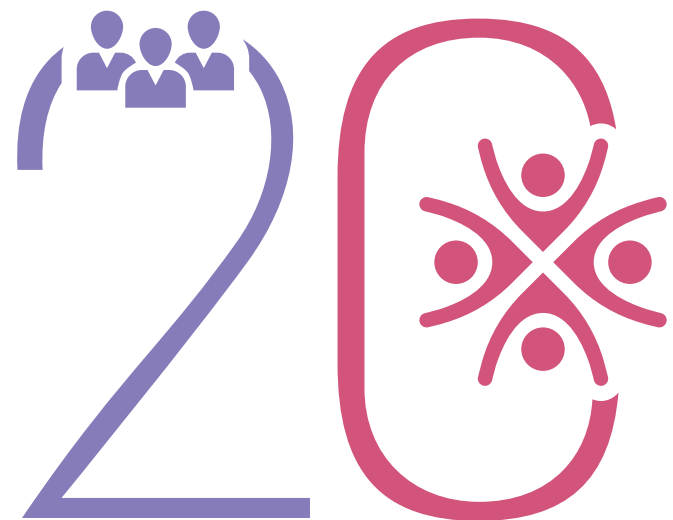


לקוחות



דוח סביבתי למאגזין וממשל

עובדים



התנהלות
אחראית



קהילה



אחריות תאגידית מזרחי-טפחות



תקציר



סביבה



קוראות וקוראים נכבדים!

אנו מתכבדים להגיש לכם את תקציר דוח האחריות התאגידית של קבוצת מזרחי-טפחות לשנת 2020, המסכם שנה של פעילות חברתית, סביבתית וכלכלית. הדוח סוקר באופן מעמיק את העשייה והפעילות של הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית, המתבססות על התפיסה כי לצד השמירה על מובילות ומצוינות עסקית של הבנק, חלה עלינו החובה לפעול ולהצמיח ערך מוסף עבור הקהילה שבה אנו פועלים.

שנת 2020 הייתה "שנת קורונה", שנה מטלטלת אשר הציבה בפני כולם אתגרים בריאותיים, כלכליים וחברתיים לא פשוטים. כבנק גדול ומוביל התמודדנו עם האתגרים במספר חזיתות, מתוך כוונה לתת מענה לצרכים העולים מהשטח מול מחזיקי העניין, בתוך הארגון ומחוצה לו.

נושא משמעותי נוסף אשר ליווה את הפעילות השוטפת של הבנק בשנה זו הוא מיזוג בנק אגוד למזרחי-טפחות. הצטרפותו של בנק אגוד היא נדבך משמעותי באסטרטגיית הצמיחה של הבנק. תהליך המיזוג יתבצע בהדרגה, על מנת להבטיח כי הסבת הלקוחות, הפעילות העסקית והדאגה להון האנושי אשר יעברו מבנק אגוד אל תוך בנק מזרחי-טפחות, ייעשו באופן מיטבי. התהליך יעשה תוך הקפדה על שמירת זכויות אדם, הוגנות, שקיפות וניהול סיכונים אחראי, כפי שאנו נוהגים בכלל פעילותנו.

בהמשך להישגי הבנק בשנים האחרונות ועל רקע התמורות בענף הבנקאות והשינויים בסביבה העסקית, הושקה בסוף חודש אפריל 2021 תוכנית אסטרטגית חדשה לשנים 2021-2025.

תוכנית אסטרטגית זו תסייע לנו גם לקדם נושאים חברתיים וסביבתיים הקשורים בליבת העשייה העסקית של הבנק, ובהם יעדים להרחבת מימון הפרויקטים אשר מקדמים מטרות סביבתיות ואנרגיה מתחדשת וקידום מוצרים ושירותים לאוכלוסיות ייחודיות. גם נושא הטכנולוגיה וערוצי השירות הדיגיטליים זכו להתייחסות רחבה בתוכנית על מנת להתאים את שירותי הבנק לעולם המתחדש, וכל זאת תוך שמירת השירות הניתן ללקוחות הגיל השלישי ולאוכלוסיות חלשות ומבלי לפגוע במודל ההיברידי המשלב בין בנקאי אישי ואנושי עם מעטפת של ערוצים דיגיטליים מתקדמים.

גם השנה קבוצת מזרחי-טפחות גאה להיות שותפה לעשייה ערכית ומתחייבת להמשיך ולפעול ברוח זו למען ציבור הלקוחות והמשקיעים, למען עובדי הקבוצה ולמען הקהילה והסביבה. אנו גאים להיות מדורגים בציון הגבוה ביותר, פלטינה פלוס, במדד מעלה המודד את האחריות התאגידית בארגונים בארץ.

דוח זה הוא ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, ומטרתו היא לייצר בעזרתו דיאלוג פתוח ושקוף בכל הנושאים הנכללים בו. אנו מזמינים את הקוראים והקוראות של הדוח להגיב ולשתף אותנו כדי שנוכל להרחיב עשייתנו בנושאים חשובים אלו.

קריאה נעימה,

משה וידמן – יו"ר הדירקטוריון

משה לארי – מנכ"ל

זהו תקציר דוח ESG של קבוצת מזרחי-טפחות. הדוח מפורסם בפעם השמינית לציבור ולמחזיקי העניין שלה ובו סקירה על פעילות הקבוצה בארץ ובעולם בשנת 2020, תוך שימת דגש על הנושאים החברתיים והסביבתיים. במהלך שנת 2020 קיימנו דיאלוג מקיף מול כלל מחזיקי העניין במטרה לדייק את הנושאים המהותיים של הקבוצה לקראת פרסום דוח זה.

מגפת הקורונה, שפרצה בתחילת 2020, העמידה בפני הבנק אתגרים ייחודיים שעיינו להתמודד במטרה להמשיך ולפעול לטובת כלל מחזיקי העניין באמצעות פיתוח מוצרים ושירותים המותאמים לתקופה וללקוחות אשר חוו קושי מיוחד בתקופה זו.

נוסף על כך, ליווה הבנק את הלקוחות והקהילה על ידי הדרכה פיננסית הן בנושאים הקשורים למשקי הבית, הן בנושאים המקדמים עסקים קטנים ובינוניים.

גם השנה המשיך הבנק להיות מעורב ולתרום לקהילה. עם פרוץ משבר הקורונה הוחלט על העמדת סכום כסף נוסף, ייעודי, לטובת עמותות ואוכלוסיות שנפגעו בעיקר מהמשבר ובוצעו התאמות נדרשות כדי להבטיח רציפות של כל הפרויקטים ושיתופי הפעולה בתחום.

בצד מגפת הקורונה, המשיך הבנק לקדם את נושאי האחריות התאגידית בכל התחומים –

בתחום ההשקעות פעל הבנק לקידום מטרות סביבתיות וחברתיות, כשהוסיף בשנת 2020 שירותי ייעוץ פיננסיים ופנסיוניים המתמקדים בהשקעות אחראיות ומותאמות לצרכי הלקוח. במהלך שנה זו קידם הבנק השקעות אחראיות בעזרת מוצרים חדשים שהציע ללקוחותיו, בהם ETF על התחום ואגרות חוב ממשלתיות ירוקות, בדגש על מניות הנמצאות ברף העליון של ציוני ה-ESG.

נוסף על כך, נוכח המודעות הגוברת והולכת לסיכונים הסביבתיים ובמסגרת ניהול הנושא על ידי הבנק, הוקם בבנק צוות ייעודי בראשות ה-CRO שמטרתו לבחון את הסיכונים וההשפעות הישירות והעקיפות של הבנק על שינוי האקלים והשלכותיו.

אנו שמים לנו כמטרה להמשיך לפעול בהוגנות ובשקיפות, שהם ערכי יסוד של הבנק, ולדווח גם בעתיד על ההתקדמות שלנו בתחום האחריות התאגידית. מערכת יחסים הוגנת ושקופה עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון שלו אנו זוכים ולהצלחה משותפת.

הדוח המלא המתאר את פעילות הקבוצה לשנת 2020 בתחומי האחריות התאגידית מוצג באתר הבנק.

בברכה,

תמר סאפר – הממונה על אחריות תאגידית



E

Environmental סביבתי

היקף הפליטות שנחסכו כתוצאה מיוזמות סביבתיות של הבנק (טון פד"ח)

948

ירידה של
7.95%
בעצימות המדרך הפחמני

היקף החיסכון בדלק כתוצאה מיוזמות לצמצום צריכת הדלק (אלף ליטרים)

361

היקף החיסכון בחשמל כתוצאה מיוזמות לצמצום צריכת החשמל (אלף קוט"ש)

217

היקף החיסכון בנייר כתוצאה מיוזמות לצמצום צריכת הנייר (טון)

17



אשראי למשקי בית – הלוואות לדיור (מיליוני ₪)

155,000

S

Social חברתי

94%
מהתפקידים הניהוליים שאוישו בשנת 2020 אושו על ידי קידום פנימי של עובדי ומנהלי הבנק

היקף הרכש המקומי

97%

מוצע שעות הדרכה לעובד

36

שיעור העובדים שנקלטו מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

5.5%

היקף השקעה בקהילה (מיליוני ₪)

16.4

מספר סניפים בקבוצה

232

שיעור הנשים בהנהלה הבכירה

36%

אשראי לעסקים זעירים וקטנים (מיליוני ₪)

29,000

היקף ההשקעה באג"ח חברתי, לחמש השנים הקרובות (מיליוני ₪)

3.6

שיעור תחלופת העובדים (ללא עובדי המוקדים הטלפוניים)

6.3%

ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2020

נתונים ליום 31 בדצמבר 2020

סך תשלומים לספקים (מיליוני ₪)

2,600

שיעור העובדים החתומים על הסכמים קיבוציים

93%

אשראי למטרות חברתיות וסביבתיות (מיליוני ₪)

5,300

היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים (מיליוני ₪)

43.3

שיעור העובדים שקיבלו משוב

100%

מספר העובדים בקבוצה

7,585



חלוקת דיבידנדים (מיליוני ₪)

176

רווח לפני מס (מיליוני ₪)

2,604

G

Governance ממשל

הפרשה למיסים (מיליוני ₪)

903

כ-20 אלף שעות הדרכה התקיימו בנושא ניהול סיכונים

הערך הכלכלי שנשמר (מיליוני ₪)

2,575

דיווח למנגנון הוולונטרי על פליטות גזי חממה

אימוץ עקרונות Global Compact

דירוג פלטינה פלוס - בדירוג מעלה

דיווח לפי תקן GRI

גופים נוספים הסוקרים את פעילות הבנק בתחומי האחריות התאגידית
 הבנק נמדד בתחומי האחריות התאגידית על ידי ארגונים עסקיים אשר עורכים אנליזות בתחומי אלו. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם בתי האנליזה השונים ומספק מענה לשאלות האנליסטים בתחום. דיאלוג זה מאפשר לבנק לבחון את פעילותו אל מול ביצועי הסקטור הפיננסי בארץ ובעולם ואף לשפר את ביצועיו בהיבטי ESG. בתוך כך נסקר ומדורג על ידי בתי האנליזה האלו: Bloomberg, RobecoSAM, MSCI, Sustainalytics, FTSE, ISS ESG.



