

# דוח אחריות תאגידית



מזרחי טפחות

## אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי טפחות

על הסביבה, דאגה לקיומו של ממשל תאגידי נאות, אתיקה, ניהול סיכונים ועוד. נושאים אלה עומדים בקדמת סדר היום הארגוני ומשולבים כחלק אינטגרלי בליבת העסקים ובתרבות הארגונית שלנו.

כחלק מהרחבת והעמקת פעילות הבנק בתחום האחריות התאגידית בשנה זו, החלטנו על הצטרפות ליוזמת ה- Global Compact של האו"ם המהווה הצהרת מחויבות לקדם וליישם את עשרת העקרונות האוניברסליים של האו"ם בתחומי זכויות אדם, העסקה, סביבה ומאבק בשחיתות.

את תהליך ריכוז הנתונים וכתובת דוח האחריות התאגידית מלווה הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של משרד רואי החשבון BDO זיו האפט. במקביל, לכלל הנתונים המדווחים בדוח זה בוצעה בקרה חיצונית, על ידי המכון הישראלי לאחריות תאגידית.

שתי בקורות אלו מאפשרות לקבוצה להבטיח כי כלל המידע בדוח זה מייצג נאמנה את הנעשה.

אחריות תאגידית עבורנו, מהווה נדבך מהותי בפעילותנו, ואנו פועלים ליישמה ולהמשיך להשתפר משנה לשנה.

נשמח לשמוע תגובות לדוח, ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

זהו תקציר לדוח השלישי לאחריות תאגידית שמפרסמת קבוצת מזרחי טפחות, והוא סוקר את פעילות כלל הקבוצה, חברות הבת בישראל ושלוחות הקבוצה בעולם בשנת 2015. עבורנו, זהו הביטוי הטוב ביותר למחויבות המתמשכת ליישום אחריות תאגידית וקיימות, לצד שקיפות מלאה כלפי מחזיקי העניין שלנו.

בדומה לדוח הקודם, גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי - GRI (Global Reporting Initiative), והוא תואם לסטנדרט הדיווח GRI:G4 In accordance Comprehensive.

הדוח בנוי בהתאם למודל מחזיקי העניין והוא כולל את מטריצת המהותיות שהגדירה את הנושאים המהותיים עבור הקבוצה ועבור מחזיקי העניין החיצוניים שלה. תהליך זה בוצע בשני ערוצים מקבילים, אשר שילובם איפשר את יצירת מטריצת המהותיות והמיקוד ב-20 הנושאים המהותיים.

בהתאם, מחויבותנו להטמעת אחריות תאגידית בכל אחת מהיחידות בקבוצה, נשענת על הבנת הסוגיות המועלות מעת לעת מצד מחזיקי העניין, ומחויבות לעמידה ביעדים שהצבנו. תחום זה מנוהל בצורה סדורה, משלב גורמים רבים בארגון ומחייב תיאום רב והיערכות להובלת תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך.

בדו"ח המלא, הנמצא באתר הבנק, ישנה התייחסות מפורטת, לפעולות שנקטנו כקבוצה במהלך 2015 בנושאים רבים ובהם: קידום טובת הלקוחות, המעורבות החברתית-קהילתית שלה, יצירת סביבת עבודה ראויה ואחראית לעובדיה, שמירה

**אחריות תאגידית - למען הסביבה והקהילה בה אנו חיים!**



# הלקוחות ואנחנו

## מחויבים להצלחת כלל לקוחותינו



קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה, ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח. כמו כן, היא מחייבת הקשבה לצרכי הלקוח, שמירה על פרטיותו, ומחויבות למתן כלים מקצועיים להצלחתו. הבנק שומר על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח, תוך הקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שהוא נדרש לספק לגבי השירותים ללקוחותיו, בנוסף מקפיד הבנק כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.


הלקוחות ואנחנו

הלקוחות ואנחנו - מבט על

**142 עמדות** ▲  
עליה בכמות העמדות לשירות עצמי בפריסה ארצית



**6 סניפי LIVE**  
המאפשרים בנקאי אישי זמין רוב שעות היממה



**177 נקודות שירות**  
הנמצאות בפריסה ארצית מקרית שמונה ועד אילת


**4 סניפים ייעודיים**  
הנותנים שירות לתושבי חוץ



**159 מיליארד ₪**  
סך יתרת האשראי לציבור

**758 מיליון ₪** ▲  
עליה בסך האשראי למטרות חברתיות

**430 מיליון ₪** ▲  
עלייה בסך האשראי לתחום האנרגיה המתחדשת



**8.8 ציון**  
מתוך 10

רמת שביעות רצון הלקוחות הגבוהה מהבנקאים נשמרה גם השנה



העמקת הפעילות במגזר החרדי והערבי



**זכיה בפרסים**  
הבנק זכה בשנת 2015 בפרסים הבאים:

WEBI אפ"י INNOVATE



**גם מהנייד**  
שדרוג האפליקציה הסלולרית המאפשרת כעת ביצוע יותר פעולות מהנייד

אפליקציה ייעודית למסחר בשוק ההון



אתר פעולות בתחום המשכנתאות





## פריסה בנקאית רחבה

לקבוצה פריסת סניפים רחבה, הנמצאים בסמוך למקום בו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק) ונכון לסוף 2015 מחזיקה הקבוצה ב-177 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. בנוסף, פועלים 6 סניפי "Live" המציעים לכל לקוח בנקאי אישי משלו הזמין עבורו טלפונית במהלך רוב שעות היממה. הקבוצה מעמידה לרשות לקוחותיה 142 עמדות שירות עצמי המאפשרות להם לבצע פעולות ולקבל מידע על חשבונות בתחום המסחרי ובתחום המשכנתאות באופן עצמאי 24 שעות ביממה, גם כשהסניף סגור. בנוסף, מעמידה הקבוצה 181 כספונים לשירות עצמי.

## ערוצי תקשורת בין הלקוח לבנק

בנקאות היברידית היא שילוב מיטבי בין בנקאות אישית ודיגיטלית, המאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים. תפיסת שירות ייחודית וחדשנית זו, מגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות ליצירת קשר ישיר ומידי בין הלקוח לבין הבנקאי האישי שלו בסניף. לבנק מגוון ערוצי תקשורת המתעדכנים ומתחדשים תדיר. בשנת 2015, שדרגנו את אפליקציית הפעולות, עלתה לאוויר אפליקציה חדשה ייעודית למסחר בשוק ההון ובתחום המשכנתאות השקנו אתר פעולות חדש של בו ניתן להתעדכן ולנהל את המשכנתא.

## התאמת מוצרים ושירותים לצרכי כל לקוח

כחלק ממדיניות קידום טובת הלקוח, הקבוצה מייחסת חשיבות רבה ליצירת מוצרים ושירותים העונים על הצרכים המשתנים של קהל לקוחותיה. בבסיס גישה זו עומדת ההבנה כי העולם הפיננסי פונה לקהלים שונים בעלי צרכים מגוונים. במסגרת זו, פועלת הקבוצה בין היתר לקידום עסקים קטנים, ליצירת אפיקי חסכון המותאמים לצרכים השונים של לקוחותיה ובהתאם למצב הפיננסי בו הם נמצאים,

לפיתוח מוצרים בנקאיים ושפה ייחודית ללקוחות בגילאים שונים וממגזרים שונים בחברה הישראלית. לדוגמא: מוצר "משכנתא בחופשה" המאפשר ללקוח לקחת הפוגה מעת לעת מתשלום המשכנתא, תרגום "שפת הפירות" גם לשפה הערבית, מוצרים ייחודיים המתאימים לדפוסי החיים במגזר החרדי.

