

דוח אחריות תאגידית 2014



מזרחי טפחות

תוכן העניינים



72 הסביבה ואנחנו
 74 ניהול צריכת משאבים
 76 התייעלות אנרגטית
 78 דיאלוג בנושאי סביבה
 79 הצעד הבא - הסביבה ואנחנו

38 הקהילה ואנחנו
 השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות
 והתנדבות
 40 ניהול אחראי של שרשרת האספקה
 52 הצעד הבא - הקהילה ואנחנו
 54



3 דבר יו"ר ומנכ"ל הבנק
 4 ניהול אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות
 5 על הדוח השני לאחריות תאגידית
 6 זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית
 9 על קבוצת מזרחי-טפחות

80 ממשל תאגידי
 81 ממשל תאגידי יציב
 85 מחויבות לציות לרגולציה
 87 ניהול סיכונים והמשכיות עסקית
 89 ניהול סיכוני סביבה וחברה במתן אשראי
 92 שמירת זכויות אדם
 93 הטמעת אתיקה עסקית
 95 מניעת שחיתות
 98 הצעד הבא - ממשל תאגידי
99 בקרות חיצוניות ואינדקס מדדים
 100 הבטחת מהימנות נתוני הדוח
 102 אינדקס GRI



55 העובדים שלנו
 57 פרופיל העובדים
 60 קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים
 63 גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה
 65 הכשרה ופיתוח עובדים
 69 יחסי הנהלה - עובדים
 70 דיאלוג עם העובדים
 71 הצעד הבא - העובדים שלנו



17 הלקוחות ואנחנו
 19 מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה
 21 פריסה בנקאית רחבה
 23 הוגנות, שקיפות והנגשה
 28 שמירה על פרטיות הלקוח
 30 פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
 33 שיווק ופרסום אחראי
 34 דיאלוג עם לקוחות
 37 הצעד הבא - הלקוחות ואנחנו



דבר יו"ר ומנכ"ל הבנק

קוראות וקוראים נכבדים!

מוגש לכם בזאת דוח האחריות התאגידית של קבוצת מזרחי-טפחות בע"מ לשנת 2014.

הדו"ח משקף באופן מקיף ומעמיק את הפעילויות שהקבוצה נוקטת מתוך מחויבות ליצור ערך למחזיקי העניין שלה – לקוחות, עובדים, ספקים, הקהילה והסביבה, ומתוך הבנתנו שכארגון עסקי הפועל בתוך החברה ומקיים עמה קשרי גומלין אנו מחויבים לגלות אחריות ולהשקיע מאמצים לטובת הסביבה והקהילה.

במסמך שבפניכם ישנה התייחסות מפורטת, לפעולות שהקבוצה נקטה במהלך 2014 בנושאים רבים ובהם: קידום טובת הלקוחות, המעורבות החברתית-קהילתית שלה, יצירת סביבת עבודה ראויה ואחראית לעובדיה, שמירה על הסביבה, דאגה לקיומו של ממשל תאגידי נאות, אתיקה, ניהול סיכונים ועוד. נושאים אלה עומדים בקדמת סדר היום הארגוני ומשולבים כחלק אינטגרלי בליבת העסקים ובתרבות הארגונית שלנו.

במהלך שנת 2014 ביצע הבנק קפיצת מדרגה והטמיע את ערך השמחה באסטרטגיית השירות הייחודית שלו תחת הכותרת "מגיע לך להיות שמח בבנק שלך". אסטרטגיה זו נגזרת מהיותנו בנק מוביל בתחום השירות, זאת באמצעות מתן יחס אישי ואנושי ויצירת בנקאות ייחודית ומבודלת התומכת בקשרי הגומלין בין הבנק, הלקוחות והעובדים.

בשנה האחרונה העמקנו והרחבנו את הדיאלוג עם מחזיקי העניין בנושאים השונים, קיימנו יותר מפגשים עם הקהילה ופעילויות הדרכה פיננסית, יותר תמיכה ומעורבות בעידוד עסקים חברתיים, ביצענו תהליכי התייעלות וחסכון בצריכת האנרגיה והגברנו מעורבות עובדים בפעילויות למען הקהילה.

דוח זה הינו ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, כשהכוונה היא לייצר בעזרתו דיאלוג פתוח ושקוף, בכל הנושאים הנכללים בו. דוח האחריות התאגידית שלנו מופיע גם באתר האינטרנט ובדף הפייסבוק של הבנק ואתם מוזמנים להגיב ולהתייחס לפעילויות המדווחות בו.

קריאה נעימה ומועילה,

משה וידמן – יו"ר הדירקטוריון אלדד פרשר – מנכ"ל הבנק

ניהול אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

קבוצת מזרחי-טפחות מיישמת אחריות תאגידית בפעילותה העסקית מתוך מטרה ליצור ערך כלכלי, חברתי וסביבתי לכלל מחזיקי העניין, המשפיעים על פעילותה, ומושפעים ממנה. התנהלות זו, נשענת על דיאלוג והיוועצות, מתוך רצון ליצירת ערך משותף לאורך זמן לקבוצה, למחזיקי העניין ולדורות הבאים.

יישום עקרונות האחריות התאגידית, בא לידי ביטוי בליבה העסקית של הקבוצה, וביכולתה לשלב שיקולים אלו בעת קבלת החלטות. הנושאים בהם עוסקת אחריות תאגידית, אינם חדשים לה, ומזה שנים רבות שקבוצת מזרחי-טפחות פועלת לשילוב ערכי קהילה וסביבה, לצד עידוד התנדבות והתנהלות ערכית. דוח זה, השני במספר, בא להעיד ביתר שאת על מחויבות הקבוצה לדיווח בשקיפות למחזיקי העניין, על ההרחבה וההטמעה שנעשו בשנה האחרונה, ועל השלבים הבאים בדרך להמשך ההטמעה.

אחריות תאגידית נגזרת גם מעיקרון ההדדיות המנחה את הקבוצה. כקבוצה שנמצאת בצמיחה המשמעותית ביותר בענף הבנקאות בישראל, אנו מקפידים על מדיניות כוללת, הלוקחת בחשבון סביבה עסקית מורכבת ומציאות חברתית משתנה. ערך ההדדיות, המאפיין אותנו ואת התרבות הארגונית הייחודית לנו, עומד לנגד עינינו גם בעיסוק בתחומי האחריות התאגידית – בדיאלוג מול מחזיקי העניין, ביחסינו עם הלקוחות, העובדים והסביבה בה אנו חיים. כך, למשל, פועלת הקבוצה להעצמת עובדיה וליצירת סביבת עבודה נעימה ומפתחת שתתמוך במתן שירות קשוב המותאם לצורכי הלקוחות. אנו רואים זכות ביכולתנו לתרום ולהשקיע בחזרה בקהילה בה אנו חיים, ומבינים כי כארגון אנו יכולים ומחויבים לסייע גם בשמירה על איכות הסביבה.

קידום אחריות תאגידית במהלך 2014

במהלך 2014, פורסם דוח האחריות התאגידית הראשון של הקבוצה (המתייחס לשנים 2012-2013). בעקבות פרסום הדוח התקבלו משוברים ופותרחו ערוצי הידברות עם מגוון ארגונים ומחזיקי עניין סביב הנושאים השונים בהם עסק הדוח. גם עובדי

הקבוצה נחשפו ביתר שאת לפעילויות בתחום זה, הן באמצעות פרסומים שונים, והצגת הדוח בפורטל הפנימי והן על ידי שילוב הנושא בהדרכות לעובדים.

אסטרטגית השמחה, שהושקה בשנת 2014 והפעילות הנגזרת ממנה מהווה נדבך נוסף במחויבותנו לפעול למען העובדים, הלקוחות והחברה בכלל. ההשראה למהלך הגיעה מתוך דיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו – החל בסיורי סניפים בערים השונות ועד מפגשים עם לקוחות.

השנה העמקנו את מעורבותנו גם בקידום ופיתוח עסקים חברתיים. זאת, באמצעות מגוון פעילויות ושיתופי פעולה עם ארגונים המקדמים עסקים חברתיים בישראל. בנוסף, הגדלנו בצורה משמעותית את היקפי האשראי שניתנו ללקוחותינו בפרויקטי סביבה וחברה וקידמנו כלים לניהול ולבקרה של תחומים אלה.

אנו רואים בדיאלוג עם מחזיקי העניין שלנו ערך חשוב וחלק בלתי נפרד מתפיסת האחריות התאגידית שלנו ועל כן אנו מזמינים את כלל מחזיקי העניין להגיב על דוח זה ולפנות אלינו בכל שאלה או נושא העולים ממנו.

אחריות תאגידית - למען הסביבה והקהילה בה אנו חיים!

בברכה,

תמר סאפר - הממונה על אחריות תאגידית

ערוצים לפניות בנושא הדוח:

הגב' תמר סאפר – הממונה על אחריות תאגידית

טלפון: 03-7559675 פקס: 03-7559902

בדוא"ל: saffert@umtb.co.il

בדואר: בנק מזרחי-טפחות, ת"ד 3470 רמת גן





על הדוח השני לאחריות תאגידית

זהו הדוח השני לאחריות תאגידית של קבוצת מזרחי-טפחות הסוקר את פעילותה בשנת 2014, והינו ביטוי להחלטת הקבוצה לדווח למחזיקי העניין אחת לשנה אודות ביצועיה בתחומי האחריות התאגידית.

דוח זה סוקר את קבוצת מזרחי-טפחות הכוללת את ביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב, פעילות שלוחות חו"ל של הבנק בלונדון, לוס-אנג'לס ושוויץ וכלל החברות האחרות בקבוצה (להלן "הקבוצה"). בכל מקום בו יופיע המונח "הבנק" הכוונה הינה לבנק מזרחי-טפחות, חברות הקבוצה האחרות ושלוחותיו, ללא בנק יהב.

הפעילות של חברות בקבוצה או של שלוחות הבנק בחוץ לארץ יכולה לעיתים לסטות במידה מסוימת מהתיאור שניתן בדו"ח זה. ככל שסטייה זו מהותית, ניתן גילוי ספציפי לפעילות, ובעיקר לגבי בנק יהב והדבר צוין במפורש.

הדוח נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינ"ל GRI, והוא נכתב ברמת השקיפות הגבוהה ביותר ובהתאם לסטנדרט הדיווח GRI:G4 In Accordance comprehensive וכולל התייחסות לכלל הנושאים שזוהו כמהותיים (ראו הרחבה בהמשך).

הדוח נבנה בהתאם למודל מחזיקי העניין (Organizational Stakeholders) והוא כולל התייחסות בכל אחד מהפרקים למדיניות ביחס לאותו נושא שזוהה כמהותי, להגדרה ולאיפיון של תהליכי העבודה, לפירוט ביצועי הארגון ביחס למדדים הנדרשים, לתיאור תהליכי דיאלוג שמבוצעים מול מחזיקי העניין, וכן להגדרת יעדים סדורה לביצוע בשנים הבאות.

מדיניות האחריות התאגידית בבנק יהב הולמת את עקרונות המדיניות של הבנק.

מבנה פרקי הדו"ח לדיווח בנושאים מהותיים בלבד:



מסגרת מתודולוגית זו, מאפשרת לקבוצה לזהות את הנושאים המהותיים בפעילותה, להגדיר בהם יעדים סדורים וסביבם לנהל דיאלוג. בדוח הבא של הקבוצה, נוכל להראות את תוצאות המיקוד בנושאים אלו. במקביל, המשלב ממחזיקי העניין, יאפשר לשפר ולחזק את אופן ניהול הנושאים.

את תהליך ריכוז הנתונים וכתובת דוח האחריות התאגידית מלווה הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של משרד רואי החשבון BDO זיו האפט. במקביל, לכלל הנתונים המדווחים בדוח זה בוצעה בקרה חיצונית, על ידי המכון הישראלי לאחריות תאגידית. שתי בקרות אלו מאפשרות לקבוצה להבטיח כי כלל המידע בדוח זה מייצג נאמנה את הנעשה.



זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית

על פי הנחיות ה-GRI לדיווח בהתאם לסטנדרט ה-G4, קבוצת מזרחי-טפחות ביצעה תהליך במסגרתו הוגדרו הנושאים המהותיים הן על ידי הקבוצה והן על ידי מחזיקי העניין החיצוניים שלה. תהליך זה בוצע בשני ערוצים מקבילים, אשר שילובם איפשר את יצירת מטריצת המהותיות והמיקוד ב-20 הנושאים המהותיים.



תהליך זיהוי הנושאים המהותיים עבור מחזיקי העניין

לשם הגדרת הנושאים המהותיים למחזיקי העניין נעזרנו ב-4 מקורות מידע עקיפים (שניוניים) מייצגים:

- **BDO** - מחקר נושאים מהותיים בסקטור הבנקאות בישראל – מחקר שביצעה הקבוצה לאחריות תאגידית של BDO זיו האפט יעוץ וניהול ביוני 2014. מחקר זה בחן את הנושאים המהותיים בסקטור הבנקאות בישראל בהתבסס על עמדות 16 נציגי מחזיקי עניין, המייצגים ארגוני סביבה, קהילה, עובדים, לקוחות וספקים.
- **GRI** - מחקר נושאים מהותיים בסקטור הבנקאות (עולמי) – מחקר אשר בוצע בשנת 2012 על ידי ארגון ה-GRI תוך התייחסות לסקטורי הפעילות השונים. בכל סקטור מציג הארגון את הנושאים שלדעת מחזיקי העניין צריכים לקבל משקל מרכזי בדיווח. במסגרת זיהוי הנושאים המהותיים התבססה הקבוצה על המחקר "What do stakeholders want to know? Banks, Diverse financials and Insurance". מחקר זה מבטא את עמדות מחזיקי העניין הבינלאומיים ובהם ארגוני החברה האזרחית, עסקים ונציגי שווקים פיננסים.

• **G&A** - מחקר נושאים מהותיים בדיווחי בנקים מובילים בעולם - המכון לאחריות תאגידית וממשל תאגידי בארה"ב (A&G) פרסם בשנת 2014 מחקר בו נבחנו דוחות אחריות תאגידית של 1,246 חברות מסקטורים שונים של פעילות שנכתבו בהתאם למתודולוגיית ה-GRI. הניתוח שביצע המכון מאפשר לזהות את הנושאים שמופיעים בשכיחות הרבה ביותר בדוחות של בנקים מובילים בעולם.

• **SASB** - נושאים מהותיים בפעילות בנקים בתחום האחריות התאגידית – הארגון לקידום השקעה אחראית בארה"ב (SASB), פרסם בפברואר 2014 את רשימת הנושאים המהותיים בפעילות הבנקים מבחינת מחזיקי העניין שלהם. הארגון מפרסם תקנים ונהלים לדיווח חברתי לשימוש החברות הציבוריות. תהליך זיהוי הנושאים המהותיים שביצע הארגון התבסס על בחינת הנושאים בהם עוסקת הרגולציה, התייעצות עם מומחים בתחום ופאנל מחזיקי העניין.

תוצרי מחקרים אלו אפשרו לקבל רשימה של נושאים מהותיים המשפיעים על מחזיקי העניין.

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים עבור הקבוצה

במסגרת תהליך זיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת מזרחי-טפחות, התקיימו מפגשים עם קבוצות מנהלים ועובדים (סה"כ כ-50 איש). נציגים אלו דירגו את כלל הנושאים באחריות תאגידית (בהתאם לאספקטים מוגדרים שהגדיר ה-GRI), על פי מידת חשיבותם לפעילות הקבוצה בסולם מ-1 עד 5. תוצרי מהלך זה איפשרו לקבל רשימה של נושאים מהותיים בפעילות הקבוצה.

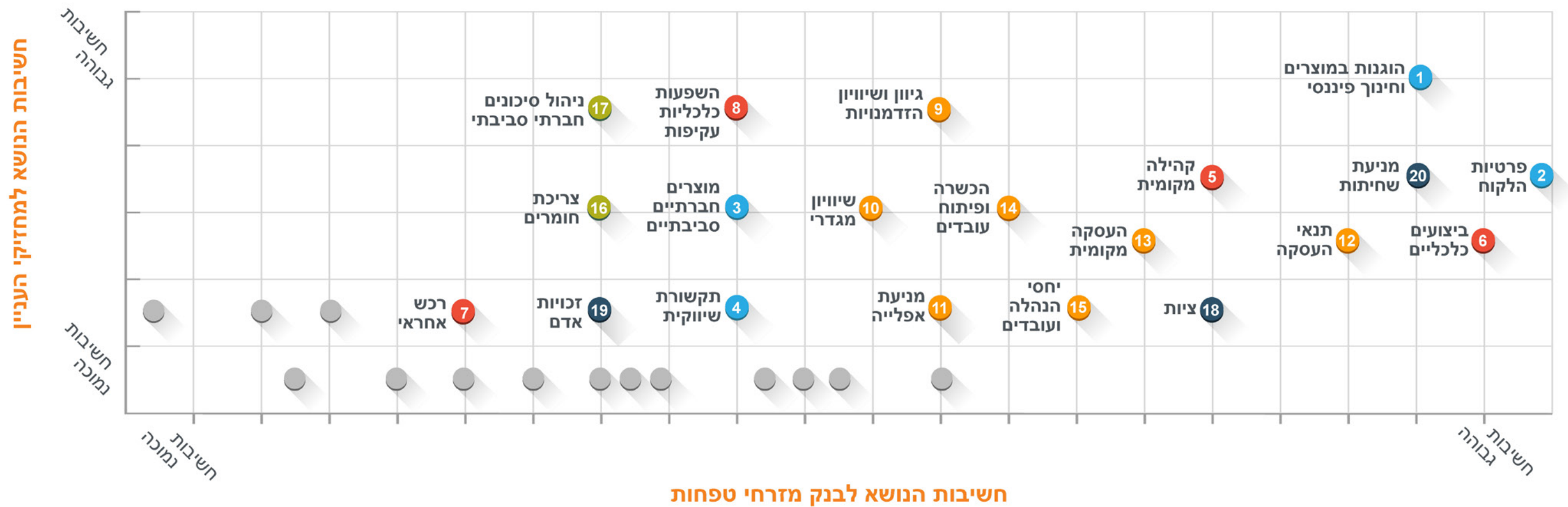


זיהוי הנושאים המהותיים

שקלול הנושאים והצלבתם, הציף 20 נושאים מהותיים שנבחרו לדיווח. נושאים אלו, הינם נושאים שקיבלו ציון 3 ומעלה על ידי עובדי ומנהלי הקבוצה ובמקביל גם דורגו כחשובים על ידי לפחות אחד מהגופים החיצוניים.

להלן מטריצת המהותיות של הקבוצה, הכוללת את 20 הנושאים עליהם הוחלט לדווח:

מטריצת המהותיות בנק מזרחי טפחות 2015



נושא בדוח	פרק בדוח	גבולות הדיווח	מהותיות (מיקום בתרשים)	מדדים	20 אספקטים מהותיים שזוהו	
הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות וקידום חינוך פיננסי	הלקוחות ואנחנו	בתוך הארגון	1	G4-PR3-5	הוגנות במוצרים וחינוך פיננסי (Product and service labeling)	1
שמירה על פרטיות הלקוח		בתוך הארגון	5	G4-PR8	פרטיות הלקוח (Customer privacy)	2
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים		בתוך הארגון	13	G4-FS6-8	מוצרים סביבתיים וחברתיים (Product portfolio)	3
שיווק ופרסום אחראי		בתוך הארגון	18	G4-PR6-7	תקשורת שיווקית (Marketing communications)	4
השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות	הקהילה, הספקים ואנחנו	בתוך הארגון ומחוצה לו	10	G4-SO1-2 G4-FS13-14	קהילה מקומית (Local communities)	5
שמירה על איתנות פיננסית		בתוך הארגון	6	G4-EC1-4	ביצועים כלכליים (Economic performance)	6
ניהול אחראי של שרשרת האספקה		בתוך הארגון ומחוצה לו	20	G4-EC9	רכש אחראי (Procurement practices)	7
השפעה על החברה הישראלית באמצעות תרומות וחסויות		בתוך הארגון ומחוצה לו	3	G4-EC7-8	השפעות כלכליות עקיפות (Indirect economic impacts)	8
גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה	הבנק והעובדים	בתוך הארגון	2	G4-LA12	גיוון ושוויון הזדמנויות (Diversity and equal opportunity)	9
		בתוך הארגון	12	G4-LA13	שוויון מגדרי (Equal Remuneration for woman and man)	10
		בתוך הארגון	17	G4-HR3	מניעת אפליה (Non discrimination)	11
		בתוך הארגון	8	G4-LA1-3	תנאי העסקה (Employment)	12
		בתוך הארגון	9	G4-EC5-6	העסקה מקומית (Market presence)	13
		בתוך הארגון	11	G4-LA9-11	הכשרה ופיתוח עובדים (Training and Education)	14
		בתוך הארגון	16	G4-LA4	יחסי הנהלה עובדים (Labor / management relations)	15
צמצום צריכת משאבים	הסביבה ואנחנו	בתוך הארגון	14	G4-EN1-2	צריכת חומרים (Materials)	16
ניהול סיכונים סביבה במתן אשראי		בתוך הארגון	4		ניהול סיכונים חברתי סביבתי (Audit)	17
מחויבות לציות לרגולציה ממשל תאגידי יציב ניהול סיכונים והמשכיות עסקית	ממשל תאגידי	בתוך הארגון	15	G4-PR9	ציות (Compliance)	18
שמירת זכויות אדם		בתוך הארגון	19	G4-HR1-2	זכויות אדם (Investment)	19
מניעת שחיתות		בתוך הארגון	7	G4-SO3-5	מניעת שחיתות (Anti-corruption)	20

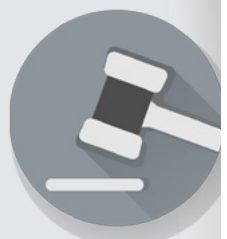
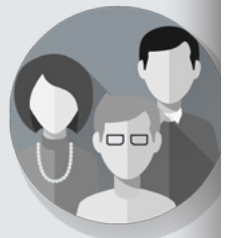


על קבוצת מזרחי-טפחות

המחויבות שלנו:

הבנק, כמוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, מייחס חשיבות רבה לערך הישיר והעקיף הנוצר עבור מחזיקי העניין כתוצאה מפעילותו. ערך זה בא לידי ביטוי באופן ישיר בתרומת הבנק לצמיחת המשק, במתן פתרונות בנקאיים ללקוחות פרטיים ועסקיים, בהעסקת אלפי עובדים, בהקפדה על תגמול הוגן לעובדיו ומנהליו. באופן עקיף, מתבטא הדבר במחויבות לחיזוק הקהילה באזורי פעילותו, בהעדפת רכש מקומי, ובתשלום מס למדינה על פי חוק, כל אלו לצד יצירת ערך לציבור המשקיעים.

יכולתו של הבנק ליצור ערך כלכלי לבעלי המניות וערך חברתי למחזיקי העניין, היא שתבטיח את הצלחתו לאורך זמן. במסגרת זו הבנק פועל להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים לרבות היערכות לשינוי אקלים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים בתרחישים שונים ומתן מענה ללקוחותיו גם בעתות חירום, ככל שהדבר יינתן.





נכון ל-31.12.14 פעילות הקבוצה בישראל מתבצעת באמצעות רשת של 176 סניפים, מרכזי עסקים ושלוחות בפריסה כלל ארצית (כולל 45 סניפים של בנק יהב). מטה הבנק ומשרדי ההנהלה נמצאים בישראל, בעיר רמת גן. הפעילות בישראל נתמכת על ידי מוקדים עסקיים ועל ידי יחידות מטה מקצועיות בעלות התמחות ענפית. כמו כן, בנק מזרחי-טפחות מפעיל את "מזרחי-טפחות live" הפועל באמצעות 6 סניפים ישירים. שיטת בנקאות ייחודית זו, מאפשרת לכל לקוח לקבל שירות מבנקאי אישי כאשר הקשר ביניהם מתבצע בערוצים ישירים בלבד, ללא צורך בהגעה פיזית לסניף.

פעילותו הבינלאומית של הבנק כוללת חברת בת בשוויץ, סניפים בארה"ב (לוס אנג'לס) ובבריטניה (לונדון) וגם מספר מועט של נציגויות (הנציגויות עוסקות בגיוס לקוחות בלבד). בשלוחות ובנציגויות אלו מועסקים עובדים מישראל וכן עובדים מקומיים. בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, מקפיד הבנק על תשלום שכר לעובדיו בהתאם לחוקי העבודה המקומיים ומתוך כך, גם מקפיד על שכר המינימום המחייב.

קבוצת מזרחי-טפחות נמנית על חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ולהלן חלקה היחסי של קבוצת הבנק מתוך חמש הקבוצות הגדולות (על פי נתוני דוחות כספיים נכון ליום 31 דצמבר 2014):

חלקה היחסי של הקבוצה מתוך 5 קבוצות הבנק הגדולות	
12.1%	הון עצמי
15.0%	סך המאזן
15.2%	פקדונות הציבור
17.3%	אשראי לציבור

בנק מזרחי-טפחות נמנה עם הבנקים הראשונים שנוסדו בארץ ישראל. הבנק התאגד כחברה ציבורית ב-1923, בשם "בנק המזרחי בע"מ", והרישיון לניהול עסק ניתן לו ב-1924. הבנק הוקם ביוזמת המרכז העולמי של הסתדרות המזרחי, במטרה לסייע במימון פעולות התיישבות, בנייה, חרושת, מלאכה ומסחר של המתישבים החדשים בארץ ישראל. בשנת 1969 התמזג הבנק עם בנק "הפועל המזרחי בע"מ", ושמו שונה ל"בנק המזרחי המאוחד בע"מ". בשנת 1983, במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, הועברו מניות הבנק לשליטת המדינה באמצעות חברת בטוחות שהוקמה לשם כך. בשנים 1995 ו-1997 הופרט הבנק בשני שלבים, ועבר לשליטת בעלי השליטה הנוכחיים. בשנת 2005, בעקבות המיזוג בין "בנק המזרחי המאוחד בע"מ" לבין "טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ", שונה שמו של הבנק הממוזג לשמו הנוכחי: "בנק מזרחי-טפחות בע"מ". נכון לשנת 2014, בראש דירקטוריון הבנק עומד מר משה וידמן, ובתפקיד מנכ"ל הבנק מכהן מר אלדד פרשר.

פעילות הקבוצה והבנק

לקבוצת מזרחי-טפחות פעילות במדינת ישראל ומחוצה לה, והיא עוסקת במתן שירותי בנקאות עסקית, קמעונאית ומשכנתאות. בנוסף לפעילות הבנקאית, עוסקת הקבוצה בפעילויות שונות הקשורות בשוק ההון, לרבות: ייעוץ לפעילות בשוק ההון, ניהול תיקי ניירות ערך עבור לקוחות, ייעוץ פנסיוני, שירותי נאמנות, הפצת קרנות נאמנות ותפעול קופות גמל וקרנות נאמנות.

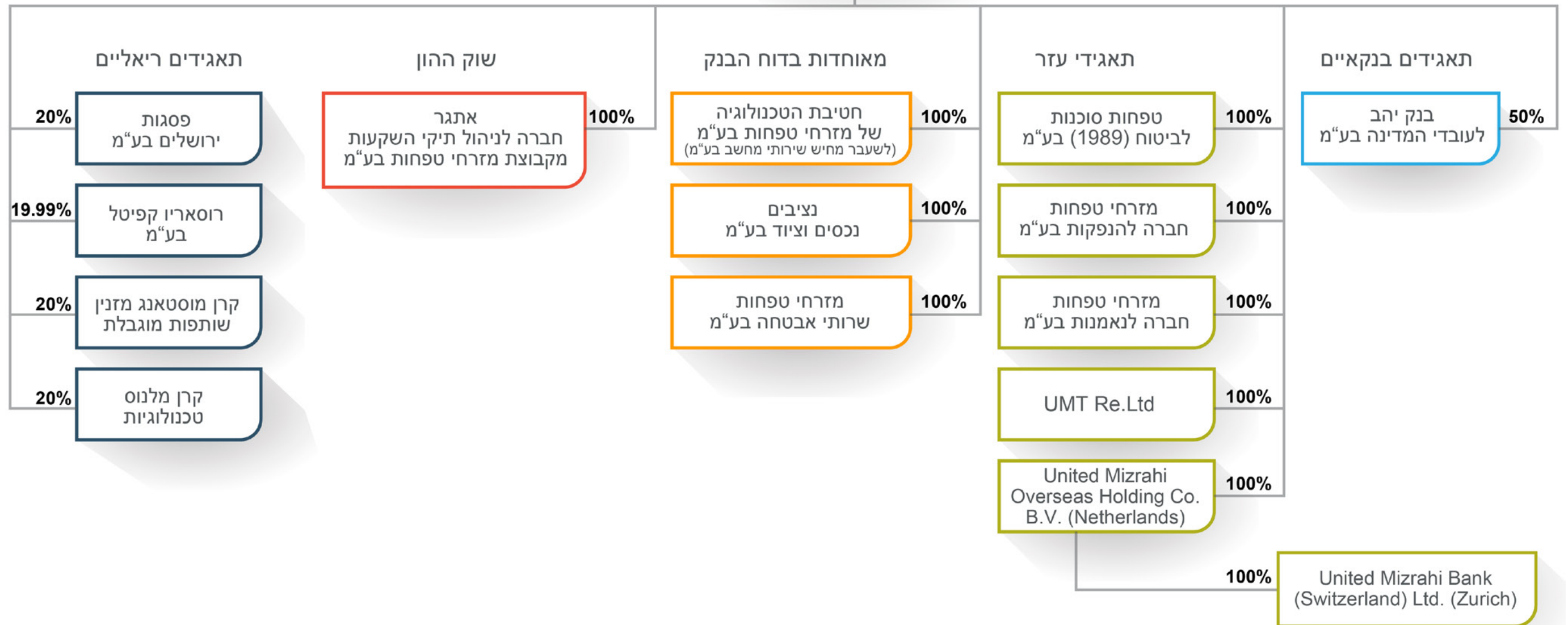
מבנה ההחזקות ושליטה

למיטב ידיעתם של הבנק והדירקטורים, החזקות בעלי השליטה במניות הבנק נכון ליום 31.12.14 הן:

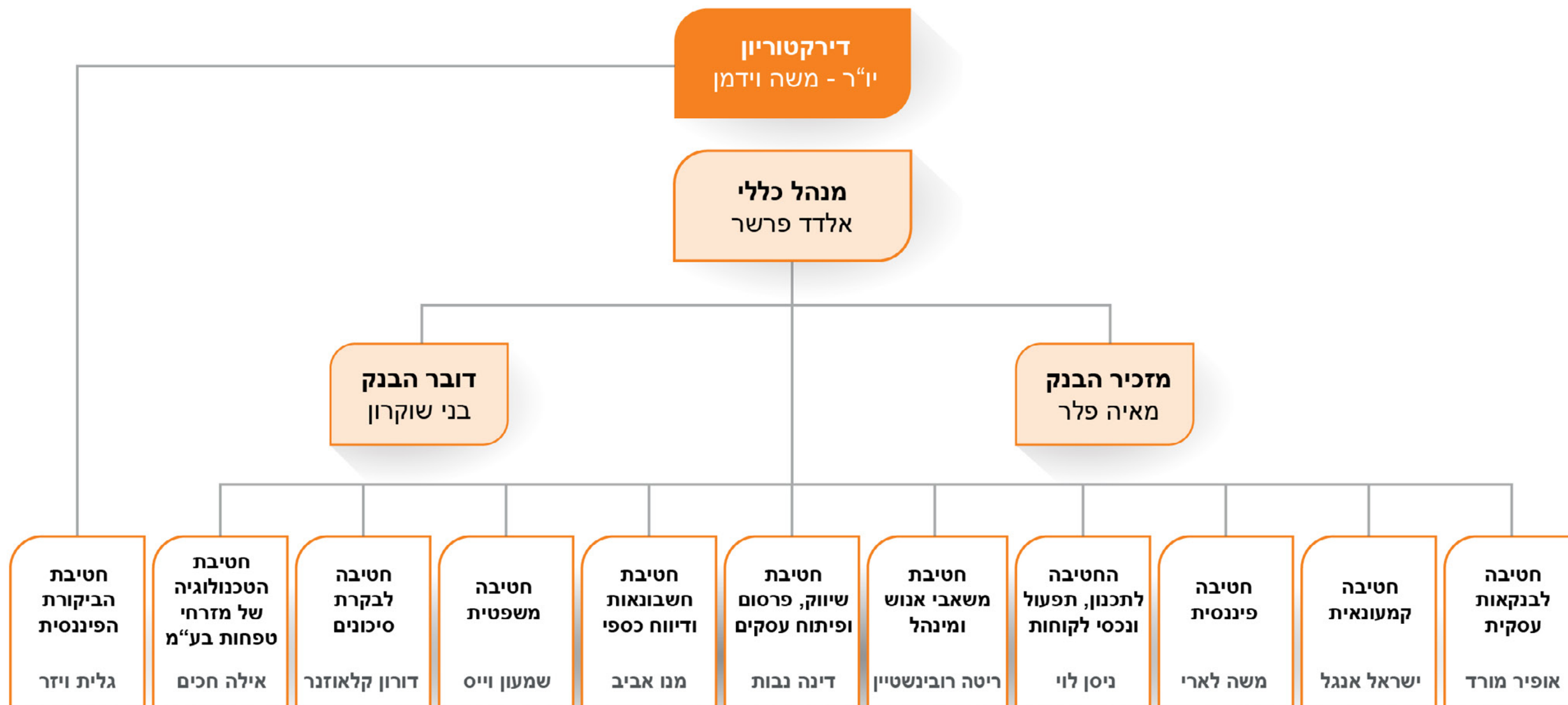
שיעור מההון ומכוח ההצבעה	מספר המניות	המחזיק	
8.9	20,585,785	.M.W.Z. (Holdings) Ltd	קבוצת ורטהיים
13.0	30,042,844	F&W (שותפות רשומה)	
21.9	50,628,629	סה"כ קבוצת ורטהיים	
3.1	7,138,594	כ.א.ב.מ. בע"מ	קבוצת עופר
3.4	7,814,717	ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ	
6.6	15,313,435	ע.א.ב.מ. בע"מ	
6.3	14,461,819	עופר השקעות בע"מ	
3.2	7,477,642	עופר סחף בע"מ	
22.6	52,206,207	סה"כ קבוצת עופר	
44.6	102,834,836	סה"כ אחזקות בעלי שליטה	
100.0%	230,719,413	סה"כ מניות מונפקות של הבנק	



מזרחי טפחות בע"מ



בבנק עשר חטיבות הכפופות למנהל הכללי של הבנק. חטיבת הביקורת הפנימית כפופה ישירות ליושב ראש הדירקטוריון. להלן תרשים המציג את מבנה הבנק, נכון ליום 31/12/2014:



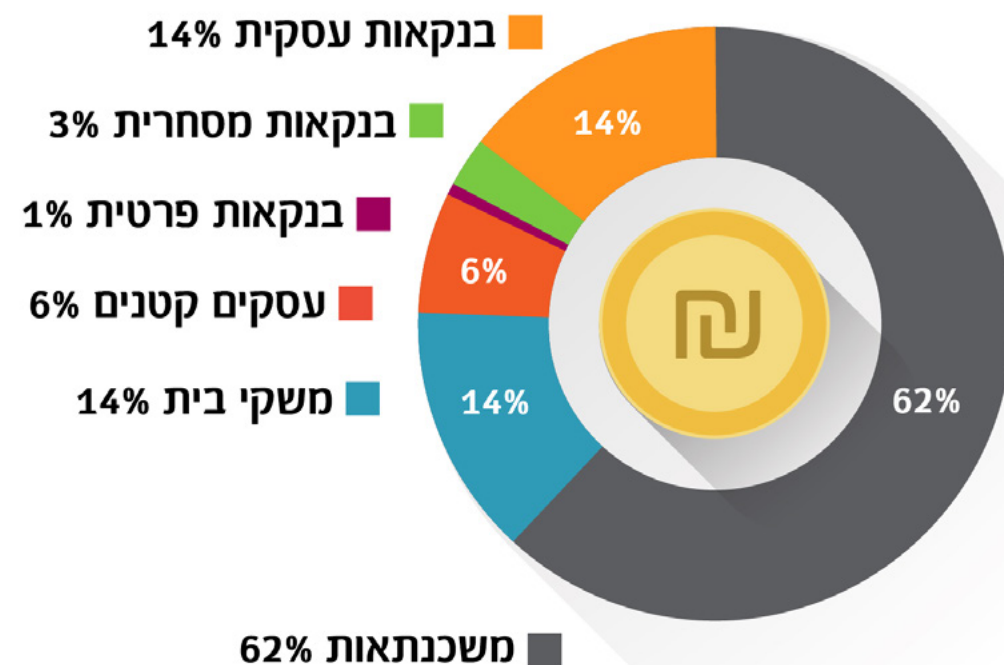
ביום 31 בדצמבר 2014 חדל ד"ר שמעון וייס לכהן כיועץ המשפטי הראשי של הבנק וכמנהל החטיבה המשפטית בשל פרישתו לגמלאות. ביום 1 בינואר 2015 החלה עורכת דין רחלי פרידמן לכהן כיועצת המשפטית הראשית של הבנק וכמנהלת החטיבה המשפטית.

