



דוח אחריות תאגידיית - תקציר 2017

אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

זהו תקציר לדוח האחריות התאגידית החמישי של קבוצת מזרחי טפחות, הסוקר את פעילות כלל הקבוצה, חברות הבת בישראל ושלוחות הקבוצה בעולם, בתחומי האחריות התאגידית בשנת 2017. הדוח משקף את מחויבות הקבוצה לפעול בתחומי האחריות התאגידית, ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין אחת לשנה.

גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי – Global Reporting Initiative (GRI), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם והחדש ביותר GRI:SRS In accordance Comprehensive SRS. תקן G4, לפיו הקבוצה דיווחה בשנה שעברה, ואף הוא שם דגש על מהותיות ודיאלוג עם מחזיקי העניין של הארגון המדווח.

הדוח נכתב בהתאם למודל מחזיקי העניין, והוא כולל את מטריצת המהותיות שהגדירה את הנושאים המהותיים עבור הקבוצה ועבור מחזיקי העניין החיצוניים שלה. תהליך זה בוצע בשני ערוצים מקבילים, אשר שילובם איפשר את יצירת מטריצת 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 מנוהל 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 כקבוצה במהלך 2017 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.

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

כתיבת הדוח לוותה על ידי Good Vision יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת Grant Thornton פאהן קנה, מחזיקת עניין ב-GRI. 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!



משקיעים בלקוחות

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.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

הוגנות!
מזרחי-טפחות
נתפס כבנק ההוגן
במערכת הבנקאית

LIVE סניפי 6
המאפשרים בנקאי אישי זמין בשעות עבודה
רחבות ובשילוב עם שירותים דיגיטליים
מתקדמים



מעל מיליארד ₪
סך האשראי למטרות
חברתיות וסביבתיות

181
מיליארד ₪

סך יתרת האשראי לציבור
עלייה של 5.7% בהשוואה
ל-2016



25,000-כ
לקוחות ולקוחות
פוטנציאליים השתתפו
בסקרי לקוחות במהלך
2017



3
סניפים חדשים
נפתחו

187
נקודות שירות

פריסה ארצית מקריית-שמונה ועד
אילת נגישות לבנקאי אישי ולשירותי
הבנק במגוון ערוצים

משקיעים בלקוחות מבט על



העמקת הפעילות
במגזר החרדי, בחברה
הערבית ובגיל השלישי

1,710 שעות הדרכה
בנושא שירות נגיש
בהן לקחו חלק 1,632 עובדים
ו-215 מנהלים



1,300-כ
לקוחות
לקחו חלק בכנסים
ללקוחות עסקיים
בנושאים שונים



250
כספונים

212
עמדות שירות
גיזול מתמשך בכמות
העמדות לשירות עצמי
הנמצאות בפריסה
ארצית



ציון 8.8
מתוך 10
שביעות רצון הלקוחות
הגבוהה מהבנקאים נשמרה
והיא הגבוהה מבין חמשת
הבנקים הגדולים

פריסה בנקאית רחבה

מתן שירות איכותי ומקצועי בכל תחומי הפעילות הבנקאית ובסמוך למוקד הפעילות של הלקוחות – אזור מגוריהם או עסקיהם – הינו מרכיב מרכזי בפעילות הסניפים הפרוסים ברחבי הארץ. לשם הרחבת השירותים והזמינות ללקוחות, הקבוצה פותחת בכל שנה נקודות שירות חדשות, ובשנת 2017 נפתחו 3 סניפים חדשים. לקבוצה פריסת סניפים ארצית רחבה ונכון לסוף 2017 ישנם **187 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות בחו"ל**, הכוללים גם את 46 סניפי בנק יהב. כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים, ובבנק יהב כל הסניפים מציעים שירותי תחליפי תור וחלק מציעים שירותי קופה מלאים. במרביתם ניתן לקבל גם שירות ייעוץ השקעות פיננסיות מותאם לצרכי הלקוח על ידי יועץ פיננסי מוסמך. לקבוצה 212 עמדות שירות עצמי ו-250 כספונים המאפשרים ללקוחות ביצוע מגוון פעולות וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה, גם בשעות בהן הסניף אינו פעיל. כמו כן, בנוסף לסניפים בפריסה הגיאוגרפית, הבנק מפעיל **6 סניפי Live**, המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעות טכנולוגיה מתקדמת, ללא קבלת קהל, ובשעות פעילות רחבות - 7:00-20:00.

איכות השירות ושביעות רצון הלקוחות

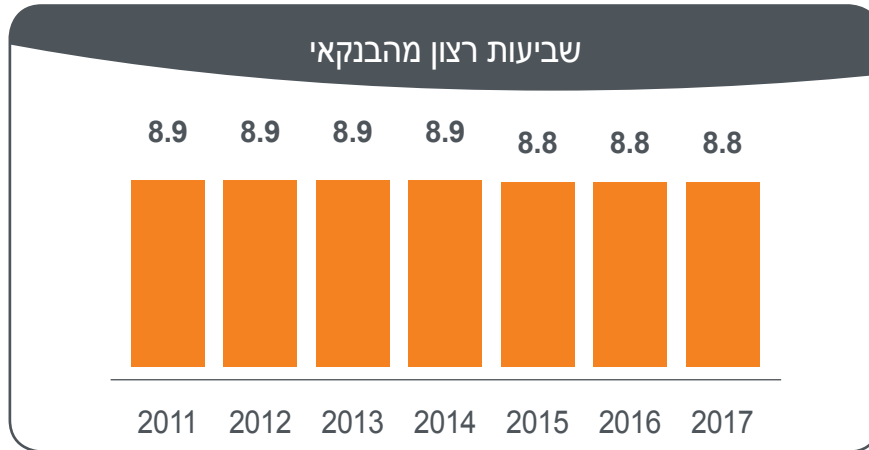
הבנק פועל להעניק שירות אישי איכותי ומיטבי לכל לקוחותיו. לשם כך, מחויב הבנק להתנהל באופן הוגן מול הלקוחות, ליצור עבורם ערוצים מגוונים לקבלת שירות וכן לפתח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכי הלקוח, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.

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.

על מנת להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור עליה ברמה גבוהה, הבנק נעזר בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד, הבנק מתאים את ההתנהלות כלפי הלקוחות.

מסקר שביעות רצון לקוחות, שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2017, עולה ששביעות הרצון מהבנקאים שלנו ממשיכה להיות גבוהה מאד ויציבה לאורך זמן.

