



דוח סביבה, חברה וממשל
אחריות תאגידית 2021

תוכן עניינים

4	דבר המנכ"ל והיו"ר
5	דבר הממונה על אחריות תאגידית
6	ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2021
8	קבוצת מזרחי-טפחות
14	היבטים מהותיים של ESG
16	אירועים ושינויים מהותיים בקבוצה בשנת 2021
21	תפיסת ניהול האחריות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות
26	על הדוח התשיעי לאחריות תאגידית
27	זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית
32	משקיעים בלקוחות – מבט-על
34	הלקוחות שלנו
35	חווית הלקוח
35	מוצרים ושירותים לקידום חוויית לקוח
44	מענה למגוון רחב של לקוחות
54	קידום דיאלוג והקשבה – הדרך שלנו להבין את צורכי הלקוחות שלנו
55	קידום שביעות רצון הלקוחות
59	הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח
59	שיווק ופרסום אחראי
60	הוגנות במוצרים ושירותים
62	קידום ערך משותף
62	פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
65	חינוך פיננסי
66	יעדי שנת 2021 / יעדי שנת 2022
68	משקיעים בקהילה - מבט-על
70	השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות
72	יזמות עסקית חברתית
74	יזמות ילדים, נוער וסטודנטים
74	"יזמים בשטח" – מעורבות עובדים
77	קידום חינוך וחברה
80	מעורבות תוך שיתוף, דיאלוג וקבלת משוב
82	חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה
88	יעדי שנת 2021 / יעדי שנת 2022

90	משקיעים בעובדים – מבט-על
92	סביבת עבודה אחראית
97	קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים
102	גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה
108	דאגה לרווחת העובדים
112	הכשרה ופיתוח עובדים
116	דיאלוג עם העובדים
118	יעדי שנת 2021 / יעדי שנת 2022
120	משקיעים בסביבה - מבט-על
122	אחריות הקבוצה כלפי הסביבה
122	צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית
125	מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל
126	מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק
127	צמצום צריכת נייר
129	מחזור וטיפול בפסולת
130	צריכת מים
130	ניהול וצמצום המדרך הפחמני
132	העלאת המודעות לנושאי סביבה – מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים
133	השפעות עקיפות
133	דיאלוג בנושא סביבה
134	יעדי שנת 2021 / יעדי שנת 2022
136	מחויבים להתנהלות אחראית – מבט-על
138	מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
138	דירקטוריון מזרחי-טפחות
147	הטמעת אתיקה עסקית
149	מחויבות לזכויות אדם
151	מחויבות לציות לרגולציה
154	מחויבות למניעת שחיתות
158	אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע
162	ניהול ובקרת סיכונים
166	ניהול סיכונים ESG – סיכונים סביבה, חברה וממשל
170	יעדי שנת 2021 / יעדי שנת 2022
172	בקרה חיצונית ואינקדס מדדים

קורות וקוראים נכבדים

אנו מתכבדים להגיש לכם את דוח סביבה, חברה וממשל (ESG – Environmental Social and Governance) של קבוצת מזרחי-טפחות לשנת 2021, המסכם שנה של פעילות חברתית, סביבתית וכלכלית. קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מצוינות עסקית ובה בעת מצמיחה ערך מוסף בתחומי הסביבה, החברה והממשל (ESG) בכל מקום שבו היא פועלת. הדוח סוקר באופן מעמיק את העשייה והפעילות של הקבוצה בתחומים אלו ומצביע על שילובם של תחומים אלו באסטרטגיית העסקית שלנו.

שנת 2021 הייתה שנה שבה למדנו לחיות לצד הקורונה, אשר הציבה בפני כולם אתגרים בריאותיים, כלכליים וחברתיים. כבנק גדול ומוביל התמודדנו עם האתגרים מתוך כוונה לתת מענה לצרכים העולים מהשטח מול מחזיקי העניין, בתוך הארגון ומחוצה לו. הקפדנו על בריאות הלקוחות והעובדים בכל יחידות המטה וסניפי הבנק. התאמנו את השירותים והמוצרים שלנו על ידי הרחבת ערוצי השירות הדיגיטלי והמשכנו לתת שירות פרונטלי מלא בהתאם להוראות משרד הבריאות. לקראת סוף השנה חוונו התפרצות של גל האומיקרון, אשר משפיע על הפעילות השוטפת של בעלי העסקים ומשקי הבית. לאור זאת החליטה הנהלת הבנק להציע ללקוחות אשר נקלעו לקשיים בתקופה זו מתווה מיוחד לדחיית הלוואות או הקלה בתשלומי המשכנתאות ללא גביית עמלות נוספות.

נושא משמעותי נוסף אשר ליווה את הפעילות השוטפת של הבנק בשנה זו הוא מיזוג בנק אגוד למזרחי-טפחות. הבנק מנהל את פרויקט המיזוג באופן מופרד מעסקיו השוטפים ובצורה מדורגת על מנת להבטיח כי הסבת הלקוחות, הפעילות העסקית וההון האנושי אשר יעברו מבנק אגוד אל תוך בנק מזרחי-טפחות תיעשה באופן מיטבי. התהליך נעשה תוך הקפדה על שמירת זכויות אדם, הוגנות, שקיפות וניהול סיכונים אחראי כפי שאנו נוהגים בכלל פעולותינו. הצטרפותו של בנק אגוד היא נדבך משמעותי באסטרטגיית הצמיחה של הבנק והיא מאפשרת לקבוצת הבנק לבצע קפיצת מדרגה בנתיחי השוק במגוון תחומי הפעילות, תוך שיפור בתמהיל המקורות והשימושים והגברת כושר התחרות.

בשנת 2021 הציג הבנק תוכנית אסטרטגית חמש שנתית חדשה, המכוונת להמשך הצלחת הבנק, תוך חיזוק התשתית הטכנולוגית והתפעולית וטיפול התרבות הארגונית הקיימת בבנק. תוכנית אסטרטגית זו משלבת בתוכה את ה-DNA הארגוני האנושי, "להתקדם ולהישאר בן אדם", ונותנת ביטוי נרחב להיבטי האחריות התאגידית מול כלל מחזיקי העניין. בין היעדים של התוכנית האסטרטגית, הקשורים בליבת העשייה העסקית של הבנק, ניתן למצוא יעדים להרחבת מימון הפרויקטים אשר מקדמים מטרות סביבתיות ואנרגיה מתחדשת וקידום מוצרים ושירותים לאוכלוסיות ייחודיות. גם נושא הטכנולוגיה וערוצי השירות הדיגיטליים זוכים להתייחסות רחבה בתוכנית על מנת להתאים את שירותי הבנק לעולם המתחדש, וכל זאת תוך שימת לב מיוחדת ללקוחות הגיל השלישי ולאוכלוסיות עם נגישות נמוכה יחסית לערוצים הדיגיטליים ושמירה על תפיסת השירות הייחודית שלנו, המשלבת באופן מיטבי בין בנקאי אישי ואנושי למעטפת של ערוצים דיגיטליים מתקדמים.

אנו מכירים בהשפעת שינויי האקלים על העולם בכלל ועל הפעילות העסקית שלנו בפרט ומבינים כי הסיכונים הסביבתיים הם חלק משמעותי מהסיכונים הקיימים בבנק. נושא זה הוגדר כאסטרטגי, והוקם צוות אסטרטגי שבחן היבטים שונים של ניהול הסיכון וגיבש המלצות לקידום נושא זה בבנק.

אנו גאים להיות מדורגים בציון הגבוה ביותר, "פלטניה פלוס", במדד מעלה המודד את האחריות התאגידית בארגונים בארץ. כמו כן, נמשיך לשמור על עקרונות יזמת 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.

אנו גאים להיות שותפים לעשייה ערכית ומתחייבים להמשיך ולפעול ברוח זו למען ציבור הלקוחות והמשקיעים, למען עובדי הקבוצה ולמען הקהילה והסביבה. אנו מודים לכם על הבעת העניין בעשייה שלנו בדוח זה ומקדמים בברכה את התייחסותכם לו. דוח זה הוא ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, ומטרתו היא ליצור בעזרתו דיאלוג פתוח ושקוף בכל הנושאים הנכללים בו.

קריאה נעימה,

משה וידמן – יו"ר הדירקטוריון

משה לארי – מנכ"ל

קבוצת מזרחי-טפחות מפרסמת זו השנה התשיעית דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) לציבור ולמחזיקי העניין שלה ובו סקירה על פעילות הקבוצה בארץ ובעולם בשנת 2021, תוך שימת דגש על הנושאים החברתיים והסביבתיים. נושאים ושיקולים מתחומי ה-ESG משולבים בפעילות הקבוצה באופן יום-יומי, מתוך הבנה ששילובם בפעילות העסקית יוצר ערך משותף לקבוצה ולמחזיקי העניין שלה הכוללים בין היתר את הלקוחות, העובדים, הספקים, הקהילה, המשקיעים והרגולטורים. תחום זה מנהל בקבוצה באופן סדור, בדיאלוג שוטף עם כלל מחזיקי העניין, הוא משלב עבודה של גורמים רבים ומחייב תיאום רב והיערכות במטרה להוביל תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך. בצד מגפת הקורונה, שליוותה אותנו גם בשנה זו, המשיך הבנק לקדם את נושאי האחריות התאגידית בכל התחומים:

בתחום האשראי – הבנק ממשיך לממן פרויקטים גדולים בתחום הפקת האנרגיה, אנרגיה מתחדשת ופתרונות לתחבורה ציבורית ירוקה. כל זאת מתוך הבנה כי בהיותו בנק אשר מוביל את הכלכלה בארץ, מימון פרויקטים אלו יסייע בשמירה על איכות הסביבה ובהפחתת זיהום האוויר.

בתחום השקעות הריאליות – לתהליך הבחינה של ההשקעות נוסף שאלון ייעודי אשר בוחן את החברות שבהן הבנק מעוניין להשקיע גם בהיבטי ESG, ובכך מקדם הבנק השקעות אחראיות בכספי הבנק.

ניהול סיכונים ESG – במהלך שנת 2021 הוקם צוות אסטרטגי בראשות מנהל הסיכונים של הבנק ובשיתוף עם מנהלי חטיבות נוספים. במקביל הוגדרו צוותי עבודה שפעלו במשך מספר חודשים ובחנו היבטים שונים של ניהול הסיכון, כולל בחינת הפרקטיקה, ביצוע סקרי פערים וגיבוש המלצות לסגירתם. הצוות דן בסיכונים בנושא אשראי, השקעות ריאליות, תרחישי קיצון ועוד. עבודת הצוות תימשך גם בשנת 2022.

קידום נושאי ESG ברמת הבנק – בהמשך לעבודת הצוות האסטרטגי הוחלט כי ועדה קבועה בראשות מנהל חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול תתכנס אחת לרבעון לדון בנושאים ולקדם מדיניות, יוזמות ובקורות בתחום זה. נוסף על כך, נושא הסיכונים הסביבתיים והחברתיים יובא לדיון בוועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון.

מול הקהילה – הבנק רואה עצמו מחויב להשקעה בקהילה והגדיר אסטרטגיה חברתית הנשענת על אסטרטגיית הבנק "להתקדם ולהישאר בן אדם". המוטיב העיקרי באסטרטגיה החברתית הוא חדשנות ויזמות לקידום קהילה אנושית יותר. בבמסגרת זו, השיק הבנק השנה, בשיתוף ארגון מידות-SFI, את מרכז "בחברה טובה" לקידום עסקים וארגונים חברתיים. מטרת המרכז לעודד חדשנות חברתית וליצור תשתית לפיתוח והעצמה מקצועית של גופים שונים הפועלים במרחב החברתי. נוסף על כך, גם השנה המשיך הבנק להשקיע רבות בקהילה ולפעול לקידום חינוך פיננסי, יזמות ילדים ונוער ולשלב התנדבות עובדים בפעולותיו בקהילה.

מעבר לבניין "ירוק" – אנו עוסקים בימים אלו בבניית קמפוס חדש בעיר לוד, שאליו יעברו כלל עובדי מטה הבנק. תכנון בניין זה נעשה בהתאם לתקנים העדכניים של בניה ירוקה. כמו כן, הבניין עתיד להיות בתקן הבנייה הירוקה WELL – תקן בין-לאומי וולונטרי אשר מקדם את בריאותם ורווחתם של המשתמשים בבניין זה.

ניהול אחריות תאגידית בבנק – גם השנה המשיכה הקבוצה לנהל שיח מול כלל מחזיקי העניין, ובכללם בתי אנליזה בארץ ובעולם, על מנת לחדד את עשייתה בתחומי ה-ESG ולהמשיך לפתח את היבטי הסביבה והחברה. הדוח מציג את התייחסות הקבוצה ואת פעילותה לקידום נושאי האחריות התאגידית בשילוב יעדי ה-SDGs שהציב האו"ם. הקבוצה תמשיך לדווח לציבור על ההתקדמות בתחום האחריות התאגידית.

מטרת הקבוצה היא להמשיך להקפיד על מערכת יחסים הוגנת ושקופה עם כלל מחזיקי העניין. מערכת יחסים זו היא הבסיס לאמון שלו זוכה הקבוצה ולהצלחה המשותפת.

בהזדמנות זו אני מבקשת להודות לכל העובדים והמנהלים ברובדי העשייה השונים בבנק, שמסייעים באופן יום-יומי בעשייה ואשר סייעו בכתיבת דוח זה ובפרסומו. נשמח לשמוע תגובות לדוח ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

אחריות תאגידית – למען הסביבה והקהילה שבה אנו חיים!

בברכה,

תמר סאפר – הממונה על אחריות תאגידית

לפניות בנושא הדוח – 03-7559675 // saffert@umtb.co.il // בנק מזרחי-טפחות, ת"ד 3470 רמת גן

1. מענה למדד 102-40 של ה-GRI.

חברתי Social

שיעור העובדים שנקלטו בבנק מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

13%

שיעור העובדים המועסקים בבנק מאוכלוסיות בתת-תעסוקה¹

15%

אשראי למוצרים חברתיים (מיליוני ₪)

1,087

ממוצע שעות הדרכה לעובד (שעות)

40.5

אשראי למשקי בית – הלוואות לדיור (מיליארד ₪)

174

שיעור הנשים המועסקות בקבוצה

64%

היקף הרכש המקומי

97%

היקף שעות התנדבות עובדים

20,200

מספר סניפים בקבוצה²

225

אשראי לעסקים זעירים וקטנים (מיליארד ₪)

30

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

3.6

שיעור הנשים בהנהלת הבנק

42%

היקף השקעה בקהילה (מיליוני ₪)

17.2

אחוז ספקים קטנים וזעירים מתוך כלל הספקים בקבוצה

68%

היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים (מיליוני ₪)

57.4

אשראי למוצרים סביבתיים (מיליוני ₪)

2,025

מספר העובדים בקבוצה

7,646

1. אומדן שנערך בהתאם להגדרת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה, משרד הכלכלה והתעשייה, לגיוס של עובדים ממגזרים דמוגרפיים המתאפיינים בשיעור תעסוקה נמוך.
2. חלק מסניפי בנק אגוד ייסגרו במהלך המיזוג.

סביבתי Environmental

צמצום טביעת הרגל הפחמנית

7.85%

כלל היוזמות של הבנק לצמצום צריכת האנרגיה אפשרו חיסכון (טון פד"ח)

502

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

614

צמצום העצימות האנרגטית

4%



דיווח למנגנון הוולונטרי על פליטות גזי חממה



ממשל תאגידי Governance

רווח לפני מס (מיליוני ₪)

5,030



חלוקת דיבידנדים (מיליוני ₪)

1,236

הערך הכלכלי שנשמר (מיליוני ₪)

2,064

דיווח לפי GRI Standards

דירוג פלטינה פלוס - בדירוג מעלה

אימוץ עקרונות Global Compact

הפרשה למיסים (מיליוני ₪)

1,730

הבנק מעניק חשיבות רבה לערך הישיר והעקיף שנוצר עבור מחזיקי העניין כתוצאה מפעילותו. ערך זה בא לידי ביטוי בתרומת הבנק לצמיחת המשק, במתן פתרונות בנקאיים ללקוחות פרטיים ועסקיים, במחויבות לחיזוק הקהילה באזורי פעילותו, בהקפדה על תגמול הוגן לעובדיו ומנהליו, בהעסקת אלפי עובדים ובתשלום מס למדינה על פי חוק, כל אלו – לצד יצירת ערך לציבור המשקיעים.

לתפיסת הבנק, יכולתו ליצור ערך חברתי-כלכלי למחזיקי העניין היא שתבטיח את הצלחתו לאורך זמן ותתרום גם ליצירת ערך כלכלי לבעלי המניות. במסגרת זו הבנק פועל להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים בתרחישים שונים וכן למתן מענה ללקוחותיו גם בעיתות חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי ההמשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית.

פעילות הקבוצה והבנק^{2,1}

קבוצת הבנק היא בין חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל והיא פועלת בארץ ובחו"ל. הקבוצה עוסקת בפעילות בנקאית מסחרית (עסקית וקמעונאית) ובפעילות משכנתאות בישראל – באמצעות רשת של 225 סניפים, מרכזי עסקים ושלוחות בפריסה כלל ארצית. נוסף על כך, פעילות הלקוחות העסקיים נתמכת על ידי מוקדים עסקיים ועל ידי יחידות מטה מקצועיות בעלות התמחות ענפית.

נכון לסוף שנת 2021, פעילות הבנק בחוץ לארץ מתבצעת באמצעות שני סניפים (בריטניה וארצות הברית).

נוסף על הפעילות הבנקאית, עוסקת קבוצת הבנק בפעילויות שונות הקשורות בשוק ההון, לרבות ייעוץ לפעילות בשוק ההון, הפצה של קרנות נאמנות, ניהול תיקי ניירות ערך עבור לקוחות, ייעוץ פנסיוני, שירותי נאמנות, מתן שירותי רישום ניירות ערך לניירות הרשומים בבורסה בישראל, תפעול קופות גמל, תפעול קרנות נאמנות וביטוח אגב משכנתה. כמו כן עוסקת קבוצת הבנק בתפעול אשראי ומשתתפת בעסקאות סינדיקציה.

להלן חלקה היחסי של הקבוצה מתוך חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות (נכון ליום 30 בספטמבר 2021):

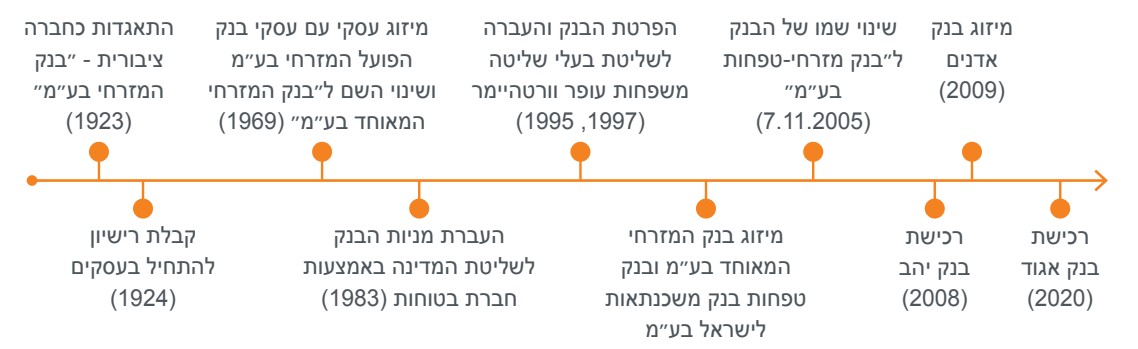
21.3%	אשראי לציבור
17.8%	פיקדונות הציבור ²
18.2%	סך המאזן
15.2%	הון עצמי

לקוחות ממגזרי פעילות פיקוחיים שונים

הקבוצה משרתת לקוחות המשתייכים למגזרי פעילות שונים, זאת בהתאם להגדרות הפיקוח על הבנקים. השיוך למגזרי הפעילות נקבע לרוב בהתאם למחזור הפעילות של הלקוחות (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי).

להלן מגזרי הפעילות הפיקוחיים:

<p>משקי הבית</p> <p>אנשים פרטיים, למעט לקוחות בנקאות פרטית.</p>	<p>בנקאות פרטית</p> <p>אנשים פרטיים שיתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק עולה על שלושה מיליון ₪.</p>	<p>עסקים זעירים וקטנים</p> <p>עסקים בעלי מחזור פעילות של עד 50 מיליון ₪.</p>	<p>עסקים בינוניים</p> <p>עסקים בעלי מחזור פעילות גבוה מ-50 מיליון ₪ ועד ל-250 מיליון ₪.</p>
<p>עסקים גדולים</p> <p>עסקים בעלי מחזור פעילות גבוה מ-250 מיליון ₪.</p>	<p>גופים מוסדיים</p> <p>קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, קרנות סל, חברות ביטוח וחברי בורסה המנהלים כספי לקוחות.</p>	<p>ניהול פיננסי</p> <p>כולל את פעילות המסחר, ניהול הנכסים וההתחייבויות והשקעות ריאליות.</p>	<p>פעילות חו"ל</p> <p>מוצגת בנפרד מהפעילות בישראל, בחלוקה לפעילות של אנשים פרטיים ופעילות עסקית.</p>



בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "הבנק"), הוא חברה ציבורית ונמנה עם הבנקים הראשונים שנוסדו בארץ ישראל. הבנק התאגד כחברה ביום 6 ביוני 1923, בשם בנק המזרחי בע"מ, ומחזיק ברישיון בנק. הבנק הוקם ביוזמת המרכז העולמי של הסתדרות הפועל המזרחי, במטרה לסייע במימון פעולות התיישבות, בנייה, חרושת, מלאכה ומסחר של המתיישבים החדשים בארץ ישראל. בשנת 1969, עם מיזוג עסקי הבנק עם עסקי בנק הפועל המזרחי בע"מ, שונה שמו של הבנק ל"בנק המזרחי המאוחד בע"מ". בשנת 1983, במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, הועברו מניות הבנק לשליטת המדינה באמצעות חברת בטוחות שהוקמה לשם כך. בשנת 1995 החל תהליך הפרטתו של הבנק והעברת השליטה בו לידי קבוצת ורטהיים ועופר – תהליך שהושלם בשנת 1997. בעקבות המיזוג בין בנק המזרחי המאוחד בע"מ לבין טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ (להלן: "טפחות"), שונה ביום 7 בנובמבר 2005 שמו של הבנק הממוזג לשמו הנוכחי, בנק מזרחי טפחות בע"מ.

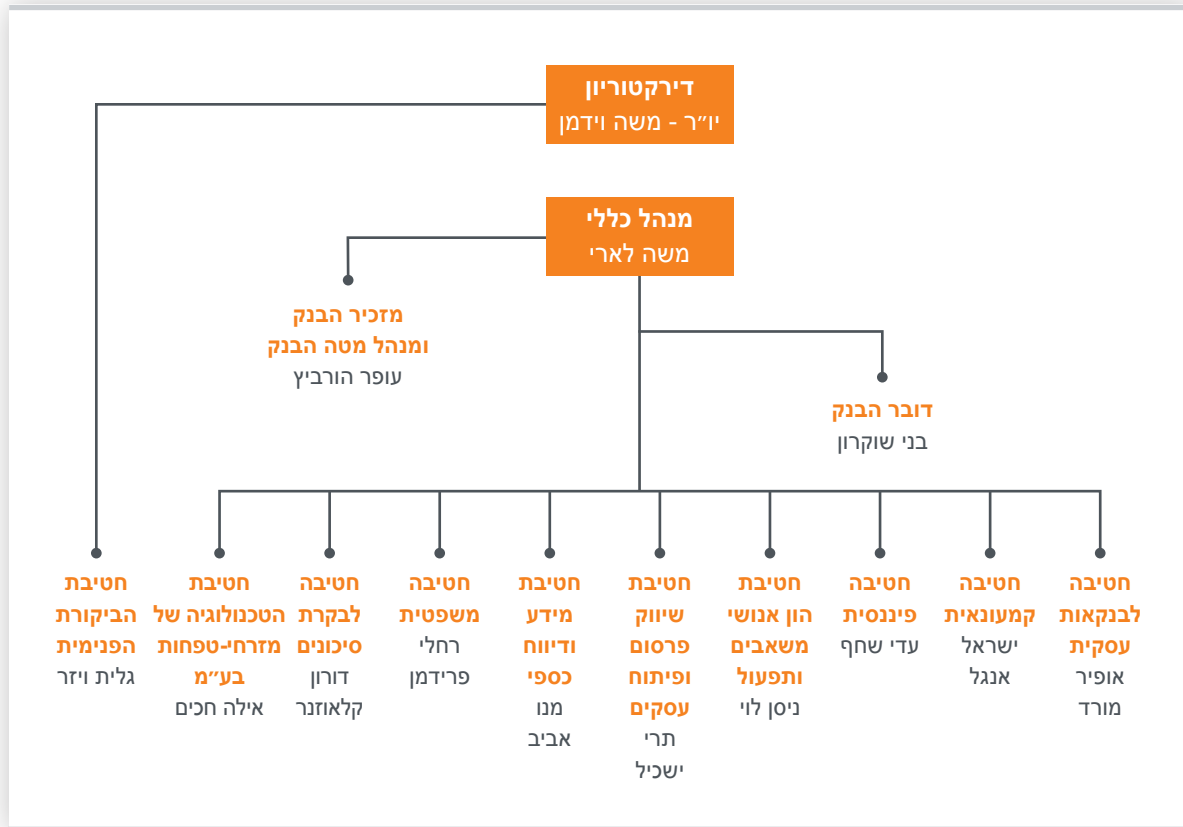
קבוצת מזרחי-טפחות כוללת מאז 2008 גם את בנק יהב לעובדי מדינה בע"מ (אשר הבנק מחזיק ב-50% מכלל הזכויות ואמצעי השליטה בו) וכן את בנק אגוד (שהעסקה לרכישתו הושלמה בחודש ספטמבר 2020, ומאז הוא הפך להיות חברה-בת בבעלות מלאה של הבנק).

נכון לסוף שנת 2021, בראש דירקטוריון הבנק עומד מר משה וידמן ובתפקיד מנכ"ל הבנק מכהן מר משה לארי.

1. מענה למדד 102-45 של ה-GRI.
 2. חלק מסניפי בנק אגוד ייסגרו במהלך המיזוג.

המבנה הארגוני

המבנה הארגוני של הבנק נועד לתמוך בהשגת יעדי הבנק ובהגשמת תוכניתו העסקית¹.



ביצועים פיננסיים בשנת 2021²

ביום 30 בספטמבר 2020 הושלמה העסקה בין בעלי השליטה בבנק אגוד לישראל בע"מ ("להלן: "בנק אגוד") לבין בנק מזרחי-טפחות. בעסקה זו נרכשו מניות בנק אגוד, והחל ממועד זה מחזיק הבנק במלוא הון המניות של בנק אגוד, ובכך מתקיימת שליטה של הבנק בבנק אגוד. בהתאם לכך, דוח רווח והפסד לשנת 2021 ולרבעון הרביעי של שנת 2020 והמאזן המאוחד של הבנק החל מיום 30 בספטמבר 2020 כוללים את הדוחות הכספיים של בנק אגוד.

ירתת הזכות נטו שנוצרה במועד הרכישה בגין הסכום שבו עלה השווי ההוגן של הנכסים וההתחייבויות של בנק אגוד על התמורה שהועברה, בניכוי הוצאה חזויה לפרישת עובדים, הסתכמה בכ-1.2 מיליארדי שקלים חדשים, הנרשמים כהכנסה אשר נפרסת בדוח רווח והפסד על פני תקופה של חמש שנים ממועד הרכישה.

לפרטים נוספים ראו ביאור 35 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2021.

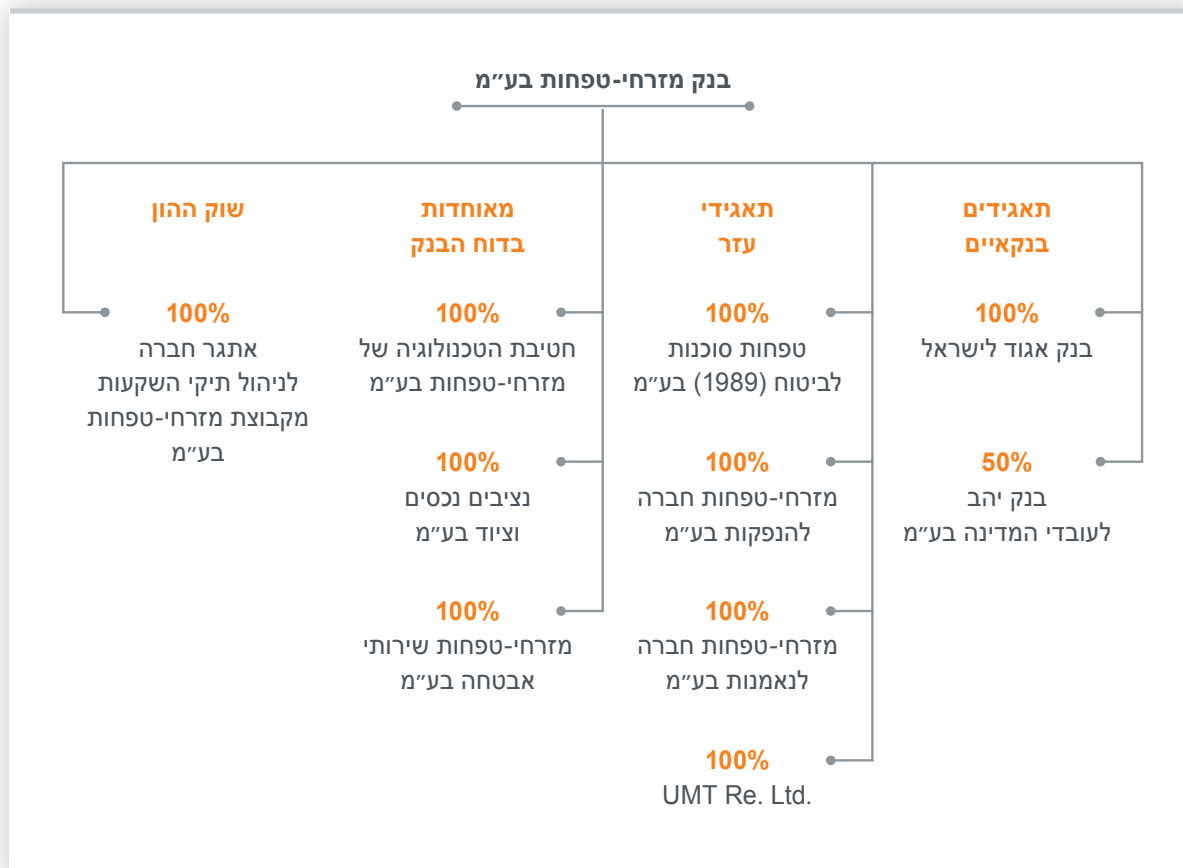
בשנת 2021 היו הכנסות קבוצת הבנק סך של 10,320 מיליון ₪, וההוצאות התפעוליות (כולל שכר) היו 5,568 מיליון ₪. "הערך הכלכלי שנשמר"³ היה בשנה זו 2,064 מיליון ₪.

1. ביום 27 בדצמבר 2021 דיווח הבנק כי מר ישראל אנגל יסיים את תפקידו כמנהל החטיבה הקמעונאית ביום 31 במרץ 2022, וכי הגברת שבי שמר תחל את תפקידה כמנהלת החטיבה הקמעונאית ביום 1 באפריל 2022 (מספר אסמכתא 185166-01-2021).
 2. דוח זה אינו דוח כספי. נתונים כספיים מבוקרים מדווחים במסגרת הדוחות הכספיים השנתיים של הבנק, הערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים והנחיותיו.
 3. רווח לאחר מס בנטרול הוצאות הפסדי אשראי והדיבידנדים שחולק.



1. הקבוצה אינה מציעה או מוכרת מוצרים ושירותים פיננסיים שהוחרמו או שנאסרו.

מבנה החזקות העיקריות של הבנק¹



1. לבנק אחזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק.

הרווח הנקי של הקבוצה הסתכם בשנת 2021 ב-3,188 מיליוני ₪ לעומת 1,610 מיליוני ₪ בשנת 2020. זהו גידול בשיעור של 98%.

נתוני הרווח הרב-תקופתי, ללא השפעת איחוד הדוחות הכספיים עם בנק אגוד, מצביעים על:

- קצב גידול שנתי ממוצע בהכנסות בשיעור של 11.2%, זאת על רקע סביבת הריבית הנמוכה.
 - קצב גידול שנתי ממוצע בהוצאות התפעוליות ואחרות בשיעור של 6.2%, אשר הושפע מהתאמת הוצאות השכר בגין רכיבי תגמול משתנים לאור תוצאות הבנק בשנת 2021.
- לצפייה בביצועים הכלכליים של הקבוצה, ראו ביאור 29 – מגזרי פעילות בדוח הכספי של הבנק לשנת 2021, וכן פרק ניתוח ההתפתחות של הנכסים, ההתחייבויות, ההון והלימות ההון בדוח הכספי של הבנק לשנת 2021.

תמיכה ממשלתית

במהלך שנת 2021 לא קיבלה הקבוצה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות ממשלת ישראל או ממשלות של מדינות אחרות שבהן היא פועלת. כמו כן לא ניתנה לבנק עזרה כלכלית על ידי סוכנויות אשראי ליצוא.

מבנה החזקות ושליטה^{2,1}

נכון ליום 31 בדצמבר 2021 בעלות השליטה בבנק הן קבוצת ורטהיים, המחזיקה ב-20.56% מההון ומכוח ההצבעה, וקבוצת עופר – המחזיקה ב-21.36% מההון ומכוח ההצבעה.

מידע נוסף על מבנה החזקות והשליטה ניתן למצוא בפרק בעלי השליטה (בפרק ממשל תאגידי) בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2021.



1. פרטים נוספים על החברות המוחזקות ועל השקעות בהן ניתן למצוא בדוחות הכספיים של הקבוצה לשנת 2021.
2. נותן מענה למדד 102-45 של ה-GRI.

היבטים מהותיים של סביבה, חברה וממשל (ESG) המשתלבים ביעדים העסקיים ובפעילות השוטפת של הבנק

בשנת 2021 הציג הבנק תוכנית אסטרטגית חמש שנתית חדשה, המכוונת להמשך הצלחת הבנק, באמצעות צמיחה מואצת – אורגנית וא-אורגנית בו זמנית, תוך חיזוק התשתית הטכנולוגית והתפעולית וטיפוח התרבות הארגונית הקיימת בבנק. תוכנית אסטרטגית זו משלבת בתוכה את ה-DNA הארגוני האנושי, "להתקדם ולהישאר בן אדם", ומשמשת בסיס לתוכנית העבודה השנתית בתחומי הפעילות השונים.

התוכנית האסטרטגית לשנים 2021-2025 מתבססת על מספר נדבכים מרכזיים ובהם: מיצוב הבנק כשחקן מרכזי בבנקאות העסקית, ביסוס המובילות של מזרחי-טפחות בקרב משקי הבית בכלל והמשכנתאות בפרט, מתן שירותי בנקאות אישיים ואנושיים הנתמכים בטכנולוגיה דיגיטלית מתקדמת ועוד.

העמידה ביעדים העסקיים נעשית תוך התחשבות בנושאים חברתיים וסביבתיים. כך, בין השאר, מבסס הבנק את מיצובו כשחקן מרכזי בבנקאות העסקית, על מהלכים תומכים, הכוללים הקמת פעילות של השקעות ריאליות והובלת עסקאות גדולות ומורכבות של מימון פרויקטים בתחום התשתיות וכיו"ב.

הנהלת GENCELL ועובדיה, אנרגיות טובות מובילות להצלחות מעולות

ברכות לרגל ההנפקה בבורסת ת"א והגיוס המוצלח, גאים להיות שותפים לדרך.

אם בטוחים שהטכנולוגיה החדשנית שפיתחתם תחולל שינוי עולמי בתחום פתרונות האנרגיה הירוקה. מזרחי טפחות ימשיך ללוות את ההייטק הישראלי להצלחות נוספות.

מזרחי טפחות עסקים **umrb** TECH
Financing Start-Up Nation Globally

לפעול עצמאית באמצעים דיגיטליים ומתי להסתייע בבנקאי האישי. בדרך זו יכול הבנק לנתב את הצעות הערך ללקוחות ספציפיים על פי הערוצים שאליהם הלקוח מתחבר ושאותם הוא מעדיף. כמו כן, הבנק מציע תמיכה מיוחדת לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים על מנת להקל עליהם ולהנגיש להם את השימוש בדיגיטל – על ידי הדרכה אישית וכן באמצעות חוברות המופצות באתר הבנק, המסבירות באופן מפורט כיצד ניתן להשתמש בשירותים השונים.

מגוון לקוחות ושירותים – הבנק מייחס חשיבות רבה לפנייה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית ופועל ליצירת מוצרים ושירותים אשר עונים על הצרכים השונים של לקוחותיו. זאת במטרה לאפשר לכל המעוניין בכך להיות לקוח של הבנק.

בנייה ירוקה ותקן לרווחת המשתמשים – הבנק מקדם בניית בניין חדש לקמפוס מטה הבנק בלוד. תכנון הבניין נעשה בליווי יועץ סביבתי המומחה לתחום הבנייה הירוקה. היועץ מלווה את הפרויקט מתחילת הדרך, החל מתכנון בהתאם לתקנים העדכניים של בנייה ירוקה ועד לקבלת תו תקן סביבתי בתום הבנייה. הבניין עתיד להיבנות בתקן הבנייה הירוקה WELL – תקן בין-לאומי וולונטרי אשר מקדם את בריאותם ורווחתם של המשתמשים בבניין.

-
-

מזרחי-טפחות להתקדם ולהישאר בן אדם

מזרחי טפחות



להלן היבטי סביבה, חברה וממשל המשתלבים ביעדים העסקיים של הבנק:

- **השקעות ריאליות –** הבנק זכה במכרז של הרשות לחדשנות מכוח סעיף 43, שמטרתו עידוד גופים מוסדיים לביצוע השקעות בחברות סטארט-אפ ישראליות. הבחינה של השקעות ריאליות כוללת בחינה איכותית, ומובאים בחשבון גם שיקולים סביבתיים, דוגמת זיהום סביבתי ותעשייתי, השפעות של התחממות כדור הארץ (פליטת גזים וכו'), פגיעה בחי וצומח ועוד. נוסף על כך, בתהליך הבחינה מתחשבים בהיבטים חברתיים, והשיקולים העיקריים הם תנאי עבודה ומתן זכויות לעובדים, תרומות וכן תמיכה בקהילה של החברה הנבחנת. בעת קבלת החלטה להשקעה מובאת בחשבון המידה שבה רואות החברות לנגד עיניהן את החשיבות בתרומה לסביבה ולקהילה, ובכך מקדם הבנק השקעות אחראיות מכספי הבנק.
- **הובלת פרויקטים גדולים אשר מקדמים סביבה ירוקה –** הבנק מעמיד אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה, ובכלל זה ללקוחות המבקשים להקים מתקנים להפקת אנרגיה סולארית. בין הפרויקטים שהבנק מממן ישנם פרויקטים בתחום תחבורה ציבורית, אנרגיה מתחדשת ועוד. הבנק מלווה מספר פרויקטים המקדמים הורדה של רמת הפליטות וגזי החממה, ובכך מקדם הבנק שמירה על אוויר נקי יותר.
- **תפיסת השירות האישי –** הבנק מחזיק בתפיסת שירות ייחודית המעמידה במרכז מערכת היחסים עם הלקוח את הבנקאי האישי בסניף, ומסביבו מעטפת טכנולוגית של ערוצים דיגיטליים מתקדמים המשלימה את השירות האנושי. תפיסת שירות זו – וכך עולה גם מסקרי שביעות רצון שהבנק מקיים באופן שוטף, משרתת באופן המיטבי את צורכי הלקוחות, תוך התחשבות במאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים ומרקע שונה בחברה הישראלית. זאת משום שהיא משאירה בידי הלקוח את ההחלטה כיצד לנהל את ענייניו הכספיים: מתי

אירועים ושינויים מהותיים בקבוצה בשנת 2021

מיזוג בנק אגוד

ביום 30 בספטמבר 2020 הושלמה הצעת רכש חליפין שבמסגרתה רכש הבנק את כלל מניות בנק אגוד לישראל בע"מ (ובכללן מניות בעלי השליטה באגוד), תמורת מניות בנק מזרחי-טפחות בע"מ. החל ממועד זה מחזיק הבנק במלוא הון המניות של בנק אגוד.

לפרטים נוספים בדבר הסכם עם בעלי המניות בבנק אגוד והתוספת ראו בדוחות הכספיים לשנת 2021, פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנת 2021.

הסכם למכירת הבנק בשוויץ – ביום 11 בינואר 2021 התקשרה United Mizrahi Overseas Holding Co. (להלן: "מזרחי החזקות בינלאומיות"), חברה בת בבעלות מלאה של הבנק, בהסכם עם United Mizrahi Private Bank Genève SA (להלן: "הקונה"), למכירה של מלוא הון המניות של United Mizrahi Bank (Switzerland) Ltd. (להלן: "הבנק בשוויץ"), אשר בבעלות מזרחי החזקות בינלאומיות. לפרטים נוספים בדבר הסכם מכירת הבנק בשוויץ ראו פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית בדוח הדירקטוריון וההנהלה בדוחות הכספיים לשנת 2021.

השפעות התפשטות נגיף הקורונה – במהלך שנת 2021 נקט הבנק צעדים על מנת לתת מענה לצורכי הלקוחות כתוצאה מהמצב. בין יתר הפעולות שביצע הבנק, אושרו דחיות בתשלומים השוטפים ללקוחות משכנתה שנזקקו לכך עקב קושי זמני בגין המשבר והוענקו הלוואות בערבות מדינה במסגרת קרנות בערבות המדינה, כחלק מהתוכנית הכלכלית לסיוע למשק שפרסמה המדינה.

היחידות העסקיות ממשיכות להיות בקשר הדוק ושוטף עם הלקוחות, במטרה לסייע למגזר העסקי בהתמודדות עם הקשיים והאתגרים הנובעים מהמשבר.

לפרטים נוספים בדבר השפעות התפשטות נגיף הקורונה ראו פרק אירועים מהותיים בעסקי קבוצת הבנק בדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנת 2021.



סיום DPA וביטול כתב אישום נדחה בארה"ב

ביום 22 במרץ 2021 ניתן על ידי בית המשפט בארצות הברית (לוס אנג'לס) צו המורה על ביטול כתב האישום הנדחה, אשר הוגש נגד חברות קבוצת הבנק, בהתאם להסכם (DPA) שנחתם ביום 12 במרץ 2019 בין הבנק לבין משרד המשפטים בארצות הברית (DOJ), לסיום חקירת ה-DOJ בעניין עסקי קבוצת הבנק עם לקוחותיה האמריקאים. הצו האמור ניתן לבקשת ה-DOJ, אשר ציין, בין היתר, במסגרת בקשה שהגיש לבית המשפט הנכבד עם תום תקופת ההסכם (שנתיים) אשר נקבעה במסגרת ה-DPA, כי חברות קבוצת הבנק קיימו את התחייבויותיהן על פי ההסכם האמור. ביום 11 במאי 2021 ניתן פסק דין במסגרת ההליך הנגזר, אשר נתן להסכם הפשרה תוקף של פסק דין. לפרטים נוספים ראו ביאור 26 בדוחות הכספיים לשנת 2021.

מכירת נכסי מקרקעין של קבוצת הבנק

ביום 30 בינואר 2022 התקשרו הבנק וחברות בנות של הבנק (להלן: "המוכרות") בהסכמים למכירת מלוא הזכויות ב-24 נכסי מקרקעין מניבים ברחבי ישראל בעלי יעודים שונים (להלן: "הנכסים"), משרדים ומסחר, ובהם: בניין ההנהלה של בנק אגוד ברחוב אחוזת בית אבי-יפו, בניין משרדים ברחוב לינקולן בתל אביב-יפו, סניף תל אביב ראשי של בנק אגוד ברחוב אחד העם בתל אביב-יפו ומספר נכסים ב"מתחם הבורסה" ברמת גן. לפרטים נוספים ראו ביאור 36 בדוחות הכספיים לשנת 2021.

חברות בארגונים

הבנק חבר באיגוד הבנקים ופועל בוועד הפועל ובוועדה המשפטית שלו. הבנק חבר באיגוד החברות הציבוריות ומקיים דיאלוג עם זרועות השלטון בסביבה הציבורית והפרטית בנושאים הקשורים לכלל המערכת הבנקאית.

פרסים והוקרה

גם בשנת 2021 הוכתר המותג מזרחי-טפחות בפעם השמינית ברציפות כמותג-על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבין-לאומי הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר Superbrand הוא התואר הבין-לאומי היוקרתי והנחשב ביותר בתחום המיתוג, שמוענק למותגים ולמנהלים על הצטיינות שיווקית וניהולית בסטנדרט בין-לאומי. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג לבין הצרכנים במדינה ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלות מוחשיות ורגשיות יותר ממותגים אחרים.

כמו כן, הבנק זכה בפרס הצטיינות בשירות מטעם Bravo בקטגוריית המשכנתאות.



מיזוג בנק אגוד עם ולתוך מזרחי-טפחות החל ברבעון הרביעי של 2020. בספטמבר 2020 הושלמה רכישת 100% מהון המניות המונפק והנפרע של בנק אגוד ומזכויות ההצבעה בבנק אגוד. בנובמבר 2020 נחתם הסכם המיזוג. במהלך שנת 2021 הושלמו שלבים נוספים בתהליך המיזוג, בין היתר נחתם הסכם פרישה של עובדי בנק אגוד, הושלמו מיזוגים של חברות הבת בבנק אגוד והתקבל אישור רשות המיסים.

בבסיס מיזוג הבנק השישי בגודלו בישראל עם ולתוך הבנק, הצטרפותו של בנק אגוד מאפשרת לקבוצת הבנק לבצע קפיצת מדרגה בנתחי השוק במגוון תחומי הפעילות, תוך שיפור בתמהיל המקורות והשימושים והגברת כושר התחרות. פעילות האשראי של בנק אגוד באפיקים השונים מגוונת את תמהיל האשראי של מזרחי-טפחות, בהלימה ליעדים האסטרטגיים של הבנק ובפרט בתחום האשראי לעסקים. עסקת הרכישה תאפשר את ניצול היתרונות לגודל של הבנק הממוזג ותוביל לחיסכון בהוצאות התפעוליות¹.

הבנק מנהל את פרויקט המיזוג באופן מופרד מעסקיו השוטפים ובצורה מדורגת, במטרה לאפשר עמידה ביעדי תוכניות העבודה במקביל לתהליך המיזוג. המיזוג מבוצע באמצעות צוותי עבודה משותפים לבנק מזרחי-טפחות ולבנק אגוד, ועדות היגוי לנושאים פרטניים ובניהול מתכלל בוועדת היגוי בראשות המנהל הכללי של הבנק. כמו כן, מבוצע מעקב בוועדה ייעודית של הדירקטוריון לליווי המיזוג.

מנהל הסיכונים הראשי של הקבוצה בוחן ומתכלל את כלל סיכוני תהליך המיזוג והאמצעים הננקטים להפחתת וניהול הסיכון. כחלק מהערכת הסיכונים השנתית (ICAAP) וכן באופן שוטף, מבוצעים הערכה וניתוח של הסיכונים השונים הכרוכים במיזוג והשפעותיהם על הבנק. מעבר לניהול ועדכון שוטף של מפת הסיכונים, החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת מעקב ובחינה שוטפת של כלל הבקורות המיושמות בבנק מזרחי-טפחות ובבנק אגוד על תהליך ההסבה ושותפה לוועדות ההיגוי. נוסף על כך, חטיבת הביקורת הפנימית עורכת "ביקורות בזמן אמת" לפרויקט המיזוג.

מבחינת היבטי ציות – כל מסמכי המדיניות של בנק אגוד הותאמו למדיניות הציות הקבוצתית ואירועים חריגים מדווחים למזרחי-טפחות, במקרה שאלה מתרחשים.

במסגרת תוכנית המיזוג, בד בבד עם הסבת הלקוחות והפעילות העסקית מתוכננת סגירת רוב סניפי בנק אגוד. בסניפי אגוד שלא ייסגרו, אלא יהפכו בסוף התהליך לסניפי מזרחי-טפחות, נפתחו בחודש מאי 2021 נציגויות משכנתה של מזרחי-טפחות.

הטיפול בכלל מחזיקי העניין במסגרת תהליך המיזוג

הבנק רואה חשיבות רבה בביצוע תהליכי המיזוג מתוך הוגנות, שקיפות ושמירה על זכויות אדם בכלל ההיבטים בקשר עם מחזיקי העניין השונים ובהם הלקוחות, העובדים, הספקים והסביבה.

לקוחות

- **שמירה על תנאי החשבון – מעבר הלקוחות מבנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות מבוצע באופן מדורג ונשמרים תנאי החשבון של הלקוח בעת המעבר בין הבנקים.**
- **סקרי שביעות רצון – במהלך המיזוג מבוצעים סקרי שביעות רצון ייעודיים ללמידה על חוויית המעבר של הלקוחות ולשיפורה במידת הצורך.**
- **אבטחת מידע והגנה על פרטיות לקוח – תהליך הסבת הלקוחות מבנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות מלווה**

בבקורות רבות במטרה להבטיח שמירה על המידע הקיים של הלקוחות בעת המעבר בין הבנקים והמעבר בין המערכות הבנקאיות. תהליך ההסבה מלווה בבקורות קו הגנה שני, וכן, הודקו הבקורות בכל הקשור לדלף מידע המועבר מבנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות.

- **פריסה סניפית – במסגרת תוכנית המיזוג, בד בבד עם הסבת הלקוחות והפעילות העסקית, רוב סניפי בנק אגוד עתידיים להיסגר. סניפי אגוד שלא ייסגרו, יהפכו בסוף התהליך לסניפי מזרחי-טפחות. כל לקוחות הסניף מקבלים מידע על תאריך סגירת הסניף והחלופות העומדות בפניהם עם סגירתו. בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד מלווים את כלל הלקוחות על מנת שהמעבר יהיה מקצועי ומהיר.**

עובדים

- **הסכם פרישה – בחודש מרץ 2021 חתם בנק אגוד על הסכם פרישה של עובדי אגוד עם הסתדרות העובדים הכללית, ועד עובדי אגוד וארגון המנהלים ומורשי החתימה.**
- **הסכם השאלת עובדים – במקביל להסכם הפרישה החל תהליך השאלת עובדי בנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות, וזאת במסגרת הסכם השאלת העובדים. השאלת העובדים היא בתפקיד אשר יועד להם בהתאם להסבת הסניפים ופעילות המטה. העובדים ממשיכים להיות מועסקים בבנק אגוד בהתאם להסכם העבודה הנהוג בבנק אגוד, וזאת בהתאם להסכם ההשאלה.**
- **הדרכה, ליווי ותמיכה בעובדים – כלל העובדים המשתתפים בתהליך המיזוג זוכים להדרכה וליווי אישי הכוללים:**
 - תהליכי קליטה מיטביים ושילוב בתרבות הארגונית.
 - בניית המסוגלות המקצועית בנוגע לתהליכי העבודה ומערכות המידע הייחודיות לבנק מזרחי-טפחות. הלמידה משולבת – פרונטלית וחניכה אישית על ידי מנהלים ועמיתים בקליטה ביחידה.

ספקים

בשנת 2021 המשיכה ההתקשרות עם כלל הספקים של בנק אגוד. נוסף על כך, מבוצעת למידה של ההתקשרויות של בנק אגוד עם הספקים השונים וסיום התקשרויות באופן מכבד.

סביבה

בסניפים רבים נעשו התאמות בינוי לשם תוספת עמדות עבודה לצורך קליטת עובדי אגוד. במקרים רבים הדבר תורם להתייעלות רבה בטווח הארוך, מאחר שנוספות עמדות רבות בסניפים קיימים ללא תוספת שטח.

¹ מידע זה 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 בלבד.

תפיסת ניהול האחריות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

העקרונות שמובילים את מדיניות הבנק בנושא נגזרים מהנושאים המהותיים שזיהה הבנק, בהתאם לתקן הדיווח הבין-לאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית שפיתח ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative). מדיניות זו כוללת גישה ניהולית בנוגע לכל אחד מהנושאים שזוהו כמהותיים, הן מבחינת הקבוצה והן מבחינת מחזיקי העניין, והם אלו שמשפיעים באופן מהותי על פעילותו ובהם יתמקד בשנים הקרובות.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון

דירקטוריון הבנק אחראי להתוות ולאשר את עקרונות מדיניות האחריות התאגידית וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הקבוצה. הנהלת הבנק אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים.

השנה הוקמה בבנק ועדת היגוי בראשות של מנהל חטיבת הון אנושי משאבים ותפעול המורכבת ממנהלי החטיבות השונות, ותפקידה להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח במסגרת קידום ESG בכל פעילות הבנק. כל חבר הנהלה מדווח מעת לעת על הנושאים שבתחומי אחריותו, נרשם פרוטוקול מסודר בנוגע לכל נושא שעולה לדיון, ונעשה מעקב אחר היישום. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון ומדווחת להנהלת הבנק על התקדמות ושיפור בביצועי ESG של הבנק. כמו כן יוצגו דיווחים על היבטי ESG בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון פעמיים בשנה ודיווח שנתי לדירקטוריון בנושא זה.

על מנת להטמיע וליישם את מדיניות האחריות התאגידית בבנק באופן שוטף ויום-יומי, מונתה ממונה לנושא האחריות התאגידית בבנק – מנהלת אגף פיתוח אירגוני והדרכה. הממונה אחראית ליישום המדיניות, הטמעתה בקרב כלל העובדים וביצוע מעקב אחר העמידה ביעדים אשר הבנק הציב לעצמו בתחום.

נוסף על כך, מונתה מנהלת פיתוח ארגוני וקיימות, האחראית לפעילות הבנק בתחום זה תוך דיאלוג מתמשך עם מחזיקי העניין השונים בתוך הארגון ומחוץ לו.

מליאת דירקטוריון הבנק היא המאשרת את דוח האחריות התאגידית של הקבוצה ובפניה מוצגת תוכנית העבודה השנתית בנושא.

הטמעה תוך שיתוף פעולה חוצה ארגון

תהליך ההטמעה של מדיניות האחריות התאגידית הוא חוצה ארגון, כולל בתוכו את כל נושאי הפעילות בקבוצה ומחייב שיתוף פעולה מגורמים רבים נוסף על ועדת ההיגוי בנושא ESG.

בכל חטיבות הבנק הוגדרו רפרנטים לנושא האחריות התאגידית, המשמשים כנציגי החטיבות לעניין זה. בין הרפרנטים לבין הממונה על נושא האחריות התאגידית בבנק מתקיימים ממשקי עבודה שוטפים על מנת להטמיע את המדיניות ולדווח על ביצועה.

כל גוף בבנק אחראי לבצע מעקב וניטור אחר נושאי אחריות תאגידית שבתחום אחריותו השוטפת, כולל מדרג סמכויות ודיווח לדרגים גבוהים יותר, שעוקבים אחר יישום וטיפול היחידות בכל אחד מן התחומים.

בד בבד עם התהליך השוטף המתבצע ביחידות, מרוכזים ומנטורים הנתונים הקשורים לעולם האחריות התאגידית מכלל יחידות הבנק אחת לשנה לפחות. נתונים אלה מוצגים להנהלה ולדירקטוריון הבנק. כחלק מהטמעת המדיניות של אחריות תאגידית, מגובשת בכל שנה תוכנית עבודה אשר מוצגת להנהלת הבנק ולדירקטוריון.

פעילות הבנק בתקופת הקורונה

בשנת 2021 המשיך העולם להתמודד עם מגפת הקורונה. המגפה, שהתפשטה במהירות בעולם כולו, חייבה התמודדות בו-זמנית עם השלכות בריאותיות וכלכליות קשות ביותר.

מזרחי-טפחות שמר על המשכיות הפעילות העסקית לאורך כל תקופת המשבר והפעיל את כל סניפיו לאורך השנה כולה תוך ביצוע התאמות במטרה לשמור על בטיחות ובריאות לקוחותיו ולצמצם אירועי הדבקה. במהלך הרבעון הראשון של שנת 2022 המשיך העולם להתמודד עם האומיקרון, זן נוסף של נגיף הקורונה, אשר גורם לתחלואה גבוהה במיוחד ומביא עימו, לצד התחלואה והבידודים, גם חששות כלכליים למשקי הבית והעסקים.

הבנק התמודד ומתמודד עם האתגרים שהוצבו לו במצב אי-הוודאות במספר צירים, מתוך כוונה לתת מענה לצרכים העולים מהשטח מול מחזיקי העניין השונים:

התאמת המוצרים והשירותים – הבנק התאים את השירותים והמוצרים שלו למצב על ידי הרחבת ערוצי השירות הדיגיטלי והמשיך לתת שירות פרונטלי מלא בהתאם להוראות משרד הבריאות. הבנק התחשב בלקוחות שנקלעו לקשיים בעקבות המגפה ונקט שורה של צעדי תמיכה וסיוע לכלל לקוחותיו הפרטיים והעסקיים. אחד המהלכים הנרחבים ביותר בכיוון זה היה מתן מענה ללקוחות שהתקשו בהחזר סדיר ורציף של הלוואות שנטלו, תוך הקפאת תשלומים מלאה ולקראת סוף השנה בדרך של החזרת תשלומים חלקית, על פי צרכי הלקוחות ומצבם. גם בימים של גל האומיקרון הציע הבנק ללקוחותיו מתווה וולונטרי לדחייה ופריסה של הלוואות של משקי הבית ונוסף על כך, אפשרות להקטין את החזר החודשי לתשלומי המשכנתה ב-50%. כמו כן, הבנק השתתף באופן פעיל ומשמעותי בהעמדת הלוואות לעסקים במסגרת הקרנות בערבות מדינה, ובימים אלו הבנק מאפשר לעסקים הקטנים דחייה של קרן הלוואה לתקופה של 12 חודשים.

עובדים – במהלך שנת 2021 עבד הבנק באופן מלא ובהתאם להנחיות המדינה לגבי התו הירוק, עם זאת שגרת העבודה השוטפת השתנתה – חלק נרחב מהפגישות וההדרכות עברו לפלטפורמות דיגיטליות שונות, במקביל לחזרה למפגשים פרונטליים בזמן שהיה ניתן. הבנק ממשיך להקפיד על שמירה על כללי ההיגיינה ומספק לעובדיו סביבת עבודה מוגנת ובטוחה. הבנק מקפיד לקיים תקשורת רציפה עם כלל העובדים, שומר על קשר רציף עם עובדים שחלו או נכנסו לבידוד ומסייע במידת האפשר.

ספקים – כחלק מניהול אחראי של שרשרת האספקה, תוך הבנת המגבלות והקשיים שאפיינו את המשק בתקופה זו, עד כמה שניתן היה, הקדים הבנק תשלומים לספקים.

על הנעשה בבנק בתקופת מגפת הקורונה ניתן לקרוא בפירוט בכל אחד מהפרקים בדוח זה.





הכשרות מקצועיות

במהלך השנה עברו עובדים העוסקים בהיבטים השונים של אחריות תאגידית הכשרות מממוקדות בנושאים כגון שינויי אקלים, סיכונים סביבתיים, השקעות אחריות, גיוון והכללה ועוד.



הדרכת עובדים

נושא האחריות התאגידית שולב בקורסים יומי עיון המתקיימים במרכז ההדרכה. הופצו תקשורים ופרטי מידע בנושא אחריות תאגידית כמו יום הגיוון, יום כדור הארץ ועוד.



כנס ספקים

הבנק חבר ל"מעוף לעסקים" המסייע לעסקים קטנים ובינוניים ולרשות מקומית על מנת להפיק כנס, אשר מטרתו סיוע והכוונה פרקטיים לעסקים קטנים ובינוניים לצמצום באמצעות רכש ומכרזים, הן מול מנהלי הרכש של הבנק, באופן ישיר ואישי, והן באופן כללי מול חברות גדולות וגופים ציבוריים. כמו כן, הכנס אפשר להרחיב את גיוון הרכש של הבנק מול ספקים קטנים ובינוניים נוספים ולחזק את הסקטור העסקי המקומי לצד העברת ידע בניהול אחראי.



שבוע אחריות תאגידית 2021

מתוך מודעות לחשיבות גוברת של נושא האחריות התאגידית ומתוך רצון להעמיק את ההיכרות עם הנושא והמחויבות בקרב העובדים יזם הבנק שבוע אחריות תאגידית אשר כלל מגוון פעילויות, בין היתר, הזמנת העובדים להרצאות בסגנון "TED" שדנו בהיבטי ESG הן בנושאים הקשורים לעולם העבודה, כגון אשראי ירוק, חיסכון בנייה, מוצרים לקהלים מגוונים, והן בנושאים כלליים, כדוגמת צרכנות נבונה ומיטיבה עם הסביבה.



קשר עם הקהילה

האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות משקפת את אסטרטגיית הבנק: "להתקדם ולהישאר בן אדם" ואת היותו בנק חדשני ובעל ייחודיות בהיבט האנושי. המוטיב העיקרי באסטרטגיה החברתית הוא חדשנות ויזמות לקידום קהילה אנושית יותר, והיא כוללת בתוכה מספר נושאי ליבה: יזמות עסקית חברתית, יזמות ילדים, נוער וסטודנטים, יזמים בשטח וחינוך וחברה. גם השנה המשיך הבנק להשקיע רבות בקהילה הסובבת אותו. אחד הפרויקטים המיוחדים שהשקיע בהם הבנק בשנת 2021 הוא הקמת מרכז "בחברה טובה" – בית עמותות משותף עם ארגון SFI.

שותפות ביוזמות ובדירוגים בתחום האחריות התאגידית

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

דירוג מעלה



החל מחודש יולי 2020 הצטרף בנק מזרחי-טפחות לדירוג מעלה לאחריות תאגידית בעסקים ודורג בדירוג הגבוה ביותר, "פלטין פלוס". דירוג 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



בנק מזרחי-טפחות מדווח על פליטות גזי החממה למערך של המשרד להגנת הסביבה ולשכת התאחדות התעשיינים. מטרתה של יוזמה זו היא לעצב את המדיניות להתמודדות עם שינוי האקלים בישראל, במסגרתה הבנק מדווח אחת לשנה באופן מקיף על סקירת פליטות גזי החממה שלו, תוך בחינה וזיהוי פוטנציאל להתייעלות אנרגטית וחסכון במשאבים שלו.

Global Compact



מתוך מחויבות להמשיך ולקדם את האחריות התאגידית בסקטור הפיננסי, הצטרף בנק מזרחי-טפחות בשנת 2015 ליוזמת ה-GLOBAL COMPACT של האו"ם. הבנק תומך בעשרת העקרונות של היוזמה ופועל לקדםם. בהתאם לכך, הבנק מדווח על התקדמותו ביישום העקרונות הללו.

החברות ב-Global Compact מבטאת את המחויבות של הבנק לאימוץ סטנדרטים בין-לאומיים של אחריות חברתית-סביבתית בכל תחומי העשייה בהתבסס על עשרה עקרונות, והיא ביטוי למחויבות להוביל את סדר היום החברתי-סביבתי במדינה שבה הוא פועל ובעולם. עקרונות אלו באים לידי ביטוי, בין השאר, בנושאי העסקה אחראית, מניעת שחיתות, זכויות אדם ואיכות סביבה. במסגרת מחויבות הקבוצה לעקרונות Global Compact דוח זה משמש דיווח תקופתי לארגון על אודות התקדמות היישום (COP – Communication On Progress).

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. היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושת הממדים – חברה, סביבה וכלכלה. יעדי האו"ם מקיפים תחומים רבים ובכללם מיגור עוני, נגישות לחינוך, שוויון מגדרי, ביטחון תזונתי, תעשייה, שלום ושימור החיים בים, ביבשה ועוד. יעדי פיתוח בר-קיימא המבוססים על עקרונות של אחריות תאגידית, מייצרים מסגרת רב-מגזרית ורב-מדינתית בעלת שפה משותפת, המגדילה את הסיכוי ליישום אפקטיבי ומדיד שלהם.

קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותה העסקית והחברתית. הקבוצה מדווחת במסגרת דוח האחריות התאגידית שלה על המחויבות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם. נוסף על כך, שילוב היעדים והקישור לדיווח על הפעילות החברתית והסביבתית של הקבוצה מחזקים את המחויבות שלה לקידום פיתוח בר-קיימא כחלק מפעילותה העסקית. לאורך הדוח ניתן לקרוא את ההתייחסות של הקבוצה ואת פעילותה לקידום יעדים אלו. כחלק מההיערכות לדיווח על פעילות הקבוצה להשגת היעדים ולאחר חשיבה פנים-ארגונית, הוצבו יעדים חברתיים וסביבתיים הפועלים לקידום מטרות ה-SDGs שבהן הקבוצה מתמקדת.

גופים נוספים הסוקרים את פעילות הבנק בתחומי האחריות התאגידית

הבנק נמדד על תחומי 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 הבאים: Bloomberg, S&P - RobecoSAM, MSCI, Sustainalytics, FTSE, ISS ESG, Vigeo - eiris.



חברתי Social



הרחבת מעגלי התמיכה בגופים הפעילים בתחום יזמות עסקית-חברתית.

בניית שאלון בנושא אחריות תאגידית שיצורף לבקשות לקבלת הצעות מחיר מספקים לצורך קבלת החלטות במכלול השיקולים לבחירת ספק.

עידוד עובדי הבנק להתנדבות בפרויקטים שונים למען הקהילה בתמיכת הבנק.



בחינת השקעות חדשות באג"ח חברתי



בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית-עבודה ודאגה לרווחה נפשית.

יעדים מרכזיים לשנת 2022 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).



סביבתי Environmental



חתימת הסכם להקמת תחנת כוח לייצור חשמל בקמפוס מט"ל.

ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מימון קרקעות ומיזמי נדל"ן אשר ישנה אינדיקציה שקיימים בהם סיכונים סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכונים הסביבתיים וסיכוני האקלים.

השקעות ריאליות – בחינת השקעות הבנק בהתאם לקריטריונים להיבטי ESG בחברות המטרה.

ממשל תאגידי Governance



קיום מפגשים חודשיים של חברי הנהלה עם מנהלים במסגרת הקוד האתי.

הגברת הטמעת נושא ההוגנות בקורסים, בלומדות ובתקשורים בקרב העובדים.

המשך הגברת המודעות לסיכוני סייבר בקרב עובדי הבנק

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.



על הדוח התשיעי לאחריות תאגידית¹

דוח זה סוקר את פעילותה של הקבוצה בארץ ובח"ל בתחומי האחריות התאגידית במהלך שנת 2021. הדוח אושר בהנהלת הבנק ובמליאת הדירקטוריון.

החל משנת 2012 קבוצת מזרחי-טפחות מדווחת על פעילותה בתחום אחריות תאגידית באמצעות דוח שנתי. הקבוצה מפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנה, כביטוי למחויבותה לפעול בתחומי האחריות התאגידית ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין. כפי שעשתה בשנים קודמות, הקבוצה מחויבת להמשיך ולדווח גם בשנים הבאות, בהתאם להנחיות המפקח על הבנקים ובהתאם לתקנים הבין-לאומיים המקובלים בתחום.

כל דוח מסכם מעגל שנתי של פעילות במסגרת תוכנית כוללת בתחום. בדומה לדוחות הקודמים שפרסמה הקבוצה, גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבין-לאומי – Global Reporting Initiative (GRI), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם והחדש ביותר GRI: SRS In accordance Comprehensive. בהתאם לכך, בכל נושא שזוהה כמהותי לפעילות הקבוצה הדוח כולל: פירוט של הגישות הניהוליות, תהליכי העבודה, הביצועים לעומת המדדים הנדרשים, תיאור הדיאלוג שמתקיים בנושא עם מחזיקי העניין וכן יעדים לביצוע עתידי. במקומות מסוימים נעשה שינוי באופן מדידת הנתונים והצגתם, לכן חלק מהנתונים אינם ברי-השוואה לשנים קודמות. הדבר מצוין בהערה מפורשת.

סקירה זו עוסקת בביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב, בנק אגוד ושלוחות הקבוצה בחו"ל – בלונדון ובלוס אנג'לס (להלן: "הקבוצה"), למעט במקומות שבהם מצוין אחרת. עם זאת, מאחר שפעילותן של חברות הקבוצה או של שלוחותיה בחו"ל יכולה להיות שונה במקצת מהפעילויות של הבנק, הוחלט במקומות מסוימים לפרט את הנעשה בבנק מזרחי-טפחות בלבד. במקומות אלו נעשה שימוש במונח "הבנק". בכל מקרה, כלל פעילות שלוחות הקבוצה בחו"ל נעשית בהלימה לעקרונות המדיניות של הבנק, ואם קיימים הבדלים מהותיים, ניתן גילוי ספציפי לפעילות והדבר צוין במפורש, ובפרט לגבי בנק יהב ובנק אגוד.

רוב המידע המוצג בדוח נאסף באופן שוטף ובצורה שגרית במהלך שנת הדיווח, באמצעות מערכות המידע של הקבוצה ומקורות ארגוניים שונים. לשם כך בנה הבנק כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה, בהתאם לפעילויות השונות. נוסף על כך, חלק מהנתונים נאסף בסוף התקופה המדווחת (כגון הביצועים הפיננסיים). המידע בדוח מוצג באמצעות ניתוחים השוואתיים בנוגע לתקופה המדווחת, תוך הצגת מגמות רב-שנתיות.

זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית¹

קבוצת מזרחי-טפחות מבצעת ניתוח מהותיות מעמיק אחת לשנתיים, שכן היא מצאה שבענף הפיננסיים הנושאים המהותיים נשארים עקביים לאורך זמן. עדכון בתדירות זו מאפשר לקבוצה לעקוב אחר מגמות בתחומים הנבחרים וכן מאפשר לה להעמיק את פעילותה בנושאים אלה ולהציג התקדמות בפעילותה, כפי שישוקף בדוח זה.

הנושאים המהותיים של הקבוצה עודכנו בתהליך דיאלוג מעמיק עם מחזיקי עניין לקראת פרסום דוח אחריות תאגידית לשנת 2020. כחלק מתהליך התיקוף, רשימת הנושאים הקיימת נבחנה ומוקדה בהתאם לתוצרי דיאלוג עם מחזיקי עניין, תוצרי מחקר פרקטיקות הקיימות בעולם הפיננסי ושיח מול הנהלת הבנק. עם זאת, לקראת כתיבת דוח זה התבצע בבנק תהליך תיקוף הנושאים המהותיים על בסיס מיפוי ובחינה של יוזמות דיווח עולמיות (GRI Standards, SASB) ואנליזות גלובליות ומקומיות. הבנק בחן את מכלול הסיכונים החברתיים והסביבתיים שלו ובחן אם קיימים פערים בין הדרישות בעולם לבין הנעשה בבנק בכלל היבטי ה-ESG. תהליך התיקוף נעשה על ידי בחינת חשיבות הנושאים המהותיים בראי גופי האנליזה הסוקרים את הבנק. במסגרת זו בוצע מחקר מעמיק של 8 גופים (ISS ESG ושאלון דירוג מעלה), Bloomberg, Vigeo-eiris RobecoSAM, MSCI, Sustainalytics, FTSE.)

תוצאות סקר הפערים הוצגו לצוות אסטרטגי לבחינת סיכוני ESG, שבו השתתפו מנהלים בכירים אשר בחנו את הפערים ובנו תוכנית אסטרטגית לקידום נושאי ESG על ידי חידוד מסמכי מדיניות, בקרה, דיווח וקידום יוזמות בתחומים השונים. ממצאי המחקר סייעו לבנק להרחיב את הדיווח על פעילותו, לעדכן את מדיניותו עבור כל אחד מהנושאים המהותיים, לבחון יוזמות חדשות שניתן לקדם בבנק ולשפר את רמת השקיפות שלו. כחלק ממסקנות הוועדה ותוקנה מטריצת המהותיות מאחר שחלק מהנושאים קיבלו משנה חשיבות לעומת הסקר בשנה קודמת. בין הנושאים ניתן למצוא את נושא ההיערכות למשבר האקלים, ניהול סיכוני סביבה וחברה, קידום אשראי והשקעות חברתיות וסביבתיות וניהול תחום הסביבה בבנק.

הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח

בתהליך הדירוג נמצאו שמונה עשר נושאים מהותיים שנבחרו לדיווח. נושאים אלו דורגו בציון גבוה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון ובה בעת דורגו כחשובים גם על ידי מחזיקי העניין החיצוניים, והם מופיעים ברביעי הימני העליון של המטריצה.

מבנה פרקי הדוח לדיווח בנושאים המהותיים:

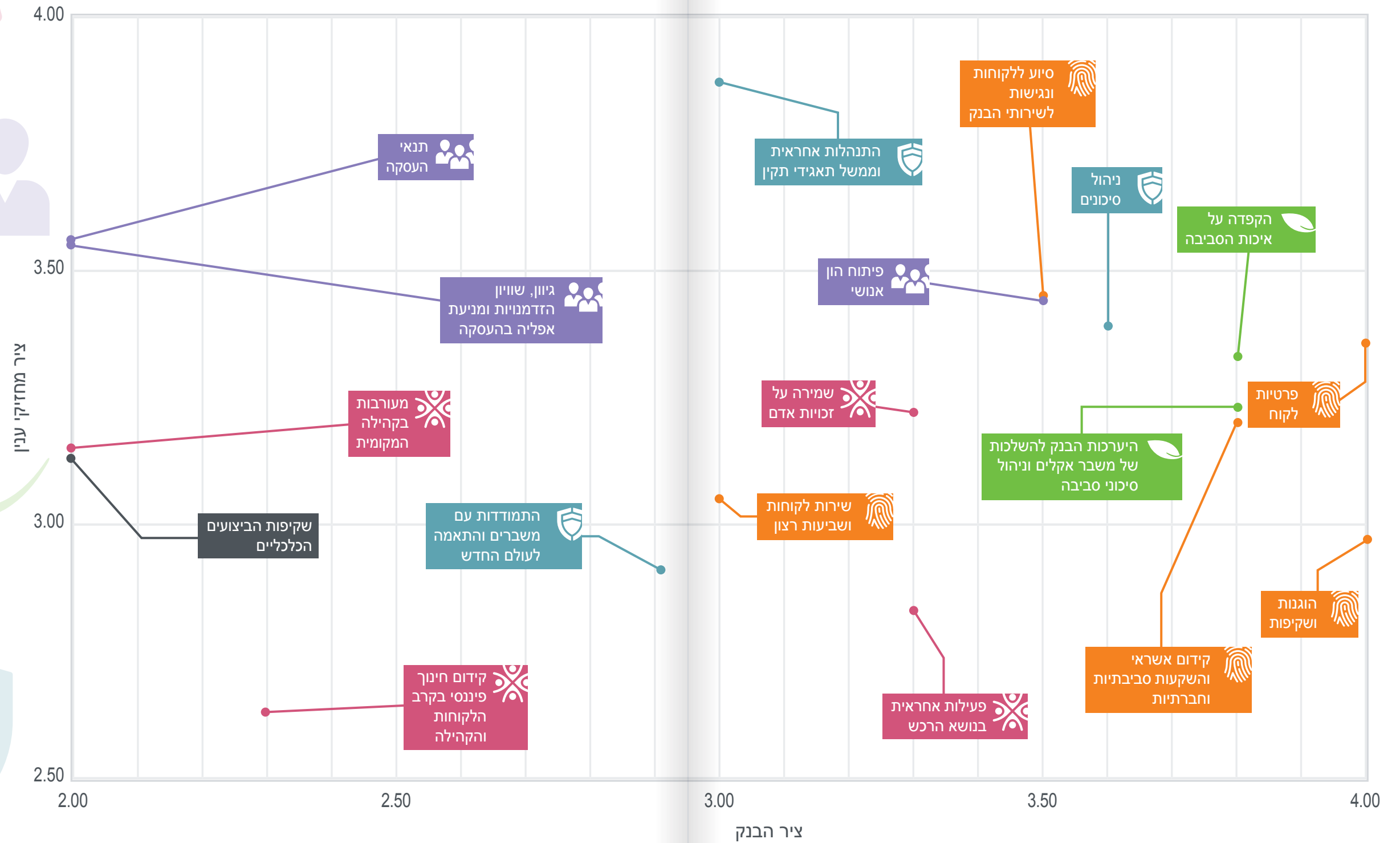


בתחילת כל נושא בדוח אנו מציגים את הגישה הניהולית של הקבוצה. את מדיניות הקבוצה המפורטת בנושא ESG ניתן למצוא באתר הבנק. כתיבת הדוח לוותה על ידי יועצים מומחים בתחום ה-ESG וקיימות. כמו כן, בוצעה בקרת נאותות חיצונית על ידי צד שלישי בלתי תלוי (ראה פרק אינדקס בדוח זה). שילוב זה של ליווי מקצועי ובקרה חיצונית בלתי תלויה מסייע לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי ובהתאם לדרישות התקן. הקבוצה מתחייבת לעשות שימוש מושכל בתגובות ובמשוברים שתקבל ממחזיקי העניין שלה, ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמה בהקשרים אלו.



1. נותן מענה למדדים 102-44,102-42 של ה-GRI.

1. מענה למדדים: 102-45,102-46,102-48,102-49 של ה-GRI.

מטריצת הנושאים המהותיים



גבולות הדיווח של הנושאים המהותיים¹

יעדי SDG	גבולות הדיווח	מדדי GRI	נושא בדוח GRI	פרק בדוח	נושא מהותי	תחום
1,4,10	בתוך הארגון ומחוצה לו	413	Local Communities	משקיעים בקהילה	מעורבות בקהילה המקומית	 <p>חברה Social</p>
8	מחוץ לארגון	204	Procurement Practices	משקיעים בקהילה	פעילות אחראית בנושא הרכש	
		414	Supplier Social Assessment			
1,10	בתוך הארגון ומחוצה לו	-	Sector Specific Aspect	משקיעים בקהילה	קידום חינוך פיננסי בקרב הלקוחות והקהילה	
8	בתוך הארגון ומחוצה לו	412	Human Rights Assessment	מחויבים להתנהלות אחראית	שמירה על זכויות אדם	 <p>ממשל Governance</p>
16	בתוך הארגון	205	Anti-corruption	מחויבים להתנהלות אחראית	התנהלות אחראית וממשל תאגידי תקין	
16	בתוך הארגון	419	Socioeconomic Compliance	מחויבים להתנהלות אחראית		
9	בתוך הארגון	102-15	Sector Specific Aspect	מחויבים להתנהלות אחראית	ניהול סיכונים	
9,13	בתוך הארגון	G4-FS6-9, 102-15	Sector Specific Aspect	מחויבים להתנהלות אחראית	היערכות הבנק להשלכות של משבר אקלים וניהול סיכונים סביבה	
-	בתוך הארגון ומחוצה לו	418	Customer Privacy	משקיעים בלקוחות	פרטיות לקוח	
8,9,13	בתוך הארגון ומחוצה לו	201	Economic Performance	פתח דבר	שקיפות הביצועים הכלכליים	
		203	Indirect economic impacts			

יעדי SDG	גבולות הדיווח	מדדי GRI	נושא בדוח GRI	פרק בדוח	נושא מהותי	תחום
9,13	בתוך הארגון	G4-FS6-8	Sector Specific Aspect	מחויבים להתנהלות אחראית	היערכות הבנק להשלכות של משבר אקלים וניהול סיכונים סביבה	 <p>סביבתי Environmental</p>
13	בתוך הארגון ומחוצה לו	301	Materials Energy	משקיעים בסביבה	הקפדה על איכות הסביבה	
		302				
		305	Emissions			
-	בתוך הארגון ומחוצה לו	-	-	משקיעים בלקוחות	שירות לקוחות ושביעות רצון	 <p>חברה Social</p>
-	בתוך הארגון ומחוצה לו	417	Marketing and Labeling	משקיעים בלקוחות	הוגנות ושקיפות	
1,10	בתוך הארגון ומחוצה לו	G4-FS6-8	Sector Specific Aspect	משקיעים בלקוחות	קידום אשראי והשקעות סביבתיות וחברתיות	
10	בתוך הארגון ומחוצה לו	G4-FS13-14	Sector Specific Aspect	משקיעים בלקוחות	סיוע ללקוחות ונגישות לשירותי הבנק	
-	בתוך הארגון	404	Training and Education	משקיעים בעובדים	פיתוח הון אנושי	
8,10	בתוך הארגון	405	Diversity and Equal Opportunity	משקיעים בעובדים	גיוון, שוויון והזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה	
		406	Non-discrimination			
8	בתוך הארגון	401	Employment	משקיעים בעובדים	תנאי העסקה	
		402	Labor – Management Relations			
		403	Occupational Health and Safety			

1. נותן מענה למדד 102-47 של ה-GRI.

משקיעים בלקוחות



3.1 מיליארד ₪

סך האשראי
למטרות חברתיות וסביבתיות

שנה שנייה ברציפות
שמזרחי-טפחות

במקום הראשון

במדד "ידידות הבנקים לעסקים" של
משרד הכלכלה

1

מספר
לפי נתוני בנק ישראל
במשכנתאות

בשנת 2021 הושק באתר האינטרנט
של הבנק אזור ייעודי עבור

אזרחים ותיקים

על פי מחקר מכון קנטר שנערך
בשנת 2021, מזרחי-טפחות
מוביל הן כבנק המשכנתאות

1

מספר בישראל והן
בתפיסת המומחיות שלו.

אלפי

משתתפים
בכנסים עסקיים

225

נקודות שירות
פזורות בכל רחבי הארץ
ובכולן ניתנים שירותי קופה

הבנק חיזק את

המגזר העסקי

בתקופת משבר הקורונה
באמצעות הלוואות ייעודיות

1

מקום בהערכת
בנק ישראל בתחום
תלומות הציבור שנה
רביעית ברציפות

הבנק מעודד

חדשנות וקיימות

בכלכלה הישראלית באמצעות
מימון חברות הזנק המקדמות
נושאים חברתיים



קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה ופועלת ליצור 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.

כמו כן, היא מחויבת להקשיב לצרכי הלקוח, לשמור על פרטיותו ולתת לו כלים מקצועיים שיתרמו להצלחתו. נושא זה מנוהל בבנק על ידי החטיבות השונות, כל אחת בהיבטים הקשורים אליה, ובעיקר בחטיבה הקמעונאית, החטיבה לבנקאות עסקית וחטיבת השיווק, פרסום ופיתוח עסקים.

לצורך מימוש מדיניות זו פועלת הקבוצה בארבעה מישורים:

- **חוביית הלקוח** – הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה, לכן הוא מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. לשם כך הבנק מחויב להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, יצירת ערוצים מגוונים לקבלת שירותים וכן לפיתוח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכיהם, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.
- **הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח** – אלו ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק ובתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה וליצירת ערך משותף.
- **שמירה על פרטיות הלקוח** – הבנק מעניק חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ומחויב לשמירה על פרטיות והגנת המידע של לקוחותיו. לשם כך הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון, הולמת את דרישות בנק ישראל ומאפשרת ניהול של המידע האישי של הלקוחות בזהירות ובאחריות.
- **קידום ערך משותף** – הבנק פועל ליצירת ערך חברתי וסביבתי כחלק מפעילותו העסקית ובשילוב עם הערך הכלכלי שהוא מייצר, למען קידום הערך המשותף לו וללקוחותיו כאחד.

משקיעים בלקוחות בתקופת קורונה

מזרחי-טפחות שם לו למטרה לשמור על המשכיות הפעילות העסקית לאורך כל תקופת המשבר, על כן הפעיל הבנק את כל סניפיו לאורך השנה כולה.

הדאגה לצרכי הלקוחות בתקופה זו באה לידי ביטוי במספר ערוצים:

הקלה במתן הלוואות ותשלומים – הבנק אישר גרייסים, הקפאות תשלומים, דחיית מימושם של נכסים גם במועדים שלא הייתה מניעה חוקית ופעל בדרכים יצירתיות כדי לאפשר ללקוחות להשיב את חובם לבנק.

חיזוק לקוחות עסקיים – הבנקאים העסקיים יצרו קשר עם לקוחותיהם וליוו אותם באופן שוטף למתן מענה לצרכיהם המשתנים במציאות החדשה. מייד בתחילת המשבר הקימה המדינה קרן בערבותה לסיוע לעסקים שנפגעו בעקבות המשבר, ובנק מזרחי-טפחות היה הבנק המוביל בהעמדת הלוואות אלו.

הרחבת השירותים הדיגיטליים – בתקופה זו גבר הצורך של לקוחות לבצע פעולות בנקאיות נרחבות מבלי להגיע לסניפים. לאור זאת, פעל הבנק לחזק את הזירה הדיגיטלית ולאפשר ללקוחות לבצע פעולות מרחוק על ידי הוספת שירותים חדשים ללקוחות פרטיים ועסקיים בתחום ההשקעות, המשכנתאות והשירותים השוטפים.

חינוך פיננסי וליווי עסקי – כחלק מהתמיכה של הבנק בבעלי העסקים והלקוחות הפרטיים מהמגזרים השונים המשיך הבנק לקיים סדנאות חינוך פיננסי וליווי עסקי גם בערוצים הדיגיטליים. הבנק ערך את הסדנאות בערוצי הדיגיטל (פייסבוק לייב ו"זום") שם הועברו הרצאות לכלל הציבור בנושאים פיננסיים, משכנתאות, ליווי עסקי ועוד.



בנק מזרחי-טפחות מעמיד את לקוחותיו במרכז העשייה שלו, מקשיב לצרכים ולרצונות שלהם ודואג לשיפור חוביית השירות שלהם עם הבנק.

הבנק מציע ללקוחותיו בנקאות מסוג אחר, תוך שהוא רואה כל לקוח כייחודי וככזה הזכאי ליחס אישי ולטיפול המותאם בדיוק לצרכיו ולשאיפותיו. זאת תוך התייחסות הוגנת, מתן שירות יעיל, הקשבה והבנה, יזמה, שקיפות והדדיות.

הבנק מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו, שכן הוא רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה. בשל כך, הבנק מחויב להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, ליצירת ערוצים מגוונים לקבלת שירותים ולפיתוח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכיהם, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.

לקוחות הבנק הם נדבך משמעותי בהצלחתו, ולכן הוא מעניק חשיבות רבה להבטחת שביעות רצונם תוך מתן מענה מקצועי לצרכיהם. כמו כן, הבנק שואף ליצור חוביית לקוח מיטבית והקניית ידע לשימוש מושכל בכלים הבנקאיים והפיננסיים.

כחלק מתפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק נוסח "חזון הבנקאות האנושית", הדוגל בכך ששירות בנקאי טוב נובע משילוב מיטבי של בנקאות אנושית ודיגיטלית, הרואה לנגד עיניה את הלקוח, מבינה אותו ומדברת אליו בשפתו. הענקת חוביית לקוח ואיכות שירות מיטבי מושגת בכמה דרכים:

- **מוצרים ושירותים לקידום חוביית לקוח** – התאמת מוצרים ושירותים לסביבה העסקית ולצרכי הלקוחות והנגשתם ללקוחות ולציבור הרחב, תוך הבנת המאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים שונים ומרקע שונה בחברה הישראלית.
- **מענה למגוון רחב של לקוחות** – הבנק מעניק חשיבות רבה לפנייה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית ופועל ליצירת מוצרים ושירותים אשר עונים על הצרכים השונים של לקוחותיו. זאת מתוך ההבנה כי ללקוחות שונים ישנם צרכים שונים, ויש להתאים לכל לקוח את המוצר והשירות המתאים ביותר עבורו במטרה לאפשר לכל המעוניין בכך להיות לקוח של הבנק.
- **דיאלוג והקשבה** – ניהול דיאלוג מתמיד ומתמשך עם הלקוחות הוא כלי מרכזי העומד בבסיס התפיסה ומאפשר יישום מוצלח שלה. הבנק מקיים מחקרים לבחינת דעת הקהל, עורך פגישות מיקוד, מנטר את השיח ומפעיל אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק לאיסוף תגובות של הלקוחות.
- **שביעות רצון הלקוחות** – הבנק פועל לניטור ובקרה של שביעות רצון הלקוחות ומתן מענה לפניות ולתלונות, מקפיד על טיפול מסודר בתלונות ופניות מלקוחות, בוחן כל מקרה לגופו, מפיק לקחים ופועל בהתאם. לבנק מערכת משודרגת שנועדה לשפר את יכולת הניתוח והפילוח של הנושאים, הסיווגים והפניות של לקוחות הבנק אל היחידה.

מוצרים ושירותים לקידום חוביית לקוח

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.

תהליך התאמת המוצר לצורכי מגזר לקוחות מסוים מתבסס על מידע המגיע מהבנקאים בשטח המציפים את צורכי הלקוחות, מסקרים בקרב הציבור, מחקרים וניתוחים המבוצעים על ידי גורמים מקצועיים בקבוצה ובענף הפיננסי בישראל. בהתאם למדיניות האב של הקבוצה, כל פיתוח של מוצר חדש נבחן גם לאור הקוד האתי. לאחר למידת הצרכים, הקבוצה מגבשת מוצר הנותן מענה לצורך של המגזר הרלוונטי. בפיתוח מוצרים ושירותים לקידום חוביית הלקוחות הדגש הוא על היבטי חדשנות, על מנת לתת מענה אופטימלי ועדכני לצורכי הלקוחות והחוויה שלהם.

מקדמים חדשנות במזרחי-טפחות

הבנק פועל לעידוד ואימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו תוך בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים בארץ ובעולם. בבנק עובדים צוותים חוצי יחידות לקידום חדשנות במוצרים ובשירותים, כולל הטמעת חדשנות בתהליכים תפעוליים, בחינת חדשנות במסגרת פעילות ההשקעות הריאליות של הבנק, חדשנות דיגיטלית וטכנולוגית והטמעת תרבות חדשנות ארגונית בכלל חטיבות הבנק. כמו כן, תכנים ומתודולוגיות בנושא חדשנות משולבים בתוכניות ההכשרה של הבנק ובתוכנית ההדרכות הניהוליות.

הבנק מעודד את עובדיו להיות שותפים בקידום החדשנות, שיפור תהליכי עבודה ותהליכי מתן שירות ללקוח. הבנק השיק תוכנית פנים-ארגונית לקידום חדשנות ובמסגרתה נבחרה והוכשרה נבחרת שגרירי חדשנות מקרב עובדי ומנהלי הארגון, רעיונות חדשניים מקודמים בהליך "מאיץ" יחודי בצוותי עבודה משולבים. נוסף על כך, לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה ששולחים העובדים. הוועדה מתנססת אחת לרבעון במטרה לדון בהצעות המתקבלות. ההצעות הטובות ביותר מיושמות במערכת ומזכות את המציעים בפרסים המוענקים בטקס חגיגי בהשתתפות מנכ"ל הבנק. זוהי מסורת מבורכת שהונהגה והוטמעה בהצלחה רבה בבנק, והיא ערך חשוב בתרבות הארגונית של הבנק. בשנת 2021 הגישו העובדים 1,042 הצעות ייעול. התקיים טקס ובו הוענקו פרסים למגישי ההצעות הטובות ביותר.

חדשנות במוצרים ושירותי הבנק

כדי להעצים את חוויית השירות של הלקוחות ולהעניק שירות איכותי ומיטבי, מזרחי-טפחות פועל לפיתוח מוצרים שנותנים מענה לצרכים השונים של הלקוחות ולמציאות המשתנה.

- **כלים דיגיטליים לבעלי עסקים –** בשנת 2021 הורחבו הכלים הדיגיטליים לבעלי עסקים להקלה על ניהול העסק, לדוגמה:
 - ממשק משכורות חדש עם אפשרות לתשלום באמצעות קובץ, העברות קודמות וניהול מוטבים כולל תשלום בריבוי חותמים.
 - העברות מט"ח – לקוחות יכולים לבצע העברות מט"ח בארץ ובחו"ל, לעקוב אחר העברות קודמות ולצפות בסוויפט העברה באתר הפעולות.
 - ניכיון צ'קים – ניתן להגיש בקשה לניכיון ישירות באתר הפעולות.
 - חיפוש מתקדם של תנועות והרחבת המידע המוצג.
 - הפקת אישורים עם חתימה דיגיטלית.
- **ערוץ הווטסאפ –** הבנק פיתח ערוץ התקשרות נוסף מול הלקוחות המתעניינים, המאפשר להם להתכתב עם הבנקאי במגוון תחומים: פתיחת חשבון, בקשת משכנתה, פיקדונות והשקעות. מזרחי-טפחות הוא הבנק הראשון המציע שירות זה.
- **פיקדונות –** בשנה החולפת יצא הבנק בשני קמפיינים בנושא פיקדונות במטרה להציע ללקוחות אפיק השקעה בטוח. הקמפיינים תוקשרו בערוצי המדיה הרחבים – טלוויזיה, רדיו ודיגיטל, וכן בעיתונות תוך פניה למגזרים שונים.
- **ייעוץ פנסיוני –** הבנק מציע שירותי ייעוץ פנסיוני אובייקטיבי ללא עלות, במטרה לטייב ולשפר את מצב החיסכון הפנסיוני של הלקוחות ולהבטיח את עתידם לאחר הפרישה. באתר הבנק מופיעה קריאה ללקוח לבחון את מצב החיסכון הפנסיוני שלו. שירותי הייעוץ הפנסיוני מוצעים הן ללקוחות הבנק שטרם עברו ייעוץ פנסיוני, והן ללקוחות שעברו ייעוץ פנסיוני בעבר, אך מוצע להם לבחון תקופתית את מצבם הפנסיוני כדי להבטיח את עתידם.
- **מערכת לניוד חשבונות –** כחלק מהיערכות להוראות בנק ישראל פיתח הבנק מערכת המאפשרת מעבר בקליק ללקוחות המעוניינים לעבור בנק.

גם בהדרכות העובדים והמנהלים בארגון עוסקים בחדשנות. במהלך שנת 2021 התקיימו

12,077 שעות הכשרה בנושא חדשנות.



משכנתה לוקחים מהמומחים של טפחות

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

מתוך הבנה כי רכישת דירה היא צעד מרגש ומשמעותי בחיי לקוחות ובמיוחד עבור זוגות צעירים, שמרביתם נעדרים ידע פיננסי, ובשל העובדה כי מדובר בצעד המביא עימו תחושות אי-ודאות, הבנק שואף להעניק ללקוחותיו את הידע לבחור במסלול האידיאלי עבורם. הבנק מלווה את הלקוחות החל משלב ההתעניינות ברכישת נכס עד להשלמת התהליך וקבלת החזקה בנכס עצמו (משך זמן זה עשוי להשתנות בהתאם לנסיבות הלקוח ויכול לארוך שבועות ספורים עד כמה חודשים). כמו כן, בנקאי המשכנתאות של הבנק מקצועיים ומנוסים ופעמים רבות בני אוכלוסיית המקום שבו פועל הסניף. עובדות אלה מאפשרות 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.

כדי לשמור על מיתוגו של הבנק כמוביל בתחום, נערכים באופן קבוע סקרים בקרב לקוחות פוטנציאליים ולקוחות קיימים, על מנת לעמוד על צרכי הלקוחות ולשפר את תהליכי העבודה והשירות בהתאם. לשם בחינת טיב חוויית הלקוח בענף המשכנתאות נערכים גם מחקרים חיצוניים. על פי מחקר מכון קנטר שנערך בשנת 2021, מזרחי-טפחות מוביל הן כבנק המשכנתאות מספר אחת בישראל והן בתפיסת המומחיות.



מרכז המשכנתאות של הבנק (המוקד הטלפוני המתמחה במשכנתאות) הוא הגדול בישראל. המרכז מאויש במומחי משכנתה מקצועיים המאפשרים קבלת אישור עקרוני לבקשת משכנתה תוך מספר שעות. גם לאחר נטילת המשכנתה, הבנק ממשיך להיות זמין וקשוב. הבנק מעניק שירות ללקוחות המבקשים לשנות את מועד חיוב תשלום המשכנתה, להחליף ערב, לשנות הסדר תשלומים ללקוח שנקלע לקשיים כלכליים, לפרוע מוקדם את המשכנתה ועוד.

בין היתר מציע הבנק את השירותים הבאים:

- **משכנתה דיגיטלית** – בנק מזרחי-טפחות מאפשר ללקוחות המתעניינים במשכנתה להגיש בקשה לאישור עקרוני באופן פשוט וקל באתר הבנק ולקבל אישור עקרוני בזמן קצר, יחד עם אפשרות לקבל שירות טלפוני מבנקאים מתמחים הן לצורך הגשת הבקשה והן לצורך טיפול בנושאים במהלך חיי הלוואה, כגון דחיית תשלומים.
- **אפליקציית טפחות** – כדי להקל על הלקוח במסע שלו לקבלת המשכנתה פיתח הבנק את אפליקציית טפחות טאצ', המסייעת ללקוח בשלבים השונים בניהול הקשר עם הבנקאי, באופן שיקל עליו משלב חיפוש הנכס ועד ביצוע המשכנתה.
- **משכנתה פנסיונית** – מוצר ייחודי במערכת הבנקאית שפותח על ידי בנק מזרחי-טפחות, המאפשר קבלת הלוואת משכנתה לווים בני 75 ויותר בעלי נכס מגורים. במהלך השנה קידם הבנק את המוצר על מנת להגדיל את המודעות שלו בקרב קהל המטרה (להרחבה ניתן לקרוא בפרק מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות).

●

כרטיס טפחות – לבנק כרטיס אשראי מיוחד לבעלי משכנתה. בעלי כרטיס טפחות נהנים ממסגרת אשראי גבוהה (עד 120,000 ₪) בריבית מועדפת בהשוואה לריבית המוצעת בשוק. יתרון משמעותי למוצר זה מתבטא בכך שהלקוח משלם את תשלומי הריבית שנוצלה בפועל בלבד ולא עבור מסגרת האשראי עצמה. נוסף על כך, החזרי האשראי נפרסים יחד עם החזרי המשכנתה החודשיים על פני שנים רבות. בשנת 2021 פעל הבנק למנף את כרטיס טפחות באמצעות פרסום בערוצי המדיה השונים ובפנייה ללקוחותיו הקיימים והוספת הצעות ערך ממשיות ללקוחות תוך שיתוף פעולה עם ספקים מתחומים שונים, המעניקים ללקוחות הנחות משמעותיות החוסכות להם אלפי שקלים.

●

פריסת תשלום דמי פתיחת הלוואה – על מנת להקל על ההוצאות שיש ללקוחות הנוטלים משכנתה, הבנק מציע אפשרות לשלם דמי פתיחת הלוואה בפריסה לתשלומים הנגבים יחד עם החזר המשכנתה, במקום תשלום חד-פעמי, וזאת ללא ריבית והצמדה. אפשרות זו מקילה במיוחד על לקוחות בעלי משכנתה.

●

"משכנתה בחופשה" – המוצר מאפשר ללקוח לקחת מעת לעת הפוגה מתשלום המשכנתה, במטרה להקל עליו בתקופות שבהן סך ההוצאות שלו גבוה או לחלופין ההכנסות קטנות. כך הבנק מקל על הלקוח ונותן לו שליטה בניהול המשכנתה והתאמתה לצרכים המשתנים של חייו.

●

משכנתה "בקצב שלך" – המוצר מאפשר ללקוחות לקבוע מראש החזר חודשי שונה בתקופות שונות במהלך המשכנתה. בכך הבנק מאפשר ללקוחותיו להתאים את התשלום בהתאם ליכולותיהם בהווה ובעתיד, ולהתחשב במצב הכלכלי הזמני שלהם.

●

שירותים לזכאי התוכנית לסייע של משרד הבינוי והשיכון – הבנק הוא זרוע ביצועית של המדינה למתן שירותים לאוכלוסיית זכאי משרד הבינוי והשיכון. שירותים אלו כוללים הלוואות במסגרת תוכניות הסייע של המשרד, לרבות הלוואות מקום, מענקים מותנים והלוואות לאוכלוסיות ייעודיות (מתגוררים בפריפריה, עולים, מוגבלים בניידות ועוד). יש לציין כי בנק מזרחי-טפחות הוא הגורם העיקרי בביצוע הלוואות מסוג זה, ופריסת הסיפיים הרחבה של הבנק מאפשרת לו זמינות ונגישות לאוכלוסיות המגוונות שזכאיות לתוכנית הסייע של משרד הבינוי והשיכון.

●

קידום חינוך פיננסי בעולם המשכנתאות – בנק מזרחי-טפחות, הבנק המוביל במשכנתאות, מאמין כי באחריותו לקדם את הידע בתחום ולסייע לקבוצות אוכלוסייה שונות לרכוש נכסי נדל"ן מתוך הבנה והפעלת שיקול מבוסס ידע. לשם כך, הבנק מציע מגוון פעילויות ללקוחות כלל הבנקים:

○ **"נפגשים במשכנתאות"** – פעילויות פתוחות לציבור הרחב אשר מועברות בהתאמה לאוכלוסיות פרטניות (לדוגמה, "נפגשים" לחברה החרדית – אוכלוסייה המאופיינת בשיעור גבוה של לקוחות צעירים הרוכשים דירה). לצורך העברת התכנים הוכשר צוות בנקאי ייעודי במטרה לספק מענה מדויק יותר לאוכלוסיית רוכשי המשכנתאות. כמו כן, הוטמעה מתכונת עבודה מול בנקאי אישי אשר משמש כתובת לפניות הלקוח לבנק בכל נושא. בשנת 2021 נערכו 12 הרצאות וסדנאות בנושאי משכנתה – חלקן ייעודיות לאזרחים ותיקים (משכנתה פנסיונית) ולמצב השוק (הרצאות מיוחדות על הוראת בנק ישראל), וכן הרצאות למגזר החרדי. הפעילויות נערכו בערוצי הדיגיטל והיו פתוחות לקהל הרחב ללא עלות.

○ **כנסים ייעודיים** – הבנק מקיים כנסים ומקדם פעילויות ברשתות החברתיות עבור מגוון משקיעים, בין היתר עבור קבוצות רכישה, גורמי נדל"ן, יועצי משכנתאות ותושבי חוץ, ומספק לכל אחת מהקבוצות את המידע הרלוונטי לאופן ההשקעה שלהן.

● **יועצי משכנתאות חיצוניים** – בשנים האחרונות צמח תחום ייעוץ המשכנתאות והיקף היועצים גדל מאוד. לקוח המעוניין בכך רשאי לבקש להיות מיוצג על ידי יועץ משכנתאות. לבנק מערכת יחסים וקשרי עבודה רציפים עם יועצי משכנתאות, לרבות קיום "שולחנות עגולים" עם יועצים, כנסים ופגישות אישיות כחלק ממדיניות "דלת פתוחה".

● **מפגשים עם קבלנים, חברות בנייה ומשווקי נדל"ן** – הבנק מקיים מפגשים מקצועיים שמיועדים לחברות הבנייה, למשווקי נדל"ן ולקבלנים, שבמסגרתם מציגים מומחים מטעם הבנק סקירות ומידע רלוונטי על שוק הנדל"ן בכלל והמשכנתאות בפרט.

פריסה בנקאית רחבה

הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית בסמוך למקום שבו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). המיזוג בין בנק המזרחי המאוחד לבין בנק טפחות בראשית 2005, מיזוג בנק אדנים בשנת 2009 ורכישת בנק יהב שהושלמה בשנת 2008, יצרו פריסה סניפית ארצית רחבה. נוסף על כך, אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים תוך מתן מענה למגזרים מגוונים. לצד הפריסה הרחבה מעמיד הבנק שירותים בערוצים נוספים באמצעות שירותי הבנקאות ההיברידית.

225 נקודות שירות – נכון לסוף שנת 2021 קיימות 225 נקודות שירות של הקבוצה בפריסה ארצית, הכוללות מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. הפריסה הסניפית היא בהתאם לתוכנית האסטרטגית ותוך בחירת מיקומים על בסיס מערכת שיקולים הכוללת מתן שירות מיטבי ללקוחות וכן שיקולי כדאיות כלכלית. לצד הפריסה הרחבה מעמיד הבנק שירותים בערוצים נוספים באמצעות שירותי הבנקאות ההיברידית.

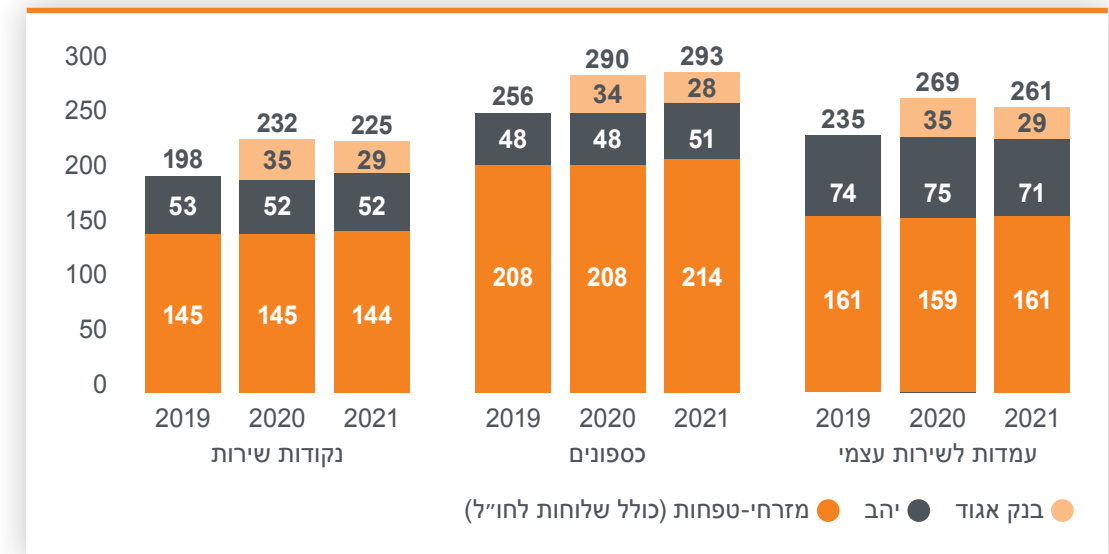
כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים. במרבית סניפי הבנק ניתן לקבל גם שירותי ייעוץ פיננסי ופנסיוני מותאם לצורכי הלקוח על ידי יועץ מוסמך. בבנק יהב כל הסניפים מציעים שירותי תחליפי תור, וכמה מהם מציעים שירותי קופה מלאים. בכל סניפי הבנק ניתן לבצע הפקדת שיקים בעמדות השירות.

261 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות עומדות, נכון לסוף שנת 2021, 261 עמדות שירות עצמי, מהן 71 של בנק יהב ו-29 של בנק אגוד. עמדות אלה מאפשרות ביצוע מגוון פעולות כולל הפקדת מזומנים וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה, גם בשעות שבהן הסניף אינו פעיל.

293 כספונים – נכון לסוף שנת 2021 ברשות הקבוצה נמצאים 293 כספונים, מהם 51 של בנק יהב ו-28 של בנק אגוד. חלק מהכספונים אינם צמודי סניף.



ערוצים לקבלת שירות בנקאי



מרחב LIVE – נוסף על הסניפים בפריסה הגאוגרפית, הבנק מפעיל שישה סניפי "Live", המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעות טכנולוגיה מתקדמת, ללא קבלת קהל ובשעות פעילות רחבות – 7:00–20:00.

ללקוח מוצמד בנקאי אישי הזמין עבורו במגוון ערוצים: טלפון ישיר לבנקאי והתכתבות מאובטחת עימו במסרון (SMS), בדוא"ל ובפקס. במקרים שבהם נדרשת הגעה פיזית לסניף, ניתן לקבל שירות באמצעות כל סניף פיזי שהלקוח יבחר. נוסף על כך, הלקוח יכול להשתמש בשירות משלוחים (הניתן ללא עלות עד שלוש פעמים בשנה) החוסך את הצורך להגיע לסניף, לצורך איסוף כרטיסי אשראי, פנקסי המחאות וכדומה.



2. מספר זה נובע ממיזוג אגוד, ולאחר המיזוג חלק מהסניפים ייסגרו.

1. מספר זה נובע ממיזוג אגוד, ולאחר המיזוג חלק מהסניפים ייסגרו.

מגוון ערוצי השירות

הבנקאים בסניפים הם הערוץ העיקרי לקשר עם הלקוחות. לצד זאת קיימים ערוצים נוספים, כגון מרכזי בנקאות טלפוניים, דוא"ל לפניות, אתרי אינטרנט ייעודיים, אפליקציות, רשתות חברתיות, כנסים וסדנאות.

נכון לסוף שנת 2021 לקוחות הבנק מקבלים שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים במסגרת השיטה הייחודית – "הבנקאות ההיברידית" – שיטה המשלבת באופן מיטבי בנקאות אישית ודיגיטלית ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים מקוונים. במסגרת זו הרחיב הבנק את ערוצי ההתקשרות עם הלקוחות גם באמצעות הווטסאפ (בשלב ראשון מול לקוחות חדשים – מתעניינים). תפיסת שירות ייחודית וחדשנית זו מגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות ליצירת קשר ישיר ומידי בין הלקוח לבין הבנקאי האישי שלו בסניף ומיושמת גם בתחום המשכנתאות.

שימוש במערכות מתקדמות

על מנת להעניק ללקוחות חוויית שירות מיטבית ומותאמת לצרכיהם, עובדי הבנק נעזרים במערכות ובכלים טכנולוגיים מתקדמים, כגון מערכת CRM ו"יומן מטלות אישי לבנקאי". במערכות אלה מרוכז ומתועד מידע על אודות הלקוח וההתקשרות עימו באופן המבטיח מעקב שוטף ושמירה על רצף שירות. התקשורת מאפשרת מפגש פנים אל פנים, בשיחות טלפון, בהודעה קולית, בפנייה לצוות הסניף או פנייה של הלקוח לבנק באמצעות דואר אלקטרוני מאובטח ובמסרונים.

ערוצי תקשורת מקוונים

אתר הבנק – לבנק מזרחי-טפחות אתר מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית, המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי. האתר הוא חלון הראווה של הבנק ופונה הן ללקוחות הבנק והן למי שמעוניין להצטרף לבנק. האתר מאפשר קבלת מידע על כלל המוצרים והשירותים של הבנק באופן עצמאי, לצד יצירת קשר עם בנקאי, יועץ או מרכז ההשקעות, בהתאם לצורך במגוון דרכים – השארת פרטים, צ'אט, קבלת שיחת טלפון. באתר ניתן לבצע פעולות ללא נציג באמצעות מענה ממוחשב בטלפון 24 שעות ביממה.

האתר קיים גם בשפות ערבית ואנגלית ונותן שירותים לאוכלוסיות מגוונות. בשנת 2021 הושק אזור ייעודי המרכז את המידע והשירותים שהבנק מציע עבור אזרחים ותיקים. כמו כן ניתן לקבל באתר הבנק עדכון על התקדמות תהליך בקשת המשכנתה בכל רגע נתון בדוא"ל ובמסרון (SMS) באמצעות שירות GPS טפחות.

השירותים הניתנים באתר הבנק

- **מועדון "הכרטיס" ומועדון "הכרטיס לעסקים" –** אתר מועדון ללקוחות הפרטיים והעסקיים בהתאמה, המרכז את כל המידע על פעילות המועדון ומאפשר גישה מהירה ונוחה לקבלת הטבות למבצעים אטרקטיביים לבחירתו. בשנת 2021 נוסף אתר המרכז הטבות ללקוחות מחזיקי כרטיס טפחות – כרטיס לבעלי משכנתה בבנק.

- **"נפגשים" באתר מזרחי-טפחות –** הבנק עורך מגוון רחב של פעילויות והרצאות המתקיימות בסניפים הפזורים ברחבי הארץ. במפגשים אלו מגיעים לסניפים מרצים מובילים בתחומם עם תכנים מגוונים ומעשירים בנושאים רבים. כל הפעילויות פתוחות ללא עלות לקהל הרחב (ולא רק ללקוחות הבנק), בהרשמה מראש. בתקופת הקורונה ההרצאות והפעילויות מוצעות בערוצי הדיגיטל השונים.

- **אתר הפעולות –** אתר אינטרנט שבו לקוחות הבנק יכולים לנהל את כל הפעילות הפיננסית שלהם. האתר נותן מענה הן ללקוחות פרטיים והן ללקוחות עסקיים. נוסף על כך, לקוחות יכולים להתכתב עם הבנקאי האישי, לקבל מידע על חשבונותיהם, לבצע פעולות בתחומים הבנקאיים השונים, להפיק אישורים, להגיש בקשות ועוד. בשנת 2021 נוספו לאתר אפשרות לביצוע העברות מיידיות, פיתוח תשתית לתמיכה בתחום של בנקאות פתוחה והמעבר מבנק לבנק.

- **תחום המשכנתאות –** אתר המציע תכנים וכתבות מגוונות בנושאים שונים מעולם הדיור והמשכנתאות מהמומחים של הבנק. בחלק זה מקבלים לקוחות הבנק מידע נרחב על אודות המשכנתה שלהם, כמו גם מידע רב בנושא סביבת הנכס על בסיס שיתוף פעולה עם אתר התוכן "מדלן". לקוחות בעלי חשבון עו"ש ומשכנתה בבנק נהנים מהאפשרות לצפות בכל ההתנהלות הפיננסית באתר אחד. בשנת 2021 התווספו לאתר אפשרויות

רבות, ביניהן: פעולות ותהליכים דיגיטליים לניהול המשכנתה, כגון שינוי מועד חיוב, סילוק מוקדם, עדכון פרטים, הפקת אישורים ובקשה למחזור.

- **שוק ההון –** האתר מכיל אינפורמציה רחבה ועדכנית על הנכסים הפיננסיים. באתר ניתן לבצע פעולות ביעילות מרבית באופן עצמאי, לצד אפשרות להתקשרות עם בנקאי או יועץ. האתר משמש זירה ייחודית וחדשנית המותאמת לצרכיהם של לקוחות קמעונאיים לצד לקוחות מקצוענים – סוחרים בשוק ההון, ומציע מגוון רחב של כלים חדשניים אשר תומכים בפעילות של הלקוחות בשוק ההון. בשנת 2021 הוספו שיפורים בזירת שוק ההון לניהול קל ונוח במסחר בניירות ערך זרים וישראלים.

- **תחום עסקים –** אזור באתר המציע תכנים מגוונים בנושאים שונים הנותנים מענה לצורך של חברות עסקיות, כמו כן, הבנק מפתח כלים דיגיטליים לטובת הסגמנט העסקי, שמטרתם לסייע בניהול חשבונם העסקי. במהלך 2021 השיק הבנק בשיתוף העיתון גלובס מרכז ייחודי לעסקים בגודל בינוני – MM (מעל 50 מיליון ₪) המעניק לעסקים כלים ותוכן המותאם עבורם. בשנת 2021 הוספו לאתר אפשרויות לניכיון צ'קים, ממשק ערביות, שאילות מט"ח חדשות ואפשרויות לביצוע העברות בהרכב חתימות מגוון.

- **אפליקציות –** בנק מזרחי-טפחות פיתח מגוון אפליקציות במטרה לאפשר ללקוחותיו גישה נוחה ומהירה לכלל המוצרים והשירותים הפיננסיים שמציע הבנק בזמן המתאים להם:

- **אפליקציית מזרחי-טפחות –** האפליקצייה מאפשרת ללקוח לנהל את החשבון מהטלפון הסלולרי מכל מקום, לקבל מידע ולבצע מגוון פעולות בטלפון הסלולרי מבלי להגיע לסניף ומבלי להשתמש במחשב האישי. באפליקציה ניתן להתכתב עם בנקאי ויועץ השקעות. האפליקציה בעלת ממשק חדש ואלגנטי ותפריטי ניווט חכמים, המותאמים אישית ומנגישים ללקוח מבחר רחב של מידע ופעולות בכרטיסי אשראי, בפיקדונות, בשוק ההון ובמט"ח. ניתן להזדהות באמצעות סיסמה, טביעת אצבע או זיהוי פנים. במהלך שנת 2021, עם התפתחות הארנקים הדיגיטליים וכניסתם של Google ו-Apple Pay, פיתח הבנק לטובת לקוחותיו יכולת המאפשרת להצטרף לארנקים ישירות מאפליקציית הבנק. נוסף על כך, הושק שירות המאפשר למתעניינים לפתוח חשבון במובייל ללא הגעה לסניף בצורה פשוטה וידידותית תוך קבלת שירות אישי מבנקאי.

- **אפליקציית "טפחות טאצי" –** אפליקציית המשכנתאות המתקדמת ביותר בישראל, המלווה את הלקוחות יחד עם מומחי המשכנתאות של הבנק מהרגע שהגישו בקשה למשכנתא ועד קבלת ההלוואה. התהליך המורכב של קבלת משכנתה הופך באמצעות האפליקציה לפשוט ונוח יותר מבלי לאבד את המגע האנושי. חלק מהפעולות הנדרשות ללקיחת משכנתה, שעד עתה היה צורך להגיע לסניף כדי לבצע אותן, ניתן לעשות כעת בקלות דרך "טפחות טאצי". נוסף על כך, האפליקציה היא ערוץ נוסף עבור הלקוחות לקשר עם מומחי המשכנתאות של הבנק.

- **אפליקציית שוק ההון –** אפליקציה המשלימה את חוויית המסחר ומאפשרת נוחות מקסימלית ללקוחות הפעילים בשוק ההון. האפליקציה ייעודית לשוק ההון ובאמצעותה נהנים הלקוחות מחוויית הגלישה ומשימוש בכלים תומכי החלטה מותאמים לסלולר.



גישה נוחה ומהירה לשירותי הבנק בעזרת אפליקציות:

אפליקציית מזרחי-טפחות לניהול החשבון מהטלפון הנייד

אפליקציית "טפחות טאצי" – אפליקציית המשכנתאות מלווה את הלקוחות החל מהגשת הבקשה למשכנתה ועד לקבלת ההלוואה.

אפליקציית שוק ההון – משלימה את חוויית המסחר ללקוחות הפעילים בשוק ההון.

מענה למגוון רחב של לקוחות

בנק מזרחי-טפחות שואף לקדם מגוון של לקוחות מקבוצות שונות באוכלוסייה ולתת מענה מתאים לצרכים של כל אחת ואחד מהם, לפעול להצלחת כלל לקוחותיו וליצור עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותו. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח.

מדברים בשפה שלך

חלק ממדיניות קידום טובת הלקוח ומתוך הבנה כי העולם הפיננסי פונה לקהלים שונים עם צרכים מגוונים, הבנק מציע את שירותיו ללקוחות בשפות שונות בסניפים ובמוקדי השירות:



- לקוחות הפונים למרכזי הטלפונים השונים יכולים לקבל שירות בשפה המבוקשת. במקרה שבעת פנייתם למרכז לא נמצא בנקאי שדובר את שפתם – נלקחים פרטי הלקוח לקבלת שיחה חוזרת.
- הבנק משלב בצורה ייחודית פריסה נרחבת של סניפים שבהם ניתן לקבל שירות מבנקאים דוברי השפות: ערבית, צרפתית, רוסית, אמהרית, ספרדית ואנגלית, ובמרכז ההשקעות ישנו שירות השקעות ייעודי ללקוחות בשפות אלו. נוסף על כך, המרכז תומך בלקוחות הבנקאות הפרטית הבין-לאומית ומאפשר קבלת שירות מבנקאי בשפה שהלקוח בחר.

- במרכז המשכנתאות ישנם בנקאים דוברי שפות זרות, אשר נותנים מענה ומשמשים שער כניסה לבנק עבור תושבי חוץ המתעניינים ברכישת נכס בארץ ולקוחות משכנתה בארץ. דסק תושבי החוץ נותן מענה באנגלית, בצרפתית ובספרדית.

המגזר העסקי ותעשיות טכנולוגיות מתקדמות

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת ובעלת מאפיינים ייחודיים, קיימת חשיבות רבה לשירות של בנקאי אנושי ואישי, וזהו גורם חשוב ביותר ובעל ערך רב עבור בעלי עסקים, המביא לחוויית שירות מצוינת.

הבנקאות היברידיה בבנק משתמשת בכל הערוצים הדיגיטליים על מנת לאפשר ללקוח קשר זמין וישיר עם הבנקאי האישי שלו, שמכיר את העסק ובעליו ומשמש עבורם עוגן מקצועי חשוב. הבנקאים העסקיים זמינים ללקוחות בכל ערוצי התקשורת, שמנהלים תחת מטריית הבנקאות היברידיה הייחודית. מעבר לכך, עם פרוץ מגפת הקורונה יצרו הבנקאים העסקיים קשר עם לקוחותיהם וליוו אותם באופן שוטף למתן מענה לצורכיהם המשתנים במציאות החדשה.

במהלך שנת 2021 גדל בסיס הלקוחות העסקיים הן כתוצאה מגידול במספר הלקוחות החדשים בבנק, והן כתוצאה מהמיזוג עם בנק אגוד.

נוסף על תשתית מקצועית רחבה שיצר הבנק עבור המגזר העסקי ועבור הבנקאים העסקיים המקצועיים שנחשבים לפעול לטובת הלקוח, פיתח הבנק כלים של בנקאות ישירה ומוצרים מותאמים שיש בהם ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים:

- **הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים** – 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. נוסף על כך, העסק מקבל ליווי על ידי בנקאים מקצועיים לאורך כל הדרך עד לקבלת הלוואה בפועל. החל משנת 2020, עם פרוץ משבר הקורונה, וכן במהלך שנת 2021, העניק הבנק הלוואות גם במסגרת "קרן קורונה" – קרן בערבות המדינה לעסקים, במטרה לסייע להם בקושי התזרימי.

- **"משכנתה לעסקים"** – מוצר חדשני – הבנק מציע מוצר ייחודי בשם "משכנתה לעסקים", המסייע לבעל עסק לרכוש נכס לפעילות השוטפת כחלופה לשכירות. החזר הלוואה נפרס לאורך שנים רבות.

- **און קול מט"ח** – הלוואה בריבית קבועה ללא הצמדה לתקופה קצרה (עד שבעה ימים), הניתנת במט"ח בתהליך מזורז ובזמינות גבוהה, לצורך גישור על פערי תזרים נקודתיים. הלוואה זו מיועדת לתאגידים בעלי חוסן פיננסי שפעילותם היא במט"ח, הנזקקים מדי פעם לאשראי בסכום גבוה לתקופות קצרות והם בעלי יכולת החזר מיידית של הלוואה.

- **סחר-חוץ** – הבנק מרחיב את פעילותו בתחום סחר-חוץ ומציע פתרונות מתקדמים ללקוחות העסקיים. בשל רצונו של הבנק למלא את צרכי הלקוחות, שעולים בשנים האחרונות, הורחבו באופן משמעותי שיתוף הפעולה והקשרים העסקיים עם עשרות בנקים וחברות ביטוח בין-לאומיות, במטרה לאפשר ללקוחותיו לפעול במדינות רבות ברחבי העולם, לרבות בשווקים מתפתחים, בייבוא ובייצוא. הלקוחות, בהם עסקים קמעונאיים (SME), עסקים בינוניים (MM) ותאגידים (CORPORATES), מקבלים את מכלול שירותי סחר-חוץ הדרושים להם במקום אחד, לרבות ליווי וייעוץ משלב המשא ומתן עד לסגירת העסקה. במסגרת הפעילות, הבנק מעודד לקוחות להתחבר לשירות ביצועי תשלומי ייבוא במערכת EDI – מערכת תקשורת נתונים אלקטרונית, המאפשרת להעביר כסף לספקים ולבנקים בחו"ל בפשטות במהירות וביעילות. המערכת עברה שדרוג משמעותי ובשלהי 2021 עלתה גרסה חדשה שלה. במהלך שנת 2021 קיים הבנק כנסים וירטואליים במטרה לחשוף את הפעילויות שלו בפני הלקוחות.

- **המכללה לעסקים קטנים של מזרחי-טפחות** – הבנק מציע ללקוחות עסקיים להשתלם בקורסים ייעודיים במסגרת המכללה לעסקים קטנים בשיתוף המי"ל (המרכז הישראלי לניהול), כפי שמתפרסם מעת לעת ובמפגשים עסקיים עם הלקוחות. בשנת 2021 קיים הבנק סדרת קורסים לעסקים בנושאי שיווק דיגיטלי ופיננסים. בקורסים אלו השתתפו השנה כ-100 מנהלים ובעלים של חברות עסקיות.

- **אשראי לנדל"ן עבור עסקים קטנים** – מתוך רצון לתת מענה מהיר ומקצועי בבקשות האשראי של עסקים קטנים, קבוצות רכישה קטנות ופרויקטים יזמיים קטנים, פועלות בבנק שתי יחידות עסקיות מתמחות: מחלקה ייעודית בזרוע המשכנתאות שמטפלת בלקוחות אלו, ומחלקת יזמות נדל"ן בחטיבה העסקית, שמטפלת בליווי פרויקטים קטנים ויזמיים. במהלך 2021 קיים הבנק כנסים ייעודיים בתחום זה.

- **מועדון "הכרטיס" לעסקים** – המועדון פונה ללקוחות הבנק המנהלים חשבון עסקי ומחזיקים בכרטיס אשראי בנקאי. המועדון מאפשר לחבריו ליהנות מהטבות מועדון "הכרטיס" לפרטיים ומהצעות ערך המותאמות לעולם העסקים, על מנת לסייע לבעלי העסקים בחיי היום-יום. נוסף על כך פותח אתר ייעודי לעסקים, שבו ניתן למצוא את מגוון הטבות והמבצעים המוצעים ללקוחות אלו. השנה היו במועדון מספר מבצעים ייעודיים שמטרתם לסייע לעסקים לצלוח את השנה בצורה חלקה וקלה יותר, כגון "ישראל עסקים" – פגישת ייעוץ עסקי אישית להענקת כלים ותמיכה למכירת מוצרים ושירותים, וכן פורסמו מבצעים קבועים ברשתות נבחרות.

קידום חדשנות ותעשיות הטכנולוגיה העילית

תעשיית ההייטק מתפתחת בישראל בקצב מהיר לענף ישנו פוטנציאל גבוה לפעילות בנקאית בתחומים שונים הן ללקוחות העסקיים והן ללקוחות הפרטיים הנמנים על המועסקים בתעשייה זו. כחלק מליבת התוכנית האסטרטגית, הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההייטק העסקיים (לרבות חברות סטארט אפ) באמצעות מחלקת ההייטק הפעילה בחטיבה לבנקאות עסקית ובעזרת 13 סניפים מתמחי הייטק 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 במגוון מודלים של מימון, מתוך כוונה לעודד יזמות וחדשנות בכלכלה הישראלית ולסייע בהצלחתן של חברות אלו. מחלקת ההייטק של הבנק, שהוקמה כבר בשנת 2000, צברה עם השנים התמחות במימון חברות סטארט אפ במודל Venture Lending, אשר במסגרתו מעמיד הבנק אשראי לתקופות של מספר שנים ובין השאר מקבל לעיתים אופציות בחברות. הבנק פעיל ומממן חברות סטארט אפ ממגוון תחומי פעילות, לרבות חברות אשר מקדמות מיזמים התומכים באוכלוסיות מוחלשות. נוסף לכך, הבנק הוא הראשון במערכת הבנקאית שמממן חברות מתחום הקנאביס הרפואי. נדברך זה הוא חלק מאסטרטגיה כוללת להרחבת פעילות הבנק בתחום הטכנולוגיות המסייעות לשיפור רמת החיים ואיכות החיים של אנשים.

בשנת 2021 הוקמה בבנק היחידה להשקעות ריאליות, יחידה ייעודית לטיפול בהשקעות ריאליות בחברות, חברות סטארט אפ וקרנות. זאת במסגרת זכיית הבנק במרכז כחלק מהתוכנית הכלכלית לאומית של ממשלת ישראל להתמודדות עם המשבר הכלכלי שנוצר ולקידום הצמיחה. הרשות לחדשנות תעניק הגנה להשקעות של גופי השקעה מוסדיים ישראלים בחברות הייטק ישראליות, והזכייה במרכז תאפשר השקעה בחברות רבות יותר ברמות סיכון שונות.

חיזוק לקוחות עסקיים – כחלק מהתמיכה של מזרחי-טפחות בבעלי עסקים, כדרך שגרה ובמיוחד לאחר תחילת המשבר, ערך הבנק פעילויות ייעודיות של "נפגשים לעסקים" עם גורמים מובילים. במהלך 2021 התקיימה סדרה של עשר הרצאות לקהילה העסקית בנושאים עסקיים. ההשתתפות בהרצאות אלו הייתה פתוחה לקהל הרחב ללא עלות והיו בהם כ-1,000 משתתפים. נוסף על כך, התקיימו פגישות ייעוץ אישיות לעסק – הטבה ייעודית לחברי המועדון לעסקים. הרצאה נוספת ללקוחות העסקיים הועברה בשיתוף ארגון "אמון הציבור".