## סיוע ללקוחות חייבים

הבנק פועל בהתאם למדיניותו הדוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח ובפרט ללקוחות המצויים בקשיים כלכליים, ומקפיד על מתן שירות מכבד ורגיש לכלל לקוחותיו. הבנק משקיע מאמצים רבים על מנת להגיע להסדרים בהם יוכלו החייבים לעמוד, ועושה זאת בשיתוף עם עמותות המסייעות לאוכלוסיות אלה.





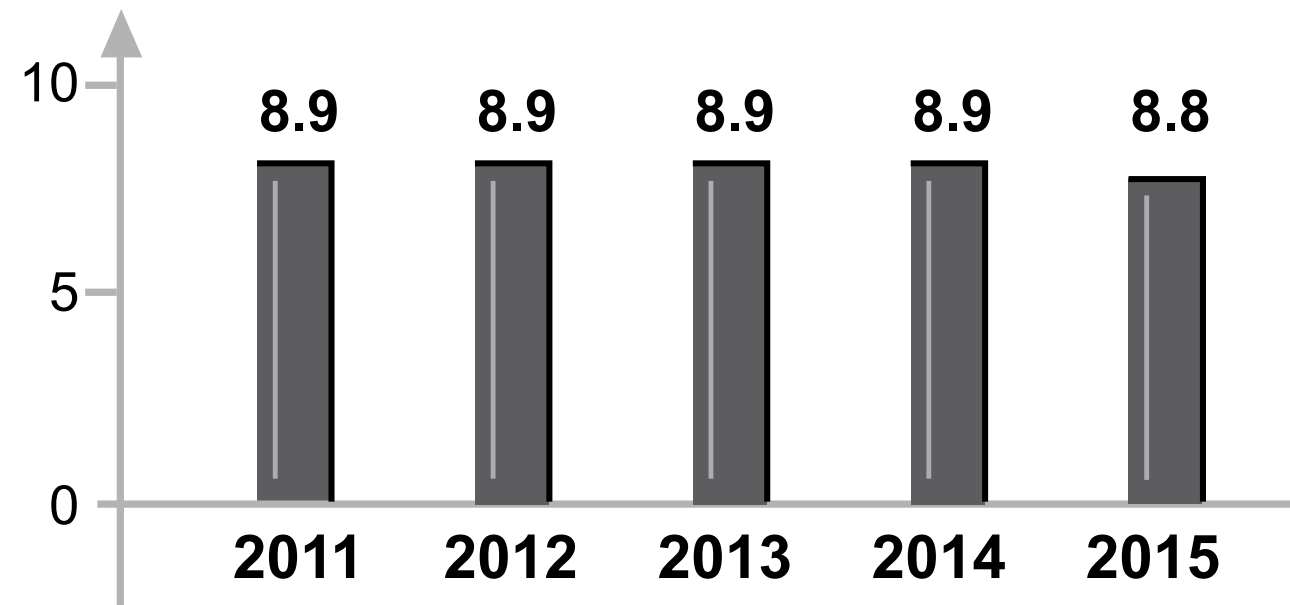
## הלקוחות ואנחנו

הטכנולוגית בעולם הבנקאות לטובת שילוב מיטבי בין בנקאות אנושית ודיגיטלית, המאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים. כך ערוץ הקשר העיקרי של הקבוצה עם לקוחותיה הוא הבנקאים בסניפים.

הקבוצה מקפידה לנהל קשר עם הלקוחות גם בערוצים נוספים: בטלפון, בדואר אלקטרוני, בדואר, באינטרנט, באפליקציה, ברשתות החברתיות, בכנסים ובסדנאות. בנוסף, עורכת הקבוצה קבוצות מיקוד וסקרים לבחינת מוצרי פיקדונות ומוצרים אחרים וכמובן סקרי תדמית ושביעות רצון.

סקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2015 העלה את הממצאים הבאים:

**שביעות הרצון מהבנקאי גבוהה מאד ויציבה לאורך זמן - ציון 8.8 מתוך 10.**



## הנגשת שירותי בנקאות גם לאנשים עם מוגבלות

הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה, הן במישור של הנגשה פיזית של מתקנים והן במישור של הנגשת שירותים, לאנשים עם מוגבלויות, ובכך לאפשר לכל אדם המעוניין בכך - להיות לקוח הקבוצה. נכון לשנת 2015, הונגשו ברמת המבנה והאביזרים הנלווים כ- 70% מסניפי בנק מזרחי טפחות וכ-50% מסניפי בנק יהב.

## פיתוח מוצרים חברתיים וסביבתיים

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

**∞ הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים סביבתיים - בשנת 2015 הבנק אישר אשראי בהיקף של כ-430 מיליון ₪, לתחום האנרגיה המתחדשת (לעומת 310 מיליון ₪ בשנת 2014).**

**∞ הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים - הבנק תומך בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות (לדוגמה "קרן צפונה דרומה" ו-"הקרן לעסקים קטנים ובינוניים") המקדמות מטרות חברתיות או עסקים בפריפריה וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים, והעמיד למטרה זו, בשנת 2015, 758 מיליון ₪ (לעומת 687 מיליון ₪ בשנת 2014).**

## דיאלוג עם לקוחות

כחלק מההכרה כי אין תחליף לערך המוסף הייחודי שמביא עמו בנקאי אנושי, מקצועי ומנוסה, למערכת היחסים עם הלקוח, אנו ממשיכים ליישם, גם בשנה זו, את תפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק המגייסת את ההתפתחות



# הקהילה ואנחנו

## מחויבים למעורבות והשקעה בקהילה

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה בה הוא פועל הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית, וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים באמצעות "מזרחי טפחות בקהילה". הפעילות הקהילתית מתבצעת תוך קיום דיאלוג רציף ומימוש יוזמות רחבות עם שותפים קהילתיים ברחבי הארץ, שיתוף עובדים ומנהלים, גיוון ופיזור גיאוגרפי של הפעילות תוך ניצול פריסת הבנק, קיום שותפויות, ותקשור פנים וחוץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.

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

א. קידום וטיפול ילדים ובני נוער המצויים במצוקה ובחסר.

ב. תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות ומעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים.

