

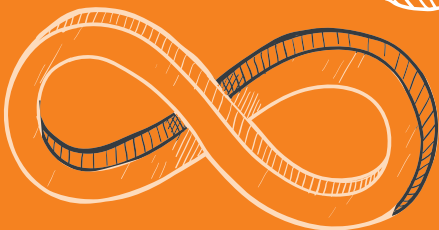


זורחי טפחות

★ דוח ★

אחריות תאגידיית  
-תקציר-

2016



ממשל תאגידי  
מסביבה ואנחנו  
העובדים שלנו  
הקהילה ואנחנו  
לקוחות ואנחנו



גם השנה הקבוצה ממשיכה לדווח בהתאם ליוזמת ה-Global Compact ובכך מבטאת את מחויבותה לאימוץ סטנדרטים בינלאומיים של אחריות חברתית-סביבתית בכל תחומי העשייה בהתבסס על עשרה עקרונות בתחומי זכויות אדם, העסקה, סביבה ומאבק בשחיתות.

בשנת הפעילות הנוכחית הקבוצה החליטה להרחיב את התייחסותה למגמות ולגופים בינלאומיים וכך, לאורך הדוח ניתן לראות התייחסות לרשימת 17 מטרות האו"ם בנושא פיתוח בר-קיימא בינלאומי - SDGs - Sustainable Development Goals. 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 מסייעים לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי.

**דוח זה המתפרסם אחת לשנה מהווה כלי ניהולי לשיפור מתמיד. עבורנו, זהו הביטוי הטוב ביותר למחויבות המתמשכת ליישום אחריות תאגידית וקיימות.** נשמח לשמוע תגובות לדוח ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

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



## אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

זהו תקציר לדוח האחריות התאגידית הרביעי של קבוצת מזרחי-טפחות הסוקר את פעילות כלל הקבוצה, חברות הבת בישראל ושלוחות הקבוצה בעולם, בתחומי האחריות התאגידית בשנת 2016. הדוח משקף את מחויבות הקבוצה לפעול בתחומי האחריות התאגידית, ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין אחת לשנה.

בדומה לדוחות הקודמים שהבנק פרסם, גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי - GRI (Global Reporting Initiative), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם ביותר GRI:G4 In accordance Comprehensive. הדוח נכתב בהתאם למודל מחזיקי העניין, והוא כולל את מטריות המהותיות שהגדירה את הנושאים המהותיים עבור הקבוצה ועבור מחזיקי העניין החיצוניים שלה. תהליך זה בוצע בשני ערוצים מקבילים, אשר שילובם איפשר את יצירת מטריות המהותיות והמיקוד ב-22 הנושאים המהותיים.

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 מנהל בצורה סדורה, משלב גורמים רבים בארגון, ומחייב תיאום רב והיערכות להובלת תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך.

בדוח המלא, הנמצא באתר הבנק, ישנה התייחסות מפורטת לפעולות שנקטנו בקבוצה במהלך 2016 בנושאים רבים ובהם: קידום טובת הלקוחות, המעורבות החברתית-קהילתית שלה, יצירת סביבת עבודה ראויה ואחריות לעובדיה, שמירה על הסביבה, דאגה לקיומו של ממשל תאגידי נאות, אתיקה, ניהול סיכונים ועוד. נושאים אלו עומדים בקדמת סדר היום הארגוני ומשולבים כחלק אינטגרלי בליבת העסקים ובתרבות הארגונית שלנו.

# פלקוחות ואנחנו

## מחייבים להצלחת כלל לקוחותינו

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה, ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח. מתוך הכרה בחשיבות הבטחת שביעות רצון הלקוחות, הקבוצה מחויבת להקשבה לצרכי הלקוח, לשמירה על פרטיותו ולמתן כלים מקצועיים להצלחתו. אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים תוך מתן מענה למגזרים מגוונים והקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שהבנק נדרש לספק לגבי השירותים ללקוחותיו ולהנגשתם לאנשים עם מוגבלויות. כמו כן, הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.





**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"נסיעת 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



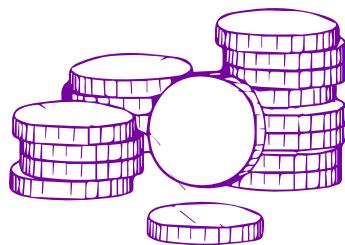
**אפ"ק**  
במזרחי טפחות

**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

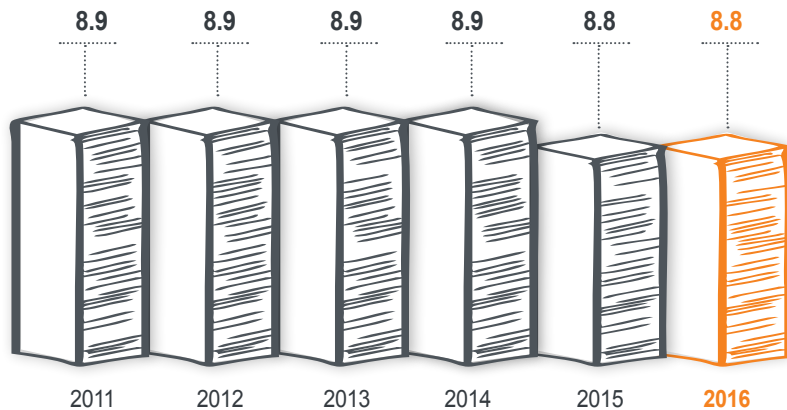
הלקוחות ואנחנו - מבט על



## איכות השירות

הבנק מנהל את איכות השירות שמעניק ללקוחותיו על ידי קיום דיאלוג מתמיד ומתמשך עם הלקוחות וקיום מחקרים עתיים לבחינת דעת הקהל. הדיאלוג עם הלקוחות מתקיים במגוון ערוצים כאשר ערוץ הקשר העיקרי של הקבוצה עם לקוחותיה הוא הבנקאים בסניפים, לצד ערוצים נוספים: טלפון, דואר אלקטרוני, דואר, אינטרנט, אפליקציה, רשתות חברתיות, כנסים וסדנאות. הבנק פועל לניטור ובקרה של שביעות רצון הלקוחות על ידי עריכת קבוצות מיקוד בקרב לקוחותיו או בקרב לקוחות של בנקים אחרים, עריכת סקרים לבחינת מוצרי פיקדונות ומוצרים אחרים וכמובן סקרי תדמית ושביעות רצון. סקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2016 העלה את הממצאים הבאים:

שביעות רצון מהבנקאי



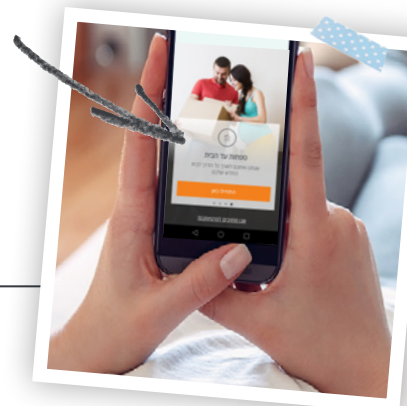
שביעות הרצון מהבנקאי גבוהה מאוד וציבה לאורך זמן - ציון 8.8 מתוך 10.

## פריסה בנקאית רחבה

במטרה להעניק שירות איכותי לכלל הלקוחות, לקבוצה פריסת סניפים רחבה הנמצאים בסמוך למוקד הפעילות של לקוחותיה (מגורים או עסק). נכון לסוף 2016 מחזיקה הקבוצה ב-184 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות ומתוכם סניפים חדשים שנפתחו באזורי פריפריה ובישובים בעלי אוכלוסיות אליהן פונה הבנק כחלק מתפיסתו האסטרטגית. בנוסף, פועלים 6 סניפי "Live" המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעים טכנולוגיים מתקדמים ללא מופע קהל, עם שעות פעילות רחבות מאלו של הסניפים. הקבוצה מעמידה לרשות לקוחותיה 210 עמדות לשירות עצמי ו-245 כספונים המאפשרים להם לבצע פעולות ולקבל מידע על חשבונותיהם באופן עצמאי. 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.

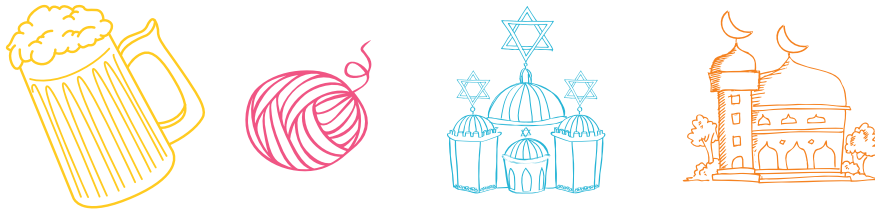
## ערוצי תקשורת בין הלקוח לבנק

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. לבנק מגוון ערוצי תקשורת המתעדכנים ומתחדשים תדיר וביניהם אתרי אינטרנט לקבלת מידע ולביצוע פעולות בנקאיות, אפליקציות המותאמות לסלולר ועוד. בשנת 2016, שידרגנו את האתר ואת אפליקציית הפעולות. בתחום המשכנתאות השקנו אתר שיווקי חדש ואת אפליקציית המשכנתאות המתקדמת ביותר בישראל, המאפשרת לגבש את התכנית למימון הקנייה ולהתכתב עם בנקאי משכנתאות אישי.

