



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 ציות, ובכלל זה שמירה על פרטיות ואבטחת מידע, מניעת שחיתות וכן על ניהול אפקטיבי של הדירקטוריון.

ממשל תאגידי  
Governance



# מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית



ממשל תאגידי יציב, אמין ואיכותי הוא המפתח 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, המבטיחים פיקוח אפקטיבי בתוך התאגיד. כמו כן, הממשל התאגידי נתמך בתגמול המושתת על אמות מידה ראויות, 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. הדירקטוריון מיישם את הוראות הדין, הכוללות בין השאר את חובת הזהירות ואת חובת האמונים – ובכללה החובה לפעול בהיעדר ניגוד עניינים.

### פרופיל הדירקטורים<sup>1</sup>

- נכון לסוף 2025 מכהנים בדירקטוריון הקבוצה עשרה דירקטורים – שבעה גברים ושלוש נשים.
- שמונה מחברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית (בוועדת הביקורת – חמישה דירקטורים בעלי מומחיות זו), בהתאם להוראות תקנות החברות.
- בדירקטוריון מכהנים ארבעה דירקטורים חיצוניים, כמשמעות מונח זה בחוק החברות וכן לפי הוראות 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.
- השכלתם, מומחיותם וכישוריהם של כלל חברי הדירקטוריון קשורים ישירות לתחומי הליבה של הבנק.
- כלל הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל, במישרין או בעקיפין, ואינם נושאים בתפקיד ביצועי בבנק.
- שיעור הנוכחות הממוצע של הדירקטורים בשנת 2025 היה 99%.
- לא הוגשו כתבי אישום נגד שום דירקטור ואין הליכים תלויים ועומדים או הרשעות של הדירקטורים בעשר השנים האחרונות.

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, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראו תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2025, באתר מגני"א של רשות לניירות ערך.

להלן רשימת חברי דירקטוריון הבנק נכון ליום 31.12.2025<sup>1</sup>:

אברהם זלדמן, יו"ר	חדוה בר	יהונתן קפלן
אלי אלרואי	חנה פייאר	אילן קרמר
רון גזית	יוסף פלוס	גלעד רבינוביץ
אסתר גילעד-רון		

## עצמאות הדירקטוריון ומינוי דירקטורים

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

על פי הוראה 301 חלים על הדירקטוריון הכללים הבאים:

- 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 בתאגידים שקיים בהם גרעין שליטה, כפי שקיים בבנק, יש בכך כדי להקשות על השתלטות עוינת.

1. ביום 15.12.2025, במועד האסיפה הכללית השנתית, הסתיימה כהונתו של מר משה וידמן כדירקטור בדירקטוריון הבנק. באותה אסיפה מונתה הגב' חדוה בר, כדירקטורית בדירקטוריון בבנק, והיא מכהנת מאז.



ביום 24 בדצמבר 2020 אושר על ידי האסיפה הכללית שינוי בתקנון הבנק בעניין משך כהונתם של דירקטורים, לפיו הדירקטורים ימונו באסיפה השנתית, ומשך כהונתם (למעט הדירקטורים החיצוניים) יהיה עד לתום האסיפה השנתית השלישית. זו תתקיים לאחר האסיפה השנתית שבה אושרו מינויים או עד למועד מוקדם יותר שיאושר לעניין זה על ידי המפקח על הבנקים. הבנק רשאי, באסיפה מיוחדת, למנות דירקטור או דירקטורים נוספים לחברה, בין אם לשם מילוי משרה שהתפנתה מכל סיבה שהיא ובין אם בתור דירקטור או דירקטורים נוספים, ובלבד שמספר הדירקטורים לא יעלה על המספר המרבי הקבוע בתקנון. בעלי מניות רשאים להציע מועמדים למינוי דירקטור, מינוי המועמד יובא לאישור האסיפה הכללית, ובמסגרת כך המועמדים ייכללו בסדר היום של האסיפה הכללית, בהתאם לתקנון הבנק ולהוראות הדין.

לקראת מינוי דירקטור חדש, חיצוני או פנימי, תתמנה ועדת אד-הוק ייעודית המורכבת מנעדרי עניין אישי בנושא, ותפקידה לבחון את הרכב הדירקטוריון בשים לב לצורכי הבנק ולדון בהתאמתם של המועמדים. בשנת 2025 התכנסה פעמיים ועדת אד-הוק, הראשונה – לקראת מינוי מחדש של דירקטור חיצוני, והשנייה – לקראת חידוש מינויים של חמישה דירקטורים ומינוי דירקטורית. נושא משרה, כהגדרתו בחוק החברות, לא יפעל למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינוי, 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, עם התייחסות לצרכי המיוחדים של הבנק ולגודלו.

פרט למי שכיהן כדירקטור עד למועד האסיפה השנתית, לא ימונה דירקטור באסיפה 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 האסיפה השנתית הקודמת או באישור המפקח על הבנקים, ובלבד שתקופת הכהונה של דירקטור שמונה בעבר תסתיים באסיפה השנתית הקרובה. ההצבעה באסיפה 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 באסיפה 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 יינתן ייצוג הולם לשני המינים, וחלקן של הנשים המכהנות כדירקטוריות בבנק לא יפחת מ-30% מכלל חברי הדירקטוריון, וזאת עד ליום 31.12.2025. החל מיום 15.12.2025 שיעור הנשים בדירקטוריון הוא 30%.

## 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 2025 התקיימו 19 ישיבות דירקטוריון ו-53 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

בפני הדירקטוריון וועדותיו מובא מגוון נושאים לדיון ולדיווח, רוב מוחלט של הנושאים מובא 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 הטעונים דיווחים מיידיים לדירקטוריון. אחת לחודש מציג מנכ"ל הבנק דוח הסוקר 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 2025 הוגשו לדירקטוריון באופן שוטף דיווחים בנוגע לתפעול והיערכות הבנק במבצע עם כלביא (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, ומעת לעת חברי הדירקטוריון משתתפים בהכשרות מקצועיות 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 טרוו, הוראת נב"ת 301, עסקאות עם אנשים קשורים, היבטי אשראי על סוגיו, הוראת באזל IV, ניהול ההון וסיכונים שוק.

תוכנית ההשתלמויות לשנת 2025 כללה 13 השתלמויות דירקטורים, 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 ועל הדירקטוריון לאשר את כיסוי ההוצאה של הייעוץ. במקרים המצדיקים זאת, הדירקטוריון רשאי להסתייע ביועצים חיצוניים, באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. במקרים מיוחדים דירקטור זכאי לקבל ייעוץ מקצועי על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון הבנק – והכול בכפוף לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301 ובהתאם להן.



## אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 בתדירות של אחת לשנתיים. ההערכה הקודמת בוצעה בסוף שנת 2024 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.

### אסיפות כלליות

- הבנק יקיים אסיפה כללית שנתית בהשתתפות בעלי המניות בכל שנה, ולא יאחר מתום חמישה עשר חודשים אחרי האסיפה השנתית האחרונה.
- דירקטוריון הבנק יכנס אסיפה מיוחדת על פי החלטתו וכן לדרישת כל אחד מאלה:
  - שני דירקטורים.
  - בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ואחוז אחד מזכויות ההצבעה בחברה, או בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מזכויות ההצבעה בחברה.
- בכפוף להוראות חוק החברות או הוראות תקנון הבנק, הרוב הנדרש באסיפה הכללית ובאסיפה הכללית הנדחית לקבלת החלטה הוא רוב רגיל מכלל קולות בעלי המניות הנוכחים באסיפה הכללית, הרשאים להצביע והצביעו בה, מבלי להביא בחשבון את קולות הנמנעים. בעל מניות רשאי להצביע באסיפה כללית או באסיפת 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 באסיפה הכללית, רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. לבעלי המניות יש אפשרות להצביע בנפרד על כל נושא שעולה בסדר היום של האסיפה הכללית. בבנק אין מניות בכורה.
- בשנת 2025 התקיימו שלוש אסיפות אשר כללו את הנושאים הבאים:
  - מינויים (מחדש) של מר אברהם זלדמן (המכהן כיו"ר הדירקטוריון), מר רון גזית, מר יהונתן קפלן, מר אילן קרמר ומר אלי אלרואי, כדירקטורים בבנק וכן מינויה של הגב' חדוה בר כדירקטורית בבנק. משך כהונתם יהיה עד לתום האסיפה הכללית השנתית השלישית שתתקיים לאחר האסיפה הכללית השנתית שבה אושר מינויים.
  - דיון בדוחות הכספיים השנתיים של הבנק.
  - מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואה החשבון המבקר של הבנק.

