



דוח סביבה חברה וממשל

2024 ESG



בני אדם לפני הכול

תוכן העניינים

4.....דבר היו"ר והמנכ"ל

6.....ESG בקבוצת מזרחי-טפחות

8.....ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2024

10.....יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק

12.....קבוצת מזרחי-טפחות

15.....תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות

22.....יעדים מרכזיים לשנת 2025 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

24.....Environment אקלים וסביבה

26.....ממשל תאגידי וניהול היבטי אקלים וסביבה

33.....אסטרטגיית אקלים וסביבה

37.....תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן

45.....ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה

62.....אחריות כלפי הסביבה

76.....יעדי שנת 2024/יעדי שנת 2025

78.....Social חברה

80.....משקיעים בלקוחות

112.....קהילה והתנדבות

128.....שרשרת אספקה אחראית

136.....משקיעים בעובדים

164.....יעדי שנת 2024/יעדי שנת 2025



168.....Governance ממשל תאגידי

170.....מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית

181.....אתיקה עסקית

185.....מחויבות לציות לרגולציה

189.....מחויבות למניעת שוחד ושחיתות

193.....אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע

198.....ניהול ובקרת סיכונים

204.....מחויבות לזכויות האדם

206.....יעדי שנת 2024/יעדי שנת 2025

208.....בקרה חיצונית ואינדקס מדדים

דוח ESG לשנת 2024 מסכם את פעילות הבנק בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי.

מאז פרוץ המלחמה ב-7 באוקטובר 2023 ולאורך שנת 2024, הבנק יזם שורה של מהלכים ויוזמות לתמיכה בלקוחותיו ובקהילות שנוקו לסיוע. לצד תרומות שהועברו כבר בתחילת המלחמה למימון צרכים דחופים של תושבי העוטף, חיילים ומתנדבים, הבנק החליט לאמץ את העיר שדרות ואת קיבוץ כפר עזה, וללוות את תהליכי השיקום וההתחדשות שלהם.

בנוסף, הבנק העניק הקלות והטבות בנקאיות נרחבות בתחומי העובר ושב, המשכנתאות והחשבונות העסקיים, בהיקף משמעותי מעבר להנחיות בנק ישראל. זאת, לטובת תושבים מאזורי העימות בדרום ובצפון, בעלי עסקים, ובפרט חיילי מילואים, שנאלצו להיעדר תקופות ממושכות ולהתמודד עם פגיעה בפעילותם העסקית.

הפתרונות הייחודיים שצוותי הבנק העמידו למשקי בית ולעסקים סייעו להם להתמודד עם מציאות מורכבת של שגרה משובשת ואי-ודאות. כחלק ממאמץ זה, יזם הבנק את הקמת "כתום ישראל", פלטפורמה ייעודית באתר הבנק, שנועדה להגדיל את החשיפה של עסקים שנפגעו ולהביא להם לקוחות מכל רחבי הארץ, ובכך לתרום לצמיחתם מחדש.

שנת 2024 הייתה מאתגרת במיוחד. המלחמה הובילה לטלטלה אדירה ברמה הלאומית והאישית, והשפיעה על כל תחומי החיים. כבנק גדול בפריסה ארצית, עמדו בפנינו שני אתגרים מרכזיים: לסייע באופן אקטיבי לכל מי שנוקק לעזרה – לקוחות פרטיים ועסקיים, תושבי אזורי העימות, משרתי מילואים ואוכלוסיות נוספות – ובמקביל, להמשיך לעמוד ביעדים העסקיים של הבנק תוך מתן שירות אנושי ואישי יוצא דופן. התוצאות הכספיות של 2024 מעידות על הצלחתנו במשימות אלה מבלי לוותר על התמיכה והסיוע ללקוחותינו.

למרות האתגרים הרבים, הבנק עמד במחויבותו הערכית והחברתית. עובדי הבנק יישמו הלכה למעשה את הערך המוביל אותנו – "בני אדם לפני הכול" – והיו שם עבור הלקוחות, בכל מצוקה, עם פתרונות מותאמים ורגישות גבוהה. נוסף על כך, עובדי הבנק לקחו חלק פעיל בפעילויות תרומה והתנדבות, והפגינו רוח של סולידריות וערבות הדדית.

בשנת 2024 המשכנו להעמיק את מחויבותנו לאחריות תאגידית ולקידום תחום ה-ESG. צמצמנו את טביעת הרגל הפחמנית של הבנק, הגדלנו את היקף המימון לפרויקטים סביבתיים והשקנו מוצרים ירוקים חדשים.

במקביל, הגדלנו את היקף ההשקעה בקהילה. לצד תרומות כספיות נרחבות, הבנק והעובדים היו שותפים לפרויקטים רבים של התנדבות וסיוע חברתי, מתוך מחויבות עמוקה לתמיכה באוכלוסיות שנפגעו מהמלחמה ובאוכלוסיות נוספות בהתאם לאסטרטגיה החברתית של הבנק.

בדוח זה אנו מפרסמים זו השנה השלישית את דוח האקלים (TCFD), המשקף את היערכות הבנק להתמודדות עם שינויי האקלים והאתגרים שהם מציבים. הישגי הבנק בתחום ה-ESG באים לידי ביטוי, בין היתר, בקבלת דירוגי השיא "פלטניה פלוס" ו-AAA בדירוג "מעלה".

הבנק חבר ביוזמת UN Global Compact ומחויב לפעול בהתאם לעקרונותיה, הכוללים שמירה על זכויות אדם, זכויות עובדים, הגנת הסביבה והמאבק בשחיתות. כחלק ממחויבות זו, הבנק ממשיך לקדם את יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs), ולשלבם בפעילותו העסקית והחברתית, מתוך תפיסה ארוכת טווח של יצירת ערך בר-קיימה.

הבנק מחויב להיות גורם מוביל במערכת הבנקאית ביישום וקידום תחום ה-ESG, תוך יצירת ערך חיובי ללקוחותינו, לעובדינו, לקהילה ולחברה כולה.

בנק מזרחי-טפחות מייחל לשובם הביתה של כל החטופים, לחזרתם בשלום של החיילות והחיילים, להחלמתם המהירה של הפצועות והפצועים, ושולח תנחומים למשפחות השכולות.

בברכה,

משה לארי – מנכ"ל

אברהם זלדמן – יו"ר הדירקטוריון

דוח ESG לשנת 2024 מציג את פעילות הבנק בתחום ה-ESG. הדוח משקף את היוזמות ואת הביצועים של הבנק לטובת הסביבה, החברה והממשל התאגידי בשנה החולפת.

שנת 2024 הייתה שנה מורכבת. למרות זאת, הצליח הבנק להמשיך לצמוח ולגלות חוסן ונתינה. הבנק תמך בעסקים ובקהילות והוביל מהלכים ופעולות שהדגישו את הערכים המובילים אותו כבנק, ובמיוחד "בני אדם לפני הכול".

עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל ב-7 באוקטובר 2023, ולכל אורך שנת 2024, הבנק נרתם למתן סיוע ותמיכה באמצעות פעילויות ופרויקטים רבים, בהתאם לאסטרטגיה שכללה עשייה למען הקהילה, מתן הקלות בנקאיות-צרכניות ותמיכה בעסקים.

לצד ההתמודדות עם האתגרים והעשייה הנרחבת למען הלקוחות, הקהילה והעסקים, המשיך הבנק לחזק את מחויבותו לאחריות תאגידי ולערכי ה-ESG, בד בבד עם התקדמות בתחומי הסביבה והחברה.

כחלק מחזון ה-ESG של הבנק, הוגדרו יעדים אסטרטגיים לשנת 2030 בתחומים סביבה ואקלים, שוויון מגדרי וגיוון תעסוקתי. בדוח זה מוצגת ההתקדמות במימוש יעדים אלו בשנת 2024.

השנה הבנק צמצם את טביעת הרגל הפחמנית שלו ב-5.8% לעומת השנה שעברה, כחלק מהמאמץ להפחית את השפעתו השלילית על הסביבה. כמו כן, בשנת 2024 הבנק העמיד אשראי ירוק בהיקף של 7.7 מיליארד ש"ח, והגדיל את היקף המימון לפרויקטים סביבתיים בשיעור של כ-15% לעומת השנה הקודמת, מתוך הכרה בחשיבות של מימון ירוק לכלכלה בת קיימה. נוסף על כך, הבנק השיק מוצרים ירוקים חדשים שנועדו לסייע ללקוחותיו לשלב שיקולים סביבתיים בהחלטות כלכליות ולהפוך את המעבר לכלכלה מקיימת לנגיש יותר.

גם בתחום חברתי חיזק הבנק את תרומתו והשפעתו. במהלך השנה העניק הבנק אשראי למוצרים חברתיים בהיקף של 9.9 מיליארד ש"ח, עלייה של כ-9.5% לעומת השנה הקודמת, המשקפת את מחויבות הבנק לתמוך בפרויקטים המקדמים מטרות חברתיות, כגון עסקים קטנים באזורי פריפריה ושיקום יישובים ועסקים שנפגעו במלחמה.

היקף ההשקעה של הקבוצה בקהילה נמצא במגמת עלייה. בשנת 2024 היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה היה 52.3 מיליון ש"ח, כולל תרומות וסיוע שהבנק העניק כחלק מהירתמות הבנק במלחמה. כמו כן, עובדי הקבוצה השקיעו יותר מ-40,000 שעות התנדבות, שכללו מעורבות פעילה במיזמים למען הקהילה ובהירתמות לסיוע מול הצרכים שעלו במלחמה. נוסף על כך, אומדן שווי ההקלות וההטבות הבנקאיות שניתנו לכלל הלקוחות בקבוצת הבנק, מעבר לסכום התרומות, מסתכם בכ-624 מיליון ש"ח (כולל הקלות והטבות בנקאיות שניתנו לתושבי שדרות וקיבוץ כפר עזה), בהנחה של ניצול מלא של כלל ההטבות המוצעות לאוכלוסייה הרלוונטית.

הבנק ממשיך בהיערכות ליישום הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 345 בדבר ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, ובתוך כך נרשמה התקדמות ניכרת בהטמעת היבטי אקלים בפעילות הבנק ובניהול הסיכונים וההזדמנויות בתחום האקלים. כמו כן, בדוח זה משולב דוח האקלים ומדידת הפליטות הממומנות לשנת 2024.

גם השנה המשיך הבנק לנהל שיח מול גופי דירוג ESG בארץ ובעולם, על מנת לשקף את פעילותו בתחום. הבנק השתתף השנה לראשונה במענה ל-CDP¹ ודיווח על פעילותו בתחום האקלים. דירוג הבנק בדירוג "מעלה" בבורסה לני"ע עלה השנה לדירוג השיא AAA.

הבנק ימשיך להוביל למצוינות עסקית תוך שילוב עקרונות ה-ESG בליבת העשייה שלו.

בברכה,

מיטל הרוש

מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים

סביבה



קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בניהול ההיבטים הסביבתיים הנוגעים לפעילותה, ובכללם היערכות לשינויי האקלים וקידום יוזמות סביבתיות. זאת באמצעות צריכת משאבים אחראית וניהול הביצועים הסביבתיים, ניהול הזדמנויות וסיכונים אקלים וסביבה ותמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן, כדוגמת קידום ומימון אשראי סביבתי.

מפחיתים השפעות סביבתיות

שיעור השינוי בסך טביעת הרגל הפחמנית (טון CO ₂ e, Location Based), לעומת שנת הבסיס 2020	שיעור השינוי בסך טביעת הרגל הפחמנית (טון CO ₂ e, Location Based), לעומת השנה הקודמת
(14.2%)	(5.8%)

נערכים למעבר לכלכלה דלת פחמן

מימון לנושאים סביבתיים (מיליוני ש"ח)
7,713

חברה



קבוצת מזרחי-טפחות מונעת מתוך מחויבות עמוקה ללקוחותיה, לעובדיה, לספקיה ולקהילות שבהן היא פועלת. גישה זו, שמציבה את האנושיות במרכז, משתקפת בעשייה שמטרתה ליצור ערך חיובי עבור כלל מחזיקי העניין שלה.

תומכים בפריפריה החברתית

אשראי למוצרים חברתיים ולפיתוח הפריפריה החברתית (מיליוני ש"ח)
9,963

משפיעים על הקהילה

שיעור הספקים הקטנים והזעירים מתוך כלל הספקים בקבוצה **70%**
היקף השקעה בקהילה (מיליוני ש"ח) **52.3**
היקף שעות התנדבות עובדים **40,300**

איכות השירות ללקוחות

על פי סקר בנק ישראל⁵, מזרחי-טפחות הוא הבנק **המומלץ וההוגן** ביותר מבין הבנקים הגדולים, ודורג **במקום הראשון** בשביעות רצון הלקוחות מהשירות ומזמן המתנה בסניף

205 כמות הסניפים בקבוצה
בשלוש מדליות זהב זכייה בתחרות המי"ל למצוינות בשירות וחווית לקוח, עבור תפיסת השירות "מודדים אנושיות, מנצחים בשירות", "כותבים אנושיות", ומהלך "כתום ישראל"

סביבת עבודה שוויונית, מגוונת ומקדמת פיתוח אישי ומקצועי

שיעור הנשים בהנהלת הבנק	ממוצע שעות הדרכה לעובד (שעות)	כמות העובדים בקבוצה
46%	54	7,336
שיעור הנשים בתפקידי STEM ²	היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים (מיליוני ש"ח)	שיעור העובדים המועסקים בבנק מאוכלוסיות בתתי-ייצוג בשוק העבודה ³
37%	96.7	18.3%

ממשל



קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להתנהלות אחראית ואתית בכל תחומי פעילותה, עם הקפדה על יישום כללי ממשל תאגידי תקין וקיום הוראות החוק והקוד האתי. הקבוצה שמה דגש מיוחד על טיפוח תרבות ציית, ובכלל זה שמירה על פרטיות ואבטחת מידע, מניעת שחיתות וכן על ניהול אפקטיבי של הדירקטוריון.

מובילים בהוגנות ובאתיקה

בנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות כלפי הלקוחות ⁴	שעות הדרכה לעובדים בנושאי ציית ומניעת שחיתות	עובדי הבנק החתומים על הקוד האתי
136,155	100%	

נתונים כלכליים ומצוינות עסקית

הוצאות תפעוליות (מיליוני ש"ח)	רווח לפני מס (מיליוני ש"ח)	הפרשה למיסים (מיליוני ש"ח)
5,222	8,980	3,326
הכנסות הקבוצה (מיליוני ש"ח)	רווח נקי (מיליוני ש"ח)	חלוקת דיבידנדים (מיליוני ש"ח)
14,721	5,455	1,869
		הערך הכלכלי שנשמר ⁶ (מיליוני ש"ח)
		4,304

3. אומדן שנערך בהתאם להגדרת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה, משרד הכלכלה והתעשייה, לגיוס של עובדים ממגזרים דמוגרפיים המתאפיינים בתתי-ייצוג תעסוקתי.
4. על פי סקר הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות (משקי בית) מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2024 ופורסם בפברואר 2025, שבדק בקרב לקוחות גם את תפיסת ההוגנות.
5. על פי סקר הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות (משקי הבית) מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2024 (פורסם בפברואר 2025).
6. ההפרש בין הכנסות הקבוצה להוצאות תפעוליות, הפרשות למיסים ודיבידנדים.

1. בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל על ידי הלקוחות לקידום מטרות סביבתיות (אשראי מאזני).
2. STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics. עובדי STEM משתמשים בידע שלהם במקצועות מדע, טכנולוגיה, הנדסה או מתמטיקה באחריות היומיומית שלהם.

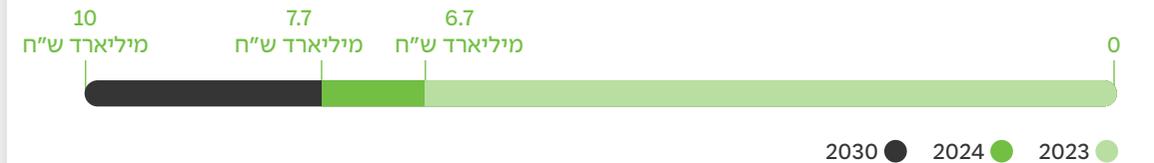
יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק

בשנת 2022 הוגדרו יעדי ESG ארוכי טווח בתחומי הסביבה, החברה והממשל, הנגזרים מהתוכנית האסטרטגית של הבנק. כגוף פיננסי משפיע ומוביל, הבנק רואה חשיבות עליונה בקידום יעדי ה-ESG כחלק מאחריותו לשילוב ערכי קיימות ואחריות חברתית בפעילותו השוטפת. היעדים יסייעו לבנק וללקוחותיו במעבר לכלכלה דלת פחמן על ידי מימון והשקעות בנות קיימה, עם ניהול אחראי של סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים לצד תמיכה פעילה בקידום יעדי האקלים של מדינת ישראל. היעדים משקפים את מחויבות הבנק ליצור השפעה חיובית ורחבה לא רק בתחום הסביבתי, אלא גם בהיבט החברתי. בשנת 2024 ניתן לראות התקדמות לעבר יישום יעדים אלה, המסמלת צעד נוסף לקראת מימוש החזון עד שנת 2030. לצד היעדים מוצגים יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) כדי לשקף את מאמצי הבנק לקידום יעדים אלה בפעילותו.



יעד לשנת 2030 יתרת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה תהיה כ-10 מיליארד ש"ח.

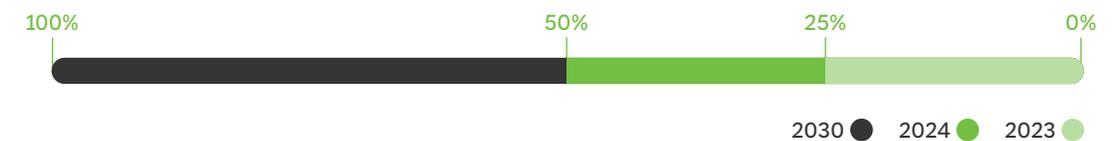
סטטוס ביצוע בשנת 2024 7.7 מיליארד ש"ח, שהם עלייה של כ-15% לעומת השנה הקודמת בהיקף האשראי הירוק. 6.7 מיליארד ש"ח



יעד לשנת 2030 הבנק ישקיע משאבים ויפתח מוצרים פיננסיים ירוקים, שיקדמו פרויקטים ירוקים וסביבתיים.

סטטוס ביצוע בשנת 2024 בשנת 2024 הושקו שלושה מוצרים ירוקים חדשים וייחודיים ללקוחות פרטיים:

- הלוואות ייעודיות לרכישת רכבים חשמליים
- הטבות לטעינת רכבים חשמליים לחברי מועדון הבנק
- מסלול מימון ייעודי להתקנת פאנלים סולאריים, המאפשר קבלת הלוואות בתנאים נוחים והליך מזורז.



יעד לשנת 2030

צמצום לאפס של החשיפה בתיק הנוסטרו בענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030. נוסף על כך, הבנק לא ישתתף בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.

סטטוס ביצוע בשנת 2024

בשנת 2024 לא בוצעו רכישות אקוויטי בענפים אלו.

יעד לשנת 2030

צמצום המדרך הפחמני התפעולי ועצימות הפליטות ב-40% עד שנת 2030, לעומת שנת 2020 (שנת הבסיס).

סטטוס ביצוע בשנת 2024

צמצום של 14.2% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 13.3% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר (Location-based), לעומת שנת 2020.



יעד לשנת 2030

קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור קליטת העובדים מאוכלוסיות בתתי-ייצוג בשוק העבודה ל-20%.

סטטוס ביצוע בשנת 2024

18.3% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מאוכלוסיות בתתי-ייצוג בשוק העבודה, והשנה 24% מכלל העובדים שנקלטו היו מאוכלוסיות אלו.



יעד לשנת 2030

הגדלת הייצוג הנשי בדירקטוריון ל-30% ומעלה עד שנת 2026.

סטטוס ביצוע בשנת 2024

בשנת 2024 הייצוג הנשי בדירקטוריון היה 20%.

תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות



מדיניות סיכוני ESG של הקבוצה נגזרת מהסיכונים וההזדמנויות בתחומי ESG שזוהו על ידי הקבוצה ומחזיקי העניין. הקבוצה מנהלת את סיכוני ה-ESG באופן מיטבי על מנת ליצור ערך כלכלי וחברתי למחזיקי העניין, לרבות בעלי המניות, בד בבד עם צמצום ההשפעות השליליות על החברה והסביבה. כמו כן, הקבוצה פועלת באופן מתמיד להגברת השקיפות ומדווחת באופן שנתי על פעילותה בהתאם לתקני הדיווח הבינלאומיים GRI ו-SASB, וכן מדווחת על אודות היבטי אקלים, בהתאם לעקרונות ה-TCFD.

מדיניות סיכוני ESG

בשנת 2022 גובשה לראשונה מדיניות קבוצתית לניהול סיכוני ESG בבנק. המדיניות מפרטת את מהות הסיכון, אופן ניהולו, תהליכי המדידה והניטור והפעולות שאותן נוקט הבנק כדי להפחית את הסיכון. המדיניות עולה לאישור מדי שנה בהנהלה ובדירקטוריון הבנק. בשנת 2025 המדיניות צפויה להתעדכן בהתאמה להשלמת תהליכי יישום והטמעת הוראת נב"ת 345 "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים".

סיכון ESG הוא הסיכון להפסד פיננסי של הבנק או נזק למוניטין שלו, הנובע מהשפעות נוכחיות או עתידיות של גורמי סביבה, חברה וממשל על הבנק, על הצדדים הנגדיים או על הנכסים המושקעים שלו. סיכון ESG משיק לתחומי פעילות רבים ומכאן חשיבותו הרבה. סיכוני ESG ישירים מקושרים להשפעות של פעילות הבנק, לרבות ניהול עסקיו השוטפים, מוצרים ושירותים. סיכוני ESG עקיפים מקושרים לנושאים או אירועים חיצוניים לבנק שעשויים להשפיע על הלקוחות והסביבה העסקית שבה הוא פועל.

סיכון ESG, כפי שזוהה על ידי הבנק, כולל בתוכו גורמי סיכון הנוגעים למגוון נושאים, לרבות סיכוני ESG במימון, סיכוני אקלים, גורמי סיכון חברתיים (הון אנושי, קשרי לקוחות, שיווק מוצרים ושירותים באופן הוגן ושוויוני, שרשרת אספקה) וגורמי סיכון בממשל (ממשל תאגידי, אתיקה וציות, פרטיות ואבטחת מידע). סיכוני ESG עלולים לפגוע גם במוניטין הבנק בנושאים בעלי רגישות חברתית. על כן הסיכונים החברתיים משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק. הרגישות לסיכון חברתי קיימת הן בתהליכי פיתוח המוצרים והן בחוויית הלקוח, באמצעות התאמת המענה, המוצרים והשירותים למגוון רחב של קהלי יעד, בהתבסס על בחינה מעמיקה של הצרכים והציפיות של הלקוחות לסוגיהם. הקו המנחה של הבנק בהתאמת המוצרים ללקוחות הוא לוודא שלא נעשית אפליה או פגיעה בקבוצות של לקוחות מסוימים.

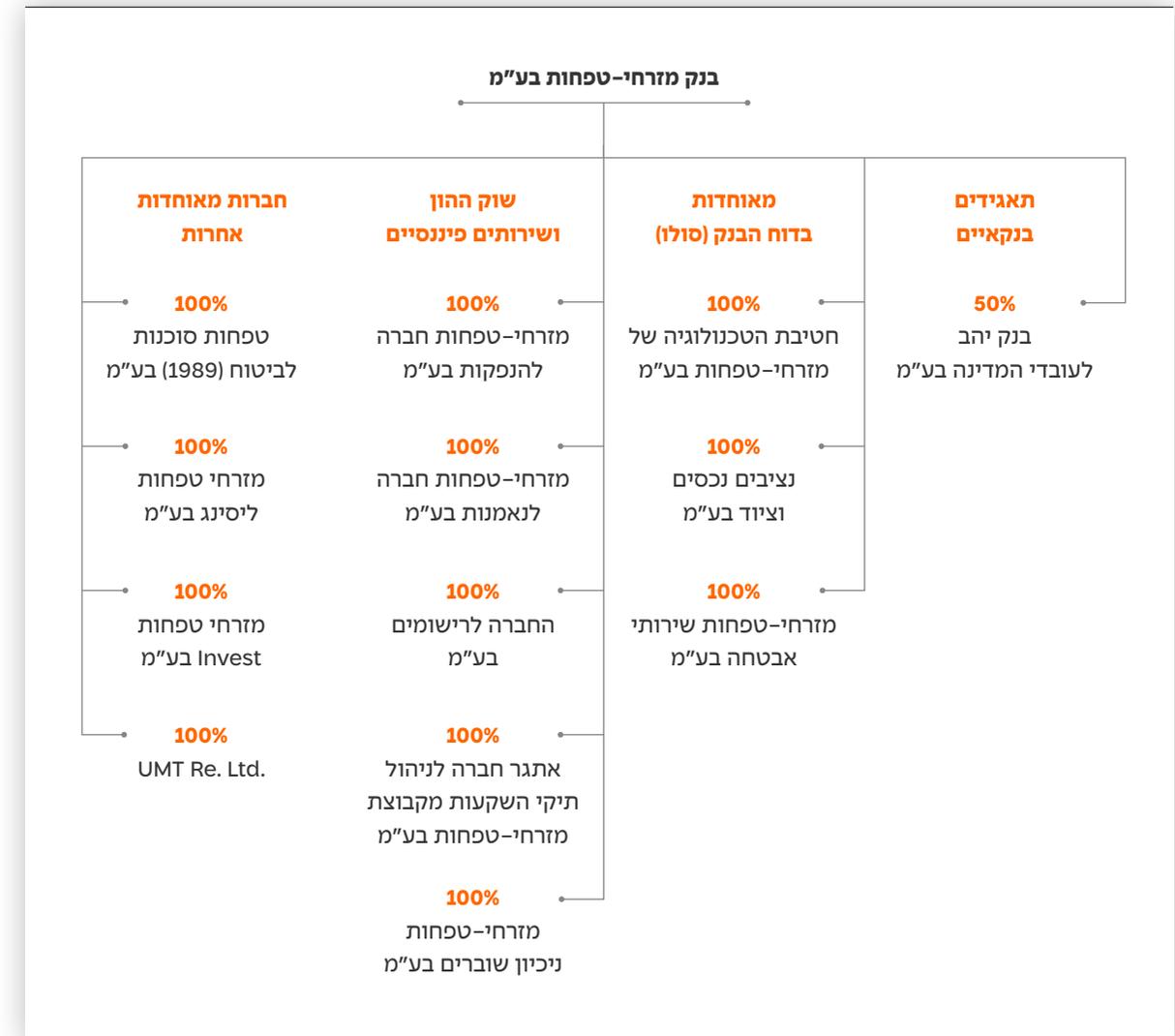
מעורבות הדירקטוריון והנהלה

דירקטוריון הבנק – הדירקטוריון אחראי להתוות ולאשר את המסגרת לניהול סיכוני ESG, המבטיחה תשתית נאותה לניהול סיכוני סביבה, חברה וממשל, בהלימה לאסטרטגיית הבנק. הדירקטוריון מאשר

מבנה החזקות ושליטה¹

נכון ליום 31 בדצמבר 2024, בעלות השליטה בבנק הן קבוצת ורטהיים וקבוצת עופר. מידע נוסף על מבנה החזקה והשליטה ניתן למצוא בפרק בעלי השליטה (בפרק ממשל תאגידי) בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2024.

מבנה החזקות העיקריות של הבנק



1. לבנק החזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק. פרטים נוספים על החברות המוחזקות ועל השקעות בהן ניתן למצוא בביאור 15 בדוחות הכספיים של הקבוצה לשנת 2024.

הנעשה בבנק מזרחי-טפחות בלבד. במקומות אלה נעשה שימוש במונח "הבנק". בכל מקרה, כלל פעילות שלוחות הקבוצה בחו"ל נעשית בהלימה לעקרונות המדיניות של הבנק, ואם יש הבדלים מהותיים הדבר צוין במפורש, ובפרט לגבי בנק יהב.

רוב המידע המוצג בדוח נאסף באופן שוטף ובצורה שגרתית בשנת הדיווח באמצעות מערכות המידע של הקבוצה וממקורות ארגוניים. לשם כך בנה הבנק כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה, בהתאם לפעילויותיו.

כתיבת הדוח לוותה על ידי יועצים מומחים בתחום ה-ESG והקיימות. כמו כן, בוצעה בקרת נאותות חיצונית על ידי צד שלישי בלתי תלוי (ראו פרק אינדקס בדוח זה). שילוב 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 ובמשוב שתקבל ממחזיקי העניין שלה, על מנת ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמה בהקשרים אלו.

דוח אקלים (TCFD¹) ומדידת פליטות ממומנות

במסגרת מחויבותו רבת השנים של הבנק לתחום ה-ESG והיערכותו לשינויי האקלים והמשמעותיות הנובעות מהם, בסוף שנת 2023 פרסם הבנק לראשונה דוח הנוגע לניהול היבטי אקלים לשנת 2022. בשנת 2024 פרסם דוח האקלים השני לשנת 2023.² הדוח נכתב בהלימה לעקרונות המקובלים לדיווח על ניהול השפעות פיננסיות של שינויי האקלים על ארגונים עסקיים – TCFD. כמו כן, הבנק מודד ומפרסם את המדריך הפחמני שלו, כולל היקף הפליטות הממומנות. חישוב הפליטות הממומנות נעשה בהתאם לתקן הבין-לאומי PCAF.³ במסגרת דוח זה מפורסם דוח האקלים לשנת 2024 באופן מאוחד.



1. Task Force on Climate-related Financial Disclosures.
2. ניתן לעיין בדוחות האקלים לשנים 2022 ו-2023 באתר הבנק. דוח האקלים לשנת 2024 מפורסם במסגרת דוח זה.
3. Partnership for Carbon Accounting Financials.

אחת לשנה את מסמך מדיניות סיכוני ה-ESG, מוודא כי עקרונות המדיניות מיושמים ומשקפים את אסטרטגיית הקבוצה, ומפקח על כלל סיכוני ESG באמצעות ועדותיו המקצועיות, כגון הוועדה לניהול סיכונים (אישור המדיניות) וועדת הביקורת. שאלון ממשל תאגידי עולה מדי שנה לוועדת הביקורת ולמליאת הדירקטוריון, וכן תוכנית העבודה השנתית בנושא ESG מוגשת אחת לשנה לאישור של הוועדה לניהול סיכונים ושל המליאה. נוסף לכך, דוח אחריות תאגידית וסטטוס פעילות ESG עולים אחת לשנה למליאת הדירקטוריון, לצד דיווח שנתי על ניהול סיכוני ESG בבנק. הנושא נכלל גם במסמך הסיכונים הרבעוני, המוצג לוועדה לניהול סיכונים ולמליאת הדירקטוריון, כחלק מהתהליך השוטף לניהול סיכונים. בשנת 2024 התקיים דיון בנושא סיכוני ESG במליאת הדירקטוריון, ובמסגרתו הוצגו התקדמות בתוכנית העבודה בנושאי ESG, דירוג הבנק על ידי גופי דירוג מהארץ ומהעולם, חידושי גולציה בתחום ועוד.

הנהלת הבנק – ההנהלה אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה במגוון התחומים. לצורך כך מונתה מנהלת הסיכון האחראית ליישום נאות של מדיניות סיכוני ESG. מנהלת הסיכון היא מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, והיא מדווחת להנהלת הבנק – בתדירות חצי שנתית, ולדירקטוריון – בתדירות שנתית, על התפתחות הנושא בבנק. מעורבות ההנהלה בנושא סיכוני ESG מיושמת באמצעות ועדת היגוי רבעונית בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, וחברים בה מנהלי החטיבות הרלוונטיים. תפקיד הוועדה הוא להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח בתחום סיכוני ה-ESG, ולוודא שהתחום מנוהל באופן מיטבי. הטמעה ויישום של מדיניות ה-ESG מבוצעים על ידי הממונה על האחריות התאגידית, אשר מובילה את פעילות ה-ESG בבנק בשיתוף החטיבות השונות. זאת על ידי ממשקי עבודה שוטפים עם רפרנטים ייעודיים אשר משמשים שותפים לבקרה, דיווח, הטמעה ויישום של הנושא.

הטמעת ESG בבנק

הדרכות בנושאי ESG לעובדים – לצורך הטמעת היבטי ESG בפעילות הבנק והגברת המודעות בקרב העובדים, בשנת 2024 התקיימו 6,416 שעות הדרכה בנושאי ESG ואחריות תאגידית, לצד הכשרות ממוקדות בנושאים מגוונים כמו שינויי אקלים, סיכונים סביבתיים, השקעות אחריות, גיוון והכלה, וגונות, הקוד האתי, שירות לאנשים עם מוגבלות, עקרונות שירות נגיש ועוד.

דיווח ESG שנתי

קבוצת מזרחי-טפחות מדווחת זה יותר מעשור באופן שנתי על ביצועי ה-ESG שלה למחזיקי העניין. הדוח סוקר את פעילותה של הקבוצה בארץ ובחו"ל, והוא מאושר בהנהלת הבנק ובמליאת הדירקטוריון. דוח זה מסכם את שנת 2024 בתחומי ה-ESG. בדומה לדוחות הקודמים שפרסמה הקבוצה, גם דוח זה נכתב בהתאם לסטנדרט הדיווח של ה-GRI, והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם ביותר – In accordance with the GRI Standards. נוסף על כך, הקבוצה מדווחת זה השנה השלישית באמצעות סטנדרט הדיווח של SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

הדוח מציג את ביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב ושלוחות הקבוצה בחו"ל: בריטניה וארה"ב (להלן: "הקבוצה"), למעט במקומות שבהם מצוין אחרת. עם זאת, כיוון שפעילותן של חברות הקבוצה או של שלוחותיה בחו"ל יכולה להיות שונה מהפעילויות של הבנק, הוחלט במקומות מסוימים לפרט את

שותפות ביוזמות בתחום ה-ESG

בנק מזרחי-טפחות מאמץ סטנדרטים בין-לאומיים וישראליים בתחום ה-ESG.

<p>החל משנת 2015 הבנק חבר ביוזמת ה-Global Compact של האו"ם. הבנק פועל לקדם את עקרונות היוזמה ומדווח באופן שנתי לארגון על אודות התקדמות יישום ה-COP (Communication on Progress) באמצעות דוח זה וכן באמצעות מילוי שאלון.</p>	 <p>UN Global Compact</p>
<p>אחת לשנה מדווח הבנק על פליטות גזי החממה למערך של המשרד להגנת הסביבה ולהתאחדות התעשיינים.</p>	 <p>המנגנון הוולונטרי לדיווח פליטות גזי חממה</p>
<p>הבנק פועל למימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותו העסקית והחברתית ומדווח במסגרת דוח ESG על המחויבות לקידום היעדים.</p>	 <p>יעדי פיתוח בר קיימה של האו"ם (SDGs)</p>

דירוגי ESG נבחרים¹

הערכת ביצועי ה-ESG של הבנק נמדדת על ידי גופי דירוג בין-לאומיים ומקומיים, המנגישים את המידע עבור מחזיקי העניין, ובאופן ייעודי עבור משקיעים מהארץ ומהעולם. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם גופי הדירוג לסוגיהם. באמצעות דירוגים אלה הבנק בוחן את פעילותו מול ביצועי הסקטור הפיננסי בארץ ובעולם ומסתייע בהם על מנת לזהות מגמות ולשפר את ביצועיו בהיבטי ה-ESG.

חברות דירוג ישראליות

<p>גם בשנת 2024 זכה הבנק בדירוג השיא "פלטינה פלוס" על ביצועיו בתחום ה-ESG. דירוג הבנק במדד "מעלה ESG" בבורסה לניירות ערך הוא AAA. דירוג הבנק בדירוג גיוון והכללה הוא הגבוה ביותר – 5 כוכבים. זהו דירוג המשותף ל"מעלה", נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה ומשרד הכלכלה והתעשייה.</p>	 <p>דירוג מעלה ESG ודירוג גיוון והכללה</p>
<p>הבנק מדורג במדד ה-ESG של Greeneye.</p>	 <p>Greeneye</p>
<p>הבנק דורג בדירוג Top 5 מתוך 100 החברות שדורגו במדד ת"א 125.</p>	 <p>דירוג ESG של חברת Entropy</p>

חברות דירוג בינלאומיות²

ציון הבנק	סקלה	גופי דירוג
17.8 Low Risk	100-0 (סקלה הפוכה)	 <p>ESG Sustainalytics Risk Rating³</p>
53 Top 18% בקרב הסקטור הבנקאי בעולם	0-100	 <p>S&P Global</p>
A	AAA-CCC	 <p>MSCI ESG RATINGS</p>
65.15	0-100	 <p>Bloomberg ESG Disclosure Score</p>
C	A-F	 <p>CDP</p>

כמו כן, הבנק נכלל בסדרת המדדים של FTSE4GOOD⁴, ומדורג בגופי דירוג נוספים לרבות ISS.

1. הדירוגים נכונים לתאריך 28.02.2025 ועשויים להשתנות במשך השנה. אין לראות בדירוגים אלה המלצות להשקעה או דעת מומחה.
2. הדירוג מעודכן לתאריך 11.3.2025.
3. Copyright © [2024] Morningstar Sustainalytics. All rights reserved. This publication contains information developed by Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Such information and data are proprietary of Sustainalytics and/or its third party suppliers (Third Party Data) and are provided for informational purposes only. They do not constitute an endorsement of any product or project, nor an investment advice and are not warranted complete, timely, accurate or suitable for a particular purpose. Their use is subject to conditions available at <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.
4. FTSE Russell (the trading name of FTSE International Limited and Frank Russell Company) confirms that [Company Name] has been independently assessed according to the FTSE4Good criteria, and has satisfied the requirements to become a constituent of the FTSE4Good Index Series. Created by the global index provider FTSE Russell, the FTSE4Good Index Series is designed to measure the performance of companies demonstrating strong Environmental, Social and Governance (ESG) practices. The FTSE4Good indices are used by a wide variety of market participants to create and assess responsible investment funds and other products.

דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין

על מנת להכיר לעומק את הצרכים וההצעות של מחזיקי העניין, קבוצת מזרחי-טפחות מקיימת דיאלוג שוטף ופורה עימם: לקוחות, עובדים, משקיעים, ספקים, ארגונים חברתיים ועוד. הקבוצה פועלת באופן פרויאקטיבי ליצירת קשר, לצד מענה אפקטיבי לפניית. הקבוצה רואה בדיאלוג עם מחזיקי העניין כלי עסקי וניהולי המסייע בקבלת החלטות, בפיתוח מוצרים ובשיפור המענה הניתן על ידה.

 <p>קהילה וספקים</p>	<ul style="list-style-type: none"> מפגשים וביקורים שוטפים אצל ספקי הבנק. קיום פגישות ודיאלוג עם ארגונים ועמותות בנושאים חברתיים וסביבתיים, לצורך איתור פעילויות שבהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע. בחינת האפקטיביות מפרויקטים קיימים ושביעות הרצון מההתנדבות של עובדי הבנק.
 <p>משקיעים ובעלי מניות</p>	<ul style="list-style-type: none"> שיח עם אנליסטים ומשקיעים מוסדיים בארץ ובעולם, בסמוך לפרסומי דוח שנתי/רבעוני ולאחריהם. מענה על סקירות בארץ ובעולם בתחום ה-ESG.

זיהוי הנושאים המהותיים

הבנק מבצע ניתוח מהותיות נרחב ויסודי הכולל דיאלוג עם מחזיקי עניין בהתאם לצורך, ומדי שנה מבצע תיקוף של הנושאים המהותיים על מנת לזהות ולעדכן מגמות ושינויים רלוונטיים, ובכך להעמיק את פעילות הקבוצה בנושאים המהותיים ביותר בהיבטי ESG, במקביל להצגתם בדוח.

העקרונות המובילים את מדיניות הקבוצה בתחומי ה-ESG נובעים מהנושאים המהותיים שהקבוצה זיהתה, המבוססים על תהליך זיהוי סיכוני ה-ESG של הבנק, וכן בחינת השפעה על מחזיקי עניין באמצעות דיאלוג מחזיקי עניין וסקירה השוואתית של מגמות בארץ ובעולם. הנושאים הנבחרים הם החשובים ביותר למחזיקי העניין של הבנק ולקבוצה עצמה.

בסוף שנת 2024 בוצע ניתוח מהותיות שכלל תיקוף של הנושאים המהותיים. בהתאם לכך נערכה סקירה משווה של הנושאים המהותיים הנסקרים בבנקים מובילים בעולם ובארץ, בגופי דירוג מרכזיים ובתקני דיווח בין-לאומיים בתחום.

הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח:

- צמצום השפעות סביבתיות
- גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה
- ניהול סיכוני סביבה ואקלים
- הון אנושי
- פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
- שמירה על זכויות אדם
- שירות אחראי, שקוף והוגן
- מעורבות בקהילה המקומית
- הכלה פיננסית ונגישות לשירותי הבנק
- התנהלות אחראית וממשל תאגידי תקין
- פרטיות לקוח ואבטחת מידע
- ניהול סיכונים

על רקע הממצאים שעלו מניתוח המהותיות, לא חל שינוי בשנת 2024 ברשימת הנושאים המהותיים לעומת השנה הקודמת. עם זאת, כחלק מהנושאים המהותיים, נוספו גם השנה היבטים הקשורים לסיכונים ולהשפעות כתוצאה ממלחמת חרבות ברזל שהחלה ב-7.10.2023, ואלה משולבים לאורך הדוח.



לקוחות הבנק והציבור הרחב

- בשנת 2024 הבנק ביצע ופרסם מחקרי עומק בעלי ערך לציבור בנושאים אסטרטגיים, ובהם:
 - מדד הצמיחה לעסקים – בחינת הצרכים והאתגרים המרכזיים של עסקים בישראל בתקופת המלחמה.
 - מדד הנדל"ן – ניתוח מקיף של שוק הדיור בישראל, כולל מגמות רוכשי דירות ומשקיעים בתקופה של חוסר יציבות.
 - מדד ההשקעות – היבטים פסיכולוגיים והתנהגות המשקיעים בשוק ההון בתקופה של אי-ודאות כלכלית.



עובדים

- "שולחנות עגולים" – שיח פתוח בהשתתפות המנכ"ל ועובדי הבנק מכלל היחידות ויישום מסקנות בתוכנית העבודה.
- "מועדון ארוחת הבוקר" – מפגשים של מנהלי חטיבות עם מנהלי סניפים ומחלקות במטרה ליצור שיח שוטף ושירי בין שדרת ניהול הביניים להנהלת הבנק, הכולל גם העלאת רעיונות ותובנות.
- דירוג BDI – הבנק עורך סקר עובדים בשיתוף פעולה עם חברת BDI באופן שנתי, לקביעת דירוג 100 החברות שהכי כדאי לעבוד בהן. מסקנות הסקר משוקפות ברמת היחידות.
- "הצבעת – השפעת" – פרויקט המאפשר לעובדים להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות ופרויקטים חברתיים יתרום הבנק.
- הצעות ייעול – עובדי הבנק מציעים יוזמות לשיפור ולהתייעלות בבנק. חלק מהיוזמות משולבות בתוכניות העבודה.



ממשלה ושלטון מקומי

- 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.
- הבנק מקיים שיח שוטף עם הרגולטורים בתחומי פעילותו.

יעדים מרכזיים לשנת 2025 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

להלן יעדי הבנק בתחומי הפעילות וקישורם ליעדי ה-SDG הרלוונטיים¹ (יעדים אלה הם חלק מיעדי הבנק לשנת 2025 המופיעים בסוף כל פרק בדוח).

יעדים לשנת 2025

צמצום צריכת הנניר בכ-30% עד לתום שנת 2025 לעומת שנת 2023.

קידום הצבת מתקנים פוטו-וולטאים בקמפוס מט"ל².

בניית הקמפוס החדש של הבנק בלוד בהתאם לתקן LEED לבנייה ירוקה תוך חתירה להשגת הסמכת פלטינום של התקן, במטרה לקדם את ההתייעלות האנרגטית.



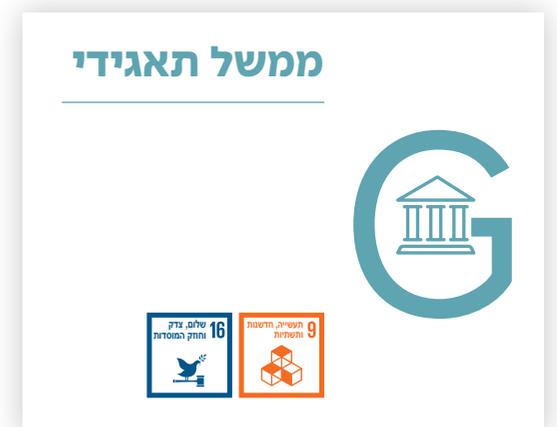
הרחבת ההשקעה החברתית בפרויקטים למען הקהילה לקידום שוויון הזדמנויות בכריפריה החברתית והגאוגרפית.

המשך ליווי וסיוע ליישובי הדרום והצפון שנפגעו בעקבות המלחמה במסגרת פעילות הבנק למען הקהילה.



ביצוע סקר בנושא הגנת הפרטיות כחלק מתהליך יישום תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות.

היערכות ליישום טיוטת הוראה חדשה של בנק ישראל - הוראה 364 בנושא ניהול סיכונים טכנולוגיים המידע, אבטחת המידע והגנת הסייבר.



יעדים לשנת 2025

ניתוח תרחישים - ייבחן יישום של תרחישי אקלים בתחום סיכוני המעבר.

הגדלת היקף ההדרכות לעובדים ולמנהלים בנושא אקלים.

המשך היערכות ליישום נב"ת 345 של בנק ישראל, בנושא ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, שתיכנס לתוקף ביוני 2026. בשנת 2025 ימשיך הבנק בהיערכות ליישום הנב"ת, בד בבד עם שיפור המתודולוגיות ושילוב שיקולי אקלים בתהליכי קבלת החלטות.

הטמעת מדיניות רכש אחראי המעודכנת בקרב חטיבות הבנק.

שדרוג שירותי ה-wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכל עובדי הבנק.

הרחבת פעילות גיוס עובדים מהחברה החרדית עם התאמה למאפייניה הייחודיים.

קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים.

פיתוח והתאמה של קורסי הכשרה לעובדים בתחום המיומנויות הרכות, במטרה לטפח סביבת עבודה חדשנית ובהתאמה לעולם העבודה המשתנה.

העמקת הפעילות והתאמת שירותים ומוצרים למגוון אוכלוסיות: החברה הערבית, החברה החרדית ועולים חדשים, בהתאמה למאפיינים הייחודיים להן.

הרחבת הידע ומחבורות העובדים לתחום ה-ESG.

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. ההנחות עלולות שלא להתממש בשל גורמים שאינם בשליטת הבנק.
2. מזרחי טפחות לוד, מטה הבנק בלוד.



אקלים וסביבה Environment

קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בניהול ההיבטים הסביבתיים הנוגעים לפעילותה ובכללם היערכות לשינויי האקלים וקידום יוזמות סביבתיות. פעילות הקבוצה בתחום האקלים והסביבה נעשית באמצעות צריכת משאבים אחראית וניהול הביצועים הסביבתיים, ניהול הזדמנויות וסיכוני אקלים וסביבה ותמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן כדוגמת קידום ומימון אשראי סביבתי.

ממשל תאגידי וניהול היבטי אקלים וסביבה

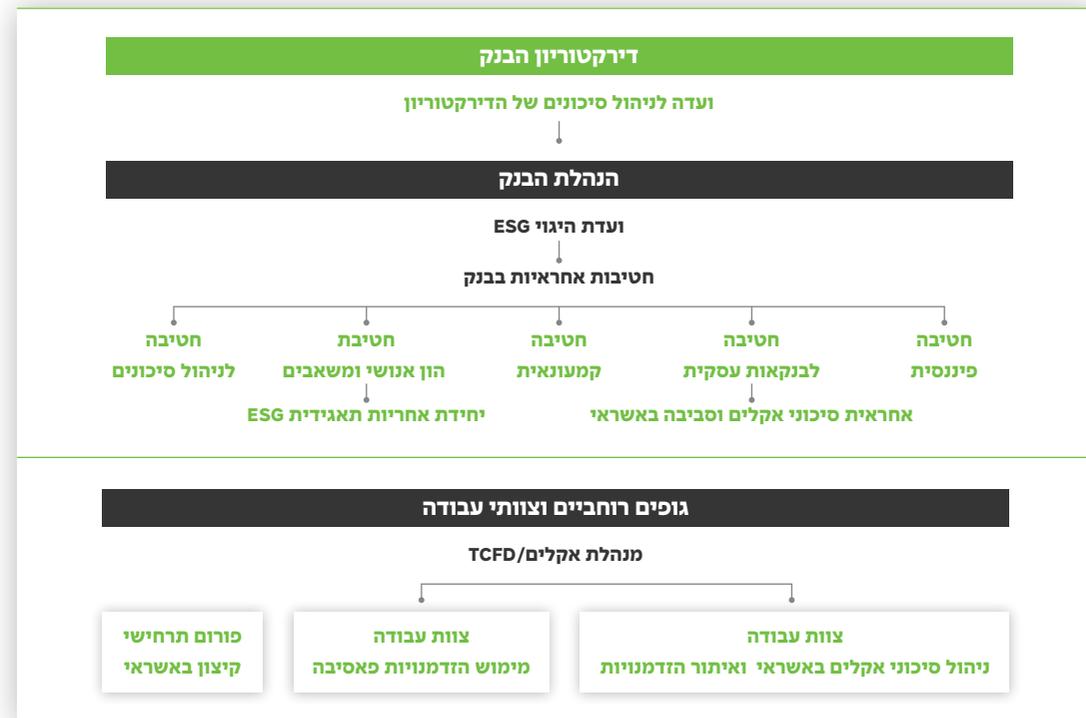
בשנים האחרונות גוברת המודעות הגלובלית להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על המערכות האקולוגיות, החברה והמערכת הפיננסית העולמית. בשנים הבאות צפויות השפעות אלו להימשך, להתעצם ולהיות אתגר מרכזי למדינות העולם. קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בהיערכות להשפעות אלה ולמשמעויות הנובעות מהן ואף שואפת לצמצם את ההשפעות הסביבתיות השליליות שלה.

הקבוצה פועלת במקצועיות ובאחריות כדי להרחיב את היערכותה לסיכונים העלולים לנבוע משינויי האקלים. זאת בהתאם לדרישות הרגולטור בארץ ובהתבסס על פרקטיקות גלובליות מקובלות, בד בבד עם היערכות לביצוע התאמות נדרשות במגזרי פעילותה השונים לטובת כלל מחזיקי העניין ויצבות המשק הישראלי. נוסף לכך, הקבוצה פועלת בשנים האחרונות בדרכים מגוונות כדי לצמצם את השפעותיה הסביבתיות, הן כמוסד פיננסי המממן גופים ופרויקטים שונים, והן כגוף עסקי העושה שימוש במשאבים לצורך פעילותו.

בשנת 2023 פרסם הבנק את דוח האקלים (TCFD) הראשון שלו, העוסק בהיערכותו לניהול סיכונים והזדמנויות הנובעים משינויי האקלים, באופן נרחב ומקיף. דוח זה היה אבן דרך משמעותית בהיערכות של הבנק להטמעת היבטי האקלים בכלל הפעילות. הבנק מדווח לציבור על התקדמות הטמעת היבטי האקלים, פעולות וביצועים בתחום, במסגרת דוח ה-ESG (Environmental, Social and Governance) המאוחד של הבנק.

תחומי אקלים וסביבה מנוהלים בבנק כחלק מתחום ה-ESG. ככאלה, הם נמצאים באחריות משותפת של מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים (שהיא מנהלת סיכונים ה-ESG בבנק) והחטיבות האחרות של הבנק המובילות את ניהול היבטי האקלים במגוון תחומים, כל חטיבה לפי עיסוקה ובפיקוחו של הדירקטוריון. במסגרת זו גיבש הבנק מבנה ממשל תאגידי לניהול ולפיקוח על היבטי אקלים וסביבה. מבנה זה כולל הסדרה של חלוקת הסמכויות ותחומי האחריות, לצד הטמעה של ניהול היבטי אקלים וסביבה בפעילות העסקית בהתאם למדיניות שקבע הבנק.

הגופים המרכזיים האחראים לניהול היבטי האקלים בבנק



פיקוח הדירקטוריון, ההנהלה וחיובות הבנק על תחומי אקלים וסביבה

מליאה וועדות הדירקטוריון

הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית. מעורבותו בתחום האקלים באה לידי ביטוי במסגרת הפעילות השוטפת של מליאת הדירקטוריון ובועדותיו. הדירקטוריון אחראי להתוות ולאשר את עקרונות המדיניות לניהול סיכוני ESG, ובכללם סיכוני אקלים וסביבה, וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים בפועל ותומכים באסטרטגיה העסקית של הבנק. הדירקטוריון מקבל דיווחים שוטפים על היערכות הבנק לשינויי האקלים ולהיבטים סביבתיים נוספים באמצעות הנהלת הבנק ומומחי תוכן. נוסף על כך, הדירקטוריון מקיים דיון שנתי בנושאי סיכוני האקלים וסיכונים סביבתיים. בשנת 2024 נערכו מספר דיונים בוועדה לניהול סיכונים ומליאת הדירקטוריון בנושא אקלים וסביבה שכללו עדכון על התקדמות הבנק בהיערכות להטמעת היבטי האקלים והסביבה בפעילותו.

הוועדה לניהול סיכונים

הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון דנה במדיניות הבנק לניהול סיכוני ESG ומאשרת אותה. בוועדה זו דנים בהיבטי סיכוני ESG ובמדיניות לניהול ובקרת הסיכונים בבנק, ובכללם באסטרטגיית הסיכון הכוללת ובתאבון הסיכון, וכן הוועדה אחראית לגיבוש המלצות לדירקטוריון הבנק בנושא. כחלק מעבודתה, הוועדה מפקחת על הטמעת היבטי האקלים במסגרות ניהול הסיכונים בבנק. סטטוס ניהול סיכוני ESG, ובכללם סיכוני האקלים והיבטים סביבתיים נוספים, מדווח בתדירות שנתית במליאת הדירקטוריון. בשנת 2024 הוצג סטטוס הטיפול בהיבטי אקלים כחלק מסטטוס הטיפול בהיבטי ESG, וכן נדון ואושר מסמך המדיניות לניהול סיכוני ESG של הבנק. כמו כן, הוועדה דנה בתרחיש קיצון אקלימי שבוצע בחטיבה לניהול סיכונים.

הנהלת הבנק

תחום ה-ESG, ובתוכו תחומי אקלים וסביבה, הוא נושא חוצה ארגון. כלל חטיבות הבנק עוסקות בנושאים אלה במסגרת עבודתם השוטפת, היות שתחומי אקלים וסביבה משפיעים על מגוון היבטים ופעילויות בבנק. לכן ניהולו אינו מרוכז במקום אחד, אלא מאופיין בניהול חוצה חטיבות ודרגים ובמעורבות של כלל חברי ההנהלה. על מנת ליישם את תהליכי העבודה הנדרשים לניהול סיכוני האקלים, מימוש הזדמנויות האקלים וניהול היבטים סביבתיים אחרים, מתקיימים ממשקי עבודה משמעותיים להטמעת הנושא בפעילות השוטפת בכלל חטיבות הבנק. בפרט, כל אחד ממנהלי הסיכונים בבנק בוחן באופן עצמאי, ובשיתוף מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, כיצד נכון לשלב את סיכוני האקלים במסגרת ניהול הסיכון שבאחריותו ולהטמיע את פרקטיקות ניהול הסיכון הרצויות בתהליכי העבודה המתאימים, בהתאם לרמת המהותיות שלו.

ועדת היגוי ESG

מעורבות ההנהלה בנושא סיכוני האקלים וכן ניהול סיכונים סביבתיים נוספים מיושמים באמצעות ועדת היגוי רבעונית, בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים. בוועדה חברים מנהלי החטיבות הרלוונטיות לתחום, לצד מנהלי יחידות בבנק המעורבים בקידום תחום ה-ESG. תפקיד הוועדה הוא הובלת מדיניות,

פעילות, בקרה ודיווח במסגרת קידום תחום ה-ESG בכל פעילות הבנק. הוועדה מדווחת להנהלת הבנק על התקדמות ושיפור בביצועי ESG, ובכללם ביצועים סביבתיים. סמכויותיה ותחומי אחריותה של ועדה זו כוללים גם תכלול והובלת התהליכים הנדרשים להיערכות לשינויי האקלים. הוועדה אחראית לגיבוש אסטרטגיית הבנק להתמודדות עם שינויי האקלים וניצול הזדמנויות העולות מהם, בחינה וגיבוש של מנגנוני ניהול הסיכון, עדכון מסמכי המדיניות בהיבטי ESG, בחינה של המוצרים המוצעים בבנק לצורך רתימת הזדמנויות ופיקוח על תהליכי הדיווח השוטפים.

אחריות חטיבות הבנק

חטיבת הון אנושי ומשאבים

תכלול וריכוז כלל המאמצים בבנק מזרחי-טפחות בנוגע לקידום היבטי אקלים וסביבה, לרבות יישום הרגולציה החלה על הבנק בנושא, הם באחריות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים.¹ מנהלת החטיבה אחראית לדיווח על אודות התפתחות הנושא בבנק – היא מדווחת להנהלת הבנק בתדירות רבעונית, ולוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ולמליאת הדירקטוריון בתדירות שנתית. לצד זאת, בהתאם לצרכים העולים מעת לעת, מנהלת החטיבה מוסרת דיווחים שוטפים למנכ"ל הבנק בדבר סטטוס התהליכים המיושמים בבנק והיערכותו.

יחידת ה-ESG

יחידת ה-ESG בבנק פועלת להטמעת ויישום היבטי אקלים וסביבה בתהליכי העבודה והניהול. הובלת התחום מתבצעת על ידי ראש צוות אחריות תאגידית, בשיתוף פעולה מלא עם היחידות העסקיות והתפעוליות, בהתאם לתחומי פעילותן. בנוסף, מתקיימים ממשקי עבודה שוטפים עם נציגים ייעודיים המשמשים שותפים לתהליכי בקרה, דיווח, יישום והטמעה של נושאי ESG בבנק.

היחידה, הפועלת במסגרת אגף מובילות ארגונית בחטיבת הון אנושי ומשאבים, אמונה על גיבוש ויישום אסטרטגיית ה-ESG של הבנק. תפקידה כולל תכלול והטמעת היבטים סביבתיים וחברתיים ברמה רוחבית, לצד ניהול תהליכי הדיווח הפנימי והחיצוני בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות. כמו כן, היחידה מרכזת את המאמצים לזיהוי ומימוש הזדמנויות ESG, לרבות בתחום האקלים והסביבה, וכן להטמעת סיכונים אלה בתהליכי ניהול הסיכונים הרלוונטיים. בנוסף, יחידת ה-ESG מובילה את מערך ההכשרות בנושאי אקלים וסביבה לכלל חטיבות הבנק ואמונה על גיבוש הדיווחים החיצוניים בנושא ניהול סיכוני האקלים, לרבות במסגרת דוח ה-ESG השנתי ודוח ה-TCFD.

חטיבה לבנקאות עסקית

האשראי, תחום הפעילות המרכזי בבנק, הוא התחום הבנקאי המרכזי המושפע מתחומי אקלים וסביבה ואף משפיע עליהם. החטיבה לבנקאות עסקית אחראית לניהול כלל סיכוני האשראי בבנק, והיא מובילה את הגיבוש וההטמעה של היבטי האקלים בכלל פעילות האשראי הרלוונטיות בבנק (עסקים גדולים, עסקים קטנים ובינוניים ומשכנתאות) – הן בצד הסיכון והן בצד ההזדמנויות. החטיבה פועלת לממש את אחריותה זו באמצעות צוות עבודה ייעודי בנושא אקלים באשראי (ראו פירוט להלן). נוסף לכך, החטיבה אמונה על ניהול הסיכונים הסביבתיים בסיכון האשראי.

1. כחלק מאחריותה כמנהלת סיכוני ה-ESG בבנק.



סיכוני אקלים וסביבה. כמו כן, החטיבה אחראית לפיתוח ויישום תרחישי קיצון בהיבטים סביבתיים (לרבות תרחישי אקלים). החטיבה לניהול סיכונים אחראית לקביעה ושילוב של תהליכי ניהול סיכוני האקלים והסביבה במסגרת הערכת הסיכונים הכוללת והתאמתם למסגרת ניהול הסיכונים.

ועדות היגוי ומנהלות

בראשית שנת 2023 הוקמו פורומים רוחביים לצורך תכלול, הובלה וניהול של היבטי אקלים. מטרת פורומים אלו הן תיאום בין הגורמים בבנק לצורך קידום התחום, קבלת החלטות ואישור הפעולות הנדרשות.

מנהלת יישום הוראת ניהול בנקאי תקין 345¹

לצורך ניהול שוטף של הטמעת היבטי האקלים והיערכות רב-שנתית ליישום נב"ת 345 הוקמה מנהלת ייעודית, בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים ובהשתתפות מנהלים ונציגים מחטיבות אלו: הון אנושי ומשאבים, ניהול סיכונים, משפטית, בנקאות עסקית, קמעונאית ופיננסית. המנהלת אחראית לגבש המלצות להנהלת הבנק בנוגע למדיניות ניהול סיכוני האקלים וניצול ההזדמנויות.

המנהלת פועלת בשתי זרועות יישומיות מרכזיות: צוות ניהול סיכוני אקלים באשראי ופיתוח הזדמנויות וצוות מימוש הזדמנויות פאסיבה.

בשנת 2024 התכנסה המנהלת בפורום מלא ארבע פעמים לצורך סקירה ואישור הפעילות של צוות העבודה, סקירה של חומרים מקצועיים וקבלת החלטות על כיווני פעולה נדרשים לצורך קידום התחום בבנק ווידוא יישום של הרגולציה. נוסף לכך, נערכו פגישות ממוקדת בפורומים מצומצמים בהתאם לצורך.

צוות עבודה – ניהול סיכוני אקלים באשראי ופיתוח הזדמנויות

צוות העבודה – בראשות סגן מנהל החטיבה לבנקאות עסקית ובהשתתפות נציגי החטיבה הקמעונאית, חטיבת הון אנושי ומשאבים, חטיבת מידע ודיווח כספי והחטיבה לניהול סיכונים – הוקם לטובת היערכות הבנק להכללת סיכוני אקלים בתהליכים ומתודולוגיות של חיתום האשראי בבנק, וכן לאיתור ומימוש הזדמנויות אקלים באמצעות מוצרי מימון ירוק חדשניים. הצוות מגבש המלצות לעדכון מדיניות ניהול סיכוני האשראי של הבנק בתחומי האקלים וליצירת המנגנונים הנדרשים לצורך הטמעת המדיניות העדכנית. מנגנונים אלה כוללים בין היתר את המנגנונים לזיהוי, סיווג והערכה כוללת של הסיכונים, כמו גם כלי הערכת סיכונים עבור עסקאות אשראי בודדות. גם בשנת 2024 התכנס הצוות בתדירות דו-שבועית.

צוות עבודה – מימוש הזדמנויות פאסיבה

צוות העבודה בראשות מנהל סקטור נכסי לקוחות וייעוץ, ובהשתתפות נציגי החטיבה הפיננסית, החטיבה העסקית ומחלקות שונות מתחום הייעוץ וההשקעות והחטיבה לניהול סיכונים, הוקם על מנת לבחון ולגבש תוכניות עבודה למימוש הזדמנויות אקלים בתחומים עסקיים שאינם אשראי. צוות העבודה התכנס בשנת 2024 מספר פעמים, בחן הזדמנויות במוצרי הפאסיבה ופעל לקידום פיתוח של מוצרים פיננסיים אקלימיים, כגון מוצרי השקעות ופיקדונות, לצד הטמעת מידע רלוונטי במערכות הייעוץ והאנליזה ושילוב שיקולים אלה בייעוץ השקעות ללקוחות.

1. נב"ת 345 הוא הוראת הרגולציה החשובה ביותר בתחום האקלים עבור בנקים בישראל, אשר עוסק בהנחיות לניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לשינויי אקלים.

בתחום האשראי העסקי, החטיבה מצויה בשלבים מתקדמים של הטמעת מתודולוגיה לזיהוי והערכה של גורמי הסיכון האקלימיים העלולים להשפיע על סיכון האשראי של הבנק או של לווה עסקי ספציפי. החטיבה אחראית להמשיך ולפתח את המתודולוגיה בהתאם להתפתחות הסיכון וכלי הניהול שלו. מתודולוגיה זו היא הרחבה לתהליכים הקיימים לניהול הסיכונים הסביבתיים בהיבטי האשראי העסקי. לצורך גיבוש המתודולוגיה, הרחבת היכולות ומתן מענה איכותי לצורכי הדיווח והעמידה ברגולציה, החטיבה מבצעת תהליכים חשובים ומאתגרים של איסוף, ריכוז וניתוח נתונים, גיבוש כלי מיפוי גאוגרפיים עבור בטוחות ופעילות מול הגורמים המקצועיים בטיוב הכלים המתודולוגיים.

לאור החשיבות שהבנק מעניק לפיתוח מומחיות בתחום האקלים והסביבה ולצורך הניטור והמעקב אחר התפתחות הסיכון וניהולו, נוסד בשנת 2024 תפקיד ייעודי בחטיבה לבנקאות עסקית, אשר אחראי על מעקב, מדידה ואיגום מידע בתחום זה. אחראית סיכוני אשראי אקלים וסביבה משמשת גורם ידע מקצועי בקו הראשון של סיכון האשראי בבנק לתחום האקלים, ואליו יכולים לפנות אנשי מקצוע הנדרשים לנושא בתהליכי קבלת החלטות. מינוי גורם פנימי בבנק האמון על הנושא מעמיק את היכולת של הבנק להטמיע את היבטי האקלים בליבת העשייה שלו באופן התומך בפיתוח עסקי וקשריו עם הלקוחות.

