



ממשל תאגידי Governance

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



מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית



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

דירקטוריון מזרחי-טפחות

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

פרופיל הדירקטורים¹

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

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

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

להלן רשימת חברי דירקטוריון הבנק נכון ליום 31.12.2024¹:

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

עצמאות הדירקטוריון ומינוי דירקטורים

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

על פי הוראה 301 חלים הכללים הבאים על הדירקטוריון:

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

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



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

לקראת מינוי דירקטור חדש, חיצוני או פנימי, תתמנה ועדת אד-הוק ייעודית המורכבת מנעדר עניין אישי בנושא. תפקידה הוא לבחון את הרכב הדירקטוריון בשים לב לצורכי הבנק ולדון בהתאמתם של המועמדים. בשנת 2024 התכנסה פעמיים ועדת אד-הוק לקראת מינויים מחדש של שני דירקטורים חיצוניים. נושא משרה, כהגדרתו בחוק החברות, לא יפעל למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו, פרט להצעת מועמדותו שלו לכהונת דירקטור. לא ימונה לדירקטור בבנק ולא יכהן כדירקטור מי שאין לו הכישורים הדרושים ואינו מתחייב להקדיש את הזמן הראוי לשם ביצוע התפקיד, תוך התייחסות לצרכיו המיוחדים של הבנק ולגודלו.

פרט למי שכהן כדירקטור עד למועד האספה השנתית, לא ימונה דירקטור באספה השנתית, אלא אם כן המליץ הדירקטוריון על מינוי או אם בעל מניות בחברה הציעו אותו כמועמד. על אף זאת, הדירקטוריון יהיה רשאי למנות דירקטורים לבנק אם התפנה מקום בדירקטוריון, לאחר האספה השנתית הקודמת או באישור המפקח על הבנקים, ובלבד שתקופת הכהונה של דירקטור שמונה בעבר תסתיים באספה השנתית הקרובה. ההצבעה באספה הכללית על מינוי דירקטורים ועל הפסקת כהונתם תתקיים לכל מועמד לכהונה או לכל דירקטור בנפרד. החלטות אלה יתקבלו ברוב רגיל מבין המשתתפים בהצבעה, וקולות נמנעים לא יובאו בחשבון. אם נבחרו יותר מועמדים מהמשרות הפנויות, ייבחרו המועמדים שזכו למספר הגבוה ביותר של תומכים בהצבעה באספה הכללית.

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

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

גיוון מגדרי בדירקטוריון

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

עבודת הדירקטוריון

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

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

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

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

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

הכשרה והשתלמויות

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

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

ייעוץ לדירקטוריון

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



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

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

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

אספות כלליות

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

ועדות הדירקטוריון

בשנת 2024 פעלו בדירקטוריון חמש ועדות קבועות¹:

