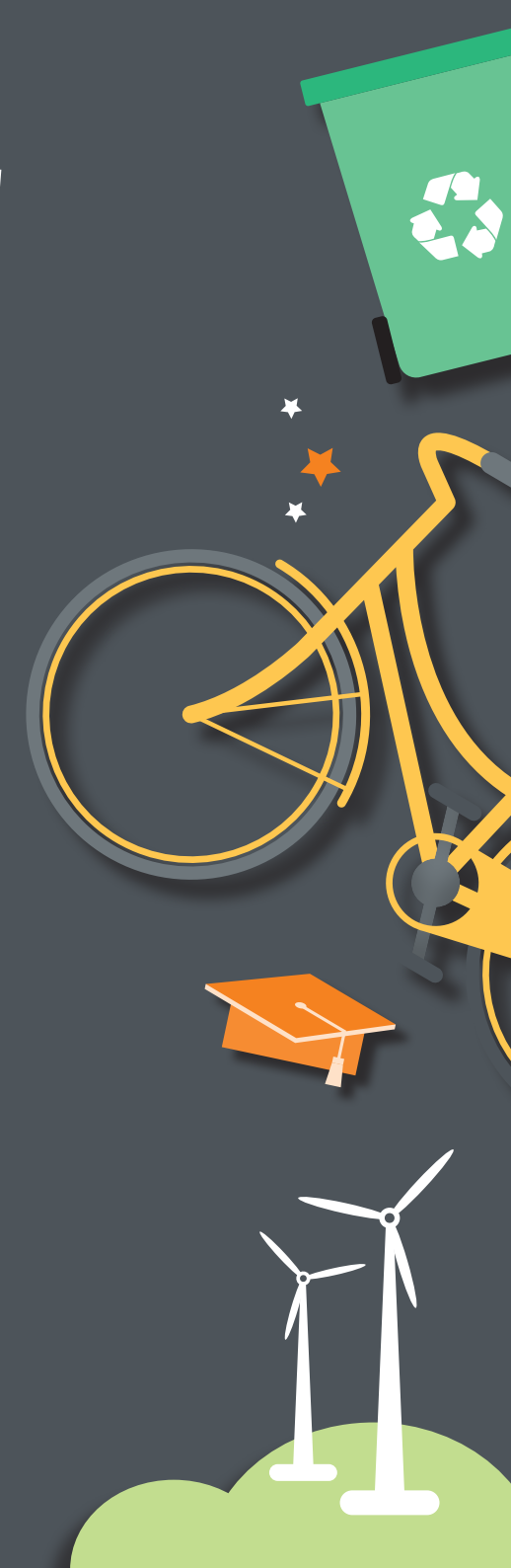




מזרחי טפחות

# דוח אחריות תאגידיית 2018 – תקציר



## אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

לפניכם תקציר לדוח האחריות התאגידית השישי של קבוצת מזרחי-טפחות, הסוקר את פעילות כלל הקבוצה, חברות הבת בישראל ושלוחות הקבוצה בעולם, בתחומי האחריות התאגידית בשנת 2018. הדוח משקף את מחויבות הקבוצה לפעול בתחומי האחריות התאגידית, ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין אחת לשנה.

דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי – GRI (Global Reporting Initiative), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם והחדש ביותר GRI: SRS In accordance Comprehensive. התקן 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 אפשר את יצירת מטריצת המהותיות והמיקוד ב-18 הנושאים המהותיים.

קבוצת מזרחי-טפחות גאה להיות שותפה לעשייה ערכית, ומתחייבת להמשיך ולפעול ברוח זו למען ציבור הלקוחות והמשקיעים, למען עובדי הקבוצה ולמען הקהילה והסביבה. אנו נמשיך לשמור על עקרונות יוזמת UN Global Compact, ובהם שמירה על זכויות אדם, סטנדרטים של העסקה, איכות הסביבה ומאבק בשחיתות, וכן נמשיך לקדם את מימוש יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) בפעולותינו השונות. מחויבותנו להטמעת אחריות תאגידית בכל אחת מהיחידות בקבוצה, נשענת על הבנת הסוגיות המועלות מצד מחזיקי העניין, דיאלוג עם עובדי הקבוצה ועם 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, המוצג באתר הבנק, מפורטות הפעולות שנקטו בקבוצה במהלך 2018 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 וניהול סיכונים. 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 (Sustainable Development Goals) – SDGs. בנוסף, 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.

כתיבת הדוח לוותה על ידי יועצי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות ב-BDO Consulting, 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 לקבל תגובות לדוח ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

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





## קידום יעדי SDGs בפעילות העסקית והחברתית.

קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילות העסקית והחברתית. זוהי השנה השלישית בה הקבוצה מדווחת במסגרת דוח האחריות התאגידית שלה על המחויבות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם. בנוסף שילוב היעדים והקישור לדיווח על הפעילות החברתית והסביבתית של הבנק מחזק את המחויבות שלנו לקידום פיתוח בר-קיימא כחלק מהפעילות העסקית שלנו. לאורך הדוח ניתן לקרוא את ההתייחסות של הקבוצה ואת הפעילות שלה לקידום יעדים אלו. בנוסף, כחלק מההיערכות לדיווח על פעילות הקבוצה להשגת היעדים, הוצבו יעדים חברתיים וסביבתיים הפועלים לקידום מטרות ה-SDG's בהן הבנק מתמקד. יעדים אלו מודגשים בטבלה:



5 שיוויון מגדרי	4 חינוך איכותי	3 בריאות טובה	2 אפס רעב	1 מיגור העוני
1 השיוויון צמצום אי	9 תעשייה, חדשנות ותשתיות	הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית	7 אנרגיה נקייה ברת השגה	6 מים נקיים
15 חיים על פני האדמה	14 חיים מתחת למים	13 שינוי אקלים	12 צריכה וייצור אחראיים	11 ערים וקהילות מקיימות
			17 שותפות להשגת היעדים	16 שלום, צדק וחוק המוסדות

# 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

## מבט על

**1** מספר  
במשכנתאות  
לפי נתוני בנק ישראל

פתיחת  
**6** נקודות מכירה  
חדשות  
מתוך 3 ביישובים ערביים

**8.8** מתוך **10**  
רמת שביעות רצון הלקוחות  
מהבנקאים היא הגבוהה  
מבין חמשת הבנקים הגדולים  
(ע"פ סקר מכון ברנדמן)

**194**  
מיליארד ₪  
סך יתרת האשראי לציבור  
עלייה של **7%**  
בהשוואה ל-2017

קידום סטארט-אפים  
בישראל  
הפעלת 10 סניפים מתמחי היי-טק  
לפיתוח חברות אלה

**29,000** כ-  
לקוחות ולקוחות  
פוטנציאלים  
השתתפו בסקרי לקוחות במהלך 2018

**1.7** מעל  
מיליארד ₪  
סך האשראי  
למטרות חברתיות וסביבתיות





## פריסה בנקאית רחבה

מתן שירות איכותי ומקצועי בכל תחומי הפעילות הבנקאית ובסמוך למוקד הפעילות של הלקוחות – איזור מגוריהם או עסקיהם – הינו מרכיב מרכזי בפעילות הסניפים הפרוסים ברחבי הארץ. לשם הרחבת השירותים והזמינות ללקוחות, הקבוצה פותחת בכל שנה נקודות שירות חדשות, ובשנת 2018 נפתחו 6 נקודות מכירה חדשות.

