



קבוצת מזרחי טפחות רואה באחריות התאגידית והחברתית חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה העסקית שלה. הפעילות בתחום החברתי נשענת על מחויבות ארוכת טווח ליצירת ערך למחזיקי העניין. הקבוצה פועלת להנגשת השירות ללקוחות באופן אנושי, הוגן ואחראי, לחיזוק הקהילה באמצעות מעורבות והשקעה חברתית ממוקדת ולטיפוח סביבת עבודה מגוונת ומכילה.

חברה
Social 





תפיסת השירות של הבנק, "בני אדם לפני הכול", מעגנת מחויבות למתן שירות מקצועי, הוגן ושקוף בכלל נקודות המגע של הבנק עם הלקוח, בסניפים ובערוצים הדיגיטליים כאחד. בשנת 2025, על רקע המלחמה המתמשכת והשלכותיה הכלכליות והחברתיות, המשיך הבנק לפעול לחיזוק הקשר עם לקוחותיו ולהתאמת פעילותו לצורכי השעה. גישה זו, שמציבה את האנושיות במרכז, משתקפת בארבעה מישורים עיקריים: פיתוח והתאמה של מוצרים ושירותים לצורכי הלקוח, לרבות פיתוח מוצרים בעלי ערך חברתי; קידום הכלה פיננסית והנגשת שירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות; ניהול ושיפור חוויית הלקוח במגוון ערוצים ומדידה רציפה של שביעות הרצון; הטמעת עקרונות הוגנות ושקיפות כחלק ממדיניות ונהלים מחייבים.

- **התאמת מוצרים ושירותים לצורכי הלקוח** – הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים של לקוחותיו, ומפתח מוצרים חברתיים בעלי ערך משותף, אשר להם השפעה חברתית-קהילתית חיובית.
- **הכלה פיננסית וחינוך פיננסי** – 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.
- **חויית 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** – אלו ערכי יסוד בתפיסת הבנק ובקוד האתי. הבנק מקפיד על מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית.

בני אדם לפני הכול



משקיעים בלקוחות



התאמת מוצרים ושירותים לצורכי הלקוח



הקבוצה מציעה ללקוחותיה מגוון פתרונות פיננסיים המותאמים לצרכים האישיים, למצב הפיננסי ולשלבי החיים השונים של לקוחותיה. הבנק מקדם יוזמות ומוצרים בעלי ערך חברתי-קהילתי וסביבתי, עם שילוב חדשנות ושיפור מתמיד בחוויית הלקוח. שירותי הבנק משלבים מקצועיות, נגישות ויחס אישי, והם מאפשרים ללקוחות לקבל החלטות מושכלות גם בתנאי שוק משתנים, כגון סביבת ריבית גבוהה, או בזמנים מאתגרים כמו מצב מלחמה על כל השלכותיו הפיננסיות.

פיתוח מוצרים בעלי ערך חברתי-קהילתי

כחלק מהמתקדמות בהשפעה חברתית ובניהול אחראי של סיכונים והזדמנויות, הבנק מקצה אשראי לפיתוח, הקמה או ייזום של מוצרים בעלי ערך חברתי-קהילתי.



בשנת 2025 העמיד הבנק אשראי חברתי בסכום של כ-9.1 מיליארד ש"ח לקידום מטרות חברתיות^{2,1}.

קידום עסקים קטנים

- **אשראי לעסקים קטנים: "קרן צפונה דרומה"** – הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים באזורי פריפריה והופך אותם למוקדי משיכה. זאת באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים של תושבי האזור. בתחילת מלחמת חרבות ברזל הוקמו שתי קרנות סיוע לעסקים קטנים ובינוניים שנפגעו כלכלית כתוצאה מהמלחמה, עם מיקוד ביישובי הדרום והצפון ובענף התעשייה שהמשיכה לפעול גם בשנת 2025.
- **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.

1. מתודולוגיית הבנק מבוססת על סטנדרט ה-SASB המתייחס להכלה פיננסית, בהתאמה למאפיינים הקיימים בישראל. סכום האשראי שצוין הוא אשראי מאזני בלבד.
2. בשנת 2025 חלה ירידה של כ-8% בסך האשראי החברתי לעומת שנת 2024, עקב סגירת מסלולי אשראי ייעודיים שהועמדו במהלך מלחמת "חרבות ברזל".
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.

- **הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים** – הבנק פעיל במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים מאז שנת 2012. במהלך 2025 הושק "מסלול צפון" במסגרת הקרן, במטרה לתמוך ולשקם עסקים קטנים ובינוניים הפועלים בקו הגבול הצפוני אשר נפגעו בזמן המלחמה.

פיתוח קהילתי

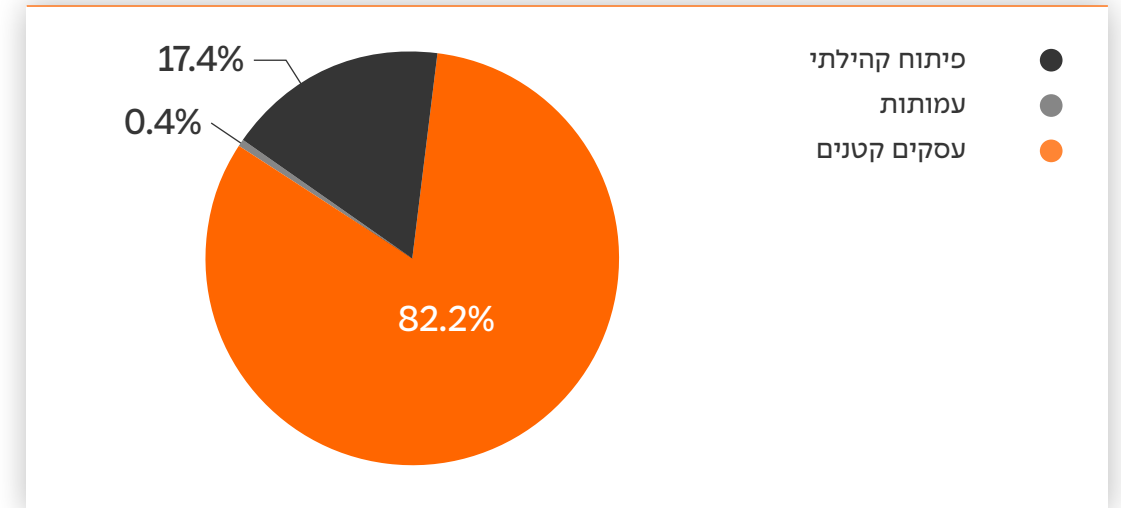
- **מתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית¹** – הבנק מעמיד אשראי לקידום חינוך, בריאות, רווחה ותרבות, וכן לטובת פיתוח תשתיות באזורי פריפריה.
- **השקעות חברתיות של שלוחת לוס אנג'לס** – בשנת 2025 מזרחי-טפחות ארצות הברית המשיך השקעות חברתיות, בהתאם לדרישות חוק ה-CRA (Community Reinvestment Act), המיועדות לתמיכה בעסקים קטנים ובקידום דיור בר-השגה עבור אוכלוסיות בעלות הכנסה נמוכה ובינונית. נוסף על כך, השלוחה תרמה לארגונים קהילתיים הפועלים לטובת אוכלוסיות אלו.
- **הלוואת התחדשות** – ללקוחות שגרים ביישובי הצפון ניתנה הלוואה לריענון ושיפוץ הבית.
- **הלוואת "שיפוץ עד פיצוי"** – הלוואת גישור עד לקבלת כספי מס רכוש (כנגד תביעת פיצוי). ההלוואה ניתנה ללקוחות פרטיים שביטם נפגע במלחמת חרבות ברזל, לרבות מבצע עם כלביא.
- **אג"ח חברתי** – תיק השקעות הליבה של הבנק כולל תיק ייעודי לאחזקת אג"ח שהונפקו למטרות חברתיות:
 - **לימודי מתמטיקה ועברית לנוער בעיר רהט בנגב (אג"ח רהט/אג"ח מומנטום)** – 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 להשקעה בפרויקט תגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה, ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה תיכונים ביישוב הבדואי רהט (כ-1,200 תלמידים). סך ההשקעה של הבנק, שהוא כ-3.6 מיליון ש"ח, הועבר במלואו, ואג"ח זו הגיעה לפירעון סופי בחודש ספטמבר 2025. בינואר 2026 הבנק הצטרף כמשקיע עוגן באג"ח החברתית מומנטום פלוס המרחיבה את ההשקעה לארבעה יישובים בדואים בנגב בסכום כולל של 7.5 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 שנועדה לקידום הגדלת חלקם של גברים חרדים בשוק היי-טק באמצעות הכשרתם כמתכנתים ומציאת תעסוקה עבורם בסיום ההכשרה. מנפיק האג"ח הוא חברה אחות של מנפיק האג"ח החברתית שצוינה לעיל (אג"ח מומנטום).

שירותי סיוע בקהילה

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

1. 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.





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. כך יוצר הבנק עבור הלקוחות חוויה טובה, פשוטה, בהירה ונוחה. נוסף לכך, אפליקציית "טפחות טאצ'", הייחודית לבנק, מקילה על הלקוח בתהליך לקבלת המשכנתה, עם ליווי צמוד של בנקאי מומחה לאורך כל התהליך. הבנק מציע לבחירת הלקוח את מגוון המוצרים הרחב ביותר במערכת הבנקאית, ומאפשר ללקוחותיו התאמה של המוצר לתנאי שוק משתנים או לצורכי הלקוח ויכולת ההחזר החודשית שלו בשלבי החיים השונים, עם התייחסות גם למגזרים ייחודיים. הבנק מציע, בין היתר, את המסלולים הבאים:

- **משכנתה בטוחה** – מסלול שבו גובה ההחזר החודשי של המשכנתה נשאר יציב גם כשהריבית משתנה. כשהריבית עולה, התקופה מתארכת אוטומטית, וכשהריבית יורדת – היא מתקצרת אוטומטית. זהו 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 שבו הבנק מאפשר ללקוחותיו לקבל הלוואת משכנתה גמישה. במתכונת זו לוח התשלומים נבנה מראש, לפני ביצוע הלוואה, 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 משכנתה לעסקים, מוצר 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.