הקמת קהילת העסקים הבינוניים בישראל – הבנק הוביל, בשיתוף BDO וגלובס, את הקמתה של קהילת העסקים הבינוניים בישראל. הקהילה נועדה לשמש נקודת מפגש לעסקים בינוניים, ליצירת קשרים והענקת כלים וידע במטרה לקדם צמיחה עסקית במגזר זה. במסגרת זו התקיימו מספר כנסים: אירוע השקה דיגיטלי אשר התמקד בפוטנציאל הצמיחה הטמון בשנת היציאה מהקורונה ובהזדמנויות העסקיות של העסקים הבינוניים; כנס בנושא "איך לבחור אפיק צמיחה מתאים", וכן כנס בנושא "טרנספורמציה דיגיטלית לעסקים". בכנסים נכחו כ-550 איש.

כנסים ומפגשים – מלבד הקשר השוטף עם לקוחות, מתקיימים במרחבים ובסניפים השונים מפגשים וכנסים ללקוחות עסקיים בתחומי הנדל"ן, הייטק, וסחר-חוץ. הכנסים מותאמים לסקטור העסקי ונועדו להעשרת עולמות תוכן רלוונטיים לצד חשיפת מוצרי הבנק. במהלך שנת 2021 השתתפו כ-2,600 לקוחות בכנסים שונים שקיים הבנק.

כנסים בפורמט "שולחנות עגולים" – עבור לקוחות עסקיים גדולים של הסניפים התקיימו השנה חמישה כנסים, ובהם כנסים אשר יועדו לנשות עסקים.

כנס בשיתוף המועצה לבנייה ירוקה – התקיים שיתוף פעולה עם המועצה לבנייה ירוקה, שבמסגרתו הוזמנו לקוחות עסקיים של הבנק מתחומי נדל"ן, אדריכלות ובנייה לכנס בנושא החדשנות בבנייה ירוקה בישראל. הכנס נערך בזום בהשתתפות של כ-100 לקוחות עסקיים.

מפגשים וכנסים מקומיים – התקיימו מפגשים וכנסים מקומיים בנושאי השקעות, השקעות ריאליות, משכנתאות לגורמי נדל"ן, לצד כנס בחדר העסקאות של הבנק עבור לקוחות החטיבה לבנקאות עסקית ולקהילות החטיבה הפיננסית.

כנס גלובס – כנס בהשתתפות נציגי הענף, מובילי תחום, נציגי ממשלה ופקידי ממשל וחלק נכבד מלקוחות הסקטור. בכנס הרצו מנהל החטיבה העסקית ומנהלת סקטור בנייה ונדל"ן.

כנס פסגת הנדל"ן – סמינר אקדמי מעשי לעדכונים מקצועיים שכליבת הנושאים המעסיקים את אנשי הנדל"ן. בכנס השתתפו כ-2,000 אנשי מקצוע. מנכ"ל הבנק הרצה בפתיחת הכנס על שוק הנדל"ן, מנהל סקטור משכנתאות הרצה על שוק המשכנתאות, ומנהלת סקטור בנייה ונדל"ן השתתפה בפאנל בנושא התחדשות עירונית.

כנסים בנושא הייטק – כנס Founder Foundations: Launching in the US בשיתוף משרד עו"ד גרוס ושות' שארגן מזרחי-טפחות ארה"ב. בכנס הוצגו היבטים המשפטיים, חשבונאיים, בנקאיים של חברות ישראליות שמקיימות פעילות בארה"ב. בכנס הרצו דוברים מטעם הבנק המומחים בתחום זה.

כנסי סחר-חוץ – התקיימו שבעה כנסי לקוחות וירטואליים שבהם נכחו יותר מ-500 משתתפים. הכנסים עסקו בנושאי סחר בין-לאומי עם דגש על פתרונות מימון יצירתיים בתקופת הקורונה.

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית ואת האזרחים הוותיקים כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים עימן. זאת מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלו מאפיינים חברתיים ותרבותיים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מתן מענה מותאם שביא לשילובן האמיתי בחברה הישראלית.

החברה הערבית

כדי להבין טוב יותר את צורכי לקוחותיו ולחזק את הקשר עימם, בנק מזרחי-טפחות מקיים לאורך השנה מפגשים עם לקוחות מהחברה הערבית בתחומים שונים. מעבר לכך, בשנת 2021 שולבו פעילויות ייעודיות לחברה הערבית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות". בשל המצב, הפעילויות שודרו בפלטפורמות דיגיטליות המותאמות למגזר ושולבו תכנים מותאמים. במסגרת פעילות זו שודרו תשע תוכניות ייעודיות של "נפגשים מהבית".



נוסף על כך, הבנק מעמיק את שוק המוצרים המשכנתאיים בחברה הערבית תוך התאמתם לצרכים הייחודיים. במהלך שנת 2021 השיק הבנק "משכנתה כפרית" – הנותנת מענה לצרכים הייחודיים של רוכשי הדירות בחברה הערבית. לצורך כך הרחיב הבנק את פריסת בנקאי המשכנתאות גם בסניפים ביישובים הערביים וביצע מספר מהלכי פרסום ייעודיים למטרה זו.

נכון לסוף שנת 2021 לבנק סניפים ביישובים הערביים: כפר יאסף, נצרת, שפרעם, סכנין, באקה אל-גרבייה, אום אל-פחם, כפר קאסם וטייבה, וכספון מרוחק במועצת ערעה.

החברה החרדית

הבנק מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים. הבנק פונה באופן ממוקד לחברה החרדית בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים. הפנייה נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל וכן באמצעות שילוט חוצות ופוסטרים בערים המזוהות עם החברה החרדית. הבנק פיתח מענים לצרכים הייחודיים של המגזר: הלוואות נדוניה, קביעת ההכנסה בהתחשב במלגות המתקבלות מלימודים ב"כולל", התאמת לוח התשלומים ליכולת בהווה ובעתיד, משכנתה פנסיונית, ונוסף על כך הבנק יוצר שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים.

כמו כן המשיך הבנק לשלב פעילויות ממוקדות בחברה החרדית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות", תוך התאמת התכנים והמציים לצורכי האוכלוסייה. בשנת 2021 נערכו סדנאות משכנתה ייעודיות לחברה החרדית שהועברו ב"זום" וכן שלוש הרצאות של "נפגשים מהבית" בנושאים המותאמים למגזר, אשר קודמו בערוצי המדיה שפונים למגזר.



אזרחים ותיקים

כחלק מהתוכנית להרחבת פעילות בקרב ציבור האזרחים הוותיקים, הבנק פועל בכמה ערוצים:

- **שירותי ייעוץ פנסיוני** – הבנק מציע שירות ייעוץ פנסיוני על ידי יועצים פנסיוניים בעלי רישיון, אשר מותאם לצורכי לקוחות שהם אזרחים ותיקים, ללא עלות נוספת.
- **פעילות "נפגשים סיקסטיז"** – סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לאזרחים ותיקים. פעילות "נפגשים סיקסטיז" נבנתה כחלק מאסטרטגיית הבנק המתמקדת בקשר האישי והאנושי, במטרה לתת מענה איכותי לזמן הפנוי הקיים לאוכלוסייה זו. במהלך 2021 רוענו חלק מהתכנים הייעודיים לגיל השלישי. בשנת 2021 נערכו 17 פעילויות ייעודיות לציבור האזרחים הוותיקים, מתוכן שבע הרצאות בשיתוף עם מכון אדלר ושלוש הרצאות על "משכנתה פנסיונית". כל ההרצאות היו פתוחות לקהל הרחב ללא עלות.
- **"העצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים"** – הבנק הפיק שלוש חוברות הדרכה בנושא "הדרך הקלה לפעילות בנקאית דיגיטלית":
 - מדריך לשימוש באתר האינטרנט של הבנק;
 - מדריך לשימוש באפליקציה של הבנק;
 - עמדות שירות בסניפי הבנק.

חוברות אלו הן כלי עזר ללקוחות האזרחים הוותיקים לשימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק. נוסף על כך, לקוחות המעוניינים בכך יכולים לקבל בסניפי הבנק הדרכה אישית על הפעילות הדיגיטלית.

מזרחי-טפחות
עם הפנים לפנסיה

איך תראה הפנסיה שלכם?
חדש מהמומחים של טפחות
משכנתה פנסיונית
גם בתוספת הפנסיה תוכלו ליהנות מהחיים, לעזור לילדים, לסמן לעצמכם הוצאה חד פעמית או לסגור הוצאות קודמות. יצאתם לפנסיה? מהיום, הוביל שלכם מאפשר לכם תוספת לפנסיה עדיין נשאר בבעלותכם.
רוצים לשמוע עוד? המומחים של טפחות לשיחותכם | 8860*

מסלולי ההחזר מגוונים ומותאמים לצורכי הגיל השלישי. במהלך שנת 2021 הרחיב הבנק את מצבת הסניפים הנותנים מענה למוצר זה וקידם בערוצי המדיה השונים את המודעות למוצר.

אמנה וולונטרית – בחודש ינואר 2021 נכנסה לתוקף האמנה הוולונטרית לקידום ערבות הדדית, אשר בנק מזרחי-טפחות הצטרף אליה. האמנה ביוזמת המשרד לשוויון חברתי, הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית. מטרת האמנה היא לסייע לאזרחים הוותיקים בהנגשת שירותי בנקאות. כחלק מקיום האמנה, הבנק מעניק עדיפות בתור הטלפוני ללקוחות ותיקים מגיל 70 ומעלה.

● **משכנתה פנסיונית** – בשנת 2020 הבנק פיתח מוצר הנותן מענה לקהל הפורשים ממעגל העבודה: תוכנית מימון ייחודית וחדשה עם גמישות מרבית בשם "משכנתה פנסיונית", המאפשרת לממן את התוכניות הפיננסיות השוטפות או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה ובמקביל לשמור על הנכס בבעלות הלווים. מדובר במוצר המאפשר לקבל הלוואה לתקופה ארוכה של עד 30 שנה, כנגד שעבוד נכס קיים מבלי להזדקק לתמיכה כלכלית מהילדים. ההלוואה מוצעת במספר מסלולים: תוספת קבועה או גמישה להכנסה או קבלת הלוואה בסכום חד-פעמי – על פי הצרכים הייחודיים של הלווים.

במהלך שנת 2021 יזם הבנק שורה של צעדי תמיכה וסיוע ללקוחותיו, בדגש על תחום המשכנתאות, שבו נעשתה גבייה רכה תוך שימוש במתווה ייחודי לדחיית התשלומים – מתן אפשרות ללקוחות לשלם תשלום חלקי מדי חודש לתקופה של עד 24 חודשים ומתן אפשרות ללקוחות להחליט על אחוז מהתשלום (25%/50%/100%), ותוך כדי כך לאפשר להם לסגור או להקטין את החוב בתקופה הזו. מצב זה גרם ללקוחות רבים לצאת ממעגל הפיגורים ובמקביל לצלוח את תקופת הקורונה בצורה מיטבית. נוסף על כך, הבנק מאפשר ללקוחות שלקחו הלוואות בקרן הקורונה לבצע דחיית תשלומים או פריסת תשלומים, בהתאם לכללים שקבע משרד האוצר. כחלק מתוכניות העבודה לשנת 2022 הבנק מתכנן להמשיך ולשפר את נושא הטיפול בלקוחות החייבים ובכך לסייע להם לעמוד בתשלומי החוב ולהימנע מהגעה לטיפול משפטי.

לאורך כל תקופת הקורונה נוקטים בבנק ובחברות הבת שלו יחס מתחשב עוד יותר מבימים רגילים של שגרה. חברות הקבוצה פעלו בהתאם להנחיות והוראות שניתנו על ידי ממשלת ישראל ובנק ישראל, ובמסגרתן נמנעו, בין היתר, מפתיחת תיקים בבתי המשפט ובהוצאה לפועל ולא נקטו הליכים מבצעיים. נוסף על כך הנחה הבנק את העובדים ועורכי הדין המטפלים בגביית חובות בעייתיים מטעם הבנק לנהוג ברגישות המתבקשת נוכח המשבר ולערב את הבנק טרם קבלת החלטות משמעותיות. הבנק המשיך במדיניות רגישה ומתחשבת כלפי לקוחותיו החייבים גם כאשר הנחיות והוראות הממשלה ובנק ישראל לא היו מחייבות עוד. מאז תחילת המשבר ערך הבנק הסכמים יצירתיים ומיטיבים עם לקוחותיו על מנת לסייע להם לעמוד בהתחייבויותיהם ועל מנת להימנע מנקיטת הליכים משפטיים. כאשר היו הגבלות על קיום מפגשים פרונטליים עם לקוחות, נערכו ישיבות באמצעים דיגיטליים ובמידת הצורך נתקיימו מספר ישיבות. זאת על מנת להגיע להסדר מיטבי שתואם את יכולותיו של הלקוח.

בשנת 2022 ימשיך הבנק במדיניות המכילה והרגישה שנקט במהלך תקופת המשבר וימשיך בקיום פגישות הן עם לקוחותיו החייבים והן עם ארגוני הסיוע, על מנת להגיע עם לקוחות להסכמים מיטיבים שיביאו לסילוק חובם לבנק בהתאם ליכולותיהם.



קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת בשל חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים עם אוכלוסיות אלו. יתר על כן, הבנק פעל לזיהוי לקוחות עסקיים ופרטיים שנקלעו לקשיים שלא בטובתם ולהעמדת פתרונות ייחודיים שסייעו להם לצלוח תקופה זו.

במסגרת זו פועל הבנק לסייע במספר ערוצים מרכזיים:

- **קידום אוכלוסיות מוחלשות –** הבנק פועל לסייע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית לרבות לקוחות חייבים, נשים השוהות במעונות לנשים מוכות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו.
- **לקוחות במשבר –** הבנק מעניק תמיכה ממוקדת ופרטנית שמטרתה לעזור ללקוח להתאושש ממצוקה כלכלית, תוך שמירה על שירות מכבד וסבלני.

קידום אוכלוסיות מוחלשות

- **סיוע לנשים נפגעות אלימות –** הבנק מקיים אמנה וולונטרית ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרת האמנה היא לסייע לנשים השוהות במעונות לנשים נפגעות אלימות הן באמצעות איש קשר מיוחד אשר יוכל בזמן אמת לסייע להן, והן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים משפטיים כנגדן. במהלך 2021 התקבלו בבנק מזרחי-טפחות 13 פניות של נשים נפגעות אלימות, אשר טופלו על ידי איש הקשר הייעודי. בבנק יחב התקבלו 26 פניות, 22 פניות התקבלו ממרכזי הסיוע וארבע פניות התקבלו מהמקלטים שבהם שוהות הנשים.

- **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה) –** תוכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה.

- **שירות תשלום שוברים של הממונה על חדלות פירעון –** הבנק זכה במרכז למתן שירותי תשלום שוברים ליחידים או לעסקים הנמצאים בהליך חדלות פירעון. במסגרת השירות, הבנק מאפשר לחייבים שהוטל עליהם לשלם תשלום חודשי במסגרת הליך פשיטת הרגל לשלם את השוברים בקופות של חלק מסניפיו.

- **דחיית תשלומי משכנתה –** סיוע ללקוחות הנזקקים לכך בעת הצורך, כדוגמת דחיית תשלומי משכנתה לקראת החגים, תקופה שבה הוצאות הבית עולות ולעיתים מתעורר קושי לשלם את המשכנתה.

סיוע ללקוחות במשבר

מדיניות הבנק דוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח, בפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. סקטור לקוחות מיוחדים בחטיבה לבנקאות עסקית, 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 שבהם יוכלו לעמוד, ומקיים הליך מוסדר וממושך לטיפול בלקוחות טרם העברתם לטיפול בסקטור לקוחות מיוחדים. ראשית, הסניף מקיים שיחות ופגישות עם הלקוחות על מנת להביאם לפירעון החוב מבלי שתדרש נקיטת הליכים משפטיים. לאחר שהסניף מיצה את נסיונותיו להביא את הלקוח לפירעון החוב, ובהיקפי חוב של עד 200 אלף שקלים, יועבר החשבון לטיפול במרכז הגבייה הארצי על מנת לערוך נסיונות נוספים להסדר את החוב.

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, נציגי סקטור לקוחות מיוחדים ועורכי הדין המייצגים מקיימים מפגשים עם לקוחות, מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגבייה ובוחנים בקשות להסדרים המגיעות הן מלקוחות והן מארגוני סיוע. לבנק קשר שוטף עם ארגוני סיוע, לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "דיד", שמלווים לקוחות חייבים. במהלך השנה קיימו נציגי סקטור לקוחות מיוחדים פגישות עם עמותות וארגונים המלווים חייבים ובהתאם לצורך, נערכו מספר ישיבות בנוגע לאותו תיק, על מנת להביא את הלקוחות להסדרים מיטיבים שיוכלו לעמוד בהם.

ככלל, לקוח שצבר פיגור או חוב מקבל פנייה יזומה ממרכז הגבייה הארצי של הבנק, עוד בטרם העברה לטיפול של סקטור לקוחות מיוחדים. הבנקאים במרכז הגבייה הוכשרו והודרכו באופן מקיף ויסודי על מנת לסייע ללקוחות המתקשים לעמוד בהחתיבותיהם לערוך הסדר עם הבנק בהתאם ליכולותיהם, להביא לסגירת החוב ולחזור למסלול תשלומים תקין.

ההסדרים מבוצעים באופן מושכל ובהתאמה אישית לכל לקוח ולקוח, במטרה לפתור את הקשיים שנקלעו אליהם. כחלק ממאמצי הגבייה, הודרכו הבנקאים המטפלים לטפל בלקוחות באנושיות ובאמפתיה ולברר, לפני הכול, מהיכן נובע הקושי שאיתו מתמודד הלקוח ומהי הסיבה לפיגור בתשלומים.

בתחום המשכנתאות, מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגבייה בשנת 2021, רק כ-2.4% הועברו לטיפול משפטי. כל שאר המקרים שטופלו במרכז הגבייה סגרו את חובם וחזרו למסלול תשלומים תקין או ממשיכים להיות מטופלים על ידי מרכז הגבייה – רובם עם הסדרים פעילים ורמת עמידה גבוהה בהסדר. ככלל, ובתקופת הקורונה בפרט, הבנק עושה כל מאמץ על מנת להימנע מפינויים וחותר להגעה להסדרים עם הלווים גם בשלבי הטיפול המשפטי.



קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה תוך התאמה ומענה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. לשם כך, הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה במטרה לאפשר גישה קלה ונוחה לשירותים ולמוצרים, ולאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הקבוצה.

הקבוצה מקפידה לקיים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובהתאם לכך שמה דגש על הנגשת מבנים, תשתיות וסביבה ועל הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות. נושא הנגישות מנוהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש.

הנגשת השירותים והמוצרים הבנקאיים באה לידי ביטוי בכלל המישורים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים** – הקבוצה פועלת להנגשת סניפים, כספונים, עמדות שירות, אתר האינטרנט והאפליקציה ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח. נכון לסוף שנת 2021, כ-99% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד ו-100% מסניפי בנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. הסניפים שטרם הונגשו קיבלו אישור של נציבות שוויון הזדמנויות ונמצאים בהליכי הנגשה מול הרשות הרלוונטית. הבנק מטפל באופן שוטף בכל מקרה שבו קיימת בעיה, וזאת באמצעות אגף הלוגיסטיקה, המפעיל מוקד אחזקת סניפים. נציגי המוקד מסיירים באופן שוטף בסניפים ונותנים מענה לבעיות לוגיסטיות.

- **הנגשה של שירותי בנקאות** – הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נכון לסוף שנת 2021, כלל הכספונים של בנק מזרחי-טפחות, בנק אגוד ובנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות.

- **נגישות בטלפון** – הבנק מציע שירות נגיש גם ללקוחות המתקשים בקבלת שירות טלפוני, כגון לקוחות לקויי שמיעה. לצורך כך הותאם השירות הטלפוני – נתב השיחות הוקלט בקצב איטי, בשפה ברורה וללא מוזיקת רקע.

- **הנגשת עמדות שירות** – עמדות השירות של הבנקאים ועמדות השירות האוטומטיות בקבוצה מונגשות לאנשים עם מוגבלות הן מבחינה פיזית והן מבחינה טכנולוגית, בהתאם לדרישות החוק. הוטמעה בעמדות השירות האוטומטיות תוכנת נגישות, ובעמדות השירות הנגישות של הבנקאים הוצבו מערכות לולאת השראה, מיקרופון ומגש תמיכה.

- **הנגשת השירותים המקוונים** – בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב ובנק אגוד מקפידים שגם השירותים הניתנים בערוצי תקשורת מקוונים יהיו מונגשים בהתאם לנדרש. זאת מתוך ההבנה שערוצים אלו מקילים על אנשים עם מוגבלות לצרוך את השירותים השונים, מבלי להידרש להגיע לסניפים. נכון לסוף שנת 2021 אתרי האינטרנט המונגשים של הבנקים כוללים אתר הפעולות, הטפסים והמסמכים הדיגיטליים, האתרים השיווקיים, אתר מועדון הלקוחות, אתר למסחר בשוק ההון וכן אפליקציות בתחום הבנקאי ולמסחר בשוק ההון. אתרי הבנק נגישים משנת 2015 על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ברמת AA ומסמך WCAG2.0 הבין-לאומי. נגישות אתרי הבנק נבדקה ואושרה על ידי גורמי נגישות מקצועיים וגם על ידי אנשים עם מוגבלות שהצליחו לגלוש ולקבל שירותים באתר. נוסף על כך, מבוצעות בדיקות תקופתיות כדי לוודא שהנגישות נשמרת. כלל הסדרי הנגישות בקבוצה – הפיזיים, השירותיים והמקוונים – מפורסמים באתר האינטרנט של הבנק.

- **הדרכת העובדים לקידום שירות נגיש** – הבנקים בקבוצה מקיימים מדי שנה הכשרות לעובדיהם בנושא נגישות כדי לחדד את שירותי הנגישות של הבנק ומתן שירות נכון לכלל הלקוחות כמו גם לקוחות עם מוגבלות. בשנת 2021 כלל עובדי הקבוצה ביצעו לומדת הדרכה בנושא מתן שירות נגיש, ועובדים חדשים עברו הדרכה במסגרת קורס קליטה ומבוא. נאמני הנגישות בסניפים עוברים נוסף לכך גם הדרכה ממוקדת בנושא.

- **סקרי נגישות** – מעת לעת, במסגרת סקר מקיף של האחזקה בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מבצעים מפקחי האחזקה סקרי נראות בסניפים הכוללים גם היבטי נגישות. סקרים אלו לא העלו השנה פערים מהותיים. כמו כן, בכל נכס חדש שהבנק שוכר, מבוצעות מיידית התאמות ככל שנדרש לנגישות באמצעות יועצת נגישות חיצונית.

במהלך שנת 2021 התקבלו בקבוצה שתי תלונות מוצדקות בנושא נגישות שטופלו כנדרש ובהתאם לנהלי הקבוצה.



קידום דיאלוג והקשבה – הדרך שלנו להבין את צורכי הלקוחות שלנו¹

לתפיסת הבנק, בנקאות אישית ואנושית משמעה קודם כול לראות את הלקוח ולהבין היטב את צרכיו. גיוון הפלטפורמות שבהן הבנק עושה שימוש בתקשורת השוטפת עם לקוחות – כגון מפגשים, קבוצות מיקוד, כנסים, משובי סלולר וסקרים שונים – מאפשר לו להצליח בכך, להיות מעודכן כל הזמן ולהישאר רלוונטי עבור הלקוחות. בנק מזרחי-טפחות הוא הבנק הגדול היחיד שממשיך לפתוח סניפים, מגדיל את כמות כוח האדם ומקפיד על מתן שירות אישי ואנושי, זאת לצורך המשך שימור וחיזוק הדיאלוג והתקשורת הישירה בין בנקאים ולקוחות.

יזמות הבנק לקידום הדיאלוג במהלך שנת 2021:

סקרי עמדות לקוחות – הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם לקוחותיו גם באמצעות סקרים בנושאי מוצרים, שירותים, תדמית ותפיסות, סקרי שביעות רצון וחוויות לקוח. לקוחות שאינם שבעי רצון מטופלים על ידי גורם מקצועי בבנק, כגון מנהל הסניף, מנהל תחום, צוות השימור או צוות הניהול של המרכז הטלפוני שנסקר. בשנת 2021 השתתפו בסקרי לקוחות כ-33,000 לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים.

מקוונים את עצמנו ללקוח – בשנים האחרונות גובר השימוש ברשת האינטרנט, ברשתות חברתיות ובבלוגים כאמצעי גם עבור תקשורת עסקית בין לקוחות ונותני שירותים. בהתאם לכך, לבנק מזרחי-טפחות, בנק יהב ובנק אגוד יש אתר אינטרנט ודף פייסבוק, שבאמצעותם ניתן לפנות ולקבל תשובות בנושאים שונים. הבנקים משקיעים מאמצים רבים כדי לנטר ולהגיב לשיח שמתקיים במרחב הווירטואלי על אודות השירותים שלהם, ובכך ללמוד מתגובות הלקוחות ולהשתפר:

● **להבין טוב יותר כיצד הלקוחות רואים אותנו –** התייחסות בזמן אמת לאמירות ברשתות השונות בנוגע לפעילות הקבוצה מסייעת לגבש תובנות על אודות הלקוחות (קיימים או פוטנציאליים) והאופן שבו הם תופסים את הבנק ואת המוצרים והשירותים שהוא מציע.



1. נותן מענה למדד 102-43 של ה-GRI.

- **שיפור תהליכי למידה –** שימוש ברשתות החברתיות מחייב יכולות תחקור סיטואציות שירותיות, הפקת לקחים ומתן מענה שירותי בטווחי זמן קצרים. פעמים רבות, מענה מהיר ללקוח לא מרוצה ברשת החברתית לאחר ביצוע תחקיר מקצועי יכול לשפר במידה ניכרת את תחושת הלקוח ומידת האמון שלו. הבנה זו מחייבת תהליכי למידה קצרים ואיכותיים ויכולת לקיים תקשורת פנימית יעילה שתביא לפתרון מיטבי עבור הלקוח בזמן הקצר ביותר.
- **בחירת הצלחת קמפיינים שיווקיים –** תגובות הציבור והשיח ברשת מאפשרים לבחון את מידת ההשפעה והצלחה של קמפיינים שיווקיים, נוסף על סקרים קבועים הבוחנים אפקטיביות.

קידום שביעות רצון הלקוחות

על מנת להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור עליה ברמה גבוהה, נעזר הבנק בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים, לרבות סקרי שביעות רצון, סקרי תדמית, סקרי מתעניינים, סקרים על חוויית לקוח בתהליך ההתקשרות וכדומה. מחקרים אלו מועברים ומוצגים למגוון גורמים רלוונטיים בבנק, החל מהיחידות המקצועיות ועד לרמת הנהלת הבנק. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד, הבנק מגבש תוכניות אסטרטגיות, מבסס תוכניות פעולה ומתאים את התנהלותו, הן ברמה פנים-ארגונית והן מול הלקוחות.

סקרי שביעות רצון

בנק מזרחי-טפחות מוביל במדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה וזו השנה השנייה ברציפות. בנובמבר 2021 פרסם משרד הכלכלה את "מדד ידידותיות הבנקים למחצית הראשונה של שנת 2021". מדד זה מחושב על בסיס נתונים קשים המתקבלים מהבנקים השונים, היקף האשראי של הבנק לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי, יחס הריבית לסיכון של האשראי ושיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאינן ריבית, כמו גם נתוני סקרים שנערכים בקרב בעלי עסקים ויועצים פיננסיים.

בסקר שביעות רצון שביצעה הסוכנות לעסקים קטנים בקרב עסקים קטנים ובינוניים שנזקקו לאשראי בתקופת המשבר, מזרחי-טפחות מוביל בשיעור אישורי בקשות לאשראי. נוסף על כך, בסקר שבוצע בקרב יועצים פיננסיים העובדים עם המעוף

ובקרב רואי חשבון ויועצי מס העובדים עם עסקים קטנים ובינוניים, מזרחי-טפחות זכה לציון הגבוה ביותר. זאת בזכות הובלה במדדים רמת טיפול כוללת, רמת קשב לבקשות שונות, נגישות לפקידים בעלי סמכות, זמינות כוח אדם ומזמן ההמתנה.

שביעות רצון ממועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות – מועדון "הכרטיס"

אחת הדרכים של הבנק להיטיב עם לקוחותיו היא באמצעות חברות מועדון לקוחות "הכרטיס". המועדון מציע לחבריו הטבות בנקאיות והטבות צרכניות משתלמות, המביאות לחיסכון של עשרות ומאות שקלים בהוצאות השוטפות של משק הבית. לאורך השנה המועדון מציע הנחות קבועות לצד מבצעים אטרקטיביים תקופתיים במגוון רחב של רשתות ובתי עסק בענפים שונים. בשנת 2021 בוצעו מאות אלפי עסקאות של חברי המועדון בבתי עסק הפועלים בשיתוף פעולה עם המועדון, והורדו יותר מ-120 אלף קודי הטבה על ידי חברי המועדון למבצעים השונים לאורך השנה.

בשנת 2021 השיק הבנק את "מועדון טפחות", המאפשר ללקוחות המשכנתה לקבל באמצעות כרטיס טפחות הטבות בבתי עסק שונים, המקילים על הלקוח וחוסכים עבורו אלפי שקלים לצורך הרחבה ושיפוץ של הבית.

מדידה וטיפול בפניות לקוחות

הצטיינות במדדי בנק ישראל בנושא פניות הציבור

ההקפדה על מענה איכותי ללקוחות ועל טיב הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי גם בנתונים המפורסמים על ידי בנק ישראל. בנובמבר 2021 פרסם בנק ישראל את הדוח לשנת 2020, הכולל שלושה מדדים לאיכות הטיפול בתלונות הציבור בקרב חמשת הבנקים הגדולים, כמפורט להלן:

- היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת – בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון במדד זה, זו השנה הרביעית ברציפות, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים הוא הקטן ביותר ביחס לחלקו במערכת.
- שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו ביחידה לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל – בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון בשיעור הנמוך של תלונות שנמצאו מוצדקות בפעילותו.



- שיעור המקרים שבהם פעל הבנק לטובת הפונה, אף שתלונתו לא נמצאה מוצדקת – מזרחי-טפחות מדורג שני במדד זה.



מזרחי-טפחות מוביל באיכות הטיפול בפניות ותלונות הציבור

בשנת 2021 פרסם בנק ישראל את סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים לקידום תרבות ארגונית הוגנת במערכת הבנקאית בישראל.

מזרחי-טפחות מוביל בשלושת המדדים שנבחנו על ידי בנק ישראל והתוצאות משקפות את שביעות רצון הלקוחות מהטיפול של הבנק, התנהלות תקינה ונכונות הבנק לפעול לטובת הלקוחות.

פניות של לקוחות הן הזדמנות לחיזוק ולשיפור היחסים בינם לבין הבנק, תוך הגברת האמון ומידת שביעות הרצון. הבנק רואה בפניות הלקוחות מקור רב-חשיבות לזיהוי מקרים שבהם ניתן מענה מקצועי ואיכותי והזדמנות להעצמה של התנהלות תקינה וראויה. לצד זאת, למידע העולה מן הפניות חשיבות רבה והשפעה על שיפור השירות לתיקון ליקויים ולשיפור תהליכים בנקאיים. מתוך ראייה זו, הבנק שם לעצמו כמטרה לטפל בצורה מיטבית בפניות הציבור.

שנת 2021 התאפיינה בעלייה בכמות הפניות, בחלקה עקב מצוקת לקוחות בצל אירועי הקורונה. לצד המשך הפעילות מרחוק באמצעות הבנקאות הישירה, עלו צרכים אישיים של לקוחות, אשר לא ניתנים למענה באמצעים דיגיטליים בלבד. בתקופה זו ליווה הבנק את הלקוחות במתן פתרונות הוגנים מותאמים שסייעו להם לעבור את תקופת ההתאוששות מהמשבר, תוך הקפדה על תרבות ארגונית הוגנת המחזקת את אמון הלקוח בבנק.

הפניות נענו תוך התחשבות, עד כמה שניתן, במצבו הכלכלי של כל לקוח לפני תקופת הקורונה ובמהלכה, ותוך

שימת דגש על הצרכים והבקשות של הלקוחות, שעלו בעקבות המשבר. עקב מיזוג בנק אגוד למזרחי-טפחות פנו ליחידה לפניות הציבור לקוחות אגוד אשר חשו צורך בטיפול בעקבות תהליך ההסבה. מתוך הפניות הוצפו נושאים שחזרו על עצמם, לצורך יישום הפקת לקחים ופניות הלקוחות טופלו.

פניות הלקוחות מגיעות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הציבור, וכן באמצעות גורמים שונים בבנק, בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. באתר הבנק קיימת אמנת שירות לקוחות אשר מפרטת את גישת הבנק לנושא הפניות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. בראש היחידה עומדת נציבת תלונות הציבור, הכפופה למבקרית הפנימית הראשית של הבנק. על הנציב ועובדיו להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל פניית לקוח, לבדוק אותה באופן יסודי ולהשיב ללקוח הפונה במהירות. הבנק מחויב לטפל בכל פנייה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, יושרה, הוגנות ושקיפות. בבנק יחב הגורם הממונה לטיפול בפניות לקוחות פועל באגף לייעוץ משפטי וציות.

במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק מקיים מעקב אחר ליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון לבעיה, מפיץ תקשור לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכה לעובדים בנושא הוגנות מול לקוחות. בהתאם להליכי העבודה שהוגדרו בבנק, כל תלונה המתקבלת בבנק תיענה על ידו ותהיה מנומקת ככל שניתן, תתייחס לטענות אשר עלו בתלונה ויתמך באסמכתאות לפי העניין.

במסגרת המענה מבהיר הבנק ללקוח כי עומדת לו הזכות להשיג על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים, אם הנושא נמצא בתחום טיפולו. אם במסגרת תהליך בדיקת התלונה נקבע כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, מפורטת במסגרת המענה הנמקה לגבי אופן קביעת הסעד.

תלונות הציבור עשויות לחשוף בפני הבנק את התממשותו של אירוע כשל רוחבי או קיומם של כשלים בציות לנוהלי הבנק. במסגרת פעילותו ימשיך הנציב ויפעל, בשיתוף הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בבנק, לטיפול בכשלים אשר הובילו לתלונה, מתוך מטרה למנוע את הישנותה, וכן ייקבע לו "ז" משוער לתיקון.

אחת לחצי שנה יסקור הנציב את סטטוס הטיפול בתלונות ויביאם לדיון במסגרת הדיווחים המוגשים להנהלה.

על פי הליכי עבודה שהוגדרו, כל פנייה שמתקבלת ביחידה לפניות הציבור זוכה למשוב על קבלתה תוך שני ימי עסקים ומקבלת מענה מלא ומקצועי עד 45 ימים מיום קבלתה (למעט מקרים חריגים שבהם תיענה הפנייה בתוך 60 יום).

הבנק מפרסם באתר האינטרנט בשקיפות מידע על פניות הציבור שטופלו במהלך השנה.



להלן נתונים על אודות כלל הפניות שהתקבלו בבנק מזרחי-טפחות, בבנק יחב ובבנק אגוד בשנת 2021 וטופלו ביחידה לפניות הציבור:

- בשנת 2021 טופלו 4,586 תלונות.
- 69% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו-31% בקשות.

תלונות	בקשות	מזרחי-טפחות
2,983	1,334	אגוד
554	435	יהב
1,049	269	סה"כ
4,586	2,038	



הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח

הבנק פועל בצורה הוגנת אל מול כל מחזיקי העניין ובכלל זה עם לקוחותיו. ערך ההוגנות חוצה ארגון ומושתת על יישום ערכי ייסוד בדמות יושרה, הגינות ושקיפות.

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

לאור הסתכלות זו, הבנק מתחייב לשמור על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח, תוך הקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שהוא נדרש לספק לגבי המוצרים והשירותים ללקוחותיו. הבנק מתחייב לפעול ביושרה, להיות נאמן לענייניהם האישיים והמקצועיים של לקוחותיו ולא לבצע פעולות שאינן עולות בקנה אחד עם ערכי הקוד האתי של הבנק.

יישום ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות בבנק באים לידי ביטוי בשיווק, פרסום אחראי והוגנות במוצרים ובשירותים של הבנק.

במסגרת זו קצין הציות, האחראי לסייע להנהלת הבנק בניהול אפקטיבי של הסיכונים העומדים בפני הבנק, מקיים ממשק עבודה רציף עם יו"ר ועדת האתיקה, שבו נידון יישומם של המדיניות ושל ערכי הקוד האתי. מטרת מפגשי עבודה שוטפים אלה היא לתרום להפנמת עקרונות הפעולה הנכונים ולחזק את יישום הקוד האתי בקרב כל עובדי הבנק יחד עם פעילות התואמת את קווי היסוד לניהול סיכון ההוגנות.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות של מוצריו ושירותיו ובכך מסייע ללקוחותיו לקבל החלטות בצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות בבנק מזרחי-טפחות, הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסינות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין, ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר במידת הצורך.

פעילות השיווקית של הקבוצה מתאפיינת בהעברת מסרים לקהל הרחב. בהיותו גורם מוביל במשק, הבנק פועל בתחום השיווק והפרסום הן כלפי לקוחות פוטנציאליים והן כלפי לקוחות קיימים, תוך הקפדה על דרישות החוק ועמידה בחובת גילוי נאות מלאה ותוך כיבוד הקבוצות באוכלוסייה הישראלית.

בהתאם לנוהלי השיווק, כלל המסרים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותואמים את העקרונות הבאים:

- **הימנעות מעיסוק בסוגיות המצויות במחלוקת בחברה הישראלית.**
- **פרסום מכבד באופן שאינו פוגעני** – הבנק מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה כך שיותאמו לנומרות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת: אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות.
- **שפה ברורה** – השימוש בשפה ברורה ונהירה הוא אבן יסוד הכרחי במתן שירות איכותי ללקוח. בנק מזרחי-טפחות שואף לכך שלקוחותיו יבינו כראוי את הזכויות הפיננסיות שלהם, את ההתחייבויות שלהם ואת אופן הפעולה של המוצרים והשירותים, כדי שיוכלו לקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

תחום התקשורת השיווקית מנוהל על פי כל הקודים המקובלים בענף, הן מבחינת כללי האתיקה והן ברמת הקודים הוולונטריים, והקבוצה מקפידה כי הפרסום שלה יתבצע על פי כללי האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

התלונות התקבלו בנושאים הבאים¹

נושא	מזרחי-טפחות		בנק יהב		בנק אגוד	
	שיעור התלונות בשנת 2021	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2021	שיעור התלונות בשנת 2021	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2021	שיעור התלונות בשנת 2021	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2021
אמצעי תשלום	16%	16%	9%	32%	27%	25%
אשראי לדיור	25%	15%	-	-	9%	18%
איכות השירות	19%	12%	8%	24%	10%	11%
עובר ושב (כולל חח"ד)	15%	23%	4%	7%	17%	19%
אשראי (לא לדיור)	9%	8%	6%	17%	13%	5%
פעילות נוספת של התאגיד	9%	13%	6%	7%	6%	19%
פיקדונות וחסכונות	2%	17%	19%	3%	1%	29%
מט"ח	2%	20%	7%	4%	6%	9%
ניירות ערך	1%	16%	24%	3%	5%	14%
מידע	1%	8%	5%	2%	3%	32%
אחר	1%	4%	-	1%	1%	0%
חשבון ללא תנועה	0%	50%	-	1%	-	-

ממצאי התלונות בשנת 2021

- **סך התלונות שנמצאו מוצדקות** – במהלך שנת 2021 שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מבין התלונות עמד על כ-15% בבנק מזרחי-טפחות, כ-8% בבנק יהב וכ-17% בבנק אגוד (שאר התלונות נמצאו לא מוצדקות, תלונות אשר הטיפול בהן הסתיים ללא קביעת עמדה² או שמושאן של התלונות לא היה בסמכות היחידה³). מתבצע מעקב אחר כל התלונות המוצדקות והליקויים שנמצאו עד לסיום הטיפול. כאמור, לצורך הפקת לקחים מופצים עלונים לעובדים ובהם מוצגות דוגמאות ממקרים שאירעו וטעויות נפוצות, שמסייעים ללמידה, שיפור וצמצום התלונות המוצדקות.

1. סיווג נושאי הפניות הוא בהתאם להוראת בנק ישראל 308A.
 2. מקרים שבהם מדובר בגרסה מול גרסה ללא אסמכתאות מבוססות, או מקרים שבהם לא קיימת משמעות לקביעת עמדה לצורך מתן סעד ללקוח ופתרון הבעיה.
 3. תלונות הנוגעות לכך שהסניף לא אישר אשראי, הטבות בעמלות או הסדר חוב.

המוצרים והשירותים של הבנק מיועדים לענות על צורכי הלקוחות. לשם כך, כלל העובדים המקיימים אינטראקציה עם לקוחות מקבלים הכשרה על המוצרים שמציע הבנק, הכרה עם המאפיינים של הלקוחות וסטנדרטים של שירות ומכירה. העובדים מקבלים כלים שיאפשרו להם לדון עם הלקוחות על צורכיהם הספייים, לשאול את השאלות הנכונות ולהציע להם פתרונות מתאימים. בעת תכנון ואישור מוצר פיננסי חדש (פיקדון או אשראי) נבחן המוצר על מרכיביו השונים מהיבטי הוגנות אל מול הצרכן.

כמו כן, הבנק מקיים תוכניות בקרה רחבות על קווי העסקים ופועל לקיום תוכניות אכיפה אפקטיביות המותאמות לבנק ולנסיבותיו הייחודיות, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק, הכוללים גם את סיכון ההוגנות.

בבנק מזרחי-טפחות פועלים מספר כלים תומכי החלטה שמסייעים לבצע התאמה מיטבית בין רמת הסיכון ויכולת החזר של הלקוח לבין צרכיו והמוצרים שבהם הוא מעוניין.

גילוי נאות

תפיסת ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מבוססת, בראש ובראשונה, על מתן מלוא המידע הנדרש בנוגע למוצרים והשירותים הפיננסיים בדרך ברורה ונגישה, המאפשרת להם לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורם.

הבנק מקפיד על כך שהסכמים עם לקוחות יעמדו בדרישות החוק והוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לגילוי נאות. במסגרת תוכנית העבודה של אגף הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות על המידע המועבר בנוגע למוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. בבדיקות אלו נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרה שנמצאים הסכמים שבהם נדרש לבצע עדכון, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא בא לידי ביטוי בדוח הביקורת.

גם פרסום מסרים שיווקיים על אודות מוצרים ושירותים והעברה של עדכונים שוטפים ללקוחות קיימים, נעשים בהתאם לערכי הקבוצה ולהוראות החוק והפיקוח על הבנקים וכוללים את מלוא המידע הנדרש בהתאם לחובת הגילוי הנאות.



מנגישים את תעודת הזהות הבנקאית

בהתאם להוראת בנק ישראל 425, החל משנת 2015 כל הלקוחות הפרטיים מקבלים "תעודת זהות בנקאית" – הכוללת מידע על כלל הנכסים וההתחייבויות שלהם בבנק, סך ההכנסות וההוצאות במהלך השנה וריכוז הפעילות השוטפת בחשבון.

הבנק שם דגש מיוחד על הנגשה של תעודת הזהות הבנקאית ללקוחות, ולכן מצורף לה דף הסבר כללי על מהותה עם תזכורת לשירותי הבנקאות האישי, תוך ציון שם הבנקאי האישי של כל לקוח ומספר הטלפון ליצירת קשר עימו.

ניהול סיכון ההוגנות

מזרחי-טפחות פועל באופן הוגן אל מול כלל מחזיקי העניין ודואג לנהל את נושא סיכון ההוגנות כחלק מניהול הסיכונים הכולל. סיכון ההוגנות הוא חלק מסיכון הציות ומנוהל על ידי מנהל החטיבה לבקרת סיכונים. המנהל אחראי לסייע להנהלת הבנק בניהול אפקטיבי של סיכונים הציות העומדים בפני הבנק, הכוללים את סיכון ההוגנות. תאבון הסיכון של הבנק בכל הקשור לסיכון ההוגנות הוא מזערי. בשנת 2021 הבנק לא נקנס ולא הוזהר בגין מקרים של אי-ציות לתקנות ולקודים וולונטריים בנוגע למתן מידע על אודות שירותים וסימון מוצרים או בשל תקשורת שיווקית.



בנק מזרחי-טפחות פועל ליצירת ערך חברתי וסביבתי כחלק מפעילותו העסקית ובשילוב עם הערך הכלכלי שהוא מייצר, למען קידום הערך המשותף לו וללקוחותיו כאחד. על מנת ליישם עיקרון זה, הבנק מציע מוצרים עם ערך סביבתי וחברתי ומקיים מפגשים פיננסיים ללקוחותיו ולציבור הרחב.

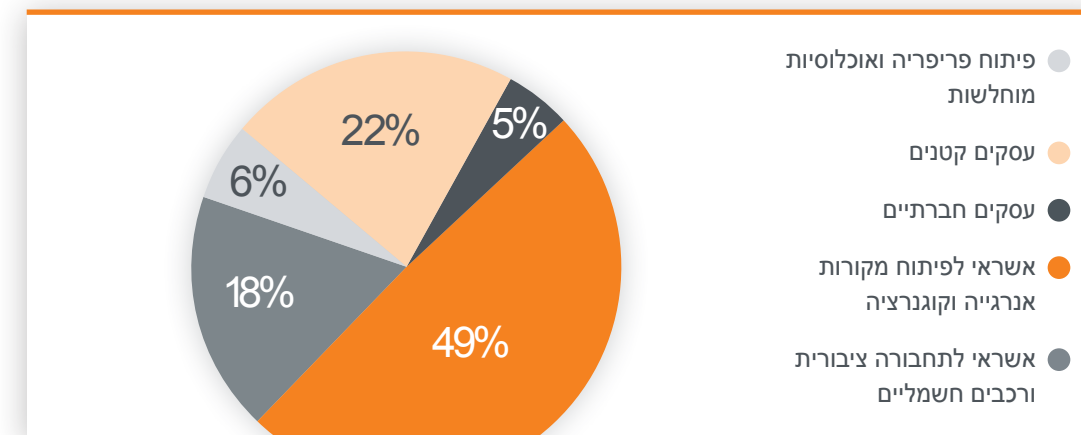


פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

הבנק מכיר בחשיבות זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו ומעניק אשראי שמייעד לפיתוח, הקמה או ייצום של מוצרים בעלי השפעה סביבתית וחברתית חיובית.

- **הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייצום 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 ייצום 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.

סך אשראי חברתי וסביבתי אשר העניק הבנק בשנת 2021 הוא 3,012 מיליון ₪



הענקת אשראי סביבתי

לבנק מדיניות בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים, במסגרת מסמכי מדיניות האשראי. מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותוות מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי¹.

כחלק מניהול הסיכונים הסביבתיים במתן אשראי מופו בבנק ענפים בעלי פוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי, בהם ענפים שונים בתחום התעשייה, הכרייה והחציבה. הבנק משלב שיקולים סביבתיים במתן אשראי הן בפרויקטים שהוא מארגן את מימונם והן במתן אשראי שוטף לחברות. בחינת סיכון זה מבוצעת בחברות בעלות היקף פעילות משמעותי ופוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי. נוסף על כך, בעת הערכת שווי לביטחון של קרקעות, מדור השמאות מבצע הערכה של סיכונים סביבתיים אשר מובאים בחשבון בעת העמדת אשראי, בהקשר של זיהום סביבתי והשלכותיהם על שווי הנכסים, תוך מתן דגש על נכס ים בעלי פוטנציאל של זיהום קרקע ומי תהום. במסגרת זו נבנה תהליך עבודה לטיפול בנכסים.

היקף האשראי שאושר במהלך שנת 2021 לפרויקטים סביבתיים הגיע לכ-2,025 מיליון ₪.

אשראי לפיתוח מקורות אנרגיה וקונגרציה – במהלך שנת 2021 אושר אשראי לתחום האנרגיה הירוקה – אנרגיה מתחדשת מסוג אנרגיה סולארית. השימוש באנרגיות אלה מפחית את זיהום הסביבה.

אשראי לאשכולות תחבורה ציבורית – במהלך שנת 2021 אושר אשראי לתחום התחבורה הציבורית.

אשראי למימון רכבים חשמליים – הבנק מעמיד אשראי למימון רכבים חשמליים. החל משנת 2021 קיים הסדר מימון לרכישת רכבים חשמליים מחברת טסלה.

הנושאים הסביבתיים מוטמעים גם בפעילות סניפי חו"ל של הבנק. בהתאם לכך, מזרחי-טפחות ארצות הברית, הכפוף לרגולציה המקומית, גיבש מדיניות ונהלים בנושאים סביבתיים. כמו כן, מזרחי-טפחות לונדון משתמש בעקרונות שפרסם ה-PRA (Prudential Regulation Authority) כקווים מנחים לגיבוש מתווי מדיניות ניהול סיכונים שינויי האקלים.

הענקת אשראי חברתי²

הבנק ושלוחותיו פועלים בכמה מישורים לקידום מוצרים חברתיים ללקוחותיו. במהלך 2021 העמיד הבנק סכום של כ-1,087 מיליון ₪ לקידום מטרות חברתיות לפי הפירוט הבא:

- **אשראי לעסקים קטנים – "קרן צפונה דרומה"** – הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים מאזור הצפון והדרום על ידי הפיכת אזורים אלו למוקדי משיכה באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים.
- **אשראי לחברות הייטק המקדמות נושאים חברתיים** – כחלק מליבת התוכנית האסטרטגית, הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות הייטק העסקיים (לרבות חברות סטארט אפ) באמצעות מחלקת הייטק שבחטיבה לבנקאות עסקית ובעזרת 13 סניפים מתמחי הייטק בפריסה גאוגרפית בארץ. הבנק פעיל ומממן חברות סטארט אפ ממגוון תחומי פעילות לרבות אגרוטק וחברות אשר מקדמות מיזמים תומכים באוכלוסיות מוחלשות ועוד. נוסף לכך, הבנק הוא הראשון במערכת הבנקאית שמממן חברות מתחום הקנאביס הרפואי.

1. להרחבה בנושא שילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים ניתן לקרוא את פרק ממשל תאגידי בהמשך דוח זה ואת מדיניות אחריות תאגידי.
2. נותן מענה למדד 102-48 של ה-GRI.

- **מימון אג"ח חברתית –** במהלך שנת 2019 נכנס הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט". אג"ח חברתית היא השקעה פיננסית בפרויקט לתועלת הציבור למתן פתרון של בעיה חברתית בתחומי החינוך, הבריאות, הרווחה, התעסוקה וכד'. השקעה זו מתבצעת באמצעות רכישת אג"ח מחברה שהוקמה לצורך כך על ידי יזם, המתקשר בדרך כלל עם גוף ציבורי אשר יש לו עניין בהשגת תוצאות הפרויקט החברתי. האג"ח שנרכשה על ידי הבנק משקיעה בפרויקט לתגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה תיכונים ברהט (כ-1,200 תלמידים). משך הפרויקט כשש שנים בשלושה מחזורים, כל מחזור כולל כשלוש שנות התערבות פעילה. האג"ח הונפקה על ידי חברה ייעודית – "מימון פיננסי חברתי ישראל בע"מ" – פרויקט מתמטיקה ברהט בע"מ (חל"צ).

- **הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים –** החל משנת 2012 הבנק פעיל במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. בשנת 2016 זכה הבנק במכרז החדש שקיימה המדינה, והוא החל להעמיד הלוואות במסגרת זו מחודש מאי 2016. חלקו של הבנק באשראי המועמד הוא 60% משותפות פיננסית עם גופים מוסדיים המעמידים את הלוואות.

- **קרן קורונה –** בשנת 2020 הוקמה קרן בערבות המדינה לסיוע לעסקים, במטרה לסייע להם בקושי התזרימי שנוצר בעקבות מגפת הקורונה. בנק מזרחי-טפחות היה הבנק המרכזי אשר העמיד אשראי לעסקים בקרן זו במהלך השנים 2020-2021.

- **הלוואות בשיתוף עם קרן "IVN יזמה" –** הבנק מעמיד הלוואות בשיתוף עם הקרן, אשר ממוקדת בפיתוח, בהשקעה ובתמיכה בעסקים חברתיים, המתמקדים בהכשרה מקצועית ובתעסוקה לנוער ולצעירים בסיכון, לאנשים עם צרכים מיוחדים, לאסירים משוחררים, לקשישים ולמשפחות חד-הוריות.

- **השקעות חברתיות של שלוחת ארצות הברית –** בשנת 2021 השקיע מזרחי-טפחות ארצות הברית בהשקעות חברתיות כפי הנדרש במסגרת חוק CRA (Community Reinvestment Act), בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות לאוכלוסיות מוחלשות והלוואות לעסקים קטנים בארצות הברית.

השקעות ESG

במדיניות ההשקעות של הבנק מובאים בחשבון היבטי ESG וישנה העדפה להשקעה בחברות אשר יש להן זיקה לתחום או השמות דגש על נושאים אלו. צוות השקעות ריאליות מבצע בחינה איכותית (ללא כימות) ומובאים בחשבון שיקולים סביבתיים דוגמת זיהום סביבתי ותעשייתי, השפעות של התחממות כדור הארץ (פליטת גזי חממה וכו'), פגיעה בחי, בצומח ועוד. נוסף על כך, הבחינה נעשית תוך התחשבות בהיבטים חברתיים, והשיקולים העיקריים הם תנאי עבודה ומתן זכויות לעובדים, תרומות, וכן תמיכה בקהילה של החברה.

בעת קבלת החלטה להשקעה תינתן העדפה לחברות אשר רואות לנגד עיניהן את החשיבות בתרומה לסביבה ולקהילה, והשקעות בחברות אשר מזיקות באופן משמעותי לסביבה ולקהילה יובאו בחשבון בתמחור.

הבנק הקים בשנת 2021 פעילות בתחום ההשקעות הריאליות בהתאם לדין, ובכלל זה פעילות המותרת לתאגיד בנקאי כפי הקבוע בחוק הבנקאות (רישוי). איתור ובחינה של השקעות ריאליות לטווח ארוך וביצוען נעשה באמצעות ועדת השקעות ריאליות. ניתנת עדיפות להשקעה בענפים התואמים את תאבון סיכון האשראי של הבנק.

הבנק זכה במכרז של הרשות לחדשנות מכוח סעיף 43 שמטרתו עידוד מוסדיים לביצוע השקעות בחברות סטארט אפ ישראליות.

שילוב היבטי ESG ביעוץ השקעות

בנק מזרחי-טפחות מעניק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פיננסיים ופנסיוניים המותאמים לצרכי הלקוח על ידי יועצים מוסמכים. מערך ייעוץ ההשקעות בבנק, האחראי לפרסום המלצות השקעה ליועצי ההשקעות בסניפים, מפרסם מעת לעת המלצות המשולבות בתוכן התייחסות לנושא ESG. במהלך שנה זו קדם בנק מזרחי-טפחות השקעות סביבתיות וחברתיות בעלות מנהל תקין, בעזרת מוצרים פיננסיים שהציע ללקוחותיו, קרי ETF על התחום, תוך התחשבות בצינוי ה-ESG. בתוך כך נכללים:

- **הדרכות מקצועיות –** מערך הייעוץ ערך השנה שיחות ועידה ייעודיות שבהן ניתנו כלים עבור היועצים של הבנק בעולמות התוכן של השקעות אחריות והשקעות ESG. כמו כן, נשלחו הודעות דוא"ל ליועצים עם ההתפתחויות העדכניות בתחום.
- **דירוג מעלה –** הדירוג התווסף לטבלת הפרמטרים בסקירות האנליזה. דירוג מעלה בוחן את מידת המחויבות וההשפעה החברתית-סביבתית של חברות וארגונים בישראל.
- **בתי השקעות חיצוניים –** במסגרת הרצאות שניתנו על ידי בתי השקעות חיצוניים ובשיחות ועידה עם היועצים נכללו פרמטרים של ESG.
- **מאפייני המלצות השקעה –** המלצות על מניות בעלות ביצועי סביבה טובים, כדוגמת חברות המשתמשות באנרגיה חלופית או מזהמות פחות; מוצריהן מיוצרים מחומרים טובים לסביבה; יוזמות בתחומי האקלים; בעלות טכנולוגיות מועילות לסביבה וכדומה.

חינוך פיננסי

כאחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל המשפיע על הכלכלה והמשק, בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי ועושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית נכונה, כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון.

הבנק מאמין שקידום לקוחותיו והקהילות שבהן הוא פועל מושפע מהעשייה החברתית החיובית שלו ומפעילותו למתן כלים להתנהלות פיננסית נכונה. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחריות מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית ללקוחותיו. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי יאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, כמו גם הקהילה שסביב.

במסגרת פעילותו בתחום, פועל הבנק במספר אופנים:

- **תמיכה ויעוץ כלכלי לעסקים –** ליווי ויעוץ לעסקים קטנים כגדולים להתנהלות פיננסית נכונה של עסק, הן עבור עסקים בתחילת דרכם והן עבור עסקים מבוססים.
- **סדנאות והכשרות פיננסיות לקהל הרחב –** הקניית מושגי יסוד בעולמות הפיננסיים, לרבות מוצרים בתחום היסכון לטווח ארוך עבור קבוצות אוכלוסייה שונות ובגילים מגוונים לשיפור רווחה כלכלית.
- **אוריינות דיגיטלית –** פעילות להעצמה ולמידה של כלים דיגיטליים לאזרחים ותיקים.









במסגרת קידום החינוך הפיננסי בקרב הציבור בישראל, בשנת 2021 נערכו 19 הרצאות בנושאים פיננסיים שונים (משכנתאות, פיקדונות, ייעוץ פנסיוני ושוק ההון). הרצאות אלו היו פתוחות לקהל הרחב, ללא עלות ושודרו בערוצי הדיגיטל. היו בהן כ-1,380 משתתפים (מקרב לקוחות הבנק ולקוחות בנקים אחרים).

פרטים נוספים על פעילות הבנק ויוזמות להתנהלות כלכלית נבונה – ניתן לקרוא בפרק משקיעים בקהילה.

יעדים לשנת 2022

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
	המשך פעילות במגזר הערבי על מנת לתת לציבור זה פתרונות המותאמים למאפיינים הייחודיים בעת ביצוע משכנתאות.
	הרחבת הפעילות בקרב הגיל השלישי תוך יצירת שיתופי פעולה עם בתי דיור מוגן והגדלת מספר הבנקאים והסניפים המתמחים במתן פתרונות אשראי לאוכלוסייה זו.
	פעילות בציבור החרדי – למידת צרכים והתאמת שירותי הבנק בתחום המשכנתאות, לרבות שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים.
	המשך מתן אפשרות דחיית תשלומים ללקוחות הנזקקים לכך בעת הצורך (משכנתה).
	הנגשת נושאי הגבייה הרכה לטיפול ישירות באתר האינטרנט.
	בחינת השקעות חדשות באג"ח חברתי.
	המשך שימור שביעות הרצון הגבוהה של לקוחות הקבוצה והמשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, תוך שמירה על הוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו.

עמידה ביעדי 2021

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע		ליוי עסקים קטנים ובינוניים במסגרת פעילות "נפגשים לעסקים" – סדרת הרצאות לסיוע בצמיחת העסק, כגון שיווק, מיתוג, בניית תוכנית עסקית וחזון עסקי, אפקטיביות בניהול ועוד. סדרת הרצאות תועבר על ידי יועצים מומחים מתחומים אלו.
בוצע		המשך פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" בתחום הפיננסי, ממוקד בחברה הערבית, החברה החרדית והגיל השלישי ("נפגשים סיקסטיז").
בוצע		המשך הרחבת השירות באמצעות פתיחת נקודות שירות נוספות וריכוז מגוון שירותים ללקוחות במקומות מרוכזים.
בוצע		קיום כנסים ומפגשים עם לקוחות עסקיים בתחומים שונים, ובכלל זה בנושאי סחר-חוץ, בהתאמה לשינויים בעולם המסחר הגלובלי.
בוצע	 	הדרכת ליועצים הפיננסיים בבנק בנושא ESG.
בוצע		הדרכה בנושא סיכונים סביבתיים לבעלי תפקידים רלוונטיים בחטיבה העסקית.
בוצע		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.
בוצע		המשך הגברת המודעות לסיכונים סייבר בקרב עובדי הבנק ומתן כלים בסיסיים להבנת מתאר האיומים ודרכי ההתגוננות הרצויות.
בוצע		הרחבת הפעילות למשקי בית בחברה הערבית על ידי פתיחת נציגות משכנתאות מסניפי החברה הערבית.
בוצע		המשך שימור שביעות הרצון הגבוהה של לקוחות הקבוצה והמשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, תוך שמירה על הוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו.

משקיעים בקהילה



68%

מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים

17.2 מיליון ₪

היקף ההשקעה הקהילתית-חברתית בשנת 2021

97%

ספקים מקומיים

מתוכם 19%

מאזורי פריפריה

20,200

שעות התנדבות השקיעו עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה

400 אלף ₪

סך הרכישות מעמותות חברתיות בשנת 2021 על ידי הבנק

15^כ

אלף משתתפים

במפגשים במסגרת כל פעילויות "נפגשים"

250

מעובדי הבנק השתתפו בהרצאות להיכרות עם אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית

1,700^כ

השתתפו בפעילויות "נפגשים סיקסטיז"

54%

משעות ההתנדבות של העובדים מתקיימות במסגרת שעות העבודה

השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות



בהיותו ארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה שבה 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", שהיא חלק מאגף פיתוח ארגוני והדרכה הפועל בחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול.

הפעילות הקהילתית של הבנק מתבצעת תוך קיום דיאלוג רציף ומימוש יוזמות רחבות עם שותפים קהילתיים ברחבי הארץ, שיתוף עובדים ומנהלים, גיוון ופיזור גאוגרפי של הפעילות תוך ניצול פריסת הבנק, קיום שותפויות ותקשור פנים-ארגוני וחוץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.

כחלק מהותי מתפיסת הבנק המקדמת את ערך ה"אנושיות", הבנק פועל לטפח ערכים של עזרה הדדית ויוזמות התנדבות בחברה הישראלית בכלל ובקרוב עובדי הבנק ומשפחותיהם בפרט. העובדים משתתפים באופן פעיל בפעילויות התנדבותיות, רואים בהן ערך עליון ומשקיעים בהן מזמנם ומכישוריהם. ערכי הנתינה והחיבור לקהילה הפכו לחלק מהדי-אן-איי של כל סניף ויחידה בבנק מזרחי-טפחות.



האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות בקהילה משקפת את אסטרטגיית הבנק: "להתקדם ולהישאר בן אדם" ואת היותו בנק חדשני ובעל ייחודיות בהיבט האנושי. המוטיב העיקרי באסטרטגיה החברתית הוא חדשנות ויוזמות לקידום קהילה אנושית יותר, והיא כוללת בתוכה מספר נושאי ליבה:



חינוך וחברה



יוזמים בשטח



יוזמות ילדים, נוער וסטודנטים



יוזמות עסקית-חברתית

- **יוזמות עסקית-חברתית** – מתוקף מומחיות הבנק כגוף בעל ידע פיננסי והיכרות עמוקה עם העולם העסקי, בחר הבנק לרתום את הידע והניסיון של מנהלי הבנק ועובדיו לטובת חיזוק יכולות אלה בעולם החברתי, לפיכך בחר להשקיע בתמיכה במיזמים עסקיים-חברתיים ויוזמות להתנהלות כלכלית נבונה.
- **יוזמות ילדים, נוער וסטודנטים** – הבנק הוא מוביל שוק בעל תפיסה חדשנית וראייה עתידית, ולכן מעוניין להתמקד בתחומים שההשקעה בהם תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל. לפיכך בחר הבנק להשקיע ביוזמות של ילדים, נוער וסטודנטים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית.
- **יוזמים בשטח** – היות שהערך המנחה בבנק הוא ערך ה"אנושיות", הבנק פועל לטפח ערכים של עזרה הדדית ויוזמות התנדבות בחברה הישראלית בכלל ובקרוב עובדי הבנק ומשפחותיהם בפרט.
- **חינוך וחברה** – בנק מזרחי-טפחות 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. הבנק הקים פרויקט חברתי במטרה להפגיש את התושבים הגרים בסביבת סניפי הבנק עם העובדים, להעצים ולהעשיר אותם. כמו כן הבנק מעורב במימון ובעשייה חברתית במסגרת פעילות בקהילות השכונות לסניפיו.