## ועדות הדירקטוריון

בשנת 2025 פעלו בדירקטוריון חמש ועדות קבועות:

שם	ועדת אשראי
<b>הרכב</b>	אברהם זלדמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית, אלי אלרואי
<b>תפקיד</b>	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.
<b>מספר ישיבות ועדה</b>	11
<b>שיעור הנוכחות בישיבות</b>	96%
שם	ועדת ניהול סיכונים
<b>הרכב</b>	עד יום 15.12.25: אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, משה וידמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר. החל מיום 25.12.25: אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, חדוה בר, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר.
<b>תפקיד</b>	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. 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.
<b>מספר ישיבות ועדה</b>	10
<b>שיעור הנוכחות בישיבות</b>	96%
שם	ועדת תגמול
<b>הרכב</b>	חנה פייאר (יו"ר), אסתר גילעזרן, גלעד רבינוביץ, יוסף פלוס
<b>תפקיד</b>	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 הוועדה ממליצה 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 והאסיפה הכללית, לפי העניין.
<b>מספר ישיבות ועדה</b>	5
<b>שיעור הנוכחות בישיבות</b>	100%



## מדיניות תגמול

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

### מדיניות תגמול לנושאי משרה

ביום 20 בדצמבר 2023, אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של הדירקטוריון והמלצת ועדת התגמול, מדיניות תגמול 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 שאושרה לשנים 2021-2025 ולתנאי העסקה הנהוגים כיום בבנק לנושאי משרה. חבילת התגמול לנושאי משרה שאינם דירקטורים תכלול שני מרכיבים עיקריים: משכורת חודשית (ורכיבים 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 מנהל כללי 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 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 לנושאי משרה בבנק.

שם	ועדת ביקורת
<b>הרכב</b>	עד יום 15.12.25: יוסף פלוס (יו"ר), אסתרי גילעזרן, חנה פייאק, משה וידמן, גלעד רבינוביץ החל מיום 25.12.25: יוסף פלוס (יו"ר), אסתרי גילעזרן, חנה פייאק, אילן קרמ, גלעד רבינוביץ
<b>תפקיד</b>	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הם לדון בליקויים שהתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם, לקבוע הסדרים בנוגע לאופן 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 מקבלת דיווח במסגרת דוח קצין הציות הרבעוני.
<b>מספר ישיבות ועדה</b>	19
<b>שיעור הנוכחות בישיבות</b>	100%
שם	ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
<b>הרכב</b>	גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתרי גילעזרן, חדוה בר, יהונתן קפלן
<b>תפקיד</b>	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.
<b>מספר ישיבות ועדה</b>	6
<b>שיעור הנוכחות בישיבות</b>	100%



## 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 ולאחריו נדונה ומאושרת על ידי מליאת הדירקטוריון. התוכנית הרב-שנתית כוללת, בין היתר, נושאי ביקורת הקשורים לניהול סיכון ESG בתדירות של אחת לשנתיים, בדגש על סיכונים אקלים (בהתאם לנב"ת 345), וזאת לצד ביקורות בתחומים המסורתיים. במסגרת תוכנית העבודה, קיימים נושאי ביקורת העוסקים בהוגנות ללקוחות ולעובדים, לרבות תחומי אכיפה בדיני עבודה, לצד נושאים נוספים בתחום המשאב אנושי. כמו כן, בתוכנית העבודה הרב שנתית הוגדרו מספר ביקורות בנושא ניכוי מס במקור. נוסף על כך, החטיבה מרכזת את הטיפול בדיווחי עובדים, על ליקויים בהתנהלות לרבות על חשד למעילות. פניות המעלות חשד לפעילות שאינה תקינה נבדקות על ידי הביקורת ונכללות בדיווח החצי שנתי ובדיווח השנתי של החטיבה לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

חטיבת הביקורת הפנימית עורכת את דוחות הביקורת בהתבסס על 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 2025 היקף שעות עבודת הביקורת הפנימית היה כ-55,000 שעות.

## הביקורת החיצונית

רואי החשבון המבקרים של הבנק משנת 1995 הם בריטמן אלמגור זהר ושות'. בשנת 2025 אושר מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואי החשבון המבקרים של הבנק באסיפה 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 2025 היקף שעות עבודת הביקורת החיצונית היה 24,000 שעות.

מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק דנה בתנאי התגמול של העובדים המרכזיים בבנק כהגדרתם בהוראות ניהול בנקאי תקין, 301A 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 2025.

## בקרה פנימית

המערך הכולל של הבקרה הפנימית בבנק מבוסס על שיתוף פעולה בין חטיבות מרכזיות – חטיבת ניהול הסיכונים משמשת כגורם המוביל והמרכזי בתחום, ולצידה 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 ואתגורם, 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 את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק לסיכונים מגדירים במפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול בסיכונים הבקרה הפנימית (הכוללים בין השאר: סיכונים ציות, איסור הלבנת הון, סיכון משפטי, סיכונים תפעוליים, לרבות סיכונים מעילות והונאות). 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 לניהול סיכונים מקיימת פורום ייעודי לשומרי הסף פורום בקרה פנימית, המתכנס בתדירות רבעונית לדיון בהיבטי רוחב בנושאי בקרה פנימית.

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, המבקר הפנימית הראשית, החשבונאי הראשי, רואה החשבון המבקר וקצין הציות ואחראי איסור הלבנת הון.



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 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 report מתבצעת על ידי בריטמן 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 המבוקש במסגרת ביקורות אלה. חבות המס בחברות הבת של הבנק נקבעת על פי שיעורי המיסים החלים באותה מדינה. הבנק משלים את חבות המס לשיעורים בישראל בגין סניפי חו"ל.

**תשלום מס**

בשנת 2025 תשלום המס ששולם בפועל לממשלה בישראל הוא כ-3,653 מיליון ש"ח. נוסף לתשלום האמור לעיל, הבנק שילם מס בארצות הברית ובבריטניה בסכומים שאינם מהותיים לפעילות הבנק והם כ-2% מסך המס ששולם על ידי קבוצת הבנק.

**תמיכה ממשלתית**

בשנת 2025 לא קיבלה הקבוצה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות מממשלת ישראל או מממשלות של מדינות אחרות שבהן היא פועלת.

**מניעת ניגוד עניינים**

הבנק מיישם את הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון ופועל על פי הוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 301: "דירקטוריון" והוראות ניהול בנקאי תקין 312: "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". המדיניות למניעת ניגוני עניינים בבנק מאגדת במסגרתה נהלים רלוונטיים הקובעים הנחיות בנוגע לאישור 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, שבהם 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.

אתיקה עסקית



הבנק מקפיד על אתיקה עסקית בקרב עובדיו. ערכי היסוד לפעילות הבנק מעוגנים בקוד האתי, המוטמע בכל רבדי הפעילות של הבנק. לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין.

**הקוד האתי**

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

עובדי הבנק פועלים בהתאם לחוקים ולרגולציה שמתעדכנים תדיר ולפי נוהלי הבנק. נוסף להם, הקוד האתי מציב סטנדרטים גבוהים מבחינה אישית וארגונית, ועובדי הבנק מחויבים לפעול בהתאם לערכיו כלפי כלל מחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, מנהלים, משקיעים, שותפים עסקיים, ספקים וכלפי הקהילה.

