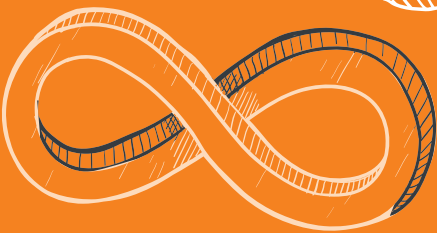




★ דוח ★

אחריות תאגידי

2016



ממשל תאגידי  
מסביבה ואנחנו  
העובדים שלנו  
הקהילה ואנחנו  
לקוחות ואנחנו



# תוכן

106

## אנחנו תאגיד

- 107 מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
- 112 מחויבות לציות לרגולציה
- 115 ניהול סיכונים
- 118 ניהול סיכונים סביבתיים-חברתיים
- 120 המשכיות עסקית
- 122 שמירת זכויות אדם
- 123 הטמעת אתיקה עסקית
- 125 המחויבות שלנו למניעת שחיתות
- 128 יעדים

129

## בקורות חיצוניות ואינדקס מדדים

- 130 הצהרת הבטחת איכות
- 131 אינדקס GRI
- 139 עקרונות UN Global Compact
- מחויבות ליעדי פיתוח בר קיימא של
- 140 האו"ם (SDGs)

53

## הקהילה ואנחנו

- 55 השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות
- 61 קידום חינוך פיננסי
- 65 השקעה בקהילה
- 66 דיאלוג ובדיקת אפקטיביות בנושא תרומה לקהילה
- 69 ניהול אחראי של שרשרת האספקה
- 71 יעדים

72

## העובדים שלנו

- 74 מחויבות הקבוצה כלפי עובדיה
- 74 פרופיל העובדים
- 78 קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים
- 83 גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה
- 87 הכשרה ופיתוח עובדים
- 92 יחסי הנהלה - עובדים
- 93 דיאלוג עם העובדים
- 94 יעדים

95

## הסביבה ואנחנו

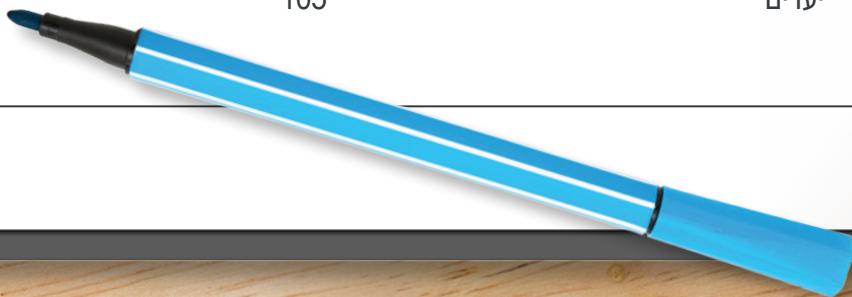
- 97 אחריות הקבוצה כלפי הסביבה
- 100 התייעלות אנרגטית
- 104 דיאלוג בנושאי סביבה
- 105 יעדים

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

17

## הלקוחות ואנחנו

- 19 מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה
- 22 פריסה בנקאית רחבה
- 31 הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות
- 32 איכות השירות
- 36 התאמת מוצרים ושירותים לצרכי כל לקוח
- 40 חיזוק אוכלוסיות מוחלשות
- 42 הנגשה
- 44 שמירה על פרטיות מידע הלקוח
- 46 פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
- 48 שיווק ופרסום אחראי
- 52 יעדים



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 גורם מוביל ומרכזי בשוק המשכנתאות, ורואה את עצמה כשותפה בבניית הארץ. בנוסף, הקבוצה רואה חשיבות גדולה בעידוד העסקים הקטנים, ולפיכך הגדלנו בשנת 2016 את היקף האשראי למגזר זה, שזינק ב-8.7% וגייסנו אלפי לקוחות עסקיים חדשים. 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.

גם בשנת 2016, המשיך הבנק לתמוך בגופים חברתיים ומוסדות שונים ולקיים מגוון מיזמים לרווחת אוכלוסיות מזקקות. פעילויות אלו נעשות תוך מעורבות של עובדי הבנק, בני משפחותיהם ולעיתים אף לקוחות הבנק.

דוח זה הינו ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, כשהכוונה היא לייצר בעזרתו דיאלוג פתוח ושקוף, בכל הנושאים הנכללים בו. אנו מזמינים את קוראי הדוח להגיב ולהמשיך לאתגר אותנו כדי שנוכל להרחיב עשייתנו בנושאים חשובים אלו. קריאה נעימה ומועילה,

**אלדד פרשר - מנכ"ל**

**משה וידמן - יו"ר הדירקטוריון**

## בר יו"ר ומנכ"ל הבנק

### קוראות וקוראים נכבדים!

אנו שמחים להגיש לכם את דוח האחריות התאגידית הרביעי של קבוצת מזרחי-טפחות בע"מ לשנת 2016.

הדוח סוקר באופן מעמיק את כלל העשייה בתחומי האחריות התאגידית לשנת 2016. עשייה זאת מבטאת את מחויבותנו לכלל מחזיקי העניין שלנו ואת הבנתנו שכארגון עסקי הפועל בתוך החברה, ומקיים עמה קשרי גומלין, אנו מחויבים לגלות אחריות ולהשקיע מאמצים לטובת הקהילה והסביבה.

במסמך זה שיקפנו באופן מפורט את הפעולות שהקבוצה נקטה במהלך 2016 בנושאים רבים ובהם: קידום טובת הלקוחות, המעורבות החברתית-קהילתית שלה, יצירת סביבת עבודה ראויה ואחראית לעובדיה, שמירה על הסביבה, דאגה לקיומו של ממשל תאגידי נאות, אתיקה, ניהול סיכונים ועוד. נושאים אלו עומדים בקדמת סדר היום הארגוני ומשולבים כחלק אינטגרלי בליבת העסקים ובתרבות הארגונית שלנו.

המאפיינים הייחודיים של בנק מזרחי-טפחות, בהיותו הבנק בעל שיעור הצמיחה הגבוה ביותר, בעל תשואה להון דו ספרתית, הבנק היעיל ביותר, ועם ההון האנושי הצעיר והמשכיל במערכת הבנקאית, מהווים נדבך עיקרי וחשוב ביכולתו של הבנק לתת מענה למחזיקי העניין השונים.

כחלק מתכנית החומש האסטרטגית של הבנק שהוצגה ב-2016, הבנק שם לו למטרה להמשיך לצמוח באמצעות הגדלת פריסת הסניפים ומתן מענה למגוון רחב של לקוחות, תוך העמקת פעילותו במגזר הערבי, החרדי והגיל השלישי. כמו כן הבנק ימשיך להרחיב את פעילותו בקרב המגזר העסקי.

אחד העקרונות המנחים את פעילותנו מבוסס על ההכרה כי אין תחליף לערך המוסף הייחודי שמביא עמו בנקאי אנושי, מקצועי ומנוסה, למערכת היחסים עם הלקוח. לכן, אנו ממשיכים ליישם, גם בשנה זו, את תפיסת השירות האנושית המשלבת באופן

- בחנו מסגרות דיווח נוספות ומענה לסוגיות שהועלו מצד משקיעים.
- המשכנו לשלב בקבוצה היבטי חברה וסביבה בעת תהליכי קבלת החלטות.
- הצבנו יעדים בתחום האחריות התאגידית ובחנו את העמידה בהם כפי שיוצגו גם בדוח זה.

גם בשנת 2016 ציינו בבנק את שבוע האחריות התאגידית ובמסגרתו קיימנו: הכשרה פיננסית לבני משפחות העובדים, תחרות נושאת פרסים של יצירות ממוחזרות ויריד של מוצרי עמותות חברתיות.

בחרנו השנה להרחיב את הדיווח במספר נושאים חדשים כגון: אופן ניהול תחום אחריות התאגידית בקבוצה, חשיבות החינוך הפיננסי, השירות ללקוח, ויכולתנו לסייע גם לאוכלוסיות מוחלשות, כחלק מהיותנו חלק משמעותי בחברה הישראלית. במהלך 2017 נמשיך לעקוב אחר העמידה ביעדים, ונבחן מול מחזיקי העניין כיצד נוכל להמשיך ולהשתפר וליצור להם ערך משמעותי בפעילותנו.

כחלק מהתפתחות נושא האחריות התאגידית בבנק ולאחר שבשנת 2015 הצטרפנו ליוזמת ה-Global Compact, השנה אנו מעמיקים את מחויבותנו למגמות הבינלאומיות ולתהליכים שמוביל האו"ם בתחום זה. אנו גאים להיות בין הגופים הראשונים בארץ ששילבו במסגרת הדוח גם התייחסות לרשימת 17 יעדי האו"ם בנושא פיתוח בר-קיימא בינלאומי - Sustainable Development Goals - SDGs.

**דוח זה המתפרסם אחת לשנה מהווה כלי ניהולי לשיפור מתמיד. עבורנו, זהו הביטוי הטוב ביותר למחויבות המתמשכת ליישום אחריות תאגידית וקיימות.**

ברצוני להודות לכל העובדים והמנהלים ברובדי העשייה השונים בבנק שמסייעים באופן יומיומי בעשייה ושסייעו ביצירתו של דוח זה. נשמח לשמוע תגובות לדוח, ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

**אחריות תאגידית - למען הסביבה והקהילה בה אנו חיים!**

בברכה,

תמר סאפר,

הממונה על אחריות תאגידית

## בר מנהלת אחריות תאגידית

קבוצת מזרחי-טפחות מפרסמת זה השנה הרביעית את דוח האחריות התאגידית לציבור ולמחזיקי העניין שלו. הדוח סוקר את פעילות כלל הקבוצה וחברות הבת בישראל ובשלוחות הקבוצה בעולם בשנת 2016.

מחויבותנו להטמעת אחריות תאגידית בכל אחת מהיחידות בקבוצה, נשענת על הבנת הסוגיות המועלות מצד מחזיקי העניין, דיאלוג עם עובדי הקבוצה, דיאלוג עם הלקוחות שלנו ומחויבות לעמידה ביעדים שהצבנו. תחום זה מנוהל בצורה סדורה, משלב גורמים רבים בארגון, ומחייב תיאום רב והיערכות להובלת תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך. בעמודים הבאים מוצגים יוזמות ומדדים מרכזיים בפעילות הבנק לשנת 2016 שמפורטים בהרחבה בדוח.

### במהלך 2016 המשכנו לקדם ולפעול במגוון תחומים:

- הורחבה פריסת סניפי הבנק ברחבי הארץ, כחלק מאסטרטגיית הבנק לתת מענה למגוון רחב יותר של לקוחות מהמגזרים השונים.
- העמקנו את פעילות הבנק במגזר החרדי ובמגזר הערבי תוך התאמת מוצרים ושירותים לאוכלוסיות אלו.
- הרחבנו את הסיוע ללקוחות חייבים: הלוואות גישור ללקוחות בקשיי מזילות ומגוון שירותים במסגרת תוכניות סיוע.
- הרחבנו את השירותים המונגשים ללקוחותינו ע"י הנגשת שירותי בנקאות והנגשה פיזית של מתקנים.
- המשכנו לקדם מהלכים לצמצום המדרך הפחמני של הבנק תוך קיום תוכניות שונות ומתן תמריץ לעובדים.
- הגברנו את מודעות העובדים לאחריות החברתית בבנק וחשיפת הפעילות המתבצעת בבנק באמצעות הדרכות מקיפות לכלל העובדים.
- קיימנו שיח מתמשך מול מחזיקי העניין שתוצאותיו באות לידי ביטוי כבר בדוח הנוכחי.



מזרחי טפחות

**לפניות בנושא הדוח:**

הגב' תמר סאפר

הממונה על אחריות תאגידית

03-7559675

saffert@umtb.co.il

בנק מזרחי-טפחות, ת"ד 3470

רמת גן

הטמעת המדיניות, כמו גם דיווח על ביצועה, מחייבת ממשקים רבים בין הממונה לבין הנציגים השונים בחטיבות.

כחלק מהטמעת המדיניות של אחריות תאגידית, ניבנת בכל שנה תוכנית עבודה, אשר מוצגת להנהלת הבנק ולדירקטוריון. נגזרות התוכנית משולבות במסגרת תוכניות העבודה בחטיבות השונות.

הבנק פועל רבות להטמיע את תפיסת האחריות התאגידית בקרב העובדים. בשנת 2016 התקיימו מספר פעילויות:

- העוסקים בתחום אחריות תאגידית עוברים הכשרות ממוקדות בתחום זה.
- נושא האחריות התאגידית משולב בקורסים המתקיימים במרכז ההדרכה.
- מופצים תקשורים ופרטי מידע ("הידעת") בנושא אחריות תאגידית.
- במסגרת שבוע אחריות תאגידית קיימנו פעילויות שונות להגביר את המודעות של העובדים לנושא.

הבנק פועל למדידת פעילותו בתחום ומדווח מידי שנה בהתאם לעקרונות של תקן הדיווח הבינלאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית – תקן GRI. מתוך מחויבות להמשיך ולקדם את הנושא הצטרפנו ליוזמת ה-GLOBAL COMPACT של האו"ם ובהתאם לכך אנו מדווחים החל משנת 2015 על התקדמות יישום העקרונות הללו.

#### הדוח שמפרסם הבנק מאושר בהנהלה ובמליאת הדירקטוריון.

הדוח מתאר את הפעילות של כלל קבוצת מזרחי-טפחות (לרבות חברות בנות, בנק ייב ושלוחות חו"ל), תוך התמקדות בנושאי הליבה בתחום האחריות התאגידית, הצגת הפעילויות והיעדים בנושאים המהותיים לארגון.

#### לדוח מבוצעת בקרת נאותות של צד שלישי בלתי תלוי לדיווח.

כלל המידע אשר משמש להכנת הדוח נאסף באמצעות מערכות המידע של הבנק, מקורות ארגוניים שונים (שכוללים בין היתר דוחות כספיים, מסמכי מדיניות וראיונות עם אנשי מפתח ניהוליים) ובליווי יועצים חיצוניים. לשם כך הבנק בנה כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה בהתאם לפעילויות השונות.

## יהול אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

ניהול אחריות תאגידית והדיווח על כך, הינו תהליך חוצה ארגון המערב בתוכו את כל נושאי הפעילות בבנק, ומחייב שיתוף פעולה מגורמים רבים.

העקרונות שמובילים את מדיניות הבנק בנושא הם בהתאם לנושאים המהותיים שזיהה הבנק ובהתאמה לתקן הדיווח הבינלאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית שפיתח ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), ארגון בינלאומי מרכזי הפועל לקידום אחריות תאגידית. מדיניות זו כוללת גישה ניהולית ביחס לכל אחד מהנושאים שזוהו כמהותיים, הן מבחינת הבנק והן מבחינת מחזיקי העניין, והם אלו שמשפיעים באופן מהותי על פעילותו ובהם יתמקד בשנים הקרובות.

דירקטוריון הבנק אחראי להתוות את עקרונות מדיניות האחריות התאגידית ולוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הבנק.

הנהלת הבנק אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ולשילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל עומדת בראשות ועדת היגוי ייחודית לנושא, בה שותפות כלל יחידות הבנק והחברות הבנות. הוועדה מרכזת את הפעילויות בחטיבות השונות ומתכנסת מעת לעת, בהתאם לנדרש.

כחלק מהטמעת מדיניות האחריות התאגידית, מונתה בשנת 2013 ממונה לנושא האחריות התאגידית בבנק – מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל. הממונה אחראית ליישום המדיניות, להטמעתה בקרב כלל העובדים ולמעקב אחר העמידה ביעדים אשר הבנק הציב לעצמו בתחום. בכל חטיבות הבנק הוגדר רפרנט לנושא והוא איש הקשר בנוגע ליישום המדיניות ולדיווח.



המידע בדוח מוצג באמצעות ניתוחים השוואתיים ביחס לתקופה המדווחת, תוך הצגת מגמות רב-שנתיות.

לאחר שבשנת 2015 הצטרפה קבוצת מזרחי-טפחות ליוזמת ה-Global Compact של האו"ם, ממשיכה הקבוצה גם בשנה הנוכחית לדווח בהתאם לסטנדרט העולמי. חברות ב-Global Compact מבטאת את המחויבות לאימוץ סטנדרטים בינלאומיים של אחריות חברתית-סביבתית בכל תחומי העשייה בהתבסס על עשרה עקרונות, ומהווה ביטוי למחויבות של תאגיד להוביל את סדר היום החברתי-סביבתי במדינה בה הוא פועל ובעולם. דוגמאות לעקרונות אלו באים לידי ביטוי בנושאי העסקה אחראית, מניעת שחיתות, זכויות אדם ואיכות סביבה. במסגרת מחויבות הקבוצה לעקרונות הגלובל קומפקט מהווה דוח זה דיווח תקופתי לארגון אודות התקדמות היישום (COP – Communication On Progress).

בשנת הפעילות הנוכחית הקבוצה החליטה להרחיב את התייחסותה למגמות ולגופים בינלאומיים וכן, לאורך הדוח ניתן לראות התייחסות לרשימת 17 יעדי האו"ם בנושא פיתוח בר-קיימא בינלאומי – Sustainable Development Goals – SDGs. יעדים אלו, אשר גובשו בשנת 2015 ומכוונים לשנת 2030, עוסקים בנושאי חברה, סביבה וכלכלה.

מבנה פרקי הדוח לדיווח בנושאים המהותיים:



כתיבת הדוח לוותה על ידי יועצי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של משרד רואי החשבון BDO זיו האפט. נוסף על כך, הנתונים המדווחים בדוח זה עברו בקרת נאותות חיצונית, על ידי המכון הישראלי לאחריות תאגידית. שילוב זה של ליווי מקצועי ובקרה חיצונית בלתי תלויה מסייע לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי. אנו מתחייבים לעשות שימוש מושכל בתגובות ובמשוברים שנקבל ממחזיקי העניין שלנו, ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמנו בהקשרים אלו.

## ל הדוח הרביעי לאחריות תאגידית



זהו דוח האחריות התאגידית הרביעי של קבוצת מזרחי-טפחות, והוא סוקר את פעילותה של הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית בשנת 2016. הדוח משקף את מחויבות הקבוצה לפעול בתחומי האחריות התאגידית, ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין אחת לשנה. לדוח זה קדמו דוחות אחריות תאגידית שסקרו את פעילות הקבוצה בשנים 2012, 2013, 2014 ו-2015. כל דוח בתורו מסכם מעגל שנתי של פעילות במסגרת תוכנית כוללת בתחום.

דוח האחריות התאגידית שבידכם מתייחס לשנה הקלנדרית 2016, והינו מעודכן לסוף הרבעון הראשון של שנת 2017. הדוח סוקר את קבוצת מזרחי-טפחות בארץ ובחו"ל. סקירה זו כוללת את ביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב ושלוחות הקבוצה בחו"ל (להלן: "הקבוצה"). בכל מקום בו יופיע המונח "הבנק" הכוונה הינה לבנק מזרחי-טפחות, חברות הקבוצה האחרות ושלוחותיו, ללא בנק יהב.

פעילותן של חברות הקבוצה או של שלוחות הבנק בחו"ל יכולה לעיתים להיות שונה במקצת מהפעילויות המתוארות בדוח זה, אך בכל מקרה כלל פעילות שלוחות הקבוצה בחו"ל נעשית בהלימה לעקרונות המדיניות של הבנק. ככל שיש שינויים מהותיים, ניתן גילוי ספציפי לפעילות, ובעיקר לגבי בנק יהב והדבר צוין במפורש.

בדומה לדוחות הקודמים שהבנק פרסם, גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי – Global Reporting Initiative (GRI), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם ביותר GRI:G4 In accordance Comprehensive. במסגרת זו, הדוח נכתב בהתאם למודל מחזיקי העניין, והוא כולל פירוט של הגישות הניהוליות, תהליכי עבודה, ביצועים ביחס למדדים הנדרשים, תיאור הדיאלוג שמתקיים בנושא עם מחזיקי העניין, וכן יעדים לביצוע עתידי. כל זאת, ביחס לכל אחד מהנושאים המהותיים שבו.

רוב המידע המוצג בדוח נאסף באופן שוטף ובצורה שגרתית במהלך כל השנה. עם זאת, חלק מהנתונים נאספים בסוף התקופה המדווחת.



- **בחינת עמדות הספקים ביחס להתנהלות הבנק**  
הבנק נמצא בקשרי עבודה מתמשכים עם ספקים, ולכן היה חשוב לו לשמוע גם את תפיסתם וציפיותיהם לגבי הנושאים, שלדעתם, חשוב שהבנק ידווח עליהם בהיבטי אחריות תאגידית. הסקר, שנערך מול מספר ספקים של הבנק הראה כי הספקים מבקשים לקבל הרחבה בדיווחי הבנק לאחריות תאגידית בחמישה נושאים עיקריים אשר שוקללו אל מטריצת המהותיות:
  - 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).

- **בחינת עמדות הלקוחות ביחס להתנהלות הבנק**  
סקר דומה בוצע בקרב 504 לקוחות הבנק, אשר בחן את עמדותיהם ביחס לדוחות האחריות התאגידית שמפרסם הבנק. סקר הלקוחות הראה כי הם 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 סיכונים 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.

## יהיו נושאים מהותיים באחריות תאגידית

מטריצת המהותיות של קבוצת מזרחי-טפחות נבחנה השנה מחדש בהתאם לעמדות הנהלת הבנק ולעמדות מחזיקי העניין של הקבוצה.

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 אפשר את יצירת מטריצת המהותיות החדשה לשנת 2016 המתמקדת ב-22 נושאים מהותיים.

### תהליך זיהוי הנושאים המהותיים עבור מחזיקי העניין

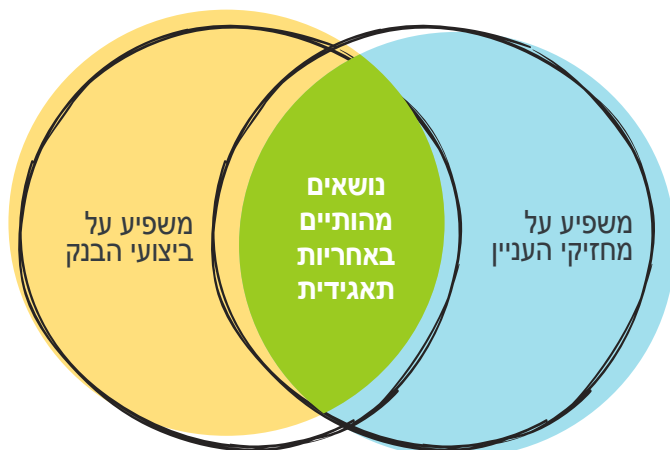
לשם הגדרת הנושאים המהותיים למחזיקי העניין נעזרנו ב-3 מקורות מידע מייצגים:

- **מחקר BDO: בחינת עמדות מחזיקי העניין של הבנקים בישראל ביחס לדוח 2015**

במהלך 2016 ביצעו יועצי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של חברת BDO זיו האפט תהליך לבחינת עמדות מחזיקי העניין ביחס לדוחות האחריות התאגידית שפרסמו חמשת הבנקים הגדולים. מחקר זה בחן את הנושאים המהותיים בסקטור הבנקאות בישראל בהתבסס על עמדות 16 נציגי מחזיקי עניין, המייצגים ארגוני סביבה, קהילה, עובדים, לקוחות וספקים. במסגרת השיח מול נציגי מחזיקי העניין, עלו 23 נושאים מרכזיים בדיווחי הבנקים, ואליהם התייחסו מחזיקי העניין. ההתייחסות הינה הן ברמת שיפור במידע הנדרש ובאופן הדיווח, והן במסגרת הצפת נושאים בעלי חשיבות רבה שאינם חלק מדוחות האחריות התאגידית.



הבדלים אלו יכולים לנבוע ממגמות והתפתחויות בתחום האחריות התאגידית - נושאים אשר בעבר דורגו כמהותיים ונדרשו לדיווח נתפסים היום כמובנים מאליהם (למשל, הנושא "קהילה מקומית"), בעוד שנושאים העומדים בסדר היום הציבורי בחברה הישראלית (למשל, נגישות לאנשים בעלי מוגבלויות) מקבלים דגש רב יותר. הבדלים אלו יכולים להיות מוסברים עקב שינוי באופן הדיאלוג מול מחזיקי העניין, שבעבר התבסס על מקורות מידע שניוניים ובדוח הנוכחי התבסס על מקורות מידע ראשוניים.



## תהליך זיהוי הנושאים המהותיים עבור הקבוצה

במסגרת תהליך זיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת מזרחי-טפחות, התקיימו מפגשים עם שלוש קבוצות בבנק: מנהלים, עובדים וחברי ועדת ההיגוי לאחריות תאגידית. 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 אפשרו לקבל רשימה של נושאים מהותיים בפעילות הקבוצה.

### זיהוי הנושאים המהותיים

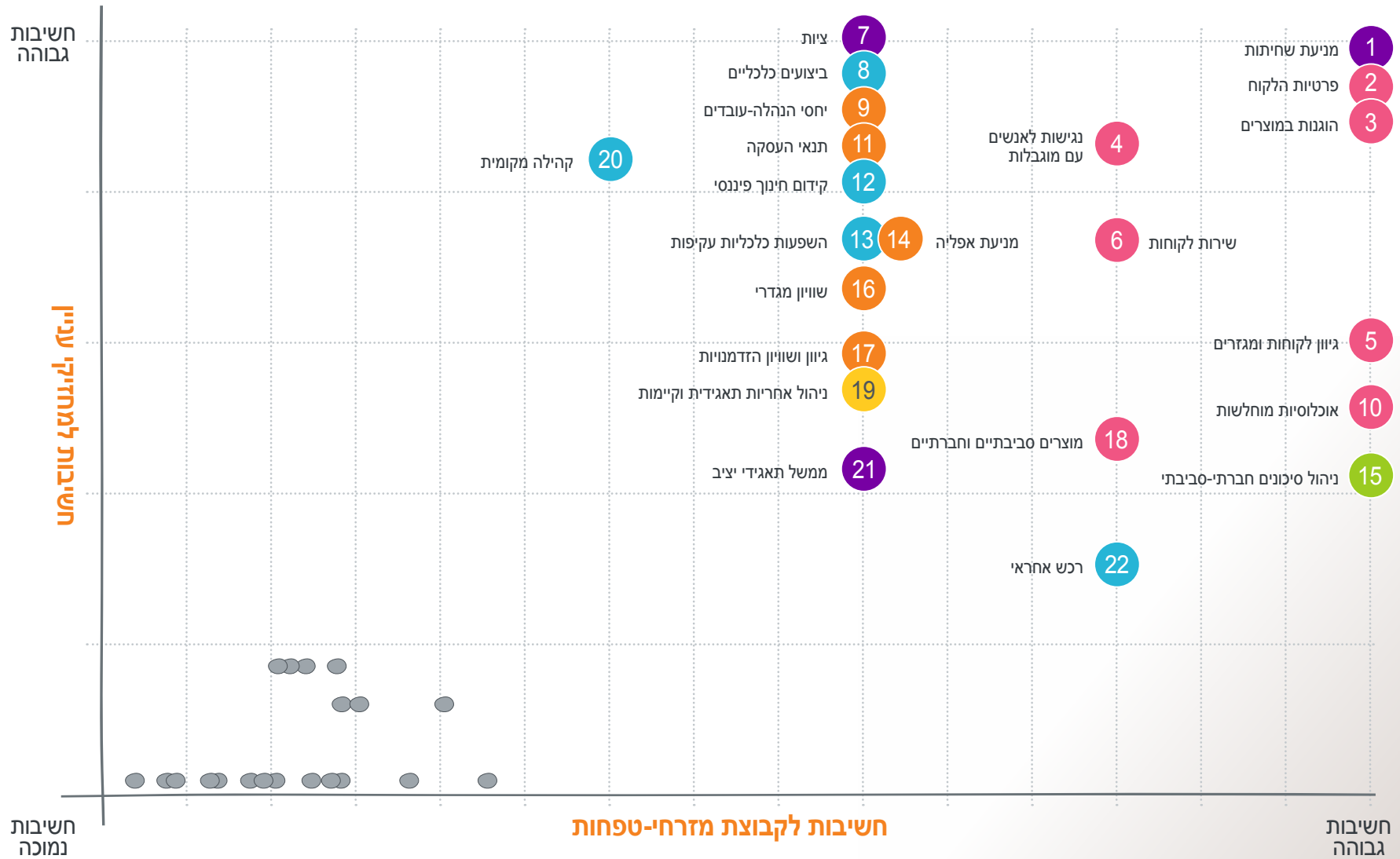
שקלול הנושאים והצלבתם הציפו 22 נושאים מהותיים שנבחרו לדיווח. נושאים אלו, הינם נושאים שקיבלו ציון גבוה על ידי עובדי הקבוצה ומנהליה, ובמקביל גם דורגו כחשובים על ידי מחזיקי העניין החיצוניים.

בהשוואה בין הנושאים שזוהו כמהותיים בשנים 2014-2015 ובין הנושאים שזוהו כמהותיים בדוח הנוכחי, ניתן לראות הבדלים הן מבחינת רשימת הנושאים והן מבחינת סדר חשיבותם. כך למשל השנה נוספו הנושאים "אוכלוסיות מוחלשות" ו"נגישות לאנשים בעלי מוגבלויות" והשתנתה מידת החשיבות של הנושא "קהילה מקומית" שבעבר דורג במקום ה-10 וכעת במקום ה-20. הבדלים אלו מעידים על דינמיות ועדכניות בהגדרת הנושאים המהותיים בקבוצה על ידי מחזיקי העניין.



להלן מטריצת המהותיות של הקבוצה הכוללת את 22 הנושאים שעליהם הוחלט לדווח:

### מטריצת המהותיות קבוצת מזרחי-טפחות 2016



נושא בדוח	פרק בדוח	גבולות הדיווח	מהותיות (מיקום בתרשים)	מדדים	22 אספקטים מהותיים שזוהו
הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות	הלקוחות ואנחנו	בתוך הארגון	3	G4-PR3-5	הוגנות במוצרים (Product and service labeling)
התאמת מוצרים ושירותים לצרכי כל לקוח		בתוך הארגון	5		גיוון לקוחות ומגזרים (Serving a diverse clientele)
אוכלוסיות מוחלשות		בתוך הארגון	10	G4- FS13-14	אוכלוסיות מוחלשות (Disadvantaged populations)
איכות השירות		בתוך הארגון	6		שירות לקוחות (Customer service)
הנגשה		בתוך הארגון	4		נגישות לאנשים עם מוגבלות (accessibility for disabled persons)
שמירה על פרטיות הלקוח		בתוך הארגון	2	G4-PR8	פרטיות הלקוח (Customer privacy)
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים		בתוך הארגון	18	G4-FS6-8	מוצרים סביבתיים וחברתיים (Product portfolio)
השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות	הקהילה, הספקים ואנחנו	בתוך הארגון ומחוצה לו	20	G4-SO1-2	קהילה מקומית (Local communities)
קידום חינוך פיננסי		בתוך הארגון ומחוצה לו	12	G4-FS16	קידום חינוך פיננסי (Promoting Financial Freedom)
שמירה על איתנות פיננסית		בתוך הארגון	8	G4-EC1-4	ביצועים כלכליים (Economic performance)
ניהול אחראי של שרשרת האספקה		בתוך הארגון ומחוצה לו	22	G4-EC9	רכש אחראי (Procurement practices)
השפעה על החברה הישראלית באמצעות תרומות וחסינות		בתוך הארגון ומחוצה לו	13	G4-EC7-8	השפעות כלכליות עקיפות (Indirect economic impacts)
גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה	הבנק והעובדים	בתוך הארגון	17	G4-LA12	גיוון ושוויון הזדמנויות (Diversity and equal opportunity)
		בתוך הארגון	16	G4-LA12	שוויון מגדרי (Equal Remuneration for woman and man)
		בתוך הארגון	14	G4-HR3	מניעת אפליה (Non discrimination)
		בתוך הארגון	11	G4-LA1-3	תנאי העסקה (Employment)
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים		בתוך הארגון	9	G4-LA4	יחסי הנהלה-עובדים (Labor / management relations)
יחסי הנהלה-עובדים		בתוך הארגון	15	G4-FS9	ניהול סיכונים חברתי-סביבתי (Audit)
ניהול סיכונים סביבה במתן אשראי	ממשל תאגידי	בתוך הארגון	7	G4-PR9	ציות (Compliance)
מחויבות לציות לרגולציה		בתוך הארגון			
ניהול סיכונים והמשכיות עסקית		בתוך הארגון	1	G4-SO3-5	מניעת שחיתות (Anti-corruption)
מניעת שחיתות		בתוך הארגון	21	G4-34	ממשל תאגידי יציב (Corporate Governance)
ממשל תאגידי יציב	פתח דבר	בתוך הארגון	19	G4-36	ניהול אחריות תאגידי וקיימות (Sustainability and CSR mangment)
ניהול אחריות תאגידי בקבוצת מזרחי-טפחות		בתוך הארגון			

לשם כך. בשנים 1995 ו-1997 הופרט הבנק בשני שלבים, ועבר לשליטת בעלי השליטה הנוכחיים. בעקבות המיזוג בין בנק המזרחי המאוחד בע"מ לבין טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ (להלן: "טפחות"), שונה ביום 7 בנובמבר 2005 שמו של הבנק הממוזג לשמו הנוכחי, בנק מזרחי-טפחות בע"מ. נכון לשנת 2016, 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 וקמעונית), ובפעילות משכנתאות בישראל, באמצעות רשת הכוללת 184 סניפים, מרכזי עסקים ושלוחות בפריסה כלל ארצית. בנוסף, פעילות הלקוחות העסקיים נתמכת על ידי מוקדים עסקיים ועל ידי יחידות מטה מקצועיות בעלות התמחות ענפית. נכון לשנת 2016, פעילות הבנק בחוץ לארץ מתבצעת באמצעות 3 שלוחות בנקאיות (שני סניפים וחברה בת) ו-3 נציגויות באירופה ובדרום אמריקה. בנוסף לפעילות הבנקאית, עוסקת קבוצת הבנק 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. כמו כן, עוסקת קבוצת הבנק בתפעול אשראי ולקוחות חלק בעסקאות סינדיקציה. הבנק נמנה עם חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל. **להלן חלקה היחסי של קבוצת הבנק מתוך חמש הקבוצות הגדולות** (על פי נתוני דוחות כספיים ליום 31 בדצמבר 2016):

### חלקה היחסי של הקבוצה מתוך 5 הקבוצות הבנקאיות הגדולות

18.6%	אשראי לציבור
15.6%	פיקדונות הציבור <sup>(1)</sup>
15.7%	סך המאזן
12.7%	הון עצמי

חלקה היחסי של קבוצת הבנק בפיקדונות הציבור, מבין חמש הקבוצות הגדולות, ללא פיקדונות מגופים מוסדיים, ליום 30 בספטמבר 2016 הינו 14.6%, בהשוואה ל-13.8% ביום 31 בדצמבר 2015.

## ל קבוצת מזרחי-טפחות



**המחויבות שלנו:** הבנק 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 חברתי-כלכלי למחזיקי העניין היא שתבטיח את הצלחתו לאורך זמן ותתרום גם ליצירת ערך כלכלי לבעלי המניות. במסגרת זו הבנק פועל להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים, ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים בתרחישים שונים ומתן מענה ללקוחותיו גם בעתות חירום, ככל שהדבר יינתן. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי ההמשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית.