התאמת מוצרים לתנאי המשק המשתנים

בשל סביבת הריבית הגבוהה והשפעתה על הלקוחות, הבנק נקט מספר פעולות שיקלו על הלקוחות בתקופה זו:

- **משכנתאות** – 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 2025, לאור התמשכות המלחמה והשלכותיה הפיננסיות, נקט הבנק מספר פעולות מתוך רצון להתאים את המשכנתה לצורכי הלקוח, למסור מידע מדויק על המשמעויות הפיננסיות וליישם את הפתרון שכל לקוח ולקוח מעוניין לקדם: הטבת מענק רבעוני של 500 ש"ח לבעלי משכנתה זכאים. כמו כן, מיקוד הסיוע ללקוחות ביישום מתווה דחיית התשלומים שהפעיל בנק ישראל לאוכלוסיות זכאיות; הרחבת מגוון הפתרונות ברמת התנאים ובהיקף האוכלוסייה הזכאית; מתן אפשרות למחזור משכנתאות בצורה מהירה וקלה בחתימה מרחוק. 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.
- **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 2025, לאור הצפי לירידת ריבית, הבנק אפשר ללקוחותיו להפקיד למוצרים אשר מאפשרים שמירה על ריבית קבועה לאורך זמן ומשלבים נזילות תקופתית וזאת על מנת להימנע מפגיעה בגין ירידת ריבית. במטרה להנגיש את השירות ללקוחות כל הבנקים, הבנק מאפשר לנהל פיקדון ללא חשבון – שירות להפקדת כספים במגוון פיקדונות בהתאם לצורכי הלקוח ללא חשבון עו"ש בבנק ומבלי להגיע לסניף.
- **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. בשנת 2025 הציג הבנק סל הטבות חדש שבמסגרתו ניתנו הטבות יזומות ללקוחות פרטיים ועסקים קטנים (בהתאם לקריטריונים), כגון הפחתת 3% ריבית במסגרות האשראי (עו"ש וחח"ד); קיזוז בין יתרות זכות ליתרות חובה עד לסך של 10,000 ש"ח; פטור מתשלום ריבית על יתרות חובה בסכום החזר המשכנתה או עד 6,000 ש"ח (הנמוך מביניהם); 2% ריבית על יתרות זכות בחשבון עד לסך של 30,000 ש"ח; 0% במסגרות עו"ש ללקוחות פרטיים עד 10,000 ש"ח ולקוחות עסקים קטנים עד 30,000 ש"ח ופטור מעמלות ניהול חשבון (עמלת פקיד, עמלת ערוץ ישיר, עמלה מזערית ומסלולי עמלות).



- **הפחתת ריבית החובה במסגרות האשראי –** לקוחות פרטיים ועסקים קטנים נהנים מהפחתה של 3% בריבית החובה, במסגרות האשראי והחח"ד שלהם.
- **"אוברדראפט ללא ריבית" –** הטבה המיועדת ללקוחות פרטיים, הכוללת מנגנון קיזוז חודשי בין יתרות הזכות ליתרות החובה בחשבון, המאפשר ללקוח לא לשלם ריבית על המינוס, עד לסכום קיזוז של 10,000 שקלים חדשים ביום.
- **הטבות לאוכלוסיות ייעודיות, על רקע מלחמת חרבות ברזל –** משרתי מילואים פעילים, משקי בית ועסקים קטנים הסמוכים לקווי העימות בדרום ובצפון, וכן לקוחות הבנק בעלי קרבה ראשונה לחללי המלחמה או לחטופים יהיו זכאים לפטור מעמלות ניהול חשבון ומ-0% ריבית על ניצול מסגרות העובר ושב (לקוחות פרטיים עד 10,000 שקלים חדשים ובעלי עסקים קטנים עד 30,000 שקלים חדשים).



אומדן העלות שתיכלל בדוחות הכספיים עם ניצול ההטבות בגין מתווה זה, מסתכם בכ- **600 מיליון ש"ח** לשנתיים, מהם כ-222 מיליון ש"ח בשנת 2025.

פעילות הבנק למען לקוחות ועסקים שנפגעו במהלך המלחמה

במשך תקופת מלחמת חרבות ברזל והמלחמה עם איראן הבנק יזם פעולות שיקלו על לקוחותיו וכן על בעלי עסקים תושבי קו העימות ומשרתי מילואים, אשר התמודדו עם קשיים רבים ועם השלכות המלחמה על מצבם הפיננסי.

הקלות והטבות בנקאיות ללקוחות הבנק

במהלך שנת 2025 הבנק אימץ שני מתווים של בנק ישראל לסיוע עקב מלחמת חרבות ברזל והמלחמה עם איראן. מתווה בנק ישראל לסיוע לנפגעי מלחמת חרבות ברזל, שהחל מייד לאחר פתיחת המלחמה, הסתיים בחודש מרץ 2025, לאחר שהוארך שש פעמים.

נוסף על כך, במטרה לסייע ללקוחות הבנק לצלוח את התקופה המורכבת החליט הבנק על מגוון פתרונות לסיוע ולהקלה על לקוחותיו, בהיקף רחב במידה רבה מהבסיס שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים. פתרונות אלו כללו, בין היתר, סיוע לחיילי מילואים, הטבות מיוחדות לתושבי הצפון בנטילת משכנתאות ובשיפוץ והקמת פלטפורמת "כתום ישראל", המאפשרת לעסקים ובעלי מקצוע מאזורי העימות לפרסם את עצמם.

החל מחודש מאי 2025 ועד לחודש דצמבר 2025, ניתנה ללקוחות משרתי מילואים הטבת משכנתה ברכישת דירה יחידה – עד 100,000 שקלים חדשים ללא ריבית והצמדה בלקיחת משכנתה חדשה. בעקבות אירועי הלחימה מול איראן ("עם כלביא") פרסם בנק ישראל מתווה סיוע ייעודי שאומץ אף הוא על ידי הבנק והסתיים ביום 31 ביולי 2025.

מתווה הקלות צרכני וולונטרי

בחודש מרץ 2025, הודיע בנק ישראל על מתווה הקלות צרכני וולונטרי ללקוחות המערכת הבנקאית. במסגרת המתווה, בשנים 2025–2026 יתנו הבנקים הקלות והחזרים כספיים ללקוחות מהמגזר הקמעונאי, כל בנק בהתאם לתוכנית שגיבש, בהיקף מצטבר של 1.5 מיליארד שקלים חדשים לשנה ו-3 מיליארד שקלים חדשים לכלל תקופת התוכנית (שנתיים), לכלל המערכת הבנקאית.

החל מיום 1 באפריל 2025 מפעיל הבנק תוכנית צרכנית ייעודית למשקי בית ועסקים קטנים, הכוללת שורה של הטבות בתחום ניהול חשבון העובר ושב והמשכנתה. תוכנית זו היא המתווה הצרכני הוולונטרי שיזם הפיקוח על הבנקים. תוכנית הבנק לרבעונים השני והשלישי והרביעי של שנת 2025 כללה מספר מרכיבים, כדלקמן:

- **ריבית על יתרת הזכות בחשבון –** הבנק מעניק ללקוחות פרטיים ועסקים קטנים ריבית שנתית בגובה 2%, על יתרות זכות של עד 30,000 שקלים חדשים בעובר ושב (ללקוחות בעלי יתרת פאסיבה ממוצעת בחשבון שלא עולה על 100,000 שקלים חדשים, כולל יתרת זכות בעובר ושב, פיקדונות, חסכונות וניירות ערך).
- **מענק רבעוני של 500 שקלים חדשים לבעלי משכנתאות –** מהטבה זו נהנים משקי בית שלקחו בבנק הלוואה לרכישת דירה יחידה (לא להשקעה), אשר במועד העמדת הלוואה שווי הנכס היה קטן מ-2.5 מיליון שקלים חדשים, שיעור המימון בהלוואה היה גבוה מ-60% ויחס החזר היה גבוה מ-30%.
- **"המינוס עלינו" –** לקוחות פרטיים שיש להם גם משכנתה וגם מסגרת עובר ושב במזרחי-טפחות פטורים מתשלום ריבית על המינוס עד גובה החזר המשכנתה, או עד לסכום של 6,000 שקלים חדשים בחודש, הנמוך מהם.



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי



קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת הכלה פיננסית וחינוך פיננסי ככלי להשפעה חברתית חיובית, צמצום האי-שוויון בחברה והעצמת קהילות שונות. הבנק מעניק שירותים מותאמים וייעודיים לקבוצות אוכלוסייה מגוונות על פי צורכיהן, מקדם יוזמות חברתיות וסביבתיות ומרחיב את נגישות השירותים הפיננסיים ואת החינוך הפיננסי, כדי לחזק את הלקוח, לתמוך בקהילה ולקדם צמיחה כלכלית אחראית.

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה מגוונות

הבנק ממקד את פעילותו בחברה הערבית, בחברה החרדית ובקרב האזרחים הוותיקים ומספק להם פתרונות פיננסיים מותאמים לצרכים החברתיים והתרבותיים הייחודיים להם. הבנק מקדם הכלה פיננסית, חינוך פיננסי, תמיכה בקהילה והנגשת שירותים, במטרה לצמצם פערים חברתיים ולהעצים את היכולות הכלכליות של כלל האוכלוסיות בחברה.

החברה הערבית

הבנק רואה חשיבות רבה במתן פתרונות המותאמים לצרכים הייחודיים של החברה הערבית וממשיך להעמיק את פעילותו בסניפים ביישובי החברה הערבית. הבנק 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. בשנת 2025 השיק הבנק קמפיין פרסומי ייעודי שתמך בשיח המעבר המלווה אותו גם במגזר הכללי, והמסר – 'עוברים מבנק לבנקאי' – ממשיך בהצגת הפעילות האישית והאנושית הקיימת במזרחי-טפחות. הקמפיין עלה בשילוט, ברדיו ובערוצי דיגיטל.

נכון לסוף שנת 2025, לבנק סניפים ביישובים הערביים הבאים: כפר יאסיף, נצרת, שפרעם, סכנין, באקה אל-גרבייה, אום אל-פחם וכפר קאסם, וכן יש כספונים מרוחקים במועצת ערערה בנגב, כסייפה ובג'לג'וליה. נוסף לכך, יש לבנק סניפים גם בערים מעורבות.