שם	ועדת אשראי
הרכב	עד יום 16.6.24: משה וידמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית, אלי אלרואי החל מיום 16.6.24: אברהם זלדמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית, אלי אלרואי
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון. כמו כן, הוועדה מוסמכת לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב־שנתית של יחידת בקרת האשראי ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. בסמכות הוועדה גם לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
מספר ישיבות ועדה	13
שיעור הנוכחות בישיבות	96%
שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	עד יום 16.6.24: משה וידמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר החל מיום 16.6.24: אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, משה וידמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ובמדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. הוועדה דנה בהמלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון ומגבשת אותן לפני קיומו של דיון בדירקטוריון בנושאים אלה. במסגרת זו הוועדה דנה, בין השאר, במדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים, באסטרטגיית הסיכון הכוללת, בתאבון הסיכון, בתהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני. הוועדה דנה במסמכי המדיניות לסיכונים השונים וממליצה לדירקטוריון על אישור מסמכים אלה, ובהם: ניהול כללי הסיכונים הפיננסיים, ניהול הסיכונים התפעוליים לרבות ניהול ההמשכיות העסקית, ניהול סיכון המוניטין, ניהול בנקאות בתקשורת, מדיניות ESG, ניהול סיכונים ESG, הגנת הפרטיות, דוח קצין ציות ומדיניות ציות אחודה. בסמכות הוועדה לאשר מוצרים חדשים הדורשים את אישור מליאת הדירקטוריון.
מספר ישיבות ועדה	8
שיעור הנוכחות בישיבות	98%
שם	ועדת תגמול
הרכב	חנה פייאר (יו"ר), אסתר גילעד־זרן, גלעד רבינוביץ, יוסף פלוס
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון ולהמליץ בפני הדירקטוריון על מדיניות תגמול ונוהלי תגמול, כנדרש על פי חוק החברות ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין. מדיניות התגמול צריכה להיות בהתאם לתרבות הארגונית של הבנק, מטרותיו האסטרטגיות לטווח ארוך וסביבת הבקרה שלו, כך שתמריצי התגמול לא יעודדו סיכונים מעבר לתאבון הסיכון של הבנק כפי שנקבע ויאפשרו שמירה על בסיס הון איתן. הוועדה מתכנסת לפחות אחת לשנה לצורך בחינת יישומה של מדיניות התגמול. אחת לשלוש שנים תמליץ הוועדה לדירקטוריון בעניין אישור או שינוי המדיניות שנקבעה. נוסף על כך, ועדה זו ממליצה לדירקטוריון על העקרונות של תנאי ההעסקה והפרישה של הדרג הבכיר בבנק ושל עובדי הבנק. כמו כן מאשרת את תגמול נושאי המשרה בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאספה הכללית, לפי העניין.
מספר ישיבות ועדה	5
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

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



מדיניות תגמול

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

מדיניות תגמול לנושאי משרה

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

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

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

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

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

מדיניות תגמול לכלל עובדי הבנק

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

שם	ועדת ביקורת
הרכב	עד יום 16.6.24: יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעזרן, חנה פייאר, אברהם זלדמן, גלעד רבינוביץ החל מיום 16.6.24: יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעזרן, חנה פייאר, משה וידמן, גלעד רבינוביץ
תפקיד	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הם לדון בליקויים שהתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם, לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי הבנק בקשר לליקויים בניהול עסקיו, לבחון את הדוחות השנתיים והרבעוניים לציבור, לדון בהם ולתת המלצות על אישורם, לאשר עסקאות ופעולות כאמור בחוק החברות וכן לאשר עסקאות עם אנשים קשורים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312 בנושא עסקאות עם צדדים קשורים. נוסף על כך, הדירקטוריון מינה את ועדת הביקורת להיות הגורם האחראי מבחינתו לפיקוח על עבודת קצין הציות, ובתוך כך על נושא פרטיות המידע, על ביצוע תוכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני תחרות ועל יישומן. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר ועל סוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים. ועדת הביקורת מפקחת על אירועים הנוגעים לשחיתות ומקבלת דיווחים על אירועים חריגים מסוג זה וכן במסגרת דוח קצין הציות הרבעוני.
מספר ישיבות ועדה	20
שיעור הנוכחות בישיבות	99%
שם	ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
הרכב	עד יום 16.6.24: גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתר גילעזרן, משה וידמן, יהונתן קפלן החל מיום 16.6.24: גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתר גילעזרן, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן
תפקיד	מטרת הוועדה היא לדון ולייעץ לדירקטוריון בעניין האסטרטגיה, תאבון הסיכון ומדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה, הן של הבנק והן של התאגידים הנשלטים על ידו, לרבות שלוחותיו מחוץ לישראל (להלן "קבוצת הבנק"). בין היתר עוסקת הוועדה בנושאי אבטחת מידע והגנת הסייבר, התשתיות הטכנולוגיות של קבוצת הבנק, ניהול ושימוש במאגרי נתונים, חדשנות טכנולוגית וחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק. עוד עוסקת הוועדה בקביעת יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים.
מספר ישיבות ועדה	6
שיעור הנוכחות בישיבות	97%



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

שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים.