בנק מזרחי-טפחות בע"מ (להלן: "הבנק") נמנה עם הבנקים הראשונים שנוסדו בארץ ישראל. הבנק התאגד כחברה ציבורית ביום 6 ביוני 1923 בשם בנק המזרחי בע"מ, והרישיון להתחיל בעסקים ניתן לו ביום 13 במאי 1924. הבנק הוקם ביוזמת המרכז העולמי של הסתדרות המזרחי, במטרה לסייע במימון פעולות התיישבות, בנייה, חרושת, מלאכה ומסחר של המתיישבים החדשים בארץ ישראל. בשנת 1969, עם מיזוג עסקי הבנק עם עסקי בנק הפועל המזרחי בע"מ, שונה שמו של הבנק 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



## מבנה החזקות ושליטה

למיטב ידיעתם של הבנק והדירקטורים, החזקות בעלי השליטה במניות הבנק ליום 31 בדצמבר 2016, הינן כדלקמן:

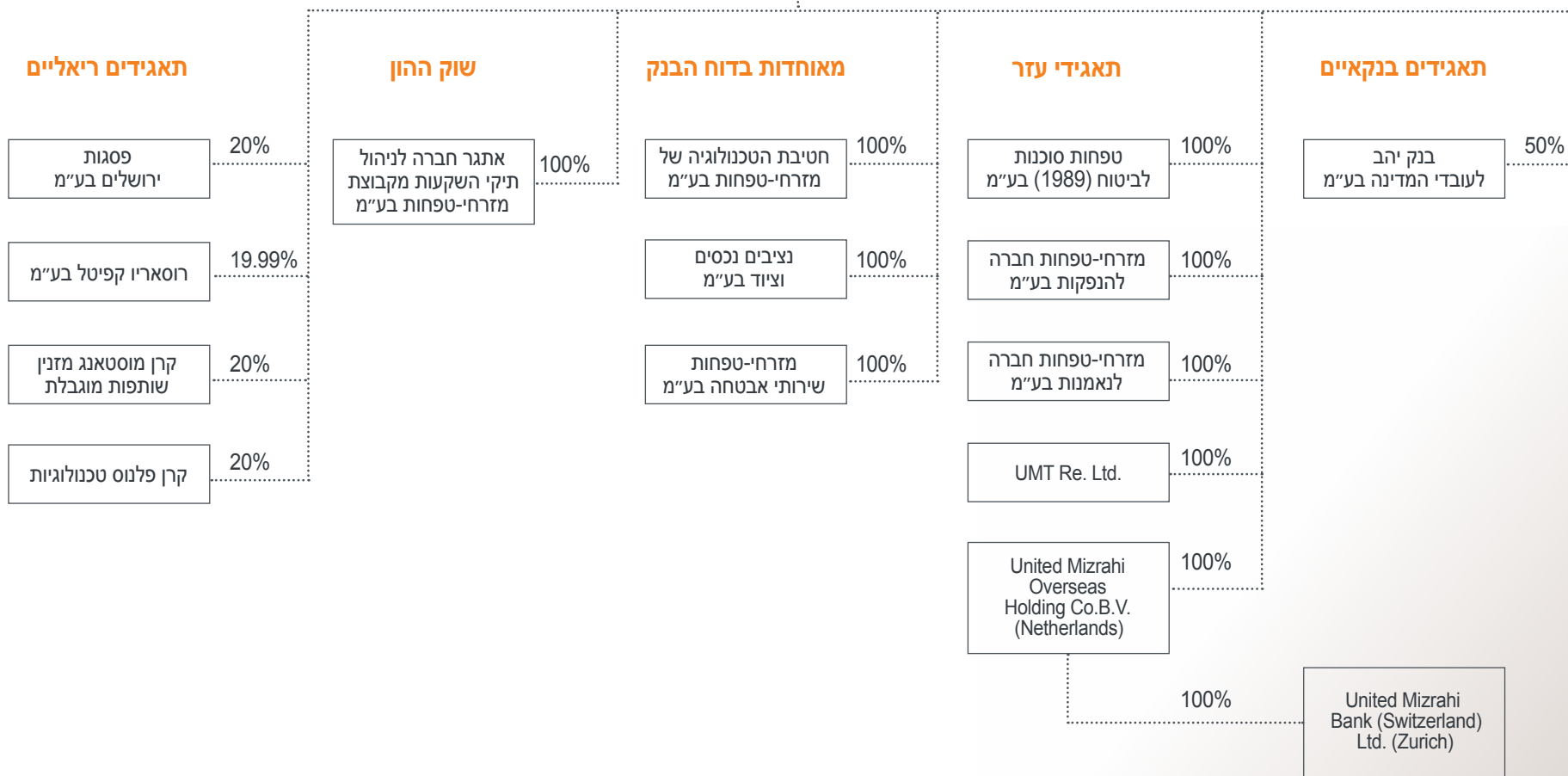
המחזיק	מספר המניות	שיעור מההון ומכוח ההצבעה	
M.W.Z. (Holdings) Ltd. <sup>1</sup>	20,585,785	8.87	קבוצת ורטהיים
F & W (שותפות רשומה) <sup>2</sup>	30,172,844	13.00	
סה"כ קבוצת ורטהיים	50,758,629	21.87	קבוצת עופר
כ.א.ב.מ. בע"מ <sup>3</sup>	7,193,594	3.10	
ל.א.ב.מ. (אחזקות) בע"מ <sup>4</sup>	7,814,717	3.37	
ע.א.ב.מ. בע"מ <sup>5</sup>	15,428,435	6.65	
עופר השקעות בע"מ <sup>6</sup>	14,291,819	6.16	
עופר סחף בע"מ <sup>7</sup>	7,477,642	3.22	
סה"כ קבוצת עופר	52,206,207	22.50	
סה"כ אחזקות בעלי שליטה	102,964,836	44.37	
סה"כ מניות מונפקות של הבנק	232,068,508 <sup>8</sup>	100.00	

- חברה פרטית, אשר מניותיה מוחזקות על ידי דוד ורטהיים (63%) ודרורית ורטהיים (37%). שותפות רשומה, אשר מוחזקת על ידי מר דוד ורטהיים וגברת דרורית ורטהיים בשיעור של 1% (לפי יחס חלוקה של 63% ו-37%, בהתאמה) ועל ידי אם דבליז דד (99%).
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר פיתוח והשקעות בע"מ, שהינה חברה פרטית, אשר מניותיה מוחזקות על ידי עופר אחזקות נכסים בע"מ (89.1%) ועל ידי נכסי תעשייה נצרת בע"מ (10.9%). נכסי תעשייה נצרת בע"מ הינה חברה פרטית בבעלות ובשליטה של עופר פיתוח והשקעות בע"מ. עופר אחזקות נכסים בע"מ הינה חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר אחזקות (1989) בע"מ ("עופר אחזקות"). עופר אחזקות הינה חברה פרטית אשר מניותיה מוחזקות על ידי עיזבון יולי עופר ז"ל (כ-36.67%), ליאורה עופר (15%), דורון עופר (15%) ול.י.ן (אחזקות) בע"מ (כ-33.33%) (ראה גם הערת שוליים 4 ו-6 להלן).
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של ל.י.ן. (אחזקות) בע"מ ("ל.י.ן."), שהינה חברה פרטית המוחזקת על ידי נאמנות זרה שהנהנה העיקרי בה ביחס למניות הבנק הינו מר אייל עופר (95%) וחברה תושבת חוץ (5%). הנאמנות הזרה העניקה למר אייל עופר יפוי כח בהצבעות באסיפות הכלליות של ל.י.ן. בכל הנוגע לנושאים הקשורים להיתר השליטה בבנק, למניות הבנק המוחזקות במישרין ובעקיפין על ידי ל.י.ן. למינוי דירקטורים בבנק ובכל ענין הקשור לבנק. יפוי הכח מעניק לאייל עופר סמכות מלאה לפעול בעניינים האמורים על פי שיקול דעתו.
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של אחים עופר אחזקות נכסים בע"מ, שהינה חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר אחזקות (ראה גם הערת שוליים 3 לעיל).
- חברה פרטית אשר מניותיה מוחזקות על ידי ליאורה עופר (51.67%), דורון עופר (15%) ול.י.ן. (33.33%) (ראה גם הערת שוליים 4 לעיל). עד לפטירתו של מר יולי עופר ז"ל, היה יולי עופר ז"ל ביחד עם החזקותיהם של ילדיו, ליאורה עופר ודורון עופר, בעל השליטה בעופר השקעות ובעופר אחזקות. בעקבות פטירתו של מר יולי עופר ז"ל, ביום 11 בספטמבר 2011, היוו מניות עופר השקעות ועופר אחזקות שהוחזקו על ידו חלק מעיזבונו.
- ביום 18 בדצמבר 2013 ניתן צו קיום צוואה על ידי בית המשפט לענייני משפחה בעניין צוואתו של מר יולי עופר ז"ל. ביום 30 בינואר 2014 הוגשה הודעת ערעור על פסק הדין האמור לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים. ביום 16 בנובמבר 2015, דחה בית המשפט המחוזי, פה אחד, את הערעור האמור וצו קיום הצוואה הפך לחלוט.
- כפי שנמסר לבנק מעופר השקעות, בהתאם להודעת מנהלי העיזבון של יולי עופר ז"ל (להלן: "מנהלי העיזבון") לעופר השקעות ובעקבות החלטות של בית המשפט לענייני משפחה בקשר עם חלוקת נכסי עיזבון יולי עופר ז"ל, ביום 28 בספטמבר 2016, תוקן מרשם בעלי המניות של עופר השקעות, כך שהגברת ליאורה עופר נרשמה כבעלים של המניות שהחזיק יולי עופר ז"ל בעופר השקעות (המהוות כ-36.67% מהון מניות של עופר השקעות). לפיכך, שיעור ההחזקות בעופר השקעות נכון למועד זה הינו: ליאורה עופר: כ-51.67%; דורון עופר 15%; ל.י.ן (אחזקות) בע"מ: כ-33.33%.
- עוד צוין כי בהתאם לאמור בהודעת מנהלי העיזבון, מנהלי העיזבון ימשיכו להחזיק בשלב זה במניות שהוחזקו על ידי יולי עופר ז"ל בעופר אחזקות (המהוות כ-36.67% מהון המניות של עופר אחזקות). עם קבלת אישור בנק ישראל יתוקן מרשם בעלי המניות של עופר אחזקות כך שהגברת ליאורה עופר תירשם כבעלים של המניות שהחזיק יולי עופר ז"ל בעופר אחזקות.
- חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של עופר השקעות בע"מ.
- לא כולל 2,500,000 מניות רדומות שנרכשו על ידי הבנק ברכישה עצמית במהלך שנת 2009.

## מבנה החזקות של החברות העיקריות בקבוצה<sup>1</sup>:

לפרטים נוספים ראה בביאור 15 לדוחות הכספיים.

### בנק מזרחי-טפחות בע"מ

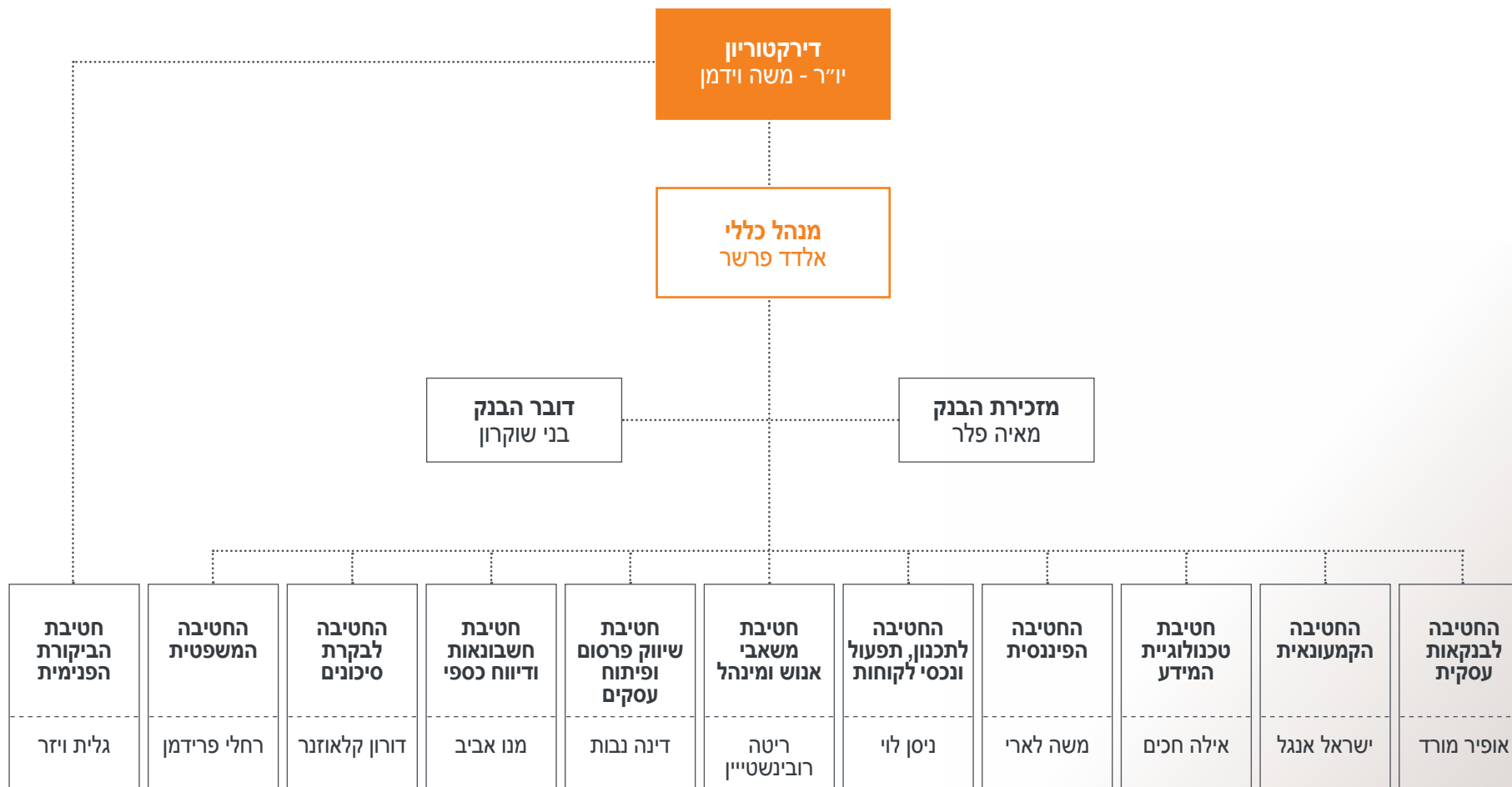


(1) לבנק אחזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק.

## 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 31/12/2016:

### תרשים המבנה הארגוני של הבנק



## תמיכה ממשלתית

במהלך שנת 2016 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.

## שינויים מהותיים בקבוצה בשנת 2016

**תוכנית חומש אסטרטגית חדשה לשנים 2017-2021** - לאור הישגי הבנק והשינויים בסביבה המאקרו-כלכלית המאפיינת את המשק הישראלי, אישר דירקטוריון הבנק ביום 21 בנובמבר 2016 תוכנית חומש אסטרטגית חדשה לשנים 2017-2021.

**תוכנית התייעלות** - ביום 27 בדצמבר 2016 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית התייעלות שהומלצה על ידי הנהלת הבנק לפיה תתאפשר פרישתם המוקדמת של כ-300 עובדים במהלך 2017-2021, בתנאים מוטבים.

ראה גם דיווחים מיידיים של הבנק: מיום 27 בדצמבר 2016 (אסמכתא 01-2016-092211) מיום 29 בדצמבר 2016 (אסמכתא 01-2016-093738) מיום 3 בינואר 2017 (אסמכתא, 02-2017-001033). הנהלת הבנק מקיימת משא ומתן עם ועד העובדים בעניין תוכנית הפרישה ובשלב ראשון החלה ביישום התוכנית בחטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ עד להגעה להסדר עם ועד העובדים בבנק.

**פרויקט החלפת מערכת הליבה הבנקאית בבנק יהב** - בשנת 2016 בנק יהב קיבל שירותי מחשוב ותפעול מבנק הפועלים בע"מ. השירותים האמורים ניתנו לבנק בהתאם לאישור המפקח על הבנקים והממונה על ההגבלים העסקיים. הבנק התנתק ממערכות בנק הפועלים ועבר למערכת ליבה עצמאית מבית TCS - TATA CONSULTANCY SERVICES LTD בתאריך 1 ינואר 2017.

**שינויים משמעותיים במערך טכנולוגיות המידע בבנק יהב** - בחודש ינואר 2016 הבנק העביר את ה-Data Center שלו לחוות שרתים מתקדמת, בסטנדרטים גבוהים ביותר, לאחסון מערכות המידע והמחשוב של הבנק.

## ביצועים פיננסיים בשנת 2016<sup>1</sup>

בשנת 2016 עמדו הכנסות הבנק על סך של 5,640 מ"ש"ח, בעוד שהוצאות התפעוליות (כולל שכר) עמדו על 3,299 מ"ש"ח. "הערך הכלכלי שנשמר" עמד בשנה זו על 1,322 מ"ש"ח.

2012	2013	2014	2015	2016	ביצועים פיננסיים (במיליוני שקלים חדשים)
4,787	4,963	4,987	5,392	5,640	<b>הכנסות ריבית והכנסות שאינן מריבית</b>
710	786	556	392	472	מתוכן: הוצאות ריבית למחזיקי אג"ח
2,807	2,951	3,039	3,226	3,299	<b>הוצאות תפעוליות ואחרות</b>
1,704	1,823	1,866	1,944	2,071	מתוכן: הוצאות שכר ונלוות
594	593	657	761	833	<b>הפרשה למיסים</b>
-	75	-	86	186	<b>חלוקת דיבידנדים</b>
1,386	1,344	1,291	1,319	1,322	הערך הכלכלי שנשמר <sup>2</sup>
1,060	1,083	1,092	1,134	1,266	<b>הרווח הנקי של הבנק</b>

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. סך ההכנסות מריבית ושאינן 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.



בתחרות האפי"י היוקרתית, המודדת אפקטיביות שיווקית, הבנק זכה ב-2016 בשני פרסים:

1. בקטגוריית הפיננסים למהלכי שיווק, מזרחי-טפחות זכה בפרס עבור מהלך פיקדונות "הפירות", מהלך אשר יצר מעטפת שיווקית אפקטיבית עבור לקוחות פוטנציאליים וקיימים, ותרם משמעותית לצמיחה בהיקף הפיקדונות של הבנק.

2. בקטגוריית פעילות חברתית וציבורית – מגזר עסקי, זכה הבנק בפרס עבור מהלך "נפגשים", שהציע ללקוחות ולקוחות פוטנציאליים פעילויות והרצאות מהנות מתחום הפיננסים ומחוץ לו, בסניפים השכונתיים, ללא עלות.

הבנק זכה, **שנה שנייה ברציפות**, בפרס INNOVATE 2016 של הפורום לחדשנות בקטגוריית כספים ופיננסים עבור המהלך השיווקי החדשני לשנת 2016.



## פרסים והוקרה

בשנת 2016 זכה בנק מזרחי-טפחות בפרסים יוקרתיים ומובילים בתחום השיווק:

בשנת 2016 הוכתר המותג מזרחי-טפחות בפעם השלישית 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 בינלאומי. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג לבין הצרכנים במדינה, ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלות מוחשיות ורגשיות יותר ממותגים אחרים.

בנוסף, ארגון ה-Superbrands העניק למיזם "זזים" של הבנק את אות "תרומה לקהילה ע"ש פולה מוזס", מיזם ראשון מסוגו שמטרתו העצמת בני נוער ועידודם להתנדבות, באמצעות תמיכה בפרויקטים חברתיים שמוצעים ומבוצעים על ידי בני הנוער.







184



אקדמות  
ואנחנו

הלקוחות ואנחנו

ספחות עיר הבית\*  
הושקה אפליקציית  
המשכנתאות המתקדמת  
בישראל

אפליקציה  
במזרחי ספחות

השתתפו במפגשים  
לגיל השלישי

245 כספונים  
גידול 16 כספונים בשנת 2016





**210** עמדות שירות

עלייה בכמות העמדות לשירות עצמי הנמצאות בפריסה ארצית



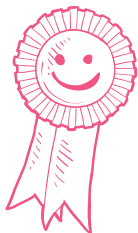
**העמקת הפעילות במגזר החרדי ובמגזר הערבי**

פתיחת 4 סניפים חדשים ייעודיים למגזרים אלו



**ציון 8.8** מתוך 10

רמת שביעות רצון הלקוחות הגבוהה מבין חמשת הבנקים הגדולים, נשמרה גם השנה



**לוקחים את מזרחי-טפחות ל'ניסיעת מבחן'**

הצעה חדשנית המאפשרת ללקוחות להצטרף לבנק לתקופת ניסיון ב"ראש שקט"

**להסתמס עם יועץ\***

לקוחות הבנק יכולים להתכתב עם יועץ ישירות מהאתר או מאפליקציית שוק ההון



**אפליקציית 'טפחות עד הבית'**

הושקה אפליקציית המשכנתאות המתקדמת בישראל

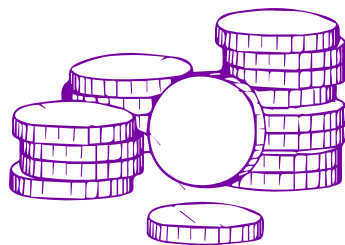


**אפ'סל**  
במזרחי טפחות

**כ-8,400** משתתפים

לקחו חלק בהרצאות במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות"

**כ-500** מתוכם השתתפו במפגשים לגיל השלישי



**171**

מיליארד ₪

סך יתרת האשראי לציבור

**882** מיליון ₪

סך האשראי למטרות חברתיות וסביבתיות

**184**

**נקודות שירות**

הנמצאות בפריסה ארצית מקרית שמונה ועד אילת ומאפשרים נגישות לבנקאי אישי במגוון ערוצים

**יותר נגישות**

148 סניפים, 177 כספונים

ומרבית אתרי האינטרנט מונגשים לאנשים עם מוגבלויות



**6** סניפי LIVE

המאפשרים בנקאי אישי זמין בשעות עבודה רחבות ובשילוב עם שירותים דיגיטליים מתקדמים



**7** סניפים חדשים נפתחו בשנת 2016

**245** כספונים

גידול של 16 כספונים בשנת 2016

הלקוחות ואנחנו - מבט על



## מענה ללקוחות ממגזרי פעילות שונים

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, קבלת פיקדונות, פעילות סחר חוץ (יבוא, יצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), פעילות במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית ועוד.
- **שוק ההון** - פעילות בניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם, שירותי תפעול לקופות גמל והפצה של קרנות נאמנות (יבוא, יצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), המשמשות אפיקי השקעה ללקוחות הבנק.
- **כרטיסי אשראי** - מכלול המוצרים הפיננסיים והשירותים הבנקאיים הניתנים בקשר עם כרטיסי האשראי המונפקים ללקוחות הבנק על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ.
- **משכנתאות** - הלוואות לדיור המובטחות במשכון דירת מגורים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תוכניות הסיוע הממשלתיות.
- **בנייה ונדל"ן** - פעילות בנקאית מול חברות בתחום הנדל"ן, וכן שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן בשיטת הליווי הסגור.

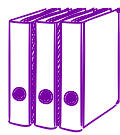
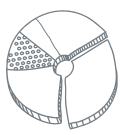
## חויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה

# כ

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה, ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת וביצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח. כמו כן, היא מחויבת להקשבה לצרכי הלקוח, לשמירה על פרטיותו ולמתן כלים מקצועיים להצלחתו. נושא זה מנוהל בבנק על ידי החטיבות השונות, כל אחת בהיבטים הקשורים אליה, ובעיקר החטיבות הקמעונאית, העסקית והשיווק.



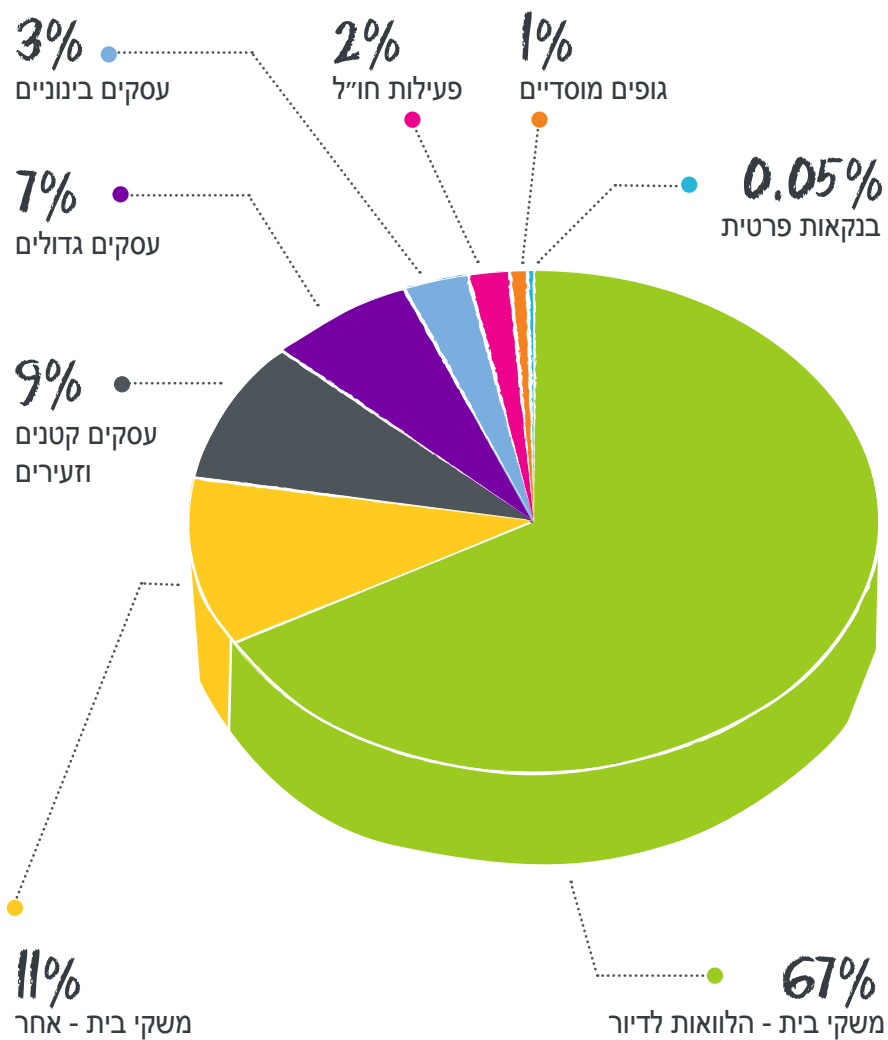
מגזרי הפעילות הפיקוחיים<sup>1</sup> וההגדרה התמציתית שלהם:



מגזר	משקי הבית	בנקאות פרטית	עסקים זעירים וקטנים	עסקים בינוניים	עסקים גדולים	גופים מוסדיים	ניהול פיננסי	פעילות חו"ל
קהל היעד	אנשים פרטיים, למעט לקוחות בנקאות פרטית <sup>2</sup>	אנשים פרטיים אשר יתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק עולה על 3 מיליוני שקלים חדשים.	עסקים בעלי מחזור פעילות עד 50 מיליון שקלים חדשים.	עסקים בעלי מחזור פעילות מעל 50 מיליון שקלים ומתחת ל-250 מיליון שקלים חדשים.	עסקים בעלי מחזור פעילות מעל 250 מיליון שקלים חדשים.	לרבות ובעיקר קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, תעודות סל, חברות ביטוח וחברי בורסה המנהלים כספי לקוחות.	כולל את פעילות המסחר, ניהול הנכסים וההתחייבויות והשקעות ריאליות.	מוצגת בנפרד מהפעילות בישראל בחלוקה לפעילות של אנשים פרטיים ופעילות עסקית.

1. בשנת 2014 פרסם המפקח על הבנקים תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא מגזרי פעילות פיקוחיים. בהתאם להוראה, נדרש הבנק לתת בדוחות הכספיים גילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים בהתאם למתכונת אחידה ובת השוואה שקבע הפיקוח על הבנקים, כאשר השיוך למגזר פעילות פיקוחי נקבע לרוב על פי מחזור הפעילות של הלקוח (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי).
2. בהתאם להגדרה הפיקוחית, מגזר בנקאות פרטית כולל אנשים פרטיים אשר יתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק (לרבות פיקדונות כספיים, תיקי ניירות ערך ונכסים כספיים אחרים) עולה על 3 מיליוני שקלים חדשים.

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



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

מגזר פעילות	2015	2016	שיעור השינוי (באחוזים)
משקי בית - הלוואות לדיור	105,106	114,070	8.5
משקי בית - אחר	16,816	18,945	12.7
בנקאות פרטית	67	81	20.9
סך הכל אנשים פרטיים	121,990	133,096	9.1
עסקים קטנים וזעירים	13,909	15,126	8.7
עסקים בינוניים	4,786	4,786	-
עסקים גדולים	13,132	12,525	(4.6)
גופים מוסדיים	2,326	2,586	11.2
סך הכל פעילות עסקית	34,153	35,022	2.5
פעילות חוץ לארץ	3,061	3,223	5.3
סך הכל	159,204	171,341	7.6



## 184 נקודות שירות הנמצאות בפריסה

**ארצית** – מתן שירות איכותי ומקצועי בכל תחומי הפעילות הבנקאית ובסמוך למוקד הפעילות של לקוחות הקבוצה (מגורים או עסק), הינו מרכיב מרכזי בפעילות הסניפים הפרוסים ברחבי הארץ. במסגרת זו מתנהלת בסניפים פעילותם השוטפת של הלקוחות, תוך שהבנק מציע ללקוחותיו ולכלל הציבור מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים, לרבות שירותי ייעוץ לפעילות בשוק ההון ושירותי ייעוץ פנסיוני.

לקבוצה פריסה סניפית ארצית רחבה, ונכון לסוף 2016 מחזיקה הקבוצה ב-184 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות, הכוללים גם את 45 סניפי בנק יהב.

בעקבות מיפוי צרכי לקוחות הבנק, ובמטרה לשפר את השירות הניתן להם ולהרחיב את פעילות הגיוס העתידית בשנת 2016, פתח הבנק 7 נקודות מכירה חדשות, זאת במקביל להעתקה

של מספר נקודות מכירה אחרות למיקומים נכונים יותר מבחינה גיאוגרפית. במטרה להעניק שירות איכותי בפריסה ארצית לכלל הלקוחות, נפתחו סניפים חדשים תוך התמקדות באזורי פרפריה ובישובים בעלי אוכלוסיות אליהן פונה הבנק כחלק מתפיסתו האסטרטגית.

## פריסה בנקאית רחבה

פ

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. בנוסף, אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים תוך מתן מענה למגזרים מגוונים. לצד הפריסה הרחבה מעמיד הבנק שירותים בערוצים נוספים באמצעות שירותי הבנקאות ההיברידית.

## ערוצים לקבלת שירות בנקאי

נכון ל-31.12.2016 מאפשרת קבוצת מזרחי-טפחות ללקוחותיה לקבל שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים במסגרת השיטה הייחודית למזרחי-טפחות - שיטת הבנקאות ההיברידית, לפיה לכל לקוח יש בנקאי בבנק ומגוון ערוצים לקבלת שירות:





210 עמדות שירות עצמי - הקבוצה מעמידה לרשות לקוחותיה עמדות שירות המאפשרות להם לבצע פעולות ולקבל מידע על חשבונותיהם באופן עצמאי. במרבית העמדות ניתן לקבל שירות 24 שעות ביממה, גם כשהסניף סגור. נכון לסוף שנת 2016 נמצאות בסניפים 210 עמדות שירות, מהן 63 של בנק יהב. ב-127 סניפי הבנק ניתן לבצע בעמדות אלו הפקדת שיקים וב-48 סניפים ניתן לבצע הנפקה מיידית של שיקים.



בין הישובים בהם נפתחו סניפים בין השנים 2015-2016: שדרות, מגדל העמק, כפר קאסם, באקה אל גרבייה, העיר העתיקה בירושלים, אום אל פאחם וכפר יאסיף.

שירותי קופה - בניגוד למדיניות של בנקים מתחרים, הבנק לא נוקט בפעולות של סגירת סניפים מאסיבית וסגירת שירותי קופה. להיפך, הבנק ממשיך להתרחב בפריסתו הסניפית ומציע שירותי קופה בכל סניפיו על מנת להעניק שירות מיטבי ללקוחותיו - זאת במקביל להרחבת פריסת עמדות שירות וכספונים והשקעה בטכנולוגיות תומכות שירות.



מרחב LIVE - בנוסף לסניפים בפריסה הגיאוגרפית, במזרחי-טפחות פועלים 6 סניפי "Live" המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעים טכנולוגיים מתקדמים ללא מופע קהל, עם שעות פעילות רחבות מאלו של הסניפים: 7:00-20:00.

לכל לקוח בנקאי אישי הזמין עבורו במגוון ערוצים: טלפון ישיר לבנקאי, SMS, התכתבות מאובטחת ופקס. במקרים בהם נדרשת הגעה פיזית ניתן לקבל שירות באמצעות כל סניף רגיל שהלקוח ייבחר.

בנוסף, במידת הצורך, יכול הלקוח להשתמש בשירות המשלוחים (חינם עד שלוש פעמים בשנה), החוסך ממנו את הצורך להגיע לסניף לאיסוף כרטיסי אשראי, פנקסי שיקים ועוד.



## 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:

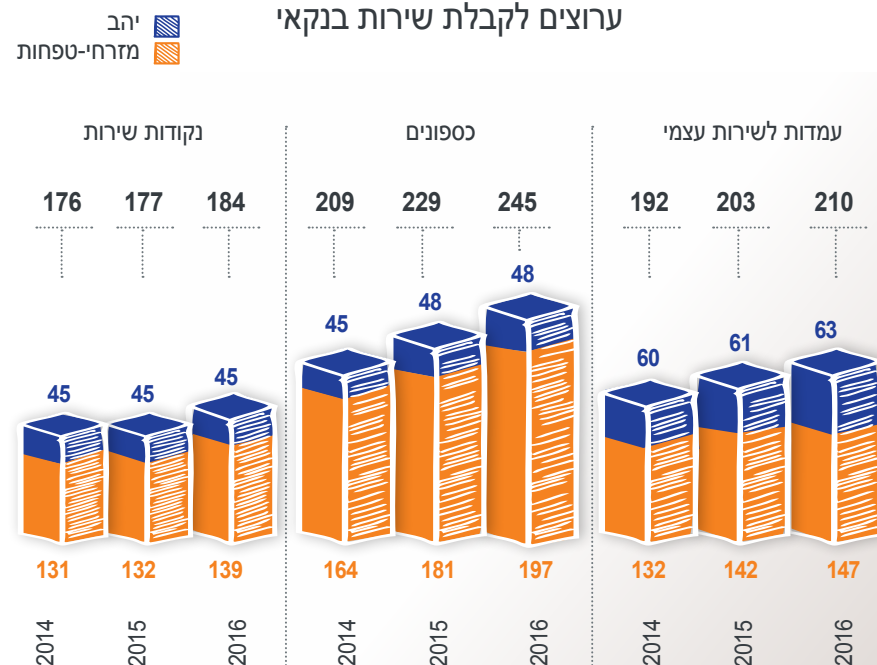
- אתר הפעולות של בנק מזרחי-טפחות – קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה בשילוב של שירות אישי ואנושי עם טכנולוגיה, ולכן בנתה אתר מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית, המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי. בכך יצרה הקבוצה זירה ייחודית, מתקדמת ואנושית. אתר הפעולות מאפשר לקבל מידע ולבצע פעולות רבות ומגוונות כגון:

- ביצוע פעולות בפקדונות: הפקדה, משיכה, ביטול.
- קבלת הלוואה ברגע וכן צפייה בנתוני הלוואות בחשבון.
- אפשרות להתכתבות וצפייה בהודעות של בנקאי, יועץ, מרכז השקעות.
- ביצוע פעולות במט"ח.
- צפייה ביתרות החשבון: עו"ש, פיקדונות וחשכונות, תיק אחזקות ני"ע, קופ"ג.
- ביצוע פעולות בעו"ש: העברה בין חשבונות, הזמנת פנקסי שיקים, תשלום שוברים, ניהול הרשאות והוראות קבע.
- הזמנת כרטיסי אשראי, מידע על חיובים בכרטיסי אשראי, הגדרת מסגרת חודשית קבועה בכרטיסי אשראי, צפייה במסגרות כ"א.
- ביצוע פעולות בסחר חוץ.

- 245 כספונים לשירות עצמי - נכון לסוף שנת 2016, ברשות הקבוצה נמצאים 245 כספונים, מהם 48 של בנק יהב.

- שירותי ייעוץ פיננסי - ייעוץ בנושא השקעות פיננסיות ניתן לכל לקוח המעוניין בכך. שירות זה ניתן על ידי יועץ השקעות מוסמך במרבית סניפי הקבוצה בהתאם לצרכי הלקוח. לאחר הפגישה הראשונית בסניף ניתן לקבל שירות בערוצים הישירים: טלפון ואינטרנט, ולקוחות הבנק יכולים לקבל שירות גם באמצעות היועצים והבנקאים של מרכז ההשקעות ואפליקציית שוק ההון.

ערוצים לקבלת שירות בנקאי





○ **אפליקציית מזרחי-טפחות לשירות גם מהנייד –** אפליקציית ניהול חשבון של מזרחי-טפחות מאפשרת ללקוח לקבל מידע ולבצע מגוון פעולות בסלולר מבלי להגיע לסניף ומבלי להשתמש במחשב האישי.

האפליקציה מאפשרת:

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

- צפייה והדפסת אישור ניכוי מס במקור ואישורי יתרות רבעוניים
- בשנת 2016, בוצעו באתר חידושים וכעת ניתנים בו גם השירותים הבאים:
- צפייה בת.ז. בנקאית: דוח שנתי מפורט ומקוצר.
- מידע וכלים בנושא משכנתאות: קבלת מידע מקיף בנושא משכנתא חדשה - תכנון פיננסי, מחשבון משכנתא, ובנושא ניהול המשכנתא - מיחזור המשכנתא, פירעון מוקדם ועוד.



o **אתר הפעולות של טפחות –** לאור התפתחות המגמה הדיגיטלית בציבור התחזק הצורך בהקמת זירה דיגיטלית הולמת לבנק המוביל והמומחה בתחום המשכנתאות, על בסיס תוכן וערך מוסף. אתר הפעולות של טפחות מציע ללקוחות המשכנתא בבנק מידע נרחב אודות המשכנתא שלהם בבנק, כמו גם מידע נוסף בנושא סביבת המגורים. אתר זה זמין לכל לקוחות המשכנתא בבנק, ולקוחות משכנתא בעלי עו"ש במזרחי-טפחות, יכולים לצפות בתכנים ישירות מאתר הפעולות של חשבון הבנק שלהם או מאפליקציית ניהול החשבון של מזרחי-טפחות.

**אתר הפעולות מאפשר:**

- o **הזדהות קלה ונגישות –** אפשרות כניסה לאתר באמצעות מספר ת.ז. וחשבון בנק, ללא צורך בסיסמה ייעודית.
- o **קבלת מידע והתראות –** קבלת מידע מפורט על המשכנתא והצגת המסלולים השונים, כמו גם קבלת התראות בזמן אמת והצעות שיווקיות.
- o **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 סלולריות ועוד), על בסיס שיתוף פעולה עם אתר התוכן "מדלן".
- o **הצגת כל המידע במקום אחד –** לקוחות בעלי חשבון עו"ש ומשכנתא במזרחי-טפחות נהנים מהיכולת לראות את כל ההתנהלות הפיננסית באתר אחד.

בשנת 2016 שודרגה האפליקציה והתרחב משמעותית היצע הפעולות שהבנק מאפשר במובייל, וכעת ניתנים גם השירותים הבאים:

- o **תיבת הודעות משופרת –** מאפשרת התכתבות גם עם יועץ השקעות וצפייה בדפי חשבון.
- o **צפייה במידע מורחב נוסף על תנועות בחשבון.**
- o **צפייה במידע נוסף בנתוני המשכנתא –** נוספו נתוני משכנתא מפורטים עבור לקוחות הבנק בעלי משכנתא וגם עבור לקוחות שיש ברשותם תיק משכנתא בלבד (ללא חשבון מסחרי). השירות ניתן בכניסה לחשבון עם הזדהות קלה.
- o **הפקדת שיקים גם של בנקים אחרים –** הבנקים שבהסדר: בנק לאומי, בנק הפועלים, דיסקונט, מרכנתיל, הבינלאומי, אוצר החייל, יובנק, פאג"י ובנק ערבי-ישראלי.



אתר שוק ההון - 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 המובילים ולקבל מידע חדשתי המותאם אישית 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.