תמיכה ממשלתית

במהלך שנת 2014 הבנק לא קיבל סובסידיות, הקלות במס, פרסים, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות מטעם הממשלה. כמו כן, לא ניתנה לבנק עזרה כלכלית על ידי סוכנויות אשראי ליצוא.

ערך התיק של הקבוצה (יתרת האשראי לציבור), מפולח למגזרים:

ערך התיק של הקבוצה לשנת 2014 (לפי מגזרים)



ביצועים פיננסיים בשנת 2014

בשנת 2014 עמדו הכנסות הבנק על סך של 4,987 מ"ח, בעוד שהוצאות התפעוליות (כולל שכר) עמדו על 3,039 מ"ח. "הערך הכלכלי שנשמר" עמד בשנה זו על 1,291 מ"ח.

ביצועים פיננסיים	2014*	2013*	2012*
הכנסות ריבית והכנסות שאינן מריבית	4,987	4,963	4,787
מתוכן: הוצאות ריבית למחזיקי אג"ח	556	786	710
הוצאות תפעוליות ואחרות	3,039	2,951	2,807
מתוכן: הוצאות שכר ונלוות	1,866	1,823	1,704
הפרשה למיסים	657	593	594
חלוקת דיבידנדים	-	75	-
הערך הכלכלי שנשמר**	1,291	1,344	1,386
הרווח הנקי של הבנק	1,092	1,083	1,060

*הנתונים הכספיים הוצגו מחדש. לפרטים ראה ביאור 1 ג.1 ו-1 ג.2 ל-דוחות הכספיים ליום 30 ביוני 2015.

**סך ההכנסות מריבית ושאין מריבית, לפני הוצאות בגין הפסדי אשראי, בניכוי הוצאות תפעוליות, הפרשה למיסים ודיבידנדים שחולקו. ערך זה מייצג את הערך הכלכלי שיצר הבנק בניכוי הערך הכלכלי שחילק למחזיקי העניין השונים.



שינויים מהותיים בקבוצה בשנת 2014

עדכון תכנית אסטרטגית - ביום 23 בדצמבר 2014 החליט דירקטוריון הבנק לעדכן את התכנית האסטרטגית של הבנק. זאת, לאור שינויים שחלו בהנחות מסויימות ששימשו בסיס לתכנית האסטרטגית המקורית. הרחבה ניתן למצוא בפרק "אסטרטגיה עסקית" בדוחות הכספיים לשנת 2014.

שירותי מחשוב לבנק יהב - בחודש פברואר 2014 אישר דירקטוריון הבנק התקשרות עם חברת TCS הבינלאומית מקונצרן TATA, להקמת מערכת ליבה בנקאית וקבלת שירותי מיקור חוץ בנושאי מחשוב ותפעול. לחברת TCS פתרון מתקדם לשירותי ליבה בנקאית (BANCS) ובכלל זה גם שירותי מיקור חוץ לבנקים וגופים פיננסיים רבים בכל רחבי העולם. בחודש אפריל 2014 התקשר הבנק עם חברת TSC.

תוכנית העבודה של הפרויקט אושרה בדירקטוריון הבנק. מהלך הפרויקט מתנהל בהתאם לתוכנית, והמערכת צפויה לעלות לאויר בשנת 2016 (בהתאם לאישור בנק ישראל ולהסכמות של הבנק עם צדדים שלישיים נוספים). גרסה ראשונה של המערכת נמסרה לבנק והיא נמצאת בתהליכי בחינה ובדיקה.

העברת מתקן הגיבוי של הבנק - במסגרת ההסכם הקיבוצי המיוחד שנחתם עם ועד העובדים של חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ ביום 27 בנובמבר 2013 סוכם כי אתר הגיבוי של הבנק יועתק ממיקומו הנוכחי למיקום חדש, לאתר מוגן יותר העומד בתקנות בנק ישראל. פרויקט ההעתקה החל במחצית השנייה של שנת 2014 והסתיים בחודש מרץ 2015. לשנת 2015 מתוכננת העתקת מתקן הגיבוי לאתר חדש בר"ג ולאחר מכן שני המתקנים יהיו מוגנים יותר ועומדים בדרישות בנק ישראל.

תנאי כהונה והעסקה של המנהל הכללי - ביום 10 ביוני 2014 אישרה האסיפה הכללית של בעלי המניות את תנאי הכהונה וההעסקה של המנהל הכללי של הבנק, ובכלל זה, אישור תכנית תגמול למנהל הכללי של הבנק, הכוללת מענק כספי וכן תגמול הוני בדרך של הקצאת כתבי אופציה על פי הצעה פרטית.

תכנית אופציות לנושאי משרה ולעובדים מרכזיים בבנק, וכן למנהלים נוספים בבנק ובחברות בנות של הבנק - ביום 19 ביוני 2014 אישר דירקטוריון הבנק, לאחר שהתקבל לכך אישור ועדת התגמול מיום 16 ביוני 2014, הצעת כתבי אופציה לנושאי משרה ולעובדים מרכזיים בבנק, וכן למנהלים נוספים בבנק ובחברות בנות של הבנק.

תשלום גמול שנתי וגמול השתתפות בישיבות לדירקטורים בבנק - ביום 15 בספטמבר 2014 החליט דירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישורה של ועדת התגמול מיום 8 בספטמבר 2014, לאשר תשלום גמול שנתי וגמול השתתפות בישיבות, לדירקטורים בבנק. החלטה זו התקבלה בהתאם למדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק, שאושרה על ידי האסיפה הכללית ביום 10 ביוני 2014, ועל פי תקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס - 2000. החלטת הגמול לדירקטורים בבנק מתייחסת לתשלום גמול לדירקטורים חיצוניים, לרבות דירקטור חיצוני מומחה ולתשלום גמול לדירקטורים בבנק שאינם דירקטורים חיצוניים, לרבות, דירקטור שהינו בעל שליטה בבנק.

פרסים והוקרה

מהלך השקת אסטרטגיית השמחה של הבנק אף זכה בתואר "המהלך השיווקי החדשני של השנה". הפרס הוענק למזרחי טפחות במסגרת תחרות 2014 Innovative - התחרות המרכזית והיוקרתית בישראל בתחום של חדשנות בעולם השיווק. הזכייה בפרס הוכיחה פעם נוספת, שחדשנות וגישה מבודלת מנצחת ומוערכת על ידי הצרכנים ושופטי התחרות כאחד.

בשנת 2014 זכה מזרחי טפחות בפרסים יוקרתיים ומובילים בתחום השיווק להלן:

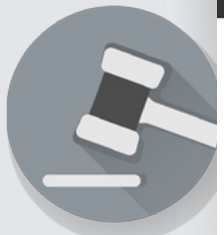
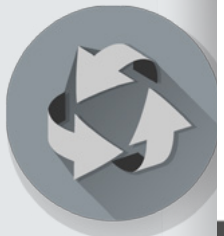
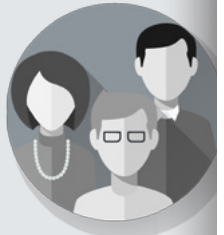
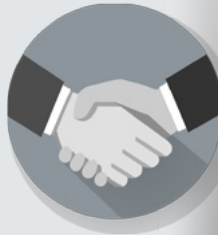
- בשנת 2014 הוכתר המותג מזרחי טפחות לראשונה, כמותג על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבינלאומי, הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר Superbrand הינו התואר הבינלאומי היוקרתי והנחשב ביותר בתחום המיתוג, שמוענק למותגים ולמנהלים על הצטיינות שיווקית וניהולית בסטנדרט בינ"ל. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג לבין הצרכנים במדינה, ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלות מוחשיות ורגשיות יותר ממותגים אחרים.

- הבנק זכה בתחרות 'פרסי האפ"י' לשנת 2015 (Effie awards) על מהלכים שיווקיים בשנת 2014. התחרות מוקירה מהלכי שיווק מוצלחים ואפקטיביים בעשייה השיווקית. לתחרות הוגשו כ-100 עבודות מארגונים שונים של המהלכים השיווקיים הבולטים מהשנה האחרונה ובנק מזרחי טפחות זכה בשני מהלכים שיווקיים מרכזיים:

- מהלך להשקת אסטרטגיית השמחה

- פעילות "נפגשים במזרחי טפחות"

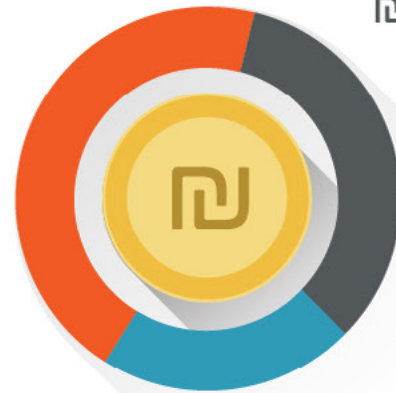
המהלכים קיבלו הכרה והוקרה מתוקף חדשנותם, היותם שונים וקוראים תיגר על הדרך בה פועלת המערכת הבנקאית מול הלקוחות. קריאת התיגר באה לידי ביטוי במהלכים שיווקיים ובהדגשת מחויבות הבנק לפעול לשמחת לקוחותיו, לקיום דיאלוג ומפגשים עם הלקוחות והקהילה ולשימור שביעות הרצון הגבוהה שלהם. מחויבות אמיצה זו לא הייתה מתאפשרת אלמלא החתירה המתמשכת למתן שירות אנושי, אכפתי וחם וההקפדה על חיזוק הקשר של הבנק עם לקוחותיו.





הלקוחות ואנחנו





רמת שביעות רצון הלקוחות מהבנקאים
נשמרה גם השנה



הנמצאות בפריסה ארצית
מקרית שמונה ועד אילת

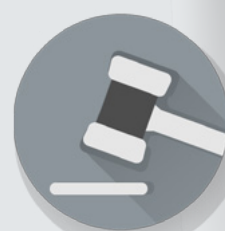
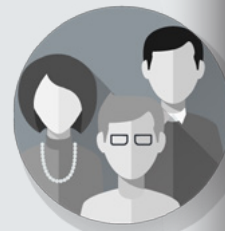


מזרחי-טפחות נבחר
כבנק המוביל
 בטיפול בתלונות לקוחות
 על ידי בנק ישראל

גם מהנייד
6 שירותים מרכזיים
 באפליקציה הסלולרית
 המאפשרים ביצוע
 פעולות גם מהנייד



4 סניפים ייעודיים
 הנותנים שירות לתושבי חוץ



להלן פירוט מגזרי הפעילות של הבנק:

שיעור השינוי (באחוזים)	2013	2014	מגזר פעילות
8.7	84,246	91,581	משכנתאות
7.6	19,022	20,462	משקי בית
17.6	7,667	9,018	עסקים קטנים
9.1	110,935	121,061	סך הכל קמעונאות
9.9	956	1,051	בנקאות פרטית
-6.1	4,517	4,240	בנקאות מסחרית
-4.2	22,157	21,217	בנקאות עסקית
-4.1	27,630	26,508	סך הכל עסקי ואחר
6.5	138,565	147,569	סך הכל

מגזר משקי הבית

הלקוחות הפרטיים ונוטלי המשכנתאות – במסגרת פעילות החטיבה ניתנים ללקוחות המגזר שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים מתאימים, לרבות בתחום המשכנתאות. הטיפול בלקוחות של המגזר מבוצע על ידי החטיבה הקמעונאית.

מגזר עסקים קטנים

חברות קטנות ולקוחות עסקיים קטנים, המתאפיינים בהיקף חבות נמוך מ-6 מיליון שקלים חדשים, במחזור מכירות נמוך מ-30 מיליון שקלים חדשים וביתרת נכסים נזילים נמוכה מ-10 מיליון שקלים חדשים – ללקוחות המגזר ניתנים שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים, לרבות שירותי בנקאות מסחרית בהתאם לצורכיהם. הטיפול בלקוחות המגזר מבוצע על ידי החטיבה הקמעונאית.

מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה, ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח. כמו כן, היא מחייבת הקשבה לצרכי הלקוח, שמירה על פרטיותו, ומחויבות למתן כלים מקצועיים להצלחתו.



מענה ללקוחות ממגזרי פעילות שונים

הבנק מנהל את פעילותו בשישה מגזרי פעילות עיקריים: משקי בית, עסקים קטנים, בנקאות פרטית, בנקאות מסחרית, בנקאות עסקית וניהול פיננסי. הפעילות במגזרים השונים כוללת את כלל תחומי הפעילות הבנקאית, לרבות מתן שירותים פיננסיים בסיסיים (הלוואות ופיקדונות), פעילות בניירות ערך עבור לקוחות, פעילות במכשירים נגזרים וכן שירותים בנקאיים ייחודיים לצרכים מוגדרים. הפעילות במגזרים השונים מתבצעת באמצעות סניפי הבנק, חדרי העסקאות, המוקדים העסקיים, יחידות המטה בבנק והחברות הבנות בארץ ובחו"ל.

החלוקה למגזרי הפעילות השונים נועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הייחודיים של לקוחות כל מגזר, תוך התמקצעות ספציפית בצורכיהם.



מגזר ניהול פיננסי

הפעילות במגזר זה כוללת, בין היתר, את ניהול הנכסים וההתחייבויות והחשיפות לסיכוני שוק, ניהול הנזילות ופעילות חדר העסקאות בשוקי הכספים וההון. הטיפול בלקוחות של המגזר מבוצע על ידי החטיבה הפיננסית, למעט פעילות השקעות בתאגידים ריאליים אשר מבוצעת על ידי החטיבה העסקית.

המוצרים העיקריים המוצעים במסגרת מגזרי הפעילות השונים של הבנק הם:

בנקאות ופיננסים

מכלול השירותים הבנקאיים המוצעים ללקוחות פרטיים ולתאגידים, לרבות ניהול חשבונות עו"ש וחח"ד (חשבון חזור דביטורי), העמדת אשראי וערבויות לסוגיהם, קבלת פיקדונות, פעילות סחר חוץ (יבוא, יצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), פעילות במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית ועוד.

שוק ההון

פעילות בניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם, שירותי תפעול לקופות גמל וקרנות נאמנות והפצה של קרנות נאמנות, המשמשות אפיקי השקעה ללקוחות הבנק.

כרטיסי אשראי

מכלול המוצרים הפיננסיים והשירותים הבנקאיים הקשורים לכרטיסי האשראי המונפקים ללקוחות הבנק על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ.

משכנתאות

הלוואות לדיור המובטחות במשכון דירת מגורים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תוכניות הסיוע הממשלתיות.

בנייה ונדל"ן

פעילות בנקאית מול חברות בתחום הנדל"ן, וכן שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן בשיטת הליווי הסגור.

מגזר בנקאות פרטית

בעיקר לקוחות פרטיים בעלי נכסים נזילים (בעיקר פיקדונות לטווחים קצרים והשקעות בניירות ערך) בסכומים העולים על מיליון שקלים חדשים – ללקוחות מגזר זה מציע הבנק נגישות לשירותים ולמוצרים ייחודיים בתחומי הפעילות בשוק ההון, הייעוץ וניהול ההשקעות. הטיפול בלקוחות של המגזר מבוצע על ידי סקטור פעילות בינלאומית ובנקאות פרטית בחטיבה הפיננסית.

מגזר בנקאות מסחרית

חברות פרטיות וציבוריות בגודל בינוני (Middle Market) בעלות היקף חבות בינוני של 6-25 מיליון שקלים חדשים, מחזור מכירות של 30-120 מיליון שקלים חדשים, או יתרת נכסים נזילים של 10-40 מיליון שקלים חדשים – הטיפול בלקוחות מתבצע בעיקר בסקטור עסקים, הפועל באמצעות שלושה מוקדים עסקיים הפרוסים ברחבי הארץ. הטיפול בלקוחות של המגזר מבוצע על ידי החטיבה לבנקאות עסקית. לקוחות המגזר שפועלים בענף הנדל"ן, מקבלים שירות מסקטור בנייה ונדל"ן שבחטיבה העסקית, המתמחה במתן שירותים ייחודיים לענף זה.

מגזר בנקאות עסקית

החברות הגדולות במגוון ענפי המשק הישראלי המהוות את הלקוחות העסקיים הגדולים ביותר של הבנק, עם היקף חבות מעל מ-25 מיליון שקלים חדשים, מחזור מכירות מעל 120 מיליון שקלים חדשים, או יתרת נכסים נזילים בהיקף של למעלה מ-40 מיליון שקלים חדשים – הטיפול בלקוחות של המגזר מבוצע על ידי סקטור תאגידים וסקטור נדל"ן שבחטיבה העסקית. הסקטור מספק ללקוחותיו את מכלול השירותים הבנקאיים והפיננסיים הנדרשים להם. לקוחות המגזר שפועלים בענף הנדל"ן, מקבלים שירות מסקטור בנייה ונדל"ן שבחטיבה העסקית, המתמחה בשירותים ייחודיים לענף זה.

פריסה בנקאית רחבה

הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים היא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית סמוך למקום בו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). המיזוג בין בנק המזרחי המאוחד לבין בנק טפחות בראשית 2005, מיזוג בנק אדנים בשנת 2009, ורכישת בנק יהב שהושלמה בשנת 2008, יצרו פריסה סניפית ארצית רחבה.

ערוצים לקבלת שירות בנקאי

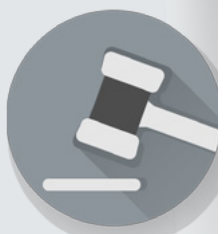
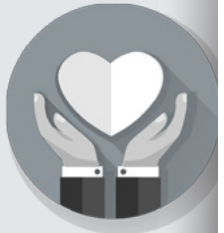
נכון ל-31.12.2014 מאפשרת קבוצת מזרחי-טפחות ללקוחותיה לקבל שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים: **176 נקודות שירות הנמצאות בפריסה ארצית** – הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים ברחבי הארץ. תפקידם העיקרי הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית, בסמוך למקום בו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). לקבוצה פריסה סניפית ארצית רחבה, ונכון לסוף 2014 מחזיקה הקבוצה ב-176 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות, הכוללים גם את 45 סניפי בנק יהב. בשנת 2014 פתח הבנק 4 נקודות מכירה חדשות, זאת במקביל למיזוג של מספר נקודות מכירה אחרות אל תוך סניפים גדולים הנמצאים בסמיכות גיאוגרפית, בעקבות מיפוי צרכי לקוחות הבנק ובמטרה לשפר את השירות הניתן להם.

6 סניפי "Live" המאפשרים בנקאי אישי – מלבד הסניפים הפיזיים, במזרחי-טפחות פועלים שישה סניפי "Live" המציעים לכל לקוח בנקאי אישי משלו הזמין עבורו טלפונית במהלך רוב שעות היממה, וזאת בהתאם לתפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק. בסניפי מזרחי-טפחות "Live" כל הפעילות הבנקאית מתבצעת מכל מקום וכל זאת באמצעות הטלפון, הודעות SMS ומייל. ללקוח שמורה כמובן האפשרות לקבל שירות בכל אחד מהסניפים. בנוסף, במידת הצורך, יכול הלקוח להשתמש בשירות משלוחים (חינם עד שלוש פעמים בשנה), החוסך את הצורך להגיע לסניף לאיסוף כרטיסי אשראי, פנקסי שיקים ועוד.

132 עמדות שירות עצמי – הקבוצה מעמידה לרשות לקוחותיה עמדות שירות המאפשרות להם לבצע פעולות ולקבל מידע על חשבונות בתחום המסחרי ובתחום המשכנתאות באופן עצמאי 24 שעות ביממה, גם כשהסניף סגור. נכון לסוף שנת 2014 נמצאות בסניפים 132 עמדות שירות, כאשר ב-108 סניפים ניתן לבצע בעמדות אלו הפקדת שיקים וב-48 סניפים ניתן לבצע הנפקה מיידית של שיקים.

164 כספונים לשירות עצמי – נכון לסוף שנת 2014, ברשות הקבוצה נמצאים 164 כספונים, מהם 45 של בנק יהב.





- שליטה מלאה על מצב החשבון מכל מקום – הצגת מסגרות אשראי בחשבון.
- קבלת הלוואה בקלות ובנוחות – אפשרות לקבל הלוואה ברגע ולצפות בפירוט ההלוואות (במטבע ישראלי).
- מסחר מהנייד בקלות ומיד – מסחר בניירות ערך כולל קניה, מכירה, שינוי וביטול הוראות.
- מסחר בשוק ההון – בשנת 2014 הורחב היקף השירותים המוצעים ללקוחות באמצעות האפליקציה, וכעת הוא כולל גם מסחר בשוק ההון.

שירות תיבת הודעות לקבלת מכתבים

קבלת הודעות מהבנק על הפעילות בחשבון באמצעות תיבת הודעות אישית באתר האינטרנט של הבנק.

שירות סלולארי המאפשר עדכון בזמן אמת

הפצת מידע בנקאי ופיננסי באמצעות הטלפון הסלולארי. בשנת 2014 הורחב מגוון המסרונים המופצים ללקוחות, לרבות מסרונים מידע המותאמים ללקוחות עסקיים.

שירות טלפוני ממוחשב לקבלת מידע ולביצוע פעולות ללא נציג

ניתן ללקוחות המזדהים באמצעות סיסמה אישית. השירות פעיל 24 שעות ביממה ומאפשר קבלת מידע ממוחשב לשאלות נפוצות וביצוע פעולות, לרבות הזמנת שיקים ללא תשלום וקבל מידע בפקס בעלות מופחתת.

שירות PC לפעילות במהירות גבוהה

מערכת המאפשרת חיבור ישיר למחשב הבנק, שלא דרך רשת האינטרנט, דבר המאפשר מהירות פעולה גבוהה יותר.

שירות פקס לקבלת מידע

מאפשר קבלת מידע בנקאי שוטף לחשבון הלקוח במגוון נושאים, על פי תדירות המוגדרת על ידי הלקוח.

- 4 סניפים ייעודיים לתושבי חוץ – בקבוצה קיימים 4 סניפים ייעודיים המתמחים במתן שירות לתושבי חוץ המנהלים חשבון בנק בישראל (international private banking). סניפים אלו נותנים מענה ללקוחות במגוון שירותי ניהול חשבון, אשראי, משכנתאות והשקעות. בסניפים אלו ניתן השירות במגוון שפות מתוך הבנת צרכיהם של לקוחות תושבי חוץ.



ערוצי תקשורת בין הלקוח לבנק

בנקאות היברידית היא שילוב מיטבי בין בנקאות אישית ודיגיטלית, המאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים. תפיסת שירות ייחודית וחדשנית זו, מגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות ליצירת קשר ישיר ומידי בין הלקוח לבין הבנקאי האישי שלו בסניף. בשנת 2014 הורחבה תפיסה זו גם לתחום המשכנתאות.

בנוסף, מציע הבנק ללקוחותיו מגוון ערוצי תקשורת:

אפליקציית מזרחי-טפחות לשירות גם מהנייד

אפליקציית ניהול חשבון המאפשרת ללקוח לקבל מידע ולבצע מגוון פעולות בסלולר מבלי להגיע לסניף ומבלי להשתמש במחשב האישי. האפליקציה מאפשרת:

- קשר עם בנקאי בגישה היברידית – בעת התכתבות עם בנקאי ניתן לצרף קבצים ולצפות בקבצים שהבנקאי שלח.
- מעקב נוח אחר השיקים – אפשרות לצפות בתמונות שיקים שנפרעו מהחשבון ובשיקים שהופקדו לחשבון.



הוגנות, שקיפות והנגשה

המחויבות שלנו:

החל משנת 2005, לאחר המיזוג של בנק המזרחי עם בנק טפחות התווה לעצמו הבנק מטרה ברורה, והיא להוביל אג'נדה בנקאית חדשה. בהתאם לזאת, נוסח "חזון הבנקאות האנושית", הדוגל בכך ששירות בנקאי טוב מתחיל בבנקאות מקצועית וחדשנית הרואה לנגד עיניה את הצרכן, מבינה אותו ומדברת אליו בשפתו.

לקוחות הבנק מהווים נדבך משמעותי בהצלחת הבנק, ולכן הוא מייחס חשיבות רבה להבטחת שביעות הרצון של לקוחותיו, כתוצאה מהבנת צרכיהם. כמו כן, שואף הבנק ליצור חווית לקוח מיטבית, תוך הקניית ידע לשימוש מושכל בכלים הבנקאיים והפיננסיים. נושא ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מנוהלים בבנק על ידי החטיבה הקמעונאית והחטיבה לשיווק פרסום ופיתוח עסקים.



כדי לממש זאת, פועל הבנק במספר מישורים:

- **דיאלוג והקשבה** – ניהול דיאלוג מתמיד ומתמשך עם הלקוחות הוא כלי מרכזי העומד בבסיס התפיסה ומאפשר יישום מוצלח שלה. הבנק מקיים מחקרים עיתיים קבועים לבחינת דעת הקהל, מנטר את הרשת ומעמיד אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק, בין היתר, לאיסוף תגובות הלקוחות.
 - **התאמת מוצרים ושירותים ללקוח** – התאמת מוצרים ושירותים לצורכי הלקוחות והנגשתם ללקוחות ולציבור הרחב, תוך הבנת המאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים ומרקע שונה בחברה הישראלית.
 - **הוגנות ושקיפות** - שמירה על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח, תוך הקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שהבנק נדרש לספק לגבי השירותים ללקוחותיו. בנוסף, מקפיד הבנק כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.
 - **הנגשת שירותים ללקוחות בעלי מוגבלויות** - הבנק מקדם הנגשה פיזית של כלל מתקניו, לצד ביצוע התאמות לשירותיו הבנקאיים לאנשים עם מוגבלות.
- נושא ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מנוהלים בבנק על ידי החטיבה הקמעונאית וחטיבת השיווק, פרסום ופיתוח עסקים.



הוגנות, שקיפות ושביעות רצון

הקבוצה מקפידה לעדכן את לקוחותיה מעת לעת במוצרים ובשירותים חדשים. זאת לצד מידע תקופתי שיווקי המועבר ללקוחות, כאשר הבנק פועל מתוך חובת גילוי נאות מלאה לגבי כל פעולותיו. כך למשל, מוציא הבנק ניזולטרים ייעודיים ללקוחות ממגזרים שונים ובהם הצעות בנקאיות (הלוואה לחגים, פיקדונות בריבית אטרקטיבית). לדוגמא: ללקוחות הבנקאות הפרטית נשלח אחת לרבעון ניזולטר ייעודי הכולל סקירת מאקרו רבעונית, כתבת סגנון חיים, כתבה פיננסית והצעת ערך ייחודית ללקוחות אלה. בנוסף, מציע הבנק מבצעים ופעילויות חוץ בנקאיות דוגמת שירותי קונסיירז' ומבצעי מועדון הלקוחות של הבנק.

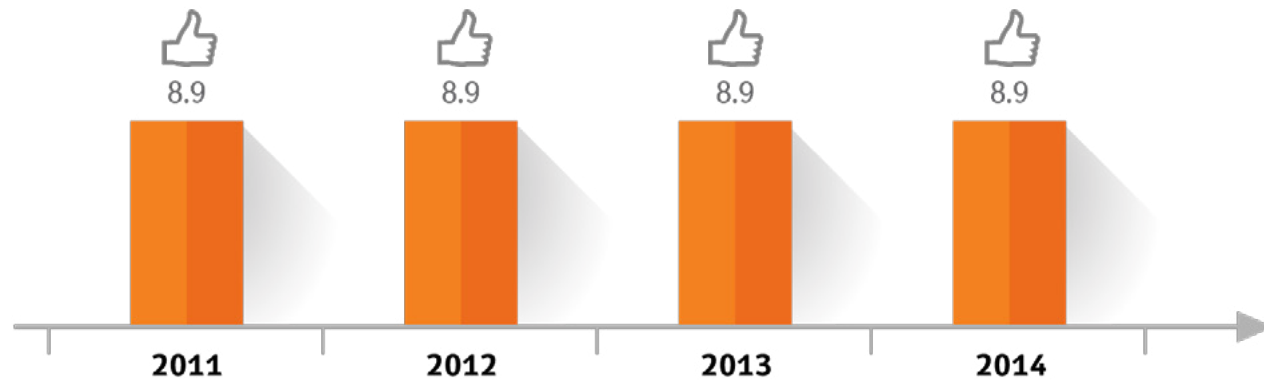
במסגרת תכנית העבודה של הביקורת הפנימית, מבוצעות ביקורות הנוגעות, בין היתר, במוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. במסגרת המדגמים נבדקים גם הסכמים מול הלקוחות. במידה ונמצאים מקרים בהם נדרש לבצע עדכון בהסכמים אלו, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא מקבל ביטוי בדוח הביקורת. בשנת 2014 לא זוהו בקבוצה מקרים של אי ציות לתקנות ולקודים וולונטריים לגבי סימון שירותים ומוצרים.

ניטור שביעות רצון לקוחות

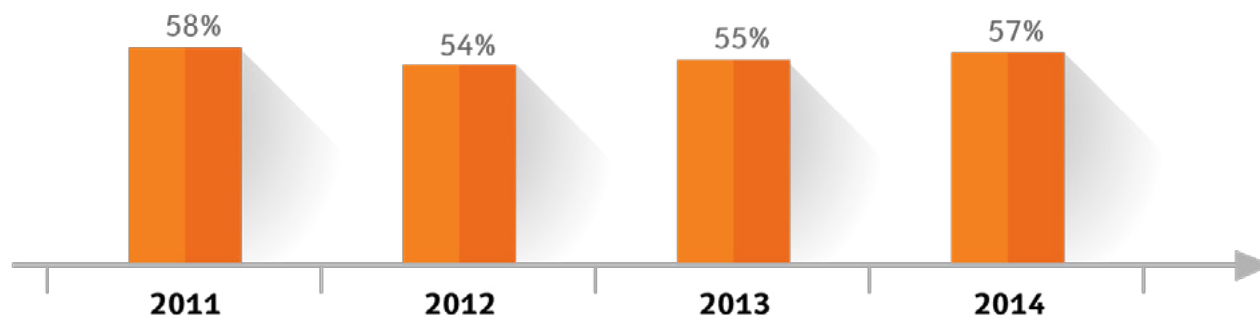
על מנת להעריך את רמת שביעות הרצון של לקוחות הבנק ולשמור על רמת שביעות רצון גבוהה, עורך הבנק סקרי שביעות רצון כמותיים וכן קבוצות מיקוד בקרב הלקוחות. על סמך תוצאות הסקרים וקבוצות המיקוד, עורך הבנק התאמות באופן ההתנהלות שלו מול לקוחותיו. בנוסף, נערכים סקרים נוספים הבוחנים את מעמד הבנק בעיני לקוחות הבנק ולקוחות בנקים אחרים, סקרי מתעניינים, סקר לעובדים וסקרים הבוחנים את חווית הלקוח בתהליך ההתקשרות לבנק. באופן כללי, ניתן לראות כי נשמרת רמה גבוהה מאד של שביעות רצון בקרב לקוחות הבנק לאורך זמן.

סקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2014 העלה את הממצאים הבאים:

שביעות הרצון מהבנקאי גבוהה מאד ויציבה לאורך זמן - ציון 8.9 מתוך 10.



57% מהלקוחות היו בוחרים לפתוח שוב חשבון במזרחי-טפחות.



בנוסף, הבנק זוכה מלקוחותיו לציונים גבוהים מאד (8.6 מתוך 10) בפרמטרים הבאים:

- הבנקאים שמחים לתת שירות.
- אווירה חיובית בסניף.
- לבנקאי חשוב שתהיה מרוצה.

הקלה בבחירת הפיקדון המתאים - "סלסילת הפירות"

הבנק פועל להתאמת שפת מוצריו כך שתהיה מובנת יותר עבור ציבור הלקוחות שלו. אחת הדוגמאות לכך היא השימוש בשמות של פירות לקטלוג סוגי הפיקדונות המוצעים ללקוחות. במסגרת זו חולקו כלל הפיקדונות לפי תשעה מאפיינים עיקריים (כגון טווח ההשקעה, נזילות וכו'), וכל קטגוריה נקראה בשם פרי שונה.

במהלך שנת 2014, עקב סביבת הריבית ההולכת ופוחתת, פותחו בבנק מספר מוצרי פיקדונות המותאמים לצרכי הלקוחות לתקופה זו. הבנק זיהה כי הצורך הגדול ביותר של הלקוח הקמעונאי הוא זמינות עקב סביבת ריבית נמוכה במיוחד. דווקא בתקופה בה התשואות ברוב האפיקים הפיננסיים הסולידיים נמוכה, הלקוח הקמעונאי הממוצע תר אחר השקעה חלופית בתשואה הולמת ולכן זקוק לנזילות הכספים בתדירות גבוהה במיוחד.

בהתאם, הבנק פיתח והציע לציבור הלקוחות פיקדונות ממשפחת ה"רימונים" שמעניקים גם נזילות גבוהה מאוד וגם ריבית גבוהה יחסית למקרה שאופציית הנזילות לא תמומש, או תמומש חלקית. פיקדונות אלה אכן זכו להצלחה וביקוש רב בקרב לקוחות הבנקים וכן לקוחות של בנקים אחרים אשר הצטרפו לבנק כדי ליהנות מסוג זה של פיקדון המתאים לתקופה ונותן ערך אמיתי ללקוח.



התאמת מוצרים ושירותים לצרכי כל לקוח

כחלק ממדיניות קידום טובת הלקוח, הקבוצה מייחסת חשיבות רבה ליצירת מוצרים ושירותים העונים על הצרכים המשתנים של קהל לקוחותיה. בבסיס גישה זו עומדת ההבנה כי העולם הפיננסי פונה לקהלים שונים בעלי צרכים מגוונים. במסגרת זו, פועלת הקבוצה בין היתר לקידום עסקים קטנים ולהתאמת השירותים והמסרים השיווקיים לקהלי יעד מגוונים. כמו כן, הקבוצה פועלת ליצירת אפיקי חסכון המותאמים לצרכים השונים של לקוחותיה ובהתאם למצב הפיננסי בו הם נמצאים. הקבוצה מציעה מגוון ערוצים לפיקדונות ולתכניות חיסכון המתאימים לסוגי אוכלוסייה שונים, ולשלבם שונים בחיי הלקוחות.

תהליך התאמת המוצר לצרכי מגזר לקוחות מסוים נעשה על פי מידע המגיע מבנקאים המציפים את צרכי הלקוחות וכן מסקרים, מחקרים וניתוחים המבוצעים על ידי הבנק. כל פיתוח של מוצר חדש נבחן גם על פי הקוד האתי, כפי שהוגדר במדיניות האב של הבנק. לאחר למידת הצרכים, מגבש הבנק מוצר הנותן מענה לצורך של המגזר הרלוונטי. כך למשל, מעניק הבנק הטבות מיוחדות ללקוחות בחתכי גילאים שונים, לרבות צעירים (בני 14-18), בנות שירות לאומי, חיילים, חיילים משוחררים, תלמידי ישיבות, סטודנטים, זוגות העומדים להינשא, גמלאים, עולים חדשים, ציבור המגזר הערבי ועוד.

כחלק מאסטרטגיית הבנק לבניית מנועי צמיחה חדשים, זוהה המגזר הערבי כפוטנציאל להעמקת חדירת הבנק. במסגרת זו החלה בשנת 2014 היערכות לפתיחת סניפים נוספים בישובים ערביים במהלך 2015 וכן למהלך מיתוגי, שיווקי ופרסומי ממוקד בהתאמה לצרכי המיגזר.

דוגמא להתאמת המסרים השיווקיים היא פעילות הבנק במגזר החרדי. במסגרת כך, נבחן הצורך בהתאמת הפניה והשירותים למגזר זה, והותאמה השפה השיווקית, תוך התחשבות בערכי המגזר. הפניה למגזר החרדים נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, וכן באמצעות שילוט חוצות ופוסטרים בערים המזוהות עם המגזר החרדי.

"שמירת חובות" - סיוע ללקוחות חייבים

הקבוצה קשובה גם למצבם הכלכלי של לקוחותיה ועושה מאמצים רבים על מנת להגיע להסדרים בהם יוכלו לקוחות בקשיים לעמוד. על מנת לקדם הסדרים עם חייבים, מקיימת הקבוצה מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגביה, ובנוסף בוחנת באופן פרטי בקשות פרטיות להסדרים המגיעות הן מחייבים והן מארגוני סיוע. בשנת תשע"ה (ספטמבר 2014) הצטרף הבנק לפרוייקט שנת השמיטה אותו יזמה ח"כ (דאז) ד"ר רות קלדרון אשר מטרתו לסייע לחייבים להסדיר חובותיהם על מנת שיוכלו לפתוח "דף חדש" לאחר שנת השמיטה. זאת נוסף על הקשר השוטף אשר מקיימת הקבוצה עם ארגוני סיוע לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "ידיד" לשם הסדרת חובותיהם של חייבים.