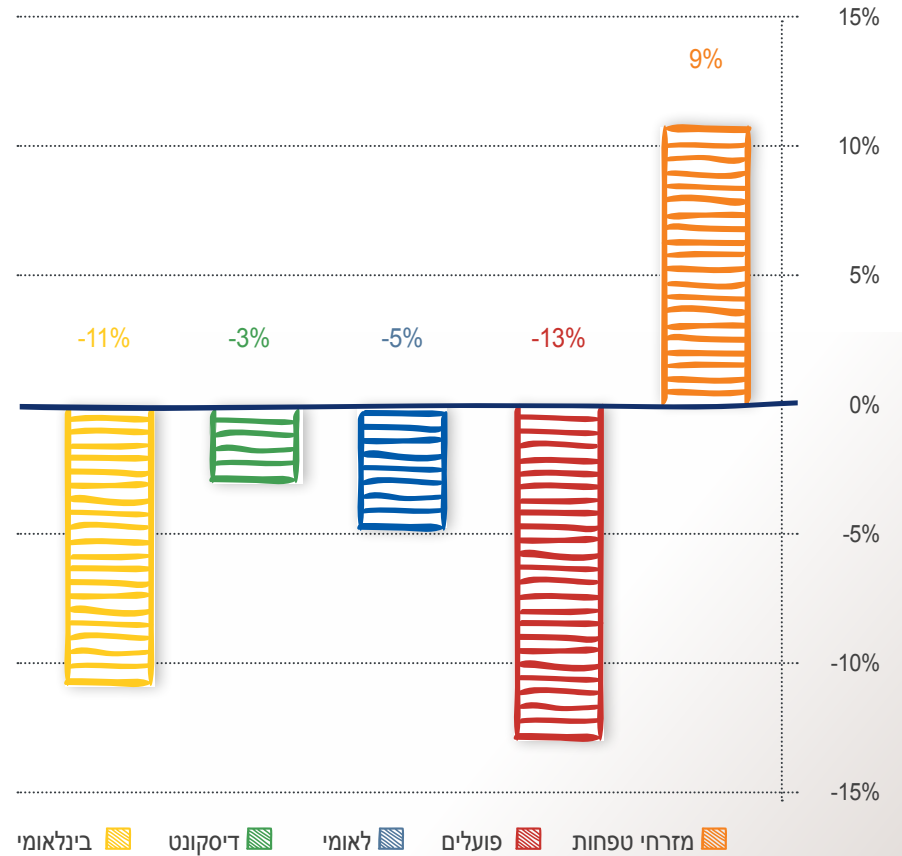


### התאמת מוצרים ושירותים לצרכי כל לקוח

כחלק ממדיניות קידום טובת הלקוח, פועלת הקבוצה ליצירת מוצרים ושירותים העונים על הצרכים המשתנים של קהל לקוחותיה ולהתאמתם לקהלי יעד מגוונים ובהתאם לשינויים, צפויים ולא צפויים, לאורך חיי הלקוח. הבנק פועל למתן שירות בשפות שונות, דואג לגיוון באמצעי המדיה ולמתן מענה ייחודי למגזר הערבי, החרדי והגיל השלישי, וכן ליצירת מוצרים המותאמים לצרכים השונים של לקוחותיו ובהתאם למצב הפיננסי בו הם נמצאים, כמו: אפיקי חיסכון, פיקדונות ומוצרים מותאמים בתחום המשכנתאות.



בנוסף, מחקר שנערך בקרב 2,100 לקוחות כל הבנקים על ידי מכון איפסוס הראה כי מדד המלצה נטו הינו 9%. כלומר, מעיד על רמת שביעות רצון גבוהה מבנק מזרחי-טפחות בפער ניכר מהמתחרים.





### שמירה על פרטיות מידע הלקוח

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ולשמירה על פרטיות מידע לקוחותיה. לשם כך, הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון והולמת את דרישות בנק ישראל.

הפעילות לאבטחת מידע ושמירה על פרטיות מידע הלקוח מתמקדת, בין היתר, בניהול והערכת הסיכונים למערכות ותהליכים, בהגברת המודעות על ידי הסברה והדרכה, בפיתוח יכולות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר ובהגדרת תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים השונים.



### פיתוח מוצרים חברתיים-סביבתיים

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 – בשנת 2016 הבנק אישר אשראי בהיקף של כ-445 מיליון ₪ לתחום האנרגיה הירוקה.
- הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים – הבנק תומך בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות (לדוגמה "קרן צפונה דרומה", "הקרן לעסקים קטנים ובינוניים" וקרן IVN) המקדמות מטרת חברתיות או עסקים בפריפריה, וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים. בשנת 2016 העמיד הבנק למטרה זו 437 מיליון ₪.

### חיזוק אוכלוסיות מוחלשות

מדיניות הקבוצה דוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח. בהתאם לכך, הקבוצה מקפידה על מתן שירות מכבד ורגיש לכלל לקוחותיה ובפרט לאוכלוסיות מוחלשות, ופועלת לסייע להן הן באופן ישיר והן באמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו. הקבוצה משקיעה מאמצים רבים לסייע ללקוחות המתקשים לעמוד בהתחייבויותיהם לערוך הסדרים בהתאם ליכולותיהם וזאת על מנת להביא לסגירת החוב ולהשיב את הלקוחות למסלול תשלומים תקין.



### הנגשת שירותי בנקאות גם לאנשים עם מוגבלות

הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה לאנשים עם מוגבלויות, הן במישור של הנגשה פיזית של מתקנים והן במישור של הנגשת שירותים, ובכך מאפשרת לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח של הקבוצה. נכון לשנת 2016, הונגשו ברמת המבנה והאביזרים הנלווים כ-85% מסניפי בנק מזרחי-טפחות וכ-70% מסניפי בנק יהב.





# הקהילה ואנחנו

## מחויבים למעורבות והשקעה בקהילה

הקבוצה פועלת למימוש מעורבותה הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיה, מעודדת את עובדיה להתנדבות אקטיבית, וממנפת את יכולותיה ומשאביה הפיזיים, הכספיים והאנושיים. 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 וחוץ-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.





# כ- 29,170 שעות

ניתנו לקהילה באהבה בשנת 2016 ע"י עובדי הקבוצה



קהילה ואנחנו - מבט על

כ- 70,000 תלמידים

השתתפו בפרויקט "אור ירוק לילדים" בחסות הבנק



52%

מתקציב התרומות של הקבוצה מופנה להעצמת ילדים ובני נוער

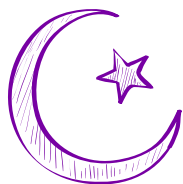
כנסים  
תנועות הנוער למען הקהילה

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



125

יחידות מאמצות

אימצו השנה גופים ומוסדות חברתיים ביישוביהם

## 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 רווחת ילדים ובני נוער

כחלק ממדיניות טיפוח בני נוער וקידומם, בשנת 2016 הבנק לקח חלק בפרויקטים הבאים:

- **"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"** – תמיכה ב-120 פרויקטים התנדבותיים במסגרת יזמות חברתית, בה מעצימים נוער מרקע סוציו-אקונומי נמוך.
- **מסע האופניים "טור דה תרום"** – מתן חסות למסע האופניים "טור דה תרום" המתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן ומטרתו לגייס כספים למען ילדי איל"ן. בשנת 2016 השתתפו במסע 140 עובדים.
- **חנכיית המתנות** – במסגרת פרויקט ייחודי, כ-1,750 ילדי עמותות חברתיות נהנו ממתנות חנוכה שנרכשו ע"י כ-600 עובדי הבנק, תרומת העובדים והנהלת הבנק.
- **מרכז לגיל הרך** – מתן תרומה להקמת מרכז לגיל הרך המשרת את ילדי האוכלוסיות הערבית והיהודית המתגוררות בקרבת מתנ"ס שיקגו בעיר.
- **"מלודיקה"** – הענקת חסות למועדון החברתי "מלודיקה", במסגרתו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר.
- **"הולילוד"** – הענקת חסות לפסטיבל סרטים חברתיים ולתחרות סרטי נעורים שנכתבו והופקו ע"י תלמידי בתי הספר התיכוניים בלוד. הסרטים הוקרנו במסגרת פסטיבל הסרטים "הולילוד" שהתקיים בעיר.
- **"ימי תיאטרון"** – במסגרת פרויקט זה תלמידי בתי ספר המאומצים ע"י יחידות הבנק נהנו מיום חוויתי בתיאטרון "בית צבי" ברמת גן במהלכו הם צפו בהצגה והשתתפו בסדנאות ובפעילות תיאטרלית.

○ **"אור ירוק לילדים"** – הענקת חסות להכשרת 69,300 תלמידים בבתי ספר יסודיים בנושא הזהירות בדרכים.

○ **"זזים"** – תמיכה ב-64 פרויקטים בקהילה שהוצעו והופעלו על ידי חניכי תנועות הנוער. עבור מיזם זה, הבנק קיבל את אות "תרומה לקהילה" ע"ש פולה מוזס מארגון Superbrands.



## 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 ברחבי הארץ בתחומים פיננסיים. בשנת 2016 בנוסף לפעילות השוטפת, הועלתה ערכה בשפה הערבית לאתר הבנק.
- **תמיכה כלכלית ומקצועית בסטודנטים והעסקתם כמתמחים בבנק בזמן לימודיהם.**
- **מכללה לעסקים קטנים של מזרחי-טפחות בשיתוף המי"ל** – המכללה לעסקים אותה מפעיל הבנק בשיתוף המי"ל (המרכז הישראלי לניהול) מעבירה קורס שיווק וקורס פיננסי. בשנת 2016 התקיימו 10 קורסים בהם נטלו חלק כ-236 משתתפים.
- **מפגשים בנושאים פיננסיים במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות"** – בשנת 2016 התקיימו 29 מפגשים ללא עלות בסניפי הבנק ברחבי הארץ, שכללו הרצאות בנושא חיסכון, ייעוץ פנסיוני, משכנתא והשקעות בשוק ההון. 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" שבו לקחו חלק כ-576 אנשים.

## תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות

הבנק מסייע לעסקים המקדמים מטרות חברתיות בשני צירים עיקריים:

- **תמיכה בעמותות המעסיקות אנשים בעלי צרכים מיוחדים:**
  - **אתר האינטרנט "ערך מוסף"** – המרכז מוצרים ושירותים המיוצרים על ידי כ-200 עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים.
  - **מתן חסות לחנות "ערך מוסף - מתנות ועוד"** – המעסיקה מתמודדים פגועי נפש, ובה נמכרים מוצרים המיוצרים על ידי אנשים בעלי צרכים מיוחדים.
  - **"יוצרים מהלב למען הקהילה"** – יריד בו משתתפות 30 עמותות המעסיקות בעלי צרכים מיוחדים ומציעות את מוצריהם לעשרות אלפי המבקרים במקום.
  - **פרויקט "הצבעת השפעת"** – שיתוף העובדים בבחירת עמותות המעסיקות ומשקמות בני נוער במצבי סיכון להן הבנק יעניק תרומה כספית לצורך קיום פרויקטים משותפים עם הבנק.
  - **"סיפור חוזר"** – מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק המופעלת על ידי משתקמים מעמותת "שכולו טוב".

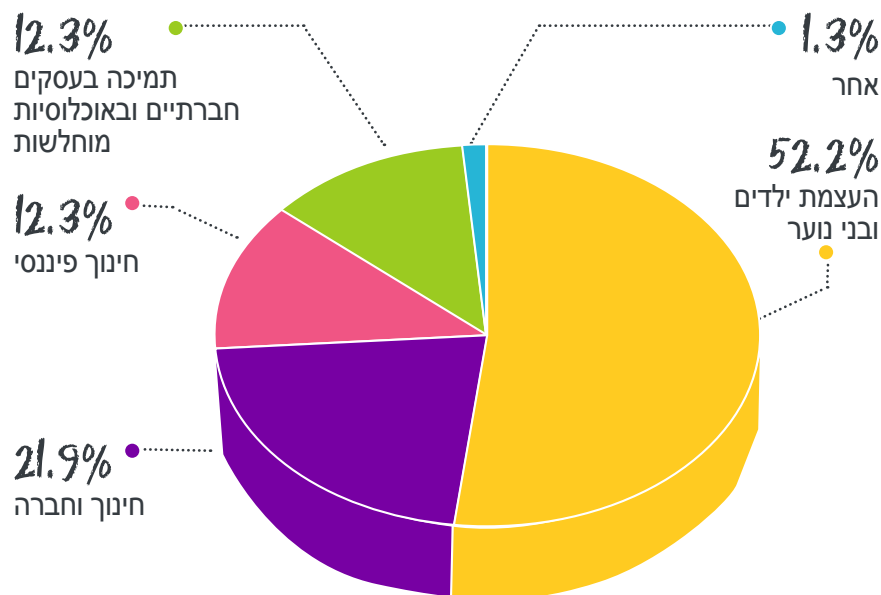
### תמיכה בעסקים חברתיים:



- **פרויקט "עסק עם ערך"** – תכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. בשנת 2016 נבחרו 3 עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים וכן למענק כספי להגדלה ולהרחבה של העסק בהתאם לתכנית העסקית.