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

בקה פנימית

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

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

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

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

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

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

הביקורת הפנימית

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

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

חטיבת הביקורת הפנימית עורכת את דוחות הביקורת בהתבסס על תקנים מקצועיים מקובלים: דרישות החוק, ובכלל זה חוק הביקורת הפנימית והוראות של רשויות פיקוח ובהן הוראות הפיקוח על הבנקים. דוחות הביקורת מופצים דרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, יושב ראש ועדת הביקורת, המנהל הכללי והממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל־CRO, לקצין הציות ולממונה על איסור הלבנת הון, למנהלת אגף בקרת סיכונים ולמנהל חטיבת מידע ודיווח כספי. תהליכי העבודה בחטיבת הביקורת מבוצעים בהתאם לנהלים מסודרים שאושרו בוועדת הביקורת הדירקטוריונית. הביקורת הפנימית בוחנת, בין היתר, את הציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות, לקוד האתי ולנוהלי הבנק, וכן נבחנות המערכות והבקורות הקיימות להבטחת ציות זה, במסגרת תוכנית עבודה רב־שנתית מבוססת סיכונים. דוחות הביקורת נוגעים הן ליישום ההנחיות ביחידות השטח, והן לתהליכי הבקרה אחר היישום המבוצעים על ידי יחידות הבקרה, ובהן החטיבה לניהול סיכונים ואגף הציות. בשנת 2024 היקף שעות עבודת הביקורת הפנימית היה כ-54,000 שעות.

הביקורת החיצונית

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

מדיניות המס

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



אתיקה עסקית



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

הקוד האתי

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

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

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

1. הקוד האתי מופיע במלואו באתר הבנק.

באופן שוטף בדוחות הביקורת. תוכנית העבודה השנתית בנושא מיסוי מאושרת על ידי הנהלת הבנק. ביצוע עסקאות עם צדדים קשורים בתוך קבוצת הבנק נעשה במחירי שוק, כך שהבנק אינו מבצע העברת רווחים בין אזורי פעילות לצורך הפחתת חבות המס, לרבות הכנת דוחות בהתאם לכללי רגולציה שונים המבססים התנהלות זאת. הבנק נמנע מתכנוני מס ולא נעשה שימוש במקלטי מס. נוסף על כך, הבנק מגיש דיווח אחת לשנה, Country by country report, בהתאם להנחיות ארגון OECD. בקרה חיצונית על נתוני תשלומי המס מסוג Country by country מתבצעת על ידי ברייטמן אלמגור זהר ושות' וכן מבוצעת בקרה על תשלומי המס בישראל.

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

תשלום מס

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

תמיכה ממשלתית

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

מניעת ניגוד עניינים

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

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



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



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

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

מניעת מעילות והונאות

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

מנגנונים לזיהוי, איתור ודיווח בנושא אתיקה עסקית

מערכות לניטור אירועי מעילות והונאות

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

ערוצי דיווח על ידי העובדים

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

הגנה על חושפי שחיתויות

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



מחויבות לציות לרגולציה



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

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

מעורבות הדירקטוריון בהטמעת תרבות ציות והתנהלות תקינה

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

היועצת המשפטית, מנהל החטיבה לניהול סיכונים (CRO), הממונה על קצין הציות וכן המבקרת הפנימית הראשית של הבנק משתתפים ומדווחים לדירקטוריון ולוועדותיו.

מדיניות ניהול הסיכונים

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

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

דיווח על ידי גורמים חיצוניים לבנק

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

טיפול בחשד למעילות

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

הפקת לקחים, הטמעה והדרכת עובדים

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



ניהול סיכונים בנושא ציות

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

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

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

יישום והטמעת הציות בבנק

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

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

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



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

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



מחויבות למניעת שוחד ושחיתות



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

מניעת שוחד ושחיתות במזרחי-טפחות

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

פעולות ובקורות למניעת שוחד ושחיתות

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

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

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

ניהול הציות בחברות הבת

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

תרומות פוליטיות

כחלק מניהול תקין, קבוצת מזרחי-טפחות אינה מקדמת עמדות ונושאים בעלי אופי של מדיניות ציבורית ואינה מפעילה שדולות לצורך כך. הקבוצה אינה תורמת למפלגות פוליטיות, לפוליטיקאים או למוסדות רשמיים. פעילות מסוג זה אסורה במדינת ישראל, והקבוצה פועלת בהתאם לחוק. הקבוצה פועלת בזירה הציבורית, היכן שנדרש, אך ורק בהקשר לענייניה העסקיים.