שירותים חדשים שניתנו ב-2014 המותאמים ללקוחות מעולם המשכנתאות

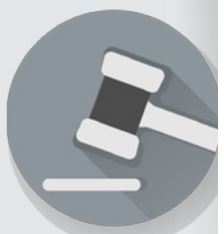
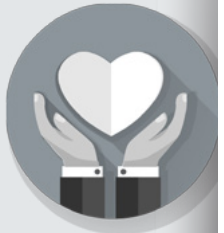
הבנק פועל להנגיש את שירותיו בתחום המשכנתאות ללקוחות. בשנת 2014 הושקו בקבוצה מספר שירותים:

GPS טפחות - שירות המציג ללקוח בכל רגע את השלב בו נמצאת בקשת המשכנתא.

טפחות עד הבית - שירות באמצעות חברת שליחויות המבצעת עבור הלקוח את הרישומים המהותיים והטיפול במסמכי המשכנתא ותוך זמן קצר: קבלת תדפיס עיון ברשם משכונות או בטאבו, רישום משכון זכויות חוזיות, רישום הערת אזהרה בטאבו והוצאת נסח טאבו לאחר הרישום ורישום משכנתא בטאבו.

משכנתא בחופשה - במטרה להקל על הלקוח בתקופה בה ההוצאות שלו גבוהות, הלקוח יכול לדחות את תשלומי המשכנתא באופן מלא או חלקי לתקופה קצובה.





• **הנגשת עמדות שירות –** הקבוצה מקדמת מספר יוזמות להנגשת עמדות השירות שמופעלות ברחבי הארץ. ב-111 סניפים ניתן לבצע הפקדת שיקים בעמדות השירות, וב-48 סניפים ניתן לבצע הנפקה מיידית של שיקים. במהלך 2014 הסתיים הליך פריסת מכונות להנפקת שיקים וכן פריסת עמדות שירות חדישות אשר כולן מובנה שירות להפקדת שיקים (זאת, למעט שני סניפים בהם עדיין ישנן עמדות שירות ישנות יותר לאור בעיית בינוי לוגיסטית). המקלדות בעמדות השירות החדשות מוצבות בגובה מתאים המאפשר ביצוע פעולות גם לאנשים בכיסא גלגלים. שאר ההתאמות יסתיימו בהתאם לתקנות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.

הנגשה של שירותים

המעבר לשימוש בערוצים ישירים ווירטואליים, לרבות אינטרנט, רשתות חברתיות, טלפון ואמצעים אחרים, מאפשר ללקוחות קבלת שירותים מגוונים בכל זמן ומקום ללא הגעה פיזית לסניף. במהלך השנה פעלה הקבוצה להנגשת שירותיה בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.

הנגשת אתר האינטרנט של הקבוצה – אתר האינטרנט של בנק מזרחי-טפחות ושל בנק יהב יונגשו בהתאם לתקנות בנושא עד סוף שנת 2016. נעשים מאמצים לקדם את הנגשת האתרים עוד קודם לכן.



הנגשת שירותי בנקאות גם לאנשים עם מוגבלות

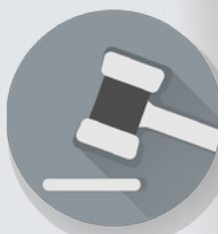
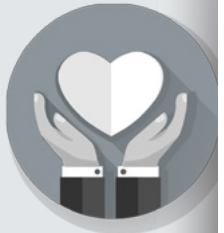
הן מזרחי-טפחות והן בנק יהב פועלים להנגשת הקבוצה לאנשים עם מוגבלויות, ובכך לאפשר לכל אדם המעוניין בכך - להיות לקוח הקבוצה. הנגשה פיזית של סניפים ועמדות שירות מאפשרת קבלת שירות בנקאות הנמצאות בפריסה גיאוגרפית רחבה.

בעקבות התקנות להנגשת מידע ושירותים לציבור שהותקנו במסגרת החוק לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, הציבה לעצמה הקבוצה יעד בשנת 2013 להפוך לבנק נגיש עד סוף שנת 2017. בדרך להשגת היעד, המשיכה הקבוצה גם השנה להנגיש פיזית את מתקניה, לצד התאמה של שירותיה לאנשים עם מוגבלויות.

הנגשה פיזית של מתקנים

• **הנגשת סניפים –** נכון לסוף שנת 2014, כ-50 סניפי בנק מזרחי-טפחות בפריסה ארצית הונגשו לאנשים עם מוגבלויות ברמת המבנה ואביזרים נלווים. בבנק יהב 11 סניפים קיבלו אישור של מורשה נגישות.

• **הנגשת כספונים –** נכון לסוף שנת 2014, הפעיל בנק מזרחי-טפחות 164 כספונים, כאשר 48 מהם ממוקמים בקניונים ובמקומות ציבוריים נוספים, והיתר בסניפי הבנק. רב רובם של הכספונים שמפעיל הבנק מונגשים מבחינת גובה המכשיר, כאשר התאמות נוספות ברמת החומרה והממשק צפויות להתבצע במהלך 2015. בנוסף, בכספונים הוטמע חלקית ממשק בשפה האנגלית במטרה להנגיש את השירותים גם לעולים חדשים ולתיירים. בבנק יהב הונגשו כל הכספונים מבחינת גובה המכשיר, ב-2015 יעשו התאמות נוספות.



שמירה על פרטיות הלקוח

המחויבות שלנו:

הבנק מייחס חשיבות רבה לשמירה על פרטיות לקוחותיו. לשם כך, הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון, ההולמת את דרישות בנק ישראל. מדיניות זו מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, בדגש על שמירת פרטיות הלקוח וסודיות בנקאית. יישום המדיניות משלב אסטרטגיה פרואקטיבית, ומתבצע באמצעות מבנה ארגוני תומך.



ניהול תחום פרטיות הלקוח מבוצע בבנק במישורים הבאים:

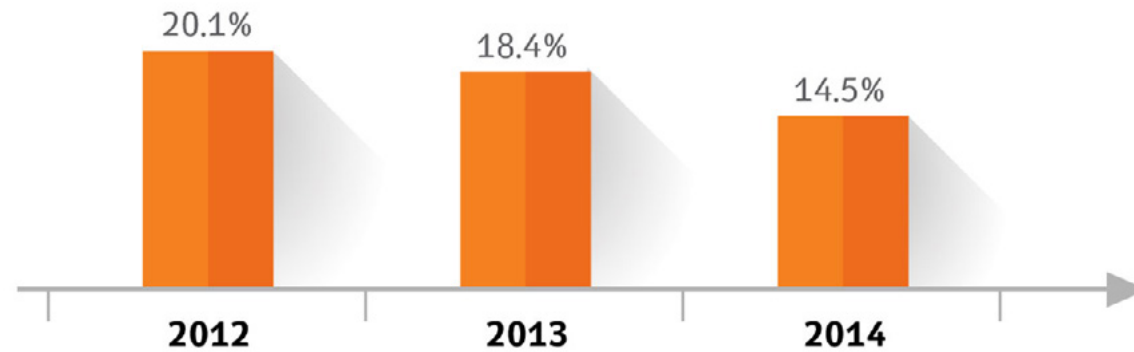
- פעילויות המבוצעות בקבוצה לשם אבטחת מידע**
- הפעילות לאבטחת המידע מתמקדת בין היתר, בהיבטים הבאים:
- פיתוח יכולות מתקדמות להתמודדות כנגד איומי סייבר.
 - הקפדה על שמירת פרטיות הלקוח וסודיות בנקאית.
 - ניהול סיכונים, כולל ניטור, ניתוח, עיבוד, הערכת סיכונים, תגובה ובקרה.
 - מודעות והסברה: פעילות שוטפת להגברת רמת המודעות של עובדי הקבוצה ולקוחותיה לאיומי אבטחת המידע השונים. אחת לשבועיים מועברים לעובדי הבנק מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר, על אירועים שונים מהארץ והעולם ומתקיימות הדרכות לעובדים חדשים, והרצאות בכנסי מנהלים. זאת, במטרה להגביר את המודעות לאירועים, ולהדגיש את האחריות האישית של כלל העובדים והמנהלים לאבטחת פרטיות הלקוחות.

- **מיפוי סיכונים** - הבנק מבצע באופן שוטף מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו.
 - **איסוף ועיבוד מידע** - הבנק מבצע איסוף ועיבוד מידע מודיעיני.
 - **הפחתת סיכון** - הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.
- החטיבה לבקרת סיכונים אמונה על תיאום, הנחיה, אכיפה, בקרה ודיווח בנושאים אלו. כמו כן, חטיבת הטכנולוגיה מטמיעה ומתפעלת מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים לניטור אירועים בזמן אמת ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע באמצעות חדר מצב סייבר.
- החטיבה לבקרת סיכונים אמונה על יישום המדיניות בתחום, על מתן הנחיות ליחידות הבנק השונות ומפקחת על ביצוען. תחום הבנקאות ההיברידית בבנק מוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001.



תלונות בנושא הפרעה לציבור - במהלך שנת 2014 התקבלה במזרחי-טפחות פניה אחת בנוגע לרעש שנגרם מאזעקת הבנק אשר הפריעה לתושבי האזור. בעקבות התלונה הותקנה בבנק מערכת אזעקה פנימית, והבעיה באה על פתרונה.

בשנת 2014 חלה ירידה משמעותית בשיעור התלונות המוצדקות שמפרסם בנק ישראל על בנק מזרחי-טפחות: מ-20.1% בשנת 2012 ו-18.4% בשנת 2013 ל-14.5% בשנת 2014.



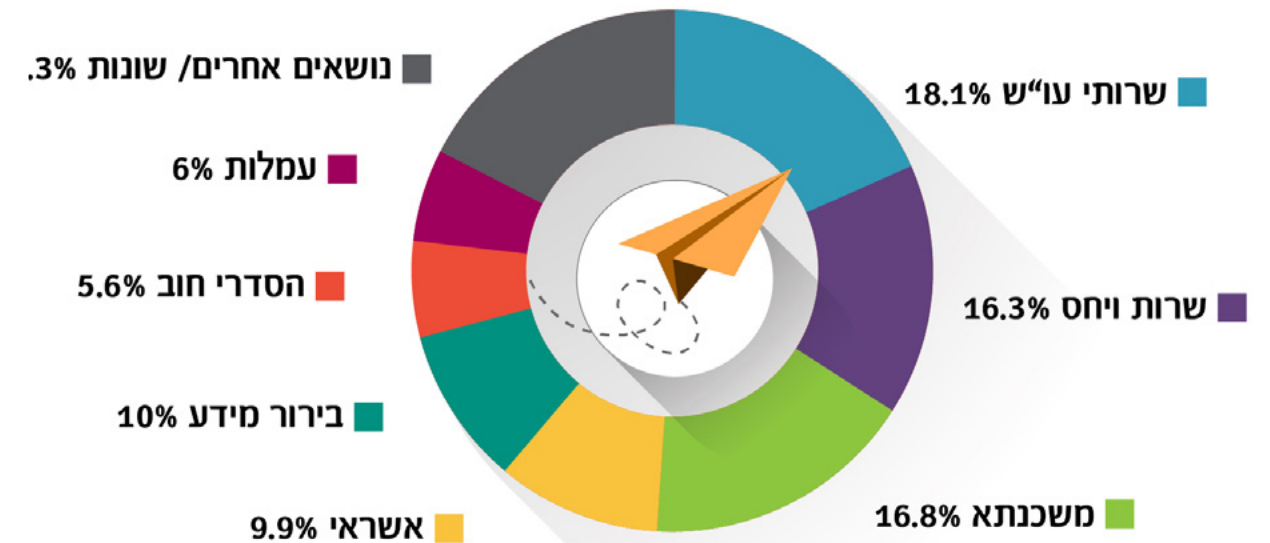
מזרחי-טפחות - המוביל בטיפול בתלונות

בסקירה שפרסם הפיקוח על הבנקים ביחס לתלונות שהגישו לקוחות נגד הבנקים במהלך שנת 2014 צויין כי: "בשנת סקירה זו בנק מזרחי-טפחות הגיע לדירוג המקסימלי אותו ניתן להשיג – טוב במיוחד". דירוג זה ניתן לאחר שלוש שנים של שיפור מתמיד באופן הטיפול בתלונות הציבור. הזכייה בדירוג זה היא תוצאה של פעילות אינטנסיבית להעלאת רמת השירות ועמידה ביעדים שהוצבו בנושא להענקת שרות מקצועי וטוב, לצד עמידה ביעדים העסקיים שהבנק הציב לעצמו.

מדידה וטיפול בפניות לקוחות

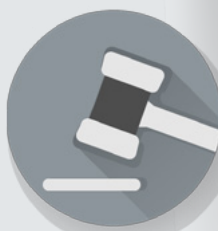
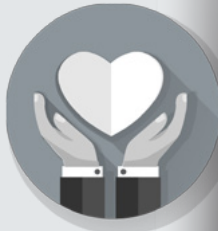
פניות לקוחות אל הבנק – הבנק מקפיד על מדידה סדורה של תלונות ופניות מלקוחות, ובוחן את המקרה, מפיק לקחים ופועל בהתאם. להלן פילוח הפניות לבנק בשנת 2014:

ירידה בשיעור התלונות המוצדקות בבנק



במהלך שנת 2014 הוחלפה המערכת לניהול פניות הציבור בבנק. המערכת הנוכחית משפרת את יכולת הניתוח והפילוח של הנושאים, הסיווגים והפניות של לקוחות הבנק אל היחידה. כמו כן, המערכת מאפשרת קשר יעיל יותר מול הסניפים ויחידות המטה.

תלונות בנושא הפרת פרטיות - בנושא הפרת פרטיות התקבלו בקבוצה בשנת 2014 חמש תלונות (מתוכן ארבע מתייחסות למזרחי-טפחות ואחת לבנק יהב). מבין ארבע התלונות המתייחסות לבנק מזרחי-טפחות - תלונה אחת סווגה כבקשה להבהרה (פניה מסוג שאינו תלונה), תלונה אחת נמצאה לא מוצדקת, ולגבי שתי תלונות לא ניתן היה לקבוע עמדה האם הפניה מוצדקת או לא, עם זאת הלקוחות קיבלו פתרון לפנייה.



פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

המחויבות שלנו:

הבנק מכיר בחשיבות זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו, ומעניק אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום של מוצרים בעלי השפעה סביבתית וחברתית חיובית.



הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים היות והבנק הינו מוסד פיננסי מרכזי המודע לחלקו באחריות ליציבות המשק וצמיחתו, הוא תומך בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות או עסקים בפריפריה וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים.

החטיבה לבנקאות עסקית והחטיבה הקמעונאית אמונות על קידום התחום בבנק, ופועלות להענקת אשראי שמיועד לפיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים הרלוונטיים ללקוחותיו.

הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים סביבתיים

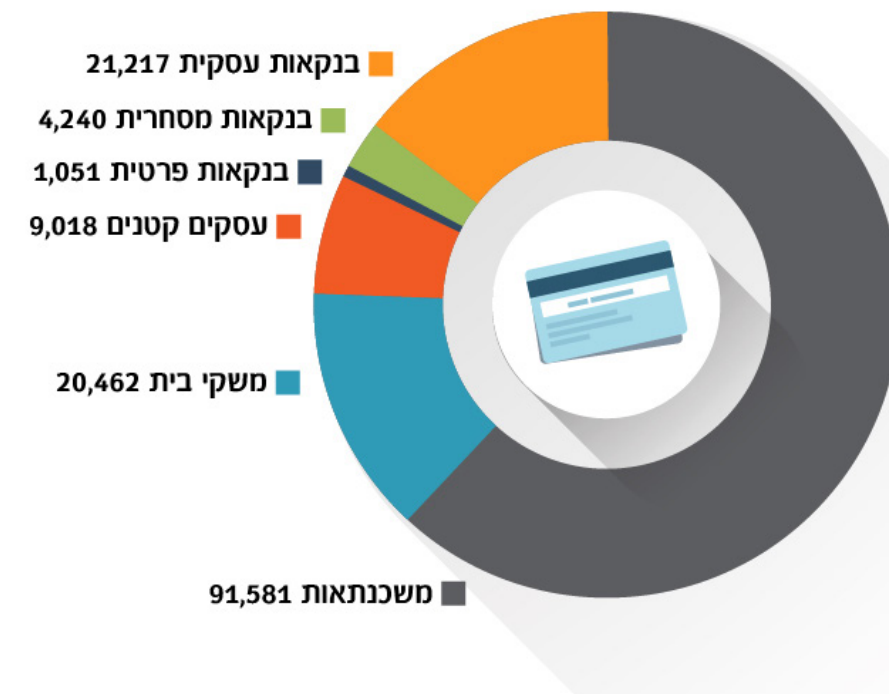
הבנק מחויב לקידום הנושא הסביבתי ולכן, הוא מסייע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה ממקורות מתחדשים, ללקוחות המבקשים להקים מתקנים להפקת אנרגיה סולארית.

מתן אשראי לציבור

בנק מזרחי-טפחות נותן שירותים ללקוחות במספר מגזרי פעילות, כאשר אחד מתחומי הפעילות העיקריים של הבנק הוא מתן אשראי לציבור הלקוחות. סך האשראי לציבור נטו בבנק עמד בשנת 2014 על 147,569 מיליוני ₪, לעומת 138,565 מיליוני ₪ בשנת 2013.

התרשים להלן מציג את ערך תיק הבנק בחלוקה לחלקו היחסי של כל מגזר פעילות:

אשראי לציבור לפי מגזרי פעילות



היקף האשראים שאושרו לתחום האנרגיה המתחדשת בשנת 2014 מסתכם בכ-310 מיליוני ₪, ואילו 687 מיליוני ₪ הוקצו למטרות חברתיות.

אשראי סביבתי

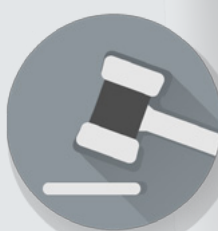
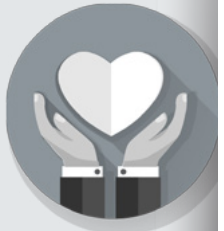
הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי סביבתי ללקוחותיו:

- **קידום אשראי סולארי** - בשנת 2014 היקף ההלוואות שאושרו לתחום האנרגיה המתחדשת עמד על כ-310 מיליוני ₪. בשנת 2013 הועמדו לצורך זה הלוואות בסך 5 מיליוני ₪.
- **שילוב שיקולי סביבה במתן אשראי לחברות בעלות השלכה סביבתית** - לבנק מדיניות בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים, במסגרת אישור מסמכי מדיניות האשראי. מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי.

אשראי חברתי

הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי חברתי ללקוחותיו, ובמהלך 2014 העמיד סכום של 687 מיליוני ₪ לקידום מטרות חברתיות לפי הפירוט הבא:

- **אשראי לעסקים קטנים: "קרן צפונה דרומה"** - הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים מאזור הצפון והדרום על ידי הפיכתם של אזורים אלו למוקדי משיכה, זאת באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים. במסגרת זו הוקצו על ידי הבנק במהלך השנים ועד לסוף שנת 2014 הלוואות בסך של 665 מיליוני ₪, מהם 103 מיליוני ₪ במהלך שנת 2014 לבדה.
- **הקרן לעסקים קטנים ובינוניים** - הבנק זכה במכרז למתן הלוואות בערבות המדינה והחל במתן הלוואות אלו בחודש מאי 2012. במסגרת זו הוקצו על ידי הבנק במהלך השנים ועד לסוף שנת 2014 הלוואות בסך של 1,103 מיליוני ₪, מהם 584 מיליוני ₪ במהלך שנת 2014 לבדה.



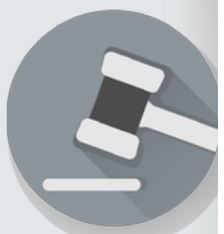
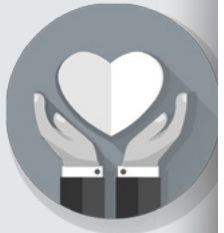
יישום והטמעת הנושא

הדרכות לעובדים להתאמת מוצרים: על מנת לשפר את יכולות העובדים ליישם את המדיניות החברתית והסביבתית של הבנק, מקיים הבנק הדרכות שוטפות, כנסים ייעודים לבעלי התפקידים בסניפים וכן סיורי שטח של נציגי המטה. במסגרות אלו ניתן דגש על מגוון המוצרים הקיימים בבנק והתאמתם לצרכי הלקוח. המסר המוביל הוא להגיע לפתרון המיטבי ללקוח ולבנק.

במסגרת הקשרים עם הלקוחות משולבים בעסקאות, במקרים הרלוונטים, אלמנטים הקשורים להיבטי הסיכונים הסביבתיים הן בפן המשפטי והן בפן העסקי.

מהלכים נוספים שמקדם הבנק בנושא:

- **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה)** – תכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה, וזאת בניגוד למוצרים אחרים בהם החידוש מוגבל.
- **הלוואות גישור ללקוחות בקשיי נזילות** – מתן הלוואות גישור כנגד כל הפיקדונות של הלקוח בבנק לתקופה של 3 חודשים ומעלה, דבר המאפשר ללקוח נזילות ובטחון.
- **שינוי סל המוצרים בהתאם לתמורות מקרו-כלכליות** – כחלק מהתהליכים שנועדו למפות ולהעריך את הסיכונים החברתיים והסביבתיים בקווי העסקים המרכזיים של הבנק, יצר הבנק שינוי בתמהיל המוצרים בהתאמה לתמורות המקרו כלכליות. כך לדוגמא, נמנע הבנק ממכירת פיקדונות צמודי מדד קצרים בתקופה בה הערכות המדד הן שליליות. כחלק מתהליך הבקרה על יישום ההסכמים החברתיים והסביבתיים של הלקוחות והשותפים העסקיים של הבנק, מקיים הבנק מעקב שוטף ברמת מחלקה / סקטור / חטיבה וכן מבוצע דיווח להנהלה על ביצועי הסניפים תחת ההנחיות וההכוונות על תמהיל המוצרים המומלץ.
- **משכנתאות למעוטי יכולת** – לשלוחת לוס אנג'לס קרן נאמנות המשקיעה במשכנתאות למעוטי יכולת. במהלך 2014 הושקעו למטרה זו 3 מיליון דולר.





מנהלים

**חשבון מנהלים
במזרחי-טפחות**
היחיד שמביא בחשבון
את כל מה שמנהל צריך

בנקאות היברידית
mirah@tefahot.co.il | 05990

מזרחי טפחות

השקעות

המקצוענים בהשקעות
יתאימו לכם פיקדון
**ואתם תיהנו
מהפירות!**

בנקאות היברידית
mirah@tefahot.co.il | 05990

מזרחי טפחות

צעירים

**צעירים
תיהנו על
חשבוננו**
פותחים חשבון צעיר
במזרחי טפחות
ונהנים מהמון הטבות
שוות במיוחד

בנקאות היברידית
mirah@tefahot.co.il | 05990

מזרחי טפחות

חיילים

**חיילים
הקשיבו!**
מחכה לכם פק"ל הטבות במזרחי-טפחות

בנקאות היברידית
mirah@tefahot.co.il | 05990

מזרחי טפחות

שיווק ופרסום אחראי

המחויבות שלנו:

הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסויות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק ונבחנים דרך קבע פעם בשנה ואף יותר במידת הצורך.

בהתאם לנוהלי השיווק, כלל המסרים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותואמים את העקרונות הבאים: הימנעות מסוגיות המצויות במחלוקת בחברה הישראלית ופרסום מכבד שאינו פוגעני.

הבנק אף מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה כך שיותאמו לנורמות ולקודים התרבותיים שלהם.

כמו כן, המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת - אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות. חטיבת השיווק אמונה על התחום של שיווק ופרסום אחראי בבנק.

פעילותה השיווקית של הקבוצה מתאפיינת בהעברת מסריה לקהל הרחב, וכגורם מוביל במשק הישראלי היא פועלת להעברת מסרים היוצרים עבורה ערך, תוך הקפדה כי אלו מכבדים את כלל הקבוצות באוכלוסייה הישראלית.

הקבוצה מקפידה כי הפרסום שלה יתבצע על פי כללי האתיקה והרשות השנייה לפרסום. בנוסף, אינה מוכרת מוצרים מוחרמים או אסורים. במהלך שנת 2014 לא נרשמו אירועים של אי ציות לתקנות או לקודים בנושא תקשורת שיווקית.







דיאלוג עם לקוחות

ערוץ הקשר העיקרי של הקבוצה עם לקוחותיה הוא הבנקאים בסניפים. הקבוצה מקפידה לנהל קשר עם הלקוחות גם בערוצים נוספים: בטלפון, בדואר אלקטרוני, בדואר, באינטרנט, באפליקציה, ברשתות החברתיות, בכנסים ובסדנאות. בנוסף, עורכת הקבוצה קבוצות מיקוד בקרב לקוחותיה או בקרב לקוחות של בנקים אחרים, ועורכת גם סקרים בנושאי משכנתאות ושביעות רצון. דיאלוג עם הקהל העסקי האסטרטגי לקבוצה נערך באמצעות כנסים, קורסים, מפגשי לקוחות ומתן חסויות לאירועים.





להלן הסניפים בהם התקיימו פעילויות נפגשים בשנת 2014

					
יהודה	שרון	דן	מרכז	דרום	צפון
אלון שבות מ"ע ירושלים	רעננה קניון אורות רמת אביב הרצליה העיר	כפר גנים מרום נווה בר אילן ראש העין	כיכר המדינה לב דיזנגוף	אופקים אשדוד סיטי רחובות	קרית שמונה קרית ים כרמיאל עפולה

במסגרת הדיאלוג שמקיים הבנק עם לקוחותיו, פועל הבנק באופנים הבאים:

"נפגשים במזרחי-טפחות"

פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" כולל מפגשים קבועים המתנהלים בכ-20 סניפים מרכזיים של הבנק. במסגרת המפגשים, הופכים סניפי הבנק למקומות מפגש שכונתיים, בהם מתקיימות מגוון פעילויות בהנחיית מנחים ידועים. לפעילויות מוזמנים תושבי השכונה - לקוחות כל הבנקים, ללא עלות. במהלך שנת 2014 התקיימו למעלה מ-100 מפגשים שונים, בכ-20 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ ובהם נכחו למעלה מ-6,000 משתתפים. על מנת לוודא כי המפגשים תורמים הן לבנק והן למשתתפים, בסוף כל מפגש ממלאים הלקוחות משוב. ממצאי כל המשובים מצביעים על שביעות רצון מאוד גבוהה מפעילויות נפגשים (ציון 4.64 מתוך 5).

דיאלוג במסגרת משאל העם של "בנק שמח"

ערך השמחה נבחר כאסטרטגיה רחבה שהבנק לקח על עצמו להנחיל בקרב הציבור. מדובר באסטרטגיה שאינה שיווקית ותקשורתית בלבד, אלא מעל לכל אסטרטגיה כלל ארגונית אשר נובעת מההתנהלות הפנימית של הבנק, החל מהעובד הזוטר ועד לעומדים בראש הארגון. הטמעת האסטרטגיה החדשה חייבה את הבנק לגבש תכנית פעולה יישומית ומקיפה. טרום המהלך, נערך הבנק מבחינה פנים ארגונית על מנת להנחיל את ערך השמחה לעובדים. ההיערכות כללה סדנאות התנהגותיות לכלל השדרה הניהולית ולא לפי עובדי הבנק שמטרתן חיבור העובדים לאסטרטגיה החדשה ופיתוח מוצרים ושירותים חדשים מעולמות התוכן של השמחה. בנוסף, הוקמו ועדות היגוי למימוש אסטרטגיית השמחה וכן נקבעו מדדי שמחה המנוטרים בכל רבעון ואשר הפכו חלק מיעדי העובדים עליהם הם נמדדים ומתוגמלים.

לצורך שיתוף הציבור, ערך הבנק במסגרת קמפיין ההשקה משאל עם – "האם אתם מלנכוליים או על הגג?". כראוי למהלך בעל אופי חדשני ומפתיע, נעשה שימוש במדיות חדשניות: קיר הקריה הפך לפלטפורמת הצבעה בזמן אמת – כאשר לעוברים והשבים ניתנה היכולת להצביע באמצעות מסכי מגע לסקר הגדול של מזרחי-טפחות. כמו כן, גורד השחקים הגבוה בישראל הפך ללוח תוצאות ענק, כאשר תוצאות הסקר פורסמו בכל ערב על גבי הקיר החיצוני של מגדל משה אביב ברמת גן.





דיאלוג ברשתות החברתיות

הבנק מאמין שהקשבה לרחשי ליבם של הלקוחות ומתן מענה לצורכיהם מאפשרים ראייה ארוכת טווח הנחוצה להצלחתו. כדי לממש תפיסה זו, הבנק השקיע מאמצים רבים כדי לנטר ולהגיב לשיח שמתקיים במרחב הווירטואלי (רשתות חברתיות ובלוגים) אודות שירותיו. כמו כן, הבנק משתמש במגוון תוכנות לאיתור תגובות של הגולשים על הבנק. בדרך זו, הבנק מגיע לרזולוציות גבוהות ומדויקות של תוכן הדברים ומקיים תהליך למידה מתמיד, המתבסס על תגובות הלקוחות. פעילות זו של הבנק מאפשרת לשפר מספר תהליכים:

- **הבנת האופן בו נתפס הבנק על ידי לקוחותיו:** הקשבה מתמדת בזמן אמת לשיחות של צרכנים (לקוחותינו בהווה וגם בעתיד) מסייעת להשיג תובנות אודות הלקוחות ולהבין כיצד הבנק, מוצריו ושירותיו נתפסים בעיניהם.
- **שיפור תהליכי למידה:** איתור השיחות על הבנק ברשת מאפשר להגיב לשיחות אלו בזמן אמת ולקיים תהליכי למידה והפקת לקחים מהירים. התגובות האפשריות של הבנק יכולות להיות: מתן שירות טוב ללקוח לא מרוצה, אספקת מידע שיווקי יעיל ללקוחות פוטנציאליים, או יצירת תוכן שמסייע למערך השיווק.
- **תובנות לגבי חדשנות במוצרים:** רשת האינטרנט היא קבוצת המיקוד והמחקר הגדולה והיעילה ביותר. למידה מתוכן השיחות שנערכות בה מסייעת לתהליך כריית המידע השיווקי בכל הקשור לצרכיהם של הלקוחות. משוב מיידית מעקב אחר השיח המתקיים ברשת מספק מידע זמין ומעודכן על העדפות הצרכנים בזמן פיתוח קונספטים או שיפורים של מוצרים, וכן בזמן השקת מוצרים.
- **בחינת הצלחת קמפיינים שיווקיים:** תגובות הציבור והשיח ברשת מאפשרים לבנק לבחון את מידת הצלחה של קמפיינים שיווקיים ואת משך השפעתם. בהתאם לתוצאות הדיאלוג עם הלקוחות, נערך הבנק להתאמת שירותיו ומוצריו.

"מבצע כבקשתך"

על מנת להעניק ללקוחות את המבצעים המתאימים והרצויים להם ביותר, נשאלו הלקוחות לראשונה באילו מבצעים הם מעוניינים. על סמך התשובות שהתקבלו, התאים הבנק את המבצעים שהוא מציע.

כנסי לקוחות עסקיים

מתקיימים באיזורי המרחבים או בסניפים עצמם אליהם מוזמנים לקוחות הבנק ולקוחות פוטנציאליים. מטרת המפגשים היא העשרה בעולמות תוכן רלוונטיים לצד חשיפת מוצרי הבנק המתאימים לקהל היעד ונטוורקינג בין המשתתפים.

מפגשי לקוחות ואירועים בחטיבה העסקית

לקראת ראש השנה נערך כנס לכ-180 לקוחות קיימים ופוטנציאליים, שכלל הרצאות עסקיות והעשרה.

סקרי עמדות לקוחות

הקבוצה פועלת לקיום דיאלוג גם באמצעות סקרים בהודעות SMS, קבוצות מיקוד בנושאים שונים, סקרים בנושאי משכנתא וסקרי שביעות רצון. לקוחות שאינם שבעי רצון מופנים לטיפול אצל מנהל הסניף. כמו כן קיימות בסניפי הבנק תיבות "אכפת לי", המאפשרות לכל עובד להציע רעיון למתן שירות טוב יותר ללקוח.

פעילות הקו החם להשקעות לקוראי "כלכליסט"

הבנק יצא במהלך משותף יחד עם עיתון "כלכליסט" במסגרתו פורסם "קו חם", אליו יכלו לפנות המעוניינים במידע בתחום ההשקעות. שם, מקצועני הבנק בהשקעות ענו על שאלות הגולשים. כמו כן, הושקה פלטפורמה ייעודית בעלת ערך מוסף לקוראי העיתון, שבה המקצוענים בהשקעות של מזרחי-טפחות היו זמינים עבורם במענה לפניות במטרה לאפשר לכל פונה התאמת המוצר. הפעילות מונפה גם לאתר האינטרנט ולעמוד הפייסבוק של כלכליסט.



הצעד הבא - הלקוחות ואנחנו

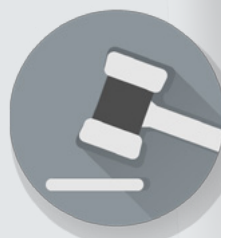
תוכנית 2015

- ← המשך הנגשה של כלל הסניפים בארץ (סיום צפוי בסוף 2017).
- ← התאמות נוספות של הכספונים ברמת החומרה והממשק צפויות להתבצע במהלך 2015.
- ← העמקת הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה.
- ← שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה של לקוחות הקבוצה.
- ← התאמה והנגשה של מוצרים למגזרים נוספים.
- ← המשך מתן שירות מיטבי בטיפול בתלונות.
- ← המשך גיבוש תהליכי עבודה והשלמת כלי העזר לאיתור וזיהוי אשראי שקיימים בו סיכונים סביבתיים.
- ← הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב היחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות יעודיות.
- ← המשך בחינת היבט הסיכון הסביבתי בעת מתן אשראי ללקוחות שהינם בעלי היבטים סביבתיים מהותיים.
- ← המשך סיוע הבנק לעסקים ולארגונים המקדמים מטרות חברתיות.





הקהילה ואנחנו



41% מתקציב התרומות של הקבוצה מיועד לרווחת נוער בסיכון



12.75 מיליון ש"ח סך היקף ההשקעה בפעילות קהילתית חברתית של הקבוצה

4.6 ציון מתוך 5

ציון שביעות הרצון הממוצע מהמשובים של הנהנים מפעילות הבנק בקהילה

25 מדריכים הוכשרו השנה להדרכת "דרך הכסף" במגזר הערבי



الطريق
للمال

"דרך הכסף" גם בערבית

ערכת "דרך הכסף" לחינוך פיננסי לבני נוער תורגמה השנה גם לשפה הערבית

130,000 ₪ סך הרכישות שביצעו עובדי הבנק מעמותות חברתיות בשנת 2014



99% רכש מקומי

רוב מוחלט של הרכש בקבוצה מבוצע מספקים מקומיים

28,000 שעות ניתנו לקהילה באהבה בשנת 2014 ע"י עובדי הקבוצה



125 יחידות מאמצות אימצו השנה גופים ומוסדות חברתיים ביישוביהם



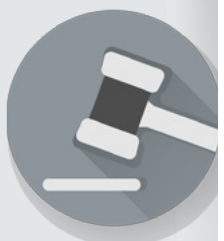
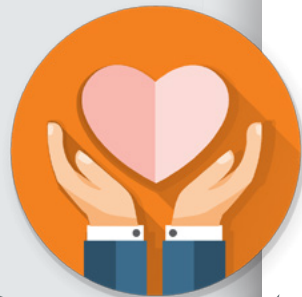
13,000 ילדי עמותות השתתפו בפעילויות שהבנק ארגן או תרם להן

6,120 משתתפים לקחו חלק בהרצאות במסגרת **אפ'אפ'** במזרחי טפחות



2,110 משתתפים לקחו חלק במפגשים פיננסיים לאוכלוסיה הבוגרת





הבנק מתמקד בעיקר בשני תחומים חברתיים מוגדרים, אליהם הוא מנתב את מרבית התרומות והפעילות ההתנדבותית שלו ועובדיו:

א. קידום וטיפול ילדים ובני נוער המצויים במצוקה ובחסך;
 ב. תמיכה בעמותות ועסקים המקדמים מטרות חברתיות ומעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים.