לקבוצה פריסת סניפים ארצית רחבה ונכון לסוף שנת 2018, קיימות 193 נקודות שירות של הקבוצה, בפריסה ארצית, הכוללות מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים, במרבית סניפי הבנק ניתן לקבל גם שירות ייעוץ פיננסי ופנסיוני מותאם לצרכי הלקוח על ידי יועץ מוסמך. בבנק יהב כל הסניפים מציעים שירותי תחליפי תור וחלק מציעים שירותי קופה מלאים.

לקבוצה 234 עמדות שירות עצמי ו-203 כספונים המאפשרים ללקוחות ביצוע מגון פעולות וקבלת מידע באופן עצמאי.

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 וקידום שביעות רצון הלקוחות

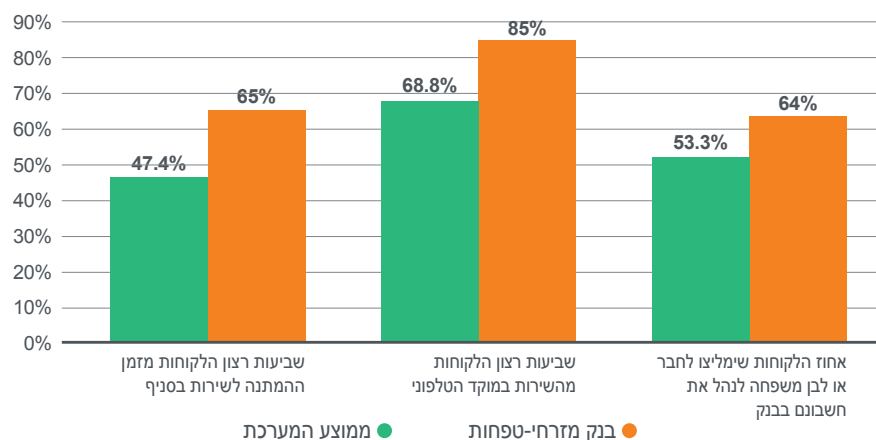


הבנק פועל להעניק שירות אישי ואיכותי ומיטבי לכל לקוחותיו. לשם כך, מחויב הבנק להתנהל באופן הוגן מול הלקוחות, ליצור עבורם ערוצים מגוונים לקבלת שירות וכן לפתח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכי הלקוח, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.

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, לרבות סקרי שביעות רצון, סקרים על חווית לקוח בתהליך ההתקשרות וכדומה. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד, הבנק מתאים את ההתנהלות כלפי הלקוחות. מסקר שביעות רצון לקוחות, שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2018, עולה כי שביעות הרצון מהבנקאים שלנו ממשיכה להיות גבוהה מאוד ויציבה לאורך שנים ועומדת על 8.8 (מתוך 10).

סקר שביעות רצון הלקוחות של הפיקוח על הבנקים – בשנת 2018 נערך לראשונה סקר שביעות רצון בקרב לקוחות כלל הבנקים על ידי בנק ישראל, בו נבדקה מידת שביעות הרצון מהשירות שהם מקבלים בבנקים בהם הם מנהלים את חשבונם. בסקר נמצא כי לקוחות בנק מזרחי-טפחות מרוצים מהשירותים הישירים והדיגיטליים המוצעים להם, והבנק מוביל בפער ניכר על פני הבנקים האחרים.





## 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, ביניהם:

**מוצרים מותאמים למציאות הכלכלית** – במהלך 2018 הבנק פיתח מוצרי פיקדונות נוספים המותאמים לצרכי הלקוחות, במציאות הכלכלית הנוכחית בה הריבית ממשיכה להיות נמוכה וכן הלקוח הפרטי הממוצע מעוניין להשקיע את כספו באופן שיבטיח לו נזילות כספית בתדירות גבוהה.

**מוצרים בתחום המשכנתאות** – כבנק המשכנתאות הגדול והמוביל בישראל אשר העניק מעל למיליון משכנתאות לאורך עשרות שנים, פועל מזרחי-טפחות לשמר עצמו כמוביל בתחום. הבנק פועל כדי להתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פיננסיים, אשר יאפשרו לו לאזן בין הצרכים הפיננסיים לבין יכולותיו הפיננסיות לטווח הקצר והארוך. **הבנק השיק מספר מוצרים ושירותים כגון: "משכנתה כפי יכולתך", "נפגשים במשכנתאות – סדנאות לציבור הרחב להבנת נושא המשכנתה".**

**מוצרים ושירותים המותאמים למגזר העסקי** – במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת ובעלת מאפיינים ייחודיים – ישנה חשיבות רבה לקיומו של בנקאי אנושי ואישי, המהווה גורם חשוב ביותר ובעל ערך רב עבור בעלי עסקים, ומביא לחווית שירות מצוינת. בנוסף לתשתית מקצועית רחבה שהבנק יצר עבור המגזר העסקי ולבנקאים עסקיים מקצועיים שנחשבים לפעול עבור טובתו של הלקוח, הבנק פיתח כלים של בנקאות ישירה ומוצרים מותאמים שיוצרים ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים. אחת הדוגמאות לכך היא **מחלקת אשראי קמעונאי לנדל"ן** אשר אחראית על מתן מענה מהיר ומקצועי ולטפל בבקשות אשראי של עסקים קטנים, קבוצות רכישה קטנות ופרויקטים יזמיים קטנים לרבות התחדשות עירונית (תמ"א 38).



## מגון ערוצי השירות



אמנם הבנקאים בסניפים מהווים את הערוץ העיקרי לקשר עם הלקוחות, אך לצד זאת הקבוצה מקיימת גם ערוצים נוספים, בהם: מוקדים טלפוניים, דואר אלקטרוני לפניות, אתרי אינטרנט ייעודיים, אפליקציות, רשתות חברתיות, כנסים וסדנאות. אתר הבנק והאפלי קציות השונות נגישות באופן מלא.

אתר הבנק – לבנק מזרחי-טפחות אתר מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית, המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי. תחת המטריה של אתר הבנק, יש תתי אתרים לתחומים או אוכלוסיות ייעודיות בתחום המשכנתאות, שוק ההון והטבות לבעלי כרטיס האשראי של מזרחי-טפחות.

אפליקציות – בנק מזרחי-טפחות פיתח מגון אפליקציות במטרה לאפשר ללקוחותיו גישה נוחה ומהירה לכלל המוצרים והשירותים הפיננסיים אותם הוא מציע, בזמן המתאים להם. אפליקציית מזרחי-טפחות, טפחות עד הבית, אפליקציית שוק ההון ואף מוצר חדשני, טופס בקשה למשכנתה דיגיטלית.

## הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות



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

בשנת 2018 ערך הבנק סקר הוגנות בקרב כלל הציבור, בכדי לבחון את מעמדו של הבנק כבנק הוגן בהשוואה לבנקים אחרים. בדומה לשנים הקודמות, השנה עלה כי בנק מזרחי-טפחות נתפס כבנק ההוגן ביותר במערכת הבנקאית.

## גיוון לקוחות וקידום אוכלוסיות שונות



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 לקוחותיו. זאת, מתוך ההבנה כי ללקוחות שונים ישנם צרכים שונים, ומתוך רצון להתאים לכל לקוח את המוצר והשירות המתאים ביותר עבורו. הכל, במטרה לאפשר לכל המעוניין בכך, להיות לקוח של הבנק. לשם כך הבנק פועל על מנת להתאים שירותיו לדוברי שפות שונות, הן בסניפים והן במוקדי השירות, ופונה למגזרי אוכלוסייה שונים באמצעות כלי המדיה הרווחים והמקובלים בכל מגזר.

### מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית והגיל השלישי כקבוצות אוכלוסייה אסטרטגיות בהן הוא מעוניין לצמוח לאורך זמן ועמן הוא מעוניין להעמיק את הקשרים. זאת, מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלו מאפיינים חברתיים ותרבותיים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מתן מענה מותאם, על מנת להביא לשילובן האמיתי בחברה הישראלית.





## קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר



מדיניות הקבוצה דוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח, בפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. במסגרת זו פועל הבנק לסייע במספר ערוצים מרכזיים אשר מקדמים אוכלוסיות מוחלשות ונותנים שירות מכבד ללקוחות במשבר. כך, סקטור לקוחות מיוחדים בחטיבה העסקית, האמון על הטיפול בגביית חובות מלקוחות וניהול חשבונות מבוקרים, פועל בהתאם למדיניות זו ומקפיד על מתן שירות מכבד ורגיש ללקוחות שנקלעו למשבר. הבנק משקיע מאמצים רבים על מנת להגיע עם לקוחות חייבים להסדרים בהם יוכלו לעמוד. בנוסף הצטרף הבנק לאמנה בין בנקאית ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השהות במקלטים ובדירות מעבר. פעילות נוספת לקידום אוכלוסיות מוחלשות היא מתן פיקדונות לעובדים זרים ומבקשי מקלט.



## החברה הערבית

בשנת 2018, נפתחו שני סניפים חדשים בישוויים ערבים, הבנק פונה אל החברה הערבית בפנייה שיווקית ממוקדת בערוצי המדיה השונים בהובלת הפרזנטור הייעודי שנבחר למגזר. בנוסף, גם בשנת 2018 שולבו פעילויות ייעודיות ומותאמות לחברה הערבית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות".



## החברה החרדית

הבנק מעמיק את הקשר גם עם הציבור החרדי, הן באמצעות פתיחת סניפים חדשים והן באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים. הבנק מבצע פנייה ממוקדת למגזר זה בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים, וממשיך לשלב פעילויות ממוקדות בחברה החרדית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות", תוך התאמת התכנים והמרחבים לצרכי האוכלוסייה.

## הגיל השלישי

בשנת 2018, כחלק מהתכנית להרחבת פעילות בקרב ציבור הגיל השלישי, הבנק פעל במספר ערוצים, במטרה להרחיב את המוצרים והשירותים הייחודיים לקהל זה, כגון פיקדונות ייחודיים כ"פיקדונות דובדבן", המשך פעילות "נפגשים סיקסטיז" – סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לגיל השלישי בסניפי הבנק השונים ופעילות להעצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים – פעילות משותפת של בנק ישראל, המשרד לשוויון חברתי ואיגוד הבנקים.

## פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים



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 – במהלך 2018 העמיד הבנק סכום של כ-1,103 מיליון ש"ח לקידום מטרות סביבתיות ואנרגיה הירוקה תוך תמיכה בעסקים קטנים ובינוניים המקדמים יוזמות אלו. דוגמה לכך הינה קידום פרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת, אנרגיה המופקת ממשאבים שאינם מתכלים וגז וכן מימון מתקני קוגנרציה. בנוסף, במסגרת המיזם של המשרד להגנת הסביבה והסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה, לסיוע לעסקים קטנים בקידום התייעלות אנרגטית, מעניק הבנק הלוואות לעסקים המקדמים פרויקטים מסוג זה.

קידום אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים – במהלך 2018 העמיד סכום של כ-640 מיליון ש"ח לקידום מטרות חברתיות. הבנק פעיל במתן הלוואות במסגרת "הקרן לערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים" ונותן הלוואות במסגרת "קרן צפונה דרומה" לעידוד עסקים קטנים ובינוניים בפריפריה. בנוסף, הבנק מעמיד הלוואות בשיתוף עם קרן "IVN יוזמה", אשר ממוקדת בפיתוח, בהשקעה ובתמיכה בעסקים חברתיים, המתמקדים בהכשרה מקצועית ובתעסוקה לנוער וצעירים בסיכון, לאנשים עם צרכים מיוחדים, לאסירים משוחררים, לקשישים ולמשפחות חד הוריות.



## הנגשת שירותי הבנקאות לאנשים עם מוגבלות

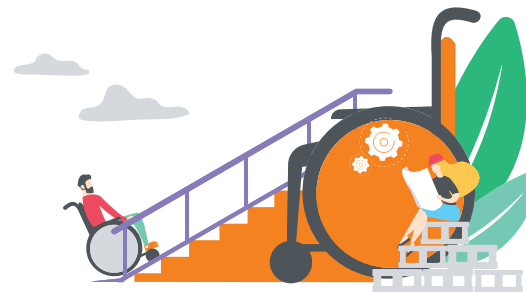


מתוך הכרה בחשיבות הנושא, הקבוצה שמה דגש על הנגשה של השירותים לכל לקוחותיה. בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב מקיימים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, ובהתאם לכך מקפידים על הנגשת מבנים, תשתית וסביבה וכן על הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, באופן שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות.

נכון לסוף שנת 2018, כ-196% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ו-100% מסניפי בנק יהב הינם נגישים, כלל הכספומטים של הקבוצה נגישים גם הם לאנשים עם מוגבלות.

הבנק מקפיד על כך שגם השירותים הניתנים בערוצי תקשורת מקוונים יהיו מוגשים בהתאם לנדרש. נכון לסוף שנת 2018 אתרי האינטרנט המונגשים של הבנק כוללים את אתר הפעולות, האתרים השיווקיים, אתר מועדון הלקוחות וכן האפליקציה הבנקאית.

הבנק שם דגש על נושא זה ועל כן, העובדים ומנהלים בקבוצה עוברים הדרכות ייעודיות למתן שירות נגיש. במסגרת הכשרה זו הועברו 3,199 שעות הדרכה לעובדים בנושא נגישות.



1. הסניפים שטרם הוגשו קיבלו אישור של נציבות שיוון הזדמנויות במשרד הכלכלה ונמצאים בהליכי הנגשה למול הרשות הרלוונטית.



## התאמת מוצרים עבור תעשיות הטכנולוגיה העילית



תעשיית היי-טק מתפתחת בישראל בקצב מהיר. כחלק מליבת התכנית האסטרטגית, הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההיי-טק העסקיים (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת היי-טק בעזרת עשרה סניפים מתמחי היי-טק בפריסה גאוגרפית בארץ. מדי שנה מוקמות מאות רבות של חברות סטארט-אפ, והבנק מציע כלי מימון שונים המתאימים לחברות אלה במהלך שלבי חייהן. הבנק מממן גם חברות סטארט-אפ בשלבי צמיחה במודל ייחודי במערכת הבנקאית, מתוך כוונה לעודד יזמות וחדשנות בכלכלה הישראלית ולסייע בהצלחתן של חברות אלו. מחלקת ההיי-טק של הבנק, אשר הוקמה כבר בשנת 2000, צברה עם השנים התמחות במימון חברות סטארט-אפ במודל Venture Lending, אשר במסגרתו מעמיד הבנק אשראי לתקופות של מספר שנים ובין היתר מקבל אופציות בחברות.

