



## **מדיניות אחריות תאגידיית**

**12.2020**

## 1. רקע

אחריות תאגידית היא גישה ניהולית, אשר בסיסה ניהול ממשקי הפעילות של הארגון מול מחזיקי העניין שלו תוך שיתוף, דיאלוג ורצון ליצירת ערך משותף בשלושה תחומים: כלכלי, חברתי וסביבתי. שילוב שלושת התחומים הללו מאפשר ראייה ארוכת טווח ויצירת מחויבות לדורות הבאים.

בשנים האחרונות צבר הנושא תאוצה בקרב ארגונים רבים בארץ ובעולם. כארגון שנמצא בצמיחה המשמעותית ביותר בענף הבנקאות בישראל, שואף בנק מזרחי טפחות לשלב את עקרונות האחריות התאגידית, בכל תחומי פעילותו. הבנק רואה זכות ביכולתו לתרום בחזרה לקהילה שבה אנו חיים ולהשקיע בה ומבין שכארגון אנו יכולים ומחויבים לסייע גם בשמירה על איכות הסביבה. מסמך זה מהווה מדיניות כוללת, הלוקחת בחשבון סביבה עסקית מורכבת ומציאות חברתית משתנה. מסמך המדיניות מאגד את עקרונות התייחסות הבנק לפעילויות השונות הקשורות לאחריות תאגידית, הממשל התאגידי ועקרונות הניהול בנושאים השונים.

## 2. סביבה רגולטורית

הבנק פועל בהתאם להנחיות הרגולטורים והפרקטיקה הבינלאומית המקובלת, כמפורט: חובת הדיווח - חוזר המפקח על הבנקים<sup>1</sup>, בנושא פרסום דוח אחריות תאגידית הדורש דיווח תקופתי של הקבוצה הבנקאית הכולל פירוט נרחב לגבי הפעילויות הנעשות בכל אחד מנושאי הליבה של האחריות התאגידית: סביבה, חברה, וממשל תאגידי. חובת הדיווח הינה בתדירות מינימלית של אחת לשנתיים (פרסום הדוח עד לחודש יולי בשנה העוקבת לשנת הפעילות המדווחת). תקן הדיווח - המדידה נגזרת מהנושאים המהותיים שזיהה הבנק בהתאם לעקרונות תקן הדיווח הבין-לאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית – GRI<sup>2</sup>, המתעדכן מעת לעת. הדוח מציג את פעילות הבנק בכל שנה ונקודת הייחוס לכל שנה היא ה-31 בדצמבר שנה קודמת. יוזמות בינלאומיות - מתוך מחויבות להמשיך ולקדם את האחריות התאגידית בקבוצה ובסקטור הפיננסי, הצטרפה קבוצת מזרחי-טפחות ליוזמות בינלאומיות.

### דוגמאות:

**גלובל קומפקט (Global Compact)** - בשנת 2015 הצטרף הבנק ליוזמת ה-GLOBAL COMPACT של האו"ם. בהתאם לכך, הבנק מדווח על ההתקדמות ביישום העקרונות הללו. החברות ב-Global Compact מבטאות את המחויבות של הבנק לאימוץ סטנדרטים בין-לאומיים של אחריות חברתית-סביבתית בכל תחומי העשייה, בהתבסס על עשרה עקרונות, בין השאר, בנושאי העסקה אחראית, מניעת שחיתות, זכויות אדם ואיכות סביבה.

<sup>1</sup> חוזר מס' ח-2311-06 מיום 3 באוקטובר 2011.

<sup>2</sup> ה-GRI (Global Reporting Initiative) הוא ארגון בין-לאומי מרכזי הפועל לקידום אחריות תאגידית.

יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDGs) - בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה ליטול חלק במאמץ להשגת 17 יעדים לפיתוח בר-קיימא הידועים גם כ-SDGs (Sustainable Development Goals) ומימושן של 169 מטרות משנה גלובליות עד שנת 2030. היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושת הממדים – חברה, סביבה וכלכלה. הבנק מקדם את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותו העסקית והחברתית.

הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל (נב"ת) - ההוראות המתייחסות להיבטים שונים של ניהול פעילות התאגיד הבנקאי וניהול הסיכונים בפעילות זו, בעלות זיקה ותומכות במידה רבה בניהול אחריות תאגידית, ולהלן ההוראות בנושאים המהותיים הרלוונטים לניהול אחריות תאגידית:

נושא	הוראת נב"ת
דירקטוריון	301
מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי	A301
רואה החשבון המבקר של תאגיד בנקאי	302
פונקציית ביקורת פנימית	307
ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי	308
טיפול בתלונות הציבור	A308
ניהול סיכונים	310
מעילות של עובדים ונושאי משרה	351
אימות חשבונות של לקוחות	354
ניהול טכנולוגיית המידע	357
ניהול הגנת הסייבר	361
ניהול סיכוני איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור	411
לחזור המפקח על הבנקים לשנת 2009 בכל הנוגע לניהול הסיכונים הסביבתיים	

### 3. עקרונות המדיניות

העקרונות המובילים את מדיניות הבנק בנושא אחריות תאגידית, נגזרים מהנושאים המהותיים שזוהו ככאלה הן מבחינת הבנק והן מצד מחזיקי העניין. פירוט הנושאים המהותיים מופיעים בנספח עקרונות פעילות אחריות תאגידית במסמך זה.

### 4. מהותיות

אחריות תאגידית, מאגדת בתוכה היבטים רבים הגלומים במרבית הפעילויות והתהליכים המתקיימים בבנק.

תחום האחריות התאגידית אינו מהווה סיכון בפני עצמו. יחד עם זאת בהיותו משיק למספר רב של תחומי פעילות, תחום זה הינו בעל חשיבות, והעקרונות כפי שיוצגו במסמך זה, תומכים בפעילות הבנק להשגת יעדיו וליישום האסטרטגיה העסקית שלו. זאת תוך ניהול כלל הסיכונים הכרוכים בפעילות הבנק והקבוצה, וביניהם סיכונים סביבתיים<sup>3</sup>, ציות, הוגנות, אבטחת מידע וסייבר, בכפוף למסגרת תיאבון הסיכון שנקבע על ידי דירקטוריון הבנק, תוך קיום ממשל תאגידי תומך בתרבות ניהול הסיכונים.

הגידול בפעילות הבנק, והתעצמות הסיכונים הנגזרים (לרבות סיכוני ציות, אשראי, מוניטין, תפעולי, אבטחת מידע וסייבר), כמו גם הגברת המודעות בקרב צרכנים, ארגונים וגופי רגולציה לתחומי אחריות סביבתית, חברתית וכלכלית מצד ארגונים, מעצימה את מהותיות פעילות הבנק בתחום זה.

### 5. ממשל תאגידי ותחומי אחריות

כמוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, מקפיד הבנק ומנחיל זאת בקבוצת הבנק כולה, להתנהל בצורה אחראית, לכבד את הוראות החוק וליישם כללי ממשל תאגידי תקין.

ניהול האחריות התאגידית והדיווח על כך הוא תהליך חוצה ארגון, המערב את כל נושאי הפעילות בבנק ומחייב שיתוף פעולה של גורמים רבים, ולהלן תחומי האחריות ואופן הניהול של הגורמים השונים.

אחריות דירקטוריון הבנק

אחריות הדירקטוריון לעניין האחריות התאגידית בבנק הינה:

- התווית עקרונות מדיניות האחריות התאגידית, העומדים בהלימה לאסטרטגיה של הבנק.
- ווידוא יישום עקרונות אלה.
- אישור דוח האחריות התאגידית, לפני פרסומו.
- אישור תוכנית עבודה שנתית ליישום מדיניות אחריות תאגידית.
- אישור הקוד האתי של הבנק.

<sup>3</sup> בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים מסיכון זה (כגון, מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה).

הדירקטוריון פועל גם באמצעות וועדות מקצועיות, אשר תפקידן לקים דיון ממצה ומעמיק בנושאים השונים לפני הבאתם לאישור ודיון במליאת הדירקטוריון, וביניהן ועדות הרלוונטיות לנושא אחריות תאגידית כמו ועדה לניהול סיכונים, וועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית וועדת הביקורת.

### אחריות הנהלת הבנק

הנהלת הבנק אחראית לעניין האחריות התאגידית על:

- יישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים.
- קיום דיון ואישור דוח האחריות התאגידית ותוכנית עבודה השנתית ליישום מדיניות אחריות תאגידית, לפני הבאתה לאישור הדירקטוריון.

### חטיבות הבנק - אחריות

חטיבת הון אנושי משאבים ותפעול

החטיבה מרכזת את האחריות הכוללת ליישום עקרונות האחריות התאגידית, ופועלת באמצעות:

- ועדת היגוי אחריות תאגידית - ועדת היגוי ייעודית לנושא בראשות מנהל חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול, שבה שותפות כלל יחידות הבנק והחברות הבנות. הוועדה מרכזת את הפעילויות בחטיבות השונות ומתכנסת מעת לעת, בהתאם לנדרש.
- ועדת אתיקה - ועדת אתיקה בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.
- ממונה לנושא האחריות התאגידית בבנק – מנהלת אגף פיתוח אירגוני והדרכה. נושאים באחריותה:
  - יישום המדיניות, הטמעתה בקרב כלל העובדים וביצוע מעקב אחר העמידה ביעדים אשר הבנק הציב בתחום, תוך דיאלוג מתמשך עם מחזיקי העניין השונים בתוך הארגון ומחוצה לו.
  - בניית תוכנית עבודה שנתית ליישום מדיניות אחריות תאגידית.
  - הטמעת הקוד האתי של הבנק, באמצעות פעולות הדרכה מגוונות.
  - ניהול ועדת אתיקה.

