

דוח אחריות תאגידית



מזרחי טפחות

תוכן עניינים



- 81..... **הסביבה ואנחנו**
- 82..... מבט על
- 83..... מחויבות הקבוצה לניהול צריכת משאבים
- 86..... התייעלות אנרגטית
- 91..... דיאלוג בנושאי סביבה
- 92..... יעדים



- 45..... **הקהילה ואנחנו**
- 46..... מבט על
- השפעה על החברה הישראלית באמצעות
- 47..... מעורבות והתנדבות
- 57..... השקעה בקהילה
- 58..... דיאלוג עם הקהילה
- 60..... ניהול אחראי של שרשרת האספקה
- 62..... יעדים

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

- 93..... **ממשל תאגידי**
- 94..... מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
- 94..... ממשל תאגידי יציב
- 97..... מחויבות לציות לרגולציה
- 100..... ניהול סיכונים והמשכיות עסקית
- 102..... ניהול סיכוני סביבה וחברה במתן אשראי
- 104..... המשכיות עסקית
- 105..... שמירת זכויות אדם
- 106..... הטמעת אתיקה עסקית
- 108..... המחויבות שלנו למניעת שחיתות
- 111..... יעדים



- 112..... **בקורות חיצוניות ואינדקס מדדים**
- 113..... הצהרת הבטחת איכות
- 115..... אינדקס GRI
- 124..... אינדקס UN Global Compact

- 63..... **העובדים שלנו**
- 64..... מבט על
- 65..... מחויבות הקבוצה כלפי עובדיה
- 65..... פרופיל העובדים
- 68..... קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים
- 71..... גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה
- 74..... הכשרה ופיתוח עובדים
- 78..... יחסי הנהלה - עובדים
- 79..... דיאלוג עם העובדים
- 80..... יעדים

- 17..... **הלקוחות ואנחנו**
- 18..... מבט על
- 91..... מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה
- 22..... פריסה בנקאית רחבה
- 27..... הוגנות, שקיפות והנגשה
- 35..... שמירה על פרטיות הלקוח
- 37..... פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
- 40..... שיווק ופרסום אחראי
- 41..... דיאלוג עם לקוחות
- 44..... יעדים



דבר יו"ר ומנכ"ל הבנק

קוראות וקוראים נכבדים!

אנו שמחים וגאים להגיש לכם את דו"ח האחריות התאגידית השלישי של קבוצת מזרחי-טפחות בע"מ לשנת 2015. בדו"ח זה אנו משקפים באופן מקיף ומעמיק את הפעילויות שהקבוצה נוקטת מתוך מחויבות ליצור ערך למחזיקי העניין שלנו - 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 זה ישנה התייחסות מפורטת, לפעולות שהקבוצה נקטה במהלך 2015 בנושאים רבים ובהם: קידום טובת הלקוחות, המעורבות החברתית-קהילתית שלה, יצירת סביבת עבודה ראויה ואחריות 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. כחלק מהרחבת והעמקת פעילות הבנק בתחום האחריות התאגידית בשנה זו, החלטנו על הצטרפות ליוזמת ה-Global Compact של האו"ם המהווה הצהרת מחויבות לקדם וליישם את עשרת העקרונות האוניברסליים של האו"ם בתחומי זכויות אדם, העסקה, סביבה ומאבק בשחיתות.

כחלק מההכרה כי אין תחליף לערך המוסף הייחודי שמביא עמו בנקאי אנושי, מקצועי ומנוסה, למערכת היחסים עם הלקוח, אנו ממשיכים ליישם, גם בשנה זו, את תפיסת השרות המשלבת באופן מיטבי בין האדם - הבנקאי והלקוח לבין המכונה, ומייעדת לטכנולוגיה ולערוצים הדיגיטליים, שבהחלט מתפתחים בקצב מואץ, תפקיד בשיפור חווית השירות ללקוח, לצד חיזוק היכולות המקצועיות ורמת השירות האנושי הניתנת ללקוח. במחקרים שאנו עורכים לאורך השנים, נמצא כי שביעות הרצון של לקוחותינו היא הגבוהה ביותר והם חשים שמחים ושבעי רצון מאופן הטיפול בצרכיהם בבנק.

קבוצת מזרחי - טפחות בע"מ הינה שחקנית גדולה ומהותית בשוק הנדל"ן, ורואה את עצמה כשותפה בבניית הארץ. בנוסף, הקבוצה רואה חשיבות גדולה בעידוד העסקים הקטנים, ולפיכך הגדלנו בשנת 2015 את היקף האשראי למגזר זה, שזינק ב-9.5% וגייסנו אלפי לקוחות עסקיים חדשים. הרחבת הפעילות מול העסקים הקטנים מהווה אחד היעדים הבולטים גם בתוכנית העבודה של 2016. היבט המשקף את הזכות לסייע בחיזוק הכלכלה הישראלית.

הקבוצה רואה חשיבות עצומה בטיפוח והעצמת ההון האנושי, ולפיכך אנו נוקטים בשורה של פעולות שתכליתן להעצים, לקדם ולפתח את הנכס הגדול והחשוב ביותר בבנק - ההון האנושי. המהלך כולל פעילויות רבות שמשולבות בשגרת העבודה ונועדו לייצר סביבת עבודה נוחה ונעימה יותר, להרחיב את הידע והתפתחותם המקצועית של העובדים, ולתמוך בקשרי הגומלין בין הבנק, הלקוחות והעובדים.

כארגון עסקי הנשען בפעילותו ובהישגיו על הקהילה שבתוכה הוא פועל, רואה עצמו הבנק מחויב לגלות מעורבות בקהילה, לתמוך באוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים ולסייע בפיתוח עסקים חברתיים. בשנת 2015, הבנק המשיך לתמוך בגופים חברתיים ומוסדות שונים ולקיים מגוון מיזמים לרווחת אוכלוסיות נזקקות. פעילויות אלו נעשות תוך מעורבות של עובדי הבנק, בני משפחותיהם ולעיתים אף לקוחות הבנק.

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

קריאה נעימה ומועילה,

אלדד פרשר - מנכ"ל

משה וידמן - יו"ר הדירקטוריון

ניהול אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

בשנת 2015, קיימנו מגוון פעילויות במסגרת שבוע האחריות התאגידית בבנק: הכשרה פיננסית לבני משפחות העובדים, חידון נושא פרסים בנושא אחריות תאגידית, ויריד של מוצרי עמותות חברתיות.

במהלך 2016 נעדכן את מטריצת המהותיות של הקבוצה, נתקף אותה מול ההנהלה והדירקטוריון, נמשיך לעקוב אחר העמידה ביעדים, ונבחן מול מחזיקי העניין כיצד נוכל לשפר וליצור להם ערך משמעותי בפעילותנו.

אחריות תאגידית עבורנו, מהווה נדבך מהותי מאופן פעולתנו, ואנו פועלים ליישמה ולהמשיך להשתפר משנה לשנה. נשמח לשמוע תגובות לדוח, ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

זהו הדוח השלישי לאחריות תאגידית שמפרסמת קבוצת מזרחי טפחות, והוא סוקר את פעילות כלל הקבוצה וחברות הבת בישראל ובשלוחות הקבוצה בעולם בשנת 2015. עבורנו, זהו הביטוי הטוב ביותר למחויבות המתמשכת ליישום אחריות תאגידית וקיימות, לצד שקיפות מלאה כלפי מחזיקי העניין שלנו, בדיווח שנתי מלא, המתייחס לכל אחד מהנושאים המהותיים בפעילותנו.

מחויבותנו להטמעת אחריות תאגידית בכל אחת מהיחידות בקבוצה, נשענת על הבנת הסוגיות המועלות מעת לעת מצד מחזיקי העניין, ומחויבות לעמידה ביעדים שהצבנו. תחום זה מנוהל בצורה סדורה, משלב גורמים רבים בארגון, ומחייב תיאום רב והיערכות להובלת תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך.

אחריות תאגידית - למען הסביבה והקהילה בה אנו חיים!

בברכה,

תמר סאפר, הממונה על אחריות תאגידית



לפניות בנושא הדוח:

הגב' תמר סאפר - הממונה על אחריות תאגידית
 בטלפון: 03-7559675
 בדוא"ל: saffert@umtb.co.il
 בדואר: בנק מזרחי-טפחות, ת"ד 3470 רמת גן

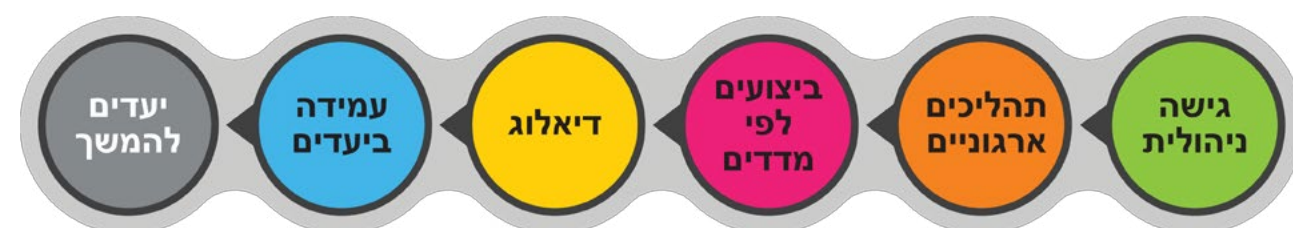
במהלך 2015 המשכנו לקדם את הפעילות בנושא:

- ∞ קיימנו הדרכות לכלל העובדים במטרה לחזק ולהגביר את מודעות העובדים לאחריות החברתית בבנק ולחשוף אותם לפעילות שמבצע הבנק בתחום זה.
- ∞ קיימנו שיח מול מחזיקי העניין שתוצאותיו משפיעות כבר על הדוח הנוכחי.
- ∞ הצטרפנו ליוזמת האו"ם - הגלובל קומפקט (Global Compact) והתחייבנו לעקרונות אותם היא מייצגת
- ∞ בחנו מסגרות דיווח נוספות ומענה לסוגיות שהועלו מצד משקיעים.
- ∞ שילבנו היבטי חברה וסביבה בתהליכי קבלת ההחלטות בקבוצה.
- ∞ הצבנו יעדים בתחום האחריות התאגידית ובחנו את העמידה בהם כפי שיוצגו גם בדוח זה.
- ∞ ביצענו מהלך לעידוד מחזור בקבוקים ופסולת אלקטרונית בקרב העובדים, אשר זכה לשיתוף פעולה רב.
- ∞ העמקנו את אחיזתנו במגזרי אוכלוסייה שונים ומגוונים, תוך המשך פריסת סניפים בכלל ובאוכלוסייה הערבית והחרדית בפרט.

על הדוח השלישי לאחריות תאגידית

במהלך השנה האחרונה הצטרפה הקבוצה ליוזמת הגלובל קומפקט של האו"ם. חתימה על יוזמה זו, מגדירה את מחויבות הארגון לעשרת העקרונות הבינלאומיים בנושאי מניעת שחיתות, העסקה אחראית, זכויות אדם ואיכות סביבה. במסגרת מחויבות הקבוצה נותן דוח זה מענה לאופן יישום הנושאים בקבוצה, ומהווה דיווח תקופתי לגלובל קומפקט אודות התקדמות היישום (Cop - Communication On Progress). על אף שההצטרפות הרשמית ליוזמה בוצעה בפועל במהלך 2016, אנו מדווחים כבר החל מדו"ח זה על 2015.

מבנה פרקי הדוח לדיווח בנושאים מהותיים בלבד:



תהליך כתיבת דוח זה מלווה על ידי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של משרד רואי החשבון BDO זיו האפט. נוסף על כך, הנתונים המדווחים בדוח זה עברו בקרה חיצונית, על ידי המכון הישראלי לאחריות תאגידית. שילוב זה של ליווי ובקרה מסייעים לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי.

דוח זה סוקר את פעילותה של קבוצת מזרחי טפחות בתחום האחריות התאגידית בשנת 2015. הדוח נכתב בהתאם להוראת המפקח על הבנקים, לפיה על תאגידים בנקאיים לתת גילוי לנושאי אחריות תאגידית הרלוונטיים לפעילותם, במהלך תקופה של עד שנתיים. זהו הדוח השלישי שמפרסמת הקבוצה, והוא מפורסם כשנה לאחר פרסום הדוח הקודם, במסגרת החלטת הקבוצה לדווח למחזיקי העניין אחת לשנה אודות הביצועים בתחום. קדמו לו דוח אשר סקר את פעילות הקבוצה לשנת 2014, ודוח אשר סקר את הפעילות של השנים 2012-2013.

הדוח סוקר את קבוצת מזרחי טפחות בארץ ובחו"ל. סקירה זו כוללת את ביצועי בנק מזרחי טפחות, בנק יהב, ושלושת שלוחות הקבוצה בחו"ל: לונדון, לוס אנג'לס וציריך (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, אך בכל מקרה הולמת את עקרונות המדיניות של הבנק. ככל שסטייה זו מהותית, ניתן גילוי ספציפי לפעילות, ובעיקר לגבי בנק יהב והדבר צוין במפורש.

בדומה לדוח הקודם, גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי - GRI (Global Reporting Initiative), והוא תואם לסטנדרט הדיווח GRI:G4 In accordance Comprehensive. הדוח בנוי בהתאם למודל מחזיקי העניין והוא כולל לגבי כל אחד מהנושאים המהותיים שבו, פירוט לגבי הגישה הניהולית, תהליכי עבודה, ביצועים ביחס למדדים הנדרשים, תיאור הדיאלוג שמתקיים בנושא עם מחזיקי העניין, וכן יעדים לביצוע עתידי.

זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית

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.

מטריצת המהותיות שהוגדרה בקבוצה במהלך העבודה על דוח הקיימות הקודם, משמשת את הארגון גם בדוח זה. עם זאת, על מנת לתת מענה לסוגיות שעלו מצד מחזיקי העניין במסגרת שיח יזום ומשובים ספציפיים מספקים ולקוחות, הוחלט השנה להרחיב המענה במספר נושאים נקודתיים (כפי שיפורטו בהמשך בחלק זה).

מטריצת המהותיות לדיווח בוצעה על פי הנחיות ה-GRI לדיווח בהתאם לסטנדרט ה-G4. במסגרת עבודה זו ביצעה הקבוצה תהליך להגדרת הנושאים המהותיים עבורה ועבור 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 ייעוץ 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.

משפיע על
ביצועי הבנק

נושאים
מהותיים
באחריות
תאגידית

משפיע על
מחזיקי העניין

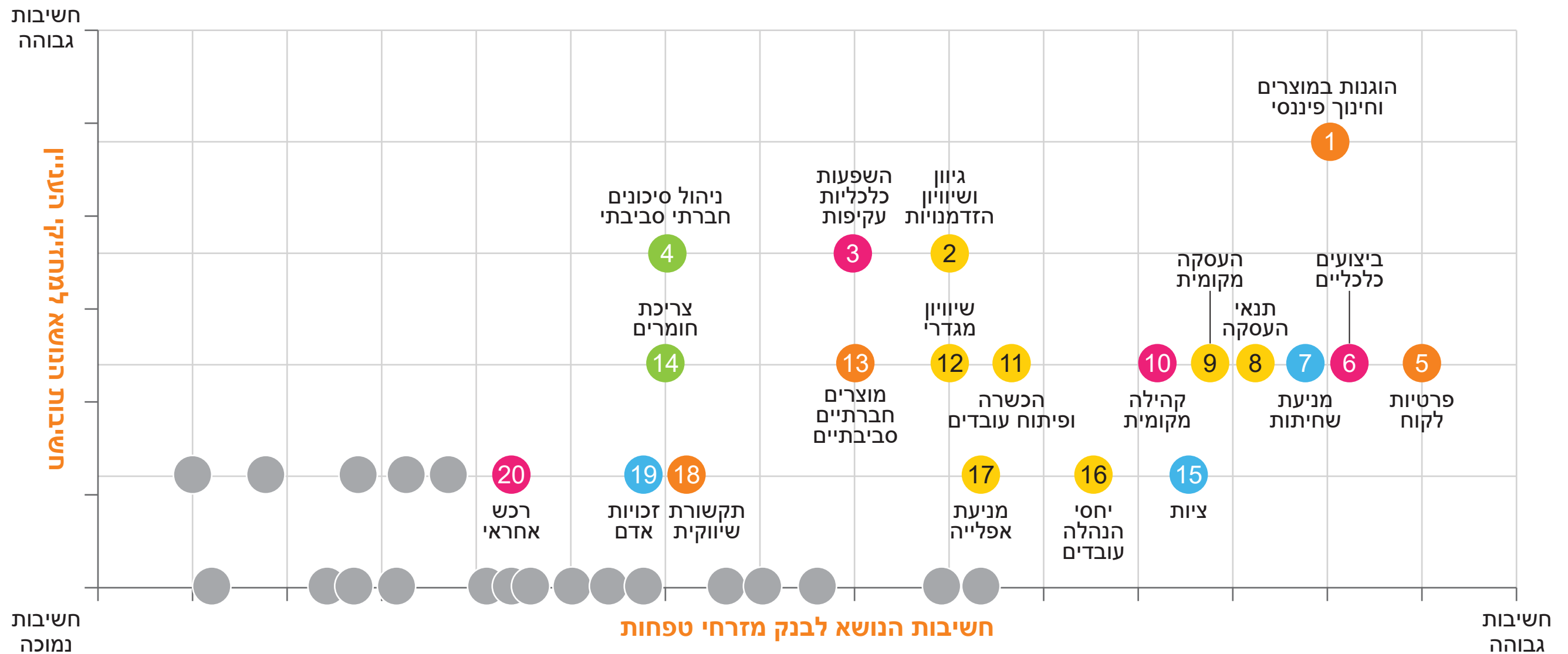
זיהוי הנושאים המהותיים

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:

המספרים במטריצה מציינים את ציון המהותיות של הנושא

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

מה חושבים מחזיקי העניין על דוח האחריות התאגידית שלנו?

במהלך השנה האחרונה, מתוך מטרה לבחון ולתקף את עמדות מחזיקי העניין ביחס לנושאים המדווחים על ידי הבנק, ביצעה הקבוצה מספר מהלכים:

בחינת עמדות ספקים ביחס לדיווחי הבנק 2015

הבנק נמצא בקשרי עבודה מתמשכים עם הספקים, ולכן היה חשוב לו לשמוע גם את תפיסתם וציפיותיהם לגבי הנושאים, שלדעתם, חשוב שהבנק ידווח עליהם בהיבטי אחריות תאגידית. הסקר, שנערך מול מספר ספקים בנושא הראה כי הספקים מבקשים לקבל הרחבה בדיווחי הבנק לאחריות תאגידית בחמישה נושאים עיקריים (מסודרים על פי מידת חשיבותם):

- ∞ מדיניות הבנק לשקיפות והקפדה על תנאי תשלום לספקים
- ∞ בחינת סוגיות אתיות בפעילות הספק (מניעת שחיתות ושחד, קוד התנהגות)
- ∞ בחינת סוגיות חברתיות בפעילות הספק (שכר מינימום לעובדים, תנאי העסקה נאותים, שמירה על זכויות האדם)
- ∞ דרישות סף שהבנק מציב לספקים (לרבות דרישות בטיחות וגהות, ציות לחוקים, רישיונות והיתרים)
- ∞ העדפת ספקים המעסיקים אוכלוסיות מוחלשות (מגזרים בתת ייצוג בשוק העבודה)

הערות אלו נלקחו בחשבון בעת כתיבת הדוח הנוכחי, ויקבלו הרחבה בדוח הבא של הבנק בנושא.

בחינת עמדות לקוחות ביחס לדיווחי הבנק 2015

סקר דומה בוצע בקרב 504 לקוחות הבנק, אשר בחן את עמדותיהם ביחס לדוחות האחריות התאגידית שמפרסם הבנק. הסקר מול הלקוחות הראה כי הלקוחות

מבקשים לקבל הרחבה בדיווחי הבנק לאחריות תאגידית בשבעה נושאים עיקריים (מסודרים על פי מידת חשיבותם):

- ∞ הפעולות שהבנק נוקט להגנה על פרטיות הלקוחות
- ∞ קידום שירותי בנקאות אשר אינם מחייבים הגעה לסניף
- ∞ מידע מקיף על סיכויים וסיכונים במסלולי השקעה
- ∞ קידום תהליכים למניעת שחיתות
- ∞ מגוון ערוצים לפניות הלקוחות - תלונות או שבחים
- ∞ מידע על סניפים וכספומטים נגישים
- ∞ פעילות שהבנק נוקט להתמודדות עם סיכונים סביבתיים וחברתיים כתוצאה מאשראי והלוואות שהוא נותן

הערות אלו נלקחו בחשבון בעת כתיבת הדוח הנוכחי, ויקבלו הרחבה בדוח הבא של הבנק בנושא.

בחינת עמדות כלל מחזיקי העניין של הבנק 2016

במהלך 2016 ביצעה הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של BDO תהליך לבחינת עמדות מחזיקי עניין ביחס לדוחות האחריות התאגידית שפרסמו חמשת הבנקים הגדולים. במסגרת השיח מול מחזיקי העניין, עלו 23 הנושאים המרכזיים בדיווחי הבנקים, ואליהם התייחסו מחזיקי העניין - הן ברמת שיפור במידע הנדרש ובאופן הדיווח, והן במסגרת הצפת נושאים בעלי חשיבות רבה שאינם חלק מדוחות האחריות התאגידית.

הקבוצה מצאה לנכון להתייחס לנושאים שהועלו בשיח עם מחזיקי העניין כבר בדוח הנוכחי, ולכן ניתן לראות התייחסות לחלק מההערות שהעלו מחזיקי העניין. יחד עם זאת, בשל סמיכות התהליך למועד פרסום הדוח החברתי, לא ביצעה קבוצת מזרחי טפחות מטריצה חדשה, ותעדכן בהתאמה את מטריצת המהותיות בדוח הבא של הקבוצה שיפורסם במהלך 2017.

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 בתרומת הבנק לצמיחת המשק, במתן פתרונות בנקאיים ללקוחות פרטיים ועסקיים, במחויבות לחיזוק הקהילה באזורי פעילותו, בהקפדה על תגמול הוגן לעובדיו ומנהליו, בהעסקת אלפי עובדים ובתשלום מס למדינה על פי חוק, כל אלו לצד יצירת ערך לציבור המשקיעים.

ראיית הבנק היא כי יכולתו ליצור ערך כלכלי לבעלי המניות וערך חברתי למחזיקי העניין, היא שתבטיח את הצלחתו לאורך זמן. במסגרת זו הבנק פועל להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים, ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים בתרחישים שונים ומתן מענה ללקוחותיו גם בעיתות חירום, ככל שהדבר יינתן. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי ההמשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית.



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.

המחויבות שלנו לפעילות בשווקים בינלאומיים:

פעילותו הבינלאומית של הבנק כוללת חברת בת בשוויץ וסניפים בלוס אנג'לס - ארה"ב ובלונדון - בריטניה. בשלוחות 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 2015):

חלקה היחסי של הקבוצה מתוך 5 הקבוצות הבנקאיות הגדולות	
17.6%	אשראי לציבור
15.1%	פיקדונות הציבור
15.1%	סך המאזן
13.0%	הון עצמי

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 2015, בראש דירקטוריון הבנק עומד מר משה וידמן, ובתפקיד מנכ"ל הבנק מכהן מר אלדד פרשר.

פעילות הקבוצה והבנק

קבוצת הבנק פועלת בארץ ובחוץ לארץ. הקבוצה עוסקת בפעילות בנקאית מסחרית (עסקית וקמעונאית), ובפעילות משכנתאות בישראל. 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, תפעול קופות גמל וביטוח אגב משכנתא.

נכון ל-31.12.15 פעילות הקבוצה בישראל מתבצעת באמצעות רשת של 177 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"

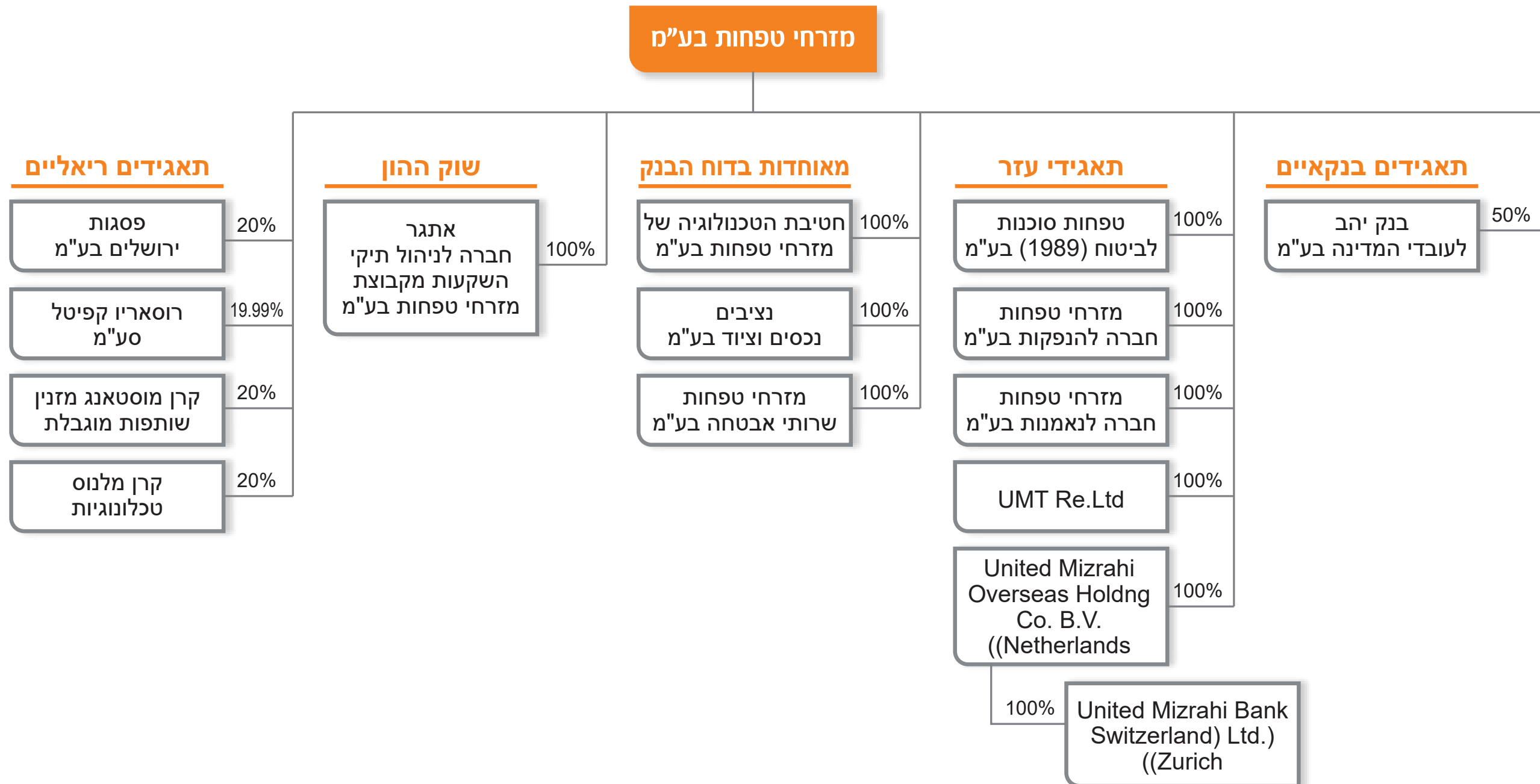
מבנה החזקות ושליטה

למיטב ידיעתם של הבנק והדירקטורים, החזקות בעלי השליטה במניות הבנק נכון ליום 31.12.15 הן:

שיעור מההון ומכוח ההצבעה	מספר המניות	המחזיק	
8.88	20,585,785	.M.W.Z. (Holdings) Ltd	קבוצת ורטהיים
13.01	30,172,844	F&W (שותפות רשומה)	
21.89	50,758,629	סה"כ קבוצת ורטהיים	
3.08	7,138,594	כ.א.ב.מ. בע"מ	קבוצת עופר
3.37	7,814,717	ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ	
6.60	15,313,435	ע.א.ב.מ. בע"מ	
6.24	14,461,819	עופר השקעות בע"מ	
3.22	7,477,642	עופר סחף בע"מ	
22.51	52,206,207	סה"כ קבוצת עופר	
44.40	102,964,836	סה"כ אחזקות בעלי שליטה	
100.0%	*231,880,324	סה"כ מניות מונפקות של הבנק	

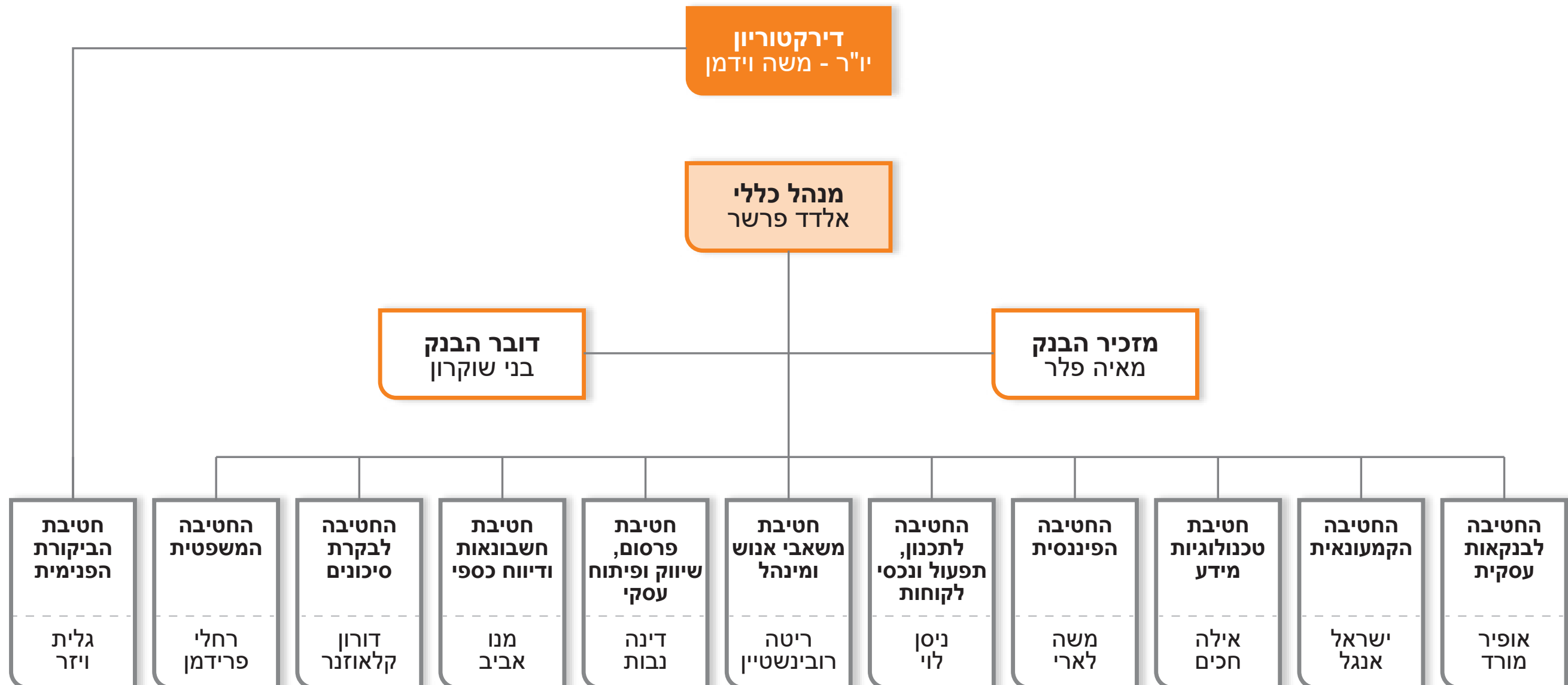
* לא כולל 2,500,000 מניות רדומות שנרכשו על ידי הבנק ברכישה עצמית במהלך שנת 2009

להלן מבנה החזקות של החברות העיקריות בקבוצה:



המבנה הארגוני

בבנק עשר חטיבות הכפופות למנהל הכללי של הבנק. חטיבת הביקורת הפנימית כפופה ישירות ליושב ראש הדירקטוריון. להלן תרשים המציג את מבנה הבנק, נכון ליום 31/12/2015:



תמיכה ממשלתית

במהלך שנת 2015 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.



ביצועים פיננסיים בשנת 2015¹

בשנת 2015 עמדו הכנסות הבנק על סך של 5,392 מ"ש"ח, בעוד שההוצאות התפעוליות (כולל שכר) עמדו על 3,226 מ"ש"ח. "הערך הכלכלי שנשמר" עמד בשנה זו על 1,283 מ"ש"ח.

2012 ²	2013 ²	2014 ²	2015	ביצועים פיננסיים (במיליוני שקלים חדשים)
4,787	4,963	4,987	5,392	הכנסות ריבית והכנסות שאינן מריבית
710	786	556	392	מתוכן: הוצאות ריבית למחזיקי אג"ח
2,807	2,951	3,039	3,226	הוצאות תפעוליות ואחרות
1,704	1,823	1,866	1,944	מתוכן: הוצאות שכר ונלוות
594	593	657	761	הפרשה למיסים
-	75	-	122 ⁴	חלוקת דיבידנדים
1,386	1,344	1,291	1,283	הערך הכלכלי שנשמר ³
1,060	1,083	1,092	1,134	הרווח הנקי של הבנק

¹ דוח זה אינו מהווה דוח כספי. נתונים כספיים מבוקרים מדווחים במסגרת הדוחות הכספיים השנתיים של הבנק, הערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים והנחיותיו.

² הנתונים הכספיים הוצגו מחדש. לפרטים ראה ביאור 1 ג.1 ו-1 ג.2 ל-דוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2015.

³ סך ההכנסות מריבית ושיאין 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.

⁴ הסכום הנ"ל כולל סך של 36 מיליון ש"ח שהוכרז ב-24 לפברואר 2016 בגין רווחי שנת 2015, הסכום חולק בפועל ב-2016.