## אבטחת מידע ושמירה על פרטיות 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 איומי סייבר, מידור הגישה למידע הלקוחות והקפדה על עמידה בנהלים בכל הקשור לסודיות בנקאית, הגברת המודעות על ידי הסברה והדרכה, הגדרת תהליכי הזדהות ללקוח קפדניים בעת גישה למערכות הבנק.

הקבוצה אף מקפידה כי ספקים שנחשפים למידע אודות לקוחותינו, מקפידים 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.



## 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. 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 וחוץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.



## משקיעים בקהילה מבט על

**2,500** חניכים

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

**68,000**-כ  
**תלמידים**

השתתפו בהדרכות "אור ירוק לילדים" בחסות הבנק, ב-200 בתי ספר

**240,000** ₪ סך  
**מעמותות חברתיות**  
בשנת 2018 על ידי הבנק ועובדיו

**9.5%** גידול של

בהיקף ההשקעה בפעילות קהילתית-חברתית בסכום של

**16.1 מיליון ₪**

**28,700**-כ

**שעות התנדבות**

השקיעו עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה

גידול של

**12.8%**

בפעילויות נפגשים במזרחי-טפחות במהלך 2018, נערכו **161** פעילויות בנושא חברה ורווחה, ו **32** פעילויות בנושאים פיננסיים

**95%** מהספקים הם  
**מקומיים**

**18%** מתוכם מהפריפריה

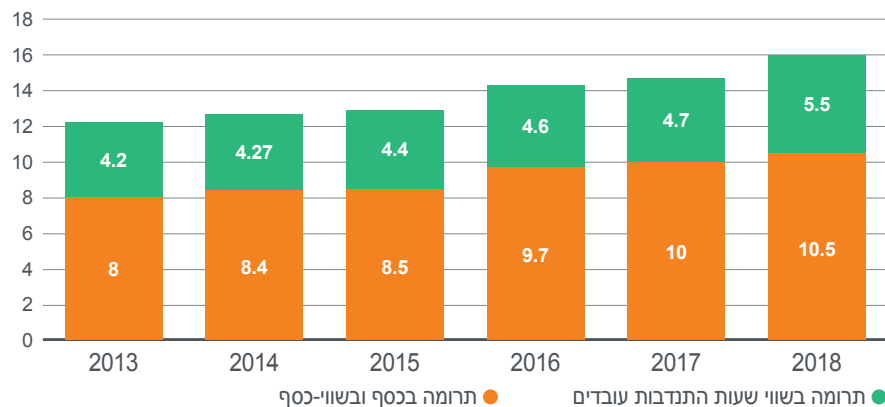


## השקעה בקהילה



סך היקף ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית של הקבוצה בשנת 2018 עמד על 16.1 מיליון ₪, גידול של כ-9.5% לעומת שנת 2017. היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות בכסף ושווה כסף וכן מהעלויות הנלוות לפעילות הבנק בקהילה. בנוסף, הבנק תורם מעת לעת גם ציוד ותשתיות.

### היקף השקעה בקהילה בקבוצה (במיליוני ש"ח)



**התנדבות עובדים** בשנת 2018 השקיעו כ-1,500 מעובדי הקבוצה 28,691 שעות התנדבות בקהילה, במסגרת 171 ארגונים, פרויקטים ומיזמים קהילתיים וחברתיים.

הבנק מתמקד בעיקר בארבעה תחומים חברתיים מוגדרים, אליהם הוא מנתב את מרבית התרומות, הפעילות ההתנדבותית שלו ושל עובדיו בקהילה קרובה אליו ואף מחוצה לה.

### תחומי פעילות עיקריים

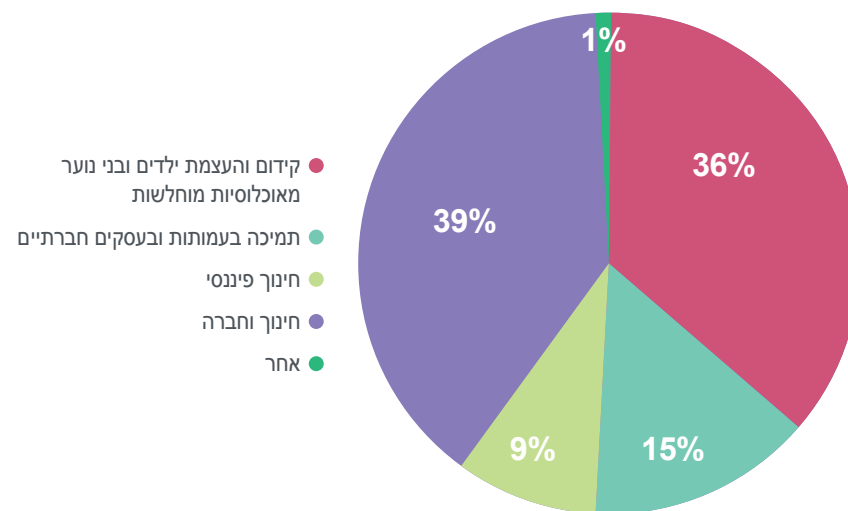
קידום והעצמת ילדים ובני נוער מאוכלוסיות מוחלשות

תמיכה בעמותות ובעסקים חברתיים

חינוך וחברה

חינוך פיננסי

### פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות



## קידום הקהילה המקומית



במסגרת הפעילות הקהילתית, חשוב לבנק לחזק את קשריו עם הקהילות המקומיות בקרבן הוא פועל. לשם כך פועל בנק מזרחי-טפחות בקהילות השונות הקרובות אל מרכזי הפעילות של הבנק ובעיקר בערים לוד ורמת גן, ומעורב גם במימון ובעשייה חברתית במסגרת פעילות בקהילות השכנות. **125 יחידות מבין סניפי הבנק ויחידות המטה מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים בישוביהם**, הפועלים למען ילדים ובני נוער בסיכון. בנוסף, במהלך שנת 2018 תמך הבנק בפרויקטים קהילתיים בערים רמת גן ולוד.



## קידום והעצמת ילדים ובני נוער מאוכלוסיות מוחלשות



כחלק ממדיניות הקבוצה לקידום והעצמת ילדים ובני נוער, המשיך הבנק להשקיע בפרויקטים מגוונים שיאפשרו מימוש של מטרה זו.

**בשנת 2018, השקיע הבנק במגוון פרויקטים המקדמים ומעצימים ילדים ובני נוער**, כדוגמת פרויקט "זזים" המעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב, תמיכה בארגון "נוער לתת" המפעיל תכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, "קיצעיר" – הקורא לילדי העובדים להתנדב בחופשת הקיץ ומעניק להם תשורה כהוקרה על התנדבותם, ופרויקטים נוספים העוסקים בתמיכה בילדים חולי סרטן ובנוער בסיכון.

סה"כ השקיע הבנק בתחום זה כ-36% מתוך סך ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית.



Make A Wish



פרויקט זזים

## קידום חינוך פיננסי

כאחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל, המשפיע על הכלכלה והמשק, מזרחי-טפחות מייחס חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי, ועושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ובכלל זה כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. במסגרת זו מקיים הבנק סדנאות משכנתה לציבור הרחב. בנוסף, הקים הבנק תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים פיננסיים. גם בשנת 2018 המשיך הבנק לחלק מלגות לסטודנטים ובכך לחזק את השכלה פיננסית לסטודנטים וקשרים עם מוסדות להשכלה גבוהה.

