

Social חברה



קבוצת מזרחי-טפחות פועלת
באחריות כלפי הלקוחות,
העובדים והקהילות שבהן
הבנק מעורב ושעליהן הוא
משפיע. אחריות זו היא חלק
מתפיסת הבנק בנוגע לשילוב
בין חדשנות ואנושיות.



חויית הלקוח במגוון ערוצי השירות

בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק מעמיד את לקוחותיו במרכז העשייה, מקשיב לצרכים ולרצונות שלהם ודואג לשיפור חויית השירות. תפיסת השירות האנושית מאפשרת להעניק לכל לקוח יחס אישי וטיפול המותאם בדיוק לצרכיו ולשאיפותיו, תוך התייחסות הוגנת ומקצועית בשקיפות והדדיות.

204 נקודות שירות – הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית בסמוך למקום שבו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים ומתן מענה למגזרים מגוונים. אף שחלה השנה ירידה קלה במספר הסניפים הכולל בקבוצה בשל סיום איחוד בנק אגוד ואיחוד סניפיו, במזרחי-טפחות ובבנק יב המשיך הגידול בפריסה הבנקאית.

נכון לסוף שנת 2022 קיימות 204 נקודות שירות של הקבוצה בפריסה ארצית, הכוללות מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. הפריסה הסניפית היא בהתאם לתוכנית האסטרטגית, ובחירת המיקומים נעשית על בסיס מערכת שיקולים הכוללת מתן שירות מיטבי ללקוחות ושיקולי כדאיות כלכלית. כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים. במרבית סניפי הבנק ניתן לקבל גם שירותי ייעוץ פיננסי ופנסיוני מותאם לצורכי הלקוח על ידי יועץ מוסמך. בבנק יב כל הסניפים מציעים שירותי תחליפי תור, וכמה מהם מציעים שירותי קופה מלאים. נוסף על הסניפים בפריסה הגאוגרפית הבנק מפעיל שישה סניפי "Live", המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעות ערוצים ישירים ודיגיטליים, ללא קבלת קהל ובשעות פעילות רחבות: 7:00–20:00.

הבנקאות ההיברידית – לקוחות הבנק מקבלים שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים במסגרת "הבנקאות ההיברידית", המשלבת באופן מיטבי בנקאות אישית ודיגיטלית ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף. במסגרת זו הרחיב הבנק את ערוצי ההתקשרות עם הלקוחות גם באמצעות הוואטסאפ (בשלב ראשון מול לקוחות חדשים ובשנת 2023 בהדרגה מול לקוחות קיימים).

258 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות עומדות, נכון לסוף שנת 2022, 258 עמדות שירות עצמי, מהן 73 של בנק יב. עמדות אלה מאפשרות ביצוע מגוון פעולות כולל הפקדת מזומנים וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה, גם בשעות שבהן הסניף אינו פעיל.

274 כספונים – נכון לסוף שנת 2022 ברשות הקבוצה נמצאים 274 כספונים, מהם 53 של בנק יב. חלק מהכספונים אינם צמודי סניף.

ערוצי תקשורת מקוונים – בנק מזרחי-טפחות מציע ללקוחותיו מגוון אפליקציות לגישה נוחה לכלל המוצרים והשירותים הפיננסיים שלו, כולל אפליקציית המשכנתאות המתקדמת בישראל ואפליקציה לניהול הפעילות בשוק ההון. לצד זאת, הבנק מפעיל אתר בנק מתקדם המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי. האתר מאפשר קבלת מידע על כלל המוצרים והשירותים של הבנק באופן עצמאי, לצד יצירת קשר עם בנקאי, יועץ או מרכז ההשקעות. באתר ניתן לבצע פעולות ללא נציג באמצעות מענה ממוחשב ובטלפון 24 שעות ביממה. האתר מונגש גם לשפות ערבית ואנגלית ונותן שירותים לאוכלוסיות מגוונות.

מתן מענה במגוון שפות – לקוחות הפונים למרכזים הטלפוניים יכולים לקבל שירות במגוון שפות כולל ערבית, צרפתית, רוסית, אמהרית, ספרדית ואנגלית. גם בחלק מסניפי הבנק, בעיקר באלו הנמצאים בקרבת אוכלוסייה של עולים חדשים, ניתן לקבל שירות בשפות מגוונות.

1. כולל בנק יב.

אצלנו אי אפשר לפספס את האנושיות שבשירות

10:35 ✓



קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה ופועלת ליצור עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ושקופה והכללת אוכלוסיות נוספות במערכת הפיננסית באמצעות יצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצורכי כל לקוח. כמו כן, היא מחויבת להקשיב לצורכי הלקוח, לשמור על פרטיותו ולתת לו כלים מקצועיים שיתרמו להצלחתו.



לצורך מימוש מדיניות זו פועלת הקבוצה בארבעה מישורים:

- **חויית הלקוח –** הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד הצלחה, לכן הוא מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק מחויב להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, ליצירת ערוצים מגוונים לקבלת שירותים וכן לפיתוח מוצרים בנקאיים המתאימים לצורכיהם, כל זאת בהקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.
- **הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח –** אלו ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק ובתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה ולשביעות רצון גבוהה.
- **קידום מוצרים ושירותים לכלל האוכלוסייה –** הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותיו, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים ייחודיים של קבוצות אוכלוסייה שונות.
- **הכלה פיננסית –** בהיותו גוף פיננסי מוביל, הבנק פועל להנגשה מרבית של שירותיו הפיננסיים לכלל האוכלוסייה באופן שוויוני. לצורך כך הבנק פועל לפיתוח מוצרים מותאמים לאוכלוסיות מגוונות, לחינוך פיננסי ולדיגיטציה. נוסף לכך, ממשיך הבנק לתת מענה באמצעות סניפי הבנק בקרב אוכלוסיות עם נגישות נמוכה יותר למערכת הפיננסית.

קידום שביעות רצון הלקוחות

פניות של לקוחות הן הזדמנות לחיזוק ולשיפור היחסים בינם לבין הבנק ולהגברת האמון של הלקוח בבנק ומידת שביעות הרצון שלו ממנו. הבנק רואה בפניות הלקוחות מקור רב-חשיבות לזיהוי מקרים שבהם ניתן מענה מקצועי ואיכותי והזדמנות להעצמה של התנהלות תקינה וראויה. לצד זאת, למידע העולה מן הפניות יש חשיבות רבה והשפעה על שיפור השירות לתיקון ליקויים ולשיפור תהליכים בנקאיים. מתוך ראייה זו, הבנק שם לעצמו כמטרה לטפל בצורה מיטבית בפניות הציבור. יתר על כן, הבנק דואג לא רק לשביעות הרצון של הלקוחות הקיימים, אלא גם לזו של לקוחות חדשים, וכן דואג ליצור חוויה מיטבית גם בתהליך פתיחת חשבון בנק.

סקרי שביעות רצון

על מנת להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור עליה ברמה גבוהה, נעזר הבנק בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים, לרבות סקרי שביעות רצון, סקרי תדמית, סקרי מתעניינים, סקרים על חוויית לקוח בתהליך ההתקשרות וכדומה. מחקרים אלו מועברים ומוצגים למגוון גורמים רלוונטיים בבנק, החל מהיחידות המקצועיות ועד לרמת הנהלת הבנק. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד הבנק מגבש תוכניות אסטרטגיות, מבסס תוכניות פעולה ומתאים את התנהלותו, הן ברמה פנים-ארגונית והן מול הלקוחות. בשנת 2022 השתתפו בסקרי לקוחות כ-33,000 לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים.

מכון ברנדמן – מסקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2022 עולה ששביעות הרצון מהבנקאים של מזרחי-טפחות, הן בקרב הלקוחות הפרטיים הן בקרב הלקוחות העסקיים (ללא הבדל בציונים בין הקהלים), ממשיכה להיות גבוהה מאוד ויציבה לאורך זמן. שביעות הרצון מהבנקאי הייתה 8.7 (מתוך 10) בקרב לקוחות פרטיים ועסקיים. בסעיף הוגנות הבנקאים בסניף התקבל ציון 8.9 בקרב לקוחות פרטיים ו-8.8 בקרב לקוחות עסקיים.

מכון קנטר – בבחינת טיב חוויית הלקוח בענף המשכנתאות נערכים גם מחקרים חיצוניים. במחקר חיצוני שנערך על ידי מכון קנטר בשנת 2022 מזרחי-טפחות מוביל הן כבנק המשכנתאות מספר אחת בישראל והן בתפיסת המומחיות כבנק משכנתאות.



מדד ידידות הבנקים

בנק מזרחי-טפחות מוביל במדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה זו השנה השלישית ברציפות. בנובמבר 2022 פרסם משרד הכלכלה את "מדד ידידות הבנקים למחצית הראשונה של שנת 2022". מדד זה מחושב על בסיס נתונים קשים המתקבלים מהבנקים השונים, היקף אשראי לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי של הבנק, יחס הריבית לסיכון של האשראי ושיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאינן ריבית, כמו גם נתוני סקרים שנערכים בקרב בעלי עסקים ויועצים פיננסים.

משרד הכלכלה והתעשייה קבע:

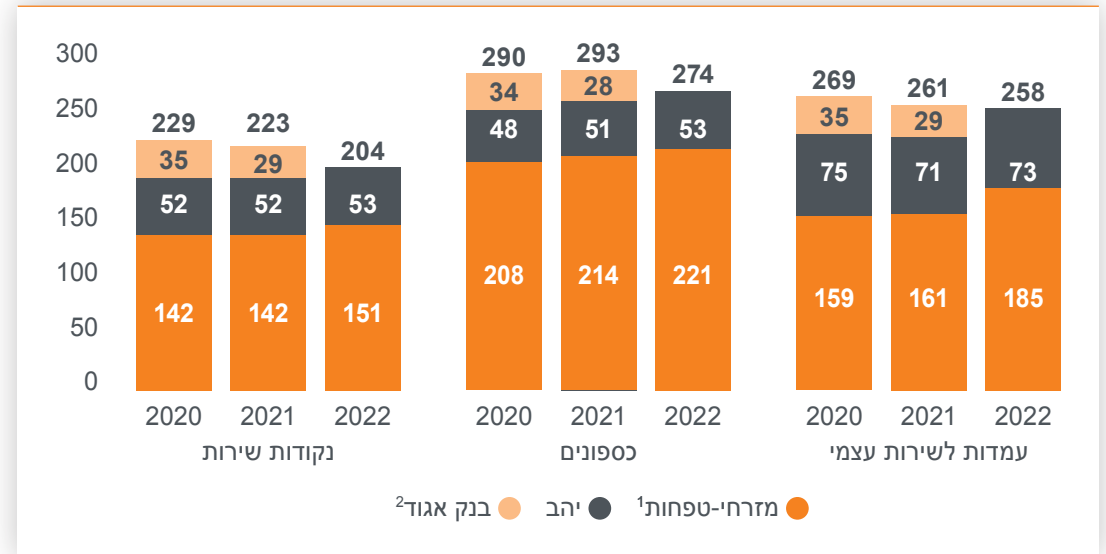
מזרחי-טפחות
הבנק הכי ידידותי לעסקים
שנה שלישית ברציפות!

הצטרפו ותיהנו ממעטפת שירות ייחודית ובנקאי עסקי אישי

***8860**

* לפי מדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים לוחית הראשונה מ-2022, מבין חמשת הבנקים והדולרים

ערוצים לקבלת שירות בנקאי



1. לא כולל שלוחות חו"ל.
 2. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.



פרסים והוקרה

מדד מרקטסט מיתוג – מזרחי-טפחות במקום הראשון במדד שנערך ביולי 2022, והוא הבנק שמעניק את השירות והיחס האישי הטובים ביותר, הבנק המעניק את השירות המקצועי ביותר ללקוחותיו ונותן את הייעוץ המקצועי ביותר לקבלת החלטות פיננסיות, הבנק הזמין ביותר שמספק מגוון דרכי פנייה ללקוחות, הבנק שמציע ללקוחותיו את המוצרים המתאימים ביותר.

מדד המותגים – בנק מזרחי-טפחות דורג במקום השלישי מקרב הבנקים בקטגוריית בנקאות ושירותים פיננסיים. מדד זה חושב על בסיס סקר צרכני שכלל 3,500 נשאלים, אשר התבקשו לתת ציון למותגים מובילים.

סקר בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות משקי הבית מאיכות השירות של הבנקים – על פי ממצאי הסקר לשנת 2022 לקוחות בנק מזרחי-טפחות מרוצים יותר מהשירות במוקד הטלפוני ומהשירות בסניפים וסבורים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם. בנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות.

גם בשנת 2022 הוכתר המותג מזרחי-טפחות בפעם התשיעית ברציפות כמותג על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבינלאומי הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר Superbrand הוא התואר הבינלאומי היוקרתי והנחשב ביותר בתחום המיתוג, שמוענק למותגים ולמנהלים על הצטיינות שיווקית וניהולית בסטנדרט בין לאומי. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג לבין הצרכנים במדינה ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלות מוחשיות ורגשיות יותר ממותגים אחרים. נוסף לכך, הבנק זכה בתחרות ה-EFFIE במקום הראשון (זכה) בקטגוריית הפיננסים על המהלך התקשורתי "להתקדם ולהישאר בן אדם", ובמקום השני (כסף) בקטגוריית B2B על מהלך "נלחמים על העסק – מזרחי-טפחות משמיע את קולם של העסקים הקטנים".

טיפול בפניות לקוחות

תלונות הציבור עשויות לחשוף בפני הבנק את התממשותו של אירוע כשל רוחבי או קיומם של כשלים בציות לנהלי הבנק. נציב תלונות הציבור פועל בשיתוף הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בבנק לטיפול בכשלים אשר הובילו לתלונה, מתוך מטרה למנוע את הישנותה, וכן קובע לוח זמנים משוער לתיקון. אחת לחצי שנה הנציב מציג בפני הנהלת הבנק סקירה על סטטוס הטיפול בתלונות הציבור.

נציב תלונות הציבור מדווח דיווח תקופתי לדירקטוריון הבנק, להנהלה, לבנק ישראל ולציבור באתר האינטרנט על כמות הפניות והנושאים השונים, על פי הפירוט הנדרש בהוראות בנק ישראל והנהלים הפנימיים. הדיווח כולל בין היתר את נתוני פניות הציבור בחברות בנות ובשלוחות חו"ל, לרבות התייחסות לנושאים רוחביים שעלו בתלונות. על פי הליכי העבודה שהוגדרו, כל פנייה שמתקבלת ביחידה לפניות הציבור זוכה למשוב על קבלתה תוך שני ימי עסקים ומקבלת מענה מלא ומקצועי עד 45 ימים מיום קבלתה (למעט מקרים חריגים שבהם תיענה הפנייה בתוך 60 יום).

הצטיינות במדדי בנק ישראל בנושא פניות הציבור

ההקפדה על מענה איכותי ללקוחות ועל טיב הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי גם בנתונים המפורסמים על ידי בנק ישראל. בנובמבר 2022 פרסם בנק ישראל את הדוח לשנת 2021, הכולל מדדים לאיכות הטיפול בתלונות הציבור בקרב חמשת הבנקים הגדולים, כמפורט להלן:

● **היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בבנק עצמו לבין חלקו במערכת – בנק מזרחי-טפחות** מדורג ראשון במדד זה, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור הוא הקטן ביותר יחסית לחלקו במערכת. מדד זה מעיד על יכולת יחידות הקו הראשון לטפל בפניות המגיעות אליהן ולסיים את הטיפול במקום בו הפנייה החלה.

● **היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת – בנק מזרחי-טפחות** מדורג ראשון במדד זה, זו השנה החמישית ברציפות, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים הוא הקטן ביותר יחסית לחלקו במערכת. מדד זה מעיד על יכולת היחידה לפניות הציבור לתת מענה כולל ואיכותי ללקוחות הפונים אליה ולסיים את הטיפול במרבית המקרים בתוך כותלי הבנק, ורק במיעוטם – בפניית ערעור של הלקוח לפיקוח על הבנקים.

● **שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו ביחידה לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל – בנק מזרחי-טפחות** מדורג שני במדד זה.

שנת 2022 התאפיינה בהמשך העלייה בכמות הפניות, אשר החלה בשנות הקורונה עקב מצוקת לקוחות בצל אירועי המגפה. לצד זאת, ובשל מהלך המיזוג שבין הבנקים, הגיעו לבנק פניות של לקוחות אגוד אשר חשבונו עבר לבנק ואשר תהליך המעבר לא הושלם באופן מיטבי מבחינתם. מתוך הפניות הוצפו נושאים שחזרו על עצמם לצורך יישום הפקת לקחים, ופניות הלקוחות טופלו. בתקופת המעבר ליווה הבנק את הלקוחות במתן פתרונות הוגנים מותאמים, והקפיד על תרבות ארגונית הוגנת המחזקת את אמון הלקוח בבנק.

פניות הלקוחות מגיעות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הציבור, וכן באמצעות גורמים שונים בבנק, בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. באתר הבנק קיימת אמנת שירות לקוחות אשר מפרטת את גישת הבנק לנושא הפניות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. בראש היחידה עומדת נציבת תלונות הציבור, הכפופה למבקר הפנימית הראשית של הבנק. על הנציב ועובדיו להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל פניית לקוח, לבדוק אותה באופן יסודי ולהשיב ללקוח הפונה במהירות. הבנק מחויב לטפל בכל פנייה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, יושרה, הוגנות ושקיפות. בבנק יחידה הממונה לטיפול בפניות לקוחות פועל באגף לייעוץ משפטי וציות.

במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק מקיים מעקב אחר ליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון לבעיה, מפיץ תקשור לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכה לעובדים בנושא הוגנות מול לקוחות. בהתאם להליכי העבודה שהוגדרו בבנק, כל תלונה המתקבלת בבנק תיענה על ידו ותהיה מנומקת עד כמה שאפשר, תתייחס לטענות אשר עלו בתלונה ותינתן באסמכתאות לפי העניין.

במסגרת המענה הבנק מבהיר ללקוח כי עומדת לו הזכות להשיג על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים, אם הנושא נמצא בתחום טיפולו. אם במסגרת תהליך בדיקת התלונה נקבע כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, מפורטת במסגרת המענה הנמקה לגבי אופן קביעת הסעד.

נתונים לשנת 2022

הבנק מפרסם באתר האינטרנט בשקיפות את המידע על פניות הציבור שטופלו במשך השנה. להלן נתונים על אודות כלל הפניות שהתקבלו בבנק מזרחי-טפחות, בבנק יחידה ובבנק אגוד בשנת 2022 וטופלו ביחידה לפניות הציבור:

- בשנת 2022 טופלו 5,685 תלונות.
- 75% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו-25% בקשות.

תלונות	בקשות	תלונות
מזרחי-טפחות	1,305	4,340
אגוד ¹	532	468
יהב	118	877
סך הכול	1,955	5,685

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.





הוגנות ושקיפות

הוגנות ושקיפות הן ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק וחלק מתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות אשר נמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס ליחסי אמון, להצלחה וליצירת ערך משותף. לבנק מדיניות ונוהל הוגנות שבמסגרתם הוא מתחייב לשמור על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח. כחלק ממערכת יחסים זו הבנק מתחייב לספק ללקוחות הסברים נגישים ושקופים על המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים בסניפי הבנק ובאמצעים דיגיטליים, כולל ההשלכות של אי-עמידה בתנאי המוצר.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצרי ושירותיו ובכך מסייע ללקוחותיו לקבל החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות, הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסימות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין, ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר, אם יש צורך. פעילות השיווקית של הקבוצה מופנית לקהל הרחב. בהיותו גורם מוביל במשק, הבנק פועל בתחום השיווק והפרסום הן כלפי לקוחות פוטנציאליים והן כלפי לקוחות קיימים, בהקפדה על דרישות החוק ועמידה בחובת גילוי נאות מלאה ומכבד את הקבוצות השונות בחברה הישראלית. הבנק פועל לפי מדיניות שיווק הוגן בכל הערוצים, לרבות רשתות חברתיות. נוסף על כך, לפני עלייה בקמפיינים שיווקיים מתבצעת בחינת סיכונים מוסדרת וניתוח אימפקט אפשרי של התקשורים המתוכננים. נושאים אלו מוצגים לאישור בהנהלה, לעיתים גם בדירקטוריון.

בהתאם לנוהלי השיווק, כלל המסרים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותואמים את העקרונות האלו:

- **פרסום מכבד באופן שאינו פוגעני** – הבנק מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה, לנורמות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת: אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות.
- **שפה ברורה** – השימוש בשפה ברורה ונהירה הוא אבן יסוד הכרחי במתן שירות איכותי ללקוח. בנק מזרחי-טפחות שואף לכך שלקוחותיו יבינו כראוי את הזכויות הפיננסיות שלהם, את ההתחייבויות שלהם ואת התנאים של המוצרים והשירותים המוצעים להם או הקיימים בחשבונם, כדי שיוכלו לקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

תחום התקשורת השיווקית מנוהל על פי כל הקודים המקובלים בענף, הן מבחינת כללי האתיקה והן מבחינת הקודים הוולונטריים, והקבוצה מקפידה כי הפרסום שלה יתבצע על פי כללי האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

הוגנות במוצרים ושירותים

קצין הציות אחראי ליישום ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות ומקיים ממשק עבודה רציף עם יו"ר ועדת האתיקה ומנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה. הבנק פועל להטמיע את נושא ההוגנות בקרב כלל עובדי הבנק והנושא נדון מספר פעמים בהנהלת הבנק בשנת 2022. כלל העובדים המקיימים אינטראקציה עם לקוחות מקבלים הכשרה על המוצרים שמציע הבנק, הכרה עם המאפיינים של הלקוחות וסטנדרטים של שירות ומכירה הכוללים את התאמת המוצר לצורכי הלקוח. לרשות העובדים כלים המאפשרים להם לדון עם הלקוחות על צורכיהם הכספיים, לשאול את השאלות הנכונות ולהציע להם פתרונות בנקאיים מתאימים. בעת תכנון ואישור מוצר פיננסי חדש (פיקדון או אשראי) נבחן המוצר על מרכיביו השונים ובכלל זה מהיבטי הוגנות אל מול הצרכן. כמו כן, הבנק מקיים תוכניות בקרה רחבות על קווי העסקים ופועל לקיום תוכניות אכיפה אפקטיביות המותאמות

נושא	מזרחי-טפחות		בנק יהב		בנק אגוד ¹	
	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022
אמצעי תשלום	14%	23%	11%	28%	19%	35%
אשראי לדיור	18%	17%	-	-	5%	15%
איכות השירות	16%	22%	7%	22%	9%	6%
עובר ושב (כולל חח"ד)	14%	24%	10%	8%	37%	13%
אשראי (לא לדיור)	8%	13%	9%	22%	6%	9%
פעילות נוספת של התאגיד	6%	14%	9%	6%	8%	45%
פיקדונות וחסכונות	4%	17%	15%	2%	3%	40%
מט"ח	3%	14%	5%	5%	5%	35%
ניירות ערך	1%	18%	2%	2%	5%	16%
מידע	1%	32%	16%	2%	2%	22%
אחר	14%	58%	8%	1%	-	-
חשבון ללא תנועה	0%	-	0%	1%	-	-



בשנת 2022 השתתפו העובדים ב-47,538 שעות הדרכה בנושאי שירות ללקוחות.

מצאי התלונות בשנת 2022

בשנת 2022 שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מבין התלונות היה כ-20%² בבנק מזרחי-טפחות, כ-9% בבנק יהב וכ-20% בבנק אגוד¹ (שאר התלונות נמצאו לא מוצדקות, תלונות אשר הטיפול בהן הסתיים ללא קביעת עמדה³ או שמושאן של התלונות לא היה בסמכות היחידה⁴). השיעור הגבוה של התלונות המוצדקות במזרחי-טפחות ובאגוד מושפע גם מתהליך המיזוג, שהעלה את כמות הפניות ואת שיעור המוצדקות. מתבצע מעקב אחר כל התלונות המוצדקות והליקויים שנמצאו עד לסיום הטיפול. לצורך הפקת לקחים מועברות הדרכות לעובדים ובהן מוצגות דוגמאות ממקרים שאירעו וטעויות נפוצות, שמסייעים למידה, שיפור וצמצום התלונות המוצדקות.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
 2. בשקלול כולל פניות הנוגעות למיזוג אגוד שסווגו באופן מחמיר יותר, כמות הפניות המוצדקות היא 25%.
 3. מקרים שבהם מדובר בגרסה מול גרסה ללא אסמכתאות מבוססות, או מקרים שבהם לא קיימת משמעות לקביעת עמדה לצורך מתן טעם ללקוח ופתרון הבעיה.
 4. תלונות הנוגעות לכך שהסניף לא אישר אשראי, הטבות בעמלות או הסדר חוב.

שנמצאים הסכמים שבהם נדרש לבצע עדכון, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא בא לידי ביטוי בדוח הביקורת. גם פרסום מסרים שיווקיים על אודות מוצרים ושירותים והעברה של עדכונים שוטפים ללקוחות קיימים נעשים בהתאם לערכי הקבוצה ולהוראות החוק והפיקוח על הבנקים, והם כוללים את מלוא המידע הנדרש בהתאם לחובת הגילוי הנאות.

הבנק עוקב אחר תפיסת ההוגנות ותחושת ההוגנות כלפי לקוחותיו, כדי לבחון את מעמדו ותדמיתו של הבנק כבנק הוגן בהשוואה לבנקים אחרים. גם בסקר תדמיתי פנימי של הבנק המתקיים אחת לרבעון על ידי מכון מחקר KANTAR בקרב לקוחות הבנקים הגדולים בישראל ובסקר שהתקיים בשנת 2022 בקרב כלל הציבור עלה כי בנק מזרחי-טפחות נתפס כבנק שעליו הכי מתאים לומר שהוא הוגן כלפי לקוחותיו, בדומה לשנים קודמות.



בשנת 2022 התקיימו 37,029 שעות הדרכה בנושא הוגנות מול לקוחות.