שביעות רצון מהבנקאי



מתאימים את עצמנו ללקוחות

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

- **מוצרים מותאמים למציאות הכלכלית** - במציאות הכלכלית הנוכחית בה הריבית המשיכה להיות נמוכה ובה הלקוח הפרטי הממוצע מעוניין להשקיע את כספו באופן שיבטיח לו נזילות כספית בתדירות גבוהה, הבנק פיתח מוצרי פיקדונות הנותנים מענה לצורך זה.

- **מוצרים בתחום המשכנתאות** - רכישת דירה הינה צעד משמעותי בחיי הלקוח. במטרה להקל על הלקוח בתכנון העתידי ובהתמודדות עם תחושות של בלבול וחשש מההתחייבות ארוכת טווח, הבנק השיק מספר מוצרים ושירותים כגון: "משכנתא כפי יכולתך", "משכנתא בחופשה" ועוד.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

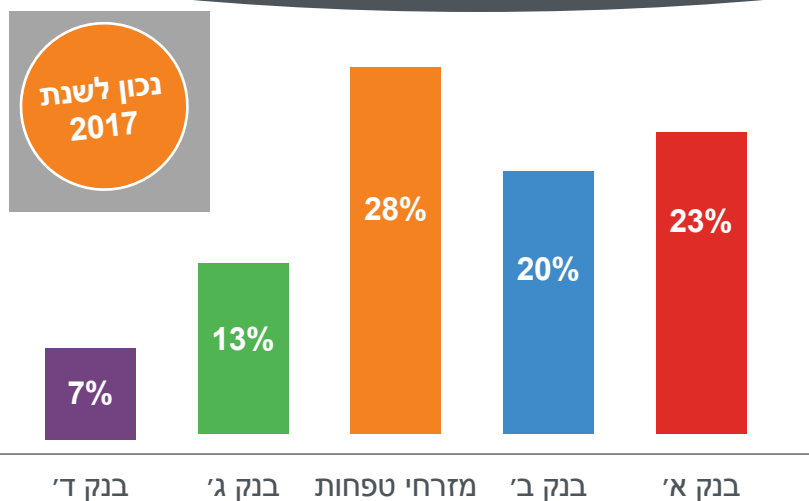
מחויבים להתנהלות אחראית

הוגנות ושקיפות

הוגנות ושקיפות מהווים ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק וכן במסגרת תפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה משותפת וליצירת ערך משותף.

בסקר שנערך בקרב כלל הציבור, עולה כי מזרחי-טפחות נתפס כבנק ההוגן במערכת הבנקאית. ממצאים אלה משקפים את מידת אמון הציבור כלפי בנק מזרחי-טפחות¹.

על איזה בנק הכי מתאים לומר שהוא הוגן כלפי לקוחותיו?



* התשובות אינן מסתכמות ל-100% בשל האפשרות לענות "בנק אחר"

1. סקר אינטרנטי ייעודי בקרב 1,000 משיבים בני 18-65, הנערך אחת לרבעון

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות - הבנק הגדיר את החברה הערבית, המגזר החרדי והגיל השלישי כקבוצות אוכלוסייה אסטרטגיות בהן הוא מעוניין לצמוח לאורך זמן ועמן הוא מעוניין להעמיק את הקשרים, ובשנת 2017 המשיך להרחיב את פעילותו בקבוצות אלו. זאת, מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלו מאפיינים חברתיים ותרבותיים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מתן מענה מותאם, על מנת להביא לשילובן האמיתי בחברה הישראלית.

מוצרים ושירותים המותאמים למגזר העסקי - הבנקאים העסקיים זמינים ללקוחות בכל ערוצי התקשורת, שמנהלים תחת מטריית הבנקאות ההיברידית הייחודית. הבנק זכה ב-2016 בפעם השנייה במרכז להענקת הלוואות בערבות המדינה ובמסגרת זו מעניק אשראי אטרקטיבי המאפשר לעסקים להתקדם ולהתפתח תוך לוויה על ידי בנקאים מקצועיים. בנוסף, הבנק מציע פיקדונות ייחודיים היכולים להתאים לעסקים וכן מוצר ייחודי בשם 'משכנתא לעסקים' וכן פתרונות מתקדמים בתחום סחר חוץ.

מלבד הקשר השוטף והמפגשים של עובדים ומנהלים בחטיבה העסקית עם לקוחות, מתקיימים במרחבים ובסניפים השונים מפגשים וכנסים ללקוחות עסקיים, אליהם מוזמנים לקוחות הבנק ולקוחות פוטנציאליים. במהלך שנת 2017 כ-1300 לקוחות לקחו חלק בכנסים ללקוחות עסקיים בנושאים שונים.

הנגשת שירותי הבנקאות לאנשים עם מוגבלות

מתוך הכרה בחשיבות הנושא, הקבוצה שמה דגש על הנגשה של השירותים לכל לקוחותיה. בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב מקיימים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, ובהתאם לכך מקפידים על הנגשת מבנים, תשתית וסביבה וכן על הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, באופן שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות. נכון לסוף שנת 2017, כ-95% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ו-100% מסניפי בנק יהב, וכ-80% מהכספונים של בנק מזרחי-טפחות וכ-94% מהכספונים של בנק יהב - נגישים לאנשים עם מוגבלויות.

לא לוקחים סיכון - מעגלי הגנה לשמירה על המידע

הקבוצה פועלת בצורה נרחבת להגנה על המידע. הפעילות לאבטחת מידע ושמירה על פרטיות מידע הלקוח מתמקדת, בין היתר, בניהול והערכת הסיכונים למערכות ותהליכים, פיתוח יכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם אינמי סייבר, מידור הגישה למידע לקוחות והקפדה על עמידה בנהלים בכלל הקשור לסודיות בנקאית, הגברת המודעות על ידי הסברה והדרכה, הגדרת תהליכי הזדהות לקוח קפדניים בעת גישה למערכות הבנק.

ספקים שנחשפים למידע אודות לקוחותינו, מחויבים לקיים דרישות אבטחת מידע שנועדו לספק רמת אבטחה טובה על מידע זה. בנוסף, הבנק מבצע בדיקות וסקרי אבטחת מידע קפדניים בחצרות הספקים על מנת לוודא את קיום רמת האבטחה הנדרשת.



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. כך, בתחום המשכנתאות, מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגביה בשנת 2017 (כ-20 אלף מקרי פיגור חדשים) רק כ-1.5% הועברו לטיפול משפטי. כל שאר המקרים שטופלו במרכז הגביה סגרו את חובם וחזרו למסלול תשלומים תקין או ממשיכים להיות מטופלים על ידי מרכז הגביה, כשרובם עם הסדרים פעילים ורמת עמידה גבוהה בהסדר.



