



דוח סביבה חברה וממשל 2023

תוכן העניינים

156 Governance ממשל תאגידי

158	מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
170	אתיקה עסקית
174	מחויבות לציות לרגולציה
178	מחויבות למניעת שוחד ושחיתות
182	אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע
187	ניהול ובקרת סיכונים
194	מחויבות לזכויות האדם
196	יעדי שנת 2023/יעדי שנת 2024

198 בקרה חיצונית ואינדקס מדדים

4	דבר המנכ"ל והיו"ר
6	ESG בקבוצת מזרחי-טפחות
8	ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2023
10	יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק
12	קבוצת מזרחי-טפחות
15	פעילות הבנק בעקבות המלחמה והשפעותיה
20	תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות
28	יעדים מרכזיים לשנת 2024 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

30 Environment אקלים וסביבה

32	ממשל תאגידי וניהול היבטי אקלים וסביבה
38	אסטרטגיית אקלים וסביבה
41	תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן
47	ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה
59	אחריות הקבוצה כלפי הסביבה
72	יעדי שנת 2023/יעדי שנת 2024

74 Social חברה

76	משקיעים בלקוחות
106	קהילה והתנדבות
120	שרשרת אספקה אחראית
126	משקיעים בעובדים
152	יעדי שנת 2023/יעדי שנת 2024

קוראות וקוראים נכבדים!

2023 הייתה אחת השנים הקשות והמורכבות ביותר שידעה מדינת ישראל מיום הקמתה. מלחמת "חרבות ברזל" שנכפתה עלינו בעקבות מתקפת הפתע של ה-7 באוקטובר, וקודם לכן המחלוקת הפנימית העזה בנושא החקיקה המשפטית, יצרו אתגרים משמעותיים ברמה האישית, החברתית והלאומית.

מתחילת המלחמה, נרתם בנק מזרחי-טפחות למאמץ הלאומי, באמצעות תרומות והטבות בנקאיות נרחבות, מעבר למתווה בנק ישראל, על מנת לסייע לאוכלוסיות שנפגעו במישרין או בעקיפין מהאירועים. ההטבות נגעו למגוון תחומי הפעילות ובהן משכנתאות, חשבונות עו"ש ועסקים, בדגש על משקי בית ועסקים באזורי העימות בדרום ובצפון, וחיילי מילואים בעלי עסקים. כמו כן, החליט הבנק לאמץ את העיר שדרות ואת קיבוץ כפר עזה, ולהיות שותף בפעילויות לשיקומם ולהחזרת החיים בהם לשגרה.

בד בבד, השתתפו מאות רבות מעובדי הבנק בשורה ארוכה של פעילויות התנדבות, תמיכה וחיזוק של תושבים שפוננו מבתיהם, משפחות של חיילי מילואים ופצועי צה"ל הנמצאים בתהליך שיקום בבתי החולים.

לצד הפעולות שנקטו, על מנת להבטיח רציפות בשירות ללקוחות בכל רחבי הארץ, יזם הבנק שורה של צעדים למען עובדיו אשר התגייסו לשירות המילואים, ולעובדים נוספים אשר הושפעו מהמלחמה. הבנק היה בקשר שוטף עימם ותמך בהם ובבני משפחותיהם, בתקופה קשה זו.

בצד הכלכלי, התמודד המשק בשנת 2023 עם שינויים משמעותיים בסביבת הריבית. לאחר כעשור של ריבית נמוכה עד אפסית במונחים ריאליים, החל בשנת 2022 מהלך רצוף של העלאות ריבית במשק, שהגיע בשיאו עד לשיעור ריבית של 4.75% במאי 2023. מאז ירדה הריבית בתחילת 2024 ב-0.25%, לשיעור של 4.50%. השינוי החד שחל בסביבת הריבית תוך כשנה, יצר אתגר ללקוחות רבים, משקי בית ועסקים, שחוו עלייה משמעותית בעלויות המימון שלהם. זאת, בנוסף להתמודדות עם יוקר המחיה ואי הוודאות שמייצר המצב הביטחוני, מאז תחילת הרבעון הרביעי של השנה.

מתוך רצון לסייע ללקוחות להתמודד עם המציאות המורכבת, הבנק ביצע לאורך השנה פעילות צרכנית יזומה מול לקוחות המשכנתה הקיימים, על מנת לוודא שהם מצליחים להתמודד עם ההתייקרות החדה בהחזרי ההלוואה, כתוצאה מעליית הריבית במשק. לטובת מי שנזקקו לסיוע, העמיד הבנק סל של פתרונות מותאמים אישית, שבאמצעותם יצליחו לעמוד לאורך זמן בתשלומי המשכנתה שנטלו.

הדוחות הכספיים שפרסם הבנק בחודש מרץ האחרון מצביעים על תוצאות שיא אשר הבנק הגיע אליהן ב-2023 – שנת ה-100 להקמתו. כברת הדרך שעשה הבנק מיום היווסדו מרשימה ביותר, ומעוררת השראה. מבנק קטן וסקטוריאלי, הפך מזרחי-טפחות לבנק השלישי בגודלו בישראל, ולגורם מרכזי בהתפתחות המשק הישראלי, מאז ועד ימינו אלה. הישגי הבנק מהווים תעודת כבוד לעובדים ולמנהלים, בעבר ובהווה, שהובילו אותו לאורך השנים, במסירות ובנחישות, ולכל אחת ואחד מהם מגיעה הוקרה והערכה רבה על תרומתו להצלחת הבנק. 'בני אדם לפני הכול' איננה סיסמה פרסומית ריקה מתוכן, אלא תפיסת חיים מובנית ומובחנת, שאותה מביא הבנק לביטוי הן כלפי העובדות והעובדים המעולים שלנו, והן כלפי הלקוחות ושאר מחזיקי העניין.

השנה פרסמנו לראשונה דוח אקלים (TCFD)¹ לשנת 2022 ובדוח זה משולב עדכון לשנת 2023, המציג את היערכות הבנק להתמודדות עם שינויי האקלים אשר טומנים בחובם סיכונים והזדמנויות משמעותיות, והם משולבים בליבת הפעילות של הבנק. המדידה והדיווח משקפים את מחויבות הבנק למאמץ העולמי בכלל ושל הסקטור הפיננסי בפרט, להפחתת ההשפעות על שינויי האקלים, וכן לחיזוק החוסן הפיננסי של הבנק בטווח הקצר, הבינוני והארוך כתוצאה משינויים אלו. בשנת 2023 הבנק העמיד אשראי ירוק בהיקף של 6.7 מיליארד ש"ח. זהו גידול ניכר לעומת השנה הקודמת.

אנו גאים להיות מדורגים בציון הגבוה ביותר, "פלטינה פלוס", במדד "מעלה" המודד את האחריות התאגידית בארגונים בארץ. כמו כן, נמשיך לשמור על עקרונות יוזמת UN Global Compact, ובהם שמירה על זכויות אדם, סטנדרטים של העסקה, איכות הסביבה ומאבק בשחיתות, וכן נמשיך לקדם את מימוש יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) בפעולותינו השונות.

בנק מזרחי-טפחות מייחל לחזרתם הביתה במהרה של כל החטופות והחטופים, החיילות והחיילים, להחלמתם המלאה של כל הפצועות והפצועים, ומשתתף בצערן של המשפחות השכולות.

בברכה,

משה וידמן – יו"ר הדירקטוריון

משה לארי – מנכ"ל

1. Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

בעקבות אירועי השנה האחרונה, עלתה ביתר שאת חשיבות ניהול תחום ה-ESG באופן אחראי, וכחלק מליבת האסטרטגיה העסקית בבנק מזרחי-טפחות. עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" ב-7 באוקטובר 2023, הבנק נרתם באופן מיידי למתן סיוע ותמיכה, באמצעות פעילויות ופרויקטים רבים.

גובשה אסטרטגיה שכללה 3 מעגלי עשייה: עשייה למען הקהילה, מתן הקלות בנקאיות-צרכניות ותמיכה בעסקים. אלה נעשו תוך שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי העניין השונים, כחלק מהמחויבות של הבנק לקיים שיח מתמשך עם כלל מחזיקי העניין, להיות קשובים לצורכיהם ולסוגיות שהם מעלים.

בתחום החברתי השקיע הבנק בשנה החולפת משאבים רבים ונרתם למען החברה בישראל, הן כחלק מיישום האסטרטגיה החברתית של הבנק בימי שגרה והן על מנת לספק מענה לצרכים שהתעוררו עקב המלחמה. כבנק שחרט על דגלו את ערך האנושיות כערך ליבה, גם העשייה למען הקהילה בתקופת המלחמה התאפיינה ברוח התנדבות וערבות הדדית מצד ההנהלה והעובדים. עובדי הבנק אשר מתנדבים ותורמים לאורך כל השנה, הפגינו מעורבות גבוהה אף יותר במהלך המלחמה, במיזמי התנדבות שיזם הבנק ובאופן עצמאי.

ההשקעה הכספית של הקבוצה בקהילה גדלה באופן משמעותי לעומת השנה הקודמת. מלבד תרומות כספיות, פרויקטים למען הקהילה והתנדבות העובדים נוספו גם אימוץ היישובים שדרות וכפר עזה ומתן סיוע לתושבי העוטף והצפון. אומדן התרומות והסיוע הסתכם בכ-70 מיליון ש"ח.

כחלק מחזון ה-ESG של הבנק, הוגדרו בשנה הקודמת יעדים אסטרטגיים לשנת 2030. השנה הבנק

פעל למימושם באמצעות פרויקטים ותוכניות ייעודיות, ובדוח הנוכחי מוצגת ההתקדמות בביצוע היעדים, שנועדו לקדם סביבה ירוקה, שוויון מגדרי וגיוון תעסוקתי.

בקידום תחום האקלים, הבנק התמקד השנה בהיערכות ליישום הוראת ניהול בנקאי תקין 345 של המפקח על הבנקים, אשר מגדירה עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, וכן בפרסום דוח האקלים ומדידת הפליטות הממומנות לשנת 2023.

גם השנה המשכנו לנהל שיח מול גופי דירוג ESG בארץ ובעולם, על מנת לשקף את פעילות הבנק בתחומי ה-ESG. לשמחתנו, לאור העשייה המרובה של הבנק בתחום ה-ESG ניתן לראות התקדמות מהותית, ודירוג הבנק בגוף הדירוג המוביל Sustainalytics השתפר באופן משמעותי לעומת השנה הקודמת. דרגת הסיכון של הבנק ירדה ל"נמוכה", דבר המשקף את הפעילות החשובה שבנק מזרחי-טפחות מבצע בעקביות בקידום תחום ה-ESG.

בשנים הבאות הבנק ימשיך להוביל מצוינות עסקית המשיאה ערך לחברה ולסביבה, וימשיך לקדם את היבטי ה-ESG בפעילותו.

בברכה,

מיטל הרוש

יעל צאיג

מנהלת פיתוח ארגוני וקיימות

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.

נערכים למעבר
לכלכלה דלת פחמן

6,718

מימון לנושאים סביבתיים (מיליוני ש"ח)¹

מפחיתים השפעות סביבתיות

חיסכון שנבע מכלל יוזמות
הבנק לצמצום צריכת
האנרגיה (טון CO₂e)

324

היקף הפליטות שנחסכו
כתוצאה מיוזמות סביבתיות
של הבנק (טון CO₂e)

450

שיעור השינוי בסך טביעת
הרגל הפחמנית
(טון CO₂e, Location Based),
ביחס לשנה קודמת

(1.8%)

חברה



קבוצת מזרחי-טפחות פועלת באחריות כלפי הלקוחות, העובדים והקהילות שבהן הבנק מעורב ושעליהן הוא משפיע. אחריות זו היא חלק מתפיסת הבנק בנוגע לשילוב בין חדשנות ואנושיות.

סביבת עבודה שוויונית, מגוונת ומקדמת פיתוח אישי ומקצועי

שיעור הנשים בהנהלת הבנק

46%

היקף ההשקעה בהדרכה
לעובדים (מיליוני ש"ח)

77.5

כמות העובדים בקבוצה

7,256

שיעור הנשים בתפקידי STEM²

38%

ממוצע שעות הדרכה לעובד (שעות)

43

שיעור העובדים המועסקים בבנק
מאוכלוסיות בתת-תעסוקה³

19%

איכות השירות ללקוחות

מקום ראשון

בשביעות רצון, ביחס האישי
ללקוחות, במקצועיות ובזמינות
על פי סקר בנק ישראל⁵

206

כמות הסניפים בקבוצה

מקום ראשון

בתחרות המי"ל למצוינות
בשירות וחווית לקוח, עבור
תפיסת השירות "להתקדם
ולהישאר בן אדם" ועל
אפליקציית טפחות טאצ'

תומכים בפריפריה החברתית

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

9,093

משפיעים על הקהילה

היקף השקעה בקהילה
(מיליוני ש"ח)

40.8

שיעור הספקים הקטנים והזעירים
מתוך כלל הספקים בקבוצה

69%

היקף שעות
התנדבות עובדים

44,000

ממשל



קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה על התנהלות אחראית. הקבוצה מקיימת את הוראות החוק ומיישמת כללי ממשל תאגידי תקין. הבנק מקפיד על ההתנהלות האתית של עובדיו ופועל למניעת שחיתות.

מובילים בהוגנות ובאתיקה

בנק מזרחי-טפחות מוביל

בתפיסת ההוגנות

כלפי הלקוחות⁴

שעות הדרכה לעובדים בנושאי ציות

90,890

עובדי הבנק החתומים על
הקוד האתי

100%

נתונים כלכליים ומצוינות עסקית

הפרשה למיסים (מיליוני ש"ח)

2,669

רווח לפני מס (מיליוני ש"ח)

7,748

הוצאות תפעוליות (מיליוני ש"ח)

5,569

חלוקת דיבידנדים (מיליוני ש"ח)

1,390.2

רווח נקי (מיליוני ש"ח)

4,910

הכנסות הקבוצה (מיליוני ש"ח)

14,780

הערך הכלכלי שנשמר⁶ (מיליוני ש"ח)

5,152

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.
3. אומדן שנערך בהתאם להגדרת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה, משרד הכלכלה והתעשייה, לגיוס של עובדים ממגזרים דמוגרפיים המתאפיינים בתת ייצוג תעסוקתי.
4. על פי סקר בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות (משקי בית) מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2023 ופורסם במרץ 2024, שבדק בקרב לקוחות גם את תפיסת ההוגנות.
5. על פי סקר בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2023 (פורסם במרץ 2024).
6. ההפרש בין הכנסות הקבוצה להוצאות תפעוליות, הפרשות למיסים ודיבידנדים.

יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק

כבנק אשר חרט על דגלו ערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים, הגדיר הבנק בשנת 2022 יעדים ארוכי טווח בנושאים אלה. יעדים אלה נגזרים מתוך התוכנית האסטרטגית של הבנק. היעדים יסייעו לבנק וללקוחותיו במעבר לכלכלה דלת פחמן על ידי מימון והשקעות בנות קיימה, תוך ניהול אחראי של הזדמנויות וסיכונים אקלים, וקידום יעדי האקלים של מדינת ישראל. בשנת 2023 ניתן לראות התקדמות מהותית לעבר השלמת היעדים:



סביבה

יעד לשנת 2030

יתרת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה תעמוד על כ-10 מיליארד ש"ח.

סטטוס ביצוע בשנת 2023

6.7 מיליארד ש"ח, המהווה עליה של 52% לעומת השנה הקודמת בהיקף האשראי הירוק.



יעד לשנת 2030

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

סטטוס ביצוע בשנת 2023

בשנת 2023 הוקם מסלול חדש בשם "אנרגייה מקיימת", במסגרת הקרן להלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. המסלול מיועד להשקעה במטרות ובפרויקטים המפחיתים השפעה שלילית על הסביבה, ומקדמים התייעלות באנרגייה.



יעד לשנת 2030

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

סטטוס ביצוע בשנת 2023

צמצום של 8.9% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 8% בעצימות המדרך הפחמני (Location based).



יעד לשנת 2030

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

יעד לשנת 2030

הבנק מגבש מתווה לצמצום החשיפה לענפים אלו.



יעד לשנת 2030

קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור קליטת העובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה ל-20%.

סטטוס ביצוע בשנת 2023

19% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה, והשנה 25% מכלל העובדים שנקלטו היו מאוכלוסיות אלו.



יעד לשנת 2030

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

סטטוס ביצוע בשנת 2023

בשנת 2023 הייצוג הנשי בדירקטוריון עמד על 20%.





קבוצת מזרחי-טפחות



בנק מזרחי-טפחות בע"מ (להלן: "הבנק"), הוא חברה ציבורית ונמנה עם הבנקים הראשונים שנוסדו בארץ ישראל. הבנק התאגד כחברה ביום 6 ביוני 1923, בשם בנק המזרחי בע"מ. קבוצת מזרחי-טפחות כוללת גם את בנק יהב לעובדי מדינה בע"מ (אשר הבנק מחזיק ב-50% מכלל הזכויות ואמצעי השליטה בו החל משנת 2008). בראש דירקטוריון הבנק עומד מר משה וידמן ובתפקיד מנכ"ל הבנק מכהן מר משה לארי. בחודש פברואר 2024 דירקטוריון הבנק אישר את מינויו של מר אבי זלדמן ליו"ר הדירקטוריון, שייכנס לתפקיד ביום 16 ביוני 2024, עם תום כהונתו של מר משה וידמן.¹

פעילות הקבוצה והבנק

קבוצת הבנק היא השלישית מבין הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל ופועלת בארץ ובחו"ל. הקבוצה עוסקת בפעילות בנקאית מסחרית (עסקית וקמעונאית) ובפעילות משכנתאות בישראל באמצעות רשת של 206 סניפים, מרכזי עסקים ושלוחות בפרסיה כלל ארצית. נוסף על כך, פעילות הלקוחות העסקיים נתמכת על ידי מוקדים עסקיים ועל ידי יחידות מטה מקצועיות בעלות התמחות ענפית. נכון לסוף שנת 2023, פעילות הבנק בחוץ לארץ מתרחשת באמצעות שתי שלוחות בנקאיות (בריטניה וארצות הברית).

לקוחות ממגזרי פעילות פיקוחיים שונים

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

- **משקי הבית** – אנשים פרטיים, למעט לקוחות בנקאות פרטית.
- **בנקאות פרטית** – אנשים פרטיים שיתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק עולה על שלושה מיליון ש"ח.

1. לפרטים נוספים ראו דיווח הבנק מיום 12 בפברואר 2024, אסמכתא 015285-01-2024 וכן מיום 10 באפריל 2024, אסמכתא 01-036214-2024.

-
-
-
-
-
-
-

עסקים זעירים וקטנים – עסקים בעלי מחזור פעילות של עד 50 מיליון ש"ח.

עסקים בינוניים – עסקים בעלי מחזור פעילות של יותר מ-50 מיליון ש"ח ועד ל-250 מיליון ש"ח.

עסקים גדולים – עסקים בעלי מחזור פעילות של יותר מ-250 מיליון ש"ח.

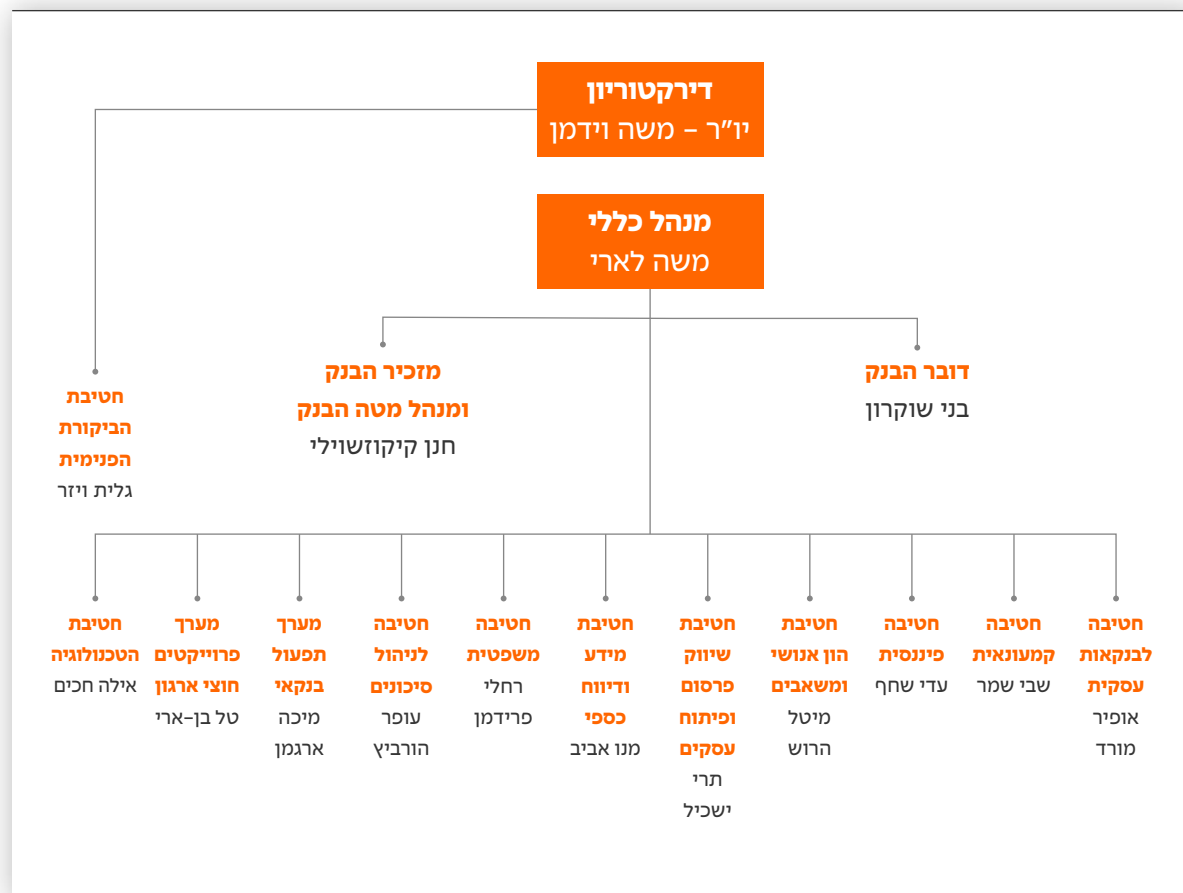
גופים מוסדיים – קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, קרנות סל, חברות ביטוח וחברי בורסה המנהלים כספי לקוחות.

ניהול פיננסי – כולל את פעילות המסחר, ניהול הנכסים וההתחייבויות, והשקעות ריאליות.

פעילות חו"ל – מוצגת בנפרד מהפעילות בישראל, בחלוקה לפעילות של אנשים פרטיים ופעילות עסקית.

המבנה הארגוני

להלן המבנה הארגוני של הבנק נכון ליום 31.12.2023:



נכון ליום 31 בדצמבר 2023 בעלות השליטה בבנק הן קבוצת ורטהיים, המחזיקה ב־20.3% מההון ומכוח ההצבעה, וקבוצת עופר, המחזיקה ב־21.1% מההון ומכוח ההצבעה. מידע נוסף על מבנה ההחזקה והשליטה ניתן למצוא בפרק בעלי השליטה (בפרק ממשל תאגידי) בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2023.

מבנה ההחזקות העיקריות של הבנק

בנק מזרחי-טפחות בע"מ			
תאגידים בנקאיים	מאחדות בדוח הבנק (סולו)	שוק ההון ושירותים פיננסיים	חברות מאוחדות אחרות
50% בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	100% חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ	100% מזרחי-טפחות חברה להנפקות בע"מ	100% טפחות סוכנות לביטוח (1989) בע"מ
	100% נציבים נכסים וציווד בע"מ	100% מזרחי-טפחות חברה לנאמנות בע"מ	100% מזרחי טפחות ליסינג בע"מ
	100% מזרחי-טפחות שירותי אבטחה בע"מ	100% החברה לרישומים בע"מ	100% מזרחי טפחות Invest בע"מ
		100% אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי-טפחות בע"מ	100% מזרחי-טפחות ניכיון שוברים בע"מ
			100% UMT Re. Ltd.

פעילות הבנק בעקבות המלחמה והשפעותיה

ב־7 באוקטובר 2023, הכריזה ממשלת ישראל על מלחמת "חרבות ברזל" בעקבות מתקפת פתע רצחנית על יישובים סמוך לגבול עם רצועת עזה. במקביל, החלה הסלמה ביטחונית גם בגבול הצפון. עם פרוץ המלחמה הבנק המשיך את פעילותו ונערך למתן שירות ללקוחותיו, לרבות באזורי העימות, ככל הניתן. הבנק נקט בפעולות להבטחת רציפות וזמינות בשירות ללקוחות, והוכיח יציבות והמשכיות עסקית לצד התגייסות משמעותית לאתגרי השעה של החברה הישראלית. זאת לצד פעולות ויוזמות בעלות השפעה כלכלית וחברתית.

אנושיות היא טביעת האצבע הייחודית של בנק מזרחי-טפחות, וערך ליבה בחוויית הלקוח ובחוויה הארגונית. במלחמת "חרבות ברזל" ראה הבנק לנגד עיניו בני אדם, לפני הכול. מתוך תפיסה אסטרטגית זו, הבנק גיבש שלושה צירי פעילות מרכזיים ליצירת השפעה ותמיכה, עשייה למען הקהילה, הקלות בנקאיות צרכניות ושירות ותמיכה בעסקים.

אומדן התרומות שהקצה הבנק לאימוץ היישובים שדרות וכפר עזה, ולפעילויות נוספות לטובת תושבי העוטף וגבול הצפון, מסתכם בכ־ **70 מיליון ש"ח**.

אומדן שווי ההקלות וההטבות הבנקאיות שניתנו לכלל הלקוחות בקבוצת הבנק, מעבר לסכום התרומות, מסתכם בכ־ **531 מיליון ש"ח** (כולל הקלות והטבות בנקאיות שניתנו לתושבי שדרות וקיבוץ כפר עזה).¹



1. ליום 31 בדצמבר 2023, בהנחה של ניצול מלא של כלל ההטבות המוצעות לאוכלוסייה הרלוונטית.

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 2023.



קהילה



עם פרוץ המלחמה, נרתם הבנק למאמץ הלאומי והודיע על הקצאת כספים לתרומות ולסיוע לאזרחים שנפגעו מאירועי המלחמה. כמו כן, הבנק העביר תרומות בהיקף נרחב לארגוני הצלה ובריאות, לחיילי צה"ל ולכוחות הביטחון על מנת לסייע להם בפעילותם במלחמה. גם עובדי הבנק נרתמו לעזרה ולסיוע ויצאו להתנדב במגוון תחומים.

אימוץ שדרות וכפר עזה – מיד עם פרוץ המלחמה הבנק הודיע כי החליט לאמץ את העיר שדרות ואת קיבוץ כפר עזה, לצורך

מתן מענה לצורכיהם של היישובים ותושביהם בטווח המיידי, הבינוני והארוך, בדגש על הנושאים שהמדינה לא מעורבת בהם. הנהלת הבנק ביקרה את המפונים כבר בשבוע הראשון של המלחמה והציעה את התמיכה הרחבה שהבנק יכול לתת. צוותי עבודה של הבנק נועדו עם הגורמים הרלוונטיים בשני היישובים, על מנת למפות יחד את הצרכים והפרויקטים שהבנק יהיה שותף בהוצאתם לפועל, והחלו בהעברת הכספים למימון. במקביל, נבנית תוכנית למתן מענה לנושאים שהטיפול בהם יחל בשלבים מאוחרים יותר. אומדן הסכומים שהקצה הבנק לתרומות, לאימוץ היישובים, להטבות ולפעילויות נוספות לטובת תושבי העוטף וגבול הצפון, מסתכם בכ-70 מיליון ש"ח.

תרומות – מהיום הראשון ללחימה, העביר הבנק תרומות כספיות משמעותיות למימון רכישה של ציוד, מזון וצרכים דחופים עבור תושבים מיישובי העוטף, חיילים ומתנדבים.

התנדבות עובדים ופעילות למען הקהילה – בתקופת המלחמה הבנק הרחיב באופן משמעותי את התנדבות העובדים. לצורך הרחבת הפעילות נעשה מיפוי ואיתור ארגונים, עמותות, יוזמות וחקלאים שזקוקים למתנדבים במלחמה. כ-2,000 מעובדי הבנק התנדבו במהלך המלחמה בפעילויות התנדבות מגוונות: סיוע למפונים, סיוע לחקלאים, אריזת מזון ותרופות, צביעת מקלטים, תמיכה בחיילים, ביקור פצועים. הזמן שהוקדש הסתכם לכדי 6,500 שעות התנדבות¹. כמו כן, הוקם מיזם התנדבות "חוזרים לחיים" – אימוץ פצועי מלחמת "חרבות ברזל" לכל אורך תקופת ההחלמה והשיקום באמצעות ליווי של עובדי הבנק.

1. הנתונים נכונים לחודשים אוקטובר-דצמבר 2023.



לקוחות

במטרה לסייע ללקוחות הבנק לצלוח את התקופה המורכבת, החליט הבנק במהלך חודש אוקטובר 2023 על מגוון פתרונות לסיוע ולהקלה על לקוחותיו, בהיקף רחב משמעותי מהבסיס שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים. ההטבות וההקלות ללקוחות נמשכו גם לאחר חודש אוקטובר ולכל אורך המלחמה. בכלל זה:



- **הקפאת החזרי המשכנתה**, ללא ריבית והצמדה וללא עמלות, ל-6 חודשים (3 חודשים נוספים מעבר למתווה בנק ישראל) הוצעה לתושבי היישובים בצפון הארץ שפוננו מבתייהם בהוראת המדינה.
- **הקפאת תשלומים עד 12 חודשים** במשכנתאות ועד 3 חודשים בהלוואות אחרות, הוצעו לכלל לקוחות הבנק.
- **פטור מריבית על יתרות חובה**, עד ליתרת חובה של 10,000 ש"ח ללקוחות פרטיים תושבי עוטף עזה ואזור גבול הצפון, או נפגעי פעולות המלחמה, או קרוביהם.
- **פטור מעמלות ל-3 חודשים** ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים – תושבי עוטף עזה ואזור גבול הצפון, משרתי מילואים או נפגעי פעולות המלחמה, או קרוביהם.
- **הגדלת סכום מסגרות עובר ושב** ללקוחות פרטיים בסניפי הבנק בדרום, עד 30 אלף ש"ח.
- **הלוואות לסיוע ללקוחות עם קשיי נזילות בגין מצב הלחימה**: ללקוחות פרטיים עד 25 אלף ש"ח ולבעלי עסקים עד 50 אלף ש"ח, ללא ריבית וללא הצמדה, לתקופה של עד שנה.
- **הלוואת גישור ללקוחות שרכבם נפגע**, עד 100% מימון ללא ריבית והצמדה ל-3 חודשים, במטרה לגשר על פרק הזמן עד לקבלת הפיצוי ממס רכוש.
- **אפשרות לשחרור פיקדון סגור עד 100 אלף ש"ח**, ללא עלויות, לתושבי אזורי העימות בדרום ובצפון.
- **מענק עד 20 אלף ש"ח ללקוחות עסקיים** ביישובי עוטף עזה וביישובים הסמוכים לגבול הצפון.
- **הלוואות ללקוחות עסקיים** במסגרת קרנות שונות וכן הלוואות בערבות המדינה.

מזרחי טפחות

ברוכים הבאים



צ"ל 8

בוקר הצדעה והוקרה

לבנות/בני הזוג של חיילי המילואים, הקבע וכוחות הביטחון

עובדים

מאז פרוץ המלחמה, 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 עובדי, 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 עובדי ובני משפחותיהם אשר הושפעו מהלחימה, כגון תשלום ימי העבודה לעובדים שמשפחתם פונתה מביתם ושוברי מתנה עבור משפחות העובדים במילואים.



כתום.ישראל

מוכרחים להמשיך לנגר

אימרי, "עץ וטבע" כפר עזה

לפרטים והזמנות >>

מזרחי טפחות

האחריות על סוף וסביב האחריות, וזוהו על בעלי העסקים בלבד.



כתום.ישראל

ביחד נרים את עסקי הדרום והצפון על הרגליים

הזמינו עכשיו >>

לקוחות כל הבנקים

מזרחי טפחות

האחריות על סוף וסביב האחריות, וזוהו על בעלי העסקים בלבד.

תמיכה בעסקים קטנים

בעקבות המלחמה בעלי עסקים בצפון, בדרום או כאלה שגויסו למילואים חוו פגיעה משמעותית ונאלצו להתמודד עם קשיים. הבנק גיבש מעטפת של מענים לבעלי עסקים שנפגעו, ופעל לחיזוק החקלאות והתוצרת הישראלית. כחלק מהתמיכה בבעלי עסקים, הבנק יזם מיזמים ייחודיים: "כתום ישראל" ו"כתום מילואים", הכוללים פלטפורמה דיגיטלית ונוכחות פיזית, ומאפשרים לעסקים להמשיך להתקיים ולהרוויח.

- **"כתום ישראל"** – מיזם של הבנק לתמיכה בעסקים קטנים ובינוניים התקיים באמצעות הפלטפורמה החדשה שהבנק הקים: "כתום ישראל" ו"כתום מילואים", שנועדה לתמוך בעסקים בדרום ובצפון. עסקים רבים בדרום ובצפון נפגעו כלכלית, ומטרת המיזם הייתה לספק תמיכה לעסקים שבעליהם מגויסים למילואים. המיזם סייע לחשיפת העסקים הקטנים באמצעות פרסום נרחב בתקשורת ובערוצי המדיה השונים, באתר הבנק, בירידים ברחבי הארץ ועוד.
- **רכש על ידי עובדי הבנק** – הבנק ארגן יריד לחקלאים ולבעלי עסקים שנפגעו, מאזורי העימות בצפון ובדרום, במטות הבנק ברמת גן ובלוד. עובדי הבנק רכשו מבעלי העסקים ומחקלאים תוצרת ישראלית. הבנק אפשר לעובדים לרכוש ארגזי ירקות ופירות מחקלאי הדרום והם קיבלו אותם במקום העבודה.



תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות



מדיניות סיכוני ESG של הקבוצה נגזרת מהסיכונים וההזדמנויות בתחומי ESG, שזוהו על ידי הקבוצה ומחזיקי העניין השונים. הקבוצה מנהלת את סיכוני ה-ESG באופן מיטבי על מנת ליצור ערך כלכלי וחברתי למחזיקי העניין השונים, לרבות בעלי המניות, תוך צמצום ההשפעות השליליות על החברה והסביבה. כמו כן, הקבוצה פועלת באופן מתמיד להגברת השקיפות ומדווחת על פעילותה בהתאם לתקן הדיווח GRI ותקן הדיווח SASB.

מדיניות סיכוני ESG

בשנת 2022 גובשה לראשונה מדיניות קבוצתית לניהול סיכוני ESG בבנק. המדיניות מפרטת את מהות הסיכון, אופן ניהולו, תהליכי המדידה והניטור והפעולות בהן נוקט הבנק כדי להפחית את הסיכון. המדיניות עודכנה בחודש דצמבר 2023, ואושרה בהנהלת הבנק ובדירקטוריון. כמו כן, במהלך שנת 2024, המדיניות צפויה להתעדכן בהתאם להשלמת תהליכי הטמעת הוראת נב"ת 345 "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים".

סיכון ESG (סביבה, חברה וממשל) הוא הסיכון להפסד פיננסי של הבנק או נזק למוניטין שלו, הנובע מהשפעות נוכחיות או עתידיות של גורמי סביבה, חברה וממשל על הבנק, הצדדים הנגדיים או הנכסים המושקעים שלו. סיכון ESG משיק לתחומי פעילות רבים ולכן יש לו חשיבות רבה. 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 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 ושיווני, 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. כמובן בהתבסס על בחינה מעמיקה של הצרכים והציפיות של הלקוחות השונים. 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. זו כוללת את העקרונות והמדיניות המספקים תשתית נאותה לניהול סיכוני סביבה וממשל, בהלימה לאסטרטגיית הבנק. תפקידו גם לוודא תרבות ארגונית וסביבת בקרה שתומכים בניהול אפקטיבי של הסיכון: אחת לשנה עליו לדון ולאשר את מסמך מדיניות ה-ESG וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הקבוצה. הדירקטוריון מפקח על כלל סיכוני ESG באמצעות ועדותיו המקצועיות, למשל הוועדה לניהול סיכונים, הוועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית ועדת הביקורת. כמו כן, הדירקטוריון מאשר את תוכנית העבודה השנתית בנושא ESG ואת דוח ה-ESG של הקבוצה. פעמיים בשנה מוצג בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון דיווח על ניהול סיכוני ה-ESG בבנק, ודיווח לדירקטוריון בנושא זה מתקיים באופן שנתי. נוסף לכך, הדירקטוריון והוועדה לניהול סיכונים דנים בסיכוני ה-ESG של הבנק במסגרת מסמך הסיכונים הרבעוני. בשנת 2023 התקיימו שני דיונים בנושא סיכוני ESG בוועדה לניהול סיכונים ודיון נוסף במליאת הדירקטוריון. במסגרת הדיונים הוצגו התקדמות בתוכנית העבודה בנושא ESG, דיווח הבנק על ידי גופי דירוג מהארץ ומהעולם, חידושי רגולציה בתחום ועוד.

הנהלת הבנק – אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים. 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 רבעונית ולדירקטוריון בתדירות חצי שנתית על התפתחות הנושא בבנק. מעורבות הנהלה בנושא סיכוני ESG מיושמת באמצעות ועדת היגוי רבעונית בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, וחברים בה מנהלי החטיבות השונות. תפקיד הוועדה הוא להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח בתחום סיכוני ה-ESG, וניהול המיטבי. 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 נושא ה-ESG בבנק

הכשרות ESG לכלל העובדים – לצורך הטמעת היבטי ESG בפעילות הבנק והגברת המודעות בקרב עובדיו, בשנת 2023 התקיימו 4,157 שעות הדרכה בנושא ESG, לצד הכשרות ממוקדות בנושאים מגוונים כמו שינויי אקלים, סיכונים סביבתיים, השקעות אחראיות, גיוון והכללה, הוגנות, הקוד האתי, אנשים עם מוגבלות, עקרונות שירות נגיש ועוד.

קבוצת מזרחי-טפחות מדווחת דיווח שנתי על ביצועי ה-ESG שלה למחזיקי העניין החל משנת 2012. הדוח סוקר את פעילותה של הקבוצה בארץ ובחו"ל, והוא מאושר בהנהלת הבנק ובמליאת הדירקטוריון. הדוח מסכם את השנה הקלנדרית 2023 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 שנה שנייה באמצעות סטנדרט הדיווח של SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

הדוח מציג את ביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב, ושלוחות הקבוצה בחו"ל: בלונדון ובלוס אנג'לס (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 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. נתוני בנק אגוד, אשר שוקפו בדוחות קודמים, אינם מדווחים עוד החל מדוח זה, עקב השלמת מיזוגו של בנק אגוד לתוך בנק מזרחי-טפחות ביום 29 בדצמבר 2022.

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

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, ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמה בהקשרים אלו.



דוח אקלים (TCFD) ומדידת פליטות ממומנות

במסגרת מחויבותו רבת השנים של הבנק לתחום ה-ESG, והיערכותו לשינויי האקלים והמשמעותיות הנובעות מהם, בסוף שנת 2023 הבנק פרסם לראשונה דוח הנוגע לניהול היבטי אקלים לשנת 2022.² הדוח נכתב בהלימה לתקן הגלובלי המקובל לדיווח על ניהול השפעות פיננסיות של שינויי האקלים על ארגונים עסקיים – TCFD. הדוח סוקר את הגישה, המנגנונים וההליכים המיושמים בבנק על מנת להיערך כראוי לאתגרים העלולים לנבוע משינויי האקלים. כמו כן, לראשונה הבנק מדד ופרסם את המדרך הפחמני שלו, כולל היקף הפליטות הממומנות. חישוב הפליטות הממומנות נעשה בהתאם לתקן הבינלאומי PCAF³. דוח האקלים לשנת 2022 פורסם כדוח נפרד. במסגרת דוח זה מפורסם דוח האקלים לשנת 2023 באופן מאוחד.

1. Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

2. ניתן לעיין בדוח אקלים לשנת 2022 באתר הבנק בכתובת: https://www.mizrahi-tefahot.co.il/mizmedia/12267/98559-climate-report_biz2_interactive-%D7%9E%D7%95%D7%A0%D7%92%D7%A9.pdf

3. Partnership for Carbon Accounting Financials.

שותפות ביוזמות בתחום ה־ESG

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

 UN Global Compact	החל משנת 2015 חבר הבנק ביוזמת ה־Global Compact של האו"ם. הבנק פועל לקדם את עקרונות היוזמה. דוח זה הוא דיווח תקופתי לארגון על אודות התקדמות היישום (COP – Communication On Progress).
 המנגנון הוולונטרי לדיווח פליטות גזי חממה	אחת לשנה מדווח הבנק על פליטות גזי החממה למערך של המשרד להגנת הסביבה ולהתאחדות התעשיינים.
 יעדי פיתוח בר קיימה של האו"ם (SDGs)	קבוצת מזרחי-טפחות פועלת למימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותה העסקית והחברתית, ומדווחת במסגרת דוח ESG על המחויבות לקידום היעדים.

דירוגי ESG נבחרים¹

הערכת ביצועי ה־ESG של הבנק נמדדת על ידי גופי דירוג בינלאומיים ומקומיים, המנגישים את המידע עבור בעלי עניין שונים, ובאופן ייעודי עבור משקיעים מהארץ ומהעולם. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם גופי הדירוג השונים. באמצעות דירוגים אלה הבנק בוחן את פעילותו מול ביצועי הסקטור הפיננסי בארץ ובעולם, ומסתייע בהם על מנת לזהות מגמות ולשפר את ביצועיו בהיבטי ESG.

חברות דירוג ישראליות

 דירוג מעלה ESG ודירוג גיוון והכללה	גם בשנת 2023 זכה הבנק בדירוג השיא "פליטינה פלוס" על ביצועיו בתחום ה־ESG. דירוג הבנק במדד "מעלה ESG" בבורסה לניירות ערך הוא AA. דירוג הבנק בדירוג גיוון והכללה הוא הגבוה ביותר – 5 כוכבים. זהו דירוג המשותף ל"מעלה", נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה ומשרד הכלכלה והתעשייה.
 Greeneye	הבנק מדורג במדד ה־ESG של Greeneye.
 דירוג ESG של חברת Entropy	הבנק דורג ב־Top10 מתוך 100 החברות שדורגו במדד ת"א 125.

1. הדירוגים נכונים לתאריך 18.3.2024 ועשויים להשתנות במהלך השנה. אין לראות בדירוגים אלה המלצות להשקעה או דעת מומחה.

חברות דירוג בינלאומיות¹

ציון הבנק	סקלה	גופי דירוג
18.7 Low Risk	100-0 (סקלה הפוכה)	 ESG Sustainalytics Risk Rating²
47 Top 16% בקרב הסקטור הבנקאי בעולם	0-100	S&P Global
A	AAA-CCC	 MSCI
57.5	0-100	Bloomberg Bloomberg ESG Disclosure Score

כמו כן, הבנק נכלל בסדרת המדדים של FTSE4GOOD³, ומדורג בגופי דירוג נוספים וביניהם Moody's, ISS ועוד.

1. הדירוג מעודכן לתאריך 1.3.2024.

2. Copyright © [2023] 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>.

3. 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.

תקשורת שוטפת עם מחזיקי העניין

כדי להכיר לעומק צרכים והצעות של מחזיקי העניין השונים, קבוצת מזרחי-טפחות מקיימת תקשורת שוטפת עימם: לקוחות, עובדים, משקיעים, ספקים, ארגונים חברתיים ועוד. הקבוצה פועלת באופן פרו-אקטיבי ליצירת קשר, לצד מענה אפקטיבי לפניית. הקבוצה רואה בדיאלוג עם מחזיקי העניין כלי עסקי וניהולי המסייע בקבלת החלטות, בפיתוח מוצרים ובשיפור המענה הניתן.