יש כאלה שמרגישים נוח עם שיפור קטן...

במזרחי-טפחות מרגישים נוח רק במקום הראשון

בנק ישראל בדק ומצא: מזרחי-טפחות במקום הראשון בכל הפרמטרים החשובים

הכי מומלצים
מזרחי-טפחות הוא הבנק המומלץ ביותר מבין חמשת הבנקים הגדולים

הכי הוגנים
מזרחי-טפחות הוא הבנק הכי הוגן בישראל

הכי טובים בשירות
מזרחי-טפחות במקום הראשון בשביעות רצון מהשירות ומסמן ההסתנה בסנף

מובילים גם בעסקים
מזרחי-טפחות הוא הבנק המומלץ ביותר בקרב בעלי העסקים, בפעם השנייה ברציפות

על פי תוצאות סקר שערות רצף ללקוחות פרטים בעלי עסקים קטנים הפיקוח על הבנקים דצמבר 2022

להתקדם ולהישאר בן אדם | 8860*

מזרחי טפחות

לבנק, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק, הכוללים גם את סיכון ההוגנות. הבנק מטמיע את ערכי ההוגנות באמצעות הדרכות, עלונים ולומדה. ללקוחות הבנק מקבלים גילוי נאות מלא על המוצרים הבנקאיים המוצעים והמתאימים להם.

בבנק מזרחי-טפחות פועלים מספר כלים תומכי החלטה שמסייעים לבנקאים לבצע התאמה מיטבית בין רמת הסיכון ויכולת ההחזר של הלקוח לבין צרכיו והמוצרים הבנקאיים שניתן להציע לו. הבנקאים נדרשים לעבור באופן קבוע לומדות, הדרכות וביצוע מבחני ידע על מנת לוודא שהם מכירים היטב את נוהלי העבודה ויודעים להתאים את המוצרים והשירותים לצורכי הלקוח בצורה מיטבית. כמו כן, בבנק מתקיימות הדרכות אתיות לעובדי הבנק מדי רבעון, הכוללות בין היתר התייחסות להיבטים האתיים בסיטואציות שירות ומכירה.

ניהול סיכון ההוגנות

מזרחי-טפחות פועל באופן הוגן אל מול כלל מחזיקי העניין ומנהל את נושא סיכון ההוגנות כחלק מסיכון הציות של הבנק, המנוהל על ידי מנהל החטיבה לבקרת סיכונים בסיוע אגף הציות. היבטי הוגנות נבחנים בפיתוח מוצר חדש או פעילות חדשה. תאבון הסיכון של הבנק בכל הקשור לסיכון הוגנות הוא מזערי. בשנת 2022 הבנק לא נקנס ולא הוזרה בגין מקרים של אי-ציות לתקנות ולקודים וולונטריים בנוגע למתן מידע על אודות שירותים וסימון מוצרים או בשל תקשורת שיווקית.

כל מוצר חדש מאושר בבנק באמצעות תהליך אישור מוצר חדש, הכולל התייחסות של כל הגורמים העסקיים הרלוונטיים, שומרי הסף, הנהלה וועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון. כמו כן, החטיבה לבקרת סיכונים מציגה אחת לשנה סקירה של המוצרים או הפעילויות החדשות שעברו בבנק תחת צ'ק ליסט של מוצר חדש במסלולי האישור השונים לדין בהנהלה ובוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון.

דגשים בעבודת הבנק לקידום הוגנות ומענה מיטבי ללקוחות:

- הקפדה על קיום דיאלוג מתמיד עם הלקוח, תוך הנגשת ערוצי הפנייה האפשריים והקפדה על זמני תגובה מהירים ככל האפשר לפניות הלקוח.
- היכרות מיטבית עם הלקוח באופן אישי והתאמה אישית של המוצרים והשירותים המוצעים לכל לקוח על פי צרכיו.
- וידוא שהלקוח מבין ומכיר את המוצרים והשירותים המוצעים לו, תוך הסבר בהיר, פשוט ומפורט על העלויות, התנאים, הסיכונים וההזדמנות הנובעים מהמוצר או השירות, וקבלת הסכמה מראש לביצוע פעולות בחשבון.
- הנגשת המוצרים והשירותים לאנשים עם מוגבלויות.

נוכח פרסום מכתבו של המפקח על הבנקים בנושא "הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה" בספטמבר 2022, על אודות החשיבות בכך שהלקוחות יבינו את ההשלכות של שינויי הריבית והאינפלציה שחלו בחודשים האחרונים, התקיימו דיונים בנושא בהנהלה והבנק פרסם מתווה והנחיות לסניפים על מנת לוודא שהלקוחות יכירו את מוצרי ההשקעה ויקבלו תמונה מלאה על אודות התנאים השונים. כך הלקוחות יכירו לעומק את כל ההשלכות והמשמעויות כתוצאה מההחלטות הפיננסיות שלהם, תוך שימת דגש על הנושאים הבאים:

- **משכנתאות** – התאמת המשכנתה לצורכי הלקוח, מסירות האישור והמידע על שמירת הריבית בזמן, הצגת נתוני השוואה המתייחסות לתחזיות בנק ישראל, לרבות הריבית הכוללת החזויה.
- **פיקדונות** – הבנה מעמיקה של צורכי הלקוח ומאפייניו תוך התאמת הפיקדון לצורך, מתן גילוי נאות ומפורט ללקוח בדגש על ריבית הפיקדון, תקופת הפיקדון ותחנות היציאה בפיקדון.
- **אשראי** – התייחסות ייעודית לסביבת ריבית תנודתית בעת מתן הלוואה בריבית ניידת (פריים) ווידוא שסוג האשראי ותנאי הפירעון המבוקשים על ידי הלקוח מתאימים למטרות ולצרכיו, למצבו הפיננסי וליכולתו לעמוד בתשלומי החזר האשראי.

גילוי נאות

תפיסת ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מבוססת, בראש ובראשונה, על מתן מלוא המידע הנדרש בנוגע למוצרים והשירותים הפיננסיים בדרך ברורה ונגישה לכל לקוח, המאפשרת ללקוחות לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורם. הבנק מקפיד על כך שהסכמים עם לקוחות יעמדו בדרישות החוק והוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לגילוי נאות ויהיו ברורים וקלים להבנה. במסגרת תוכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות על המידע המועבר בנוגע למוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. בבדיקות אלו נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרה



מוצרים ושירותי הבנק

הקבוצה מציעה מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, לרבות פיקדונות ואפיקי חיסכון וכן הטבות מיוחדות, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותיה, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים ייחודיים של קבוצת אוכלוסייה שונות.

ייעוץ השקעות – מזרחי-טפחות נותן שירותי ייעוץ פיננסי מותאם לצורכי הלקוח על ידי יועצים מוסמכים. ייעוץ ההשקעות ניתן בפריסה ארצית בסניפי הבנק וכן באמצעות "מרכז השקעות".

ייעוץ פנסיוני – הבנק מציע שירותי ייעוץ פנסיוני ללא עלות לכלל הלקוחות, באמצעות יועצים פנסיונים מורשים בפריסה ארצית. באתר הבנק ישנו אזור המוקדש לתחום הייעוץ הפנסיוני, הכולל מידע והסברים מקצועיים בשפה נגישה וידידותית.

שיווק ביטוחים (ביטוח אגב משכנתה) – טפחות סוכנות לביטוח (1989) בע"מ היא סוכנות ביטוח בבעלות מלאה של הבנק, העוסקת במכירת פוליסות ביטוחי חיים ופוליסות ביטוחי נכסים של לקוחות המבצעים משכנתאות בבנק.

חדשנות במוצרים ושירותי הבנק

הבנק פועל לעידוד ולאיימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו ונעשית בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים בארץ ובעולם. בבנק עובדים צוותים חוצי יחידות לקידום חדשנות במוצרים ובשירותים, כולל הטמעת חדשנות בתהליכים תפעוליים, בחינת חדשנות במסגרת פעילות ההשקעות הריאליות של הבנק, חדשנות דיגיטלית וטכנולוגית והטמעת תרבות חדשנות ארגונית בכלל חטיבות הבנק. כמו כן, תכנים ומתודולוגיות בנושא חדשנות משולבים בתוכניות ההכשרה של הבנק ובתוכנית ההדרכות הניהוליות.

הבנק מעודד את עובדיו להיות שותפים בקידום החדשנות ובשיפור תהליכי עבודה ותהליכי מתן שירות ללקוח. הבנק השיק תוכנית פנים-ארגונית לקידום חדשנות ובמסגרתה נבחרה והוכשרה נבחרת שגרירי חדשנות מקרב עובדי הארגון ומנהליו, רעיונות חדשניים מקודמים בהליך "מאיץ" ייחודי בצוותי עבודה משולבים.

גם בהדרכות העובדים והמנהלים בארגון עוסקים בחדשנות. בשנת 2022 התקיימו 15,179 שעות הדרכה בנושא חדשנות. נוסף על כך, לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה ששולחים העובדים. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון ודנה בהצעות המתקבלות. ההצעות הטובות ביותר מיושמות במערכת ומזכות את המציעים בפרסים המוענקים בטקס חגיגי בהשתתפות מנכ"ל הבנק. מסורת זו הונהגה והוטמעה בהצלחה רבה בבנק והיא ערך חשוב בתרבות הארגונית שלו. בשנת 2022 הגישו העובדים 1,139 הצעות ייעול ו-71 מהן שולבו בתוכניות העבודה של החטיבות השונות בבנק.

מוצרים חדשים במזרחי-טפחות

- **הלוואות למימון רכב –** במסגרת המיזוג עם בנק אגוד, מזרחי-טפחות קלט את החברה בת "אגוד ליסינג", שמעמידה הלוואות רכב ללקוחות פרטיים שאינם בהכרח לקוחות הבנק וליסינג מימוני ללקוחות עסקיים.
- **אשראי צרכני –** במסגרת המיזוג עם בנק אגוד נקלטה פעילות הלוואות ללקוחות שאינם לקוחות הבנק כחלק מיחידת אשראי צרכני חדשה שהחלה לפעול בבנק בסיום שנת 2022.

מוצרים בתחום המשכנתאות

בהיותו בנק המשכנתאות המוביל בישראל, הבנק פועל להתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פיננסיים אשר יאפשרו לו לאזן בין צרכיו לבין יכולותיו הפיננסיות לטווח הקצר והארוך.

מתוך הבנה כי רכישת דירה היא צעד משמעותי בחיי לקוחות ובמיוחד עבור זוגות צעירים, שמרבייתם נעדרים ידע פיננסי, הבנק שואף להעניק ללקוחותיו את הליווי האישי של בנקאי מומחה אשר מסייע להם לבחור במסלול האידיאלי עבורם. נוסף לכך הבנק פיתח כלי דיגיטלי מתקדם, אפליקציית טפחות טאצ', להקלה על הלקוח במסע לקבלת המשכנתה ולניהול הקשר עם הבנקאי המומחה. בכל שלב בתהליך הלקוח יכול לעדכן מסמכים, לעקוב אחר תהליך המשכנתה מהנייד ולהתכתב עם הבנקאי בכל עת.

הבנק מעניק שירות ללקוחות המבקשים לשנות את מועד החיוב של תשלום המשכנתה, להחליף ערב, לשנות הסדר תשלומים ללקוח שנקלע לקשיים כלכליים, לפרוע מוקדם את המשכנתה ועוד. בין היתר מציע הבנק את השירותים האלו:

- **משכנתה פנסיונית –** מוצר שפותח על ידי בנק מזרחי-טפחות ומאפשר קבלת הלוואת משכנתה ללווים בני 60 ויותר בעלי נכס מגורים ללא משכנתה. במשך השנה קידם הבנק את המוצר על מנת להגדיל את המודעות שלו בקרב קהל המטרה ולתת מענה לצרכים העולים בגילים אלו אחרי תקופת העבודה (להרחבה ניתן לקרוא בפרק מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות).
- **"משכנתה כפרית" –** הבנק העמיק את שוק המוצרים המשכנתאיים בחברה הערבית תוך התאמתם לצרכים הייחודיים.

המוצרים העיקריים שהקבוצה מציעה במסגרת מגזרי הפעילות השונים¹

בנקאות ופיננסים – מכלול השירותים הבנקאיים המוצעים ללקוחות פרטיים, עסקיים ולתאגידיים, לרבות ניהול חשבונות עובר ושב וחשבון חוזר דביטורי, העמדת אשראי וערבויות לסוגיהן, קבלת פיקדונות, הלוואות בערבות המדינה, פעילות סחר-חוץ ("יבוא, ייצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), תפעול אשראי, עסקאות סינדיקציה, פקטורינג, פעילות במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית.

פיקדונות – הבנק מקדם את עולם הפיקדונות באמצעות הצעת מגוון רחב של פיקדונות ללקוחות כל הבנקים, ברמות נזילות שונות ולתקופות משתנות. הפיקדונות מוצעים בריביות אטרקטיביות, המתעדכנות בהתאם לריביות בנק ישראל, בהתאמה לצורכי הלקוחות ולמצב השוק.

שוק ההון – פעילות ניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם, ייעוץ לפעילות בשוק ההון, שירותי תפעול לקופות גמל, שירותי תפעול והפצה של קרנות נאמנות ושירותי נאמנות לקרנות נאמנות ואגרות חוב, המשמשות אפיקי השקעה ללקוחות הבנק, לרבות ניהול תיקי ניירות ערך עבור לקוחות. באתר הבנק נושא שוק ההון מונגש ללקוחות באמצעות כתבות תוכן וסקירות כלכליות שבועית הניתנות להאזנה. נוסף על כך, לבנק חברה בת, אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי-טפחות בע"מ, אשר עוסקת בניהול תיקי השקעות בניירות ערך ובייעוץ להשקעות ללקוחות הבנק וללקוחות בנקים אחרים.

כרטיסי אשראי – מכלול המוצרים הפיננסיים והשירותים הבנקאיים הניתנים בקשר עם כרטיסי האשראי המונפקים ללקוחות הבנק על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ. הפתרונות הפיננסיים השונים מונגשים ומותאמים למגוון הצרכים של הלקוחות.

משכנתאות – מזרחי-טפחות מוביל את שוק המשכנתאות בישראל, ובמסגרתו מעמיד הבנק הלוואות לדיור המובטחות במשכון דירת מגורים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תוכניות הסיוע הממשלתיות, וכן הלוואות לכל מטרה. נוסף על כך, הבנק מעמיד פתרונות מימון לאוכלוסיות נבחרות, כגון משכנתה פנסיונית לאוכלוסיית הגיל השלישי ומשכנתה לעסקים.

בנייה ונדל"ן – פעילות בנקאית ענפה מול חברות בתחום הנדל"ן וכן שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן, התחדשות עירונית בשיטת הליווי הסגור, מימון נדל"ן מניב. הבנק מציע מגוון סוגי אשראי המותאמים לצורכי המימון הנדרשים לפעילות העסקית של חברות בתחום הבינוי והנדל"ן.

מיזמי תשתית גדולים – הבנק מוביל מימון של מיזמי תשתית גדולים במגוון רחב של תחומים כפרויקטים סולאריים, מיזמי תחבורה, מיזמי התפלה ועוד. הבנק בוחן במיזמים אלו גם היבטים סביבתיים.

היי-טק – הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההיי-טק העסקיים בארץ ובחו"ל (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק הפעילה בסקטור תאגידיים שבחטיבה לבנקאות עסקית ובשלוחות חו"ל (ארצות הברית ואנגליה).

מזרחי-טפחות INVEST – מזרחי-טפחות מפעיל זרוע השקעות ריאליות, שבמסגרתה הבנק בוחן ביצוע השקעות ריאליות בחברות בוגרות, חברות נדל"ן, קרנות והשקעות בחברות הזנק. בבחינת ההשקעות מובאים גם שיקולי ESG, והבנק יימנע מהשקעה בחברות שאינן תואמות את מדיניות הבנק בנושא זה.

1. הקבוצה אינה מציעה או מוכרת מוצרים ושירותים פיננסיים שהוחרמו או שנאסרו.



פיתוח מוצרים חברתיים בעלי ערך משותף

הבנק מכיר בחשיבות זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה או יזום של מוצרים בעלי השפעה סביבתית וחברתית חיובית ובכך הבנק שותף ליצירת ערך משותף לו וללקוחותיו. היות שהבנק הוא מוסד פיננסי מרכזי המודע לחלקו באחריות ליציבות המשק וצמיחתו, הוא תומך בעסקים קטנים וזעירים הן על ידי מתן אשראי לעסקים בפריפריה והן באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות. כמו כן מקדם הבנק עסקים חברתיים ועמותות המסייעות לאוכלוסיות מוחלשות.



בשנת 2022 העמיד הבנק אשראי חברתי

בסכום של כ- **4.11** מיליארד ש"ח לקידום מטרות חברתיות¹.

קידום עסקים קטנים

- **אשראי לעסקים קטנים – "קרן צפונה דרומה"** – הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים באזורי פריפריה על ידי הפיכתם למוקדי משיכה באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים.
- **פיתוח עסקים קטנים וזעירים בפריפריה החברתית²** – הבנק מעניק אשראי לעסקים קטנים וזעירים אשר ממוקמים בישובים במדד חברתי-כלכלי נמוך ובינוני, ובכך מסייע לקידום הכלכלה והתעסוקה באזורים אלו.
- **הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים** – החל משנת 2012 הבנק פעיל במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. בשנת 2016 זכה הבנק במכרז החדש שקיימה המדינה, והוא החל להעמיד הלוואות במסגרת זו מחודש מאי 2016. בדצמבר 2022 החל הבנק לפעול בקרן החדשה בערבות המדינה ללקוחות עסקים קטנים ובינוניים.
- **הקרן להתמודדות עם נגיף הקורונה** – מחודש אפריל 2020 עד מאי 2022 העמיד הבנק הלוואות לעסקים לגישור על פער תזרימי שנוצר בעקבות התמודדות עם נגיף הקורונה.

שירותי סיוע בקהילה

- **אשראי למלכ"רים ולארגוני סיוע** – הבנק מעמיד אשראי למלכ"רים הפועלים לטובת החברה הישראלית. כמו כן, הבנק מעמיד אשראי לעסקים הפועלים לסיוע בתחומי הבריאות והרווחה.

פיתוח קהילתי

- **הלוואות בשיתוף עם קרן IVN יוזמה** – הבנק מעמיד הלוואות בשיתוף עם הקרן, אשר ממוקדת בפיתוח,

1. הנתונים הכלולים באשראי החברתי השתנו מהדוח הקודם לשנת 2021 – בשנה זו הנתונים אינם כוללים חברות הייטק המקדמות נושאים חברתיים, והשנה נוסף תחום פיתוח עסקים קטנים מאזורי פריפריה חברתית, ומתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית, סכום האשראי שצוין הוא אשראי מאזני בלבד.
 2. עסקים הנמצאים ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017.

• **"משכנתה בחופשה"** – מוצר המאפשר ללקוח לקחת מעת לעת הפוגה מתשלום המשכנתה, במטרה להקל עליו בתקופות שבהן סך ההוצאות שלו גבוה או לחלופין ההכנסות קטנות. כך הבנק מקל על הלקוח ונותן לו שליטה בניהול המשכנתה והתאמתה לצרכים המשתנים של חייו.

מוצרים למגזר העסקי ולתעשיות היי-טק

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת ובעלת מאפיינים ייחודיים, קיימת חשיבות רבה לשירות של בנקאי אנושי ואישי. הבנקאות היברידית בבנק משתמשת בכל הערוצים הדיגיטליים על מנת לאפשר ללקוח קשר זמין וישיר עם הבנקאי האישי שלו, שמכיר את העסק ובעליו ומשמש עבורם עוגן מקצועי חשוב. בשנת 2022 גדל בסיס הלקוחות העסקיים הן כתוצאה מגידול במספר הלקוחות החדשים בבנק, והן כתוצאה מהמיזוג עם בנק אגוד. נוסף על תשתית מקצועית רחבה שיצר הבנק עבור המגזר העסקי, פיתח הבנק כלים של בנקאות ישירה ומוצרים מותאמים שיש בהם ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים:

הלוואות בערבות מדינה לעסקים קטנים ובינוניים – הבנק מעניק הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת קרנות הלוואות בערבות המדינה. הלוואות אלה משמשות בין היתר להקמת עסקים חדשים, פיתוח עסקים קיימים וקידום עסקים באזורי הפריפריה בישראל. מדובר במתווה אשראי אטרקטיבי המאפשר לעסקים להתקדם ולהתפתח. העסק מקבל ליווי על ידי בנקאים מקצועיים לאורך כל הדרך עד לקבלת הלוואה בפועל. קרן חדשה בערבות המדינה 2023 התחילה את פעילותה בשלהי שנת 2022 ומחליפה את קרן 2016.

"משכנתה לעסקים" – הבנק מציע מוצר חדשני וייחודי בשם "משכנתה לעסקים" המסייע לבעל עסק לרכוש נכס לפעילות השוטפת כחלופה לשכירות. החר הלוואה נפרס לאורך שנים רבות.

סחר חוץ – הבנק מרחיב את פעילותו בתחום סחר החוץ ומציע פתרונות מתקדמים ללקוחות העסקיים. זאת במטרה לאפשר ללקוחותיו לפעול במדינות רבות ברחבי העולם, לרבות בשווקים מתפתחים, בייבוא ובייצוא. הלקוחות מקבלים את מכלול שירותי סחר החוץ הדרושים להם במקום אחד, לרבות ליווי וייעוץ משלב המשא ומתן עד לסגירת העסקה. במסגרת הפעילות, הבנק מעודד לקוחות להתחבר לשירות ביצוע תשלומי ייבוא במערכת EDI – מערכת תקשורת נתונים אלקטרונית המאפשרת להעביר כסף לספקים ולבנקים בחו"ל בפשטות ובמהירות.

אשראי לנדל"ן עבור עסקים קטנים – מתוך רצון לתת מענה מהיר ומקצועי בבקשות האשראי של עסקים קטנים, קבוצות רכישה קטנות ופרויקטים יזמיים קטנים, פועלות בבנק שתי יחידות עסקיות מתמחות: מחלקה ייעודית בזרוע המשכנתאות שמטפלת בלקוחות אלו, ומחלקת יזמות נדל"ן בחטיבה העסקית המטפלת בליווי פרויקטים קטנים ויזמיים.

קידום תעשיות הטכנולוגיה העילית (היי-טק) – הבנק מעניק שירותים לקוחות

ההיי-טק העסקיים (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק הפעילה בחטיבה לבנקאות עסקית ובעזרת שלוחות הבנק בחו"ל. מדי שנה מוקמות מאות רבות של חברות סטארט-אפ, והבנק מציע כלי מימון שונים המתאימים לחברות אלה. הבנק מממן גם חברות סטארט-אפ בשלבי צמיחה במגוון מודלים של מימון, מתוך כוונה לעודד יזמות וחדשנות בכלכלה הישראלית ולסייע בהצלחתן. מחלקת ההיי-טק של הבנק צברה עם השנים התמחות במימון חברות סטארט-אפ במודל Venture Lending, אשר במסגרתו מעמיד הבנק אשראי לתקופות של מספר שנים, ובין השאר מקבל לעיתים אופציות בחברות. הבנק פעיל ומממן חברות סטארט-אפ ממגוון תחומי פעילות, לרבות טכנולוגיות חקלאיות, טיהור וניטור אוויר.



נדבר זה הוא חלק מאסטרטגיה כוללת להרחבת פעילות הבנק בתחום הטכנולוגיות המסייעות לשיפור רמת החיים ואיכות החיים של אנשים.



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי

הכלה פיננסית משמעותה יצירת נגישות שוויונית לשירותים פיננסיים לכלל האוכלוסייה בעלויות סבירות. להכלה פיננסית חשיבות הן לרווחת הפרט והן ליציבות המערכת הפיננסית. היא עשויה לשפר את רווחת הפרט באמצעות יצירת תנאים ליציאה ממצב של מעוני, צמצום אי-השוויון בחברה, עידוד הזדמנויות עסקיות וקידום הצמיחה הכלכלית. קבוצת מזרחי-טפחות פועלת להגברת ההכלה הפיננסית באמצעות מענה ייעודי לקבוצות אוכלוסייה שונות על פי צרכיהן, קידום אוכלוסיות מוחלשות ולקוחות במשבר, הנגשת שירותי הבנק וכן באמצעות חינוך פיננסי.



מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית ואת האזרחים הוותיקים כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים עימן. זאת מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלו מאפיינים חברתיים ותרבותיים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים הדורשים מתן מענה פיננסי מותאם.

החברה הערבית

הבנק מעניק חשיבות רבה למענה מותאם לצרכים הייחודיים של החברה הערבית ומעמיק את פעילותו בסניפים ביישובי החברה הערבית. על מנת להגביר את נגישות שירותי הבנק לחברה הערבית וכדי לקדם הסרת חסמים שפתיים ותרבותיים, הבנק פועל לגיוס עובדים מהחברה הערבית כחלק מאסטרטגיית הגיוון התעסוקתי.

משכנתא? بتقدروا تبنا علينا
خبراء طفحوت يرافقونكم حتى البيت!

لنايزين راشد - مديرة قسم المشكنا، فرع الناصرة

متيح القرض وفقاً لاعتبارات البنك، عدم الالتزام بسداد القرض قد يؤدي الى دفع فائدة التأخر والى اجراءات قانونية.