החברה החרדית

בשנת 2025 הבנק המשיך והעמיק את הקשר עם החברה החרדית באמצעות פרסום נוסף של "משכנתה זו" (זוגות צעירים), המיועדת 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

מיזם "כתום ישראל" – מתחם עסקים דיגיטלי לתמיכה בעסקים בתקופת המלחמה



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

המתחם הדיגיטלי של "כתום ישראל"

מופיע באתר הבנק, ובשנת 2025 כמות העסקים הפעילים בו עלתה בכ-50% לעומת השנה הקודמת. 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 קמפיינים פרסומיים והפניות לרכישות ישירות מהעסקים, הן במרחב הדיגיטלי והן באמצעות ירידים והטבות רכישה. התוצאה הייתה עלייה ניכרת בביקוש, הכנסות גבוהות וחשיפה לקהלים חדשים. נוסף על כך, בכל כנס או מפגש שערך הבנק הוקדשה תשומת לב לחיבור ספקים מ"כתום ישראל" והבנק רכש ישירות מספקים אלו.

להלן מיזמי "כתום ישראל" שבלטו בשנת 2025:

- **"כתום צפון"** – הבנק ליווה את תושבי הצפון בדרך הביתה והציע את "חבילת כתום צפון", שכללה מגוון פתרונות שיקלו על החזרה הביתה. כמו כן הוקם מתחם ייעודי לקידום עסקים מהצפון.
- **"כתום מילואים"** – במטרה לחזק עסקים של אנשי מילואים הוקם באתר הבנק מתחם ייעודי שנותן במה לבעלי עסקים שגויסו למילואים. בשנת 2025, לרגל יום ההוקרה למערך המילואים, הונפק תו "גם אני כתום מילואים" שיאפשר לציבור הרחב לזהות את העסקים הללו ולתמוך באופן ישיר.



הוצפו פתרונות מיוחדים לזו"צ, מהמומחים של טפחות, שיפורטו להלן:

● **"משכנתא בטוחה לזו"צ"** – מוצר המבוסס על "משכנתא בטוחה" (מסלול שבו גובה ההחזר החודשי של המשכנתא נשאר יציב גם כשהריבית משתנה), מיועד בעיקר לזוגות צעירים במגזר החרדי ובכלל, החוששים מחוסר הוודאות בהחזרי המשכנתא 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 "משכנתא 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. המשכנתא ניתנת לפריסה עד 30 שנה, עם שמירה על בעלות ההורים, המאפשרת להם להמשיך להתגורר בנכס או להשכירו לפי בחירתם.

● **"משכנתא בקבץ הזו"צ"** – מוצר המבוסס על "משכנתא בקבץ שלך" (מסלול שבאמצעותו הבנק מאפשר ללקוחות לקבל הלוואת משכנתא גמישה. במתכונת זו לוח התשלומים נבנה מראש, לפני ביצוע ההלוואה, בהתאמה אישית לצורכי הלקוחות), 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. כמו כן, הבנק קידם את מוצר הסינרגיה הן לזוג הצעיר והן להורי הזוג הצעיר, "רק בשמחות" – הטבת הצטרפות להורים הערבים במשכנתא של הזוג הצעיר. הלוואה עד 100,000 ש"ח, בפריסה של 12 שנים.

הבנק יזם שלושה כנסים פתוחים לקהל הרחב וללא עלות, אשר כללו הרצאות על "משכנתא זו"צ" וניהול כלכלי משפחתי נבון. בכנסים היו כ-300 משתתפים, והם זכו למידע וכלים יישומיים לניהול פיננסי יעיל בשלב החיים החדש.

אזרחים ותיקים

כחלק מהתוכנית להרחבת הפעילות בקרב ציבור האזרחים הוותיקים, הבנק פועל במספר 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.

● **משכנתא פנסיונית** – תוכנית מימון ייחודית עם גמישות מרבית, הנותנת מענה לבני 60 ומעלה. מוצרי משכנתא 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. בשנתיים האחרונות 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 משכנתא פנסיונית בסניפים נבחרים.



קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לתמיכה באוכלוסיות מוחלשות בישראל, וזאת כחלק מתפקידו בהיותו גוף פיננסי מוביל בחברה הישראלית. הבנק פועל באופן פרואקטיבי לזיהוי לקוחות עסקיים ופרטיים שנקלעו לקשיים, ומספק להם פתרונות ייחודיים ומותאמים שיסייעו להם בהתמודדות עם תקופות מאתגרות. מאז פרוץ 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, הן באופן ישיר והן באמצעות 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 2025 התקבלו בבנק מזרחי-טפחות 47 פניות מעובדים סוציאליים, ממרכזי סיוע לנשים וממקלטים לנשים נפגעות אלימות המלווים נשים בקהילה, שטופלו על ידי איש הקשר הייעודי. בבנק יחב התקבלו 13 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, ופריסת 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 לחשבוננו 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 להסדר 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" 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.

בשנת 2025 הצטרף הבנק ל"אמנת החיילים" שפרסם בנק ישראל. זוהי יוזמה וולונטרית שמטרתה לסייע לחיילים וחיילות בשירות סדיר שנקלעו לחובות (בהיקף של עד 15 אלף ש"ח). האמנה נועדה לייצל את שיתוף הפעולה בין המערכת הבנקאית לבין אוכלוסיית החיילים ולהעניק להם מענה מותאם, אנושי ומכיל, עם דגש על הקלה בתהליכי גביית חוב. הטיפול המיוחד יתבצע על ידי גורם ייעודי שיוסמך לכך ויכלול שיח ישיר ואישי עם החיילים, העמקת הידע הפיננסי שלהם ושיתוף פעולה עם נציגי המוסדות הרלוונטיים. ההליכים המשפטיים יושהו למשך שנה, והסדרים שנוצרו לפני הגיוס יישארו בתוקף.

קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה, בהתאמה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. לשם כך, הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה ומוצריה ומאפשרת 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, כספונים, עמדות שירות, אתר האינטרנט והאפליקציה ללקוחות. נכון לסוף שנת 2025, 100% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ובנק יחב 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.



חינוך פיננסי



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי הם נדבך מרכזי בתפיסת האחריות החברתית של הבנק. הבנק פועל להנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים מותאמים, ומקפיד על זיהוי ומתן מענה לצרכים הייחודיים של אוכלוסיות מגוונות, במטרה לחזק את יכולתן להשתלב ולהתנהל באופן מיטבי במערכת הפיננסית. לצד זאת, הבנק פועל להנגשת ידע, כלים ותכנים מקצועיים ללקוחותיו ולציבור הרחב, במטרה לחזק יכולות לניהול תקציב, קבלת החלטות כלכליות מושכלות והתנהלות פיננסית אחראית. באמצעות שיתוף הידע והמומחיות שצבר הבנק, הוא תורם לצמצום פערים, לחיזוק איתנות פיננסית ולפיתוח כלכלי של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, וכן של כלל הקהילה.

פעילות הבנק לקהל הרחב

"נפגשים במזרחי-טפחות" – מתוך התפיסה שלו כבנק אנושי הפועל להעמקת הקשר בין הלקוחות לבנק ולסניפים, מוביל הבנק זה יותר מעשור פעילות חברתית שמטרתה להעצים, להעשיר ולהפגיש את הקהילה בסביבת סניפי הבנק עם צוות הבנק. פעילות הליבה מציעה מגוון עשיר של הרצאות העשרה כללית, לצד הרצאות בנושאים פיננסיים, המתקיימות בסניפי הבנק עצמם. ההשתתפות במפגשים אלה פתוחה ללקוחות כל הבנקים ללא תשלום. בשנת 2025, בדומה לשנה הקודמת, הרחיב הבנק את הפעילות והוסיף רובד ייחודי של פעילויות רחבות היקף לקהל בצירי תוכן מגוונים, המתרחשות ברחבי הארץ ומארחות מאות אנשים בכל פעילות. הבנק מעדכן באופן שוטף על הפעילויות באזור ייעודי באתר הבנק, בו 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. לאורך השנים, החיבור בין סניפי הבנק לקהילה מתחזק וערך הליבה של הבנק, האנושיות, שומר על חוזקו התדמית.



בשנת 2025 ערך הבנק 24 פעילויות במסגרת

פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות", ובהן השתתפו כ- **3,650** איש.

- **סקרי נגישות –** במסגרת סקר מקיף בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מפקחי האחזקה עורכים פעמיים בשנה סקרי נראות בסניפים, הכוללים גם היבטי נגישות. כמו כן, בהתאם לדרישות התקנות, מבוצעת אחת לחמש שנים בדיקת נגישות מקיפה על ידי יועץ נגישות מורשה. בשנת 2025 בוצע סקר נראות בכל סניפי הבנק, וכל הליקויים שנתגלו טופלו באופן מיידי. סקרי הנראות השוטפים לא העלו פערים מהותיים ולא נתגלו ליקויי נגישות. בכל נכס חדש שהבנק שוכר מבוצעות מיידיית 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 2025 כלל הכספונים 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 מוגבלויות, לתקנות שהותקנו מכוחו ולערכי 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 יש הדרכה בנושא נגישות. בשנת 2025 התקיימו כ-4,199 שעות הדרכה לעובדי הבנק בנושא שירות ללקוחות עם מוגבלות בכלל הקבוצה.
- בשנת 2025 התקבלו בקבוצה בישראל חמש תלונות מוצדקות בנושא נגישות. הן טופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.



"גדולים בעסקים" – הבנק קיים סדרת כנסים מקצועיים לבעלי עסקים בשלושה מיקומים: אשדוד, ראשל"צ ואילת, בהשתתפות מאות בעלי עסקים מכל הבנקים. בכנסים ניתנו הרצאות של מומחי שיווק בנושאים פרקטיים לצמיחה עסקית והעצמה מותגית. סדרת המפגשים, העניקה למשתתפים תכנים מעשיים בתחומי השיווק, הפרסום והצמחת העסק 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 ואחריה. 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.

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 2025 השתתף הבנק בהעלאת המודעות לנושא הונאות פיננסיות. מדריכים מתנדבים מהבנק, שעברו הכשרה ייעודית, העבירו הרצאות לאזרחים ותיקים ברחבי הארץ. בשנת 2025 פורסם באנר באתר הבנק המזמין את לקוחות הבנק להצטרף לוובינר בנושא הונאות פיננסיות שהעבירה נציגה מהבנק. כמו כן, לקוחות הבנק המנהלים עסקים קטנים הוזמנו להשתתף בוובינר מקצועי, ומנהלי סניפים ממרחב צפון הנחו סדנה מקצועית פרונטלית לבעלי עסקים.

הדרכות להבראה כלכלית – הבנק משתף פעולה עם ארגון "פעמונים", המקיים הדרכות להבראה כלכלית, ומלווה משפחות להצלחה ולאיתנות פיננסית. כמו כן חלק מעובדי הבנק מתנדבים כיועצים ברחבי הארץ.