באחריות כלל החטיבות בבנק לפעול לשילוב היבטי אחריות תאגידית בתוכניות העבודה השנתיות, בהתאמה למדיניות ולתוכנית העבודה השנתית הכוללת בתחום האחריות התאגידית.

- **לקוחות** - יישום היבטי אחריות תאגידית בניהול הפעילות עם לקוחות הבנק, ובפרט מניעת אפליה בגיוס לקוחות ובמתן שירות ושמירה על זכויות אדם, הינו בעיקר בחטיבות העסקיות (קמעונאית, עסקית ופיננסית), ובחטיבת שיווק, פרסום ופיתוח עסקים.
- **ניהול הסיכונים הסביבתיים באשראי** – באחריות החטיבה העסקית
- **טיפול בהתרעות, חריגות ובאירועים בנושא מניעת שחיתות ומעילות**- באחריות חטיבה קמעונאית
- **נגישות** - באחריות רכזת נגישות ייעודית בבנק ובנוסף - יש התייחסות לנושא בכל תכנון המתבצע באגף הלוגיסטיקה
- **טיפול בפניות לקוחות** - פניות הלקוחות מגיעות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הציבור, וכן באמצעות גורמים שונים בבנק, בנק ישראל או גורמים חיצוניים אחרים. בראש יחידת תלונות הציבור עומד נציב תלונות הציבור, הכפוף למבקרת הפנימית הראשית של הבנק. על הנציב ועובדיו להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל תלונת ציבור, לבדוק אותה באופן יסודי ולהשיב ללקוח הפונה במהירות.

## 6. עקרונות ניהול האחריות התאגידית

להלן עקרונות הניהול והכלים בהם הבנק פועל למימוש מדיניות האחריות התאגידית בנושאים השונים:

### אסטרטגיה מדיניות ונהלים

לבנק מסמכי מדיניות מוסדרים לנושאים השונים ולסיכונים המהותיים המטופלים בבנק, בהתאמה להנחיות הרגולטוריות, הפרקטיקה המקובלת, ולאסטרטגיה העסקית של הבנק, וכן נהלים נלווים להסדרת הפעילות הפרטנית ביחידות השונות. המסמכים העיקריים הרלוונטיים לעניין אחריות תאגידית:

- מדיניות מסגרת לניהול הסיכונים ("מסמך אבי"), המגדיר את תיאבון הסיכון של הבנק, עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי.
- מדיניות ניהול סיכון המשאב האנושי, העוסקת בעקרונות ניהול העובדים.
- מדיניות אבטחה העוסקת בניהול הביטחון הפיזי של העובדים והלקוחות.
- אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר, ההולמת את דרישות בנק ישראל, וחוק הגנת הפרטיות ומאגר המידע, ומעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי המידע של הבנק ולקוחותיו ומערכות המידע, בדגש על שמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית בעזרת מערך אבטחת מידע טכנולוגי רחב ומתקדם.
- מדיניות ניהול סיכון ספקים ומיקור חוץ.
- מדיניות ניהול סיכון המוניטין.
- מדיניות ניהול סיכונים הציות, ובכללם איסור הלבנת הון ומימון טרור, סיכון חוצה גבולות, והוגנות (Conduct), והגנת הפרטיות.
- מדיניות ניהול הסיכונים התפעוליים.
- מדיניות ניהול בנקאות בתקשורת.
- מדיניות לאסטרטגיית הסינוף של הבנק.
- מדיניות ניהול סיכונים סביבתיים באשראי, כחלק ממדיניות ניהול סיכונים האשראי של הבנק.
- מדיניות תגמול עובדים (נושאי משרה ושאינם נושאי משרה).

### דיאלוג עם מחזיקי ענין

הבנק פועל לקיים דיאלוג שוטף מול כל אחד ממחזיקי העניין – בעלי המניות, הלקוחות, הקהילה, העובדים, הספקים וארגוני הסביבה כבסיס לפעילותו בכל אחד מתחומי האחריות התאגידית.