• סקרי עמדות בנושאי מוצרים, שירותים, תדמית, חוויית לקוח ועוד. הבנק ערך קבוצות מיקוד ייעודיות לבעלי עסקים כדי להבין את הצרכים והאתגרים העומדים לפניהם בתקופת מלחמת "חרבות ברזל". • הבנק מעניק הדרכות וסדנאות לחינוך פיננסי למגוון קהלי יעד בציבור הרחב: ילדים, נוער, צעירים, אזרחים ותיקים.	 לקוחות הבנק והציבור הרחב
• שולחנות עגולים של שיח פתוח בהשתתפות המנכ"ל ועובדי הבנק מכלל היחידות, ויישום מסקנות בתוכנית העבודה. • "מועדון ארוחת הבוקר" – קיום מפגשים של מנהלי חטיבות עם מנהלי סניפים ומחלקות במטרה ליצור שיח שוטף וישייר בין שדרת ניהול הביניים להנהלת הבנק, תוך העלאת רעיונות ותובנות. • הבנק עורך סקר עובדים בשיתוף פעולה עם חברת BDI באופן שנתי, לקביעת דירוג 100 החברות שהכי כדאי לעבוד בהן. מסקנות הסקר משוקפות ברמת היחידות. • מפגשי אתיקה עם חברי הנהלה – קיום מפגשים של מנהלים מיחידות שונות עם חברי הנהלה, שבהם דנים בדילמות אתיות • "הצבעת – השפעת", פרויקט המאפשר לעובדים להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות ופרויקטים חברתיים יתרום הבנק. • הצעות ייעול – עובדי הבנק מציעים יוזמות לשיפור ולהתייעלות בבנק. חלק מיוזמות אלה משולבות בתוכניות העבודה.	 עובדים
• 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.	 ממשלה ושלטון מקומי

• נערכים כנסים המיועדים לספקים קטנים וזעירים, לצורך היכרות אופן העבודה עם הבנק ושיח משותף. • 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.	 קהילה וספקים
• שיח עם אנליסטים ומשקיעים מוסדיים בארץ ובעולם, בסמוך לפרסומי דוח שנתי/רבעוני ולאחריהם. • מענה על סקירות בארץ ובעולם בתחום ה-ESG. • דיווחים שוטפים באתר קשרי משקיעים.	 משקיעים ובעלי מניות

זיהוי הנושאים המהותיים

העקרונות המובילים את מדיניות הקבוצה בתחומי ה-ESG נובעים מהנושאים המהותיים שהקבוצה זיהתה. נושאים אלה הם החשובים ביותר למחזיקי העניין של הבנק ולקבוצה עצמה. אחת לשנתיים, קבוצת מזרחי-טפחות מבצעת ניתוח מהותיות נרחב ויסודי הכולל דיאלוג עם מחזיקי העניין. עדכון בתדירות זו מאפשר לקבוצה לעקוב אחר מגמות בתחומים הנבחרים, להעמיק את פעילות הקבוצה בנושאים המהותיים ביותר וכן להציג בדוח ESG את ההתקדמות בפעילותה. לקראת פרסום דוח זה, בוצע בסוף שנת 2023 ניתוח מהותיות שכלל תיקוף ועדכון של הנושאים המהותיים. בהתאם לכך בחינה של הנושאים המהותיים הנסקרים בבנקים מובילים בעולם ובארץ, בגופי דירוג מרכזיים ובתקני דיווח בינלאומיים בתחום.

הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח

• צמצום השפעות סביבתיות	• גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה
• ניהול סיכונים 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

עקב הממצאים שעלו מניתוח המהותיות, לא חל שינוי בשנת 2023 ברשימת הנושאים המהותיים לעומת השנה הקודמת. יחד עם זאת, כחלק מהנושאים המהותיים, נוספו היבטים הקשורים לסיכונים ולהשפעות כתוצאה מהמלחמה שהחלה ב-7.10.2023, המשולבים לאורך הדוח.

יעדים מרכזיים לשנת 2024 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

יעדי הבנק בתחומי הפעילות השונים וקישורם ליעדי ה־SDG הרלוונטיים¹ (יעדים אלה הם חלק מיעדי הבנק לשנת 2024 המופיעים בסוף כל פרק בדוח).

יעדים לשנת 2024	יעדים לשנת 2024
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. בניית הקמפוס החדש של הבנק בלוד בהתאם לתקן LEED לבניה ירוקה. בשאיפה להשגת הסמכת פלטינום של התקן, במטרה לקדם את ההתייעלות האנרגטית.	קידום הצבת מתקנים פוטו־וולטאים על גג חניון בקמפוס מט"ל. צמצום צריכת הנייר בכ־30% בתוך שנתיים.
הרחבת הפעילות במתן משכנתה פנסיונית לדור כפתרון מותאם לאזרחים ותיקים. הדרכות "דרך הכסף" לחינוך פיננסי, בדגש על תלמידים בפריפריה כקהל יעד.	הרחבת המודעות בקרב עובדי הבנק בנושאים קבלת האחר וגיוון. גיוס בנקאים מהחברה הערבית להנגשת שירותי הבנק בחברה הערבית.
הרחבת פעילות בחברה הערבית והנגשת מוצרים ושירותים המותאמים למאפייניה הייחודיים. הגדלת מעגל ההתנדבות של בני משפחות העובדים.	הגנת הפרטיות: בחינה ויישום הרגולציה המתפתחת בנושא זה, הרחבת הפיתוח ופעולות המיכון. ביצוע סקר מנהלים בנושא הוגנות מול לקוחות הבנק.

סביבתי



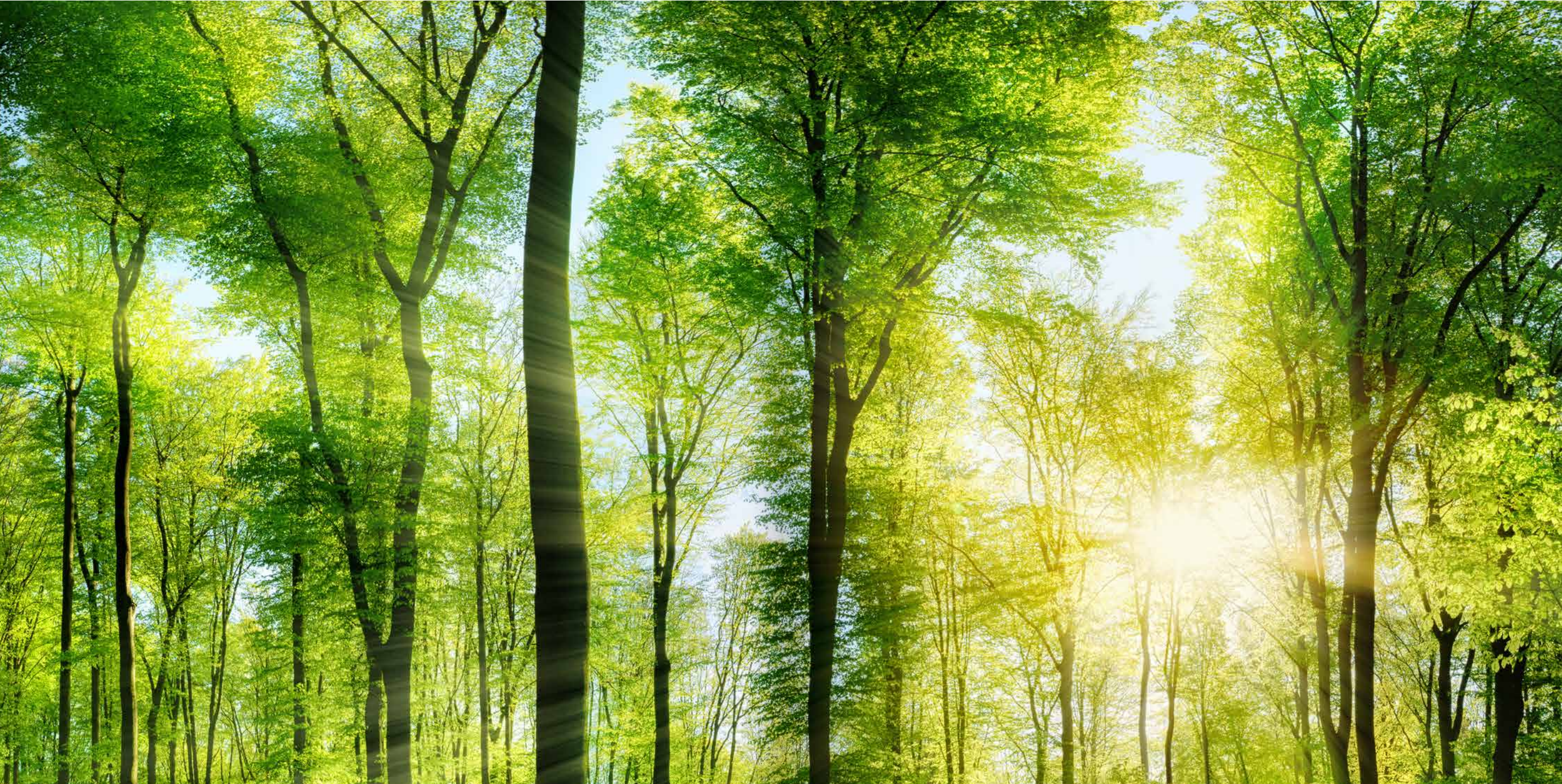
חברתי



ממשל תאגידי



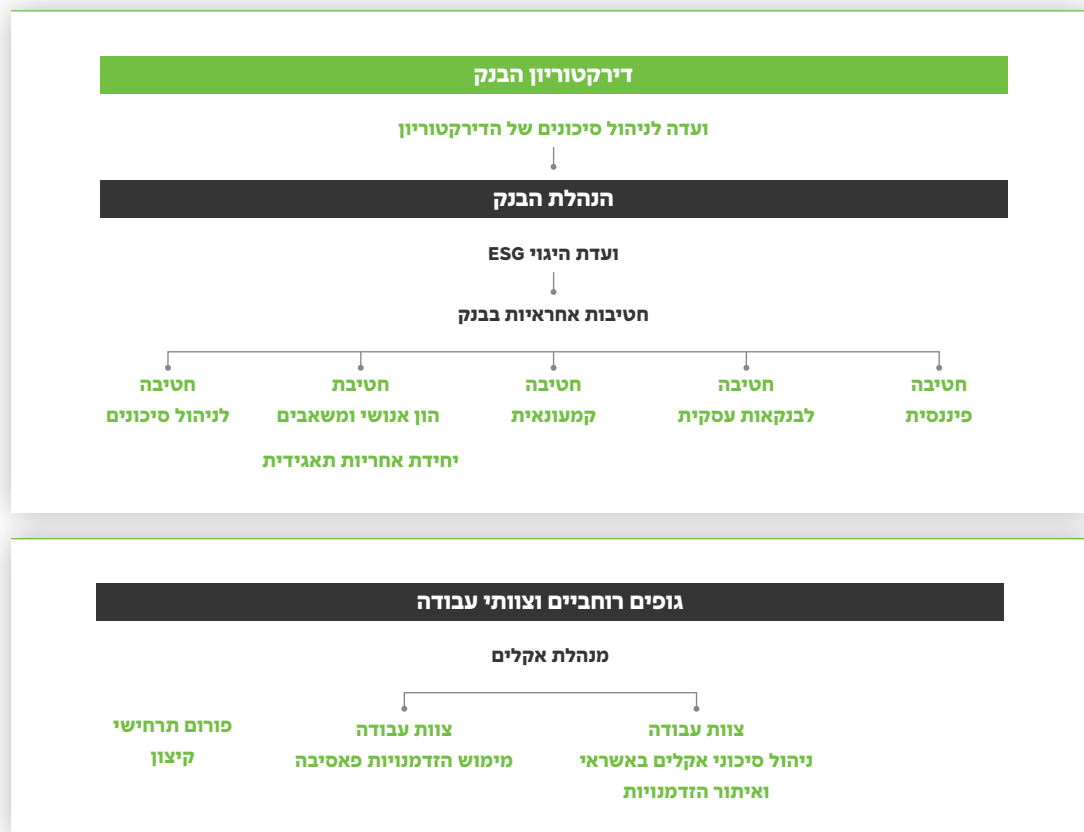
1. כלל היעדים המופיעים בדוח הם מידע צופה פני עתיד כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968. המידע מתבסס על הנחות, עובדות ונתונים (להלן ביחד: "הנחות") שהובאו בפני דירקטוריון הבנק. ההנחות עלולות שלא להתממש בשל גורמים שאינם בשליטת הבנק.



אקלים וסביבה . Environment

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 וסיכוני אקלים וסביבה ותמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן, כדוגמת קידום ומימון אשראי סביבתי.





פיקוח הדירקטוריון, ההנהלה וחטיבות 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 ובוועדות השונות. דירקטוריון הבנק אחראי להתוות ולאשר את עקרונות מדיניות ניהול סיכונים אקלים וסביבה, וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים בפועל ותומכים באסטרטגיית העסקית של הבנק. הדירקטוריון מקבל דיווחים על היערכות הבנק לשינויי האקלים על היבטיה השונים, כמו גם היבטים סביבתיים נוספים באמצעות הנהלת הבנק ומומחי תוכן. בשנת 2023 נערכו מספר דיונים בוועדה לניהול סיכונים ובמליאת הדירקטוריון בנושא אקלים וסביבה שכללו עדכון בהתקדמות הבנק בהיערכות להטמעת היבטי האקלים והסביבה בפעילות הבנק. הדירקטוריון מקיים דיון חצי שנתי בנושא סיכונים אקלים וסיכונים סביבתיים. ועדות הדירקטוריון השונות אחראיות לדון בהיבטי אקלים, אם הם בממשק עם תחומי האחריות שלהן.

ועדת ניהול סיכונים

ועדת ניהול סיכונים היא הוועדה המרכזת את האחריות לניהול היבטי אקלים מטעם דירקטוריון הבנק. סמכותה של ועדה זו כוללת דיון בנושאים ובמדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק ובכללם באסטרטגיית הסיכון הכוללת ובתיאבון הסיכון, וכן גיבוש המלצות לדירקטוריון הבנק בנושא.

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, השפעות אלו צפויות להימשך, להתעצם ולהוות אתגר מרכזי למדינות העולם. קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות בהיערכות להשפעות אלה ולמשמעויות הנובעות מהם, ואף שואפת לצמצם את ההשפעות הסביבתיות השליליות שלה.

הקבוצה פועלת במקצועיות ובאחריות להרחיב את היערכותה לסיכונים העלולים לנבוע משינויי האקלים. זאת בהתאם לדרישות הרגולטור בארץ ובהתבסס על הפרקטיקות הגלובליות המקובלות, תוך היערכות לביצוע התאמות נדרשות במגזרי פעילותה השונים, לטובת כלל מחזיקי העניין ויציבות המשק הישראלי.

בנוסף לכך, הקבוצה פועלת בשנים האחרונות בדרכים שונות ומגוונות לצמצם את ההשפעות הסביבתיות שלה, הן כמוסד פיננסי המממן גופים ופרויקטים שונים, והן כגוף עסקי העושה שימוש במשאבים לצורך פעילותו.

בשנת 2023 פרסם הבנק את דו"ח האקלים (TCFD) הראשון שלו, העוסק בהיערכותו לניהול סיכונים והזדמנויות הנובעים משינויי האקלים, באופן נרחב ומקיף. דו"ח זה היה אבן דרך משמעותית בהיערכות של הבנק להטמעת היבטי האקלים בכלל הפעילות. בהמשך לפרסום דו"ח האקלים הראשון, שפורסם כדו"ח ייעודי ונפרד, החל מהדו"ח הנוכחי, מדווח הבנק לציבור על התקדמות הטמעת היבטי האקלים, פעולות וביצועים בתחום, במסגרת דו"ח ה-ESG (Environmental, Social and Governance) המאוחד של הבנק.

פרק סביבה ואקלים כולל דיווח על היערכות להטמעת היבטי אקלים בבנק, כמו גם ביצועים והיבטים סביבתיים נוספים. הפרק עוסק בהיבטי אקלים וסביבה באופן אחיד, מתוך תפיסה כי היבטי אקלים וסביבה הם נדבכים המשלימים אחד את השני, והוא מהווה תחליף לדו"ח האקלים ולפרק הסביבה במתכונתם הקודמת. במקומות בהם מופיעה התייחסות נפרדת להיבטי אקלים והיבטים סביבתיים אחרים, מצוין באופן ייעודי כי הכתוב מתייחס לאחד מהיבטים אלו.

תחומי אקלים וסביבה מנוהלים בבנק כחלק מתחום ה-ESG. ככאלה, הם נמצאים באחריות משותפת של מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים (שהיא מנהלת סיכון ה-ESG בבנק), והחטיבות האחרות של הבנק המובילות את ניהול היבטי האקלים בתחומים השונים. 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 בין הגופים השונים בבנק, לצד הטמעה של ניהול היבטי אקלים וסביבה בפעילות העסקית בהתאם למדיניות שקבע הבנק.

כחלק מעבודתה, הוועדה מפקחת על הטמעת היבטי האקלים במסגרות ניהול הסיכונים השונות בבנק. סטטוס ניהול סיכוני ESG ובכללם, סיכוני האקלים והיבטים סביבתיים נוספים, מדווח בתדירות חצי שנתית בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובמליאת הדירקטוריון. בשנת 2023 הוצג סטטוס הטיפול בהיבטי אקלים כחלק מסטטוס הטיפול בהיבטי ESG, וכן נדון ואושר מסמך המדיניות לניהול סיכוני ESG של הבנק.

הנהלת הבנק

תחום ה-ESG, ובתוכו תחומי אקלים וסביבה, הוא נושא חוצה ארגון. כלל חטיבות הבנק עוסקות בנושאים אלה בעבודתם השוטפת. תחומי אקלים וסביבה משפיעים על מגוון היבטים ופעילויות בבנק, ועל כן ניהול תחומים אלה אינו מרוכז במקום אחד בבנק, 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 ביצועים וסיכונים סביבתיים נוספים מיושמת 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 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 על גיבוש אסטרטגיית הבנק להתמודדות עם שינויי האקלים וניצול ההזדמנויות העולות מהם, בחינה וגיבוש של מנגנוני ניהול הסיכון, עדכון מסמכי מדיניות בהיבטי ESG, בחינה של המוצרים המוצעים בבנק לצורך רתימת ההזדמנויות ופיקוח על תהליכי הדיווח השוטפים.

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 להנהלת הבנק בתדירות רבעונית, לדיווח לוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון בתדירות חצי שנתית, ולדיווח לדירקטוריון הבנק בתדירות שנתית על אודות התפתחות הנושא בבנק. לצד זאת, בהתאם לצרכים העולים מעת לעת, דיווחים שוטפים מגיעים ממנהלת החטיבה למנכ"ל הבנק בדבר סטטוס התהליכים המיושמים בבנק והיערכותו.

יחידת ה-ESG

ההטמעה והיישום של היבטי אקלים וסביבה מבוצעים על ידי הממונה על האחריות התאגידית, שהיא מנהלת פיתוח ארגוני וקיימות. היא זו המובילה את פעילות ה-ESG בבנק. הפעילות מבוצעת בשיתוף פעולה מלא של היחידות העסקיות והתפעוליות מהחטיבות השונות בבנק, בהתאם לתחומי פעילות. כמו כן, יש ממשקי עבודה שוטפים עם נציגים ייעודיים המשמשים שותפים לתהליכי בקרה, דיווח, הטמעה ויישום של תחומי ה-ESG.

יחידת ה-ESG שייכת לאגף מובילות ארגונית בחטיבת הון אנושי ומשאבים. יחידת ה-ESG אמונה על הובלת תהליך גיבוש אסטרטגיית ה-ESG של הבנק, תכלול היבטים חברתיים וסביבתיים בצורה רוחבית בבנק ודיווח פנימי וחיצוני בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות. היחידה מרכזת את המאמצים הרוחביים בבנק למימוש הזדמנויות בתחום ה-ESG, ובהם האקלים והסביבה, וכן את המאמצים להטמעת סיכונים אלה בתהליכי ניהול הסיכונים הרלוונטיים. היחידה מובילה גם את מערך ההכשרות בנושאי אקלים וסביבה עבור כל חטיבות הבנק. בנוסף, היחידה אחראית לגיבוש הדיווחים החיצוניים על אודות ניהול היבטי סיכוני האקלים בבנק, במסגרת דוח ה-ESG השנתי ובכללו דו"ח ה-TCFD.

החטיבה לבנקאות עסקית

האשראי, תחום הפעילות המרכזי בבנק, הוא גם התחום הבנקאי המרכזי המושפע מתחומי אקלים וסביבה, וגם משפיע עליהם. החטיבה לבנקאות עסקית אחראית על ניהול כלל סיכוני האשראי בבנק, והיא מובילה את הגיבוש וההטמעה של היבטי האקלים בפעילות האשראי בבנק – הן בצד ההזדמנויות והן בצד הסיכונים. החטיבה פועלת לממש את אחריותה זו, באמצעות צוות עבודה ייעודי בנושא אקלים באשראי (ראו פירוט להלן). בנוסף לכך, אמונה החטיבה על ניהול הסיכונים הסביבתיים בסיכון האשראי. החטיבה מצויה בשלבים מתקדמים של גיבוש מתודולוגיה לזיהוי והערכה של גורמי הסיכון האקלימיים העלולים להשפיע על סיכון האשראי של הבנק או של לוואי ספציפי. החטיבה אחראית להמשיך ולפתח את המתודולוגיה בהתאם להתפתחות הסיכון וכלי הניהול שלו. מתודולוגיה זו מהווה הרחבה לתהליכים הקיימים לניהול הסיכונים הסביבתיים בהיבטי האשראי העסקי. לצורך גיבוש המתודולוגיה, הרחבת היכולות ומתן מענה איכותי לצורכי הדיווח והעמידה ברגולציה, החטיבה מבצעת תהליכים משמעותיים ומאתגרים של איסוף, ריכוז וניתוח נתונים, גיבוש כלי מיפוי גאוגרפיים עבור בטוחות, ופעילות מול הגורמים המקצועיים השונים בטיוב הכלים המתודולוגיים.

במקביל, החטיבה מובילה את המאמצים בכלל הבנק לזיהוי ולבחינת הזדמנויות אקלים. היא אחראית על הובלת פיתוח מוצרי אשראי ירוקים ייחודיים וחדשניים ועל הרחבת היקף האשראי הירוק שהבנק מעמיד. החטיבה אחראית לעדכון מדיניות האשראי, בהתאם למנגנוני ניהול הסיכונים וההזדמנויות שגובשו בתחום האקלים.

החטיבה הקמעונאית

החטיבה הקמעונאית נושאת באחריות להטמעת היבטי האקלים בפעילות החטיבה, הכוללת היבטים מגוונים של הזדמנויות וסיכוני אשראי (בשיתוף החטיבה לבנקאות עסקית), וכן מוצרי פאסיבה מגוונים. במסגרת אחריות זו לחטיבה צוות עבודה בנושא מימוש הזדמנויות פאסיבה. בנוסף, החטיבה שותפה להטמעת היבטי האקלים השונים על ידי שותפות בפורומים ובצוותי העבודה שהוקמו לצורך זה.

1. כחלק מאחריותה כמנהלת סיכון ה-ESG בבנק.

החטיבה לניהול סיכונים משמשת קו הגנה שני לניהול סיכוני אקלים וסיכונים סביבתיים. במסגרת אחריות זו, החטיבה אחראית לבחון ולאתגר את מסמכי המדיניות לניהול ולבקרת סיכונים של הבנק בהיבטי סיכוני אקלים וסביבה. כמו כן, החטיבה אחראית לפיתוח ויישום תרחישי קיצון בהיבטים סביבתיים (לרבות תרחישי אקלים) ובחינת עמידות האסטרטגיה העסקית של הבנק מול סיכוני האקלים. 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. מטרות פורומים אלו הן תיאום בין הגורמים השונים 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 מהחטיבות: הון אנושי ומשאבים, ניהול סיכונים, משפטית, בנקאות עסקית, קמעונאית ופיננסית. במהלך שנת 2023 עסקה מנהלת זו גם בהיערכות הבנק לפרסום הראשון של דוח TCFD. תחת מנהלת זו פועלים שני צוותי עבודה: צוות ניהול סיכוני אקלים באשראי ופיתוח הזדמנויות וצוות מימוש הזדמנויות פאסיבה.

מנהלת זו מתכנסת אחת לחודש לצורך סקירה ואישור הפעילות של צוותי העבודה, סקירה של חומרים מקצועיים וקבלת החלטות על כיווני פעולה נדרשים לצורך קידום התחום בבנק ווידוא יישום הרגולציה. המנהלת אחראית לגבש המלצות להנהלת הבנק בנוגע למדיניות ניהול סיכוני האקלים וניצול ההזדמנויות.

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, ולאיתור ומימוש הזדמנויות אקלים באמצעות מוצרי מימון ירוק חדשניים. בשנת 2023 התכנס הצוות בתדירות דו שבועית. 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.

צוות עבודה – מימוש הזדמנויות פאסיבה

צוות העבודה בראשות מנהל סקטור נכסי לקוחות וייעוץ, ובהשתתפות נציגי החטיבה הפיננסית, מחלקות שונות מתחום הייעוץ וההשקעות והחטיבה לניהול סיכונים, הוקם על מנת לבחון ולגבש תוכניות עבודה למימוש הזדמנויות אקלים, בתחומים עסקיים שאינם אשראי. צוות העבודה התכנס השנה מספר פעמים,

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

בחן הזדמנויות שונות במוצרי הפאסיבה ופעל לקידום פיתוח של מוצרים פיננסיים אקלימיים שונים כגון מוצרי השקעות ופיקדונות, לצד הטמעת מידע רלוונטי במערכות הייעוץ והאנליזה, ושילוב שיקולים אלה בייעוץ השקעות ללקוחות.

פורום תרחישי קיצון

פורום בראשות מנהל החטיבה לניהול סיכונים שדן גם בתרחישי קיצון אקלימיים. הפורום אחראי לפיתוח ויישום תרחישי קיצון, לרבות אלו הנובעים מהתממשות סיכוני האקלים. הוועדה מתכנסת על מנת לדון במתודולוגיה, במתווה ובתוצאות תרחישי הקיצון הנדרשים, והובילה את ביצוע ניתוח התרחישים המופיע בהמשך דוח זה.

הוועדה להתייעלות אנרגטית

מתוקף אופי הפעילות של הבנק בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה היא גורם ההשפעה האקלימי הישיר הגדול שלו, והיא גם אחת ההזדמנויות העיקריות בתחום ההתייעלות התפעולית של הבנק. הבנק מנהל ומודד תחום זה ונוקט מהלכי התייעלות אנרגטית שונים. המאמץ המרכזי בתחום זה בשנים האחרונות הוא הקמת מבנה מטה הבנק החדש בלוד, על פי תקן הבנייה הירוקה המתקדם LEED. נוסף על כך, הבנק מקדם יוזמות נוספות במתקניו, לרבות החלפת מערכות זוללות אנרגיה למערכות מתקדמות בעלות ניצול אנרגטי יעיל.

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



ניהול אחראי של סיכונים 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 לתיאבון 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 התפעולית 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 והמאמצים לצמצום, הבנק פועל לפתח מוצרים פיננסיים מתקדמים שיאפשרו ללקוחותיו, ובכך למשק הישראלי, לנתב משאבים פיננסיים לטובת צמצום פליטות של גזי החממה. מטרתם של מוצרים אלה היא לתרום הן למאבק הגלובלי בשינויי האקלים והן למוכנות העסקית של לקוחות הבנק לעתיד דל פחמן.

יעדים אסטרטגיים בתחום האקלים והסביבה

כחלק ממחויבותו של הבנק לניהול היבטי האקלים והסביבה בצורה סדורה ומקצועית, הציב הבנק יעדים ארוכי טווח בתחום האקלים והסביבה. יעדים אלה עומדים בהלימה לאסטרטגיה של הבנק לניהול היבטי האקלים והסביבה ומאפשרים לבנק לייצר 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. בנוסף, מדדים המשמשים את הבנק למעקב וניהול אחר היבטים סביבתיים שונים, כמו צריכת המים, היקף ייצור הפסולת וצריכת האנרגיה של קבוצת מזרחי-טפחות.

רכיב ליבה אסטרטגי	יעדים לשנת 2030	סטטוס התקדמות – ביצוע בשנת 2023
אחריות כלפי הסביבה	צמצום המדרך הפחמני התפעולי ועצימות הפליטות ב־40% עד שנת 2030, ביחס לשנת 2020 (שנת הבסיס).	צמצום של 8.9% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 8% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר (Location based), ביחס לשנת 2020.
תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן	יתרת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה תעמוד על כ־10 מיליארד ש"ח.	6.7 מיליארד ש"ח, המהווה עליה של 52% לעומת שנה קודמת בהיקף האשראי הירוק.
	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.
ניהול אחראי של סיכונים אקלים וסביבה	צמצום החשיפה בתיק הנוסטרו לאפס בענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030. בנוסף, הבנק לא ישתתף בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.	הבנק מגבש מתווה לצמצום החשיפה לענפים אלו.

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 אנרגיה חלופיים. נוסף על כך, ההיערכות וההתאמה של תשתיות שונות לסיכונים האקלים הפיזיים מייצרות הזדמנויות עסקיות רבות. הזדמנויות עסקיות לבנק, מייצרות ערך משותף בכך שהן מסייעות ללקוחותיו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ומתבטאות בשני היבטים מרכזיים:

- פיתוח מוצרי אשראי ירוק – אשראי יעודי למימון פרויקטים וחברות בעלות ערך אקלימי וסביבתי משמעותי.
- שילוב היבטי אקלים וסביבה במוצרים פיננסיים אחרים.

אשראי ירוק

הבנק רואה חשיבות בקידום הנושאים הסביבתיים ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה, תפעול או ייזום של מוצרים, שירותים ותשתיות ירוקים בעלי השפעה שלילית מופחתת על אקלים וסביבה. 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 בינלאומיים מקובלים,¹ 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.

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

אנרגיות מתחדשות

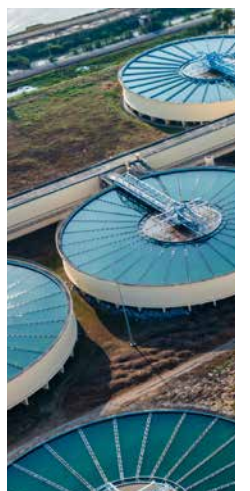
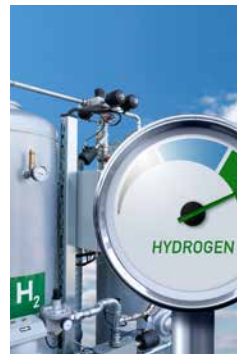
אחד הרכיבים המהותיים במעבר לכלכלה דלת פחמן הוא ייצור אנרגייה באמצעים מתחדשים, כחלופה לשריפת דלקים מאובנים (הכוללים: פחם, נפט וגז טבעי). פרויקטים של אנרגיות מתחדשות בישראל כוללים בין היתר: אנרגייה סולארית (התקנה של תאים פוטו-וולטאים על ידי חברות אנרגייה מתחדשות לצורך מכירה, או על ידי חברות ועסקים לצורך שימוש עצמי) אנרגייה הידרו-אלקטרית, אנרגייה גיאותרמית, ואנרגיית רוח. משק האנרגייה המתחדשת בישראל צומח במהירות 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.

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.

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. הדבר גם עונה על הצורך לצמצם את ההשפעה השלילית של פליטות גזי חממה הנובעות משפכים. ישראל נחשבת למדינה מתקדמת בטיפול במים, אך התפלה וטיפול במים הם פעילויות עתירות אנרגייה שמחירן עלול להאמיר במידה ניכרת כתוצאה מעלייה במחירי האנרגייה. בגלל מיקומה הגאוגרפי, ישראל חשופה לאתגרי מים רבים הדורשים פתרונות. הבנק רואה חשיבות רבה במימון פרויקטים הנותנים מענה לאתגרים אלה ומעורב כבר כעת במימון של פרויקטים בתחום ההתפלה וטיהור השפכים. סיווג זה כולל חברות ופרויקטים להקמה ולתפעול של מתקני טיהור שפכים והתפלת מים.



מניעת זיהומים ובקרה עליהם

צמצום פסולת וטיפול בפסולת חיוניים למעבר לכלכלה דלת פחמן, בשל כמות הפליטות המשמעותית 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 הנהיגה המהירה והקו הירוק של הרכבת הקלה. חברות או מיזמים הנכללים בסיווג זה: הקמה ותפעול של מערכות 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, כמו גם לשפר 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 בינלאומיים 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.

פיתוחים טכנולוגיים

חדשנות טכנולוגית וטכנולוגיית אקלים הן כלים מהותיים שדרכם העולם שואף לתת מענה לשינויי האקלים והשלכותיהם האפשריות. תעשיות החדשנות והטכנולוגיה הישראליות מייצרות 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 (clean-tech\climate-tech).



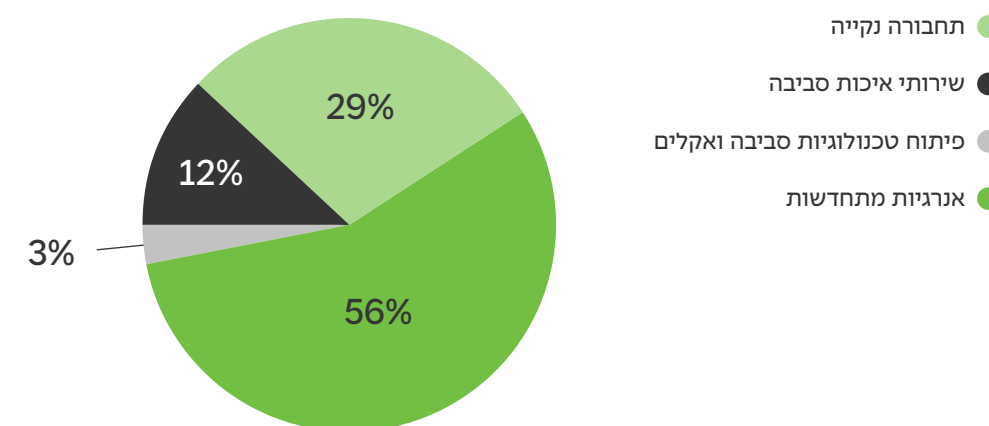
מימון ירוק – ביצועים לשנת 2023

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, וביחס למדידה זו הציב הבנק את יעדיו בתחום, כמקובל בעולם. במקביל לכך, מודד הבנק גם התחייבויות נוספות ועתידיות למימון ירוק (אשראי חוץ-מאזני, הכולל ערבויות והתחייבויות עתידיות שטרם נוצלו על ידי הלקוחות).



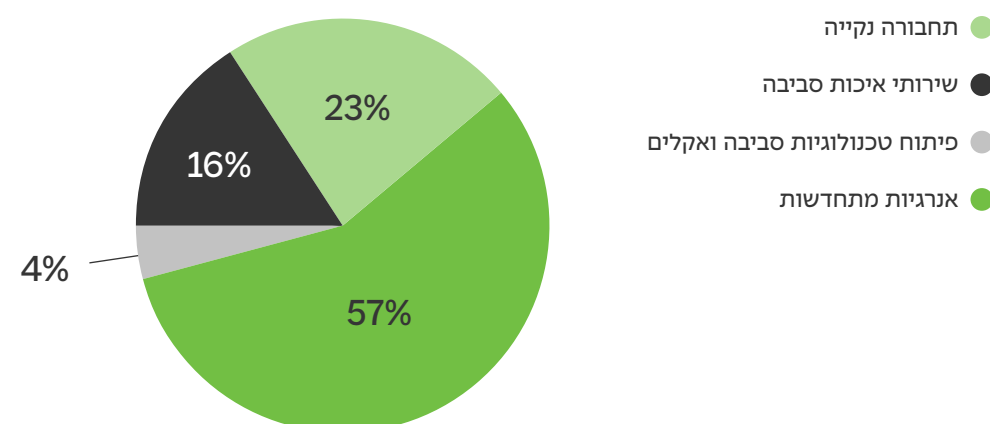
היקף המימון¹ שניתן לנושאים סביבתיים עד ליום 31.12.23 הסתכם בכ- **6.7 מיליארד ש"ח** לעומת **4.4 מיליארד ש"ח** בשנה קודמת.

מימון נושאים סביבתיים לשנת 2023



היקף החשיפה האשראית² שהועמדה לנושאים סביבתיים נכון ליום 31.12.23 הסתכמו בכ- **9.6 מיליארד ש"ח** לעומת **8.3 מיליארד ש"ח** בשנה קודמת.

היקף החשיפה האשראית בנושאים סביבתיים בשנת 2023



העלייה הניכרת בהיקפי האשראי הירוק שניתן בשנת 2023 לעומת השנה הקודמת נובעת ממאמצי הבנק להשקיע במוצרים המקדמים סביבה ירוקה בכלל ובאנרגייה מתחדשת בפרט, בהתאם ליעד לשנת 2030.

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).
2. אשראי מאזני וחוץ מאזני.



ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה

ניהול סיכוני אקלים

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. במסגרת זאת, 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 מענה 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 מייצרים גורמי סיכון שונים 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 וסיכונים 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 ומדינית מעריכים כי לשינויי האקלים ארוכי הטווח וכן לאירועי אקלים ספציפיים יש השפעות פוטנציאליות רחבות היקף על שוק העבודה, על המדיניות

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 ביעוץ השקעות

הבנק מעניק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פיננסיים על ידי יועצים פיננסיים מוסמכים, המותאמים לצורכי הלקוח. מחלקת השקעות ואסטרטגיה של הבנק, האחראית לפרסום המלצות השקעה ליועצי ההשקעות בסניפים, מפרסמת מעת לעת המלצות בנושא ESG. כמו כן, דירוג "מעלה" נכלל בטבלת הפרמטרים של סקירות האנליזה, הנכתבות על ידי אנליסטים במחלקה. הבנק מציע ללקוחותיו ניירות ערך תוך התייחסות לנושאי ESG. כמו כן, כחלק מהעשרה מקצועית, היועצים מקבלים עדכונים וסקירות בנושאי ESG.

בשלב זה מערך הייעוץ בבנק מצוי בתהליך לגיבוש מדיניות סדורה בדבר אופן ביטוי ושיקוף היבטי ESG בתהליכי הערכת הסיכונים, בחירת ההשקעות ובבירור צורכי הלקוח. הבנק מייחס חשיבות רבה לנושא, ולצורך כך מנהל תהליך מסודר של הכנת תשתיות מידע, נתונים ותכנים. בנוסף, הבנק בוחן שילוב שיקולי ESG בשירותיו ללקוחות ביעוץ השקעות, בין היתר בשילוב בסקירות וניתוחים שמבצע המערך, וכן במתן המלצות השקעה לסוגי נכסים מסוימים. עם סיום הקמת התשתית כאמור, תיבחן ותגובש מדיניות המערך תוך שילוב שיקולי ESG, ותשוקף בהתאם באתר הבנק. כמו כן, במסגרת קורס הכשרה של יועצי השקעות, נכללה הכשרה בנושא ESG.

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 נעשה באמצעות ועדת השקעות ריאליות. 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, בהם זיהומי אוויר וקרקע, פליטות גזי חממה, פגיעה במגוון ביולוגי ועוד. נוסף על כך, הבחינה נעשית תוך 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 באופן משמעותי לסביבה ולקהילה יובאו בחשבון בתמחור. כלל ההשקעות שבוצעו בשנת 2023 התקיימו בהתאם למדיניות השקעות בנושא ESG.

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. כך, לסיכון הפיזי יש יכולת לפגוע בלווים ובהשקעות הבנק, עקב פגיעה בשווי נכסים שייפגעו מאירועי 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 ענפי משק שונים, ושינויים בהיקפי המסחר הבינלאומי 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 ההחזר של אותן חברות.

זיהוי סיכוני אקלים המשפיעים על הסיכונים הבנקאיים המסורתיים

קטגוריית סיכון	הגדרת הסיכון דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון
סיכון סיכון	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 מכמה גורמים עיקריים: סיכון עסקי הנובע מפעילותו של הלקוח, סיכונים 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 בחוץ לארץ וסיכונים תפעוליים, שלהתממשותם יש השלכות על סיכוני האשראי. דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון ● שינויי אקלים צפויים להיות בעלי השפעות מקרו־כלכליות, אשר ישפיעו על מדדי צמיחה ותעסוקה, ובכך על חוסנם הפיננסי ויכולת ההחזר של לווים פרטיים ועסקיים. ● שינויי האקלים עלולים להשפיע על היכולות של הלווים לעמוד בהתחייבויותיהם כתוצאה מפגיעה ברווחיות או פגיעה פיזית בנכסים. ● סיכונים פיזיים עלולים לגרום פגיעה בשווי הביטחונות להלוואות.
	הגדרת הסיכון סיכון שוק הוא הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחופ־מאזניות הנובע משינויי בשווי ההון של מכשיר פיננסי, עקב שינוי בגורמי הסיכון בשוק (שיעורי ריבית, שערי חליפין, מחירי מניות, סחורות ואינפלציה). דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון ● 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 מכשירים פיננסיים שונים הקשורים לאזורים שנפגעו מאירוע הקיצון, לרבות מחירי ניירות ערך וסחורות ושערי חליפין.
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 ● אירועי אקלים קיצוניים עלולים להוביל לעלייה משמעותית 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 השווקים מבחינת ביצועיו האקלימיים.

המשך הטבלה בעמוד הבא >

קטגוריית סיכון	הגדרת הסיכון דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון
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 אותם הוא מממן.

הבנק התמקד בשלב הראשון של תהליך הטמעת היבטי האקלים במסגרות ניהול הסיכונים בשילוב סיכוני האקלים בתוך ניהול סיכון האשראי העסקי, בדגש על קו ההגנה הראשון. זאת עקב מהותיות ההשפעה הפוטנציאלית של סיכוני האקלים על האשראי העסקי ומהותיות סיכון האשראי העסקי עבור הבנק. על מנת לשלב את היבטי האקלים באופן אפקטיבי במסגרת ניהול הסיכונים של האשראי העסקי, נדרש הבנק לבצע תהליכים סדורים הכוללים שלבים של זיהוי, הערכה, ניטור ובקרה והפחתה. לצד המיקוד באשראי העסקי, הבנק מבצע צעדים שונים להפחתת החשיפה בהיבטי הסיכון התפעולי. כחלק מההיערכות לניהול המשכיות עסקית, הבנק משלב בתוכנית ההמשכיות העסקית תרחיש אקלים, כגון תרחיש הצפה. בהתאם לצרכים נוספים שיעלו ובחינת מהותיות, יפתח הבנק מתודולוגיות וכלים לשילוב סיכוני האקלים 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 ואגרגטיבית (מצטברת, הדרגתית). בתהליך פיתוח המתודולוגיה הושקעו משאבים רבים מצד הבנק. 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 ביצע 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 תוקף גם על ידי המומחים הענפיים בחטיבה לבנקאות עסקית. בעקבות מיפוי הסיכונים נבנתה "מפת חום" הממפה את כל הסיכונים על פי מידת ההשפעה האפשרית שלהם עבור כל ענף. מפה זו יוצרת תמונה קוהרנטית של סיכוני האקלים השונים עבור כל תיק האשראי.

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

ענף פעילות	עצימות החשיפה לסיכונים פיזיים	טווח זמן	עצימות החשיפה לסיכונים מעבר	טווח זמן
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	4	בינוני	5	קצר
מתכות (ייצור ומסחר)	3	בינוני	5	קצר
תעשיות מבוססות כימיה	4	בינוני	5	קצר
תעשיות אלקטרוניקה, אופטיקה ומכניקה	3	ארוך	4	בינוני
תשתיות ואיכות סביבה	4	קצר	3	בינוני
בינוי (פרויקטים סגורים)	4	קצר	2	בינוני
שימושים בקרקע (כולל אנרגיה מתחדשת)	4	בינוני	3	בינוני
מסחר במוצרים ושירותים עתירי אנרגיה, לרבות שירותי תחבורה והובלה	4	בינוני	5	קצר
ייצור ומסחר במוצרי מזון	4	בינוני	4	ארוך
מסחר אחר	3	ארוך	3	בינוני
חקלאות	5	קצר	2	בינוני
ענפים נוספים ²	2		3	

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

כדי להעריך נכונה את מידת הסיכון הייחודית המשויכת לכל אחד מלקוחות הבנק, הבנק מפתח כלי להערכת פרופיל הסיכון הפרטני של לווה בודד. תהליך ההערכה הפרטני מתבסס 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 השונים כמו גם האפקטיביות של מנגנונים אלה. השאלונים להערכת הסיכון השיורי נועדו למילוי על ידי לקוחות הבנק. זאת במטרה לסייע לבנק לאמוד בצורה מדויקת יותר את הסיכונים שהוא חשוף להם, ולהביא בחשבון מאפיינים ייחודיים של

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.

לקוחות ומנגנוני הפחתה וניהול הקיימים אצל הלקוחות. כמו כן, שאלונים אלה עשויים להעלות את מודעות הלקוחות לסיכונים המרכזיים שהם חשופים להם, ובהמשך להתאמת פעילותם לסיכונים האקלים.

בשלב הנוכחי, כלי הערכת הסיכונים נועד ללקוחות החטיבה לבנקאות עסקית בלבד, והוא נמצא בשלבי הטמעה אצל מדגם לקוחות בחטיבה, הפועלים בענפים בעלי סיכון אקלימי מהותי. לאחר תקופת ניסיון וטיוב שתושלם עד לסוף שנת 2024, יוטמע הכלי בקרב לקוחות נוספים בחטיבה לבנקאות עסקית, בכפוף לרף מהותיות שייקבע. מנגנוני ההערכה שגובשו לזיהוי והערכת סיכונים האקלים באשראי נכללו במדיניות האשראי העדכנית של הבנק שאושרה בסוף שנת 2023.

מדדי חשיפה לסיכון אקלים בתיק האשראי של הבנק

כחלק ממחויבות הבנק לניהול היבטי האקלים, הבנק בוחן את מידת החשיפה האגרסיבית 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	עצימות החשיפה לסיכונים פיזיים	עצימות החשיפה לסיכונים מעבר	שיעור מכלל סיכון האשראי המסחרי ¹
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	4	5	5%
מתכות (ייצור ומסחר)	3	5	4%
תעשיות מבוססות כימיה	4	5	2%
תעשיות אלקטרוניקה, אופטיקה ומכניקה	3	4	1%
תשתיות ואיכות סביבה	4	3	1%
בינוי (פרויקטים סגורים)	4	2	33%
שימושים בקרקע (כולל אנרגיה מתחדשת)	4	3	9%
מסחר במוצרים ושירותים עתירי אנרגיה, לרבות שירותי תחבורה והובלה	4	5	6%
ייצור ומסחר במוצרי מזון	4	4	4%
מסחר אחר	3	3	2%
חקלאות	5	2	1%
ענפים נוספים ²	2	3	21%

● 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 6.58%, מתוך סך סיכון האשראי לציבור בקבוצה נכון לסוף 2023.