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

- **מניעת שוחד ושחיתות בקרב לקוחות –** פעילותם של לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ולשחיתות מנוטרת, והם מטופלים על ידי אגף הציות. במידת הצורך פעילותם מדווחת לגופים הרגולטוריים המתאימים. במסגרת פתיחת החשבון, הבנק מאתר את הלקוחות העלולים להיות חשופים למתן או לקבלה של שוחד, מעמיק את ההיכרות עם פעילותם הצפויה ומגביר את המעקב עליה. לאותם לקוחות מוגדרת רמת סיכון תואמת, ובהתאם לכך מתקיימות מגבלות וחסימות על הפעילויות בחשבונם. עם לקוחות אלה נמנים בין היתר אנשי ציבור או קרוביהם וכאלה המקיימים עימם פעילות עסקית (PEPs), לקוחות הפעילים מול חשבונות אנשי ציבור זרים, תחומי פעילות בסיכון ולקוחות הפעילים מול מדינות בסיכון שוחד ושחיתות. כמו כן, הבנק מנהל טבלת מדינות בסיכון לעניין שוחד ושחיתות ומנטר פעילות מול מדינות אלה, בין היתר על ידי קבלת הצהרות ומסמכים מהלקוחות.
- **מניעת שוחד ושחיתות בקרב העובדים –** נוהלי הבנק נועדו להטמיע התנהלות אתית ומניעת שוחד ושחיתות, והם נגישים לכלל עובדי הבנק, לרבות חברות הבת. על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה עם הלקוחות או הספקים. לקבוצה נהלים ברורים בנושא זה. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. כדי למנוע חריגה מנהלים אלה, הבנק מציג לעובדים את הנושא ומדריך אותם לגביו. במסגרת הנהלים והקוד האתי יש התייחסות לנושאים הבאים: איסור קבלת מתנות מלקוחות וספקים, תנאים להתקשרות פרטית עם לקוחות וספקים, קבלת הלוואה מקופת גמ"ח, תרומות, הסדרת טיסות והגבלה בהוצאות אש"ל ובתי מלון. לבנק אין סוכני משנה בפעילות בחו"ל, והוא נעזר בספקים, יועצים או שותפים עסקיים לשם ייצוג מול לקוחות ורשויות ממשלתיות בהיבט המסחרי.
- **תחקור אירועים –** לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה ופעולות לשם מניעת הישנות אירועים בארץ ובחו"ל. נוסף על כך, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל ו/או מועבר דיווח לרשויות הרלוונטיות.
- **הדרכה –** בשנת 2024 התקיימו 19,589 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי קבוצת הבנק.

מניעת שחיתות בחברות הבת בישראל ובשלוחות חו"ל

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

איסור הלבנת הון ומימון טרור

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

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

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

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

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



אבטחת מידע ושמירה על פרטיות



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

אבטחת מידע

הבנק עומד בהנחיות רגולטוריות בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר של בנק ישראל, ובהן ניהול הגנת הסייבר – נב"ת 361, ניהול סיכונים טכנולוגיים המידע – נב"ת 357, ניהול סיכונים סייבר בשרשרת אספקה – נב"ת 363, ודיווח על כשל טכנולוגי ואירוע סייבר – נב"ת 366. כמו כן, תחום שירותי הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001. הסמכה זו מתחדשת מדי שנה במבדק של מכון התקנים הישראלי. נוסף על כך, הבנק עומד ברגולציה של SWIFT בכל הקשור לשימוש בתשתית SWIFT להעברת כספים בין-לאומית.

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

מעגלי הגנה לשמירה על המידע

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

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

מערכת איסור הלבנת הון (מערכת מא"ה)

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

הדרכות כלל העובדים

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



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

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



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

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

● **התמודדות עם איומי סייבר –** הבנק מפתח יכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית, עם הפעלת תפיסת הגנה רב-שכבתית. בין היתר, הבנק מפעיל מערך ניטור בקרה והתראה שוטף על האירועים והפעילויות בתהליכים ובמערכות המידע והטכנולוגיה. בכלל זה ניטור פעולות רגישות, ניטור וחסית מידע היוצא מן הארגון בהתאם למדיניות הבנק וכן זיהוי אנומליות. בתוך כך מתקיים ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים, על מנת לזהות ולמנוע שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות. אם זוהה שימוש כזה, הלקוחות יעודכנו. הבנק מסתייע בגורמים חיצוניים לאיתור נכסי מידע הקשורים לבנק במרחב הסייבר.

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

● **מודעות והסברה –** הבנק מפעיל תוכנית להגברת המודעות של העובדים לסיכונים סייבר והגנת הפרטיות, בד בבד עם הדגשת אחריות העובדים והמנהלים לשמירה על אבטחת המידע של הלקוחות ונכסי המידע של הבנק. במסגרת התוכנית מתקיימות פעילויות הדרכה להכרת הסיכונים באינטרנט וברשתות החברתיות, ודרכי ההתמודדות עם סיכונים אלה. התוכנית כוללת הדרכות לעובדים חדשים וריענון ידע לעובדים הקיימים: ביצוע לומדה מדי שנה, מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר ותרגול סיכונים "פישניג". זאת לצד הדרכות בנושא הגנת הפרטיות, לרבות לומדה שנתית אשר כלל העובדים מבצעים. במקרה של הפרת נהלים, העובד נתון לבחינה משמעתית, עד כדי סיום העסקה. בעבירות על החוק, הבנק מדווח לרשויות האכיפה כנדרש.



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

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

● **אבטחת הפעולה בערוצים הישירים –** כפי שתואר לעיל, הבנק מקיים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותיו, לדוגמה באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דוא"ל ומסרונים (SMS). בעת ההצטרפות לאחד מערוצים אלה, הלקוחות מונחים כיצד עליהם לפעול כדי לשמור באופן מיטבי על פרטיות המידע שלהם. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים. הבנק מנהל את התקשורת בערוצים אלו בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 367, המסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות, ומיישם כמה אמצעים לחיזוק ההזדהות, לאיתור חריגות (אנומליה) ולחיזוק רמת ההגנה על פעילות הלקוחות ועסקי הבנק. לקוחות המעוניינים לפתוח חשבון בנק ישירות באמצעות האינטרנט יכולים לעשות זאת, בהתאם לאישור שנתן לכך בנק ישראל משנת 2015. על מנת לייתר את הצורך להגיע לבנק לשם זיהוי פיזי, אישר בנק ישראל לבצע זיהוי לקוח באמצעות מערכת של שיחת וידאו עם הבנקאי. הבנק מקפיד כי לקוחות שפותחים חשבון באמצעות האינטרנט ייהנו מחוויית משתמש מיטבית, מבלי להתפשר על נוהלי אבטחת מידע מחמירים ומתוך שמירה על פרטיות הלקוח.

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

● **בדיקת ספקים –** ספקים של הבנק העשויים להיחשף למידע פרטי, ובפרט ספקים שנחשפים למידע על לקוחות, מחויבים לעמוד בדרישות אבטחת מידע גבוהות. נוסף על כך, הבנק דורש מהספקים התחייבות לעמוד בדיני הגנת הפרטיות. כחלק מתהליכי הבקרה וניהול הסיכונים מול הספקים, ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 363, הבנק מבצע בדיקות אבטחת מידע וסקרים קפדניים בקרב ספקים מהותיים, על מנת לוודא את רמת האבטחה הנדרשת.