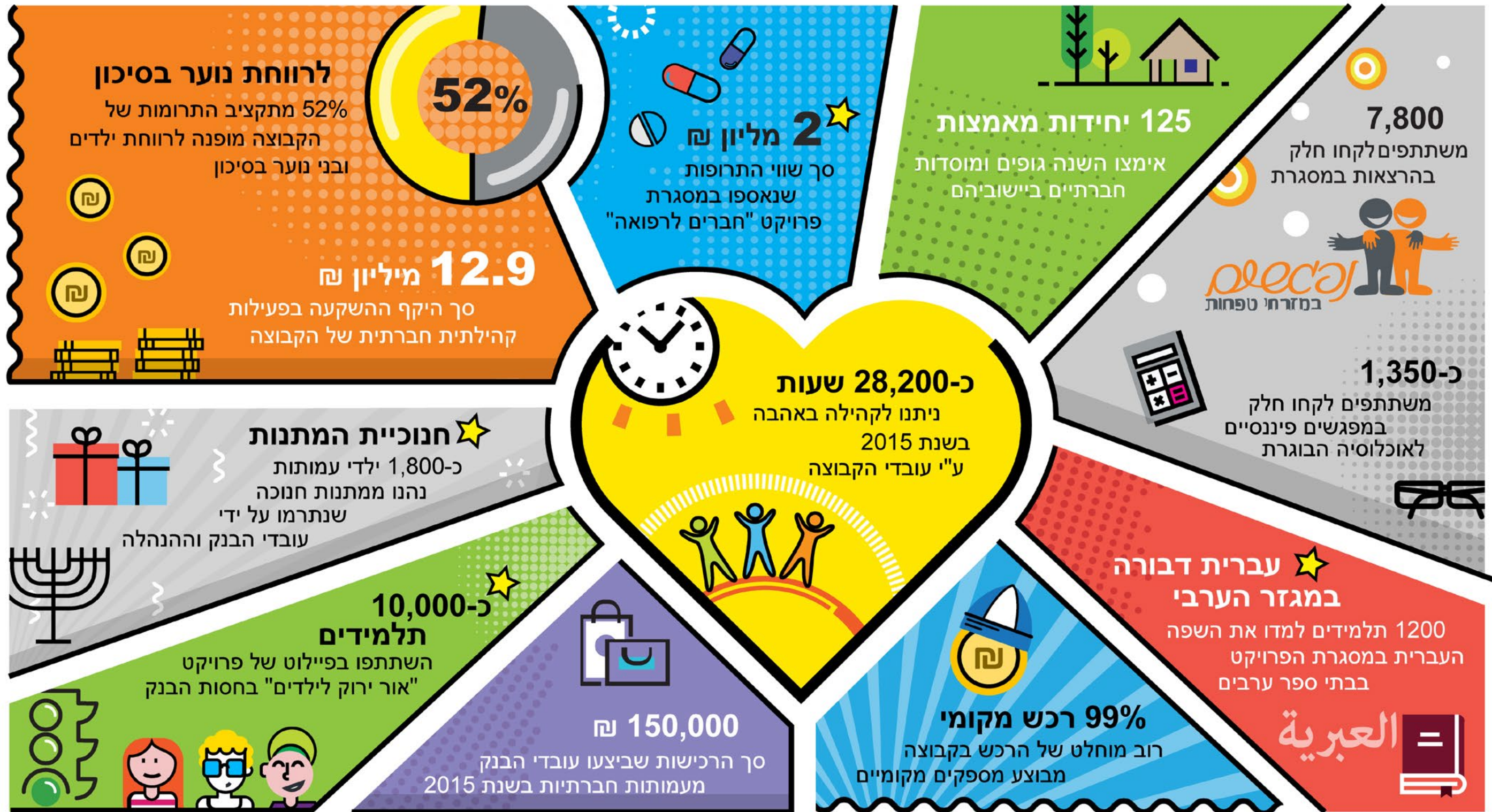
בכל הפרויקטים נעשה מעקב צמוד וליווי של הבנק המוודא שכספי התרומה מגיעים ליעדם. בנוסף, בוחן הבנק את אפקטיביות התרומה.





הקהילה ואנחנו

הקהילה ואנחנו - מבט על



חדש בשנת 2015





## יחידות מאמצות

∞ רכישת 1,800 מתנות בשיתוף עובדי הבנק, עבור ילדי עמותות חברתיות, במסגרת פרויקט "חנוכיית המתנות".

∞ מתן חסות למסע האופניים "טור דה תרום" המתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן ומטרתו גיוס כספים למען ילדי איל"ן. בשנת 2015 השתתפו במסע 140 עובדים.

∞ מתן חסות למועדון החברתי "מלודיקה" בו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר לוד.

∞ מתן חסות למרכז לגיל הרך המשרת את ילדי האוכלוסיות הערבית והיהודית המתגוררות בקרבת מתנ"ס שיקגו בעיר לוד.



125 מסניפי הבנק ויחידות המטה נמצאים בקשר אימוץ רציף עם גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען ילדים ובני נוער הנמצאים בחסך ובמצוקה. האימוץ מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, מסיבות ימי הולדת, פעילות ייחודית לפני חגים באמצעות ערכות יצירה הנשלחות על ידי "מזרחי-טפחות בקהילה" ופעילות מרוכזת לרווחת הילדים לפי אזורים בארץ.

## מעורבות בפרויקטים לקידום ורווחת ילדים ובני נוער

כחלק ממדיניות טיפוח בני נוער וקידום, בשנת 2015 הבנק לקח, בין היתר, חלק בפרויקטים לקידום ורווחת ילדים ובני נוער, לדוגמא:

∞ מתן חסות להכשרת 10,000 ילדי בתי ספר יסודיים בנושא זהירות בדרכים במסגרת פרויקט "אור ירוק לילדים".

∞ תמיכה ב-54 פרויקטים בקהילה שהוצעו והופעלו על ידי חניכי תנועות נוער במסגרת פרויקט "זזים".

∞ תמיכה בטיפוח 80 בני נוער בעלי כשרון אומנותי משכבות סוציו אקונומיות נמוכות, באמצעות הכשרה שנתית והפעלת קייטנת אומנות שהודרכו על ידי סטודנטים ממכללת שנקר.

∞ תמיכה ב-110 פרויקטים התנדבותיים במסגרת יזמות חברתית, בה מעצימים נוער מרקע סוציו-אקונומי נמוך, במסגרת "נוער לתת".



## תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות

הבנק מסייע לעסקים המקדמים מטרות חברתיות בשני צירים עיקריים:

### תמיכה בעמותות המעסיקות אנשים בעלי צרכים מיוחדים

באמצעות אתר האינטרנט "ערך מוסף", המרכז מוצרים ושירותים המיוצרים על ידי כ-200 עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים, מתן חסות לחנות "ערך מוסף - מתנות ועוד" - המעסיקה מתמודדים פגועי נפש, ובה נמכרים מוצרים המיוצרים על ידי אנשים בעלי צרכים מיוחדים, ובאמצעות מתן חסות לירידים בהם נמכרים מוצרי עמותות.

### תמיכה בעסקים חברתיים

פרויקט "עסק עם ערך" - תכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. בשנת 2015 נבחרו חמש עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים וכן למענק כספי להגדלת והרחבת העסק בהתאם לתכנית העסקית.

## קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים

הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום חינוך פיננסי בקרב אוכלוסיות נרחבות ובמסגרת זו מקיים מספר פעילויות:

### "ערכת דרך הכסף" - המכשירה בני נוער, ברחבי הארץ, בתחומים הפיננסיים.

ב-2015, בנוסף לפעילות השוטפת, הערכה תורגמה לערבית ושימשה להכשרת בני נוער ב-8 יישובים ערבים.

תמיכה כלכלית ומקצועית בסטודנטים והעסקתם כמתמחים בבנק בזמן לימודיהם.

מפגשים לאוכלוסייה הבוגרת במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות", בהם התקיימו 33 מפגשים ללא עלות בנושאים פיננסיים במסגרת קורסים של המכללה לעסקים, אותה מפעיל הבנק בשיתוף עם המי"ל.

