



הקוד האתי – אנקור (מהדורת 2/2025)

תוכן עניינים

1.....	הקדמה
2.....	ערכי החברה
2.....	מחזיקי העניין של אנקור
2.....	לקוחות
3.....	עובדים
4.....	ספקים ונותני שירותים ללקוחות החברה
4.....	סוכנים
5.....	מתחרים
5.....	חברות בנות
5.....	בעלי מניות
5.....	גורמי אסדרה
5.....	קהילה
5.....	סביבה
6.....	דרכי התמודדות עם דילמה אתית

הקדמה

קוד אתי זה מביא לידי ביטוי את ערכי אנקור חברה לביטוח בע"מ ("אנקור"), המנחים אותה ביחסיה עם כלל מחזיקי העניין שלה.

קוד זה חל על כלל עובדי אנקור ומצופה מהם להכיר את עקרונותיו ולהתנהל על פיהם בדרך שיגרה. יתר על כן, באחריות מנהלי החברה להוות דוגמה אישית ביישום קוד זה, וכן להנחילו בקרב עובדיהם על ידי הדרכה ובקרה.

צדדים שלישיים הפועלים מטעם החברה (ספקים, סוכנים וכד'), מצופים אף הם לפעול על פי העקרונות הקבועים בקוד.

הקוד האתי אינו מהווה תחליף להוראות כל דין ואין הוא גורע מהן. במקרה של סתירה ביניהם, יחולו ההוראות הדין הקיימות.

אנקור מעודדת את עובדיה לדווח במקרה שישנו חשש של קיום פעולות הנוגדות את החוק או את הקוד האתי.

הקוד האתי חל על כל מחזיקי העניין של אנקור והפרת הכתוב בו עלולה לגרור לנקיטת הליכים משמעתיים לפי החוק או לפי נהלים רלוונטיים.

הקוד מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הוא מכוון לנשים ולגברים גם יחד.

אנקור רואה בערכים אלו כמנחים את פועלה ושואפת להטמיע אותם בכל תחומי פעילותה.



מחזיקי העניין של אנקור



לקוחות

- אנקור שמה בראש מעייניה את טובת לקוחותיה וצרכיהם, ודואגת לספק להם **שירות מקצועי, אדיב ומכבד**. אנו עושים כל שביכולתנו על מנת לעזור להם בצרכיהם הרלוונטיים ככל הניתן.
- אנקור הינה חברה אשר **נותנת מקום לתלונות** לקוחותיה ו**מפיקה מהן לקחים** באופן שוטף.

- **אנו מקפידים לגלות מחויבות ולנהוג בהוגנות**, כלפי לקוחותינו, ובתוך כך פועלים **להגנת פרטיותם** ונמנעים ממסירת מידע הקשור בהם שלא כדין, כל זאת בהתאם למדיניות שמירת הפרטיות של החברה.
- **יש להתנהל עם המידע האישי של לקוחותינו בכבוד** ולהשתמש בו למטרות ענייניות ונחוצות בלבד. אנקור מגלה אפס סובלנות כלפי עבירות אבטחת מידע והגנת הפרטיות.
- אנקור רואה חשיבות רבה **במתן שירות שוויוני** לכלל לקוחות החברה, ובתוך כך פועלת ומקדמת את נושא **הנגישות** בנכסי החברה ובמתן שירות ללקוחותיה, ומבצעת את ההתאמות הנדרשות לכך.