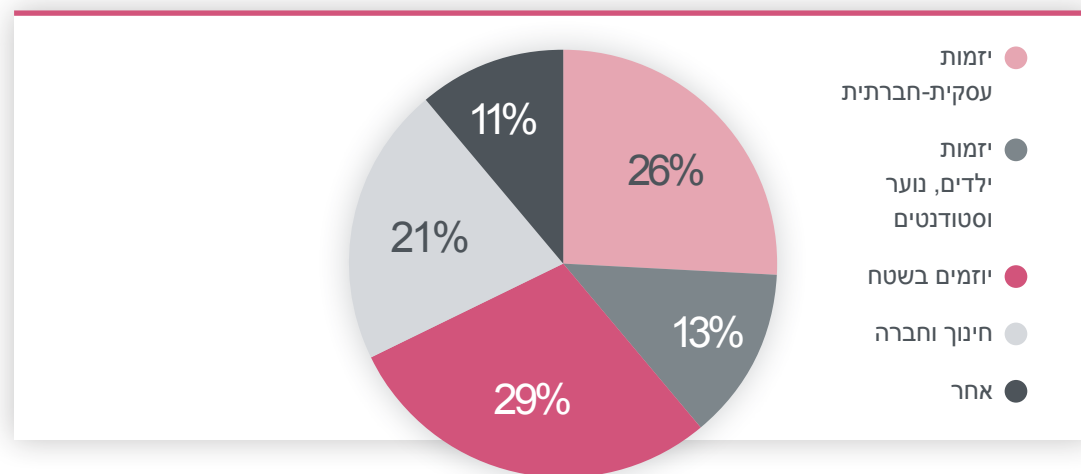
פעילות בקהילה בתקופת הקורונה

מאז פרוץ משבר הקורונה המשיך הבנק לפעול למען הקהילה והסביבה ואף הפנה משאבים ייעודיים לטיפול באוכלוסיות שנפגעו ביתר שאת מהמשבר. נוסף על כך, בוצעה התאמה לפעילויות השונות כך שיתאימו גם למגבלות המאפיינות תקופה זו.

בתקופת הקורונה המשיכו עובדי הבנק להתנדב תוך התאמה למגבלות, וההתנדבויות התקיימו באופן פרונטלי ווירטואלי וכן במתכונת של "יחידות מאמצות" או ימי שיא חד-פעמיים. הפרויקטים השונים עברו התאמות, כך שניתן היה לקיים במתכונת פעילות ורסטילית, כגון יריד האור שהפך מפרונטלי לדיגיטלי, סדרת הרצאות לעובדים בנושאים חברתיים שהועברה באמצעות הזום וכד'.

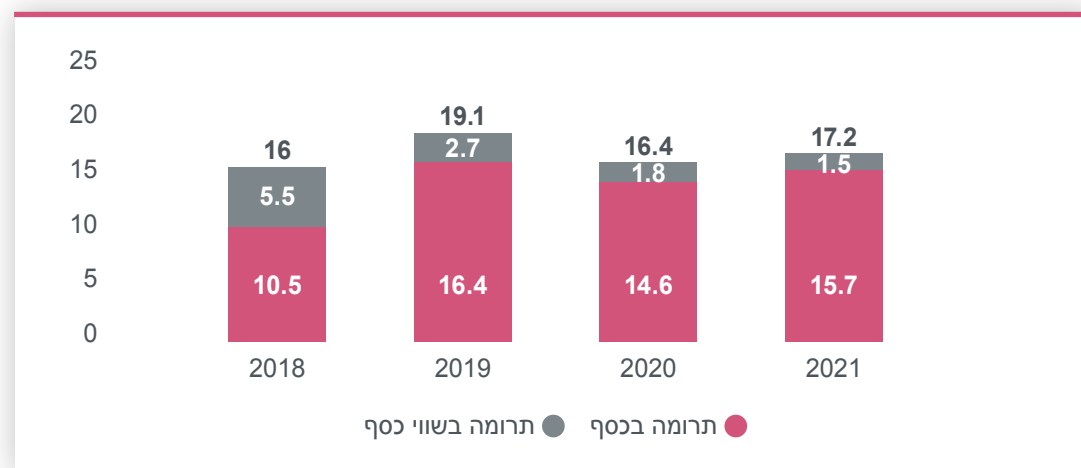
הצורך בבניית תוכנית עבודה גמישה, תוך יצירת מגוון פעילויות שניתן לקיימן באמצעים שונים (מרחוק ומקרוב) כמו גם יצירת מספר חלופות תפעוליות לכל פעילות, ילווה את פעילות הבנק בקהילה גם בשנה הבאה.

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2021



היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2021 היה 17.2 מיליון ₪, לעומת 16.4 מיליון ₪ בשנת 2020. היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות בכסף שהוא כ-15.7 מיליון ₪, ותרומות בשווי כסף בעלות של כ-1.5 מיליון ₪.

היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה לאורך השנים (במיליוני ₪)





מרכז בחברה טובה

הבנק יזם והקים בשיתוף ארגון מידות-SFI את "מרכז בחברה טובה" לקידום עסקים וארגונים חברתיים. המרכז נועד לעודד חדשנות חברתית וליצור תשתית לפיתוח מקצועי של גופים הפועלים במרחב החברתי, תוך יצירת אימפקט חברתי. במרכז יתקיימו הדרכות וסדנאות וינתן ייעוץ וליווי פרטני.

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 מספר פעילויות:

- **"ערכת דרך הכסף" – תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים.** באתר הבנק מופיעה ערכה מחודשת ועדכנית במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. הערכה מתורגמת גם לערבית ומוצגת באתר הבנק. בשנת 2021 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות עובדי בנק וסטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות למימון לימודים ובתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים. נוסף על כך, קיימת גם ערכת "דרך הכסף ליסודיים" המותאמת לפעילות בכיתות בבתי הספר היסודיים (ג'-ו'). הערכה מיועדת לשימוש עובדי הבנק המעוניינים לערוך פעילות בבתי הספר של ילדיהם.
- **הכשרה פיננסית למתנדבי "האגודה להתנדבות" –** שיתוף פעולה של הבנק עם האגודה להתנדבות במסגרת תוכנית "בונים עתיד". מטרת התוכנית היא מתן כלים להתנהלות כלכלית נבונה לצעירים ובוגרים לקראת יציאתם לחיים אזרחיים עם סיום השירות. במסגרת התוכנית הוכשרו על ידי נציגי הבנק 45 אנשי צוות של האגודה להתנדבות, אשר העבירו תכנים של חינוך פיננסי ל-2,000 תלמידים ומתנדבים ב-25 יישובים ברחבי הארץ.
- **פעמונים –** הבנק יזם שיתוף פעולה עם ארגון "פעמונים", המקיים הדרכות להבראה כלכלית למשפחות ומלווה אותן להצלחה ואיתנות פיננסית. כמו כן הוזמנו עובדי הבנק להצטרף כיועצים מתנדבים ברחבי הארץ. את הכשרתם מממן הבנק כתרומה לעמותה. עמותת "פעמונים" זכתה בשנת 2021 לתרומה מהבנק במסגרת פרויקט "שותפים מבחירה", אשר יועדה לקיום סדרת הרצאות מקוונות לקהל הרחב בנושא התמודדות עם השלכות משבר הקורונה.
- **חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים –** הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה באמצעות שיתוף פעולה עם מכללות ואוניברסיטאות, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן מתן מלגות לסטודנטים בכמה אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. בשנת 2015 הוקם בחסות הבנק מרכז "נושמים לרווחה – מכללת תל חי", מרכז לייעוץ פיננסי לסטודנטים במכללת תל חי. במרכז מתקיימות סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה לסטודנטים וכן סדנאות אישיות ומפגשים להעלאת המודעות לנושא. במרכז עובדים סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מעובדי הבנק. במהלך שנת 2021 השתתפו 200 סטודנטים בסדנאות להתנהלות כלכלית נכונה שהתקיימו במרכז.

יזמות עסקית-חברתית

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

- **יזמות עסקית-חברתית –** תמיכה ביזמות המעסיקות או מקדמות אוכלוסיות מוחלשות, כגון אנשים עם מוגבלות, מגזר ערבי, מגזר חרדי וכד'.
- **יזמות להתנהלות כלכלית נבונה –** קידום יזמות לעידוד התנהלות כלכלית נבונה מול אוכלוסיות אלו: ילדים ונוער, אזרחים ותיקים, גופים חברתיים בתחילת הדרך, אוכלוסיות מוחלשות, המגזר הערבי ועוד.

יזמות עסקית-חברתית

כחלק מפעילותו הקהילתית תומך הבנק בעמותות ועסקים חברתיים אשר יוזמים ומקדמים חדשנות חברתית, במטרה להרחיב את השפעתו לקידום הקהילה:

- **פרויקט "עסק עם ערך" –** תוכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות מוחלשות בדרך חדשנית ופורצת דרך. במסגרת המיזם, עסקים חברתיים או עמותות אשר נמצאים בתחילת דרכם מוזמנים להגיש מועמדות וליהנות ממענק כספי של הבנק ומליווי מקצועי של מנטורים מקצועיים. בשנת 2021 כ-100 עסקים ועמותות הגישו מועמדות. נבחרו מתוכם ארבע עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושאים שונים, כגון כתיבת תוכנית עסקית, פיתוח ארגוני, שיווק, ניהול משאבי אנוש ועוד. נוסף על כך, קיבלו העמותות מענק כספי להגדלה ולהרחבה של העסק בהתאם לתוכנית העסקית. כדי לסייע למיזמים אלה לפעול בתבונה, הועברו במהלך השנה הרצאות למיזמים הנבחרים וכן למיזמים שנבחרו בשנים קודמות. המרצים היו מנטורים מהבנק בעלי התמחות בתחומים משפטיים ושיווקיים.



יריד האור

יריד עמותות דיגיטלי למען הקהילה שהתקיים לקראת חג חנוכה באתר טטודיו אנד ג'וי (עסק חברתי למתנות המעסיק אנשים עם מוגבלות) ובשיתוף עמותות נוספות. ההכנסות ממכירות ביריד האור בהיקף של מאות אלפי שקלים הועברו לעמותות ולעסקים חברתיים.

- **"אמאנינא" –** הבנק יצר שיתוף פעולה עם עמותת "אמאנינא" העוסקת בקידום ופיתוח ההתנדבות בחברה הערבית ומפעילה תוכניות שונות בפריסה ארצית בנושאים אלה. הבנק שותף בהקמת חממה לעידוד ההתנדבות בחברה הערבית בישראל. במסגרת התוכנית המשותפת פורסם קול קורא ליזמים מהחברה הערבית להגשת מועמדותם להשתתפות בתוכנית ונבחרו עשרה מיזמים שזכו במענק כספי, ליווי מנטורים והדרכות מקצועיות.
- **רכישת מתנות ופרטי שי מעמותות –** הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים ושי לאירועים מיוחדים מעמותות ועסקים חברתיים. בשנת 2021 רכש הבנק מעמותות ועסקים חברתיים מתנות בהיקף של 160,000 ₪. מתנות לעובדים נרכשו מבתי עסק כחול-לבן. במידת האפשר נוהגים לרכוש מספקים ומפעלים בפריפריה נוסף על כך, בתקופות החגים עובדי הבנק מוזמנים גם הם לרכוש מתנות ופרטי שי נבחרים מעמותות ועסקים חברתיים שונים. סך הרכישות היה כ-240,000 ₪ בשנת 2021.



יזמות ילדים, נוער וסטודנטים

בנק מזרחי-טפחות הוא מוביל שוק בעל תפיסה חדשנית וראייה עתידית ולכן שם דגש על תחומים שהשקעה בהם תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל בדגש על דור העתיד – יזמות של ילדים, נוער וסטודנטים. להלן פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2021:

- **"זזים" – תנועות הנוער למען הקהילה** – מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער, היא לעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה. במסגרת הפרויקט, הפועל משנת 2012, מגישים בני הנוער הצעות לפרויקטים של מעורבות בעשייה קהילתית שיזכו בתמיכת הבנק. מתוך כ-430 הצעות שהוגשו בשנת 2021 נבחרו 61 פרויקטים שבהם תומך הבנק. נוסף על כך, כחלק מתפיסת המעורבות בקהילה של הבנק ועידוד בני משפחותיהם של עובדי הבנק בקידום פעילות קהילתית, הבנק מזמין באופן אישי את ילדי העובדים להשתתף בפרויקט "זזים".
- **"נוער לתת" – משנת 2012 הבנק שותף לתוכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת".** במסגרת התוכנית, בני נוער יזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים, בתמיכת הבנק, לרווחת הקהילות שבהן הם חיים. במהלך 2021 התקיימה הפעילות ב-44 יישובים ברחבי הארץ והשתתפו בה 1,500 חניכים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, בהם בני נוער בסיכון, בני נוער עם מוגבלויות, דרוזים, מוסלמים ובני נוער מיישובי טיפוח.
- **יוניסטרים** – הבנק חבר לעמותת יוניסטרים לאימוץ שתי קבוצות יזמות נוער של העמותה בתוכנית "SUN" בערים ירושלים ולוד. הבנק העניק חסות לאירוע השיא השנתי של העמותה, ומנהלים בכירים בבנק משמשים שופטים בתחרות "זזם השנה" ופרס ה"אימפקט חברתי" המתקיים מדי קיץ.

פרויקט ספייסלאב

הבנק תומך, בשיתוף קרן רמון, בתוכנית ספייסלאב השולחת ניסויים של תלמידים מישראל לחלל. התוכנית פועלת בשני בתי ספר בעיר לוד ומעניקה לתלמידים כלים לפיתוח יכולות מדעיות ומיומנויות נוספות וכן מאפשרת לתלמידים התייעצות עם מומחים מהאקדמיה ומתעשיית החלל.

"יזמים בשטח" - מעורבות עובדים

הבנק מעודד יזמות 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 והמוסדות עימם הוא פועל לחיזוק קשר ארוך טווח. בנוסף, פועל הבנק להרחבת מגוון הפעילות ההתנדבותית, הן מבחינת אופי הפעילות והן מבחינת ההיקף, על מנת לאפשר לכל עובד למצוא את מקומו, לחק 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 מטרת חברתיות וכד'.
 - יזמות להתנדבות עובדים שיביאו לידי ביטוי את ערך האנושיות המאפיין את הבנק, שהוא גורם מוטיבציוני לעובדים, ויתבצעו במסלולים שונים.
- חלק ניכר מההתנדבות של עובדי הבנק הוא קבוצתי ומתקיים באמצעות מפגשים פרונטליים אישיים וביקורים במועדוניות וגופים חברתיים שונים בכל רחבי הארץ. בשל הנחיות הריחוק החברתי היה קושי לקיים פעילות התנדבות פיזית גם במהלך שנת 2021 והפעילויות התקיימו במתכונת אישית, משפחתית ווירטואלית.

ניהול ההתנדבות

ההתנדבות בבנק מנוהלת על ידי יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה", הכפופה לאגף פיתוח ארגוני והדרכה. היחידה אחראית לאיתור צורכי התנדבות, יצירת קשר עם שותפים חברתיים, יזום פרויקטים, תכלול הפעילות, תמיכה במתנדבים וניהול תקציב ההתנדבות והתרומות. בכל יחידה או סניף ה"מאמץ" גוף חברתי, קיים איש קשר – רפרנט של קשרי קהילה. הרפרנטים היחידתיים אחראים לקשר השוטף עם הגוף המאמץ והוצאה לפועל של תוכנית הפעילות, המתבצעת ברובה על חשבון זמן העבודה. אחת לשנתיים מקיים הבנק אירוע הוקרה לעובדים המתנדבים במטרה להודות להם על פעילותם המשמעותית המפיצה אור, חיוך ואנושיות, בהתאם לערכי הבנק.

סוגי התנדבויות

- **"יחידות מאמצות" – פעילות התנדבותית ארוכת טווח שבמסגרתה היחידות וסניפי הבנק מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען אוכלוסיות מוחלשות.** קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, פעילות ייחודית לקראת חגים ופעילות מרוכזת לרווחת האוכלוסיות מוחלשות באזורים שונים בארץ. כיום ישנם כ-70 יחידות וסניפים מאמצים בבנק.

"יזמים יחד בקהילה" ימי שיא להתנדבות

בשנת 2021 התקיימו ימי שיא להתנדבות בכל יחידות המטה וסניפי הבנק. כל מרחב קיים פעילות התנדבות ייחודית באזור גאוגרפי ובתחום המותאם לו.



קידום חינוך וחברה

במסגרת הפעילות הקהילתית, חשוב לבנק לקדם את תחום החינוך והחברה ולחזק את קשריו עם הקהילות המקומיות שבקרבתו הוא פועל.

לשם כך פועל הבנק בקהילות השונות הקרובות אל מרכזי הפעילות שלו ומעורב גם במימון ובעשייה חברתית במסגרת פעילות בקהילות השכנות:

פעילות קהילתית בערי פעילות מרכזית

במסגרת הפעילות השוכנים בערים לוד ורמת גן יש ריכוזים גדולים של עובדים, על כן חשוב לבנק להשתתף באופן פעיל ביזמות מקומיות רבות בערים אלו. עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומתנדבים במועדוניות ובתי ספר בערים אלו במסגרת פרויקט "יחידות מאמצות".

פעילויות נוספות בתחום קידום חינוך וחברה

- **"אמץ לוחם" – החל משנת 2021** מאמץ הבנק במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" את גדוד צבר בחטיבת גבעתי. מעבר לתרומה הכספית הבנק מקיים קשרים מתמשכים עם הגדוד הכוללים השתתפות בכנסי משתחררים, מי ספורט, רכישת תווי שי לחיילים בודדים ונזקקים בחגים, משלוחי ציורים של ילדי עובדי הבנק בחגים וכד'.
● **מלגות לסטודנטים –** גם השנה המשיך הבנק לחלק מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים, כולל שיתוף הפעולה עם מכון פורשטיין שבאוניברסיטה העברית בירושלים לקידום לימודים להשכלה גבוהה בקרב קהילת יוצאי אתיופיה, שבמסגרתו מוענקות מלגות לסטודנטים יוצאי קהילת אתיופיה. בשנת 2021 העניק הבנק 74 מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים.



סדרת הרצאות "אני ואתה נשנה את העולם"

היחידה לקשרי קהילה יזמה סדרת הרצאות zoom לעובדים בנושא אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית. ההרצאות הועברו על ידי מרצים בתחום החברתי והתקיימו בסמוך לתאריכים משמעותיים בלוח השנה החברתי, כגון יום המודעות לאוטיזם, יום המודעות לעיוורון, יום הסובלנות הבין-לאומי.



● **מעורבות עובדים בפרויקטים של קשרי קהילה –** כחלק ממדיניות הקבוצה להעצמת ערכי ההתנדבות והנתינה לקהילה וחינוך הדור הצעיר לערכים אלו, מעודד הבנק גם פעילויות מזדמנות בקרב עובדיו. הבנק ממשיך להשקיע לאורך השנה בפרויקטים מגוונים, ביזמתו או ביזמת היחידות עצמן. ב-2021 חלק מפעילויות ההתנדבות התקיימו מרחוק או בקפסולות קטנות וחלק בימי התנדבות מרוכזים. אלפים מעובדי הבנק ובני משפחותיהם משתתפים בפעילויות אלו:

- אלפי עובדי הבנק השאילו ספרים מספריות "סיפור חוזר".
- כ-80 עובדי הבנק ובני משפחותיהם התנדבו בעמותות שונות במהלך חופשת הקיץ.
- מנהלי הבנק שימשו מנטורים לעמותות שנקלעו למשבר.
- מאות מעובדי הבנק השתתפו בימי שיא להתנדבות בעמותות שונות ברחבי הארץ.

● **הדרכה פיננסית –** עובדי הבנק מקיימים הדרכות פיננסיות לגופים המאומצים על ידו במסגרות האלו: הדרכות בבתי הספר של ילדי העובדים, הדרכת סטודנטים מלאים של הבנק המקיימים הדרכות קבוצתיות לבני נוער בבתי ספר תיכוניים, הדרכת קבוצות של בני נוער בסיכון, הדרכת חיילים משוחררים וכד'. כמו כן, עובדים רבים מקיימים הדרכות מסוג זה בבתי הספר של ילדיהם. נוסף על כך, סטודנטים מלאים של הבנק מקיימים הדרכות קבוצתיות לבני נוער בבתי ספר תיכוניים. הדרכות אלה מתבצעות על בסיס התכנים של ערכת "דרך הכסף" שבנה הבנק. הערכה תורגמה גם לשפה הערבית. בשנת 2021 עודכנה הערכה.

● **התנדבות אישית –** הבנק מקיים שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים כדוגמת ער"ן ופעמונים, באמצעות הכשרות המאפשרות לעובדים להתנדב בפעילות העמותה גם מעבר לשעות העבודה. עובדים המשתתפים בפעילות התנדבותית זו הם עובדים שנמצאו מתאימים לאחר תהליכי מיון מקצועיים.

● **עידוד גמלאי הבנק להתנדבות –** הבנק שם בראש מעייניו שמירה על קשר עם גמלאי וגמלאיות הבנק ומאמין שיש ביכולתם לתרום רבות לקהילה גם לאחר פרישתם מהארגון. הגמלאים מוזמנים להשתתף בפעילויות התנדבותיות ענפות כדוגמת מתן ליווי פיננסי במסגרת הקשר עם ארגון פעמונים. הבנק אף מקיים יריד ייעודי לקראת מועד פרישת העובדים ובו מוצעות למעוניינים מבין הגמלאים מספר אפשרויות להתנדבות בגופים חברתיים שונים שעמם יש לבנק קשר. בשל הקושי לקיים פעילויות רבות משתתפים ניתן דגש השנה בעיקר בפעילויות שניתן לקיים מרחוק או בקפסולות קטנות.

● **עידוד בני משפחה להתנדבות –** מעבר לעידוד עובדיו להתנדבות, הבנק מזמין גם את בני המשפחה של העובדים להתנדב ביזמות חברתיות, כגון מיזם "קיצעיר" המעודד התנדבות ילדי עובדים ומיזם "משפחה מתנדבת" לעידוד התנדבות משפחתית בתקופת הקיץ.



● **"נפשים" בחברה הערבית ובחברה החרדית** – במסגרת "נפשים במזרחי-טפחות" הבנק מקיים פעילויות ייעודיות לחברה הערבית ולחברה החרדית, תוך התאמת התכנים והמרצים לקהל היעד. נעשו התאמות למעבר לפלטפורמה הדיגיטלית, כך שבשנת 2021 נערכו תשע פעילויות בערוצי הדיגיטל הרלוונטיים למגזר זה. במגזר החרדי התקיימו שלוש הרצאות ייעודיות ששודרו ב"זום".

● **חיזוק לקוחות עסקיים** – כחלק מהתמיכה של מזרחי-טפחות בבעלי עסקים, הן באופן כללי ובמיוחד השנה, ערך הבנק פעילויות ייעודיות עם גורמים מובילים לעסקים. במהלך 2021 ערך הבנק פעילות סינרגטית בין "נפשים" והמועדון לעסקים של מזרחי-טפחות, אשר כללה סדרת הרצאות לעסקים ופגישות יעוץ אישי וכן התקיימה הרצאה בשיתוף ארגון "אמון הציבור". בפעילויות אלה השתתפו כ-1,000 איש. כמו כן, נערכה פעילות יוצאת דופן שבמסגרתה הזמנו לקוחות עסקיים נבחרים להקרנת משחקי היורו באווירה מיוחדת, הפעילות כללה חמש הקרנות ייעודיות, שבהן השתתפו כ-800 משתתפים.

מעורבות בקהילה של בנק יהב

במסגרת מעורבותו בקהילה פועל בנק יהב ליצירת קשר ארוך טווח עם הארגונים והשותפים החברתיים ומתמקד לרוב בהעצמת נוער בסיכון או נוער עם מוגבלויות. ברוח זו הבנק פועל למען צמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות. בשל המשכו של משבר הקורונה, התאפיינה שנת 2021 במתן תרומות כספיות לגופים מוכרים בתחום החינוך והעצמת נוער ונוסף על כך בתמיכה בעמותות נוספות שהתמקדו בחלוקת מזון וסיוע לנזקקים בתקופת הקורונה.

סיוע לאוכלוסיות מוחלשות בשיתוף העמותות השונות:

- העצמת נוער ממשפחות אומנה בשיתוף עמותת המפעל להכשרת ילדי ישראל.
- מימון קייטנות קיץ לילדים חולי סוכרת סוג 1 ממשפחות מעוטות יכולת וילדי אק"ם.
- מימון קבוצות כדורסל לנוער בסיכון בשיתוף קבוצת הפועל יהב ירושלים.
- סיוע בהקמת "גן החלומות" לילדים חולי סרטן בשיתוף עמותת "גדולים מהחיים".
- סיוע לנוער עם מוגבלויות – עמותת "בית הגלגלים", עמותת "עלה", עמותת "מעון עדן רמלה".
- סיוע ברכישת ארוחות וסלי מזון לנוער בסיכון, ניצולי שואה ומשפחות נזקקות, בשיתוף עמותת "לקט ישראל", עמותת "לתת", עמותת "נבט" ועמותת "שובו אחים".
- פרויקט "אמץ לוחם" – אימוץ גדוד תותחנים 402 למשך שלוש שנים, שבמהלכן הבנק תומך בסל הרווחה של החיילים ויתקיימו פעילויות משותפות בין עובדי הבנק לחיילים.

מעורבות העובדים בקהילה

- עקב משבר הקורונה, התנדבות עובדי בנק יהב בשטח צומצמה למינימום הנדרש ועיקר מעורבותם הייתה בפרויקטים הבאים:
- חלוקת מארזי שי לצוותי הרפואה בבתי החולים, לבתי אבות, למרכז לנפגעי סמים וזנות ועוד.
- פעילויות משותפות עם דיירי אק"ם ירושלים.
- פעילות משותפת עם חיילי גדוד 402 במסגרת אמץ לוחם בחג החנוכה.
- פעילות משותפת של עובדי סניף עם דיירי מעון עדן רמלה.

פעילויות נפשים בשנת 2021

במהלך שנת 2021 התקיימו 137 פעילויות במסגרת "נפשים במזרחי-טפחות" בהשתתפות כ-15 אלף איש. המפגשים מותאמים לקהלי יעד שונים: לקוחות עסקיים, אזרחים ותיקים, החברה החרדית והחברה הערבית.

סניף הבנק הוא גם מקום ליצירת קשר עם הקהילה ולא רק מרכז פיננסי. מתוך התפיסה שלו כבנק אנושי הפועל לקירוב הלקוחות לבנק ולסניפים, יצר הבנק פרויקט חברתי שמטרתו להעצים, להעשיר ולהפגיש את התושבים בסביבת סניפי הבנק.

במסגרת פרויקט "נפשים במזרחי-טפחות" מוצע מגוון רחב של פעילויות המתקיימות בסניפים שונים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם. המפגשים עוסקים בנושאי העשרה והנאה, מתקיימים בשעות אחר הצהריים והערב באווירה נינוחה ומוזמנים אליהם לקוחות כל הבנקים, תושבי השכונה והקהל הרחב, ללא עלות.

על מנת להנגיש את המידע והפרויקט לקהילה פועל אתר ייעודי הכולל מידע על המרצים, לוחות הזמנים להרצאות והפעילויות לקהלים השונים. מידע על הפרויקט נמצא גם באתר הראשי ובעמוד הפייסבוק של הבנק ומועבר ללקוחות גם באמצעות ניוזלטר. עובדים, בני משפחותיהם וחבריהם מוזמנים אף הם כמובן למפגשים אלו.

לאחר פרוץ מגפת הקורונה ובשל העובדה שלא ניתן לקיים פעילויות בסניפים, שינה הבנק את דרך הפעילות במטרה להמשיך ולהעניק לציבור הרחב ערך מוסף. במסגרת השינוי הועברו פעילויות "נפשים" לערוצים הדיגיטליים, ופעילויות ההעשרה שודרו בעמוד הפייסבוק של הבנק. בחברה הערבית נערכו פעילויות מיוחדות ששודרו בערוצי דיגיטל ייעודיים המתאימים עבורה ופעילויות "נפשים לעסקים" שודרו ב"זום".

מתאימים מפגשים לקהלי יעד שונים

במסגרת פעילויות "נפשים" הבנק מקיים מפגשים שבהם תכנים המותאמים לקהלי יעד מקבוצות אוכלוסייה שונות, על מנת לענות על הצרכים האישיים שלהם. בהם נכללים:

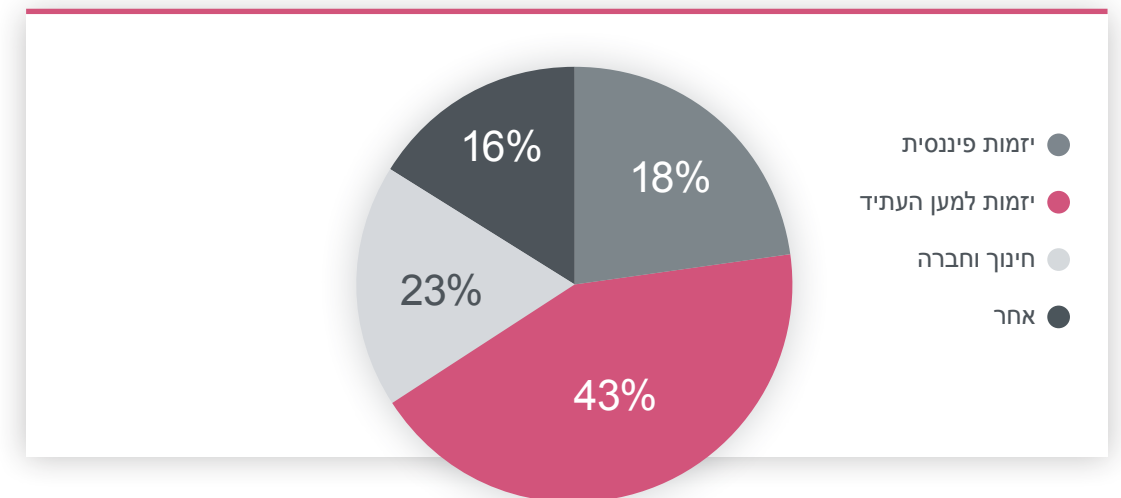
- **פעילות "נפשים סיקסטיז"** – סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לאזרחים ותיקים. במהלך 2021 קיים הבנק 17 פעילויות לציבור האזרחים הוותיקים בפלטפורמה הדיגיטלית (חלקן בשיתוף מכון אדלר וחלקן על משכנתה פנסיונית). פעילות "נפשים סיקסטיז" נבנתה כחלק מאסטרטגיית הבנק המתמקדת בקשר האישי והאנושי, במטרה לתת מענה איכותי לאוכלוסייה זו. כל ההרצאות היו פתוחות לקהל הרחב ללא עלות.

מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

פעילות שלוחת הקבוצה בארצות הברית (סינף בלוס אנג'לס) ובאנגליה (סינף לונדון) בתחום הקהילתי מתמקדת בפעילויות הבאות:

- **התנדבות בקהילה** – במהלך 2021 התנדבו 94% מעובדי השלוחה בארצות הברית, אשר הקדישו 42 שעות לטובת הקהילה המקומית.
- **תרומות לפעילות קהילתית-חברתית** – לתמיכה בעסקים חברתיים ואוכלוסיות מוחלשות, לקידום חינוך פיננסי, לקידום חינוך ועשייה חברתית ולהעצמת ילדים ובני נוער. בשנת 2021 היקף התרומה היה 210,500 ₪.

פילוח תחומי הפעילות של שלוחות חו"ל



מעורבות תוך שיתוף, דיאלוג וקבלת משוב

גיבוש מתווה הפעילות והמעורבות בקהילה נעשה תוך קיום דיאלוג שוטף עם גופים חברתיים ושותפים קהילתיים. בדרך זו הקבוצה מאתרת את תוכנית המעורבות החברתית משנה לשנה ומביאה למיצוי מיטבי של השקעת משאביה למען הקהילה. כמו כן, בכל הפרויקטים יש מעקב צמוד וליווי של הבנק, כדי להבטיח שכספי התרומה מגיעים ליעדם.

- **רשויות מקומיות** – הבנק מקיים קשר מתמיד עם מחלקות רווחה וחינוך ברשויות מקומיות רבות ברחבי הארץ, לצורך יזום פרויקטים ואיתור גופים חברתיים שיחידות הבנק יכולות לאמץ כחלק מפעילותן השוטפת בקהילה. בשיתוף גורמים אלו, הבנק בוחן ומתכנן את תוכנית ההשקעה ביוזמה הרלוונטית, כדוגמת אימוץ מועדוניות הרווחה בעיר רמת גן על ידי יחידות הבנק או הענקת חסויות לתוכניות עירוניות, כמו מועדון מלודיקה או תוכנית ספייסילאב.
- **לקוחות** – "שותפים מבחירה" – פרויקט המאפשר ללקוחות הבנק להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות המטפלות באוכלוסיות מוחלשות יתרום הבנק. במסגרת הפרויקט, המתקיים זו השנה ה-12 ברציפות, הבנק פונה ללקוחותיו ומזמין אותם להצביע עבור העמותות המועדפות על ידם. הבנק מקיים עם העמותות הזכות פרויקטים משותפים לרווחת אוכלוסיות מוחלשות.

1. נותן מענה למדד 102-43 של ה-GRI.

- **עובדים** – "הצבעת-השפעת" – פרויקט המאפשר לעובדי הבנק להיות שותפים בהחלטה אילו עמותות ישתתפו בפרויקט ואילו ייהנו מתרומת הבנק. העמותות הזוכות מקיימות עם הבנק פרויקטים המקדמים מטרות חברתיות, אשר מעסיקים אוכלוסיות עם מוגבלות או מקדמים חינוך פיננסי בקהילה.

- **עמותות וארגונים חברתיים** – כחלק מאיתור הצרכים, הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם עמותות חברתיות וארגונים שונים. בעקבות זאת אנו יוזמים פרויקטים הנותנים מענה לצרכים העולים, כדוגמת פרויקט "שותפים מבחירה" ו"חברים לרפואה".

מדידת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

מלבד מדידה של שביעות רצון מפעילות למען הקהילה הבנק מודד גם את האפקטיביות וההשפעה של הפרויקטים שבהם הוא מעורב:

- **שאלונים ומשובים** – הבנק שולח שאלונים לגורמים הרלוונטיים לאחר סיום פעילות לבחינת שביעות רצון המשתתפים ולצורך שיפור מתמיד. כך למשל נשלחו שאלונים לעמותות שהשתתפו ב"יריד האור". נוסף על כך, הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם נציגי הגופים החברתיים שבהם מתנדבים העובדים בפרויקט "יחידות מאמצות", באמצעות שיחות וביקורים, שבהם נבחנת בין השאר מידת שביעות הרצון מההתנדבות ומהקשר עם היחידה בבנק. מהנתונים שנאספו בשנת 2021 עלה כי רמת שביעות הרצון של הארגונים החברתיים שבהם מתנדבים עובדי הבנק מוסיפה להיות גבוהה מאוד וקיימת בקשה להרחיב את הפעילות באמצעות עובדים מתנדבים נוספים.

- **הפקת לקחים** – בסיימה של כל פעילות מרכזית מתבצע תהליך של הפקת לקחים עם כל הגורמים הרלוונטיים ועל בסיס המשוב שהתקבל מהשטח. בעקבות הפקת הלקחים מתבצעים שינויים ושיפורים בפעילות העתידית המתוכננת.

- **בחינת הפעילות ותוצאותיה** – בפרויקטים מרכזיים שנעשים בבנק מתקבלים בתום הפעילות דוחות אשר מרכזים את תוצאותיה אל מול המטרות שהוגדרו מראש. לדוגמה, בתום שנת פעילות ותמיכה בעסקים החברתיים של פרויקט "עסק עם ערך" התקיים מעקב אחר מידת ההתפתחות והשיפור של העסקים בפרמטרים שונים. מניתוח הדוחות עלה כי המיזמים שהשתתפו בפרויקט הגדילו את הכנסתם החודשית הממוצעת, את הרווחיות שלהם ואת מספר המועסקים בהם.

תקשור הפעילויות והזמנה להצטרף לפעילות

הבנק מתקשר את הפעילויות החברתיות בקרב עובדים ולקוחות ומזמין אותם להשתתף במגוון הפעילויות:

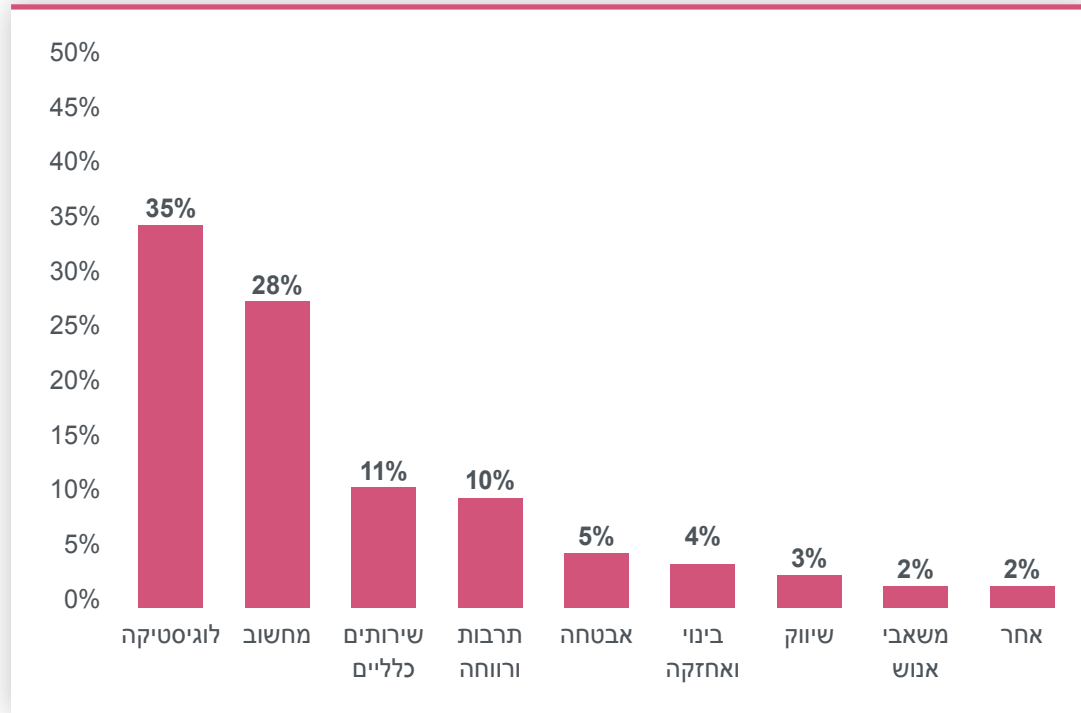
- **אתר הבנק** – פרסום פעילויות באתר הבנק כפלטפורמה לשיתוף לקוחות בפרויקטים חברתיים שונים (דוגמאות: הזמנה ל"יריד האור", פרויקט איסוף תרופות לעמותת "חברים לרפואה", פרסום פרויקט "זזים" ופרסום קול קורא לפרויקט "עסק עם ערך").

- **דיאלוג פנים-ארגוני** – הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם העובדים באמצעות תקשור פנים-ארגוני ופרסום הפעילויות השונות באתר "מזרחי-טפחות בקהילה".

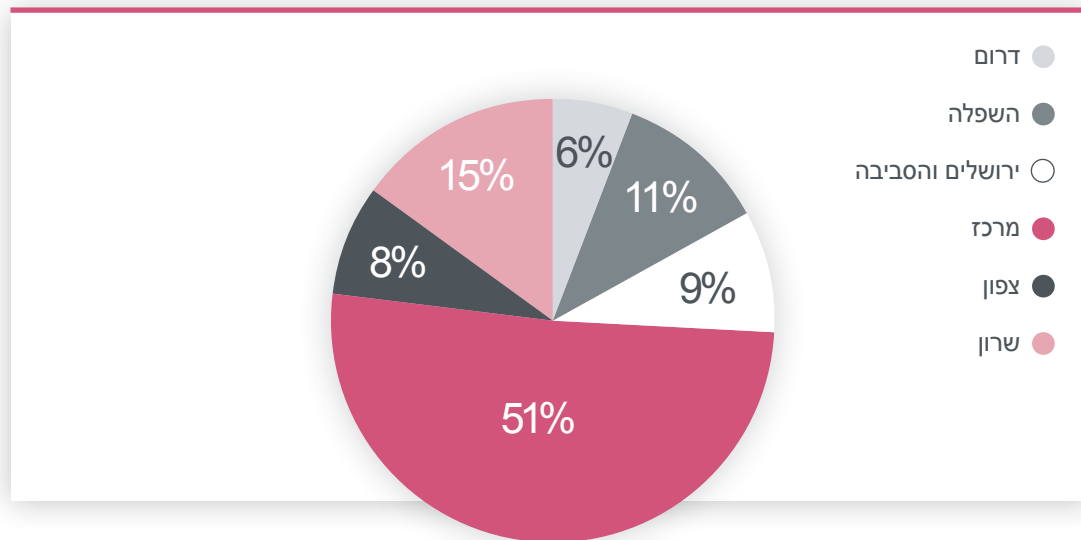
- **לוח שנה** – בכל שנה מופק ומחולק לכלל עובדי הבנק לוח שנה, שבו באים לידי ביטוי הפרויקטים והפעילויות של העובדים המתנדבים בפריסה על פני חודשי השנה. השנה הופק לוח שנה בשיתוף העסק החברתי "סנאפ המרכז החברתי לצילום", המספק הכשרה מקצועית ושילוב תעסוקתי לאנשים עם צרכים מיוחדים.

- **הוקרה לעובדים מתנדבים** – הנהלת הבנק מוקירה ומעריכה את מעורבות העובדים בקהילה ורואה בכך חלק מערכי הארגון. אחת לשנתיים מתקיים ערב הוקרה לעובדים המתנדבים ובמסגרת כנס המאזן השנתי הנהלה מכריזה על סניפים ויחידות המצטיינים בתרומתם לקהילה.

תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות



התפלגות הספקים של הקבוצה, לפי אזור גאוגרפי



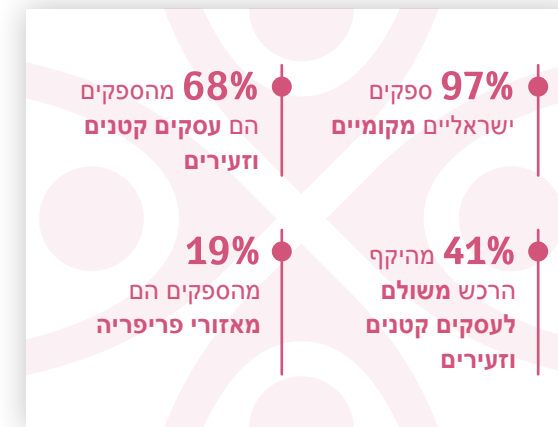
חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה

קבוצת מזרחי-טפחות היא גורם משמעותי המשפיע על הכלכלה הישראלית ורואה חשיבות רבה בניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה. הקבוצה משלבת קריטריונים של אחריות תאגידית במדיניות הרכש ובניהול שרשרת האספקה, מתוך הבנה שגם לספקים השפעה משמעותית על החברה והסביבה. התקשרות עם עסקים וחברות הפועלים בהתאם לערכי האחריות התאגידית מאפשרת לבנק להגדיל את מעגל ההשפעה שלו על היבטי ESG בשרשרת האספקה שלו. על נושא הרכש אמון אגף הלוגיסטיקה בבנק, הפועל בחטיבת הון אנושי משאבים ותפעול.



ניהול אחראי של שרשרת האספקה

בהתאם למדיניות הקבוצה ולתפיסתה בנושא שרשרת אספקה אחראית, ישנה העדפה להתקשרות עם ספקים מקומיים, קידום עסקים קטנים וזעירים וגיוון ספקים מאזורי פריפריה. הבנק רואה יתרון בבחירת ספקים קטנים ובינוניים לאור גמישותם והיכולת שלהם לתת מענה מהיר ומקצועי לצורכי הבנק. נוסף על כך, הבנק מקפיד להתקשר עם ספקים ישראלים, וברכש המיועד לסניפים נהג הבנק לבחור ספקים מקומיים מאותו אזור גאוגרפי.



הקבוצה מקבלת שירותים מכ-3,475 ספקים פעילים (כ-660 מהספקים הם של בנק יהב ו-580 מבנק אגוד), מהם 710 ספקים חדשים ו-97% ספקים ישראלים מקומיים. 19% מהם מאזורים המוגדרים פריפריה על פי הגדרת הלמ"ס¹, וכ-68% הם עסקים קטנים וזעירים², שהם כ-41% מהיקף הרכש.

שרשרת האספקה של הבנק כוללת ספקים בתחום הבינוי והאחזקה, משכירי נכסים וחברות ניהול, ספקי ציוד (כגון ציוד משרדי, מדפסות, ליסינג, טלפונים, מחשבים, ציוד מחשוב ועוד) וכן נותני שירותים (כגון יועצים, מתכננים, מפקחים, ספקי שירותי מחשוב ואבטחת מידע וספקי שירותי ניקיון).

לבנק קיימת מדיניות תשלום ידועה עם הספקים, והוא מקפיד לשלם לספקים בזמן שהתחייב לו ונקבע מראש.

הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצה במהלך שנת 2021 היו סך של כ-2 מיליארד ₪.

1. אשכולות 1-5 על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017.
2. על פי ההגדרה המקובלת בישראל, כפי שסוכם בהחלטת ממשלה מס' 2190.

תערוך ספקים

עסקים קטנים ובינוניים

מתוך אחריות לחברה בישראל הבנק מקיים מדיניות העדפת ספקים שהם עסקים קטנים ובינוניים. הבנק מכיר בחשיבותם של עסקים קטנים כמנוע לצמיחה העסקית של המשק ופועל לקדםם. הבנק פועל להרחבת מאגר הספקים שלו מקרב עסקים קטנים, וכדוגמה לכך הוא מקיים כנסים לעסקים קטנים ובינוניים בשיתוף גורמים חיצוניים להרחבת מאגר הספקים שלו.

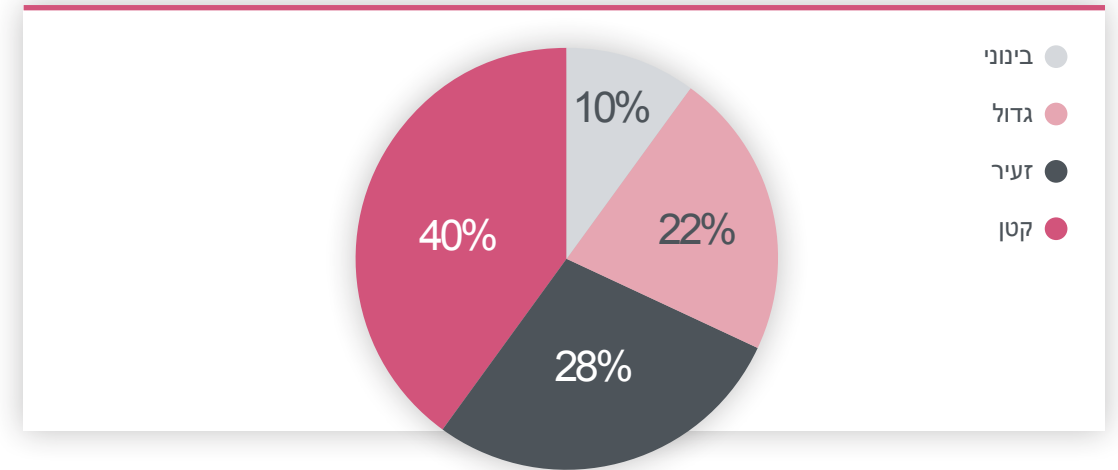


כנס "הזדמנויות עסקיות" לספקים

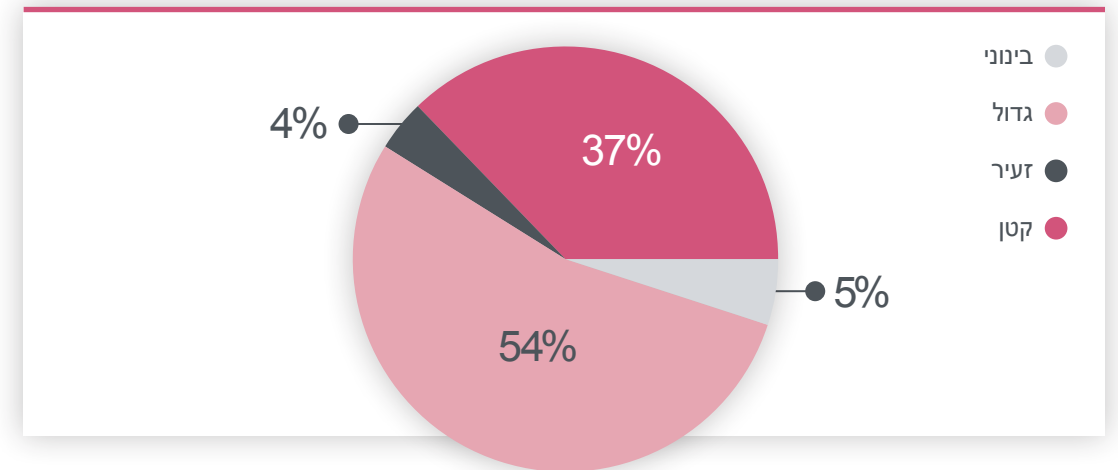
בשנת 2021 הוביל הבנק כנס לבעלי עסקים קטנים ובינוניים בשיתוף עם מעוף, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה, ורשות מקומית. הבנק יזם את הכנס במטרה להרחיב ולגוון את מאגר הספקים שלו, לחזק את הסקטור העסקי המקומי ולסייע לעסקים קטנים ובינוניים לצמוח. כמו כן, הכנס נועד להעביר ידע בניהול אחראי. בכנס השתתפו 120 בעלי עסקים.



היקף הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



שרשרת אספקה אחראית¹

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים: קידום רכש מקומי, תערוך ספקים ובקרת ספקים.

קידום רכש מקומי

מתוך אחריות לחיזוק כלכלת ישראל הבנק מיישם מדיניות של העדפת ספקים מקומיים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט, 97% מכלל הספקים בקבוצה, הם ספקים מקומיים.

1. נותן מענה למדד 102-43 של ה-GRI.

- **שמירה על חוקים וזכויות אדם** – 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.
- הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים. כמו כן, כאשר הבנק חותם על הסכמים עם ספקיו, הוא מקפיד שההסכמים יכללו את חובת הספק לשאת במלוא חובותיו כמעסיק כלפי עובדיו ו/או מי מטעמו, לרבות חובת הספק למלא את כל הוראות הדין החלות על מעביד כלפי עובדיו, חוקים המסדירים העסקה וזכויות עובדים.
- בהסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו מתחייבים הספקים לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם, כחלק מעבודתם השוטפת עם הבנק – ערכים התואמים את הקוד האתי של מזרחי-טפחות.
- **תעודף ספקים בהיבטי ESG** – בהיותו גוף גדול ומסחרי, הבנק רואה חשיבות עליונה בהשפעתו על המשק בהיבטי חברה וסביבה. לכן הבנק מעוניין להתקשר עם ספקים שמכירים אף הם בחשיבות השפעתם על הסביבה והחברה. בהתאם לכך, הבנק בוחן פרמטרים שונים בבואו להתקשר עם ספקים, כגון תרומה לקהילה, תעודף רכש ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוהה.
- **קוד אתי** – הבנק מתעדף ספקים הפועלים על פי קוד אתי בארגונם, ונוסף על כך, בהסכמי הבנק מול הספקים נדרשת התחייבותם לפעול על פי ערכי הקוד האתי של הבנק. ערכים אלו מפורטים בהסכמי ההתקשרות.



בקרת ספקים

- **בקרת ספקים להעסקה כדין** – מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק עורכים ביקורים אצל ספקים מרכזיים של הבנק ובחינה של הספקים, בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- במהלך השנים התקיימו ביקורים אצל כל הספקים המרכזיים, ואצל כמה מהם אף היו כבר ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. נושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי) נשאלים גם כן במהלך ביקורים אלו. בשנת 2021 לא נעשו ביקורים אצל ספקים מרכזיים, היות שההנחיות להתמודדות עם מגפת הקורונה לא אפשרו זאת, אולם הבנק מצוי בקשר שוטף וקבוע עם הספקים הקבועים באמצעים חלופיים (כגון שיחות טלפון או וידאו).
- **בקרת תנאי עובדי מיקור-חוץ** – בהתאם לחוק, הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור-חוץ יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות לגבי עובדי שמירה, ניקיון והסעדה. הבדיקה נעשית על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, לרבות קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות. לרשות העובדים עומד מנגנון דיווח אנונימי ודיסקרטי על הפרות ואי-ציות של מעסיקיהם. נכון לסוף שנת 2021 כל הספקים שעימם עובד הבנק בתחומים אלו עמדו בהוראות החוק שנבדקו. עם זאת, הופסקה התקשרות עם ספק בתחום הניקיון בשל חוסר שיתוף פעולה מתמשך בתהליך הביקורת.
- **בקרת ספקים בנושאים סביבתיים** – ההסכמים עם הספקים כוללים את כל הסעיפים הנדרשים על פי חוק בהיבטי סביבה (לדוגמה פינוי סוללות וציוד חשמלי). ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- **בקרת ספקים בנושא סיכוני שחיתות** – הבנק מבצע הערכה של ניהול סיכונים, לרבות סיכוני שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה שעימם הוא עובד באופן שוטף. החשבונות הסופיים של הקבלנים בתחום עבודות השיפוצים וחשבונות הניקיון נבדקים פרטנית ובאופן שוטף על ידי המפקח הממונה על התחום. נוסף על כך, בחוזים משמעותיים הנחתמים מול אדריכלים ומפקחים קיים סעיף ייחודי האוסר עליהם לקבל כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, מצד שלישי.
- **בטיחות** – הבנק פועל באופן שוטף לבקרה והדרכה של עובדי הספקים בנושא בטיחות. מומחה בטיחות מטעם הבנק עורך בקרה ונותן הנחיות לקבלנים בפרוייקטים השונים בתחום בטיחות בעבודה. מעת לעת מתבצעת הדרכה לכלל המפקחים החיצוניים העובדים עם הבנק בנושא זה.



בשנת 2022 יצורף לבקשות לקבלת הצעת מחיר מהותיות מספקים שאלון אחריות תאגידית. המענה שיתקבל מהספקים יובא בחשבון כחלק ממכלול השיקולים לבחירת הספק הזוכה.

ניהול סיכונים בקרב ספקים

לבנק מדיניות לניהול ספקים ומיקור-חוץ (מיקור החוץ מנוהל בהתאם להוראת בנק ישראל לניהול בנקאי תקין 359A שנכנסה לתוקף בשנת 2020). המדיניות קובעת בין היתר את היבטי הממשל התאגידי לניהול סיכונים הספקים, לרבות הגדרת תפקיד מנהל הסיכון והאחריות והסמכות של היחידות הרלוונטיות בקווי ההגנה השונים. כמו כן נקבעו עקרונות למדידת הסיכון וניהולו, הכוללים עדכון תקופתי של הערכת הסיכונים.

יעדים לשנת 2022

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
 	<p>עדכון הערכות להדרכה פיננסית של הבנק "דרך הכסף" – התאמת פורמט לבתי הספר היסודיים וכן תרגום הערכות המחוודשות לשפה הערבית.</p>
	<p>המשך פעילות "נפגשים מזרחי-טפחות" ויצירת פעילויות העשרה בנושאים כלליים, לרבות ביצוע פעילויות מותאמות למגזרים השונים: לחברה הערבית, החברה החרדית, אזרחים ותיקים והרצאות פיננסיות-בנקאיות בתחומים שונים שנמצאים בהלימה לפעילות העסקית.</p>
 	<p>הרחבת מעגלי התמיכה בגופים הפעילים בתחום יזמות עסקית-חברתית (תחרות יזמות, מרכז בחברה טובה).</p>
	<p>הרחבת האימפקט של המלגות המוענקות על ידי הבנק לסטודנטים מאוכלוסיות מוחלשות באמצעות שעות התנדבות שיתרמו לקהילה.</p>
	<p>ביקור אצל שלושה ספקים מרכזיים וקבועים.</p>
	<p>בניית שאלון בנושא אחריות תאגידית שיצורף לבקשות לקבלת הצעות מחיר מספקים לצורך קבלת החלטות במכלול השיקולים לבחירת ספק.</p>
	<p>עידוד עובדי הבנק להתנדבות בפרויקטים שונים למען הקהילה בתמיכת הבנק (לדוגמה גדולים במדים, מיזם זיכרון בסלון, ימי שיא וכו').</p>

עמידה ביעדי 2021

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע		<p>המשך פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" ויצירת פעילויות עומק בנושאים כלליים ובנושאים פיננסיים המותאמים למגזרים השונים.</p>
בוצע		<p>הרחבת קהל היעד להדרכות "דרך הכסף" לחינוך פיננסי (עדכון הערכה לבתי הספר היסודיים והרחבה לסטודנטים, שירות לאומי, חיילים משוחררים ועוד).</p>
בוצע	 	<p>פעילויות הרחבת המודעות בקרב עובדי הבנק בנוגע לקידום גיוון יחס שוויוני לאוכלוסיות מיוחדות.</p>
בוצע		<p>הרחבת פעילות לעידוד התנדבות משפחתית.</p>

משקיעים בעובדים

51%

נשים מנהלות
מכלל המנהלים בקבוצה

7,646

עובדות ועובדים הועסקו
בקבוצה בשנת 2021

15%

מעובדי הבנק הם עובדים
מאוכלוסיות בתת תעסוקה

42%

מהנהלת הבנק הן נשים

41

שעות הדרכה בממוצע
לעובד בקבוצה

12.8

שנים
הוותק הממוצע בקבוצה

97%

מהתפקידים הניהוליים
שאוישו בשנת 2021
אוישו על ידי קידום פנימי
של עובדי ומנהלי הבנק

294^כ

אלף
שעות הדרכה
לכלל עובדי הקבוצה
בשנת 2021

77%

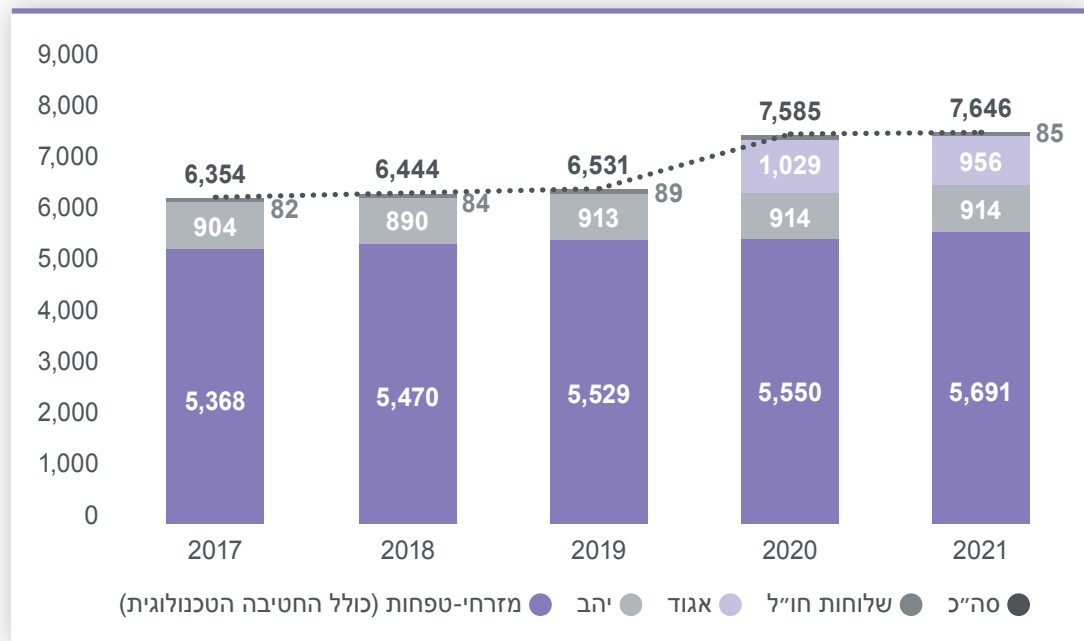
שיעור אקדמאים בבנק



פילוח המועסקים בקבוצה, לפי דרג ומגדר

	2021			2020			2019			
	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
מנהלים	1,528	742	786	1,538	750	788	1,280	647	633	
עובדים	6,118	1,998	4,120	6,047	1,984	4,063	5,251	1,695	3,556	
מטה	2,993	1,276	1,717	2,729	1,175	1,554	2,361	1,060	1,301	
סניפים	4,653	1,464	3,189	4,856	1,559	3,297	4,170	1,282	2,888	
סך הכול	7,646	2,740	4,906	7,585	2,734	4,851	6,531	2,342	4,189	

מספר המועסקים בקבוצה לאורך השנים



כ-93% מהעובדים בקבוצה הועסקו במשרה מלאה, והשאר – במשרה חלקית. רוב המועסקים במשרה חלקית הם סטודנטים העובדים במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני). הגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הוא 40.9.

1. שנת 2019 לא כוללת את בנק אגוד. הנתונים כוללים את בנק אגוד החל משנת 2020.

סביבת עבודה אחראית

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. הבנק מחויב להשקיע בפיתוח העובדים שלו, לעודד את הסקרנות והאמון שלהם ולהעצים אותם כדי ליצור שינוי משמעותי. בנק מזרחי-טפחות הוא מקום עבודה שבו:

- רואים את צורכי העובד, דואגים לו ומטפחים אותו.
- דואגים לסביבת עבודה בטוחה.
- הכלה וגיוון הם ערכים משמעותיים בתרבות הארגונית.
- שומרים ומכבדים זכויות אדם בסיסיות.



מחויבות הקבוצה לכל עובדיה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים לכלל העובדים. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצורכי עובדיה ובהתאם לכך ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, היא זו שהופכת אותה למקום עבודה איכותי. אסטרטגיית ניהול המשאב האנושי בבנק מנוהלת בשני מישורים: מישור אחד הוא הטיפול בפרט משלב הקליטה ועד פרישתו מהארגון, והמישור השני – פיתוח המשאב האנושי על היבטיו השונים.

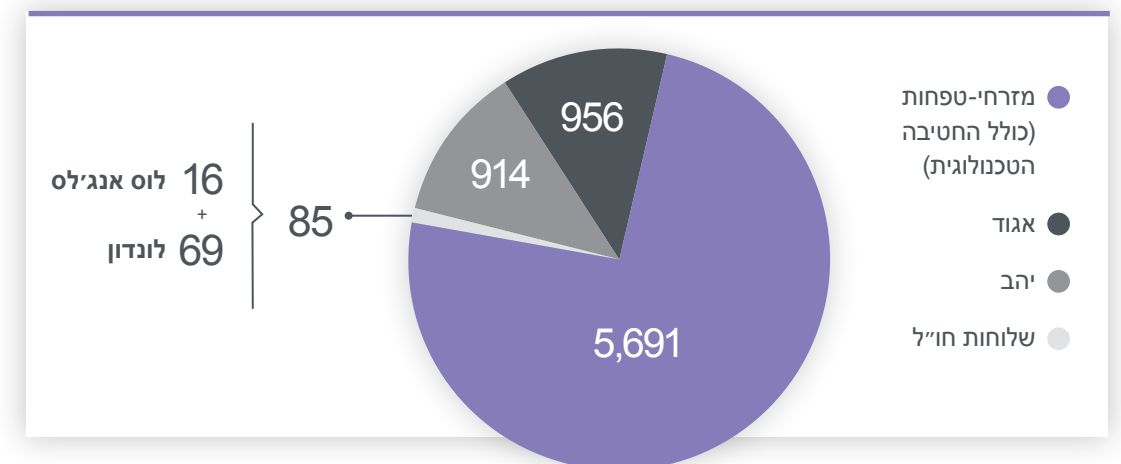
חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול אשר ממונה על ניהול המשאב האנושי עושה שימוש בכלים חדשניים לניהול ההון האנושי באמצעות ניתוח נתונים לכלל צורכי כוח האדם בבנק, לרבות אסטרטגיית כוח העבודה, מדידת תהליך גיוס עובדים, הערכת ביצועים ועוד. ניתוח הנתונים מדווח להנהלה באופן שוטף.