## 7. מדידה ודיווח אחריות תאגידית

- הבנק פועל למדידה בהתאם לעקרונות תקן הדיווח הבין-לאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית – GRI, המתעדכן מעת לעת.
- הבנק קובע יעדים כמותיים ואיכותיים בתחומים השונים של אחריות תאגידית, ועוקב אחר ביצועם.
- התוצאות מוצגות בדוח אחריות תאגידית המפורסם בתדירות שנתית, ומציג את פעילות הבנק בכל שנה. נקודת הייחוס לכל שנת דיווח היא ה-31 בדצמבר שנה קודמת.
- הדוח מתאר את פעילות כלל קבוצת מזרחי-טפחות (לרבות חברות בנות, בנק יהב, בנק אגוד ושלוחות חו"ל), תוך התמקדות בנושאי הליבה בתחום האחריות התאגידית והצגת הפעילויות והיעדים בנושאים המהותיים לארגון, כמפורט במסמך מדיניות זה.
- במסגרת מחויבות הקבוצה לעקרונות Global Compact הדוח השנתי משמש דיווח תקופתי לארגון על אודות התקדמות היישום (COP – Communication On Progress).
- לדוח מבוצעת בקרת נאותות על ידי צד שלישי בלתי תלוי.
- כלל המידע אשר משמש להכנת הדוח נאסף באמצעות מערכות המידע של הבנק, מקורות ארגוניים שונים (שכוללים בין היתר דוחות כספיים, מסמכי מדיניות וראיונות עם אנשי מפתח ניהוליים) ובליווי יועצים חיצוניים. לשם כך בנה הבנק כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה בהתאם לפעילויות השונות.



## עקרונות פעילות האחריות התאגידית – נספח א'

### קוד אתי

לבנק קוד אתי שמטרתו להשתית את פעילות הבנק על סטנדרטים גבוהים, מבחינה אישית וארגונית, תוך חתירה להתאמה מירבית בין ערכי הקוד האתי לבין אופי הפעולה היום-יומית תוך שאיפה למצוינות. המחויבות של הבנק היא לפעול בהתאם לערכי הקוד כלפי כלל מחזיקי העניין של הבנק - לקוחות, עובדים, מנהלים, משקיעים, שותפים עסקיים, ספקים והקהילה. תפקידו של הקוד האתי הוא לקדם מערכת ערכים שתסייע באיזון בין המחויבויות השונות. הקוד הכולל 8 ערכי יסוד שהינם: אמינות, נאמנות ללקוחות, הוגנות, מחויבות לבנק, כבוד האדם, מצוינות מקצועיות ושירותיות, שקיפות, ואחריות חברתית וקהילתית, שהם בסיס להתנהלות העסקית והבין-אישית בבנק. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות דיאלוג שוטף עם העובדים ובאמצעות פעולות הדרכה מגוונות. הנהלת הבנק והדירקטוריון מקבלים דיווח על הטמעת הקוד ואירועים אתיים שהתרחשו.

### מחויבות לציות לרגולציה

הבנק מחויב להתנהלות עסקית בהתאם לדין החל עליו בתחומי הפעילות שבהם הוא פועל, תוך שמירה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של אתיקה, יושרה, הגינות ומקצועיות. הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל התאגידי, עורך בקורות ופועל לזיהוי מוקדי סיכון הנובעים מהפרה של הוראות דין ומיפויים לדרגות סיכון שונות, כדי למקד את מאמצי הפעילות בהפחתת התממשות הסיכונים ובמניעת הפרות. הבנק מפעיל קווים אנונימיים לפניית עובדים ומקיים הדרכות בנושאי רגולציה שונים, בהתאם לתוכנית עבודה סדורה המעודכנת אחת לשנה. בבנק פועל אגף ציות בלתי-תלוי, בראשות קצין ציות ראשי שמונה על ידי הנהלת הבנק, בכפיפות למנהל הסיכונים הראשי של הבנק (CRO). אגף הציות אחראי לסייע להנהלת הבנק בניהול אפקטיבי של סיכונים הציות העומדים בפני הבנק. קצין הציות ממונה בנוסף על ניהול סיכונים ציות בדבר הגנת הפרטיות. החטיבה המשפטית מייעצת בנוגע לאופן יישום הוראות הדין והשלכותיהן על פעילות קבוצת הבנק ומלווה את הטמעתן בפעילות יחידות הבנק הרלוונטיות. חטיבת הביקורת הפנימית מבצעת ביקורת בלתי תלויה ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק, בין היתר בנוגע לציות להוראות החוק, למניעת שחיתות, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות ולנוהלי הבנק

בין החוקיים והוראות הדין נציין בפרט:

- זכויות אדם - הבנק מקפיד על שמירת זכויות אדם בכל אזורי פעילותו<sup>4</sup> והימנעות מפעולות או מהלכים עסקיים שעשויים לפגוע בזכויות אלו. כחלק מהעקרונות של הבנק לשמירה של זכויות אדם יודגשו הנושאים הבאים:
  - כיבוד זכויות האדם ושמירה עליהן כמפורט בעקרונות של ה-Global Compact הכוללת בין היתר שמירה על סביבת עבודה נאותה ובטוחה, קידום סביבת עבודה מכילה ומגוונת, דאגה להעסקה הוגנת וכדומה.
  - כיבוד מימוש יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם ל-2030 (SDGs) בתחומי השוויון המגדרי, צמצום אי השוויון, הוגנות תעסוקתי וצמיחה כלכלית וחיזוק שלום, צדק וחוזק המוסדות.
  - הטמעת נושא זכויות האדם כחלק משרשרת האספקה של הבנק, ובין היתר מול העובדים, הלקוחות, הספקים והקהילה.
  - לציית לחוקים הקשורים לזכויות אדם במדינות שבהן קיימת פעילות עסקית של הבנק.
- חוק הגנת הפרטיות ומאגרי המידע - הבנק פועל להענקת מלוא הזכויות הקיימות למושאי המידע במידע עליהם בהתאם להוראות החוק, ונוהג בשקיפות כלפי מושאי המידע, הן בדבר איסוף המידע והן בדבר השימוש בו.
- חוקים סביבתיים- הבנק מקפיד על שמירת הרגולציה הסביבתית כפי הנדרש מטעם המשרד להגנת הסביבה. כמו כן, פועל בהתאם לחוזר המפקח על הבנקים לשנת 2009 בכל הנוגע לניהול הסיכונים הסביבתיים.

### לקוחות הבנק

הבנק פועל להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו, בהתבסס על עקרונות הפעילות:

- מחויבות להצלחה - בנק מזרחי-טפחות מחויב להצלחת כלל לקוחותיו ופועל לייצר עבורם ערך מוסף לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותו. הבנק פועל להיות מקום שבו לקוחותיו מרגישים שמכירים אותם, רואים אותם ואת צורכיהם השונים, ומחויב להיות קשוב לצורכי הלקוח, לשמור על פרטיותו ולתת כלים מקצועיים להצלחתו. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים, המתאימים לצורכי כל לקוח, ובתוך כך, מענה גם לצרכים שאינם פיננסיים.
- חווית הלקוח ואיכות השירות - הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה, מייחס חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק שואף ליצור חוויית לקוח מיטבית, תוך הקניית ידע לשימוש מושכל בכלים הבנקאיים והפיננסיים.
- בנקאות היברידית - לבנק תפיסה ייחודית המשלבת באופן מיטבי בין בנקאות אנושית ודיגיטלית ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים.

<sup>4</sup> כולל במדינות בהם קיימת פעילות של הבנק.

- התאמת מוצרים ושירותים ללקוח - התאמת מוצרים ושירותים לסביבה העסקית ולצורכי הלקוחות והנגשתם ללקוחות ולציבור הרחב, תוך הבנת המאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים שונים ומרקע שונה בחברה הישראלית.
- מענה למגוון רחב של לקוחות - הבנק מייחס חשיבות רבה לפניה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית, שואף לקדם מגוון של לקוחות מקבוצות שונות באוכלוסייה ולתת מענה מתאים לצרכים של כל אחת ואחד מהם.
- קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר - הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו. הבנק פועל לתת תמיכה מיטבית שמטרתה לעזור ללקוח להתאושש ממצוקה כלכלית, תוך שמירה על שירות מכבד וסבלני.
- קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות - הבנק מאמין במתן שירות שווה לכלל לקוחותיו תוך התאמה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. הבנק מאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הבנק. קבוצת הבנק מקיימת את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובהתאם לכך מקפידים על הנגשת מבנים, כספונים, עמדות שירות, תשתיות וסביבה ועל הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, באופן שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות. גם השירות הטלפוני וערוצי התקשורת המקוונים מוגשים לאנשים עם מוגבלות.
- הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות - הבנק מתחייב לשמור על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוחות, תוך הקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שנדרש לספק לגבי המוצרים והשירותים ועל התאמתם ללקוח, ועל בסיס היכרות עם צרכיו. הבנק מתחייב להפיק לקחים מטעויות, לפעול ביושרה, להיות נאמן לענייניהם האישיים והמקצועיים של לקוחותיו ולא לבצע פעולות שאינן עולות בקנה אחד עם ערכי הקוד האתי של הבנק. הבנק משקיע משאבים רבים בהטמעת ערך ההוגנות בקרב עובדיו.

### שיווק ופרסום

המסרים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותואמים את העקרונות הבאים: פרסום מכבד באופן שאינו פוגעני – הבנק מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה כך שיותאמו לנורמות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את עקרונות הקוד האתי של הבנק.