הקוד האתי מבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו ומגדיר 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, דנה 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 ובדירקטוריון<sup>1</sup> 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.



- **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 2025 התקיימו **17,961** שעות הדרכה על הקוד האתי בנושאי אתיקה לעובדי הקבוצה.

- **הדרכות בנושאי אתיקה –** כל עובדי הבנק מבצעים הדרכה על הקוד האתי של הבנק ובהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים. כל עובד חדש בבנק, בין אם הוא במשרה מלאה ובין אם במשרה חלקית, נדרש ללמוד את הנושא ולבצע לומדת חובה אשר בסיומה עליו לחתום כי הוא מצהיר שהוא מחויב לנהוג ברוח ערכי הקוד האתי של הבנק. נעשית בקרה על ביצוע הלומדה בנושא אתיקה. בכל קורס מבוא מקצועי מועבר שיעור בנושא הקוד האתי. דילמות אתיות מוצגות באתר הקוד האתי בפורטל הארגוני.
- **הטמעת היבטים אתיים בהערכת עובדים –** במהלך הערכת העובדים, שעליה, בין היתר, 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 2025 לא התקבלו פניות מעובדי הבנק בנושא הקוד האתי.
- **שבוע אתיקה –** בשנת 2025 הבנק קיים שבוע אתיקה במטרה לעודד חשיפה משמעותית לערכי הקוד האתי ועודד שיח אתי בלתי פורמלי במגוון פעילויות. כל המנהלים קיבלו ערכת "קפה דילמה" לפעילות היחידות, העלאת דילמות ודיון בהן, ועובדי הבנק השתתפו במשחק חווייתי בנושא הקוד האתי.
- **ועדת אתיקה נודדת –** התקיימו ביקורים במרחב דרום, מרחב צפון וסקטור בנקאות ישירה לקיום דיון בדילמות אתיות.

## מניעת מעילות והונאות

הבנק פועל לשמירה על אמינות ויושרה בניהול עסקיו וביחסיו עם כלל מחזיקי העניין. יישום והטמעת עקרונות של אתיקה עסקית כוללים גם טיפול במניעת מעילות והונאות, בפיקוח ועדת הביקורת של הדירקטוריון. לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין, הכוללים עקרונות וכלים לזיהוי וניהול חשיפות לסיכונים אלה, מעקב, דיווח ובקרה. כמו כן, הבנק קבע מבנה ארגוני הכולל הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מערכות ניטור וכלים נוספים, במטרה לצמצם סיכונים אלו. פעילויות אלו משולבות במספר מסמכי מדיניות בתחום ניהול הסיכונים, לרבות ניהול משאבי אנוש, רוטציה, חופשה רציפה וניהול סיכונים תפעוליים.

הבנק מפעיל מערכת לניטור הונאות לקוח המבוססת על חוקים ומאפשרת איתור חריגות ודפוסים חשודים. החוקים והתרחישים נבחנים ומתעדכנים באופן שוטף בהתאם לשינויים בהתנהגות לקוחות ובהתאם להתפתחויות במתווי הונאות בארץ ובעולם ולניסיון המצטבר.

הבנק מפעיל מרכז ייעודי לטיפול בהונאות, אשר מטפל בחשבונות שבהם זוהתה פעילות חריגה, בעצירה ומניעת אירועי הונאה וכן בהשבת כספי לקוחות אשר ניזוקו באירועי הונאה. הבנק מספק כיום מענה ללקוחותיו בעת אירועי הונאה ובחשד לאירועי הונאה, ומבוצעת היערכות למתן מענה בנושאי הונאה לאורך כל שעות היממה, בכל ימות השבוע (24/7).

### מנגנונים לזיהוי, איתור ודיווח בנושא אתיקה עסקית

#### מערכות לניטור אירועי מעילות

לבנק מערכת לניטור חשד לאירועי מעילות, המציפה אירועים חריגים לבחינה בהתאם לחוקים העסקיים שעליהם היא מתבססת. הביקורת מרכזת את הנתונים הנוגעים 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 חשד כי יש בהם 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 מזוהים 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



# מחויבות לציות לרגולציה



הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל התאגידי. הציות להוראות הדין ולנוהלי הבנק הוא חלק מהתרבות הארגונית של הבנק והוא חל על כל גורם בבנק כחלק בלתי נפרד מהפעילויות העסקיות שלו. 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 ועוסקת בנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרוו, סיכונים חוצי גבולות, הוגנות, הגנת הפרטיות ודיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית. המדיניות חלה על כלל הקבוצה בהתאמות הנדרשות. קצין ציות ראשי בבנק פועל בהתאם לכתב מינוי מוסדר, שמבטיח את סמכויותיו ומעגן את אִי־התלות שלו כחלק מממשל תאגידי תקין, 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 לנוהלי 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. 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 מהדוח 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 (CRO), הממונה על קצין הציות וכן המבקרת הפנימית הראשית 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 לאִי־יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה היא אפסית.

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 2025 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 ההפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק, העלולים להגיע עד כדי פיטורי העובד. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון בהתאם לנסיבות המקרה בהנהלה ובוועדת הביקורת הדירקטוריונית. נוסף לכך, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד. אם 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, 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. בשנת 2025, במקרים שבהם עלה חשד לאִי־סדרים של עובדים (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.





## בשנת 2025 ניתנו לעובדי הקבוצה 117,006 שעות הדרכה בנושאי ציוד 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 במקרה הצורך.
- **מנגנון דיווח –** הביקורת הפנימית מפעילה מנגנון לפניות עובדים בנוגע לאי-סדרים ונקבעו הגנות על חשפי שחיתויות כמפורט לעיל. כמו כן, הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לדיווח עובדים במידת הצורך בנושאי תרמית ומניפולציה בניירות ערך ובנושאי ציוד אחרים.
- **ביקורת פנימית –** הבנק עורך ביקורת פנימית בלתי תלויה, במסגרת תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכונים ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק, בין היתר בנוגע לציוד 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 ציוד –** בבנק פועל פורום בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות מנהלי החטיבות העסקיות או נציגיהם, נציגי החטיבה המשפטית, קצין הציוד הראשי ונציגי חטיבת הביקורת הפנימית. הפורום נועד להציג אירועים הקשורים לעולם הציוד ולדון בהם, לרבות היבטים הקשורים להגנת הפרטיות, לדון בסיכונים 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 הציוד הראשי ונציגים נוספים מחטיבות אלו. הפורום מקבל דיווחים ועדכונים בדבר עמידת הבנק בחובותיו, הנגזרים מהוראות הקשורות לסיכונים חוצי גבולות, ומתווה את פעילות הבנק בנושא זה.
- **פורום רגולציה בתהליך –** הפורום, בראשות מנהל מערך תפעול בנקאי, דן ברגולציות ובוחן אותן אחת לרבעון עוד כשהן בשלב הטיוטה וטרם כניסתן לתוקף, וזאת 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 האחראיות להוראה.
- **פורום רגולציה של חטיבת מידע ודיווח כספי –** הפורום, בראשות החשבונאי הראשי, מתכנס אחת לרבעון ודן 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 סיכונים בנושא ציוד

ניהול סיכונים הציוד כולל סיכונים איסור הלבנת הון, איסור מימון טרוו, סיכונים חוצי גבולות וסיכונים הוגנות, אכיפה פנימית בדיני ניירות ערך והגנת הפרטיות. ניהול הסיכונים נעשה על ידי זיהוי, הערכה ותיעוד של סיכונים הציוד 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 סיכונים ציוד, 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 ממערך ניהול הסיכונים הכולל בבנק ובמטרה להבטיח ציוד כולל להוראות החלות על הבנק. נוסף על כך, באגף הציוד קיימות תוכניות בקרה "קו שני" מפורטות, הבוחנות את עמידת הבנק בהוראות הציוד החלות עליו, בהתאם לגישה מבוססת סיכון. הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכונים ציוד ואכיפה פנימית, מבצע סקרי פערים, מקיים תוכניות בקרה, הטמעה ואכיפה מקיפות ונוקט פעולות מגוונות במטרה לצמצם סיכונים אלה. נוסף על כך, קצין הציוד מעורב באישור מוצרים חדשים, אישור נהלים רלוונטיים וכן בטיפול בעסקאות רלוונטיות.