סה"כ השקיע הבנק בתחום זה כ-9% מתוך סך ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית.



חלוקת מלגות לסטודנטים

## תמיכה בעמותות ובעסקים חברתיים המקדמים מטרות חברתיות

כחלק מפעילותו הקהילתית, תומך ומקדם בנק מזרחי-טפחות עמותות ועסקים חברתיים אשר מקדמים חדשנות חברתית, במטרה להרחיב את השפעתו לקידום הקהילה. בין הפרויקטים, שיתוף פעולה עם קרן IVN לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים בדרך חדשנית ופורצת דרך. במסגרת הפרויקט נבחרו 4 עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושא.

תמיכה ביריד "יוצרים מהלב למען הקהילה", המתקיים בחול המועד סוכות בירושלים. ביריד משתתפות עמותות המעסיקות בעלי צרכים מיוחדים, המציעות את מוצריהם לעשרות אלפי המבקרים במקום.

הבנק מייחס חשיבות רבה לפרויקטים אלו ולפרויקטים רבים נוספים אשר מטרתם תמיכה בעמותות ועסקים חברתיים ועל כן הבנק משתף את העובדים ברוב הפרויקטים ואף מקיים ירידים לכבוד החגים ומציע לעובדים לרכוש מוצרי עמותות שונים.

סה"כ השקיע הבנק בתחום זה כ-15% מתוך סך ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית.



מרתון ירושלים



סור דה תרום







## קידום חינוך וחברה

בשנת 2018 המשיך הבנק לתמוך בקידום החינוך והחברה בישראל. הבנק מייחס חשיבות רבה לפנייה למגוון רחב של אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. על כן, בחר הבנק לקחת חלק בפרויקטים כדוגמת פרויקט "תגלית", שמטרתו חיזוק הזהות היהודית והקשר עם ישראל של צעירים יהודים ברחבי העולם והענקת מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה.

פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" המשיך גם בשנת 2018. במסגרתו מוצע מגוון רחב של פעילויות המועברות בסניפים מרכזיים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם. למפגשים מוזמנים, ללא כל עלות, לקוחות כל הבנקים, תושבי השכונה והקהל הרחב.

במהלך שנת 2018 התקיימו 161 מפגשים שונים, ב-26 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ, במפגשים אלו השתתפו 8,620 משתתפים.

סה"כ השקיע הבנק בתחום זה כ-39% מתוך סך ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית.



## חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה



קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה. בהתאם למדיניות של הקבוצה ולתפיסתה בנושא שרשרת אספקה אחראית, ככלל ישנה העדפה להתקשרות עם ספקים מקומיים. לבנק קיימת מדיניות תשלום ידועה עם הספקים והבנק מקפיד לשלם לספקים בזמן שהתחייב אליו ונקבע מראש.

במסגרת מדיניות הקבוצה להעדפת ספקים מקומיים, הקבוצה מקבלת שירותים מכ-3,300 ספקים פעילים כאשר 95% מהם ספקים ישראליים ומתוכם 18% מאזורי הפריפריה.

במהלך שנת 2018 עמדו הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצה על 1.2 מיליארד ש"ח.

הבנק מקפיד על מדיניות הרכש הכוללת תנאי סף של קיום רישיון עסק והיתרים, תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן ושמירה על זכויות העובדים. בנוסף, הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים.

עובדי אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק עורכים ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק. הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ (ניקיון, שמירה והסעדה) ייבדקו על ידי בודק שכר מוסמך. בנוסף, הבנק מבצע הערכת סיכונים, לרבות סיכונים שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה איתם עובד בשותף.

# 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.

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, 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 בעובדים מבט על

**63.5%** נשים מכלל המועסקים בקבוצה

**50%** נשים מנהלות מכלל המנהלים בקבוצה

**42%** נשים בהנהלה הבכירה של בנק מזרחי טפחות

**95%** קידום פנימי שיעור העובדים והמנהלים שקודמו לתפקידי ניהול מקרב עובדי הבנק

**75%** אקדמאים בשיעור שיעור

**286,590** שעות הדרכה לכלל עובדי הקבוצה בשנת 2018

**45.6** שעות במוצע לעובד גידול במוצע שעות ההדרכה לעובד

**6,444** עובדים ועובדות הועסקו בקבוצה בשנת 2018

**40.2** גיל ממוצע של עובדי הבנק

**12.7** שנים הוותק הממוצע בבנק מזרחי-טפחות



## קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים



### שמירה על זכויות העובדים

הבנק מבטיח את זכויות עובדיו בפרט וזכויות אדם בכלל. הבנק אינו מעסיק ילדים או נוקט בפרקטיקות של העסקה בכפיה. יתרה מכך, הבנק מוודא שגם הספקים עימם הוא מתקשר מקפידים על זכויות עובדים כדין.

**יחסי הנהלה-עובדים ושמירה על זכות ההתאגדות**  
 על כ-94% מעובדי בנק מזרחי-טפחות, 90% מעובדי החטיבה הטכנולוגית ו-89% מעובדי בנק יהב חלים הסכמים קיבוציים. יתרת העובדים, אשר אינם מועסקים על פי ההסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי.

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

### תגמול עובדים

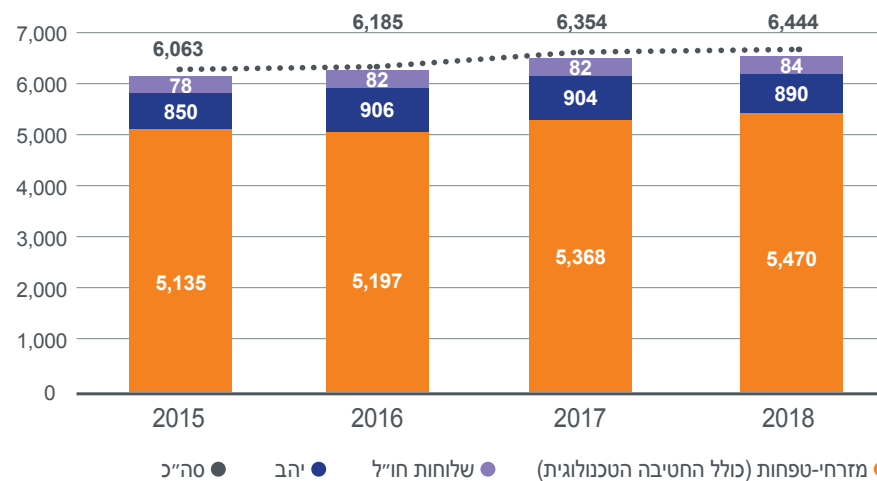
הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים לעובדיו, בהם קידום בשכר, הענקת בונוס אישי ופרסים אישיים, מענק תוספת שכר ומענק בגין תשואה, בחירת עובדים מצטיינים וקידום הצעות ייעול של העובדים.

## העובדים של מזרחי-טפחות

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, היא זו שהופכת אותה למקום עבודה איכותי ומבוקש.

### ממשיכים להרחיב את המשפחה

בקבוצת מזרחי-טפחות ממשיכים לצמוח משנה לשנה ולכן גם מספר המועסקים בקבוצה גדל בהתאם. נכון לסוף שנת 2018 הועסקו בקבוצה 6,444 עובדים ועובדות, מנהלים ומנהלות.



מבין כלל העובדים המועסקים ישנם 2,351 גברים, המהווים 36.5%, ו-4,093 נשים, המהוות 63.5%.