מפגשי "שישי נשי" – במסגרת אירועי יום האישה הבין-לאומי הבנק קיים סדרת מפגשי בוקר לנשים בשלושה מוקדים ברחבי הארץ. כ-1,000 נשים השתתפו במפגשים שכללו פלטפורמה לקידום עסקים בבעלות נשים, במסגרת מיזם הבנק "כתום ישראלית", לצד הרצאות השראה ומופע של נשים בולטות בפן התרבותי והחברתי.



פיקדון "התחלות חדשות"

כחלק ממחויבות הבנק לקידום חינוך פיננסי ולחיזוק החוסן הכלכלי של לקוחותיו, הבנק מציע את פיקדון "התחלות חדשות", שנועד לעודד הרגלי חיסכון והתנהלות פיננסית אחראית בקרב משקי בית. לקוחות הבנק שנולדו להם ילדים מאז ה-7.10.2023 ועד לסוף 2025 זכאים להטבה – פיקדון של 1,000 ש"ח עבור כל ילד שנולד, אבן דרך ראשונה בחיסכון ארוך-טווח.

פעילות הבנק בקרב צעירים ונוער

- **"ערכת דרך הכסף" –** תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. באתר הבנק מופיעה ערכה מיוחדת ועדכנית, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. הערכה מתורגמת גם לשפה הערבית. בשנת 2025 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" על ידי עובדי בנק ועל ידי סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות למימון לימודים בתמורה להדרכת קבוצות של בני נוער בתיכונים. בשנת 2025 פותחה ערכה נוספת בנושא שוק ההון והוא תצורף לערכות הקיימות.
- **ערכת "דרך הכסף ליסודיים" –** ערכה המותאמת לפעילות בכיתות בבתי הספר היסודיים (א-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 2025 העניק הבנק מלגות ייעודיות לסטודנטים במקצועות הפיננסיים שנפגעו כתוצאה מהיעדרות ממושכת מלימודיהם, עקב שירות מילואים 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 מיומם הראשון בלימודים ולהתחיל באופן זה את הכשרתם המקצועית במרכזים הטלפוניים או באחד מסניפי הבנק, בד בבד עם לימודיהם לתואר. כחלק מהתוכנית, הסטודנטים הגיעו לשני ימי סיוור בבנק שכללו מגוון הרצאות בתחומי הבנקאות השונים וסיורים במחלקות.



חויית הלקוח במגוון ערוצי השירות



בנק מזרחי-טפחות רואה בחויית הלקוח מרכיב מרכזי באחריותו התאגידית ופועל לשילוב בין שירות אישי, אנושי, מקצועי והוגן לבין תשתיות טכנולוגיות מתקדמות. הבנק מקדם תרבות שירות המבוססת על שקיפות, נגישות, זמינות והתאמה לצרכי הלקוחות במגוון ערוצים, עם מחויבות לשיפור מתמיד הנשען על מדידה, בקרה והפקת לקחים. תפיסת השירות האנושית מיושמת בכל ממשקי השירות – בסניפים, בערוצים הדיגיטליים ובמוקדי השירות הטלפוניים.

חויית השירות בבנק בנקאות אישית, אנושית ומתקדמת

הבנק מציע ללקוחותיו שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים המשלב באופן מיטבי בנקאות אישית ודיגיטלית ומאפשר לכל הלקוחות נגישות לבנקאי האישי שלהם בסניף או בערוץ שירותי אחר לבחירתם. במטרה לשפר את חויית השירות, הבנק עושה מאמצים להרחיב את ערוצי ההתקשרות הישירים שלו, ובשנת 2025 הושקה לראשונה התכתבות בווטסאפ עבור כלל לקוחות הבנק. ערוץ זה מאפשר ללקוחות התכתבות ישירה עם הבנקאי האישי שלהם, לצד קבלת מידע וביצוע פעולות בקלות, בפשטות ומכל מקום. שפת השירות של מזרחי טפחות ממשיכה להתפתח תוך התאמה לכל ערוץ שירותי חדש וקיים, ונשענת על ערכי אנושיות ואכפתיות וכן שקיפות והנגשת מסרים בגובה העיניים. במטרה לשמר את האיכות הגבוהה של חויית הלקוח, מזרחי-טפחות מקדיש שעות רבות להדרכה במטרה להשביח את הידע של הבנקאים ולשמר תודעת שירות גבוהה, מקצוענות בשירות וכן יכולת הקשבה, הכלה ואמפתיה כלפי הלקוחות.



בשנת 2025 השתתפו העובדים ב- **45,130** שעות הדרכה בנושא **שירות לקוחות** בכלל הקבוצה.

הנגשת מידע כלכלי ועסקי לציבור

כחלק ממחויבות הבנק לקידום חינוך פיננסי והעצמת יכולת קבלת החלטות כלכליות מושכלות בקרב לקוחותיו והציבור הרחב, פועל הבנק להנגשת מידע כלכלי ועסקי מבוסס נתונים. הבנק מנגיש כלים לקבלת החלטות, כגון מדד הצמיחה לעסקים ודו"ח הנדל"ן, הנשענים על ניתוח נתונים מצטברים ומציגים מגמות מרכזיות בפעילות העסקית ובשוק הדיור בישראל. פרסומים אלה משמשים כלי חינוכי המסייע ליזמים, לעסקים ולמשקי בית להבין את סביבת הפעילות הכלכלית, לזהות סיכונים והזדמנויות ולקבל החלטות אחראיות ומבוססות מידע. זו השנה השנייה שבה הבנק פועל להנגשת מידע זה לקהל ומאפשר למשקיעים, לעסקים ולכל הציבור לקבל זווית אחרת על הכלכלה הישראלית.

מדד הצמיחה של ישראל לשנת 2025

מדד הצמיחה בוחן זו השנה השנייה 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. המדד הוצג בכנס "מדד הצמיחה" שנערך אף הוא זו השנה השנייה ברציפות.

דוח הנדל"ן של ישראל לשנת 2025

הבנק פרסם, זו השנה השנייה ברציפות, את דוח הנדל"ן של ישראל. דוח מיוחד זה מציג תמונה מקיפה של שוק הנדל"ן המקומי בשנת 2025 והוא תולדה של שני מחקרים גדולים שערך הבנק. במחקרים אלה נבחנו עמדות הציבור הכללי לגבי שוק הנדל"ן, כולל התייחסות להשפעת מבצע עם כלביא, ולאחר מכן – לסיום הלחימה בעזה. 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 וחיזקו את המובילות של הבנק בתחום.



אמנת השירות

הבנק מוביל לאורך השנים 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** – ליבת ה-DNA של הבנק, המיושמת בכל פלטפורמה למתן שירות ללקוחות.
- **הוגנות והיכרות** – הבנקאים מקדישים זמן להכרת הלקוחות, מעודכנים במצבם ובצורכיהם במספקים את השירות והטיפול בצורה הוגנת ושקופה.
- **מגוון ערוצי תקשורת** – זמינים לבחירת הלקוח, כדי להבטיח גמישות ונחוחות ולהעניק לו את חופש הבחירה לצרוך שירות בערוץ המתאים לו, בסיטואציה הרלוונטית.
- **סגירת מעגל טיפול במהירות מקסימלית** – תוך שאיפה תמידית לטפל בפניות הלקוחות בצורה המהירה והאיכותית ביותר.
- **מקצועיות וראיית לקוח** – קשב מתמיד לצורכי הלקוחות ותחושת אחריות לשירות מקצועי ומועיל.

מגוון ערוצי שירות

הבנק מקדם חופש בחירה של הלקוחות לגבי אופן צריכת השירות ומעמיד לרשותם מגוון רחב של ערוצי קשר, כך שכל לקוח יוכל לפנות לבנק בזמן ובדרך שמתאימים לו, והכול – עם הקפדה על איכות שירות גבוהה, יחס אישי והתאמה לצרכים ולהעדפות הלקוח המשתנים.

206 נקודות שירות¹ – הבנק מתמקד באופטימיזציה מתמדת של הפריסה הסניפית ומתן מענה איכותי ומקצועי 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, הזמינים בשעות פעילות רחבות. כמו כן, הבנק מפעיל ארבעה סניפים המעניקים שירות לתושבי חוץ, סניף פרמיום ללקוחות אמידים ומרכזי ייעוץ השקעות.

289 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות 214 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.

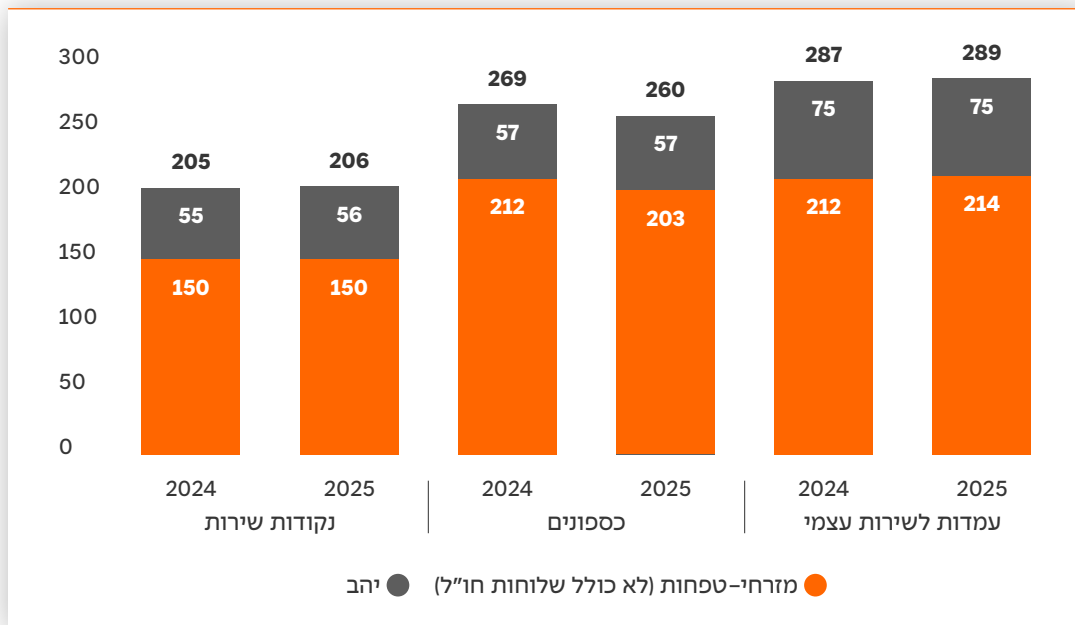
260 כספונים – מתוכם 203 משתייכים לבנק מזרחי-טפחות, 57 לבנק יהב. חלק מהכספונים אינם צמודי סניף.