פרסים והוקרה

בשנת 2015 זכה בנק מזרחי טפחות בפרסים יוקרתיים ומובילים בתחום השיווק:

בשנת 2015 הוכתר המותג מזרחי טפחות בפעם השנייה ברציפות, 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.

אתר שוק ההון של מזרחי טפחות, זכה בפרס במסגרת תחרות WEBI 2015 של "אנשים ומחשבים", התחרות המרכזית והיוקרתית בישראל בתחום האינטרנט. הזכייה בפרס מוכיחה פעם נוספת שמקצוענות ללא פשרות ושמירה על ערכי המותג גם בעולם האינטרנט מהווים נוסחה מנצחת ומוערכת על ידי הגולשים ושופטי התחרות כאחד.

פעילות "נפגשים במזרחי טפחות" זכה בפרס האפי הבינלאומי לשנת 2015, פרס יוקרתי בתחום השיווק לאפקטיביות שיווקית בקטגוריית פעילות חברתית למען הקהילה.

"מהלך השמחה" זיכה את הבנק ב-2 פרסים:

1. פרס האפי בקטגוריית הפיננסים - פרס אפקטיביות שיווקית לשנת 2015, בקטגוריית הפיננסים למהלכי שיווק, עבור מהלך "השמחה", מהלך הקורא תיגר על הדרך בה פועלת המערכת הבנקאית, והתחייבות לפעול לטובת הלקוחות ושימור שביעות הרצון הגבוהה שלהם.

2. פרס INNOVATE 2015, של הפורום לחדשנות, בקטגוריית כספים ופיננסים עבור המהלך השיווקי החדשני לשנת 2015.

מהלך השמחה קיבל הכרה והוקרה מתוקף חדשנותו, היותו שונה וקורא תיגר על הדרך בה פועלת המערכת הבנקאית מול הלקוחות.





הלקוחות ואנחנו



הלקוחות ואנחנו - מבט על



חדש בשנת 2015



מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה

להלן נתונים על היקפי האשראי לציבור, נטו, לפי מגזרי פעילות (במיליוני שקלים חדשים):

שיעור השינוי (%)	2014	2015	מגזר פעילות
10.2	91,581	100,949	משכנתאות
7.9	20,462	22,074	משקי בית
9.5	9,018	9,871	עסקים קטנים
9.8	121,061	132,894	סך הכל קמעונאות
-11.1	1,051	934	בנקאות פרטית
5.8	4,240	4,484	בנקאות מסחרית
-1.5	21,217	20,892	בנקאות עסקית
0.7	26,508	26,310	סך הכל עסקי ואחר
7.9	147,569	159,204	סך הכל

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

פעילות הבנק מתנהלת 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, חברות הבת בארץ והשלוחות בחו"ל.

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



מגזר	קהל היעד	פעילות
מגזר משקי הבית	הלקוחות הפרטיים שהיקף פעילותם הכספי נמוך יחסית ונוטלי המשכנתאות	במסגרת פעילות החטיבה הקמעונאית 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.
מגזר בנקאות פרטית	בעיקר לקוחות פרטיים בעלי נכסים נזילים (בעיקר פיקדונות והשקעות בניירות ערך) בסכומים העולים על 2.5 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 בחטיבה לבנקאות עסקית, בעיקר בסקטור עסקים, הפועל באמצעות שלושה מוקדים עסקיים הפרוסים ברחבי הארץ. 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 תאגידי שבחטיבה העסקית. הסקטור מספק ללקוחות את מכלול השירותים הבנקאיים והפיננסיים הנדרשים להם. לקוחות המגזר הפועלים בענף הנדל"ן, מקבלים שירות מסקטור בנייה ונדל"ן שבחטיבה העסקית, המתמחה בשירותים ייחודיים לענף זה.
מגזר ניהול פיננסי וחדר עסקאות	פעילות במגזר זה כוללת את ניהול הנכסים וההתחייבויות והחשיפות לסיכונים שוק, ניהול תיק הנוסטרו, ניהול הנזילות ופעילות חדר העסקאות בשוקי הכספים וההון.	הטיפול בלקוחות של המגזר בתחומים הרלוונטיים מבוצע על ידי החטיבה הפיננסית, למעט השקעות בתאגידיים ריאליים אשר באחריות 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 חוזר דביטורי), העמדת אשראי וערבויות לסוגיהם, הפקדת פיקדונות, פעילות סחר חוץ (יבוא, יצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), פעילות במכשירים פיננסיים 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, המהוות 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 תכניות 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.



פריסה בנקאית רחבה

הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית 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-31.12.2015 מאפשרת קבוצת מזרחי-טפחות ללקוחותיה לקבל שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים:

177 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 2015 מחזיקה הקבוצה ב-177 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות, הכוללים גם את 45 סניפי בנק יהב. בשנת 2015 פתח הבנק שלוש נקודות מכירה חדשות, זאת במקביל למיזוגן של מספר נקודות מכירה אחרות אל תוך סניפים גדולים הנמצאים בסמיכות גיאוגרפית, בעקבות מיפוי צרכי לקוחות הבנק ובמטרה לשפר את השירות הניתן להם.

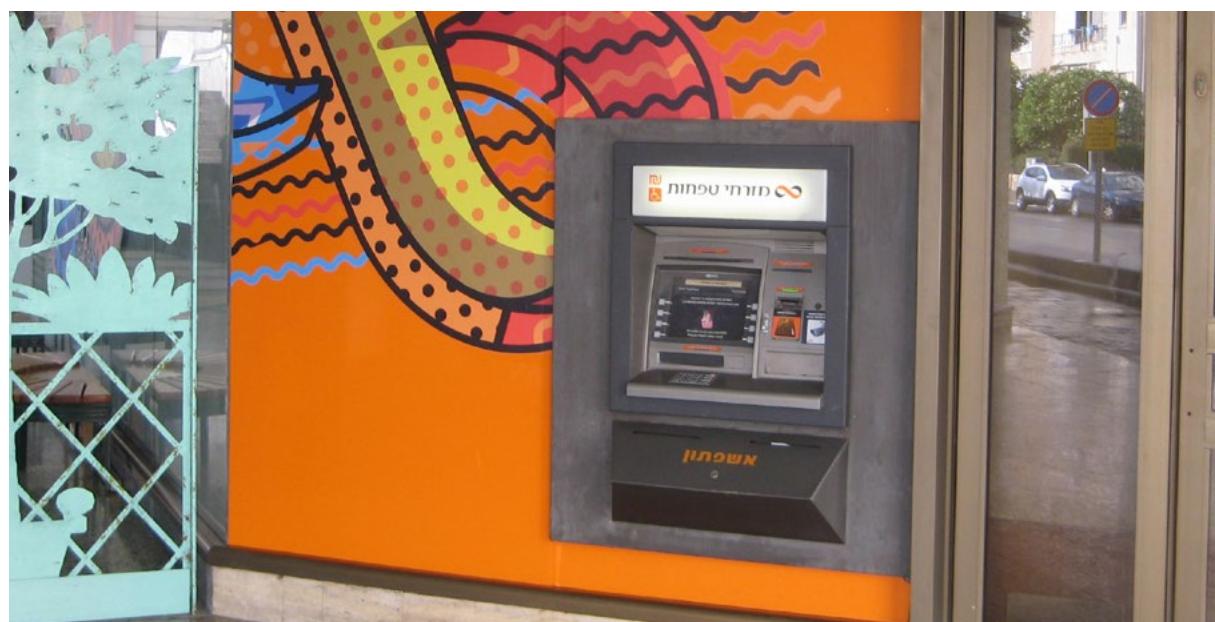
6 סניפי "Live" המאפשרים בנקאי אישי - מלבד הסניפים הפיזיים, במזרחי-טפחות פועלים שישה סניפי "Live" המציעים לכל לקוח בנקאי אישי משלו הזמין עבורו טלפונית במהלך רוב שעות היממה, וזאת בהתאם לתפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק. בסניפי מזרחי-טפחות "Live" כל הפעילות הבנקאית מתבצעת מכל מקום וכל זאת באמצעות הטלפון, 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.

142 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 2015 נמצאות בסניפים 142 עמדות שירות (לעומת 132 בשנת 2014), כאשר ב-142 סניפים ניתן לבצע בעמדות אלו הפקדת שיקים וב-48 סניפים ניתן לבצע הנפקה מיידית של שיקים.

181 כספונים לשירות עצמי - נכון לסוף שנת 2015, ברשות הקבוצה נמצאים 181 כספונים (לעומת 164 בשנת 2014), מהם 48 של בנק יהב.

4 סניפים ייעודיים לתושבי חוץ - בקבוצה קיימים 4 סניפי בנקאות פרטית ייעודיים המתמחים במתן שירות לתושבי חוץ המנהלים חשבון בנק בישראל (International private banking). סניפים אלו נותנים מענה ללקוחות במגוון שירותים בנקאיים כגון: 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 ומיידי בין הלקוח לבין הבנקאי האישי שלו בסניף. תפיסה זו יושמה גם בתחום 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. בשנת 2015 בוצע עיצוב מחודש לאפליקציה, והתרחב משמעותית היצע הפעולות שהבנק מאפשר במובייל. 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.

∞ **שליטה מלאה על מצב החשבון מכל מקום** - הצגת מסגרות אשראי בחשבון.

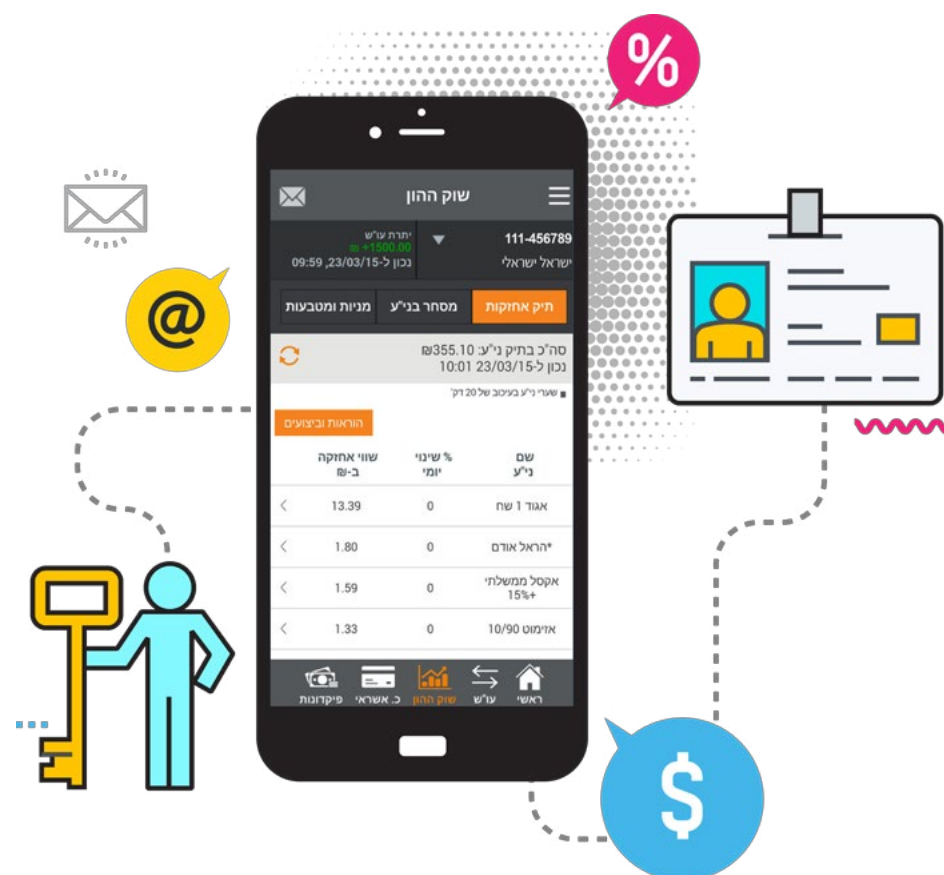
∞ **קבלת הלוואה בקלות ובנוחות** - אפשרות לקבל הלוואה ברגע ולצפות בפירוט ההלוואות (במטבע ישראלי).

∞ **מסחר מהנייד בקלות ומיד** - מסחר בניירות ערך כולל קניה, מכירה, שינוי וביטול הוראות.

∞ **הפקדת שיקים** - באמצעות השירות יכולים לקוחות הבנק להפקיד שיק באמצעות אפליקציית ניהול החשבון, באמצעות סריקה של השיק וללא צורך בהפקדה פיזית של השיק. בשלב זה, לאור הנחיות בנק ישראל, השירות ניתן רק עבור שיקים של מזרחי-טפחות, ובעתיד יורחב ויאפשר הפקדה של שיקים מבנקים אחרים.

∞ **הצגת נתוני חסכונות** - הצגת נתוני החסכונות באפליקציית ניהול החשבון, בדומה לאופן בו מוצגים הנתונים ממערכת פק"מ / פח"ק.

∞ **הצגת נתוני לאומי קארד** - במסגרת שיתוף הפעולה של הבנק עם חברת לאומי קארד, מוצגים כעת גם נתוני הכרטיסים מסוג זה באתר האינטרנט ובאפליקציית ניהול החשבון. כך יכולים לקוחות הבנק לקבל בחשבונם מידע מלא על כלל כרטיסי האשראי הבנקאיים שברשותם, מכל החברות.





∞ **אתר שוק ההון** - קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה בשילוב שירות אישי ואנושי עם טכנולוגיה, לכן בנתה הקבוצה אתר מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית, המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי. בכך יצרה הקבוצה זירה ייחודית - מתקדמת ואנושית. האתר מציע מגוון רחב של כלים חדשניים אשר תומכים בפעילות של הלקוחות בשוק ההון. האתר מכיל אינפורמציה רחבה על הנכסים הפיננסיים, והוא שודרג כך שניתן לבצע פעולות ביעילות מרבית באופן עצמאי, לצד אפשרות להתקשרות עם בנקאי או יועץ. האתר משמש זירה ייחודית וחדשנית המותאמת לצרכיהם של לקוחות קמעונאיים לצד לקוחות מקצוענים - סוחרים בשוק ההון. בין היתר, האתר מאפשר לבצע את הפעולות הבאות:

- ∞ קבלת נתוני שוק גם ללא ביצוע התחברות וזיהוי אישי.
- ∞ איתור קל של ניירות ערך באמצעות אינדקס לחיפוש מהיר.
- ∞ קבלת מידע עדכני, נגיש מסודר וזמין ואפשרות לסחור במגוון סוגי ניירות ערך כולל נגזרים.
- ∞ מגוון כלים תומכי החלטה.
- ∞ האתר זכה בפרס הראשון בקטגוריית חווית לקוח, במסגרת תחרות WEBI 2015 של "אנשים ומחשבים", התחרות המרכזית והיוקרתית בישראל בתחום האינטרנט.

∞ **אתר שוק ההון** - קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה בשילוב שירות אישי ואנושי עם טכנולוגיה, לכן בנתה הקבוצה אתר מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית, המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי. בכך יצרה הקבוצה זירה ייחודית - מתקדמת ואנושית. האתר מציע מגוון רחב של כלים חדשניים אשר תומכים בפעילות של הלקוחות בשוק ההון. האתר מכיל אינפורמציה רחבה על הנכסים הפיננסיים, והוא שודרג כך שניתן לבצע פעולות ביעילות מרבית באופן עצמאי, לצד אפשרות להתקשרות עם בנקאי או יועץ. האתר משמש זירה ייחודית וחדשנית המותאמת לצרכיהם של לקוחות קמעונאיים לצד לקוחות מקצוענים - סוחרים בשוק ההון. בין היתר, האתר מאפשר לבצע את הפעולות הבאות:

- ∞ לקבל מידע עדכני, נגיש, מסודר וזמין בכל עת.
- ∞ להתעדכן באמצעות מעקב בזמן אמת אחרי המדדים המובילים ולקבל מידע חדשתי המותאם אישית לכל לקוח בהתאם לתיק ההשקעות שלו.
- ∞ להחליט נכון יותר בסיוע מגוון כלים תומכי החלטה כגון: סימולטורים, השוואת ניירות ערך, ניתוח טכני ומפות חום על המדדים המובילים, אינדקס לאיתור ניירות ערך וממשק חיפוש פשוט ונוח הזמין מכל מקום באתר, וכן חדשות כלכליות ומידע עדכני ומקיף הניתנים ללקוחות ללא עלות.





∞ אתר הפעולות החדש של טפחות

לאור התפתחות המגמה הדיגיטלית בציבור התחזק הצורך בהקמת זירה דיגיטלית הולמת לבנק המוביל והמומחה בתחום המשכנתאות, על בסיס תוכן וערך מוסף.

בשנת 2015 השיק מזרחי טפחות אתר פעולות חדש ללקוחות טפחות, המציע ללקוחות המשכנתא בבנק מידע נרחב אודות המשכנתא שלהם בבנק, כמו גם מידע נוסף בנושא סביבת המגורים. אתר זה זמין לכל לקוחות המשכנתא בבנק, כאשר לקוחות משכנתא בעלי עו"ש במזרחי-טפחות, יכולים לצפות בתכנים ישירות מאתר הפעולות של חשבון הבנק שלהם או מאפליקציית ניהול החשבון של מזרחי-טפחות.

לאתר הפעולות החדש מגוון יתרונות וחידושים:

∞ **הזדהות קלה ונגישות** - אפשרות כניסה לאתר באמצעות מספר ת.ז. וחשבון בנק, ללא צורך בזכירת סיסמא ייעודית.

∞ **קבלת מידע והתראות** - קבלת מידע מפורט על המשכנתא והצגת המסלולים השונים, כמו גם קבלת התראות בזמן אמת והצעות שיווקיות.

∞ **קבלת מידע נרחב על סביבת הנכס** - ניתוחי שוק, מחירוני דירות, סקירת עסקאות שבוצעו, מפת האזור עד לרמת שכונה והצגת מגוון שכבות של מידע (בתי ספר, מבנים ציבוריים, אנטנות סלולאריות ועוד), על בסיס שיתוף פעולה עם אתר התוכן "מדלן".

∞ **הצגת כל המידע במקום אחד** - לקוחות בעלי חשבון עו"ש ומשכנתא במזרחי-טפחות נהנים מהיכולת לראות את כל ההתנהלות הפיננסית באתר אחד.

∞ שירותים נוספים לקבלת מידע מהבנק:

∞ **ביצוע פעולות ללא נציג בטלפון** - שירות המאפשר קבלת מידע ממוחשב לשאלות נפוצות וביצוע פעולות 24 שעות ביממה.

∞ **תיבת דוא"ל לקבלת מכתבים** - קבלת הודעות מהבנק על הפעילות בחשבון באמצעות תיבת הודעות אישית באתר האינטרנט של הבנק.

∞ **עדכון בזמן אמת בסלולר** - הפצת מידע בנקאי ופיננסי באמצעות הטלפון הסלולרי, לרבות מסרוני מידע המותאמים ללקוחות עסקיים.

∞ **חיבור מחשב ישיר לשרתי הבנק** - מערכת המאפשרת חיבור ישיר למחשב הבנק, שלא דרך רשת האינטרנט, דבר המאפשר מהירות פעולה גבוהה יותר במחשב הביתי.

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

∞ **עדכון על תהליך המשכנתא במייל וב-SMS** - שירות GPS טפחות מאפשר ללקוח בתהליך לקיחת משכנתא, לדעת בכל רגע נתון, באיזה שלב נמצאת בקשת ההלוואה שלו.

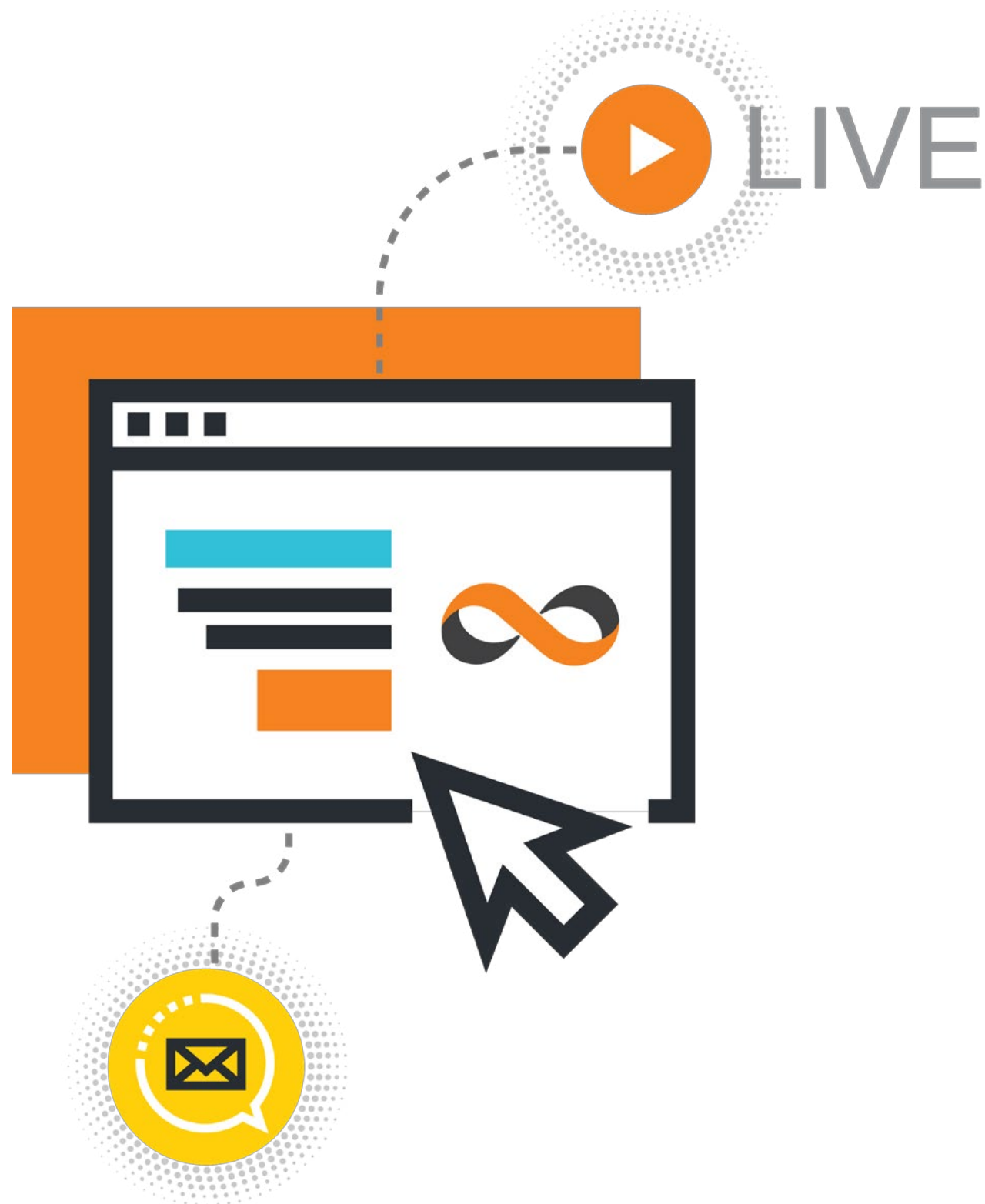


ערוצי תקשורת בין הבנק ללקוחות פוטנציאליים

בשנת 2015 בנק ישראל אישר לראשונה פתיחת חשבון בנק ישירות דרך האינטרנט, ללא צורך להגיע לבנק לשם זיהוי פיזי. במקום זאת, בנק ישראל אישר לבצע זיהוי לקוח באמצעות מערכת של שיחת וידאו עם הבנקאי.

בשנת 2015 השיק בנק מזרחי-טפחות פתיחת חשבון באינטרנט. ההיערכות למהלך כללה פיתוח נרחב באתר האינטרנט של הבנק, רכישה והטמעה של מערכת וידאו צ'ט, וסנכרון של התורים בין המערכות השונות, כדי לאפשר מתן שירות מיטבי ללקוח הפוטנציאלי. בין אבני היסוד בבניית התהליך: וידוא כי תהליך פתיחת החשבון יקנה חוויית משתמש מיטבית והקפדה על אבטחת מידע ושמירת פרטיות הלקוח.

לקוחות פוטנציאליים הפונים לפתיחת חשבון בבנק מופנים ישירות למרחב LIVE, בשל אופיו הייחודי המאפשר ללקוחות לבצע את רוב פעילותם הבנקאית באופן וירטואלי. במרחב הוכשרו בנקאים ייעודיים לנושא, והוצבו עמדות ייעודיות המצוידות במצלמות לצורך זיהוי הלקוח בשיחת וידאו. הטמעת השירות החדש בוצעה באמצעות מהלך הדרכה ייחודי לבנקאים.





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 ששרות בנקאי טוב מתחיל בבנקאות מקצועית וחדשנית הרואה לנגד עיניה את הצרכן, מבינה אותו ומדברת אליו בשפתו. כך תפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק המגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות לטובת שילוב מיטבי בין בנקאות אנושית ודיגיטלית, ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים.

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.

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 ורמת שביעות הרצון, מנטר את הרשת ומעמיד אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק 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.

∞ **קידום חינוך פיננסי** - הבנק פועל להעניק ללקוחותיו כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ובכלל זה כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון.

∞ **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 וקידום החינוך הפיננסי מנוהלים בבנק על ידי החטיבה הקמעונאית וחטיבת השיווק, פרסום ופיתוח עסקים. קידום החינוך הפיננסי מנוהל גם ביחידת "מזורחי-טפחות בקהילה" באגף פיתוח ארגוני והדרכה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.



הוגנות, שקיפות ושביעות רצון

קבוצת מזרחי טפחות מקפידה לעדכן את לקוחותיה במוצרים ובשירותים חדשים, לצד מתן מידע תקופתי שיווקי המועבר ללקוחות. במסגרת זו, מקפיד הבנק לפעול תוך חובת גילוי נאות מלאה לגבי כל פעולותיו.

כך לדוגמה, מוציא הבנק ידיעון מקוון ייעודי (Newsletter) ללקוחות ממגזרים שונים ובו הצעות בנקאיות בנושאים שונים: פיקדונות בריבית אטרקטיבית, סקירת מאקרו רבעונית, כתבת סגנון חיים, כתבה פיננסית וכיו"ב. בנוסף, מציע הבנק מבצעים ופעילויות חוץ בנקאיות ומבצעים לחברי מועדון הלקוחות של הבנק. בכדי לקיים את האמור לעיל השקיע הבנק בהנגשת המידע באתר הבנק, באמצעות שדרוג מערכת קשרי הלקוחות ובהוספת אפליקציות התומכות בפעילות זו.

הבנק מקפיד כי כלל פרסומיו, לרבות ההסכמים מול הלקוחות יעמדו בדרישות החוק, יהיו מכבדים ולא פוגעניים ויותאמו לאוכלוסיות שונות ולאמונותיהן. במסגרת תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות לגבי המידע המועבר בנוגע למוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. בבדיקות אלו נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרה שנמצאים מקרים בהם נדרש לבצע עדכון בהסכמים אלו, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא מקבל ביטוי בדוח הביקורת. בשנת 2015 הבנק לא נקנס ולא הוזהר בגין מקרים של אי ציות לתקנות ולקודים וולונטריים לגבי סימון שירותים ומוצרים.

לראשונה בשנת 2015, כמענה להוראת בנק ישראל 425, הפיק מזרחי-טפחות תעודת זהות בנקאית לכל הלקוחות הפרטיים. תעודה זו כוללת מידע על כלל הנכסים וההתחייבויות של הלקוח בבנק, סך ההכנסות וההוצאות במהלך השנה וריכוז הפעילות השוטפת בחשבון. בסוף פברואר 2016 נשלחה תעודת הזהות הבנקאית לכל הלקוחות, לתיבת הדואר בחשבון הבנק או לביתם.

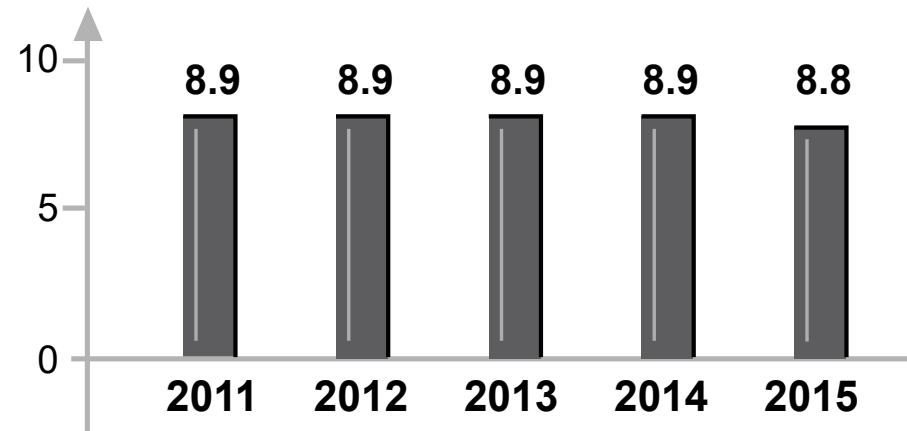
מזרחי-טפחות נתן דגש מיוחד להנגשת התוצר ללקוחות הבנק. בעת המשלוח ללקוח, צורף לדוח דף הסבר כללי על מהות תעודת הזהות הבנקאית, יחד עם תזכורת לשירותי הבנקאות האישית - שם הבנקאי האישי שלו ומספר הטלפון ליצירת קשר.

לתמיכה במהלך החדש, הוכנו עזרי הדרכה לבנקאים: לומדה מפורטת, עזר הדרכה ומדריך למשתמש. כמו כן, חומרים שיווקיים לתזכור המהלך הופצו בבנק, במקביל להפצת החומרים ללקוחות.

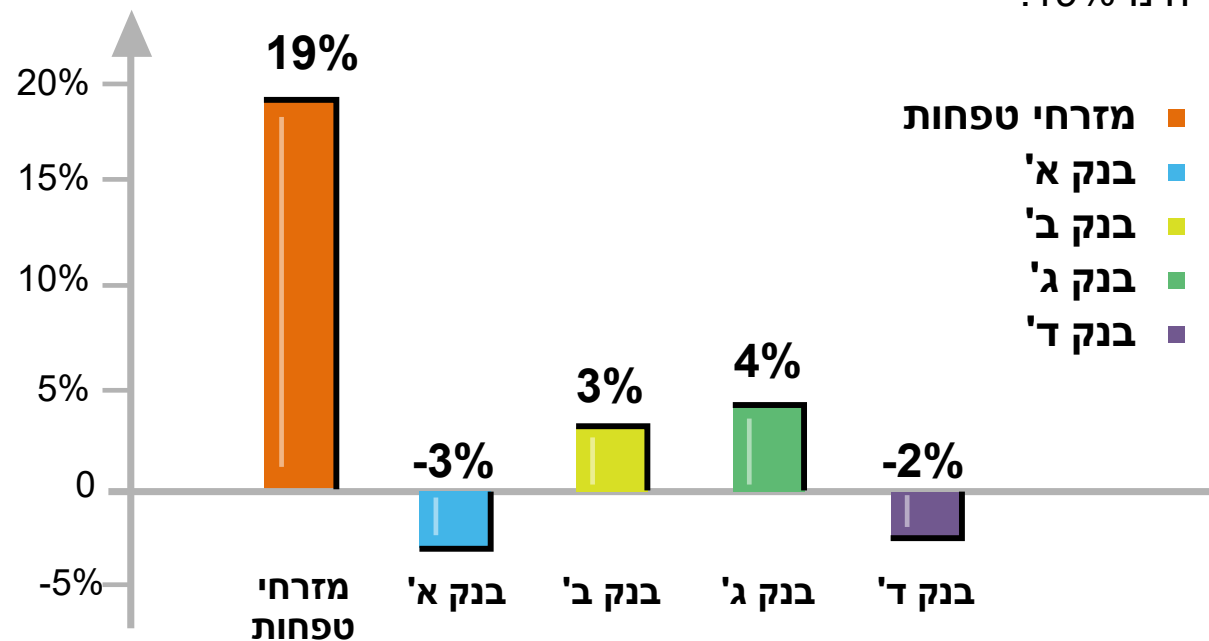


סקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2015 העלה את הממצאים הבאים:

שביעות הרצון מהבנקאי גבוהה מאד ויציבה לאורך זמן - ציון 8.8 מתוך 10.



מדד המלצה נטו = NPS, מעיד על רמת שביעות רצון גבוהה מבנק מזרחי טפחות בפער ניכר מהמתחרים - הפער בין שיעור הלקוחות הממליצים להצטרף לבנק (נותני ציון 9-10), לבין אלו המשמיצים אותו (נותני ציון 1-6) הינו 19%.



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. חלק מקבוצות המיקוד של הבנק נעשות בשיטת ה-NLP (Neuro Linguistic Programming) "מיפוי שפתי". בשיטה זו המפגש עם הקהל מדמה שיחת סלון ביתית, כלומר מפגש ללא מחיצות בבית מארח, כך שמתאפשרת שיחה פתוחה, אינטימית ויצירת חיבור מיטבי עם המשתתפים, חיבור שמסיר חסמים. צוות מהבנק נוכח במפגש אך אינו שותף פעיל, הוא מזדהה ומשתלב בשיחה רק בחלק האחרון של המפגש. שיטה זו מאפשרת לבנק ליצור קשר בלתי אמצעי עם הצרכנים והלקוחות במטרה להבין טוב יותר את הצרכים שלהם.

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. ניתן לראות כי הרמה הגבוהה מאד של שביעות רצון בקרב לקוחות הבנק נשמרת לאורך זמן.





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, המגזר החרדי ועוד.

מתוך הבנה של השינויים הבלתי פוסקים לאורך חיי הלקוח, צפויים ולא צפויים, הבנק פועל להרחבת היצע מוצריו כדי לתת מענה לצרכיו המשתנים. כך לדוגמה מוצר "הלוואה ברגע" המאפשר ללקוחות הבנק לקבל הלוואה ישירות לחשבון, באופן מיידי וללא כל צורך להגיע לסניף. הלוואה זו ניתנת ללא שום עמלות פירעון מוקדם, כך שהלקוח יכול לבחור לפרוע בכל עת שהוא רואה לנכון. הבנק מקדם מוצר זה בקרב לקוחותיו הן באופן שוטף באמצעות המוקד הטלפוני והן באמצעות קמפיינים ייעודיים לקראת מועדים המאופיינים בהגדלת הוצאות וצריכה (כגון חגים וחופשות).