## נפגשים במזרחי טפחות

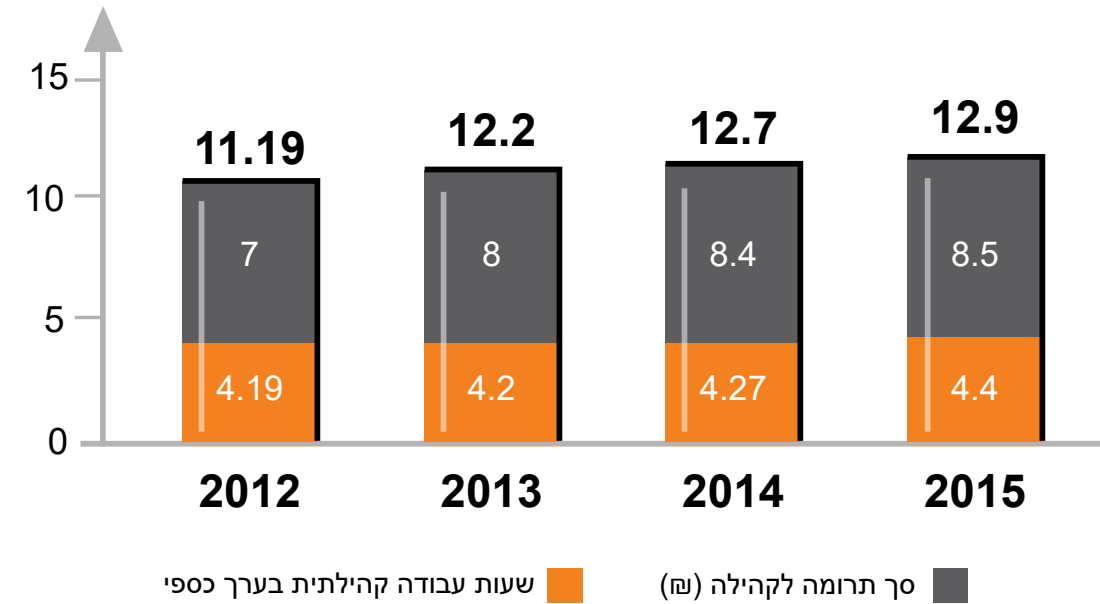
מפגשים המתנהלים בסניפים מרכזיים של הבנק, ללקוחות כל הבנקים, ללא עלות, בהם מתקיימות מגוון פעילויות למבוגרים ולילדים בהנחיית מנחים ידועים. בשנת 2015 התקיימו למעלה מ-130 מפגשים שונים, בכ-23 סניפים, בהם לקחו חלק 7,800 משתתפים.





## השקעה בקהילה

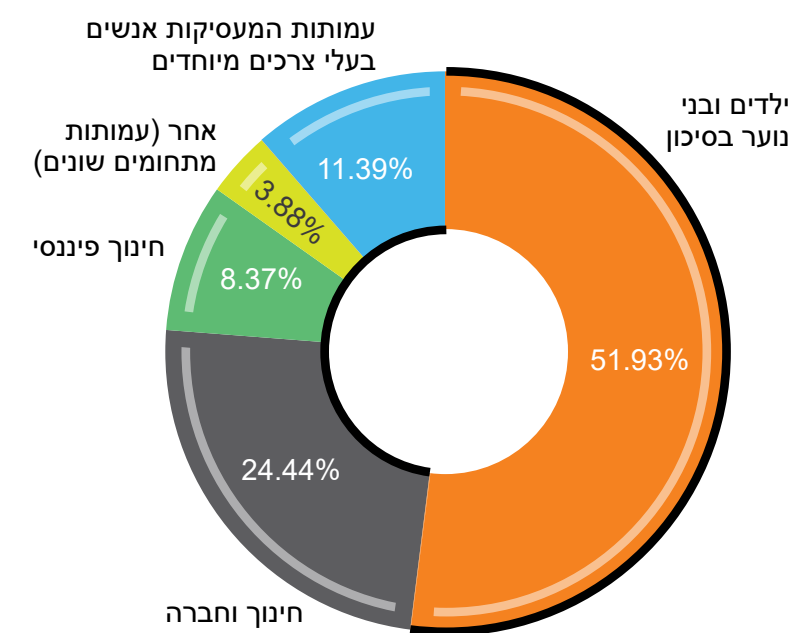
סך היקף ההשקעה בפעילות קהילתית חברתית של הקבוצה בשנת 2015 עמד על 12.9 מיליוני ₪.



## ניהול אחראי של שרשרת האספקה

כחלק מפעילות הקבוצה למען הקהילה, היא פועלת ומשפיעה גם על גורמים נוספים בכלכלה הישראלית באמצעות ניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה והתקשרות עם ספקים ישראלים. כך, ההתקשרות עם ספקים כוללת בחינת היבטי שמירה על זכויות אדם בסיסיות של הספק כלפי עובדיו. בכל חוזה התקשרות שהבנק חותם עליו, נכלל סעיף בו הספק או הקבלן מתחייבים להעסיק כדין את עובדיהם, לשלם להם שכר, להעניק להם זכויות על פי כל נורמה משפטית מחייבת ולהימנע מכל סוג של אפליה. בנוסף, לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים כך ש-99% מהם ישראלים.

להלן פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות:





## העובדים שלנו

# העובדים שלנו

## מחויבים לעובדינו

קבוצת מזורחי טפחות מחויבת לכל עובדיה בישראל ובעולם ורואה בהם נדבך עקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות. מחויבות זו באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה, והקפדה על תנאי העסקה הוגנים, לכלל העובדים. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצרכי עובדיה ולאורם ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, הוא זה שהופך אותה למקום עבודה איכותי ומבוקש.





העובדים שלנו - מבט על

**טיול**  
בשביל ישראל

כ-1,500 עובדים  
ובני משפחותיהם  
נהנו מטיול  
והדרכה  
במהלך 2015

**בריאות**  
העובד

הרחבת מעגל  
הנהנים מבדיקות  
רפואיות

**39.5**  
גיל ממוצע  
הבנק הצעיר ביותר  
במערכת הבנקאית

**44.6**  
שעות הדרכה  
גידול במוצע  
שעות הדרכה לעובד

**"מועדון הסרט הטוב"**

כ-3,500 עובדים  
ובני משפחותיהם  
השתתפו בפעילות

**97%** קידום פנימי  
שיעור המנהלים שקודמו  
מקרב עובדי הבנק

**72.5%**  
אקדמאים  
שיעור האקדמאיים בבנק

**62%**  
שיעור הנשים  
המועסקות בקבוצה

**46%** מנהלות  
שיעור המנהלות בקבוצה



**99%**  
מבין כלל עובדי הקבוצה  
מועסקים בישראל



## קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

### קידום סביבת עבודה

הבנק מחויב ליצירת סביבה עבודה מכבדת לעובדיו, לצד דאגה לזכויותיהם ולרווחתם. במסגרת זו, מלווה את העובד במהלך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות וגם במקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה, ובאמצעות מתן הטבות שונות בחגים ובמועדים משמעותיים בחיי העובד ומשפחתו. בשנת 2015 התקיימו פעילויות רבות לרווחת העובדים ובני משפחותיהם וביניהם - טיולים בשביל ישראל, מועדון הסרט הטוב ואירועים משפחתיים בקיץ ובחגי ישראל.

### מהלכים לתגמול עובדים

הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ותמרוץ עובדיו, וביניהם קידום בדרגות, בonus אישי ופרסים אישיים לעובדים מצטיינים.