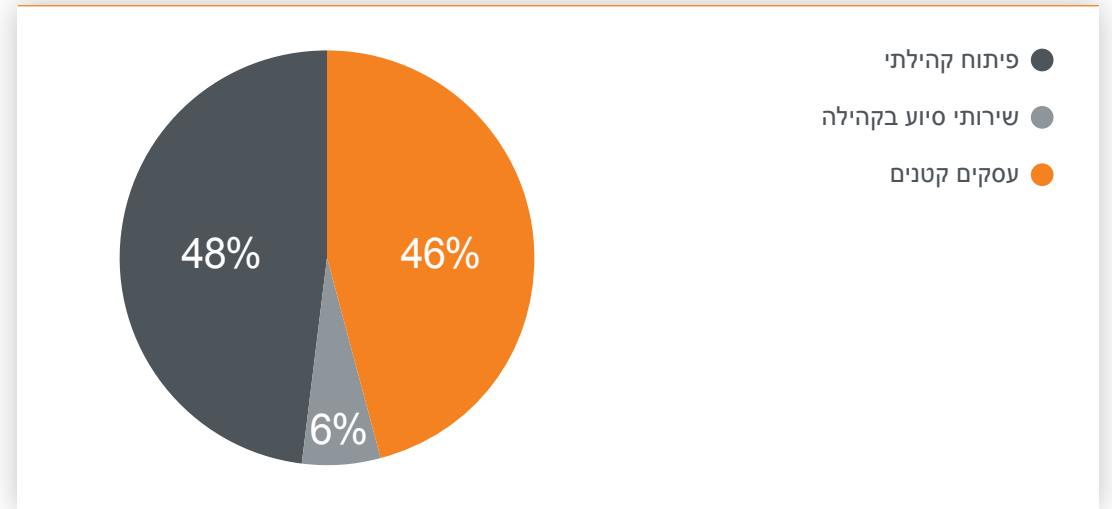
إتصلوا الآن للخبراء: 076-8011598

נוסף על כך, מתוך הבנת הצרכים המשכנתאיים הייחודיים של החברה הערבית השיק הבנק בשנת 2021 מוצר ייחודי "משכנתה כפרית". הבנק זיהה כי קיימים חסמים בעת מתן אשראי לדויר בחברה הערבית וכי קיימים מאפיינים ייחודיים למשכנתאות אלו ובהם צורת רישום הקרקע, פעילות מרובה בבנייה לא רוויה, רכישת נכסים להשקעה בערים מעורבות ושונות פנים-מגזרית (מסורת/לא מסורת, שייך דתי). בשנתיים האחרונות הציע הבנק שלל פתרונות על מנת להנגיש את מוצרי המשכנתה שלו לחברה הערבית והרחיב את פריסת בנקאי המשכנתאות גם בסניפים ביישובים הערביים. כמו כן, התקיימו כנסים ושולחנות עגולים בסניפי החברה הערבית ובוצעו מספר מהלכי פרסום ייעודיים לקדם משכנתה ייחודית זו. זיהוי הצרכים הייחודיים והעמקת הקשר עם החברה הערבית הביאו לגידול במתן ההלוואות בחברה הערבית בשיעור של 23% בשנת 2022 לעומת השנה הקודמת. הקשר עם החברה הערבית בא לידי ביטוי גם במפגשים ובחינוך פיננסי. בשנת 2022 שולבו פעילויות ייעודיות לחברה הערבית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות". הפעילויות שודרו בפלטפורמות דיגיטליות המותאמות למגזר ושולבו תכנים מותאמים. במסגרת פעילות זו שודרו תשע תוכניות ייעודיות של "נפגשים מהבית". נכון לסוף שנת 2022 יש לבנק סניפים ביישובים הערביים: כפר יאסף, נצרת, שפרעם סכנין, באקה אל-גרבייה, אום אל-פחם, כפר קאסם וטייבה, וכן יש כספון מרוחק במועצת ערעה. נוסף לכך, יש לבנק סניפים גם בערים מעורבות.

בהשקעה ובתמיכה בעסקים חברתיים, המתמקדים בהכשרה מקצועית ובתעסוקה לנוער ולצעירים בסיכון, לאנשים עם צרכים מיוחדים, לאסירים משוחררים, לקשישים ולמשפחות חד-הוריות. בשנים 2017-2022 העניק הבנק הלוואות במיליון ש"ח עבור קרן יזמה.

- **מתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית** – הבנק מעמיד אשראי לקידום חינוך, בריאות, רווחה ותרבות, ולטובת פיתוח תשתיות באזורי פריפריה.
- **עוגן הקרן להלוואות חברתיות** – הבנק העמיד מסגרת אשראי לחברת עוגן לחברת עוגן לצורך מתן הלוואות חברתיות למודרי אשראי.
- **השקעות חברתיות של שלוחת ארצות הברית** – בשנת 2022 השקיע מזרחי-טפחות ארצות הברית בהשקעות חברתיות כפי הנדרש במסגרת חוק (Community Reinvestment Act) CRA, בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות לאוכלוסיות מוחלשות והלוואות לעסקים קטנים בארצות הברית.
- **אג"ח חברתי** – תיק השקעות הליבה של הבנק כולל תיק ייעודי לאחזקת אג"ח שהונפקו למטרות החברתיות:
 - **לימודי מתמטיקה ועברית לנוער ברהט (אג"ח רהט)** – בשנת 2019 נכנס הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט" ביוזמת ארגון SFI. האג"ח שנרכשה על ידי הבנק משקיעה בפרויקט לתגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה תיכונים ברהט (כ-1,200 תלמידים). עד עתה הועבר סך כולל של כ-2.6 מיליון ש"ח להשקעה, מתוך כך בשנת 2022 הועבר סך כולל של כ-0.8 מיליון ש"ח. הסכום הכולל שיועבר עד לסיום הפרויקט הוא 3.6 מיליון ש"ח.
 - **הכשרת גברים מהמגזר החרדי לשוק היי-טק (אג"ח מפתחים)** – בשנת 2021 אישרה ועדת ניהול נכסים והתחייבויות את השקעת הבנק באג"ח חברתית נוספת – אג"ח מפתחים. בשנת 2022 הועבר סכום של 1.25 מיליון ש"ח. מנפיק האג"ח הוא חברה אחות של מנפיק האג"ח החברתית הקיימת כיום בתיק לפדיון (אג"ח רהט). אג"ח זו נועדה לקידום הגדלת חלקם של גברים חרדים בשוק היי-טק באמצעות הכשרתם כמתכנתים ומציאת תעסוקה עבורם בסיום ההכשרה.

אשראי חברתי לשנת 2022



1. הפילוח בוצע בהתאם להמלצות ה-CRA (Community Reinvestment Act) בארה"ב, ובהתאם לתקן ה-SASB, בהתאמה למאפיינים הקיימים בישראל. הקטגוריה כוללת אשראי הניתן ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017, לטובת שירותים בתחומי חינוך, בריאות, תרבות ורווחה, עבור מתקנים קהילתיים וציבוריים ועבור פיתוח תשתיות ביישובים אלו.

החברה החרדית

הבנק מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים ופתיחת סניפים חדשים. בשנת 2022 נפתחו שני סניפים חדשים, באלעד ובשכונת רוממה בירושלים, ובמודיעין עילית נפתח סניף אשר בשלב זה ממוקד משכנתאות ובהמשך יכלול גם פעילות מסחרית.

הבנק פונה באופן ממוקד לחברה החרדית בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים. הפנייה נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל וכן באמצעות שילוט חוצות וכרזות בערים המזוהות עם החברה החרדית. הבנק פיתח מענים לצרכים הייחודיים של המגזר: הלוואות נדוניה, קביעת ההכנסה בהתחשב במלגות המתקבלות מלימודים ב"כולל", התאמת לוח התשלומים ליכולת בהווה ובעתיד, משכנתה פנסיונית, ונוסף על כך הבנק יוצר שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים.

כמו כן המשיך הבנק לשלב פעילויות ממוקדות בחברה החרדית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפוחות", תוך התאמת התכנים והמרחבים לצרכי האוכלוסייה. בשנת 2022 נערכו שתי פעילויות שהועברו אונליין בנושא משכנתה והעשרה. כמו כן, קיים הבנק כנס יעוצי משכנתאות ייעודי לחברה החרדית וערך הרצאות ייעודיות על משכנתה – "טפוחות על הצ'ולנט".

שתי פעילויות שהועברו אונליין בנושא משכנתה והעשרה. כמו כן, קיים הבנק כנס יעוצי משכנתאות ייעודי לחברה החרדית וערך הרצאות ייעודיות על משכנתה – "טפוחות על הצ'ולנט".

אזרחים ותיקים

חלק מהתוכנית להרחבת פעילות בקרב ציבור האזרחים הוותיקים, הבנק פועל בכמה ערוצים:

- **הנגשת שירותי הבנקאות –** בהתאם לרגולציה ואף מעבר לנדרש על פי חוק, לקוחות בני 70 ומעלה מקבלים עדיפות במענה הטלפוני ובשירות בסניפים.
- **שירותי ייעוץ פנסיוני –** הבנק מציע שירות ייעוץ פנסיוני על ידי יועצים פנסיוניים בעלי רישיון, אשר מותאם לצורכי לקוחות שהם אזרחים ותיקים, ללא עלות נוספת.
- **אזור ייעודי לאזרחים ותיקים באתר הבנק –** בשנת 2021 הושק אזור ייעודי באתר המרכז את המידע והשירותים שהבנק מציע לאזרחים ותיקים.
- **העצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים –** הבנק הפיק שלוש חוברות הדרכה בנושא "הדרך הקלה לפעילות בנקאית דיגיטלית". חוברות אלו הן כלי עזר ללקוחות האזרחים הוותיקים לשימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק. נוסף על כך, לקוחות המעוניינים בכך יכולים לקבל בסניפי הבנק הדרכה אישית על הפעילות באמצעים הדיגיטליים.
- **משכנתה פנסיונית –** בשנת 2020 פיתח הבנק מוצר הנותן מענה לקהל הפורשים ממעגל העבודה: תוכנית מימון ייחודית וחדשה עם גמישות מרבית בשם "משכנתה פנסיונית", המאפשרת לממן את התוכנית הפנסיונית השוטפת או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה ובמקביל לשמור על הנכס בבעלות הלווים. בשנת 2022 המשיך הבנק להרחיב את מצבת הסניפים הנותנים מענה למוצר זה וקידם את המודעות למוצר בערוצי המדיה השונים ובאמצעות כנסים ייעודיים המבארים את הנושא.

באמצעים הדיגיטליים של הבנק. נוסף על כך, לקוחות המעוניינים בכך יכולים לקבל בסניפי הבנק הדרכה אישית על הפעילות באמצעים הדיגיטליים.

בשנת 2020 פיתח הבנק מוצר הנותן מענה לקהל הפורשים ממעגל העבודה: תוכנית מימון ייחודית וחדשה עם גמישות מרבית בשם "משכנתה פנסיונית", המאפשרת לממן את התוכנית הפנסיונית השוטפת או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה ובמקביל לשמור על הנכס בבעלות הלווים. בשנת 2022 המשיך הבנק להרחיב את מצבת הסניפים הנותנים מענה למוצר זה וקידם את המודעות למוצר בערוצי המדיה השונים ובאמצעות כנסים ייעודיים המבארים את הנושא.

קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים עם אוכלוסיות אלו. יתר על כן, הבנק פעל לזיהוי לקוחות עסקיים ופרטיים שנקלעו לקשיים שלא בטובתם ולהעמדת פתרונות ייחודיים שיסייעו להם לצלוח תקופה זו.

קידום אוכלוסיות מוחלשות

הבנק פועל לסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית לרבות לקוחות חייבים, נשים נפגעות אלימות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו.

- **סיוע לנשים נפגעות אלימות –** הבנק מקיים אמנה וולונטרית, ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרת האמנה היא לסייע לנשים השהות במעונות לנשים נפגעות אלימות הן באמצעות איש קשר מיוחד אשר יוכל לסייע להן בזמן אמת, והן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים משפטיים נגדן. בשנת 2022 התקבלו בבנק מזרחי-טפוחות 31 פניות ממרכזי סיוע לנשים וממקלטים לנשים נפגעות אלימות אשר טופלו על ידי איש הקשר הייעודי. בבנק יהב התקבלו 21 פניות.
- **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה) –** תוכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה.
- **שירותי תשלום שוברים של הממונה על חדלות פירעון –** הבנק זכה במרכז למתן שירותי תשלום שוברים ליחידים או לעסקים הנמצאים בהליך חדלות פירעון. במסגרת השירות, הבנק מאפשר לחייבים שהוטל עליהם לשלם תשלום חודשי במסגרת הליך פשיטת הרגל לשלם את השוברים בקופות של חלק מסניפיו.
- **דחיית תשלומי משכנתה –** סיוע ללקוחות הנזקקים לכך בכל עת, כדוגמת דחיית תשלומי משכנתה לקראת החגים, תקופה שבה הוצאות הבית עולות ולעיתים מתעורר קושי לשלם את החזרי המשכנתה.
- **שירותים לזכאי התוכנית לסיוע של משרד הבינוי והשיכון –** הבנק הוא זרוע ביצועית של המדינה למתן שירותים לאוכלוסיית זכאי משרד הבינוי והשיכון. שירותים אלו כוללים הלוואות במסגרת תוכנית הסיוע של המשרד, לרבות הלוואות מקום, מענקים מותנים והלוואות לאוכלוסיות ייעודיות (מתגוררים בפריפריה, עולים, מוגבלים בניידות ועוד). יש לציין כי בנק מזרחי-טפוחות הוא הגורם העיקרי בביצוע הלוואות מסוג זה, ופריסת הסניפים הרחבה של הבנק מאפשרת לו זמינות ונגישות לאוכלוסיות המגוונות שזכאיות לתוכנית הסיוע של משרד הבינוי והשיכון.

סיוע ללקוחות במשבר

הבנק דוגל במתן יחס הוגן בהתאם למצבו של הלקוח, בפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. סקטור לקוחות מיוחדים בחטיבה לבנקאות עסקית, האמון על הטיפול בגביית חובות מלקוחות וניהול חשבונות מבוקרים, פועל בהתאם למדיניות זו ומקפיד על קיום ערכי הקוד האתי, לרבות שמירת כבוד האדם, אמינות והוגנות תוך מתן שירות מכבד ורגיש ללקוחות שנקלעו למשבר.

על מנת להגיע עם לקוחות חייבים להסדרים שבהם יוכלו לעמוד מקיים הבנק הליך מוסדר וממושך לטיפול בלקוחות טרם העברתם לטיפול בסקטור לקוחות מיוחדים. ראשית, הסניף מקיים שיחות ופגישות עם הלקוחות על מנת להביאם לפירעון החוב מבלי שתידרש נקיטת הליכים משפטיים. לאחר שהסניף מיצה את ניסיונותיו להביא את הלקוח לפירעון החוב, ובהיקפי חוב של עד 200 אלף שקלים, יועבר החשבון לטיפול במרכז הגבייה הארצי על מנת לערוך ניסיונות נוספים להסדר את החוב.

רק אם הדבר אינו מסתייע, עובר חשבון הלקוח החייב לטיפול בסקטור לקוחות מיוחדים. הבנק משקיע מאמצים רבים במטרה למצות עד כמה שניתן דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו, וזאת טרם פנייה לערכאות משפטיות. עובדי סקטור לקוחות מיוחדים עובדים על פי נוהל גביית חוב משפטי. נוסף לכך הם עוברים הדרכות ושיפור מקצועי בצד המשפטי, הכלכלי והרגולטורי באמצעות מערך הדרכה פנימי וחיצוני. ריענון נהלים בדבר אופן גביית החובות ומדיניות הבנק נשלח באופן שוטף הן לעובדי הסקטור והן לעורכי הדין המייצגים. סקטור לקוחות מיוחדים עוקב אחר שינויים כלכליים ורגולטוריים ומעדכן בהתאם אליהם את נוהלי המחלקה, אם נדרש. הסקטור מקפיד לשלוח לדירקטוריון אחת לשנה דיווחים על אודות הטיפול המשפטי בחשבונות של לקוחות חייבים. על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, נציגי סקטור לקוחות מיוחדים ועורכי הדין המייצגים מקיימים מפגשים

עם לקוחות, מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגבייה ובוחנים בקשות להסדרים המגיעות הן מלקוחות והן מארגוני סיוע. לבנק קשר שוטף עם ארגוני סיוע, לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "ידיד", שמלווים לקוחות חייבים. במשך השנה קיימו נציגי סקטור לקוחות מיוחדים פגישות עם עמותות וארגונים המלווים חייבים, ובהתאם לצורך נערכו מספר ישיבות בנוגע לאותו תיק על מנת להביא את הלקוחות להסדרים מיטיבים שיוכלו לעמוד בהם.

בשנת 2022 יזם הבנק שורה של צעדי תמיכה וסיוע ללקוחותיו, בדגש על תחום המשכנתאות, שבו נעשתה גבייה רכה תוך שימוש במתווה ייחודי לדחיית התשלומים – מתן אפשרות ללקוחות לשלם תשלום חלקי מדי חודש לתקופה של עד 12 חודשים ומתן אפשרות ללקוחות להחליט על שיעור התשלום (25%/50%/100%), ותוך כדי כך לאפשר להם לסגור או להקטין את החוב בתקופה הזו. צעד זה סייע ללקוחות רבים לצאת ממעגל הפיגורים ובמקביל לצלוח את התקופה שלאחר הקורונה בצורה מיטבית.

בתחום המשכנתאות, מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגבייה בשנת 2022, רק כ-4% הועברו ליחידה לטיפול משפטי. שאר המקרים שטופלו במרכז הגבייה סגרו את חובם וחזרו למסלול תשלומים תקין או ממשיכים להיות מטופלים על ידי מרכז הגבייה – רובם עם הסדרים פעילים ורמת עמידה גבוהה בהסדר. ככלל, הבנק עושה כל מאמץ על מנת להימנע מפינויים וחותר להגעה להסדרים עם הלווים גם בשלבי הטיפול המשפטי.

בשנת 2022 המשיך הבנק במדיניות המכילה שנקט במשך תקופת המשבר וקיים פגישות, הן עם לקוחותיו החייבים והן עם ארגוני הסיוע, על מנת להגיע עם לקוחות להסכמים מיטיבים שיביאו לסילוק חובם לבנק בהתאם ליכולותיהם.

בשנת 2023 מסתיים המתווה לדחיית תשלומים שהוקם בתחילת תקופת הקורונה ולקוחות רבים עתידים לשוב ולשלם תשלומים שוטפים מלאים. הבנק נערך עם פתרונות יצירתיים לאותם הלקוחות אשר יתקשו בתשלום החודשי המלא ובין היתר מאפשר הגדלה של פרק הזמן להסדרת התשלומים. נוסף על כך, הבנק מסייע ללקוחות שנמצאים בדחיית תשלומים באמצעות מתווה חדש, "חוזרים לשלם", שיאפשר להם להמשיך ולשלם את המשכנתה באופן תקין. הבנק פונה באופן יזום ללקוחות שהקפידו משכנתה בגלל הקורונה ועומדים לחזור לשלם כדי לסייע להם להיערך לקראת החזרה לתשלום. מטרת המתווה היא סיוע ללקוחות חייבים ומניעת קושי בתשלום. נוסף על כך, הבנק מאפשר ללקוחות שלקחו הלוואות בקרן הקורונה לדחות תשלומים או לפרוס אותם, בהתאם לכללים שקבע משרד האוצר.

קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה, בהתאמה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. לשם כך, הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה ומוצריה כדי לאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הקבוצה.

הקבוצה מקפידה לקיים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובהתאם לכך שמה דגש על הנגשת מבנים, תשתיות וסביבה ועל הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות. נושא הנגישות מנוהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש. הנגשת השירותים והמוצרים הבנקאיים באה לידי ביטוי בכלל המישורים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים** – במסגרת זו הקבוצה פועלת להנגשת סניפים, כספונים, עמדות שירות, אתר האינטרנט והאפליקציה ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח. נכון לסוף שנת 2022 כ-99% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד'ו-100% מסניפי בנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. הסניף שטרם הונגש קיבל אישור של נציבות שוויון הזדמנויות ונמצא בהליכי הנגשה מול הרשות הרלוונטית. הבנק מטפל באופן שוטף בכל מקרה שבו קיימת בעיה, וזאת באמצעות אגף הלוגיסטיקה, המפעיל מוקד אחזקת סניפים. נציגי המוקד מסיירים באופן שוטף בסניפים ונותנים מענה לבעיות לוגיסטיות.
- **הנגשת שירותי בנקאות** – הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נכון לסוף שנת 2022 כלל הכספונים של בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות.
- **נגישות בטלפון** – הבנק מציע שירות נגיש גם ללקוחות המתקשים בקבלת שירות טלפוני, כגון לקוחות לקויי שמיעה. לצורך כך הותאם השירות הטלפוני – נתב השיחות הוקלט בקצב איטי, בשפה ברורה וללא מוזיקת רקע.
- **הנגשת עמדות שירות** – עמדות השירות של הבנקאים ועמדות השירות האוטומטיות בקבוצה מונגשות לאנשים עם מוגבלות הן מבחינה פיזית והן מבחינה טכנולוגית, בהתאם לדרישות החוק. הוטמעה בעמדות השירות האוטומטיות תוכנת נגישות, ובעמדות השירות הנגישות של הבנקאים הוצבה "לולאת השראה" ללקוחות כבדי שמיעה ומגש תמיכה.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

● **הנגשת השירותים המקוונים** – קבוצת מזרחי-טפחות נוקטת את מרב המאמצים ומשקיעה משאבים רבים על מנת לספק לכל לקוחותיה שירות שוויוני, הוגן, נגיש ומקצועי. הקבוצה מבצעת את ההתאמות הנדרשות לנגישות אתר האינטרנט והאפליקציה בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ולתקנות שהותקנו מכוחו ולערכי השירות שלו. אתר הבנק עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013. אתרי האינטרנט של בנק מזרחי-טפחות ושל בנק יהב הונגשו לאנשים עם מוגבלות על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ולפי הנחיות התקינה WCAG 2.0 ברמה AA, כפי שהוגדרו על ידי הארגון הבינלאומי W3C.

● **הדרכת העובדים לקידום שירות נגיש** – הבנקים בקבוצה מקיימים מדי שנה הכשרות לעובדיהם בנושא נגישות כדי לחדד את שירותי הנגישות של הבנק ומתן שירות נכון לכלל הלקוחות כמו גם לקוחות עם מוגבלות. בשנת 2022 כלל עובדי הקבוצה ביצעו לומדת ריענון בנושא מתן שירות נגיש, ועובדים חדשים עברו לומדות מורחבות בנושא וכן הדרכה במסגרת קורס קליטה ומבוא.

● **סקרי נגישות** – מעת לעת, במסגרת סקר מקיף של האחזקה בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מפקחי האחזקה עורכים סקרי נראות בסניפים הכוללים גם היבטי נגישות. סקרים אלו לא העלו השנה פערים מהותיים. כמו כן, בכל נכס חדש שהבנק שוכר מבוצעות מייד ההתאמות הנדרשות לנגישות באמצעות יועץ נגישות מורשה. במקביל הודרכו מנהלי הסניפים והקב"טים לערוך סקרים שוטפים ויזומים לבחינת רמת הנגישות בסניפים ולהציף תקלות המצריכות מתן מענה מידי.

בשנת 2022 התקבלו בקבוצה חמש תלונות מוצדקות בנושא נגישות (בבנק מזרחי-טפחות) שטופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.



חינוך פיננסי

בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי ועושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית נכונה, כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחראית מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית ללקוחותיו. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי מאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, כמו גם הקהילה שמסביב.

פעילות הבנק לקהל הרחב

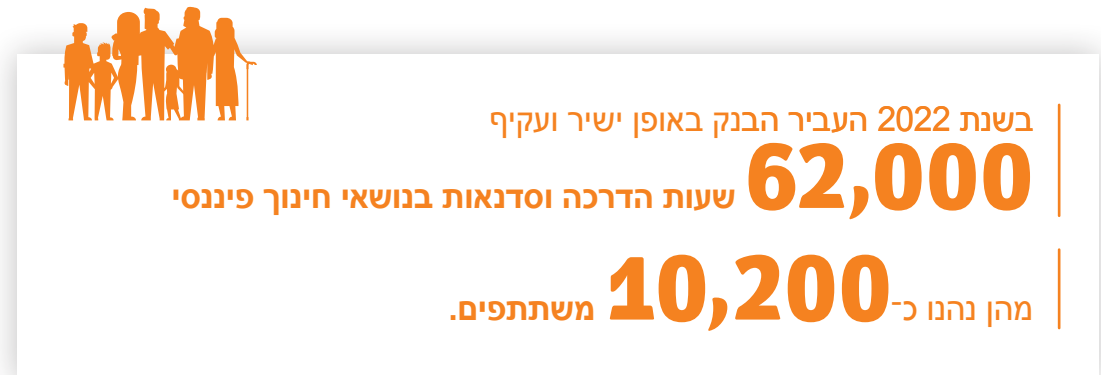
- **"נפגשים במזרחי-טפחות" – מתוך התפיסה שלו כבנק אנושי הפועל לקירוב הלקוחות לבנק ולסניפים, יצר הבנק פרויקט חברתי שמטרתו להעצים, להעשיר ולהפגיש את התושבים בסביבת סניפי הבנק. במסגרת פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" נערכות בסניפי הבנק פעילויות מיוחדות לאחר שעות הפעילות ובמסגרתן מגיעים מרצים מובילים למפגשים בנושאים מגוונים – העשרה כללית לצד נושאים פיננסיים. לפעילויות אלו מוזמנים תושבי השכונה וסביבת הסניף, וההשתתפות בהן פתוחה לכולם ללא עלות. על מנת להנגיש לקהילה את המידע על הפעילויות השונות, הבנק מפעיל אתר ייעודי ובו מוצג מידע על המרצים, לוחות הזמנים להרצאות ופירוט הפעילויות למגוון הקהלים. במסגרת פעילויות אלה הבנק מקיים מפגשים שבהם תכנים המותאמים לקהלי יעד מקבוצות מגוונות באוכלוסייה על מנת לענות על הצרכים האישיים שלהם.**
- **פעילות "נפגשים סיקסטיז" – סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לאזרחים ותיקים. פעילות "נפגשים סיקסטיז" נבנתה כחלק מאסטרטגיית הבנק המתמקדת בקשר האישי והאנושי, במטרה לתת מענה איכותי לאוכלוסייה זו.**
- **"נפגשים" בחברה הערבית ובחברה החרדית – במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות" הבנק מקיים פעילויות ייעודיות לחברה הערבית ולחברה החרדית, תוך התאמת התכנים והמרצים לקהל היעד.**
- **הכנה פיננסית לפרישה לגיל השלישי – הבנק תמך בהפעלת קבוצות הכנה פיננסית לפרישה לגיל שלישי במסגרת שיתוף פעולה עם ג'וינט אשל.**
- **פורום חינוך פיננסי בחברה הערבית – הבנק קיים הרצאות בשפה הערבית להגברת המודעות הפיננסית בחברה הערבית בעשרות יישובים ברחבי הארץ, במסגרת פעילות משותפת של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית. מטרת ההרצאות הייתה לאפשר לאזרחים מהחברה הערבית לרכוש כלים להתנהלות פיננסית אחראית.**
- **קידום חינוך פיננסי בעולם המשכנתאות – הבנק מאמין כי באחריותו לקדם את הידע בתחום ולסייע לקבוצות אוכלוסייה שונות לרכוש נכסי נדל"ן מתוך הבנה והפעלת שיקול מבוסס ידע. לשם כך, הבנק מציע מגוון פעילויות והרצאות בתחום המשכנתאות ללקוחות כלל הבנקים. עובדי הבנק המתמחים בתחום מעבירים את התכנים במטרה לסייע לאוכלוסיית רוכשי המשכנתאות. כמו כן, הוטמעה מתכונת עבודה מול בנקאי אישי אשר משמש כתובת לפניות הלקוח לבנק בכל נושא.**
- **פעמונים – הבנק יזם שיתוף פעולה עם ארגון "פעמונים", המקיים הדרכות להבראה כלכלית למשפחות ומלווה אותן להצלחה ואיתנות פיננסית. כמו כן הזמנו עובדי הבנק להצטרף כיועצים מתנדבים ברחבי הארץ – את הכשרתם מממן הבנק כתרומה לעמותה. עמותת "פעמונים" זכתה בשנת 2022 לתרומה מהבנק במסגרת פרויקט "שותפים מבחירה", אשר יועדה לקיום הרצאות בנושאים פיננסיים לנוער בסיכון.**

פעילות הבנק בקרב צעירים ונוער

הבנק מאמין שקידום הקהילות שבהן הוא פועל, כמו גם קידום לקוחותיו, מושפע מהעשייה החברתית החיובית שלו

ומפעילותו למתן כלים להתנהלות פיננסית נכונה. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחראית מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית של לקוחות. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי מאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, כמו גם הקהילה שמסביב.