במקביל, החטיבה מובילה את המאמצים בכלל הבנק לזיהוי ולבחירת הזדמנויות אקלים. היא אחראית להובלת פיתוח מוצרי אשראי ירוקים וחדשניים ולהרחבת היקף האשראי הירוק שהבנק מעמיד. החטיבה אחראית לעדכון מדיניות האשראי בהתאם למנגנוני ניהול הסיכונים וההזדמנויות שגובשו בתחום האקלים.

החטיבה הקמעונאית

החטיבה הקמעונאית אחראית להטמעת היבטי האקלים בפעילות החטיבה, הכוללת היבטים מגוונים של הזדמנויות וסיכוני אשראי (בשיתוף החטיבה לבנקאות עסקית) וכן מוצרי פאסיבה מגוונים. כחלק מהיערכות הבנק להטמעת היבטי אקלים בפעילותו, החלה בשנת 2024 הטמעת סיכוני אקלים בפעילות החטיבה הקמעונאית בהובלה מקצועית של החטיבה העסקית ובשיתוף אנשי המקצוע מהיחידות בחטיבה הקמעונאית (ובפרט מערך המשכנתאות והמערך המסחרי). במסגרת אחריות החטיבה הקמעונאית למוצרי פאסיבה יש לחטיבה צוות עבודה בנושא מימוש הזדמנויות פאסיבה. נוסף על כך, החטיבה שותפה להטמעת היבטי האקלים על ידי שותפות בפורומים ובצוותי העבודה שהוקמו לשם כך.

החטיבה הפיננסית

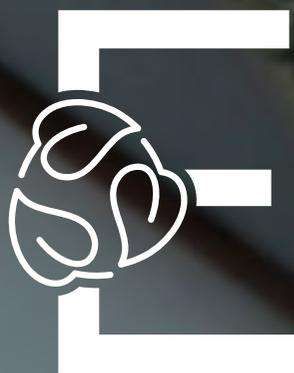
החטיבה הפיננסית נושאת באחריות להטמעת היבטי האקלים בפעילות החטיבה, הן בניהול הסיכונים הנמצאים בניהולה, סיכון השוק וסיכון הנזילות, והן במימוש הזדמנויות הנמצאות תחת ניהולה. אנשי המקצוע בחטיבה פועלים על מנת ליצור מנגנונים להערכה וניהול של היבטי אקלים בסיכון ההשקעות בתיק הנוסטרו ובהשקעות הריאליות של הבנק וכן פועלים לגבש מנגנוני הערכה וניהול של היבטי אקלים בסיכון הנזילות. אנשי החטיבה משתתפים במאמצי הבנק לפיתוח הצעות ערך ללקוחות הבנק בתחום מוצרי הפאסיבה ואף מובילים אותם. כחלק מתחומי אחריותה, גורמי המקצוע הרלוונטיים משתתפים בוועדות ההיגוי ובצוותי העבודה שהוקמו בבנק לקידום נושאים אלה.

החטיבה לניהול סיכונים

החטיבה לניהול סיכונים משמשת קו הגנה שני לניהול סיכוני אקלים וסיכונים סביבתיים. במסגרת אחריות זו, החטיבה אחראית לבחון ולאתגר את מסמך המדיניות לניהול סיכוני ESG של הבנק, ובפרט בהיבטי



אסטרטגיית אקלים וסביבה



פורום תרחישי קיצון באשראי

פורום בראשות מנהל החטיבה לניהול סיכונים שדן גם בתרחישי קיצון אקלימיים. בפורום מוצגים מתווה תוצאות תרחישי קיצון הנובעים מהתממשות סיכוני האקלים, בהיבטי סיכוני האשראי.

הוועדה להתייעלות אנרגטית

מתוקף אופי פעילותו של הבנק בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה היא גורם ההשפעה האקלימי הישיר הגדול ביותר של הבנק. עם זאת, תחום זה מייצג גם את אחת ההזדמנויות המרכזיות להתייעלות תפעולית. הבנק מודד ומנהל תחום זה באופן שוטף ונוקט מגוון מהלכים לשיפור היעילות האנרגטית. המאמץ המרכזי בשנים האחרונות מתמקד בהקמת מבנה מטה הבנק החדש בלוד, אשר מתוכנן ונבנה בהתאם לתקן הבנייה הירוקה המתקדם LEED. נוסף לכך, הבנק מקדם יוזמות נוספות במתקניו, כמו החלפת מערכות מיושנות ועתירות אנרגיה למערכות מתקדמות בעלות ניצול אנרגטי יעיל. נושא ההתייעלות האנרגטית מנוהל בבנק על ידי הוועדה להתייעלות אנרגטית, בראשות מנהל נכסים, בינוי ואחזקה. הוועדה, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים, מתכנסת אחת לרבעון ותפקידה לבחון רעיונות ואפשרויות התייעלות.





ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה

שינויי האקלים יוצרים גורמי סיכון מגוונים למשק, אשר מתפתחים באופן הדרגתי. הבנק נדרש להתאים את מסגרות ניהול הסיכונים הקיימות שלו לאופי הסיכונים החדשים. הבנק פועל להטמיע מנגנוני ניהול סיכונים מקיפים ומעמיקים, שיאפשרו לו להמשיך ולספק את שירותיו באופן מיטבי ובהתאם לתאבון הסיכון שלו, בד בבד עם שימת לב מעמיקה לצורכי הלקוחות ולבשלותם בעת הנוכחית.



אחריות כלפי הסביבה

הבנק שואף לצמצם את השפעותיו הישירות על האקלים והסביבה, להיערך בפעילותו להשפעות אפשריות של שינויי האקלים ולהבטיח רציפות תפעולית ומוכנות להתמודדות עם אתגרים אקלימיים אפשריים. מתוך כך, הבנק שואף לצמצם את טביעת הרגל הפחמנית התפעולית שלו, לשפר את מדדי היעילות האנרגטית ולצמצם צריכת משאבים.

אסטרטגיית אקלים וסביבה

בנק מזרחי-טפחות נערך לשינויי האקלים והשלכותיהם ופועל לסייע ללקוחותיו בהתמודדות עם ההתאמות האפשריות שיידרשו.

ניהול היבטי האקלים כולל שלושה נדבכים, הנותנים מענה רחב להשפעות שינויי האקלים על הבנק ולקוחותיו:



תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן

מתוך הבנה של מעמדו הייחודי של הבנק בכלכלה הישראלית ושל האתגרים הכרוכים בהתמודדות עם שינויי האקלים, הבנק פועל לפתח מוצרים פיננסיים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו, ובכך למשק הישראלי, לנתב משאבים פיננסיים לטובת צמצום פליטות של גזי חממה. מטרתם של מוצרים אלה היא לתרום הן למאבק הגלובלי בשינויי האקלים והן למוכנות העסקית של לקוחות הבנק לעתיד דל פחמן.



תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן



יעדים אסטרטגיים בתחום האקלים והסביבה

כחלק ממחויבותו של הבנק לניהול היבטי האקלים והסביבה בצורה סדורה ומקצועית, הציב הבנק יעדים ארוכי טווח בתחום זה. יעדים אלה עומדים בהלימה לאסטרטגיה של הבנק לניהול היבטי האקלים והסביבה ומאפשרים לבנק ליצור תהליכי עבודה מסודרים ומבוססי נתונים. היעדים מתייחסים הן להיבטי ניצול הזדמנויות והן להיבטי ניהול הסיכונים. פרק זה כולל מדדים המשמשים את הבנק במעקב אחר ניהול היבטי האקלים: מדידת החשיפה לסיכון בתיק העסקי ומדידת המדרך הפחמני המלא של הבנק, כולל הפליטות הממומנות שלו. וכן כלולים בפרק מדדים המשמשים את הבנק למעקב וניהול אחר היבטים סביבתיים כמו צריכת המים, היקף ייצור הפסולת וצריכת האנרגיה של קבוצת מזרחי-טפחות.

רכיב ליבה אסטרטגי	יעדים לשנת 2030	סטטוס התקדמות – ביצוע בשנת 2023	סטטוס התקדמות – ביצוע בשנת 2024
אחריות כלפי הסביבה	צמצום המדרך הפחמני התפעולי ועצמות הפליטות ב-40% עד שנת 2030, לעומת שנת 2020 (שנת הבסיס).	צמצום של 8.9% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 8% בעצמות המדרך הפחמני למ"ר (Location based), לעומת שנת 2020.	צמצום של 14.2% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 13.3% בעצמות המדרך הפחמני למ"ר (Location based), לעומת שנת 2020.
תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן	יתרת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה תהיה כ-10 מיליארד ש"ח.	6.7 מיליארד ש"ח, שהם עלייה של 52% לעומת שנה קודמת בהיקף האשראי הירוק.	7.7 מיליארד ש"ח, שהם עלייה של כ-15% לעומת שנה קודמת בהיקף האשראי הירוק.
ניהול אחראי של סיכונים אקלים וסביבה	צמצום החשיפה בתיק הנוסטרו לאפס בענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030. נוסף לכך, הבנק לא ישתתף בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.	הבנק מגבש מתווה לצמצום החשיפה לענפים אלו.	בשנת 2024 לא בוצעו רכישות אקוויטי בענפים אלו.
תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן	הבנק ישקיע משאבים ויפתח מוצרים פיננסיים ירוקים, שיקדמו פרויקטים ירוקים וסביבתיים.	בשנת 2023 הוקם המסלול החדש "אנרגיה מקיימת", במסגרת הקרן להלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. המסלול הוא להשקעה במטרות ופרויקטים המפחיתים השפעה שלילית על הסביבה ומקדמים התייעלות באנרגיה.	בשנת 2024 הושקו שלושה מוצרים ירוקים חדשים וייחודיים ללקוחות פרטיים: <ul style="list-style-type: none"> • הלוואות ייעודיות לרכישת רכבים חשמליים • הטבות לטעינת רכבים חשמליים לחברי מועדון הבנק • מסלול מימון ייעודי להתקנת פאנלים סולאריים, המאפשר קבלת הלוואות בתנאים נוחים והליך מזורז.

תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן

הזדמנויות אקלים נובעות מהמעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן על כל המשמעויות הכרוכות בה, כגון פיתוח טכנולוגיות חדשות לתהליכי ייצור דלי פחמן, שימוש בחומרי גלם ומקורות אנרגייה חלופיים. נוסף על כך, ההיערכות וההתאמה של מגוון תשתיות לסיכונים האקלים הפיזיים יוצרות הזדמנויות עסקיות רבות לבנק. הזדמנויות אלה יוצרות ערך משותף בכך שהן מסייעות ללקוחות הבנק במעבר לכלכלה דלת פחמן, ומתבטאות בשני היבטים מרכזיים:

- פיתוח מוצרי אשראי ירוק – לרבות אשראי ייעודי למימון פרויקטים וחברות בעלות ערך אקלימי וסביבתי משמעותי.
- שילוב היבטי אקלים וסביבה בשירותי ייעוץ ההשקעות של הבנק ופיתוח מוצרים פיננסיים נוספים.

אשראי ירוק

הבנק רואה חשיבות בקידום הנושאים הסביבתיים ומעניק אשראי ייעודי לפיתוח, הקמה, תפעול או ייזום של מוצרים, שירותים ותשתיות ירוקים, התורמים לצמצום השפעה שלילית על האקלים והסביבה ולקידום קיימות. הבנק החל בתהליכי פיתוח של מוצרי אשראי ייעודיים עבור לקוחות עסקיים ופרטיים כאחד, הנותנים מענה עבור מגוון פעילויות בעלות השפעה אקלימית מופחתת וצמצום השפעות שליליות של המגזר העסקי על הסביבה. בהתאם למגמות הגלובליות בתחום האשראי הירוק, הבנק גיבש טקסונומיה פנימית המגדירה באופן מוסדר את הקריטריונים לאשראי הסביבתי, בהתאם לתקנים בין-לאומיים מקובלים¹ ובהתאמה לשוק הישראלי. הטקסונומיה משמשת בסיס לפיתוח מגוון מוצרי אשראי ופאסיבה ירוקים.

הטקסונומיה הירוקה של הבנק כוללת שבע קטגוריות בעלות כמה אפיקי מימון אופציונליים המקדמים היבטים סביבתיים.

טקסונומיה ירוקה לזיהוי וניהול הזדמנויות אקלים

אנרגיות מתחדשות

אחד הרכיבים המרכזיים במעבר לכלכלה דלת פחמן הוא ייצור אנרגייה באמצעים מתחדשים, כחלופה לשריפת דלקים מאובנים (הכוללים: פחם, נפט וגז טבעי). פרויקטים של אנרגיות מתחדשות בישראל כוללים בין היתר: אנרגייה סולארית (התקנה של תאים פוטו-וולטאים על ידי חברות אנרגייה מתחדשות לצורך מכירה, או על ידי חברות ועסקים לצורך שימוש עצמי), אנרגייה הידרו-אלקטרית, אנרגייה גיאותרמית ואנרגיית רוח. משק האנרגייה המתחדשת בישראל צומח במהירות, וזאת לאור הדרישה הגוברת והמאפיינים הגאוגרפיים של ישראל, המאפשרים ניצול של המשאבים המתחדשים. הבנק מעורב במימון פרויקטים רבים של אנרגייה מתחדשת ברחבי הארץ. בסיווג זה נכללים חברות או מיזמים של תשתית בתחום האנרגיות המתחדשות, וכן חברות או מיזמים העוסקים בהתקנת פאנלים סולאריים בנכסים פרטיים/עסקיים.



1. הטקסונומיה של הבנק התבססה על תקן GBP לאג"ח ירוק, אשר אומץ על ידי הבנקים המובילים בעולם כתקן המסדיר גם לאשראי ירוק.

התייעלות אנרגטית

מלבד המאמצים לייצור אנרגייה ממקורות מתחדשים, הפחתת פליטות גזי חממה כוללת גם מאמצים ליעול וחסכון בצריכת אנרגייה במערכות קיימות. מהלכי התייעלות אנרגטית כוללים בין השאר שדרוג טכנולוגי של מערכות ייצור עתירות פליטות, שיפוץ נכסים לצורך שיפור צריכת האנרגייה שלהם והקמת מערכות לאגירת אנרגייה. חברות או מיזמים הנכללים בסיווג זה: פרויקטים להחלפת מכונות צרכניות אנרגייה בתעשייה במכונות יעילות אנרגטית, שיפוץ נכסי נדל"ן המשפרים את היעילות האנרגטית שלהם ומיזמים לאומיים של תשתית בתחום אגירת אנרגייה.



מניעת זיהומים ובקרה עליהם

צמצום פסולת וטיפול בפסולת חיוניים למעבר לכלכלה דלת פחמן, בשל כמות הפליטות הרבה הנובעת מפסולת לא מטופלת. מערכות לאיסוף, מיון וטיפול בפסולת מאפשרות להפחית את ההשפעות השליליות הנובעות מפסולת, ולעיתים אף להשתמש בפסולת לשימושים משניים נוספים (על ידי מחזור, ייצור או השבת אנרגייה). בסיווג זה נכללות חברות למחזור וטיפול בפסולת וכן חברות או מיזמים העוסקים בשיקום של קרקעות מזוהמות.



תחבורה נקייה

כלי רכב הם מקור משמעותי של פליטות גזי חממה בעולם בכלל, ובישראל, שהיא מדינה מוטת רכב, בפרט. בשנים האחרונות חלה עלייה בדרישה לרכבים חשמליים, פיתוח מערכות להסעת המונים ושיפור ההליכתיות במרחב האורבני. כל אלה מאפשרים הפחתה ניכרת של פליטות גזי החממה. הבנק מעניק מימון לפרויקטים בתחום זה, דוגמת הנתיב המהיר והקו הירוק של הרכבת הקלה. חברות או מיזמים הנכללים בסיווג זה: הקמה ותפעול של מערכים ותשתיות של תחבורה ציבורית, מימון של פיתוח אורבני תומך הליכתיות ותחבורה לא ממונעת, וכן מימון לרכישת רכבים חשמליים והקמת תשתיות טעינה.



בנייה ירוקה

בנייה ירוקה נועדה לצמצם את ההשפעות השליליות של תהליכי הבנייה ולשפר את הביצועים הסביבתיים והמוכנות לסיכונים אקלים של המבנים הנבנים על פיה. בשנת 2005 פורסם בישראל תקן בנייה ירוקה ישראלי (ת"י 5281) המתווה את עקרונות הבנייה הירוקה, יחד עם תקנים בין-לאומיים מקובלים נוספים (דוגמת תקן הבנייה LEED). ענף הנדל"ן והבנייה הוא ענף מרכזי בישראל, והבנק רואה חשיבות גדולה בקידום הבנייה הירוקה בישראל. בסיווג זה נכללים חברות או מיזמים העוסקים בבנייה, תפעול ורכישה של מבנים/נכסים העומדים בתקנים של בנייה ירוקה.



מימון ירוק – ביצועים לשנת 2024

בשנת 2024 הרחיב הבנק את היצע מוצרי האשראי הירוק באמצעות פיתוח והשקת מוצרים ייעודיים למגוון קהלי יעד. במקביל פעלו אנשי המקצוע ליצירת שיתופי פעולה המעניקים ערך ללקוחות ותומכים ביעדי המימון הירוק של הבנק.

הלוואות לרכישת רכבים חשמליים

הלוואה בגובה של עד 100% מימון ולתקופה של עד 60 חודשים, בתנאים אטרקטיביים המאפשרים רכישת רכב חשמלי בקלות ובנוחות עם צמצום ההשפעה הסביבתית.



מסלול מימון ייעודי להתקנת פאנלים סולאריים ללקוחות פרטיים

הלוואה של עד 100,000 ש"ח לתקופה של עד 120 חודשים, עם מסלולי ריבית גמישים ומותאמים, במטרה להנגיש פתרונות אנרגייה מתחדשת ללקוחות פרטיים ולסייע בהפיכת מבנים לגופים יצרניים של אנרגייה נקייה.



הטבות לטעינת רכבים חשמליים

הטבות בלעדיות לטעינת רכבים חשמליים לחברי מועדון הבנק, בדגש על חיסכון בעלויות ותמיכה במעבר לתחבורה ירוקה, כולל 10% הנחה על עמדת טעינה והתקנתה בשיתוף פעולה עם ZEN-ENERGY.



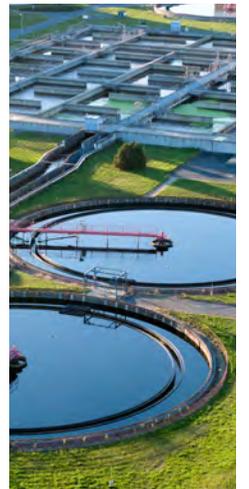
מטרתם של המוצרים הירוקים היא להקל על לקוחות הבנק באימוץ פתרונות סביבתיים מתקדמים, לצמצם את פליטות הפחמן במשק הישראלי ולהתאים את הפתרונות לצרכים האישיים של כל לקוח בתהליך מימון מהיר, נגיש ויעיל.

ניהול בר קיימא של מים ושפכים

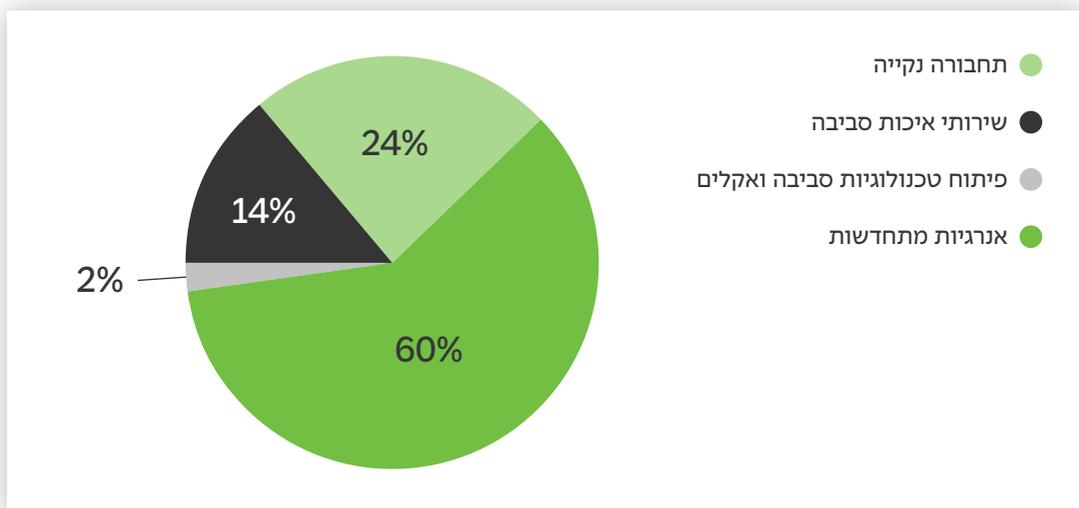
שימוש יעיל במים ובטיהור שפכים הוא גורם חשוב בהיערכות לשינויי האקלים, בשל ההשפעה האפשרית של עלייה בפעילויות התפלה וטיפול במים בתקופות יובש ובצורת. נוסף לכך הוא מסייע לצמצם את ההשפעה השלילית של פליטות גזי חממה הנובעות משפכים. ישראל נחשבת למדינה מתקדמת בטיפול במים, אך התפלה וטיפול במים הם פעולות עתירות אנרגייה שמחירן עלול להאמיר במידה ניכרת כתוצאה מעלייה במחירי האנרגייה. בשל מיקומה הגאוגרפי, ישראל חשופה לאתגרי מים רבים הדורשים פתרונות. הבנק רואה חשיבות רבה במימון פרויקטים המסייעים בפתרון אתגרים אלה, והוא מעורב כבר כעת במימון של פרויקטים בתחום ההתפלה וטיהור השפכים. סיווג זה כולל חברות ופרויקטים להקמה ולתפעול של מתקני טיהור שפכים והתפלת מים.

פיתוחים טכנולוגיים

חדשנות טכנולוגית וטכנולוגיית אקלים הן כלים מהותיים שדרכם העולם שואף למצוא פתרון לשינויי האקלים והשלכותיהם האפשריות. תעשיות החדשנות והטכנולוגיה הישראליות יוצרות פתרונות מגוונים להיערכות לשינויי האקלים או להפחתתם. הבנק רואה חשיבות רבה במימון חברות טכנולוגיות המפתחות פתרונות מגוונים לאתגרים שמציבים שינויי האקלים. בסיווג זה נכללים חברות או מיזמים העוסקים במימון השקעה בחברות ירוקות וכן חברות המפתחות טכנולוגיות אקלים וסביבה (climate-tech\clean-tech).

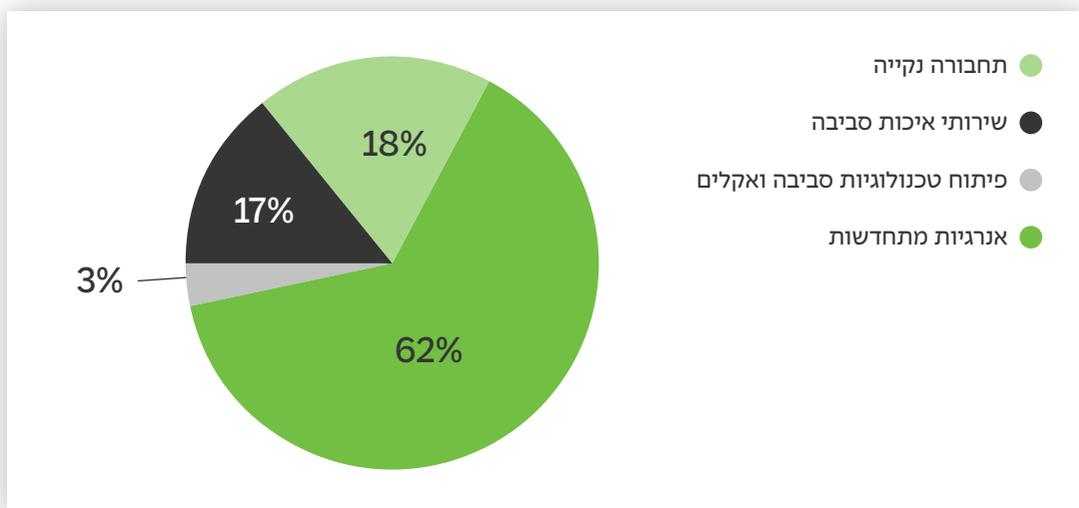


מימון נושאים סביבתיים לשנת 2024



היקף החשיפה האשראית¹ שהועמדה לנושאים סביבתיים נכון ליום 31.12.24 הסתכמו בכ- **11.7** מיליארד ש"ח לעומת **9.6** מיליארד ש"ח בשנה הקודמת.

היקף החשיפה האשראית בנושאים סביבתיים בשנת 2024



גם השנה חלה עלייה בהיקפי האשראי הירוק, כתוצאה ממאמצי הבנק להשקיע במוצרים המקדמים סביבה ירוקה בכלל, ואנרגייה מתחדשת בפרט, בהתאם ליעד לשנת 2030.

1. אשראי מאזני וחוף-מאזני.



כחלק ממאמצי הבנק להשקיע במוצרים המקדמים סביבה ירוקה ובאנרגייה מתחדשת בפרט, בשנת 2024 הוביל הבנק הסכם מימון אסטרטגי להקמת פרויקטים באנרגייה סולארית ואגירה בהספק מצטבר של כ-345 MWp וכ-1,530 MWh אגירה. זוהי עסקת המימון הגדולה ביותר שנחתמה במשק האנרגייה המתחדשת בישראל, אשר תאפשר הקמתם של כ-35 פרויקטים סולאריים קרקעיים.

נוסף על המוצרים שהושקו ללקוחות הבנק, פועל הבנק לפתח מוצרי אשראי נוספים עבור קהל רחב של לקוחות. על מנת לתמוך בפיתוח המוצרים האלה מקודמים בבנק תהליכי מיכון ואוטומיזציה שיאפשרו לאנשי המקצוע לנהל את תהליך פיתוח המוצרים ותפעולם בצורה מיטבית. תהליכים אלה מאפשרים לבנק לעקוב אחר התקדמותו וביצועיו, לבחון אותו באופן תדיר ולמקסם את היכולות הקיימות שלו.

בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל לקידום מטרות סביבתיות על ידי הלקוחות (אשראי מאזני). זאת במטרה לנהל ולשקף למחזיקי העניין את האימפקט של הבנק בפועל, ובהתאם למדידה זו הציב הבנק את יעדיו בתחום, כמקובל בעולם. במקביל לכך, הבנק מודד גם התחייבויות נוספות ועתידיות למימון ירוק (אשראי חוף-מאזני, הכולל ערבויות והתחייבויות עתידיות שטרם נוצלו על ידי הלקוחות).



היקף המימון¹ שניתן לנושאים סביבתיים עד ליום 31.12.24 הסתכם בכ- **7.7** מיליארד ש"ח לעומת **6.7** מיליארד ש"ח בשנה הקודמת.

1. אשראי מאזני בלבד. בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל על ידי הלקוחות לקידום מטרות סביבתיות (אשראי מאזני).



ניהול אחראי של סיכונים אקלים וסביבה

שילוב היבטי אקלים וסביבה במוצרים פיננסיים אחרים

הבנק שואף לשלב היבטי אקלים וסביבה גם במוצרים ושירותים פיננסיים אחרים שהוא מעמיד לרשות לקוחותיו, שאינם מימון הפעילות. הבנק מצוי בתהליך בחינה מעמיק של הערוצים האפקטיביים ביותר לשילוב היבטים אלה בכמה מוצרי פאסיבה (מוצרים לניהול ההון של הלקוחות, כגון מוצרי השקעות ופיקדונות), שיאפשרו לציבור הלקוחות לממש הזדמנויות אקלימיות בשיתוף הבנק.

שילוב היבטי ESG בייעוץ השקעות

הבנק מעניק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פיננסיים מותאמים לצורכי הלקוח באמצעות יועצים פיננסיים מומחים. מחלקת השקעות ואסטרטגיה של הבנק אחראית לפרסום המלצות השקעה ליועצי ההשקעות בסניפים ומפרסמת מעת לעת עדכונים בנושא ESG. הבנק מציע ללקוחותיו נירות ערך עם התייחסות לפי העניין לנושאי ESG. כמו כן, כחלק מהעשרה מקצועית, היועצים מקבלים עדכונים וסקירות בנושאי ESG.

בשנת 2024 פעל מערך הייעוץ בבנק להעמקת האופן שבו היבטי קיימות משולבים בשירותי הייעוץ שהוא מעניק ללקוחותיו. לשם כך רכש הבנק מחברת דירוג ישראלית מערכת ייעודית לציוני וסקירות ESG לחברות ציבוריות. ציונים וסקירות אלו אמורים לשמש מידע תומך לתהליכי קבלת ההחלטות. הציונים משולבים באנליזות המבוצעות על החברות והסקירות מונגשות ליועצי ההשקעות. לצורך הטמעה איכותית ומקצועית של סקירות אלה בוצעו הדרכות ייעודיות לאנשי הייעוץ של הבנק, ואלה יורחבו בהמשך בהתאם לצורך. הרחבת היכולות האלה מאפשרת לבנק להעניק ללקוחותיו שירות איכותי ומותאם לצרכים ולהעדפות של לקוחותיו גם בהיבטי קיימות.

השקעות ריאליות

בשנת 2021 הקים הבנק 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 נעשים באמצעות ועדת השקעות ריאליות או דירקטוריון מזרחי-טפחות אינווסט בע"מ (החל משנת 2023 השקעות חדשות נעשות באמצעות חברה בת בבעלות מלאה של הבנק). במדיניות ההשקעות של הבנק מובאים בחשבון היבטי ESG, ויש העדפה להשקעה בחברות בעלות זיקה לתחום או חברות השמות דגש על נושאים אלה. צוות השקעות ריאליות מבצע בחינה איכותית של החברות, ומובאים בחשבון שיקולים סביבתיים ואקלימיים, ובהם זיהומי אוויר וקרקע, פליטות גזי חממה, פגיעה במגוון ביולוגי ועוד. נוסף על כך, הבחינה נעשית מתוך התחשבות בשיקולים חברתיים, ובהם תנאי עבודה ומתן זכויות לעובדים, תרומות ותמיכה בקהילה. בעת קבלת החלטה להשקעה תינתן העדפה לחברות שרואות לנגד עיניהן את החשיבות בתרומה לסביבה ולקהילה, והשקעות בחברות שמזיקות במידה ניכרת לסביבה ולקהילה יובאו בחשבון במסגרת שיקולי ההשקעה. כלל ההשקעות שבוצעו בשנת 2024 התקיימו בהתאם למדיניות השקעות בנושא ESG.

פיתוח מוצרים פיננסיים נוספים

בשנת 2024 פעל הבנק על מנת לפתח מוצרים פיננסיים נוספים שירחיבו את פעילותו בתחום מוצרי הפאסיבה. כחלק מתהליכים אלו פותחו התשתיות הנדרשות לטובת מוצרים שונים, נבחנו שיתופי פעולה עם גורמים חיצוניים ובוצעו בחינות ראשוניות של צורכי לקוחות הבנק עבור מוצרים אלו. הבנק מתכנן להשיק מוצרי פאסיבה ירוקים נוספים בשנת 2025.



הבנק מפתח ומעדכן את מסגרות ניהול סיכוני האקלים שעל פיהן הוא פועל, הכוללות מתודולוגיות לזיהוי, הערכה והפחתה של הסיכונים, כחלק ממסגרות הניהול של הסיכונים הבנקאיים המסורתיים. הבנק הרחיב את מסגרת הניהול של הסיכונים הסביבתיים באשראי, שלפיה פעל בשנים האחרונות, גם לסיכוני האקלים. הבנק הקים צוותי עבודה ייעודיים ופועל בשיתוף יועצים חיצוניים מומחים בתחום על מנת לפתח את מסגרת ניהול סיכוני האקלים. בתהליך זה הושקעו משאבים רבים, שנועדו ליצור תשתית שתיתן פתרון ארוך טווח לצרכים העסקיים והרגולטוריים של הבנק, כמובן בד בבד עם שמירה על מענה אפקטיבי לצורכי הלקוחות. הבנק בחר להתחיל בתהליך זה עוד טרם אישורה של רגולציה בישראל בנושא, מתוך הכרה בחשיבות ההיערכות המקדימה ומתוך הבנת המורכבות של תחום האקלים והשפעתו האפשרית על הבנק.

סיכוני האקלים

שינויי האקלים יוצרים גורמי סיכון לכלכלה הגלובלית והמקומית, והבנק פועל על מנת לזהות ולנהל אותם באופן אחראי ואפקטיבי בהתאם למטרותיו העסקיות. מקובל לחלק את סיכוני האקלים לשתי קטגוריות על – סיכונים פיזיים וסיכוני מעבר.

סיכונים פיזיים

סיכונים הנוצרים עקב שינויים בדפוסי מזג האוויר ושינויים גאוגרפיים, לרבות התגברות התדירות והעוצמה של אירועי מזג אוויר קיצוניים בעקבות התחממות כדור הארץ. סיכונים אלה נחלקים לשתי קטגוריות עיקריות:

- **סיכונים אקוטיים** – סיכונים הכוללים התגברות בעוצמה ובתדירות של מופעים אקלימיים קיצוניים, כמו שיטפונות, שריפות, גלי חום וסופות טרופיות.
- **סיכונים כרוניים** – סיכונים הכוללים שינוי הדרגתי וארוך טווח במערכות האקלימיות, וכוללים עלייה הדרגתית בטמפרטורות, שינוי בדפוסי המשקעים, עליית גובה פני הים, שחיקת קרקעות והמלחת מקורות מים טבעיים וכן תופעות אקלימיות נוספות.

התרחישים הגלובליים המקובלים כיום מבחינה מדעית מעריכים כי לשינויי האקלים ארוכי הטווח וכן לאירועי אקלים ספציפיים יש השפעות פוטנציאליות רחבות היקף על שוק העבודה, על המדיניות הפיסקלית והמוניטרית, על הצמיחה ועל מדדים מקרו־כלכליים נוספים. כל אלה עלולים להשפיע על פרופיל סיכון האשראי של הבנק ודירוג האשראי של לווים פרטיים ועסקיים, וכן על סיכונים פיננסיים נוספים שהבנק מנהל.

לסיכונים הפיזיים יש גם פוטנציאל להשפעות מיקרו־כלכליות נרחבות. לסיכון הפיזי יש יכולת לפגוע בלווים ובהשקעות הבנק, עקב פגיעה בשווי נכסים שייפגעו מהתממשות אירועי הקיצון, פגיעה בהמשכיות עסקית (עקב שיבושים בשרשראות אספקה, קושי בהגעת עובדים ועוד) וירידה בביקוש למוצרים עקב אובדן רלוונטיות טכנולוגית או עסקית הנובעת מהשינויים הפיזיים.

סיכוני מעבר

סיכונים עסקיים הנובעים מהמעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן, המיועד לבלום ולצמצם את השפעות שינויי האקלים, לרבות באמצעות קידום רגולציות וקידום חדשנות טכנולוגית אקלימית. סיכונים אלה נחלקים לכמה קטגוריות משנה: מדיניות ורגולציה, טכנולוגיה, שוק ומוניטין.

- סיכוני מדיניות ורגולציה נובעים משינויים תכופים בדרישות של מחוקקים בארץ ובעולם בתחומי האקלים, המתבטאים בשינויי מיסוי, גילוי ורישוי. שינויים כאלה כבר מתממשים בעולם, כמו החלת מס הפחמן בגבולות האיחוד האירופי (המכונה CBAM¹), המושת על ייבוא סחורות בענפים עתירי פליטות ועתיד להשפיע על חברות רבות במשק הישראלי (בין השאר, בענף מוצרי המתכת וענף הדשנים).
- סיכונים טכנולוגיים נובעים מפיתוח של טכנולוגיות תחליפיות לטכנולוגיות קיימות בתחומים עתירי פליטות, לצורך התמודדות מיטבית עם שינויי האקלים. דבר העלול להשפיע על חברות המפתחות טכנולוגיות קיימות או מתבססות עליהן.
- סיכוני שוק נובעים מתנודתיות בזמינותם ובמחיריהם של סחורות ומוצרים הנסחרים בשווקים, כגון חומרי גלם, מחירי אנרגיה ומים, ניירות ערך.
- סיכוני מוניטין נובעים מאיבוד אמון בחברות ובתעשיות שונות כתוצאה מהיערכות לשינויי האקלים, ומשינויים בהעדפות צרכנים ולקוחות עסקיים המעוניינים לרכוש מוצרים ושירותים מקיימים יותר ובעלי השפעה מופחתת על שינויי האקלים.

גם סיכוני המעבר הם בעלי פוטנציאל להשפעות כלכליות ניכרות כתוצאה משינויים מקרו־כלכליים ברמת מבנה השוק של מגוון ענפי משק ושינויים בהיקפי המסחר הבין־לאומי בין ישראל ושווקים מפותחים. בהיבטים מיקרו־כלכליים, חברות רבות צפויות להיפגע מבחינה פיננסית עקב סיכוני המעבר. זאת בשל השינויים בסביבה העסקית, הרגולטורית, הטכנולוגית והציבורית שבה הן פועלות, אשר עלולים להוביל לירידה בביקוש למוצרים שלהן ובעלייה בהוצאות התפעול שלהן. שינויים במדדים פיננסיים אלה עלולים להתרגם גם לפגיעה בכושר החזר של חברות אלה.

1. Carbon Border Adjustment Mechanism.



זיהוי סיכוני אקלים המשפיעים על הסיכונים הבנקאיים המסורתיים

כבסיס לתהליך לבניית מתודולוגיה סדורה לניהול סיכוני אקלים בבנק, ביצע הבנק תהליך סדור ומקיף לזיהוי ההשפעות הפוטנציאליות של סיכוני האקלים על כל אחד מהסיכונים המסורתיים הרלוונטיים שהבנק מנהל בשגרה. זאת במטרה לזהות את הסיכונים המסורתיים שבהם ההשפעה עלולה להיות מהותית, וכך לבחור את מסגרות ניהול הסיכון המסורתיות אשר בהן יש לשלב, בהתאם לרמת המהותיות, גם את גורמי הסיכון האקלימיים. בין היתר, זוהו בתהליך זה ההשפעות הבאות:

קטגוריית סיכון	הגדרת הסיכון דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון
סיכון נזילות	הגדרת הסיכון סיכון אשראי הוא הסיכון שלוהו, או צד נגדי של הבנק, לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי הבנק. סיכון האשראי הוא סיכון מהותי בפעילותו של הבנק. סיכון זה מושפע ממספר גורמים עיקריים: סיכון עסקי הנובע מפעילותו של הלקוח, סיכוני ריכוזיות הנובעים מחשיפת יתר ללווה/קבוצת לווים ולענפי משק, סיכון ריכוזיות גאוגרפית, סיכון הנובע משינויים אקסוגניים הנוגעים בעיקר לשינויים בסביבה המקרו-כלכלית של הלווה, סיכונים סביבתיים וסיכוני אקלים, סיכוני אשראי בחו"ל וסיכונים תפעוליים, שלהתממשותם יש השלכות על סיכוני האשראי.
	דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון <ul style="list-style-type: none"> שינויי אקלים צפויים להיות בעלי השפעות מקרו-כלכליות, אשר ישפיעו על מדדי צמיחה ותעסוקה, ובכך על חוסנם הפיננסי ויכולת החזר של לווים פרטיים ועסקיים. שינויי האקלים עלולים להשפיע על היכולת של הלווים לעמוד בהתחייבויותיהם כתוצאה מפגיעה ברווחיות או פגיעה פיזית בנכסים. סיכונים פיזיים עלולים לגרום לפגיעה בשווי הנכסים המהווים ביטחונות להלוואות.
סיכון אשראי	הגדרת הסיכון סיכון שוק הוא הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחוץ-מאזניות הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי, עקב שינוי בגורמי הסיכון בשוק (שיעורי ריבית, שערי חליפין, מחירי מניות, סחורות ואינפלציה).
	דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון <ul style="list-style-type: none"> שינוי בתנאי השוק עלול לגרום תנודתיות גבוהה בשווי אחזקות הבנק בניירות ערך של חברות הפועלות בענפים הצפויים להיפגע משינויי האקלים. אירועי קיצון אקלימיים עלולים להוביל לשינוי בשווי של מגוון מכשירים פיננסיים הקשורים לאזורים שנפגעו מאירוע הקיצון, לרבות מחירי ניירות ערך וסחורות ושערי חליפין.
סיכון תפעולי	הגדרת הסיכון ההמשכיות העסקית של הבנק עלולה להיפגע כתוצאה מפגיעה פיזית בנכסי הבנק או פגיעה ברצף הפעילות. למשל אירועי אקלים קיצוניים והשפעותיהם על תשתיות אנרגיה ותחבורה (העלולות למנוע הגעה של עובדים למקום העבודה) בישראל. נוסף לכך עלויות התפעול של הבנק עלולות לעלות כתוצאה משינויי האקלים.
סיכון מוניטין	הגדרת הסיכון סיכון מוניטין הוא הסיכון לרווחי התאגיד, ליציבותו או ליכולתו להשיג את יעדיו, כתוצאה מפגיעה במוניטין. פגיעה העשויה לנבוע מהתנהלות התאגיד, ממצבו הפיננסי או מפרסום שלילי (אמיתי או כוזב).
	דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון מוניטין הבנק עלול להיפגע כתוצאה מעלייה בציפיות של לקוחות הבנק ומחזיקי עניין אחרים להתאמת הפעילות לשינויי האקלים וכן כתוצאה מפגיעות מוניטין של גופים שהוא מממן.

קטגוריית סיכון	הגדרת הסיכון דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון
סיכון נזילות	הגדרת הסיכון סיכון הנובע מאי-הוודאות בנוגע לזמינות המקורות, יכולת מימוש נכסים בזמן קצוב ובמחיר סביר. סיכון הנזילות הוא סיכון מהותי וייחודי, בשל הצורך להגיב אליו תוך פרק זמן קצר עד כמה שניתן.
	דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון <ul style="list-style-type: none"> אירועי אקלים קיצוניים עלולים להוביל לעלייה ניכרת ומהירה בביקוש לקוחות לנזילות ולאשראי, לצורכי התאמה או התמודדות עם שינויי האקלים. שינויים בטעמי משקיעים וברגולציות אקלימיות עלולים להוביל לעלייה בעלויות המימון של הבנק, אם לא יעמוד בציפיות השוקים מבחינת ביצועיו האקלימיים.
סיכון תפעולי	הגדרת הסיכון הסיכון התפעולי מוגדר כסיכון להפסד כתוצאה מאי-נאותות או מכשול של תהליכים פנימיים, אנשים, מערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים.
	דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון ההמשכיות העסקית של הבנק עלולה להיפגע כתוצאה מפגיעה פיזית בנכסי הבנק או פגיעה ברצף הפעילות. למשל אירועי אקלים קיצוניים והשפעותיהם על תשתיות אנרגיה ותחבורה (העלולות למנוע הגעה של עובדים למקום העבודה) בישראל. נוסף לכך עלויות התפעול של הבנק עלולות לעלות כתוצאה משינויי האקלים.
סיכון מוניטין	הגדרת הסיכון סיכון מוניטין הוא הסיכון לרווחי התאגיד, ליציבותו או ליכולתו להשיג את יעדיו, כתוצאה מפגיעה במוניטין. פגיעה העשויה לנבוע מהתנהלות התאגיד, ממצבו הפיננסי או מפרסום שלילי (אמיתי או כוזב).
	דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון מוניטין הבנק עלול להיפגע כתוצאה מעלייה בציפיות של לקוחות הבנק ומחזיקי עניין אחרים להתאמת הפעילות לשינויי האקלים וכן כתוצאה מפגיעות מוניטין של גופים שהוא מממן.

בשנת 2024 העמיק הבנק את תהליכי הטמעת היבטי האקלים במסגרת ניהול הסיכונים שלו – הורחבו תהליכי העבודה באשראי עסקי וכן פותחו תהליכים ייעודיים להערכת הסיכון עבור אשראי קמעונאי, אשראי לדיור והשקעות.

על מנת לשלב את היבטי האקלים באופן אפקטיבי, במסגרת ניהול הסיכונים, הבנק מיישם תהליכים סדורים הכוללים זיהוי, הערכה, ניטור, בקרה והפחתה של סיכוני אקלים. נוסף על כך, הבנק מבצע צעדים להפחתת החשיפה לסיכון אקלימי במסגרת ניהול הסיכון התפעולי. כחלק מהיערכות לניהול המשכיות עסקית, משולבים בתוכנית הבנק תרחישי אקלים, כגון תרחיש הצפה. בעתיד, בהתאם לבחינת מהותיות וצרכים נוספים, יפתח הבנק מתודולוגיות וכלים לשילוב סיכוני אקלים במסגרות ניהול סיכונים מסורתיים נוספים.



זיהוי והערכת סיכוני האקלים באשראי העסקי

המתודולוגיה לזיהוי והערכת סיכוני האקלים באשראי העסקי פותחה לאור שתי מטרות: האחת – מיפוי וכימות מידת החשיפה של הבנק לסיכוני האקלים וסביבה; השנייה – פיתוח מנגנונים מתאימים להפחתת הסיכון וניהולם ברמה פרטנית ואגרטיבית (מצטברת, הדרגתית). הבנק השקיע משאבים רבים בתהליך פיתוח המתודולוגיה. במסגרת זו אימץ הבנק פרקטיקות גלובליות מובילות בתחום והתאים אותן לרמת הבשלות של השוק הישראלי.

התהליך כלל מיפוי וניתוח של תיק האשראי העסקי של הבנק שהוביל לבניית קבוצות ענפים. הקבוצות אופיינו לפי הפעילות המשקית שלהן, כמו גם מאפייני האשראי ואופני החשיפה לסיכוני אשראי של הבנק אליהם. חברי כל קבוצה נמצאו כבעלי פרופיל סיכון אקלימי דומה. בשיתוף יועצים חיצוניים מומחים לתחום, הבנק ערך סקר סיכונים בנוגע לכל קבוצת ענפים, וכך זיהה את הסיכונים האקלימיים והסביבתיים המהותיים לאותה קבוצת ענפים, עם התחשבות בפרופיל הספציפי של לקוחות הבנק. כמו כן, הוערכו טווחי הזמן שבהם כל סיכון מהותי צפוי להתממש, על בסיס המידע הזמין לבנק. סקר הסיכונים אושר גם על ידי המומחים הענפיים בחטיבה לבנקאות עסקית. בעקבות מיפוי הסיכונים גובשה "מפת חום" המדרגת את הסיכונים בהתאם למידת ההשפעה הפוטנציאלית שלהם עבור כל ענף. מפת החום נבחנת ומעודכנת באופן תקופתי, עם שקלול פרמטרים כגון טווח הזמן להתרחשות הסיכונים, זמינות חלופות טכנולוגיות והיכולת להסתגל לשינויים. מפה זו מספקת תמונה קוהרנטית של סיכוני האקלים עבור כל תיק האשראי.

במסגרת מאמצי הבנק לטייב ולדייק את המתודולוגיה להערכת סיכוני האקלים והטמעתה בפעילות השוטפת פיתח הבנק מתודולוגיה להערכת החשיפה לסיכוני מעבר לטווח קצר-בינוני. מתודולוגיה זו מביאה בחשבון את האופי המתפתח של סיכוני האקלים ואת מאפייני המשק הישראלי ומספקת ציון סיכון חלופי לטווח זמן קצר. לצורך עדכון ותיקוף דירוג זה פותחו מדדי סיכון המנטרים באופן תקופתי על ידי אנשי המקצוע בבנק. אם מדדי סיכון אלה מתממשים, דירוג הסיכון מתעדכן בהתאם לציון הסיכון ארוך הטווח שנקבע.

מיפוי סיכוני האקלים עבור אשראי מסחרי, בחלוקה לפי מגזרי פעילות כפי שהוגדרו על ידי הבנק

ענף פעילות	ענפים מוחרגים	עצימות גבוהה-בינונית	עצימות בינונית	עצימות נמוכה
אנרגייה ומבוססי דלקים פוסיליים	מכירה קמעונית של דלק למכוניות	5	3	4
מתכות (ייצור ומסחר)		4	5	3
תעשיות מבוססות כימיה	תעשיות מוצרי פלסטיק	4	4	4
תעשיות אלקטרוניקה, אופטיקה ומכניקה		3	4	3
תשתיות ואיכות סביבה		3	3	4
בינוי (פרויקטים סגורים)		2	2	4
שימושים בקרקע (כולל אנרגייה מתחדשת)		3	3	4
מסחר במוצרים ושירותים עתירי אנרגייה, לרבות שירותי תחבורה והובלה		4	5	4
ייצור ומסחר במוצרי מזון		3	4	4
מסחר אחר		3	3	3
חקלאות		2	2	5
ענפים נוספים ²		3	3	2

● עצימות גבוהה ● עצימות גבוהה-בינונית ● עצימות בינונית ● עצימות נמוכה

כדי להעריך נכונה את מידת הסיכון הייחודית המשויכת לכל אחד מלקוחות הבנק, הבנק פיתח כלי להערכת פרופיל הסיכון הפרטני של לווה בודד, המבוסס על שאלונים ענפיים להערכת הסיכונים. השאלונים בוחנים את מידת החשיפה של הלקוח לשינויי האקלים וסיכונים סביבתיים נוספים, על פי ניתוח הפעילות העסקית שלו והסיכונים הכרוכים בה. נוסף על כך, נבחנים מנגנוני ההפחתה וההיערכות של הלקוחות להתממשות הסיכונים כמו גם האפקטיביות של מנגנונים אלה. השאלונים להערכת הסיכון השירוי נועדו למילוי על ידי לקוחות הבנק, במטרה לסייע לבנק לאמוד בצורה מדויקת יותר את הסיכונים שהוא חשוף להם ולהביא בחשבון מאפיינים ייחודיים של לקוחות ומנגנוני הפחתה וניהול הקיימים אצלם. כמו כן, שאלונים אלה עשויים להעלות את מודעות הלקוחות לסיכונים המרכזיים שהם חשופים להם, ובהמשך – להתאמת פעילותם לסיכוני האקלים.

1. טווח זמן קצר הוא עד שנתיים, טווח זמן בינוני הוא עד חמש שנים, וטווח זמן ארוך הוא יותר מחמש שנים.
2. ענפים בעלי חשיפה נמוכה לסיכוני אקלים.



הנדרשת לפרופיל הסיכון של עסקים קטנים ולמאפייני תיק האשראי הקמעונאי של הבנק. בשלב הראשון גובשו קבוצות ענפים בעלי פרופיל חשיפה דומה לסיכונים אקלים. עבור כל אחת מקבוצות הענפים נערך סקר סיכונים לזיהוי הסיכונים המהותיים וכן נקבע סיכון שורשי לכל קבוצת ענפים. הסיכון השורשי עבור אשראי עסקי נקבע על סולם אחיד המביא בחשבון חשיפה לסיכונים פיזיים וסיכונים מעבר כאחד. סקר הסיכונים ודירוג הסיכון התבצעו בשיתוף עם יועצים חיצוניים, על פי השיטות הגלובליות המובילות, ועברו תיקוף של אנשי המקצוע בחטיבה הקמעונאית. לצורך הערכת רמת הסיכון השירי אצל לקוחות העומדים בסף מהותיות שייקבע, הבנק פיתח שאלונים קצרים בנוגע לעמידות הלקוח לסיכונים אקלים ענפיים, אשר ימולאו על ידי הבנקאי בתהליך החיתום. הבנק שואף למכן את השאלונים במסגרת הטמעת המתודולוגיה שפותחה.

מיפוי סיכונים אקלים עבור אשראי קמעונאי, בחלוקה לפי מגזרי פעילות כפי שהוגדרו על ידי הבנק

סיכון שורשי	ענף פעילות
5	תעשייה עתירת פליטות
4	תעשייה אחרת
3	תחבורה
5	מוסכים וחלקי חילוף
3	בנייה, קבלנים, ועבודות הנדסה
3	נדל"ן ואנרגיה מתחדשת
3	מסחר
5	חקלאות וייצור מזון
חשיפה נמוכה לסיכונים	ענפים נוספים

● עצימות גבוהה ● עצימות גבוהה-בינונית ● עצימות בינונית ● עצימות נמוכה

זיהוי והערכת סיכונים בתיק ההשקעות הסחירות

מתוך הבנה כי סיכונים אקלים משפיעים על הכלכלה העולמית ועל יציבות השווקים, פעל הבנק בשנת 2024 להטמעת היבטי אקלים בתיק ההשקעות הסחירות שלו. במסגרת זו נעשה ניתוח ומיפוי של תיק ההשקעות הסחירות של הבנק וגובשה מתודולוגיה להערכת הסיכון. זיהוי והערכת הסיכונים נעשית על בסיס דירוגי ESG של סוכנויות דירוג מובילות בישראל ובעולם, בהתאם לאזור הפעילות של החברות הנסחרות. עבור חברות הפועלות בישראל נעשה שימוש בדירוג של חברת דירוג ישראלית, עבור חברות בין-לאומיות נעשה שימוש בדירוג בין-לאומי מקביל, עם התאמת הערכים למודל הדירוג. ציוני החברות משמשים את הבנק לצורך הערכת מידת ופיזור החשיפה לסיכון של תיק ההשקעות הסחירות של הבנק.

בימים אלה פועל הבנק על מנת להטמיע את מתודולוגיית ההערכה שגובשה בפעילות השוטפת לצורך איסוף נתונים ודיוק המתודולוגיה. בהמשך, ובהתאם לתוצאות שיתקבלו, יגבש הבנק מנגנונים לניהול והפחתת הסיכון. מתודולוגיה זו היא נדבך נוסף להיערכות הבנק לשילוב סיכון האקלים בתיק הנוסטרו של הבנק והיא מתווספת ליעד שקבע הבנק לצמצום החשיפה בתיק הנוסטרו לאפס בענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030 ולהימנעות מהשתתפות בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו. כחלק ממחויבות זו, בשנת 2024 לא בוצעו רכישות אקוויטי ולא יבוצעו רכישות חדשות של מניות בתחום כריית פחם וקידוחי נפט.

כלי הערכת הסיכונים מיושם אצל לקוחות החטיבה לבנקאות עסקית העומדים ברמות סף מהותיות שנקבעו בבנק. לצורך הטמעה מקצועית של כלי ההערכה, מבוצעות הדרכות מקצועיות בנושא סיכונים אקלים ואופני הערכת הסיכון וניהולו לאנשי המקצוע בחטיבה העסקית. נוסף על כך, במסגרת התכנון של הבנק להטמיע את היבטי האקלים במסגרת ניהול סיכון האשראי, נבנו במהלך השנה כלים ייעודיים להפחתת סיכונים אקלים במתן אשראי עבור לקוחות המזוהים כבעלי חשיפה גבוהה לסיכון או היקפי אשראי משמעותיים. מנגנוני ההערכה שגובשו לזיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי מצויים בשלבי הטמעה וייכללו במדיניות האשראי של הבנק.

בשנת 2024 הושק כלי מיפוי גאוגרפי מתקדם לניהול סיכונים אקלים, המסייע בזיהוי מדויק של מיקומים רגישים בתיקי האשראי העסקי. הכלי מבוסס על נתוני סיכון, כגון עליית מפלס הים ואירועי מזג אוויר קיצוניים, ומאפשר לבנק לאמוד את מידת החשיפה של נכסי בטוחה לסיכונים ולהתאים מדיניות הפחתתם במקרה הצורך.

זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי לדיור

סיכונים האקלים הפיזיים בישראל עתידים להשפיע על עליית טמפרטורות, עלייה בתדירות ובעוצמה של הצפות ושריפות ועוד. אשראי לדיור הוא אשראי לטווח ארוך, וככזה הוא עתיד להיות חשוף בצורה מוגברת לסיכונים אקלים פיזיים מתגברים. כחלק מהיערכות הבנק להטמעת היבטי אקלים בניהול סיכון האשראי, החל הבנק בשנת 2024 לגבש מתודולוגיה לזיהוי והערכת החשיפה של תיק האשראי לדיור לסיכונים פיזיים, אשר תשמש את הבנק לניטור הסיכון ובחינת האמצעים הנדרשים לניהולו.

במסגרת זו התבצע בבנק תהליך לזיהוי פרופיל הסיכון שאליו חשופים אזורים שונים בארץ על פי סקירות ותחזיות אקלימיות ומטאורולוגיות ובהתאם לפרקטיקות גלובליות מקובלות בתחום. לצורך דיוק החשיפה לסיכון של נכס בודד מופו מאפיינים המשפיעים על החשיפה לסיכון של אותו הנכס. הבנק נמצא בימים אלה בעיצומו של תהליך מדידת החשיפה לסיכון בתיק המשכנתאות. בהתאם לתוצאות מדידה אלה, יבחן הבנק את המשך צעדיו בניהול הסיכון.

לצורך מעקב וניטור של הסיכון מקודמים בבנק מהלכים לטיוב הנתונים שנדרש יהיה לקבל מלקוחות הבנק ו/או גורמים מקצועיים בתהליך הביצוע של משכנתה (לדוגמה שמאים) ומיכון הנתונים ותהליכי הערכת הסיכון במערכות הבנק.

זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי לעסקים קטנים

בשנת 2024 גובשה בבנק מתודולוגיה להערכה וניהול של היבטי אקלים בסיכון האשראי בחטיבה הקמעונאית. לאחר בחינת הנושא, התקבלה החלטה למקד את מאמצי הבנק באשראי לעסקים קטנים מתוך הבנת ההשפעה של סיכונים אקלים על פעילותם. פרופיל החשיפה של עסקים קטנים לסיכונים אקלים שונה מפרופיל החשיפה של עסקים גדולים ותאגידיים – במקרים רבים הפעילות העסקית שלהם ממוקדת באזור גאוגרפי מצומצם, כריות הביטחון שלהם קטנות, והיכולת שלהם להשקעות הון משמעותיות, הנדרשות פעמים רבות על מנת להיערך לסיכונים האקלים או להתמודד עם התממשותם, קטנה יותר. נוסף על כך, פעמים רבות היכולת של עסקים אלה להתאים את עצמם לדרישות המשתנות של לקוחותיהם קטנה מאלה של עסקים מבוססים יותר. לצד זאת, מאפייני החשיפה לסיכון אשראי שאליו חשוף הבנק אל מול לקוחות אלה הם אחרים, ובהתאם – שיטות העבודה מותאמות למאפייני חשיפה אלו.

מתודולוגיית ניהול והערכת הסיכונים מתבססת על המתודולוגיה שגובשה בחטיבה העסקית בהתאמה



מדדי חשיפה לסיכון אקלים בתיק האשראי של הבנק

כחלק ממחויבות הבנק לניהול היבטי האקלים, הבנק בוחן את מידת החשיפה האגרגטיבית שלו לסיכונים האקלים בתיק האשראי העסקי, בהתאם למודל הערכת הסיכונים הפנימי שנבנה. מדידה של רמת החשיפה של הבנק לרמות הסיכון השונות היא שלב ראשון ומהותי בניהול סיכונים האקלים. בשלב זה מבוצע ניתוח ראשוני של החשיפה השורשית לסיכונים האקלים בתיק האשראי העסקי של הבנק. הניתוח אינו מביא בחשבון את מידת ניהול הסיכון של הלקוחות ואת מידת החשיפה הייחודית של כל לקוח. היבטים אלה ייכנסו ויישמו בהדרגתיות באמצעות כלי ההערכה שנבנו.

ענף פעילות	ענפים מוחרגים	חשיפה לסיכונים מעבר בטווח קצר- בינוני	חשיפה לסיכונים מעבר בטווח ארוך	חשיפה לסיכונים פיזיים בטווח ארוך	שיעור מכלל סיכון האשראי המסחרי ¹
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	מכירה קמעונית של דלק למכוניות	5	5	4	5%
		3			
מתכות (ייצור ומסחר)		4	5	3	4%
תעשיות מבוססות כימיה	תעשיות מוצרי פלסטיק	4	5	4	2%
		4			
תעשיות אלקטרוניקה, אופטיקה ומכניקה		3	4	3	1%
תשתיות ואיכות סביבה		3	3	4	1%
בינוי (פרויקטים סגורים)		2	2	4	34%
שימושים בקרקע (כולל אנרגיה מתחדשת)		3	3	4	9%
מסחר במוצרים ושירותים עתירי אנרגיה, לרבות שירותי תחבורה והובלה		4	5	4	6%
ייצור ומסחר במוצרי מזון		3	4	4	3%
מסחר אחר		3	3	3	2%
חקלאות		2	2	5	1%
ענפים נוספים ²		3	3	2	25%

● עצימות גבוהה ● עצימות גבוהה-בינונית ● עצימות בינונית ● עצימות נמוכה

חשיפה לענפי משק בסיכון מוגבר במעבר לכלכלה דלת פחמן

מדד נוסף שנבחן על ידי הקבוצה, בהתאם להוראות הרגולטור, הוא היקף סיכון האשראי בקבוצה המיוחס לענפים שמוגדרים כענפים בסיכון מוגבר עקב המעבר לכלכלה דלת פחמן, בעיקר עקב היותם ענפים עתירי פליטות. הקבוצה סיווגה את הענפים ככאלו שבסיכון מעבר מוגבר, בהתאם למסגרות עבודה גלובליות מובילות בנושא. סך סיכון האשראי לציבור בענפי משק בסיכון מוגבר הוא 6.82%, מתוך סך סיכון האשראי לציבור בקבוצה נכון לסוף 2024.

בשנת 2024 נרשמה עלייה מסוימת בשיעור ענפים אלה מכלל סיכון האשראי של הבנק. את העלייה הובילו ענפי האנרגיה והנדל"ן. עיקר המימון בענפי האנרגיה ניתן לחברות העוסקות בחיפוש, הפקה והפצה של גז טבעי. הגז הטבעי נחשב דלק מעבר, שהשפעותיו הסביבתיות והאקלימיות השליליות פחותות בהשוואה לפחם ונפט, ועל כן שימוש בגז טבעי הוא כלי נדרש בתהליך הגלובלי למעבר למשק אנרגיה דל פחמן. נוסף על כך, בשנים האחרונות משברים גאופוליטיים מקומיים ובינלאומיים הגבירו את חוסר היציבות של משק האנרגיה הגלובלי והדגישו את הצורך לשמור על היציבות והעצמאות האנרגטית של ישראל. הבנק רואה חשיבות רבה בהמשך ההתקשרות עם חברות בתחומי פעילות אלה, הן לאור החשיבות שלהם כדלק מעבר והן בשל חשיבותם לעצמאות האנרגטית של ישראל.

אחוז מסך סיכון אשראי לציבור	ענפי משק בחשיפה לסיכון מוגבר במעבר לכלכלה דלת פחמן
1.86%	דלקים פוסיליים ¹
0.06%	חקלאות בעלי חיים
0.76%	ייצור חשמל מדלקים פוסיליים
0.93%	יצרני מלט, מוצרי מתכת, מוצרי עץ ונייר
2.61%	נדל"ן מניב
0.59%	תחבורה, הובלה וייצור כלי רכב
6.82%	סך הכול

ניתוח ההשפעות של התממשות סיכונים אקלים על הבנק באמצעות ניתוחי תרחישים

שינויי האקלים עשויים להתפתח בקצב, בעוצמה ובאופן משתנים, בהתאם לקצב ואופי המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן. הדבר עשוי לגרום שינויים בסביבה העסקית שבה הבנק פועל, בד בבד עם יצירת הזדמנויות וסיכונים חדשים. לצורך בחינת עמידות האסטרטגיה העסקית של הבנק בפני השפעות אפשריות של שינויי האקלים יושמו תרחישי אקלים לסיכונים פיזיים ונאמדה השפעתם על שווי הנכסים המשועבדים לבנק (תרחיש הצפה, תרחיש עלייה בגובה פני הים, תרחיש שריפה ותרחיש שחיקת רכס הכורכר).

1. חישוב חשיפה לפי ענפי משק – נתונים ליום 31.12.2024, נתוני הבנק ללא נוסטרו, משכנתאות עסקיות, חברות בנות ושלוחות חו"ל.
2. ענפים בעלי חשיפה נמוכה לסיכונים אקלים.

1. הענף כולל את כל שרשרת הערך של דלקים פוסיליים, לרבות חיפוש, כרייה, הפקה, זיקוק, שיווק ומכירת מוצרים המבוססים על דלקים פוסיליים, כולל פחם, נפט וגז.



השפעה אפשרית של תרחיש Net-Zero על הבנק – סיכון מעבר

תרחיש Net-Zero הוא תרחיש שלפיו הכלכלה הגלובלית מבצעת מעבר הדרגתי ומנוהל לאיפוס פליטות עד שנת 2050, על מנת להגביל את ההתחממות הגלובלית לכדי 1.5 מעלות צלזיוס בלבד (בהשוואה לתקופת טרום המהפכה התעשייתית). זאת בהתאם לעקרונות הסכם פריז משנת 2015 – האמנה הבינ-לאומית המקיפה ביותר בתחום האקלים. תרחיש זה נחשב מבחינה בין-לאומית כתרחיש הרצוי ביותר על מנת לעמוד ביעדי הסכם פריז ולצמצם את הפגיעה הכלכלית הכרוכה במעבר לכלכלה דלת פחמן. בהתאם לכך, מדינות רבות (בדגש על מדינות אירופה) וחברות עסקיות רבות ברחבי העולם הצהירו על התחייבותן לעמוד ביעדי איפוס פליטות בהתאם למתווה הנדרש לתרחיש זה. במסגרת זו, מדינות שהתחייבו ליעדים אלה מבצעות תהליכים משמעותיים לקידום המעבר לכלכלה דלת פחמן בארצותיהן, לרבות אימוץ רגולציות מתקדמות, השקעה בתשתיות ירוקות יותר וקידום טכנולוגיות אקלים חדשניות. זהו תרחיש שאפתני המניח שינויים רגולטוריים מהירים והתפתחות טכנולוגית מואצת בטווח הזמן הקצר. תרחיש זה מגלם בתוכו סיכוני מעבר משמעותיים, לצד סיכונים פיזיים פחותים לעומת החלופות (עם זאת, סיכונים אלו אינם זניחים עקב ההתחממות של 1.5 מעלות).