האתר זכה בפרס הראשון בקטגוריית חוויית לקוח, במסגרת תחרות WEBI 2015 של "אנשים ומחשבים", התחרות המרכזית והיוקרתית בישראל בתחום האינטרנט.

השקת אתר שיווקי חדש לטפחות - בשנת 2016 הושק האתר השיווקי החדש לטפחות. האתר החדש מכיל מידע נדל"ני נרחב המאפשר השוואה בין נכסים, היכרות עם השכונה, ציט עם מומחה, אשף תוכן ייחודי, תוכן רחב מהמומחים של טפחות, אפשרויות מימון וכלים השוואתיים.

אפליקציית טפחות עד הבית - בשנת 2016 הושקה אפליקציית המשכנתאות המתקדמת ביותר בישראל, המאפשרת לגבש את התוכנית למימון הקנייה ומספקת מידע סביבתי נרחב.

**האפליקציה מאפשרת:**

- בניית תוכנית למימון קניית הדירה, שמבהירה ללקוחות מה גובה המשכנתא שיוכלו לקבל ומחירי הדירות שבהישג ידם.
- קבלת מידע מקיף ועדכני על השכונות בהן הלקוחות מתעניינים, כולל עסקאות שבוצעו לאחרונה, מחירי דירות, תשואה משכירות, מדדים חברתיים, רמת החינוך ועוד.
- התכתבות עם בנקאי אישי המתמחה במשכנתאות, זמין לכל שאלה או התלבטות בנוגע לתהליך לקיחת משכנתא.
- צילום ותיעוד דירות שנצפו במהלך החיפוש.
- צפייה בכרטיס דירה הכולל את פרטיה, ושיתופו עם אחרים.
- שימוש במחשבון משכנתאות ייחודי למשתמש.





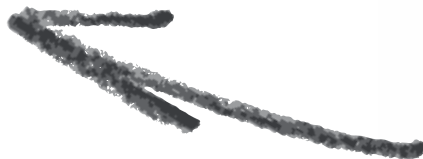
○ **אפליקציית שוק ההון** - אפליקציה המשלימה את חוויית המסחר ומאפשרת נוחות מקסימלית ללקוחות הפעילים בשוק ההון. האפליקציה הינה ייעודית לשוק ההון ובאמצעותה יכולים הלקוחות ליהנות מחוויית הגלישה ומשימוש בכלים שבזירה המותאמים למכשיר הסלולר. האפליקציה מאפשרת קבלת מידע רב על המתרחש בשוק ועל ניירות ערך מהארץ ומהעולם, וזאת בנוסף לנתונים האישיים של הלקוח, פירוט הוראות וביצועים וביצוע פעולות קנייה ומכירה. אפליקציה זו הינה בנוסף לאפליקציית מזרחי-טפחות לניהול החשבון, היא זמינה למכשירי אפל ואנדרואיד וניתנת לכל לקוח בצורה חופשית.

#### האפליקציה מאפשרת:

- קבלת נתוני שוק גם ללא ביצוע התחברות זיהוי 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.

**בשנת 2016 שודרגה האפליקציה וכעת ניתן לקבל גם את השירותים הבאים:**

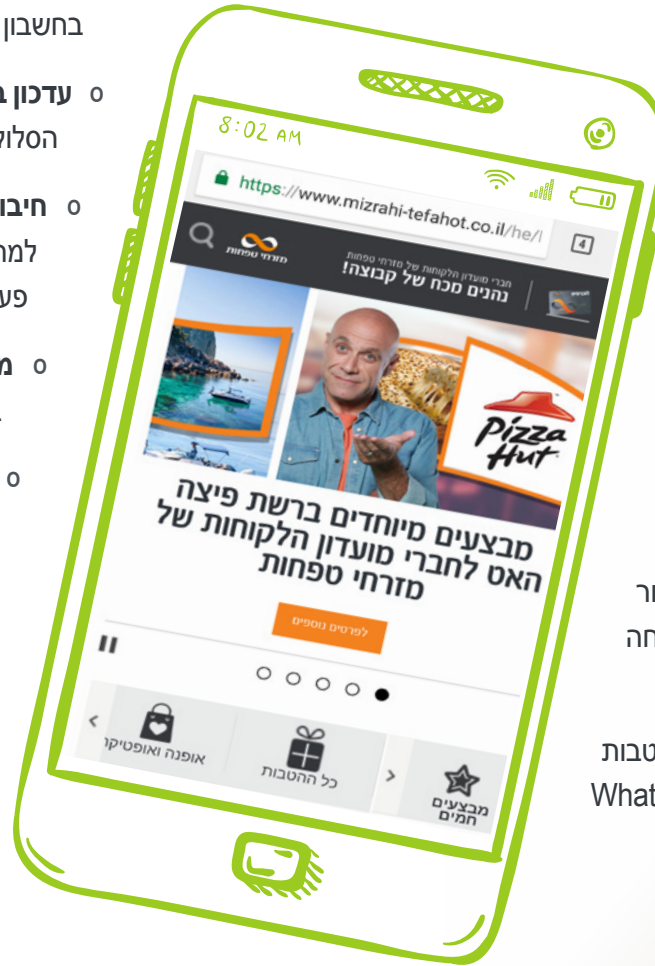
- התכתבות עם הבנקאי האישי ועם יועץ ההשקעות.
- צפייה בדפי חשבון.



**ערוצים נוספים לקבלת מידע מהבנק:**

- **ביצוע פעולות ללא נציג בטלפון** – שירות המאפשר קבלת מידע ממוחשב לשאליות 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 הנמצא בתהליך לקיחת משכנתא לדעת בכל רגע נתון באיזה שלב נמצאת בקשת ההלוואה שלו.

○ **אתר מיוחד למועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות** - לאור ההתפתחויות הדיגיטליות והרצון לזמינות המידע פיתח הבנק והשיק ב-2016 אתר מיוחד למועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות. האתר מרכז online את כל המידע על פעילות המועדון: פרטי ההנחות וההטבות, ומאפשר ללקוח גישה מהירה ונוחה לקבלת קודי הטבה למבצעים הרלוונטיים עבורו.



**לאתר המועדון החדש נוספו מספר חידושים:**

- קבלת מידע מלא ורחב של כל הטבות ומבצעי המועדון online.
- זמינות – מידע מידי ומעודכן על הטבות ומבצעי מועדון "הכרטיס" גם בסלולר.
- שליפת קודי הטבה אישיים למימוש מבצעים ושליחתם ישירות למייל ו/או לסלולר.
- חיפוש נוח ומהיר (כולל מפה) – איתור סניפי הרשתות במועדון בצורה נוחה ומהירה.
- שיתוף חברים – שליחת מבצעים והטבות לחברים בערוצים שונים כגון WhatsApp ו-Facebook.





**לקחתם פעם בנק  
לנסיעת מבחן?**

**ההצעה  
לתקופה  
מוגבלת**



**עכשיו אפשר  
מוזמנים לנסות און  
חיגו \*8860**



**לקחתם פעם  
בנק  
לנסיון?**

**ההצעה  
לתקופה  
מוגבלת**

**עכשיו אפשר.  
לפרטים נוספים  
חיגו \*8860**



**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. בהתאם לכך, בנק מזרחי-טפחות מאפשר ללקוח הפוטנציאלי לפתוח חשבון באינטרנט, תוך שהוא מקפיד על אבטחת מידע ושמירה על פרטיות הלקוח וכן על חוויית משתמש מיטבית.

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

**לוקחים את מזרחי-טפחות לנסיעת מבחן**

במאי 2016 יצא הבנק במהלך של "נסיעת מבחן". במסגרת זו הוזמנו לקוחות כל הבנקים לנסות את חוויית השירות במזרחי-טפחות. ההצעה מאפשרת ללקוח להצטרף לבנק לתקופת ניסיון, לקבל מראש מענק בסך 500 ₪ שיאפשר לו לכסות את ההוצאות הבנקאיות העתידיות ולהתנסות "בראש שקט" בחוויית השירות המבודלת שמציע מזרחי-טפחות. הצעת "נסיעת מבחן" לקוחה מעולמות מוצרי הצריכה בהם נהוג להתנסות במוצר לפני הקנייה ומייצרת חדשנות אמיתית בעולם הבנקאות.

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 ויתאמו לאוכלוסיות שונות ולאמונותיהן. במסגרת תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות לגבי המידע המועבר בנוגע למוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. בבדיקות אלו נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרים שבהם נדרש לבצע עדכון בהסכמים אלו, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא מקבל ביטוי בדוח הביקורת. בשנת 2016 הבנק לא נקנס ולא הוזרה בגין מקרים של אי ציות לתקנות ולקודים וולונטריים לגבי סימון שירותים ומוצרים.

בהתאם להוראת בנק ישראל 425 משנת 2015, מפיק בנק 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 האישי - שם הבנקאי האישי שלו ומספר הטלפון ליצירת קשר.

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

## הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות



המחויבות שלנו: החל משנת 2005, לאחר המיזוג של בנק המזרחי עם בנק טפחות, התווה לעצמו הבנק מטרה ברורה והיא להוביל אג'נדה בנקאית חדשה.

בהתאם לזאת, נוסח "חזון הבנקאות האנושית" הדוגל בכך ששירות בנקאי טוב מתחיל בבנקאות מקצועית וחדשנית הרואה לנגד עיניה את הצרכן, מבינה אותו ומדברת אליו בשפתו. בהתאם לכך, הבנק פועל לשמירה 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 ואת הוראות הניהול הבנקאי התקין של בנק ישראל.

### הוגנות ושקיפות

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

כך לדוגמה, מוציא הבנק ידיעון מקוון ייעודי (Newsletter) ללקוחות ממגזרים שונים

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.



## יכות השירות א

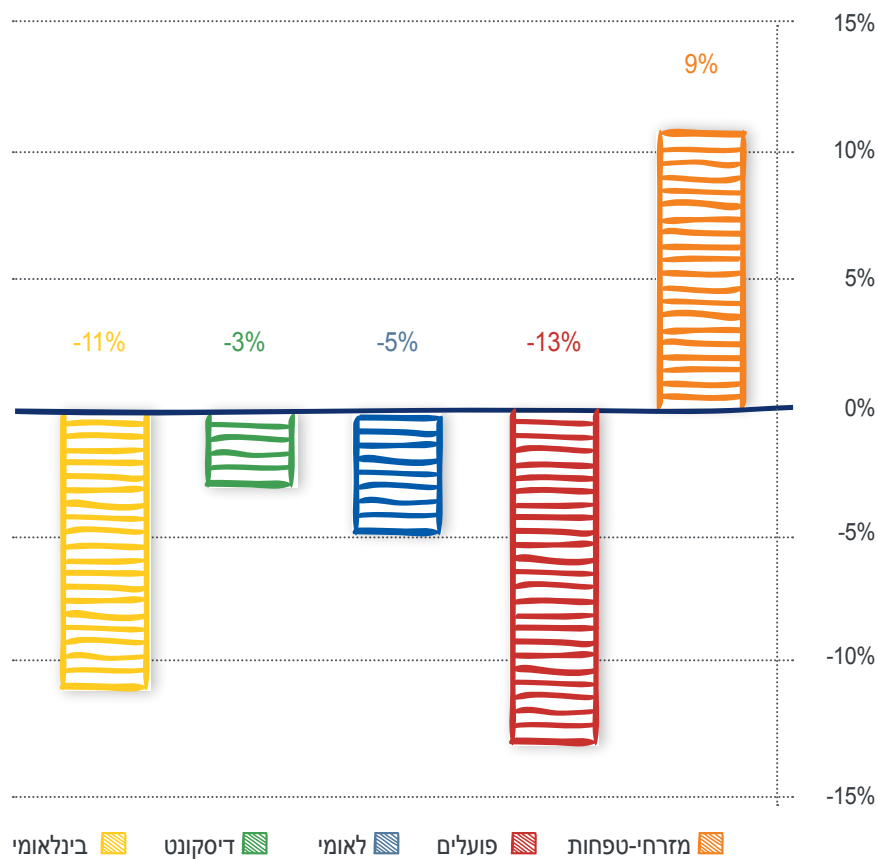
לקוחות הבנק מהווים נדבך משמעותי בהצלחת הבנק, ולכן הוא מייחס חשיבות רבה להבטחת שביעות הרצון של לקוחותיו, כתוצאה מהבנת צרכיהם.

כמו כן, שואף הבנק ליצור חוויית לקוח מיטבית, תוך הקניית ידע לשימוש מושכל בכלים הבנקאיים והפיננסיים. התוכנית האסטרטגית של הבנק מושתתת על שירות אישי, אנושי ומקצועי בשילוב עם טכנולוגיה מתקדמת. עקרונות אלה מהווים מרכיב יסודי וחיוני בפעילות מול לקוחות הבנק. ניהול הנושא מבוצע באמצעות:

- **דיאלוג והקשבה** – ניהול דיאלוג מתמיד ומתמשך עם הלקוחות הוא כלי מרכזי העומד בבסיס התפיסה ומאפשר יישום מוצלח שלה. הבנק מקיים מחקרים עתיים קבועים לבחינת דעת הקהל, מנטר את השיח ומעמיד אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק לאיסוף תגובות הלקוחות.
- **שביעות רצון הלקוחות** – הבנק פועל לניטור ובקרה של שביעות רצון הלקוחות ונותן מענה לפניות ולתלונות.

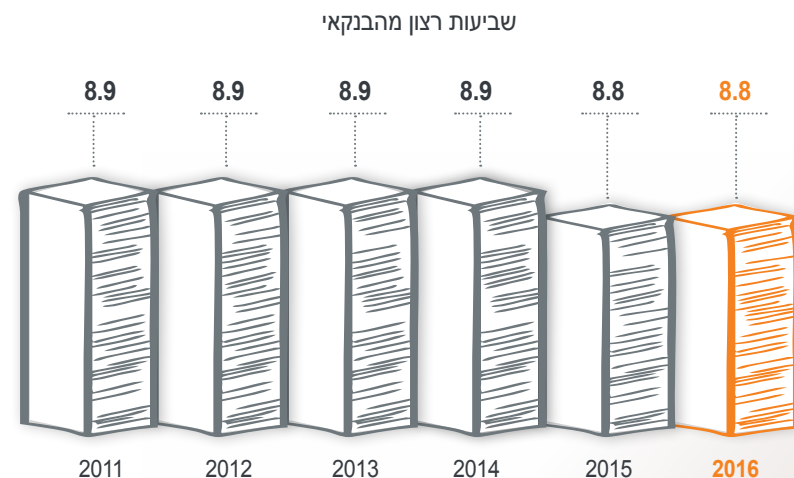


מסקר שערך מכון איפסוס בקרב 2,100 לקוחות כל הבנקים, עולה שהפער בין שיעור הלקוחות הממליצים להצטרף לבנק (נותני ציון 9-10), לבין אלו המשמיצים אותו (נותני ציון 1-6) הינו 9%, כפי שאפשר לראות בגרף הבא:



על סמך תוצאות הסקרים וקבוצות המיקוד, עורך הבנק התאמות באופן ההתנהלות שלו מול לקוחותיו. בנוסף, נערכים סקרים נוספים הבוחנים את מעמד הבנק בעיני לקוחותיו ולקוחות בנקים אחרים, סקרי מתעניינים, סקר לעובדים וסקרים הבוחנים את חוויית הלקוח בתהליך ההתקשרות לבנק. ניתן לראות כי הרמה הגבוהה מאוד של שביעות הרצון בקרב לקוחות הבנק נשמרת לאורך זמן.

סקר שביעות רצון הלקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2016 העלה את הממצאים הבאים:



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

מדד המלצה נטו = NPS, מעיד על רמת שביעות רצון גבוהה מבנק מזרחי-טפחות בפער ניכר מהמתחרים.



בנוסף, הבנק זוכה מלקוחותיו לציונים גבוהים מאוד (8.4 מתוך 10) בפרמטרים הבאים:

- הבנקאים שמחים לתת שירות.
  - אווירה חיובית בסניף.
  - לבנקאי חשוב שתהיה מרצה.
- (לפי סקר מכון ברנדמן)

### מתן כלים לבנקאי לשיפור איכות השירות

יומן המטלות של הבנקאי הוא הכלי המרכז את המטלות המוצבות בפניו ביום העבודה שלו. רוב המטלות השוטפות מול הלקוחות נכנסות ליומן ומאורגנות על פי דחיפותן. העיצוב והפונקציונליות של יומן המטלות מתאימים לתפיסה של טיפול כולל ומקיף בלקוח. ביומן נערכו שינויים תפיסתיים באופן ההסתכלות על המשימות - מראייה ברמת המטלה לראייה ברמת הלקוח, והבנקאי רואה את המטלות הרלוונטיות לטיפול מיטבי בכל לקוח.

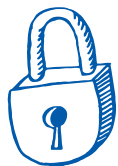


סיווג נושאי תלונות הציבור בוצע בהתאם להוראת בנק ישראל 308A שנכנסה לתוקף בשנת 2015, וקובעת את הנושאים על פיהם מסווגים את תלונות הציבור. כמו כן חלה חובת דיווח לבנק ישראל ולציבור (באתר הבנק) לגבי הסיווגים השונים.

**תלונות בנושא הפרת פרטיות –** בשנת 2016 התקבלו בקבוצה 4 תלונות מוצדקות בנושא הפרת פרטיות (3 במזרחי-טפחות ו-1 בבנק יהב), ועוד 13 תלונות שנמצאו לא מוצדקות.

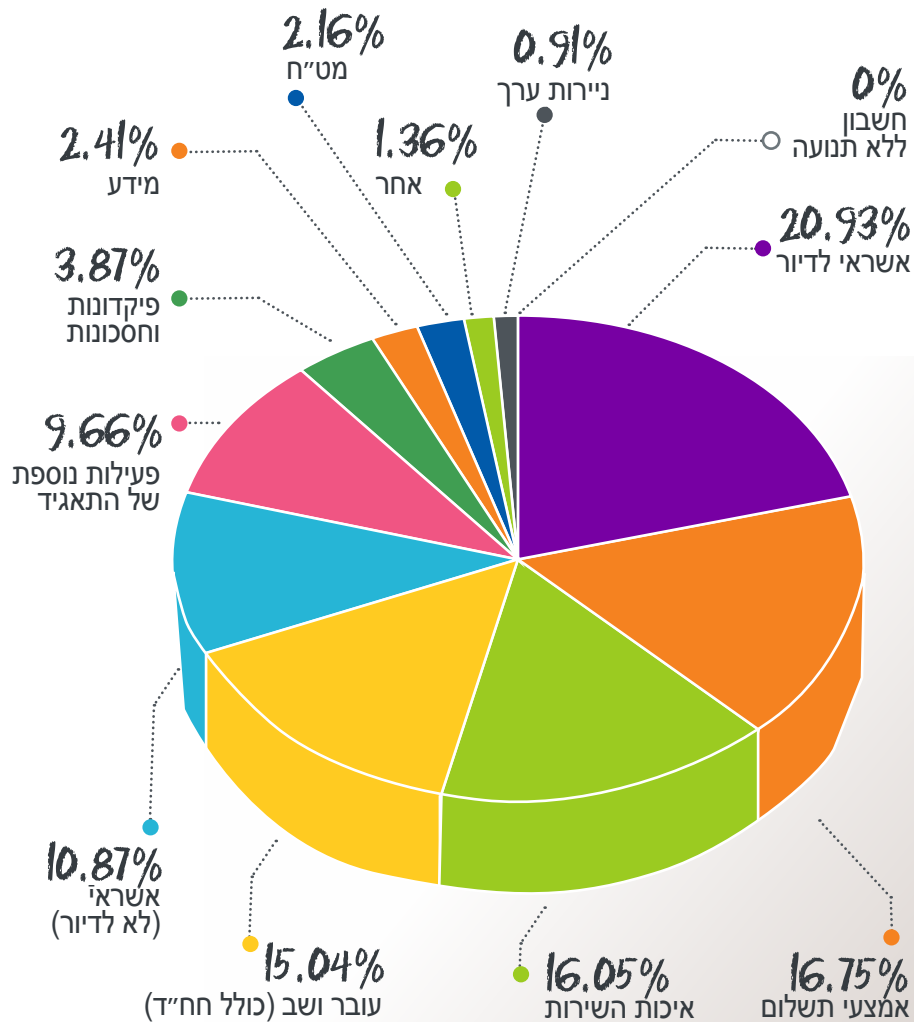
**תלונות בנושא נגישות –** במהלך שנת 2016 התקבלו בקבוצה 5 תלונות בנושא נגישות (4 במזרחי-טפחות ו-1 בבנק יהב), שתיים מהן נמצאו מוצדקות.

**תלונות בנושא אפליה –** במהלך 2016 התקבלו בקבוצה 9 תלונות בנושא אפליה (6 במזרחי-טפחות ו-3 בבנק יהב), 6 מהן על רקע מוצא ו-3 על רקע גיל. תלונה אחת נמצאה מוצדקת בבנק יהב.



## 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 2016:



מזרחי טפחות

# ה

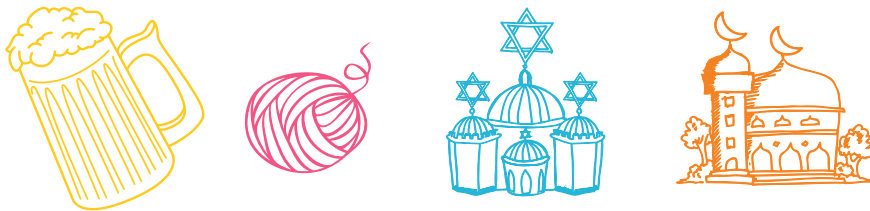
## תאמת מוצרים ושירותים לצרכי כל לקוח

המחויבות שלנו: הבנק מייחס חשיבות רבה לפנייה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית.

במסגרת מדיניות קידום טובת הלקוח, פועל הבנק ליצירת מוצרים ושירותים אשר עונים על הצרכים השונים של לקוחותינו. זאת, מתוך ההבנה כי ללקוחות שונים ישנם צרכים שונים, ומתוך רצון להתאים לכל לקוח את המוצר והשירות המתאימים ביותר עבורו. הכל, במטרה לאפשר לכל המעוניין בכך, להיות לקוח של הבנק. לשם כך הבנק פועל במספר מישורים:

- **שפות שונות** – הבנק פועל על מנת להתאים את שירותיו לדוברי שפות שונות, הן בסניפים והן במוקדי השירות.
- **גיוון באמצעי המדיה** – הבנק פונה למגזרי אוכלוסייה שונים באמצעות כלי המדיה הרווחים והמקובלים בכל מגזר.

- בנוסף, הבנק פועל למתן מענה ייחודי למגזרים השונים:
- **המגזר הערבי** – מבוצע באמצעות ביסוס מערך סניפים בישובים ערביים ומעורבים, ועל ידי התאמת תכנים בנקאיים ושיווקיים לשפה הערבית.
- **המגזר החרדי** – התאמת המסרים השיווקיים לאוכלוסייה מהמגזר החרדי, תוך פיתוח מוצרים רלוונטיים למגזר זה, המתבססים על דפוסי החיים והתחשבות בנתונים הפיננסיים של האוכלוסייה החרדית.
- **הגיל השלישי** – התאמת שירותים ומוצרים וקיום פעילויות ייעודיות לאוכלוסייה זו.
- **פנייה ממוקדת ללקוחות צעירים** – תוך מתן דגש לעידוד חסכון והתנהלות פיננסית נבונה בקרב אוכלוסייה זו.



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 עשרה מאפיינים עיקריים (כגון טווח ההשקעה, נזילות וכו'), וכל קטגוריה נקראה בשם פרי שונה.

במהלך שנת 2016, עקב המשך סביבת ריבית נמוכה, המשיך הבנק לפתח מספר מוצרי פיקדונות המותאמים לצרכי הלקוחות לתקופה זו. הבנק זיהה כי הלקוח הקמעונאי הממוצע תר אחר השקעה חלופית בתשואה הולמת ולכן זקוק לנזילות הכספים בתדירות גבוהה. בהתאם, הבנק פיתח והציע לציבור הלקוחות פיקדונות נוספים ממשפחת ה"ליצי" שמעניקים גם ריבית מדורגת ועולה לאורך חיי הפיקדון וגם תחנות יציאה במהלך תקופת הפיקדון.



כמו כן, הבנק פיתח והציע לציבור הלקוחות פיקדון חדשני וייחודי במערכת הבנקאית – "הקרמבולה" המאפשר להשקיע בשני מסלולים במקביל ובוחר את המסלול הרווחי ביותר עבור הלקוח, ועם כל זאת מאפשר לו לשמור על הכסף זמין בכל עת.

כחלק ממדיניות קידום טובת הלקוח, ומתוך הבנה כי העולם הפיננסי פונה לקהלים שונים בעלי צרכים מגוונים, הבנק מאפשר ללקוחותיו לקבל שירות בשפות שונות. כך, במרכזי הטלפונים השונים מאפשרים ללקוחות המתקשרים לקבל שירות בשפה המבוקשת. אם באותה עת לא נמצא בנקאי הדובר את השפה – ילקחו פרטיו של הלקוח והוא יקבל שיחה חוזרת. מרכז ההשקעות מאפשר שירות ייעודי ללקוחותיו בשפות רוסית, צרפתית ואנגלית. בנוסף, המרכז תומך בלקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית ומאפשר ללקוח לקבל שירות מבנקאי בשפה שבחר בה במענה הממוחשב IVR (ספרדית, אנגלית, צרפתית). כמו כן, במרכז המשכנתאות ישנם בנקאים דוברי שפות אשר נותנים מענה ומהווים שער כניסה לבנק לתושבי חוץ המתעניינים ברכישת נכס בארץ ובלקיחת משכנתא בארץ.

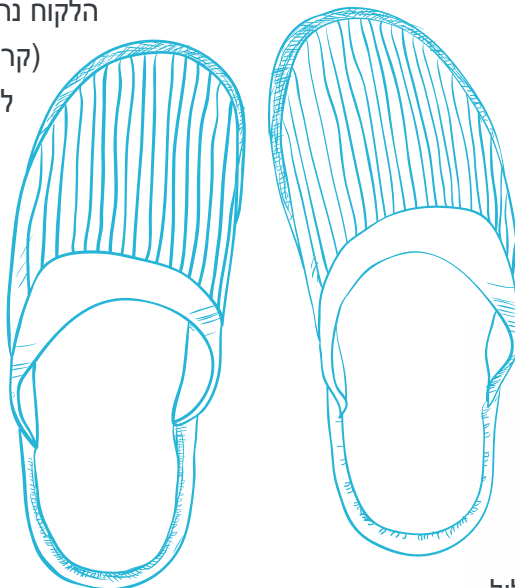
הקבוצה מייחסת חשיבות רבה ליצירת מוצרים ושירותים העונים על הצרכים המשתנים של קהל לקוחותיה ופועלת להתאמתם לקהלי יעד מגוונים ובהתאם לשינויים, צפויים ולא צפויים, לאורך חיי הלקוח.

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 גיל שונים, לרבות צעירים (בני 14-18), בני ובנות שירות לאומי, חיילים, חיילים משוחררים, תלמידי ישיבות, סטודנטים, זוגות העומדים להינשא, גמלאים, עולים חדשים, ציבור המגזר הערבי, המגזר החרדי ועוד.

בהתאם לכך, הקבוצה פועלת ליצירת אפיקי חסכון המותאמים לצרכים השונים של לקוחותיה ובהתאם למצב הפיננסי בו הם נמצאים ומציעה מגוון ערוצים לפיקדונות ולתוכניות חיסכון המתאימים לסוגי אוכלוסייה שונים, ולשלבם שונים בחיי הלקוחות.

מוצר נוסף שפותח כדי לתת מענה לצרכים המשתנים של הלקוח הוא "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 - הוא מקל על הלקוח, מעניק לו שליטה בניהול המשכנתא ומאפשר לו להתאים את החזרי המשכנתא לצרכים המשתנים של חייו.



בנוסף, המשיך הבנק לפתח פיקדונות נוספים ממשפחת ה"רימונים" שמעניקים גם זילות גבוהה מאוד וגם ריבית גבוהה יחסית, אם אופציית הזילות לא תמומש או תמומש חלקית. פיקדונות אלה אכן זכו להצלחה וביקוש רב בקרב לקוחות הבנק ובכך לקוחות של בנקים אחרים אשר הצטרפו לבנק כדי ליהנות מסוג זה של פיקדון המתאים לתקופה ונותן ערך אמיתי ללקוח.

### תחום המשכנתאות

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 כפי יכולתך" - משכנתא ייחודית המאפשרת ללקוח לבנות מסלול

החזרים חודשיים אישי וגמיש על פי צרכיו ויכולותיו. אופציית החזרים הגמישים נועדה לאפשר ללקוח לקבוע מראש מתי להקטין או להגדיל את סכום התשלומים השנתיים, בהתאם לצרכיו האישיים. הלוואה זו מתאימה ללקוחות שצופים שינויים ביכולותיהם הכספיות על פני השנים, לדוגמה: זוגות צעירים בראשית דרכם המתכננים להגדיל את המשפחה, לקוחות הצופים גידול בהכנסה החודשית במהלך תקופת ההלוואה וכו'.

### המגזר החרדי



גם המגזר החרדי הוא אחד ממגזרי האוכלוסייה האסטרטגיים שהבנק מעוניין לצמוח בהם לאורך זמן, ובהתאם לכך מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי הן דרך פתיחת סניפים חדשים והן דרך הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים. לפיכך, בשנת 2015 נפתחה שלוחת כהנמן בבני ברק ושלוחת רמות בירושלים נפתחה בסוף 2016, זאת בנוסף לסניפים הקיימים במגזר.

בנוסף, הבנק מבצע פנייה ממוקדת למגזר זה בערוצי תקשורת ייעודיים באמצעות התאמת המסרים השיווקיים. בהתאם לכך, מותאמת השפה השיווקית לצרכי המגזר ולערכיו. הפנייה נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל, וכן באמצעות שילוט חוצות ופוסטרים בערים המזוהות עם המגזר החרדי. הפנייה נעשית במגוון תחומים – גיוס לקוחות, משכנתאות ופיקדונות.

### המגזר הערבי



המגזר הערבי הוא אחד ממגזרי האוכלוסייה האסטרטגיים שבנק מזרחי-טפחות מעוניין לצמוח בהם לאורך זמן.

בשנת 2016, כחלק מתוכנית ארוכת טווח, המשיך הבנק להרחיב את פעילותו הממוקדת במגזר הערבי. במסגרת פעילות זו נפתחו 2 סניפים נוספים ביישובים ערביים (באקה אל גרבייה וכפר קאסם), זאת בנוסף לסניפים הקיימים במגזר (אום אל פאחם, כפר יאסיף ונצרת) ובנוסף לסניפים הקיימים בערים מעורבות (מעלות, יפו, עכו, רמלה ועוד). כמו כן, המשיכה הפנייה השיווקית הממוקדת אל קהל זה בערוצי המדיה השונים. כחלק מפנייה זו הוקם אתר בנק שיווקי בערבית, תורגמו עלוני סניפים, נבחר פרזנטור למגזר והוצגו פרסומים שונים במהלך השנה בערוצי מדיה שונים.

בשנת 2016 המשיך הבנק לשלב פעילויות ממוקדות במגזר הערבי במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות", תוך התאמת התכנים והמרחצים להעדפותיו ולתרבותו של המגזר. במסגרת זו התקיימו 13 פעילויות בנצרת, בכפר יאסיף, בעכו ובאום אל פאחם.

**לדבר עם הבנקאי האישי שלך?**

"מוקד שלום"  
"לא נמצא"  
"ניסה מחר"  
"יחזור אליך"  
"לא זמין"

**עבור למזרחי טפחות**  
ותהנה משרות 'בנקאי אישי' ומגוון יתרונות נוספים

**עבור למזרחי טפחות קובי: משכון מול יוכרה**

בנקאי אישי / שירות מבקאי אישי נוסף  
משרות לבנקאי / זמינות במגוון ערוצי התקשורת  
מסביב לשעון / זמינות 24 שעות ביממה

מגוון הטבות ייחודיות • כרטיס אשראי נובל או מלגות ללא דמי יוקל ל-2 שנים  
למטרופוליס לחיפה • שירות צ'ק או פיניס • תלמידות בחוגים אקדמיים-מקצועיים

**רוצים לקחת את הבנק למסיון? עשוי אפשר**  
הוצעה לתקופת המבצע

**חייגו עכשיו 8860\***

**מזרחי טפחות**

למחלקת המכירות והשירות לקוחות. \*מספר זה זמין למעלה מ-1000 קווי שירות. מספר זה זמין למעלה מ-1000 קווי שירות. מספר זה זמין למעלה מ-1000 קווי שירות.

بنك بيمك تخدمك في كل وقت في كل مكان  
عشان بيمك عن الموظف!  
**خذ الإشي شخصي!**

هناك بنوك تعمل المستجيب ويعتاد عن الموظف فتوجهك الى الـ digital  
**نحن في مزاحي - طفحوت لا نتنازل عن الخدمة الإنسانية، فنوفر لخدمتك موظفًا شخصيًا وخدماتًا ديجيتالية متقدمة أيضًا**  
ولأننا نؤمن بالله في الأمور المهمة جدًا و نبدل عن الإنسانية.

ولأن جميع الطوبى انتقلوا إلى مزاحي - طفحوت  
وتقدموا إلى مسطور لكل من الخدمات البنكية الشخصية  
اتصلوا الآن 8860

**مזרחי טפחות**  
mizrahi-tefahot.co.il

بنك بيمك تخدمك في كل وقت في كل مكان  
عشان بيمك عن الموظف!  
**خذ الإشي شخصي!**

هناك بنوك تعمل المستجيب ويعتاد عن الموظف فتوجهك الى الـ digital  
**نحن في مزاحي - طفحوت لا نتنازل عن الخدمة الإنسانية، فنوفر لخدمتك موظفًا شخصيًا وخدماتًا ديجيتالية متقدمة أيضًا**  
ولأننا نؤمن بالله في الأمور المهمة جدًا و نبدل عن الإنسانية.

ولأن جميع الطوبى انتقلوا إلى مزاحي - طفحوت  
وتقدموا إلى مسطور لكل من الخدمات البنكية الشخصية  
اتصلوا الآن 8860

**مזרחי טפחות**  
mizrahi-tefahot.co.il



## 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 לקוחותיו ובפרט לאוכלוסיות מוחלשות. כמו כן, משקיע הבנק מאמצים רבים על מנת להגיע להסדרים בהם יוכלו החייבים לעמוד.

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, מקיימים נציגי סקטור לקוחות מיוחדים ועורכי הדין המייצגים מפגשים עם לקוחות, מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגבייה, 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 הגבייה הארצי של הבנק. מרכז הגבייה פונה באופן יזום ללקוחות אשר צברו פיגור או חוב. בנקאי מרכז הגבייה 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 את הלקוחות למסלול תשלומים תקין. ההסדרים מבוצעים באופן מושכל ובהתאמה אישית לכל לקוח ולקוח במטרה לפתור את הקשיים אליהם נקלעו הלווים. כחלק ממאמצי הגבייה, הודרכו הבנקאים המטפלים לטפל בלקוחות באנושיות ובאמפתיה ולברר לפני הכל, מהיכן נובע הקושי איתו מתמודד הלקוח ומהי הסיבה לפיגור בתשלומים.

כך, בתחום המשכנתאות, מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגבייה בשנת 2016 רק כ-1% הועבר לטיפול משפטי. כ-70% סגרו את חובם וחזרו למסלול תשלומים תקין, והיתר מטופלים על ידי מרכז הגבייה כשרובם עם הסדרים פעילים ורמת עמידה גבוהה בהסדר.

## יזוק אוכלוסיות מוחלשות

# ח

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות חלשות בישראל. זאת, בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים עם אוכלוסיות אלו. במסגרת זו פועל הבנק לסיוע לאוכלוסיות אלו במספר ערוצים מרכזיים:

- **סיוע לאוכלוסיות מוחלשות** - הבנק פועל לסיוע לאוכלוסיות חלשות בחברה הישראלית לרבות לקוחות חייבים, נשים השוהות במעונות לנשים מוכות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו.
- **שירות מכבד ללקוחות במשבר** – הבנק מקפיד על מתן שירות מכבד גם ללקוחות בקשיים.





## סיוע לנשים נפגעות אלימות

הבנק הצטרף לאמנה בין-בנקאית ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, להקלה על ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרת האמנה היא לסייע לנשים השוהות במעונות אלה, הן באמצעות איש קשר מיוחד אשר יוכל בזמן אמת לסייע להן והן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים נגד אותן נשים. במהלך 2016 התקבלו בבנק 7 פניות של נשים המצויות במקלטים אלו, ופניות אלה טופלו על ידי איש הקשר הייעודי.

### שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה)

תוכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה, וזאת בניגוד למוצרים אחרים בהם החידוש מוגבל.

### סיוע לעובדים זרים

הבנק נבחר על ידי מדינת ישראל למתן שירותי פיקדונות לעובדים זרים. במסגרת השירות הבנק מקבל הפקדה לפיקדון ממעסיקו של העובד הזר ומנהל את היתרה בפיקדון עבור העובד הזר עד סיום עבודתו. כאשר העובד מסיים את עבודתו בארץ יתרת הפיקדון נמסרת לו לפי בקשתו (במזומן או בהעברה לחשבונו בחו"ל).



## מהלכים נוספים שמקדם הבנק בנושא:

• **הלוואות גישור ללקוחות בקשיי נזילות** – מתן הלוואות גישור כנגד כל הפיקדונות של הלקוח בבנק לתקופה של 3 חודשים ומעלה, דבר המאפשר ללקוח נזילות וביטחון.

• **שירותים במסגרת תוכניות הסיוע של משרד הבינוי** – בנוסף לפעילות הבנקאית של מתן אשראי מכספי הבנק, מהווה הבנק זרוע ביצוע של המדינה למתן שירותים לאוכלוסיית זכאי משרד השיכון. שירותים אלו כוללים הלוואות במסגרת תוכניות הסיוע של משרד הבינוי, לרבות הלוואות מקום ומענקים מותנים והלוואות לאוכלוסיות מיוחדות (כגון: עולים חדשים, עולים מאתיופיה, מוגבלים בניידות ועוד). במסגרת תחום ההלוואות, מטפל הבנק,

בנוסף לשירות הבנקאי המקובל, במכלול הצדדים המנהלתיים הנדרשים לשירות זכאי משרד הבינוי, כגון הנפקת תעודת זכאות. יש לציין, כי בנק מזרחי-טפחות הינו הגורם העיקרי בביצוע הלוואות זכאות. כמו כן, בזכות פריסת הסניפים הרחבה של הבנק, הוא נגיש לאוכלוסיות אלו.