## יישום והטמעת הציוד בבנק

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

- **בקרי ציוד ונאמני ציוד –** כל חטיבה אחראית לניהול ולציוד לרגולציה בתחום עיסוקה. לצורך הטמעת האכיפה בחטיבה הקמעונאית מונו בקרי ציוד מרחביים, הכפופים ישירות לאגף הציוד ומסייעים בהטמעת הציוד בסניפי הבנק, וכן בקרי ציוד בחטיבה העסקית. נוסף לכך, בכל הסניפים ובמטה הבנק מונו נאמני ציוד, ובסניפים גדולים מונו גם בנקאי ציוד. כמו כן מונו נאמני ציוד גם בתפעול העורפי וכן במספר מוקדים שבסקטור בנקאות ישירה. אלה עוברים הכשרות בנושא הציוד מספר פעמים בשנה ואחראים להיות מוקד ידע מקצועי ראשוני לפניות עובדים בנושא ציוד, לביצוע בקרות קו ראשון, לאיתור סיכונים ציוד וכן לנקיטת פעולות מתאימות לצמצום, לצד טיפול בלקוחות בהתאם לנהלים.
- **הדרכה ופרסומים לעובדים –** כחלק מהטמעת תרבות הציוד, הבנק מקיים הדרכות לעובדי בנושאים מגוונים: ציוד, מניעת הלבנת הון, איסור מימון טרוו, סיכונים שוחד ושחיתות, ציוד לסנקציות בין-לאומיות, הוגנות כלפי הלקוח, הגנת הפרטיות, איסור ומניעת אפליה בקרב מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות ועוד. עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדות ומבחני ידע בנושאי הציוד בכניסתם לעבודה, ובהמשך – בתדירות קבועה בהתאם לתפקידם. כמו כן, בסמוך לקליטת עובדים חדשים לבנק או בעת שינוי תפקיד, העובדים משתתפים בהכשרות מקצועיות, בהתאם לתפקידם, ובהן תוכן בנושאי הציוד. נוסף על כך, אגף הציוד פועל בהתאם לתוכנית הדרכה סדורה לחיזוק הידע המקצועי של העובדים, לריענון ועדכון נוהלי העבודה ולהפקת לקחים מאירועים שקרו. בהתאם לכך מתקיימים ימי הדרכה מרוכזים בציוד, הדרכות בנושא הציוד משולבות בקורסים המקצועיים של מרכז ההדרכה וכן מפורסמים מעת לעת עלונים, עזרי עבודה, סיפורי מקרה ועוד, הכוללים דגשים בנושאי ציוד להוראות החוק. כמו כן אגף הציוד יוזם ימי עיון בנושא.



## 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 ומתווית בו מדיניות סדורה בנושא. בחינת הסיכון מבוצעת באופן אחיד וללא הבדל, בין אם הפעולה מבוצעת מרחוק ובין אם היא נעשית במפגש פרונטלי. הבנק פועל למנוע שוחד ושחיתות ובתוך כך פועל במטרה לזהות ולנטר פעולות בחשבונות של לקוחות החשופים לשוחד ושחיתות, באמצעות "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 אגפי הציות וניהול סיכונים מקיימים מעגלי בקרה אחר הפעילות, במטרה להבטיח ניטור של פעילות רגישה לסיכונים שוחד ושחיתות. בקורות אגפי הציות וניהול סיכונים 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 ופורומים שונים:
  - ועדת הנהלה לסיכונים תפעוליים בראשות המנכ"ל.
  - ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים בראשות מנהל הסיכונים הראשי – במסגרתה נבחנות המלצות ליישום ולעדכון תהליכים תפעוליים בדגש על תהליכים לשיפור השירות ללקוח, בהינתן ניטור הולם ומזעור הסיכונים.
  - פורום מעילות – בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות חטיבות הביקורת הפנימית, הון אנושי ומשאבים והחטיבה המשפטית.
  - פורום הונאות – בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות נציגי חטיבות שונות, לרבות נציגי החטיבות העסקיות, חטיבת הביקורת הפנימית, החטיבה הטכנולוגית והחטיבה המשפטית.
  - פורום בקרה פנימית – פורום תקופתי המופקד על האינטגרציה בין תחומי הבקרה הפנימית בבנק ודן גם באירועים רוחביים מהותיים.
- **מניעת שוחד ושחיתות בקרב לקוחות –** פעילותם של לקוחות הבנק החשופים לסיכונים שוחד ולשחיתות מנוטרת, והם מטופלים על ידי הקו הראשון בהתאם לנהלי הבנק וכן על ידי בקורות המבוצעות באגף הציות. במידת הצורך פעילותם מדווחת לגופים הרגולטוריים המתאימים.

## 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, קצין הציות מוודא כי ניתנו לחברות הבת ולשלוחות חו"ל הכלים ליישום מדיניות הציות הקבוצתית, וכן הוא 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. המדיניות מבוססת על הוראות החוק והרגולטור, 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 סיכוני הלבנת הון ומימון טרור, ומביאה להפחתתם. ניהול סיכוני הלבנת הון ומימון טרור שזור בכל רובדי הפעילות של הבנק עם לקוחותיו. כמו כן, נקבע הליך עבודה סדור לאישור פעילות של לקוח בסיכון גבוה, ופתיחת חשבון ללקוח בסיכון גבוה מותנית באישור מנהל בכיר.

כאמור לעיל, הבנק מפעיל שלל מערכות במטרה לסייע לעובדיו לאתר פעילות בלתי רגילה, לדווח ולפעול בהתאם להוראות החוק והנהל בנושא. בעת הצורך הבנק נעזר גם באיסוף מידע ממאגרים פומביים לשם מניעת הלבנת הון ומימון טרור ובוחן מידע כדי להבין את המקורות הכספיים של הלקוח ומסלול הכספים בעסקה. סיכוני הלבנת הון ומניעת מימון טרור מנהלים על ידי החטיבה לניהול סיכונים.

מדיניות הבנק 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.
- סיכוני שוחד ושחיתות.
- מניעת פעילות הימורים בלתי חוקיים.
- מניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אויב.
- ציות לסנקציות בין-לאומיות.
- ניטור פעולות בלתי רגילות.

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 נקבעות מגבלות וחסיונות על הפעילויות בחשבונם. עם לקוחות אלה נמנים בין היתר אנשי ציבור (PEPs) או קרוביהם וכאלה המקיימים עימם פעילות עסקית, לקוחות הפעילים מול חשבונות של אנשי ציבור זרים, לקוחות בעלי 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 ולמנוע שוחד ושחיתות, והם נגישים לכלל עובדי הבנק, לרבות חברות הבנות. בין היתר, על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה עם הלקוחות או הספקים ולקבוצה יש 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 מהנהלים, 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 ותרומות.

- **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 או מועבר דיווח לרשויות הרלוונטיות.



בשנת 2025 התקיימו **20,039** שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי קבוצת הבנק.

## מניעת שחיתות בחברות הבנות בישראל ובשלוחות חו"ל

בנק יהב ויתר החברות בקבוצת הבנק, כולל השלוחות בחו"ל, מחויבים גם הם להקפדה על מכלול דרישות החוק והדרישות הרגולטוריות, החלות עליהם במסגרת פעילותם העסקית. החברות והשלוחות בחו"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.

ככלל, חברות הבנות והשלוחות בחו"ל כפופות למסמכי המדיניות של הבנק בהתאמות המתחייבות בשים לב לפעילותן, וכל עוד אלו אינם סותרים את הדין המקומי. נוסף על אלו, מאושרים בחברות הבנות ובשלוחות מסמכי מדיניות פרטניים המותאמים לרגולציה המקומית ולפעילות הייעודית שלהן.