יתר על כן, 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 2015, עקב המשך סביבת ריבית נמוכה, המשיך הבנק לפתח מספר מוצרי פיקדונות המותאמים לצרכי הלקוחות לתקופה זו. הבנק זיהה כי הצורך הגדול ביותר של הלקוח הקמעונאי הוא נזילות 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.

בנוסף, הבנק זוכה מלקוחותיו לציונים גבוהים מאד (8.5 מתוך 10) בפרמטרים הבאים:

∞ הבנקאים שמחים לתת שירות.

∞ אווירה חיובית בסניף.

∞ לבנקאי חשוב שתהיה מרוצה.

מתן כלים לבנקאי לשיפור איכות השירות

יומן המטלות של הבנקאי הוא הכלי המרכז את המטלות המוצבות בפני הבנקאי ביום העבודה שלו. רוב המטלות השוטפות מול הלקוחות נכנסות ליומן, ומאורגנות על פי דחיפותן.

בשנת 2015 בוצע שינוי כולל בפונקציונאליות ובעיצוב של יומן המטלות, על מנת להתאימו לתפיסה של טיפול כולל ומקיף בלקוח. ביומן נערך שינוי תפיסתי באופן ההסתכלות על המשימות, מראייה ברמת מטלה לראייה ברמת לקוח, כאשר תחת כל לקוח מוצגות לבנקאי המטלות הרלוונטיות לטיפול מיטבי לאור צרכי הלקוח.

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, ולשלבים שונים בחיי הלקוחות.



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

התמקדות בלקוחות משכנתאות

לקיחת משכנתא הינה צעד משמעותי בחיי הלקוח, כאשר הוא נדרש לקבל על עצמו התחייבות לשלושים השנים הקרובות, ללא ידיעה מה יביא המחר. בתהליך לקיחת המשכנתא, שלב בו הלקוח מוצף ברגשות של בלבול, חרדה וחשש, הוא מתחייב לשלם מידי חודש סכום כסף משמעותי מסך הכנסותיו לאורך השנים. במרוצת השנים, הלקוח נדרש פעמים רבות להתמודד עם הגדלת התא המשפחתי, עזיבת מקום עבודה, מחלה, הוצאות לא צפויות ועוד.

במטרה להקל על הלקוח בתכנון העתידי ובהתמודדות עם שינויים לא צפויים, השיק מזרחי-טפחות את מוצר "משכנתא בחופשה". המוצר מאפשר ללקוח לקחת מעת לעת הפוגה מתשלום המשכנתא, במטרה להקל עליו בתקופות בהן סך ההוצאות שלו גבוהות או לחילופין ההכנסות קטנות. הלקוח נהנה פעם בשנה מהפוגה של 1-3 חודשים מתשלומי המשכנתא (קרן, ריבית והפרשי הצמדה). כל שנדרש זה להודיע לבנק שבועיים לפני ההחזר החודשי על הרצון בשירות, ובהתאם תשלומי המשכנתא הנדחים, מצטברים ונפרסים מחדש ליתרת תקופת המשכנתא. מוצר זה מגשים את מטרתו של הקלה על הלקוח ומתן שליטה בניהול המשכנתא והתאמתה לצרכים המשתנים של חייו.



התמקדות במגזר הערבי

בשנת 2015, כחלק מתכנית ארוכת טווח, הרחיב הבנק את פעילותו הממוקדת במגזר הערבי. במסגרת פעילות זו נפתחו שני סניפים בישובים ערביים: אום אל פאחם וכפר יאסיף, בנוסף לסניפים הקיימים בנצרת ובמעלות-תרשיחא והסניפים המעורבים (כגון: יפו, עכו, רמלה וכו'). בנוסף, בוצעה פנייה שיווקית ללקוחות בשפה הערבית ובהתאמה לצרכי המגזר. כחלק מפנייה זו הוקם אתר בנק שיווקי בערבית, תורגמו עלוני סניפים, נבחר פרזנטור למגזר והוצגו פרסומים שונים במהלך השנה בערוצי מדיה שונים. כמו כן, בשנת 2015 שילב הבנק פעילויות ממוקדות במגזר הערבי במסגרת "נפגשים במזרחי טפחות", תוך התאמת התכנים והמרחים למגזר. במסגרת זו, התקיימו 4 פעילויות, בנצרת ובכפר יאסיף.

במהלך 2015 נעשתה לראשונה פניה תחת אסטרטגיית "שפת הפירות" גם למגזר הערבי.



התמקדות במגזר החרדי

התאמת המסרים השיווקיים נעשית גם במגזר החרדי. במסגרת זאת, מותאמת השפה השיווקית לצרכי המגזר ולערכיו. הפניה למגזר החרדי נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, וכן באמצעות שילוט חוצות ופוסטרים בערים המזוהות עם המגזר החרדי.

בשנת 2015, התחיל הבנק לראשונה לפנות לקהל זה גם באמצעות אתרי אינטרנט ומובייל הפונים למגזר זה. בנוסף לפנייה ממוקדת בערוצי תקשורת ייעודית, מעמיק הבנק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות סניפים חדשים. במהלך 2015 נפתחה שלוחת כהנמן בבני ברק.

בנוסף, וכחלק מהמהלך להרחבת הפעילות במגזר החרדי, פותחו ותוקשרו מוצרים רלוונטיים בתחום המשכנתאות, כך שמעבר למסלולי המשכנתא המותאמים אישית ללקוח וליכולתו הכלכלית, פותחו מוצרים שנבנו תוך היכרות מעמיקה של דפוסי החיים במגזר, ומתוך התחשבות בנתונים הפיננסיים של הזוג הצעיר או ההורים ויכולת ההחזר שלהם.





הלקוחות ואנחנו

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, מקיימים נציגי סקטור לקוחות מיוחדים ועורכי הדין המייצגים מפגשים עם לקוחות, מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגביה, ובוחנים בקשות להסדרים המגיעות הן מחייבים והן מארגוני סיוע. זאת נוסף על הקשר השוטף אשר מקיים הבנק עם ארגוני סיוע לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "ידיד" לשם הסדרת חובותיהם של חייבים.

ככלל, טרם העברת לקוח לטיפול בסקטור לקוחות מיוחדים מועבר הלקוח לטיפול במרכז הגביה הארצי של הבנק. מרכז הגביה פונה באופן יזום ללקוחות אשר צברו פיגור או חוב. בנקאי מרכז הגביה הוכשרו והודרכו באופן מקיף ויסודי על מנת לסייע ללקוחות המתקשים לעמוד בהתחייבויותיהם לערוך הסדר עם הבנק בהתאם ליכולותיהם וזאת על מנת להביא לסגירת החוב ולהשיב הלקוחות למסלול תשלומים תקין. כחלק ממאמצי הגביה, הודרכו הבנקאים המטפלים לטפל בלקוחות באנושיות ובאמפטיה ולברר לפני הכל, מהיכן נובע הקושי אתו מתמודד הלקוח ומהי הסיבה לפיגור בתשלומים.

סיוע במצבי מצוקה

הבנק משתתף ביוזמה של איגוד הבנקים (בשיתוף בנק ישראל) וב"אמנה בנקאית וולנטרית להקלת התמודדות הפיננסית של נשים מוכות השהות במקלטים ובדירות מעבר". במסגרת זו הבנק מסייע לנשים במעונות לנשים מוכות באמצעות איש קשר מיוחד שיכול בזמן אמת לתת פתרון לבעיה בנקאית שמתעוררת או לסייע בקבלת אישור מיוחד. במהלך 2015 התקבלו בבנק מספר פניות של נשים המצויות במקלט לנשים מוכות, ופניות אלה מטופלות על ידי איש הקשר הייעודי.

∞ **הלוואת וורט** - הלוואה לכל מטרה בגובה של עד 50,000 הניתנת להורי הזוג המאורס למימון הוצאות החתונה וציוד בני הזוג בכל מה שהם זקוקים לו כדי להתחיל את החיים ברגל ימין. ההלוואה ניתנת להורים לטווח ארוך על בסיס שיעבוד הנכס שלהם.

∞ **הלוואת נדוניה** - הלוואה לדיור המאפשרת למחותנים, המעוניינים לסייע לילדיהם להגיע לדירה משלהם, לשעבד את הנכס שלהם ולקבל הלוואה למימון הדירה של הזוג הצעיר.

∞ **הלוואה מפוצלת** - משכנתא מפוצלת המאפשרת להורים להשתתף בהחזר המשכנתא של הזוג. ניתן לחלק את החזר לשלושה גורמים: הזוג, הורי החתן והורי הכלה, כאשר החזר למעשה מגיע משלושה חשבונות בנק שונים.

סיוע ללקוחות חייבים

סקטור לקוחות מיוחדים בחטיבה העסקית, האמון על הטיפול בגביית חובות מלקוחות וניהול חשבונות מבוקרים פועל בהתאם למדיניות הבנק הדוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח ובפרט ללקוחות המצויים בקשיים כלכליים. בהתאם לכך הבנק מקפיד על מתן שירות מכבד ורגיש לכלל לקוחות הבנק ובפרט לאוכלוסיות מוחלשות. כמו כן, משקיע הבנק מאמצים רבים על מנת להגיע להסדרים בהם יוכלו החייבים לעמוד.



הנגשה

הנגשת שירותי בנקאות גם לאנשים עם מוגבלות

הן מזרחי-טפחות והן בנק יהב פועלים להנגשת שירותי הקבוצה לאנשים עם מוגבלויות, ובכך לאפשר לכל אדם המעוניין בכך - להיות לקוח הקבוצה. הנגשה פיזית של סניפים ועמדות שירות מאפשרת קבלת שירות בנקודות השירות 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 2015, 90 סניפי בנק מזרחי-טפחות בפריסה ארצית (המהווים כ-70% מסניפי הבנק) ו-21 סניפי בנק יהב בפריסה ארצית, הונגשו לאנשים עם מוגבלויות ברמת המבנה ואביזרים נלווים.

∞ הנגשת כספונים - נכון לסוף שנת 2015 הפעיל בנק מזרחי-טפחות 181 כספונים. רב רובם של הכספונים שמפעיל הבנק מונגשים מבחינת גובה המכשיר. במהלך 2015 בוצעו התאמות נוספות: התקנת רכיב לחיבור אזניות, הכשרת המקלדת לשימוש כבדי ראייה והוספת ליווי הנחיות קוליות להפעלת המכשיר (המושמעים באוזניה). כמו כן, בכספונים הוטמע חלקית ממשק בשפה האנגלית במטרה להנגיש את השירותים גם לעולים חדשים ולתיירים. בנוסף לשפה האנגלית הבנק הרחיב את הפעילות לשפה הערבית.

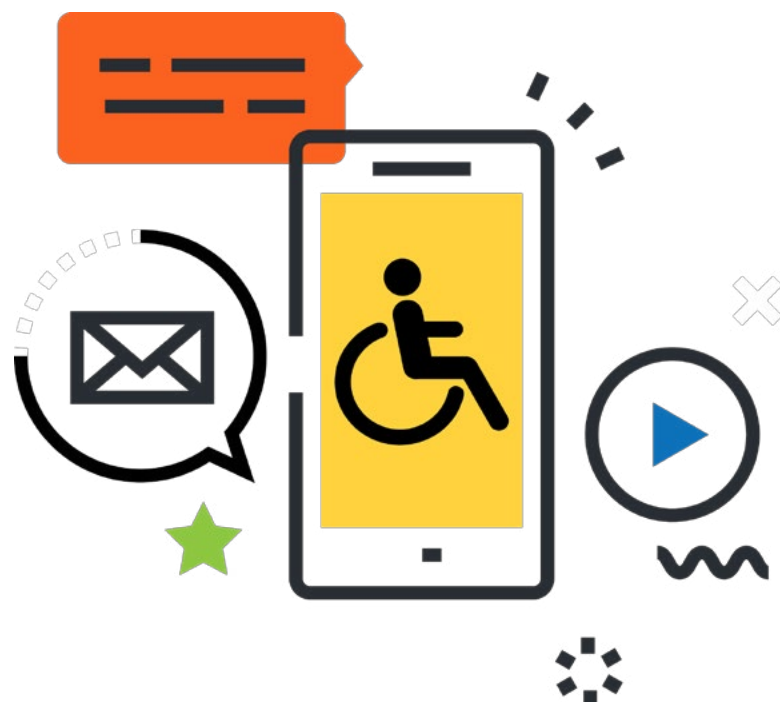
∞ הנגשת עמדות שירות - הקבוצה מקדמת מספר יוזמות להנגשת עמדות השירות שמופעלות ברחבי הארץ. בכל הסניפים ניתן לבצע הפקדת שיקים בעמדות השירות, וב-48 סניפים ניתן לבצע הנפקה מיידית של שיקים.

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. נוסף על ההנגשה לבעלי מוגבלויות, מבוצעת הנגשה עבור גורמים נוספים באוכלוסייה, ובהם דוברי שפות זרות ואנשים עם נגישות נמוכה לטכנולוגיה, כגון האוכלוסייה המבוגרת.

הנגשת אתרי האינטרנט של הקבוצה - במהלך 2015 התבצעה עבודה אינטנסיבית להמשך הנגשת האתר של בנק מזרחי טפחות. בנק יהב השלים את הנגשת חלק מיישומי האינטרנט שלו (יישומים שיווקיים) ונערך להנגשת יישומי האינטרנט האחרים (אתרי פעולות).





שמירה על פרטיות הלקוח

הבנק מייחס חשיבות רבה לשמירה על פרטיות לקוחותיו. לשם כך, הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון וההולמת 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. מדיניות מיקור החוץ של הבנק מבטיחה כי במקרים בהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מתקיימים תנאים של שמירה על פרטיות הלקוח אצל הספק, לפי דרישות מדיניות הבנק.

יישום המדיניות משלב אסטרטגיה פרואקטיבית, ומתבצע באמצעות מבנה ארגוני תומך.

ניהול תחום פרטיות הלקוח מבוצע בבנק במישורים הבאים:

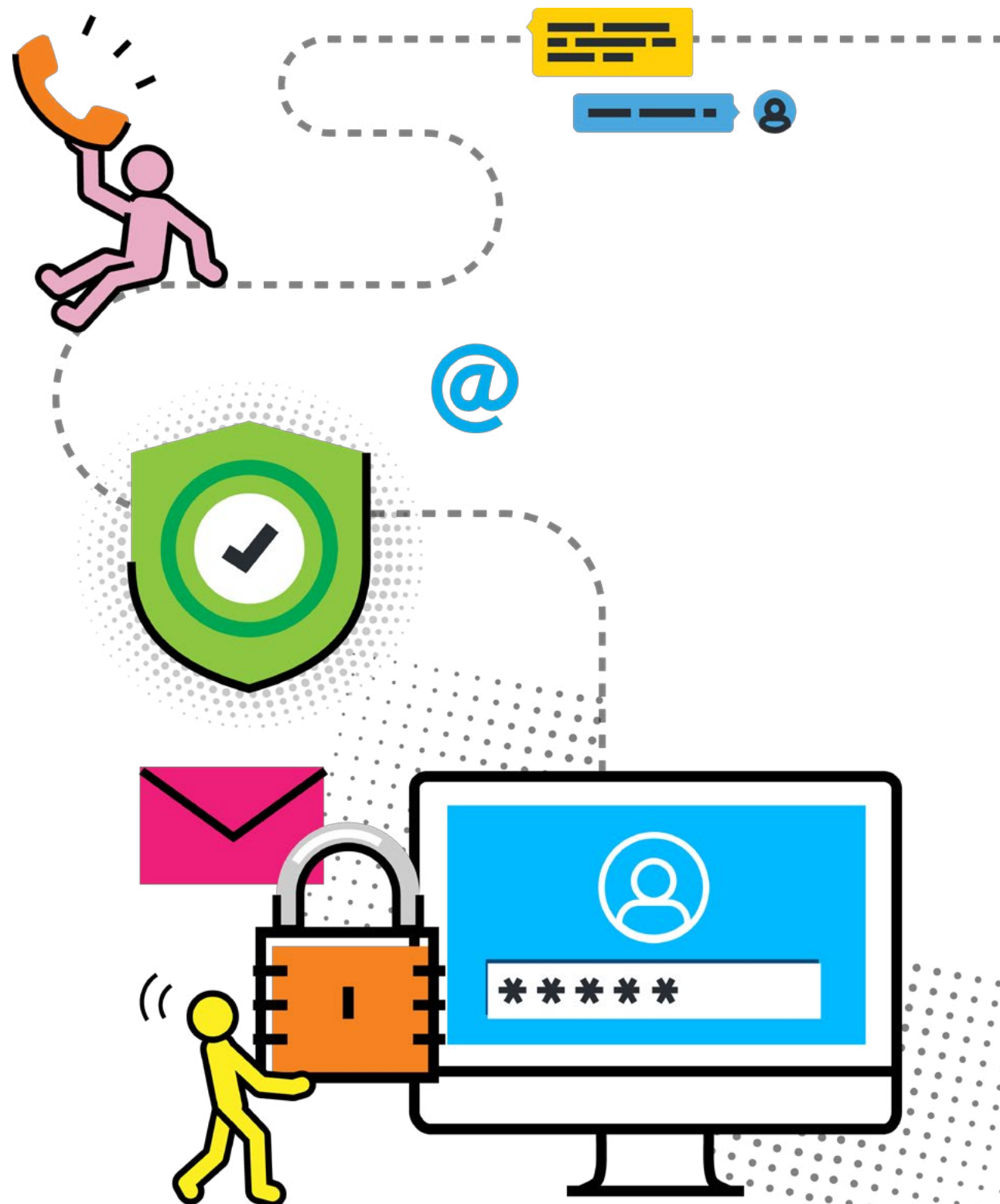
∞ **מיפוי סיכונים** - הבנק מבצע באופן שוטף מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו.

∞ **איסוף ועיבוד מידע** - הבנק מבצע איסוף ועיבוד מידע מודיעיני.

∞ **הפחתת סיכון** - הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.

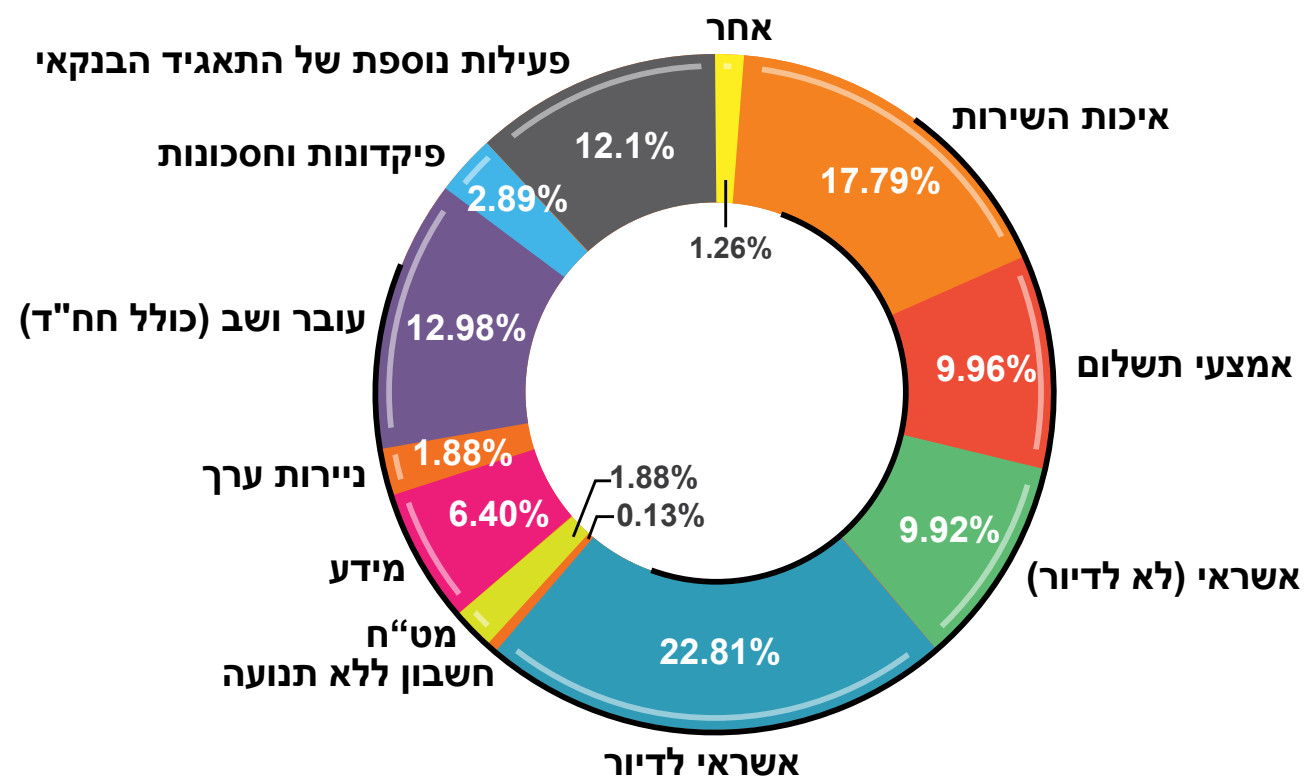
החטיבה לבקרת סיכונים אמונה על תיאום, הנחיה, אכיפה, בקרה ודיווח בנושאים אלו. כמו כן, חטיבת הטכנולוגיה מטמיעה ומתפעלת מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים לניטור אירועים בזמן אמת ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע באמצעות חדר מצב סייבר.

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.





פילוח התלונות לבנק 2015



במהלך שנת 2015 נכנסה לתוקף הוראת בנק ישראל 308A שקובעת את הנושאים על פיהם מסווגים את הנושאים השונים. כמו כן חלה חובת דיווח לבנק ישראל ולציבור (באתר הבנק) לגבי הסיווגים השונים.

∞ **תלונות בנושא הפרת פרטיות** - בנושא הפרת פרטיות התקבלו בקבוצה בשנת 2015 שתי תלונות מוצדקות, (האחת בבנק מזרחי טפחות והשנייה ביהב), ועוד 8 פניות שנמצאו לא מוצדקות.

∞ **תלונות בנושא נגישות** - במהלך שנת 2015 התקבלו בקבוצה 4 פניות בנושא נגישות וכולן נמצאו לא מוצדקות.

∞ **תלונות בנושא אפליה** - במהלך 2015 התקבלו 3 פניות בנושא אפליה על רקע מוצא, וכולן נמצאו לא מוצדקות.

הפעילות לאבטחת המידע ושמירה על פרטיות הלקוח מתמקדת בין היתר, בהיבטים הבאים:

∞ **יכולות התמודדות:** פיתוח יכולות מתקדמות להתמודדות כנגד איומי סייבר.

∞ **סודיות ופרטיות:** 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, מנהליה, לקוחותיה וספקיה לאיומי אבטחת המידע השונים. אחת לשבועיים מועברים לעובדי הבנק מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר, על אירועים שונים מהארץ והעולם, מתקיימות הדרכות לעובדים חדשים, והרצאות בכנסי מנהלים. זאת, במטרה להגביר את המודעות לאירועים, ולהדגיש את האחריות האישית של כלל העובדים והמנהלים לאבטחת פרטיות הלקוחות.

∞ **שמירת פרטיות הלקוח:** בין ערוצי ההתקשרות בין הבנק ללקוחותיו נכללים דואר אלקטרוני, מסרונים SMS, התכתבויות בפייסבוק וסקרים אינטרנטיים או סולאריים. בכל אחד מאמצעים אלו, מונחה הלקוח שלא לכלול בטקסט פרטים אישיים. יתר על כן, מדיניות האבטחה של הבנק קובעת כי בכל מקרה בו נשלח ללקוח קישור לאתר אינטרנט כלשהו, יש להציג התראה בולטת ללקוח המזהירה כי אין להקיש סיסמא או פרטים מזהים כלשהם.

מדידה וטיפול בפניות לקוחות

פניות לקוחות אל הבנק: הבנק מקפיד על טיפול סדור בתלונות ופניות מלקוחות, בוחן כל מקרה לגופו, מפיק לקחים ופועל בהתאם. להלן פילוח הפניות לבנק בשנת 2015:



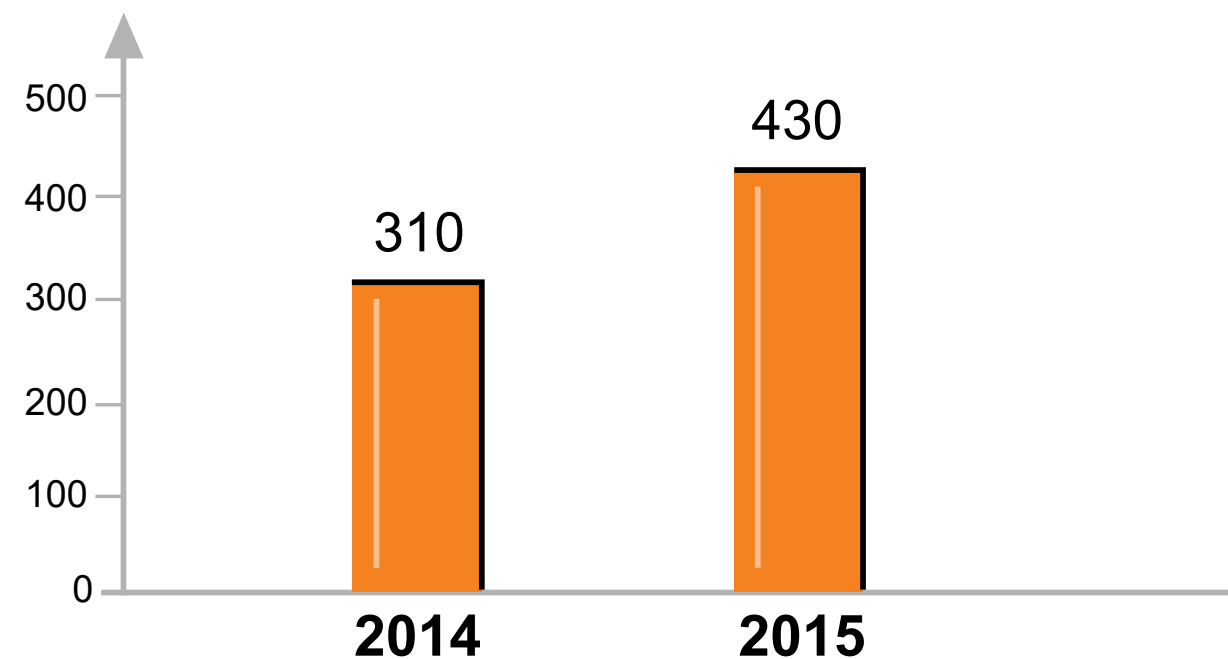
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

אשראי סביבתי

הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי סביבתי ללקוחותיו:

∞ **קידום אשראי סולארי** - היקף האשראי שאושר לתחום האנרגיה המתחדשת בשנת 2015 מסתכם בכ- 430 מיליון ₪, לעומת 310 מיליון ₪ בשנת 2014.

היקף אשראי לאנרגיה מתחדשת במיליוני ש"ח



∞ **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.

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

∞ **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.

∞ **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.

מתן אשראי לציבור

הבנק נותן שירותים ללקוחות במספר מגזרי פעילות, כאשר אחד מתחומי הפעילות העיקריים של הבנק הוא מתן אשראי. סך האשראי לציבור נטו בבנק עמד בשנת 2015 על 159,204 מיליון ₪, לעומת 147,569 מיליון ₪ בשנת 2014.



אשראי חברתי

הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי חברתי ללקוחותיו, ובמהלך 2015 העמיד סכום של 758 מיליון ₪ לקידום מטרות חברתיות לפי הפירוט הבא: (בשנת 2014 עמד הסכום על 687 מיליון ₪).

∞ **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 2015 הלוואות בסך של 672 מיליון ₪, מהם 27 מיליון ₪ במהלך שנת 2015 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 2015 הלוואות בסך של 1,862 מיליון ₪, מהם 731 מיליון ₪ במהלך שנת 2015 לבדה. זאת, לעומת 584 מיליון ₪ שהוקצו בשנת 2014.

מהלכים נוספים שמקדם הבנק בנושא:

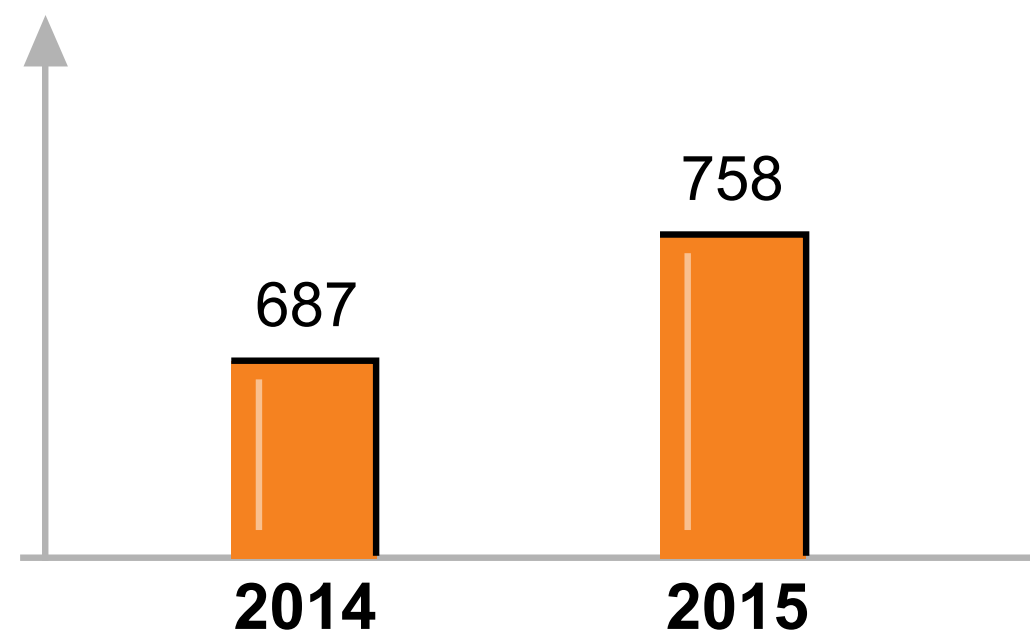
∞ **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה)** - תכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה, וזאת בניגוד למוצרים אחרים בהם החידוש מוגבל.

∞ **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.. כחלק מתהליך הבקרה על יישום ההסכמים החברתיים 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.



היקף אשראי חברתי במיליוני ש"ח





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 הרלוונטיים, אלמנטים הקשורים להיבטי הסיכונים הסביבתיים הן בפן המשפטי והן בפן העסקי.



לא משנה
אם אתה

עסק
גדול
או
עסק
קטן

מגיעה לך הלוואה
בערבות המדינה!





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.

המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת - אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות. חטיבת שיווק פרסום ופיתוח עסקים 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 עברה 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 2015 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, עורכת סקרים לבחינת מוצרי פיקדונות ומוצרים אחרים וכמובן סקרי תדמית ושיעור רצון. דיאלוג עם הקהל העסקי האסטרטגי לקבוצה נערך באמצעות כנסים, קורסים, מפגשי לקוחות ומתן חסויות לאירועים. לבנק מזרחי טפחות אתר אינטרנט ודף פייסבוק, בהם ניתן לפנות ולקבל תשובות בנושאים שונים.

כל מפגש ממלאים המשתתפים משוב. ממצאי המשובים מצביעים על שביעות רצון מאוד גבוהה מפעילויות נפגשים (ציון 4.62 מתוך 5).

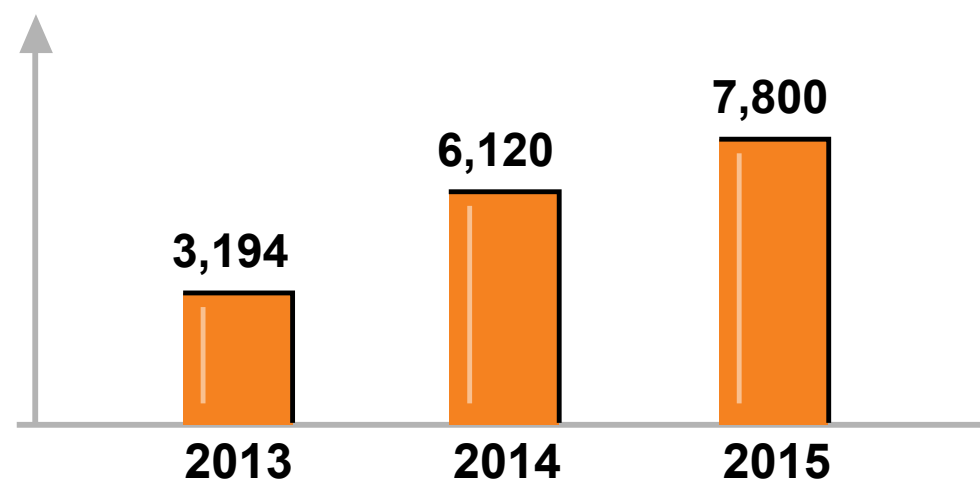
יתר על כן, בשנת 2015 התקיימו 33 מפגשים בנושאים פיננסיים שהעשירו ונתנו כלים לקהילה בתחומים הבאים: חיסכון, משכנתא, יעוץ פנסיוני והשקעות בשוק ההון. בפעילויות אלו השתתפו 1,240 אנשים.

להלן סניפי הבנק אשר קיימו פעילות "נפגשים במזרחי טפחות" בשנת 2015:



צפון	דרום	מרכז	דן	שרון	יהודה
קרית מלאכי	קרית מלאכי	כיכר המדינה	כפר גנים	עיר ימים	אלון שבות
נווה שאנן	ברנע אשקלון	לב דיזנגוף	מרום נווה	רעננה	מ"ע ירושלים
טבריה	רחובות	רמת אביב	בר אילן	אזוהת כפ"ס	
כפר יאסיף	נתיבות		ראש העין	קניון אורות	
נצרת			טרפון		

סה"כ משתתפים בהרצאות במסגרת "נפגשים"



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

∞ "נפגשים במזרחי-טפחות"

הפעילות הקהילתית "נפגשים במזרחי-טפחות" כוללת מפגשים קבועים המתנהלים בסניפים מרכזיים של הבנק. במסגרת המפגשים, הופכים סניפי הבנק למקומות מפגש שכונתיים, בהם מתקיימות מגוון פעילויות למבוגרים ולילדים בהנחיית מנחים ידועים. המפגשים מתקיימים בשעות הערב באווירה נינוחה, ואליהם מוזמנים תושבי השכונה - לקוחות כל הבנקים, ללא עלות.