מעורבותו של הבנק בתחומים אלו באה לידי ביטוי בפעולות שונות:

- **מעורבות עובדים ומשפחותיהם בקהילה** - התרומה לקהילה הפכה ליעד חשוב של עובדי הבנק, וההנהלה דואגת לתמרץ עובדים ליטול חלק בפעילות זו.
- **מעורבות בפרויקטים רחבים המסייעים לנוער במצוקה ולבעלי מוגבלויות** - הבנק ועובדיו מעורבים בפרויקטים העוסקים בהעצמת בני נוער בסיכון ובעידוד ההתנדבות בקרב בני הנוער, ובפרויקטים המסייעים לעמותות המעסיקות אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים.
- **השקעה בחינוך פיננסי** - תמיכה והעלאת מודעות פיננסית בקרב בני נוער, לקוחות והציבור הרחב.
- **שיתוף מחזיקי העניין במעורבות בקהילה** - הבנק רואה חשיבות רבה בשיתוף לקוחותיו בפעילותו בקהילה - הן על ידי שיתופם בהחלטה על יעדי תרומות הבנק לעמותות, והן בשילובם בפרויקטים שונים שהבנק יוזם, כדוגמת איסוף תרופות, השתתפות במרתון למען המלחמה בסרטן ועוד.

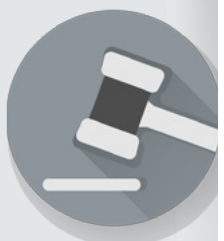
אפיק נוסף להשקעה בקהילה הוא תרומות למימוש מטרות חברתיות. תרומות למימוש מטרות חברתיות הן חלק חשוב ביישום מדיניות ההשקעה בקהילה של הבנק. כל תרומה נבחנת בהתאם לנוהל התרומות של הבנק ועל פי כללי נאותות של ממשל תאגידי. הנושא מנוהל על ידי מחלקת הדרכה, באגף משאבי אנוש בבנק. הבנק תורם ריהוט, מוצרי חשמל ומחשבים לעמותות שונות, לאחר בחינת הדוחות הכספיים שלהן ועמידתן בכללי ניהול תקין.

השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות

המחויבות שלנו:

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה בה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית, וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים באמצעות "מזרחי-טפחות בקהילה". הפעילות הקהילתית מתבצעת תוך קיום דיאלוג רציף ומימוש יוזמות רחבות עם שותפים קהילתיים ברחבי הארץ, שיתוף עובדים ומנהלים, גיוון ופיזור גיאוגרפי של הפעילות תוך ניצול פריסת הבנק, קיום שותפויות, ותקשור פנים וחץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית. נושא המעורבות בקהילה מנוהל בבנק על ידי היחידה "מזרחי-טפחות בקהילה" שבאגף פיתוח ארגוני והדרכה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.





יחידות מאמצות

- **"זזים"** – תנועת הנוער למען הקהילה. מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער, 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 ההצעות שהוגשו נבחרו 53 פרויקטים בהם תומך הבנק. עובדי הבנק משתלבים בפרויקטים הנבחרים, הן בייעוץ ובליווי היישום והן במהלך ההתנדבות.



125 מסניפי הבנק ויחידות המטה נמצאים בקשר אימוץ רציף עם גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען ילדים ובני נוער הנמצאים בחסך ובמצוקה.

האימוץ מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, מסיבות ימי הולדת, פעילות ייחודית לפני חגים באמצעות ערכות יצירה הנשלחות על ידי "מזרחי-טפחות בקהילה", פעילות מרוכזת לרווחת הילדים לפי אזורים בארץ.

מעורבות בפרויקטים לקידום בני נוער

כחלק ממדיניות טיפוח בני נוער וקידומם, הבנק לוקח חלק בפרויקטים הבאים:

- **שיתוף פעולה עם מכללת שנקר:**

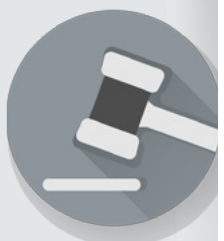
"פרחי שנקר" - טיפוח בני נוער בעלי כשרון אומנותי משכבות סוציו אקונומיות נמוכות והכשרתם במשך שנת לימודים באמצעות סטודנטים ממכללת שנקר.

סאמר סקול – קייטנה ל-60 ילדי הרווחה ברמת גן בהנחיית סטודנטים לאומנות מהמכללה, במהלכה מקבלים הילדים הדרכה בנושא שטרות כסף על ידי נציג הבנק.



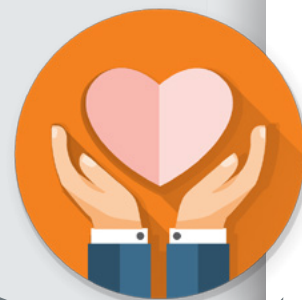
מזרחי טפחות
2 בקהילה





- **"נוער לתת"** – החל משנת 2012 הבנק שותף לתכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בדגש על נוער מרקע סוציו-אקונומי נמוך, בשיתוף עם עמותת "לתת". התוכנית כוללת 90 פרויקטים התנדבותיים. עובדי הבנק שותפים בייעוץ ובליווי בני הנוער, בגיבוש המיזם ובהתנדבות בקהילה.
- **מכינות קדם צבאיות** – הבנק תומך בחניכי המכינות הקדם צבאיות בפעילויות המתקיימות באזורי פעילותו. במסגרת זו, סייע הבנק בשנת 2014 ל-16 מכינות קדם צבאיות אשר תלמידיהן ביצעו פרויקטים לרווחת הקהילות שבהן הם חיים.
- **מסע האופניים "טור דה תרום"** – יוזמה שהחלה לפני שבע שנים והפכה למסורת בבנק. הפרויקט מתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן. בשנת 2014 השתתפו במסע 140 עובדים. (תמונה שמאלית)
- **נבחרת הנוער לאולימפיאדת המתמטיקה** – הבנק העניק חסות לנבחרת הנוער המתחרה באולימפיאדת המתמטיקה, כחלק מתמיכתו בעידוד מצוינות בקרב בני נוער.





ריכוז פעילויות באזורי הפעילות העיקרית של הבנק

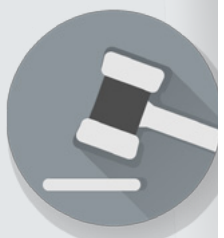
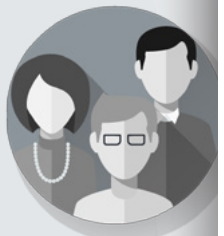
פעילות קהילתית בעיר לוד

- בעקבות מעבר חלק מיחידות הבנק למטה החברה בלוד, החל הבנק להיות מעורב קהילתית בעיר. במסגרת זו, מסייעים הבנק ועובדיו במימון ובעשייה חברתית משמעותית בלוד בפרוייקטים הבאים:
- **"מלודיקה"** - הבנק מעניק חסות למועדון החברתי "מלודיקה", במסגרתו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר.
- **"מתחברים לניצולים"** – עובדי הבנק התנדבו לבקר בבתי ניצולי שואה ולסייע בידם לבחון את מידת זכאותם להטבות פנסיוניות וכלכליות.
- **"מיקרוסינמה"** - חסות לפרוייקט של מועדון סרטים לתושבי העיר. הסרטים המוקרנים נבחרים בהתאם לבקשת התושבים והצופים נהנים מהרצאה מקצועית על פרטי הסרט המוקרן.
- **מתנדבים בקהילה** - עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומצטרפים למסגרות התנדבותיות במועדוניות של בתי ספר, בהכשרה פיננסית לצעירים במסגרת פרויקט "דרך הכסף" וכן באירועים עירוניים שונים כדוגמת פרויקט בר מצוה, עדלאידע ומרוץ לוד.

פעילות קהילתית בעיר רמת גן

- כל מועדוניות הרווחה של רמת גן מאומצות ומלוות על ידי יחידות הבנק הממוקמות בבניין הבנק הראשי בעיר.
- בחנוכה התקיימה פעילות מרכזית לכל ילדי המועדוניות בתאטרון רמת גן.





תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות

הבנק מסייע לעסקים המקדמים מטרות חברתיות בשני צירים עיקריים:

1. תמיכה בעמותות המעסיקות אנשים בעלי צרכים מיוחדים במטרה להגדיל את הכנסותיהן

"יוצרים מהלב למען הקהילה" – החל משנת 2010 מתקיים בחול המועד סוכות יריד "יוצרים מהלב למען הקהילה" בתמיכת הבנק. ביריד, הממוקם בשדרות ממילא, משתתפות ב-30 עמותות המעסיקות בעלי צרכים מיוחדים, המציעות את מוצריהם לעשרות אלפי המבקרים במקום.

פרויקט "הצבעת השפעת" – הבנק משתף גם את עובדיו בבחירת עמותות המעסיקות ומשקמות בני נוער במצבי סיכון, המופיעות באתר "ערך מוסף". חמש העמותות שנבחרו על ידי העובדים זכו בתרומה כספית לצורך קיום פרויקטים משותפים עם הבנק.

חסות לעמותות המשתתפות בירידי מתנות המיועדים לעובדים ולספקים – הבנק נותן חסות לעמותות המציגות את מוצריהן בירידים המיועדים לארגונים המתעניינים ברכישת מתנות חג לעובדיהם.

אתר "ערך מוסף" - הבנק יזם את אתר "ערך מוסף" – פלטפורמה מקוונת למוצרים ולשירותים המיוצרים על ידי עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים. פלטפורמה זו מהווה חלון ראווה ייחודי למאות ארגונים חברתיים וסביבתיים, ומסייעת להם לחשוף את שירותיהם ומוצריהם בפני הקהילה הרחבה – הפרטית והעסקית. מטרת המיזם היא לחבר בין הלקוחות הפוטנציאליים והארגונים החברתיים.

רכישת מתנות ופרטי שי מעמותות - הבנק רוכש מתנות ופרטי שי שונים באמצעות העמותות השונות, ובתקופות החגים העובדים מוזמנים לרכוש מוצרים נבחרים באמצעות ירידי מכירה במטה הבנק ובאמצעות האתר הפנימי של הבנק. סך הרכישות בשנת 2014 עמד על כ-130,000 ₪.

חנות "ערך מוסף - מתנות ועוד" - הבנק נתן חסות לחנות הממוקמת בדיזינגוף סנטר בתל אביב. בחנות נמכרים מוצרים, פרטי שי ומתנות המיוצרים על ידי אנשים בעלי צרכים מיוחדים. החנות פועלת בחסות הבנק ובניהול עמותת "שכולו טוב", המעסיקה מתמודדים פגועי נפש, במטרה להכשירם לעבודה בשוק החופשי.





2. תמיכה בעסקים חברתיים

פרויקט "עסק עם ערך" – תכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN פותחה במטרה לסייע וללוות מיזמי עסקים חברתיים המתחילים לצמוח כעסקים חברתיים מניבים ובעלי הכנסות עצמאיות. "קול קורא" שהתפרסם בעיתונות הזמין עסקים חברתיים מתחילים להגיש מועמדות למיזם וליהנות ממענק כספי של הבנק ומליווי מקצועי של אנשי עסקים. ב 2014 נענו לקול הקורא 65 עסקים ועמותות, מתוכם נבחרו ארבע עמותות שזכו לליווי מקצועי ולתרומה כספית של הבנק.

ימי עיון למנהלי עמותות חברתיות – החל משנת 2010 מקיים הבנק יום עיון למנהלי עמותות חברתיות, במטרה להעניק להם כלי ניהול לשיפור יכולתם הניהולית. בשנת 2014 השתתפו כ-60 מנהלים ביום העיון שכלל הרצאות וסדנאות שונות.

קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים

הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום מטרות חברתיות בכלל ולקידום העסקים הקטנים והבינוניים בפרט, ולכן במסגרת פעילותו לקידום הנושא מקדם מספר מהלכים:

"ערכת דרך הכסף" – תכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. ערכה זו מופיעה באתר הבנק, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה, ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. בשנת 2014 תורגמה ועודכנה ערכת "דרך הכסף" לשפה הערבית במטרה להקל על בני נוער מהמגזר הערבי להשתלם בתכניה. פעילות זאת בוצעה בשיתוף החברה למתנ"סים ובסיוע עובד הבנק מהמגזר הערבי. בתכנית זו הוכשרו בשנת 2014 כ-100 מדריכים שהעבירו את ההדרכות במסגרות השונות בהם הם עובדים.

חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים וקשרים עם מוסדות להשכלה גבוהה – הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה על ידי שיתוף פעולה עם המכללה למינהל בהקמת מגמת בנקאות בחסות הבנק, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן, מתן מלגות לסטודנטים במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים.

קורסים במכללה לעסקים קטנים – המכללה לעסקים אותה מפעיל הבנק בשיתוף המי"ל (המרכז הישראלי לניהול) מעבירה שני קורסים: קורס שיווק וקורס פיננסי. במסגרת כל קורס מתקיימים חמישה מפגשים בשנת 2014 השתתפו בקורסים כ-160 משתתפים.

כנסי היכרות עם העולם העסקי – בשנת 2014, ערך הבנק 7 כנסים מרחביים וסניפיים ללקוחות הבנק וללקוחות פוטנציאליים, במטרה לסייע להם בהכרת העולם העסקי, ולחשוף אותם לשירותי הבנק בתחום האשראי (כדוגמת קרן המדינה) ובתחומים נוספים. בכנסים השתתפו כ-630 לקוחות קיימים ופוטנציאליים.

שילוב משפחות העובדים בהתנדבות

"מזרחי-טפחות בקהילה" מזמינה את בני משפחתם של העובדים לקחת חלק ולהיות שותפים בפעילות למען הקהילה:

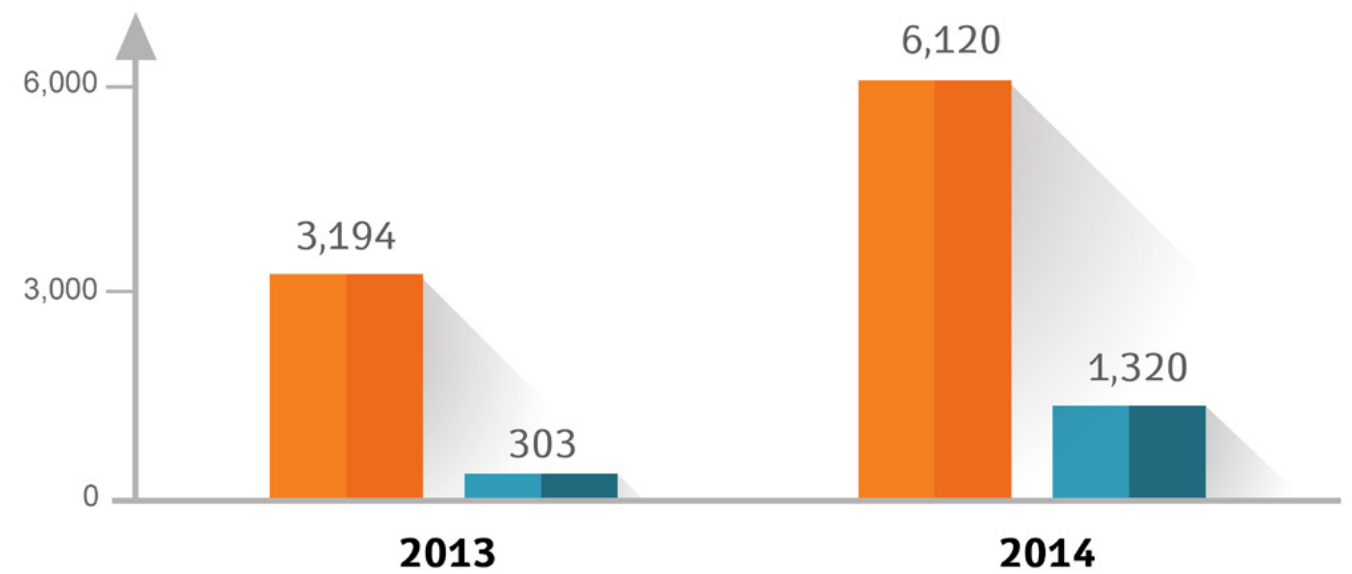
- **המרוץ העממי במרתון ירושלים** – מרוץ הנערך בחסות הבנק ובשיתוף האגודה למלחמה בסרטן, בו משתתפים כ-160 עובדים ובני משפחותיהם.
- **צעדת פסח** – צעדה למען המאבק בסרטן, בה משתתפים כ-100 עובדים ובני משפחותיהם, המתקיימת זו השנה החמישית.



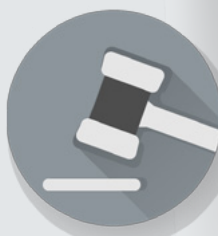
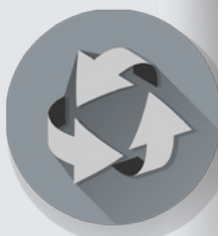
"שיעור אחר" בבנק יהב – בשנת 2014 התנדבו עובדי בנק יהב, ב-24 קורסים ברחבי הארץ, עם עמותת שיעור אחר להקניית ידע כלכלי וכלים לילדים משכבות מוחלשות.

מפגשים בנושאים פיננסיים במסגרת תוכנית "נפגשים במזרחי-טפחות" – בשנת 2014 התקיימו כ-30 מפגשים ללא עלות בסניפי הבנק ברחבי הארץ, שכללו הרצאות בנושא חיסכון, משכנתא והשקעות בשוק ההון. המפגשים התקיימו בסניפים בשעות הערב באווירה נינוחה עם כיבוד קל ושי למשתתפים.. מפגשים אלו נערכו כחלק מפרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות", במסגרתו, הופכים סניפי הבנק למקומות מפגש שכונתיים, בהם מתקיימות מגוון פעילויות. סה"כ השתתפו בפעילויות 6,120 אנשים מתוכם 1,320 בהרצאות פיננסיות.

"נפגשים במזרחי טפחות"



סה"כ משתתפים בהרצאות פיננסיות (צבע כחול) | סה"כ משתתפים בהרצאות (צבע כתום)



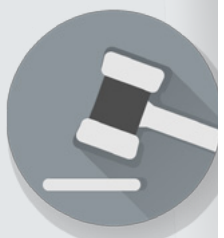
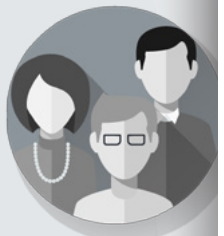
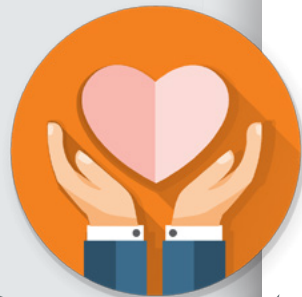
- **זכרון מנחם** – מאז שנת 2010 מקיים הבנק אחת לשנה יום כיף באילת ל-150 ילדים, בשיתוף עמותת "זכרון מנחם" המטפלת בילדים חולי סרטן. בשנת 2014 קיים סניף אילת מסיבת חנוכה עם ילדי העמותה ששהו בנופש באילת. במהלך השנה מאמץ סניף גאולה בירושלים את ילדי "זכרון מנחם" ובמסגרת פעילותו הוא חוגג עימם בחגים ובימי ההולדת של הילדים.
- **עזר מציון** – העמותה פועלת לרווחת ילדים חולי סרטן. בשנת 2014 הבנק סייע בפעילות מחנה הקיץ לילדים החולים ולבני משפחותיהם.
- **שלווה** – עמותה הפועלת לרווחת ילדים בעלי צרכים מיוחדים. בשנת 2014 הבנק קיים, בשיתוף העמותה, מחנה קיץ לילדים באילת בהשתתפות עובדי הסניף בעיר.

תמיכה במיזמים העוסקים ברווחה בריאותית

הבנק מעניק חסות למגוון פעילויות רווחה לאוכלוסייה צעירה הנמצאת במצוקה בריאותית ותומך בהם ובבני משפחותיהם:

- **משאלת לב** – עמותה הפועלת להגשמת חלומות ומשאלות של ילדים החולים במחלות קשות בשיתוף עם עובדי הבנק. במסגרת זו הבנק גם נותן חסות לאירוע העמותה לגיוס כספים והוא שותף בהגשמת משאלות הילדים באמצעות עובדי הבנק, לדוגמה רכישת אקווריום ענק לחדרו של נער חולה.





עובדי בנק יהב מתנדבים גם הם בתחומים הבאים:

- איסוף ותרומת מזון לנזקקים בחגים.
- חלוקת משלוחי מנות בפורים לילדים השוהים בבית ילדים לאחר שנפלטו ממסגרות.
- ארגון אירוע בחגים לארגון "בית הגלגלים".
- צביעת בתי קשישים וגנים לילדים אוטיסטים.
- השתתפות בקטיף בישוב נהלל עם עמותת "לקט ישראל".
- הקמת קבוצת כדורסל לנוער בשיתוף הפועל ירושלים בקרית מנחם.
- השתתפות במסע אופניים טור דה תרום למען אוכלוסיית הנכים, בשיתוף עמותת איל"ן.
- העצמת נוער מהעדה האתיופית למנהיגות.
- התנדבות בעמותת "כנפיים של קרמבו" ובסדנאות בישול לילדים במצוקה.
- ביקורים של עובדי הבנק אצל פצועי צה"ל המאושפזים בבתי חולים.
- חלוקת חבילות שי לחיילים לוחמים.

מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

- פעילות שלוחת הקבוצה בארה"ב (לוס-אנג'לס) בתחום הקהילתי מתמקדת בארבעה מישורי פעילות עיקריים:
1. השקעות בבנקים בבעלות מיעוטים: השלוחה משקיעה בבנקים אחרים, המצויים בבעלות קבוצות מיעוט באוכלוסייה. בנקים אלו מספקים שירות לחלקים שונים של האוכלוסייה אשר מתקשה לקבל שירותים בנקאיים.
 2. התנדבות בקהילה: כמעט כל עובדי שלוחת הבנק בארה"ב מתנדבים לפחות 6 שעות בשנה.
 3. תרומות לארגונים ללא כוונת רווח: המסייעים לאוכלוסיות נזקקות.
 4. השקעה בקרן משכנתאות לאוכלוסיות מיעוטי יכולת על פי חוק Community Reinvestment Act.

פעילויות נוספות של הבנק לטובת החברה הישראלית

מלגות ליוצאי אתיופיה

בשנת 2014 הבנק יצר קשר עם מכון פויירשטיין והאוניברסיטה העברית ובמסגרת זו העניק מלגות לסטודנטים מהעדה האתיופית.

סיוע לתושבי הדרום

במהלך מבצע "צוק איתן" התגייס הבנק ונרתם לסייע כדלהלן:

- חלוקת משחקים לילדים השוהים במקלטים ובמרחבים מוגנים. הבנק עשה זאת תוך שיתוף פעולה עם עמותות הפועלות באזור הדרום.
- ביקורים של עובדי הבנק אצל פצועי צה"ל המאושפזים בבתי חולים
- חלוקת חבילות שי לחיילים הלוחמים

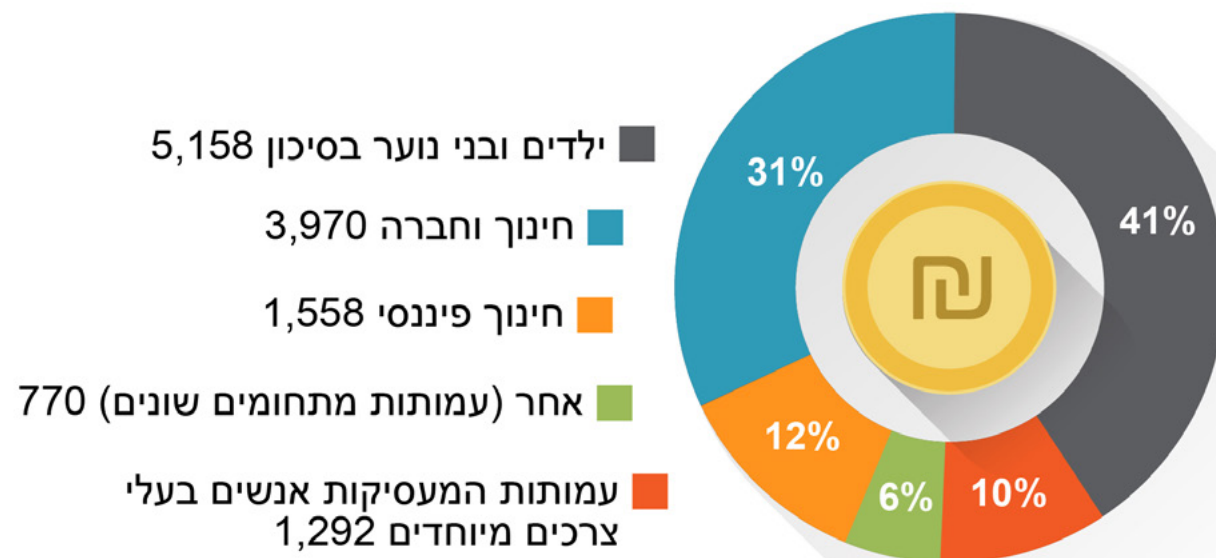


השקעה בקהילה

במהלך שנת 2014 השקיעו עובדי קבוצת הבנק 27,950 שעות התנדבות בקהילה. כפי שניתן לראות בגרף לעיל, ישנה מגמת עליה בשעות ההתנדבות של העובדים מאז 2012.

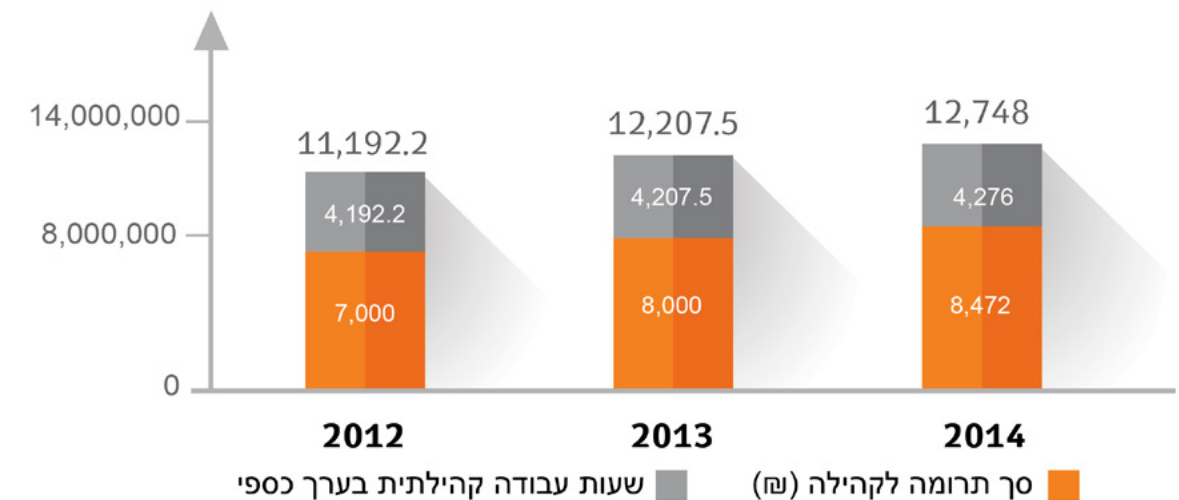
להלן פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות:

חלוקת תקציב הפעילות בקהילה (באלפי ₪)

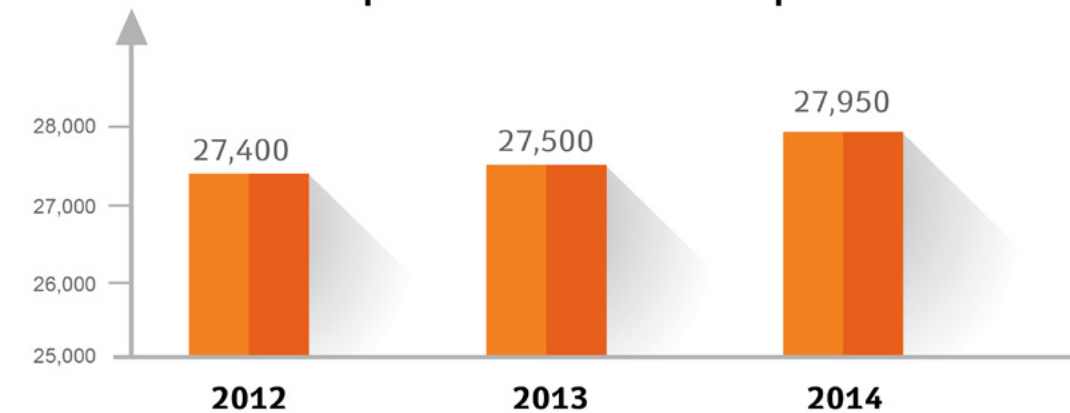


סך היקף ההשקעה בפעילות קהילתית חברתית של הקבוצה בשנת 2014 עמד על 12,748 אלפי ₪. (נתון זה כולל לראשונה את היקף התרומה של שלוחות הבנק בחו"ל). היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות הכספיות העומד על 8,472 אלפי ₪ וכן משווין הכספי של שעות ההתנדבות של העובדים (שוות ערך ל-4,276 אלפי ₪). מלבד תרומה כספית, הבנק תורם מעת לעת גם ציוד ותשתיות. במסגרת זו, הבנק תרם בשנת 2014 רהיטים, מוצרי חשמל, ומחשבים.

היקף ההשקעה בפעילות קהילתית-חברתית בקבוצה (באלפי ₪)



סך שעות התנדבות עובדים בקהילה



דיאלוג ובדיקת אפקטיביות בנושא תרומה לקהילה

כחלק ממדיניות הפעילות בקהילה, מנהל הבנק דיאלוג שוטף עם גופים ושותפים קהילתיים, שמטרתו לזהות את צורכי הקהילה ולנתב את ההשקעה למקומות בהם היא דרושה.

דיאלוג לאיתור צרכים וניתוב התרומות

בחירת פרויקטים וגופים חברתיים אותם הבנק יאמץ בפעילותו השוטפת מתבצעת תוך קיום קשר מתמיד עם מחלקות הרווחה והחינוך ברשויות המקומיות. בשיתוף גורמים אלו, בוחן הבנק ומתכנן את תכנית ההשקעה ביוזמה הרלוונטית.	איתור צרכים	
מועדון "מלודיקה" נפתח במימון ובתמיכת הבנק, לאחר התייעצויות עם גופים חברתיים בעיר שהעלו את הצורך להקמת מועדון שכזה (פרטים נוספים בעמוד 48). אחת לרבעון מתכנסת ועדת היגוי המורכבת מנציגי הגופים המפעילים את "מלודיקה" ובוחנת את תוכניות הפעולה של המועדון, מעקב אחת מימוש תקציב הפעילות, מספר הפעילויות המבוצעות, מספר הנערים המשתתפים וכו'.	"מלודיקה"	רשויות מקומיות
הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם עמותות וארגונים. דיאלוג זה מסייע באיתור צרכים ובבחירת והערכת מיזמים להם הבנק היה שותף.		עמותות חברתיות
יוזמה המאפשרת ללקוחות הבנק לקחת חלק בהחלטה לגבי תרומות הבנק. במסגרת זו פונה הבנק ללקוחותיו בהחלטה ומציע להם להשמיע קולם בבחירת אפיקי התרומה של הבנק לעמותות המטפלות בילדים ובני נוער בסיכון. בשנת 2014, העניק הבנק תרומה ל-8 עמותות שנבחרו על ידי הלקוחות. פרויקט זה מבוצע זו השנה השביעית.	"שותפים מבחירה"	לקוחות
פרויקט במסגרתו עובדי הבנק בוחרים חמש עמותות מצטיינות המעסיקות בני נוער בסיכון, המופיעות באתר ערך מוסף, ועמותות אלו מקבלות תרומה מהבנק.	"הצבעת - השפעת"	עובדים

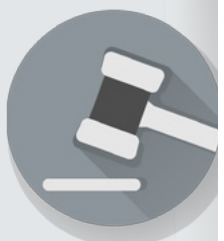
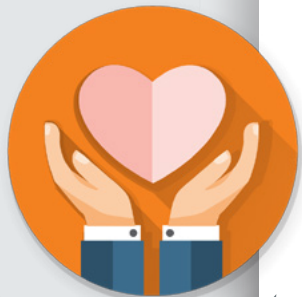
תקשור הפעילויות והזמנה להצטרף לפעילות:

אתר הבנק – פירסום פעילויות באתר הבנק כפלטפורמה לשיתוף לקוחות בפרויקטים חברתיים שונים (דוגמאות: הזמנה ליריד "יוצרים מהלב למען הקהילה", הרשמה למרתון ירושלים, פרויקט איסוף מכשירים סלולריים לטובת "עזר מציון").

דיאלוג פנים ארגוני – הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם העובדים באמצעות תקשור פנים ארגוני ופירסום הפעילויות השונות באתר "מזרחי-טפחות בקהילה".

לוח שנה – מופק בכל שנה ומחולק לכלל עובדי הבנק. בלוח באים לידי ביטוי הפרויקטים והפעילויות של העובדים המתנדבים בפריסה על פני השנה.

הוקרה לעובדים מתנדבים – הנהלת הבנק מוקירה ומעריכה את מעורבות העובדים בקהילה ורואה בכך חלק מערכי הארגון, ולפיכך היא מקיימת ערב הוקרה לעובדים המתנדבים והכרזה אחת לשנה בכנס המאזן על סניפים ויחידות מצטיינות בתרומתן לקהילה.



בדיקת אפקטיביות של הפעילויות:

בכל הפרויקטים נעשה מעקב צמוד וליווי של הבנק המוודא שכספי התרומה מגיעים ליעדם. בנוסף, בוחן הבנק את אפקטיביות התרומה בדרכים הבאות:

מסע האופניים "טור דה תרום" – בתום המסע הועברו שאלוני משוב לעובדי הבנק שהשתתפו במסע האופניים. 90% ממשתתפי המסע הביעו שביעות רצון גבוהה מהמסע וממטרתו, והביעו רצון להשתתף בו גם בשנים הבאות.

"חנות ערך מוסף" – בבנק מתבצע מעקב אחר הפעילות העסקית של החנות במטרה להגדיל את מכירות ופדיון החנות. ניכרת עלייה בהיקף המכירות של מוצרי החנות בתקופת חגי ישראל וזאת בעקבות פעילויות שיווק הננקטות מעת לעת.

יום עיון למנהלי עמותות – בסיום יום העיון הועברו טפסי משוב על התכנים המקצועיים ועל ארגון יום העיון. המשתתפים הביעו שביעות רצון גבוהה מהארגון, המרצים והתכנים המקצועיים (ציון 4.7 מתוך 5), וביקשו לקיים ימי עיון דומים נוספים ככל שניתן.

פעילויות אימוץ על ידי יחידות הבנק – הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם נציגי הגופים החברתיים בהם מתנדבים העובדים באמצעות שאלונים וביקורים, בהם נבחנות מספר סוגיות: מידת הקשר עם היחידה המתנדבת, באיזו מידה הילדים נהנים ומשתתפים פעולה עם המתנדבים, התאמת ערכות ההפעלה לילדים ושביעות הרצון הכללית מההתנדבות. מהנתונים המצטברים עולה כי רמת שביעות הרצון של הארגונים החברתיים בהם מתנדבים עובדי הבנק הינה גבוהה מאוד, וקיימת בקשה להרחבת הפעילות באמצעות עובדים מתנדבים נוספים (ציון 4.7 מתוך 5).

יריד "יוצרים מהלב למען הקהילה" – עם תום היריד נשלחים לעמותות שאלונים לבחינת רמת שביעות הרצון מהיריד, ובכלל זה סדרי ההקמה של היריד, רמת הדוכנים, גובה ההכנסות מהמכירות וכו'. מתוצאות השאלונים עולה כי העמותות שבעות רצון מאוד מהיריד, וכ-80% מהן מבקשות להמשיך ולהשתתף ביריד בשנים הבאות. בשנת 2013 העמותות הביעו קושי בשלב הקמת היריד. בעקבות המשוב הנושא טופל וחל שיפור משמעותי בנושא. (ציון 4.5 מתוך 5).

ערכת "דרך הכסף" – במהלך שנת 2014 נבחנה רמת שביעות הרצון של המדריכים והיועצים שהוכשרו על ידי נציגי הבנק. נתונים אלו הראו רמת שביעות רצון גבוהה מתכני הערכה ומרמת ההכשרה. (ציון 4.5 מתוך 5).





ניהול אחראי של שרשרת האספקה

כחלק מפעילות הקבוצה למען הקהילה, היא פועלת ומשפיעה גם על גורמים נוספים בכלכלה הישראלית באמצעות ניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה והתקשרות עם ספקים ישראלים.