# אבטחת מידע ושמירה על פרטיות



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. הבנק נערך לכניסתה לתוקף של הוראה חדשה של בנק ישראל – נב"ת 364 שעתידה להחליף את הוראות 357, 361, 363. כמו כן, תחום שירותי הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001. הסמכה זו מתחדשת מדי שנה במבדק של מכון התקנים הישראלי, ובשנת 2025 בוצע מבדק הסמכה מלא לגרסת התקן העדכנית (2022). 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 התאגידי. הדירקטוריון מקבל עדכונים כמה פעמים בשנה ממנהל הגנת הסייבר, הכוללים הערכת סיכוני סייבר עדכנית, מגמות בהתפתחות האיום, סקירת אירועים מרכזיים בעולם ובישראל וכן סקירות לגבי פעילויות של מערך הגנת הסייבר בבנק. 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 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 בידי 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 בדרכים הבאות:

- **הערכה וניהול סיכונים** – לביצוע הערכת סיכונים הבנק נעזר בביקורת חיצונית בלתי תלויה הכוללת סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים. בשנת 2025 התקיימו סקרים ומבדקים אלה 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

## 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), אשר מדווחים, במידת הצורך, לרשות לאיסור הלבנת הון בהתאם להוראות הדין. הבנק מקפיד על תיעוד ושמירה של כל המסמכים הקשורים לאיסור הלבנת הון ומימון טרור, לתקופה של לפחות שבע שנים.

## הדרכות כלל העובדים

הליך הטמעת מדיניות איסור הלבנת הון ומימון טרור 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 2025 התקיימו **6,927** שעות הדרכה בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור לעובדי הבנק.

בשנת 2025 לא היו הפרות בנושאים: שוחד ושחיתות, הלבנת הון, ניגוד עניינים ומידע פנים.





## בשנת 2025 התקיימו **6,078** שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכלל עובדי הקבוצה, כולל עובדים חיצוניים.

- **אבטחת הפעולה בערוצים הישירים –** כפי שתואר לעיל, הבנק מקיים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותיו, לדוגמה באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דוא"ל, ווטסאפ 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, והוא מיישם 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 לייתר 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. הבנק מבצע בדיקות אבטחת מידע וסקרים קפדניים בקרב ספקים מהותיים, על מנת לוודא את רמת האבטחה הנדרשת, וזאת כחלק מתהליכי הבקרה וניהול הסיכונים מול הספקים, ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 363.

למניעת דליפת מידע, ניהול הרשאות גישה למידע ושימוש במנגנוני הצפנה, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה. כמו כן, הבנק מבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית ובביטוח ייעודי לכיסוי סיכוני סייבר.

- **סיכון דיני הגנת הפרטיות –** ניהול סיכון הגנת הפרטיות נעשה באגף הציות, ובמסגרתו מבוצע סקר בתחום הציות והעמידה ברגולציה ונבחנת בו רמת ניהול הסיכון של ההוראה. בעת פיתוח מוצרים חדשים העשויים להתקשר להגנת הפרטיות, אגף הציות מעורב בתהליך אישור המוצר. כמו כן, על פי מדיניות ונוהלי 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 הגנת הפרטיות, שנכנס לתוקף באוגוסט 2025, ולשם כך קבע תוכנית עבודה הכוללת סקר משפטי ותפעולי.
- **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 והתרעה שוטף על האירועים והפעילויות בתהליכים ובמערכות המידע והטכנולוגיה. בכלל זה ניטור פעולות רגישות, ניטור וחסמת מידע היוצא מן הארגון בהתאם למדיניות הבנק וכן זיהוי אנומליות. בתוך כך מתקיים ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים, על מנת לזהות ולמנוע שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות. 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 להמשכיות 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, והוא מתרגל יכולת זו באופן תדיר בדרגי ניהול שונים (עסקיים וטכניים) וכן באופן מקיף בהנהלת הבנק.
- **מודעות והסברה –** הבנק מפעיל תוכנית מקיפה להגברת מודעות העובדים לסיכוני סייבר, פרטיות ואבטחת מידע, עם הדגשת אחריותם לשמירה על נכסי מידע ופרטי הלקוחות. במסגרת התוכנית, בשנת 2025 בוצעו 48 הדרכות לעובדים חדשים, כולל עובדים חיצוניים, לצד הדרכות ריענון לעובדי חברות הבנות ולעובדי אגף הציות. תוכן ההדרכות כלל היכרות עם עקרונות ומטרות אבטחת מידע, סוגי תקיפות, כגון כופר והנדסה חברתית, שמירה על סודיות ומניעת דלף מידע, בטיחות ברשת וניהול סיסמאות מאובטח.
- נוסף לכך, בשנת 2025 התקיימו ארבעה תרגילי מודעות לפישינג (דיוג) בהיקף רחב לכלל העובדים, הופצו לומדות וסרטוני אנימציה בנושאי הגנת מידע והגנת פרטיות, וכן נשלחו תשעה תקשורים ייעודיים לאזהרה מפני סכנות אבטחת מידע וסייבר. התוכנית כוללת לומדה שנתית לכלל העובדים, מבזקי סייבר שוטפים ותרגול פישינג, כחלק משימור ידע והתנהגות בטוחה. במקרה של הפרת נהלים עשויים להינקט צעדים משמעותיים עד כדי הפסקת העסקה, ובמקרים בעלי היבטים פליליים – הבנק מדווח לרשויות כנדרש.



## הגנת פרטיות הלקוח

הבנק פועל בהתאם לכללי מדיניות הפרטיות ללקוח<sup>1</sup> ומקפיד להגן על פרטיות המידע של הלקוחות, בהתאם לחוק. הבנק מפעיל מנגנוני הגנה במערכות להגנת המידע של הלקוחות. האחריות הכוללת לעמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות מוטלת על דירקטוריון הבנק, ודיווחי קצין הציות לדירקטוריון כוללים גם דיווחים בנושא הגנת הפרטיות. כמו כן, הביקורת הפנימית מבצעת ביקורת לנושא הגנת הפרטיות בהתאם לתוכנית העבודה.

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 יהב). 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 כל פעילות הבנק, לרבות לקוחות, עובדים וספקים. במקרים שבהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מדיניותו 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 ופועל בהתאם להוראות כל דין. במסגרת מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, מאשרים לקוחות הבנק כי הם מודעים למדיניות הפרטיות הכוללת ומסכימים לה.

### מעגלי הגנה לשמירה על פרטיות הלקוח

ניהול השמירה על פרטיות הלקוח נעשה בכמה מעגלי הגנה:

- **מיפוי סיכונים** – הבנק עורך 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. 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 מפורטת באתר הבנק. 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 אירועי דלף מידע** – 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 או היחידה תהליכי הפקת לקחים ומדווח על אירועים אלה בפורום הציות.

בשנת 2025 התקבלו 31 תלונות ביחידה לפניית הציבור בנושא פרטיות לקוח, אשר טופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.

בשנת 2025 לא היו אירועי דלף מידע על אודות לקוחות הבנק אשר דרשו דיווח לרגולטור. כמו כן, לא נרשמו הפרות בתחום אבטחת המידע בשנת 2025.

## 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.
- החתמת כלל העובדים על נוהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית ומחויבים להם.
- קיום הכשרות לעובדים לצורך העלאת המודעות בקרב העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות.
- החתמה של כלל הספקים בהסכם ההתקשרות על נספח אבטחת מידע שמגדיר את נוהלי הבנק בתחום זה ועריכת סקרי אבטחת מידע תקופתיים בקרב הספקים המהותיים לבחינת השמירה וניהול הנושא.

1. מדיניות הפרטיות מפורסמת באתר הבנק;

[/https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/conditions-privacy-policy](https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/conditions-privacy-policy)





לבנק מזרחי-טפחות מערך ניהול סיכונים יעיל ומקיף שהוא נדבך מרכזי להבטחת יציבותו של הבנק לאורך זמן. אסטרטגיית ניהול הסיכונים בבנק נועדה לזיהוי, ניהול, ניטור, כימות, מניעה או הפחתה של כלל הסיכונים המהותיים הגלומים בפעילות הבנק ולתמיכה בהשגת יעדיו העסקיים.