בהקשר זה יש לציין כי מדינת ישראל לא התחייבה ליעדי פליטות התואמים לתרחיש Net-Zero. בפרט, יעד הפחתת הפליטות של ישראל לשנת 2030 נחשב נמוך לעומת מדינות מפותחות אחרות, אשר רובן הציבו יעד הפחתה של 40% לפחות עד 2030. מבנה משק האנרגיה הישראלי אינו תואם כיום משק דל פחמן, ולא מתבצעים כיום צעדים למעבר מואץ למשק כזה. נתון זה משפיע גם על אופן ההיערכות של הבנק, כבנק גדול בישראל המשקף את הכלכלה הישראלית כולה.

הענפים הצפויים להיפגע באופן החמור ביותר במסגרת תרחיש Net-Zero הם ענפי המשק הקשורים לשרשרת הערך של הדלקים הפוסיליים. במסגרת תרחיש זה חשוף הבנק לסיכוני אשראי גבוהים יותר באופן יחסי, לאור פעילות המימון שלו בענף האנרגיה הפוסילית.¹ חשיפתו של הבנק לפעילות בענף האנרגיה הפוסילית נובעת ממאפייני שוק האנרגיה בישראל: נכון לשנת 2023, רק כ-12% (9.1 TWh) מייצור החשמל בישראל מקורו באנרגיה מתחדשת, ועל פי תחזיות רשות החשמל, בשנת 2030 צפוי שיעור זה לעלות לכדי 28% (26.7 TWh) בלבד. מקור ייצור האנרגיה המרכזי בישראל הוא גז טבעי, ועל פי ההערכות הוא יהיה אחראי ל-70% מייצור האנרגיה בשנת 2023. נתח זה צפוי לעלות ל-72% בשנת 2030 על פי תחזיות רשות החשמל.² מבנה משק האנרגיה הישראלי הנוכחי והתלות הצפויה שלו בדלקים פוסיליים גם בעתיד על פי התכנונים הנוכחיים, ממתנים את חשיפתו של הבנק לסיכונים הקשורים במעבר לכלכלה דלת פחמן, לפחות בשנים הקרובות.

אף על פי כן, היערכותו של הבנק לקידום מימון ירוק והרחבת היקף האשראי הירוק שהוא מעמיד, ובפרט בתחום האנרגיה המתחדשת, עשויות להפחית את רמת הסיכון הכוללת בתרחיש זה.

ניתוח תרחישים לסיכוני אקלים (סיכון פיזי)

הסיכונים הפיזיים נחשבים איזומי ייחוס בישראל, והם בעלי פוטנציאל פגיעה בנכסים פיזיים של הבנק או בנכסים המשועבדים לבנק. על מנת להעריך את מידת החשיפה של הבנק לסיכונים אלה, ביצע הבנק ניתוח של ארבעה תרחישי קיצון אקלימיים בתחום הסיכונים הפיזיים:

1. נכון ל-31.12.24, מסך סיכון האשראי של הבנק יוחס לחשיפה לענפי משק המהווים חלק משרשרת הערך של דלקים פוסיליים (לרבות חיפוש, כרייה, הפקה, זיקוק, שיוק ומכירת מוצרים המבוססים על דלקים פוסיליים, כולל פחם, נפט וגז), ועוד 0.76% מסך סיכון האשראי יוחס לענף ייצור חשמל מדלקים פוסיליים.
2. מתוך דוח משק החשמל, ספטמבר 2023, רשות החשמל.

תרחיש הצפה¹ – אירוע נקודתי שבו מים מצפים קרקע יבשה, בדרך כלל בהיקף נרחב שעלול לגרום נזק ואבדות בנפש וברכוש. הצפה יכולה להיווצר משיטפון בזק (זרימה פתאומית של מים בעקבות גשם חזק), מהצפת נהרות, צונאמי וכו'.

תרחיש עליית מפלס הים – אירוע שעלול להתמש בטווח הארוך יותר, עלייה מואצת במפלס הים הנובעת מההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, המסה של הקרחונים והתחממות האוקיינוסים (ובעקבות כך גידול בנפח שלהם). עליית מפלס הים בישראל עלולה לגרום נסיגה בקו החוף, פגיעה בחופים ובמבנים בקרבת החוף, וכן לגרום לשטחים רבים להיות בלתי אפשריים למגורים, להמלחת אקוויפר החוף (הקטנת המים הראויים לשתייה ברשות ישראל) ולהגברת סיכון הצפות בערי החוף.

שריפה – שריפה טבעית המתרחשת בתדירות מוגברת, בעוצמה ובהיקף גבוה יותר, הנוצרת כתוצאה מההתחממות הגלובלית. שינויי האקלים גורמים עלייה בטמפרטורה, תקופות יובש ממושכות ושינויים בתנאי הרוח, מה שעלול לגרום התרחשות מוגברת של שריפות יער וחורש טבעי.

שחיקת רכס הכורכר – הנגרמת בחופי ישראל מגלי הים, רוחות וסערות, וכן בשל פעילות אנושית (פיתוח חופים, בנייה ותשתיות סמוך לקו החוף). שחיקת רכס הכורכר עלולה לגרום קריסת מצוקים, פגיעה בתשתיות, החמרת תהליכי סחף ועוד.

הניתוח התבסס על מיפוי מיקום הנכסים המשועבדים לבנק ומיפוי אזורי הסיכון למגוון התרחישים, בהתאם למפות מעודכנות של המשרד להגנת הסביבה. מפות אלה מבוססות על אירועי הצפות בעבר, כולל אירוע הצפה משנת 1992. הונח כי כלל הנכסים המשועבדים ייפגעו בהתאם למידת הקרבה שלהם לאזורי הסיכון שמופ, בהתאם לשיעורי פגיעה שנקבעו בעוצמות שונות. כמו כן, מטעמי שמרנות, נוספו לאזורי הסיכון שכבות אזורי סיכון נוספות, המרחיבות את היקף השטח הנפגע. מידת הפגיעה בנכסים היא בהתאם לאזורי הסיכון. בנוסף, אין התייחסות למאפיינים פרטניים של הנכס (כגון גובה הנכס, קומה, גיל הבניין ואיכות תשתיות הניקוז המקומיות) שעשויים להפחית את מידת הפגיעה.

בתרחיש חושבה ההשפעה על שווי הנכסים המשועבדים לבנק הן עבור תיק המשכנתאות והן עבור הנכסים המשועבדים להבטחת האשראי העסקי. לצורך כך, בוצע מיפוי של כלל הנכסים המשועבדים לבנק בהתאם למפות אזורי הסיכון. שיעורי הפגיעה חושבו על בסיס שווי נכסים שמרני (לדוגמה, במשכנתאות – שווי מקורי ללא השינוי במחירי הדיור ממועד נטילת המשכנתה; באשראי העסקי – בהתאם להערכת שווי הנמוכה הקיימת) ונקבעו בהתאם למאפייני הסיכון של האזורים השונים. לאחר חישוב שווי הנכס החדש, לאחר השחיקה (אם הנכס נמצא באזורי הסיכון ובהתאם לשיעור הפגיעה שנקבע), נבחנו הפערים בין יתרות האשראי הנוכחיות לשווי הנכס הנפגע, וסווגו כיתרת אשראי בסיכון פוטנציאלי.

בכל תרחישי האקלים, בוצע ניתוח עבור מספר תרחישים ברמות חומרה שונות. כמו כן, חושב תרחיש משולב המניח התממשות של מספר אירועי תרחישי אקלים במקביל. תוצאות הניתוח, שנעשה מתוך הנחות מוצא שמרניות, מצביעות על פגיעה לא מהותית בתיק האשראי של הבנק, וזאת גם מבלי להביא בחשבון כיסוי ביטוחי של הנכסים. עם זאת, יצוין כי לניתוח זה יש מגבלות הנובעות מזמיונות הנתונים המוגבלת במדינת ישראל. הבנק ימשיך לעקוב אחר התפתחות הסיכון ולבחון היבטי השפעה ותרחישים נוספים.

1. יובהר כי אירועים של הצפות, שיטפונות ועלייה במפלס פני הים עלולים לגרום פגיעות נוספות כמו נזק לתשתיות, פגיעה בהמשכיות עסקית ושרשראות אספקה ואובדן הכנסות, שלא הובאו בחשבון בניתוח התרחישים הנוכחי שהתייחס רק להיבטי האשראי.



ניהול סיכונים תפעוליים הקשורים לאקלים

הבנק פועל על מנת להיערך לסיכונים התפעוליים העולים משינויי האקלים ולהתאים את מדיניותו להיערכות להתממשות סיכונים אלה. הבנק פועל כדי להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים במגוון תרחישים, ובהם תרחישי אקלים, וכן למתן מענה ללקוחותיו גם בעיתות חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר.

לבנק תוכנית סדורה לנושא המשכיות העסקית (Continuity Management Plan) הכוללת מסמך מדיניות להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית המאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. לבנק תוכניות עבודה מפורטות ונוהלי עבודה בשעת חירום. תוכנית המשכיות העסקית מיושמת במערכות של כל חטיבות הבנק ומובלת על ידי יחידת המשכיות העסקית. היערכותו של הבנק לתרחישי קיצון לאומיים, בדגש על אירועי רעידת אדמה, צפויה לתת מענה לצורכי המשכיות עסקית גם באירועי קיצון אקלימיים. במקביל, לצורך היערכות מתאימה להתממשות סיכונים אקלים, מיפה הבנק את הנכסים האסטרטגיים שלו על מנת לבחון את עמידותם להתממשות תרחישי אקלים, בדגש על סיכון הצפות, הרלוונטי במיוחד בשל המיקום הגאוגרפי של נכסים אלה. עבור הנכסים הרלוונטיים ישנן תוכניות להפחתת הסיכון והיערכות להתממשות. היערכות הבנק לסיכונים תפעוליים מתבטאת גם בתכנון ובנייה של מבנים חדשים של הבנק. מבנה מטה הבנק החדש בלוד נבנה בהתאם לתקן בנייה ירוקה מתקדם, והוא כולל מערכות הגנה מפני נזקי טבע דוגמת שיטפונות ושריפות ומערכות לחיסכון וניטור שימוש במשאבים ואיכות אוויר. נוסף על כך, משק החשמל בישראל מאופיין ברמת מוכנות נמוכה יחסית לסיכונים אקלים. ריבוי הפסקות חשמל הוא סיכון מהותי בישראל, והוא אף צפוי לגבור מפני ששינויי האקלים צפויים להוביל לעלייה בביקוש לחשמל ולפגיעה בתשתיות חשמל¹. לצורך היערכות לסיכון זה, המתקנים החיוניים בבנק מגובים לשעת חרום בהתאם להנחיות בנק ישראל והרגולציה הרלוונטית.

ניהול סיכונים סביבתיים

סיכונים סביבתיים הם סיכונים הנובעים מפוטנציאל ההשפעה של שינויים או נזקים סביבתיים על התאגידים הפיננסיים. הבנק חשוף להפסד העלול לנבוע מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה, בשל עלויות גבוהות שנגרמו ממפגעים סביבתיים ורגולציה בתחום איכות הסביבה. הרעה עלולה לקרות גם 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 ממנו: מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה. גורמי הסיכון הסביבתי הם השפעות מגוונות של התאגיד על איכות הסביבה, לרבות בהקשרי זיהום אוויר ומים, קרקעות מזהמות, פגיעה במגוון הביולוגי, ציוד לרגולציה סביבתית בתחומים מגוונים ועוד.

לבנק מדיניות מוסדרת בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים במסגרת מסמכי מדיניות האשראי. סיכון האשראי הוא הרלוונטי והחשוב ביותר, והוא מושפע מגופים לוויים בעלי פוטנציאל ליצירת זיהומים ומפגעים סביבתיים. מסמכי מדיניות האשראי של הבנק כוללים מדיניות ייעודית לסיכונים סביבתיים ובה מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. כמו כן נקבעו תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, אם קיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד.

1. בהתבסס על סקירת המכון למחקרי ביטחון לאומי – "ביטחון אנרגטי לנוכח משבר האקלים".

הבנק בוחן את ההשלכות של הסיכונים הסביבתיים כחלק אינטגרלי מסיכונים האשראי (בהיבטים פיננסיים, משפטיים וביטוחיים). מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים בעת מתן אשראי, כחלק מתהליך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, מביאה בחשבון לא רק שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, טיב הבטוחות וכדומה, אלא גם שיקולים סביבתיים, ובכללם פוטנציאל הפגיעה בסביבה כתוצאה מפעילות הלווה ופוטנציאל ההשפעות הסביבתיות על פעילותו הסדירה.

הבנק משלב שיקולים סביבתיים במתן אשראי, הן בפרויקטים שבהם הוא מארגן ומוביל והן במתן אשראי שוטף לחברות. בחינת סיכון זה מבוצעת בחברות בעלות היקף פעילות רחב ופוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי. נוסף על כך, בעת הערכת שווי לביטחון של קרקעות, מדור השמאות מבצע הערכה של סיכונים סביבתיים שמובאים בחשבון בעת העמדת אשראי, בהקשר של זיהום סביבתי והשלכותיהם על שווי הנכסים, בדגש על נכסים בעלי פוטנציאל של זיהום קרקע ומי תהום.

הנושאים הסביבתיים מוטמעים גם בפעילות סניפי חו"ל של הבנק. מזרחי-טפחות לונדון משתמש בעקרונות שפרסם ה-PRA (Prudential Regulation Authority) בדבר ניהול הסיכון הפיננסי הנובע משינויי האקלים, כקווים מנחים לגיבוש מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים. כחלק ממדיניות זו, בסניף לונדון תבנית בקשות האשראי כוללת התייחסות מובחנת להיבטים סביבתיים אשר מובאים בחשבון בשיקולי אישור האשראי – בתחום הנדל"ן, נבחנים סיכונים בהיבטים כמו שריפות, שיטפונות וקרה לאזורים ירוקים, ואילו בתחום האשראי המסחרי נבחנים סיכונים הנובעים משימוש וייצור פלסטיק, חקלאות ימית, נפט וגז. סיכונים אלו מובאים בחשבון גם בהערכת שווי נכסים המשמשים כביטחונות.



זיהוי, מדידה ופיקוח של סיכוני סביבה

- **איתור, זיהוי, מיפוי וניטור** – בבנק מופו ענפים בעלי פוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי, בהם ענפים שונים בתחום האנרגיה, התעשייה, התחבורה, ההתפלה, הכרייה והחציבה. ענפי המשק מוזנו לפי מידת השפעתם על איכות הסביבה בהיבטים אלה: שפכים, חומרים מסוכנים, רעש, קרינה, פסולת, קרקע, אוויר, ריח, אסבסט, פליטות לאוויר. בהמשך לכך זוהו לקוחות מהותיים הפועלים בענפים בעלי פוטנציאל ממשי לסיכון סביבתי, לרבות סיכוני אקלים. מיפוי זה נבחן מדי תקופה ונעשים בו שינויים והתאמות בעקבות הנחיות, רגולציות ותקינות מקומיות ובין-לאומיות.
- **אומדן מידת השפעה של הסיכונים הסביבתיים** – אשראי שעמד בקריטריונים שהוגדרו, נבחן בין היתר באמצעות: שמאות לנכסים (על פי קריטריונים לאיתור קרקעות ונכסים שבהם יש צורך בהתייחסות להיבטים סביבתיים), מידע מהותי המתפרסם בדוחות הכספיים, מידע המתקבל מהלקוחות ודוחות למשרד הגנת הסביבה. במימון בהיקפים גדולים (בשיעור מהון הבנק) של מיזמי נדל"ן וקרקעות מבוצעת בחינה של אינדיקציות חיוביות לסיכונים סביבתיים בהתאם לרשימת קריטריונים שהגדיר הבנק. בחינת נושא זה מוסדה גם במסגרת הדיווח של המפקחים על מצב הפרויקט. במיזמי תשתית גדולים מאוד (הקמה ובנייה חדשה וכן תפעול), שהבנק מארגן את מימונם, מבוצעת הערכה סביבתית בדגש על מפגעים סביבתיים ועמידה ברגולציה הרלוונטית. במסגרת זו: דרישה מהיועץ הטכני/הסביבתי להתייחסות להשפעות הסביבתיות, אומדן העלויות של המיזם והאמצעים למזעור הסיכון, עמידה בדרישות רגולטוריות סביבתיות, מטרת המיזם ושימוש העתידיים וצעדים אופרטיביים למזעור הסיכונים הסביבתיים.
- **אשראי לענפי משק בעלי השפעה סביבתית מהותית** – במסגרת בקשות האשראי בהיקף מהותי, עבור חברות בענפי משק שזוהו כבעלי השפעה סביבתית מהותית, ניתנת התייחסות לסיכונים סביבתיים שעלולים להשפיע על כושר החזר האשראי. לדוגמה עמידה בהוראות רגולטוריות, עלויות מהותיות בתחום הסביבתי והליכים משפטיים המתנהלים כנגד החברה. אלה משוקללים במסגרת הערכת הסיכונים הכוללת של הלקוח.
- **שימוש במאגרי מידע בתחום הסביבה** – כחלק משילוב הסיכונים הסביבתיים במערך העבודה, רוכזה רשימה נרחבת של מאגרי מידע בתחום איכות הסביבה המסייעת לגורמים העסקיים במידת הצורך. הרשימה, אשר גובשה בסיוע היועצים הסביבתיים של הבנק, מאגדת בתוכה מאגרי מידע הנוגעים לתחומי מידע בתחום התכנון והבנייה, מאגרים משפטיים, רישיונות והיתרים, דירוגים ודוחות, מפות ועוד.

הדרכת העובדים בנושא סיכוני אקלים וסביבה

ציר נוסף בהיערכות הבנק הוא הטמעת המודעות לנושא האקלים והסביבה בקרב העוסקים במתן אשראי. מטה החטיבה לבנקאות עסקית מקיים הכשרות בתחום לבעלי תפקידים רלוונטיים בחטיבה, בסיוע יועצים מקצועיים חיצוניים מתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי. ההכשרה כוללת זיהוי של סימני האזהרה בהקשר של סיכוני איכות סביבה ואקלים, ההשלכות של סיכונים אלה על ההיבטים העסקיים, עדכוני הרגולציה, מקורות המידע לנושאי הסיכונים הסביבתיים, דרך ניהולם בחברות (השקעות והוצאות בתחום, תביעות משפטיות וכו') והיבטים של סיכונים סביבתיים בעת כינוס נכסים. ההדרכות מותאמות

למאפייני הפעילות של היחידות העסקיות ונעשית בהן סקירה של תהליכי העבודה בתחום הסביבתי: בפעילות שוטפת של החברות, בליווי פרויקטים, בנכסים המשועבדים לבנק ובמסמכים המשפטיים. בשנת 2024 התקיימו כמאה שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים סביבתיים וסיכוני אקלים בהדרכות ייעודיות לבעלי תפקידים רלוונטיים. בחטיבה לבנקאות עסקית הוטמע נושא הסיכונים הסביבתיים והרחבת המדיניות והעשייה בתחום זה, במסגרת ישיבות פנימיות עם בעלי התפקידים הרלוונטיים. בישיבות הוצגה סקירה של סיכונים סביבתיים בכלל, ונושא סיכוני האקלים והעלייה בחשיבותם בפרט, בדגש על סימני אזהרה שקיומם מצריך בחינה מעמיקה יותר בהיבטים הסביבתיים.

ניהול סיכוני אקלים וסביבה בבנק יהב

בנק יהב החל בתהליך מקיף לבניית מסגרת לניהול סיכוני אקלים, בליווי ייעוץ חיצוני. בוצע סקר פערים ראשוני בהתאם להוראות הרגולציה. התהליך יכלול קביעת מסגרות דיווח סדירות להנהלה ולדירקטוריון, לצד פיתוח מנגנונים לזיהוי, הערכה וניהול של סיכונים הקשורים לאקלים. כחלק מתהליך זה, יכתב מסמך מדיניות ייעודי לניהול סיכוני אקלים. באשר לניהול סיכוני אקלים בתיק הנוסטר, בנק יהב הטמיע היבטים הקשורים לסיכוני אקלים וסביבה במדיניות ניהול ההון וההשקעות של הבנק, עוד בטרם הושלמו התהליכים הרחוביים לניהול סיכוני אקלים. עיקר החשיפה בהשקעות הבנק היא לענף הבנקאות, עם הישענות על דירוגי חברת S&P ופרסומים פומביים המצביעים על רמת סיכון נמוכה. בהמשך, ובהתאם לתהליכים שיגובשו בבנק, יבחן הבנק את הצורך להתאים את המנגנונים הקיימים במערך הנוסטר לניהול סיכונים.



אחריות כלפי הסביבה

ניהול והפחתת המדרך הפחמני

המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות מורכב משני רכיבים מרכזיים: פליטות גזי החממה הנובעות מפעילות התפעולית של החברה ופליטות גזי החממה המשויכות לפעילות הפיננסית של הקבוצה.¹ הקבוצה מנהלת את המדרך הפחמני התפעולי שלה החל משנת 2012² והציבה עבורו יעד הפחתה ארוך טווח.

זוהי השנה השלישית שבה הבנק מודד את המדרך הפחמני המלא שלו, כולל היקף הפליטות הממומנות. חישוב הפליטות הממומנות נעשה בהתאם לתקן הבין-לאומי PCAF,³ המשמש כיום כתקן הגלובלי המוביל לחישוב פליטות המשויכות לפעילות פיננסית. החישוב מבוצע כחלק ממחויבות הבנק להפחתת פליטות וצמצום ההשפעות האקלימיות שלו.

ככל ארגון עסקי, גם לפעילותו התפעולית השוטפת של בנק מזרחי-טפחות יש השפעה סביבתית ישירה. הבנק שואף להטמיע פרקטיקות אחראיות כלפי הסביבה בהתנהלותו השוטפת ולצמצם השפעות ישירות בד בבד עם התייעלות תפעולית. מתוקף הפעילות של הבנק בבנייני משרדים, עיקר ההשפעות הסביבתיות הישירות של הבנק נובעות מצריכת אנרגיה במשרדים ומצי הרכב, וכן בצריכת חומרים משרדיים, בדגש על נייר. הבנק מנהל היבטים אלו באמצעות תוכניות עבודה רב-שנתיות לצמצום ההשפעות ומעקב תדיר על ידי הצוותים הרלוונטיים בבנק.

בשנת 2024 המשיך הבנק בתוכנית ההתייעלות האנרגטית הכוללת החלפת ציוד ומערכות שאינם יעילים אנרגטית, עידוד מעבר לכלי רכב היברידיים, בקרה וניטור שוטפים על צריכת האנרגיה וכן קידום בנייה ירוקה במתקני מטה הבנק. להרחבה ולפרטים נוספים על תהליכי ההתייעלות האנרגטית, ראו בהמשך פרק זה.

מידת המדרך הפחמני התפעולי של הבנק

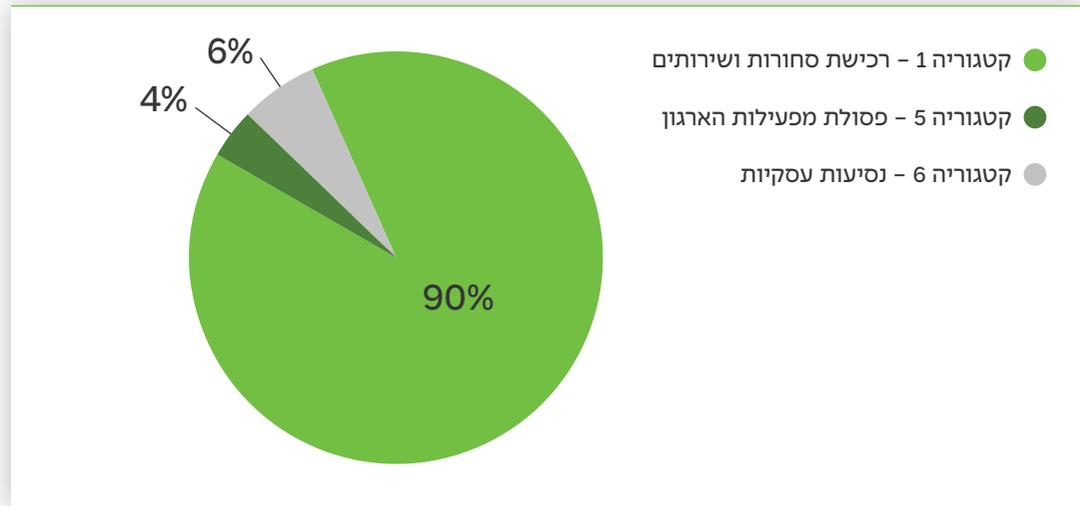
קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מפעילות מצריכת בניין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה: צריכת נייר ופסולת נייר המועברת למחזור, צריכת מים, פסולת אלקטרונית המועברת לגריטה וטיסות עסקיות (מכלול 3).

גם השנה ממשיכה הקבוצה לדווח על פליטות גזי החממה שלה למערך הדיווח הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה. מדידת ממצאי פליטות גזי החממה נעשית בהתאם למתודולוגיית GHG Protocol.⁴ הקבוצה מדווחת זו השנה השנייה, לפי חלוקה ל-Location based ו-Market based. מהנתונים ניתן לראות כי בשנת 2024 חלה ירידה של כ-6% בסך המדרך הפחמני לעומת השנה הקודמת (Location-based), ושל כ-14% לעומת שנת הבסיס, 2020. בעקבות כך, חלה ירידה של כ-6% בעצימות טביעת הרגל למ"ר, ושל כ-7% בעצימות טביעת הרגל לעובד.

1. קטגוריה 15 במכלול 3, לפי הטקסונומיה של ה-GHG protocol, התקן הגלובלי המוביל לחישוב טביעת רגל פחמנית.
2. בשנת 2012 פורסם דוח ESG הראשון של הבנק ובו פורסמו נתוני המדרך הפחמני.
3. Partnership for Carbon Accounting Financials.
4. Greenhouse Gas Protocol.



מקור הפליטות – מכלול 13

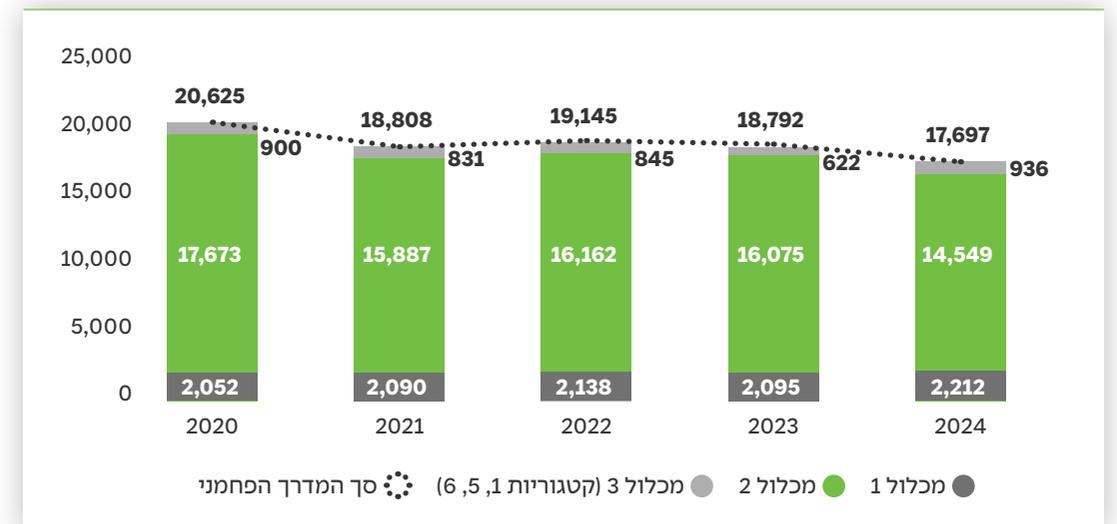


המדרך הפחמני התפעולי של קבוצת מזרחי-טפחות (טון CO₂e)¹

2024	2023 ²	2022	2021	2020	יחידת מידה	Market based
2,212	2,095	2,138	2,090	2,052	טון CO ₂ e	מכלול 1
16,113	18,167	18,166	18,875	20,494	טון CO ₂ e	מכלול 2
936	622	845	831	900	טון CO ₂ e	מכלול 3 (קטגוריות 1, 5, 6) ⁵
19,261	20,884	21,149	21,796	23,446	טון CO ₂ e	סך המדרך הפחמני – מכלולים 1, 2 ו-3
0.128	0.139	0.128	0.143	0.155	טון CO ₂ e / מ"ר	עצימות מדרך פחמני

2024	2023	2022	2021	2020	יחידת מידה	Location based
2,212	2,095	2,138	2,090	2,052	טון CO ₂ e	מכלול 1
14,549	16,075	16,162	15,887	17,673	טון CO ₂ e	מכלול 2 ⁶
936	622	845	831	900	טון CO ₂ e	מכלול 3 (קטגוריות 1, 5, 6) ⁷
17,697	18,792	19,145	18,808	20,625	טון CO ₂ e	סך המדרך הפחמני – מכלולים 1, 2 ו-3
0.118	0.125	0.116	0.123	0.136	טון CO ₂ e / מ"ר	עצימות מדרך פחמני
2.412	2.589	2.523	2.460	2.719	טון CO ₂ e / עובד	עצימות מדרך פחמני

המדרך הפחמני התפעולי של הקבוצה (טון CO₂e)⁸



- נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל בשנים 2020-2022, החל משנת 2023 אוחד בנק אגוד באופן מלא עם בנק מזרחי-טפחות.
- נתוני הפליטות במכלול 1-2 כוללים פליטות מחדר מחשבים של הבנק ומשרתי הגיבוי (DRP), העומדים על סך 4,581 טון CO₂e בשנת 2024.
- העלייה נובעת בעיקר מגידול בצריכת הסולר, בעקבות התרחבות מצבת הבלדריות של בנק מזרחי-טפחות בכ-2 רכבים בכל שנה.
- חל עדכון קל במכלול 2 (Market-based) בשנת 2020, בעקבות טיוב נתוני הפליטה.
- החל משנת 2023, חישובי מכלול 3 כוללים גם צריכת מים.
- בוצעו שינויים רטרואקטיביים במכלול 2 בשנים 2020-2023, עקב שימוש בנתוני פליטה מעודכנים. בעקבות כך, חל שינוי קל בעצימות המדרך הפחמני (טון CO₂e/עובד).
- חישוב זה כולל צריכת ניהול, מחזור ניהול, פסולת אלקטרונית, טונרים וראשי דיו, טיסות עסקיות וצריכת מים.
- נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל בשנים 2020-2022, החל משנת 2023 אוחד בנק אגוד באופן מלא עם בנק מזרחי-טפחות.

1. החל משנה זו, דיווח פליטות גזי החממה במכלול 3 מוצג בחלוקה לקטגוריות, בהתאם להנחיות ה-GHG Protocol. יש לשים לב כי האחוזים המוצגים בגרף זה אינם כוללים את קטגוריה 15, זאת למען הנוחות בקריאת הנתונים.



היקף הפליטות הממומנות

הבנק מדווח זו השנה השלישית על היקף הפליטות הממומנות שלו. המדידה מאפשרת לבנק לנהל בצורה סדורה ומעמיקה את מידת החשיפה שלו למימון עתיר פליטות, ולהשתמש במידע לצורך קבלת החלטות איכותיות ומבוססות נתונים. הבנק ממשיך לפעול ולפתח את יכולות המדידה וההערכה שלו של הפליטות הממומנות, תוך דיוק רמת התאימות לדרישות הספציפיות והמתעדכנות של תקן ה-PCAF. במסגרת זו, פעל הבנק להרחיב את יכולות איסוף המידע הפיננסי והסביבתי מלקוחותיו, והשנה הרחיב הבנק את השימוש בנתוני טביעת רגל פחמנית שנאספו ישירות מלוויים עסקיים של הבנק לצורך זה. במסגרת עדכון והתאמת המתודולוגיה, הבנק עשה שימוש בנתונים סביבתיים נוספים, אשר היקפם הולך וגדל משנה לשנה עם רמת הבשלות של המשק הישראלי בתחום.

תוצאות המדידה בשנה הנוכחית הראו ירידה בעצימות הפליטות הממומנות של הבנק, שעמדו בשנת 2023 על 104.9 טון פד"ח למיליון ש"ח בעוד השנה עצימות הפליטות עומדת על 96 טון פד"ח למיליון ש"ח. עצימות הפליטות הממומנות נמוכה יותר השנה כתוצאה מעליה בהיקף המימון של אנרגיות מתחדשות והרחבת השימוש בנתוני פליטות שנאספו מלקוחות לצד עליה בזמינות הנתונים הקיימים במשק הישראלי והתייעלות של רשת החשמל במדינת ישראל.

הבנק ממשיך לפעול על מנת לדייק ולפתח את המתודולוגיה לפיה הוא מחשב ומעריך את טביעת הרגל הפחמנית שלו, להעשיר את מסד הנתונים הסביבתי עליו הוא מתבסס, ולעבוד עם לקוחותיו בשיתוף פעולה על מנת לקדם עתיד כלכלי דל פחמן במדינת ישראל.

היקף הפליטות הממומנות מסך האשראי המסחרי לשנת 2024¹

ענף	סך פליטות ממומנות (MTCO ₂ e)	שיעור מסך החובות ²	עצימות פליטות ³ (טון למיליון ש"ח)	ציון איכות מידע ⁴
אחר	0.3	1%	124.5	4.9
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	2.5	3%	219.7	2.7
מסחר ושירותים	1.8	5%	99.8	4.5
נדל"ן ובנייה	0.5	7%	19.2	3.4
תחבורה והובלה	0.2	1%	76.7	3.8
תעשייה	1.1	2%	199	4.5
תשתיות ואיכות סביבה	0.2	1%	55.5	3.7
סכום כולל	6.7	20%	96	3.7

1. היקף הפליטות הממומנות לשנת 2024 כולל את נתוני האשראי שהוגדרו כמהותיים, מתוך האשראי המסחרי המאזני שהעמיד הבנק בחטיבה העסקית ובחטיבה הקמעונאית. נתונים אלה אינם כוללים את האשראי בשלוחות חו"ל של הבנק, את האשראי לרשויות עירוניות וכן אינו כולל אשראי בסכום הנמוך מ-1,000,000 ש"ח (10,000 ש"ח בדו"ח 2022). יובהר כי אשראי לרשויות עירוניות לא נכלל בחישוב בהתאם להנחיות תקן ה-PCAF בנושא.
2. אשראי לציבור בבנק.
3. עצימות הפליטות הכוללת מחושבת בנפרד ברמה הענפית ועבור כלל האשראי המסחרי. העצימות היא היחס של סך הפליטות למיליון ש"ח חוב.
4. ציון איכות המידע נמדד על פי תקן ה-PCAF וניתן לכל מימון/השקעה בהתאם למהימנות המידע הזמין עבורם. סולם הציון נע החל מציון 1 – גבוה ועד לציון 5 – נמוך.

ניהול היבטי סביבה בפעילות התפעולית של הבנק

צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית

צריכת האנרגיה בקבוצת מזרחי-טפחות

2024	2023	2022	2021	2020	
221.9	228.3	209.1	221.5	235	סך צריכת החשמל למ"ר
4,543	4,725	4,541	4,427	4,701	סך צריכת החשמל לעובד
33,325,097	34,286,597	34,453,858	33,846,527	35,656,592	סך צריכת החשמל
652,695	625,829	678,542	710,442	697,703	סך צריכת בניזין
246,095	228,516	197,345	162,068	134,769	סך צריכת סולר ¹
898,790	854,345	875,887	872,510	832,472	סך צריכת דלק
119,970	123,432	124,034	121,847	128,364	סך צריכת חשמל
22,268	21,352	23,150	24,239	23,804	סך צריכת בניזין
9,494	8,816	7,613	6,252	5,199	סך צריכת סולר
151,733	153,599	154,797	152,338	157,367	סך צריכת האנרגיה
1.01	1.02	0.94	0.99	1.03	סך עצימות אנרגטית למ"ר (GJ/M ²)
20.68	21.17	20.4	19.92	20.75	סך עצימות אנרגטית לעובד (GJ/עובד)

* KWh – קילו ואט לשעה

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

בשנת 2024 חלה עלייה של כ-4% בצריכת הבניזין של הקבוצה.² יצוין כי בנתוני הצריכה של הבנק נרשמה ירידה של כ-1% בצריכת הבניזין. היקף פעילות אחזקת הכספונים של מזרחי-טפחות גדל מדי שנה. כתוצאה מכך, מצבת רכבי הבלדרות התרחבה, וזו השפיעה על גידול בצריכת הסולר והביאה לעלייה של כ-8% בשנת 2024.

בשנה זו נמשכו תהליכי התייעלות האנרגטית שהובילה הקבוצה בשנים האחרונות, אשר הביאו לירידה של כ-3% בצריכת החשמל. כתוצאה מכך, נרשמה ירידה של כ-2% בעצימות האנרגטית לעובד, ו-1% בעצימות האנרגטית למ"ר (GJ). בהמשך לכך, חלה ירידה של כ-3% בעצימות צריכת החשמל (קוט"ש) למ"ר ושל כ-4% בעצימות צריכת החשמל (קוט"ש) לעובד.

1. צריכת הסולר כוללת גם צריכת סולר בגנרטורים, בפועל מדובר בנתוני רכש ולא צריכה. בשל מלחמת חרבות ברזל הבנק מילא באופן חד-פעמי את מאגריו במט"ל בסוף שנת 2023, מחצית ממילוי זה יוחסה לשנת 2024, זאת נוסף על המילוי שהתקיים בשנת 2024, אשר ישמש את הבנק גם בשנת 2025.
2. העלייה בצריכת הבניזין של הקבוצה נובעת, בין היתר, בעקבות גידול קל במצבת רכבי הליסינג בבנק יאה.



הבנק בלוד. באופן זה גם צומצמו שעות הפעלת הגנרטורים לבדיקה עצמית, שכן מסתמכים על ההפעלה בפועל לצורכי הבדיקה.

- **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.
- **שדרוג מערכת מיזוג האוויר** – בשנת 2024 שודרגו מערכות מיזוג האוויר והבקרה בסניפי הבנק ובמתקניו, כחלק משיפוצים כוללים והתייעלות אנרגטית.
- **ניצול יעיל של שטחים** – ייעול השימוש בשטח מביא גם לחיסכון בצריכת חשמל. בשנת 2024 צומצם שטח של כ-329 מ"ר בסניף שטמפר בתניה.

הקמת הקמפוס החדש וקידום בנייה ירוקה

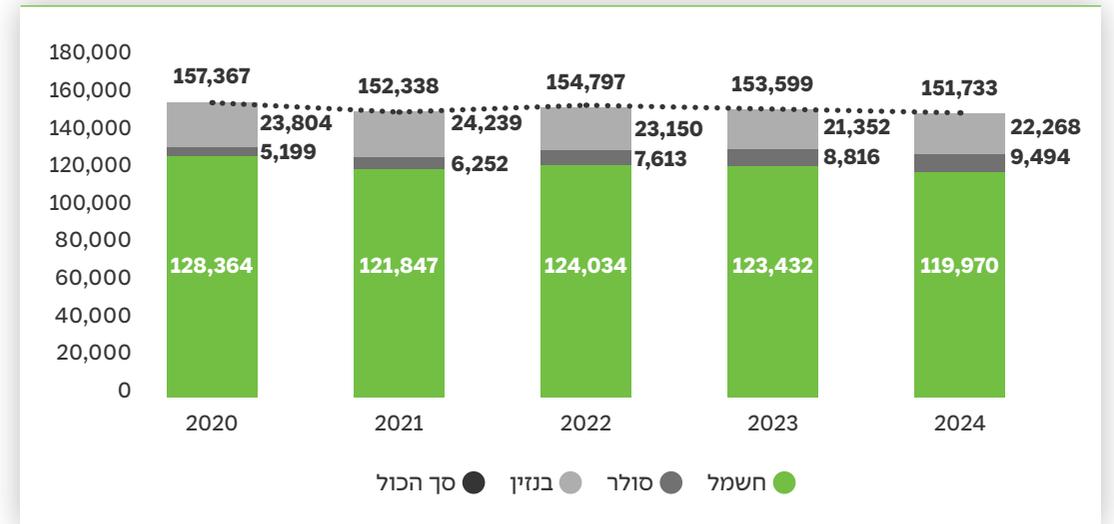
בשנת 2022 החלו העבודות לבנייתו של קמפוס מזרחי-טפחות חדש בעיר לוד, ובו ירוכזו כל יחידות המטה של הבנק. בשלהי 2024 החל אכלוס מרכז ההדרכה של הבנק, והשלמת הפרויקט והעברת היחידות צפויות להסתיים בסוף שנת 2025. בניית הקמפוס החדש בלוד מתוכננת בהתאם לתקנים המתקדמים ביותר בתחום הסביבה ורווחת העובדים. התקנים מודדים את הפחתת טביעת הרגל הפחמנית, צמצום הפגיעה הסביבתית, שיפור תנאי העבודה וקידום רווחת העובדים. הקמפוס מיועד להיות מרכז חדשני המתמקד בשימור הסביבה וביצירת תנאים טובים לעובדים.

בניית הקמפוס החדש בלוד מתוכננת בהתאם לתקן LEED. זהו תקן אמריקאי וולונטרי לבנייה ירוקה. בניית הקמפוס החדש בהתאם לתקן זה תסייע לבנק ליישם את האחריות הסביבתית ולהשתמש במשאבים בצורה יעילה. גישה חדשנית זו לבניית הקמפוס משלבת עקרונות מודעים לסביבה לאורך כל בנייתו ותפעולו של הבניין. פרויקט בניית הקמפוס החדש מיעד עצמו להשגת הסמכת LEED Gold. התקן מדגיש את המבנה הבסיסי והמערכות החיוניות של הבניין, ומספק בסיס איתן לדיירים העתידיים ליישם פרקטיקות בנות קיימה בתוך החללים במבנה. בשלב התכנון המוקדם נקבעו חומרי בנייה בעלי תו ירוק, תכנון נכון של אתר הבנייה ומניעת זיהום הסביבה, וטכניקות בנייה שנועדו למזער את צריכת המשאבים הטבעיים ויצירת פסולת עודפת. מאפייני התכנון החסכוניים באנרגייה, כגון בידוד מתקדם, זיגוג בעל ביצועים גבוהים, מערכות מיזוג יעילות ופנלים סולריים צפויים להפחית במידה ניכרת את צריכת האנרגייה ולצמצם את פליטת גזי החממה. נוסף על כך, מתוכננים בקמפוס אמצעים לחיסכון במים, לרבות מתקנים עם זרימה נמוכה (ברזים אלקטרוניים ומכלי הדחה כפולים) ומערכות איסוף מי מזגנים לטובת הדחת אסלות, אשר יפחיתו את ההשפעה הסביבתית.

כמה צעדים צפויים להוביל לצמצום ניכר בשימוש בכלי רכב פרטיים: הקמת מערך הסעות משלים לתחבורה ציבורית שהבנק מפעיל ומערך שאטלים (שירות היסעית) נרחב לאורך כל שעות היום לתחנות הרכבת, רמת נגישות גבוהה לתשתיות תחבורה בין-עירוניות, קיימות ועתידיות, עידוד תחבורה שיתופית בין עובדים ושילוב חניות אופניים ואופנועים בקמפוס. ריכוז מטות החברות בקמפוס אחד, לצד שילוב אמצעים טכנולוגיים לקיום פגישות והדרכות מקוונות, יאפשרו חיסכון במשאבי זמן ואנרגייה.

תקן נוסף שהבנק מאמץ הוא תקן WELL. הקמפוס מתוכנן על פי תקן WELL V2, תקן מוביל בתחום

סך צריכת אנרגייה (GJ)



צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)



מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

להלן תיאור מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת החשמל שבוצעו בשנים האחרונות וגם בשנה זו:

- **הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה, שמסייעת בבחינה חודשית של צריכת החשמל** – הבנק מנתח בכל חודש את עלויות צריכת החשמל לפי מבנים, ובמקרה של חריגה הוא פועל (בסיוע יועצים) לאיתור הסיבה ולטיפול בה.
- **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 בשעות השיא חשמל לחברת החשמל, על פי דרישה שלה, באמצעות הפעלת הגנרטורים לשעת חירום. זאת על מנת לסייע לצמצום נקודות השיא ברמה הלאומית ולנצל את הסולר בגנרטורים במטה



מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק

על מנת לצמצם את צריכת הדלק בצי הרכב הארגוני, ננקטים כמה מהלכים המשלימים זה את זה. מעבר לחיסכון בצריכת דלק, המהלכים מייעלים את ניצול הזמן וחוסכים בעלויות. הבנק נוקט מדיניות של העדפת רכבים בעלי יעילות אנרגטית גבוהה ומעודד שימוש בכלי רכב היברידיים וחשמליים.

- **כלי רכב היברידיים –** בשנת 2021 הגדיר הבנק מדיניות חדשה לעידוד עובדים ומנהלים לבחור כלי רכב היברידיים בליסינג. לצורך כך, סכום הזכאות לשווי הרכב בכל אחת מהמדרגות עלה, על מנת שהעובדים יוכלו לבחור רכב היברידי. בשנת 2024 שיעור הרכבים היברידיים והחשמליים היה כ-39% מכלל צי הרכב, ללא שינוי בהשוואה לשנה הקודמת.

- **מערך הסעות –** בבניין מט"ל מתנהל מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מאזורים שונים בארץ. כמו כן יש עידוד שימוש בתחבורה ציבורית בכלל, וברכבת בפרט, באמצעות מערך היסעית (שאטלים) מתחנת הרכבת לבניין מט"ל (מערך משלים בשעות ההגעה והיציאה). בשנת 2024 כ-20% מהעובדים בבניין מט"ל עשו שימוש יומי בהסעות מאורגנות. מערך ההסעות עתיד להתרחב בשנת 2025, עם המעבר של כל יחידות מטה הבנק ללוד.



בשנת 2024 השקיעה הקבוצה כ-**1.2** מיליון ש"ח ביוזמות לחיסכון אנרגטי. מתוך סכום זה, כ-790 אלף ש"ח יועדו לחידוש מערכות מיזוג אוויר, כ-365 אלף ש"ח לחידוש נורות לד, וכ-20,000 ש"ח למערכות בקרת מבנים. ההשקעה הרבה במערכות מיזוג האוויר הובילה לחיסכון של כ-**105** אלף קוט"ש.

הבנייה הירוקה, קיימות ורווחת העובדים. התקן מתמקד ביצירת סביבות עבודה בריאותיות ונוחות המקדמות את הבריאות והרווחה הכוללת של המשתמשים. זאת באמצעות שימוש בעיצוב ובטכנולוגיות ירוקות, ניהול חומרים ואיכות אוויר בתוך המבנה ומחוצה לו, קידום פעילות גופנית ותזונה בריאה בקרב העובדים, ניהול ושליטה יעילים במקורות אנרגייה.

על מנת לעמוד בתקן WELL, תשולב בקמפוס מערכת של חזיתות מתקדמות הכוללות תכנון הצללות מובנות שפותחו בסיוע אנליזות אנרגטיות ותרמיות. אלה מאפשרות תנאי נוחות תרמית וויזואלית גבוהים ביותר בחללי העבודה, עם הצללת החזיתות והפחתת עומסי הקירור. יותקנו מערכות מיזוג אוויר שמצטיינות ביעילות אנרגטית מהגבוהות בשוק וישולבו גם אמצעי סינון, וכן מערכות חשמל יעילות ותכנון תאורה חסכוני.

התשתית הטכנולוגית לשליטה ובקרה בקמפוס החדש תעודד קיימות ושימוש יעיל במשאבים, תתמוך בטיוב צריכת האנרגייה ותאפשר תפעול חכם של הקמפוס. כל האמצעים הללו יביאו לחיסכון ניכר באנרגייה ולצמצום פליטות הפחמן הדו-חמצני של הקמפוס. כמו כן מתוכננות בקמפוס תשתיות למחזור פסולת ולהטענת כלי רכב חשמליים.

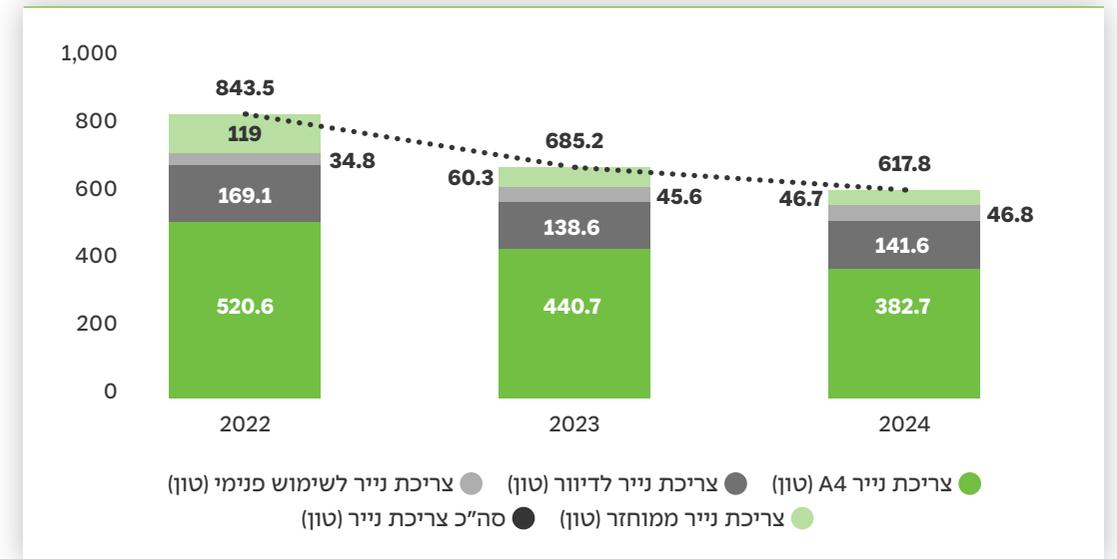
על מנת להעצים את רווחת העובדים יוקמו בקמפוס שטחי גינון שיספקו לעובדים אזורי מנוחה ופנאי. מערכת הגינון והצמחייה בקמפוס החדש יתוכננו כך שיוכלו לתרום גם לשמירה על המגוון הביולוגי. עובדי הקמפוס יוכלו ליהנות מחדר כושר פעיל, חוגים ומלתחות. התנועה ברחבי הקמפוס תהיה באמצעות גרמי מדרגות מוארים ומזמינים שיעודדו את העובדים לנוע במהלך יום העבודה.



הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר להדפסת טפסים, מכתבים ללקוחות ודוחות, כאשר חלק ניכר מהשימוש נובע מהנחיות רגולטוריות, כגון דרישות בנק ישראל.

2024	2023	2022	
618	685	843	סך הכל צריכת נייר (טון)
7.6%	8.8%	14.1%	שיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך צריכת הנייר

צריכת הנייר בקבוצה



במטרה לצמצם את השימוש בנייר, הבנק מקדם פתרונות דיגיטליים הכוללים חתימה על מסמכים בטאבלט או מרחוק, פיתוח כלים ממוכנים לשיפור נוחות העבודה והטמעת ניטור ממוכן להיקף ההדפסות. בשנת 2024 מהלכים אלו הובילו לירידה של 65% בכמות הדפים שהודפסו ממערכת המשכנתאות ולירידה כוללת של 31% בהדפסות, לעומת 2023. כיום, כמעט כל תיקי המשכנתאות מנוהלים באופן דיגיטלי.

נוסף לכך, הבנק הרחיב את השימוש בממשקים מקוונים לקליטת מסמכים ולביצוע פעולות מול גורמים ממשלתיים ואחרים, במטרה להחליף את השימוש בנייר בתהליכים עסקיים שונים. זאת, לצד קידום תוכנית רב-שנתית לצמצום השימוש בנייר בפעילות המסחרית. בשנת 2024 חלה ירידה של 67 טון (כ-10% לעומת השנה הקודמת) בצריכת הנייר, הודות למאמצים אלו.

הבנק פועל גם להרחבת הדיוור הדיגיטלי – יותר ממחצית מהלקוחות מקבלים כיום דיוור במייל, ובשנת 2024 הורחב השירות גם לתחום המשכנתאות. במקביל, הבנק שואף לשלב חומרים ידידותיים לסביבה, וב-2024 כ-7.6% מהנייר שנרכש היה ממוחזר, כולו עשוי 100% סיבים ממוחזרים תוך עמידה בתקנים בין-לאומיים.

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

היקף בשנת 2024	היקף בשנת 2023	היקף בשנת 2022	היקף בשנת 2021	היקף בשנת 2020	דרך הטיפול	סוג הפסולת
323	579	1,157	795	486	העברה למחזור (בטונות)	פסולת נייר ¹
17	44	41	11	48	גריטה (בטונות)	טיפול בפסולת אלקטרונית
³ 7,473	6,376	9,849	10,033	10,889	גריטה (ביחידות)	טיפול בראשי דיו וטונרים ²

כל פסולת הנייר והפסולת האלקטרונית של הקבוצה מועברת למחזור. כמות הפסולת האלקטרונית המועברת למחזור מדי שנה משתנה בהתאם לפרויקטים הקשורים בהחלפת ציוד אלקטרוני הנעשה על פי צורכי הבנק.

הקבוצה עומדת בהוראות המשרד להגנת הסביבה בכל מה שקשור לסילוק פסולת רגילה ומסוכנת.⁴

צריכת מים

צריכת המים בקבוצת מזרחי-טפחות מיועדת בעיקר לצרכים משרדיים, כגון ניקיון, שתייה ושירותים. בשנת 2024 הייתה צריכת המים של הקבוצה כ-98,421 קוב, עם עצימות צריכה של 13.4 (קוב/עובד), שהיא עלייה של כ-14% לעומת השנה הקודמת. העלייה נובעת בעיקר מצריכת מים הקשורה להמשך עבודות ההקמה של פרויקט הבנייה בקמפוס מט"ל גם בשנה זו. כחלק מהמאמץ לשיפור היעילות בניהול משאבי המים, בשנת 2024 נכנס לתכנון שימוש במים ממוחזרים להשקיית גינות בקמפוס מט"ל. נוסף על כך, הקבוצה מתכננת לרכוש שתי יחידות לייצור מים מאדי אוויר, אשר יאפשרו שימוש בר קיימה במשאב זה.

כאשר נרשמת חריגה בצריכת מים בסניפים (לרוב באמצעות התראה מהרשות המקומית), נציגי מוקד האחזקה נשלחים מייד לאתר את מקור החריגה ולטפל בה. בבנייני מטה מסוימים קיימת מערכת בקרת מבנה שמכבה את ברזי המים בשעות הלילה ומתריעה באופן מיידי באמצעות מסרון על צריכה חריגה (לדוגמה נזילה). קריאות אלה מטופלות במהירות האפשרית על מנת לצמצם את הפגיעה במשאב המים.

1. סך פסולת הנייר המועברת למחזור נמוכה מהיקף הצריכה בשנת 2024, בשל הכללה של צריכת נייר לדיוור המועברת ללקוחות.
 2. נתונים אלה אינם כוללים את בנק אגוד.
 3. העלייה בטונרים וראשי דיו בשנת 2024, בהשוואה ל-2023, נובעת מהזמנות רכש מוקדמות שבוצעו על ידי יחידות שונות לקראת סוף 2022, אשר יצרו ירידה בנתון של שנת 2023.
 4. כגוף פיננסי, הפסולת המסוכנת של הבנק כוללת סוללות ונורות. נתונים אלה מוצגים בתוך הפסולת האלקטרונית של הבנק.



העלאת המודעות לנושאי סביבה – מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

הבנק פועל ליצירת מודעות סביבתית בקרב עובדיו ומקדם יוזמות למחזור, שימוש חוזר ולצמצום פסולת.

- **הצבת מכלים לאיסוף בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית למחזור** – בשטחי הבנק הוצבו מכלים לאיסוף בקבוקים ופסולת אלקטרונית, במטרה לעודד את עובדי הבנק למחזור.
- **איסוף בגדים לתרומות ולמחזור** – בבניין המשרדים של הבנק בלוד מוצבת מכולה לאיסוף בגדים, בשיתוף עמותת "פתחון לב".
- **איסוף תרופות לשימוש חוזר** – הבנק חבר לעמותת "חברים לרפואה" לאיסוף תרופות שאינן בשימוש והעברתן כתרומה לזקוקים להן. בכל סניפי הבנק ברחבי הארץ ובכל בנייני המטה של הבנק מוצבים מכלים לאיסוף תרופות במטרה לתרום ולסייע לאנשים שידם אינה משגת לקנותן. היענות העובדים ולקוחות הבנק ליוזמה זו היא בעלת השפעה סביבתית חיובית. היוזמה קיימת בבנק מזה עשור ועד כה נאספו תרופות בשווי של כ-8 מיליון ש"ח.
- **הפעלת מיזם השאלת ספרים בשיתוף "סיפור חוזר"** – הבנק חבר לעמותת "שכולו טוב" להפעלת מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק באמצעות ספריות בבנייני מטה הבנק. הספריות מעודדות שימוש חוזר ומעודד לצרכנות מקיימת.



בקרה ועמידה ברגולציה

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

הבנק עורך בקרה פנימית וחיצונית בתחום הניהול הסביבתי על כל תחומיו.

- בקרת צריכת הנייר וגריסתו נעשית על ידי מערכות ממוחשבות ועל ידי הספקים.
- נתוני צריכת הדלק בקבוצה מועברים מחברות הדלק.
- 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.



מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
   	<p>בניית הקמפוס החדש של הבנק בלוד בהתאם לתקן LEED לבנייה ירוקה ובשאיפה להשגת הסמכת פלטינום של התקן, במטרה לקדם את ההתייעלות האנרגטית.</p>
 	<p>קידום הצבת מתקנים פוטו-וולטאים בקמפוס מט"ל.</p>
	<p>צמצום צריכת הנייר בכ-30% עד לתום שנת 2025 לעומת שנת 2023.</p>
	<p>המשך היערכות ליישום נב"ת 345 של בנק ישראל, בנושא ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים. בשנת 2025 ימשיך הבנק בהיערכות ליישום הנב"ת, בד בבד עם שיפור המתודולוגיות ושילוב שיקולי אקלים בתהליכי קבלת החלטות.</p> <p>ניתוח תרחישים – ייבחן יישום של תרחישי אקלים בתחום סיכוני המעבר.</p> <p>הגדלת היקף ההדרכות לעובדים ולמנהלים בנושא אקלים.</p>

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
<p>בתהליך עבודה. אכלוס ראשון של מרכז ההדרכה בבניין החדש בוצע בסוף דצמבר 2024.</p>	 	<p>בניית הקמפוס החדש של הבנק בלוד בהתאם לתקן LEED לבנייה ירוקה ובשאיפה להשגת הסמכת פלטינום של התקן, במטרה לקדם את ההתייעלות האנרגטית.</p>
<p>בתהליך מכרז.</p>		<p>קידום הצבת מתקנים פוטו-וולטאים בקמפוס מט"ל.</p>
<p>בוצע. עד כה צריכת הנייר הצטמצמה בכ-27% לעומת שנת 2022.</p>		<p>צמצום צריכת הנייר בכ-30% עד שנת 2025 לעומת שנת 2022.</p>
<p>בוצע וימשיך בשנת 2025.</p>		<p>המשך היערכות ליישום נב"ת 345 של בנק ישראל, בנושא ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, תיקוף סקר סיכוני אקלים ועדכון מסמכי המדיניות בקרב כלל החטיבות בבנק.</p>





חברה Social

קבוצת מזרחי-טפחות מונעת מתוך מחויבות עמוקה ללקוחותיה, לעובדיה, לספקיה ולקהילות שבהן היא פועלת. גישה זו, שמציבה את האנושיות במרכז, משתקפת בעשייה שמטרתה ליצור ערך חיובי עבור כלל מחזיקי העניין של הבנק.



"בני אדם לפני הכול" היא תפיסת השירות של הבנק המבוססת על ערך המחייב מתן שירות מקצועי, הוגן ושקוף לכלל לקוחותיו. הבנק מספק שירותים במגוון ערוצים אנושיים ודיגיטליים ומדגיש את יכולת הבחירה של הלקוח לפי צרכיו ונוחיותו, לרבות הנגשת המוצרים והשירותים לאוכלוסיות מגוונות. הבנק קשוב לצורכי לקוחותיו ומתאים את המוצרים שלו אליהם במקצועיות, מתוך התחשבות בצורכי השעה והשוק ובמטרה להעניק את השירות הטוב ביותר עבורם. תפיסת שירות זו היא חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה העסקית של הבנק.

בשנת 2024 הבנק העמיק את ייחודיות השירות האנושי שלו, התמקד בהעמקת הקשרים עם הלקוחות וביצע התאמות לפעילות על רקע המלחמה. לצורך מימוש מדיניות זו, הקבוצה פועלת בארבעה מישורים:

- **התאמת המוצרים והשירותים לצורכי הלקוח** – הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים של לקוחותיו.
- **חווית הלקוח** – הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה, לכן הוא מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו.
- **הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח** – ערכי יסוד בתפיסת הבנק ובקוד האתי. הבנק מקפיד על מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית.
- **הכלה פיננסית** – הנגשת השירותים הפיננסיים לכלל האוכלוסייה באופן שוויוני, באמצעות פיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסיות מגוונות, חינוך פיננסי, דיגיטציה ומענה פיזי בסניפי הבנק לאוכלוסיות בעלות נגישות נמוכה לכלים דיגיטליים.

משקיעים בלקוחות

הבנקאי
האחד
שמכיר
אתכם
באמת





הקבוצה מציעה מגוון מוצרים בהתאם לצרכים הספציפיים של לקוחות הקבוצה, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים ייחודיים של מגוון קבוצות אוכלוסייה. זאת מתוך שאיפה להקנות ערך ללקוחותיה ולאפשר להם לקבל החלטות המותאמות לצרכיהם בטווח הקצר, הבינוני והארוך.

המוצרים העיקריים שהקבוצה מציעה במסגרת מגוון מגזרי הפעילות¹

משכנתאות – מזרחי-טפחות מוביל את שוק המשכנתאות בישראל, ומעמיד הלוואות לדיור המובטחות במשכון דירת מגורים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תוכניות הסיוע הממשלתיות, וכן הלוואות לכל מטרה. נוסף על כך, הבנק מעמיד פתרונות מימון ייחודיים לאוכלוסיות נבחרות, כגון משכנתה פנסיונית לאוכלוסיית הגיל השלישי ומשכנתה לעסקים ועוד.

שיווק ביטוחים (ביטוח אגב משכנתה) – טפחות סוכנות לביטוח (1989) בע"מ היא סוכנות ביטוח בבעלות מלאה של הבנק, העוסקת במכירת פוליסות ביטוחי חיים ופוליסות ביטוחי נכסים בבעלות לקוחות שלוקחים משכנתאות בבנק.

בנקאות ופיננסים – השירותים הבנקאיים מוצעים ללקוחות פרטיים, ללקוחות עסקיים ולתאגידיים, ובהם ניהול חשבונות עובר ושב וחשבון חוזר דביטורי, העמדת אשראי וערבויות לסוגיהן, קבלת פיקדונות, הלוואות בערבות המדינה, פעילות סחר-חוץ (ייבוא, ייצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), תפעול אשראי, עסקאות סינדיקציה, פקטורינג ופעילות מכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית.

פיקדונות – הבנק מקדם את עולם הפיקדונות באמצעות הצעת מגוון רחב של פיקדונות ללקוחות כל הבנקים. הפיקדונות מוצגים לתקופות שונות ובמגוון של אפשרויות נזילות. הפיקדונות מוצעים בריביות אטרקטיביות המתעדכנות בהתאם לריביות בנק ישראל, בהתאמה לצורכי הלקוחות ולמצב השוק.

שוק ההון – פעילות ניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם, ייעוץ לפעילות בשוק ההון, שירותי תפעול לקופות גמל, שירותי תפעול והפצה של קרנות נאמנות, שירותי נאמנות לקרנות נאמנות ואגרות חוב (המשמשות אפיקי השקעה ללקוחות הבנק, לרבות ניהול תיקי ניירות ערך עבור לקוחות). נוסף על כך, לבנק חברת בת, "אתגר חברה לניהול תיקי השקעות" מקבוצת מזרחי-טפחות בע"מ, העוסקת בניהול תיקי השקעות בניירות ערך ובייעוץ להשקעות ללקוחות הבנק וללקוחות בנקים אחרים.

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

כרטיסי אשראי – הבנק מעניק את מכלול המוצרים הפיננסיים והשירותים הבנקאיים הקשורים בכרטיסי האשראי. כרטיסים אלה מונפקים ללקוחות הבנק על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ, והפתרונות הפיננסיים מונגשים ומותאמים למגוון הצרכים של הלקוחות.

בנייה ונדל"ן – הבנק מקיים פעילות בנקאית ענפה מול חברות בתחום הנדל"ן וכן מעניק שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן, התחדשות עירונית בשיטת הליווי הסגור ומימון נדל"ן מניב. הבנק מציע מגוון סוגי אשראי המותאמים לצורכי המימון עבור הפעילות העסקית של חברות בתחום הבינוני והנדל"ן.

מיזמי תשתית גדולים – הבנק מוביל מימון של מיזמי תשתית גדולים במגוון רחב של תחומים. לדוגמה פרויקטים סולאריים, מיזמי תחבורה, מיזמי התפלה ועוד. הבנק בוחן גם היבטים סביבתיים במיזמים אלה.

היי-טק – הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההיי-טק העסקיים בארץ ובחו"ל (לרבות חברות הזנק – סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק, הפעילה בסקטור תאגידיים שבחטיבה לבנקאות עסקית ובשלוחות חו"ל (ארצות הברית ואנגליה).

מזרחי-טפחות INVEST – מזרחי-טפחות מפעיל זרוע השקעות ריאליות, שבמסגרתה הבנק בוחן ביצוע השקעות ריאליות בחברות בוגרות, חברות נדל"ן, קרנות והשקעות בחברות הזנק (סטארט-אפ). בבחינת ההשקעות מובאים גם שיקולי ESG, והבנק נמנע מהשקעה בחברות שאינן תואמות את מדיניות הבנק בנושא זה.