בשנת 2023 נרשמה עליה מסוימת בשיעור ענפים אלה מכלל סיכון האשראי של הבנק. את העלייה הובילו ענפי האנרגיה והתחבורה. עיקר המימון בענפי האנרגיה ניתן לחברות העוסקות בחיפוש, הפקה והפצה של גז טבעי. הגז הטבעי נחשב כדלק מעבר, שהשפעותיו הסביבתיות והאקלימיות השליליות פחותות בהשוואה לפחם ונפט, ועל כן שימוש בגז טבעי הינו כלי נדרש בתהליך הגלובלי למעבר למשק אנרגיה דל פחמן. בנוסף, בשנים האחרונות משברים גאו-פוליטיים 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 הפעילות אלה הן לאור החשיבות שלהם כדלק מעבר והן בשל חשיבותם לעצמאות האנרגטית של ישראל.

ענפי משק בחשיפה לסיכון מעבר מוגבר	אחוז מסך סיכון אשראי לציבור
דלקים פוסיליים ¹	1.59%
חקלאות בעלי חיים	0.04%
ייצור חשמל מדלקים פוסיליים	0.85%
יצרני מלט, מוצרי מתכת, מוצרי עץ ונייר	1.08%
נדל"ן מניב	2.38%
תחבורה, הובלה וייצור כלי רכב	0.64%
סך הכול	6.58%

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 להביא לשינויים בסביבה העסקית בה הבנק פועל, תוך יצירת הזדמנויות וסיכונים חדשים. לצורך בחינת עמידות האסטרטגיה העסקית של הבנק בפני השפעות אפשריות של שינויי האקלים בוצעה בחינה ראשונית של שני סוגי תרחישי אקלים שונים על הבנק – תרחיש המאופיין בסיכון מעבר מהותי ושני תרחישים של התממשות סיכונים אקלים פיזיים מהותיים (הצפה ועלייה בגובה פני הים).

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

תרחיש Net-Zero הוא תרחיש לפיו הכלכלה הגלובלית מבצעת מעבר הדרגתי ומנוהל לאיפוס פליטות עד שנת 2050, על מנת להגביל את ההתחממות הגלובלית לכדי 1.5 מעלות צלזיוס בלבד (בהשוואה

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.

1. חישוב חשיפה לפי ענפי משק – נתונים ליום 31.12.2023, נתוני הבנק ללא נגזרים, נוסטרו, חברות בנות ושלוחות חו"ל.
2. ענפים בעלי חשיפה נמוכה לסיכונים אקלים.

לתקופת טרום המהפכה התעשייתית). זאת בהתאם לעקרונות הסכם פריז משנת 2015 – האמנה הבינלאומית המקיפה ביותר בתחום האקלים. תרחיש זה נחשב מבחינה בינלאומית כתרחיש הרצוי ביותר על מנת לעמוד ביעדי הסכם פריז, תוך צמצום 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 לסיכונים 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 2022, רק כ-10% (7.5 TWh) מייצור החשמל בישראל מקורו באנרגיה מתחדשת, ועל פי תחזיות רשות החשמל, בשנת 2025 צפוי שיעור זה לעלות לכדי 17% (13.9 TWh) בלבד. מקור ייצור האנרגיה המרכזי בישראל הוא גז טבעי, ועל פי ההערכות הוא היה אחראי ל-68% מייצור האנרגיה בשנת 2022. נתח זה צפוי לעלות ל-80% בשנת 2025 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 תרחיש הצפה ותרחיש עליית גובה פני הים – סיכון פיזי

הסיכונים הפיזיים של הצפות, שיטפונות ועלייה במפלס גובה פני הים, הנחשבים איומי ייחוס בישראל, הם בעלי פוטנציאל פגיעה בנכסים פיזיים של הבנק או בנכסים המשועבדים לבנק. על מנת להעריך את מידת החשיפה של הבנק לסיכונים אלה, ביצע הבנק ניתוח תרחישי קיצון עבור התממשות סיכון הצפה וסיכון עליית פני הים.³ התרחישים בחנו את המידה שבה הנכסים המשועבדים לבנק, הן בתיק המשכנתאות והן הנכסים המשועבדים להבטחת האשראי העסקי, עלולים להיפגע במקרה של הצפות משמעותיות שמקורן בירידת משקעים מרובה בזמן קצר, וכן בתרחיש עלייה בגובה פני הים, אירוע

שעלול להתממש בטווח הארוך יותר. 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.

הניתוח התבסס על מיפוי אזורי הצפה שביצע משרד החקלאות. מפות אלה מבוססות על אירועי הצפות כפי שנרשמו בשנת 1992, וכן על אזורי הצפות כפי שמופו על ידי משרד החקלאות לצורך תוכנית מתאר ארצית 1 (תמ"א 1). יובהר כי מיפוי זה הוא חלקי, ובתרחישי קיצון עלולים להיפגע אזורים נוספים שאינם ממופים נכון למועד הדיווח. על כן, לצורך הקצנת התרחיש, הוספו לשטחים שמופו גם מרווחי ביטחון, המרחיבים את היקף השטח הנפגע. נוסף על כך, לתרחיש עלייה בגובה פני הים מופו האזורים הקרובים לחוף הים, בכמה דרגות קרבה.

בהתאם לרמת הקרבה לחוף / מרכז שטח ההצפה הממופה הושפע מהיקף הנזק שהוערך במסגרת התרחיש. הונח כי כל הנכסים ייפגעו בצורה שווה בהתאם לקרבתם לאזורי הסיכון, ועל פי שיעורי פגיעה שונים (ניתוח רגישות), וללא התייחסות למאפיינים פרטניים של הנכס (כגון גובה הנכס, קומה, גיל הבניין ואיכות תשתיות הניקוז המקומיות).

התרחיש חושב הן עבור תיק המשכנתאות והן עבור הנכסים המשועבדים להבטחת האשראי העסקי, ובוצע מיפוי של כלל הנכסים המשועבדים בהתאם לאזורי הסיכון שמופו. שיעורי הפגיעה חושבו על בסיס שווי נכסים שמרני (במשכנתאות – שווי מקורי ללא שינוי במחירי הדיוור ממועד נטילת המשכנתה; באשראי העסקי – לפי הערכת שווי נמוכה קיימת) ונקבעו בהתאם למאפייני הסיכון של האזורים השונים. לאחר חישוב שווי הנכס החדש, אחרי שחיקה (אם הנכס נמצא באזורי הסיכון) ובהתאם לשיעור הפגיעה שנקבע, נבחנו הפערים בין יתרות האשראי הנוכחיות לשווי הנכס הנפגע, וסווגו כיתרת אשראי בסיכון פוטנציאלי. כיוון שבאשראי העסקי ייתכן מצב שבו ללווה אחד יש כמה נכסים משועבדים, סוכם שווי סך הנכסים המשועבדים לאחר הפגיעה ונבחנו מול יתרת החוב של הלקוח.

בשני המקרים בוצע ניתוח עבור שישה תרחישים ברמות חומרה שונות, שלושה מהם כוללים תרחיש של עליית גובה פני הים יחד עם תרחיש הצפות, ושלושה עבור תרחישי הצפות בלבד. 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 מזמניות הנתונים המוגבלת במדינת ישראל בכל הנוגע למיפוי ההצפות. מפות אלה אינן מיועדות באופן ייחודי למיפוי סיכונים הצפות לאור התגברות סיכונים האקלים, ואינן כוללות התייחסות לתשתיות ניקוז, צפיפות בנייה ועוד. הבנק ימשיך לעקוב אחר התפתחות הסיכון ולבחון היבטי השפעה ותרחישים נוספים. הבנק בוחן ביצוע ניתוח תרחיש קיצון בהתבסס על מפות עדכניות שפרסם המשרד להגנת הסביבה בשנת 2023.

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 בתרחישים שונים, ובהם תרחישי אקלים, וכן למתן מענה ללקוחותיו גם בעתות חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר. לבנק תוכנית סדורה לנושא המשכיות עסקית (Continuity Management Plan) הכוללת מסמך מדיניות להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית המאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון.

1. נכון ל-31.12.23, מסך סיכון האשראי של הבנק יוחס לחשיפה לענפי משק המהווים חלק משרשרת הערך של דלקים פוסיליים (לרבות חיפוש, כרייה, הפקה, זיקוק, שיווק ומכירת מוצרים המבוססים על דלקים פוסיליים, כולל פחם, נפט וגז), ועוד 0.85% מסך סיכון האשראי יוחס לענף ייצור חשמל מדלקים פוסיליים.
2. מתוך דוח משק החשמל, ספטמבר 2023, רשות החשמל.
3. יצוין כי סיכונים הצפות וסיכון עליית פני הים הם סיכונים שונים במהות ובהיבט אופק הזמן. כמו כן, סיכונים הצפות הם סיכונים תקופתיים שהשפעתם קצרת טווח באופן יחסי, ואילו עליית פני הים היא שינוי פרמננטי בגאוגרפיה המקומית.

לבנק תוכניות עבודה מפורטות ונוהלי עבודה בשעת חירום. תוכנית ההמשכיות העסקית מיושמת במערכות של כל חטיבות הבנק ומובלת על ידי יחידת ההמשכיות העסקית. היערכותו של הבנק לתרחישי קיצון לאומיים שונים, בדגש על אירועי רעידת אדמה, צפויה לתת מענה לצורכי המשכיות עסקית גם באירועי קיצון אקלימיים. במקביל, לצורך היערכות מתאימה להתממשות סיכוני 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 לסיכוני אקלים 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 (ראו הרחבה בפרק יעדים ומדדים). נוסף על כך, משק החשמל בישראל מאופיין ברמת מוכנות נמוכה יחסית לסיכוני אקלים. ריבוי הפסקות חשמל הוא סיכון מהותי בישראל, והוא אף צפוי לגבור מפני ששינויי האקלים צפויים להוביל לעלייה בביקוש לחשמל ולפגיעה בתשתיות חשמל שונות.¹ לצורך היערכות לסיכון זה, המבנה בלוד כולל תחנת כוח שתאפשר לבנק לשמור על עצמאות אנרגטית.

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 מזוהמות, פגיעה במגוון הביולוגי, ציות 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 המדיניות של הבנק כוללים מדיניות ייעודית לסיכונים סביבתיים, ובה מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. בתוך כך נקבעו תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, אם קיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד. הבנק בוחן את ההשלכות של הסיכונים הסביבתיים כחלק אינטגרלי מסיכוני 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. בתוך כך פוטנציאל הפגיעה בסביבה כתוצאה מפעילות הלווה ופוטנציאל ההשפעות הסביבתיות על פעילותו הסדירה.

הבנק משלב שיקולים סביבתיים במתן אשראי, הן בפרויקטים שהוא מארגן את מימונם והן במתן אשראי שוטף לחברות. בחינת סיכון זה מבוצעת בחברות בעלות היקף פעילות 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. מושם דגש על נכסים בעלי פוטנציאל של זיהום קרקע ומי תהום. הנושאים הסביבתיים מוטמעים גם בפעילות סניפי חו"ל של הבנק. בהתאם לכך, מזרחי-טפחות ארצות הברית, הכפוף לרגולציה המקומית, גיבש מדיניות ונהלים בנושאים סביבתיים. כמו כן, מזרחי-טפחות לונדון משתמש בעקרונות שפרסם ה-PRA (Prudential Regulation Authority) כקווים מנחים לגיבוש מדיניות ניהול הסיכונים.

זיהוי, מדידה ופיקוח של סיכוני סביבה

- **איתור, זיהוי ומיפוי –** בבנק מופו ענפים בעלי פוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי, בהם ענפים שונים בתחום האנרגיה, התעשייה, התחבורה, ההתפלה, הכרייה והחציבה. ענפי המשק מוינו 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 ובינלאומיות.
- **אומדן מידת ההשפעה 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, דוחות 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/סביבתי להתייחסות להשפעות הסביבתיות, אומדן העלויות של המיזם והאמצעים למזעור הסיכון, עמידה בדרישות רגולטוריות סביבתיות, מטרת המיזם ושימושו 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 שונים 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.

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



אחריות כלפי הסביבה



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 תוך התייעלות תפעולית. הבנק שואף לייצר ערך משותף ובר קיימה. מתוקף הפעילות של הבנק בבנייני משרדים, עיקר ההשפעות הסביבתיות הישירות של הבנק נובעות מצריכת אנרגייה במשרדים ובצי 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.

ניהול והפחתת המדרך הפחמני

המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות מורכב משני רכיבים מרכזיים: פליטות גזי החממה הנובעות מפעילותה התפעולית של החברה ופליטות גזי החממה המשיכות לפעילות הפיננסית של הקבוצה.¹ הקבוצה מנהלת את המדרך הפחמני התפעולי שלה החל משנת 2012² והציבה עבורו יעד הפחתה ארוך טווח. הקבוצה שואפת לשפר את יכולות המדידה וההפחתה שלה בכל שנה ומקצה משאבים רבים לטובת המאמץ.

זוהי השנה השנייה בה מודד הבנק את המדרך הפחמני המלא שלו, כולל היקף הפליטות הממומנות. חישוב הפליטות הממומנות נעשה בהתאם לתקן הבינלאומי PCAF,³ המשמש כיום כתקן הגלובלי המוביל לחישוב פליטות המשיכות לפעילות פיננסית. החישוב מבוצע כחלק ממחויבות הבנק להפחתת פליטות וצמצום ההשפעות האקלימיות שלו.

במהלך 2023, המשיך הבנק בתוכנית ההתייעלות הרב שנתית שלו, במטרה לצמצם את טביעת הרגל הפחמנית. במסגרת זו, בין היתר, נקט במגוון צעדים, פרויקטים ותהליכים לקידום היעילות האנרגטית

הדרכת העובדים בנושא סיכונים אקלים וסביבה

ציר נוסף בהיערכות הבנק הוא הטמעת המודעות לנושא האקלים והסביבה בקרב העוסקים במתן אשראי. מטרה 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 סיכונים 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 וכולי) 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 2023 התקיימו כ-151 שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים סביבתיים וסיכונים 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 סיכונים האקלים והעלייה בחשיבותם בפרט, והושם דגש על סימני אזהרה שקיומם מצריך בחינה מעמיקה יותר בהיבטים הסביבתיים.



1. קטגוריה 15 במכלול 3, לפי הטקסונומיה של 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.

בבנק, שכן צריכת האנרגייה היא מקור פליטות גזי החממה המרכזי של הבנק. תוכנית ההתייעלות האנרגטית כוללת צעדים רבים, ובהם מרכיבים של החלפת ציוד ומערכות שאינם יעילים אנרגטית, עידוד מעבר לכלי רכב היברידיים, בקרה וניטור שוטפים על צריכת האנרגייה, וקידום בנייה ירוקה במתקני הבנק. להרחבה ופירוט על אודות תהליכי ההתייעלות האנרגטית, ראו בהמשך פרק זה.

מדידת המדרך הפחמני התפעולי של הבנק

כחלק מהשאיפה לשיפור האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מפעילותה 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 קבוצת מזרחי-טפחות לדווח על פליטות גזי החממה שלה למערך הדיווח הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה, בהתאם למתודולוגיה מוסמכת. מדידת ממצאי פליטות גזי החממה נעשית בהתאם למתודולוגיית GHG Protocol¹, תוך שימוש בהתאמות החישוב של המשרד להגנת הסביבה. הבנק מדווח השנה לראשונה על אודות המדרך הפחמני בהתאם לסטנדרטים המתקדמים, לפי חלוקה ל- Location based ו- Market based מהנתונים ניתן לראות כי בשנת 2023, למרות הירידה בסך המדרך הפחמני הכולל, חלה עלייה בעצימות טביעת הרגל למ"ר ולעובד, בעקבות הירידה המשמעותית בהיקף השטח ובמספר העובדים של הקבוצה.

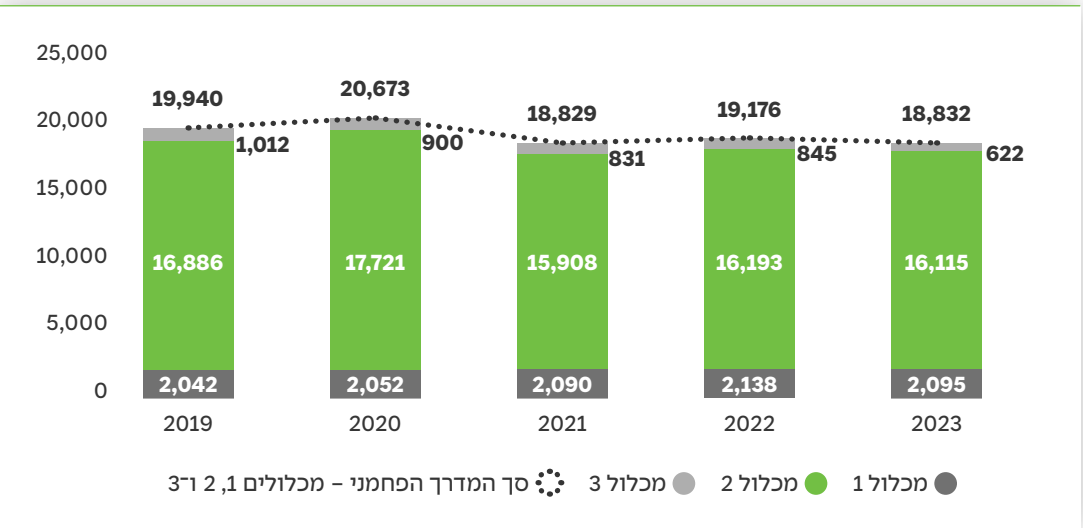
המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות (טון CO₂e²)

2023 ³	2022	2021	2020	2019	יחידת מידה	Market based
2,095	⁴ 2,138	2,090	2,052	2,042	טון CO ₂ e	מכלול 1
18,167	18,166	18,875	20,493	18,453	טון CO ₂ e	מכלול 2 (Market based)
622	845	831	900	1,012	טון CO ₂ e	מכלול 3⁵
20,884	21,149	21,796	23,445	21,507	טון CO ₂ e	סך המדרך הפחמני – מכלולים 1, 2 ו-3 (Market based)
0.139	0.128	0.143	0.155	0.172	טון CO ₂ e	עצימות מדרך פחמני (טון CO₂e למ"ר, Market based)

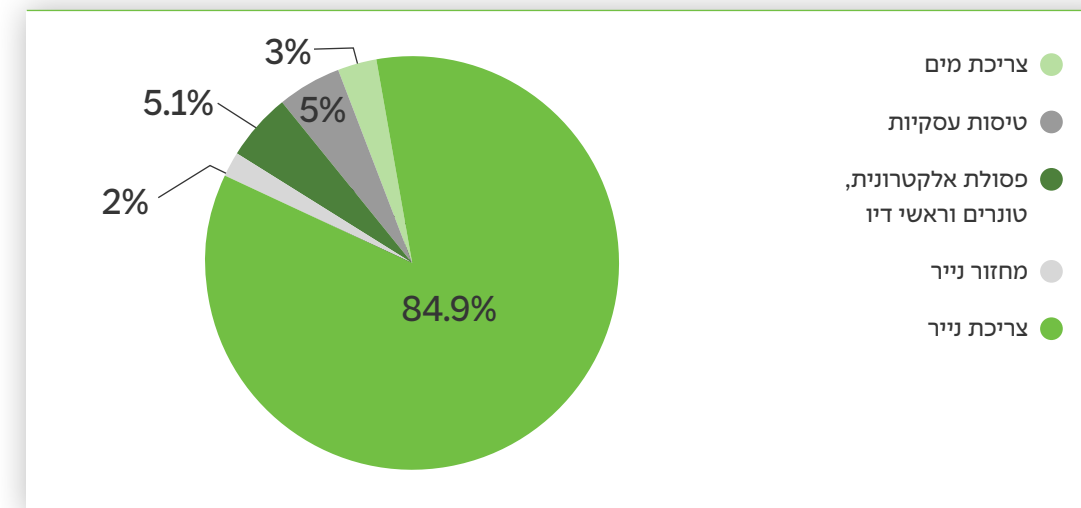
1. Greenhouse Gas Protocol.
2. נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל בשנים 2020-2022, החל משנת 2023 בנק אגוד אוחד באופן מלא עם בנק מזרחי-טפחות.
3. נתוני הפליטות במכלול 1 ו-2 כוללים פליטות מחדר מחשבים של הבנק ומשרתי הגיבוי (DRP), העומדים על סך 4,467 טון CO₂e בשנת 2023.
4. מכלול 1 בשנת 2022 חושב מחדש עקב עדכונים רטרואקטיביים.
5. החל משנת 2023, חישובי מכלול 3 כוללים גם צריכת מים.

2023	2022	2021	2020	2019	יחידת מידה	Location based
2,095	¹ 2,138	2,090	2,052	2,042	טון CO ₂ e	מכלול 1
16,115	16,193	15,908	17,721	16,886	טון CO ₂ e	מכלול 2 (Location based)²
622	845	831	900	1,012	טון CO ₂ e	מכלול 3³
18,832	19,176	18,829	20,673	19,940	טון CO ₂ e	סך המדרך הפחמני – מכלולים 1, 2 ו-3 (Location based)
0.125	0.116	0.123	0.136	0.16	טון CO ₂ e	עצימות מדרך פחמני (טון CO₂e למ"ר, Location based)
2.595	2.527	2.463	2.726	3.05	טון CO ₂ e	עצימות מדרך פחמני (טון CO₂e לעובד, Location based)

המדרך הפחמני של הקבוצה (טון CO₂e⁴)



1. מכלול 1 בשנת 2022 חושב מחדש עקב עדכונים רטרואקטיביים.
2. בוצעו שינויים רטרואקטיביים במכלול 2 עקב שימוש בנתוני פליטה מעודכנים.
3. החל משנת 2023, חישובי מכלול 3 כוללים גם צריכת מים.
4. נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל בשנים 2020-2022, החל משנת 2023 בנק אגוד אוחד באופן מלא עם בנק מזרחי-טפחות.



היקף הפליטות הממומנות

הבנק מדווח זו השנה השנייה על היקף הפליטות הממומנות שלו. המדידה מאפשרת לבנק לנהל בצורה סדורה ומעמיקה את מידת החשיפה שלו למימון עתיר פליטות, ולהשתמש במידע לצורך קבלת החלטות איכותית ומבוססת נתונים.

לאחר פרסום הנתונים בשנה שעברה המשיך הבנק לפתח 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 החישוב מתבסס לראשונה גם על נתוני טביעת רגל פחמנית שנאספו ישירות מלווים עסקיים של הבנק לצורך זה, לראשונה במשק הישראלי. במסגרת עדכון והתאמת המתודולוגיה, הבנק עשה שימוש בנתונים סביבתיים נוספים, אשר היקפם הולך וגדל משנה לשנה עם רמת הבשלות של המשק הישראלי בתחום.

בנוסף, לאחר שבשנה הקודמת, שהייתה השנה הראשונה בה מדד הבנק את טביעת הרגל הפחמנית של פעילותו הפיננסית, ולאחר ניתוח מעמיק של הנתונים, החליט הבנק להעלות השנה את סף המהותיות של החוב הנכלל בחישוב. זאת, ממגוון סיבות, לרבות איכות וזמינות הנתונים (הן הפיננסיים והן הסביבתיים) ביחס לחברות בהן החוב נמוך יותר, וכן עקב יכולתו הניהולית המשמעותית יותר של ביצועיו במדידה זו אל מול לווים גדולים. יובהר, כי העלאת סף המהותיות צמצמה את סך החוב ביחס אליו מחושבות הפליטות בכ-8% בלבד. במסגרת תהליך הדיוק שעשה הבנק, חושב היקף הפליטות הממומנות לשנת 2022 תוך שימוש במודל החישוב המעודכן לשנה זו. על פי חישוב זה, היקף הפליטות לשנת 2022 עמד על 6.25 MTCO₂e ועצומות הפליטות הינה 105.6 (טון למיליון ש"ח). ציון איכות הנתונים עמד על 1.4.3.

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. אנו מעריכים כבר בשלב זה, כי גם בשנה הבאה יתבצע עדכון למתודולוגיה עליה אנו מתבססים, בהתאם לקצב ההתפתחות של רמת הבשלות והידע בשוק הישראלי בנושאי אקלים.

1. החישוב ההשוואתי נעשה על בסיס נתוני אמת עבור כ-90% מסך החוב הנכלל בחישוב, הנתונים הנותרים חושבו על סמך הערכות מבוססות.

היקף הפליטות הממומנות מסך האשראי המסחרי לשנת 2023¹

ענף	סך פליטות ממומנות (MTCO ₂ e)	שיעור מסך החובות ²	עצומות פליטות ³ (טון למיליון ש"ח)	ציון איכות מידע ⁴
אחר	0.252	0.60%	134.5	5.0
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	1.77	2.19%	257.3	3.3
מסחר ושירותים	1.3	5.47%	75.6	4.6
נדל"ן ובנייה	0.58	8.03%	23.0	4.1
תחבורה והובלה	0.247	0.71%	110.0	4.7
תעשייה	2.22	1.83%	386.3	4.4
תשתיות ואיכות סביבה	0.06	0.69%	29.9	4.3
סכום כולל	6.44	19.52%	104.9	4.2

1. היקף הפליטות הממומנות לשנת 2023 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. עצומות הפליטות הכוללת מחושבת בנפרד ברמה הענפית ועבור כלל האשראי המסחרי. העצומות 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 האנרגייה בקבוצת מזרחי-טפחות

2023	2022 ²	2021	2020 ¹	2019		
228.3	209.1	221.5	235	248	סך צריכת החשמל למ"ר	חשמל (קוט"ש)
4,541	4,541	4,427	4,701	4,744	סך צריכת החשמל לעובד	
34,286,597	34,453,858	33,846,527	35,656,592	30,983,930	סך צריכת החשמל	
625,829	678,542	710,442	697,703	715,235	סך צריכת בניזין	דלק (ליטרים)
228,516	197,345	162,068	134,769	131,881	סך צריכת סולר ³	
854,345	875,887	872,510	832,472	847,116	סך צריכת דלק	
123,432	124,034	121,847	128,364	111,542	סך צריכת חשמל	אנרגיה (GJ)
21,352	23,150	24,239	23,804	24,402	סך צריכת בניזין	
8,816	7,613	6,252	5,199	5,088	סך צריכת סולר	
153,599	154,797	152,338	157,367	141,032	סך צריכת האנרגיה	
1.02	0.93	0.99	1.03	1.131	סך עצימות אנרגטית למ"ר (GJ/מ"ר)	עצימות אנרגטית
21.16	20.4	19.92	20.75	21.59	סך עצימות אנרגטית לעובד (GJ/עובד)	

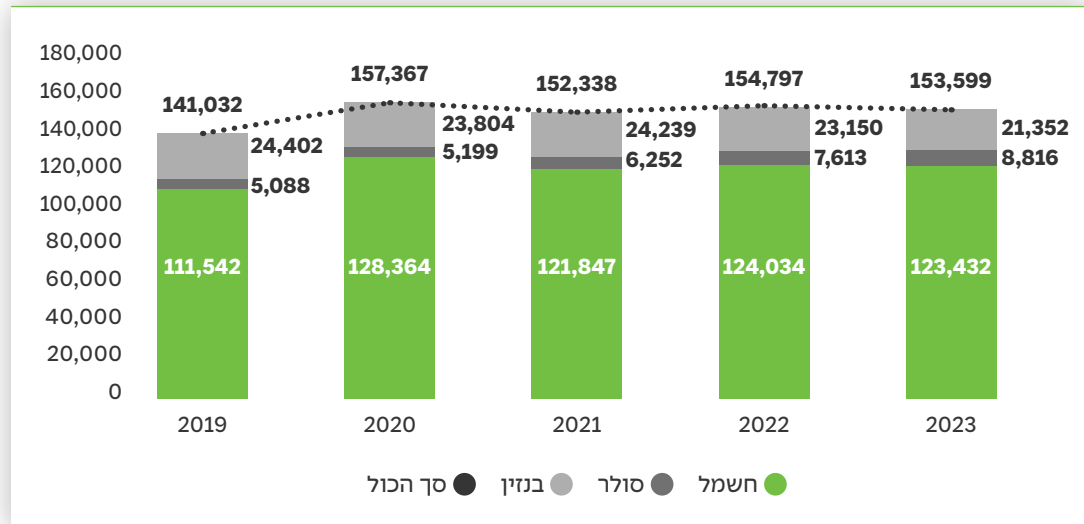
* KWh – קילו וואט לשעה

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

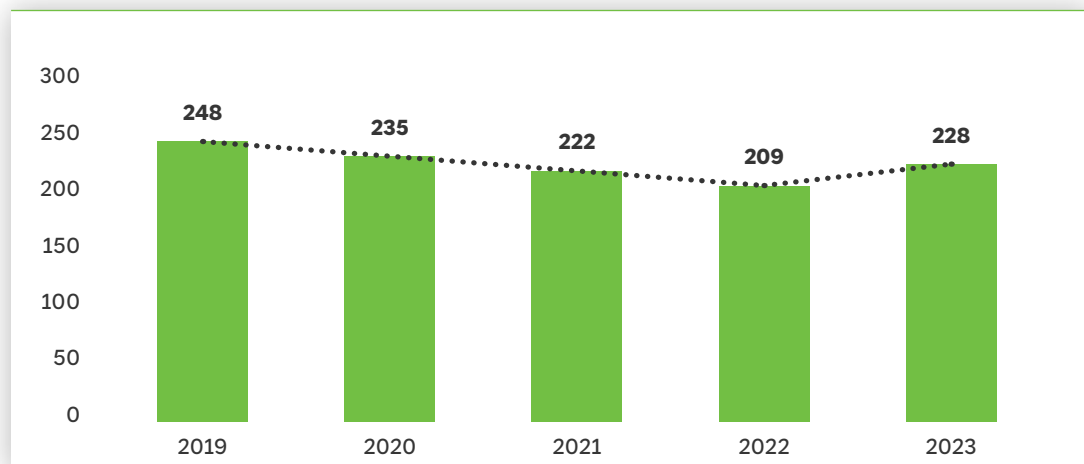
בשנת 2023 חלה ירידה של כ-8% בצריכת הבניזין גם בשל סיום תהליך המיזוג עם בנק אגוד. לעומת זאת, בצריכת הסולר חלה עלייה בשל הגידול בפעילות הבנק, שגרר עימו הגדלה של כ-25% במצבת הרכבים להובלת כספים, והגברת כמות הנסיעות ומרחק הנסיעה בעקבות גידול של כ-73% בכמות הכספונים המרוחקים של הלקוחות המטופלים על ידי הבנק.

כמו כן, בשנה זו, נמשכו תהליכי ההתייעלות האנרגטית המלווים את הקבוצה בשנים האחרונות. בעקבות כך חלה ירידה קלה בצריכת החשמל ובסך צריכת האנרגייה (GJ). יחד עם זאת, בשל קיטון בשטחי הקבוצה ובמצבת העובדים, העצימות האנרגטית לעובד ולמ"ר (GJ) ועצימות צריכת החשמל (קוט"ש) למ"ר עלו.

סך צריכת אנרגייה (GJ)¹



צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)



מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

להלן תיאור מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת החשמל שבוצעו בשנים האחרונות וממשיכים לפעול:

- 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

1. בשנת 2020 הצטרף בנק אגוד לקבוצת מזרחי-טפחות.

1. בשנת 2020 הצטרף בנק אגוד לקבוצת מזרחי-טפחות. נתוני 2019 אינם כוללים את בנק אגוד.

2. בדוח זה עודכנו רטרואקטיבית נתוני צריכת הדלקים בשנת 2022, בשל הרחבת הדיווח.

3. צריכת הסולר כוללת גם צריכת סולר בגנרטורים, בפועל מדובר בנתוני רכש ולא צריכה. בשל המלחמה הבנק מילא באופן חד פעמי את מאגריו במט"ל בסוף שנת 2023, אשר ישמש את הבנק גם בשנת 2024. בעקבות כך, מחצית הרכש יוחסה לשנת 2023 ומחצית תיוחס לשנת 2024.

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.
- **החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים שבהם המערכת ישנה ולא יעילה –** בשנת 2023 הוחלפו מערכות מיזוג אוויר ישנות בסניפים שהועתקו לכנסים חלופיים. בנוסף יחידות מיזוג האוויר בחדרי המחשב חוברו ברשת תקשורת לשם אופטימיזציה של הפעלת מערכות המיזוג.
- **ניצול יעיל של שטחים –** ייעול השימוש בשטח מביא גם לחיסכון בצריכת חשמל. בשנת 2023 צומצם שטח של כ־40 מ"ר בסניף קריית מלאכי, וכן סניף פלורנטין מוזג לסניפים סמוכים בתל אביב. כמו כן התווספו כ־10 עמדות עבודה בסניפים קיימים ללא תוספת שטח.
- **בחינת אנרגייה חלופית במט"ל (מטה הבנק בלוד) –** בשנת 2019 אושרה הקמת תחנת כוח במט"ל, המופעלת באמצעות גז טבעי, לצורך ייצור חשמל עצמי לבניין. הנושא נמצא בשלבי תכנון ומו"מ מבניית הקמפוס החדש של הבנק.

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. השלמת הפרויקט והעברת היחידות צפויים להסתיים במהלך 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 לבניה ירוקה. בניית הקמפוס החדש בהתאם לתקן LEED 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 משמעותית את צריכת האנרגייה ולצמצם את פליטת גזי החממה. בנוסף, 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.

יתרה מכך, מיקומו של הבניין נותן עדיפות לנגישות לתחבורה ציבורית ולשירותים כלליים, מקדם את הקישוריות הקהילתית ומפחית את ההסתמכות על כלי רכב אישיים. כמה צעדים צפויים להוביל לצמצום

משמעותי בשימוש בכלי רכב פרטיים: הקמת מערך הסעות משלים לתחבורה ציבורית שהבנק מפעיל ומערך שאטלים (שירות היסעית) נרחב לאורך כל שעות היום לתחנת הרכבת, רמת הנגישות הגבוהה לתשתיות תחבורה בינעירוניות, 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 אותו מאמץ הבנק הוא תקן WELL. הקמפוס מתוכנן על פי תקן WELL V2, תקן מוביל בתחום 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 תוך 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.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק

כדי 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 2023 שיעור הרכבים ההיברידיים/חשמליים היווה כ־39% מכלל הצי, לעומת 25% בשנה הקודמת.

- **מעבר לדיגיטל –** הבנק משתמש בפלטפורמות למפגשים מרחוק, ובכך מאפשר לעובדיו ומנהליו לערוך מפגשים, ישיבות, הכשרות והדרכות באופן דיגיטלי. קיום מפגשים מסוג זה מאפשר לבנק לצמצם את היקף הנסועה (קילומטראז') של העובדים ובכך להביא לירידה בכמות הפליטות. בשנת 2023 התקיימו כ־150,000 שעות שיחה בפלטפורמות הדיגיטליות, כולל שיחות ועידה ושעות

הדרכה דיגיטליות (למידה מרחוק ולמידה עצמית באמצעות לומדות).

- **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 היסעים (שאטלים) מתחנת הרכבת לבניין מט"ל (מערך משלים בשעות ההגעה והיציאה). בשנת 2023 כ-20% מהעובדים בבניין מט"ל עשו שימוש יומיומי בהסעות מאורגנות. מערך ההסעות עתיד להתרחב בשנת 2025, עם המעבר של כל יחידות מטה הבנק ללוד.



בשנת 2023 סך ההשקעה הכולל ביוזמות לחיסכון אנרגטי היה **0.5 מיליון ש"ח**, שאפשרו חיסכון של כ-323 טון פד"ח.

יוזמות הבנק לצמצום צריכת האנרגיה בשנת 2022

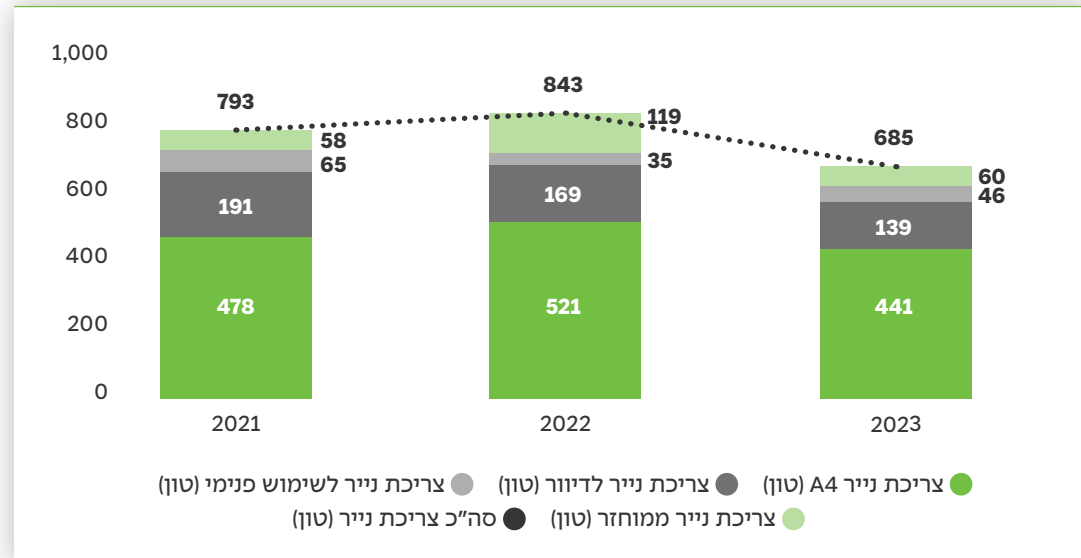
יוזמות לצמצום צריכת החשמל	צריכת חשמל משוערת שנחסכה	קוט"ש	ג'יגה ג'אול (GJ)	חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	השקעה כספית (ביוזמה ש"ח)
החלפת נורות במשרדים לנורות LED	50,000	180	23	88,000	
מעבר לשיבוט וידאו	49,680	1,695	113	320,800	
מעבר להדרכות דיגיטליות	80,398	2,743	187	320,800	
סך הכול	130,078	4,438	300	320,800	

צריכת נייר

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר להדפסת טפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיוצא בזה. יש לציין כי שיעור ניכר מהשימוש בנייר הוא ניירות שמופקים עבור לקוחות על פי הנחיות בנק ישראל והוראות רגולטוריות אחרות, ונמסרים להם ידנית.

2023	2022	2021	סך הכל צריכת נייר (טון)
685	843	793	
8.8%	14.1%	7.3%	שיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך צריכת הנייר

צריכת הנייר בקבוצה



בשנת 2023 נבחנה צריכת הנייר על ידי הבנק כחלק מתהליך קבוע ורב שנתי בנושא זה: דיוור ללקוחות, הדפסות פנימיות, הדפסת מסמכים הנמסרים ללקוחות ועוד. כמו כן, בוצעה בחינה של תהליכים עסקיים ושולבו שיפורים בתשתית המיכונית (הפנימית ובין הבנק לבין לקוחותיו) שמאפשרים צמצום הדפסות, כגון הצגת מסמכים נוספים ללקוחות באתר ובאפליקציות של הבנק. בשנת 2023 ירדה צריכת הנייר של הקבוצה בכ-158 טון: ירידה של כ-19% לעומת השנה הקודמת. הירידה בצריכת הנייר נבעה בעיקר ממאמציו המתמשכים של הבנק לקדם תוכניות לצמצום צריכת הנייר, בהן פרויקט "סניף ללא נייר" ופרויקט "תיק משכנתה דיגיטלי", שבמסגרתו הלקוחות המבצעים משכנתאות חותמים על מסמכים באמצעות טאבלט או בחתימה מרחוק, וכן מונחים להמציא מסמכים באופן דיגיטלי ככל הניתן. בכך הבנק מסייע להפחתת השימוש בנייר גם בכלל המשק. כיום פרויקט "תיק משכנתה דיגיטלי" פרוס ומוטמע בכל הבנק, וכלל התיקים במערכת מבוצעים כתיקים דיגיטליים, למעט סוגי תיקים בודדים. כמו כן, הבנק ממשיך לפעול לקידום דיוור דיגיטלי. כיום, 53% מלקוחות הבנק מקבלים את הדיוור בדוא"ל, והחל משנת 2024 יבוצע דיוור דיגיטלי גם בתחום המשכנתאות. לצד המאמצים לצמצום צריכת הנייר, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר. רכש זה היווה בשנת 2023 כ-8.8% מתוך צריכת הנייר הכוללת בבנק. כלל הנייר הממוחזר שבו הבנק עושה שימוש מיוצר מ-100% סיבים ממוחזרים. הבנק מוודא שחומרי הגלם שבהם הספק עושה שימוש הם ממקור מאושר ועומדים בתקנים בינלאומיים.



פעולות החיסכון בצריכת הנייר של הבנק אפשרו חיסכון של **126 טון פד"ח**¹, השווים לכ-27.76 מיליון דפים.

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

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

העלאת המודעות לנושאי סביבה – מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

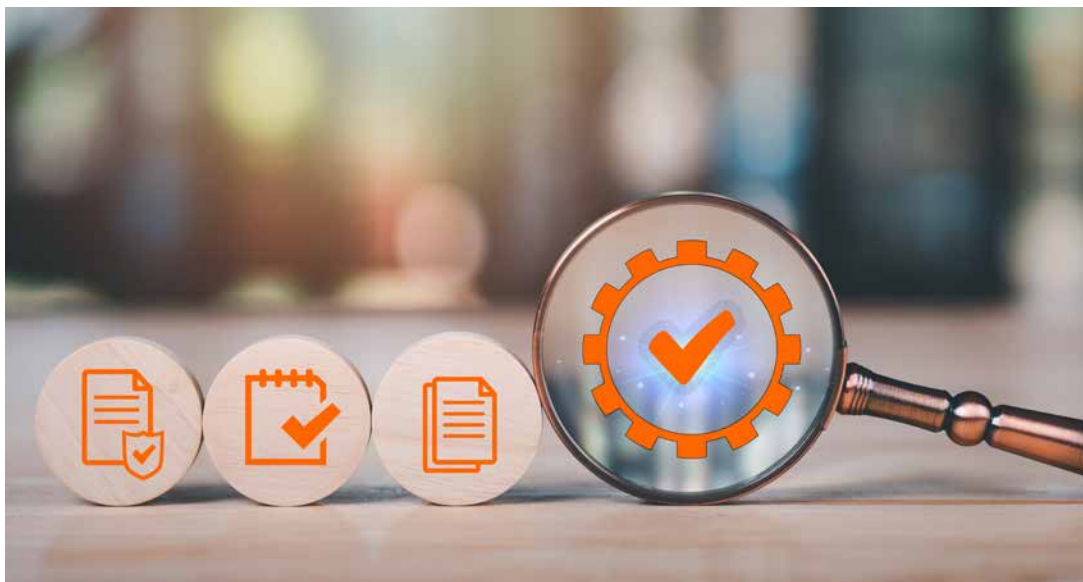
הבנק דוגל בשמירה על הסביבה ופועל ליצירת מודעות סביבתית בקרב עובדיו. לשם כך, מדי שנה נערכות הכשרות בנושאי סביבה, והבנק מקדם יוזמות למחזור ולצמצום פסולת בקרב העובדים ובני משפחותיהם.

- **מחזור בקבוקים** – הבנק מציב מכלים לאיסוף פחיות ובקבוקים במטרה לעודד את עובדיו למחזר.
- **מחזור סוללות ופסולת אלקטרונית** – בשטחי הבנק הוצבו מכלים לאיסוף סוללות ופסולת אלקטרונית.
- **איסוף בגדים לתרומות ולמחזור** – בבניין המשרדים של הבנק בלוד מוצבת מכולה לאיסוף בגדים של העובדים ובני משפחותיהם לתרומה, בשיתוף עמותת "פתחון לב".
- **שימוש חוזר בריהוט** – בעת מכירת נכס של הבנק או החזרתו, נבדקת אפשרות להשתמש בריהוט במקום אחר בבנק או לחלופין לתרום את הריהוט לקהילה.

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 תחומיו השונים:

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



יוזמות לצמצום צריכת הנייר	צריכת הדפים המשוערת שנחסכה (יחידות)	משקל הדפים המשוער שנחסך (טון)	חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית
"סניף ללא נייר"	0.86 מיליון	4.3	4
דיוור בדוא"ל	21.1 מיליון	105.5	96
משכנתה דיגיטלית	5.8 מיליון	28.9	26
סך הכול	27.76 מיליון	138.8	126

מחזור וטיפול בפסולת

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

סוג הפסולת	דרך הטיפול	יעד לפיני	היקף ב-2019	היקף ב-2020	היקף ב-2021	היקף ב-2022	היקף ב-2023
פסולת נייר ¹	העברה למחזור (בטונות)	חברת ק.מ.מ	400	486	795	1,157	579
טיפול בפסולת אלקטרונית	גריטה (בטונות)	חברת שורו	46	48	11	² 41	³ 44
טיפול בראשי דיו וטונרים ⁴	גריטה (ביחידות)	חברות ק.מ.מ וכחילה	9,711	10,889	10,033	9,849	6,376

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

הקבוצה עומדת בהוראות המשרד להגנת הסביבה בכל מה שקשור לסילוק פסולת רגילה ומסוכנת.⁵

צריכת מים

צריכת המים בקבוצת מזרחי-טפחות היא בעיקרה לצרכים משרדיים. היקף צריכת המים של הקבוצה לשנת 2023 הוא כ-85,315 קוב. עצימות צריכת המים של הקבוצה היא 11.75 (קוב/עובד) – עלייה של כ-22% לעומת השנה הקודמת. העלייה בצריכה בשנת 2023 נובעת בעיקר מצריכת מים לטובת עבודות ההקמה של פרויקט הבנייה בקמפוס מט"ל. אם חלה חריגה בצריכת מים בסניפים (בדרך כלל מתקבלת על כך התראה מהרשות המקומית), נשלחים מיד נציגי מוקד האחזקה לאיתור הנזילה וטיפול בה. בחלק מבנייני המטה יש מערכת בקרת מבנה שמכבה את ברזי המים בשעות הלילה ומתריעה באופן ישיר באמצעות מסרון לגורמים הממונים על צריכה חריגה (דהיינו נזילה). קריאות אלה מטופלות באופן מיידי.