עובדים

- על עובדי אנקור לפעול מתוך **מקצועיות, יושרה, אמינות ומחויבות** לארגון וליעדיו, וכן **להימנע מניצול לרעה** של מעמדם, סמכותם, או המשאבים שניתנו להם על ידי החברה.
- עובדי אנקור **ישמרו על משאבי החברה** וישתמשו בהם באופן מושכל, ובכלל זה לא יעבירו מידע אשר עלול לפגוע בחברה.
- אנקור פועלת **למניעת עבירות שוחד ושחיתות** ובהתאם דורשת מעובדיה לנהוג **ביושר ובהגינות** ולהימנע מקבלת ו/או נתינת **טובות הנאה ומתנות** מכל גורם הקשור עם החברה, לרבות סוכנים, ספקים ולקוחות, אשר עלולות להשפיע על שיקולי הדעת הענייניים של מקבל המתנה. כמו כן, על עובדי אנקור להימנע ממצבים של **ניגוד עניינים וניצול הזדמנויות** עסקיות לטובתם האישית או אשר עלולים לפגוע בחברה.
- על עובדי החברה להקפיד על **ייצוגיות** והתנהלות ההולמת את תפקידם ומעמדם ומכבדת את אנקור, לרבות בפגישות מקוונות.
- אנקור מכבדת את זכות חופש הביטוי, אך עם זאת מצפה מעובדיה **להתנהגות נאותה ומכבדת לרבות ברשתות החברתיות**, כאשר מפרסמים מידע הנוגע לחברה או היכול להיות מקושר עם החברה, לרבות התבטאות שיש בה משום פגיעה בריבונותה של מדינת ישראל כמדינה יהודית ודמוקרטית.

סביבת עבודה

- אנקור שואפת להעניק לכל עובדיה סביבת עבודה **נעימה, בטוחה, מאפשרת ומפרה**, ללא משוא פנים. על כן, אנו מעודדים **ערבות הדדית ושיח פתוח וחופשי** בעל אופי מכבד בין כל עובדי ומנהלי אנקור. כל זאת, תוך שמירה על **פרטיות וסודיות המידע** הקשור בעובדי החברה ובעסקיה.
- אנקור מעודדת את עובדיה לנסות ולהתנסות ומאפשרת למידה מטעויות.
- אנקור מחויבת **להעסקה הוגנת** ופועלת על פי חוק. בהתאם, אנו מעודדים **גיוון תעסוקתי** ונותנים הזדמנות שווה לכל אדם ללא כל אפליה על רקע דת, גזע, מין, לאום, או כל מאפיין אחר.
- כחלק מיצירת תחושת הביטחון בסביבת העבודה, אנקור מתייחסת באפס סובלנות לכל התנהגות בעלת אופי של **התעמרות או הטרדה** מכל סוג שהוא, לרבות הטרדה מינית. אנו מעודדים את עובדי אנקור לדווח על כל התנהגות לא חוקית או לא אתית, לרבות כזאת בעלת אופי של הטרדה ו/או התעמרות.
- אנקור שואפת ליצור **איזון בין הבית והעבודה** למען רווחתם של העובדים תוך התחשבות בעובד ובצרכי החברה, ועל כן תשאף לקיים מודל עבודה היברידי.

- אנקור רואה בעובדיה ומנהליה שותפים מובילים להצלחתה העסקית והערכית.
- אנקור רואה את מנהלי ועובדי החברה כמובילים ביישום הקוד האתי באמצעות **הדרכה, בקרה והטמעה**.
- על מנהלי ועובדי אנקור להיות **קשובים** לעמיתיהם, לנהוג כלפיהם באמפתיה ולתמוך בהם בעת הצורך, ולספק להם **דלת פתוחה להתייעצות** בכל עניין.
- על מנהלי ועובדי אנקור להיות פרואקטיביים וליצור כר פורה לעמיתיהם לניסוי וטעייה, **למידה, יוזמה וחדשנות**.
- אנקור מצפה מעובדיה ומנהליה להוות **דוגמה אישית** לסביבתם, הן מבחינה מקצועית והן מבחינה אישית **ומעודדת דיווח בגין כל מקרה של הפרת הקוד האתי**.