במהלך שנת 2015 התקיימו למעלה מ-130 מפגשים שונים, ב-23 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ ובהם סניף בסביבת מגורים חרדית וסניפים ממוקדים למגזר הערבי - עם תכנים המותאמים לקהלי יעד אלו. בכל הפעילויות נכחו למעלה מ-7,800 משתתפים - לקוחות הבנק ולקוחות בנקים אחרים. בשנה זו, לראשונה חברה פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" לאסטרטגיית השמחה של הבנק והושק "שבוע השמחה": חמישה ימי פעילות רצופים במהלכם נערכו 23 פעילויות, למבוגרים ולילדים, שכולן עסקו בנושא השמחה.

הפעילויות השונות זוכות לאהדה רבה בקרב הקהילה הבאה לידי ביטוי בכמות המשתתפים. על מנת לוודא כי המפגשים תורמים הן לבנק והן למשתתפים, בסוף



∞ "מבצע כבקשתך"

על מנת להעניק ללקוחות את המבצעים המתאימים והרצויים להם ביותר, נשאלו הלקוחות באילו מבצעים הם מעוניינים. על סמך התשובות שהתקבלו, התאים הבנק את המבצעים שהוא מציע לחברי מועדון הלקוחות של מזרחי טפחות. בנוסף, מוצעים מבצעים רוחביים ללקוחות הבנק וכן שופרה הנגישות באמצעות שדרוג אתר המועדון.

∞ סקרי עמדות לקוחות

הקבוצה פועלת לקיום דיאלוג גם באמצעות סקרים בהודעות SMS, קבוצות מיקוד בנושאים שונים, סקרים בנושאי מוצרים, תדמית 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.

∞ דיאלוג ברשתות החברתיות

הבנק מאמין שהקשבה לרחשי ליבם של הלקוחות ומתן מענה לצורכיהם מאפשרים ראייה ארוכת טווח הנחוצה להצלחתו. כדי לממש תפיסה זו, הבנק משקיע 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 (לקוחות 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.



∞ כנסי לקוחות עסקיים

מתקיימים במרחבים 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 פסח נערך כנס גדול לכ-1,000 לקוחות קיימים ופוטנציאליים. כמו כן, התקיימו מספר כנסים למספר לקוחות מצומצם יותר.



∞ משובי לקוחות בסלולרי

בשנת 2015 החל הבנק לקיים דיאלוג עם לקוחותיו באמצעות משובים סלולריים. באמצעי זה הבנק פונה ללקוחות זמן קצר לאחר ביצוע אינטראקציה כלשהי עם הארגון (ביקור בסניף, פניה טלפונית וכו') בכדי ללמוד אודות שביעות רצונם מהשירות. לקוחות שאינם שבעי רצון מופנים לטיפול אצל מנהלת חווית לקוח בבנק, המספקת את המענה הנדרש בהתאם לתוכן המשוב.

∞ **משוב מיידי:** 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 ההצלחה של קמפיינים שיווקיים ואת משך השפעתם, בנוסף לסקרים קבועים הבוחנים אפקטיביות. בהתאם לתוצאות הדיאלוג עם הלקוחות, נערך הבנק להתאמת שירותיו ומוצריו.





יעדים

עמידה ביעדי 2015

הצעדים הבאים מול הלקוחות - יעדים לשנת 2016

- ∞ המשך הנגשה של כלל הסניפים בארץ (סיום צפוי בסוף 2017).
- ∞ הנגשת אתר האינטרנט של בנק מזרחי-טפחות בהתאם לתקנות בנושא עד סוף שנת 2016.
- ∞ התאמות נוספות של הכספונים ברמת החומרה והממשק צפויות להתבצע במהלך 2016.
- ∞ המשך הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה.
- ∞ שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה של לקוחות הקבוצה.
- ∞ המשך מתן שירות מיטבי בטיפול בתלונות.
- ∞ המשך סיוע הבנק לעסקים ולארגונים המקדמים מטרות חברתיות.
- ∞ גידול בפעילויות ובמספר המשתתפים ב"נפגשים במזרחי טפחות".
- ∞ הרחבת פעילות "נפגשים במזרחי טפחות" למגזרים ייעודיים- חרדים, ערבים וגיל שלישי.



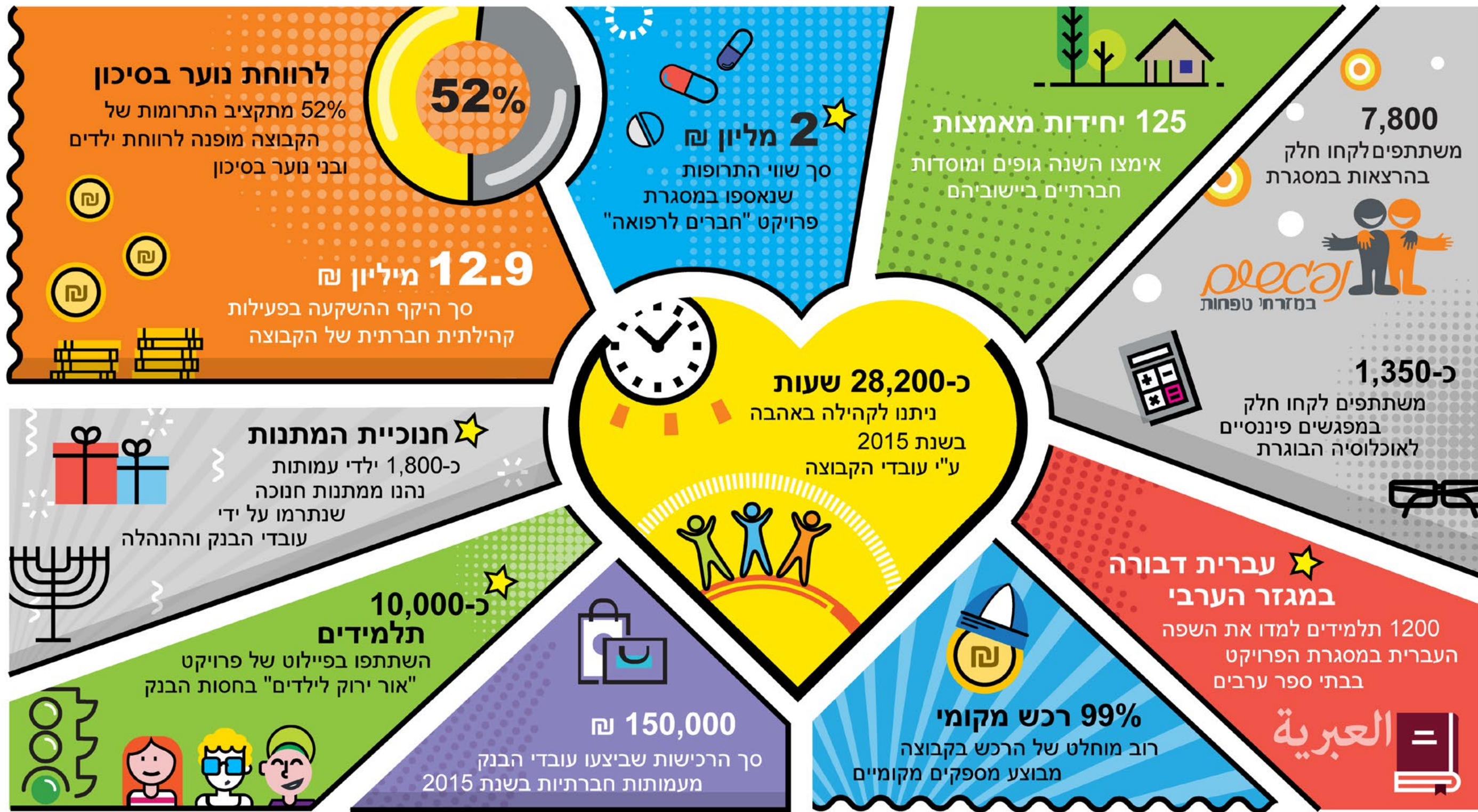
סטטוס	יעד
בוצע	המשך הנגשה של כלל הסניפים בארץ (סיום צפוי בסוף 2017).
בוצע	התאמות נוספות של הכספונים ברמת החומרה והממשק צפויות להתבצע במהלך 2015.
בוצע	העמקת הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה.
בוצע	שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה של לקוחות הקבוצה.
בוצע	התאמה והנגשה של מוצרים למגזרים נוספים.
בוצע	המשך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



הקהילה ואנחנו



הקהילה ואנחנו - מבט על



חדש בשנת 2015

השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות

המחויבות שלנו:

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 ע"י שיתופם בהחלטה על יעדי תרומות הבנק לעמותות, והן בשילובם בפרויקטים שונים שהבנק יוזם, כדוגמת איסוף תרופות, השתתפות במרתון ועוד.
 - ∞ **השקעה באמצעות תרומות, חסויות וציוד** - הבנק תורם ריהוט, מוצרי חשמל ומחשבים לעמותות שונות, לאחר בחינת הדוחות הכספיים שלהן ועמידתן בכללי ניהול תקין.
- נושא המעורבות בקהילה מנוהל בבנק על ידי היחידה "מזרחי טפחות בקהילה" שבאגף פיתוח ארגוני והדרכה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

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.

- הבנק מתמקד בעיקר בשני תחומים חברתיים מוגדרים, אליהם הוא מנתב את מרבית התרומות והפעילות ההתנדבותית שלו ושל עובדיו:
 - א. קידום וטיפוח ילדים ובני נוער המצויים במצוקה ובחסך.
 - ב. תמיכה בעמותות ועסקים המקדמים מטרות חברתיות ומעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים.

יחידות מאמצות

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" ופעילות מרוכזת לרווחת הילדים לפי אזורים בארץ.

מעורבות בפרויקטים לקידום ורווחת ילדים ובני נוער

כחלק ממדיניות טיפוח בני נוער וקידומם, הבנק לקח בשנת 2015 חלק בפרויקטים הבאים:

∞ **"אור ירוק לילדים"** - הבנק העניק חסות לפרויקט "אור ירוק לילדים" במסגרתו תלמידים בבתי ספר יסודיים מוכשרים בנושא הזהירות בדרכים. בשנת 2015 נערך פיילוט של התכנית בכ-50 בתי ספר, ובו השתתפו כ-10,000 תלמידים. ובשנת הלימודים 2016 מתוכננת ההדרכה בכ-250 בתי ספר ברחבי הארץ.

∞ **"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 54 פרויקטים בהם תומך הבנק. עובדי הבנק משתלבים בפרויקטים הנבחרים, הן ביעוץ ובליווי היישום והן במהלך מימוש הפרויקטים הנבחרים כחלק מהתנדבותם למען הקהילה.

∞ **שיתוף פעולה עם מכללת שנקר:**

∞ **"פרחי שנקר"** - טיפוח 80 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 ע"י נציג הבנק.



∞ **חנוכיית המתנות** - במסגרת פרויקט ייחודי, כ-1,800 ילדי עמותות חברתיות נהנו ממתנות חנוכה שנרכשו ע"י עובדי הבנק, תרומת העובדים והנהלת הבנק.



∞ **נבחרת הנוער לאולימפיאדת המתמטיקה** - הבנק העניק חסות לנבחרת הנוער המתחרה באולימפיאדת המתמטיקה, כחלק מתמיכתו בעידוד מצוינות בקרב בני נוער.

∞ **"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 110 פרויקטים התנדבותיים. עובדי הבנק שותפים בייעוץ ובליוי בני הנוער, בגיבוש המיזם ובהתנדבות בקהילה.

∞ **מסע האופניים "טור דה תרום"** - יוזמה שהחלה לפני שמונה שנים והפכה למסורת בבנק. הפרויקט מתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן ומטרתו גיוס כספים למען ילדי איל"ן. בשנת 2015 השתתפו במסע 140 עובדים.





ריכוז פעילויות באזורי הפעילות העיקרית של הבנק

לבנק שני מרכזים עיקריים בהם פועלות יחידות המטה, בעיר לוד ובעיר רמת גן.

1. פעילות קהילתית בעיר לוד - הבנק ועובדיו פועלים ומעורבים במימון ובעשייה חברתית משמעותית בלוד בפרויקטים הבאים:

∞ "הולילוד" - הבנק העניק חסות לפסטיבל סרטי נעורים שנכתבו והופקו ע"י תלמידי בתי הספר התיכוניים בלוד. הסרטים הוקרנו במסגרת פסטיבל הסרטים "הולילוד" שהתקיים לראשונה בעיר.

∞ מרכז לגיל הרך - הבנק תרם להקמת מרכז לגיל הרך המשרת את ילדי האוכלוסיות הערבית והיהודית המתגוררות בקרבת מתנ"ס שיקגו בעיר.

∞ "מתחברים לניצולים" - בעיר לוד ישנם כ-5,000 ניצולי שואה, שאינם מקבלים את הזכויות המגיעות להם ע"פ חוק. 15 עובדי בנק התנדבו לפרויקט ועברו הכשרה בנושא. המתנדבים ביקרו בבתי הניצולים וסייעו לניצולים לממש את זכאותם לקבלת זכויות ע"פ חוק.

∞ "מלודיקה" - הבנק מעניק חסות למועדון החברתי "מלודיקה", במסגרתו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר. במהלך השנה אף הוקרנו במועדון סרטים, לרווחת תושבי השכונה.

∞ 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, עדלודידע ומרוץ לוד.

2. 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

∞ **אתר "ערך מוסף"** - הבנק יזם את אתר "ערך מוסף" - פלטפורמה מקוונת למוצרים ולשירותים המיוצרים על ידי כ-200 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 רכש 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 2015 עמד על כ-150,000 ₪ (לעומת 130,000 ₪ בשנת 2014).

∞ **חנות "ערך מוסף - מתנות ועוד"** - הבנק מעניק חסות לחנות הממוקמת בדיזנגוף 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.

∞ **"יוצרים מהלב למען הקהילה"** - החל משנת 2010 מתקיים בחול המועד סוכות יריד "יוצרים מהלב למען הקהילה" בתמיכת הבנק. ביריד, הממוקם בשדרות ממילא, משתתפות 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.

∞ **"סיפור חוזר"** - הבנק חבר לעמותת "שכולו טוב" לפרויקט משותף להפעלת מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק באמצעות ספריה אינטרנטית. במסגרת זו הוקמה ספרייה בבניין על ידי משתקם מעמותת "שכולו טוב".

∞ **חסות לעמותות המשתתפות בירידי מתנות המיועדים לעובדים ולספקים** - הבנק מעניק חסות לעמותות המציגות את מוצריהן בירידי המיועדים לארגונים המתעניינים ברכישת מתנות חג לעובדיהם.

2. תמיכה בעסקים חברתיים

∞ **פרויקט "עסק עם ערך"** - תכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. "קול קורא" שהתפרסם בעיתונות הזמין עסקים חברתיים מתחילים להגיש מועמדות למיזם וליהנות ממענק כספי של הבנק ומליווי מקצועי של אנשי עסקים. בשנת 2015 נענו לקול הקורא כ-75 עסקים ועמותות, מתוכם נבחרו חמש עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושאים: כתיבת תכנית עסקית, פיתוח ארגוני, שיווק, ניהול משאבי אנוש, וכדומה. וכן קיבלו מענק כספי להגדלת והרחבת העסק בהתאם לתכנית העסקית.



קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים

הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום חינוך פיננסי בקרב אוכלוסיות נרחבות ובמסגרת זו מקיים מספר פעילויות:

∞ **"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. בשנת 2015, התוכנית הועברה כפיילוט להכשרת בני נוער ב-8 ישובים ערביים. הופקו לקחים מהפיילוט לצורך העלאת הערכה בערבית לאתר הבנק.

בנוסף, בשנת 2015 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות לימודים וכתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים ובמסגרת פרויקט תכלית - שרות לאומי של נערים בסיכון אשר לא גויסו לצה"ל.

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



∞ **פרויקט סטודנטים מתמחים** - במסגרת מעורבות הבנק והשקעתו בקהילה, הבנק מפעיל מספר יוזמות המעסיקות בבנק סטודנטים בזמן לימודיהם במטרה לתת להם התנסות מקצועית ולסייע להם להשתלב בשוק העבודה:

∞ **"עולים יחד"** - שילוב סטודנטים יוצאי אתיופיה בעבודה בבנק במהלך חופשת הקיץ.

∞ **עמותת "אלומה"**, המרכז הבינתחומי בהרצליה, והמכללה למנהל - משלבים סטודנטים בעבודה בבנק בתקופת לימודיהם.

∞ בשנת 2015 הוקם בחסות הבנק המרכז לייעוץ פיננסי לסטודנטים במכללת תל חי "נושמים לרווחה - מכללת תל חי". במרכז עובדים סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מאנשי הבנק.



∞ **הקמת מכללה לעסקים קטנים של מזרחי טפחות בשיתוף המי"ל - 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 2015 התקיימו 12 קורסים בהם נטלו חלק 205 משתתפים.



∞ **כנסי היכרות עם העולם העסקי -** בשנת 2015 ערך הבנק שני כנסים מרחביים, אחד מהם למגזר הערבי, ללקוחות הבנק וללקוחות פוטנציאליים, במטרה לסייע להם בהכרת העולם העסקי, ולחשוף אותם לשירותי הבנק

בתחום האשראי (כדוגמת קרן המדינה) ובתחומים נוספים. כמו כן התקיימו שני כנסים מרחביים ליועצים עסקיים. בכנסים השתתפו כ- 670 לקוחות קיימים ופוטנציאליים.

∞ **מפגשים בנושאים פיננסיים במסגרת תכנית "נפגשים במזרחי-טפחות"** - בשנת 2015 התקיימו 33 מפגשים ללא עלות בסניפי הבנק ברחבי הארץ, שכללו הרצאות בנושא חיסכון, ייעוץ פנסיוני, משכנתא והשקעות בשוק ההון. המפגשים התקיימו בסניפים בשעות הערב באווירה נינוחה ונעימה. מפגשים אלו נערכו כחלק מפרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות", במסגרתו, הופכים סניפי הבנק למקומות מפגש שכונתיים, בהם מתקיימות מגוון פעילויות. סה"כ בשנת 2015 השתתפו במפגשים בנושאים פיננסיים 1,240 איש.

∞ **יום עיון למנהלי עמותות -** התקיים יום עיון בהשתתפות 50 מנהלי עמותות. ביום זה ניתנו כלים לניהול פיננסי נכון של העמותה.

∞ **יום עיון לבני משפחות העובדים המנהלים עסק -** התקיים כחלק מפעילות שבוע האחריות החברתית. ביום זה השתתפו כ-50 אנשים. יום העיון פנה אל משפחות עובדי הבנק שהינם בעלי עסקים קטנים או בינוניים והתמקד בסוגיות בניהול עסקי. במסגרת יום העיון שהתקיים, במעמד מנכ"ל הבנק, הועשר הידע העסקי של בני המשפחה בתחומים פיננסיים ושיווקיים. ההרצאות הועברו הן על ידי מנהלים בכירים בבנק והן על ידי מרצים חיצוניים.

∞ **"שיעור אחר" בבנק יהב -** בשנת 2015 התנדבו 171 עובדי בנק יהב, ב-20 קורסים ברחבי הארץ עם עמותת שיעור אחר להקניית ידע כלכלי וכלים לילדים משכבות מוחלשות.

שילוב משפחות העובדים בפעילות הקהילתית

גם השנה הזמינה "מזרחי-טפחות בקהילה" את בני משפחות העובדים לקחת חלק ולהיות שותפים בפעילויות למען הקהילה:

∞ **המרוץ העממי במרתון ירושלים** - מרוץ הנערך בחסות הבנק ובשיתוף האגודה למלחמה בסרטן, בו השתתפו ב-2015 כ-230 עובדים ובני משפחותיהם.

∞ **צעדת פסח** - צעדה למען המאבק בסרטן, המתקיימת זו השנה השישית, ובה השתתפו השנה כ-150 עובדים ובני משפחותיהם.

∞ **אורזים תורמים** - אריזת חבילות מזון בחמישה מוקדים ברחבי הארץ, בו התנדבו עשרות עובדים וילדיהם.



תמיכה במיזמים העוסקים ברווחה בריאותית

הבנק מעניק חסות למגוון פעילויות רווחה לאוכלוסייה צעירה הנמצאת במצוקה בריאותית ותומך בהם ובבני משפחותיהם. להלן הפעילויות המרכזיות בתחום זה:

∞ **"חברים לרפואה"** - עמותה המפעילה בית מרקחת חברתי, על ידי איסוף תרופות שאינן בשימוש והעברתן כתרומה לאנשים שידם אינה משגת לקנותן. הבנק חבר לעמותה ובמסגרת יוזמה זו, נאספים מעובדי הבנק ומלקוחותיו תרופות שאינן בשימוש (גם כאלה שפג תוקפן). האיסוף מתבצע בסניפים, במכלי איסוף ייעודיים, ומועבר לעמותה. התרופות נבדקות על ידי רוקחים מקצועיים ומועברות לחולים נזקקים שאין להם אפשרות כלכלית לעמוד בהוצאות רכישת התרופות. במהלך שנת 2015 נאספו תרופות בשווי של כ-2 מיליון ₪ בנוסף לתרופות שפג תוקפן והועברו למחזור.

∞ **משאלת לב** - עמותה הפועלת להגשמת חלומות ומשאלות של ילדים החולים במחלות קשות. . במסגרת זו הבנק נותן חסות לאירוע העמותה לגיוס כספים והוא גם שותף בהגשמת משאלות הילדים באמצעות עובדי הבנק.

∞ **זיכרון מנחם** - עמותה המטפלת בילדים חולי סרטן ובשיתוף פעולה איתה מקיים הבנק אחת לשנה יום כיף באילת ל-150 ילדים, מאז שנת 2010. בשנת 2015 קיים סניף אילת מסיבת חנוכה עם ילדי העמותה ששהו בנופש באילת ואירח עשרות ילדים חולים ובני משפחותיהם בבניין הבנק בלוד. במהלך השנה אימץ סניף גאולה בירושלים את ילדי "זכרון מנחם" ובמסגרת פעילותו הוא חוגג עימם בחגים ובימי ההולדת של הילדים.

∞ **עזר מציון** - עמותה הפועלת לרווחת ילדים חולי סרטן. בשנת 2015 הבנק סייע בפעילות מחנה הקיץ לילדים החולים ולבני משפחותיהם.

∞ **"שמחה לילד"** - עמותה הפועלת לרווחת ילדים החולים במחלות קשות. בשנת 2015 העניק הבנק חסות למחנה נופש שהתקיים באילת ואירח כ-150 ילדים חולים בהשתתפות נציגי עובדים מתנדבים מסניף אילת.

∞ **שלווה** - עמותה הפועלת לרווחת ילדים בעלי צרכים מיוחדים. בשנת 2015 הבנק קיים, בשיתוף העמותה, מחנה קיץ לילדים באילת בהשתתפות עובדי הסניף בעיר.

פעילויות נוספות של הבנק לטובת החברה הישראלית

∞ **"עברית דבורה"** - השנה חבר הבנק ל"קרן אברהם" לצורך הפעלת תכנית העשרה של השפה העברית בבתי ספר ערביים. לצורך כך נבחרו 10 בתי ספר לביצוע פיילוט בהם למדו למעלה מ-1,200 תלמידים את השפה העברית על ידי מורים יהודיים. לאור חוות הדעת החיובית ושביעות הרצון מהתכנית הוחלט להרחיב את התכנית ל-30 בתי ספר ערביים.

∞ **מלגות ליוצאי אתיופיה** - גם השנה המשיך הבנק להעניק מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה, וזאת במסגרת הקשר עם מכון פוירשטיין והאוניברסיטה העברית שנוצר עוד במהלך 2014.



מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

פעילות שלוחת הקבוצה בארה"ב (סניף בלוס אנג'לס) בתחום הקהילתי מתמקדת בשלושה מישורי פעילות עיקריים:

1. השקעות בבנקים בבעלות מיעוטים: הסניף משקיע 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.



מעורבות בקהילה של בנק יהב

העצמת נוער מהעדה האתיופית למנהיגות: התוכנית החלה בנובמבר 2015 במרכז הקליטה במבשרת ציון. תוכנית המנהיגות "זו"ם" נכתבה ומועברת ע"י עמותת "פידל" וכוללת פיתוח תחושת הזהות והמנהיגות בקרב בני נוער מהקהילה האתיופית, מפגשים עם מודלים לחיקוי ומרצים אורחים וסיוע לימודי במקצועות הליבה. בנוסף, הוקמה לילדים קבוצת כדורסל במרכז הקליטה בשיתוף הפועל יהב ירושלים.

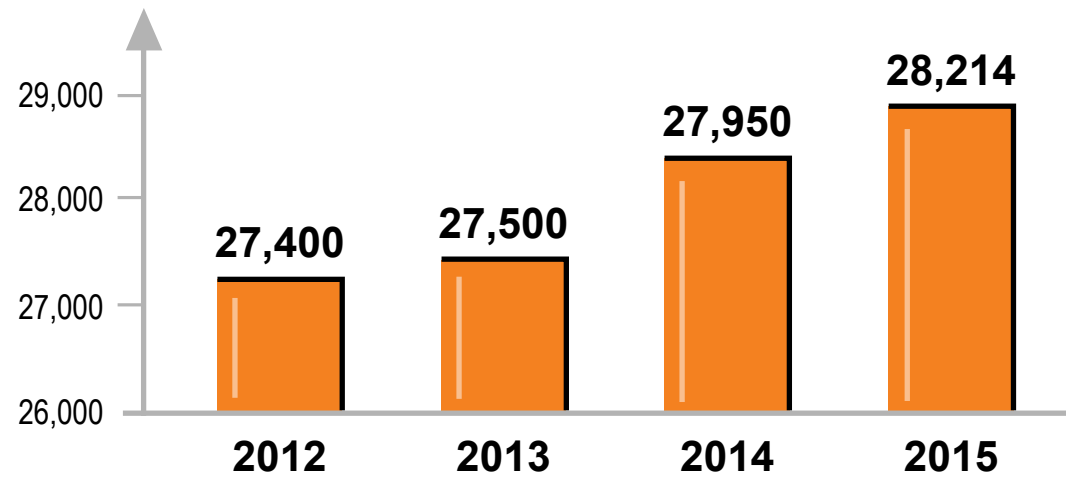
בנוסף, התקיימו הפעילויות הבאות:

- ∞ 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 קבוצות כדורסל לנוער בשיתוף הפועל ירושלים
- ∞ השתתפות במסע אופניים טור דה תרום למען אוכלוסיית הנכים, בשיתוף עמותת איל"ן.
- ∞ מנטורינג לחיילים בודדים משוחררים ולסטודנטים יוצאי אתיופיה.
- ∞ ביקורים בבתי חולים במחלקות ילדים.

השקעה בקהילה

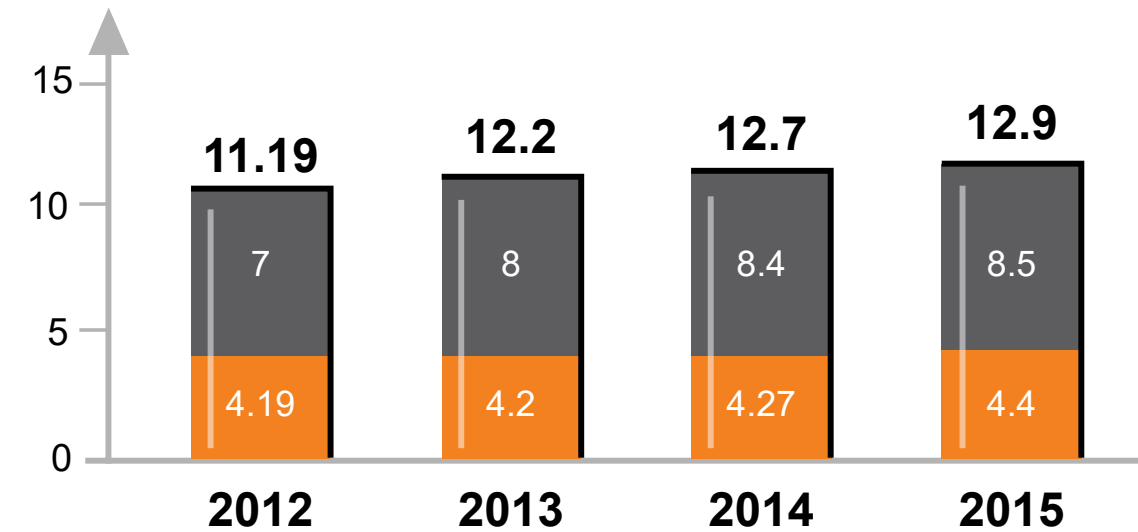
במהלך שנת 2015 השקיעו עובדי קבוצת הבנק 28,214 שעות התנדבות בקהילה. כפי שניתן לראות בגרף לעיל, ישנה מגמת עליה בשעות ההתנדבות של העובדים מאז 2012.

סך שעות התנדבות עובדים בקהילה



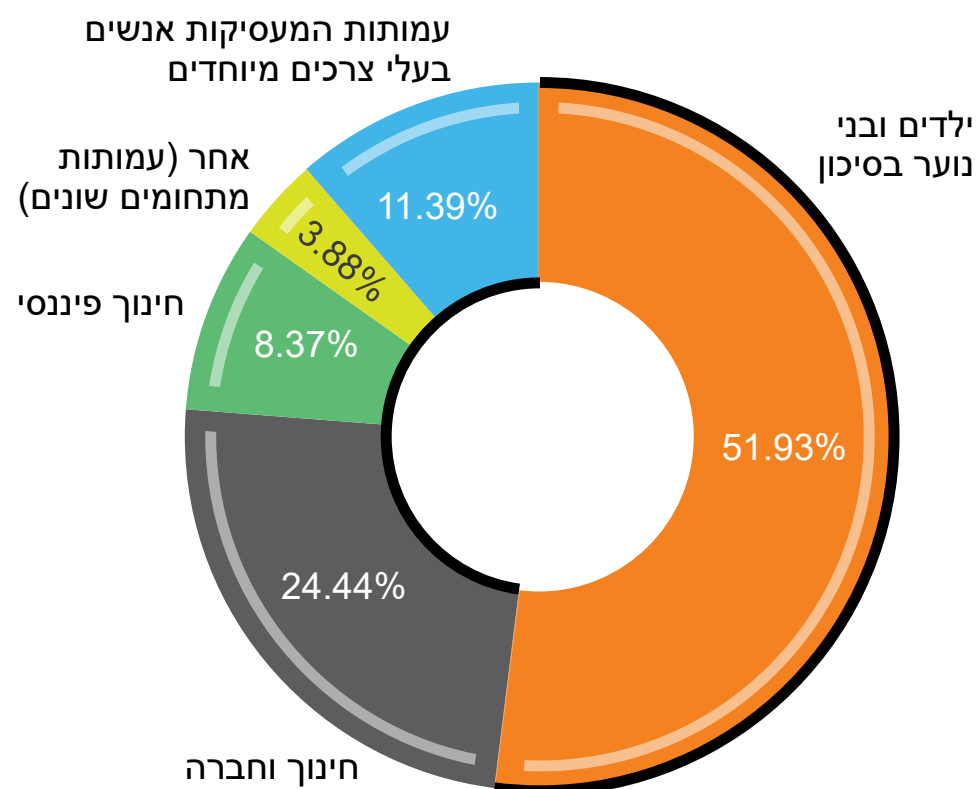
סך היקף ההשקעה בפעילות קהילתית חברתית של הקבוצה בשנת 2015 עמד על 12.9 מיליוני ₪. (נתון זה כולל את היקף התרומה של שלוחות הבנק בחו"ל). היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות הכספיות העומד על 8.5 מיליוני ₪ וכן משווין הכספי של שעות ההתנדבות של העובדים (שוות ערך ל-4.4 מיליוני ₪). מלבד תרומה כספית, הבנק תורם מעת לעת גם ציוד ותשתיות. במסגרת זו, הבנק תרם בשנת 2015 רהיטים, מוצרי חשמל, ומחשבים.