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. הבנק מפעיל גם אתר אינטרנט מתקדם המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי. האתר מוגש גם לשפות ערבית ואנגלית. בשנת 2025 אפשר הבנק ללקוחות להתכתב עם הבנקאי, לקבל מידע או לבצע פעולות בחשבון, והכול – בצורה ישירה ובלתי אמצעית בפלטפורמת ווטסאפ. **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.

1. כולל בנק יהב.

ערוצים לקבלת שירות בנקאי

דרום	ירושלים והסביבה	מרכז	צפון
59 52 43	54 38 37	82 109 62	94 61 64
<p>נקודות שירות ומכירה סה"כ 206 כספונים סה"כ 260 עמדות לשירות עצמי סה"כ 289</p>			



1. עשויים להיות שינויים לעומת שנים קודמות בשל סיווג מחדש של האזורים הגאוגרפיים.



מדידת שביעות רצון הלקוחות

כדי להעריך 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, סקרים באמצעות כלי AI וכדומה. המחקרים מועברים ומוצגים למגוון גורמים רלוונטיים בבנק, החל מהיחידות המקצועיות ועד להנהלת הבנק. על סמך הממצאים העולים מהם, הבנק מגבש תוכניות אסטרטגיות, מבסס תוכניות פעולה ומתאים את התנהלותו, ברמה הפנים-ארגונית ומול הלקוחות כאחד. בשנת 2025 השתתפו בסקרי לקוחות כ־125,000 לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים.



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

על פי ממצאי הסקר לשנת 2025, בנק מזרחי-טפחות הוא הבנק המומלץ ביותר מקרב לקוחות הבנקים הגדולים, זו השנה השישית ברציפות.

הבנק מוביל גם בתפיסת ההוגנות בקרב הבנקים הגדולים, וכן במדד חדש שנוסף בשנת 2025 – הבנק שפותר בעיות ללקוחותיו באופן מיטבי.

סקר שביעות רצון לקוחות – מסקר שביעות רצון השוואתי בקרב לקוחות חמשת הבנקים הגדולים בישראל, שנערך על ידי מכון מחקר ביוני 2025, עולה ששביעות הרצון מהבנקאים של מזרחי-טפחות ממשיכה להיות גבוהה מאוד ויציבה לאורך זמן. זה שנים שהבנק מוביל את המערכת הבנקאית במדדי שביעות רצון והמלצה, בפער ממשי מהבנקים המתחרים. ההתמקדות המתמשכת של הבנק בשיפור חוויית הלקוח מוכיחה את עצמה, ובהלימה – מדד ההמלצה (NPS) הכפיל עצמו בשנתיים האחרונות.

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 2025 על ידי מכון מחקר בקרב לוחקי משכנתאות בארבעת הבנקים הגדולים בישראל, נמצא כי הבנק מוביל בשביעות הרצון מהשירות, נכונות הלקוחות להמליץ עליו, היחס האישי, הזמינות, המאמץ ובהערכת מומחיות הבנקאי. מובילות זו נשמרת במשך שנים כפועל יוצא משיפור מתמיד בחוויית הלקוח המתבטא בעלייה מתמשכת של מדדים אלו.

פרסים והוקרה

- הבנק זכה במקום הראשון בשירות, זו השנה השלישית ברציפות, בתחרות מצוינות בשירות וחוויית לקוח של ארגון המי"ל בשנת 2025. הזכייה הוענקה בקטגוריית "פשטות בשירות" עבור הרחבת ערוצי קשר הנגישים ללקוח עם שירות ווטסאפ המחבר בינו לבין הבנקאי האישי.
- בנק מזרחי-טפחות מוביל בקטגוריית השירות לבנקאות לפי מדד BRAVO שביצע מכון מחקר בשנת 2025.
- בשנת 2025 המותג מזרחי-טפחות הוכתר שוב כמותג על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבין-לאומי, 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 רבה יותר ממותגים אחרים.



טיפול בתלונות הציבור

במסגרת מחויבותו של הבנק לשירות מיטבי 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, ישרה, הוגנות ושקיפות.

באתר הבנק ובסניפים מופיעה אמנת פניות הציבור, המפרטת את גישת הבנק לפניות לקוחות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. הפניות מגיעות ישירות מהלקוחות לבנק, ליחידה לפניות הציבור ולגורמים שונים בבנק, או באמצעות בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. בראש היחידה לטיפול בפניות הציבור עומדת נציבת פניות הציבור, הכפופה למבקרת 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 מגישה דיווח תקופתי לדירקטוריון הבנק (פעם בשנה לפחות), וכן להנהלת הבנק (פעמיים בשנה דיווח מקיף ואחת לחודש דיווח מצומצם), בדבר כמות הפניות והנושאים שעלו בהן, על פי הפירוט הנדרש בהוראות בנק ישראל והנהלים הפנימיים. הדיווח כולל ליקויים שאותרו אגב טיפול בתלונות, ופעולות שננקטו לתיקון הליקויים. עוד כולל הדיווח את נתוני פניות הציבור בחברות בנות ובשלוחות חו"ל, לרבות התייחסות לנושאים רוחביים שעלו בתלונות.

הדירקטוריון מאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות ודן בנתוני השנה החולפת, בתלונות שטופלו ותלונות שטרם הושלם הטיפול בהן, פירוט על סכומים שהוחזרו או שולמו בעקבות תלונות, סעדים שננקטו וליקויים מהותיים שעלו במסגרת הטיפול בתלונות. בנוסף, מועבר פעמיים בשנה דיווח לבנק ישראל, הכולל נתונים אודות כמות הפניות, סיווגן, משך הטיפול בהן והנושאים בהן עסקו ופעם בשנה מתפרסמים הנתונים באתר האינטרנט של הבנק כמידע לציבור.

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, תוך התייחסות לטענות שעלו בתלונה עם אסמכתאות רלוונטיות. אם מתברר כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, יפורטו הנימוקים לגבי אופן קביעת הסעד. במסגרת המענה, הבנק מבהיר ללקוח את זכותו לערער על החלטת הבנק בפניה חוזרת לנציבות, או בפניה אל המפקח על הבנקים.

במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק עוקב אחר הליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון הולם, מפיץ תקשורים לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכות שבהן מוצגות דוגמאות ממקרים שאירעו וטעויות נפוצות, מתוך מטרה לשפר את השירות ולצמצם את מספר התלונות המוצדקות. תובנות שעולות ממערך הטיפול בתלונות משולבות בפיתוח שירותי הבנק ובשיפור חוויית הלקוחות.

מידע על תלונות של לקוחות בשנת 2025

הבנק פועל בשקיפות מלאה ומפרסם באתר האינטרנט את המידע על פניות הציבור שטופלו במשך השנה. להלן נתונים על כלל הפניות שהתקבלו בבנק מזרחי-טפחות ובבנק יהב בשנת 2025 וטופלו ביחידה לפניות הציבור:

- בשנת 2025 טופלו 4,497 פניות.
- 93% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו-7% בקשות.

תלונות	בקשות	מזרחי-טפחות
3,413	179	
768	137	יהב
4,181	316	סך הכול

נושא	מזרחי-טפחות		בנק יהב	
	שיעור התלונות המוצדקות מתוכן בשנת 2025	שיעור התלונות המוצדקות מתוכן בשנת 2025	שיעור התלונות המוצדקות מתוכן בשנת 2025	שיעור התלונות המוצדקות מתוכן בשנת 2025
אמצעי תשלום	18%	30%	29%	15%
אשראי לדיור	27%	30%	0%	0%
איכות השירות	13%	31%	17%	10%
עובר ושב (כולל ח"ד)	14%	26%	10%	10%
אשראי (לא לדיור)	11%	21%	20%	11%
פעילות נוספת של התאגיד	9%	20%	8%	8%
פיקדונות וחשכונות	4%	16%	4%	15%
מט"ח	3%	25%	5%	11%
ניירות ערך	1%	30%	5%	14%
מידע	1%	19%	1%	25%
אחר	0%	0%	1%	33%
חשבון ללא תנועה	0%	0%	0%	0%

ממצאי התלונות בשנת 2025

בשנת 2025 שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מבין התלונות היה כ-27% בבנק מזרחי-טפחות, וכ-12% 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 סיכונים 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



הוגנות ושקיפות הן עקרונות יסוד בפעילות הבנק ובתפיסת האחריות התאגידית שלו. הבנק מחויב לקיום מערכת יחסים מבוססת אמון עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם לקוחותיו, הנשענת על גילוי נאות, בהירות, הצבת טובת הלקוח במרכז וקבלת החלטות מקצועיות ואחריות. מדיניות ההוגנות של הבנק מעגנת מחויבות זו ומנחה את פעילותו העסקית ואת השירות ללקוחותיו. מתוקף כך, הבנק מתחייב למתן מידע ברור ומלא על המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים בסניפי הבנק ובאמצעים דיגיטליים, לרבות השלכות שיושגו על הלקוחות אם לא יעמדו בתנאי המוצר, לסיפוק שירות זמין ונגיש ללקוחות ועוד.

הבנק פועל בהתאם לערכי ההוגנות המפורטים במסמכי המדיניות שלו, בנהלים ובקוד האתי. תהליכים ומערכות אוטומטיות מסייעים לבנקאים במתן גילוי נאות ומלא על המוצרים המוצעים ללקוחות, והבנק 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 בדרך ברורה ונגישה לכל לקוח, כדי שיוכל לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורו. 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 וההזדמנות הנובעים מהמוצר או השירות. כמו כן, ההסכם חייב לכלול קבלת הסכמה מראש לביצוע הפעולה בחשבון. כחלק מתהליך בחינת מוצר או שירות חדש בבנק, נבחנים באגף הציות כלל סיכונים הציות הרלוונטיים לשירות או למוצר החדש ובכללם סיכון ההוגנות. במסגרת 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 לצורכי 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 ונדגמים 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 נעשים בהתאם לערכי הקבוצה ולהוראות החוק והפיקוח על הבנקים, והם כוללים את מלוא המידע הנדרש בהתאם לחובת הגילוי הנאות. הבנק עוקב אחר תפיסת ההוגנות ותחושת ההוגנות כלפי לקוחותיו, כדי לבחון את מעמדו ותדמיתו של הבנק כבנק

קידום חדשנות ויוזמות לשיפור חוויית הלקוח

הבנק פועל לעידוד ולאימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו, בד בבד תוך למידה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים, בארץ ובעולם. השקעת הבנק בקידום חדשנות מתבטאת בפיתוח מוצרים ושירותים, כולל הטמעת חדשנות בתהליכים עסקיים ותפעוליים והטמעת תרבות של חדשנות ארגונית בכלל חטיבות הבנק. כמו כן, תכנים ומתודולוגיות בנושא חדשנות משולבים בתוכניות ההכשרה של הבנק ובהדרכות הניהוליות.