שותפות ביוזמות ובדירוגים בתחום האחריות התאגידית

בנק מזרחי-טפחות מאמץ סטנדרטים בין-לאומיים וישראלים בתחום האחריות התאגידית.

דירוג מעלה



גם השנה זכה הבנק בדירוג הגבוה ביותר, "פליטינה פלוס", בדירוג מעלה לאחריות תאגידית בעסקים. דירוג מדד מעלה הוא כלי רב-עוצמה להערכה והטמעה של מחויבות חברתית בארגונים ומשמש כמדד ראשי להערכת אחריות תאגידית בישראל. בדירוג משתתפות יותר מ-150 חברות, אשר נמדדות על ביצועיהן בתחומי סביבת עבודה מגוונת, מעורבות ותרומה לקהילה, איכות סביבה, אתיקה וממשל תאגידי ועוד.

המנגנון הוולונטרי



גם השנה הצטרף בנק מזרחי-טפחות לדיווח על פליטות גזי חממה שלו, של המשרד להגנת הסביבה ולשכת התאחדות התעשיינים. יוזמה זו מטרתה לעצב את המדיניות להתמודדות עם שינוי האקלים בישראל, ובמסגרתה הבנק מדווח אחת לשנה באופן מקיף על סקירת פליטות גזי החממה שלו, תוך בחינה וזיהוי פוטנציאל להתייעלות אנרגטית וחיסכון במשאבים שלו.

Global Compact



מתוך מחויבות להמשיך ולקדם את האחריות התאגידית בקבוצה ובסקטור הפיננסי, הצטרפה קבוצת מזרחי-טפחות בשנת 2015 ליוזמת ה-GLOBAL COMPACT של האו"ם. הקבוצה תומכת בעשרת העקרונות של היוזמה ופועלת לקדםם. בהתאם לכך, הבנק גם מדווח על התקדמותו ביישום העקרונות הללו.

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) ומיושן של 169 מטרות משנה גלובליות עד שנת 2030. קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת את מימוש יעדי SDG's באמצעות פעילותה העסקית והחברתית. זוהי השנה החמישית שבה הקבוצה מדווחת במסגרת דוח האחריות התאגידית שלה על המחויבות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם.

יעדים מרכזיים לשנת 2021 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

בטבלה שלפניכם מופיעים יעדי הבנק בתחומי הפעילות השונים וקישורם ליעדי ה-SDG הרלוונטיים¹ (יעדים אלו הם חלק מיעדי הבנק לשנת 2021 המופיעים בסוף כל פרק בדוח).



הרחבת קהל היעד להדרכות "דרך הכסף" לחינוך פיננסי לסטודנטים, חיילים משוחררים ועוד.



ליווי עסקים קטנים ובינוניים במסגרת פעילות "נפגשים לעסקים" - סדרת הרצאות לסיוע בצמיחת העסק.



חיזוק התקשורת הפנים ארגונית ע"י הרצאות בסגנון 'TED' בנושאים בנקאיים וחוצי ארגון. פרסום נוהל פנימי ומינוי ממונה למניעת התעמרות בעבודה.



קיום כנסים ומפגשים עם לקוחות עסקיים בתחומים שונים ובכלל זה בנושאי סחר חוץ בהתאמה לשינויים בעולם המסחר הגלובלי.



הדרכות ליועצים הפיננסיים בבנק בנושא ESG.



הרחבת הפעילות לעידוד התנדבות משפחתית.



המשך העמקת הפעילות בחברה החרדית והערבית באמצעות הרחבת שירותים קיימים.



הטמעת תפיסת הלמידה ההיברידית: למידה מעמדת העובד, למידה עצמאית, למידה פרונטלית, המרת קורסים ללמידה מרחוק והרחבת יכולות טכנולוגיות לעבודה מרחוק וללמידה מקוונת.



צמצום צריכת הנייר בכ-3% בעקבות פרויקט "סניף ללא נייר".



המשך הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב היחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות.



חיזוק הטמעת עולם הגנת הפרטיות בקורסים, בלומדות ובתקשורים בקרב כלל העובדים. מעקב אחר שינויים במרחב האיומים והתאמה של שיטות מערכי ההגנה בבנק בהתאם לשינויים אלו, על מנת שיבטיחו את רמת ההגנה על מערכות הבנק ומידע לקוחותיו.



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

משקיעים בלקוחות

לקוחות מזרחי-טפחות הם

המרוצים ביותר

מהשירותים הישירים והדיגיטליים
המוצעים להם (עפ"י סקר בנק ישראל)

הבנק מעודד

יזמות וחדשנות

בכלכלה הישראלית באמצעות
מימון חברות הזנק (סטארט אפ)

כ- **5.3**

מיליארד ש"ח

סך האשראי
למטרות חברתיות וסביבתיות

כ- **3,000**

משתתפים
בכנסים עסקיים

8.9

ציון
עבור הוגנות הבנקאים בסניפים
(על פי סקר "מדד מרקטסט
מיסטרי 2020")

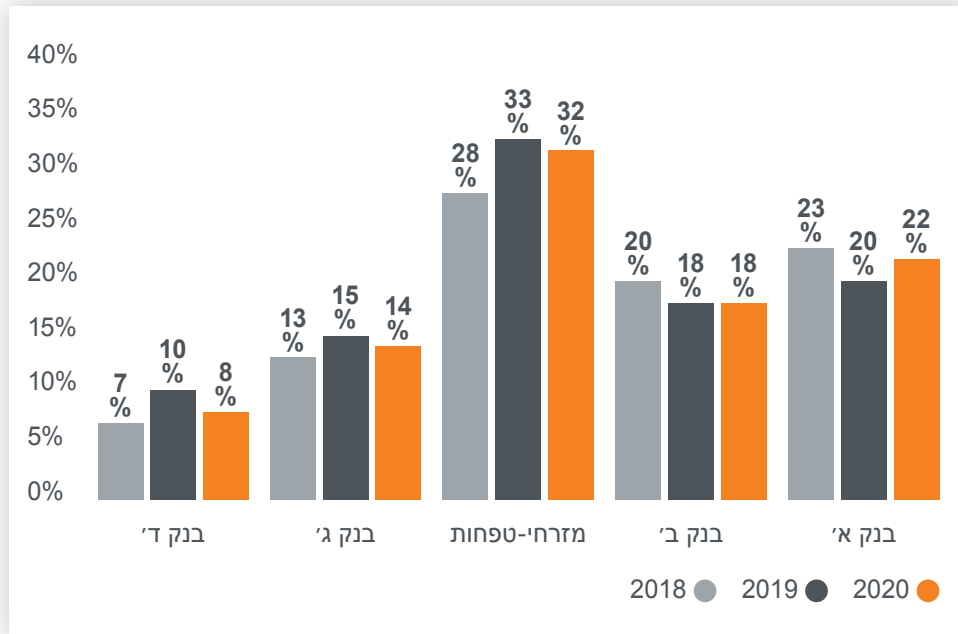
מספר **1**

במשכנתאות
לפי נתוני בנק ישראל

סניפים פזורים
ברחבי הארץ



תפיסת הוגנות הבנק בקרב כלל הציבור



אבטחת מידע ושמירה על פרטיות

כדי להבטיח את ההצלחה ואת שביעות הרצון של לקוחותיה, מחויבת הקבוצה לפעול ככל יכולתה על מנת להגן על פרטיותם. לשם כך הוגדרה מדיניות אבטחת מידע וסייבר המאפשרת לבנק לנהל את המידע האישי בזהירות ובאחריות.

הקבוצה פועלת בצורה נרחבת להגנה על הכספים ועל המידע הפיננסי והאישי הרב המופקד בידיה ועושה זאת בדרכים אלו:

- פיתוח יכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איימי סייבר ושימוש בהן.
- יישום אמצעים לחיזוק רמת ההגנה על פעילות הלקוחות בערוצי התקשורת השונים.
- חיזוק ושיפור מנגנוני ההגנה על מנת לצמצם את היכולת לביצוע פעולות לא מורשות בחשבונות של לקוחות הבנק.

הנגשת מוצרים ושירותים לכלל האוכלוסייה

קבוצת מזרחי-טפחות דוגלת במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה, תוך התאמה ומענה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת. לשם כך הבנק פועל להנגשת השירותים והמוצרים על מנת לאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הבנק.



קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת ללקוחותיה ולהצלחתם ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת וביצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח, וזאת מתוך הקשבה לצרכיו, שמירה על פרטיותו ומתן כלים מקצועיים שיתרמו להצלחתו.

