



דוח סביבה, חברה וממשל
אחריות תאגידית **2021**

תקציר

קורות וקוראים נכבדים

אנו מתכבדים להגיש לכם את תקציר 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. התקציר מציג את עיקרי הדוח המלא, הסוקר באופן מעמיק את העשייה והפעילות של הקבוצה בתחומים אלו ומצביע על שילובם של תחומים אלו באסטרטגיה העסקית שלנו.

בשנת 2021 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 פרונוטלי 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. מוגש בזה תקציר ובו הנושאים המרכזיים מדוח זה.

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 מנוהל בקבוצה באופן סדור, בדילוג 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 ההשקעות 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 ובהם 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 לכך, 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. במסגרת 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 בנייה ירוקה. כמו כן, הבניין עתיד להיות בתקן הבנייה הירוקה WELL – תקן בין-לאומי וולונטרי אשר מקדם את בריאותם ורווחתם של המשתמשים בו.

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

חברתי Social

שיעור העובדים שנקלטו בבנק
מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

13%

שיעור העובדים המועסקים בבנק
מאוכלוסיות בתת-תעסוקה¹

15%

היקף ההשקעה בהדרכה
לעובדים (מיליוני ₪)

57.4

ממוצע שעות הדרכה
לעובד (שעות)

40.5

מספר העובדים
בקבוצה

7,646

מספר סניפים בקבוצה²

225

אשראי למוצרים
סביבתיים (מיליוני ₪)

2,025

שיעור הנשים
בהנהלת הבנק

42%

שיעור הנשים המועסקות
בקבוצה

64%

אשראי לעסקים זעירים וקטנים
(מיליארד ₪)

30

אשראי למשקי בית – הלוואות לדיור
(מיליארד ₪)

174

אשראי למוצרים חברתיים
(מיליוני ₪)

1,087

היקף שעות התנדבות עובדים

20,200

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

3.6

היקף השקעה
בקהילה (מיליוני ₪)

17.2

היקף הרכש המקומי

97%

אחוז ספקים קטנים וזעירים מתוך
כלל הספקים בקבוצה

68%

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



ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2021¹

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

1. נתונים ליום 31.12.2021

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 ואנ-אורגנית בזמנית, תוך חיזוק התשתית הטכנולוגית והתפעולית וטיפוח התרבות הארגונית הקיימת בבנק. תוכנית זו משלבת בתוכה את ה-DNA הארגוני האנושי, "להתקדם ולהישאר בן אדם", ומשמשת בסיס לתוכניות העבודה השנתיות בתחומי הפעילות השונים.

התוכנית האסטרטגית לשנים 2021-2025 מתבססת על מספר נדבכים מרכזיים ובהם: מיצוב הבנק כשחקן מרכזי בבנקאות העסקית, ביסוס המובילות של מזרחי-טכנות 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, הבנק מבסס את מיצובו כשחקן מרכזי בבנקאות העסקית על מהלכים תומכים, הכוללים הקמת פעילות של השקעות ריאליות והובלת עסקאות גדולות ומורכבות של מימון פרויקטים בתחום התשתיות וכו"ב.

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, כגון זיהום סביבתי ותעשייתי, השפעות של התחממות כדור הארץ (פליטת גזים וכו'), פגיעה בחי ובצומח ועוד. נוסף לכך, בתהליך הבחינה מתחשבים בהיבטים חברתיים, והשיקולים העיקריים הם תנאי עבודה ומתן זכויות לעובדים, תרומות וכן תמיכה בקהילה של החברה הנבחרת. בעת קבלת החלטה להשקעה הבנק מביא בחשבון את מידת החשיבות שמעניקות החברות לתרומה לסביבה ולקהילה, ובכך מקדם הבנק השקעות אחראיות מכספו.
- **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 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. מסקרי שביעות רצון שהבנק מקיים עולה כי תפיסת שירות זו משרתת באופן המיטבי את צורכי הלקוחות, תוך התחשבות במאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים שונים ומרקע שונה בחברה הישראלית. זאת משום שתפיסת השירות האישי משאירה בידי הלקוח את ההחלטה כיצד לנהל את ענייניו הכספיים: מתי לפעול עצמאית

באמצעים הדיגיטליים ומתי להסתייע בבנקאי האישי. בדרך זו הבנק יכול לנתב את הצעות הערך ללקוחות ספציפיים על פי הערוצים שהלקוח מעדיף ומתחבר אליהם. 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, 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 בתחום הבנייה הירוקה, בהתאם לתקנים העדכניים של בנייה ירוקה. הבניין עתיד להיבנות בתקן הבנייה הירוקה WELL – תקן בין-לאומי וולונטרי אשר מקדם את בריאותם ורווחתם של המשתמשים בבניין.