העובדים של מזרחי-טפחות

קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מציאות עסקית ורואה בעובדיה את הגורם המרכזי להצלחתה. הקבוצה מחויבת לפתח את עובדיה מבחינה מקצועית ואישית ולספק להם סביבת עבודה נאותה ואחראית.

מספר העובדים של קבוצת מזרחי-טפחות נכון לסוף שנת 2021 הוא 7,646 עובדות ועובדים, מנהלות ומנהלים.

סך המועסקים בקבוצה (נכון לסוף שנת 2021)



פריסה גאוגרפית

פריסה גאוגרפית של עובדי קבוצת מזרחי-טפחות בישראל ובחו"ל, לשנת 2021:

אחוז מסך העובדים	מספר עובדים	אזור מגורים בארץ ובחו"ל	
10.3%	791	דרום	ישראל
17.6%	1,345	ירושלים והסביבה	
10%	761	צפון	
20%	1,528	שפלה	
13%	992	שרון	
28%	2,144	תל אביב רבתי	
98.9%	7,561	סך הכול בישראל	
0.9%	69	לונדון	אנגליה
0.2%	16	לוס אנג'לס	ארצות הברית
1.1%	85	סך הכול שלוחות חו"ל	
100%	7,646	סך הכול קבוצת מזרחי-טפחות	

כ-41% גרים באזור השרון, כ-20% באזור השפלה, כ-17.6% באזור ירושלים והסביבה, כ-10.3% באזור הדרום וכ-10% באזור הצפון. כ-1.1% מעובדי הקבוצה מועסקים בשלוחות חו"ל (85 עובדים ומנהלים) – לונדון ולוס אנג'לס. רובם המכריע מקומיים. ישנה הקפדה על העסקת מקומיים בהנהלה ובתפקידים השונים בשלוחות הבנק בחו"ל. העובדים המקומיים הם כ-90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.

השכלה

שיעור האקדמאים בבנק מזרחי-טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) בשנת 2021 היה כ-77%, ושיעור הסטודנטים היה כ-10%. שיעור האקדמאים בכלל הקבוצה בשנת 2021 היה כ-74%.

עובדים חיצוניים

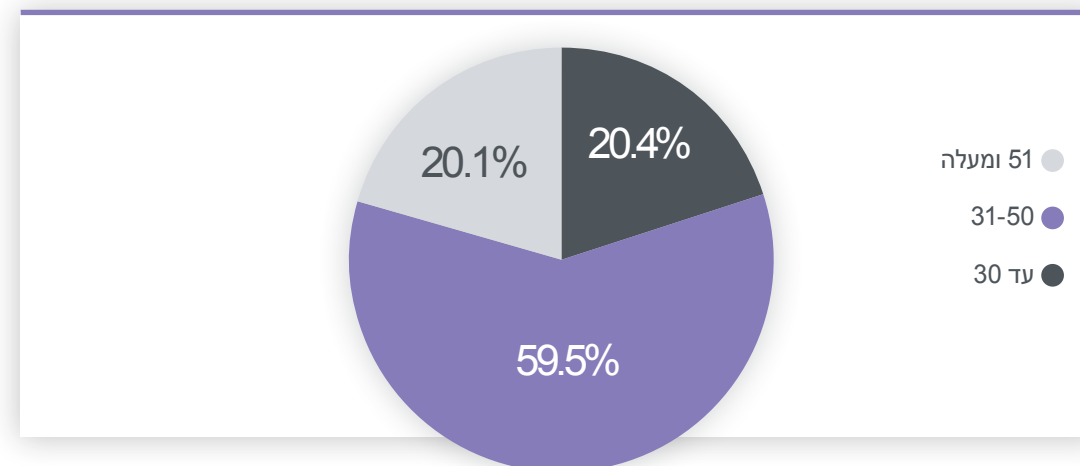
ככלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מעת לעת הבנק מקבל שירותים מחברות חיצוניות עבור תמיכה בתפעול פרויקטים לתקופה קצובה תוך העסקת מספר מועט של עובדים. בשנת 2021 קיבל הבנק שירותים על ידי 19 עובדים חיצוניים.

תחלופת עובדים

הקבוצה שואפת לשמר שיעור תחלופה נמוך בקרב העובדים. תחלופת העובדים מושפעת ממדיניות הבנק להעסקה של כל עובדיו כעובדים מן המניין, כולל עובדי מרכזי הבנקאות אשר רובם סטודנטים, שתעסוקתם מאופיינת בתנודתיות רבה. מכאן ששיעור התחלופה במרכזים הללו גבוה באופן יחסי ומשפיע על שיעור התחלופה של כלל הקבוצה.

בטבלה ניתן לראות את היקפי תחלופת העובדים בכל קבוצת גיל, המעידים על היותה של הקבוצה מקום עבודה מבוקש ויציב עבור אוכלוסייה צעירה. הנתונים בטבלה לא כוללים את עובדי מרכזי הבנקאות.

שיעור המועסקים בקבוצה בשנת 2021, לפי חתך גיל (באחוזים):



פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

קבוצת גיל	2021			2020		
	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים
עד 30	1,543	383	1,160	1,247	307	940
31-50	3,567	1,249	2,318	3,699	1,283	2,416
51 ומעלה	1,008	366	642	1,101	394	707
סה"כ	6,118	1,998	4,120	6,047	1,984	4,063
עד 30	17	8	9	9	3	6
31-50	982	432	550	955	418	537
51 ומעלה	529	302	227	574	329	245
סה"כ	1,528	742	786	1,538	750	788
עד 30	1,560	391	1,169	1,256	310	946
31-50	4,549	1,681	2,868	4,654	1,701	2,953
51 ומעלה	1,537	668	869	1,675	723	952
סה"כ	7,646	2,740	4,906	7,585	2,734	4,851

קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

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.

כחלק ממחויבות הבנק לעובדיו גובש מסמך מדיניות ייעודי ובו עקרונות מרכזיים העוסקים בטיפול במשאב האנושי. בין עקרונות אלו ניתן למצוא את מחויבות הבנק לקידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים, שמירה על זכויות העובדים, התחייבות לעמידה בכלל חוקי העבודה במדינות שבהן הבנק פועל ואף הענקת תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה. נוסף על כך, מסמך המדיניות עוסק בכלל יחסי העבודה עם המנהלים והעובדים המתנהלים במסגרת קיבוצית ובקיום שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם. כמו כן, הבנק מתחייב להעסיק רק עובדים בגיל העבודה בהתאם לחוק במדינות שבהן הוא פועל ואינו נוקט בפרקטיקות של העסקה בכפייה.



זכות ההתאגדות

כחלק משמירה על זכויות העובדים הבנק שומר על זכות עובדיו להתאגד. עובדי הבנק מאוגדים בשלושה ועדים שונים: ארגון עובדי מזרחי-טפחות, ארגון מנהלים ומורשי חתימה וועד חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ. מנהלי הבנק מודעים להנחיות ולנהלים המבטיחים את מרחב הפעולה של הוועדים ופועלים בהתאם לכך.

הסכמי העבודה מעגנים בתוכם את כלל היבטי ההעסקה של המנהלים והעובדים בבנק והם נוגעים לכל תנאי ההעסקה הנהוגים בבנק, ובהם נושאי שעות עבודה, תגמול העובדים ושיוויון הזדמנויות.

על כ-93% מעובדי בנק מזרחי-טפחות, 88% מעובדי חטיבת הטכנולוגיה, 88% מעובדי בנק יהב ו-76% מעובדי בנק אגוד חלים הסכמים קיבוציים. יתרת העובדים, אשר אינם מועסקים על פי הסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי¹.

האירוע המרכזי בתחום יחסי הנהלה-נציגות עובדים במהלך 2021 התקיים כאשר בנק אגוד לישראל חתם על הסכם פרישה של עובדי אגוד עם הסתדרות העובדים הכללית, ועד עובדי אגוד וארגון המנהלים ומורשי החתימה, והחל בתהליך השאלת עובד אגוד לבנק מזרחי-טפחות, וזאת במסגרת הסכם השאלת העובדים.

קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. בכלל זה, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מדיניות זו חלה, כמובן, גם על עובדי מרכזי הבנקאות, שרובם כאמור סטודנטים ושעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר. בזמן קליטת העובד לבנק הוא מוגדר בסטטוס "בניסיון", ולאחר פרק זמן קצר יחסית של שלוש שנים בלבד הבנק מחליט על הענקת קביעות לעובד, בהתאם לנוהל. נכון לסוף 2021 כ-70% מעובדי הקבוצה הם עובדים קבועים. נוסף על כך, במסגרת הסכם העבודה הקיבוצי ישנו פתרון למקרים של צמצומים עקב התייעלות.

1. נותן מענה למדד 102-41 של ה-GRI.

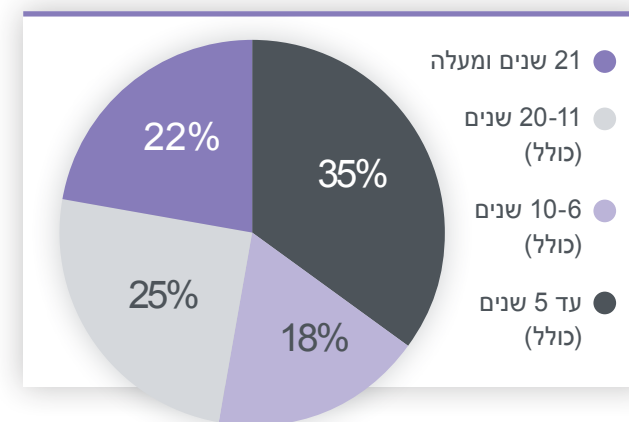
תחלופת עובדים לפי מגדר וגיל בקבוצה (הנתונים בטבלה לא כוללים את מרכז הבנקאות ובנק אגוד)¹

תחלופת עובדים	קבוצת גיל	2021		2020	
		עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה (פוטרו/התפטרו)	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה (פוטרו/התפטרו)	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק
גברים	עד 30	85	157	38	78
	31-50	100	95	87	71
	מעל 51	7	6	16	8
סך הכול גברים		192	258	141	157
נשים	עד 30	159	277	100	126
	31-50	115	94	121	73
	מעל 51	3	7	17	2
סך הכול נשים		277	378	238	201
סך הכול עד 30		244	434	138	204
סך הכול 31-50		215	189	208	144
סך הכול 51 ומעלה		10	13	33	10
סך הכול		469	636	379	358

בשנת 2021 עובדים מתוך העובדים והמנהלים שסיימו את עבודתם בבנק התפטרו, מתוכם 236 היו עובדים לא קבועים. הבנק לא המשיך את העסקתם של 88 עובדים לא קבועים. לא היו עובדים או מנהלים קבועים שפוטרו. שאר העובדים פרשו מחמת גיל או במסגרת מבצעי פרישה מרצון.

שיעור העזיבה בקבוצה בשנת 2021 (ללא בנק אגוד ומרכזי הבנקאות) הוא 6.7% (עובדים שהתפטרו/פוטרו) ו-9% כולל עובדים שפרשו ונפטרו. שיעור העזיבה הכולל של קבוצת מזרחי-טפחות כולל מרכזי הבנקאות ובנק אגוד לשנת 2021 הוא 9.9% (עובדים שהתפטרו/פוטרו), ו-12.6% כולל עובדים שפרשו ונפטרו.

פילוח ותק המועסקים בקבוצה לשנת 2021



ותק בארגון

35% מהמועסקים הם עובדים חדשים בקבוצה (עד חמש שנים, כולל) ולצידם מועסקים עובדים שנמצאים בבנק כבר יותר מ-21 שנים והם 22% מהמועסקים. השילוב של עובדים ותיקים ומנוסים לצד עובדים חדשים וצעירים מאפשר שימור של ידע, זיכרון ארגוני ומקצועיות רבת-שנים לצד רעיונות חדשים, צמיחה והתפתחות. הוותק הממוצע בקבוצה הוא 12.8 שנים.

1. עובדי מרכז הבנקאות הם סטודנטים ובשל המיזוג לא נכללו עובדי בנק אגוד.

נתוני היעדרות (במספר ימים) לשנת 2021:

שיעור היעדרות בגין ימי מחלה (באחוזים)	ימי היעדרות בגין מחלה	מילואים	חופשה		
7%	63,543	95	56,990	נשים	מזרחי-טפחות
4.7%	24,249	1,773	32,618	גברים	כולל חטיבת הטכנולוגיה
6.2%	87,792	1,868	82,215	סה"כ	
6.5%	10,511	-	11,098	נשים	בנק יהב
4.9%	3,198	90	4,526	גברים	
6.0%	13,709	90	15,624	סה"כ	
6.7%	10,265	11	14,935	נשים	בנק אגוד
4.3%	3,692	204	8,733	גברים	
5.8%	13,957	215	23,668	סה"כ	

התמודדות עם מצבי מצוקה בסניף

כחלק משמירה על בטיחות וביטחון העובדים עובדי הבנק משתתפים בהדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה בסניף. במסגרת ההכשרות לעובדי הסניפים עם כניסתם לבנק הם עוברים הכשרה של התמודדות עם מקרי שוד. נוסף על כך, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים.

הכשרה להתמודדות עם קונפליקט מול לקוחות בסניפי הבנק – מדי שנה מועברת סדנה עבור עובדים המשמשים כקב"טים נוסף על עבודתם כבנקאים בסניפים ברחבי הארץ, שבמסגרתה הם מקבלים כלים ומיומנויות להתמודדות עם מצבי קונפליקט מול לקוחות בסניפי הבנק. בשנת 2021 התקיימו 38 השתלמויות וכנסים בנושא בהשתתפות של כ-350 עובדים.

שמירה על פרטיות עובדים

כחלק מהביטחון התעסוקתי המוענק לעובדים הבנק מקפיד גם על פרטיות המידע על העובדים הקיים במערכות השונות. על כן, המידע בתיקים האישיים של העובדים ממודר וההרשאות אליו הן בהתאם לצורך ורמת ההרשאה המוגדרת בתפקיד.

שמירה על תנאי העסקה

הבנק פועל לשמירה על תנאי עבודה מכבדים של עובדיו בכמה אופנים:

הקפדה על שכר ותנאים סוציאליים כחוק

בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, הבנק מקפיד על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק, ומתוך כך גם על שכר המינימום המחייב. יש לציין כי השכר לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי מתעדכן אחת לשנה. נוסף על כך, הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות החוק בכל הקשור ליציאה לחופשות לידה, שעות עבודה ומנוחה וחוקי עבודה נוספים.

כמו כן, הבנק מעניק תנאים סוציאליים מוגדלים, כך למשל, דמי ההבראה שמשולמים לעובדי הבנק גבוהים מהקבוע בחוק וכך גם מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק.

פילוח עובדי הקבוצה לפי הסכם העסקה:

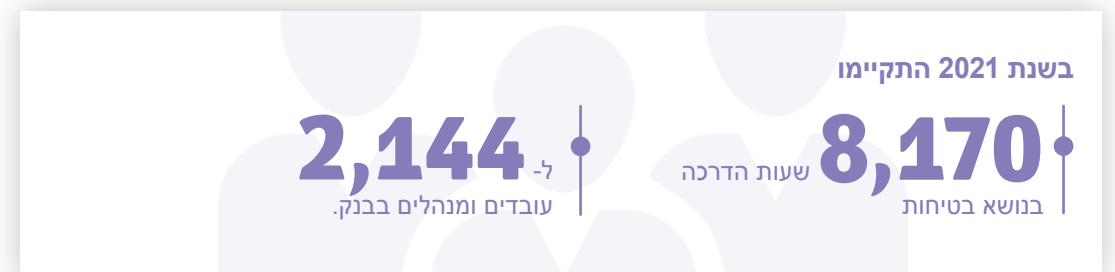
2021			2020			2019			הסכם העסקה
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
5,314	1,875	3,439	5,364	1,907	3,457	4,551	1,633	2,918	קבוע
1,754	524	1,230	1,647	495	1,152	1,461	404	1,057	בניסיון
578	342	236	574	332	242	519	305	214	עובדים בחוזה אישי

שמירה על בריאות ובטיחות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחות עובדיו, בריאותם וביטחונם, זאת כחלק בלתי נפרד מתנאי העסקה והדאגה להם. הבנק מנהל את נושא הבטיחות והגהות על ידי ממונה ייעודי לתחום ובהתאם לחוק.

בעקבות משבר הקורונה וכחלק מהדאגה לעובדים הבנק נוקט שורה של פעולות שתכליתן להגן על בריאותם של העובדים ושמירה על כללי ההיגיינה וסביבה מוגנת ובטוחה. כדי למנוע הדבקה הבנק מקפיד על ריחוק חברתי והגבלת מספר השוהים בכל חלל על פי הנחיות משרד הבריאות. מרבית הפגישות מתקיימות באמצעים דיגיטליים ובאמצעות מערכות VC, והמנהלים בבנק מקבלים הדרכה ייעודית המסייעת להם בהתמודדות עם עובדים ולקוחות בתקופה מאתגרת זו.

שמירה על בטיחות העובדים באה לידי ביטוי גם בנושא הבטיחות בדרכים. כחלק מתוכנית העבודה לבטיחות בתעבורה הבנק מקפיד להדריך את עובדיו המשתמשים ברכב של הבנק או ברכב ליסינג על מערכות הבטיחות של הרכב ועל נהיגה זהירה. מיפוי מצב הבטיחות ברכבי הבנק מבוצע באופן שוטף על ידי קצין הבטיחות בתעבורה, אשר שולח באמצעות דואר אלקטרוני עדכונים שוטפים בנושא נהיגת חורף, נהיגה בזמן חופשות ועוד. נוסף על כך, הבנק שולח אחת לשנה גלויה לעובדים שילדיהם הגיעו לגיל הוצאת רישיון, ובה דגשים לליווי נהג חדש בנושאים כגון בטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה.



תאונות עבודה – בשנת 2021 אירעו 19 תאונות עבודה בדרך אל העבודה, חזרה ממנה או במהלכה. הבנק פועל להורדת מספר תאונות אלה. בשנה זו לא אירעו תאונות עבודה של עובדים חיצוניים.

בשנת 2021 נפטרו ארבעה עובדים בבנק אך לא אירעו מקרי מוות במקום העבודה או כתוצאה מתאונות עבודה.

יציאה לחופשת לידה

יציאה לחופשת לידה נעשית בהתאם לחוק והחזרה מחופשת לידה היא לאותו התפקיד, ושינויים – אם יש כאלו – נעשים בתיאום מלא עם העובד/ת. במהלך שנת 2021 יצאו במזל טוב 607 עובדות וארבעה עובדים לחופשת לידה, ומהם חזרו לעבודה במהלך השנה 260 עובדות ושלושה עובדים.

נתוני חופשת לידה¹

	2021			2020		
	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים
יצאו לחופשת לידה	611	4	607	512	5	507
מתוכם מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה	264	4	260	209	5	204
מתוכם יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ונשארו בחופשת לידה/חל"ת לאחר תום השנה הקלנדרית	299	0	299	279	0	279
מתוכם יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ובחרו שלא לחזור לעבודה	48	0	48	24	0	24
מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנה קודמת ונשארו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה	335	1	334	409	3	406



1. הנתונים מתייחסים לכלל הקבוצה, ללא שלוחות חו"ל.

שינויים ארגוניים

הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר וזאת תוך שיתוף פעולה מלא. כל השינויים הארגוניים נעשים תוך ליווי מקצועי המשתף את המנהלים בהובלת השינוי. עובדים הנדרשים למעבר תפקיד בעקבות שינויים ארגוניים מקבלים על כך התראה זמן רב מראש, ואם נדרשת הכשרה – הבנק דואג להעניקה לעובד. במקרים של סיום העסקה תקופת ההודעה המוקדמת היא תוך התחשבות בצורכי העובד ואילו המערכת, ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק.

נוסף על כך, מנהל משאבי אנוש בכל יחידה פועל לאיתור יזום של עובדים לתפקידים השונים ומרכז מאגר נתונים באמצעותו בוחן אפשרויות לאיוש משרות עתידיות. המנהלים מקיימים באופן תקופתי שיחות אישיות עם העובדים בהן דנים בשאיפותיהם להתפתחות בעבודתם בבנק. בהתאם לרצון העובד וכישוריו יכולים מנהל היחידה ומנהל משאבי אנוש להמליץ לו על מסלול התפתחות באמצעות הכשרות קיימות במרכז ההדרכה. נוסף לכך, בעת שיחת המשלב השנתית שעורך המנהל לעובד ניתן דגש רב למסלול הפיתוח בבנק.

תגמול עובדים

הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים לעובדיו, ובהם:

- **קידום בשכר –** אחת לשנה, בהתאם להמלצת ההנהלה, הדירקטוריון מחליט בנוגע למהלך קידום דרגות או תוספת שכר בארגון, בהתבסס על ביצועים בשנה החולפת. המהלך מבוצע בהתאם להסכמים השונים לעובדים בהסכם הקיבוצי, לעובדים ולמנהלים בחוזים אישיים, למנהלים בהתאם להסכם שנחתם עימם ולבנקאים טלפוניים בעלי סטטוס בניסיון במרכזי הבנקאות.
- **בונוס אישי –** אחת לשנה, בהתאם למצבה הפיננסי של הקבוצה ותוך התחשבות בשיקולים עסקיים נוספים, הדירקטוריון מחליט על הענקת בונוסים, שיעורם ואופן חלוקתם. הזכאות לבונוס והיקף הבונוס לכל עובד נקבעים על סמך עמידתו ביעדים ועל פי המלצת המנהלים. חלק מהבונוס מחולק באופן אחיד לכלל העובדים, וחלקו האחר ניתן על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק.
- **אופציות למנהלים –** הענקת אופציות לנושאי משרה ומנהלים בקבוצת הבנק (לרבות מנהלי מחלקה/סניפים ומעלה) נועדה להתאים את תמריצי התגמול לתוכנית האסטרטגית של הבנק, ליעדים ארוכי הטווח של הבנק, לתוצאות הבנק על פני זמן ולתרומתם בפועל של עובדי הבנק להשגת יעדי הבנק כאמור. דירקטוריון הבנק רשאי לאשר מעת לעת מתאר אופציות לעובדים, ומכוחו הבנק רשאי להעניק למנהלים בבנק (לרבות למנכ"ל ולנושאי המשרה) ובחברות בנות אופציות המירות למניות.
- **מענק מיוחד –** בשנת 2021 העניק הבנק לעובדיו מענק מיוחד לנוכח התגייסות העובדים וההירתמות לעמידה ביעדים בתקופה מורכבת.
- **עובדים מצטיינים –** הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד. העובדים המצטיינים מוזמנים לטקס הוקרה בנוכחות המנכ"ל ובו מצויינים הישגיהם ותרומתם לבנק. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגי העובדים המצטיינים ותרומתם לבנק.
- **פרסים אישיים –** במערך הסניפים קיימת מערכת תמריצים ותגמולים על בסיס הצטיינות במדדים השונים, בפעילויות הסניף ובמצעים מיוחדים. לרוב התגמול ניתן במסגרת סניפית למטרות גיבוש חברתי ופעילות פנאי לעובדים בסניף. במטה הבנק מחולקים פרסים אישיים כהוקרה לעובדים אשר הגיעו להישגים ראויים לציון במסגרת עבודתם.

בנק מזרחי-טפחות מאמין שקידום גיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, והן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה אף מסייעת ללקוחות הבנק השונים בקבלת שירות המכיר בצרכיהם 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 זאת באמצעות גיוס שוויוני, העסקה שוויונית, תשלום שכר שווה וקידום השוויון המגדרי.



גיוס שוויוני

בנק מזרחי-טפחות פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים מקבוצות אוכלוסייה שונות וממגזרים המאופיינים בתד- ייצוג בשוק התעסוקה כצעד אסטרטגי, ולשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים. הבנק מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ולמועמדות ממגזרים שונים בחברה הישראלית, וכן אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר.

במידת הצורך נעשות התאמות בתהליכי הגיוס והמיון כדי להבטיח שוויון הזדמנויות לכל מועמד ומועמדת, כך שמועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצורכי הקבוצה. ההתאמות הן בדרך כלל תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית).

להלן דוגמאות ליוזמות שקידם הבנק לגיוס עובדים ממגוון קבוצות האוכלוסייה:

עובדים מהחברה החרדית – כחלק מאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת הבנק פועל לשילוב עובדים מהחברה החרדית. במסגרת מאמציו הבנק משתף פעולה עם "בראשית" – המכון להכוון תעסוקתי בבני ברק, מרכז "כיוון" – מרכז הכוון תעסוקתי לציבור החרדי בירושלים, ועם "מפתח" (מרכזי פיתוח תעסוקת חרדים של ג'וינט ישראל). נוסף על כך, הבנק משתף בירידי תעסוקה ייעודיים לעובדים מהחברה החרדית, בין היתר במרכז האקדמי לב בירושלים ובקמפוס החרדי בקריה האקדמית אונו. כמו כן הבנק מפרסם באתר האינטרנט "גלאט ג'ובס" – אתר ייעודי לאוכלוסייה החרדית לצורך חיפוש משרות. השימוש באמצעי גיוס אלו נעשה בהתאם לצורכי הבנק.

במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני) הוקם צוות ייחודי של נשים חרדיות. רוב המועמדות מגיעות ללא רקע וניסיון תעסוקתי והן מקבלות הכשרה בנקאית במהלך תפקידן. בעת הקמת הצוות ולאורך כל תקופת עבודתן נעשו ונעשות התאמות נדרשות כדי לשלבן בעבודה, הן במשמרות מותאמות והן בסביבת העבודה. בשנת 2021 הוקמו צוותים נוספים במרכז המשכנתאות ועובו הצוותים הקיימים.

עובדים מהחברה הערבית – כחלק מהאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, המשיך הבנק גם בשנת 2021 לגייס עובדים מהחברה הערבית. כחלק ממאמצי הגיוס מתקיים שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר", שמפנות לבנק מועמדים מהחברה הערבית.

שילוב סטודנטים – בבנק קיימות כמה תוכניות הפועלות לקידום סטודנטים ושילובם בשוק העבודה. בחטיבת הטכנולוגיה מתקיימת הכשרה ייעודית לסטודנטים במדעי המחשב, שבה מוכשרים סטודנטים נבחרים להתמחות במקצועות המחשוב הנדרשים בחטיבה. התוכנית, שנמשכת ארבע שנים, משלבת לימודים פרונטליים, פרויקט

משמעותי, תקופת למידה תוך כדי עבודה (OJT) ותקופת חניכה, זאת במקביל להשלמת התואר האקדמי. הבוגרים המסיימים את המסלול בהצלחה משולבים בסגל העובדים הקבוע של חטיבת הטכנולוגיה.

שילוב עובדים עם מוגבלויות – הבנק מחויב לקידום שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות. במסגרת העמידה בהוראות החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלות ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות. כמו כן, מינה הבנק "אחראית תעסוקת עובדים עם מוגבלויות".

הבנק מקיים קשרי עבודה עם מרכז תמיכה למעסיקי עובדים עם מוגבלויות של משרד הכלכלה וכן עם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו. מדי שנה נקלטים בבנק כמה עובדים עם מוגבלויות לתפקידים שונים וכן נוספים תקנים ייעודיים לעובדים חדשים עם מוגבלות. כדי להבטיח שילוב של עובדים עם מוגבלויות סביבת העבודה בבנק מונגשת, וכאשר עולים צרכים ספציפיים נעשות התאמות נוספות.

כצעד נוסף לקידום הנושא הקים הבנק פורום מנהלים לעובדים עם מוגבלויות. בשנים האחרונות פועל מזרחי-טפחות רבות לגיוס וקליטה של עובדים עם מוגבלות למגוון רחב של תפקידים בבנק ונמצא שניהול עובדים עם מוגבלויות מציב אתגרים ניהוליים מורכבים ושונים מאתגרי הניהול הרגילים. לכן הוקם בבנק פורום למנהלים אשר מלווים עובדים עם מוגבלות, על מנת לתת להם כלים ניהוליים שיאפשרו להם לנהל באופן מיטבי את העובדים. בפורום משתתפים 25 מנהלים מיחידות שונות בבנק. הפורום מאפשר שיח משתף על סוגיות ניהוליות שעלו ומועברות בו דנאות ניהוליות שנותנות מענה לבעיות שצפו מהמנהלים.

בנק ייב חבר בפרויקט "The Valuable 500", המקדם נגישות ושילוב אנשים עם מוגבלויות בחברות הגדולות בעולם.

גיוון עובדים

בנק מזרחי-טפחות מתייחס באופן שווה ובלתי מפלה לכל עובד ועובדת ומשום כך לא קיים רישום או סיווג של העובדים לפי קבוצות על בסיס עדה או מגזר. עם זאת, על פי ניתוח נתונים נלווים ועל פי **הצהרת העובדים עצמם**, להלן אומדן של נתוני העובדים מקבוצות בתת-תעסוקה בבנק. חשוב לציין כי סביר שקיימים עובדים נוספים מקבוצות אלו ומקבוצות אחרות שלא נכללים בנתונים.



העסקה שוויונית

הקבוצה מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקה שוויונית והוגנת של עובדים ופועלת בצורה שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדים, בכפוף להסכמי ההעסקה השונים. העובדים במשרה חלקית ומלאה זכאים לאותן הטבות, ולאחוז המשרה אין השפעה על ההטבות הסטנדרטיות הכוללות, בין היתר, החזרי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מלבד ההטבות הסטנדרטיות ישנן הטבות ספציפיות אשר נגזרות מאחוז המשרה, ובנוגע להן ישנו הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית, כגון דמי הבראה, ביגוד או ימי חופשה ומחלה.

נוסף על כך, שילוב של עובדים ממגזרים שונים מחייב סביבת עבודה שמגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה. עובדים שאינם יהודים יכולים לנצל מדי שנה בימי חגיהם ובמועדיהם חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק, נוסף על ימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי שבהם הבנק אינו פועל.

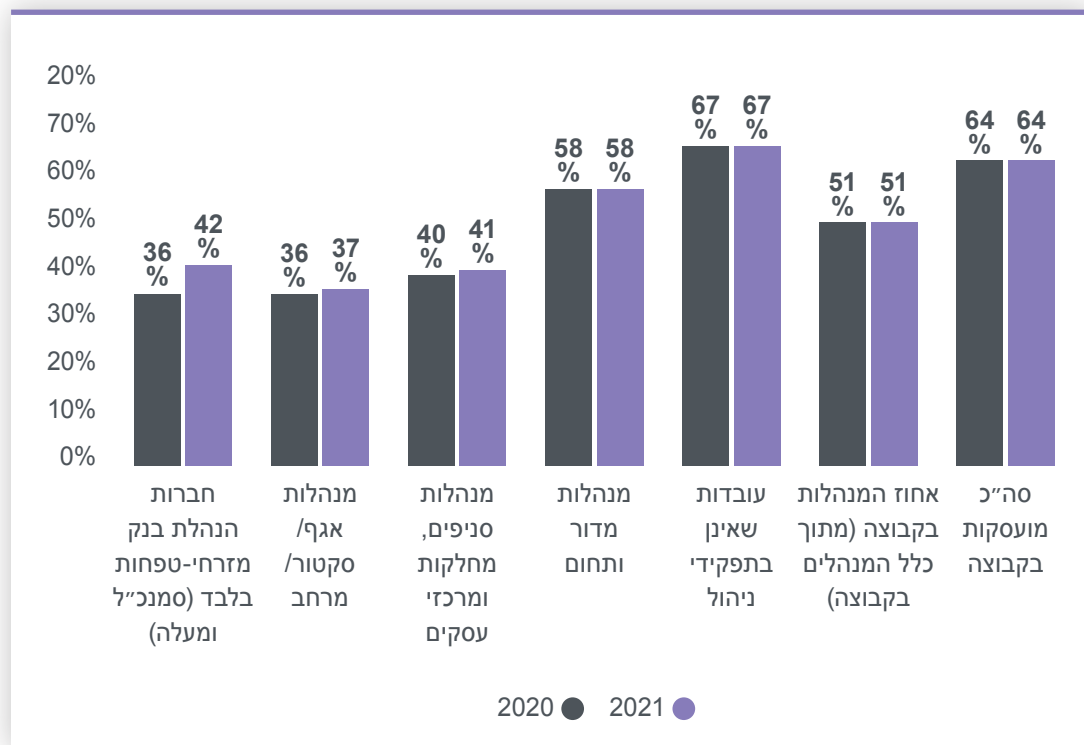
כחלק מקידום עקרונות השוויון הבנק מקדם מדיניות המונעת אפליה, זאת הן בקשר לאפליית עובדים והן לאפליית לקוחות, הכוללת בין היתר פעילות לצמצום אי-השוויון בין המינים, מניעת פגיעות בשל העדפה על רקע אתני או תרבותי, ניפוץ דעות קדומות על אנשים עם מוגבלות וכדומה. נוסף על כך, הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך.

בשנת 2021 לא התקבלו תלונות על אפליה, מעובדים או ממועמדים לעבודה.

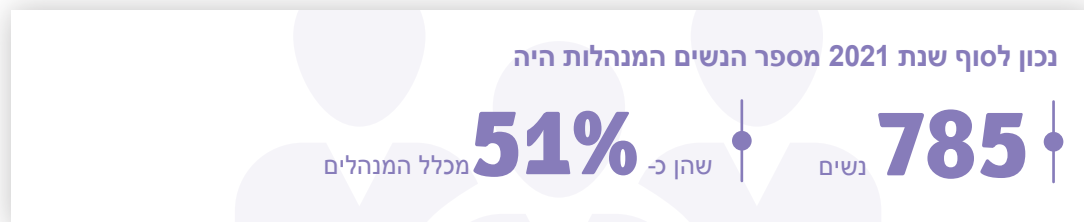
קידום שוויון מגדרי

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

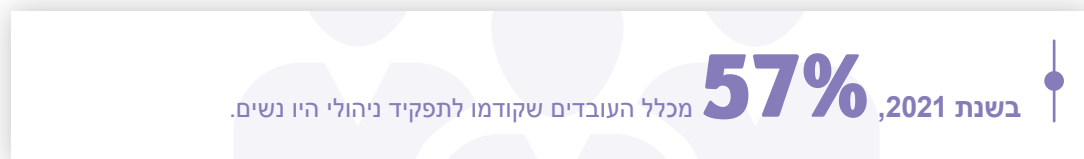
שיעור הנשים בקבוצה, לפי דרג



נכון לשנת 2021 הועסקו 4,905 נשים, שהן 64% מכלל המועסקים בקבוצה, לעומת 4,851 נשים בסוף שנת 2020, שהיו גם הן 64% מכלל המועסקים בקבוצה.



נכון לסוף שנת 2021 מספר הנשים המנהלות היה 785 נשים, שהן כ- 51% מכלל המנהלים, לעומת 788 נשים בסוף שנת 2020, שהיו כ- 51% מכלל המנהלים באותה שנה. שיעור הנשים המנהלות בחטיבות מניבות הכנסה (קמעונאית, עסקית ופיננסית) הוא 48%.



שיעור הנשים בדרג	2021			
	סה"כ	גברים	נשים	
42%	12	7	5	חברי הנהלה בנק מזרחי-טפחות בלבד (סמנכ"ל ומעלה)
37%	114	72	42	מנהלי אגף/סקטור/מרחב
41%	440	260	180	מנהלי סניפים/מנהלי מחלקות/מנהלי מרכזי עסקים
58%	962	404	558	מנהלי מדורים/מנהלי תחומים
51%	1,528	743	785	המנהלים בקבוצה
67%	6,118	1,998	4,120	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
64%	7,646	2,741	4,905	סך הכול מועסקים

פערי שכר בין גברים ונשים

שכרו של כל עובד ועובד בכל הדרגים והתפקידים בבנק נקבע בתחילת עבודתו בבנק ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. ואכן, כשנבדק השכר של נשים וגברים בתפקיד זהה בכניסה לארגון ועד לטווח של שלוש שנים – לא נמצאו הבדלי שכר. נוסף על כך, נבחנו הבדלי השכר בכלל הבנק בין שכר ממוצע של נשים לשכר ממוצע של גברים בדרגים השונים.

יחס השכר בין נשים לגברים, לשנת 2021

יחס השכר	דרג
0%	חברי הנהלה
5.3%	מנהלים בכירים
3.77%	מנהלים סניפים ומחלקות
11.82%	עובדים ¹
0%	עובדים בתפקיד זהה (ותק עד שלוש שנים)

הנתונים המוצגים נוגעים לעובדים במשרה מלאה שעבדו לפחות 12 חודשים בבנק. הפער נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל, ולכן קיימת שונות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר). השונות מושפעת הן מהדרגה והן מהתקן הניהולי בכל אחד מהתפקידים. נוסף על כך, קיימת שונות בתנאי השכר הנגזרים גם מהמאפיינים האישיים של העובד או העובדת, כגון ותק, תוספות בגין ילדים וכיו"ב.

1. כולל דרג מנהלים מדורים ותחומים.

קידום בשכר באופן שוויוני

העובדים והעובדות בקבוצה מקודמים בשכר בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, תוך התחשבות בשיקולים ענייניים ורלוונטיים בלבד.



מניעת התעמרות והטרדה מינית בעבודה

כחלק מהצעדים להבטחת סביבת עבודה בטוחה ונעימה לכל עובד ועובדת, הבנק מקפיד על מניעת מקרי התעמרות והטרדה מינית. הבנק מינה ממונה על מניעת הטרדה מינית, אשר הוכשרה לתפקיד זה ועוברת השתלמויות מטעמו מעת לעת. בכל פנייה בנושא הטרדה מינית יש לפנות לממונה על הטרדה מינית, וכל פנייה נבדקת על פי נוהל בנושא. הממונה על הטרדה מינית אחראית גם לטיפול בתלונות המתקבלות מעובדי מיקור-חוץ אשר עובדים במתקני הבנק.

מדי שנה נשלח לכל עובדי הבנק תקשור של נוהל מניעת הטרדה מינית הכולל את פרטי הממונה ליצירת קשר, וכלל העובדים החדשים משתתפים בהדרכה בנושא באמצעות לומדת חובה. אחת לשנה מקבלים הנהלה והדירקטוריון דיווח בנושא הטרדות מיניות בבנק. בקורסי הניהול ובכנסי מנהלים בבנק נערכות סדנאות בנושא מניעת התעמרות ומניעת הטרדה מינית.

כחלק מהצעדים להבטחת תרבות ארגונית מכבדת לכלל העובדים ובעיקר ביחסי ממונים, ומתוך רצון למנוע אירועי התעמרות, הבנק עורך הדרכות לכל מנהליו בנושא. נוסף לכך, הוגדר ממונה למניעת התעמרות והוא הכתובת לפניות בנושא. כל פנייה ותלונה מתבררת בהתאם לנהלים, ובהתאם לנסיבות ובכל מקרה מוחלט כיצד לפעול ובאילו צעדים לנקוט. בימים אלו נכתב נוהל למניעת התעמרות, המפרט גם את אופן הטיפול באירוע שכזה. במסגרת הנוהל קיים הליך בירור תלונה. כלל המנהלים החדשים משתתפים בסדנה בנושא מניעת התעמרות כלק מקורס הניהול הראשון בבנק. מדי שנה נשלח תקשור של הנושא לכלל העובדים בבנק. בתקשור ניתנים הפרטים ליצירת קשר עם הממונה.

בשנת 2021 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית או התעמרות בעבודה. בנוגע לכל מקרה התקיים בירור ובוצעו פעילויות מתאימות למניעת הישנות המקרה והגברת המודעות בנושא.

במהלך 2021 הועברו 1,487 שעות הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית והתעמרות במקום העבודה לעובדים ומנהלים בקבוצה.

במטרה לפתח את העובדים הקבוצה פועלת לקידום רווחתם בתוך הבנק כמו גם בחייהם האישיים במגוון דרכים: הטבות לעובדים, איזון עבודה-פנאי ודאגה לעובדים ביציאה לגמלאות.

הטבות לעובדים

הבנק שם דגש על שלושה מעגלים המלווים את העובד במהלך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיים וגם במקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי הבנק זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים בניסיון לעובדים במשרה קבועה.

- **מעגל העבודה** – הטבות שונות בהגעה לאבני דרך במהלך תקופת העבודה בבנק: בקליטה, עם קבלת קביעות, בקידום, בנקודות ציון לפי ותק ולקראת היציאה לגמלאות.
 - **מעגל השנה** – הטבות ותווי שי בחגים ובאירועים שונים לפי לוח השנה.
 - **המעגל המשפחתי של העובדים** – הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם. במסגרת זו ניתן שי באירועים כגון ימי הולדת, חתונה, לידות וכד', וכן עם העלייה לכיתה א' וגיוס לצבא/שירות לאומי.
- נוסף על כך, עובדי הבנק נהנים ממגוון הטבות נוספות:
- **הטבות בנקאיות** – עובדי הבנק נהנים מהטבות שונות בניהול חשבון הבנק וממסגרות והלוואות בתנאים מועדפים.
 - **הטבות למשפחה** – השתתפות במימון מעונות וגני ילדים עבור ילדי עובדים והחזר על תשלומים ללימודים גבוהים של ילדיהם.
 - **זכאות לקרן השתלמות.**

אירועי רווחה בשיתוף משפחות העובדים

הפעילות החברתית בתחומי התרבות והספורט הותאמה לתקופת הקורונה והתמקדה בעיקר בהרצאות העשרה בזום שהועברו לעובדי הבנק ולמשפחותיהם.



מפגשי העשרה למשפחות

משפחות רבות השתתפו במפגשי העשרה בזום. בין היתר, התקיימה הרצאה בנושא התמודדות עם מגפת הקורונה, מפגש בנושא חשיבות עריכת צוואות ועוד. מאות עובדים השתתפו בסדנאות לכל המשפחה. במהלך הקיץ ארגן הבנק לעובדיו שלל הטבות והצעות לפעילויות מיוחדות, בהתאם למגבלות.

עידוד לשמירת אורח חיים בריא

- **הרצאות העשרה ואורח חיים בריא** – כחלק מעידוד אורח חיים בריא בקרב העובדים, התקיימו מגוון הרצאות בנושא באמצעות הזום. בין היתר התקיימה סדנת "לכי להיבדק" להעלאת המודעות לסרטן השד. נוסף על כך, במהלך 2021 הוזמנו כלל העובדים להשתתף בהרצאות במגוון נושאים רחב (הורות, בישול, לייף סטייל ועוד) על מנת להעשיר את הידע של העובדים בתחומי עניין שונים. בשש הרצאות והסדנאות שהתקיימו השנה השתתפו 1,450 עובדים.
- **ימי כיף וגיבוש** – הבנק מקפיד כי כלל העובדים יצאו לימי כיף ולפעילויות גיבוש, שהם הזדמנות "לשבור" את השגרה, להירגע ולצבור כוחות מחודשים. ימי הגיבוש התקיימו בהתאם להנחיות משרד הבריאות.
- **חדר כושר בבניין המטה בלוד** – לרשות עובדי הבנק בבניין המטה בלוד עומד חדר כושר שבו מוצע מגוון פעילויות וחוגים שונים במהלך השבוע בעלות סמלית.
- **ליגה למקומות עבודה** – בבנק 12 קבוצות ספורט המשתתפות מדי שנה בליגה למקומות עבודה. כ-150 מעובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק ומשתתפים באימונים ובתחרויות. בשנת 2021, בשל מגפת הקורונה, השתתף הבנק בפעילות הליגה באופן חלקי בלבד, אך הקבוצות המשיכו להתאמן במהלך השנה בהתאם להנחיות משרד הבריאות והתו הירוק.
- **בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים מעל גיל 40** – כחלק מדאגה לבריאות העובדים ודאגה לרווחתם, הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים מעל גיל 40. 30% מהעובדים הזכאים מנצלים הטבה זו.
- **מודעות למחלות ומגפות** – הבנק דאג לשמור על בריאות עובדיו לאורך כל מגפת הקורונה ואף עודד את עובדיו להתחסן.
- **סיוע לעובדים החולים במחלות קשות** – בבנק פועלת אחראית רווחה שבאחריותה שמירת קשר עם עובדים החולים במחלות קשות, טיפול בבקשותיהם וצורכיהם, כמו גם טיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לסיוע כספי בהיבטים רפואיים.
- **תרומות דם** – הבנק מקיים מעת לעת מבצעי התרמת דם בקרב עובדיו, בשיתוף עם בנק הדם.

סיוע בשעת משבר

במסגרת הדאגה למעגל המשפחתי, מנהלי היחידות, בסיוע חטיבת ההון האנושי, משאבים ותפעול, מלווים את העובד וסביבתו הקרובה ותומכים בהם גם במצבים של קושי ומשבר. נוסף על תמיכת הבנק במצבי משבר, הוקמה ביזמת העובדים קרן עובדים לעזרה הדדית. עובדים המעוניינים בכך מפרישים מהמשכורת סכום צנוע לטובת הקרן, המסייעת לעובדים במצבי משבר שונים.



איזון עבודה-פנאי

שילוב נכון ומאוזן בין קריירה למשפחה ובין פיתוח יכולות והתקדמות מקצועית לבין פיתוח תחומי עניין אישיים והתפתחות אישית משפיע באופן ישיר על רווחת העובד.

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:

- **שבוע העבודה –** שבוע העבודה בבנק לעובד במשרה מלאה הוא 39 שעות במקום 42 שעות המוגדרות בחוק.
- **ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק –** מכסת ימי החופשה הניתנים לעובד מדי שנה היא בהתאם לחוק ובהתאם לוותק ואף גבוהה מכך:
 - ימי חופשה בחול המועד נגרעים באופן חלקי בלבד מימי החופשה.
 - עובד שאינו יהודי זכאי לנצל מדי שנה בימי החג של דתו חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק. ימים אלו הם נוסף על ימי החופשה בחגים החלים לפי לוח השנה העברי, שבהם הבנק אינו פועל.
 - הבנק מעניק לעובד ימי חופשה נוספים לרגל חתונתו, הולדת ילדיו, בר/בת מצווה וחתונה של ילדיו.
 - עובדים קבועים בבנק שלומדים לתואר אקדמי שני במהלך עבודתם מזוכים בימי חופשה עם סיום הלימודים.
- **תמיכה בעובדים שמטפלים בבן משפחה חולה ("Caregivers") –** ככלל, הבנק מתחשב בעובדים ומגלה גמישות במצבי משבר שבהם נדרשים עובדים לטפל בבן משפחה חולה.
- **דמי הבראה –** עובדי הבנק נהנים מדמי הבראה בשיעור העולה על הקבוע בחוק.
- **שובר נופש –** אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

דואגים לעובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת).

עובדים הפורשים בהגיעם לגיל היציאה לגמלאות – זכאים לקצבה מקרן הפנסיה. ההפרשות עבור עובדי הבנק מבוצעות כחוק.

עובדים הפורשים טרם הגעתם לגיל יציאה לגמלאות (פרישה מוקדמת) – לעובדים שאושרה להם פרישה מוקדמת קיימים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. כמו כן, העובדים הפורשים במסלולים אלו זכאים לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה ופגישה עם יועץ פנסיוני למיצוי זכויותיהם.

עובדים הנמצאים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת זכאים לתוכנית פרישה הכוללת ליווי אישי, סדנת הכנה לפרישה וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, זכאות להחזרים כספיים עבור ייעוץ מס/פנסיוני והכשרה מקצועית על פי בחירת העובדים. כלל הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק. נוסף על כך, הבנק מעודד את המנהלים לשמור על קשר עם הגמלאים במחלקותיהם ולהמשיך להיעזר בניסיונם ובידע הרב שצברו עם השנים, כל זאת בהתאם לרצון הפורש.

נתוני פורשים לשנת 2021 בקבוצה (ללא שלוחות חו"ל וללא בנק אגוד')

סך הכול	גברים	נשים	
50	33	17	מספר העובדים שיצא לגמלאות
107	43	64	מספר העובדים שפרשו מרצון (על פי תוכנית פרישה מרצון)
157	76	81	סה"כ



הטבות לעובדי בנק יהב ואגוד

גם בנק יהב ובנק אגוד מקפידים על מתן הטבות לעובדיהם: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנתי, הטבות מקרן רווחה וביגוד. כמו כן, הטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים, כדוגמת מענק לציון שנות ותק, שי בחגים, שי לאירועים אישיים ועוד.

נוסף לכך קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני גיל היציאה לגמלאות. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כגון שי בחגים, שי ליום ההולדת והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. הבנק מציע השתתפות בתשלום ליועץ פנסיוני לעובדים הפורשים בגיל היציאה לגמלאות².

1. במסגרת זו פרשו מבנק אגוד 45 עובדים: שניים על פי גיל ו-43 פרשו מרצון.
2. בשנת 2021, בעקבות מיזוג בנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות נחתם הסכם פרישה בין הנהלת בנק אגוד ובין ועדי העובדים, ובמסגרתו נקבעה חבילת פרישה, הכוללת פיצויים מוגדלים והטבות שונות אשר יוענקו לעובדים הפורשים.

בדיקת אפקטיביות תוכנית ההדרכה

לצורך בחינה, שיפור המקצועיות ויעול תהליכי הלמידה, קיים תהליך מובנה של בדיקת אפקטיביות הן לתוכני למידה חדשים והן לתוכני למידה קיימים.

לשם כך נוקט מרכז ההדרכה כמה דרכים:

- **משובים –** בסיום כל הדרכה מתקיימת שיחת משוב בעל פה עם המשתתפים במטרה לבחון את שביעות הרצון מההדרכה. נוסף על כך, משתתפי ההכשרה מתבקשים למלא טופסי משוב במערכת ה"בינה", ובמקרים מסוימים גם לאחר פרק זמן עובדים ומנהלים ממלאים בשנית טופס משוב. במטרה לבחון את תרומת ההדרכה לשיפור הביצועים, הטמעת הידע ויישומו במהלך העבודה השוטפת. במסגרת המשוב נבחנים איכות ההדרכה, העזרים שהיו בשימוש ורלוונטיות התכנים לתפקיד העובד. ציוני המשובים וההערות המילוליות מנוטרים ומנותחים כולל התייחסות לסטיית התקן בכל סעיף, ובעקבותיהם נערכים שינויים נדרשים בהכשרות הבאות תוך מעקב אחר יישומם. שקלול המשובים והדירוג עבור כלל ההכשרות והקורסים שהתקיימו בשנת 2021 העיד על אפקטיביות גבוהה ושביעות רצון מצד המודרכים מאיכות חומרי ההדרכה ומהרלוונטיות שלהם. המשובים מתקיימים בשוטף לעובדי אגוד הנקלטים, הן בסיום הקורס והן לאחריו, במטרה לבחון אפקטיביות, רלוונטיות ומסוגלות מקצועית. המשובים מתקיימים באמצעות מילוי טפסים ושיחות טלפוניות.
- **ישיבות בנושא אפקטיביות הדרכה –** אחת לרבעון מתנהלת במרכז ההדרכה ישיבת אפקטיביות הדרכה, בנוכחות מנהל מרכז ההדרכה, מנהלי המדורים ורכזי הקורסים. בישיבה מציג כל רכז את סיכום משובי הקורסים בניהולו. הסיכום מוצג הן ברמה מספרית והן ברמה מילולית. בהתאם למשובים ולהערות מגובשות הפעולות לביצוע בהתייחס לסוגיות שהועלו. בסיום כל ישיבה מופץ מסמך סיכום הכולל את רשימת המשימות והאחראים לביצוע, וכל ישיבה נפתחת בסקירת סטטוס ביצוע החלטות שהתקבלו בישיבות הקודמות.
- **מבדקי אפקטיביות לאחר סיום הקורס –** עבור קורסים הנוגעים לתוכני ציות בבנק, משתתפי הקורס נדרשים לבצע מבדק נוסף כחצי שנה לאחר סיומו, כדי לבחון את יישום החומר הנלמד ואת מידת האפקטיביות של התכנים ואופן העברת הקורס.
- **קבוצות מיקוד –** לקראת הכשרות ספציפיות (כגון תוכנית ניהול מתקדם, מסלול עתודה לניהול במטה) הוזמנו עובדים ומנהלים אשר השתתפו במחזורי הקודמים על מנת לדון בתוכן ההכשרות ולשפר אותן במידת הצורך.

מסלולי פיתוח קריירה

קידום עובדים למשרות ניהול – הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2021 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק, מתוכם 57% נשים. מנהלים חדשים ובני משפחתם מוזמנים כמה פעמים בשנה לאירוע בנוכחות המנכ"ל, ומנהלי הבנק מוקירים אותם ומציינים את קידומם למנהלים בבנק.

הבנק מציע כמה מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים:

- **תוכנית לפיתוח מנהלים –** תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, יעוץ אישי, סדנאות להקניית מיומנויות ניהול וחדר כושר ניהולי.
- **תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית –** הבנק פיתח תוכניות הכשרות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים – הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים במסגרת תוכנית זו הכשרות שונות, כגון: עתודה לניהול בסניף, עתודה לניהול במטה, קורס ניהול מתקדם, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותוכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עתודה למנהלי עסקים). ניתן לראות את אפקטיביות הקורסים והלמידה באחוזי המנהלים שקודמו במהלך השנים, 78% ממנהלי הסניפים ו-43% ממנהלי המחלקות הם בוגרי קורסים של עתודות ניהוליות. 59% מהמנהלים הבכירים בבנק השתתפו בתוכנית "מטרה" שמיועדת להכשרת מנהלים לתפקידי ניהול בכיר.

בשנת 2021 הושקעו

עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים הייתה

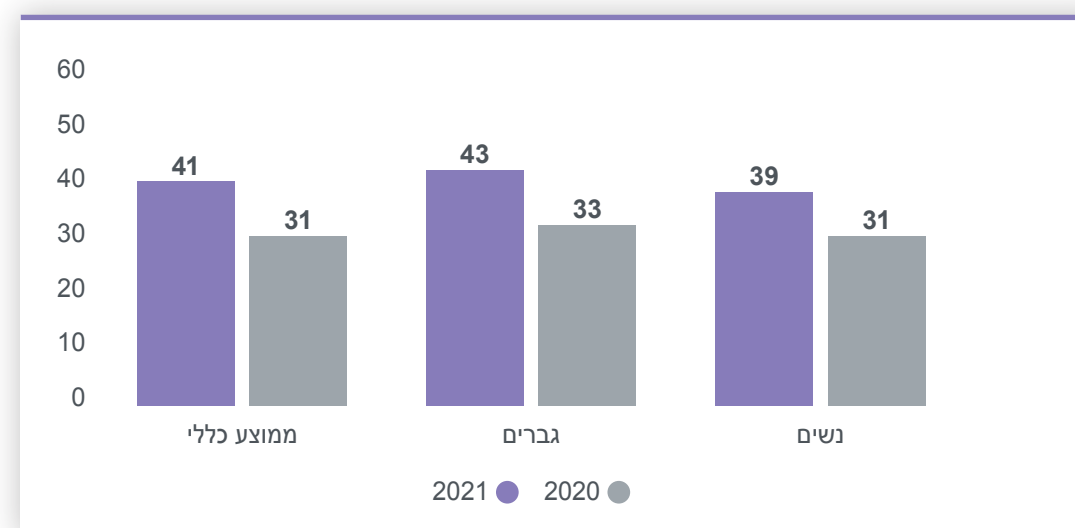
57.4 מיליון ₪

42,960 ימי הדרכה.

בשנת 2021 הושקעו 42,960 ימי הדרכה¹, וזאת למרות מגפת הקורונה והשינוי באופן העבודה.

עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים בבנק מזרחי-טפחות לשנת 2021 הייתה 57.4 מיליון ₪.

ממוצע שעות הדרכה לעובד בשנת 2021



	2021			2020		
	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים
מנהלים	34	33	35	29	28	31
עובדים	42	40	47	31	30	34
מטה	23	21	28	23	21	28
סניפים	50	48	54	34	36	37
ממוצע סה"כ	41	39	43	31	31	33

1. 1 יום הדרכה = 9 שעות אקדמיות

- **פרסום "המבנה הארגוני" –** בפורטל הבנק מתפרסם לשימוש כלל העובדים מבנה הבנק והסברים על תחומי האחריות של היחידות השונות, תפקידן ופעילותן בבנק.
- **מתן משוּב לעובדים –** הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוּב סדיר על ביצועיהם. במהלך שנת 2021, קיבלו 100% מעובדי הקבוצה משוּב במסגרת שיחה או פגישה אישית. סמוך למועד המשוּב מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים ומתן משוּב אפקטיבי אף מתקיימות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית. המשוּב הדדי ומאפשר גם לעובדים לתת משוּב על הנעשה בבנק.



- **הכשרת מנהלים בבנק יהב –** בנק יהב מפעיל תוכניות לפיתוח ושימור שדרת הניהול בבנק, באמצעות העברת קורסי פיתוח מנהלים במטה ובסניפים לאורך כל השנה.

דיאלוג עם העובדים¹

הבנק מעניק חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, על מנת להרחיב את השיח עם העובדים, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית.

קיום דיאלוג עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים-ארגונית

כדי לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות:




- **מפגשים ישירים –** חברי ההנהלה והמנהלים הבכירים של הקבוצה מקיימים סיורים בכל היחידות והסניפים ופוגשים באופן שוטף וישיר את העובדים הפזורים ברחבי הארץ.
- **הפעלת פורומים –** הבנק מפעיל כמה פורומים, שבהם חברים עובדים ומנהלים מדרגים שונים ומיחידות שונות. מפגש שכזה בין נציגים מדרגים ומיחידות שונות מגביר את התקשורת בין היחידות בקבוצה ומשפר את ממשקי העבודה המשותפים ביניהן.
- **מפגשי מנהלים בכירים ועובדים –** במסגרת הקורסים הבנקאיים והניהוליים, חברי ההנהלה מרצים לעובדים ולמנהלים ומציגים את החטיבה שבראשה הם עומדים.
- **סקר עובדים –** מדי שנה מאפשר בנק מזרחי-טפחות לחברת BDI לבצע סקר חיצוני לגבי מידת שביעות הרצון של עובדיו. סקר זה משמש בין היתר לקביעת דירוג הבנק במאה החברות שהכי כדאי לעבוד בהם. תוצאות הסקר נבחנות על פי מאפיינים שונים כמו ותק, גיל ומגדר, ומסקנותיו מוצגות בהנהלה.
- **פרסום עלון מידע "בינינו ברשת" –** עיתון עובדים המתפרסם באתר הפנימי של עובדי הבנק. בכל עיתון מתפרסמות כתבות על נושאים שונים בארגון, כגון קידום אישי, התנדבות עובדים, היכרות עם יחידות ותהליכים בבנק ועוד. בשנת 2021 פורסמו ארבעה גיליונות של "בינינו ברשת".
- **תקשורת מול עובדים חדשים –** בפורטל הבנק קיים אזור ייעודי לעובדים חדשים ובו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך. חוברת לעובד החדש כוללת מידע בנוגע לזכויותיו, הסבר על תלוש השכר ומרכיבי השכר בבנק ואף מעלה למודעות את המערכת לקידום, תגמול ותמריצים בבנק. כמו כן, באזור זה ישנה הכוונה לאזורים נוספים בפורטל הבנק המסייעים לעובד להכיר את הבנק, כך שקליטתו תהיה מהירה ונעימה.
- **"שולחנות עגולים" –** הבנק מקיים "שולחנות עגולים", שבמסגרתם מוזמנים כלל עובדי הבנק לדיונים פתוחים בהובלת מנהל בכיר או חבר הנהלה בנושאים שעל סדר יומו של הבנק. הפעילות היא נדבך נוסף בקידום התקשורת הפנים-ארגונית בבנק, מתוך רצון לקיים דיאלוג ולהעלות רעיונות לגבי פעילויות ותהליכים מרכזיים בבנק. בשנה החולפת התקיימו מספר שולחנות עגולים בנושא המיזוג עם בנק אגוד, עם עובדים ומנהלים מבנק מזרחי-טפחות ומבנק אגוד במטרה לבחון ולטייב את תהליך קליטת עובדי בנק אגוד והמסוגלות המקצועית שלהם.

1. נותן מענה למדד 102-43 של ה-GRI.

יעדים לשנת 2022

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
 	<p>בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית עבודה ורווחה נפשית - Well being וכן גיבוש מסקנות והמלצות לקידום הנושא.</p>
	<p>חיזוק התקשורת הפנים-ארגונית על ידי העשרת הידע של עובדים באמצעות הרצאות מקוונות אשר יפגישו את העובדים עם עולמות תוכן שונים מעולם הבנקאות.</p>
	<p>הקמת אתר להעשרה מקצועית באמצעות קורסים דיגיטליים.</p>
	<p>בחינת פרופיל העובד העתידי הנדרש בכל חטיבה לאור שינויים הצפויים לחול בשוק העבודה העתידי והשפעותיהם על מקצועות העתיד.</p>
 	<p>הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה בתת-תעסוקה.</p>
	<p>המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלויות וליווי המנהלים של עובדים אלו.</p>

עמידה ביעדי 2021

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע		המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלויות וליווי המנהלים של עובדים אלו.
בוצע		הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה שונים בהתאם לפריסה הגאוגרפית של סניפי הבנק.
בוצע בהתאם למגבלות הקורונה		שיפור התקשורת הפנים-ארגונית בעזרת קיום פגישות וייעוץ של נציגי משאבי אנוש עם מנהלים ועובדים.
בוצע		חיזוק התקשורת הפנים-ארגונית על ידי העשרת הידע של עובדים באמצעות הרצאות מקוונות והרצאות בסגנון 'TED' בנושאים בנקאיים ונושאים חוצי ארגון.
בוצע		הטמעת תפיסת המידה ההיברידית: למידה מעמדת העובד, למידה עצמית, למידה פרונטלית, המרת קורסים ללמידה מרחוק והרחבת יכולות טכנולוגיות לעבודה מרחוק וללמידה מקוונת.
בוצע		הרחבת מגוון הסדנאות והקניית ידע ומיומנויות מעבר לנדרש בתפקיד.
בוצע חלקית הנוהל 'אושר ופורסם בתחילת 2022		פרסום נוהל פנימי ומינוי ממונה למניעת התערמות בעבודה.

משקיעים בסביבה

46 אלף שעות
שיחה בפלטפורמות דיגיטליות

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

614

ירידה של
9% בפליטות עקיפות
בעקבות צמצום טיסות, צריכת
נייר ופסולת אלקטרונית

צמצום צריכת האנרגיה

3.2%^ב

לעומת שנת 2020

ירידה של
7.85% בעצימות המדרך הפחמני
בקבוצה לעומת 2020 (בטון
פליטות למ"ר)

הפחתת

33 טון בכמות הנייר

ירידה של 4.5% לעומת
שנת 2020



צריכת האנרגיה בקבוצת מזרחי-טפחות

2021	2020	2019	2018		
221.5	235	248	262	סך צריכת החשמל למ"ר	חשמל (קוט"ש)
4,427	4,701	4,744	5,116	סך צריכת החשמל לעובד	
33,846,527	35,656,592	30,983,930	32,535,599	סך צריכת החשמל	
710,442	697,703	715,235	675,060	סך צריכת בניזין	דלק (ליטרים)
162,068	134,769	131,881	119,631	סך צריכת סולר	
872,510	832,472	847,116	794,691	סך צריכת דלק	
121,847	128,364	111,542	117,128	סך צריכת חשמל	אנרגיה (GJ)
24,239	23,804	24,402	23,031	סך צריכת בניזין	
6,252	5,199	5,088	4,615	סך צריכת סולר	
152,338	157,367	141,032	144,774	סך צריכת האנרגיה	
0.99	1.03	1.13	1.16	סך עצימות אנרגטית למ"ר (מ"ר/GJ)	עצימות אנרגטית
19.92	20.75	21.59	22.76	סך עצימות אנרגטית לעובד (עובד/GJ)	

* KWh – קילו ואט לשעה

** GJ – ג'יגה ג'אול – יחידה למדידת אנרגיה

בשנת 2020 התמזג בנק אגוד לקבוצת מזרחי-טפחות, מתוך כך גדלה צריכת האנרגיה של כלל הקבוצה בין שנת 2019 לשנת 2020. הנתונים המוצגים בשנת 2020 ו-2021 כוללים את נתוני בנק אגוד. מתוך כך ניתן לראות כי בשנת 2021 חלה ירידה בהיקף צריכת החשמל של הקבוצה, זאת בעקבות תהליכי ההתייעלות האנרגטית המלווים את הקבוצה במהלך השנים האחרונות, כמו: החלפת נורות לד, החלפת מערכות המיזוג וצ'ילרים. מנגד היתה עלייה בצריכת הדלק הכוללת של הקבוצה, בעיקר בעקבות הסרת מגבלות התנועה וההתקהלות שהיו בתקופת הסגרים הראשונים של הקורונה ובשל החזרה לישיבות וכנסים פרונטליים ולביקורים ביחידות הבנק השונות. כמו כן, צריכת הסולר של הקבוצה עלתה בעקבות הגדלת פעילות מרכז המזמנים אשר הרחיבו את מגוון השירותים ללקוחות בעזרת רכבי בלדריות הצורכים סולר. למרות כל האמור לעיל ולמרות גידול הקבוצה בשטחי העבודה ובמספר העובדים, צריכת האנרגיה הכוללת של הקבוצה ירדה לעומת השנה הקודמת והעצימות האנרגטית (GJ) הן למ"ר והן לעובד ממשיכה במגמת ירידה בארבע השנים האחרונות.