### דאגה לעובדים הפורשים מתפקידם

הקבוצה דואגת לרווחת העובדים גם לאחר סיום עבודתם בקבוצה, הן לעובדים הפורשים בהגיעם לגיל פרישה והן לעובדים הפורשים טרם הגעה לגיל פרישה וזאת, בין היתר, באמצעות התאמת מסלולי פנסיה, ייעוץ מקצועי, סיוע במימון קורסי הכשרה, הטבות בניהול חשבון הבנק ותווי שי בחגים.

### הכשרה ופיתוח עובדים

הבנק מייחס חשיבות רבה לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו, וכך תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק. בשנת 2015 נמצא גידול בממוצע שעות הדרכה לעובד שעמד על 44.6 שעות ביחס ל-41.4 בשנה הקודמת.

בשנת 2015 97% מהמנהלים שהתמנו הם עובדים אשר קודמו מקרב עובדי הבנק (לעומת 94% בשנת 2014).

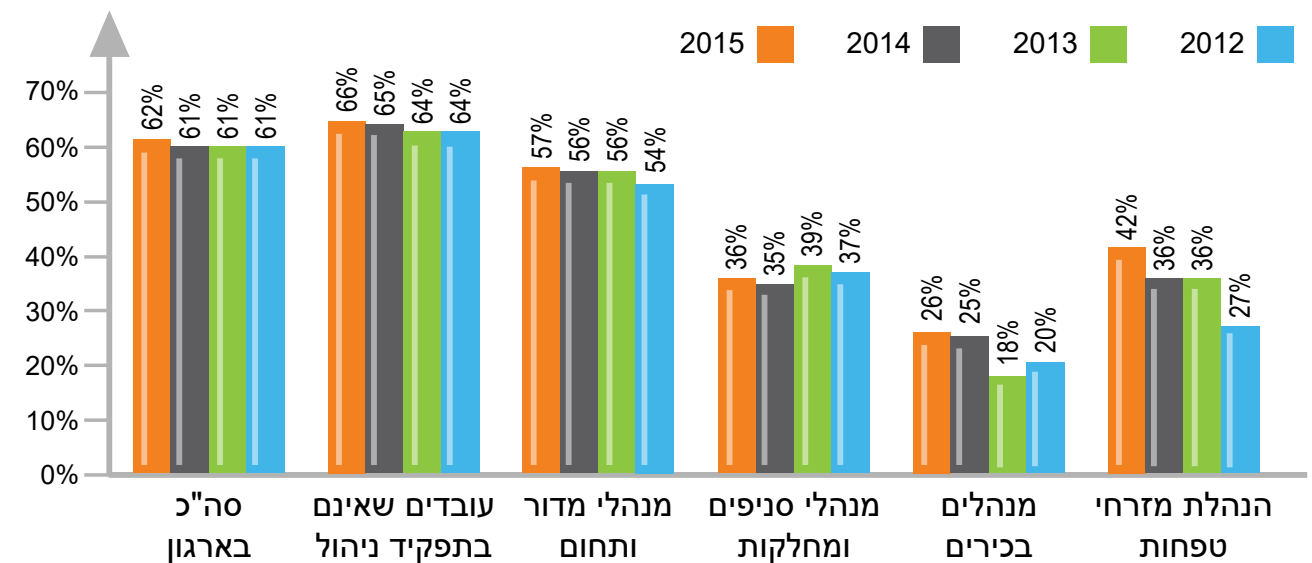
## גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה, ואינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין או כל מאפיין אחר. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצרכי הבנק בלבד. שכרו של כל עובד ועובדת בכל הדרגים והתפקידים בבנק נקבע ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. על כן, בממוצע, אין הבדלי שכר מהותיים בין גברים לנשים הן בקרב העובדים והן בקרב המנהלים.

בנוסף, כחלק ממחויבות הבנק לשינוי הזדמנויות וכחלק מההיערכות להטמעת החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות, במהלך שנת 2015 גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלויות ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות.

**קידום נשים** - אחוז הנשים בקבוצה נכון לסוף שנת 2015 עמד על 62%, נתון המהווה עליה של אחוז אחד לעומת שנת 2014, אחוז הנשים המנהלות מסך המנהלים הינו 46%.

### אחוז נשים לפי דרג



# הסביבה ואנחנו

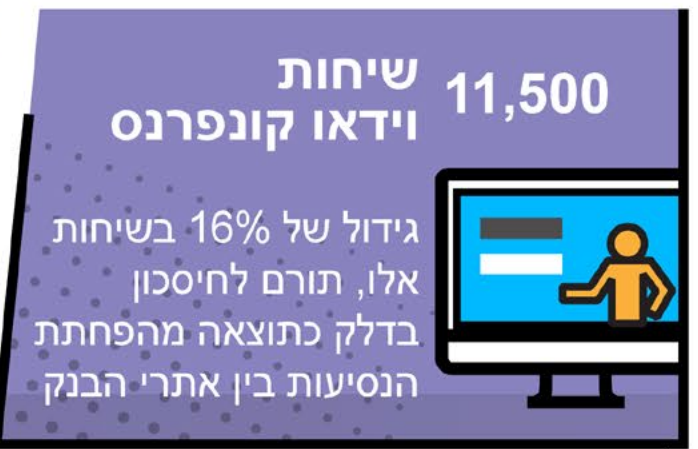
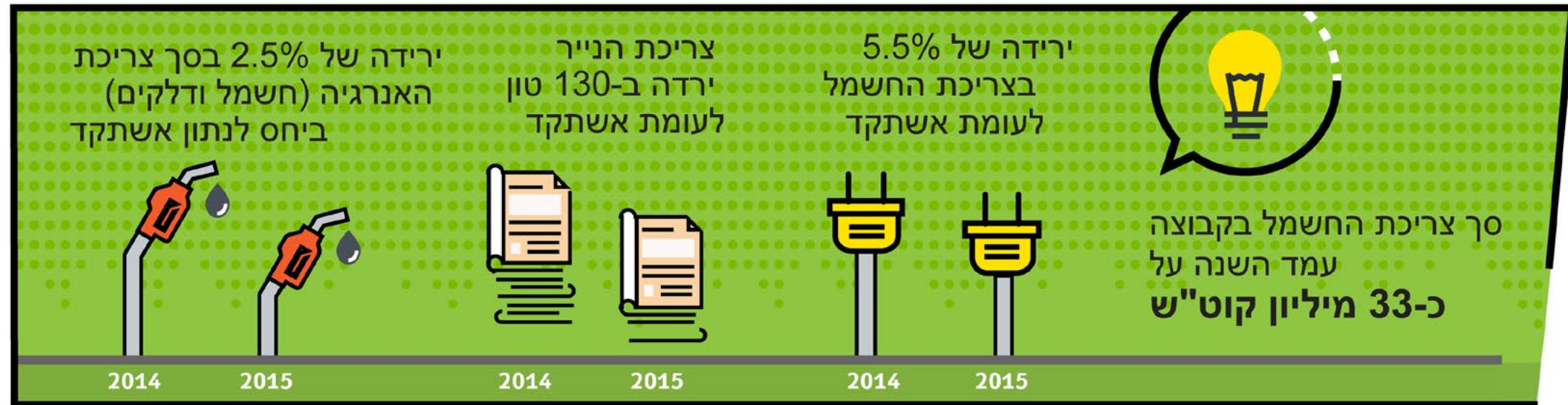
## אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

הקבוצה מכירה בהשפעות פעילותה על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ, הנובעות בעיקר מצריכת משאבים ושילוב שיקולים סביבתיים בעת מתן אשראי. על כן, היא חותרת למזער את ההשפעה השלילית של פעילותה על הסביבה, על ידי צמצום צריכת חומרים, התייעלות אנרגטית וניהול סיכונים סביבתיים.