## אופן ניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

הפעילות העסקית של הבנק חשופה למגוון סיכונים מהותיים, פיננסיים ושאינם פיננסיים, שהתממשותם בעלת פוטנציאל לפגיעה בתוצאותיו הפיננסיות או בתדמיתו. הבנק הגדיר את הסיכונים הבאים כסיכונים מהותיים: סיכוני אשראי וריכוזיות, סיכונים פיננסיים הכוללים את סיכון הנזילות ואת סיכוני שוק וריבית, סיכוני ציות ורגולציה, סיכונים תפעוליים הכוללים את סיכון טכנולוגיית המידע, סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכונים משפטיים, סיכון ההון האנושי, סיכון מודל וסיכונים נוספים, המטופלים כחלק מהניהול העסקי של הבנק, כגון סיכון מוניטין, סיכוני סביבה ואקלים, סיכון עסקי אסטרטגי וסיכון הסביבה העסקית והגאופוליטית.

לבנק מסגרת נרחבת לניהול ובקרת הסיכונים אליהם הוא חשוף, הכוללת מבנה ארגוני התומך בניהול ובקרת הסיכונים. הבנק פועל בהתאמה לדרישות הרגולטוריות בנושא ניהול ובקרת סיכונים ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים, ובפרט הוראה 310 – "ניהול סיכונים", המבוססת על עקרונות ועדת באזל, המתווה את עקרונות ניהול ובקרת הסיכונים במערכת הבנקאית בישראל וקובעת את הסטנדרטים הנדרשים מהבנקים ליצירת מסגרת לניהול ובקרת סיכונים ההולמת את דרישות הרגולציה, תאבון הסיכון, אסטרטגיית הסיכון והיעדים העסקיים של הבנק. עקרונות אלו כוללים, בין היתר, מעורבות נאותה של ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים, כלים לזיהוי ומדידה של הסיכונים, תהליכי בקרה וניטור והאמצעים להפחתת הסיכון. מסמכי המדיניות של הבנק לניהול ובקרת סיכונים, מבוססים על עקרונות אלו. מסמכי מדיניות מאושרים בתדירות שנתית (לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון (או ועדת הטכנולוגיה והחדשנות של הדירקטוריון, בהתאם לנושא) ומליאת הדירקטוריון. מסמכי המדיניות מגדירים, בין היתר, את הממשל התאגידי לניהול הסיכונים, התפקידים והאחריות של ההנהלה, הדירקטוריון, מנהל הסיכונים הראשי, החטיבה לניהול סיכונים והיחידות העסקיות, וכן את תאבון הסיכון, מערך הדיווחים והבקורות עבור הסיכונים השונים, ואת תהליכי הניהול, המדידה והמניעה/הפחתה של הסיכונים.

לבנק מסמך מדיניות 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.

ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק מתבצע בראייה כוללת של פעילות הבנק בארץ ובשלוחות חו"ל, בהתאמה לדרישות הרגולטוריות ובמטרה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה, עם נטילת סיכונים מושכלת ושמירה על רמת סיכון ההולמת את תאבון הסיכון הכולל שהוגדר על ידי דירקטוריון הבנק.

## 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, שהוא פונקציית הבקרה העיקרית ביחד עם פונקציות בקרה מחטיבות נוספות; קו ההגנה השלישי – חטיבת הביקורת הפנימית. הדירקטוריון והנהלה משמשים קווי הגנה נוספים הפועלים במטרה לפקח על פעילות שלושת קווי ההגנה. קווי ההגנה נועדו להבטיח כי בבנק הוטמעה מסגרת הולמת לניהול ובקרת סיכונים. פירוט מלא על הגדרת הפונקציות העסקיות בשלושת קווי הגנה, מופיע בדוח הסיכונים. קווי ההגנה לבנק קו הגנה נוסף שהוא רואה החשבון המבקר שמדווח ישירות לוועדת הביקורת. בין קווי ההגנה הוגדרו ממשקים שונים, הכוללים תהליכי ניטור שוטפים, ועדות, פורומים ודרכי דיווח שהוטמעו בשגרה ובחירום, במטרה לשמר תרבות איכותית לניהול סיכונים ותקשורת טובה בין שלושת קווי ההגנה, כבסיס לממשל ניהול סיכונים נאות.

## מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

### דירקטוריון הבנק

- **דירקטוריון הבנק -** אחראי להתוויית אסטרטגיית ניהול הסיכונים הכוללת ולפיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה, לרבות קביעת תאבון הסיכון ואישור מדיניות ניהול ובקרת סיכונים בהתאם לאסטרטגיית הבנק. הדירקטוריון מפקח על יישום המדיניות על ידי ההנהלה, מוודא קיומם של מנגנוני זיהוי, מדידה, ניטור והפחתת סיכונים, וכן מקדם תרבות ארגונית התומכת בניהול סיכונים, יושרה וציות להוראות הדין והרגולציה.
- **הוועדה לניהול סיכונים -** ועדה מיעצת לדירקטוריון האחראית לבחינת לאסטרטגיית הסיכון, מסגרת תאבון הסיכון ותכנון ההון. הוועדה מאשרת את מיפוי הסיכונים ומסמכי המדיניות הייעודיים לכל סיכון ומפקחת על יישום אסטרטגיית הסיכון על ידי ההנהלה. הוועדה דנה בתדירות רבעונית בפרופיל הסיכון של הבנק, לרבות דוח הסיכונים, תהליך ה-ICAAP (תהליך פנימי להערכת הלימות ההון) ותוצאות תרחישי קיצון.
- **ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית -** הוועדה דנה באסטרטגיית הסיכון הטכנולוגי, אבטחת מידע והגנת סייבר, סיכוני ענן, ניהול מאגרי מידע וחדשנות טכנולוגית, לרבות שימוש בכלי AI עם התאמתם לאסטרטגיה הכוללת של הבנק. עיקרי הדיונים מדווחים לוועדה לניהול סיכונים בתדירות חצי שנתית.
- **ועדת הביקורת -** הוועדה פועלת על מנת לוודא שהבנק מקיים את מסגרת הבקרה הפנימית באופן המבטיח את ההתנהלות התקינה של פעילות הבנק. ועדת הביקורת אחראית לפקח על עבודת המבקר הפנימי של הבנק, וכן על עבודת רואה החשבון המבקר של הבנק. במסגרת זו דנה הוועדה בדוחות הכספיים של הבנק, כולל דוח הסיכונים וממליצה לדירקטוריון על אישורם. ועדת הביקורת דנה בתוכניות העבודה של הביקורת הפנימית ושל רואה החשבון המבקר, וכן בדוחות ביקורת של המבקר הפנימי ובדוחות של רואה החשבון המבקר ושל המפקח על הבנקים או רשות מוסמכת אחרת. אחד מתפקידי ועדת הביקורת הוא לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של הבנק, לרבות אלה הנובעים מליקויים ארגוניים, תוך התייעצות עם המבקר הפנימי הראשי או עם רואה החשבון המבקר, ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם.