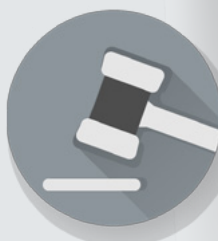
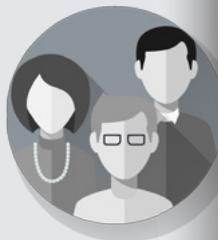
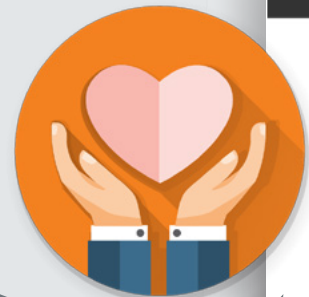
המחויבות שלנו:

הבנק מייצר ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין שלו וערך כלכלי עקיף לחברות ולספקים המהווים חלק משרשרת האספקה שלו. הבנק מקיים דיאלוג רציף עם הספקים שלו באמצעות מפגשים אישיים וסיוורים של נציגי הבנק אצל הספקים, ודואג לניהול אחראי של שרשרת האספקה תוך עידוד רכש מקומי.

ההתקשרות עם ספקים כוללת בחינת היבטי שמירה על זכויות אדם בסיסיות של הספק כלפי עובדיו. בכל חוזה התקשרות שהבנק חותם עליו, נכלל סעיף בו הספק או הקבלן מתחייבים להעסיק כדין את עובדיהם, לשלם להם שכר, להעניק להם זכויות על פי כל נורמה משפטית מחייבת ולהימנע מכל סוג של אפליה. כל הרכישות המהותיות של הבנק עוברות סינון לפי קריטריון זה.

נושא זה מנוהל בבנק על ידי אגף הלוגיסטיקה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל ובחטיבת הטכנולוגיה, ומיושם במישורים הבאים:

- **בקרת ספקים להעסקה כדין** - ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק, ובחינת הספקים בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- **בקרת תנאי עובדי מיקור חוץ** - הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ (רובם בעבודות שמירה וניקיון), ייבדקו על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק.
- **קידום רכש מקומי** - מתוך אחריות לחיזוק כלכלת ישראל, מקיים הבנק מדיניות העדפת ספקים מקומיים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט של הרכש בבנק הינו מספקים מקומיים.
- **תעדוף ספקים** – מתוך אחריות לחברה בישראל מקיים הבנק מדיניות העדפת ספקים שתורמים לקהילה והפועלים על פי קוד אתי בארגונם.



ניהול אחראי של שרשרת האספקה

בקרת ספקים

בכל ההסכמים עם הספקים השונים נכללת בחינה של שמירת חוקי העבודה ושמירה על זכויות אדם. בהסכמים שהבנק חותם עם ספקיו, מקפיד הבנק שההסכמים יכללו את חובת הספק לשאת במלוא חובותיו כמעסיק ו/או מי מטעמו כלפי עובדיו, ולמלא את כל הוראות הדין החלות עליו כמעביד.

בנוסף, החל משנת 2013 עורכים מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק. עד סוף 2014 ביקרו נציגי הבנק בחצרות של 85% אחוזים מהספקים המרכזיים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות. במהלך שנת 2014 לא נמצאו ליקויים אצל הספקים ולא נפתחו הליכי הפסקת התקשרות.

עובדי מיקור חוץ

הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ (בעבודות שאינן בליבת הפעילות הבנקאית), ייבדקו על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו נמצאו 4 קבלני ניקיון שבמהלך 2014 הפסיק הבנק את ההתקשרות עימם עקב תלונות של עובדי ניקיון, שהעלו טענות לבודק השכר המוסמך, ונמצא כי הטענות נכונות וקבלני הניקיון לא נתנו מענה הולם לטענות הללו.

כמו כן, כחלק מתוכנית "המשכיות עסקית" של הבנק הוא מוודא כי כל הספקים המוגדרים כספקי שירות חיוני בחירום, יוכלו לספק לו את שירותיהם. זאת, כדי להבטיח שגם בעת אירועי "המשכיות עסקית" יוכל הבנק להמשיך ולתת שירות ללקוחותיו, ככל שיתאפשר. בנוסף, עודכנה מדיניות הבנק כדי לוודא עמידתו של כל ספק במדיניות אבטחת מידע ראויה וכי הוא מציינת ופועל בהתאם לחוקי המדינה.

תיאור שרשרת האספקה ורכש

לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים. הקבוצה מקבלת שירותים מכ-1,750 ספקים, כאשר 99% מהם ישראלים. מדובר בקבלנים בתחום הבינוי והאחזקה, משכירי נכסים וחברות ניהול, ספקי ציוד (כגון ציוד משרדי, מדפסות, ליסינג, טלפונים ועוד), וכן נותני שירותים (כגון יועצים, מתכננים, מפקחים ומספקי שירותי ניקיון). במהלך שנת 2014 עמדו הזמנות הרכש שנפתחו לספקים במזרחי-טפחות על כ-1.21 מיליארד ₪ ובבנק יהב היקף הזמנות הרכש עמד על כ-0.25 מיליארד ₪.

הבנק מתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים. בטבלת ההחלטה של בחירת ספקים הוכנסו פרמטרים של תרומה לקהילה וקיום קוד אתי. כמו כן, כאשר חותם הבנק על הסכמים עם ספקיו, מקפיד הבנק 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.

הצעד הבא - הקהילה ואנחנו

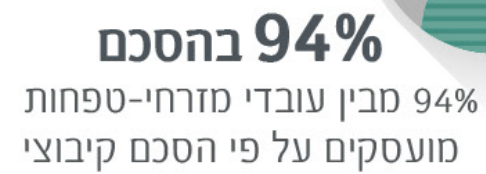


תוכנית 2015

- ← ביצוע פיילוט של ההדרכה הפיננסית "דרך הכסף" עם בני נוער במגזר הערבי ותחילת פעילות במגזר הערבי.
- ← העמקת הפעילות הקהילתית במגזר הערבי בהתאמה לפתיחת סניפים חדשים במגזר.
- ← הגברת מעורבות לקוחות בפרויקטים חברתיים.
- ← העמקת הקשר עם הקהילה בלוד.
- ← חיזוק הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה.
- ← הרחבת פעילות בתחומי החינוך והחברה.
- ← גידול של יותר מ-20% במספר המשתתפים במכללה לעסקים קטנים.
- ← קיום כנסים מרחביים וסניפיים המיועדים לעסקים קטנים.
- ← קיום כנס ללקוחות החטיבה העסקית של הבנק.
- ← עדכון נוהל ההתקשרות עם ספקים כך שיכלול גם התייחסות לנושאים מעולם האחריות התאגידית.
- ← רכש – ביצוע בחינה ומעקב על מנת לוודא שהספקים מקיימים את חוקי הסביבה וחוקי העסקת עובדים.
- ← שמירה על רוב מוחלט של רכש מקומי בקבוצה.
- ← הרחבת הביקורים במסגרת בקרת הספקים.
- ← בנק יהב – פיתוח תכנית מנהיגות לילדי הקהילה האתיופית.



העובדים שלנו



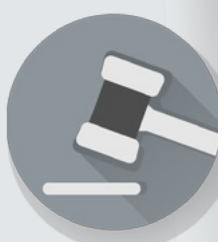
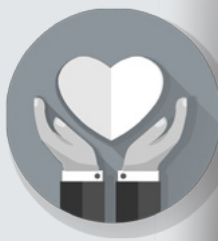
הבנק הצעיר ביותר
במערכת הבנקאית



94% מהמנהלים
שקודמו בתפקיד הינם
מקרב עובדי הבנק



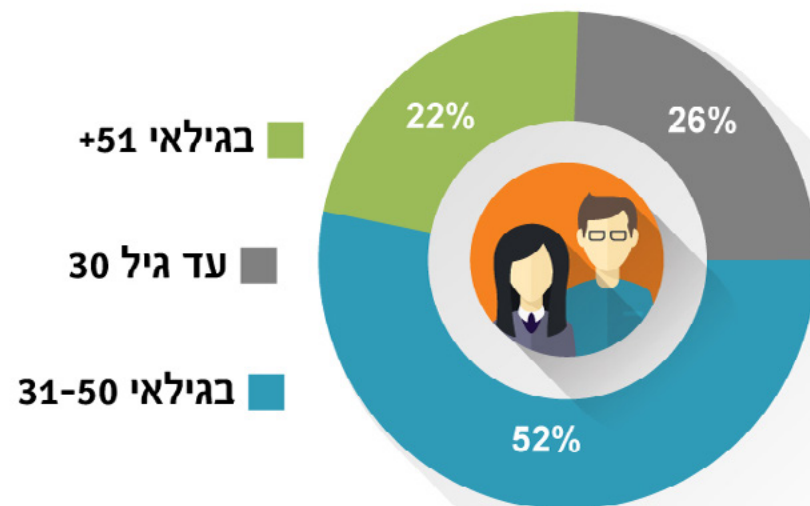
46% מהמנהלים
בקבוצה הן נשים



גילאי העובדים בקבוצה

הגיל הממוצע של עובדי הקבוצה הינו 39.5. מרבית עובדי הקבוצה (52%) הם בני הגילאים 31-50, 26% מעובדי הקבוצה הם צעירים (עד גיל 30) ואילו 22% מעובדי הקבוצה בני 51 ומעלה.

פילוח עובדי קבוצת הבנק לפי גיל



פרופיל העובדים

נכון לסוף שנת 2014, הועסקו בקבוצת מזרחי-טפחות 5,898 עובדים. זאת לעומת 5,786 עובדים בשנת 2013. נתון זה כולל את עובדי מזרחי-טפחות, חטיבת הטכנולוגיה, בנק יהב, ושלוחות חו"ל: שוויץ, לונדון ולוס אנג'לס.

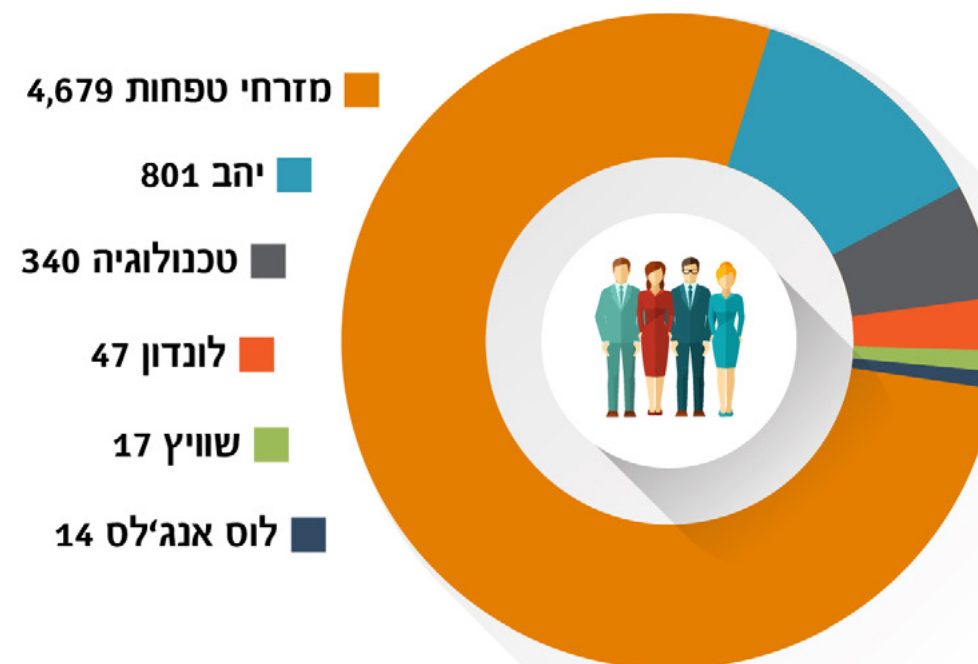
גם בשנת 2014, כמו בשנה שקדמה לה, 61% מעובדי הקבוצה הן נשים. מבין כלל העובדים בקבוצה, 92% מועסקים במשרה מלאה, והיתר במשרה חלקית (רוב המועסקים במשרה חלקית הינם עובדי מרכז הבנקאות – סטודנטים).

בנוסף, מועסקים בקבוצה גם עובדים במיקור חוץ. עובדים אלו מהווים כ-1.5% מסך עובדי הקבוצה.

מחויבות הקבוצה כלפי עובדיה

קבוצת מזרחי טפחות מחויבת לכל עובדיה בישראל ובעולם ורואה בהם נדבך עקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות. מחויבות זו, באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה, והקפדה על תנאי העסקה הוגנים, לכלל העובדים. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצרכי עובדיה ולאורם ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, הוא זה שהופך אותה למקום עבודה איכותי ומבוקש.

סך עובדי קבוצת מזרחי טפחות



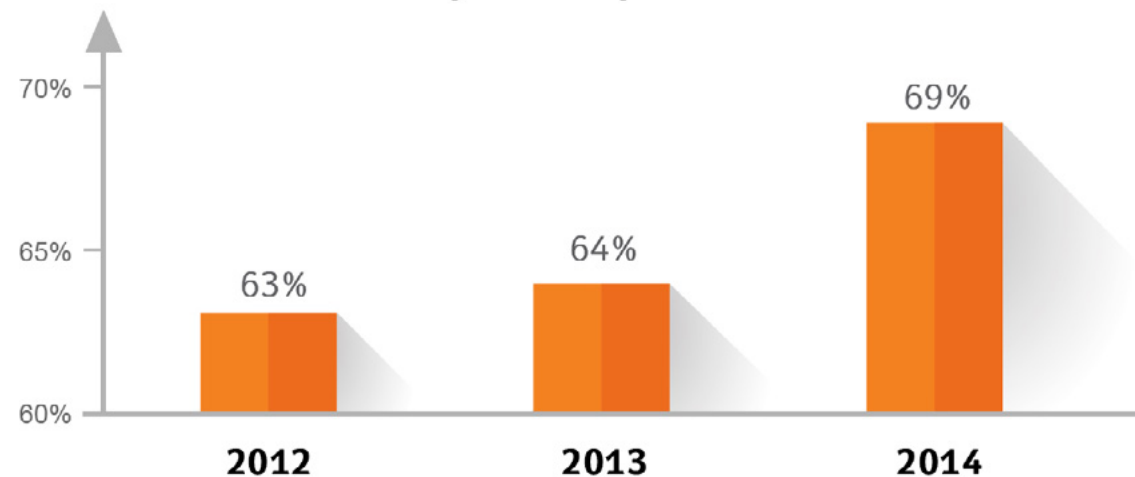
השכלה

להלן פילוח סך עובדי הקבוצה בחתך השכלה:

סה"כ קבוצה	לונדון	לוס אנג'לס	שוויץ	יהב	מזרחי-טפחות	
3,141	14	7	4	390	2,726	תואר ראשון
916	11	1	2	121	781	תואר שני ומעלה
4,057	25	8	6	511	3,507	סה"כ אקדמאים
1,841	22	6	11	290	1,512	לא אקדמאי
5,898	47	14	17	801	5,019	סה"כ עובדים
69%	53%	57%	35%	64%	70%	אחוז האקדמאים

ניתן לראות בתרשים לעיל, כי אחוז האקדמאים בקבוצה עומד על 69%. נתון זה נמצא בעלייה בשנים האחרונות, כפי שניתן לראות בתרשים שלהלן. כאמור, נתוני 2014 כוללים לראשונה גם את נתוני שלוחות חו"ל.

אחוז האקדמאים בקבוצה



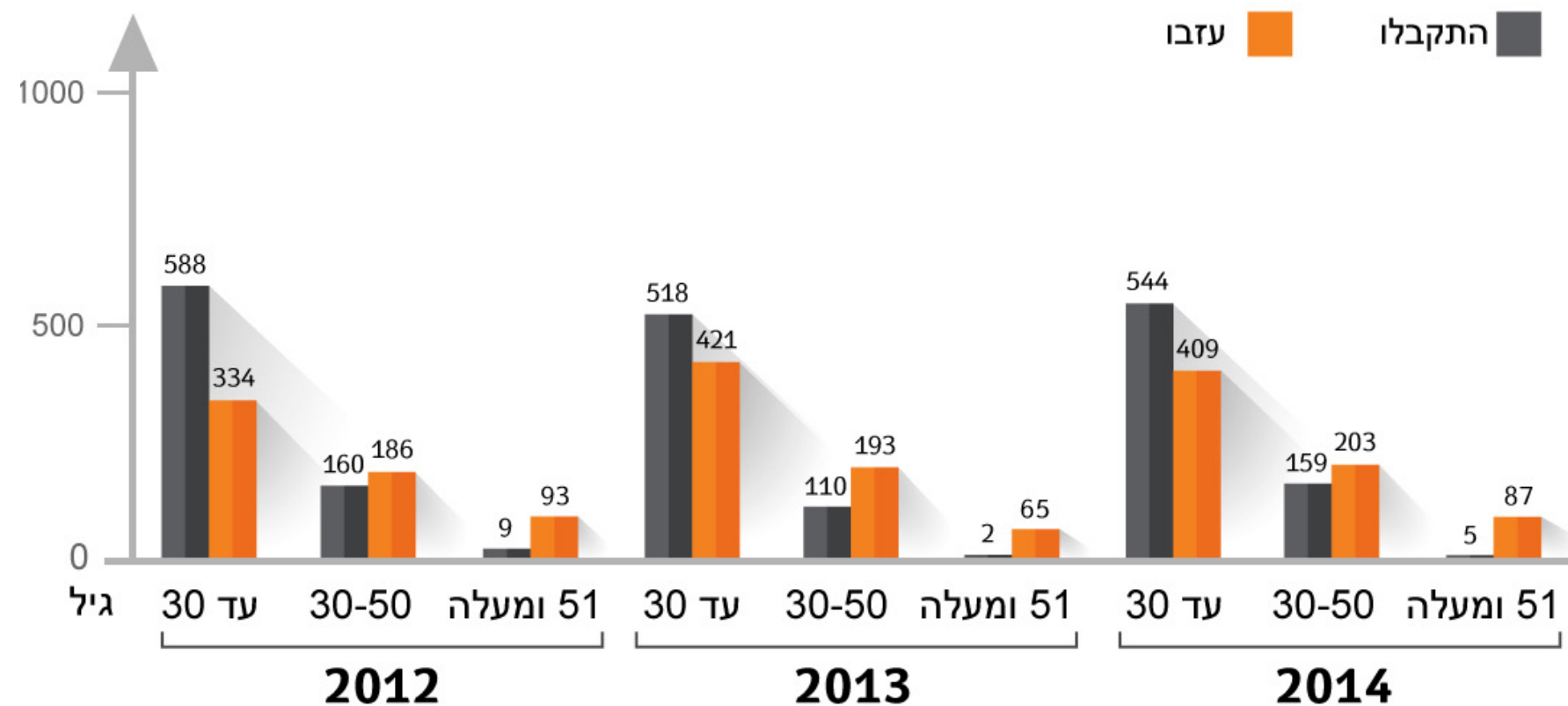
פילוח גאוגרפי

כ-99% מעובדי הקבוצה מועסקים בישראל (5,820 עובדים). מרביתם מועסקים באיזור ירושלים והסביבה, תל אביב, רמת גן ולוד. ואילו כאחוז מעובדי הקבוצה מועסקים בשלוחות חו"ל.

מדינה	אזור העסקה	מספר עובדים	% מסך עובדי הקבוצה
ישראל	חיפה והצפון	537	9.1%
	שרון	422	7.2%
	תל אביב רמת גן	1,339	22.7%
	דן	511	8.7%
	מרכז	443	7.5%
	לוד	929	15.8%
	ירושלים והסביבה	1,051	17.8%
	דרום	588	10.0%
	סה"כ ישראל	5,820	98.70%
	אנגליה	לונדון	47
שוויץ	ציריך	17	0.3%
ארה"ב	לוס אנג'לס	14	0.2%
סה"כ קבוצת מזרחי-טפחות		5,898	100.00%

הקבוצה מעסיקה 78 עובדים בשלוחות חו"ל, חלקם עובדים מישראל וחלקם מקומיים. שלוחות הבנק בחו"ל מקפידות להעסיק עובדים מקומיים בתפקידים השונים וכן בהנהלה. כך, מהווים עובדים מקומיים שני שלישי מחברי הנהלת שלוחת שוויץ, 90% מחברי הנהלת שלוחת לונדון ו-100% מחברי הנהלת שלוחת לוס אנג'לס.

תחלופת עובדים בקבוצת מזרחי-טפחות



תחלופת עובדים (כולל מרכז הבנקאות הטלפוני)

בשנת 2014 הצטרפו למזרחי-טפחות 708 עובדים חדשים, מתוכם 273 גברים ו-435 נשים.

699 עובדים סיימו בשנה זו את עבודתם בקבוצה, בהם 286 גברים ו-413 נשים. יש לציין כי תחלופת העובדים הגבוהה בשכבת הגיל "עד 30" נובעת מהעובדה שמרבית עובדי מרכז הבנקאות המאופייין בעובדים הנמנים על אוכלוסיית הסטודנטים, עוזבים את התפקיד בסיום לימודיהם. בשנת 2014 עמד אחוז עובדי המוקדים עד גיל 30 אשר עזבו את עבודתם על כ-46%. מדובר בשליש מסך העובדים אשר עזבו את עבודתם בשנה זו.

בתרשים המוצג ניתן לראות את היקפי התחלופה בכל קבוצת גיל, המעידים על היותו של הבנק מקום עבודה מבוקש עבור אוכלוסייה צעירה. כמו כן, ניתן לראות כי היקף המצטרפים בשנת 2014 עולה על היקף העוזבים בשנה זו.

במהלך 2014 יצאו 499 עובדות ועובדים לחופשת לידה, כאשר אחוז החזרה לעבודה לאחר חופשת הלידה עמד בשנה זו על 81%, גבוה ביחס לשנת 2013, אז עמד על 61%.



מהלכים מרכזיים לקידום סביבת עבודה הוגנת

הטבות לעובדים

בתחום הרווחה הארגונית, פועלת הקבוצה בשלושה מעגלים: מעגל העבודה, מעגל החיים האישיים של העובדים ומעגל עונות השנה. מעגלים אלה מלווים את העובד במהלך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות וגם במקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי בנק מזרחי-טפחות זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים במשרה זמנית לעובדים במשרה קבועה.

קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

המחויבות שלנו:

הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו, ולכן פועל לקידום העובדים וליצירת סביבת עבודה תומכת.

יצירת סביבת עבודה מכבדת - הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום תוך יצירת סביבת עבודה תומכת.

דאגה לזכויות העובדים - הבנק מקפיד לשמור על זכויות כלל עובדיו, לצד שמירה על זכותם להתאגד. הבנק מעניק לעובדיו תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה.

דאגה לרווחת העובדים - רווחת העובדים מנוהלת בדרכים הבאות: יצירת מעטפת רווחה לעובדי הבנק ובני משפחותיהם, תכנית נרחבת לשמירה על בריאות העובדים, הנהגת תרבות ארגונית מוקירה ונתינת אפשרויות לפעילות בשעות הפנאי, מתוך הבנה כי איזון זה יוצר ערך עבור העובד והבנק כאחד.

החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמונה על שמירה ויישום קידום סביבת העבודה ותנאי העסקה בבנק.



מעגל עונות השנה

עובדי הבנק זכאים להטבות במועדים לאורך השנה:

- **תווי שי:** העובדים נהנים מתווי שי בראש השנה ובפסח, וכן משי ביום המשפחה.
- **נופש:** העובדים זכאים לשובר נופש לניצול על פי בחירתם.

מעגל החיים האישיים של העובדים

עובדי הבנק נהנים מהטבות שונות במועדים משמעותיים בחייהם:

- **שי לרגל אירועים אישיים** – ימי הולדת, חתונה, לידה, חתונת ילדים.
- **שי לילדי העובדים** – עלייה לכיתה א', בר/בת מצווה, גיוס לצבא/שירות לאומי.
- **החזר על תשלומים ללימודים של ילדי העובדים** – תשלומים לגני ילדים והחזר שכר לימוד אוניברסיטאי לילדי העובדים.
- **תמיכה במצבי משבר** - המנהלים, בסיוע משאבי אנוש, מלווים ותומכים בעובד ובסביבתו הקרובה גם במקרים של קושי ומשבר. במקרים של פטירה של קרוב משפחה מדרגה ראשונה של העובד, מקבל העובד סל מוצרים מהבנק לימי השבעה.

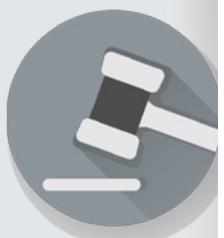
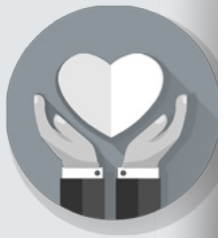
מעגל העבודה

עובדי הבנק זכאים להטבות שונות, בהתאם לתקופת העבודה שלהם בבנק:

- **שי קליטה:** עם קליטתם, מקבלים העובדים החדשים חוברת המפרטת את ההטבות להן הם זכאים, וכן שי מטעם הבנק.
- **שי קביעות:** עם קבלת קביעות בבנק, מקבלים העובדים שי.
- **מענקים בנקודות ציון על פי ותק** – עם צבירת ותק של 13 שנות עבודה בבנק זכאי העובד למענק מטעם הבנק (מענק י"ג). כך גם לאחר צבירת ותק של 18 שנים (מענק ח"י).
- **פרישה לפנסיה:** לקראת פרישת העובד מעבודתו, הוא מוזמן לאירוע פרישה הכולל הרצאות רלוונטיות לתקופה זו, וכן מקבל שי יוקרתי ומגן הוקרה הנושא את שמו מטעם מנכ"ל הבנק.
- **שי סוף שנה:** בסוף שנת 2014 ניתן שי לעובדים, כאות תודה על תרומתם בשנה שחלפה.



- הטבות במועדים משמעותיים בחיי העובד
- הטבות במועדים לאורך השנה
- הטבות בהתאם להתפתחות וותק העובד

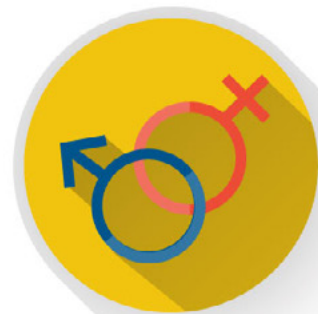


פעילויות גיבוש וספורט

הקבוצה מקיימת עבור עובדיה ימי גיבוש. כמו כן, פועלות בבנק קבוצות כדורסל, קט רגל, שחיה ואופניים הנפגשות באופן שוטף בצפון, במרכז ובדרום הארץ. מדי שנה אף משתתפים ספורטאי הבנק בתחרות ה"ספורטיאדה" באילת.

הטבות לעובדי בנק יהב

גם בבנק יהב מקפידים על מתן הטבות בתנאים זהים לעובדים במשרה מלאה וחלקית, למעט בנושאים הבאים: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מענק יובל, מעונות וביגוד. בנוסף, עובדי בנק יהב זכאים להטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים: מענק לציון 25 שנות ותק, שי בחגים (פסח, ראש השנה, חנוכה, יום האישה וט"ו בשבט) ועוד.



העסקת עובדים ממגוון מגזרים אף מסייעת ללקוחות הבנק הנמנים על המגזרים השונים, בקבלת שירות המכיר בצרכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם.

כחלק מקידום עקרונות השוויון בבנק, מקדם הבנק מדיניות המונעת אפליה. זאת הן בקשר לאפליית עובדים והן בקשר לאפליית לקוחות. מניעת האפליה בקרב עובדי הבנק באה לידי ביטוי בהליכי גיוס, העסקה וקידום שוויוניים, הנמנעים מאפליה מכל סוג שהוא. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין או כל מאפיין אחר. בקרב הלקוחות, מניעת האפליה באה לידי ביטוי בגיוס לקוחות שוויוני המאפשר לכל המעוניין בכך להיות לקוח הבנק, ובמתן שירות שוויוני ונטול אפליה לכלל הלקוחות.

נושא זה מנוהל בבנק על ידי חטיבת משאבי אנוש ומינהל בהיבטי גיוס והעסקה של העובדים, ובחטיבות הקמעונאית, בנקאות עסקית והפיננסית בהיבטים של מניעת אפלייה בגיוס לקוחות ובשירות הניתן להם (כל אחת מול הלקוחות שבטיפוליה).

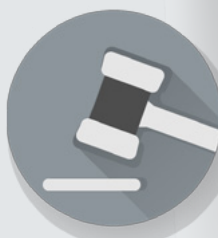
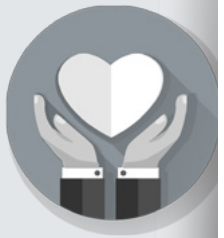
גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

המחויבות שלנו:

מזרחי-טפחות פועל באופן שוטף לקידום שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה, זאת מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. מחויבות זו נובעת מהאמונה כי קידום שוויון מגזרי ומגדרי בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה.

עיקרון הגיוון בא לידי ביטוי ביכולת לקלוט כל אדם לעבודה בבנק, ואילו עיקרון השוויון בא לידי ביטוי במתן תנאים שווים לכל אחד מהעובדים בבנק. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצרכי הבנק בלבד.

שכרו של כל עובד ועובד בכל הדרגים והתפקידים בבנק נקבע ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. על כן, בבנק אין הבדלי שכר בין גברים לנשים. בכל אזורי פעילותו, מקפיד הבנק על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק ומתוך כך גם מקפיד על שכר המינימום המחייב, והתנהלות שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדיו.



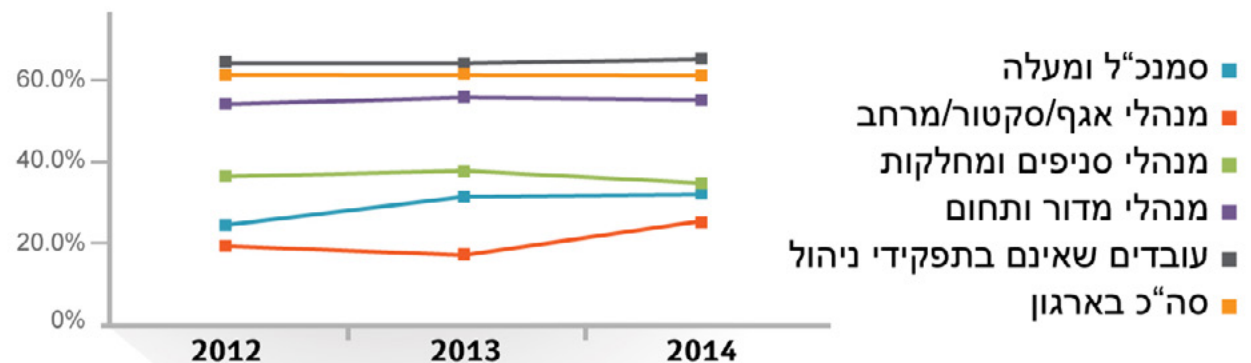
• **עמידה בדרישות החוק** – בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, מקפיד הבנק על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק ומתוך כך גם מקפיד על שכר המינימום המחייב. יש לציין, כי לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי, השכר מתעדכן אחת לשנה על פי ותק העובד. בנוסף, פועלת הקבוצה בהתאם לדרישות החוק בכל הקשור ליציאה לחופשות לידה, שעות עבודה ומנוחה וחוקי עבודה נוספים.

• **שוויון בהטבות לעובדים** – הקבוצה פועלת בצורה שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדים. העובדים במשרה חלקית ומלאה זכאים לאותן הטבות, ולאחוז המשרה אין השפעה על ההטבות הסטנדרטיות הכוללות, בין היתר, תלושי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מעבר להטבות הסטנדרטיות, ישנן הטבות ספציפיות אשר נגזרות מאחוז המשרה ולגביהן ישנו הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית כגון: דמי הבראה או ימי חופשה. בבנק יהב, הזכויות שוות בין עובדים במשרה מלאה לבין עובדים על פי שעות, למעט זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מענק יובל, מעונות וביגוד.

קידום מקצועי באופן שוויוני

הקבוצה מקדמת את עובדיה ועובדותיה בצורה שוויונית. העובדים מקודמים בסולם הדרגות בהתאם לכישוריהם, וללא אפליה מכל סוג שהוא. הדרג הניהולי בבנק מונה 19% מתוך כלל העובדים בבנק, מבין הדרג הניהולי, 46% הן נשים, ו-54% הינם גברים. כמו כן, שיעור המנהלות בקרב כלל הנשים המועסקות בבנק הינו 13% ושיעור המנהלים בקרב כלל הגברים המועסקים בבנק הינו 26%.

אחוז נשים לפי דרג



תהליכים לקידום שוויון מגדרי ומגזרי

יזמות לגיוס שוויוני

מזרחי-טפחות מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ולמועמדות ממגזרים שונים בחברה הישראלית. מועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצרכי הבנק. הקבוצה אינה מפלה אף עובד או עובדת על בסיס מגדר, השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא או כל מאפיין אחר.

יזמות להעסקה שוויונית

הקבוצה פועלת לקידום שוויון הן בשכר והן בהטבות לעובדים. כמו כן, מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקת עובדים.

• **שכר שווה לעובד ולעובדת** – שכרו של כל עובד בכל הדרגים והתפקידים בקבוצה נקבע ללא קשר להשתייכות מגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. בבדיקה שנערכה בבנק, בה הושווה שכרם של גברים ונשים בתפקידים דומים (תוך ניקוי פרמטרים ייחודיים לכל עובד – כמו ותק בארגון, ותוספות אישיות כדוגמת מעונות יום, תוספת ק"מ - וכד') נמצא כי, בממוצע, אין הבדלי שכר בין גברים לנשים הן בקרב העובדים והן בקרב המנהלים.

• **צמצום פערי שכר** – בהתאם למדיניות התגמול של הבנק לנושאי משרה, אשר אושרה על ידי האסיפה הכללית ביום 10 ביוני 2014, יחס התגמול המקסימלי החודשי של המנהל הכללי לממוצע התגמול של עובדי הבנק לא יעלה על 22.9%. היחס בין התגמול המקסימלי החודשי של המנהל הכללי לחציון התגמול של עובדי הבנק לא יעלה על 28.7%. שכר הבכירים בבנק צמוד למדד המחירים לצרכן (להלן "המדד") ולאור הירידה במדד שכר הבכירים לא עודכן בשנת 2014. לעומתם, שכרם של עובדי הבנק עודכן בשנת 2014 בקידומי שכר הנגזרים מהסכמים קיבוציים וקידומים אישיים.

הכשרה ופיתוח עובדים

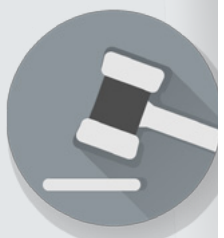
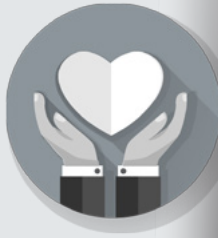
המחויבות שלנו:

הבנק מייחס חשיבות רבה לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו. הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו, מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו. תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק: החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, דרך השתתפות במגוון תכניות הדרכה במהלך התפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעתודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

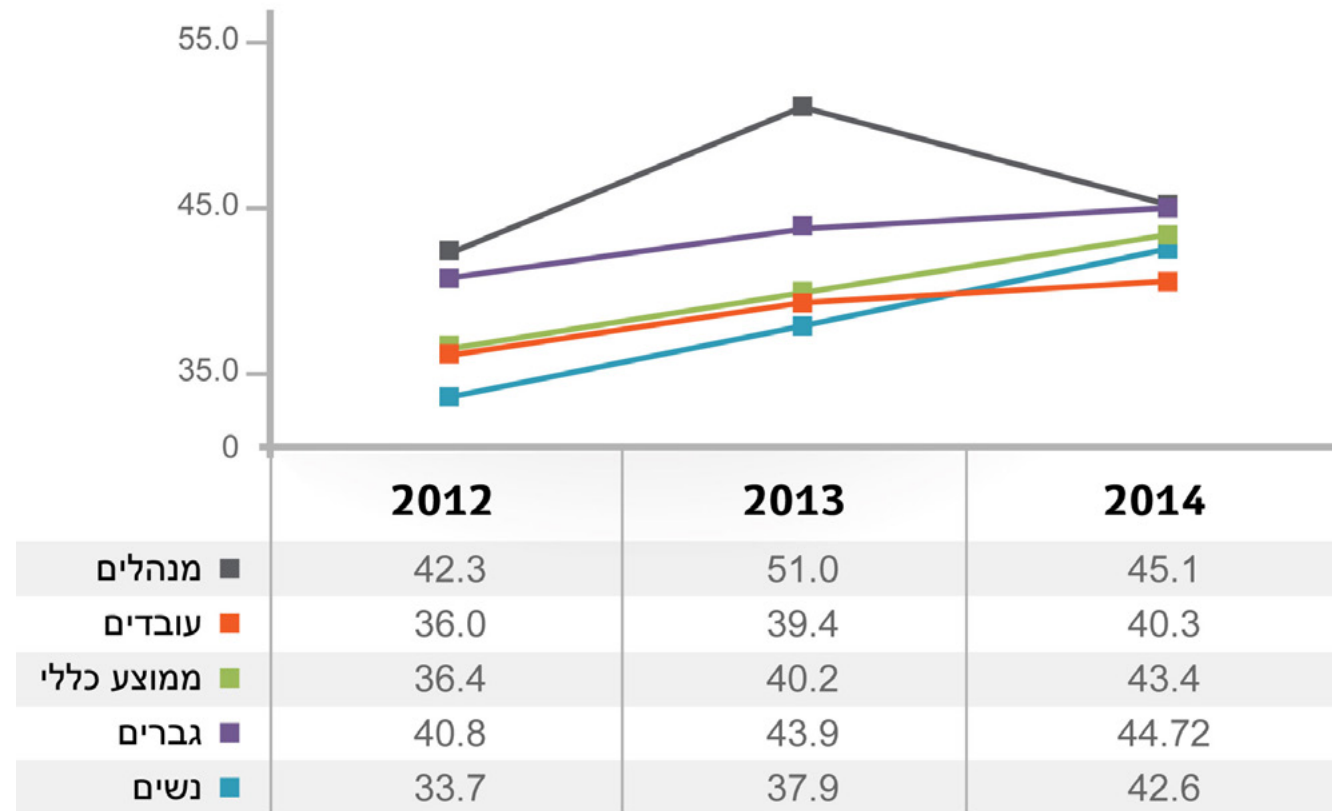
לבנק תכנית קורסים, ימי עיון והשתלמויות הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקיד על פי אמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים המועברים הינם בתחומי הפעילות השונים. בנוסף, הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית אצל עובדיו ופעילויות העשרה באמצעות השתלמויות חיצוניות.

הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם העובדים על ביצועיהם ויעדיהם באמצעות תהליכי הערכה ומשוב, וכן, לעודד מצוינות ולתגמל עובדים על ידי הענקת בונוסים, קידום עובדים בסולם הדרגות בבנק, הענקת פרסים אישיים לעובדים מצטיינים, והכרזה על עובדים מצטיינים. תחום זה מנוהל על ידי חטיבת משאבי אנוש ומינהל.





ממוצע שעות הדרכה לפי מגדר ודרג



מהנתונים בטבלה עולה כי בעוד בעבר היו הבדלים בממוצע שעות ההדרכה בין נשים לגברים ובין מנהלים לעובדים, הרי שבשנת 2014 היו שעות ההדרכה לנשים ולגברים כמעט זהות, וצומצם הפער בין שעות ההדרכה של המנהלים והעובדים.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

הקבוצה פועלת להדרכת ולהעשרת עובדיה באמצעות מכלול תכניות וקורסים:

• ימי עיון והשתלמויות

הבנק מציע ימי עיון והשתלמויות הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים השונים על פי אמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים הינם במקצועות הבנקאיים השונים: אשראי, השקעות, שירות ומכירה, ניהול, רגולציה, הטמעת תהליכי עבודה, הטמעת מערכות מידע ועוד.

• השכלה אקדמית

הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו ומציע פעילויות העשרה באמצעות השתלמויות חיצוניות.

בבנק יהב נבנית בכל שנה תכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתכניות העבודה וצרכי הבנק. התכנית מופצת לכלל העובדים.



מהלכים לתגמול עובדים

הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ותמרוץ עובדיו. בין המהלכים ניתן למצוא:

- **קידום בדרגות** - אחת לשנה על פי המלצת ההנהלה, מחליט הדירקטוריון לגבי מהלך קידום דרגות בארגון, בהתבסס על ביצועיהם בשנה החולפת ובהתאם להמלצות המנהלים.
- **בונוס אישי** - אחת לשנה מחליט הדירקטוריון האם להעניק בונוס ומה יהיה שיעורו ואופן חלוקתו. הזכאות לבונוס והיקף הבונוס לכל עובד נקבעים על סמך עמידתו ביעדים והמלצת המנהלים. חלק מהבונוס מחולק באופן אחיד לכלל העובדים, וחלקו ניתן על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק.
- **עובדים מצטיינים** - הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד, הן בכנס מאזן בו זוכים העובדים המצטיינים להוקרה בפני כלל הנהלת הבנק, והן בכנס מצטיינים בנוכחות המנכ"ל. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגיהם ותרומתם של העובדים לבנק.
- **פרסים אישיים** - במערך הסניפים קיימת מערכת תמריצים ותגמולים (אישיים או קבוצתיים) על בסיס הצטיינות במדדים השונים, בפעילויות הסניף ובמבצעים מיוחדים. לרוב ניתן התגמול במסגרת סניפית למטרות גיבוש חברתי ופעילות פנאי לעובדים בסניף. במטה הבנק מחולקים פרסים אישיים כהוקרה לעובדים אשר הגיעו להישגים ראויים לציון במסגרת עבודתם.

מסלולי פיתוח קריירה

הבנק מציע מספר מסלולים לפיתוח קריירה המיועדים הן לעובדים והן למנהלים:

- **תכנית לפיתוח מנהלים** – הכוללת מגוון רחב של קורסים, בהם "חדר כושר ניהולי" למנהלי סניפים ומחלקות ולמנהלי תחומים ומדורים, סדנאות העשרה בתחום הניהול, יעוץ אישי למנהלים, קורסי ניהול למנהלי סניפים ומחלקות, למנהלי מדורים ותחומים ועוד.
- **תכנית הכשרה לתפקידים עתידיים** – תכנית זו כוללת איתור עובדים המתאימים לתפקידי ניהול והכשרתם במסגרת עתודה לניהול, תכניות הכשרה לקידום מנהלים לתפקידי ניהול עתידיים (תכנית מטרה, קורס ניהול מתקדם) ותכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עתודה למנהלי עסקים). הכשרות אלו מיועדות הן לעובדים בתחילת דרכם המקצועית והן לעובדים ותיקים יותר, במטרה לקדם בארגון.
- **הכשרת מנהלים בבנק יהב** - בבנק יהב מוצעות תכניות שונות להכשרת מנהלים בכל הדרגים. פעם בשנה מאפשר הבנק לעובדים אשר נמצאים מתאימים לכך, לגשת לקורס עתודה ניהולית. כל עובד בעל ותק וניסיון מתאימים מוזמן לגשת למבחני המיון ולראיונות. בכל שנה נבחרים כ-15 עובדים להשתתף בקורס. הקורס מנוהל באמצעות חברה חיצונית המתמחה בהכשרת מנהלים. בנוסף, בוחן הבנק עבור עובדים אלו מסלולי קידום בתוך הבנק.

במסגרת המחויבות לפיתוח העובדים, הקבוצה מעודדת קידום פנים ארגוני ומינוי מנהלים מקרב עובדיה. בשנת 2014 כ-94% מהמנהלים שהתמנו הם עובדים אשר קודמו מקרב עובדי הבנק.

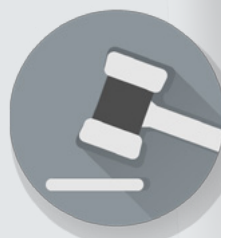
דאגה לעובדים הפורשים מתפקידם

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לרווחת העובדים גם לאחר סיום עבודתם בקבוצה.

- **עובדים הפורשים בהגיעם לגיל פרישה** - זכאים לקצבה מקרן הפנסיה. ההפרשות עבור עובדי הבנק מבוצעות כחוק.
- **עובדים הפורשים טרם הגעה לגיל פרישה** - לעובדים שאושרה להם פרישה מוקדמת קיימים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. עובדים שיוצאים לפרישה מוקדמת זכאים לקבל ייעוץ מקצועי מחברה חיצונית. כמו כן, זכאים העובדים הפורשים במסלולים אלו לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה.

הן עובדים הפורשים בהגיעם לגיל פרישה והן עובדים אשר פרשו לפנסיה מוקדמת מוזמנים לסדנת פרישה וזכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים, ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק.

בבנק יהב קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני הגיעם לגיל פרישה. בשנת 2013 יזם הבנק תכנית פרישה, בה מימן הבנק לעובדים הפורשים ולמיועדים לפרישה ייעוץ פנסיוני אישי במסגרתו נבנתה לכל עובד תכנית כלכלית לשנים הבאות. ב-2014 המשיך הבנק בפעילות זו. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. גם גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כגון שי בחגים והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי.



יחסי הנהלה - עובדים

המחויבות שלנו:

הבנק מקיים שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם, ומקפיד לשמור על זכויות העובדים. הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר, וזאת, תוך שיתוף פעולה מלא. כל השינויים הארגוניים מבוצעים תוך ליווי מקצועי המשתף את המנהלים בהובלת השינוי.

במקרים של סיום העסקה, תקופת ההודעה המוקדמת היא תוך התחשבות בצרכי העובד ואילוצי המערכת ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק. חטיבת משאבי אנוש ומינהל אמונה על תחום זה בבנק.

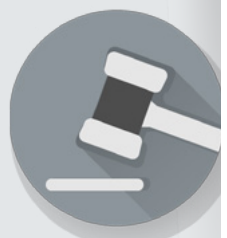
החלת הסכם קיבוצי על העובדים

94% מהעובדים במזרחי-טפחות (כולל חטיבת הטכנולוגיה וללא שלוחות חו"ל) מועסקים על פי הסכם קיבוצי. בבנק יהב, 713 מתוך 801 עובדים מועסקים על פי הסכם קיבוצי, שיעור של כ- 89%. בסך הכל, מועסקים בקבוצה (מזרחי-טפחות, יהב וחטיבת הטכנולוגיה וללא שלוחות חו"ל) 93% מהעובדים בהסכם קיבוצי. יתרת העובדים, אשר אינם מועסקים על פי ההסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי.

שמירה על זכות ההתאגדות של העובדים

ועדי עובדים: שיעור של 94% אחוז מכלל עובדי הבנק מאוגדים בשלושה ועדים שונים: ארגון עובדי מזרחי-טפחות, ארגון מנהלים ומורשי חתימה, וועד חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ.

ביום 2 ביוני 2014 נחתם הסכם קיבוצי בין הנהלת חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ לבין ועד עובדי החברה וההסתדרות, בו סוכם על סיום סכסוך העבודה והשביתה שהוכרזה על ידי ההסתדרות מיום 21 באוקטובר 2010, והסרת מרבית העיצומים. בשאר הקבוצה, לאורך כל שנת 2014 יחסי העבודה היו תקינים, ולא התרחשו אירועים מיוחדים או שביתות.



דיאלוג עם העובדים

מזרחי-טפחות מייחס חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. הקבוצה פועלת בשני ערוצים משלימים על מנת להרחיב את השיח עם העובדים:

א. הענקת משוב לעובדים.

ב. קיום דיאלוג עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית.

הענקת משוב לעובדים

הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם. בשנת 2014 96% מעובדי מזרחי-טפחות קיבלו משוב במסגרת שיחה או פגישה אישית. ביהב קיבלו כל העובדים משוב בשנת 2014. בשלוחות חו"ל קיבלו 100% מהעובדים משוב על ביצועיהם.

המשוב מועבר בשיחה אישית. סמוך למועד המשוב, מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים אף מועברות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית.

קיום דיאלוג עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית

על מנת לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח פועלת הקבוצה בכמה מישורים:



- **נגישות לעובדים** – קיום קשר רציף עם כל עובד ועובד, באמצעות רכזי משאבי אנוש הנמצאים באופן תדיר בכל היחידות. מוקד של אגף משאבי אנוש מהווה "קו פתוח" לשאלות עובדים.

- **מפגשים ישירים** – על מנת לאפשר מפגשים ישירים בין ההנהלה והעובדים, נערכים סיורים של חברי ההנהלה ומנהלים בכירים בכל היחידות לרבות בסניפים.

- **הפעלת פורומים** – הבנק מפעיל פורומים שונים, כגון פורום מנהלים ופורום אתיקה. כמו כן, הוקם פורום תקשורת פנים ארגונית, הכולל נציגים מכל היחידות והסניפים, המתכנס מעת לעת לדון בדרכים לקידום ושיפור התקשורת הפנים ארגונית.

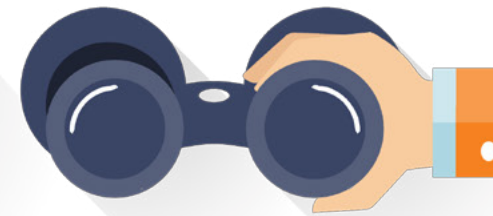
- **מפגשי מנהלים בכירים ועובדים** – קיום מפגשים של מנהלים בכירים עם עובדים במסגרת ההדרכות. חברי הנהלה מופיעים באופן תדיר במסגרת הרצאות בהדרכות הניהוליות. בשנת 2014 החל פרויקט חדש במסגרתו חברי הנהלה מרצים גם לעובדים ומציגים את החטיבה בראשה הם עומדים כחלק מהקורסים הבנקאיים. במסגרת זו במהלך 2014 ביקרו מנהלים בכירים ב-11 קורסים.

- **פרסום עלון מידע חודשי** – "בינינו ברשת" - המספק מידע אודות נושאים מקצועיים, יחידות ועובדים

- **אתר אינטראנט עדכני** ובו מידע על כלל פעילויות הבנק.

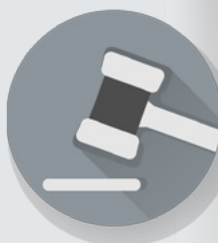
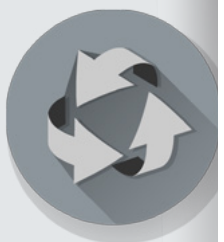


הצעד הבא - העובדים שלנו



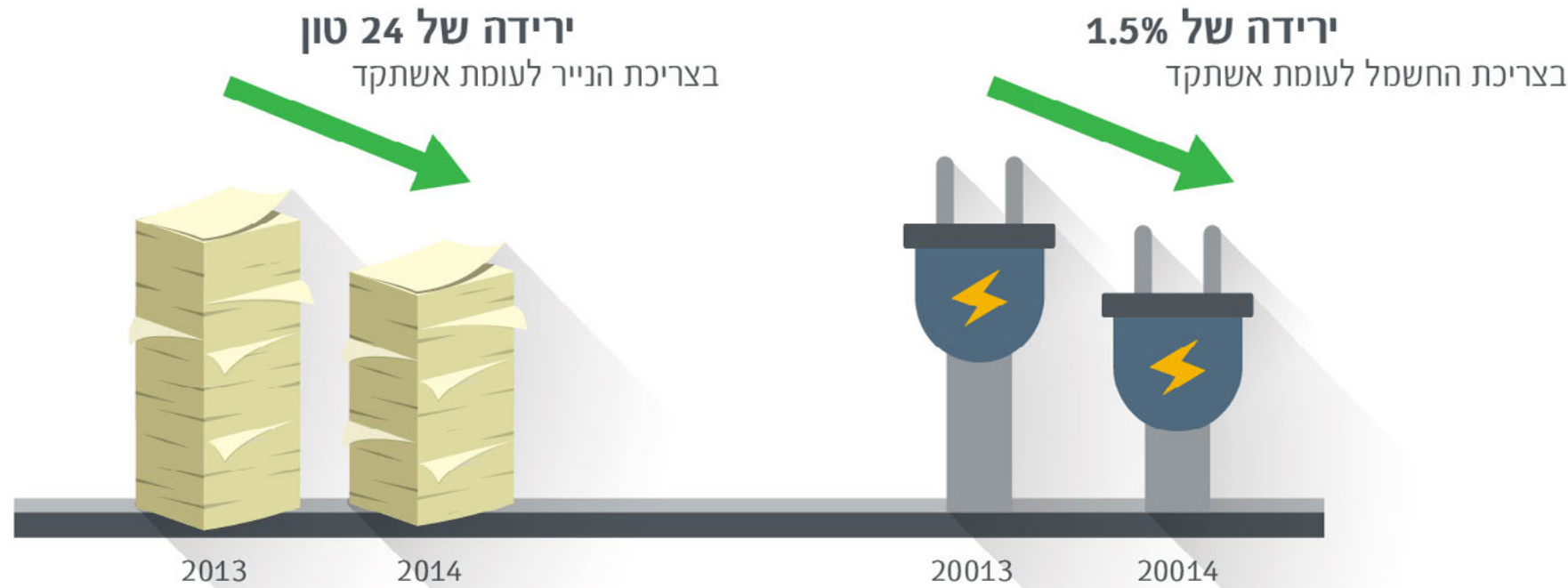
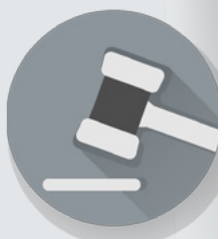
תוכנית 2015

- ← עידוד שילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות באמצעות קשר עם עמותות המתמחות בגיוס מגזרים אלה.
- ← הרחבת מתן הטבות ופעילויות רווחה גם לבני משפחת העובדים כגון: מועדון הסרט הטוב, טיולים וכד'.
- ← פעילויות גיבוש לכל הסניפים.
- ← מתן שי לעובדים בעת קידום.
- ← שיתוף גמלאי הבנק בתחומים נוספים כגון: תרומה לקהילה או מועדון הסרט הטוב.
- ← בחינה ומתן הטבות לדרג הניהולי הראשון – מנהלי תחומים/מדורים.
- ← שיפור תהליכי קליטת עובד והכשרתו לתפקיד.
- ← הגברת פעילויות לשיפור התקשורת הפנים ארגונית.
- ← הגברת פעילויות ההדרכה לעובדי המטה.
- ← שיפור השקיפות במתן מידע על ההדרכות לעובד.





הסביבה ואנחנו



סך צריכת החשמל בקבוצה
עמד השנה על
כ-34 מיליון קוט"ש



ניהול צריכת משאבים

המחויבות שלנו:

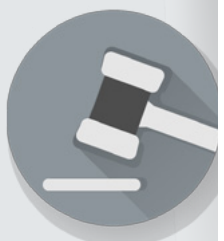
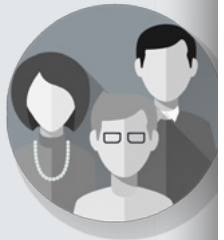
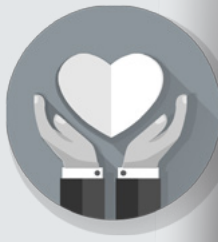
הבנק מכיר בכך שלפעילותו השוטפת ישנה השפעה על הסביבה. רובה המוחלט של פעילות הבנק מאופיינת בעבודה משרדית, לכן, על מנת להקטין את השפעתו זו, פועל הבנק לצמצם את צריכת החומרים שלו. המשאב העיקרי המשמש את הבנק הוא נייר.

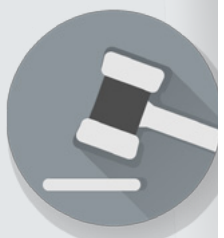
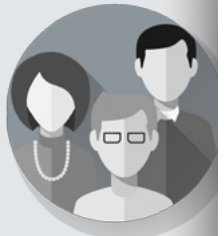
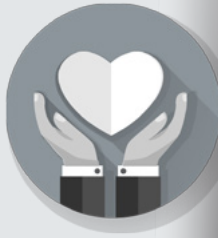
ניהול הנושא הסביבתי נעשה בשלושה מישורים עיקריים:

- **צמצום צריכת הנייר בבנק** – במסגרת המחויבות לצמצום צריכת הנייר, פועל הבנק לשימוש מושכל יותר בנייר הן בעת הדפסה (בסניפים, במרכזי ההדפסה ובדיוור ללקוחות) הן באמצעות רכש נייר ממוחזר, והן על ידי העברת לקוחות לדיוור באופן אלקטרוני (בהתאם להיתרים שמתקבלים מבנק ישראל).
 - **מחזור וטיפול בפסולת** – הבנק רואה חשיבות גם בצמצום ההשפעה הסביבתית השלילית שלו הנובעת מפסולת שנוצרת במסגרת פעילותו ולכן מפעיל יוזמות למחזור הפסולת. מחזור הפסולת מתמקד ב-4 כיווני פעולה עיקריים: נייר, בקבוקים ופחיות, ראשי דיו וטונרים למדפסות ופסולת אלקטרונית.
 - **עמידה ברגולציה סביבתית** – הבנק מקפיד לציית לכל החוקים החלים על פעילותו ובהם גם לחוקים הסביבתיים.
- הנושא מנוהל בבנק על ידי אגף הלוגיסטיקה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל, המיישם את מטרות הבנק בנושא זה.

מחויבות הקבוצה כלפי הסביבה

הקבוצה מכירה בהשפעות פעילותה על הסביבה, הנובעות בעיקר מצריכת משאבים ושילוב שיקולים סביבתיים בעת מתן אשראי. על כן, היא חותרת למזער את ההשפעה השלילית של פעילותה על הסביבה, על ידי צמצום צריכת חומרים, התייעלות אנרגטית וניהול סיכונים סביבתיים.





צמצום צריכת נייר

הקבוצה עושה שימוש בנייר לצורך הדפסת דוחות, טפסים, מכתבים ללקוחות ועוד. בשנת 2014 עמדה סך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה על 953 טון נייר. נתוני שנת 2014 כוללים לראשונה את שלוחות חו"ל, כאשר סך הצריכה בשלוחות בלבד עמד על כ-50 טון. בניטרול היקף הצריכה בשלוחות ניתן לראות כי סך הצריכה עמד על 903 טון, נתון המעיד על ירידה בהשוואה ל-927 טון בשנת 2013. אחוז ניכר מהנייר מופק עבור לקוחות, ונמסר להם ידנית על פי הנחיות בנק ישראל.

מהלך נוסף המקודם בבנק לשם צמצום צריכת נייר הוא יצירת ארכיב דיגיטלי של חלק מהמסמכים המיוצרים בסניפים. מהלך זה כבר החל במספר יחידות בנק, המיישמות תהליך זה בהצלחה.

העברת סניפי הבנק להדפסה דו צדדית הושלמה באופן הדרגתי על פני שנה"ע 2014. החיסכון מתבטא באופן שוטף על פני השנה במקביל להרחבת פעילות הבנק (פתיחת סניפים חדשים וכו') וניתן יהיה להעריכו במהלך שנת 2015.

לצד המאמצים לצמצום הצריכה, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר כגון נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים. בשנת 2014 נרכשו בקבוצה 49 טון של נייר ממוחזר לצרכים אלו. היקף רכש הנייר הממוחזר מהווה 5% ביחס לסך צריכת הנייר בקבוצה.

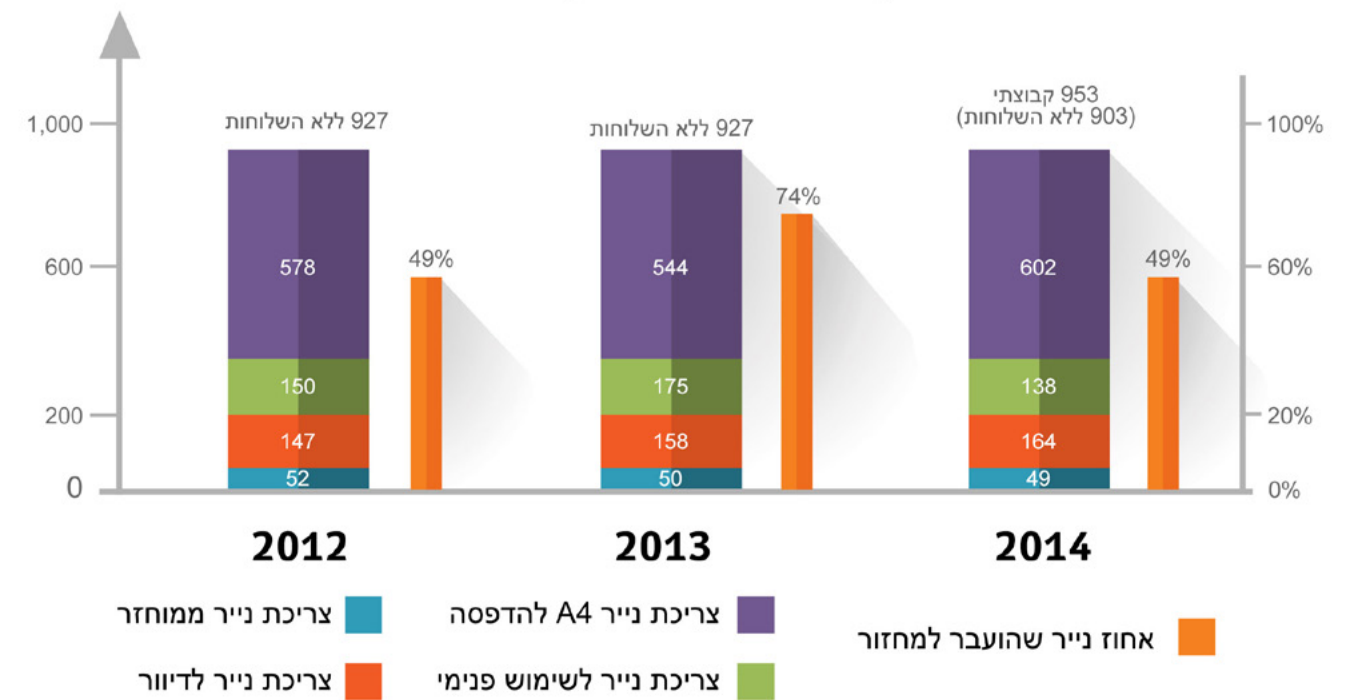
מחזור וטיפול בפסולת

הטיפול בפסולת בבנק מתמקד ב-3 כיווני פעולה עיקריים:

סוג הפסולת	סוג הטיפול	יעד לפינני	היקף ב-2013	היקף ב-2014
פסולת נייר	העברה למיחזור	חברת ק.מ.מ	688 טון	470 טון
פסולת אלקטרונית	גריטה	חברת שורו	2 טון	3 טון
ראשי דיו וטונרים	גריטה	חברות ק.מ.מ וכחילה	15,053 יחידות	13,654 יחידות

במהלך 2014 הקבוצה העבירה למחזור 470 טון נייר, המהווה 49% מסך הנייר שצרכה בשנה זו, לעומת 688 טון בשנת 2013 (המהווים 74% מסך הנייר). בשנת 2014 הוחלט על הקפאה זמנית של העברת חומרים ארכיוניים לגריטה. לכן, קיימת ירידה באחוז הנייר שהועבר למחזור בשנה זו. חומר זה יבוער בשנים הבאות.

סך צריכת הנייר בקבוצה



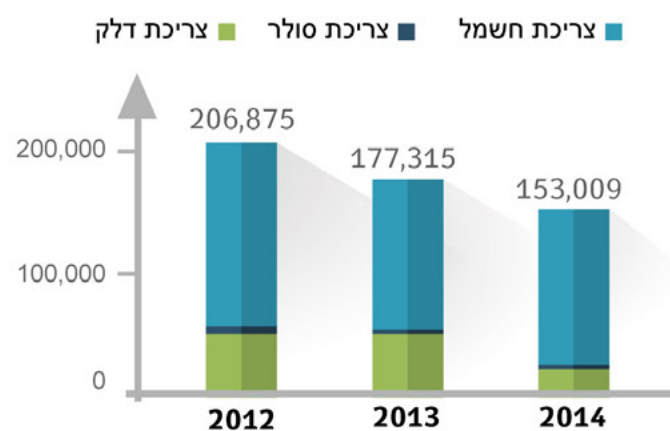
התייעלות אנרגטית

להלן פילוח סך צריכת החשמל בקבוצה:

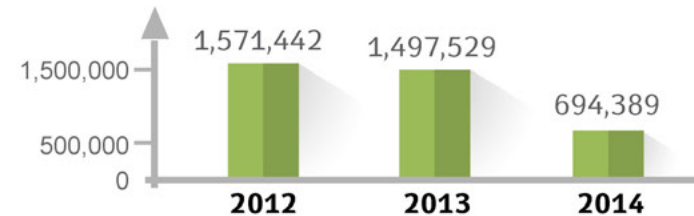
שינוי לעומת 2013	2014	2013	2012	
2.5%	35,260,000	34,400,000	41,580,000	סך צריכת החשמל (KwH)
2.5%	126,936	123,840	149,688	סה"כ חשמל (GJ)
1.9%	6,058	5,945	7,320	צריכה לעובד (KwH)
0.6%	127,000	126,300	131,300	שטחי הבנק (מ"ר)
1.9%	278	272	317	צריכה למ"ר
-53.6%	694,389	1,497,529	1,573,442	סך צריכת הדלק (ליטרים)
-55.3%	22,735	50,916	53,497	סה"כ דלק (GJ)
43.8%	92,893	64,616	93,187	סך צריכת הסולר (ליטרים)
30.4%	3,338	2,559	3,690	סה"כ סולר (GJ)
-13.7%	153,009	177,315	206,875	סה"כ אנרגיה (GJ)

הבנק מכיר בחשיבות צמצום צריכת האנרגיה, הן בהיבט של חיסכון כספי והן בהיבט של הפחתת ההשפעה הסביבתית השלילית. לשם כך, הבנק מנהל ומודד את צריכת האנרגיה שלו ומפעיל מספר יוזמות להתייעלות אנרגטית. בבנק קיימת ועדה להתייעלות אנרגטית, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים שהבנק עובד מולם בנושאים אלה. תפקידה של הוועדה הוא לבחון את כל האפשרויות הקיימות בפני הבנק לרכישת מערכות מתקדמות יותר אשר יאפשרו ניתוח ובקרה שיסייעו לבנק לצמצם את האנרגיה הנצרכת (חשמל, מזגנים, נזילות מים וכו'). הוועדה מעלה רעיונות לחסכונות אפשריים בנושאים של ניהול האנרגיה, כמו למשל העלאת טמפרטורת המים הקרים ליחדות הקירור, כיבוי אורות או כיבוי מזגנים מרוכז לאחר שעות הפעילות וכו'. הבנק שם לעצמו מטרה לפתח מערכת בקרה אשר תמדוד את צמצום האנרגיה כתוצאה מהטמעת התכניות השונות.

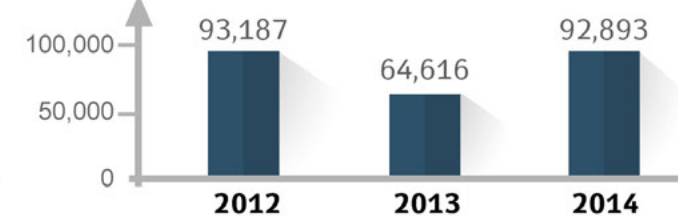
סך צריכת האנרגיה (GJ)



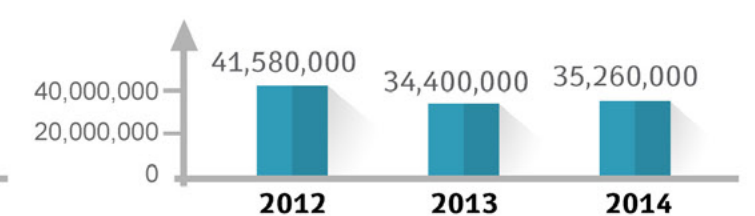
סך צריכת הדלק (ליטרים)



סך צריכת הסולר (ליטרים)



סך צריכת החשמל (KwH)



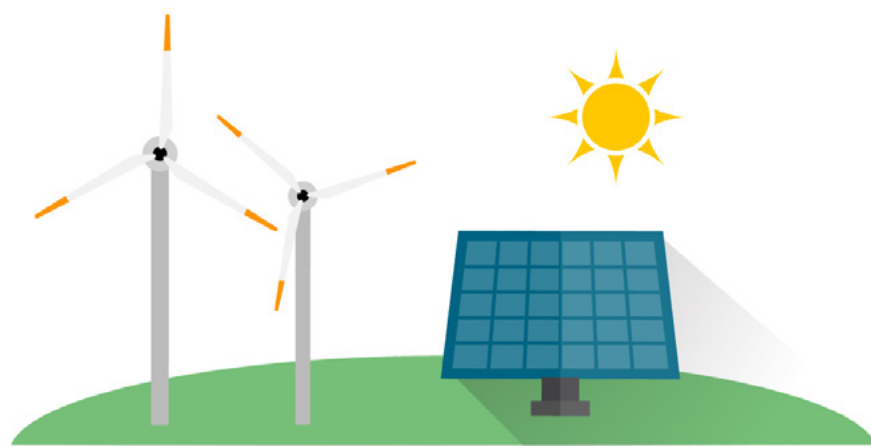
בנתוני הצריכה ניתן לראות ירידה בסך צריכת האנרגיה בקבוצה בשיעור של כ-14%. הפרדת מקורות הצריכה מלמדת על ירידה משמעותית בצריכת הדלקים, לצד עלייה קלה בצריכת החשמל. כמו כן, העלייה בנתוני צריכת הסולר נובעת מגידול בהיקפי העבודה ולאור רכישה של רכב בלדרות חדש המונע בסולר.



ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום השיא בשוטף - בהתאם להסכם שנחתם בשנת 2014 מול חברת החשמל, הבנק מוכר לחברת החשמל חשמל בשעות השיא, על פי דרישה שלה, באמצעות הפעלת הגנרטורים לשעת חירום. זאת, על מנת לסייע לצמצום נקודות השיא ברמה הלאומית ולנצל את הסולר בגנרטורים במט"ל (מרכז טכנולוגי לוגיסטי). בשנת 2015 צפוי הבנק לקבל זיכוי מחברת החשמל בסך של כ-700 אש"ח עבור החשמל שנמכר במהלך שנת 2014.

התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים – לשם הארכת אורך החיים של הסולר.

מעבר מישיבות פיזיות לישיבות וידיאו (video conference) – בשנת 2012 החל הבנק בהתקנה של מערכות לישיבות וידיאו במבני המטה. במהלך שנת 2014 נכנסה לשימוש מערכת למדידת מספר הישיבות הנערכות בצורה זו כדי לאפשר לבנק להעריך טוב יותר את היקף החיסכון שהושג במסגרת זו. בשנת 2014 היו 9,900 שיחות ועידה ואנו צופים גידול נוסף בשנת 2015 אשר יביא לפחות נסיעות של אנשים בין אתרי הבנק ולחיסכון בהיבטי הדלק, עלויות נסיעה בתחבורה ציבורית וזמן עבודה.



הבנק מקדם יוזמות רבות להתייעלות אנרגטית, ובהן ניתן למצוא את הפעולות הבאות:

- **שימוש בתאורת LED** - החלפת גופי התאורה באופן מדורג במתקני הבנק לתאורה חסכונית. מדיניות הבנק היא כי בכל סניף או מבנה חדש שנבנים או משופצים, תותקן תאורה חסכונית.
- **הפעלת מערכת שליטה ובקרה** - המערכת שולטת בכיבוי תאורה יזום בשעות שאינן שעות הפעילות. המערכת כוללת כיבוי תאורה אוטומטי לאחר שעות הפעילות וצמצום התאורה בחניונים. המערכת מכבה באופן אוטומטי את התאורה בכל אחד ממבני המטה בבנק לפי שעה שהוגדרה מראש. כמו כן, הותקנה בבנק מערכת תאורה המכבה אוטומטית את האור בחדר ריק מאנשים, ומדליקה אותו אוטומטית עם כניסת אדם לחדר.
- **חיסכון בצריכת החשמל במטה החברה בלוד** - נעשה באמצעות התאמת הטמפרטורה המסופקת במערכת מיזוג האויר לטמפרטורת האויר הרצויה - העלאת טמפרטורת המים הקרים הזורמים בתוך צנרת מערכת מיזוג האויר בבניין המטה בלוד. התאמה זו הביאה לחיסכון באנרגיה הנצרכת עבור הפעלת מערכת מיזוג האויר בשנת 2014 עד לכדי כ-7.5%. ההתאמה נעשתה באופן ספציפי לכל אזור בהתאם לדרישות הספציפיות. בנוסף, נעשתה התאמה של שעות הפעילות של מערכת מיזוג האויר לשעות הפעילות העסקית בבניין, ולעיתים אף נתקבלה החלטה בשיתוף היחידות העסקיות לרכז פעילות לאזורים על מנת לאפשר ניתוק המערכת בשעות הערב.

דיאלוג בנושאי סביבה

- הקבוצה מנהלת דיאלוג בנושא סביבה אשר חלקו הארי מתמקד כיום במסגרת השיח עם לקוחות תעשייתיים רלוונטיים בנושא השפעות סביבתיות הנגזרות מפעילותן. במסגרת זו, הקבוצה פועלת על מנת להבין את דרכי התמודדותם עם סיכונים סביבתיים בפעילותם.
- בשנת 2014 הטמיע הבנק שאלון המועבר בעת ביקור אגף לוגיסטיקה אצל ספקיו האסטרטגיים. השאלון בוחן באיזו מידה הספקים פועלים באופן התואם את האחריות התאגידית כולל היבטיה הסביבתיים. בשאלון נשאלים הספקים שאלות כגון: היכן משליכים את הפסולת? כיצד מתבצע הטיפול בפסולת? האם החברה שוכנת במבנה "ירוק"? מהי התייחסות החברה לתקנים "ירוקים"? וכד'.
- במסגרת דיאלוג שמקיים הבנק עם ארגונים ועמותות הועלו רעיונות לפעילויות בהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע בשמירה על הסביבה. כתוצאה מדיאלוג זה התקיימו מספר פרויקטים, כגון: מחזור טלפונים סלולאריים, מחזור פחיות שתייה, יוזמות סביבתיות במסגרת פרויקט "זזים" וכד'. הבנק משתף את עובדיו ולקוחותיו בפעילויות בנושאים הללו.