הבנק מעודד את עובדיו להיות שותפים בקידום החדשנות, בשיפור תהליכי עבודה ובמתן שירות ללקוח ומטפח לשם כך נבחרת שגרירי חדשנות, שמטרתה לקדם את ערך החדשנות ברחבי הארגון. שגרירי החדשנות נבחרים מקרב עובדי הארגון ומנהליו, תוך מתן ייצוג לכל חטיבות הבנק (מטה ושטח), ועוברים הכשרה תקופתית בנושאי יצירתיות ופיתוח רעיונות. בחמש השנים האחרונות, השגרירים מוציאים לפועל מדי שנה מהלך חוצה בנק של העלאת רעיונות לשיפור הצעות הערך הקיימות בו ופיתוח מגוון הצעות ושירותים חדשים. לאחר תהליך סינון קפדני, הרעיונות הטובים והמתאימים ביותר מוצגים לחברי ההנהלה ולמנכ"ל הבנק, לצורך קבלת החלטה בדבר המהלכים שיקודמו בשנה העוקבת. בתהליך שהתקיים ב-2025 נבחרו מספר רעיונות שמטרתם להעצים את חוויית הלקוח ולשפר תהליכים תפעוליים, ואלו שולבו בתוכניות העבודה של הבנק.

בשנת 2025 התקיימו 20,597 שעות הדרכה בנושא חדשנות בכלל הקבוצה.

במסגרת מחויבות הבנק לשיפור מתמיד, לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור וחיסכון", המטפלת בהצעות ייעול שמגיעות מהעובדים ומטרתן שיפור השירות ללקוח, שיפור תהליכים והתייעלות. ועדות הייעול הפנימית והעליונה מתכנסות מספר פעמים בשנה ודנות בהצעות המתקבלות. מתוך ההצעות הוועדות בוחרות את ההצעות הטובות ביותר שיזכו את המציעים בפרסי הוקרה, המוענקים בטקס בהשתתפות מנכ"ל הבנק. יתר ההצעות הטובות מזכות את המציעים בשי הוקרה. בשנת 2025 הגישו העובדים הצעות ייעול וחלקן שולבו בתוכניות העבודה של חטיבות הבנק.



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 ממערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק, הכוללים גם את סיכון ההוגנות.

לרשות הבנקאים עומדים מספר כלים תומכי החלטה, המסייעים להם בהתאמת המוצר לרמת הסיכון, ליכולת ההחזר של הלקוח ולצרכיו. עובדי הבנק נדרשים לבצע מדי שנה לומדת ריענון בנושא הוגנות. כמו כן, הנושא משולב בקורסי המבוא לעובדי הסניפים ובימי עיון וכנסים רלוונטיים בנושא ציות. כמו כן, בבנק מתקיימות הדרכות אתיות לעובדי הבנק מדי רבעון, הכוללות בין היתר התייחסות להיבטים האתיים בסיטואציות שירות ומכירה.



בשנת 2025 התקיימו **37,068** שעות הדרכה בנושא "הוגנות מול לקוחות" בכלל הקבוצה.

בשנת 2025, הבנק לא ביצע הפרות מהותיות של אי-ציות לרגולציה, בתחום ההוגנות במוצרים ובשירותים או בתחום התקשורת השיווקית. כמו כן, בנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות כלפי הלקוחות, זאת על פי סקר הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות (משקי בית) מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2025.

הוגן בהשוואה לבנקים אחרים. בדומה לשנים קודמות, בנק מזרחי-טפחות נתפס בעיני הנשאלים כהוגן ביותר כלפי לקוחותיו. נתון זה עלה בסקר תדמיתי פנימי של הבנק המתקיים אחת לרבעון בקרב לקוחות הבנקים הגדולים. הבנק מבצע מהלכי הטמעה מקיפים בכלל יחידות הבנק ליישום ערכי ההוגנות, וזאת באמצעות לומדות, הדרכות בקורסים מקצועיים ועלוני המפורסמים מעת לעת.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצרי 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 וחסויות. 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 המגוונות בחברה הישראלית. הבנק פועל לפי מדיניות שיווק הוגן בכל הערוצים, לרבות רשתות חברתיות. נוסף על כך, לפני פתיחה בקמפיינים שיווקיים מתבצעת בחינת סיכונים מוסדרת וניתוח אימפקט אפשרי של התקשורים המתוכננים. נושאים אלה מוצגים לאישור בהנהלה, ולעיתים 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

הבנק פועל להטמעת עקרונות ההוגנות והשקיפות בכל מחזור החיים של מוצר או שירות פיננסי, החל משלב התכנון והאישור, דרך השיווק והמכירה ועד לניהול השוטף והבקרה. האחריות ליישום עקרונות אלה מוטלת על קצין הציות, כחלק אינטגרלי ממסגרת ניהול סיכון הציות בבנק.

בכל תהליך פיתוח או אישור של מוצר חדש בבנק, נבחנים גם היבטי הוגנות מול הלקוח, ההתאמה לצורכי הלקוחות והיעדר אפליה, לצד עמידה בדרישות הדין ובהוראות הפיקוח על הבנקים. הבחינה נעשית במסגרת תהליך סדור, הכולל התייחסות של כל הגורמים העסקיים הרלוונטיים, שומרי הסף, ההנהלה ובמקרים מסוימים גם הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון. במסגרת זו מוודא הבנק כי





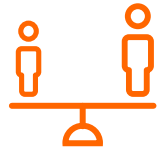
האסטרטגיה החברתית של הבנק נגזרת מהאסטרטגיה העסקית שלו ומושתתת על העיקרון "בני אדם לפני הכול". האסטרטגיה החברתית מיושמת באמצעות פעילות ממוקדת המבוססת על שלושה ערכים מרכזיים: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערכות הדדית. הפעילות נועדה לתת מענה לאתגרים חברתיים מהותיים ולצורכי החברה והקהילה, והיא מתקיימת בשיתוף עם עמותות וארגונים חברתיים ובהשתתפות עובדי הבנק.

האסטרטגיה החברתית

הערכים המובילים באסטרטגיה החברתית של בנק מזרחי-טפחות גובשו בתהליך מוסדר שבו נבנתה אסטרטגיה חברתית המתואמת עם האסטרטגיה העסקית של הבנק וממוקדת בצורכי החברה והקהילה. הבנק מקדם פרויקטים חברתיים ופעילויות למען הקהילה, בהתאם לערכי הליבה: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערכות הדדית. האסטרטגיה מיושמת במסגרת פעילות יחידת קשרי קהילה ובכפוף להנחיות ההנהלה הבכירה.



ערבות הדדית



קידום שוויון הזדמנויות



קבלת האחר

קבלת האחר



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

כתום שווים

במיזם "כתום שווים" הבנק הקים מתחם דיגיטלי באתר הבנק לקידום וחזוק עמותות ועסקים חברתיים. המתחם מאגד עמותות ועסקים חברתיים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות או אוכלוסיות מוחלשות ומאפשר לבצע רכישות מעסקים ועמותות אלה. לקוחות הבנק חברי מועדון "הכרטיס" הוזמנו לרכוש מתנות ומוצרים, והבנק העניק להם שובר מתנה במטרה לעודד אותם לבצע רכישה חברתית. בשנת 2025 מימן הבנק רכישות חברתיות בשווי 260 אלף ש"ח במסגרת מיזם "כתום שווים".



כתום שווים

מזרחי-טפחות

מזמין אתכם לרכוש מעמותות ועסקים חברתיים, ב"כתום שווים"

ריכזנו עבורכם במתחם דיגיטלי באתר "הכרטיס" את כל העמותות והעסקים החברתיים מהם תוכלו לבצע רכישה.



קהילה והתנדבות

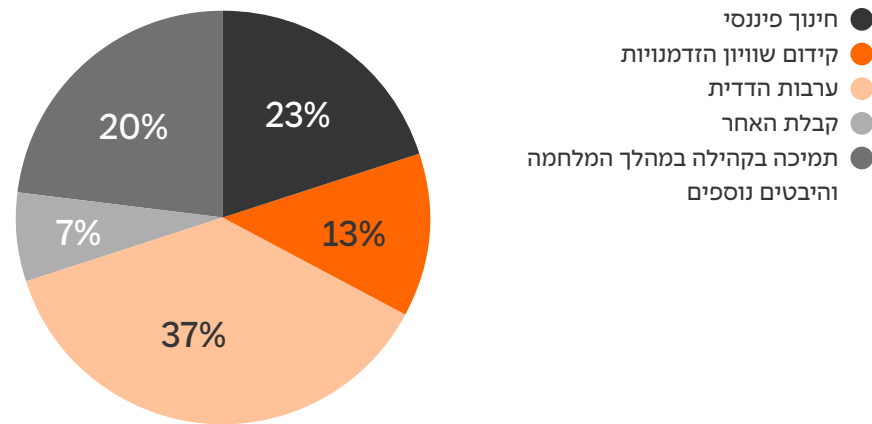




היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2025
היה **32.9** מיליון ש"ח.

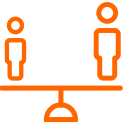
היקף ההשקעה מורכב מתרומות כספיות בסך כ- **29.9** מיליון ש"ח,
ותרומות בשווי כסף בעלות של כ- **3** מיליון ש"ח.

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2025



בשנת 2023 היקף ההשקעה בקהילה היה 40.8 מיליון ש"ח, ובשנת 2024 היקף ההשקעה בקהילה היה 52.3 מיליון ש"ח. בשנת 2025 חלה ירידה בהיקף ההשקעה החברתית לעומת השנים 2023-2024. ירידה זו משקפת את אופיין החריג של השנתיים הקודמות, שעמדו בסימן מלחמת חרבות ברזל והשלכותיה החברתיות, ובהן הבנק הרחיב והגביר במידה ניכרת את היקפי התרומות והסיוע לקהילה כמענה מיידי לצרכים שעלו מן השטח. בשנת 2025, עם המעבר לשלב השיקום, חזר היקף ההשקעה לרמה התואמת את מדיניות הבנק, עם שמירה על מחויבות מתמשכת לקהילה.