### הנגשה פיזית של מתקנים

- **הנגשת סניפים –** נכון לסוף שנת 2016, 148 סניפי הקבוצה בפריסה ארצית הונגשו לאנשים עם מוגבלויות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. 117 מהם סניפי מזרחי-טפחות (המהווים כ-85% מכלל סניפי הבנק) ו-31 סניפי בנק יהב.
- **הנגשת כספונים –** נכון לסוף שנת 2016, 177 כספוני הקבוצה, מתוכם 45 של בנק יהב, הונגשו לאנשים עם מוגבלויות מבחינת גובה המכשיר.
- **הנגשת עמדות שירות –** הקבוצה מקדמת מספר יוזמות להנגשת עמדות השירות שמופעלות ברחבי הארץ. בכל סניפי הבנק ניתן לבצע הפקדת שיקים בעמדות השירות, וב-48 סניפים ניתן לבצע הנפקה מיידית של פנקס שיקים. המקלדות בעמדות השירות החדשות בבנק מוצבות בגובה מתאים המאפשר ביצוע פעולות גם לאנשים הנעזרים בכיסא גלגלים. שאר ההתאמות יסתיימו בהתאם לתקנות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.



# הנגשה



הבנק פועל להנגשת שירותיו לאנשים עם מוגבלויות, ובכך מאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הקבוצה.

הנגשת הבנק מתבצעת במספר מישורים עיקריים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים -** במסגרת זו פועל הבנק להנגיש ללקוחותיו סניפים, כספונים, עמדות שירות ואתר האינטרנט, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח.
- **הנגשה של שירותי בנקאות -** הבנק פועל להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.

### הנגשת שירותי הבנקאות גם לאנשים עם מוגבלות

הן בנק מזרחי-טפחות והן בנק יהב מקיימים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות. לפיכך, עד סוף שנת 2017 תסתיים הנגשת המבנים והשירות. בדרך להשגת היעד, המשיכה הקבוצה גם השנה להנגיש פיזית את מתקניה ולהתאים את שירותיה לאנשים עם מוגבלות.



## הנגשה של שירותים

המעבר לשימוש בערוצים ישירים ווירטואליים, לרבות אינטרנט, רשתות חברתיות, טלפון ואמצעים אחרים, מאפשר ללקוחות לקבל 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 – נכון לסוף שנת 2016 אתרי האינטרנט המונגשים של הבנק כוללים את אתר הפעולות, האתר השיווקי ואתר מועדון הלקוחות. במהלך 2016 השלים בנק יהב את הנגשת יישומי האינטרנט השיווקיים שלו, וכן את הנגשת היישומן (אפליקציה) הבנקאי. עד סוף שנת 2017 יוגשו כלל אתרי האינטרנט של הקבוצה.

כמו כן, בשנת 2016 שודרג מנוע חיפוש הסניפים באתר הבנק במטרה לשפר את יכולת איתור הסניפים על פי אפשרויות נגישות.



- ניהול והפחתת הסיכון – בהתאם למיפוי הסיכונים העדכני, הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.
- בקרה – הבנק מבצע תהליכי בקרה בכדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו.

נושא אבטחת המידע מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים בשיתוף חטיבת הטכנולוגיה.

החטיבה לבקרת סיכונים מגדירה את המדיניות והדרישות בנושאים השונים, מנחה את היחידות השונות ומהווה גורם מאשר ומבקר בהיבטי אבטחת המידע.

חטיבת הטכנולוגיה מטמיעה ומתפעלת מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, בהתאם למדיניות ולדרישות שהוגדרו ואחראית לניטור וזיהוי חריגות ממדיניות ודרישות אלו.

תחום הבנקאות ההיברידית בבנק מוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001.



## מירה על פרטיות מידע הלקוח

# ש

הבנק מייחס חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ולשמירה על פרטיות מידע 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 מידע 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 מידע הלקוח אצל הספק, לפי דרישות מדיניות הבנק.

ניהול הנושא מבוצע בבנק במישורים הבאים:

- מיפוי סיכונים – הבנק מבצע באופן עיתי מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו.



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

**סודיות ופרטיות**

הקפדה על שמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית.



**ניהול סיכונים**

הערכת סיכונים למערכות ותהליכים, כולל ניטור פעולות רגישות, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה.



**מודעות והסברה**

פעילות שוטפת להגברת רמת המודעות לסיכוני סייבר של עובדי הקבוצה ומנהליה. מתקיימות הדרכות לעובדים חדשים והרצאות למנהלים ומופצים מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר, על אירועים שונים מהארץ והעולם. זאת, במטרה להגביר את המודעות לאירועים, ולהדגיש את האחריות האישית של כלל העובדים והמנהלים לאבטחת פרטיות מידע הלקוחות.



**יכולות התמודדות**

פיתוח יכולות מתקדמות להתמודדות כנגד איומי סייבר.



**שמירת פרטיות מידע הלקוח**

בין ערוצי ההתקשרות בין הבנק ללקוחותיו נכללים אפליקציית המובייל, אתר הפעולות באינטרנט, דואר אלקטרוני ומסרונים SMS. בעת תהליך ההצטרפות לאחד מערוצים אלו, מונחה הלקוח כיצד לפעול בכדי לשמור על פרטיות נתוניו והמידע שלו. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים. בנוסף, הבנק מבצע ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים על מנת לוודא שלא נעשה שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות ומעדכן את הלקוחות אם זוהה כזה.



החל מ-1/1/2017 הבנק מנהל את התקשורת בערוצים השונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 367.

## 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 2016 על 171,341 מיליוני ₪, לעומת 159,204 מיליוני ₪ בשנת 2015.

## אשראי סביבתי



הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי סביבתי ללקוחותיו:

○ **קידום אשראי לאנרגיה ירוקה** – במהלך שנת 2016

אושר אשראי לתחום האנרגיה הירוקה – אנרגיה מתחדשת, אנרגיה המופקת ממשאבים שאינם מתכלים, וכן מימון מתקני קוגנרציה. השימוש באנרגיות אלו מפחית את זיהום הסביבה. היקף האשראי שאושר הגיע לכ-445 מיליון ₪. היקף האשראי שאושר לתחום האנרגיה המתחדשת בשנת 2015 מסתכם בכ-430 מיליון ₪.

יצוין כי במהלך שנת 2016 עודכן נוהל מימון רכישה והקמת מתקנים להפקת אנרגיה סולארית והותאם לפעילות החברות ותנאי השוק הנוכחיים.

○ **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 יעודית, אשר במסגרתה מותוות מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי.



## יתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

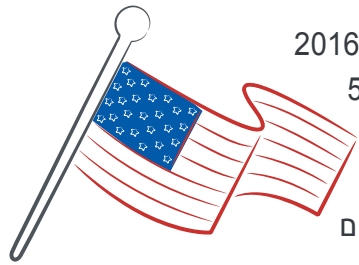
פ

הבנק מכיר בחשיבות זיהוי 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, מפעלי התפלה, שימוש בגז טבעי, קוגנרציה וכו'.

○ **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.

הבנק שותף לקרן "IVN יוזמה" שהיא קרן הממוקדת בפיתוח השקעה ותמיכה בעסקים חברתיים המכוונים להגברת השילוב התעסוקתי של אוכלוסיות המצויות בהדרה חברתית משוק התעסוקה. במסגרת זו הבנק ילווה סך של מיליון ₪ לעשר שנים, החל משנת 2017. המשימה החברתית של קרן "IVN יוזמה" היא ליצור הזדמנות לשינוי חברתי בר-קיימא על ידי השקעה וליווי עסקים חברתיים המתמקדים בהכשרה מקצועית ובתעסוקה של נוער וצעירים בסיכון, אנשים עם צרכים מיוחדים, אסירים משוחררים, קשישים ומשפחות חד הוריות.



- השקעות חברתיות של שלוחת ארה"ב - בשנת 2016**  
 השקיע סניף לוס אנג'לס בארה"ב כ-20 מיליון ₪ (כ-5.25 מיליון דולר) בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות למעוטי יכולת והלוואות לעסקים קטנים בארה"ב וכן בבנקים בבעלות מיעוטים.

לא משנה אם אתה עסק גדול או עסק קטן מגיעה לך הלוואה בערבות המדינה!

**מזרחי-טפחות**

מזרחי-טפחות, כל עסק מקבל את היחס הטוב ביותר. גם אם אתה לקוח שלנו וגם אם עדיין לא אתה מוזמן לקבל הלוואה בתנאים מועדפים ובערבות המדינה וליוויות מהשירות הסהיר והיעיל ביותר ומבנקאי שמכיר אותך זמן לך בכל דרך אפשרית. בנוסף, תוכל ליהנות מהמכללה לעסקים של מזרחי-טפחות והמייל המציעה קורסים ייחודיים שיסייעו לך להוביל את העסק שלך קדימה.

\* האשראי אמל בערבות מדינה. מתן כל סוג אשראי כפוף לשיקול דעת הבנק.

מזרחי טפחות [mizrahi-tefahot.co.il](http://mizrahi-tefahot.co.il) \*8860 חייו

## אשראי חברתי

הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי חברתי ללקוחותיו, ובמהלך 2016 העמיד סכום של 437 מיליון ₪ לקידום מטרת חברתיות לפי הפירוט הבא:

- אשראי לעסקים קטנים: "קרן צפונה דרומה" -** הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים מאזור הצפון והדרום על ידי הפיכתם של אזורים אלו למוקדי משיכה, זאת באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים. במסגרת זו הוקצו על ידי הבנק במהלך השנים ועד לסוף שנת 2016 הלוואות בסך של 728 מיליון ₪, מהם 56 מיליון ₪ במהלך שנת 2016 לבדה, לעומת 27 מיליון בשנת 2015.

- הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים -** החל משנת 2012 פעיל הבנק במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. בשנת 2016 זכה הבנק במרכז החדש שקיימה המדינה והחל להעמיד הלוואות במסגרת זו החל ממאי 2016. במסגרת זו הוקצו על ידי הבנק במהלך השנים ועד לסוף שנת 2016 הלוואות בסך של 2.075 מיליארד ₪, מהם 361 מיליון ₪ במהלך שנת 2016 לבדה, לעומת 731 מיליון ₪ בשנת 2015 (הירידה בהיקף האשראי נובעת מעיכוב בתחילת פעילות הקרן החדשה ב-2016 וכן בשל העובדה שבקרן החדשה, בהתאם לדרישות המרכז, הבנק וחלקו באשראי המועמד מהווים 60% משותפות פיננסית עם גופים מוסדיים המעמידה את הלוואות).



פעילותה השיווקית של הקבוצה מתאפיינת בהעברת מסריה לקהל הרחב, וכגורם מוביל במשק הישראלי היא פועלת להעברת מסרים היוצרים עבודה 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, הקבוצה אינה מוכרת מוצרים מוחרמים או אסורים. במהלך שנת 2016 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 בנקים אחרים, ועורכת גם סקרים לבחינת מוצרי פיקדונות ומוצרים אחרים וכמובן סקרי תדמית ושביעות רצון. דיאלוג עם הקהל העסקי האסטרטגי נערך באמצעות כנסים, קורסים, מפגשי לקוחות ומתן חסויות לאירועים. הן לבנק מזרחי-טפחות והן לבנק יהב אתר אינטרנט ודף פייסבוק, בהם ניתן לפנות ולקבל תשובות בנושאים שונים.

במסגרת הדיאלוג שמקיים הבנק עם לקוחותיו הוא פועל באופנים הבאים:

#### 1. "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, העוסקים במגוון נושאי העשרה והנאה, מתקיימים בשעות הערב באווירה נינוחה, ואליהם מוזמנים תושבי השכונה - לקוחות כל הבנקים, ללא עלות.

## יוק ופרסום אחראי

# ש

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
- פרסום מכבד באופן שאינו פוגעני - הבנק 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.





### “נפגשים לגיל השלישי”

בשנת 2016 התקיימו 17 פעילויות ייעודיות ורלוונטיות לקהל הגיל השלישי. המפגשים כללו הרצאות בנקאיות לצד הרצאות חוץ-בנקאיות בנושאים רלוונטיים וזכו למשובים מצוינים. בפעילויות אלו השתתפו 480 אנשים – לקוחות ולא לקוחות הבנק.

הפעילויות השונות זוכות לאהדה רבה בקרב הקהילה הבאה לידי ביטוי בכמות המשתתפים. על מנת לוודא כי המפגשים תורמים הן לבנק והן למשתתפים, בסוף כל מפגש ממלאים המשתתפים משו. ממצאי המשובים מצביעים על שביעות רצון מאוד גבוהה מפעילויות “נפגשים” (ציון 4.68 מתוך 5). יתר על כן, בשנת 2016 התקיימו 29 מפגשים בנושאים פיננסיים שהעשירו ונתנו כלים לקהילה בתחומים הבאים: חיסכון, משכנתא, יעוץ פנסיוני והשקעות בשוק ההון. בפעילויות אלו השתתפו 1,037 אנשים.

להלן סניפי הבנק אשר קיימו פעילות “נפגשים במזרחי-טפחות” בשנת 2016:

מרחב דן
• מרום נווה
• כפר גנים
• ראש העין
• בר אילן
• מ"ע ארפון (חרדי)

מרחב דרום
• נתיבות
• יבנה
• מ"ע באר שבע
• ברנע אשקלון

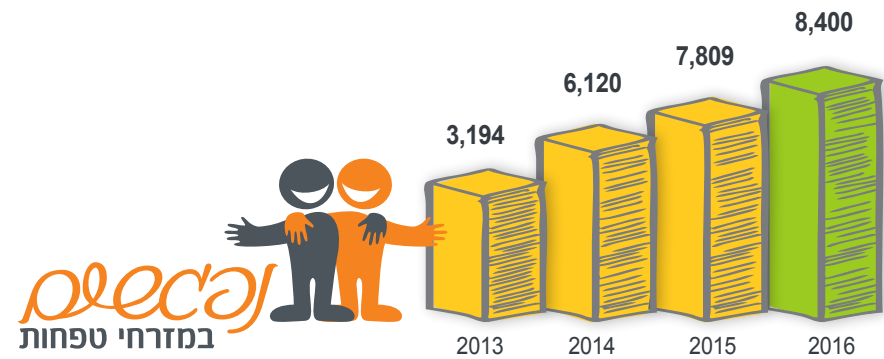
מרחב מרכז
• כיכר המדינה
• דיזנגוף
• רמת אביב

מרחב יהודה
• מ"ע ירושלים

מרחב שרון
• רעננה
• אזורת"ת כפ"ס
• עיר ימים
• פרדס חנה
• חדרה
• אום אל פאחם (ערבי)

מרחב צפון
• נווה שאנן
• קריון
• עכו (ערבי חלקי)
• כפר יאסיף (ערבי)
• נצרת (ערבי)

### סה"כ משתתפים בהרצאות במסגרת “נפגשים”



במהלך שנת 2016 התקיימו 145 מפגשים שונים, ב-24 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ ובהם סניף בסביבת מגורים חרדית וסניפים ממוקדים למגזר הערבי - עם תכנים המותאמים לקהלי יעד אלו. בכל הפעילויות נכחו 8,400 משתתפים - לקוחות הבנק ולקוחות בנקים אחרים.

מעבר לפעילויות הרגילות של “נפגשים”, התקיים השנה גם חודש “נפגשים” בו שפים הציגו את הסיפור הפרטי שלהם בסניפים שונים ברחבי הארץ.



השייכים לקבוצה רחבה וחזקה של לקוחות הבנק ("כח של קבוצה"). המועדון מציע הנחות קבועות לאורך השנה במגוון רחב של רשתות ובתי עסק בענפים שונים, ומציע בנוסף מבצעים אטרקטיביים, תחומים בזמן, ברשתות שונות ברחבי הארץ (תרבות, נפש, טיפוח וכו').

בשנת 2016 בוצעו מעל מיליון עסקאות של חברי המועדון בבתי עסק הפועלים בשיתוף פעולה קבוע מול המועדון. כמו כן הורדו מעל 50,000 קודי הטבה על ידי חברי המועדון למבצעים השונים לאורך השנה. מסקרים שבוצעו ניכר כי הפעילות תמכה בדיאלוג החיובי מול הלקוחות כאשר 34% מהמודעים למבצעים ציינו שביעות רצון גבוהה מהם.

### 3. כנסי לקוחות עסקיים

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

### 4. מפגשי לקוחות ואירועים בחטיבה העסקית

במהלך שנת 2016 נערך כנס גדול לכ-1,000 לקוחות קיימים ופוטנציאליים. עובדים ומנהלים בחטיבה העסקית פוגשים לקוחות באופן שוטף.

### 5. 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.

## 2. מועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות (מועדון "הכרטיס")

כחלק מרצון הבנק להרחיב את הדיאלוג מול לקוחותיו ולהיטיב עימם פועל מועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות מול חבריו באופן שוטף. מועדון הלקוחות מציע לחבריו הצעות בנקאיות ובעיקר הצעות צרכניות, מעצם היותם מחזיקי כרטיס אשראי בנקאי

חברי מועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות נהנים מכח של קבוצה

הכרטיס הדיגיטלי החדש

זוג כרטיסים להצגות החדשות של הבימה

פיצה משפחתית בפיצה האט 20₪ (במקום 40₪)

זוג כרטיסים להצגות החדשות של הבימה 90₪ (במקום 140₪)

למבצעים ופרטים נוספים ואופן מימוש ההטבה כנסו לאתר המועדון: [mizrahi-tefahot.co.il/Hacartis](http://mizrahi-tefahot.co.il/Hacartis)

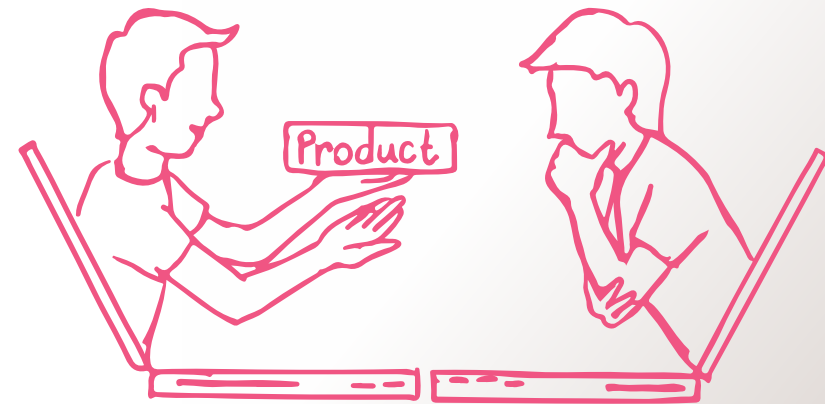
הכרטיס הדיגיטלי החדש של מזרחי-טפחות

כל המפרט והשירותים באחריות הספק בלבד. החשלים באספנות הכרטיס של מועדון טפחות (לא כולל דיגיטל) נכנסו בלב על ללא הוצעה סוקרומט. אין כפל מבצעים. פיצה האט: חוקי המבצע עד 3.3.2017 או עד גמר המלאי הסוקרומט. הטבה אחת ללקוח. מימוש המבצע במגרת קוק הטבה סמלית מינימום 5,000 ש"ח. חוקי המבצע ועד 3.3.2017. סמים בתחום לוחמי החיץ בלבד. חוקי המבצע עד 3.3.2017 או עד גמר המלאי הסוקרומט. מינימום סקום 50₪. הטבה אחת ללקוח. קוק הטבה מינימום 200₪.

## 6. דיאלוג ברשתות החברתיות

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

- **הבנת האופן בו נתפס הבנק על ידי לקוחותיו** - הקשבה מתמדת בזמן אמת לשיחות של צרכנים (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.
- **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.

## 7. משובי לקוחות בסלולרי

בשנת 2016 המשיך 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 חוויית לקוח בבנק, המספקת את המענה הנדרש בהתאם לתוכן המשוב.





## הצעדים הבאים מול הלקוחות

### יעדים לשנת 2017

- הרחבת פעילות במגזר הערבי והחרדי באמצעות פתיחת סניפים חדשים וייעודיים לאוכלוסיות אלו.
- התאמת מוצרים ושירותים לגיל השלישי באמצעות כנסים ומוצרים מכוונים לאוכלוסייה זו.
- הרחבת נקודות מכירה: פתיחת 4 נקודות מכירה חדשות.
- הנגשה – סיום הנגשת כלל הסניפים ואתרי האינטרנט של הקבוצה עד לסוף שנת 2017.
- המשך הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה באמצעות הדרכות ייעודיות.
- המשך שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה של לקוחות הקבוצה.
- המשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, תוך שמירה על ערכי ההוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו.
- המשך סיוע הבנק לעסקים ולארגונים המקדמים מטרות חברתיות.
- גידול של כ-5% בפעילויות "נפגשים במזרחי-טפחות" והרחבת הפעילות למגזרים ייעודיים - חרדים, ערבים והגיל השלישי.
- המשך קיום כנסים ללקוחות עסקיים.
- המשך פעילות בקורסים המתקיימים במכללה לעסקים קטנים.

## יעדים

### עמידה ביעדי 2016

סטטוס	יעד
✓	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 לטיפול 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 והגיל השלישי.



# שעות 29170 בקהילה ואנחנו

ניתנו לקהילה באהבה בשנת 2016 ע"י עמותת הקבוצה



השתתפו בפרוייקט "אור ירוק לילדים" בהנכ

## "דרך הכסף" גם בערבית\*

התוכנית הועלתה לאתר הבנק בשפה הערבית

## מאגר מח עצם ע"ש הבנק\*

הוקם בשיתוף עם עמותת "עזר מציון" לטובת חולים הזקוקים לתרומת מח עצם



הקהילה ואנחנו



# כ- 29,170 שעות

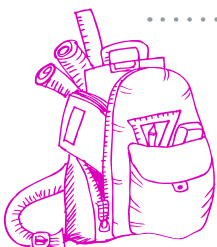
ניתנו לקהילה באהבה בשנת 2016 ע"י עובדי הקבוצה



הקהילה ואנחנו - מבט על

כ- 70,000 תלמידים

השתתפו בפרויקט "אור ירוק לילדים" בחסות הבנק



52%

מתקציב התרומות של הקבוצה מופנה להעצמת ילדים ובני נוער

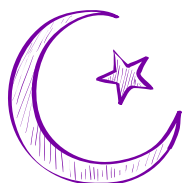
כיצום  
תנועות הנוער למען הקהילה

אות Superbrands למיזם "זדים"\*

פרויקט "זדים" של הבנק זכה באות Superbrands בקטגוריית פעילות חברתית למען הקהילה

"דרך הכסף" גם בערבית\*

התוכנית הועלתה לאתר הבנק בשפה הערבית



1200 תלמידים

למדו את השפה העברית במסגרת הפרויקט עברית דבורה במגזר הערבי

מאגר מח עצם ע"ש הבנק\*

הוקם בשיתוף עם עמותת "עזר מציון" לטובת חולים הזקוקים לתרומת מח עצם



14.3 מיליון ₪

היקף ההשקעה בפעילות קהילתית-חברתית של הקבוצה

כ- 2,500 משתתפים

לקחו חלק בהרצאות בנושא חינוך פיננסי שהועברו ע"י הקבוצה



4.7 מתוך 5

ציון שביעות הרצון הממוצע של הנהנים מפעילות הבנק בקהילה



99% רכש מקומי

רוב מוחלט של הרכש בקבוצה מבוצע מספקים מקומיים

160,000

סך הרכישות שביצעו עובדי הבנק מעמותות חברתיות בשנת 2016



יחידות מאמצות

125

אימצו השנה גופים ומוסדות חברתיים ביישוביהם

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 עמידתן בכללי ניהול תקין.

## שפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות



**המחויבות שלנו:** כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה בה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות ולהשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית, וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים. נושאים אלו מנוהלים בבנק על ידי יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה" שבאגף פיתוח ארגוני והדרכה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל. הפעילות הקהילתית של הבנק 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-ארגוני וחץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.

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

1. קידום וטיפוח ילדים ובני נוער המצויים במצוקה ובחסך.
2. תמיכה בעמותות ועסקים המקדמים מטרות חברתיות או מעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים.



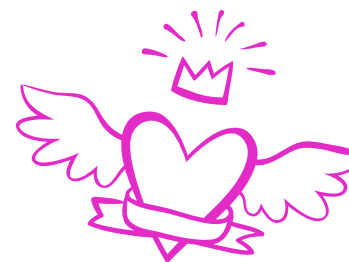


○ **“זזים” – תנועת הנוער למען הקהילה** – מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער, לעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה. במסגרת הפרויקט, הפועל משנת 2012, מגישים בני הנוער הצעות לפרויקטים של מעורבות בעשייה קהילתית, שיזכו בתמיכת הבנק. מתוך כ-300 ההצעות שהוגשו נבחרו 64 פרויקטים בהם תומך הבנק. עובדי הבנק משתלבים בפרויקטים הנבחרים, הן בייעוץ ובליווי והן במהלך מימוש הפרויקטים הנבחרים כחלק מהתנדבותם למען הקהילה.

ארגון Superbrands העניק לבנק את אות “תרומה לקהילה ע”ש פולה מוזס” עבור מיזם “זזים”.

### 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 ולרווחת ילדים ובני נוער

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

- **“אור ירוק לילדים”** – הבנק העניק חסות להכשרת “אור ירוק לילדים” במסגרתו תלמידים בבתי ספר יסודיים מוכשרים בנושא הזהירות בדרכים. בשנת 2015 נערך פיילוט של התוכנית בכ-50 בתי ספר, ובו השתתפו כ-10,000 תלמידים. בשנת הלימודים 2016 התקיימו הדרכות ב-198 בתי ספר ברחבי הארץ (38 יישובים) בהם השתתפו 69,300 תלמידים.





○ **חנוכיית המתנות** – במסגרת פרויקט ייחודי, כ-1,750 ילדי עמותות חברתיות נהנו ממתנות חנוכה שנרכשו ע"י כ-600 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.



○ **"פרחי שנקר"** – טיפוח כ-80 בני נוער בעלי כשרון אמנותי משכבות סוציו-אקונומיות נמוכות והכשרתם במשך שנת לימודים על ידי סטודנטים ממכללת שנקר.

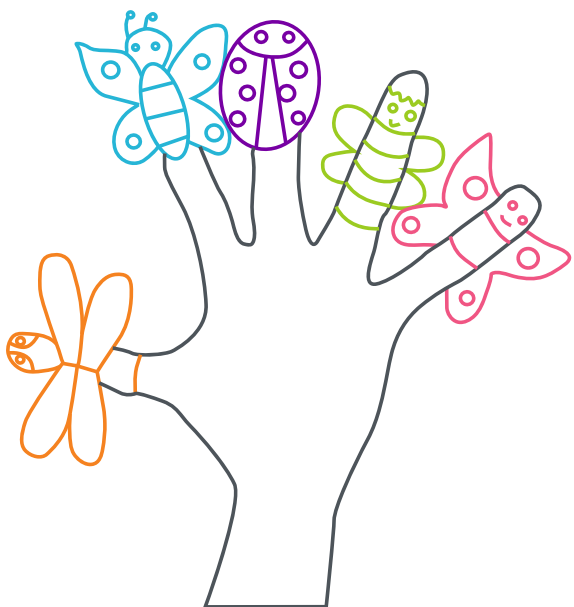
○ **"נוער לתת"** – החל משנת 2012 הבנק שותף לתוכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בדגש על נוער מרקע סוציו-אקונומי נמוך, בשיתוף עם עמותת "לתת". התוכנית מתקיימת ב-32 ישובים ברחבי הארץ ולוקחים בה חלק 2,400 חניכים ממגזרים שונים מכלל מרכיבי החברה הישראלית. במסגרת התוכנית בני הנוער יזמו והפעילו 120 פרויקטים חברתיים לרווחת הקהילות בהן הם חיים. עובדי הבנק שותפים בייעוץ ובליווי בני הנוער.

○ **מסע האופניים "טור דה תרום"** – יזמה שהחלה לפני תשע שנים והפכה למסורת בבנק. הפרויקט מתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן ומטרתו גיוס כספים למען ילדי איל"ן. בשנת 2016 השתתפו במסע 140 עובדים.



## 2. פעילות קהילתית בעיר רמת גן

- כל מועדוניות הרווחה של רמת גן מאמצות ומלוות על ידי יחידות הבנק הממוקמות בבניין הבנק הראשי בעיר.
- בחנוכה התקיימה פעילות מרכזית לכל ילדי המועדוניות בתיאטרון רמת גן.
- הבנק תומך בפרויקט "ימי תיאטרון" של תיאטרון "בית צבי" ברמת גן, במסגרתו תלמידי בתי ספר המאמצים ע"י יחידות הבנק נהנים מיום חווייתי במהלכו הם צופים בהצגה המועלת ע"י תלמידי התיאטרון, משתתפים בסדנאות ובפעילות תיאטרלית. במהלך שנת הלימודים האחרונה השתתפו 5 בתי ספר ביום החשיפה לאמנות התיאטרון.



## 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 סרטים חברתיים ולתחרות סרטי נעורים שנכתבו והופקו ע"י תלמידי בתי הספר התיכוניים בלוד. הסרטים הוקרנו במסגרת פסטיבל הסרטים "הולילוד" שהתקיים בעיר.

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



- "מלודיקה" – הבנק מעניק חסות למועדון החברתי "מלודיקה", במסגרתו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר.

- מתנדבים בקהילה – עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומצטרפים למסגרות התנדבותיות במועדוניות של בתי הספר, בהכשרה פיננסית לצעירים במסגרת פרויקט "דרך הכסף" וכן באירועים עירוניים שונים כדוגמת פרויקט בר מצוה, עדלודידע ומרוץ לוד.

○ 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.



## 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 רוכש מתנות ופרטי שי שונים באמצעות העמותות השונות, ובתקופות החגים העובדים מוזמנים לרכוש מוצרים נבחרים באמצעות ירידי מכירה במטה הבנק ובאמצעות האתר הפנימי של הבנק. סך הרכישות בשנת 2016 עמד על כ-160,000 ₪ (לעומת 150,000 ₪ בשנת 2015).

- חסות לעמותות המשתתפות בירידי המיועדים לעובדים ולספקים – הבנק מעניק חסות לעמותות המציגות את מוצריהן בירידים המיועדים לארגונים המתעניינים ברכישת מתנות חג לעובדיהם.
- יום עיון למנהלי עמותות – ביום העיון "השפעה ויצירת שינוי" השתתפו כ-50 מנהלי עמותות במטרה לסייע להם בהרחבת פעילותם העסקית.

## 2. תמיכה בעסקים חברתיים

פרויקט "עסק עם ערך" – תוכנית 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 ומליוני מקצועי של אנשי עסקים. בשנת 2016 נענו לקול הקורא 89 עסקים ועמותות, מתוכם נבחרו 3 עמותות שזכו לסייע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושאים: כתיבת תוכנית עסקית, פיתוח ארגוני, שיווק, ניהול משאבי אנוש וכדומה. כמו כן, הם קיבלו מענק כספי להגדלת והרחבת העסק בהתאם לתוכנית העסקית.



- "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 מוצריהן לעשרות אלפי המבקרים במקום.
- פרויקט "הצבעת השפעת" – הבנק משתף גם את עובדיו בבחירת עמותות המעסיקות ומשקמות בני נוער במצבי סיכון, המופיעות באתר "ערך מוסף". 5 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 ספרייה אינטרנטית. במסגרת זו הוקמה ספרייה בבניין הבנק בלוד המופעלת על ידי משתקם מעמותת "שכולו טוב".

בשנת 2015, התוכנית הועברה כפיילוט להכשרת בני נוער ערביים ב-8 ישובים ערביים. הופקו לקחים מהפיילוט לצורך העלאת הערכה בערבית לאתר הבנק, ובשנת 2016 הועלתה הערכה בערבית לאתר הבנק.

בנוסף, בשנת 2016 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות למימון לימודים ובתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים. במסגרת שיתוף פעולה עם "עמותת אלווין" הודרכו בני נוער בעלי צרכים מיוחדים שהתנדבו לשירות לאומי.

- **חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים וקשרים עם מוסדות להשכלה גבוהה** – הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה על ידי שיתוף פעולה עם המכללה למנהל בלימודי בנקאות בחסות הבנק, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים, וכן מתן מלגות לסטודנטים במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים.
- במסגרת הקשר עם מכללת ספיר הורחבה הכשרת תלמידים מבתי ספר בשדרות על ידי סטודנטים שקיבלו מלגות מהבנק.
- **פרויקט סטודנטים מתמחים** – במסגרת מעורבותו והשקעתו בקהילה, מפעיל הבנק מספר יוזמות שבמסגרתן הוא מעסיק סטודנטים בזמן לימודיהם במטרה לסייע להם להשתלב בשוק העבודה:
- **"עולים יחד"** – שילוב סטודנטים יוצאי אתיופיה בעבודה בבנק במהלך חופשת הקיץ.
- **עמותת "אלומה"**, המרכז הבינתחומי בהרצליה והמכללה למנהל – 6 סטודנטים שולבו בעבודה בבנק בתקופת לימודיהם במסגרת תוכניות התמחות.

## ידום חינוך פיננסי



### המחויבות שלנו:

הבנק פועל להעניק ללקוחותיו כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ובכלל זה כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון.

### קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים

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

- **ערכת "דרך הכסף"** – תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. ערכה זו מופיעה באתר הבנק, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. בשנת 2014 תורגמה ועודכנה ערכת "דרך הכסף" לשפה הערבית במטרה להקל על בני נוער מהמגזר הערבי להשתלם בתכניה. פעילות זאת בוצעה בשיתוף החברה למתנ"סים ובסיוע עובד הבנק מהמגזר הערבי.



אלו נערכו כחלק מפרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות", במסגרתו, הופכים סניפי הבנק למקומות מפגש שכונתיים, בהם מתקיימות מגוון פעילויות. סה"כ בשנת 2016 השתתפו במפגשים בנושאים פיננסיים 1,037 איש.

○ **"שבוע מודעות פיננסית"** – ב-10 סניפי הבנק וב-10 סניפי בנק יהב התקיימו הרצאות בנושא חינוך פיננסי ביוזמת בנק ישראל ואיגוד הבנקים כחלק מ"שבוע מודעות פיננסית". בהרצאות אלו השתתפו כ-576 אנשים – לקוחות ולא לקוחות הבנק.

○ **סדנאות משכנתא** – בשנת 2016 התקיימו 9 סדנאות משכנתא אשר העניקו כלים ומידע מקצועי וברור בכל הנוגע לנושא המשכנתא ובחירת המסלול הנכון. בסדנאות אלו לקחו חלק כ-500 משתתפים.

#### קידום חינוך פיננסי בבנק יהב:

○ **"שיעור אחר"** – בשנת 2016 התנדבו 201 עובדי בנק יהב, ב-25 קורסים ברחבי הארץ עם עמותת "שיעור אחר" להקניית ידע כלכלי וכלים ל-556 ילדים משכבות מוחלשות.

○ **חינוך פיננסי לזוגות לפני נישואין** – בשנת 2016, בנק יהב קיים שיתוף פעולה עם ארגון "בית מורשת" המקיים סדנאות לזוגות לפני נישואין. במסגרת זו, הבנק נתן חסות לסדנאות ובנוסף, מתנדביו העבירו בכל סדנא הרצאות בנושא התנהלות פיננסית נכונה וניהול תקציב של משק הבית.



○ בשנת 2015 הוקם בחסות הבנק המרכז ליעוץ פיננסי לסטודנטים במכללת תל חי "נושמים לרווחה – מכללת תל חי". במרכז עובדים סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מאנשי הבנק. במהלך שנת 2016 התקיימו מספר סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה, סדנאות אישיות ומפגשים להעלאת המודעות לנושא.

○ **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 2016 התקיימו 10 קורסים בהם נטלו חלק כ-236 משתתפים.

○ **כנסי היכרות עם העולם העסקי** – בשנת 2016 ערך הבנק 6 כנסי לקוחות להיכרות עם העולם העסקי. 5 מהם נערכו במרחבים השונים במטרה לסייע ללקוחות להכיר את העולם העסקי ולחשוף אותם לשירותי הבנק בתחום האשראי (כדוגמת קרן המדינה וסחר חוץ) וכנס נוסף ליועצים עסקיים.



○ **מפגשים לחברות "מועדון החצאית"** – בשנת 2016 התקיימו שני מפגשים לנשות עסקים מהמגזר הדתי. בכל כנס השתתפו כ-50 נשים שקיבלו מידע על פתרונות שהבנק מציע לעולם העסקי וכן הרצאת העשרה בנושא הקידום הדיגיטלי עבור העסק הקטן.

○ **מפגשים בנושאים פיננסיים במסגרת תוכנית "נפגשים במזרחי-טפחות"** – בשנת 2016 התקיימו 29 מפגשים ללא עלות בסניפי הבנק ברחבי הארץ, שכללו הרצאות בנושא חיסכון, ייעוץ פנסיוני, משכנתא והשקעות בשוק ההון. המפגשים התקיימו בסניפים בערב באווירה נינוחה ונעימה. מפגשים

## 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, נאספות 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 מזקקים שאין להם אפשרות כלכלית לעמוד בהוצאות רכישת התרופות. בשנת 2016 נאספו תרופות בשווי של למעלה ממיליון ₪ בנוסף לתרופות שפג תוקפן והועברו למיחזור.

○ **“משאלת לב”** – עמותה הפועלת להגשמת חלומות ומשאלות של ילדים החולים במחלות קשות. הבנק היה שותף להגשמת 5 משאלות לילדים חולים. תכנון המשאלות נעשה באמצעות סדנא בה השתתפו כ-50 מעובדי הבנק אשר היו שותפים גם במימושה.