### איזון עבודה-פנאי

שילוב נכון ומאוזן בין קריירה ומשפחה ובין פיתוח יכולות והתקדמות מקצועית לצד פיתוח תחומי עניין אישיים והתפתחות אישית, משפיע באופן ישיר על רווחת העובד. על כן, **הבנק מעודד את עובדיו לשמור על איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי**, מקיים הדרכות לעובדים בנושא זה ומקפיד כי לעובד יהיה במהלך שבוע העבודה זמן פנוי למשפחתו ולעיסוקים נוספים באמצעות מספר שעות שבועיות הפחותות מהקבוע בחוק, מתן ימי חופשה נוספים על חשבון הארגון, דמי הבראה מוגדלים, שובר נופש ועוד.

### דואגים לעובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת). עובדים הנמצאים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת מוזמנים לסדנת פרישה. בשנת 2018 הוזמנו הפורשים גם לסיור חוויתי. הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תוי שי בחגים, ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק.

במהלך שנת 2018 יצאו לגמלאות 99 עובדים, לאחר שנים רבות של עבודה מבורכת בקבוצה.



### דאגה לרווחת העובדים והטבות לעובדים

הבנק שם דגש על שלושה מעגלים, המלווים 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. **הבנק מעניק הטבות לעובדים ולבני משפחותיהם לרגל אירועים בחייהם של העובדים לאורך שנות העבודה בבנק. בנוסף, עובדי הבנק נהנים גם מהטבות שונות בניהול חשבון הבנק וממסגרות הלוואות בתנאים מועדפים.**

### שמירה על אורח חיים בריא

כחלק מעידוד אורח חיים בריא בקרב העובדים, התקיימו במהלך שנת 2018 סדנאות בנושא ביטול בריא ב-7 מיקומים שונים ברחבי הארץ, בהן השתתפו כ-350 עובדים. בנוסף התקיימו הרצאות בנושאים שונים כגון החיאה וארגונומיה, ימי כיף וגיבוש לשבירת השגרה, שילוב העובדים בפעילויות ספורט כמו מרתונים, חדר כושר בבניין המטה בלוד ותחרויות ספורט במסגרת הליגה למקומות עבודה, מימון בדיקות סקר רפואיות לעובדים שחצו את גיל ה-40 ועוד.

## גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים מקבוצות אוכלוסיה שונות וממגזרים המאופיינים בתת ייצוג בשוק התעסוקה כצעד אסטרטגי, ולשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים. כחלק מאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, הבנק פועל לשילוב עובדים מהחברות החרדית והערבית בשיתוף פעולה עם עמותות הפעילות בקרב חברות אלו. במסגרת זו, הבנק מתאים את מבחני המיון בתהליך הגיוס (שנערכים במכוני מיון מקצועיים חיצוניים) למועמדים מאוכלוסיות אלו – בדרך כלל באמצעות מתן תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית).



## 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 בקבוצה ובהנהלה

בשנת 2018 חלה עלייה של 2% במספר הנשים המועסקות בקבוצה וכן עלייה של 4% במספר הנשים המנהלות בקבוצה. בשנת 2018, 50% נשים מנהלות מכלל הקבוצה ו-42% נשים בהנהלה הבכירה.

## גיוס שוויוני

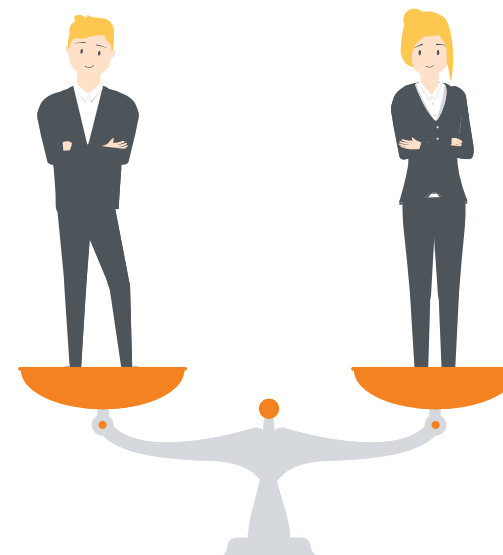
הקבוצה מקפידה על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ולמועמדות ממגזרים שונים בחברה הישראלית. מועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצרכי הקבוצה, וכן אינה מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר.

## 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.

## התמודדות עם מצבי מצוקה בסניף

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.





## הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים ומסלולי פיתוח קריירה

תכנית ההדרכה בקבוצה כוללת מגון קורסים, הדרכות והעשרות לעובדים ולמנהלים – במגון נושאים מקצועיים (בין אם נדרשים לפי רגולציה ובין אם לאו) והן בנושאים כלליים להרחבת הידע ורכישת כישורים אישיים שונים, כשלכל עובד מותאם מסלול הכשרה ייעודי, הכולל קורסים המותאמים לפי תפקידו.

**בשנת 2018 הושקעו סך של 286,590 שעות הדרכה. ממוצע שעות ההדרכה לעובד עמד על 45.6 שעות בשנת 2018.**

**מסלולי פיתוח קריירה** – הקבוצה מעודדת קידום של עובדיה למשרות ניהול ומספקת להם כלים לשם כך כגון תכנית לפיתוח מנהלים ותכנית הכשרה לעתודה ניהולית. **בשנת 2018 כ-95% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק.**

## דיאלוג עם העובדים

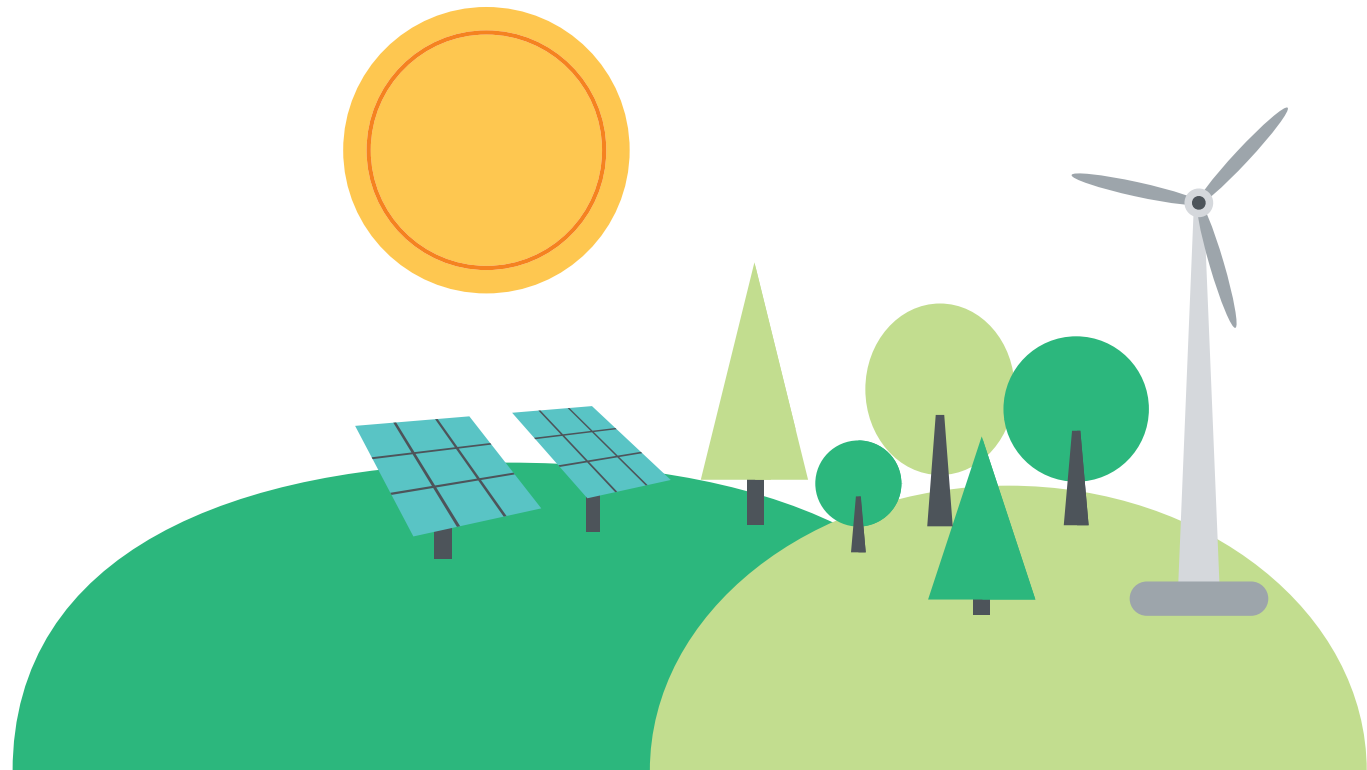
הבנק מייחס חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. על מנת להרחיב את השיח עם העובדים, הקבוצה פועלת בשני ערוצים משלימים **קיום דיאלוג שוטף עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית לצד הענקת משב שנת קבוע לעובדים.**