- **"ערכת דרך הכסף" – תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. באתר הבנק מופיעה ערכה מיוחדת ועדכנית, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. הערכה מתורגמת גם לערבית. בשנת 2022 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות עובדי בנק וסטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות לימודים ובתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים.**
- **ערכת "דרך הכסף ליסודיים" – המותאמת לפעילות בכיתות בבתי הספר היסודיים (ג'-ו'). הערכה מיועדת לשימוש עובדי הבנק המעוניינים לערוך פעילות בבתי הספר של ילדיהם.**
- **הכשרה פיננסית למתנדבי "האגודה להתנדבות" – שיתוף פעולה של הבנק עם "האגודה להתנדבות" במסגרת תוכנית "בונים עתיד". מטרת התוכנית היא מתן כלים להתנהלות כלכלית נבונה לצעירים ובוגרים לקראת יציאתם לחיים אזרחיים עם סיום השירות. במסגרת התוכנית הוכשרו על ידי נציגי הבנק כ-45 אנשי צוות של "האגודה להתנדבות", אשר העבירו תכנים של חינוך פיננסי ליותר מ-3,100 תלמידים ומתנדבים ברחבי הארץ.**
- **חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים – הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה באמצעות שיתוף פעולה עם מכללות ואוניברסיטאות, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן מתן מלגות לסטודנטים במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. במכללת תל חי פועל מרכז ליעוץ פיננסי לסטודנטים בחסות הבנק, מרכז "נושמים לרווחה – מכללת תל חי". במרכז מתקיימות סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה לסטודנטים וכן סדנאות אישיות ומפגשים להעלאת המודעות לנושא. במרכז פעילים סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מעובדי הבנק. הסטודנטים אשר קיבלו מלגות מהבנק מתנדבים חזרה בקהילה בתחום של חינוך פיננסי. בשנת 2022 השתתפו 150 סטודנטים בסדנאות להתנהלות כלכלית נכונה שהתקיימו במרכז.**
- **הרצאות פיננסיות על הבר לצעירים – בשנת 2022 ערך הבנק סדרת הרצאות לצעירים בנושא משכנתה.**



פעילות הבנק בקרב לקוחותיו העסקיים

- **כחלק מהתוכנית האסטרטגית של הבנק להתמקדות בשוק העסקי, הבנק פועל לקידום עסקים באמצעות הנגשת מידע וסיוע עבורם:**
- **כנסים, אירועים ומפגשים – מלבד הקשר השוטף עם לקוחות, מתקיימים במרחבים ובסניפים השונים מפגשים וכנסים ללקוחות עסקיים בתחומי הנדל"ן, היי-טק, וסחר-חוץ. הכנסים מותאמים לסקטור העסקי ונועדו להעשרת עולמות תוכן רלוונטיים לצד חשיפת מוצרי הבנק.**
- **חיזוק לקוחות עסקיים – כחלק מהתמיכה של מזרחי-טפחות בבעלי עסקים, ערך הבנק גם שלוש הרצאות ייעודיות עבור בעלי עסקים במטרה לסייע להם בקידום העסק. נוסף לכך, נערכה פעילות יוצאת דופן שבמסגרתה הזמנו לקוחות עסקיים נבחרים להקרנת משחקי גביע העולם בכדורגל.**
- **כ-4,000 לקוחות עסקיים של הבנק השתתפו במגוון כנסים, אירועים והרצאות ייעודיים למגזר העסקי.**



יזמות עסקית-חברתית

בהיותו אחד משלושת הבנקים הגדולים בישראל המשפיע על הכלכלה והמשק, בעל ידע פיננסי והיכרות עמוקה עם העולם העסקי מעניק בנק מזרחי-טפחות חשיבות רבה לקידום נושא היזמות הפיננסית בקרב הציבור הישראלי. לשם כך הבנק רותם את הידע המקצועי של עובדיו ומנהליו ומשקיע בתמיכה במיזמים עסקיים-חברתיים ויזמות להתנהלות כלכלית נבונה.

- **יזמות עסקית-חברתית –** תמיכה ביוזמות המעסיקות או מקדמות אוכלוסיות מוחלשות, כגון אנשים עם מוגבלות, החברה הערבית, החברה החרדית ועוד.
- **יזמות להתנהלות כלכלית נבונה –** קידום יזמות לעידוד התנהלות כלכלית נבונה בקרב ילדים ונוער, אזרחים ותיקים, גופים חברתיים בתחילת הדרך, אוכלוסיות מוחלשות, החברה הערבית ועוד. למידע נוסף בנושא זה ניתן לעיין בפרק הכלה פיננסית וחינוך פיננסי.

להלן פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2022:

- **פרויקט "עסק עם ערך" –** שנת 2022 הייתה השנה התשיעית לשיתוף הפעולה בין בנק מזרחי-טפחות וקרן IVN בהפעלת תוכנית "עסק עם ערך" להצמחת מיזמים עסקיים חברתיים. בתוכנית זו עסקים חברתיים או עמותות המקדמות אוכלוסיות מוחלשות מקבלים תמיכה בדרך חדשנית ופורצת דרך. המיזמים הנבחרים מקבלים הכשרה ומנטורינג בתחומים שונים במשך שנה וכן מענק לסיוע בפיתוח העסק.
 - החל מתחילת התוכנית בשנת 2014 ועד היום תמך הבנק ב-36 מיזמים, מהם 33 מיזמים שעדיין פעילים.
 - ארבעה מיזמים התקדמו לתוכניות נוספות ב-IVN – קרן יזמה וקרן טנדם.
 - בשנת 2022 הגישו מועמדות כ-100 עסקים ועמותות. מתוכם נבחרו ארבע עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושאים שונים, כגון כתיבת תוכנית עסקית, פיתוח ארגוני, שיווק, ניהול משאבי אנוש ועוד. נוסף על כך, קיבלו העמותות מענק כספי להגדלה ולהרחבה של העסק בהתאם לתוכנית העסקית. בשנה זו ביקרו חברי ועדת אחריות תאגידית בשני מיזמים שזכו בתמיכת הבנק במסגרת הפרויקט ושמעו מקרוב על התפתחותם.



פיתוח יזמות חברתית בפריפריה

הבנק מקיים שיתוף פעולה עם ארגון פרזנטנס המקדם יזמות עסקית חברתית. במסגרת זו הבנק תומך בשתי קבוצות לפיתוח יזמות בערים לוד ועכו. התוכנית בלוד כוללת מעבדת יזמות לפיתוח מיזמים חברתיים והיא מתקיימת בשיתוף עם חברת Ness. בעכו הבנק תומך במעבדת יזמות משותפת ליהודים וערבים לפיתוח מיזמים בעיר, וזו מתקיימת בשותפות עם מט"י גליל מערבי. עובדי ומנהלי הבנק משתתפים בתוכנית ומשמשים מרצים או יועצים בתחומי עיסוקם.

- **יריד האור –** יריד עמותות דיגיטלי למען הקהילה. היריד התקיים באופן וירטואלי לקראת חג החנוכה באתר סטודיו אנד ג'וי (עסק חברתי למתנות המעסיק אנשים עם מוגבלות) ובשיתוף עמותות נוספות. כל ההכנסות מהמכירות ביריד הועברו לעמותות ולעסקים החברתיים. הבנק העניק חסות לעמוד החברתי באתר אנד ג'וי, העניק שוברי שי ללקוחותיו לרכישת מוצרים חברתיים באתר וכן השקיע בשיווק היריד באמצעות המדיה והרשתות החברתיות השונות. לאור הפרסום נחשפו מיליוני אזרחים בישראל ליריד ונעשו בפועל מכירות בכ-1,200,000 ש"ח, אשר אפשרו את הגדלת ההכנסות של העמותות.



האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות בקהילה משקפת את אסטרטגיית הבנק: "להתקדם ולהישאר בן אדם" ואת ערך האנושיות שהבנק מוביל. הבנק פועל לטפח ערכים של עזרה הדדית ויזמות התנדבות בחברה הישראלית בכלל ובקרב עובדי הבנק ומשפחותיהם בפרט. העובדים משתתפים באופן פעיל בפעילויות התנדבותיות, רואים בהן ערך עליון ומשקיעים בהן מזמנם ומכישוריהם.



המוטיב העיקרי באסטרטגיה החברתית הוא חדשנות ויזמות לקידום קהילה אנושית יותר, והוא כולל בתוכו מספר נושאי ליבה:



חינוך וחברה



יזמים בשטח



יזמות ילדים, נוער וסטודנטים



יזמות עסקית-חברתית

- **רכישת מתנות ופרטי שי מעמותות** – הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים ושי לאירועים מיוחדים מעמותות ועסקים חברתיים, ובמידת האפשר הרכישה היא מספקים ומפעלים בפריפריה. נוסף על כך, בתקופות החגים עובדי הבנק מוזמנים גם הם לרכוש מתנות ופרטי שי נבחרים מעמותות ועסקים חברתיים שונים. בשנת 2022 סך הרכישות מעמותות ועסקים חברתיים היה כ-277,000 ש"ח.

- **מרכז בחברה טובה** – הבנק יזם והקים בשיתוף ארגון מידות-SFI את "מרכז בחברה טובה" לקידום עסקים וארגונים חברתיים. זהו מרכז וירטואלי שמטרתו לעודד חדשנות חברתית וליצור תשתית לקידום, פיתוח והעצמה מקצועית של גופים שונים הפועלים במרחב החברתי, תוך יצירת אימפקט חברתי לעמותות, עסקים חברתיים, יזמים, חברות אימפקט וכו'. בשנת 2022 התקיימו חמש הרצאות אונליין בנושאי יזמות וחדשנות וסדנה מעשית. נוסף לכך, התקיים כנס השקה פרונטלי שבו הושקה תחרות לעידוד יזמות וחדשנות חברתית בחסות הבנק. במסגרת התחרות נבחרו שמונה מיזמים זוכים (מתוך כ-200 שהגישו מועמדות) אשר קיבלו פרס כספי ומנטורינג. סך הכול היו כ-750 משתתפים בפעילות המרכז בשנת 2022.

יזמות ילדים, נוער וסטודנטים

בנק מזרחי-טפחות הוא מוביל שוק בעל תפיסה חדשנית וראייה עתידית ולכן שם דגש על תחומים שההשקעה בהם תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל בדגש על דור העתיד – יזמות של ילדים, נוער וסטודנטים.

להלן פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2022:



"זדים" – תנועות הנוער למען הקהילה

מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער בישראל, היא לעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה. במסגרת הפרויקט, הפועל משנת 2012, מגישים בני הנוער הצעות לפרויקטים של מעורבות בעשייה קהילתית שיזכו בתמיכת הבנק. מתוך כ-300 הצעות שהוגשו בשנת 2022 נבחרו 69 פרויקטים שבהם תומך הבנק. נוסף על כך, כחלק מתפיסת המעורבות בקהילה של הבנק ועידוד בני משפחותיהם של עובדי הבנק בקידום פעילות קהילתית, הבנק מזמין באופן אישי את ילדי העובדים להשתתף בפרויקט "זדים".

- **"נוער לתת"** – משנת 2012 הבנק שותף לתוכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת". במסגרת התוכנית, בני נוער יזמים ומפעלים פרויקטים חברתיים, בתמיכת הבנק, לרווחת הקהילות שבהן הם חיים. בשנת 2022 התקיימה הפעילות ב-43 יישובים ברחבי הארץ והשתתפו בה 2,200 חניכים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, בהם בני נוער בסיכון, בני נוער עם מוגבלויות, דרוזים, מוסלמים ובני נוער מיישובי טיפוח.

- **פרויקט "ספייסלאב"** – בשיתוף קרן רמון. החל משנת 2021 וגם בשנה זו הבנק נתן חסות להפעלת התוכנית בשני בתי ספר בעיר לוד. התוכנית, בה משתתפים כ-60 תלמידים, מעניקה כלים לפיתוח יכולות מדעיות. כמו כן, ניתן בה דגש מרכזי לבניית מיומנויות ומתודות עבודה חשובות: יכולת תחקור אישי וקבוצתי, הצגת פרזנטציות, התייעצות עם מומחים מהאקדמיה ותעשיית החלל ועוד.

- **יוניסטרים** – גם בשנה זו חבר הבנק לעמותת יוניסטרים לאימוץ שתי קבוצות יזמות נוער של העמותה בתוכנית "SUN" בערים ירושלים ולוד והעניק חסות (בשנתיים האחרונות) לאירוע השיא השנתי של העמותה.

"יזמים בשטח" – מעורבות עובדים

הבנק מעודד יזמות של מעורבות חברתית בקרב עובדי הבנק ובני משפחותיהם כמו גם בקרב הציבור הרחב. הבנק מכיר בחשיבות ההתנדבות ככלי למעורבות קהילתית, לכן הוא דואג ליצירת שיתופי פעולה עם הארגונים החברתיים והמוסדות עימם הוא פועל לחיזוק קשר ארוך טווח. נוסף על כך, הבנק פועל להרחבת מגוון הפעילות ההתנדבותית, הן מבחינת אופי הפעילות והן מבחינת ההיקף, על מנת לאפשר לכל העובדים למצוא את מקומם ולחזק את מעורבותם ומחויבותם לפעילות. התנדבות עובדי הבנק באה לידי ביטוי בשני רבדים עיקריים:

- מעורבות עובדים בפרויקטים כחלק מהתוכנית האסטרטגית: הדרכה פיננסית, מנטורינג לעסקים חברתיים, רכישת מוצרי עמותות, פעילויות התנדבות לקידום מטרות חברתיות וכד'.

- יזמות להתנדבות עובדים בתחומים שונים ומגוונים המביאות לידי ביטוי את ערך האנושיות המאפיין את הבנק.

חלק ניכר מההתנדבות של עובדי הבנק הוא קבוצתי ומתקיים באמצעות מפגשים פרונטליים אישיים וביקורים במועדוניות וגופים חברתיים שונים בכל רחבי הארץ.

ניהול ההתנדבות

ההתנדבות בבנק מנוהלת על ידי יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה", הכפופה לאגף פיתוח ארגוני והדרכה. היחידה אחראית לאיתור צורכי התנדבות, יצירת קשר עם שותפים חברתיים, ייזום פרויקטים, תכלול הפעילות, תמיכה במתנדבים וניהול תקציב ההתנדבות והתרומות. בכל יחידה או סניף ה"מאמץ" גוף חברתי, קיים איש קשר – רפרנט של קשרי קהילה. הרפרנטים היחידתיים אחראים לקשר השוטף עם הגוף המאמץ והוצאה לפועל של תוכנית הפעילות, המתבצעת ברובה כחלק מיום העבודה. השנה קיים הבנק אירוע הוקרה לעובדים המתנדבים.

סוגי התנדבויות ומעורבות עובדים

- **"יחידות מאמצות"** – פעילות התנדבותית ארוכת טווח שבמסגרתה היחידות וסניפי הבנק מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען אוכלוסיות מוחלשות. קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, פעילות ייחודית לקראת חגים ופעילות מרוכזת לרווחת האוכלוסיות מוחלשות באזורים שונים בארץ. כיום ישנם כ-80 יחידות וסניפים מאמצים בבנק.



"יזמים יחד בקהילה"

קיום ימי שיא להתנדבות לעובדי הסניפים והמטה. בשנת 2022 התקיימו ימי שיא להתנדבות בכל מרחבי הבנק ויחידות המטה. כל מרחב קיים בנפרד פעילות התנדבות ייחודית קבוצתית באזור גאוגרפי ובתחום התנדבותי המותאם לו. בפעילויות השתתפו כ-200 עובדים. מאות מעובדי הבנק השתתפו בימי שיא להתנדבות בעמותות שונות ברחבי הארץ.

קידום חינוך וחברה

לתפיסת הבנק סניפיו אינם רק מרכז פיננסי אלא גם מקום לבניית קהילה תומכת ויציבה, על כן הוא שם דגש על קידום תחום החינוך והחברה וחיזוק קשריו עם הקהילות המקומיות שבהן הוא פועל.

להלן פרויקטים נבחרים:

- **"נפגשים במזרחי-טפחות"** – במטרה להיפגש עם התושבים הגרים בסביבת סניפי הבנק, מציע הבנק מגוון רחב של פעילויות המתקיימות בסניפים השונים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם. בשנת 2022 התקיימו 77 פעילויות במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות" בהשתתפות כ-9,000 משתתפים.
- **יוזמות מקומיות** – במטות הבנק השוכנים בערים לוד ורמת גן יש ריכוזים גדולים של עובדים, על כן חשוב לבנק להשתתף באופן פעיל ביוזמות מקומיות רבות בערים אלו. עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומתנדבים במועדוניות ובתי ספר בערים אלו במסגרת פרויקט "חידות מאמצות".
- **"אמץ לוחם"** – גם בשנת 2022 אימץ הבנק במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" את גודד צבר בחטיבת גבעתי. מעבר לתרומה הכספית הבנק מקיים קשרים מתמשכים עם הגדוד הכוללים השתתפות בכנסי משתחררים ובימי ספורט, רכישת תוושי לחיילים בודדים ונזקקים בחגים, משלוחי ציורים של ילדי עובדי הבנק בחגים וכד'.



"גדולים במדים"

החל משנת 2022 הבנק משתתף בתוכנית "גדולים במדים" הפועלת תחת עמותת יד לילד המיוחד. במסגרת הפרויקט הבנק מאמץ קבוצה של 16 צעירים עם צרכים מיוחדים מבית הספר "יובלים" ברמלה, המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס פיקוד העורף כ"חידות מזרחי-טפחות". היחידה "מאמצת" על ידי קבוצת עובדים אשר שומרים על קשר רציף עם הצעירים המתגייסים ונפגשים עימם בנקודות ציון לאורך השנה. נוסף על כך, הועברה תרומה של עובדי הבנק עם מאצ'ינג של הנהלת הבנק למיזם המכין את הצעירים לעולם התעסוקה לאחר שירותם הצבאי.

- **מלגות לסטודנטים** – גם השנה המשיך הבנק לחלק מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים, כולל שיתוף הפעולה עם מכון פוירשטיין שבאוניברסיטה העברית בירושלים, המעניק מלגות לסטודנטים יוצאי קהילת אתיופיה ובכך מסייע לקידום לימודים להשכלה גבוהה בקרב קהילה זו. בשנת 2022 העניק הבנק כ-60 מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים.

מידת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

מלבד מדידה של שביעות רצון מהפעילות למען הקהילה הבנק מודד גם את האפקטיביות וההשפעה של הפרויקטים שבהם הוא מעורב. הבנק שולח שאלונים לגורמים הרלוונטיים לאחר סיום פעילות לבחינת שביעות רצון המשתתפים ולצורך שיפור מתמיד. בסיומה של כל פעילות מרכזית מתבצע תהליך של הפקת לקחים עם כל הגורמים הרלוונטיים ועל בסיס המשוב שהתקבל מהשטח.

- **מעורבות עובדים בפרויקטים של קשרי קהילה** – כחלק ממדיניות הקבוצה להעצמת ערכי ההתנדבות והנתינה לקהילה וחינוך הדור הצעיר לערכים אלו, הבנק מעודד גם פעילויות מזדמנות בקרב עובדיו. הבנק ממשיך להשקיע לאורך השנה בפרויקטים מגוונים, ביוזמתו או ביוזמת היחידות עצמן. אלפים מעובדי הבנק ובני משפחותיהם משתתפים בפעילויות אלו:

- אלפי עובדי הבנק השאילו ספרים מספריות "סיפור חוזר". הבנק חבר לעמותת "שכולו טוב" להפעלת מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק. הספריות מתפעלות על ידי משתקמים מעמותת "שכולו טוב".
- כ-85 עובדי הבנק ובני משפחותיהם התנדבו בעמותות שונות במשך חופשת הקיץ.
- מנהלים מהבנק שימשו מנטורים לעמותות שנקלעו למשבר.
- סדרת הרצאות "אני ואתה נשנה את העולם" – מאות מעובדי הבנק השתתפו בסדרת הרצאות אונליין ייחודית להכרות עם אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית ביוזמת יחידת קשרי קהילה, כחלק מקידום תרבות ארגונית מגוונת ומכילה בבנק.

- **הדרכה פיננסית** – עובדי הבנק מקיימים הדרכות פיננסיות לגופים המאומצים על ידו במסגרות האלו: הדרכות בבתי הספר של ילדי העובדים, הדרכת סטודנטים מלגאים של הבנק המקיימים הדרכות קבוצתיות לבני נוער בבתי ספר תיכוניים, הדרכת קבוצות של בני נוער בסיכון, הדרכת חיילים משוחררים וכד'. הדרכות אלה מתבצעות על בסיס התכנים של ערכת "דרך הכסף" שבנה הבנק. הערכה עדכנית ותורגמה גם לשפה הערבית.

- **התנדבות אישית** – הבנק מקיים שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים כדוגמת "זיכרון בסלון", ער"ן ופעמונים, באמצעות הכשרות המאפשרות לעובדים להתנדב בפעילות העמותה גם מעבר לשעות העבודה. עובדים המשתתפים בפעילות התנדבותית זו הם עובדים שנמצאו מתאימים לאחר תהליכי מיון מקצועיים.

- **עידוד גמלאי הבנק להתנדבות** – הבנק שם בראש מעייניו שמירה על קשר עם גמלאי וגמלאיות הבנק ומאמין שיש ביכולתם לתרום רבות לקהילה גם לאחר פרישתם מהארגון. הגמלאים מוזמנים להשתתף בפעילויות התנדבותיות כדוגמת מתן ליווי פיננסי במסגרת הקשר עם ארגון פעמונים. הבנק אף מקיים יריד ייעודי בסמוך למועד פרישת העובדים ובו מוצעות למעוניינים מבין הגמלאים מספר אפשרויות להתנדבות בגופים חברתיים שונים שעימם יש לבנק קשר, כגון ארגון ידידים, איחוד הצלה, ידיד לחינוך, יד שרה ועוד.

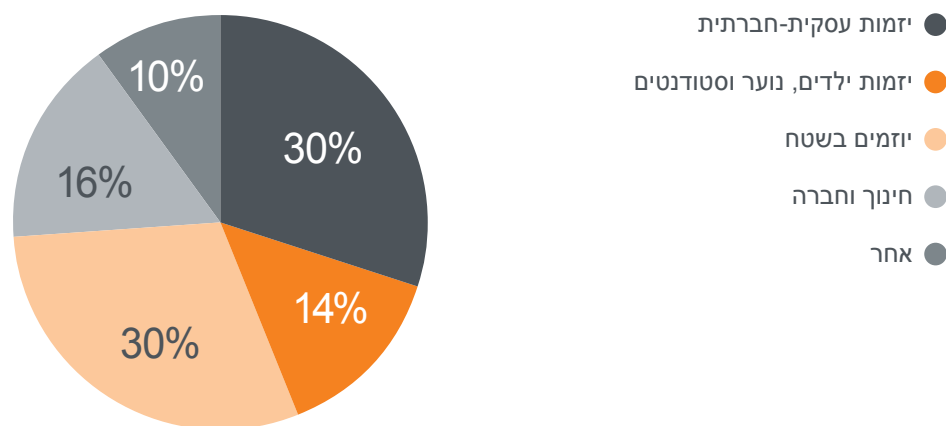
- **עידוד בני משפחה להתנדבות** – מעבר לעידוד עובדיו להתנדבות, הבנק מזמין גם את בני המשפחה של העובדים להתנדב ביוזמות חברתיות, כגון מיזם "קיצעיר", המעודד התנדבות של ילדי העובדים בגיל חטיבה ותיכון, ומיזם "משפחה מתנדבת" לעידוד התנדבות משפחתית בתקופת הקיץ.