ספקים ונותני שירותים ללקוחות החברה

- אנו רואים בספקים **כשותפינו לדרך**, לעשייה ולהצלחה של אנקור, ועל כן חשוב לנו להיות **קשובים** אליהם ולעשות כל שביכולתנו על מנת לסייע ולהקל עליהם בעת הצורך.
- אנקור מחויבת **לשקיפות, הגינות והוגנות עסקית** מול ספקיה, ובהתאם מצפה מהם להתנהל באופן דומה וכן לפעול בהתאם לקוד האתי של החברה.
- אנקור דורשת מספקיה לעמוד בכל חוקי המגן בהעסקת עובדים ובחוקי הגנת הסביבה הרלוונטיים לספק.
- כל התקשרות מול ספק תיעשה בהתבסס על **שיקולים ענייניים, מקצועיים ומסחריים** וללא שיקולים זרים.
- התקשרות ודיאלוג עם ספקים יעשו בהתאם למדיניות הרכש של החברה גם בהתחשב **באחריותם החברתית והסביבתית** של הספקים.
- אנקור פועלת לחיזוק מתמיד של שיתוף הפעולה בינה לבין ספקי החברה ונותני השירותים ללקוחותיה.
- על מנת שלקוחות החברה יקבלו את השירות הטוב והמקצועי ביותר מנותני השירות, אנקור פועלת באופן מתמיד **להעלאת איכות ויעילות השירות**, על ידי הקשבה ללקוחות החברה, הפקת לקחים, הטמעת טכנולוגיות ושיפור ההתנהלות באופן מתמיד.

סוכנים

- אנקור מקפידה לנהוג **בהגינות ובהוגנות עסקית** עם ערוצי ההפצה באמצעותם היא פועלת, ומעניקה להם **הזדמנות עסקית הוגנת ושירות מקצועי ואדיב**, כל זאת מתוך הבנה של צרכי הלקוח.
- אנו שואפים לפעול ב**סינרגיה מלאה והדדית** עם ערוצי ההפצה שלנו, וכן לשמור על מערכת יחסים תקינה ומכבדת.
- על ערוצי ההפצה של אנקור לפעול, בהתאם להוראות כל דין, על פי **מדיניות החברה ועקרונות הקוד האתי**.
- אנקור רואה בחומרה רבה מקרים של הונאות, מעילות ושוחד מצד ערוצי ההפצה, ומקיימת מדיניות של אפס סובלנות כלפי מקרים כאלו.

מתחרים

- אנקור שואפת תמיד להיות המובילה בתחומה עם **המבט קדימה**, ועל כן בוחנת כל העת את הסביבה העסקית, צרכי הלקוחות ומתאימה ומחדשת בהתאם את השקעותיה, מגוון מוצריה ורמת השירות והמקצועיות, באופן שישמר את יתרונה.
- אנו באנקור מקפידים על קיום **תחרות הוגנת** תוך הדגשת יתרונותינו העסקיים, וללא השמצת המתחרים מול לקוחותינו. אנקור מתחייבת לפעול מול מתחריה **בכללי ההגיינות העסקית** ולא תפעל לקבל מידע על מתחרים שלא כדין.

חברות בנות

- אנקור תפעל על פי כל עקרונות הקוד האתי ביחסיה מול החברות הבנות שלה, ובהתאם מצפה מהן לפעול בהתאם לעקרונות ורוח הקוד האתי של החברה.

בעלי מניות

- אנקור מקפידה על שקיפות בדיווחיה, **דיווח נאות, מהימן וגלוי** של המידע המוצג לבעלי המניות שלה.
- אנקור תקיים באופן שוטף דיאלוג עם מחזיקי העניין שלה, במטרה להשיא ערך לבעלי המניות.

גורמי אסדרה

- לאנקור מערכת יחסים הדוקה וארוכת טווח עם גורמי האסדרה, המהווה בסיס חשוב ליציבותה ולחוזקה של החברה.
- אנו רואים חשיבות רבה בקיום דיאלוג מקצועי וקבוע עם גורמי האסדרה.
- אנקור פועלת על פי הנחיות ודרישות גורמי האסדרה, ומקפידה על **התנהלות שקופה, ישרה ומכבדת** מולם.

קהילה

- אנקור מתחייבת להמשיך ולפעול למען מטרות ציבוריות ולרווחת הקהילה והחברה הישראלית על כל גווניה, תוך הסתכלות על העתיד ולמען הדורות הבאים.
- אנו רואים **במעורבות ותרומה לקהילה** ערכים בעלי חשיבות גבוהה ועל כן פועלים להגשמתם, תוך הימנעות משיקולים זרים וללא משוא פנים.
- אנקור מעודדת את עובדיה ומאפשרת להם לקחת חלק ב**פעילות למען הקהילה**, ורואה בעובדיה כשגריריה בכל מפגש עם הקהילה.