שפה ברורה – השימוש בשפה ברורה ונהירה הוא אבן יסוד הכרחי במתן שירות איכותי ללקוח. הבנק שואף לכך שלקוחותיו יבינו כראוי את הזכויות הפיננסיות שלהם, את ההתחייבויות שלהם ואת אופן הפעולה של המוצרים והשירותים, כדי שיוכלו לקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

## אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע

הבנק מייחס חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ומחויב לשמירה על פרטיות והגנת המידע של לקוחותיו. על מנת להקטין את הסיכון בביצוע פעולות לא מורשות בחשבונות לקוחותיו מיושמים בבנק תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון, בהתאמה למיפוי, ניתוח, והערכת גורמי הסיכון.

הבנק מציג מידע ומעניק כלים באתר הבנק להגברת המודעות והרחבת הידע של הלקוחות בנושא גלישה מאובטחת באינטרנט ושמירת המידע שלהם ומעמיד לרשות הלקוחות ערוצים מגוונים לפניה בכל מקרה שיש חשד לשימוש לא מורשה בחשבון ומידע הלקוחות. לבנק מנהל הגנת הסייבר העומד בראש מערך הגנת הסייבר של הבנק<sup>5</sup>, ומשמש גם כמנהל אבטחת מידע<sup>6</sup> ונמצא בכפיפות ישירה למנהל החטיבה לבקרת סיכונים. הטמעת מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים ותפעולם, בהתאם למדיניות אבטחת מידע והגנת הסייבר נמצאת באחריות החטיבה לטכנולוגיה.

הבנק מקיים מדי שנה הכשרות רבות לעובדיו בנושא אבטחת מידע בכדי לחדד נושא חשוב זה וכדי שעובדיו ידעו כיצד לשמור על פרטיות והגנת המידע לכלל לקוחות הבנק.

## מניעת שחיתות<sup>7</sup>

לבנק מחויבות למניעת אירועי שחיתות מצד עובדיו, לקוחותיו ומצד גורמים שלישיים ואוסר על עובדיו או מי מטעמו שידול של קבלת דבר בעל ערך עבור הבנק בתמורה לעסקים, שירות או חשיפה של מידע סודי. בנוסף, פועל הבנק להגנה על חושפי שחיתויות, ולשם כך, מתחייב:

לאפשר לעובדים לפנות באופן אנונימי ולהציף את חששותיהם.

לטפל בכל פנייה שהועלתה באופן מכבד ובזמן קצר.

לבצע מעקב ובקרה אחר פניות, ולוודא ששומרים על זכויות העובדים, ובכלל זה סודיות.

לשמור על חושפי שחיתויות, ולמנוע פגיעה בתפקידם.

הבנק מבצע בחינה והליכי תחקור והפקת לקחים במקרים הרלוונטיים, למניעת הישנותם

## השפעה על החברה הישראלית

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה שבה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. אסטרטגיית הבנק בתחום המעורבות בקהילה מושתתת על התאמה לערכי הבנק, רתימת עובדים ומעורבותם ורלוונטיות לסוגיות חברתיות בארץ ובעולם. הבנק פועל

<sup>5</sup> על פי הוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל 361, המחייבת מינוי של מנהל הגנת הסייבר.

<sup>6</sup> על פי הוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל 357, המחייבת מינוי של מנהל אבטחת מידע.

<sup>7</sup> מקרי שחיתות כוללים, בין היתר, מתן שוחד, תשלומי הקלה, הלבנת הון, גניבה, זיוף חשבונות ומסמכים, הונאות ומעילות, שימוש במידע פנים, הפרת סנקציות או מימון טרור.

למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים. במסגרת זו הבנק שם לו למטרה עידוד צמיחה מכלילה לצורך קידום שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית, וזאת בארבעה מוקדים עיקריים:

- מעורבות בקהילה – עידוד מעורבות חברתית בקרב הציבור כמו גם בקרב עובדי הבנק. ערכי הנתינה והחיבור לקהילה הפכו לחלק מה-DNA של כל סניף ויחידה בבנק מזרחי-טפחות.
  - חינוך פיננסי – הבנק רואה בחינוך פיננסי כלי להענקת שוויון הזדמנויות, המאפשר ניידות כלכלית, מסייע לצמצום פערים כלכליים-חברתיים ומביא לשיפור ברווחה ובאיכות החיים של האוכלוסייה, ולפיכך הבנק שם לו למטרה להקנות ידע פיננסי להתנהלות כלכלית נבונה בקרב כלל הציבור.
  - קידום עמותות ועסקים חברתיים – חיזוק היכולות העסקיות והארגוניות של עמותות ועסקים חברתיים, תוך מתן כלים עסקיים וניהוליים, במטרה להעצים את האימפקט החיובי שלהם.
  - חינוך וחברה – הבנק רואה את סניפי הבנק כמקום לבניית קהילה תומכת ויציבה ולא רק כמרכז פיננסי, על כן הבנק שם דגש על קידום תחום החינוך והחברה וחיזוק קשריו עם הקהילות המקומיות שבהן הוא פועל.
- יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה" שבאגף פיתוח ארגוני והדרכה, אחראית על המעורבות ההשקעה בקהילה והתנדבות העובדים בקהילה.