1. סך פסולת הנייר המועברת למחזור נמוכה מהיקף הצריכה בשנת 2023, בשל הכללה של צריכת נייר לדיוור המועברת ללקוחות. בשנת 2021 התחיל הבנק בפרויקט ביעור חומר שהיה מצוי במכלי ארכיב ישנים, אשר במשך שש שנים לא בוער, כתוצאה מדרישות משפטיות. משהתקבל אישור, התחיל הבנק בביצוע פרויקט הביעור ברבעון האחרון של 2021, והפרויקט הסתיים בשנת 2022. לפיכך בשנים 2021-2022 הועברה פסולת נייר מרובה למחזור, הגדולה מסך צריכת הנייר בפועל בשנים אלו.

2. נתוני הטיפול בפסולת האלקטרונית כוללים את בנק אגוד בשנת 2022.

3. בעקבות סגירת בנק אגוד ופינוי אזורים שונים במט"ל כחלק מבניית הקמפוס החדש, חלה עלייה בפסולת האלקטרונית.

4. נתונים אלה אינם כוללים את בנק אגוד.

5. כגוף פיננסי, הפסולת המסוכנת של הבנק כוללת סוללות ונורות. נתונים אלה מוצגים בתוך הפסולת האלקטרונית של הבנק.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs	סטטוס
העלאת מודעות העובדים לצמצום בצריכת אנרגייה.	7 אנרגיה נקייה ברת השגה 12 צריכה וייצור אחראיים	מבוצע בשוטף.
קידום חתימת הסכם ותכנון להקמת תחנת כוח מבוססת גז טבעי במט"ל (אשר תוביל גם לצמצום השימוש בגנרטור סולר).	7 אנרגיה נקייה ברת השגה 12 צריכה וייצור אחראיים 13 שינוי אקלים	בתהליך עבודה.
הטמעת פרויקט תיק משכנתה דיגיטלי בכלל סניפי הבנק במטרה לצמצם את צריכת הנייר, והרחבת השימוש בחתימה דיגיטלית במגוון שירותים.	12 צריכה וייצור אחראיים	בוצע.
צמצום צריכת הנייר בכ-30% בתוך שלוש שנים (לאחר שיוטמע פרויקט תיק משכנתה דיגיטלי).		בוצע.
היערכות הבנק לכלל שינויי הרגולציה, מקומית ובינלאומית, דרישות דיווח בנושא אקלים וסביבה וגיבוש מדיניות וממשל אקלים.	13 שינוי אקלים	בוצע.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs
בניית הקמפוס החדש של הבנק בלוד בהתאם לתקן LEED לבנייה ירוקה ובשאיפה להשגת הסמכת פלטינום של התקן, במטרה לקדם את ההתייעלות האנרגטית.	7 אנרגיה נקייה ברת השגה 12 צריכה וייצור אחראיים
קידום הצבת מתקנים פוטו-וולטאים על גג חניון מזרחי בקמפוס מט"ל.	12 צריכה וייצור אחראיים
צמצום צריכת הנייר בכ-30% תוך שנתיים.	
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.	13 שינוי אקלים



חברה . Social

קבוצת מזרחי-טפחות פועלת באחריות כלפי הלקוחות, העובדים והקהילות שבהן היא מעורבת. תפיסת הבנק דוגלת בשילוב בין חדשנות ואנושיות ביחס ללקוחותיו.



זה שירות מנצח!

מוצרים ושירותי הבנק



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

המוצרים העיקריים שהקבוצה מציעה במסגרת מגזרי הפעילות השונים¹

משכנתאות – מזרחי-טפחות מוביל את שוק המשכנתאות בישראל, ובמסגרתו מעמיד הבנק 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 לאוכלוסיות נבחרות, כמו משכנתה פנסיונית לאוכלוסיית הגיל השלישי ומשכנתה לעסקים.

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, עסקיים ולתאגידים, 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 במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית.

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

בני אדם ♥ לפני הכול



משקיעים בלקוחות



תפיסת השירות של בנק מזרחי-טפחות מושתתת על הערך המוביל "בני אדם לפני הכול". ערך זה מחייב אותנו לתת שירות מקצועי, הוגן ושקוף לכלל לקוחותינו. אנו שואפים להיות שירותיים, מחויבים, מקצועיים, לראייתנו, מחויבות הבנק היא להנגיש את המוצרים והשירותים של הבנק לאוכלוסיות מגוונות. בין היתר, אנו מחויבים לספק ללקוחות הבנק מגוון ערוצים אנושיים ודיגיטליים, כך שכל לקוח יוכל לקבל את השירות הטוב ביותר בדרך ובזמן המתאימים לו. אנחנו במזרחי-טפחות מקשיבים לצורכי לקוחותינו ומתאימים את המוצרים שלנו אליהם במקצועיות, מתוך התחשבות בצורכי השעה והשוק.

לצורך מימוש מדיניות זו, הקבוצה פועלת בארבעה מישורים:

- **התאמת המוצרים והשירותים לצורכי הלקוח –** הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותינו, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים ייחודיים של קבוצות אוכלוסייה שונות.
- **חווית הלקוח –** הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה. לכן הוא מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. כל זאת בהקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.
- **הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח –** ערכי יסוד בתפיסת הבנק ובקוד האתי. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה ולשביעות רצון גבוהה.
- **הכלה פיננסית –** בהיותו גוף פיננסי מוביל, הבנק פועל להנגשה מרבית של שירותיו הפיננסיים לכלל האוכלוסייה באופן שוויוני. לצורך כך הבנק פועל לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסיות מגוונות, לחינוך פיננסי ולדיגיטציה. נוסף לכך, ממשיך הבנק לתת מענה פיזי בסניפי הבנק בקרב אוכלוסיות בעלות נגישות נמוכה יותר לכלים דיגיטליים.

פיקדונות – הבנק מקדם את עולם הפיקדונות באמצעות הצעת מגוון רחב של פיקדונות ללקוחות כל הבנקים, ברמות נזילות שונות ולתקופות משתנות. 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.

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

בנייה ונדל"ן – פעילות בנקאית ענפה מול חברות בתחום הנדל"ן וכן שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן, התחדשות עירונית בשיטת הלוויי הסגור, ומימון נדל"ן מניב. הבנק מציע מגוון סוגי אשראי שונים. סוגי האשראי מותאמים לצורכי המימון עבור הפעילות העסקית של חברות בתחום הבינוי 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 סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק. מחלקת ההיי-טק פעילה בסקטור תאגידים 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 עלות לכלל הלקוחות, באמצעות יועצים פנסיונים 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 ולאיתוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו. נעשית בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים, בארץ ובעולם. בבנק עובדים צוותים חוצי יחידות לקידום חדשנות במוצרים ובשירותים. פועלים של צוותים אלה כולל הטמעת חדשנות בתהליכים תפעוליים, 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 השיק תוכנית פנים ארגונית לקידום חדשנות ובמסגרתה נבחרה והוכשרה נבחרת שגרירי חדשנות מקרב עובדי הארגון ומנהליו.

גם בהדרכות השונות, העובדים והמנהלים בארגון עוסקים בחדשנות. בשנת 2023 התקיימו 14,114 שעות הדרכה בנושא חדשנות. נוסף על כך, לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות ששולחים העובדים. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון 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 2023 הגישו העובדים הצעות ייעול וחלק מהן שולבו בתוכניות העבודה של החטיבות השונות בבנק.

מוצרים חדשים במזרחי-טפחות

- **פיקדון בלי חשבון –** הבנק פיתח מסלול המאפשר ללקוחות מכל הבנקים להפקיד כסף לפיקדון בבנק מזרחי-טפחות גם ללא חשבון בבנק ומבלי להגיע לסניף.



- **משכנתה בטוחה –** הבנק פיתח מסלול חדש השומר על גובה ההחזר החודשי של המשכנתה יציב, גם כשהריבית משתנה. כשהריבית עולה התקופה מתארכת אוטומטית וכשהריבית יורדת התקופה מתקצרת אוטומטית. מדובר על מוצר ייחודי לבנק מזרחי-טפחות, הנותן שקט ובטחון בתקופה של אי ודאות. מוצר זה בעל ערך ממשי עבור הלקוחות, שרבים מהם חששו לרכוש דירה בגלל סביבת הריבית ומחירי הדיור הגבוהים.

- **קרן חדשה בערבות המדינה שכוללת מסלול ירוק –** במסגרת הקרן להלוואות בערבות מדינה לעסקים קטנים ובינוניים 2023, הוקם מסלול "אנרגייה מקיימת", בו 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 אקלים 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 אנרגיה נקייה, אגירת אנרגיה ושימוש בתחבורה נקייה.

מוצרים בתחום המשכנתאות

מזרחי-טפחות הוא בנק המשכנתאות המוביל בישראל. הבנק פועל להתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פיננסיים שיאפשרו לו לאזן בין צרכיו ובין יכולותיו הפיננסיות, לטווח הקצר והארוך. הבנק שואף להעניק ללקוחותיו את הליווי האישי של בנקאי מומחה, שמסייע להם לבחור במסלול האידיאלי עבורם. בכך מטרתו להקל על הלקוחות בתהליך על מנת ליצור חוויה טובה, פשוטה, בהירה, ונוחה. נוסף לכך, אפליקציית "טפחות טאץ'" הייחודית לבנק מקלה על הלקוח במסע לקבלת המשכנתה, תוך ליווי צמוד של בנקאי מומחה לאורך כל התהליך. הבנק מעניק שירות ללקוחות המבקשים לשנות את מועד החיוב של תשלום המשכנתה, להחליף ערב, לשנות הסדר תשלומים ללקוח שנקלע לקשיים כלכליים, לפרוע מוקדם את המשכנתה ועוד. בין היתר מציע הבנק את המסלולים הבאים לבחירת הלקוח:



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 להחזיר החזר גבוה, אפשר לשלם פחות ובהמשך להחזיר יותר. המוצר מתאים למשכנות שיש להן הכנסות נמוכות בתחילת הדרך, או כשיש כמה התחייבויות כלכליות גבוהות למשק הבית, שמכבידות על ההתנהלות השוטפת שלהן. בהמשך, כאשר ההכנסות גדלות, מחזירים יותר.

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

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

מוצרים למגזר העסקי ולתעשיות היי-טק

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת ובעלת מאפיינים ייחודיים, יש חשיבות רבה לשירות של בנקאי אנושי ואישי. הבנקאות ההיברידית בבנק מתבטאת בכל הערוצים הדיגיטליים, על מנת לאפשר ללקוח קשר ישיר עם הבנקאי האישי שלו, שמכיר את העסק ובעליו ומשמש עבורם עוגן מקצועי חשוב. בשנת 2023 גדל בסיס הלקוחות העסקיים כתוצאה מגידול בכמות הלקוחות העסקיים החדשים בבנק. נוסף על תשתית מקצועית רחבה המשרתת את לקוחות המגזר העסקי, פיתח הבנק כלים של בנקאות ישירה ומוצרים מותאמים שיש בהם ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים.

אשראי לנדל"ן עבור עסקים קטנים – מתוך רצון לתת מענה מהיר ומקצועי לבקשות האשראי של עסקים קטנים, קבוצות רכישה קטנות ופרויקטים יזמיים קטנים, פועלות בבנק שתי יחידות עסקיות מתמחות: מחלקה ייעודית בזרוע המשכנתאות שמטפלת בלקוחות אלה, ומחלקת יזמות נדל"ן בחטיבה לבנקאות עסקית, המטפלת בליווי פרויקטים קטנים ויזמיים.

סחר חוץ – הבנק מציע מגוון פתרונות לפעול במדינות רבות ברחבי העולם, לרבות בשווקים מתפתחים,

בייבוא ובייצוא. הלקוחות מקבלים את מכלול שירותי סחר החוץ הדרושים להם במקום אחד, לרבות ליווי וייעוץ משלב המשא ומתן עד לסגירת העסקה.

קידום תעשיות הטכנולוגיה העילית (היי-טק) – הבנק מעניק שירותים ללקוחות ההיי-טק העסקיים (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק הפעילה בחטיבה לבנקאות עסקית, ובעזרת שלוחות הבנק בחו"ל. הבנק מממן גם חברות סטארט-אפ בשלבי צמיחה במגוון מודלים של מימון, מתוך כוונה לעודד יזמות וחדשנות בכלכלה הישראלית ולסייע בהצלחתן. הבנק מממן חברות סטארט-אפ ממגוון תחומי פעילות, לרבות טכנולוגיות חקלאיות, מכשור רפואי, טכנולוגיות בתחום האקלים, וטכנולוגיות לגיל השלישי.

התאמת מוצרים לשינויים בריבית ובאינפלציה

לאור עליית הריבית והשפעתה על הלקוחות, פרסם המפקח על הבנקים מכתבים בדבר "נקיטת צעדים צרכניים בסביבה פיננסית משתנה". המכתבים הדגישו את החשיבות לכך שהלקוחות יבינו את ההשלכות של שינויי הריבית והאינפלציה שחלו בחודשים האחרונים. בהמשך לזאת, התקיימו דיונים בנושא בהנהלה, הוקמה ועדת היגוי ונערך סקר לניהול סיכונים הוגנות. בנוסף, נערכו הדרכות לכלל הבנקאים על מנת להעלות את המודעות לנושא והם קיבלו חומרי עזר כיצד עליהם להדריך וללוות את הלקוחות בנושאים אלה. המטרה היא לוודא שהלקוחות יכירו את מוצרי ההשקעה, יקבלו תמונה מלאה על התנאים השונים ויבינו את כל ההשלכות והמשמעויות כתוצאה מההחלטות הפיננסיות שלהם. כמו כן, הבנק נקט בכמה מהלכים שיקלו על הלקוחות לעבור את התקופה בה הריבית גבוהה:

- **משכנתאות –** הבנק ביצע כמה מהלכים בתחום המשכנתאות, כולל ניטור ושיחות יזומות ללקוחות שספגו עליית החזר גבוהה, במטרה להציע מגוון פתרונות. המהלכים בוצעו מתוך רצון להתאים את המשכנתה לצורכי הלקוח, למסור מידע על שמירת הריבית בזמן ולהציג באופן שקוף נתוני השוואה המתייחסים לתחזיות בנק ישראל, לרבות הריבית הכוללת החזויה. כמו כן, הושקה הטבה חדשה: "הריבית על המינוס עלינו", הטבה הניתנת לתקופה של שנתיים. לפי הטבה זו, בעלי המשכנתאות שהם גם בעלי חשבון עו"ש בבנק מזרחי-טפחות (וממנו משולמת המשכנתה) המצטרפים להטבה, לא ישלמו ריבית על יתרת החובה בעו"ש עד לגובה ההחזר החודשי, ולא יותר מ־6,000 ש"ח. בנוסף בוצע זיכוי בסך 1,200 ש"ח כנגד החזרי המשכנתה. הזיכוי בוצע ב־4 פעימות אחת לרבעון, ישירות לחשבון, ואפשרות לפריסה של רכיב הפריים במשכנתה לתקופה של עד 30 שנה, ללא גביית עמלה וללא שינוי במנגנון הריבית בפריים. הזיכוי ניתן ללקוחות בעלי הלוואה המשולמת באופן תקין, לרכישת דירה יחידה למגורים, הכוללת רכיב פריים. זאת בנוסף לתבחינים הבאים, כפי שהיו במועד לקיחת ההלוואה: שווי הנכס – עד 2 מיליון ש"ח; שיעור המימון – 60% ומעלה; יחס ההחזר להכנסה – 30% ומעלה.



- **פיקדונות –** הבנק שואף להבנה מעמיקה של צורכי הלקוח ומאפייניו תוך התאמת הפיקדון לצורך, ומתן גילוי נאות מפורט ללקוח בדגש על ריבית הפיקדון, תקופת הפיקדון ותחנות היציאה הפיקדון. כמו כן, הושקו מגוון פיקדונות המאפשרים ללקוח ריבית אטרקטיבית על בסיס הפריים, פיקדונות עם הצמדה למדד וזילות גבוהה כמענה לחוסר הוודאות בשווקים. במסגרת כך, לסניפי הבנק הוגדרו מדי חודש יעדי הפקדה לפיקדונות נבחרים.

- **אשראי – קיימת התייחסות ייעודית לסביבת ריבית תנודתית בעת מתן הלוואה בריבית נידת (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. בנוסף, 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.**

פיתוח מוצרים חברתיים בעלי ערך משותף

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



בשנת 2023 העמיד הבנק **אשראי חברתי** בסכום של

9.09 מיליארד ש"ח לקידום מטרות חברתיות¹

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. במהלך הרבעון האחרון של 2023 הוקמו שתי קרנות סיוע לעסקים קטנים ובינוניים שנפגעו כלכלית כתוצאה מהמלחמה, תוך מיקוד ביישובי הדרום והצפון ובענף התעשייה.
- **פיתוח עסקים קטנים וזעירים בפריפריה החברתית² –** 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 –** החל משנת 2012 הבנק פעיל במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. לאורך השנים זכה הבנק במכרזים נוספים שהקימה המדינה בתחום זה. במהלך הרבעון האחרון בשנת 2023 נוסף בקרן מסלול "חרבות ברזל", שנותן סיוע לעסקים שנפגעו כלכלית כתוצאה מהמלחמה.

פיתוח קהילתי

- **מתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית³ –** הבנק מעמיד אשראי לקידום חינוך, בריאות, רווחה ותרבות, ולטובת פיתוח תשתיות באזורי פריפריה.

1. סכום האשראי שצוין הוא אשראי מאזני בלבד.

2. עסקים הנמצאים ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2019. עסקים קטנים וזעירים על פי הגדרת בנק ישראל.

3. הפילוח בוצע בהתייחס ל-CRA (Community Reinvestment Act) בארה"ב, עפ"י הנחיית תקן SASB, ובהתאמה למאפיינים הקיימים בישראל. הקטגוריה כוללת אשראי הניתן ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2019, לטובת שירותים בתחומי חינוך, בריאות, תרבות ורווחה, עבור מתקנים קהילתיים וציבוריים ועבור פיתוח תשתיות ביישובים אלו.

- **השקעות חברתיות של שלוחת ארצות הברית –** בשנת 2023 מזרחי-טפחות ארצות הברית השקיע בהשקעות חברתיות כנדרש במסגרת חוק CRA (Community Reinvestment Act), המסייעות לעסקים קטנים עם הכנסה נמוכה ובינונית ולקידום דיוור בר השגה.

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

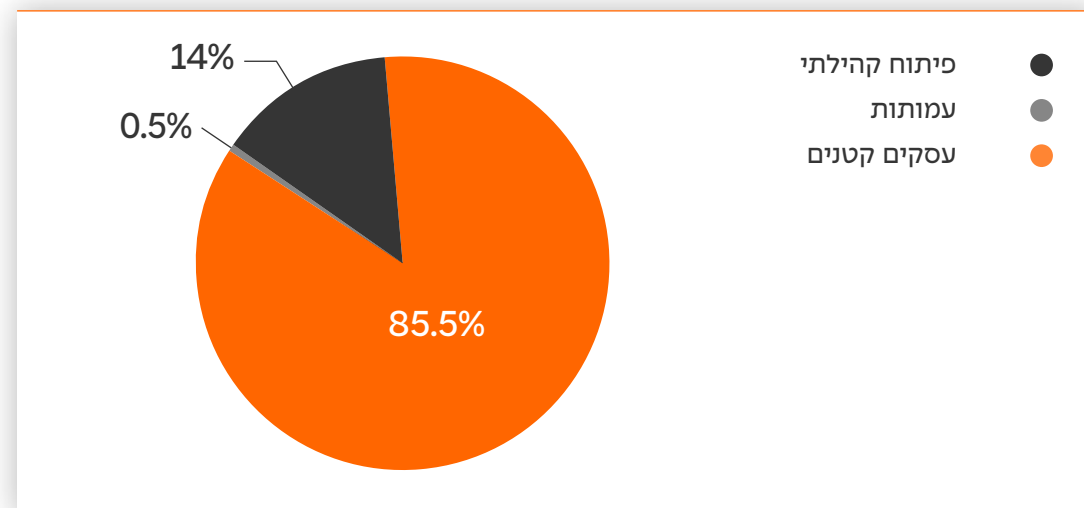
- **לימודי מתמטיקה ועברית לנוער ברהט (אג"ח רהט) –** בשנת 2019 נכנס הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית, שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט" ביוזמת ארגון SFI. האג"ח שנרכשה על ידי הבנק משקיעה בפרויקט לתגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה, ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה תיכונים ברהט (כ-1,200 תלמידים). עד עתה הועבר סך כולל של כ-3.2 מיליון ש"ח להשקעה, מתוך כך בשנת 2023 הועבר סך כולל של כ-0.6 מיליון ש"ח. הסכום הכולל שיועבר עד לסיום הפרויקט הוא 3.6 מיליון ש"ח.

- **הכשרת גברים מהמגזר החרדי לשוק היי-טק (אג"ח מפתחים) –** בשנת 2021 אישרה ועדת ניהול נכסים והתחייבויות את השקעת הבנק באג"ח חברתית נוספת – אג"ח מפתחים. בשנת 2022 הועבר סכום של 1.25 מיליון ש"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 ההיי-טק באמצעות הכשרתם כמתכנתים ומציאת תעסוקה עבורם בסיום ההכשרה. בשנת 2023 לא הושקעו כספים חדשים באג"ח זה.

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 2023



- **ליווי וטיפול במשפחות לקוחות הבנק שנרצחו או נחטפו** – הבנק מינה ממונה מטעמו לטפל בכל חשבונות הלקוחות שנרצחו או נחטפו במהלך המלחמה. לכל אחת מהמשפחות הוצע ליווי אישי ומתן מענה מהיר לכלל הצרכים הבנקאיים שעלו בעקבות אירועי המלחמה.
- **הלוואת גישור לרכישת רכב (מזרחי-טכחות ליסינג)** – במסגרת ההטבות למי שנפגעו מהמלחמה, יצא מזרחי-טכחות ליסינג בשיתוף פעולה עם קבוצת UMI למתן הלוואת גישור לרכישת רכב, בשיעור של עד 100% מימון ללא ריבית וללא הצמדה, עד לקבלת הפיצוי ממס רכוש.
- **הלוואת מיגון** – הלוואה לבניית ממ"ד או מיגון חדר קיים, לקהל הלקוחות שבביתם אין מרחב מוגן.
- **שבירת פיקדונות** – הבנק מאפשר שבירת פיקדון ומשיכה עד לסך של 100,000 ש"ח ללא עלויות שבירה, ללקוחות המתגוררים בקווי העימות.
- **מסגרת עובר ושב** – הגדלת סכום מסגרות עו"ש ללקוחות פרטיים בסניפי הבנק בדרום, עד 30 אלף ש"ח.
- **שירות למפונים** – שירות ללקוחות שפוננו מביתם בעקבות המלחמה, ניתן באמצעות סניפים ניידיים שהגיעו למלונות ברחבי הארץ בהם שהו התושבים שפוננו מביתם.



פעילות הבנק לטובת לקוחות שנפגעו כתוצאה מהמלחמה

על מנת לסייע ללקוחות בכלל ולתושבי אזורי העימות בפרט, יצא הבנק במתווה של הקלות והטבות בנקאיות, בהיקף נרחב משמעותית מהבסיס שנקבע על ידי בנק ישראל.

- **דחיית תשלומי הלוואות** – עבור משקי בית ועסקים קטנים.
- **דחיית תשלום עבור משכנתאות** – הבנק העניק באופן אוטומטי פטור מתשלום המשכנתה לכמה חודשים, ללקוחותיו ביישובי עוטף עזה ובשדרות. בנוסף, הבנק הרחיב את מתווה בנק ישראל בנושא דחיית תשלומי משכנתה ואפשר דחייה לתקופה של 6 חודשים (3 חודשים יותר משהוגדרה במתווה בנק ישראל), ללא ריבית והצמדה. ההטבה ללקוחות ביישובי עוטף עזה, שדרות ולקוחות שפוננו מיישובי הצפון.
- **0% ריבית על מסגרת העו"ש** – עד ליתרת חובה של 10,000 ש"ח ללקוח פרטי ועד ליתרת חובה של 30,000 ש"ח ללקוח עסקי, ופטור מעמלות.

- **מתן מענקים לעסקים תושבי הדרום והצפון** – הבנק יצא במהלך וולונטרי במסגרתו העניק מענקים בסך של עד 20,000 ש"ח ללקוחות עסקיים תושבי הדרום (עד 7 ק"מ מהרצועה) ותושבי הצפון (עד 5 ק"מ מגבול הצפון).
- **הלוואה לצידכם** – כחלק מההיראות הבנק, הוחלט על מתן הלוואה ללא ריבית וללא הצמדה ללקוחות פרטיים ועסקיים המתגוררים בטווח של עד 40 ק"מ מרצועת עזה (סך של עד 25,000 ש"ח ללקוחות פרטיים ו-50,000 ש"ח ללקוחות עסקיים). הטבה זו, שכפופה לאישור אשראי כמקובל בבנק, הורחבה בהמשך ללקוחות משרתי מילואים בעלי עסקים בכל רחבי הארץ – הלוואת "עסקים במילואים", עד 50,000 ש"ח ללא ריבית והצמדה בהתאם לצורך העסקי, למשך שנה. כמו כן, ניתנה להם אפשרות להגדלה של מסגרת האשראי הקיימת ב-10% ועד לסך של 50,000 ש"ח תוספת.





- **פרסום וחשיפת העסקים** – עם תחילת המיזם, יצא הבנק לפעילות פרסום כתבות למתן במה וחשיפה לעסקים. מעל 40 כתבות פורסמו על בתי העסק מאזורי הלחימה ועסקים בבעלות אזרחים שגויסו, וכללו ראיונות אישיים עם בעלי העסקים. הכתבות פורסמו באתר הבנק, באתרי אינטרנט ובעיתונים מובילים.



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



עסקים בצפון, בדרום ובעלי עסקים שגויסו למילואים התמודדו עם קושי בתפעול ובביקוש. לכן, כשלושה שבועות מפרוץ המלחמה הבנק יזם את מיזם "כתום ישראל" ו"כתום מילואים", הכולל פלטפורמה דיגיטלית ונוכחות פיזית, במטרה לאפשר לעסקים להמשיך להתקיים ולהרוויח. זאת באמצעות חיבור בין עסקים מאזורי הלחימה ובעלי עסקים שגויסו למילואים, ובין הציבור הרחב שמעוניין לתמוך ולרכוש מעסקים אלו. המתחם של "כתום ישראל" מופיע באתר הבנק וכולל מאות עסקים מענפים שונים, והוא ללא מטרת רווח. לכל בית עסק נוצר אזור נפרד ובו נמצאים פרטי העסק, פרטי קשר וקישור לאתר האונליין והעמודים של בית העסק ברשתות החברתיות. הבנק מכרסם ומקדם את המתחם בערוצי המדיה השונים, על מנת להגביר את המודעות לרכישת מוצרים ולהוביל את הגולשים לרכוש מעסקים אלו. מתחם "כתום ישראל" כולל מעל 245 בתי עסק מאזורי הלחימה בדרום ובצפון, 40 מתוכם בבעלות מגויסים ללחימה מכלל הארץ. מעל 350,000 גולשים נכנסו למתחם ונחשפו אליו.

על מנת להגביר את החשיפה והמודעות לקידום העסקים בפלטפורמה, בוצעו כמה פעולות:

- **קמפיין ייחודי** – הקמפיין הוקדש כולו לקידום חשיפת עסקים מהדרום ומצפון ועסקים שבעליהם גויסו למילואים. העסקים הוצגו בטלוויזיה, ברשתות החברתיות ובכל האתרים המובילים.
- **משאיות "כתום ישראל"** – יריד נייד בדמות משאיות ממותגות, שהגיעו ליישובים ברחבי ישראל עם תוצרת העסקים למכירה. המשאיות לוו במובילי דעת קהל שהגיעו למתחמים ופרסמו את בתי העסק המשתתפים, ובפעילות יחסי ציבור מטעם הבנק. המשאיות נסעו ברחבי הארץ במשך עשרה ימי פעילות בערים רבות. עשרות אלפים הגיעו לתמוך בבעלי העסקים, שהעמידו למכירה את מרכולתם מתוצרת הארץ. כתוצאה מכך, זכו בעלי העסקים למכירות גבוהות וחשיפה בקרב האוכלוסיות המקומיות.

283 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות 210 עמדות שירות עצמי של בנק מזרחי-טפחות, ו־73 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 – מתוכן 213 משתייכים לבנק מזרחי-טפחות, ו־56 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 ²
 52  52  43	 54  40  38	 80  112  60	 97  65  65
 עמדות לשירות עצמי ¹ סה"כ 283  כספונים סה"כ 269  נקודות שירות ומכירה סה"כ 206			

1. עשויים להיות שינויים לעומת שנים קודמות בשל סיווג מחדש של האזורים הגאוגרפיים.
 2. אזור הצפון סווג מחדש, וכעת כולל את מרבית אזור השרון, בשנים 2022–2023.



חוויית הלקוח במגוון ערוצי השירות



בנק מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה באיכות השירות, ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק מעמיד את לקוחותיו במרכז העשייה, מקשיב לצרכים ולרצונות שלהם וחותר לשיפור מתמיד בחוויית השירות. תפיסת השירות האנושית מאפשרת להעניק לכל לקוח יחס אישי וטיפול המותאם בדיוק לצרכיו ולשאיפותיו, תוך התייחסות הוגנת ומקצועית, שקיפות והדדיות.

מגוון ערוצי שירות

206 נקודות שירות¹ – הנגשת השירות לקהלים רחבים מבוססת על פריסת סניפי הקבוצה ברחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית, בסמוך למקום שבו נדרש השירות. אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי בכמות הסניפים ובמתן מענה למגזרים מגוונים.

נקודות השירות של הקבוצה כוללות מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. פריסת הסניפים היא בהתאם לתוכנית האסטרטגית, ובחירת המיקומים נעשית על בסיס שאיפה למתן שירות מיטבי ללקוחות ושיקולי כדאיות כלכלית. מלבד שלושה סניפים, כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים. במרבית סניפי הבנק ניתן לקבל גם שירותי ייעוץ פיננסי ופנסיוני, המותאם לצורכי הלקוח על ידי יועץ מוסמך. בבנק יהב כל הסניפים מציעים שירותים של תחליפי תור. נוסף על הסניפים בפריסה הגאוגרפית, הבנק מפעיל שישה סניפי "Live", המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעות ערוצים ישירים ודיגיטליים, ללא קבלת קהל ובשעות פעילות רחבות: 7:00–20:00.

הבנקאות ההיברידית – שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים המשלב באופן מיטבי בנקאות אישית ודיגיטלית, ומאפשר לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף. במסגרת זו הרחיב הבנק את ערוצי ההתקשרות עם הלקוחות גם באמצעות וואטסאפ (בשלב ראשון מול לקוחות חדשים בסניפי ה־LIVE, ובשנת 2024 בהדרגה מול כלל הלקוחות).

1. כולל בנק יהב.

הבנקים לשנת 2022". מדד זה מחושב על בסיס נתונים המתקבלים מהבנקים השונים, 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 פיננסים. **עולם המשכנתאות –** גם בענף המשכנתאות נערכים מחקרים חיצוניים לבחינת חוויית הלקוח. במחקר חיצוני שנערך על ידי מכון קנטאר בשנת 2023, מזרחי-טפחות מוביל כבנק המשכנתאות ובתפיסת המומחיות כבנק משכנתאות, מספר אחת בישראל. בנוסף, מזרחי-טפחות מוביל כבנק ההוגן ביותר במערכת הבנקאית.

מדד מרקטסט לחוויית לקוח – מזרחי-טפחות דורג במקום הראשון במדד שנערך במאי 2023, והוא הבנק שמעניק את השירות והיחס האישי הטובים ביותר. הבנק המעניק את השירות המקצועי ביותר ללקוחותיו ונותן את הייעוץ המקצועי ביותר לקבלת החלטות פיננסיות. מזרחי-טפחות דורג כבנק הזמין ביותר שמספק מגוון דרכי פנייה ללקוחות, והבנק שמציע ללקוחותיו את המוצרים המתאימים ביותר.



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

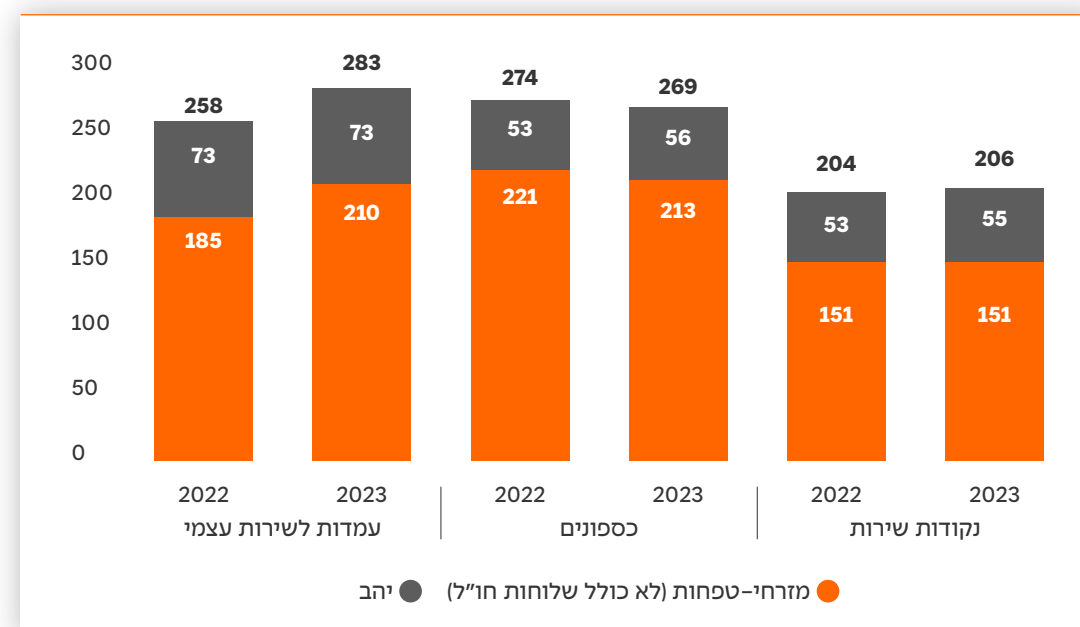
על פי ממצאי הסקר לשנת 2023, בנק מזרחי-טפחות מוביל בשביעות הרצון מהשירות, מזמן ההמתנה בסניף ומהשירות במוקד הטלפוני. כמו כן, הבנק מוביל בשביעות רצון מהיכרות הבנקאים עם פעילותו של העסק וצרכיו. ממצאי הסקר מצביעים גם על כך שבנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות, וכי הלקוחות סבורים כי הבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם.

פרסים והוקרה

בשנת 2023, הבנק זכה במקום הראשון בתחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח של ארגון המי"ל, בקטגוריית "פשוטות בשירות". הזכייה הוענקה עבור האסטרטגיה שמוביל הבנק, כחלק מתפיסת "להתקדם ולהישאר בן אדם". הבנק זכה גם בקטגוריית טכנולוגיה בשירות, עבור אפליקציית "טפחות טאצ'" החדשנית, והזירה הייעודית ליועצי המשכנתאות.

כמו כן, לבנק הוענקו השנה שני פרסי BRAVO, בעקבות מחקר לקוחות מקיף שערך מכון המחקר קנטאר מדיה. הפרסים ניתנו למזרחי-טפחות על הצטיינות בשירות וחוויית לקוח בקטגוריית בנקים. הבנק דורג בציון הגבוה ביותר בקטגוריה. לבנק הוענק פרס נוסף עבור הצטיינות בשירות וחוויית לקוח, בקטגוריית מועדוני לקוחות של בנקים.

נוסף לכך, בשנת 2023 הוכתר המותג מזרחי-טפחות בפעם העשירית ברציפות כמותג-על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבינלאומי, הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג ובין הצרכנים במדינה, ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלת מוחשית ורגשית יותר ממותגים אחרים.



קידום שביעות רצון הלקוחות

על מנת להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור על רמה גבוהה שלה, נעזר הבנק בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים. בין היתר סקרי שביעות רצון, סקרי תדמית, סקרי מתעניינים, 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 פנים ארגונית ומול הלקוחות כאחד. בשנת 2023 השתתפו בסקרי לקוחות כ-70,000 לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים.

סקר שביעות רצון לקוחות – מסקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2023, עולה ששביעות הרצון מהבנקאים של מזרחי-טפחות ממשיכה להיות גבוהה מאוד ויציבה לאורך זמן, בקרב הלקוחות הפרטיים והעסקיים כאחד (ללא הבדל בציונים בין הקהלים). שביעות הרצון מהבנקאי הייתה 8.6 (מתוך 10) בקרב לקוחות פרטיים ועסקיים.

מדד ידידותיות הבנקים – בנק מזרחי-טפחות מוביל במדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה, זו השנה הרביעית ברציפות. במאי 2023 פרסם משרד הכלכלה את "מדד ידידותיות

לא משנה מי בודק...

מזרחי-טפחות

מספר 1 בשירות

בנק ישראל | תחרות המי"ל | סקר מרקטסט

8860* | בני אדם לפני הכל | מזרחי טפחות

ימין ארבעת הבנקים הגדולים

פניות הלקוחות הן הזדמנות לחיזוק ולשיפור היחסים בינם ובין הבנק, ולהגברת האמון של הלקוח בבנק. לפניות חשיבות רבה על מנת לשפר את השירות, לתקן ליקויים ולייעל תהליכים בנקאיים. מתוך ראייה זו, הבנק שם לעצמו מטרה לטפל בפניות הציבור בצורה מיטבית.

תלונות הציבור עשויות לחשוף בפני הבנק את התרחשותו של אירוע כשל, לרוב בציות לנוהלי הבנק. נציבת תלונות הציבור פועלת לטיפול בכשלים שהובילו לתלונה, מתוך מטרה למנוע את הישנותה, וכן קובעת לוח זמנים משוער לתיקון. זאת בשיתוף הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בבנק. אחת לחצי שנה הנציבה מציגה בפני הנהלת הבנק סקירה על סטטוס הטיפול בתלונות הציבור. נציבת תלונות הציבור מדווחת דיווח תקופתי לדירקטוריון הבנק, להנהלה, לבנק ישראל ולציבור באתר האינטרנט, בדבר כמות הפניות והנושאים השונים. כמוכן על פי הפירוט הנדרש בהוראות בנק ישראל והנהלים הפנימיים. הדיווח כולל בין היתר את נתוני פניות הציבור בחברות בנות ובשלוחות חו"ל, לרבות התייחסות לנושאים רוחביים שעלו בתלונות. על פי הליכי העבודה שהוגדרו, כל פנייה שמתקבלת ביחידה לפניות הציבור זוכה למשוב על קבלתה תוך שני ימי עסקים, ומקבלת מענה מלא ומקצועי עד 45 ימים מיום קבלתה (למעט מקרים מעטים בהם נדרש זמן ממושך יותר לבדיקה ולמענה).

אופן הטיפול בתלונות והפקת לקחים

פניות הלקוחות מגיעות ישירות לבנק (ליחידה לטיפול בפניות הציבור ולגורמים שונים בבנק), או באמצעות בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. באתר הבנק מופיעה אמנת שירות לקוחות, המפרטת בין היתר את גישת הבנק לפניות לקוחות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. בראש היחידה עומדת נציבת פניות הציבור, הכפופה למבקרת הפנימית הראשית של הבנק. על נציבת פניות הציבור והעובדים ביחידה להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל פניית לקוח, לבדוק אותה באופן יסודי ולהשיב ללקוח הפונה במהירות. הבנק מחויב לטפל בכל פנייה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, יושרה, הוגנות ושקיפות. בבנק יהב הגורם הממונה לטיפול בפניות לקוחות פועל באגף לייעוץ משפטי וציות.

בהתאם להליכי העבודה שהוגדרו בבנק, כל תלונה המתקבלת בבנק תיענה על ידו ותהיה מנומקת עד כמה שאפשר, תתייחס לטענות שעלו בתלונה ותיתמך באסמכתאות לפי העניין. במסגרת המענה, הבנק מבהיר ללקוח כי עומדת לו הזכות להשיג על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים, אם הנושא נמצא בתחום טיפולו. אם במסגרת תהליך בדיקת התלונה נקבע כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, מפורטת במסגרת המענה הנמקה לגבי אופן קביעת הסעד.

במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק מנהל מעקב אחר ליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון לבעיה, מפיץ תקשור לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכה לעובדים בנושא הוגנות מול לקוחות. לצורך הפקת לקחים מועברות הדרכות לעובדים ובהן מוצגות דוגמאות ממקרים שאירעו וטעויות נפוצות, שמסייעים ללמידה, שיפור וצמצום התלונות המוצדקות. בשנת 2023 השתתפו העובדים ב־26,112 שעות הדרכה בנושאי שירות לקוחות.

מידע על אודות תלונות לקוחות בשנת 2023

- 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 2023 וטופלו ביחידה לפניות הציבור:
- בשנת 2023 טופלו 6,724 פניות.
 - 87% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו־13% בקשות.

מזרחי-טפחות	בקשות	תלונות
720	5,000	
יהב	108	896
סך הכול	828	5,896

נושא	מזרחי-טפחות		בנק יהב	
	שיעור התלונות המוצדקות מתוך בשנת 2023	שיעור התלונות המוצדקות מתוך בשנת 2023	שיעור התלונות המוצדקות מתוך בשנת 2023	שיעור התלונות המוצדקות מתוך בשנת 2023
אמצעי תשלום	13%	31%	29%	16%
אשראי לדיור	16%	21%	-	-
איכות השירות	14%	29%	19%	10%
עובר ושב (כולל חח"ד)	14%	29%	9%	8%
אשראי (לא לדיור)	14%	31%	21%	7%
פעילות נוספת של התאגיד	7%	17%	5%	9%
פיקדונות וחשכונות	6%	15%	6%	8%
מט"ח	2%	24%	5%	13%
ניירות ערך	1%	28%	3%	17%
מידע	1%	22%	1%	14%
אחר	11%	50%	2	10%
חשבון ללא תנועה	0.1%	75%	0%	0%

ממצאי התלונות בשנת 2023

בשנת 2023 שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מבין התלונות היה כ־28%¹ בבנק מזרחי-טפחות, וכ־11% בבנק יהב (שאר התלונות נמצאו כלא מוצדקות, הטיפול בהן הסתיים ללא קביעת עמדה² או שמושאן של התלונות לא היה בסמכות היחידה³). העלייה בשיעור התלונות המוצדקות במזרחי-טפחות מושפע גם מתהליך המיזוג עם בנק אגוד, בעיקר פניות של לקוחות אגוד שתהליך העברת חשבונם לא הושלם. הבנק עורך מעקב אחר כל התלונות המוצדקות והליקויים שנמצאו עד לסיום הטיפול.

1. בשקלול הכולל פניות שנוגעות למיזוג אגוד שסווגו באופן מחמיר יותר, כמות הפניות המוצדקות היא 25%.
2. מקרים שבהם מדובר בגרסה מול גרסה ללא אסמכתאות מבוססות, או מקרים שבהם אין משמעות לקביעת עמדה לצורך מתן סעד ללקוח ופתרון הבעיה.
3. תלונות הנוגעות לכך שהסניף לא אישר אשראי, הטבות בעמלות או הסדר חוב.



הוגנות ושקיפות



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 הוגנת עם הלקוח. מתוקף כך, הבנק מתחייב לספק ללקוחות הסברים מובנים ושקופים על המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים בסניפי הבנק ובאמצעים הדיגיטליים, לרבות ההשלכות שיושגו על הלקוח אם לא יעמוד בתנאי המוצר.

הבנק פועל בהתאם לערכי ההוגנות המפורטים במסמכים (מדיניות, נהלים והקוד האתי). תהליכים ומערכות אוטומטיות מסייעות לבנקאים ביישום ערכי ההוגנות. 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 ההחלטות 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, תוך הסבר בהיר, פשוט ומפורט על העלויות, התנאים, הסיכונים וההזדמנויות הנובעים מהמוצר או השירות. כמו כן, ההסכם חייב לכלול קבלת הסכמה מראש לביצוע פעולות בחשבון. במסגרת תוכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות על המידע המוגש 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. בנוסף, מבצע אגף הציות בקורות בתחום ההוגנות כחלק מתכנית הבקורות השנתית. ממצאי הבקורות נדונים עם החטיבות הרלבנטיות, מטופלים ובמקרים בהם קיים ליקוי רוחבי מטופל הנושא בהתאם.