היקף ההשקעה בפעילות קהילתית חברתית בקבוצה (במיליוני ₪)



סך תרומה לקהילה (₪) | שעות עבודה קהילתית בערך כספי

להלן פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות:



דיאלוג עם הקהילה

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

<p>רשויות מקומיות</p>	<p>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.</p> <p>דוגמאות לפעילויות שבוצעו כתוצאה מדיאלוג זה בשנת 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> ∞ בעקבות פניית מחלקת הרווחה בעיריית רמת גן הוזמנו כ-300 ילדי רווחה לצפות בהצגה בחג החנוכה. ∞ בעקבות איתור צרכים בעיריית לוד פנו אל הבנק בבקשה לתרום להקמת מרכז לגיל הרך במתנ"ס "שיקגו", וכן לתת חסות לאירועים שונים המתקיימים בעיר - עדלודידע, פסטיבל סרטי נוער, פרויקט בר מצוה ועוד. ∞ בעקבות פניה של עיריית עכו והמכללה לאיכות השלטון, הבנק נותן חסות בתכנית להכשרת מנהיגות מקומית בעיר עכו. ∞ אחת לרבעון מתכנסת ועדת היגוי המורכבת מנציגי הגופים המפעילים את "מלודיקה" ובוחנת את תכניות הפעולה של המועדון, מעקב אחר מימוש תקציב הפעילות, מספר הפעילויות המבוצעות, מספר הנערים המשתתפים וכו'. בהתאם לכך ננקטות פעילויות שונות (למשל - הרחבת ימי ושעות הפתיחה של המועדון וחשיפה לקהלים נוספים).
<p>עמותות חברתיות</p>	<p>הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם עמותות וארגונים. דיאלוג זה מסייע באיתור צרכים ובבחירת מיזמים להם הבנק שותף.</p> <p>דוגמאות לפעילויות שבוצעו כתוצאה מדיאלוג זה בשנת 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> ∞ חנוכיית המתנות - בעקבות פניית עמותות המטפלות בילדים בסיכון לרכישת מתנות לילדי פנימיית לחנוכה, נרכשו כ-1,800 מתנות לילדים, תרומת העובדים והנהלת הבנק. ∞ אורזים ותורמים - בעקבות פניה של עמותות המחלקות חבילות מזון למשפחות רווחה ולניצולי שואה לסייע להם באריזת חבילות המזון, יזם הבנק את פרויקט "אורזים ותורמים" במסגרתו עובדים וילדיהם התנדבו לאריזת חבילות מזון בחמישה מוקדים ברחבי הארץ. ∞ תקציב תרומה לקהילה - במסגרת פרויקט "שותפים מבחירה" מתקיים דיאלוג עם כל העמותות הזוכות בהחלטה לאיזה מיזמים ייועדו כספי התרומה.
<p>לקוחות</p>	<p>"שותפים מבחירה" - יוזמה המאפשרת ללקוחות הבנק לקחת חלק בהחלטה לגבי תרומות הבנק. במסגרת זו פונה הבנק ללקוחותיו ומציע להם להשמיע קולם בבחירת אפיקי התרומה של הבנק לעמותות המטפלות בילדים ונוער בסיכון. ב-2015, בוצע הפרויקט בפעם השמינית, ובמסגרתו העניק הבנק תרומה בסך חצי מיליון ₪ לשמונה עמותות שנבחרו על ידי הלקוחות.</p>
<p>עובדים</p>	<p>"הצבעת - השפעת" - פרויקט במסגרתו עובדי הבנק בוחרים חמש עמותות מצטיינות המעסיקות בני נוער בסיכון, המופיעות באתר "ערך מוסף", עמותות אלו מקבלות תרומה מהבנק.</p>



תקשור הפעילויות והזמנה להצטרף לפעילות מבוצעת בערוצים הבאים:

- ∞ **אתר הבנק** - פרסום פעילויות באתר הבנק כפלטפורמה לשיתוף לקוחות בפרויקטים חברתיים שונים (דוגמאות: הזמנה ליריד "יוצרים מהלב למען הקהילה", הרשמה למרתון ירושלים, פרויקט איסוף תרופות לעמותת "חברים לרפואה", פרסום קול קורא לפרויקט "עסק עם ערך")
- ∞ **דיאלוג פנים ארגוני** - הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם העובדים באמצעות תקשור פנים ארגוני ופרסום 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.
- ∞ במסגרת שבוע האחריות התאגידית שקיים הבנק במהלך חודש יוני 2015 הוקרנו במקומות מרכזיים בבנק תמונות וסרטונים המציגים את פעילות הבנק בקהילה.

בדיקת אפקטיביות של הפעילויות

- בכל הפרויקטים נעשה מעקב צמוד וליווי של הבנק המוודא שכספי התרומה מגיעים ליעדם. בנוסף, בוחן הבנק את אפקטיביות התרומה בדרכים הללו:
- ∞ **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 ומשתפים 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).

∞ **פרויקט "עסק עם ערך"** - בתום שנת פעילות ותמיכה בעסקים החברתיים התקיים מעקב אחר מידת ההתפתחות והשיפור של העסקים בפרמטרים שונים. עולה כי המיזמים שהשתתפו בפרויקט הגדילו פי 2-3 את הכנסתם החודשית הממוצעת, את הרווחיות שלהם ואת מספר המועסקים ביוזמה.

∞ **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).

∞ **מסע האופניים "טור דה תרום"** - בתום המסע הועברו שאלוני משוב לעובדי הבנק שהשתתפו במסע האופניים. מרבית ממשתתפי המסע הביעו שביעות רצון גבוהה מהמסע וממטרתו, (ציון 4.7 מתוך 5), ו-90% מהרוכבים הביעו רצון להשתתף בו גם בשנים הבאות.

∞ **חנות "ערך מוסף מתנות ועוד"** - בבנק מתבצע מעקב אחר הפעילות העסקית של החנות במטרה להגדיל את מכירות ופדיון החנות. אחת לרבעון מתקבל דוח הסוקר את היקף המכירות, רווחיות ועוד. ניכרת עלייה בהיקף המכירות של מוצרי החנות בתקופת חגי ישראל וזאת בעקבות פעילויות שיווק הננקטות מעת לעת.

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:

מחייבת ולהימנע מכל סוג של אפליה. כל הרכישות המהותיות של הבנק עוברות סינון לפי קריטריון זה. ניהול נושא הרכש מיושם 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.

על נושא הרכש אמון בבנק אגף לוגיסטיקה מנהל והתייעלות הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

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 וסיורים של נציגי הבנק אצל הספקים, במטרה לבחון, בין היתר, היבטי שמירה על זכויות אדם בסיסיות של הספק כלפי עובדיו. כמו כן, במסגרת השיקולים לבחירת ספק נלקחת בחשבון התייחסות הספק להיבטים בתחום האחריות הסביבתית. בנוסף, הבנק דואג לניהול אחראי של שרשרת האספקה תוך עידוד רכש מקומי (תוצרת כחול לבן), כך שהרוב המוחלט של הרכש בבנק הינו מספקים מקומיים.

כחלק מניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה, 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



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 2015 ביקרו נציגי הבנק בחצרות של 90% 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 2015 לא נמצאו ליקויים אצל הספקים ולא נפתחו הליכי הפסקת התקשרות.

עובדי מיקור חוץ: במהלך שנת 2015 הועסקו בבנק כ-65 עובדים במיקור חוץ. בנוסף, הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי הקבלן (ניקיון, שמירה והסעדה) ייבדקו על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו הפסיק הבנק בשנת 2015 את ההתקשרות עם שתי חברות אבטחה, כיוון שלא שיתפו פעולה כיאות בביקורת שנערכה אצלם על ידי בודק השכר המוסמך של הבנק.

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 מצטיית ופועל בהתאם לחוקי המדינה.

תיאור שרשרת האספקה ורכש

לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים. הקבוצה מקבלת שירותים מכ-3,000 ספקים (מתוכם כ-950 ביהב), 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 2015 עמדו הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצת מרחי-טפחות על כ-527 מיליון ₪.

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.



יעדים

עמידה ביעדי 2015

יעדים עתידיים 2016

- ∞ גידול של 10% במספר המשתתפים בהדרכות פיננסיות.
- ∞ השלמת תרגום ערכת "דרך הכסף" לערבית והעלאתה לאתר הבנק.
- ∞ גידול של כ-15% במספר המשתתפים בקורסים במכללה לעסקים קטנים.
- ∞ גידול של 50% במספר התלמידים מהמגזר הערבי המשתתפים בהעשרה בעברית במסגרת פרויקט "עברית דבורה".
- ∞ הרחבה וחזוק הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה.
- ∞ העמקת הקשר עם הקהילה בלוד ופיתוח מיזמים נוספים.
- ∞ הרחבת פעילות "אור ירוק לילדים" לכ-250 בתי ספר יסודיים נוספים ברחבי הארץ.
- ∞ שמירה על רוב מוחלט של רכש מקומי בקבוצה.
- ∞ לפחות אחת לחודש ביקור מדגמי אצל ספקים מרכזיים.



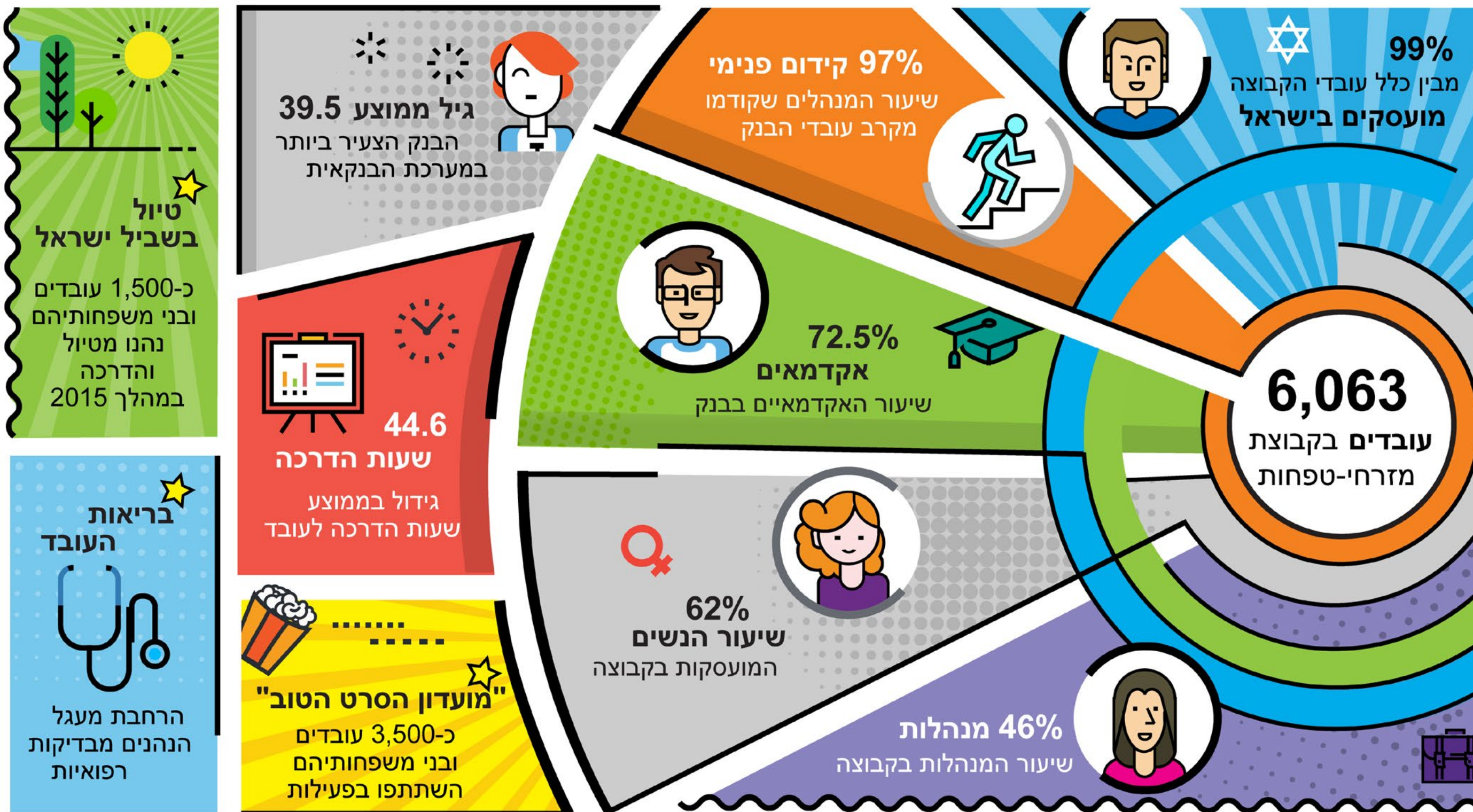
סטטוס	יעד
בוצע	ביצוע פיילוט של ההדרכה הפיננסית "דרך הכסף" עם בני נוער במגזר הערבי ותחילת פעילות במגזר הערבי
בוצע	העמקת הפעילות הקהילתית במגזר הערבי בהתאמה לפתיחת סניפים חדשים במגזר
בוצע	הגברת מעורבות לקוחות בפרויקטים חברתיים
בוצע	העמקת הקשר עם הקהילה בלוד
בוצע	בנק יהב - פיתוח תכנית מנהיגות לילדי הקהילה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

העובדים שלנו





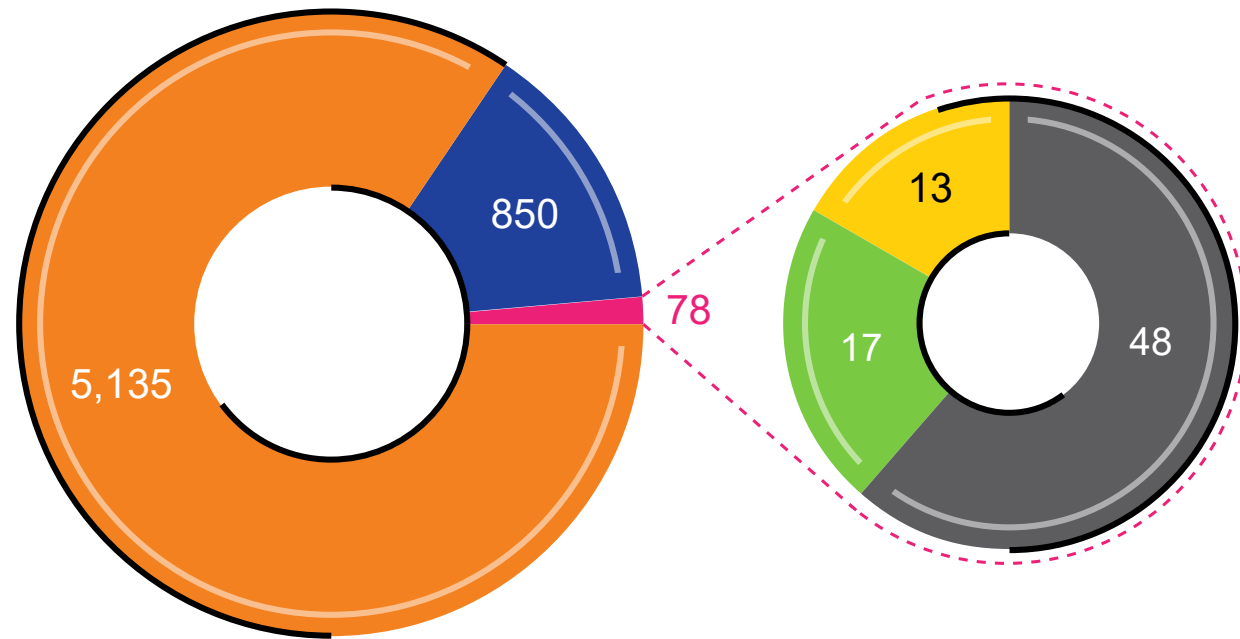
העובדים שלנו - מבט על



חדש בשנת 2015

מחויבות הקבוצה כלפי עובדיה

סך עובדי קבוצת מזרחי טפחות 2015



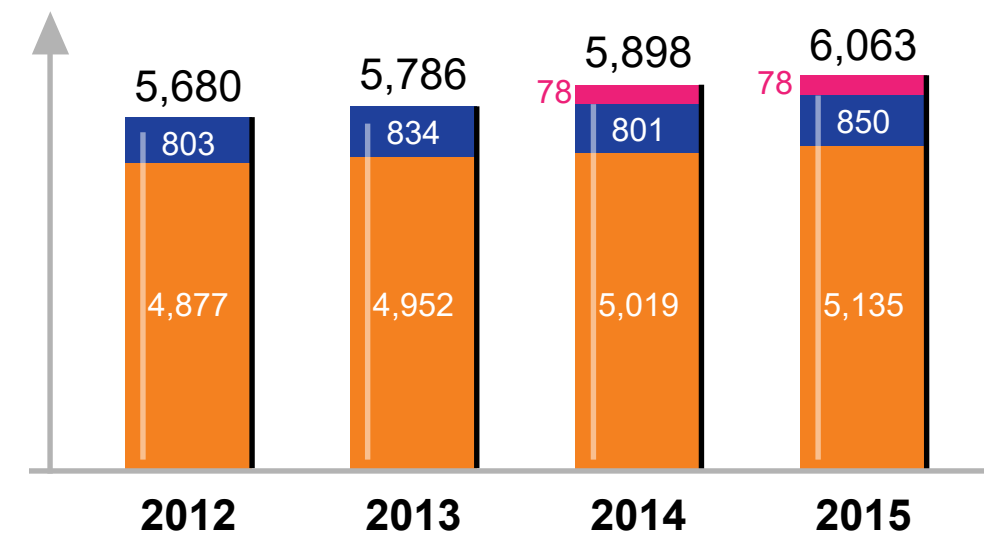
■ מזרחי טפחות (כולל חט' טכנולוגיה) ■ יהב
■ לונדון ■ שוויץ ■ לוס אנג'לס

מבין כלל העובדים בקבוצה, 93% מהעובדים הועסקו במשרה מלאה, והיתר במשרה חלקית (יש לציין כי רוב המועסקים במשרה חלקית הינם סטודנטים העובדים במרכז הבנקאות). הבנק פועל להבטחת זכויות עובדיו בפרט וזכויות האדם בכלל. על כן, לא קיימת בבנק העסקת ילדים או העסקה בכפייה.

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.

פרופיל העובדים

בקבוצת מזרחי טפחות הועסקו נכון לסוף שנת 2015 למעלה מ-6,000 עובדים, הן בבנק מזרחי-טפחות (הכולל גם את עובדי יחידת הטכנולוגיה), הן בבנק יהב, והן בשלוחות חו"ל: שוויץ, לונדון ולוס אנג'לס. נכון ל-31/12/2015 הועסקו בקבוצה 6,063 עובדים, זאת לעומת 5,898 עובדים בשנת 2014.

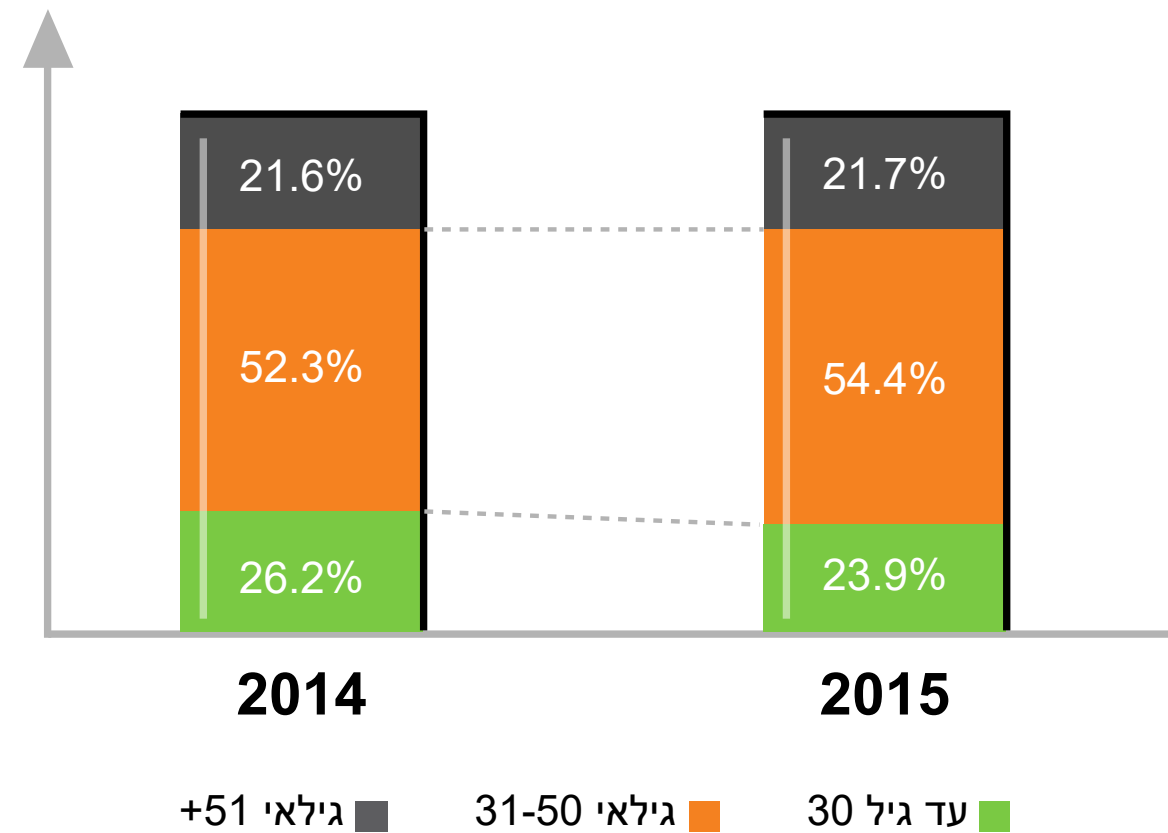


■ מזרחי טפחות (כולל חט' הטכנולוגיה) ■ יהב ■ שלוחות



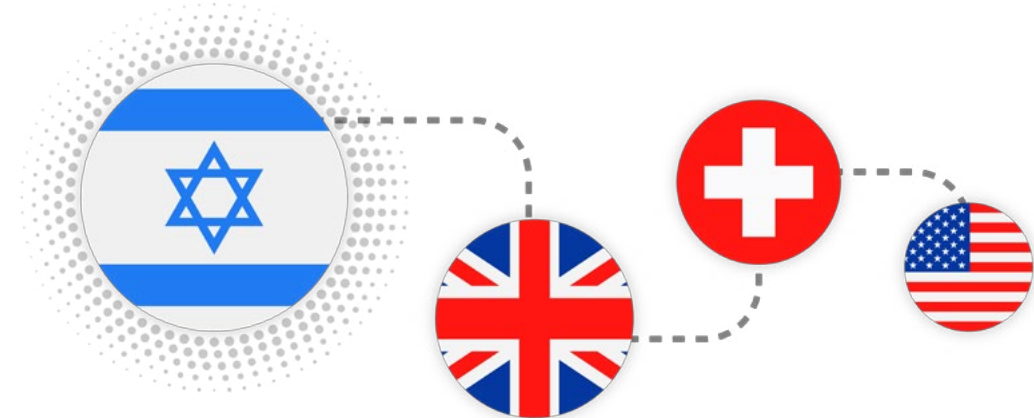
גילאי העובדים

הגיל הממוצע של עובדי מזרחי טפחות (לא כולל את חטיבת הטכנולוגיה) הוא 39.5, הגיל הממוצע בקבוצה הינו 40.1. מרבית עובדי הקבוצה (54%) הם בגילאי 31-50, 24% מעובדי הקבוצה הם עד גיל 30 ואילו 22% מעובדי הקבוצה בני 51 ומעלה.



אחוז מסך עובדי הקבוצה	מספר עובדים	אזור העסקה	
9%	550	חיפה והצפון	ישראל
7%	434	שרון	
23%	1,372	תל אביב רמת גן	
7%	427	דן	
8%	487	מרכז	
17%	1,004	לוד	
18%	1,104	ירושלים והסביבה	
10%	607	דרום	
99%	5,985	סה"כ ישראל	
0.79%	48	לונדון	אנגליה
0.28%	17	ציריך	שוויץ
0.21%	13	לוס אנג'לס	ארה"ב
100%	6,063	סה"כ קבוצת מזרחי-טפחות	

בשלוחות חו"ל מועסקים 78 עובדים. חלקם גויסו 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.



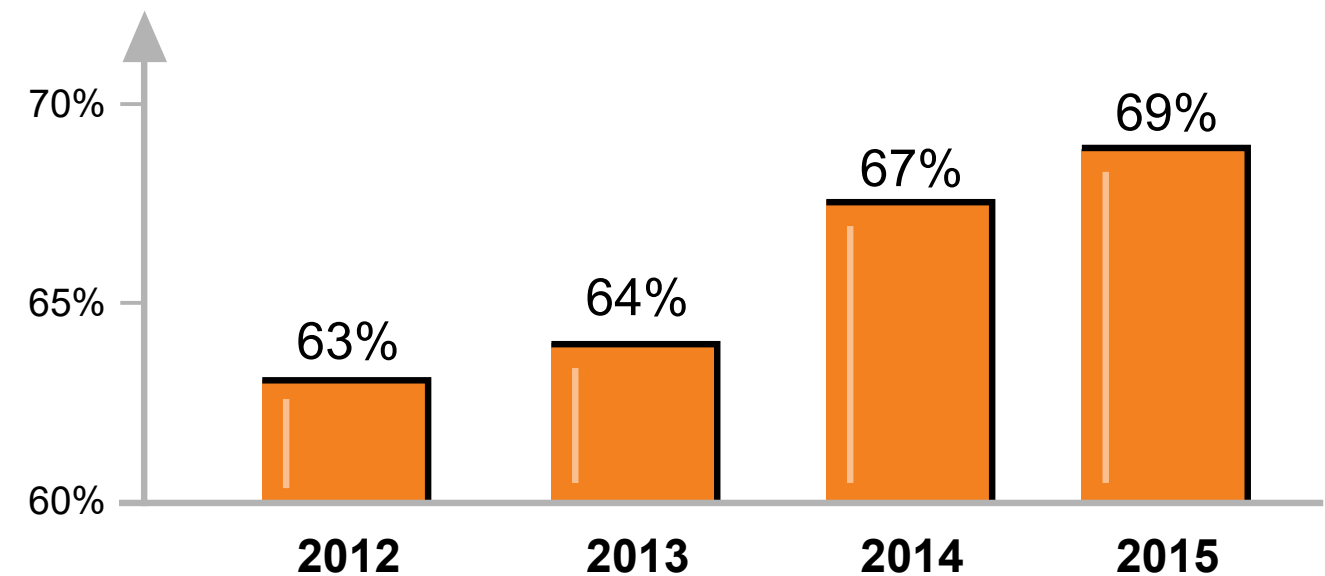
פילוח גאוגרפי

כ-99% מעובדי הקבוצה מועסקים בישראל (5,985 עובדים). מרביתם מועסקים באזור ירושלים והסביבה, תל אביב, ברמת גן ולוד. ואילו כאחוז מעובדי הקבוצה מועסקים בשלוחות חו"ל.

השכלה

בשנת 2015 עמד אחוז האקדמאים בבנק מזרחי טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) על 72.5% ואחוז הסטודנטים על 9%. אחוז האקדמאים בקבוצה עמד על 69%. נתון המהווה עליה באחוז האקדמאים בקבוצה משנה שעברה.

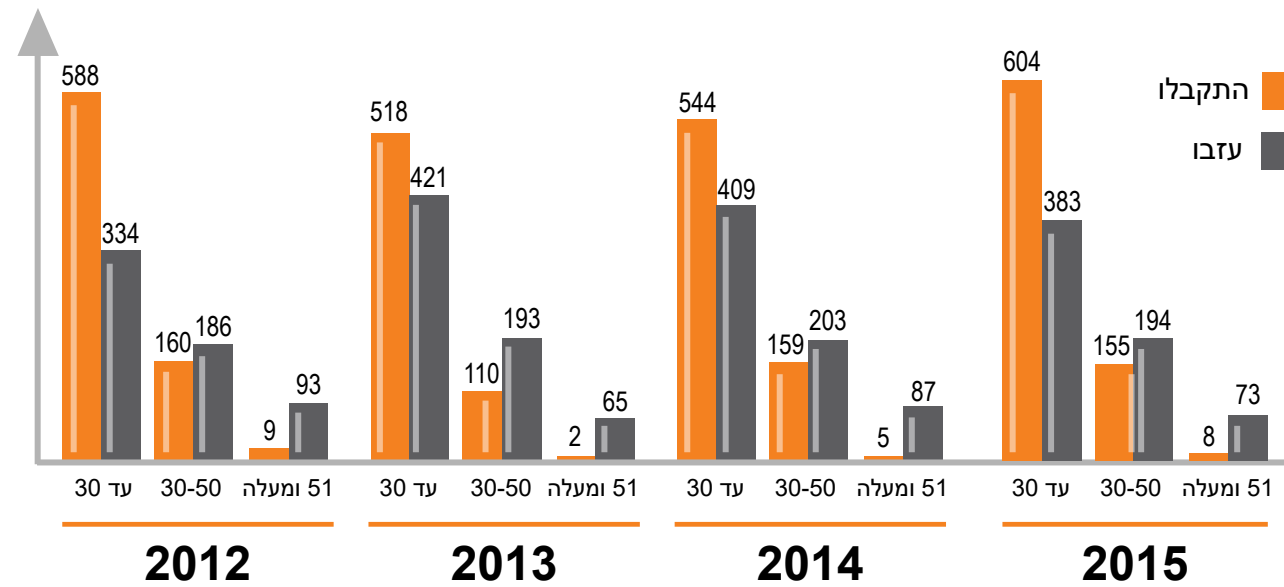
אחוז האקדמאים בקבוצה



* בדוח הקודם נפלה טעות בחישוב אחוז האקדמאים בקבוצה לשנת 2014. הנתון המופיע כעת בגרף לעיל (67%) הוא הנתון המדויק.

תחלופת עובדים

בתרשים המוצג להלן ניתן לראות את היקפי התחלופה בכל קבוצת גיל, המעידים על היותו של הבנק מקום עבודה מבוקש עבור אוכלוסייה צעירה. כמו כן, ניתן לראות כי כמו בשנת 2014, גם בשנת 2015 היקף המצטרפים לבנק עולה על היקף העוזבים: בשנת 2015 הצטרפו למזרחי-טפחות 767 עובדים חדשים, מתוכם 267 גברים ו-500 נשים. 650 עובדים סיימו בשנה זו את עבודתם בקבוצה, בהם 261 גברים ו-389 נשים.



יש לציין כי תחלופת העובדים הגבוהה בשכבת הגיל "עד 30" נובעת מהעובדה שבמרכזים הטלפוניים ישנם עובדים הנמנים על אוכלוסיית הסטודנטים, שעבודתם מתאפיינת בתנודתיות (עזיבה בתקופת בחינות, סיום לימודים וכיו"ב).

חזרה מחופשת לידה - במהלך 2015 יצאו 468 עובדות לחופשת לידה וחזרו 304 עובדות. עובדות חוזרות מחופשת לידה לתפקידן. השינויים, אם נעשים, נעשים בתיאום עם העובדת



קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

המחויבות שלנו:

הנהלת הבנק רואה בעובדי ומנהלי הבנק נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות. לבנק מסמך מדיניות ייעודי העוסק בטיפול במשאב האנושי. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום שלושה עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק:

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 ההעסקה בבנק.





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 בניסיון לעובדים במשרה קבועה.

מעגל החיים האישיים	מעגל עונות השנה	מעגל העבודה
<p>הטבות במועדים משמעותיים בחיי העובד</p> <p>שי לרגל אירועים אישיים: ימי הולדת, חתונה, לידה, חתונת ילדים.</p> <p>שי ואירועים לילדי העובדים: אירוע עלייה לכיתה א', אירוע בר/בת מצווה, גיוס לצבא/שירות לאומי.</p> <p>החזר על תשלומים ללימודים של ילדי העובדים: תשלומים לגני ילדים והחזר שכר לימוד אוניברסיטאי לילדי העובדים.</p> <p>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.</p>	<p>הטבות בחגים</p> <p>תווי שי: העובדים נהנים מתווי שי בראש השנה ובפסח, וכן משי ביום המשפחה.</p> <p>נופש: העובדים זכאים לשובר נופש לניצול על פי בחירתם.</p> <p>אירועי קיץ וחגים: בשנת 2015 נהנו עובדי הבנק ומשפחותיהם מהפנינג קיץ ומאירועים בחגי ישראל.</p>	<p>הטבות שונות בהתאם לתקופת העבודה בבנק</p> <p>שי לקליטה: עם קליטתם, מקבלים העובדים החדשים חוברת המפרטת את ההטבות להן הם זכאים, וכן שי מטעם הבנק.</p> <p>שי קביעות: עם קבלת קביעות בבנק, מקבלים העובדים שי</p> <p>שי לקידום: עם קבלת קידום, מקבלים העובדים שי.</p> <p>הוקרה ומענקים בנקודות ציון על פי ותק. עם צבירת ותק של 13 שנות עבודה בבנק זכאי העובד למענק מטעם הבנק (מענק י"ג), וכך גם לאחר 18 שנים (מענק ח"י). בנוסף, מקפיד הבנק לציין כל עשור של עבודת העובד, ומעניק שי לאות ציון העשור הראשון והשני, ואילו בעשור השלישי והרביעי נוסף על השי מוזמנים העובדים לאירוע הוקרה הכולל יום העשרה.</p> <p>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.</p>



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

שביל ישראל: בשנת 2015 החל הבנק בפעילות "שביל ישראל", במהלכה אחת לחודש מוזמנים עובדי הבנק, בהשתתפות סמלית, לטיול במסלולי שביל ישראל בהדרכת מורי דרך.

מועדון הסרט הטוב: בשנת 2015 החל הבנק בפעילות "מועדון הסרט הטוב", העובדים ובני/בנות זוגם מוזמנים, בעלות סמלית, אחת לחודש לצפות בסרט נבחר, במספר בתי קולנוע בפריסה ארצית, בליווי הרצאה וכיבוד.

דאגה לבריאות העובדים

בדיקות סקר רפואיות: כחלק מדאגה לבריאות העובדים ודאגה לרווחתם, במהלך שנת 2015 החליטה הנהלת הבנק להרחיב את מעגל הזכאים ולממן בדיקות סקר רפואיות גם למנהלים בדרג ראשון, מעל גיל 40.

בנוסף התקבלה החלטה להרחיב את מעגל הזכאים, החל משנת 2016, ולממן בדיקות אלו גם לכלל העובדים מעל גיל 40.

הטבות לעובדי בנק יהב

בבנק יהב מקפידים על מתן הטבות לעובדים: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מענק יובל, מעונות וביגוד. וכן, להטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים: מענק לציון 25 שנות ותק, שי בחגים (פסח, ראש השנה, חנוכה, יום האישה וט"ו בשבט) ועוד.



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

המחויבות שלנו לגיוון ושוויון הזדמנויות בהעסקה

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה. זאת, מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין או כל מאפיין אחר.

מחויבות זו נובעת מהאמונה כי קידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון מגזרים אף מסייעת ללקוחות הבנק הנמנים על המגזרים השונים, בקבלת שירות המכיר בצרכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם.

עיקרון הגיוון בא לידי ביטוי ביכולת לקלוט כל אדם לעבודה בבנק, ואילו עיקרון השוויון בא לידי ביטוי במתן תנאים שווים לכל אחד מהעובדים בבנק. תחומים אלו מנוהלים בבנק על ידי חטיבת משאבי אנוש ומינהל.

