ישראכרט

ההזדמנות לייצר הזדמנות
ולקחת אחריות



של ישראכרט:

לקיחת אחריות, מיקוד
בלקוח, יושרה וכבוד הדדי
בדרך לצמיחה פיננסית



ישראכרט

ההזדמנות לייצר הזדמנות
ולקחת אחריות

הקוד האתי של ישראכרט:

לקיחת אחריות, מיקוד בלקוח,
יושרה וכבוד הדדי
בדרך לצמיחה פיננסית

תוכן עניינים

ערכי ישראכרט למימוש הקוד האתי 4
ישראכרט עם העובדים 5
ישראכרט עם הלקוחות 6
ישראכרט עם השותפים העסקיים 7
ישראכרט עם הסביבה 7
מחוייבות לשימוש אחראי בטכנולוגיות מתקדמות 8
המחויבות שלנו לספקים ולבעלי עניין 8
מתיאוריה לפרקטיקה 9
נספח הבהרות משפטי 9



למה בעצם אנחנו זקוקים לקוד האתי?

כולנו, כל אחת ואחד מאיתנו נמצאים יחד במסע משותף. מסע עם מטרות ויעדים מוגדרים וברורים, עם תרבות ביצועים שאפתנית ומיקוד בלקוח תוך פתרון בעיות יצירתי ולקיחת אחריות. ובמסע, כמו בכל מסע, הדרך חשובה לא פחות מהיעד. הקוד האתי הוא הדרך שלנו. מפת הדרכים הערכית שלנו והמצפן שאליו כל אחת ואחד מאיתנו יכולים לחזור. בעזרת הקוד האתי נדע לא רק ממה להימנע אלא גם לאן להאיץ, מה המיקוד העסקי שלנו ואיך להפוך את הדרך שלנו, ליעד בפני עצמו. הקוד האתי יוצר לכולנו סביבה, תרבות ומקום עבודה שנהיה גאים בו. דרך שקיפות ויושרה, כבוד, גיוון והיכולת של כל אחת ואחד להשמיע את קולם. במילים פשוטות, הקוד הוא המגדלור שמגדיר לנו כארגון את הדרך הנכונה.

לפני הכל, הערכים שלנו

אחריות
שלוקחים מקצה לקצה

הגינות
שקיפות וכנות מלאה

כבוד הדדי
בין כל אחד ואחת

יוזמה
בכל חשיבה ומהלך

אכפתיות
לדעת לראות את כולם

שירותיות
מיקוד בלקוח - תמיד

דיוק
לכל לקוח ולקוח

מצוינות מקצועית
בפרטים הגדולים והקטנים עד לפתרון בעיות ולקיחת אחריות

חדשנות
חיפוש נקודת מבט חדשה בכל עת

שותפות
ביחד, תמיד

יושרה
והקפדה על זכויות העובדים, הלקוחות והשותפים



הזדמנות לראות כל עובדת ועובד

העובדות והעובדים שלנו הם המקור להצלחה. הידע, המקצועיות, האחריות והעשייה. נקפיד לראות כל אחת ואחד. נשאף יחד - הכי גבוה שאפשר. ההצלחה שלנו מתחילה ומסתיימת ביכולת שלנו להעניק לכל אחת ואחד את ההזדמנות להצלחה האישית שלו.



נבטיח תרבות ארגונית שמעודדת לקיחת אחריות, מצוינות, צמיחה ושיתוף בידע

נעודד תקשורת פתוחה דיאלוג והקשבה

נקדם מנהיגות הגונה, נעצים את הסביבה ונהווה דוגמא

נשמור על סביבה ארגונית מכבדת ונעימה

נטפח סביבת עבודה המעודדת גיוון והכלה

נזכור שאנחנו חלק מחברה, קהילה ומדינה ונקפיד על מעורבות חברתית ועשייה ערכית

נשקיע בבניית יחסי אמון ונעניק יחס אישי ומלא לכל עובדת ועובד

נפעל לחיזוק תחושת השייכות תוך שיפור איכות החיים של כולנו

לא נקבל שוחד או טובות הנאה, נתרחק מכל שחיתות ולא נהיה בניגוד עניינים

נהיה רגישים לצרכי כל עובדת ועובד כולל משרתי מילואים, הורים וא.נשים עם מוגבלויות

נשמור על הפרטיות, צנעת הפרט ואבטחת המידע האישי של כולנו

נקפיד שלא יהיה ניגוד עניינים בין עסקינו הפרטיים לבין עבודתנו בחברה ו/או עיסוקה של החברה