הבנק מעודד את המיחזור בקרב העובדים והתמקד בשנת 2015 בעיקר במיחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית, באמצעות הצבת מכלים ושילוט ייעודי המעודד מיחזור.



הסביבה ואנחנו - מבט על



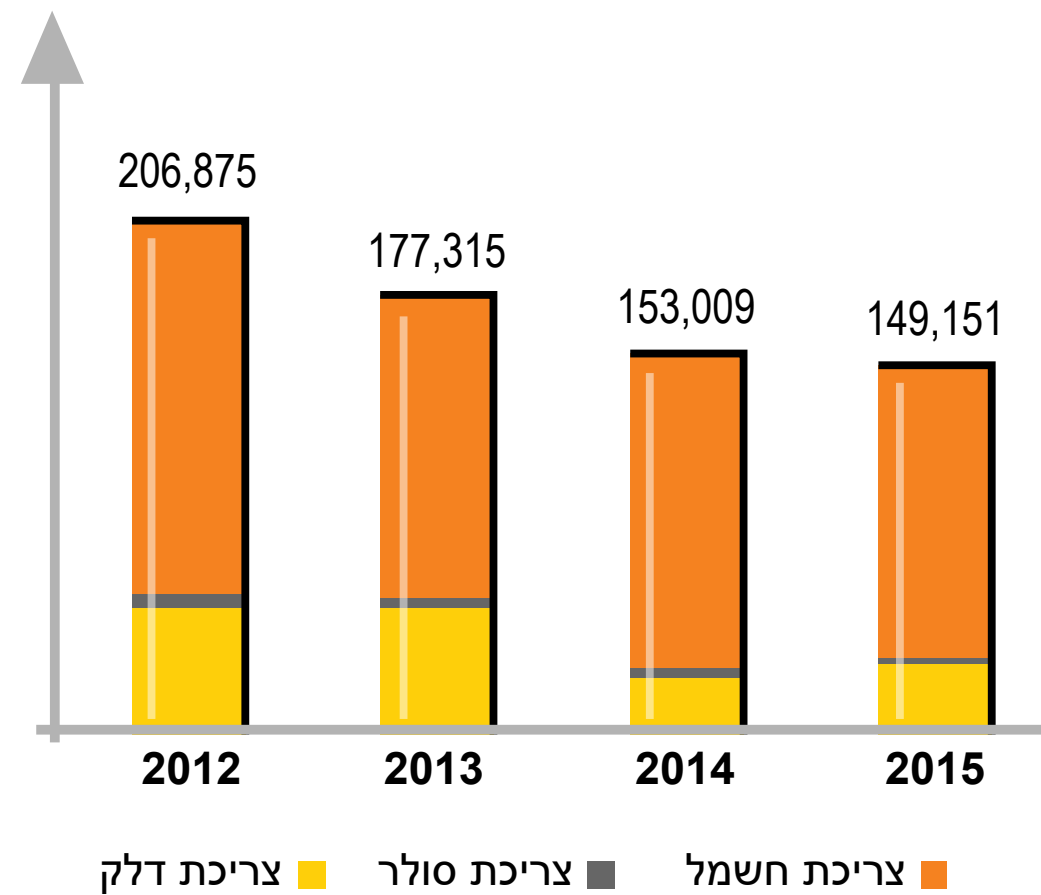
חדש בשנת 2015



## התייעלות אנרגטית

הבנק מכיר בחשיבות צמצום צריכת האנרגיה, הן בהיבט של חיסכון כספי והן בהיבט של הפחתת ההשפעה הסביבתית השלילית. לשם כך, מפעיל מספר יוזמות להתייעלות אנרגטית באמצעות שימוש בתאורת LED והפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני המטה אשר מבצעת כיבוי תאורה יזום לאחר שעות הפעילות, ובאמצעות הקמת מערך הסעות לעובדים לצורך פגישות וישיבות במקום נסיעות ברכסים פרטיים.

להלן פילוח סך צריכת האנרגיה (GJ) בקבוצה:

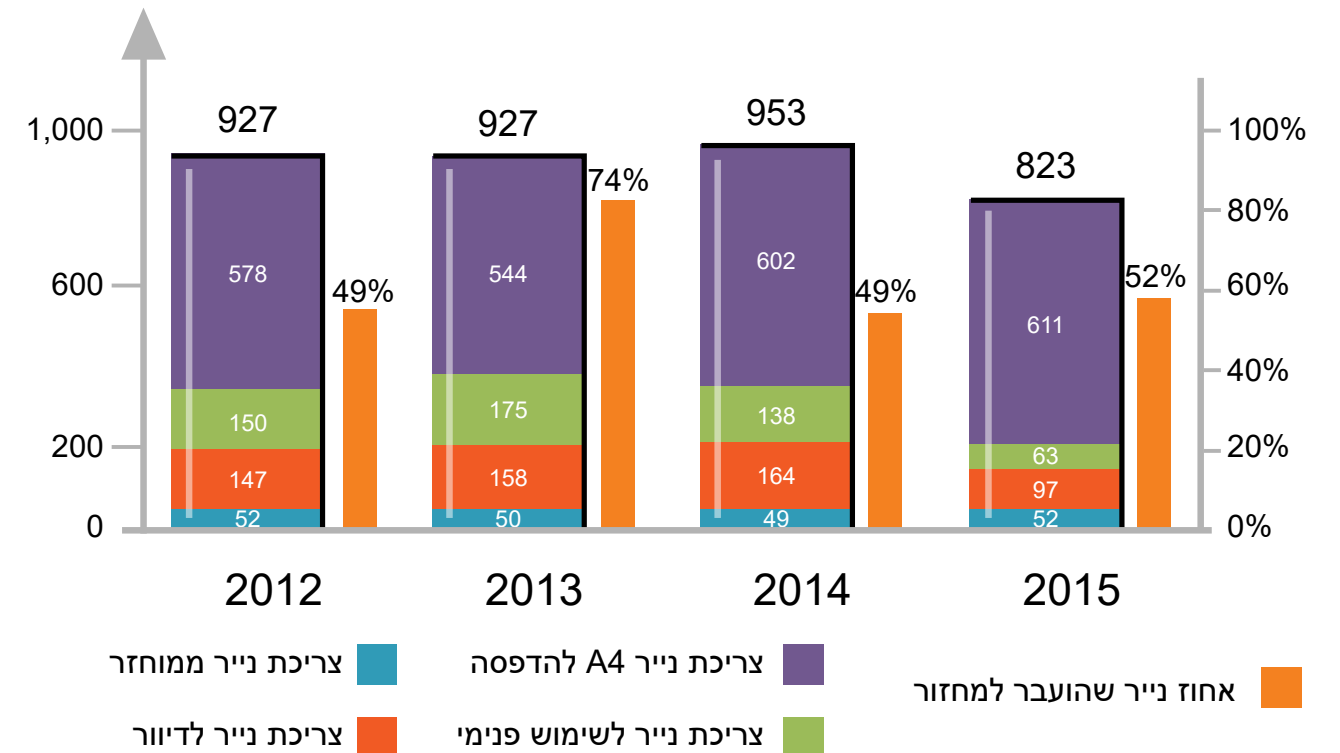


## צמצום צריכת נייר

קבוצת מזרחי-טפחות משתמשת בנייר בעיקר לצורך הדפסת דוחות, טפסים, מכתבים ללקוחות וכיו"ב. בשנת 2015 צמצמה הקבוצה את סך הנייר בו עשתה שימוש, ולכן סך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה עמדה על 823 טון נייר, לעומת 953 טון נייר בשנת 2014. זאת הודות למעבר להדפסה דו צדדית, יצירת ארכיב דיגיטלי לחלק מהמסמכים, רכש של נייר ממוחזר, פרויקט "סניף ללא נייר" - חתימת לקוחות על צגים דיגיטליים וארכיון אלקטרוני כחלופה לתיוק פיזי.

יש לציין כי אחוז ניכר מהנייר מופק עבור לקוחות, ונמסר להם ידנית על פי הנחיות בנק ישראל.

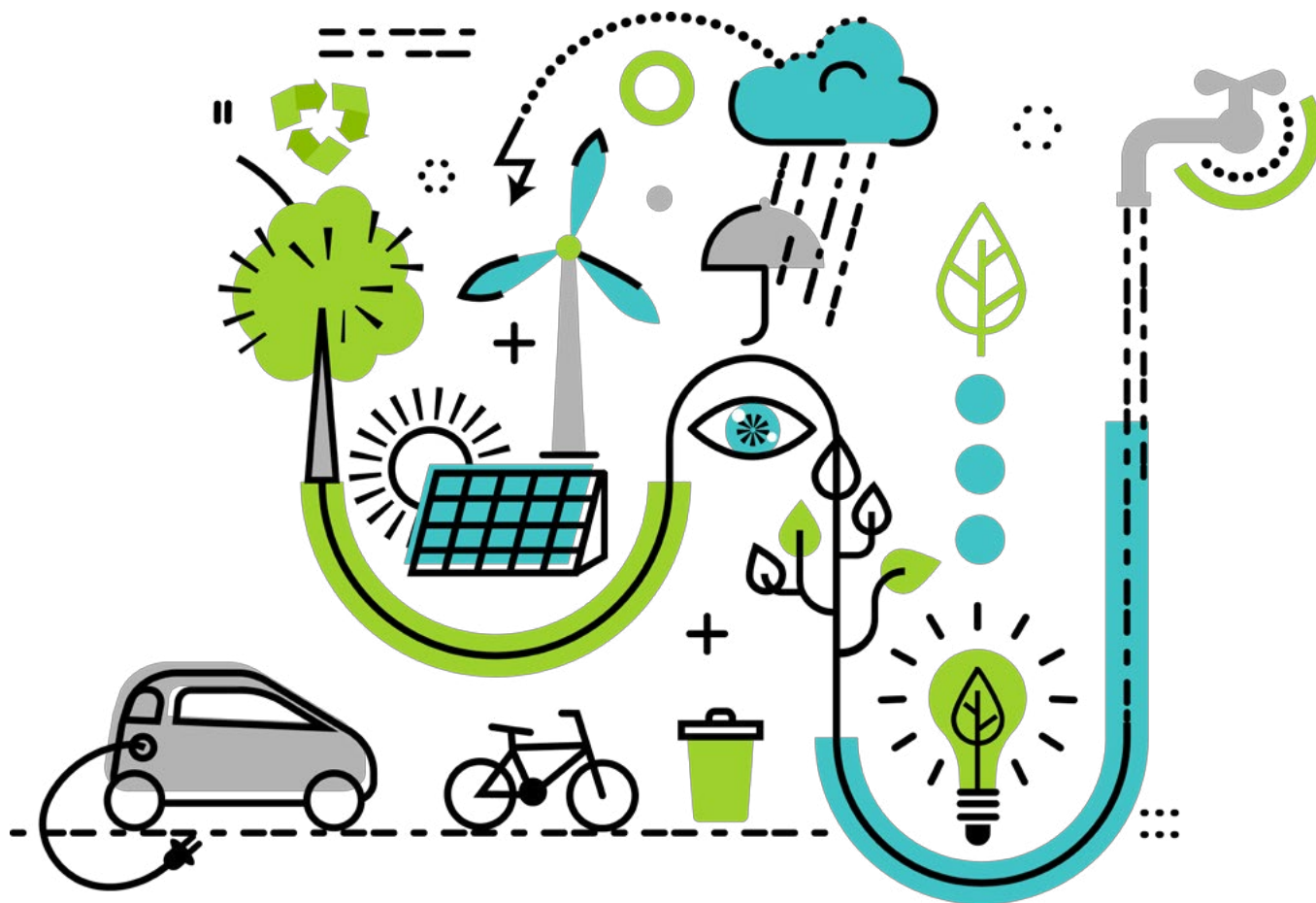
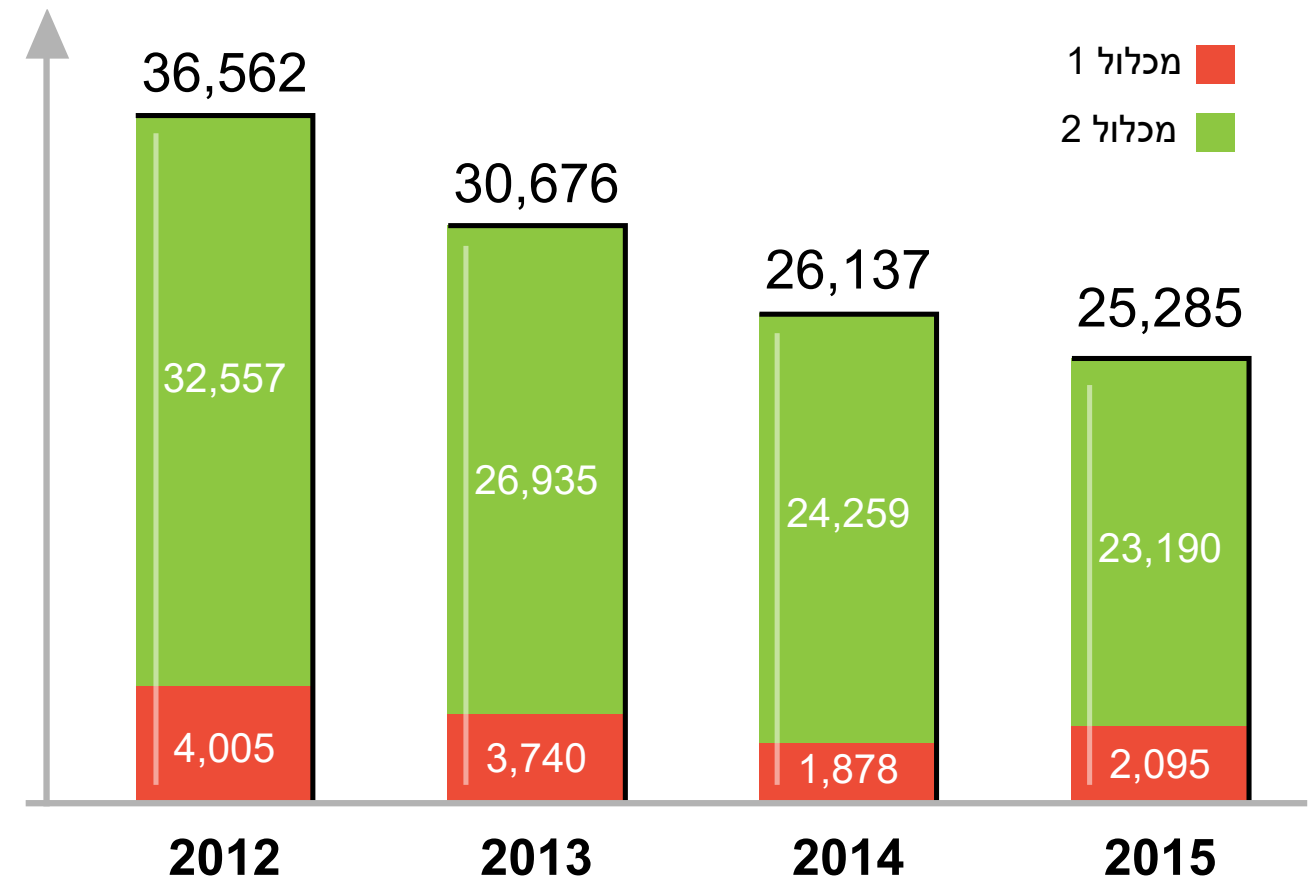
## סך צריכת הנייר בקבוצה (טון)