המחויבות שלנו לשוויון מגדרי

הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצרכי הבנק בלבד. שכרו של כל עובד ועובדת 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. תחומים אלו מנוהלים בבנק על ידי חטיבת משאבי אנוש ומינהל.

המחויבות שלנו למניעת אפליה

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. בנוסף, הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך. בקרב הלקוחות, מניעת האפליה באה לידי ביטוי בגיוס לקוחות שוויוני המאפשר לכל המעוניין בכך להיות לקוח הבנק, ובמתן שירות שוויוני ונטול אפליה לכלל הלקוחות. כמו כן, הבנק מקפיד על טיפול מסודר בתלונות ופניות מלקוחות, בוחן כל מקרה לגופו, מפיק לקחים ופועל בהתאם. לבנק מערכת משודרגת שנועדה לשפר את יכולת הניתוח והפילוח של הנושאים, הסיווגים והפניות של לקוחות הבנק אל היחידה.

נושא מניעת האפליה, מנוהל במספר חטיבות ובהן חטיבת משאבי אנוש ומינהל העוסקת בהיבטי גיוס והעסקה של העובדים, בחטיבות הקמעונאית, החטיבה לבנקאות העסקית, החטיבה הפיננסית וחטיבת הביקורת הפנימית, בהיבטים הרלבנטיים לכל חטיבה בקשר למניעת אפליה בגיוס לקוחות ובשירות הניתן להם.



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.

במסגרת המחויבות שלנו וכחלק מהאסטרטגיה של הבנק להתרחבות במגזר הערבי, פעל הבנק במהלך שנת 2015, באופן מוגבר, לגיוס עובדים מהמגזר הערבי. הגיוס בוצע בסיוע עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר" המפנה מועמדים לבנק בקרב המגזר. בנוסף, במהלך שנת 2015 העבירה עמותת "קו משווה" הדרכות בנושא גיוס וקליטת עובדים מהמגזר הערבי, לרכזי משאבי אנוש והגיוס על מנת להתאים את תהליך הגיוס והקליטה למגזר זה.

בנוסף, כחלק ממחויבותנו לשיווין הזדמנויות וכחלק מההיערכות להטמעת החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות, במהלך שנת 2015 גיבש הבנק אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלויות ואיתור תפקידים רלבנטיים עבורם ביחידות השונות. בשלב ראשון בוצע מיפוי עובדים עם מוגבלות מקרב עובדי הבנק. האחראית לתעסוקת עובדים אלו יידעה אותם על החוק החדש ועל זכויותיהם במסגרתו והזמינה אותם לפנות אליה בכל נושא. בנוסף התקיימו פגישות עם מרכז תמיכה למעסיקי עובדים עם מוגבלויות של משרד הכלכלה ועם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו. הטמעת החוק וקליטת עובדים לתפקידים השונים תחל בשנת 2016.

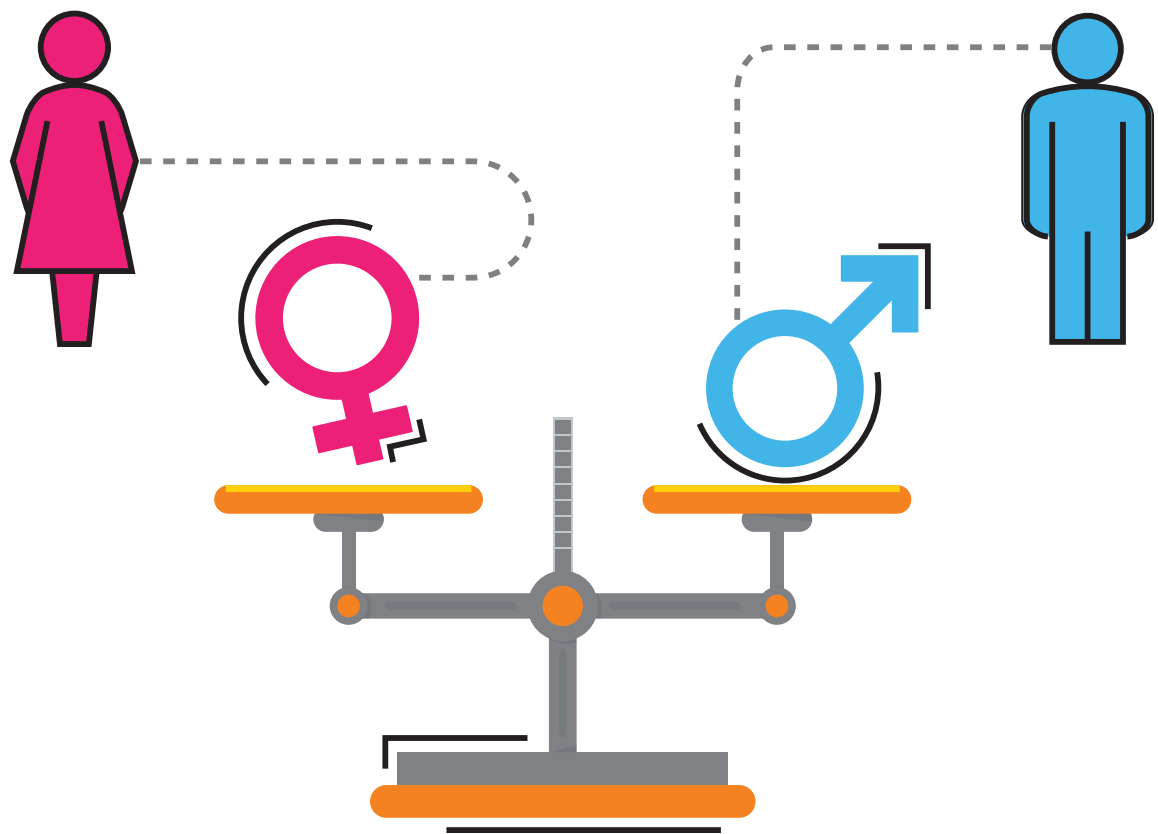
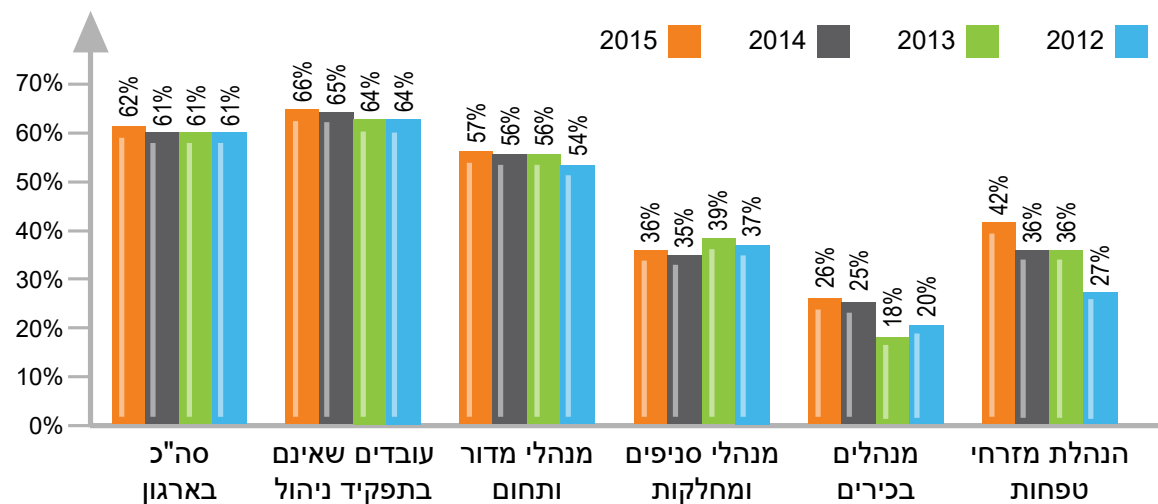
יזמות להעסקה שוויונית - הקבוצה פועלת לקידום שוויון הן בשכר והן בהטבות לעובדים. כמו כן, מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקת עובדים.

∞ **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 השווה שכרם של גברים ונשים בתפקידים דומים, בסניפים ובמטה, (תוך ניקוי פרמטרים ייחודיים לכל עובד - כמו ותק בארגון, ותוספות אישיות כדוגמת מעונות יום, תוספת ק"מ - וכד') נמצא כי, בממוצע, אין הבדלי שכר מהותיים 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 ועל פיה פעל הבנק בשנת 2015, יחס התגמול המקסימלי החודשי של המנהל הכללי לממוצע התגמול של עובדי הבנק עומד על 22.9. היחס בין התגמול המקסימלי החודשי של המנהל הכללי לחציון התגמול של עובדי הבנק עומד על 28.7. יצוין כי בפועל יחס זה נמוך יותר, כיוון שמדובר על היחס בין תגמול מקסימאלי, בעוד שתגמול המנכ"ל בפועל נמוך מהתגמול המקסימאלי. שכר הבכירים בבנק צמוד למדד המחירים לצרכן (להלן "המדד") שהיה שלילי בשנת 2015. לעומת זאת, שכרם של עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים הכוללים עדכון ותק אוטומטי ותהליכי קידום בדרגות.



אחוז נשים לפי דרג



∞ **עמידה בדרישות החוק** - בכל אזורי פעילותנו, 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. 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, ביגוד או ימי חופשה ומחלה. 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.

קידום נשים - אחוז הנשים בקבוצה נכון לסוף שנת 2015 עמד על 62%, נתון המהווה עליה של אחוז אחד לעומת שנת 2014. הן בשנת 2015 והן ב-2014, אחוז הנשים המנהלות מסך המנהלים הינו 46%. בשנת 2013 עמד שיעור המנהלות על 45%.



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.

מרכז ההדרכה של מזרחי טפחות מפתח פרויקטים שונים שמטרתם להטמיע תרבות של בנק לומד, במסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה. חומרי עזר מונגשים למנהלים ולעובדים בפורטל הלמידה של הבנק, במסגרת כניסה לתפקיד חדש מתקיימת חניכה, מופצות ערכות מתוקשבות ללמידה עצמית ועוד.

כחלק משיפור המקצועיות ויעול תהליכי הלמידה, קיים תהליך מובנה של בדיקת אפקטיביות לתכני למידה חדשים והן לתכני למידה קיימים. הבדיקה נעשית ברמות שונות - גם באמצעות טפסי משוב בסיום ההדרכה, וגם לאחר זמן, על מנת לבחון את תרומת ההדרכה לשיפור הביצועים בשטח. בעקבות המשוב נערכים שינויים נדרשים ומבוצע מעקב אחר יישומם.

בסיום פעילות הדרכתית המשתתפים ממלאים משוב לבחינת אפקטיביות ההדרכה. כמו-כן, כחודש וחצי - חודשיים מסיום הקורס, נשלח משוב קצר נוסף למשתתף ולמנהלו במטרה לבחון את הטמעת הידע ויישומו במהלך העבודה השוטפת. בנוסף, אחת לחודשיים, מתכנסים הגורמים הרלוונטיים במרכז ההדרכה לבחינת המשובים שנתקבלו והחלטה על שינויים נדרשים במטרה לטייב את ההדרכות.





הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

הקבוצה פועלת להדרכת ולהעשרת עובדיה באמצעות מכלול תכניות וקורסים, ומרכז ההדרכה הינו שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי בנק, בכל מה שקשור בניהול שינוי, הטמעה והדרכה.

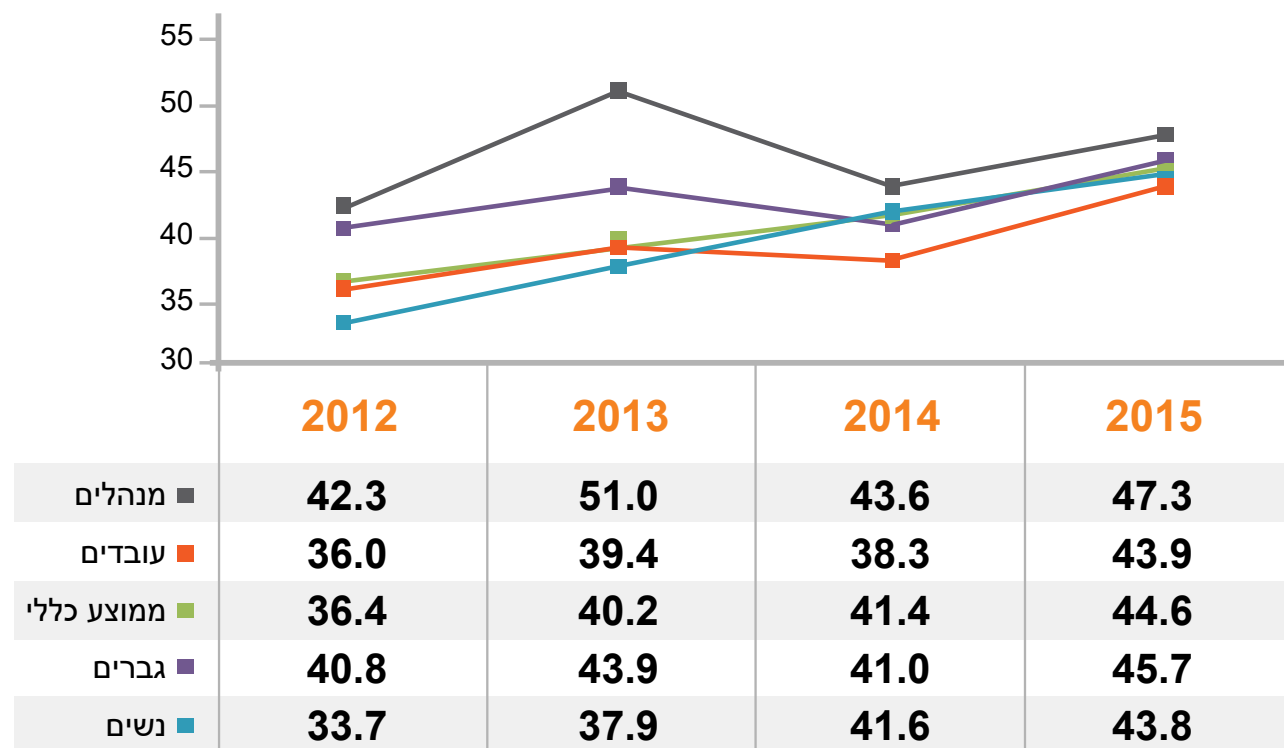
∞ הכשרות, ימי עיון והשתלמויות - הבנק מציע ימי עיון והשתלמויות הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים השונים על פי אמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים הינם במקצועות הבנקאיים השונים: אשראי, השקעות, שירות ומכירה, ניהול, הטמעת תהליכי עבודה, הטמעת מערכות מידע ועוד. בבנק ייב נבנית בכל שנה תכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתכניות העבודה וצרכי הבנק, תכנית זו מופצת לכלל העובדים. דגש מיוחד מושם על הדרכות רגולציה - שיטת ההטמעה של כל רגולציה מותאמת למורכבותה ולאוכלוסיית היעד הרלוונטית. ההדרכה מתייחסת גם להטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים, וגם לשמירת כשירות וריענון לאורך זמן.

∞ השכלה אקדמית - הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו.

∞ קורסי העשרה - הבנק מציע לעובדיו קורסים שונים להעשרה ופיתוח מיומנויות גם מעבר לדרישות התפקיד. לדוגמה קורסי החייאה שהועברו בשיתוף עם מד"א, קורסי לימוד שפות והרצאות העשרה במגוון נושאים המועברים על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה במסגרת פרויקט "עץ הדעת".

∞ מסלולי חניכה והסמכה - הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. כל עובד הנכנס לתפקיד חדש, נחנך על ידי עמית למקצוע ועל ידי מנהל היחידה בתכנית חניכה מוגדרת. חניכים בקורסים הניהוליים נחנכים על ידי מנהלים בדרגים השונים.

ממוצע שעות הדרכה לפי מגדר ודרג



מהנתונים בטבלה עולה כי ישנה עליה במספר הממוצע של שעות ההדרכה בבנק. בנוסף, צומצם הפער בין שעות ההדרכה של המנהלים והעובדים.

הנתון לגבי הנשים כולל גם את הנשים בחופשת לידה שאינן נמצאות בפועל בבנק, עובדה המסבירה את ההבדל בממוצעי שעות ההדרכה בין נשים וגברים, ובמיוחד לאור הרכב האוכלוסייה הצעיר במיוחד בבנק, המתאפיין בריבוי חופשות לידה.



מסלולי פיתוח קריירה

הבנק מציע מספר מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים:

∞ **תכניות לפיתוח מנהלים** - תכניות המיועדות למנהלי סניפים ומחלקות, ולמנהלי תחומים ומדורים. התכנית כוללת קורסים רבים, ייעוץ אישי וסדנאות העשרה.

∞ **תכנית הכשרה לתפקידים עתידיים** - איתור עובדים ומנהלים המתאימים לקידום ניהולי והכשרתם במסגרת עתודה לניהול, קורס ניהול מתקדם ותכנית "מטרה" המיועדת להכשרת מנהלים לתפקידי ניהול בכיר. בנוסף קיימות תכניות להכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (למשל - עתודה למנהלי עסקים).

∞ **הכשרת מנהלים בבנק יהב** - הבנק מציע קורס עתודה ניהולית, המיועד להכשרת מנהלים בדרגים שונים. הקורס מתקיים פעם בשנה ומשתתפים בו 15 עובדים בכל מחזור. העובדים נבחרים על סמך מבחן מיון וראיונות, אליהם יכול לגשת כל עובד בעל ותק וניסיון מתאימים.

במסגרת המחויבות לפיתוח העובדים, הקבוצה מעודדת קידום פנים ארגוני ומינוי מנהלים מקרב עובדיה. בשנת 2015 כ-97% מהמנהלים שהתמנו הם עובדים אשר קודמו מקרב עובדי הבנק, לעומת 94% שהתמנו בשנת 2014.

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 בשנה, 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.



הן עובדים הפורשים בהגיעם לגיל פרישה והן עובדים אשר פרשו לפנסיה מוקדמת מוזמנים לסדנת פרישה זכאים 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 גיל הפרישה. בשנת 2013 יזם הבנק תכנית פרישה, בה מימן הבנק לעובדים הפורשים ולמיועדים לפרישה ייעוץ פנסיוני אישי במסגרתו נבנתה לכל עובד תכנית כלכלית לשנים הבאות. בשנים 2014 ו-2015 המשיך הבנק בפעילות זו. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כגון שי בחגים והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק.

∞ הצעות ייעול של העובדים - הבנק רואה חשיבות גדולה בעידוד יוזמות חדשניות ושיפור תהליכי עבודה ותהליכי מתן שירות ללקוח. לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה ששולחים העובדים. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון לדון בהצעות המתקבלות. ההצעות הטובות ביותר מיושמות במערכת ומזכות את המציעים בפרסים. הפרסים מוענקים בטקס חגיגי בהשתתפות מנכ"ל הבנק. זוהי מסורת מבורכת שהונהגה והוטמעה בהצלחה רבה בבנק ומהווה ערך חשוב בתרבות הארגונית של הבנק. בשנת 2015 הגישו העובדים כ-1,000 הצעות ייעול, לעומת 900 בשנת 2014.

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.





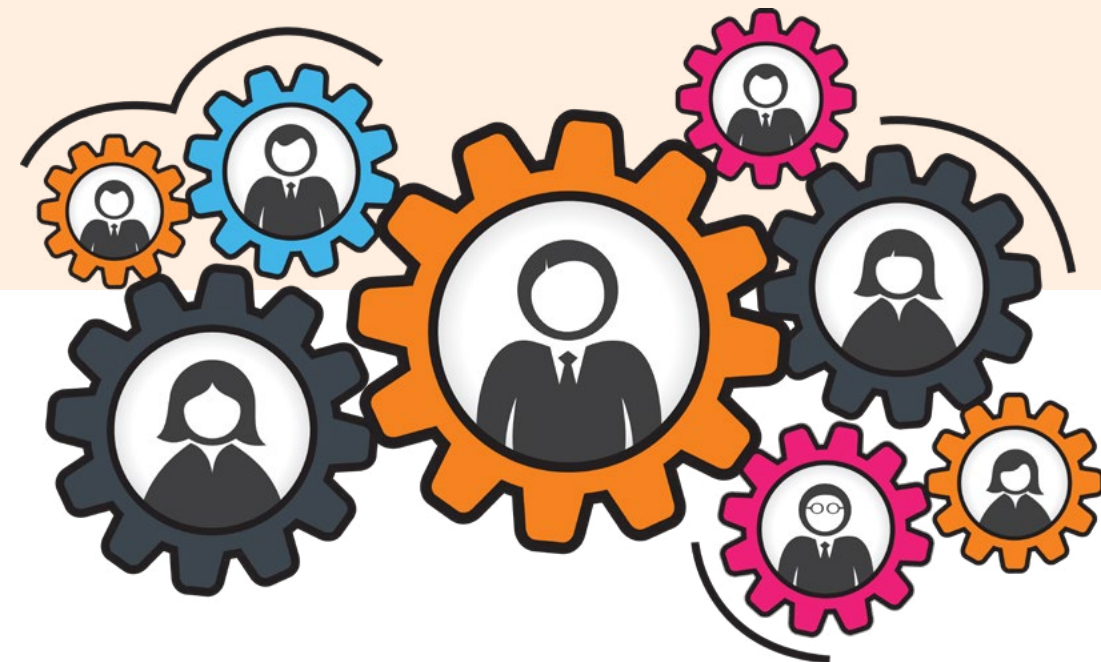
יחסי הנהלה - עובדים

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, 764 מתוך 851 עובדים מועסקים על פי הסכם קיבוצי, שיעור של כ-90%. 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.

במהלך 2015 החל מו"מ בין בנק מזרחי טפחות ונציגות העובדים לקראת הסכם שכר חדש. לאורך שנת 2015 נמשכו בקבוצה יחסי עבודה 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 משב לעובדים.

ב. קיום דיאלוג עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית.

הענקת משב לעובדים

הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משב סדיר על ביצועיהם. בשנת 2015 100% מעובדי מזרחי-טפחות קיבלו משב במסגרת שיחה או פגישה אישית. גם ביהב ובשלוחות חו"ל קיבלו כל העובדים משב בשנת 2015.

המשב מועבר בשיחה אישית. סמוך למועד המשב, 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, קיים פורום תקשורת פנים ארגונית, הכולל נציגים מכל היחידות והסניפים, המתכנס מעת לעת לדון בדרכים לקידום ושיפור התקשורת הפנים ארגונית.

∞ **מפגשי מנהלים בכירים ועובדים** - חברי ההנהלה מרצים לעובדים בחלק מהקורסים הבנקאיים ומציגים את החטיבה בראשה הם עומדים. במסגרת זו התקיימו ב-2015 הרצאות מנהלים בכירים ב-14 קורסים.

∞ **פרסום עלון מידע דו-חודשי, "בינינו ברשת"** - בשנת 2015 פורסמו 6 גיליונות של "בינינו ברשת" ועד היום פורסמו בסה"כ 28 גיליונות, עם ממוצע של 1,200 עובדים שנכנסו לכתבות שונות (בשוטף).

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



יעדים

עמידה ביעדי 2015

הצעדים הבאים מול העובדים: יעדים לשנת 2016

- ∞ יישום ההחלטה להרחבת מעגל הזכאים לבדיקות רפואיות לכלל עובדי הבנק מעל גיל 40 (תוספת של מעל 200% במספר הזכאים).
- ∞ גידול במספר העובדים בעלי מוגבלויות הנקלטים בבנק.
- ∞ גמלאים: גם בשנת 2016 יוזמנו גמלאי הבנק לפעילויות הבנק השונות, מתוך רצון לשמר ולחזק את הקשר עימם.
- ∞ תקשורת פנים ארגונית: שיפור התקשורת הפנים ארגונית באמצעות אתר ייעודי ובו מכלול ההטבות והזכויות של העובדים.

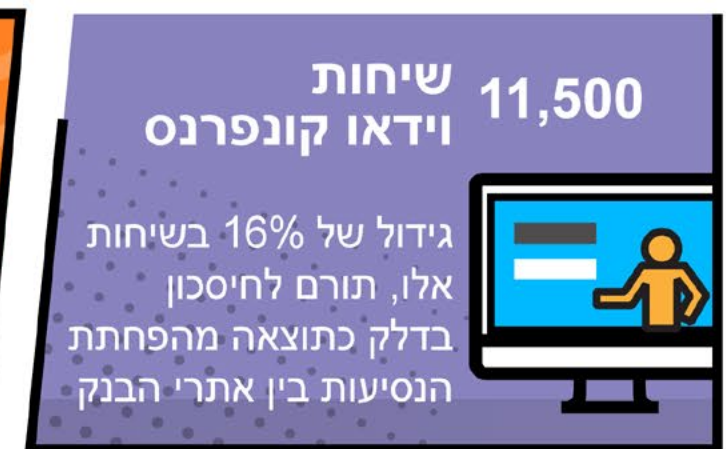
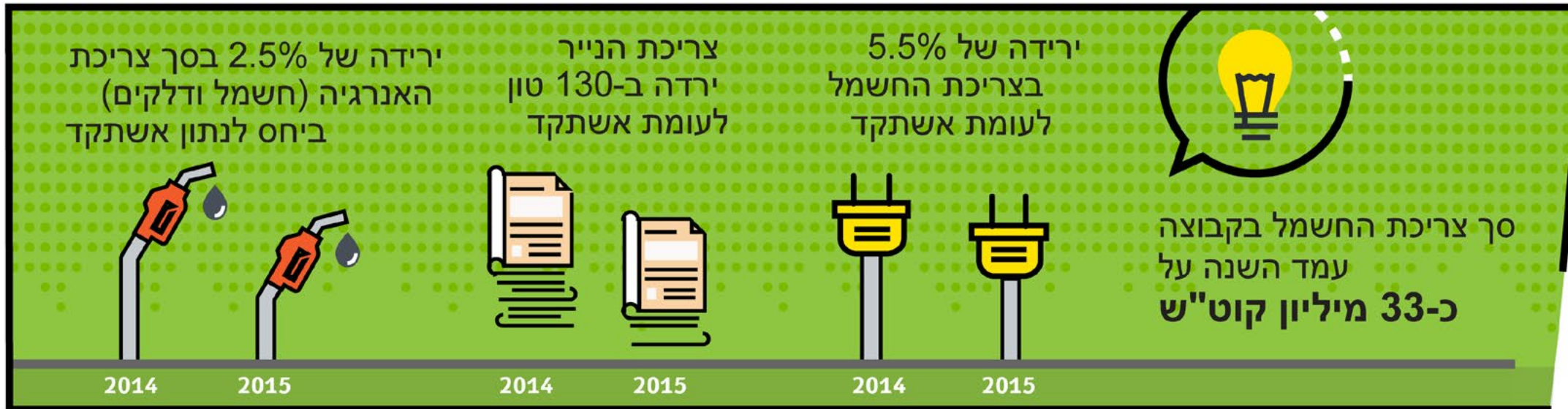


סטטוס	יעד
בוצע	עידוד שילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות באמצעות קשר עם עמותות המתמחות בגיוס מגזרים אלה.
בוצע	הרחבת מתן הטבות ופעילויות רווחה גם לבני משפחת העובדים כגון: מועדון הסרט הטוב, טיולים וכד'.
בוצע	פעילויות גיבוש לכל הסניפים.
בוצע	מתן שי לעובדים בעת קידום.
בוצע	שיתוף גמלאי הבנק בתחומים נוספים כגון: תרומה לקהילה או מועדון הסרט הטוב.
בוצע	בחינה ומתן הטבות לדרג הניהולי הראשון - מנהלי תחומים/מדורים.
בוצע	שיפור תהליכי קליטת עובד והכשרתו לתפקיד.
בוצע חלקית אתר חדש ובו פירוט מכלול ההטבות לעובדי הבנק יעלה ב-2016	הגברת פעילויות לשיפור התקשורת הפנים ארגונית.
בוצע	הגברת פעילויות ההדרכה לעובדי המטה.
בוצע	שיפור השקיפות במתן מידע על ההדרכות לעובד



הסביבה ואנחנו

הסביבה ואנחנו - מבט על



חדש בשנת 2015

אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

הקבוצה מכירה בהשפעות פעילותה על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ, 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.

מחויבות הקבוצה לניהול צריכת משאבים

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 לוגיסטיקה מנהל והתייעלות, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל, ומיישם את מטרות הבנק בנושא זה.



צמצום צריכת נייר

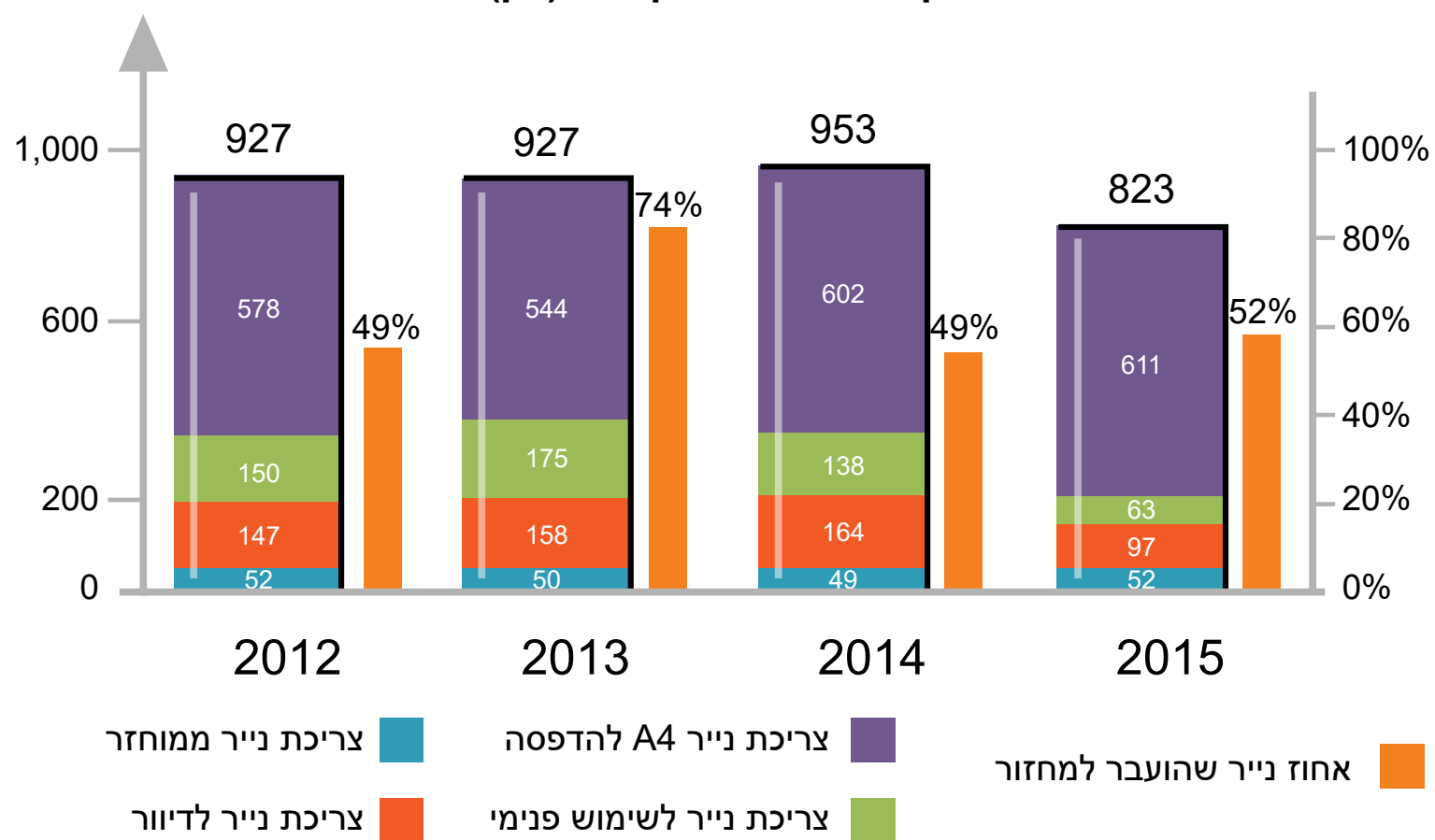
הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר כגון נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים. בשנת 2015 נרכשו בקבוצה 52 טון של נייר ממוחזר לצרכים אלו, כאשר רכש זה מהווה 6% ביחס לסך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה.

בסוף 2015 החל בבנק פרויקט "סניף ללא נייר", במסגרתו מבוצע מעבר הדרגתי ליישום חתימה על צגים שתהווה חלופה לחתימה על נייר עבור לקוחות הטלר. במקביל, ארכוב נייר הנגזר מפעילות הסניף יבוצע ישירות אל ארכיון אלקטרוני, כחלופה לתיוק פיזי. מהלכים אלו יועמקו במסגרת תכניות העבודה של הבנק לשנים הבאות הן בסניפים והן ביחידות המטה.

קבוצת מזרחי-טפחות משתמשת בנייר בעיקר לצורך הדפסת דוחות, טפסים, מכתבים ללקוחות וכיו"ב. בשנת 2015 צמצמה הקבוצה את סך הנייר בו עשתה שימוש, ולכן סך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה עמדה על 823 טון נייר, לעומת 953 טון נייר בשנת 2014. יש לציין כי אחוז ניכר מהנייר מופק עבור לקוחות, ונמסר להם ידנית על פי הנחיות בנק ישראל.

צמצום צריכת הנייר התאפשר הודות למעבר להדפסה דו צדדית, וכן יצירת ארכיב דיגיטלי של חלק מהמסמכים המיוצרים בסניפים. לצד המאמצים לצמצום הצריכה,

סך צריכת הנייר בקבוצה (טון)



מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

במסגרת הפעולות השונות שנוקט הבנק לשם הטמעת ערכי הקיימות, הוחלט השנה על ביצוע מהלכים לעידוד המחזור בקרב העובדים. המהלכים התמקדו בעיקר במחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית. על מנת להגביר את מודעות העובדים לעניין, הוצבו על ידי הבנק שלטים ייעודיים המעודדים מחזור. בכל אחד מהתחומים שנבחרו, נשאו המהלכים פרי, והושג שיתוף פעולה רב ושביעות רצון בקרב העובדים.