### חיזוק הכלכלה הישראלית

הבנק פועל לחיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה, זאת באמצעות ייצור ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין שלו וערך כלכלי עקיף לחברות ולספקים שהם חלק משרשרת האספקה שלו, ולהלן עקרונות המדיניות:

- רכש מקומי – העדפת ספקים מקומיים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט של הרכש בבנק הוא מספקים מקומיים.
- תעודף ספקים - העדפת ספקים שתורמים לקהילה ופועלים על פי קוד אתי בארגונם, ומחויבים לתת שירות בהלימה הטובה ביותר לערכי הקוד האתי של הבנק. בנוסף ישנה ההעדפה לרכוש ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוהה.
- בחינת ספקים- הקפדה על תנאי העסקה של עובדי מיקור חוץ, בהתאם לכל החוקים והתקנות, ועל עמידת בית העסק בדרישות הדין להעסקת עובדיו.

**אגף הלוגיסטיקה, בחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול**, אחראי על ניהול הרכש ויישום היבטי האחריות התאגידי בניהול הספקים.

## פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

הבנק פועל לסיוע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה, ולתמיכה בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות

### פעילות ציבורית

הבנק פועל בזירה הציבורית היכן שנדרש אך ורק בהקשר לענייניו העסקיים. הבנק נמנע מעיסוק בסוגיות המצויות במחלוקת בחברה הישראלית. הבנק אינו תורם למפלגות פוליטיות, פוליטיקאים או מוסדות רשמיים.

### עובדי הבנק

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי ושותפים להצלחה, בהגשמת האסטרטגיה העסקית. הבנק מחויב להשקיע בפיתוח עובדיו, לעודד את הסקרנות והאמון שלהם ולהעצים אותם. **אגף משאבי אנוש, בחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול**, באחריותו:

- לדאוג לסביבת עבודה אחראית.
- הטיפול בפרט, משלב האיתור דרך הטיפול השוטף ועד שלב הפרישה.
- טיפול בנושא מניעת התעמרות, הטרדות מיניות ואפליה בארגון.
- קידום תעסוקת עובדים עם מוגבלות בקרב עובדי הבנק.
- זכויות העובדים - הבנק מאמין שלכל אחד ואחת מעובדיו יש זכות לעבוד בתנאים מכבדים, מאמין בזכותם של עובדיו לחופש ההתאגדות. החברות באיגוד נתונה לבחירתו האישית של כל עובד, והבנק לא מבצע הבחנה בין עובדיו על סמך חברותם או אי-חברותם באיגוד כזה או אחר. הבנק פועל לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיו, ומיישם מדיניות לפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין.
- בריאות ובריאות - הבנק מחויב לשמירה על בריאות ובריאות במקום העבודה, שואף לקידום סביבת עבודה בטוחה למניעת פציעות ומחלות, ומעודד את עובדיו לקחת חלק פעיל בקידום הנושא. מנהל חברת מזרחי טפחות שירותי אבטחה הוא ממונה לנושא הבריאות והגהות בבנק.
- גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה - הבנק מאמין שקידום, גיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצרים ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה מסייעת ללקוחות הבנק השונים בקבלת שירות המכיר בצרכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם. הבנק מקדם מדיניות מונעת אפליית עובדים ולקוחות באמצעות פעילות לצמצום אי-השוויון בין המינים, מניעת פגיעות בשל העדפה על רקע אתני או תרבותי, ניפוץ דעות קדומות על אנשים עם מוגבלות וכדומה. מדיניות ההעסקה של הבנק הינה שוויונית. עובדי הבנק נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד, ללא אפליה של אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית, מקום מגורים או כל מאפיין אחר.
- הכשרה ופיתוח עובדים - הבנק מייחס חשיבות רבה לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו. הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של

עובדי הבנק ומנהליו, מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו גם כלי לחיזוק ערכי הבנק. הבנק שואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח אישי ומקצועי שישמרו את העובדים עדכניים לסביבת העבודה המשתנה. כחלק מתהליך הפיתוח והלמידה של העובדים, הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם העובדים על ביצועיהם ויעדיהם באמצעות תהליכי הערכה ומשוב שנתיים. מרכז ההדרכה, באגף לפיתוח ארגוני והדרכה אחראי על תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי.