נדאג לסביבת עבודה בטוחה ונגלה אפס סובלנות להטרדות מכל סוג

נקדם שוויון הזדמנויות באמצעות גיוס הוגן והזדמנויות קידום שוות

נקפיד על יושרה ואמינות כארגון הפועל בזירה פיננסית רגישה ומורכבת

נפעל למניעת הטרדות על כל רקע שהוא ונקפיד על מימוש ערכים של כבוד, סבלנות ושוויון

נקפיד על סביבת עבודה המבוססת על שקיפות, אמינות, לקיחת אחריות כעובדים וכארגון, תיחקור והפקת לקחים

נכבד את הקניין הפיזי והרוחני שלנו כחברה, נשמור על המידע ונשתמש בו בצורה הגונה

נקבל בסובלנות כל דעה פוליטית ואזרחות טובה אך נמנע משימוש בשם החברה לקידומן

נטמיע את האסטרטגיה ונפעל על פי המיקודים האסטרטגיים בכל העשייה

נלמד מטעויות, נתחקר, ונפעל ונשאף תמיד להשתפר

הזדמנות לייצר הזדמנויות ללקוחות

עבור כל הלקוחות שלנו, אנחנו לעיתים קרובות אלו המאפשרים את ההזדמנויות והחלומות שלהם. כדי לאפשר להם לצמוח, נעניק לכל עסק גדול כקטן חוויית שירות הוגנת ומקיפה, יחד עם חוויית לקוח מתקדמת. נחזק כל ערוץ בין אם פיזי או דיגיטלי ולעולם – נכוון את הלקוחות שלנו אל הפתרון הנכון עבורם ולעבר המקפצה העסקית המדויקת להם ביותר.



נהיה תמיד ממוקדים בלקוחות שלנו ונייצר עבורם הזדמנויות צמיחה בכל נתיב

נקיים תקשורת אמינה ושקופה עם כלל לקוחותינו ללא הבדל דת, גזע ומין

נספק ללקוחותינו שירותים ומוצרים אמינים, איכותיים וללא תקלות - בכלל הערוצים

נמשיך להשקיע בטכנולוגיות המתקדמות ביותר על מנת להבטיח ללקוחותינו מוצר מצוין התואם את צרכיהם

נמנע מעשיית עסקים עם גופים בעלי אופי פעילות לא חוקי ו/או שאינו מוסרי

נשמור מכל משמר על כספי לקוחותינו מזיופים והונאות

נתעדף משימות ומשאבים לטובת פעילות בעלת השפעה משמעותית ללקוחות

נקיים תקשורת המבוססת רק על שיקולים ענייניים ומקצועיים, בהתאם לחוק ולערכי החברה

נשמור על הפרטיות, הסודיות ואבטחת המידע של לקוחותינו בכל עת

נפתח שיתופי פעולה עסקיים מתאימים ונכונים לרווחת כלל לקוחותינו

נעודד שיח קשוב עם לקוחותינו לטובת המשך פיתוח מוצרים ושירותים משופרים

נעניק חווית לקוח איכותית, מקצועית ובעלת ערך באדיבות, הגינות ואמינות

נשרת את הלקוחות באמינות, מקצועיות וזמינות, תוך מענה מהיר, יצירתי ואפקטיבי

נטפח ערכים של לקיחת אחריות, הקשבה, סבלנות ורגישות כעוגן לשיח מקדם עם לקוחותינו

נתמוך בעסקים הקטנים ונעודד את צמיחתם

נמשיך לספק שירותים נגישים לא.נשים עם מוגבלויות ולקדם בנחישות את המודעות לנושא

נקפיד על חובות דיווח אמין, שקיפות המידע, גילוי נאות, אמת בפרסום ונמנע מניגוד עניינים

הזדמנות לטפח שותפויות עסקיות משגשגות

הספקים שלנו הינם שותפים עסקיים, עמיתים למסע משותף, לחזון ולערכים משותפים.
אם נקפיד יחד על תקשורת, הוגנות, כבוד ושוויון, נעצב יחד סביבה עסקית טובה יותר לכולנו.