להתקדם ולהישאר בן אדם

בתקופה שבה המרחק בין הלקוחות לבין הבנקאים הולך וגדל, חרט בנק מזרחי-טפחות על דגלו את תפיסת "הבנקאות ההיברידית" – השילוב המיטבי בין בנקאות אנושית ודיגיטלית.

תפיסת שירות ייחודית וחדשנית זו מגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות ליצירת קשר ישיר ומיידי בין הלקוח לבין הבנק. הבנקאות ההיברידית מאפשרת ללקוחות לקבל שירות במגוון ערוצי בנקאות ישירים, המאפשרים פעילות עצמאית לצד שמירה על קשר אישי ורציף עם הבנקאי הפרטי.

הקבוצה פועלת במישורי פעילות שונים ומגוונים ופונה לאוכלוסיות מגוונות, תוך שהיא מיישמת את ערכי הליבה שלה: הוגנות ושקיפות כלפי כלל הלקוחות, שמירה קפדנית על פרטיות המידע, הנגשת השירותים והמתקנים של הבנק בכלל הערוצים וכל זאת תוך שמירה על שביעות רצון מרבית של הלקוחות.

הוגנות ושקיפות

מערכת יחסים הוגנת, עם כל אדם ובעיקר עם הלקוחות, היא ערך יסוד בקוד האתי של הבנק והיא הבסיס לאמון ההדדי בינו לבין לקוחותיו, להצלחה וליצירת ערכים משותפים.

יישום ההוגנות והשקיפות באים לידי ביטוי בשיווק, פרסום אחראי והוגנות במוצרים ובשירותים של הבנק, תוך מתן מלוא המידע הנדרש בנוגע למוצרים והשירותים הפיננסיים בדרך ברורה ונגישה, המאפשרת ללקוחות לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורם.

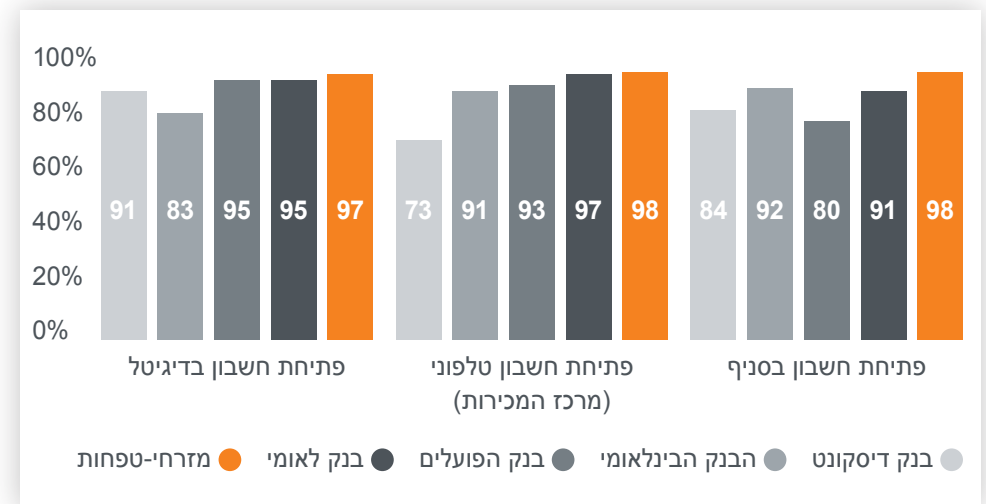
בסקר שהתקיים בשנת 2020 עלה כי בנק מזרחי-טפחות נתפס כבנק ההוגן במערכת הבנקאית.

- **הנגשה פיזית של מתקנים –** הבנק פועל להנגשת סניפים, כספונים, עמדות שירות, אתר האינטרנט ואפליקציות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח.
- **התאמת השירות הטלפוני –** הבנק ביצע גם התאמה של השירות הטלפוני עבור לקוחות לקויי שמיעה והטמעה של תוכנת נגישות בעמדות השירות האוטומטיות.
- **הנגשת השירותים המקוונים –** מתוך ההבנה שערוצי התקשורת המקוונים מקילים על אנשים עם מוגבלות לצרוך שירותים שונים, קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה גם על הנגשת השירותים הללו. מאחר שהנגישות הוא ערך מרכזי, הבנק מקיים מדי שנה הכשרות לעובדיו בנושא נגישות. בשנת 2020 כלל עובדי הבנק ביצעו לומדת הדרכה בנושא מתן שירות נגיש.

שביעות רצון לקוחות

הבנק רואה בשביעות הרצון של לקוחותיו מדד להצלחה ולכן מעניק חשיבות רבה למתן שירות איכותי, אישי ומיטבי. לשם כך הבנק פועל בערוצי שירות מגוונים, מציע מוצרים בנקאיים ייחודיים ומקפיד על הקשבה מתמדת לצורכי הלקוחות.

תוצאות סקר מדד "מרקטסט מיסטרי" 2020



בשנת 2020 קבע בנק ישראל כי לקוחות מזרחי-טפחות הם המרוצים ביותר מהשירותים הישירים והדיגיטליים המוצעים להם.

1. סקר חיצוני שנערך על ידי מכון המחקר מרקטסט שמדד את שביעות רצון הלקוחות החדשים בכלל הבנקים.

הלקוחות שלנו

בנק מזרחי-טפחות מעמיד את לקוחותיו במרכז העשייה שלו, מקשיב לצרכים ולרצונות שלהם ודואג לחוויית שירות מיטבית, מקצועית ואנושית. הבנק מציע ללקוחותיו בנקאות מסוג אחר, תוך שהוא רואה כל לקוח כייחודי וככזה הזכאי ליחס אישי ולטיפול המותאם בדיוק לצרכיו ולשאיפותיו.

הטבות מיוחדות ללקוחות מזרחי-טפחות עסקים:
פותרות לקדם העסק בדיגיטל בשינוף

- 3 חודשים מתנה + 25% הנחה
- לחצר שנה
- מליקה בכל זמן ומכל מקום
- ללא עלות הקטטה וללא התחייבות

המצטרפים לשתי החבילות ייהנו מקמפיין פרסומי
לפרטים ולאופן היגובה היבטו, אלנו: סיועין ולקוחות של מזרחי טפחות לעסקים

מזרחי טפחות עסקים | 8860* | **הכרטיס**

הבנקת חסרי ליקויים ולחשופים לשירות הלקוחות של מזרחי טפחות העסקים לוחצים על כפתור 8860*...
הבנקת כלל בעלי חשבון חסר לוחצים על כפתור 8860*...
באחדות עם כלל בעלי חשבון חסר לוחצים על כפתור 8860*...
הבנקת חסרי ליקויים ולחשופים לשירות הלקוחות של מזרחי טפחות העסקים לוחצים על כפתור 8860*...

הלקוחות העסקיים נהנים ממניפה רחבה של מוצרים ושירותים שמייצרים עבורם ערך מוסף ומסייעים להצלחת העסק.

בשנה החולפת יצא הבנק בחמישה קמפיינים בנושא פיקדונות במטרה להציע ללקוחות אפיק השקעה בטוח בתקופה פחות יציבה כלכלית.

הבנק מקדם חינוך פיננסי במגוון נושאים כמו משכנתאות, התנהלות נכונה, צרכנות נבונה ועוד.

מתן שירות בפריסה ארצית רחבה: 232 סניפים, 290 כספונים, 269 עמדות לשירות עצמי.

ההקפדה על מענה איכותי ללקוחות ועל טיב הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי גם בנתונים המפורסמים על ידי בנק ישראל, שבהם הבנק מדורג במקום הראשון, שנה שלישית ברציפות.

אתר האינטרנט של הבנק מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית ומשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי.

בלנדי למזרחי-טפחות מחפשים פיקדון עם רווח בטוח?
פיקדון קרובולה מאפשר לכם להשקיע בשני מסלולים ובטוח התקופה בבור עבוכים את הרווחי מבין השניים. בנוסף הסכף זמין לכם בכל יום.

- פיקדון לתקופה של עד שלוש שנים.
- הפיקדון מאפשר לקבל בתום התקופה את הבורה כבין שני מסלולים: רבית קבועה מינימלית בשיעור 1% או הצמדה למדד, ללא תוספת רבית.
- הפיקדון מאפשר ללוקח למשוך את הסכף מדי יום, כבר בסוף החודש הראשון.

לפרטים נוספים:
סניף נתיבות, שד' ירושלים 13
טניה מאיר-פרוג, יועצת פיננסית 076-8040280 (שלוחה 6)
גלית עידן, מנהלת לקוחות אישית 076-8040280 (שלוחה 6)

מזרחי טפחות עסקים

כסב חשבון הלקוחות...
הבנקת חסרי ליקויים ולחשופים לשירות הלקוחות של מזרחי טפחות העסקים לוחצים על כפתור 8860*...
הבנקת כלל בעלי חשבון חסר לוחצים על כפתור 8860*...
באחדות עם כלל בעלי חשבון חסר לוחצים על כפתור 8860*...
הבנקת חסרי ליקויים ולחשופים לשירות הלקוחות של מזרחי טפחות העסקים לוחצים על כפתור 8860*...

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

קבוצת מזרחי-טפחות מיישמת את ערך חוויית הלקוח בפנייה ללקוחות ממגזרים שונים ובפיתוח פתרונות, מוצרים ושירותים חדשניים המתאימים לצרכים הייחודיים של כל לקוח:

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית והגיל השלישי כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים איתן. לצורך כך הבנק פועל על מנת להבין טוב יותר את הצרכים הייחודיים לאוכלוסיות הללו ומייחד מוצרים ושירותים המותאמים להם.