קידום שוויון הזדמנויות



ערך זה נבחר על מנת לקדם מתן הזדמנות שווה לכלל האוכלוסיות, בפריפריה החברתית והגאוגרפית. הבנק פועל כדי להעניק כלים יישומיים לאוכלוסיות מוחלשות על מנת שיקבלו הזדמנות שווה בקהילה.



ניצנים PRO – קידום חינוך טכנולוגי

בשנת 2025 הרחיב הבנק את שיתוף הפעולה 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,

נמשך הסיוע הכספי והליווי לחניכים ולחניכות בכיתות י'-י"ב בערים: אופקים, שדרות ונתיבות ובשיתוף עובדי הבנק בסניפים אלו. נוסף על כך, בשנת 2025 אימץ הבנק קבוצה נוספת של תלמידים בקריית שמונה.

ערבות הדדית



ערך זה נבחר במטרה לסייע לאוכלוסיות מוחלשות ולעודד מעורבות פעילה של לקוחות, עובדים ובני משפחותיהם בפעילויות משותפות למען הקהילה.

שותפים מבחירה

במיזם "שותפים מבחירה", המתקיים ברציפות זו השנה ה-17, לקוחות הבנק שותפים להחלטה לאילו עמותות יתרום הבנק מענק כספי מיוחד. תרומת הבנק מיועדת לקדם פרויקטים חברתיים לטובת אוכלוסיות נזקקות, בשיתוף העמותות הזכות. בחירת לקוחות הבנק הייתה מתוך רשימת עמותות שפעילותן תואמת לאסטרטגיה החברתית של הבנק. 13 העמותות שנבחרו בשנת 2025 זכו בסכום כולל של 650,000 ש"ח לקידום פרויקטים חברתיים בשיתוף הבנק. לקוחות הבנק אשר הצביעו והשפיעו נהנו מהטבה ברכישת מתנה חברתית מעמותת "אנוש" הפועלת לקידום בריאות ורווחה נפשית, ובכך הוסיף הבנק נדבך נוסף של תרומה חברתית למיזם החברתי של תרומת המענק.



משפיעים על החברה והקהילה

פעילות הבנק למען הקהילה תורמת ומשפיעה על מגוון קהילות. להלן כמה דוגמאות בולטות משנת 2025:

חנוכיית המתנות – בשנת 2025 תרמו עובדי הבנק אלפי מתנות לילדים ונוער בסיכון ממגוון עמותות לקראת חג החנוכה, כמדי שנה. גובה התרומה אפשר בשנה זו רכישה של **2,000** מתנות חנוכה.



רכישות מעמותות ועסקים חברתיים בהיקף של **מאות אלפי ש"ח** – הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים וללקוחותיו מעמותות ועסקים חברתיים, ומעודד גם את העובדים לרכוש מהם מתנות לחגים. כמו כן מתקיימים בבנייני הבנק ירידי מכירות של מגוון עמותות ועסקים חברתיים.



מלגות להשכלה גבוהה – הבנק תומך בקידום שוויון הזדמנויות בפריפריה החברתית והגאוגרפית באמצעות מלגות להשכלה גבוהה בהיקף של כ- **מיליון ש"ח**, לסטודנטים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך הלומדים מקצועות פיננסיים. בשנת 2025 חולקו כ-100 מלגות לסטודנטים מצטיינים, עם דגש על משרתי מילואים בתקופת מלחמת חרבות ברזל. נוסף לכך, הבנק מעניק מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה במסגרת "תוכנית פוירשטיין". תרומת הבנק לקהילה יוצרת אדוות נוספות של תרומה חברתית – רוב מקבלי המלגות תורמים חזרה לקהילה באמצעות פעילות התנדבותית בתחום ההכשרה הפיננסית לעמיתיהם ללימודים וילדים ונוער בבתי ספר באזוריהם.

57

פרויקטים חברתיים של בני נוער זכו בתמיכת הבנק – זהו מיזם משותף של הבנק עם מועצת תנועות הנוער המובילה את מיזם "זזים", שמטרתו לעודד את חניכי תנועות הנוער להתנדב למען החברה והקהילה. השנה התמקד הבנק בפרויקטים לחיזוק החוסן של קהילות של תושבי הצפון והדרום המפונים מבתיהם.

אריזת אלפי

סלי מזון לתרומה – עובדי הבנק, בשיתוף עם עמותות "לתת", "לקט ישראל" ועוד, ארזו אלפי סלי מזון לתרומה לקראת חג הפסח ורמדאן. הבנק רכש מהעמותות את תכולת סלי המזון כתרומה.



715

משתתפים בפעילות "מרכז בחברה טובה" – הבנק, בשיתוף עם ארגון מידות SFI, מוביל את "מרכז בחברה טובה" לקידום עמותות וארגונים חברתיים. המרכז כולל מגוון תוכניות: הדרכות וסדנאות, ייעוץ וליווי, למידת עמיתים ותחרות "קול קורא" לעידוד יזמות חברתית מוכוונת אימפקט. במסגרת התחרות העניק הבנק מענקים כספיים לארבע עמותות בעלות מיזמים התואמים את ערכי האסטרטגיה החברתית שלו, ובהן עמותת "כנפי דרור" – הפועלת בנושא התמודדות עם חרם והדרה חברתית, ועמותת "משקיעות" – הפועלת לצמצום הפער המגדרי בהשקעות ובהון פיננסי.



תמיכת הבנק באוכלוסיות שנפגעו במלחמה



מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל ולאורך שנת 2025, המשיך הבנק בפעילות חברתית נרחבת, הכוללת תרומות, התנדבות וייזום פרויקטים ייעודיים לטובת קהילות ואוכלוסיות שנפגעו מהמלחמה. הבנק הקצה תרומות לאזרחים שנפגעו, למוסדות בריאות, לארגוני הצלה וביטחון ולעמותות חברתיות, והרחיב את תחומי הסיוע מעבר לפעילות השוטפת, בד בבד עם התאמת המענה לצרכים המשתנים. לאחר שלב הסיוע המיידי, התמקד הבנק באימוץ קהילות וביוזמות ארוכות טווח.

חוזרים לחיים

הבנק מוביל את פרויקט "חוזרים לחיים", שנועד לתמוך בחיילים שנפצעו במלחמה ומאושפזים בבית החולים שיבא, להעניק ליווי חברתי וסיוע פיננסי. מאז פרוץ המלחמה, כ-150 עובדים ומנהלים מהבנק מתנדבים בפרויקט. המתנדבים מלווים את הפצועים המאושפזים במחלקות השיקום בבית החולים, מקיימים ביקורים מדי שבוע במחלקות, יוצרים קשר אישי עם המאושפזים, מזהים את צורכיהם ומספקים תמיכה בשני תחומים מרכזיים: ליווי בנקאי (סיוע פיננסי מותאם אישית) וסיוע כלכלי (הענקת תווי שי ותמיכה). במסגרת הפרויקט נרשמו בשנת 2025 כ-1,600 שעות התנדבות. בשנת 2025 החל שיתוף פעולה עם עמותת "אתגרים" לפעילות רכיבת אופניים קבוצתית שיקומית בבית החולים שיבא, וגם בה משתתפים עובדים מתנדבים מהבנק.



המאבק באלימות נגד נשים – הבנק תמך במאבק באמצעות השתתפות ותרומה לפרויקט אחריות חברתית של עולם העסקים הישראלי, בהובלת עמותת "רוח נשית". נוסף על כך, בשנת 2025 העניק הבנק תרומות לעמותות נוספות הפועלות בתחום זה, ובהן "אישה לאישה", המרכז לנפגעי תקיפה מינית ו"בת מלך".

שיקום יערות – עובדי הבנק השתתפו במבצע "מצמיחים מחדש את יערות קק"ל" לשיקום יער ביריה, אשר נשרף במלחמת חרבות ברזל. במסגרת המבצע תרמו העובדים מכספם האישי, לצד תוספת לתרומה מהבנק, לטובת שיקום היער.

קידום נגישות לתרבות – הבנק העניק חסות ותרומה להצגות תיאטרון בית צבי שיועדו לאוכלוסיות בפריפריה, בעיקר בדרום הארץ, וכן עבור אוכלוסיות שנפגעו במלחמת חרבות ברזל, במטרה לקדם נגישות לתרבות, חוסן קהילתי ושוויון הזדמנויות.

כיתות כתומות – הבנק מקדם את פעילות "כיתות כתומות" בקריית שמונה, במסגרתה תומך הבנק במרכז המצוינות האזורי שהוקם ע"י עיריית קריית שמונה ובשותפות ארגון Yasa (המרכז הישראלי למצוינות בחינוך). מרכז המצוינות מציע חוגים לילדים ונוער במקצועות אנגלית, מתמטיקה, מדעים, טכנולוגיה וסייבר. בנוסף, הפעילות תכלול סדרת מפגשים עם הורי התלמידים בסניף הבנק שבקריית שמונה, שיוקדשו לנושאים כגון: חינוך פיננסי, העשרה והשראה בהובלת מרצים מומחים. כמו כן, מתכנן הבנק לארח את תלמידי מרכז המצוינות ליום העשרה במרכז ההדרכה של הבנק, תוך חשיפה למגוון תכנים בעולמות השיווק והפיננסים.



תמיכה באומנות פורצת גבולות – הבנק העניק חסות, זו השנה הרביעית, ל"פסטיבל לאומנות פורצת גבולות" של מרכז "נא לגעת", בתל-אביב-יפו, שבמסגרתו הוצגו מופעים של יוצרים ואומנים עם מוגבלות ראייה ושמיעה. נוסף על כך, הוצעו ללקוחות הבנק כרטיסים בהנחה ועובדי הבנק המתנדבים השתתפו באירועי הפסטיבל.



התנדבות עובדים



הבנק רואה בהתנדבות עובדים מנוע מרכזי למעורבות קהילתית ופועל להרחבת פעילות ארוכת טווח. בכל יחידה וסניף המאמץ גוף חברתי פועל רפרנט קהילה האחראי על הקשר השוטף ויישום תוכנית הפעילות, המתבצעת ברובה במהלך יום העבודה. לצד זאת, עובדים משתלבים בפרויקטים רחביים כגון הדרכה פיננסית, מנטורינג, רכישת מוצרי עמותות ויוזמות חברתיות נוספות.