על מנת לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה, פועלת בדרכים מגוונות, למשל, מפגשים ישירים בין חברי הנהלה ומנהלים בכירים לבין העובדים הפזורים ברחבי הארץ באמצעות סיורים ביחידות ובסניפים, נגישות לעובדים באמצעות רכזי משאבי אנוש, כנסי "נתיב העשרה" – לעובדים שרוצים לדעת יותר, פרסום עלוני מידע "בינינו ברשת" ועוד.



# משקיעים בסביבה

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





## משקיעים בסביבה מבט על

ירידה של  
**10.8%**  
בצריכת החשמל  
ביחס לשנה קודמת

**12 טון**  
ירידה בצריכת הנייר  
לעומת אשתקד

ירידה של  
**3.2%**  
בצריכת דלקים

**7.9%**  
צריכת נייר ממוחזר  
מתוך סך צריכת הנייר הכוללת  
(בקבוצה (ב-2017 7.4%)

**13,320**  
בקבוקים ופחיות מוחזרו  
כספי הפיקדון עבור הבקבוקים  
נתרמו לקהילה

הקטנה ב-  
**8.3%**  
עצימות המדרך  
הפחמני ביחס לעובד  
לעומת שנה קודמת



## מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

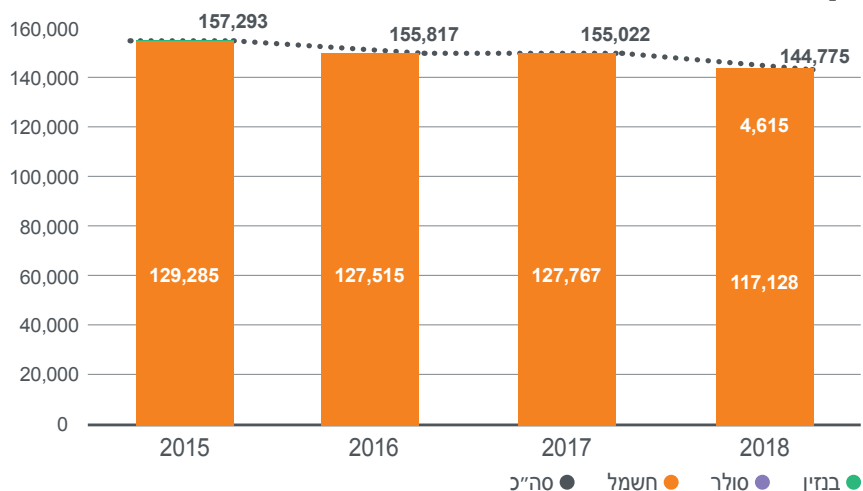
במסגרת הפעולות השונות שנוקט הבנק לשם הטמעת ערכי הקיימות, הבנק מקדם מהלכים לעידוד המחזור בקרב העובדים. המהלכים התמקדו בעיקר במחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית. על מנת להגביר את מודעות העובדים לנושא, הוצבו על ידי הבנק שלטים ייעודיים המעודדים מחזור. בכל אחד מהתחומים שנבחרו, נשאו המהלכים פרי, והושגו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



## 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.

## סך צריכת אנרגיה (GJ)



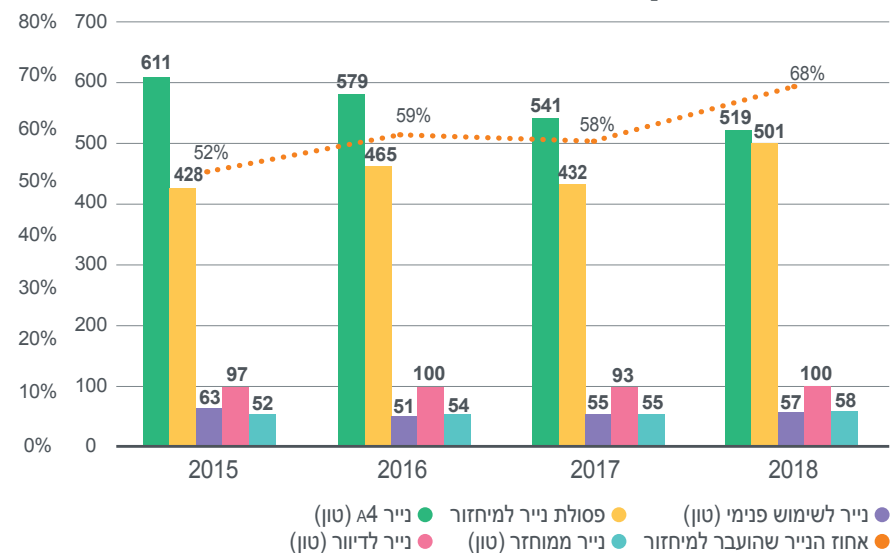
## אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

### צמצום צריכת נייר

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר לצורך טפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיו"ב. יש לציין כי אחוז ניכר מהחומרים המודפסים מופק על פי הנחיות בנק ישראל עבור לקוחות ונמסר להם ידנית. בשנת 2018 צמצמה הקבוצה את משקל הנייר בו עשתה שימוש ב-12 טון, המהווים ירידה של כ-1.6% ביחס לשנת 2017. זאת, על אף הגידול במספר העובדים והסניפים בשנת 2018. אחד הגורמים לצמצום הינו פרויקט "סניף ללא נייר" שהמשיך גם בשנת 2018.