### פילוח תקציב הפעילות בקהילה בישראל 2016



### ניהול אחראי של שרשרת האספקה

כחלק מפעילותה למען הקהילה, פועלת הקבוצה ומשפיעה גם על גורמים נוספים בכלכלה הישראלית באמצעות ניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה והתקשרות עם ספקים ישראליים. ההתקשרות עם ספקים כוללת בין השאר בחינת היבטי שמירה על זכויות אדם בסיסיות של הספק כלפי עובדיו. כך, בחוזה 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. במסגרת השיקולים לבחירת ספק נלקחת בחשבון גם התייחסותו להיבטים בתחום האחריות הסביבתית. בנוסף, לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים כך ש-99% מהם ישראליים.

### נפגשים במזרחי טפחות

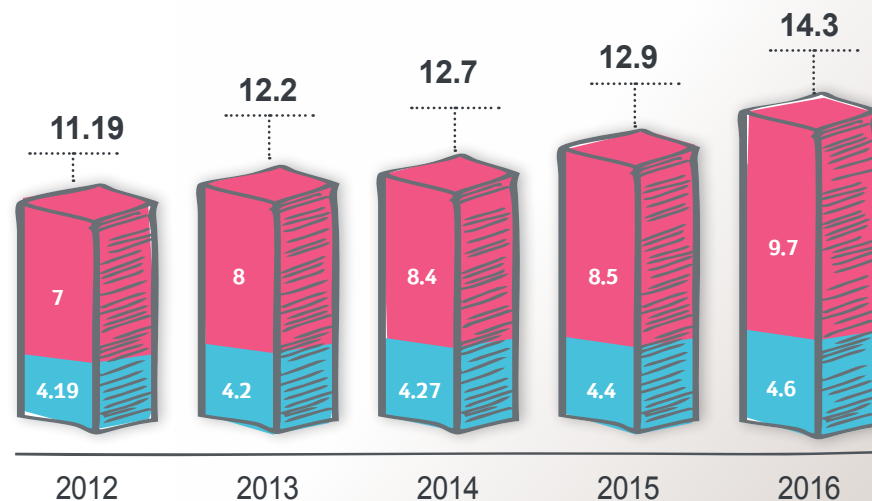
מפגשים קבועים המתנהלים בסניפים מרכזיים של הבנק, ללקוחות כל הבנקים, ללא עלות. במסגרת המפגשים, הופכים סניפי הבנק למקומות מפגש שכונתיים, בהם מתקיימות מגוון פעילויות למבוגרים ולילדים בהנחיית מנחים ידועים. במהלך שנת 2016 התקיימו 145 מפגשים שונים, ב-24 סניפים מרכזיים בהם נכחו 8,400 משתתפים, מתוכם התקיימו 17 פעילויות לגיל השלישי בהן השתתפו כ-500 אנשים.

### השקעה בקהילה

סך היקף ההשקעה בפעילות קהילתית-חברתית של הקבוצה בשנת 2016 עמד על 14.3 מיליוני ₪.

### היקף השקעה בפעילות קהילתית-חברתית בקבוצה (במיליוני ₪)

סך תרומה לקהילה ■ שעות עבודה קהילתיות בערך כספי ■





# כעובדים שלנו

## מחויבים לעובדינו

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת לכלל עובדיה בישראל ובעולם ורואה בהם נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית. מחויבות זאת 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.



העובדים שלנו

**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



**99%**  
מבין כלל עובדי  
הקבוצה מועסקים  
בישראל

**גיל ממוצע 39.8**



הבנק הצעיר ביותר מבין  
חמשת הבנקים הגדולים



**כ-2,100 עובדים**

ובני משפחותיהם השתתפו  
בפעילות "מועדון הסרט הטוב"



**בדיקות סקר רפואיות\***

מוצעות לכלל עובדי  
הבנק מעל גיל 40

73%



שיעור האקדמאים בבנק



**45**

שעות הדרכה

גידול במוצע  
שעות ההדרכה  
לעובד ↑





הבנק פועל לשילוב עובדים מהמגזר הערבי והחרדי באמצעות פנייה לגופים המתמחים בגיוס אוכלוסיות אלו ובאמצעות התאמות במבחני המיון בתהליך הגיוס. בנוסף, כחלק ממחויבות הבנק לשוויון הזדמנויות וכחלק מההיערכות להטמעת החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות, גיבש הבנק אסטרטגיה לקליטת עובדים אלו וליתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות.

**קידום נשים** - אחוז הנשים בקבוצה נכון לסוף שנת 2016 עמד על 63%, נתון המהווה עליה של אחוז אחד לעומת שנת 2015. בשנת 2016, אחוז הנשים המנהלות מסך המנהלים הינו 47% - זוהי עלייה של אחוז ביחס לשנת 2015 ו-2014.

### הכשרה ופיתוח עובדים

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיה וכך תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד. בשנת 2016 נמצא גידול בממוצע שעות ההדרכה לעובד שעמד על 45.1 ביחס ל-44.6 בשנת 2015. בשנת 2016 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק, בדומה לשנת 2015.

### מהלכים לתגמול עובדים

הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ותמרוץ עובדיו וביניהם קידום בדרגות, בonus אישי ופרסים אישיים לעובדים מצטיינים.

### דאגה לעובדים הפורשים מתפקידם

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לרווחת העובדים גם לאחר סיום עבודתם בקבוצה באמצעות התאמת מסלולי פנסיה, ייעוץ מקצועי, סיוע במימון קורסי הכשרה, סדנת פרישה, אירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים, הטבות בניהול חשבון הבנק ותווי שי בחגים.