פניות לקוחות בעקבות מלחמת "חרבות ברזל"

הקשיים שנבעו ממלחמת "חרבות ברזל" הביאו לעלייה בכמות הפניות ליחידת פניות הציבור, ובעיקר בפניות בנושא אשראי. הטיפול בפניות כלל סיוע והקשבה, וכן ניסיון למציאת פתרונות יצירתיים גם במקרים מורכבים יותר.

בתקופת המלחמה עסקה היחידה במתן מענה לגופים שונים (בנק ישראל, מטה החטופים ועוד) בנושאים הנוגעים לאיתור חשבונות, חיבור בין פונים לסניפים רלוונטיים ומענה לפניות של משפחות חטופים/נרצחים. כמו כן, בסמוך לכרוץ המלחמה, פורסמו הקלות והתאמות לבנקים בחלק מהוראות נב"ת, ובכללן הוראה 308A. ההקלות עסקו בעיקר ברמת הפירוט הנדרשת בעת המענה ללקוח, ובאופן תיעודו. יחד עם זאת, התמידה היחידה בפעילות שוטפת, ומיעטה להשתמש בהקלות אלה עד כמה שאפשר.

גם פרסום מסרים שיווקיים והעברה של עדכונים שוטפים ללקוחות נעשים 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. בנוסף כדי להיות במעקב אחר חוויית הלקוחות בהיבט זה בדומה לשנים קודמות, בנק מזרחי-טפחות נתפס בעיני הנשאלים כהוגן ביותר כלפי לקוחותיו. נתון זה עלה בסקר תדמיתי 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. הבנק נקט בכמה צעדים צרכניים במהלך השנה האחרונה, נוכח עליית הריבית והשפעתה על הלקוחות.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצריו ולשירותיו, ובכך מסייע ללקוחותיו לקבל החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו 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 וחסינות. 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 הבאים:

- **פרסום מכבד ושאינו פוגעני** – הבנק מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה, בהתאמה לנומרות ולקודים התרבותיים. 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 תכנית 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 נושא ההוגנות והיעדר אפליה בכל מוצר או שירות חדש בבנק. בעת תכנון ואישור מוצר פיננסי חדש (פיקדון או אשראי) נבחן המוצר על מרכיביו השונים ובכלל זה מהיבטי הוגנות מול הצרכן. 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 (המהווה 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 השונים, 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.

בבנק נעשה שימוש בכמה כלים שמסייעים לבנקאים 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. נוכח פרסום הוראת נב"ת 501 על ידי בנק ישראל, בדבר ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות, הבנק נערך ליישום ההוראה. בשנת 2023 התקיימו 22,319 שעות הדרכה בנושא "הוגנות מול לקוחות" בכלל הקבוצה.

בשנת 2023, הבנק לא ביצע הפרות של אי ציות לרגולציה, בנושא הוגנות במוצרים ובשירותים או בנושא תקשורת שיווקית.



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי



הכלה פיננסית משמעותה יצירת נגישות שוויונית לשירותים פיננסיים לכלל האוכלוסייה, בעלויות סבירות. 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-טכחות פועלת להגברת ההכלה הפיננסית דרך מענה ייעודי לקבוצות אוכלוסייה שונות על פי צורכיהן, קידום אוכלוסיות מוחלשות ולקוחות במשבר, הנגשת שירותי הבנק וכן באמצעות חינוך פיננסי.

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית ואת האזרחים הוותיקים כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים עימן. זאת מתוך הבנה שלאוכלוסיות 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, ומעמיק את פעילותו בסניפים ביישובי החברה הערבית. על מנת להגביר את נגישות שירותי הבנק לאוכלוסייה זו וכדי לקדם הסרת חסמים הנובעים מהשפה ומהתרבות, הבנק פועל לגיוס עובדים דוברי השפה הערבית כחלק מאסטרטגיית הגיוון התעסוקתי. בשנים האחרונות הציע הבנק שלל פתרונות על מנת להנגיש את מוצרי המשכנתה שלו לחברה הערבית, והרחיב את פריסת בנקאי המשכנתאות גם בסניפים ביישובים הערביים. כמו כן, התקיימו כנסים ושולחנות עגולים בסניפי החברה הערבית ובוצעו מהלכי פרסום ייעודיים, על מנת לחשוף את הציבור למגוון האפשרויות העומדות בפניו. כמו כן בשנת 2023, הבנק השתתף ונתן חסות בכנסים לקידום החברה הערבית (כגון "הוועידה לפיתוח כלכלי של הפורום הכלכלי הערבי" וכנס תעסוקה לחברה הערבית).

נכון לסוף שנת 2023, לבנק סניפים ביישובים הערביים הבאים: כפר יאסיף, נצרת, שפרעם, סכנין, באקה אל-גרבייה, אום אל-פחם וכפר קאסם, וכן יש כספונים מרוחקים במועצת ערערה ובכסייפה. נוסף לכך, יש לבנק סניפים גם בערים מעורבות.

החברה החרדית

הבנק מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים ופתיחת סניפים חדשים. בשנת 2023 נפתח סניף חדש ברמת בית שמש, ובמודיעין עילית הורחבה הפעילות גם לתחום המסחרי מלבד תחום המשכנתאות שהיה בו עד כה. הבנק פונה באופן ממוקד לחברה החרדית בערוצי תקשורת ייעודית, באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים. הפנייה נעשית במגוון ערוצים: העיתונות החרדית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל וכן באמצעות שילוט חוצות וכרזות בערים המזוהות עם החברה החרדית. הבנק פיתח מענים לצרכים הייחודיים של המגזר: הלוואות נדוניא, קביעת ההכנסה בהתחשב במלגות המתקבלות מלימודים "כולל", התאמת לוח התשלומים ליכולת בהווה ובעתיד

ומשכנתה פנסיונית. נוסף על כך הבנק יוצר שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים. כמו כן, המשיך הבנק לשלב פעילויות ממוקדות בחברה החרדית. בשנת 2023 נערכו פעילויות שיווק שונות לביסוס מעמד הבנק במגזר החרדי, בין היתר התקיימו שולחנות עגולים ליועצים וגורמי נדל"ן הפעילים במגזר, וכן פעילויות שיווקיות ייעודיות בנושא משכנתה, כגון "טפחות על הצ'ולנט". בנוסף, התקיימו שתי הרצאות בנושא משכנתה לציבור החרדי מול כ-200 משתתפים.

אזרחים ותיקים

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.
- **שירותי ייעוץ פנסיוני –** הבנק מציע שירות ייעוץ פנסיוני על ידי יועצים פנסיוניים בעלי רישיון, המותאם לצורכי לקוחות אזרחים ותיקים, ללא עלות נוספת.

מתרחבים? אתם צריכים מפתח

תכנית 'בשעה טובה' המפתח לדירה שלך

פותרים חשבון עו"ש בנוסף למשכנתה והדרך לדירה הרבה יותר קלה

מטרת התוכנית: **הקטנת עלות הריבית** עד 500,000 ש"ח
מטרת התוכנית: **הקטנת עלות המס** עד 500,000 ש"ח
מטרת התוכנית: **הקטנת עלות המס** עד 500,000 ש"ח

להתקדם ולהישאר בן אדם | 8860*

מזרחי טפחות

משכנתה פנסיונית במזרחי-טפחות

תוספת חודשית להכנסה או סכום חד פעמי גדול בלי למכור את הבית

אם יש לכם בית משולם ואומדן 60+, אתם יכולים לקבל משכנתה פנסיונית למגוון צרכים: שיעור על איכות החיים • עזרה לילדים • מעבר לדור שני • הוצאה גבוהה לא צפוייה

טפחות מס' 1 במשכנתאות | 8860*

מזרחי טפחות

- **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. התוכנית מאפשרת 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 2023 המשיך הבנק להרחיב את פיתוח המוצר גם למטרת הלוואות לדיו, וכן הורחבה מצבת הסניפים הנותנים מענה למוצר זה. כמו כן, הבנק קידם את המודעות למוצר בערוצי המדיה השונים ובאמצעות כנסים ייעודיים המבארים את הנושא. כמו כן, הבנק קיים הרצאות בנושא משכנתה פנסיונית בסניפים נבחרים.

קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת 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, ולהעמדת פתרונות ייחודיים ומותאמים שסייעו להם לצלוח תקופה זו.

קידום אוכלוסיות מוחלשות

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** – הבנק שותף באמנה הוולונטרית להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר, או מטופלות בקהילה בשל קשיים. ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, הבנק מסייע לנשים נפגעות אלימות הן באמצעות איש קשר מיוחד ביחידה לפניות הציבור שיוכל לסייע להן בזמן אמת, והן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים משפטיים נגדן. בשנת 2023 התקבלו בבנק מזרחי-טפחות 38 פניות מעובדים סוציאליים המלווים נשים בקהילה, ממרכזי סיוע לנשים וממקלטים לנשים נפגעות אלימות, שטופלו על ידי איש הקשר הייעודי. בבנק יהב התקבלו 17 פניות.
- **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה)** – תוכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה), ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה.
- **שירות תשלום שוברים של הממונה על חדלות פירעון** – הבנק זכה 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 הרגל.
- **דחיית תשלומי משכנתה** – סיוע ללקוחות הנזקקים לכך בכל עת, כדוגמת דחיית תשלומי משכנתה לקראת החגים או במצבים חריגים כמו מגפות או מלחמות. הסיוע ניתן גם בתקופות שבהן הוצאות הבית עולות ולעיתים מתעורר קושי לשלם את החזרי המשכנתה.

- **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 ומבקשי מקלט** – הבנק נבחר על ידי מדינת ישראל במכרז למתן שירותי פיקדונות לעובדים זרים ולמבקשי מקלט. במסגרת השירות, הבנק צובר את ההפקדות המועברות על ידי המעסיק עבור העובד הזה, עד לסיום עבודתו. כאשר העובד מסיים את עבודתו בארץ, יתרת הפיקדון נמסרת לו לפי בקשתו (במזומן או בהעברה לחשבונו 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. כל זאת תוך מתן שירות מכבד ורגיש ללקוחות שנקלעו למשבר.

על מנת להגיע עם לקוחות חייבים להסדרים שבהם יוכלו לעמוד, מקיים הבנק 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, יועבר החשבון לטיפול במרכז הגבייה הארצי על מנת לערוך ניסיונות נוספים להסדיר את החוב. רק אם הדבר אינו מסתייע, עובר חשבון הלקוח החייב לטיפול בסקטור "לקוחות מיוחדים". עובדי סקטור "לקוחות מיוחדים" עובדים על פי נוהל גביית חוב משפטי המתעדכן מעת לעת על פי שינויים כלכליים ורגולטוריים ומדיניות הבנק. נוסף לכך עוברים העובדים הדרכות להעמקת הידע המקצועי בצד המשפטי, הכלכלי והרגולטורי, באמצעות מערך הדרכה פנימי וחיצוני.

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, נציגי סקטור "לקוחות מיוחדים" ועורכי הדין המייצגים מקיימים מפגשים עם הלקוחות ומבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגבייה. כמו כן 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 דירקטוריון בדבר הטיפול המשפטי בחשבונות של לקוחות חייבים.

פעילות הבנק לטובת לקוחות במשבר בשנת 2023 ובתקופת המלחמה

בתחום המשכנתאות, מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגבייה בשנת 2023, רק שיעור זניח הועברו ליחידה לטיפול משפטי. שאר המקרים שטופלו במרכז הגבייה סגרו את חובם וחזרו למסלול תשלומים תקין או ממשיכים להיות מטופלים על ידי מרכז הגבייה – רובם עם הסדרים פעילים ורמת עמידה גבוהה בהסדר. ככלל, הבנק עושה כל מאמץ על מנת להימנע מפינויים (מנכסי הלקוחות) וחותר להגעה להסדרים עם הלווים גם בשלבי הטיפול המשפטי.

קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכל 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 בחופשיות ובנוחות. נושא הנגישות מנוהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש. הנגשת השירותים והמוצרים הבנקאיים באה לידי ביטוי בכלל המישורים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים** – הקבוצה פועלת להנגשת סניפים, כספומים, עמדות שירות, אתר האינטרנט והאפליקציה ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח. נכון לסוף שנת 2023, כ-99% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ו-100% מסניפי בנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. הסניף שטרם הונגש קיבל אישור של נציבות שוויון הזדמנויות ונמצא בהליכי הנגשה מול הרשות הרלוונטית. הבנק מטפל באופן שוטף בכל מקרה שבו קיימת בעיה, וזאת באמצעות אגף הלוגיסטיקה, המפעיל מוקד אחזקת סניפים. נציגי המוקד מסיירים באופן שוטף בסניפים ונותנים מענה לבעיות לוגיסטיות.
- **סקרי נגישות** – במסגרת סקר מקיף של האחזקה בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מפקחי האחזקה עורכים סקרי נראות בסניפים הכוללים גם היבטי נגישות, פעמיים בשנה. סקרים אלה לא העלו השנה פערים מהותיים ולא נתגלו ליקויי נגישות בשנת 2023. כמו כן, בכל נכס חדש שהבנק שוכר מבוצעות מיד ההתאמות הנדרשות לנגישות, בהמלצת יועץ נגישות מורשה. בשנת 2023 נערך סקר ב-7 סניפים בבנק יהב.
- **הנגשת שירותי בנקאות** – הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נכון לסוף שנת 2023 כלל הכספומים 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 ומגש 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 להביא למודעות העובדים את שירותי הנגישות של הבנק וחידוד 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. בשנת 2023 התקיימו כ-2,200 שעות הדרכה לעובדי הבנק בנושא שירות ללקוחות עם מוגבלות.

בשנת 2023 התקבלו בקבוצה בישראל שלוש תלונות מוצדקות בנושא נגישות, שטופלו 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, כמו גם הקהילה שמסביב.

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. במסגרת פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות", נערכות בסניפי הבנק פעילויות מיוחדות לאחר שעות הפעילות ובמסגרתן מגיעים לסניפים 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. על מנת להנגיש לקהילה את המידע על הפעילויות השונות, 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 צורכיהם. חלק מהמפגשים נערכים מחוץ לסניפים כדי לאפשר השתתפות של קהל רחב יותר.



בשנת 2023 ערך הבנק **31** פעילויות במסגרת פעילות **"נפגשים במזרחי-טפחות"**, ובהן השתתפו כ-**3,200** משתתפים.

● **"נפגשים סיקסטיז" –** סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לאזרחים ותיקים. פעילות "נפגשים סיקסטיז" נבנתה כחלק מאסטרטגיית הבנק המתמקדת בקשר האישי והאנושי, במטרה לתת מענה איכותי לאוכלוסייה זו.



● **קורס הכנה לדירה –** מפגשים ייעודיים שנערכו ברחבי הארץ, אליהם הוזמנו לקוחות לקראת רכישת דירה. בכל מפגש הועברו תכנים רלוונטיים על ידי מרצים חיצוניים ומרצים מהבנק, שהציגו מידע בעל ערך מוסף בתחומים שחשוב לשים לב ולקחת בחשבון בדרך לרכישת הדירה. החל מבחינת סביבת המגורים, דרך בחירת הדירה ומה חשוב כשלווקחים משכנתה ועד עיצוב הבית.

● **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 2023 הבנק השתתף בהעלאת המודעות לנושא הונאות פיננסיות. מדריכים מתנדבים מהבנק שעברו הכשרה ייעודית, העבירו הרצאות לאזרחים ותיקים ברחבי הארץ. כמו כן, באתר הבנק הופיע באנר עם הפניה ישירה להרשמה לפעילות ולהרצאות בנושא. בנוסף, לקוחות הבנק הרלוונטיים קיבלו הודעה אישית שהזמינה אותם להירשם להרצאות אונליין בשפות עברית, רוסית וערבית. הפעילות הוצעה ללא תשלום.

● **קידום חינוך פיננסי בעולם המשכנתאות –** הבנק מאמין כי באחריותו לקדם את הידע בתחום. מטרתו לסייע לקבוצות אוכלוסייה שונות לרכוש נכסי נדל"ן מתוך הבנה והפעלת שיקול מבוסס ידע. לשם כך, הבנק מציע מגוון פעילויות והרצאות בתחום המשכנתאות ללקוחות כלל הבנקים. עובדי הבנק המתמחים בתחום מעבירים את התכנים במטרה לסייע לאוכלוסיית לזוי המשכנתאות. כמו כן, הוטמעה מתכונת עבודה מול בנקאי אישי המשמש כתובת לפניות הלקוח בכל נושא.

● **הדרכות להבראה כלכלית –** הבנק יזם שיתוף פעולה עם ארגון "פעמונים", המקיים הדרכות להבראה כלכלית למשפחות ומלווה אותן להצלחה ולאיתנות פיננסית. כמו כן הוזמנו עובדי הבנק להצטרף כיועצים מתנדבים ברחבי הארץ, ואת הכשרתם מממן הבנק כתרומה לעמותה. עמותת "פעמונים" זכתה בשנת 2023 לתרומה מהבנק במסגרת פרויקט "שותפים מבחירה". התרומה יועדה להדרכות כלכליות בארגונים חברתיים, הנותנים שירות לאוכלוסיות כמו חיילים, מתמודדי נפש, ובנות שירות לאומי במסגרת מכללת פעמונים.

● **הדרכות לבעלי עסקים –** כחלק מהתמיכה של הבנק בבעלי עסקים, ערך הבנק שלוש הרצאות ייעודיות עבור בעלי עסקים במטרה לסייע להם בקידום העסק.

פעילות הבנק בקרב צעירים ונוער

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

● **"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 2023 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.

● **הכשרה פיננסית למתנדבי "האגודה להתנדבות" –** שיתוף פעולה של הבנק עם "האגודה להתנדבות" במסגרת תוכנית "בונים עתיד". מטרת התוכנית היא מתן כלים להתנהלות כלכלית נבונה לצעירים, חיילים משוחררים ובוגרים, לקראת יציאתם לחיים אזרחיים. במסגרת התוכנית הוכשרו על ידי נציגי הבנק כ-45 אנשי צוות של "האגודה להתנדבות", אשר העבירו תכנים של חינוך פיננסי לכ-3,000 תלמידים ומתנדבים ברחבי הארץ.

● **חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים –** הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה באמצעות שיתוף פעולה עם מכללות ואוניברסיטאות, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן מתן מלגות לסטודנטים בכמה אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. במכללת תל חי פועל מרכז לייעוץ פיננסי לסטודנטים בחסות הבנק, מרכז "נושמים לרווחה – מכללת תל חי". במרכז מתקיימות סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה לסטודנטים וכן סדנאות אישיות ומפגשים להעלאת המודעות לנושא. במרכז פעילים סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מעובדי הבנק. הסטודנטים שקיבלו מלגות מהבנק מתנדבים חזרה בקהילה בתחום של חינוך פיננסי. בשנת 2023 השתתפו 130 סטודנטים בסדנאות להתנהלות כלכלית נכונה שהתקיימו במרכז.



בשנת 2023 העביר הבנק באופן ישיר ועקיף כ- **70,000** שעות הדרכה וסדנאות בנושאי **חינוך פיננסי**, מהן נהנו כ- **9,700** משתתפים.

קבלת האחר

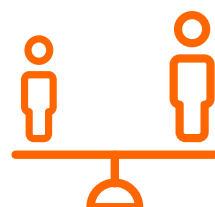
ערך זה נבחר על מנת לתמוך ולתת מענה לאוכלוסיות עם מוגבלויות שונות: פיזית, נפשית, קוגניטיבית ותקשורתית. מטרתנו היא לסייע לאוכלוסיות מיוחדות אלה ולהעלות את המודעות לנושא בכלל הציבור.



אחת מהפעילויות שהתקיימו השנה לראשונה כדי לקדם ערך זה הייתה "המרוץ לשוויון", הפנינג קיץ חברתי בשיתוף עמותת "שמחה לילד". באירוע השתתפו למעלה מ-450 עובדי בנק ובני משפחותיהם. במסגרת ההפנינג, נחשפו המשתתפים לעולמם של אנשים עם מוגבלות באמצעות התנסות מעשית וחוויתית. הפעילויות הועברו על ידי מדריכים בוגרי עמותת "שמחה לילד", המתמודדים עם מחלות כרוניות ומוגבלויות שונות. בנוסף, בתקופת המלחמה נתרמה הפעלה של "המרוץ לשוויון" למען ילדי שדרות שפנו להרצליה ובה השתתפו כ-100 ילדים והורים.

קידום שוויון הזדמנויות

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



החל משנת 2022 הבנק משתתף בתוכנית "גדולים במדים" הפועלת תחת עמותת "יד לילד המיוחד". בשנת 2023 אימץ הבנק קבוצה שנייה נוספת בפרויקט. במסגרת הפרויקט, הבנק מאמץ שתי קבוצות של צעירים עם צרכים מיוחדים המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס פיקוד העורף כ"יחידת מזרחי-טפחות". ההתנדבות לצבא מאפשרת לצעירים אלה נקודת מוצא שווה ומקדמת את השתלבותם בחברה. היחידות "מאומצות" על ידי קבוצות עובדים השומרים על קשר מתמשך עם הצעירים המתגייסים, ונפגשים עימם בנקודות ציון לאורך השנה.



קהילה והתנדבות



האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות נגזרת מהאסטרטגיה העסקית של הבנק, המושתתת על העיקרון "בני אדם לפני הכול". ערך האנושיות עובר כחוט השני בכל תחומי הפעילות של הבנק ובא לידי ביטוי מול כלל מחזיקי העניין: הלקוחות, הספקים, העובדים והקהילה.

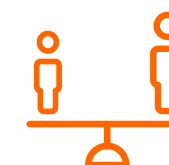
פעילות מזרחי-טפחות בקהילה מקדמת אסטרטגיה זו על ידי שלושה ערכים מרכזיים: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערבות הדדית בחברה הישראלית. הפעילויות מקדמות את החברה והקהילה ומסייעות בצמצום הפערים החברתיים ובמינועת אפליה. עשייה חברתית זו מתקיימת תוך יצירת שותפויות עם עמותות וארגונים חברתיים, ומתבטאת במעורבות ושיתוף של עובדי הבנק ובני משפחותיהם.

אסטרטגיה חברתית

המיקודים החברתיים של בנק מזרחי-טפחות עודכנו בתחילת שנת 2023, בתהליך מוסדר של בניית אסטרטגיה חברתית שתעמוד בהלימה לאסטרטגיה העסקית של הבנק, ביחס לצורכי החברה והקהילה. הבנק מקדם פרויקטים חברתיים ופעילות למען הקהילה תוך מיקוד בערכים: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערבות הדדית.



ערבות הדדית

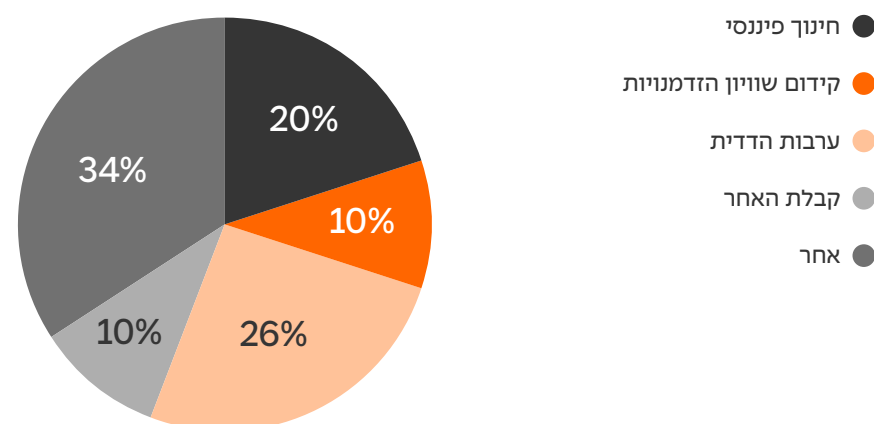


קידום שוויון הזדמנויות



קבלת האחר

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2023



ערבות הדדית



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



גם השנה הפעיל הבנק את פרויקט "שותפים מבחירה", במסגרתו הוזמנו לקוחות הבנק להצביע למען עמותות וארגונים שיהנו מתרומה כספית מהבנק. תרומת הבנק מיועדת לקדם פרויקטים חברתיים לטובת אוכלוסיות נזקקות בשיתוף העמותות הזוכות. בחירת לקוחות הבנק בוצעה מתוך רשימת עמותות המייצגות את המדיניות החברתית של הבנק ומקדמות נושאים של קבלת האחר, שוויון הזדמנויות וערבות הדדית. 13 העמותות הזוכות בפרויקט זכו כל אחת ב־50 אלף ש"ח שיועדו לקידום פרויקטים למען החברה בשיתוף הבנק.



היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2023

היה **40.8** מיליון ש"ח, לעומת **20.4** מיליון ש"ח בשנת 2022.

היקף ההשקעה מורכב מתרומות כספיות בסך כ־**36.6** מיליון ש"ח,

ותרומות בשווי כסף בעלות של כ־**4.2** מיליון ש"ח.

קבוצת מזרחי-טפחות משפיעה על הקהילה

פעילויות מזרחי-טפחות בקהילה יוצרות אדוות גדולות, אימפקט משמעותי ומשפיעות על קהילות מגוונות. כך בשנת 2023 הצלחנו להשפיע דרך מגוון פעילויות. להלן דוגמאות:

רכישות מעמותות ועסקים
חברתיים בהיקף של

מאות אלפי ש"ח -
הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים
מעמותות ועסקים חברתיים, ומעודד את
העובדים לרכוש מתנות לחגים מעמותות
ועסקים חברתיים גם כן.



1,700 חניכים מ-**41**
ישובים השתתפו בפרויקטים לרווחת
הקהילות - הבנק שותף לתוכנית חינוכית
ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני
נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת". בני נוער
מכל גווי החברה והמגזרים ברחבי הארץ,
יוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים
לרווחת הקהילות להן הם משתייכים.

60 פרויקטים של בני נוער זכו
בתמיכת הבנק - במסגרת פרויקט "זזים".
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 לקהילות של תושבי הצפון
והדרום המפונים מבתיהם.



750 משתתפים השתתפו
בפעילות "מרכז בחברה טובה" -
הבנק יזם והקים בשיתוף ארגון מידות-SFI
את "מרכז בחברה טובה", מרכז וירטואלי
לקידום עסקים וארגונים חברתיים.



9,000 משתתפים
ב-**77** מפגשים במסגרת "נפגשים
במזרחי-טפחות" -
הבנק מציע מגוון רחב של פעילויות
והרצאות מעשירות המתקיימות
בסניפים השונים של הבנק, בהנחיית
מרצים מובילים בתחומם. הפעילויות
פתוחות לקהל הרחב, ללא עלות.

נפגשים
עם **ד"ר אנאבלה שקד**
בעלת תואר שני ושלישי בתרפיה בהכנה
יצירת. פסיכותרפיוטית ומדריכה מוסמכת
מייסדת בית הספר לפסיכותרפיה
בספן אדלר. מרצה ומנחת הורים בבירה

20:00 | יום ג' | 31/10
להרצאה: לחצק בזמן אמת

מזרחי טפחות



**מלגות
להשכלה
גבוהה**
הוענקו לסטודנטים מצטיינים
מאזורי פריפריה.

התנדבות עובדים

הבנק מכיר בחשיבות ההתנדבות ככלי למעורבות קהילתית. על כן, הוא פועל ליצירת שיתופי פעולה עם הארגונים החברתיים והמוסדות לחיזוק קשר ארוך טווח. יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה" אחראית לאיתור צורכי התנדבות, יצירת קשר עם שותפים חברתיים, ייזום פרויקטים, תכלול הפעילות, תמיכה במתנדבים וניהול תקציב ההתנדבות והתרומות.

הבנק פועל להרחבת מגוון הפעילות ההתנדבותית, הן מבחינת אופי הפעילות והן מבחינת ההיקף, במטרה לאפשר לכל העובדים למצוא את מקומם ולחזק את המעורבות ואת המחויבות שלהם לפעילות. על מנת להגביר את מחויבות העובדים לנושא ההתנדבות, בכל יחידה ובכל סניף ה"מאמץ" גוף חברתי, ממונה איש/ת קשר – רפרנט/ית של קשרי קהילה. הרפרנטים היחידתיים אחראים לקשר השוטף עם הגוף המאומץ והוצאה לפועל של תוכנית הפעילות, המתבצעת ברובה כחלק מיום העבודה של עובדי הבנק. בנוסף, מעורבות עובדים באה לידי ביטוי גם בפרויקטים שונים כמו הדרכה פיננסית, מנטורינג לעסקים חברתיים, רכישת מוצרי עמותות, פעילויות התנדבות לקידום מטרות חברתיות וכדומה.

סוגי התנדבויות ומעורבות עובדים

- **"יחידות מאמצות" – פעילות התנדבותית ארוכת טווח שבמסגרתה היחידות וסניפי הבנק מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען אוכלוסיות מוחלשות. קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, פעילות ייחודית לקראת חגים ופעילות מרוכזת לרווחת אוכלוסיות מוחלשות באזורים שונים בארץ. כיום יש כ-90 יחידות וסניפים מאמצים בבנק.**
- **"מתנדבים בקהילה" – קיום ימי שיא להתנדבות לעובדי הסניפים והמטה. בשנת 2023 התקיימו ימי שיא להתנדבות בכל מרחבי הבנק ויחידות המטה. כל מרחב קיים בנפרד פעילות התנדבות ייחודית קבוצתית, באזור גאוגרפי ובתחום ההתנדבותי המותאם לו. בנוסף לכך, הבנק קיים ימי שיא במסגרת שבוע המעשים טובים. בכלל הפעילויות השתתפו כ-1,000 עובדים.**
- **מעורבות עובדים בפרויקטים של קשרי קהילה – ברוח ערכי ההתנדבות והנתינה לקהילה, וכמובן חינוך הדור הצעיר לערכים אלה, הבנק מעודד גם פעילויות מזדמנות בקרב עובדיו. הבנק ממשיך להשקיע לאורך השנה בפרויקטים מגוונים, ביוזמתו או ביוזמת היחידות עצמן. אלפים מעובדי הבנק ובני משפחותיהם משתתפים בפעילויות אלו.**
- **התנדבות אישית – הבנק מקיים שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים כדוגמת "זיכרון בסלון", ער"ן ופעמונים. הבנק מעביר הכשרות לעובדים, המאפשרות להם להתנדב בפעילות העמותה גם מעבר לשעות העבודה. העובדים המשתתפים נמצאו מתאימים לאחר תהליכי מיון מקצועיים.**

- **עידוד גמלאי הבנק להתנדבות – הבנק שם בראש מעייניו שמירה על קשר עם גמלאי הבנק, ומאמין שיש ביכולתם לתרום רבות לקהילה גם לאחר פרישתם מהארגון. הגמלאים מוזמנים להשתתף בפעילויות התנדבותיות כמו מתן ליווי פיננסי במסגרת הקשר עם ארגון פעמונים. הבנק אף מקיים יריד ייעודי בסמוך למועד פרישת העובדים, ובו מוצעות אפשרויות להתנדבות בגופים חברתיים שונים.**

- **עידוד בני משפחה להתנדבות – מעבר לעידוד עובדיו להתנדבות, הבנק מזמין גם את בני המשפחה של העובדים להתנדב ביוזמות חברתיות. מיזם "קיצעיר" למשל, מעודד ילדי עובדים בגיל חטיבה ותיכון להתנדב בעמותות וארגונים חברתיים במהלך חופשת הקיץ.**



התנדבות עובדים בשנת 2023

30% מהעובדים המתנדבים עושים זאת באופן קבוע.	44,000 שעות התנדבות של עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה.
50% משעות ההתנדבות בקבוצה התקיימו במסגרת שעות העבודה.	6,000 עובדים ועובדות התנדבו השנה בפרויקטים השונים.
150 ילדי עובדים התנדבו בקיץ בפרויקט "קיץ צעיר".	7 שעות התנדבות במוצע לעובד.

אימוץ קהילות של העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה

כבר בשבוע השני ללחימה אימץ הבנק את היישובים שדרות וכפר עזה ונרתם לסייע לתושבים בטווח המיידי, הבינוני והארוך. הסיוע מתמקד בנושאים שהמדינה לא מעורבת בהם, במטרה לקדם את הקהילות ולהחזירן לפעילות שוטפת ולצמיחה. במסגרת האימוץ, מעבר לכספים הרבים המועברים לטובת שיקום היישובים, נוצר קשר אישי עם בעלי התפקידים ביישובים ונבנות תוכניות לליווי התושבים.

בטווח המיידי סייע הבנק לקהילות בשיקום ובהתאוששות הראשונית על ידי מגוון פעילויות:



- חולקו למעלה מ-4,000 מתנות חנוכה, שנתרמו על ידי עובדי הבנק וההנהלה לילדי שדרות וכפר עזה.
- הוקמה "סיירת חינוך" של עובדי הבנק, לטובת ליווי ילדי העיר שדרות במרחב הלימודי בתל אביב.
- התקיימו ימי כיף בקיבוץ איילות, לפעילות הפוגה עבור המפונים שבאילת.
- עובדי הבנק ערכו ירידי יצירה לתושבי שדרות המפונים בירושלים.
- נרכש שי מתוק לצוותי החוסן והחינוך בעוטף.
- נערכה מסירת חנוכה לילדי כפר עזה שפוננו לשפיים.



אומדן התרומות, התמיכה והסיוע הכלכלי שהקצה הבנק לאימוץ היישובים ולפעילויות נוספות לטובת תושבי העוטף וגבול הצפון, מסתכם

בכ- **70** מיליון ש"ח.

פעילות הבנק למען הקהילה במלחמת "חרבות ברזל"

בימים בהם נכתב דוח זה, ישראל עדיין בעיצומה של מלחמת "חרבות ברזל". כארגון מוביל במשק הישראלי, כבר בבוקר המלחמה נרתם הבנק לסייע ולתמוך במגוון הצרכים שעלו מהשטח מול מחזיקי העניין השונים. הושם דגש על מחויבותנו החברתית בעת המלחמה, ומתן מענה לצורכי הקהילה המשתנים. התמיכה של הבנק בתקופה זו התרחבה לתחומי סיוע נוספים מלבד אלה שאנו תומכים בהם בשגרה, ונוסף סכום כסף משמעותי לסל התרומות השנתי של הבנק. בחרנו להתמקד בשלושה מעגלי תמיכה מרכזיים:

- עזרה וסיוע בטווח המיידי בתקופה הראשונה של המלחמה.
- אימוץ קהילות שנפגעו בטבח ה-7.10 באופן ארוך טווח.
- המשכיות פרויקטים ששינו את אופיים והוספת מיזמים בעקבות המלחמה.

עזרה וסיוע לטווח המיידי בתקופה הראשונה של המלחמה

לטובת סיוע לאוכלוסיות שנפגעו מהמלחמה, הוחלט להקצות סכום ראשוני ייעודי לסיוע במלחמת "חרבות ברזל". לשם כך הוגדלו סך התרומות והתמיכה הכספית, הן לגופים שהבנק מעניק להם תמיכה בקביעות, והן לעמותות חדשות העוסקות בסיוע לאוכלוסיות שנפגעו במלחמה. התרומות הועברו בעיקר לעמותות וארגונים העוסקים בסיוע ליישובים המפונים, לכוחות הצבא, ההצלה והביטחון, ולאוכלוסיות שנפגעו ישירות מהמצב.



מהם זקוק לליווי מתמשך משני סוגים: ליווי בנקאי (צרכים בנקאיים של לקוחות כמו מצב חשבון ופריסת הלוואות) או סיוע כספי באמצעות תווים שווי כסף. בנוסף, הבנק מקיים בבתי החולים אירועים גדולים במחלקות בתי החולים, כמו הופעה של עברי לידר לרווחת החיילים במרכז השיקום בשיבא או קבלת שבת עם גיא זוארץ בבית החולים סורוקה.



"אמץ לוחם"

גם בשנת 2023 המשיך הבנק לאמץ את גדוד צבר בחטיבת 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 בחגים, משלוחי ציורים של ילדי עובדי הבנק בחגים וכדומה. קשר הבנק עם הגדוד התעצם והתחזק במלחמת "חרבות ברזל": הבנק שמר על קשר רציף עם הגדוד וסייע בצרכים שונים שעלו – ציוד, פינוקים להתרעננות, ביקור חיילים פצועים, השתתפות בהלוויות וניחומים וכדומה.

- **חנוכיית המתנות –** בשנת 2023 השתתפה אוכלוסיית היעד של פרויקט "חנוכיית המתנות" המתקיים בבנק מזה שנים רבות, וייעוד תרומת המתנות הופנה לילדי הדרום ועוטף עזה. גובה התרומה שניתן במסגרת הפרויקט לטובת רכישת המתנות הוכפל בהשוואה לשנה הקודמת, ואפשר רכישה של למעלה מ-4,000 מתנות חנוכה שחולקו לילדי שדרות וכפר עזה.
- **מיזם "זזים" של תנועות הנוער –** פעילות תנועות הנוער באזורי הלחימה הוקפאה, וסדר העדיפויות של התנועות שנותרו בפעילות השתנה. לבנק שיתוף פעולה ארוך שנים עם מועצת תנועות הנוער במיזם "זזים", במסגרתו תומך הבנק בפרויקטים חברתיים שמובלים על ידי חניכי התנועות השונות. הבנק בחן בשיתוף הנהלת מועצת תנועות הנוער את ההתאמות הנדרשות כדי ש"זזים" ימשיך "לזוז" גם בימי המלחמה, תוך דגש למענה ייחודי לנוער המפונה מיישובי הדרום והצפון.

עידוד התנדבות במהלך מלחמת "חרבות ברזל"

עם פרוץ המלחמה, בלטו באופן מיוחד רוח ההתנדבות והרצון הרב בקרב עובדי הבנק להתנדב ביוזמות ופרויקטים שהוקמו לטובת הסיוע במלחמה. הצורך להגדיל את אפשרויות ההתנדבות בבנק עלה, והבנק עודד את העובדים לצאת ולתרום לקהילה. לצורך כך, הוקם ביחידת קשרי קהילה חמ"ל התנדבות, אשר איתר מקומות אפשריים להתנדבות ובמקביל קיבל פניות מיחידות שביקשו להתנדב. הצוות ערך תיאום בין הגורמים והוציא לפועל שעות התנדבות מרובות על חשבון שעות העבודה. בנוסף, הבנק עודד את עובדיו להתנדב גם מעבר לשעות העבודה ותגמל את העובדים המתנדבים ובני המשפחות שלהם על עשייה זאת.



ליווי עסקים קטנים של תושבי כפר עזה

כחלק מאימוץ כפר עזה, נבנתה תכנית ליווי לבעלי עסקים תושבי כפר עזה שתסייע להם לחזור למעגל העבודה ולהצמיח את העסק. האתגרים הגדולים אשר עמדו בפני בעלי העסקים היו המעבר למקום מגורים אחר, חוסר בציוד וקושי נפשי ואישי לאור האירועים הקשים שחוו ב-7.10. התוכנית שנבנתה מלווה את בעלי העסקים מבחינת ייעוץ מקצועי, שיווקי ופיננסי מקיף, וגם בעזרת פתרונות פיננסיים המסייעים להם עד חזרה לעבודה מלאה. התוכנית מלווה את כלל בעלי העסקים תושבי כפר עזה ללא הבחנה היכן מתנהל חשבון הבנק שלהם.



פרויקטים ששינו את אופיים או נוספו בעקבות המלחמה

חוסר הוודאות בתקופת המלחמה יצר הזדמנויות לפיתוח פרויקטים ושיתופי פעולה חדשים. כמו כן חיזוק הקשר עם גופים ועמותות בעזרת פרויקטים חדשים אשר יחליפו פרויקטים שהיו לפני המלחמה. הבנק השקיע מאמץ למצוא פתרונות יצירתיים לצורכי הגופים השונים עימם מתקיימים שיתופי פעולה לאורך השנה. זאת מתוך מחשבה שצרכים אלה עשויים להשתנות עקב הלחימה.



- **מיזם התנדבות "חוזרים לחיים" –** הבנק החליט להרחיב את פעילותו ההתנדבותית לרובד נוסף, של אימוץ פצועי מלחמת "חרבות ברזל" ובני משפחותיהם והקים את צוותי "חוזרים לחיים". הצוותים כוללים מתנדבים, כ-100 עובדים ומנהלים מהבנק המבקרים ומלווים באופן קבוע חיילים המאושפזים במחלקות ייעודיות לשיקום בבתי החולים שיבא (תל השומר), סורוקה ובני ציון/רמב"ם, בהן ריכוז הפצועים המשתקמים הגבוה ביותר. המתנדבים מבקרים אחת לשבוע-שבועיים למשך כשעתיים בבתי החולים ומקיימים קשר אישי עם הפצועים במחלקות הייעודיות. הביקורים בבית החולים נערכים בדגש על יצירת היכרות וקשר אישי עם המאושפזים, תוך ניסיון להבין מי

עובדי הבנק נרתמו לסייע ופתחו את ליבם כדי לחבק, להקל ולתרום למאמץ האזרחי והאנושי:

- הוצעו לעובדים אפשרויות להתנדבות פרטנית ויחידתית במסגרת הבנק: אריזת סלי מזון, אפייה ובישול ארוחות לחיילים ולכוחות הביטחון, השתתפות בקטיף, צביעת מקלטים וכדומה.
- התקיימה פעילות התנדבותית בתוך מטה הבנק שכללה הכנת כריכים לחיילים ולצוותי חירום, ותרומת מתנות יד שנייה לילדים המפונים.
- עידוד עובדי הבנק שהתנדבו באופן עצמאי מחוץ לכותלי הבנק, להם הוענקו שוברי מתנה.
- הנהלת הבנק וכן עובדי הבנק תרמו מתנות חנוכה בשווי מאות אלפי שקלים לטובת ילדי שדרות וכפר עזה.
- הנהלת הבנק הבכירה ליקטה סלי פירות וירקות בעמותת "לקט ישראל" לטובת משפחות נזקקות.
- עובדי הבנק רכשו מוצרים המיוצרים על ידי עמותות ועסקים קטנים מהדרום.
- הוקמה "סיירת סופגניות" שביקרה פצועים בבתי החולים וחילקה להם סופגניות לקראת חג חנוכה.



כ- **2,000** מעובדי הבנק התנדבו במהלך המלחמה בפעילויות התנדבות מגוונות: סיוע למפונים, סיוע לחקלאים, אריזת מזון ותרופות, צביעת מקלטים, תמיכה בחיילים, ביקור פצועים ועוד.

סה"כ העובדים ביצעו **6,500** שעות התנדבות.¹



מדידת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

מלבד מדידה של שביעות רצון 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 מעניק תרומות כספיות לעמותות, לטובת מטרות בהתאם לאסטרטגיה החברתית שלו. הבנק מקצה מדי שנה תקציב לתרומות, וההחלטות על אישור התרומות וגובהן מתקבלות בוועדת התרומות של הבנק המתכנסת אחת לתקופה. יש תנאי בסיס שבהם הבקשות לתרומה צריכות 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, ומתמקד לרוב בהעצמת נוער בסיכון או נוער עם מוגבלויות. ברוח זו הבנק פועל למען צמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות. ברבעון האחרון של שנת 2023 התמקדה הפעילות במתן סיוע לצרכים שעלו במלחמה – סיוע לגדודים, למפונים, לכוחות הביטחון ולצוותי הרפואה.

מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

בשנת 2023 מזרחי-טפחות ארצות הברית השקיע 7 מיליון דולר בהשקעות חברתיות כנדרש במסגרת חוק CRA (Community Reinvestment Act), המסייעות לעסקים קטנים עם הכנסה נמוכה ובינונית ולקידום דיור בר השגה. בנוסף, כחלק מיוזמות ה-CRA, עובדי שלוחות ארה"ב התנדבו בתחום האוריינות הפיננסית עבור סטודנטים עם הכנסה נמוכה ובינונית. הסניף העניק תרומות לשבעה ארגונים המספקים שירותים לאוכלוסיות עם הכנסה נמוכה ובינונית ולפיתוח כלכלי.

בשנת 2023 התנדבו 45% מעובדי השלוחה בארצות הברית, והם הקדישו 83 שעות לטובת הקהילה המקומית. נוסף על כך, שלוחות חו"ל מסייעות בתמיכה בעסקים חברתיים ואוכלוסיות מוחלשות, לקידום חינוך פיננסי, לקידום חינוך ועשייה חברתית ולהעצמת ילדים ובני נוער.

בשנת 2023 היקף ההשקעה בקהילה של שלוחות לונדון, לרבות תרומות ופיתוח קהילתי, עמד על עשרות אלפי ש"ח.

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

קידום רכש אחראי בקבוצה בשנת 2023¹

היקף הזמנות הרכש עמד על

1.2 מיליארד ש"ח.

בקבוצה **2,848** ספקים פעילים.

29% מהספקים הם ספקים חדשים.



33% מהיקף הרכש משולם לעסקים קטנים וזעירים.⁴

69% מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים.³



97% מהספקים הם ישראלים מקומיים.

29% מהספקים הם מאזורי פריפריה.²

1. הנתונים מוערכים בהתאם למידע הקיים בדבר הספקים.
2. אשכולות 1-5 על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2019.
3. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2190.
4. הירידה בהיקף התשלומים לעסקים קטנים וזעירים בשנת 2023 לעומת שנה שעברה, נובעת מתשלום משמעותי שהועבר לספק בנייה גדול למטרת הקמת קמפוס מ"ל החדש.