- הנגשת עולם הפיקדונות והעמקת שוק המוצרים המשכנתאיים בחברה הערבית, תוך התאמתם לצרכים הייחודיים לה.
- הרחבת השירותים ביישובים ערביים. נכון לסוף שנת 2020 לבנק סניפים בשמונה ביישובים אלו.
- התאמת השפה והמסרים השיווקיים לצרכיה ולערכיה של החברה החרדית והחברה הערבית ולפנייה ממוקדת בערוצי תקשורת ייעודיים, כגון העיתונות החרדית והערבית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל וכן באמצעות שילוט חוצות בערים המזוהות עם מגזרים אלה.
- בשנת 2020 שולבו במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות" פעילויות ייעודיות לחברה הערבית ולחברה החרדית ולגיל השלישי, תוך התאמת התכנים והמרחבים לאוכלוסיות ייחודיות אלו.

מוצרים ושירותים ייחודיים במשכנתאות:

כבנק המשכנתאות הגדול והמוביל בישראל, אשר העניק יותר ממיליון משכנתאות לאורך עשרות שנים, הבנק פועל לשמר את עצמו כמוביל בתחום ולהתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פיננסיים אשר יאפשרו לו לאזן בין צרכיו לבין יכולותיו הפיננסיות לטווח הקצר והארוך.

בנקאי המשכנתאות של הבנק מקצועיים ובעלי ותק גבוהה, מה שמאפשר לבנק להעניק ללקוחותיו את השירות האופטימלי וללוות אותם בתהליך נטילת המשכנתה. גם לאחר העמדת הלוואה ללקוחותיו, הבנק מוסיף ללוות אותם לאורך חיי המשכנתה, ובאותה עת מציע להם מוצרים ושירותים נלווים אשר עשויים לענות על צרכים נוספים.



בשנת 2020 ערך מכון קנטר סקר המצביע על כך שמזרחי-טפחות מוביל כבנק המשכנתאות מספר אחת בישראל בתפיסת המומחיות.

נוסף על כך הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים משלימים בתחום:

- **משכנתה דיגיטלית** – הבנק מאפשר למתעניינים להגיש בקשה לאישור עקרוני למשכנתה באופן פשוט וקל באתר הבנק ולקבלו בזמן קצר.
- **כרטיס אשראי טפחות** – המעניק לבעלי משכנתה מסגרת אשראי של כ-150,000 ₪ בריבית מועדפת ובהחזרים הנפרסים יחד עם החזרי המשכנתה החודשיים על פני שנים רבות.

קידום וחדשנות

הבנק פועל לעידוד ואימוץ חדשנות בכלל תחומי פעילותו תוך בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים בארץ ובעולם. כדי להעצים את חוויית השירות של הלקוחות ולהעניק שירות איכותי ומיטבי, מזרחי-טפחות פועל לפיתוח מוצרים שנותנים מענה לצרכים השונים של הלקוחות ולמציאות המשתנה. קידום החדשנות בבנק בא לידי ביטוי במוצרים המותאמים ללקוחות הפרטיים והעסקיים.

כך לדוגמה בשנת 2020 פותחו כלים דיגיטליים לעסקים כמו ממשק משכורות, הפקת אישורים שונים, ביצוע העברות מרובות ופיתוח נושא סחר-החוץ.



במהלך שנת 2020 אושר אשראי חדש לקידום חברות סטארט אפ ופיתוח ההיי-טק הישראלי בהיקף של כ-100 מיליון דולר, מתוכם 45 מיליון דולר לחברות המקדמות נושאים חברתיים.



מוצרים מותאמים למגוון רחב של לקוחות

קבוצת מזרחי-טפחות שמה לה למטרה לפתח פתרונות מימון ואשראי למגוון רחב של אוכלוסיות, מתוך הבנה והיכרות מעמיקה עם האתגרים הכלכליים הייחודיים לכל אחת מהן:

- **משכנתאות מותאמות למגזרים שונים** – במסגרת חיזוק הקשר עם המגזר הערבי והמגזר החרדי, העמיק הבנק את שוק המוצרים המשכנתאיים תוך התאמתם למגזרים אלו.
- **הלוואות ומענקים לזכאי משרד הבינוי והשיכון** – כזרוע ביצועית של המדינה למתן שירותים, הבנק מעניק הלוואות ומענקים מיוחדים, כאשר פריסת הסניפים הרחבה מאפשרת לו זמינות ונגישות לאוכלוסיות המגוונות הזכאיות לתוכנית הסיוע של משרד הבינוי והשיכון.





2,202 משתתפים:

- 548 אנשים** השתתפו בהרצאות ששודרו בדיגיטל בנושאים פיננסיים.
- 500 משתתפים** בסדנאות משכנתה ייעודיות לחברה החרדית.
- 580 לקוחות** השתתפו במפגשים דיגיטליים לעסקים בעולם סחר-חוץ.
- 574 משתתפים** במפגשי נפגשים לעסקים.

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.



- הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים סביבתיים** – הבנק מחויב לקידום הנושא הסביבתי, ולכן הוא מסייע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה, ובכלל זה ללקוחות המבקשים להקים מתקנים להפקת אנרגיה סולארית.
- הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים** – היות שהבנק הוא מוסד פיננסי מרכזי המודע לחלקו באחריות ליציבות המשק וצמיחתו, הוא תומך בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות או עסקים בפריפריה וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים.



במהלך 2020 העמידו הבנק ושלוחותיו סכום של כ- **4.53** מיליארד ₪ לקידום מטרות חברתיות, וסכום של **775** מיליון ₪ לקידום מטרות סביבתיות.

משכנתה פנסיונית – מוצר ייחודי הנותן מענה לצורכי המימון של לקוחות הגיל השלישי מעל גיל 75 בעלי נכס מגורים. ההלוואה ניתנת כאשר הדירה משמשת כביטחון, והלוואה יכול לבחור בין קבלת סכום ההלוואה כקצבה חודשית גמישה או קבועה למשך 15 שנים או כסכום חד-פעמי.



אשראי לבעלי עסקים – הבנק מעניק הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת קרנות הלוואות בערבות המדינה. הלוואות אלה משמשות בין היתר לפיתוח העסק, קידום עסקים באזורי הפריפריה בישראל וקידום התייעלות אנרגטית. מדובר במתווה אשראי אטרקטיבי, המאפשר לעסקים להתקדם ולהתפתח.

סיוע ללקוחות במשבר – מדיניות הבנק דוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח, בפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. במהלך שנת 2020 יזם מזרחי-טפחות שורה של צעדי סיוע ותמיכה ללקוחותיו והמשיך לבחון בקשות סיוע המגיעות הן מלקוחות הן מארגוני הסיוע. מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגבייה בשנת 2020, רק כ-2% הועברו לטיפול משפטי.

חינוך פיננסי

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה כי באחריותה לקדם את הידע בתחומי הפיננסים ולסייע לאוכלוסיות שונות בישראל לנהל את הפן הכלכלי בחייהם מתוך הבנה ולקחת אחריות אישית. למטרה זו מציע הבנק פעילויות פנאי בתחום:



- נפגשים במשכנתאות** – הרצאות וסדנאות בנושאי משכנתה הפתוחות לקהל הרחב ונערכות בסניפי הבנק ובערוצי הדיגיטל השונים.
- כנסים ייעודיים** – הבנק מקיים במרחבים ובסניפים השונים כנסים ייעודיים המותאמים לקבוצות אוכלוסייה שונות ולצרכים הייחודיים להן.
- נפגשים סיקסטיז** – סדרת מפגשים והרצאות ייעודית לגיל השלישי, במטרה לתת מענה איכותי לאוכלוסייה זו. המפגשים מתקיימים ללא עלות והם פתוחים לקהל הרחב.
- המכללה לעסקים** – הבנק מציע ללקוחות עסקיים להשתלם בקורסים ייעודיים במסגרת המכללה לעסקים בשיתוף המי"ל (המרכז הישראלי לניהול), כפי שמתפרסם מעת לעת, ובמפגשים עסקיים עם הלקוחות.
- אורינות דיגיטלית** – פעילות להעצמה ולמידה של כלים דיגיטליים לאזרחים ותיקים.



משקיעים בקהילה

15,572

שעות התנדבות השקיעו עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה

424 כ- אלף ביקורים באתר "נפגשים"

600

אלף שך הרכישות מעמותות חברתיות בשנת 2020 ע"י הבנק

16.4 מיליון שך היקף ההשקעה הקהילתית-חברתית בשנת 2020

72% כ- מהספקים הינם עסקים קטנים וזעירים

42.5% מהעובדים המתנדבים מתנדבים באופן קבוע

22% מעובדי הבנק התנדבו השנה בפעילויות שונות

2,400 ילדי פנימיות ומועדוני רווחה נהנו ממתנות חנוכה בסך 120,000 שך

ספקים מקומיים מתוכם 20% מאיזורי פריפריה

האסטרטגיה החברתית של הבנק כוללת ארבע נושאי ליבה:



יזמות עסקית-חברתית

כאחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל, המשפיע על הכלכלה והמשק, בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לקידום נושא היזמות הפיננסית בקרב הציבור הישראלי ורוותם את הידע המקצועי של עובדיו ומנהליו לטובת הקהילה. שני הנושאים העיקריים שבהם הבנק מתמקד בתחום זה הם: יזמות עסקית-חברתית ויזמות להתנהלות כלכלית נבונה.

● **יזמות עסקית-חברתית** – הבנק תומך בעמותות ועסקים חברתיים היוזמים ומקדמים חדשנות חברתית ומסייעים לקידום אוכלוסיות מוחלשות דרך פרויקטים שונים שהתקיימו בשנת 2020 כגון:

● **"עסק עם ערך"** – מיזם שהזמין עסקים חברתיים ועמותות בתחילת הדרך להגיש מועמדות וליהנות ממענק כספי של הבנק ומליוני של מנטורים מקצועיים.