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.

קידום אשראי לפיתוח מקורות אנרגיה - בשנת 2017 הבנק אישר אשראי בהיקף של 448 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 מטרות חברתיות או עסקים בפריפריה, וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים. בשנת 2017 העמיד הבנק למטרה זו כ-650 מיליון ₪.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית



משקיעים בקהילה

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה בה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית, וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים.

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 וחץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.

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

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



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

כזנים

תנועות הנוער למען הקהילה

64 מתוך 300 פרויקטים
נבחרו לקבל תמיכה בנקאית
במסגרת פרויקט "זזים"

99%

ספקים מקומיים
חוב מוחלט מספקי
בנק מזרחי-טפחות
הם מקומיים



14.7 מיליון ₪

סך היקף ההשקעה בפעילות
הקהילתית-חברתית של הקבוצה
בשנת 2017.
גידול של כ-3% ביחס ל-2016

2,400 חניכים

לוקחים חלק בתכנית חינוכית "נוער לתת"
ליזמות חברתית, המופעלת בחסות הבנק



כ-60,000

תלמידים השתתפו בהדרכות "אור ירוק"
לבטיחות בדרכים המופעלות בחסות הבנק
ב-200 בתי ספר ברחבי הארץ

אור ירוק

העמותה למאבק בתאונות הדרכים בישראל

משקיעים בקהילה מבט על

28,834

שעות התנדבות בקהילה

השקיעו עובדי הקבוצה במסגרת
171 ארגונים, פרויקטים ומיזמים
קהילתיים וחברתיים

מעל 500

משתתפים ב-14 סדנאות משכנתא לקהל הרחב

מתן כלים לבחירת המסלול
המתאים ביותר

83

סטודנטים קיבלו מלגות



125 מסניפי הבנק יחידות המטה

מאמצים גופים חברתיים
ומוסדות שונים ביישוביהם



190,000 ₪

סך הרכישות מעמותות
חברתיות בשנת 2017 על ידי
הבנק ועובדיו



ממשיכים להיפגש במזרחי-טפחות

157 פעילויות "נפגשים" ב-25 סניפים
מתוכם - 30 בנושאים פיננסיים

10,000

לומדים עברית

במסגרת פרויקט
"עברית בסלאם"

400

עובדים ובני משפחותיהם השתתפו
במרתון ירושלים בשיתוף האגודה
למלחמה בסרטן



יחידות מאמצות

125 מסניפי הבנק ויחידות המטה מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען ילדים ובני נוער בסיכון. קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, פעילות ייחודית לפני חגים באמצעות ערכות יצירה הנשלחות על ידי "מזרחי-טפחות בקהילה" ופעילות מרוכזת לרווחת הילדים באזורים שונים בארץ.

מעורבות בפרויקטים לקידום ולהעצמה של ילדים ובני נוער



כחלק ממדיניות הקבוצה להשקיע בקידום ילדים ובני נוער, הבנק מקדם נושאים חברתיים ומעודד מעורבות בני נוער בקהילה, כמפורט:

- **"זזים"** – תמיכה ב-64 פרויקטים בקהילה שהוצעו והופעלו על ידי חניכי תנועות הנוער.
- **"נוער לתת"** – תמיכה בארגון נוער "לתת" בו לוקחים חלק 2,400 בני נוער, ב-32 יישובים ברחבי הארץ, היוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים לרווחת הקהילה בה הם חיים.
- **זהירות בדרכים** – הענקת חסות לתכנית **"אור ירוק לילדים"**, במהלך שנת 2017 התקיימו הדרכות בכ-200 בתי ספר ברחבי הארץ, בהן השתתפו כ-60 אלף תלמידים בנושא הזהירות בדרכים.
- **"מובילים שכונה"** – תמיכה בתכנית להעצמת התלמידים והעמקת תחושת הזיקה, השייכות וגאווה היחידה בינם לבין השכונה בה הם מתגוררים.
- **עידוד יצירה ותרבות** – **"פרחי שנקר"** – טיפוח כ-80 בני נוער בעלי כשרון אומנותי והכשרתם במשך שנת לימודים על ידי סטודנטים ממכללת שנקר.

● **קיץ צעיר** – עידוד התנדבות ילדי העובדים במהלך חופשת הקיץ באמצעות מתן תשורה לבני הנוער המתנדבים.

מעורבות חברתית בקהילות שכנות

יחידות המטה של הבנק פועלות בשני מרכזים עיקריים של הבנק, הממוקמים בעיר לוד ובעיר רמת גן. יחידות אלו מעורבות גם במימון ובעשייה חברתית במסגרת פעילות בקהילות השכנות בערים אלו.

המעורבות החברתית של הבנק בלוד באה לידי ביטוי בין השאר בהענקת חסות לפסטיבל סרטים חברתיים "הולילוד" ולתחרות סרטי נעורים שנכתבו והופקו על ידי תלמידי בתי הספר התיכוניים בלוד, תרומה להקמת מרכז לגיל הרך המשרת את ילדי האוכלוסיות הערבית והיהודית המתגוררות בקרבת מתנ"ס שיקגו בעיר, הענקת חסות למועדון החברתי "מלודיקה", במסגרתו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר, וקיום אירוע בר/בת מצווה לבני/בנות הנוער בלוד.

בנוסף עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומצטרפים למסגרות התנדבותיות במועדוניות בתי ספר, בהכשרה פיננסית לצעירים במסגרת פרויקט "דרך הכסף" וכן באירועים עירוניים שונים כדוגמת "עדלודידע" ומרוץ לוד.

המעורבות החברתית של הבנק ברמת גן באה לידי ביטוי בין השאר באימוץ וליווי כל מועדוניות הרווחה של רמת גן על ידי יחידות הבנק הממוקמות בבניין הראשי של הבנק בעיר. מעבר למעורבות השוטפת במהלך השנה, בחנוכה התקיימה פעילות מרכזית לכל ילדי המועדוניות בתאטרון רמת גן - כ-300 ילדים נהנו מהצגה "בגדי המלך החדשים" בתאטרון רמת גן.

משקיעים בלקוחות



משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית



תמיכה בעמותות שפעילותן מתמקדת בבריאות וברוחתם של ילדים ובני נוער -

● **מסע האופניים "טור דה תרום"** – מתן חסות למסע המתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן ומטרתו גיוס כספים למען ילדי איל"ן. בשנת 2017 השתתפו במסע 140 עובדים.