התנדבות עובדים

28,200 שעות התנדבות של עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה	67% מעובדי הבנק התנדבו בשנת 2022 בפעילויות שונות	39% מהעובדים בבנק מתנדבים באופן קבוע
6 שעות התנדבות בממוצע לעובד	63% משעות ההתנדבות בקבוצה בשנת 2022 היו במסגרת העבודה	

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2022

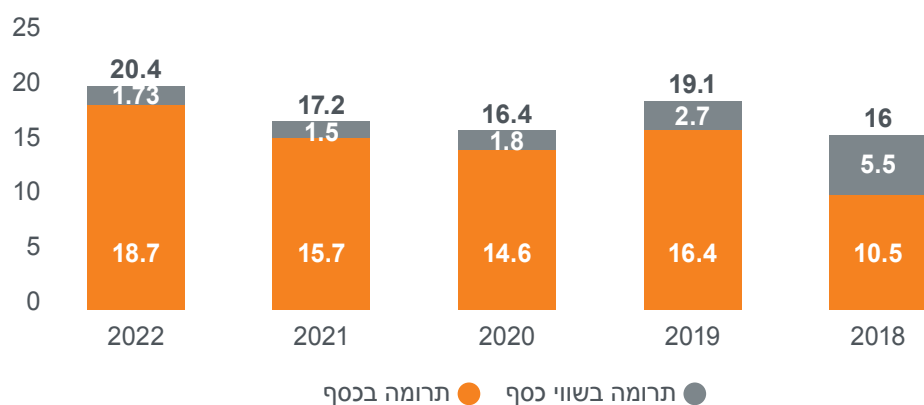


היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2022 היה

20.4 מיליון ש"ח, לעומת 17.2 מיליון ש"ח בשנת 2021.

היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות בכסף שהוא כ- **18.7** מיליון ש"ח ותרומות בשווי כסף בעלות של כ- **1.7** מיליון ש"ח.

היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה לאורך השנים (במיליוני שקלים)



תרומות כספיות

הבנק מעניק תרומות כספיות לעמותות לטובת מטרות חברתיות בהתאם לאסטרטגיה החברתית שלו. הבנק מקצה מדי שנה תקציב לתרומות, וההחלטות על אישור התרומות וגובהן מתקבלות בוועדת התרומות של הבנק המתכנסת אחת לתקופה. קיימים תנאי בסיס שבהם הבקשות לתרומה צריכות לעמוד: העמותה המגישה את הבקשה היא עמותה רשומה עם אישור לקבלת תרומות (סעיף 46 א' לפקודת מס הכנסה) ובעלת אישור ניהול תקין בתוקף. התרומה היא עבור מטרה מוגדרת, והעמותה מתחייבת לממש את תרומת הבנק אך ורק למטרת התרומה שמצוינת בפנייה. התרומה לא מיועדת לפעילות פוליטית. בקשות לוועדת התרומות של בנק מזרחי-טפחות ניתן להגיש באמצעות המייל המופיע באתר הבנק¹.

מעורבות בקהילה של בנק יהב

במסגרת מעורבותו בקהילה פועל בנק יהב ליצירת קשר ארוך טווח עם הארגונים והשותפים החברתיים ומתמקד לרוב בהעצמת נוער בסיכון או נוער עם מוגבלויות. ברוח זו הבנק פועל למען צמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות.

שנת 2022 התאפיינה בהידוק הקשר עם הקהילה ובהמשך מתן תרומות כספיות לעמותות וארגונים חברתיים הפועלים לסייע לאוכלוסיות מוחלשות, והייתה התמקדות בהעצמת בני נוער בסיכון ובאנשים עם מוגבלויות ובחלוקת מזון לנזקקים.



מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

פעילות שלוחת הקבוצה בלוס אנג'לס ובלונדון בתחום הקהילתי מתמקדת בתרומה לקהילה ובהתנדבות. **תרומה לקהילה** – בשנת 2022 השקיע מזרחי-טפחות ארצות הברית בהשקעות חברתיות כפי הנדרש במסגרת חוק (Community Reinvestment Act) CRA, בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות לאוכלוסיות מוחלשות והלוואות לעסקים קטנים בארצות הברית.

התנדבות עובדים – בשנת 2022 התנדבו 45% מעובדי השלוחה בארצות הברית, והם הקדישו 49 שעות לטובת הקהילה המקומית. נוסף על כך, גם שלוחות חו"ל מסייעות בתמיכה בעסקים חברתיים ואוכלוסיות מוחלשות, לקידום חינוך פיננסי, לקידום חינוך ועשייה חברתית ולהעצמת ילדים ובני נוער.

1. <https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/mizrahi-tefahot-community#nav-community-4>



3,660 ספקים פעילים בקבוצה

97% ספקים
ישראליים מקומיים

30% ספקים
חדשים

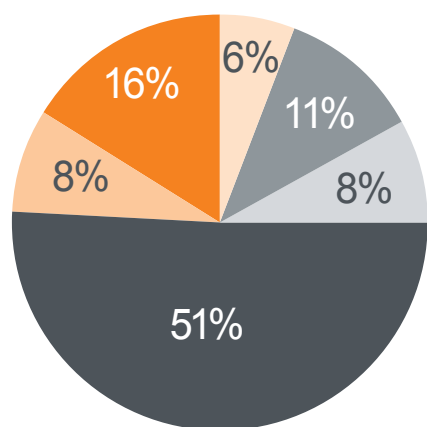
מתוכם 20% הם
של בנק יהב ו-14%
מבנק אגוד¹

41% מהיקף הרכש
משולם לעסקים
קטנים וזעירים

68% מהספקים הם
עסקים קטנים וזעירים³

22% ספקים מאזורי
פריפריה²

התפלגות הספקים של הקבוצה, לפי אזור גאוגרפי



- דרום
- השפלה
- ירושלים והסביבה
- מרכז
- צפון
- שרון

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. אשכולות 1-5 על פי הממד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017.
3. על פי ההגדרה המקובלת בישראל, כפי שסוכם בהחלטת ממשלה מס' 2190.



קבוצת מזרחי-טפחות היא גורם משמעותי המשפיע על הכלכלה הישראלית ורואה חשיבות רבה בניהול סדור ואחראי של שרשרת האספקה. הקבוצה משלבת קריטריונים של ESG במדיניות הרכש ובניהול שרשרת האספקה, מתוך הבנה שגם לספקים יש השפעה על החברה והסביבה. התקשרות עם עסקים וחברות הפועלים בהתאם לערכי האחריות התאגידית מאפשרת לבנק להגדיל את מעגל ההשפעה שלו על היבטי ESG בשרשרת האספקה שלו. רוב הרכש בבנק מבוצע באמצעות אגף הלוגיסטיקה, האחראי לתהליכי רכש ולביצוע עסקאות גדולות. נוסף לכך, מבוצע רכש ישיר על ידי יחידות המטה והסניפים אשר מבוקר מקצועית על ידי מחלקת הרכש.



ניהול אחראי של שרשרת האספקה

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים האלו: קידום רכש מקומי מעסקים קטנים, תעדוף ספקים אחראיים ובקרת ספקים. לבנק קיימת מדיניות תשלום ידועה עם הספקים, והוא מקפיד לשלם לספקים בזמן שהתחייב לו ונקבע מראש, במועדים אשר על פי רוב קצרים יותר מהנחיות חוק מוסר תשלומים. בשנת 2022 הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצה היו בסך של כ-1.9 מיליארד ש"ח.

קידום רכש מקומי ומעסקים קטנים

בהתאם למדיניות הקבוצה ולתפיסתה בנושא שרשרת אספקה אחראית, הבנק מעדיף התקשרות עם ספקים מקומיים, קידום עסקים קטנים וזעירים וגיוון ספקים מאזורי פריפריה. הבנק מכיר בחשיבותם של עסקים קטנים כמנוע לצמיחה העסקית של המשק ופועל לקדםם ורואה יתרון בבחירת ספקים קטנים ובינוניים לאור גמישותם והיכולת שלהם לתת מענה מהיר ומקצועי לצורכי הבנק. ברכש המיועד לסניפים נוהג הבנק לבחור ספקים מקומיים מאותו אזור גאוגרפי ובכך מרחיב את מאגר הספקים שלו מאזורי פריפריה. כמו כן, פועל הבנק להרחבת מאגר הספקים שלו מקרב עסקים קטנים, וכדוגמה לכך הוא מקיים כנסים לעסקים קטנים וזעירים בשיתוף גורמים חיצוניים. נוסף על כך, הבנק מקפיד להתקשר עם ספקים ישראלים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט, 97% מכלל הספקים בקבוצה, הם ספקים מקומיים.

תעדוף ספקים אחראים

- **שמירה על חוקים וזכויות אדם** – מדיניות הרכש של הבנק כוללת תנאי סף של קיום רישיון עסק והיתרים, תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, אי-העסקת ילדים, מניעת אפליה ושמירה על זכויות העובדים. הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים. כמו כן, כאשר הבנק חותם על הסכמים עם ספקיו, הוא מקפיד שההסכמים יכללו את חובת הספק לשאת במלוא חובותיו כמעסיק כלפי עובדיו ו/או מי מטעמו, לרבות חובת הספק למלא את כל הוראות הדין החלות על מעביד כלפי עובדיו, חוקים המסדירים העסקה וזכויות עובדים. בהסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו מתחייבים הספקים לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם, כחלק מעבודתם השוטפת עם הבנק – ערכים התואמים את הקוד האתי של מזרחי-טפחות.
- **תעדוף ספקים בהיבטי ESG** – הבנק רואה חשיבות רבה בהשפעתו על המשק הביטני חברה וסביבה. לכן הבנק מעוניין להתקשר עם ספקים שמכירים אף הם בחשיבות השפעתם על הסביבה והחברה. הבנק בוחן פרמטרים שונים בבואו להתקשר עם ספקים, כגון תרומה לקהילה, תעדוף רכש ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוהה.
- **קוד אתי** – הבנק מתעדף ספקים הפועלים על פי קוד אתי בארגון, ונוסף על כך, בהסכמי הבנק מול הספקים נדרשת התחייבותם לפעול על פי ערכי הקוד האתי של הבנק. ערכים אלו מפורטים בהסכמי ההתקשרות.

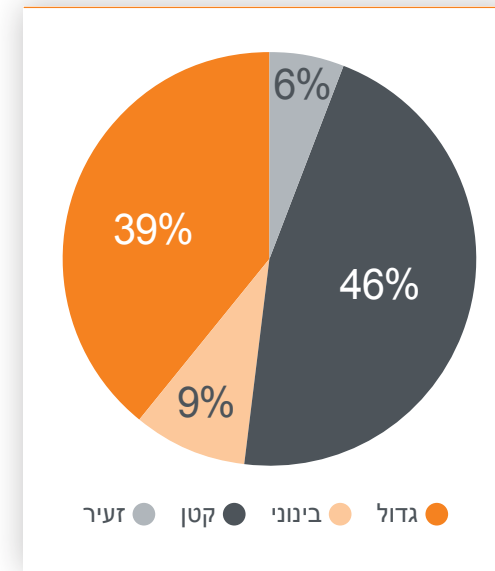
בקרת ספקים

- **בקרת ספקים להעסקה כדין** – מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק עורכים ביקורים אצל ספקים מרכזיים של הבנק ובחינה של הספקים, בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות. בשנים האחרונות התקיימו ביקורים אצל כל הספקים המרכזיים, ואצל כמה מהם אף היו ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. נושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי) נשאלים גם כן בביקורים אלו. בשנת 2022 נעשו ארבעה ביקורים אצל ספקים מרכזיים, ונוסף על כך הבנק מצוי בקשר שוטף וקבוע עם הספקים הקבועים.
- **בקרת תנאי עובדי מיקור חוץ** – בהתאם לחוק, הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות בנוגע לעובדי שמירה, ניקיון והסעדה. הבדיקה נעשית על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, לרבות קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות. לרשות העובדים עומד מנגנון דיווח אנונימי ודיסקרטי על הפרות ואי-ציות של מעסיקיהם. נכון לסוף שנת 2022 כל הספקים שעימם עובד הבנק בתחומים אלו עמדו בהוראות החוק שנבדקו.
- **בקרת ספקים בנושאים סביבתיים** – ההסכמים עם הספקים כוללים את כל הסעיפים הנדרשים על פי חוק בהיבטי סביבה (לדוגמה פינוי סוללות וציוד חשמלי). ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- **בקרת ספקים בנושא סיכונים שחיתות** – הבנק מבצע הערכה של ניהול סיכונים, לרבות סיכונים שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה שעימם הוא עובד באופן שוטף. החשבונות הסופיים של הקבלנים בתחום עבודות השיפוצים וחשבונות הניקיון נבדקים פרטנית ובאופן שוטף על ידי המפקח הממונה על התחום. נוסף על כך, בחוזים הנחתמים מול אדריכלים ומפקחים קיים סעיף ייחודי האוסר עליהם לקבל כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, מצד שלישי.
- **בקרה והדרכות בטיחות** – הבנק פועל באופן שוטף לבקרה והדרכה של עובדי הספקים בנושא בטיחות. מומחה בטיחות מטעם הבנק עורך בקרה ונותן הנחיות לקבלנים בפרויקטים השונים בתחום בטיחות בעבודה. פעילות מול ספקים/קבלנים חיצוניים בנושא מודעות לביטחון ובטיחות בעבודה. ביקורות יזומות של יועץ הבטיחות מטעם הבנק שמבוצעות בכל אתר שבו קיים פרויקט בינוי / עבודות בינוי של הבנק. מעת לעת מתבצעת הדרכה לכלל המפקחים החיצוניים העובדים עם הבנק בנושא זה. נוסף על כך, אחת לרבעון מתכנס פורום בטיחות בהשתתפות נציגי הבנק מאגף הלוגיסטיקה, יועץ בטיחות ומפקחים מהחברה המספקת שירותי אחזקה שוטפת בכל נכסי הבנק.

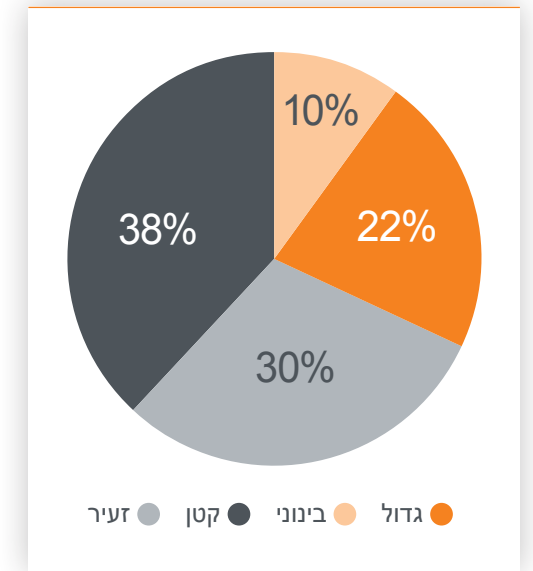
ניהול סיכונים בקרב ספקים

לבנק מדיניות לניהול ספקים ומיקור חוץ (מיקור החוץ מנוהל בהתאם להוראת בנק ישראל לניהול בנקאי תקין 359A שנכנסה לתוקף בשנת 2020). המדיניות קובעת בין היתר את היבטי הממשל התאגידי לניהול סיכונים הספקים, לרבות הגדרת תפקיד מנהל הסיכון והאחריות והסמכות של היחידות הרלוונטיות בקווי ההגנה השונים. כמו כן נקבעו עקרונות למדידת הסיכון וניהולו, הכוללים עדכון תקופתי של הערכת הסיכונים.

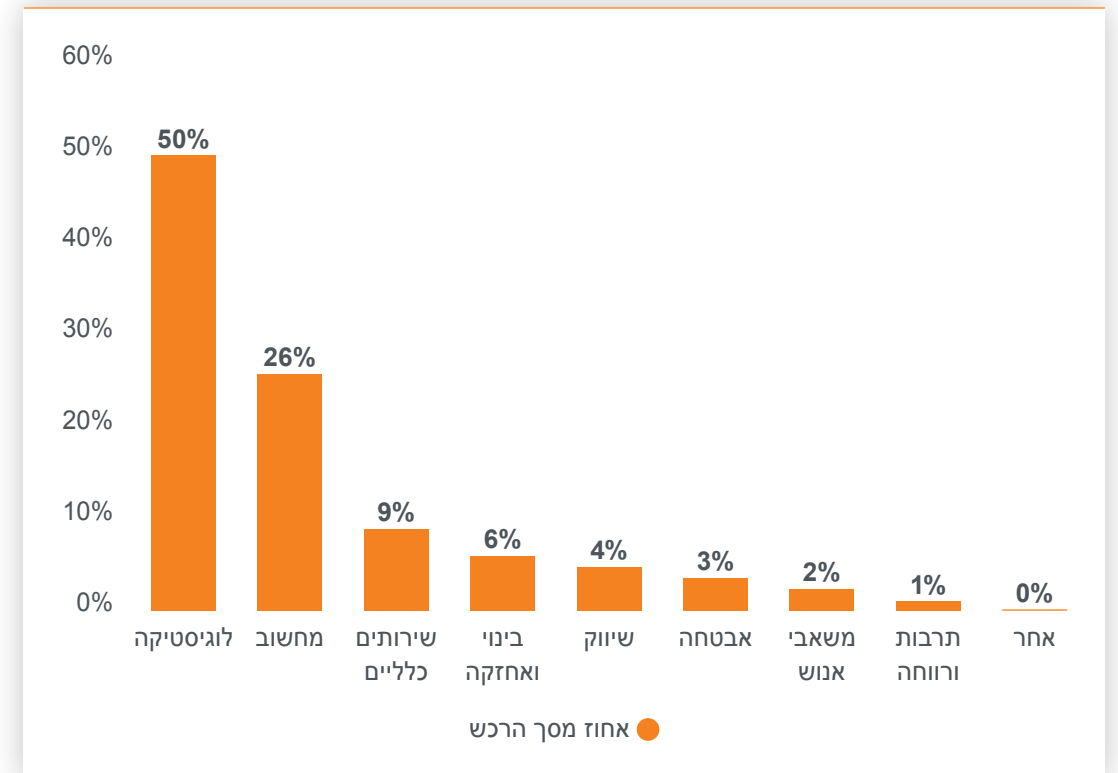
היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



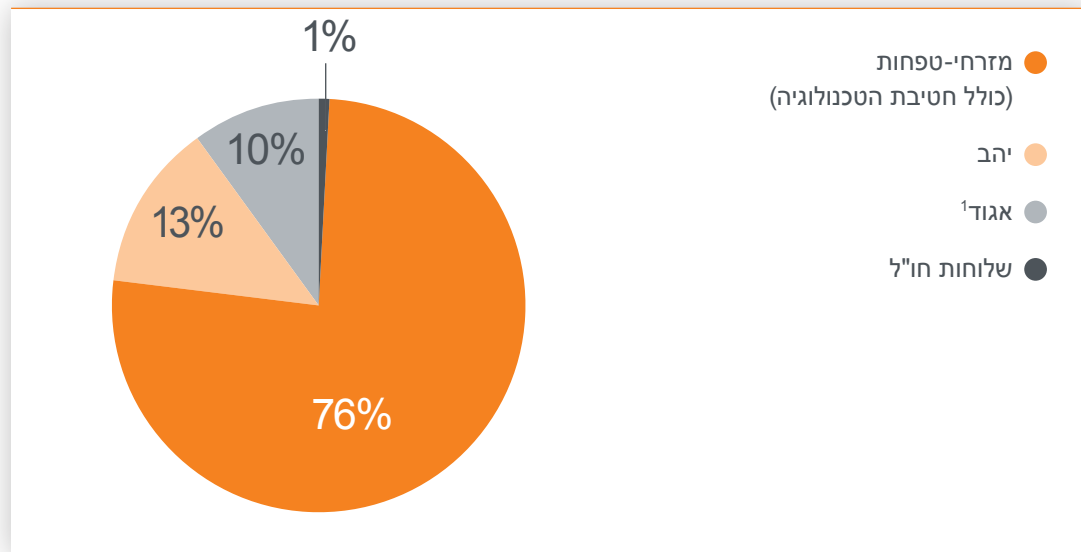
היקף הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות



עובדי הקבוצה, נכון לסוף שנת 2022



פילוח המועסקים בקבוצה, לפי דרג ומגדר

	2022			2021			2020		
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים
מנהלים	1,556	740	816	1,528	743	785	1,550	766	784
עובדים	6,032	1,918	4,114	6,118	1,998	4,120	6,035	1,973	4,062
מטה	3,195	1,347	1,848	2,993	1,276	1,717	2,729	1,175	1,554
סניפים	4,393	1,311	3,082	4,653	1,464	3,189	4,856	1,564	3,292
סך הכול	7,588	2,658	4,930	7,646	2,741	4,905	7,585	2,739	4,846

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.



הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. הבנק מחויב להשקיע בפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו, לדאוג לרווחת העובדים וליצור תנאים מיטיבים להצלחתם. בבנק מזרחי-טפחות:

- רואים את צורכי העובדים, דואגים לעובדים ומטפחים אותם.
- משקיעים בפיתוח העובדים ובהכשרתם.
- דואגים לסביבת עבודה בטוחה.
- פועלים לגיוון עובדים ושוויון בכל שדרות הניהול.
- שומרים על זכויות אדם.



מחויבות הקבוצה לכל עובדיה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים לכלל העובדים. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצורכי עובדיה, ובהתאם לכך ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, היא זו שהופכת אותה למקום עבודה איכותי. אסטרטגיית ניהול המשאב האנושי בבנק מנוהלת בשני מישורים: מישור אחד הוא הטיפול בפרט משלב המועמדות לעבודה בבנק ועד לפרישת העובד מהארגון, והמישור השני – פיתוח המשאב האנושי על היבטיו השונים.

העובדים של מזרחי-טפחות

קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מציונות עסקית ורואה בעובדיה את הגורם המרכזי להצלחתה. הקבוצה מחויבת לפתח את עובדיה מבחינה מקצועית ואישית ולספק להם סביבת עבודה נאותה ואחראית.

מספר העובדים של קבוצת מזרחי-טפחות נכון לסוף שנת 2022 הוא 7,588 עובדות ועובדים, מנהלות ומנהלים.

פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

2022			2021			קבוצת גיל	
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים		
1,565	372	1,193	1,543	383	1,160	עד 30	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
3,488	1,199	2,289	3,567	1,249	2,318	50-31	
973	343	630	1,008	366	642	51 ומעלה	
6,026	1,914	4,112	6,118	1,998	4,120	סך הכול	
26	2	24	17	8	9	עד 30	המנהלים בקבוצה
969	424	545	982	432	550	50-31	
567	317	250	529	302	227	51 ומעלה	
1,562	743	819	1,528	742	786	סך הכול	
1,591	374	1,217	1,560	391	1,169	עד 30	סך הכול מועסקים
4,457	1,623	2,834	4,549	1,681	2,868	50-31	
1,540	660	880	1,537	668	869	51 ומעלה	
7,588	2,657	4,931	7,646	2,740	4,906	סך הכול	

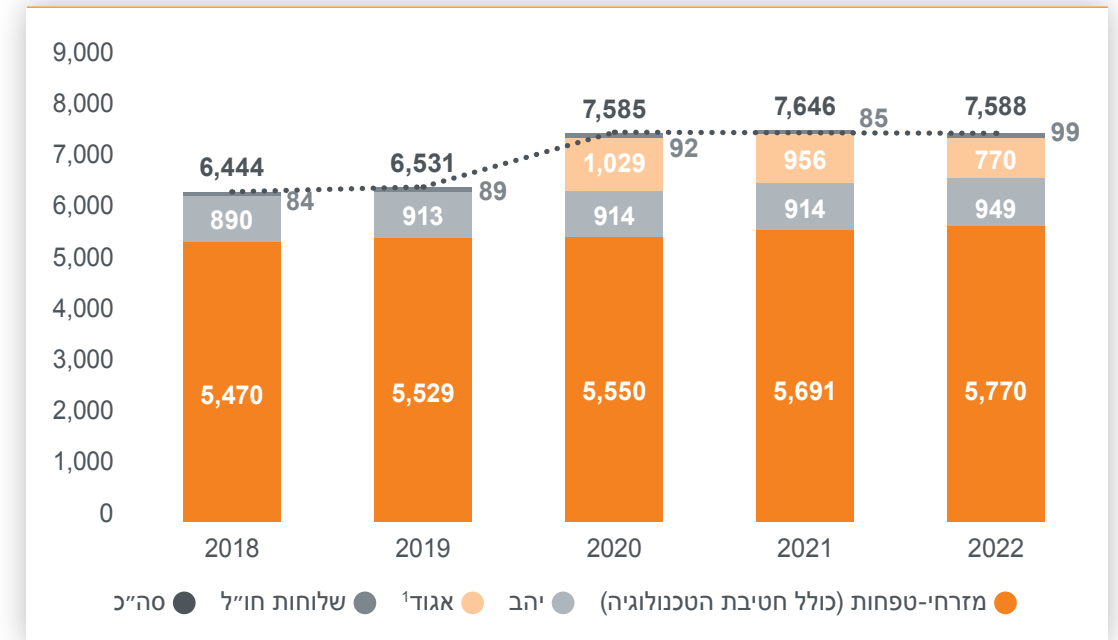
פריסה גאוגרפית

פריסה גאוגרפית של עובדי קבוצת מזרחי-טפחות בישראל ובחו"ל, לשנת 2022:

אחוז מסך העובדים	מספר עובדים	אזור מגורים בארץ ובחו"ל	
10.4%	787	דרום	ישראל
18.3%	1,388	ירושלים והסביבה	
10.5%	794	צפון	
20.0%	1,514	שפלה	
12.3%	932	שרון	
27.3%	2,074	תל אביב רבתי	
98.7%	7,489	סך הכול בישראל	
1.0%	75	לונדון	בריטניה
0.3%	24	לוס אנג'לס	ארצות הברית
1.3%	99	סך הכול שלוחות חו"ל ¹	
100%	7,588	סך הכול קבוצת מזרחי-טפחות	

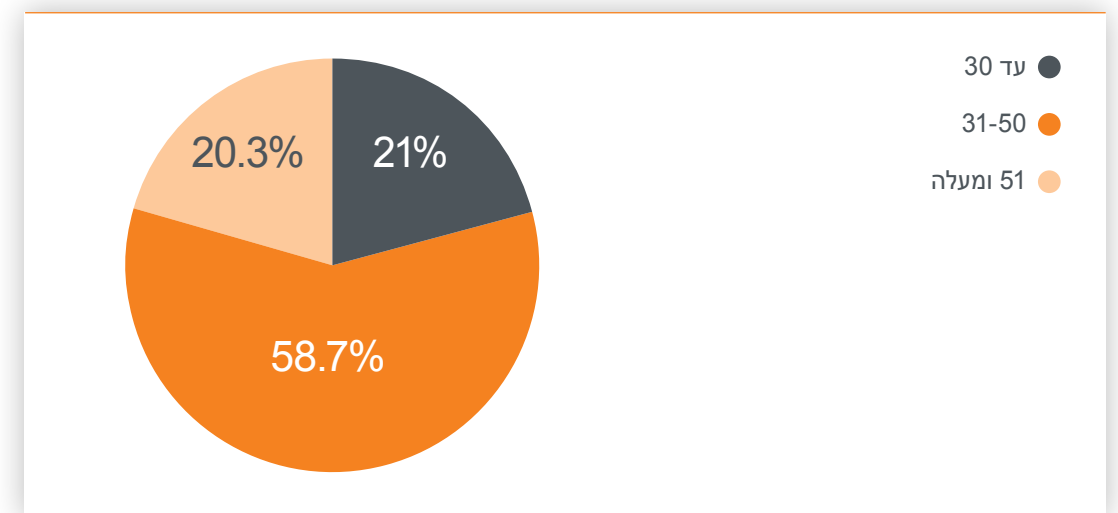
1. ישנה הקפדה על העסקת עובדים מקומיים בהנהלה ובתפקידי השונים בשלוחות הבנק בחו"ל. העובדים המקומיים הם כ-90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.