### קידום סביבת העבודה ותנאי העסקה הוגנים

הקבוצה מחויבת ליצירת סביבת עבודה מכבדת לעובדיה לצד דאגה לזכויותיהם ולרווחתם ומעניקה לעובדיה תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה. במסגרת זו, מלווה הקבוצה את העובד במהלך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, יוצרת מעטפת רווחה לעובדים ובני משפחותיהם ומנהיגה תרבות ארגונית מוקירה.



בשנת 2016 התקיימו בבנק פעילויות רבות לרווחת העובדים ובני משפחותיהם וביניהן: טיול בשביל ישראל, מועדון הסרט הטוב ואירועים משפחתיים בקיץ ובחגי ישראל.

### דאגה לבריאות וביטוח העובדים

הבנק דואג לבריאות עובדיו ובמסגרת זו הורחב בשנת 2016 מעגל הזכאים לבדיקות סקר רפואיות, הועברו הדרכות לעובדים בנושא ארגונומיה וכן התקיימו הדרכות בנושאי התמודדות עם מצבי מצוקה.

### גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

הקבוצה פועלת באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה, מתוך ההכרה בחשיבות העליונה של ערך השוויון. הקבוצה אינה מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין, מקום מגורים או כל מאפיין אחר. הקבוצה נוקטת מדיניות העסקה שוויונית ועובדיה נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצרכי הקבוצה בלבד. שכרו של כל עובד ועובד בכל הדרגים והתפקידים בקבוצה נקבע ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. על כן, בממוצע, אין הבדלי שכר מהותיים בין גברים לנשים.





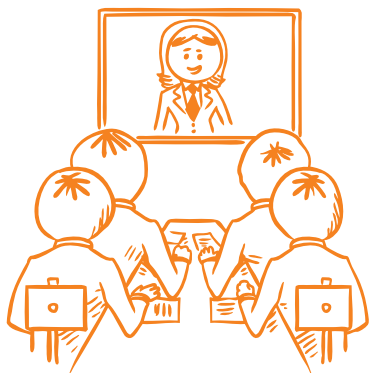
# הסביבה ואנחנו

## אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

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







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



7% עלייה של בנייר המועבר למיחזור לעומת שנת 2015

"סניף ללא נייר"

מהלך לצמצום צריכת הנייר בסניפים



עלייה של

60%

בהעברת פסולת אלקטרונית למחזור

העברת 22.4 טון של פסולת אלקטרונית למחזור



39 טון

ירידה בצריכת הנייר לעומת אשתקד



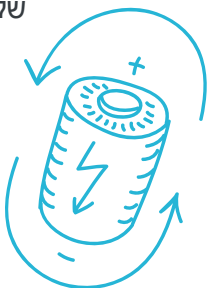
הסביבה ואנחנו - ומטאור - מטאור על



### התייעלות אנרגטית

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

שלה ומפעילה מספר יוזמות להתייעלות אנרגטית. בין היוזמות שהבנק מקדם ניתן למצוא שימוש בתאורת LED, הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני המטה אשר מבצעת כיבוי תאורה יזום לאחר שעות הפעילות, גידול בהיקף הישיבות המתקיימות באמצעות video-conference, הקמת מערך הסעות ומעבר לרכבים חסכוניים בדלק.



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

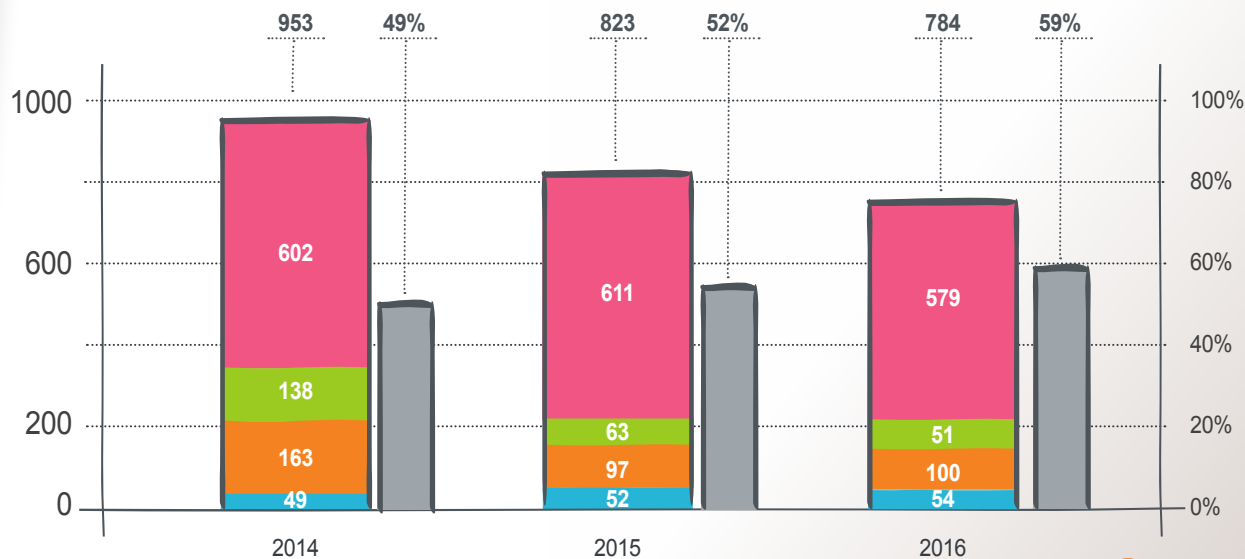


### צמצום צריכת הנייר

הרוב המוחלט של פעילות הקבוצה מאופיין בעבודה משרדית, לכן פועלת הקבוצה לצמצם את צריכת החומרים שלה על ידי צמצום צריכת הנייר ושימוש בנייר ממוחזר, וכן צמצום ההשפעה הסביבתית השלילית שלה הנובעת מפסולת שנוצרת במסגרת פעילותה.