מחזור בקבוקים - הבנק הציב מיכלים לאיסוף פחיות ובקבוקים. הבקבוקים נאספים על ידי חברת "אסופתא", וכספי הפיקדון עבור הבקבוקים נתרמים על ידינו למשפחות נזקקות.

מחזור סוללות ופסולת אלקטרונית - הבנק חבר לתאגיד "אקומיוניטי", תאגיד חברתי למחזור פסולת אלקטרונית, המשלב ומעסיק עובדים בעלי מוגבלויות, וביחד הוצבו מיכלים לאיסוף הפסולת בשטחי הבנק.

מחזור וטיפול בפסולת

הטיפול בפסולת בבנק מתמקד ב-3 כיווני פעולה עיקריים: פסולת נייר, פסולת אלקטרונית וטיפול בראשי דיו.

סוג הפסולת	סוג הטיפול	יעד לפינני	היקף ב-2015	היקף ב-2014	היקף ב-2013	2014 לעומת 2015
פסולת נייר	העברה למיחזור	חברת ק.מ.מ	428 טון	470 טון	688 טון	-9%
טיפול בפסולת אלקטרונית	גריטה	חברת שורו ואקומיוניטי	14 טון	3 טון	2 טון	367%
טיפול בראשי דיו וטונרים	גריסה	חברות ק.מ.מ וכחילה	16,271 יחידות	13,654 יחידות	15,053 יחידות	19%

במהלך 2015 הקבוצה העבירה למחזור 428 טון נייר, המהווה 52% מסך הנייר שצרכה בשנה זו, לעומת 470 טון בשנת 2014 (המהווים 49% מסך הנייר). בשנת 2014 הוחלט על הקפאה זמנית של העברת חומרים ארכיוניים לגריסה עקב דרישות רגולציה. לכן, גם השנה קיימת ירידה באחוז הנייר שהועבר למחזור לעומת שנת 2013. חומר זה יבוער בשנים הבאות (כ-15,000 מיכלים בשנה).





התייעלות אנרגטית

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 התאמה ספציפית של טמפרטורת המים הקרים ביחידות הקירור בהתאם לטמפרטורת חוץ, שעות עבודה וכו', 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.

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

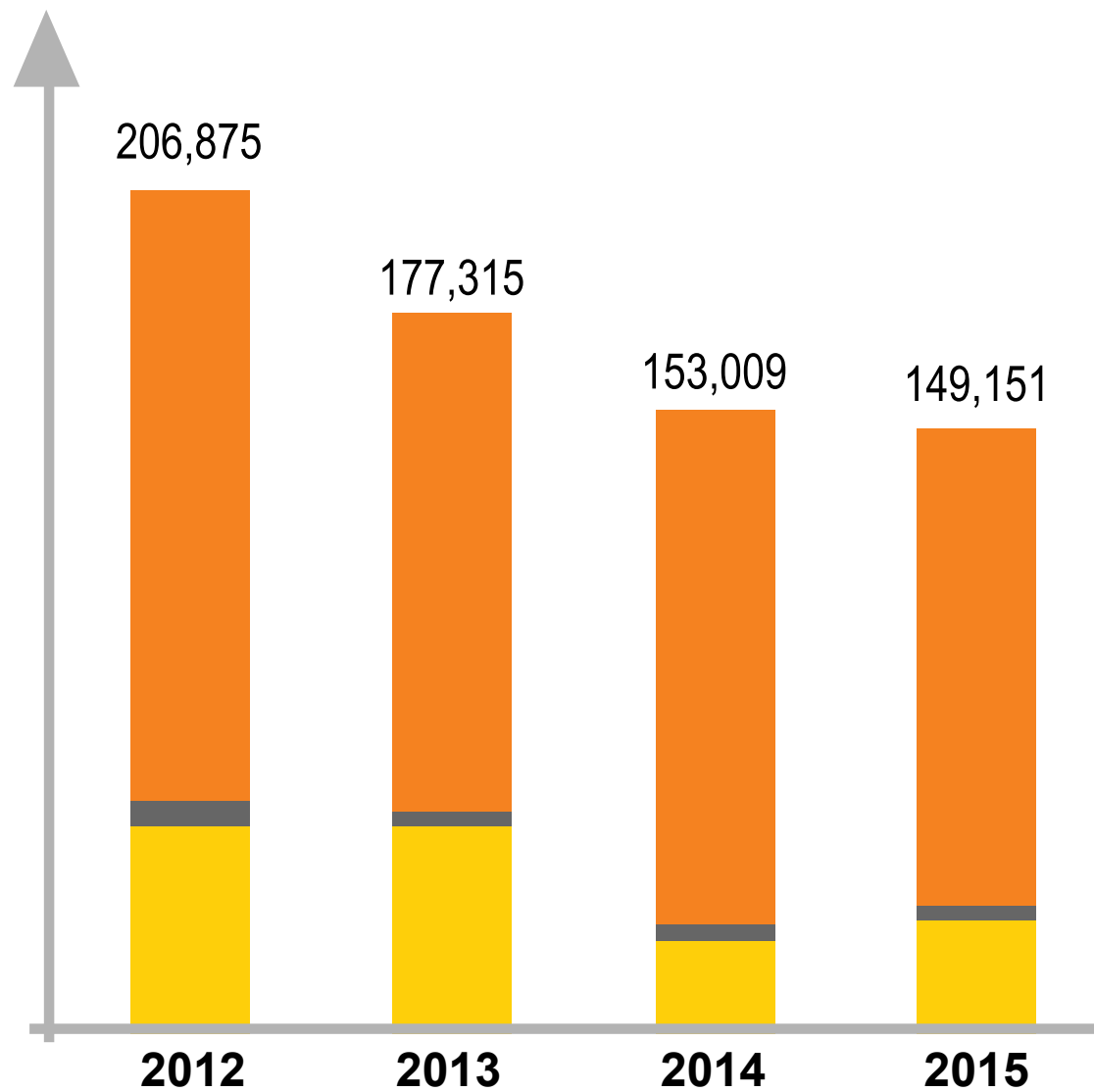
להלן פילוח סך צריכת האנרגיה בקבוצה:

צריכת האנרגיה בקבוצת מזרחי טפחות

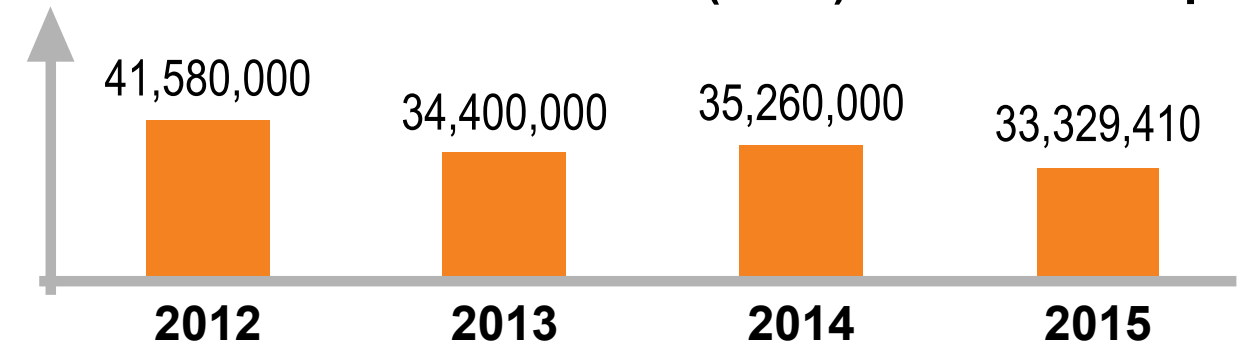
2015 לעומת 2014	2012	2013	2014	2015	
-5.5%	41,580,000	34,400,000	35,260,000	33,329,410	סך צריכת החשמל (KwH)
-5.5%	149,688	123,840	126,936	119,986	סה"כ חשמל (GJ)
-9.3%	7,320	5,945	6,058	5,479	צריכה לעובד (KwH)
-0.9%	131,300	126,300	127,000	125,800	שטחי הבנק (מ"ר)
-4.6%	317	272	278	265	צריכה למ"ר
16.6%	1,573,442	1,497,529	694,389	809,944	סך צריכת הדלק (ליטרים)
16.6%	53,497	50,916	22,735	26,518	סה"כ דלק (GJ)
-20.7%	93,187	64,616	92,893	73,668	סך צריכת הסולר (ליטרים)
-20.7%	3,690	2,559	3,338	2,647	סה"כ סולר (GJ)
-2.5%	206,875	177,315	153,009	149,151	סה"כ אנרגיה (GJ)

סך צריכת האנרגיה (GJ)

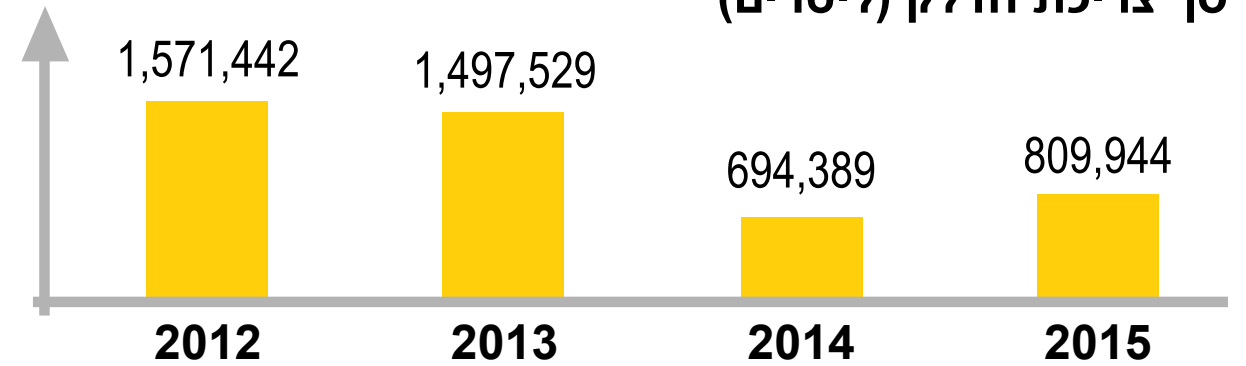
צריכת חשמל ■ צריכת סולר ■ צריכת דלק



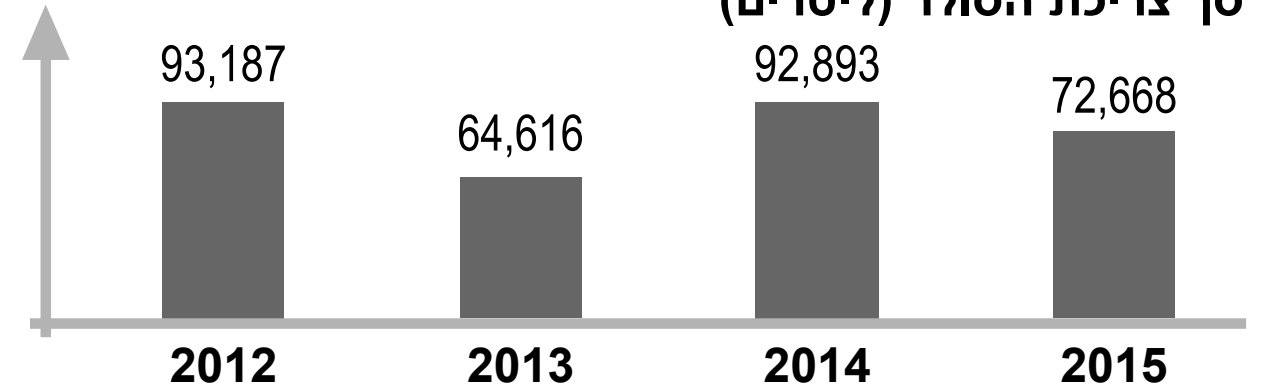
סך צריכת החשמל (Kwh)



סך צריכת הדלק (ליטרים)



סך צריכת הסולר (ליטרים)



ניתן לראות על פי הנתונים לעיל ירידה של 2.5% בסך צריכת האנרגיה בקבוצה, הבאה לידי ביטוי בירידה משמעותי בצריכת החשמל, לצד עלייה בהיקפי צריכת הדלק למול ירידה בנתוני הסולר.



התייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

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 בבנייני מטה** - 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 האוויר לטמפרטורת האוויר הרצויה - העלאת טמפרטורת המים הקרים הזורמים בתוך צנרת מערכת מיזוג האוויר בבניין המטה בלוד. ההתאמה נעשית באופן ספציפי לכל איזור, בהתאם לדרישות הספציפיות. בנוסף, נעשתה התאמה של שעות הפעילות של מערכת מיזוג האוויר לשעות הפעילות העסקית בבניין, ולעיתים אף נתקבלה החלטה בשיתוף היחידות העסקיות לרכז פעילות לאזורים על מנת לאפשר ניתוק המערכת בשעות הערב. הנושא נבחן, וההתאמות מבוצעות באופן שוטף.

∞ **ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום בשעות 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 התקבל זיכוי מחברת החשמל בסך כל כ-800,000 ₪ עבור החשמל שנמכר במהלך שנה זו. כעת מבוצעת בחינה מול חברת החשמל לגבי חיבור גנרטור נוסף, שלישי במספר, להסדר.

∞ **התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים** - לשם הארכת אורך החיים של הסולר.

∞ **החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים בהם המערכת ישנה ולא יעילה** - במהלך 2015 בוצעה ההחלפה בשני סניפים ונבחנה החלפה בשלושים סניפים נוספים.

∞ **התקנת שרתי VM במתקן ה-DRP** - בוצע בשנת 2015 במט"ל וב-DRP (תכנית התאוששות מאסון). מדובר בקונסולידציה של שרתי מחשב, באופן כזה ששרת פיזי אחד מכיל בתוכו 15 שרתים וירטואליים, מה שחוסך בשטח, בחשמל ובמיזוג אויר.

∞ **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, ואילו בשנת 2015 - 11,500 שיחות, גידול של כ-16%. שיחות אלו מביאות לפחות נסיעות של אנשים בין אתרי הבנק ולחיסכון בהיבטי הדלק, עלויות נסיעה בתחבורה ציבורית וזמן עבודה.



התייעלות בתחומים נוספים

- ∞ **ניצול יעיל של שטחים** - הבנק מבצע בחינה על בסיס שוטף, של ניצול יעיל של כלל הנכסים המשמשים אותו. אם קיים צורך בהוספת עמדות עבודה, ראשית נבחנת אפשרות תכנונית לעשות זאת ללא הוספת שטח. כמו כן הבנק בוחן ומבצע באופן שוטף מכירה / החזרה של שטחים עודפים.
- ∞ **מחזור של ריהוט לשימוש הבנק** - בעת מכירה / החזרה של נכס, מבוצעת בחינה האם ניתן להשתמש בריהוט במקום אחר בבנק, והריהוט מועבר למיקום החלופי בהתאם.

התייעלות אנרגטית בצריכת דלקים

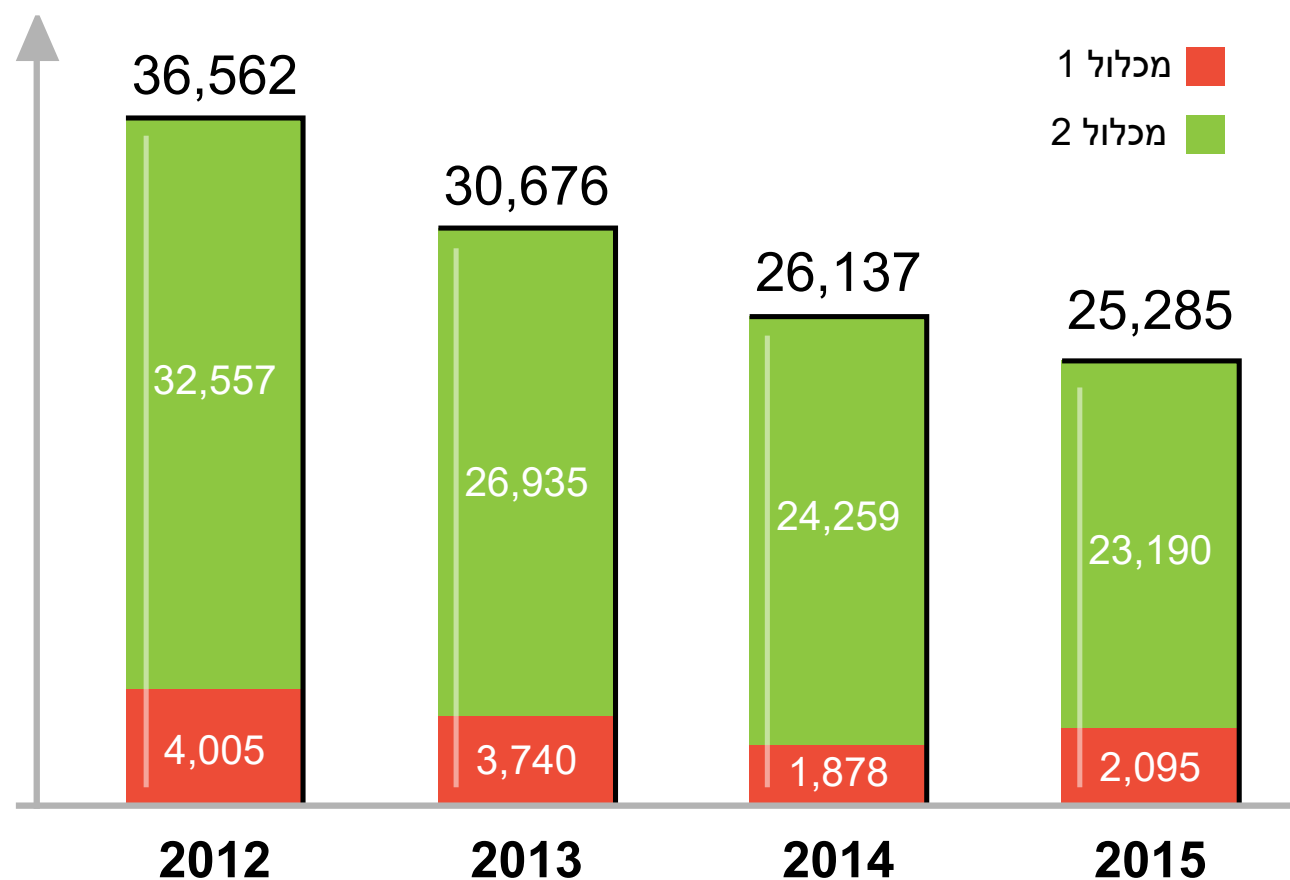
- ∞ **הקמת מערך הסעות** - במהלך 2015 הוחלט על ביטול אישורי נסיעה במוניות בין בנייני המטה של הבנק ברמת גן ובלוד, לעובדים הזקוקים לכך לצורך פגישות וישיבות, ולחלופין הותאם והוסדר מערך הסעות בין הבניינים לנוחות העובדים. מערך הסעות העובדים לבניין מט"ל וממנו מחייב את העובדים הזקוקים להסעה להירשם מראש, וחברת ההסעות מתאימה את גודל רכב ההסעה בהתאם לכמות הנוסעים בפועל.
- ∞ **נסיעות שיתופיות (carpool)** - הבנק מעודד את העובדים בבניין מט"ל להסיע אחד את השני בשיטה של Carpool, באמצעות מתן תשורה לעובדים שהסיעו עובדים אחרים וצברו כמות מסוימת של חתימות בכרטיס מיוחד שעוצב לשם כך.
- ∞ **מעבר לרכבים חסכוניים בדלק** - החל משנת 2015 הומרו רכבי העבודה של חטיבת הטכנולוגיה של הבנק לרכבים פרטיים, החסכוניים יותר בדלק. המגמה צפויה להימשך בשנת 2016 עם רכבי העבודה של אגף לוגיסטיקה של הבנק ושל חברת הבת "מזרחי טפחות שירותי אבטחה".



מדרך פחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את ההשפעה השלילית על הסביבה ועל שינוי האקלים, קבוצת מזרחי טפחות מקפידה למדוד זו השנה הרביעית ברציפות את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בנזין וסולר (מכלול 1) ופליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2). נתוני שנת 2015 מראים עלייה בפליטות הישירות (דלקים) לצד ירידה בפליטות העקיפות (חשמל), ובסה"כ המשך מגמה של ירידה בסך המדרך.

סך המדרך הפחמני של הבנק (CO2e)



המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי טפחות

2014 לעומת 2015	2012	2013	2014	2015	
11.6%	4,005	3,740	1,878	2,095	מכלול 1 - פליטות ישירות (CO2e)
-5.5%	32,557	26,935	24,259	23,190	מכלול 2 - פליטות עקיפות (CO2e)
-3.3%	36,562	30,676	26,137	25,285	סך המדרך הפחמני (CO2e)

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

דיאלוג בנושאי סביבה

∞ הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם ארגונים ועמותות בנושאי סביבה, אשר במסגרתם מועלים רעיונות לפעילויות בהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע בשמירה על הסביבה. כתוצאה מדיאלוג זה התקיימו מספר פרויקטים, כגון: מחזור פחיות/בקבוקי שתייה, מחזור תרופות, מחזור סוללות, מחזור פסולת אלקטרונית, שירות Carpool, יוזמות סביבתיות במסגרת פרויקט "זזים" וכד'. הבנק משתף את עובדיו ולקוחותיו בפעילויות בנושאים הללו.

∞ קבוצת מזרחי טפחות מקפידה לקיים דיאלוג בנושא סביבה, אשר ממוקד בשיח עם לקוחות תעשייתיים רלוונטיים בנושא השפעות סביבתיות הנגזרות מפעילותן. במסגרת זו, הקבוצה פועלת על מנת להבין את דרכי התמודדותם עם סיכונים סביבתיים בפעילותם, ככל שהדבר רלוונטי.

∞ בעת ביקור אגף לוגיסטיקה אצל ספקיו האסטרטגיים, מועבר להם שאלון ייעודי בנושא סביבה. 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'.



יעדים

עמידה ביעדי 2015

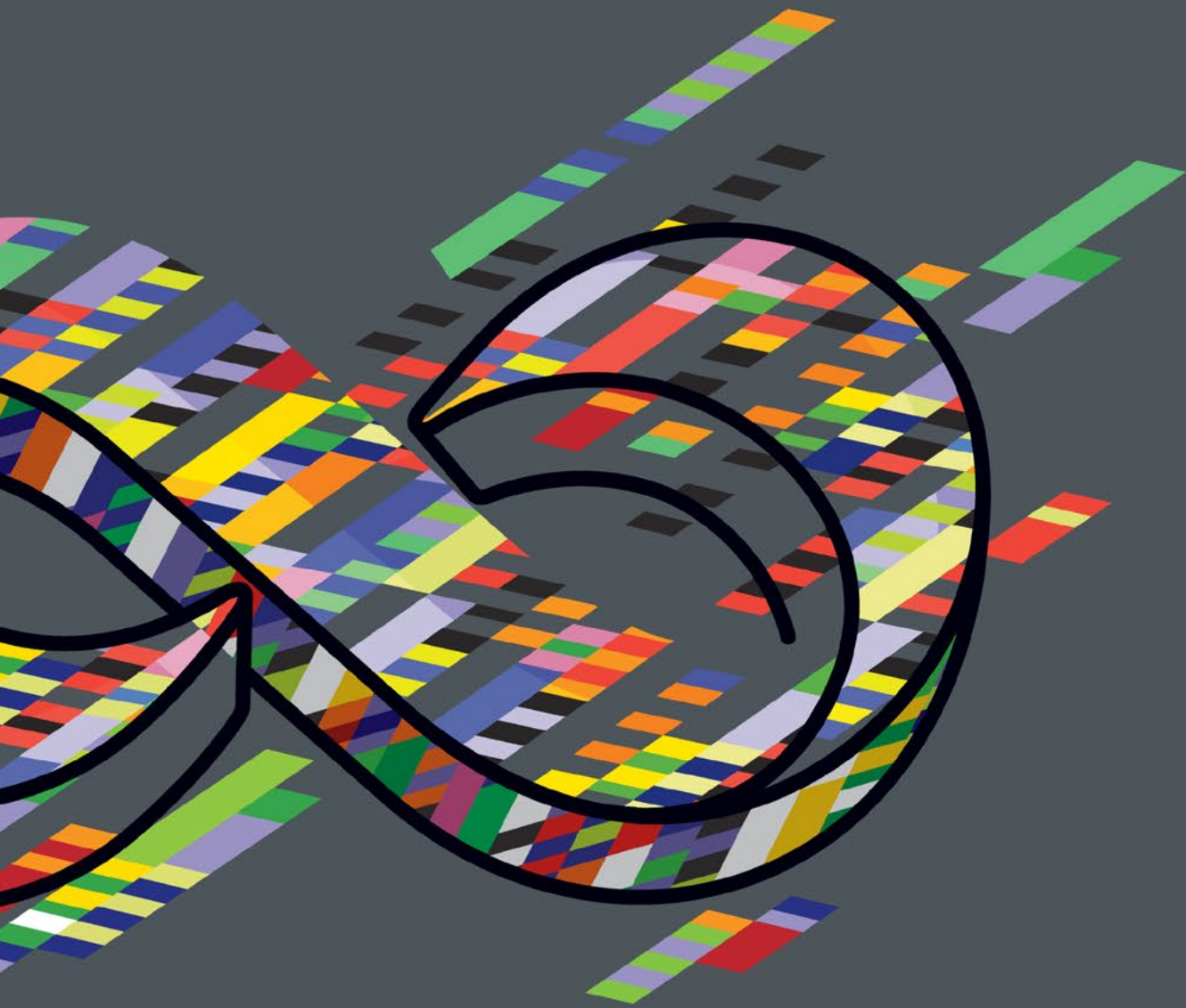
הצעד הבא בנושא הסביבתי: יעדים לשנת 2016

- ∞ צמצום בצריכת הנייר, בעקבות המשך הרחבת פרויקט "סניף ללא נייר".
- ∞ בחינת התקנת קולטים סולאריים בבניין מזרחי טפחות בלוד.
- ∞ התייעלות בשטחים המשמשים את הבנק לפעילותו - המשך בחינת ניצול שטחים קיימים בצורה יעילה, הוספת עמדות עבודה נדרשות ללא הגדלת שטח אם ניתן, ומכירת/החזרת שטחים עודפים, אשר לבנק אין צורך בהם.
- ∞ חסכון בדלק - באמצעות המרת רכבי עבודה לרכבים פרטיים, להקטנת צריכת הדלק.
- ∞ גידול של כ-20% במספר ישיבות הווידאו המתקיימות בין מטות הבנק.
- ∞ המשך העמקת הטמעת נושא השמירה על הסביבה והמחזור בקרב עובדי הבנק.



סטטוס	יעד
בוצע	חיסכון בצריכת הנייר
בוצע	העמקת הטמעת נושא השמירה על הסביבה והמיחזור בקרב עובדי הבנק
בוצע	חיסכון בצילום והדפסות - מעבר להדפסה וצילום דו צדדי
בוצע	צמצום בכמות צריכת הנייר, כמות ההדפסות, צריכת הטונרים, וכמות המיכלים לארכוב בעקבות הרחבת פרויקט "סניף ללא נייר"
בוצע חלקית	חיסכון בצריכת דלק - בחינת הכנסת רכבים קטנים למצבת רכבי הליסינג להקטנת צריכת הדלק
לא בוצע עקב שינויים ברגולציה נבחנות 3 אלטרנטיבות שיתנו מענה ליעד	רכש חשמל מתחנה פרטית הצורכת גז לצמצום עלויות ולשמירה על הסביבה
בוצע	גידול במספר ישיבות הווידאו המתקיימות בין מטות הבנק

ממשל תאגידי





מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, מקפיד מזרחי-טפחות, ומנחיל זאת בקבוצת הבנק כולה, 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, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין, ובכללן הוראה 301, וכן בהתאם לנהלי הדירקטוריון. במסגרת אישור תכניות העבודה השנתיות בבנק, תובא לאישור הדירקטוריון גם תוכנית העבודה בתחום האחריות התאגידית.

חברי הדירקטוריון

נכון ליום 31.12.2015 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 ובהתאם להוראות 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 31.12.2015 מכהנים בדירקטוריון 11 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ובוועדת הביקורת - 7 דירקטורים.

שמות הדירקטורים המכהנים בבנק הם: משה וידמן, צבי אפרת, סבינה בירן, רון גזית, אבי זיגלמן, אברהם זלדמן¹, נחשון יואב-אשר, מרדכי מאיר, אברהם נוימן, גדעון סיטרמן, ליאורה עופר, יונתן קפלן, אסנת רונן 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 410-421 בדוח הכספי של הבנק לשנת 2015.

1 אברהם זלדמן מונה לתפקידו כדירקטור בבנק בפברואר 2015



הדירקטוריון ממלא את תפקידיו באמצעות דיונים במליאת הדירקטוריון בישיבות המתקיימות 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 2015 פעלו בדירקטוריון ארבע ועדות:

ועדת תגמול	
הרכב	אבי זיגלמן (יו"ר), גדעון סיטרמן, סבינה בירן, אברהם נוימן, יוסי שחק ואסנת רונן.
תפקיד	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	
הרכב	אבי זיגלמן (יו"ר), גדעון סיטרמן, יוסף שחק, סבינה בירן, מרדכי מאיר, אברהם נוימן ואסנת רונן.
תפקיד	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 האחראי מבחינתו, לפיקוח על ביצוע תכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני הגבלים עסקיים ועל יישומה.

ועדת אשראי	
הרכב	משה וידמן (יו"ר), יוסי שחק, יואב נחשון, צבי אפרת, ליאורה עופר, אסנת רונן וגדעון סיטרמן.
תפקיד	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.
ועדת ניהול סיכונים	
הרכב	משה וידמן (יו"ר), אבי זיגלמן, יוני קפלן, רון גזית, סבינה בירן, אברהם זלדמן ואברהם נוימן.
תפקיד	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.



עבודת הדירקטוריון והיועצות עם מחזיקי העניין

במהלך שנת 2015 קיים הדירקטוריון 26 ישיבות של מליאות הדירקטוריון, 5 השתלמויות דירקטורים 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, 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.

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". מדיניות התגמול מאושרת על ידי האסיפה הכללית, והחלטותיה מפורטות בדיווח לציבור. שכרו ותגמוליו של יושב ראש הדירקטוריון אושרו במסגרת האסיפה הכללית והם מבוססים, בין היתר, על ביצועי הבנק. לגבי תקופת כהונתו של יו"ר הדירקטוריון, אשר החלה בדצמבר 2015, כולל תגמולו של יו"ר הדירקטוריון תגמול קבוע בלבד. 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 לשנה 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 בקורות על קיום ההוראות בתחומים השונים.

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

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

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

אחריות תאגידית בהנהלה ובדירקטוריון הקבוצה

נושא האחריות התאגידית הוצג בדירקטוריון במסגרת דיוני תוכנית עבודה לשנת 2015. הדירקטוריון גם דן בהיבטי אחריות תאגידית כחלק מהדיונים השוטפים על פעילות הבנק בנושאים אחרים, כגון קשרי קהילה, מצב העובדים ועוד. בישיבת דירקטוריון שהתקיימה ביום 3.8.2015 אושרו הנושאים שהוגדרו כמהותיים.

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 הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, סקירה שבה עולים לדיון כלל הסיכונים של הבנק, התפתחויות בניהול ובקרת הסיכונים ברבעון המדווח ומעת לעת נושאים הקשורים לאחריות תאגידית.





במהלך שנת 2015 לא הוטלו על הבנק קנסות משמעותיים בשל אי ציות לחוקים ותקנות.

כחלק מניהול תקין, הבנק אינו מקדם עמדות ונושאים בעלי אופי של מדיניות ציבורית ואינו מפעיל שדולות לצורך כך. הבנק אינו תורם למפלגות פוליטיות, לפוליטיקאים או למוסדות רשמיים. פעילות מסוג זה אסורה במדינת ישראל והבנק פועל בהתאם לחוק. הבנק פועל בזירה הציבורית היכן שנדרש אך ורק בהקשר לענייניו העסקיים. 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.



בנוסף, מבצעת חטיבת הביקורת הפנימית 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 הציות אחראי להטמיע תרבות של ציות, ומרכז את תהליכי היישום וההטמעה של החוקים, ההוראות והכללים, לרבות בתחום הצרכני בפעילות הבנק, פועל להטמעת נושאי ציות באמצעות נהלים והדרכות, ומבצע בקרות על קיום ההוראות בתחומים השונים.

הבנק מיפה את הוראות הרגולציה וקבע אחראים לוודא ציות להוראות בכל התחומים. כל חטיבה אחראית לציות לרגולציה בתחום עיסוקה.

כחלק מפעילות הציות, מקיים הבנק לעובדיו הדרכות בנושאים הבאים: ציות באופן כללי, מניעת הלבנת הון, דיני ניירות ערך, סיכונים חוצי-גבולות, 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.

הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף סקר תשתיות ציות. מטרת הסקר היא לוודא שההוראות הצרכניות כלפי לקוחות מיושמות. סקר מקיף שהסתיים בשנת 2014, מעודכן באופן שוטף בגין שינויי רגולציה או ממצאים העולים בביצוע בקרות או ביקורת.



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 בתקופה המתחילה ביום 1 בינואר 2002 ומסתיימת ביולי 2014 ("התקופה הקובעת").

לצורך איסוף המידע והנתונים שנדרשו כאמור על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, שכר הבנק באוגוסט 2014 את שירותיהם של מומחים חיצוניים לתחקור ולתיקוף נתונים, שהצטרפו לצוות היועצים המשפטיים (האמריקאים והמקומיים) של קבוצת הבנק. הבנק השלים בניית מאגר מידע ממוכן, אשר כולל את המידע הכמותי הנוגע ללקוחות האמריקאים. תיקופם של נתונים כמותיים הנוגעים לסניפי הבנק בלוס אנג'לס ובלונדון וכן בבנק מזרחי שוויץ ובישראל הושלם והנתונים נמסרו למשרד המשפטים בארצות הברית.

בנוסף, הושלם תהליך איסוף השדרים האלקטרוניים המתייחס ללקוחות האמריקאים באתרי הבנק השונים, אך בחינת אלו הנוגעים לסניפי הבנק בישראל, על ידי מומחי הבנק ויועציו טרם הסתיימה.

בהתאם למכתבים ושיחות שמתקיימות, על הבנק להמציא פרטי מידע ומסמכים נוספים והוא שוקד על המצאת הנתונים והמסמכים הנדרשים. כמו כן, מתקיימות פגישות עם נציגי משרד המשפטים בארצות הברית, אשר במסגרתן מוצג המידע

שמתבקש. במסגרת המכתבים, השיחות והפגישות כאמור, ציין משרד המשפטים בארצות הברית פעולות שעל הבנק לבצע על מנת להביא את החקירה לכלל סיום. יחד עם זאת, אף בשלב זה טרם החל משא ומתן עם משרד המשפטים בארצות הברית בכל הנוגע לתוצאות החקירה או להשלכותיה, הן בהיבט של הסדר כלשהו, והן בהיבט של ההשלכות הכספיות, ככל שתהיינה להסדר כזה לכשיגובש, על קבוצת הבנק.

בהתאם לחוות דעתם של היועצים המשפטיים של הבנק, על בסיס נתונים שמצויים במאגר המידע הממוכן ובשים לב להסדרים שמשרד המשפטים בארצות הברית ערך עם בנקים אחרים בקשר לחקירות הנוגעות לחשבונות בלתי מוצהרים של נישומים אמריקאים, הרי שנתונים מסוימים במאגר עשויים להיות רלוונטיים לחשיפה של קבוצת הבנק, וזאת אם עמדת הבנק ביחס אליהם לא תתקבל.

על יסוד חוות דעת זו, הבנק רשם בספריו הפרשה אשר חושבה ביחס לאותם נתונים ובהתאם לרכיבים שהיועצים המשפטיים חיוו דעתם כי יש לקחת אותם בחשבון לצורך חישוב הפרשה. יצוין, כי לדעת היועצים המשפטיים של הבנק, לא ניתן להעריך את ההפסד הפוטנציאלי שעלול להיגרם לקבוצת הבנק בגין החקירה או את סכומי החשיפה של קבוצת הבנק המתייחסים לכך, או את טווח החשיפה.

מאחר שכאמור לעיל, הדיונים עם משרד המשפטים בארצות הברית בכל הנוגע לגיבוש מתווה מתאים לקבוצת הבנק טרם החלו, הרי שיתכן שבעתיד יתברר שסכום ההפסד שיתממש יהיה גבוה משמעותית מסכום הפרשה שנזקקה עד כה.



ניהול סיכונים והמשכיות עסקית

המחויבות שלנו לניהול ובקרת הסיכונים:

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.

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, תכנון 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 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, קו הבקרה וקו הביקורת.

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 שפיקדונות 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



מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בבקרת יישום אחריות תאגידית

ניהול נושא האחריות התאגידית מבוצע בבנק במספר יחידות, כאשר כל גוף בבנק אחראי לבצע מעקב וניטור אחר 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 להתייעלות 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 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.

בנוסף, החל מסוף שנת 2015, מפרסם הבנק, בהתאם להנחיות בנק ישראל, דוח סיכונים (רבעוני) באינטרנט שבו ניתנת סקירה דומה, בדבר התפתחות ניהול ובקרת הסיכונים בבנק, פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים ועוד.

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.





ניהול סיכוני סביבה וחברה במתן אשראי

המחויבות שלנו:

פיתוח מדיניות לנושא סיכוני סביבה - הבנק פיתח מדיניות אב לטיפול בהיבטי ניהול סיכונים בכלל תחומי הבנק, ומסמך מדיניות ייעודי לטיפול בסיכונים הסביבתיים. כל פעולות מתן האשראי נעשות בהתאם למדיניות זו.

הערכות סיכון סביבתי בעת מתן אשראי משמעותי - האחריות על בדיקת והצפת הסיכונים הסביבתיים של הלקוח חלה על היחידות העסקיות.

ניהול הסיכונים הסביבתיים בבנק נעשה על ידי החטיבה לבנקאות עסקית, במסגרת מדיניות זו מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות הסיכונים הסביבתיים, שהינה באחריות החטיבה לבקרת סיכונים, מאושרת מדי שנה בדירקטוריון כחלק ממסמכי המדיניות.

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.

הדרכות לעובדים בנושא סיכוני סביבה - 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.



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. אחד הצירים המרכזיים בשילוב סיכונים סביבתיים במערכת שיקולי האשראי הינו הפנמה והטמעת המודעות של הגורמים הרלוונטיים לנושא זה בקרב העוסקים במתן אשראי בהיקפים מהותיים. מטה החטיבה העסקית העביר במהלך שנת 2015 הכשרות בתחום, בסיוע של יועצים חיצוניים בתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי, לעובדים הרלוונטיים בחטיבה העסקית ובחטיבה המשפטית. נושא הסיכונים הסביבתיים מוטמע בקרב העובדים גם במסגרת קורס אשראי בכיר בו מועברת הרצאה ע"י נציגי החטיבה העסקית או החטיבה לבקרת סיכונים בנושא מדיניות האשראי בבנק. במסגרת הרצאה זו קיימת התייחסות בין השאר לנושא הסיכונים הסביבתיים.



סיכון סביבתי לבנק הוא הסיכון להפסד העלול לנבוע מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה בשל עלויות גבוהות שנגרמו כתולדה של מפגעים סביבתיים (כגון: זיהום אויר, 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. הסיכונים החברתיים בתחום הבנקאות (כגון: הלבנת הון) משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק. על פי מדיניות הקבוצה, הבנק בוחן 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 ההחזר שלו ואופן התנהלותו.

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 לביטחון נכסים המובאים לבדיקתה.



המשכיות עסקית

המשכיות עסקית לאור מצבי מזג אויר קיצוניים ורעידות אדמה

למזרחי-טפחות ישנה מדיניות בנושא המשכיות עסקית, שאחד מתרחישי הייחוס עמו היא מתמודדת הוא נושא רעידות אדמה. מבחינת הבנק, רעידת אדמה היא סיכון בעל השלכות כלכליות פוטנציאליות. הסיכון הוא לפגיעה במבנים, במערכות טלפוניות ומערכות מחשב, 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.

כחלק מהיערכות הקבוצה לאירועי חירום, גיבש הבנק נוהל עבודה והיערכות לאירוע שלג, לצורך שיפור היכולת הבנק להיערך לאירוע שלג/מזג אוויר קיצוני ותפקוד בזמן האירוע, המסדיר את התמודדות מערכי הבנק עם אירוע שלג. באירוע שכזה, ישנו סיכון לחסימת צירים, קושי בהגעת עובדים למקום עבודתם, קושי בפתיחת סניפים ופגיעה ביכולת לספק שירות ללקוחות. בין היתר, כולל הנוהל היערכות כח אדם ושינוע עובדים, תגבור מרכזי הבנקאות הטלפוניים לתמיכה בלקוחות סניפים הנמצאים באזורי היערכות, תקשור הודעות לגורמי חוץ ופנים וכדומה.

הקבוצה הגדירה פורום שלג המרכז את היערכות המקדימה וכן את הטיפול השוטף לאירוע מסוג זה.

בנוסף נכתב השנה נוהל הפסקת חשמל קצרת מועד לצורך מתן מענה להמשך תפקוד עבודת הסניף בהתרחש הפסקת חשמל מקומית או אזורית. באירועי מזג האוויר הקיצוני במהלך חודש אוקטובר באזור השרון הופעל הנוהל זה לצורך מתן מענה להפסקות חשמל. הופצו הנחיות לעבודה במתכונת זו תוך עמידה בקשר רציף עם מנהלי הסניפים באזורים שהושפעו. כמו כן, דאג הבנק להפיץ הנחיות לעבודה במתכונת זו.

הקבוצה מחויבת לשמור על רציפות זמינות שירותיה ברמה מוגדרת ומקובלת בכל עת. הקבוצה נערכת 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').

ההנהלה מוודאת קיומה של מסגרת עבודה לניהול המשכיות העסקית של הבנק (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 המשכיות העסקית. תכניות אלה מבטיחות את היכולת לספק שירותים חיוניים בבנק בכל עת, ומהוות מענה לדרישות בנק ישראל. כחלק מתכנית המשכיות 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 והמשכיות העסקית בבנק.

הקבוצה מתרגלת מעת לעת את עצמה בהתאם לתוכנית תרגול רב שנתית. בתום כל תרגול מבוצע מהלך של הפקת לקחים שמדווח להנהלה. במהלך 2015 בוצעו ריענונים לנהלי עבודה בשעת חירום, בין היתר רוענן נוהל היערכות לשלג ונכתב נוהל הפסקת חשמל קצרת מועד (ראה להלן)



שמירת זכויות אדם

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 2015, הועברו בקבוצת מזרחי-טפחות 24,661 שעות הכשרה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם הרלוונטיים לפעילות הבנק. בשנת 2014 עמד מניין השעות בנושאים אלו על 16,336 ובשנת 2013 על 19,834. 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 2015 הוגשו למזרחי-טפחות שבע תלונות על אפליה, מתוכן שלוש בנושא אפליה על רקע מוצא, וארבע בנושא נגישות לאנשים עם מוגבלויות. כל התלונות נבחנו, ונמצאו לא מוצדקות. בבנק יהב ובשלוחות חו"ל לא הוגשו תלונות בנושא זה במהלך 2015.

המחויבות שלנו:

הבנק מייחס חשיבות רבה לכך שכלל עובדיו יידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם, בכל היבטי 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 וכד'.





הטמעת אתיקה עסקית

המחויבות שלנו:

בשנת 2008 אישר הדירקטוריון את הקוד האתי של הבנק. הקוד האתי כולל ערכי יסוד לפעילותו של הבנק ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות.

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 לוועדה בערוצים השונים. הפניות נידונות במסגרת הועדה או מועברות על פי העניין לטיפול היחידות הרלוונטיות.

הטמעת הקוד האתי

הקבוצה מטמיעה את הקוד האתי בפעילותה 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** - חברי הנהלת הבנק מקיימים מפגשים עם מנהלים מדרג מנהלי תחומים ומעלה לצורך דיון בסוגיות אתיות.
- ∞ **דילמות אתיות** - הפצת דילמות אתיות באתר הקוד האתי.

הקוד האתי של הבנק מבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו, כפי שהיא משתקפת בעיניהם של עובדיו ומנהליו. הקוד מגדיר את כללי ההתנהלות הראויים לכלל הפועלים בשמו, והוא מבוסס על ניתוח אירועים שעלו מהשטח, ומהווה כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה.

ערכי הקוד האתי של הבנק המנחים את פעילותו:

הקוד האתי

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



מדידת אפקטיביות הטמעת הקוד

במהלך שנת 2015 בוצע סקר לבחינת אפקטיביות הטמעת הקוד האתי ביחידות הבנק וזאת בהמשך לסקר שבוצע בשנת 2013. הסקר בחן, בין היתר, את הצורך בעדכון ערכי הקוד ואת הדגשים להרחבת פעילות האתיקה בארגון.



∞ הכנסת נושא האתיקה לקורסי הליבה - שילוב יחידת לימוד בנושא אתיקה בחלק מהקורסים הבנקאיים.

∞ הכשרת מנהלים - בהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים תוך התבססות על ערכי הקוד האתי.

∞ יום אתיקה - במהלך שנת 2015 הוכרז לראשונה "יום האתיקה" שהוקדש לפעילות חוצת ארגון במטרה לעודד שיח ארגוני ולחשוף את העובדים לדילמות מחיי העבודה של חבריהם. במסגרת הפעילות החליפו היחידות סוגיות אתיות מתחום פעילותן וכתוצאה מהפעילות נאסף מספר אירועים גדול. ועדת האתיקה מיינה את הדילמות למספר קטגוריות והדילמות שנמצא שיש בהן עניין לציבור רחב ינותחו ע"י הועדה ופורסמו באתר הקוד האתי. היחידות הזכות בפעילות הוכרזו בישיבה בהשתתפות מנכ"ל הבנק וכן צוינו בכנס המאזן השנתי.

∞ 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. כמו כן, בהתאם להוראה חדשה של בנק ישראל, בוצע פרסום לציבור בנושא תלונות הציבור, בהתאם לנוסח שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים. הבנק מקפיד לקיים קשר שוטף עם הפונה, למעט במקרים בהם לא ניתן לעשות זאת (למשל בעת פניה אנונימית).



המחויבות שלנו למניעת שחיתות

∞ **מקרי אתיקה** - מטופלים על ידי יו"ר ועדת האתיקה (מזכיר הבנק).

בכל המקרים הנ"ל בעת שמתגלה חשד לאירוע חריג כתוצאה מניטור או ממידע שהתקבל, מעדכנים/מערבים את חטיבת הביקורת בבדיקת האירוע.

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** - לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה מאירועים תחקירים 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.

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 בהיבטי סיכון תפעולי ובקרה פנימית (מדיניות אב), ויצר תהליכי בקרה וניטור מתמשכים.

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.



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 לדין 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.

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.



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 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.



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.

במסגרת הנוהל מוגדר כי אירועים מהותיים הנוגעים למעילות או הונאות ידווחו מיידית ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל. באירועים מהותיים מועבר דוח התחקיר ליו"ר וועדת הביקורת של הדירקטוריון, לוועדת הביקורת, ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק. במהלך שנת 2015 התגלו שני מקרים של מעילת עובדים. המקרים דווחו לבנק ישראל והוגשו תלונות במשטרה. העובדים האחראיים לכך לא המשיכו את עבודתם בבנק. ביהב ובשלוחות חו"ל לא דווחו אירועים כגון זה במהלך 2015.

הדרכות לעובדים בנושא שחיתות

בשנת 2015 בוצעו 19,767 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדים. במהלך השנה אף בוצעו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות בכלל יחידות הקבוצה.



יעדים

עמידה ביעדי 2015

הצעדים הבאים: יעדים לשנת 2016

- ∞ המשך היערכות לניהול הסיכונים הסביבתיים במספר רב של מישורים (מיפוי ואיתור הסיכונים, אמידתם והפחתת הסיכונים שאותרו).
- ∞ המשך הטמעת ניהול סיכונים סביבתיים בקרב העובדים הרלוונטיים באמצעות הדרכות ייעודיות.
- ∞ המשך הטמעת הקוד האתי בקרב העובדים באמצעות הדרכות ייעודיות, קיום יום אתיקה, ובחינת ריענון ועדכון הקוד האתי.



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

בקרות חיצוניות ואינדקס מדדים

הצהרת הבטחת איכות

קבוצת בנק מזרחי-טפחות, דוח אחריות תאגידית לשנת 2015

הקדמה

המכון לאחריות תאגידית הינו גוף ציבורי בלתי תלוי הפועל לקידום תפיסת האחריות החברתית של תאגידים (Corporate Social Responsibility). המכון פועל במסגרת המרכז האקדמי למשפט ולעסקים שהינו מכללה פרטית (מוכרת מל"ג) למשפטים ולמנהל עסקים. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתיבת דוחות, מחקרים וסקירות שוק, ב"ג'ור" לעברית של מתודולוגיות יישומיות מהעולם ועוד. בחודש מאי 2016 פנתה קבוצת מזרחי-טפחות אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2015.

מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי 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, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות Inclusiveness** - התייחסות מלאה לנושאי מתהליך הדיווח עצמו ומם המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.
2. **מהותיות Materiality** - התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
3. **תגובתיות Responsiveness** - דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

הממצאים

דוח זה של קבוצת מזרחי טפחות הוא השלישי המפורסם והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח של ה-GRI, ה-G4 וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive. הריני מצהיר בזאת קבוצת מזרחי-טפחות אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצוינו לעיל.

ראשית אפתח כי ניכר שמספר סוגיות אשר הועלו בתהליך הבטחת האיכות הקודם אכן קבלו את תשומת הלב המתאימה ובראשם נושא הבטחת זכויות האדם בשרשרת ההספקה. כהערה כללית, הדוח כתוב באופן נהיר ומקצועי ובהחלט נותן מענה לאתגרים החברתיים עמם מתמודד הבנק. כמו כן, הוצאת דוח מקוצר והסימון המיוחד של הישגי השנה האחרונה גם הם צעדי שיפור חשובים. ההמלצות המרכזיות הרשומות בהמשך מטרתן המשך קידום ושיפור הדיווח בקבוצת מזרחי-טפחות:

∞ **תהליך קביעת סוגיות מהותיות לדיווח** - כפי שמצוין בדוח ובצדק, קבוצת מזרחי-טפחות היא אחד מהתאגידים הפיננסיים הגדולים והמשפיעים בישראל. אי לכך, מצופה כי בנוסף למחקרים העולמיים והמקומיים שבוצעו, ייבחנו מסמכי מדיניות מאקרו ומיקרו כלכליים אשר מפורסמים ע"י גופים מדינתיים רשמיים כגון משרד האוצר, בנק ישראל וה-OECD. מומלץ גם כי מסמכי מדיניות של גופים חוץ ממשלתיים יילקחו בחשבון. במסמכים אלו אנו יכולים לקבלת תמונת מצב חברתית מלאה ולזהות את האתגרים הכלכליים איתם מתמודדת החברה הישראלית. נהיר לכל הוא שעל מנת לעמוד באתגרים אלו, על המערכת הבנקאית להיות חלק בלתי נפרד מהמאמץ.

∞ **עירוב עובדים באתגרי האחריות התאגידית** - מצוין בדוח כי השנה הוחל תהליך של העברת מערכי הדרכה לעובדים. זוהי גישה חדשנית חשובה מועילה ולכן פירוט רב יותר אודותיה יכול לתרום רבות לקידום התחום.

∞ **גילוי גישת הניהול לסיכונים סביבתיים** - המערכת הבנקאית הישראלית נוקטת בגישה דיווחית מאוד מצמצמת באשר לאופן ניהול הסיכונים הסביבתיים שלה. מוסדות פיננסיים אחרים בעולם מבכרים לנקוט גישה מרחיבה יותר ואף מציגים את מתודולוגית זיהוי וניהול הסיכון. אני סבור כי גילוי תהליכי מסוג זה יכול רק לסייע ללקוחות הבנק להיערך באופן ראוי יותר בפנייה לבקשת אשראי וגם להכווין את הרגולטורים הסביבתיים באשר ליעילות מערכות המדיניות שבראשן הם עומדים.

בברכה,

ליעד אורתור

מנהל

המכון לאחריות תאגידית
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים



אינדקס GRI

GRI G4 Performance indicator - Comprehensive

מדדי פרופיל (G4 General standard disclosures)

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
אסטרטגיה				
G4-1	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון/מנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה	מלא	3	אין דרישה ספציפית של COP
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	אין דרישה ספציפית של COP
G4-3	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	מלא	11	אין דרישה ספציפית של COP
G4-4	תיאור המוצרים/שירותים עיקריים.	מלא	20-33	אין דרישה ספציפית של COP
G4-5	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה.	מלא	11	אין דרישה ספציפית של COP
G4-6	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	מלא	10-13	אין דרישה ספציפית של COP
G4-7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	מלא	10-14	אין דרישה ספציפית של COP
G4-8	השווקים אותם משרתת החברה	מלא	20-21	אין דרישה ספציפית של COP
G4-9	גודל ומידע על החברה	מלא	10-14	אין דרישה ספציפית של COP
G4-10	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	מלא	65-67	6
G4-11	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים	מלא	78	3
G4-12	תיאור המרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	מלא	60-61	אין דרישה ספציפית של COP
G4-13	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות ושרשרת האספקה	מלא	בקבוצה לא אירעו שינויים מהותיים בשנת 2015	אין דרישה ספציפית של COP

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
G4-14	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	מלא	83-84	7
G4-15	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שאותן אימץ הארגון	מלא	100-101	1-10
G4-16	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	מלא	98	1-10
זיהוי נושאים מהותיים				
G4-17	פירוט רשימת הישויות/חברות על פי המופיע בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה	מלא	10-14	אין דרישה ספציפית של COP
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	7-8	
G4-20	הגדרת נושאים מהותיים בתוך הארגון וגבולות ההשפעה של הנושאים	מלא	8	
G4-21	גבולות השפעת הנושאים המהותיים מחוץ לארגון	מלא	8	
G4-22	הסבר על הסיבה והשלכות של הצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים	מלא	67	
G4-23	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות		בקבוצה לא אירעו שינויים מהותיים בשנת 2015	
דיאלוג עם מחזיקי עניין				
G4-24	קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג	מלא	41-43, 58-59, 79, 91	אין דרישה ספציפית של COP
G4-25	מהו הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעיתם מבוצע דיאלוג	מלא	6,9, 41-43, 58-59, 79, 91	
G4-26	הגישות לשיתוף מחזיקי עניין	מלא	6,9, 41-43, 58-59, 79, 91	
G4-27	הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג עם מחזיקי העניין	מלא	6,9, 41-43, 58-59, 79, 91	

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
פרופיל הדוח				
G4-28	התקופה המדווחת	מלא	5	אין דרישה ספציפית של COP
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	113-114	
ממשל תאגידי				
G4-34	מבנה הממשל התאגידי של החברה כולל ועדות דירקטוריון	מלא	94-95	אין דרישה ספציפית של COP
G4-35	האצלת סמכויות דירקטוריון	מלא	96-97	
G4-36	מינוי מנהל בכיר לתחום האחריות התאגידית	מלא	4	
G4-37	תיאור תהליכי התייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	מלא	96-97	
G4-38	תיאור הדירקטוריון	מלא	94-95	
G4-39	האם יו"ר הדירקטוריון הוא גם מנכ"ל הארגון	מלא	14	
G4-40	תהליכים לקביעת הרכב, הכישורים והנסיון הנדרשים מהדירקטורים וועדותיו לצורך הכוונת האסטרטגיה של החברה בנושאים חברתיים כלכליים וסביבתיים	מלא	94	
G4-41	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון	מלא	96	
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	101	
G4-43	האמצעים בהם משתמש הארגון כדי לקדם בצורה קולקטיבית את ההבנה (והידע) של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	מלא	101, 97	
G4-44	פירוט התהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי אחריות תאגידית	מלא	96	

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
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	94-97	אין דרישה ספציפית של COP
G4-46	תפקידו של הדירקטוריון בפיקוח על זיהוי האפקטיביות של תהליך ניהול (הערכת) הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	מלא	101	
G4-47	פירוט תדירות הפיקוח של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, עקרונות וקודים בינלאומיים.	מלא	94-97	
G4-48	מהו המנהל או הועדה הבכירים ביותר בארגון שבוחנת ומאשרת את דוח הקיימות של הארגון?	מלא	97	
G4-49	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	מלא	101, 97	
G4-50	תיאור מספר ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים בתחום האחריות התאגידית והמנגנונים באמצעותם עוברת ומטופלת הפנייה	מלא	97	
G4-51	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון והמנהלים הבכירים	מלא	95-96	
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	95-96	
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	95-96	
G4-54	היחס בין השכר הגבוה ביותר לחציוני	מלא	72	
G4-55	היחס בין השינוי בשכר הגבוה ביותר לשינוי בשכר החציוני	מלא	72	
אתיקה ויושרה				
G4-56	תיאור של ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון.	מלא	106-107	10
G4-57	תיאור המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון של פניות לקבלת ייעוץ בנושאים חוקיים ואתיים	מלא	106-107	
G4-58	תיאור של המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון לדיווח בנושאים של התנהגות לא חוקית או לא אתית	מלא	108-110	

מדדי ביצוע בנושאים מהותיים (G4 Specific standard disclosures)

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
ביצועים כלכליים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	10-11	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC1	הערך הכלכלי הישיר שיצרה החברה	מלא	15	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC2	תיאור ההשלכות הכלכליות וסיכונים אחרים או הזדמנויות הנובעות משינוי האקלים	מלא	102-104	7
G4-EC3	פירוט כיסוי התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים	מלא	76-77	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	מלא	15	אין דרישה ספציפית של COP
העסקה בשווקים בינ"ל				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	71	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC5	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום	מלא	71	6
G4-EC6	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות	מלא	66	6
השפעות כלכליות עקיפות				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	10, 47	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC7	תיאור הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו	מלא	57	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC8	הסבר ותיאור של ההשפעות הכלכליות העקיפות המהותיות של הארגון ומידת השפעתן	מלא	47-61	אין דרישה ספציפית של COP
העסקה מקומית (ניהול אחראי של שרשרת האספקה)				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	60	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC9	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	מלא	60-61	אין דרישה ספציפית של COP

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	68	6
G4-LA1	מספר ושיעור היקף עובדים מצטרפים ועוזבים בחתך קבוצות גיל, מגדר ואיזור	מלא	67	6
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	68-70	אין דרישה ספציפית של COP
G4-LA3	כמות העובדים שחזרו לאותה פוזיציה בעבודתם לאחר חופשת לידה (על פי מגדר)	מלא	67	6
יחסי הנהלה- עובדים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	78	3
G4-LA4	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	מלא	78	3
הכשרה ופיתוח עובדים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	74	6
G4-LA9	ממוצע שנתי של שעות הדרכה	מלא	75	6
G4-LA10	תיאור תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	מלא	74-76	אין דרישה ספציפית של COP
G4-LA11	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	מלא	79	6
גיוון ושיוויון הזדמנויות				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	71	6
G4-LA12	הרכב העובדים והדירקטוריון	מלא	65	6
שיווין מגדרי				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	71	6
G4-LA13	יחס של שכר נשים וגברים בכל קטגורית עיסוק, בחלוקה למגדר ולמגזרי פעילות משמעותיים	מלא	72-73	6

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
הכללת סעיפי זכויות אדם בחוזי השקעות בבנק (שמירת זכויות אדם)				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	71	אין דרישה ספציפית של COP
G4-HR1	פירוט לגבי אחוז ומספר כולל של הסכמי השקעה וחוזים משמעותיים שכוללים סעיפים לגבי זכויות אדם או שעברו תהליך סינון בנושא	מלא	60-61	אין דרישה ספציפית של COP
G4-HR2	סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים	מלא	105	1
מניעת אפליה				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	71	6
G4-HR3	פירוט מספר מקרי אפליה והצעדים שנקטו בגינם	מלא	105	6
קהילה מקומית				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	47	1
G4-SO1	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה תכניות פיתוח קהילתיות	מלא	47-61	1
G4-SO2	מה הן הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	מלא	לבנק אין השפעה שלילית על הקהילה, למעט היבטי סביבה	1
G4-FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	מלא	33	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה בעלת מוגבלות	מלא	34	אין דרישה ספציפית של COP
מניעת שחיתות				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	108-109	10
G4-SO3	אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	מלא	109	10
G4-SO4	תקשור והכשרה בנושא של מניעת שחיתות	מלא	110	10
G4-SO5	מספר אירועי שחיתות שהתגלו והפעולות שנקטו	מלא	110	10

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
ציות לרגולציה				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	97	אין דרישה ספציפית של COP
G4-SO8	מהו הערך הכספי של הקנסות המשמעותיים	מלא	97-99	אין דרישה ספציפית של COP
הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות וקידום חינוך פיננסי				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	23, 47	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR3	מידע שנדרש לספק על פי הנהלים ואחוז המוצרים/ שירותים הכפופים לנהלים אלו	מלא	28	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR4	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	מלא	28	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR5	התנהלות החברה ודרכה להבטיח שהיא מתנהלת כראוי בכל פרסומיה ואופן התנהלותה ביחס ללקוחות	מלא	28	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS15	מדיניות לתכנון מוצרים ומכירת מוצרים ושירותים פיננסיים הוגנים	מלא	30-33	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS16	תיאור היוזמות בתחום של קידום החינוך פיננסי ללקוחות הבנק והקהל הרחב	מלא	52-53	אין דרישה ספציפית של COP
תקשורת שיווקית - שיווק ותקשור מוצרים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	40	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR6	מכירת מוצרים מוחרמים או אסורים	מלא	40	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR7	מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית	מלא	40	אין דרישה ספציפית של COP
פרופיל מוצרי הבנק				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	37	8
G4-FS6	ערך התיק של הארגון, מפולח לאזורים גיאוגרפיים ולמגזרים	מלא	19-21, 37-39	אין דרישה ספציפית של COP

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
G4-FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות בהתאם לקווי המוצרים	מלא	37-39, 51-54	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות בהתאם לקווי המוצרים	מלא	37	8
ניהול סיכונים חברתי סביבתי				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	102	8
G4-FS9	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית - סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים	מלא	102-104	8
שמירה על פרטיות הלקוח				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	35	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח	מלא	36	אין דרישה ספציפית של COP
צריכת חומרים				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	83	7
G4-EN1	מהם החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	מלא	84-91	7
G4-EN2	מהו האחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	מלא	84-91	8

עקרונות UN Global Compact

קבוצת מזרחי תומכת בעשרת העקרונות של יוזמת גלובל קומפקט של האו"ם, ופועלת לקדםם. להלן פירוט עקרונות היוזמה:

זכויות אדם

1. על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית
2. על עסקים להקפיד שהם אינם נוטלים חלק בפגיעה בזכויות אדם

סטנדרטים של העסקה

3. על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למשא ומתן קולקטיבי
4. חיסול עבודה בכפייה, על כל צורתיה
5. חיסול בפועל של עבודת ילדים
6. חיסול האפליה בתעסוקה ובעבודה

איכות הסביבה

7. על עסקים לתמוך בגישה זהירה מול אתגרים סביבתיים
8. על עסקים לנקוט ביוזמות לעידוד אחריות סביבתית גבוהה יותר
9. על עסקים לעודד את פיתוחן והטמעתן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה

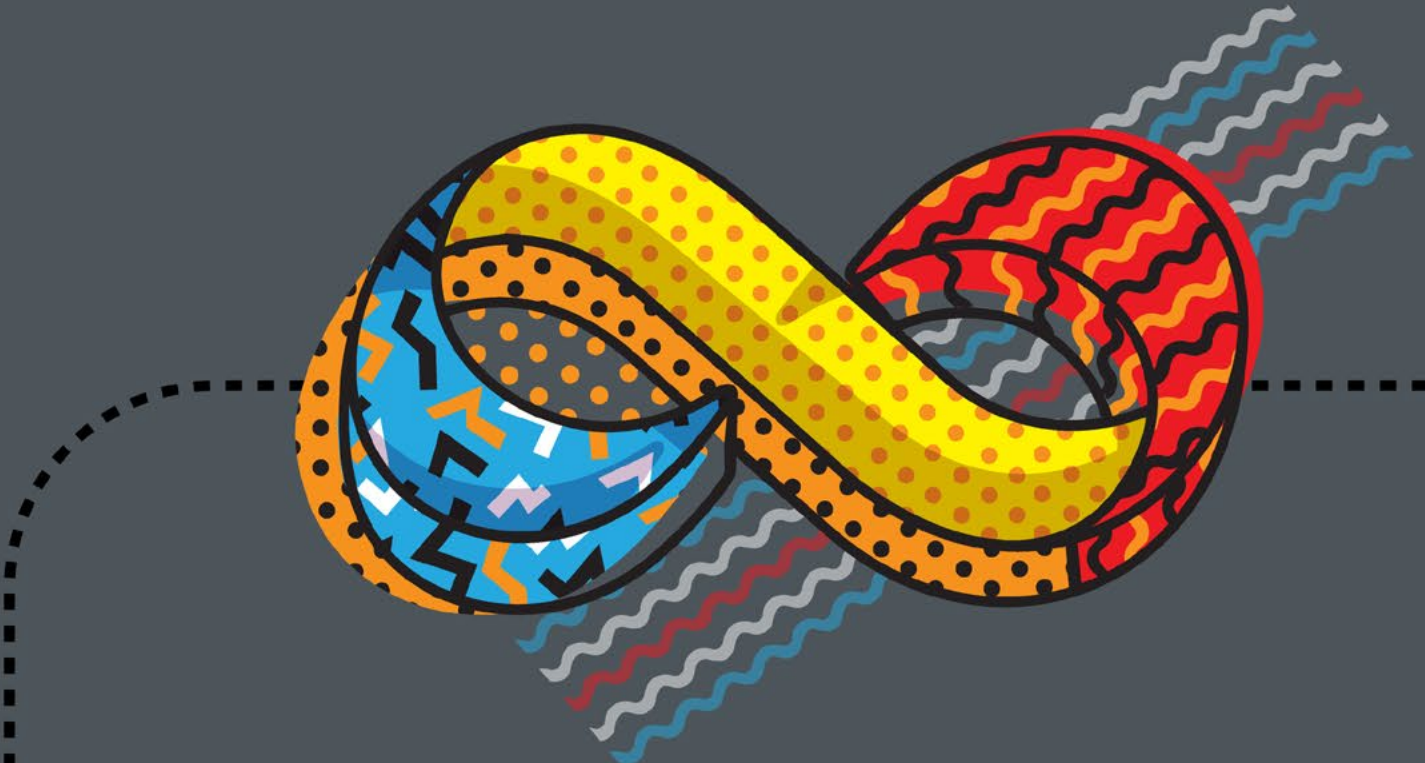
מאבק בשחיתות

10. על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורתיה, לרבות סחיטה ושחד

אינדקס UN Global Compact

מספר עקרון	תיאור	עמוד בדוח
1	על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית	47-61, 98, 100-101, 105
2	על עסקים להקפיד שהם אינם נוטלים חלק בפגיעה בזכויות אדם	98, 100-101
3	על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למשא ומתן קולקטיבי	78, 98, 100-101
4	חיסול עבודה בכפייה, על כל צורתיה	98, 100-101
5	חיסול בפועל של עבודת ילדים	98, 100-101
6	חיסול האפליה בתעסוקה ובעבודה	65-68, 71-75, 79, 98, 100-101, 105
7	על עסקים לתמוך בגישה זהירה מול אתגרים סביבתיים	83-91, 98, 100-104
8	על עסקים לנקוט ביוזמות לעידוד אחריות סביבתית גבוהה יותר	37, 84-91, 98, 100-104
9	על עסקים לעודד את פיתוחן והטמעתן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה	98, 100-101
10	על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורתיה, לרבות סחיטה ושחד	98, 100-101, 106-110





כל הזכויות שמורות לבנק מזרחי טפחות