הגנת פרטיות הלקוח

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

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



נושא הגנת הפרטיות מנוהל על ידי אגף הציות בחטיבה לניהול סיכונים. בשל החשיבות בעמידה בהוראות הדין בנושא הגנת הפרטיות, ובהתאם לנדרש בתיקון 13 לחוק, מינה הבנק את קצין הציות כממונה הגנת הפרטיות (DPO) בקבוצת הבנק (למעט בנק י.הב). מדיניות הפרטיות של הבנק מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת הזמינות, החיסיון, שלמות ואמינות נכסי המידע ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, והכול – בדגש על שמירת פרטיות המידע של הלקוח באמצעות מערך אבטחת מידע טכנולוגי רחב ומתקדם. המדיניות כוללת את כלל פעילות הבנק, לרבות לקוחות, עובדים וספקים. במקרים שבהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מדיניות מיקור החוץ של הבנק מבטיחה כי מתקיימים תנאים של שמירה על פרטיות המידע של הלקוח אצל הספק. כמו כן, מדיניות הפרטיות ונוהלי הבנק מגדירים לעובדי הבנק מהם השימושים המותרים במידע הפרטי השמור במערכות הבנק. לבנק מדיניות הגנת פרטיות פומבית וסדורה החלה על כלל קבוצת מזרחי-טפחות, המובאת לידיעת כלל לקוחות הבנק ומקבלת את הסכמתם. מדיניות זו כוללת התייחסות לכיבוד זכויות הלקוח בכל הנוגע לפרטיות המידע וכן מביאה לידיעת הלקוחות כי קיימים מקרים שבהם הבנק נדרש להעביר מידע על פי דין. הבנק נוהג זהירות יתרה בכל דרישת מידע בנוגע ללקוחות המגיעה מרשויות החוק והממשל. בכל מקרה ומקרה של דרישה כזו נבחנת סמכותם של הפונים לקבלת המידע בהתאם להוראות הדין 1/א או צווים שיפוטניים. המידע שנמסר על ידי הבנק הוא לפי דין בלבד. יצוין כי במקרים רבים צווי מסירת המידע כוללים איסור על הבנק לחשוף את קיום הצו ללקוחות הרלוונטיים. במסגרת מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, מאשרים לקוחות הבנק כי הם מודעים למדיניות הפרטיות הכוללת ומסכימים לה.

מעגלי הגנה לשמירה על פרטיות הלקוח

ניהול הנושא מבוצע בבנק במישורים הבאים:

- **מיפוי סיכונים** – הבנק עורך מעת לעת מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו. נוסף לכך, בעת בחינת תהליכים ומערכות חדשות, סיכון הגנת הפרטיות הוא חלק מהליך התכנון.
- **ניהול והפחתת הסיכון** – בהתאם למיפוי הסיכונים העדכני, הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.
- **בקרה** – הבנק מקיים תהליכי בקרה כדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו.
- **סודיות ופרטיות** – הגישה למידע של הלקוחות ממודרת וניתנת בהתאם למדיניות שנקבעה בנושא. נוסף על כך, קיימת הקפדה על נהלים בנוגע לשמירת פרטיות המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, בד בבד עם בקרה ואכיפה שוטפת.
- **מודעות והסברה** – הבנק מפעיל תוכנית הטמעה בנושא הגנת הפרטיות. כחלק מהתוכנית, אגף הציות מקיים מערך להטמעת נושאי הגנת הפרטיות בקרב כלל עובדי הבנק, מתקיימות הדרכות ומופצים עלונים לעובדים. אחת לשנה מבצעים כלל עובדי הבנק לומדה בנושא הוגנות, ועובדי הבנק הרלוונטיים מבצעים אחת לשנה גם לומדה בנושא הגנת הפרטיות. עובדים חדשים עוברים הדרכה בסיסית בנושא הגנת הפרטיות.

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

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

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

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע בחברות הבת בישראל

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

- פרסום כלים לגלישה בטוחה ומדיניות הגנה על פרטיות באתר הבנק, לצורך העלאת מודעות הלקוחות לשימוש נכון ובטוח באינטרנט.
- כלל העובדים חתומים על נוהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית ומחויבים להם.
- לצורך העלאת המודעות בקרב העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות העובדים משתתפים בהכשרות בנושא זה.
- כלל הספקים חתומים בהסכם ההתקשרות על נספח אבטחת מידע שמגדיר את נוהלי הבנק בתחום זה. כמו כן, מתבצעים סקרי אבטחת מידע תקופתיים בקרב הספקים המהותיים לבחינה של שמירה וניהול הנושא כראוי.