● **"אמאנינא"** – עמותה העוסקת בקידום ופיתוח ההתנדבות בחברה הערבית, איתה יצר הבנק שיתוף פעולה ופרסם קול קורא ליזמים מהחברה הערבית להגיש מועמדות להשתתף בתוכנית.

● **יריד האור** – יריד מכירות וירטואלי שהתקיים לקראת חנוכה באתר "סטודיו אנד ג'וי", עסק חברתי המעסיק אנשים עם מוגבלויות, ובשיתוף עמותות נוספות. ליריד נחשפו מיליוני אזרחים בישראל באמצעות המדיות התקשורתיות והחברתיות השונות, ונעשו בפועל מכירות במאות אלפי שקלים אשר אפשרו את הגדלת ההכנסות של העמותות.

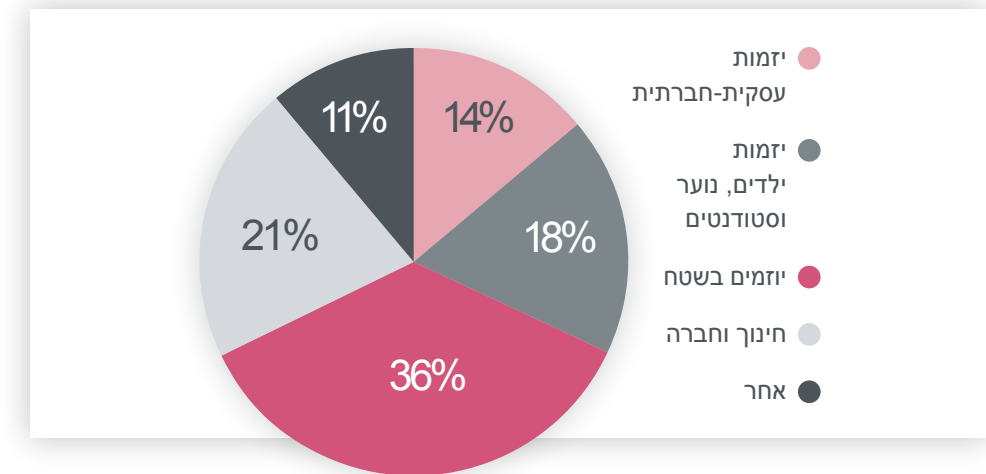


מקדמים חדשנות ויזמות למען קהילה אנושית יותר

המוטיב העיקרי באסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות הוא חדשנות ויזמות לקידום קהילה אנושית יותר, והוא משקף את אסטרטגיית הבנק המשלבת חדשנות ואנושיות.

בשנת 2020 היה היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה 16.4 מיליון ₪ לפי תחומי פעילות אלו:

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2020





בשנת 2020 רכש הבנק מעמותות ועסקים חברתיים

מתנות לעובדים ושי לאירועים בהיקף של **600 אלף ש.**

נוסף על כך, בתקופות החגים רכשו עובדי הבנק

מתנות ופרטי שי נבחרים מעמותות ועסקים חברתיים שונים בסך **140 אלף ש.**



יזמות להתנהלות כלכלית נבונה – הבנק מאמין שקידום הקהילות שבהן הוא פועל, כמו גם קידום לקוחותיו, מושפע מהעשייה החברתית החיובית שלו ומפעילותו למתן כלים להתנהלות פיננסית נכונה. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחראית מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית של לקוחות. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי מאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, כמו גם הקהילה שסביב. במסגרת זו מתקיימות פעילויות שונות כמו:



● **"דרך הכסף" – תוכנית המכשירה בני** נוער בתחומים הפיננסיים באמצעות ערכה עדכנית המופיעה באתר הבנק ומאפשרת לציבור המורים והיועצים ללמוד את התכנים המפורטים בה ולהדריך בני נוער בנושא. הערכה מתורגמת גם לערבית.

- **פעמונים** – שיתוף פעולה עם הארגון המקיים הדרכות ותוכניות ליווי להבראה כלכלית למשפחות. הבנק תומך בליווי משפחות מאזור בית שמש ומודיעין ומזמין את עובדי הבנק להצטרף כיועצים מתנדבים ברחבי הארץ, והוא מממן את הכשרתם כתרומה לעמותה.
- **הדרכות והכשרות פיננסיות לקהל הרחב בתחומים שונים** במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות".



במסגרת זו התקיימו בשנת 2020:

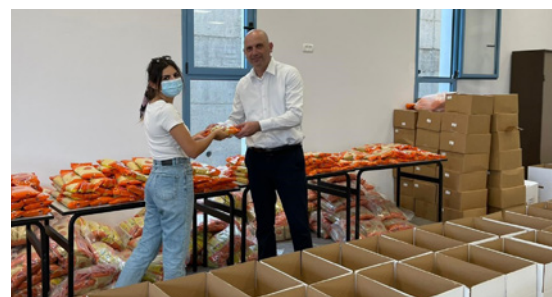
מגוון סדנאות ופעילויות לעסקים בזום **600** בהם השתתפו כ- לקוחות עסקיים.

13 מפגשים דיגיטליים לעסקים בנושאי סחר חוץ בהם השתתפו כ-580 לקוחות.	חמש סדנאות משכנתא ייעודיות לחברה החרדית שבהן השתתפו כ-500 איש.	חמישה מפגשים ייעודיים לכלל הציבור בהם השתתפו כ-450 איש.
--	--	---

יזמות ילדים, נוער וסטודנטים

כבנק מוביל שוק בעל תפיסה חדשנית וראייה עתידית מזרחי-פחות שם דגש על תחומים שבהם ההשקעה תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל בדגש על דור העתיד – יזמות של ילדים, נוער וסטודנטים. פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2020:

- **"זזים" – תנועות הנוער למען הקהילה** – פרויקט בשיתוף מועצת תנועות הנוער, שנועד לעודד בני נוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה.



- **"נוער לתת" – תוכנית בשיתוף ארגון "לתת"**, שבמסגרתה בני נוער יוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים בתמיכת הבנק לרווחת הקהילות. במהלך 2020 השתתפו 1,800 חניכים ממגזרים שונים בפעילות ב-44 יישובים ברחבי הארץ.

יזמים בשטח - מעורבות עובדים

הבנק מעודד יוזמות של מעורבות חברתית בקרב עובדי הבנק ובני משפחותיהם כמו גם בקרב הציבור הרחב. הבנק מכיר בחשיבות ההתנדבות ככלי למעורבות קהילתית, לכן הוא דואג לבניית שיתופי פעולה עם הארגונים החברתיים עימם הוא פועל לחיזוק קשר ארוך טווח. נוסף על כך, הבנק פועל להרחבת מגוון הפעילות ההתנדבותית, הן מבחינת אופי הפעילות הן מבחינת ההיקף, על מנת לאפשר לכל עובד למצוא את מקומו ולחזק את מעורבותו ומחויבותו לפעילות. התנדבות עובדי הבנק באה לידי ביטוי בשני רבדים עיקריים:



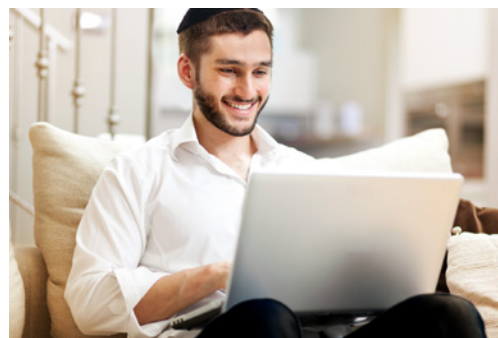
- **מעורבות עובדים בפרויקטים כחלק מהתוכנית האסטרטגית:** הדרכה פיננסית, מנטורינג לעסקים חברתיים, רכישת מוצרי עמותות, פעילויות התנדבות לקידום מטרות חברתיות וכד'.
- **יוזמות להתנדבות עובדים שיביאו לידי ביטוי את ערך האנושיות** המאפיין את הבנק ומעודד מוטיבציה בקרב העובדים, אשר יתבצעו במסלולים שונים. יותר מ-100 סניפי הבנק ויחידותיו פועלים למען אוכלוסיות מוחלשות באופן קבוע. כלל העובדים בבנק משתתפים בפרויקטים התנדבותיים מגוונים במהלך כל השנה.

קידום חינוך וחברה

במסגרת הפעילות הקהילתית חשוב לבנק לקדם את תחום החינוך והחברה ולחזק את קשריו עם הקהילות המקומיות שבקרבתו הוא פועל. קידום זה נעשה באמצעות פעילויות מגוונות, ובהן:

- **"אמץ לוחם" –** אימוץ יחידה צבאית וקיום פעילויות שונות איתה.
- **"להחזיר את הצבע לטבע" –** אימוץ שמורת זיקים שניזוקה בשריפות ותרומה לשיקומה.
- **מלגות לסטודנטים –** בשנת 2020 העניק הבנק 74 מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים.

נפגשים במזרחי-טפחות – מגוון רחב של מפגשים המתקיימים בסניפים השונים, בהשתתפות מרצים מובילים בתחומם. מפגשים אלו עוסקים בנושאי העשרה והנאה. אלו מפגשים מותאמים לקהלי היעד השונים, כגון סדרת מפגשים והרצאות לגיל השלישי, נפגשים בחברה הערבית ובחברה החרדית ופעילויות ייעודיות לבעלי עסקים.