ייעוץ פנסיוני – הבנק מציע שירותי ייעוץ פנסיוני ללא תשלום לכלל הלקוחות, באמצעות יועצים פנסיוניים מורשים בפריסה ארצית. באתר הבנק יש אזור המוקדש לתחום הייעוץ הפנסיוני, הכולל מידע והסברים מקצועיים בשפה נגישה וידידותית.

הלוואות למימון רכב – במסגרת המיזוג עם בנק אגוד, מזרחי-טפחות קלט את פעילות הליסינג והקים את חברת הבת "מזרחי-טפחות ליסינג", שמעמידה הלוואות רכב ללקוחות פרטיים שאינם בהכרח לקוחות הבנק וליסינג מימוני ללקוחות עסקיים.

חדשנות במוצרים ושירותי הבנק

הבנק פועל לעידוד ולאימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו, בד בבד עם בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים, בארץ ובעולם. הבנק משקיע בקידום חדשנות במוצרים ובשירותים, כולל הטמעת חדשנות בתהליכים עסקיים ותפעוליים, בחינת חדשנות במסגרת פעילות ההשקעות הריאליות של הבנק, חדשנות דיגיטלית וטכנולוגית והטמעת תרבות של 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, בשיפור תהליכי עבודה ובמתן שירות ללקוח. רעיונות חדשניים מקודמים בהליך "מאיץ" ייחודי בצוותי עבודה משולבים.

הבנק מנהל תוכנית פנים-ארגונית לקידום חדשנות, בליבה פועלת נבחרת שגרירי חדשנות שמטרתה להפיץ את ערך החדשנות בכלל היחידות. שגרירי החדשנות נבחרים מקרב עובדי הארגון ומנהליו, ועוברים הכשרה



תקופתית בנושאי יצירתיות ופיתוח רעיונות. מדי שנה, השגרירים מוציאים לפועל מהלך חוצה בנק של העלאת רעיונות לשיפור הצעות הערך הקיימות בו ומגוון השירותים. לאחר תהליך סינון קפדני, הרעיונות הטובים ביותר מוצגים לחברי ההנהלה ולמנכ"ל הבנק, לצורך קבלת החלטה בדבר המהלכים שיקודמו בשנה העוקבת.

בשנת 2024 התקיימו 35,593 שעות הדרכה בנושא חדשנות. נוסף על כך, לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות מטעם העובדים לשיפור השירות הניתן ללקוחות, לשיפור תהליכים ולהתייעלות. הוועדה מתכנסת מספר פעמים בשנה ודנה בהצעות המתקבלות. ההצעות הטובות ביותר מיושמות במערכת ומזכות את המציעים בפרסי הוקרה, המוענקים בטקס חגיגי בהשתתפות מנכ"ל הבנק. מסורת זו הונהגה והוטמעה בהצלחה רבה בבנק והיא ערך חשוב בתרבות הארגונית שלו. בשנת 2024 הגישו העובדים הצעות ייעול וחלקן שולבו בתוכניות העבודה של החטיבות השונות בבנק.

יוזמות חדשות בבנק

השנה הבנק החליט לפרסם את מדד הצמיחה ומדד הנדל"ן המאפשרים למשקיעים, לעסקים ולכל הציבור לקבל זווית אחרת על הכלכלה הישראלית:

מדד הצמיחה של ישראל לשנת 2024

מדד הצמיחה בוחן לראשונה את מצבו של המגזר העסקי. המדד, אותו קבעו הכלכלנים של מזרחי-טפחות, מבוסס על שקלול רב של נתוני מאקרו ועל מחקר שיווקי שהציג את הציפיות של בעלי העסקים הפרטיים. בשבועות שקדמו לפרסום המדד נערך

סקר מקיף בקרב מדגם מייצג של בעלי עסקים, במטרה ללמוד כיצד הם תופסים את התפתחות העסק הפרטי ואת ההתפתחויות הכלכליות של המשק בכללותו בשנים הקרובות.

דוח הנדל"ן של ישראל לשנת 2024

הבנק השיק את דוח הנדל"ן של ישראל. זהו דוח מיוחד שמציג תמונה מקיפה של שוק הנדל"ן המקומי בשנת 2024. הדוח הוא תולדה של שני מחקרים גדולים שערך הבנק בחודש אוגוסט 2024. במחקרים אלה נבחנו עמדות הציבור הכללי

ותפיסותיהם של הצרכנים משקיעי נדל"ן. תוצאות המחקר חשפו תמונה מלאה של מציאות ישראלית מורכבת ודינמית. בטרם השקת הדוח וקיום הכנס התפרסמו טורי דעה של בכירי הבנק בתחום הנדל"ן הן בעולם המשכנתאות והן בעולם הנדל"ן העסקי. הדוח הושק בכנס מקצועי בהובלת הבנק והשתתפו בו מאות לקוחות של הבנק מבכירי ענף הנדל"ן. הכנס והדוח זכו לחשיפה גדולה מאוד בכל אמצעי המדיה הכנס חיזק את המובילות של הבנק בתחום.

מוצרים עם ערך מוסף

- **פיקדון ללא חשבון – שירות המאפשר ללקוחות מכלל הבנקים להפקיד כספים במגוון פיקדונות של מזרחי-טפחות באופן מהיר ונוח, ללא צורך בהגעה פיזית לסניף. שירות זה הוא כלי נוסף המקדם התנהלות פיננסית מושכלת ומונגשת עבור הציבור הרחב.**

- **קרן בערבות המדינה שכוללת מסלול ירוק –** במסגרת הקרן להלוואות בערבות מדינה לעסקים קטנים ובינוניים, קיים מסלול "אנרגייה מקיימת", ובו ניתנות הלוואות למטרות הבאות:

- השקעה בפרויקטים המפחיתים את ההשפעה השלילית על הסביבה באמצעות ייעול צריכת האנרגייה של העסק או מעבר לייצור אנרגייה ממקורות מתחשבים יותר. לדוגמה, החלפה ושדרוג מערכות תאורה ומערכות אקלום ישנות (מערכות חימום וקירור) והתקנת מערכות אנרגייה תרמו־סולאריות, לצד שדרוג לכלי רכב חשמליים והקמת עמדות לטעינת הרכבים.
- השקעה בפרויקטים המקדמים את יעדיה הסביבתיים של מדינת ישראל בתחום האנרגייה המקיימת, כגון התייעלות אנרגטית בתעשייה ובמבנים, הסבת מערכות מבוססות דלקים מאובנים למערכות מבוססות חשמל, קידום תהליכי ייצור ממקורות אנרגייה נקייה, אגירת אנרגייה ושימוש בתחבורה נקייה.

מוצרים בתחום המשכנתאות

מזרחי-טפחות הוא בנק המשכנתאות המוביל בישראל. הבנק פועל להתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל מגוון פתרונות פיננסיים שיאפשרו איזון בין צרכים ובין יכולות פיננסיות, לטווח הקצר והארוך. הבנק פועל להעניק ללקוחותיו את הליווי האישי של בנקאי מומחה, המסייע להם לבחור בהרכב המשכנתה האידיאלי עבורם. המטרה היא ליצור ללקוחות חוויה טובה, פשוטה, בהירה ונוחה. נוסף לכך, אפליקציית "טפחות טאצ'", הייחודית לבנק, מקילה על הלקוח בתהליך לקבלת המשכנתה, עם ליווי צמוד של בנקאי מומחה לאורך כל התהליך. נוסף לכך, הבנק מעניק מגוון שירותים ללקוחות קיימים המבקשים לבצע פעולות שונות במהלך חיי המשכנתה, כגון שינוי מועד החיוב של תשלום המשכנתה, הקפאת תשלומים לאור שינוי נקודתי במצב הפיננסי, פירעון מוקדם של המשכנתה ועוד.

בשנת 2024 הבנק יזם והוביל כנסים מקצועיים בצל מלחמת חרבות ברזל והשפעתה על הכלכלה בכלל ושוק הדיור בפרט. חלק מהכנסים נערכו בשיתוף העיתונות הכלכלית המובילה ובשיתוף אלפי גורמי נדל"ן רבים בשוק הדיור והמשכנתאות. הבנק קידם את פרויקט "בקרוב יהיה לנו בית" ובמסגרתו הבנק מנגיש ללקוחות, במתחם משותף הכולל מגוון רחב של תכנים, כלים שימושיים והסבר על מושגים הרלוונטיים לכל מי שנמצא בשלב שלפני לקיחת משכנתה, וכן מידע חיוני למי שכבר יש לו משכנתה או משכנתה פנסיונית לגיל +60. הבנק מציע לבחירת הלקוח את מגוון המוצרים הרחב ביותר במערכת הבנקאית, בין היתר את המסלולים הבאים:

- **משכנתה בטוחה –** מסלול חדש שבו גובה החזר החודשי של המשכנתה נשאר יציב גם כשהריבית משתנה. כשהריבית עולה, התקופה מתארכת אוטומטית, וכשהריבית יורדת – היא מתקצרת אוטומטית. מדובר על מוצר ייחודי לבנק מזרחי-טפחות, המעניק שקט וביטחון בתקופה של אי־ודאות. מוצר זה



הוא בעל ערך ממשי עבור הלקוחות, במיוחד בתקופה שקיים בה חשש אמיתי לרכוש דירה בגלל סביבת הריבית ומחירי הדיור הגבוהים.

משכנתה בקצב שלך – מסלול שבאמצעותו הבנק מאפשר ללקוחותיו לקבל הלוואת משכנתה גמישה. במתכונת זו לוח התשלומים נבנה מראש, לפני ביצוע ההלוואה, בהתאמה אישית לצורכי הלקוחות. למשל, אם בתחילת לקיחת המשכנתה מתעורר קושי להתחייב להחזר גבוה, אפשר לשלם החזר נמוך יותר ובהמשך להגדיל את החזר החודשי. המוצר מתאים למשפחות בעלות הכנסות נמוכות בתחילת הדרך, או כשיש כמה התחייבויות כלכליות גבוהות למשק הבית, שמכבידות על ההתנהלות השוטפת. בהמשך, כאשר ההכנסות גדלות, מגדילים את החזר החודשי בהתאם ליכולת.

"משכנתה לעסקים" – הבנק מציע מוצר ייחודי, "משכנתה לעסקים", המסייע לבעל עסק לרכוש נכס לפעילות השוטפת כחלופה לשכירות ו/או רכישת נכס מסחרי במימון משכנתה. החזר ההלוואה נפרס לתקופה ארוכה עד 25 שנה.

משכנתאות למגוון מגזרים – הבנק מעמיק את שוק המוצרים בהתאם למאפייני כל מגזר והצרכים הייחודיים לו, ובהם החברה החרדית, החברה הערבית, תושבי חוץ, אזרחים ותיקים וקיבוצים.

פעילות הבנק למען לקוחות שבבעלותם עסקים פרטיים

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת, יש חשיבות לשירות אישי של בנקאי המכיר את העסק ובעליו. הבנק מציע בנקאות היברידית המשלבת ערוצים דיגיטליים עם קשר ישיר לבנקאי האישי. הבנק פיתח כלים ומוצרים מותאמים המעניקים ערך מוסף ללקוחות העסקיים, כגון:

- **קמפיין "למי קראת עסק קטן"** – בחודש מאי 2024, הבנק השיק קמפיין למגזר העסקי הפרטי, ובו הוצגו אתגרי ניהול העסקים הפרטיים והוצעו הטבות מגדילות, כגון הלוואת הצטרפות, הלוואה בערבות מדינה, הלוואה ברגע ובנקאי אישי שמכיר את העסק.

- **"גדולים בעסקים"** – סדרת כנסים מקצועיים לבעלי עסקים שהתקיימו בשלושה אזורים בארץ: חיפה, באר שבע וראשון לציון, והשתתפו בהם מאות בעלי עסקים.

במסגרת הכנסים ניתנו הרצאות של מומחי שיווק בנושאים פרקטיים לצמיחה עסקית והעצמה מותגית. המפגשים, שהיו חלק מסדרה ובה שלושה אירועים, העניקו למשתתפים תכנים מעשיים בתחומים כגון שיווק, פרסום והצמחת עסק בתנאים תחרותיים. נוסף על כך, ניתנה למשתתפים הזדמנות להכיר את מגוון המוצרים והשירותים של מזרחי-טפחות, לרבות פתרונות אשראי ייחודיים, במיוחד בתקופה מאתגרת זו של המלחמה. סדרת המפגשים נוצרה מתוך תפיסת הבנק המכיר בצרכים שיש לעסקים השואפים לא רק לשרוד, אלא גם לצמוח ולפנות לקהלים חדשים, מה שהוביל למעורבות גבוהה ולהעמקת הקשר עם לקוחות הבנק.

- **אשראי לנדל"ן עבור יזמים קטנים ובינוניים** – מתוך רצון לתת תשובות מהירות ומקצועיות לבקשות האשראי של יזמים קטנים ובינוניים (קבוצות רכישה ופרויקטים יזמיים עם ובלי מכירות),

פועלות בבנק שתי יחידות עסקיות מתמחות: מחלקה ייעודית בזרוע המשכנתאות שמטפלת בלקוחות אלה, ומחלקת יזמות נדל"ן בחטיבה עסקית, המטפלת בליווי פרויקטים קטנים ויזמיים. המחלקות מנהלות ליווי של עשרות פרויקטים ומספקות פתרון בנקאי הוליסטי לליווי הפרויקט, החל משלב רכישת הקרקע ועד השלמת הבנייה.

התאמת מוצרים לשינויים בריבית ובאינפלציה

לאור סביבת הריבית הגבוהה והשפעתה על הלקוחות, הבנק נקט מספר מהלכים שיקלו על הלקוחות לעבור את התקופה הזו:

- **משכנתאות** – בשנת 2024 מיקד הבנק את הסיוע ללקוחות ביישום מתווה דחיית התשלומים שהפעיל בנק ישראל לאוכלוסיות זכאיות, כחלק מהתמודדות עם ההשלכות הכלכליות של המלחמה. הבנק הרחיב את מגוון הפתרונות ברמת התנאים ובהיקף האוכלוסייה הזכאית. הבנק אפשר מחזור משכנתאות בצורה מהירה וקלה בחתימה מרחוק, כחלק מהמענה הכולל, דבר שאפשר ללקוחות לבנות מחדש את ההלוואה החשובה והגדולה ביותר של משק הבית באופן שבו יוכלו לעמוד בהחזרים השוטפים. המהלכים בוצעו מתוך רצון להתאים את המשכנתה לצורכי הלקוח, למסור מידע מדויק על המשמעויות הפיננסיות וליישם את הפתרון שכל לקוח ולקוח מעוניין לקדם. נוסף על כך, הבנק נערך לחזרתם של הלקוחות לתשלום לאחר תקופות הדחייה, וביצע איתור יזום של לקוחות בעלי פוטנציאל לקושי בעמידה בהחזר החודשי ומתן מענה אישי לכל פנייה, כדי לוודא עד כמה שניתן שתהיה חזרה תקינה לתשלומים שוטפים. בשנת 2023, במסגרת "סל רואים לקוח", הושקה הטבת "הריבית על המינוס עלינו", שהיא הטבה הניתנת לתקופה של שנתיים. במסגרת הטבה זו, בעלי המשכנתאות שהם גם בעלי חשבון עו"ש בבנק מזרחי-טפחות (וממנו משולמת המשכנתה) המצטרפים להטבה, אינם משלמים ריבית על יתרת החובה בעו"ש – עד לגובה החזר החודשי, ולא יותר מ-6,000 ש"ח. נוסף לכך, בוצע זיכוי בסך 1,200 ש"ח כנגד החזרי המשכנתה (בהתאם לתבחינים שנקבעו).

- **פיקדונות** – הבנק שואף להבנה מעמיקה של צורכי הלקוח ומאפייניו ולהתאמת הפיקדון לצורכי הלקוח בד בבד עם מתן גילוי נאות מפורט ללקוח בדגש על ריבית הפיקדון, תקופת הפיקדון ותחנות היציאה בפיקדון. כמו כן, קיימים מגוון פיקדונות המאפשרים ללקוח ריבית אטרקטיבית על בסיס הפריים, פיקדונות עם הצמדה למדד ונזילות גבוהה כמענה לחוסר הוודאות בשווקים. בשנת 2024 הושק מוצר חדש – "פיקדון פסיפלורה", פיקדון עם שני מסלולי ריבית, שבו בסוף התקופה הלקוח מקבל את הריבית הגבוהה ביותר מבין שני המסלולים.

- **אשראי** – קיימת התייחסות ייעודית לסביבת ריבית תנודתית בעת מתן הלוואה בריבית ניידת (פריים), לצד וידוא שסוג האשראי ותנאי הפירעון המבוקשים על ידי הלקוח מתאימים לצרכיו, למצבו הפיננסי וליכולתו לעמוד בתשלומי החזר האשראי. בסוף חודש מאי 2023 יצא הבנק במהלך שבמסגרתו נשלחו ללקוחות משקי בית (בהתאם לקריטריונים) הודעות המעדכנות אותם

על יכולתם לפנות לסניף ולקבל דחיית הלוואה ללא תשלום עמלה. נוסף על כך, הבנק יצא במהלך הפחתת ריביות על מסגרות אשראי והעניק באופן יזום הטבת קיזוז בין יתרות זכות ליתרות חובה, עד לגובה של 10,000 ש"ח, אשר הסתיים ביוני 2024.

פיתוח מוצרים חברתיים בעלי ערך משותף

הבנק מכיר בחשיבות של זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה או יזום של מוצרים בעלי השפעה חברתית-קהילתית חיובית. בכך הבנק יוצר ערך משותף לו וללקוחותיו.



בשנת 2024 העמיד הבנק אשראי חברתי בסכום של כ-9.9 מיליארד ש"ח לקידום מטרות חברתיות^{2,4}.

קידום עסקים קטנים

- **אשראי לעסקים קטנים: "קרן צפונה דרומה"** – הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים באזורי פריפריה על ידי הפיכתם למוקדי משיכה. זאת באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים של תושבי האזור. בתחילת המלחמה הוקמו שתי קרנות סיוע לעסקים קטנים ובינוניים שנפגעו כלכלית כתוצאה מהמלחמה, עם מיקוד ביישובי הדרום והצפון ובענף התעשייה.
- **פיתוח עסקים קטנים וזעירים בפריפריה החברתית³** – הבנק מעניק אשראי לעסקים קטנים וזעירים השוכנים ביישובים במדד חברתי-כלכלי נמוך ובינוני, ובכך מסייע לקידום הכלכלה והתעסוקה באזורים אלה.
- **הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים** – הבנק פעיל במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים מאז שנת 2012. לאורך השנים זכה הבנק במכרזים נוספים שהקימה המדינה בתחום זה. נוסף על מסלול "חרבות ברזל", שהוקם בשנת 2023 ומעניק סיוע לעסקים שנפגעו כלכלית כתוצאה מהמלחמה, בשנת 2024 השיקה המדינה מסלול נוסף בשם "חרבות ברזל – מילואים". מסלול זה מיועד לעסקים של משרתי מילואים שנפגעו כלכלית ומציע הלוואות בתנאים מועדפים. במסלול זה המדינה נושאת בעלות הריבית של שנת ההחזר הראשונה.

פיתוח קהילתי

- **מתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית⁴** – הבנק מעמיד אשראי לקידום חינוך, בריאות, רווחה ותרבות, וכן לטובת פיתוח תשתיות באזורי פריפריה.

1. מתודולוגיית הבנק מבוססת על סטנדרט ה-SASB המתייחס להכלה פיננסית, בהתאמה למאפיינים הקיימים בישראל. סכום האשראי שצוין הוא אשראי מאזני בלבד.
 2. מעבר לסכום זה, בנק יהב העניק אשראי לעסקים קטנים בהיקף של כ-206 מיליון ש"ח.
 3. עסקים הנמצאים ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2021. עסקים קטנים וזעירים על פי הגדרת בנק ישראל.
 4. הקטגוריה כוללת אשראי הניתן ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2021, לטובת שירותים בתחומי חינוך, בריאות, רווחה, עבור מתקנים קהילתיים וציבוריים ועבור פיתוח תשתיות ביישובים אלו.

- **השקעות חברתיות של שלוחת ארצות הברית** – בשנת 2024 מזרחי-טפחות ארצות הברית השקיע בהשקעות חברתיות כנדרש במסגרת חוק CRA (Community Reinvestment Act), המסייעות לעסקים קטנים עם הכנסה נמוכה ובינונית ולקידום דיור בר השגה.

- **מתן אשראי לשיקום יישובים שנפגעו במלחמה** – בשנת 2024 הבנק העמיד אשראי ייעודי לשיקום יישובים שנפגעו, כולל הלוואות התחדשות לתושבי הצפון והלוואות לעסקים בכפר עזה.

- **אג"ח חברתי** – תיק השקעות הליבה של הבנק כולל תיק ייעודי לאחזקת אג"ח שהונפקו למטרות חברתיות:

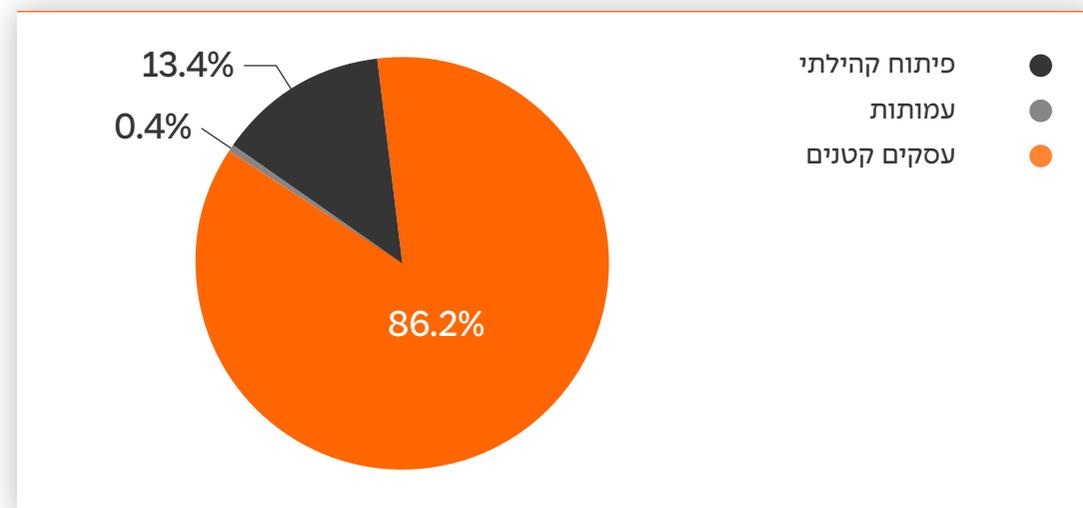
- **לימודי מתמטיקה ועברית לנוער ברהט (אג"ח רהט)** – בשנת 2019 נכנס הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית, שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט" ביוזמת ארגון SFI. תמורת האג"ח שנרכשה, בין השאר, על ידי הבנק נועדה לצורך השקעה בפרויקט לתגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה, ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה תיכונים ברהט (כ-1,200 תלמידים). מלוא סך ההשקעה בסך כ-3.6 מיליון ש"ח הועבר, מתוך כך בשנת 2024 הועבר סך כולל של כ-0.4 מיליון ש"ח.

- **הכשרת גברים מהמגזר החרדי לשוק היי-טק (אג"ח מפתחים)** – בשנת 2022 הועבר סכום של 1.25 מיליון ש"ח כהשקעה באג"ח. מנפיק האג"ח הוא חברה אחת של מנפיק האג"ח החברתית הקיימת כיום בתיק לפדיון (אג"ח רהט). אג"ח זו נועדה לקידום הגדלת חלקם של גברים חרדים בשוק היי-טק באמצעות הכשרתם כמתכנתים ומציאת תעסוקה עבורם בסיום ההכשרה.

שירותי סיוע בקהילה

- **אשראי למלכ"רים (מוסדות ללא כוונת רווח) ולארגוני סיוע** – הבנק מעמיד אשראי למלכ"רים הפועלים לטובת החברה הישראלית. כמו כן, הבנק מעמיד אשראי לעסקים הפועלים לסיוע בתחומי הבריאות והרווחה.

אשראי חברתי לשנת 2024





פעילות הבנק למען לקוחות ועסקים שנפגעו במהלך המלחמה

סיוע ללקוחות הבנק

החל מכרוץ מלחמת חרבות ברזל הבנק פועל על מנת לוודא שלקוחותיו מצליחים להתמודד באופן מיטבי עם המצב. הבנקאיות והבנקאים האישיים של הבנק עומדים בקשר יום-יומי עם הלקוחות, ובמקרים של קושי או בעיה, הם מעמידים לרשותם סל כלים ייחודי הנותן מענה לצורכיהם. לצד פתרונות נקודתיים המותאמים ללקוחות הבנק הזקוקים לסיוע, הבנק מפעיל מתווים של הטבות והקלות בנקאיות ייחודיות אל מול משרתות ומשרתי המילואים, וכן משקי בית ובעלי עסקים, הנמנים עם אוכלוסיות שנפגעו במיוחד מהמלחמה ומהתמשכותה. במטרה לסייע ללקוחות הבנק לצלוח את התקופה המורכבת, החליט הבנק על מגוון פתרונות לסיוע ולהקלה על לקוחותיו, בהיקף רחב משמעותית מהבסיס שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים, ובכלל זה:

- אפשרות להקפאת תשלומי המשכנתה במספר חודשים נוספים (עד שנה בסך הכל), ללא ריבית והצמדה וללא עלות בהתאם למתווה של בנק ישראל. עבור לקוחות המעגל הראשון, הבנק הרחיב את תנאי המתווה, כך שלא נגבית מהלקוח הצמדה עבור הקפאת המשכנתה וניתנה אפשרות לתושבי הצפון לפריסת החזר התשלום ליתרת תקופת ההלוואה.
- פטור מריבית על יתרות חובה, עד ליתרת חובה של 10,000 שקלים חדשים ללקוחות פרטיים תושבי אזור גבול הצפון, או נפגעי פעולות המלחמה, או קרוביהם, אוכלוסייה שפונתה מביתה, אוכלוסיית משתתפי המסיבות, אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8.



פטור מריבית על יתרות חובה, עד ליתרת חובה של 30,000 שקלים חדשים ללקוחות עסקים קטנים (כהגדרתם בתעריפון – מחזור הכנסות עד 10 מיליוני שקלים חדשים) תושבי אזור גבול הצפון, או נפגעי פעולות המלחמה, או קרוביהם; אוכלוסייה שפונתה מביתה, אוכלוסיית משתתפי המסיבות, אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8.

פטור מעמלות ל-3 חודשים ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים (כהגדרתם בתעריפון – מחזור הכנסות עד 5 מיליוני שקלים חדשים – תושבי אזור גבול הצפון,

משרתי מילואים או נפגעי פעולות המלחמה, או קרוביהם; אוכלוסייה שפונתה מביתה, אוכלוסיית משתתפי המסיבות, אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8.



- דחיית תשלומי הלוואות מסחריות ללקוחות פרטיים (עד לסך של 100 אלפי שקלים חדשים) וללקוחות עסקיים (עד לסך של 2 מיליוני שקלים חדשים, ובמחזור הכנסות של עד 25 מיליוני שקלים חדשים) לתקופה של עד 12 חודשים (מתחילת המלחמה).
- הקמת / הגדלת סכום מסגרות עובר ושב ללקוחות פרטיים בסניפי הבנק בכל הארץ, עד 20 אלפי שקלים חדשים.
- **סיוע לחיילי מילואים** – במהלך תקופת המלחמה ניתנו הטבות נוספות, לרבות סיוע לחיילי מילואים ברכישת דירה ובהחזרת המשכנתא – 100 אלפי שקלים חדשים ללא ריבית והצמדה בלקיחת משכנתה חדשה ו-100 אלפי שקלים חדשים בריבית פריים כאשראי נוסף לבעלי משכנתה בבנק.

הטבות נוספות לתושבי הצפון

במטרה להקל על חזרת התושבים לצפון ולהעניק תמיכה כלכלית מותאמת, הבנק השיק מגוון הטבות:

- **משכנתה "בית בצפון"** – משכנתאות בתנאים מועדפים על דירה ראשונה באחד מיישובי הצפון שפנו במהלך המלחמה.
- **הלוואת "משפצים את הבית"** – הלוואה לשיפוץ הבית בגובה 50 אלפי שקלים חדשים ועד 10% מגובה ההלוואה לשיפוצים. זכאים להטבה: לקוחות בעלי משכנתה בטפחות, תושבי הצפון שפנו מבתיהם ומשפצים את ביתם שנפגע במלחמה.
- **כרטיס טפחות** – אשראי זמין בכרטיס טפחות או הלוואה לכל מטרה במסלול ירוק בסכום של בין 60-100 אלפי שקלים חדשים בתנאים מועדפים.
- **קרן למימון שיפוץ בתים שנפגעו במלחמה** – הלוואות ללקוחות פרטיים למימון שיפוץ הבית, או למימון שיפוץ כגישור עד לקבלת כספי תביעה שהוגשה למס רכוש, עבור מפוני הצפון החוזרים לבתיהם.
- **הלוואת "שיפוץ עד פיצוי"** – הלוואה למימון שיפוצים למשקי בית שנפגעו במלחמה, עד 150 אלפי שקלים חדשים או 70% מסך התביעה.
- **הלוואת "התחדשות"** – הלוואה לריענון ושיפוץ הבית, עד 75 אלפי שקלים חדשים.



אומדן שווי ההקלות וההטבות הבנקאיות שניתנו לכלל הלקוחות

בקבוצת הבנק, מעבר לסכום התרומות, מסתכם בכ- **624 מיליון ש"ח** (כולל הקלות והטבות בנקאיות שניתנו לתושבי שדרות וקיבוץ כפר עזה).¹

1. ליום 31 בדצמבר 2024, בהנחה של ניצול מלא של כלל ההטבות המוצעות לאוכלוסייה הרלוונטית.





עם הצלחת "כתום ישראל" והתגייסות הציבור, בשנת 2024 הורחבה הפעילות לתמיכה בענפים שונים ובאירועים מיוחדים לאורך השנה:

- **"כתום. ישראלית"** – מתחם חדש במיזם, המוקדש לעסקים בבעלות נשים. יותר ממאה בעלות עסקים השתתפו במיזם הזה, ששואף להגדיל את התמיכה בעסקים בבעלות נשית.
- **"כתום. שווים"** – מיזם חברתי חדש, המציע למכירה מוצרים ומתנות של גופים חברתיים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות ואוכלוסיות מוחלשות. המיזם מופיע באתר "הכרטיס", כרטיס האשראי של הבנק, ומאפשר לחברי מועדון הכרטיס לרכוש את המוצרים הללו ולתמוך בעסקים החברתיים.
- **"כתום. חוזרים לבית הספר"** – באוגוסט 2024 הוקמו מתחמי "חזרה לבית ספר", שם הוצעו למכירה פריטים שונים לחזרה ללימודים מעסקים בבעלות משרתי ומשרתות מילואים ועסקים מאזורי הלחימה.
- **"כתום. חגים"** – פעילות מיוחדת לקראת חגי תשרי, ובה הזמין הבנק את הציבור לרכוש מתנות ומוצרים לחג מעסקים מאזורי העימות ובעלות מילואימניקים, במתחם הדיגיטלי "כתום חגים" באתר הבנק. המיזם כלל מוצרים כמו דבש, מוצרי טיפוח, עציצים, יינות, שמני זית ומארזי מתנות.
- **"קונים כתום. ישראל"** – עסקים מקומיים מהצפון, מהדרום ועסקים בבעלות משרתי מילואים שגויסו, שולבו כנותני הטבות במועדון "הכרטיס" של הבנק. הבנק סבסד את מתן ההטבות, והלקוחות נהנו מהטבות מיוחדות בעסקים המשתתפים ב"כתום ישראל". כתוצאה מכך, נרשמה עלייה ניכרת במספר הרכישות, הן באתרי האונליין של העסקים והן בחנויות הפיזיות. נוסף על כך, בכל כנס או מפגש שערך הבנק הוקדשה תשומת לב לחיבור ספקים מ"כתום ישראל". הבנק ביצע רכישות ישירות מספקים אלו.



מיזם "כתום ישראל" – זירת עסקים דיגיטלית לחיזוק עסקים בתקופת המלחמה

בתקופת המלחמה התמודדו מאות בעלי עסקים תושבי קו העימות ומשרתי ומשרתות המילואים עם קשיים רבים. מתוך מטרה לסייע ולתמוך בהם, הקים בנק מזרחי-טפחות את מיזם "כתום ישראל" ו"כתום מילואים", יוזמה הכוללת פלטפורמה דיגיטלית ונוכחות פיזית שמטרתה לאפשר לעסקים להמשיך להתקיים ולהגיע לקהלים חדשים, ובכך לתמוך בהם גם מבחינה כלכלית. המיזם חיבר בין עסקים מאזורי הלחימה ובעלי עסקים שגויסו למילואים לבין הציבור שמעוניין לתמוך ולרכוש מוצרים ושירותים מהם, ללא מטרת רווח עבור הבנק.

המתחם הדיגיטלי של "כתום ישראל" מופיע באתר הבנק וכולל כיום יותר מ-450 עסקים ממגוון ענפים. לכל בית עסק נוצר אזור נפרד ובו מופיעים פרטי העסק, פרטי קשר וקישור לאתר האינטרנט והעמודים של בית העסק ברשתות החברתיות. הבנק המשיך לקדם את המיזם באמצעות קמפיילים פרסומיים והפניות לרכישות ישירות מהעסקים, הן במרחב הדיגיטלי והן באמצעות ירידים ניידים – משאיות "כתום ישראל" שהגיעו ליישובים ברחבי הארץ והציעו למכירה את תוצרת העסקים. התוצאה הייתה עלייה משמעותית בביקוש, הכנסות גבוהות וחשיפה לקהלים חדשים.



חויית הלקוח במגוון ערוצי השירות



בנק מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה באיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק קשוב לצרכים ולרצונות הלקוחות, ופועל מתוך חתירה לשיפור מתמיד בחוויית השירות. תפיסת השירות האנושית מאפשרת להעניק לכל לקוח יחס אישי וטיפול מותאם, עם התייחסות הוגנת ומקצועית, שקיפות והדדיות.

חויית השירות בבנק

הבנקאות ההיברידית – שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים המשלב באופן מיטבי בנקאות אישית ודיגיטלית, ומאפשר לכלל הלקוחות נגישות לבנקאי האישי שלהם בסניף. במטרה לשפר את חוויית השירות הבנק עושה מאמצים להרחיב את ערוצי ההתקשרות הישירים שלו וכבר ב-2024 ניתנה האפשרות להתכתבות עם הלקוחות גם באמצעות וואטסאפ במקרים מסוימים (הערוץ מוטמע בהדרגה).

אמנת השירות

הבנק מוביל לאורך שנים את סטנדרט השירות הבנקאי בישראל ומשלב בין בנקאות אישית ואנושית לבין טכנולוגיה מתקדמת. במסגרת הכניסה לתוקף של נב"ת 501 (ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות), פרסם הבנק אמנת שירות המפרטת את עקרונות תפיסת השירות של הבנק, אשר כוללים:

- **בנקאות אנושית:** DNA של הבנק, שנמצא בכל דרך שבה הוא מספק שירות ללקוחות.
- **הוגנות והיכרות:** הבנקאים מכירים את הלקוחות, מעודכנים במצבם ומספקים את השירות והטיפול השקוף וההגון ביותר.
- **מגוון ערוצי תקשורת:** לבחירת הלקוח, כדי להבטיח גמישות ונוחות.
- **סגירת מעגל טיפול במהירות מקסימלית:** שאיפה תמידית לטפל בפניות הלקוחות בצורה המהירה והאיכותית ביותר.
- **מקצועיות וראיית לקוח:** קשב לצורכי הלקוחות ותחושת אחריות לשירות מקצועי ומועיל.



בשנת 2024 השתתפו העובדים ב- **42,729** שעות הדרכה בנושא **שירות לקוחות**.

מגוון ערוצי שירות

205 נקודות שירות – לבנק פריסה רחבה של סניפים ברחבי הארץ, כדי להנגיש שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הבנקאות, בסמוך למקום שבו נדרש השירות. אסטרטגיית הצמיחה של הבנק כוללת גידול עקבי בכמות הסניפים ומתן מענה למגוון רחב של לקוחות. נקודות השירות כוללות מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. נוסף על כך, הבנק מפעיל שישה סניפי "Live" המציעים שירותי בנקאות דרך ערוצים ישירים ודיגיטליים, ללא קבלת קהל, וזמינים בשעות פעילות רחבות. כמו כן, הבנק מפעיל ארבעה סניפי IPB המעניקים שירות לתושבי חוץ, סניף פרמיום ללקוחות אמידים, והשנה גם נפתח מרכז ייעוץ השקעות חדש בירושלים.

287 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות 212 עמדות שירות עצמי של בנק מזרחי-טפחות ו-75 עמדות של בנק יהב. עמדות אלה מאפשרות ביצוע פעולות רבות, כולל הפקדת מזומנים וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה.

269 כספונים – מתוכם 212 משתייכים לבנק מזרחי-טפחות, 57 לבנק יהב. חלק מהכספונים אינם צמודי סניף.

ערוצי תקשורת מקוונים – בנק מזרחי-טפחות מציע ללקוחותיו מגוון אפליקציות לגישה נוחה לכלל המוצרים והשירותים הפיננסיים שלו, כולל אפליקציית המשכנתאות המתקדמת בישראל ואפליקציה לניהול הפעילות בשוק ההון. לצד זאת, הבנק מפעיל אתר אינטרנט מתקדם המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי. האתר מונגש גם לשפות ערבית ואנגלית.

מתן מענה במגוון שפות – לקוחות הפונים למרכזים הטלפוניים יכולים לקבל שירות בכמה שפות, כולל ערבית, צרפתית, רוסית, אמהרית, ספרדית ואנגלית. בחלק מסניפי הבנק, בעיקר אלה השוכנים בקרבת אוכלוסייה של עולים חדשים, ניתן לקבל שירות בשפות מגוונות.

ערוצים לקבלת שירות בנקאי

דרום	ירושלים והסביבה	מרכז	צפון
54 54 43	54 40 37	80 111 60	99 64 65
נקודות שירות ומכירה סה"כ 205 כספונים סה"כ 269 עמדות לשירות עצמי סה"כ 287			

1. כולל בנק יהב.
2. עשויים להיות שינויים לעומת שנים קודמות בשל סיווג מחדש של האזורים הגאוגרפיים.



סקר שביעות רצון לקוחות – מסקר שביעות רצון השוואתי בקרב לקוחות חמשת הבנקים הגדולים בישראל, שנערך על ידי מכון מחקר בנובמבר 2024, עולה ששביעות הרצון מהבנקאים של מזרחי-טפחות ממשיכה להיות גבוהה מאוד ויציבה לאורך זמן. זה שנים הבנק מוביל את המערכת הבנקאית במדדי שביעות רצון והמלצה, בפער מהותי מהבנקים המתחרים. ההתמקדות המתמשכת של הבנק בשיפור חוויית הלקוח מוכיחה את עצמה, ויש עלייה של 11% בשביעות רצון הלקוחות ושיפור של 150% במדד ההמלצה (NPS) בשנתיים האחרונות.

מדד ידירותיות הבנקים – בנק מזרחי-טפחות בולט בהישגיו במדד ידירותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה, זו השנה הרביעית ברציפות. באפריל 2024 פרסם משרד הכלכלה את "מדד ידירותיות הבנקים לשנת 2023". מדד זה מחושב על בסיס נתונים המתקבלים מהבנקים, היקף אשראי לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי של הבנק, יחס הריבית לסיכון של האשראי ושיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאינן ריבית. כמו גם נתוני סקרים שנערכים בקרב בעלי עסקים ויועצים פיננסיים.

סקרי טיב חוויית הלקוח בענף המשכנתאות – גם בענף זה בנק מזרחי-טפחות ממשיך להוביל את המערכת הבנקאית בישראל בחוויית הלקוח. בסקר שביעות רצון השוואתי שנערך בשנת 2023 על ידי מכון מחקר בקרב לוקחי משכנתאות בארבעת הבנקים הגדולים בישראל, נמצא כי הבנק מוביל הן בשביעות הרצון מהשירות והן בנכונות הלקוחות להמליץ עליו. ממצאים נוספים מהמחקר שנערך בשנת 2024 מחזקים את מעמדו של הבנק כמומחה ביותר בתחום המשכנתאות.

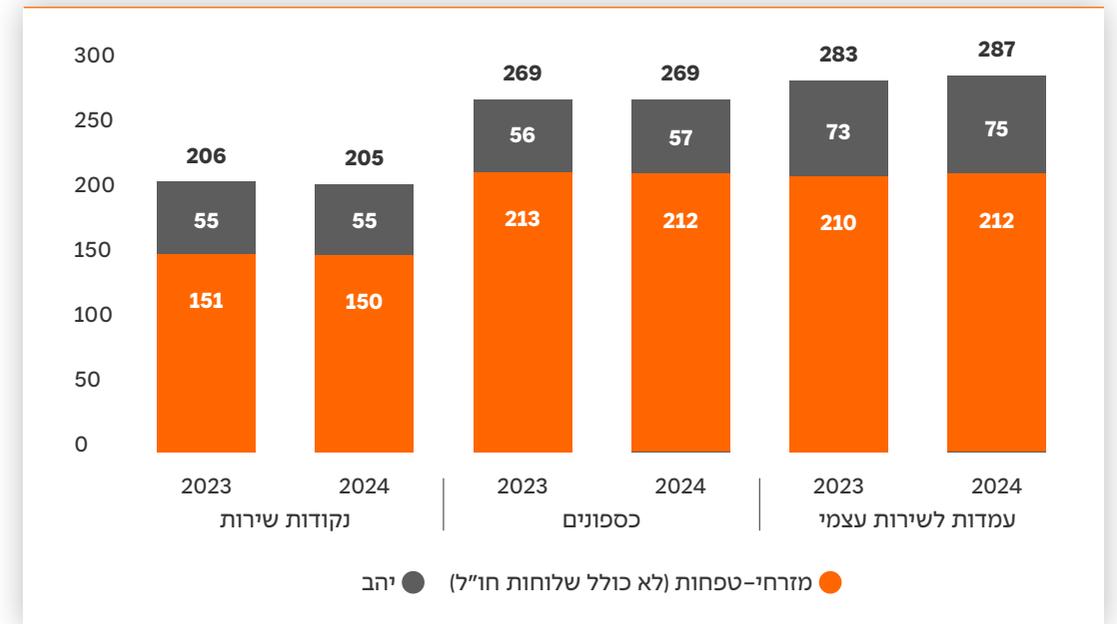
פרסים והוקרה



הבנק זכה בשלוש מדליות זהב בתחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח של ארגון המי"ל בשנת 2024. הזכייה הוענקה עבור האסטרטגיה של בנק אנושי – בקטגוריית "השירות כשותף אסטרטגי", עם מהלך "מודדים אנושיות – מנצחים בשירות", המתאר את התהליכים שהבנק הוביל בשנתיים האחרונות לשיפור שביעות רצון הלקוחות. הבנק זכה גם במהלך "כותבים אנושיות" בקטגוריית "פשטות בשירות", על הטמעת שפת השירות החדשה של מזרחי-טפחות במגוון ערוצי הקשר, כחלק מהתפיסה של בנק אנושי שהבנקאים שלו

"כותבים אנושיות". נוסף על אלה, הבנק קיבל מדליית זהב בקטגוריית "שירות בזמן מלחמה", נוכח פעילותו הענפה מייד עם פרוץ המלחמה בשלושת מעגלי העשייה שהוגדרו: עשייה למען הקהילה, הקלות בנקאיות-צרכניות ושירות ותמיכה בעסקים באמצעות מהלך "כתום ישראל".

נוסף לכך, בשנת 2024 הוכתר שוב המותג מזרחי-טפחות כמותג על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבינלאומי, הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר היוקרתי ניתן לבנק מדי שנה, זה יותר מעשור, והוא מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג ובין הצרכנים במדינה, ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלת מוחשית ורגשית יותר ממותגים אחרים.



מידת שביעות רצון הלקוחות

על מנת להעריך ברמה השוטפת את מידת שביעות הרצון של הלקוחות בתוך הארגון וכדי להשוות לרמת השירות הניתנת ללקוחות הבנקים המתחרים, נעזר הבנק במגוון כלים מחקריים כגון: סקרי שביעות רצון לקוחות, סקרי תדמית, סקרי מתעניינים בלקיחת משכנתה, קבוצות מיקוד, סקרים על חוויית לקוח בתהליך ההתקשרות וכדומה. מחקרים אלה מועברים ומוצגים למגוון גורמים רלוונטיים בבנק, החל מהיחידות המקצועיות ועד להנהלת הבנק. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד, הבנק מגבש תוכניות אסטרטגיות, מבסס תוכניות פעולה ומתאים את התנהלותו, ברמה הפנים-ארגונית ומול הלקוחות כאחד. בשנת 2024 השתתפו בסקרי לקוחות כ-130,000 לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים.



סקר בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים מאיכות השירות של הבנקים

ממצאי הסקר לשנת 2024, בנק מזרחי-טפחות הוא הבנק המומלץ ביותר מקרב לקוחות הבנקים הגדולים, זו השנה החמישית ברציפות.

נוסף על כך, הבנק מוביל בשביעות רצון הלקוחות מהשירות ובזמן המתנה בסניף. כמו כן, נתוני סקר בנק ישראל מראים כי בנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות בקרב הבנקים הגדולים, כלומר הלקוחות סבורים כי הבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם.



טיפול בתלונות הציבור

במסגרת מחויבותו של הבנק לשירות מצוין ולשמירה על קשרי אמון עם לקוחותיו, הבנק פועל באופן שיטתי לניהול ולבחינה מתמדת של מערך הטיפול בפניות ותלונות הציבור ומעניק חשיבות רבה לתהליך שיפור השירות, תיקון ליקויים ויעול תהליכים בנקאיים. הבנק מחויב לטפל בכל פנייה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, נאמנות, כבוד האדם, מצוינות, מחויבות, יושרה, הוגנות ושקיפות.

באתר הבנק ובסניפים מופיעה אמנת שירות לקוחות, המפרטת את גישת הבנק לפניות לקוחות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. פניות הלקוחות מגיעות ישירות לבנק, ליחידה לטיפול בפניות הציבור ולגורמים שונים בבנק, או באמצעות בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. בראש היחידה לטיפול בפניות הציבור עומדת נציבת פניות הציבור, הכפופה למבקר הפנימי הראשית של הבנק. נציבת פניות הציבור והעובדים ביחידה פועלים באובייקטיביות וללא משוא פנים, בודקים את כל הפניות באופן יסודי ומשיבים ללקוח במהירות.

פניות הלקוחות מתקבלות בנציבות פניות הציבור ומטופלות בהתאם להוראה 308A, המסדירה את פעילות הנציבות בבנק. נציבת תלונות הציבור פועלת לטיפול בכשלים שהובילו לתלונה, מתוך מטרה למנוע את הישנותם, וכן קובעת לוח זמנים משוער לתיקון בשיתוף הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בבנק. בבנק יהב, הגורם הממונה לטיפול בפניות לקוחות פועל באגף לייעוץ משפטי וציות.

נציבת תלונות הציבור מדווחת דיווח תקופתי לדירקטוריון הבנק – לוועדת הביקורת ולמליאת הדירקטוריון (פעם בשנה לפחות), וכן להנהלת הבנק (פעמיים בשנה), לבנק ישראל ולציבור באתר האינטרנט, בדבר כמות הפניות והנושאים שעלו בהן, על פי הפירוט הנדרש בהוראות בנק ישראל והנהלים הפנימיים. דוגמאות לתלונות שגרמו לחשיפת ליקויים מוצגות בפני הדירקטוריון, ובמקרים אלה מופעלות פעולות מתקנות משמעותיות. תובנות שעולות ממערך הטיפול בתלונות משולבות בפיתוח שירותי הבנק ובשיפור חוויית הלקוחות. הדיווח כולל גם את נתוני פניות הציבור בחברות בנות ובשלוחות חו"ל, לרבות התייחסות לנושאים רחביים שעלו בתלונות. הדירקטוריון מאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות ודן בסקירה מעמיקה של נתוני השנה החולפת, הכוללת נתונים על תלונות שטופלו ותלונות שטרם הושלם הטיפול בהן, פירוט על סכומים שהוחזרו או שולמו בעקבות תלונות, סעדים שנקטו וליקויים מהותיים שעלו במסגרת הטיפול בתלונות.

כל פנייה שמתקבלת ביחידה לפניות הציבור זוכה לשוב על קבלתה תוך שני ימי עסקים, ומקבלת מענה מלא ומקצועי תוך פרק זמן שאינו עולה על 45 ימים מיום קבלתה (למעט מקרים מעטים שנדרש בהם זמן ממושך יותר לבדיקה ולמענה).

בהתאם להוראות בנק ישראל, כל תלונה המתקבלת בבנק תיענה באופן מנומק ומפורט ככל האפשר, וייתחסו לטענות שעלו בתלונה עם אסמכתאות רלוונטיות. במסגרת המענה, הבנק מבהיר ללקוח את זכותו להגיש השגה על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים, אם הנושא נמצא בתחום טיפולו. אם מתברר כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, יפורטו הנימוקים לגבי אופן קביעת הסעד. במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק עוקב אחר הליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון הולם. הוא מפיץ תקשורים לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכות שבהן מוצגות דוגמאות ממקרים שאירעו וטעויות נפוצות, מתוך מטרה לשפר את השירות ולצמצם את מספר התלונות המוצדקות.

מידע על תלונות של לקוחות בשנת 2024

הבנק מפרסם באתר האינטרנט, בשקיפות מלאה, את המידע על פניות הציבור שטופלו במשך השנה. להלן נתונים על כלל הפניות שהתקבלו בבנק מזרחי-טפחות ובבנק יהב בשנת 2024 וטופלו ביחידה לפניות הציבור:

- בשנת 2024 טופלו 4,742 פניות.
- 92% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו-8% בקשות.

תלונות	בקשות	מזרחי-טפחות
3,470	275	
895	102	יהב
4,365	377	סך הכול

נושא	מזרחי-טפחות		בנק יהב	
	שיעור התלונות המוצדקות מתוכן בשנת 2024			
אמצעי תשלום	18%	29%	28%	14%
אשראי לדיור	22%	26%	-	-
איכות השירות	10%	16%	15%	12%
עובר ושב (כולל חח"ד)	16%	26%	11%	9%
אשראי (לא לדיור)	15%	26%	22%	7%
פעילות נוספת של התאגיד	10%	18%	8%	5%
פיקדונות וחסכונות	5%	23%	4%	8%
מט"ח	2%	20%	5%	9%
ניירות ערך	1%	37%	4%	3%
מידע	1%	20%	1%	0%
אחר	0%	0%	2%	13%

ממצאי התלונות בשנת 2024

בשנת 2024 שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מבין התלונות היה כ-25% בבנק מזרחי-טפחות, וכ-10% בבנק יהב (שאר התלונות נמצאו כלא מוצדקות, הטיפול בהן הסתיים ללא קביעת עמדה¹ או שמושאן של התלונות לא היה בסמכות היחידה²). הבנק עורך מעקב אחר כל התלונות המוצדקות והליקויים שנמצאו עד לסיום הטיפול.

נוסף לפניות המטופלות ביחידה לפניות הציבור, מתקבלות פניות בערוצים נוספים, כולל פלטפורמות ברשתות החברתיות, בהן מטפלת חטיבת השיווק כקו ראשון לניהול סיכונים מוניטין.

1. מקרים שבהם מדובר בגרסה מול גרסה ללא אסמכתאות מבוססות, או מקרים שבהם אין משמעות לקביעת עמדה לצורך מתן סעד ללקוח ופתרון הבעיה.
2. תלונות הנוגעות לכך שהסניף לא אישר אשראי או הסדר חוב.





הוגנות ושקיפות הן אבני 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 ליחסי אמון, להצלחה וליצירת ערך משותף. לבנק מדיניות ונוהל הוגנות, שבמסגרתם הוא מתחייב לשמור על מערכת יחסים שקופה והוגנת עם לקוחותיו ולהציב את טובת הלקוח במרכז פעילותו העסקית. מתוקף כך, הבנק מתחייב לפעול לטובת הלקוחות, לספק להם הסברים מובנים ושקופים על המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים בסניפי הבנק ובאמצעים הדיגיטליים, לרבות ההשלכות שיושגו על הלקוחות אם לא יעמדו בתנאי המוצר, לספק שירות זמין ונגיש ללקוחות ועוד.

הבנק פועל בהתאם לערכי הוגנות המפורטים במסמכים (מדיניות, נהלים והקוד האתי). תהליכים ומערכות אוטומטיות מסייעים לבנקאים במתן גילוי נאות ומלא על המוצרים המוצעים ללקוחות. הבנק מנהל את סיכון ההוגנות כחלק מסיכון הציות בבנק.

תפיסת ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מבוססת בראש ובראשונה על מתן מלוא המידע הנדרש בנוגע למוצרים והשירותים הפיננסיים. זאת בדרך ברורה ונגישה לכל לקוח, המאפשרת ללקוחות לקבל את החלטות הטובות ביותר עבורם. הבנק מקפיד על כך שהסכמים עם לקוחות יעמדו בדרישות החוק ובהוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לגילוי נאות, ויהיו ברורים וקלים להבנה. ההסכם כולל וידוא שהלקוח מבין את המוצרים והשירותים המוצעים לו, עם הסבר בהיר, פשוט ומפורט על העלויות, התנאים, הסיכונים וההזדמנות הנובעים מהמוצר או השירות. כמו כן, ההסכם חייב לכלול קבלת הסכמה מראש לביצוע הפעולה בחשבון.

כחלק מתהליך בחינת מוצר או שירות חדש בבנק, נעשית בחינה באגף הציות של כלל סיכונים הציות הרלוונטיים לשירות או למוצר החדש ובכללם סיכון ההוגנות. במסגרת בחינה זו נבחנים ההיבטים השונים של המוצר והשפעתם על קיומה של מערכת יחסים הוגנת וכזו הרואה את הלקוח במרכז הפעילות הבנקאית. נבחן נושא הגילוי הנאות ללקוח, התועלות מהמוצר או מהשירות, ההתאמה של המוצר לצרכי הלקוח ותהליכי השיווק והמכירה של המוצר או השירות.

במסגרת תוכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית, מתבצעות ביקורות על המידע המוצג ללקוחות בנוגע למוצרים ושירותים שונים – בבדיקות אלה נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרה שנמצאו הסכמים הדורשים עדכון, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא בא לידי ביטוי בדוח הביקורת. נוסף לכך, אגף הציות עורך בקורות בתחום ההוגנות כחלק מתוכנית הבקורות השנתית. ממצאי הבקורות נדונים ומטופלים עם החטיבות הרלוונטיות, ובמקרים שבהם קיים ליקוי רחבי, הנושא מטופל בהתאם.

פרסום מסרים שיווקיים ועדכונים שוטפים ללקוחות מובצעים בהתאם לערכי הקבוצה ולהוראות החוק

והפיקוח על הבנקים, והם כוללים את מלוא המידע הנדרש בהתאם לחובת הגילוי הנאות. הבנק עוקב אחר תפיסת ההוגנות ותחושת ההוגנות כלפי לקוחותיו, כדי לבחון את מעמדו ותדמיתו של הבנק כבנק הוגן בהשוואה לבנקים אחרים. בדומה לשנים קודמות, בנק מזרחי-טפחות נתפס בעיני הנשאלים כהוגן ביותר כלפי לקוחותיו. נתון זה עלה בסקר תדמית פנימי של הבנק המתקיים אחת לרבעון בקרב לקוחות הבנקים הגדולים. הבנק מבצע מהלכי הטמעה מקיפים בכלל יחידות הבנק ליישום ערכי ההוגנות, וזאת באמצעות לומדות, הדרכות בקורסים מקצועיים ועלוני המפורסמים מעת לעת.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצרי ולשירותיו, ובכך מסייע ללקוחותיו בקבלת החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו שוויוניים, מכבדים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסויות. הסטנדרטים הללו מעוגנים בנוהלי השיווק ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין, ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר, אם יש צורך.

בהיותו גורם מוביל במשק, הבנק פועל בתחום השיווק והפרסום כלפי לקוחות פוטנציאליים ולקוחות קיימים, בהקפדה על דרישות החוק, עמידה בחובת גילוי נאות מלא, ובכבוד ורגישות לקבוצות השונות בחברה הישראלית. הבנק פועל לפי מדיניות שיווק הוגן בכל הערוצים, לרבות רשתות חברתיות. נוסף על כך, לפני עלייה בקמפיינים שיווקיים מתבצעת בחינת סיכונים מוסדרת וניתוח אימפקט אפשרי של התקשורים המתוכננים. נושאים אלה מוצגים לאישור בהנהלה, לעיתים גם בדירקטוריון. תחום התקשורת השיווקית מנוהל על פי כל הקודים המקובלים בענף, הן מבחינת כללי האתיקה והן מבחינת הקודים הוולונטריים. הקבוצה מקפידה כי הפרסום שלה יתבצע על פי כללי האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

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

- **פרסום מכבד ושאינו פוגעני** – הבנק מתאים את מסריו למגוון מגזרים באוכלוסייה, בהתאמה לנומרות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את העקרונות שמנחים את הבנק בפעילותו השוטפת: אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות.
- **שפה ברורה** – השימוש בשפה ברורה הוא יסוד הכרחי במתן שירות איכותי ללקוח. הבנק שואף לכך שלקוחותיו יבינו כראוי את הזכויות הפיננסיות שלהם, את ההתחייבויות שלהם ואת התנאים של המוצרים והשירותים, כדי שיוכלו לקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

הוגנות במוצרים ובשירותים

קצין הציות אחראי ליישום ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות. כמו כן, במסגרת תוכנית העבודה של אגף הציות מתבצעות בקורות בנושאי הוגנות. הבנק פועל להטמיע את נושא ההוגנות בקרב כלל עובדי הבנק, והנושא עולה באופן תדיר בדוחות הרבעוניים של קצין הציות. חלק אינטגרלי מתהליכי העבודה הקשורים במוצרים או שירותים חדשים עוסק בקבלת אישור פונקציית הציות, שבוחנת בין היתר את



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי



להכלה פיננסית חשיבות הן לרווחת הפרט והן ליציבות המערכת הפיננסית הכללית. היא עשויה לשפר את רווחת הפרט באמצעות יצירת תנאים ליציאה ממצב עוני, צמצום אי-השוויון בחברה, עידוד הזדמנויות עסקיות וקידום הצמיחה הכלכלית. קבוצת מזרחי-טפחות פועלת להגברת ההכלה הפיננסית דרך מענה ייעודי לקבוצות אוכלוסייה מגוונות על פי צרכיהן, קידום אוכלוסיות מוחלשות ולקוחות במשבר, הנגשת שירותי הבנק וכן באמצעות חינוך פיננסי.

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה מגוונות

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 אלה מאפיינים חברתיים ותרבותיים ייחודיים, לצד צרכים פיננסיים הדורשים מענה מותאם.

החברה הערבית



הבנק רואה חשיבות רבה במתן מענה מותאם לצרכים הייחודיים של החברה הערבית וממשיך להעמיק את פעילותו בסניפים ביישובי החברה הערבית. כחלק מכך, הוא פועל להגברת נגישות השירותים הפיננסיים ולהסרת חסמים תרבותיים ולשוניים, בין היתר באמצעות גיוס עובדים דוברי ערבית כחלק מאסטרטגיית הגיוון

התעסוקתי. במטרה להנגיש את מוצרי המשכנתה לחברה הערבית, הבנק פיתח בשנים האחרונות פתרונות מותאמים למאפיינים הייחודיים של המגזר כמו "משכנתה כפרית", עם התמקדות בטיב הביטחונות המשועבדים. נוסף לכך, הבנק הרחיב את פריסת בנקאי המשכנתאות לסניפים ביישובים הערביים והשיק קמפיין ייעודי שהבליט את "שיטת הבנקאי האחד" – בנקאי אישי ואנושי, הקיימת במזרחי-טפחות. הקמפיין הופץ בשילוט, ברדיו ובערוצי דיגיטל.

נכון לסוף שנת 2024, לבנק סניפים ביישובים הערביים הבאים: כפר יאסיף, נצרת, שפרעם, סכנין, באקה אל-גרבייה, אום אל-פחם וכפר קאסם, וכן יש כספונים מרוחקים במועצת ערעה, כפר קרע ובכסייפה. נוסף לכך, יש לבנק סניפים גם בערים מעורבות.

נושא ההוגנות והיעדר אפליה בכל מוצר או שירות חדש בבנק. בעת תכנון ואישור מוצר פיננסי חדש (פיקדון או אשראי) נבחן המוצר על כלל מרכיביו, ובכלל זה גם מהיבטי הוגנות מול הלקוח. הבחינה נעשית במסגרת תהליך סדור, הכולל התייחסות של כל הגורמים העסקיים הרלוונטיים, שומרי הסף, ההנהלה ובמקרים מסוימים הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון. במסגרת זו מוודא הבנק כי סיכון הציות וסיכון ההוגנות (שהוא חלק ממנו) מנוהל באופן נאות, וכי הבנק מיישם בקרה ותהליכי עבודה נאותים שיפחיתו את הסיכון. החטיבה לניהול סיכונים מציגה אחת לשנה סקירה של המוצרים או הפעילויות החדשות שעברו בבנק במסלולי האישור, לדיון בהנהלה ובוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון. כמו כן, הבנק מקיים תוכניות בקרה רחבות על קווי העסקים ופועל לקיום תוכניות אכיפה אפקטיביות המותאמות לבנק, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק, הכוללים גם את סיכון ההוגנות.

לרשות הבנקאים עומדים מספר כלים המסייעים להם לבצע התאמה מיטבית בין רמת הסיכון ויכולת ההחזר של הלקוח ובין צרכיו והמוצרים הבנקאיים שניתן להציע לו. הבנקאים נדרשים לבצע מדי שנה לומדות, הדרכות ומבחני ידע על מנת לוודא שהם מכירים היטב את נוהלי העבודה ויודעים להתאים את המוצרים והשירותים לצורכי הלקוח בצורה מיטבית. כמו כן, בבנק מתקיימות הדרכות אתיות לעובדי הבנק מדי רבעון, הכוללות בין היתר התייחסות להיבטים האתיים בסיטואציות שירות ומכירה, ומופצים עלונים להעלאת המודעות. בשנת 2024 השלים הבנק סקר בנושא הוגנות. ממצאי הסקר לא העלו סוגיות מהותיות לטיפול. בשנת 2024 התקיימו 37,572 שעות הדרכה בנושא "הוגנות מול לקוחות" בכלל הקבוצה. בשנת 2024, הבנק לא ביצע הפרות של אי-ציות לרגולציה, בנושא הוגנות במוצרים ובשירותים או בנושא תקשורת שיווקית.



בשנת 2024 העמיק הבנק את הקשר עם החברה החרדית באמצעות השקת הקונספט "משכנתה זו"צ" (זוגות צעירים), המיועד לזוגות בראשית דרכם המשפחתית והפיננסית, לרוב לקראת חתונה או לאחריה. המהלך נועד להעניק לזוגות הצעירים ולהוריהם כלים פיננסיים מותאמים, בדגש על תחום המשכנתאות. שיווק הקונספט כלל התאמת שפה ומסרים שיווקיים לערוצי מדיה ייעודיים, ובמסגרתו הוצפו פתרונות שיפורטו להלן:



- **"משכנתה בטוחה לזו"צ" - מוצר** המבוסס על "משכנתה בטוחה" מיועד בעיקר לזוגות צעירים במגזר החרדי ובכלל, החוששים מחוסר הוודאות בהחזרי המשכנתה בסביבה של ריבית משתנה. המוצר מבטיח החזר חודשי יציב, ללא תלות בשינויים בריבית, ומעניק ביטחון כלכלי. כאשר הריבית יורדת, תקופת ההחזר מתקצרת,

- **"זו"צ עזרה מההורים" - מוצר** המבוסס על "משכנתה פנסיונית", הנותן מענה להורים במגזר החרדי הנדרשים לסייע כלכלית לילדיהם בעת נישואיהם, אך מתקשים לתמוך בכולם. ההלוואה מאפשרת קבלת כספים כנגד שעבוד נכס קיים, מבלי למכור את דירת ההורים, ובכך הופכת את הנכס למקור הכנסה. המשכנתה ניתנת לפריסה עד 30 שנה, עם שמירה על בעלות ההורים, המאפשרת להם להמשיך להתגורר בנכס או להשכירו לפי בחירתם.

- **"משכנתה בקצב הזו"צ" - מוצר** המבוסס על "משכנתה בקצב שלך" ומיועד לזוגות צעירים שעשויים להתמודד עם אתגרים כלכליים בשנה הראשונה לנישואיהם. המוצר מאפשר תכנון תמהיל מותאם אישית, שבו ניתן לשלם החזרים חודשיים נמוכים יותר בתחילת הדרך ולהגדיל בהמשך, בהתאם להתקדמות הכלכלית. לחלופין, ניתן להתחיל בהחזרים גבוהים ולמצמצם בעתיד, בהתאם לצורכי הלווה.

נוסף על כך, הבנק יזם ארבעה כנסים פתוחים לקהל הרחב וללא עלות, אשר כללו הרצאות על "משכנתה זו"צ" וניהול כלכלי משפחתי נכון. בכנסים היו כ-300 משתתפים, והם זכו למידע וכלים יישומיים לניהול פיננסי יעיל בשלב החיים החדש.