- ננהל משא ומתן בהוגנות ובשקיפות בצורה מיטיבה עבור כל אחד מהצדדים
- נשמור על סודיות המידע ועל הנתונים המועברים אלינו משותפינו
- נתנהל מול שותפינו בשקיפות ובתום לב ולא ננצל לרעה את גודלנו וכוחנו
- נבחר כל ספק על פי קריטריונים מקצועיים, ענייניים וברורים תוך הקפדה על שוויון ואי-אפליה
- נכבד הסכמים ונקפיד על יחסי עבודה מכבדים ואנושיים עם שותפינו העסקיים
- נגלה אחריות, כבוד ואנושיות כלפי ספקינו וכלפי המועסקים אצלנו מטעמם ו/או מטעם צד ג'
- נקפיד על איכות המוצרים והשירותים שאנו מקבלים משותפינו לטובת לקוחותינו
- נעשה עסקים ביושר ובהגינות ללא שחיתות, טובות הנאה, מצג שווא ושיקולים לא ענייניים

הזדמנות ליצירת סביבה בריאה

אנחנו גאים לאמץ את גישת ה-ESG כחלק מתפיסת העולם והאסטרטגיה העסקית שלנו.

- נקפיד על סביבת עבודה ירוקה וחסכונית, תוך שמירה על בריאותם של כל עובדת ועובד
- נשים דגש מיוחד ונפעל למען חוסנם של העסקים הקטנים והלקוחות הפרטיים
- נמשיך ליישם ולקדם תנאי העסקה שוויוניים ללא הבדלי דת, גזע ומין
- נוסיף לטפח בעובדינו מודעות לערכי קיימות, סבלנות ופלורליזם ולעודד התנדבות ונתינה
- ננגיש את שירותינו ומוצרינו תוך התאמה לכלל לקוחותינו - כולל א.נשים עם מוגבלויות



מחויבות לשימוש אחראי בטכנולוגיות מתקדמות

ישראכרט עושה שימוש בטכנולוגיות בינה מלאכותית במטרה לקדם חדשנות, מצוינות מקצועית ושיפור מתמיד של שירותיה, תוך מחויבות מלאה לערכי היושרה, האחריות וההגינות המנחים את פעילותה. החברה מחויבת לכך שכל שימוש ב AIייעשה באופן אחראי, מבוקר ושקוף, תוך שמירה קפדנית על פרטיות המידע, אבטחתו והגנה על זכויות לקוחותיה ועובדיה.

החברה רואה חשיבות בקיומה של בקרה אנושית על תהליכים הנתמכים בבינה מלאכותית, ומבטיחה כי קבלת החלטות מהותיות תיעשה באחריות מקצועית ומתוך שיקול דעת אנושי. ישראכרט פועלת להטמעת תרבות ארגונית המקדמת שימוש מושכל בטכנולוגיה, תוך מודעות לסיכונים ולחובות האתיות הנלוות לה.

שמירה על פרטיות, סודיות ואבטחת מידע בכל שימוש בכלי בינה מלאכותית,

שקיפות לאופן השימוש ב AI ובאופן ההולם את מהות הפעילות והשלכותיה.

נפעל להכשיר ולהנגיש ידע מקצועי ועדכני בתחום ה-AI לעובדינו, על מנת לאפשר שימוש אחראי, מיומן ואתי.

העדפת פתרונות מבוקרים המונעים חשיפה של מידע רגיש

בקרה ופיקוח אנושי על תוצרים ותהליכים נתמכי AI, במיוחד כשיש השלכות עסקיות, רגולטוריות או על לקוחות.

נקדם חדשנות ויוזמות בתחום ה- AI במסגרת תהליכים סדורים, מבוקרים ותואמים את ערכי הקוד האתי של החברה

המחויבות שלנו לספקים ולמחזיקי העניין

הספקים שלנו הינם שותפים עסקיים, עמיתים למסע משותף, לחזון ולערכים משותפים. אם נקפיד יחד על תקשורת, הוגנות, כבוד ושוויון, נעצב יחד סביבה עסקית טובה יותר לכולנו.



נמשיך ללא לאות לייצר ערך עבור מחזיקי העניין שלנו

נמשיך לראות בשותפינו העסקיים חלק מרכזי בעשייה ובקידום מטרותיה של החברה

נפעל לדווח על תקלות, אם קורות - בשקיפות - ונפעל לתקנן בזמן אמת

נקפיד על מסירת מידע מלא ואמין

נקפיד לשמור ולטפח יחסים טובים, הוגנים ושקופים

נוסיף להתחרות אך ורק בצורה הוגנת

נכבד את המתחרים שלנו תמיד

נמשיך לתת לשותפינו העסקיים שירות מקצועי ואמין

נמנף הזדמנויות ונמצה אותן לרווחת בעלי העניין, העובדים, השותפים והלקוחות

נפעל יחד עם שותפינו העסקיים ליצירת מענה טוב ונכון עבור לקוחותינו תוך ניהול סיכונים מושכל ומחויב

הופכים את הקוד האתי למציאות ארגונית

אנחנו גאים לאמץ את גישת ה-ESG כחלק מתפיסת העולם והאסטרטגיה העסקית שלנו.