מדרך פחמני

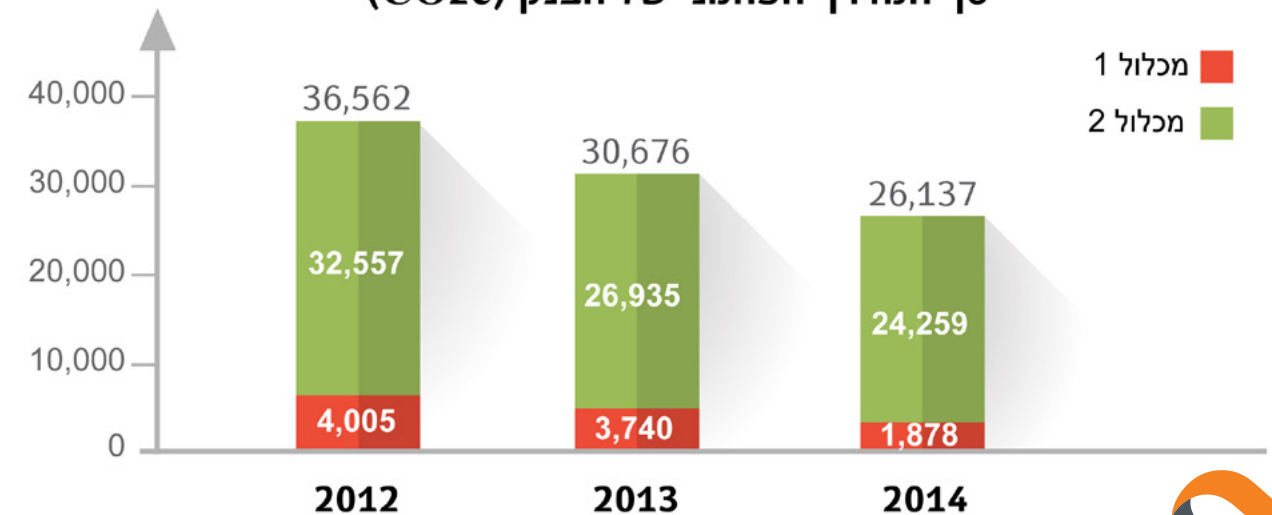
הבנק מודד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בנזין וסולר (מכלול 1) ופליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2). נתוני שנת 2014 מראים כי הקבוצה מקפידה לצמצם את היקפי השפעתה, ולהראות גם השנה ירידה בסך המדרך, ובכל אחד ממכלוליו.

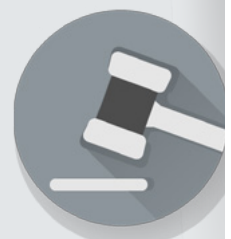
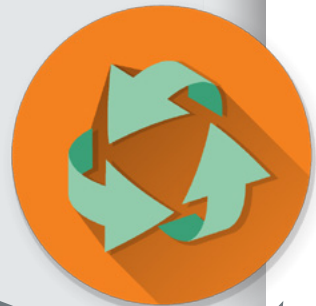
המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי טפחות:

שינוי לעומת 2013	2014	2013	2012	
-49.8%*	1,878	3,740	4,005	מכלול 1 - פליטות ישירות (CO2e)
-9.9%	24,259	26,935	32,557	מכלול 2 - פליטות עקיפות (CO2e)
-14.8%	26,137	30,676	36,562	סך המדרך הפחמני (CO2e)

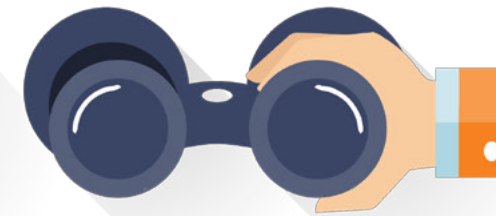
* בשנים 2012-2013 נמדדה צריכת הדלק של כל הרכבים שבהסדר הליסינג של הבנק (גם אלה שהבנק לא משלם עבורם). בשנת 2014 חושבה רק צריכת הדלק של רכבים בהסדר הליסינג שהבנק משלם עבורם.

סך המדרך הפחמני של הבנק (CO2e)



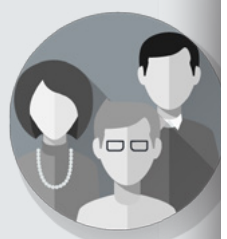


הצעד הבא - הסביבה ואנחנו



תוכנית 2015

- ← חיסכון בצריכת הנייר.
- ← העמקת הטמעת נושא השמירה על הסביבה והמיחזור בקרב עובדי הבנק.
- ← חיסכון בצילום והדפסות – מעבר להדפסה וצילום דו צדדי.
- ← צמצום בכמות צריכת הנייר, כמות ההדפסות, צריכת הטונרים, וכמות המיכלים לארכוב בעקבות הרחבת פרויקט "סניף ללא נייר".
- ← חיסכון בצריכת דלק – בחינת הכנסת רכבים קטנים למצבת רכבי הליסינג להקטנת צריכת הדלק.
- ← רכש חשמל מתחנה פרטית הצורכות גז לצמצום עלויות ולשמירה על הסביבה.
- ← גידול במספר ישיבות הוידאו המתקיימות בין מטות הבנק.



ממשל תאגידי



מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, מקפידה קבוצת מזרחי-טפחות להתנהל בצורה אחראית. מחויבות זו באה לידי ביטוי בכיבוד הוראות החוק וביישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. הבנק מקפיד על התנהלות אתית ופועל למניעת מקרי שחיתות. כמו כן, מחויב הבנק לתרבות ניהול סיכונים התומכת בהשגת יעדיו וביישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך שמירת מחויבותו ללקוחותיו.

ממשל תאגידי יציב

המחויבות שלנו:

הבנק רואה חשיבות עליונה בכיבוד החוק וביישום של כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. במסגרת ניהול הממשל התאגידי של הבנק, הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית, ונוקט אמצעים מרביים לצורך מילוי תפקידיו, בהתאם לדין, ולהוראות ניהול בנקאי תקין, ובכללן הוראה 301, בהתאם לתקנון הבנק, וכן, בהתאם לנהלי הדירקטוריון. במסגרת אישור תכניות העבודה השנתיות בבנק, תובא לאישור הדירקטוריון גם תוכנית העבודה בתחום האחריות התאגידית.

חברי הדירקטוריון

נכון ליום 31.12.2014 מכהנים בבנק 14 דירקטורים, מתוכם 4 דירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות ו-2 דירקטורים לפי הוראות ניהול בנקאי תקין. מינוי הדירקטורים נעשה באסיפה הכללית של בעלי המניות לפי הוראות תקנון ההתאגדות של הבנק ובמסגרת הוראות חוק החברות, המחייב כל חברה ציבורית לקבוע את מספר הדירקטורים שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ובנוסף לדירקטור חיצוני שהוא בעל מומחיות כאמור. דירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית הוגדר כדירקטור שאינו ממלא תפקיד נוסף בחברה ואשר בשל השכלתו, ניסיונו או כישוריו יש לו מיומנות גבוהה והבנה בנושאים עסקיים וחשבונאיים ובנושא בקרה פנימית של דוחות כספיים. עליו להבין לעומק את הדוחות הכספיים של הבנק ולהעלות על סדר היום של הדירקטוריון סוגיות ושאלות באשר לדיווח הכספי של הבנק, זאת, כדי להביא לידי אישור ופרסום דוחות כספיים נאותים.

לפי נהלי הבנק לפחות שלושה דירקטורים חייבים להיות בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. על כן, הדירקטוריון קבע כי בוועדת הביקורת יהיו חברים לפחות שני דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. נכון ליום 31.12.2014 מכהנים בדירקטוריון 11 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ובוועדת הביקורת – 7.

שמות הדירקטורים המכהנים בבנק הם: משה וידמן, צבי אפרת, סבינה בירן, רון גזית, אבי זיגלמן, אברהם זלדמן*, נחשון יואב-אשר, מרדכי מאיר, אברהם נוימן, גדעון סיטרמן, ליאורה עופר, יונתן קפלן, אסנת רון ויוסף שחק. בדירקטוריון הבנק מכהנות שלוש נשים. כלל חברי הדירקטוריון הם בגילאי 51 ומעלה (למעט אחת, בטווח הגילאים 50-31). מידע נוסף על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בעמודים 13-24 בדוח הכספי של הבנק לשנת 2014.

הדירקטוריון מקיים את תפקידיו באמצעות דיונים במליאת הדירקטוריון בישיבות בתכיפות של לפחות אחת לחודש (או במועדים תכופים יותר, ככל שיידרש לצורך מילוי תפקידי הדירקטוריון), וכן בישיבות במסגרת ועדותיו, חלקן ועדות סטטוטוריות, כדוגמת ועדת הביקורת וועדת התגמול.

ועדות הדירקטוריון

במהלך שנת 2014 פעלו בדירקטוריון ארבע ועדות: ועדת ביקורת, ועדת ניהול סיכונים, ועדת אשראי וועדת תגמול.

שם הוועדה	הרכב הוועדה
ועדת אשראי	משה וידמן (יו"ר), יוסי שחק, יואב נחשון, צבי אפרת, ליאורה עופר ואסנת רון.
ועדת ניהול סיכונים	משה וידמן (יו"ר), אבי זיגלמן, יוני קפלן, רון גזית, סבינה בירן, גדעון סיטרמן ואברהם נוימן.
ועדת תגמול	אבי זיגלמן (יו"ר), גדעון סיטרמן, סבינה בירן, אברהם נוימן, יוסף שחק ואסנת רון.
ועדת ביקורת	אבי זיגלמן (יו"ר), גדעון סיטרמן, יוסף שחק, סבינה בירן, מרדכי מאיר, אברהם נוימן ואסנת רון.

ועדת אשראי – ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון, לדון בתכנית העבודה השנתית והרב שנתית של יחידת בקרת האשראי, ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. כמו כן, בסמכותה לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי, ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.

*אברהם זלדמן מונה לתפקידו כדירקטור בבנק בפברואר 2015



האחראי מבחינתו, לפיקוח על ביצוע תכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני הגבלים עסקיים ועל יישומה.

עבודת הדירקטוריון והיועצות עם מחזיקי העניין

במהלך שנת 2014 קיים הדירקטוריון 18 ישיבות של מליאות הדירקטוריון ו-66 ישיבות של וועדות הדירקטוריון. כמו כן, בהתאם לחוק החברות, בעלי המניות יכולים להציע נושאים לדיון לקראת האסיפה הכללית. הדירקטוריון אינו מייפה את כוחו לניהול התייעצויות עם מחזיקי העניין השונים.

בפני הדירקטוריון מובאים נושאים שונים לדיון ולדיווח, באופן שבחלק הארי של המקרים הנושאים המובאים על ידי ההנהלה, מובאים לאחר שנדונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק, ככל שרלוונטי לפי העניין, ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות ההנהלה, לפי העניין, נכללות בחומר הרקע המופץ לדירקטורים.

במסגרת נהלי הדירקטוריון נקבעה שורה של נושאים ועניינים, תוך שימת דגש על ניהול הסיכונים בבנק, אשר לגביהם נדרש לדווח לדירקטוריון, תוך שהנהלים הגדירו את תכיפות הדיווחים ואת מתכונתם, וכן כוללים הנהלים התייחסות לדיווחים מידיים בדבר סוגי אירועים אשר טעונים דיווחים כאמור.

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, נקבעה בהתאם להוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות") והוראת ניהול בנקאי תקין 301 של המפקח על הבנקים בנושא הדירקטוריון ("הוראה 301") ועוגנה במסגרת נהלי הדירקטוריון.

במקרים המצדיקים זאת, רשאי הדירקטוריון להסתייע ביועצים חיצוניים, לרבות בעו"ד חיצוני, כל זאת באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. כמו כן, זכאי דירקטור, במקרים מיוחדים, לקבל ייעוץ מקצועי על חשבון החברה, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון החברה, והכל בכפוף ובהתאם לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301.

ועדת ניהול סיכונים – ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ומדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. במסגרת זו מוסמכת הוועדה לדון במסמך תיאבון הסיכון וכן, במסמך מדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים. כמו כן, מוסמכת הוועדה לדון ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון בנושא יעדי האסטרטגיה הכוללת ואסטרטגיית הסיכון הכוללת. עוד מוסמכת הוועדה לדון בעניין ניהול סיכון הנזילות, ניהול ההמשכיות העסקית, מוצרים חדשים, תהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני, ולהמליץ בפני הדירקטוריון על אישור מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים השונים.

ועדת תגמול – ועדה זו מוסמכת לדון ולהמליץ בפני הדירקטוריון על מדיניות תגמול ונהלי תגמול, כנדרש על פי חוק החברות ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין. מדיניות התגמול צריכה להיות בהתאם לתרבות הארגונית של הבנק, מטרותיו האסטרטגיות לטווח ארוך וסביבת הבקרה שלו, כך שתמריצי התגמול לא יעודדו סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון של הבנק כפי שנקבע, ויאפשרו שמירה על בסיס הון איתן. הוועדה מתכנסת לפחות אחת לשנה לצורך בחינת יישומה של מדיניות התגמול. אחת לשלוש שנים תמליץ הוועדה לדירקטוריון בעניין אישור או שינוי המדיניות שנקבעה. בנוסף, ועדה זו ממליצה לדירקטוריון על העקרונות של תנאי ההעסקה והפרישה של הדרג הבכיר בבנק ושל עובדי הבנק וכן מאשרת את תגמול נושאי המשרה, בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאסיפה הכללית, לפי העניין.

ועדת ביקורת – סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הינן לדון בליקויים שנתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם, לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי הבנק בקשר לליקויים בניהול עסקיו, לבחון את הדוחות השנתיים והרבעוניים לציבור, לדון בהם ולתת המלצות על אישורם, לאשר עסקאות ופעולות כאמור בחוק החברות וכן לאשר עסקאות עם אנשים קשורים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312. בנוסף, הדירקטוריון מינה את ועדת הביקורת להיות הגורם

אחריות תאגידית בהנהלה ובדירקטוריון הקבוצה

בשנת 2014 הוצגה ואושרה בדירקטוריון מדיניות האחריות התאגידית של הבנק לשנים 2012-2013. נושא האחריות התאגידית הוצג בדירקטוריון במסגרת דיוני תוכנית עבודה לשנת 2014 וברבעון האחרון של שנת 2014 אף נדונה בדירקטוריון תכנית העבודה לשנת 2015. בנוסף, הדירקטוריון דן בהיבטי אחריות תאגידית כחלק מהדיונים השוטפים על פעילות הבנק בנושאים אחרים, כגון קשרי קהילה, מצב העובדים ועוד.

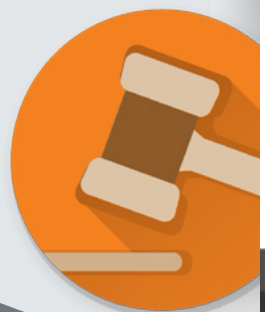
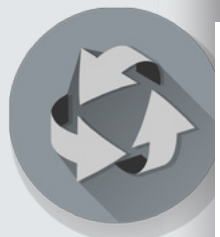
תהליך הדיווח לדירקטוריון מעוגן במסמכי מדיניות, המובאים לדיון בוועדה לניהול סיכונים ובמליאת הדירקטוריון, ולפיהם:

- אחת לחודש מציג מנכ"ל הבנק את דוח המנכ"ל שסוקר את כלל פעילות הבנק, אירועים מיוחדים ובכלל זה דברים המתייחסים לנושאי אחריות תאגידית.
- אחת לרבעון מציגה הנהלת הבנק בפני ועדת הסיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, סקירה שבה עולים לדיון כלל הסיכונים של הבנק, התפתחויות בניהול ובקרת הסיכונים ברבעון המדווח ומעת לעת נושאים הקשורים לאחריות תאגידית.

מניעת ניגוד עניינים – הבנק מיישם את כל הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון. הבנק פועל בנושא זה על פי הוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999 והוראות ניהול בנקאי תקין 312 "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". כמו כן, כוללת תכנית האכיפה של הבנק הוראות מפורטות בנושא זה.

תגמול דירקטורים והנהלה הבכירה – תגמול הדירקטורים מבוצע על פי "תקנות החברות – כללים בדבר תגמול והוצאות לדירקטור חיצוני". נושא התגמול מועלה בפני האסיפה הכללית, אשר החלטותיה מפורטות בדיווח הפומבי. שכרו ותגמוליו של יושב ראש הדירקטוריון אושרו במסגרת האסיפה הכללית והם מבוססים, בין היתר, על ביצועי הבנק. המנהלים הבכירים בבנק זכאים לשכר קבוע, ובנוסף לו, הם מתוגמלים בהתאם לביצועי הבנק ולתרומתם האישית.

הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון - הבנק החל בהערכת אפקטיביות העבודה של הדירקטוריון בהתאם להוראה 301 של בנק ישראל, באמצעות שאלונים מובנים שהוכנו בידי יועץ חיצוני עבור הדירקטוריון. אחת לשנתיים מבצע הדירקטוריון הערכה עצמית בנוגע לאפקטיביות עבודתו, באמצעות דיון בהשתתפות חברי הדירקטוריון בלבד.



מחויבות לציות לרגולציה

המחויבות שלנו:

הבנק מקפיד הקפדה יתרה על קיום הדין ויישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. התחום מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים בסיוע החטיבה המשפטית. החטיבה לבקרת סיכונים מוודאת קיום פעילות בבנק במספר מישורים:

הטמעה סדורה של נהלים - הבנק מקפיד על קיום הוראות הדין באמצעות מערך מוסדר של נהלים ותהליכי עבודה. תהליכי היישום וההטמעה של חוקים והוראות דין, או עדכונים להם, מנוטרים על ידי אגף הציות שבחטיבה לבקרת סיכונים.

הדרכה - קיום הדרכות על נושאי הרגולציה השונים, הן במסגרת הדרכות בנקאיות כחלק מתהליך ההכשרה של עובדי הבנק, והן באופן ממוקד, בהתאם לתפקיד וליחידה.

ביצוע בקרה - הטמעת הציות נעשית, בין היתר על ידי ביצוע בקרות על קיום ההוראות בתחומים השונים.

טיפול בחריגות - הבנק מטפל בפעילויות חריגות שאותרו במסגרת הבקרה, הן במטה והן בסניפים. הטיפול כולל יישום המלצות לשיפור תהליכים ובקרות, וידוא תיקון הליקויים, הפקת לקחים וטיפול משמעותי, במידת הצורך.

ניהול תחרות הוגנת - הבנק מקפיד על ניהול תחרות הוגנת ביחס למתחריו, אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך.

ביקורת - קיום ביקורת בלתי תלויה על הציות והסיכונים התפעוליים ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק.

בקרה שוטפת על התנהלות תקינה

הקבוצה פועלת באופן מתמיד וקפדני לקיום הוראות החוק והרגולציה. אגף ציות ובקרת סיכונים עסקיים אחראי להטמיע תרבות של ציות, ומרכז את תהליכי היישום וההטמעה של החוקים, ההוראות והכללים בתחום הצרכני בפעילות הבנק ובתחום איסור הלבנת הון, פועל להטמעת נושאי ציות באמצעות נהלים והדרכות, ומבצע בקרות על קיום ההוראות בתחומים השונים.

כחלק מפעילות זו, מקיים הבנק לעובדיו הדרכות בנושאים הבאים: מניעת הלבנת הון, דיני ניירות ערך, חוק ההגבלים העסקיים, הוראות צרכניות, גילוי נאות והקוד האתי. הבנק מתייחס גם לאיסור להפלות בין אוכלוסיות שונות, לרבות פעילות עם בני מיעוטים. בנוסף, הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים, הכוללים התייחסות גם למעילות, ומפעיל מערך שוטף לניטור מעילות.

אחת לחמש שנים לפחות, מתקיים בבנק סקר תשתיות ציות. מטרת הסקר היא לוודא שההוראות הצרכניות כלפי לקוחות מיושמות. בשנת 2013 הוחל בביצוע הסקר, והוא הסתיים בשנת 2014.

במהלך שנת 2014 לא הוטלו על הבנק קנסות משמעותיים בשל אי ציות לחוקים ותקנות.





לצורך איסוף המידע והנתונים שנדרשו כאמור על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, שכר הבנק בחודש אוגוסט 2014 את שירותיהם של מומחים חיצונים לתיחקור ולתיקוף נתונים, שהצטרפו לצוות היועצים המשפטיים (המקומיים והאמריקאים) של קבוצת הבנק. הבנק עוסק באופן אינטנסיבי בבניית מאגר מידע ממוכן, הכולל את המידע הכמותי הנוגע ללקוחות האמריקאים, כפי שנדרש על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, וכן החל תהליך, ונמשך אף בשנת 2015, של איסוף השדרים האלקטרוניים, ביחס ללקוחות האמריקאים, שהוחלפו באתרי קבוצת הבנק השונים. בנוסף, החלה עבודת התיקוף של המומחים החיצוניים ביחס לנתונים הכמותיים, ונתונים הנוגעים לסניף הבנק בלוס אנג'לס ובבנק מזרחי שוויץ נמסרו במהלך 2015 למשרד המשפטים בארצות הברית.

בשלב זה לא מתקיים משא ומתן עם משרד המשפטים בארצות הברית בכל הנוגע לחקירה (שעדין נמצאת בעיצומה) או להשלכותיה, הן בהיבט של הסדר עתידי כלשהו והן בהיבט של ההשלכות הכספיות, ככל שתהיינה, להסדר הזה לכשיגובש, על קבוצת הבנק.

יצוין, כי בהתבסס על חוות דעת היועצים המשפטיים של הבנק, לא ניתן, בשלב זה להעריך את ההפסד הפוטנציאלי בגין האירועים שבנדון או את סכומי החשיפה של קבוצת הבנק המתייחסים לכך, או את טווח החשיפה.

בפברואר 2014 התקבל בבנק פסק בוררות בנושא תשלום דמי הבראה. הפרשי הבראה בהתאם לפסק הבורר שולמו במהלך שנת 2014.

הבנק חבר באיגוד הבנקים ופועל בוועד הפועל ובוועדה המשפטית שלו. הבנק חבר באיגוד החברות הציבוריות ומקיים דיאלוג עם זרועות השלטון בסביבה הציבורית והפרטית בנושאים הקשורים לכלל המערכת הבנקאית.

חקירה הנוגעת לעסקי הבנק בארה"ב

במכתב מחודש אוגוסט 2013 נמסר לבנק מזרחי שוויץ על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, כי נפתחה חקירה הנוגעת לעסקיו. בחודש יוני 2014 נמסר לבנק לראשונה על הרחבת היקף החקירה על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, כך שתחול על כל הפעילות הבין מדינתית של קבוצת הבנק עם לקוחותיה האמריקאים.

הבנק נדרש על ידי משרד המשפטים בארצות הברית לספק נתונים ומידע בקשר עם קשת ענפה של נושאים וסוגיות הנוגעות לפעילות הבין מדינתית עם הלקוחות האמריקאים של קבוצת הבנק ובכללם, נתונים כמותיים המתייחסים לחשבונותיהם של לקוחותיה האמריקאים בתקופת המתחילה ביום 1 בינואר 2002 ומסתיימת ביולי 2014 ("התקופה הקובעת").





מדיניות ההשקעה של הבנק דוגלת בשמירה על פרופיל סיכון נמוך, באמצעות אחזקה בתיק אשראי שחלקו הארי קמעונאי ומבוזר. מלבד זאת, פעילות הנוסטרו של הבנק מרוכזת ברובה בהשקעה באגרות חוב של מדינת ישראל ולפיכך, רמת הסיכון של תיק ההשקעות של הבנק היא נמוכה. מדיניות זו נועדה, בין היתר, להבטיח שפקדונות הציבור אינם מושקעים על ידי הבנק בנכסים בעלי סיכון גבוה, אלא הופקדו על ידי הציבור בבנק, השומר על רמת סיכון נמוכה יחסית למערכת הבנקאית, תוך השגה תשואה גבוהה.

פעילות הבנק בנושא ניהול סיכונים הינה בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 310 בנושא "ניהול סיכונים", אשר פורסמה על ידי המפקח על הבנקים בשנת 2012. ההוראה מתבססת בעיקר על עקרונות באזל לניהול סיכונים כפי שבאו לידי ביטוי בהמלצות באזל. ההוראה כוללת תפיסת ניהול סיכונים כלל תאגידית ומפרטת עקרונות לניהול סיכונים. ההוראה מבהירה גם את התהליכים הנדרשים מהדירקטוריון על מנת למלא את חובותיו כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין 301, כולל דרישה למנות ועדה דירקטוריונית לניהול סיכונים. על פי ההוראה, ההנהלה הבכירה אחראית לניהול הסיכונים השוטף ונדרשת להקים פונקציית ניהול סיכונים ולמנות בראשה מנהל סיכונים ראשי. ההוראה מפרטת את תחומי האחריות ואת מעמדה של פונקציית ניהול הסיכונים, והבנק מיישם את ההוראה במלואה.

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים בתחומים שונים של ניהול ובקרת סיכונים, התומכים ביישום הוראות החוק והרגולציה. דירקטוריון הבנק התווה במסמכים אלה, ובפרט במדיניות האב, תיאבון סיכון, ובפרט קבע שמידת הסובלנות של הבנק לאי יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה, הינה אפס.

שורה של מסמכי מדיניות, ובמיוחד מסמך המדיניות לניהול סיכונים, תכנן ההון ובקרה פנימית (מדיניות אב), מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו תומכת בהיבטי הקוד האתי, קובעת את שרשרת הדיווחים בעת ביצוע פעולות בלתי תקינות, וכן קובעת את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. במסגרת מערך

ניהול סיכונים והמשכיות עסקית

לבנק מערך מוסדר לניהול ובקרת הסיכונים שלו, הכולל, בין היתר, מסמכי מדיניות לניהול ולבקרת הסיכונים בתחומים שונים. מסמכי מדיניות אלה, המאושרים בתדירות שהיא לפחות שנתית על ידי הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון, מליאת הדירקטוריון והנהלת הבנק, מסדירים, בין היתר, את אופן הטיפול של הבנק בסיכונים אשראי, שוק, ריבית, נזילות, בקרה פנימית, בסיכונים תפעוליים, בציות, אכיפה, איסור הלבנת הון ובמוצר חדש.



תכנית העבודה של הבנק. כמו כן, מליאת דירקטוריון הבנק היא זו המאשרת את דוח האחריות התאגידית של הבנק ומוצגת בפניה תכנית העבודה בנושא.

אחת לשנה מציגה הנהלת הבנק בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון את מסמך ה- ICAAP השנתי של הבנק שבו סקירה על פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים, התפתחות הסיכונים במהלך השנה הנסקרת, ותוצאות סקר בדיקת איכות ניהול הסיכונים שבוצע בארגון.

בחינת אפקטיביות תהליכי ניהול הסיכונים

הבנק מבצע אחת לשנה תהליך לבחינת איכות ניהול הסיכונים שלו. התהליך מבוצע באמצעות שאלונים מובנים הבוחנים את עמדת מנהלי הסיכונים השונים ובקרי הסיכונים השונים בבנק, לגבי רמת הסיכון הגלומה בפעילות אותה הם מנהלים או מבצעים לה בקרה, וכן, את עמדתם לגבי איכות ניהול ובקרת הסיכונים השונים.

תוצאות השאלונים השנתיים נבחנים גם בהשוואה לתוצאות הקודמות, כדי לעמוד על פערים, במידה ויש, באופן הניהול ובקרת הסיכונים השונים, ולזהות התפתחויות בהשקפת המנהלים בנוגע לרמת הסיכון הספציפי ואיכות הניהול והבקרה שלו. השאלונים יוצרים דיאלוג בין מנהלי הסיכון ובקרי הסיכון, כיוון שהתהליך כולל בחינה של פערים בדירוג הסובייקטיבי (בתוך כל קבוצת מדרגים, או בין קבוצת מדרגים שונה) כשהמטרה היא לבחון את הסיבה לפערים. במידה והתגלו חוסרים לדעת עוני השאלון בסיכון זה או אחר, מתבצעת בדיקה כי החוסר מטופל בתכנית העבודה השנתית של הבנק. תוצאות השאלונים והדיאלוג עולים לדיון בפני הנהלת הבנק, הוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון והמליאה, והם מועברים לעיון בנק ישראל.

הבקרה הפנימית הוסדרו מספר מסמכי מדיניות ייעודיים, הקובעים בין היתר את אופן הניהול, המדידה והדיווח הנדרשים לטיפול בסיכונים אלה. ניהול הסיכונים מתבצע ברמה קבוצתית, ובפרט, נקבעו פורומים ונהלים מתאימים על מנת לוודא כי תהליכי ניהול ובקרת הסיכונים בבנק יהב תואמים את מדיניות הקבוצה.

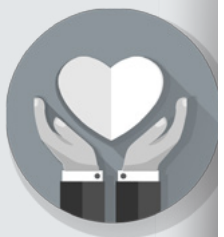
יש להדגיש כי מסמכי המדיניות של הבנק, מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול הבקרה הפנימית (כולל: ציות, איסור הלבנת הון, משפטי, תפעולי, מעילות והונאות), והם מפרטים את תפקידי הדירקטוריון, תפקידי ההנהלה ותפקידי שלושת קווי ההגנה של הבנק כפי שנקבעו: הקווים העסקיים, וקו הבקרה וקו הביקורת.

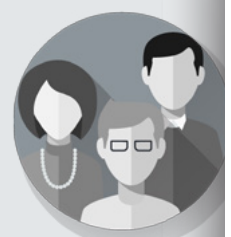
מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בבקרת יישום אחריות תאגידית

ניהול נושא האחריות התאגידית מבוצע בבנק במספר יחידות, כאשר כל גוף בבנק אחראי לבצע מעקב וניטור אחרי הנושאים שבתחום אחריותו השוטפת, כולל מדרג סמכויות ודיווח לדרגים גבוהים יותר שעוקבים אחר יישום וטיפול היחידות בכל אחד מן התחומים. כך לדוגמא, בתחום צריכת האנרגיה קיימת ועדה להתיעלות אנרגטית שמקבלת עדכונים שוטפים בנושא ומבצעת בקרה על יישומו.

מעבר לכך, כל חבר הנהלה מדווח להנהלה מעת לעת על הנושאים שבתחומי אחריותו. לגבי כל נושא שעולה לדיון, נרשם פרוטוקול מסודר ומבוצע מעקב אחר היישום. במקרה הצורך, מתקיים דיון חוזר לבחינת יישום ההמלצות.

במקביל לתהליך השוטף המתבצע ביחידות, לפחות אחת לשנה מרוכזים ומנוטרים הנתונים הקשורים לעולם האחריות התאגידית מכלל יחידות הבנק. נתונים אלה מוצגים להנהלה ולדירקטוריון הבנק. חברי הדירקטוריון והנהלת הבנק מעורבים גם בהתווית אסטרטגיית קיימות ואחריות תאגידית, זאת במסגרת אישור מסמך המדיניות ודיוני





ניהול סיכוני סביבה וחברה במתן אשראי

המחויבות שלנו:

במסגרת מדיניות ניהול סיכוני האשראי, קבע הבנק מדיניות לניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי. מדיניות זו, כחלק מתהליך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, מביאה בחשבון לא רק שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, חוסן פיננסי, נזילות, מהימנות, ותק בבנק, התנהגות החשבון וטיב הבטוחות, אלא גם שיקולים סביבתיים. זאת, מתוך הבנה כי לפעילות הלקוחות ישנה לעיתים השפעה על הסביבה. מתוך תפיסה זו, שואף הבנק למצוא איזון בין השיקולים השונים, ובכלל זה גם שיקולים סביבתיים, במתן שירותים ומוצרים ללקוחותיו.

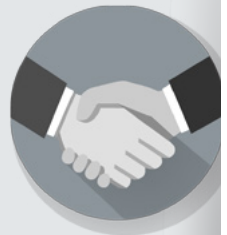


לצורך הטמעה ויישום מיטביים של מדיניות הבנק לניהול סיכונים סביבתיים, העובדים הרלוונטיים לתהליכי מתן אשראי ובדיקת סיכונים סביבתיים במתן אשראי עוברים הדרכות בנושא. הבנק פועל להדריך ולכוון אוכלוסיות רלוונטיות בכל הקשור לסיכוני סביבה.

ניהול הסיכונים הסביבתיים בבנק נעשה על ידי החטיבה העסקית בתיאום עם החטיבה לבקרת סיכונים, בהתאם למסמך מדיניות ייעודי. מדיניות זו מתוות מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון כחלק מהתהליך שנקבע לאישור כלל מסמכי המדיניות.

סיכון סביבתי לבנק הוא הסיכון להפסד העלול לנבוע מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה בשל עלויות גבוהות שנגרמו כתולדה של מפגעים סביבתיים (כגון: זיהום אוויר, זיהום קרקע, שינויי אקלים, חומרים מסוכנים וכו') ורגולציה בתחום איכות הסביבה או מירידה בשווי בטוחות החשופות לסיכון סביבתי, או מכך שהבנק יישא באחריות עקיפה למפגע סביבתי, הנגרם על ידי פרויקט שהבנק מממן. בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים מסיכון זה: מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה.

הסיכון החברתי הינו אחד הסיכונים הקיימים במערכת הבנקאית ועלול לנבוע מהוראות רגולציה כאלה ואחרות. הסיכונים החברתיים בתחום הבנקאות (כגון: הלבנת הון, הפרת זכויות אדם, תנאי העסקה) משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק. על פי מדיניות הקבוצה, אנו בוחנים את מכלול הסיכונים ואת נתוני הלקוח בטרם מתן אשראי, התהליך הינו מקיף ויסודי וכולל בחינה של מכלול ההיבטים שיעידו על טיב הלקוח, איתנותו הפיננסית, יכולת החזר שלו ואופן התנהלותו.



ההנהלה מוודאת קיום מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית (business continuity management), אשר מנוהלת בחטיבה לתכנון תפעול ונכסי לקוחות. האחריות לאישוש השירותים והתהליכים העסקיים המהותיים מוטלת על כל אחד ממנהלי החטיבות של הבנק, בכפוף למסגרת העבודה וניהול המשכיות עסקית. כל אחד ממנהלי החטיבות אחראי לבניית תכניות מפורטות להיערכות בתחום אחריותו, התואמות מדיניות זו, ובתיאום עם מנהל ההמשכיות העסקית. תכניות אלה מבטיחות את היכולת לספק שירותים חיוניים בבנק בכל עת, ומהוות מענה לדרישות בנק ישראל. כחלק מתכנית ההמשכיות העסקית, הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות הרגולטור בנושא ניהול המשכיות עסקית, ניהול נאות של סיכון תפעולי, וההנחיות בנושא גיבוי והתאוששות. כחלק מהיערכות, הבנק נערך להתמודדות עם אירועי סייבר, ומבצע תרגולים שוטפים של מערכי התגובה השונים, בשיתוף גורמי החרום וההמשכיות העסקית בבנק.

הקבוצה מתרגלת מעת לעת את עצמה בהתאם לתוכנית תרגול רב שנתית. בתום כל תרגול מבוצע מהלך של הפקת לקחים שמדווח להנהלה.

במהלך 2014 דאגה הקבוצה להפעלת סניפיה כתלות בסוג התרחיש המתקיים, ולמתן שירות מיטבי ללקוחותיו. כך לדוגמה, במבצע "צוק איתן". הבנק נערך להתמודדות עם מצב החירום, והמשיך לתת שירות גם בתקופת המבצע. בכל בוקר התקיימה הערכת מצב של הגורמים העסקיים והתפעוליים, והתקבלו החלטות בהתאם לצרכים והנחיות קצין הביטחון, פיקוד העורף, או משטרת ישראל הן לגבי פתיחת סניפים באותו יום ולגבי הקלות לאוכלוסייה בנושאים של חריגה ממסגרת אשראי, אי ספירת שיקים לעניין מושל"ך (מושכי שיקים ללא כיסוי), דחיית תשלומי משכנתא וכו'. לעניין זה הופצו הנחיות מפורטות לסניפים והתקיים קשר רציף עם מנהלי הסניפים באזורים שטווחו. כמו כן דאג הבנק להפיץ הנחיות קב"ט לעבודה בזמן אזהרות לסניפי והבנק ויחידותיו.