● **חנוכיית המתנות** – במסגרת פרויקט ייחודי זה, בחג חנוכה התשע"ז (2017) כ-1,500 ילדי פנימיות ומועדוניות רווחה נהנו ממתנות חנוכה שנרכשו ע"י כ-1,300 עובדי הבנק.

● **"משאלת לב"** – גם בשנת 2017 הבנק היה שותף לתכנון ולהגשמה של משאלות לילדים חולים. תכנון המשאלות נעשה באמצעות סדנה בה השתתפו כ-50 מעובדי הבנק, אשר היו שותפים גם במימושה.

● **"עזר מציון"** – עמותה הפועלת לרווחת חולי סרטן, בהם גם ילדים. בשנת 2017 הבנק העניק חסות לתערוכת "מקום" של נשים חולות סרטן שהשתתפו בסדנת אמנות במסגרת הטיפול שעברו.

● **קייטנות לילדים חולים** – הבנק תומך בעמותות המקיימות קייטנות המיועדות לילדים חולים וילדים עם צרכים מיוחדים. בשנת 2017 התקיים, בפעם השביעית, יום כיף באילת ל-150 ילדים בשיתוף עם עובדי סניף אילת עם עמותת "זיכרון מנחם". בנוסף, בשנה זו, התקיימו בשיתוף העמותות "שלווה" ו"רחשי לב", מחנות לילדים באילת בהשתתפות עובדי הסניף בעיר.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות

1. תמיכה בעמותות המעסיקות אנשים עם צרכים מיוחדים:

אתר "ערך מוסף" – הבנק יזם את אתר "ערך מוסף" – פלטפורמה מקוונת למוצרים ולשירותים המיוצרים על ידי כ-200 עמותות וארגונים סביבתיים והמעסיקים אנשים עם צרכים מיוחדים.

במהלך 2017 הציבור רכש 13,500 פריטים באמצעות האתר!

רכישת מתנות ופרטי שי מעמותות – הבנק רכש מתנות ופרטי שי שונים באמצעות העמותות השונות. סך הרכישות מעמותות חברתיות בשנת 2017 עמד על כ-190 אלף ש"ח (לעומת 160 אלף ש"ח בשנת 2016).

"יוצרים מהלב למען הקהילה" – תמיכה ביריד המתקיים משנת 2010 בחול המועד סוכות בשדרות ממילא בירושלים. ביריד משתתפות 30 עמותות המעסיקות אנשים עם צרכים מיוחדים, המציעות את מוצריהם לעשרות אלפי המבקרים במקום.

"סיפור חוזר" – מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק המופעל על ידי משתקמים מעמותת "שכולו טוב".

8 הוגנת תעסוקתית וצמיחה כלכלית



9 תעשייה, חדשנות וחשית



2. תמיכה וליזוי מקצועי של עסקים חברתיים:

פרויקט "עסק עם ערך" – תכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN. בשנת 2017 נבחרו 4 עמותות, שזכו לסיוע וליזוי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים וקיבלו מענק כספי להגדלה ולהרחבה של העסק בהתאם לתכנית העסקית.

"הכנורת" – בית לעידוד ולפיתוח של מיזמים חברתיים, הנותנים מענה לאתגרים בקרב אוכלוסיות מוחלשות. הבנק הצטרף כנותן חסות לפעילות "הכנורת" הן בתרומה כספית והן בליזוי ובהשתתפות של מנהלים בשלבים שונים של ליזוי המיזמים.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת



סדנאות משכנתא – סדנאות מעניקות מידע מקצועי וברור על עולם המשכנתאות וכלים לבחירת המסלול המתאים ביותר עבור המשתתפים. בשנת 2017 קיימו 14 סדנאות, בהן לקחו חלק כ-560 משתתפים.

יום עיון למנהלי עמותות – ביום עיון "חדשנות והאצת הליך גיוס כספים" שנערך בשנת 2017 השתתפו כ-70 מנהלי עמותות במטרה לסייע להם בהרחבת פעילותם העסקית.



קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים

כאחד מ-5 הבנקים הגדולים בישראל, המשפיע על הכלכלה והמשק, אנו מייחסים חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי, ועושים מאמצים לספק ללקוחותינו כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ובכלל זה כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. במסגרת זו מתקיימות מספר פעילויות:

"ערכת דרך הכסף" – תוכנית המכשירה בני נוער ברחבי הארץ בתחומים פיננסיים. בשנת 2017 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות למימון לימודים ובתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים.

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). במהלך 2017 השתתפו כ-80 מנהלים ובעלים של חברות עסקיות.

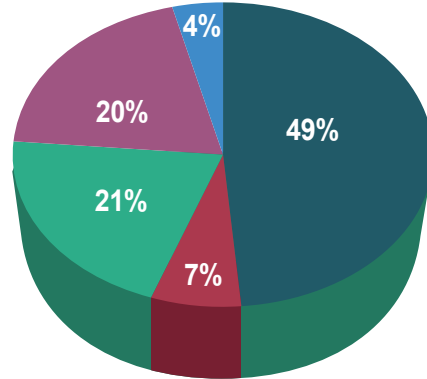
מפגשים פיננסיים בסניפים ברחבי הארץ - במסגרת תכנית "נפגשים במזרחי-טפחות", התקיימו במהלך שנת 2017, 30 מפגשים פיננסיים ללא עלות בסניפי הבנק ברחבי הארץ, בהם לקחו חלק כ-1,000 משתתפים. המפגשים כללו הרצאות בנושא חיסכון, ייעוץ פנסיוני, משכנתא והשקעות בשוק ההון.

"נפגשים במגרש הבינלאומי" - סדרת מפגשים למגזר העסקי ולחברות עם המומחים שלנו לסחר חוץ. תוכן המפגשים הותאם לעסקים ולחברות והשתתפות בהם פתוחה ללא עלות לקהל הרחב.



פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות (2017)

- העצמת ילדים ובני נוער
- תמיכה בעסקים חברתיים ובאוכלוסיות מוחלשות
- חינוך פיננסי
- חינוך וחברה
- אחר



8 הוגנת תסקופתית וצמיחה כלכלית

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

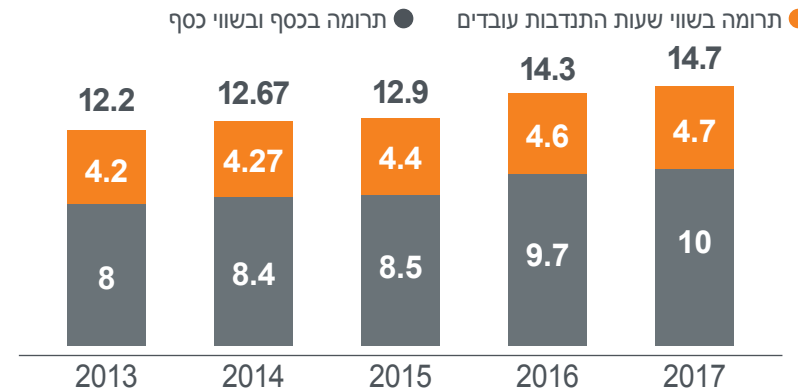
במסגרת פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" מוצע מגוון רחב של פעילויות המועברות בסניפים מרכזיים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם.