שרשרת אספקה אחראית



קבוצת מזרחי-טפחות מהווה גורם רב חשיבות בכלכלה הישראלית, ולכן מקפידה מאוד 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. רוב הרכש בבנק מבוצע דרך אגף הלוגיסטיקה, האחראי לתהליכי רכש ולביצוע עסקאות גדולות. נוסף לכך, מבוצע רכש ישיר על ידי יחידות המטה והסניפים, שמבוקר מקצועית על ידי מחלקת הרכש.

ניהול אחראי של שרשרת האספקה

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים:

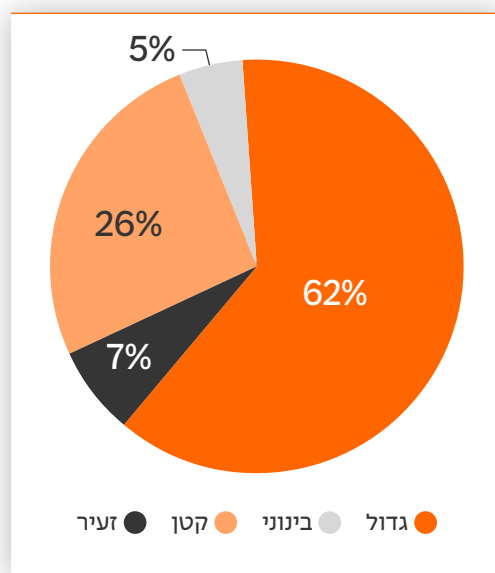
קידום רכש מקומי – הבנק מבצע התקשרויות עם ספקים ישראלים, כך שהרוב המוחלט מספקי הקבוצה הם ספקים מקומיים.

קידום רכש מעסקים קטנים בכל רחבי הארץ (רכש מבזר) – 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. ככלל, ברכש מוצרים ייעודיים תינתן עדיפות לספקים מקומיים מאותו אזור גאוגרפי, ובכך מרחיב את מאגר הספקים שלו מאזורי פריפריה. כמו כן, פועל הבנק להרחבת מאגר הספקים שלו מקרב עסקים קטנים, ומקיים כנסים לעסקים קטנים וזעירים בשיתוף גורמים חיצוניים.

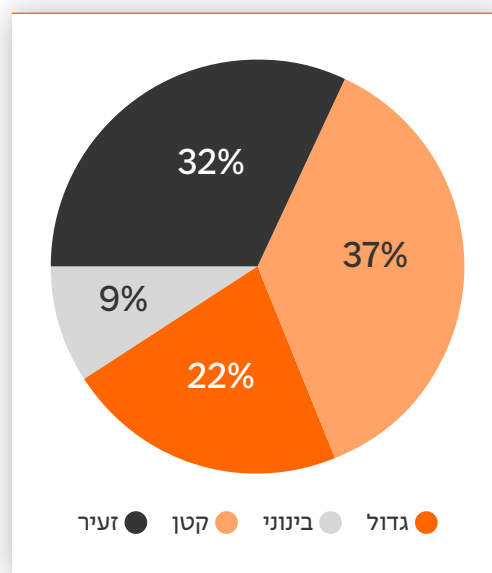
העדפת ספקים אחראיים ובקרת ספקים – הבנק מקפיד ובודק את ההתנהלות של בעלי העסקים איתם הוא מתקשר, לרבות התנהלותם בהיבטים חברתיים וסביבתיים. הליכי ההתקשרות עם ספקים בבנק מוסדרים בנהלים וכוללים שימוש בשיטות שונות אשר יבטיחו הוגנות בהתקשרות ומניעת מעילות והונאות.

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

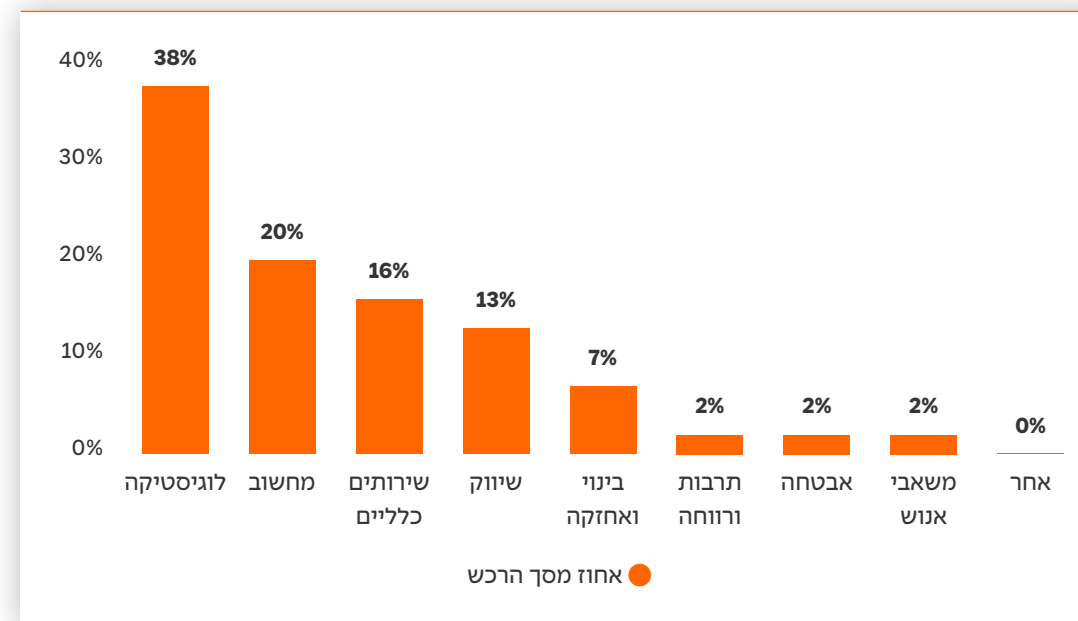
היקף התשלומים לספקים של הקבוצה לפי גודל העסק



היקף הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



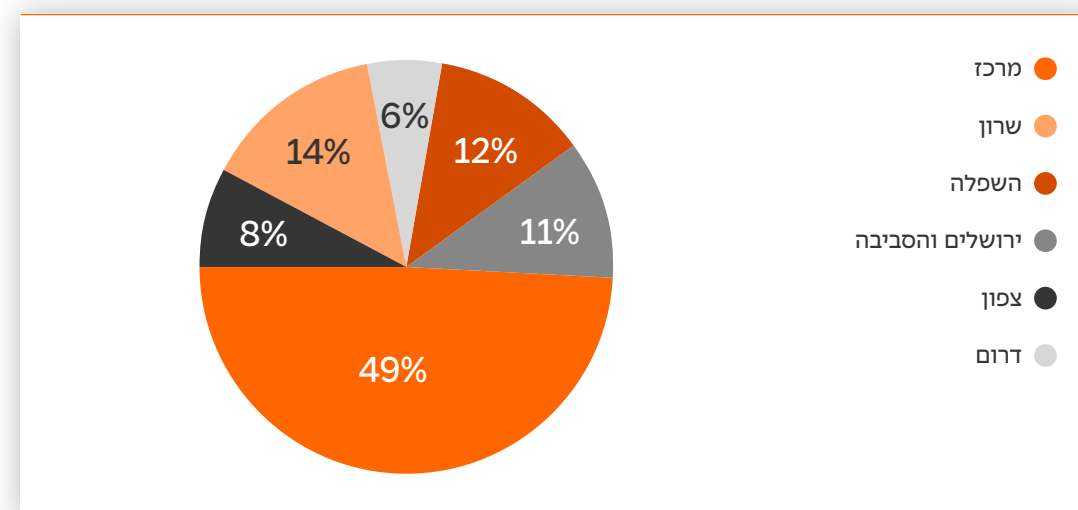
תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות



העדפת ספקים אחראיים

- שמירה על חוקים ועל זכויות אדם** – הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים שמצייתים לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים לתחום עיסוקם. מדיניות הרכש של הבנק כוללת תנאי סף עבור הספקים, לרבות: קיום רישיון עסק והיתרים, שמירה על תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, אי העסקת ילדים, מניעת אפליה ושמירה על זכויות העובדים. כמו כן, כאשר הבנק חותם על הסכמים עם ספקיו, הוא מקפיד שההסכמים יכללו 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 של הספק.
- העדפת ספקים בהיבטי ESG** – הבנק מעוניין להתקשר עם ספקים שמכירים בחשיבות השפעתם על הסביבה והחברה. הבנק בוחן פרמטרים שונים בבואו להתקשר עם ספקים, כמו תרומה לקהילה והעדפת ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוה.
- רכישת שירותים ומוצרים מספקים חברתיים** – הבנק רוכש שירותים ומוצרים מספקים ועמותות המקדמות נושאים חברתיים. בין היתר, רוכש הבנק מתנות לעובדים וללקוחות מעמותות שונות. השאיפה היא לרכוש מעמותות המשלבות בפעילותן ערכים חברתיים, כמו גיוון, שוויון הזדמנויות וקבלת האחר. כמו כן, לקראת החגים הבנק מנגיש לעובדים אפשרות לרכישת מוצרים מעמותות שונות.
- קוד אתי** – הבנק מעדיף ספקים הפועלים על פי קוד אתי בארגונם. בהסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו מתחייבים הספקים לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירות, מצוינות, שקיפות,

התפלגות הספקים של הקבוצה לפי אזור גאוגרפי



1. העלייה המשמעותית בתשלומים לספקים גדולים בשנת 2023 לעומת 2022, נובעת בעיקרה מתשלום שהועבר לספק למטרת הקמת ובניית קמפוס מט"ל החדש.



סיוע לספקים ושימור שרשרת אספקה במלחמת "חרבות ברזל"

הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם ספקיו. זאת כחלק ממדיניות הבנק לשרשרת אספקה אחראית, ולכן גם במהלך המלחמה המשיך הבנק לפעול בהתאם. הבנק המשיך לעבוד עם כל הספקים הקבועים שלו. אחד מספקי הבנק הקבועים הוא "דפוס בארי". הבנק נרתם לסייע לו וסיפק רכב ממוגן להסעות העובדים מהמלון בים המלח אליו פונו למקום עבודתם ב"דפוס בארי".



הוגנות ושמירה על כבוד האדם, כחלק מעבודתם השוטפת עם הבנק. אלה ערכים התואמים את הקוד האתי של הבנק.

בקרת ספקים

- **בקרת ספקים להעסקה כדין –** מנהלי ההתקשרויות בבנק ובכללם מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק עורכים ביקורים אצל הספקים המרכזיים של הבנק. הם מבצעים 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 חלקם אף היו ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצינו. נושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי) נשאלים גם כן בביקורים אלה. בשנת 2023 נערך ביקור אצל ספק אחד, ונוסף על כך הבנק עומד בקשר שוטף וקבוע עם הספקים הקבועים.
- **בקרת תנאים של עובדים בתחום הניקיון, השמירה וההסעדה –** בהתאם לחוק, הקבוצה מקפידה 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. נכון לסוף שנת 2023 כל ספקי הבנק בתחומים אלה עמדו בהוראות החוק שנבדקו.
- **בקרת ספקים בנושאים סביבתיים –** ההסכמים עם הספקים כוללים את כל הסעיפים הנדרשים על פי החוק בהיבטי סביבה (לדוגמה פינוי סוללות וציוד חשמלי). ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- **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 שעימם 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.
- **בקרה והדרכות בטיחות –** הבנק פועל באופן שוטף לבקרה על נושא הבטיחות ולהדרכה של עובדי הספקים בנושא בטיחות. 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 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. בחודש יולי 2023 התקיים כנס מפקחים בנושא בטיחות בעבודה.

שיעור הסטודנטים
הוא כ-9%

שיעור האקדמאים
בכלל הקבוצה
הוא כ-73%

הגיל הממוצע של
כלל העובדים בקבוצה
הוא 41



הוותק הממוצע בקבוצה הוא 12.7 שנים.

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

37% מהעובדים מועסקים במטה (ושאר העובדים בסניפים).



משקיעים בעובדים



קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מצוינות עסקית, ורואה בעובדיה את הגורם המרכזי להצלחתה, ולהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בפעילות וברווחיות, תוך מתן שירות הגון ומקצועי ללקוחות. הקבוצה מחויבת לפיתוח עובדיה מבחינה מקצועית ואישית, ולספק להם סביבת עבודה נאותה והוגנת השומרת על בריאותם ורווחתם. כל אלה תוך מתן אפשרויות לפיתוח והתקדמות מקצועית, והעסקת עובדים באופן שוויוני מכל קשת האוכלוסייה בישראל.

העובדים של מזרחי-טפחות בשנת 2023

בקבוצת מזרחי-טפחות עובדים

7,256 עובדות ועובדים, מנהלות ומנהלים.

85% מהם הם עובדי בנק מזרחי-טפחות, 13% עובדי בנק יהב ו-2% עובדי שלוחות הבנק בחו"ל.

כ-94% מהעובדים בקבוצה מועסקים במשרה מלאה.



פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

	קבוצת גיל	2022 ¹			2023		
		נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול
עובדים שאינם בתפקידי ניהול	עד 30	1,206	371	1,577	1,186	361	1,547
	31–50	2,290	1,193	3,483	2,202	1,171	3,373
	51 ומעלה	630	338	968	578	326	904
	סך הכול	4,126	1,902	6,028	3,966	1,858	5,824
המנהלים בקבוצה	עד 30	11	3	14	8	3	11
	31–50	544	430	974	504	401	905
	51 ומעלה	250	322	572	233	283	516
	סך הכול	805	755	1,560	745	687	1,432
סך הכול מועסקים	עד 30	1,217	374	1,591	1,194	364	1,558
	31–50	2,834	1,623	4,457	2,706	1,572	4,278
	51 ומעלה	880	660	1,540	811	610	1,421
	סך הכול	4,931	2,657	7,588	4,711	2,546	7,256

פריסה גאוגרפית של עובדי קבוצת מזרחי-טפחות בישראל ובחו"ל, לשנת 2023

אזור מגורים בארץ ובחו"ל	אחוז מסך העובדים
ישראל	דרום 10.7%
	ירושלים והסביבה 17.5%
	צפון 10.6%
	שפלה 22.4%
	שרון 11.6%
	תל אביב רבתי 25.7%
	סך הכול בישראל 98.5%
בריטניה	לונדון 1.1%
ארצות הברית	לוס אנג'לס 0.4%
סך הכול שלוחות חו"ל ² 1.5%	
סך הכול קבוצת מזרחי-טפחות 100%	

עובדים חיצוניים

ככלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין.¹ מעת לעת הבנק מקבל שירותים מחברות חיצוניות לפרויקטים לתקופה קצובה, תוך העסקת כמות מועטה של עובדים. בשנת 2023 קיבל הבנק שירותים מאת 28 עובדים חיצוניים במשרות מקצועיות.² במסגרת הכשרות הבנק, עובדים חיצוניים עוברים הדרכות ככל העובדים, בתחומים שונים: 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 בקבוצה³

	2022				2023			
	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שפרשו או יצאו לגמלאות	קבוצת גיל	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שפרשו או יצאו לגמלאות	קבוצת גיל
גברים	עד 30	157	18	102	עד 30	107	17	54
	31–50	100	21	91	31–50	81	25	57
	51 ומעלה	13	4	5	51 ומעלה	13	2	12
סך הכול גברים				270	43	198	46	46
נשים	עד 30	324	46	168	עד 30	252	34	135
	31–50	156	24	139	31–50	100	39	85
	51 ומעלה	8	1	7	51 ומעלה	7	0	9
סך הכול נשים				488	71	314	73	40
סך הכול עד 30				481	64	270	51	189
סך הכול 31–50				256	45	230	64	142
סך הכול 51 ומעלה				21	5	12	2	21
סך הכול				758	114	512	117	86

שימור עובדי הבנק, תוך פיתוח יכולותיהם ושמירה על שביעות רצונם, הוא משמעותי בתפיסת הבנק, על מנת להיות בנק מוביל בישראל, המספק שירות מקצועי ואיכותי ללקוחותיו. בטבלה ניתן לראות את היקפי תחלופת העובדים בכל קבוצת גיל, המעידים על הקבוצה כמקום עבודה מבוקש ויציב.

שיעור העזיבה בקבוצה בשנת 2023 (ללא מרכזי הבנקאות) הוא 7% (עובדים שהתפטרו/פוטרו) ו-8.4% כולל עובדים שפרשו.⁴

שיעור העזיבה הכולל של קבוצת מזרחי-טפחות, כולל מרכזי הבנקאות, הוא 10.4% (עובדים שהתפטרו/פוטרו), ו-11.6% כולל עובדים שפרשו. שיעורי העזיבה מהווים שיפור משמעותי לעומת שנת 2022.

1. מדיניות זו אינה בתוקף בהתייחס לחטיבה הטכנולוגית.
2. בשנת 2023 חל שינוי בשיטת מדידת העובדים החיצוניים בבנק – בהתאם לדוח תקן המצבה, נכון לסוף השנה הקלנדרית.
3. הנתונים בטבלה אינם כוללים את המרכזים הטלפוניים (מרכז הבנקאות), אשר בו אחוז תחלופה גבוה בשל אופי העבודה, הכולל בעיקר סטודנטים.
4. נתוני העובדים שפרשו מופיעים בעמוד 149 בדוח זה תחת הכותרת "ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות", בטבלה נפרדת "פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2023 בקבוצת מזרחי-טפחות".

1. נתוני 2022 עודכנו באופן רטרואקטיבי בשל חישוב מחדש. בשנת 2022 מוזג בנק אגוד עם בנק מזרחי-טפחות, על כן הפילוח כולל גם עובדי אגוד, המיוזג הושלם ב-31.12.2022.
2. יש הקפדה על העסקת עובדים מקומיים בהנהלה ובתפקידים השונים בשלוחות הבנק בחו"ל. העובדים המקומיים הם כ-90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.



ניהול ההון האנושי



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.

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

כחלק ממדיניות ניהול סיכונים הון אנושי, הנהלת הבנק מקבלת סקירות שונות על המשאב 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, התפקיד והבנק.

בשנת 2023, מתוך העובדים והמנהלים שסיימו את עבודתם בבנק בלבד (ללא מרכזי הבנקאות) התפטרו 234 עובדים, מתוכם 191 עובדים לא קבועים. נוסף על כך, הבנק לא המשיך את העסקתם של 108 עובדים לא קבועים. יתר העובדים פרשו מחמת גיל או במסגרת מבצעי פרישה מרצון. עובד אחד ושני מנהלים קבועים פוטרו. כמות העובדים בבנק שהתפטרו/פוטרו והיו בעלי קביעות הייתה 49 עובדים בסך הכול.

נתוני היעדרות (במספר ימים) בקבוצה בישראל, בשנת 2023

שיעור היעדרות בגין ימי מחלה (באחוזים)	ימי היעדרות בגין מחלה (כולל תאונות עבודה)	מילואים ²	חופשה ¹		
6.3%	62,619	845	75,633	נשים	מזרחי-טפחות ³
4.3%	24,314	18,653	38,329	גברים	
5.5%	86,933	19,498	113,962	סה"כ	
5.5%	10,106	435	12,577	נשים	בנק יהב
4%	2,578	1,329	4,351	גברים	
5.1%	12,684	1,764	16,928	סה"כ	
5.5%	99,617	21,262	130,890	סה"כ	כלל הקבוצה בישראל

1. בחודשים אפריל-מאי 2024 מבוצע החזר ימי חופשה לקבוצת עובדים מסוימת הזכאית להחזר בגין החודשים אוקטובר-דצמבר 2023, בהתאם לצו הרחבה בהיבט המלחמה.
2. חלה עלייה משמעותית בימי המילואים עקב פריצתה של מלחמת "חרבות ברזל" ב-7 באוקטובר, 2023.
3. כולל חטיבת הטכנולוגיה וללא שלוחות חו"ל.

שיח עם המנהלים והעובדים

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

- **שולחנות עגולים עם מנכ"ל הבנק** – החל משנת 2022 ובהמשך בשנת 2023 נפגש מנכ"ל הבנק עם חלק מהעובדים בכ-10 מפגשי שולחנות עגולים שכללו שיח פתוח על הנעשה בבנק, במטה ובסניפים.
- **מועדון ארוחת הבוקר** – בשנת 2023 התקיימו מפגשים של מנהלי חטיבות/מערכים עם מנהלי סניפים ומחלקות. מטרת המפגשים הייתה ליצור שיח שוטף וישיר בין שדרת ניהול הביניים להנהלת הבנק, תוך 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 מגדר, רמה היררכית וקבוצות גיל. תובנות הסקר נבחנות בבנק ומהן מובאות הצעות ליישום בתוכנית העבודה.
- **מתן משוב לעובדים** – הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם במסגרת שיחה או פגישה אישית. סמוך למועד המשוב מתקיימות סדנאות בנושא, ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים ומתן משוב אפקטיבי אף מתקיימות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית. המשוב הדדי ומאפשר גם לעובדים לתת משוב על הנעשה בבנק.
- **תקשורת מול 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.
- **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 שונים: ארגון עובדי בנק מזרחי-טפחות, ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק מזרחי-טפחות וועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי-טפחות. עובדי בנק יהב מאוגדים בוועד עובדים. הסכם העבודה מעגן בתוכו את היבטי העסקה של העובדים בבנק אשר אינם בחוזה אישי, והם נוגעים לתנאי העסקה הנהוגים בבנק ובהם נושאי 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, 94% מעובדי חטיבת הטכנולוגיה, ו-90% מעובדי בנק יהב. יתר העובדים, אשר אינם מועסקים על פי הסכמים קיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי. ביום 26 ביוני 2023 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין הבנק ובין ארגון עובדי מזרחי-טפחות לשנים 2022-2026.¹

קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. בכלל זה, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מדיניות זו חלה גם על עובדי מרכזי הבנקאות, שרובם כאמור סטודנטים ושעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר. בזמן קליטת העובד לבנק הוא מוגדר בסטטוס "בניסיון", ולאחר פרק זמן קצר יחסית של שלוש שנים 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 2023, 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 5 שנים, לאחר מסיים מהעובדים.

פילוח עובדי הקבוצה לפי הסכם העסקה

2023			2022			2021			הסכם העסקה
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
5,038	1,771	3,267	5,214	1,817	3,397	5,314	1,874	3,440	קבוע
1,592	422	1,170	1,764	477	1,287	1,754	524	1,230	בניסיון
626	352	274	610	364	246	578	342	236	עובדים בחוזה אישי

שמירה על ביטחון ובריאות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחותם ובריאותם של עובדיו, הן בהיבט הפיזי והן בהיבט הנפשי, כחלק בלתי נפרד מתנאי העסקה שלהם. על מנת לנהל כהלכה היבטים אלו, קיימים נהלים בבנק המתקשרים 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 בהן הוא מציג את מסקנותיו והמלצותיו לאור סקרי בטיחות שהוא מבצע בבנק. הפגישות מתקיימות בהשתתפות המפקחים האמונים על אחזקת סניפים ומתקנים במהלכן גם ריענון נושא הבטיחות. ברבעון השלישי נערך כנס בנושא בטיחות למפקחי הבינוי והאחזקה העובדים עם אגף לוגיסטיקה, וכן לאנשי הביטחון הרלוונטיים. בכנס נערכו הרצאות ומתן דגשים ייעודיים לנושא שמירה על הבטיחות בעבודות הבינוי והאחזקה בבנק. ההרצאות הועברו על ידי ממונה הבטיחות של הבנק, עורך הדין המלווה ואגף הלוגיסטיקה. בנוסף, בתקופה זו של פרויקט הקמת קמפוס מט"ל (מטה הבנק בלוד), מבוצעות ישיבות באתר אחת לשבוע בהשתתפות ממונה הבטיחות החיצוני, ובהן דנים בין היתר בנושא הבטיחות בפרויקט. הדיון הוא בנושא אזורי בהם מבוצעת בנייה, וכן באזורי המשיקים למבנים בהם שוהים עובדים של הבנק. בסוף שנת 2023 בוצעו ניתוח והערכה

1. למידע נוסף בנושא יחסי עבודה קיבוציים וההסכם הקיבוצי החדש, ניתן לעיין בדוח השנתי 2023, עמוד 293.

של כל אירועי הבטיחות שקרו במהלך השנה בשיתוף ממונה הבטיחות, על מנת להסיק מסקנות ולחדד נהלים לכל הגורמים הרלוונטיים בבנק.

בטיחות בדרכים, נהיגה ותחזוקת רכב

שמירה על בטיחות העובדים באה לידי ביטוי גם בנושא הבטיחות בדרכים. 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 2023 התקיימו הדרכות נהיגה מעשיות לנהגים המקצועיים בעלי נסועה גבוהה, על פי שיקול הדעת של קצין הבטיחות בתעבורה, לצד הדרכות פרטניות שוטפות לנהגים ולחברי ההנהלה. 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 2023 התקיימו 5,057 שעות הדרכה בנושא בטיחות.

תאונות עבודה

בשנת 2023 אירעו 67 תאונות עבודה בבנק, מהן 46 תאונות בדרך הלון וחזור לעבודה. כתוצאה מתאונות העבודה נעדרו העובדים המעורבים סך של 761 ימים. קצב תאונות העבודה אשר גרמו לאובדן זמן עבודה (LTIR) הוא 1.14¹. בשנת 2023 לא אירעו מקרי מוות בקרב עובדי הבנק כתוצאה מתאונות עבודה בבנק או מחוץ לו.²

היערכות לחירום

הבנק נערך למצבי חירום כגון שריפה, הצפה, מגיפה, רעידת אדמה ומלחמה ועומד בהוראת ניהול בנקאי תקין 355 של בנק ישראל בנושא ניהול המשכיות עסקית. נהלי החירום מגדירים חלוקת סמכויות, אחריות, וסדרי פעולות לטיפול במצבים השונים. ציוד הנדרש לטיפול באירוע נבדק במסגרת הביקורות השונות, וכן קיימים נהלי שיתוף פעולה ודיווח לרשויות השונות כגון בנק ישראל, משטרת ישראל, כיבוי אש ומד"א. מתקיימים תרגולים עיתיים 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 לתת מענה לתרחישים השונים. הבנק מקנה חשיבות גם להתמודדות עם לחץ ושמירה על חוסן נפשי בקרב עובדיו. בשנת 2023 ניתנו 2,495 שעות הדרכה ל-1,038 עובדים ומנהלים בנושא חוסן נפשי, התמודדות עם לחץ ומצבי משבר.

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. 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. הבדיקה וההחלטה מבוצעת בהתאם לקווים מנחים של הצעת חוק בנושא משנת 2015 (שלא נכנסה לתוקף). 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 2023 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית או התעמרות בעבודה. התקיים בירור ובוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרים והגברת המודעות בנושא. בשנת 2023 הועברו 3,595 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. המערכות מנוהלות במאגר השמור כמו מאגר מידע לקוחות (רמה גבוהה ביותר של אבטחת מידע). על כן, המידע בתיקים האישיים של העובדים ממורד וההרשאות אליו הן בהתאם לצורך ולרמת ההרשאה המוגדרת בתפקיד. כמו כן, תהליכי העבודה באגף משאבי אנוש בכל הנוגע להגנת הפרטיות תואמים את הסטנדרטים של כלל הבנק בטיפול במידע. עם קליטת עובד חדש בבנק, מובא לידיעתו נוהל ההגנה על הפרטיות, והוא מאשר כי הוא יודע שפרטיו האישיים נשמרים במאגרי הבנק בהתאם לנוהל. נוסף על כך, בעת ביצוע התקשרויות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הגורם שיוזם את ההתקשרות נדרש לפעול על פי נוהל מתאים, והנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות, בהתאם לצורך.

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 עומד על 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; כך

1. Lost Time incident rate – מחושב ביחס ל-200,000 שעות עבודה ל-100 עובדים.
2. יש לציין כי שני עובדים נפטרו במהלך שנת 2023, ללא קשר לעבודתם בבנק.

למשל, 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 תוך התייחסות מלאה לדרישות התפקיד, שייכות ארגונית, ממונה ישי, מרכיבי השכר ותנאיו, שעות העבודה, זכויות סוציאליות לרבות הפרשות פנסיוניות, הטבות והתייחסות לרגישות התפקיד ולחובת החופשה הרציפה.

נתוני חופשת לידה¹

	2023			2022		
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים
יצאו לחופשת לידה	474	5	469	472	8	464
מתוכם מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה	194	4	190	189	7	182
יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ונשארו בחופשת לידה/חל"ת לאחר תום השנה הקלנדרית	249	-	249	235	1	234
יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ובחרו שלא לחזור לעבודה	31	-	31	45	-	45
מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנה קודמת ונשארו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה	337	5	332	393	1	392 ²

שינויים ארגוניים ופיתוח קריירה

הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים, על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר תוך שיתוף 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 תוך התחשבות 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 השונים, ומרכז נתונים לבחינת אפשרויות לאיוש משרות עתידיות. המנהלים מקיימים באופן תקופתי ובעת שיחת המשלב השנתית שיחות אישיות עם העובדים, במהלך דנים בשאיפותיהם להתפתחות בעבודתם בבנק. בהתאם לרצון העובד וכישוריו יכולים מנהל היחידה ומנהל משאבי אנוש להמליץ לעובד על מסלול התפתחות באמצעות ההכשרות הקיימות במרכז לפיתוח הדרכה ולמידה.

תגמול עובדים

הבנק מוביל כמה מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוניים לעובדיו, ובהם:

- **קידום בשכר –** אחת לשנה, בהתאם להמלצת ההנהלה, הדירקטוריון מחליט בנוגע למהלך קידום דרגות או תוספת שכר בארגון, בהתבסס על ביצועים בשנה החולפת. המהלך מבוצע בהתאם להסכמים השונים: לעובדים בהסכם הקיבוצי, לעובדים ולמנהלים בחוזים אישיים, למנהלים בהתאם להסכם שנחתם עימם ולבנקאים טלפוניים בסטטוס "בניסיון" במרכזי הבנקאות.
- **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 המרות למניות.
- **עובדים מצטיינים –** הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד. העובדים המצטיינים מקבלים בונוס מיוחד בנוסף לבונוס 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 השונים, 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.

1. הנתונים מתייחסים לכלל הקבוצה, ללא שלוחות חו"ל.
2. חל תיקון רטרואקטיבי.



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה



בנק מזרחי-טפחות מאמין שגיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי עבור הבנק, עבור עובדיו ועבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים מגוון קבוצות אוכלוסייה מסייעת ללקוחות הבנק השונים 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 (חברות השמה, אתרי דרושים, רשתות חברתיות, אוניברסיטאות ומכללות, עמותות, "עובד מביא חבר" ועוד), מתוך מטרה להרחיב את מאגר המועמדים ולגייס את המועמד המתאים ביותר לתפקיד הנדרש. עלות ההשקעה של הבנק בגיוס ההון האנושי בשנת 2023 הייתה 3.9 מיליון ש"ח.

מעבר ליתרון החברתי שטמון בגיוון עובדים, גיוון עובדים גם מאפשר לבנק להשיג יעדים חברתיים ועסקיים. לגיוס עובדים מאוכלוסיות שונות יש יתרונות עסקיים, והעסקה רב גונית מאפשרת לבנק לתת מענה מקצועי לצרכים הייחודיים של לקוחות הבנק. כך לדוגמה, לגיוס עובדים מהחברה הערבית השפעה עסקית חיובית, דרך מתן מענה מתאים לדוברי ערבית בסניפים ובמוקדים הטלפוניים (מרכז הבנקאות). באותו אופן, על מנת לתת שירות מותאם לאוכלוסייה החרדית בסניפים השוכנים בערים חרדיות, גיוס עובדים מהחברה החרדית אשר מכירים את צורכי האוכלוסייה. הבנק זוכה למחויבות גבוהה מצד עובדים אלה, בזכות ההכרה בייחודיותם ויצירת סביבת עבודה בעלת מאפיינים המותאמים להם.

על מנת לרענן את הנושא בקרב המנהלים, בשנת 2023 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 ע"י מנהלת ייעודית לתחום הגיוון בבנק. על מנת להרחיב את הגיוס השוויוני, מקדם הבנק תוכניות ייעודיות לגיוס עובדים מהקהילה המקומית. הבנק מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ממגזרים שונים 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 מקבוצות אוכלוסייה שונות, וממגזרים המאופיינים בתת ייצוג בשוק התעסוקה, כצעד אסטרטגי. לשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים, כגון:

עובדים מהחברה החרדית

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

במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני למשכנתאות) הוקמו צוותים ייחודיים של נשים חרדיות. רוב המועמדות 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 2023 לגייס עובדים מהחברה הערבית. כחלק ממאמצי הגיוס מתקיים שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר", שמפנות לבנק מועמדים מהחברה הערבית.

שילוב עובדים עם מוגבלויות

הבנק מחויב לקידום שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות. במסגרת העמידה בהוראות החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלות, ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות. כמו כן, מינה הבנק "אחראית תעסוקת עובדים עם מוגבלויות". במסגרת כך, הבנק מקיים קשרי עבודה עם "תכנית תעסוקה שווה" של משרד העבודה וכן עם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלה. מדי שנה נקלטים בבנק כמה עובדים עם מוגבלויות לתפקידים שונים וכן נוספים תקנים ייעודיים לעובדים חדשים עם מוגבלות. כדי להבטיח שילוב של עובדים עם מוגבלויות, סביבת העבודה בבנק מונגשת. כאשר עולים צרכים ספציפיים נעשות התאמות נוספות. בשנת 2023 הבנק קיבל תעודת הוקרה מקבוצת "שכולו טוב" על שיתוף הפעולה ועל פתיחת הדלת להעסקת אנשים עם מוגבלויות.

בבנק פועל פורום למנהלים שמלווים עובדים עם מוגבלות, על מנת לתת להם כלים ניהוליים שיאפשרו להם לנהל באופן מיטבי את העובדים. בפורום משתתפים 25 מנהלים מיחידות שונות בבנק. הפורום מאפשר שיח משתף על סוגיות ניהוליות שעלו ומועברות בו סדנאות ניהוליות שנותנות מענה לבעיות שצפו מהמנהלים. בנק יהב חבר בפרויקט "The Valuable 500", המקדם נגישות ושילוב אנשים עם מוגבלויות בחברות הגדולות בעולם.

שילוב סטודנטים

בבנק קיימות כמה תוכניות שמטרתן קידום סטודנטים ושילובם בשוק העבודה.

- **הכשרת סטודנטים למדעי המחשב** – בחטיבת הטכנולוגיה מתקיימת הכשרה ייעודית לסטודנטים למדעי המחשב, שבה מוכשרים סטודנטים נבחרים להתמחות במקצועות המחשוב הנדרשים בחטיבה. התוכנית נמשכת ארבע שנים ומשלבת לימודים פרונטליים, פרויקט משמעותי, תקופת למידה תוך כדי עבודה ותקופת חניכה, במקביל להשלמת התואר האקדמי. הבוגרים המסיימים את המסלול בהצלחה משולבים בסגל העובדים הקבוע של חטיבת הטכנולוגיה. עד כה, בפרויקט השתתפו לאורך השנים כ-70 סטודנטים, ומרביתם נקלטו לבנק ועובדים בפרויקטים שונים.
- **מלימודים לקריירה** – אוניברסיטת בר-אילן השיקה תוכנית לימודים חדשה ללימודי תואר ראשון במדעי החברה עם התמחות בבנקאות ובמימון, בשיתוף בנק מזרחי-טפחות שיממן מלגות לסטודנטים. התואר יכשיר 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.

גיוון עובדים

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



25% מתוך כלל העובדים שנקלטו לבנק בשנת 2023 הם מאוכלוסיות מגוונות בתת ייצוג בתעסוקה.

6% אחוז מתוך כלל המנהלים בבנק הם מאוכלוסיות מגוונות.



6.2% מהנקלטים לבנק בשנת 2023 הם מהחברה הערבית.

3% מתוך העובדים הם מהחברה הערבית.

9% מתוך העובדים בחברה הערבית הם בדרגי ניהול.



13.4% מהנקלטים לבנק בשנת 2023 הם מהחברה החרדית.

14% מתוך העובדים הם מהחברה החרדית.

5% מתוך העובדים בחברה החרדית הם בדרגי ניהול.



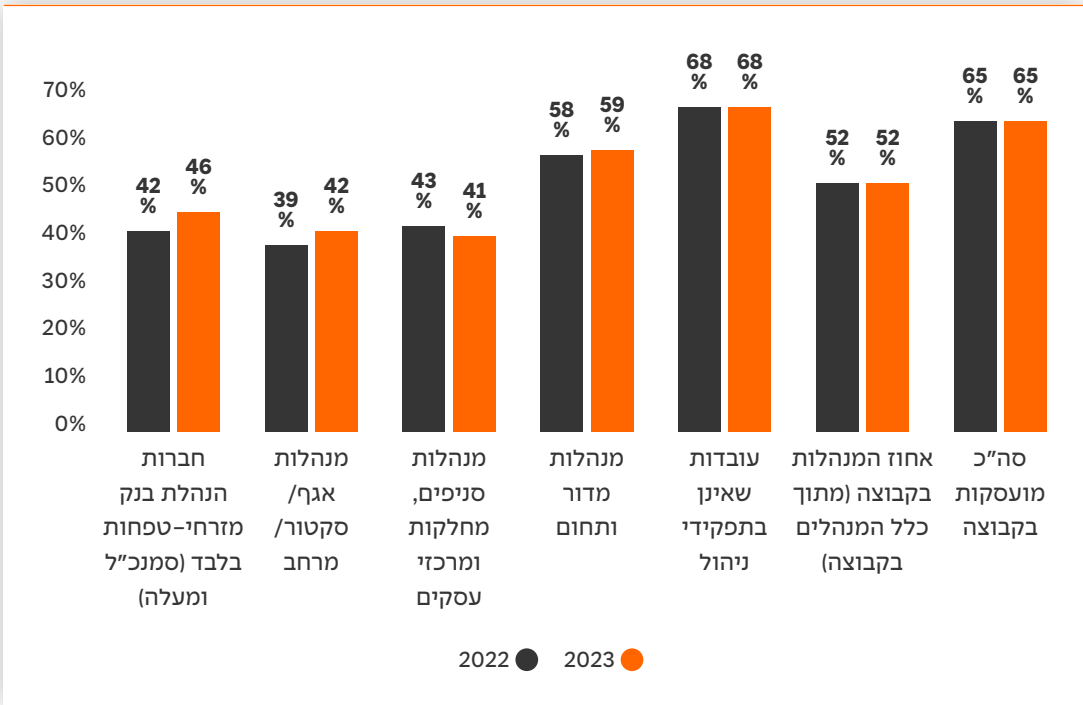
קידום סביבת עבודה מגוונת ושוויונית

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 לאותן הטבות, ולאחוז המשרה אין השפעה על ההטבות הסטנדרטיות. 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 ממגזרים שונים מחייב סביבת עבודה שמגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה. עובדים שאינם יהודים יכולים לנצל מדי שנה בימי חגיהם ובמועדיהם חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק, נוסף על ימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי (שבהם הבנק אינו פועל). כחלק מקידום עקרונות השוויון, הבנק מקדם מדיניות המונעת אפליה. 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 2023 לא התקבלו תלונות על אפליה מצד עובדים ועובדים חיצוניים.

קידום שוויון מגדרי

הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה ולהעסקה שוויונית בין נשים וגברים, תוך מתן אפשרות לנשים להגיע לתפקידי מפתח בבנק ולהשתלב לאורך כל שדרות הניהול. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.

שיעור הנשים בקבוצה, לפי דרג



שיעור הנשים המנהלות בחטיבות מניבות הכנסה (קמעונאית, עסקית ופיננסית)

הוא **50.3%**, עלייה לעומת השנה הקודמת.

52% מכלל העובדים שקודמו לתפקיד ניהולי היו נשים.

שיעור העובדות בתפקידי STEM¹ מבין כלל העובדים בתפקידים אלה הוא **38%**.

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. העובדים והעובדות בקבוצה מקודמים בשכר בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, תוך 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 2023

דרג	יחס השכר
חברי הנהלה	0%
מנהלים בכירים	6.56%
מנהלים סניפים ומחלקות	2.64%
עובדים ²	11.54%
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 וכיוצא בזה.

1. עובדי STEM Science, Technology, Engineering, Mathematics משתמשים בידע שלהם במדע, טכנולוגיה, הנדסה או מתמטיקה, באחריות היומיומית שלהם.
2. כולל דרג מנהלים, מדורים ותחומים. ההפרשים נובעים מחל"ד/חל"ת. אין הבדל בשכר בין גבר לאישה בעת הקליטה.



אחריות לרווחת העובדים



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

הטבות לעובדים

הבנק שם דגש על מעגלים שונים 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.

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



תמיכה וליווי לעובדים בתקופת מלחמת "חרבות ברזל"

מפרוץ המלחמה, דאג הבנק ככל האפשר לביטחונם האישי ולרווחתם הנפשית של העובדות והעובדים, שחלקם מצאו את עצמם במציאות קשה של פינוי מבתיהם, קרובי משפחה שנרצחו, נחטפו ונפצעו. בנוסף, מאות עובדות ועובדים ומשפחותיהם גויסו למילואים, כל זאת תוך מתקפות טילים בלתי פוסקות בכל רחבי הארץ. במהלך כל ימי המלחמה ליווה הבנק את עובדיו ונתן מענה לצרכים השונים שעלו מהשטח. כחלק ממעטפת התמיכה שהעניק הבנק, תמך הבנק גם במשפחות העובדים המגויסים ועובדים 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. בנוסף, יצא תקשור לעובדים על העשייה הברוכה של הבנק בקרב הלקוחות והקהילה.
- **תמיכה במנהלים –** בתקופת המלחמה הושם דגש על תמיכה במנהלים ובעובדים באופנים שונים, לדוגמה: הדרכות בקורסי מנהלים בזום בנושא חוסן בתקופת אי וודאות, פודקאסטים בנושא, ערכת ניהול תקשורת בעת חירום, ערכת חווית שירות וניהול דיאלוג משותף בתקופת המלחמה.
- **ביקור חברי הנהלה –** מנהלים בכירים ערכו ביקורים שוטפים בסניפים ובמוקדים הטלפוניים כדי לפגוש את העובדים ולחזק אותם.
- **תשלום ימי העבודה –** הבנק העניק תשלום עבודה מלא עבור עובדים שמשפחתם פונתה מהבית, ולא יכלו לעבוד בשל כך בצורה חלקית או מלאה.
- **סיוע פסיכולוגי –** לאחר פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" הבנק החל להפעיל מוקד לתמיכה פסיכולוגית על ידי "מכון שי", לסיוע לעובדי הבנק החווים מצוקה רגשית ונפשית.
- **עבודה מהבית –** אושרה עבודה מהבית לעובדים מאזורי עוטף ישראל (דרום וצפון), מאזורי הפינוי, ועובדי הסניפים שנסגרו. במסגרת כך, הבנק חילק מחשבים ניידים לעובדים על מנת שיוכלו לעבוד בצורה המיטיבה ביותר.
- **תקשורת שוטפת עם עובדים במילואים –** מנהלות מחלקת משאבי אנוש היו בקשר יומיומי עם עובדים במילואים ועם בני משפחותיהם.
- **שי עבור משפחות עובדים במילואים –** הבנק שלח לבני המשפחה ולעובדים שבני זוגם גויסו למילואים או משרתים בקבע ובכוחות הביטחון שוברי שי. בנוסף, הם הוזמנו לאירוע הוקרה עבורם.
- **פעילויות עבור הילדים –** בעקבות השבתת מערכת החינוך, כל עובדי הבנק קיבלו ערכת משחקים עבור ילדיהם, נערכו פעילויות בזום כגון סדנת בישול, המרוץ למיליון ועוד.

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 שונים במשך השבוע, בעלות סמלית.
- **ליגה למקומות עבודה** – בבנק 12 קבוצות ספורט המשתתפות מדי שנה בליגה למקומות עבודה. כ־150 מעובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק ומשתתפים באימונים ובתחרויות.
- **בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים שגילם יותר מ־40** – כחלק מאכפתיות לבריאות העובדים ולרווחתם, הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכל העובדים שגילם יותר מ־40. 30% מהעובדים הזכאים מנצלים הטבה זו. החל משנת 2024, עובדים שגילם עולה על 35 יהיו זכאים אחת לשנתיים ועובדים מגיל 50 ומעלה אחת לשנה.
- **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 ההון האנושי, משאבים ותפעול, מלווים את העובד וסביבתו הקרובה ותומכים בהם גם במצבים של קושי ומשבר. נוסף לכך, הוקמה ביוזמת העובדים קרן עובדים לעזרה הדדית. עובדים המעוניינים בכך מפרישים מהמשכורת סכום צנוע לטובת הקרן, המסייעת לעובדים במצבי משבר שונים.

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, הטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים, 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, מקיים הדרכות לעובדים בנושא זה 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 ממכסת 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 ולוועד, 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. 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 למימון זכויותיהם. עובדים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת זכאים לתוכנית פרישה הכוללת ליווי אישי, סדנת הכנה לפרישה וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, זכאות להחזרים כספיים עבור ייעוץ מס/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 לא מעסיק עובדים לאחר גיל פרישה, אולם במקרים של עובדים המשמשים מקור ידע קריטי, ובמקרים שבהם הארגון והעובד מעוניינים בכך, תיבחן אפשרות להאריך את העסקתם מעבר לגיל 67. כיום יש 40 עובדים כאלה, כולל עובדים בחטיבה לטכנולוגיה, רובם מכהנים בתפקידי ניהול בכירים.

פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2023 בקבוצת מזרחי-טכנות

סך הכול	נשים	גברים	סך הכול
מספר העובדים שיצא לגמלאות	17	34	51
מספר העובדים שפרשו מרצון (על פי תוכנית פרישה מרצון)	23	12	35
סך הכול	40	46	86



הכשרה ופיתוח עובדים



הנהלת הבנק רואה חשיבות רבה בפיתוח ההון האנושי, ודוגלת בשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו, תוך מתן אפשרויות קידום. פיתוח ההון האנושי הוא מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית של הבנק, כמו גם כלי לחיזוק ערכי הבנק. הבנק שואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח אישי ומקצועי, שיסייעו לעובדים להיות מעודכנים בסביבת העבודה המשתנה.

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. הקורסים בנושאים מקצועיים (בין אם נדרשים לפי רגולציה ובין אם לא), וכן בנושאים ניהוליים להקניית מיומנויות למנהלים. כמו כן, המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה מקנה בנוסף ידע בנושאים כלליים והתנהגותיים, להרחבת הידע ולרכישת מיומנויות וכישורים אישיים שונים. לכל עובד בנק (סניף/מטה), לרבות עובדים במשרה חלקית, מותאם מסלול הכשרה ייעודי הכולל פעילויות הדרכה רלוונטיות לתפקידו. המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה משתמש בשיטות הדרכה מתקדמות, מגוונות וחדשניות ללמידה. הלמידה מתבצעת בשיטה "היברידית", הכוללת שילוב של למידה מקוונת מרחוק, למידה פרונטלית ולמידה עצמאית דיגיטלית.

פיתוח ההון האנושי בבנק מתבסס על שני נדבכים מרכזיים:

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 בעתודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

מסלולים לפיתוח קריירה וקידום עובדים – הבנק מציע מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים, כחלק ממדיניות הבנק הדוגלת בקידום עובדים, טיפוחם לאורך זמן וקידום פנימי מקרב עובדי הבנק.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

- **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 ומתאמת לבעל התפקיד. בקורסים הניהוליים החונכים הם מנהלים בדרגים השונים. 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 שונים 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, במסגרת כניסה לתפקיד חדש מתקיימת חניכה, מופצות ערכות מתוקשבות ללמידה עצמית, ערכות להדרכה בישיבות צוות, "מבזקי למידה" המופצים בקבוצות הדרכה למנהלים ועוד.
- **הכשרות, ימי עיון והשתלמויות** – הבנק מציע הכשרות וימי עיון הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים השונים, באמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים מבוצעים במקצועות הבנקאיים השונים, ניהול ומנהיגות ועוד. במסגרת ההכשרות הניתנות לעובדים מושם דגש מיוחד על הדרכות רגולציה. ההדרכה מתייחסת גם להטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים וגם לשמירת כשירות, ריענון וחזקת 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 ניתן בשוטף וכן בהקשר לאירועים ספציפיים, כגון שינוי ארגוני.
- **פלטפורמה למפגשי הסגל הבכיר** – בשנת 2023 חידש הבנק את מפגשי "פורום ה-100" של הסגל המוביל הבכיר. הפורום מהווה 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 וחשיבה יצירתית והכשרות Office.
- **למידה עצמאית** – ספריית VOD נגישה לכלל העובדים וכוללת סרטוני הדרכה להעשרת הידע בנושאים בנקאיים מגוונים. נוסף לכך, מערכת פודקאסטים זמינה ללמידה ולהעשרה במגוון נושאים, לצד העשרה ייעודית למנהלים על ידי תקשורים ייעודיים שמופצים מעת לעת.
- **הרצאות העשרה** – גם בשנת 2023 המשיך הבנק עם פרויקט "עץ הדעת", בו מועברות הרצאות העשרה על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה. התכנים הועברו בצורה מקוונת. בשנת 2023 התקיימו שלוש הרצאות. בכל מפגש השתתפו כ-100 מנהלים ועובדים. בתקופת המלחמה התקיימו ארבע הרצאות למנהלים ולעובדים בנושאי תמיכה במצבי חירום, וכן התקיימו פעילויות העשרה לילדי העובדים 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. בשנת 2023 השתתפו עובדים

ממוצע שעות הדרכה לעובד לפי דרג בשנת 2023

	2023			2022		
	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים
מנהלים	48	51	45	24	24	25
עובדים	42	42	41	47	47	48
מטה	25	25	25	13	12	13
סניפים	53	52	55	64	61	71
ממוצע סך הכול	43	43	42	43	43	42

מסלולי פיתוח קריירה

הבנק רואה חשיבות רבה בהתפתחות ובקידום מקצועי. לרוב, עובדי הבנק נקלטים בתפקידים ראשוניים ומתקדמים במסלולי פיתוח קריירה רבים בארגון. הבנק מציע כמה מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים, ובדרך את אפקטיביות ההכשרות לאורך שנים.

● **קידום עובדים למשרות ניהול** – הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2023 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק, 52% מהם נשים. אחוז המשרות בבנק שאוישו על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות או כל מי שאינו מוגדר כדרג ניהול עומד על 99.6%.

● **תוכנית לפיתוח מנהלים** – תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, ייעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול. ניתן לראות את אפקטיביות הקורסים והלמידה בשיעור המנהלים שקודמו במהלך תשע השנים האחרונות: 68% ממנהלי הסניפים ו-42% ממנהלי המחלקות הם בוגרי תוכניות של עתודות ניהוליות. 39% מהמנהלים שקודמו והצטרפו לסגל הבכיר ב-6 השנים האחרונות הם בוגרי תוכנית "מטרה" שמיועדת להכשרת מנהלים לתפקידי ניהול בכיר.

● **תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית** – הבנק פיתח תוכניות הכשרות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים, הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים הכשרות שונות במסגרת תוכנית זו: עתודה לניהול בסניף, עתודה לניהול במטה, קורס ניהול מתקדם, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותוכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עתודה למנהלי עסקים).

● **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 לתחומי עיסוק שונים כגון נבחרת אנליסטים, נבחרת כלכלנים ועוד, במטרה ליצור קבוצות ידע וקהילות מקצועיות אשר יעשירו את השנייה. הנבחרות נפגשות אחת לתקופה לימי עיון והעשרה בתחום.

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

ב-1,000 שעות לימודים חיצוניים בכנסים, קורסים וימי עיון. התקיימו כנסים על דיני עבודה, סיכונים סייבר ועוד, לצד קורס הגנה על הפרטיות, ועידת ניהול סיכונים, אנרגייה מתחדשת, מיסוי ועוד.

● **השכלה אקדמית** – הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו, והשתתף בהוצאות שכר הלימוד של 86 עובדים בחמש השנים האחרונות. בשנת 2023, 20 עובדים קיבלו מימון ללימודים אקדמיים, מתוכם ארבעה עובדים קיבלו מימון לתואר ראשון ו-16 עובדים קיבלו מימון לתואר שני. ניתן לראות את ההתפתחות של עובדים אלו, בכך ש-17% מתוך העובדים שקיבלו מימון ללימודים אקדמיים בשנת 2023 התקדמו בדרגה בשנה האחרונה ו-30% מהם שינו תפקיד בשנה האחרונה.

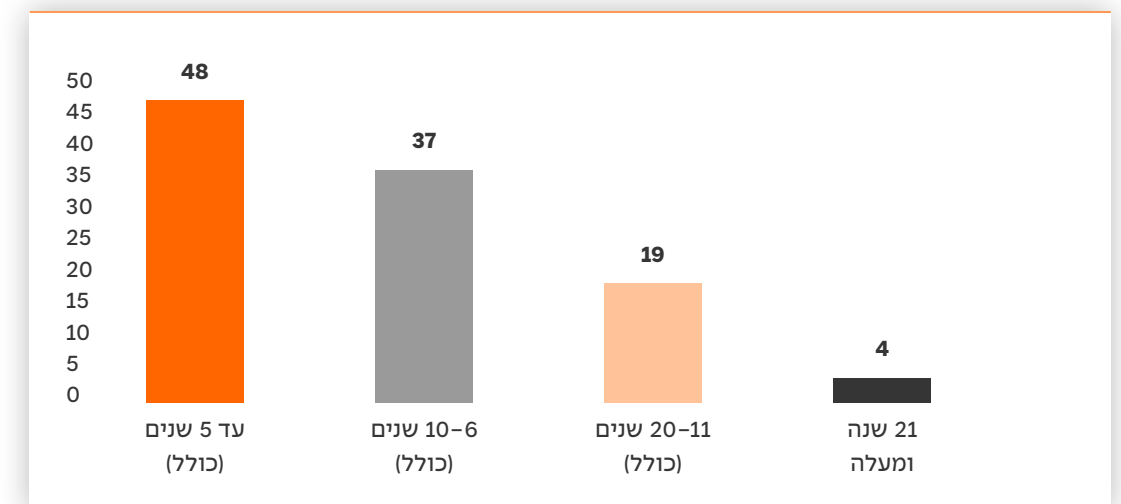
● **הדרכה בבנק יהב** – בבנק יהב נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתוכניות העבודה ולצורכי הבנק. תוכנית זו מופצת לכלל העובדים. שלוחות חו"ל מקיימות תוכניות הדרכה המותאמות לערכי הבנק ודרישות הרגולציה באזור פעילותם.



45,870 בשנת 2023 התקיימו ימי הדרכה בשנה הקודמת.¹
ימי הדרכה, לעומת 47,821

53% משעות ההדרכה התקיימו באופן פרונטלי.
47% משעות ההדרכה היו בלמידה מרחוק, לרבות באמצעות לומדות, סרטונים, משחקי מחשב ועוד.
עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים בבנק מזרחי-טפחות לשנת 2023 היא **77.5 מיליון ש"ח**.

ממוצע שעות הדרכה בשנת 2023, על-פי שנות ותק



1. יום הדרכה שווה ל-9 שעות אקדמיות. הממוצע נשאר זהה לשנת 2022 כיוון שכמות העובדים קטנה בשנת 2023.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs	סטטוס
בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית-עבודה ורווחה נפשית – Well being, הן בעבודה השוטפת והן כחלק מתכנון הבניין החדש של הבנק שנבנה בלוד.	3 בריאות טובה 8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית	בוצע וימשיך גם בשנת 2024.
יוזמים ומצילים חיים – הרחבת היקף בתי הספר המשתתפים בתוכנית עידוד וקידום יוזמות ילדים ונוער בתחום הבטיחות בדרכים.	3 בריאות טובה 17 שותפות להשגת היעדים	בוצע.
הרחבה של הנגשת הערכות לחינוך פיננסי לבתי ספר יסודיים.	4 חינוך איכותי 10 צמיחה 17 שותפות להשגת היעדים	בוצע.
אישור והתחלת יישום של מסמך מדיניות ניהול ספקים בהיבטי ESG.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית	בתהליך עבודה.
שילוב שיטות למידה חדשניות על מנת לשפר את חווית הלמידה של העובדים, הן פרונטלית והן וירטואלית, באמצעות מרכזי תוכן וירטואליים, סדנאות ייחודיות ועוד.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 9 תעשייה, חדשנות ותשתיות	בוצע.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs	סטטוס
הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה בתת תעסוקה.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 10 צמיחה	בוצע.
הטמעת חדשנות בארגון על ידי ליווי והכשרה של "נבחרת החדשנות".	9 תעשייה, חדשנות ותשתיות	בוצע.
הרחבת פרויקטים דיגיטליים והאצה דיגיטלית שסייעו בבניית חוויית לקוח חדשה, דרך מגוון שירותים שיינתנו גם מרחוק.	10 צמיחה	בתהליך עבודה.
הטמעת "שפה שירותית" חדשה אשר תקדם את מתן השירות לכלל האוכלוסיות, והרחבת ערוצי השירות.	10 צמיחה	בוצע.
השקעות ריאליות – בחינת השקעות הבנק בהתאם לקריטריונים להיבטי ESG בחברות המטרה.	10 צמיחה 13 שינוי אקלים	בוצע.
העשרת ארגז הכלים המקצועי עבור עמותות ועסקים חברתיים.	10 צמיחה 17 שותפות להשגת היעדים	בוצע.
שילוב היבטי ESG, בדגש על סיכוני אקלים, בשיקולי מערך ייעוץ ההשקעות ובתוצריו.	13 שינוי אקלים	בתהליך עבודה.
הגדלת מעגל העובדים המשתתפים בפעילויות התנדבות.	17 שותפות להשגת היעדים	בוצע.

יעד שהוגדר	מענה ל־SDGs
שדרוג שירותי ה־wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכלל עובדי הבנק.	3 בריאות טובה 8 הגנות תעסוקתית וזמינה כלכלית
היערכות למעבר לקמפוס מתקדם, בניין בעל תקן ירוק LEED, ומותאם לרווחת העובד על פי תקן WELL.	3 בריאות טובה 7 אנרגיה נקייה ברמת השגה 8 הגנות תעסוקתית וזמינה כלכלית 12 צריכה וייצור אחראיים
הדרכות "דרך הכסף" לחינוך פיננסי בדגש על תלמידים בפריפריה כקהל יעד.	4 חינוך איכותי 10 צמצום אי השוויון

יעד שהוגדר	מענה ל־SDGs
בניית מסלולי קריירה מותאמים גם לתפקידים מקצועיים בסניפים.	8 הגנות תעסוקתית וזמינה כלכלית
הרחבת הדרכות במקצועות השירות ויצירת שפת שירות אחידה בבנק.	8 הגנות תעסוקתית וזמינה כלכלית
הרחבת המודעות בבנק בנושא קבלת האחר וגיוון.	10 צמצום אי השוויון
גיוס בנקאים מהחברה הערבית להנגשת שירותי הבנק בחברה הערבית.	10 צמצום אי השוויון
הרחבת פעילות בחברה הערבית והנגשת מוצרים ושירותים המותאמים למאפייניה הייחודיים.	10 צמצום אי השוויון
הרחבת הפעילות במתן משכנתה פנסיונית לדיוור, כפתרון מותאם לאזרחים ותיקים.	10 צמצום אי השוויון
הגדלת מעגל ההתנדבות של בני משפחות העובדים.	17 שותפות להשגת היעדים

ממשל תאגידי . Governance

קבוצת מזרחי-טכחות מקפידה על התנהלות אחראית.
הקבוצה מקיימת את הוראות החוק ומיישמת כללי ממשל
תאגידי תקין. הבנק מקפיד על ההתנהלות האתית של
עובדיו ופועל למניעת שחיתות.





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 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. כמו כן, הדירקטוריון מיישם את הוראות הדין על מנת להבטיח היעדר ניגוד עניינים בקרב חבריו. חובות אלה כוללות, בין השאר את חובת הזהירות, חובת האמונים ובכללה החובה לפעול בהיעדר ניגוד עניינים.

פרופיל הדירקטורים¹

- בדירקטוריון הקבוצה מכהנים עשרה דירקטורים – שמונה גברים ושתי נשים.
- שמונה מחברי הדירקטוריון הינם 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.

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 2023, באתר המג"א של רשות לניירות ערך.

- 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.
- שיעור הנוכחות הממוצע של הדירקטורים בשנת 2023 הוא 98.1%.
- 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 31.12.23¹:

משה וידמן, יו"ר	אברהם זלדמן	יהונתן קפלן
אלי אלרואי	חנה פייאר	אילן קרמר
רון גזית	יוסף פלוס	גלעד רבינוביץ
אסתר גילעזרין		

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 בנהלי הדירקטוריון המפורטים, אשר עוסקים בין היתר בהרכבו ובתפקידיו הרבים של הדירקטוריון, לרבות פעולות שעליו לנקוט כדי לממש מעמד זה.

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

ביום 24 בדצמבר 2020 אושר על ידי האסיפה הכללית שינוי בתקנון הבנק בעניין משך כהונתם של

1. בשנת 2023 לא חל שינוי בהרכב הדירקטוריון ובוועדותיו, למעט יום 1 לינואר 2023 בו החל לכהן מר אלי אלרואי כחבר בוועדת אשראי דירקטוריונית.

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 מנעדר עניין אישי בנושא. תפקידה הוא לבחון את צורכי הבנק להרכב הדירקטוריון ולדון בהתאמתם של המועמדים. בשנת 2023 התכנסה ועדת אד-הוק לקראת מינויה מחדש של דירקטורית חיצונית. 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 שכהן 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 רחב היקף, ובמסגרתו מעודכנים באופן שוטף גם החומרים שנמצאים בתיק קליטת דירקטור, שמקבל כל דירקטור בעת מינויו. תהליך הקליטה סדור וברור וכולל גם קביעת מפגשים עם כלל חברי הנהלת הבנק. כמו כן, מזכירות הבנק מיישמת תהליך ממוקד של זיהוי צרכים וטיפול בהם.

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 ומעוגנות בנהלים, וחברות הבת פועלות בהתאם.

גיוון מגדרי בדירקטוריון

בחודש יולי 2022 לאחר דיון בחשיבותו של ערך השוויון המגדרי, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות גיוון מגדרי, כולל ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון הבנק. לפי המדיניות שאושרה יינתן ייצוג הולם לשני המינים, וחלקן של הנשים המכהנות כדירקטוריות בבנק לא יפחת מ-30% מכלל חברי הדירקטוריון. מדיניות זו תיושם במלואה עד לתום האסיפה השנתית שתתקיים בשנת 2025 ולא יאוחר משלוש שנים מיום קביעת מדיניות (דהיינו מיום 17.7.2022). בשנת 2023 שיעור הנשים בדירקטוריון עמד על 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 2023 התקיימו 19 ישיבות דירקטוריון, ו-58 ישיבות של ועדות הדירקטוריון. בפני הדירקטוריון וועדותיו מובאים נושאים שונים לדיון ולדיווח, רובם המוחלט מובאים לאחר שנדונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק, ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות ההנהלה, לפי העניין, נכללות בחומר הרקע המופץ לדירקטורים. במסגרת נוהלי הדירקטוריון נקבעה שורה של נושאים ועניינים, תוך שימת דגש 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, במידת הצורך 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 נושאים הקשורים ל-ESG.

אירועים מהותיים חריגים, ככל שאירעו, ומשפיעים על הבנק, בתחומים כלכליים, חברתיים או סביבתיים, מוצגים בפני הדירקטוריון במסגרת מסמך הסיכונים הרבעוני ובמסגרת דיווחים שוטפים של הנהלת הבנק לדירקטוריון. בשנת 2023 הועברו לדירקטוריון דיווחים בנוגע לשינויים בסביבה העסקית, להמשך השלכות עליית הריבית והאינפלציה על הבנק ועל לקוחותיו, וכן בדבר השלכות מלחמת "חרבות ברזל" על הסביבה העסקית. בכל דיון של הדירקטוריון, מאז ה-7 באוקטובר 2023, מועברים לדירקטוריון דיווחים שוטפים בנושאי המשכיות עסקית, היערכות ועבודה בזמן המלחמה, היבטי סיכונים אשראי וסיכונים פיננסיים, הון אנושי וסייבר.

הכשרה והשתלמויות

לדירקטוריון קיימת תוכנית הכשרה שנתית רחבה ומגוונת. מעת לעת חברי הדירקטוריון משתתפים בהכשרות מקצועיות המועברות על ידי מרצים פנימיים או חיצוניים בנושאים שונים. 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 טרו, הוראת נב"ת 301, עסקאות עם אנשים קשורים, היבטי אשראי על סוגיו, הוראת באזל IV, ניהול ההון וסיכונים שוק.

תוכנית ההשתלמויות לשנת 2023 כללה 18 השתלמויות דירקטורים (בתשעה מועדים), לרבות הכשרה בנושא ESG, שהתמקדה במגמות בתחומי ה-ESG בעולם ובמפת סיכונים אקלים. בשנים הקרובות מתוכננת העמקה של תוכנית ההכשרה לדירקטוריון, על מנת להרחיב את הידע בתחום, ולסייע בפיקוח על היבטי האקלים בפעילות העסקית של הבנק. בנוסף, התקיימו הכשרות בנושאים טכנולוגיים, אסטרטגיים, פיננסיים ורגולטוריים, בהנחיית תמהיל מרצים נרחב, 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, רשאי הדירקטוריון 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. בשנת 2023 הסתייע הדירקטוריון ביועצים חיצוניים בעניינים שונים.

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 בתדירות של אחת לשנתיים. בסופה של שנת 2022 בוצעה הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון בסיוע יועץ חיצוני ובלתי תלוי, דרך שאלונים מובנים ואנונימיים. התוצר שנבע מהשאלונים הללו הוא מסמך הכולל נקודות לשיפור בתחומי תוכן שונים. מסמך זה נדון על ידי הדירקטוריון, ובסיום הדיון גובשה רשימת המלצות ליישום. מזכירות הבנק מבצעת מעקב אחר יישום ההמלצות.

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 2023 התקיימו שלוש אסיפות, בנושאים: אישור תשלום של מענק כספי נוסף, עבור שנת 2022, שלא בהתאם למדיניות התגמול של הבנק לשני נושאי משרה בבנק; תיקון תקנון הבנק הכולל גם תיקונים בנושא ביטוח ושיפוי, אישור כתב הפטור וההתחייבות לשיפוי של הבנק לדירקטורים ונושאי משרה אחרים; מינוי מחדש של יו"ר הדירקטוריון, ואישור מדיניות תגמול מעודכנת לנושאי משרה בבנק.

ועדות הדירקטוריון

בשנת 2023 פעלו בדירקטוריון שש ועדות קבועות:

שם	ועדת אשראי
הרכב	משה וידמן (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 לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב־שנתית של יחידת בקרת האשראי, ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. כמו כן, בסמכותה לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
מספר ישיבות ועדה	10
שיעור הנוכחות בישיבות	96%
שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	משה וידמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ובמדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. הוועדה דנה בהמלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון ומגבשת אותן לפני קיומו של דיון בדירקטוריון בנושאים אלה. במסגרת זו דנה הוועדה, בין השאר, במדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים, באסטרטגיית הסיכון הכוללת, בתיאבון הסיכון, בתהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על אישור מסמכי המדיניות לסיכונים השונים, ובהם: ניהול כללי הסיכונים הפיננסיים, ניהול הסיכונים התפעוליים לרבות ניהול ההמשכיות העסקית, ניהול סיכון המוניטין, ניהול בנקאות בתקשורת, מדיניות ESG, הגנת הפרטיות, דוח קצין ציות ומדיניות ציות אחודה. בסמכות הוועדה לאשר מוצרים חדשים הדורשים את אישור מליאת הדירקטוריון.
מספר ישיבות ועדה	10
שיעור הנוכחות בישיבות	98%
שם	ועדת תגמול
הרכב	חנה פייאר (יו"ר), אסתר גילעד־רן, 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 לתיאבון 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 והאסיפה הכללית, לפי העניין.
מספר ישיבות ועדה	7
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

מדיניות תגמול

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

מדיניות תגמול לנושאי משרה

ביום 6 ביולי 2021 אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של הדירקטוריון והמלצת ועדת התגמול, מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק ("מדיניות התגמול לנושאי משרה"), אשר היתה בתוקף לשלוש שנים, עד ליום 31 בדצמבר 2023. מדיניות התגמול לנושאי המשרה נערכה בהתאם לחוק החברות, התשנ"ט-1999 ("חוק החברות"), חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק שכר בכירים"), וכן בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא תגמול.

מדיניות התגמול לנושאי משרה מושתתת על העקרונות הרוחביים שדירקטוריון הבנק ראה לנכון לאמץ בעניין תגמול נושאי משרה בבנק, לאחר המלצת ועדת התגמול ובשימת לב, בין היתר, לתוכנית האסטרטגית של הבנק ולתנאי ההעסקה הנהוגים כיום בבנק לנושאי משרה. תנאי הכהונה וההעסקה של יושב ראש הדירקטוריון לתקופה שהחלה ביום 1 בדצמבר 2015 אושרו במסגרת האסיפה הכללית ביום 8 במרץ 2016. ביום 14 בפברואר 2017 אושר עדכון של תנאי התגמול, והם כוללים תגמול קבוע בלבד.

בהתאם למדיניות התגמול לנושאי משרה אשר היתה בתוקף עד ליום 31.12.2023, תקרת התגמול של יושב ראש הדירקטוריון, המנהל הכללי ושל נושאי המשרה האחרים שאינם דירקטורים, כהגדרתו בסעיף 2(ב) לחוק שכר בכירים (קרי: ללא תשלומים לתגמולים ופיצויי פיטורים על פי דין), תהיה קטנה ממכפלה של 35 בשכר הנמוך ביותר של עובד הבנק, במשרה מלאה, לרבות עובד קבלן. תקרת התגמול של נושאי המשרה האחרים (שאינם דירקטורים), כהגדרתו בחוק שכר בכירים, לא תעלה על הסך הנקוב בסעיף 2(א) לחוק שכר בכירים, שהוא כיום 2.5 מיליוני שקלים חדשים (בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן כמפורט בחוק שכר בכירים).

בהתאם למדיניות התגמול לנושאי משרה, התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה לא יעלה על 85% מהתגמול הקבוע, אלא אם מתקיימים תנאים חריגים, שבהם התגמול המשתנה המרבי לא יעלה על 170% מהתגמול הקבוע. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה שהם שומרי סף לא יעלה על 55% מהתגמול הקבוע וכי נושאי משרה אלה יהיו זכאים לרכיב קבוע נוסף, שאינו מותנה ביצועים, בגובה של שתי משכורות בשנה. התגמול לנושאי משרה שאינם דירקטורים כולל שני מרכיבים עיקריים: משכורת חודשית (ורכיבים נלווים) ותגמול משתנה מותנה ביצועים (מבוסס על יעדי ביצוע של הבנק, על מדדי ביצוע אישיים וכן כולל תגמול בשיקול דעת, ובכלל זה יעדים המקדמים מטרות בתחום ה-ESG), אשר כולל מענק כספי ויכול לכלול גם תגמול הוני לטווח ארוך בשיעור שלא יעלה על מחצית מן התגמול המשתנה מותנה הביצועים. בהתאם למדיניות התגמול לנושאי המשרה תיקבע זכאות נושאי המשרה לכתבי אופציה בהסתמך על המדדים הכלל חברתיים, אשר משקלם יהיה עד 43% לגבי שומרי סף ועד 55% לנושאי משרה אחרים. כמו כן בהסתמך על יעדי ביצוע אישיים, שמשקלם יהיה עד 57% לגבי שומרי סף ועד 45% לנושאי משרה אחרים. חבילת התגמול עשויה לכלול גם תגמולים הקשורים לפרישה.

שם	ועדת ביקורת
הרכב	יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעד-רן, חנה פייאה, אברהם זלדמן, 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, מינה הדירקטוריון 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.
מספר ישיבות ועדה	23
שיעור הנוכחות בישיבות	98%
שם	ועדת טכנולוגיה וחדשנות
הרכב	גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתר גילעד-רן, משה וידמן, יהונתן קפלן
תפקיד	מטרת הוועדה היא לדון ולייעץ לדירקטוריון בעניין האסטרטגיה, תיאבון הסיכון ומדיניות טכנולוגית 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, חדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק. קביעת יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים.
מספר ישיבות ועדה	6
שיעור הנוכחות בישיבות	100%
שם	ועדת קליטת בנק אגוד
הרכב	אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אלי אלרואי, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, משה וידמן
תפקיד	הוועדה הוקמה בשנת 2020. עם השלמת הצעת הרכש לרכישת מניות בנק אגוד והפיכתו לחברת בת בבעלות מלאה של מזרחי-טפחות, החליט דירקטוריון הבנק על הקמת ועדת "אד-הוק" לעניין קליטת פעילותו של בנק אגוד ומעקב אחר יישומה. הוועדה סיימה את עבודתה ברבעון הראשון של שנת 2023.
מספר ישיבות ועדה	1
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

התגמול לטווח בינוני (מענקים שנתיים) וכן התגמול לטווח ארוך מיועדים לקדם את זהות האינטרסים שבין נושא המשרה ובין הבנק, לחזק את הקשר לביצועי הבנק בכללותו ולחזק את תרומתו של נושא המשרה להשגת הביצועים האמורים, תוך התאמה לפרופיל הסיכון של הבנק. על פי המדיניות המעודכנת לנושאי משרה, בהתקיים התנאים הקבועים במדיניות, תבוצע פריסה של חלק מתשלום התגמול המשתנה. עוד נקבע כי התגמול המשתנה יהיה כפוף להשבה, כולו או חלקו, בנסיבות שפורטו במדיניות התגמול. מדיניות התגמול של הבנק חלה על חברות בת מסוימות של הבנק, בשינויים המחויבים.

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

מדיניות התגמול המעודכנת, כמו גם זו שקדמה לה, משלבת את הוראות חוק החברות והוראות המפקח על הבנקים בנושא תגמול וכן את הוראות חוק שכר בכירים. 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 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 המעודכנת, 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 המעודכנת, 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 תגמול לכלל עובדי הבנק

בחודש יולי 2021, החליט הדירקטוריון, לאחר קבלת המלצתה של ועדת התגמול, לאשר מדיניות תגמול לשלוש שנים עד אשר היתה בתוקף על ליום 31 בדצמבר 2023, לכלל עובדי הבנק, למעט נושאי המשרה שלגביהם חלה מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק כאמור לעיל (להלן: "מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק"). מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק דנה בתנאי התגמול של העובדים המרכזיים בבנק, בתנאי התגמול של המנהלים האחרים בבנק ושל שאר עובדי הבנק לשנים 2021-2023. 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. הוראות ההשבה של תגמול משתנה שנקבעו בנוגע לנושאי משרה יחולו לעניין השבה של תגמול משתנה על ידי העובדים המרכזיים בבנק.

בחודש דצמבר 2023 החליט הדירקטוריון, לאחר קבלת המלצתה של ועדת התגמול, לאשר מדיניות תגמול מעודכנת לשלוש שנים (לשנים 2024-2026), לכלל עובדי הבנק, למעט נושאי המשרה שלגביהם חלה מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק כאמור לעיל (להלן: "מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק"). שכם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים. לפרטים על אודות תגמול לעובדי הבנק ראו ביאור 22 וביאור 23 בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2023.

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 לזום ביקורות בכל היחידות ובכל הפעילויות הקיימות בבנק. כמו כן לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע הדרוש לשם ביצוע תפקידה. בנוסף, 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 לא 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 השונות, ובכלל זה חוק הביקורת הפנימית, והוראות של רשויות פיקוח ובהן הוראות הפיקוח על הבנקים. דוחות הביקורת מופצים דרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, יושב ראש ועדת הביקורת, המנהל הכללי והממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל־CRO, לקצין הציות ולממונה על 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, הקוד האתי ונוהלי הבנק, ובחינת 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 2023 הביקורת הפנימית כללה 45,900 שעות עבודה.

בקרה פנימית

החטיבה לניהול סיכונים פועלת כקו הגנה שני במערך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, והיא אחראית על המסגרת הכוללת של ניהול ובקרת הסיכונים. החטיבה לניהול סיכונים מעורבת בתהליכי גיבוש מסמכי המדיניות השונים כך שיבטיחו פעילויות בקרה יעילות ואפקטיביות ההולמות את הסיכונים אליהם הבנק חשוף. 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 השונים מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול בסיכוני הבקרה הפנימית (ציות, איסור הלבנת הון, התחום המשפטי, התחום התפעולי, מעילות והונאות). בנוסף, מסמכי המדיניות מפרטים את תפקידי הדירקטוריון, ההנהלה והיחידות השונות בבנק ואת תפקידי קווי ההגנה של הבנק, האחראים ליישום מסגרת בקרה הפנימית ובחינת אפקטיביות הבקרה הפנימית בבנק.

במסגרת מסמכי מדיניות ייעודיים אלה, 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. כמו כן, אחת לשנה מקיימת ועדת הביקורת של הבנק ישיבה בנוכחות היועצת המשפטית הראשית של הבנק, ללא נוכחות גורמים נוספים.

יצוין כי ועדת הביקורת של הבנק מקיימת ישיבות גם עם שומרי הסף האחרים ללא נוכחות גורמים נוספים, וביניהם מנהל הסיכונים הראשי, המבקרת הפנימית הראשית, החשבונאי הראשי, רואה החשבון המבקר וקצין הציות ואחראי איסור הלבנת הון.

החטיבה המשפטית אחראית, בין היתר, על בחינת השפעות הוראות החקיקה והשינויים בחקיקה על פעילות הבנק ומתן ייעוץ משפטי שוטף ליחידות הבנק, וכן על ריכוז הטיפול בתביעות נגד הבנק. חטיבת מידע ודיווח כספי אחראית על נאותות סיווג אשראי וקביעת הפרשות להפסדי אשראי.

הביקורת החיצונית

רואי החשבון המבקרים של הבנק משנת 1995 הם בריטמן אלמגור זהר ושות'. בשנת 2023 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 2023 היקף שעות 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 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 ה-OECD. בקרה חיצונית על נתוני תשלומי המס מסוג country by country report מתבצעת על ידי KPMG, בקרה על תשלומי המס בישראל מתבצעת על ידי רואי החשבון המבקרים של הבנק.

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. בגין סניפי חוץ לארץ הבנק משלים את חבות המס לשיעורים בישראל.

תשלום מס

בשנת 2023 תשלום המס ששולם בפועל לממשלה בישראל הוא כ-3,200 מיליון ש"ח. בנוסף לתשלום האמור לעיל, הבנק שילם מס בארצות הברית ובבריטניה בסכומים שאינם מהותיים לפעילות הבנק ומהווים כ-1% מסך המס ששולם על ידי קבוצת הבנק.

תמיכה ממשלתית

בשנת 2023 לא קיבלה הקבוצה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות מממשלת ישראל או מממשלות 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 ניגודי 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 אליה הוא קשור, כדי להימנע מקיומן של ניגוד עניינים. תכנית האכיפה הפנימית של הבנק בתחום ניירות ערך כוללת גם היא את נהלי הבנק הרלבנטיים האמורים הכוללים הוראות מפורטות בנושא זה. בנוסף, הבנק התווה קווים מנחים למקרים בהם יש לדירקטור בבנק או לנושא משרה אחר בבנק, עניין אישי וכן קווים מנחים למקרים שיש בהם פוטנציאל לניגוד עניינים דרך קבע.



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.

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

הקוד האתי

עובדי הבנק נוגעים בתחומים החשובים בחייהם של אנשים רבים, ופועלים תחת חוקים ורגולציה שמתעדכנים תדיר. הקוד האתי משית על פעילות הבנק 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 והקהילה. בעזרת הקוד האתי מקדם הבנק מערכת ערכים שתסייע באיזון בין המחויבויות הללו. הקוד האתי איננו תחליף לעבודה בהתאם לחוק, לרגולציה ולנוהלי הבנק, אלא נלווה אליהם.

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. מנהלת החטיבה להון אנושי ומשאבים היא הגורם הממונה

על נושא האתיקה בבנק. הקוד הוצג ואושר בהנהלת הבנק ובדירקטוריון¹. הדירקטוריון והנהלת בנק מזרחי-טפחות מקדמים רמה גבוהה של אתיקה ויושרה בקרב הארגון. העובדים חתומים על הקוד האתי, וכל עובד חדש שמצטרף לבנק חותם עליו.

הטמעת הקוד האתי

- **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 אגף פיתוח ארגוני והדרכה, מתכנסת אחת לחודש לדיון בהתוויית מדיניות, בדילמות אתיות ובפניות המגיעות לפתחה. הדילמות עוסקות בהיבטים שונים של פעילות הארגון: הפעילות העסקית והממשק מול הלקוחות, הממשק מול הספקים והעבודה השוטפת של כלל העובדים.



בשנת 2023 התקיימו **5,262** 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.
- **מפגש מנהלים בנושא אתיקה עם חברי הנהלה** – קיום מפגשים של מנהלים מיחידות שונות עם חבר הנהלה, שבהם דנים בדילמות אתיות. ב-2023 התקיימו שני מפגשי אתיקה עם חברי הנהלה.
- **דיאלוג עם העובדים** – הבנק בוחן כל העת את מידת הטמעת הקוד האתי באמצעות מפגשים, קבוצת מיקוד והדרכות שונות. 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 2023 לא התקבלו פניות מעובדי הבנק בנושא הקוד האתי.

1. הקוד האתי במלואו מופיע באתר הבנק.

הבנק פועל לשמירה על אמינות ויושרה בניהול עסקיו, וביחסיו עם כל מחזיקי העניין שלו. 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 ודיווח 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, רטציה, 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. גם הליכי ההתקשרות עם ספקים בבנק מוסדרים בנהלים שכוללים 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 שונים בבנק: יו"ר ועדת האתיקה באמצעות אתר הקוד האתי, פניה גלויה או אנונימית לחטיבת הביקורת הפנימית ופניה באמצעות קו אנונימי לקצין הציות ולביקורת הפנימית. הפניות מתאפשרות באמצעות טופס מקוון, דוא"ל, טלפון, תא קולי טלפוני, פקס וכן באמצעות מעטפה בדואר פנימי. דרכים אלה מאפשרות לפנות באופן אנונימי. בהתאם לנוהל, עובד ידווח למנהליו על מקרים או אירועים בתחום תפקידו, שקיים לגביהם חשד כי הם הפרה משמעותית של נהלים או של הוראות דין. לפי העניין יעביר המנהל את הדיווח אל הביקורת הפנימית. במקרים של חשד לעבירה פלילית ידווח העובד על האירוע לביקורת הפנימית באופן אישי או באופן אנונימי. בהתאם לצורך, המקרה מדווח גם לבנק ישראל ולמשטרה. המידע בדבר דרכי הפניה מופיע בפורטל הארגוני, בלוח המודעות בשלוחות חו"ל ומפורסם בסניפים.

מנגנון דיווח לחושפי שחיתויות

בבנק קיים מנגנון דיווח לחושפי שחיתויות, המאפשר הגנה על העובדים המדווחים. הגנה זו כוללת בין היתר הימנעות מפרסום פרטים מזוהים על המתלונן, מניעת פיטורים, מניעת הליכים משמעתיים, מניעת הרעה בתנאי עבודתו, מניעת קידום, איזמים או כל פגיעה דומה שתיגרם בקשר לדיווח. בבנק קבוע נוהל המסדיר את ההגנות שיינתנו לעובדים שדיווחו על מעילות, הונאות והפרות דין. זאת כדי לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם לדווח, מבלי לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם. כתוצאה מכך מנגנוני הדיווח לחושפי שחיתויות הם אנונימיים. במקרה של חשש לפגיעה בתנאי של עובד על רקע זה, העובד רשאי לפנות לחטיבת משאבי 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 נדרש ליישם הגנה על עובדים מדווחים. בשנת 2023 לא התקבלו פניות הנוגעות לשוחד ושחיתות במסגרת מנגנון הדיווח, ולא נדרש היה 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, במייל, 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, יו"ר ועדת הביקורת ויו"ר הדירקטוריון. במקרה שמתגלה הפרה של הוראות החוק, הרגולציה או נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים צעדים משמעתיים, 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 דומים בעתיד. כאמור, בהתאם לנדרש, 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, מבצע תחקירים על אירועים שונים ומציף את המסקנות לשטח במטרה למנוע הישנותם בעתיד. המדיניות למניעת מעילות והונאות משוקפת לעובדים. לומדת חובה בנושא מניעת מעילות, הונאות, הפרות דין ונהלים מופצת אחת לשנתיים לכלל עובדי הבנק וחברות הבת. במקרים בהם עלה חשד לאי סדרים של עובדים בשנת 2023 (בין היתר, בעקבות תלונות עובדים, תלונות אנונימיות ובדיקת מידע על חשד לפגיעה בטוהר המידות שהתקבל מגורמים אחרים), ננקטו צעדים משמעתיים עד כדי פיטורי העובד. יצוין כי ממקרים אלה לא עלו ליקויים המצביעים על כשל רוחבי בתהליכי סביבת הבקרה בבנק ובאפקטיביות שלהם.



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 מייעצת 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 המאפשרת בדירקטוריון. מדיניות זו מתייחסת לנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרוח, 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 אי 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 מאפשרת על ידי הדירקטוריון לפחות אחת לשנה, ותוכנית העבודה ותוכנית ההדרכה של אגף הציות מוצגות לאישור הדירקטוריון מדי שנה, כולל תוכניות רב שנתיות. כחלק מתפקידו, הדירקטוריון מאשר את מדיניות הבנק בניהול סיכון הציות, מוודא 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 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.

אחת לרבעון מעביר קצין הציות דו"ח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. מנהל החטיבה לניהול סיכונים משתתף בדיונים בדירקטוריון ובוועדות השונות בהתאם לצורך. היועצת המשפטית, מנהל החטיבה לניהול סיכונים (ה-CRO), הממונה על קצין הציות, והמבקרת הפנימית הראשית של הבנק משתתפים ומדווחים לדירקטוריון ולוועדותיו.

מדיניות ניהול הסיכונים

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים בתחומים שונים של ניהול ובקרת סיכונים, התומכים ביישום הוראות החוק והרגולציה. דירקטוריון הבנק התווה במסמכים אלה את עקרונות ניהול הסיכונים, בהתאמה לתוכנית האסטרטגית של הבנק, וכן את העקרונות לניטור ובקרת סיכונים. מדיניות הקובעת בין היתר את תיאבון הסיכון, ובפרט קובעת שמידת הסובלנות של הבנק לאי יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה היא אפסית.

ניהול סיכונים בנושא ציות

ניהול סיכוני הציות כולל סיכוני איסור הלבנת הון, איסור מימון טרוח, 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 ומקיים 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. הבנק אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך. נוסף על כך, באגף הציות קיימות תוכניות בקרה "קו שני" מפורטות, הבוחנות את הפעילויות השונות בבנק, בהתאם לגישה מבוססת סיכון. הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים הכוללים התייחסות גם למעילות וכן מפעיל מערך שוטף לניטור מעילות. הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של 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.

בפברואר 2023, קיבל הבנק הודעה מאת המפקח על הבנקים, על פיה החליט להטיל על הבנק עיצום כספי בסך של 700 אלף ש"ח בגין הפרה לכאורה של סעיף 25 להוראות ניהול בנקאי תקין 450 בנושא הליכי גביית חובות, על פיו על תאגיד בנקאי לדווח להוצאה לפועל על כל תקבול שקיבל על חשבון החוב שלא באמצעות הלשכה, בתוך שבעה (7) ימים מיום קבלת התקבול, הן לגבי תקבול שהתקבל במסגרת הסדר שנערך בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח והן לגבי תקבול שהתקבל שלא במסגרת הסדר. סכום העיצום הכספי שהוטל, הינו לאחר הפחתה מן הסכום המקורי של 1,000,000 ש"ח, אשר המפקח על הבנקים הודיע על הכוונה להטילו, וזאת בהתאם לסמכותו, ובכלל זאת, בין היתר, העובדה שבחמש השנים שקדמו למועד ביצוע ההפרות לא הוטל עיצום כספי על הבנק, וכן פעולות הבנק לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם לאחר פניית הפיקוח אל הבנק בעניין זה. בשנים 2019-2022 לא הוטלו על הבנק או על אחת מחברות הבת שלו קנסות משמעותיים בשל אי-ציות לחוקים ותקנות.

יישום והטמעת הציות בבנק

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

- **בקרי ציות בסניפים ובחטיבות העסקיות** – כל חטיבה אחראית לניהול ולציות לרגולציה בתחום עיסוקה. לצורך הטמעת האכיפה בחטיבות מונו בקרי ציות במרחבים ובחלק מהחטיבות העסקיות. כל בקרי הציות במרחבים כפופים ישירות לאגף הציות. בכל הסניפים מונו נאמני ציות, בנקאי ציות מונו בסניפים גדולים ונאמני ציות במטה הבנק. אלה עוברים הכשרות בנושא הציות כמה פעמים בשנה ואחראים לביצוע בקורות קו ראשון, איתור סיכונים ציות ונקיטת פעולות מתאימות לצמצומם. כמו כן לטיפול נכון בלקוחות בהתאם לנהלים.
- **הדרכה ופרסומים לעובדים** – כחלק מהטמעת תרבות הציות, הבנק מקיים הדרכות לעובדיו בנושאים מגוונים: ציות, מניעת הלבנת הון, איסור מימון טרור, סיכונים שוחד ושחיתות, ציות לסנקציות בינלאומיות, הגנות כלפי הלקוח, הגנת הפרטיות, איסור ומניעת אפליה בקרב מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות ועוד. עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדות ומבחני ידע בנושאי הציות השונים 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 מפרסם מעת לעת עלונים, עזרי עבודה, סיפורי מקרה ועוד, הכוללים דגשים בנושאי ציות להוראות החוק, ויוזם ימי עיון.



בשנת 2023 ניתנו לעובדי הקבוצה **76,788** שעות הדרכה 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 וקבע הגנות על חושפי 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, ב־FATCA 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 ולנהלי 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, לדון בסיכונים 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, המשפטית, הקמעונאית, הטכנולוגית, הון אנושי ומשאבים וכן קצין הציות הראשי ונציגים נוספים מחטיבות אלו. הפורום מקבל דיווחים ועדכונים בדבר עמידת הבנק בחובותיו השונות, הנגזרות מהוראות הקשורות לסיכונים חוצי גבולות. הפורום גם מתווה את פעילות הבנק בנושא זה.
- **פורום רגולציה בתהליך** – הפורום בראשות מנהל מערך תפעול בנקאי, דן ובוחן אחת לרבעון רגולציות בשלב הטיוטה וטרם כניסתן לתוקף, על מנת לוודא את מוכנות הבנק ליישומן מרגע אישורן או כניסתן לתוקף.
- **פורום רגולציה** – הפורום בראשות מנהל הסיכונים הראשי, דן ובוחן אחת לרבעון רגולציות חדשות, 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, בכללה התייחסות לכלל החוזרים והעדכונים של הפיקוח על הבנקים והשפעתם, ככל שישנה, על דיווח כספי וכן רגולציה נוספת שרלוונטית לדיווח בנושאי שכר, מיסים ועוד.