המומחים של טפחות מגיעים אליכם הביתה
כנס המשכנתאות ב-ZOOM
 בואו ללמוד חינוך על כל הכלים
 שיסייעו לכם להגיע לדירה משלכם
 יום שלישי | 17 | 18:00

להרשמה <



הפעילות פותחת בהשתתפות טראש | סט הקיסוסת סוגבל

עובדים מתנדבים

שעות התנדבות בוצעו על ידי עובדי מזרחי-טפחות
 במסגרת פעילות בקהילה **15,572**

22% מעובדי הבנק התנדבו השנה בפעילויות שונות.	42.5% המתנדבים מתנדבים באופן קבוע.	3 שעות התנדבות בממוצע לעובד בשנת 2020.	54% משעות ההתנדבות בשנת 2020 הן שעות שעליהן העובדים קיבלו שכר.
---	---	---	---

נפגשים במזרחי-טפחות

במהלך שנת 2020 התקיימו כ-60 פעילויות נפגשים לכלל הקהל בנושאים שונים. ו-20 מפגשים מותאמים לקהלי יעד שונים מהחברה הערבית, החרדית והגיל השלישי. במפגשים אלו השתתפו כ-6,000 משתתפים.



לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים, והיא מקבלת שירותים מכ-3,700 ספקים בתחום הבינוי והאחזקה, משכירי נכסים וחברות ניהול, ספקי ציוד (כגון ציוד משרדי, ציוד מחשוב ועוד) וכן נותני שירותים (כגון יועצים, מתכננים, מפקחים ועוד).

מדיניות הרכש של הבנק כוללת תנאי סף של קיום רישיון עסק והיתרים, תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, אי-העסקת ילדים, מניעת אפליה ושמירה על זכויות העובדים.



ניהול אחראי של שרשרת האספקה

הבנק מייצר ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין שלו וערך כלכלי עקיף לחברות ולספקים שהם חלק משרשרת האספקה שלו. הבנק רואה בספקיו שותפים לקידום תחומי הקיימות והתנהלות אחראית, ולכן הוא פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית ושואף לשיפור הביצועים החברתיים והסביבתיים של ספקיו, והכול תוך התייחסות לגיוון, מימון אחראי ופיתוח יכולות הספקים. הבנק מקפיד לצרוך שירותים ומוצרים מספקים המכבדים את זכויות האדם וכללי האתיקה ושומרים עליהם. כמו כן, מצופה מהספקים המתקשרים עם הבנק לפעול ברוח ערכי הבנק.



ספקים ישראליים מקומיים.

97%

20% מהספקים

הם מאזורי פריפריה.

41% מהיקף הרכש

משולם לעסקים קטנים וזעירים.

70% מהספקים

הם עסקים קטנים וזעירים.

משקיעים בעובדים

7,585
עובדים ועובדות
הועסקו בקבוצה בשנת 2020

256 כ-
אלף
שעות הדרכה
לכלל עובדי הקבוצה בשנת 2020

40.9
גיל ממוצע
של עובדי הבנק

51%
נשים מנהלות
מכלל המנהלים בקבוצה

36
שעות הדרכה
בממוצע לעובד בקבוצה

77%
שיעור אקדמאים בבנק
(ללא חטיבת הטכנולוגיה)

13
שנים
ותק ממוצע של עובדי הבנק

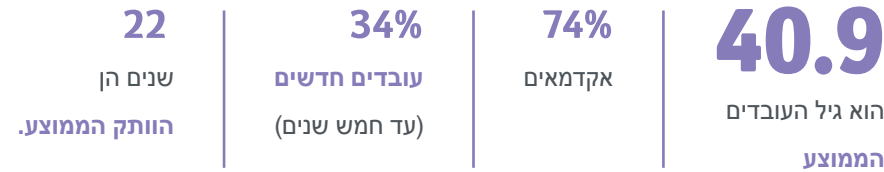
36%
מהמנהלים הבכירים
בקבוצה הן נשים

%
מהתפקידים
הניהוליים שאוישו
בשנת 2020 אוישו
על ידי קידום פנימי
של עובדי ומנהלי
הבנק

קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים



העובדים שלנו:



הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום תוך יצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק – דאגה לזכויות העובדים ושמירה על תנאי העסקה.

- **קידום ביטחון תעסוקתי** – הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. כדי לשמור על זכויות אלו מוגדר כל עובד כעובד בנק לכל דבר ועניין כבר מיומו הראשון בבנק, ולאחר שלוש שנות עבודה הוא מקבל קביעות, בהתאם לנהלים. נכון לסוף 2020, כ-71% מעובדי הקבוצה הם עובדים קבועים.

- **תנאי העסקה הוגנים** – הבנק מאמין שלכל אחד ואחת מהעובדים שלו מגיע לעבוד בתנאים מכבדים. לכן הבנק פועל לשמירה על תנאי עבודתם של עובדיו בכמה אופנים:

- **הקפדה על שכר ותנאים סוציאליים** – הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות החוק בכל הקשור לתשלום שכר לעובדים, יציאה לחופשות לידה, שעות עבודה ומנוחה ועוד. נוסף על כך, הבנק מעניק תנאים סוציאליים מוגדלים כמו דמי הבראה גבוהים מהקבוע, מכסת ימי מחלה גבוהה ושכר המתעדכן אחת לשנה לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי.

- **שינויים ארגוניים** – כל השינויים הארגוניים מבוצעים תוך ליווי מקצועי ותוך הקפדה על עדכון העובדים מבעוד מועד בכל שינוי. גם במקרים של סיום העסקה, תקופת ההודעה המוקדמת נקבעת תוך התחשבות בצרכי העובד, ובלבד שלא תופחת מהתחייב על פי חוק.

- **תגמולים ותמריצים לעובדים שלנו** – הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים עובדיו כמו קידום בדרגה או תוספת שכר, מענק תוספת שכר ומענק בגין תשואה, בonus אישי שנתי, פרסים אישיים ועוד.

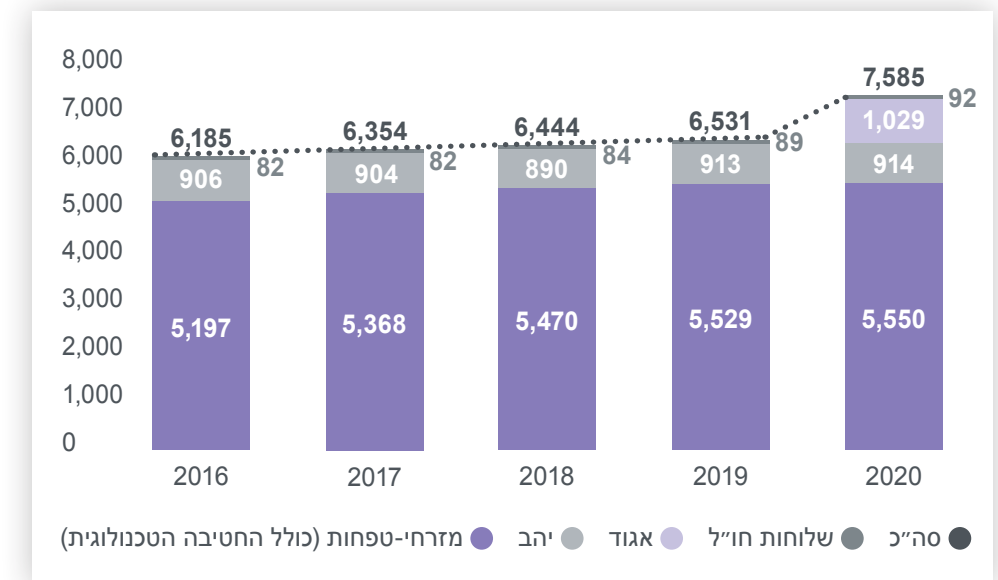


קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת לכל עובדיה ורואה בהם נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצורכי עובדיה ובהתאם לכך ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, היא זו שהופכת אותה למקום עבודה איכותי ומבוקש. מחויבות זו באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים, לכלל העובדים, והיא מתמקדת בסביבת עבודה אחראית ובהכשרה ופיתוח עובדים.

משפחת מזרחי-טפחות

הקבוצה ממשיכה לצמוח משנה לשנה, ועל כן גם מספר המועסקים בה גדל בהתאם. נכון לסוף שנת 2020 מעסיקה קבוצת מזרחי-טפחות 7,585 עובדים ועובדות, מנהלים ומנהלות.

מספר המועסקים בקבוצה לאורך השנים



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

בנק מזרחי-טפחות מאמין שקידום גיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה אף מסייעת ללקוחות הבנק השונים בקבלת שירות המכיר בצורכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם.

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה. זאת מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית, מקום מגורים או כל מאפיין אחר, והוא פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה באמצעות גיוס שוויוני, העסקה שוויונית, תשלום שכר שווה וקידום השוויון המגדרי.

גיוס שוויוני

בנק מזרחי-טפחות פועל באופן אקטיבי ומקדם יוזמות לגיוס עובדים ממגוון קבוצות האוכלוסייה:

- **גיוס עובדים מהחברה החרדית** – בשיתוף פעולה עם מרכזי הכוון תעסוקתי בערים החרדיות (בראשית, הכוון, מפת"ח), בהשתתפות בירידי תעסוקה ייעודיים, בשימוש באתר "גלאט ג'ובס" – אתר חיפוש משרות ייעודי לאוכלוסייה החרדית.
- **גיוס עובדים מהחברה הערבית** – בשיתוף פעולה עם עמותות "קו משווה" ו"אלפנאר" המפנות לבנק מועמדים מהחברה הערבית.
- **שילוב סטודנטים** – תוכנית הכשרה ייעודית לסטודנטים במדעי המחשב המכשירה אותם בתוך ארבע שנים להתמחות במקצועות המחשוב הנדרשים בבנק, במקביל להשלמת התואר האקדמי. בוגרי המסלול משולבים בסגל העובדים הקבוע של חטיבת הטכנולוגיה.
- **שילוב עובדים עם מוגבלויות** – במסגרת מחויבות הבנק לקידום שוויון הזדמנויות מונתה "אחראית תעסוקת עובדים עם מוגבלויות" ומתקיימים קשרי פעילות עם מרכז תמיכה של מרכז הכלכלה ועם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו.