1. בשנת 2020 בנק אגוד הצטרף לקבוצת מזרחי טפחות.
2. נותן מענה למדד 102-48 של ה-GRI.

אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

קבוצת מזרחי-טפחות מכירה בהשפעות פעילותה על הסביבה ועל אקלים כדור הארץ, הנובעות הן באופן ישיר מצריכת המשאבים של הקבוצה, והן באופן עקיף – דרך שרשרת הערך שלה. הקבוצה חותרת למזער את ההשפעה השלילית של פעילותה, להגן על הסביבה שבה היא פועלת ואף לשפר אותה. לשם כך הקבוצה פועלת לצמצום צריכת חומרים, לקידום ההתייעלות האנרגטית ולניהול הסיכונים הסביבתיים. נושאים אלו מנוהלים על ידי החטיבה לבנקאות עסקית – בהיבטי ניהול סיכונים אשראי סביבתיים, ועל ידי אגף לוגיסטיקה בחטיבת ההון האנושי, משאבים ותפעול – בהיבטי צריכה והתייעלות אנרגטית.



אסטרטגיית הפעילות הסביבתית של הבנק מתמקדת בשלושה תחומים עיקריים:

העלאת מודעות לנושאי סביבה

ניהול וצמצום המדריך הפחמני

צריכת משאבים אחראית

צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית

מתוקף אופי הפעילות של הקבוצה בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה היא אחת מההשפעות הסביבתיות המשמעותיות שלה. הקבוצה מנהלת ומודדת תחום זה ונוקטת מהלכי התייעלות אנרגטית, לרבות החלפת מערכות זוללות אנרגיה למערכות מתקדמות, בעלות ניצול אנרגטי יעיל.

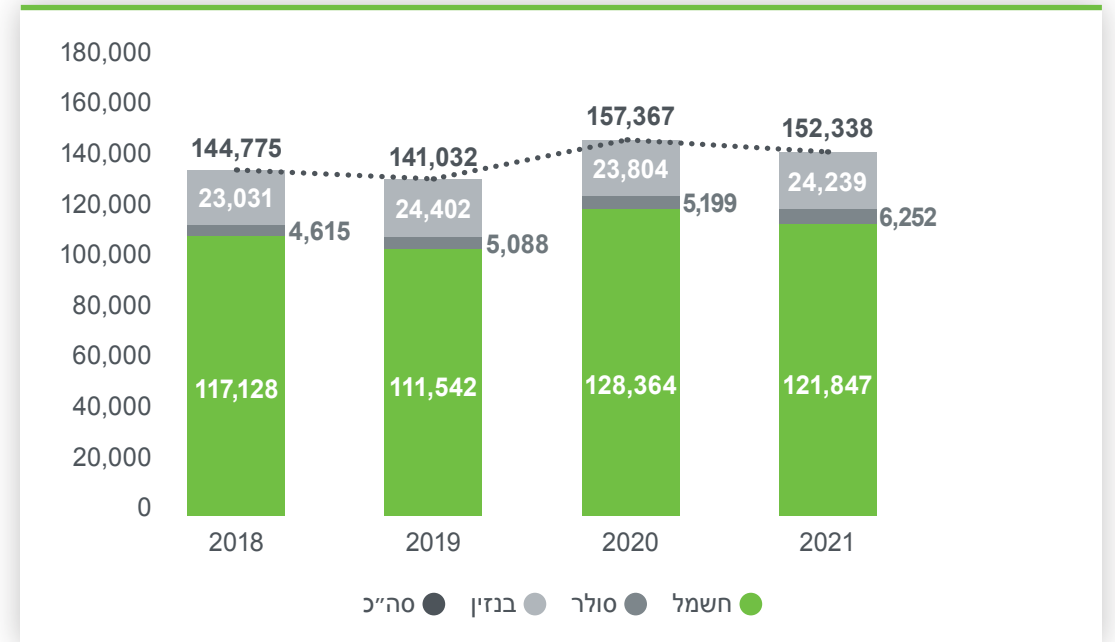
הנושא מנוהל על ידי ועדה להתייעלות אנרגטית, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים. תפקידה של הוועדה הוא לבחון כל רעיון ואפשרות של התייעלות – מרכישת מערכות מתקדמות בעלות יכולת ניתוח ובקרה שיסייעו לצמצם את צריכת האנרגיה, ועד התאמה של טמפרטורת המים הקרים ביחידות הקירור בהתאם לטמפרטורת חוץ, שעות עבודה, כיבוי אורות או כיבוי מזגנים מרוכז לאחר שעות הפעילות וכו'.



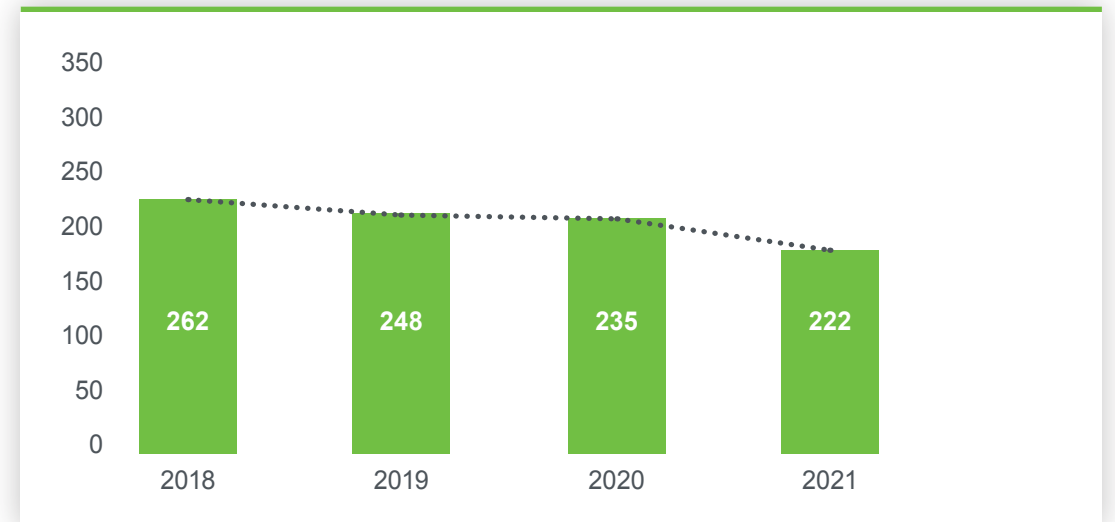
מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

- **בחינה חודשית של צריכת החשמל –** הבנק מנתח בכל חודש את עלויות צריכת החשמל לפי מבנים, ובמקרה של חריגה פועל בסיוע יועצים על מנת לאתר את הסיבה ולטפל בה.
- **שימוש בתאורת לד –** בשנת 2021 הושלמה החלפת גופי התאורה בכל הסניפים לתאורת לד.
- **הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה –** המערכת שולטת בכיבוי תאורה יזום בשעות שאינן שעות הפעילות, והיא כוללת כיבוי תאורה אוטומטי לאחר שעות הפעילות וצמצום התאורה בחניונים. המערכת מכבה באופן אוטומטי את התאורה בכל אחד ממבני המטה בבנק לפי שעה שהוגדרה מראש. כמו כן, הותקנה בחדרים שבבנייני המטה, במט"ל ובבית הבנק מערכת תאורה המכבה אוטומטית את האור בחדר ריק מאנשים ומדליקה אותו אוטומטית עם כניסת אדם לחדר.
- **חיסכון בצריכת החשמל במטה הבנק בלוד –** החיסכון מתקבל באמצעות התאמת הטמפרטורה המסופקת במערכת מיזוג האוויר לטמפרטורת האוויר הרצויה והעלאת טמפרטורת המים הקרים הזורמים בתוך צנרת מערכת מיזוג האוויר בבניין המטה בלוד. ההתאמה נעשית באופן ספציפי לכל אזור, בהתאם לדרישות הרלוונטיות. נוסף על כך, נעשתה התאמה של שעות הפעילות של מערכת מיזוג האוויר לשעות הפעילות העסקית בבניין, ולעיתים אף התקבלה החלטה בשיתוף היחידות העסקיות לרכז פעילות לאזורים מסוימים כדי לאפשר ניתוק של המערכת בשעות הערב.
- **ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום בשעות השיא בשוטף –** בהתאם להסכם שנחתם בשנת 2014 עם חברת החשמל, הבנק משתתף בתוכנית השלת עומסים של רשות החשמל ומוכר לחברת החשמל חשמל בשעות השיא, על פי דרישה שלה, באמצעות הפעלת הגנרטורים לשעת חירום. זאת על מנת לסייע לצמצום נקודות השיא ברמה הלאומית ולנצל את הסולר בגנרטורים במט"ל.
- **התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים –** מערכת זו הותקנה לצורך מניעת זיהום הקרקע בסולר פסול לשימוש וכן לשם הארכת אורך החיים של הסולר. כמו כן, מתבצעת בדיקת אטימות מכלי סולר למניעת דליפה.
- **התקנת מערכות מיזוג אוויר –** יחידות מיזוג האוויר בחדרי המחשב חוברו ברשת תקשורת לביצוע אופטימיזציה של הפעלת מערכות המיזוג.
- **החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים שבהם המערכת ישנה ולא יעילה –** בשנת 2021 נעשתה החלפה במספר סניפים.
- **ניצול יעיל של שטחים –** הבנק בוחן באופן שוטף ניצול יעיל של כלל הנכסים המשמשים אותו. אם עולה צורך בהוספת עמדות עבודה, נבחנת אפשרות תכנונית לעשות זאת ללא הוספת שטח באמצעות ארגון מחדש של אזורי העבודה. כמו כן, הבנק בוחן באופן שוטף מכירה והחזרה של שטחים עודפים. ייעול השימוש בשטח מביא גם לחיסכון בצריכת חשמל.
- בשנת 2021 אושרו צמצומי שטחים במספר סניפים ללא קשר למיזוג בנק אגוד, וכמו כן נוספו במצטבר עשרות עמדות עבודה בסניפים קיימים ללא תוספת שטח, לטובת מיזוג סניפי אגוד. על אף מגפת הקורונה, שחייבה ריחוק בין העובדים ופיצול יחידות ולמרות הגידול במספר העובדים והמשך מגמת הפתיחה של סניפים חדשים במהלך 2021, שטחי הבנק דומים לאלו שהיו בשנת 2020. זוהי עדות נוספת לפעילות מוצלחת של הבנק בניצול יעיל של השטחים.
- **בחינת אנרגיה חלופית במט"ל –** בשנת 2019 אושרה הקמת תחנת כוח במט"ל המופעלת באמצעות גז טבעי, לצורך ייצור חשמל עצמי לבניין, וכן ביצוע "קוגנרציה" – שימוש בעודפי החום הנפלטים מהמערכת לצורך קירור הבניין. בשנת 2020 ניגש הבנק למכרז של חברת החשמל לקבלת מכסות של הקמה עצמי של מערכות ייצור עצמי של חשמל באמצעות גז טבעי. הבנק זכה במכרז וכעת הנושא נמצא בשלבי תכנון, כחלק מתכנון הקמפוס הכולל העתיד להיבנות בשנים הקרובות (מט"ל 5).

סך צריכת אנרגיה (GJ)¹



עצימות אנרגטית (קוט"ש/מ"ר)²



1. בשנת 2020 בנק אגוד הצטרף לקבוצת מזרחי טפחות.
2. נותן מענה למדד 102-48 של ה-GRI.

יזמות הבנק לצמצום צריכת האנרגיה

חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	צריכת חשמל משוערת שנחסכה		יזמות לצמצום צריכת החשמל
	גיגה ג'אול (GJ)	קוט"ש	
108	784.8	218,000	החלפת נורות במשרדים לנורות LED
8	61.2	17,000	חידוש מערכות מיזוג אוויר
116	846	235,000	סך הכול

חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	צריכת דלק משוערת שנחסכה		יזמות לצמצום צריכת הדלק
	גיגה ג'אול (GJ)	ליטר	
252	3,671	107,600	מעבר לישיבות וידאו ¹
134.6	1,964	57,561	מעבר להדרכות דיגיטליות
386	5,635	165,161	סך הכול

צמצום צריכת נייר

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר לטפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיו"ב. יש לציין כי שיעור ניכר מהשימוש בנייר נובע מניירות שהופקו על פי הנחיות בנק ישראל עבור לקוחות ונמסרו להם ידנית.

2021	2020	2019	2018	2017	
698	731	726	734	744	סך הכל צריכת נייר (טון)
8.4%	8.9%	8.5%	7.9%	7.4%	שיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך צריכת הנייר

● **קידום בנייה ירוקה ותקן WELL** – בניין מט"ל 1 אשר בבעלות הבנק נבנה על פי תקן בניין ירוק מצטיין. בימים אלו הבנק מתכנן את בניית בניין מט"ל 5 – תכנון בניין זה נעשה אף הוא בליווי יועץ סביבתי המומחה לתחום הבנייה הירוקה. היועץ מלווה את הפרויקט מתחילת הדרך, החל מתכנון בהתאם לתקנים העדכניים של בנייה ירוקה ועד לקבלת תו תקן סביבתי בתום הבנייה. היועץ המומחה לעניין בנייה ירוקה מלווה את הבנק גם בקידום החלטה בנוגע ליישום תקן WELL בדרגת GOLD בקמפוס מט"ל 5 לאחר שתושלם בנייתו.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק

כדי לצמצם את צריכת הדלק בצי הרכב הארגוני ננקטים מספר מהלכים המשלימים זה את זה. מעבר לחיסכון בצריכת דלק, מהלכים אלו מייעלים את ניצול הזמן וחוסכים בעלויות. הבנק נוקט מדיניות של העדפת רכבים בעלי יעילות אנרגטית גבוהה ומעודד שימוש ברכבים היברידיים וחשמליים. מהלכים אלו עתידים להוביל לצמצום של כ-10%-15% מתצרוכת הבניין בשנים הקרובות.

● **רכבים היברידיים** – בשנת 2021 הגדיר הבנק מדיניות חדשה לעידוד עובדים ומנהלים לבחור רכבים היברידיים בליסינג. לצורך כך, סכום הזכאות לשווי הרכב בכל אחת מהמדרגות עלה, על מנת שהעובדים יוכלו לבחור רכב היברידי.

● **מעבר לדיגיטל** – בעקבות משבר הקורונה והצורך לשמור על ריחוק חברתי הרחיב הבנק את הפלטפורמות הקיימות למפגשים מרחוק, ובכך מאפשר לעובדיו ומנהליו לקיים מפגשים, הכשרות וישיבות באופן דיגיטלי. קיום מפגשים מסוג זה מאפשר לבנק לצמצם את היקף הנסועה של העובדים ובכך להביא לירידה בכמות הפליטות. בשנת 2021 התקיימו כ-46,463 אלף שעות שיחה בפלטפורמות השונות. נוסף לכך, מתקיימות שיחות בפלטפורמות נוספות שלא נמדדות, בהתאם לצורכי הלקוחות או הספקים, במפגשים שאינם כוללים מידע ססקי רגיש (פלטפורמות אינטרנטיות שונות שאינן מאובטחות מבחינת מידע ברמת אבטחה גבוהה).

● **הקמת מערך הסעות** – בבניין מט"ל מתנהל מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מאזורים שונים בארץ. גודל רכב ההסעה מותאם לכמות הנוסעים בפועל. כמו כן קיים עידוד שימוש בתחבורה ציבורית בכלל, וברכבת פארט, באמצעות מערך שאטלים מתחנת הרכבת לבניין מט"ל, שהוא מערך משלים בשעות ההגעה והיציאה. נוסף על כך, הוסדר מערך הסעות בין בנייני המטה של הבנק ברמת גן ובלוד, לעובדים הזקוקים לכך לצורך פגישות וישיבות. מהלך מותאם זה חוסך נסיעות ברכבים פרטיים או במוניות. בשנים 2020-2021 חלה עלייה במספר המשתמשים לעומת השנים הקודמות, וכך 400 עובדים עשו שימוש יום-יומי בהסעות מאורגנות. יתר על כן, בתקופות של שיבושים בתחבורה הציבורית בתקופות הסגר בשל משבר הקורונה, הפעיל הבנק קווי הסעות ייעודיים עבור משתמשים רבים נוספים (מרביתם ממט"ל).

כלל היוזמות של בנק מזרחי-טפחות לצמצום צריכת האנרגיה אפשרו חיסכון

של כ-502 טון פד"ח.

1. הנתון מתייחס לחלק מהפלטפורמות הדיגיטליות בהן משתמש הבנק, עבורן קיימות מערכת ניטור המאפשרות מדידה של מספר המשתמשים במערכות והערכה נכונה של היקף החיסכון.

פעולות החיסכון בצריכת הנייר של הבנק אפשרו חיסכון של כ-23.6 מיליון דפים, שהם שווים לכ-112 טון פד"ח.

יזמות לצמצום צריכת הנייר	צריכת הדפים המשוערת שנחסכה (יחידות)	משקל הדפים המשוער שנחסך (טון)	חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית
"סניף ללא נייר"	2.7 מיליון	13.7	13
דיוור בדוא"ל	20.9 מיליון	104.3	99
סה"כ	23.6 מיליון	118	112

מחזור וטיפול בפסולת

הטיפול בפסולת בקבוצה מתמקד בהפרדה לשלושה סוגי פסולות: נייר, פסולת אלקטרונית וראשי דיו.

סוג הפסולת	דרך הטיפול	יעד לפיניו	היקף ב-2017 (בטון)	היקף ב-2018 (בטון)	היקף ב-2019 (בטון)	היקף ב-2020 (בטון)	היקף ב-2021 (בטון)
פסולת נייר	העברה למחזור (בטון)	חברת ק.מ.מ.	432	501	400	486	795
טיפול בפסולת אלקטרונית	גריטה (בטון)	חברת אקומיוניטי (החל משנת 2021 - חברת שורו)	35	66	46	48	11
טיפול בראשי דיו וטונרים ¹	גריטה (ביחידות)	חברות ק.מ.מ. וכחילה	14,851	12,472	9,711	10,889	10,033

100% מפסולת הנייר והפסולת האלקטרונית של הקבוצה מועברים למחזור. כמות הפסולת האלקטרונית המועברת למחזור מדי שנה משתנה בהתאם לפרויקטים הקשורים בהחלפת ציוד אלקטרוני הנעשית על פי צורכי הבנק.

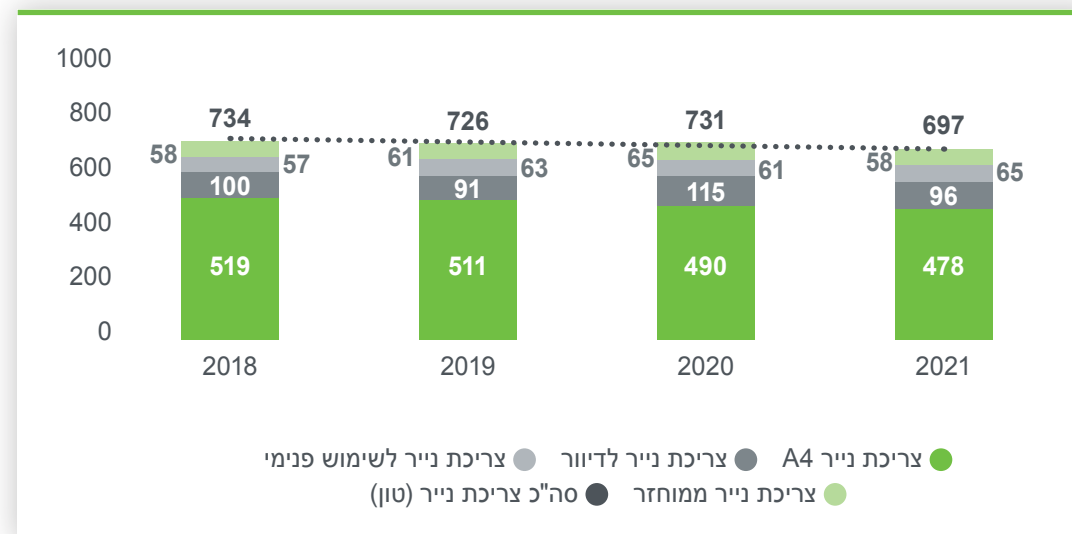
קבוצת מזרחי-טפחות פועלת רבות לטיפול בפסולת שלה. כחלק מכך נכללות פעולותיה לצמצום בצריכת הנייר, החלפה מסיבית של מדפסות ישנות לחדשות וחסכניות יותר וכן שימוש בטונרים מקוריים במקום תואמים, שהם יעילים יותר וניתנים לשימוש לטווח ארוך יותר.

הקבוצה עומדת בהוראות המשרד להגנת הסביבה בכל מה שקשור לסילוק פסולת רגילה ומסוכנת.²

בשנת 2021 התחיל הבנק בפרויקט ביעור חומר שהיה מצוי במיכלי ארכיב ישנים, אשר במשך שש שנים לא בוער, כתוצאה מדרישות משפטיות. משנתקבל אישור, התחיל הבנק בביצוע פרויקט הביעור במהלך הרבעון האחרון של 2021. הפרויקט יימשך גם בתחילת 2022. לפיכך בשנים 2021-2022 הועברה פסולת נייר מרובה למיחזור.

1. נתונים אלה אינם כוללים את בנק אגוד.
2. כגוף פיננסי, הפסולת המסוכנת של הבנק כוללת סוללות ונורות. נתונים אלה מוצגים בתוך הפסולת האלקטרונית של הבנק.

צריכת הנייר בקבוצה בשנים 2018-2021



בשנת 2021 צמצמה הקבוצה את השימוש בנייר ב-33 טון. זוהי ירידה של כ-4.5% לעומת שנת 2020 (בהשוואה לנתוני הקבוצה כולל בנק אגוד). צמצום זה נעשה בה בעת שהפעילות העסקית של הקבוצה המשיכה לגדול ולצמוח. אחד הגורמים לצמצום הוא פרויקט "סניף ללא נייר" של בנק מזרחי-טפחות, שבו הסב הבנק את שירות הלקוחות בסניפים לשימוש בטאבלטים לתהליכי חתימה דיגיטליים. בנוסף, הורחב פרויקט חתימה מרחוק ובו שולבו מסמכים שונים בתחומי המשכנתאות, המסחרי והפיננסי כך שהלקוחות יכולים לחתום על מסמכים אלו באמצעות המכשיר הנייד שלהם. הבנק ממשיך לפעול לצמצום צריכת הנייר ובימים אלו מתקיים פיילוט של פרויקט "תיק משכנתה דיגיטלי" אשר יוריד משמעותית את כמות ההדפסות בעת מתן משכנתה. הפיילוט פעיל בחלק מהסניפים וכבר מציג צמצום משמעותי בהדפסות. כמו כן, במהלך שנת 2022 פרויקט "חתימה מרחוק" ירחיב את פעילותו לשירותים רבים נוספים.

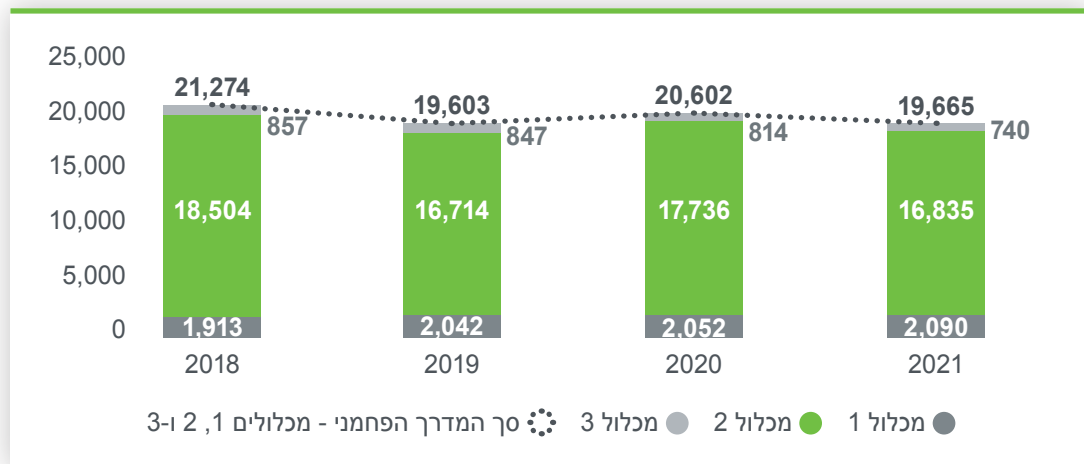
הבנק פועל לצמצום צריכת הנייר גם בקרב לקוחותיו ומעודד אותם לקבל את הדיור בהודעות אלקטרוניות. כיום, 52% מלקוחות הבנק מקבלים את הדיור בדוא"ל.

לצד המאמצים לצמצום הצריכה, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר. רכש זה היה בשנת 2021 כ-4.8% מתוך סך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה. כלל הנייר הממוחזר שבו בנק מזרחי-טפחות עושה שימוש מיוצר מ-100% סיבים ממוחזרים. הבנק מוודא שחומרי הגלם שבהם הספק עושה שימוש הם ממקור מאושר ועומדים בתקנים בין-לאומיים.

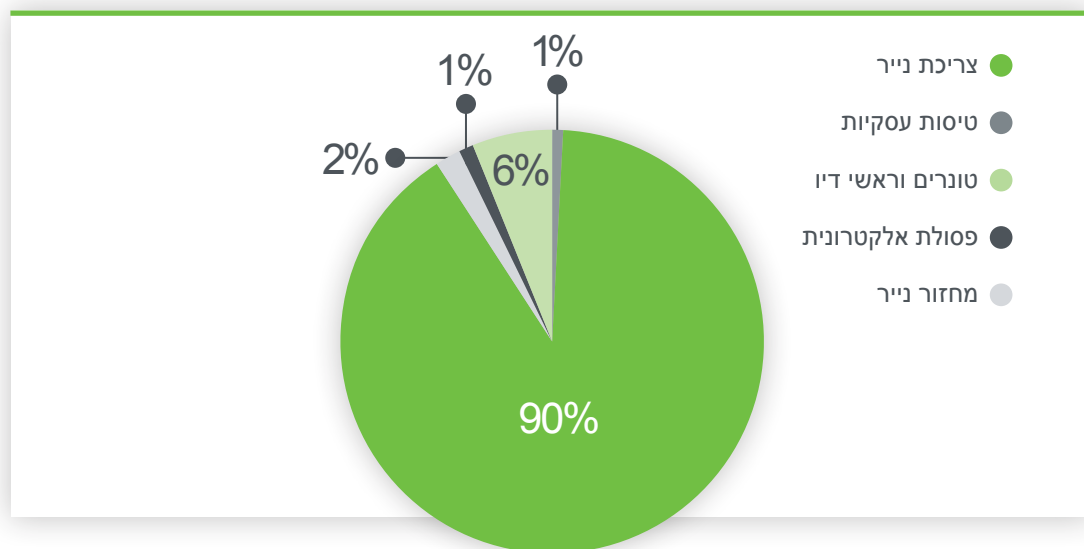
כחלק מקידום פעילות בנק מזרחי-טפחות לשמירה על הסביבה גם בקרב לקוחותיו, הבנק ממשיך לפעול לקידום דיור בר-קיימא ומעודד את לקוחותיו לקבלת דיור בהודעות אלקטרוניות ובכך לצמצם את צריכת הנייר ולשמור על הסביבה. כיום, 52% מלקוחות הבנק מקבלים את הדיור בדוא"ל, והבנק ממשיך לקדם ולעודד את לקוחותיו לחתום על קבלת דיור בדוא"ל במטרה לקדם את צמצום צריכת הנייר.

1. נתון זה חושב על בסיס ההנחה שחבילת דפי A4 של 500 דפים שוקלת כ-2.5 קילו.

המדרך הפחמני של הקבוצה לאורך השנים (טון CO₂e)¹



מקור הפליטות – מכלול 3 (כולל בנק אגוד)



1. בשנת 2020 בנק אגוד הצטרף לקבוצת מזרחי טפחות.

צריכת מים

צריכת המים בקבוצת מזרחי-טפחות משמשת בעיקרה לצרכים משרדיים. היקף צריכת המים של הקבוצה לשנת 2021 היה כ-93,553 קוב. עצימות צריכת המים של הקבוצה היא 12.23 (קוב/עובד). ירידה של 22% לעומת שנה קודמת.

ב-2021 חלה ירידה של 22% בצריכת המים בקבוצת הבנק לעומת השנה הקודמת.

אם קיימת חריגה בצריכת מים בסניפים (בדרך כלל מתקבלת על כך התראה מהרשות המקומית) נשלחים מייד נציגי מוקד האחזקה לאיתור וטיפול בנזילה. בבנייני מטה קיימת מערכת בקרת מבנה אשר דואגת לכיבוי ברזי המים בשעות הלילה ומתריעה באופן ישיר באמצעות מסרון לגורמים הממונים על מקרים של איתור צריכה חריגה (דהיינו נזילה), וקריאות אלו מטופלות באופן מיידי.

ניהול וצמצום המדרך הפחמני

כחלק מהשאיפה לצמצום 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 כתוצאה מטיסות עסקיות; צריכת נייר ופסולת נייר – המועברת למחזור; פסולת אלקטרונית – המועברת לגריטה (מכלול 3).

מידת ממצאי פליטות גזי החממה נעשה בהתאם למתודולוגיית ה-GHG (Greenhouse Gas Methodology)¹, תוך שימוש בהתאמות החישוב של המשרד להגנת הסביבה.

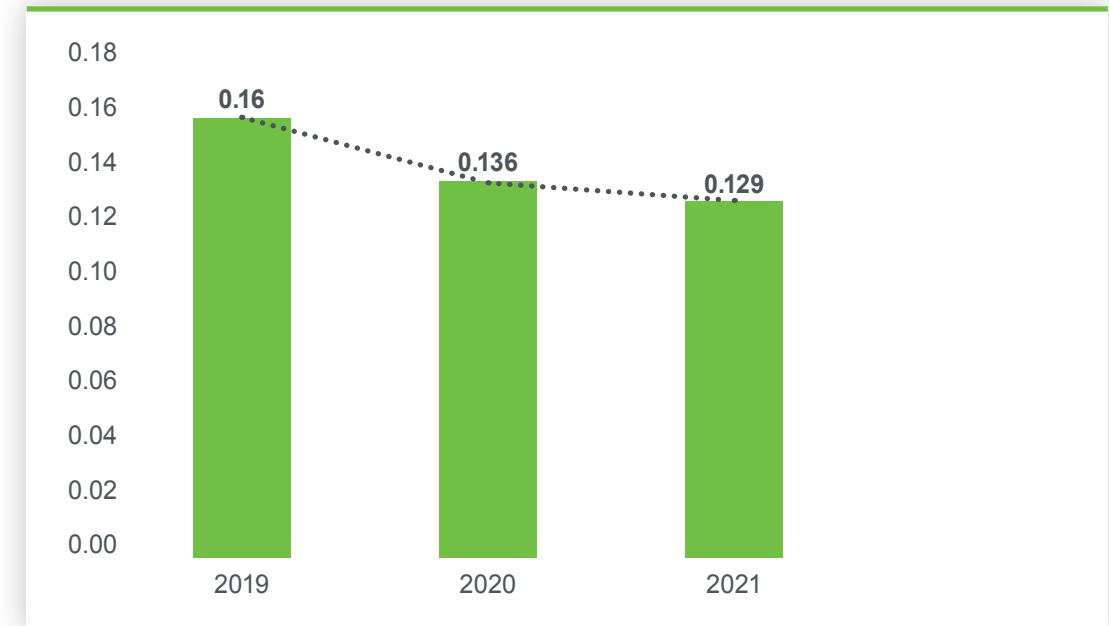
גם השנה ממשיכה קבוצת מזרחי-טפחות לדווח למערך הדיווח הוולונטרי על פליטות גזי החממה של המשרד להגנת הסביבה, שבו מדווחת הקבוצה על פליטות גזי החממה שלה בהתאם למתודולוגיה מוסמכת. מהנתונים ניתן לראות כי נמשכת מגמת הירידה בעצימות טביעת הרגל הפחמנית הן למ"ר והן לעובד הודות למהלכי ההתייעלות האנרגטית שנוקט הבנק.

המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות (CO₂eq)²

2021	³ 2020	2019	2018	2017	
2,090	2,052	2,042	1,913	1,917	מכלול 1 – פליטות ישירות מצריכת דלק
16,835	17,736	16,714	18,504	20,185	מכלול 2 – פליטות עקיפות מצריכת חשמל
740	814	847	857	661	מכלול 3 – פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה
19,665	20,602	19,603	21,274	22,763	סך המדרך הפחמני (CO ₂ e) – מכלולים 1, 2 ו-3
2.57	2.7	3.0	3.3	3.6	עצימות מדרך פחמני (טון CO ₂ e לעובד) – מכלולים 1, 2 ו-3
0.129	0.14	⁴ 0.16	⁴ 0.17	0.18	עצימות מדרך פחמני (טון CO ₂ e למ"ר) – מכלולים 1, 2 ו-3

1. <http://www.ghgprotocol.org>
 2. נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל החל משנת 2020.
 3. בשנת 2020 בנק אגוד הצטרף לקבוצת מזרחי טפחות.
 4. הפליטות במכלול 3 אינן כוללות פליטות כתוצאה מהנכסים הפיננסיים של הבנק ופליטות הכרוכות בשינוע הנייר ושינוע הפסולת לאתרים היעודיים לטיפול בפסולת.

עצמות טביעת הרגל הפחמנית (טון שווה ערך פד"ח/מ"ר)



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 והבנק מקדם יוזמות למחזור וצמצום פסולת בקרב העובדים ובני משפחתם.

במסגרת הפעולות השונות שנוקט הבנק לשם הטמעת ערכי הקיימות נערכות הדרכות בנושא סביבה. כמו כן, הבנק מקדם מהלכים לעידוד המחזור בקרב העובדים. המהלכים מתמקדים בעיקר במחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית. כדי להגביר את מודעות העובדים לנושא הציב הבנק שלטים ייעודיים המעודדים מחזור. המהלכים נשאו פרי בכל אחד מהתחומים שנבחרו, הושג שיתוף פעולה רב והייתה שביעות רצון בקרב העובדים.

- **מחזור בקבוקים** – הבנק מציב מכלים לאיסוף פחיות ובקבוקים במטרה לעודד את עובדיו למחזור. כספי הפיקדון עבור הבקבוקים נתרמים למשפחות נזקקות.
- **מחזור סוללות ופסולת אלקטרונית** – בשטחי הבנק הוצבו מכלים לאיסוף סוללות ופסולת אלקטרונית.
- **איסוף בגדים לתרומות ולמחזור** – בבניין המשרדים של הבנק בלוד מוצבת מכולה לטובת איסוף בגדים של העובדים ובני משפחותיהם. האיסוף נעשה בשיתוף עמותת "פתחון לב".
- **שימוש חוזר בריהוט** – בעת מכירת נכס או החזרתו, מתקיימת בחינה אם ניתן להשתמש בריהוט במקום אחר בבנק או לחלופין לתרום את הריהוט לקהילה.

השפעות עקיפות

עיקר השפעותיו העקיפות של הבנק נובעות ממתן אשראי ומימון פרויקטים. לכן קיימת בבנק מדיניות ניהול סיכונים סביבתיים, וכחלק מניהול הסיכונים במתן אשראי נבחנים גם אלמנטים מתוך מדיניות זו, הכוללים בין היתר הערכה, מעקב וניהול הסיכונים. נוסף על כך, הבנק שואף לפתח מוצרים ושירותים שיעזרו ללקוחותיו לנהל את ההשפעות הסביבתיות שלהם עצמם. הבנק מכיר בכך שלשינויי האקלים ישנן 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 (להרחבה על המוצרים ראו פרק לקוחות בדוח זה).

דיאלוג בנושא סביבה¹

הקבוצה מקפידה לקיים דיאלוג בנושא סביבה, אשר ממוקד בשיח עם לקוחות וספקים רלוונטיים בנושא השפעות סביבתיות הנגזרות מפעילותם. כמו כן הבנק שואב רעיונות לפעילויות ויוזמות מהשיח המתקיים, ובעזרתן הבנק יכול לתרום ולשמור על הסביבה.

- **ספקים** – בעת ביקור אגף לוגיסטיקה אצל ספקיו האסטרטגיים מועבר להם שאלון ייעודי בנושא סביבה. השאלון בוחן באיזו מידה הספקים פועלים באופן התואם את האחריות התאגידית, כולל היבטיה הסביבתיים. בשאלון נשאלים הספקים שאלות לגבי אופן הטיפול בפסולת, שילוב תקנים ירוקים בפעילות הספק וכד'.
- **ארגוני סביבה** – הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם ארגונים ועמותות בנושא סביבה, אשר במסגרתו דנים ברעיונות לפעילויות שבהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע בשמירה על הסביבה.

בקרה ועמידה ברגולציה

בשנת הדיווח לא הוטלו על הקבוצה קנסות או סנקציות בגין הפרות רגולטוריות בנושאים סביבתיים.





הבנק עורך בקרה פנימית וחינוכית בתחום הניהול הסביבתי על תחומיו השונים:

- בקרת צריכת הנייר וגריסתו נעשית על ידי מערכות ממוחשבות ועל ידי הספקים השונים.
- נתוני צריכת הדלק בקבוצה מועברים מחברות הדלק השונות.
- נתוני צריכת החשמל של הקבוצה מועברים מחברת החשמל.
- נתוני מחזור הפסולת האלקטרונית מועברים מדוחות הספק.
- כל עובד המשתמש ברכב של הבנק מקבל באופן שוטף דוח המשקף לו את נתוני צריכת הדלק ברכב שלו. כך עולה המודעות לחיסכון בצריכה על ידי שימוש יעיל ונכון ברכב.

כל הנושאים הללו נמצאים במעקב שוטף של העובדים והמנהלים הנוגעים לעניין באגף לוגיסטיקה. כמו כן, במסגרת מחויבותו של הבנק לשמירה על הסביבה, הבנק מדווח גם השנה ל"מנגנון הוולונטרי", שהוא יוזמה של המשרד להגנת הסביבה לדיווח על פליטות גזי החממה של הבנק במסגרת פעילותו. זהו דיווח שנתי.

1. נותן מענה למדד 43-102 של ה-GRI.

יעדים לשנת 2022

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
	קידום תכנון ובניית קמפוס מט"ל בתקן WELL ותקנים ירוקים.
	בתוך חמש שנים, לפחות 80% מהרכבים יהיו חשמליים או פלאג-אין (היברידי).
	חתימת הסכם להקמת תחנת כח לייצור חשמל בקמפוס מט"ל.
	תכנון ומכרז להתקנת תאים פוטו וולטאים בקמפוס מט"ל.
	המשך קידום יוזמות לצמצום צריכה כמו החלפת תאורה ומערכות מיזוג אוויר.
	הקמת צוותים אסטרטגיים לבנייה ויישום תכניות התייעלות לצמצום צריכת הנייר (כולל צמצום השימוש בכלים חד-פעמיים) ולצמצום השימוש בדלק.
	קביעת מדיניות לגבי שימוש יעיל ברכבים חשמליים (כגון מרחקי נסיעה, אזורי טעינה, יכולת התקנת טעינה בבית העובד וכו').
	כ-10% מהזמנות הרכבים החדשים למנהלים בכירים יהיו חשמליים או פלאג-אין (היברידי).
	העלאת מודעות עובדים לצמצום בצריכת אנרגיה והשלכת פסולת מסוגים שונים במקומות הייעודיים לכך.
	

עמידה ביעדי 2021

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע חלקית		השלמת פרויקט החלפת תאורה ללד בסניפים ובבניין מט"ל.
בוצע חלקית		צמצום צריכת הדלק על ידי הרחבת יכולות טכנולוגיות לעבודה מרחוק וללמידה מקוונת.
בוצע		החלפת מערכות מיזוג אוויר ישנות בשני סניפים.
בוצע		צמצום צריכת הנייר בכ-3%.

מחויבים להתנהלות אחראית



לצורך העלאת המודעות
לשמירה על כללי

אבטחת מידע והגנה על הפרטיות

נערכו לעובדים "תרגילי פישנינג"
יזומים

בשנת 2021 התקיימו

129^כ אלף

שעות הדרכה בנושאי ציות
ורגולציה

כל עובדי הבנק חתומים על

הקוד האתי

הבנק פועל רבות להטמעת
נושא ה-ESG בארגון,
בשנת 2021 התקיימו

21,000

שעות הדרכה בנושאי סביבה,
חברה וממשל

בשנת 2021 התקיימו

111^כ אלף

שעות הדרכה
בנושא ניהול סיכונים

8,266

שעות הדרכה לעובדי הקבוצה
בנושאי מדיניות ונהלים הקשורים
להיבטי זכויות אדם



בהיותו מוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, הבנק מקפיד להתנהל בצורה אחראית ומנחיל בקבוצת הבנק כולה את המחויבות לכבד את הוראות החוק וליישם כללי ממשל תאגידי תקין. הבנק מקפיד על התנהלות אתית של עובדיו ופועל למניעת מקרי שחיתות. כמו כן, הבנק פועל להשגת יעדיו וליישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך ניהול סיכונים שונים ושמירת מחויבותו ללקוחותיו. נושאים אלו שזורים בעבודת כלל חטיבות הבנק.

דירקטוריון מזרחי-טפחות

במסגרת ניהול הממשל התאגידי של הבנק הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית. הוא פועל בהתאם לדין – ובכלל זה הוראות ניהול בנקאי תקין, ובהתאם לנוהלי הדירקטוריון. במסגרת אישור תוכניות העבודה השנתיות בבנק מובאת לאישור הדירקטוריון מדי שנה גם תוכנית העבודה בתחום האחריות התאגידי.

חברי הדירקטוריון

נכון ליום 31.12.2021 מכהנים בדירקטוריון הקבוצה עשרה דירקטורים – שמונה גברים ושתי נשים. בדירקטוריון מכהנים שמונה דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (ובוועדת הביקורת – חמישה דירקטורים בעלי מומחיות כאמור). בדירקטוריון מכהנים ארבעה דירקטורים חיצוניים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין ועל פי חוק החברות. כל הדירקטורים החיצוניים הם גם דירקטורים בלתי תלויים. יצוין כי הנתונים לעיל אינם כוללים את מר יואב אשר נחשון, אשר כיהן בדירקטוריון עד ליום 21.12.2021.

בין הדירקטורים ישנם גם דירקטורים בעלי ניסיון וידע בנושא ניהול סיכונים, לרבות סיכונים אשראי. בוועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון יש שישה חברים בעלי ותק וניסיון רב בתחום ניהול הסיכונים. כמו כן, בין הדירקטורים ישנם גם דירקטורים בעלי ניסיון וידע בנושאי טכנולוגיה ודיגיטל. בוועדת הטכנולוגיה והחדשנות הדיגיטלית של הדירקטוריון יש שישה חברים בעלי ותק וניסיון בתחום זה.

שמונה מהדירקטורים בבנק הם בעלי כשירות מקצועית, בהתאם להוראות תקנות החברות, ומסווגים כדירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית לצורך תקנות החברות.

כלל הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל, במישרין או בעקיפין. תשעה דירקטורים בני יותר מ-50, ולא קיימת מגבלת גיל לכהונה בדירקטוריון הבנק.

לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, לרבות כישוריהם, השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם, ופרטים נוספים על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראו תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2021 באתר המגנ"א של רשות ניירות ערך.

לדירקטוריון קיימת תוכנית הכשרה שנתית, ומעת לעת חברי הדירקטוריון מוזמנים להשתתף בהכשרות מקצועיות חיצוניות. תוכנית ההשתלמויות לשנת 2021 כללה הכשרות במגוון רחב של נושאים, לרבות שתי הכשרות בנושאי ESG אשר התמקדו במימון פרויקטי אנרגיה מתחדשת ובנושא סיכונים סביבתיים. כמו כן, התקיימו הכשרות בנושאים טכנולוגיים, אסטרטגיים, פיננסיים ורגולטוריים. את ההכשרות הנחו מרצים פנימיים וחיצוניים.

להלן רשימת חברי דירקטוריון הבנק שניהנו בתפקיד זה במהלך שנת 2021:

משה וידמן, יו"ר	יהונתן קפלן
אסתר גילעזרן	גלעד רבינוביץ
רון גזית	אילן קרמר
אבי זלדמן	אלי אלרואי
חנה פייאר	יוסף פלוס
יואב אשר נחשון (סיים כהונתו בתאריך 21.12.2021)	

- ביום 27 בפברואר 2021 החל לכהן מר יוסף פלוס כחבר בוועדת אשראי.
- ביום 27 בפברואר 2021 החל לכהן מר גלעד רבינוביץ כחבר בוועדה לניהול סיכונים.
- ביום 23.8.2021 אישרה האספה הכללית של הבנק את מינויה (מחדש) של גב' חנה פייאר כדירקטורית חיצונית בבנק לפי חוק החברות (העומדת גם בתנאי הכשירות של דירקטור חיצוני לפי הוראה 301), לתקופת כהונה נוספת של שלוש שנים.
- ביום 21.12.2021 אישרה האספה הכללית של הבנק את מינויו (מחדש) של מר גלעד רבינוביץ כדירקטור חיצוני בבנק לפי חוק החברות (העומד גם בתנאי הכשירות של דירקטור חיצוני לפי הוראה 301) לתקופת כהונה נוספת של שלוש שנים.
- ביום 21 בדצמבר 2021 החל לכהן מר יהונתן קפלן כחבר בוועדת טכנולוגיה וחדשנות. ביום 27 בפברואר 2021 החל לכהן מר גלעד רבינוביץ כחבר בוועדה לניהול סיכונים.
- ביום 21 בדצמבר 2021 החל לכהן מר רון גזית כחבר בוועדת אשראי.

עצמאות הדירקטוריון ומינוי דירקטורים

על פי הוראה 301 עובדי הבנק לא ימונו כדירקטורים, ודירקטור לא יהיה בעל תפקיד ביצועי בבנק ויימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ולא יהיה נוכח בדיונים של ההנהלה וועדותיה, למעט נוכחות בדיון העוסק באסטרטגיה הכוללת של הבנק. כמו כן, הדירקטור לא יפנה בנושאים עסקיים לעובדי הבנק, אלא רק במסגרת ישיבות הדירקטוריון או ועדותיה, למעט פניות למנכ"ל הבנק במקרים ספציפיים ובתיעוד שלהם על פי הוראה 301. כמו כן, בהיותו תאגיד בעל גרעין שליטה – בעל שליטה אינו יכול לכהן כיושב ראש הדירקטוריון. לא יכהן כדירקטור אדם שעסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים בדרך של קבע בינו לבין הבנק או שקיים חשש שהם עלולים ליצור ניגוד עניינים בדרך של קבע. כמו כן, על לפחות שליש מחברי הדירקטוריון להיות דירקטורים חיצוניים.

ביום 24 בדצמבר 2020 אושר על ידי האספה הכללית שינוי בתקנון בעניין משך כהונתם של דירקטורים, לפיו הדירקטורים ימונו באסיפה השנתית ומשך כהונתם, למעט הדירקטורים החיצוניים, יהיה עד לתום האסיפה השנתית השלישית שתתקיים לאחר האסיפה השנתית שבה אושר מינויים או עד למועד מוקדם יותר שאושר לעניין זה על ידי המפקח על הבנקים. הבנק רשאי, באסיפה מיוחדת, למנות דירקטור או דירקטורים נוספים לחברה, בין אם לשם מילוי משרה שהתפנתה מכל סיבה שהיא ובין אם בתור דירקטור או דירקטורים נוספים, ובלבד שמספר הדירקטורים לא



יעלה על המספר המרבי הקבוע בתקנון. דירקטורים שמונו כאמור, למעט הדירקטורים החיצוניים, יסיימו את כהונתם בתום האסיפה השנתית השלישית, שתתקיים לאחר האסיפה המיוחדת שבה אושר מינויים או במועד מוקדם יותר שיאושר לעניין זה על ידי המפקח על הבנקים.

לקראת מינוי דירקטור חדש, ממונה ועדת אד-הוק המורכבת מנעדרי עניין אישי בנושא, ותפקידה הוא לבחון את צרכי הבנק להרכב הדירקטוריון. נושא משרה, כהגדרתו בחוק החברות, לא יפעל למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו, פרט להצעת מועמדותו שלו לכהונת דירקטור. לא ימונה לדירקטור בבנק ולא יכהן כדירקטור מי שאין לו הכישורים הדרושים ואינו מתחייב להקדיש את הזמן הראוי לשם ביצוע תפקיד של דירקטור בבנק, בשים לב, בין השאר, לצרכי המיוחדים של הבנק ולגודלו.

פרט למי שיהיה כדירקטור עד למועד האסיפה השנתית, לא ימונה דירקטור באסיפה השנתית אלא אם כן המליץ הדירקטוריון על מינוי או אם הוא או בעל מניות בחברה הציעו אותו כמועמד. על אף זאת, הדירקטוריון יהיה רשאי למנות דירקטורים לבנק, אם התפנה מקום בדירקטוריון לאחר האסיפה השנתית הקודמת או באישור המפקח על הבנקים, ובלבד שתקופת הכהונה של דירקטור שמונה תסתיים באסיפה השנתית הקרובה. ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים ועל הפסקת כהונתם תתקיים לכל מועמד לכהונה או לכל דירקטור בנפרד. החלטות אלו יתקבלו ברוב רגיל מבין המשתתפים בהצבעה, וקולות נמנעים לא יובאו בחשבון. אם נבחרו יותר מועמדים מהמשרות הפנויות, ייבחרו המועמדים שזכו למספר הגבוה ביותר של תומכים בהצבעה באסיפה הכללית.

תיק קליטת דירקטור, שמקבל כל דירקטור בעת מינויו, כולל התייחסות מובנית לכל המידע והמסמכים אשר יועברו לעיונו של הדירקטור, לפגישות אשר הוא יקיים עם נושאי משרה שונים בבנק ולנוהלי העבודה בבנק.

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

מליאת הדירקטוריון מבצעת הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון בדיון בהשתתפות חברי הדירקטוריון בלבד. אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 פעם בשנתיים. במידת הצורך הדירקטוריון מחליט על הטמעת שינויים בדרכי עבודתו לצורך שיפור מידת האפקטיביות שלו. כל זאת נוסף על שינויים ושיפורים שהדירקטוריון מחליט עליהם באופן שוטף, ואשר יש בהם כדי להשפיע על שיפור האפקטיביות של עבודתו. בשנת 2021 בוצעה הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון בסיוע יועץ חיצוני ובלתי תלוי ותוך היעדרות בשאלונים מובנים ואנונימיים.

ועדות הדירקטוריון

במהלך שנת 2021 פעלו בדירקטוריון שש ועדות קבועות:

שם	ועדת אשראי
הרכב	משה וידמן (יו"ר), יואב אשר נחשון (עד ליום 21.12.2021), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית (החל מיום 21.12.2021)
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון, לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב-שנתית של יחידת בקרת האשראי ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. כמו כן, בסמכותה לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
מספר ישיבות ועדה	10
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	משה וידמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ובמדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. הוועדה דנה בהמלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון ומגבשת אותן לפני קיומו של דיון בדירקטוריון בנושאים אלה. במסגרת זו דנה הוועדה, בין השאר, במדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים, באסטרטגיית הסיכון הכוללת, בתאבון הסיכון, בתהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על אישור מסמכי המדיניות לסיכונים השונים, ובהם: ניהול כללי הסיכונים הפיננסיים; ניהול הסיכונים התפעוליים, לרבות ניהול ההמשכיות העסקית; ניהול סיכון המוניטין; ניהול בנקאות בתקשורת. בסמכות הוועדה לאשר מוצרים חדשים הדורשים את אישור מליאת הדירקטוריון.
מספר ישיבות ועדה	11
שיעור הנוכחות בישיבות	98%
שם	ועדת תגמול
הרכב	חנה פייאר (יו"ר), אסתר גילעזרן, גלעד רבינוביץ, יוסף פלוס
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון ולהמליץ בפני הדירקטוריון על מדיניות תגמול ונוהלי תגמול, כנדרש על פי חוק החברות ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין. מדיניות התגמול צריכה להיות בהתאם לתרבות הארגונית של הבנק, מטרותיו האסטרטגיות לטווח ארוך וסביבת הבקרה שלו, כך שתמריצי התגמול לא יעודדו סיכונים מעבר לתאבון הסיכון של הבנק כפי שנקבע ויאפשרו שמירה על בסיס הון איתן. הוועדה מתכנסת לפחות אחת לשנה לצורך בחינת יישומה של מדיניות התגמול. אחת לשלוש שנים תמליץ הוועדה לדירקטוריון בעניין אישור או שינוי המדיניות שנקבעה. נוסף על כך, ועדה זו ממליצה לדירקטוריון על העקרונות של תנאי ההעסקה והפרישה של הדרג הבכיר בבנק ושל עובדי הבנק וכן מאשרת את תגמול נושאי המשרה, בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאסיפה הכללית, לפי העניין.
מספר ישיבות ועדה	10
שיעור הנוכחות בישיבות	100%
שם	ועדת ביקורת
הרכב	יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעזרן, חנה פייאר, אברהם זלדמן, גלעד רבינוביץ
תפקיד	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הן לדון בליקויים שהתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם; לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי הבנק בקשר לליקויים בניהול עסקיו; לבחון את הדוחות השנתיים והרבעוניים לציבור, לדון בהם ולתת המלצות על אישורם; לאשר עסקאות ופעולות כאמור בחוק החברות וכן לאשר עסקאות עם אנשים קשורים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312. נוסף על כך, מינה הדירקטוריון את ועדת הביקורת להיות הגורם האחראי מבחינתו לפיקוח על עבודת קצין הציות, ובכלל זאת על ביצוע תוכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני הגבלים עסקיים ועל יישומה.
מספר ישיבות ועדה	27
שיעור הנוכחות בישיבות	100%



שם	ועדת טכנולוגיה וחדשנות
הרכב	גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, יואב אשר נחשון (עד ליום 21.12.2021), אסתר גילעז-רון, משה וידמן, יהונתן קפלן (החל מיום 21.12.2021)
תפקיד	הוועדה הוקמה בשנת 2019. מטרתה לדון ולייעץ לדירקטוריון בעניין האסטרטגיה, תיאבון הסיכון ומדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה, הן של הבנק והן של התאגידים הנשלטים על ידו, לרבות שלוחותיו מחוץ לישראל (להלן "קבוצת הבנק"). בין היתר עוסקת הוועדה בנושאי אבטחת מידע והגנת הסייבר; התשתיות הטכנולוגיות של קבוצת הבנק; ניהול ושימוש במאגרי נתונים; חדשנות טכנולוגית כתמיכה בחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק, לרבות יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים.
מספר ישיבות ועדה	7
שיעור הנוכחות בישיבות	90%
שם	ועדת קליטת בנק אגוד
הרכב	אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אלי אלרואי, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, משה וידמן
תפקיד	הוועדה הוקמה בשנת 2020 עם השלמת הצעת הרכש לרכישת מניות בנק אגוד והפיכתו לחברת בת בבעלות מלאה של מזרחי-טפחות, החליט דירקטוריון הבנק על הקמת ועדת "אד הוק" לעניין קליטת פעילותו של בנק אגוד ומעקב אחר יישומה.
מספר ישיבות ועדה	6
שיעור הנוכחות בישיבות	98%

עבודת הדירקטוריון

הדירקטוריון ממלא את תפקידיו באמצעות דיונים במליאת הדירקטוריון, בישיבות המתקיימות לפחות אחת לחודש (או במועדים תכופים יותר בהתאם לצורך) וכן בישיבות במסגרת ועדותיו. במהלך שנת 2021 התקיימו 26 ישיבות דירקטוריון, 71 ישיבות של ועדות הדירקטוריון והתקיימו שמונה השתלמויות דירקטוריון. בפני הדירקטוריון מובאים נושאים שונים לדיון ולדיווח. רובם המוחלט של הנושאים המוצגים בדיוני הדירקטוריון מובאים לאחר שנידונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות הנהלה, לפי העניין, נכללות בחומר הרקע המופץ לדירקטוריון.

במסגרת נוהלי הדירקטוריון נקבעה שורה של נושאים ועניינים, תוך שימת דגש על ניהול הסיכונים בבנק, אשר לגביהם נדרש לדווח לדירקטוריון והגדרת תכיפות הדיווחים ומתכונתם. כמו כן, כוללים הנהלים התייחסות לדיווחים מיידיים בדבר סוגי אירועים אשר טעונים דיווחים כאמור. אחת לחודש מציג מנכ"ל הבנק את דוח המנכ"ל, שסוקר את כלל פעילות הבנק ואירועים מיוחדים ובמידת הצורך דברים הנוגעים לנושאי אחריות תאגידית. אחת לרבעון מוצגת בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובפני הדירקטוריון סקירת סיכונים מקיפה, שבה עולים לדיון כלל הסיכונים של הבנק, התפתחויות בניהול ובקרת הסיכונים ברבעון המדווח ומעת לעת נושאים הקשורים לאחריות תאגידית.

אם במהלך שנת הדיווח הובאו בפני הדירקטוריון אירועים קריטיים חריגים בנושאים כלכליים, חברתיים או סביבתיים, הם צוינו בדוח הסיכונים התקופתי המפורסם בצמוד לדוחות הכספיים. בשנת 2021 נעשה דיווח שוטף לדירקטוריון לגבי השלכות מגפת הקורונה על פעילות הבנק ועל אופן ניהול הסיכונים השונים הנובעים מהמגפה.

זכות הדירקטוריון לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו נקבעה בהתאם להוראות חוק החברות והוראת ניהול בנקאי תקין 301 של המפקח על הבנקים בנושא הדירקטוריון ועוגנה במסגרת נוהלי הדירקטוריון.

במקרים המצדיקים זאת רשאי הדירקטוריון להסתייע ביועצים חיצוניים, באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. כמו כן, דירקטור זכאי במקרים מיוחדים לקבל ייעוץ מקצועי על חשבון החברה, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון החברה – והכול בכפוף לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301 ובהתאם להן.

ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר וסוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים.

אסיפות כלליות

- ההחברה תקיים אסיפה כללית שנתית בכל שנה ולא יאוחר מתום חמישה עשר חודשים לאחר האסיפה השנתית האחרונה.
- דירקטוריון החברה יכנס אסיפה מיוחדת על פי החלטתו, וכן לדרישת כל אחד מאלה:
 - שני דירקטורים;
 - בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ואחוז אחד מזכויות ההצבעה בחברה, או בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מזכויות ההצבעה בחברה.
- בכפוף להוראות חוק החברות או הוראות תקנון הבנק הרוב הנדרש באסיפה הכללית ובאסיפה הכללית הנדחית לקבלת החלטה הוא רוב רגיל מכלל קולות בעלי המניות הנוכחים באסיפה הכללית, הרשאים להצביע והצביעו בה, מבלי להביא בחשבון את קולות הנמנעים. בעל מניות רשאי להצביע באסיפה כללית או באספת סוג, בעצמו או באמצעות שלוח, הכול בהתאם להוראות תקנון הבנק ובכפוף להוראות חוק החברות.
- בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. לבעלי המניות קיימת אפשרות להצביע בנפרד על כל נושא שעולה בסדר היום של האסיפה הכללית. נוסף על כך, הנהלת הבנק נמצאת בקשר עם מחזיקי העניין השונים, ונושאים העולים במסגרת זו מדווחים, אם הם רלוונטיים, לדירקטוריון. כמו כן, בבנק אין מניות בכורה.

חברות בת

לכל חברת בת תקנון התאגדות הקובע את אופן מינוי הדירקטורים בה ומספר הדירקטורים הבלתי תלויים – אם הדבר רלוונטי. נוסף על כך, על חלק מן החברות הבנות חלה רגולציה המסדירה כללי ממשל תאגידי בהתאם לפעילותה. מדיניות התגמול של הבנק חלה על חברות בנות מסוימות של הבנק בשינויים המחויבים. עסקאות בעלי עניין מוסדרות בדיון, והחברות הבנות פועלות בהתאם.

הביקורת הפנימית

בהתאם להוראות החוק והרגולציה פועלת בבנק פונקציית ביקורת פנימית, הכפופה ישירות ליושב ראש דירקטוריון הבנק. סמכויות וחובות פונקציית הביקורת הפנימית מפורטות בכתב מינוי שנדון ואושר בדירקטוריון הבנק, ובכלל זה הסמכות והיכולת ליזום ביקורות בכל היחידות ובכל הפעילויות הקיימות בבנק וכן לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע הדרוש לשם ביצוע תפקידה. כמו כן, לעובדי פונקציית הביקורת גישה ישירה לצורך ביצוע תפקידם לרשומות ולמידע הנדרש הקשורים לנשוא הביקורת. הביקורת הפנימית פועלת בהתבסס על תוכנית עבודה רב-שנתית ממוקדת סיכונים, שממנה נגזרת תוכנית העבודה השנתית. השיקולים בקביעת תוכנית הביקורת הרב-שנתית כוללים בין היתר מיפוי של הפעילויות המבוצעות ביחידות השונות בבנק, ייחוס סיכון פוטנציאלי לכל פעילות וקביעת תדירות ביקורת. תוכנית העבודה שנערכת על ידי חטיבת הביקורת הפנימית מובאת מדי שנה לדיון בוועדת הביקורת הדירקטוריונית ומאושרת על ידי מליאת הדירקטוריון. בין הסיכונים שנבחנו מתייחסת הביקורת גם לנושאים הנוגעים לאחריות תאגידית, כגון תהליכים למניעת אפליה, ניהול ההון האנושי (לרבות גיוס, העסקה, הכשרה ושימור עובדים, שכר ומיסוי), הוגנות צרכנית וכד'. נוסף על כך, החטיבה מרכזת את הטיפול בתלונות עובדים בדגש על נושא של מעילות והונאות. תלונות אלו מתקבלות בחטיבה ממספר מקורות, ובהם קו חם שפרטיו מפורסמים בפורטל הבנק (לרבות



פנייה אנונימית טלפונית או באמצעות פקס), פניות ישירות ופניות דרך אתר האינטרנט הפתוח לכלל הציבור. פניות המעלות חשד לפעילות לא תקינה נבדקות על ידי הביקורת ונכללות בדיווח החצי שנתי של החטיבה לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

בתקופת הקורונה, התאימה חטיבת הביקורת הפנימית את תהליכי עבודתה, על מנת להבטיח את המשכיותם של תהליכי הביקורת גם בתקופת המשבר.

הביקורת הפנימית עורכת את דוחות הביקורת בהתבסס על תקנים מקצועיים מקובלים: דרישות החוק השונות, ובכלל זה חוק הביקורת הפנימית והוראות של רשויות פיקוח ובהן הוראות הפיקוח על הבנקים. דוחות הביקורת מופצים דרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, יושב ראש ועדת הביקורת, המנהל הכללי והממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל-CRO, לקצין הציות ולממונה על אסור הלבנת הון, למנהלת אגף בקרת סיכונים ולמנהל חטיבת מידע ודיווח כספי. תהליכי העבודה בחטיבת הביקורת מבוצעים בהתאם לנהלים מסודרים שאושרו בוועדת הביקורת הדירקטוריונית.