### אחריות הבנק כלפי הסביבה

הבנק מכיר בהשפעות פעילותו על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ, הנובעות הן באופן ישיר מצריכת משאבים של הבנק, הן באופן עקיף דרך שרשרת הערך שלו. השפעות ישירות- רובה המוחלט של פעילות הבנק מאופיינת בעבודה בנקאית. ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנוצרות כתוצאה מפעילותו מקורן בצריכת חשמל לתפעול הנכסים, שימוש בדלק לצורכי תחבורה, צריכת נייר לביצוע הפעילות המשרדית וייצור פסולת משרדית מהפעילות השוטפת. הבנק חותר למזער את ההשפעה השלילית של פעילותו להגן על הסביבה שבה הוא פועל ולשפר אותה. לשם כך הוא דואג לצמצום צריכת חומרים, קידום התייעלות אנרגטית וניהול הסיכונים הסביבתיים. אגף הלוגיסטיקה, בחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול ניהול היבטי צריכה והתייעלות אנרגטית בבנק.

השפעות עקיפות –

- **ממתן אשראי**- ניהול סיכונים האשראי של הבנק, מביא בחשבון גם שיקולים בעלי היבטים סביבתיים התורמים לפיתוח בר קיימא. מתוך תפיסה זו, שואף הבנק למצוא איזון בין השיקולים השונים במתן שירותים ומוצרים ללקוחותיו, ובכך פועל לשיפור ההשפעות הסביבתיות שלהם.
- **שינוי אקלים** - בנק מזרחי-טפחות מכיר בכך שלשינויי האקלים ישנה השפעות משמעותיות בטווח הארוך על הכלכלה והקהילה, ולניהול השפעות אלה נדרשים שיתופי פעולה רב-מגזריים. כמוסד פיננסי, הבנק שותף בניהול השפעות אלה ובין היתר פועל למימון פרויקטים לטיפול במשבר האקלים, מתן אשראי ללקוחות לצמצום הפליטות וקידום מוצרים עם ערך סביבתי.

### ניהול סיכונים

הבנק פועל להשגת יעדיו וליישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך ניהול כלל הסיכונים הכרוכים בפעילות הבנק והקבוצה, וביניהם סיכונים סביבתיים<sup>8</sup>, ציות, הוגנות, אבטחת מידע וסייבר, בכפוף למסגרת תיאבון הסיכון שנקבע על ידי דירקטוריון הבנק, תוך קיום ממשל תאגידי תומך בתרבות ניהול הסיכונים.

<sup>8</sup> בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים מסיכון זה (כגון, מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה).

## ניהול סיכונים סביבתיים

בהתייחס לסיכונים סביבתיים יצוין כי הבנק פועל להטמעת המודעות לסיכונים סביבתיים במערכת שיקולי האשראי בקרב הגורמים הרלוונטיים העוסקים במתן אשראי מהותי ללקוחות בעלי השפעות סביבתיות. מהותיות הסיכון הסביבתי באשראי מחייבת את הגורמים השונים בבנק לנטר אותו, לעקוב אחריו ולנקוט אמצעים שיאפשרו שליטה של הבנק על סיכון זה. בפרט נקבעו בבנק תהליכי עבודה לזיהוי סיכונים מהותיים בעת מתן אשראי משמעותי ושילוב הערכת הסיכון הסביבתי, ככל שקיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד.

## ניהול סיכונים חברתיים

הסיכון החברתי הוא ממרכיבי הסיכון המשפיעים על מוניטין הבנק. התממשות סיכונים חברתיים יכולה לבוא לידי ביטוי בנושאים בעלי רגישות חברתית, פרסום שעלול לפגוע בקבוצות מהאוכלוסייה ועוד. הסיכונים החברתיים משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק.

מנהל החטיבה לבקרת סיכונים, משמש כמנהל הסיכונים הראשי של הבנק (ה - CRO) ואחראי על פונקציית ניהול ובקרת הסיכונים ומסגרת ניהול הסיכונים. פעילות החטיבה לבקרת סיכונים היא בלתי תלויה בפעילות היחידות הנוטלות סיכון ויש לה גישה ישירה למידע, כאשר לעומד בראשה יש גישה ישירה לדירקטוריון הבנק. בנוסף, **מתקיימת וועדה לניהול סיכונים**, וועדה מייעצת לדירקטוריון בנוגע לאסטרטגיית הסיכון, לרבות תאבון הסיכון הנוכחי והעתידי וכן, מפקחת על האופן בו ההנהלה הבכירה מיישמת אסטרטגיה זו.