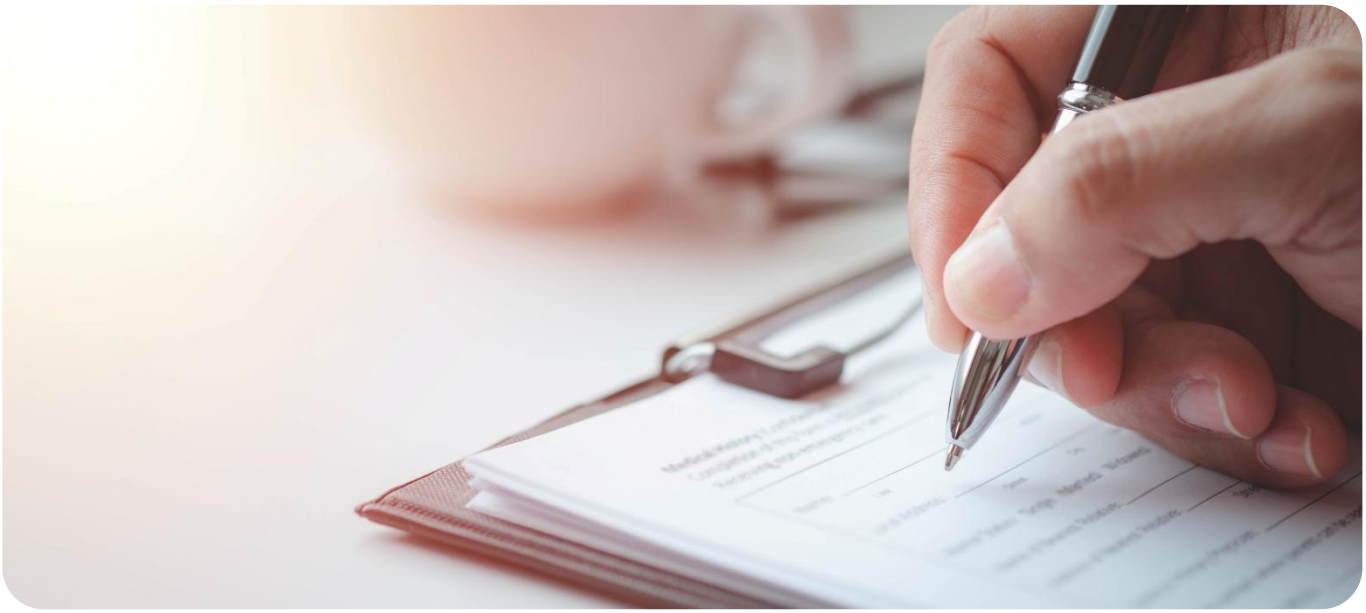
נפעיל תכנית אתיקה הכוללת תהליכים קבועים להטמעה וליישום של הקוד האתי

נדריך את העובדות והעובדים ונפרסם את הקוד האתי בתקשורת הפנימית

נמשיך לשים דגש על הטמעת הקוד האתי בתהליך קבלת ההחלטות ובחיי היום-יום

נוביל הטמעה והבטחת המימוש ע"י הממונה על האתיקה וועדת האתיקה שלנו

נקפיד על מחויבות של כלל שדרות הניהול לעידוד אקלים ארגוני אתי ושיח ערכי



חשוב לציין, שבכל דיווח על התנהגות לא נאותה או חשש אחר, אנו נספק הגנה ראויה לכל עובד/ת שהתלוננו תוך שמירה על פרטיותם/ן.

יחד, ניקח אחריות ונמשיך לשמור על ישראכרט ערכית.

עידוד דיווח



אנו בישראכרט מחויבים לתיקופו וקיומו בפועל של הקוד האתי, אותו קראתם/ן זה עתה ומבטא את ערכי החברה והציפיות שלה מעובדיה - הן ברמה האישית והן ברמה המקצועית.

אנו בישראכרט מעודדים שקיפות וכנות ומבקשים מכם להקפיד ולפעול בהתאם לקוד האתי - ולא להסס לפנות לממונה על הקוד האתי בחברה בכל סיטואציה בה עולה חשד להפרתו.

*את הפניות יש להעביר במייל לכתובת:

Nnaveh@isracard.co.il