סביבה

- אנקור מכירה בחשיבות הרבה של **שמירה על הסביבה** למען הדורות הבאים ופועלת על פי עקרונות של קיימות במשרדה.
- אנקור מעודדת את עובדיה וספקיה לפעולה על פי עקרונות הקיימות ומניחה את התשתיות לכך.
- אנקור תבחן את עקרונות ההשקעות האחראיות וסיכוני ESG כחלק משיקולי ההשקעה של נכסי החברה.
- אנקור תטמיע שיקולי סביבה בפיתוח מוצרים ושירותים חדשים.

דרכי התמודדות עם דילמה אתית

דילמה אתית היא סוגיה אשר יש בה התנגשות בין שני ערכים או יותר. במקרים של דילמה אתית לא ניתן למצוא את התשובה בחוק, שכן אם היה חוק הנוגע לסוגיה – לא הייתה דילמה.

בנוסף לקווים המנחים המוצגים בקוד זה, על מנת להצליח להתמודד ולפתור דילמות אתיות, ניתן לשאול כמה שאלות:

- האם בכלל יש דילמה? במידה וקיים חוק או נוהל הנוגע לשאלה – אין דילמה.
 - האם ישנה התייחסות בקוד האתי? מומלץ תמיד לבצע בדיקה בקוד ולהבין מהם הקווים המנחים את החברה בהתנהלותה.
 - מה אפשרויות הפעולה העומדות בפנינו?
 - מה ההשלכות של כל אחד מהפתרונות שמצאנו?
- לאחר שענינו על השאלות הללו נוכל לבצע מבחן או שניים על מנת להכריע את הכף:
- **מבחן האני** – איך אני הייתי מרגיש אם היו נוהגים כך כלפי?
 - **מבחן העיתון** – כיצד הייתי מרגיש אילו פרסמו את התנהלותי בעיתון?
 - **מבחן הילד** – האם הייתי ממליץ לילדים שלי לנהוג בדרך שאני בחרתי?
- התמודדות עם דילמות אתיות אינה פשוטה, ותמיד מומלץ להתייעץ ולשמוע עוד דעות לפני קבלת החלטה.

מנגנון אכיפת הקוד האתי

אנקור רואה חשיבות ראשונה במעלה להתנהלות התקינה של הארגון ועל כן, מעודדת את העובדים, הספקים, הלקוחות, הסוכנים ונותני השירותים לדווח ככל וקיים חשד שבוצעה הפרה של הקוד האתי לרבות לפעול לחשיפת שחיתות ארגונית על גווניה.

ניתן לפנות ולדווח על כך לממונה הציות בארגון- עו"ד שרון רוזנבלט, היועץ המשפטי של החברה. ניתן לבצע את הפנייה בע"פ או בכתב ובאופן אנונימי לתיבת הדוא"ל של היועץ המשפטי: sharon@nkr.co.il

אנקור מחויבת לעמוד לצד חושפי השחיתויות אשר פעלו לחשיפת פעולות ו/ או אירועים אשר אינם עומדים בקנה אחד עם הקוד האתי של החברה. החברה תפעל להגן על חושפי השחיתויות אשר יפעלו לשם כך בשמירת פרטיותם ככל האפשר, והגנה על זכויותיהם, לצד שמירה על סביבת עבודה בטוחה לרבות הרחקת גורמים אשר עשויים להתנכל להם.

החברה תפעל באפס סובלנות מול גורמים אשר יתנכלו לחושפי שחיתויות ותראה בפועלם עברת משמעת חמורה. לחלופין ככל שיתברר שהתלונה בוצעה שלא בתום לב היא תהווה הפרת משמעת חמורה גם כן.

החברה מחויבת לטפל ביעילות ובלא דיחוי בחשדות שהועלו ולפעול לתיקון הפגיעה ככל שנוצרה בעקבות הפרה של הקוד האתי של החברה.

הממונה יפעל לבחינת התלונה באופן דיסקרטי בשיתוף עם מנהלת משאבי אנוש וגורמים נוספים בחברה לגופו של עניין.

עובד שהודה או שיתברר במסגרת הליך השימוע כי אכן בוצעה עבירת משמעת חמורה לרבות הפרה של הקוד האתי, החברה תפעל לסיום העסקתו לאלתר.