גיוון עובדים בשנת 2020:

5.5% מכלל העובדים שנקלטו לבנק הם עובדים מקבוצות בתת-תעסוקה, ובהם עובדים מהחברה הערבית, עובדים מקרב יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלויות.

7.4% מכלל מנהלי הסניפים בבנק הם מהחברה הערבית.

בשנת 2020 הוקם במרכז המשכנתאות צוות ייחודי של נשים חרדיות ונערכו התאמות כדי לשלבן בסביבת עבודה ובמשמרות מותאמות.

בשנים האחרונות פועל בבנק פורום למנהלים המלווים עובדים עם מוגבלות, על מנת לתת להם כלים להתמודד עם האתגרים הניהוליים הייחודיים.



64% נכון לשנת 2020:

מכלל המועסקים בקבוצה **הן נשים**, כ-**51%** מכלל המנהלים בקבוצה **מנהלות**, **36%** מהמנהלים הבכירים בקבוצה **הן נשים**.

העסקה שוויונית – קידום שוויון מגדרי

הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה ונוקט מדיניות העסקה שוויונית. עובדי הבנק נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.



דאגה לרווחת העובדים

הבנק שם דגש על ליווי 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.

הטבות לעובדים

עובדי הקבוצה נהנים ממגוון הטבות במהלך שנות עבודתם:

- הטבה בכל אבן דרך כמו קליטה, קביעות, קידום, ותק ופרישה. הטבות ומתנות בחגים ובאירועים שונים.
- הטבות לרגל אירועים אישיים כמו ימי הולדת, שמחות משפחתיות וציון ימים מיוחדים כמו עלייה לכיתה א' או גיוס לצבא.
- הטבות בנקאיות כגון מסגרות אשראי והלוואות בתנאים מועדפים.
- הטבות למשפחה כמו השתתפות במימון מעונות וגנים והחזר תשלומים ללימודים גבוהים.



מאזנים קריירה ומשפחה – משלבים קידום מקצועי והתפתחות אישית

המיזמים שמסייעים לעובדים שלנו להשיג את האיזון הזה:

- 39 שעות בשבוע עבודה במקום 42 המוגדרות בחוק.
- תמיכה וגמישות במצבי משבר ובטיפול בבן משפחה חולה.
- שובר להזמנת נופש בארץ או בחו"ל לכל עובד פעם בשנה.
- מכסת ימי חופשה גבוהה מהקבוע בחוק ונוסף על כך ימי חופשה מיוחדים לרגל חתונה, לידות, אירועים משפחתיים, סיום תואר שני.



הכשרה ופיתוח עובדים

קבוצת מזרחי-טפחות דואגת להכשרה, הדרכה והרחבת הידע של העובדים והמנהלים. מרכז ההדרכה הוא שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי בנק, בניהול שינוי, הטמעה והדרכה, ומציע מגוון קורסים, הדרכות ותוכניות העשרה תוך התאמת המסלול והפעילויות לכל עובד ולכל תפקיד.



בשנת 2020 הושקעו **32,042** ימי הדרכה

בעלי תוכן מקצועי, בנקאי, ניהולי וקידום יכולות אישיות שונות בעלות של כ- **43.3 מיליון ₪**.

קיום דיאלוג עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית

הבנק מעניק חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. כדי לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות, כגון סיורים ביחידות השונות והסניפים ומפגשים ישירים עם חברי הנהלה ומנהלים בכירים.



משקיעים בסביבה

9.3%

מצריכת הנייר
הינה מנייר ממוחזר
גידול של 9.4% לעומת 2019

ירידה של

8.3%

בפליטות עקיפות
בעקבות צמצום טיסות,
צריכת נייר ופסולת אלקטרונית

צמצום צריכת האנרגיה

12%

ב-
בהשוואה לשנת 2019

חסכון של

948

טון פד"ח
בזכות יוזמות לצמצום
צריכת אנרגיה

ירידה של

7.95%

בעצימות המדרך הפחמני

אלף דקות שיחה
בפלטפורמות
דיגיטליות



- **ניצול יעיל של שטחים –** באמצעות ארגון מחדש של אזורי עבודה הבנק בוחן אפשרות להוספת עמדות עבודה בתוך שטחי הבנק הקיימים, כמו כן נבחנת באופן שוטף מכירה והחזרה של שטחים עודפים.
- **קידום בנייה ירוקה –** בניין מט"ל 1 שבבעלות הבנק נבנה על פי תקן בניין ירוק מצטיין, גם תכנון בניין מט"ל 5 נעשה בליווי יועץ סביבתי המומחה לתחום הבנייה הירוקה.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק:

- כדי לצמצם את צריכת הדלק בצי הרכב הארגוני, ננקטים מספר מהלכים המשלימים זה את זה, מייעלים את ניצול הזמן וחוסכים בעלויות.
- **מעבר לרכב היברידי –** הבנק נוקט מדיניות של העדפת רכבים בעלי יעילות אנרגטית גבוהה ומעודד שימוש ברכבים היברידיים וחשמליים. מהלכים העתידים להוביל לצמצום של 10%–15% מתצרוכת הבנזין בשנים הקרובות.
- **מעבר לפגישות והדרכות בדיגיטל –** בשנת 2020 הרחיב הבנק את הפלטפורמות הקיימות למפגשים מרחוק, ובכך הוא מאפשר לעובדיו ומנהליו לקיים מפגשים, הכשרות ושיבות באופן דיגיטלי ולצמצם את היקף הנסיעה של העובדים.
- **הקמת מערך הסעות –** בבניין מט"ל מתנהל מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מאזורים שונים בארץ, כמו כן מעודד הבנק שימוש בתחבורה ציבורית בכלל וברכבת בפרט, באמצעות מערך שאטלים מתחנת הרכבת לבניין מט"ל.



אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

בנק מזרחי-טפחות מכיר בהשפעת פעילותו על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ וחותר למזער את ההשפעה השלילית, להגן על הסביבה שהוא פועל בה ולשפר אותה.

לשם כך מתמקדת אסטרטגיית הפעילות הסביבתית של הבנק בשלושה תחומים עיקריים:

- צריכת משאבים אחראית.
- ניהול וצמצום המדריך הפחמני.
- העלאת מודעות לנושאי הסביבה.

צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית

קבוצת מזרחי-טפחות מנהלת ומודדת את צריכת המשאבים שלה ונוקטת מהלכי התייעלות אנרגטית, לרבות התקדמות למערכות המנצלות אנרגיה באופן יעיל. לקבוצה ועדה להתייעלות אנרגטית, ותפקידה לבחון כל רעיון ואפשרות להתייעלות ולקבל החלטות בנושא.

חלק מהמהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל שמבצעת הקבוצה:

- **שימוש בתאורות לד –** התקנת תאורה חסכונית בכל מבנה חדש או משופץ והחלפה מדורגת של התאורה בסניפים הישנים ובמטה. בשנת 2020 הוחלפה התאורה ב-22 סניפים.
- **הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה –** מערכת המכבה באופן אוטומטי את האור בחדר ריק מאנשים ואת התאורה בכל בניין לפי שעה שהוגדרה מראש.



בשנת 2020 צמצמה הקבוצה את כמות הנייר שבו עשתה שימוש ב-28 טון, ירידה של כ-3.8% לעומת 2019. הגורמים לצמצום:

- פרויקט "סניף ללא נייר" – במסגרתו הוכנסו טאבלטים לשימוש הלקוחות בסניפים לתהליכי חתימה דיגיטליים.
- דיוור בדוא"ל – פנייה יזומה של הבנק ללקוחותיו שהעלתה את אחוז המשתמשים בדיוור בדוא"ל ל-45%.

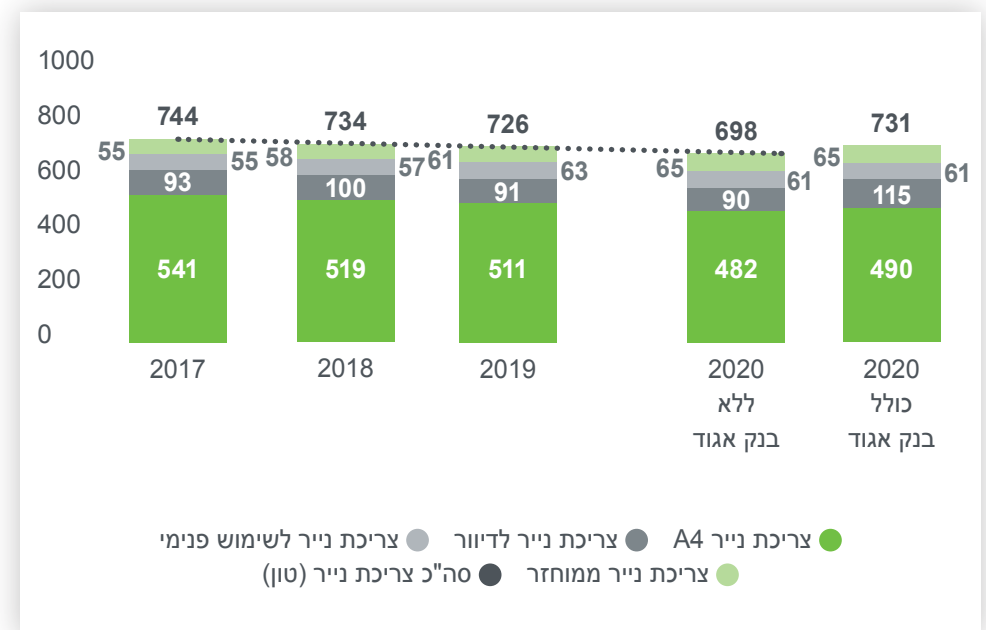
התוצאה: **17** טון פד"ח. **17** טון פד"ח. חיסכון של כ-3.5 מיליון דפים, ששווים לכ-17 טון פד"ח.

כלל היוזמות של בנק מזרחי-טפחות לצמצום צריכת האנרגיה אפשרו חיסכון של כ-**948** טון פד"ח.

צמצום צריכת נייר

קבוצת מזרחי-טפחות משתמשת בנייר בעיקר לטפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיוצא בזה, ושיעור ניכר מהשימוש בנייר נובע מניירות שמופקים על פי הנחיות בנק ישראל ונמסרים ידנית ללקוחות.

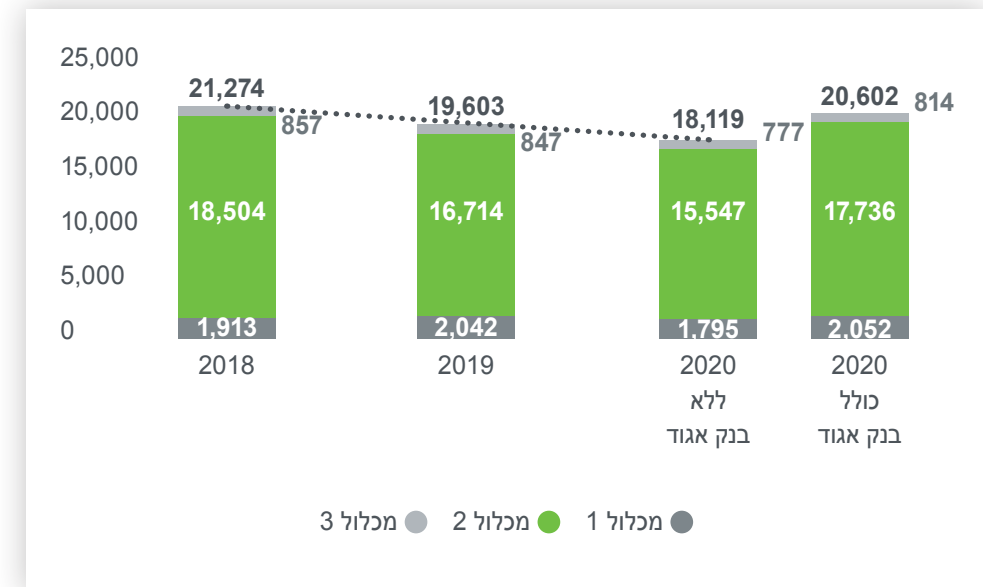
צריכת הנייר בקבוצה (2017-2020)



ניהול וצמצום המדרך הפחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את תופעת שינוי האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בניין וסולר, פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה כתוצאה מטיסות עסקיות, וכן מצריכת נייר ופסולת נייר – המועברת למחזור, ופסולת אלקטרונית – המועברת לגריטה.

המדרך הפחמני של הקבוצה לאורך השנים (טון CO₂e)



העלאת המודעות לנושאי סביבה - מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

הבנק פועל לקידום ההבנה של חשיבות הנושא, לשמירה על הסביבה וליצירת מודעות סביבתית בקרב עובדיו. לשם כך, מדי שנה נערכות הכשרות בנושאי סביבה ואחריות תאגידית והבנק מקדם יוזמות למחזור וצמצום פסולת בקרב העובדים ובני משפחותיהם, כגון מחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית.



מחוייבים להתנהלות אחראית



בשנת 2020 התקיימו

כ- **33,617**

שעות הדרכה
בנושא מניעת שחיתות

במהלך 2020 התקיימו

כ- **22,347**

שעות הדרכה
בנושאי אתיקה

בשנת 2020 התקיימו

כ- **19,805**

שעות הדרכה
בנושא ניהול סיכונים





בשנת 2020 התקיימו **22,347** שעות הדרכה בנושאי אתיקה.

מחויבות לציות ורגולציה

הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל התאגידי. לבנק מדיניות ציות המאושרת בדירקטוריון ועוסקת בנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרוח, סיכונים חוצי גבולות, הוגנות, הגנת הפרטיות ואכיפה פנימית.

לצורך יישום והטמעת היבטי הציות בבנק קיימת הטמעה סדורה של הנהלים, טיפול באירועים חריגים, זיהוי ומיפוי סיכוני הציות ומתקיימות הדרכות לכלל העובדים בנושאי ציות, מניעת הלבנת הון ומימון טרוח, סיכוני שוחד ושחיתות ועוד. לצורך יישום והטמעת היבטי הציות פועל מזרחי-טפחות בכמה אופנים:

- **הטמעת נהלים –** באמצעות מערך נהלים ותהליכי עבודה מוסדרים המתעדכנים באופן קבוע ומופצים, דרך עובדי הבנק, לחתימת האוכלוסייה הרלוונטית.
- **בקרה על קיום הוראות –** המעקב מתבצע דרך בקורות על קיום ההוראות בתחומים שונים. בהתאם לכללי הממשל התאגידי מבוצעת על כל פעולה בקרה כפולה.
- **זיהוי ומיפוי סיכוני ציות –** במוקדים שקיים בהם סיכון מוגבר, כדי למקד את המאמצים בהפחתת הסיכונים הללו ובמניעת הפרות.



התנהלות אחראית

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה להתנהל באחריות, לכבד את החוק, להקפיד על התנהגות אתית של עובדיה ולנהל את הסיכונים השונים תוך שמירה על מחויבותה ללקוחות.

אתיקה עסקית

הקוד האתי שלנו כולל את ערכי היסוד המנחים את פעילות הבנק:

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| מחויבות לבנק | אמינות |
| הוגנות | נאמנות לקוחות |
| שקיפות | כבוד האדם |
| אחריות חברתית וקהילתית | מצינות, מקצועיות ושירותיות |



מחויבות למניעת שחיתות

הבנק פועל באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות מצד עובדיו, לקוחותיו ומצד גורמים שלישיים. מקרי שחיתות כוללים, בין היתר, מתן שוחד, הלבנת הון, גניבה, זיוף חשבונות ומסמכים, הונאות ומעילות, שימוש במידע פנים, הפרת סנקציות או מימון טרוה. בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל הסניפים לאיתור סיכונים של שחיתות ומניעת מקרים כדוגמת שוחד, מעילות והונאות, והוא פועל על פי מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם של אירועים בארץ ובח"ל. לצורך יישום והטמעת הנושא הבנק מפיץ לעובדיו לומדות במגוון נושאים.



שעות הדרכה בנושא מניעת
שחיתות לעובדי הבנק.

33,617

בשנת 2020 התקיימו

ניהול סיכונים במזרחי-טפחות

את פעילותו בנושא ניהול סיכונים מתווה הבנק על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 310, הקובעת כי ההנהלה הבכירה אחראית לניהול הסיכונים השוטף ונדרשת להקים פונקציית ניהול סיכונים ובראשה מנהל סיכונים ראשי של הבנק. מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק מאושרים בתדירות שנתית לפחות על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים ומליאת הדירקטוריון, והם מסדירים את אופן הטיפול של הבנק בסיכונים שהוגדרו מהותיים לפעילות הבנק, בתחומים שונים.



החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת תהליכי בחינה שוטפים ומחזקת את הבקרה ותרבות ניהול הסיכונים בבנק. התהליכים הללו כוללים מיפוי שנתי מקיף של קווי ההגנה, קיום כנסים בנושא, מעורבות בכלל הפרויקטים בבנק, בחינת מוצרים ותהליכים חדשים, תחקור אירועים פנימיים וחיצונים ועוד.

ניהול סיכונים סביבתיים

בנק מזרחי-טפחות רואה בנושאים הסביבתיים ערך בלתי נפרד מאחריותו התאגידית. כמו כן, הבנק מכיר בכך שלנושאים הסביבתיים יכולת השפעה על הצלחתו הפיננסית אם לא ינהל סיכונים אלה כנדרש. לכן מטרתה של מסגרת ניהול הסיכונים הסביבתית היא לזהות, למדוד, להעריך, ולנהל את הסיכון הסביבתי במסגרת מתן אשראי וכן לפקח ולדווח על סיכון זה. כמו כן, התוכנית האסטרטגית החדשה של הבנק כוללת התייחסות לאחריות הסביבתית הנוכחית של הבנק. ככלל הבנק חותר למזער את ההשפעה השלילית על פעילותו, להגן על הסביבה שבה הוא פועל ולשפר אותה.

נוכח המודעות הגוברת הולכת לסיכונים הסביבתיים ומכתב המפקח על הבנקים ובמסגרת ניהול הבנק את נושא הסיכונים הסביבתיים בדגש על סיכונים האקלים ובחינת חומרים שונים, הקים הבנק בדצמבר 2020 צוות ייעודי לבחינת הנושא, בראשות ה-CRO ונציגים מחטיבות רלוונטיות ובסיוע יועצים חיצוניים.

הבנק בוחן את ההשלכות של הסיכונים הסביבתיים כחלק אינטגרלי מסיכונים האשראי (בהיבטים פיננסיים, משפטיים, ביטוחיים), ובהתאם לכך קובע מדיניות לניהול סיכונים סביבתיים בעת מתן אשראי, שהוא הסיכון הרלוונטי והמשמעותי ביותר המושפע מהגופים בעלי פוטנציאל ליצירת זיהומים ומפגעים סביבתיים. מדיניות זו, כחלק מתהליך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, מביאה בחשבון לא רק שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, חוסן פיננסי, נזילות, מהימנות, ותק בבנק, התנהגות החשבון וטיב הבטוחות, אלא גם שיקולים סביבתיים. זאת מתוך הבנה כי לפעילות הלקוחות ישנה לעיתים השפעה על הסביבה. מתוך תפיסה זו, הבנק שואף למצוא איזון בין השיקולים השונים, ובכלל זה גם שיקולים סביבתיים, במתן שירותים ומוצרים ללקוחותיו.