המפגשים עוסקים בנושאי העשרה והנאה רבים, מתקיימים בשעות הערב באווירה נינוחה ומוזמנים אליהם, ללא כל עלות מצדם, לקוחות כל הבנקים, תושבי השכונה והקהל הרחב. במהלך שנת 2017 התקיימו 157 מפגשים שונים, ב-25 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ, לרבות מפגשים המיועדים לגיל השלישי, לחברה הערבית ולמגזר החרדי, עם תכנים המותאמים לקהלי יעד אלו.

השקעה בקהילה

סך היקף ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית של הקבוצה בשנת 2017 עמד על 14.7 מיליון ₪.

היקף ההשקעה בקהילה בקבוצה (במיליוני ש"ח)



משקיעים בעובדים

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. ניהול המשאב האנושי בבנק מבוצע בשני מישורים:

הטיפול בפרט, משלב האיתור, דרך הטיפול השוטף, ועד שלב הפרישה.

פיתוח המשאב האנושי בבנק על היבטיו השונים. מחויבות הבנק לעובדיו 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, לצד שמירה על זכותם להתאגד. הבנק מעניק לעובדיו תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה.

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



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



63%

נשים מכלל המועסקים בקבוצה

49%

נשים מנהלות
מכלל המנהלים בקבוצה
עלייה של כ- 11% במספר
המנהלות בקבוצה

42%

נשים בהנהלה הבכירה
של בנק מזרחי-טפחות



40 גיל ממוצע

של עובדי הבנק

12.6 שנים

הוותק בבנק

**שולחנות
עגולים**
השתתפות עובדים
בדיונים פתוחים בנושאים
אסטרטגיים

בדיקות סקר רפואיות
מוצעות לכלל עובדי הבנק
מעל גיל 40

כ-150 ספורטאים
עובדי הבנק שותפים באופן פעיל
בנבחרות הבנק ולוקחים חלק
באימונים ובתחרויות

**כ-2,500 עובדים, גמלאים
ובני משפחותיהם**
השתתפו בפעילות
"מועדון הסרט הטוב"

1,033
הצעות ייעול לשיפור
השירות ללקוחות
התקבלו מעובדים
במהלך 2017



6,354

עובדים ועובדות

הועסקו בקבוצה בשנת 2017
עליה 3% בהשוואה
לשנת 2016



99%
מהעובדים
מועסקים
בישראל

**סדנאות
פרישה
לגמלאים**

משקיעים בעובדים מבט על

39
**שעות עבודה
בשבוע**
שעות עבודה מצומצמות
ביחס למוגדר בחוק

כ-600
עובדים ובני משפחותיהם
לקחו חלק במפגשים בנושא
תזונה בריאה, בריאות גוף ונפש
ואימון לחיים טובים יותר



כ-270,000 שעות הדרכה
לכלל עובדי הקבוצה בשנת 2017
42.5 שעות
בממוצע לעובד

74%
שיעור אקדמאים
בבנק

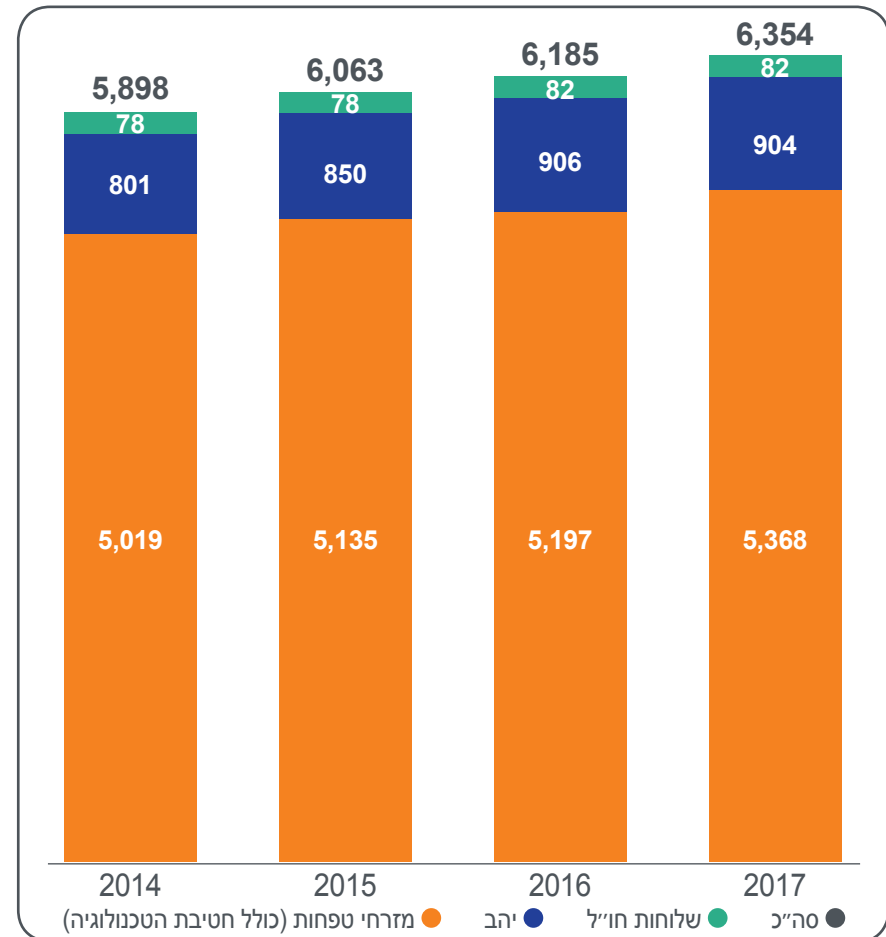


99%
קידום פנימי
שיעור המנהלים שקודמו
מקרב עובדי הבנק



ממשיכים להרחיב את המשפחה

בקבוצת מזרחי-טפחות ממשיכים לצמוח משנה לשנה ולכן גם מספר המועסקים בקבוצה גדל בהתאם. נכון לסוף שנת 2017 הועסקו בקבוצה 6,354 עובדים ועובדות, מנהלים ומנהלות:



קידום סביבת עבודה 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 את העובד במהלך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, יוצרת מעטפת רווחה לעובדים ובני משפחותיהם ומנהיגה תרבות ארגונית מוקירה. בשנת 2017 המשיכו להתקיים בבנק פעילויות רבות לרווחת העובדים ובני משפחותיהם וביניהם- טיול בשביל ישראל, מועדון הסרט הטוב ואירועים משפחתיים בקיץ ובחגי ישראל.

ככלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה, כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין, ובהתאם לכך אינו מעסיק עובדים חיצוניים באמצעות חברות שירותים או חברות כוח אדם.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

סביבת עבודה מגוונת וגיוס והעסקה שוויוניים

הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים מקבוצות אוכלוסייה שונות ומגזרים המאופיינים בתת ייצוג בשוק התעסוקה כצעד אסטרטגי, ולשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים. מועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצרכי הקבוצה, וכן אינה מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר. כמו כן, הבנק פועל בצורה שוויונית הן מבחינת מתן הטבות המוענקות לעובדים והן מבחינת קידום בסולם הדרגות בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, תוך התחשבות בשיקולים ענייניים ורלוונטיים בלבד.

שילוב של עובדים ממגזרים שונים מחייב סביבת עבודה המגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה, וכך הבנק מבצע התאמת מבחני המיון בתהליך הגיוס למועמדים מאוכלוסיות אלו, וכן החל מ-2018 מעניק ימי חופשה נוספים לעובדים לא יהודים במועדי חגם.

שכר שווה לעובד ולעובדת - שכרו של כל עובד בכל הדרגים והתפקידים בקבוצה נקבע ללא קשר להשתייכות מגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד.

קידום נשים - ניתן לראות כי בשנת 2017 הייתה עליה של 3.7% במספר הנשים בקבוצה באופן כללי ואף עלייה של 11% במספר הנשים המנהלות בקבוצה.



מהלכים לתגמול עובדים

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

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים ומסלולי פיתוח קריירה

תכנית ההדרכה בקבוצה כוללת מגוון קורסים, הדרכות והעשרות לעובדים ולמנהלים – הן בנושאים מקצועיים והן בנושאים כלליים להרחבת הידע ורכישת כישורים אישיים שונים, כשכלל עובד מותאם מסלול הכשרה ייעודי, הכולל קורסים המותאמים לפי תפקידו.

הקבוצה מעודדת קידום של עובדיה למשרות ניהול ומציעה מספר מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים, כגון: עתודה לניהול, תכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים. בשנת 2017 כ-99% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק.

בשנת 2017 הושקעו סך של 270,146 שעות הדרכה, וממוצע שעות ההדרכה לעובד היה - 42.5 שעות.

שמירה על אורח חיים בריא ואיזון בית עבודה

כחלק מעידוד אורח חיים בריא ושמירה על איזון בית-עבודה בקרב העובדים, מתקיימות מספר פעילויות וביניהן: הרצאות בנושא בריאות, ימי גיבוש שוברי שגרה, לעובדים מעל גיל 40 ממומנות בדיקות סקר רפואיות, ולרשות העובדים עומד חדר כושר בבניין המטה בלוד ועוד.

דואגים לעובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת. עובדים אלו מוזמנים לסדנת פרישה וזכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים, ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

צריכה וייצור
אחראיים 12



משקיעים בסביבה

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.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

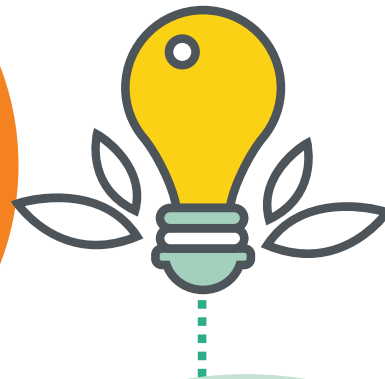
משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



ירידה של
1.2%
בצריכה היחסית של
חשמל לעובד



40 טון
ירידה בצריכת הנייר
לעומת אשתקד

7.4%
צריכת נייר ממוחזר
מתוך סך צריכת הנייר
הכוללת בקבוצה
(ב-2016 6.9%)



ירידה של
6%
בצריכת הבנזין

58%
מסך הנייר
הנרכש בקבוצה
נשלח למחזור



12,600 בקבוקים
ופחיות מוחזרו
כספי הפיקדון עבור
הבקבוקים נתרמו
למשפחות נזקקות



משקיעים בסביבה מבט על

צמצום עצימות המדרך הפחמני

הקבוצה צמצמה גם השנה את
המדרך הפחמני ביחס לעובד

בכ-8%
ביחס לשנה הקודמת

”אקומיוניטי”

שיתוף פעולה עם תאגיד
חברתי למחזור פסולת
אלקטרונית, המשלב ומעסיק
עובדים בעלי מוגבלויות

עלייה של
38%
בטיפול בפסולת
האלקטרונית



38,400

דקות של שיחות וידאו קונפרנס
המביאות לירידה במספר הנסיעות של
העובדים בין אתרי הבנק