שותפות ביוזמות ובדירוגים בתחום האחריות התאגידית

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) ומימושו של 169 מטרות משנה גלובליות עד שנת 2030. קבוצת מזרחי-טכנות מקדמת את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותה העסקית והחברתית.

גופים נוספים הסוקרים את פעילות הבנק בתחומי האחריות התאגידית

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



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

דירוג מעלה



גם השנה זכה הבנק בדירוג הגבוה ביותר, "פליטינה פלוס", בדירוג מעלה לאחריות תאגידית בעסקים. דירוג זה 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-טכנות מדווח על פליטות גזי חממה שלו למשרד להגנת הסביבה ולשכת התאחדות התעשיינים, מתוך מטרה לעצב את המדיניות להתמודדות עם שינוי האקלים בישראל. הבנק מדווח אחת לשנה באופן מקיף על סקירת פליטות גזי החממה שלו, תוך בחינה וזיהוי פוטנציאל להתיעלות אנרגטית וחיסכון במשאבים שלו.

Global Compact



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

Social חברתי



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^{2,1}

Environmental סביבתי



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.

Governance ממשל תאגידי



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

הגברת הטמעת נושא ההוגנות בקורסים, בלומדות ובתקשור בקרב העובדים.

המשך הגברת המודעות לסיכוני סייבר בקרב עובדי הבנק.

1. כלל יעדי הבנק לשנת 2022 בתחומי הפעילות השונים וקישורם ליעדי ה-SDGs הרלוונטיים מופיעים במלואם בסוף כל פרק בדו"ח ESG.
2. כלל היעדים המופיעים בדוח הם מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, המידע מתבסס על הנחות, עובדות ונתונים (להלן ביחד: "הנחות") שהובאו בפני דירקטוריון הבנק. הנחות עלולות שלא להתממש בשל גורמים שאינם בשליטת הבנק.

משקיעים בלקוחות



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

להתקדם ולהישאר בן אדם



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

תפיסת השירות של בנק מזרחי-טפחות דוגלת בבנקאות אישית ואנושית הנתמכת בטכנולוגיה דיגיטלית מתקדמת. חוויית השירות משלבת באופן מיטבי בין ערוצים אנושיים ודיגיטליים, לפי בחירת הלקוח וצרכיו. הבנק מציע ללקוחותיו בנקאות מסוג אחר ורואה כל לקוח כייחודי וככזה הזכאי ליחס אישי ולטיפול המותאם לצרכיו ולשאיפותיו. והכול – תוך התייחסות הוגנת, מתן שירות יעיל, הקשבה והבנה, יוזמה, שקיפות והדדיות.

כדי להעצים את חוויית השירות של הלקוחות ולהעניק שירות איכותי ומיטבי, מזרחי-טפחות פועל לפיתוח מוצרים שנותנים מענה לצרכים השונים של הלקוחות ולמציאת הטכנולוגית המשתנה, תוך עידוד ואימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו.

הבנק 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.

הבנק מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. שביעות רצון הלקוחות היא המדד של הבנק להצלחה. בשל כך, הבנק מחויב להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, ליצירת ערוצים מגוונים לקבלת שירותים ולפיתוח מוצרים בנקאיים המתאימים לאוכלוסיות מגוונות.

מדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה

בנק מזרחי-טפחות מוביל במדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה זו השנה השנייה ברציפות.

מספר אחת במשכנתאות

על פי מחקר מכון קנטר שנערך בשנת 2021, מזרחי-טפחות מוביל הן כבנק המשכנתאות מספר אחת בישראל והן בתפיסת המומחיות.

הצטיינות במדדי בנק ישראל בנושא פניות הציבור

בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון זו השנה הרביעית ברציפות במדד היחס בין חלקו בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו 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.

מוצרים ושירותים במגוון ערוצי שירות



פריסה סניפית רחבה

תפקידם העיקרי של סניפי הבנק הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית בסמוך למקום שבו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק).



שירותים לכלל הלקוחות

- שוק ההון וייעוץ השקעות**
הבנק נותן שירותי ייעוץ פיננסי ופנסיוני מותאם לצורכי הלקוח על ידי יועצים מוסמכים וכן קיימת פעילות ניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם.
- בנקאות ופיננסים**
מכלול השירותים הבנקאיים המוצעים לכלל הלקוחות, לרבות ניהול חשבונות עובר ושב, העמדת אשראי וערבויות לסוגיהן, קבלת פיקדונות, הלוואות ועוד.

שירותים גם בדיגיטל

לצד הבנקאים בסניפים קיימים ערוצים דיגיטליים נוספים, כגון מרכזי בנקאות טלפוניים, אתרי אינטרנט ייעודיים, אפליקציות, רשתות חברתיות, כנסים וסדנאות.

אתר הבנק

אתר הבנק מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית והוא חלון הראווה של הבנק ופונה הן ללקוחות הבנק והן למי שמעוניין להצטרף לבנק.

אפליקציות

האפליקציה מאפשרת ללקוח לנהל את החשבון מהטלפון הסלולרי מכל מקום, לקבל מידע ולבצע מגוון פעולות מבלי להגיע לסניף ומבלי להשתמש במחשב האישי.

משכנתה לוקחים מהמומחים של טפחות

כבנק המשכנתאות הגדול והמוביל בישראל, מתאים הבנק ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פיננסיים אשר יאפשרו לאזן בין צורכי הלקוח לבין יכולותיו הפיננסיות לטווח הקצר והארוך.

משכנתה דיגיטלית

מאפשרת ללקוחות המתעניינים במשכנתה להגיש בקשה לאישור עקרוני באתר הבנק.

אפליקציית טפחות

אפליקציה המסייעת ללקוחות בשלבים השונים בניהול הקשר עם הבנקאי ועד ביצוע המשכנתה.

קידום חינוך פיננסי בעולם המשכנתאות

הבנק מציע מגוון פעילויות והרצאות בנושאים פיננסיים רבים ללקוחות כלל הבנקים.

שירותים ללקוחות עסקיים

הבנק יצר תשתית מקצועית רחבה עבור המגזר העסקי ופיתח כלים ומוצרים מותאמים שיש בהם ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים.

הייטק

הבנק מציע שירותים ללקוחות ההייטק העסקיים (לרבות חברות סטארט אפ) באמצעות מחלקת ההייטק.

הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים

הבנק מעניק הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת קרנות הלוואות בערבות המדינה.

בנייה ונדל"ן

הבנק מציע מגוון סוגי אשראי המותאמים לצורכי המימון הנדרשים לפעילות העסקית של חברות בתחום הבינוי והנדל"ן.

פנייה למגוון רחב של אוכלוסיות



מתוך הבנה שלאוכלוסיות שונות ישנם צרכים שונים ומאפיינים חברתיים ותרבותיים שונים, פיתח הבנק פתרונות פיננסיים ייחודיים המותאמים לאוכלוסיות אלו. הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית ואת האזרחים הוותיקים כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים עימן. נוסף לכך, הבנק דואג גם ללקוחות עם מוגבלויות או אלו המשתייכים לאוכלוסיות מוחלשות ומוצא פתרונות אשר יקדמו גם אוכלוסיות אלו.

החברה החרדית

הבנק מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים ופונה באופן ממוקד לחברה החרדית בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים.

יש אמרים יש אמרים
יש אמרים עדיש

וחכמים אמרים טפחות לעילא

לקחים משכנתה וגם פתחים חשבון ע"ש ומרוויחים פי שלושה

המומחים של טפחות מספר 1 במשכנתאות

חייגו עכשיו 8860*

מימון מתחמי מגורים

הבנק יוצר שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים לחברה החרדית.

מוצרים ייחודיים

הלוואות נדוניה, קביעת ההכנסה בהתחשב במלגות המתקבלות מלימודים ב"כולל", התאמת לוח התשלומים ליכולת בהווה ובעתיד.

"נפגשים במזרחי-טפחות"

מפגשים והרצאות המותאמים לצורכי האוכלוסייה החרדית.

החברה הערבית

כדי להבין טוב יותר את צורכי לקוחותינו ולחזק את הקשר עימם, הבנק מקיים לאורך השנה מפגשים עם לקוחות מהחברה הערבית בתחומים שונים.

مزاخي طفحوت معكم حتى البيت

الخمس 9.42 الساعة 20:00
مستشار المصالح التجارية جريس خوري
في لقاء عن إقامة مصلحة مستقلة
وكيف نحافظ على النجاح
بث حي ومباشر!
قناة هلو وسوق البيت

مזרחי טפחות

סניפים ייעודיים ביישובים הערביים

לבנק פריסת סניפים ביישובים ערביים ובהם ניתן לקבל את כלל השירותים כולל משכנתאות.

משכנתה כפרית

נותנת מענה לצרכים הייחודיים של רוכשי הדירות בחברה הערבית.

"נפגשים במזרחי-טפחות"

מפגשים והרצאות מותאמות למגזר הערבי בנושאים פיננסיים רבים.

אזרחים ותיקים

הבנק בחר להעמיק את הקשר עם אוכלוסיית האזרחים הוותיקים על ידי התאמת מוצרים ייחודיים לאוכלוסייה זו ועל ידי ליווי בכל הקשור במעבר לעולם הדיגיטלי.

העצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים

הבנק הפיק חוברות הדרכה בנושא "הדרך הקלה לפעילות בנקאית דיגיטלית".

משכנתה פנסיונית

הבנק פיתח מוצר המאפשר לממן את התוכניות הפיננסיות השוטפות או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה ובמקביל לשמור על הנכס בבעלות הלווים.

אמנה וולונטרית

מטרת האמנה היא לסייע לאזרחים הוותיקים בהנגשת שירותי בנקאות. כחלק מקיום האמנה, הבנק מעניק עדיפות בתור הטלפוני ללקוחות ותיקים מגיל 70 ומעלה.

פעילות "נפגשים סיקסטיז"

סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לאזרחים ותיקים.

קידום אוכלוסיות מוחלשות

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים עם אוכלוסיות אלו.

קידום אוכלוסיות מוחלשות

הבנק פועל לסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית, לרבות לקוחות חייבים, נשים השוהות במעונות לנשים מוכות ואוכלוסייה נזקקת. הסיוע ניתן 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 נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה ומאפשרת לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הקבוצה, וזאת תוך התאמה ומענה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות.

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.

הנגשה של שירותי בנקאות

הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

הדרכת העובדים לקידום שירות נגיש

הבנק מקיים מדי שנה הכשרות לעובדיו בנושא נגישות כדי לחדד את שירותי הנגישות של הבנק ומתן שירות נכון לכלל הלקוחות כמו גם לקוחות עם מוגבלות.



קידום ערך משותף



בנק מזרחי-טפחות פועל ליצירת ערך חברתי וסביבתי כחלק מפעילותו העסקית 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.

היקף האשראי שאושר במהלך שנת 2021 לפרויקטים סביבתיים הגיע לכ-

2,025 מיליון ₪.

הפרויקטים שמומנו מקדמים מקורות אנרגיה וקוגנרציה, אשכולות תחבורה ציבורית ומימון רכבים חשמליים.

במהלך 2021 העמיד הבנק סכום של כ-

1,087 מיליון ₪

לקידום מטרות חברתיות

כחלק מקידום עסקים העמיד הבנק אשראי לעסקים קטנים באמצעות "קרן צפונה דרומה", ובאמצעות הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים שהוקמה בתקופת הקורונה. נוסף על כך, העמיד הבנק אשראי לחברות הייטק המקדמות נושאים חברתיים. כמו כן, הבנק הוא משקיע עוגן באג"ח חברתית שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט", ונותן הלוואות בשיתוף עם קרן IVN יוזמה", אשר ממוקדת בפיתוח, בהשקעה ובתמיכה בעסקים חברתיים.

שילוב היבטי ESG ביעוץ השקעות

בנק מזרחי-טפחות מעניק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פיננסיים ופנסיוניים המותאמים לצורכי 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.

השקעות ESG – מזרחי-טפחות INVEST

במדיניות ההשקעות של הבנק מובאים בחשבון היבטי ESG ושנה העדפה להשקעה בחברות בעלות זיקה לתחום או השמות דגש על נושאים אלו. צוות השקעות ריאליות מבצע בחינה איכותית ומובאים בחשבון שיקולים סביבתיים דוגמת זיהום סביבתי ותעשייתי, השפעות של התחממות כדור הארץ (פליטת גזי חממה וכו'), פגיעה בחי, בצומח ועוד.

חינוך פיננסי

כאחד מהבנקים 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. החינוך הפיננסי מועבר לקהל הרחב באמצעות הרצאות, מידע המופיע באתר הבנק, כנסים ייעודיים, תמיכה וייעוץ כלכלי לעסקים ועוד.

CEO, CFO
בחברות הייטק
בינלאומיות?

מזרחי-טפחות מלווה אתכם גם בארץ וגם בעולם
ומציע לכם פתרונות יצירתיים עם ליווי אישי של בנקאי מקצועי

- מסגרת מימון
- מסגרת מימון
- מסגרת מימון
- מסגרת מימון

לבנק שיעור בשבילכם חיגו +8860

UTMZ TECH
Financing Start-Up Nation Globally

פתח כל אשראי כפוף לשיקול דעת הבנק. אי עסידה בפרעון ההלוואה עלולה לגרום חוב ברבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל

משקיעים בקהילה

68%

מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים

17.2 מיליון ₪

היקף ההשקעה הקהילתית-חברתית בשנת 2021

97%

ספקים מקומיים

19% מתוכם

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



האסטרטגיה החברתית של הבנק משלבת חדשנות, אנושיות ויזמות לקידום קהילה אנושית יותר. בשנת 2021 היה היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה 17.2 מיליון ₪.

יזמות עסקית-חברתית

הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום נושא היזמות הפיננסית בקרב הציבור הישראלי ורוותם את הידע המקצועי של עובדיו ומנהליו לטובת הקהילה.

יזמות עסקית-חברתית

תמיכה ביוזמות המעסיקות או מקדמות אוכלוסיות מוחלשות, כגון אנשים עם מוגבלות, מגזר ערבי, מגזר חרדי וכד'.

יזמות להתנהלות כלכלית

קידום יזמות לעידוד התנהלות כלכלית נבונה מול אוכלוסיות מגוונות: ילדים ונוער, אוכלוסיות מוחלשות וגופים חברתיים.

יזמות ילדים, נוער וסטודנטים

הבנק שם דגש על תחומים שההשקעה בהם תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל, בדגש על דור העתיד, לדוגמה:

"זזים" – תנועות וארגוני הנוער למען הקהילה

מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער, היא לעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה. מתוך כ-430 הצעות שהוגשו בשנת 2021 נבחרו 61 פרויקטים שבהם תמך הבנק.

"יזמים בשטח" – מעורבות עובדים

הבנק מעודד יזמות של מעורבות חברתית בקרב עובדי הבנק ובני משפחותיהם כמו גם בקרב הציבור הרחב.

פעילות קהילתית בכל רחבי הארץ

עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומתנדבים במועדוניות ובתי ספר בסמוך לסניף או ליחידות המטה במסגרת פרויקט "יחידות מאמצות".

30%

מהעובדים המתנדבים בקבוצה מתנדבים באופן קבוע

20,200

שעות התנדבות של עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה.

54% משעות

ההתנדבות בקבוצה בשנת 2021 היו במסגרת העבודה

30%

מעובדי הבנק התנדבו בשנת 2021 בפעילויות שונות

קידום חינוך וחברה

הבנק רואה חשיבות רבה ביצירת קשר עם הקהילה הסובבת אותו ולא רק בהיבט הפיננסי ומקדם את תחום החינוך והחברה ומחזק את קשריו עם הקהילות המקומיות.

"נפגשים במזרחי-טפחות"

במסגרת הפרויקט מוצע מגוון רחב של פעילויות המתקיימות בסניפים שונים של הבנק ומותאמות לאוכלוסיות מגוונות על ידי מרצים מובילים בתחום. במהלך שנת 2021 התקיימו 137 פעילויות שבהן השתתפו כ-15,000 אנשים.

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 יש 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.

68% מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים

הבנק מקיים מדיניות העדפת ספקים שהם עסקים קטנים ובינוניים. הבנק מכיר בחשיבותם של עסקים קטנים כמנוע לצמיחה העסקית של המשק ופועל לקדםם.



97% ספקים ישראליים מקומיים

מתוך אחריות לחיזוק כלכלת ישראל הבנק מיישם מדיניות של העדפת ספקים מקומיים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט של ספקי הבנק הם ישראלים.

41% מהיקף הרכש משולם לעסקים קטנים וזעירים

הבנק רואה יתרון בבחירת ספקים קטנים ובינוניים לאור גמישותם והיכולת שלהם לתת מענה מהיר ומקצועי לצורכי הבנק.

19% מהספקים הם מאזורי פריפריה

ברכש המיועד לסניפים נהג הבנק לבחור ספקים מקומיים מאזור גאוגרפי קרוב.

כנס הזדמנויות עסקיות

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.

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



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה



בנק מזרחי-טפחות מאמין שקידום גיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק והן עבור עובדיו. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה אף מסייעת ללקוחות הבנק בקבלת שירות המכיר בצרכים הייחודיים שלהם ומעניק להם מענה הולם. הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון.

שוויון מגדרי

נכון לשנת 2021 הועסקו 4,905 נשים, שהן 64% מכלל המועסקים בקבוצה.

57%

מכלל העובדים שקודמו לתפקיד ניהולי היו נשים.

51%

מכלל המנהלים הן נשים.

גיוון עובדים¹

בשנת 2021 15% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מקבוצות בתת-תעסוקה, ובהם עובדים מהחברה הערבית, החרדית, ועובדים עם מוגבלות.

13.5%

מתוך העובדים מהחברה הערבית הם בדרגי ניהול.

7.2% מכלל

מנהלי הסניפים בבנק הם מהחברה הערבית.

13%

מתוך כלל העובדים שנקלטו לשורות בנק מזרחי-טפחות בשנת 2021 הם עובדים מהחברה הערבית, החרדית ועובדים מבוגרים.

18% מתוך העובדים

מהחברה החרדית הם בדרגי ניהול.

במוקדים הטלפונים יש צוותים ייעודיים לחברה החרדית, ומתוך כך

10% מכלל

העובדים שנקלטו לבנק במהלך שנת 2021 הם מהחברה החרדית.

19% מכלל

הנקלטים למוקדים הטלפונים הם חרדים.



¹ בנק מזרחי-טפחות מתייחס באופן שווה ובלתי מפלה לכל עובד ועובד, 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.

פיתוח, הדרכה ודאגה לרווחת העובדים



בנק מזרחי-טפחות ממשיך לצמוח ולהוביל מצוינות עסקית. הבנק רואה בכלל עובדיו ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו גם כלי לחיזוק ערכי הבנק. הנהלת הבנק מחויבת לספק לעובדים סביבת עבודה נאותה ואחראית. כמו כן, הבנק פועל לקידום רווחתם של העובדים במסגרת העבודה כמו גם בחייהם האישיים ומעבר לשעות העבודה.

הטבות לעובדים

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

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.

הטבות בנקאיות

עובדי הבנק נהנים מהטבות שונות בניהול חשבון הבנק וממסגרות והלוואות בתנאים מועדפים.

המעגל המשפחתי של העובדים

הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם וכן עריכת אירועים ופעילויות שונות בשיתוף בני המשפחה של העובדים.

הטבות למשפחה

השתתפות במימון מעונות וגני ילדים עבור ילדי העובדים והחזר על תשלומים ללימודים גבוהים של ילדיהם.

הדרכה ופיתוח עובדים

תוכנית ההדרכה כוללת מגוון קורסים, הדרכות והעשרה לעובדים ולמנהלים, הן בנושאים מקצועיים והן בנושאים כלליים להרחבת הידע ורכישת מיומנויות וכישורים אישיים שונים. בשנת 2021:

הושקעו 42,960 ימי הדרכה¹.

57.4 מיליון ₪

עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים.

41 שעות הדרכה לעובד בממוצע.

26% מהעובדים שקיבלו מימון

ללימודים אקדמאים קודמו לתפקידי ניהול.

מאות עובדים השתתפו בהרצאות

העשרה "עץ הדעת".

100% מעובדי הבנק קיבלו

משוב על עבודתם וביצועיהם במסגרת שיחה או פגישה אישית.

95% מהמנהלים השתתפו בהדרכות

ניהוליות במסגרת "חדר כושר ניהולי".

240 אלף שעות הדרכה בנושא ציות,

רגולציה וניהול סיכונים.

250 עובדים השתתפו בקורסי העשרה

להרחבת הידע ורכישת מיומנויות וכישורים אישיים.

1 יום הדרכה = 9 שעות אקדמיות.

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



אחריות הקבוצה כלפי הסביבה



הבנק מכיר בהשפעות פעילותו על הסביבה ועל אקלים כדור הארץ, הנובעות הן באופן ישיר מצריכת המשאבים של הקבוצה, והן באופן עקיף – דרך שרשרת הערך שלו. הבנק חותר למזער את ההשפעה השלילית של פעילותו, להגן על הסביבה שבה הוא פועל ואף לשפר אותה. לשם כך הבנק פועל לצמצום צריכת חומרים, לקידום ההתייעלות האנרגטית ולניהול הסיכונים הסביבתיים.

הקבוצה מנהלת ומודדת את ההשפעות הסביבתיות שלה ונוקטת מהלכי התייעלות אנרגטית, וכחלק מהשאיפה לצמצום שינוי האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה. מנתוני המדרך הפחמני של הקבוצה לאורך השנים ניתן לראות כי נמשכת מגמת הירידה בעצימות טביעת הרגל הפחמנית הן למ"ר והן לעובד הודות למהלכי ההתייעלות האנרגטית שנוקט הבנק.

4% צמצום עצימות אנרגטית לעובד (GJ/עובד).

23.6 מיליון דפים נחסכו בזכות פרויקט "בנק ללא נייר".

112 טון פד"ח נחסך בעקבות צמצום צריכת הנייר.

502 כ- טון פד"ח נחסכו בזכות כלל היוזמות של הבנק לצמצום צריכת האנרגיה – הן צמצום הנסועה והן פעולות של החלפת מערכות ישנות שצרכו אנרגיה רבה.

3.8% צמצום עצימות אנרגטית למ"ר (GJ/מ"ר). צמצום השימוש בנייר

33 כ- טון כתוצאה מפעולות ופרויקטים יזומים.

4.5% צמצום בצריכת הנייר.

7.85% צמצום המדרך הפחמני.



מחויבים להתנהלות אחראית



לצורך העלאת המודעות
לשמירה על כללי

אבטחת מידע והגנה על הפרטיות

נערכו לעובדים "תרגילי פישנינג"
יזומים

בשנת 2021 התקיימו

כ- **129** אלף

שעות הדרכה בנושאי ציות
ורגולציה

כל עובדי הבנק חתומים על

הקוד האתי

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

כ- **21,000**

שעות הדרכה בנושאי סביבה,
חברה וממשל

בשנת 2021 התקיימו

כ- **111** אלף

שעות הדרכה
בנושא ניהול סיכונים

כ- **8,266**

שעות הדרכה לעובדי הקבוצה
בנושאי מדיניות ונהלים הקשורים
להיבטי זכויות אדם

מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית



קוד אתי

הקוד האתי של הבנק כולל ערכי יסוד לפעילותו, והוא מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הטמעה והדרכה מגוונות. כלל עובדי הבנק חתומים על הקוד האתי ומשתתפים לאורך השנה בפעילויות רבות להטמעה והיכרות עם ערכי הקוד האתי של הבנק.

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

את הקוד האתי במלואו ניתן למצוא באתר הבנק.

מחויבות לזכויות האדם

כחלק מהמחויבות לשמירת זכויות האדם, הבנק מקפיד לשמור על זכויות האדם בכל אזורי פעילותו ולהימנע מפעולות או מהלכים שעלולים לפגוע בזכויות אלו. נושא זה הוא אבן יסוד ואחד מהערכים המרכזיים בפעילות הבנק.

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע

הבנק מעניק חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ומחויב לשמירה על פרטיות והגנת המידע של לקוחותיו. 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 המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, וזאת באמצעות מערך אבטחת מידע טכנולוגי רחב ומתקדם.

ניהול סיכוני ESG – סיכוני סביבה, חברה וממשל

הבנק רואה בנושאים הסביבתיים ערך בלתי נפרד מאחריותו התאגידית ומכיר בזיקה שבין הנושאים הסביבתיים ובין הצלחתו הפיננסית. מטרתה של מסגרת ניהול הסיכונים הסביבתית היא לזהות, למדוד, להעריך ולנהל את הסיכון הסביבתי בעת מתן שירותים ומוצרים ללקוחות הבנק, כגון: מתן אשראי, ביצוע השקעות ועוד, וכן לפקח ולדווח על סיכון זה.

בהיותו מוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, הבנק מקפיד להתנהל בצורה אחראית ומנחיל בקבוצה 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.