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. זאת הודות למעבר להדפסה דו צדדית, יצירת ארכיב דיגיטלי של חלק מהמסמכים המיוצרים בסניפים, שילוב רכש של נייר ממוחזר, רכישת מייבשי ידיים חשמליים והמשך יישום פרויקט "סניף ללא נייר" - חתימת לקוחות על צגים דיגיטליים וארכיון אלקטרוני כחלופה לתיוק פיזי. יש לציין כי אחוז ניכר מהנייר מופק עבור לקוחות ונמסר להם ידנית על פי הנחיות בנק ישראל.

סך צריכת הנייר בקבוצה (טון)

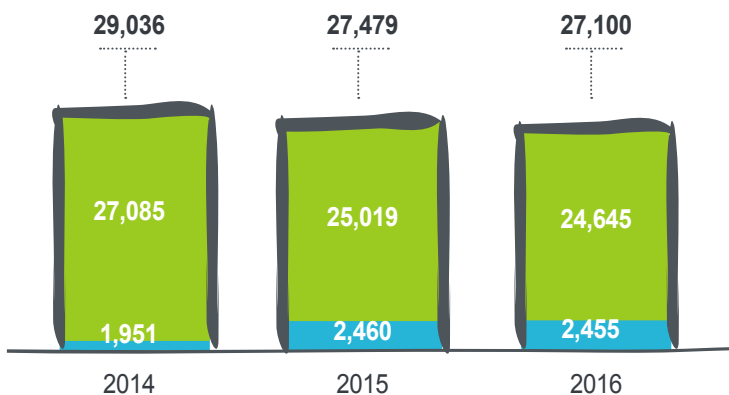


### מדרך פחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את ההשפעה השלילית על הסביבה ועל שינוי האקלים, קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה. בשנת 2016 נמשכת מגמת הירידה בסך המדרך הפחמני - קיטון של 1.4% לעומת שנת 2015.

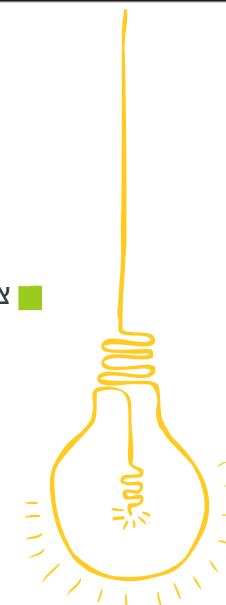
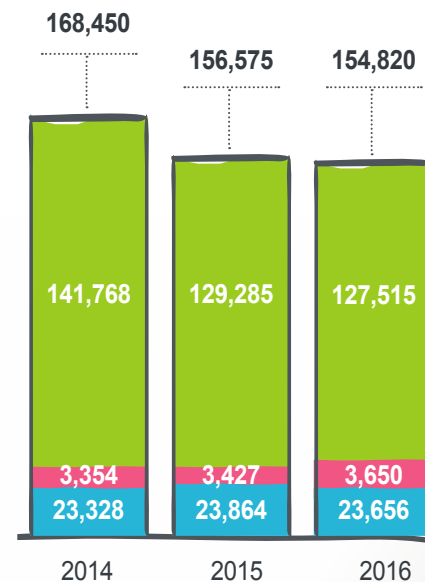
### סך המדרך הפחמני של הבנק (CO2e)

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



### סך צריכת האנרגיה (GL)

צריכת חשמל ■ צריכת סולר ■ צריכת דלק



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

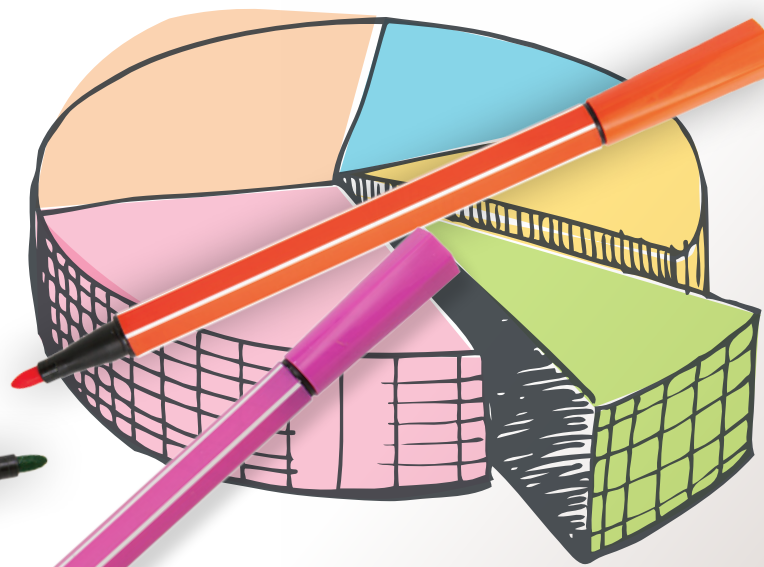
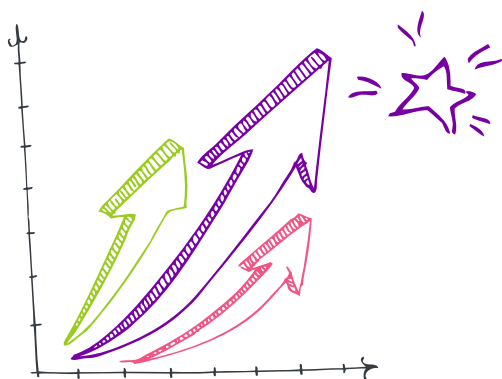
# ממשל תאגידי

## מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית

כמוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, מקפיד הבנק, והקבוצה כולה, להתנהל בצורה אחראית. מחויבות זו באה לידי ביטוי בכיבוד הוראות החוק וביישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות וכן בהקפדה על התנהלות אתית ועל פעילות למניעת מקרי שחיתות.