- **הנהלה ומנהל כללי** – המנהל הכללי אחראי לניהול השוטף של פעילות הבנק וליישום אסטרטגיית הסיכון במסגרת המדיניות שקבע הדירקטוריון. הנהלה אחראית לניהול הסיכונים המהותיים, להטמעת תהליכי בקרה ודיווח ולאישור מוצרים ופעילויות חדשות בהתאם למסגרת תאבון הסיכון.
- **מנהל הסיכונים הראשי ה-CRO (Chief Risk Officer)** – עומד בראש החטיבה לניהול סיכונים, מהווה נדבך מרכזי בפעילות קו ההגנה השני של הבנק ופועל באופן בלתי תלוי. באחריותו להבטיח קיומה של מסגרת ניהול סיכונים אפקטיבית, לרבות זיהוי, מדידה, ניטור, בקרה ודיווח של כלל הסיכונים, וכן לוודא התאמה בין פרופיל הסיכון לתאבון הסיכון שאושר. פעילות החטיבה ותחומי אחריותה הם בהתאם לעקרונות בהוראת ניהול בנקאי תקין 310 – "ניהול סיכונים". ל-CRO גישה ישירה למנכ"ל ולדירקטוריון הבנק והוא מעורב בתהליכי תכנון הון, מדיניות תגמול, תוכניות אסטרטגיות ופרויקטים מהותיים.
- **קצין ציות ראשי** – כפוף למנהל החטיבה לניהול סיכונים, עומד בראש אגף הציות ומשמש ממונה על הגנת הפרטיות. אחראי לניהול סיכון הציות, להטמעת תרבות ציות בקבוצה ולפיקוח על עמידה בהוראות הדין, לרבות דיני ניירות ערך, תחרות והגנת פרטיות. הקצין מפעיל מערך בקרה ייעודי ומדווח לגורמי הממשל הרלוונטיים. קצין הציות חבר בפורומים שונים בבנק לשם הבטחת ראייה מערכתית של היבטי ציות שונים ובמטרה להבטיח ציות לכלל הוראות הדין.
- **חטיבת הביקורת הפנימית** – משמשת קו הגנה שלישי, כפופה ישירות לדירקטוריון ובוחנת את אפקטיביות מסגרת הבקרה הפנימית בבנק. בחינה זו מתבצעת בדרך כלל בדיעבד, והיא משתמשת במגוון כלים בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית ממוקדת סיכונים. ממצאיה והמלצותיה מדווחים להנהלה ולדירקטוריון ומלווים במעקב אחר יישום.
- **פורומים לניהול סיכונים** – פורומים ייעודיים הפועלים בבנק לניהול וניטור סיכונים, לרבות סיכונים תפעוליים, סייבר, ציות, מודלים, שלוחות חו"ל, מעילות והונאות, סיכונים אשראי ומוצרים חדשים, כחלק ממסגרת הממשל התאגידי וקווי ההגנה.

## תהליכים של בקרה וחיזוק תרבות ניהול הסיכונים בבנק

הטמעת תרבות ארגונית לניהול הסיכונים בבנק, המבוססת על המסגרת הכוללת לניהול הסיכונים ועל ממשל תאגידי התומך בניהול סיכונים יעיל, מסייעת למודעות לסיכונים, לזיהוי ולטיפול בסיכונים מתפתחים, לנטילת סיכונים באופן מושכל ומבטיחה שהסיכונים יזוהו ויטופלו בזמן. הבנק פועל באופן מתמשך לפיתוח ולחיזוק תהליכי ניהול סיכונים וליצירת תרבות ניהול סיכונים ההולמת את פעילותו ותומכת בהשגת יעדי העסקיים. ניהול הסיכונים הוא חלק אינטגרלי מהפעילות השוטפת בבנק, והחטיבה לניהול סיכונים מעורבת בתהליכים המהותיים בבנק, בכל תחומי הפעילות.

תרבות ניהול הסיכונים בבנק, משתקפת בין היתר בתהליכים הבאים:

- **אתגור תהליכים עסקיים ואסטרטגיים** – אתגור התוכנית האסטרטגית, תוכניות העבודה השנתיות ותכנון ההון של הבנק, ופרויקטים ותהליכים מהותיים עסקיים וטכנולוגיים. תוכניות העבודה של הבנק המובאות לאישור הנהלה והדירקטוריון, מלוות במסמך אתגור של החטיבה לניהול סיכונים. מסמך זה בוחן בין היתר את ההלימה בין תוכניות העבודה העסקיות לתאבון הסיכון הכולל של הבנק.

- **תהליך אישור מוצר חדש או פעילות חדשה בבנק** – זיהוי וניתוח הסיכונים הכרוכים בהפעלת המוצר החדש בהלימה לפעילות העסקית ולתאבון הסיכון של הבנק.
- **סקרי סיכונים** – קיום תהליכים תקופתיים לביצוע סקרי סיכונים בתחומים שונים: תפעוליים, טכנולוגיים, סייבר וציות. סקרים אלה משמשים כלי תומך לניהול דינמי ואקטיבי של מפת הסיכונים. החטיבה לניהול סיכונים עורכת בתדירות קבועה סקרי סיכונים לתהליכים התפעוליים בכלל יחידות הבנק, בתיאום עם מנהלי היחידות, כדי לזהות את הסיכונים התפעוליים הטמונים בפעילותם, להעריך את מידת חומרתם ולבחון את הבקורות המעוגנות כנגדם ואת תהליכי החיזוק הנדרשים על מנת למזערם.
- **הפקות לקחים ובדיקות אד הוק** – קיום תהליך פנימי מתמשך של קווי ההגנה השונים לביצוע הפקות לקחים ובדיקות אד הוק, בעקבות התממשותם של אירועי כשל פנימיים או חיצוניים, לרבות אירועים שהתרחשו במערכת הבנקאית המקומית והעולמית.
- **מערך הדיווחים** – דיווח ותקשור המידע על אודות הסיכונים משמש נדבך מרכזי ביכולת הבנק לנהל את הסיכונים שלו. לבנק הגדרה של מערך דיווחים במדיניות מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים, הקובע את הדיווחים הנדרשים בשגרה, באירוע חריג ובמצב קיצון (חירום), בין כל קווי ההגנה בבנק, לפי הצורך שנוצר.
- **מסמך הסיכונים הרבעוני** – מנגנון דיווחי, המשמש כלי עזר משמעותי להנהלה ולדירקטוריון, לקיום מעקב אפקטיבי אחר פעילות הבנק ומידת ההלימה של פרופיל הסיכון לתאבון הסיכון ומסגרת ניהול הסיכונים שהוגדרה.
- **התנהלות בחירום** – לבנק מסמכי מדיניות ונהלים מוסדרים להמשכיות עסקית באירועי חירום, כולל אירועי חירום מערכתיים ואירועים ספציפיים לבנק. לבנק נוהל לפעילות עסקית בהתרחשות אירועי קיצון פיננסי בשווקים ופורומים ייעודיים למקרה חירום, המופעלים בבנק על ידי מנהלי הסיכונים במקרה של התרחשות או פוטנציאל להתרחשות אירועים כאלה בתחום סיכונים האשראי, השוק והנזילות. בתחום הנזילות קיימת תוכנית מפורטת לתרחישים שונים.
- **הדרכות** – קיום מערך הכשרה והדרכה מקיף הכולל אמצעים שונים, לרבות לומדות מרחוק, הכשרות והדרכות ייעודיות בנושאי ניהול סיכונים, רגולציה, ובקרה פנימית, כנסים ייעודיים ועוד. כמו כן, מתקיים קשר שוטף בין מנהלי הסיכון במטה ליחידות השטח ובפרט מול נציגים בכל אחת מיחידות הבנק שמונו כאחראיים בתחומי הסיכון השונים להנחלת עקרונות הפעילות ותקשור המידע ביחידות השונות.
- **חברי הדירקטוריון משתתפים באופן תדיר בהדרכות בנושאי ניהול סיכונים**. בכל רבעון חברי הדירקטוריון מקבלים סקירה של הסיכונים במסגרת מסמך הסיכונים ודוח הסיכונים, כמו גם מסמך ה-ICAAP השנתי.
- **מערכות מידע** – ניהול וניטור הסיכונים, באמצעות שימוש במערכות ממוכנות ומבוקרות, עם תלות מינימלית בתהליכים ידניים ובתדירות עדכון קרובה ככל הניתן לזמן אמת. לבנק מערכות מדידה המשמשות לצורך אמידת מכלול הסיכונים המהותיים שהוא חשוף להם, וכן מערכות מידע התומכות במעקב, דיווח וניטור הסיכונים.
- **בקרות** – מערך בקרות אפקטיביות, הכולל תהליכי בקרה יעילים ועצמאיים.
- **מסמכי מדיניות ניהול ובקרת סיכונים** – כלל מסמכי מדיניות ניהול ובקרת סיכונים של הבנק נדונים ומאושרים בהנהלה ובדירקטוריון הבנק.