עלייה של **42%**
בדקות שיחה ביחס ל-2016

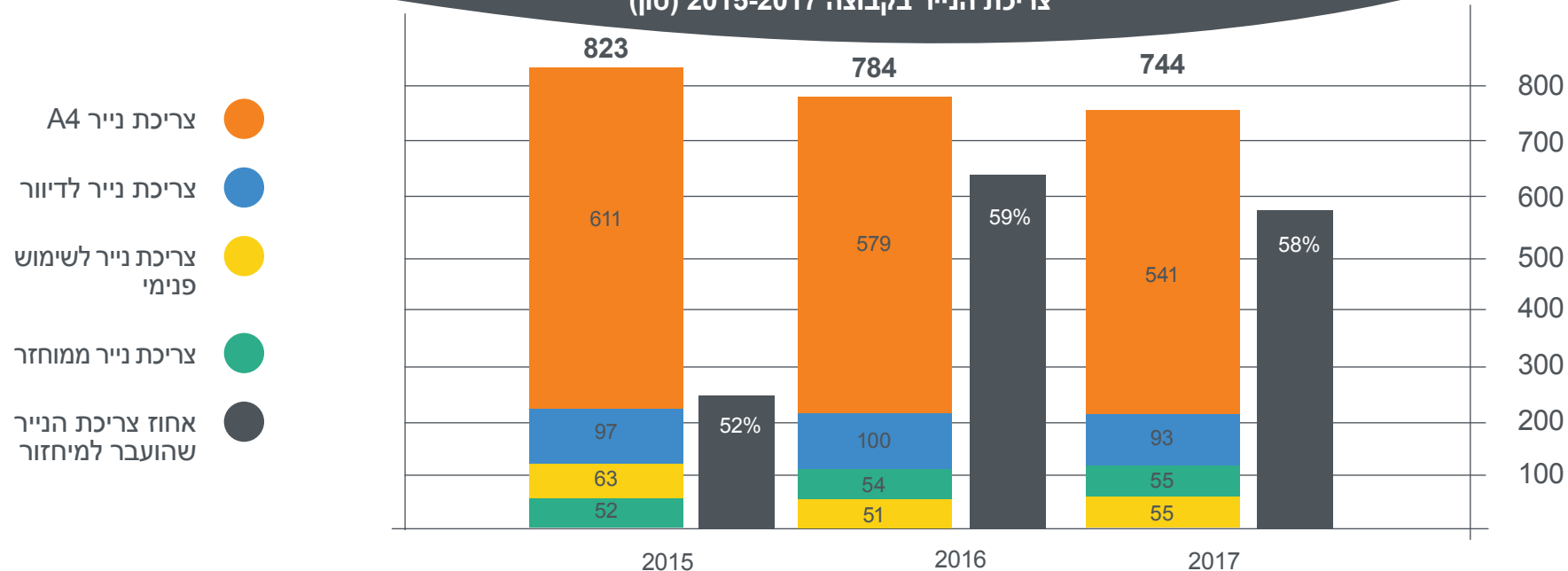
צמצום צריכת נייר

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר לצורך טפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיו"ב. יש לציין כי אחוז ניכר מהנייר מופק על פי הנחיות בנק ישראל עבור לקוחות, ונמסר להם ידנית.

בשנת 2017 צמצמה הקבוצה את משקל הנייר בו עשתה שימוש ב-40 טון, המהווים ירידה של 5% ביחס לשנת 2016. זאת, על אף הגידול במספר העובדים והסניפים בשנת 2017. אחת הסיבות לצמצום זה הינה פרויקט "סניף ללא נייר",

שימשך גם בשנים הבאות, כך שבשנת 2018 אף קיים צפי לירידה נוספת. לצד המאמצים לצמצום הצריכה, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר כגון נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים וכן רוכשת מייבשי ידיים חשמליים לצמצום צריכת נייר. רכש זה היווה בשנת 2017 כ-7.4% ביחס לסך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה, נתון המהווה עלייה של חצי אחוז ביחס לשנת 2016. כלל הנייר הממוחזר בו הבנק עושה שימוש מיוצר מ-100% סיבים ממוחזרים, והבנק מוודא שחומרי הגלם שבהם עושה שימוש הספק הינם ממקור מאושר ועומדים בתקנים בינלאומיים.

צריכת הנייר בקבוצה 2015-2017 (טון)



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

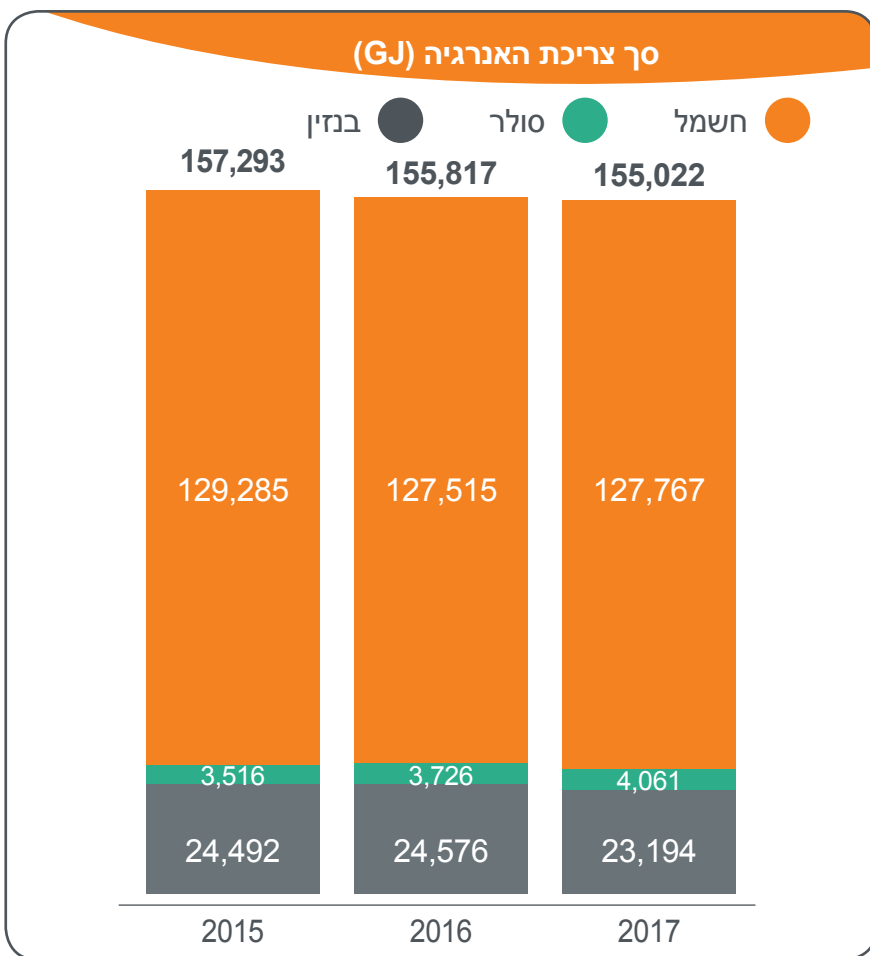
משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית



התייעלות אנרגטית

עקב הפעילות בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה מהווה את אחת מההשפעות הסביבתיות המשמעותיות של הקבוצה. לכן, הקבוצה מנהלת ומודדת תחום זה ונוקטת במהלכי התייעלות אנרגטית. הנושא מנוהל על-ידי ועדה להתייעלות אנרגטית, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