ממשל תאגידי





### שמירה על זכויות אדם ואתיקה

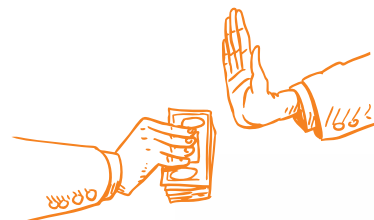
נושא זכויות האדם מהווה אבן יסוד מהותית, ואחד מהערכים המרכזיים בפעילות הקבוצה. הקבוצה מקפידה לשמור על זכויות אדם בכל אזורי פעילותה, ולהימנע מפעולות או ממהלכים עסקיים שעשויים לפגוע בזכויות אלו. לשם כך, מועברות הדרכות לעובדים במספר נושאים, ביניהם: מניעת הטרדה מינית, שירות נגיש, אתיקה, פניות הציבור וכד'. במהלך 2016, הועברו בקבוצה 22,436 שעות הכשרה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם הרלוונטיים לפעילותה.

לבנק קוד אתי המבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו וכולל ערכי יסוד לפעילותו ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד מגדיר את כללי ההתנהלות הראויים לכלל הפועלים בשמו, והוא מבוסס על ניתוח אירועים שעלו מהשטח, מהווה כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה ומוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות. בשנת 2016 התקיים בבנק יום אתיקה במסגרתו כל עובדי הבנק עברו הדרכה חווייתית בפתרון דילמה אתית. בנוסף, התקיימו במהלך השנה פעולות נוספות כמו דיונים יזומים בדילמות אתיות, מפגשי מנהלים בנושא אתיקה, ועוד.

### מחויבות לציות לרגולציה

הקבוצה מקפידה הקפדה יתרה על קיום הדין ויישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליה. פעילות הקבוצה בנושא זה מתקיימת במספר מישורים וביניהם הטמעת סדורה של נהלים ותהליכי עבודה, קיום הדרכות בנושאי הרגולציה השונים, ביצוע בקורות על קיום ההוראות בתחומים השונים, זיהוי המוקדים בהם קיימים סיכונים ציות, טיפול בחריגות שאותרו במסגרת הבקרה, ניהול תחרות הוגנת ביחס למתחרים והקפדה על הוגנות בפעילות מול כל הגורמים.

### המחויבות שלנו למניעת שחיתות



הקבוצה פועלת באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות, הן מצד עובדיה, הן מצד לקוחותיה והן מצד גורמים חיצוניים. במסגרת זו, הגדירה הקבוצה מדיניות סדורה לטיפול בהיבטי סיכון תפעולי

ובקרה פנימית, יצרה תהליכי בקרה וניטור מתמשכים המאפשרים איתור מקדים, מניעה, הרתעה וטיפול באירועים אלו במידת האפשר וכן פועלת באמצעים שונים להדרכת עובדיה ומנהליה בנושא זה.

בעת שמתגלה חשד לפגיעה בטוהר המידות כתוצאה מניטור או ממידע שהתקבל, הקבוצה בוחנת את המקרה ומבצעת הליכי תחקור והפקת לקחים למניעת הישנותו. בשנת 2016 הועברו לעובדים בקבוצה 17,522 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדים. במהלך השנה אף בוצעו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות בכלל יחידות הקבוצה.



### בתחום הסביבה

- צמצום בצריכת הנייר כחלק מפרויקט "סניף ללא נייר".
- מעבר הדרגתי למזגנים בדרג A שהינם חסכוניים באנרגיה בכל מבני הבנק, עד לשנת 2021.

### בתחום הממשל התאגידי

- העמקת ההכשרה בתחום הרגולציה ועדכון התכנים הרגולטוריים בקורסים הקיימים.
- קיום קבוצות מיקוד לבחינת אפקטיביות ההטמעה והצורך בעדכון ערכי הקוד האתי וקיום "יום אתיקה שנתית" בו יושם דגש מיוחד על ההתנהלות האתית ברשתות החברתיות לסוגיהן.



### בתחום הקהילה

- גידול של כ-10% בהרצאות פיננסיות במסגרת "נפגשים במזרחי טפחות".
- עלייה של 20% במספר התלמידים מהמגזר הערבי המשתתפים בהעשרה בעברית במסגרת פרויקט "עברית דבורה".
- המשך תמיכה במיזמים חברתיים במסגרת פרויקט "עסק עם ערך" תוך מתן דגש למיזמים מהמגזר הערבי.
- המשך שמירה על רוב מוחלט של רכש מקומי בקבוצה וביקור מדגמי אצל 5 ספקים מרכזיים.

### בתחום העובדים

- גיוון בהעסקה - הרחבת הגיוס למגזרי אוכלוסייה שונים והמשך הפעילויות לקליטה וגיוס עובדים בעלי מוגבלויות.
- הטמעת מערכת למידה חדשה המאפשרת לעובד להתעדכן לגבי תוכנית ההדרכה המתוכננת לו ולצפות בפירוט ההכשרות שביצע.
- הרחבת ערוצי התקשורת הפנים ארגונית באמצעות פרויקט 'שולחנות עגולים' - הזמנת עובדים להשתתף בדיונים בנושאים אסטרטגיים.

## יעדים מרכזיים לשנת 2017

### בתחום הלקוחות

- הרחבת פעילות במגזר הערבי והחרדי באמצעות פתיחת סניפים חדשים ייעודיים לאוכלוסיות אלו.
- סיום הנגשת כלל הסניפים ואתרי האינטרנט של הקבוצה עד לסוף שנת 2017 והמשך הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה באמצעות הדרכות ייעודיות.
- המשך שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה של לקוחות הקבוצה.