מספר המועסקים בקבוצה לאורך השנים



כ-94% מהעובדים בקבוצה הועסקו במשרה מלאה, והשאר – במשרה חלקית. רוב המועסקים במשרה חלקית הם סטודנטים העובדים במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני). עובדים במשרה חלקית המועסקים באמצעות הסכם קיבוצי זכאים לאותן הטבות וזכויות כמו העובדים במשרה מלאה. הגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הוא 40.9.

שיעור המועסקים בקבוצה בשנת 2022, לפי חתך גיל (באחוזים)



1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

השכלה

שיעור האקדמאים בבנק מזרחי-טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) בשנת 2022 הוא כ-76%, ושיעור הסטודנטים הוא כ-10%. שיעור האקדמאים בכלל הקבוצה הוא כ-74%.

עובדים חיצוניים

ככלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מעת לעת הבנק מקבל שירותים מחברות חיצוניות עבור תמיכה בתפעול פרויקטים לתקופה קצובה תוך העסקת מספר מועט של עובדים. בשנת 2022 קיבל הבנק שירותים על ידי 18 עובדים חיצוניים במשרות מקצועיות. במסגרת הכשרות הבנק לעובדים, עובדים חיצוניים עוברים הדרכות ככל העובדים בתחומים שונים, כגון הגנת הפרטיות, מניעת הטרדה מינית, איסור הלבנת הון, חוק התחרות הכלכלית, מניעת מעילות והונאות, איסור שימוש במידע פנים, הוראות צרכניות והוגנות.

תחלופת עובדים

הקבוצה שואפת לשמר שיעור תחלופה נמוך בקרב העובדים גם בשוק העבודה הנוכחי. בטבלה ניתן לראות את היקפי תחלופת העובדים בכל קבוצת גיל, המעידים על היות הקבוצה מקום עבודה מבוקש ויציב. שיעור תחלופת העובדים במרכזים הטלפונים גבוה באופן יחסי ומשפיע על שיעור התחלופה של כלל הקבוצה, על כן, הנתונים בטבלה לא כוללים את עובדי מרכזי הבנקאות.

תחלופת עובדים לפי מגדר וגיל בקבוצה¹

עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	2022			2021			קבוצת גיל	
			עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק		
102	18	157	70	15	157	עד 30	גברים			
91	21	100	74	26	95	31-50				
5	4	13	5	2	6	51 ומעלה				
198	43	270	149	43	258	סך הכול גברים				
168	46	324	123	36	277	עד 30	נשים			
139	24	156	79	36	94	31-50				
7	1	8	3	0	7	51 ומעלה				
314	71	488	205	72	378	סך הכול נשים				
270	64	481	193	51	434	סך הכול עד 30				
230	45	256	153	62	189	סך הכול 31-50				
12	5	21	8	2	13	סך הכול 51 ומעלה				
512	114	758	354	115	636	סך הכול				

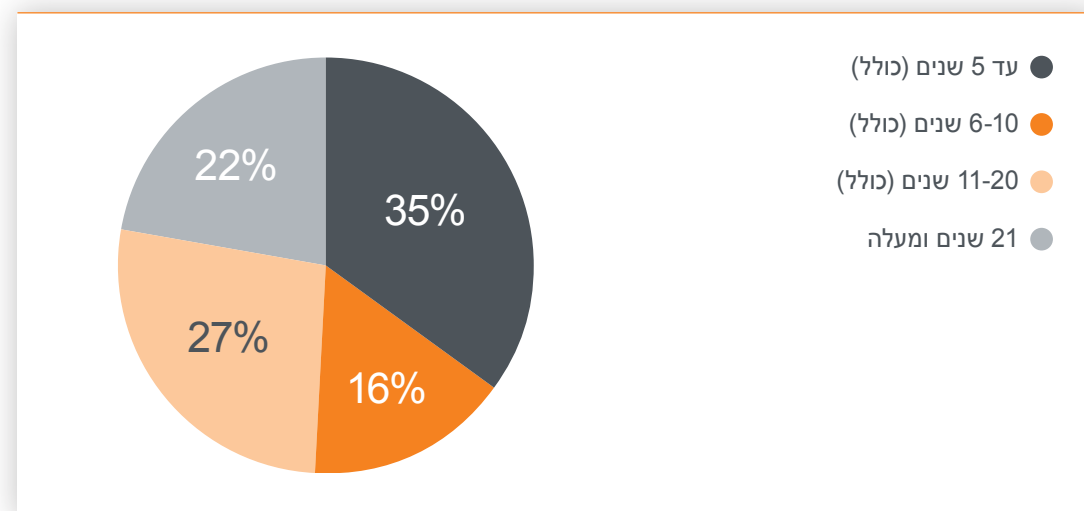
בשנת 2022 מתוך העובדים והמנהלים שסיימו את עבודתם בבנק בלבד (ללא מרכזי הבנקאות) התפטרו 373 עובדים, מתוכם 187 עובדים לא קבועים. נוסף על כך, הבנק לא המשיך את העסקתם של 77 עובדים לא קבועים. יתר העובדים פרשו מחמת גיל או במסגרת מבצעי פרישה מרצון. לא היו עובדים או מנהלים קבועים שפוטרו.

שיעור העזיבה בקבוצה בשנת 2022 (ללא בנק אגוד ומרכזי הבנקאות) הוא 10.1% (עובדים שהתפטרו/פוטרו) ו-11.5% כולל עובדים שפרשו ונפטרו. שיעור העזיבה הכולל של קבוצת מזרחי-טפחות, כולל מרכזי הבנקאות ובנק אגוד, הוא 13.2% (עובדים שהתפטרו/פוטרו), ו-14.3% כולל עובדים שפרשו ונפטרו. שיעור העזיבה מושפע מתקופת הקורונה וכן מתמורות בשוק העבודה המאפיינות את שנת 2022.

ותק בארגון

35% מהמועסקים הם עובדים חדשים בקבוצה (עד חמש שנים, כולל) ולצידם מועסקים עובדים שנמצאים בבנק כבר יותר מ-21 שנים והם 22% מהמועסקים. השילוב של עובדים ותיקים ומנוסים לצד עובדים חדשים וצעירים מאפשר שימור של ידע, זיכרון ארגוני ומקצועיות רבת-שנים לצד רעיונות חדשים, צמיחה והתפתחות. הוותק הממוצע בקבוצה הוא 12.7 שנים.

פילוח ותק המועסקים בקבוצה לשנת 2022



1. הנתונים בטבלה לא כוללים את מרכזי הבנקאות ובנק אגוד. עובדי מרכזי הבנקאות הם סטודנטים ובשל המיזוג לא נכללו עובדי בנק אגוד.



קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום וליצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק: דאגה לזכויות העובדים ושמירה על תנאי העסקה הוגנים.



הסכמים קיבוציים חלים על כ-92% מעובדי בנק מזרחי-טפחות, 92% מעובדי חטיבת הטכנולוגיה, 90% מעובדי בנק יהב ו-73% מעובדי בנק אגוד. יתר העובדים, אשר אינם מועסקים על פי ההסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי. בשנת 2022 נמשך תהליך קליטת עובדי בנק אגוד בסניפים ובמטה של מזרחי-טפחות. נוסף על כך, נמשכו הדיונים מול ועדי בנק אגוד על הסכם קליטה. כמו כן, התקיימו דיונים עם ארגון עובדי הבנק ועם ארגון מנהלי הבנק לקראת חידוש הסכמי השכר.

קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. בכלל זה, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מדיניות זו חלה, כמובן, גם על עובדי מרכזי הבנקאות, שרובם כאמור סטודנטים ושעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר. בזמן קליטת העובד לבנק הוא מוגדר בסטטוס "בניסיון", ולאחר פרק זמן קצר יחסית של שלוש שנים בלבד הבנק מחליט על הענקת קביעות לעובד, בהתאם לנוהל. נכון לסוף 2022 כ-69% מעובדי הקבוצה הם עובדים קבועים. נוסף על כך, במסגרת הסכם העבודה הקיבוצי ישנו פתרון למקרים של צמצומים עקב התייעלות.

פילוח עובדי הקבוצה לפי הסכם העסקה

הסכם העסקה	2022			2021			2020		
	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול
קבוע	3,457	1,907	5,364	3,439	1,875	5,314	3,397	1,817	5,214
בניסיון	1,152	495	1,647	1,230	524	1,754	1,287	477	1,764
עובדים בחוזה אישי	242	332	574	236	342	578	246	364	610

שמירה על בריאות ובטיחות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחות עובדיו, בריאותם וביטחונם, זאת כחלק בלתי נפרד מתנאי העסקה שלהם. הבנק מנהל את נושא הבטיחות והגהות על ידי מספר גורמים המומחים בתחום ובהתאם לחוק.

בטיחות בדרכים, נהיגה ותחזוקת רכב

שמירה על בטיחות העובדים באה לידי ביטוי גם בנושא הבטיחות בדרכים. כחלק מתוכנית העבודה לבטיחות בתעבורה הבנק מקפיד להדריך את עובדיו המשתמשים ברכב של הבנק או ברכב ליסינג על מערכות הבטיחות של הרכב ועל נהיגה זהירה. בשנת 2022 התקיימו הדרכות נהיגה מעשיות לנהגים המקצועיים, בעלי נסועה הגבוהה על פי שיקול הדעת של קצין הבטיחות בתעבורה, לצד הדרכות פרטניות שוטפות לנהגים ולחברי ההנהלה. כמו כן, הופצה לומדה בנושא בטיחות לנהגים הקבועים ותקשורים בנושא הבטיחות, נהיגת חורף וריענון של נוהלי הבטיחות. מיופי מצב הבטיחות ברכבי הבנק מבוצע באופן שוטף על ידי קצין הבטיחות בתעבורה, אשר שולח עדכונים שוטפים בנושא נהיגת חורף, נהיגה בזמן חופשות ועוד. נוסף על כך, הבנק שולח אחת לשנה גלויה לעובדים שילדיהם הגיעו לגיל הוצאת רישיון, ובה דגשים לליווי נהג חדש בנושאים כמו בטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה. בשנת 2022 התקיימו 9,084 שעות הדרכה בנושא בטיחות.

תאונות עבודה – בשנת 2022 אירעו 56 תאונות עבודה בבנק, מהן 33 תאונות בדרך הלוך וחזור לעבודה. כתוצאה מתאונות העבודה, כלל העובדים המעורבים נעדרו סך של 311 ימים. קצב תאונות העבודה אשר גרמו לאובדן זמן עבודה (LTIR) הוא 1.39%.²

בשנת 2022 לא אירעו מקרי מוות בקרב עובדי הבנק, לרבות במקום העבודה, כתוצאה מתאונות עבודה או מחוץ לבנק.

ניהול ההון האנושי

כחלק ממחויבות הבנק לעובדיו גובש מסמך מדיניות ייעודי ובו עקרונות מרכזיים העוסקים בטיפול במשאב האנושי. בין עקרונות אלו ניתן למצוא את מחויבות הבנק לקידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים, שמירה על זכויות העובדים, התחייבות לעמידה בכלל חוקי העבודה במדינות שבהן הבנק פועל ואף הענקת תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה. נוסף על כך, מסמך המדיניות עוסק בכלל יחסי העבודה עם המנהלים והעובדים המתנהלים במסגרת קיבוצית ובקיום שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם. כמו כן, הבנק מתחייב להעסיק רק עובדים בגיל העבודה בהתאם לחוק במדינות שבהן הוא פועל ואינו נוקט פרקטיקות של העסקה בכפייה.

כחלק ממדיניות ניהול הסיכון הנהלת הבנק מקבלת סקירות שונות על המשאב האנושי בבנק, החל מרמת כלל התקינה והמצבה ותנועות כוח אדם חודשיות ועד פירוט שיעורי עזיבה והיעדרויות. הסקירות ניתנות בהתאם ללוח זמנים מוגדר במדיניות וכוללות נקודות סף מוגדרות לסיכון.

מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים בסיוע מנהלת אגף משאבי אנוש ממונה על מדיניות ובקרה בנוגע לכל יחסי העבודה בבנק, וישנם מנהלי משאבי אנוש בתוך היחידות האחראים לטיפול בעובדים. קיימים מנגנוני בקרה אוטומטיים אשר מוודאים כי זכויות העובדים נשמרות, לרבות מניעת חריגות בשעות עבודה ווידוא מימוש ימי החופשה השנתיים ועוד.

חטיבת הון אנושי ומשאבים מנהלת את ההון האנושי באמצעות ניתוח נתונים (People Analytics) לכלל צורכי כוח האדם בבנק, לרבות אסטרטגיית כוח העבודה, זיהוי פערי יכולות בקרב העובדים, מדידת תהליך גיוס עובדים, הערכת ביצועים, סיכוני עזיבת עובדים ועוד. ניתוח הנתונים מדווח להנהלה באופן שוטף, וכחלק מניתוח זה נעשית בחינה מתמדת של המבנה הארגוני בבנק על ידי יחידה ייעודית ויישום ההמלצות לשינויים מבוצע תוך התאמת כוח האדם לתפקידים החדשים.

זכות ההתאגדות

כחלק משמירה על זכויות העובדים הבנק שומר על זכות עובדיו להתאגד¹. עובדי בנק מזרחי-טפחות מאוגדים בשלושה ועדים שונים: ארגון עובדי בנק מזרחי-טפחות, ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק מזרחי-טפחות ועוד עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי-טפחות. עובדי בנק יהב מאוגדים בוועד עובדים. הסכם העבודה מעגן בתוכו בין היתר היבטי העסקה של העובדים בבנק אשר אינם בחוזה אישי, והם נוגעים לתנאי העסקה הנהוגים בבנק. נציגות עובדי בנק יהב מוסמכת לחתום בשם עובדי בנק יהב על הסכמים קיבוציים החלים על עובדי יהב. מנהלי הבנק מודעים להנחיות ולנהלים המבטיחים את מרחב הפעולה של הוועדים ופועלים בהתאם לכך. הסכמי העבודה מעגנים בתוכם את כלל היבטי העסקה של המנהלים והעובדים בבנק, והם נוגעים לכל תנאי העסקה הנהוגים בבנק, ובהם נושאי שעות עבודה, תגמול העובדים ושוויון הזדמנויות.

1. למידע נוסף בנושא יחסי עבודה קיבוציים ניתן לעיין בדוח השנתי 2022, פרק ממשל תאגדי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו, עמוד 301.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. Lost Time incident rate - מחושב ביחס ל-200,000 שעות עבודה עבור 100 עובדים.

ותנאיו תוך התייחסות מלאה לדרישות התפקיד, שייכות ארגונית, ממונה ישיר, מרכיבי ותנאי השכר, שעות העבודה, זכויות סוציאליות לרבות הפרשות פנסיוניות, הטבות והתייחסות לרגישות התפקיד ולחובת החופשה הרציפה.

יציאה לחופשת לידה

יציאה לחופשת לידה נעשית בהתאם לחוק והחזרה מחופשת לידה היא לאותו התפקיד, ושינויים – אם יש כאלו – נעשים בתיאום עם העובד או העובדת.

נתוני חופשת לידה¹

2022			2021			
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
472	8	464	611	4	607	יצאו לחופשת לידה
189	7	182	264	4	260	מתוכם מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה
235	1	234	299	0	299	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ונשארו בחופשת לידה/חל"ת לאחר תום השנה הקלנדרית
45	0	45	48	0	48	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ובחרו שלא לחזור לעבודה
393	1	392	335	1	334	מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנה קודמת ונשארו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה



שינויים ארגוניים

הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר תוך שיתוף פעולה. כל השינויים הארגוניים נעשים עם ליווי מקצועי המשתף את המנהלים בהובלת השינוי. עובדים הנדרשים למעבר תפקיד בעקבות שינויים ארגוניים מקבלים על כך התראה זמן רב מראש, ואם נדרשת הכשרה – הבנק דואג להעניקה לעובד. במקרים של סיום העסקה תקופת ההודעה המוקדמת היא תוך התחשבות בצורכי העובד ואילוטי המערכת, ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק.

נוסף על כך, מנהל משאבי אנוש בכל יחידה פועל לאיתור יזום של עובדים לתפקידים השונים ומרכז מאגר נתונים שבאמצעותו הוא בוחן אפשרויות לאיוש משרות עתידיות. המנהלים מקיימים באופן תקופתי שיחות אישיות עם

1. הנתונים מתייחסים לכלל הקבוצה, ללא שלוחות חו"ל.

התמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים בסניף

כחלק משמירה על בטיחות וביטחון העובדים עובדי הבנק משתתפים בהדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים בסניף. במסגרת ההכשרות לעובדי הסניפים, עם כניסתם לבנק הם עוברים הכשרה של התמודדות עם מקרי שוד. נוסף על כך, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים. בשנת 2022 ניתנו 3,067 שעות הדרכה ל-1,182 עובדים ומנהלים בנושא חוסן נפשי, התמודדות עם לחץ ומצבי משבר.

נתוני היעדרות (במספר ימים) בקבוצה בישראל, בשנת 2022

שיעור היעדרות בגין ימי מחלה (באחוזים)	ימי היעדרות בגין מחלה (כולל תאונות עבודה)	מילואים	חופשה		
7.5%	68,864	108	62,642	נשים	מזרחי-טפחות כולל חטיבת הטכנולוגיה
5.1%	26,752	2,293	34,499	גברים	
6.6%	95,616	2,401	97,141	סה"כ	בנק יהב
5.8%	10,162	4	11,098	נשים	
4.5%	2,809	165	4,526	גברים	בנק אגוד ¹
5.5%	12,971	169	15,624	סה"כ	
5.7%	7,217	19	9,251	נשים	כלל הקבוצה בישראל
4.2%	2,787	80	4,929	גברים	
5.2%	10,004	99	14,180	סה"כ	
6.3%	118,591	2,669	126,945	סה"כ	

שמירה על פרטיות עובדים

כחלק מהביטחון התעסוקתי המוענק לעובדים הבנק מקפיד גם על פרטיות המידע על העובדים הקיים במערכות השונות, אשר מנוהלות מהיבטי אבטחת מידע במאגר השמור כמו מאגר מידע לקוחות (רמה גבוהה ביותר של אבטחת מידע). על כן, המידע בתיקים האישיים של העובדים ממודר וההרשאות אליו הן בהתאם לצורך ורמת ההרשאה המוגדרת בתפקיד. כמו כן, תהליכי העבודה באגף משאבי אנוש בכל הנוגע להגנת הפרטיות תואמים את הסטנדרטים של כלל הבנק בטיפול במידע. כבר עם קליטת עובד חדש בבנק, בעת חתימתו על טופסי הקליטה, מובא לידיעתו נוהל ההגנה על הפרטיות, והוא מאשר כי הוא יודע שפרטיו האישיים נשמרים במאגרי הבנק בהתאם לנוהל. נוסף על כך, בעת ביצוע התקשרויות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הגורם שיוזם את ההתקשרות נדרש לפעול על פי נוהל מתאים, והנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות, בהתאם לצורך.

שמירה על תנאי העסקה

הקפדה על שכר ותנאים סוציאליים כחוק

בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, הבנק מקפיד על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק, ומתוך כך גם על שכר המינימום המחייב. יש לציין כי השכר לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי מתעדכן אחת לשנה. ההסכם הקיבוצי מעגן בין היתר תנאים הנוגעים לשעות העבודה ולתגמול העובדים. נוסף על כך, הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות החוק בכל הקשור ליציאה לחופשות לידה, שעות עבודה ומנוחה וחוקי עבודה נוספים. כמו כן, הבנק מעניק תנאים סוציאליים מוגדלים, כך למשל, דמי ההבראה שמשולמים לעובדי הבנק גבוהים מהקבוע בחוק וכך גם מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק. בעת קליטת עובד חדש, הבנק מפרט לעובד באופן מלא את זכויות

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

בנק מזרחי-טפחות מאמין שקידום גיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה אף מסייעת ללקוחות הבנק השונים בקבלת שירות המכיר בצורכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם.

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית, מקום מגורים או כל מאפיין אחר, והוא פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה באמצעות גיוס שוויוני, העסקה שוויונית, תשלום שכר שווה וקידום השוויון המגדרי.



גיוס הון אנושי איכותי

בנק מזרחי-טפחות פועל לגיוס הון אנושי איכותי בהתאם לדרישות המשרה והכישורים הנדרשים ונמצא בקשר שוטף עם גופים שונים במטרה לאתר מועמדים איכותיים לתפקידים השונים. איתור מועמדים מתבצע על ידי פנייה למגוון ערוצי גיוס (חברות השמה, אתרי דרושים, רשתות חברתיות, אוניברסיטאות ומכללות, עמותות, "עובד מביא חבר" ועוד), מתוך מטרה להרחיב את מאגר המועמדים ולגייס את המועמד המתאים ביותר לתפקיד הנדרש. עלות ההשקעה של הבנק בגיוס ההון האנושי בשנת 2022 הייתה 3.4 מיליון ש"ח.

גיוס שוויוני

בנק מזרחי-טפחות חרט על דגלו גיוס עובדים מכלל האוכלוסייה על כל גווניה, זאת על ידי שיווק ותוכניות ייעודיות לגיוס עובדים מהקהילה המקומית. לצורך קידום הגיוון בבנק ועמידה ביעדי הגיוון שהבנק הציב לעצמו מונחה מנהלת ייעודית לתחום הגיוון בבנק. הבנק מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, וכן אינו מפלה עובדים על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר. נוסף על כך, על מנת להתאים את תהליכי הגיוס לכל המועמדים, נעשות התאמות בתהליכי הגיוס והמיון כדי להבטיח שוויון הזדמנויות, כך שמועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצורכי הקבוצה. ההתאמות הן בדרך כלל תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית). על מנת לחדד את הנושא בקרב המנהלים, בשנת 2022 המנהלים בבנק ביצעו לומדה בנושא שוויון הזדמנויות בעבודה. הלומדה נועדה לתת למנהלים סקירה, מידע נרחב ואף התנסות ותרגול על חוק שוויון הזדמנויות בעבודה, האוסר על אפליה מכל סוג שהוא. איסור זה חל על שלב הקבלה לעבודה ולאורך כל תקופת עבודתו בארגון וכן במהלכי קידום, הכשרה ותגמול.

הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים מקבוצות אוכלוסייה שונות וממגזרים המאופיינים בתתי-יציג בשוק התעסוקה כצעד אסטרטגי, ולשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים. להלן דוגמאות ליוזמות שקידם הבנק לגיוס עובדים ממגוון קבוצות האוכלוסייה:

עובדים מהחברה החרדית – כחלק מאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת הבנק פועל לשילוב עובדים מהחברה החרדית. במסגרת מאמציו הבנק משתף פעולה עם "בראשית" – המכון להכוון תעסוקתי בבני ברק, מרכז "כיוון" – מרכז הכוון תעסוקתי לציבור החרדי בירושלים, ועם "מפת"ח" (מרכזי פיתוח תעסוקת חרדים של ג'וינט ישראל). נוסף על כך, הבנק משתף בירידי תעסוקה ייעודיים לעובדים מהחברה החרדית, בין היתר במרכז האקדמי לב בירושלים ובקמפוס החרדי בקריה האקדמית אונו. כמו כן הבנק מפרסם באתר האינטרנט "גלאט ג'ובס" – אתר ייעודי לאוכלוסייה החרדית לצורך חיפוש משרות. השימוש באמצעי גיוס אלו נעשה בהתאם לצורכי הבנק. במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני למשכנתאות) הוקמו צוותים ייעודיים של נשים חרדיות. רוב המועמדות מגיעות

העובדים ובהן דנים בשאיפותיהם להתפתחות בעבודתם בבנק. בהתאם לרצון העובד וכישוריו יכולים מנהל היחידה ומנהל משאבי אנוש להמליץ לעובד על מסלול התפתחות באמצעות ההכשרות הקיימות במרכז ההדרכה. נוסף לכך, בעת שיחת המשוב השנתית שעורך המנהל לעובד ניתן דגש רב למסלול הפיתוח בבנק.

הצעות משרה בבנק ומרכזים לתפקידי ניהול מופצים באופן תדיר לכלל עובדי הבנק והם מוזמנים להציע עצמם לכל משרה. כל עובד יכול לבחון אל מול מנהליו או מרכז ההדרכה את פערי הידע הקיימים לו, על מנת להתקדם לתפקיד הבא, והוא יכול לבקש לצאת להכשרות מקצועיות שיסייעו לו לגשר על הפער. בשנת 2022 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק, 60% מהם הן נשים.