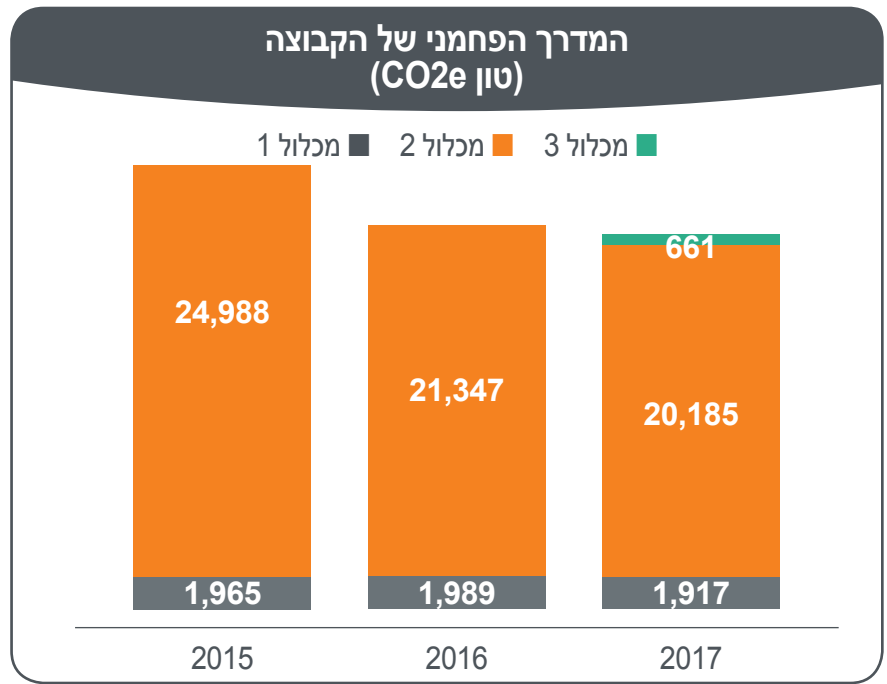
משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

מדרך פחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את תופעת שינוי האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בניין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה. בשנת 2017 אנו מחשבים לראשונה פליטות כתוצאה מטיסות עסקיות, צריכת נייר ופסולת נייר, המועבר למחזור, ופסולת אלקטרונית, המועברת לגריטה (מכלול 3).

ניתן להבחין שהיקף פליטות גזי החממה של הקבוצה במכלולים 1 ו-2 הצטמצם בשנת 2017 לעומת 2016 הן באופן מוחלט – ירידה של כ-5% והן באופן יחסי לעובד (עצימות מדרך פחמני) – ירידה של כ-8%.



בשנים 2015 ו-2016 מכלול 3 לא נמדד, לכן בגרף לא מופיעים נתונים אודות הפליטות של גזי חממה במכלול 3 בשנים אלו. יודגש, כי אין להסיק מכך שבשנים אלו לא היו פליטות במסגרת מכלול 3.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

בשנת 2017 בוצעו מספר מהלכים על מנת להתייעל אנרגטית בצריכת החשמל, המרכזיים שבהם: שימוש בתאורת LED לתאורה חסכונית, הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני המטה השולטת בכיבוי תאורה יזום בשעות שאינן שעות הפעילות וצמצום התאורה בחניונים, חיסכון בצריכת חשמל על ידי התאמת הטמפרטורה המסופקת במערכת מיזוג האוויר לטמפרטורת האוויר הרצויה ועוד.





מחויבים 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.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

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.



מדיניות ניהול סיכונים אחרת

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. לפיכך, 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.



ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים

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



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקבוצה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

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 2017 הועברו 21,487 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות ל-4,639 עובדים ול-1,009 מנהלים. בנוסף, חברי הדירקטוריון עוברים הדרכות מעת לעת גם בנושא מניעת שחיתות, מעילות והונאות.

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 במקום העבודה, שוויון הזדמנויות בעבודה ושירות נגיש, אתיקה ופניות ציבור. בנוסף – הופצה לומדת ריענון בנושא שרות נגיש לכלל עובדי הבנק. במהלך 2017, הועברו בקבוצת מזרחי-טפחות 17,077 שעות הכשרה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם הרלוונטיים לפעילות הבנק.

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. במהלך שנת 2017 המשיכו יחידות הבנק בהטמעת הקוד האתי, באמצעות קיום פעולות כגון דיונים יזומים בדילמות אתיות, מפגשי מנהלים בנושא אתיקה, ביצוע לומדה בנושא אתיקה ועוד.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

יעדים מרכזיים לשנת 2018

לקוחות

- המשך הרחבת הפעילות בחברה הערבית ובמגזר החרדי באמצעות פתיחת סניפים חדשים וייעודיים והרחבת שירותים קיימים
- שימור שביעות הרצון הגבוהה של לקוחות הקבוצה
- המשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, תוך שמירה על הוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו
- הרחבת פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" למגזרים ייעודיים- לחברה הערבית, למגזר החרדי, לגיל השלישי ("נפגשים סיקסטיז") ולעסקים

קהילה

- גידול של כ-5% בפעילויות "נפגשים במזרחי טפחות"
- פיתוח ערכת הדרכה בנושא חינוך פיננסי לתלמידים בכיתות ד'-ו'
- הרחבת מספר המשתתפים בפרויקט "קז' צעיר" ב-10%
- ביקור מדגמי אצל 5 ספקים מרכזיים

עובדים

- הוקרת פורשים - ליווי והוקרה של עובדי הבנק בהגיעם לגיל פרישה באמצעות סדנת פרישה
- המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלויות
- חיזוק התקשורת הפנים ארגונית באמצעות כנסים וימי העשרה חוצי ארגון
- העמקה והרחבה של השקיפות והמידע הנגיש לעובד בתחומי ההדרכה באמצעות המערכת החדשה לניהול הלמידה (LMS)

סביבה



● 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

● המשך צמצום בצריכת הנייר בעקבות המשך פרויקט "סניף ללא נייר"
● בחינה וגיבוש תכנית עבודה רב-שנתית להחלפת התאורה בסניפים לתאורה חסכונית מסוג LED, ולהחלפת מזגנים שנמצאו לא יעילים מבחינת צריכת אנרגיה

מחויבים להתנהלות אחראית

- המשך שיפור תרבות הציות, ניתוח ויישום הוראות ציות חדשות והגברת אפקטיביות הבקרה
- המשך בחינת היבט הסיכון הסביבתי בעת מתן אשראי משמעותי ללקוחות שהינם בעלי היבטים סביבתיים מהותיים, בדגש על תחום הקרקע כחלק משגרת העבודה השוטפת
- המשך הטמעת תפיסת ההגיונות העסקית של הבנק באמצעות תכנית ההדרכה השנתית, תוך התמקדות בשלוחות חו"ל
- המשך הטמעת ערכי הקוד האתי של הבנק בהתאם לתוכנית העבודה השנתית, תוך שימוש במגוון כלים, כגון: קיום מפגשי אתיקה, אפיון דילמות ערכיות וגיבוש תכנית אתיקה במסגרת חטיבתית, קיום יום אתיקה ובחינת הצורך בעדכון ערכי הקוד האתי

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית