



חברה Social

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



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

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

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

משקיעים בלקוחות

הבנקאי
האחד
שמכיר
אתכם
באמת





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

המוצרים העיקריים שהקבוצה מציעה במסגרת מגוון מגזרי הפעילות¹

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

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

בנקאות ופיננסים – השירותים הבנקאיים מוצעים ללקוחות פרטיים, ללקוחות עסקיים 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 מכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

חדשנות במוצרים ושירותי הבנק

הבנק פועל לעידוד ולאימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו, בד בבד עם בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים, בארץ ובעולם. הבנק משקיע בקידום חדשנות במוצרים ובשירותים, כולל הטמעת חדשנות בתהליכים עסקיים ותפעוליים, בחינת חדשנות במסגרת פעילות ההשקעות הריאליות של הבנק, חדשנות דיגיטלית וטכנולוגית והטמעת תרבות של חדשנות ארגונית בכלל חטיבות הבנק. כמו כן, תכנים ומתודולוגיות בנושא חדשנות משולבים בתוכניות ההכשרה של הבנק ובתוכנית ההדרכות הניהוליות. הבנק מעודד את עובדיו להיות שותפים בקידום החדשנות, בשיפור תהליכי עבודה ובמתן שירות ללקוח. רעיונות חדשניים מקודמים בהליך "מאיץ" ייחודי בצוותי עבודה משולבים.

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



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

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

יוזמות חדשות בבנק

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

מדד הצמיחה של ישראל לשנת 2024

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

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

דוח הנדל"ן של ישראל לשנת 2024

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

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

מוצרים עם ערך מוסף

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

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

- השקעה בפרויקטים המפחיתים את ההשפעה השלילית על הסביבה באמצעות ייעול צריכת האנרגיה של העסק או מעבר לייצור אנרגיה ממקורות מתחשבים יותר. לדוגמה, החלפה ושדרוג מערכות תאורה ומערכות אקלים ישנות (מערכות חימום וקירור) והתקנת מערכות אנרגיה תרמו־סולאריות, לצד שדרוג לכלי רכב חשמליים והקמת עמדות לטעינת הרכבים.
- השקעה בפרויקטים המקדמים את יעדיה הסביבתיים של מדינת ישראל בתחום האנרגיה 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 מגוון פתרונות פיננסיים שיאפשרו איזון בין צרכים ובין יכולות פיננסיות, לטווח הקצר והארוך. הבנק פועל להעניק ללקוחותיו את הליווי האישי של בנקאי מומחה, המסייע להם לבחור בהרכב המשכנתה האידיאלי עבורם. המטרה היא ליצור ללקוחות חוויה טובה, פשוטה, בהירה ונוחה. נוסף לכך, אפליקציית "טפחות טאץ'", הייחודית לבנק, מקילה על הלקוח בתהליך לקבלת המשכנתה, עם ליווי צמוד של בנקאי מומחה לאורך כל התהליך. נוסף לכך, הבנק מעניק מגוון שירותים ללקוחות קיימים המבקשים לבצע פעולות שונות במהלך חיי המשכנתה, כגון שינוי מועד החיוב של תשלום המשכנתה, הקפאת תשלומים לאור שינוי נקודתי במצב הפיננסי, פירעון מוקדם של המשכנתה ועוד.

בשנת 2024 הבנק יזם והוביל כנסים מקצועיים בצל מלחמת



חרבות ברזל והשפעתה על הכלכלה בכלל ושוק הדיור בפרט. חלק מהכנסים נערכו בשיתוף העיתונות הכלכלית המובילה ובשיתוף אלפי גורמי נדל"ן רבים בשוק הדיור והמשכנתאות.

הבנק קידם את פרויקט "בקרוב יהיה לנו בית" ובמסגרתו הבנק מנגיש ללקוחות, במתחם משותף הכולל מגוון רחב של תכנים, כלים שימושיים והסבר על מושגים הרלוונטיים לכל מי שנמצא בשלב שלפני לקיחת משכנתה, וכן מידע חיוני למי שכבר יש לו משכנתה או משכנתה פנסיונית לגיל 60+. הבנק מציע לבחירת הלקוח את מגוון המוצרים הרחב ביותר במערכת הבנקאית, בין היתר את המסלולים הבאים:

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



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

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

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

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

פעילות הבנק למען לקוחות שבבעלותם עסקים פרטיים

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

- **קמפיין "למי קראת עסק קטן" –** בחודש מאי 2024, הבנק השיק קמפיין למגזר העסקי הפרטי, ובו הוצגו אתגרי ניהול העסקים הפרטיים והוצעו הטבות מגדילות, כגון הלוואות הצטרפות, הלוואה בערבות מדינה, הלוואה ברגע ובנקאי אישי שמכיר את העסק.
- **"גדולים בעסקים" –** סדרת כנסים מקצועיים לבעלי עסקים שהתקיימו בשלושה אזורים בארץ: חיפה, באר שבע וראשון לציון, והשתתפו בהם מאות בעלי עסקים.
- במסגרת הכנסים ניתנו הרצאות של מומחי שיווק בנושאים פרקטיים לצמיחה עסקית והעצמה מותגית. המפגשים, שהיו חלק מסדרה ובה שלושה אירועים, העניקו למשתתפים תכנים מעשיים בתחומים כגון שיווק, פרסום והצמחת עסק בתנאים תחרותיים. נוסף על כך, ניתנה למשתתפים הזדמנות להכיר את מגוון המוצרים והשירותים של מזרחי-טפחות, לרבות פתרונות אשראי ייחודיים, במיוחד בתקופה מאתגרת זו של המלחמה. סדרת המפגשים נוצרה מתוך תפיסת הבנק המכיר בצרכים שיש לעסקים השואפים לא רק לשרוד, אלא גם לצמוח ולפנות לקהלים חדשים, מה שהוביל למעורבות גבוהה ולהעמקת הקשר עם לקוחות הבנק.
- **אשראי לנדל"ן עבור יזמים קטנים ובינוניים –** מתוך רצון לתת תשובות מהירות ומקצועיות לבקשות האשראי של יזמים קטנים ובינוניים (קבוצות רכישה ופרויקטים יזמיים עם ובלי מכירות),

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

התאמת מוצרים לשינויים בריבית ובאינפלציה

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

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



- **פיקדונות –** הבנק שואף להבנה מעמיקה של צורכי הלקוח ומאפייניו ולהתאמת הפיקדון לצורכי הלקוח בד בבד עם מתן גילוי נאות מפורט ללקוח בדגש על ריבית הפיקדון, תקופת הפיקדון ותחנות היציאה בפיקדון. כמו כן, קיימים מגוון פיקדונות המאפשרים ללקוח ריבית אטרקטיבית על בסיס הפריים, פיקדונות עם הצמדה למדד ונזילות גבוהה כמענה לחוסר הוודאות בשווקים. בשנת 2024 הושק מוצר חדש – "פיקדון פסיפלורה", פיקדון עם שני מסלולי ריבית, שבו בסוף התקופה הלקוח מקבל את הריבית הגבוהה ביותר מבין שני המסלולים.
- **אשראי –** קיימת התייחסות ייעודית לסביבת ריבית תנודתית בעת מתן הלוואה בריבית ניידת (פריים), לצד וידוא שסוג האשראי ותנאי הפירעון המבוקשים על ידי הלקוח מתאימים לצרכיו, למצבו הפיננסי וליכולתו לעמוד בתשלומי החזר האשראי. בסוף חודש מאי 2023 יצא הבנק במהלך שבמסגרתו נשלחו ללקוחות משקי בית (בהתאם לקריטריונים) הודעות המעדכנות אותם



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

פיתוח מוצרים חברתיים בעלי ערך משותף

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



בשנת 2024 העמיד הבנק אשראי חברתי בסכום של

9.9 מיליארד ש"ח לקידום מטרות חברתיות^{2,4}

קידום עסקים קטנים

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

פיתוח קהילתי

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

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

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

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

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

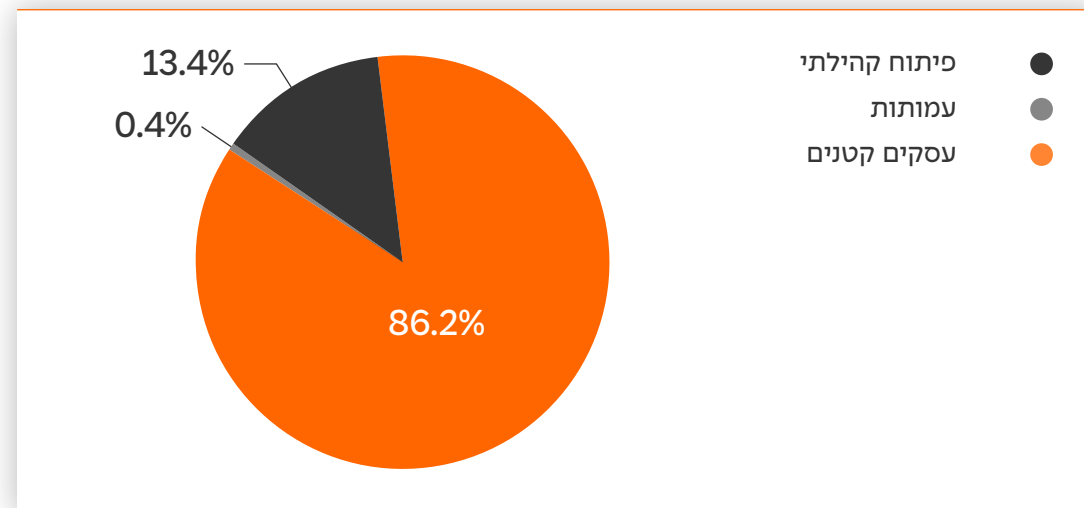
- **לימודי מתמטיקה ועברית לנוער ברהט (אג"ח רהט)** – בשנת 2019 נכנס הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית, שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט" ביוזמת ארגון SFI. תמורת האג"ח שנרכשה, בין השאר, על ידי הבנק נועדה לצורך השקעה בפרויקט לתגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה, ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה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

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

שירותי סיוע בקהילה

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

אשראי חברתי לשנת 2024





פעילות הבנק למען לקוחות ועסקים שנפגעו במהלך המלחמה

סיוע ללקוחות הבנק

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

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

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

- פטור מעמלות ל-3 חודשים ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים (כהגדרתם בתעריפון – מחזור הכנסות עד 5 מיליון שקלים חדשים – תושבי אזור גבול הצפון, משרתי מילואים או נפגעי פעולות המלחמה, או קרוביהם; אוכלוסייה שפונתה מביתה, אוכלוסיית משתתפי המסיבות, אוכלוסיית משרתי המילואים ומגויסי צו 8.



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

הטבות נוספות לתושבי הצפון

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

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



אומדן שווי ההקלות וההטבות הבנקאיות שניתנו לכלל הלקוחות

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

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





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

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



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

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

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



חווית הלקוח במגוון ערוצי השירות



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

חווית השירות בבנק

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

אמנת השירות

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

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



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

מגוון ערוצי שירות

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

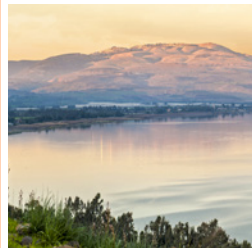
287 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות 212 עמדות שירות עצמי של בנק מזרחי-טפחות ו-75 עמדות של בנק יהב. עמדות אלה מאפשרות ביצוע פעולות רבות, כולל הפקדת מזומנים וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה.

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

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

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

ערוצים לקבלת שירות בנקאי

			
דרום	ירושלים והסביבה	מרכז	צפון
 54	 54	 80	 99
 54	 40	 111	 64
 43	 37	 60	 65
 עמדות לשירות עצמי ² סה"כ 287			
 כספונים סה"כ 269			
 נקודות שירות ומכירה סה"כ 205			

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



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

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

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

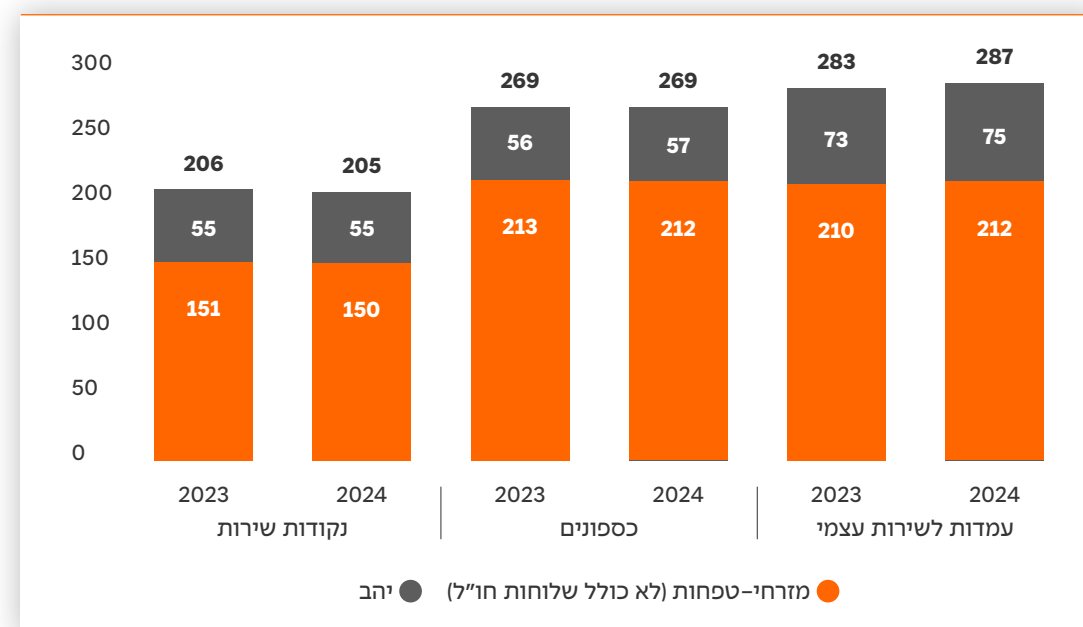
פרסים והוקרה



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

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

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



מידת שביעות רצון הלקוחות

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



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

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

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



טיפול בתלונות הציבור

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

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

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

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

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

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

מידע על תלונות של לקוחות בשנת 2024

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

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

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

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

ממצאי התלונות בשנת 2024

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

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

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





הוגנות ושקיפות הן אבני יסוד בקוד האתי של הבנק ובתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס ליחסי אמון, להצלחה וליצירת ערך משותף. לבנק מדיניות ונוהל הוגנות, שבמסגרתם הוא מתחייב לשמור על מערכת יחסים שקופה והוגנת עם לקוחותיו ולהציב את טובת הלקוח במרכז פעילותו העסקית. מתוקף כך, הבנק מתחייב לפעול לטובת הלקוחות, לספק להם הסברים מובנים ושקופים על המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים בסניפי הבנק ובאמצעים דיגיטליים, לרבות ההשלכות שיושגו על הלקוחות אם לא יעמדו בתנאי המוצר, לספק שירות זמין ונגיש ללקוחות ועוד.

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

תפיסת ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מבוססת בראש ובראשונה על מתן מלוא המידע הנדרש בנוגע למוצרים והשירותים הפיננסיים. זאת בדרך ברורה ונגישה לכל לקוח, המאפשרת ללקוחות לקבל את 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, עם הסבר בהיר, פשוט ומפורט על העלויות, התנאים, הסיכונים וההזדמנויות הנובעים מהמוצר או השירות. כמו כן, ההסכם חייב לכלול קבלת הסכמה מראש לביצוע הפעולה בחשבון.

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

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

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

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

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצריו ולשירותיו, ובכך מסייע ללקוחותיו בקבלת החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו שוויוניים, מכבדים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות 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 המנחים הבאים:

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

הוגנות במוצרים ובשירותים

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



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי



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

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה מגוונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית ואת האזרחים הוותיקים כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים עימן. זאת מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלה מאפיינים חברתיים ותרבותיים ייחודיים, לצד צרכים פיננסיים הדורשים מענה מותאם.

החברה הערבית



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

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

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

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

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



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

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



- וכאשר היא עולה, התקופה מתארכת – וכל זאת באופן אוטומטי וללא צורך בהתערבות הלווה.
 - **"זו"צ עזרה מההורים" – מוצר** המבוסס על "משכנתה פנסיונית", הנותן מענה להורים במגזר החרדי הנדרשים לסייע כלכלית לילדיהם בעת נישואיהם, אך מתקשים לתמוך בכולם. ההלוואה מאפשרת קבלת כספים כנגד שעבוד נכס קיים, מבלי למכור את דירת ההורים, ובכך הופכת את הנכס למקור הכנסה. המשכנתה ניתנת לפריסה עד 30 שנה, עם שמירה על בעלות ההורים, המאפשרת להם להמשיך להתגורר בנכס או להשכירו לפי בחירתם.
 - **"משכנתה בקצב הזו"צ" – מוצר** המבוסס על "משכנתה בקצב שלך" ומיועד לזוגות צעירים שעשויים להתמודד עם אתגרים כלכליים בשנה הראשונה לנישואיהם. המוצר מאפשר תכנון תמהיל מותאם אישית, שבו ניתן לשלם החזרים חודשיים נמוכים יותר בתחילת הדרך ולהגדילם בהמשך, בהתאם להתקדמות הכלכלית. לחלופין, ניתן להתחיל בהחזרים גבוהים ולצמצם בעתיד, בהתאם לצורכי הלווה.
- נוסף על כך, הבנק יזם ארבעה כנסים פתוחים לקהל הרחב וללא עלות, אשר כללו הרצאות על "משכנתה זו"צ" וניהול כלכלי משפחתי נכון. בכנסים היו כ-300 משתתפים, והם זכו למידע וכלים יישומיים לניהול פיננסי יעיל בשלב החיים החדש.

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

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



- **משכנתה פנסיונית –** תוכנית מימון ייחודית עם גמישות מרבית, הנותנת מענה לבני 60 ומעלה. מוצרי משכנתה פנסיונית מאפשרים לבני הגיל השלישי לממן את התוכניות הפיננסיות השוטפות באמצעות תוספת חודשית להכנסה או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה באמצעות שעבוד דירת מגורים, כאשר הנכס נשאר בבעלות הלווים. בשנת 2024 המשיך הבנק להרחיב את פיתוח המוצר גם למטרת הלוואות לדיו, וכן הורחבו הסניפים הנותנים מענה למוצר זה, במטרה לאפשר פריסה גאוגרפית מקסימלית, בד בבד עם שמירה על מיקוד וייחודיות המוצר. כמו כן, הבנק קידם את המודעות למוצר בערוצי המדיה ובאמצעות קידום תוכן וחסות לכנסים ייעודיים, שיתופי פעולה עם גורמי מקצוע הפעילים בשוק והרצאות בנושא משכנתה פנסיונית בסניפים נבחרים.



קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

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

קידום אוכלוסיות מוחלשות והנגשת שירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות

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

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



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

סיוע ללקוחות במשבר

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

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

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



קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה 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 באופן עצמאי ונוח. נושא הנגישות מנוהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש, והבנק אף מלווה ביועצים מקצועיים בנושא. הנגשת השירותים והמוצרים הבנקאיים באה לידי ביטוי בכלל המישורים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים** – הקבוצה פועלת להנגשת סניפים, כספומים, עמדות שירות, אתר האינטרנט והאפליקציה ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח. נכון לסוף שנת 2024, 100% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. הבנק מטפל באופן שוטף בכל מקרה שבו קיימת בעיה, וזאת באמצעות אגף הלוגיסטיקה, המפעיל מוקד אחזקת סניפים. נציגי המוקד מסיירים באופן שוטף בסניפים ופותרים בעיות לוגיסטיות.
- **סקרי נגישות** – במסגרת סקר מקיף של האחזקה בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מפקחי האחזקה עורכים פעמיים בשנה סקרי נראות בסניפים, הכוללים גם היבטי נגישות. סקרים אלה לא העלו פערים מהותיים ולא נתגלו ליקויי נגישות. כמו כן, בכל נכס חדש שהבנק שוכר מבוצעות מייד ההתאמות הנדרשות לנגישות, בהמלצת יועץ נגישות מורשה.
- **הנגשת שירותי בנקאות** – הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נכון לסוף שנת 2024 כלל 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 וכן מגש תמיכה.
- **הנגשת השירותים המקוונים** – קבוצת מזרחי-טפחות מבצעת את ההתאמות הנדרשות לנגישות אתר האינטרנט והאפליקציה, בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, לתקנות שהותקנו מכוחו ובהתאם לערכי השירות שלו. אתרי האינטרנט של בנק מזרחי-טפחות ושל בנק יהב הונגשו לאנשים עם מוגבלות על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ולפי הנחיות התקינה WCAG 2.0 ברמה AA, כפי שהוגדרו על ידי הארגון הבין-לאומי W3C.
- **נגישות בטלפון** – הבנק מציע שירות נגיש גם ללקוחות המתקשים בקבלת שירות טלפוני, כמו לקוחות לקויי שמיעה. לצורך כך הותאם השירות הטלפוני: נתב השיחות הוקלט בקצב איטי, בשפה ברורה וללא מוזיקת רקע.

●

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

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

חינוך פיננסי

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

פעילות הבנק לקהל הרחב

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



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



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



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

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

כתום.ישראלית
נשים מובילות עסקים

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

בוסף, "שישי נשי" מארח את כתום.ישראלית
עם סאטל של נשים מובילות, בחלק מהמופעי "זמנות נרחבים" ואירועי יחול וזכו מנצחת של עסקים מתחומי ישראל.

האירועים יתקיימו בתאריכים הבאים:

12.4	5.4	1.3
סניף סניף ירושלים	סניף סניף ראשון	סניף סניף תל אביב

הרשמה חסו "שישי נשי במזרח-טפחות"

בני אדם • לפני הכול
האירוע נעשה בשיתוף עם משרד המסחר והתעשייה

מזרחי טפחות

פעילות הבנק בקרב צעירים ונוער

- **"ערכת דרך הכסף"** – תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. באתר הבנק מופיעה ערכה מחודשת ועדכנית, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. הערכה מתורגמת גם לשפה הערבית. בשנת 2024 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" על ידי עובדי בנק, ועל ידי סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות לימודים. בתמורה למלגות אלה הסטודנטים הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים.
- **ערכת "דרך הכסף ליסודיים"** – ערכה המותאמת לפעילות בכיתות בבתי הספר היסודיים (ג'-ו'). הערכה מיועדת לשימוש עובדי הבנק המעוניינים לערוך פעילות בבתי הספר של ילדיהם.
- **חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים** – הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה באמצעות שיתוף פעולה עם מכללות ואוניברסיטאות, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן מתן מלגות לסטודנטים במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. בשנת 2024 הבנק הגדיל את מספר המלגות שחולקו, ונתן עדיפות לסטודנטים למקצועות הפיננסים ששירתו במילואים באופן פעיל במהלך התקופה.
- **מלימודים לקריירה פיננסית** – הבנק מממן מלגות לסטודנטים בתוכנית ללימודי תואר ראשון במדעי החברה עם התמחות בבנקאות ובמימון באוניברסיטת בר-אילן. התואר מכשיר את הסטודנטים להשתלב בתפקידי ניהול ותפעול במערכת הבנקאית. התוכנית מאפשרת לסטודנטים להיקלט לעבודה מעשית בבנק כבר מיום הראשון בלימודים, ולהתחיל באופן זה את הכשרתם המקצועית במרכזים הטלפוניים או באחד מסניפי הבנק, בד בבד עם לימודיהם לתואר. כחלק מהתוכנית, הבנק מקיים הדרכות והרצאות בנושאים פיננסיים לסטודנטים.





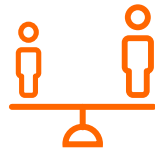
האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות נגזרת מהאסטרטגיה העסקית של הבנק, המושתתת על העיקרון "בני אדם לפני הכול". פעילות מזרחי-טפחות בקהילה מקדמת אסטרטגיה זו באמצעות פעילות בשלושה ערכים מרכזיים: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערבות הדדית בחברה הישראלית. הפעילות מסייעת בצמצום הפערים החברתיים ובמניעת אפליה,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

האסטרטגיה החברתית

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



ערבות הדדית



קידום שוויון הזדמנויות



קבלת האחר

קבלת האחר

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



כתום שווים

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

גדולים במדים

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

קהילה והתנדבות



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

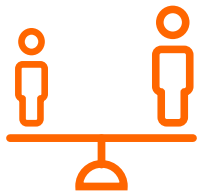


המרוץ לשוויון

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

קידום שוויון הזדמנויות

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



מלגות להשכלה גבוהה

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

ניצנים PRO – קידום חינוך טכנולוגי

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



אומנות המקדמת שוויון הזדמנויות

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

ערבות הדדית

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



שותפים מבחירה

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





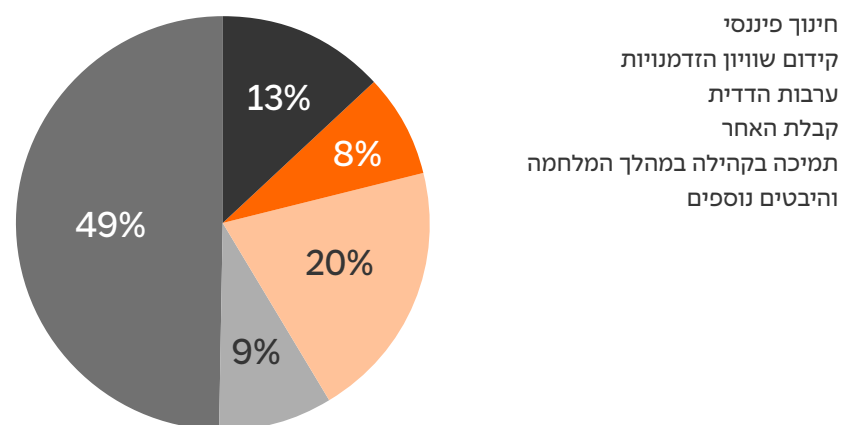
היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2024

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

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

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

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2024¹



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

הצבעת השפעת

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

אמץ לוחם

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

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



קבוצת מזרחי-טפחות משפיעה על הקהילה

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



2,700 שעות התנדבות

בפריקט "חוזרים לחיים"

שבו עובדי הבנק מאמצים ומלווים פצועים מהמלחמה המאושפזים במחלקות השיקום בבתי חולים.

630

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



45

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



תנועות הנוער למען הקהילה

אלפי

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



1,800

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

7,000

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



רכישות מעמותות ועסקים חברתיים בהיקף

של מאות אלפי ש"ח –

הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים וללקוחותיו מעמותות ועסקים חברתיים, ומעודד גם את העובדים לרכוש מתנות לחגים מעמותות ועסקים חברתיים. כמו כן מתקיימים במהלך השנה ירידי מכירות פרונטליים של מגוון עמותות ועסקים חברתיים.





תרומות ואימוץ קהילות העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה – פרויקט דגל

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

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

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



פעילות הבנק למען הקהילה במלחמת חרבות ברזל

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

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

חוזרים לחיים – פרויקט דגל

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

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

- **ליווי בנקאי –** סיוע פיננסי מותאם אישית, כולל טיפול במצב חשבון, פריסת הלוואות, הקלות במשכנתאות ועוד.
 - **סיוע כלכלי –** הענקת תווי שי ותמיכה נוספת בהתאם לצורך.
- נוסף לפעילות השוטפת, הבנק יוזם אירועים ייחודיים במחלקות השיקום בבתי החולים, כגון הופעות אומנים, קבלת שבת והרמת כוסית לחגים. מעבר לכך, הבנק הזמין חיילים פצועים להשתתף בפאנל מיוחד במסגרת כנס מנהלים של הבנק ובאירועים לעובדי מילואים.
- הפרויקט, שהחל עם פרוץ המלחמה בסוף 2023 ונמשך לאורך כל שנת 2024, ימשיך לפעול עד כמה שיידרש, מתוך מחויבות עמוקה לסיוע לפצועים ולתהליך שיקומם.





"חנוכיית המתנות"

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

תרומות

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

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



חיזוק החוסן הקהילתי בשדרות ובכפר עזה

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

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

התנדבות עובדים למען הקהילה במלחמת "חרבות ברזל"

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

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

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



התנדבות עובדים

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

01 התנדבות כלל בנקאית

02 התנדבות משפחתית



03 התנדבות אישית

04 התנדבות יחידתית

התנדבות כלל בנקאית

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

התנדבות יחידתית

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

התנדבות משפחתית

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

התנדבות אישית בתחומי הליבה העסקית

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



מדידת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

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

תרומות כספיות

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

מעורבות בקהילה של בנק יהב

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

מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

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

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

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



התנדבות עובדים בשנת 2024

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

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





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

ניהול אחראי של שרשרת האספקה

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים:

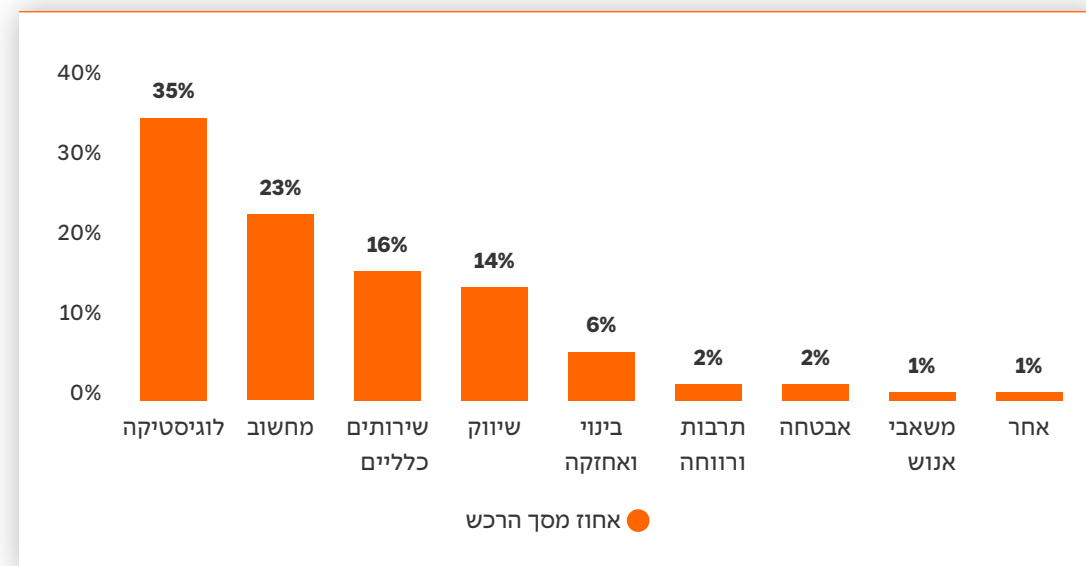
קידום רכש מקומי – רוב ספקי הבנק הם ספקים מקומיים ישראלים.

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

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

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

תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות



שרשרת אספקה אחראית



הדמיית הקמפוס החדש של הבנק בלוד.



קידום רכש אחראי בקבוצה בשנת 2024¹

בשנת 2024 היקף הזמנות הרכש היה

כ- **738.7** מיליון ש"ח.

2,240 בקבוצה
ספקים פעילים.

24% מהספקים הם
ספקים חדשים.



70% מהספקים הם עסקים
קטנים וזעירים.²

25% מהיקף הרכש משולם
לעסקים קטנים וזעירים.

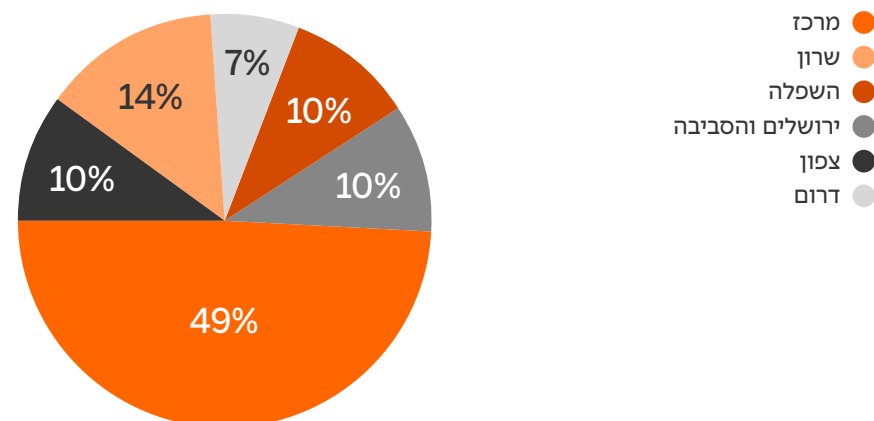


97% מהספקים הם
ישראלים מקומיים.

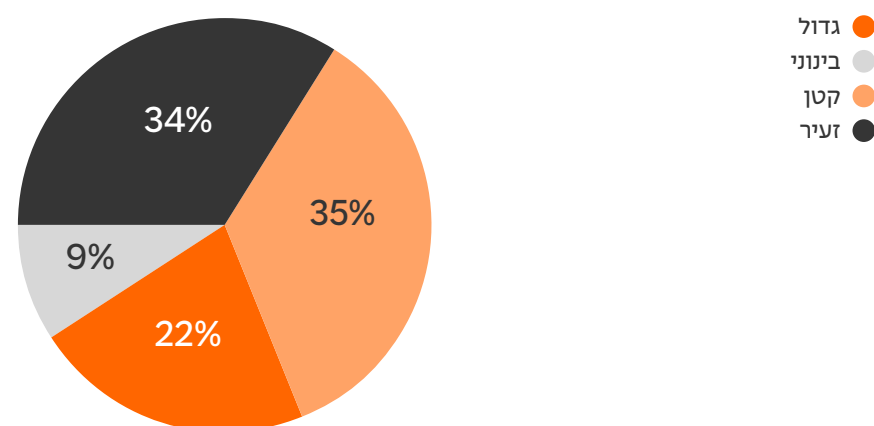
24% מהספקים הם
מאזורי פריפריה.³



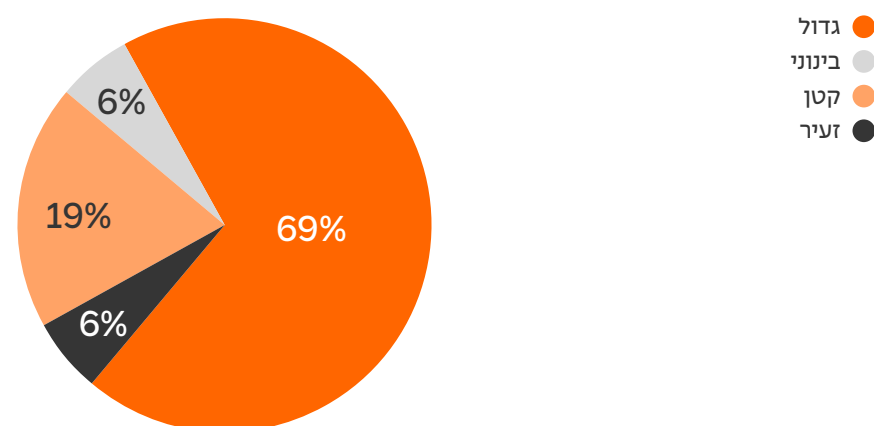
התפלגות הספקים של הקבוצה בישראל לפי אזור גאוגרפי



היקף הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



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



העדפת ספקים אחראים

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

בקרת ספקים

- **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.
- **בקרת ספקים להעסקה כדין** – מנהלי ההתקשרויות בבנק, ובכללם מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק, עורכים ביקורים אצל הספקים המרכזיים של הבנק ומבצעים בחינה של הספקים בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות. בשנים האחרונות התקיימו ביקורים אצל כל הספקים המרכזיים, ואצל כמה מהם אף היו ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. גם נושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי) נשאלים בביקורים אלה. בשנת 2024 נערכו מספר ביקורים אצל ספקי הרכש הקבועים, ונוסף על כך הבנק עומד בקשר שוטף וקבוע עם הספקים הקבועים שלו.
- **בקרת תנאים של עובדים בתחום הניקיון, השמירה וההסעדה** – הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדים בענפים אלו יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות. הבדיקה נעשית על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, ומתאפשרת גם קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות. לרשות העובדים עומד מנגנון דיווח אנונימי ודיסקרטי על הפרות ואי-ציות של מעסיקיהם. בשנת 2024 כל ספקי הבנק בתחומים אלה עמדו בהוראות החוק שנבדקו.
- **בקרת ספקים בנושאים סביבתיים** – ההסכמים עם הספקים כוללים, אם נדרש, סעיפים הנוגעים להיבטים סביבתיים בהתאם לדרישות החוק. במקרים שבהם ספק אינו עומד בקריטריונים, עשויה להתקיים בחינה של המשך ההתקשרות עימו.
- **בקרה והדרכות בטיחות** – הבנק פועל באופן שוטף לבקרה על נושא הבטיחות ולהדרכה של עובדי הספקים בנושא זה. מומחה בטיחות מטעם הבנק עורך בקרה ונותן הנחיות לקבלנים בפרויקטים השונים בתחום בטיחות בעבודה. כמו כן, נערכות ביקורות יזומות של יועץ הבטיחות מטעם הבנק, המבוצעות בכל אתר שבו יש פרויקט בינוי או עבודות בינוי של הבנק. מעת לעת מתבצעת הדרכה לכלל המפקחים החיצוניים העובדים עם הבנק בנושא זה. נוסף על כך, אחת לרבעון מתכנס פורום בטיחות בהשתתפות נציגי הבנק מאגף הלוגיסטיקה, יועץ בטיחות ומפקחים מטעם ספק שירותי האחזקה בבנק.





יחד שוב נצמח

תומכים בעסקים



מזרחי טפחות



כתום.ישראל
תומכים בעסקים הדרום והצפון



רכישת שירותים ומוצרים מספקים חברתיים ומספקי מיזם "כתום ישראל"

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

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

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

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





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

העובדים של מזרחי-טפחות בשנת 2024

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

94% כ- מהעובדים בקבוצה מועסקים במשרה מלאה.



משקיעים בעובדים



פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

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

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

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

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

שיעור הסטודנטים
הוא כ-6%.

שיעור האקדמאים
בכלל הקבוצה
הוא כ-75%.

הגיל הממוצע של כלל
העובדים בקבוצה הוא
40.9.



הוותק הממוצע בקבוצה
הוא 12.5 שנים.

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

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



עובדים חיצוניים

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

תחלופת עובדים

תחלופת עובדים לפי מגדר וגיל בקבוצה²

		2024				2023				קבוצת גיל	
		עובדים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שנלקטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שנלקטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שפרשו או יצאו לגמלאות		
גברים	עד 30		67	157		54	17	107		30-50	
	31-50		57	83		57	25	81		51 ומעלה	
	סך הכול גברים	48	1	10	46	12	2	13			
נשים	עד 30	48	125	250	46	123	44	201		30-50	
	31-50		148	251		135	34	252		51 ומעלה	
	סך הכול נשים	86	3	2	40	9	0	7			
סך הכול	עד 30	86	249	342	40	229	73	359		30-50	
	31-50		215	408		189	51	359		51 ומעלה	
	סך הכול	155	4	12		21	2	20			
סך הכול		134 ³	374	592	86	352	117	560			

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

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

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

נתוני היעדרות (במספר ימים) בקבוצה בישראל, בשנת 2024

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

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





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

הבנק פועל כלפי עובדיו בהתאם למסמך מדיניות סיכון ההון האנושי ובו עקרונות מרכזיים העוסקים בטיפול במשאב האנושי, כגון מחויבות הבנק לקידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים, שמירה על זכויות העובדים, התחייבות לעמידה בכלל חוקי העבודה במדינות שבהן הבנק פועל ואף הענקת תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה. נוסף על כך, מסמך המדיניות עוסק ביחסי העבודה עם המנהלים והעובדים במסגרת קיבוצית ובקיום שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם. מדיניות זו נבחנת מדי שנה ומובאת לאישור הדירקטוריון.

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

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

שיח עם המנהלים והעובדים

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

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

זכות ההתאגדות

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

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



קידום ביטחון תעסוקתי

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

פילוח עובדי הקבוצה לפי הסכם העסקה

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

שמירה על בטיחות ובריאות העובדים

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

בטיחות במתקני הבנק

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

בטיחות בדרכים, נהיגה ותחזוקת רכב

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

בתעבורה, אשר שולח עדכונים שוטפים בנושא נהיגת חורף, נהיגה בזמן חופשות ועוד. נוסף על כך, הבנק שולח אחת לשנה גלויה לעובדים שילדיהם הגיעו לגיל הוצאת רישיון, ובה דגשים לליווי נהג חדש בבטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה. בשנת 2024 התקיימו 7,166 שעות הדרכה בנושא בטיחות.

תאונות עבודה

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

היערכות לחירום

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

חוסן נפשי והתמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים

כחלק משמירה על בטיחות וביטחון העובדים, עובדי הבנק משתתפים בהדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים בסניף. במסגרת ההכשרות לעובדי הסניפים, עם כניסתם לבנק הם עוברים הכשרה של התמודדות עם מקרי שוד. נוסף על כך, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים. ביחידות הבנק מונו נאמני ביטחון אשר מוכשרים ומתודרכים לפעול בהתאם לתרחישים אלו.

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

מניעת התעמרות והטרדה מינית בעבודה

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

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



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

שמירה על פרטיות עובדים

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

שמירה על תנאי העסקה

הקפדה על שכר ותנאים סוציאליים כחוק

בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, הבנק מקפיד על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק, ומתוך כך גם על שכר המינימום המחייב. יש לציין כי השכר לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי מתעדכן אחת לשנה. שכר המינימום שנקבע בהתאם להסכם הקיבוצי שנחתם ביוני 2023 עם ארגון העובדים הוא 6,000 ש"ח, גבוה מהמחויב בחוק. ההסכם הקיבוצי מעגן בין היתר תנאים הנוגעים לשעות העבודה ולתגמול העובדים. נוסף על כך, הבנק מעניק תנאים סוציאליים מוגדלים – דמי ההבראה שמשולמים לעובדי הבנק גבוהים מהקבוע בחוק, כמו גם מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק. בעת קליטת עובד חדש, הבנק מפרט לעובד באופן מלא את זכויותיו ותנאיו עם התייחסות מלאה לדרישות התפקיד, שייכות ארגונית, ממונה ישיר, מרכיבי השכר ותנאיו, שעות העבודה, זכויות סוציאליות לרבות הפרשות פנסיוניות, הטבות והתייחסות לרגישות התפקיד ולחובת החופשה הרציפה.

נתוני חופשת לידה¹

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

שינויים ארגוניים ופיתוח קריירה

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

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

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



הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים לעובדיו, ובהם:

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

גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה



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

גיוס ושימור הון אנושי איכותי ושוויוני

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

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

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



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

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

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

נתוני גיוון עובדים

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

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

13.5% מתוך העובדים הם מהחברה החרדית.

3% מתוך העובדים הם מהחברה הערבית.



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

4% מהנקלטים לבנק בשנת 2024 הם מהחברה הערבית.

17% מהנקלטים לבנק בשנת 2024 הם מהחברה החרדית.

5% מתוך העובדים בחברה החרדית הם בדרגי ניהול.

12% מתוך העובדים בחברה הערבית הם בדרגי ניהול.

7% מתוך כלל המנהלים בבנק הם מאוכלוסיות מגוונות.

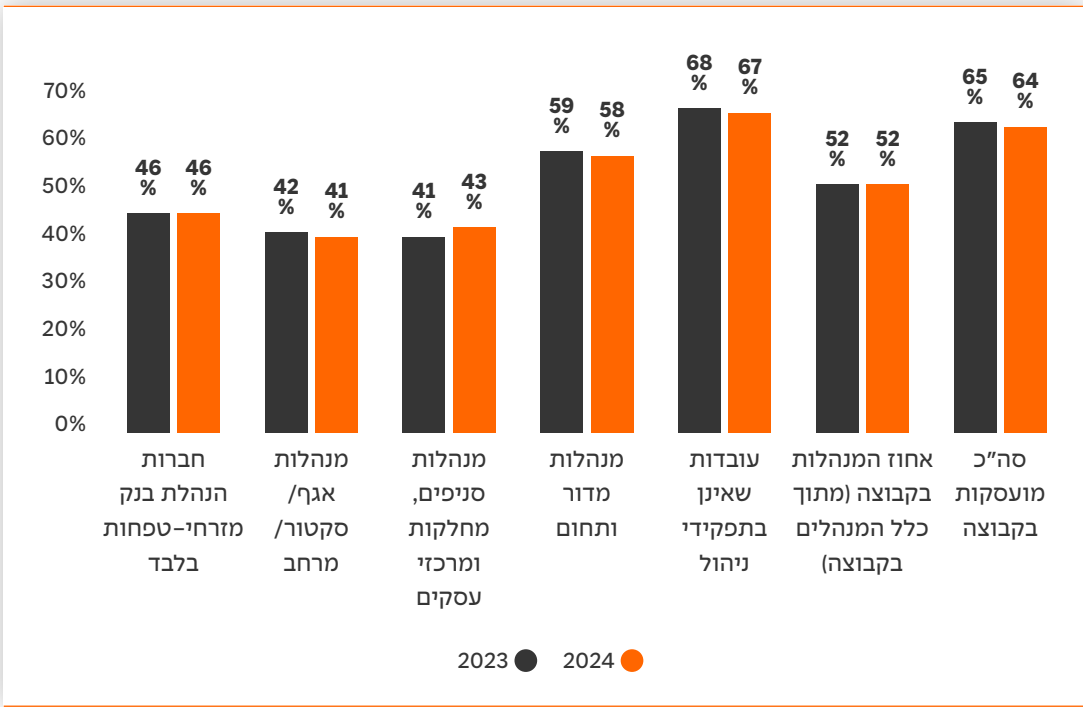
קידום סביבת עבודה מגוונת ושוויונית

הקבוצה מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקה שוויונית והוגנת של עובדים, ופועלת בצורה שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדים, בכפוף להסכמי ההעסקה השונים. העובדים במשרה חלקית ומלאה זכאים להטבות זהות. הטבות אלה כוללות החזרי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מלבד ההטבות הסטנדרטיות יש הטבות ספציפיות שנגזרות מאחוז המשרה, ובנוגע להן יש הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית, כמו דמי הבראה, ביגוד או ימי חופשה ומחלה. נוסף על כך, שילוב של עובדים ממגוון מגזרים מחייב סביבת עבודה שמגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה. עובדים שאינם יהודים יכולים לנצל מדי שנה בימי חגיהם ובמועדיהם חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק, נוסף על ימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי (שבהם הבנק אינו פועל). כחלק מקידום עקרונות השוויון, הבנק מקדם מדיניות המונעת אפליה. המדיניות כוללת בין היתר פעילות לצמצום אי-השוויון בין המינים, מניעת פגיעות בשל העדפה על רקע אתני או תרבותי, ניפוץ דעות קדומות על אנשים עם מוגבלות וכדומה. הבנק מפעיל מוקד פניות אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך. בשנת 2024 לא נמצאו תלונות מוצדקות מצד עובדים בנושא אפליה.

קידום שוויון מגדרי

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

שיעור הנשים בקבוצה, לפי דרג



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

פערי שכר בין גברים ונשים

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

יחס השכר בין נשים לגברים בבנק לשנת 2024

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

הנתונים המוצגים נוגעים לעובדים במשרה מלאה שעבדו לפחות 12 חודשים בבנק. הפער נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל, ולכן קיימת שונות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר). השונות מושפעת הן מהדרגה והן מהתקן הניהולי בכל אחד מהתפקידים. נוסף על כך, קיימת שונות בתנאי השכר הנגזרים גם מהמאפיינים האישיים של העובד או העובדת, כמו ותק, תוספות בגין ילדים וכיו"ב.

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



הקבוצה פועלת לקידום רווחת העובדים בעבודתם בבנק 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 המעגלים המלווים את העובד במשך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות ובמקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי הבנק זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים בניסיון, במשרה חלקית ובמשרה קבועה.

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

תמיכה בשמירת אורח חיים בריא

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



תמיכה וליווי לעובדים בתקופת מלחמת חרבות ברזל

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

תמיכה וחוסן עובדים

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

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

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



מעל גיל 50 זכאים לבדיקה אחת לשנה.