## מדרך פחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את ההשפעה השלילית על הסביבה ועל שינוי האקלים, קבוצת מזרחי טפחות מקפידה למדוד זו השנה הרביעית ברציפות את פליטות גזי החממה ונמשכת מגמה של ירידה בסך המדרך הפחמני בשיעור של 3.3%.

סך המדרך הפחמני של הבנק (CO2e)



# יעדים מרכזיים לשנת 2016

## בתחום הלקוחות

- ∞ **נגישות** - המשך הנגשה של כלל הסניפים בארץ, ביצוע התאמות נוספות של הכספונים ברמת החומרה וממשק המשתמש והמשך הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה.
- ∞ **"נפגשים במזרחי טפחות"** - גידול בפעילויות ובמספר המשתתפים ב"נפגשים במזרחי טפחות" והרחבת הפעילות גם למגזרים ייעודיים - חרדים, ערבים וגיל שלישי.
- ∞ המשך שמירה על רמת **שביעות רצון גבוהה** של לקוחות הקבוצה.

## בתחום הקהילה

- ∞ **חינוך פיננסי** - גידול של 10% במספר המשתתפים בהדרכות פיננסיות, גידול של כ-15% במספר המשתתפים בקורסים במכללה לעסקים קטנים והשלמת תרגום ערכת "דרך הכסף" לערבית והעלאתה לאתר הבנק.
- ∞ גידול של 50% במספר התלמידים מהמגזר הערבי המשתתפים בהעשרה בעברית במסגרת פרויקט **"עברית דבורה"**.
- ∞ הרחבת פעילות **"אור ירוק לילדים"** לכ-250 בתי ספר יסודיים נוספים ברחבי הארץ.
- ∞ לפחות אחת לחודש ביקור מדגמי אצל ספקים מרכזיים.

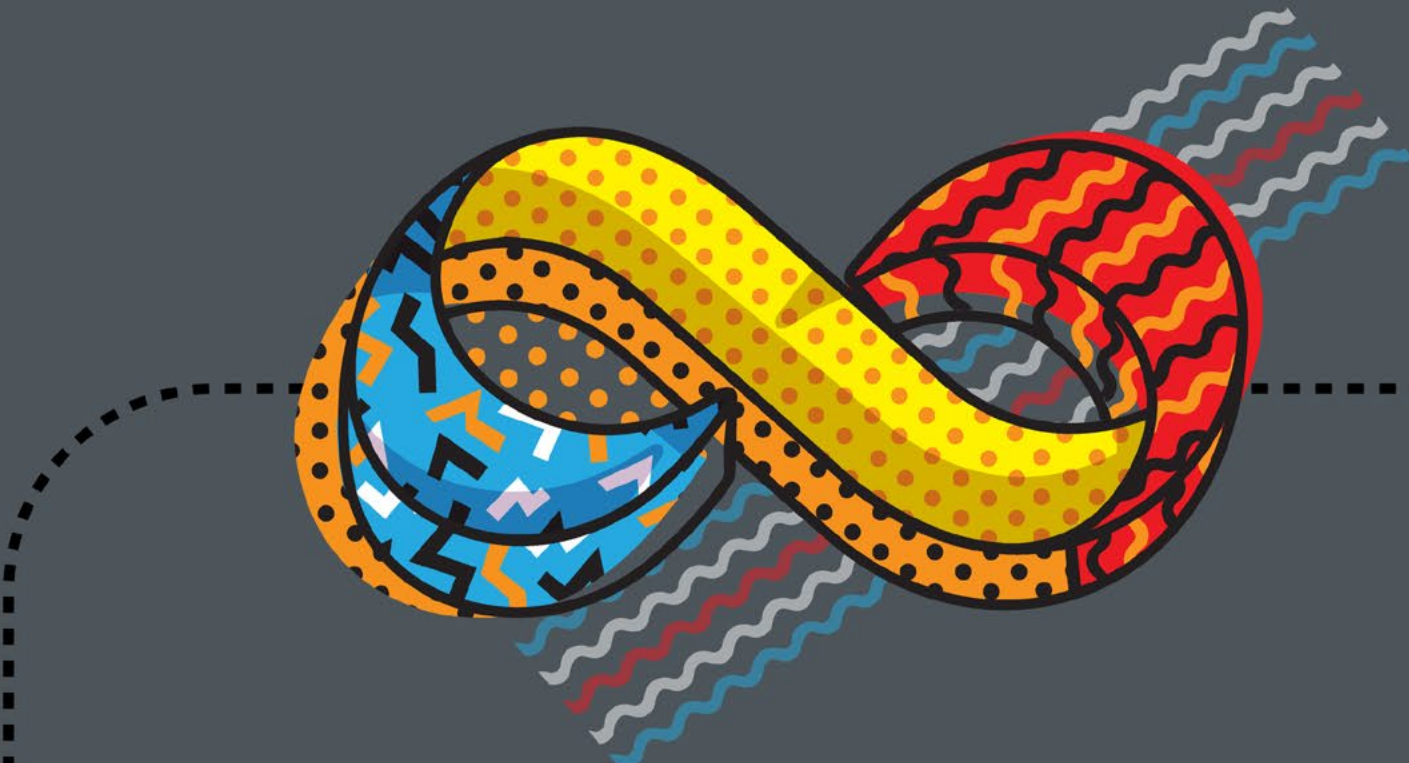
## בתחום העובדים

- ∞ יישום ההחלטה להרחבת מעגל הזכאים ל**בדיקות רפואיות** לכלל עובדי הבנק מעל גיל 40.
- ∞ גידול במספר העובדים בעלי מוגבלויות הנקלטים בבנק.

## בתחום הסביבה

- ∞ **צמצום בצריכת הנייר**, בעקבות המשך הרחבת פרויקט "סניף ללא נייר".
- ∞ **חסכון בדלק** - באמצעות המרת רכבי עבודה לרכבים פרטיים, להקטנת צריכת הדלק וגידול של כ-20% במספר ישיבות הווידאו המתקיימות בין מטות הבנק.
- ∞ המשך הטמעת נושא השמירה על הסביבה והמחזור בקרב עובדי הבנק.





כל הזכויות שמורות לבנק מזרחי טפחות