○ **“זיכרון מנחם”** – עמותה המטפלת בילדים חולי סרטן ובשיתוף פעולה איתה מקיים הבנק, זו השנה השישית, יום כיף באילת ל-150 ילדים בשיתוף עם עובדי סניף אילת. בנוסף, עשרות ילדים חולים ובני משפחותיהם התארחו בבניין הבנק בלוד. במהלך השנה אימץ סניף גאולה בירושלים את ילדי “זיכרון מנחם” ובמסגרת פעילותו הוא חוגג עימם בחגים ובימי ההולדת של הילדים.

○ **“עזר מציון”** – עמותה הפועלת לרווחת ילדים חולי סרטן. בשנת 2016 הבנק תרם להקמת מאגר מח עצם ע"ש הבנק אשר עומד לרשותם של חולים הזקוקים לתרומת מח עצם.

## שילוב משפחות העובדים בפעילות הקהילתית

גם השנה הזמין “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 משתתפים כ-300 עובדים ובני משפחותיהם.
- **צעדת פסח** – צעדה למען המאבק בסרטן המתקיימת זו השנה השביעית, ובה השתתפו השנה כ-150 עובדים ובני משפחותיהם.
- **אורזים תורמים** – אריזת חבילות מזון ב-5 מוקדים ברחבי הארץ, בו התנדבו עשרות עובדים וילדיהם.



## מעורבות בקהילה של בנק יהב

**העצמת נוער מהעדה האתיופית למנהיגות** – בנובמבר 2016 החל מחזור ב' של תוכנית המנהיגות זו"ם במרכז הקליטה במבשרת ציון. תוכנית זו 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. כחלק מהתמיכה בילדים מהעדה, הוקמה לילדים קבוצת כדורסל בשיתוף הפועל יהב ירושלים וקבוצת רכיבת אופניים בשיתוף עמותת "רוכבי שמשון".

בנוסף, קיים בנק יהב בשנת 2016 את הפעילויות הבאות:

- סדנאות אמנות וצילום משותפות לבעלי צרכים מיוחדים בשיתוף אק"ם ירושלים.
- התנדבות בגני ילדים בעלי צרכים מיוחדים וילדים בסיכון.
- צביעת בתי קשישים וניצולי שואה.
- מנטורינג לחיילים בודדים משוחררים ולאקדמאים וסטודנטים בני הקהילה האתיופית.
- השתתפות במסע אופניים "טור דה תרום" למען אוכלוסיית הנכים, בשיתוף עמותת איל"ן.
- התנדבות בגני ילדים בעלי צרכים מיוחדים וילדים בסיכון.
- צביעת בתי קשישים וניצולי שואה.
- איסוף ותרומת מזון לנזקקים בחגים ביקורים בבתי חולים במחלקות ילדים ואצל פצועי צה"ל.
- תרומת ציוד, ריהוט ומחשבים.

## מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

פעילות שלוחת הקבוצה בארה"ב (סניף לוס אנג'לס) בתחום הקהילתי מתמקדת בפעילויות הבאות:

1. התנדבות בקהילה - כמעט כל עובדי שלוחת הבנק בארה"ב מתנדבים לפחות 4 שעות בשנה.
2. תרומות לעמותות חברתיות הפועלות לקידום חינוך פיננסי בקרב ילדים ועסקים קטנים. בשנת 2016 היקף התרומה עמד על 32,500 דולר.

○ **"שמחה לילד"** – עמותה הפועלת לרווחת ילדים החולים במחלות קשות. בשנת 2016 העניק הבנק חסות לערב התרמה של העמותה ולמחנה נופש שהתקיים באילת ואירח כ-150 ילדים חולים בהשתתפות נציגי עובדים מתנדבים מסניף אילת.

○ **"שלווה"** – עמותה הפועלת לרווחת ילדים בעלי צרכים מיוחדים. בשנת 2016 הבנק קיים, בשיתוף העמותה, מחנה קיץ לילדים באילת בהשתתפות עובדי הסניף בעיר.

## פעילויות נוספות של הבנק לטובת החברה הישראלית

○ **"עברית דבורה"** – הבנק חבר ל"קרן אברהם" לצורך הפעלת תוכנית ללימודי השפה העברית בבתי ספר ערביים על ידי מורים יהודיים. בשנת 2016 הפעילות התקיימה ב-30 בתי ספר ערביים.

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

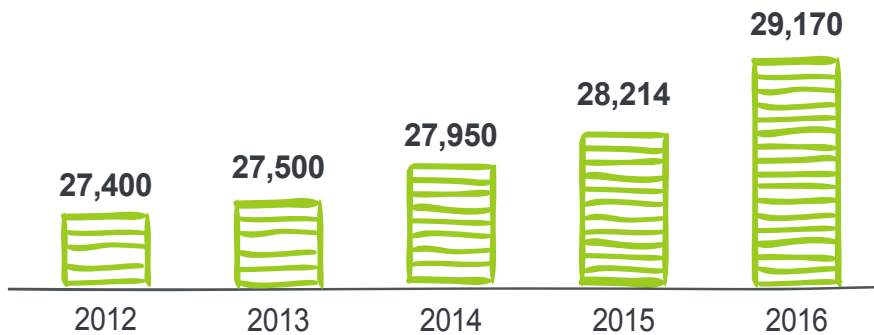
○ **תרומת שי לכבאים בעקבות אירועי השריפות בארץ** – בעקבות גל שריפות שפקד את המדינה, החליטה הנהלת הבנק להודות ללוחמי האש, ולהעניק להם מארזי שי מתוקים בשווי עשרות אלפי שקלים. מארזי השי חולקו ללמעלה מ-100 תחנות כיבוי ברחבי הארץ. עובדי הבנק ומנהליו היו שותפים לחלוקת מארזי השי.

○ **מרכז לפיתוח מנהיגות בקהילה בעכו** – הבנק העניק חסות להקמת מרכז לפיתוח מנהיגות קהילתית בעכו בשיתוף המכון לאיכות השלטון בישראל. המרכז פועל לפיתוח, קידום והעצמה של עתודת מנהיגים צעירים בצפון הארץ, המחויבים להשפעה והובלה קהילתית בקהילתם ובחברה הישראלית.





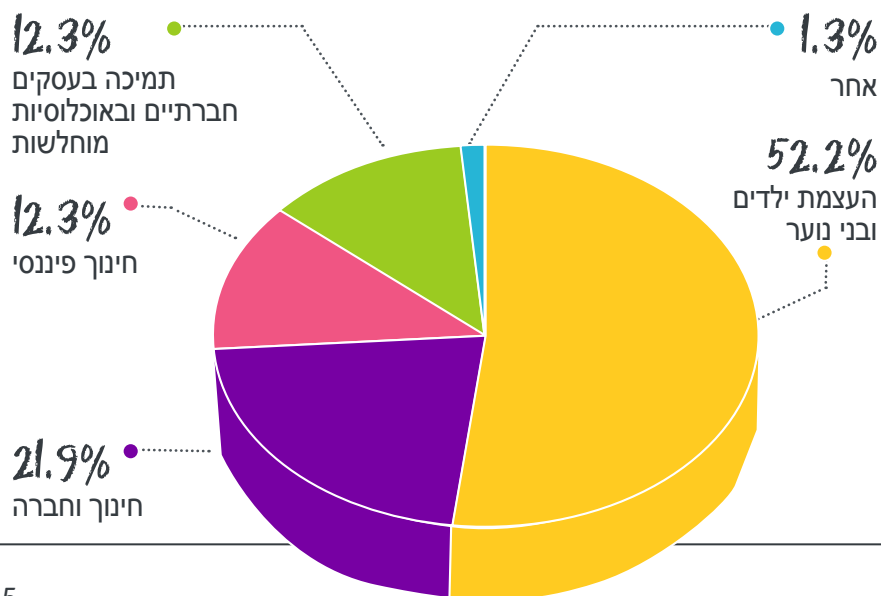
### סך שעות התנדבות עובדים בקהילה



בשנת 2016 השקיעו עובדי הקבוצה 29,170 שעות התנדבות בקהילה. כפי שניתן לראות בגרף לעיל, ישנה מגמת עלייה בשעות ההתנדבות של העובדים מאז 2012.

להלן פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות:

### פילוח תקציב הפעילות בקהילה בישראל 2016



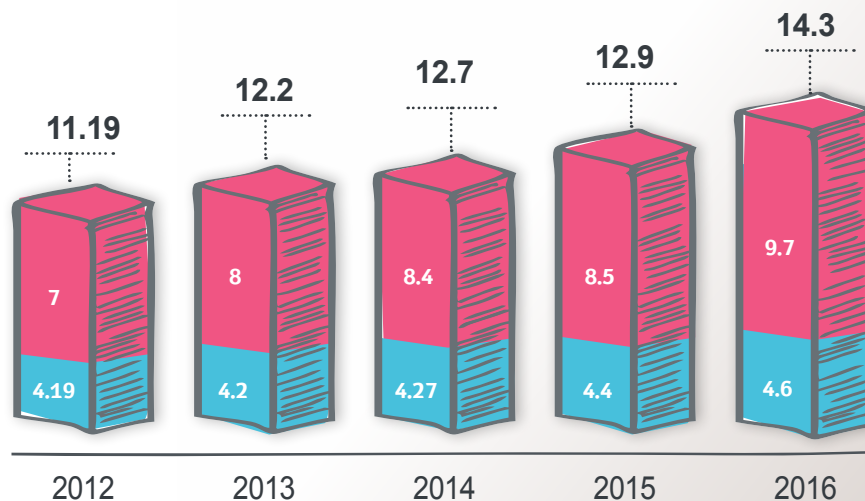
## השקעה בקהילה



סך היקף ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית של הקבוצה בשנת 2016 עמד על 14.3 מיליוני ₪, זאת לעומת 12.9 מיליוני ₪ שהושקעו בקהילה בשנת 2015 (גידול של כ-11%). היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות הכספיות העומד על 9.7 מיליוני ₪ וכן משווין הכספי של שעות ההתנדבות של העובדים (שוות ערך ל-4.6 מיליוני ₪). מלבד תרומה כספית, הבנק תורם מעת לעת גם ציוד ותשתיות. במסגרת זו, הבנק תרם בשנת 2016 הריטים, מוצרי חשמל ומחשבים.

### היקף ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית בקבוצה (במיליוני ₪)

סך תרומה לקהילה (■) שעות עבודה קהילתיות בערך כספי (■)



# יאלוג ובדיקת אפקטיביות בנושא תרומה לקהילה



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

<p>כחלק מאיתור הצרכים הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם עמותות חברתיות וארגונים שונים. בעקבות זאת אנו יוזמים פרויקטים הנותנים מענה לצרכים אלו. להלן מספר דוגמאות לדיאלוג ולפעילויות שבוצעו בעקבותיו:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>הבנק מקיים דיאלוג עם כל העמותות הזוכות בפרויקט "שותפים מבחירה" במטרה להחליט לאילו מיזמים ייועדו כספי התרומה.</b> כך, למשל, הוחלט שכספי התרומה בה זכתה עמותת "זיכרון מנחם" ייועדו לקייטנה לילדים חולים באילת, ביחד עם עמותת "משאלת לב" הוחלט על קיום סדנא לעובדי הבנק, על הגשמת 5 משאלות של ילדים חולים ועוד.</li> <li>○ <b>"חברים לרפואה" – בעקבות פניית עמותת "חברים לרפואה" המפעילה בית מרקחת חברתי ומעבירה תרופות כתרומה לאנשים שידם אינה משגת לקנותן, הבנק העמיד בכל הסניפים ויחידות המטה מכלי איסוף ייעודיים בהם נאספים מעובדי הבנק ומלקוחותיו תרופות שאינן בשימוש אשר מועברות לעמותה.</b></li> <li>○ <b>"אור ירוק לילדים" – בעקבות פניית עמותת "אור ירוק" לסייע בחינוך ילדי בתי ספר לזהירות בדרכים, הבנק העניק חסות לפרויקט "אור ירוק לילדים" במסגרתו עשרות אלפי תלמידים בבתי ספר יסודיים מוכשרים בנושא הזהירות בדרכים.</b></li> </ul>	<p><b>עמותות חברתיות</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>"שותפים מבחירה" – פרויקט המאפשר ללקוחות הבנק להיות שותפים בהחלטה לאילו 10 עמותות המטפלות בילדים ובני נוער יתרום הבנק 500 אל' ש. במסגרת הפרויקט המתקיים זו השנה התשיעית ברציפות הבנק פונה ללקוחותיו ומציע להם להצביע עבור העמותות המועדפות על ידם. הבנק מקיים עם העמותות הזוכות פרויקטים משותפים לרווחת ילדים ובני נוער.</b></li> </ul>	<p><b>לקוחות</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>"הצבעת - השפעת" – הפרויקט מאפשר לעובדי הבנק להיות שותפים בהחלטה אילו 5 עמותות המעסיקות בני נוער בסיכון ומופיעות באתר "ערך מוסף" ייהנו מתרומת הבנק בסכום כולל של 100,000 ש. העמותות הזוכות מקיימות יחד עם הבנק פרויקטים לרווחת בני נוער בסיכון.</b></li> </ul>	<p><b>עובדים</b></p>

<p>הבנק מקיים קשר מתמיד עם מחלקות רווחה וחינוך ברשויות מקומיות רבות ברחבי הארץ, לצורך יזום פרויקטים ואיתור גופים חברתיים שאותם יאמצו יחידות הבנק בפעילותן השוטפת בקהילה. בשיתוף גורמים אלו, בוחן הבנק ומתכנן את תוכנית ההשקעה ביוזמה הרלוונטית. דוגמאות לפעילויות שבוצעו כתוצאה מדיאלוג זה בשנת 2016:</p>	<p><b>רשויות מקומיות</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ בעקבות פנייה של עיריית עכו והמכללה לאיכות השלטון, הבנק העניק חסות זו השנה השנייה לתוכנית להכשרת מנהיגות מקומית בעיר עכו.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ בעקבות פניות של עיריית רמת גן אומצו מועדוניות הרווחה של העירייה ע"י יחידות הבנק.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ בעקבות דיאלוג שמקיים הבנק עם עיריית לוד, הבנק העניק חסות מרכזית לפסטיבל סרטים חברתיים ולפסטיבל סרטי נעורים, כמו כן הוענקה חסות למרוץ לוד בו השתתפו כ-15 מעובדי הבנק, ולפרויקט בר מצווה לכל ילדי בתי הספר בעיר.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ אחת לרבעון מתכנסת בעיריית לוד ועדת היגוי המורכבת מנציגי הגופים המפעילים את "מלודיקה" ובוחנת את תוכניות הפעולה של המועדון: עוקבת אחר מימוש תקציב הפעילות, מספר הפעילויות המבוצעות, מספר הנערים המשתתפים וכו'. כפועל יוצא מכינוסים אלו ננקטו פעילויות שונות להרחבת הימים ושעות הפתיחה של המועדון, פתיחת המקום לקהלים נוספים הנהנים מפעילויות חברתיות שונות המתקיימות במועדון שיתוף אוכלוסיות נוער נוספות בפעילות וכו'.</li> </ul>	

## בדיקת אפקטיביות של הפעילות

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

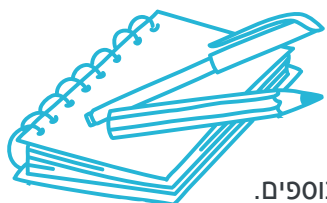
- פעילויות אימוץ על ידי יחידות הבנק – הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם נציגי הגופים החברתיים בהם מתנדבים העובדים באמצעות שאלונים וביקורים, בהם נבחנות מספר סוגיות: מידת הקשר עם היחידה המתנדבת, באיזו מידה הילדים נהנים ומשתפים פעולה עם המתנדבים, התאמת ערכות ההפעלה לילדים ושביעות הרצון הכללית מההתנדבות. מהנתונים 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. למשל:
- Webetter – מעסיק ומכשיר בוגרי ישיבות ואברכי כוללים בניהול רשתות חברתיות וקמפיינים בדיגיטל – מספר המועסקים גדל מ-5 עובדים ל-11 עובדים והכנסותיו גדלו ב-50%.
- ביה"ס אורט צור ברק – המכשיר ומעסיק בני נוער בסיכון באמצעות הפעלת הסדנאות שלא בשעות הלימודים – הכנסות המיזם גדלו במהלך מחצית שנת פעילות ב-2016 מ-22,000 ₪ ל-66,000 ₪.

## תקשור הפעילויות והזמנה להצטרף אליהן מבוצעים בערוצים הבאים:

- אתר הבנק – פרסום פעילויות הבנק כפלטפורמה לשיתוף לקוחות בפרויקטים חברתיים שונים, לדוגמה: הזמנה ליריד "יוצרים מהלב למען הקהילה", הרשמה למרתון ירושלים, פרויקט איסוף תרופות לעמותת "חברים לרפואה", פרסום פרויקט "זזים", 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 ומכריזה אחת לשנה בכנס המאזן על סניפים ויחידות מצטיינים בתרומתם לקהילה.
- במסגרת שבוע האחריות התאגידית שקיים הבנק במהלך חודש יוני 2016 הוקרנו במקומות מרכזיים בבנק תמונות וסרטונים המציגים את פעילות הבנק בקהילה.



○ **“חנות ערך מוסף”** – בבנק מתבצע מעקב אחר הפעילות העסקית של החנות במטרה להגדיל את המכירות ואת פדיון החנות. אחת לרבעון מתקבל דוח הסוקר את היקף המכירות, הרווחיות ועוד. ניכרת עלייה משמעותית בכמות המכירות של מוצרי החנות במהלך שנת 2016 לעומת שנת 2015, וזאת בעקבות פעילויות שיווק הננקטות מעת לעת. כמות הרכישות ב-12/16 עמדה על 690 לעומת 302 בחודש 12/15.



○ **יום עיון למנהלי עמותות** – ביום העיון “השפעה ויצירת שינוי” השתתפו כ-50 מנהלי עמותות במטרה לסייע להם בהרחבת פעילותם העסקית. כל המשתתפים ביקשו בתום יום ההכשרה להמשיך ולקיים ימי עיון נוספים. רובם המכריע של המשתתפים העניקו ציון גבוה לתכנים המקצועיים שהועברו ביום העיון (4.5 מתוך 5) וציון הערכה גבוה לאפשרויות של יישום התכנים בעבודתם השוטפת (4.2 מתוך 5).

○ **יריד “יוצרים מהלב למען הקהילה”** – עם תום היריד נשלחים לעמותות שאלונים לבחינת רמת שביעות הרצון מהיריד, ובכלל זה סדרי ההקמה של היריד, רמת הדוכנים, גובה ההכנסות מהמכירות וכו'. מתוצאות השאלונים עולה כי העמותות שבעות רצון מאוד מהיריד, וכ-85% מהן מבקשות להמשיך ולהשתתף ביריד בשנים הבאות (ציון 4.7 מתוך 5).

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



ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים:

- **בקרת ספקים להעסקה כדין** – ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק, ובחינת הספקים בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להילך של הפסקת ההתקשרות.
- **בקרת תנאי עובדי מיקור חוץ** – הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות לגבי עובדי שמירה וניקיון. הבדיקה מבוצעת על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, לרבות קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות.
- **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 ופועלים על פי קוד אתי בארגונם.
- על נושא הרכש אמון בבנק אגף הלוגיסטיקה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

## 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 ישראליים.

**המחויבות שלנו:** הבנק מייצר ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין שלו וערך כלכלי עקיף לחברות ולספקים המהווים חלק משרשרת האספקה שלו. כחלק מניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה 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. בחוזי



ההתקשרות שהבנק חותם עליהם מנוסח סעיף בו הספק או הקבלן מתחייבים להעסיק כדין את עובדיהם, לשלם להם שכר, להעניק להם זכויות על פי כל נורמה משפטית מחייבת ולהימנע מכל סוג של אפליה. כמו כן, במסגרת השיקולים לבחירת ספק נלקחת בחשבון התייחסות הספק להיבטים בתחום האחריות הסביבתית.

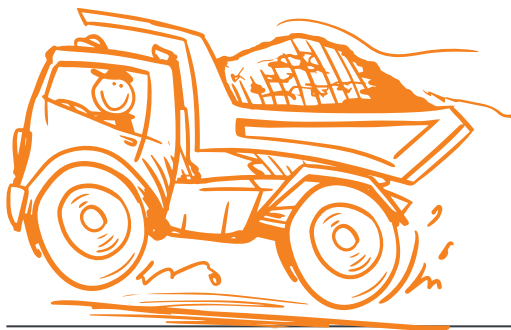


○ **בקרה על תנאי העסקה של עובדי קבלן** – הקבוצה מקפידה שתנאי העסקה של עובדי הקבלן (ניקיון, שמירה והסעדה) ייבדקו על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו הפסיק הבנק בשנת 2016 את ההתקשרות עם ספק ניקיון שלא שיתף פעולה כיאות בביקורת שנערכה אצלו על ידי בודק השכר המוסמך של הבנק.

○ **המשכיות עסקית בקרב ספקים חיוניים בחירום** – 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 אירועים המשפיעים על המשכיות העסקית, 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.

○ **בקרת ספקים בנושא סיכוני שחיתות** – הבנק מבצע הערכת סיכונים ושחיתות בקרב ספקים וקבלני המשנה איתם הוא עובד בשוטף. החשבונות הסופיים של הקבלנים עוברים בקרה שנייה על ידי מבקר חיצוני, וחשבונות הניקיון נבדקים פרטנית ובאופן שוטף על ידי המפקח האחראי על התחום. בנוסף, בחוזים משמעותיים הנחתמים מול אדריכלים ומפקחים קיים סעיף ייחודי האוסר עליהם לקבל כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין מצד שלישי.

○ **תיעוד ספקים** – בטבלת ההחלטה של בחירת ספקים הוכנסו פרמטרים של תרומה לקהילה וקיום קוד אתי.



## תיאור שרשרת האספקה ורכש

לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים. הקבוצה מקבלת שירותים מכ-3,500 ספקים פעילים (מתוכם 963 ביהב), כאשר 99% מהם ישראלים. מדובר בקבלנים בתחום הבינוי והאחזקה, משכירי נכסים וחברות ניהול, ספקי ציוד (כגון ציוד משרדי, מדפסות, ליסינג, טלפונים, מחשבים, ציוד מחשוב ועוד) וכן נותני שירותים (כגון יועצים, מתכננים, מפקחים, ספקי שירותי מחשוב ואבטחת מידע ומספקי שירותי ניקיון).

במהלך שנת 2016 עמדו הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצה על כ-414.1 מיליון ₪.

## ניהול אחראי של שרשרת האספקה

○ **שמירה על חוקים וזכויות אדם** – הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים. 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.

○ **בקרת ספקים** – החל משנת 2013 עורכים מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק. עד סוף 2016 ביקרו נציגי הבנק בחצרות של 95% אחוזים מהספקים המרכזיים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.



### יעדים עתידיים 2017

- גידול של כ-10% בהרצאות פיננסיות במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות".
- עלייה של 20% במספר התלמידים מהמגזר הערבי המשתתפים בהעשרה בעברית במסגרת פרויקט "עברית דבורה".
- גידול של 10% בתמיכת הבנק במיזמי חניכי תנועת הנוער במסגרת פרויקט "זזים".
- המשך תמיכה במיזמים חברתיים במסגרת פרויקט "עסק עם ערך", תוך מתן דגש למיזמים מהמגזר הערבי.
- הרחבת שיתוף הפעולה עם תיאטרון בית צבי למען ילדים הנמצאים בחסך ומצוקה, הנתמכים על ידי גופים חברתיים המאומצים על ידי יחידות הבנק.
- המשך שמירה על רוב מוחלט של רכש מקומי בקבוצה.
- ביקור מדגמי אצל 5 ספקים מרכזיים.

### יעדים

#### עמידה ביעדי 2016

סטטוס	יעד
✓	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 וחיזוק 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.

הלקוחות ואנחנו

הקהילה ואנחנו

העובדים שלנו

הסביבה ואנחנו

ממשל תאגידי

### קידום פנימי

שיעור המנהלים שקודמו



### בגדים

תיאום

ישראל

לך 2016



### עובדים

הם השתתפו

הסרט הטוב

73

בבנק

45

שעות ה

גידול ב

שעות

לעובד



# כעובדים שלנו

150 ספורטאים  
עובדי הבנק שותפים באופן פעיל  
בבחרות הבנק ולקחת  
באימוניה ובת

63% נשים

גידול בשיעור הנשים  
המועסקות בקבוצה

47% מנהלות

גידול בשיעור המנהלות בקבוצה

גיל ממוצע  
39.8



הבנק הצעיר ביותר מבין  
חמשת הבנקים הגדולים

העובדים שלנו

### בדיקות

מוצעות

הבנק



### קידום פנימי

שיעור המנהלים שקודמו מקרב עובדי הבנק

# 97%

**"בינינו זה רציני!"**  
אתר בו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית



כ-150 ספורטאים

עובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק ולוקחים חלק באימונים ובתחרויות



63% נשים

גידול בשיעור הנשים המועסקות בקבוצה

47% מנהלות

גידול בשיעור המנהלות בקבוצה



כ-2,700 עובדים ובני משפחותיהם

נהנו מטיול והדרכה בשביל ישראל במהלך 2016



# 6185

## עלייה במספר העובדים בקבוצה



גיל ממוצע 39.8



הבנק הצעיר ביותר מבין חמשת הבנקים הגדולים



כ-2,100 עובדים

ובני משפחותיהם השתתפו בפעילות "מועדון הסרט הטוב"

99% מבין כלל עובדי הקבוצה מועסקים בישראל

45 שעות הדרכה גידול במוצע שעות ההדרכה לעובד ↑



### בדיקות סקר רפואיות\*

מוצעות לכלל עובדי הבנק מעל גיל 40

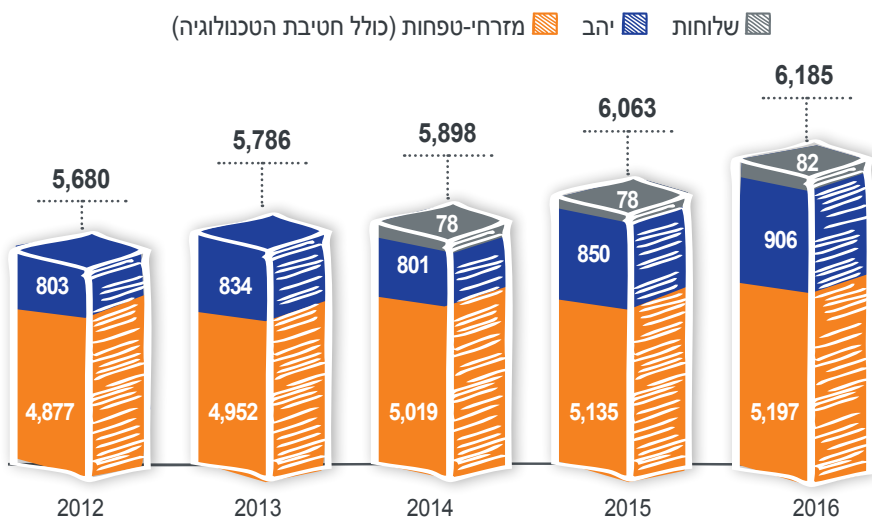
# 73%

שיעור האקדמאים בבנק



# פ רופיל העובדים

בקבוצת מזרחי-טפחות הועסקו נכון לסוף שנת 2016 6,185 עובדים (לעומת 6,063 בשנת 2015), נתונים אלו כוללים את עובדי מזרחי-טפחות (הכולל גם את עובדי יחידת הטכנולוגיה), עובדי בנק יהב ועובדי שלוחות חו"ל.



# מ חויבות הקבוצה כלפי עובדיה

המחויבות שלנו: הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית. ניהול המשאב האנושי בבנק מבוצע בשני מישורים:

- הטיפול בפרט, משלב האיתור, דרך הטיפול השוטף, ועד שלב הפרישה.
- פיתוח המשאב האנושי בבנק על היבטיו השונים. נושא זה מנוהל על ידי החטיבה למשאבי אנוש ומינהל.

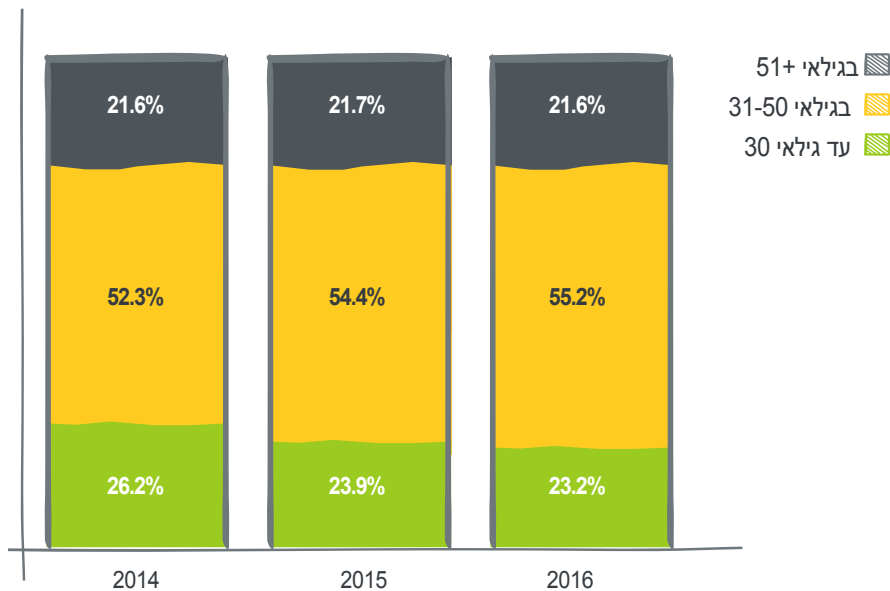
מחויבות הקבוצה לכל עובדיה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים, לכלל העובדים. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצרכי עובדיה ולאורם ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, הוא זה שהופך אותה למקום עבודה איכותי ומבוקש.



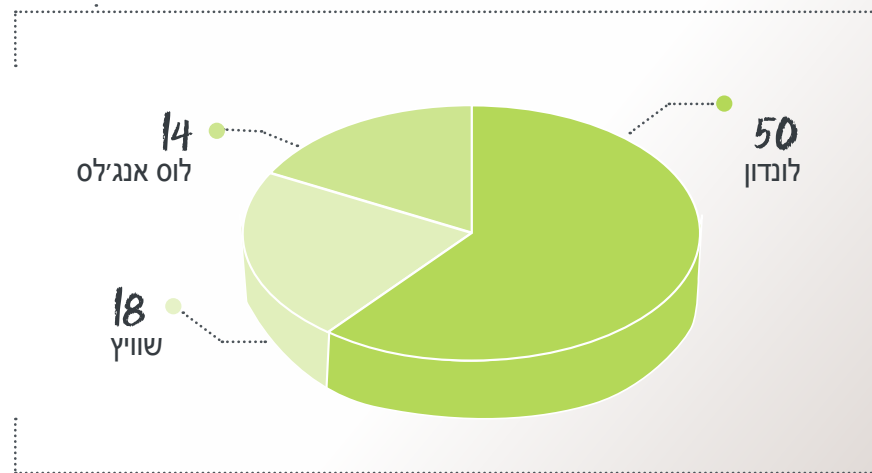
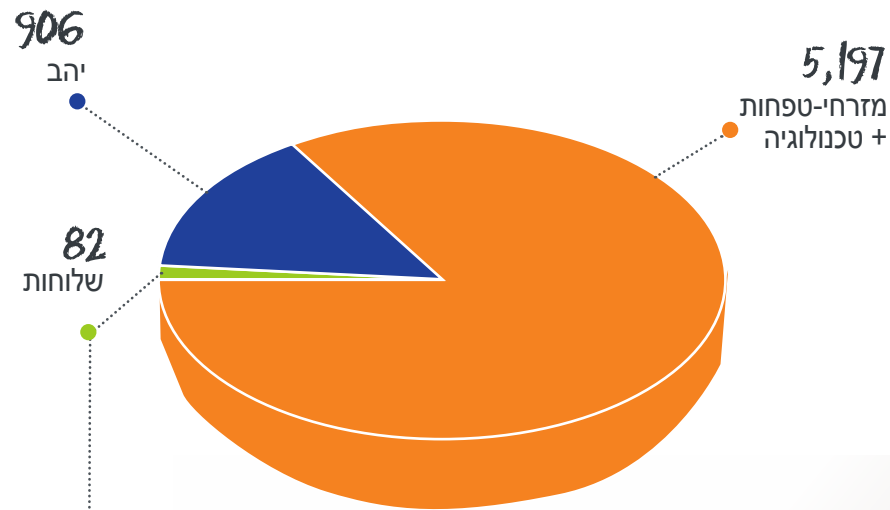
מבין כלל העובדים בקבוצה, 93% מהעובדים הועסקו במשרה מלאה, והיתר במשרה חלקית (יש לציין כי רוב המועסקים במשרה חלקית הינם סטודנטים העובדים במרכז הבנקאות). הבנק פועל להבטחת זכויות עובדיו בפרט וזכויות האדם בכלל. על כן, לא קיימת בבנק העסקת ילדים או העסקה בכפייה.

### גילאי העובדים

הגיל הממוצע של עובדי בנק מזרחי-טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) הוא: 39.8, הגיל הממוצע בקבוצה הינו 40.4. מרבית עובדי הקבוצה (55%) הם בני הגילאים 31-50, 23% מעובדי הקבוצה הם צעירים (עד גיל 30) ואילו 22% מעובדי הקבוצה בני 51 ומעלה.



### סך עובדי קבוצת מזרחי-טפחות לשנת 2016





## פילוח גיאוגרפי

כ-99% מעובדי הקבוצה מועסקים בישראל (6,103 עובדים). מרביתם מועסקים באזור ירושלים והסביבה, תל אביב, רמת גן ולוד. כ-1% מעובדי הקבוצה מועסק בשלוחות חו"ל.

אחוז מסך עובדי הקבוצה	מספר העובדים	אזור העסקה	
		אזור	אחוז
9.2%	568	חיפה והצפון	ישראל
7.2%	444	שרון	
23.3%	1445	תל אביב, רמת גן	
6.7%	413	דן	
7.3%	452	מרכז	
18.6%	1149	לוד	
16.3%	1009	ירושלים והסביבה	
10.1%	623	דרום	
<b>98.7%</b>	<b>6103</b>	<b>סה"כ ישראל</b>	
0.8%	50	לונדון	אנגליה
0.3%	18	ציריך	שוויץ
0.2%	14	לוס אנג'לס	ארה"ב
<b>1.3%</b>	<b>82</b>	<b>סה"כ שלוחות חו"ל</b>	
<b>100.0%</b>	<b>6,185</b>	<b>סה"כ קבוצות מזרחי-טפחות</b>	

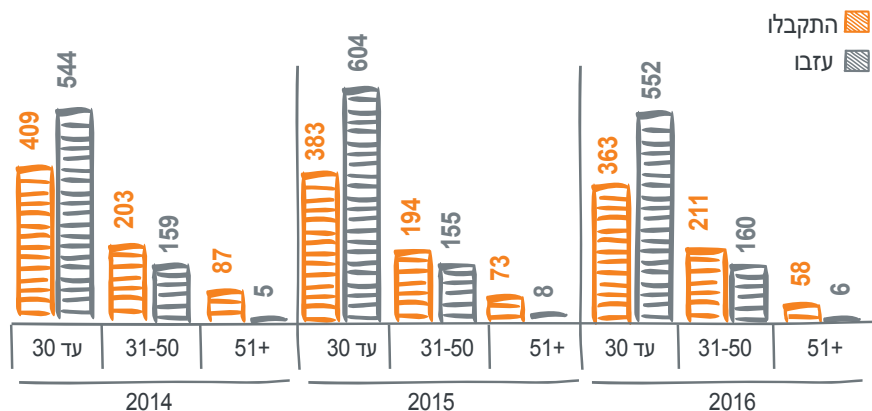
בשלוחות חו"ל מועסקים 82 עובדים. רובם המכריע מקומיים וחלק קטן גוייסו מישראל. שלוחות הבנק בחו"ל מקפידות להעסיק עובדים מקומיים בתפקידים השונים וכן בהנהלה. כך, מהווים העובדים המקומיים שני שלישים מחברי הנהלת חברת הבת בשוויץ, 90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.

## תחלופת עובדים

מדיניות הבנק להעסקת כל עובדיו כעובדים מן המניין חלה, כמובן, גם על עובדי המרכזים הטלפוניים, אשר ברובם נמנים עם אוכלוסיית הסטודנטים, שעבודתם מאופיינת בתנדוטיות רבה (עזיבה בתקופת בחינות, סיום לימודים וכיו"ב).

בתרשים המוצג מטה ניתן לראות את היקפי התחלופה בכל קבוצת גיל, המעידים על היותה של הקבוצה מקום עבודה מבוקש עבור אוכלוסייה צעירה. כמו כן, ניתן לראות כי כמו בשנת 2015, גם בשנת 2016 היקף המצטרפים לקבוצה עולה על היקף העוזבים: בשנת 2016 הצטרפו לקבוצה 718 עובדים חדשים, מתוכם 252 גברים ו-466 נשים. 632 עובדים סיימו בשנה זו את עבודתם בקבוצה, מהם 241 גברים ו-391 נשים. נתונים אלו מעידים על התרחבות הבנק ופתיחת משרות חדשות, בעיקר לתפקיד ראשון בקריירה בנקאית.

התחלופה הגבוהה, יחסית, בשכבת הגיל "עד 30" ניתנת להסבר עקב היותם של עובדי המרכזים הטלפוניים עובדי בנק מן המניין.

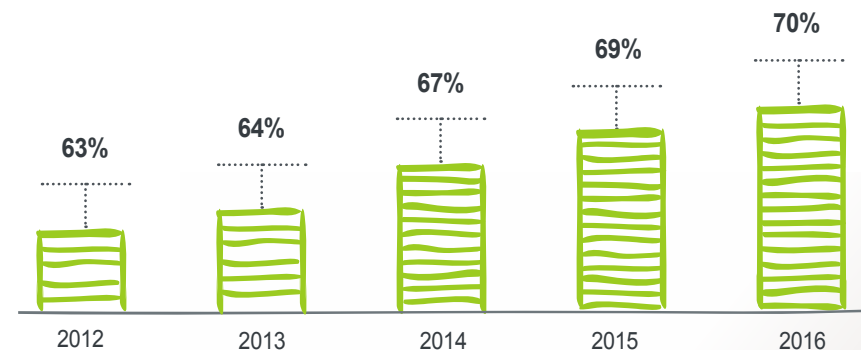


**חזרה מחופשת לידה** – במהלך 2016 יצאו 480 עובדות לחופשת לידה ומתוכם חזרו 265 עובדות. עובדות חוזרות מחופשת לידה לתפקידן. השינויים, אם נעשים, נעשים בתיאום עם העובדת.

## השכלה

בשנת 2016 עמד שיעור האקדמאים בבנק מזרחי-טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) על 73% ושיעור הסטודנטים על 8.4%. כמו כן, שיעור האקדמאים בקבוצה בשנת 2016 עמד על 70%, זאת לעומת 69% בשנת 2015.

### אחוז האקדמאים בקבוצה



**עובדים חיצוניים** – ככלל, הבנק מיישם מדיניות שלפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין, ובהתאם לכך אינו מעסיק עובדי כח אדם. מעת לעת הבנק קיבל שירותים מחברות כח אדם עבור תמיכה בתפעול פרויקטים לתקופה קצובה ובכמות מועטה של עובדים.

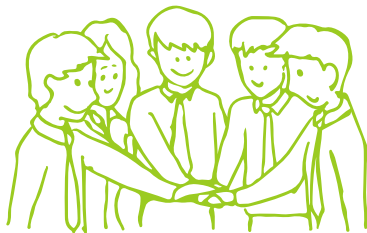




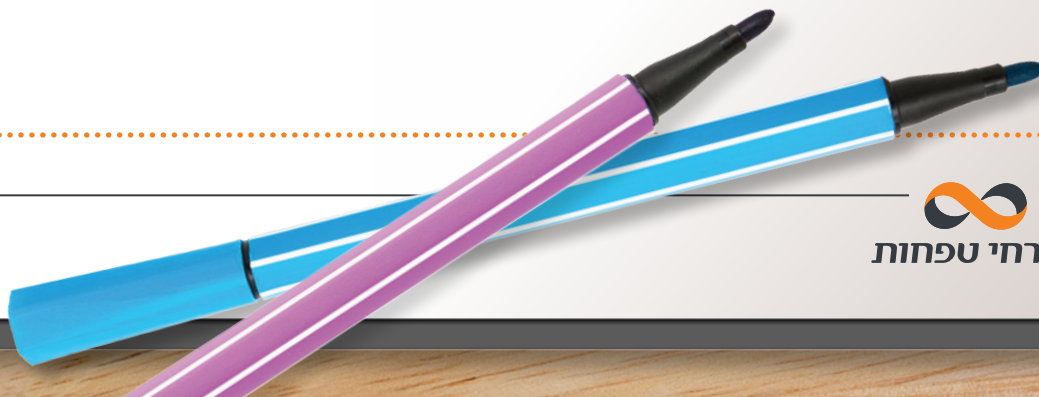
## ידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

# ק

כחלק ממחויבות הבנק לעובדיו גובש 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 ומכבדת.
- **דאגה לזכויות העובדים – הבנק מקפיד** לשמור על זכויות כלל עובדיו, כולל 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, תוכנית 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.



## מהלכים מרכזיים לקידום סביבת עבודה הוגנת

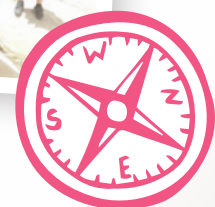
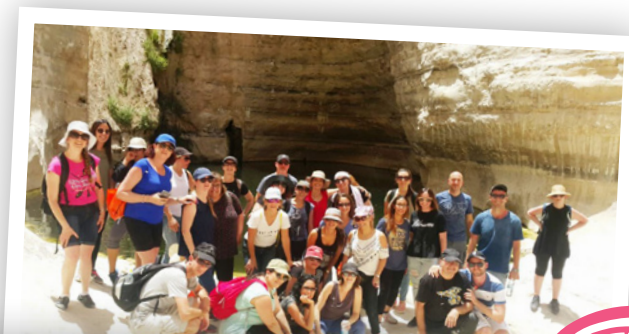
**הטבות לעובדים** – בתחום הרווחה הארגונית, פועלת הקבוצה בשלושה מעגלים: מעגל העבודה, מעגל החיים האישיים של העובדים ומעגל עונות השנה. מעגלים אלה מלווים את העובד במהלך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות וגם במקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי הבנק זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים בניסיון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

מעגל החיים האישיים 	מעגל עונות השנה 	מעגל העבודה 
<p><b>הטבות במועדים משמעותיים בחיי העובד</b></p>	<p><b>הטבות בחגים</b></p>	<p><b>הטבות שונות בהתאם לתקופת העבודה בבנק</b></p>
<p><b>שי לרגל אירועים אישיים</b> ימי הולדת, חתונה, לידה, חתונת ילדים.</p> <p><b>שי ואירועים לילדי העובדים</b> אירוע עלייה לכיתה א', אירוע בר/בת מצווה, גיוס לצבא/שירות לאומי.</p> <p><b>החזר על תשלומים ללימודים של ילדי העובדים</b> תשלומים לגני ילדים והחזר שכר לימוד אוניברסיטאי לילדי העובדים.</p> <p><b>תמיכה במצבי משבר</b> 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><b>תווי שי</b> העובדים נהנים מתווי שי בראש השנה ובפסח, וכן משי ביום המשפחה.</p> <p><b>נופש</b> העובדים זכאים לשובר נופש לניצול על פי בחירתם.</p> <p><b>אירועי קיץ וחגים</b> בשנת 2016 נהנו עובדי הבנק ומשפחותיהם מהפנינג קיץ ומאירועים בחגי ישראל.</p>	<p><b>שי לקליטה</b> עם קליטתם, מקבלים העובדים החדשים חוברת המפרטת את ההטבות להן הם זכאים וכן שי מטעם הבנק.</p> <p><b>שי קביעות</b> עם קבלת קביעות בבנק, מקבלים העובדים שי</p> <p><b>שי לקידום</b> עם קבלת קידום, מקבלים העובדים שי.</p> <p><b>הוקרה ומענקים בנקודות ציון על פי ותק</b> 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><b>פרישה לפנסיה</b> – 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>

**מועדון הסרט הטוב** - העובדים ובני/בנות זוגם מוזמנים, בעלות סמלית, אחת לרבעון לצפות בסרט נבחר, במספר בתי קולנוע בפריסה ארצית, בליווי הרצאה וכיבוד. גם גמלאי הבנק מוזמנים לקחת חלק בפעילות זאת, באמצעות ועד הגמלאים. בשנת 2016 לקחו חלק בפעילות כ-2,100 עובדים ובני משפחותיהם.

**מצדיעים למשרתי המילואים** - בשנת 2016 נשלחה לנקראים לשירות מילואים (של למעלה משבוע) ערכת שי הכוללת תיק רחצה שימושי המכיל מוצרי רחצה מגוונים מהפירמות המובילות. הבנק אף מוקיר ומציין את משרתי המילואים בכנס של כלל מנהלי הבנק.

**שביל ישראל** - אחת לחודש מוזמנים עובדי הבנק, בהשתתפות סמלית, לטיול במסלולי שביל ישראל בהדרכת מורי דרך. בשנת 2016 לקחו חלק בפעילות כ-2,700 עובדים ובני משפחותיהם.





○ **קידום נושא הארגונומיה** - כחלק מהשמירה על בריאות העובדים, כל כיסאות העובדים הינם ארגונומיים. בנוסף, בשנת 2016 התקיימו הדרכות לעובדי הבנק על ידי יועץ ארגונומיה בנושא ארגונומיה בסביבת העבודה, במסגרתן ניתנו עצות לישיבה נכונה ובריאה, ולתכנון נכון של מרחב העבודה האישי. ההדרכות התקיימו בשישה אזורים והשתתפו בהם כ-180 עובדים.

○ כחלק מדאגה לבריאות כלל האוכלוסייה, מקיים הבנק, מעת לעת, בשיתוף עם בנק הדם, התרמת דם בקרב עובדיו.

### שמירה על בטיחות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחות, בריאות וביטחון עובדיו, זאת כחלק בלתי נפרד מתנאי ההעסקה והדאגה להם. הבנק מנהל את נושא הבטיחות והגהות על ידי ממונה ייעודי לתחום ובהתאם לחוק.

כמו כן, הבנק מקפיד להדריך את עובדיו, המשתמשים ברכב של הבנק או ברכב ליסינג, על מערכות הבטיחות של הרכב ועל נהיגה זהירה. במסגרת הדאגה לבטיחות העובדים בתעבורה, שולח קצין בטיחות תעבורה מעת לעת באמצעות דואר אלקטרוני, עדכונים שוטפים בנושא נהיגת חורף, נהיגה בזמן חופשות ועוד. בנוסף, בשנת 2016 שלח הבנק לעובדים שילדיהם הגיעו לגיל הוצאת רישיון, גלויה ובה דגשים לליווי נהג חדש. בגלויה זו העביר הבנק דגשים להורה הנהג החדש בנושאים כגון: בטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה.

### דאגה לבריאות העובדים

קידום בריאות העובדים ובני משפחותיהם



○ בבנק פועלת אחראית רווחה הדואגת לשמירה על קשר עם עובדים החולים במחלות קשות, לטיפול בבקשותיהם וצרכיהם וכן דואגת גם לטיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לסיוע כספי בהיבטים רפואיים.

○ **בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים מעל גיל 40** - כחלק מדאגה לבריאות העובדים ולרווחתם, החל משנת 2016, החליט הבנק להרחיב את מעגל הזכאים לבדיקות סקר רפואיות ולממן בדיקות אלו לכלל העובדים מעל גיל 40.

○ במקרים בהם קיים חשש להתפרצות מחלה/מגפה בארץ, הבנק דואג לעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות. הטיפול במקרה כזה אף מעוגן בתוכנית ההמשכיות העסקית של הבנק, בהתאם להוראות בנק ישראל.

○ הבנק מקפיד כי העובדים יצאו לימי כיף במסגרת פעילויות גיבוש על מנת להירגע ולחדש כוחות.

○ **חדר כושר בבניין המטה בלוד** - עובדי הבנק מתאמנים בחדר הכושר ומשתתפים בחוגים שונים (פעמיים בשבוע) בעלות סמלית.

○ כ-150 עובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק ולוקחים חלק באימונים ובתחרויות במסגרת הליגה למקומות עבודה ומדי שנה משתתפים בספורטיאדה.



○ **דמי הבראה** – עובדי הבנק נהנים מדמי הבראה בשיעור העולה על הקבוע בחוק, בהתאם לכללים הבאים:

7 ימי הבראה ב-5 שנות העבודה הראשונות של העובד.

10 ימי הבראה משנת העבודה השישית ועד השנה השמינית.

14 ימי הבראה משנת העבודה התשיעית ואילך.

○ **שובר נופש** – אחת לשנה העובד מקבל שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל בהתאם לבחירתו.

**הטבות לעובדי בנק יהב** – בבנק יהב מקפידים על מתן הטבות לעובדים: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנתי, הטבות מקרן רווחה וביגוד. וכן, הטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים: מענק לציון 25 שנות ותק, שי בחגים (פסח, ראש השנה, חנוכה, יום האישה וט"ו בשבט), שי לאירועים אישיים ועוד.



○ כחלק משמירה על בטיחות העובדים, עוברים עובדי הבנק הדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה בסניף. במסגרת ההכשרות שעוברים עובדי הסניפים עם כניסתם לבנק, הם עוברים הכשרה של התמודדות עם מקרי שוד. בנוסף, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים.

## איזון עבודה-פנאי

הבנק רואה בכל עובד אדם שלם המחפש את השילוב האופטימלי בין קריירה ומשפחה, בין פיתוח היכולות והשאיפות המקצועיות בצד תחומי העניין והחלומות האישיים. תפיסה זו נגזרת מהמודעות לכך שרווחת העובד קשורה ומושפעת ישירות מרווחת משפחתו. הבנק מעודד את עובדיו לשמור על איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי, מתוך הבנה כי איזון זה יוצר ערך עבור העובד והבנק כאחד. לשם כך דואג הבנק כי לעובד יהיה במהלך שבוע העבודה זמן פנוי למשפחתו ולעיסוקים נוספים.

○ **שבוע העבודה** – שבוע העבודה בבנק, לעובד במשרה מלאה, הנו 39 שעות בלבד, לעומת 43 שעות המוגדרות בחוק.

○ **ימי חופשה** – מכסת ימי החופשה הניתנים לעובד מדי שנה הינה בהתאם לחוק ולעובדים ותיקים - אף גבוהה מכך. ימי חופשה בחול המועד ובערבי חג נגרעים ממכסת ימי החופשה השנתית של העובד, אולם לא בהיקף מלא.

○ **ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק** – הבנק נותן לעובד ימי חופשה נוספים לרגל חתונתו, הולדת ילדיו, בר/בת מצווה וחתונה של ילדיו.

○ **מכסת ימי מחלה** – מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק מוגדלת לעומת הקבוע בחוק.

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

○ **מניעת 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.



## גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה



המחויבות שלנו:

- **גיוון 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, מקום מגורים או כל מאפיין אחר. מחויבות זו נובעת מהאמונה כי קידום שוויון מגזרי 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 עם 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.
- **שוויון מגדרי –** הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם



גיוס אלו נעשה בהתאם לצורכי הבנק.

מועמדים מאוכלוסיות אלו מקבלים התאמות במבחני המיון הנערכים במכוני מיון. ההתאמות הן בדרך כלל תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית).

בנוסף, כחלק ממחויבותנו לשוויון הזדמנויות וכחלק מההיערכות להטמעת החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות, הבנק גיבש אסטרטגיה לקליטת עובדים אלו ולאיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות. כמו כן, התקיימו פגישות עם מרכז תמיכה למעסיקי עובדים עם מוגבלויות של משרד הכלכלה וכן עם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו. במהלך שנת 2016 נקלטו בבנק מספר עובדים עם מוגבלויות לתפקידים שונים.



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

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

**צמצום פערי שכר -** ביום 12 באוקטובר 2016 נכנס לתוקפו חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי



## תהליכים לקידום שוויון מגדרי ומגזרי

**יזמות לגיוס שוויוני -** הקבוצה מקפידה על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ולמועמדות ממגזרים שונים בחברה הישראלית. מועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצרכי הקבוצה, והיא אינה מפלה אף עובד או עובדת על בסיס מגדר, השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא או כל מאפיין אחר. הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים בגילאים שונים ובעלי מאפיינים מגוונים ופועל במשותף עם עמותות וארגונים ייעודיים לכך.



**הרחבת מאמצי הגיוס במגזר הערבי ובמגזר החרדי** - במסגרת המחויבות שלנו וכחלק מהאסטרטגיה של הבנק להתרחבות במגזר הערבי, פעל הבנק במהלך שנת 2016 באופן מוגבר, לגיוס עובדים מהמגזר הערבי. כחלק ממאמצי הגיוס בוצע שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר" המפנות מועמדים לבנק מקרב המגזר. באופן דומה, וכחלק מאסטרטגיית הבנק להתרחבות במגזר החרדי, פועל הבנק לשילוב עובדים מהמגזר החרדי. כחלק ממאמצים אלו הבנק שיתף פעולה עם "בראשית", המכון להכוון תעסוקתי בבני ברק, "מפת"ח" (מרכזי פיתוח תעסוקת חרדיים של גזינט ישראל), וכן גם באמצעות ירידי תעסוקה. בשנת 2016 הבנק השתתף בשני ירידי תעסוקה שארגנה "מפת"ח" במכון לב (לימודים אקדמיים לגברים חרדיים) ובמכון טל (לימודים אקדמיים לנשים חרדיות). כמו כן עושה הבנק שימוש באתר האינטרנט "גלאט ג'ובס" - אתר ייעודי לאוכלוסייה החרדית לצורך חיפוש משרות. השימוש באמצעי



◦ **עמידה בדרישות החוק** – בכל אזורי פעילות, 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, החזרי 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.

מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 (בפסקה זו "חוק שכר בכירים" או "החוק"). בהתאם לחוק, סך התגמול המרבי (לעניין זה "תגמול" – כהגדרתו בחוק שכר בכירים, קרי: ללא תגמולים ופיצויים על פי דין) שהבנק רשאי לשלם (בכפוף לקבלת האישורים הנדרשים על פי דין) הוא כזה שהיחס בין ההוצאה החזויה שלו, לפי עלות משרה מלאה, לבין התגמול ששילם הבנק, לפי עלות משרה מלאה, במישרין או בעקיפין, לעובד הבנק, לרבות עובד של קבלן כח אדם המועסק אצל הבנק, בשנה שקדמה למועד ההתקשרות קטן מ-35. ביום 14 בפברואר 2017 אושרה על ידי האסיפה הכללית מדיניות תגמול עדכנית לנושאי משרה וכן אושרו תנאי העסקה ליו"ר הדירקטוריון ולמנהל הכללי של הבנק.

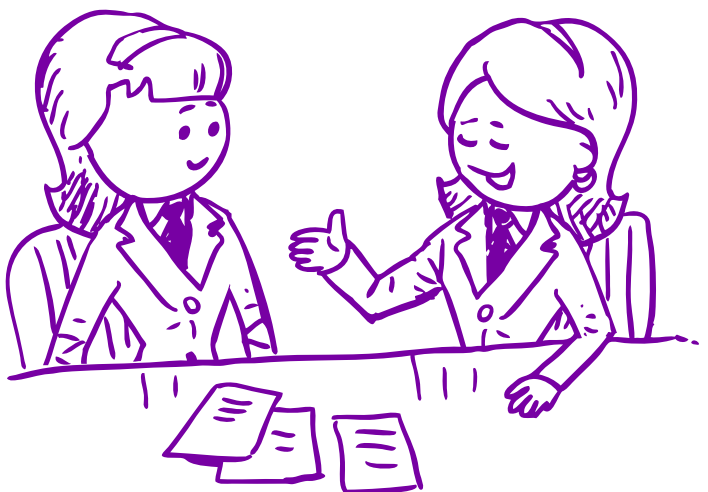
בהתאם למדיניות, גמול יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל יהיה מוגבל ביחס האמור, לרבות בחלקה היחסי של שנת 2016, אשר בה נכנס החוק לתוקף, כאמור לעיל ובכל מקרה, הגידול בתגמולם, כפועל יוצא מגידול בתגמול הנמוך ביותר בבנק, הועמד לגבי יו"ר הדירקטוריון על סכום השווה לשתי משכורות ואילו לגבי המנהל הכללי על משכורת אחת בלבד.

בהתאם למדיניות התגמול העדכנית לנושאי המשרה, יחס התגמול המקסימלי החודשי של המנהל הכללי לממוצע התגמול של עובדי הבנק עומד על 12.8 והיחס בין התגמול המקסימלי החודשי של המנהל הכללי לחציון התגמול של עובדי הבנק עומד על 16.1.

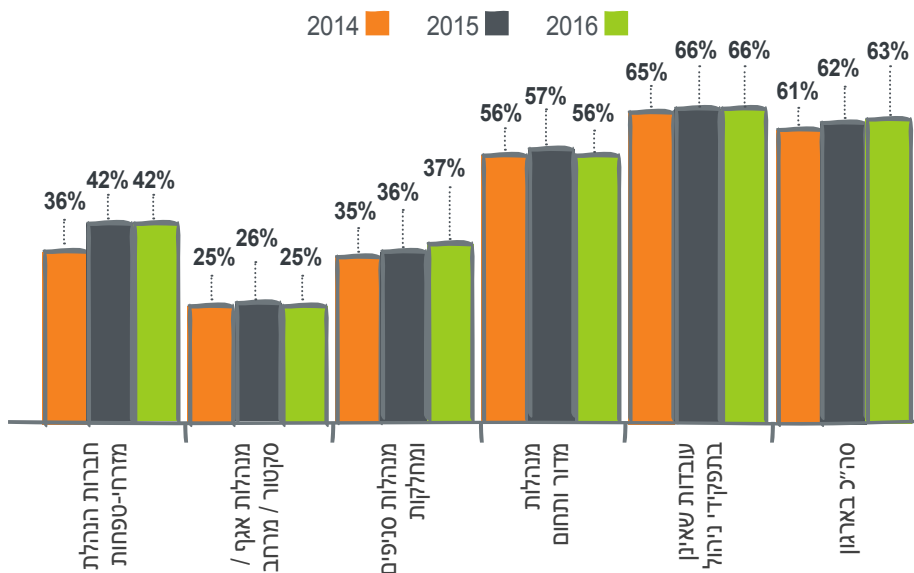
באשר לנושאי המשרה האחרים (שאינם דירקטורים), נקבע במדיניות התגמול, כי התגמול שלהם (כהגדרתו בחוק שכר בכירים, כאמור לעיל) לא יעלה על התקרה הנקובה בסעיף 2(א) לחוק שכר בכירים, אשר עומדת כיום על 2.5 מיליון ₪.

שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים.





קבוצת מזרחי-טפחות – אחוז נשים לפי דרג רב שנתי



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 2016 עמד על 63%, נתון המהווה עלייה של אחוז אחד לעומת שנת 2015. בשנת 2016, אחוז הנשים המנהלות מסך המנהלים היה 47% – נתון המשקף עלייה של אחוז ביחס לשנת 2015 ו-2014.



אחוז נשים לפי דרג

2014	2015	2016	
36%	42%	42%	חברות הנהלת מזרחי-טפחות
25%	26%	25%	מנהלות אגף/סקטור/מרחב
35%	36%	37%	מנהלות סניפים ומחלקות
56%	57%	56%	מנהלות מדור ותחום
46%	46%	47%	סה"כ דרג ניהול בבנק
65%	66%	66%	עובדות שאינן בתפקידי ניהול
61%	62%	63%	סה"כ בארגון
5,680	6,063	6,185	סה"כ עובדים

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 מעודד

מצוינות ומתגמל עובדים על ידי הענקת בונוסים, קידום עובדים בסולם הדרגות בבנק, הענקת פרסים אישיים לעובדים מצטיינים והכרזה על עובדים מצטיינים.



## 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 תוכניות הדרכה במהלך התפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעתודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

לבנק קורסים, ימי עיון והשתלמויות הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי

○ **קורסי העשרה** – הבנק מציע לעובדיו קורסים שונים להעשרה ולפיתוח מיומנויות גם מעבר לדרישות התפקיד, כגון קורס לימוד שפות. גם השנה המשיך הבנק עם פרויקט "עץ הדעת", בו מועברות הרצאות העשרה על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה. בשנת 2016 התקיימו 5 הרצאות בנושאים הבאים: תורת המשחקים, תהליך קבלת החלטות, כלכלה גלובלית, התפתחויות כלכליות צפויות וחוזים אופטימליים. בכל מפגש השתתפו כמאה מנהלים ועובדי מטה. בנוסף, הבנק קיים הדרכות בנושא ארגונומיה.

○ **מסלולי חניכה והכשרה** – הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. כל עובד הנכנס לתפקיד חדש, נחנך על ידי עמית למקצוע ועל ידי מנהל היחידה בתוכנית חניכה מובנית ומותאמת לבעל התפקיד. חניכים בקורסים הניהוליים נחנכים על ידי מנהלים בדרגים השונים.



## הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

הקבוצה פועלת להדרכה ולהעשרה של עובדיה באמצעות מכלול תוכניות וקורסים, ומרכז ההדרכה הינו שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי בנק, בכל הקשור 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. דגש מיוחד מושם על הדרכות רגולציה - שיטת ההטמעה של כל רגולציה מותאמת למורכבותה ולאולוסטיית היעד הרלוונטית. ההדרכה מתייחסת גם להטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים, וגם לשמירת כשירות וריענון לאורך זמן. בבנק יהב נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתוכניות העבודה וצרכי הבנק, תוכנית זו מופצת לכלל העובדים. במסגרת החלפת מערכת הליבה בבנק יהב עברו כל עובדי הבנק מסלול הכשרה מקיף בהתאם לחתך התפקידים.

○ **ארגון לומד** – מרכז ההדרכה מפתח פרויקטים שונים שמטרתם להטמיע תרבות של בנק לומד, במסגרתם 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.

○ **השכלה אקדמית** – הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו ומציע פעילויות הכשרה באמצעות השתלמויות חיצוניות.





## מסלולי פיתוח קריירה

במסגרת המחויבות לפיתוח העובדים, הקבוצה מעודדת קידום פנים ארגוני ומינוי מנהלים מקרב עובדיה. בשנת 2016 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק, בדומה לשנת 2015. הבנק מציע מספר מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים:



### תוכניות למנהלים קיימים

#### תוכנית לפיתוח מנהלים

תוכנית המיועדת למנהלי סניפים ומחלקות, ולמנהלי תחומים ומדורים. התוכנית כוללת קורסים רבים, ייעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.

### תוכניות למנהלים עתידיים

#### תוכנית הכשרה לתפקידים עתידיים –

הבנק פיתח תוכניות הכשרות את העובד לקראת תפקידים עתידיים הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. במסגרות אלו, מאותרים העובדים והמנהלים המתאימים לקידום והם עוברים הכשרות שונות, כגון: עבודה לניהול, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותוכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עבודה למנהלי עסקים).

#### הכשרת מנהלים בבנק יהב – הבנק מציע קורס עבודה ניהולית המיועד להכשרת

מנהלים בדרגים שונים, פוטנציאליים ומכהנים. העובדים נבחרים על סמך מבחן מיון וראיונות, אליהם יכול לגשת כל עובד בעל ותק וניסיון מתאימים.

בגרף הבא ניתן לראות את התפתחות ממוצע שעות ההדרכה בקבוצה לפי מגדר ודרג לאורך השנים האחרונות

ממוצע שעות ההדרכה לפי מגדר ודרג

	2012	2013	2014	2015	2016	
ממוצע כללי	36.4	40.2	41.4	44.6	45.1	
מנהלים	42.3	51.0	43.6	47.3	56.1	
עובדים	36.0	39.4	38.3	43.9	42.6	
גברים	40.8	43.9	41.0	45.7	47.9	
נשים	33.7	37.9	41.6	43.8	43.4	

מהנתונים בטבלה עולה כי ישנה עלייה במספר הממוצע של שעות ההדרכה בקבוצה 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 ועקב הגידול במספר העובדות שיצאו לחופשת לידה ב-2016.

בשנת 2016 התקיימו מספר כנסים גדולים וימי עיון ייחודיים למנהלים, מה שמסביר את הגידול בממוצע שעות ההדרכה למנהלים.

○ **עובדים מצטיינים** – הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד, הן בכנס מאזן בו זוכים העובדים המצטיינים להוקרה בפני כלל הנהלת הבנק, והן בכנס מצטייני דרגות בנוכחות המנכ"ל. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגיהם ותרומתם של העובדים לבנק.

○ **פרסים אישיים** – במערך הסניפים קיימת מערכת תמריצים ותגמולים על בסיס הצטיינות במדדים השונים, בפעילויות הסניף ובמצעים 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.



○ **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 2016 הגישו העובדים כ-850 הצעות ייעול. דוגמאות להצעות שהתקבלו ב-2016 ונמצאות בתהליכי יישום: מתן אפשרות ללקוח להסדיר הרשאה בנקאית ללא הגעה פיזית לסניף הבנק וכן שירות קבלת הודעת SMS על ביצוע הפקדה לחשבון דרך מעטפת אשנב בנק.

## בדיקת אפקטיביות ההדרכה

כחלק משיפור המקצועיות וייעול תהליכי הלמידה, קיים תהליך מובנה הבודק את אפקטיביות תכני הלימוד החדשים ותכני הלימוד הקיימים. הבדיקה נעשית ברמות שונות: מילוי פסטי משוב בסיום ההדרכה ע"י המשתתפים במטרה לבחון את שביעות רצון המודרכים מההדרכה, וכן מילוי משוב עובדים ומנהלים לאחר זמן במטרה לבחון את תרומת ההדרכה לשיפור הביצועים, הטמעת הידע ויישומו במהלך העבודה השוטפת. בעקבות המשוב נערכים שינויים נדרשים ומבוצע מעקב אחר יישומם.



אחת לחודשיים, מתכנסים הגורמים הרלוונטיים במרכז ההדרכה לבחינת המשובים שנתקבלו ומחליטים על השינויים הנדרשים לשיפור ההדרכות.

## 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 ביצועי העובדים 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, וחלק ניתן על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק.



הן עובדים הפורשים בהגיעם לגיל פרישה והן עובדים אשר פרשו לפנסיה מוקדמת מוזמנים לסדנת פרישה וזכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, לתווי שי בחגים ולאירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק. בבנק יהב קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני גיל הפרישה. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות כגון שי בחגים, שי ליום ההולדת והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. הבנק מציע השתתפות בתשלום ליועץ פנסיוני לעובד שלו מעל ל-30 שנות ותק.

## 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. כמו כן, זכאים העובדים הפורשים במסלולים אלו לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה.



## החלת הסכם קיבוצי על העובדים

93% מעובדי הקבוצה (ללא שלוחות חו"ל) מועסקים על פי הסכם קיבוצי. במזרחי-טפחות - 93% מהעובדים (כולל חטיבת הטכנולוגיה וללא שלוחות חו"ל) ובבנק יהב - 90% מהעובדים. יתר העובדים, אשר אינם מועסקים על פי ההסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי.

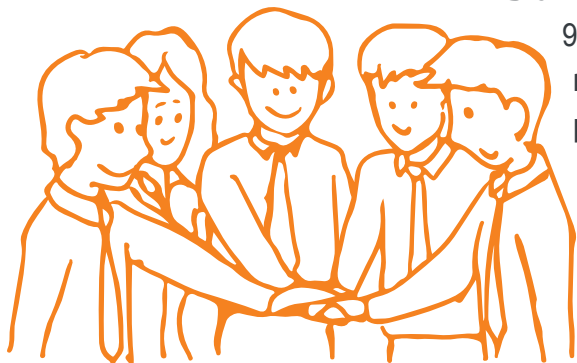
## שמירה על זכות ההתאגדות של העובדים

**ועדי עובדים** – שיעור של כ-94%

אחוז מכלל עובדי הבנק מאוגדים בשלושה ועדים שונים: ארגון עובדי מזרחי-טפחות, ארגון מנהלים ומורשי חטימה, וועד חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ.

במהלך 2016 התקיימה

בוררות כלכלית בין הנהלת מזרחי-טפחות לבין נציגות העובדים. בוררות כלכלית זו תמשך גם בשנת 2017. לאורך שנת 2016 נמשכו בקבוצה יחסי עבודה תקינים, ולא התרחשו אירועים מיוחדים או שביתות. הנהלת הבנק מקיימת עם ארגון עובדי מזרחי-טפחות מו"מ להסכם עבודה לשנים 2016-2017.



## יחסי הנהלה - עובדים

**המחויבות שלנו:** הבנק מקיים שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם, ומקפיד לשמור על זכויות העובדים.

יחסי העבודה עם המנהלים והעובדים מתנהלים במסגרת קיבוצית, עם כל סקטור באמצעות ארגון העובדים המייצג אותו. 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.



- **מפגשי מנהלים בכירים ועובדים** – במסגרת פרויקט בו חברי ההנהלה מרצים לעובדים וגם מציגים את החטיבה בראשה הם עומדים כחלק מהקורסים הבנקאיים, הרצו המנהלים הבכירים ב-13 קורסים.
- **פרסום עלון מידע חודשי, "בינינו ברשת"** – בשנת 2016 פורסמו 6 גיליונות של "בינינו ברשת" ועד היום פורסמו סך הכל 34 גיליונות, עם ממוצע של 1,400 עובדים שנכנסו לכתבות שונות.
- **"בינינו זה רציני"** – בשנת 2016 עלה לאוויר "בינינו זה רציני" אתר בו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך.

### הענקת משוב לעובדים

הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם. בשנת 2016 100% מעובדי מזרחי-טפחות קיבלו משוב במסגרת שיחה או פגישה אישית. גם ביהב ובשלוחות חו"ל קיבלו כל העובדים משוב בשנת 2016. המשוב מועבר בשיחה אישית. סמוך למועד המשוב, מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים אף מועברות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית.

## 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:

1. קיום דיאלוג שוטף עם העובדים והעמקת התקשורת-הפנים ארגונית.
2. הענקת משוב לעובדים.

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





## הצעדים הבאים מול העובדים: יעדים לשנת 2017

- הרחבת הגיוס במגזרי האוכלוסייה השונים בהתאם לפריסת הבנק.
- המשך הפעילויות לקליטה וגיוס עובדים בעלי מוגבלויות.
- הרחבת מגוון הפעילויות לרווחת העובדים ובני משפחותיהם, לדוגמה: פעילות "בריאות על המפה" - מגוון סדנאות והרצאות בנושאי תזונה וכושר.
- הדרכת כלל העובדים החדשים בבנק בנושא ארגונומיה.
- הטמעת מערכת למידה חדשה המאפשרת לעובד שקיפות לגבי תוכנית ההדרכה המתוכננת לו וכן פירוט ההכשרות שביצע.
- הרחבת ערוצי התקשורת הפנים-ארגונית באמצעות פרויקט "שולחנות עגולים" - הזמנת עובדים להשתתף בדיונים בנושאים אסטרטגיים.



## יעדים

### עמידה ביעדי 2016

סטטוס	יעד
✓	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.





27 דקות של דאגה קונפרנס

12.5 במספר הדקות  
ת וידאו קונפרנס  
אגישה פנים אל פנים



הקבוצה צמצמה גם השנה את המדרך הפחמני

בכ-14%

ביחס לשנה הקודמת

צמצום המדרך הפחמני



30% ירידה בצריכת החשמל

3.7% ירידה בצריכת החשמל

# פסטיבל ואנחנו

מהלך לצמצום צריכת הנייר בסניפים

60%

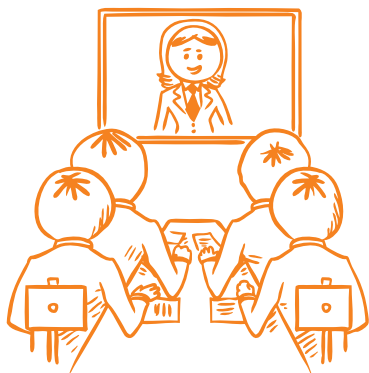
בפסטיבל פסטיבל אלכסנדר צריכת נייר העברת 224 טון פסולת אלקטרונית למחזור

7% עלייה של בנייר המועבר למיחזור לעומת שנת 2015

39 טון ירידה בצריכת נייר לעומת אשוקד

39 טון ירידה בצריכת נייר לעומת אשוקד





27,000 דקות של שיחות וידאו קונפרנס

עלייה של 12.5% במספר הדקות של שיחות וידאו קונפרנס המחליפות פגישה פנים אל פנים

### קידום נסיעות שיתופיות Carpool

מתן פרסים לעידוד נסיעות שיתופיות בקרב העובדים



הקבוצה צמצמה גם השנה את המדרך הפחמני

בכ- 14%

ביחס לשנה הקודמת

## צמצום המדרך הפחמני

ירידה של 3.3%

### בצריכת החשמל לעובד

וירידה של 3.7% בצריכת חשמל למ"ר ביחס לשנה קודמת



עלייה של 7% בנייר המועבר למיחזור לעומת שנת 2015

### "סניף ללא נייר"

מהלך לצמצום צריכת הנייר בסניפים



עלייה של

60%

בהעברת פסולת אלקטרונית למיחזור

העברת 22.4 טון של פסולת אלקטרונית למיחזור



39 טון ↓

ירידה בצריכת הנייר

לעומת אשתקד



הסביבה ואנחנו - מבט על 24



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 בשני מישורים: במישור ראשון - צמצום הצורך בהדפסה (בסניפים, במרכזי ההדפסה ובדיוור ללקוחות), ובמישור השני - שימוש בנייר ממוחזר והעברת לקוחות לדיוור באופן אלקטרוני (בהתאם להיתרים שמתקבלים מבנק ישראל).
- **מיחזור וטיפול בפסולת** – הבנק רואה חשיבות גם בצמצום ההשפעה הסביבתית השלילית שלו הנובעת מפסולת שנוצרת במסגרת פעילותו ולכן מפעיל יוזמות למיחזור הפסולת. מיחזור 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.

## חריות 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. נושאים אלו מנוהלים בבנק על ידי על ידי החטיבה לבנקאות עסקית בהיבטי ניהול סיכונים אשראי סביבתיים ועל ידי אגף לוגיסטיקה בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל בהיבטי צריכה והתייעלות אנרגטית. רובה המוחלט של

פעילות הבנק מאופיין בעבודה משרדית, לכן על מנת להקטין את השפעתו זו, פועל הבנק לצמצם את צריכת החומרים



בשנת 2016 נרכשו בקבוצה 54 טון של נייר ממוחזר לצרכים אלו, כאשר רכש זה מהווה 7% ביחס לסך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה, נתון המהווה עלייה של 1% ביחס לשנה קודמת.

בשנת 2016 המשיך הבנק ביישום פרויקט "סניף ללא נייר" כפי שהחל בשנת 2015, 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 תוכניות העבודה של הבנק לשנים הבאות, הן בסניפים והן ביחידות המטה.



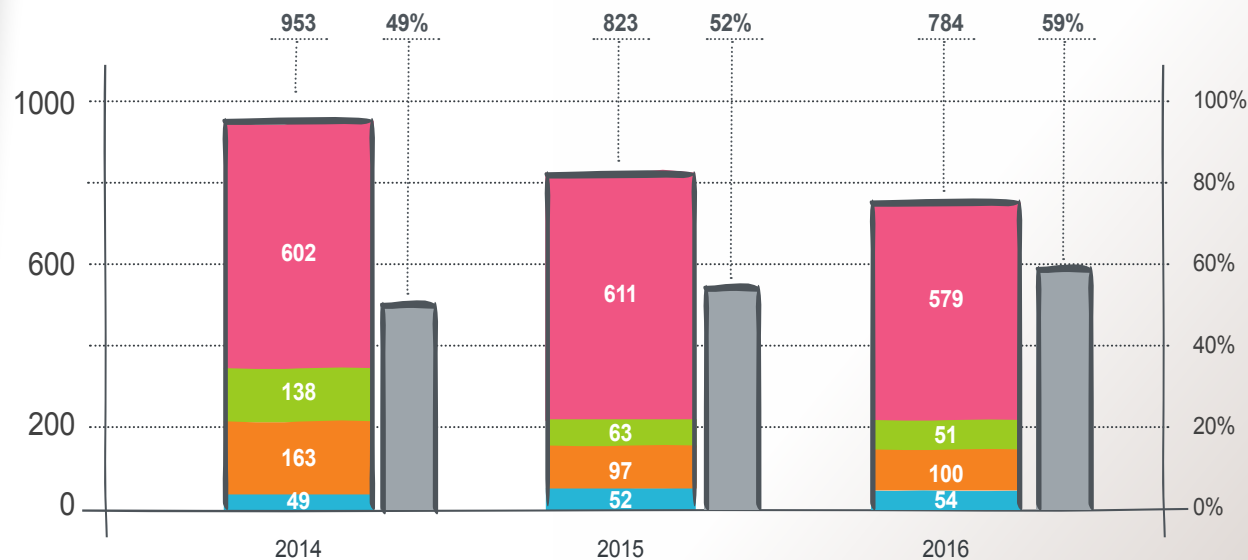
- צריכת נייר לשימוש פנימי
- צריכת נייר לדיוור
- צריכת נייר ממוחזר
- צריכת נייר A4
- אחוז נייר שהועבר למיחזור

## צמצום צריכת נייר

קבוצת מזרחי-טפחות משתמשת בנייר בעיקר לצורך הדפסת דוחות, טפסים, מכתבים ללקוחות וכיו"ב. בשנת 2016 צמצמה הקבוצה את סך הנייר בו עשתה שימוש, ולכן סך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה עמד על 784 טון נייר, לעומת 823 טון נייר בשנת 2015. 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 ליצירת ארכיב דיגיטלי של חלק מהמסמכים המיוצרים בסניפים. לצד המאמצים לצמצום הצריכה, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר כגון נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים וכן חכשת מייבשי ידיים חשמליים לצמצום צריכת נייר.

סך צריכת הנייר בקבוצה (טון)



## מהלכים לעידוד מיחזור בקרב העובדים



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

- **מיחזור בקבוקים** – הבנק הציב מיכלים לאיסוף פחיות ובקבוקים. הבקבוקים נאספים על ידי חברת "אסופתא" וכספי הפיקודן עבור הבקבוקים נתרמים למשפחות נזקקות.

- **מיחזור סוללות ופסולת אלקטרונית** – הבנק חבר לתאגיד "אקומיוניטי", תאגיד חברתי למחזור פסולת אלקטרונית, המשלב ומעסיק עובדים בעלי מוגבלויות. עובדי הבנק נקראו להביא סוללות ופסולת אלקטרונית שנאספו במיכלים שהוצבו בשטחי הבנק.



## מיחזור וטיפול בפסולת

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

2016 לעומת 2015	היקף ב-2014	היקף ב-2015	היקף ב-2016	יעד לפיננסי	סוג הטיפול	סוג הפסולת
9%	470	428	465	חברת ק.מ.מ	העברה למיחזור (טון)	פסולת נייר
60%	3	14	22,482.3	חברת שורו ואקומיוניטי	גריטה (טון)	טיפול בפסולת אלקטרונית
11%	13,654	16,271	18,065	חברות ק.מ.מ וכחילה	גריטה (יחידות)	טיפול בראשי דיו וטונרים

ניתן לראות במהלך שלוש השנים האחרונות עלייה הדרגתית באחוז הנייר המועבר למיחזור. בשנת 2016 הקבוצה העבירה למיחזור 465 טון נייר המהווים 59% מסך הנייר הנצרך בקבוצה, לעומת 428 טון בשנת 2015, המהווים 52% מסך הנייר, כלומר עלייה של 7%.

להלן פילוח סך צריכת האנרגיה בקבוצה (לא כולל שלוחות חו"ל):

צריכת האנרגיה בקבוצת מזרחי-טפחות				
שינוי לעומת 2015	2016	2015	2014	
-1.4%	35,420,720	35,912,433	39,380,000	סך צריכת החשמל (KwH)
-1.1%	154,820	156,575	168,450	סה"כ חשמל (GJ)
-3.3%	5,727	5,923	6,766	צריכה לעובד (KwH)
2.5%	126,340	123,312	124,487	שטחי הבנק (מ"ר)
-3.7%	280	291	316	צריכה למ"ר
-0.9%	722,515	729,016	712,665	סך צריכת הדלק (ליטרים)
-0.9%	23,656	23,864	23,328	סה"כ דלק (GJ)
6.5%	101,366	95,202	93,183	סך צריכת הסולר (ליטרים)
6.5%	3,650	3,427	3,354	סה"כ סולר (GJ)
-0.9%	182,126	183,866	195,132	סה"כ אנרגיה (GJ)

בדוח הקודם נפלה טעות באופן חישוב צריכת האנרגיה. הנתונים בטבלה לעיל הם הנתונים המדויקים (גם לשנים 2014-2015).

## תייעלות אנרגטית



הקבוצה מכירה בחשיבות צמצום צריכת האנרגיה, הן בהיבט של היסכון כספי והן בהיבט של הפחתת ההשפעה הסביבתית השלילית, ולשם כך, מנהלת ומודדת את

צריכת האנרגיה שלה ומפעילה מספר יוזמות להתייעלות אנרגטית. בבנק קיימת ועדה להתייעלות אנרגטית, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים שהבנק עובד מולם בנושאים אלה. תפקידה של הוועדה הוא לבחון את כל האפשרויות הקיימות בפני הבנק לרכישת מערכות מתקדמות יותר אשר יאפשרו ניתוח ובקרה שיסייעו לבנק לצמצם את האנרגיה הנצרכת (חשמל,

מזגנים, נזילות מים וכו'). הוועדה מעלה רעיונות לחסכונות אפשריים בנושאים של ניהול האנרגיה, כמו למשל התאמה ספציפית של טמפרטורת המים הקרים ביחידות הקירור בהתאם לטמפרטורת חוץ, שעות עבודה, כיבוי אורות או כיבוי מזגנים מרוכז לאחר שעות הפעילות וכו'. הבנק פועל לפיתוח מערכת בקרה אשר תמדוד את צמצום האנרגיה כתוצאה מהטמעת התוכניות השונות.

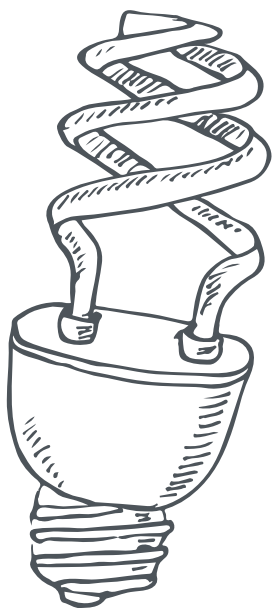


ניתן לראות על פי הנתונים לעיל ירידה של 0.9% בסך צריכת האנרגיה בקבוצה, הבאה לידי ביטוי בירידה בצריכת החשמל, לצד ירידה בהיקפי צריכת הדלק. יתרה מכך, במדידת צריכת החשמל לעובד או למי"ר ניתן אף לראות חסכון גבוה יותר - של 3.3% ו-3.7% בהתאמה. הגידול בצריכת סולר נובע מהרחבת הפעילות בתחום הובלת הכספים (שימוש בבלדריות) וכן בשל הגברת השימוש בגנרטור המשמש בין היתר לייצור חשמל עבור חברת החשמל בשעות השיא וכך תורם לאיכות הסביבה.

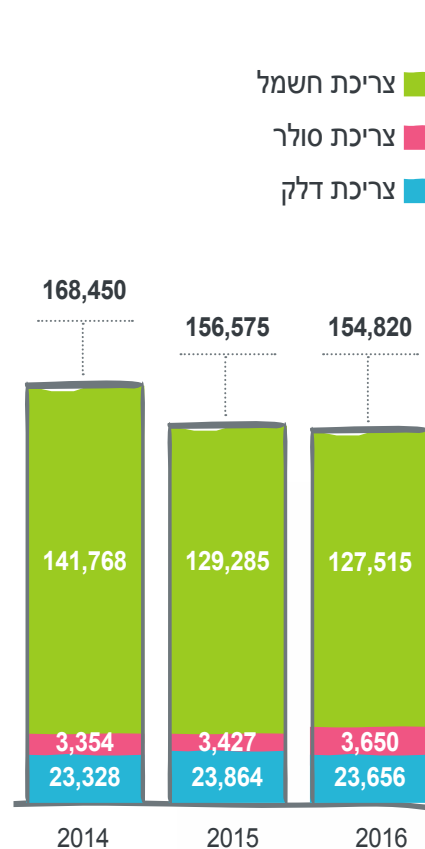
הבנק מקדם יוזמות רבות להתייעלות אנרגטית, ובהן ניתן למצוא את הפעולות הבאות:

### התייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

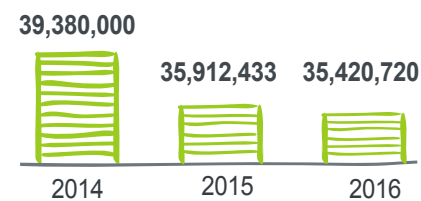
- שימוש בתאורת LED – החלפת גופי התאורה באופן מדורג במתקני הבנק לתאורה חסכונית. מדיניות הבנק היא כי בכל סניף או מבנה חדש שנבנים או משופצים, תותקן תאורה חסכונית.
- הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה המערכת שולטת בכיבוי תאורה יזום בשעות שאינן שעות הפעילות והיא כוללת כיבוי תאורה אוטומטי לאחר שעות הפעילות 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.



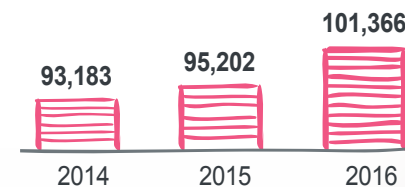
### סך צריכת האנרגיה (GL)



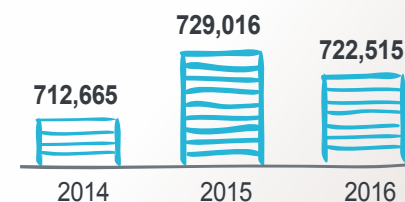
### סך צריכת החשמל (Kwh)



### סך צריכת הסולר (ליטרים)



### סך צריכת הבנזין (ליטרים)



## התייעלות אנרגטית בצריכת דלקים



- **מעבר מישיבות פיזיות לישיבות וידאו (video conference)**  
 בשנת 2012 החל הבנק בהתקנה של מערכות לישיבות וידאו 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 2015 היו כ-24 אלף דקות שיחות ועידה, ואילו בשנת 2016 כ-27 אלף דקות. שיחות אלו מביאות לירידה במספר הנסיעות של העובדים בין אתרי הבנק ולחיסכון בהיבטי הדלק, עלויות נסיעה בתחבורה ציבורית וזמן עבודה.
- **הקמת מערך הסעות** – בבניין מט"ל קיים מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מאזורים שונים בארץ. גודל רכב ההסעה מותאם לכמות הנוסעים בפועל. בנוסף, הותאם והוסדר מערך הסעות בין בנייני המטה של הבנק ברמת גן ובלוד, לעובדים הזקוקים לכך לצורך פגישות וישיבות, מה שחוסך נסיעות ברכבים פרטיים או מוניות.
- **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** – בשנת 2016 הומרו 7 רכבי עבודה בבנק לרכבים פרטיים החסכוניים יותר בדלק.

- **חיסכון בצריכת החשמל במטה הבנק 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 נעשתה באופן ספציפי לכל אזור, 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). במהלך שנת 2016 התקבל החזר מחברת החשמל בסך של כ-60 א' ש"ח במסגרת הסכם זה.
- **התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים** – לצורך מניעת זיהום הקרקע בסולר פסול לשימוש, וכן לשם הארכת אורך החיים של הסולר.
- **החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים בהם המערכת ישנה ולא יעילה** – במהלך 2016 בוצעה ההחלפה בסניף אחד וב-3 סניפים נוספים ההחלפה נמצאת בשלבי תכנון וביצוע.
- **התקנת שרתי VM במתקן ה-DRP** – בשנת 2016 המשך התקנה במט"ל וב-DRP (תוכנית התאוששות מאסון). מדובר בקונסולידציה של שרתי מחשב, באופן כזה ששרת פיזי אחד מכיל בתוכו 15 שרתים וירטואליים, מה שחוסך בשטח, בחשמל ובמיזוג אויר.

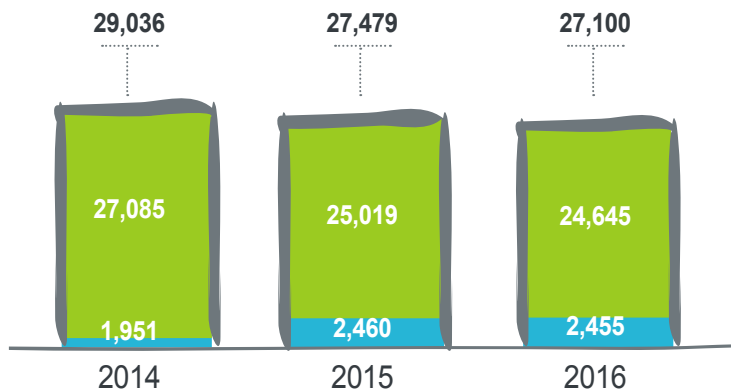
### המדריך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות

שינוי לעומת 2015	2016	2015	2014	
-0.2%	2,455	2,460	1,951	<b>מכלול 1 פליטות ישירות (CO2e)</b>
-1.5%	24,645	25,019	27,085	<b>מכלול 2 פליטות עקיפות (CO2e)</b>
<b>-1.4%</b>	<b>27,100</b>	<b>27,479</b>	<b>29,036</b>	<b>סך המדריך הפחמני (CO2e)</b>

בדוח הקודם נפלה טעות באופן חישוב צריכת האנרגיה (ובעקבות כך בחישוב המדריך הפחמני). הנתונים בטבלה לעיל הם הנתונים המדויקים (גם לשנים 2014-2015).

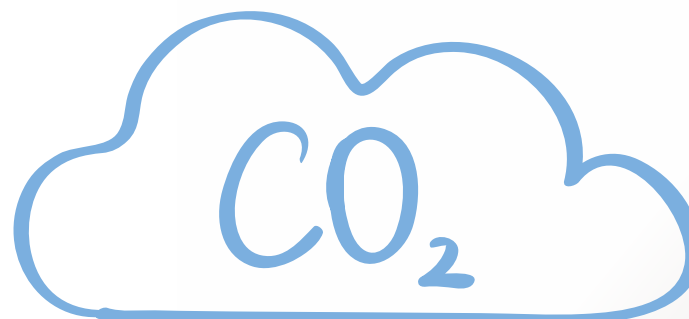
### סך המדריך הפחמני של הבנק (CO2e)

■ מכלול 1 - פליטות ישירות (CO2e) ■ מכלול 2 - פליטות עקיפות (CO2e)



### התייעלות בתחומים נוספים:

- **ניצול יעיל של שטחים** – הבנק מבצע באופן שוטף בחינה 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.
- **מיחזור של ריהוט לשימוש הבנק** – בעת מכירה / החזרה של נכס, מבוצעת בחינה האם ניתן להשתמש בריהוט במקום אחר בבנק, והריהוט מועבר למיקום החלופי בהתאם. אם לא ניתן - הריהוט נתרם לקהילה.



### מדריך פחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את ההשפעה השלילית על הסביבה ועל שינוי האקלים, קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בנזין וסולר (מכלול 1) ופליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2). נתוני שנת 2016 מראים ירידה בפליטות הישירות (דלקים) ובפליטות העקיפות (חשמל). נתון זה מהווה ירידה של 1.4% ושומר על המשך מגמת הירידה בשנים האחרונות.



הבנק עורך ומבצע בקרה פנימית וחיצונית בתחום הניהול הסביבתי על תחומיו השונים. בקרת צריכה וגריסת הנייר מתבצעת על ידי מערכות ממוחשבות ועל ידי הספקים השונים. נתוני צריכת הדלק בקבוצה מועברים מחברת פזומט, צריכת החשמל של הקבוצה מחברת החשמל, ונתוני מיחזור הפסולת האלקטרונית מועברים מדוחות הספק. כל הנושאים הללו נמצאים במעקב שוטף של העובדים והמנהלים הרלוונטיים באגף לוגיסטיקה.



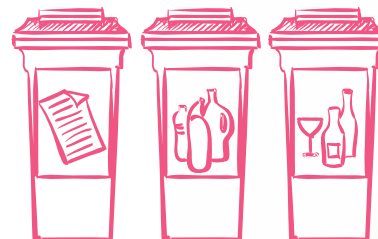
## דיאלוג בנושאי סביבה

קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה לקיים דיאלוג בנושא סביבה המתמקד בשיח עם לקוחות וספקים רלוונטיים בנושא השפעות סביבתיות הנגזרות מפעילותם.



בעת ביקור אגף לוגיסטיקה אצל ספקי 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'.

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

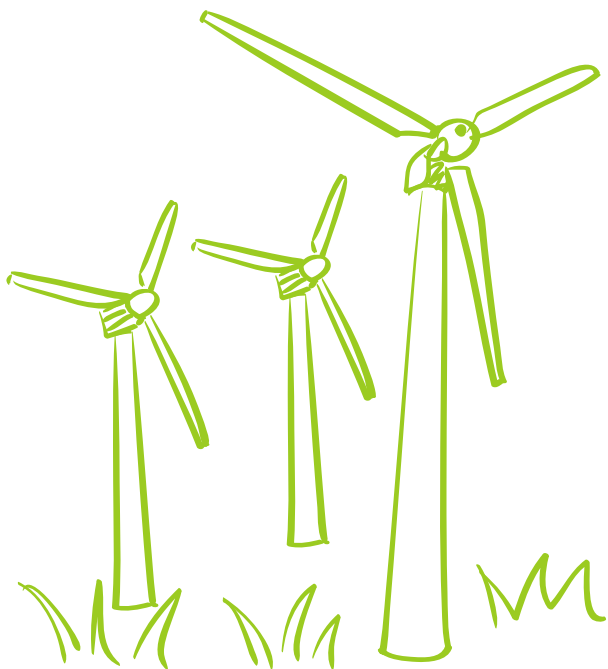






## הצעדים הבאים: יעדים לשנת 2017

- בחינת מעבר לרכבים היברידיים.
- המשך בחינת ניצול השטחים הקיימים בצורה יעילה, הוספת עמדות עבודה נדרשות ללא הגדלת שטח אם ניתן, ומכירת/החזרת שטחים עודפים, אשר לבנק אין צורך בהם.
- מעבר הדרגתי למזגנים בדרג A שהינם חסכוניים באנרגיה בכל מבני הבנק, עד לשנת 2021.
- צמצום בצריכת הנייר כחלק מפרויקט "סניף ללא נייר".



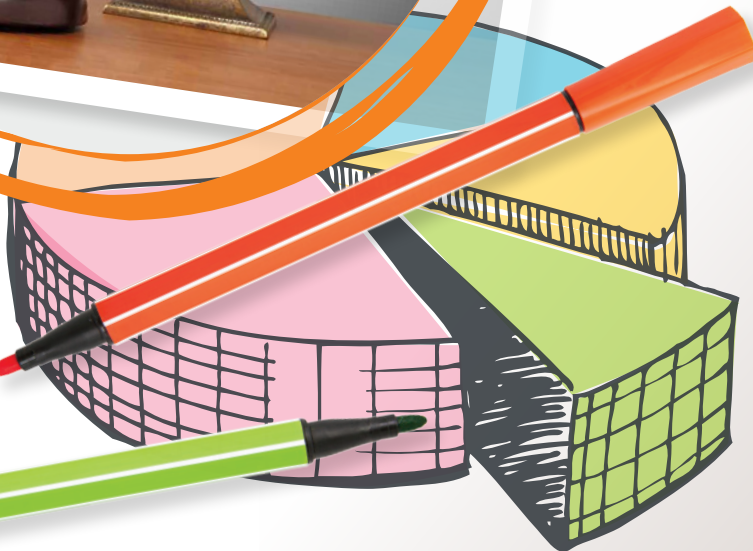
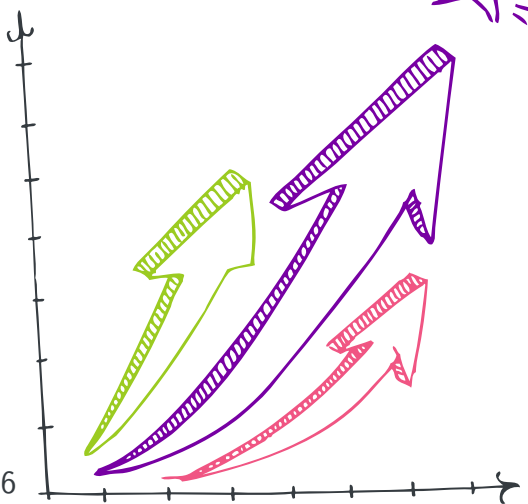
## יעדים

### עמידה ביעדי 2016

סטטוס	יעד
✓	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 והמיחזור בקרב עובדי הבנק.

ממשל תאגידי

ממשל תאגידי



דירקטוריון הבנק אחראי להתוות את עקרונות מדיניות האחריות התאגידית ולוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הבנק. הנהלת הבנק אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים. במסגרת אישור תוכניות העבודה השנתיות בבנק, מובאת לאישור הדירקטוריון גם תוכנית העבודה בתחום האחריות התאגידית.



## חויבות הקבוצה להתנהלות אחראית

כמוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, מקפיד הבנק 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. נושאים אלו מנוהלים על ידי מספר חטיבות, לרבות החטיבה לבקרת סיכונים, חטיבת הטכנולוגיה, החטיבה למשאבי אנוש ומינהל, וכן על ידי מזכיר הבנק.

פעילות הדירקטוריון – 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.



שמות הדירקטורים המכהנים בבנק, נכון לתאריך 31.12.2016 הם: משה וידמן, צבי אפרת, סבינה בירן, רון גזית, אברהם זלדמן, נחשון יואב-אשר, מרדכי מאיר, אברהם נוימן, גדעון סיטרמן, ליאורה עופר, יונתן קפלן, אסנת רון ויוסף שחק'. בדירקטוריון הבנק מכהנות שלוש נשים. כלל חברי הדירקטוריון הם בגילאי 51 ומעלה (למעט אחת, בטווח הגילאים 50-31). מידע נוסף על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בעמודים 333-342 בדוח הכספי של הבנק לשנת 2016.

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.



## חברי הדירקטוריון

נכון ליום 31.12.2016 מכהנים בבנק 13 דירקטורים, מתוכם 3 דירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות ו-2 דירקטורים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 301. 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 31.12.2016 מכהנים בדירקטוריון 10 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ובוועדת הביקורת 6 דירקטורים.

1. ביום 19.9.2016 חדל מר אבי זיגלמן לכהן כדירקטור חיצוני בבנק.

## ועדות הדירקטוריון

במהלך שנת 2016 פעלו בדירקטוריון ארבע ועדות:

שם	ועדת אשראי
	<b>הרכב</b> משה וידמן (יו"ר), יוסי שחק, יואב נחשון, צבי אפרת, ליאורה עופר, אסנת רונן וגדעון סיטרמן.
<b>תפקיד</b>	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון, לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב שנתית של יחידת בקרת האשראי, ולקבל דיווחים עייתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. כמו כן, בסמכותה לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי, ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
שם	ועדת ניהול סיכונים
	<b>הרכב</b> משה וידמן (יו"ר), יוני קפלן, רון גזית, סבינה בירן, אברהם זלדמן ואברהם נוימן <sup>1</sup> .
<b>תפקיד</b>	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 הנדליות, ניהול ההמשכיות העסקית, מוצרים חדשים, תהליך ההערכה של הלימות הון ובמסמך הסיכונים הרבעוני, ולהמליץ בפני הדירקטוריון על אישור מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים השונים.
שם	ועדת תגמול
	<b>הרכב</b> אברהם נוימן (יו"ר) <sup>2</sup> , גדעון סיטרמן, סבינה בירן, יוסי שחק ואסנת רונן.
<b>תפקיד</b>	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.
שם	ועדת ביקורת
	<b>הרכב</b> אסנת רונן (יו"ר) <sup>3</sup> , גדעון סיטרמן, יוסף שחק, סבינה בירן, מרדכי מאיר ואברהם נוימן.
<b>תפקיד</b>	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 עבודת קצין הציות ובכלל זאת ביצוע תוכנית האכיפה בידי נירותר ערך ובדיני הגבלים עסקיים ועל יישומה.

1. מר אבי זיגלמן היה חבר בוועדת ניהול סיכונים עד ליום 19.9.2016
2. מר אבי זיגלמן כיהן כיו"ר ועדת התגמול עד ליום 19.9.2016
3. מר אבי זיגלמן כיהן כיו"ר ועדת הביקורת עד ליום 19.9.2016

### 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 תאגידי בנקאי עם אנשים קשורים". כמו כן, כוללת תוכנית האכיפה של הבנק הוראות מפורטות בנושא זה.

### תגמול דירקטורים והנהלה הבכירה

תגמול הדירקטורים מבוצע על פי תקנות החברות (כללים בדבר תגמול והוצאות לדירקטור חיצוני) תש"ס-2000 ("תקנות התגמול"). מדיניות התגמול מאושרת על ידי האסיפה הכללית והחלטותיה מפורטות בדיווח לציבור. תנאי הכהונה וההעסקה של יושב ראש הדירקטוריון לתקופה שהחלה ביום 1 בדצמבר 2015 אושרו במסגרת האסיפה הכללית ביום 8 במרץ 2016 והם כוללים תגמול קבוע בלבד. המנהלים הבכירים בבנק זכאים לשכר קבוע, ובנוסף לו, הם מתוגמלים בהתאם לביצועי הבנק ולתרומתם האישית. החל מיום 12 באוקטובר 2016, כפוף סכום התגמול המרבי למגבלות המפורטות בחוק (כמפורט בפרק עובדים - צמצום פערי שכר בע"מ 84). תנאי כהונה והעסקה של יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי של הבנק, אשר הותאמו למגבלות חוק התגמול (קרי: היחס בין ההוצאה החזויה בשל התגמול שלהם, כהגדרתו בחוק, לבין ההוצאה בשל התגמול הנמוך ביותר ששילם הבנק, לפי עלות משרה מלאה, במישרין או בעקיפין, קטן מ-35), אושרו על ידי האסיפה הכללית ביום 14 בפברואר 2017.



### עבודת הדירקטוריון והיועצות עם מחזיקי העניין

במהלך שנת 2016 קיים הדירקטוריון 28 ישיבות של מליאות הדירקטוריון, 5 השתלמויות דירקטורים ו-66 ישיבות של ועדות 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 הנהלה, מובאים לאחר שנדונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק, ככל שרלוונטי לפי העניין, ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות הנהלה, 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.

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.

## הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

הבנק מבצע הערכת 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.

## אחריות תאגידית בהנהלה ובדירקטוריון הקבוצה

דירקטוריון הבנק אחראי להתוות את עקרונות מדיניות האחריות התאגידית ולוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הבנק. הנהלת הבנק אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים.

נושא האחריות התאגידית הוצג בדירקטוריון במסגרת דיוני תוכנית העבודה לשנת 2016. הדירקטוריון גם דן בהיבטי האחריות התאגידית כחלק מהדיונים השוטפים על פעילות הבנק בנושאים אחרים כגון קשרי קהילה, מצב העובדים ועוד. בישיבת דירקטוריון שהתקיימה ביום 27.12.16 אושרו הנושאים שהוגדרו כמהותיים.



באקוויס אלנו



הסביבה ואנחנו



הקהילה ואנחנו



לקוחות אלנו

- **זיהוי ומיפוי סיכוני ציות** - זיהוי המוקדים בהם קיים סיכון מוגבר העלול לנבוע מהפרה של הוראות דין, על מנת למקד את מאמצי הפעילות בהפחתת סיכונים אלה ובמניעת הפרות.
  - **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.
  - **ניהול תחרות הוגנת** - הבנק מקפיד על ניהול תחרות הוגנת ביחס למתחריו, אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך.
  - **הוגנות** - הבנק מקפיד על הוגנות בפעילותו מול כל גורם, ובפרט לקוחותיו, לרבות הקפדה על מכירת מוצרים ושירותים המתאימים ללקוח ולצרכיו.
- במקביל לפעילות המנוהלת על ידי החטיבה לבקרת סיכונים, מקיימת חטיבת הביקורת ביקורת בלתי תלויה לציות ולסיכונים התפעוליים הנוגעים בין היתר, ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק.

## חויבות לציות לרגולציה

# ח

הבנק מקפיד הקפדה יתרה על קיום 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.





## 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-מדינית של קבוצת הבנק עם לקוחותיה האמריקאים.

הבנק נדרש על ידי משרד המשפטים בארצות הברית לספק נתונים ומידע בקשר לקשת ענפה של נושאים וסוגיות הנוגעות לפעילות הבין-מדינית 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 הנתונים הכמותיים 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, ובחינתם עדיין נמשכת. חלקם הומצא לעיון משרד המשפטים בארצות הברית.



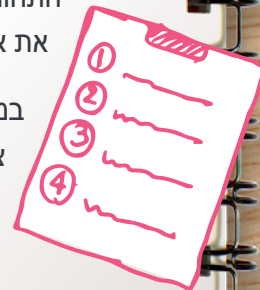
## בקרה שוטפת על התנהלות תקינה

הבנק מנהל מיפוי של הוראות הרגולציה וקבע אחראים לווידוא 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, הוגנות כלפי הלקוח, גילוי נאות והקוד האתי. הבנק מתייחס גם לאיסור להפלות בין אוכלוסיות שונות, לרבות פעילות עם מיעוטים. בנוסף, הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים הכוללים התייחסות גם למעילות ומפעיל מערך שוטף לניטור מעילות.

הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכוני הציות. מטרת הסקר היא לוודא שההוראות הצרכניות כלפי לקוחות מיושמות. סקר מקיף שהסתיים בשנת 2014, מעודכן באופן שוטף בגין שינויי רגולציה או ממצאים העולים בביצוע בקורות או ביקורת. במהלך שנת 2016 נערך מיפוי של כלל הוראות החקיקה והרגולציה, בכלל התחומים החלים על הבנק (מעבר להוראות צרכניות), במטרה לזהות ולהעריך את איכות הבקרה על יישומם.

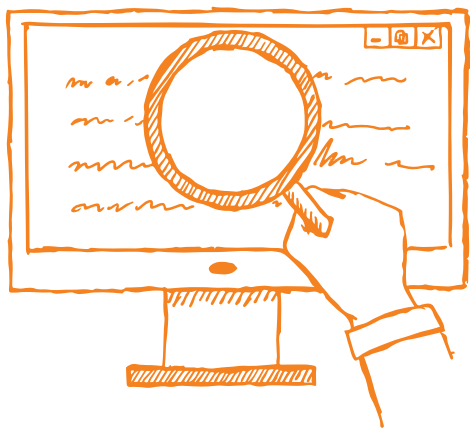
במהלך השנים 2015-2016 לא הוטלו על הבנק קנסות משמעותיים בשל אי ציות לחוקים ותקנות.

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.



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 ההפרשה. 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 ההפרשה שנזקפה עד כה.



בהתאם למכתבים, צווים שיפוטיים ושיחות, היה על הבנק להמציא פרטי מידע ומסמכים נוספים וחלקם הארי של אלה כבר הומצא, לרבות במסגרת פגישות עם נציגי משרד המשפטים בארצות הברית. 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.

## ניהול סיכונים

**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 הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון, מסדירים, בין היתר, את אופן הטיפול של הבנק בסיכונים שזוהו כסיכונים

מהותיים לפעילות הבנק. סיכונים אלה כוללים בין השאר: סיכוני אשראי, סיכוני שוק ריבית ונזילות, בקרה פנימית, סיכונים תפעוליים, סיכוני ציות, סיכוני סביבה, אכיפה פנימית, איסור הלבנת הון וסיכון חוצה גבולות, סיכוני אבטחת מידע סייבר, בנקאות בתקשורת וניהול מוצר חדש.



עקרונות ניהול הסיכונים, בהתאמה לתוכנית האסטרטגית של הבנק. מדיניות הקובעת בין היתר את תיאבון הסיכון, ובפרט קביעה שמידת הסובלנות של הבנק לאי יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה, הינה אפס.

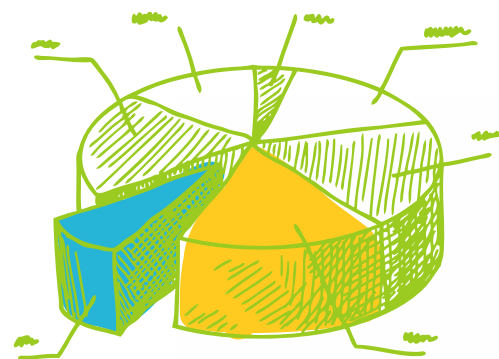
מסמכי מדיניות ייעודיים אלה לכל אחד מהסיכונים בבנק, מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו תומכת בהיבטי הקוד האתי, קובעת את שרשרת הדיווחים בעת ביצוע פעולות בלתי תקינות, וכן קובעת את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי 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, קווי הבקרה וקו הביקורת.

ניהול הסיכונים מתבצע ברמה קבוצתית, ובפרט, נקבעו פורומים ונהלים מתאימים על מנת לוודא כי תהליכי הניהול ובקרת הסיכונים גם בבנק יהב תואמים את מדיניות הקבוצה.



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 בהשקעות בנכסים איכותיים נזילים ובעלי סיכון אשראי מזערי, ברובן אגרות 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.

פעילות הבנק בנושא ניהול הסיכונים הינה בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 310 בנושא "ניהול סיכונים", אשר פורסמה על ידי המפקח על הבנקים בשנת 2012.



ההוראה מתבססת בעיקר על עקרונות באזל לניהול סיכונים כפי שבאו לידי ביטוי בהמלצות באזל. ההוראה כוללת תפיסת ניהול סיכונים כלל תאגידית ומפרטת עקרונות לניהול סיכונים. ההוראה מבהירה גם את התהליכים הנדרשים מהדירקטוריון על מנת למלא את חובותיו כנדרש בהוראת

ניהול בנקאי תקין 301, כולל דרישה למנות ועדה דירקטוריונית לניהול סיכונים. על פי ההוראה, ההנהלה הבכירה אחראית לניהול הסיכונים השוטף ונדרשת להקים פונקציית ניהול סיכונים ולמנות בראשה מנהל סיכונים ראשי. ההוראה מפרטת את תחומי האחריות ואת מעמדה של פונקציית ניהול הסיכונים, והבנק מיישם את ההוראה במלואה.

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים בתחומים שונים של ניהול ובקרת סיכונים, התומכים ביישום הוראות החוק והרגולציה. דירקטוריון הבנק התווה במסמכים אלה את

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.

## בחירת 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 והערכה בראייה קדימה את כיוון הסיכון.

תוצאות השאלונים השנתיים נבחנים גם בהשוואה לתוצאות הקודמות, כדי לעמוד על פערים, אם יש, 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. אם התגלו חוסרים לדעת עוני השאלון בסיכון זה או אחר, מתבצעת בדיקה כי החוסר מטופל בתוכנית העבודה השנתית של הבנק. תוצאות השאלונים והדיאלוג עולים לדיון בפני הנהלת הבנק, הוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון והמליאה, והם מועברים לעיון בנק ישראל.

**מפת חום** – בשנת 2016 התווסף תהליך נוסף המבוצע על ידי כלל חטיבות הבנק, בתיאום ובהובלת בקרת סיכונים, לזיהוי הסיכונים המרכזיים בפעילות החטיבות, והשלכותיהם על יישום תוכנית העבודה של הבנק. "מפת החום" הכוללת של הבנק מתווה את המצפן לתהליכים הנדרשים להפחתת סיכונים, בהלימה לתמיכה בפעילות העסקית, בהתאם לתוכנית האסטרטגית של הבנק.

## 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 לדוגמה, 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 בהתוויית אסטרטגיית קיימות ואחריות תאגידית, זאת במסגרת אישור מסמך המדיניות ודיוני תוכנית העבודה של הבנק. כמו כן, מליאת דירקטוריון הבנק היא זו המאשרת את דוח האחריות התאגידית של הבנק ומוצגת בפניה תוכנית העבודה בנושא.

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

סיכון סביבתי לבנק הוא הסיכון להפסד העלול לנבוע מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה בשל עלויות גבוהות שנגרמו כתולדה של מפגעים סביבתיים (כגון: זיהום אוויר, זיהום קרקע, שינויי אקלים, חומרים מסוכנים וכו'), מרגולציה בתחום איכות הסביבה, 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.

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.



היחידות העסקיות מבצעות בחינה של הלקוחות, כאשר ההיבט הסביבתי הינו מהותי, היקף האשראי המאושר מהותי גם כן.

בפרויקטי נדל"ן נדרשים המפקחים החיצוניים המלווים את הפרויקט להתייחס לנושאי איכות הסביבה כחלק אינטגרלי מבחינת הפרויקט. כמו כן בעת מתן שווי לנכסי נדל"ן המהווים בטוחה לאשראי שאינו אשראי לדיור, נדרשים השמאים, בהתאם לתקן 19, להתייחס להיבטי איכות הסביבה ככל שנדרש על פי התקן.

## ניהול סיכונים סביבתיים - חברתיים



**המחויבות שלנו:** במסגרת מדיניות ניהול סיכונים האשראי, קבע הבנק מדיניות לניהול סיכונים סביבתיים בעת מתן 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 סיכונים סביבה - לצורך הטמעה ויישום מיטביים של מדיניות הבנק לניהול סיכונים סביבתיים, מתקיימות הדרכות העוסקות בתהליכי מתן אשראי ובבדיקת סיכונים סביבתיים במתן אשראי.**

במסגרת המדיניות לסיכונים סביבתיים, מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון כחלק ממסמכי המדיניות.



## יישום והטמעת הנושא

אחד הצירים המרכזיים בשילוב סיכונים סביבתיים במערכת שיקולי האשראי הינו הפנמה והטמעת המודעות של הגורמים הרלוונטיים לנושא זה בקרב העוסקים במתן אשראי בהיקפים מהותיים.

על מנת לשפר את יכולות העובדים ליישם את המדיניות החברתית והסביבתית של הבנק, מקיים הבנק הדרכות שוטפות וכנסים. מטה החטיבה העסקית הרחב במהלך שנת 2016 את ההכשרות בתחום, בסיוע של יועצים חיצוניים בתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי. במסגרת זו ניתנו הכשרות ל- 150 עובדים רלוונטיים בחטיבה העסקית, ביניהם כלכלנים ועובדים בדרגים ניהוליים שונים. בנוסף, 62 עובדים השתתפו בקורס אשראי בכיר, שכלל הרצאה בנושא מדיניות האשראי בבנק, תוך התייחסות לנושא הסיכונים הסביבתיים. ההרצאה הועברה על ידי נציגי החטיבה לבקרת סיכונים.



כאשר עולות אינדיקציות או כאשר קיים חשד להשפעות סביבתיות משמעותיות, מבוצעת העמקה של הבדיקה הסביבתית.

אישורי האשראי בוועדות ניתנים אחת לשנה, אם חל שינוי משמעותי בתחום זה היחידה העסקית תכלול סקירה על כך.

מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותוות מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי המדיניות.



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.

**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.





לקבוצה תשתית טכנולוגית הכוללת אתרי גיבוי לחירום לרבות מיגון סניפים ומוכנות סניפי גרעין, ותשתית ניהולית מוסדרת, מתוך מטרה לספק ללקוחות הבנק את השירותים העסקיים המהותיים בכל מצב.

בשנת 2016 גיבש הבנק נוהל "הפסקת חשמל כאירוע חירום". הנוהל מסייע להתמודדות במקרה שהפסקת חשמל גורמת לשיבוש תפעולי משמעותי ובהיקף נרחב ומגדיר את סדר הפעולות שעל הבנק לפעול במקרה זה. כמו כן, הנוהל מגדיר את האמצעים שעל הסניף להפעיל בעת התרחשות אירוע מסוג זה וכן את אופן תפקוד הסניפים והשירות ללקוחות.

בנוסף, במהלך 2016 עדכן הבנק את נוהל העבודה עם מערכת הסוויפט וכן ביצע מספר תרגולים בהתאם לתוכנית התרגול הרב-שנתית, בין היתר בוצע תרגיל מקיף עם חטיבות הבנק וכן תרגול בשתי"פ יחידת המטבע בב".

## משכיות עסקית



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 ההמשכיות 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 תוכניות מפורטות להיערכות בתחום אחריותו, התואמות מדיניות זו, ובתיאום עם מנהל ההמשכיות העסקית. תוכניות אלה מבטיחות את היכולת לספק שירותים חיוניים בבנק בכל עת, ומהוות

מענה לדרישות בנק ישראל. כחלק מתוכנית ההמשכיות העסקית, הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות הרגולטור בנושא ניהול המשכיות עסקית, ניהול נאות של סיכון תפעולי, וההנחיות בנושא גיבוי והתאוששות. כחלק מההיערכות, הבנק נערך להתמודדות עם אירועי סייבר ומבצע תרגולים שוטפים של מערכי התגובה השונים, בשיתוף גורמי החירום וההמשכיות העסקית בבנק.







כחלק מההיערכות לאירועי חירום, גיבש הבנק נוהל עבודה והיערכות לאירוע שלג, לצורך שיפור יכולתו להיערך לאירוע שלג/מזג אוויר קיצוני ותפקוד בזמן האירוע, המסדיר את התמודדות מערכי הבנק עם אירוע שלג. באירוע שכזה, ישנו סיכון לחסימת צירים, לקושי בהגעת עובדים למקום עבודתם, לקושי בפתיחת סניפים ולפגיעה ביכולת לספק שירות ללקוחות. בין היתר כולל הנוהל היערכות כח אדם ושינוע עובדים, תגבור מרכזי הבנקאות הטלפוניים לתמיכה בלקוחות הסניפים הנמצאים באזורי ההיערכות, תקשור הודעות לגורמי חוץ ופנים וכדומה. הבנק הגדיר פורום שלג המרכז את ההיערכות המקדימה וכן את הטיפול השוטף לאירוע מסוג זה.

כחלק מההיערכות לאירועי חירום והטמעת נושא זה, לקבוצה מדיניות תרגול ותוכניות תרגול המאושרות על ידי ההנהלה והדירקטוריון. הקבוצה מתרגלת דרך קבע את תוכנית ההמשכיות העסקית, בהתאם לתוכנית תרגול רב-שנתית, הן באתר הגיבוי והן ביחידות הבנק, וערוכה לגיבוי התהליכים הקריטיים במערכות המיכוניות ובתהליכי העבודה. התרגילים מבוקרים על ידי האגף לבקרת סיכונים וחלקם מבוצעים בשיתוף ותיאום עם בנק ישראל ופיקוד העורף. כמו כן, בתום כל תרגול מבוצע מהלך של הפקת לקחים שמדווח להנהלה.

## המשכיות עסקית במצבי מזג אוויר קיצוניים וברעידות אדמה

בקבוצה ישנה מדיניות בנושא המשכיות עסקית שאחד מתרחישי הייחוס עמו היא מתמודדת הוא נושא רעידות האדמה. מבחינת הקבוצה, רעידת אדמה היא סיכון בעל השלכות כלכליות פוטנציאליות. הסיכון הוא לפגיעה במבנים, במערכות טלפוניות ובמערכות מחשוב, וכתוצאה מכך הפרעה ביכולת לתת שירות ומידע ללקוחות. בנוסף, ישנו סיכון לפגיעת עובדים, חסימת צירים וכתוצאה מכך קושי לעובדים להגיע לעבודתם. סיכון נוסף הוא שהקבוצה תתקשה לעמוד ביעדי שירות מינימליים כגון מילוי כספונים, מתן מידע ללקוחות וביצוע פעולות בנקאיות בסיסיות. כמו כן, ישנו סיכון לקושי בהתמודדות עם תרחישי הפסקות חשמל וקשיים באספקת דלק לגנרטורים בעת הצורך.



## 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 2016 הועברו בקבוצת מזרחי-טפחות 22,436 שעות הכשרה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם הרלוונטיים לפעילות הבנק. בשנת 2015 עמד מניין השעות בנושאים אלו על 24,661 ובשנת 2014 על 16,336. במסגרת הדרכות אלו הוצגו בפני העובדים תכנים בנושאים הבאים: מניעת הטרדה מינית במקום העבודה, שוויון הזדמנויות בעבודה ושירות נגיש, אתיקה ופניות הציבור. בנוסף, הופצה לומדת ריענון בנושא שירות נגיש לכלל עובדי הבנק.

## טיפול בתלונות על אפליה

במהלך 2016 הוגשו למזרחי-טפחות שש תלונות בנושא אפליה על רקע מוצא. כל התלונות נבחנו ונמצאו לא מוצדקות. בבנק יהב התקבלו חמש תלונות על אפליה (3 על רקע גיל ו-2 על רקע נגישות לאנשים עם מוגבלויות) מתוכן אחת נמצאה מוצדקת. בשלוחות חו"ל לא הוגשו תלונות בנושא זה במהלך 2016.



## מירת זכויות אדם

# ש

**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, והוא 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'. הנושאים מניעת אפליה ושמירת זכויות אדם מנוהלים במספר חטיבות ובהן חטיבת משאבי אנוש ומינהל, העוסקת בהיבטי גיוס והעסקה של העובדים, ובחטיבה הקמעונאית, החטיבה לבנקאות העסקית, החטיבה הפיננסית וחטיבת הביקורת הפנימית - בהיבטים הרלוונטיים לכל חטיבה בקשר למניעת אפליה בגיוס לקוחות ובשירות הניתן להם.

הקוד האתי של הבנק מבטא את רוח הבנק ואת התרבות 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:

- אמינות
- מחויבות
- נאמנות
- יושרה
- שמירה על כבוד האדם
- הוגנות
- מציניות
- שקיפות

### הקוד האתי



שקיפות מלאה הינה תנאי הכרחי לממשל תאגידי בכלל, ולממשל תאגידי של ניהול סיכונים יעיל בפרט. מדיניות גילוי נאות של אירועים, תהליכים תומכים ומבנה ארגוני הולם,

יוצרים ממשקי עבודה שוטפים התומכים ומאפשרים לדירקטוריון הבנק לבצע את תפקידו. הדירקטוריון והנהלת הבנק מעודדים בקרב הארגון רמה גבוהה של אתיקה ויושרה. אחד האמצעים המהותיים להנחלת האתיקה והיושרה הוא הכנת קוד אתי לבנק והטמעתו בקרב כל עובדי הבנק.

בבנק פועלת ועדת אתיקה בראשות מזכיר הבנק. הוועדה המתכנסת אחת לחודש, כוללת את נציגי יחידות המטה והסניפים, ופועלת להטמעת הקוד האתי באופן שוטף, על ידי פרסום דילמות לעובדי הבנק, דיון בדילמות העולות מהשטח, ובחינת תהליך הטמעת הקוד האתי.

## הטמעת אתיקה עסקית



**המחויבות שלנו:** הדירקטוריון אישר 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, לרבות ועדת אתיקה בראשות מזכיר הבנק המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח, ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.



○ **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 הפנייה 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 פנייה אנונימית).

### 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. במהלך שנת 2017 יתקיימו קבוצות מיקוד לניתוח אפקטיביות הטמעת הקוד האתי ולבחינת הצורך בעדכון ערכי הקוד האתי.

### שילוב הקוד האתי במסגרת התוכנית האסטרטגית החדשה

במסגרת התוכנית האסטרטגית החדשה של הבנק לשנים 2017-2021, שפורסמה ב-21.11.2016, חודד הבידול של מזרחי-טפחות כבנק המציע בנקאות אישית ואנושית המלווה בכלים טכנולוגיים מתקדמים.

בשונה מבנקים מתחרים, השולחים את הלקוח לשוחח עם אפליקציות ואתרי אינטרנט, בנק מזרחי-טפחות שם במרכז את הבנקאי – וכזוה, על הבנק לטפח אותו ולהמשיך להטמיע את ערכי הקוד האתי הייחודיים שמהווים בסיס להתנהלות היומיומית בין הבנקאים ללקוחות, לספקים ובינם לבין עצמם.



### הטמעת הקוד האתי

במהלך שנת 2016 המשיכו יחידות הבנק בהטמעת הקוד האתי, תוך שימוש במגוון כלים בהתאם לתוכנית העבודה:

- **לומדה בנושא אתיקה** – כל עובד חדש בבנק נדרש לבצע לומדה בנושא הקוד האתי של הבנק. מתבצעת בקרה על ביצוע הלומדה.
- **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.
- **הכנסת נושא האתיקה לקורסי הליבה** – שילוב יחידת לימוד בנושא אתיקה כחלק מהקורסים הבנקאיים.
- **הכשרת מנהלים** – בהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים תוך התבססות על ערכי הקוד האתי.
- **יום אתיקה 2016** – התקיים במתכונת פעולות חוויתיות בדרך של משחק קלפים המבוסס על אירועים מחיי הבנק. היחידה הזוכה שביצעה משימת בונוס באיכות גבוהה, צוינה בכנס המאזן השנתי וקיבלה תקציב לפעילות גיבוש.
- קיום פעילות במסגרת חטיבתית במטרה לאפיין דילמות ערכיות ותהליכים רלוונטיים ליחידה וגיבוש תוכנית אתיקה פנימית.



הטיפול בנושא נחלק בבנק בין מספר יחידות האמונות על הטיפול בנושאים השונים:

- **מקרי הונאות ומעילות של עובדים** - אירועים חריגים מנוטרים על ידי החטיבה לבקרת סיכונים, ומועברים לחטיבת הביקורת הפנימית לבחינה וטיפול.
- **מקרי הונאה של לקוחות הבנק** – מנוטרים ומטופלים על ידי היחידות לטיפול באבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה על ידי מזרחי-טפחות שירותי אבטחה הפועלת בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל, וכן על ידי המסלקה.
- **מקרי גניבות ושוד** – מנוטרים ומטופלים על ידי מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, יחידת אבטחת מידע וחטיבת הביקורת.
- **מקרי אבטחת מידע וסייבר** – מנוטרים ומטופלים על ידי היחידות לאבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה.
- **מקרי אתיקה** - מטופלים על ידי יו"ר ועדת האתיקה (מזכיר הבנק).  
בכל המקרים הנ"ל בעת שמתגלה חשד לפגיעה בטוהר המידות כתוצאה מניטור או ממידע שהתקבל, מעורבת חטיבת הביקורת בבדיקת האירוע.

## מחויבות שלנו למניעת שחיתות

# ה

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. לפי סעיף זה, 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, ויצר תהליכי בקרה וניטור מתמשכים.



## 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 ומינהל, החטיבה לחשבונאות ולדיווח כספי, החטיבה המשפטית והחטיבה לבקרת סיכונים, והמעגל השלישי בחטיבת הביקורת הפנימית. שלושת המעגלים נועדו לאפשר איתור מקדים, מניעה, הרתעה וטיפול של מקרים אלו במידת האפשר.
- פורטל סיכונים תפעוליים בבנק (מערכת פסת"ל) – מאגר האוסף את כל האירועים הרלוונטיים לפי הנחיות בנק ישראל, מסווג מבין כלל האירועים את אלו החריגים/מהותיים, ופועל לניתוחם, לדיווח בגינם בארגון ולתחקיר בגינם, אם 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 המתמקד בגיבוש כלים ותוכניות לניטור ומניעה של מעילות והונאות, תוך תיאום בין יחידות הבנק השונות העוסקות בהיבטים שונים הקשורים לסיכונים אלה. הפורום מזומן אד הוק, בהתרחש אירוע חריג.

הבנק בוחן את המקרים ומבצע הליכי תחקור והפקת לקחים במקרים הרלוונטיים, למניעת הישנותם. בנוסף, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל. 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 ועל הפצתם לכלל העובדים, בהתאם לאופי עיסוקם הבנקאי.
- לומדות להדרכת עובדים – הבנק מעביר לעובדיו לומדות במגוון נושאים, ביניהם: מניעת מעילות והונאות, אבטחת מידע, קוד אתי, הגבלים עסקיים ומידע פנימי.
- תחקור אירועים – לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם.
- הטמעת כללי אתיקה – הבנק מטמיע ביחידותיו השונות את הקוד האתי באמצעים שונים ומגוונים עפ"י תוכנית סדורה.
- קו אנונימי לפניות עובדים – הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים המאפשרים לעובדים לפנות במידת הצורך.



## 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, פנייה ישירה בטלפון או בפקס ו"בקו הטלפוני החם" של חטיבת הביקורת.

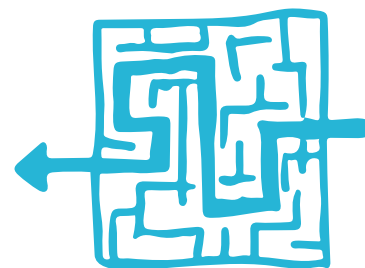
במסגרת הנוהל מוגדר כי אירועים מהותיים הנוגעים למעילות או הונאות ידווחו מיידית ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל. באירועים מהותיים מועבר דוח התחקיר ליו"ר ועדת הביקורת של הדירקטוריון, לוועדת הביקורת, ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק. בקבוצת מזרחי-טפחות לא הוגשו דיווחים בנושא מעילות או הונאות במהלך 2016.



### הדרכות לעובדים בנושא שחיתות

בשנת 2016 ניתנו 17,522 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדים. במהלך השנה אף בוצעו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות בכלל יחידות הקבוצה.

## מניעת מעילות והונאות



בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל סניפין, 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. אם מתגלה הפרה של

נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים כלפיו צעדים משמעותיים – בהתאם לחומרת ההפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון למנהל הכללי ולהנהלה ובהתאם לנסיבות המקרה, גם לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. בנוסף, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים לצורך מניעת מקרים דומים בעתיד. במקרים בהם קיים חשד למעילה, מוגשת תלונה למשטרת ישראל והאירוע מדווח לבנק ישראל.

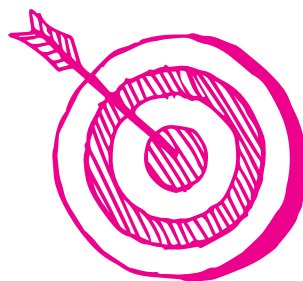
הבנק קבע נוהל טיפול באירועי מעילות, הונאות והפרות דין ונהלים במסגרתו קבע עקרונות וכלי זיהוי, ניהול, מעקב ובקרה של חשיפות לסיכונים אלו. כמו כן, קבע הבנק מבנה ארגוני שמיישם הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מסמך מדיניות, מערכות מיכון וכלים נוספים שמטרתם למזער סיכונים אלו.

על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה מול הלקוחות או הספקים. לקבוצה נהלים ברורים בנושא זה והעובדים נדרשים לפעול לפיהם. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. על מנת למנוע חריגה מנהלים אלו, הקבוצה מתקשרת ומדריכה את העובדים בנושא זה.

- במהלך שנת 2017 ימשיך הבנק במאמצים לשפר את תרבות הציות, לנתח וליישם הוראות ציות חדשות, ולהגביר את אפקטיביות הבקרה בתחומי הציות השונים.
- במהלך שנת 2017 יימשך תהליך להטמעת נהלים וכלי בקרה לאיתור סיכוני שחיתות ושחוד ולמניעתם.
- העמקת ההכשרה בתחום הרגולציה ועדכון התכנים הרגולטוריים בקורסים הקיימים.

**אתיקה:**

- שילוב הקוד האתי במסגרת תוכנית חומש אסטרטגית של הבנק לשנים 2017-2021.
- קיום קבוצות מיקוד לניתוח אפקטיביות הטמעת הקוד האתי ובחינת הצורך בעדכון ערכי הקוד האתי.
- קיום פעילות במסגרת חטיבתית במטרה לאפיין דילמות ערכיות ותהליכים רלוונטיים ליחידה, וגיבוש תוכנית אתיקה פנימית והמשך פעילות בכל רבדי הבנק: סניפים, יחידות המטה וחברות הבנות.
- קיום "יום אתיקה שנתי" בו יושם דגש מיוחד על התנהלות אתית ברשתות חברתיות לסוגיהן.
- המשך פרסום עיתי של תקשור פנים-ארגוני ובו הצפת דילמות "פתוחות" בנושא אתיקה. בנוסף לפרסום הקוד האתי של הבנק, ניתוח הדילמות עפ"י הנהלים וכן הצעת פתרון.
- דיווחים בנושא אתיקה – דוח סטטוס לפורום ההנהלה בתדירות רבעונית, ודיווח חצי שנתי לדירקטוריון.



**יעדים**

**עמידה ביעדי 2016**

סטטוס	יעד
✓	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.



**הצעדים הבאים: יעדים לשנת 2017**

- המשך היערכות לניהול הסיכונים הסביבתיים במספר רב של מישורים (מיפוי ואיתור הסיכונים, אמידתם והפחתת הסיכונים שאותרו).
- המשך הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב היחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות.
- המשך בחינת היבט הסיכון הסביבתי בעת מתן אשראי משמעותי ללקוחות שהינם בעלי היבטים סביבתיים מהותיים, בדגש על תחום הקרקע כחלק משגרת העבודה השוטפת.





בקרות מיזוניות  
ואינצקס מדדדים

## הממצאים

דוח זה של קבוצת מזרחי-טפחות הוא הרביעי 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 כי קבוצת מזרחי-טפחות אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלושת העקרונות שצוינו לעיל.

דוח זה הרביעי במספר ממשיך להציג מגמה של התפתחות מקצועית ראויה לציין. מהדוח עולה כי מובילי ומנהלי האחריות התאגידית בקבוצה אינם שוקטים על השמרים ותרים כל העת אחר כיווני עשייה חדשים ומתן מענה לאתגרים מקומיים ועולמיים בסוגיית האחריות התאגידית והקיימות. בהקשר זה אבקש לציין לטובה את המובילות שקבוצת מזרחי-טפחות מפגינה בדוח זה בהתאמתו ליעדי הפיתוח של האו"ם, ה-SDGs. יעדים אלו מסמנים את הכיוון הרצוי בפיתוח האנושי בשני העשורים הקרובים וזה מפורט ע"י הצבת 17 יעדי-על ועוד מספר רב של מטרות משנה. עוד מרכיב התפתחותי חשוב המוצג בדוח זה הוא עדכון מפת המהותיות של הקבוצה. מבלי להיכנס לפרטי הסוגיות המוצגות, המגמה עצמה של עדכון תקופתי של מפת המהותיות ובחינת התאמתה לדעה הרווחת בקרב מחזיקי העניין של הקבוצה היא חשובה ביותר ומהווה למעשה את שדרת התוכן של הדוח כולו.

במהלך תהליך הבטחת האיכות עלו שתי הערות מרכזיות. הראשונה מתייחסת לצורך להציג את הנסיבות ומשמעויות השינויים במפת המהותיות של הדוח והשנייה ביקשה להדק את החיבור ליעדי ה-SDGs. שתי הערות אלו קיבלו התייחסות מיידית כבר בתהליך הכתיבה של הדוח הנוכחי ואני מברך על כך.

בברכה,

**ליעד אורתור**

ראש המכון לאחריות תאגידית,  
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

## הצהרת הבטחת איכות

קבוצת בנק מזרחי-טפחות, דוח אחריות תאגידית לשנת 2016

### 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 מ"ג) למשפטים ולמנהל עסקים. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתיבת דוחות, מחקרים וסקירות שוק, ב"גיוור" לעברית של מתודולוגיות יישומיות מהעולם ועוד. בחודש מאי 2017 פנתה קבוצת מזרחי-טפחות אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2016.

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 טיטת 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:

- **כוללניות Inclusiveness** – התייחסות מלאה לנושאים המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדוח.
- **מהותיות Materiality** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
- **תגובתיות Responsiveness** – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

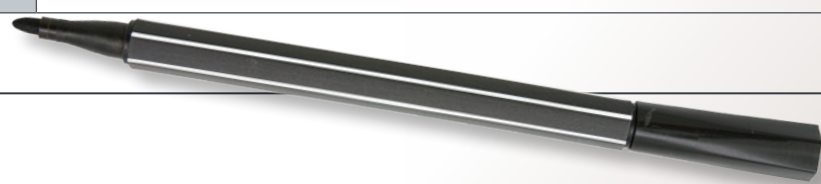


GRI G4 Performance indicator - Comprehensive **אינדקס GRI**

מדדי פרופיל (G4 General standard disclosures)

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>אסטרטגיה</b>				
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 העניין והשפעות מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על החברה.	מלא	5	
G4-3	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני.	מלא	11	אין דרישה ספציפית של COP
G4-4	תיאור המוצרים/שירותים עיקריים.	מלא	20-24	
G4-5	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה.	מלא	11	
G4-6	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי.	מלא	10-13	
G4-7	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	מלא	10-14	
G4-8	השווקים אותם משרתת החברה.	מלא	20-21	
G4-9	גודל ומידע על החברה.	מלא	10-14	
G4-10	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר.	מלא	74-77	6
G4-11	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	מלא	92	3
G4-12	תיאור המרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון.	מלא	69-70	אין דרישה ספציפית של COP
G4-13	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות ושרשרת האספקה.	מלא	15	אין דרישה ספציפית של COP
G4-14	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו.	מלא	97-98	7
G4-15	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שאותן אימץ הארגון.	מלא	115-116	1-10
G4-16	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים.	מלא	113	1-10

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>זיהוי נושאים מהותיים</b>				
G4-17	פירוט רשימת היישויות/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	7-9	
G4-19	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח.	מלא	10	
G4-20	הגדרת נושאים מהותיים בתוך הארגון וגבולות ההשפעה של הנושאים.	מלא	10	
G4-21	גבולות השפעת הנושאים המהותיים מחוץ לארגון.	מלא	10	
G4-22	הסבר על הסיבה והשלכות של הצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים.	מלא	77	
G4-23	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות.	מלא	בקבוצה לא אירעו שינויים מהותיים בשנת 2016	
<b>דיאלוג עם מחזיקי עניין</b>				
G4-24	קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג.	מלא	48-51,66-67,93,104	אין דרישה ספציפית של COP
G4-25	מהו הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעימם מבוצע דיאלוג.	מלא	7,8,48-51,66-67,93,104	
G4-26	הגישות לשיתוף מחזיקי עניין.	מלא	7,8,48-51,66-67,93,104	
G4-27	הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג עם מחזיקי העניין.	מלא	7,8,48-51,66-67,93,104	
<b>פרופיל הדוח</b>				
G4-28	התקופה המדווחת.	מלא	6	אין דרישה ספציפית של COP
G4-29	ציון העובדה כי זהו הדוח הראשון או מתי פורסם הדוח האחרון.	מלא	6	
G4-30	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי).	מלא	6	
G4-31	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו.	מלא	5	
G4-32	תכולת הדוח בהתאם לתקן GRI-G4.	מלא	6	
G4-33	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח.	מלא	129-130	



מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>ממשל תאגידי</b>				
G4-34	מבנה הממשל התאגידי של החברה כולל ועדות דירקטוריון.	מלא	107-108	אין דרישה ספציפית של COP
G4-35	האצלת סמכויות דירקטוריון.	מלא	110-111	
G4-36	מינוי מנהל בכיר לתחום האחריות התאגידית.	מלא	5	
G4-37	תיאור תהליכי התייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון.	מלא	110-111	
G4-38	תיאור הדירקטוריון.	מלא	107-108	
G4-39	האם יו"ר הדירקטוריון הוא גם מנכ"ל הארגון.	מלא	14	
G4-40	תהליכים לקביעת הרכב, הכישרים והנסיון הנדרשים מהדירקטורים וועדותיו לצורך הכוונת האסטרטגיה של החברה בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.	מלא	107	
G4-41	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון.	מלא	110	
G4-42	תפקידים של חברי הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון וערכי החברה, אסטרטגיה, מדיניות הארגון ומטרותיו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית.	מלא	117	
G4-43	האמצעים בהם משתמש הארגון כדי לקדם בצורה קולקטיבית את ההבנה (והידע) של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית.	מלא	111,117	
G4-44	פירוט התהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי אחריות תאגידית.	מלא	110	
G4-45	פירוט נהלי הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ותפקיד הדירקטוריון בהטמעת תהליכי בדיקת נאותות בתחום זה.	מלא	108-111	
G4-46	תפקידו של הדירקטוריון בפיקוח על זיהוי האפקטיביות של תהליך ניהול (הערכת) הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית.	מלא	117	
G4-47	פירוט תדירות הפיקוח של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, עקרונות וקודים בינלאומיים.	מלא	108-111	
G4-48	מיהו המנהל או הוועדה הבכירים ביותר בארגון שבוחנים ומאשרים את דוח הקיימות של הארגון?	מלא	111	
G4-49	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון.	מלא	111,117	
G4-50	תיאור מספר ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים בתחום האחריות התאגידית והמנגנונים באמצעותם עוברת ומטופלת הפניה.	מלא	111	

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>ממשל תאגידי</b>				
G4-51	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון והמנהלים הבכירים.	מלא	109-110	אין דרישה ספציפית של COP
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	109-110	
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	109-110	
G4-54	היחס בין השכר הגבוה ביותר לחיצוני.	מלא	84	
G4-55	היחס בין השינוי בשכר הגבוה ביותר לשינוי בשכר החיצוני.	מלא	84	
<b>אתיקה ויושרה</b>				
G4-56	תיאור של ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון.	מלא	123-124	אין דרישה ספציפית של COP
G4-57	תיאור המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון של פניות לקבלת ייעוץ בנושאים חוקיים ואתיים.	מלא	123-124	
G4-58	תיאור של המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון לדיווח בנושאים של התנהגות לא חוקית או לא אתית.	מלא	123-124	
<b>ביצועים כלכליים</b>				
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	118-120	7
G4-EC3	פירוט כיסוי התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה/תגמול עובדים.	מלא	89-91	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת.	מלא	89-91	אין דרישה ספציפית של COP
<b>העסקה בשווקים בינ"ל</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	83	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC5	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום.	מלא	83	6
G4-EC6	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות.	מלא	75	6

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>השפעות כלכליות עקיפות</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	11,55	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 בונו.	מלא	65	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC8	הסבר ותיאור של ההשפעות הכלכליות העקיפות המהותיות של הארגון ומידת השפעתן.	מלא	55-69	אין דרישה ספציפית של COP
<b>העסקה מקומית (ניהול אחראי של שרשרת האספקה)</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	69	אין דרישה ספציפית של COP
G4-EC9	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים.	מלא	69-70	אין דרישה ספציפית של COP
<b>קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	77	6
G4-LA1	מספר ושיעור היקף העובדים המצטרפים והעוזבים בחתך קבוצות גיל, מגדר ואזור.	מלא	76	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	77-78	אין דרישה ספציפית של COP
G4-LA3	כמות העובדים שחזרו לאותה פוזיציה בעבודתם לאחר חופשת לידה (על פי מגדר).	מלא	76	6
<b>יחסי הנהלה - עובדים</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	92	3
G4-LA4	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים.	מלא	92	3

מדדי ביצוע בנושאים מהותיים (G4 Specific standard disclosures)

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>הכשרה ופיתוח עובדים</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	87	6
G4-LA9	ממוצע שנתי של שעות הדרכה.	מלא	88	6
G4-LA10	תיאור תוכניות לפיתוח מימנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים.	מלא	87-89	אין דרישה ספציפית של COP
G4-LA11	אחוז עובדים המקבלים משווא סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה.	מלא	93	6
<b>גיוון ושיוויון הזדמנויות</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	83	6
G4-LA12	הרכב העובדים והדירקטוריון.	מלא	74	6
<b>שיוויון מגדרי</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	83	6
G4-LA13	יחס של שכר נשים וגברים בכל קטגורית עיסוק, בחלוקה למגדר ולמגזרי פעילות משמעותיים.	מלא	84-85	6
<b>הכללת סעיפי זכויות אדם בחוזי השקעות בבנק (שמירת זכויות אדם)</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	83	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	69-70	אין דרישה ספציפית של COP
G4-HR2	סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים.	מלא	122	1
<b>מניעת אפליה</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	83	6
G4-HR3	פירוט מספר מקרי אפליה והצעדים שנקטו בגינם.	מלא	122	6



מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
<b>קהילה מקומית</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	55	1
G4-SO1	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תוכניות פיתוח קהילתית.	מלא	פרק קהילה בשלמותו 55-70	1
G4-SO2	מה הן הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית.	מלא	לקבוצה אין השפעה שלילית על הקהילה, למעט היבטי סביבה	1
G4-FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי אזור וסוג.	מלא	41	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה בעלת מוגבלות.	מלא	42	אין דרישה ספציפית של COP
<b>מניעת שחיתות</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	125-126	10
G4-SO3	אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות.	מלא	126	10
G4-SO4	תקשור והכשרה בנושא של מניעת שחיתות.	מלא	127	10
G4-SO5	מספר אירועי שחיתות שהתגלו והפעולות שננקטו.	מלא	127	10
<b>ציות לרגולציה</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	111	אין דרישה ספציפית של COP
G4-SO8	מהו הערך הכספי של הקנסות המשמעותיים.	מלא	111-113	אין דרישה ספציפית של COP
<b>הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות וקידום חינוך פיננסי</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	24,55	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR3	מידע שנדרש לספק על פי הנהלים ואחוז המוצרים / שירותים הכפופים לנהלים אלו או שעברו תהליך סינון בנושא.	מלא	31	
G4-PR4	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו קהילתית.	מלא	31	
G4-PR5	התנהלות החברה ודרכה להבטיח שהיא מתנהלת כראוי בכל פרסומיה ואופן התנהלותה ביחס ללקוחות.	מלא	31	

מדד	תיאור	סטטוס	עמוד בדוח	UNGC
G4-FS15	מדיניות לתכנון מוצרים ומכירת מוצרים ושירותים פיננסיים הוגנים.	מלא	36-41	
G4-FS16	תיאור היוזמות בתחום של קידום החינוך הפיננסי ללקוחות הבנק והקהל הרחב.	מלא	61-62	
<b>תקשורת שיווקית - שיווק ותקשור מוצרים</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	48	
G4-PR6	מכירת מוצרים מוחרמים או אסורים.	מלא	48	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR7	מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית.	מלא	48	
<b>פרופיל מוצרי הבנק</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	46	8
G4-FS6	ערך התיק של הארגון, מפולח לאזורים גיאוגרפיים ולמגזרים.	מלא	19-21,46-48	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות בהתאם לקווי המוצרים.	מלא	46-47,59-63	אין דרישה ספציפית של COP
G4-FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות בהתאם לקווי המוצרים.	מלא	46	8
<b>ניהול סיכונים חברתי-סביבתי</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	118	8
G4-FS9	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית-סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים.	מלא	118-120	8
<b>שמירה על פרטיות הלקוח</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	44	אין דרישה ספציפית של COP
G4-PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן נתונים של הלקוח.	מלא	45	אין דרישה ספציפית של COP
<b>צריכת חומרים</b>				
G4-DMA	גישה ניהולית	מלא	97	7
G4-EN1	מהם החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח.	מלא	98-104	7
G4-EN2	מהו האחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים.	מלא	98-104	8

## אינדקס - UN Global Compact

מספר עקרון	תיאור	עמוד בדוח
1	על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית.	55-60, 113, 115-116, 122
2	על עסקים להקפיד שהם אינם נוטלים חלק בפגיעה בזכויות אדם.	113, 115-116
3	על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למשא ומתן קולקטיבי.	92, 113, 115-116
4	חיסול עבודה בכפייה, על כל צורתיה.	113, 115-116
5	חיסול בפועל של עבודת ילדים.	113, 115-116
6	חיסול האפליה בתעסוקה ובעבודה.	74-78, 83-88, 93, 113, 115-116, 122
7	על עסקים לתמוך בגישה זהירה מול אתגרים סביבתיים.	97-104, 113, 115-116
8	על עסקים לנקוט ביוזמות לעידוד אחריות סביבתית גבוהה יותר.	46, 98-104, 113, 115-120
9	על עסקים לעודד את פיתוחן והטמעתן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה.	113, 115-116
10	על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורתיה, לרבות סחיטה ושחד.	98, 115-116, 123-127

## 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





## מחויבות ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDGs)







בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה ליטול חלק במאמץ להשגת 17 יעדים חדשים של פיתוח בר-קיימא הידועים גם כ-SDGs (Sustainable Development Goals) ומימושן של 169 מטרות גלובליות עד שנת 2030. היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושת הממדים - חברה, סביבה וכלכלה. יעדים אלו הרחיבו את "יעדי הפיתוח של המילניום" אשר היו גם הם יעדים עולמיים ויועדו לביצוע עד שנת 2015. יעדי האו"ם מקיפים תחומים רבים ובכללם מיגור עוני, נגישות לחינוך, שוויון מגדרי, ביטחון תזונתי, תעשייה, שלום ושימור החיים בים, ביבשה ועוד.

יעדי הפיתוח בר-קיימא המבוססים על עקרונות של אחריות תאגידית מייצרים מסגרת רב-מגזרית ורב-מדינתית בעלת שפה משותפת, המגדילה את הסיכוי ליישום אפקטיבי ובר מדידה שלהם.

השנה הקבוצה מציגה לראשונה את מחויבותה לחלק מיעדי האו"ם בנושא פיתוח בר-קיימא בינלאומי (Sustainable Development Goals). זאת כחלק משאיפות הקבוצה לפעול בהתאם למגמות הדיווח והעשייה, הן ברמת החברה והסביבה הישראלית והן ברמה העולמית.



## יעדי SDGs בדוח אחריות תאגידית 2016

מדדי GRI	מיקום בדוח (ע"מ)	תיאור היעד	מספר ושם היעד
FS-14	קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים (61)	לשים קץ לעוני בכל צורתיו בכל מקום	<b>1 NO POVERTY</b> 
EC-8, G4-SO1	חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים וקשרים עם מוסדות להשכלה גבוהה (61)		
EC-8, G4-SO1	מלגות ליוצאי אתיופיה (64)		
G4-LA9, G4-LA10, G4-SO1	קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים (61) חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים וקשרים עם מוסדות להשכלה גבוהה (61) מלגות ליוצאי אתיופיה (64)	הבטחת חינוך איכותי ושיווינוי תוך קידום הזדמנויות למידה לכל החיים עבור כולם	<b>4 QUALITY EDUCATION</b> 
G4-LA1, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA12	קידום מקצועי באופן שיווינוי (84,86)	השגת שיוויון בין המינים והעצמת נשים ונערות	<b>5 GENDER EQUALITY</b> 
G4-EC5, G4-LA13	שכר שווה לעובד ולעובדת (84,86)		
G4-EN31, G4-EC1, G4-EC7	הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייצום מוצרים סביבתיים (46)	בניית תשתיות חסינות ועמידות, קידום ועידוד תעשיות בנות-קיימא ופיתוח חדשנות	<b>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</b> 
G4-EN31	שילוב שיקולי סביבה במתן אשראי לחברות בעלות השלכה סביבתית (97,118)		
G4-LA12, G4-10, G4-EC6, G4-LA1	הרחבת מאמצי הגיוס במגזר החרדי (39,84)	הקטנת אי השיוויון בתוך המדינות וביניהן	<b>10 REDUCED INEQUALITIES</b> 
G4-LA12, G4-10, G4-EC6, G4-LA1	הרחבת מאמצי הגיוס במגזר החרדי והערבי (39,84)		
FS6, FS7	העמקת הפעילות במגזר החרדי והערבי (39,84)		
G4-HR3	מניעת אפליה (83)		
FS-14	קידום חינוך פיננסי (61)		
FS7, FS13, FS14, former FS16	הנגשת שירותים לכלל האוכלוסייה (42)		
G4-EC9, G4-EN27, G4-EN28	רכש אחראי (69)		
G4-EN31, G4-EN23	מחויבות הקבוצה לניהול צריכת חומרים (97)	הבטחת דפוסי צריכה וייצור בני-קיימא	<b>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</b> 
G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7	התייעלות אנרגטית (100)		