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

הטבות לעובדי בנק יהב

בנק יהב מקפיד על מתן הטבות לעובדים: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנתי, הטבות מקרן רווחה וביגוד. כמו כן, ניתנות הטבות ומענקים בחגים ובאירועים מיוחדים, דוגמת מענק לציון שנות ותק, שי בחגים, שי לאירועים אישיים ועוד. נוסף לכך, קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני גיל היציאה לגמלאות. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כמו שי בחגים, שי ליום ההולדת והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. הבנק מציע השתתפות בתשלום ליועץ פנסיוני עבור עובדים הפורשים בגיל היציאה לגמלאות.

איזון עבודה-פנאי

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

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

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

ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה תומכת בעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת). עובדים הפורשים בהגיעם לגיל היציאה לגמלאות זכאים לקצבה מקרן הפנסיה. ההפרשות עבור עובדי הבנק מבוצעות כחוק ואף מעבר לדרישות החוק. לעובדים הפורשים טרם הגעתם לגיל יציאה לגמלאות (פרישה מוקדמת) מוצעים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. כמו כן, העובדים הפורשים במסלולים אלה זכאים לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה ופגישה עם יועץ פנסיוני למיצוי זכויותיהם. עובדים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת זכאים לתוכנית פרישה הכוללת ליווי אישי, סדנת הכנה לפרישה וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, החזרים כספיים עבור ייעוץ מס/ייעוץ פנסיוני והכשרה מקצועית על פי בחירת העובדים. כל הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים, שנתמך גם הוא על ידי הבנק. נוסף על כך, הבנק מעודד את המנהלים לשמור על קשר עם הגמלאים במחלקותיהם ולהמשיך להיעזר בניסיונם ובידע הרב שצברו עם השנים, כל זאת בהתאם לרצון הפורש. נשים וגברים זכאים על פי חוק לעבוד עד גיל 67, וכך גם בבנק. ככלל, הבנק אינו מעסיק עובדים לאחר גיל פרישה, אולם במקרים של עובדים המשמשים מקור ידע קריטי, ובמקרים שבהם הבנק והעובד מעוניינים בכך, נבחנת האפשרות להאריך את העסקתם מעבר לגיל 67. בשנת 2024 עבדו בבנק 30 עובדים מעל גיל 67, כולל עובדים בחטיבה הטכנולוגית, 60% מהם בתפקידי ניהול בכירים.

פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2024 בקבוצת מזרחי-טפחות

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



הכשרה ופיתוח עובדים



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

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

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

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

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



קורס הכנה לפרישה

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

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

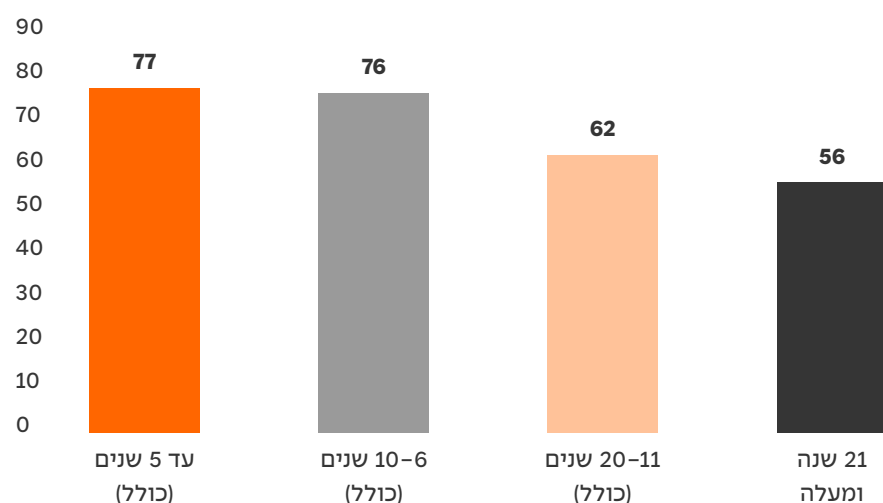




בשנת 2024 התקיימו **59,115** ימי הדרכה, לעומת **45,870** ימי הדרכה בשנה הקודמת.¹

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

ממוצע שעות הדרכה בבנק בשנת 2024, על פי שנות ותק²



ממוצע שעות הדרכה לעובד לפי דרג בשנת 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



מסלולי פיתוח קריירה

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

● **קידום עובדים למשרות ניהול** – הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2024 קודמו כ-94% מהמנהלים שהתמנו מקרב עובדי הבנק, 55% מהם נשים. אחוז המשרות בבנק שאוישו על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות או כל מי שאינו מוגדר כדרג ניהול הוא 98.9%.

● **תוכנית לפיתוח מנהלים** – תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, ייעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.

● **תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית** – הבנק פיתח תוכניות המכשירות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים, הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים הכשרות במסגרת תוכנית זו: עתודה לניהול בסניף, עתודה לניהול במטה, קורס ניהול מתקדם, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים. ניתן לראות את אפקטיביות הקורסים והלמידה בשיעור המנהלים שקודמו, כ-75% מבוגרי העתודות קודמו בשנים האחרונות.



במסלול עתודה לניהול שהתקיימה בשנים 2023–2024

השתתפו **17** עובדים, **10** כבר התמנו להיות מנהלים בבנק.

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



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

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



יעד שהוגדר	מענה ל־SDGs
קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים.	3 בריאות טובה 8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית
שדרוג שירותי ה־wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכל עובדי הבנק.	4 חינוך איכותי 8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 9 תעשייה, חדשנות ותשתיות
פיתוח והתאמה של קורסי הכשרה לעובדים בתחום המיומנויות הרכות, במטרה לטפח סביבת עבודה חדשנית ובהתאמה לעולם העבודה המשתנה.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 10 צמצום אי השוויון
הרחבת ההשקעה החברתית בפרויקטים למען הקהילה לקידום שוויון הזדמנויות בפריפריה החברתית והגאוגרפית.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 10 צמצום אי השוויון
העמקת הפעילות והתאמת שירותים ומוצרים למגוון אוכלוסיות: החברה הערבית, החברה החרדית ועולים חדשים, בהתאמה למאפיינים הייחודיים להן.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 10 צמצום אי השוויון
הרחבת פעילות גיוס עובדים מהחברה החרדית עם התאמה למאפייניה הייחודיים.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 10 צמצום אי השוויון
הטמעת מדיניות רכש אחראי המעודכנת בקרב חטיבות הבנק.	8 הגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 12 צריכה וייצור אחראיים

יעד שהוגדר	מענה ל־SDGs
הרחבת הידע ומחבורות העובדים לתחום ה-ESG.	13 שינוי אקלים 16 שלום, צדק וחוק המוסדות
המשך ליווי וסיוע ליישובי הדרום והצפון שנפגעו בעקבות המלחמה במסגרת פעילות הבנק למען הקהילה.	11 ערים וקהילות מקיימות 16 שלום, צדק וחוק המוסדות 17 שותפות להשגת היעדים