בשנים האחרונות גברה המודעות העולמית לחשיפה הפיננסית הפוטנציאלית הנובעת מהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה. על פי הנחיות המפקח על הבנקים נדרש מהבנקים לפעול להטמעת ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי במכלול הסיכונים בבנק, לרבות קביעת תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, ככל שקיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד. כחלק מתהליך זה, גם יחידת השמאות בוחנת על פי הצורך היבטים סביבתיים הנוגעים לקרקעות לאיתור זיהום קרקע או חשש לזיהום קרקע ובהתאם קובעת שווי לבטחון נכסים המובאים לבדיקתה.

מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי המדיניות. נושא הסיכונים הסביבתיים מוטמע בקרב העובדים במסגרת קורס אשראי בכיר מועברת הרצאה על ידי נציגי החטיבה העסקית או החטיבה לבקרת סיכונים בנושא מדיניות האשראי בבנק. במסגרת הרצאה זו קיימת התייחסות בין השאר לנושא הסיכונים הסביבתיים. בשנת 2014 התקיימו שני מחזורים של קורס אשראי בכיר בהם השתתפו 47 בנקאים.

המשכיות עסקית

הקבוצה מחויבת לשמור על רציפות וזמינות שירותיה ברמה מוגדרת ומקובלת בכל עת ונערכת לטיפול באירועים משמעותיים העלולים לפגוע ביעד זה. האירועים עלולים להיות חיצוניים (כגון: פגיעה במבנה הבנק, פגיעה במרכז המחשבים, אירוע סייבר, מלחמה, מגיפה, רעידת אדמה וכו'), או פנימיים, שהשפעתם היא על הבנק בלבד (כגון: נזק למבנה, כשל טכנולוגי, שריפה, שביתה וכו').



המשכיות עסקית לאור מצבי מזג אויר קיצוניים ורעידות אדמה

למזרחי-טפחות ישנה מדיניות בנושא המשכיות עסקית, שאחד מתרחישי הייחוס עימו היא מתמודדת הוא נושא רעידות אדמה. מבחינת הבנק, רעידת אדמה היא סיכון בעל השלכות כלכליות פוטנציאליות. הסיכון הוא לפגיעה במבנים, במערכות טלפוניות ומערכות מחשוב, וכתוצאה מכך הפרעה ביכולת לתת שירות ומידע ללקוחות. בנוסף ישנו סיכון לפגיעת עובדים, חסימת צירים וכתוצאה מכך קושי לעובדים להגיע לעבודתם בבנק. כמו כן, ישנו סיכון שהבנק יתקשה לעמוד ביעדי שירות מינימאליים כגון מילוי כספונים, מתן מידע ללקוחות וביצוע פעולות בנקאיות בסיסיות. כמו כן, ישנו סיכון שהבנק יתקשה להתמודד עם תרחישי הפסקות חשמל וקשיים באספקת דלק לגנרטורים בעת הצורך.

בשנים האחרונות מצטברות העדויות על כך ששינוי האקלים גורמים מצבי קיצון במזג האוויר בכל רחבי העולם. טמפרטורות גבוהות באופן חריג נמדדות בכל רחבי העולם וגם אנו בישראל חווים זאת. מזרחי טפחות עוקב אחרי התפתחויות אלו ונערך בהתאם.

כחלק מהיערכות הקבוצה לאירועי חירום, גיבש הבנק נוהל עבודה והיערכות לאירוע שלג, המסדיר את התמודדות מערכי הבנק עם אירוע שלג. בין היתר, כולל הנוהל היערכות כח אדם ושינוע עובדים, תגבור מרכזי הבנקאות הטלפוניים לתמיכה בלקוחות סניפים הנמצאים באזורי היערכות, תקשור הודעות לגורמי חוץ ופנים וכו'.

הקבוצה הגדירה פורום שלג המרכז את היערכות המקדימה וכן את הטיפול השוטף לאירוע מסוג זה. במהלך חורף 2014/15 הפעיל הבנק את הנוהל במענה לאירועי שלג באזור ירושלים וצפת.

הכשרת עובדים בנושא זכויות אדם

הבנק רואה חשיבות רבה בכך שכלל עובדיו ידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות אדם. לשם כך, מבצע הבנק הדרכות בתחום זכויות אדם, לרבות הדרכות להטמעת הקוד האתי ולמניעת הטרדה מינית. במהלך 2014, הועברו בקבוצת מזרחי-טפחות 16,336 שעות הכשרה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם הרלוונטיים לפעילות הבנק. בשנת 2013 עמד מניין השעות בנושאים אלו על 19,834, ובשנת 2012 על 16,221. (בשנת 2013 היתה עליה חריגה במספר שעות ההדרכה בנושא זכויות אדם עקב פרויקט ייחודי שכלל הדרכות שאותן עברו כלל עובדי הבנק. ב-2014 חזרה הקבוצה למכסת השעות הרגילות המוקדשות לנושא זה). במסגרת הדרכות אלו, הוצגו בפני העובדים תכנים בנושאים הבאים: מניעת הטרדה מינית במקום העבודה, שוויון הזדמנויות בעבודה ושירות נגיש, אתיקה ופניות ציבור.

טיפול בתלונות על אפליה

במהלך 2014 הוגשו למזרחי-טפחות שבע תלונות על אפליה, מתוכן שש בנושא אנשים עם מוגבלויות, ואחת בנושא אפליית בן מיעוטים. כל התלונות נבחנו, ונמצאו לא מוצדקות. בבנק יהב ובשלוחות חו"ל לא הוגשו תלונות בנושא זה במהלך 2014.

שמירת זכויות אדם



המחויבות שלנו:

הבנק מייחס חשיבות רבה לכך שכלל עובדיו יידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם, בכל היבט של עבודתם. נושא זה מהווה אבן יסוד מהותית בחיי הבנק, ומהווה אחד מהערכים המרכזיים בפעילותו.

שמירת זכויות אדם בפעילות הבנק - כחלק מהמחויבות לשמירת זכויות אדם, מקפיד הבנק לשמור על זכויות אדם בכל אזורי פעילותו, ולהימנע מפעולות או מהלכים עסקיים שעשויים לפגוע בזכויות אלו. לשם כך, מעביר הבנק הדרכות במספר נושאים, ביניהם: מניעת הטרדה מינית, הדרכות ייעודיות לאנשי האבטחה בנושא הגבלת השימוש בכוח וכדומה.



הקוד האתי

נושא האתיקה מנוהל בצורה שוטפת ואינטנסיבית ברמות השונות של הארגון. על מנת להבטיח כי העיסוק בנושא האתי יהיה תדיר וישמור על רמה גבוהה של אקטואליות, הוקמה בבנק ועדת אתיקה בראשות מזכיר הבנק. הועדה כוללת את נציגי יחידות המטה והסניפים. הועדה ליוותה את תהליך ההטמעה של הקוד האתי. ועדת האתיקה מתכנסת אחת לחודש וממשיכה במהלך הטמעת הקוד באופן שוטף, על ידי פרסום דילמות לעובדי הבנק, דיון בדילמות העולות מהשטח, ובחינת תהליך הטמעת הקוד האתי.

במהלך השנה מגיעות פניות רבות לועדה בערוצים השונים. הפניות נידונות במסגרת הועדה או מועברות על פי העניין לטיפול היחידות הרלוונטיות.



הטמעת אתיקה עסקית

המחויבות שלנו:

תוכנית האתיקה של הקבוצה גובשה בשנת 2008, במסגרתה נכתב הקוד האתי של הקבוצה בשיתוף עובדים ומנהלים בבנק. הקוד מבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו, כפי שהיא משתקפת בעיניהם של עובדיו ומנהליו.

הקוד האתי של הבנק, מגדיר את כלל ההתנהלות הראויים לכלל הפועלים בשמו, והוא מבוסס על ניתוח אירועים שעלו מהשטח, ומהווה כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה.

ערכי הבנק המנחים את פעילותו במסגרת הקוד:

- ✓ אמינות
- ✓ נאמנות
- ✓ שמירה על כבוד האדם
- ✓ מצוינות
- ✓ מחויבות
- ✓ יושרה
- ✓ הוגנות
- ✓ שקיפות

הטמעת הקוד האתי

הקבוצה מטמיעה את הקוד האתי בפעילות ומבצעת בקרה על הטמעתו בדרכים הבאות:

- **לומדה בנושא אתיקה** – כל עובד חדש בבנק נדרש לתרגל לומדה ביחס לתכני הקוד האתי של הבנק. הבנק מבצע בקרה על כך.
- **דיון יזום בדילמות אתיות** – כחלק מתוכנית העבודה מתקיים אחת לרבעון ביחידות הבנק בארץ ובחו"ל דיון יזום בדילמות אתיות. דיווחים על כך מועברים לוועדת האתיקה באופן שוטף.
- **מפגש מנהלים בנושא אתיקה** – אחת לחודש מתקיים מפגש מנהלים עם חבר הנהלה לצורך דיון בסוגיות אתיות.
- **דילמות אתיות** – הפצת דילמות אתיות באתר הקוד האתי.
- **הכנסת נושא האתיקה לקורסי הליבה** – שילוב יחידת לימוד בנושא אתיקה בחלק מהקורסים הבנקאיים.
- **הכשרת מנהלים** – במסגרת תוכנית העבודה בנושא הקוד האתי לשנת 2014 הוחלט לקיים הכשרה למנהלים ביחידות המטה בדרגי ביניים ומנהלי סניפים, וזאת במטרה לחזק את מעמד של המנהלים כמנהלי האתיקה ביחידותיהם ולהקנות כלים להתמודדות עם סוגיות אתיות. הדרכת המנהלים בוצעה בהנחיית חברי ועדת האתיקה במרכז ההדרכה בחודשים מרץ-אפריל 2014 ובמהלכה הוצגו סקירת אבני הדרך בהתפתחות הקוד האתי בבנק וניתוח דילמה אתית על פי מודל שבעת הצעדים. החלק השני של הסדנה הוקדש לתרגול חווייתי של דיון בדילמה אתית באמצעות משחק "חבילה עוברת" במסגרתו כל משתתף קיבל ערכת הדרכה

לצורך ביצוע ההדרכות ביחידות והתבקש להעביר את תוצרי הפעילות לתיבת "הקוד האתי" עד סוף חודש מאי 2014.

- **קו חם לפניות** – הקבוצה מאפשרת לעובדיה לפנות בכל נושא, ובכלל זה בנושאי אתיקה בכל שעות היממה באמצעות "קו חם", מוקד פניות הציבור ואתר הבנק. לבנק ישנו נוהל המבטיח הגנה על מוסר המידע, וניתן לפנות באופן אנונימי. המידע בדבר דרכי הפניה מופיע בפורטל הארגוני, בלוח המודעות בשלוחות חו"ל, ומפורסם בסניפים.

מדידת אפקטיביות הטמעת הקוד

לאחר חמש שנים של פעילות בנושא הקוד האתי בבנק, החל בשנת 2013 מהלך לבחינת אפקטיביות הטמעת הקוד ביחידות הבנק. התהליך כלל הפעלת שני אמצעים:

- קבוצות מיקוד שנערכו עם עובדי הבנק.
- ביצוע סקר, הכולל מספר שאלות, שנועדו לבחון את עמדת המשיבים, בנוגע להצלחת הטמעת הקוד. לסקר ענה מדגם של למעלה מ-400 עובדי הבנק (עם/ללא כפיפים, מטה וסניפים). תכנית העבודה לשנת 2014 התבססה בחלקה על ממצאי סקר זה.

נמדדת מידת ההתאמה בין פעילות העובד בשגרה לקוד האתי של הבנק, באמצעות שילוב התנהלות בהתאם לערכי הקוד האתי בהליך הערכת העובד. התוצאות מנותחות בכלים סטטיסטיים בחלוקה לאוכלוסיות שונות.

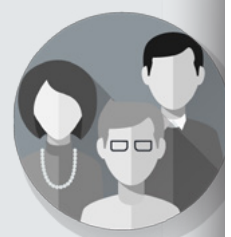


מניעת שחיתות

מזרחי-טפחות פועל באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות, הן מצד עובדיו, הן מצד לקוחותיו והן מצד גורמים חיצוניים. נושא מניעת שחיתות מנוהל בבנק במספר מישורים, וזאת כתוצאה מאופי הפעילות הבנקאית, ובהתאם לסעיף 38 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350, לפיו תאגיד בנקאי יזהה תחומים בהם קיימים תפקידים היוצרים ניגודי עניינים פוטנציאליים לעובדים, ימזער אותם, ויחיל עליהם ניטור וסקירות בלתי תלויות. במסגרת זו, הגדיר הבנק מדיניות סדורה לטיפול בנושאים אלו, ויצר תהליכי בקרה וניטור מקדים.



- הטיפול בנושא, נחלק בבנק בין מספר יחידות האמונות על הטיפול בנושאים השונים:
- **מקרי הונאות ומעילות של עובדים** - מטופלים על ידי החטיבה לבקרת סיכונים.
 - **מקרי הונאה של לקוחות הבנק** - מטופלים על ידי היחידות לטיפול באבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה, על ידי מזרחי-טפחות שירותי אבטחה הפועלת בחטיבה למשאבי אנוש ומנהל, וכן על ידי המסלקה.
 - **מקרי גניבות ושוד** - מטופלים על ידי מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, יחידת אבטחת מידע והיחידה לטיפול בסיכון תפעולי.
 - **מקרי אבטחת מידע וסייבר** - מטופלים על ידי היחידות לאבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה.
 - **מקרי אתיקה** - מטופלים על ידי יו"ר ועדת האתיקה (מזכיר הבנק).
- בכל המקרים הנ"ל בעת שמתגלה חשד לאירוע חריג/לא כשר כתוצאה מניטור או ממידע שהתקבל, מעדכנים/מערבים את חטיבת הביקורת בבדיקת האירוע.



טיפול במקרים והפקת לקחים

- **הפעלת מעגלי איתור ובקרה** - הבנק מפעיל שלושה מעגלי איתור ובקרה: המעגל הראשון הינו בקרה בסניפים וביחידות העסקיות, המעגל השני נמצא בחטיבה למשאבי אנוש ומנהל, החטיבה לחשבונאות ולדיווח כספי, החטיבה המשפטית והחטיבה לבקרת סיכונים והמעגל השלישי בחטיבת הביקורת הפנימית. שלושת המעגלים נועדו לאפשר איתור מקדים של מקרים אלו במידת האפשר.
- **פורטל סיכונים תפעוליים בבנק (מערכת פסת"ל)** - מאגר האוסף את כל האירועים הרלבנטיים לפי הנחיות בנק ישראל, מסווג מבין כלל האירועים, את אלו החריגים/מהותיים, ופועל לניתוחם, לדיווח בגינם בארגון, ולתחקיר בגינם, לו נדרש.
- **ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים** - מתכנסת באופן קבוע אחת לפחות אחת לרבעון, ומקבלת סקירה של האירועים שהתרחשו, והפעולות שננקטו.
- **פורום מעילות והונאות (פומ"ה)** - פורום תקופתי המתכנס באופן קבוע וכולל נציגים מהחטיבות הרלוונטיות, בו מועבר מידע אודות אירועים חריגים בנושא מעילות והונאות שאירעו בבנק, תוך הפקת לקחים ותחקירים. כשנדרש, הפורום יזמן אד הוק, בהתרחש אירוע חריג.

במקרים בהם מתגלים אירועי שחיתות, הם מטופלים ומבוצע בבנק הליך תחקור והפקת לקחים למניעת הישנותם. בנוסף, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל על ידי הבנק. הבנק מוביל מספר תהליכים מרכזיים לטיפול סדור בנושא בשני מישורים עיקריים – מניעה והדרכה וטיפול במקרים ואירועים חריגים:

מניעה והדרכה

- **הפצת נהלים סדורים לעובדים** – הבנק מקפיד על הגדרת נהלי התנהגות סדורים לעובדים והפצתם לכלל העובדים בהתאם לאופי עיסוקם הבנקאי.
- **לומדות להדרכת עובדים** – הבנק מעביר לעובדיו לומדות במגוון נושאים, ביניהם: מניעת מעילות והונאות, אבטחת מידע, קוד אתי ומידע פנים.
- **תחקור אירועים** - תחקירים פנימיים לשם למידה מאירועים שכבר התרחשו, והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם.
- **הטמעת כללי אתיקה** – הבנק מטמיע ביחידותיו השונות את הקוד האתי, באמצעים שונים ומגוונים עפ"י תכנית סדורה.
- **קו אנונימי לפניות עובדים** – הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך.



מניעת מעילות והונאות

בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל סניפיו, לאיתור פעילות חריגה בחשבונות של הלקוחות. הניטור למניעת מעילות מתבצע על הפעילות בכלל סניפי הבנק במטרה לזהות סיכונים הקשורים במעילות. במקרה בו מאותר חשד למעילה או לאי-סדרים, חטיבת הביקורת מבצעת בדיקה מעמיקה בנושא. במידה שמתגלה הפרה של נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים כלפיו צעדים משמעותיים – בהתאם לחומרת ההפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון למנהל הכללי ולהנהלה ובהתאם לנסיבות המקרה, גם לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. בנוסף, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים לצורך מניעת מקרים דומים בעתיד. במקרים בהם קיים חשד למעילה, מוגשת תלונה למשטרת ישראל והאירוע מדווח לבנק ישראל.

במסגרת הנוהל מוגדר כי דיווחים הנוגעים למעילות או הונאות ידווחו מיידית ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל בהתאם לנוהל הביקורת הפנימית. באירועים מהותיים מועבר דוח התחקיר ליו"ר וועדת הביקורת של הדירקטוריון, לוועדת הביקורת, ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק.

במהלך שנת 2014 התגלה מקרה אחד של חוסר בקופה, במסגרת ביקורת שבוצעה על ידי הביקורת הפנימית בבנק. המקרה דווח לבנק ישראל והוגשה תלונה במשטרה. העובד האחראי לכך לא המשיך את עבודתו בבנק. ביהב ובשלוחות חו"ל לא דווחו אירועים כגון זה במהלך 2014.

הדרכות לעובדים בנושא שחיתות

בשנת 2014 עברו 4,690 עובדים (מתוך 5,019 עובדי הבנק, ללא עובדי שלוחות חו"ל ויהב) הדרכה בנושא שחיתות. מדובר על 93% מעובדי הבנק, כאשר 92% מקרב המנהלים ו-94% מקרב העובדים עברו הכשרה בנושא. במהלך השנה ניתנו 25,169 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדים. במהלך השנה אף בוצעו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות בכלל יחידות הקבוצה.

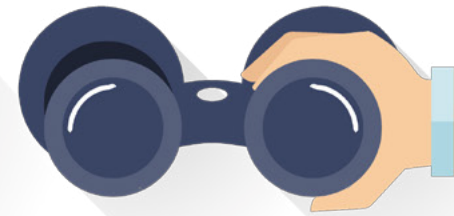
הבנק קבע נוהל טיפול באירועי מעילות, הונאות והפרות דין ונהלים במסגרתו קבע הבנק עקרונות וכלי זיהוי, ניהול, מעקב ובקרה של חשיפות לסיכונים אלו. כמו כן, קבע הבנק מבנה ארגוני שמיישם הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, נהלים, מערכות מיכון וכלים נוספים, שמטרתם למזער סיכונים אלו.

מנגנון לדיווח על אירועים חשודים וטיפול באירועי שחיתות

על כל עובד מוטלת חובה לדווח על חשד לאירוע מעילה, הונאה או הפרת דין ונהלים. הדיווח יכול להיות אנונימי או גלוי. הנוהל מסדיר את ההגנה הניתנת לעובדים שדיווחו על מעילות, הונאות והפרות דין על מנת לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם להגיש דיווחים, מבלי לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם כתוצאה מכך. מסירת הדיווח אפשרית באחת או יותר מהדרכים הבאות: טופס דיווח מובנה, מייל חופשי, מלל חופשי בדף, פניה ישירה בטלפון או בפקס ו"בקו הטלפוני החם" של חטיבת הביקורת.



הצעד הבא - ממשל תאגידי



תוכנית 2015

- ← קיום "יום אתיקה שנתי", פעילות חוצת יחידות שבאמצעותה ייחשפו יחידות הבנק השונות לסוגיות אתיות איתן מתמודדות יחידות אחרות בבנק.
- ← הבנק יבצע קבוצות מיקוד וסקר נוסף, על מנת לאמוד את התקדמות התהליך של הטמעת הקוד האתי בקרב עובדי הבנק.
- ← העמקת ההטמעה של הקוד האתי בבנק באמצעות סדנת ריענון למנהלים בסניפים ובמטה בנושא "מודל שבעת הצעדים לדיון בסוגיות אתיות" והעברת ערכות להדרכה בסניף/יחידה על ידי המנהל.
- ← המשך הטמעת נושא מניעת שחיתות באמצעות הדרכות לעובדים.



בקרות חיצוניות ואינדקס מדדים



הבטחת מהימנות נתוני הדוח

הצהרת הבטחת איכות:

קבוצת מזרחי-טפחות, דוח אחריות תאגידית לשנת 2014

מבוא

'המרכז להבטחת איכות של דיווחי אחריות תאגידית' (CSRA) הינו מרכז פעילות אקדמי העוסק בתחום הבטחת איכות חברתית-סביבתית של דוחות אחריות תאגידית (קיימות) תאגידיים. המרכז פועל במסגרת המכון לאחריות תאגידית המצוי במרכז האקדמי למשפט ולעסקים. בחודש אוגוסט 2014 פנתה קבוצת מזרחי-טפחות אל המרכז בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2014.

מוצהר כי המרכז מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המרכז, לא המכון ולא מר ליעד אורתור (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת מזרחי-טפחות ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, התקיימו מספר ישיבות עבודה להבהרת הסוגיות השונות אשר רובן ככולן קבלו מענה בשלבים הסופיים של עריכת וכתובת הדוח.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות חיצונית של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך המבוצע על ידי צד שלישי, אשר לא היה מעורב בתהליך הכתיבה עצמו, וזה מוודא כי המידע המסופק בדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות** – התייחסות מלאה לנושאים המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח
2. **מהותיות** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה
3. **תגובתיות** – דיווח על נושאים שהועלו על ידי מחזיקי עניין

תהליך הבטחת האיכות אותו מוביל המרכז הינו תהליך הבוחן את הדוח והכתוב בו הן בהסתכלות רוחבית, הווה אומר, זיהוי הסוגיות המהותיות והמענה הניתן להם בדוח והן ברמת העומק, הדיווח הפרטני ואת העמידה במסגרת הדיווח ומדדי הביצוע המפורטים של ה-GRI.

הממצאים

דוח זה של קבוצת מזרחי טפחות הוא השני המפורסם והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח החדשות של ה-GRI, ה-G4 וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive.

הדוח רחב בהיקפו מהדוח הקודם וניכרת התקדמות של ממש בכל האמור לאימוץ עקרונות הקיימות ואחריות התאגידית בפעילות הבנק. באופן מיוחד ברצוני לציין לטובה את רגישות הבנק לנושא שינוי האקלים הן בהטמעתו במערך ניהול סיכוני האשראי והן בהמשכיות העסקית. הריני מצהיר בזאת קבוצת מזרחי-טפחות אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו.



להלן מספר המלצות לטובת קידום ושיפור הדיווח בקבוצת מזרחי-טפחות:

- **איחוד מועד הדיווח החברתי עם הדיווח הפיננסי** – בפועל יוצא כי הדוח המסכם של שנת 2014 רואה אור לקראת סוף שנת 2015. מועד זה מציג פער זמנים גדול בין תום מועד המדידה למועד הפרסום. בדוחות כספיים החוק מחייב פרסום דוחות לא יאוחר משלושה חודשים לאחר תום מועד המדידה. יש לעשות מאמץ ולתזמן את פרסום הדוח הלא פיננסי במקביל או בסמוך לפרסום הדוחות הפיננסיים.
- **צמצום יתירות מידע** – הצהרת קבוצת מזרחי-טפחות למחויבות בפרסום מדי שנה בשנה היא מבורכת וחשובה ומעמידה בפני הארגון עצמו אתגר לא פשוט. היות וחלק לא קטן מדוח הקיימות הינו תיאורי בבסיסו, מומלץ להפנות למקורות גלויים אחרים הסוקרים את אותה שנת פעילות כגון: דוח שנתי או אתר האינטרנט של הבנק, וזאת למניעת כפילות והדגשת השינויים בין תקופת הדיווח לקודמתה.
- **תיקוף מהותיות** – הדוח מציג פעילות ענפה אשר בוצעה על מנת לזהות את הסוגיות המהותיות לדיווח. הרכיב שנמצא חסר בפעילות זו הוא קבלת משוב ממקורות מידע ראשוניים. נדמה כי תהליך זהיו הסוגיות המהותיות התבסס רובו ככולו על מקורות מידע שניוניים (דוחות שנכתבו על ידי חברות יעוץ או ארגונים חיצוניים לבנק) ועל ראיונות עם קבוצה של מנהלים בבנק. חשוב יהיה להצליב בהמשך מקורות אלו עם מקורות מידע ראשוניים וקבלת משוב ישיר ממחזיקי העניין החיצוניים לבנק.

בברכה,

ליעד אורתר

ראש המרכז להבטחת איכות של דוחות

אחריות תאגידית

המכון לאחריות תאגידית

המרכז האקדמי למשפט ולעסקים



WWW.CLB.AC.IL

רח' בן גוריון 26, רמת גן 03-6000-800



GRI G4 Performance indicator – Comprehensive
 מדדי פרופיל (G4 General standard disclosures)

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
אסטרטגיה				
G4-1	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון/מנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה	מלא	3	✓
G4-2	ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים, בהתייחס לשני היבטים: השפעות החברה על קיימות ועל מחזיקי הענין והשפעות מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על החברה	מלא	4	✓
פרופיל ארגוני				
G4-3	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	מלא	9	✓
G4-4	תיאור המוצרים/שירותים עיקריים.	מלא	20-26	✓
G4-5	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה.	מלא	10	✓
G4-6	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	מלא	9-12	✓
G4-7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	מלא	9-12	✓
G4-8	השווקים אותם משרתת החברה	מלא	19-20	✓
G4-9	גודל ומידע על החברה	מלא	9-12	✓
G4-10	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	מלא	57-59	✓
G4-11	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים	מלא	69	✓
G4-12	תיאור המרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	מלא	52-53	✓
G4-13	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות ושרשרת האספקה	מלא	15	✓

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
G4-14	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	מלא	74-75	✓
G4-15	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שאותן אימץ הארגון	מלא	87-88	✓
G4-16	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	מלא	86	✓
זיהוי נושאים מהותיים				
G4-17	פירוט רשימת היישויות/חברות על פי המופיע בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה	מלא	10-13	✓
G4-18	תהליך הגדרת תכולת הדוח ותיאור ההשפעות של הארגון בכל נושא שהוגדר מהותי	מלא	6-9	✓
G4-19	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	מלא	6-8	✓
G4-20	הגדרת נושאים מהותיים בתוך הארגון וגבולות ההשפעה של הנושאים	מלא	6-8	✓
G4-21	גבולות השפעת הנושאים המהותיים מחוץ לארגון	מלא	6-8	✓
G4-22	הסבר על הסיבה והשלכות של הצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים	מלא	6	✓
G4-23	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות	מלא	6-9,15	✓
דיאלוג עם מחזיקי עניין				
G4-24	קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג	מלא	34-36,50-52 70,78	✓
G4-25	מהו הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעימם מבוצע דיאלוג	מלא	6,34-36,50-52 70,78	✓
G4-26	הגישות לשיתוף מחזיקי עניין	מלא	6,34-36,50-52 70,78	✓
G4-27	הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג עם מחזיקי העניין	מלא	6-9,34-36 50-52,70,78	✓

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
פרופיל הדוח				
G4-28	התקופה המדווחת	מלא	5	✓
G4-29	ציון העובדה כי זהו הדוח הראשון או מתי פורסם הדוח האחרון	מלא	5	✓
G4-30	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	מלא	5	✓
G4-31	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	מלא	4	✓
G4-32	תכולת הדוח בהתאם לתקן GRI-G4	מלא	5	✓
G4-33	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח	מלא	100-101	✓
ממשל תאגידי				
G4-34	מבנה הממשל התאגידי של החברה כולל ועדות דירקטוריון	מלא	82-83	✓
G4-35	האצלת סמכויות דירקטוריון	מלא	83-84	✓
G4-36	מינוי מנהל בכיר לתחום האחריות התאגידית	מלא	4-5	✓
G4-37	תיאור תהליכי התייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	מלא	83-84	✓
G4-38	תיאור הדירקטוריון	מלא	82-83	✓
G4-39	האם יו"ר הדירקטוריון הוא גם מנכ"ל הארגון	מלא	10-13	✓
G4-40	תהליכים לקביעת הרכב, הכישרים והנסיון הנדרשים מהדירקטורים וועדותיו לצורך הכוונת האסטרטגיה של החברה בנושאים חברתיים כלכליים וסביבתיים	מלא	82	✓
G4-41	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון	מלא	84	✓
G4-42	תפקידם של חברי הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון וערכי החברה, אסטרטגיה, מדיניות הארגון ומטרותיו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית	מלא	88	✓
G4-43	האמצעים בהם משתמש הארגון כדי לקדם בצורה קולקטיבית את ההבנה (והידע) של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	מלא	84,88	✓

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
G4-44	פירוט התהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי אחריות תאגידית	מלא	84	✓
G4-45	פירוט נהלי הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ותפקיד הדירקטוריון בהטמעת תהליכי בדיקת נאותות בתחום זה	מלא	82-84	✓
G4-46	תפקידו של הדירקטוריון בפיקוח על זיהוי האפקטיביות של תהליך ניהול (הערכת) הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	מלא	88	✓
G4-47	פירוט תדירות הפיקוח של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, עקרונות וקודים בינלאומיים.	מלא	82-84	✓
G4-48	מהו המנהל או הועדה הבכירים ביותר בארגון שבוחנת ומאשרת את דוח הקיימות של הארגון?	מלא	84	✓
G4-49	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	מלא	84,88	✓
G4-50	תיאור מספר ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים בתחום האחריות התאגידית והמנגנונים באמצעותם עוברת ומטופלת הפנייה	מלא	84	✓
G4-51	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון והמנהלים הבכירים	מלא	83-84	✓
G4-52	תיאור תהליך קביעת התגמול בארגון. האם בתהליך מעורבים יועצים חיצוניים והאם הם בלתי תלויים (בהנהלה) והאם ליועצים יש קשרים אחרים עם הארגון	מלא	83-84	✓
G4-53	תיאור כיצד נלקחות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק כולל דיווח על תוצאות ההצבעה על מדיניות התגמול, אם זה אפשרי	מלא	82-84	✓
G4-54	היחס בין השכר הגבוה ביותר לחציוני	מלא	64	✓
G4-55	היחס בין השינוי בשכר הגבוה ביותר לשינוי בשכר החציוני	מלא	64	✓
אתיקה ויושרה				
G4-56	תיאור של ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון.	מלא	93-94	✓
G4-57	תיאור המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון של פניות לקבלת ייעוץ בנושאים חוקיים ואתיים	מלא	93-94	✓
G4-58	תיאור של המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון לדיווח בנושאים של התנהגות לא חוקית או לא אתית	מלא	95-97	✓

מדדי ביצוע בנושאים מהותיים (G4 Specific standard disclosures)

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
ביצועים כלכליים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	9-10	✓
G4-EC1	הערך הכלכלי הישיר שיצרה החברה	מלא	14	✓
G4-EC2	תיאור ההשלכות הכלכליות וסיכונים אחרים או הזדמנויות הנובעות משינוי האקלים	מלא	89-91	✓
G4-EC3	פירוט כיסוי התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים	מלא	67-68	✓
G4-EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	מלא	14	✓
העסקה בשווקים בינ"ל				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	63	✓
G4-EC5	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום	מלא	64	✓
G4-EC6	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות	מלא	58	✓
השפעות כלכליות עקיפות				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	9,40	✓
G4-EC7	תיאור הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו	מלא	49	✓
G4-EC8	הסבר ותיאור של ההשפעות הכלכליות העקיפות המהותיות של הארגון ומידת השפעתן	מלא	40-53	✓
העסקה מקומית (ניהול אחראי של שרשרת האספקה)				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	52	✓
G4-EC9	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	מלא	52-53	✓
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים				

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	60	✓
G4-LA1	מספר ושיעור היקף עובדים מצטרפים ועוזבים בחתך קבוצות גיל, מגדר ואיזור	מלא	59	✓
G4-LA2	תיאור ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה, אשר להן לא זכאים עובדים במשרה חלקית או עובדים זמניים, על פי חלוקה לאזורי ותחומי פעולה משמעותיים	מלא	60-62	✓
G4-LA3	כמות העובדים שחזרו לאותה פוזיציה בעבודתם לאחר חופשת לידה (על פי מגדר)	מלא	59	✓
יחסי הנהלה-עובדים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	69	✓
G4-LA4	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	מלא	69	✓
הכשרה ופיתוח עובדים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	65-67	✓
G4-LA9	ממוצע שנתי של שעות הדרכה	מלא	66	✓
G4-LA10	תיאור תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	מלא	65-67	✓
G4-LA11	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	מלא	70	✓
גיוון ושיוויון הזדמנויות				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	65	✓
G4-LA12	הרכב העובדים והדירקטוריון	מלא	64	✓
שיוויון מגדרי				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	63-64	✓
G4-LA13	יחס של שכר נשים וגברים בכל קטגורית עיסוק, בחלוקה למגדר ולמגזרי פעילות משמעותיים	מלא	64-66	✓
הכללת סעיפי זכויות אדם בחוזי השקעות בבנק (שמירת זכויות אדם)				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	63	✓

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
G4-HR1	פירוט לגבי אחוז ומספר כולל של הסכמי השקעה וחוזים משמעותיים שכוללים סעיפים לגבי זכויות אדם או שעברו תהליך סינון בנושא	מלא	52-53	✓
G4-HR2	סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים	מלא	92	✓
מניעת אפליה				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	63	✓
G4-HR3	פירוט מספר מקרי אפלייה והצעדים שנקטו בגינם	מלא	92	✓
קהילה מקומית				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	63	✓
G4-SO1	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה תוכניות פיתוח קהילתית	מלא	40-53	✓
G4-SO2	מה הן הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	מלא	29	✓
G4-FS13	נקודות שירות לאוכלוסיה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	מלא	26-27	✓
G4-FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסיה בעלת מוגבלות	מלא	27	✓
מניעת שחיתות				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	95-97	✓
G4-SO3	אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	מלא	97	✓
G4-SO4	תקשור והכשרה בנושא של מניעת שחיתות	מלא	96-97	✓
G4-SO5	מספר אירועי שחיתות שהתגלו והפעולות שנקטו	מלא	97	✓
ציות לרגולציה				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	85	✓
G4-SO8	מהו הערך הכספי של הקנסות המשמעותיים	מלא	85-86	✓

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות וקידום חינוך פיננסי				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	23,40	✓
G4-PR3	מידע שנדרש לספק על פי הנהלים ואחוז המוצרים/ שירותים הכפופים לנהלים אלו	מלא	24	✓
G4-PR4	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	מלא	24	✓
G4-PR5	התנהלות החברה ודרכה להבטיח שהיא מתנהלת כראוי בכל פרסומיה ואופן התנהלותה ביחס ללקוחות	מלא	24	✓
G4-FS15	מדיניות לתכנון מוצרים ומכירת מוצרים ושירותים פיננסיים הוגנים	מלא	25-26	✓
G4-FS16	תיאור היוזמות בתחום של קידום החינוך פיננסי ללקוחות הבנק והקהל הרחב	מלא	45-46	✓
תקשורת שיווקית - שיווק ותקשור מוצרים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	30	✓
G4-PR6	מכירת מוצרים מוחרמים או אסורים	מלא	33	✓
G4-PR7	מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית	מלא	33	✓
פרופיל מוצרי הבנק				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	30-32	✓
G4-FS6	ערך התיק של הארגון, מפולח לאזורים גיאוגרפיים ולמגזרים	מלא	19-20,31-32	✓
G4-FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות בהתאם לקווי המוצרים	מלא	31-32,44-46	✓
G4-FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות בהתאם לקווי המוצרים	מלא	31	✓
ניהול סיכונים חברתי סביבתי				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	89	✓
G4-FS9	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית - סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים	מלא	89-91	✓
שמירה על פרטיות הלקוח				

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	בקרת נאותות צד ג'
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	28	✓
G4-PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח	מלא	29	✓
צריכת חומרים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	74	✓
G4-EN1	מהם החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	מלא	75-78	✓
G4-EN2	מהו האחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	מלא	75-78	✓