ניהול הציות בחברות הבת

קצין הציות מפקח פיקוח 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, ובקרה שוטפת. נוסף על כך, הוא מוודא כי ניתנו לחברות הבת ולשלוחות חו"ל הכלים ליישום מדיניות הציות הקבוצתית, ושלעובדים הרלוונטיים יש ידע וניסיון מתאימים בתחום השיפוט שבו הן פועלות. אם יש שינויים רגולטוריים, קצין הציות עוקב אחר דיווח חברות הבת על שינויים אלו ואחר סטטוס ההיערכות שלהם.

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.



מחויבות למניעת שוחד ושחיתות



הבנק נרתם למאבק הבינלאומי 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. במסגרת מדיניות ניהול סיכונים שוחד ושחיתות, הבנק מבצע מעקב ובקרה הדוקים על פעילויות בחשבונות לקוחות החשופים לשוחד ושחיתות, הכוללים "דגלים אדומים" ונוהל דיווח על פעילות בלתי רגילה. בבנק מתקיים באופן תמידי ניטור של פעילות 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 מולה 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 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. 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 הרגולטורים 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 אלה מוגדרת רמת הסיכון, ובהתאם לכך, מתקיימות מגבלות וחסימות שונות על הפעילויות בחשבונם. על לקוחות אלה נמנים בין היתר אנשי ציבור או קרוביהם (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 –** לבנק יש נהלים שנועדו להטמיע התנהלות אתית ומניעת שוחד ושחיתות, הנגישים 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 ייצוגו 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 2023 התקיימו 14,102 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי קבוצת הבנק. נוסף על כך, חברי הדירקטוריון עוברים הדרכות מעת לעת גם בנושא מניעת שחיתות, מעילות והונאות.

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 פועלים רבות לצמצום החשיפה למעילות והונאות ורואים בתחום זה חשיבות רבה מעצם היותם מוסד פיננסי. פעילותם

לשמירה על הרגולציה ולמניעת שוחד ושחיתות מתבצעת בהלימה למדיניות ולהתנהלות הקבוצתית של בנק מזרחי-טפחות. מסמכי המדיניות של שלוחות חו"ל מתבססים על מסמכי המדיניות של הבנק, מתורגמים ומתואמים לרגולציה המקומית.

איסור הלבנת הון ומימון טרור

מדיניות הבנק לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור נבחנת ומאושרת לפחות אחת לשנה על ידי הדירקטוריון וכוללת את העקרונות המנחים את הבנק בתחום זה בהתאם להוראות הדין, והיא מחייבת 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. בנוסף, 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 הסיכונים הכוללת ניתוח נתונים כמותיים בקשר לסוגי הלקוחות והפעילויות השונות.

הבנק רואה עצמו שותף למאבק הבינלאומי בהלבנת הון ובמימון טרור. הוא נרתם למאבק הבינלאומי בשוחד ובשחיתות ופועל לאיתור ולניטור של פעילויות ולקוחות שעלולים להיות חשופים לשוחד ושחיתות ולמעקב אחריהם. כמו כן, הבנק נמנע מלבצע פעילויות המנוגדות לתוכניות הסנקציות הבינלאומיות של מדינות וגופים בינלאומיים 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, 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 מערכות שונות במטרה לסייע לעובדיו לאתר, לדווח ולפעול, בהתאם להוראות החוק והנהלה 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 ובעלי הזכויות בכספים. בבנק יש תהליכים לאיתור אי סדרים, וקיימת חובת דיווח לביקורת הפנימית הבוחנת את המקרה. סיכון הלבנת הון ומניעת טרור מנוהל על ידי החטיבה לניהול סיכונים.

מדיניות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור, מתייחסת בין היתר לעקרונות 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.
- בחינת פעילות הימורים בלתי חוקיים.
- מניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אויב.

- ציות לסנקציות בינלאומיות.
- פעילות קורספונדנטים וניטור פעולות בלתי רגילות.

מערכת איסור הלבנת הון (מערכת מא"ה)

מערכת מא"ה היא מערכת מידע המציפה אירועים חריגים בהתאם לתבחינים הנבחרים על ידי הסניפים (קו ראשון) ואגף הציות (קו שני), ואלו מדווחים, במידת הצורך, לרשות לאיסור הלבנת הון או לרגולטורים אחרים, בהתאם להוראות הדין.

הדרכות כלל העובדים

הליך הטמעת מדיניות איסור הלבנת הון ומימון טרור בבנק מקיף ומעמיק וכולל הדרכות, לומדות ומבחני ידע בתדירות משתנה לעובדים ולמנהלים ברמות השונות, בהתאם לסוגי התפקידים. בנוסף מפורסמים עלונים העוסקים בנושא.



בשנת 2023 התקיימו **7,719** שעות הדרכה בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור לעובדים בקבוצת הבנק.

בשנת 2023 לא היו הפרות בנושאים שוחד ושחיתות, מניעת הלבנת הון, ניגוד עניינים וסחר במידע פנים.



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 המידע האישי של הלקוחות באופן מבוקר ומאובטח.

אבטחת מידע

הבנק עומד בהנחיות רגולטוריות בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר של בנק ישראל, ובהם ניהול הגנת הסייבר – נב"ת 361, ניהול סיכונים טכנולוגיים המידע – נב"ת 357, ניהול סיכונים 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 בינלאומית.

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

מעגלי הגנה לשמירה על המידע

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

- **הערכה וניהול סיכונים –** ביצוע הערכת סיכונים והסתייעות בביקורת חיצונית, הכוללת סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים. אלה התקיימו במהלך שנת 2023 למערכות ולתהליכים, בתדירות המתחייבת מהנחיות רגולטוריות. ביקורות חיצוניות בלתי תלויות מבוצעות בתדירות הנדרשת בהתאם להוראה 357 של בנק ישראל. נוסף על כך, ננקטים צעדים נוספים, כגון ניטור פעולות רגישות, ניטור מידע היוצא מן הארגון למניעה של דליפת מידע, ניהול הרשאות גישה למידע ומנגנוני הצפנה, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה. יובהר כי הבנק מבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית ובביטוח ייעודי לכיסוי סיכונים סייבר.
- **סיכון דיני הגנת הפרטיות –** ניהול סיכון דיני הגנת הפרטיות נעשה באגף הציות. במסגרת ניהול סיכון הציות מבוצעת אחת לשנה (לכל הפחות) הערכת סיכון בתחום ציות ועמידה ברגולציה על ידי אגף הציות, ובה נבחנת רמת ניהול הסיכון של ההוראה ומוצג הסיכון השארי להוראה. בעת פיתוח מוצרים חדשים העשויים להתקשר להגנת הפרטיות, מעורב אגף הציות בתהליך אישור המוצר. כמו כן, על פי מדיניות ונהלי הבנק, במקרים בהם מאותר מקרה של הפרת הגנת הפרטיות, מדווח הנושא לאגף הציות, ומטופל בהתאם.
- **התמודדות עם איומי סייבר –** הבנק מפתח יכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית, תוך 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 ההחלטות וכן הדיווחים הנדרשים לגורמי פנים וחץ. הבנק בנה יכולת התאוששות ממקרי כשל שונים ומתרגל יכולת זו באופן תדיר בדריגי ניהול שונים (עסקיים וטכניים) ובאופן מקיף בהנהלת הבנק.
- **מודעות והסברה –** הבנק מפעיל תוכנית להגברת המודעות של העובדים לסיכונים סייבר. הבנק פועל להעלאת המודעות לאחריות האישית של העובדים והמנהלים להגנת הפרטיות ואבטחת המידע של הלקוחות, ושמירה על נכסי המידע של הבנק ושל הלקוחות. 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, מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר, ותרגול סיכונים "פישניג". זאת לצד הדרכות בנושא הגנת הפרטיות, לרבות לומדה שנתית אשר כלל העובדים מבצעים.



בשנת 2023 התקיימו **4,987** שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכלל עובדי הקבוצה, כולל עובדים חיצוניים.

נוסף על הדרכת העובדים, בשנת 2023 בוצע תרגיל למודעות פשינג, בתפוצה רחבה לכלל העובדים, ובנוסף הופצו תקשורים הכוללים סרטוני אנימציה ולומדות לעובדי הבנק בנושא אבטחת מידע. הופץ גם תקשור ייעודי המכיל סרטונים הכוללים דגשים מיוחדים לעבודה בעת מלחמה/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 השונים 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 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 לקיים דרישות 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. ברבעון השלישי לשנת 2023 החל סקר בנושא הגנת הפרטיות בשיתוף חברה חיצונית, וממצאיו יוצגו עד סוף הרבעון הראשון של שנת 2024.

נושא הגנת הפרטיות מנוהל על ידי אגף הציות בחטיבה לניהול סיכונים. בשל החשיבות בעמידה בהוראות הדין בנושא הגנת הפרטיות, מינה הבנק אחראי לתחום – ממונה הגנת הפרטיות, הכפוף לקצין הציות הראשי של הבנק. מדיניות הפרטיות של הבנק מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת הזמינות, החיסיון, שלמות ואמינות נכסי המידע ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו. זאת בדגש על שמירת פרטיות המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, 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 האדם בכל הנוגע לפרטיות מידע 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 1/אז צווים שיפוטיים, ויידוע הלקוח מתבצע בהתאם לסיטואציה ולדרישת הסודיות בהעברת המידע, אשר מהווה חלק ממדיניות הבנק. 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. בשנת 2023 התקיים תהליך בקרה על ידי הביקורת הפנימית של הבנק, בדבר יישום מדיניות הפרטיות.
- **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, תוך בקרה ואכיפה שוטפת.

1. מדיניות הפרטיות מפורסמת באופן פומבי 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)



ניהול ובקרת סיכונים



לבנק מזרחי-טפחות תהליכי ניהול סיכונים ובקרת סיכונים שנועדו לזהות, לנהל, לנטר, לכמת ולהפחית את כלל הסיכונים המהותיים הגלומים בפעילותו העסקית. בנוסף, מטרתם לתמוך בהשגת יעדיו העסקיים של הבנק. עקרונות הניהול מעוגנים במסמך מדיניות מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים ("מסמך אב") המגדיר את תיאבון הסיכון של הבנק, עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי. כמו כן, לבנק מסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים בתחומים שונים, המבוססים על 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. בפרט 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 תיאבון הסיכון הכולל של הבנק ואת עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי ("מסמך אב") ומסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים בתחומי הסיכון השונים. 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

● **מודעות והסברה** – הבנק מפעיל תוכנית הטמעה בנושא הגנת הפרטיות. כחלק מהתוכנית, אגף הציות מקיים מערך להטמעת נושאי הגנת הפרטיות בקרב כלל עובדי הבנק. בתוך כך מתקיימות הדרכות ומופצים עלונים לעובדים. אחת לשנה מבצעים כלל עובדי הבנק לומדה בנושא הוגנות. אחת לשנה מבצעים עובדי הבנק הרלוונטיים לומדה בנושא 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, לצורך פנייה ישירה של הלקוחות במקרה הצורך, במטרה לספק מענה יעיל ומהיר לסוגיות שמעלים לקוחות בנושאים אלו.

● **שמירה על פרטיות המידע של העובדים** – מידע על העובדים שמור במערכות הבנק, אשר מנוהלות במאגר השמור כמו מאגר מידע לקוחות (רמה גבוהה ביותר של אבטחת מידע). נוסף על כך, בעת ביצוע התקשרויות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות.

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע בחברות הבת בישראל

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 בדרכים שונות, ובהן:

● פרסום כלים לגלישה בטוחה ומדיניות הגנה על פרטיות באתר הבנק, לצורך העלאת מודעות הלקוחות לשימוש נכון ובטוח באינטרנט.

● כלל העובדים חתומים על נוהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית, ומחויבים להם.

● לצורך העלאת מודעות העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות, העובדים משתתפים בהכשרות בנושא.

● כלל הספקים חתומים בהסכם ההתקשרות על נספח אבטחת מידע שמגדיר את נוהלי הבנק בתחום זה. כמו כן, מתבצעים סקרי אבטחת מידע תקופתיים בקרב הספקים המהותיים לבחינה של שמירה וניהול הנושא כראוי.

בשנת 2023 התקבלו שמונה תלונות מוצדקות בנושא פרטיות לקוח בקבוצה בישראל, אשר טופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה. כמו כן, בשנת 2023 דווח על שני אירועים שסווגו כאירוע של דלף מידע שולי המשויכים ללקוחות הבנק, בעקבות טעות אנוש והעברת מכתב למען הלא נכון, ולא בעקבות תקלה טכנית או פרצת אבטחה. לא נרשמו הפרות אבטחת מידע בשנת 2023.

מידע, סיכון ההון האנושי, סיכון משפטי, סיכונים ציוד 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 תיק אשראי שחלק הארי שלו קמעונאי ומבוזר.

החטיבה לניהול סיכונים מקיימת תהליכים שוטפים של בחינה וחיזוק הבקרה, וחיזוק תרבות ניהול הסיכונים בבנק. תהליכים אלה כוללים, בין היתר, מיפוי שנתי מקיף של היחידות והעובדים בבנק העוסקים באופן ייעודי בניהול ובקרת סיכונים, בשלושת קווי ההגנה מול הסיכונים השונים. זאת כדי לוודא קיום מלא של קווי הגנה הולמים לכלל הסיכונים המהותיים.

בנוסף, מבוצע תהליך שנתי להערכה איכותית של הסיכונים (RAS), תהליכי עומק של בחינת אפקטיביות הבקרה באזורי סיכון, פעילות העלאת המודעות וחיזוק תרבות הניהול והדיווח בנושא סיכונים תפעוליים ומעורבות לאתגור של הפרויקטים המהותיים בבנק, תוך מתן דגש על שמירת תיאבון הסיכון של הבנק בכלל ההיבטים. כמו כן, בחינת מוצר או פעילות חדשים בבנק בהיבטי הסיכונים ובדגש על ציוד ורגולציה, הוגנות ועוד, בחינה ואישור שנתי של כלל מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים בהתאם לשינויי רגולציה ולפרקטיקה העולמית, אתגור תהליכים או השקעות מהותיות בבנק, אתגור תוכניות העבודה השנתיות של הבנק והתאמתן לתוכנית האסטרטגית ואתגור התוכנית האסטרטגית (כחלק מתהליך האישור בהנהלה ובדירקטוריון הבנק), אתגור תכנון ההון, אתגור מדיניות התגמול והתגמול בפועל, תחקור אירועים פנימיים וחיצוניים לרבות היבטי אתיקה, הוגנות, ציוד, מוניטין, פיתוח ויישום תרחישי קיצון בעוצמות שונות, לרבות תרחיש קיצון מערכתי אחיד של בנק ישראל ותרחישי איום (אירוע ביטחוני, מגפה, רעידת אדמה), ועוד.

נוכח עליית הסיכון המערכתי במשק עקב אירועי המלחמה שפרצה ב-7 באוקטובר 2023, עלתה גם הערכת הסיכון של הבנק במספר תחומים, וזאת למרות שבמרבית הסיכונים טרם זוהו אינדיקציות משמעותיות שתומכות בעליית הסיכון בפועל, ובפרט בגין הסיכונים המהותיים העלולים להיות מושפעים מהמלחמה, לרבות סיכונים אשראי, סיכונים פיננסיים, המשכיות עסקית, סייבר ואבטחת מידע.

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 קווי ההגנה השונים. סיכוניו מנוטרים ומנוהלים גם בראייה קבוצתית.
- שלוחות חו"ל – סניפי הבנק בחו"ל כפופים ישירות להנחיות מנהלי הסיכונים השונים מהמשרד הראשי ובהתאמה לרגולציה המקומית ופעילות. אפקטיביות ניהול ובקרת הסיכון של שלוחות חו"ל מבוצעת על ידי הגורם המרכז את בקרת סיכונים פעילות חו"ל באגף הציוד.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

הוועדה לניהול סיכונים – ועדה מיעצת לדירקטוריון, הדנה בנושאים הקשורים לניהול ולבקרת הסיכונים בבנק ולאסטרטגיית הסיכון, לרבות תיאבון הסיכון הנוכחי והעתידי ותכנון וניהול ההון. כמו כן, הוועדה מפקחת על האופן בו ההנהלה הבכירה מיישמת את אסטרטגיית הסיכון. באחריות הוועדה לאשר מיפוי הסיכונים של הבנק ואישור מסמכי המדיניות הייעודיים לכל אחד מהסיכונים המהותיים בבנק. מסמכים אלה מגדירים את הממשל התאגידי, מהות הסיכון ותיאבון 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 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 האחיד של בנק ישראל והשפעותיו על נתוני הבנק, רווחיותו ויציבות ההון שלו. בפני הוועדה מובאות סקירות מורחבות בנושאים שונים בתדירות קבועה, כמו גם נושאים נקודתיים בהתאם להתפתחות הסיכונים השונים הקיימים בבנק. כמו כן, דנה הוועדה 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 על פונקציית ניהול הסיכונים ועל מסגרת ניהול הסיכונים של הבנק, הכפוף ישירות למנכ"ל הבנק. החטיבה לניהול סיכונים מהווה 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, תוך שמירה על ניהול סיכונים מוקדם 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 תיאבון הסיכון.

פורומים לניהול סיכונים – בבנק מתקיימים פורומים שונים 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 הציוד, 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 שונים בנושאי ציוד 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 צרכי 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 יעדיו 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 השונים ואיכות ניהולם, וכן זיהוי מוקדי הסיכון המהותיים בבנק. בנוסף, 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 טרוך, הוראת באזל IV, ניהול ההון וסיכונים שוק. בכל רבעון, חברי הדירקטוריון מקבלים סקירה של הסיכונים במסגרת מסמך הסיכונים ודוח הסיכונים, כמו גם מסמך ה-ICAAP השנתי. מרבית הדיווחים השוטפים שעולים לדיון בוועדה לניהול סיכונים עולים לאחר מכן לדיון במליאת הדירקטוריון.

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 לתיאבון הסיכון הכולל של הבנק.

ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית – הוועדה דנה ומיעצת לדירקטוריון בנושא אסטרטגיית הסיכון הטכנולוגי, תיאבון 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 ומיעצת 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 השונות והסיכונים המהותיים המנוהלים בבנק. בתהליך ניתן דגש מיוחד לפונקציות ההגנה לניהול הסיכונים ובקרתם, פונקציות אשר הורחבו בשנים האחרונות. תוצאות המיפוי מוצגות בהנהלת הבנק וכן בוועדה לניהול 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 מפרסם הבנק, 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, המהווה את פונקציית הבקרה העיקרית ביחד עם פונקציות בקרה מחטיבות נוספות, וקו ההגנה השלישי – חטיבת הביקורת הפנימית. הדירקטוריון וההנהלה מהווים קווי הגנה נוספים הפועלים במטרה לפקח על פעילות שלוש 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, המהווה את 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 השונים.

מדי חצי שנה מציגה חטיבת הביקורת לוועדת הביקורת של הדירקטוריון סיכום, הכולל את התייחסותה לאופן ניהול הסיכונים השונים 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.

בחינת האפקטיביות של תהליכי ניהול הסיכונים

תהליך הערכה עצמית

כאמור, הבנק מקיים אחת לשנה תהליך הערכה עצמית, תהליך ה-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 השונים, רמת הסיכון ואיכות ניהולו, מיקוד בגורמי הסיכון וזיהוי חולשות בתהליכי ניהול הסיכונים הנדרשים לחיזוק.

התהליך נועד להעריך את עמדת מנהלי הסיכונים השונים בבנק, בקו ההגנה הראשון ובקו ההגנה השני, בנוגע לרמת הסיכון הגלומה בפעילות שהם מנהלים או מבקרים, וכן את הערכתם בנוגע לאיכות ניהול הסיכונים השונים ובקרתם. הערכות הסיכונים כוללות גם הערכה של סיכונים ESG. תוצאות ההערכה השנתיות נבחנות גם בהשוואה להערכות בשנים הקודמות, כדי לעמוד על פערים (אם יש) באופן ניהול הסיכונים השונים 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 השונים. מטרתה 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. מועד הגשת מסמך ה-ICAAP לשנת 2023 לבנק ישראל נדחה, בעקבות המלחמה, והוא נדון בסוף הרבעון הראשון לשנת 2024.

אחת לשנה בוחנת חטיבת הביקורת הפנימית את תוצאות תהליך ה-RAS באופן בלתי תלוי ומעבירה את הערכתה לחטיבה לניהול סיכונים, להנהלת הבנק ולוועדות הדירקטוריון. 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 2023 התקיימו **42,224** שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים לעובדי הקבוצה.

הבנק פועל כדי להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים, בתרחישים שונים. כמו כן למתן מענה ללקוחותיו גם בעת חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי המשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית.

לבנק תוכנית סדורה לנושא המשכיות עסקית (Continuity Management Plan) הכוללת מסמך מדיניות להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית, 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, מחזיק הבנק תוכניות מפורטות לניהול המשכיות עסקית של השירותים הקריטיים בתרחישים שונים, 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 סיכוני המשכיות עסקית והיערכות לחירום. מדיניות המשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבת בארץ וכן בשלוחות חו"ל של הבנק, בהתאמה למדיניות מממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל.

כלים לשמירה על המשכיות עסקית

תוכנית התרגול – נדבך מרכזי בתוכנית המשכיות העסקית היא תוכנית התרגול. לבנק תוכנית תרגול שנתית ורבי-שנתית המאשרות על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק מתרגל את עצמו הן באתר הגיבוי והן ביחידות הבנק וערוך לגיבוי התהליכים הקריטיים במערכות הבנק בתהליכי 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 השונות מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות וחטיבות ועד רמת 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.

לבנק היערכות בנושא תרחיש פנדמיה – הבנק פועל בהתאם להנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל. בתקופת מגפת הקורונה הרחיב הבנק חלק מיכולותיו והוא ממשיך לשמר אותן גם בעת שגרה, הכוללות בין היתר יכולת עבודה מרוחק בהיקפים גדולים, פתרונות VC לכל היחידות ועוד.

סיכוני אקלים – במסגרת תוכנית המשכיות העסקית הגדיר הבנק תהליכי עבודה בחירום הנגזרים מאירועי מזג אוויר, בין היתר נוהלי עבודה לאירוע שלג באזור ירושלים והצפון. בנוסף תהליכי עבודה ומענה בחירום לאירועי הצפה וכגיעה במתקנים וסניפים הנמצאים באזורים רגילים. כמו כן, לבנק יכולת עבודה מרוחק המאפשרת מתן מענה ללקוחות ושימור הרציפות התפקודית, גם בקשיי הגעה למשרדים ולמתקני הבנק. לבנק מענה גנרציה ומלאי דלקים לכל מתקניו המרכזיים, המאפשר רציפות תפקודית באירועי הפסקות חשמל, עקב אירוע מזג אוויר או בכל תרחיש אחר. בבנק יחב יבחנו הוספת תרחישי אקלים למבחני הקיצון הקיימים במסגרת תהליך ה-ICAAP¹.



מחויבות לזכויות האדם



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 ה-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 2023 נערכו בקבוצת מזרחי-טפחות 13,460 שעות הדרכה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות האדם בפעילות הבנק.

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 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 לכלל העובדים בנושאי זכויות האדם, ובהן מניעת הטרדה מינית והתעמרות, הנגשת מידע פנים, שוויון הזדמנויות בעבודה, שירות נגיש, הוראות צרכניות ופניות הציבור, הדרכות ייעודיות לאנשי האבטחה בנושא הגבלת השימוש בכוח

וכדומה. הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור או פוגע בזכויות העובדים, לרבות הטרדות מיניות, אפליה או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכדומה.

שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק¹

הבנק מחויב לשמור על זכויות האדם של לקוחותיו ועל הוגנות בשירות לקוחותיו, תוך שמירה על שוויון הזדמנויות ביחס 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 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, כך שכל לקוח יוכל לגשת ולקבל 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 ועל כבוד הלקוחות, תוך התאמה ללקוח היושב מולם.

בעת פיתוח מוצר חדש או פעילות חדשה ובמסגרת תהליך אישור מוצר חדש, הבנק בוחן היבטי ESG שונים, לרבות בדיקה שמוצרים ושירותים אלה אינם פוגעים בזכויות אדם ועומדים בסטנדרטים להם הבנק מחויב, 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.

בשנת 2023 התקבלו בקבוצה 17 תלונות בנושא אפליה (עשר בבנק מזרחי-טפחות ושבע בבנק יהב), מתוכן לא נמצאו תלונות מוצדקות. חשוב לציין כי התלונות בנושא אפליה במזרחי-טפחות עוסקות באפליה על רקע מגזרי ורובן עוסקות בקבלת אשראי או באישור פתיחת חשבון. חלק מהתלונות נמצאו מוצדקות, אולם סיבת הכשל לא הייתה האפליה, אלא סיבה עסקית אחרת (כלומר עיכוב בפתיחת החשבון בגלל איכות שירות, או כשל התנהלותי אחר שקרה בסניף בגלל התנהלות עסקית, אך ללא קשר למוצאו של הלקוח).

שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק²

הבנק פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית תוך התייחסות לגיוון בקרב ספקיו, התקשרות עם ספקים אחראיים ופיתוח יכולות הספקים. הבנק שואף לצרוך במידת האפשר שירותים ומוצרים מספקים המכבדים את זכויות האדם וכללי האתיקה ומקיימים אותם. קידום נושא זכויות האדם בקרב הספקים מוטמע באמצעות כך שברוב הסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו מופיעה הדרישה לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם. בנוסף, הבנק יוזם ביקורים תקופתיים אצל הספקים המרכזיים. את הביקור מלווה שאלון שנועד לבחון אם הספקים פועלים בהתאם לקריטריונים שצינו. נושאים וולונטריים, למשל אם קיים קוד אתי, נבחנים גם כן בביקורים אלו.

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.



יעד שהוגדר	מענה ל־SDGs	סטטוס
מיקוד הטמעה של הוגנות מול לקוח בחברות בת ויחידות מטה.	16 שלום, צדק וחוק המוסדות	בוצע.
המשך קיום מפגשי חברי הנהלה עם מנהלים במסגרת הקוד האתי.		בוצע.
מפגש ועדת אתיקה עם יחידות השטח והסניפים.		בוצע.
בחינת הצורך בעדכון הקוד האתי.		בוצע.
ביצוע סקר הוגנות.		בוצע.
חיזוק הטמעת הגנת הפרטיות.		בוצע.



יעד שהוגדר	מענה ל־SDGs
הוגנות: התמקדות בנושא הצבת הלקוח במרכז כחלק מיישום תכנית העבודה, והכנה לכניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 501 של בנק ישראל בנושא ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות.	16 שלום, צדק וחוק המוסדות
ביצוע סקר מנהלים בנושא הוגנות מול לקוחות הבנק.	
הגנת הפרטיות: בחינה ויישום הרגולציה המתפתחת בנושא זה, הרחבת הפיתוח ופעולות המיכון.	



בקרה חיצונית ואינדקס מדדים

רקע

חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית בע"מ, מקבוצת פאהן-קנה, Grant Thornton, נתבקשה ע"י בנק מזרחי-טפחות לבצע הליך לבחינת נאותות הדיווח של דו"ח הקיימות לשנת 2023. החברה הוקמה בשנת 2002 וביצעה למעלה מ-200 עבודות ייעוץ בכל תחומי האחריות התאגידית. החברה מוסמכת ע"י ארגון Accountability הבריטי לביצוע בחינות נאותות בדו"חות אחריות תאגידית. בחינת נאותות זו התבצעה בחודשים מרץ-אפריל 2024 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 גילוי הנאות, יש לציין כי החברה ייעצה בעבר לבנק מזרחי-טפחות בתחום האחריות התאגידית ובין היתר ליוותה את הבנק בכתיבת דו"ח אחריות תאגידית, בניית אסטרטגיה קהילתית, הדרכות בנושא אתיקה ובקרת נאותות לדו"ח. ממצאי תהליך בדיקת הנאותות מיועדים לפרסום לכלל מחזיקי העניין של בנק מזרחי-טפחות (הפנימיים והחיצוניים).

מתודולוגיה

בדיקת נאותות זו מתבססת על שתי מתודות לצורך בדיקת אופן עמידת הדו"ח בדרישות הדיווח המחייבות: הנחיות הדיווח של GRI לפי Universal Standards, ועקרונות בקרת הנאותות על פי תקן AA1000AS V3 של Accountability, ברמה של Type 1 Moderate, שמטרתו לבחון את אמינות הדיווח.

תהליך העבודה

בדיקת נאותות הדיווח של דוח קיימות בנק מזרחי-טפחות לשנת 2023 התבצעה באמצעות עיון וניתוח של מסמכים המתעדים נתונים ותהליכי עבודה רלוונטיים, וכן שאלות ושיחות הבהרה עם גורמי החברה לגבי אופן איסוף הנתונים ודרך הצגתם 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** – בחינת דיווח של האינדיקטורים הדרושים לדיווח (דיווח על גישות ניהול של הסוגיות המהותיות ומדדי הליבה הקיימים בהנחיות הדיווח GRI-Universal Standards), ובחינת המידה בה הדוח מספק מידע מקיף לכלל מחזיקי העניין ומאפשר להם להגיב.
2. **Materiality** – בחינת מידת התייחסות הדו"ח לנושאי הקיימות המשמעותיים למחזיקי עניין שונים.
3. **Sampling** – דגימת נתונים גולמיים בתחומים שונים לבחינה אל מול הדיווח.
4. **Impact** – בחינת הצבת המדדים המאפשרים את ניטור ההשפעות הרוחביות של בנק מזרחי-טפחות. בסיכום התהליך הוגש דו"ח מפורט לחברה המציג את עיקרי תהליך בדיקת הנאותות, וכולל הרחבה של ממצאים והמלצות אשר תמציתן מובא בסיכום של הצהרת נאותות זו.

ממצאים:

על פי בחינת הנאותות שנעשתה, בתהליך שתואר לעיל ובהתאם לחומרים שהציגו בפנינו, ניתן לקבוע כי דו"ח קיימות בנק מזרחי-טפחות לשנת 2023 עומד בדרישות הדיווח לפי הנחיות הדיווח GRI-Universal Standards. בנוסף, הדו"ח עונה על עקרונות הדיווח של Accountability.



במסגרת בחינת הנאותות, מצאנו כי הדו"ח מתייחס לנושאים מהותיים כנדרש לפי GRI-Universal Standards. אנו סבורים כי הדו"ח מציג נתונים באופן מקיף ובהיר ומתאר באופן נרחב את פעילות החברה בתחום הקיימות והאחריות התאגידית. על פי הנתונים שהועברו לרשותנו ובחינת מהימנות המידע בהם, לדעתנו הדוח נכתב בצורה מהימנה תוך הסתמכות על נתונים ומסמכים רלוונטיים.

ניתנו לבנק המלצות בנושאים שונים לגבי דיווח עתידי.

על החתום

עברי ורבין, מנכ"ל

חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית

אפריל 2024



BDO Consulting מלווה את קבוצת מזרחי-טפחות בקידום תחום ה-ESG בקבוצה ובליוי בתהליכי דיווח ה-ESG. הליווי כולל סיוע בפיתוח מדיניות ויעדים בתחום ה-ESG ובהכנה לדיאלוג מול גופי דירוג ה-ESG השונים. הכנת דוח ה-ESG השנתי כוללת התאמה לתקני דיווח בינ"ל, סקירת מגמות מובילות בקרב סקטור הבנקאות בארץ ובעולם וניתוח מידע על פי המתודולוגיות המקובלות.

ההכרות המעמיקה עם פעילות הבנק בתחום ה-ESG מאפשרת לצוות היועצים של BDO לספק ניתוח והמלצות על תהליכי דיווח ה-ESG בקבוצת מזרחי-טפחות. מסגרת הליווי כללה את ההיבטים הבאים:

- **עדכון וטיוב תשתית המידע** – יועצי BDO בחנו את מערך ניהול דיווח ה-ESG בבנק, בכללם את תהליך איסוף המידע והנתונים הרלוונטיים, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו.
- **בחינת יישום היבטי ESG** – שלב זה בחן כיצד שיפר הבנק את ביצועיו במדדים השונים, הוביל יוזמות חדשות ביחידות השונות לפעילות בתחום, פיתח מוצרים בנקאיים חדשים, ויצירת דיאלוג עם מחזיקי העניין תוך הרחבת האימפקט על החברה והסביבה בישראל.
- **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 פעילות הבנק העדכנית.
- **חישוב מדרך פחמני תפעולי** – במסגרת כך מבוצע חישוב אודות Scope 1, 2, 3, בחלוקה לפי Location based /Market based.
- **סיווג אשראי חברתי** – מבוצע בהתאם לתקן SASB הסקטוריאלי הנוגע לפיתוח קהילתי ומבוסס על ה-CRA.
- **ניתוח מהותיות** – בחינת הנושאים לדיווח המשקפים את סיכוני ה-ESG של הבנק והשפעותיו ביחס למחזיקי העניין השונים.
- **חישוב נתוני ספקים** – מגוון מדדים הנגזרים מתוך מדיניות הרכש האחראית של הבנק.

סיכום והמלצות

בשנת 2023, קבוצת מזרחי-טפחות הראתה התקדמות משמעותית בדיווח בתחום ה-ESG בדגש על התקדמות בניהול סיכוני אקלים, אשר באה לידי ביטוי בפרסום דוח אקלים, לצד הפעילות הענפה שהתקיימה אל מול מחזיקי העניין של הבנק בעקבות המלחמה שפרצה באוקטובר 2023.

להלן נושאים בהן נעשתה פעילות משמעותית במהלך שנת 2023:

- הטבות והקלות משמעותיות למען לקוחות הבנק בעקבות המלחמה, מעבר למתווה בנק ישראל.
 - פרסום דוח אקלים (TCFD) לשנת 2022 ולשנת 2023.
 - דיווח המדרך הפחמני התפעולי בהתאם לפרקטיקה מובילה בחלוקה לפי Market based ו-Location based.
 - שיפור משמעותי בדירוג ה-ESG של הבנק בגוף הדירוג הבינ"ל Sustainalytics, המשקף ירידה ברמת הסיכון של הבנק בהיבטי ESG.
 - חישוב טביעת הרגל הפחמנית של תיק האשראי (בהתאם למתודולוגיית PCAF).
 - סקירת פעילות הבנק בעקבות סביבת הריבית הגבוהה.
- במסגרת תהליך הליווי גובשו המלצות ותוכניות עבודה להמשך קידום תהליכי ESG בבנק לאור המגמות הצפויות בשווקים ובהתאם להתפתחויות הצפויות בתקני הדיווח.

חן הרצוג
כלכלן ראשי ושותף
BDO Consulting



מדידת טביעת רגל כחמנית בפעילות התפעולית של הבנק

בקרת טביעת הרגל הכחמנית 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 2023. מקדמי הפליטה המשמשים לצורך החישוב הם מקדמי פליטה המפורסמים ע"י גורמי המקצוע כולל הרשות החשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מכון שמואל נאמן שליד הטכניון, 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 2023, ולכן אופן המדידה של טביעת הרגל הכחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2022. כמו כן, עודכנו מקדמי הפליטה במכלול 2 לשנים 2019-2022 באופן רטרואקטיבי.

הרכיבים לאומדן המדרך הכחמני של הקבוצה

הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:

- פליטות ישירות במכלול 1 – צריכת בנזין וסולר לנסועה ולגנרטורים
- פליטות עקיפות במכלול 2 – צריכת חשמל
- פליטות עקיפות במכלול 3: צריכה ומחזור נייה, פסולת אלקטרונית, טונרים וראשי דיו, צריכת מים וטיסות עסקיות¹

המדרך הכחמני של קבוצת מזרחי-טפחות

בשנת 2023 הקבוצה המשיכה במגמת הירידה בסך המדרך הכחמני, אך לעומת זאת, חלה עלייה בעצימות המדרך הכחמני, בעיקר בשל הקיטון בשטחי הקבוצה. סך המדרך הכחמני של הבנק בשנת 2023 הינו 18,832 טון ל- CO_2eq המהווה צמצום של 1.8% לעומת שנת 2022, ועצימות המדרך הכחמני היא 0.125 CO_2eq למ"ר, המהווה עלייה ב-7.7% לעומת שנת 2022.

בהתייחס ליעד האסטרטגי ל-2030, ביחס לשנת הבסיס 2020, ישנה הפחתה בשיעור של 8.9% בסך המדרך הכחמני (CO_2eq), ו-8% בעצימות המדרך הכחמני למ"ר (CO_2eq), המהווה התקדמות ליעד 40% ל-2030.

*הנתונים הנ"ל מתייחסים לחישוב מכלול 2 בהתאם למדידה על-פי Location based.

עיקרי השינויים בשנת 2023:

צריכת חשמל: חלה ירידה קלה בצריכת החשמל (קוט"ש) בשיעור של 0.5%, עם זאת, חלה עלייה בצריכת החשמל למ"ר ב-9.2% בשל הקיטון בשטחי הקבוצה. צריכת דלקים: נמדדה עלייה בצריכת הסולר ב-16% כתוצאה מהרחבת פעילות הבלדריות בפעילות מרכז המזומנים, וכן צמצום בצריכת הבנזין ב-8% כתוצאה מתהליכי התייעלות, הנובעים בין היתר מסיום האיחוד עם בנק אגוד ומעבר הדרגתי לשימוש ברכבים היברידים. מכלול 3: הורחב היקף הדיווח אודות פעילות הבנק בשרשרת האספקה לקטגוריית צריכת מים, והתקבלה ירידה של 26%.

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	
165–167	יחס השכר השנתי	2–21	GRI 2: General Disclosures 2021
4–5	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	2–22	
174–181, 187–191	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	2–23	
174–181, 187–191	הטמעת מדיניות מחייבת	2–24	
59–60, 62, 170, 172, 178	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	2–25	
172–173, 194–195	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	2–26	
174–177	ציות לחוקים ותקנות	2–27	
26	חברויות בארגונים	2–28	
26–27	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	2–29	
132	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	2–30	
GRI 3: Material Topics 2021			
27	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	3–1	GRI 3: Material Topics 2021
27	רשימת הנושאים המהותיים	3–2	
התנהלות אחראית וממשל תאגידי			
8–9, 158, 170, 172, 174, 178	ניהול הנושא המהותי	3–3	GRI 3: Material Topics 2021
8–9	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	201–1	GRI 201: Economic Performance 2016
56–58	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	201–2	
137, 145, 147	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה\ תגמול עובדים	201–3	
168	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	201–4	
123–124, 172–173	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	205–1	GRI 205: Anti-corruption 2016
172–173, 176–177, 179	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	205–2	
174–175	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	205–3	
הכלה פיננסית ונגישות לשירותי הבנק			
98–105	ניהול הנושא המהותי	3–3	GRI 3: Material Topics 2021
98–105	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	203–1	GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016
95–97	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	
60, 61, 64, 82, 89, 129	הצגה מחודשת של מידע	2-4	
200-201	בקרה חיצונית	2-5	
120-122	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	2-6	
128-137	תיאור מצבת העובדים	2-7	
129	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	2-8	
157-164	הרכב ומבנה הדירקטוריון	2-9	
159-160	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	2-10	
13, 159	יו"ר הדירקטוריון	2-11	
161	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	2-12	
188-190	האצלת סמכויות	2-13	
21, 161	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	2-14	
159-162, 169	מניעת ניגוד עניינים	2-15	
21	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	2-16	
161	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	2-17	
161-162	הערכת ביצועי הדירקטוריון	2-18	
165-167	מדיניות תגמול	2-19	
165-167	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			
126-131	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
129, 135-136, 147	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	401-1	GRI 401: Employment 2016
129-130	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	401-2	
135-137	חופשות לידה	401-3	
136-137	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	402-1	GRI 402: Labor\ Management Relations 2016
133-134	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1	GRI 403: Occupational Health and Safety 2018
134	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	403-2	
145-146	שירותי בריאות תעסוקתיים	403-3	
145-146	קידום בריאות העובדים	403-6	
145-146	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	403-7	
130	שיעור הפגיעות הקשורות לעבודה	403-9	
130	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	403-10	
150-151	ממוצע שעות הדרכה לעובד	404-1	GRI 404: Training and Education 2016
148-151	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	404-2	
132	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	404-3	
גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה			
138, 140, 142	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
126-129, 140-143	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	405-1	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
143	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	405-2	

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
98-100	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	FS13	Local Communities (G4 Financial Services Sector (Disclosures
88-90	יוזמה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	FS14	
מעורבות בקהילה המקומית			
103, 106, 120-121	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
120-121	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	204-1	GRI 204: Procurement Practices 2016
106-113	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	413-1	GRI 413: Local communities 2016
38-45, 52-63, 81-85, 86-105, 120-125	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2	
צמצום השפעות סביבתיות			
59-60, 62	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
70-71	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	301-2	
62-71	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	
64	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3	
62-71	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4	
44-46	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5	
60-61	פליטות ישירות של גזי חממה – מכלול 1	305-1	GRI 305: Emissions 2016
60-62	פליטות עקיפות של גזי חממה – מכלול 2	305-2	
60-62	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה – מכלול 3	305-3	
60-61	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	305-4	
62-65	צמצום פליטת גזי חממה	305-5	

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
ניהול סיכונים סביבה ואקלים			
56-58	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
167-168	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים החברתיים-סביבתיים	G4-DMA	Audit (G4 Financial Services Sector (Disclosures
ניהול סיכונים			
187-188	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
140-143	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	406-1	GRI 406: Non-discrimination 2016
123-124, 132	זכות התאגדות אשר עלולה להיות בסיכון בקרב ספקים ובאופרציה	407-1	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016
שמירה על זכויות אדם			
120, 123, 194-195	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
120-125	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	414-1	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016
120-125	השפעות משמעותיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	414-2	
שירות אחראי, שקוף והוגן			
95-97	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
81, 95-97	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
95-97	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2	
95-97	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	417-3	
פרטיות לקוח ואבטחת מידע			
184-185	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
185-186	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	418-1	GRI 418: Customer Privacy 2016
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים			
82-83	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
77-82	ערך הפורטפוליו של קווים עסקיים לפי אזור, גודל וסקטור	FS6	Product Portfolio (G4 Financial Services Sector (Disclosures
82-85	ערך המוצרים והשירותים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות ספציפיות לכל קו עסקי בפילוח למטרות	FS7	
41-45	ערך המוצרים והשירותים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות ספציפיות לכל קו עסקי בפילוח למטרות	FS8	

המלצות ה-TCFD

מיקום בדוח	המלצת גילוי	מס' סעיף בתקן
ממשל		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 32-34	פיקוח הדירקטוריון על נושאי אקלים	G(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 34-37	ניהול נושאי אקלים בהנהלה הבכירה	G(b)
אסטרטגיה		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 47-48	סיכוני אקלים והזדמנויות אקלים בטווח הקצר, הבינוני והארוך	S(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 41-46, 47-48	השפעת סיכוני אקלים והזדמנויות אקלים	S(b)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 53-54	חוסן החברה להתמודד עם שינויי האקלים	S(c)
ניהול סיכונים		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 47-53	תהליך זיהוי והערכה של סיכוני אקלים	R(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 52-53, 55-56	תהליך ניהול של סיכוני אקלים	R(b)
פרק ממשל תאגידי, עמודים 187-191 פרק אקלים וסביבה, עמודים 32-37	אינטגרציה של סיכוני האקלים עם ניהול סיכונים כללי	R(c)
יעדים ומדדים		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 44-45, 52-53	מדדים לבחינת סיכונים והזדמנויות	M(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 59-63	מכלולי פליטות וסיכונים קשורים	M(b)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 38-40, 44-45, 64-73	יעדים וביצועים	M(c)

אינדקס SASB¹

נושא	מדד חשבונאי	קוד	גילוי בשנת 2023 – עמוד בדוח
Data Security	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	FN-CB-230a.1	186 דוח 2023 ESG
	Description of approach to identifying and addressing data security risks	FN-CB-230a.2	182-186 דוח 2023 ESG
Financial Inclusion & Capacity Building	(1) Number and (2) amount of loans outstanding that qualify for programmes designed to promote small business and community development	FN-CB-240a.1	82-83 דוח 2023 ESG
	(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	FN-CB-240a.2	82-83 דוח 2023 ESG
	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	FN-CB-240a.3	77-79, 84-85, 100-101 דוח 2023 ESG
	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	FN-CB-240a.4	103-105 דוח 2023 ESG
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	Commercial and industrial credit exposure, by industry	FN-CB-10a.1	51-53 דוח 2023 ESG
	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	FN-CB-410a.2	33-48, 54 דוח 2023 ESG
Business Ethics	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	FN-CB-510a.1	175, 178-186 דוח 2023 ESG 196-206 דוח כספי שנתי 2023
	Description of whistleblower policies and Procedures	FN-CB-510a.2	172-173 דוח 2023 ESG
Systemic Risk Management	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	FN-CB-550a.1	לא רלוונטי
	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	FN-CB-550a.2	14-15 דוח סיכונים לשנת 2023
Activity Metrics	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	FN-CB-000.A	300-304, 307-311 דוח כספי שנתי 2023
	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	FN-CB-000.B	300-304, 307-311 דוח כספי שנתי 2023

1. COMMERCIAL BANKS Industry Standard