### צריכת הנייר בקבוצה (2015-2018)

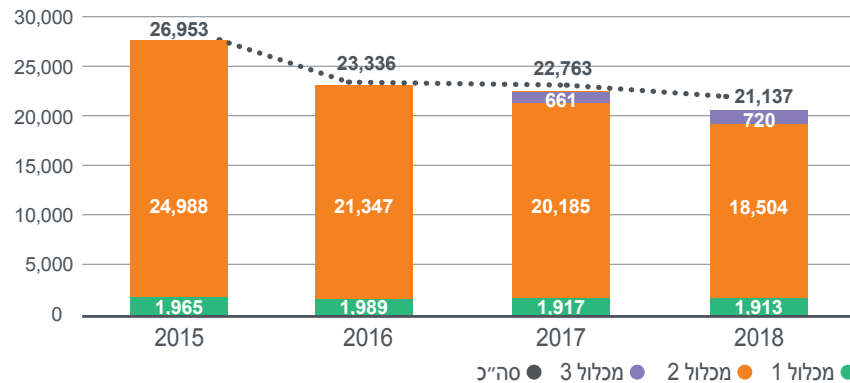


### מדרך פחמני

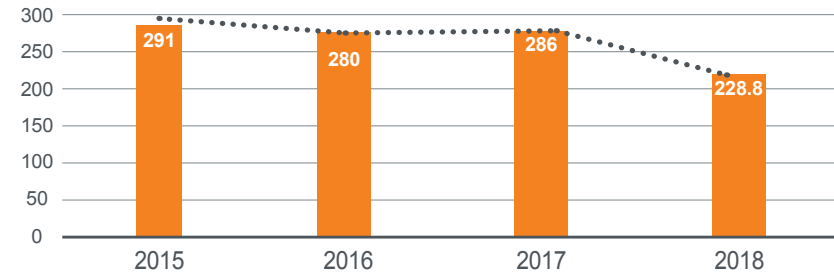
כחלק מהשאיפה לצמצם את תופעת שינוי האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בנזין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה. בשנת 2017 חישה הקבוצה לראשונה פליטות כתוצאה מטיסות עסקיות, צריכת נייר ופסולת נייר,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

היקף פליטות גזי החממה של הקבוצה בשנת 2018 לעומת 2017 בירידה באופן מוחלט – ירידה של כ-7.1%, וכן באופן יחסי לעובד בהתייחס לעצימות המדרך הפחמני – ירידה של כ-8.3%.

### המדרך הפחמני של הקבוצה (טון CO<sub>2</sub>e)



### עצימות אנרגטית (סך קוט"ש/מ"ר)



### מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

בשנת 2018 בוצעו מהלכים שונים במטרה להתייעל אנרגטית בצריכת החשמל, להלן המרכזיים שבהם: שימוש בתאורת לד, הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני המטה, חיסכון בצריכת החשמל במטה הבנק בלוד, ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום בשעות השיא ובשופף, התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים, התקנת מערכות מיזוג אויר, החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים בהם המערכת ישנה ולא יעילה, ניצול יעיל של שטחים, התקנת מערכת "אופטינרג'י" במט"ל ובחינת אנרגיה חלופית במט"ל.

# מחויבים להתנהלות אחראית



## מחויבות 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.

## מחויבות לציות לרגולציה



הקבוצה מנהלת מיפוי של הוראות הרגולציה וקבעה אחראים לוודוא ציות להוראות בכל התחומים. כל חטיבה אחראית לציות לרגולציה בתחום עיסוקה. כחלק מפעילות הציות והטמעת תרבות הציות, מקיימת הקבוצה לעובדיה הדרכות בנושאים הבאים: ציות, מניעת הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים שוחד ושחיתות, אכיפה פנימית, סיכונים חוצי-גבולות, ציות לסנקציות בינלאומיות, חוק ההגבלים העסקיים, הוגנות כלפי הלקוח, גילוי נאות והקוד האתי.

הקבוצה מתייחסת גם לאיסור אפליה בין אוכלוסיות שונות, לרבות בפעילות עם מיעוטים.



## מדיניות ניהול סיכונים אחראית



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 נשמרת 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 החזר 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.





## המחויבות שלנו למניעת שחיתות

הקבוצה מובילה מספר תהליכים מרכזיים לטיפול סדור בנושא בשני מישורים עיקריים:

◀ **מניעה והדרכה** – המנגנונים והפעולות הקיימים לצורך זה הינם: הפצת נהלים סדורים לעובדים, לומדות להדרכת עובדים, ייעוץ והדרכות שוטפות, תחקור אירועים תוך שימוש במתודולוגיה סדורה, הטמעת כללי אתיקה והפעלת ערוצים אנונימיים לפניות עובדים למערך הביקורת הפנימית.

◀ **טיפול במקרים והפקת לקחים** – המנגנונים והפעולות הקיימים לצורך זה הינם: הפעלת שלושה מעגלי איתור ובקרה, פורטל סיכונים תפעוליים בבנק (מערכת פסת"ל), סקרי סיכונים לתהליכים תפעוליים, חיזוק תרבות הדיווח לאירועים תפעוליים, מערכת מאה (מערכת איסור הלבנת הון), קיום ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים וועדת היגוי נוספת לסיכוני אבטחת מידע וסייבר, פורום בקרה פנימית ופורום ציות.

במהלך שנת 2018 בוצעו בדיקות בהתאם לתכנית עבודה סדורה בכלל הקבוצה, לרבות בהיבטים של שחיתות.

## הקוד האתי



הקוד האתי של הבנק כולל ערכי יסוד לפעילותו ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה הדנה בדילמות אתיות העולות מהשטח, ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.

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

ערכי הקוד האתי של הבנק המנחים את פעילותו:

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



## יעדים מרכזיים לשנת 2019 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותה העסקית והחברתית. בטבלה שלפניכם מופיעים חלק מיעדי הבנק בתחומי הפעילות השונים וקישורם ליעדי ה-SDG הרלוונטיים<sup>1</sup>



### יעדים לשנת 2019



שיתוף פעולה עם עמותת פעמונים לקידום החינוך הפיננסי פיתוח ערכת הדרכה בנושא חינוך פיננסי לתלמידים בכיתות ד'-ו'	
הרחבת פרויקט "מובילים שכונה" בירושלים	
המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלות הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה שונים, בהתאם לפריסה הגאוגרפית של סניפי הבנק הטמעה והדרכת המנהלים בנושא סביבת עבודה נאותה, מניעת הטרדה מינית, מניעת התנכלויות ושוויון מגדרי	
המשך הרחבת השירות: פתיחת 3 סניפים חדשים סיוע לעסקים קטנים בקידום התייעלות אנרגטית דרך הקרן להתייעלות אנרגטית השקעה באג"ח חברתי	
המשך הרחבת הפעילות בחברה הערבית ובמגזר החרדי באמצעות פתיחת סניפים חדשים וייעודיים והרחבת שירותים קיימים המשך פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" בתחום הפיננסי ממוקד בחברה הערבית, החברה החרדית ולגיל השלישי ("נפגשים סיקסטיז")	
המשך צמצום צריכת הנייר החלפת צ'לרים ישנים, אשר אינם יעילים גם בהיבט האנרגטי, ב-3 סניפים נוספים הדרכה בנושא סיכונים סביבתיים לבעלי תפקידים רלוונטיים בחטיבה העסקית	
שיפור נוסף בתרבות הציות בארגון המשך הטמעת ערכי הקוד האתי של הבנק בהתאם לתוכנית העבודה השנתית, ובחינת עידכנו	

1. כלל היעדים המופיעים בדוח הינם מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968, המידע מתבסס על הנחות, עובדות ונתונים (להלן ביחד: "הנחות") שהובאו בפני דירקטוריון הבנק. ההנחות עלולות שלא להתממש בשל גורמים שאינם בשליטת הבנק.