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

אופן ניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

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

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

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

תהליכים של בקרה וחיזוק תרבות ניהול הסיכונים בבנק

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

ניהול הסיכונים בשלוחות חו"ל ובחברות בת

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

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

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



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

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

פורומים לניהול סיכונים – בבנק מתקיימים פורומים לניהול הסיכונים וההון ולניטור סיכונים. למנהל הסיכונים הראשי אחריות למספר פורומים שנועדו לוודא את קיומה של מסגרת בקרה פנימית הולמת בבנק. פורומים אלה כוללים בין השאר פורומים ייעודיים בתחום הציות, ועדות היגוי לסיכונים תפעוליים, ועדת היגוי לסיכונים אבטחת מידע וסייבר, פורום בקרה פנימית הכולל את כלל שומרי הסף, פורום לניהול סיכונים שלוחות חו"ל, פורומים בנושא מעילות והונאות, פורום מודלים, פורומים בנושאי ציות ופורומים שוטפים עם היחידות העסקיות בקו ההגנה הראשון.

אחת לשנה מציגה הנהלת הבנק בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון, ועדת הביקורת של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון את מסמך ה-ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) השנתי של הבנק. ה-ICAAP הוא תהליך הערכה פנימית של צורכי ההון (הנדבך השני במסגרת הערכת ההון בהתאם להוראות באזל), שנועד להבטיח כי רמת ההון הכוללת של הבנק תואמת את פרופיל הסיכון שלו, את יעדי ההון שקבע ואת יעדיו העסקיים בהתאם לתוכנית העבודה ותכנון ההון השוטף. זאת, הן במהלך עסקים רגיל והן בתרחישי קיצון. כמו כן, במסגרת נדבך זה מתקיימים תהליכי הערכה איכותיים לרמת הסיכונים ואיכות ניהולם, וכן זיהוי מוקדי הסיכון המהותיים בבנק. נוסף לכך, המסמך מציג את הסקירה הבלתי תלויה להערכת אפקטיביות ניהול הסיכונים, המבוצעת על ידי הביקורת הפנימית.

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

1. Internal Capital Adequacy Assessment Process

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

ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית – הוועדה דנה ומייעצת לדירקטוריון בנושא אסטרטגיית הסיכון הטכנולוגי, תאבון הסיכון, מפת הסיכונים הטכנולוגית, מדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה ובנושאי חדשנות טכנולוגית, לרבות מדיניות ואסטרטגיית אבטחת מידע והגנת הסייבר, התשתיות הטכנולוגיות של קבוצת הבנק, ניהול ושימוש במאגרי נתונים, חדשנות טכנולוגית כתמיכה בחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק. הוועדה דנה ומייעצת גם בדבר יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים, טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית. תמצית סקירת סיכונים אלו, שנידונו בוועדה, מדווחת בתדירות חצי שנתית בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון.

החטיבה לניהול סיכונים מקיימת תהליך מיפוי שנתי של קווי ההגנה. המיפוי נעשה לפי היחידות והסיכונים המהותיים המנוהלים בבנק. בתהליך ניתן דגש מיוחד לפונקציות ההגנה לניהול הסיכונים ובקרתם, פונקציות אשר הורחבו בשנים האחרונות. תוצאות המיפוי מוצגות בהנהלת הבנק וכן בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובמליאת הדירקטוריון. תוצאות המיפוי העלו כי לבנק מבנה לוגי של ניהול סיכונים, כולל קיום והפרדה בין קווי ההגנה השונים.

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

הממשל התאגידי של ניהול הסיכונים בבנק

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

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



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

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

מפת סיכונים

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

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

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



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

המשכיות עסקית

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

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

כלים לשמירה על המשכיות עסקית

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

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

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





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

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

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

שמירה על זכויות האדם בקרב עובדי הבנק²

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

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

שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק³

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

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

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

שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק¹

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

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



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

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