הבנק מפעיל, בהתאם להסכם הקיבוצי, תוכניות לפרישה מוקדמת ופרישה מרצון באמצעות פיצויים מוגדלים. העובדים מקבלים ליווי אישי מאחראית הרווחה המסייעת להם לבחון את תנאי הפרישה ולהגיע להחלטה בנושא. לקראת מעבר כלל הבנק למט"ל נעשית בחינה ארגונית רחבה והוקם צוות היגוי בנושא. במסגרת הצוות נבחן תהליך ההעברה והאתגרים הצפויים לעלות ונבחנו מגוון פתרונות לעובדים.

תגמול עובדים

הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים לעובדיו, ובהם:

- **קידום בשכר** – אחת לשנה, בהתאם להמלצת ההנהלה, הדירקטוריון מחליט בנוגע למהלך קידום דרגות או תוספת שכר בארגון, בהתבסס על ביצועים בשנה החולפת. המהלך מבוצע בהתאם להסכמים השונים לעובדים בהסכם הקיבוצי, לעובדים ולמנהלים בחוזים אישיים, למנהלים בהתאם להסכם שנחתם עימם ולבנקאים טלפוניים בסטטוס "בניסיון" במרכזי הבנקאות.
- **בונוס אישי** – אחת לשנה, בהתאם למצבה הפיננסי של הקבוצה ותוך התחשבות בשיקולים עסקיים נוספים, הדירקטוריון מחליט על הענקת בונוסים, שיעורם ואופן חלוקתם. הזכאות לבונוס והיקף הבונוס לכל עובד נקבעים על סמך עמידתו ביעדים ועל פי המלצת המנהלים. חלק מהבונוס מחולק באופן אחיד לכלל העובדים, וחלקו האחר מוענק על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק.
- **אופציות למנהלים** – הענקת אופציות לנושאי משרה ומנהלים בקבוצת הבנק (לרבות מנהלי מחלקה/סניפים ומעלה) נועדה להתאים את תמריצי התגמול לתוכנית האסטרטגית של הבנק, ליעדים ארוכי הטווח של הבנק, לתוצאות הבנק על פני זמן ולתרומתם בפועל של עובדי הבנק להשגת יעדי הבנק. דירקטוריון הבנק רשאי לאשר מעת לעת מתאר אופציות לעובדים, ומכוחו הבנק רשאי להעניק למנהלים בבנק (לרבות למנכ"ל ולנושאי המשרה) ובחברות בנות אופציות המירות למניות.
- **עובדים מצטיינים** – הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד. העובדים המצטיינים מקבלים בונוס מיוחד בנוסף לבונוס השנתי ומוזמנים לטקס הוקרה בנוכחות המנכ"ל ובו מצוינים הישגיהם ותרומתם לבנק. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגי העובדים המצטיינים ותרומתם לבנק.
- **פרסים אישיים** – במערך הסניפים קיימת מערכת תמריצים ותגמולים על בסיס הצטיינות במדדים השונים, בפעילויות הסניף ובמבצעים מיוחדים. לרוב התגמול ניתן במסגרת סניפית למטרות גיבוש חברתי ופעילות פנאי לעובדים בסניף. במטה הבנק מחולקים פרסים אישיים כהוקרה לעובדים אשר הגיעו להישגים ראויים לציון במסגרת עבודתם.



ללא רקע וניסיון תעסוקתי, והן מקבלות הכשרה בנקאית במהלך תפקידן. בעת הקמת הצוות ולאורך כל תקופת עבודתן נעשו ונעשות התאמות נדרשות כדי לשלב בעבודה, הן במשמרות מותאמות והן בסביבת העבודה.

עובדים מהחברה הערבית – כחלק מהאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, המשיך הבנק גם בשנת 2022 לגייס עובדים מהחברה הערבית. כחלק ממאמצי הגיוס מתקיים שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר", שמפנות לבנק מועמדים מהחברה הערבית.

שילוב סטודנטים – בבנק קיימות כמה תוכניות הפועלות לקידום סטודנטים ושילובם בשוק העבודה. בחטיבת הטכנולוגיה מתקיימת הכשרה ייעודית לסטודנטים במדעי המחשב, שבה מוכשרים סטודנטים נבחרים להתמחות במקצועות המחשוב הנדרשים בחטיבה. התוכנית, שנמשכת ארבע שנים, משלבת לימודים פרונטליים, פרויקט משמעותי, תקופת למידה תוך כדי עבודה (OJT) ותקופת חניכה, זאת במקביל להשלמת התואר האקדמי. הבוגרים המסיימים את המסלול בהצלחה משולבים בסגל העובדים הקבוע של חטיבת הטכנולוגיה. בפרויקט השתתפו עד כה לאורך השנים כ-70 סטודנטים, ומרביתם נקלטו לבנק ועובדים בפרויקטים שונים.

שילוב גמלאים של הבנק – בשנת 2022 הבנק קלט גמלאים שלו, באמצעות חברות כוח אדם, לפרויקטים שונים של סיוע בסניפים. הגמלאים עובדים בבנק בהיקף משרה המתאים ליכולותיהם ובהתאם לרצונם. בכך מתאפשר להם למלא את יומם בעשייה משמעותית, תוך השתלבות במערכת המוקירה את ניסיונם.

שילוב עובדים עם מוגבלויות – הבנק מחויב לקידום שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות. במסגרת העמידה בהוראות החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלויות ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות. כמו כן, מינה הבנק "אחראית תעסוקת עובדים עם מוגבלויות". הבנק מקיים קשרי עבודה עם מרכז תמיכה למעסיקי עובדים עם מוגבלויות של משרד הכלכלה וכן עם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו. מדי שנה נקלטים בבנק כמה עובדים עם מוגבלויות לתפקידים שונים וכן נוספים תקנים ייעודיים לעובדים חדשים עם מוגבלות. כדי להבטיח שילוב של עובדים עם מוגבלויות סביבת העבודה בבנק מונגשת, וכאשר עולים צרכים ספציפיים נעשות התאמות נוספות.

בשנים האחרונות פועל מזרחי-טפחות רבות לגיוס וקליטה של עובדים עם מוגבלות למגוון רחב של תפקידים בבנק, ונמצא שניהול עובדים עם מוגבלויות מציב אתגרים ניהוליים מורכבים ושונים מאתגרי הניהול הרגילים. לכן הוקם בבנק פורום למנהלים אשר מלווים עובדים עם מוגבלות, על מנת לתת להם כלים ניהוליים שיאפשרו להם לנהל באופן מיטבי את העובדים. בפורום משתתפים 25 מנהלים מיחידות שונות בבנק. הפורום מאפשר שיח משתף על סוגיות ניהוליות שעלו ומועברות בו סדנאות ניהוליות שנותנות מענה לבעיות שצפו מהמנהלים.

בנק ייב חבר בפרויקט "The Valuable 500", המקדם נגישות ושילוב אנשים עם מוגבלויות בחברות הגדולות בעולם.

העסקה שוויונית, מגוונת והוגנת

הקבוצה מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקה שוויונית והוגנת של עובדים ופועלת בצורה שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדים, בכפוף להסכמי ההעסקה השונים. העובדים במשרה חלקית ומלאה זכאים לאותן הטבות, ולאחוז המשרה אין השפעה על ההטבות הסטנדרטיות הכוללות, בין היתר, החזרי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מלבד ההטבות הסטנדרטיות ישנן הטבות ספציפיות אשר נגזרות מאחוז המשרה, ובנוגע להן ישנו הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית, כגון דמי הבראה, ביגוד או ימי חופשה ומחלה.

נוסף על כך, שילוב של עובדים ממגזרים שונים מחייב סביבת עבודה שמגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה. עובדים שאינם יהודים יכולים לנצל מדי שנה בימי חגיהם ובמועדיהם חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק, נוסף על ימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי שבהם הבנק אינו פועל.

כחלק מקידום עקרונות השוויון, הבנק מקדם מדיניות המונעת אפליה, זאת הן בקשר לאפליית עובדים והן לאפליית לקוחות, הכוללת בין היתר פעילות לצמצום אי-השוויון בין המינים, מניעת פגיעות בשל העדפה על רקע אתני או תרבותי, ניפוץ דעות קדומות על אנשים עם מוגבלות וכדומה. נוסף על כך, הבנק מפעיל מוקד פניות אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך. בשנת 2022 לא התקבלו תלונות על אפליה מצד עובדים ועובדים חיצוניים.

גיוון עובדים

גיוון עובדים מאפשר לבנק להשיג יעדים חברתיים ועסקיים. לגיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות יתרונות עסקיים והעסקה רב-גונית מאפשרת לבנק לתת מענה מקצועי ומתאים לצורכי כלל לקוחות הבנק. כך לדוגמה, לגיוס עובדים מהחברה הערבית השפעה עסקית חיובית הבאה לידי ביטוי במתן מענה מתאים לחברה זו בסניפים ובמוקדים הטלפוניים. כך גם, על מנת לתת שירות מותאם לאוכלוסייה החרדית בסניפים השוכנים בערים חרדיות גויסו עובדים

מהחברה החרדית אשר מכירים את צורכי האוכלוסייה. הבנק זוכה במחויבות גבוהה מצד עובדים אלו בזכות ההכרה בייחודיותם ודאגה לסביבת עבודה בעלת מאפיינים המותאמים להם. על מנת לקדם נושא זה ולהטמיע אותו בארגון אחראית מנהלת גיוון למפות את הצרכים הייחודיים לכל אחת מאוכלוסיות הגיוון ולתת להם מענה הולם בסביבת העבודה. כמו כן, היא אחראית להמשיך ולקדם גיוס מגוון בבנק. בנק מזרחי-טפחות מתייחס באופן שווה ובלתי מפלה לכל עובד ועובד, ומשום כך לא קיים רישום או סיווג של העובדים לפי קבוצות על בסיס עדה או מגזר. עם זאת, על פי ניתוח נתונים נלווים ועל פי הצהרת העובדים עצמם, להלן אומדן של נתוני העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בתעסוקה בבנק. חשוב לציין כי סביר שקיימים עובדים נוספים מקבוצות אלו ומקבוצות אחרות שלא נכללים בנתונים.



17.4% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים

מאוכלוסיות מגוונות בתת-ייצוג בתעסוקה, הכוללות עובדים מהחברה הערבית, החרדית, יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.

13% שיעור העובדים מהחברה החרדית	25% מתוך העובדים בחברה החרדית הם בדריג ניהול	2.4% שיעור העובדים מהחברה הערבית
11% מתוך העובדים בחברה הערבית הם בדריג ניהול	17.6% מתוך כלל העובדים שנקלטו לבנק בשנת 2022 הם מאוכלוסיות מגוונות בתת-ייצוג בתעסוקה	6.5% מהנקלטים לבנק בשנת 2022 הם מהחברה הערבית
8.2% מהנקלטים לבנק בשנת 2022 הם מהחברה החרדית	5% מכלל העובדים שנקלטו בבנק בשנת 2022 הם מעל גיל 45	

קידום שוויון מגדרי

הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.

2022				
שיעור הנשים בדריג	סך הכול	גברים	נשים	
42%	12	7	5	יו"ר, מנכ"ל וחברי הנהלה בנק מזרחי-טפחות בלבד
39%	120	73	47	מנהלי אגף/סקטור/מרחב
43%	440	252	188	מנהלי סניפים/מנהלי מחלקות/מנהלי מרכזי עסקים
58%	990	411	579	מנהלי מדורים/מנהלי תחומים
52%	1,562	743	819	כלל המנהלים בקבוצה
68%	6,026	1,994	4,112	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
65%	7,588	2,657	4,931	סך הכול מועסקים

פערי שכר בין גברים ונשים

שכרו של כל עובד בכל הדרגים והתפקידים נקבע בתחילת עבודתו בבנק ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. העובדים והעובדות בקבוצה מקודמים בשכר בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, תוך התחשבות בשיקולים ענייניים ורלוונטיים בלבד. ואכן, כשנבדק השכר של נשים וגברים בתפקיד זהה בכניסה לארגון ועד לטווח של שלוש שנים – לא נמצאו הבדלי שכר. נוסף על כך, נבחנו הבדלי השכר בכלל הבנק בין שכר ממוצע של נשים לשכר ממוצע של גברים בדרגים השונים.

יחס השכר בין נשים לגברים בבנק, לשנת 2022

דרג	יחס השכר
חברי הנהלה	0%
מנהלים בכירים	4.01%
מנהלים סניפים ומחלקות	4.23%
עובדים ¹	12.29%
עובדים בתפקיד זהה (ותק עד שלוש שנים)	0%

הנתונים המוצגים נוגעים לעובדים במשרה מלאה שעבדו לפחות 12 חודשים בבנק. הפער נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל, ולכן קיימת שונות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר). השונות מושפעת הן מהדרגה והן מהתקן הניהולי בכל אחד מהתפקידים. נוסף על כך, קיימת שונות בתנאי השכר הנגזרים גם מהמאפיינים האישיים של העובד או העובדת, כגון ותק, תוספות בגין ילדים וכיו"ב.

מניעת התעמרות והטרדה מינית בעבודה

הבנק רואה חשיבות בהבטחת סביבת עבודה בטוחה ונעימה ומקפיד על מניעת מקרי התעמרות והטרדה מינית. הבנק מינה ממונה על מניעת הטרדה מינית, אשר הוכשרה לתפקיד ועוברת השתלמויות מעת לעת. הממונה אחראית לטיפול בפניות בנושא הטרדה מינית על פי נוהל בנושא. אחריות הממונה כוללת גם טיפול בפניות של עובדי מיקרו-חוף אשר עובדים במתקני הבנק. נוסף לכך, הוגדר כי כל מנהל משאבי אנוש ממונה למניעת התעמרות בחטיבות שעליהן הוא אחראי. מדי שנה נשלח לכל עובדי הבנק נוהל מניעת הטרדה מינית כולל פרטים ליצירת קשר עם הממונה. אחת לשנה מקבלים ההנהלה והדירקטוריון דיווח בנושא הטרדות מיניות בבנק.

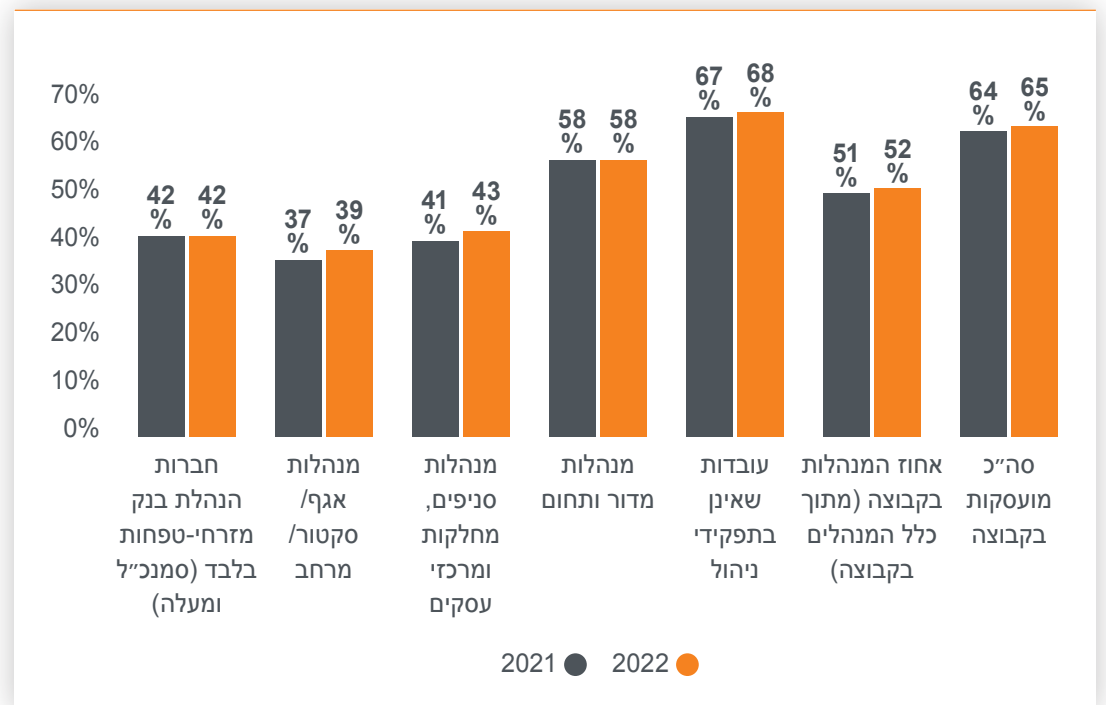
כלל העובדים החדשים משתתפים בהדרכה בנושא באמצעות לומדת חובה. בקורסי הניהול ובכנסי מנהלים בבנק נערכות סדנאות בנושא מניעת התעמרות ומניעת הטרדה מינית. מנהלים חדשים משתתפים בסדנה בנושא מניעת התעמרות ועבודה מכבדת כחלק מקורס הניהול הראשון בבנק.

בשנת 2022 נכתב נוהל למניעת התעמרות הכולל פירוט של ההליך לבירור תלונה. נוסף לכך, הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור, לרבות הטרדה מינית, אפליה, פגיעה בזכויות העובדים, או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכיו"ב.

בשנת 2022 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית או התעמרות בעבודה. התקיים בירור ובוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרים והגברת המודעות בנושא.

בשנת 2022 הועברו 1,370 שעות הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית והתעמרות בעבודה.

שיעור הנשים בקבוצה, לפי דרג



נכון לשנת 2022 הועסקו **4,931** נשים, שהן **65%** מכלל המועסקים בקבוצה.

50% ממנהלי החטיבות הן נשים

52% נשים מנהלות מכלל המנהלים בקבוצה

60% מכלל העובדים שקודמו לתפקיד ניהולי היו נשים

49% שיעור הנשים המנהלות בחטיבות מניבות הכנסה (קמעונאית, עסקית ופיננסית)

50% מתוך כלל העובדים בתפקידים טכנולוגיים (STEM) במטה הבנק הן נשים

38% מהעובדים בתפקידים טכנולוגיים (STEM)¹ במטה הבנק ובחטיבת הטכנולוגיה הן נשים

1. כולל דרג מנהלים מדורים ותחומים. הפרשים נובעים מחל"ד/ חל"ת. אין הבדל בשכר של עובד חדש בעת הקליטה בין גבר לאשה.

1. עובדי STEM משתמשים בידע שלהם במדע, טכנולוגיה, הנדסה או מתמטיקה, באחריות היום-יומית שלהם.



אחריות לרווחת העובדים

הקבוצה פועלת לקידום רווחת העובדים בתוך הבנק כמו גם בחייהם האישיים במגוון דרכים: הטבות לעובדים, איזון עבודה-פנאי ודאגה לעובדים ביציאה לגמלאות.

הטבות לעובדים

הבנק שם דגש על מעגלים שונים המלווים את העובד במשך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות וגם במקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי הבנק זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים בניסיון, במשרה חלקית ובמשרה קבועה.

- **מעגל העבודה** – הטבות שונות בהגעה לאבני דרך במשך תקופת העבודה בבנק: בקליטה, עם קבלת קביעות, בקידום, בנקודות ציון לפי ותק ולקראת היציאה לגמלאות.
- **מעגל השנה** – הטבות ותווי שי בחגים ובאירועים שונים לפי לוח השנה.
- **המעגל המשפחתי של העובדים** – הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם. במסגרת זו ניתן שי באירועים כגון ימי הולדת, חתונה, לידות וכד', וכן עם העלייה לכיתה א' וגיוס לצבא/שירות לאומי, לצד אירועים המיועדים גם למשפחות העובדים. כמו כן, נהנים העובדים מהשתתפות במימון מעונות וגני ילדים עבור ילדי עובדים והחזר על תשלומים ללימודים גבוהים של ילדיהם.
- **הטבות נוספות** – עובדי הבנק נהנים מהטבות שונות בניהול חשבון הבנק, במסגרות ובהלוואות בתנאים מועדפים.



אירוע משפחות בנושא קיימות

במסגרת אירועי קיץ לעובדים התקיים מופע שמטרתו הנגשת חשיבות השמירה על כדור הארץ וערכים של קיימות. במופע השתתפו כ-2,500 מעובדי הבנק וילדיהם.

תמיכה בשמירת אורח חיים בריא

- **ימי כיף וגיבוש** – הבנק מקפיד כי כלל העובדים יצאו לימי כיף ולפעילויות גיבוש.
- **חדר כושר בבניין המטה בלוד** – לרשות עובדי הבנק בבניין המטה בלוד עומד חדר כושר שבו מוצע מגוון פעילויות וחוגים שונים במשך השבוע בעלות סמלית.
- **ליגה למקומות עבודה** – בבנק 12 קבוצות ספורט המשתתפות מדי שנה בליגה למקומות עבודה. כ-150 מעובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק ומשתתפים באימונים ובתחרויות.
- **בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים שגילם יותר מ-40** – כחלק מדאגה לבריאות העובדים ולרווחתם הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים שגילם יותר מ-40. 30% מהעובדים הזכאים מנצלים הטבה זו.
- **מודעות למחלות ומגפות** – במקרים שבהם קיים חשש להתפרצות מחלה או מגפה בארץ, הבנק דואג לעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות. הטיפול במקרה כזה אף מעוגן בתוכנית ההמשכיות העסקית של הבנק בהתאם להוראות בנק ישראל.

- **סיוע לעובדים החולים במחלות קשות** – בבנק פועלת אחריות רווחה שבאחריותה שמירת קשר עם עובדים החולים במחלות קשות, טיפול בבקשותיהם וצורכיהם, כמו גם טיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לסיוע כספי בהיבטים רפואיים.
- **סיוע בשעת משבר** – במסגרת הדאגה למעגל המשפחתי, מנהלי היחידות, בסיוע חטיבת ההון האנושי, משאבים ותפעול, מלווים את העובד וסביבתו הקרובה ותומכים בהם גם במצבים של קושי ומשבר. נוסף לכך, הוקמה ביזמת העובדים קרן עובדים לעזרה הדדית. עובדים המעוניינים בכך מפרישים מהמשכורת סכום צנוע לטובת הקרן, המסייעת לעובדים במצבי משבר שונים.

הטבות לעובדי בנק יהב ובנק אגוד¹

גם בנק יהב ובנק אגוד מקפידים על מתן הטבות לעובדיהם: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנתי, הטבות מקרן רווחה וביגוד. כמו כן, הטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים, כדוגמת מענק לציון שנות ותק, שי בחגים, שי לאירועים אישיים ועוד. נוסף לכך קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני גיל היציאה לגמלאות. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כגון שי בחגים, שי ליום ההולדת והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. הבנק מציע השתתפות בתשלום ליועץ פנסיוני לעובדים הפורשים בגיל היציאה לגמלאות.²

איזון עבודה-פנאי

שילוב נכון ומאוזן בין קריירה למשפחה ובין פיתוח יכולות והתקדמות מקצועית לבין פיתוח תחומי עניין אישיים והתפתחות אישית משפיע באופן ישיר על רווחת העובד. הבנק מעודד את עובדיו לשמור על איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי, מקיים הדרכות לעובדים בנושא זה ומקפיד כי לעובד יהיה בשבוע העבודה זמן פנוי למשפחתו ולעיסוקים נוספים:

- **שבוע העבודה** – שבוע העבודה בבנק לעובד במשרה מלאה הוא 39 שעות במקום 42 שעות המוגדרות בחוק. לצורך בקרה, הבנק מנטר את שעות העבודה החרוגות ומוציא התראות לעובדים החורגים ממסדת השעות המותרת עם העתק למנהלים. כמו כן, הבנק מוודא שהעובדים מנצלים את ימי החופש שלהם ובחופשה רציפה בהתאם לחוק חופשה שנתית.
- **ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק** – מכסת ימי החופשה הניתנים לעובד מדי שנה היא בהתאם לחוק ובהתאם לוותק ואף גבוהה מכך:
 - ימי חופשה בחול המועד נגרעים באופן חלקי בלבד מימי החופשה.
 - עובד שאינו יהודי זכאי לנצל מדי שנה בימי החג של דתו חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק. ימים אלו הם נוסף על ימי החופשה בחגים החלים לפי לוח השנה העברי, שבהם הבנק אינו פועל.
 - הבנק מעניק לעובד ימי חופשה נוספים לרגל חתונתו, הולדת ילדיו, בר/בת מצווה וחתונה של ילדיו.
 - עובדים קבועים בבנק שלומדים לתואר אקדמי שני בשנות עבודתם מזוכים בימי חופשה עם סיום הלימודים.
 - קיימים מנגנוני בקרה אוטומטיים אשר מוודאים מניעת חריגות בשעות עבודה ווידוא המימוש של ימי החופשה השנתיים ועוד.
- **תמיכה בעובדים שמטפלים בבן משפחה חולה ("Caregivers")** – ככלל, הבנק מתחשב בעובדים ומגלה גמישות במצבי משבר שבהם נדרשים עובדים לטפל בבן משפחה חולה.
- **דמי הבראה** – עובדי הבנק נהנים מדמי הבראה בשיעור העולה על הקבוע בחוק.
- **שובר נופש** – אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. בעקבות מיזוג בנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות, נחתם הסכם פרישה בין הנהלת בנק אגוד ובין ועדי העובדים, ובמסגרתו נקבעה חבילת פרישה הכוללת פיצויים מוגדלים והטבות שונות אשר יוענקו לעובדים הפורשים.



הכשרה ופיתוח עובדים

הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו כמו גם כלי לחיזוק ערכי הבנק. הבנק שואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח אישי ומקצועי שישמרו את העובדים עדכניים לסביבת העבודה המשתנה.



פיתוח ההון האנושי בבנק מתבסס על שלושה נדבכים מרכזיים:

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים – תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי והמקצועי, בהובלת מרכז ההדרכה בחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול, מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק: החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, דרך השתתפות במגוון תוכניות הדרכה בתקופת העבודה בתפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעבודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

מסלולים לפיתוח קריירה וקידום עובדים – כחלק ממדיניות הבנק, הדוגלת בקידום עובדים, טיפוחם לאורך זמן ואיזון משרות וקידום פנימי מקרב עובדי הבנק, הבנק מציע מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים.

דיאלוג עם העובדים – כחלק מתהליך הפיתוח והלמידה של העובדים הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם העובדים על ביצועיהם ויעדיהם באמצעות תהליכי הערכה ומשוב. כמו כן, הבנק מעודד מצינות ומתגמל עובדים על ידי הענקת בונוסים, קידום עובדים בסולם הדרגות בבנק, הענקת פרסים אישיים לעובדים מצטיינים והכרזה על עובדים מצטיינים.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

תוכנית ההדרכה בקבוצה כוללת מגוון קורסים, הדרכות והעשרה לעובדים ולמנהלים – הן בנושאים מקצועיים (בין אם נדרשים לפי רגולציה ובין אם לאו), הן בנושאים ניהוליים להקניית מיומנויות למנהלים, והן בנושאים כלליים והתנהגותיים להרחבת הידע ורכישת מיומנויות וכישורים אישיים שונים. לכל עובד שהוא עובד בנק (סניף/מטה), לרבות עובדים במשרה חלקית, מותאם מסלול הכשרה ייעודי הכולל פעילויות הדרכה מותאמות לתפקידו. מרכז ההדרכה משתמש בשיטות הדרכה מתקדמות, מגוונות וחדשניות ללמידה. הלמידה מתבצעת בשיטה "היברידית", הכוללת שילוב של למידה מקוונת מרחוק, למידה פרונטלית ולמידה עצמאית דיגיטלית. בהדרכות הפרונטליות משולבות שיטות שונות להגברת המעורבות של הלומדים, כגון סימולציות, משחק, למידה פעילה, דיונים בזוגות / בקבוצות ועוד. למידה עצמאית, דיגיטלית ואינטראקטיבית מתרחשת לטובת לימוד תוכן מקצועי הנדרש לתפקיד. נוסף על כך, מרכז ההדרכה מעודד למידה להעשרה והתפתחות אישית, באמצעות פלטפורמות להנגשת חומרי למידה מגוונים, לרבות ספריה וירטואלית, סרטוני הדרכה ופודקאסטים.

מרכז ההדרכה הוא שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי בנק, בכל מה שקשור בניהול שינוי, הטמעה והדרכה:

- **הכשרות, ימי עיון והשתלמויות** – הבנק מציע הכשרות וימי עיון הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים השונים בהתאם לאמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים הם במקצועות הבנקאיים השונים, ניהול ומנהיגות ועוד. במסגרת ההכשרות הניתנות לעובדים ישנו דגש מיוחד על הדרכות רגולציה. שיטות ההטמעה של כל רגולציה מותאמת למורכבותה ולאוכלוסיית היעד הרלוונטית. ההדרכה מתייחסת גם להטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים וגם לשמירת כשירות וריענון לאורך זמן.
- **תוכנית חניכה אישית** – הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. עובד הנכנס לתפקיד חדש נחנך הן על ידי עמית למקצוע והן על ידי מנהל היחידה, במסגרת תוכנית חניכה מובנית ומותאמת לבעל התפקיד. בקורסים הניהוליים החונכים הם מנהלים בדרגים השונים. כמו כן, מדריכים ניידיים של מרכז ההדרכה מעבירים שיעורים אישיים בעמדת העובד ושיעורים מקוונים ישירות לעמדת העובד, לאחר שמבוצע איתור צרכים ונושאי הלימוד מוגדרים מול המנהל.

ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת). עובדים הפורשים בהגיעם לגיל היציאה לגמלאות זכאים לקצבה מקרן הפנסיה. ההפרשות עבור עובדי הבנק מבוצעות כחוק.

לעובדים הפורשים טרם הגעתם לגיל יציאה לגמלאות (פרישה מוקדמת) קיימים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. כמו כן, העובדים הפורשים במסלולים אלו זכאים לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה ופגישה עם יועץ פנסיוני למיצוי זכויותיהם.

לעובדים הנמצאים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת זכאים לתוכנית פרישה הכוללת ליווי אישי, סדנת הכנה לפרישה וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, זכאות להחזרים כספיים עבור ייעוץ מס/ייעוץ פנסיוני והכשרה מקצועית על פי בחירת העובדים. כלל הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק. נוסף על כך, הבנק מעודד את המנהלים לשמור על קשר עם הגמלאים במחלקותיהם ולהמשיך להיעזר בניסיונם ובידע הרב שצברו עם השנים, כל זאת בהתאם לרצון הפורש. נשים וגברים זכאים על פי חוק לעבוד עד גיל 67, וכך גם בבנק. ככלל, הבנק לא מעסיק עובדים לאחר גיל פרישה, אולם במקרים של עובדים המשמשים מקור ידע קריטי, ובמקרים שבהם הן הארגון והן העובד מעוניינים בכך, תיבחן אפשרות להאריך את העסקתם מעבר לגיל 67. כיום יש 26 עובדים כאלו כולל עובדים בחטיבה לטכנולוגיה, רובם מכהנים בתפקידי ניהול בכירים. נוסף על כך, בשנת 2022 החל הבנק לקלוט גמלאים שלו, באמצעות חברות כוח אדם, לפרויקטים שונים וסיוע בסניפים.

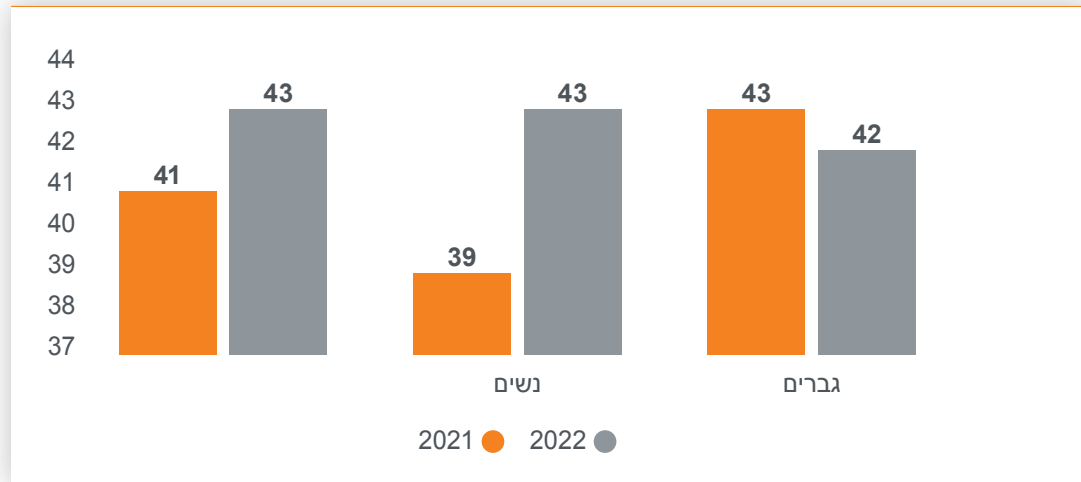
נתוני פורשים לשנת 2022 בקבוצה (ללא בנק אגוד')

סך הכול	נשים	גברים	סך הכול
מספר העובדים שיצא לגמלאות	17	34	51
מספר העובדים שפרשו מרצון (על פי תוכנית פרישה מרצון)	21	12	33
סך הכול	38	46	84

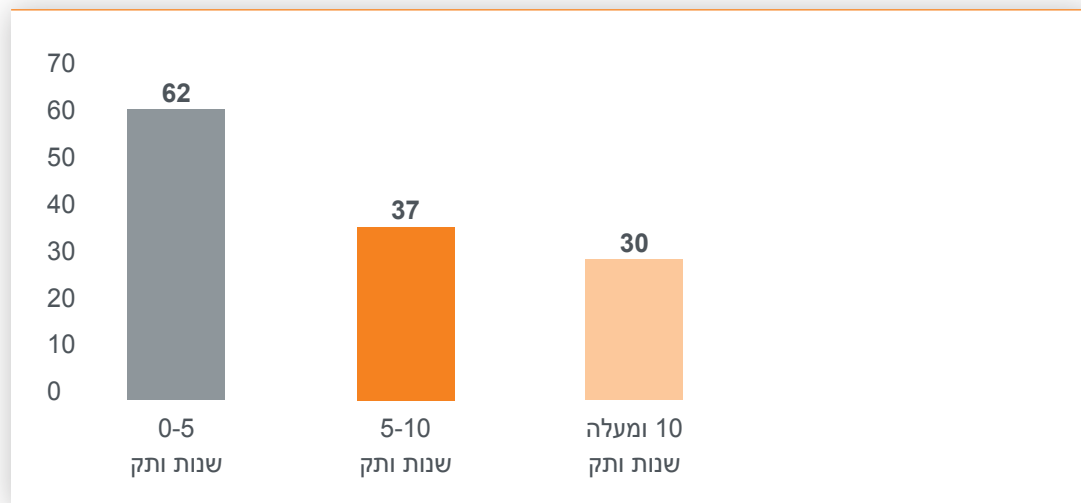


1. במסגרת זו פרשו מבנק אגוד 154 עובדים: 4 על פי גיל ו-150 פרשו מרצון.

ממוצע שעות הדרכה בחלוקה מגדרית



ממוצע שעות הדרכה בשנת 2022, על-פי שנות ותק



בשנת 2022 התקיימו **47,821** ימי הדרכה, לעומת 42,960 ימי הדרכה בשנה הקודמת.¹

55% משעות ההדרכה היו בלמידה עצמית (בעזרת לומדות, חוברות, סרטונים, משחקי מחשב ועוד)

45% משעות ההדרכה היו היברידיות (באופן פרונטאלי או אונליין)

עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים בבנק מזרחי-טפחות לשנת 2022 היא **72.6 מיליון ש"ח**

1. 1 יום הדרכה = 9 שעות אקדמיות.

ארגון לומד – מרכז ההדרכה מפתח פרויקטים שונים שמטרתם להטמיע תרבות של בנק לומד, ובמסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה וגם ביזמת מנהלי הסניפים. חומרי עזר מונגשים למנהלים ולעובדים בפורטל הלמידה של הבנק, במסגרת כניסה לתפקיד חדש מתקיימת חניכה, מופצות ערכות מתוקשבות ללמידה עצמית, ערכות להדרכה בישיבות צוות, "מבזקי למידה" המופצים בקבוצות הדרכה למנהלים ועוד.

מערכת הלמידה, "בינה" – מערכת המאפשרת לעובד שקיפות בנוגע לתוכנית ההדרכה האישית המתוכננת, ולמנהל – מעקב רציף על התפתחותו המקצועית של העובד. לומדות הבסיס (שהן חובה לכל עובד חדש) ומסלולי החניכה המותאמים לעיסוקים השונים מבוצעים במערכת. במערכת זו גם נמצאים חומרי עזר לרשות המנהלים והעובדים, להרחבת הידע בתחומים רבים.

קורסי העשרה – הבנק מציע לעובדיו קורסים שונים להעשרה ופיתוח מיומנויות גם מעבר לדרישות התפקיד, כגון קורס לימוד שפות, אקסל, VBA, פרזנטציה, קבלת החלטות, מיומנויות בניהול משא ומתן ועוד.

למידה עצמאית – ספריית VOD נגישה לכלל העובדים וכוללת סרטוני הדרכה להעשרת הידע בנושאים בנקאיים: סחר בין-לאומי, השקעות, ניתוח דוחות כספיים ועוד. הספרייה הונגשה לשימוש העובדים ברבעון האחרון לשנת 2022 ומאז פתיחתה היו מעל ל-2,700 כניסות. נוסף לכך, הושקה מערכת פודקאסטים ללמידה ולהעשרה במגוון נושאים, שאליה יכולים העובדים להתחבר מכל מקום ולהרחיב את הידע. כמו כן, מתקיימת העשרה ייעודית למנהלים על ידי ניוזלטרס ניהוליים שמופצים מעת לעת.

הרצאות העשרה – גם בשנת 2022 המשיך הבנק עם פרויקט "עץ הדעת", בו מועברות הרצאות העשרה על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה. התכנים הועברו בצורה מקוונת. בשנת 2022 התקיימו חמש הרצאות. בכל מפגש השתתפו כ-100 מנהלים ועובדים.

הכשרת עובדים מחוץ לארגון – נוסף על הקורסים אשר נלמדים בתוך הארגון, נשלחים מעת לעת עובדים להשתלמויות חיצוניות על מנת להרחיב את הידע המקצועי שלהם. בשנת 2022 השתתפו עובדים בהכשרות חיצוניות בתחומים כגון כנס ר"ח, הכנס השנתי של לשכת עורכי הדין, כנס פשיעה כלכלית ואיסור הלבנת הון, כנס שנתי פורום CFO, כנס שנתי של לשכת השמאים, כנס בנושא סייבר, ועידת שוק ההון ועוד.

השכלה אקדמית – הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו והשתתף בהוצאות שכר הלימוד של 130 עובדים בחמש השנים האחרונות, מתוכם 53 עובדים קיבלו מימון להשלמת התואר הראשון. בשנת 2022 קיבלו 31 עובדים מימון ללימודים אקדמיים, מתוכם – 7 עובדים קיבלו מימון לתואר ראשון ו-24 עובדים קיבלו מימון לתואר שני.

14% מתוך העובדים שקיבלו מימון ללימודים אקדמיים בשנת 2022 התקדמו בדרגה ו-40% מתוכם שינו תפקיד במהלך שלוש השנים האחרונות.

תמיכה וייעוץ אישי – בכניסה לתפקיד ניהולי (מנהלי סניפים/מחלקות) המנהלים מקבלים ייעוץ וליווי אישי, וכן מתקיימות פגישות ייעוץ אישיות בהכשרות נבחרות. הייעוץ והליווי ניתן הן בשוטף והן בהקשר לאירועים ספציפיים, כגון מיזוג אגוד או שינוי ארגוני ובהתאם לצורך העולה ביחידות השונות.

הדרכת עובדים בחברות הבנות – בבנק יהב נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתוכניות העבודה וצורכי הבנק. תוכנית זו מופצת לכלל העובדים. שלוחות חו"ל מקיימות תוכניות הדרכה המותאמות לערכי הבנק ודרישות הרגולציה באזור פעילותם.

הכשרות לתמיכה וליווי של הפורשים מהבנק – מרכז ההדרכה מכשיר עובדים ומנהלים העומדים לקראת פרישה במסגרת קורס הכנה לתהליך הפרישה לגמלאות. כמו כן, מתקיים כנס בסוף שנה לעובדים ומנהלים אשר פרשו בשנה הקלנדרית.

ממוצע שעות הדרכה לעובד בשנת 2022

	2022			2021		
	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים
מנהלים	24	24	25	34	33	35
עובדים	47	47	48	42	40	47
מטה	13	12	13	23	21	28
סניפים	64	61	71	50	48	54
ממוצע סך הכול	43	43	42	41	39	43



בשנת 2022 הושקה בבנק מערכת פודקאסטים ללמידה ולהעשרה במגוון נושאים, שאליה יכולים העובדים להתחבר מכל מקום ולהרחיב את הידע.

בדיקת אפקטיביות תוכנית ההדרכה

לצורך בחינה, שיפור המקצועיות ויעול תהליכי הלמידה, קיים תהליך מובנה של בדיקת אפקטיביות הן לתוכני למידה חדשים והן לתוכני למידה קיימים. לשם כך נוקט מרכז ההדרכה כמה דרכים:

- **משוברים** – בסיום כל הדרכה מתקיימת שיחת משוברים בעל פה עם המשתתפים והם מתבקשים למלא טופסי משוברים במערכת ה"בינה". במקרים מסוימים גם לאחר פרק זמן עובדים ומנהלים ממלאים בשנית טופס משוברים, במטרה לבחון את תרומת ההדרכה לשיפור הביצועים, הטמעת הידע ויישומו בעבודה השוטפת. ציוני טופסי המשוברים וההערות המילוליות מנוטרים ומנותחים, ובעקבותיהם נערכים שינויים נדרשים בהכשרות הבאות תוך מעקב אחר יישומם. שקלול טופסי המשוברים והדירוג עבור כלל ההכשרות והקורסים שהתקיימו בשנת 2022 העיד על אפקטיביות ושביעות רצון גבוהה.
- **ישיבות בנושא אפקטיביות הדרכה** – אחת לרבעון מתנהלת במרכז ההדרכה ישיבת אפקטיביות הדרכה, בנוכחות מנהל מרכז ההדרכה, מנהלי המדורים ורכזי הקורסים. בישיבה מציג כל רכז את סיכום משוברי הקורסים בניהולו. הסיכום מוצג הן ברמה מספרית והן ברמה מילולית. בהתאם לטופסי המשוברים ולהערות מגובשות הפעולות לביצוע בסוגיות שהועלו.
- **קבוצות מיקוד** – לקראת הכשרות ספציפיות (כגון תוכנית ניהול מתקדם, מסלול עתודה לניהול במטה) עובדים ומנהלים אשר השתתפו במחזורי הקודמים הוזמנו לדיון בתוכן ההכשרות ושיפור שלהן במידת הצורך.

מסלולי פיתוח קריירה

הבנק רואה חשיבות רבה בהתפתחות וקידום מקצועי, לרוב עובדי הבנק נקלטים בתפקידים ראשוניים ומתקדמים במסלולי פיתוח קריירה רבים בארגון. הבנק מציע כמה מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים ובודק את אפקטיביות ההכשרות לאורך שנים.

- **קידום עובדים למשרות ניהול** – הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2022 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק.
- **תוכנית לפיתוח מנהלים** – תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, יעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.

- **תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית** – הבנק פיתח תוכניות המכשירות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים – הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים במסגרת תוכנית זו הכשרות שונות, כגון עתודה לניהול בסניף, עתודה לניהול במטה, קורס ניהול מתקדם, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותוכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עתודה למנהלי עסקים).
- **הכשרת מנהלים בבנק יחב** – בנק יחב מפעיל תוכניות לפיתוח ושימור שדרת הניהול בבנק, באמצעות העברת קורסי פיתוח מנהלים במטה ובסניפים לאורך כל השנה.

דיאלוג עם העובדים


הבנק מעניק חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, על מנת להרחיב את השיח עם העובדים, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. כדי לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות:

- **שולחנות עגולים עם מנכ"ל הבנק** – בשנת 2022 נפגש מנכ"ל הבנק עם עובדי הבנק במפגשים שכללו שיח פתוח על הנעשה בבנק הן במטה והן בסניפים. כמו כן, התקיימו מפגשים ישירים של חברי ההנהלה עם העובדים באמצעות קיום סיורים בסניפים וביחידות השונות, לרבות "שולחנות עגולים" של שיח פתוח בפורומים שונים. מנהל חטיבת הון אנושי משאבים ותפעול נפגש עם עובדי אגוד לשיח פתוח על תהליך הקליטה והמעבר לבנק. מכלל המפגשים האלו עלו תובנות רבות שתרמו ללמידה ופיתוח תהליכים בבנק.
- **סקרי עובדים** – הבנק משתף פעולה עם חברת BDI באופן שנתי לקביעת דירוג הבנק בחברות שהכי כדאי לעבוד בהן, והמסקנות מוצגות להנהלה. תוצאות הסקר נבחנות גם בפילוח לפי מגדר, רמה היררכית וקבוצות גיל. מסקנות הסקר מוצגות למנהלי החטיבות בבנק ומהן מובאות הצעות ליישום בתוכנית העבודה.
- **סקרים ארגוניים** – הבנק מבצע סקרים לקבוצות אוכלוסייה שונות, כמו למשל סקר לעובדים חדשים אשר בודק את שביעות הרצון מתהליך הקליטה והתפקיד.
- **מתן משוברים לעובדים** – הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוברים סדיר על ביצועיהם. בשנת 2022 קיבלו 100% מעובדי הקבוצה משוברים במסגרת שיחה או פגישה אישית. סמוך למועד המשוברים מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים ומתן משוברים אפקטיבי אף מתקיימות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית. המשוברים הדדי ומאפשר גם לעובדים לתת משוברים על הנעשה בבנק.
- **תקשורת מול עובדים חדשים** – בפורטל הבנק קיים אזור ייעודי לעובדים חדשים ובו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך. חוברת לעובד החדש כוללת מידע בנוגע לזכויותיו, הסבר על תלוש השכר ומרכיבי השכר בבנק ואף מעלה למודעות את המערכת לקידום, תגמול ותמריצים בבנק. כמו כן, באזור זה ישנה הכוונה לאזורים נוספים בפורטל הבנק המסייעים לעובד להכיר את הבנק, כך שקליטתו תהיה מהירה ונעימה.

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
מבוצע בשוטף.		המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלויות וליווי המנהלים של עובדים אלו.
מבוצע בשוטף.		הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה בתת-תעסוקה.
בוצע.	 	הרחבת מעגלי התמיכה בגופים הפעילים בתחום יזמות עסקית-חברתית (תחרות יזמות, מרכז בחברה טובה).
בוצע.		בחינת השקעות חדשות באג"ח חברתי.
בוצע.		הרחבת ההשפעה (אימפקט) של המלגות המוענקות על ידי הבנק לסטודנטים מאוכלוסיות מוחלשות באמצעות שעות התנדבות שיתרמו לקהילה.
בוצע.	 	השקעות ריאליות – בחינת השקעות הבנק בהתאם לקריטריונים להיבטי ESG בחברות המטרה.
בוצע.		ביקור אצל שלושה ספקים מרכזיים וקבועים.
בתהליך עבודה.		בניית שאלון בנושא אחריות תאגידית שיצורף לבקשות לקבלת הצעות מחיר מספקים לצורך קבלת החלטות במכלול השיקולים לבחירת ספק.
בוצע.		המשך שימור שביעות הרצון הגבוהה של לקוחות הקבוצה והמשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, ושמירה על הוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו.
בוצע.		עידוד עובדי הבנק להתנדבות בפרויקטים שונים למען הקהילה בתמיכת הבנק (לדוגמה גדולים במדים, מיזם זיכרון בסלון, ימי שיא וכו').

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בתהליך עבודה.	 	בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית-עבודה ורווחה נפשית – Well being, וכן גיבוש מסקנות והמלצות לקידום הנושא.
בוצע.	 	עדכון הערכות להדרכה פיננסית של הבנק "דרך הכסף" – התאמת פורמט לבתי הספר היסודיים וכן תרגום הערכות המיוחדות לשפה הערבית.
בוצע.		המשך פעילות במגזר הערבי על מנת לתת לציבור זה פתרונות המותאמים למאפיינים הייחודיים בעת ביצוע משכנתאות.
בוצע.		הרחבת הפעילות בקרב הגיל השלישי תוך יצירת שיתופי פעולה עם בתי דיוור מוגן והגדלת מספר הבנקאים והסניפים המתמחים במתן פתרונות אשראי לאוכלוסייה זו.
מבוצע בשוטף.		פעילות בציבור החרדי – למידת צרכים והתאמת שירותי הבנק בתחום המשכנתאות, לרבות שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים.
מבוצע בשוטף.		המשך מתן אפשרות דחיית תשלומים ללקוחות הנזקקים לכך בעת הצורך (משכנתה).
בוצע.		הנגשת נושאי הגבייה הרכה לטיפול ישירות באתר האינטרנט.
בוצע.		המשך פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" ויצירת פעילויות העשרה בנושאים כלליים, לרבות ביצוע פעילויות מותאמות למגזרים השונים: לחברה הערבית, החברה החרדית, אזרחים ותיקים והרצאות פיננסיות-בנקאיות בתחומים שונים שנמצאים בהלימה לפעילות העסקית.
בוצע.		חיזוק התקשורת הפנים-ארגונית על ידי העשרת הידע של עובדים באמצעות הרצאות מקוונות אשר יפגישו את העובדים עם עולמות תוכן שונים מעולם הבנקאות.
בוצע.		הקמת אתר להעשרה מקצועית באמצעות קורסים דיגיטליים.
בתהליך עבודה.		בחינת פרופיל העובד העתידי הנדרש בכל חטיבה לאור שינויים הצפויים לחול בשוק העבודה העתידי והשפעותיהם על מקצועות העתיד.

מענה ל-SGDs	יעד שהוגדר
 	הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה בתת-תעסוקה.
	הרחבת פרויקטים דיגיטליים והאצה דיגיטלית אשר יסייעו בבניית חוויית לקוח חדשה ויסייעו במגוון שירותים שיינתנו גם מרחוק. הטמעת חדשנות בארגון על ידי ליווי והכשרה של "נבחרת החדשנות".
	הטמעת "שפה שירותית" חדשה אשר תקדם את מתן השירות לכלל האוכלוסיות והרחבת ערוצי השירות.
 	השקעות ריאליות – בחינת השקעות הבנק בהתאם לקריטריונים להיבטי ESG בחברות המטרה.
	שילוב היבטי ESG, בדגש על סיכוני אקלים, בשיקולי ותוצרי מערך ייעוץ השקעות.
 	העשרת ארגז הכלים המקצועי עבור עמותות ועסקים חברתיים.
	הגדלת מעגל העובדים המשתתפים בפעילויות התנדבות.

מענה ל-SGDs	יעד שהוגדר
 	בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית-עבודה ורווחה נפשית – Well being, הן בעבודה השוטפת והן כחלק מתכנון הבניין החדש של הבנק שנבנה בלוד.
 	יזמים ומצילים חיים – הרחבת היקף בתי הספר והתלמידים המשתתפים בתוכנית שמטרתה עידוד וקידום יוזמות ילדים ונוער בתחום הבטיחות בדרכים.
  	הרחבת הנגשת הערכות לחינוך פיננסי לבתי ספר יסודיים.
	אישור והתחלת יישום של מסמך מדיניות ניהול ספקים בהיבטי ESG.
 	שילוב שיטות למידה חדשניות על מנת לשפר את חוויית הלמידה של העובדים, הן פרונטלית והן וירטואלית, באמצעות מרכזי תוכן וירטואליים, סדנאות ייחודיות ועוד.