בקרה פנימית

מסמכי מדיניות ייעודיים מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו קובעת את שרשרת הדיווחים בעת ביצוע אירועים מהותיים או חריגים וכן קובעת את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק לסיכונים השונים מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול הבקרה הפנימית (כולל: ציות, אסור הלבנת הון, משפטי, תפעולי, מעילות והונאות) ומפרטים את תפקידי הדירקטוריון, את תפקידי ההנהלה ואת תפקידי קווי ההגנה של הבנק האחראים ליישום מסגרת הבקרה הפנימית ובחינת אפקטיביות הבקרה הפנימית בבנק.

הביקורת החיצונית

ראוי החשבון המבקרים של הבנק משנת 1995 ועד היום הם בריטמן אלמגור זהר ושות'. בשנת 2021 אושר מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואי החשבון המבקרים של הבנק. מינוי זה אושר באסיפה הכללית ברוב רגיל.



מדיניות תגמול

תגמול הדירקטורים, לרבות הדירקטורים החיצוניים, ולמעט תנאי הכהונה והעסקה של יו"ר הדירקטוריון (כפי שיפורט בהמשך) ניתן על פי תקנות החברות (כללים בדבר תגמול והוצאות לדירקטור חיצוני), תש"ס-2000 ("תקנות התגמול").

ביום 6 ביולי 2021 אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של הדירקטוריון והמלצת ועדת התגמול, מדיניות תגמול מעודכנת לנושאי המשרה בבנק (להלן: "מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה"), והיא בתוקף לשלוש שנים, עד ליום 31 בדצמבר 2023.

מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה נערכה בהתאם לחוק החברות, התשנ"ט-1999, חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק שכר בכירים") וכן בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301A בנושא תגמול. מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה מושתתת על העקרונות הרחביים שדירקטוריון הבנק, לאחר המלצת ועדת התגמול, ראה לנכון לאמץ בעניין תגמול נושאי משרה בבנק, בשים לב, בין היתר, לתוכנית האסטרטגית של הבנק ולתנאי ההעסקה הנהוגים כיום בבנק לנושאי משרה.

תנאי הכהונה וההעסקה של יושב ראש הדירקטוריון לתקופה שהחלה ביום 1 בדצמבר 2015 אושרו במסגרת האסיפה הכללית ביום 8 במרץ 2016. ביום 14 בפברואר 2017 אושר עדכון של תנאי התגמול, והם כוללים תגמול קבוע בלבד.

בהתאם למדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה, תקרת התגמול של יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי, כהגדרתו בסעיף 2(ב) לחוק שכר בכירים (קרי: ללא תשלומים לתגמולים ופיצויי פטורים על פי דין), תהיה קטנה ב-35 ממכפלת השכר הנמוך ביותר של עובד הבנק, במשרה מלאה, לרבות עובד קבלן. תקרת התגמול של נושאי המשרה האחרים (שאינם דירקטורים), כהגדרתו בחוק שכר שכירים, לא תעלה על הסך הנקוב בסעיף 2(א) לחוק שכר בכירים, שהוא כיום 2.5 מיליון שקלים חדשים (בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן כמפורט בחוק שכר בכירים).

בהתאם למדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה, התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה לא יעלה על 85% מהתגמול הקבוע, אלא אם מתקיימים תנאים חריגים, שבהם התגמול המשתנה המרבי לא יעלה על 170% מהתגמול הקבוע. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה שהם שומרי סף לא יעלה על 55% מהתגמול הקבוע וכי נושאי משרה אלה יהיו זכאים לרכיב קבוע נוסף בגובה שתי משכורות. התגמול לנושאי משרה שאינם דירקטורים כולל שני מרכיבים עיקריים: משכורת חודשית (ורכיבים נלווים) ותגמול משתנה מותנה ביצועים (מבוסס על יעדי ביצוע של הבנק, על מדדי ביצוע אישיים וכן כולל תגמול בשיקול דעת, ובכלל זה יעדים המקדמים מטרות בתחום האחריות התאגידית) אשר כולל מענק כספי, ויכול לכלול גם תגמול הוני לטווח ארוך בשיעור שלא יעלה על מחצית מן התגמול המשתנה מותנה הביצועים. בהתאם למדיניות התגמול העדכנית לנושאי המשרה תיקבע זכאות נושאי המשרה לכתבי אופציה בהסתמך על המדדים הכלל חברתיים, אשר משקלם יהיה עד 43% לגבי שומרי סף ועד 55% לנושאי משרה אחרים, וכן על יעדי ביצוע אישיים, אשר משקלם יהיה עד 57% לגבי שומרי סף ועד 45% לנושאי משרה אחרים. כן עשויה לכלול חבילת התגמול תגמולים הקשורים לפרישה. התגמול לטווח בינוני (מענקים שנתיים) וכן התגמול לטווח ארוך מיועדים לקדם את זהות האינטרסים שבין נושא המשרה לבין הבנק, לחזק את הקשר לביצועי הבנק בכללותו ולחזק את תרומתו של נושא המשרה להשגת הביצועים האמורים, תוך התאמה לפרופיל הסיכון של הבנק. על פי המדיניות המעודכנת לנושאי משרה, בהתקיים התנאים הקבועים במדיניות, תבוצע פריסה של חלק מתשלום התגמול המשתנה. עוד נקבע כי התגמול המשתנה יהיה כפוף להשבה, כולו או חלקו, בנסיבות שפורטו במדיניות התגמול.

נוסף על כך, בחודש יולי 2021 החליט הדירקטוריון, לאחר קבלת המלצתה של ועדת התגמול, לאשר מדיניות תגמול לשלוש שנים, עד ליום 31 בדצמבר 2023, לכלל עובדי הבנק למעט נושאי המשרה שלגביהם חלה מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה בבנק כאמור לעיל (להלן: "מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק"). מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק דנה בתנאי התגמול של העובדים המרכזיים בבנק, בתנאי התגמול של המנהלים האחרים בבנק ושל שאר עובדי הבנק. תנאי הכהונה או ההעסקה לפי מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק כוללים תגמול קבוע ותגמול משתנה, כמקובל בבנק, וכן תנאי פרישה וכל הטבה, תשלום אחר או התחייבות לתשלום כאמור, הניתנים בשל כהונה או העסקה כאמור. הוראות ההשבה של תגמול משתנה שנקבעו בנוגע לנושאי משרה יחולו לעניין השבה של תגמול משתנה על ידי העובדים המרכזיים בבנק.

שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים. לפרטים על אודות תגמול לעובדי הבנק ראו ביאור 22 וביאור 23 בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2021.



הבנק מיישם את כל הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון. הבנק פועל בנושא זה על פי הוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999, והוראות ניהול בנקאי תקין 312 "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". כמו כן, תוכנית האכיפה של הבנק כוללת הוראות מפורטות בנושא זה.

מדיניות המס של בנק מזרחי-טפחות

הבנק משלם מס בהתאם לדרישות חוקי המס בישראל ובמדינות אחרות שבהן לקבוצת הבנק קיימת פעילות וכן מיישם את האמנות למניעת כפל מס אשר ישראל צד להן.

ביצוע עסקאות עם צדדים קשורים בתוך קבוצת הבנק נעשה במחירי שוק, כך שהבנק אינו מבצע העברת רווחים בין אזורי פעילות לצורך הפחתת חבות המס, לרבות הכנת דוחות בהתאם לכללי רגולציה שונים המבססים התנהלות זאת. הבנק נמנע מתכנוני מס ולא נעשה שימוש במקלטי מס. נוסף על כך, הבנק מגיש דיווח אחת לשנה country by country report בהתאם להנחיות ארגון ה-OECD.

הבנק מיישם את הוראות הציות הרלוונטיות לנושא מיסוי לקוחות וככלל אינו מספק ייעוץ מס ללקוחותיו. על מנת ליישם זאת, הבנק מפרסם נהלים חדשים לכלל עובדי הבנק במטרה ליידע על השינוי ועל אופן הפעולה והכול בהתאם לצורך.

הבנק פועל בשקיפות מול רשויות המס ובשיתוף פעולה מלא לרבות מתן גילויים נדרשים לגבי פעילויות הבנק. הבנק משתף פעולה עם ביקורות שוטפות שמבוצעות על ידי רשויות המס. במסגרת הביקורות מועבר לנציגי רשויות המס כל מידע מבוקש תוך גילוי מלא ומתן הסברים לשאלות.

חבות המס בחברות הבנות של הבנק נקבעת על פי שיעורי המיסים החלים באותה מדינה. בגין סניפי חוץ לארץ הבנק משלים את חבות המס לשיעורים בישראל.



הטמעת אתיקה עסקית



הקוד האתי כולל ערכי יסוד לפעילותו של הבנק ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הטמעה והדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.

הקוד האתי

הדירקטוריון והנהלת הבנק מעודדים רמה גבוהה של אתיקה ויושרה בקרב הארגון. מנהל החטיבה להון אנושי, משאבים ותפעול הוא הגורם הממונה על נושא האתיקה בבנק. אחד האמצעים המהותיים להנחלת האתיקה והיושרה הוא כתיבת קוד אתי לבנק והטמעתו בקרב כל עובדי הבנק. הקוד, שמבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו והושק לראשונה ב-2008, מגדיר את כללי ההתנהלות הראויים לכלל עובדי הבנק, מבוסס גם על ניתוח אירועים שעלו מהשטח והוא כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה.

הקוד האתי של הבנק הפך לחלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית שלו והוא מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד. בין הדילמות שעולות לדיון בוועדה ישנן דילמות העוסקות בהיבטים שונים של פעילות הארגון – הפעילות העסקית והממשק מול הלקוחות, דילמות העוסקות בממשק מול הספקים וכן בעבודה השוטפת של כלל העובדים.

בשנת 2021 המשיך הבנק בפעולות ההטמעה, תוך שימת דגש מיוחד על סוגיות אתיות הקשורות למיזוג עם אגוד – הן בהיבטי עובדים והן בהיבטי לקוחות וספקים. כמו כן, הציף משבר הקורונה סוגיות שונות, כגון ממשק מול הלקוחות והספקים שנקלעו לקשיים וכן מול העובדים. נציגי ועדת אתיקה של בנק אגוד השתתפו לעיתים בוועדת האתיקה והעלו סוגיות אתיות הקשורות לתהליך המיזוג. כל עובדי בנק אגוד הנקלטים עוברים הדרכה על הקוד האתי של בנק מזרחי טפחות. גם בסניפי חו"ל בוצע מהלך נרחב של הטמעה באמצעות פעילות משחקית בדיגיטל.

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

את הקוד האתי במלואו ניתן למצוא באתר הבנק.

במהלך שנת 2021 התקיימו פעילויות רבות להטמעת הקוד האתי, תוך שימוש במגוון כלים בהתאם לתוכנית העבודה:

- **חתימה על הקוד האתי** – כל העובדים חתומים על הקוד האתי, וכל עובד חדש שמצטרף לבנק חותם עליו.
- **ועדת אתיקה** – הוועדה, בראשות מנהלת בכירה, מתכנסת אחת לחודש לדין בדילמות אתיות ובפניות המגיעות לפתחה של הוועדה.
- **דיווח להנהלה ולדירקטוריון** – בהתאם לתוכנית העבודה להטמעת הקוד האתי, אחת לחצי שנה י"ר ועדת האתיקה מציגה בפני ההנהלה והדירקטוריון דיווח על הטמעת הקוד ואירועים אתיים שהתרחשו.
- **הדרכות בנושאי אתיקה** – כל עובדי הבנק עוברים הדרכה בנושא אתיקה. במהלך 2021 התקיימו 20,908 שעות הדרכה על הקוד האתי ובנושאי אתיקה. כל עובד חדש בבנק, בין אם הוא במשרה מלאה ובין אם במשרה חלקית, נדרש ללמוד את הנושא באמצעות לומדה בנושא הקוד האתי של הבנק וכן להשתתף בהדרכה פרונטלית במסגרת קורס. נעשית בקרה על ביצוע הלומדה בנושא אתיקה. נוסף על כך, בעת הקמת סניף או שלוחה חדשים בבנק מתקיימות הדרכות ייעודיות על ידי מנהל הסניף או השלוחה לעובדי היחידה, ובכל קורס מבוא מקצועי מועבר שיעור בנושא הקוד האתי. בהכשרות למנהלים דנים בסוגיות אתיות תוך התבססות על ערכי הקוד האתי.
- **שבוע אתיקה** – במסגרת פעילויות האתיקה בארגון התקיים גם בשנת 2021 שבוע אתיקה, שמטרתו לשים את נושא האתיקה במרכז תשומת הלב הארגונית. בשנה זו הוקדש שבוע אתיקה לפעילות חוצת יחידות – דיון בדילמה אתית בהשתתפות נציגים ממגוון יחידות בבנק, והדבר הביא לידי העשרת הדיון והוסיף נקודות מבט נוספות.
- **הטמעת היבטים אתיים בהערכת עובדים** – בשאלון הערכת העובדים, שהוא אחד המקורות שעליהם מתבססים בעת קבלת החלטות ארגוניות (כמו קידום, תגמול ועוד), ישנה התייחסות גם להיבטים אתיים בהתנהלות העובד.
- **דילמות אתיות** – באתר הקוד האתי מוצגות דילמות אתיות. כמו כן, כחלק מתוכנית העבודה מתקיים אחת לרבעון ביחידות הבנק בארץ ובח"ל דיון יזום בדילמות אתיות. דיווחים על כך מועברים לוועדת האתיקה באופן שוטף.
- **מפגש מנהלים בנושא אתיקה עם חברי הנהלה** – קיום מפגשים של מנהלים מיחידות שונות עם חבר הנהלה. במפגש דנים בדילמות אתיות. ב-2021 התקיימו ארבעה מפגשים.
- **דרכים שונות לפניות** – הבנק מאפשר לעובדיו לפנות בכל נושא, ובכלל זה בנושאי אתיקה, במגוון ערוצים ובכל שעות היממה. ניתן לפנות ישירות לגורמים שונים בבנק: י"ר ועדת האתיקה, חטיבת הביקורת הפנימית ואגף הציות, והפניות מתאפשרות באמצעות טופס מקוון לפניות אנונימיות, דוא"ל, טלפון, תא קולי, טלפוני, פקס וכן באמצעות מעטפה בדואר פנימי. דרכים אלו מאפשרות לפנות באופן אנונימי. גורמים חיצוניים לבנק יכולים לפנות לנציב פניות הציבור בנושאים אתיים באמצעות מוקד פניות הציבור, אתר הבנק, הדואר, דוא"ל ופקס. לבנק ישנו נוהל המבטיח הגנה על מוסר המידע וניתן לפנות באופן אנונימי. המידע בדבר דרכי הפנייה מופיע בפורטל הארגוני, בלוח המודעות בשלוחות חו"ל ומפורסם בסניפים. כמו כן, בהתאם להוראה חדשה של בנק ישראל, נעשה פרסום לציבור בנושא תלונות הציבור בהתאם לנוסח שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים. הבנק מקפיד לקיים קשר שוטף עם הפונה, למעט במקרים שבהם לא ניתן לעשות זאת (למשל בעת פנייה אנונימית). בשנת 2021 התקבלו שלוש פניות ובהן דילמות בנושא אתיקה. הפניות הגיעו מעובדי הבנק בנושאים: קבלת מתנות, התנדבות עובדים ושמירה על פרטיות וסודיות של לקוח. הדילמות נדונו בוועדת האתיקה ונמסרה תשובה לפונים.

מידת אפקטיביות הטמעת הקוד

הבנק בוחן כל העת את מידת הטמעת הקוד האתי באמצעות מפגשים, קבוצת מיקוד והדרכות שונות. עדכון הקוד האתי בשנת 2019 התבצע באמצעות דיאלוג עם עובדים ומנהלים שבחנו את מידת ההטמעה ואת רלוונטיות הערכים השונים והתבקשו להמליץ על עדכון ו/או הוספת ערכים לקוד. הפעילויות המבוצעות בוחנות את מידת הטמעתם של הערכים המעודכנים בקרב העובדים ואת פעילותם בהתאם לערכי הקוד האתי. נוסף לכך, מתקיים דיאלוג שוטף באמצעות פורומים של מנהלים ועובדים ופגישות רבעוניות ביחידות הבנק. בין השאר, נבחנת איכות הטמעת הקוד האתי ודיוק תוכנית העבודה בהתאם.

מחויבות לזכויות האדם



כחלק מהמחויבות לשמירת זכויות האדם, מקפיד הבנק לשמור על זכויות האדם בכל אזורי פעילותו ולהימנע מפעולות או מהלכים שעלולים לפגוע בזכויות אלו. נושא זה הוא אבן יסוד בחיי הבנק ואחד מהערכים המרכזיים בפעילותו. הצהרה זו עולה בקנה אחד עם הצטרפות הבנק ליוזמת ה-UNGC Global Compact, שבה מתוארות הפעולות שהבנק מבצע לצורך שמירה על זכויות האדם וכן הפעולות אשר הבנק נמנע מהן על מנת להבטיח כיבוד זכויות האדם.

הבנק פועל באופן יזום לשמירה על זכויות האדם מול כלל מחזיקי העניין של הבנק – עובדי הבנק, לקוחותיו והספקים שלו. המחויבות לשמירה על זכויות האדם חלה על כלל חטיבות הבנק, סניפי הבנק והעובדים שלו, לרבות עריכת פעילות של ניהול סיכונים וקיום בקרות שוטפות במכלול ההיבטים מול כלל מחזיקי העניין. נושא זה נבדק בכלל פעילות הבנק מתוך מחויבות הבנק לכבד את זכויות האדם בכל תחומי עיסוקיו.

נוסף על כך, הקוד האתי של הבנק כולל ערכי יסוד לפעילותו ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הטמעה והדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מעובדי הבנק ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד. מנהל חטיבה להון אנושי, משאבים ותפעול הוא הגורם הממונה על נושא האתיקה בבנק ואחראי לדווח על נושא זה אחת לשנה לדירקטוריון הבנק.

נושא מניעת אפליה ושמירת זכויות האדם מנוהל במספר חטיבות ובהן חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול – העוסקת בהיבטי גיוס והעסקה של העובדים, וכן בחטיבה הקמעונאית, החטיבה לבנקאות עסקית, החטיבה הפיננסית וחטיבת הביקורת הפנימית – בהיבטים רלוונטיים לכל חטיבה בקשר למניעת אפליה בגיוס לקוחות ובשירות הניתן להם.

לבנק מדיניות סדורה בנושא זכויות האדם ומניעת אפליה. מדיניות זו מאפשרת לבנק לפעול לשמירה על זכויות אדם הן כמעסיק – מול עובדיו, והן בהנחיה וליווי של העובדים מול הלקוחות והספקים על ידי הדרכות סדורות, על מנת להבטיח כי תהיה הלימה בין ערכי הבנק לפעולותיו. לשם כך, הבנק מעניק חשיבות רבה לכך שכל עובדיו ידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם בכל היבטי עבודתם. במהלך 2021 נערכו בקבוצת מזרחי-טפחות 8,266 שעות הכשרה בנושאי מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות האדם הרלוונטיים לפעילות הבנק.

במהלך 2021 התקבלו בקבוצה 16 תלונות בנושא אפליה (תשע בבנק מזרחי-טפחות ושבע בבנק יהב). חשוב לציין כי התלונות בנושא אפליה במזרחי-טפחות, עוסקות באפליה על רקע מגזרי, ורובן עוסקות בקבלת אשראי או באישור פתיחת חשבון. חלק מהתלונות נמצאו מוצדקות, אולם סיבת הכשל לא היתה האפליה, אלא סיבה עסקית אחרת, (כלומר עיכוב בפתיחת החשבון בגלל איכות שירות, או כשל התנהלותי אחר, שקרה בסניף בגלל התנהלות עסקית, אך ללא קשר למוצאו של הלקוח).

שמירה על זכויות האדם בקרב עובדי הבנק

הבנק שומר על זכויות האדם מול עובדיו באמצעות מדיניות משאבי אנוש העוסקת בטיפול בהון האנושי. המדיניות כוללת את מחויבות הבנק להבטיח מקום עבודה מגוון, המעניק שוויון הזדמנויות לכל העובדים ללא אפליה בגין דת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית ומקום מגורים. הבנק דואג לבריאותם ולרווחתם של העובדים לאורך כל תקופת העסקתם וגם לאחר פרישתם לפנסיה. הבנק בודק את המדיניות והנהלים הללו באופן קבוע כדי להבטיח שזכויות האדם וזכויות עובדים יישמרו.

קידום נושא זכויות האדם בקרב העובדים בא לידי ביטוי בתחומי פעילות שונים ובהם:

- הקפדה על סביבת עבודה שוויונית. הן בהיבטי גיוס שיווני, והן בהיבטי שוויון בשכר, שוויון הזדמנויות בקידום עובדים וכיו"ב.
- איזון בין בית לעבודה ושמירה על כבוד העובד והעובדת ופרטיותם.
- זכות התאגדות – הבנק שומר על זכויות עובדיו להתאגד בוועד עובדים והסכם עבודה קיבוצי.





הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל. החטיבה המשפטית מייצגת בקשר ליישום הוראות הדין והשלכותיהן על פעילות קבוצת הבנק. החטיבה לבקרת סיכונים מלווה את תהליכי הטמעתן בפעילות יחידות הבנק הרלוונטיות ומוודאת כי יחידות הבנק מציינות להוראות הדין ונהלי הבנק.

ציות לרגולציה ושמירה על התנהלות תקינה

לבנק מדיניות ציות המאושרת בדירקטוריון. מדיניות זו מתייחסת לנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרווה, סיכונים חוצי גבולות, הוגנות, הגנת הפרטיות, תחרות כלכלית ואכיפה פנימית בדיני ניירות ערך. בבנק מונה קצין ציות, הפועל בהתאם לכתב מינוי מוסדר אשר מבטיח את סמכותיותו ומעגן את אי-התלות שלו כחלק מממשל תאגידי תקין. קצין הציות פועל בהתאם לכתב מינוי ובהתאם לחובות החלים במסגרת תפקידו, כפי שהם מוגדרים בהוראות ניהול בנקאי תקין 308. קצין הציות כפוף ל-CRO ומדווח באופן ישיר לדירקטוריון, לוועדותיו ולהנהלת הבנק, בהתאם לקבוע בנהלי הבנק.

כמו כן, הבנק מנהל מיפוי של הוראות הרגולציה וכל חטיבה אחראית לציות לרגולציה בתחום עיסוקה. לצורך הטמעת האכיפה בבנק מונה בקרי ציות במרחבים, והם כפופים ישירות לקצין הציות, נאמני ציות בסניפים, בנקאי ציות בסניפים גדולים ונאמני ציות במטה הבנק. אלה עוברים הדרכות בנושא הציות מספר פעמים בשנה ואחראים לביצוע בקורות קו ראשון, איתור סיכונים ציות ונקיטת פעולות מתאימות לצמצום וכן לטיפול נכון בלקוחות בהתאם לנהלים.

נוסף על כך, באגף הציות קיימות תוכניות בקרה קו שני מפורטות הבוחנות את הפעילויות השונות בבנק בכל הרמות, בהתאם לגישה מבוססת סיכון.

הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים הכוללים התייחסות גם למעילות וכן מפעיל מערך שוטף לניטור מעילות.

הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכונים ציות ואכיפה פנימית, מבצע סקרי פערים ומקיים תוכניות בקרה, הטמעה ואכיפה מקיפות ונוקט פעולות מגוונות במטרה לצמצם סיכונים אלה.

במהלך שלוש השנים האחרונות, 2018–2021, לא הוטלו על הבנק או על אחת מחברות הבת שלו קנסות משמעותיים בשל אי-ציות לחוקים ותקנות. לעניין תשלום ששילמה קבוצת הבנק במסגרת הסדר לסיום חקירת משרד המשפטים בארצות הברית – ראו להלן בפרק בנושא זה.

קיימת מעורבות של קצין הציות באישור מוצרים חדשים, אישור נהלים וכן בטיפול בעסקאות רלוונטיות.

הביקורת הפנימית בוחנת בין היתר את הציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים ולמדיניות ונהלי הבנק, במסגרת תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכונים. דוחות הביקורת מתייחסים הן ליישום ההנחיות ביחידות השטח והן לתהליכי הבקרה אחר היישום המבוצעים על ידי יחידות הבקרה, ובהם החטיבה לבקרת סיכונים ואגף הציות.

יישום והטמעת הציות בבנק

לצורך יישום והטמעת היבטי הציות בתוך הבנק, פועל בנק מזרחי-טפחות במספר אופנים:

- **הטמעה סדורה של נהלים** – הבנק מקפיד על קיום הוראות הדין על פי מדיניות ציות ובאמצעות מערך מוסדר של נהלים ועדכונם, תהליכי עבודה ומערכות ממוכנות. כל אלו מובאים לידיעת העובדים עם עדכונם באמצעות חוזרים המופצים לאוכלוסייה הרלוונטית. תהליכי היישום וההטמעה של חוקים והוראות דין או עדכונים להם מנוטרים, בין היתר, על ידי אגף הציות שבחטיבה לבקרת סיכונים.

- הדרכות שנתיות לעובדי הבנק בנושא שמירה על פרטיות ועל כבוד הלקוחות באשר הם, תוך התאמה ללקוח היושב מולם.
- הדרכות לכלל העובדים בנושאי זכויות האדם ובהם מניעת הטרדה מינית והתעמרות, מידע פנים, שוויון הזדמנויות בעבודה, שירות נגיש, הוראות צרכניות ופניות הציבור, הדרכות ייעודיות לאנשי האבטחה בנושא הגבלת השימוש בכוח וכדו'.
- כלל העובדים חתומים על הקוד האתי של הבנק אשר ערכיו מצביעים על שמירה על זכויות האדם, הוגנות ושקיפות בתוך הארגון ומחוצה לו.
- העמדת קו אנונימי לעובדי הבנק שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור או פוגע בזכויות העובד והעובדת, רבות הטרדות מיניות, אפליה או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכיו"ב.
- עובדי הבנק נהנים מתוכניות לפיתוח אישי ותעסוקתי, הן בהיבטי צמיחה אישיים והן בהיבטי מיומנויות למידה וקריירה.
- עובדי הבנק זכאים לתכניות פרישה, פיצויים, שכר הוגן וטיפול שוויוני בעובדים בכלל ההיבטים: אישיים ותעסוקתיים.

שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק

הבנק מחויב להצלת כלל לקוחותיו ופועל ליצור עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותו. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ומתוך שמירה על זכויות אדם ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצורכי כל לקוח. הבנק מעמיד את לקוחותיו במרכז העשייה שלו, מקשיב לצרכים ולרצונות שלהם, שואף לקדם מגוון לקוחות מקבוצות שונות באוכלוסייה ולתת מענה מתאים לכל אחד ואחת מהם. כל זאת מתוך הקפדה על גיוון המוצרים והשירותים שהוא מעניק לכלל לקוחותיו.

קידום נושא זכויות האדם בקרב הלקוחות בא לידי ביטוי בתחומי פעילות שונים ובהם:

- מרחבים פיזיים נגישים ותשתיות של סניפי הבנק ושירותיו – סניפי הבנק ועמדות השירות העצמי בנויים בצורה נגישה ובטוחה, כך שכל לקוח באשר הוא יוכל לגשת ולקבל את השירותים.
- שמירה על שוויון הזדמנויות ביחס ללקוחות ובטיפול בהם והקפדה על מניעת אפליה בקבלת שירותים.
- גישה למוצרים ושירותים של הבנק והענקת שירותים מותאמים למגוון רחב של אוכלוסיות, כולל אוכלוסיות מוחלשות בפריסה גאוגרפית רחבה.
- הפעלה וקידום מערך חינוך וליווי פיננסי למגוון לקוחות הבנק, וסיוע בקידום יזמות וחיזוק הלקוחות העסקיים והפרטיים במפגשי העשרה, למידה וכלים פיננסיים לסיוע.
- ניהול מערכת אבטחת מידע רחבת היקף על מנת לשמור על פרטיות המידע של כלל הלקוחות.
- היבטי זכויות אדם במימון ומתן אשראי – הבנק אינו מממן עסקים בתחומי ההימורים והפורנוגרפיה.

שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק

הבנק רואה בספקיו שותפים לקידום תחומי הקיימות וההתנהלות האחראית. לכן הוא פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית ושואף לשיפור הביצועים החברתיים והסביבתיים של ספקיו, תוך התייחסות לגיוון בקרב ספקיו, מימון אחראי ופיתוח יכולות הספקים. הבנק שואף לצרוך במידת האפשר שירותים ומוצרים מספקים המכבדים את זכויות האדם וכללי האתיקה ומקיימים אותם. כמו כן, מצופה מהספקים המתקשרים עם הבנק לפעול ברוח ערכי הבנק. קידום נושא זכויות האדם בקרב הספקים בא לידי ביטוי בתחומי פעילות שונים ובהם:

- ברוב הסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו – דרישת הבנק מספקיו לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם.
- ביקורים תקופתיים אצל הספקים המרכזיים – את הביקור מלווה שאלון שנועד לבחון אם הספקים פועלים בהתאם לקריטריונים שצוינו. נושאים וולונטריים, למשל אם קיים קוד אתי, נבחנים גם כן במהלך ביקורים אלו.



- **בקרה על קיום ההוראות** – מעקב אחר אפקטיביות הטמעת הוראות החוק והנהלה נעשית, בין היתר, על ידי ביצוע בקורות על קיום ההוראות בתחומים השונים. בהתאם לכללי הממשל התאגידי, הבקורות נעשות על ידי עובדי קו העסקים בהתאם לסוג הפעולה ומאפייניה, ועל ידי עובדי הקו השני העורכים בקורות בנושאי ציות שונים ומאתגרים את פעילות הקו הראשון, תוך מיקוד בפעילות מבוססת סיכון.

- **זיהוי ומיפוי סיכונים ציות** – זיהוי המוקדים שבהם קיים סיכון מוגבר (בין היתר, בשל ריבוי ומורכבות הפעילות הבנקאית או היקף הפעילות או חקיקה מורכבת), כדי לחזק בהם את תהליכי הבקרה ולמקד את מאמצי הפעילות בהפחתת סיכונים אלה ובמניעת הפרות.

- **טיפול בחריגות** – הבנק מטפל בפעילויות חריגות שאותרו במסגרת הבקרה, הן במטה והן בסניפים. הטיפול כולל יישום המלצות לשיפור תהליכים ובקורות, וידוא תיקון של הליקויים, הפקת לקחים וטיפול משמעותי, אם יש צורך.

- **קו אנונימי לפניות עובדים אל הביקורת הפנימית** – הביקורת הפנימית מפעילה קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לפניות עובדים במקרים שבהם התגלו אי-סדרים או אירועים שקיים לגביהם חשד שאינם כשרים, שיש בהם חריגה חמורה מהוראות החוק, הוראות בנק ישראל או מנהלי הבנק, התנהגות בלתי הולמת, מעשה פלילי וכד'. הבנק קבע הגנות על חושפי שחיתויות.

- **קו אנונימי לפניות עובדים לאגף הציות** – הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לדיווח עובדים במידת הצורך בנושאי תרמית ומניפולציה בניירות ערך, ב-FATCA ובנושאי ציות אחרים.

- **ביקורת פנימית** – הבנק עורך ביקורת פנימית בלתי תלויה ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק, בין היתר בנוגע לציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות ולנהלי הבנק, הן ביחידות העסקיות והן ביחידות הבקרה. ביקורת זאת מבוצעת באמצעות פונקציית ביקורת פנימית שבראשה עומדת המבקרית הפנימית הראשית, אשר מונתה לתפקידה בחודש יולי 2011 על ידי ועדת הביקורת והדירקטוריון, בהתבסס על ניסיונה ועל השכלתה של המבקרית (להרחבה ראו בדוחות הכספיים בנושא הגילוי על המבקרית הפנימית).

- **ניהול תחרות הוגנת** – הבנק מנהל את עסקיו בצורה הוגנת. הוא מקפיד על עמידה מלאה בהוראות החוק והוראות הרגולטורים השונים החלות עליו, ובהן חוק התחרות הכלכלית. הבנק אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך.

- **הוגנות** – לבנק מדיניות בתחום ההוגנות והוא מקפיד על הוגנות בפעילותו מול כל מחזיקי העניין, ובפרט מול לקוחותיו, לרבות הקפדה על מכירת מוצרים ושירותים המתאימים ללקוח ולצרכיו. ערך ההוגנות הוא אחד מערכי הקוד האתי של הבנק.

- **הדרכה ופרסומים לעובדים** – כחלק מהטמעת תרבות הציות מקיים הבנק הדרכות לעובדיו באמצעות אגף הציות ומרכז הדרכה בנושאים אלו: ציות, מניעת הלבנת הון ומימון טרוה, סיכונים שוחד ושחיתות, ציות לסנקציות בין-לאומיות, הוגנות כלפי הלקוח ועוד. הבנק פועל גם בתחום איסור ההפליה בין אוכלוסיות שונות, לרבות פעילות עם מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות. הדרכות אלו מתבצעות הן במסגרת הדרכות בנקאיות, שהן חלק מתהליך ההכשרה של עובדי הבנק, והן באופן ממוקד, בהתאם לתפקיד וליחידה. עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדות ומבחני ידע בנושאי הציות השונים כחלק מכניסתם לעבודה, ובהמשך בתדירות קבועה בהתאם לתפקידם. אגף הציות מתקף את הלומדות ומעדכן בהתאם לצורך. כמו כן, בסמוך לקליטת עובדים חדשים לבנק או בעת שינוי תפקיד, העובדים משתתפים בהכשרות מקצועיות ובהן הכשרות בנושאי הציות. נוסף על כך, אגף הציות מפרסם מעת לעת עלונים והודעות הכוללים דגשים בנושאי ציות להוראות החוק ויוזם ימי עיון בנושאי הציות למנהלים ולבעלי תפקידים וכן לעובדי המטה. חלק מעלונים אלו מוצגים גם בשטחים הציבוריים של בנייני הבנק.

- **פורום ציות** – קיים בבנק פורום בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות מנהלי החטיבות העסקיות או נציגיהם, נציג החטיבה המשפטית, קצין הציות הראשי ונציג חטיבת הביקורת הפנימית, שנועד להציג אירועים ומקרים הקשורים לעולם הציות ולדון בהם, לדון בסיכונים ציות מהותיים וכן לתאר עדכוני רגולציה מהותיים ואת ההיערכות ליישומם.

- **פורום CROSS BORDER** – הפורום עוסק בניהול הסיכון חוצה הגבולות בבנק. בראשו עומד מנהל החטיבה לבקרת סיכונים ומשתתפים בו מנהלי החטיבה הפיננסית, המשפטית, הקמעונאית, הטכנולוגית, הון אנושי משאבים ותפעול, וכן קצין הציות הראשי ונציגים נוספים מחטיבות אלו. הפורום מקבל דווחים ועדכונים על אודות עמידת הבנק בחובות הנגזרים מהוראות הקשורות לסיכונים חוצי גבולות ומתווה את פעילות הבנק בנושא זה.

ניהול סיכונים בנושא ציות

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים בתחומים שונים של ניהול ובקרת סיכונים, התומכים ביישום הוראות החוק והרגולציה. דירקטוריון הבנק התווה במסמכים אלה את עקרונות ניהול הסיכונים, בהתאמה לתוכנית האסטרטגית של הבנק, וכן את העקרונות לניטור ובקרת סיכונים – מדיניות הקובעת בין היתר את תיאבון הסיכון, ובפרט קובעת שמידת הסובלנות של הבנק לא-יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה היא אפסית. אגף הציות עורך סקרים להבטחת שלמות עמידת הבנק בהוראות הרגולציה.

ניהול סיכונים הציות, הכולל סיכונים איסור הלבנת הון, מימון טרוה, סיכונים חוצי גבולות, סיכונים הוגנות וסודיות בנקאית וסיכון אתיקה עסקית (סיכון התנהגות מוטה לקבלת החלטות עסקיות בראייה אתית) נעשה על ידי זיהוי, הערכה ותיעוד של סיכונים הציות הגלומים בפעילויות העסקיות של הבנק, ובכלל זה התפתחויות הנוגעות למוצרים חדשים, נוהגים עסקיים, קווי עסקים או לקוחות חדשים או בשינויים מהותיים בכל אחד מאלה.

כמו כן, הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכונים ציות ואכיפה פנימית, מקיים תוכנית בקרה ואכיפה מקיפות ונוקט פעולות מגוונות במטרה לצמצמם. הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים, הכוללים התייחסות גם למעילות, ומפעיל מערך שוטף לניטור מעילות.

הבנק פועל בצורה הוגנת מול כל מחזיקי העניין ובכלל זה עם לקוחותיו. ערך ההוגנות חוצה ארגון ומושתת על יישום ערכי יסוד של יושרה, הגינות ושקיפות. הבנק מקיים תוכנית בקרה רחבות על קווי העסקים ופועל לקיום תוכניות אכיפה אפקטיביות בדיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית, המותאמות לבנק ולנסיבותיו הייחודיות, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק. זאת במטרה להבטיח ציות כולל להוראות החלות על הבנק.

תרומות פוליטיות

כחלק מניהול תקין, קבוצת מזרחי-טפחות אינה מקדמת עמדות ונושאים בעלי אופי של מדיניות ציבורית ואינה מפעילה שדולות לצורך כך. הקבוצה אינה תורמת למפלגות פוליטיות, לפוליטיקאים או למוסדות רשמיים. פעילות מסוג זה אסורה במדינת ישראל והקבוצה פועלת בהתאם לחוק. הקבוצה פועלת בזירה הציבורית, היכן שנדרש, אך ורק בהקשר לענייניה העסקיים.

DPA – ביטול כתב אישום נדחה בארצות הברית

ביום 22 במרץ 2021 ניתן על ידי בית המשפט בארצות הברית (לוס אנג'לס) צו המורה על ביטול כתב האישום הנדחה, אשר הוגש נגד חברות קבוצת הבנק, בהתאם להסכם (DPA) שנחתם ביום 12 במרץ 2019 בין הבנק לבין משרד המשפטים בארצות הברית (DOJ) לסיים חקירת ה-DOJ בעניין עסקי קבוצת הבנק עם לקוחותיה האמריקאים. הצו האמור ניתן לבקשת ה-DOJ, אשר ציין, בין היתר, במסגרת בקשה שהגיש לבית המשפט הנכבד עם תום תקופת ההסכם (שנתיים) אשר נקבעה במסגרת ה-DPA, כי חברות קבוצת הבנק קיימו את התחייבויותיהן על פי ההסכם האמור. ביום 11 במאי 2021 ניתן פסק דין במסגרת הבקשה לגילוי. פסק הדין נתן להסכם הפשרה עם המבטחים של ביטוח הדירקטורים ועם נושאי המשרה תוקף של פסק דין.





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 מאמין שלא רק השגת התוצאה וההצלחה העסקית היא החשובה, אלא גם הדרך שבה הוא השיג אותה.

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.

במסגרת זו הגדיר הבנק מדיניות סדורה לטיפול בהיבטי סיכון תפעולי ובקרה פנימית ויצר תהליכי בקרה וניטור מתמשכים. הבנק מזהה תחומים שבהם קיים פוטנציאל לניגודי עניינים ופועל למזעורם.

מניעת שחיתות במזרחי-טפחות

בנק מזרחי-טפחות מקדיש תשומת לב רבה לנושא זה, ולפיכך קיימת בו מדיניות סדורה של הבנק. בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל הסניפים לאיתור סיכונים של שחיתות ומניעת מקרים כדוגמת שוחד, מעילות והונאות. גם בשנת 2021 נעשו פעולות לאיתור סיכונים מסוגים אלה.

הטיפול בנושא נחלק בבנק בין כמה יחידות האמונות על הטיפול בנושאים השונים:

- **מקרי הונאות ומעילות של עובדים** – אירועים חריגים מנוטרים על ידי החטיבה לבקרת סיכונים ומועברים, במקרה הצורך, לחטיבת הביקורת הפנימית לשם בחינה וטיפול. חטיבת הביקורת מבצעת בדיקות במקרים שבהם הדבר נדרש.
- **מקרי הונאה של לקוחות הבנק** – החטיבה לבקרת סיכונים, לרבות היחידות לטיפול באבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה, מנטרות אירועים, ואם נמצאו מקרי הונאה שכאלה הם מטופלים על ידי חברת מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, הפועלת בחטיבה להון אנושי, משאבים ותפעול, ועל ידי החטיבה הקמעונאית. נוסף על כך, חטיבת הביקורת הפנימית בודקת ומתחקרת אירועי הונאה של לקוחות הבנק המתקבלים בביקורת ממקורות שונים (ובהם פניות לקוחות, פניות של בנקאים וכד').
- **פעילות לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ושחיתות** – מנוטרת ומטופלת על ידי אגף הציות והביקורת הפנימית.
- **מקרי גניבות ושוד** – מנוטרים ומטופלים על ידי חברת מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, יחידת אבטחת מידע וסייבר.
- **מקרי אבטחת מידע וסייבר** – מנוטרים ומטופלים על ידי היחידות לאבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה.
- **מקרי אתיקה** – מטופלים על ידי יו"ר ועדת האתיקה.

בכל המקרים הנ"ל, בעת שמתגלה חשד לפגיעה בטוהר המידות, חטיבת הביקורת עורכת בדיקות בקשר לאירוע. הבנק בוחן את המקרים ומבצע הליכי תחקור והפקת לקחים במקרים הרלוונטיים כדי למנוע את הישנותם. נוסף על כך, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל ו/או מועברים דיווחים לרשויות הרלוונטיות.

לצורך איתור מקדים של מקרי שחיתות במידת האפשר, מניעתם, הרתעה מהם וטיפול בהם, הבנק מפעיל מספר מערכות לניהול ובקרה של אירועי שחיתות, בהן כלולות:

- מערכת לניטור מעילות והונאות, המציפה אירועים חריגים לבחינה בהתאם לחוקים העסקיים שעליהם היא מתבססת.

- מערכת מתקדמת לתמלול שיחות, המייעלת ומשפרת באופן מהותי את אפקטיביות הבקרה. מערכת זו נמצאת בשימוש הן במרכז הבנקאות והן ביחידה לבקרת פעילות בחדר העסקאות.
- מערכת איסור הלבנת הון (מערכת מא"ה) מציפה אירועים חריגים בהתאם לתבחינים הנבחנים על ידי הסניפים (קו ראשון) ואגף הציות (קו שני), ואלו מועברים, במידת הצורך, לרשות לאיסור הלבנת הון בהתאם להוראות הדין.
- לבנק פורטל סיכונים תפעוליים (מערכת פסת"ל). בפורטל זה נאספים כל האירועים הרלוונטיים לפי הנחיות בנק ישראל, ונערך סיווג של האירועים החריגים/מהותיים כדי שהבנק יוכל לנתחם, לדווח בגינם בארגון ולתחקר בגינם, אם נדרש.
- החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת בבנק מהלך שוטף לביצוע סקרי סיכונים לתהליכים התפעוליים בכלל יחידות הבנק, בתיאום עם מנהלי היחידות, מתוך מטרה לזהות את הסיכונים התפעוליים הטמונים בפעילותם, להעריך את מידת חומרתם ולהגדיר תהליכי חיזוק נדרשים על מנת למזערם.

ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת באופן קבוע לפחות אחת לרבעון ומקבלת סקירה של האירועים שהתרחשו, הפעולות שננקטו, המלצות ליישום וכמו כן המלצות לעדכון תהליכים תפעוליים בדגש על תהליכים לשיפור השירות ללקוח, בהינתן ניטור הולם ומזעור הסיכונים. במסגרת זו נעשו השנה מספר תהליכים להקטנת הנזק מאירועי הונאה בכרטיסי אשראי (זיוף/העתקה), בין השאר באמצעות התראות חמות ללקוחות בדבר חשד לפעילות לא תקינה בכרטיס האשראי שברשותם. ועדת היגוי לסיכונים אבטחת מידע וסייבר, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת אף היא אחת לרבעון, דנה בנושאי אבטחת מידע וסייבר, לרבות סקירת אירועים והמלצות ליישום. נוסף לכך, פועל בבנק פורום בקרה פנימית – פורום תקופתי המופקד על האינטגרציה בין תחומי הבקרה הפנימית בבנק, הדן בין היתר באירועים רוחביים מהותיים.

התנהלות אחראית בקרב עובדי מזרחי-טפחות

מניעת שוחד ו/או קבלת טובות הנאה – על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה עם הלקוחות או הספקים. לקבוצה נהלים ברורים בנושא זה, והעובדים נדרשים לפעול לפיהם. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. כדי למנוע חריגה מנהלים אלו הבנק מתקשר ומדריך את העובדים בנושא זה.

כחלק מפעילות הבנק למניעת שוחד ושחיתות ולצורך הטמעת התנהלות אתית בקרב העובדים וההנהלה, פרסם הבנק קוד אתי ונהלים המסדירים בין היתר את נושא קבלת מתנות, תרומות, הסדרת טיסות והגבלה בהוצאות אש"ל ובתי מלון. לבנק אין סוכני משנה בפעילות בחו"ל והוא נעזר בספקים, יועצים או שותפים עסקיים לשם ייצוג מול לקוחות ורשויות ממשלתיות בהיבט המסחרי.

מניעת מעילות והונאות – לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין, וכן נהלים שבמסגרתם קבע הבנק עקרונות וכלים לזיהוי, ניהול, מעקב דיווח ובקרה של חשיפות לסיכונים אלו. כמו כן, כפי שתואר לעיל, קבע הבנק מבנה ארגוני שמיישם הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מערכות מיכון וכלים נוספים, שמטרתם למזער סיכונים אלו. פעילויות אלה משולבות בכמה מסמכי מדיניות בתחום ניהול הסיכונים, כגון ניהול משאבי אנוש, רוטציה, חופשה רציפה, ניהול סיכונים תפעוליים ועוד. הליכי ההתקשרות עם ספקים בבנק מוסדרים בנהלים וכוללים שימוש בשיטות שונות אשר יבטיחו הוגנות בהתקשרות ומניעת מעילות והונאות.

בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל הסניפים לאיתור פעילות חריגה בחשבונות של הלקוחות או לאיתור פעילות חריגה של עובדים. בין היתר תוארו לעיל מספר מערכות המסייעות לבצע ניטור זה. במקרה שבו מאותר חשד למעילה או לאי-סדרים, קיימת חובת דיווח לביקורת הפנימית הבוחנת את המקרה. כמו כן מופעלת מדיניות הבנק לטיפול במעילות והונאות, הקובעת את הדרכים ושרשרת הדיווחים הנדרשת לטיפול בחשד זה, ובכללם דיווח למנכ"ל הבנק, יו"ר ועדת הביקורת ויו"ר הדירקטוריון. במקרה שמתגלה הפרה של הוראות החוק, הוראות הרגולציה או נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים כלפיו צעדים משמעותיים, בהתאם לחומרת הפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון למנהל הכללי ולהנהלה ובהתאם לנסיבות המקרה, וכן למוסדות הדירקטוריון. נוסף לכך, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים למניעת מקרים דומים בעתיד. במקרים שבהם קיים חשד לעבירה פלילית, מוגשת תלונה למשטרת ישראל והאירוע מדווח לבנק ישראל בהתאם לרגולציה ולנוהלי הבנק.

במהלך שנת 2021 התקיימו בדיקות בהתאם לתוכנית עבודה סדורה בכלל הקבוצה, לרבות בהיבטים של שחיתות.



מניעת הלבנת הון – הבנק נוקט גישה מבוססת סיכון, התורמת לאפקטיביות קווי הבקרה ולהתמודדות נאותה עם סיכוני הלבנת הון ומימון טרור ומביאה לידי הפחתתם בהתאם. ניהול סיכוני הלבנת הון ומימון טרור שזור בכל רובדי הפעילות של הבנק עם לקוחותיו. על מנת לנהל סיכונים אלה, כוללת מדיניות הבנק עקרונות המנחים אותו בתחום זה. העקרונות עוסקים בתנאים לקבלת לקוחות ולמתן שירות וביצוע פעולות; בהיכרות הנדרשת עם הלקוח ועם עסקיו; בסיווג לקוחות הבנק לפי רמות סיכון; בסיכונים הייחודיים ללקוחות החשופים מבחינה ציבורית; בסיכוני שוחד ושחיתות; בפעילות הימורים בלתי חוקיים; במניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אויב; בציות לסנקציות בין-לאומיות; בכללים בנוגע לפעילות קורספונדנטים ובניטור פעולות בלתי רגילות. במסגרת הפעילות בתחום זה מפעיל הבנק מערכות מיכוניות שונות במטרה לסייע לעובדיו לאתר, לדווח ולפעול, בהתאם להוראות החוק והנהל בנושא.

נוסף לכך, לצורך צמצום ומניעת מקרי שחיתות בקרב עובדיו ומתן כלים נכונים להתמודדות עם מקרים מסוג זה, נוקט הבנק מספר פעולות:

מניעה והדרכה:

- **הפצת נהלים סדורים לעובדים –** הבנק מקפיד על הגדרת נוהלי התנהגות סדורים לעובדים והפצתם לכלל העובדים בהתאם לאופי עיסוקם הבנקאי.
 - **לומדות להדרכת עובדים –** הבנק מפיץ לעובדיו לומדות במגוון נושאים, בהם: הוגנות, מניעת מעילות והונאות, סיכוני שוחד ושחיתות, אבטחת מידע, קוד אתי, דיני התחרות הכלכלית ומידע פנים.
 - **ייעוץ והדרכות שוטפות –** "מרכז מומחי ציות" משמש ככתובת המרכזית בבנק למתן מענה בכל הנושאים הקשורים לעולם הציות. אגף הציות מלווה את הפעילות השוטפת בכל הקשור למכלול סיכוני הציות השונים, הן באמצעות ייעוץ והכוונה שוטפים והן באמצעות ביצוע הדרכות פרונטליות לעובדים בסניפים ובמטה, החל משלבי ההכשרה הראשונים של העובד ועד לשלבים המתקדמים ולמעברי תפקיד. עובדי אגף הציות ומנהליו מעבירים הדרכות רבות לקבוצות שונות בבנק בהיקף נרחב וכן מקיימים שגרה של מבחני ידע תקופתיים לעובדי הסניפים והמטה.
 - **בקרות קו הגנה ראשון ושני –** הקווים העסקיים וכן אגף הציות מקיימים מעגלי בקרה אחר הפעילות במטרה להבטיח עמידה וציות מלא לרגולציות. בקרות אגף הציות מבוצעות בהתאם לתוכניות עבודה שנתיות.
 - **תחקור אירועים –** לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם של אירועים בארץ ובחו"ל.
 - **הטמעת כללי אתיקה –** הבנק מטמיע ביחידותיו השונות את הקוד האתי, באמצעים שונים ומגוונים על פי תוכנית סדורה.
 - **קו אנונימי לפניות עובדים לחטיבת הביקורת הפנימית –** הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים המאפשרים לעובדים לפנות במידת הצורך אל הביקורת הפנימית באופן אנונימי. הבנק מפרסם לכלל העובדים את דבר קיומם של קוים אלו בפורטל הבנק. כמו כן, בשנת 2021 נוספה באתר האינטרנט של הבנק אפשרות פנייה אל הביקורת הפנימית בנושא של מעילות, הפתוחה לכלל הציבור ומאפשרת אף פנייה אנונימית.
- בשנת 2021 התקיימו 38,284 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי הבנק. נוסף על כך, חברי הדירקטוריון עוברים הדרכות מעת לעת גם בנושא מניעת שחיתות, מעילות והונאות.
- במהלך 2021 הוצפו בביקורת שלושה מקרים הקשורים בטוהר מידות. מקרים אלו דווחו לדירקטוריון הבנק. בהתאם להנחיות הרגולציה, במקום שבו נדרש בוצע דווח לבנק ישראל. כמו כן, על פי המדיניות הקבוצתית, במקום שבו נדרש קיימת מעורבות של משטרת ישראל. נגד העובדים המעורבים ננקטו הליכים משמעותיים בהתאם למדיניות הבנק עד כדי הפסקת עבודה. ללקוחות הבנק לא נגרם נזק, ולבנק לא נגרם נזק מהותי.
- מניעת שוחד בקרב לקוחות –** פעילות לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ושחיתות מנוטרת והם מטופלים על ידי אגף הציות.

מנגנוני דיווח והגנה על חשפי שחיתות

על כל עובד מוטלת חובה לדווח על חשד לאירוע מעילה, הונאה או הפרת דין ונהלים. הדיווח יכול להיות אנונימי או גלוי. נוהל ייעודי מסדיר את ההגנה הניתנת לעובדים שדיווחו על מעילות, הונאות והפרות דין, כדי לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם ולהגיש דיווחים מבלי לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם כתוצאה מכך. מסירת הדיווח אפשרית במגוון דרכים, כפי שיפורט להלן.

בהתאם לנוהלי הבנק, ההגנה על העובדים כוללת בין היתר הימנעות ככל הניתן מפרסום פרטים מזהים על אודות המתלונן, פיסורים, הליכים משמעותיים, הרעה בתנאי עבודתו, מניעת קידום, אימים או כל פגיעה דומה שתיגרם בקשר לדיווח.

מדיניות הבנק ונהליו קבעו את שרשרת הדיווחים הנדרשים בהתקיים חשד לאירוע או בעת התרחשות אירוע מהותי. שרשרת הדיווחים שתוארה לעיל, מבטיחה כי האירוע מנוהל וכי מעורבים בו כל הגורמים הרלוונטיים בבנק, ובהם חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול; החטיבה לבקרת סיכונים (לרבות ציות); חטיבת מידע ודיווח כספי; החטיבה המשפטית וחטיבת הביקורת הפנימית. אירועים מהותיים הנוגעים למעילות או הונאות דווחו מיידית ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל. באירועים מהותיים מועבר דוח התחקיר ליו"ר ועדת הביקורת של הדירקטוריון, לוועדת הביקורת, ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק.

לצורך חיזוק תרבות הדיווח בקרב העובדים הבנק פועל לקיים כנסים והדרכות ייעודיות, לבצע תחקירים על אירועים שונים ולהציף את המסקנות לשטח במטרה למנוע הישנותם בעתיד.

כאמור, מסירת דיווח לחטיבת הביקורת יכולה להיעשות במספר אופנים, לרבות באופן אנונימי באמצעות טלפון הזמין בכל שעות היממה, דוא"ל או פקס המפורסמים בפורטל הבנק, וכן פנייה באתר האינטרנט השיווקי של הבנק, הפתוח לכלל הציבור. חטיבת הביקורת הפנימית מדווחת מדי שנה לוועדות הביקורת של הדירקטוריון על מספר הפניות שבוצעו באופן אנונימי וכן אם נדרש ליישם הגנה על עובדים מדווחים. בדיווח לשנת 2021 צוין כי לא נדרש להגן על עובדים בנושא זה.

כמו כן, עבור לקוחות הבנק וספקיו קיים ערוץ דיווח פתוח, בניהולו של נציב פניות הציבור, תחת חטיבת הביקורת הפנימית. הפניות יכולות לעבור באופן אנונימי או גלוי, באמצעות אתר הבנק, הדואר, הפקס, בדוא"ל או בטלפון. את הפניות ניתן להגיש במספר שפות.

בחינת האפקטיביות של תהליכים למניעת שחיתות בבנק

חטיבת הביקורת הפנימית של הבנק בוחנת בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית את תהליכי העבודה המהותיים, היחידות והמערכות המשמשות את הבנק. בין היתר נבחן האופן שבו מנוהל סיכון זה ביחידות עסקיות וכן האופן שבו החטיבה לבקרת סיכונים מנטרת את הסיכון. אם מתגלים ממצאים, הם נכללים בדוחות הביקורת ונקבע לגביהם תהליך טיפול שנמצא במעקב חטיבת הביקורת עד לסגירת הממצא – מהלך המבוצע באופן ממוכן במערכת מחשב ייעודית בחטיבת הביקורת.

נוסף על כך, בהתאם לנוהלי הבנק, בכל מקרה של אירוע מהותי הנוגע במעילות והונאות, ובהתאם לשיקול דעתו של הגורם האחראי, יבוצע תחקיר מקיף לאיתור ליקויים בתהליכים ובמערכות, לתיקונם ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד. דוח התחקיר יועבר למנכ"ל הבנק, ליו"ר ועדת הביקורת ולועדת הביקורת שתדון בו. דוח התחקיר יקבע, בין היתר, המלצות לצעדים שיש לנקוט כדי לשפר את הבקורות במידת הצורך וכן הליכים משמעותיים.

מניעת שחיתות בחברות הבת בישראל

בנק יחב, בנק אגוד ויתר החברות בקבוצת הבנק מחויבים גם הם להקפדה על מכלול דרישות החוק והדרישות הרגולטוריות החלות עליהם במסגרת פעילויותיהם העסקיות. הבנקים פועלים רבות לצמצום החשיפה למעילות והונאות ורואים בתחום זה חשיבות רבה מעצם היותם מוסד פיננסי. פעילותם לשמירה על הרגולציה ולמניעת שוחד ושחיתות מתבצעת בהלימה למדיניות ולהתנהלות של בנק מזרחי-טפחות, כפי שזו מוצגת לאורך הפרק.

כמו כן, כחלק מהליך המיזוג של בנק אגוד תחת בנק מזרחי-טפחות, מיקד ענף הסיכונים התפעוליים של אגוד את פעילותו במניעת מעילות הנובעות מהמיזוג.





אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע



הבנק מעניק חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ומחויב לשמירה על פרטיות והגנת המידע של לקוחותיו. לשם כך הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות בנושאים אלו, אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון, ההולמת את דרישות בנק ישראל ומאפשרת ניהול של המידע האישי של הלקוחות באופן מבוקר ומאובטח.

מדיניות הפרטיות של הבנק מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי המידע ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, בדגש על שמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית, באמצעות מערך אבטחת מידע טכנולוגי רחב ומתקדם. במקרים שבהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מדיניות מיקור החוץ של הבנק מבטיחה כי מתקיימים תנאים של שמירה על פרטיות מידע הלקוח אצל הספק.

אבטחת מידע

מנהל אבטחת מידע והגנת סייבר, הכפוף למנהל החטיבה לבקרת סיכונים, אמון במסגרת תפקידו, בין היתר, על קביעת מדיניות, התוויה של פעילויות בתחום אבטחת המידע ומעקב אחר יישומן ובחינה של אפקטיביות המערכות ותהליכי האבטחה. תחום הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001.

נושא הגנת הפרטיות מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים. בשל החשיבות בעמידה בהוראות הדין בנושא הגנת הפרטיות, מינה הבנק ממונה הגנת הפרטיות, הכפוף לקצין הציות הראשי של הבנק כאחראי לתחום.

דירקטוריון הבנק נושא באחריות ניהולית ומאשר את אסטרטגיית הגנת הסייבר, את המסגרת לניהול סיכוני סייבר ואת מדיניות הגנת הסייבר התאגידית. הדירקטוריון מקבל עדכונים מספר פעמים לאורך השנה ממנהל הגנת הסייבר הכוללים הערכת סיכוני סייבר עדכנית, מגמות בהתפתחות האיום, סקירת אירועים מרכזיים בעולם ובישראל וכן סקירות לגבי פעילויות של מערך הגנת הסייבר בבנק.

רגולציה ותקנים

הבנק עומד בהנחיות רגולטוריות בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר של בנק ישראל, ובהם ניהול הגנת הסייבר – נב"ת 361, ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע – נב"ת 357, ניהול סיכוני סייבר בשרשרת אספקה – נב"ת 363, דיווח על כשל טכנולוגי ואירוע סייבר – נב"ת 366. כמו כן תחום שירותי הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001. הסמכה זו מתחדשת מדי שנה במבדק של מכון התקנים הישראלי. נוסף על כך, הבנק עומד ברגולציה של SWIFT בכל הקשור לשימוש בתשתית SWIFT להעברת כספים בין-לאומית.

מעגלי הגנה לשמירה על המידע

לקוחות הבנק מפיקים בידיו לא רק את כספיהם, אלא גם מידע פיננסי ואישי רב. במציאות הטכנולוגית הקיימת היום, ובהינתן איזונים כגון הונאות דיגיטליות ופשיעה קיברנטית, הקבוצה פועלת בצורה נרחבת להגנה על המידע.

מבין הצעדים שניתן לפרט, הבנק פועל בדרכים הבאות:

- **ניהול סיכונים** – ביצוע הערכת סיכונים והסתייעות בביקורת חיצונית, אשר כוללת סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים אשר התקיימו במהלך שנת 2021 למערכות ולתהליכים. נוסף על כך ננקטים צעדים נוספים, כגון ניטור פעולות רגישות, ניטור מידע היוצא מן הארגון למניעת דלף מידע, מנגנוני ניהול הרשאות גישה למידע ומנגנוני הצפנה, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה. נוסף לכך, הבנק מבטח עצמו בביטוח ייעודי לכיסוי סיכוני סייבר.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

דיני הגנת הפרטיות – ניהול סיכון דיני הגנת הפרטיות נעשה באגף הציות. במסגרת ניהול סיכון הציות מבוצעת אחת לשנה (לכל הפחות) הערכת סיכון ציות ועמידה ברגולציה על ידי אגף הציות, ובה נבחנת רמת ניהול הסיכון של ההוראה ומוצג הסיכון השארי להוראה.

התמודדות עם איומי סייבר – פיתוח ושימוש ביכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית תוך הפעלת תפיסת הגנה רב-שכבתית. בין היתר, הבנק מפעיל מערך ניטור בקרה והתראה שוטף על האירועים ופעילויות בתהליכים ובמערכות המידע והטכנולוגיה, ובכלל זה ניטור פעולות רגישות, ניטור וחסמת מידע היוצא מן הארגון בהתאם למדיניות הבנק וכן זיהוי אנומליות. בתוך כך, מתקיים ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים, על מנת לזהות ולמנוע שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות ולעדכן את הלקוחות אם זוהה כזה. הבנק מסתייע בגורמים חיצוניים לאיתור נכסי מידע הקשורים לבנק במרחב הסייבר.

תוכנית לניהול אירועי סייבר והתאוששות – הבנק הגדיר נהלים ומנגנונים לניהול אירועי סייבר שבמסגרתם הוגדרו תפקידי היחידות העסקיות והיחידות הטכנולוגיות בבנק ושיתוף הפעולה ביניהן, הוגדרו מקבלי ההחלטות וכן הדיווחים הנדרשים לגורמי פנים וחוץ. הבנק מתרגל אירועים אלה בדרגי ניהול שונים (עסקיים וטכניים) ובכלל זה תרגול מקיף של הנהלת הבנק. הבנק בנה יכולת התאוששות ממקרי כשל שונים ומתרגל יכולת זו באופן תדיר.

מודעות והסברה – הבנק מפעיל תוכנית להגברת המודעות של העובדים לסיכוני סייבר וכן לאחריות האישית של כלל העובדים והמנהלים לאבטחת המידע של הלקוחות ושמירה על נכסי המידע של הבנק. במסגרת התוכנית מתקיימות פעילויות הדרכה להכרת הסיכונים באינטרנט וברשתות החברתיות ודרכי ההתמודדות עם סיכונים אלה. התוכנית כוללת הדרכות לעובדים חדשים וריענון ידע לעובדים הקיימים באמצעות לומדות, מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר ותרגול סיכוני "פישנינג". במהלך 2021 התקיימו 8,111 שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכלל עובדי הבנק, כולל עובדים חיצוניים. נוסף על הדרכת העובדים בוצעו במהלך 2021 ארבעה תרגילי מודעות פישנינג: שלושה תרגילים לכלל אוכלוסיית העובדים, ותרגיל אחד ממוקד בקבוצת עובדים ספציפית.

אבטחת הפעולה בערוצים הישירים – כפי שתואר לעיל, הבנק מקיים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותיו, לרבות באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דוא"ל ומסרונים (SMS). בעת ההצטרפות לאחד מערוצים אלו, הלקוחות מונחים כיצד עליהם לפעול על מנת לשמור באופן מיטבי על פרטיותם והמידע שלהם. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים.

הבנק מנהל את התקשורת בערוצים השונים בהתאם להוראת ניהול בנקאית תקין 367, המסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות. ומיישם מספר אמצעים לחיזוק ההזדהות, לאיתור חריגות (אנומליה) ולחיזוק רמת ההגנה על פעילות הלקוחות ועסקי הבנק.

לקוחות המעוניינים לפתוח חשבון בנק ישירות באמצעות האינטרנט יכולים לעשות זאת, בהתאם לאישור שנתן לכך בנק ישראל משנת 2015. על מנת להתגבר על הצורך להגיע לבנק לשם זיהוי פיזי, אישר בנק ישראל לבצע זיהוי לקוח באמצעות מערכת של שיחת וידאו עם הבנקאי. הבנק מקפיד כי לקוחות שפותחים חשבון באמצעות האינטרנט ייהנו מחוויית משתמש מיטבית ללא התפשרות על נוהלי אבטחת מידע מחמירים ומתוך שמירה על פרטיות הלקוח.

קידום גלישה בטוחה – לצורך קידום המודעות והרחבת הידע של הלקוחות בנושא גלישה מאובטחת באינטרנט ושמירת המידע שלהם, קיימים באתר הבנק עמוד מידע וכלים בנושא. ניתן למצוא באתר מידע על כללים לגלישה בטוחה ואופן וידוא זהותו של אתר הבנק; אמצעים להגנה על המחשב האישי של הלקוח; שימוש נכון בסיסמה; הונאות באינטרנט; מידע על יישום אבטחת המידע בבנק ואופן הדיווח על חשד להונאה.

בודקים גם את הספקים – נוהלי אבטחת המידע והסייבר השונים של הבנק ונוהל ההתקשרות עם ספקים עוסקים גם בנושא ההתקשרויות עם הספקים. ספקים של הבנק שנחשפים למידע פנימי, ובפרט ספקים שנחשפים למידע על אודות לקוחות, מחויבים לקיים דרישות אבטחת מידע שנועדו לספק רמת אבטחה טובה



מעגלי הגנה לשמירה על פרטיות הלקוח

ניהול הנושא מבוצע בבנק במישורים הבאים:

- **מיפוי סיכונים** – הבנק עורך מעת לעת מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו.
- **ניהול והפחתת הסיכון** – בהתאם למיפוי הסיכונים העדכני, הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.
- **בקרה** – הבנק מקיים תהליכי בקרה כדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו.
- **סודיות ופרטיות** – הגישה למידע של הלקוחות ממודרת וניתנת בהתאם למדיניות שנקבעה בנושא. נוסף על כך, קיימת הקפדה על נהלים בנוגע לשמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית, תוך קיום בקרה ואכיפה שוטפת.
- **מודעות והסברה** – הבנק מפעיל תוכנית הטמעה בנושא הגנת הפרטיות. כחלק מהתוכנית, אגף הציבור מקיים מערך להטמעת נושאי הגנת הפרטיות בקרב כלל עובדי הבנק. בתוך כך מתקיימות הדרכות ומופצים עלונים לעובדים. אחת לשנה מבצעים כלל עובדי הבנק לומדה בנושא הוגנות. אחת לשנה מבצעים עובדי הבנק הרלוונטיים לומדה בנושא ה-GDPR.
- **מוקד קו ישיר לממונה הגנת הפרטיות** – הבנק מפעיל תיבת דוא"ל ופקס לפניות הציבור בכל הנוגע לענייני הגנת הפרטיות, במטרה לספק מענה יעיל ומהיר לסוגיות שמעלים לקוחות בנושאים אלו.
- **שמירה על פרטיות העובדים** – במסגרת שמירה והגנת פרטיות, הבנק פועל גם למניעת פגיעה בפרטיות עובדיו בהתאם לנוהל מוסדר בנושא. מידע על העובדים שמור במערכות הבנק, אשר מנוהלות מהיבטי אבטחת מידע במאגר השמור כמו מאגר מידע לקוחות (רמה גבוהה ביותר של אבטחת מידע). נוסף על כך, בעת ביצוע התקשרויות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות.

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע בחברות הבת בישראל

- לבנק יחב ולבנק אגוד מדיניות הגנת פרטיות ונהלים לטיפול בהפרות שמירה על מידע לקוחות. הבנקים פועלים לשמירה על פרטיות הלקוח בהתאם למדיניות הקבוצתית לעניין זה בדרכים שונות, ובהן:
- פרסום כלים לגלישה בטוחה ומדיניות הגנה על פרטיות באתר הבנק לצורך העלאת מודעות הלקוחות לשימוש נכון ובטוח באינטרנט.
 - כלל העובדים חתומים על כללי נוהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית ומחויבים לשמור עליהם.
 - לצורך העלאת מודעות העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות משתתפים העובדים בהכשרות בנושא. נוסף על כך הבנק יזם תרגילי "פשינג" יזומים.
 - כלל הספקים חתומים בהסכם ההתקשרות על נספח אבטחת מידע שמגדיר את נוהלי הבנק בתחום זה. כמו כן, מתבצעים סקרי אבטחת מידע תקופתיים בקרב הספקים המהותיים לבחינה של שמירה וניהול הנושא כראוי.
- בשנת 2021 התקבלו תשע תלונות מוצדקות בנושא פרטיות לקוח (חמש בבנק מזרח-טפחות וארבע בבנק יהב), שטופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.

על מידע זה. נוסף על כך, הבנק דורש מהספקים התחייבות לעמוד בדיני הגנת הפרטיות. כחלק מתהליכי הבקרה וניהול הסיכונים מול הספקים ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 363, הבנק מבצע בדיקות וסקרי אבטחת מידע קפדניים בקרב ספקים מהותיים על מנת לוודא את קיום רמת האבטחה הנדרשת.

הגנת פרטיות הלקוח

הבנק פועל בהתאם לכללי מדיניות הפרטיות ללקוח ומקפיד להגן על פרטיות המידע של הלקוחות בהתאם למתחייב בהוראות הרגולציה ולתנאים המוגדרים במדיניות זו. הבנק ממשיך לחזק ולשפר את מנגנוני ההגנה המופעלים במערכות לשמירה והגנת המידע של הלקוחות. פעולות אלו הן חלק מתהליכי התחקור והפקת הלקחים הקיימים בבנק בהקשר לאיום המתפתח.

לבנק מדיניות הגנת פרטיות סדורה המובאת לידיעת כלל לקוחות הבנק ומקבלת את הסכמתם, הכוללת התייחסות לכיבוד זכויות האדם בכל הנוגע לפרטיות מידע וכן מביאה לידיעת הלקוחות כי קיימים מקרים בהם הבנק נדרש להעביר מידע על פי דין. הבנק נוהג זהירות יתרה בכל דרישת מידע לגבי לקוחות המגיעה מרשויות החוק והממשל. בכל מקרה ומקרה של דרישה כזו נבחנת סמכותם של הפונים לקבלת המידע בהתאם להוראות הדין ו/או צווים שיפוטיים. המידע שנמסר על ידי הבנק אינו מגלה מידע מעבר למידע שהבנק מחויב למסור לפי דין. יצוין כי במקרים רבים צווי מסירת המידע כוללים איסור על הבנק לחשוף את קיום הצו ללקוחות הרלוונטיים.

במסגרת מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, לקוחות הבנק חותמים על הצהרה, ולהלן עיקריה:

- מידע שהבנק עשוי לבקש בעת שימוש בשירותיו: פרטים אישיים; הכנסות ותדפיסים מבנקים אחרים שבהם הלקוח פעל; מצב משפחתי או בריאותי; מידע על בני משפחה לרבות עיסוקם; מידע שחוקים ודינים אחרים מבקשים כמו אלה העוסקים במניעת הלבנת הון ומימון טרור במטרה להבין את המקורות הכספיים של הלקוח ובעלי הזכויות בכספים; מידע כלכלי כגון תלושי משכורת, מידע על נכסים ודיווחים למס הכנסה (בעת בקשת שירותים בנקאיים נוספים כגון משכנתה); מידע ביומטרי לצורך זיהוי ומניעת הונאות. כמו כן, בעת השימוש בשירותי הבנק נאסף מידע על הפעולות שהלקוחות מבצעים מול הבנק ומידע על הפעולות בערוצים השונים.
- מקורות נוספים שמהם הבנק אוסף מידע: מידע ממקורות גלויים, כגון מרשם האוכלוסין או רשם החברות בישראל; מידע שזמין במנועי חיפוש, ברשתות חברתיות ובאתרי אינטרנט, במאגרים כלכליים ואחרים שהבנק נעזר בהם, בין היתר לצורך מניעת הלבנת הון ומימון טרור; עיקולים שמתקבלים בבנק מצדדים שלישיים (אך אין שימוש במידע ללא הסכמה נפרדת מהלקוח); נתוני אשראי הזמינים לבנק לפי חוק (אך לא יוזמן דוח אשראי ללא הסכמה נפרדת מהלקוח); מידע אחר שיכול להתקבל בבנק והוא נדרש לצורך אספקת השירותים הבנקאיים ולהגשמת המטרות של מדיניות הפרטיות; פירוט העסקאות בכרטיסי חיוב בנקאיים.
- המטרות שלהן משמש המידע – ניהול חשבונות הבנק של הלקוח והחלטה אילו שירותים בנקאיים לספק לו (כדוגמת אישור העמדת הלואה שהלקוח ביקש); הצעת מוצרים ושירותים מותאמים (הצעות באמצעות מסרונים ודואר אלקטרוני דורשים הסכמה נפרדת); שיפור והעשרת התכנים המוצעים ללקוחות (בעיקר מידע מצרפי או סטטיסטי ללא זיהוי אישי); זיהוי, מניעת הונאות, אבטחת מידע וניהול סיכונים, אכיפת התקשרות חוזית; מילוי דרישות כל חוק, תקנה או דבר חקיקה החלים על הבנק – לדוגמה: לפי חוק הבנק חייב למסור לערבים לחשבונות ולהלוואות מידע על מצב הלקוח ופרטים על הסכם האשראי; כדי לסייע לרשויות וערכאות מוסמכות או לכל צד שלישי אם הדבר נדרש מהבנק לפי דין. מידע זה נשמר בידי הבנק אם הוא סבור שהוא חיוני עבורו. בקשות מידע המתקבלות על פי חוק, מטופלות, בהתאם לצורך, באישור מנהל אגף הציבור.

בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, כל לקוח זכאי לעיין במידע האישי שלו המוחזק במאגרי המידע הממוחשבים של הבנק. אם נמצא שהמידע אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הלקוח רשאי לפנות לבנק בבקשה לתקן או למחוק אותו.

הבנק עומד בהוראות ה-GDPR האירופאי.





לבנק מזרחי-טפחות מערך מוסדר לניהול ובקרת הסיכונים הכרוכים בפעילותו העסקית. עקרונות הניהול מעוגנים במסמך מדיניות מסגרת לניהול ובקרת הסיכונים ("מסמך אב") המגדיר את תיאבון הסיכון של הבנק, עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי. כמו כן, לבנק מסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים בתחומים שונים המבוססים על עקרונות "מסמך אב".

הבנק פועל בנושא ניהול ובקרת סיכונים בהתאם להנחיות שקבע הפיקוח על הבנקים ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין, ובפרט הוראה 310 – "ניהול סיכונים". כל מסמכי המדיניות לניהול ובקרת סיכונים בבנק מבוססים על עקרונות ניהול ובקרת סיכונים במערכת הבנקאית בישראל. מסמכי מדיניות אלה, המאשרים בתדירות שנתית (לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, מסדירים, בין היתר, את תהליכי הניהול, המדידה והמניעה/הפחתה של הסיכונים שזוהו כסיכונים מהותיים לפעילות הבנק.

כמו כן, החל משנת 2020, עם תחילת משבר הקורונה, פעל הבנק בהתאם להוראת השעה של בנק ישראל לנושא קורונה (הוראה 250 "התאמות להוראות ניהול בנקאי תקין לצורך התמודדות עם ירוס הקורונה"), הוראות הכוללות הנחיות וצעדים מקלים במגוון תחומים, בדגש על סיוע למשקי בית ועסקים לצלוח את התקופה המאתגרת. גם בשנת 2021 הוראת שעה זו הייתה בתוקף בהתאם לתחולה שנקבעה לכל אחת מההנחיות בתחומים השונים.

אופן ניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

פעילות הבנק בנושא ניהול סיכונים היא בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 310 בנושא "ניהול סיכונים", אשר פורסמה על ידי המפקח על הבנקים בשנת 2012. ההוראה כוללת תפיסת ניהול סיכונים כלל תאגידית ומפרטת עקרונות להקמת מסגרת לניהול ובקרת סיכונים והון. ההוראה מבהירה גם את התהליכים הנדרשים מהדירקטוריון כדי למלא את אחריותו כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין 301, כולל דרישה למנות ועדת דירקטוריון לניהול סיכונים. על פי ההוראה, ההנהלה הבכירה אחראית לניהול הסיכונים השוטף ונדרשת להקים פונקציית ניהול סיכונים ולמנות בראשה מנהל סיכונים ראשי. ההוראה מפרטת את תחומי האחריות ואת מעמדה של פונקציית ניהול הסיכונים, והבנק מיישם את ההוראה במלואה.

לבנק מערך מוסדר לניהול הסיכונים שלו ובקרה עליהם, הכולל, בין היתר, מסמך מסגרת לניהול ובקרת הסיכונים – המגדיר את תיאבון הסיכון הכולל של הבנק, את עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי ("מסמך אב") ומסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים בתחומים שונים. מסמכי מדיניות אלה, המאשרים בתדירות שנתית (לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון (או ועדת הטכנולוגיה והחדשנות של הדירקטוריון בהתאם לנושא) ומליאת הדירקטוריון, מסדירים, בין היתר, את אופן הטיפול של הבנק בסיכונים שזוהו כסיכונים מהותיים לפעילות הבנק. סיכונים אלה כוללים סיכון עסקי אסטרטגי ומוניטין; סיכונים אשראי, לרבות ריכוזיות וסיכונים סביבתיים; סיכונים פיננסיים; סיכונים תפעוליים, סיכונים מודל, סיכון המשכיות עסקית, סיכונים הגנת הסייבר, סיכון ספקים ומיקור חוץ; סיכונים טכנולוגיים מידע, המשאב האנושי, סיכון משפטי; סיכונים רגולציה, לרבות הלבנת הון, הוגנות וסיכון חוצה גבולות, סיכונים ניהול בנקאות בתקשורת ובנקאות פתוחה; מדיניות לאסטרטגית הסינוף של הבנק, הכוללת עקרונות לפתיחת סניפים חדשים וניהול אירוע של סגירת סניפים ולניהול סיכונים שלוחות חו"ל, שהוא מסמך מרכז לקביעת המסגרת לניהול ובקרת הסיכונים בפעילות הבנק בחו"ל.

מדיניות ההשקעה של הקבוצה דוגלת בשמירה על פרופיל סיכון נמוך, באמצעות אחזקה בתיק אשראי שחלק הארי שלו קמעונאי ומבוזר. מלבד זאת, פעילות הנוסטרו של הקבוצה היא בעיקרה בהשקעות בנכסים איכותיים נזילים ובעלי סיכון אשראי נמוך, ברובן אגרות חוב של מדינת ישראל. לפיכך רמת הסיכון של תיק ההשקעות של הקבוצה 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.

החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת תהליכים שוטפים של מעורבות, בחינה וחיזוק הבקרה ותרבות ניהול הסיכונים בבנק. תהליכים אלה כוללים, בין היתר, מיפוי שנתי מקיף של היחידות והיחידים העוסקים באופן ייעודי בניהול ובקרת סיכונים בשלושת קווי ההגנה מול הסיכונים השונים, כדי לוודא קיום מלא של קווי הגנה הולמים לכלל הסיכונים המהותיים; תהליך שנתי להערכה איכותית של הסיכונים (RAS), תהליכי עומק של בחינת אפקטיביות הבקרה באזורי סיכון; קיום כנסים לכלל נאמני סיכון תפעולי בסניפים ובמטה להעלאת המודעות וחיזוק תרבות הניהול והדיווח בנושא סיכונים תפעוליים; מעורבות בכלל הפרויקטים המהותיים בבנק, תוך מתן דגש על שמירה על תיאבון הסיכון של הבנק בכלל ההיבטים; בחינת מוצר או פעילות חדשים בבנק בהיבטי הסיכונים ובדגש על ציות ורגולציה/הוגנות ועוד; בחינה ואישור שנתי של כלל מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים ובהתאמה לשינויי רגולציה ולפרקטיקה העולמית; אתגור תהליכים או השקעות מהותיות בבנק, אתגור תוכניות העבודה השנתיות של הבנק והתאמתן לתוכנית האסטרטגית ואתגור התוכנית האסטרטגית החדשה לשנים 2021–2025, כחלק מתהליך האישור בהנהלה ובדירקטוריון הבנק; אתגור תכנון ההון; אתגור מדיניות התגמול והתגמול בפועל; תחקור אירועים פנימיים וחיצונים לרבות היבטי אתיקה, הוגנות, ציות, מוניטין, פיתוח ויישום תרחישי קיצון בעוצמות שונות, לרבות תרחיש מערכתי אחיד של בנק ישראל ותרחישי איום (כגון אירועי ביטחוני, מגפה, רעידת אדמה) ועוד. החל משנת 2020 פעלה החטיבה באופן שוטף לבחינת פעילות הבנק ועמידותו במסגרת משבר הקורונה, פעילות הכוללת, בין השאר, ביצוע הליך מקיף להפקת לקחים רוחביים של פעילות הבנק בזמן משבר הקורונה בהתאם להנחיות בנק ישראל. הבנק ממשיך לעקוב אחר המלצות לביצוע בנושא.

עם השלמת עסקת רכישת בנק אגוד בסוף הרבעון השלישי של שנת 2020, החטיבה לבקרת סיכונים מלווה את פרויקט המיזוג, לרבות בחינת הסיכונים הישירים מפרויקט המיזוג והשפעתם על פעילות הבנק ואתגור תוכנית המיזוג. החטיבה לבקרת סיכונים מנהלת ומעדכנת באופן שוטף את מפת הסיכונים, מבצעת בקרות תפעוליות של הקו השני, מקיימת בחינה שוטפת של כלל הבקורות המיושמות בבנק ובבנק אגוד ואחריות לביצוע תהליך הפקת לקחים בתום כל סבב הסבת לקוחות, בהתאם ללוחות הזמנים שהוגדרו, ומסקנותיו נידונות בהנהלת הבנק ובדירקטוריון ומדווחות לבנק ישראל.

ניהול הסיכונים מתבצע בראייה קבוצתית על ידי פורומים ונהלים מתאימים כדי לוודא כי תהליכי ניהול הסיכונים ובקרתם בבנק ייב, אגוד ובשלוחות הבנק בחו"ל – תואמים את מדיניות הקבוצה.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

דירקטוריון הבנק פועל בנושא ניהול סיכונים באמצעות ועדות הדירקטוריון. הוועדה לניהול סיכונים היא הוועדה המרכזית העוסקת בתחום זה. הוועדה התכנסה 11 פעמים במהלך שנת 2021, ובהן המליצה בפני הדירקטוריון לאשר את מסמכי המדיניות ודנה בדוח הסיכונים ומסמך הסיכונים הרבעוני. כמו כן התקיימו דיונים בסקירות סיכונים לרבות פעילות הבנק בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכונים ESG ככלל, אתגור תהליכי ניהול סיכונים ועוד. נציין כי טרם התכנסות ועדות הדירקטוריון מתקיימים דיוני הנהלה מקדימים ומורחבים לאישור המסמכים המובאים בפני ועדות הדירקטוריון.

מנהל החטיבה לבקרת סיכונים, הכפוף ישירות למנכ"ל הבנק, משמש כמנהל הסיכונים הראשי של הבנק (ה-CRO) ואחראי לפונקציית ניהול הסיכונים ובקרתם ומסגרת ניהול הסיכונים. מנהל הסיכונים הראשי פועל באמצעות החטיבה לבקרת סיכונים. פעילות החטיבה לבקרת סיכונים היא עצמאית ובלתי תלויה בפעילות היחידות הנוטלות סיכון ויש לה גישה ישירה למידע. לעומד בראש החטיבה יש גישה ישירה לדירקטוריון הבנק. במסגרת הממשל התאגידי של ניהול הסיכונים פועלים בבנק פורומים שונים לניהול הסיכונים וההון ולניטור סיכונים. למנהל הסיכונים הראשי אחריות למספר פורומים שנועדו לוודא קיומה של מסגרת בקרה פנימית הולמת בארגון. פורומים אלה כוללים בין השאר פורומים ייעודיים בתחום הציות, ועדות היגוי לנושא סיכונים תפעוליים, ועדת היגוי לסיכונים אבטחת מידע וסייבר, פורום בקרה פנימית הכולל את כלל שומרי הסף, פורום לניהול סיכונים שלוחות חו"ל ופורומים שוטפים עם היחידות העסקיות בקו ההגנה הראשון.

אחת לשנה מציגה הנהלת הבנק בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון, ועדת הביקורת של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון, את מסמך ה-ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) השנתי של הבנק. מסמך זה סוקר את פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים, את התפתחות הסיכונים במהלך השנה הנסקרת, ובפרט את עמידות הון הבנק ויציבותו בפני אירועי קיצון ואת תוצאות ההערכה העצמית המבוצעת בבנק לרמת הסיכונים – בהתאמה לתיאבון הסיכון, מדיניות הבנק ורמת איכות ניהול הסיכונים. תהליך זה כולל הצגת

בחינת אפקטיביות תהליכי ניהול הסיכונים

הבנק מקיים אחת לשנה תהליך הערכה עצמית (RAS) לבחינת איכות ניהול הסיכונים שלו. התהליך נעשה באמצעות שאלונים מובנים, הבוחנים את עמדת מנהלי הסיכונים השונים בבנק ובקרי הסיכונים בנוגע לרמת הסיכון הגלומה בפעילות שהם מנהלים או מבקרים וכן את הערכתם בנוגע לאיכות ניהול הסיכונים השונים ובקרתם והערכת כיוון הסיכון בראייה צופה פני עתיד.

בשנת 2021 הורחבו ההערכות הסיכונים והן נוגעות גם לסיכויי ESG וסיכויי מודל באופן פרטי (בשנת 2020 הערכת סיכויי מודל נכללה בהערכה של הסיכונים השונים והערכת הסיכונים הסיבתיים נכללה בהערכה של סיכון האשראי).

תוצאות השאלונים השנתיים נבחנות גם בהשוואה לתוצאות הקודמות, כדי לעמוד על פערים, אם ישנם, באופן ניהול הסיכונים השונים ובקרתם, ובמטרה לזהות התפתחויות בהשקפת המנהלים בנוגע לרמת הסיכון הספציפי ואיכות הניהול והבקרה שלו. במסגרת התהליך מתקיים דיאלוג בין מנהלי הסיכון ובקרי הסיכון לליבוני התוצאות, לזיהוי האתגרים והסיכונים העומדים בפני הבנק ולעדכון מפת סיכונים ("מפת החום") כוללת לסיכונים המהותיים שאליהם חשוף הבנק. נוסף על כך, מתקיים דיון בנוגע לתוכניות העבודה השנתיות והשפעותיהן על רמת ניהול הסיכונים ואיכותן, ומתוך מטרה לוודא כי המקומות שבהם זהו חולשות יטופלו במהלך השנה.

"מפת החום" מציגה את הסיכונים במישור של עוצמת הסיכון וההסתברות להתממשותם לאורך שנה. עוצמת הסיכון כוללת את חשיפות הבנק הנוכחיות ואת איכות הניהול (כולל בקרות), וההסתברות להתממשות מביאה בחשבון התנהגות היסטורית וכן הערכה וידע בנוגע להתפתחויות צפויות בשנה הקרובה. נציין כי "מפת החום" כוללת, בין השאר, התייחסות לסיכונים טכנולוגיים, סיכויי סייבר (סיכון עולמי), השפעות רגולציה ותמורות בשוק על פעילות הבנק (כגון השפעות ביטול מגבלת הפריים במשכנתאות), חשיפה למעילות והונאות, היערכות הבנק למתן שירות ללקוחות באירועי חירום מסוגים שונים (מגפה, רעידת אדמה, מלחמה) ועוד.

תוצאות ההערכה האיכותית המסכמת (תהליך ה-RAS), לרבות ההתפתחויות במהלך השנה והצפי לשנה הקרובה וכן "מפת החום" לסיכונים עולים לדיון בפני הנהלת הבנק, הוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון, ועדת הביקורת של הדירקטוריון והמליאה ומועברים לעיון בנק ישראל במסגרת מסמך ה-ICAAP.

נוסף על כך, אחת לשנה בוחנת חטיבת הביקורת הפנימית את תוצאות תהליך ה-RAS באופן בלתי תלוי ומעבירה את הערכתה לחטיבה לבקרת סיכונים, להנהלת הבנק ולוועדות הדירקטוריון. בתוצאות תהליך זה לא עלו פערים מהותיים בין האופן שבו העריכה הביקורת הפנימית את אפקטיביות סביבת הבקרה לבין האופן שבו העריכה החטיבה לבקרת סיכונים את איכות ניהול הסיכון.

בשנת 2021 התקיימו 111,144 שעות הדרכה בנושא ניהול הסיכונים (פורום נאמני ציות ובקרי סיכונים) לעובדי הקבוצה.



מפת הסיכונים (מפת החום) של הבנק. כמו כן, המסמך מציג את הסקירה הבלתי תלויה להערכת אפקטיביות ניהול הסיכונים המבוצעת על ידי הביקורת הפנימית.

חברי הדירקטוריון משתתפים מעת לעת בהדרכות והכשרות בנושא ניהול סיכונים. תוכנית ההשתלמויות רחבה ומגוונת ומועברת על ידי מרצים פנימיים וחיצוניים. בשנת 2021 הורחבה התוכנית בהיקפה והתמקדה בהשתלמויות בהיבטים טכנולוגיים, לצד הכשרות בנושא סיכונים סביבתיים, חקיקה ורגולציה זרה, מימון פרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת וענף התשתיות ועוד.

תוכניות העבודה של הבנק, המובאות לאישור ההנהלה והדירקטוריון, מלוות במסמך אתגור של החטיבה לבקרת סיכונים, הבוחן בין היתר את ההלימה בין תוכניות העבודה העסקיות לתיאבון הסיכון הכולל של הבנק.

במהלך שנת 2021, המשיך הדירקטוריון להיות מעורב בבחינת השלכות משבר הקורונה על הבנק ונבחנו כלל היבטי הסיכון – הן הפיננסיים והן התפעוליים והלוגיסטיים, כדי לוודא ניהול תקין של הבנק במהלך כל המשבר. הדירקטוריון ממשיך לעקוב אחר סטטוס ביצוע ההמלצות שעלו במסמך הפקת הלקחים המקיף ממשבר הקורונה.

לאור המיזוג עם בנק אגוד, הוקמה ברבעון הרביעי של שנת 2020 ועדת דירקטוריון ייעודית לנושא המלווה את תהליכי המיזוג. הוועדה דנה בכלל ההיבטים הקשורים בקליטת אגוד, ובכלל זה ניהול הסיכונים הכולל בהליך זה, חלף הדיונים בוועדה לניהול הסיכונים ובוועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות דיגיטלית. ניהול הסיכונים השונים של בנק אגוד וכן של מהלך קליטתו בבנק מקבל ביטוי גם במסמך הסיכונים המובא לדיון מדי רבעון בהנהלה, בוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון ובדירקטוריון, וכן בדיווחים השונים של מנהלי הסיכונים השונים בבנק בפורומים השונים של הדירקטוריון (כדוגמת הדיווח הרבעוני של קצין הציות לוועדת הביקורת).

סיכויי חדשנות וטכנולוגיה – נידונים בוועדת דירקטוריון ייעודית לחדשנות וטכנולוגיה, אשר פועלת החל משנת 2019 והיא ועדה מייצעת לדירקטוריון. בראש הוועדה עומד דירקטור בעל מומחיות טכנולוגית. עיקרי פעילות הוועדה מדווחים בתדירות חצי שנתית לוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון.

החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת תהליך מיפוי שנתי של קווי ההגנה. המיפוי נעשה לפי היחידות השונות והסיכונים המהותיים המנוהלים בבנק. בתהליך ניתן דגש מיוחד לפונקציות ההגנה לניהול הסיכונים ובקרתם, פונקציות אשר הורחבו בשנים האחרונות. תוצאות המיפוי מוצגות בהנהלת הבנק וכן בוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון ובמליאת הדירקטוריון. תוצאות המיפוי העלו כי לבנק מבנה לוגי של ניהול הסיכונים, כולל קיום והפרדה בין קווי ההגנה השונים. כל אחד מהסיכונים המהותיים לבנק מנוהל בממשל תאגידי הולם הכולל את קווי הבקרה הנדרשים, לרבות קווי בקרה ייעודיים בקו הראשון, בהתאמה למהות הסיכון ואופיו.

החל מסוף שנת 2015 מפרסם הבנק, בהתאם להנחיות בנק ישראל, דוח סיכונים (רבעוני) באינטרנט. בדוח ניתנת סקירה בדבר התפתחות ניהול ובקרת הסיכונים בבנק, פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים ועוד. דוח זה נמצא באחריות מנהל הסיכונים של הבנק.

נוסף על מעגל הבקרה הראשון (הגורמים העסקיים) והשני (גורמי הבקרה), עורכת חטיבת הביקורת הפנימית, שהיא מעגל הבקרה השלישי, ביקורות על תהליכי ניהול הסיכונים בבנק. זאת באמצעות תוכנית עבודה רב-שנתית מותאמת לסיכונים. דוחות הביקורת מוגשים לוועדת הביקורת ולהנהלת הבנק. כמו כן, אחת לשנה מבצעת חטיבת הביקורת סקירה בלתי תלויה על מסמך ה-ICAAP שמפרסמת החטיבה לבקרת סיכונים. במסמך זה מחווה הביקורת את דעתה באשר לנאותות תהליך ומסמך ה-ICAAP, וכן את מידת האפקטיביות שהיא מייחסת לסביבת הבקרה בכל אחד מהסיכונים השונים.

מדי חצי שנה מציגה חטיבת הביקורת לוועדת הביקורת של הדירקטוריון סיכום חצי שנתי ושנתי, הכולל, בין היתר, את התייחסותה לאופן ניהול הסיכונים השונים כפי שעולה מדוחות הביקורת שבוצעו בתקופה שנסקרה. כמו כן, מדי רבעון מציגה החטיבה בפני ועדת הביקורת את רשימת דוחות הביקורת שהופצו ברבעון החולף ואת תמצית הדוחות. רשימה זו ותמצית הדוחות מוצגים למליאת הדירקטוריון מדי חצי שנה. נוסף לכך, מדי רבעון מציגה חטיבת הביקורת את ממצאי הביקורת המהותיים שעלו ברבעון החולף בפני הנהלת הבנק.





בנק מזרחי-טפחות רואה בנושאים הסביבתיים ערך בלתי נפרד מאחריותו התאגידית. כמו כן, הבנק מכיר כי לנושאים 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 של פעילותו, להגן על הסביבה שבה הוא פועל ולשפר אותה.

סיכונים סביבתיים וסיכונים אקלים

סיכונים סביבתיים הם סיכונים הנובעים מפוטנציאל ההשפעה של שינויים סביבתיים על התאגידים הפיננסיים. הבנק חשוף להפסד העלול לנבוע כתוצאה מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה בשל עלויות גבוהות שנגרמו כתוצאה ממפגעים סביבתיים ורגולציה בתחום איכות הסביבה, או מירידה בשווי בטוחות החשופות לסיכון סביבתי, או מכך שהבנק יישא באחריות עקיפה למפגע סביבתי, הנגרם על ידי פרויקט שהוא מממן. בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים מסיכון זה: מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה.

סיכונים אקלים הם סיכונים שנוצרים מהתגברות תדירות ועוצמת אירועי מזג האוויר בעקבות התחממות כדור הארץ. סיכונים אקלים כוללים סיכונים מעבר – הנובעים מקידום מהלכים להפחתת ההתחממות, לרבות צמצום פליטות הפחמן (כגון מעבר למקורות אנרגיה מתחדשים, מיסוי פחמן, שיפור היעילות האנרגטית וכד'), וסיכונים פיזיים – המתממשים כהשפעה ישירה משינויי אקלים, כגון שריפות, שיטפונות וכד'.

בשנים האחרונות גברה המודעות העולמית לחשיפה הפיננסית הפוטנציאלית הנובעת מהוראות רגולציה הנוגעות לאיכות הסביבה. על פי המכתב שפרסם המפקח על הבנקים נדרשים הבנקים לפעול להטמעת ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי במכלול הסיכונים בבנק, לרבות קביעת תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי, וכן לשילוב הערכת הסיכון בהערכה התקופתית של איכות האשראי שניתן.

בשנה האחרונה פרסם הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית מספר מכתבים הנוגעים לסיכונים סביבתיים בדגש על סיכונים אקלים, המצביעים על החשיבות הרבה שהוא בקידום נושא זה ותפישתו את התאגידים הבנקאיים כשותפים במעבר לכלכלה סביבתית בת קיימא. כיום חלקם של היבטים האקלימיים בתחום הסיכונים הסביבתיים הולך וגובר בתודעה הבין-לאומית ובמערכת הפיננסית העולמית והמקומית, זאת בשל העלייה בהיקף האירועים האקלימיים בעולם.

בהיבטי האשראי, בחן הבנק, בסיוע של יועצים חיצוניים, את השלכות של הסיכונים הסביבתיים כחלק אינטגרלי מסיכונים האשראי (בהיבטים פיננסיים, משפטיים, ביטוחיים). בהתאם לכך, קבע הבנק 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.

במהלך השנה החולפת, התקיים דיאלוג עם לקוחות אשר הבנק סבר כי יש בפעילותם היבטים סביבתיים משמעותיים, הן בהווה והן בראייה עתידית.

במסגרת המדיניות, לבנק מתודולוגיה מוסדרת לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי, והוא פועל להטמעת ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי במכלול הסיכונים בבנק, לרבות קביעת תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, אם קיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד.

פעילות הבנק בתחום האשראי עוסקת בענפי משק בעלי השלכות סביבתיות מהותיות, בהם ענפים שונים בתחום התעשייה והכרייה והחציבה, בעיקר כשמדובר בחשיפות מהותיות ללקוחות הנמנים עם לקוחות החטיבה העסקית וכן במדור השמאות בעת קביעת שווי לביטחון לנכסים תוך בחינת פוטנציאל להיבטים סביבתיים משמעותיים.

רשימת ענפי המשק שעל פיה מסווגים לקוחות הבנק נסרקה ונבחנה בסיועם של יועצים חיצוניים. בתהליך הסריקה מוינו כל ענפי המשק העסקיים לפי מידת השפעתם על איכות הסביבה, בהיבטים אלו: שפכים, חומרים מסוכנים, רעש, קרינה, פסולת, קרקע, אוויר, ריח, אסבסט. מפיז זה נבחנו מדי תקופה, ונעשים בו שינויים והתאמות בעקבות הנחיות, רגולציות ותקינות שמפורסמות ועל רקע הניסיון שנצבר בתחום זה.

אשראי שעמד בקריטריוני הסף שהוגדרו, נבחן באופן ספציפי לאחר קבלת מידע נוסף על פעילות החברה באחד או יותר מהאמצעים הבאים: דיווחים בדוחות הכספיים, מידע פומבי, שיחה עם הלקוח ומענה על היבטים סביבתיים בפעילותו וכו'.

במיזמי תשתית גדולים מאוד (הקמה ובנייה חדשה) שהבנק מארגן את מימונם תבוצע הערכה סביבתית בדגש על מפגעים סביבתיים ועמידה ברגולציה הרלוונטית. הקריטריונים לבחינה הם: דרישה מהיועץ הטכני/סביבתי להתייחסות להשפעות הסביבתיות של המיזם והאמצעים למזעור הסיכון, עמידה בדרישות רגולטוריות סביבתיות, מטרת המיזם ושימושיו העתידיים וצעים אופרטיביים למזעור הסיכונים הסביבתיים וסיכונים האקלים.

נוכח המודעות הגוברת והולכת 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, בראשות ה-CRO ונציגים מחטיבות רלוונטיות אשר עלולות להיות מושפעות מסיכונים סביבתיים, כמו גם בסיוע יועצים חיצוניים, לבחינת הנושא. בצוות הייעודי השתתפו נציגים מכלל חטיבות הבנק הרלוונטיות: חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול, חטיבה עסקית, חטיבה משפטית חטיבה פיננסית וחטיבת בקרת סיכונים. הצוות עסק במהלך שנת



של סיכונים איכות סביבה, ההשלכות של סיכונים אלו על ההיבטים העסקיים, עדכוני הרגולציה, מקורות המידע שבהם ניתן גילוי לנושאי הסיכונים הסביבתיים, דרך ניהולם בחברות (השקעות והוצאות בתחום, תביעות משפטיות וכו') והיבטים של סיכונים סביבתיים בעת כינוס נכסים. ההדרכות הייעודיות מותאמות למאפייני הפעילות של היחידות העסקיות, תוך סקירת תהליכי העבודה בתחום הסביבתי כשמדובר בפעילות שוטפת של החברות, בליווי פרויקטים, בנכסים המשועבדים לבנק ובמסמכים המשפטיים.

הבנק רואה חשיבות רבה בהטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים וסיכונים אקלים בפעילותו השוטפת. כחלק מכך, במהלך שנת 2021 התקיימו 983 שעות הדרכה מקיפות לדירקטוריון הבנק, החטיבה העסקית, החטיבה המשפטית והחטיבה לבקרת סיכונים. בהדרכות הוצגה סקירה של סיכונים סביבתיים בכלל, ונושא סיכונים האקלים והעלייה בחשיבותם בפרט, וניתן דגש על סימני אזהרה אשר קיומם מצריך העמקה של הבחינה בהיבטים הסביבתיים.



סיכונים חברתיים

מוניטין הבנק עלול להיפגע כתוצאה מהתממשות סיכונים חברתיים, היכולים לבוא לידי ביטוי בנושאים בעלי רגישות חברתית, פרסום שעלול לפגוע בקבוצות מהאוכלוסייה ועוד. הסיכונים החברתיים בתחום הבנקאות (כגון רגולציה והלבנת הון) משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק. במסגרת זו מתקיים מעקב שוטף אחר מדד מוניטין הבנק למול המתחרים בסקר מעמד ותדמית (ברומטר) שנערך בתדירות רבעונית ומוצג בוועדת מוניטין. על פי מדיניות הקבוצה, הבנק בוחן את מכלול הסיכונים ואת נתוני הלקוח בטרם מתן אשראי. זהו תהליך מקיף ויסודי הכולל בחינה של מכלול ההיבטים שיעידו על טיב הלקוח, איתנותו הפיננסית, יכולת החזר שלו ואופן התנהלותו.

שינוי סל המוצרים בהתאם לתמורות מקרו-כלכליות – הבנק בוחן וממפה באופן שוטף את הסיכונים וההזדמנויות בקווי העסקים המרכזיים שלו, בין השאר גם בהתאם לתמורות מקרו-כלכליות. אם יש צורך, הבנק יוצר שינויים בתמהיל המוצרים וכן מועבר דיווח להנהלה על ביצועי הסניפים תחת ההנחיות וההכוונות על תמהיל המוצרים המומלץ.

2021 בבחינת ההיבטים השונים של ניהול הסיכון בבנק, כגון הקפדה על איכות הסביבה, היבטי אשראי, היבטים חברתיים, השקעות ריאליות וכו', וכן זיהוי ההזדמנויות העסקיות לבנק. הצוות בחן את הפרקטיקה המקובלת בבנקים מתקדמים בעולם, ערך סקרי פערים אל מול הפרקטיקה המקובלת בתחום ופעל ליישום ראשוני של תרחיש קיצון: "תרחיש הצפה על תיק המשכנתאות של הבנק". בהתבסס על התבוננות שעלו מעבודת הצוות והציפייה הפיקוחית הנמצאת בתהליכי גיבוש, קבע הבנק את אבני הדרך להתקדמות מעשית ושיפור הטיפול בנושא. הפעילות בתחום הדרגתית ולטווח ארוך, תוכנית העבודה לשנת 2022 כוללת יישומן של המלצות שעלו מתבוננות עבודת הצוות הייעודי. על מנת לקיים את מסקנות הצוות וליישם את תוכנית העבודה הוקם צוות ESG אסטרטגי בבנק, המורכב ממנהלי החטיבות השונות, ותפקידו להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח במסגרת קידום ESG בכל פעילות הבנק. הצוות מתכנס אחת לרבעון ומדווח להנהלת הבנק על התקדמות ושיפור בביצועי ESG של הבנק.

נוסף על כך, ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכונים אקלים נידון באופן פרטני בוועדת ניהול סיכונים של הדירקטוריון, אשר היא הוועדה המייעצת לדירקטוריון הבנק בנושא ניהול הסיכונים, וזאת בדומה למרבית הסיכונים המהותיים. במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2021, הוצגו היבטי ESG בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון. הנושא ידווח בתדירות חצי שנתית בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובתדירות שנתית בדירקטוריון.

מסגרת מדיניות ניהול סיכונים האשראי כוללת מדיניות לניהול סיכונים סביבתיים בעת מתן אשראי. 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 הבטחות, אלא גם שיקולים סביבתיים. מדיניות הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון כחלק ממסמכי המדיניות של הבנק, כחלק מתפקידו בהתוויית מדינות הסיכונים של הבנק, ובכלל זה הסיכונים הסביבתיים, בהלימה לאסטרטגיית הבנק.

זיהוי ומדידה של הסיכונים הסביבתיים שהבנק חשוף להם

ניהול החשיפה לסיכונים הסביבתיים עוסק במרכיבים העיקריים הבאים:

- **איתור זיהוי ומיפוי** – מופו ענפי המשק לפי השלכות סביבתיות מהותיות וזוהו לקוחות מהותיים הפועלים בענפים אלו, שהם בעלי השפעה סביבתית ניכרת שנדרשת לה התייחסות פרטנית בהקשר זה. ענפי המשק מופו לארבע קבוצות אב, הנבדלות זו מזו ברמת הסיכון הסביבתי. תחת הקטגוריה המגדירה פוטנציאל גבוה לסיכון נכללים בין היתר ענפים שונים בתחום התעשייה והכרייה והחציבה. מושם דגש על חשיפות מהותיות ללקוחות הנמנים עם לקוחות החטיבה העסקית וכן ביחידת השמאות בעת קביעת שווי לביטחון לנכסים, תוך בחינת פוטנציאל להיבטים סביבתיים משמעותיים.
- **אמידת מידת ההשפעה של הסיכונים הסביבתיים** – מבוצעת במידת הצורך, בין היתר באמצעים אלו: שמאות לנכסים (גובשה במהלך השנים מתודולוגיה המגדירה קריטריונים לאיתור קרקעות ונכסים שבהם יש צורך בהתייחסות להיבטים סביבתיים בעת קביעת שווי לביטחון), מידע המתקבל ממפקחים על הפרויקטים, מידע מהותי המתפרסם בדוחות הכספיים, מידע המתקבל מהלקוחות.
- **אשראי לענפי משק בעלי השפעה סביבתית מהותית** – במסגרת בקשות האשראי בהיקף מהותי לחברות בענפי משק שזוהו כבעלי השפעה סביבתית מהותית, ניתנת התייחסות לסיכונים סביבתיים שעלולים להשפיע על כושר החזר האשראי, כדוגמת עמידה בהוראות רגולטוריות, עלויות מהותיות בתחום הסביבתי והליכים משפטיים המתנהלים כנגד החברה, ואלו משוקללים במסגרת הערכת הסיכונים הכוללת של הלקוח.
- **שימוש במאגרי מידע בתחום הסביבה** – כחלק משילוב הסיכונים הסביבתיים במערך העבודה רוכזה רשימה נרחבת של מאגרי מידע שונים בתחום איכות הסביבה, המסייעת לגורמים העסקיים במידת הצורך. הרשימה, אשר גובשו בסיוע היועצים הסביבתיים של הבנק, מאגדת בתוכה מאגרי מידע הנוגעים לתחומי מידע בתחום התכנון והבנייה, מאגרים משפטיים, רישיונות והיתרים, דירוגים ודוחות, מפות וכו'.

ציר נוסף בשילוב סיכונים סביבתיים במערכת שיקולי האשראי הוא הטמעת המודעות לנושא זה בקרב העוסקים במתן אשראי. מטה החטיבה העסקית מקיים מדי שנה הכשרות בתחום, בסיוע של יועצים מקצועיים חיצוניים מתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי, לבעלי תפקידים רלוונטיים בחטיבה. ההכשרה כוללת זיהוי סימני האזהרה בהקשר



יעדים לשנת 2022

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
 	גיבוש מדיניות בנושא ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון.
	הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב יחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות.
	הרחבת הבחינה הסביבתית והאקלימית בפרויקטי תשתית גדולים על פי הרף שנקבע במסגרת המדיניות לסיכונים סביבתיים וסיכוני אקלים שאישר הבנק.
	ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מימון קרקעות ופרויקטי נדל"ן אשר ישנה אינדיקציה שקיימים בהם סיכונים סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכונים הסביבתיים וסיכוני האקלים.
	הגברת הטמעת נושא ההוגנות בקורסים, בלומדות ובתקשורים בקרב העובדים.
	חיזוק הטמעת הגנת הפרטיות.
	המשך קיום מפגשי חברי הנהלה עם מנהלים במסגרת הקוד האתי.
	המשך 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.
	המשך הגברת המודעות לסיכוני סייבר בקרב עובדי הבנק ומתן כלים בסיסיים להבנת מתאר האיומים ודרכי ההתגוננות הרצויות.

עמידה ביעדי 2021

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע		המשך הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב היחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות.
בוצע		הרחבת נושאי הדרכה מעולמות הציות והגנת הפרטיות בקורסים, לומדות ותקשורים לכלל העובדים.
בוצע		המשך הטמעת הקוד האתי בבנק באמצעות הדרכות, לומדות ושבוע אתיקה מרכז שבמסגרתו מתקיימת פעילות בנושא אתיקה לכלל עובדי הבנק.
בוצע חלקית עקב אילוצי קורונה		המשך קיום מפגשי הנהלה עם מנהלים במסגרת הקוד האתי אחת לחודש.



הקדמה

Shibolet ESG הינה פרקטיקת יעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת 'שבלת שירותי יעוץ בע"מ'. בחודש פברואר 2022 פנה בנק מזרחי-טפחות אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח הסביבה, חברה וממשל לשנת 2021. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתור שביצע את העבודה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם מזרחי טפחות ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידיית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות Inclusion –** התייחסות למגוון רחב של מחזיקי עניין.
2. **מהותיות Materiality –** התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
3. **תגובתיות Responsiveness –** דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.



הריני מאשר כי בקרת הנאותות והבטחת האיכות של דוח זה בוצעו בהתאם לתקן AA1000AS של הארגון הבינלאומי AccountAbility.

הממצאים

דוח זה של מזרחי-טפחות הוא התשיעי המפורסם והוא מהווה חלק בלתי נפרד מהדרישה לפרסום דוחות ESG של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח העדכניות של ה-GRI, ה-SRS וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive.

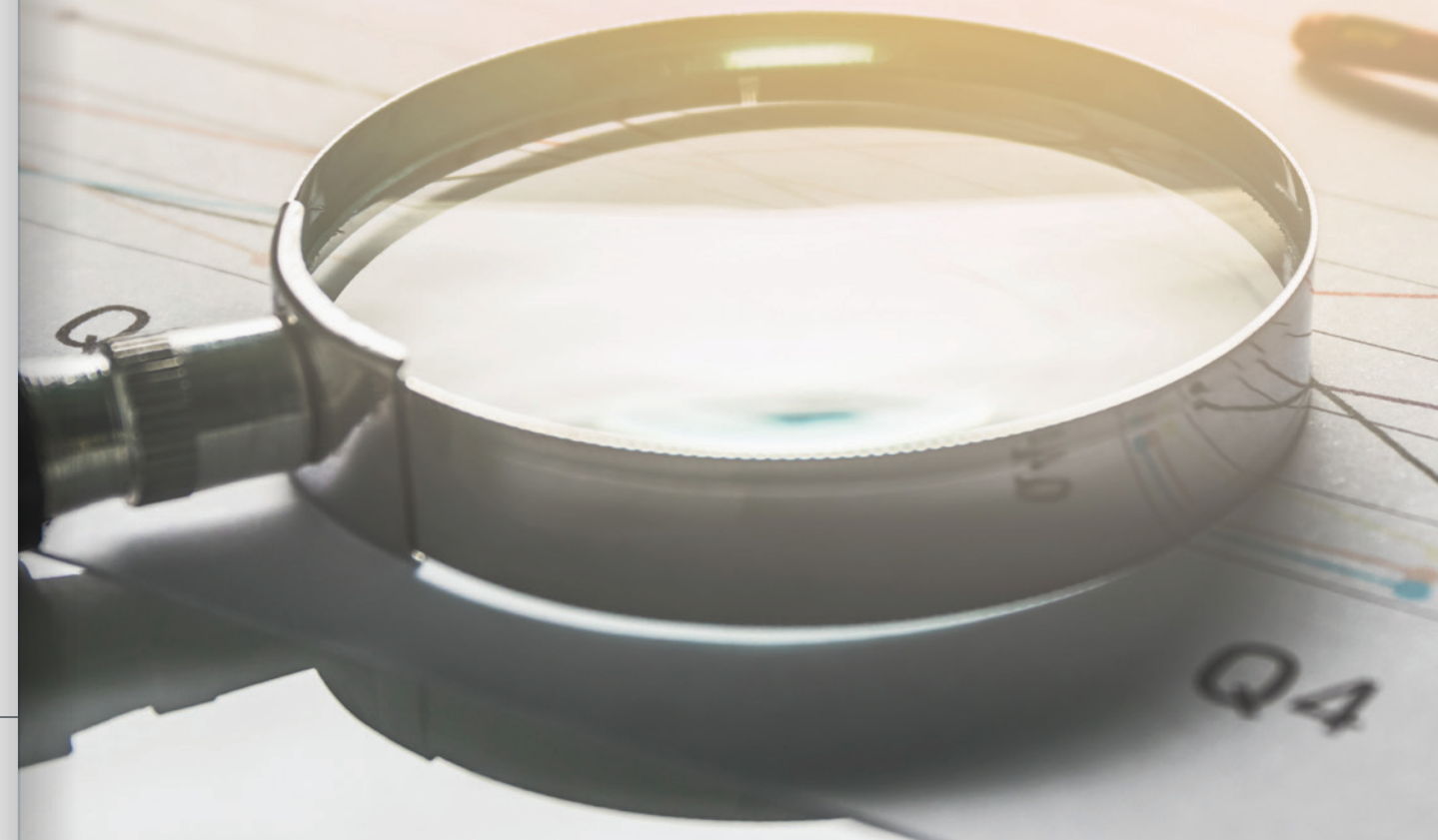
הריני מצהיר בזאת מזרחי טפחות אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצוינו לעיל. דוח זה ממשיך להציג מגמה של התפתחות מקצועית ראויה לציון.

הערות לדוח:

- **מהותיות –** התאמה של הסוגיות המהותיות למדדי ביצוע דיווחיים. תהליך המהותיות מטרתו לבצע תיעדוף של סוגיות לדיווח. לאחר שסוגיות חברתיות, סביבתיות וכלכליות נבחרות, הרעיון הוא שעבור כל סוגייה וסוגייה שכזו ישויכו מדדי דיווח סדורים כפי שאלו באים לידי ביטוי בהנחיות הנושאות של ה-GRI או בהנחיות דיווחיות אחרות. מוצע ומומלץ כי יתבצע התאמה מילולית הדוקה יותר של ממצאי ניתוח המהותיות אל מול פרקי ה-GRI וההנחיות הנוספות בהן נעשה שימוש.

בברכות לעושים במלאכה,
ד"ר ליעד אורתור
מנהל שבלת ESG

בקרה חיצונית ואינדקס מדדים



SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
ממשל תאגידי				
-		138-140	מבנה הממשל התאגידי של הארגון	102-18
		21	תיאור התהליך באמצעותו מבוצעת האצלת סמכויות הדירקטוריון בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים למנהלים ועובדים בארגון.	102-19
		21	האם ארגון מינה מנהל בכיר (executive-level) לניהול התחומים הכלכלי, סביבתי, חברתי והאם הוא מדווח ישירות לדירקטוריון.	102-20
16.7		142	תיאור תהליכי התייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	102-21
5.5 16.7		138-142	תיאור הרכב הדירקטוריון	102-22
16.6		138	האם יו"ר הדירקטוריון משמש גם בתפקיד ניהולי בכיר אחר ארגון (מעבר לדירקטוריון)	102-23
5.5 16.7		139-140	תהליכים לקביעת הרכב הדירקטוריון, הכישרים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים בוועדות הדירקטוריון	102-24
16.6		146	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	102-25
-	אין דרישה ספציפית של COP	21, 142	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון ערכים, אסטרטגיה, מדיניות הארגון ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית	102-26
-		142-143	תיאור האמצעים לפיתוח וקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-27
-		140	הליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי אחריות תאגידית: הכלכליים, הסביבתיים והחברתיים.	102-28
16.7		142-143	תפקיד הדירקטוריון בפקוח על זיהוי וניהול הסיכונים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים.	102-29
-		140	כיצד בוחן הדירקטוריון את האפקטיביות של תהליך ניהול הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	102-30
-		142	תדירות הבחינה של נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בארגון ע"י הדירקטוריון	102-31
-		21	הגורם הבכיר המאשר את דו"ח האחריות התאגידית	102-32
-		21-22, 142-143	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	102-33

**:GRI 102
מדדים כלליים
2016**

GRI 101: Foundation 2016				
SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
-		8	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	102-1
		7-10	תיאור הפעילות, המוצרים והשירותים העיקריים	102-2
		77	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה	102-3
	אין דרישה ספציפית של COP	26	המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח	102-4
		12-13	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5
		26	השווקים אותם משרת הארגון	102-6
		11-12	גודל ומידע על הארגון	102-7
	6	97-103	מידע אודות עובדי הארגון	102-8
		82-87	תיאור המרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	102-9
		16-17	שינויים משמעותיים בארגון שחלו בתקופת הדיווח	102-10
	7	122, 162-165	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	102-11
		1-10	יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	102-12
		1-10	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	102-13
אסטרטגיה				
-	אין דרישה ספציפית של COP	4	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה של הארגון	102-14
-	אין דרישה ספציפית של COP	5, 16-17, 62-64	ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים של הארגון	102-15
אתיקה ויושרה				
16.3	10	147-148	תיאור של ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16
		148, 151-152, 157	תיאור המנגנונים החיצוניים והפנימיים של הארגון להתייעצות ולדיווח בנוגע להתנהגות אתית וחוקית ויושרה עסקית	102-17

**:GRI 102
מדדים כלליים
2016**

1. For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the English version of the report.

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
GRI 103: הגישה הניהולית 2016				
	אין דרישה ספציפית של COP	8	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		8	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		8	מדידת הגישה הניהולית	103-3
GRI 201: ביצועים כלכליים 2016				
8.1 8.2 9.a 9.1 9.4 9.5	אין דרישה ספציפית של COP	11-12	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	201-1
13.1		166	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות הארגון כתוצאה משינוי האקלים	201-2
		99, 101, 110	התחייבויות הארגון בגין תכניות פרישה או תגמול לעובדים ופנסיה	201-3
		12	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שקיבל הארגון בתקופה המדווחת	201-4
GRI 103: הגישה הניהולית 2016				
	6	97	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		97	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		97	מדידת הגישה הניהולית	103-3
GRI 202: נוכחות בשוק 2016				
1.2 5.1 8.5	6	99	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	202-1
8.5		94	שיעור המנהלים הבכירים המועסקים מקהילות מקומיות באזורי פעילות משמעותיים	202-2

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
		142	נושאים קריטיים בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים, שהובאו בפני הדירקטוריון ותיאור המנגנונים לטפל ולפתור נושאים שכאלו	102-34
		145	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון וההנהלה הבכירה	102-35
		145	תיאור תהליך קביעת התגמול	102-36
16.7		145	כיצד נלקחות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק	102-37
		145	היחס בין השכר השנתי של בעל השכר הגבוה ביותר ובין השכר השנתי החציוני	102-38
-		145	היחס שבין שיעור צמיחת השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין צמיחת השכר החציוני השנתי בארגון	102-39
שיתוף מחזיקי עניין				
	אין דרישה ספציפית של COP	5	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	102-40
8.8		97	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	102-41
		27	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עם נערך דיאלוג	102-42
		54, 80, 84, 116, 133	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ובתהליך הגדרת הנושאים לדוח	102-43
		27	הנושאים העיקריים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין ואופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו	102-44
פרקטיקת הדיווח				
	אין דרישה ספציפית של COP	9, 12, 26	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון	102-45
		26	תהליך הגדרת תכולת הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46
		30	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	102-47
		26, 63, 123, 124	ניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	102-48
		26	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	102-49
		26	התקופה המדווחת	102-50
		26	מועד פרסום הדוח האחרון	102-51
		26	תדירות הדיווח	102-52
		5	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	102-53
		26	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI Standards	102-54
	אין דרישה ספציפית של COP	174	אינדקס - GRI Content index	102-55
		173	מדיניות וביצוע בפועל של הבטחת איכות חיצונית על הדוח	102-56

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	7,8	122	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		122	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		122,133	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 301 חומרים				
12.2 8.4	7	127-129	משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש	301-1
12.2 12.5 8.4	8	127	אחוז החומרים הממוחזרים בהם נעשה שימוש כחומרי גלם	301-2
		127-128	מוצרים ואריזות שהוחזרו לצרכי שימוש חוזר, מיחזור וכד'	301-3
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	7,8,9	122	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		122	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		122, 133	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 302 אנרגיה				
	7,8	123-124	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1
	8	לא מהותי לארגון	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
	8	124	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3
	8,9	125-126	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4
	8,9	62-64	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	7,8,9	122	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		122	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		122,133	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 305 פליטות				
	7,8	130	פליטות ישירות של גזי חממה – מכלול 1 (דלקים)	305-1
	7,8	130	פליטות עקיפות של גזי חממה – מכלול 2 (חשמל)	305-2
	7,8	130	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה – מכלול 3 (טיסות)	305-3
	8	130	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	305-4

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	אין דרישה ספציפית של COP	70	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		70	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		75-76	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 203 השפעות כלכליות עקיפות				
5.4 9.a 9.1 9.4 11.2	אין דרישה ספציפית של COP	62-65	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	203-1
1.2 8.2 8.3 8.5 10.b		70-81	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	203-2
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	אין דרישה ספציפית של COP	82	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		82	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		86-87	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 204 פרקטיקות רכש				
8.3	אין דרישה ספציפית של COP	83	יחס ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות משמעותיים	204-1
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	10	154	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		154	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		157	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 205 מניעת שחיתות				
16.5	10	154-155	יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה	205-1
		156	תקשור, הדרכה והכשרה בנושא מניעת שחיתות	205-2
		156	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת ופעולות שננקטו	205-3

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
2016: הכשרה ופיתוח GRI 404				
4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3	6	114	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	404-1
8.2 8.5	אין דרישה ספציפית של COP	112-113 115-116	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2
5.1 8.5 10.3	6	117	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3
2016: הגישה הניהולית GRI 103				
	6	102	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		102	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		102	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: גיוון תעסוקתי ושיוון הזדמנויות GRI 405				
5.1 5.5 8.5		104-105	הרכב הדיריקטוריון והרכב העובדים (מגדר, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1
5.1 8.5 10.3		106-107	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים) - יחס בין שכר נשים לגברים בכל קטגורית עיסוק	405-2
2016: הגישה הניהולית GRI 103				
	1,2,6	102	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		102	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		102	מדידת הגישה הניהולית	103-3

GRI 405:
גיוון תעסוקתי ושיוון הזדמנויות 2016

GRI 406:
אי אפליה 2016

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
	8,9	130-131	צמצום פליטות גזי חממה	305-5
	7,8	לא מהותי לארגון	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון	305-6
	7,8	לא מהותי לארגון	SOX, NOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	305-7
2016: הגישה הניהולית GRI 103				
	1,2,6	92	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		92	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		92	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: העסקה GRI 401				
5.1 8.5 8.6 10.3	6	96	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	401-1
3.2 5.4 8.5	אין דרישה ספציפית של COP	108	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2
5.1 5.4 8.5	1,2,6	100	שיעור חזרה לעבודה ושימור עובדים/ות לאחר חזרה מחופשת לידה	401-3
2016: הגישה הניהולית GRI 103				
	אין דרישה ספציפית של COP	92	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		92	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		92	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: יחסי עובדים - הנהלה GRI 402				
8.8	אין דרישה ספציפית של COP	101	תקופות ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	402-1
2016: הגישה הניהולית GRI 103				
	6	112	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		112	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		115	מדידת הגישה הניהולית	103-3

GRI 305:
פליטות 2016

GRI 401:
העסקה 2016

GRI 402:
יחסי עובדים - הנהלה 2016

GRI 404:
הכשרה ופיתוח 2016

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	אין דרישה	59	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
	ספציפית של COP	59	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		59	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 417 שיווק וסימון מוצרים ושירותים				
		59-61	מחויבות הבנק לפרסום מידע הוגן ומלא על כלל המוצרים והשירותים של הבנק	417-1
16.3	אין דרישה	61	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	417-2
16.3	ספציפית של COP	61	מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית	417-3
		50-51 59-61	מדיניות לתכנון מוצרים ומכירת מוצרים ושירותים פיננסיים הוגנים	FS15
		34, 39 65, 73, 80	תיאור היוזמות בתחום של קידום החינוך הפיננסי ללקוחות הבנק והקהל הרחב	FS16
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	אין דרישה	158	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
	ספציפית של COP	158	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		158	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 418 פרטיות לקוחות				
		161	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	418-1
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
	אין דרישה	151	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
	ספציפית של COP	151	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		151	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 419 ציות לרגולציה החברתית והכלכלית				
16.3	אין דרישה ספציפית של COP	151	הערך הכספי של קנסות משמעותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ולרגולציה	419-1

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
2016: GRI 406 אי אפליה				
5.1 8.8 16.b	6	58,104	מקרי אפליה והפעולות שנקטו	406-1
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
		149-150	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
	1,2	149-150	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		149-150	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 412 הערכה בתחום זכויות אדם				
		86-87 149-159	מספר ושיעור הפעילויות של הארגון הכפופות לביקורת בנושא זכויות אדם או הערכת ההשפעה של הפעילויות על זכויות אדם, לפי מדינת פעילות	412-1
	1	136	סך שעות ההדרכה בתקופת הדיווח שהוקדשו למדיניות או נוהלים של הארגון בנושא זכויות אדם והרלוונטיות שלהן לפעילויות הארגון, ואחוז העובדים שעברו הדרכות לגבי מדיניות הארגון ונוהלים אלו בנושא זה	412-2
	2	87	מספר ואחוז ההסכמים והחוזים להשקעות משמעותיות הכוללים סעיפים העוסקים בזכויות אדם או שעברו בדיקה בנוגע לזכויות אדם	412-3
2016: GRI 103 הגישה הניהולית				
		70	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
	1	70	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		70, 48- 53,65 81	מדידת הגישה הניהולית	103-3
2016: GRI 413 קהילות מקומיות				
		71-81	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	413-1
1.4		123-129	פעולות בעלות השפעות שליליות משמעותיות (בכוח או בפועל) על קהילות מקומיות	413-2
	אין דרישה ספציפית של COP	40, 48-53	נקודות שירות לאוכלוסיות מוחלשות לפי אזור פעילות	FS13
		48-53, 65	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסיות מוחלשות	FS14

SDGs	UNGC-cop	עמוד בדוח	מדד	שם התקן
GRI 103: הגישה הניהולית 2016				
	אין דרישה ספציפית של COP	62	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		62	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		62	מדידת הגישה הניהולית	103-3
(תוספת ענפית) פרופיל המוצרים				
9		6-7, 11, 62-64	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שמספק הארגון	FS6
		63-64	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	FS7
		62-63	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	FS8
GRI 103: הגישה הניהולית 2016				
	אין דרישה ספציפית של COP	162, 166	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1
		162, 166	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2
		162, 166	מדידת הגישה הניהולית	103-3
(תוספת ענפית) ביקורת				
		141-144	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית-סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים החברתיים-סביבתיים	FS9

(תוספת
ענפית)
פרופיל
המוצרים

(תוספת
ענפית)
ביקורת