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

- **הנגשת שירותי הבנקאות - לקוחות בני 70 ומעלה** מקבלים עדיפות במענה הטלפוני ובשירות בסניפים, בהתאם לרגולציה ואף מעבר לנדרש על פי חוק. כמו כן, באתר הבנק קיים אזור ייעודי המרכז את המידע והשירותים לאזרחים ותיקים.
- **ייעוץ פיננסי מותאם - הבנק** מציע ללקוחותיו, בקרב ציבור האזרחים הוותיקים, שירות ייעוץ פיננסי המותאם לצורכיהם.
- **שירותי ייעוץ פנסיוני - הבנק** מציע שירות ייעוץ פנסיוני על ידי יועצים פנסיוניים בעלי רישיון, המותאם לצורכי לקוחות אזרחים ותיקים, ללא עלות נוספת.
- **העצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים - הבנק** הפיק שלוש חוברות הדרכה בנושא "הדרך הקלה לפעילות בנקאית דיגיטלית". חוברות אלה הן כלי עזר לאזרחים הוותיקים לשימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק. נוסף על כך, לקוחות המעוניינים בכך יכולים לקבל בסניפי הבנק הדרכה אישית על הפעילות באמצעים הדיגיטליים.



- **משכנתה פנסיונית - תוכנית** מימון ייחודית עם גמישות מרבית, הנותנת מענה לבני 60 ומעלה. מוצרי משכנתה פנסיונית מאפשרים לבני הגיל השלישי לממן את התוכניות הפיננסיות השוטפות באמצעות תוספת חודשית להכנסה או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה באמצעות שעבוד דירת מגורים, כאשר הנכס נשאר בבעלות הלווים. בשנת 2024 המשיך הבנק להרחיב את פיתוח המוצר גם למטרת הלוואות לדיור, וכן הורחבו הסניפים הנותנים מענה

למוצר זה, במטרה לאפשר פריסה גאוגרפית מקסימלית, בד בבד עם שמירה על מיקוד וייחודיות המוצר. כמו כן, הבנק קידם את המודעות למוצר בערוצי המדיה ובאמצעות קידום תוכן וחסות לכנסים ייעודיים, שיתופי פעולה עם גורמי מקצוע הפעילים בשוק והרצאות בנושא משכנתה פנסיונית בסניפים נבחרים.



קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל, בשל היותו גוף פיננסי מוביל בחברה הישראלית ומתוך מחויבות לסייע ללקוחותיו הנמנים עם אוכלוסיות אלה. יתר על כן, הבנק פועל באופן פרואקטיבי לזיהוי לקוחות עסקיים ופרטיים שנקלעו לקשיים, ומעמיד פתרונות ייחודיים ומותאמים שיסייעו להם לצלוח תקופות מאתגרות. מפרוץ מלחמת חרבות ברזל העמיק הבנק את הסיוע למגוון אוכלוסיות, כולל כאלו שאינן נמנות עם לקוחותיו.

קידום אוכלוסיות מוחלשות והנגשת שירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות

הבנק פועל לסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית, לרבות לקוחות חייבים, נשים נפגעות אלימות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלה.

- **סיוע לנשים נפגעות אלימות ושורדי זנות** – הבנק שותף באמנה הוולונטרית שנערכה ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר, או מטופלות בקהילה, וכן של נשים או אנשים שורדי זנות. הבנק מעניק סיוע באמצעות איש קשר ייעודי ביחידה לפניות הציבור, המטפל בפניות בזמן אמת, וכן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים משפטיים. בשנת 2024 התקבלו בבנק מזרחי-טפחות 38 פניות מעובדים סוציאליים, ממרכזי סיוע לנשים וממקלטים לנשים נפגעות אלימות המלווים נשים בקהילה, שטופלו על ידי איש הקשר הייעודי. בבנק יחב התקבלו 10 פניות.
- **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה)** – תוכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה), ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה.
- **שירותי תשלום שוברים של הממונה על חדלות פירעון** – הבנק זכה במכרז למתן שירותי תשלום שוברים ליחידים או לעסקים בהליך חדלות פירעון. במסגרת השירות, הבנק מאפשר לחייבים לשלם את השוברים בקופות של חלק מסניפיו. מדובר בחייבים שהוטל עליהם לשלם תשלום חודשי במסגרת הליך פשיטת רגל.
- **דחיית תשלומי משכנתה** – סיוע ללקוחות הנזקקים לכך בכל עת, כדוגמת דחיית תשלומי משכנתה לקראת החגים. הסיוע ניתן גם בתקופות שבהן הוצאות הבית עולות ולעיתים מתעורר קושי לשלם את החזרי המשכנתה. כמו כן, הבנק מאפשר פתרונות סיוע נוספים כדוגמת מחזור הלוואה ופריסה מחודשת של תשלומי המשכנתה, בהתאמה למצב הכלכלי החדש של הלקוחות.
- **שירותים לזכאי התוכנית לסיוע של משרד הבינוי והשיכון** – הבנק הוא זרוע ביצועית של המדינה למתן שירותים לזכאי סיוע משרד הבינוי והשיכון. שירותים אלה כוללים הלוואות במסגרת תוכניות הסיוע 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. פריסת הסניפים הרחבה של הבנק מאפשרת לו זמינות ונגישות לאוכלוסיות המגוונות שזכאיות לתוכנית סיוע זו.



- **פיקדונות עובדים זרים** – הבנק נבחר על ידי מדינת ישראל במכרז למתן שירותי פיקדונות לעובדים זרים. במסגרת השירות, הבנק צובר את ההפקדות המועברות על ידי המעסיק עבור העובד הזר, עד לסיום עבודתו. כאשר העובד מסיים את עבודתו בארץ, יתרת הפיקדון נמסרת לו לפי בקשתו (במזומן או בכרטיס אשראי נטען או בהעברה לחשבוננו בחו"ל).

סיוע ללקוחות במשבר

הבנק דוגל במתן יחס הוגן ללקוח בהתאם למצבו, בפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. סקטור "לקוחות מיוחדים" בחטיבה לבנקאות עסקית אמון על הטיפול בגביית חובות מלקוחות וניהול חשבונות מבוקרים. סקטור זה מקפיד על קיום ערכי הקוד האתי, לרבות שמירת כבוד האדם, אמינות והוגנות, והכול מתוך תפיסה של מתן שירות מכבד ורגיש ללקוחות שנקלעו למשבר.

על מנת להגיע להסדרים שבהם לקוחות חייבים יוכלו לעמוד, הבנק מקיים הליך מוסדר וממושך לטיפול בלקוחות טרם העברתם לערכאות משפטיות. ראשית, הסניף מקיים שיחות ופגישות עם הלקוחות על מנת להביאם לפירעון החוב, מבלי שתידרש נקיטת הליכים משפטיים נגדם. אם הסניף מיצה הליך זה, במקרים המתאימים, יועבר החשבון לטיפול במרכז הגבייה הארצי על מנת לערוך ניסיונות נוספים להסדר את החוב. רק אם הדבר אינו מסתייע, עובר הלקוח החייב לטיפול בסקטור "לקוחות מיוחדים", ומטופל על פי נוהל גביית חוב משפטי המתעדכן מעת לעת על פי שינויים כלכליים, רגולטוריים ומדיניות הבנק. נוסף לכך עוברים העובדים הדרכות להעמקת כישורי המשא ומתן, אסטרטגיות לטיפול בלקוח, ידע מקצועי משפטי, כלכלי ורגולטורי, באמצעות מערך הדרכה פנימי וחיצוני.

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, נציגי סקטור "לקוחות מיוחדים" ו/או עורכי הדין המייצגים מקיימים מפגשים עם הלקוחות ומבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגבייה. כמו כן, הם בוחנים בקשות להסדרים המגיעות מלקוחות ומארגוני סיוע. לבנק קשר שוטף עם ארגוני סיוע, לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "ידיד", שמלווים לקוחות חייבים. אחת לשנה מועבר דיווח לדירקטוריון בדבר הטיפול המשפטי בחשבונות של לקוחות שהועברו לטיפול בסקטור.



קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה, בהתאמה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. לשם כך, הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה ומוצריה, כדי לאפשר 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 באופן עצמאי ונוח. נושא הנגישות מנוהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש, והבנק אף מלווה ביועצים מקצועיים בנושא. 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 2024, 100% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. הבנק מטפל באופן שוטף בכל מקרה שבו קיימת בעיה, וזאת באמצעות אגף הלוגיסטיקה, המפעיל מוקד אחזקת סניפים. נציגי המוקד מסיירים באופן שוטף בסניפים ופותרים בעיות לוגיסטיות.
- **סקרי נגישות** – במסגרת סקר מקיף של האחזקה בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מפקחי האחזקה עורכים פעמיים בשנה סקרי נראות בסניפים, הכוללים גם היבטי נגישות. סקרים אלה לא העלו פערים מהותיים ולא נתגלו ליקויי נגישות. כמו כן, בכל נכס חדש שהבנק שוכר מבוצעות מייד ההתאמות הנדרשות לנגישות, בהמלצת יועץ נגישות מורשה.
- **הנגשת שירותי בנקאות** – הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נכון לסוף שנת 2024 כלל הכספונים של בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות.
- **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 הוצבה "לולאת השראה" ללקוחות כבדי שמיעה וכן מגש תמיכה.
- **הנגשת השירותים המקוונים** – קבוצת מזרחי-טפחות מבצעת את ההתאמות הנדרשות לנגישות אתר האינטרנט והאפליקציה, בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, לתקנות שהותקנו מכוחו ובהתאם לערכי השירות שלו. אתרי האינטרנט של בנק מזרחי-טפחות ושל בנק יהב הונגשו לאנשים עם מוגבלות על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ולפי הנחיות התקינה WCAG 2.0 ברמה AA, כפי שהוגדרו על ידי הארגון הבינלאומי W3C.
- **נגישות בטלפון** – הבנק מציע שירות נגיש גם ללקוחות המתקשים בקבלת שירות טלפוני, כמו לקוחות לקויי שמיעה. לצורך כך הותאם השירות הטלפוני: נתב השיחות הוקלט בקצב איטי, בשפה ברורה וללא מוזיקת רקע.

- **הדרכת העובדים לקידום שירות נגיש** – הבנקים בקבוצה מקיימים מדי שנה הכשרות לעובדיהם בנושא נגישות, כדי להעלות את מודעות העובדים לשירותי הנגישות של הבנק ולחדד מתן שירות נכון ללקוחות עם מוגבלות. מדי שנה עובדי הקבוצה מבצעים לומדת ריענון בנושא מתן שירות נגיש, ועובדים חדשים עוברים לומדות מורחבות בנושא. במסגרת קורס קליטה ומבוא נערכת הדרכה בנושא נגישות. בשנת 2024 התקיימו כ-2,122 שעות הדרכה לעובדי הבנק בנושא שירות ללקוחות עם מוגבלות. בבנק יהב התקיימו כ-1,000 שעות הדרכה בנושא.

בשנת 2024 התקבלה בקבוצה בישראל תלונה אחת מוצדקת בנושא נגישות, שטופלה כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.

חינוך פיננסי

בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי. הבנק עושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית נכונה, כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחראית מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית ללקוחותיו. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי מאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, ולכלל הקהילה.

פעילות הבנק לקהל הרחב

"נפגשים במזרחי-טפחות" – מתוך התפיסה שלו כבנק אנושי הפועל לקירוב הלקוחות לבנק ולסניפים, יצר הבנק פרויקט חברתי שמטרתו להעצים, להעשיר ולהפגיש את התושבים בסביבת סניפי הבנק. בשנת 2024 הרחיב הבנק את פעילות נפגשים ובמסגרת הפרויקט, נערכות בסניפי הבנק ומחוצה לו פעילויות מיוחדות לאחר שעות הפעילות אליהן מגיעים מרצים מובילים. המרצים עורכים הרצאות בנושאים מגוונים, הכוללים העשרה כללית לצד נושאים פיננסיים. לפעילויות אלה מוזמנים תושבי השכונה וסביבת הסניף, וההשתתפות בהן פתוחה ללקוחות כל הבנקים ללא עלות. הבנק מפעיל אתר ייעודי ובו מוצג מידע על המרצים, לוחות הזמנים להרצאות ופירוט הפעילויות למגוון הקהלים. במסגרת פעילויות אלה הבנק מקיים מפגשים שבהם תכנים המותאמים לקהלי יעד מקבוצות מגוונות באוכלוסייה, על מנת לענות על צרכיהם.



בשנת 2024 ערך הבנק **30** פעילויות במסגרת **"נפגשים במזרחי-טפחות"**, ובהן היו כ-**3,300** משתתפים



- **פורום חינוך פיננסי: מניעת הונאות פיננסיות** – במסגרת חברות הבנק בפורום חינוך פיננסי ופעילות משותפת של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, איגוד הבנקים ומשטרת ישראל, גם בשנת 2024 הבנק השתתף בהעלאת המודעות לנושא הונאות פיננסיות. מדריכים מתנדבים מהבנק שעברו הכשרה ייעודית, העבירו הרצאות לאזרחים ותיקים ברחבי הארץ.
- **קידום חינוך פיננסי בעולם המשכנתאות** – פעילות הנועדה לסייע לקבוצות אוכלוסייה מגוונות לרכוש נכסי נדל"ן מתוך הבנה והפעלת שיקול מבוסס ידע, הכוללת פעילויות והרצאות בתחום המשכנתאות ללקוחות כלל הבנקים, המועברות על ידי עובדי הבנק המתמחים בתחום. כמו כן, הוטמעה מתכונת עבודה מול בנקאי אישי המשמש כתובת לפניית הלקוח בכל נושא.
- **מקצוענים בהשקעות** – במשך השנה קיים הבנק שבעה מפגשים ייעודיים בתחום ההשקעות והפיקדונות. כל מפגש כלל פאנל מקצועי בהשתתפות מומחי ההשקעות של הבנק, אשר עסק בנושאים מגוונים כגון סקירת הסביבה הכלכלית, שוק ההון ואפשרויות פיקדון.
- **הדרכות להבראה כלכלית** – הבנק משתף פעולה עם ארגון "פעמונים", המקיים הדרכות להבראה כלכלית, ומלווה משפחות להצלחה ולאיתנות פיננסית. כמו כן הוזמנו עובדי הבנק להצטרף כיועצים מתנדבים ברחבי הארץ – הכשרתם ממומנת על ידי הבנק כתרומה לעמותה.
- **הדרכות לבעלי עסקים** – כחלק מהתמיכה של הבנק בבעלי עסקים, ערך הבנק שלוש מיני סדנאות ייעודיות לבעלי עסקים במטרה לסייע להם בקידום העסק.



לרגל חודש האישה הבין-לאומי השיק הבנק את מפגשי "שישי נשי"

אירועי בוקר המיועדים לכלל נשות ישראל. המפגשים נערכו מחוץ לכותלי הסניפים והמשתתפות נהנו ממופע ומיריד של "כתום ישראלי" – נשים מובילות עסקים.

כתום ישראלי
נשים מובילות עסקים

חודש האישה במזרח-טפחות:
מעל 100 עסקים בהובלת נשים מחכים לכם ולכן במתחם כתום ישראלי. כנסו עכשיו לאתר הבנק.

בנוסף, "שישי נשי" מארח את כתום ישראלי עם סאטל של נשים מובילות, בחלק מהמפגשים "נולדות נרחבים" ואירועי יקני דוכני מכירה של עסקים מתחום ישראל.

האירועים יתקיימו בתאריכים הבאים:

12.4	5.4	1.3
סניף סניף	סניף סניף	סניף סניף

הרשמה והסגרת "שישי נשי" במזרח-טפחות

בני אדם • לפני הכול
מזרחי טפחות

פעילות הבנק בקרב צעירים ונוער

- **"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 לשפה הערבית. בשנת 2024 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" על ידי עובדי בנק, ועל ידי סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות לימודים. בתמורה למלגות אלה הסטודנטים הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים.
- **ערכת "דרך הכסף ליסודיים"** – ערכה המותאמת לפעילות בכיתות בבתי הספר היסודיים (ג'-ו'). הערכה מיועדת לשימוש עובדי הבנק המעוניינים לערוך פעילות בבתי הספר של ילדיהם.
- **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 במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. בשנת 2024 הבנק הגדיל את מספר המלגות שחולקו, ונתן עדיפות לסטודנטים למקצועות הפיננסיים ששירתו במילואים באופן פעיל במהלך התקופה.
- **מלימודים לקריירה פיננסית** – הבנק מממן מלגות לסטודנטים בתוכנית ללימודי תואר ראשון במדעי החברה עם התמחות בבנקאות ובמימון באוניברסיטת בר-אילן. התואר מכשיר את הסטודנטים להשתלב בתפקידי ניהול ותפעול במערכת הבנקאית. התוכנית מאפשרת לסטודנטים להיקלט לעבודה מעשית בבנק כבר מיומם הראשון בלימודים, ולהתחיל באופן זה את הכשרתם המקצועית במרכזים הטלפוניים או באחד מסניפי הבנק, בד בבד עם לימודיהם לתואר. כחלק מהתוכנית, הבנק מקיים הדרכות והרצאות בנושאים פיננסיים לסטודנטים.





האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות נגזרת מהאסטרטגיה העסקית של הבנק, המושתתת על העיקרון "בני אדם לפני הכול". פעילות מזרחי-טפחות בקהילה מקדמת אסטרטגיה זו באמצעות פעילות בשלושה ערכים מרכזיים: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערבות הדדית בחברה הישראלית. הפעילות מסייעת בצמצום הפערים החברתיים ובמינעת אפליה, ובכך היא מקדמת את החברה והקהילה. העשייה החברתית מתקיימת בשיתוף פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים ומתבטאת במעורבות ושיתוף של עובדי הבנק ובני משפחותיהם.

קהילה והתנדבות

האסטרטגיה החברתית

בתחילת 2023 עודכנו הערכים המובילים באסטרטגיה החברתית של בנק מזרחי-טפחות, כחלק מתהליך מוסדר של גיבוש אסטרטגיה חברתית המתואמת עם האסטרטגיה העסקית של הבנק ומתייחסת לצורכי החברה והקהילה. בהתאם לאסטרטגיה זו, הבנק מקדם פרויקטים חברתיים ופעילויות למען הקהילה, תוך התמקדות בערכים של קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערבות הדדית.



ערבות הדדית



קידום שוויון הזדמנויות



קבלת האחר

קבלת האחר

ערך זה נבחר על מנת לתמוך באוכלוסיות עם מוגבלויות: מוגבלות פיזית, נפשית, קוגניטיבית, תקשורתית ועוד, ולהעלות את המודעות לנושא בקרב הציבור הרחב.



כתום שווים

בשנת 2024 הושק לראשונה מיזם "כתום שווים", שבו הוקם מתחם דיגיטלי ייעודי באתר הבנק בשיתוף עמותות ועסקים חברתיים. במתחם מוצעים למכירה מוצרים של עמותות ועסקים חברתיים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות או אוכלוסיות מוחלשות. לקוחות הבנק חברי מועדון "הכרטיס" הוזמנו לרכוש מתנות ומוצרים, והבנק העניק להם שובר מתנה בסך 50 ש"ח במטרה לעודד אותם לבצע רכישה חברתית. בשנת 2024 מימן הבנק רכישות חברתיות בשווי 250 אלף ש"ח במיזם "כתום שווים".

גדולים במדים

החל משנת 2022, הבנק מאמץ באופן פעיל קבוצות של חיילים עם מוגבלות במסגרת תוכנית "גדולים במדים" של עמותת "יד לילד המיוחד". במסגרת הפעילות, הבנק תומך בשלוש קבוצות של צעירים



ניצנים PRO – קידום חינוך טכנולוגי

בשנת 2024 החל הבנק בשיתוף פעולה עם עמותת "בנתיבי אודי" בתוכנית "ניצנים PRO". התוכנית מיועדת לתלמידי כיתות י'–י"ב ומטרתה לקדם חינוך טכנולוגי לבני נוער מהפריפריה החברתית והגאוגרפית. הבנק מעניק חסות לפרויקט ותומך בהכשרת התלמידים ובהשתלבותם ביחידות הטכנולוגיות בצה"ל ובתעשיית ההיי־טק. במסגרת תמיכת הבנק בתוכנית יינתן סיוע כספי וליווי לחניכים ולחניכות בכיתות י'–יב' בערים: אופקים, שדרות ונתיבות ובשיתוף עובדי הבנק בסניפים אלו.



אומנות המקדמת שוויון הזדמנויות

הבנק העניק חסות, זו השנה השלישית, ל"פסטיבל לאומנות פורצת גבולות" של מרכז "נא לגעת", שבמסגרתו הוצגו מופעים של יוצרים ואומנים עם מוגבלות ראייה ושמיעה. לרגל יום המודעות לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות התקיימה הצגת בכורה במרכז "נא לגעת" בהשתתפות שחקנים עם מוגבלות ראייה ושמיעה. האירוע פתח את "פסטיבל נא לגעת לאומנות פורצת גבולות" המתקיים בחסות הבנק. נוסף על כך, הוצעו ללקוחות הבנק כרטיסים בהנחה ועובדי הבנק המתנדבים לקחו חלק באירועי הפסטיבל.

ערבות הדדית

ערך זה נבחר במטרה לסייע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית, באמצעות מעורבות ועידוד הלקוחות, העובדים ובני משפחותיהם לקחת חלק פעיל בפעילויות משותפות למען הקהילה.



שותפים מבחירה

במיזם "שותפים מבחירה", המתקיים זו השנה ה־16, לקוחות הבנק זוכים להצביע ולהיות שותפים בבחירה לאילו עמותות יתרום הבנק מענק כספי מיוחד. תרומת הבנק מיועדת לקדם פרויקטים חברתיים לטובת אוכלוסיות נזקקות בשיתוף העמותות הזוכות. בחירת לקוחות הבנק התבצעה מתוך רשימת עמותות המייצגות את המדיניות החברתית של הבנק ומקדמות נושאים של קבלת האחר, שוויון הזדמנויות וערבות הדדית. שלוש עשרה העמותות שנבחרו בפרויקט בשנת 2024 זכו בסכום כולל של 650 אלף ש"ח לקידום פרויקטים חברתיים בשיתוף הבנק. לקוחות הבנק אשר הצביעו והשפיעו נהנו מהטבה בלעדית בגובה 15% ברכישת מתנה חברתית מעמותת "ילדים בסיכוי", המסייעת לילדים ונוער בסיכון.

עם צרכים מיוחדים המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס פיקוד העורף ובבסיס בצת בצפון תחת הכינוי "יחידות מזרחי-טפחות". בשנת 2024 הרחיב הבנק את השתתפותו ואימץ את הקבוצה השלישית בפרויקט. ההתנדבות מאפשרת לצעירים הזדמנות להשתלב בחברה כשווים. עובדי הבנק הפעילים בפרויקט נפגשים עם החיילים מספר פעמים בשנה ומלווים אותם באירועים.

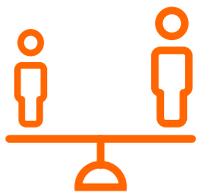


המרוץ לשוויון

בשנת 2024 המשיך הבנק בפעילות "המרוץ לשוויון" – הפנינג חברתי בשיתוף עמותת "שמחה לילד", שבו השתתפו יותר מ־550 עובדי בנק ובני משפחותיהם יחד עם 120 חניכי העמותה. המשתתפים חוו את עולמם של אנשים עם מוגבלויות דרך פעילויות חווייתיות בהנחיית מדריכים בוגרי העמותה המתמודדים עם מחלות כרוניות ומוגבלויות. נוסף על כך, הבנק אירח במרכז הבנקאות הטלפוני את קבוצת בוגרי העמותה באירוע התרמה שנתי וסייע בגיוס תרומות לעמותה.

קידום שוויון הזדמנויות

ערך זה נבחר על מנת לקדם מתן הזדמנות שווה לכולם, בפריפריה החברתית, הגאוגרפית ולכל גוני החברה הישראלית. הבנק פועל כדי להעניק כלים יישומיים לאוכלוסיות מוחלשות על מנת שיקבלו הזדמנות שווה בקהילה.



מלגות להשכלה גבוהה

הבנק תומך בקידום שוויון הזדמנויות בפריפריה החברתית והגאוגרפית באמצעות הענקת מלגות בהיקף כולל של מיליון ש"ח להשכלה גבוהה. המלגות ניתנות לסטודנטים ממעמד סוציו־אקונומי נמוך הלומדים מקצועות פיננסיים במוסדות להשכלה גבוהה ברחבי הארץ. בשנת 2024 חולקו כ־200 מלגות לסטודנטים מצטיינים, אשר בתמורה התנדבו בקהילותיהם. השנה הושם דגש מיוחד על הענקת מלגות לסטודנטים ששירתו במילואים, בפרט במהלך תקופת מלחמת חרבות ברזל. נוסף לכך, הבנק מעניק מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה במסגרת "תוכנית פוירשטיין" ולסטודנטים עם מוגבלויות במסגרת תוכנית "כלים שלובים" באוניברסיטת בר־אילן. רוב הסטודנטים מקבלי המלגות תורמים בחזרה לקהילה באמצעות התנדבות כמדריכים בתחום ההכשרה הפיננסית לעמיתיהם ללימודים ולילדים ונוער בבתי ספר באזורים שבהם הם מתגוררים, או באמצעות השתתפות בפעילות בעמותות חברתיות שונות.





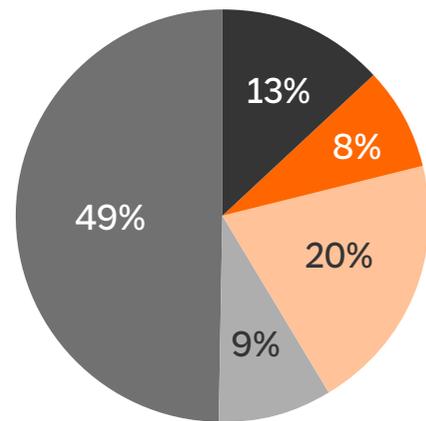
היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2024

היה **52.34** מיליון ש"ח, לעומת **40.8** מיליון ש"ח בשנת 2023.

היקף ההשקעה מורכב מתרומות כספיות בסך כ- **50.2** מיליון ש"ח,

ותרומות בשווי כסף בעלות של כ- **2.14** מיליון ש"ח.

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2024



- חינוך פיננסי
- קידום שוויון הזדמנויות
- ערבות הדדית
- קבלת האחר
- תמיכה בקהילה במהלך המלחמה והיבטים נוספים

הצבעת השפעת

במיזם "הצבעת השפעת" עובדי הבנק מציעים ובוחרים עמותות וארגונים שיקבלו תרומה מהבנק. התרומה מיועדת למימוש פרויקטים משותפים עם הבנק. בשנת 2024 זכו 20 עמותות לפי בחירת העובדים בתרומה של כ-10,000 ש"ח כל אחת.

אמץ לוחם

גם בשנת 2024 המשיך הבנק, זו השנה הרביעית, לאמץ את גדוד צבר של חטיבת גבעתי במסגרת פרויקט "אמץ לוחם". מעבר לתרומה הכספית, הבנק מקיים קשרים מתמשכים עם הגדוד, הכוללים השתתפות בכנסי משתחררים ובימי ספורט, רכישת תווי שי לחיילים בודדים ונזקקים, משלוחי ציורים של ילדי עובדי הבנק בחגים ועוד. במלחמת "חרבות ברזל" התעצם הקשר עם הגדוד: הבנק שמר על קשר רציף וסיפק מענה לצרכים שעלו, כולל רכישת ציוד, משלוח חבילות להתרעננות, הפעלת פודטראק בשטחי ההתרעננות בדרום, ביקור חיילים פצועים, השתתפות בהלוויות וניחוח משפחות שכולות. עובדי הבנק ומנהליו ליוו את משפחות הפצועים ואת המשפחות השכולות של הגדוד לאורך כל המלחמה.

פרויקט "אמץ לוחם" הוא שיתוף פעולה ערכי ותומך, המחזק את הקשר בין הבנק ללוחמי הגדוד ומבטא מחויבות עמוקה לתרומה לחברה ולמשרתים בצה"ל.



1. העלייה בקטגוריית "אחר" בהשוואה לשנה הקודמת נובעת בעיקר מהגידול המשמעותי בתרומה לקהילה, כחלק מתקציב שנועד לתרומות, לסיוע ולתמיכה בקהילה במהלך המלחמה שנכלל בקטגוריה זו. השנה, תקציב זה היה גבוה לעומת השנה שעברה, בשל הימשכות המלחמה לאורך כל שנת 2024.



קבוצת מזרחי-טפחות משפיעה על הקהילה

פעילויות מזרחי-טפחות משפיעות על מגוון קהילות. להלן דוגמאות נבחרות לפעילויות בשנת 2024:



2,700 שעות התנדבות

בפרויקט "חוזרים לחיים" שבו עובדי הבנק מאמצים ומלווים פצועים מהמלחמה המאושפזים במחלקות השיקום בבתי חולים.

630

משתתפים בפעילות "מרכז בחברה טובה" – הבנק, בשיתוף ארגון מידות – SFI, יזם והקים את "מרכז בחברה טובה" לקידום עסקים וארגונים חברתיים. בשנת 2024 השתתפו במסגרת המיזם כ-630 איש בשלל פעילויות, כולל זובינרים, למידת עמיתים ותחרות "קול קורא לעידוד יזמות חברתית מוכוונת אימפקט למען הקהילה", שבמסגרתה הוענקו מענקים כספיים מטעם הבנק למיזמים התואמים את ערכי האסטרטגיה החברתית של הבנק. השנה הוענק מענק כספי לארבע עמותות, לדוגמה עמותת "זיו נעורים" המסייעת לנוער בסיכון.



45

פרויקטים חברתיים של בני נוער זכו בתמיכת הבנק – במסגרת פרויקט "זזים" של תנועות הנוער. זהו מיזם משותף של הבנק עם מועצת תנועות הנוער למען הקהילה, שמטרתו לעודד את חניכי תנועות הנוער להתנדב למען החברה והקהילה. השנה ניתן דגש על פרויקטים לחיזוק החוסן והנצחה לקהילות של תושבי הצפון והדרום המפונים מבתיהם.



אלפי

סלי מזון נארזו לתרומה על ידי עובדי הבנק בשיתוף עם עמותות כמון "לתת", "לקט ישראל" ועוד, לקראת חג הפסח ורמאדן.



1,800

חניכים במיזם "נוער לתת" – הבנק שותף לתוכנית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת". בני נוער מכל גוני החברה הישראלית יוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים לרווחת הקהילות שבהן הם חיים. בשנת 2024 השתתפו במיזם 1,800 חניכים, 104 קבוצות, מ-43 מרכזי פעילות.

7,000

שעות התנדבות של ילדי עובדי הבנק במסגרת פרויקט "קיצעיר".



רכישות מעמותות ועסקים חברתיים בהיקף של **מאות אלפי ש"ח** – הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים וללקוחותיו מעמותות ועסקים חברתיים, ומעודד גם את העובדים לרכוש מתנות לחגים מעמותות ועסקים חברתיים. כמו כן מתקיימים במהלך השנה ירידי מכירות פונטליים של מגוון עמותות ועסקים חברתיים.





תרומות ואימוץ קהילות העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה – פרויקט דגל

עם פרוץ המלחמה, פעל הבנק באופן מידי להעברת תרומות כספיות למימון רכישת ציוד, מזון וצרכים דחופים לתושבי יישובי העוטף. נוסף על כך, הבנק הודיע על אימוץ העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה, מתוך מחויבות לספק מענה לצרכים מידיים, בינוניים וארוכי טווח, בדגש על תחומים שאינם מטופלים על ידי המדינה. במסגרת האימוץ, צוותי הבנק קיימו פגישות עם גורמים רלוונטיים במטרה למפות צרכים ולבנות תוכניות שיקום מותאמות. במקביל, הבנק החל בהקצאת משאבים וביצוע פרויקטים המסייעים לקהילות להתאושש ולשוב לשגרה.

בשנת 2024 הבנק הוביל מגוון יוזמות במסגרת אימוץ קהילות העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה, ובהן:

- **תמיכה בחינוך בכפר עזה –** מימון פרויקטים חינוכיים בהיקף של 2 מיליון ש"ח, כולל סאמר סקול, תגבור לימודים באנגלית ובמתמטיקה, תוכניות בר ובת מצווה, ליווי בוגרי י"ב.
- **חינוך בלתי פורמלי –** יישום תוכניות חינוכיות לכל שכבות הגיל, לצד פעילויות ייחודיות כמו מסיבת חנוכה לילדים שפונו זמנית לקיבוצים שפיים ורוחמה.
- **סיוע לעסקים קטנים –** תוכנית ליווי מקצועי, שיווקי ופיננסי לבעלי עסקים קטנים בכפר עזה, ללא תלות בבנק שבו מנוהל חשבונם. התוכנית כוללת ייעוץ אישי ופתרונות פיננסיים לתמיכה עד לחזרת העסקים לפעילות מלאה.



פעילות הבנק למען הקהילה במלחמת חרבות ברזל

מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל ב-7.10.2023 ובמשך כל שנת 2024 נרתם הבנק בתרומות, התנדבות ופרויקטים מתמשכים לטווח ארוך מול קהילות ואוכלוסיות שנפגעו במלחמה. עם פרוץ המלחמה ובמהלך כל השנה, נרתם הבנק למאמץ הלאומי והקצה תרומות לסיוע לאזרחים שנפגעו. תרומות נוספות הועברו לארגוני הצלה ובריאות, לחיילי צה"ל ולכוחות הביטחון, לצד התנדבות רחבה של עובדי הבנק במגוון תחומים למען הקהילה. במשך כל השנה, עובדי הבנק לקחו חלק פעיל בעשייה ותרמו אלפי שעות התנדבות בכל רחבי הארץ, ובכך סייעו לחיזוק תושבי הדרום והצפון, חיילים וצוותי חירום, משפחות נזקקות, חקלאים, אוכלוסיות רווחה, קשישים ועוד.

הבנק שם דגש על מחויבותו החברתית בעת המלחמה ומתן מענה לצרכי הקהילה המשתנים. התמיכה של הבנק בתקופה זו התרחבה לתחומי סיוע נוספים מלבד אלה שהוא תומך בהם בשגרה, ונוסף סכום כסף גבוה לסל התרומות השנתי של הבנק. לאחר עזרה וסיוע בטווח המיידי בתקופה הראשונה של המלחמה, התמקד הבנק באימוץ קהילות שנפגעו במלחמה באופן ארוך טווח, וכן בהמשכות פרויקטים והוספת מיזמים בעקבות צרכים שעלו עקב המלחמה.

חוזרים לחיים – פרויקט דגל

הבנק מוביל את פרויקט "חוזרים לחיים" המיועד לתמוך בחיילים שנפצעו במלחמה, במטרה להעניק ליוזי חברתי, תמיכה נפשית וסיוע פיננסי. מאז סוף שנת 2023, עם פרוץ המלחמה, פועלים צוותי "חוזרים לחיים" הכוללים כ-150 עובדים ומנהלים מהבנק, המלווים את הפצועים המאושפזים במחלקות שיקום בבתי החולים המרכזיים בישראל, בהם שיבא תל השומר, סורוקה, בני ציון ורמב"ם, שבהם ריכוז הפצועים המשתקמים הגבוה ביותר.

המתנדבים מקיימים ביקורים מדי שבוע במחלקות למשך כשעתיים בכל ביקור, יוצרים קשר אישי עם המאושפזים, מזהים את צרכיהם ומספקים תמיכה בשני תחומים מרכזיים:

- **ליווי בנקאי –** סיוע פיננסי מותאם אישית, כולל טיפול במצב חשבון, פריסת הלוואות, הקלות במשכנתאות ועוד.
- **סיוע כלכלי –** הענקת תווי שי ותמיכה נוספת בהתאם לצורך.

נוסף לפעילות השוטפת, הבנק יוזם אירועים ייחודיים במחלקות השיקום בבתי החולים, כגון הופעות אומנים, קבלת שבת והרמת כוסית לחגים. מעבר לכך, הבנק הזמין חיילים פצועים להשתתף בפאנל מיוחד במסגרת כנס מנהלים של הבנק ובאירועים לעובדי מילואים.

הפרויקט, שהחל עם פרוץ המלחמה בסוף 2023 ונמשך לאורך כל שנת 2024, ימשיך לפעול עד כמה שיידרש, מתוך מחויבות עמוקה לסיוע לפצועים ולתהליך שיקומם.





"חנוכיית המתנות"

בשנת 2024 בוצעו התאמות בפרויקט "חנוכיית המתנות" המתקיים בבנק מזה שנים רבות, וייעוד תרומת המתנות הופנה לילדי יישובי קו העימות בצפון. גובה התרומה שניתן במסגרת הפרויקט לטובת רכישת המתנות הוכפל בהשוואה לשנה הקודמת, ואפשר רכישה של 2,500 מתנות חנוכה, שחולקו לילדי יישובי קו העימות בצפון וכפר עזה.

תרומות

מהיום הראשון לחגיגה העביר הבנק תרומות כספיות למימון רכישה של ציוד, מזון וצרכים דחופים עבור תושבים מיישובי העוטף, חיילים ומתנדבים. נוסף על כך, הבנק תרם למספר פרויקטים חשובים. בין התרומות שביצע ניתן למנות את אלה:

- **תרומה לסוכנות היהודית** – בחודש מאי 2024 החליטו הבנקים בישראל על תרומה לסוכנות היהודית למטרת הענקת סיוע קריטי לחוסן ולשרידות של החיילים והחיילות ששירתו או משרתים במילואים, ושהם או בני/בנות זוגם בעלי עסקים עצמאיים שנפגעו משירות המילואים של בעליהם. הסיוע ניתן באמצעות מענקים, וזאת במסגרת מיזם חדש שהוקם על ידי הסוכנות היהודית. חלקה של קבוצת הבנק בתרומה הוא 18 מיליוני שקלים חדשים.
- **המאבק באלימות נגד נשים** – אירועי 7 באוקטובר הדגישו את חשיבות המאבק באלימות נגד נשים. הבנק בחר לציין את הנושא באמצעות השתתפות ותרומה לפרויקט אחריות חברתית של עולם העסקים הישראלי, בהובלת עמותת "רוח נשית". נוסף על כך, בשנת 2024 העניק הבנק תרומות לעמותות נוספות הפועלות בתחום זה, ובהן "אישה לאישה", המרכז לנפגעי תקיפה מינית, "בת מלך" ואחרות.



חיזוק החוסן הקהילתי בשדרות ובכפר עזה

הבנק פעל להעמקת הקשר עם בעלי תפקידים ביישובים והוביל יוזמות ייחודיות לקידום חוסן קהילתי בין הפעילויות המרכזיות:

- **שדרות** – חלוקת מזון לתושבים שנותרו במקום, תמיכה בצוותי חוסן וחינוך.
- **כפר עזה** – הקמת מרכז קהילתי "לב כפר עזה" בקיבוץ רוחמה, לצד חיזוק ותמיכה בעסקים מקומיים. היוזמות הללו מדגישות את מחויבות הבנק לשיקום הקהילות ולבניית עתיד בר קיימה לתושביהן, מתוך יצירת שותפות עמוקה וארוכת טווח.

התנדבות עובדים למען הקהילה במלחמת "חרבות ברזל"

במשך שנים, עובדי הבנק מתנדבים בקהילה כדבר שבשגרה (כפי שיפורט להלן בהמשך הפרק). בשנת 2024, ובמיוחד בתקופת מלחמת חרבות ברזל, הרחיב הבנק באופן משמעותי את פעילות ההתנדבות של עובדיו. לצורך כך בוצע מיפוי ואיתור של ארגונים, עמותות, יוזמות וחקלאים שזקוקים להתנדבים. אלפים מעובדי הבנק התנדבו במגוון תחומים, כולל: סיוע למפונים ולחקלאים, אריזת מזון ותרופות, צביעת מקלטים, תמיכה בחיילים וביקור פצועים.

עובדי הבנק נרתמו לסייע ופתחו את ליבם כדי לחבק, להקל ולתרום למאמץ האזרחי והאנושי. נוסף על כך, הבנק עודד את עובדיו להתנדב גם מעבר לשעות העבודה ותגמל את העובדים המתנדבים ובני המשפחות שלהם על עשייה זאת. להלן מספר דוגמאות:

- עובדי הבנק התנדבו באופן פרטני ויחידתי במסגרת הבנק: אריזת סלי מזון, אפייה ובישול ארוחות לחיילים ולכוחות הביטחון, השתתפות בקטיף, צביעת מקלטים וכדומה.
- עובדי הבנק רכשו מוצרים המיוצרים על ידי עמותות ועסקים קטנים מהדרום ומהצפון.
- הנהלת הבנק וכן עובדי הבנק תרמו מתנות חנוכה בשווי מאות אלפי שקלים לטובת ילדי שדרות וכפר עזה.



התנדבות עובדים

כאמור לעיל, עובדי הבנק מתנדבים בקהילה גם בימי שגרה, וזאת מתוך הכרת הבנק בחשיבות ההתנדבות ככלי למעורבות קהילתית. הבנק פועל להרחבת מגוון הפעילות ההתנדבותית, הן מבחינת אופי הפעילות והן מבחינת ההיקף, במטרה לחזק את המעורבות ואת המחויבות של העובדים לפעילות לטווח הארוך. על מנת להגביר את מחויבות העובדים לנושא, יש בכל יחידה ובכל סניף ה"מאמץ" גוף חברתי איש/ת קשר – רפרנט/רפרנטית של קשרי קהילה. הרפרנטים היחידתיים אחראים לקשר השוטף עם הגוף המאומץ והוצאה לפועל של תוכנית הפעילות, המתבצעת ברובה כחלק מיום העבודה של עובדי הבנק. מעורבות העובדים באה לידי ביטוי גם בפרויקטים נוספים, כגון הדרכה פיננסית, מנטורינג לעסקים חברתיים, רכישת מוצרי עמותות, פעילויות התנדבות לקידום מטרות חברתיות וכדומה.

01 התנדבות כלל בנקאית

02 התנדבות משפחתית



03 התנדבות אישית

04 התנדבות יחידתית

התנדבות כלל בנקאית

- **שבוע המעשים הטובים** – כל הסניפים והיחידות הוזמנו לבחור באופן עצמאי את פעילות ההתנדבות שרצו לקיים. בכלל הפעילויות השתתפו יותר מ-850 עובדי הבנק מ-35 סניפים ויחידות מטה שיזמו פרויקטים יחידתיים והתנדבו במגוון תחומים בקהילה.

התנדבות יחידתית

- **כ-90 סניפים ויחידות "מאמצים" גופים חברתיים ומתנדבים בהם לאורך השנה:** במסגרת פעילות התנדבותית ארוכת טווח, יחידות וסניפי הבנק מאמצים גופים חברתיים ומוסדות ביישוביהם, הפועלים למען אוכלוסיות מוחלשות. הפעילות כוללת ליווי וחניכה שוטפת על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, יוזמות מיוחדות לקראת חגים ופעילויות לרווחת אוכלוסיות מוחלשות ברחבי הארץ.
- **תמיכה ואימוץ תוכנית "כלים שלובים" ללימודי מוזיקה והפעלת הרכבים מוזיקליים לאנשים עם מוגבלות באוניברסיטת בר אילן** – הבנק תומך בתוכנית המאפשרת לימודי תעודה במוזיקה לסטודנטים עם מוגבלות באוניברסיטת בר אילן ומקיים פעילות ייחודית עם משתתפי התוכנית, בשיתוף עובדי סניף בר אילן.
- **ימי שיא להתנדבות** – במסגרת תוכנית זו, בשנת 2024 התקיימו שבעה ימי שיא להתנדבות עבור עובדי הסניפים והמטה. בכל מרחב בנקאי ויחידת מטה התקיימה פעילות ייחודית, המותאמת לאזור הגאוגרפי ולתחום ההתנדבות הרלוונטי.

התנדבות משפחתית

- **קיצעיר** – הבנק מעודד לא רק את עובדיו, אלא גם את בני משפחותיהם להשתתף ביוזמות חברתיות. במסגרת מיזם "קיצעיר", המתקיים זה שמונה שנים, ילדי העובדים בגיל חטיבה ותיכון מתנדבים בעמותות וארגונים חברתיים בחופשת הקיץ. הבנק מעניק שובר כספי עד לסך של 650 ש"ח, בהתאם להיקף שעות ההתנדבות, כאות הוקרה לילדי העובדים בוגרי כיתות ז'-י"ב המתנדבים בחודשי הקיץ במסגרת המיזם בעמותות ומוסדות, שעיקר פועלם הוא למען הקהילה, כגון יד שרה, מד"א, עזר מציון, חברים לרפואה, שמחה לילד, לתת. בשנת 2024 השתתפו במיזם כ-120 ילדי עובדים אשר התנדבו יחדיו כ-7,000 שעות.
- **אורזים-תורמים הורים וילדים** – במיזם "אורזים-תורמים" לפסח, עובדי הבנק ובני משפחותיהם משתתפים יחד באריזת ארגזי מזון לנזקקים בעמותות ברחבי הארץ.

התנדבות אישית בתחומי הליבה העסקית

הבנק שואף לחלוק את הידע והמומחיות בתחום הפיננסי והבנקאי, ונציגי הבנק לוקחים חלק פעיל בפרויקטים כגון הדרכות להתנהלות פיננסית נבונה, מנטורינג לעסקים/יוזמות חברתיות, שופטים בוועדת השקעות למיזמים חברתיים במסגרת פעילות "הכוורת" בלוד ועוד. הבנק מקיים שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים, כגון ער"ן ופעמונים, ומעודד את עובדיו וגמלאיו להשתלב בפעילויות התנדבותיות. העובדים עוברים הכשרות ייעודיות המאפשרות להם להתנדב גם מעבר לשעות העבודה, בכפוף לתהליכי מיון מקצועיים.



מדידת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

מלבד מדידה של שביעות רצון המתנדבים מהפעילות למען הקהילה, הבנק מודד גם את האפקטיביות וההשפעה של הפרויקטים שבהם הוא מעורב. לאחר סיום הפעילות, הבנק שולח שאלונים לגורמים הרלוונטיים לבחינת שביעות רצון המשתתפים ולצורך שיפור מתמיד. בסיומה של כל פעילות מרכזית מתבצע תהליך של הפקת לקחים עם כל הגורמים הרלוונטיים ועל בסיס המשוב שהתקבל מהשטח.

תרומות כספיות

הבנק מקצה מדי שנה תקציב לתרומות כספיות לעמותות שמטרתן תואמת את האסטרטגיה החברתית שלו, וההחלטות על אישור התרומות וגובהן מתקבלות בוועדת התרומות של הבנק המתכנסת אחת לתקופה. יש תנאי בסיס שבהם על הבקשות לתרומה לעמוד: העמותה המגישה את הבקשה היא עמותה רשומה עם אישור לקבלת תרומות (סעיף 46 א' לפקודת מס הכנסה) ובעלת אישור ניהול תקין בתוקף; התרומה היא עבור מטרה מוגדרת, והעמותה מתחייבת להשתמש בתרומת הבנק אך ורק למטרת התרומה שמצוינת בפנייה; התרומה לא מיועדת לפעילות פוליטית. בקשות לוועדת התרומות של בנק מזרחי-טפחות ניתן להגיש באמצעות המייל המופיע באתר הבנק.¹

מעורבות בקהילה של בנק יהב

במסגרת מעורבותו בקהילה פועל בנק יהב ליצירת קשר ארוך טווח עם הארגונים והשותפים החברתיים, והוא מתמקד לרוב בהעצמת נוער בסיכון או באנשים עם מוגבלויות. ברוח זו הבנק פועל למען צמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות.

מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

בשנת 2024 השקיע מזרחי-טפחות ארצות הברית 7 מיליון דולר בהשקעות חברתיות, בהתאם לדרישות חוק CRA (Community Reinvestment Act), וסייע לעסקים קטנים בעלי הכנסה נמוכה עד בינונית ולקידום דיור בר השגה. נוסף על כך, כחלק מיוזמות CRA, עובדי שלוחות ארצות הברית התנדבו בתחום האוריינות הפיננסית עבור סטודנטים בעלי הכנסה נמוכה עד בינונית. כמו כן, השלוחה תרמה בהיקף של מאות אלפי שקלים לעמותות המספקות שירותים לאוכלוסיות בעלות הכנסה נמוכה ובינונית ולחינוך פיננסי. בשנת 2024 היקף ההשקעה בקהילה של שלוחות לונדון, לרבות תרומות לתמיכה בעסקים חברתיים ובאוכלוסיות מוחלשות, היה עשרות אלפי שקלים.

● **"דרך הכסף" הכשרה פיננסית לצעירים** – פיתח ערכות למידה ייעודיות במטרה להעניק לבני נוער בגיל 14–18 כלים לקראת חיים פיננסיים בוגרים, עצמאיים ונבונים. הערכות עוסקות בנושאים כגון צרכנות נבונה, פרסומות ומותגים, ניהול חשבון ועוד. הערכות זמינות בשפה העברית והערבית באתר הבנק ומיועדות לכל מי שרוצה להדריך בנושא. עובדי בנק אשר הוכשרו לכך מעבירים הדרכות בבנק ומחוצה לו, לקבוצות ילדים ונוער שעמן הבנק מקיים קשרי התנדבות לאורך כל השנה.

● **עידוד גמלאי הבנק להתנדבות** – הבנק מעודד את הגמלאים להתנדב ומציע להם להשתלב בפעילויות כדוגמת מתן ליווי פיננסי במסגרת שיתוף הפעולה עם ארגון פעמונים. לקראת פרישת עובדים הבנק עורך ירידים ייעודיים המציעים מגוון אפשרויות להתנדבות בגופים חברתיים, מתוך אמונה ביכולת הגמלאים להמשיך ולתרום לקהילה.



התנדבות עובדים בשנת 2024

45% מהעובדים המתנדבים עושים זאת באופן קבוע.	40,300 שעות התנדבות של עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה.
6 שעות התנדבות בממוצע לעובד.	6,626 עובדים ועובדות התנדבו השנה בשלל פרויקטים.
53% משעות ההתנדבות בקבוצה התקיימו במסגרת שעות העבודה.	

1. <https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/for-the-community/donation-requests>





קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה על ניהול סדור ואחראי של שרשרת האספקה. הקבוצה משלבת קריטריונים של ESG במדיניות הרכש ובניהול שרשרת האספקה, מתוך הבנה שהבנק משפיע על היבטים סביבתיים וחברתיים דרך הספקים וכלל שרשרת האספקה שלו.

ניהול אחראי של שרשרת האספקה

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים:

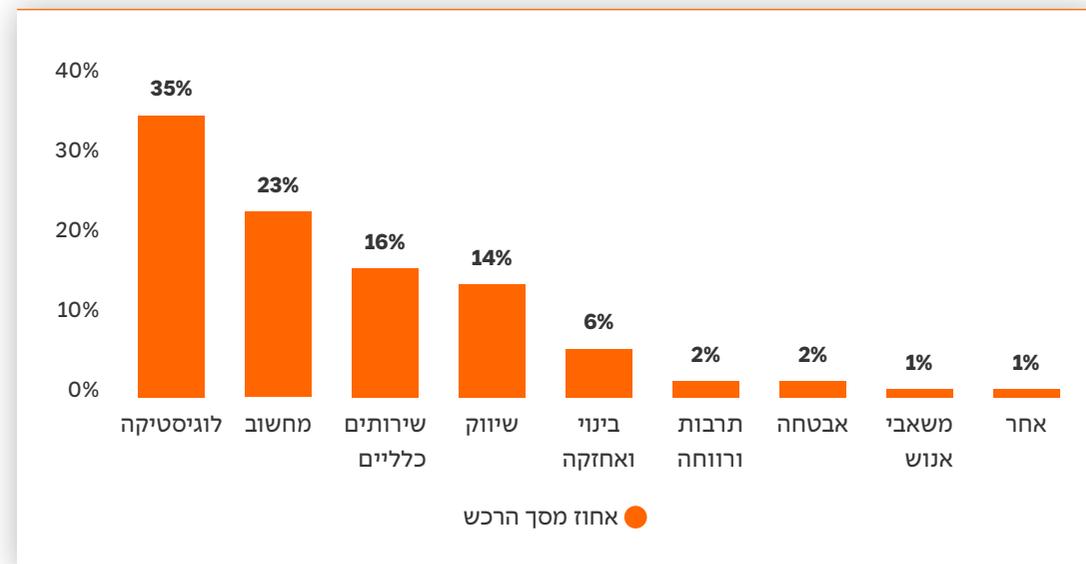
קידום רכש מקומי – רוב ספקי הבנק הם ספקים מקומיים ישראלים.

קידום רכש מעסקים קטנים בכל רחבי הארץ (רכש מבוזר) – הבנק מכיר בחשיבותם של עסקים קטנים כמנוע לצמיחה העסקית של המשק ופועל לקדם – הבנק רואה יתרון בבחירת ספקים קטנים ובינוניים, לאור גמישותם והיכולת שלהם לתת מענה מהיר ומקצועי לצורכי הבנק ואף פועל להרחבת מאגר הספקים שלו מקרב העסקים הקטנים. כשמדובר ברכש של מוצרים ייעודיים, הבנק נותן עדיפות לספקים מקומיים מאותו אזור גאוגרפי, ובכך מרחיב את מאגר הספקים שלו מאזורי פריפריה.

העדפת ספקים אחראים ובקרת ספקים – הבנק מקפיד לבדוק את ההתנהלות של בעלי העסקים שהוא מתקשר עימם, לרבות התנהלותם בהיבטים חברתיים וסביבתיים. הליכי ההתקשרות עם ספקים בבנק מוסדרים בנהלים ונעשים בדרך שנועדה להבטיח הוגנות בהתקשרות ומניעת מעילות והונאות.

מדיניות תשלומים אחראית – לבנק מדיניות תשלום ידועה עם הספקים שלו, והוא מקפיד לשלם לספקים בזמן שהתחייב לו ונקבע מראש. על פי רוב מדובר במועדים קצרים יותר מהנחיות חוק מוסר תשלומים.

תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות



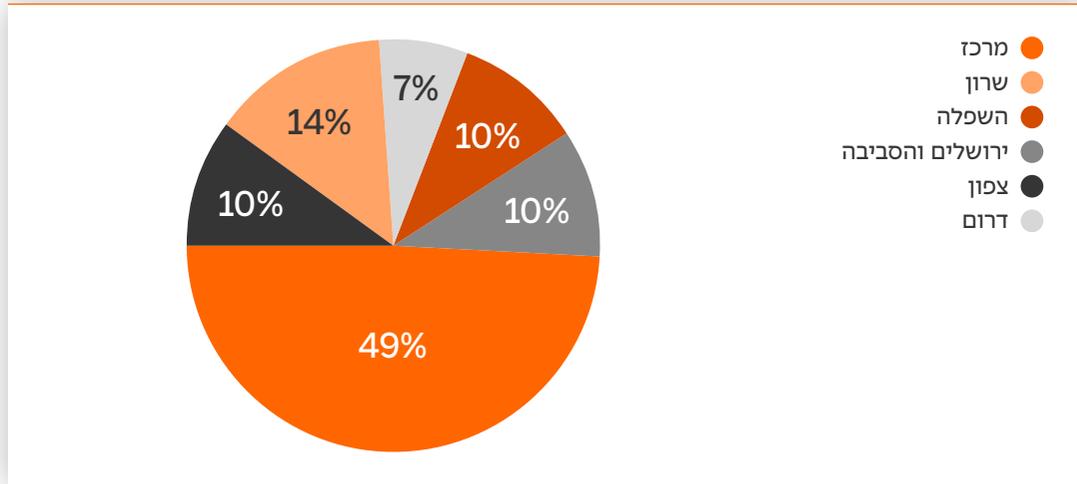
שרשרת אספקה אחראית



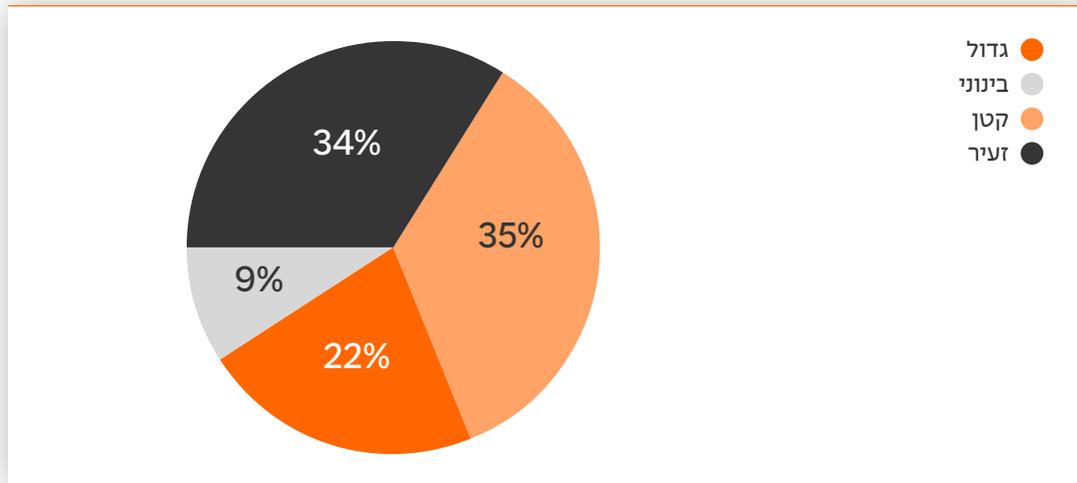
הדמיית הקמפוס החדש של הבנק בלוד.



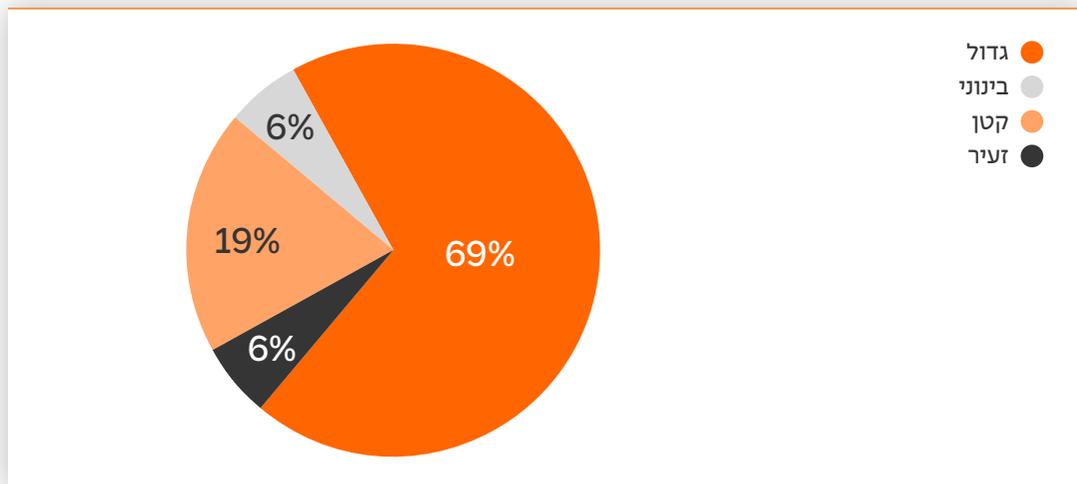
התפלגות הספקים של הקבוצה בישראל לפי אזור גאוגרפי



היקף הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



קידום רכש אחראי בקבוצה בשנת 2024¹



בשנת 2024 היקף הזמנות הרכש היה כ- **738.7** מיליון ש"ח.

2,240 בקבוצה ספקים פעילים.

24% מהספקים הם ספקים חדשים.

70% מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים.²

25% מהיקף הרכש משולם לעסקים קטנים וזעירים.



97% מהספקים הם ישראלים מקומיים.

24% מהספקים הם מאזורי פריפריה.³



1. למעט היקף הזמנות הרכש ומספר הספקים הפעילים המתייחסים לכל שנת 2024, הפילוחים הנוספים המופיעים בפרק זה, מבוססים על הערכות על בסיס הנתונים בחודשים ינואר-נובמבר 2024.
 2. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2190.
 3. אשכולות 1-5 על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2021.



- **שמירה על חוקים ועל זכויות אדם** – הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים שמצייתים לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים לתחום עיסוקם. על פי מדיניות הרכש של הבנק, תנאי הסף עבור הספקים כוללים קיום רישיון עסק והיתרים, שמירה על תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, אי-העסקת ילדים ומניעת סחר בבני אדם ועבודה בכפייה, מניעת אפליה ושמירה על זכויות העובדים. כמו כן, כאשר הבנק חותם על הסכמים עם ספקיו, הוא מקפיד לכלול בהם את חובת הספק לשאת במלוא חובותיו כמעסיק כלפי עובדיו/או מי מטעמו, לרבות חובת הספק למלא את כל הוראות הדין בכל הקשור למתן הזדמנות שווה, מניעת אפליה ומניעת שוחד ושחיתות בכל אזורי פעילותו העסקית.
- **העדפת ספקים בהיבטי ESG** – הבנק מעוניין להתקשר עם ספקים שמכירים בחשיבות השפעתם על הסביבה והחברה. תרומה לקהילה והעדפת ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוה הם חלק מהפרמטרים שהבנק בוחן בבואו להקשר עם ספקים.
- **קוד אתי** – הבנק מעדיף ספקים הפועלים על פי קוד אתי בארגונם. בהסכמי ההתקשרות של הבנק הספקים מתחייבים לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם, וזאת כחלק מעבודתם השוטפת עם הבנק. ערכים אלה תואמים את הקוד האתי של הבנק.

- **ניהול ובקרת סיכונים ספקים** – לבנק מדיניות לניהול ספקים ומיקור חוץ (מיקור החוץ מנוהל בהתאם להוראת בנק ישראל לניהול בנקאי תקין 359A), הקובעת 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. הבנק מבצע הערכה של ניהול סיכונים, לרבות סיכונים שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה שעמם הוא עובד באופן שוטף. החשבונות הסופיים של הקבלנים בתחום השיפוצים והניקיון נבדקים פרטנית ובאופן שוטף על ידי המפקח הממונה על התחום. נוסף על כך, בחוזים הנחתמים מול אדריכלים, מתכננים ומפקחים מופיע סעיף ייחודי האוסר עליהם לקבל כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, מצד שלישי.
- **בקרת ספקים להעסקה כדין** – מנהלי ההתקשרויות בבנק, ובכללם מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק, עורכים ביקורים אצל הספקים המרכזיים של הבנק ומבצעים בחינה של הספקים בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות. בשנים האחרונות התקיימו ביקורים אצל כל הספקים המרכזיים, ואצל כמה מהם אף היו ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. גם נושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי) נשאלים בביקורים אלה. בשנת 2024 נערכו מספר ביקורים אצל ספקי הרכש הקבועים, ונוסף על כך הבנק עומד בקשר שוטף וקבוע עם הספקים הקבועים שלו.
- **בקרת תנאים של עובדים בתחום הניקיון, השמירה וההסעדה** – הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדים בענפים אלו יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות. הבדיקה נעשית על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, ומתאפשרת גם קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות. לרשות העובדים עומד מנגנון דיווח אנונימי ודיסקרטי על הפרות ואי-ציות של מעסיקיהם. בשנת 2024 כל ספקי הבנק בתחומים אלה עמדו בהוראות החוק שנבדקו.
- **בקרת ספקים בנושאים סביבתיים** – ההסכמים עם הספקים כוללים, אם נדרש, סעיפים הנוגעים להיבטים סביבתיים בהתאם לדרישות החוק. במקרים שבהם ספק אינו עומד בקריטריונים, עשויה להתקיים בחינה של המשך ההתקשרות עימו.
- **בקרה והדרכות בטיחות** – הבנק פועל באופן שוטף לבקרה על נושא הבטיחות ולהדרכה של עובדי הספקים בנושא זה. מומחה בטיחות מטעם הבנק עורך בקרה ונותן הנחיות לקבלנים בפרויקטים השונים בתחום בטיחות בעבודה. כמו כן, נערכות ביקורות יזומות של יועץ הבטיחות מטעם הבנק, המבוצעות בכל אתר שבו יש פרויקט בינוי או עבודות בינוי של הבנק. מעת לעת מתבצעת הדרכה לכלל המפקחים החיצוניים העובדים עם הבנק בנושא זה. נוסף על כך, אחת לרבעון מתכנס פורום בטיחות בהשתתפות נציגי הבנק מאגף הלוגיסטיקה, יועץ בטיחות ומפקחים מטעם ספק שירותי האחזקה בבנק.





**יחד שוב
נצמח**

תומכים בעסקים

מזרחי טפחות

כתום. ישראל
תומכים בעסקי הדרום והצפון



רכישת שירותים ומוצרים מספקים חברתיים ומספקי מיזם "כתום ישראל"

הבנק פועל לקידום ערכים חברתיים באמצעות רכישת שירותים ומוצרים מעמותות, מעסקים חברתיים וכן מספקים שרכישות מהם נושאות ערך חברתי, כגון ספקים קטנים או כאלה שנפגעו במהלך המלחמה.

בתחילת המלחמה השיק הבנק את מיזם "כתום ישראל" לתמיכה בבעלי עסקים מהצפון, מהדרום ומשרתי מילואים.

במתחם "כתום ישראל" באתר הבנק מוצגים יותר מ-500 עסקים המציעים מגוון רחב של מוצרים. בראשית השנה הוחלט שהבנק ירכוש מוצרים ושירותים מעסקים ששולבו במיזם "כתום ישראל". הבנק מקפיד לרכוש פריטי שי עבור אירועים, כנסים ולקוחות ממגוון המוצרים של עסקי "כתום ישראל" (כגון יינות, שמן זית, מארזי מתנה, עציצים ועוד). כך למשל הספקים בכנסים שהבנק עורך ובמפגשים בלשכת המנכ"ל הם מקרב עסקים ב"כתום ישראל", החל מחברת הקייטרינג ועד לחברת פריטי השי.

בשנת 2024, ביצע הבנק רכישות ניכרות של שירותים ומוצרים מעסקים המשתתפים במיזם "כתום ישראל", במטרה לספק תמיכה ישירה, לחזק את הכלכלה המקומית ולתמוך בקיום השוטף של עסקים אלו.





קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מצוינות עסקית ורואה בעובדיה את הגורם המרכזי להצלחתה ולהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בפעילות וברווחיות, בד בבד עם מתן שירות הגון ומקצועי ללקוחות. הקבוצה מחויבת לפיתוח עובדיה מבחינה מקצועית ואישית ולסיפוק סביבת עבודה נאותה והוגנת השומרת על בריאותם ורווחתם. הקבוצה מעסיקה עובדים באופן שוויוני מכל קשת האוכלוסייה בישראל.

העובדים של מזרחי-טפחות בשנת 2024

בקבוצת מזרחי-טפחות יש **7,336** עובדים ומנהלים.
86% מהם הם עובדי בנק מזרחי-טפחות,
13% עובדי בנק יהב
1% עובדי שלוחות הבנק בחו"ל.

כ-**94%** מהעובדים בקבוצה מועסקים במשרה מלאה.



פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

2024			2023			קבוצת גיל	
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים		
1,599	415	1,184	1,547	361	1,186	עד 30	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
3,359	1,167	2,192	3,373	1,171	2,202	31-50	
895	329	566	904	326	578	51 ומעלה	
5,853	1,911	3,942	5,824	1,858	3,966	סך הכול	
12	4	8	11	3	8	עד 30	המנהלים בקבוצה
918	418	500	905	401	504	31-50	
553	296	257	516	283	233	51 ומעלה	
1,483	718	765	1,432	687	745	סך הכול	
1,611	419	1,192	1,558	364	1,194	עד 30	סך הכול מועסקים
4,277	1,585	2,692	4,278	1,572	2,706	31-50	
1,448	625	823	1,421	610	811	51 ומעלה	
7,336	2,629	4,707	7,256	2,546	4,711	סך הכול	

פריסה גאוגרפית של עובדי קבוצת מזרחי-טפחות בישראל ובחו"ל לשנת 2024

אחוז מסך העובדים	אזור מגורים בארץ ובחו"ל	
10.6%	דרום	ישראל
17%	ירושלים והסביבה	
10.5%	צפון	
23.3%	שפלה	
11.5%	שרון	
25.6%	תל אביב רבתי	
98.5%	סך הכול בישראל	
1%	לונדון	בריטניה
0.5%	לוס אנג'לס	ארצות הברית
1.5%	סך הכול שלוחות חו"ל	

1. יש הקפדה על העסקת עובדים מקומיים בהנהלה ובתפקידים אחרים בשלוחות הבנק בחו"ל. העובדים המקומיים הם כ-90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.
 2. מדיניות זו אינה בתוקף בכל הנוגע לחטיבה הטכנולוגית.



שיעור הסטודנטים הוא כ-**6%**.

שיעור האקדמאים בכלל הקבוצה הוא כ-**75%**.

הגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הוא **40.9**.



הוותק הממוצע בקבוצה הוא **12.5** שנים.

36% מהמועסקים הם עובדים חדשים בקבוצה (עד חמש שנים, כולל).

38% מהעובדים מועסקים במטה (ושאר העובדים בסניפים ובמרכזים הטלפוניים).

עובדים חיצוניים

כלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין.¹ מעת לעת הבנק מקבל שירותים מחברות חיצוניות לפרויקטים לתקופה קצובה, אך מעסיק בדרך זו כמות מועטה של עובדים. בשנת 2024 קיבל הבנק שירותים מ-32 עובדים חיצוניים במשרות מקצועיות. במסגרת הכשרות הבנק, גם העובדים החיצוניים עוברים הדרכות ככל העובדים במגוון תחומים: הגנת הפרטיות, מניעת הטרדה מינית, איסור הלבנת הון, חוק התחרות הכלכלית, מניעת מעילות והונאות, איסור שימוש במידע פנים, הוראות צרכניות והוגנות.

תחלופת עובדים

תחלופת עובדים לפי מגדר וגיל בקבוצה²

קבוצת גיל	2024			2023			קבוצת גיל	סך הכול גברים	סך הכול נשים
	עובדים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שנלקטו לעבודה בבנק	עובדים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שנלקטו לעבודה בבנק			
עד 30	67	15	157	54	17	107	30	גברים	51 ומעלה
31-50	57	23	83	57	25	81	31-50		
51 ומעלה	48	1	10	46	12	13	51 ומעלה		
סך הכול גברים	48	125	41	250	46	123	44	201	
עד 30	148	36	251	135	34	252	30	נשים	51 ומעלה
31-50	98	30	89	85	39	100	31-50		
51 ומעלה	86	3	2	40	9	7	51 ומעלה		
סך הכול נשים	86	249	69	342	40	229	73	359	
סך הכול עד 30	215	51	408	189	51	359	30		
סך הכול 31-50	155	53	172	142	64	181	31-50		
סך הכול 51 ומעלה	4	6	12	21	2	20	51 ומעלה		
סך הכול	374	110	592	86	352	117	560		

שימור עובדי הבנק, עם פיתוח יכולותיהם ושמירה על שביעות רצונם, הוא היבט מרכזי וחשוב בתפיסת הבנק, בהיותו בנק מוביל בישראל המספק שירות מקצועי ואיכותי ללקוחותיו. היקפי תחלופת העובדים בכל קבוצת גיל, המוצגים בטבלה שלעיל, מעידים על הקבוצה כמקום עבודה מבוקש ויציב. שיעור התחלופה בקבוצה בשנת 2024 (ללא מרכזי הבנקאות) הוא 7.2% (עובדים שהתפטרו/פוטרו) ו-9.3% כולל עובדים שפרשו.⁴ שיעור התחלופה הכולל של קבוצת מזרחי-טפחות, כולל מרכזי הבנקאות, הוא 10.6% (עובדים שהתפטרו/פוטרו), ו-15.4% כולל עובדים שפרשו.¹

1. מדיניות זו אינה בתוקף בכל הנוגע לחטיבה הטכנולוגית.
 2. הנתונים בטבלה אינם כוללים את המרכזים הטלפוניים (מרכז הבנקאות), אשר בו שיעור תחלופה גבוה בשל אופי העבודה, הכולל בעיקר סטודנטים.
 3. תוכנית הפרישה מרצון החלה במחצית השנייה של 2023 והביאה לגידול במספר הפורשים בשנת 2024, לכן ניכרת עלייה במספר העובדים שפרשו בשנת 2024 לעומת השנה הקודמת.
 4. נתוני העובדים שפרשו מופיעים בעמוד 157 בדוח זה תחת הכותרת "ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות", בטבלה נפרדת "פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2024 בקבוצת מזרחי-טפחות".

בשנת 2024, מתוך העובדים והמנהלים שסיימו את עבודתם בבנק בלבד (ללא מרכזי הבנקאות) התפטרו 279 עובדים, מהם 230 עובדים לא קבועים. נוסף על כך, הבנק לא המשיך את העסקתם של 90 עובדים לא קבועים. יתר העובדים פרשו מחמת גיל או במסגרת תוכנית פרישה מרצון. שיעור העזיבה מרצון עומד על 5.6%.

נתוני היעדרות (במספר ימים) בקבוצה בישראל, בשנת 2024

שיעור היעדרות בגין ימי מחלה (באחוזים)	ימי היעדרות בגין מחלה (כולל תאונות עבודה)	מילואים ³	חופשה ²	נשים	מזרחי-טפחות ⁴
5.3%	62,286	3,235	67,494	נשים	
3.7%	25,824	25,620	43,833	גברים	
4.7%	88,110	28,855	111,328	סה"כ	
4.5%	9,506	697	11,138	נשים	בנק יהב
4.1%	3,094	2,908	4,114	גברים	
4.4%	12,600	3,605	15,252	סה"כ	
5%	100,710	32,460	126,580	סה"כ	כלל הקבוצה בישראל

1. תוכנית הפרישה מרצון החלה במחצית השנייה של 2023 והביאה לגידול במספר הפורשים בשנת 2024, לכן ניכרת עלייה במספר העובדים שפרשו בשנת 2024 לעומת השנה הקודמת.
 2. בתחילת 2024 בוצע חזר ימי חופשה לקבוצת עובדים מסוימת הזכאית להחזר בגין החודשים אוקטובר 2023 - דצמבר 2023, בהתאם לצו הרחבה בהיבט המלחמה.
 3. חלה עלייה ניכרת בימי המילואים עקב הימשכות מלחמת "חרבות ברזל" גם בשנת 2024.
 4. כולל חטיבת הטכנולוגיה, וללא שלוחות חו"ל.





הבנק רואה בעובדיו ובמנהליו שותפים להצלחתו, ועל כן פועל לקידום וליצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק: דאגה לזכויות העובדים ושמירה על תנאי העסקה הוגנים ועל בטיחות ובריאות העובדים. הבנק אינו נוקט בשום צורה של העסקה בכפייה ואינו מעסיק עובדים מתחת לגיל העבודה המותר על פי חוק, בהתאם למחויבות הבנק לשמירה על זכויות אדם.

הבנק פועל כלפי עובדיו בהתאם למסמך מדיניות סיכון ההון האנושי ובו עקרונות מרכזיים העוסקים בטיפול במשאב האנושי, כגון 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 ביחסי העבודה עם המנהלים והעובדים במסגרת קיבוצית ובקיום שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם. מדיניות זו נבחנת מדי שנה ומובאת לאישור הדירקטוריון.

כחלק ממדיניות ניהול סיכונים הון אנושי, הנהלת הבנק מקבלת סקירות על ההון האנושי בבנק, החל מהרמה הכללית ביותר, תקינה ותנועות כוח אדם חודשיות, ועד פירוט שיעורי עזיבה והיעדרויות. הסקירות מוצגות בהתאם ללוח זמנים מוגדר במדיניות וכוללות נקודות סף מוגדרות לסיכון. מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, בסיוע מנהלת אגף משאבי אנוש, ממונה על מדיניות ובקרה בנוגע לכל יחסי העבודה בבנק. מנהלי משאבי אנוש בתוך היחידות אחראים לטיפול בעובדים. קיימים מנגנוני בקרה אוטומטיים המוודאים כי זכויות העובדים נשמרות, לרבות מניעת חריגות בשעות עבודה, וידוא מימוש ימי החופשה השנתיים ועוד.

חטיבת הון אנושי ומשאבים מנהלת את ההון האנושי באמצעות ניתוח נתונים (People Analytics) לכלל צורכי כוח האדם בבנק, לרבות אסטרטגיית כוח העבודה, זיהוי פערי יכולות בקרב העובדים, מדידת תהליך גיוס עובדים, הערכת ביצועים, סיכונים עזיבת עובדים ועוד. ניתוח הנתונים מדווח להנהלה באופן שוטף. כחלק מניתוח זה נעשית בחינה מתמדת של המבנה הארגוני בבנק, על ידי יחידה ייעודית. יישום ההמלצות לשינויים מבוצע תוך התאמת כוח האדם לתפקידים החדשים. כמו כן, מתקיימים סקרים ארגוניים שונים, ובהם סקר לעובדים חדשים בפרקי זמן של שבועיים, חודשיים וחצי ושנה לאחר תחילת העבודה. הסקר בוחן את שביעות רצונם מתהליך הקליטה, מהתפקיד ומהבנק.

שיח עם המנהלים והעובדים

הבנק מעניק חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, על מנת להרחיב את השיח עם העובדים, כחלק מהמחויבות לסביבת העסקה אחראית. הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות:

- **"שולחנות עגולים" עם מנכ"ל הבנק** – גם בשנת 2024 מנכ"ל הבנק המשיך להיפגש עם חלק מהעובדים במפגשי שולחנות עגולים שכללו שיח פתוח על הנעשה בבנק, במטה ובסניפים.
- **מועדון ארוחת הבוקר** – גם בשנת 2024 התקיימו מפגשים של מנהלי חטיבות/מערכים עם מנהלי סניפים ומחלקות. מטרת המפגשים הייתה ליצור שיח שוטף וישיר בין שדרת ניהול הביניים להנהלת הבנק, הכולל העלאת רעיונות ותובנות.
- **סקרי עובדים** – הבנק משתף פעולה עם חברת BDI באופן שנתי, לקביעת דירוג הבנק בחברות שהכי כדאי לעבוד בהן, והמסקנות מוצגות להנהלה. תוצאות הסקר נבחנות גם בפילוח לפי מגד, רמה היררכית וקבוצות גיל. תובנות הסקר נבחנות בבנק ומהן מובאות הצעות ליישום בתוכנית העבודה. בשנת 2024 תוצאות הסקר הציגו עלייה משמעותית בדירוג הארגוני של בנק מזרחי-טפחות, לרבות עלייה בשביעות רצון העובדים.
- **מתן משוב לעובדים** – הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם במסגרת שיחה או פגישה אישית לפחות אחת לשנה. שיחת המשוב היא שיח הדדי המאפשר גם לעובדים לתת משוב על הנעשה בבנק. סמוך למועד המשוב מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה וכלים שיסייעו למנהל לקיים שיחת משוב אפקטיבית. סדנאות בנושא הערכת עובדים ומתן משוב אפקטיבי מתקיימות גם כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית. בשנת 2024 קיבלו 100% מעובדי הבנק הערכה על ביצועיהם.
- **עובדים חדשים** – בפורטל הבנק מופיע אזור ייעודי לעובדים חדשים, ובו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך. באזור זה ניתן למצוא חוברת לעובד החדש הכוללת מידע בנוגע לזכויותיו, הסבר על תלוש השכר ומרכיבי השכר בבנק וכן מידע על קידום, תגמול ותמריצים. כמו כן, מנהלות משאבי אנוש פוגשות את העובדים החדשים במרוצת שלושת חודשי העבודה הראשונים לשיחת היכרות אישית עם העובד, ולשיח על זכויותיו בעבודה, אופק הקידום בבנק, הסבר על תלוש השכר ועל מערכת התגמולים בבנק.
- **שיח ישיר עם עובדי הבנק בסניפים** – מנהלי משאבי אנוש מגיעים באופן קבוע לביקורים בסניפי הבנק ומקיימים שיח עם המנהלים והעובדים.

זכות ההתאגדות

כחלק משמירה על זכויות העובדים, הבנק שומר על זכות עובדיו להתאגד. עובדי בנק מזרחי-טפחות מאוגדים בשלושה ועדים: ארגון עובדי בנק מזרחי-טפחות, ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק מזרחי-טפחות וועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי-טפחות. עובדי בנק יחסי מאוגדים בוועד עובדים. הסכם העבודה מעגן בתוכו את היבטי העסקה של העובדים בבנק אשר אינם בחוזה אישי, והם נוגעים לתנאי העסקה הנהוגים בבנק, ובהם שעות עבודה, תגמול העובדים ושוויון הזדמנויות. מנהלי הבנק מודעים להנחיות ולנהלים המבטיחים את מרחב הפעולה של הוועדים ופועלים בהתאם לכך. הסכמים קיבוציים חלים על כ-92% מעובדי בנק מזרחי-טפחות, 95% מעובדי חטיבת הטכנולוגיה, ו-87% מעובדי בנק יחסי. יתר העובדים, אשר אינם מועסקים על פי הסכמים קיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי. בשנת 2023 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין הבנק ובין ארגון עובדי מזרחי-טפחות לשנים 2022-2026. כמו כן, בשנת 2024 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין הבנק לבין ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק בעניין שכר ותנאי עבודה לשנים 2023-2027.¹

1. למידע נוסף בנושא יחסי עבודה קיבוציים והסכם הקיבוצי החדש ניתן לעיין בדוח השנתי 2024.



קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. בכלל זה, הבנק מיישם מדיניות שלפיה כל עובד מוגדר כבר מימומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מדיניות זו חלה גם על עובדי מרכזי הבנקאות, שרובם כאמור סטודנטים שעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר. בזמן קליטת העובד לבנק הוא מוגדר בסטטוס "בניסיון", ולאחר פרק זמן קצר יחסית של שלוש שנים הבנק מחליט על הענקת קביעות לעובד, בהתאם לנוהל. 94% מהעובדים מועסקים במשרה מלאה, רוב המועסקים במשרה חלקית הם סטודנטים המועסקים בהסכם קיבוצי, הזכאים לאותן הטבות וזכויות כמו העובדים במשרה מלאה. נכון לסוף 2024, כ-69% מעובדי הקבוצה הם עובדים קבועים. במסגרת חתימת ההסכם הקיבוצי עם ארגון העובדים ביוני 2023, לבנק יש אפשרות להאריך את משך הזמן לקבלת הקביעות עד חמש שנים, לאחוז מסוים מהעובדים.

פילוח עובדי הקבוצה לפי הסכם העסקה

הסכם העסקה	2024			2023			2022		
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים
קבוע	5,027	1,780	3,247	5,038	1,771	3,267	5,214	1,817	3,397
בניסיון	1,651	475	1,176	1,592	422	1,170	1,764	477	1,287
עובדים בחוזה אישי	658	373	285	626	352	274	610	364	246

שמירה על בטיחות ובריאות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחותם וביטחונם של עובדיו, הן בהיבט הפיזי והן בהיבט הנפשי, כחלק בלתי נפרד מתנאי העסקה שלהם. על מנת לנהל כהלכה היבטים אלו, קיימים נהלים בבנק המתוקשרים לעובדים הרלוונטיים. לצד זה, הבנק מבצע מדידות, תחקורים, בקורות והכשרות, לצורך שיפור מתמיד.

בטיחות במתקני הבנק

לבנק ממונה בטיחות חיצוני המועסק באופן שוטף. אחת לרבעון מתקיימות פגישות של ועדת הבטיחות הרבעונית, הכוללת מפקחים חיצוניים וממונה הבטיחות, ובהן נידונות פעולות נדרשות לשיפור הבטיחות של עובדים, לקוחות, קבלנים ועובדי ניקיון בכל מבני הבנק. בפגישות אלה ממונה הבטיחות מציג את מסקנותיו והמלצותיו על בסיס סקרי הבטיחות שהוא מבצע בבנק. הפגישות מתקיימות בהשתתפות המפקחים האחראים לאחזקת הסניפים, ובמהלכן מתקיים גם ריענון בנושא הבטיחות. דיווח שוטף על כל אירועי הבטיחות מתנהל במערכת פורטל סיכונים תפעוליים.

בטיחות בדרכים, נהיגה ותחזוקת רכב

כחלק מתוכנית העבודה לבטיחות בתעבורה, הבנק מקפיד להדריך את עובדיו על מערכות הבטיחות של הרכב ועל נהיגה זהירה (עובדים הנוהגים ברכב של הבנק או ברכב ליסינג). בשנת 2024 הופצה ברבעון הראשון לומדה על ידי מרכז ההדרכה, ברבעון השני הופצה לומדת נהיגת קיץ, וברבעון השלישי הופץ תקשור בנושא נהיגת קיץ. כמו כן, הופצה לומדה בנושא בטיחות לנהגים הקבועים ותקשורים בנושא הבטיחות, נהיגת חורף וריענון של נוהלי הבטיחות. מיפוי מצב הבטיחות ברכבי הבנק מבוצע באופן שוטף על ידי קצין הבטיחות

בתעבורה, אשר שולח 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 בבטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה. בשנת 2024 התקיימו 7,166 שעות הדרכה בנושא בטיחות.

תאונות עבודה

בשנת 2024 אירעו 56 תאונות עבודה בבנק, מהן 45 תאונות בדרך לעבודה או ממנה. כתוצאה מתאונות העבודה נעדרו העובדים המעורבים סך של 729 ימים. קצב תאונות העבודה אשר גרמו לאובדן זמן עבודה (LTIR) הוא 1.106¹. בשנת 2024 לא אירעו מקרי מוות בקרב עובדי הבנק כתוצאה מתאונות עבודה בבנק או מחוץ לו.²

היערכות לחירום

הבנק נערך למצבי חירום כגון שריפה, הצפה, מגפה, רעידת אדמה ומלחמה, והוא עומד בהוראת ניהול בנקאי תקין 355 של בנק ישראל בנושא ניהול המשכיות עסקית. נוהלי החירום מגדירים חלוקת סמכויות, אחריות וסדרי פעולות לטיפול במצבי החירום. ציוד הנדרש לטיפול באירוע נבדק במסגרת הביקורות, וכן קיימים נוהלי שיתוף פעולה ודיווח לרשויות, כגון בנק ישראל, משטרת ישראל, כיבוי אש ומד"א. כמו כן, מתקיימים תרגולים תקופתיים לתרחישים השונים.

חוסן נפשי והתמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים

כחלק משמירה על בטיחות וביטחון העובדים, עובדי הבנק משתתפים בהדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים 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. ביחידות הבנק מונו נאמני ביטחון אשר מוכשרים ומתודרכים לפעול בהתאם לתרחישים אלו.

הבנק מקנה חשיבות גם להתמודדות עם לחץ ושמירה על חוסן נפשי בקרב עובדיו. בשנת 2024 ניתנו 8,584 שעות הדרכה ל-1,502 עובדים ומנהלים בנושא חוסן נפשי, התמודדות עם לחץ ומצבי משבר. נוסף על כך, בשנת 2024 העמיד הבנק מוקד לתמיכה פסיכולוגית על ידי "מכון שי", לסיוע לעובדי הבנק החווים מצוקה רגשית ונפשית.

מניעת התעמרות והטרדה מינית בעבודה

הבנק רואה חשיבות בהבטחת סביבת עבודה בטוחה ונעימה, ומתוקף כך מקפיד למנוע התעמרות, הטרדת עובדים והטרדה מינית. הבנק מינה נציגה ממונה על מניעת הטרדה מינית, אשר הוכשרה לתפקיד ועוברת השתלמויות מעת לעת. הממונה אחראית לטיפול בפניות בנושא הטרדה מינית, על פי נוהל שהוגדר בנושא. אחריות הממונה כוללת גם טיפול בפניות של עובדי מיקור חוץ אשר עובדים במתקני הבנק. מדי שנה נשלח לכל עובדי הבנק נוהל מניעת הטרדה מינית, כולל פרטים ליצירת קשר עם הממונה. אחת לשנה מקבלים ההנהלה והדירקטוריון דיווח בנושא הטרדות מיניות בבנק. כלל העובדים החדשים משתתפים בהדרכה בנושא באמצעות לומדת חובה. בקורסי הניהול ובכנסי מנהלים בבנק נערכות סדנאות בנושא מניעת התעמרות ומניעת הטרדה מינית.

1. Lost Time incident rate – מחושב ביחס ל-200,000 שעות עבודה ל-100 עובדים. הנתון כולל גם תאונות בדרך לעבודה או ממנה.
2. יש לציין כי עובדת אחת נפטרה במהלך שנת 2024, ללא קשר לעבודתה בבנק.



נתוני חופשת לידה¹

2024			2023			
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
434	7	427	474	5	469	יצאו לחופשת לידה
174	6	168	194	4	190	מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה
206	1	205	249	-	249	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ונשארו בחופשת לידה/חל"ת לאחר תום השנה הקלנדרית
30	-	30	31	-	31	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ובחרו שלא לחזור לעבודה
370	5	365	337	5	332	מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנה קודמת ונשארו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה

שינויים ארגוניים ופיתוח קריירה

הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים, על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר בשיתוף פעולה. כל השינויים הארגוניים נעשים בליווי מקצועי יחד עם ההנהלה. עובדים הנדרשים למעבר תפקיד בעקבות שינויים ארגוניים מקבלים על כך התראה מראש, ואם נדרשת הכשרה – הבנק מעניק אותה לעובד. במקרים של סיום העסקה, תקופת ההודעה המוקדמת היא בהתחשבות בצורכי העובד ואילוצי המערכת, ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק.

הצעות משרה בבנק ומכרזים לתפקידי ניהול מופצים באופן תדיר לכלל עובדי הבנק והם מוזמנים להציע עצמם לכל משרה. כל עובד יכול לבחון מול מנהליו או המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה את פערי הידע הקיימים לו, על מנת להתקדם לתפקיד הבא, והוא יכול לבקש לצאת להכשרות מקצועיות שיסייעו לו לגשר על הפער. נוסף על כך, מנהל משאבי אנוש בכל יחידה פועל לאיתור יזום של עובדים לתפקידים בבנק, ומרכז נתונים לבחינת אפשרויות לאיוש משרות עתידיות. המנהלים מקיימים באופן תקופתי ובעת שיחת המשלב השנתית שיחות אישיות עם העובדים, במהלכן דנים בשאיפותיהם להתפתחות בעבודתם בבנק. בהתאם לרצון העובד ולכישוריו, מנהל היחידה ומנהל משאבי אנוש יכולים להמליץ לו על מסלול התפתחות באמצעות ההכשרות הקיימות במרכז לפיתוח הדרכה ולמידה.

1. הנתונים הם של כלל הקבוצה, ללא שלוחות חו"ל.

מנהלים חדשים משתתפים בסדנה בנושא מניעת התעמרות ועבודה מכבדת, כחלק מקורס הניהול הראשון בבנק. מחלקת משאבי אנוש אמונה על קבלת פניות בנושא מניעת התעמרות מעובדי הבנק. אם מתקבלת תלונה בנושא התעמרות בעבודה היא נבדקת על ידי גורם חיצוני או על ידי עובד במשאבי אנוש. כמו כן, הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור, לרבות הטרדה מינית, אפליה, פגיעה בזכויות העובדים, או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכיוצא בזה. בשנת 2024 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית או התעמרות בעבודה. התקיים בירור ובוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרים והגברת המודעות בנושא. בשנת 2024 הועברו 3,653 שעות הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית ומניעת התעמרות בעבודה.

שמירה על פרטיות עובדים

כחלק מהביטחון התעסוקתי המוענק לעובדים, הבנק מקפיד גם על פרטיות המידע של העובדים אשר נשמר במערכות השונות. מערכות אלו מנוהלות במאגר השמור ברמת אבטחת מידע גבוהה, בדומה למאגר מידע הלקוחות. המידע בתיקים האישיים של העובדים ממוזק, וההרשאות אליו מוגדרות בהתאם לצורך ולרמת ההרשאה הנדרשת בתפקיד. נוסף על כך, בעת ביצוע התקשרויות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הגורם היוזם נדרש לפעול בהתאם לנוהל מתאים. הנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות, על מנת להבטיח טיפול בהתאם לסטנדרטים המחמירים של הבנק. תהליכי העבודה באגף משאבי אנוש בכל הנוגע להגנת הפרטיות תואמים את הסטנדרטים של כלל הבנק בטיפול במידע. עם קליטת עובד חדש, מובא לידיעתו נוהל ההגנה על הפרטיות, והוא מאשר כי הוא מודע לכך שפרטיו האישיים נשמרים במאגרי הבנק בהתאם לנוהל.

שמירה על תנאי העסקה

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. שכר המינימום שנקבע בהתאם להסכם הקיבוצי שנחתם ביוני 2023 עם ארגון העובדים הוא 6,000 ש"ח, גבוה מהמחויב בחוק. ההסכם הקיבוצי מעגן בין היתר תנאים הנוגעים לשעות העבודה ולתגמול העובדים. נוסף על כך, הבנק מעניק תנאים סוציאליים מוגדלים – דמי ההבראה שמשולמים לעובדי הבנק גבוהים מהקבוע בחוק, כמו גם מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק. בעת קליטת עובד חדש, הבנק מפרט לעובד באופן מלא את זכויותיו ותנאיו עם התייחסות מלאה לדרישות התפקיד, שייכות ארגונית, ממונה ישיר, מרכיבי השכר ותנאיו, שעות העבודה, זכויות סוציאליות לרבות הפרשות פנסיוניות, הטבות והתייחסות לרגישות התפקיד ולחובת החופשה הרציפה.



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 של העובדים.
- **בונוס אישי –** אחת לשנה הדירקטוריון מחליט על הענקת בונוסים, שיעורם ואופן חלוקתם. הזכאות לבונוס והיקף הבונוס לכל עובד נקבעים על סמך עמידתו ביעדים ועל פי המלצת המנהלים. החלק העיקרי מהבונוס מוענק על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק, וחלקו מחולק באופן אחיד לכלל העובדים.
- **אופציות למנהלים –** הענקת אופציות לנושאי משרה ומנהלים בקבוצת הבנק (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. דירקטוריון הבנק רשאי לאשר מעת לעת מתאר אופציות לעובדים, ומכוחו הבנק רשאי להעניק למנהלים בבנק (לרבות למנכ"ל ולנושאי המשרה) ובחברות הבת אופציות הניתנות למימוש למניית.
- **עובדים מצטיינים –** הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד. העובדים המצטיינים מקבלים בונוס מיוחד נוסף על הבונוס השנתי או תוספת דרגות במהלך הדרגות השנתי. הם מוזמנים ליום הוקרה – יום חוויה ומפגש עם המנכ"ל וחברי ההנהלה, ובו מצוינים הישגיהם ותרומתם לבנק. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגי העובדים המצטיינים ותרומתם לבנק.
- **פרסים אישיים –** במערך הסניפים מופעלת מערכת תמריצים ותגמולים על בסיס הצטיינות במדדים, בפעילויות הסניף ובמבצעים מיוחדים. לרוב, התגמול ניתן במסגרת סניפית, למטרות גיבוש חברתי ופעילות פנאי לעובדים בסניף. במטה הבנק מחולקים פרסים אישיים כהוקרה לעובדים שהגיעו להישגים מרשימים במסגרת עבודתם.

גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה



בנק מזרחי-טפחות מאמין שגיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצרים ערך חברתי וכלכלי עבור הבנק, עבור עובדיו ועבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה מסייעת ללקוחות הבנק בקבלת שירות מתאים לצורכיהם הייחודיים. הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה ואינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס דת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית, מקום מגורים או כל מאפיין אחר.

גיוס ושימור הון אנושי איכותי ושוויוני

בנק מזרחי-טפחות פועל לגיוס ולשימור הון אנושי איכותי, בהתאם לדרישות המשרה והכישורים הנדרשים. הבנק עומד בקשר שוטף עם גופים שונים במטרה לאתר מועמדים איכותיים לתפקידים השונים. איתור מועמדים מתבצע על ידי פנייה למגוון ערוצי גיוס, מתוך מטרה להרחיב את מאגר המועמדים ולגייס את המועמד המתאים ביותר לתפקיד הנדרש. עלות ההשקעה של הבנק בגיוס ההון האנושי בשנת 2024 הייתה 4.5 מיליון ש"ח.

נוסף על יתרונו החברתי, לגיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות יש יתרונות עסקיים, והעסקה רבגונית מאפשרת לבנק לתת פתרונות מקצועיים לצרכים הייחודיים של לקוחות הבנק. כמו כן, הבנק זוכה למחויבות גבוהה מצד עובדים אלה, בזכות ההכרה בייחודיותם ויצירת סביבת עבודה המותאמת להם. על מנת לרענן את הנושא בקרב המנהלים, בשנת 2024 המנהלים בבנק ביצעו לומדה בנושא שוויון הזדמנויות בעבודה. הלומדה נועדה לספק למנהלים מידע ותרגול על חוק שוויון הזדמנויות בעבודה, האוסר על אפליה מכל סוג שהוא. איסור זה חל על שלב הקבלה לעבודה ולאורך כל תקופת עבודתו בארגון, וכן במהלכי קידום, הכשרה ותגמול.

התחום מנוהל על ידי מנהלת ייעודית לתחום הגיוון בבנק. על מנת להרחיב את הגיוס השוויוני, הבנק מקדם תוכניות ייעודיות לגיוס עובדים מהקהילה המקומית. הבנק מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ממגוון מגזרים בחברה הישראלית, וכן אינו מפלה עובדים על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר. נוסף על כך, על מנת להתאים את תהליכי הגיוס לכל המועמדים, נעשות התאמות בתהליכי הגיוס והמיון כדי להבטיח שוויון הזדמנויות, כך שמועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצורכי הקבוצה. ההתאמות הן בדרך כלל תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית). הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה וממגזרים המאופיינים בתתי-קבוצות בשוק העבודה, כצעד אסטרטגי.



יזמות להגברת הגיוון בבנק

עובדים מהחברה החרדית – כחלק מאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, הבנק פועל לשילוב עובדים מהחברה החרדית. במסגרת מאמציו הבנק משתף פעולה עם חברות השמה ייעודיות כגון "אנשים" ו"בראשית". כמו כן עם המכון להכוון תעסוקתי לציבור החרדי בירושלים, ועם "מפתח" (מרכז פיתוח תעסוקת חרדים של ג'וינט ישראל). נוסף על כך, הבנק משתף בירידי תעסוקה ייעודיים לעובדים מהחברה החרדית ומפרסם משרות באמצעות אתרים מתאימים. סקטור בנקאות ישירה מגייס נשים מהחברה החרדית ובמרכז הבנקאות בלוד קיים צוות ייעודי בו עובדות נשים מהחברה החרדית. רוב המועמדות לגיוס מגיעות ללא רקע וניסיון תעסוקתי, והן מקבלות הכשרה בנקאית במהלך תפקידן. בעת הקמת הצוות ולאורך כל תקופת עבודתן נעשות התאמות נדרשות כדי לשלבן בעבודה, הן במשמרות מותאמות והן בסביבת העבודה.

עובדים מהחברה הערבית – כחלק מהאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, המשיך הבנק גם בשנת 2024 לגייס עובדים מהחברה הערבית. כחלק ממאמצי הגיוס מתקיים שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר", שמפנות לבנק מועמדים מהחברה הערבית.

שילוב עובדים עם מוגבלות – הבנק מחויב לקידום שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלות. במסגרת העמידה בהוראות החוק להעסקת אנשים עם מוגבלות גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלות ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות הבנק. כמו כן, מינה הבנק אחראית לתעסוקת עובדים עם מוגבלות. במסגרת כך, הבנק מקיים קשרי עבודה עם "תוכנית תעסוקה שווה" של משרד העבודה וכן עם עמותות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלה. מדי שנה נקלטים בבנק עובדים עם מוגבלות למגוון תפקידים וכן נוספים תקנים ייעודיים לעובדים חדשים עם מוגבלות. על מנת להבטיח שילוב של עובדים אלו, סביבת העבודה בבנק מונגשת. אם עולים צרכים ספציפיים אחרים, נעשות התאמות נוספות. בנק יהב חבר בפרויקט "The Valuable 500", המקדם נגישות ושילוב אנשים עם מוגבלות בחברות הגדולות בעולם.

נתוני גיוון עובדים

בנק מזרחי-טפחות מתייחס באופן שווה ובלתי מפלה לכל עובד ועובד, ומשום כך אין 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 מאוכלוסיות בתתי-יצוג בשוק העבודה בבנק. חשוב לציין כי סביר שבבנק עובדים נוספים מקבוצות אלו ומקבוצות אחרות שאינם כלולים בנתונים.

18.3% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מאוכלוסיות מגוונות בתתי-יצוג בשוק העבודה, הכוללות עובדים מהחברה הערבית, החרדית, יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.

13.5% מתוך העובדים הם מהחברה החרדית.

3% מתוך העובדים הם מהחברה הערבית.



24% מתוך כלל העובדים שנקלטו לבנק בשנת 2024 הם מאוכלוסיות מגוונות בתתי-יצוג בשוק העבודה.

4% מהנקלטים לבנק בשנת 2024 הם מהחברה הערבית.

17% מהנקלטים לבנק בשנת 2024 הם מהחברה החרדית.

5% מתוך העובדים בחברה החרדית הם בדרגי ניהול.

12% מתוך העובדים בחברה הערבית הם בדרגי ניהול.

7% מתוך כלל המנהלים בבנק הם מאוכלוסיות מגוונות.



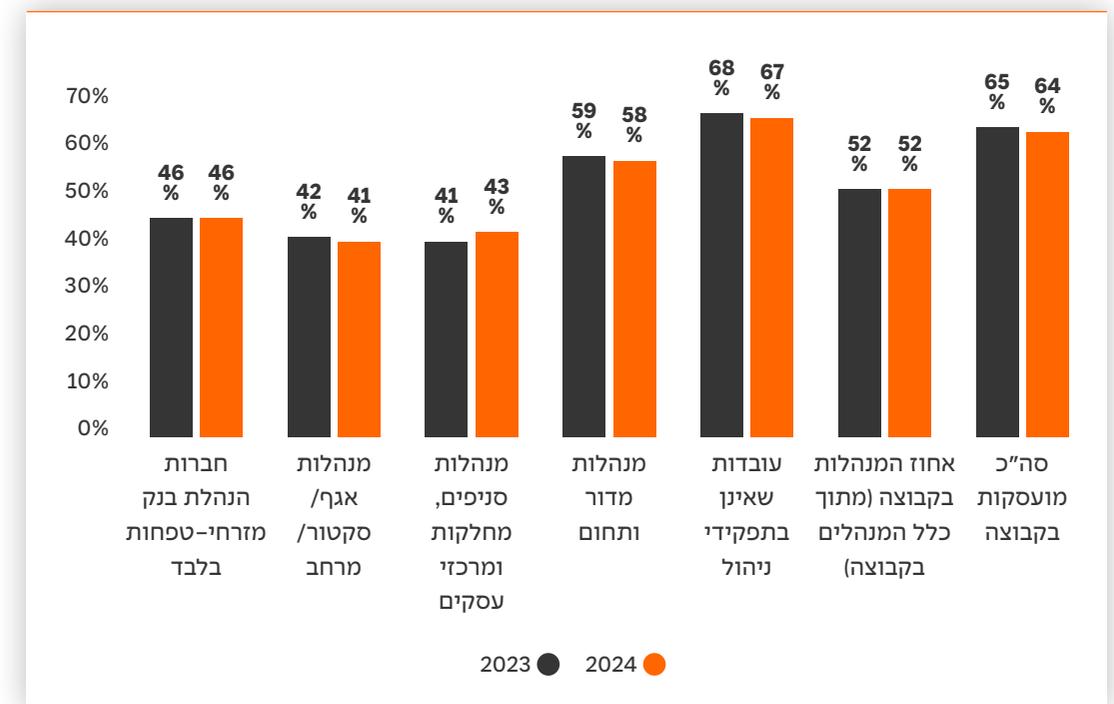
קידום סביבת עבודה מגוונת ושוויונית

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 להטבות זהות. הטבות אלה כוללות החזרי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מלבד ההטבות הסטנדרטיות יש הטבות ספציפיות שנגזרות מאחוז המשרה, ובנוגע להן יש הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית, כמו דמי הבראה, ביגוד או ימי חופשה ומחלה. נוסף על כך, שילוב של עובדים ממגוון מגזרים 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. המדיניות כוללת 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. הבנק מפעיל מוקד פניות אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך. בשנת 2024 לא נמצאו תלונות מוצדקות מצד עובדים בנושא אפליה.

קידום שוויון מגדרי

הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה ולהעסקה שוויונית בין נשים וגברים, ומאפשר לנשים להגיע לתפקידי מפתח בבנק ולהשתלב לאורך כל שדרות הניהול. עובדי הבנק נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.

שיעור הנשים בקבוצה, לפי דרג



שיעור הנשים בתפקידי ניהול בחטיבות המניבות הכנסה (קמעונאית, עסקית ופיננסית) הוא 51.03%, ומשקף עלייה לעומת השנה הקודמת. נוסף על כך, 55% מכלל העובדים שקודמו לתפקיד ניהולי היו נשים. שיעור העובדות בתפקידי STEM¹ מבין כלל העובדים בתפקידים אלה הוא 37%.

פערי שכר בין גברים ונשים

שכרו של כל עובד, בכל הדרגים והתפקידים, נקבע בתחילת עבודתו בבנק ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד לו. העובדים והעובדות בקבוצה מקודמים בשכר בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, עם התחשבות בשיקולים ענייניים ורלוונטיים בלבד. ואכן, כשנבדק השכר של נשים וגברים בתפקיד זהה בכניסה לארגון ועד לטווח של שלוש שנים – לא נמצאו הבדלי שכר. נוסף על כך, נבחנו הבדלים בין שכר ממוצע של נשים לשכר ממוצע של גברים בדרגים השונים בכלל הבנק.

יחס השכר בין נשים לגברים בבנק לשנת 2024

דרג	יחס השכר ²
חברי הנהלה	0%
מנהלים בכירים	6.50%
מנהלים סניפים ומחלקות	3.74%
עובדים ³	11.30%
עובדים בתפקיד זהה (ותק עד שלוש שנים)	0%

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, כמו ותק, תוספות בגין ילדים וכיו"ב.

1. עובדי STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) משתמשים בידע שלהם במדע, טכנולוגיה, הנדסה או מתמטיקה באחריות היומיומית שלהם. הנתון כולל את עובדי מטה הבנק ואת עובדי החטיבה הטכנולוגית של הבנק.
 2. הנתון מציין את יחס השכר בין נשים לגברים, כאשר ערך הגבוה מ-0% מעיד על כך ששכרם של הגברים גבוה יותר.
 3. כולל דרג מנהלים, מדורים ותחומים. הפרשים נובעים מחופשת לידה/חופשה ללא תשלום. אין הבדל בשכר בין גבר לאישה בעת הקליטה.





הקבוצה פועלת לקידום רווחת העובדים בעבודתם בבנק ובחייהם האישיים, במגוון דרכים: הטבות לעובדים, איזון עבודה-פנאי, שמירה על אורח חיים בריא וליווי תומך לעובדים ביציאה לגמלאות.

הטבות לעובדים

הבנק שם דגש על המעגלים המלווים את העובד במשך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות ובמקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי הבנק זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים בניסיון, במשרה חלקית ובמשרה קבועה.

- **הטבות בהגעה לאבני דרך במשך תקופת העבודה בבנק – בקליטה**, עם קבלת קביעות, בקידום, בנקודות ציון לפי ותק ולקראת היציאה לגמלאות.
- **עונות השנה – הטבות**, מתנות ותווי שי בחגים ובשלב אירועים לפי לוח השנה.
- **המעגל המשפחתי של העובדים – הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם**. במסגרת זו ניתן שי באירועים כגון ימי הולדת, חתונה, לידות, וכן עם העלייה לכיתה א' וגיוס לצבא/שירות לאומי, לצד אירועים המיועדים גם למשפחות העובדים. נוסף על כך, כל עובדת מקבלת אישור אוטומטי לשעת הנקה למשך שנה, ועובדת בוותק של יותר משנה יכולה להביא אישור הנקה מדי רבעון ועד מלוא שנתיים וחצי לילוד. כמו כן, העובדים נהנים מהשתתפות במימון מעונות וגני ילדים עבור ילדיהם והחזר על תשלומים ללימודים גבוהים של ילדיהם.
- **הטבות בנקאיות – עובדי הבנק נהנים מהטבות ומתנאים מועדפים בניהול חשבון הבנק**, במסגרות, בהלוואות ובמשכנתה. להטבות זכאים גם בני המשפחה של העובדים.

תמיכה בשמירת אורח חיים בריא

- **ימי כיף וגיבוש – הבנק מקפיד שכלל העובדים יצאו לימי כיף ולפעילויות גיבוש.**
- **חדר כושר בבניין המטה בלוד – לרשות עובדי הבנק בבניין המטה בלוד עומד חדר כושר שבו מגוון פעילויות וחוגים במשך השבוע, במחיר סמלי.**
- **ליגה למקומות עבודה – בבנק עשר קבוצות ספורט המשתתפות מדי שנה בליגה למקומות עבודה.** כ־150 מעובדי הבנק משתתפים באופן פעיל בנבחרות הספורט של הבנק, באימונים ובתחרויות.
- **בדיקות סקר רפואיות לעובדים מעל גיל 35 – כחלק מהדאגה לבריאות העובדים ולרווחתם**, הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכל העובדים שגילם מעל 35. בשנת 2024, כ־25% מהעובדים הזכאים ניצלו הטבה זו. החל משנה זו, עובדים מעל גיל 35 זכאים לבדיקה אחת לשנתיים, ועובדים



תמיכה וליווי לעובדים בתקופת מלחמת חרבות ברזל

מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל, הבנק פעל לתת מענה וסיוע לכלל עובדי הבנק ולעובדים שנפגעו בפרט. התמיכה והסיוע לעובדי הבנק באו לידי ביטוי במגוון תחומים: ביטחון אישי ושגרת חירום, רווחת העובדים ובני משפחותיהם, ליווי מנהלים וחיזוק החוסן האישי בתקופה מורכבת זו.

תמיכה וחוסן עובדים

הבנק פעל רבות על מנת לסייע לעובדים שנפגעו במלחמה, לעובדים שגויסו למילואים ולבני משפחתם. כחלק מהדאגה לרווחה הנפשית של עובדיו, הבנק הקים מוקד לתמיכה נפשית לטובתם. כמו כן, הבנק ליווה את עובדי הבנק המגויסים ואת בני משפחותיהם בשמירה על קשר רציף ובשליחת חבילות שי לביתם. הבנק יזם שורת צעדים על מנת להקל על עובדיו ובני משפחותיהם אשר הושפעו מהלחימה, כגון תשלום ימי העבודה לעובדים שמשפחתם פונתה מביתם ושוברי מתנה עבור משפחות העובדים במילואים.

מפרוץ המלחמה בשנת 2023 וכן בשנת 2024 דאג הבנק ככל האפשר לביטחונם האישי ולרווחתם הנפשית של העובדות והעובדים. במשך כל ימי המלחמה ליווה הבנק את עובדיו והיה קשוב לצרכים שעלו מהשטח. כחלק ממעטפת התמיכה שהעניק הבנק, הוא תמך גם במשפחות העובדים המגויסים ובעובדים שבני זוגם גויסו. הבנק יזם צעדים על מנת להקל על עובדיו בתקופה מאתגרת זו, שכללו בין היתר:

- **עדכונים שוטפים – החל מתחילת המלחמה יצאו תקשורים ועדכונים לכלל העובדים**, כדי לעדכןם בכל המידע הנדרש להם כעובדים בתקופת חירום. נוסף על כך, יצא תקשור לעובדים על העשייה הברוכה של הבנק בקרב הלקוחות והקהילה.
- **תמיכה במנהלים – בתקופת המלחמה הושם דגש על תמיכה במנהלים ובעובדים בכמה אופנים**, לדוגמה: הדרכות בקורסי מנהלים בזום בנושא חוסן בתקופת אי-ודאות, פודקאסטים בנושא, ערכת ניהול תקשורת בעת חירום, ערכת חוויית שירות וניהול דיאלוג משותף בתקופת המלחמה.
- **סיוע פסיכולוגי – לאחר פרוץ מלחמת חרבות ברזל הבנק החל להפעיל מוקד לתמיכה פסיכולוגית** על ידי "מכון שי", לסיוע לעובדי הבנק החווים מצוקה רגשית ונפשית.
- **שי עבור משפחות עובדים במילואים – הבנק שלח שוברי שי לבני המשפחה ולעובדים שבני זוגם** גויסו למילואים או משרתים בקבע ובכוחות הביטחון.
- **אירועי הוקרה לעובדים משרתי מילואים וכוחות הביטחון – בשנת 2024 הבנק יזם שני אירועי** הוקרה בשל המלחמה: אירוע לנשות המילואים ואנשי כוחות הביטחון ואירוע הצדעה לאנשי המילואים (עובדים ששירתו במילואים). האירועים כללו פעילויות חווייתיות, הרצאות העצמה והעשרה וכן פעילויות פנאי.
- **בסניפי הצפון והדרום שעות העבודה הותאמו למצב הביטחוני.**



מעל גיל 50 זכאים לבדיקה אחת לשנה.

- **חודש המודעות לסרטן השד –** במסגרת חודש המודעות לסרטן השד בשנת 2024 בחר הבנק לציין את הנושא באמצעות שיתוף פעולה עם עמותת "אחת מתשע", העמותה הוותיקה בישראל המתמחה בפעילות למען נשים חולות סרטן השד וקרוביהן. בשיתוף פעולה עם העמותה וחברת כתר הושקו מהדורה מיוחדת של כיסא כתר ורוד וכרזות נגללות (רול אפ), ואלה נשלחו לכל הסניפים ובנייני המטה במטרה להעלות את המודעות בקרב עובדות ועובדי הבנק ולקוחותיו. נוסף על כך, ארגן הבנק הרצאה של מנכ"לית העמותה, לטובת העובדות והעובדים.
- **מודעות למחלות ומגפות –** במקרים שבהם חשש להתפרצות מחלה או מגפה בארץ, הבנק מעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות. הטיפול במקרה כזה אף מעוגן בתוכנית ההמשכיות העסקית של הבנק, בהתאם להוראות בנק ישראל.
- **סיוע לעובדים החולים במחלות קשות –** בבנק פועלת אחראית רווחה שבאחריותה שמירת קשר עם עובדים החולים במחלות קשות, טיפול בבקשותיהם וצורכיהם. מוענק גם טיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לתמיכה כספית בהיבטים רפואיים.
- **סיוע בשעת משבר –** במסגרת הדאגה למעגל המשפחתי, מנהלי היחידות, בסיוע חטיבת הון אנושי ומשאבים, מלווים את העובד וסביבתו הקרובה ותומכים בהם גם במצבים של קושי ומשבר. נוסף לכך, הוקמה קרן עובדים לעזרה הדדית. עובדים המעוניינים בכך מפרישים מהמשכורת סכום צנוע לטובת הקרן, המסייעת לעובדים במצבי משבר.

הטבות לעובדי בנק יהב

בנק יהב מקפיד על מתן הטבות לעובדים: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנתי, הטבות מקרן רווחה וביגוד. כמו כן, ניתנות הטבות ומענקים בחגים ובאירועים מיוחדים, דוגמת 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, כמו 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 עבור עובדים הפורשים בגיל היציאה לגמלאות.

איזון עבודה-פנאי

שילוב נכון ומאוזן בין קריירה למשפחה משפיע באופן ישיר על רווחת העובד. כמו כן יש שאיפה לאיזון בין פיתוח יכולות והתקדמות מקצועית לבין פיתוח תחומי עניין אישיים והתפתחות אישית. הבנק מעודד את עובדיו לשמור על איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי ומקפיד כי לעובד יהיה בשבוע העבודה זמן פנוי למשפחתו ולעיסוקים נוספים. להלן כמה דוגמאות התומכות בכך:

- **שבוע העבודה –** שבוע העבודה בבנק לעובד במשרה מלאה הוא 39 שעות, במקום 42 שעות המוגדרות בחוק. לצורך בקרה, הבנק מנטר את שעות העבודה החריגות ומוציא התראות לעובדים החורגים ממסכת השעות המותרת, עם העתק למנהלים. כמו כן, הבנק מוודא שהעובדים מנצלים את ימי החופש שלהם ובחופשה רציפה בהתאם לחוק חופשה שנתית, באמצעות מנגנוני בקרה. הבנק שוקל באופן פרטני אפשרות להיענות לצורכי עובדים בנוגע להיקף משרתם, במקרים מיוחדים.

- **ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק –** מכסת ימי החופשה היא בהתאם לחוק ולוותק, ואף גבוהה מכך.
- **תמיכה בעובדים שמטפלים בן משפחה חולה ("Caregivers") –** הבנק מתחשב בעובדים ומגלה גמישות במצבי משבר שבהם נדרשים עובדים לטפל בן משפחה חולה.
- **שובר נופש –** אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה תומכת בעובדים 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 ואף מעבר לדרישות החוק. לעובדים הפורשים טרם הגעתם לגיל יציאה לגמלאות (פרישה מוקדמת) מוצעים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. כמו כן, העובדים הפורשים במסלולים אלה זכאים לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה ופגישה עם יועץ פנסיוני למיצוי זכויותיהם. עובדים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת זכאים לתוכנית פרישה הכוללת ליווי אישי, סדנת הכנה לפרישה וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, החזרים כספיים עבור ייעוץ מס/ייעוץ פנסיוני והכשרה מקצועית על פי בחירת העובדים. כל 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.

נשים וגברים זכאים על פי חוק לעבוד עד גיל 67, וכך גם בבנק. ככלל, הבנק אינו מעסיק עובדים לאחר גיל פרישה, אולם במקרים של עובדים המשמשים מקור ידע קריטי, ובמקרים שבהם הבנק והעובד מעוניינים בכך, נבחנת האפשרות להאריך את העסקתם מעבר לגיל 67. בשנת 2024 עבדו בבנק 30 עובדים מעל גיל 67, כולל עובדים בחטיבה הטכנולוגית, 60% מהם בתפקידי ניהול בכירים.

פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2024 בקבוצת מזרחי-טפחות

סך הכול	גברים	נשים	
52	31	21	מספר העובדים שיצא לגמלאות
82	17	65	מספר העובדים שפרשו מרצון (על פי תוכנית פרישה מרצון)
134	48	86	סך הכול



הכשרה ופיתוח עובדים



הבנק רואה חשיבות רבה בפיתוח ההון האנושי ודוגל בשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדיו ומנהליו, עם מתן אפשרויות קידום מקצועי ואישי. הבנק שואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח כך שיסייעו להם להיות מעודכנים בסביבת העבודה המשתנה ולהגשים את האסטרטגיה העסקית של הבנק.

המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה של הבנק הוא שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי בנק, בכל הקשור בניהול השינוי, הטמעה והדרכה. תוכנית ההדרכה בקבוצה כוללת קורסים, הדרכות והעשרה לעובדים ולמנהלים. לכל עובד בנק (סניף/מטה), לרבות עובדים במשרה חלקית, מותאם מסלול הכשרה ייעודי הכולל פעילויות הדרכה רלוונטיות לתפקידו. הלמידה מתבצעת בשיטה "היברידית", הכוללת שילוב של למידה מקוונת מרחוק, למידה פרונטלית ולמידה עצמאית דיגיטלית.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי והמקצועי, בהובלת המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה בחטיבת הון אנושי ומשאבים, מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק. החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, דרך השתתפות במגוון תוכניות הדרכה בתקופת העבודה בתפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעבודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה. בסיום כל הדרכה, העובדים מקבלים טופס משוב, והנתונים הנאספים משמשים לעדכון ושיפור ההדרכות במידת הצורך.

- **תכנית חניכה אישית –** הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. עובד הנכנס לתפקיד חדש נחנך הן על ידי עמית למקצוע והן על ידי מנהל היחידה, במסגרת תוכנית חניכה מובנית ומותאמת לבעל התפקיד. בקורסים הניהוליים החונכים הם מנהלים בכל מיני דרגים. כמו כן, מדריכים של המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה מעבירים שיעורים אישיים בעמדת העובד ושיעורים מקוונים ישירות לעמדת העובד, לאחר שמבוצע איתור צרכים ונושאי הלימוד מוגדרים מול המנהל.
- **ארגון לומד –** המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה מפתח פרויקטים שמטרתם להטמיע תרבות של בנק לומד, ובמסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה וגם ביוזמת מנהלי הסניפים. חומרי עזר מונגשים למנהלים ולעובדים בפורטל הלמידה של הבנק, ובמסגרת כניסה לתפקיד חדש מתקיימת חניכה, מופצות ערכות מתוקשבות ללמידה עצמית, ערכות להדרכה בישיבות צוות, "מבזקי למידה" המופצים בקבוצות הדרכה למנהלים ועוד.



קורס הכנה לפרישה

פרישה ממקום העבודה היא תהליך משמעותי מאוד בחיי עובדים ומנהלים. לקראת תהליך הפרישה מהבנק, עובדים ומנהלים מוזמנים לקורס הכנה הנמשך שלושה ימים ובו ניתנים להם כלים ומידע נרחב לקראת המשך דרכם. דוגמאות לנושאים הנלמדים בקורס: היערכות כלכלית, ייעוץ פנסיוני, ביטוח, חזון אישי, ניהול קשרים חברתיים ומערכות יחסים בתקופת הפרישה, בניית תוכנית פעולה, הכנת תוכנית לקראת הפרישה ועוד.

נוסף לכך, אחת לשנה מתקיים כנס פרישה למשך יום מלא, המוקדש לכלל הפורשים מהבנק באותה שנה, ואליו הם מוזמנים עם בני זוגם. בכנס הפורשים נהנים מהרצאות, משתתפים בסדנה, פוגשים עמותות שיוכלו להתנדב בהן, ובטקס חגיגי מעניק להם מנכ"ל הבנק תעודת הוקרה. הקורס והכנס מבטאים את הכרת התודה של הבנק לעובדים שפרשו. בשנת 2024 השתתפו בכנס 75 איש – פורשים ובני זוגם, ובמחזורי הקורס השתתפו 65 עובדים ומנהלים.

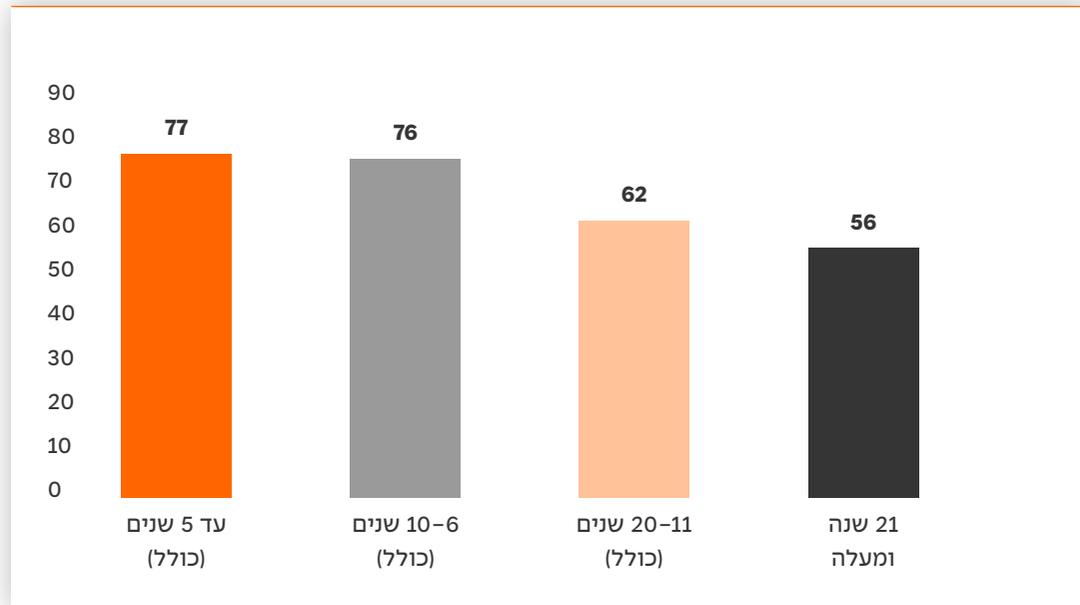




בשנת 2024 התקיימו **59,115** ימי הדרכה, לעומת **45,870** ימי הדרכה בשנה הקודמת.¹

69% משעות ההדרכה התקיימו באופן פרונטלי.
31% משעות ההדרכה היו בלמידה מרחוק, לרבות באמצעות לומדות וסרטונים.
 עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים בבנק מזרחי-טפחות לשנת 2024 היא **96.7** מיליון ש"ח.

ממוצע שעות הדרכה בבנק בשנת 2024, על פי שנות ותק²



ממוצע שעות הדרכה לעובד לפי דרג בשנת 2024

מנהלים	2024			2023		
	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים
מנהלים	61	64	58	48	51	45
עובדים	53	53	52	42	42	41
מטה	27	27	27	25	25	25
סניפים	71	68	76	53	52	55
ממוצע סך הכול	54	55	54	43	43	42

1. יום הדרכה שווה לתשע שעות אקדמיות.
 2. פילוח ממוצע שעות הדרכה לפי שנות ותק כולל את בנק מזרחי-טפחות בלבד.

הכשרות, ימי עיון והשתלמויות – הבנק מציע הכשרות וימי עיון בנושא מיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים בבנק, באמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים מבוצעים במקצועות הבנקאיים, וכן בכל הקשור לניהול ומנהיגות ועוד. במסגרת ההכשרות הניתנות לעובדים יש דגש מיוחד על הדרכות רגולציה. ההדרכה עוסקת בהטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים וגם בשמירת כשירות, ריענון וחיזוק הידע לאורך זמן.

תמיכה וייעוץ אישי – בכניסה לתפקיד ניהולי (מנהלי סניפים/מחלקות) המנהלים מקבלים ייעוץ וליווי אישי, וכן מתקיימות פגישות ייעוץ אישיות בהכשרות נבחרות. הייעוץ והליווי ניתנים בשוטף וכן בהקשר לאירועים ספציפיים, כגון שינוי ארגוני.

פלטפורמה למפגשי הסגל הבכיר – אחת לרבעון מתקיים מפגש של "פורום ה-100", שהוא פלטפורמה למפגשים של הסגל הבכיר, להעשרת הידע ולקיום שיחות ודיונים בנושאים אסטרטגיים.

קורסי העשרה – הבנק מציע לעובדיו לומדות וקורסים להעשרה גם מעבר לדרישות התפקיד, כגון קורס שפות, מיומנויות בניהול משא ומתן, חדשנות וחיבה יצירתית והכשרות Office.

למידה עצמאית – ספריית VOD של הבנק נגישה לכלל העובדים והיא כוללת סרטוני הדרכה להעשרת הידע בנושאים בנקאיים מגוונים. נוסף לכך, קיימת מערכת פודקאסטים זמינה ללמידה ולהעשרה במגוון נושאים, לצד העשרה ייעודית למנהלים על ידי תקשורים ייעודיים שמופצים מעת לעת.

הרצאות העשרה – מעת לעת מועברות הרצאות העשרה על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה. התכנים מועברים בצורה מקוונת ופתוחים לכלל עובדי הבנק ובני משפחותיהם.

הכשרת עובדים מחוץ לארגון – נוסף על הקורסים שנלמדים בתוך הארגון, נשלחים מעת לעת עובדים להשתלמויות חיצוניות על מנת להרחיב את הידע המקצועי שלהם.

השכלה אקדמית – הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו, ומשתתף במימון לימודים אקדמיים לתואר ראשון ושני.

הדרכה בבנק יחב – בבנק יחב נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתוכניות העבודה ולצורכי הבנק. תוכנית זו, המותאמת לערכי הבנק ולדרישות הרגולציה, מופצת לכלל העובדים.



- **תוכנית הכשרה במסלולים מקצועיים** – הבנק פיתח תוכניות הכשרה לעובדים בתפקידים מקצועיים עתידיים. במסגרת העתודה לומדים הבנקאים את עולמות התוכן הקשורים בכלל התפקידים בסניפים ומקבלים כלים על מנת לעבור לתפקידים נוספים שיפתחו את הקריירה שלהם.
- **נבחרות מקצועיות** – הבנק הקים נבחרות למגוון תחומי עיסוק, כגון נבחרת אנליסטים, נבחרת כלכלנים ועוד, במטרה ליצור קבוצות ידע וקהילות מקצועיות אשר יעשירו זו את זו. הנבחרות נפגשות אחת לתקופה לימי עיון והעשרה בתחום.
- **הכשרת מנהלים בבנק יהב** – בנק יהב מפעיל תוכניות לפיתוח ולשימור שדרת הניהול בבנק, הכוללת קורסי פיתוח מנהלים במטה ובסניפים, סדנאות ייעודיות וליווי אישי למנהלים, לאורך כל השנה.



מסלולי פיתוח קריירה

הבנק מציע מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים, כחלק ממדיניות הבנק הדוגלת בקידום עובדים, טיפוחם לאורך זמן וקידום פנימי מקרב עובדי הבנק. לרוב, עובדי הבנק נקלטים בתפקידים ראשוניים ומתקדמים במסלולי פיתוח קריירה רבים בארגון. הבנק מציע מספר מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים ובודק את אפקטיביות ההכשרות לאורך שנים.

- **קידום עובדים למשרות ניהול** – הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2024 קודמו כ-94% מהמנהלים שהתמנו מקרב עובדי הבנק, 55% מהם נשים. אחוז המשרות בבנק שאוישו על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות או כל מי שאינו מוגדר כדרג ניהול הוא 98.9%.
- **תוכנית לפיתוח מנהלים** – תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, ייעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.
- **תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית** – הבנק פיתח תוכניות המכשירות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים, הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים הכשרות במסגרת תוכנית זו: עתודה לניהול בסניף, עתודה לניהול במטה, קורס ניהול מתקדם, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים. ניתן לראות את אפקטיביות הקורסים והלמידה בשיעור המנהלים שקודמו, כ-75% מבוגרי העתודות קודמו בשנים האחרונות.



במסלול עתודה לניהול שהתקיימה בשנים 2023–2024
השתתפו **17** עובדים, **10** כבר התמנו להיות מנהלים בבנק.



סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע.		הרחבת המודעות בבנק בנושא קבלת האחר וגיוון.
בוצע.		גיוס בנקאים מהחברה הערבית להנגשת שירותי הבנק בחברה הערבית.
בוצע.		הרחבת פעילות בחברה הערבית והנגשת מוצרים ושירותים המותאמים למאפייניה הייחודיים.
בוצע.		הרחבת הפעילות במתן משכנתה פנסיונית לדיור כפתרון מותאם לאזרחים ותיקים.
בוצע.		הגדלת מעגל ההתנדבות של בני משפחות העובדים.



סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
במהליך תכנון, במסגרת היערכות למעבר לקמפוס החדש.	 	שדרוג שירותי ה-wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכלל עובדי הבנק.
במהליך.	   	היערכות למעבר לקמפוס מתקדם, בניין בעל תקן ירוק LEED, ומותאם לרווחת העובד על פי תקן WELL.
בוצע.	 	הדרכות "דרך הכסף" לחינוך פיננסי בדגש על תלמידים בפריפריה כקהל יעד.
בוצע.		בניית מסלולי קריירה מותאמים גם לתפקידים מקצועיים בסניפים.
בוצע.		הרחבת הדרכות במקצועות השירות ויצירת שפת שירות אחידה בבנק.

מענה ל־SDGs	יעד שהוגדר
 	הרחבת הידע ומחוברות העובדים לתחום ה-ESG.
  	המשך ליווי וסיוע ליישובי הדרום והצפון שנפגעו בעקבות המלחמה במסגרת פעילות הבנק למען הקהילה.

