

מדיניות ליישום אחריות תאגידית

בנק מזרחי-טפחות

יולי 2019

מבוא

אחריות תאגידית היא גישה ניהולית אשר בסיסה בניהול ממשקי הפעילות של הארגון מול מחזיקי העניין שלו תוך שיתוף, דיאלוג ורצון ליצירת ערך משותף בשלושה תחומים: כלכלי, חברתי וסביבתי. שילוב בין שלושת התחומים הללו מאפשר ראייה ארוכת טווח ויצירת מחויבות לדורות הבאים. אלו עקרונות אותם הבנק שואף לשלב בכל תחומי פעילותו.

כארגון שנמצא בצמיחה המשמעותית ביותר בענף הבנקאות בישראל, מקפיד הבנק על מדיניות כוללת, הלוקחת בחשבון סביבה עסקית מורכבת ומציאות חברתית משתנה. הבנק רואה זכות ביכולתו לתרום ולהשקיע חזרה בקהילה בה אנו חיים ומבין כי כארגון אנו יכולים ומחויבים לסייע גם בשמירה על איכות הסביבה.

בשנים האחרונות צבר הנושא תאוצה בקרב ארגונים רבים בארץ ובעולם.

ביום 3 באוקטובר 2011 פרסם המפקח על הבנקים חוזר בנושא דוח על אחריות תאגידית (חוזר מס' ח--2311-06). על פי החוזר, על תאגידים בנקאיים לפרסם דוח על אחריות תאגידית לגבי התקופה שמתחילה ביום 1 בינואר 2012. על פי דרישה זו, הדיווח יהיה ברמה הגבוהה ביותר של הקבוצה הבנקאית ולתקופה של עד שנתיים. בנוסף, יש לפרסם את דוח האחריות התאגידית עד לחודש יולי בשנה העוקבת לשנת הפעילות המדווחת.

דוח זה כולל פירוט נרחב לגבי הפעילויות הנעשות בכל אחד מנושאי הליבה של האחריות התאגידית, המוזכרים במסמך מדיניות זה.

לאור זאת, ובשל חשיבות הנושא, העקרונות המופיעים במסמך המדיניות לאחריות תאגידית, מאגדים את ההתייחסות לפעילויות השונות בבנק.

מסמך מדיניות זה נוסח לראשונה בשנת 2013 ומעודכן בהתאם להתפתחות האחריות התאגידית בבנק.

ניהול האחריות התאגידית בבנק

ניהול אחריות תאגידית והדיווח על כך, הינו תהליך חוצה ארגון המערב את כל נושאי הפעילות בבנק, ומחייב שיתוף פעולה של גורמים רבים.

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

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל עומדת בראשות ועדת היגוי ייעודית לנושא, בה שותפות כלל יחידות הבנק והחברות הבנות. הוועדה מרכזת את הפעילויות בחטיבות השונות ומתכנסת מעת לעת, בהתאם לנדרש.

במסגרת הטמעת מדיניות האחריות התאגידית מונתה בשנת 2013 **ממונה לנושא האחריות התאגידית בבנק** – **מנהלת אגף פיתוח אירגוני והדרכה בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל**. הממונה אחראית על יישום המדיניות, הטמעתה בקרב כלל העובדים וביצוע מעקב אחר העמידה ביעדים אשר הבנק הציב לעצמו בתחום.

בנוסף, במהלך שנת 2018 מונתה **מנהלת פעילות אחריות תאגידית האחראית על פעילות הבנק** בתחום זה תוך דיאלוג מתמשך עם מחזיקי העניין השונים בתוך הארגון ומחוץ לו.

הטמעת המדיניות, כמו גם דיווח על ביצועה, מחייבת ממשקים רבים בין הממונה לבין הנציגים השונים בחטיבות. כחלק מהטמעת המדיניות של אחריות תאגידית, תיבנה בכל שנה תוכנית עבודה, אשר תוצג להנהלת הבנק ולדירקטוריון. נגזרות התוכנית ישולבו במסגרת תוכניות העבודה בחטיבות השונות.

עקרונות המדיניות

העקרונות שמובילים את מדיניות הבנק בנושא נגזרים מהנושאים המהותיים שזיהה הבנק, בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית שפיתח ארגון ה- GRI (Global Reporting Initiative), ארגון בינלאומי מרכזי הפועל לקידום אחריות תאגידית. מדיניות זו, כוללת גישה ניהולית ביחס לכל אחד מהנושאים המהותיים שזוהו כמהותיים הן מבחינת הבנק והן מצד מחזיקי העניין, עקרונות אלו משפיעים באופן מהותי על פעילות הבנק ובהם יתמקד בשנים הקרובות.

דיווח ובקרה

בהתאם להוראת המפקח על הבנקים, הבנק פועל למדידה בהתאם לעקרונות תקן הדיווח הבינלאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית GRI, המתעדכן מעת לעת. הדוח מציג את פעילות הבנק בכל שנה, ונקודת הייחוס לכל שנה היא ה-31 בדצמבר שנה קודמת.

בשנת 2015 הבנק הצטרף ליוזמת האו"ם – הגלובל קומפקט (Global Compact) והתחייב לדווח אחת לשנה על פעילותו בהתאם לעקרונות המצוינים ביוזמה.

- הדוח מאושר בהנהלה ובמליאת הדירקטוריון.
- הדוח מתאר את פעילות כלל קבוצת מזרחי טפחות (לרבות חברות בנות, בנק יהב ושלוחות חו"ל), תוך התמקדות בנושאי הליבה בתחום האחריות התאגידית, הצגת הפעילויות והיעדים בנושאים המהותיים לארגון.
- לדוח מבוצעת בקרת נאותות על ידי צד שלישי בלתי תלוי.
- כלל המידע אשר משמש להכנת הדוח נאסף באמצעות מערכות המידע של הבנק, מקורות ארגוניים שונים (שכוללים, בין היתר, דוחות כספיים, מסמכי מדיניות וראיונות עם אנשי מפתח ניהוליים) ובליווי יועצים חיצוניים. לשם כך הבנק בנה כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה בהתאם לפעילויות השונות.

גישה ניהולית ביחס ל-אספקטים מהותיים בפעילות הבנק

הלקוחות שלנו

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה, ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח. כמו כן, היא מחייבת הקשבה לצרכי הלקוח, שמירה על פרטיותו, ומחויבות למתן כלים מקצועיים להצלחתו. נושא זה מנוהל בבנק על ידי החטיבות השונות, כל אחת בהיבטים הקשורים אליה, ובעיקר בחטיבות הקמעונאית, העסקית והשיווק.

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 בו 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. בנוסף, אסטרטגיית הצמיחה היחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים תוך מתן מענה למגזרים מגוונים. לצד הפריסה הרחבה מעמיד הבנק שירותים בערוצים נוספים באמצעות שירותי הבנקאות ההיברידית.

חווית הלקוח ואיכות השירות

הבנק פועל להעניק שירות אישי איכותי ומיטבי לכל לקוחותיו. לשם כך, מחויב הבנק להתנהל באופן הוגן מול הלקוחות, ליצור עבורם ערוצים מגוונים לקבלת שירות וכן לפתח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכי הלקוח, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו. לקוחות הבנק מהווים נדבך משמעותי בהצלחת הבנק, ולכן, הוא מייחס חשיבות רבה להבטחת שביעות רצונם זאת תוך מענה מקצועי לצרכיהם. כמו כן, שואף הבנק ליצור חווית לקוח מיטבית, תוך הקניית ידע לשימוש מושכל בכלים הבנקאיים והפיננסים. התוכנית האסטרטגית של הבנק מושתתת על שירות אישי, אנושי ומקצועי בשילוב עם טכנולוגיה מתקדמת. עקרונות אלה מהווים מרכיב יסודי וחיוני בפעילות מול לקוחות הבנק. הענקת חווית לקוח ואיכות שירות מיטביות מושגת במספר דרכים:

- **התאמת מוצרים ושירותים ללקוח** – התאמת מוצרים ושירותים לסביבה העסקית ולצרכי הלקוחות והנגשתם ללקוחות ולציבור הרחב, תוך הבנת המאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים ומרקע שונה בחברה הישראלית.

- דיאלוג והקשבה – ניהול דיאלוג מתמיד ומתמשך עם הלקוחות הוא כלי מרכזי העומד בבסיס התפיסה ומאפשר יישום מוצלח שלה. הבנק מקיים מחקרים לבחינת דעת הקהל, מנטר את השיח ומפעיל אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק לאיסוף תגובות הלקוחות.
- שביעות רצון הלקוחות – הבנק פועל לניטור ובקרה של שביעות רצון הלקוחות ומתן מענה לפניות ולתלונות.
- מניעת אפליה – הבנק פועל למניעת אפליה, המאמצים לכך מתבטאים בגיוס לקוחות שוויוני המאפשר לכל המעוניין בכך להיות לקוח הבנק, ובמתן שירות שוויוני ונטול אפליה לכלל הלקוחות.
- טיפול בפניות לקוחות – הבנק 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.

הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות

החל משנת 2005, לאחר המיזוג של בנק המזרחי עם בנק טפחות, התווה לעצמו הבנק מטרה ברורה, והיא להוביל אג'נדה בנקאית חדשה. בהתאם לזאת, נוסח "חזון הבנקאות האנושית" הדוגל בכך ששירות בנקאי טוב מתחיל בבנקאות מקצועית וחדשנית הרואה לנגד עיניה את הצרכן, מבינה אותו ומדברת אליו בשפתו. כך תפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק המגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות לטובת שילוב מיטבי בין בנקאות אנושית ודיגיטלית, ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים.

הבנק שומר על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח, תוך הקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שנדרש לספק לגבי השירותים ללקוחותיו.

שיווק ופרסום אחראי

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 וחסויות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק, ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר במידת הצורך. 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 לנורמות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת – אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות.

גיוון לקוחות וקידום אוכלוסיות שונות

הבנק מייחס חשיבות רבה לפניה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית. במסגרת מדיניות קידום טובת הלקוח, פועל הבנק ליצירת מוצרים ושירותים אשר עונים על הצרכים השונים של לקוחותיו. זאת, מתוך ההבנה כי ללקוחות שונים ישנם צרכים שונים, ורצון להתאים לכל לקוח את המוצר והשירות המתאים ביותר עבורו. הכל, במטרה לאפשר לכל המעוניין בכך, להיות לקוח של הבנק. לשם כך הבנק פועל במספר מישורים:

- **שפות שונות** – הבנק פועל על מנת להתאים שירותיו לדוברי שפות שונות, הן בסניפים והן במוקדי השירות.
- **גיוון באמצעי המדיה** - הבנק פונה למגזרי אוכלוסייה שונים באמצעות כלי המדיה הרווחים והמקובלים בכל מגזר. בנוסף, הבנק פועל למתן מענה ייחודי למגזרים שונים:
- **החברה הערבית** – מבוצע באמצעות ביסוס מערך סניפים בישובים ערביים ומעורבים, ועל ידי התאמת תכנים בנקאיים ושיווקיים לשפה הערבית.
- **החברה החרדית** – התאמת המסרים השיווקיים לאוכלוסייה מהמגזר החרדי, תוך פיתוח מוצרים רלוונטיים למגזר זה.
- **הגיל השלישי** - התאמת שירותים ומוצרים וקיום פעילויות ייעודיות לאוכלוסייה זו.

קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת, בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים על אוכלוסיות אלו. 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.
- **שירות מכבד ללקוחות במשבר** – הבנק מקפיד על מתן שירות מכבד ובלתי גורם גם ללקוחות בקשיים.

קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

הבנק פועל להנגשת שירותיו לאנשים עם מוגבלות, ובכך מאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הבנק. הנגשת הבנק מתבצעת במספר מישורים עיקריים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים** - במסגרת זו פועל הבנק להנגיש סניפים, כספונים, עמדות שירות ואתר האינטרנט ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח.

- **הנגשה של שירותי בנקאות** - הבנק פועל להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

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

- **הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים סביבתיים** – הבנק מחויב לקידום הנושא הסביבתי ולכן, הוא מסייע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה ובכלל זה, ללקוחות המבקשים להקים מתקנים להפקת אנרגיה סולארית.
- **הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים** – היות והבנק הינו 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.

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע

הבנק מייחס חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ולשמירה על פרטיות מידע לקוחותיו. לשם כך, הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון וההולמת את דרישות בנק ישראל. מדיניות זו מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, בדגש על שמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית. מדיניות מיקור החוץ של הבנק מבטיחה כי במקרים בהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מתקיימים תנאים של שמירה על פרטיות מידע הלקוח אצל הספק, לפי דרישות מדיניות הבנק. ניהול הנושא מבוצע בבנק במישורים הבאים:

- **מיפוי סיכונים** - הבנק מבצע 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 מבצע תהליכי בקרה בכדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו. נושא אבטחת המידע מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים בשיתוף חטיבת הטכנולוגיה. החטיבה לבקרת סיכונים מגדירה את המדיניות והדרישות בנושאים השונים, מנחה את היחידות השונות ומהווה גורם מאשר ומבקר בהיבטי אבטחת המידע. חטיבת הטכנולוגיה מטמיעה ומתפעלת מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, בהתאם למדיניות ולדרישות שהוגדרו בבנק ובחטיבה ואחראית לניטור, זיהוי ומניעת חריגות ממדיניות ודרישות אלו. תחום הבנקאות ההיברידיית בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001.

השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה בה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית, וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים. נושאים אלו מנהלים בבנק על ידי יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה" שבאגף פיתוח ארגוני והדרכה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

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

הבנק מתמקד בעיקר בשני תחומים חברתיים מוגדרים, אליהם הוא מנתב את מרבית התרומות והפעילות ההתנדבותית שלו ושל עובדיו:

א. קידום ילדים ובני נוער מאוכלוסיות מוחלשות

ב. תמיכה בעמותות ועסקים המקדמים מטרות חברתיות או מעסיקים אנשים עם מוגבלויות

מעורבותו של הבנק בתחומים אלו באה לידי ביטוי בפעולות שונות:

- **מעורבות עובדים ומשפחותיהם בקהילה** – התרומה לקהילה הפכה ליעד חשוב של עובדי הבנק, וההנהלה מקפידה לתמרץ עובדים ליטול חלק בפעילות זו.
- **מעורבות בפרויקטים רחבים המסייעים לנוער במצוקה ולאנשים עם מוגבלויות** – הבנק ועובדיו מעורבים בפרויקטים העוסקים בהעצמת בני נוער בסיכון ובעידוד ההתנדבות בקרב בני הנוער, וכן בפרויקטים המסייעים לעמותות המעסיקות אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.
- **השקעה בחינוך פיננסי** – תמיכה והעלאת מודעות פיננסית בקרב בני נוער, לקוחות והציבור הרחב.
- **שיתוף מחזיקי העניין במעורבות בקהילה** – הבנק רואה חשיבות רבה בשיתוף לקוחותיו בפעילותו בקהילה – הן ע"י שיתופם בהחלטה על יעדי תרומות הבנק לעמותות, והן בשילובם בפרויקטים שונים שהבנק יוזם.
- **השקעה באמצעות תרומות, חסויות וציוד** – הבנק תורם ריהוט, מוצרי חשמל ומחשבים לעמותות שונות, לאחר בחינת עמידתן בכללי ניהול תקין.

חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה

הבנק מייצר ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין שלו וערך כלכלי עקיף לחברות ולספקים המהווים חלק משרשרת האספקה שלו. כחלק מניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה, הבנק מקיים דיאלוג רציף עם הספקים שלו באמצעות מפגשים אישיים וסיורים של נציגי הבנק אצל הספקים, במטרה לבחון, בין היתר, היבטי שמירה על זכויות אדם בסיסיות של הספק כלפי עובדיו. בחוזי ההתקשרות שהבנק חותם עליהם מנוסח סעיף בו הספק או הקבלן מתחייבים להעסיק כדין את עובדיהם, לשלם להם שכר, להעניק להם זכויות על פי כל נורמה משפטית מחייבת ולהימנע מכל סוג של אפליה כמו כן, במסגרת השיקולים לבחירת ספק נלקחת בחשבון התייחסות הספק להיבטים בתחום האחריות הסביבתית.

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים:

- בקרת ספקים להעסקה כדין – ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק, ובחינת הספקים בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- בקרת תנאי עובדי מיקור חוץ – הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות לגבי עובדי שמירה, ניקיון והסעדה. הבדיקה מבוצעת על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, לרבות קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות.
- קידום רכש מקומי – מתוך אחריות לחיזוק כלכלת ישראל, מקיים הבנק מדיניות העדפת ספקים מקומיים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט של הרכש בבנק הינו מספקים מקומיים.
- תעדוף ספקים – מתוך אחריות לחברה בישראל מקיים הבנק מדיניות העדפת ספקים שתורמים לקהילה ופועלים על פי קוד אתי בארגונם. כמו כן תעדוף רכש ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוהה.

על נושא הרכש אמון בבנק אגף הלוגיסטיקה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

העובדים של מזרחי-טפחות

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. ניהול המשאב האנושי בבנק מבוצע בשני מישורים:

- הטיפול בפרט, משלב האיתור, דרך הטיפול השוטף, ועד שלב הפרישה.
 - פיתוח המשאב האנושי בבנק על היבטיו השונים.
- נושא זה מנוהל על ידי החטיבה למשאבי אנוש ומינהל.

קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

כחלק ממחויבות הבנק לעובדיו גובש מסמך מדיניות ייעודי העוסק בטיפול במשאב האנושי. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום שלושה עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק:

- יצירת סביבת עבודה מכבדת – הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום תוך יצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת
 - דאגה לזכויות העובדים – הבנק מקפיד לשמור על זכויות כלל עובדיו, לצד שמירה על זכותם להתאגד. הבנק מעניק לעובדיו תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה.
 - דאגה לרווחת העובדים – רווחת העובדים מנוהלת בדרכים הבאות: יצירת מעטפת רווחה לעובדי הבנק ובני משפחותיהם, תכנית נרחבת לשמירה על בריאות העובדים, הנהגת תרבות ארגונית מוקירה ונתינת אפשרויות לפעילות בשעות הפנאי, מתוך הבנה כי איזון זה יוצר ערך עבור העובד והבנק כאחד.
 - **שמירה על זכויות העובדים** – הבנק מקיים שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם, ומקפיד לשמור על זכויות העובדים. יחסי העבודה עם המנהלים והעובדים במסגרת קיבוצית, עם כל סקטור באמצעות ארגון העובדים המייצג אותו.
- 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 מבוצעים תוך ליווי מקצועי המשתף את המנהלים בהובלת השינוי. במקרים של סיום העסקה, תקופת ההודעה המוקדמת היא תוך התחשבות בצרכי העובד ואילו המערכת ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק.

גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

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, מקום מגורים או כל מאפיין אחר. מחויבות זו נובעת מהאמונה כי קידום שוויון מגזרי בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון מגזרים אף

מסייעת ללקוחות הבנק הנמנים על המגזרים השונים, בקבלת שירות המכיר בצרכיהם הייחודים ומעניק להם מענה הולם. עיקרון הגיוון בא לידי ביטוי ביכולת לקלוט כל אדם לעבודה בבנק, ואילו עיקרון השוויון בא לידי ביטוי במתן תנאים שווים לכל אחד מהעובדים בבנק.

העסקה שוויונית ומניעת אפליה

כחלק מקידום עקרונות השוויון בבנק, מקדם הבנק מדיניות המונעת אפליה. זאת הן בקשר לאפליית עובדים והן בקשר לאפליית לקוחות. מניעת האפליה בקרב עובדי הבנק באה לידי ביטוי בהליכי גיוס, העסקה וקידום שוויוניים, הנמנים מאפליה מכל סוג שהוא. בנוסף, הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך.

קידום שוויון מגדרי

הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצרכי הבנק בלבד. שכרו של כל עובד ועובד בכל הדרגים והתפקידים בבנק נקבע ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. על כן, בבנק אין הבדלי שכר בין גברים לנשים. בכל איזורי פעילותו, מקפיד הבנק על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק ומתוך כך גם מקפיד על שכר המינימום המחייב, והתנהלות שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדיו.

הכשרה ופיתוח עובדים

הבנק מייחס חשיבות רבה לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו. הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו, מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו. תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק; החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, דרך השתתפות במגון תכניות הדרכה במהלך התפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעתודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

לבנק תכנית קורסים, ימי עיון והשתלמויות הנותנים מענה למימוניות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקיד על פי אמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים המועברים הינם בתחומי הפעילות השונים. בנוסף, הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית אצל עובדיו ופעילויות העשרה באמצעות השתלמויות חיצוניות.

הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם העובדים על ביצועיהם ויעדיהם באמצעות תהליכי הערכה ומשוב, וכן, לעודד מצוינות ולתגמל עובדים על ידי הענקת בונוסים, קידום עובדים בסולם הדרגות בבנק, הענקת פרסים אישיים לעובדים מצטיינים והכרזה על עובדים מצטיינים.

הכשרת עובדים בנושא זכויות אדם

הבנק מייחס חשיבות רבה לכך שכלל עובדיו יידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם, בכל היבטי עבודתם. נושא זה מהווה אבן יסוד מהותית בחיי הבנק, ומהווה אחד מהערכים המרכזיים בפעילותו. שמירת זכויות אדם בפעילות הבנק – כחלק מהמחויבות לשמירת זכויות אדם, מקפיד הבנק לשמור על זכויות אדם בכל איזורי פעילותו, ולהימנע מפעולות או מהלכים עסקיים שעשויים לפגוע בזכויות אלו. לשם כך, מעביר הבנק הדרכות במספר נושאים, ביניהם: מניעת הטרדה מינית, הדרכות ייעודיות לאנשי האבטחה בנושא הגבלת השימוש בכוח וכד'. הנושאים מניעת אפליה ושמירת זכויות אדם מנוהלים במספר חטיבות ובהן חטיבת משאבי אנוש ומינהל, העוסקת בהיבטי גיוס והעסקה של העובדים, ובחטיבה הקמעונאית, החטיבה לבנקאות העסקית, החטיבה הפיננסית וחטיבת הביקורת הפנימית – בהיבטים הרלוונטיים לכל חטיבה בקשר למניעת אפליה בגיוס לקוחות ובשירות הניתן להם.

אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

הקבוצה מכירה בהשפעות פעילותה על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ, הנובעות בעיקר מצריכת משאבים ושילוב שיקולים סביבתיים בעת מתן אשראי. על כן, קבוצת הבנק חותרת למזער את ההשפעה השלילית של פעילותה על הסביבה, על ידי צמצום צריכת חומרים, התייעלות אנרגטית וניהול סיכונים סביבתיים. נושאים אלו מנוהלים בבנק על ידי החטיבה לבנקאות עסקית בהיבטי ניהול סיכונים אשראי סביבתיים ועל ידי אגף לוגיסטיקה בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל בהיבטי צריכה והתייעלות אנרגטית. רובה המוחלט של פעילות הבנק מאופיינת בעבודה משרדית, ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנוצרות כתוצאה מפעילותו מקורן בצריכת חשמל לתפעול הנכסים, שימוש בדלק לצורכי תחבורה, צריכת נייר לביצוע הפעילות המשרדית וייצור פסולת משרדית מהפעילות השוטפת. לצד השפעות ישירות אלו, הקבוצה משפיעה באופן עקיף על שינוי האקלים כתוצאה מפליטות ישירות ועקיפות של גזי חממה הנובעים מצריכת דלק וחשמל. לאור כך פועל הבנק בנושא לקידום הנושאים הבאים:

- **צמצום צריכת הנייר בבנק** – במסגרת המחויבות לצמצום צריכת הנייר, פועל הבנק לשימוש מושכל יותר בנייר בשני מישורים: במישור הראשון, צמצום הצורך בהדפסה (בסניפים), במרכזי ההדפסה ובדיוור (ללקוחות), ובמישור השני שימוש בנייר ממוחזר, והעברת לקוחות לדיוור באופן אלקטרוני (בהתאם להיתרים שמתקבלים מבנק ישראל). בעקבות כל הפעילות המבוצעת בתחום אנו רואים ירידה מתמדת בהיקף הנייר שנצרך, ועלייה בשיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך סך הצריכה.

- **מחזור וטיפול בפסולת** – הבנק רואה חשיבות גם בצמצום ההשפעה הסביבתית השלילית שלו, הנובעת מפסולת שנוצרת במסגרת פעילותו ולכן מפעיל יוזמות למחזור הפסולת. מחזור הפסולת מתמקד ב-4 כיווני פעולה עיקריים: נייר, בקבוקים ופחיות, ראשי דיו וטונרים למדפסות ופסולת אלקטרונית.
- **עמידה ברגולציה סביבתית** – הבנק מקפיד לציית לכל החוקים החלים על פעילותו ובהם גם לחוקים הסביבתיים.

מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית

כמוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, מקפיד הבנק, ומנחיל זאת בקבוצת הבנק כולה, להתנהל בצורה אחראית. מחויבות זו באה לידי ביטוי בכיבוד הוראות החוק וביישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. הבנק מקפיד על התנהלות אתית ופועל למניעת מקרי שחיתות. כמו כן, מחויב הבנק לתרבות ניהול סיכונים התומכת בהשגת יעדיו וביישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך שמירת מחויבותו ללקוחותיו. נושאים אלו מנוהלים על ידי מספר חטיבות, לרבות החטיבה לבקרת סיכונים, חטיבת הטכנולוגיה, החטיבה למשאבי אנוש ומינהל, וכן על ידי מזכירת הבנק.

דירקטוריון הקבוצה

פעילות הדירקטוריון – במסגרת ניהול הממשל התאגידי של הבנק, הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאינטונות הפיננסית, ונוקט אמצעים מרביים לצורך מילוי תפקידיו, בהתאם לדין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין, ובכללן הוראה 301 וכן, בהתאם לנהלי הדירקטוריון. במסגרת אישור תכניות העבודה השנתיות בבנק, תובא לאישור הדירקטוריון גם תכנית העבודה בתחום האחריות התאגידי.

מחויבות לציות לרגולציה

הבנק מקפיד הקפדה יתרה על קיום הדין ויישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. החטיבה המשפטית מייצעת בקשר ליישום הוראות הדין ובהשלכותיהן של פעילות קבוצת הבנק, וכן מלווה את תהליכי ההטמעה של עדכוני רגולציה. החטיבה לבקרת סיכונים מוודאת קיום פעילות בבנק במספר מישורים:

- **הטמעה סדורה של נהלים** – הבנק מקפיד על קיום הוראות הדין באמצעות מערך מוסדר של נהלים, תהליכי עבודה ומערכות ממוכנות. תהליכי היישום וההטמעה של חוקים והוראות דין, או עדכונים להם, מנוטרים על ידי אגף הציות שבחטיבה לבקרת סיכונים.
- **הדרכה ופרסומים שונים לעובדים** – קיום הדרכות על נושאי הרגולציה השונים, הן במסגרת הדרכות בנקאיות כחלק מתהליך ההכשרה של עובדי הבנק, והן באופן ממוקד, בהתאם לתפקיד וליחידה. כמו כן, אגף הציות מפרסם מעת לעת עלונים והודעות הכוללים דגשים בנושאי ציות להוראות החוק.
- **בקרה על קיום ההוראות** – הטמעת הציות נעשית, בין היתר, על ידי ביצוע בקורות על קיום ההוראות בתחומים השונים.
- **זיהוי ומיפוי סיכונים ציות** – זיהוי המוקדים בהם קיים סיכון מוגבר העלול לבוע מהפרה של הוראות דין,

על מנת למקד 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 הליקויים, הפקת לקחים וטיפול משמעותי, במידת הצורך.
- **קו אנונימי לפניות עובדים לאגף הציות** – הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי הפתוחים לדיווח עובדים במידת הצורך בנושאי תרמית ומניפולציה בניירות ערך ובנושאי ציות אחרים.
- **ביקורת** – הבנק מבצע ביקורת בלתי תלויה על ציות לנהלים ולהוראות הנוגעות, בין היתר, ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק.
- **ניהול תחרות הוגנת** – הבנק מקפיד על ניהול תחרות הוגנת ביחס למתחריו, אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך.
- **הוגנות** – הבנק מקפיד על הוגנות בפעילותו מול כל גורם, ובפרט למול לקוחותיו, לרבות הקפדה על מכירת מוצרים ושירותים המתאימים ללקוח ולצרכיו.

ניהול ובקרת סיכונים

לבנק מערך מוסדר לניהול ובקרת הסיכונים שלו, הכולל, בין היתר, מסמך מסגרת לניהול הסיכונים, המגדיר את תיאבון הסיכון של הבנק, עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי (מסמך אב) ומסמכי מדיניות לניהול ולבקרת הסיכונים הפרטניים בתחומים שונים. מסמכי מדיניות אלה, המאשרים בתדירות שנתית (לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון, מסדירים, בין היתר, את אופן הטיפול של הבנק בסיכונים שזוהו כסיכונים מהותיים לפעילות הבנק. סיכונים אלה כוללים סיכון אסטרטגי ומוניטין, סיכונים אשראי לרבות סיכונים סביבתיים, סיכונים פיננסיים, סיכונים תפעוליים לרבות סיכון אבטחת מידע וסייבר, המשאב האנושי וסיכון משפטי, סיכונים ציות הכוללים: ציות ורגולציה, איסור הלבנת הון ומימון טרור, סיכון חוצה גבולות, הוגנות (Conduct), סיכונים ניהול בנקאות בתקשורת, מדיניות לאסטרטגיית הסינוף של הבנק הכוללת עקרונות לפתיחת סניפים חדשים וניהול אירוע של סגירת סניף במהלך 2018 אושרה מדיניות חדשה לניהול סיכונים שלוחות חו"ל.

ניהול סיכונים סביבתיים – חברתיים

במסגרת מדיניות ניהול סיכונים האשראי, קבע הבנק 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 הבטוחות, אלא גם שיקולים סביבתיים. זאת, מתוך הבנה כי לפעילות הלקוחות ישנה לעיתים השפעה על הסביבה. מתוך תפיסה זו, שואף הבנק למצוא איזון בין השיקולים השונים, ובכלל זה, גם שיקולים סביבתיים במתן שירותים ומוצרים ללקוחותיו. הדרכות לעובדים רלוונטיים בנושא סיכונים סביבה – לצורך הטמעה ויישום מיטביים של מדיניות הבנק לניהול סיכונים סביבתיים, מתקיימות הדרכות העוסקות בתהליכי מתן אשראי ובבדיקת סיכונים סביבתיים במתן אשראי. במסגרת המדיניות לסיכונים סביבתיים, מותוות מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי המדיניות.

הטמעת אתיקה עסקית

בשנת 2008 אישר הדירקטוריון את הקוד האתי של הבנק. הקוד האתי כולל ערכי יסוד לפעילותו של הבנק ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מזכירת הבנק המתכנסת בתדירות חודשית, הדנה בדילמות אתיות העולות מהשטח, ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.

המחויבות שלנו למניעת שחיתות

מזרחי-טפחות פועל באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות, מצד עובדיו, לקוחותיו והן מצד גורמים חיצוניים. נושא מניעת שחיתות מנוהל בבנק במספר מישורים, וזאת, כתוצאה מאופי הפעילות הבנקאית. וכן פועל בהתאם לסעיף 38 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350, לפיו תאגיד בנקאי יזהה תחומים בהם קיימים תפקידים היוצרים ניגודי עניינים פוטנציאליים לעובדים, ימזער אותם ויחיל עליהם ניטור וסקירות בלתי תלויות. במסגרת זו, הגדיר הבנק מדיניות סדורה לטיפול בהיבטי סיכון תפעולי ובקרה פנימית, ויצר תהליכי בקרה וניטור מתמשכים.

הטיפול בנושא, נחלק בבנק בין מספר יחידות האמונות על הטיפול בנושאים השונים:

- **מקרי הונאות ומעילות של עובדים** – אירועים חריגים מנוטרים על ידי החטיבה לבקרת סיכונים, ומועברים, במקרה הצורך, לבחינה וטיפול לחטיבת הביקורת הפנימית.
 - **מקרי הונאה של לקוחות הבנק** – מנוטרים ומטופלים על ידי היחידות לטיפול באבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה, על ידי חברת מזרחי-טפחות שירותי אבטחה הפועלת בחטיבה למשאבי אנוש ומנהל, וכן על ידי המסלקה.
 - **פעילות לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ושחיתות** – מנוטרים ומטופלים על ידי אגף הציות.
 - **מקרי גניבות ושוד** – מנוטרים ומטופלים על ידי חברת מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, יחידת אבטחת מידע וסייבר וחטיבת הביקורת.
 - **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 (מזכירת הבנק).
- בכל המקרים הנ"ל בעת שמתגלה חשד לפגיעה בטוהר המידות כתוצאה מניטור או ממידע שהתקבל, מעורבת חטיבת הביקורת בבדיקת האירוע. הבנק בוחן את המקרים ומבצע הליכי תחקור והפקת לקחים במקרים הרלוונטיים, למניעת הישנותם. בנוסף, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל ו/או מועברים דיווחים לרשויות הרלוונטיות.