- **דוח הסיכונים** – הבנק מפרסם, 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).

## 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 שלושה קווי הגנה שונים. סיכוניו 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 סיכוני פעילות חו"ל באגף הציות.



בשנת 2025 התקיימו **72,810** שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים לעובדי הקבוצה.

## המשכיות עסקית

הבנק פועל כדי להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים במגוון תרחישים וכן 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 סיכוני 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 בחטיבות הבנק ומובלת על ידי יחידת המשכיות העסקית. החטיבה לניהול סיכונים משמשת מעגל בקרה שני בנושא סיכוני 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 ורבי-שנתית המאשרות על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק מקיים תרגולים 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 מתקיימים בהשתתפות היחידות, החל מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות וחיטובות ועד לרמת הנהלת הבנק. ההיערכות לתרחיש מחלות ומגפות כוללת נהלים ותהליכי עבודה להתמודדות עם מקרים שבהם יש חשש להתפרצות מחלה או מגפה בארץ, והבנק מעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות וההיערכות באירוע מסוג זה.

**תוכנית המשכיות עסקית של החטיבה הטכנולוגית (תיק DRP)** – מטרתה של תוכנית זו היא 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.

**סיכוני אקלים** – הבנק הגדיר תהליכי עבודה בחירום הנגזרים מאירועי מזג אוויר, בין היתר נוהלי עבודה לאירוע שלג באזור ירושלים והצפון. הבנק הרחיב את נושא סיכוני האקלים במסגרת תוכנית המשכיות העסקית בהתאם לנב"ת 355, נוסף לתהליכי עבודה ומענה בחירום לאירועי הצפה ופגיעה במתקנים וסניפים הנמצאים באזורים רגישים. כמו כן, לבנק יכולת עבודה מרוחק המאפשרת מתן מענה ללקוחות ושימור הרציפות התפקודית, גם במצב של קשיי הגעה למשרדים ולמתקני הבנק. לבנק יש מענה גרציה ומלאי דלק לכל מתקניו המרכזיים, המאפשר רציפות תפקודית באירועי הפסקות חשמל בשל אירוע מזג אוויר או בכל תרחיש אחר. לפירוט על אודות אופן ניהול סיכוני אקלים וסביבה, ראו פרק סביבה בדוח זה.





הבנק מחויב לשמירה על זכויות האדם בכל תחומי פעילותו. נושא זה הוא אבן יסוד בחיי הבנק ואחד מהערכים המרכזיים בפעילותו. הבנק חבר זה עשור ביוזמת UN Global Compact<sup>1</sup> ופועל בהתאם לעקרונותיה בתחומי זכויות האדם, עבודה, סביבה ומניעת שחיתות. הבנק רואה בכיבוד זכויות האדם נדבך יסודי בפעילותו העסקית והבנקאית. מחויבות זו חלה על כלל תחומי הפעילות של הבנק, לרבות יחסיו עם עובדים, לקוחות, ספקים ושותפים עסקיים, ומעוגנת בקוד האתי של הבנק ובמדיניות האחריות התאגידית.

הבנק פועל באופן יזום לשמירה על זכויות האדם מול כלל מחזיקי העניין של הבנק, ובהם עובדי הבנק, לקוחותיו, הספקים והקהילה. 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 2025 נערכו בקבוצת מזרחי-טפחות כ-24,417 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, הוגנות והגנה על הפרטיות. נושאים אלו רלוונטיים לכל מחזיקי העניין, ובהם לקוחות, ספקים וכמובן עובדי הבנק עצמם.

## שמירה על זכויות האדם בקרב עובדי הבנק<sup>2</sup>

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 וכיצא 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 בנושאי זכויות האדם, ובהן מניעת הטרדה מינית והתעמרות ושוויון הזדמנויות בעבודה. הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש ברור לרבות זכויות העובדים, הטרדה מינית, אפליה או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכדומה.

## שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק<sup>1</sup>

הבנק מחויב לשמור על זכויות האדם של לקוחותיו ועל הוגנות בשירות לקוחותיו, לרבות שמירה על שוויון הזדמנויות בנוגע ללקוחות והקפדה על מניעת אפליה בשירותים, ועם זאת ליצור ערך עבור הלקוחות בכל אחד ממישורי פעילותו, לרבות יצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות והתאמת המוצרים לצורכי כל לקוח. הבנק פועל באופן אקטיבי כדי לאפשר נגישות שוויונית למוצרים ושירותים של הבנק ולהעניק 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 גם 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, הבנק אינו מממן עסקים או מנהל חשבונות בתחומי ההימורים הלא חוקיים, אופציות בינאריות והפורנוגרפיה בארץ ובחו"ל. נוסף על כך, הבנק נמנע מהענקת אשראי לגורמים המעורבים בפעילות הונאה, או בעבירות אחרות, וזאת בכפוף להוראות כל דין.

בשנת 2025 התקבלו בקבוצה 11 תלונות (במסגרת פניות הציבור) בנושא אפליה, מתוכן שתי תלונות נמצאו מוצדקות, אך בבחינה נמצא כי שני המקרים נקודתיים ולא מעידים על כשל כללי. עם זאת, בוצעה הבהרה בנושא לגורמים הרלוונטיים. חשוב לציין כי התלונות בנושא אפליה במזרחי-טפחות אומנם כוללות התייחסות לנושא אפליה על רקע מגזרי, אך בפועל הן עוסקות בתהליכים עסקיים ומוצאו של הלקוח אף פעם אינו פרמטר המובא בחשבון בשיקול העסקי.

## שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק<sup>2</sup>

הבנק פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית ומייחס חשיבות לשמירה על זכויות אדם, העסקה הוגנת ומניעת אפליה בקרב ספקיו ונותני השירות עימם הוא מתקשר. הבנק מתקשר עם ספקים הפועלים בהתאם לדיני העבודה החלים, לכללי האתיקה ולשמירה על כבוד האדם. עקרונות הקוד האתי של הבנק משולבים בהסכמי ההתקשרות עם ספקים, ואלה מחייבים פעולה בהתאם לערכי הבנק. כחלק מתהליכי ניהול הקשר עם ספקים מהותיים, הבנק מקיים בחינה תקופתית של עמידה בעקרונות אלו, בין היתר באמצעות שאלונים וביקורים ייעודיים.

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

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



מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px;">  </div>	יישום הוראת 364 של בנק ישראל – בנושא ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע והגנת הסייבר.
	השלמת היערכות ליישום הוראת 369 של בנק ישראל בנושא ניהול סיכוני מודלים בקשר עם המודלים המהותיים והיערכות ליישום לכלל המודלים, לרבות מודלי בינה מלאכותית.
	התאמת שיטות מערכי ההגנה בבנק בהתאם לשינויים במרחב האיומים, עם הבטחת רמת ההגנה על מערכות הבנק ומידע על לקוחותיו.
	טיפול בממצאי הסקרים בתחומי הציות השונים כדי לוודא תהליכי ניהול נאותים.
	המשך קיום שגרת ניהול קפדנית במטרה לוודא ציות להוראות החוק והרגולטור, לרבות תהליכי בקרה מבוססי סיכון, הדרכות רחבות לעובדים, שימוש בתהליכים ממוכנים במטרה לצמצם סיכוני ציות ועוד.
	בחינת התאמת הקוד האתי של הבנק להיבטי שימוש בבינה מלאכותית – AI.
	בחינת הגדרת מדיניות ייעודית לניהול סיכוני בינה מלאכותית – AI
מתן מענה ללקוחות בעת אירועי הונאה, תוך הרחבת שעות המענה ללקוחות בנושאי הונאה במוקד טלפוני הזמין באופן רציף 24/7/365.	



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