מענה ל־SDGs	יעד שהוגדר
 	<p>קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים.</p> <p>שדרוג שירותי ה־wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכל עובדי הבנק.</p>
  	פיתוח והתאמה של קורסי הכשרה לעובדים בתחום המיומנויות הרכות, במטרה לטפח סביבת עבודה חדשנית ובהתאמה לעולם העבודה המשתנה.
 	<p>הרחבת ההשקעה החברתית בפרויקטים למען הקהילה לקידום שוויון הזדמנויות בפריפריה החברתית והגאוגרפית.</p> <p>העמקת הפעילות והתאמת שירותים ומוצרים למגוון אוכלוסיות: החברה הערבית, החברה החרדית ועולים חדשים, בהתאמה למאפיינים הייחודיים להן.</p> <p>הרחבת פעילות גיוס עובדים מהחברה החרדית עם התאמה למאפייניה הייחודיים.</p>
 	הטמעת מדיניות רכש אחראי המעודכנת בקרב חטיבות הבנק.





ממשל תאגידי Governance

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להתנהלות אחראית ואתית בכל תחומי פעילותה, עם הקפדה על יישום כללי ממשל תאגידי תקין וקיום הוראות החוק והקוד האתי. הקבוצה שמה דגש מיוחד על טיפוח תרבות ציית, ובכלל זה שמירה על פרטיות ואבטחת מידע, מניעת שחיתות וכן על ניהול אפקטיבי של הדירקטוריון.



מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית



ממשל תאגידי יציב, אמין ואיכותי הוא מפתח להצלחת הקבוצה ולאמון המשקיעים ומחזיקי העניין. ממשל תאגידי תקין נדרש, בין היתר, לשם שמירה על יציבות הקבוצה ויישום האסטרטגיה שלה לאורך זמן. הדבר נתמך, בין היתר, על ידי דירקטוריון עצמאי, הנהלה איכותית וכללי דיווח ברורים בין האורגנים השונים. כל אלה מבטיחים פיקוח אפקטיבי בתוך התאגיד. כמו כן, הממשל התאגידי נתמך בתגמול המושתת על אמות מידה ראיות, על ביקורת עצמאית ואפקטיבית ועל התנהלות אתית של העובדים מול כלל מחזיקי העניין.

דירקטוריון מזרחי-טפחות

במסגרת ניהול הממשל התאגידי של הבנק, הדירקטוריון מתווה את מדיניות הבנק ומפקח על ביצועי ההנהלה, והוא נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית. דירקטוריון הבנק פועל על פי הוראות הדין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל. כמו כן, הדירקטוריון מיישם את הוראות הדין על מנת להבטיח היעדר ניגוד עניינים בקרב חבריו. הוראות אלה כוללות בין השאר את חובת הזהירות ואת חובת האמונים – ובכללה החובה לפעול בהיעדר ניגוד עניינים.

פרופיל הדירקטורים¹

- בשנת 2024 מונה ליו"ר הדירקטוריון מר אברהם זלדמן החל מיום 16 ביוני 2024, לאחר תום כהונתו של מר משה וידמן אשר כיהן כיו"ר הדירקטוריון של הבנק עד לאותו מועד.
- בדירקטוריון הקבוצה מכהנים עשרה דירקטורים – שמונה גברים ושתי נשים.
- שמונה מחברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית (בוועדת הביקורת – חמישה דירקטורים בעלי מומחיות כאמור), בהתאם להוראות תקנות החברות.
- בדירקטוריון מכהנים ארבעה דירקטורים חיצוניים, כמשמעות מונח זה בחוק החברות וכן לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 301. כל הדירקטורים החיצוניים הם גם דירקטורים בלתי תלויים.
- בקרב הדירקטורים יש בעלי ניסיון וידע בנושא ניהול סיכונים, לרבות סיכונים אשראי. בוועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון חברים דירקטורים בעלי ותק וניסיון רב בתחום ניהול הסיכונים, וכן דירקטור בעל ידע וניסיון מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע, אבטחת מידע וסייבר.
- כלל הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל, במישרין או בעקיפין, ואינם נושאים בתפקיד ביצועי בבנק.

1. לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, לרבות כישוריהם, השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם ופרטים נוספים על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית, קנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראו תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2024, באתר מגני"א של רשות לניירות ערך.

- שיעור הנוכחות הממוצע של הדירקטורים בשנת 2024 הוא 97%.
- לא הוגשו כתבי אישום נגד אף אחד מהדירקטורים ואין הליכים תלויים ועומדים או הרשעות שלהם בעשר השנים האחרונות.

להלן רשימת חברי דירקטוריון הבנק נכון ליום 31.12.2024¹:

יחידת קפלן	משה וידמן ³	אברהם זלדמן, יו"ר ²
אילן קרמר	חנה פייאר	אלי אלרואי
גלעד רבינוביץ	יוסף פלוס	רון גזית
		אסתר גילעד-רן

עצמאות הדירקטוריון ומינוי דירקטורים

הדירקטוריון פועל בהתאם לחוק החברות ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301, שקבעה רשימה של נושאים הנתונים לסמכותו ובהם הוא דן ומחליט. בכך מממש הדירקטוריון את עצמאותו. הדבר מקבל ביטוי בנוהלי הדירקטוריון המפורטים, אשר עוסקים בין היתר בהרכבו ובתפקידיו הרבים של הדירקטוריון, לרבות פעולות שעליו לנקוט כדי לממש מעמד זה.

על פי הוראה 301 חלים הכללים הבאים על הדירקטוריון:

- עובדי הבנק לא ימונו כדירקטורים בבנק, דירקטור לא יהיה בעל תפקיד ביצועי בבנק ועליו להימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק.
- דירקטור לא יהיה נוכח בדיונים של ההנהלה וועדותיה, למעט נוכחות של יו"ר הדירקטוריון בדיון העוסק באסטרטגיה הכוללת של הבנק.
- דירקטור לא יפנה בנושאים עסקיים לעובדי הבנק, אלא רק במסגרת ישיבות הדירקטוריון או ועדותיו, למעט פניות למנכ"ל הבנק במקרים ספציפיים ועם תיעוד שלהן על פי הוראה 301.
- בעל שליטה אינו יכול לכהן כיושב ראש הדירקטוריון.
- לא יכהן כדירקטור אדם שעסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך קבע בינו ובין הבנק או שקיים חשש שהם עלולים ליצור ניגוד עניינים דרך קבע.
- לפחות שליש מחברי הדירקטוריון חייבים להיות דירקטורים חיצוניים. הדירקטורים החיצוניים בבנק מתמנים, כל אחד מהם ממועד מינויו, לתקופות כהונה של שלוש שנים על פי דין. יצוין כי בתאגידי שקיים בהם גרעין שליטה, כפי שקיים בבנק, יש בכך כדי להקשות על השתלטות עוינת.

1. מר אברהם זלדמן החל לכהן כיו"ר דירקטוריון הבנק ביום 16.6.2024. עד למועד זה כיהן מר משה וידמן כיו"ר הדירקטוריון. בהתאמה שונה הרכבי חלק מוועדת הדירקטוריון.
2. החל מיום 16.6.24 מכהן מר אברהם זלדמן כיו"ר הדירקטוריון.
1. מר וידמן כיהן כיו"ר הדירקטוריון עד ליום 16.6.2024.



ביום 24 בדצמבר 2020 אושר על ידי האספה הכללית שינוי בתקנון הבנק בעניין משך כהונתם של דירקטורים, לפיו הדירקטורים ימונו באספה השנתית, ומשך כהונתם (למעט הדירקטורים החיצוניים) יהיה עד לתום האספה השנתית השלישית. זו תתקיים לאחר האספה השנתית שבה אושרו מינויים או עד למועד מוקדם יותר שיאושר לעניין זה על ידי המפקח על הבנקים. הבנק רשאי, באספה 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. בעלי מניות רשאים להציע מועמדים למינוי דירקטור, מינוי המועמד יובא לאישור האספה הכללית, ובמסגרת כך המועמדים ייכללו בסדר היום של האספה הכללית, בהתאם לתקנון הבנק ולהוראות הדין.

לקראת מינוי דירקטור חדש, חיצוני או פנימי, תתמנה ועדת אד-הוק ייעודית המורכבת מנעדרי עניין אישי בנושא. תפקידה הוא לבחון את הרכב הדירקטוריון בשים לב לצרכי הבנק ולדון בהתאמתם של המועמדים. בשנת 2024 התכנסה פעמיים ועדת אד-הוק לקראת מינויים מחדש של שני דירקטורים חיצוניים. 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 התפקיד, תוך התייחסות לצרכיו המיוחדים של הבנק ולגודלו.

פרט למי שכיהן כדירקטור עד למועד האספה השנתית, לא ימונה דירקטור באספה השנתית, אלא אם כן המליץ הדירקטוריון על מינוי או אם בעל מניות בחברה הציעו אותו כמועמד. על אף זאת, הדירקטוריון יהיה רשאי למנות דירקטורים לבנק אם התפנה מקום בדירקטוריון, לאחר האספה השנתית הקודמת או באישור המפקח על הבנקים, ובלבד שתקופת הכהונה של דירקטור שמונה בעבר תסתיים באספה השנתית הקרובה. ההצבעה באספה הכללית על מינוי דירקטורים ועל הפסקת כהונתם תתקיים לכל מועמד לכהונה או לכל דירקטור בנפרד. החלטות אלה 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 באספה הכללית.

תהליך קליטת דירקטור בבנק הוא סדור ורחב היקף, ולצד חומרים שמועברים לעיון כל דירקטור בעת מינויו ומידע נדרש המועבר לידיעתו, אף נקבעים לו מפגשים עם חברי הנהלת הבנק.

לכל חברה בת של הבנק יש תקנון התאגדות הקובע את אופן מינוי הדירקטורים בה ואת מספר הדירקטורים הבלתי תלויים – אם הדבר רלוונטי. נוסף על כך, על חלק מחברות הבת חלה רגולציה המסדירה כללי ממשל תאגידי בהתאם לפעילותה. עסקאות בעלי עניין מוסדרות בדין ומועגנות בנהלים, וחברות הבת פועלות בהתאם.

גיוון מגדרי בדירקטוריון

בחודש יולי 2022 אישר דירקטוריון הבנק מדיניות גיוון מגדרי, כולל ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון. לפי המדיניות שאושרה יינתן ייצוג הולם לשני המינים, וחלקן של הנשים המכהנות כדירקטוריות בבנק לא יפחת מ-30% מכלל חברי הדירקטוריון, וזאת עד ליום 31.12.2025. בשנת 2024 שיעור הנשים בדירקטוריון היה 20%.

עבודת הדירקטוריון

הדירקטוריון ממלא את תפקידיו באמצעות דיונים במליאתו, בישיבות המתקיימות לפחות אחת לחודש (או במועדים תכופים יותר בהתאם לצורך) וכן בישיבות במסגרת ועדותיו. בשנת 2024 התקיימו 25 ישיבות דירקטוריון ו-54 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

בפני הדירקטוריון וועדותיו מובא מגוון נושאים לדיון ולדיווח, רובם המוחלט מובאים לאחר שנדונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות הנהלה, לפי העניין, נכללות בחומר הרקע המופץ לדירקטורים.

במסגרת נוהלי הדירקטוריון נקבעה שורה של נושאים ועניינים, בדגש על ניהול הסיכונים בבנק, אשר לגביהם יש חובה לדווח לדירקטוריון, וכן הוגדרה תכיפות הדיווחים ומתכונתם. כמו כן, הנהלים כוללים התייחסות לסוגי אירועים שטעונים דיווחים מיידיים לדירקטוריון. אחת לחודש מציג מנכ"ל הבנק את דוח המנכ"ל, שסוקר את כלל פעילות הבנק ואירועים מיוחדים, ובמידת הצורך נכללים בו גם היבטים הנוגעים לנושאי ESG. אחת לרבעון מוצגת בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובפני הדירקטוריון סקירת סיכונים מקיפה, שבה עולים לדיון כלל הסיכונים של הבנק, ההתפתחויות בניהול ובקרת הסיכונים ברבעון המדווח ומעת לעת גם נושאים הקשורים ל-ESG.

אם יש אירועים מהותיים חריגים, אשר משפיעים על הבנק בתחומים כלכליים, חברתיים או סביבתיים, הם מוצגים בפני הדירקטוריון במסגרת מסמך הסיכונים הרבעוני ובמסגרת דיווחים שוטפים של הנהלת הבנק לדירקטוריון.

בשנת 2024 הוגשו לדירקטוריון באופן שוטף דיווחים בנוגע לתפעול הבנק במלחמת "חרבות ברזל" (בהיבטים של המשכיות עסקית, סיכונים אשראי, סיכונים פיננסיים, הון אנושי וסייבר), לרבות דיונים בנושא תרחיש הפסקות חשמל ממושכות ("תרחיש עלטה").

הכשרה והשתלמויות

לדירקטוריון קיימת תוכנית הכשרה שנתית רחבה ומגוונת. מעת לעת חברי הדירקטוריון משתתפים בהכשרות מקצועיות המועברות על ידי מרצים פנימיים או חיצוניים במגוון נושאים. התוכנית מתמקדת בהשתלמויות בהיבטים טכנולוגיים, אבטחת מידע וסייבר, סיכונים סביבתיים, סיכונים אקלים, חקיקה ורגולציה מקומית וזרה, מתודולוגיות דירוג האשראי בבנק, מודלים בבנק, איסור הלבנת הון ומימון טרוך, הוראת נב"ת 301, עסקאות עם אנשים קשורים, היבטי אשראי על סוגיו, הוראת באזל IV, ניהול ההון וסיכוני שוק.

תוכנית ההשתלמויות לשנת 2024 כללה 23 השתלמויות דירקטורים (ב-11 מועדים), והיו בה הכשרות בנושאים טכנולוגיים, אסטרטגיים, פיננסיים ורגולטוריים, בהנחיית תמהיל נרחב של מרצים פנימיים וחיצוניים.

ייעוץ לדירקטוריון

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו נקבעה בהתאם להוראות חוק החברות ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 של המפקח על הבנקים בנושא הדירקטוריון. זכות זו עוגנה במסגרת נוהלי הדירקטוריון. במקרים המצדיקים זאת, הדירקטוריון רשאי



ועדות הדירקטוריון

בשנת 2024 פעלו בדירקטוריון חמש ועדות קבועות¹:

שם	ועדת אשראי
הרכב	עד יום 16.6.24: משה וידמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית, אלי אלרואי החל מיום 16.6.24: אברהם זלדמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית, אלי אלרואי
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון. כמו כן, הוועדה מוסמכת לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב-שנתית של יחידת בקרת האשראי ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. בסמכות הוועדה גם לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
מספר ישיבות ועדה	13
שיעור הנוכחות בישיבות	96%
שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	עד יום 16.6.24: משה וידמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר החל מיום 16.6.24: אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, משה וידמן, 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 הוועדה דנה, בין השאר, במדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים, באסטרטגיית הסיכון הכוללת, בתאבון הסיכון, בתהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני. הוועדה דנה במסמכי המדיניות לסיכונים השונים וממליצה לדירקטוריון על אישור מסמכים אלה, ובהם: ניהול כללי הסיכונים הפיננסיים, ניהול הסיכונים התפעוליים לרבות ניהול המשכיות העסקית, ניהול סיכון המוניטין, ניהול בנקאות בתקשורת, מדיניות ESG, ניהול סיכונים ESG, הגנת הפרטיות, דוח קצין ציות ומדיניות ציות אחודה. בסמכות הוועדה לאשר מוצרים חדשים הדורשים את אישור מליאת הדירקטוריון.
מספר ישיבות ועדה	8
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, כמו כן מאשרת את תגמול נושאי המשרה בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאספה הכללית, לפי העניין.
מספר ישיבות ועדה	5
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

1. החל מיום 16.6.2024 מר אברהם זלדמן החל לכהן כיו"ר הדירקטוריון, חלף מר משה וידמן אשר סיים את תפקידו כיו"ר הדירקטוריון במועד זה. עבור כל ועדה חושב שיעור נוכחות הכולל בהתאם להרכב שהיה בפועל.

להסתייע ביועצים חיצוניים, באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. במקרים מיוחדים דירקטור זכאי לקבל יעוץ מקצועי על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון הבנק – והכול בכפוף לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301 ובהתאם להן. בשנת 2024 הסתייע הדירקטוריון ביועצים חיצוניים במגוון תחומים, כגון סייבר ועוד.

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 בתדירות של אחת לשנתיים. בסופה של שנת 2024 בוצעה הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון בסיוע יועץ חיצוני ובלתי תלוי, באמצעות שאלונים מובנים ואנונימיים. התוצר שנבע מהשאלונים הללו הוא מסמך הכולל נקודות לשיפור בכמה תחומי תוכן. מסמך זה נדון על ידי הדירקטוריון, ובסיום הדיון גובשה רשימת המלצות ליישום. מזכירות הבנק מבצעת מעקב אחר יישום המלצות אלה.

אספות כלליות

- הבנק יקיים אספה כללית שנתית בהשתתפות בעלי המניות בכל שנה, ולא יאוחר מתום חמישה עשר חודשים אחרי האספה השנתית האחרונה.
- דירקטוריון הבנק יכנס אספה 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 באספה הכללית ובאספה הכללית הנדחית לקבלת החלטה הוא רוב רגיל מכלל קולות בעלי המניות הנוכחים באספה הכללית, הרשאים להצביע והצביעו בה, מבלי להביא בחשבון את קולות הנמנעים. בעל מניות רשאי להצביע באספה כללית או באספת סוג, בעצמו או באמצעות שליח מטעמו, בהתאם להוראות תקנון הבנק ובכפוף להוראות חוק החברות.
- בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באספה הכללית, רשאים לבקש מהדירקטוריון לכולל נושא בסדר היום של אספה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באספה כללית. לבעלי המניות יש אפשרות להצביע בנפרד על כל נושא שעולה בסדר היום של האספה הכללית. בבנק אין מניות בכורה.
- בשנת 2024 התקיימו ארבע אספות בנושאים:
 - מינוי מחדש של דירקטורים לתקופת כהונה נוספת.
 - אישור תנאי כהונתו והעסקתו של מר אברהם זלדמן, לגבי תקופת כהונתו כיו"ר הדירקטוריון.
 - דיון בדוחות הכספיים השנתיים של הבנק.
 - מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות', כרואה החשבון המבקר של הבנק.



מדיניות תגמול

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

מדיניות תגמול לנושאי משרה

ביום 20 בדצמבר 2023, אישרה האספה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של הדירקטוריון והמלצת ועדת התגמול, מדיניות תגמול מעודכנת לנושאי המשרה בבנק (להלן: "מדיניות התגמול לנושאי משרה") בתוקף לשנים 2024-2026 החל מיום 1 בינואר 2024.

מדיניות התגמול משלבת את הוראות חוק החברות התשנ"ט-1999 וכן את הוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק שכיר בכירים") והוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא תגמול עם העקרונות הרוחביים שדירקטוריון הבנק, לאחר המלצת ועדת התגמול, ראה לנכון לאמץ בעניין תגמול נושאי משרה בבנק, בשים לב, בין היתר, לתוכנית האסטרטגית של הבנק לשנים 2021-2025 ולתנאי ההעסקה הנהוגים כיום בבנק לנושאי משרה.

חבילת התגמול לנושאי משרה שאינם דירקטורים תכלול שני מרכיבים עיקריים: משכורת חודשית (מרכיבים נלווים) ותגמול משתנה מותנה ביצועים (מבוסס על יעדי ביצוע של הבנק, על מדדי ביצוע אישיים, ובהם התייחסות לתחום ה-ESG וכן כולל תגמול בשיקול דעת), אשר יכלול מענק כספי, ויכול שיכלול גם תגמול הוני לטווח ארוך. כן עשויה לכלול חבילת התגמול תגמולים בקשר עם פרישה.

התגמול לטווח בינוני (מענקים שנתיים), וכן התגמול לטווח ארוך מיועדים לקדם את זהות האינטרסים שבין נושא המשרה לבין הבנק, ולחזק את הקשר בין ביצועי הבנק בכללותו ותרומתו של נושא המשרה להשגת הביצועים האמורים לתגמול נושא המשרה, תוך התאמה לפרופיל הסיכון של הבנק. בהתאם למדיניות התגמול, התגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 100% מהתגמול הקבוע, זאת למעט בהתקיים נסיבות חריגות, בהן התגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 200% מהתגמול הקבוע. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי התגמול המשתנה המירבי לנושאי משרה שהינם שומרי סף, לא יעלה על 80% מהתגמול הקבוע וכי נושאי משרה אלה יהיו זכאים לרכיב קבוע נוסף (בגובה שתי משכורות, המהווה תגמול קבוע בהתאם למדיניות התגמול).

בהתאם למדיניות התגמול, תקרת התגמול, כהגדרתו בחוק שכר בכירים (קרי, ללא תשלומים לתגמולים ופיצויי פיטורים על פי דין), של יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי תהיה קטנה ממכפלת השכר הנמוך ביותר של עובד הבנק, במשרה מלאה, לרבות עובד קבלן, ב-35. לגבי נושאי המשרה האחרים (שאינם מנכ"ל או דירקטורים), ועדת התגמול והדירקטוריון רשאים להעניק תגמול שנתי, העולה על הקבוע בסעיף 2(א) לחוק שכר בכירים, ובלבד שלא יעלה על תקרת התגמול המותרת לפי סעיף 2(ב) לחוק שכר בכירים (לא כולל הפרשות לפיצויים והפרשות לתגמולים, על פי דין). מדיניות התגמול של הבנק לעובדים שאינם נושאי משרה, חלה על חברות בת מסוימות של הבנק בשינויים המחויבים.

מדיניות תגמול לכלל עובדי הבנק

בחודש דצמבר 2023, החליט הדירקטוריון, לאחר קבלת המלצתה של ועדת התגמול, לאשר מדיניות תגמול מעודכנת לשלוש שנים, לכלל עובדי הבנק, למעט נושאי המשרה שלגביהם חלה מדיניות התגמול

שם	ועדת ביקורת
הרכב	עד יום 16.6.24: יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעזרן, חנה פייאר, אברהם זלדמן, גלעד רבינוביץ החל מיום 16.6.24: יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעזרן, חנה פייאר, משה וידמן, גלעד רבינוביץ
תפקיד	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הם 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 בנושא עסקאות עם צדדים קשורים. נוסף על כך, הדירקטוריון מינה את ועדת הביקורת להיות הגורם האחראי מבחינתו לפיקוח על עבודת קצין הציות, ובתוך כך על נושא פרטיות המידע, על ביצוע תוכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני תחרות ועל יישומן. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר ועל סוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים. ועדת הביקורת מפקחת על אירועים הנוגעים לשחיתות ומקבלת דיווחים על אירועים חריגים מסוג זה וכן במסגרת דוח קצין הציות הרבעוני.
מספר ישיבות ועדה	20
שיעור הנוכחות בישיבות	99%
שם	ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
הרכב	עד יום 16.6.24: גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתר גילעזרן, משה וידמן, יהונתן קפלן החל מיום 16.6.24: גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתר גילעזרן, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן
תפקיד	מטרת הוועדה היא לדון ולייעץ לדירקטוריון בעניין האסטרטגיה, תאבון 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 וחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק. עוד עוסקת הוועדה בקביעת יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים.
מספר ישיבות ועדה	6
שיעור הנוכחות בישיבות	97%



הביקורת הפנימית

בהתאם להוראות החוק והרגולציה, פועלת בבנק חטיבת ביקורת פנימית הכפופה ישירות ליושב ראש דירקטוריון הבנק. הסמכויות והחובות של חטיבת הביקורת הפנימית מפורטות בכתב מינוי שנדון ואושר בדירקטוריון הבנק, ובכלל זה הסמכות והיכולת ליזום ביקורות בכל היחידות ובכל הפעילויות הקיימות בבנק. כמו כן, בסמכות חטיבת הביקורת הפנימית לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע הדרוש לשם ביצוע תפקידה. נוסף על כך, לצורך ביצוע תפקידים יש לעובדי חטיבת הביקורת גישה ישירה לרשומות ולמידע הנדרש הקשור לנשוא הביקורת.

תוכנית העבודה שנערכת על ידי חטיבת הביקורת הפנימית מובאת מדי שנה לדיון בוועדת הביקורת הדירקטוריונית ומאושרת על ידי מליאת הדירקטוריון. נוסף על כך, החטיבה מרכזת את הטיפול בתלונות עובדים, בדגש על מעילות והונאות. פניות המעלות חשד לפעילות שאינה תקינה נבדקות על ידי הביקורת ונכללות בדיווח החצי שנתי והשנתי של החטיבה לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

חטיבת הביקורת הפנימית עורכת את דוחות הביקורת בהתבסס על תקנים מקצועיים מקובלים: דרישות החוק, 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 איסור הלבנת הון, למנהלת אגף בקרת סיכונים ולמנהל חטיבת מידע ודיווח כספי. תהליכי העבודה בחטיבת הביקורת מבוצעים בהתאם לנהלים מסודרים שאושרו בוועדת הביקורת הדירקטוריונית. הביקורת הפנימית בוחנת, בין היתר, את הציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות, לקוד האתי ולנוהלי הבנק, וכן נבחנות המערכות והבקורות הקיימות להבטחת ציות זה, במסגרת תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכונים. דוחות הביקורת נוגעים הן ליישום ההנחיות ביחידות השטח, והן לתהליכי הבקרה אחר היישום המבוצעים על ידי יחידות הבקרה, ובהן החטיבה לניהול סיכונים ואגף הציות. בשנת 2024 היקף שעות עבודת הביקורת הפנימית היה כ-54,000 שעות.

הביקורת החיצונית

רואי החשבון המבקרים של הבנק משנת 1995 הם בריטמן אלמגור זהר ושות'. בשנת 2024 אושר מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואי החשבון המבקרים של הבנק באספה הכללית, ברוב רגיל. אחת לשנה מתקיים דיון בהמשך ההתקשרות, ואחת לשלוש שנים מתקיימת בחינה של הצורך בהחלפת רואי החשבון המבקרים של הבנק. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר וסוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים. בשנת 2024 היקף שעות עבודת הביקורת החיצונית היה 24,000 שעות.

מדיניות המס

הבנק מתחייב לקיים פרקטיקות של מס הוגן בכל המדינות שבהן הוא פועל ולעמוד בהוראות החוק. הבנק משלם מס בהתאם לדרישות חוקי המס בישראל ולדרישות מדינות אחרות שבהן יש לקבוצת הבנק פעילות, וכן מיישם את האמנות למניעת כפל מס אשר ישראל צד להן. ביקורת מס מתבצעת באופן קבוע אחת לתקופה, בהתאם לתוכנית העבודה של הביקורת הפנימית בבנק. תחום המיסים כלול

המעודכנת לנושאי משרה בבנק, כאמור לעיל (להלן: "מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק"). מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק דנה בתנאי התגמול של העובדים המרכזיים בבנק, וכן בתנאי התגמול של המנהלים האחרים בבנק ושל שאר עובדי הבנק לשנים 2024-2026. תנאי הכהונה או ההעסקה לפי מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק כוללים תגמול קבוע ותגמול משתנה, כמקובל בבנק, וכן תנאי פרישה וכל הטבה, תשלום אחר או התחייבות לתשלום הניתנים בשל כהונה או העסקה כאמור.

שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים.

לפרטים נוספים על אודות תגמול לעובדי הבנק ראו ביאור 22 וביאור 23 בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2024.

בקרה פנימית

המערך הכולל של הבקרה הפנימית בבנק מבוסס על שיתוף פעולה בין חטיבות מרכזיות, כאשר חטיבת ניהול הסיכונים משמשת כגורם המוביל והמרכזי בתחום. לצידה, פועלות חטיבת מידע ודיווח כספי והחטיבה המשפטית.

החטיבה לניהול סיכונים פועלת כקו הגנה שני במערך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, והיא אחראית למסגרת הכוללת של ניהול ובקרת הסיכונים. החטיבה לניהול סיכונים מעורבת בתהליכי גיבוש מסמכי המדיניות השונים, כך שיבטיחו פעילויות בקרה יעילות ואפקטיביות ההולמות את הסיכונים שהבנק חשוף להם. מסמכי המדיניות הייעודיים מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו קובעת את שרשרת הדיווחים בעת התממשות אירועים מהותיים או חריגים, וכן קובעת את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק לסיכונים מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול בסיכוני הבקרה הפנימית (ציות, איסור הלבנת הון, סיכון משפטי, סיכונים תפעוליים, כולל סיכוני מעילות והונאות).

נוסף לכך, מסמכי המדיניות מפרטים את הממשל התאגידי לניהול הסיכונים, תפקידי הדירקטוריון, ההנהלה ויחידות הבנק ואת תפקידי קווי ההגנה של הבנק האחראים ליישום מסגרת בקרה הפנימית ובחינת אפקטיביות הבקרה הפנימית בבנק.

החטיבה המשפטית אחראית, בין היתר, לבחינת השפעות הוראות החקיקה והשינויים בחקיקה על פעילות הבנק ומתן ייעוץ משפטי שוטף ליחידות הבנק, וכן לריכוז הטיפול בתביעות נגד הבנק. במסגרת מסמכי המדיניות, מוסדרים בין היתר גם הדיווחים השוטפים והתקופתיים הניתנים על ידי היועצת המשפטית הראשית של הבנק למנכ"ל, לדירקטוריון ולוועדותיו, בהתאם לסוג המידע והסיכון המשפטי הגלום בו.

חטיבת מידע ודיווח כספי אחראית, בין היתר, להכנת הדוחות הכספיים של הבנק לציבור, לדיווחים לרשויות סטטוטוריות ולהנהלה, וכן לתחום המיסוי. כמו כן, החטיבה אחראית לסיווג אשראי, קביעת הפרשות להפסדי אשראי ולאתגור תהליכי האיתור וההצפה של חובות בעייתיים. נוסף על כך, באחריות החטיבה, פיקוח ובקרה על תקציב הבנק, בקרה על חברות בנות ומעקב אחר תוכניות העבודה של הבנק.

אחת לשנה ועדת הביקורת של הבנק מקיימת ישיבות עם שומרי הסף ללא נוכחות גורמים נוספים, ובהם היועצת המשפטית הראשית, מנהל הסיכונים הראשי, המבקרת הפנימית הראשית, החשבונאי הראשי, רואה החשבון המבקר וקצין הציות ואחראי איסור הלבנת הון.



אתיקה עסקית



הבנק מקפיד על אתיקה עסקית בקרב עובדיו. ערכי היסוד לפעילותו של הבנק מוגדרים בקוד האתי של הבנק, אשר מוטמע בכל שדרות הארגון. לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין.

הקוד האתי

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

עובדי הבנק נוגעים בתחומים החשובים בחייהם של אנשים רבים ופועלים תחת חוקים ורגולציה שמתעדכנים תדיר. הקוד האתי מציב סטנדרטים גבוהים מבחינה אישית וארגונית. עובדי הבנק מחויבים לפעול בהתאם לערכי הקוד כלפי כלל מחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, מנהלים, משקיעים, שותפים עסקיים, ספקים וכלפי הקהילה. הקוד האתי איננו תחליף לעבודה בהתאם לחוק, לרגולציה ולנוהלי הבנק, אלא מוסיף עליהם.

הקוד האתי, המבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו, מגדיר את כללי ההתנהלות הראויים לכלל עובדי הבנק. הקוד מבוסס גם על ניתוח אירועים שעלו מהשטח ומשמש כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה. הקוד האתי נבחן ונבדק באופן שוטף על ידי ועדת האתיקה, המורכבת מעובדים ומנהלים מכלל חטיבות הבנק. הוועדה מתכנסת באופן סדיר ודנה בדילמות אתיות שעלו מהשטח, ובוחנת את יישום ערכי הקוד כפתרון לדילמות אלו. אחת לחצי שנה הוועדה מדווחת להנהלה ולדירקטוריון על פעילותה ועל הדילמות שהובאו לפתחה ודרכי הפתרון שנקטו. מנהלת החטיבה להון אנושי ומשאבים היא הגורם הממונה על נושא האתיקה בבנק. הקוד הוצג ואושר בהנהלת הבנק ובדירקטוריון¹ וכלל העובדים, לרבות עובדים חדשים, מחויבים לחתום עליו. הדירקטוריון והנהלת הבנק מקדמים רמה גבוהה של אתיקה ויושרה בקרב הארגון.

1. הקוד האתי מופיע במלואו באתר הבנק.

באופן שוטף בדוחות הביקורת. תוכנית העבודה השנתית בנושא מיסוי מאושרת על ידי הנהלת הבנק. 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 OECD. בקרה חיצונית על נתוני תשלומי המס מסוג Country by country מתבצעת על ידי ברייטמן אלמגור זהר ושות' וכן מבוצעת בקרה על תשלומי המס בישראל.

הבנק מיישם את הוראות הציות הרלוונטיות לנושא מיסוי לקוחות, וככלל אינו מספק ייעוץ מס ללקוחותיו. לשם כך, הבנק מפרסם נהלים חדשים לכלל עובדי הבנק במטרה ליידע על השינוי ועל אופן הפעולה, בהתאם לצורך. במקרים שבהם עולה חשש בנושא, הבנק פועל באופן אקטיבי למיגור הימנעות ממס על ידי לקוחות הבנק. הבנק פועל בשקיפות מול רשויות המס ובשיתוף פעולה מלא, לרבות מתן גילויים נדרשים לגבי פעילותו. הבנק משתף פעולה עם ביקורות שוטפות של רשויות המס ומעביר לנציגי רשויות המס כל מידע מבוקש במסגרת הביקורות. חבות המס בחברות הבת של הבנק נקבעת על פי שיעורי המיסים החלים באותה מדינה. הבנק משלים את חבות המס לשיעורים בישראל בגין סניפי חוץ לארץ.

תשלום מס

בשנת 2024 תשלום המס ששולם בפועל לממשלה בישראל הוא כ-3,715 מיליון ש"ח. נוסף לתשלום האמור לעיל, הבנק שילם מס בארצות הברית ובבריטניה בסכומים שאינם מהותיים לפעילות הבנק והם כ-1% מסך המס ששולם על ידי קבוצת הבנק.

תמיכה ממשלתית

בשנת 2024 לא קיבלה הקבוצה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות מממשלת ישראל או ממשלות של מדינות אחרות שבהן היא פועלת. כמו כן לא ניתנה לבנק עזרה כלכלית על ידי סוכנויות אשראי לייצוא.

מניעת ניגוד עניינים

הבנק מיישם את הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון. בכלל זאת, הבנק פועל על פי הוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 301: "דירקטוריון" והוראות ניהול בנקאי תקין 312: "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים".

מדיניות למניעת ניגוד עניינים בבנק מאגדת במסגרתה נהלים רלוונטיים הקובעים הנחיות לגבי אישור עסקאות עם אנשים קשורים וכן מנגנוני הפרדה בין הפעילויות של התאגיד הבנקאי במגזרים השונים, בין הפעילויות של הבנק כתאגיד בנקאי לפעילויות של תאגידים נשלטים או בין הפעילויות של התאגיד הבנקאי והפעילויות של הקבוצה שאליה הוא קשור, כדי להימנע מקיומם של ניגודי עניינים. תוכנית האכיפה הפנימית של הבנק בתחום ניירות ערך כוללת גם היא את נוהלי הבנק הרלוונטיים האמורים, הכוללים הוראות מפורטות בנושא זה. נוסף על כך, הבנק התווה קווים מנחים למקרים שבהם יש לדירקטור בבנק או לנושא משרה אחר בבנק עניין אישי, וכן הותוו קווים מנחים למקרים שיש בהם פוטנציאל לניגוד עניינים דרך קבע.



- **דיווח להנהלה ולדירקטוריון –** בהתאם לתוכנית העבודה להטמעת הקוד האתי, אחת לחצי שנה יו"ר ועדת האתיקה מציגה בפני ההנהלה והדירקטוריון דיווח על הטמעת הקוד ואירועים אתיים שהתרחשו.
- **ועדת אתיקה –** הוועדה, בראשות מנהלת החטיבה להון אנושי ומשאבים, מתכנסת אחת לרבעון לדיון בהתוויית מדיניות, בדילמות אתיות ובפניות המגיעות לפתחה. הדילמות עוסקות במגוון היבטים של פעילות הארגון: הפעילות העסקית והממשק מול הלקוחות, הממשק מול הספקים והעבודה השוטפת של כלל העובדים.



בשנת 2024 התקיימו **19,950** שעות הדרכה על הקוד האתי ובנושאי אתיקה לעובדי הקבוצה.

- **הדרכות בנושאי אתיקה –** כל עובדי הבנק מבצעים הדרכה על הקוד האתי של הבנק. בהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים. כל עובד חדש בבנק, בין אם הוא במשרה מלאה ובין אם במשרה חלקית, נדרש ללמוד את הנושא באמצעות לומדה ומשתתף בהדרכה פרונטלית. נעשית בקרה על ביצוע הלומדה בנושא אתיקה. בכל קורס מבוא מקצועי מועבר שיעור בנושא הקוד האתי. דילמות אתיות מוצגות באתר הקוד האתי.
- **הטמעת היבטים אתיים בהערכת עובדים –** במהלך הערכת העובדים, שהוא אחד המקורות שעליהם מתבססים בעת קבלת החלטות ארגוניות (כמו קידום, תגמול ועוד), יש התייחסות גם להיבטים אתיים בהתנהלות העובד.
- **דיאלוג עם העובדים –** הבנק בוחן כל העת את מידת הטמעת הקוד האתי באמצעות מפגשים, קבוצת מיקוד והדרכות. כחלק מתוכנית העבודה מתקיים ביחידות הבנק בארץ ובחו"ל דיון יזום בדילמות אתיות אחת לרבעון. דיווחים על כך מועברים לוועדת האתיקה באופן שוטף. נוסף לכך, מתקיים דיאלוג שוטף באמצעות פורומים של מנהלים ועובדים. בין השאר, נבחנת איכות הטמעת הקוד האתי ודיוק תוכנית העבודה בהתאם. בשנת 2024 לא התקבלו פניות מעובדי הבנק בנושא הקוד האתי.

מניעת מעילות והונאות

הבנק פועל לשמירה על אמינות ויושרה בניהול עסקיו וביחסיו עם כלל מחזיקי העניין. הנהגת האתיקה העסקית בבנק כוללת גם טיפול במניעת מעילות והונאות, המפוקח על ידי ועדת הביקורת של הדירקטוריון. לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין, וכן נהלים המתווים עקרונות וכלים לזיהוי וניהול של חשיפות לסיכונים אלה, מעקב אחריהן, דיווח ובקרה עליהן. כמו כן, הבנק קבע מבנה ארגוני שמיישם הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מערכות ניטור וכלים נוספים, שמטרתם למזער סיכונים אלה. פעילויות אלה משולבות במספר מסמכי מדיניות בתחום ניהול הסיכונים, כמו ניהול משאבי אנוש, רוטציה, חופשה רציפה, ניהול סיכונים תפעוליים ועוד.

מנגנונים לזיהוי, איתור ודיווח בנושא אתיקה עסקית

מערכות לניטור אירועי מעילות והונאות

לבנק מערכת לניטור חשד לאירועי מעילות והונאות, המציפה אירועים חריגים לבחינה בהתאם לחוקים העסקיים שעליהם היא מתבססת. הביקורת מרכזת את הנתונים המתייחסים לאי-סדרים ותלונות עובדים. פעילות כלל הסניפים מנוטרת באופן שוטף לאיתור פעילות חריגה בכלל ופעילות חריגה של עובדים בפרט. כמו כן, הליכי ההתקשרות עם ספקים בבנק מוסדרים בנהלים הכוללים תהליכי עבודה למניעת מעילות והונאות.

ערוצי דיווח על ידי העובדים

הבנק מאפשר לעובדיו לפנות בכל נושא, ובכלל זה בנושאי אתיקה, במגוון ערוצים ובכל שעות היממה. ניתן לפנות ישירות לגורמים בבנק: יו"ר ועדת האתיקה באמצעות אתר הקוד האתי, פנייה גלויה או אנונימית לחטיבת הביקורת הפנימית ופנייה באמצעות קו אנונימי לקצין הציות. הפניות מתאפשרות באמצעות טופס מקוון, דוא"ל, טלפון, תא קולי טלפוני, פקס וכן באמצעות מעטפה בדואר פנימי. בהתאם לנוהל, עובד ידווח למנהליו על מקרים או אירועים בתחום תפקידו אשר קיים לגביהם חשד כי הם מהווים הפרה משמעותית של נהלים או של הוראות דין. בהתאם לעניין, המנהל יעביר את הדיווח אל הביקורת הפנימית. במקרים של חשד לעבירה פלילית העובד ידווח על האירוע לביקורת הפנימית באופן אישי או באופן אנונימי. המידע בדבר דרכי הפנייה מופיע בפורטל הארגוני, בלוח המודעות בשלוחות חו"ל ומפורסם בסניפים.

הגנה על חושפי שחיתויות

בבנק קיים מנגנון דיווח על שחיתויות שמטרתו להגן על העובדים חושפי השחיתויות – מעילות, הונאות והפרות דין. הגנה זו כוללת בין היתר הימנעות מפרסום פרטים מזהים על המתלונן, מניעת פיטורים, מניעת הליכים משמעתיים, מניעת הרעה בתנאי עבודתו, מניעת עיכוב בקידום, מניעת איומים או כל פגיעה דומה שתיגרם בקשר לדיווח. כדי לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם לדווח, מבלי לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם, מנגנוני הדיווח לחושפי שחיתויות הם אנונימיים. במקרה של חשש לפגיעה בתנאיו של עובד על רקע זה, העובד רשאי לפנות למשאבי אנוש או לביקורת הפנימית, המפקחים על ההגנה הניתנת לעובדים. ועדת הביקורת הדירקטוריונית מפקחת על נושא זה. על מנת לאפשר לוועדת הביקורת לפקח על יישומו של הנוהל, המבקרת הפנימית מדווחת לוועדת הביקורת על כמות הפניות שבוצעו באופן אנונימי, וכן אם יש צורך ליישם הגנה על עובדים מדווחים. בשנת 2024



מחויבות לציות לרגולציה



הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל התאגידי. הציות להוראות החוק ולנוהלי הבנק הוא חלק מהתרבות הארגונית של הבנק ואיננו רק עניינה של פונקציית הציות, אלא חל על כל גורם בבנק והוא חלק בלתי נפרד מהפעילויות העסקיות של הבנק. החטיבה המשפטית מייצעת בקשר ליישום הוראות הדין והשלכותיהן על פעילות קבוצת הבנק. החטיבה לניהול סיכונים מלווה את תהליכי הטמעתן בפעילות יחידות הבנק הרלוונטיות ומוודאת כי יחידות הבנק מצייתות להוראות הדין ונוהלי הבנק.

לבנק מדיניות ציות המאושרת בדירקטוריון. מדיניות זו מתייחסת לנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרו, סיכונים חוצי גבולות, הוגנות, הגנת הפרטיות ואכיפה פנימית בדיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית. המדיניות חלה על כלל הקבוצה בהתאמות הנדרשות. בבנק מונה קצין ציות ראשי הפועל בהתאם לכתב מינוי מוסדר שמבטיח את סמכויותיו ומעגן את אֵי-התלות שלו כחלק מממשל תאגידי תקין. קצין הציות פועל בהתאם לכתב מינוי ובהתאם לחובות החלים במסגרת תפקידו, כפי שהם מוגדרים בהוראת ניהול בנקאי תקין 308. קצין הציות כפוף למנהל הסיכונים הראשי ומדווח באופן ישיר לדירקטוריון, לוועדותיו ולהנהלת הבנק, בהתאם לקבוע בנוהלי הבנק.

מעורבות הדירקטוריון בהטמעת תרבות ציות והתנהלות תקינה

מדיניות הציות של הבנק מאושרת על ידי הדירקטוריון אחת לשנה, ותוכנית העבודה ותוכנית ההדרכה של אגף הציות מאושרות על ידי הדירקטוריון מדי שנה, כחלק מתוכניות עבודה רב-שנתיות. כחלק מתפקידו, הדירקטוריון מאשר את מדיניות הבנק בניהול סיכון הציות, מוודא את קיומם של דיווחים ואמצעי פיקוח ליישום מסגרת הטיפול בסיכון הציות ומתווה את דרך תקשור מדיניות הציות. קצין הציות מעדכן ישירות את ועדת הביקורת מדי רבעון, כחלק מדוח קצין הציות הרבעוני, ופעמיים בשנה הוא מעדכן את הוועדה לניהול סיכונים. לפחות אחת לשנה קצין הציות נפגש בפגישה אישית עם ועדת הביקורת של הדירקטוריון. נוסף על כך, דוח קצין הציות השנתי מוצג לדירקטוריון.

היועצת המשפטית, מנהל החטיבה לניהול סיכונים (ה-CRO), הממונה על קצין הציות וכן המבקר הפנימי הראשי של הבנק משתתפים ומדווחים לדירקטוריון ולוועדותיו.

מדיניות ניהול הסיכונים

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים במגוון תחומים 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 ולבקרת סיכונים. מדיניות זו קובעת בין היתר את תאבון הסיכון, ובפרט היא קובעת שמידת הסובלנות של הבנק לאי-יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה היא אפסית.

לא התקבלו פניות הנוגעות לשוחד ושחיתות במסגרת מנגנון הדיווח ולא היה צורך להגן על עובדים במסגרת מנגנון חושפי שחיתויות.

דיווח על ידי גורמים חיצוניים לבנק

גורמים חיצוניים לבנק, כמו לקוחות, ספקים וכלל הציבור יכולים לפנות באמצעות אתר הבנק, בטלפון, בפקס, בדוא"ל, בדואר ישראל ובאמצעות טופס מקוון לנציבת פניות הציבור וכן לדווח בדוא"ל ישירות לביקורת הפנימית. לבנק יש נוהל המבטיח הגנה על מוסר המידע. הבנק מקפיד לקיים קשר שוטף עם הפונה, למעט במקרים שבהם לא ניתן לעשות זאת (למשל בעת פנייה אנונימית).

טיפול בחשד למעילות

מדיניות הבנק לטיפול במעילות קובעת את הדרכים לטיפול ואת שרשרת הדיווחים הנדרשת לטיפול בחשד זה, ובכללם דיווח למנכ"ל הבנק, ליו"ר ועדת הביקורת וליו"ר הדירקטוריון. במקרה שמתגלה הפרה של הוראות החוק, הרגולציה או נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים צעדים משמעותיים, בהתאם לחומרת הפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק, העלולים להגיע עד כדי פיטורי העובד. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון בהתאם לנסיבות המקרה בהנהלה ובועדת הביקורת הדירקטוריונית. נוסף לכך, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד. במקרים שבהם עולה חשד לעבירה פלילית, מוגשת תלונה למשטרת ישראל והאירוע מדווח לבנק ישראל בהתאם לרגולציה ולנוהלי הבנק.

הפקת לקחים, הטמעה והדרכת עובדים

לצורך חיזוק תרבות הדיווח בקרב העובדים הבנק מקיים כנסים והדרכות ייעודיות, וכן הוא מבצע תחקירים על אירועים שונים ומציף את המסקנות לשטח במטרה למנוע את הישנותם בעתיד. המדיניות למניעת מעילות והונאות משוקפת לעובדים. אחת לשנתיים מופצת לומדת חובה בנושא מניעת מעילות, הונאות, הפרות דין ונהלים לכלל עובדי הבנק וחברות הבת. במקרים שבהם עלה חשד לאי-סדרים של עובדים בשנת 2024 (בין היתר, בעקבות תלונות עובדים, תלונות אנונימיות ובדיקת מידע על חשד לפגיעה בטוהר המידות שהתקבל מגורמים אחרים) ננקטו צעדים משמעותיים, עד כדי פיטורי העובד. יצוין כי ממקרים אלה לא עלו ליקויים המצביעים על כשל רוחבי בתהליכי סביבת הבקרה בבנק ובאפקטיביות שלהם.



ניהול סיכוני הציות כולל סיכוני איסור הלבנת הון, איסור מימון טרוו, סיכונים חוצי גבולות וסיכוני הוגנות, אכיפה פנימית בדיני ניירות ערך והגנת הפרטיות. ניהול סיכונים זה נעשה על ידי זיהוי, הערכה ותיעוד של סיכוני הציות הגלומים בפעילויות העסקיות של הבנק, ובכלל זה התפתחויות הנוגעות למוצרים חדשים, נוהגים עסקיים, קווי עסקים, לקוחות חדשים או בשינויים מהותיים בכל אחד מאלה. כמו כן, הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכוני ציות, מקיים תוכניות בקרה ואכיפה מקיפות ונוקט פעולות מגוונות במטרה לצמצם את הסיכון. הבנק עורך סקרי סיכונים משפטיים ותפעוליים, הכוללים התייחסות גם למעילות, ומפעיל מערך שוטף לניטור מעילות.

הבנק מקיים תוכניות בקרה רחבות על קווי העסקים וכן תוכניות אכיפה אפקטיביות בדיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית, המותאמות לבנק ולנסיבותיו הייחודיות, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק ובמטרה להבטיח ציות כולל להוראות החלות על הבנק. נוסף על כך, באגף הציות קיימות תוכניות בקרה "קו שני" מפורטות, הבוחנות את עמידת הבנק בהוראות הציות החלות עליו, בהתאם לגישה מבוססת סיכון. הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכוני ציות ואכיפה פנימית. הוא מבצע סקרי פערים ומקיים תוכניות בקרה, הטמעה ואכיפה מקיפות ונוקט פעולות מגוונות במטרה לצמצם סיכונים אלה. נוסף על כך, קצין הציות מעורב באישור מוצרים חדשים, אישור נהלים וכן בטיפול בעסקאות רלוונטיות.

ביוני 2024, קיבל הבנק הודעה מאת המפקח על הבנקים, לפיה הוחלט להטיל על הבנק קנס אזרחי בסך של 172,588 ש"ח בגין הפרה של סעיף 24א(א) לחוק הבנקאות רישוי, התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי") וזאת עקב החזקת מיעוט (19.98%) היסטורית וזניחה בהיקפה של הבנק בחברה שהפכה לתאגיד ריאלי משמעותי עקב התווספות בעלת השליטה בה לרשימת התאגידים הריאליים המשמעותיים. סכום הקנס האזרחי שהוטל הוא לאחר הפחתה בשיעור המקסימלי מן הסכום המקורי של 1,150,584 ש"ח אשר המפקח על הבנקים הודיע על הכוונה להטילו, וזאת בהתאם לקבוע בכללי בנקאות רישוי (הפחתה של סכומי הקנס האזרחי), התשע"א-2011. בכלל זאת, בין היתר בשל הפעולות שנקט הבנק ביוזמתו לאיתור ההפרה, להפסקתה ולמניעת הישנותה בעתיד להנחת דעתו של המפקח על הבנקים וטרם פניית המפקח אליו באותו עניין ולנוכח קולת העבודות המהוות את ההפרה ונסיבות עובדתיות אחרות, ובכלל זה היקף ההפרה והרווח שהיה עשוי להיות מופק ממנה.

יישום והטמעת הציות בבנק

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

- **בקרי ונאמני ציות** – כל חטיבה אחראית לניהול ולציות לרגולציה בתחום עיסוקה. לצורך הטמעת האכיפה בחטיבות מונו בקרי ציות מרחביים, הכפופים ישירות לאגף הציות ומסייעים בהטמעת הציות בסניפי הבנק. בנוסף בכל הסניפים ובמטה הבנק מונו נאמני ציות, בסניפים גדולים מונו גם בנקאי ציות. אלה עוברים הכשרות בנושא הציות מספר פעמים בשנה ואחראים להיות מוקד ידע מקצועי ראשוני לפניות עובדים בנושא ציות, לביצוע בקורות קו ראשון, איתור סיכוני ציות ונקיטת פעולות מתאימות לצמצומם, לצד טיפול בלקוחות בהתאם לנהלים.
- **הדרכה ופרסומים לעובדים** – כחלק מהטמעת תרבות הציות, הבנק מקיים הדרכות לעובדיו בנושאים מגוונים: ציות, מניעת הלבנת הון, איסור מימון טרוו, סיכוני שוחד ושחיתות, ציות

לסנקציות בין-לאומיות, הוגנות כלפי הלקוח, הגנת הפרטיות, איסור ומניעת אפליה בקרב מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות ועוד. עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדות ומבחני ידע בנושאי הציות כחלק מכניסתם לעבודה, ובהמשך בתדירות קבועה בהתאם לתפקידם. כמו כן, בסמוך לקליטת עובדים חדשים לבנק או בעת שינוי תפקיד, העובדים משתתפים בהכשרות מקצועיות ובהן תוכן בנושאי הציות. נוסף על כך, אגף הציות פועל בהתאם לתוכנית הדרכה סדורה לחיזוק הידע המקצועי של העובדים, לריענון ועדכון נוהלי העבודה ולהפקת לקחים מאירועים שקרו. בהתאם לכך מתקיימים ימי הדרכה מרוכזים בציות, הדרכות בנושא הציות משולבות בקורסים המקצועיים של מרכז ההדרכה וכן מפורסמים מעת לעת עלונים, עזרי עבודה, סיפורי מקרה ועוד, הכוללים דגשים בנושאי ציות להוראות החוק. כמו כן אגף הציות יוזם ימי עיון בנושא.



116,566 שעות הדרכה בשנת 2024 ניתנו לעובדי הקבוצה בנושאי ציות לרגולציה.

- **טיפול בחריגות** – הבנק מטפל בפעילויות חריגות שאותרו במסגרת הבקרה, הן במטה והן בסניפים. הטיפול כולל יישום המלצות לשיפור תהליכים ובקורות, וידוא שהליקויים תוקנו, הפקת לקחים וטיפול משמעותי.
- **מנגנון דיווח** – הביקורת הפנימית מפעילה מנגנון לפניות עובדים בנוגע לאי-סדרים ונקבעו הגנות על חשפי שחיתויות כמפורט לעיל. כמו כן, מופעל קו אנונימי ייעודי לפניות עובדים לאגף הציות. הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לדיווח עובדים במידת הצורך בנושאי תרמית ומניפולציה בניירות ערך ובנושאי ציות אחרים.
- **ביקורת פנימית** – הבנק עורך ביקורת פנימית בלתי תלויה, במסגרת תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכונים ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק, בין היתר בנוגע לציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות ולנוהלי הבנק, הן ביחידות העסקיות והן ביחידות הבקרה. (להרחבה ראו בדוחות הכספיים בנושא הגילוי על המבקרת הפנימית).
- **פורום ציות** – בבנק פועל פורום בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות מנהלי החטיבות העסקיות או נציגיהם, נציג החטיבה המשפטית, קצין הציות הראשי ונציג חטיבת הביקורת הפנימית. הפורום נועד להציג אירועים הקשורים לעולם הציות ולדון בהם, לרבות היבטים הקשורים להגנת הפרטיות, לדון בסיכוני ציות מהותיים וכן לתאר עדכוני רגולציה חשובים ואת ההיערכות ליישומם.
- **פורום CROSS BORDER** – הפורום עוסק בניהול הסיכון חוצה הגבולות בבנק. בראשו עומד מנהל החטיבה לניהול סיכונים ומשתתפים בו מנהלי החטיבה לבנקאות עסקית וכן מנהלי החטיבה המשפטית, הקמעונאית, הטכנולוגית, הון אנושי ומשאבים וכן קצין הציות הראשי ונציגים נוספים



מחויבות למניעת שוחד ושחיתות



הבנק נרתם למאבק הבין-לאומי בשוחד ובשחיתות ופועל למניעת ניצולו למטרות אלה. הבנק לא יאפשר ביצוע פעולות במקרים שבהם עולה חשש כי הפעולה המבוצעת קשורה לשוחד ושחיתות ויפעל לדיווח מתאים על פעולות אלה ועל הניסיונות לבצען.

מניעת שוחד ושחיתות במזרחי-טפחות

הבנק מקדיש תשומת לב רבה למניעת שוחד ושחיתות, ולפיכך מותווית מדיניות סדורה בנושא. בחינת הסיכון מבוצעת באופן אחיד וללא הבדל, בין אם הפעולה מבוצעת מרחוק ובין אם היא נעשית במפגש פרונטלי. במסגרת מדיניות ניהול סיכונים שוחד ושחיתות, הבנק מבצע מעקב ובקרה הדוקים על פעולות בחשבונות של לקוחות החשופים לשוחד ושחיתות, הכוללים "דגלים אדומים" ונוהל דיווח על פעילות בלתי רגילה. בבנק מתקיים באופן תמידי ניטור של פעולות הסניפים לאיתור סיכונים שחיתות, מניעת מקרים דוגמת שוחד, מעילות והונאות.

פעולות ובקורות למניעת שוחד ושחיתות

- **בקורות קו הגנה ראשון ושני** – הקווים העסקיים וכן אגף הציות מקיימים מעגלי בקרה אחר הפעילות, במטרה להבטיח ציות מלא לרגולציות. בקורות אגף הציות מבוצעות בהתאם לתוכניות עבודה שנתיות מבוססות סיכון, ובמסגרתן נבחנים אלמנטים כמו תחום הפעילות של הלקוח, המדינה שמולה מבוצעת הפעילות וכן הגורמים המעורבים בעסקה. לצורך כך הוקמו ועדות ופורום שונים.
 - ועדת הנהלה לסיכונים תפעוליים בראשות המנכ"ל.
 - ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים בראשות מנהל הסיכונים הראשי – מתכנסת באופן קבוע לפחות אחת לרבעון. הוועדה מקבלת סקירה של האירועים שהתרחשו והפעולות שנקטו. כמו כן המלצות ליישום ולעדכון תהליכים תפעוליים בדגש על תהליכים לשיפור השירות ללקוח, בהינתן ניטור הולם ומזעור הסיכונים.
 - פורום מעילות – בראשות ה-CRO ובהשתתפות חטיבות הביקורת הפנימית, הון אנושי ומשאבים והחטיבה המשפטית.
 - פורום בקרה פנימית – פורום תקופתי המופקד על האינטגרציה בין תחומי הבקרה הפנימית בבנק, הדן בין היתר באירועים רוחביים מהותיים.
 - סקרי סיכונים לתהליכים תפעוליים – החטיבה לניהול סיכונים עורכת בתדירות קבועה סקרי סיכונים לתהליכים התפעוליים בכלל יחידות הבנק, בתיאום עם מנהלי היחידות.

מחטיבות אלו. הפורום מקבל דיווחים ועדכונים בדבר עמידת הבנק בחובותיו, הנגזרות מהוראות הקשורות לסיכונים חוצי גבולות. הפורום גם מתווה את פעילות הבנק בנושא זה.

- **פורום רגולציה בתהליך** – הפורום, בראשות מנהל מערך תפעול בנקאי, דן ברגולציות ובוחן אותן אחת לרבעון, כשהן בשלב הטיטה וטרם כניסתן לתוקף, על מנת לוודא את מוכנות הבנק ליישומן מרגע אישורן או כניסתן לתוקף.
- **פורום רגולציה** – הפורום, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, דן ברגולציות חדשות ובוחן אותן אחת לרבעון, בין היתר בנושאים צרכניים. כמו כן הפורום מתעדכן באופן יישומן בבנק על ידי היחידות האחריות להוראה.
- **פורום רגולציה של חטיבת מידע ודיווח כספי** – הפורום, בראשות החשבונאי הראשי, מתכנס אחת לרבעון. בפורום דנים ברגולציה חדשה מהרבעון האחרון הרלוונטית לדיווח כספי, ובכללה התייחסות לכלל החוזרים והעדכונים של הפיקוח על הבנקים והשפעתם, אם ישנה, על דיווח כספי, וכן רגולציה נוספת שרלוונטית לדיווח בנושאי שכר, מיסים ועוד.

ניהול הציות בחברות הבת

קצין הציות מפקח באופן שוטף על יישום המדיניות בחברות הבת של הבנק ובשלוחות חו"ל, באמצעות פגישות שוטפות, קבלת דיווח רבעוני מחברות הבת, מעורבות בגיבוש מסמכי מדיניות ותוכניות העבודה בחברות הבת, אישור תוכניות ההדרכה בשלוחות חו"ל ובקרה שוטפת. נוסף על כך, הוא מוודא כי ניתנו לחברות הבת ולשלוחות חו"ל הכלים ליישום מדיניות הציות הקבוצתית, וכן מוודא שלעובדים הרלוונטיים יש ידע וניסיון מתאימים בתחום השיפוט שבו החברות פועלות. אם יש שינויים רגולטוריים, קצין הציות עוקב אחר דיווח חברות הבת על שינויים אלו ואחר סטטוס ההיערכות שלהן.

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.



איסור הלבנת הון ומימון טרור

מדיניות הבנק לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור נבחנת ומאושרת על ידי הדירקטוריון לפחות אחת לשנה, והיא כוללת את העקרונות המנחים את הבנק בתחום זה בהתאם להוראות הדין ומחייבת את כל קבוצת מזרחי-טפחות. הכללים והעקרונות אשר נקבעו במדיניות הבנק מוטמעים באופן מלא בנוהלי הבנק. דירקטוריון הבנק דן בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור במסגרת הדיונים בדוח קצין הציות. נוסף על כך, אגף הציות מבצע אחת לשנה הערכת סיכונים בתחומי איסור הלבנת הון, מימון טרור וסיכונים חוצי גבולות. במסגרת ההערכה מבוצע תהליך עבודה מקיף הכולל מעורבות של קווי העסקים ויחידות הבנק הרלוונטיות יחד עם עובדי האגף. בשיתוף כל הגורמים האלה מתבצעת בדיקה והערכת סיכונים, הכוללת ניתוח נתונים כמותיים בקשר לסוגי הלקוחות והפעילויות השונות, וכן אומדן של הסיכון לבנק בפעילות בתחומים אלה.

הבנק רואה עצמו שותף למאבק הבין-לאומי בהלבנת הון ובמימון טרור. הוא נרתם למאבק הבין-לאומי בשוחד ובשחיתות ופועל לאיתור ולניטור של פעילויות ולקוחות שעלולים להיות חשופים לסיכונים אלה ולמעקב אחריהם. כמו כן, הבנק נמנע מלבצע פעילויות המנוגדות לתוכניות הסנקציות הבין-לאומיות של מדינות וגופים בין-לאומיים כדוגמת OFAC, משרד האוצר האמריקאי ומדינות וגופים נוספים. הבנק נוקט גישה מבוססת סיכון, התורמת לאפקטיביות קווי הבקרה ולהתמודדות נאותה עם סיכונים הלבנת הון ומימון טרור, ומביאה להפחתתם. ניהול סיכונים הלבנת הון ומימון טרור שזור בכל רובדי הפעילות של הבנק עם לקוחותיו. כמו כן, בבנק נקבע הליך עבודה סדור לאישור פעילות של לקוח בסיכון גבוה. פתיחת חשבון ללקוח בסיכון גבוה מותנת באישור מנהל בכיר.

כפי שתואר מעלה, הבנק מפעיל שלל מערכות במטרה לסייע לעובדיו לאתר פעילות בלתי רגילה, לדווח ולפעול, בהתאם להוראות החוק והנהל בנושא. הבנק גם נעזר בעת הצורך באיסוף מידע ממאגרים פומביים לשם מניעת הלבנת הון ומימון טרור, ובוחן מידע כדי להבין את המקורות הכספיים של הלקוח ומסלול הכספים בעסקה. בבנק יש תהליכים לאיתור אי-סדרים, וקיימת חובת דיווח לביקורת הפנימית הבוחנת את המקרה. סיכונים הלבנת הון ומניעת מימון טרור מנוהלים על ידי החטיבה לניהול סיכונים.

מדיניות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור, עוסקת בין היתר בעקרונות הבאים:

- התנאים לקבלת לקוחות ולמתן שירות וביצוע פעולות.
- ההיכרות הנדרשת עם הלקוח ועם עסקיו ופעילותו הבנקאית.
- סיווג לקוחות הבנק לפי רמות סיכון.
- סיכונים הייחודיים ללקוחות החשופים מבחינה ציבורית.
- סיכונים שוחד ושחיתות.
- מניעת פעילות הימורים בלתי חוקיים.
- מניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אויב.
- ציות לסנקציות בין-לאומיות.
- ניטור פעולות בלתי רגילות.

זאת מתוך מטרה לזהות את הסיכונים התפעוליים הטמונים בפעילותם, להעריך את מידת חומרתם ולהגדיר תהליכי חיזוק הנדרשים על מנת למזערם.

● **מניעת שוחד ושחיתות בקרב לקוחות –** פעילותם של לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ולשחיתות מנוטרת, והם מטופלים על ידי אגף הציות. במידת הצורך פעילותם מדווחת לגופים הרגולטוריים המתאימים. במסגרת פתיחת החשבון, הבנק מאתר את הלקוחות העלולים להיות חשופים למתן או לקבלה של שוחד, מעמיק את ההיכרות עם פעילותם הצפויה ומגביר את המעקב עליה. לאותם לקוחות מוגדרת רמת סיכון תואמת, ובהתאם לכך מתקיימות מגבלות וחסומים על הפעילויות בחשבונם. עם לקוחות אלה נמנים בין היתר אנשי ציבור או קרוביהם וכאלה המקיימים עימם פעילות עסקית (PEPs), לקוחות הפעילים מול חשבונות אנשי ציבור זרים, תחומי פעילות בסיכון ולקוחות הפעילים מול מדינות בסיכון שוחד ושחיתות. כמו כן, הבנק מנהל טבלת מדינות בסיכון לעניין שוחד ושחיתות ומנטר פעילות מול מדינות אלה, בין היתר על ידי קבלת הצהרות ומסמכים מהלקוחות.

● **מניעת שוחד ושחיתות בקרב העובדים –** נוהלי הבנק נועדו להטמיע התנהלות אתית ומניעת שוחד ושחיתות, והם נגישים לכלל עובדי הבנק, לרבות חברות הבת. על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה עם הלקוחות או הספקים. לקבוצה נהלים ברורים בנושא זה. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. כדי למנוע חריגה מנהלים אלה, הבנק מציג לעובדים את הנושא ומדריך אותם לגביו. במסגרת הנהלים והקוד האתי יש התייחסות לנושאים הבאים: איסור קבלת מתנות מלקוחות וספקים, תנאים להתקשרות פרטית עם לקוחות וספקים, קבלת הלוואה מקופת גמ"ח, 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.

● **תחקור אירועים –** לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה ופעולות לשם מניעת הישנות אירועים בארץ ובחו"ל. נוסף על כך, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל ו/או מועבר דיווח לרשויות הרלוונטיות.

● **הדרכה –** בשנת 2024 התקיימו 19,589 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי קבוצת הבנק.

מניעת שחיתות בחברות הבת בישראל ובשלוחות חו"ל

בנק יהב ויתר החברות בקבוצת הבנק מחויבים גם הם להקפדה על מכלול דרישות החוק והדרישות הרגולטוריות, החלות עליהם במסגרת פעילותם העסקית. החברות ושלוחות חו"ל פועלות רבות לצמצום החשיפה למעילות והונאות ורואות בתחום זה חשיבות רבה מעצם היותן מוסד פיננסי. פעילותן לשמירה על הרגולציה ולמניעת שוחד ושחיתות מתבצעת בהלימה למדיניות ולהתנהלות הקבוצתית של בנק מזרחי-טפחות. מסמכי המדיניות של שלוחות חו"ל מתבססים על מסמכי המדיניות של הבנק, מתורגמים ומותאמים לרגולציה המקומית.



אבטחת מידע ושמירה על פרטיותו



הבנק מעניק חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ומחויב לשמירה על פרטיות והגנת המידע של לקוחותיו. לשם כך הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות בנושאים אלה, שאושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. האסטרטגיה הולמת את דרישות בנק ישראל ורשות הגנת הפרטיות ומאפשרת ניהול של המידע האישי של הלקוחות באופן מבוקר ומאובטח.

אבטחת מידע

הבנק עומד בהנחיות רגולטוריות בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר של בנק ישראל, ובהן ניהול הגנת הסייבר – נב"ת 361, ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע – נב"ת 357, ניהול סיכוני סייבר בשרשרת אספקה – נב"ת 363, ודיווח 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.

דירקטוריון הבנק נושא באחריות ניהולית ומאשר את אסטרטגיית הגנת הסייבר, את המסגרת לניהול סיכוני סייבר ואת מדיניות הגנת הסייבר התאגידית. הדירקטוריון מקבל עדכונים כמה פעמים בשנה ממנהל הגנת הסייבר. אלה כוללים הערכת סיכוני סייבר עדכנית, מגמות בהתפתחות האיום, סקירת אירועים מרכזיים בעולם ובישראל וכן סקירות לגבי פעילויות של מערך הגנת הסייבר בבנק. נוסף לכך, ועדת היגוי לסיכוני אבטחת מידע וסייבר, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת אחת לרבעון ודנה בנושאים אלה, לרבות סקירת אירועים והמלצות ליישום. מנהל אבטחת מידע והגנת סייבר, הכפוף למנהל החטיבה לניהול סיכונים, אמון במסגרת תפקידו על הנושאים הבאים: קביעת מדיניות, התוויה של פעילויות בתחום אבטחת המידע ומעקב אחר יישומן וכן בחינה של אפקטיביות המערכות ותהליכי האבטחה.

מעגלי הגנה לשמירה על המידע

לקוחות הבנק מפקידים בידיו לא רק את כספם, אלא גם מידע פיננסי ומידע פרטי רב. במציאות הטכנולוגית היום, הכוללת איומים כדוגמת הונאות דיגיטליות ופשיעה קיברנטית, הבנק פועל בצורה נרחבת להגנה על המידע. לצורך כך הבנק פועל בדרכים הבאות:

- **הערכה וניהול סיכונים** – לביצוע הערכת סיכונים הבנק נעזר בביקורת חיצונית בלתי תלויה הכוללת סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים. סקרים ומבדקים אלו התקיימו בשנת 2024 למערכות ולתהליכים, בתדירות הנדרשת על פי הנחיות רגולטוריות, לרבות הוראה 357 של בנק ישראל. נוסף על כך, ננקטים צעדים נוספים, כגון ניטור פעולות רגישות, ניטור מידע היוצא מהארגון למניעת דליפת מידע, ניהול הרשאות גישה למידע ושימוש במנגנוני הצפנה, ניתוח ועיבוד מידע,

מערכת איסור הלבנת הון (מערכת מא"ה)

מערכת מא"ה היא מערכת מידע ודיווח המציפה אירועים חריגים בהתאם לתבחינים עסקיים הנבחנים על ידי הסניפים (קו ראשון) ואגף הציות (קו שני), ואלו מדווחים, במידת הצורך, לרשות לאיסור הלבנת הון בהתאם להוראות הדין. הבנק מקפיד על תיעוד ושמירה של כל המסמכים הקשורים לאיסור הלבנת הון ומימון טרוו, לתקופה של לפחות שבע שנים.

הדרכות כלל העובדים

הליך הטמעת מדיניות איסור הלבנת הון ומימון טרוו ונוהלי העבודה הנגזרים מהם הוא הליך מקיף ומעמיק, הכולל הדרכות, לומדות ומבחני ידע בתדירות משתנה לעובדים ולמנהלים ברמות השונות בהתאם לסוגי התפקידים. נוסף לכך, מפורסמים עלונים ועזרי הדרכה מגוונים העוסקים בנושא.



בשנת 2024 התקיימו **6,492** שעות הדרכה בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרוו לעובדי הבנק.

בשנת 2024 לא היו הפרות מהותיות (כלומר הפרות אשר דרשו דיווח לרגולטור) בנושאים שוחד ושחיתות, הלבנת הון וסחר במידע פנים.



זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה. כמו כן, הבנק מבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית ובביטוח ייעודי לכיסוי סיכונים סייבר.

● **סיכון דיני הגנת הפרטיות –** ניהול סיכון הגנת הפרטיות נעשה באגף הציות. במסגרת ניהול סיכון הציות מבוצע סקר בתחום הציות והעמידה ברגולציה על ידי אגף הציות ובו נבחנת רמת ניהול הסיכון של ההוראה. בעת פיתוח מוצרים חדשים העשויים להתקשר להגנת הפרטיות, אגף הציות מעורב בתהליך אישור המוצר. כמו כן, על פי מדיניות ונהלי הבנק, במקרים שבהם קיים חשד לאירוע של הפרת הגנת הפרטיות, הנושא מדווח לאגף הציות ומטופל בהתאם. הבנק פועל ליישם את הוראות החוק ובכללן את תיקון 13 לחוק. במסגרת זו קבע הבנק תוכנית עבודה הכוללת סקר משפטי ותפעולי, והכול במטרה לעמוד בהוראות החוק שייכנס לתוקפו בשנת 2025.

● **התמודדות עם איומי סייבר –** הבנק מפתח יכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית, עם הפעלת תפיסת הגנה רב-שכבתית. בין היתר, הבנק מפעיל מערך ניטור בקרה והתראה שוטף על האירועים והפעילויות בתהליכים ובמערכות המידע והטכנולוגיה. בכלל זה ניטור פעולות רגישות, ניטור וחסומים 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. אם זוהה שימוש כזה, הלקוחות יעודכנו. הבנק מסתייע בגורמים חיצוניים לאיתור נכסי מידע הקשורים לבנק במרחב הסייבר.

● **תוכנית לניהול אירועי סייבר והתאוששות –** הבנק הגדיר נהלים ומנגנונים לניהול משבר סייבר ואבטחת מידע, הכולל שחזור או התאוששות במקרי אסון. הוגדרו גם הדרך להמשכות עסקית במקרה כזה, תפקידי היחידות העסקיות והיחידות הטכנולוגיות בבנק ושיתוף הפעולה ביניהן. כמו כן, הוגדרו מקבלי החלטות וכן הדיווחים הנדרשים לגורמי פנים וחץ. הבנק בנה יכולת התאוששות ממקרי כשל שונים ומתרגל יכולת זו באופן תדיר בדרגי ניהול שונים (עסקיים וטכניים) ובאופן מקיף בהנהלת הבנק.

● **מודעות והסברה –** הבנק מפעיל תוכנית להגברת המודעות של העובדים לסיכונים סייבר והגנת הפרטיות, בד בבד עם הדגשת אחריות העובדים והמנהלים לשמירה על אבטחת המידע של הלקוחות ונכסי 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: ביצוע לומדה מדי שנה, מבצקי אבטחת מידע והגנת סייבר ותרגול סיכונים "פישנינג". זאת לצד הדרכות בנושא הגנת הפרטיות, לרבות לומדה שנתית אשר כלל העובדים מבצעים. במקרה של הפרת נהלים, העובד נתון לבחינה משמעתית, עד כדי סיום העסקה. בעבירות על החוק, הבנק מדווח לרשויות האכיפה כנדרש.



בשנת 2024 התקיימו **5,705** שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכלל עובדי הקבוצה, כולל עובדים חיצוניים.

נוסף על הדרכת העובדים, בשנת 2024 נערכו תרגילי מודעות לפישנינג, בתפוצה רחבה לכלל העובדים, וכן הופצו תקשורים הכוללים סרטוני אנימציה ולומדות לעובדי הבנק בנושא אבטחת מידע. הופץ גם תקשור ייעודי המכיל סרטונים ובהם דגשים מיוחדים לעבודה בעת מלחמה/שעת חירום.

● **אבטחת הפעולה בערוצים הישירים –** כפי שתואר לעיל, הבנק מקיים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותיו, לדוגמה באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דוא"ל ומסרונים (SMS). בעת ההצטרפות לאחד מערוצים אלה, הלקוחות מונחים כיצד עליהם לפעול כדי לשמור באופן מיטבי על פרטיות המידע שלהם. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים. הבנק מנהל את התקשורת בערוצים אלו בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 367, המסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות, ומיישם כמה 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 לייצר את 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, מבלי להתפשר על נוהלי אבטחת מידע מחמירים ומתוך שמירה על פרטיות הלקוח.

● **קידום גלישה בטוחה –** לצורך קידום המודעות והרחבת הידע של הלקוחות בנושא גלישה מאובטחת באינטרנט, מוצג באתר הבנק עמוד מידע וכלים בנושא, ובהם: כללים לגלישה בטוחה ואופן וידוא זהותו של אתר הבנק (מניעת אתרים מתחזים), אמצעים להגנה על המחשב האישי של הלקוח, שימוש נכון בסיסמה, הונאות באינטרנט, יישום אבטחת המידע בבנק ואופן הדיווח על חשד להונאה.

● **בדיקת ספקים –** ספקים של הבנק העשויים להיחשף למידע פרטי, ובפרט ספקים שנחשפים למידע על לקוחות, מחויבים לעמוד בדרישות אבטחת מידע גבוהות. 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 אבטחת מידע וסקרים קפדניים בקרב ספקים מהותיים, על מנת לוודא את רמת האבטחה הנדרשת.

הגנת פרטיות הלקוח

הבנק פועל בהתאם לכללי מדיניות הפרטיות ללקוח¹ ומקפיד להגן על פרטיות המידע של הלקוחות, בהתאם לחוק. הבנק ממשיך לחזק ולשפר את מנגנוני ההגנה המופעלים במערכות להגנת המידע של הלקוחות. פעולות אלה הן חלק מתהליכי התחקור והפקת הלקחים הקיימים בבנק בהקשר לאיום המתפתח. האחריות הכוללת לעמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות מוטלת על דירקטוריון הבנק, ובמסגרת דיווחי קצין הציות לדירקטוריון מועברים דיווחים גם בנושא הגנת הפרטיות. כמו כן, הביקורת הפנימית מבצעת ביקורת לנושא הגנת הפרטיות בהתאם לתוכנית העבודה. בשנת 2024 הושלם סקר בנושא הגנת הפרטיות, והבנק פועל ליישום מלא של כל מסקנותיו.

1. מדיניות הפרטיות מפורסמת באופן פומבי באתר הבנק: <https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/>; /conditions-privacy-policy



נושא הגנת הפרטיות מנוהל על ידי אגף הציות בחטיבה לניהול סיכונים. בשל החשיבות בעמידה בהוראות הדין בנושא הגנת הפרטיות, ובהתאם לנדרש בתיקון 13 לחוק, מינה הבנק את קצין הציות כממונה הגנת הפרטיות (DPO) בקבוצת הבנק (למעט בנק י.הב). מדיניות הפרטיות של הבנק מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת הזמינות, החיסיון, שלמות ואמינות נכסי המידע ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, והכול – בדגש על שמירת פרטיות המידע של הלקוח באמצעות מערך אבטחת מידע טכנולוגי רחב ומתקדם. המדיניות כוללת את כלל פעילות הבנק, לרבות לקוחות, עובדים וספקים. 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 המידע של הלקוח אצל הספק. כמו כן, מדיניות הפרטיות ונוהלי הבנק מגדירים לעובדי הבנק מהם השימושים המותרים במידע הפרטי השמור במערכות הבנק. לבנק מדיניות הגנת פרטיות פומבית וסדורה החלה על כלל קבוצת מזרחי-טפחות, המובאת לידיעת כלל לקוחות הבנק ומקבלת את הסכמתם. מדיניות זו כוללת התייחסות לכיבוד זכויות הלקוח בכל הנוגע לפרטיות המידע וכן מביאה לידיעת הלקוחות כי קיימים מקרים שבהם הבנק נדרש להעביר מידע על פי דין. הבנק נוהג זהירות יתרה בכל דרישת מידע בנוגע ללקוחות המגיעה מרשויות החוק והממשל. בכל מקרה ומקרה של דרישה כזו נבחנת סמכותם של הפונים לקבלת המידע בהתאם להוראות הדין ו/או צווים שיפוטניים. המידע שנמסר על ידי הבנק הוא לפי דין בלבד. יצוין כי במקרים רבים צווי מסירת המידע כוללים איסור על הבנק לחשוף את קיום הצו ללקוחות הרלוונטיים. במסגרת מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, מאשרים לקוחות הבנק כי הם מודעים למדיניות הפרטיות הכוללת ומסכימים לה.

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. נוסף לכך, בעת בחינת תהליכים ומערכות חדשות, סיכון הגנת הפרטיות הוא חלק מהליך התכנון.
- **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 המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, בד בבד עם בקרה ואכיפה שוטפת.
- **מודעות והסברה** – הבנק מפעיל תוכנית הטמעה בנושא הגנת הפרטיות. כחלק מהתוכנית, אגף הציות מקיים מערך להטמעת נושאי הגנת הפרטיות בקרב כלל עובדי הבנק, מתקיימות הדרכות ומופצים עלונים לעובדים. אחת לשנה מבצעים כלל עובדי הבנק לומדה בנושא הוגנות, ועובדי הבנק הרלוונטיים מבצעים אחת לשנה גם לומדה בנושא הגנת הפרטיות. עובדים חדשים עוברים הדרכה בסיסית בנושא הגנת הפרטיות.

- **מוקד קו ישיר לממונה הגנת הפרטיות** – מדיניות הפרטיות של הבנק מועברת לכלל הלקוחות. כחלק מכך מפורסמים פרטי ההתקשרות של ממונה הגנת הפרטיות בבנק, לשם פנייה ישירה של הלקוחות במקרה הצורך, במטרה לספק מענה יעיל ומהיר לסוגיות שמעלים לקוחות בנושאים אלו.
- **דיווח על אירועים** – עובדי הבנק אשר נתקלים במקרים של חשש לדלף מידע מדווחים על האירוע במערכת פסת"ל (פורטל סיכונים תפעוליים). אגף הציות מטפל באירוע, מבצע יחד עם הסניף/ היחידה תהליכי הפקת לקחים ומדווח על אירועים אלה בפורום הציות.

בשנת 2024 התקבלו שבע תלונות בנושא פרטיות לקוח בקבוצה בישראל, אשר טופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.

בשנת 2024 לא היו אירועי דלף מידע על אודות לקוחות הבנק אשר דרשו דיווח לרגולטור. כמו כן, לא נרשמו הפרות בתחום אבטחת המידע בשנת 2024.

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע בחברות הבת בישראל

לחברות הבת יש מדיניות הגנת פרטיות ונהלים לטיפול בהפרות שמירה על מידע של הלקוחות. החברות פועלות לשמירה על פרטיות הלקוח בהתאם למדיניות הקבוצתית לעניין זה במגוון דרכים, ובהן:

- פרסום כלים לגלישה בטוחה ומדיניות הגנה על פרטיות באתר הבנק, לצורך העלאת מודעות הלקוחות לשימוש נכון ובטוח באינטרנט.
- כלל העובדים חתומים על נוהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית ומחויבים להם.
- לצורך העלאת המודעות בקרב העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות העובדים משתתפים בהכשרות בנושא זה.
- 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.





לבנק מזרחי-טפחות תהליכי ניהול סיכונים ובקרת סיכונים שנועדו לזהות, לנהל, לנטר, לכמת ולהפחית את כלל הסיכונים המהותיים הגלומים בפעילותו העסקית. נוסף על כך, מטרת תהליכים אלה היא לתמוך בהשגת יעדיו העסקיים של הבנק. עקרונות הניהול מעוגנים במסמך מדיניות מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים ("מסמך אב") המגדיר את תאבון הסיכון של הבנק, עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי. כמו כן, לבנק מסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים במגוון תחומים, המבוססים על העקרונות המפורטים ב"מסמך האב".

אופן ניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

הבנק פועל בנושא ניהול ובקרת סיכונים בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין, ובפרט בהתאם להוראה 310 – "ניהול סיכונים", המבוססת על עקרונות ועדת באזל ומתווה את עקרונות ניהול הסיכונים ובקרתם במערכת הבנקאית בישראל. הוראה 310 קובעת את הסטנדרטים הנדרשים מהבנקים ליצירת מסגרת לניהול ובקרת סיכונים ההולמת את הרגולציה, פרופיל הסיכון, אסטרטגיית הסיכון והיעדים העסקיים של הבנק. מסמכי המדיניות מאושרים בתדירות שנתית (לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון (או ועדת הטכנולוגיה והחדשנות של הדירקטוריון, בהתאם לנושא) ומליאת הדירקטוריון. המסמכים מסדירים, בין היתר, את אופן הטיפול של הבנק בסיכונים שזוהו כסיכונים מהותיים לפעילות הבנק, את תהליכי הניהול, המדידה והמניעה/ הפחתה של הסיכונים.

לבנק מסמך מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים המגדיר את תאבון הסיכון הכולל שלו ואת עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי ("מסמך אב") ומסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים במגוון תחומי הסיכון. סיכונים אלה כוללים: סיכון עסקי אסטרטגי, סיכון מוניטין, סיכונים אשראי וריכוזיות, סיכונים פיננסיים (שוק, ריבית ונזילות), סיכונים תפעוליים, סיכונים מודל, סיכון המשכיות עסקית, סיכונים אבטחת מידע והגנת הסייבר, סיכון ספקים ומיקור חוץ, סיכונים טכנולוגיים מידע, סיכון ההון האנושי, סיכון משפטי, סיכונים ציות ורגולציה, לרבות הלבנת הון, הוגנות וסיכון חוצה גבולות, סיכונים ESG ועוד.

לבנק מדיניות לניהול סיכונים שלוחות חו"ל, שהוא מסמך מרכז לקביעת המסגרת לניהול ולבקרת הסיכונים בפעילות הבנק בחו"ל. לקבוצת הבנק פרופיל סיכון נמוך, בין היתר באמצעות תיקי אשראי שחלק הארי שלו קמעונאי ומבוזר.

תהליכים של בקרה וחיזוק תרבות ניהול הסיכונים בבנק

- מיפוי שנתי של היחידות והעובדים בבנק העוסקים באופן ייעודי בניהול ובקרת סיכונים, בשלושת קווי ההגנה מול הסיכונים השונים.
- תהליך שנתי להערכה איכותית של הסיכונים (RAS), לצד תהליכי עומק לבחינת אפקטיביות הבקרה באזורי סיכון, העלאת המודעות וחיזוק תרבות הניהול והדיווח בנושא סיכונים תפעוליים, לרבות אתגור פרויקטים מהותיים בבנק, בדגש על שמירת תאבון הסיכון של הבנק.
- הליך בחינת סיכונים במוצר או בפעילות חדשה בבנק, בדגש על ציות ורגולציה, הוגנות ועוד.
- בחינה ואישור שנתי של כלל מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים בהתאם לשינויי רגולציה ולפרקטיקה העולמית.
- אתגור תהליכים, השקעות מהותיות בבנק ותוכניות העבודה השנתיות של הבנק והתאמתן לתוכנית האסטרטגית. אתגור התוכנית האסטרטגית (כחלק מתהליך האישור בהנהלה ובדירקטוריון הבנק), תכנון ההון ומדיניות התגמול והתגמול בפועל.
- תחקור אירועים פנימיים וחיצוניים לרבות היבטי אתיקה, הוגנות, ציות, מוניטין.
- פיתוח ויישום תרחישי קיצון בעוצמות שונות, לרבות תרחיש קיצון מערכתי אחיד של בנק ישראל ותרחישי איום (אירוע ביטחוני, מגפה, רעידת אדמה) ועוד.

ניהול הסיכונים בשלוחות חו"ל ובחברות בת

ניהול הסיכונים מתבצע ברמת הבנק וברמת הקבוצה, כולל שלוחות חו"ל וחברות הבת. לבנק אחריות קבוצתית למסגרת ניהול הסיכונים, הכוללת:

- חברות בת בבעלות מלאה של הבנק – הכפופות למדיניות הבנק בתחום ניהול ובקרת הסיכונים.
- בנק יהב – כפוף להוראות בנק ישראל, פועל באופן עצמאי במסגרת ניהול סיכונים באמצעות ארבעה קווי הגנה שונים. סיכונים מנוטרים ומנוהלים גם בראייה קבוצתית.
- שלוחות חו"ל – סניפי הבנק בחו"ל כפופים ישירות להנחיות מנהלי הסיכונים מהמשרד הראשי ובהתאמה לרגולציה המקומית ופעילותן. אפקטיביות ניהול ובקרת הסיכון של שלוחות חו"ל מבוצעת על ידי הגורם המרכז את בקרת סיכונים פעילות חו"ל באגף הציות.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

הוועדה לניהול סיכונים – זוהי ועדה מייצעת לדירקטוריון, הדנה בנושאים הקשורים לניהול ולבקרת הסיכונים בבנק ולאסטרטגיית הסיכון, לרבות תאבון הסיכון הנוכחי והעתידי ותכנון וניהול ההון. כמו כן, הוועדה מפקחת על האופן בו ההנהלה הבכירה מיישמת את אסטרטגיית הסיכון. באחריות הוועדה לאשר את מיפוי הסיכונים של הבנק ואת מסמכי המדיניות הייעודיים לכל אחד מהסיכונים המהותיים בבנק. מסמכים אלה מגדירים את הממשל התאגידי, מהות הסיכון ותאבון הסיכון המותאם לפעילות האסטרטגית, וכן את תהליכי ניהול ומדידת הסיכון והשיטות הננקטות בבנק להפחתתו, לרבות תהליכי ניטור ובקרה אפקטיביים. הוועדה דנה בתדירות רבעונית במסמך הסיכונים של הבנק, המציג ראייה



תוכניות העבודה של הבנק המובאות לאישור ההנהלה והדירקטוריון, מלוות במסמך אתגור של החטיבה לניהול סיכונים. מסמך זה בוחן בין היתר את ההלימה בין תוכניות העבודה העסקיות לתאבון הסיכון הכולל של הבנק.

ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית – הוועדה דנה ומייעצת לדירקטוריון בנושא אסטרטגיית הסיכון הטכנולוגי, תאבון הסיכון, מפת הסיכונים הטכנולוגית, מדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה ובנושאי חדשנות טכנולוגית, לרבות מדיניות ואסטרטגיית 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. הוועדה דנה ומייעצת גם בדבר יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים, טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית. תמצית סקירת סיכונים אלו, שנידונו בוועדה, מדווחת בתדירות חצי שנתית בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון.

החטיבה לניהול סיכונים מקיימת תהליך מיפוי שנתי של קווי ההגנה. המיפוי נעשה לפי היחידות 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 סיכונים של הדירקטוריון ובמליאת הדירקטוריון. תוצאות המיפוי העלו כי לבנק מבנה לוגי של ניהול סיכונים, כולל קיום והפרדה בין קווי ההגנה השונים.

החל מסוף שנת 2015 הבנק מפסם, בהתאם להנחיות בנק ישראל, דוח סיכונים (רבעוני). בדוח ניתנת סקירה בדבר התפתחות ניהול הסיכונים בבנק ובקרתם, פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים ועוד. דוח זה נמצא באחריות מנהל הסיכונים הראשי של הבנק (ה-CRO).

הממשל התאגידי של ניהול הסיכונים בבנק

הממשל התאגידי בבנק תומך בקיום תרבות ניהול סיכונים ומתבסס על שלושה קווי הגנה. קו ההגנה הראשון – קווי העסקים, קו ההגנה השני – החטיבה לניהול סיכונים בראשות מנהל הסיכונים הראשי, ה-CRO של הבנק, שהיא פונקציית הבקרה העיקרית ביחד עם פונקציות בקרה מחטיבות נוספות, וקו ההגנה השלישי – חטיבת הביקורת הפנימית. הדירקטוריון והנהלה הם קווי הגנה נוספים הפועלים במטרה לפקח על פעילות שלושת קווי ההגנה. קווי ההגנה נועדו להבטיח כי בבנק הוטמעה מסגרת הולמת לניהול ובקרת סיכונים.

כל אחד מהסיכונים המהותיים לבנק מנוהל בממשל תאגידי הולם הכולל את קווי הבקרה הנדרשים, לרבות קווי בקרה ייעודיים בקו הראשון, בהתאמה למהות הסיכון ואופיו. חטיבת הביקורת הפנימית, שהיא קו ההגנה השלישי, עורכת ביקורות על תהליכי ניהול הסיכונים בבנק. פעילותה כוללת תוכנית עבודה רב-שנתית מותאמת סיכונים. אחת לשנה מבצעת חטיבת הביקורת סקירה בלתי תלויה על מסמך ה-ICAAP שמפרסמת החטיבה לניהול סיכונים. במסמך זה מחווה הביקורת את דעתה בנוגע לנאותות תהליך ומסמך ה-ICAAP, וכן בנוגע למידת האפקטיביות שהיא מייחסת לסביבת הבקרה בכל אחד מהסיכונים. מדי חצי שנה מציגה חטיבת הביקורת לוועדת הביקורת של הדירקטוריון סיכום, הכולל את התייחסותה לאופן ניהול הסיכונים, כפי שעולה מדוחות הביקורת שבוצעו בתקופה שנסקרה. מדי רבעון מציגה החטיבה בפני ועדת הביקורת את רשימת דוחות הביקורת והממצאים המהותיים שהופצו ברבעון החולף ואת תמצית הדוחות. רשימה זו ותמצית הדוחות מוצגים למליאת הדירקטוריון מדי חצי שנה.

כוללת של פרופיל הסיכון הנוכחי והעתידי ודיווח תמציתי וברור לכלל הסיכונים המהותיים והמתהווים והתפתחותם לאורך זמן, בדגש על אירועי הרבעון המדווח, בדוח הסיכונים הרבעוני והשנתי, במסמך ה-ICAAP השנתי (Internal Capital Adequacy Assessment Process) – תהליך הערכה הפנימי של הלימות ההון) וכן בתוצאות תרחיש הקיצון האחד של בנק ישראל והשפעותיו על נתוני הבנק, רווחיותו ויציבות ההון שלו. בפני הוועדה מובאות סקירות מורחבות בשלל נושאים בתדירות קבועה, כמו גם נושאים נקודתיים בהתאם להתפתחות הסיכונים הקיימים בבנק. כמו כן, הוועדה דנה במוצרים חדשים הנדרשים לאישור הדירקטוריון, הוראות והנחיות רגולטוריות חדשות ומעודכנות בקשר לניהול הסיכונים בבנק, תחקירים מהותיים שבוצעו בקשר עם ניהול סיכונים וכל נושא אחר הרלוונטי לניהול הסיכונים בבנק.

מנהל הסיכונים הראשי והחטיבה לניהול סיכונים – מנהל הסיכונים הראשי, ה-CRO, הוא האחראי לפונקציית ניהול הסיכונים ולמסגרת ניהול הסיכונים של הבנק, הכפוף ישירות למנכ"ל הבנק. החטיבה לניהול סיכונים היא נדבך מרכזי בפעילות קו ההגנה השני של הבנק ופועלת באופן בלתי תלוי בפעילות היחידות העסקיות הנוטלות סיכון. החטיבה מעורבת בזמן אמת בכלל התהליכים ובכל קווי הפעילות בבנק, במטרה להשיא לבנק ערך עסקי, בד בבד עם שמירה על ניהול סיכונים מוקפד ואיכותי. באחריות ה-CRO לוודא כי מתקיימים בבנק תהליכים אפקטיביים לזיהוי, ניהול, מדידה, ניטור ובקרה, הפחתה ודיווח שוטף של כלל הסיכונים הגלומים בפעילות העסקית של הבנק, וכי פרופיל הסיכונים של הבנק הולם את תאבון הסיכון.

פורומים לניהול סיכונים – בבנק מתקיימים פורומים לניהול הסיכונים וההון ולניטור סיכונים. למנהל הסיכונים הראשי אחריות למספר פורומים שנועדו לוודא את קיומה של מסגרת בקרה פנימית הולמת בבנק. פורומים אלה כוללים בין השאר פורומים ייעודיים בתחום הציות, ועדות היגוי לסיכונים תפעוליים, ועדת היגוי לסיכונים אבטחת מידע וסייבר, פורום בקרה פנימית הכולל את כלל שומרי הסף, פורום לניהול סיכונים שלוחות חו"ל, פורומים בנושא מעילות והונאות, פורום מודלים, פורומים בנושאי ציות 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. ה-ICAAP הוא תהליך הערכה פנימית של צורכי ההון (הנדבך השני במסגרת הערכת ההון בהתאם להוראות באזל), שנועד להבטיח כי רמת ההון הכוללת של הבנק תואמת את פרופיל הסיכון שלו, את יעדי ההון שקבע ואת יעדי העסקיים בהתאם לתוכנית העבודה ותכנון ההון השוטף. זאת, הן במהלך עסקים רגיל והן בתרחישי קיצון. כמו כן, במסגרת נדבך זה מתקיימים תהליכי הערכה איכותיים לרמת הסיכונים ואיכות ניהולם, וכן זיהוי מוקדי הסיכון המהותיים בבנק. נוסף לכך, המסמך מציג את הסקירה הבלתי תלויה להערכת אפקטיביות ניהול הסיכונים, המבוצעת על ידי הביקורת הפנימית.

חברי הדירקטוריון משתתפים באופן תדיר בהדרכות והכשרות בנושאי ניהול סיכונים, כגון איסור הלבנת הון ומימון טרוה, הוראת באזל IV, ניהול ההון וסיכונים שוק. בכל רבעון, חברי הדירקטוריון מקבלים סקירה של הסיכונים במסגרת מסמך הסיכונים ודוח הסיכונים, כמו גם מסמך ה-ICAAP¹ השנתי. מרבית הדיווחים השוטפים שעולים לדיון בוועדה לניהול סיכונים עולים לאחר מכן לדיון במליאת הדירקטוריון.

1. Internal Capital Adequacy Assessment Process



כאמור, הבנק מקיים אחת לשנה תהליך הערכה עצמית, תהליך (RAS Risk Assessment System) להערכה איכותית של רמת כלל הסיכונים אליהם הבנק חשוף ואיכות ניהולם. התהליך מבוצע במסגרת ה-ICAAP. מטרת התהליך היא בחינה עצמית של הגורמים, רמת הסיכון ואיכות ניהולו, מיקוד בגורמי הסיכון וזיהוי חולשות בתהליכי ניהול הסיכונים הנדרשים לחיזוק.

התהליך נועד להעריך את עמדת מנהלי הסיכונים בבנק, בקו ההגנה הראשון ובקו ההגנה השני, בנוגע לרמת הסיכון הגלומה בפעילות שהם מנהלים או מבקרים, וכן את הערכתם בנוגע לאיכות ניהול הסיכונים ובקרתם. הערכות הסיכונים כוללות גם הערכה של סיכונים ESG. תוצאות ההערכה השנתיות נבחנות גם בהשוואה להערכות בשנים הקודמות, כדי לזהות פערים (אם יש) באופן ניהול הסיכונים ובקרתם, ובמטרה לזהות התפתחויות בהשקפת המנהלים בנוגע לרמת הסיכון הספציפי ואיכות הניהול והבקרה שלו.

מפת סיכונים

במסגרת תהליך ההערכה העצמית מתקיים דיאלוג בין מנהלי הסיכון ובקרי הסיכון. מטרת הדיאלוג היא ליבון התוצאות, זיהוי האתגרים והסיכונים העומדים בפני הבנק ועדכון מפת סיכונים ("מפת החום") כוללת לסיכונים המהותיים שאליהם חשוף הבנק. מפת החום משקפת את מוקדי הסיכון העיקריים שזוהו והשפעתם על הסיכונים, ומטרתה להציג ראייה מתכללת וממוקדת לסיכונים המשמעותיים הרלוונטיים לפעילות הבנק ולוודא כי סיכונים אלה מטופלים באופן הולם.

מסמך ה-ICAAP הכולל את תוצאות תהליך ה-RAS נדון בהרחבה ומאושר בהנהלת הבנק, בוועדות הדירקטוריון (ועדה לניהול סיכונים וועדת הביקורת) ובמליאת הדירקטוריון.

אחת לשנה בוחנת חטיבת הביקורת הפנימית את תוצאות תהליך ה-RAS באופן בלתי תלוי ומעבירה את הערכתה לחטיבה לניהול סיכונים, להנהלת הבנק ולוועדות הדירקטוריון. בשנת 2024, בתוצאות תהליך זה לא עלו פערים מהותיים בין האופן שבו העריכה הביקורת הפנימית את אפקטיביות סביבת הבקרה ובין האופן שבו העריכה החטיבה לניהול סיכונים את איכות ניהול הסיכון.



בשנת 2024 התקיימו **71,271** שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים לעובדי הקבוצה.

המשכיות עסקית

הבנק פועל כדי להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים במגוון תרחישים. כמו כן, הוא פועל למתן מענה ללקוחותיו גם בעת חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי המשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית הכוללת גם התייחסות פרטנית לנושא סיכונים אקלים וההשפעות הנגזרות על הבנק.

לבנק תוכנית סדורה לנושא המשכיות עסקית (Continuity Management Plan) הכוללת מסמך מדיניות להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית אשר מאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק פועל בנושא המשכיות עסקית על פי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 355 (ניהול המשכיות עסקית) והוראת ניהול תקין 357 (ניהול טכנולוגיות המידע) של בנק ישראל. כנגזרת ממסמך המדיניות, הבנק מחזיק תוכניות מפורטות לניהול המשכיות עסקית של השירותים הקריטיים בכל מיני תרחישים ומתן מענה ללקוחותיו גם בעת חירום. לבנק תוכנית התאוששות המסדירה את השירותים החיוניים (BIA – Business Impact Analysis) שהוגדרו על ידי הבנק, ובהתאם לכך – את סדר העלאת המערכות וזמני ההתאוששות של המערכות באירועי קיצון. לבנק תוכניות עבודה מפורטות ונוהלי עבודה בשעת חירום. תוכנית המשכיות העסקית מיושמת במערכות של כל חטיבות הבנק ומובלת על ידי יחידת המשכיות העסקית. החטיבה לניהול סיכונים משמשת מעגל בקרה שני בנושא סיכונים המשכיות עסקית והיערכות לחירום. מדיניות המשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבת בארץ וכן בשלוחות חו"ל של הבנק, בהתאמה למדיניות ממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל.

כלים לשמירה על המשכיות עסקית

תוכנית התרגול – נדבך מרכזי בתוכנית המשכיות העסקית הוא תוכנית התרגול. לבנק תוכנית תרגול שנתית ורב-שנתית המאפשרות על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק מתרגל את עצמו הן באתר הגיבוי והן ביחידות הבנק וערוך לגיבוי התהליכים הקריטיים במערכות הבנק ובתהליכי עבודה. תוכנית התרגול כוללת תרגולים תפעוליים ותרגולים עסקיים מורכבים, בהתאם לתרחישים לאומיים (מלחמה, רעידת אדמה, מגפה וסייבר) ובהתאם לתרחישים פנימיים של הבנק. התרגולים בהשתתפות היחידות, החל מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות וחטיבות ועד לרמת הנהלת הבנק.

תוכנית המשכיות עסקית של החטיבה הטכנולוגית (תיק DRP) – מטרתה לאושש את מערכות המידע של הבנק. התוכנית משולבת בתוכנית המשכיות העסקית של הבנק ומפרטת את התהליכים והפעולות הנדרשות על מנת לאושש את מערכות המידע הקריטיות, כולל זמן ההתאוששות הרצוי ואופן החזרה לשגרה. הבנק מפעיל אתר מחשוב מרכזי מרוחק להבטחת זמינות ומיגון של מערכות המידע והמידע עצמו.

סיכונים אקלים – במסגרת תוכנית המשכיות העסקית הגדיר הבנק תהליכי עבודה בחירום הנגזרים מאירועי מזג אוויר, בין היתר נהלי עבודה לאירוע שלג באזור ירושלים והצפון. הבנק הרחיב את נושא סיכונים האקלים במסגרת תוכנית המשכיות העסקית בהתאם לנב"ת 345, נוסף לתהליכי עבודה ומענה בחירום לאירועי הצפה ופגיעה במתקנים וסניפים הנמצאים באזורים רגישים. כמו כן, לבנק יכולת עבודה מרוחקת המאפשרת מתן מענה ללקוחות ושימור הרציפות התפקודית, גם בקשיי הגעה למשרדים ולמתקני הבנק. כאמור לעיל, לבנק יש מענה גרציה ומלאי דלקים לכל מתקניו המרכזיים, המאפשר רציפות תפקודית באירועי הפסקות חשמל בשל אירוע מזג אוויר או בכל תרחיש אחר. לפירוט אודות אופן ניהול סיכונים אקלים וסביבה, ראו פרק סביבה בדו"ח זה.





הבנק מקפיד לשמור על זכויות האדם בכל אזורי פעילותו. נושא זה הוא אבן יסוד בחיי הבנק ואחד מהערכים המרכזיים בפעילותו. הצהרה זו עולה בקנה אחד עם הצטרפות הבנק ליוזמת UN Global Compact¹. ביוזמה זו מתוארות הפעולות שהבנק מבצע לצורך שמירה על זכויות האדם וכן הפעולות שהבנק נמנע מהן על מנת להבטיח כיבוד של זכויות האדם.

הבנק פועל באופן יזום לשמירה על זכויות האדם מול כלל מחזיקי העניין של הבנק – עובדי הבנק, לקוחותיו והספקים שלו. לבנק מדיניות סדורה בנושא שמירה על זכויות אדם ומניעת אפליה, החלה על כלל עובדי הבנק. לצורך הטמעת מדיניות זו מבוצעות הדרכות שוטפות לעובדים, שמטרתן להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם בכל היבטי עבודתם.

בשנת 2024 נערכו בקבוצת מזרחי-טפחות 22,207 שעות הדרכה בנושא היבטי זכויות האדם בפעילות הבנק. הדרכות לעובדי הבנק בתחומי זכויות האדם כוללות, בין היתר: אתיקה וקוד אתי, מניעת אפליה, נגישות ושירות נגיש, מניעת הטרדה והתעמרות, שוויון הזדמנויות, הוראות צרכניות, פניות הציבור, הוגנות והגנה על הפרטיות. נושאים אלו רלוונטיים לכל מחזיקי העניין, ובהם לקוחות, ספקים וכמובן עובדי הבנק עצמם.

שמירה על זכויות האדם בקרב עובדי הבנק²

הבנק שומר על זכויות האדם של עובדיו באמצעות מדיניות משאבי אנוש העוסקת בטיפול בהון האנושי. המדיניות כוללת את מחויבות הבנק להבטיח מקום עבודה מגוון, שוויון הזדמנויות לכל העובדים הכולל הקפדה על סביבת עבודה שוויונית בהיבטי גיוס ותגמול, שוויון הזדמנויות בקידום עובדים וכיוצא בזה, ללא אפליה בגין דת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית ומקום מגורים.

כמו כן, הבנק שומר על כבוד העובדים ופרטיותם ועל זכויות עובדיו להתאגד בוועד עובדים ובהסכם עבודה קיבוצי. כלל העובדים חתומים על הקוד האתי של הבנק, שערכיו מצביעים על שמירת זכויות האדם, הוגנות ושקיפות בתוך הארגון ומחוצה לו. הבנק מבצע הדרכות לעובדים בנושא זכויות האדם, ובהן מניעת הטרדה מינית והתעמרות ושוויון הזדמנויות בעבודה. הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור לרבות זכויות העובדים, הטרדה מינית, אפליה או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכדומה.

שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק³

הבנק מחויב לשמור על זכויות האדם של לקוחותיו ועל הוגנות בשירות לקוחותיו, לרבות שמירה על שוויון הזדמנויות בנוגע ללקוחות והקפדה על מניעת אפליה בשירותים. זאת לצד יצירת ערך עבורם בכל אחד

ממישורי פעילותו, לרבות יצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצורכי כל לקוח. הבנק פועל באופן אקטיבי כדי לאפשר נגישות שוויונית למוצרים ושירותים של הבנק והענקת שירותים מותאמים למגוון רחב של אוכלוסיות, כולל אוכלוסיות מוחלשות, בפריסה גאוגרפית רחבה. סניפי הבנק ועמדות השירות העצמי בנויים בצורה נגישה ובטוחה, וכל לקוח יכול לקבל את השירותים. יש הקפדה על נגישות במוצרים ובשירותים הדיגיטליים. הבנק מנהל שכבות אבטחת מידע רחבות היקף על מנת לשמור על פרטיות המידע של כלל הלקוחות ומקיים הדרכות שנתיות לעובדי הבנק בנושא שמירה על פרטיות הלקוחות. בעת פיתוח מוצר חדש או פעילות חדשה ובמסגרת תהליך אישור מוצר חדש, הבנק בוחן מגוון היבטי ESG, לרבות בדיקה שמוצרים ושירותים אלה אינם פוגעים בזכויות אדם ועומדים בסטנדרטים שהבנק מחויב להם, כמו אי-אפליה. כמו כן, מבחינת זכויות אדם במימון, הבנק אינו מממן עסקים או מנהל חשבונות בתחומי ההימורים הלא חוקיים, אופציות בינאריות והפורנוגרפיה בארץ ובחו"ל. בנוסף, הבנק נמנע מהענקת אשראי לגורמים המעורבים בפעילות הונאה, או בעבירות אחרות, וזאת בכפוף להוראות כל דין. בשנת 2024 התקבלו בקבוצה 15 תלונות בנושא אפליה (עשר בבנק מזרחי-טפחות וחמש בבנק יהב), מתוכן תלונה אחת בלבד נמצאה מוצדקת. חשוב לציין כי לרוב התלונות בנושא אפליה במזרחי-טפחות אומנם כוללות התייחסות לנושא אפליה על רקע מגזרי, אך בפועל הן עוסקות בתהליכים עסקיים ומוצאו של הלקוח אינו פרמטר המובא בחשבון בשיקול העסקי.

שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק¹

הבנק פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית במקביל להתייחסות לגיוון בקרב ספקיו והתקשרות עם ספקים אחראיים. הבנק שואף לצרוך במידת האפשר שירותים ומוצרים מספקים המכבדים את זכויות האדם וכללי האתיקה ומקיימים אותם. קידום נושא זכויות האדם בקרב הספקים בא לידי ביטוי בכך שברוב הסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקים מופיעה הדרישה לפעול לפי ערכי הקוד האתי של הבנק: אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם. נוסף על כך, הבנק יוזם ביקורים תקופתיים אצל הספקים המרכזיים. את הביקור מלווה שאלון שנועד לבחון אם הספקים פועלים בהתאם לקריטריונים שצוינו ובהתאם לקוד אתי.

1. למידע נוסף, ראו פרק "שרשרת אספקה אחראית" בדוח זה.

1. United Nations Global Compact.
2. למידע נוסף, ראו פרק "משקיעים בעובדים" בדוח זה.
3. למידע נוסף, ראו פרק "משקיעים בלקוחות" בדוח זה.



מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
	ביצוע סקר בנושא הגנת הפרטיות כחלק מתהליך יישום תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות.
	היערכות ליישום טיוטת הוראה חדשה של בנק ישראל - הוראה 364 בנושא ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע, אבטחת המידע והגנת הסייבר.

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע.		הוגנות: התמקדות בנושא הצבת הלקוח במרכז כחלק מיישום תוכנית העבודה והכנה לכניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 501 של בנק ישראל בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות.
בוצע.		ביצוע סקר מנהלים בנושא הוגנות מול לקוחות הבנק.
בוצע.		הגנת הפרטיות: בחינה ויישום הרגולציה המתפתחת בנושא זה, הרחבת הפיתוח ופעולות המיכון.





**בקרה חיצונית
ואינדקס מדדים**

MANAGEMENT

OFFICE
SERVICE
EXCELLENCE
INDUSTRIAL
CORPORATE
SUCCESS
ENTERPRISE
COLLABORATION
PARTNER

BUSINESS

PAYMENT
MANAGEMENT
MONEY



רקע

חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידיית בע"מ, מקבוצת פאהן-קנה, Grant Thornton, נתבקשה ע"י בנק מזרחי טפחות לבצע הליך לבחינת נאותות הדיווח של דו"ח הקיימות לשנת 2024. החברה הוקמה בשנת 2002 וביצעה למעלה מ-200 עבודות ייעוץ בכל תחומי האחריות התאגידיית, והיא מוסמכת ע"י ארגון Accountability הבריטי לביצוע בחינות נאותות בדו"חות אחריות תאגידיית. בחינת נאותות זו התבצעה בחודשים פברואר-מרץ 2025 תמורת תשלום, ובאופן אובייקטיבי ומקצועי ככל הניתן, בהתבסס על המידע כפי שסופק על ידי בנק מזרחי טפחות. בתהליך השתתפו יועצי החברה בתחומי ה-ESG. החברה איננה קשורה ואינה תלוי בעסקיה עם בנק מזרחי טפחות. למען הגילוי הנאות, יש לציין כי החברה ייעצה בעבר לבנק מזרחי טפחות בתחום האחריות התאגידיית ובין היתר ליוותה את הבנק בכתיבת דו"ח אחריות תאגידיית, בניית אסטרטגיה קהילתית, הדרכות בנושא אתיקה ועוד.

מתודולוגיה

בדיקת נאותות זו מתבססת על תקן AA1000AS V3 של Accountability, ברמה מוגבלת של Type 1 – Moderate, לצורך בדיקה איכותנית של עמידת הדו"ח בעקרונות התקן שמפורטים מטה.

תהליך העבודה

בדיקת נאותות הדיווח של דוח קיימות בנק מזרחי טפחות לשנת 2024 התבצעה באמצעות שיחות עם גורמי החברה לגבי המידע שמצוי בידי הבנק ואופן הצגתו בדו"ח בהתאם לעקרונות המקובלים. בהקשר זה, חשוב לציין כי העבודה התבצעה בשיתוף פעולה ושקיפות מצד אנשי בנק מזרחי טפחות. בנוסף, חלק מממצאי בחינת הנאותות אשר הועברו לבנק מזרחי טפחות, תוקנו כבר במהלך תהליך הכתיבה ומופיעים בדוח. הבחינה כללה את העקרונות הבאים:

1. Inclusivity
2. Materiality
3. Responsiveness
4. Impact

בסיכום התהליך הוגש דו"ח מפורט לחברה המציג את סיכום הערות בדיקת הנאותות, וכולל הרחבה של ממצאים והמלצות לשימוש בדוחות הבאים.

סיכום:

במסגרת בחינת הנאותות, מצאנו כי הדו"ח מתייחס לנושאים מהותיים כנדרש לפי תקני-GRI Universal Standards. אנו סבורים כי הדו"ח מציג נתונים באופן מקיף ובהיר ומתאר באופן נרחב את פעילות החברה בתחום הקיימות והאחריות התאגידיית. לדעתנו הדוח נכתב בצורה מהימנה תוך הסתמכות על נתונים ומסמכים רלוונטיים. לפי שיקול דעתנו המקצועי וניסיונו ניתן לקבוע כי דו"ח הקיימות של בנק מזרחי טפחות לשנת 2024 עומד בעקרונות הדיווח לאחריות תאגידיית.



על החתום

עברי ורבין, מנכ"ל

חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידיית

מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton

מרץ 2025



BDO Consulting מלווה את קבוצת מזרחי-טפחות בקידום תחום ה-ESG בקבוצה ובליוי בתהליכי דיווח ה-ESG¹. מסגרת הליווי כוללת, בין היתר, את ההיבטים הבאים:

קידום תחום ה-ESG

- **פיתוח מדיניות ויעדים** – BDO מסייעת בניית תוכנית פערים ומיקוד בהיבטים הנדרשים לפיתוח בבנק, כגון ליווי בפיתוח מדיניות שרשרת אספקה אחראית והצבת יעד למדרך פחמני תפעולי. כמו כן, BDO סייעה לבנק בזיהוי ובפיתוח מדיניות סיכוני ESG.
- **מגמות רגולטוריות** – ניתוח רגולציות מתהוות המשפיעות על הבנק בהיבטי ESG, כגון ניתוח טיוטת הפיקוח על הבנקים (אגף הביקורת) בנושא בקרה פנימית על דיווח כספי וגילוי על מדדי ESG עיקריים (ינואר, 2025).
- **תכנית דה-קרבונזציה** – ליווי בהצבת תכנית להפחתת המדרך הפחמני התפעולי, לרבות ניתוח חלופות לייצור חשמל במטה ומתן הצעות מותאמות לעמידה ביעד המדרך הפחמני התפעולי.
- **סקירת מגמות בסקטור הבנקאות בארץ ובעולם** – ניתוח המגמות מבוצע אל מול פרקטיקות מובילות בקרב בנקים בארץ ובעולם.
- **ליווי בתחום דירוגי ESG** – גופי דירוג ESG בינ"ל מבצעים אנליזות אודות קבוצת מזרחי-טפחות ומדרגים אותה עבור מחזיקי העניין השונים לרבות משקיעים. במסגרת כך יועצי BDO, מלווים את הבנק על מנת לשקף את פעילותו העדכנית, הן בדיאלוג אל מול גופי הדירוג והן בשיקוף הפעילות הרלוונטית במסגרת הדוח. בשנת 2024 הבנק ניגש לראשונה ל-CDP (מסגרת דיווח בנושאי סביבה ואקלים אשר נוצרה ע"י עמותת בינ"ל).

דיווח ESG

- **ניתוח מהותיות** – בחינת הנושאים לדיווח המשקפים את סיכוני ה-ESG של הבנק והשפעותיו ביחס למחזיקי העניין השונים.
- **הכנת דוח ה-ESG השנתי בהתאמה לתקני דיווח בינ"ל** – במסגרת זו יועצי BDO מקבלים את הנתונים הגולמיים מכלל הגורמים בקבוצה, ומסייעים בחישובים הרלוונטיים בהתאם לנדרש בסטנדרטי הדיווח (GRI, SASB) על בסיס מתודולוגיות מקובלות. מסגרת זו כוללת את תהליכי ניתוח ועיבוד מידע למדדים וכן את בחינת ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו ומשוקפים בדוח. כמו כן, במסגרת בחינת הנתונים הגולמיים ועיבודם למדדים, יועצי BDO מזהים שינויים חריגים בנתונים הגולמיים, במדדים או במגמות לצורך בדיקתם החוזרת או הסבר השינוי בדוח אשר הינו משמעותי בהגברת השקיפות.

1. במסגרת הכנת הדוח, היבטים הנוגעים להזדמנויות וסיכוני אקלים וסביבה, אינם מחושבים או מבוקרים על ידי BDO.

- **דיווח ל-UNGC** – במסגרת השתתפות של הבנק ב-UN Global Compact, יועצי BDO מסייעים לבנק לדווח באופן שנתי אודות COP (Communication on Progress) – ההתקדמות בהתייחס להתחייבות לעמידה בעשרת העקרונות הנדרשים על פי האמנה של UNGC, הנוגעים לזכויות אדם, תעסוקה, סביבה ומניעת שחיתות.
- **מדדים בדוח ESG** – דוגמאות עיקריות:

- **חישוב מדרך פחמני תפעולי** – במסגרת כך מבוצע חישוב אודות מכלול 1, 2 ו-3 (לא כולל קטגוריה 15) בחלוקה לפי Location based / Market based.
- **מתודולוגיית אשראי חברתי** – במסגרת זו יועצי BDO הבנו מתודולוגיה לחישוב אשראי חברתי בבנק, הכוללת סיווג ענפי המשק המשויכים לאשראי חברתי, על בסיס העקרונות הקיימים בסטנדרט SASB בהתייחס להכלה פיננסית, תוך התאמה למדינת ישראל.
- **חישוב נתוני ספקים** – מגוון מדדים הנגזרים מתוך מדיניות הרכש האחראית של הבנק, יש לציין כי עקב מחסור בנתונים גולמיים לצורך יצירת מדדים אלו, הבנק נעזר בחברת מחקר חיצונית, והנתונים מבוססי הערכה כמפורט במסגרת הדוח.

סיכום

בשנת 2024, קבוצת מזרחי-טפחות הראתה התקדמות בדיווח בתחום ה-ESG אשר באה לידי ביטוי בין היתר בדירוגי ESG והרחבת פעילות הבנק להשקת מוצרי אשראי ירוק שונים.

להלן נושאים בהן נעשתה פעילות משמעותית במהלך שנת 2024:

- הטבות והקלות משמעותיות למען לקוחות הבנק בעקבות המלחמה, מעבר למתווה בנק ישראל.
- הגשת דיווח לראשונה לגוף הדירוג הבינלאומי – CDP וקבלת ציון C.
- שיפור בדירוג ה-ESG של הבנק בגוף הדירוג הבינלאומי S&P.
- דיווח מורחב ל-UNGC בהתאם לשאלון הדיווח השנתי החדש הנדרש בקרב החברות המשתתפות.
- מינוי אחראית סיכוני אקלים וסביבה במתן אשראי, בעלת תפקיד ייעודי בבנק.
- הרחבת היצע מוצרי האשראי הירוק באמצעות פיתוח והשקת מוצרים ייעודיים לקהלי יעד שונים, זאת לצד מאמצי הבנק להשקיע במוצרים המקדמים סביבה ירוקה ואנרגיה מתחדשת.

חן הרצוג

כלכלן ראשי ושותף
BDO Consulting



מדידת טביעת הרגל הפחמנית בפעילות התפעולית של הבנק

בקרת טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת מזרחי טפחות נערכה בהתאם לעקרונות הבינלאומיים המקובלים לפי פרוטוקול GHG. הנתונים הותאמו לישראל במסגרת מערך לרישום פליטות גזי חממה בישראל, תקנון הפעלה והנחיות לדיווח, מוסד שמואל נאמן והמשרד להגנת הסביבה, אוגוסט 2024.

מקדמי הפליטה המשמשים לצורך החישוב הם מקדמי פליטה המפורסמים ע"י גורמי המקצוע כולל רשות החשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מכון שמואל נאמן, חברת החשמל לישראל, מודל BDO ליצרניות חשמל פרטיות ומקדמי ה-DEFRA (המשרד להגנת הסביבה הבריטי) עבור פליטות במכלול 3. נתוני הצריכה סופקו ע"י הבנק ובאחריותו. נכון למועד הכנת הדוח, המשרד להגנת הסביבה וחברת החשמל לישראל לא פרסמו את מקדמי הפליטה לשנת 2024, ולכן אופן המדידה של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2023. כמו כן, עודכנו מקדמי הפליטה במכלול 2 לשנים 2020-2023 באופן רטרואקטיבי.

הרכיבים לאומדן המדרך הפחמני של הקבוצה

הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:

- פליטות ישירות במכלול 1 - צריכת בניזין וסולר לנסועה ולגנרטורים
- פליטות עקיפות במכלול 2 - צריכת חשמל
- פליטות עקיפות במכלול 3: צריכה ומחזור נייר, פסולת אלקטרונית, טונרים וראשי דיו, צריכת מים וטיסות עסקיות¹

המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות

בשנת 2024 הקבוצה המשיכה במגמת הירידה בסך המדרך הפחמני. סך המדרך הפחמני של הבנק בשנת 2024 הינו 17,697 טון CO₂eq המהווה צמצום של 5.8% לעומת שנת 2023, ועצימות המדרך הפחמני היא 0.118 CO₂eq למ"ר, המהווה ירידה של 5.8% לעומת שנת 2023.

בהתייחס ליעד האסטרטגי ל-2030, ביחס לשנת הבסיס 2020, ישנה הפחתה בשיעור של 14.2% בסך המדרך הפחמני (CO₂eq), ו-13.3% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר (CO₂eq), המהווה התקדמות ליעד הצמצום ב-40% עד שנת 2030.

*הנתונים הנ"ל מתייחסים לחישוב מכלול 2 בהתאם למדידה על-פי Location based.

עיקרי השינויים בשנת 2024:

צריכת חשמל: חלה ירידה קלה בצריכת החשמל (קוט"ש) בשיעור של 2.8%. בעקבות כך, חלה ירידה של 2.8% בצריכת החשמל למ"ר.

צריכת דלקים: נמדדה עלייה בצריכת הסולר ב-8% כתוצאה מהרחבת פעילות הבלדריות בשני רכבים בכל שנה, וכן עלייה בצריכת הבנזין ב-4%, בין היתר בעקבות גידול קל במצבת הליסינג בבנק יהב. **מכלול 3:** חלה עלייה של כ-34%, בעיקר בעקבות עדכון במקדם הפליטה של צריכת הנייר.

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות
BDO Consulting



1. יש לציין כי הקבוצה אינה מדווחת כיום על פליטות גזי חממה כתוצאה מגזי מזגנים עקב מחסור בנתונים.



מספר עמוד	תיאור	גילוי	
177-179	יחס השכר השנתי	2-21	GRI 2: General Disclosures 2021
4-5	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	2-22	
185-192, 198-202	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	2-23	
185-192, 198-202	הטמעת מדיניות מחייבת	2-24	
35-36, 64, 181, 183-189	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	2-25	
183-184, 204-205	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	2-26	
185-188	ציות לחוקים ותקנות	2-27	
20	חברויות בארגונים	2-28	
20-21	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	2-29	
142-143	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	2-30	
GRI 3: Material Topics 2021			
21	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	3-1	GRI 3: Material Topics 2021
21	רשימת הנושאים המהותיים	3-2	
התנהלות אחראית וממשל תאגידי תקין			
8-9, 170, 181, 183, 185, 189	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
8-9	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	201-1	GRI 201: Economic Performance 2016
58-61	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	201-2	
148, 155, 157	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה\ תגמול עובדים	201-3	
179	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	201-4	
132-133, 183-184	הפעילות שנקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	205-1	GRI 205: Anti-corruption 2016
183-184, 186-188, 190	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	205-2	
185-186	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנקטו בגינם	205-3	
הכלה פיננסית וגישה לשירותי הבנק			
103-111	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
103-111	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	203-1	GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016
100-102	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	203-2	

GRI 1: Foundation 2021			
מספר עמוד	תיאור	גילוי	
12-13	פרטים אודות הארגון	2-1	GRI 2: General Disclosures 2021
13-14	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	2-2	
6-7	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	2-3	
63, 64, 67, 88, 95, 140	הצגה מחודשת של מידע	2-4	
210-211	בקרה חיצונית	2-5	
129-135	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	2-6	
139-147	תיאור מצבת העובדים	2-7	
140	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	2-8	
170-171	הרכב ומבנה הדירקטוריון	2-9	
171-172	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	2-10	
17, 171	יו"ר הדירקטוריון	2-11	
173	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	2-12	
199-201	האצלת סמכויות	2-13	
15, 16, 173	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	2-14	
171-174, 180	מניעת ניגוד עניינים	2-15	
15, 16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	2-16	
173	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	2-17	
173-174	הערכת ביצועי הדירקטוריון	2-18	
177-179	מדיניות תגמול	2-19	
177-179	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	2-20	

1. For the Content Index – Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders. The service was performed on the Hebrew version of the report.

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
Not applicable הנושא אינו רלוונטי עקב אופי הפעילות של הבנק	פליטה של חומרים הפוגעים באוזון - ODS	305-6	GRI 305: Emissions 2016
Not applicable הנושא אינו רלוונטי עקב אופי הפעילות של הבנק	NOx SOx ופליטות משמעותיות אחרות לאוויר (בחלוקה למשקל וסוג) בפילוח לפי אתר	305-7	
הון אנושי			
137-142	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
140, 145-146, 147, 157	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	401-1	GRI 401: Employment 2016
140-141	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	401-2	
145-148	חופשות לידה	401-3	
147-148	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	402-1	GRI 402: Labor\ Management Relations 2016
144-145	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1	GRI 403: Occupational Health and Safety 2018
144-145	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	403-2	
155-156	שירותי בריאות תעסוקתיים	403-3	
155-156	קידום בריאות העובדים	403-6	
155-157	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	403-7	
141	שיעור הפגיעות הקשורות לעבודה	403-9	
141	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	403-10	
161-162	ממוצע שעות הדרכה לעובד	404-1	GRI 404: Training and Education 2016
159-163	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	404-2	
142-143	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	404-3	
גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה			
149, 150, 152	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
137-139, 149-153	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	405-1	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
153	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	405-2	

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
103-106	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	FS13	Local Communities (GRI G4 Financial Services Sector (Disclosures)
94-96	יזומה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	FS14	
מעורבות בקהילה המקומית			
109, 113, 129-130	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
129-130	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	204-1	GRI 204: Procurement Practices 2016
113-119	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	413-1	GRI 413: Local communities 2016
34-42, 54-67, 87-91, 92-11	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2	
צמצום השפעות סביבתיות			
35, 63, 64, 66	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
62-71	החומרים בהם החברה משתמשת במדידה לפי משקל או נפח	301-1	GRI 301: Materials 2016
73	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	301-2	
66-77	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1	GRI 302: Energy 2016
Not applicable הנושא אינו רלוונטי עקב אופי הפעילות של הבנק	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2	
67	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3	
66-77	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4	
41-44	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5	
63-64	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	305-1	GRI 305: Emissions 2016
63-66	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	305-2	
63-66	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה - מכלול 3	305-3	
63-64	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	305-4	
66-68	צמצום פליטת גזי חממה	305-5	

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
ניהול סיכונים סביבה ואקלים			
58-60	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
179-180	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים החברתיים-סביבתיים	G4-DMA	Audit (GRI G4 Financial Services (Sector Disclosures
ניהול סיכונים			
198-200	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
150-153	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	406-1	GRI 406: Non-discrimination 2016
132-133, 142-143	זכות התאגדות אשר עלולה להיות בסיכון בקרב ספקים ובאופרציה	407-1	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016
שמירה על זכויות אדם			
129, 132, 204-205	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
129-135	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	414-1	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016
129-135	השפעות משמעותיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	414-2	
שירות אחראי, שקוף והוגן			
100-102	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
87, 100-102	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
100-102	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2	
100-102	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	417-3	
פרטיות לקוח ואבטחת מידע			
195-196	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
195-196	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	418-1	GRI 418: Customer Privacy 2016
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים			
88-89	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
82-88	ערך הפורטפוליו של קווים עסקיים לפי אזור, גודל וסקטור	FS6	Product Portfolio (GRI G4 Financial Services Sector (Disclosures
88-91	ערך המוצרים והשירותים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות ספציפיות לכל קו עסקי בפילוח למטרות	FS7	
38-43	ערך המוצרים והשירותים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות ספציפיות לכל קו עסקי בפילוח למטרות	FS8	

אינדקס SASB¹

גילוי בשנת 2024 – עמוד בדוח	קוד	מדד חשבונאי	נושא
לא רלוונטי	FN-CB-550a.1	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	Systemic Risk Management
10-11 דוח סיכונים לשנת 2024	FN-CB-550a.2	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	
2024 דוח כספי שנתי 296-300, 300-304	FN-CB-000.A	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	Activity Metrics
2024 דוח כספי שנתי 296-300, 300-304	FN-CB-000.B	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	

המלצות ה-TCFD

מיקום בדוח	המלצת גילוי	מס' סעיף בתקן
ממשל		
27-28 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 27-28	G(a)
27-32 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 27-32	G(b)
אסטרטגיה		
46-49 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 46-49	S(a)
38-49 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 38-49	S(b)
55-57 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 55-57	S(c)
ניהול סיכונים		
50-53 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 50-53	R(a)
54-55, 58 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 54-55, 58	R(b)
27-32 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 27-32	R(c)
198-202 עמודים	פרק ממשל תאגידי, עמודים 198-202	
יעדים ומדדים		
36-42 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 36-42	M(a)
63-66 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 63-66	M(b)
34-36, 42-43, 54-55, 67-75 עמודים	פרק אקלים וסביבה, עמודים 34-36, 42-43, 54-55, 67-75	M(c)

גילוי בשנת 2024 – עמוד בדוח	קוד	מדד חשבונאי	נושא
197 דוח ESG 2024	FN-CB-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	Data Security
193-197 דוח ESG 2024	FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks	
88-89 דוח ESG 2024	FN-CB-240a.1	(1) Number and (2) amount of loans outstanding that qualify for programmes designed to promote small business and community development	Financial Inclusion & Capacity Building
88-89 דוח ESG 2024	FN-CB-240a.2	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans or loans subject to forbearance that qualify for programmes designed to promote small business and community development	
82-84, 90-92, 106-107 דוח ESG 2024	FN-CB-240a.3	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	
103-105 דוח ESG 2024	FN-CB-240a.4	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	
33-47, 46-47 דוח ESG 2024	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis
66 דוח ESG 2024	FN-CB-410b.1	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3	Financed Emissions
66 דוח ESG 2024	FN-CB-410b.2	Gross exposure for each industry by asset class	
66 דוח ESG 2024	FN-CB-410b.3	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation	
63 דוח ESG 2024	FN-CB-410b.4	Description of the methodology used to calculate financed emissions	
186, 189-197 דוח ESG 2024	FN-CB-510a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	Business Ethics
192-200 דוח כספי שנתי 2024			
183 דוח ESG 2024	FN-CB-510a.2	Description of whistleblower policies and Procedures	

1. COMMERCIAL BANKS Industry Standard