מעגלי התנדבות ומעורבות עובדים

התנדבות כלל בנקאית ויחידתית

- כ-70 סניפים ויחידות "מאמצים" גופים חברתיים ומקיימים פעילות שוטפת לאורך השנה למען אוכלוסיות מוחלשות.
- **מרתון "מעשים טובים"** – השתתפו בו כ-800 עובדים מ-57 סניפים ויחידות מטה ביוזמות קהילתיות מגוונות.
- **"הצבעת השפעת"** – בשנת 2025 עובדי הבנק בחרו 20 עמותות לקבלת תרומה של כ-10,000 ש"ח כל אחת, למימוש פרויקטים משותפים.
- **ימי שיא להתנדבות** – בשנת 2025 התקיימו ימי שיא להתנדבות עבור עובדי הסניפים והמטה.
- **לתת** – לבנק קשר ארוך שנים עם ארגון "לתת", ומדי שנה לקראת חג הפסח עובדי הבנק אורזים ותורמים כ-1,000 ארגזי מזון לנזקקים. נוסף על כך, הבנק תומך בפעילות "נוער לתת", שהיא תוכנית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת" – בני נוער מכל גוני החברה הישראלית יוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים לרווחת הקהילות שבהם הם חיים. בשנת 2025 השתתפו במיזם זה 1,800 חניכים, ב-33 רשויות מקומיות. לקראת חג פורים חברו עובדי הבנק לבני הנוער בארגון והכינו יחדיו משלוחי מנות עבור משפחות נזקקות. נוסף לכך, בשנת 2025 הוסיף הבנק ותרם לארגון "לתת" סלי מזון למשפחות בצפון שחוזרות לבתייהן בערים קריית שמונה ושלומי. עובדי הבנק הגיעו למרלוג העמותה בבית שמש וסייעו באריזת סלי מזון ומוצרים עבור המשפחות המפונות.
- **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 עם צרכים מיוחדים המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס פיקוד העורף ברמלה ובבסיס בצפון תחת הכינוי "יחידות מזרחי-טפחות". ההתנדבות מאפשרת לצעירים הזדמנות להשתלב בחברה כשווים. עובדי הבנק הפעילים בפרויקט נפגשים עם החיילים מספר פעמים בשנה ומלווים אותם באירועים לאורך שירותם בצבא.

תמיכה במשפחות שכולות

בשנת 2025 הבנק הוביל שיתוף פעולה עם עמותת "אור למשפחות", הפועלת למען הורים ששכלו את ילדיהם בשירות הצבאי או בפעילות טרוה. שיתוף הפעולה המיוחד כלל חלוקת מארזי שי לחנוכה שהבנק תרם עבור המשפחות השכולות. מאות העובדים המתנדבים ביקרו בבתי המשפחות ברחבי הארץ והעניקו את מארזי השי בליווי הקשבה ותמיכה. נוסף על כך, העניק הבנק חסות לאירוע פורים של ארגון אלמנות ויתומי צה"ל, בהשתתפות עובדים מתנדבים.



אמץ לוחם

בשנת 2025 המשיך הבנק, זו השנה החמישית, לאמץ את גדוד צבר של חטיבת גבעתי במסגרת פרויקט "אמץ לוחם". לצד התמיכה הכספית, מתקיים קשר שוטף הכולל השתתפות באירועים, סיוע לחיילים בודדים ונזקקים בשוברים כספיים ומענה לצרכים שעלו במהלך המלחמה (לרבות ציוד, חבילות סיוע ותמיכה במשפחות פצועים ומשפחות שכולות). הבנק אף תמך ביוזמות לשיקום ועיבוד חוויות לחימה של יוצאי גדוד צבר בפוסט טראומה.

אימוץ קהילות העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה

עם פרוץ המלחמה, העביר הבנק תרומות מיידיות ליישובי העוטף, ובהמשך אימץ את העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה, במודל תמיכה בטווח הקצר, הבינוני והארוך. בשנת 2025 כלל הסיוע מלגות להכשרה מקצועית לאוכלוסיות מוחלשות ומימון מלגות להכשרה מקצועית לצעירים בעיר שדרות. הבנק המשיך לתמוך בתוכנית ללימודי אנגלית ותוכנית קיץ (סאמר סקול) לילדי כפר עזה. כמו כן, הבנק המשיך לתרום למרכז הלמידה לחיזוק מקצועות הליבה לילדי כפר עזה.





התנדבות עובדים בשנת 2025

- 39%** מהעובדים המתנדבים עושים זאת באופן קבוע.
- 6** שעות התנדבות בממוצע לעובד.
- 41%** משעות ההתנדבות בקבוצה התקיימו במסגרת שעות העבודה.
- 42,600** שעות התנדבות של עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה.
- 6,714** עובדים התנדבו השנה בשלל פרויקטים.



- **ארגון "תגלית" – עובדי הבנק השתתפו** בפעילות התנדבותית משותפת למתנדבי ארגון "תגלית", צעירים יהודים מדרום אמריקה שהגיעו להתנדב ולבקר בישראל מטעם הסוכנות היהודית, וסייעו בשיקום שני יישובים שנפגעו במלחמה.
- **משאלת לב – עובדי הבנק לקחו חלק פעיל** בהגשמת חלומות של ילדים במחלות מסכנות חיים בשיתוף עמותת משאלת לב – MAKE A WISH. כמו כן, הבנק העניק חסות לאירוע לרגל 30 שנים לפעילות העמותה.

התנדבות משפחתית

הבנק מעודד מעורבות קהילתית של עובדי הבנק ובני משפחותיהם:



- **"המרוץ לשוויון" – בשנת 2025 השתתפו** יותר מ-550 עובדים ובני משפחותיהם בהפנינג חברתי עם כ-200 חניכי עמותת "שמחה לילד". המשתתפים חוו את עולמם של אנשים עם מוגבלויות דרך פעילויות בהנחיית מדריכים בוגרי העמותה המתמודדים עם מחלות כרוניות ומוגבלויות.
- **מיזם "קיצעיר" – יותר מ-120 ילדי עובדים** התנדבו בקיץ 2025 בכ-8,200 שעות בעמותות כגון יד שרה, מד"א, עזר מציון, חברים לרפואה, שמחה לילד ו"לתת", זו השנה התשיעית במסגרת המיזם. הבנק מעניק למשתתפים שובר הוקרה בהתאם להיקף שעות ההתנדבות.
- **אורזים-תורמים הורים וילדים – במיזם "אורזים-תורמים" לפסח,** עובדי הבנק ובני משפחותיהם משתתפים יחד באריזת ארגזי מזון לנזקקים בעמותות ברחבי הארץ.
- **מרוץ לוד – מאות מעובדי הבנק ובני משפחותיהם השתתפו** במרוץ לוד ה-8 שכותרתו "לוד רצה קדימה", במטרה לחזק את השותפות וכחלק מהמעורבות בעיר לוד, בה שוכנים בנייני מטה הבנק.

התנדבות אישית

הבנק מקדם התנדבות בליבת העשייה הפיננסית והבנקאית, לרבות:

- הדרכות להתנהלות פיננסית נבונה לאוכלוסיות מגוונות (נוער בסיכון, קבוצות תמיכה לנשים ועוד);
- מנטורינג לעסקים וליוזמות חברתיות;
- השתתפות בוועדות השקעה למיזמים חברתיים (למשל במסגרת פעילות "הכוורת" בלוד).
- קיום שיתופי פעולה עם עמותות כגון ער"ן ופעמונים, והכשרת עובדים לפעילות מקצועית גם מעבר לשעות העבודה, בכפוף להליך מיון והכשרה.
- קיום תוכנית הכשרה בשיתוף "זיכרון בסלון" לחיזוק ההיכרות עם שורדי שואה ולקידום מעורבות ערכית.





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. בסיום הפעילות, הבנק שולח שאלוני משוב לבחינת שביעות רצון המשתתפים ולצורך שיפור מתמיד. בסיומה של כל פעילות מרכזית מתקיים 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. ההחלטות על אישור התרומות וגובהן מתקבלות בוועדת התרומות של הבנק המתכנסת אחת לתקופה. תנאי סף שבהם על כל 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 אינה 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, באנשים עם מוגבלויות ובאריזת סלי מזון לשכבות מוחלשות. ברוח זו הבנק פועל למען צמצום פערים ולקידום שוויון הזדמנויות.

מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

בשנת 2025 עובדי מזרחי-טפחות בארה"ב התנדבו בארגונים ללא מטרת רווח אשר עיסוקם המרכזי הוא פיתוח דיור בר השגה, פיתוח כלכלי קהילתי לאוכלוסיות בעלות הכנסה נמוכה ובינונית ופיתוח עסקים קטנים. פעילות זו מתווספת להשקעות חברתיות בהתאם לדרישות חוק ה-CRA (Community Reinvestment Act), המסייעות לעסקים קטנים בעלי הכנסה נמוכה ובינונית ולקידום דיור בר השגה. בשנת 2025 ההשקעה בקהילה של שלוחת לונדון כללה תרומות לתמיכה בעסקים חברתיים ובאוכלוסיות מוחלשות בישראל ובאנגליה. עובדי השלוחה השתתפו בימי התנדבות מקומיים ואף גייסו כספים לתמיכה בעמותה הפועלת למען חולים בטרשת נפוצה, לזכרו של מנהל בכיר שעבד בבנק 28 שנים ונפטר מהמחלה.

1. [/https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/for-the-community/donation-requests](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 באמצעות הספקים וכלל שרשרת האספקה שלו.

מדיניות וניהול אחראי של שרשרת האספקה

הבנק מיישם ניהול אחראי של שרשרת האספקה כחלק ממדיניות שרשרת אספקה אחראית, המשלבת שיקולי ESG בתהליכי ההתקשרות עם ספקים ובניהול הקשר עימם. שילוב ערכי הקיימות בשרשרת האספקה מאפשר הפחתת סיכונים והשפעות חברתיות, סביבתיות וכלכליות הנובעות, באופן ישיר או עקיף, מאספקת שירותים ומוצרים לבנק.

הבנק פועל לקידום רכש מקומי וכן לקידום רכש מבזר מעסקים קטנים בכל רחבי הארץ, מתוך הכרה בתרומתם לכלכלה המקומית וביכולתם לספק מענה גמיש ומקצועי לצורכי הבנק. במקביל, הבנק מיישם מדיניות תשלומים אחראית וסדורה מול הספקים ומקפיד לעמוד במועדי התשלום שנקבעו מראש, שהם על פי רוב קצרים מהנדרש בהתאם להנחיות חוק מוסר תשלומים.

הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים לתחום עיסוקם. תנאי הסף כוללים, בין היתר, קיום רישיון עסק והיתרים נדרשים, עמידה בדיני העבודה וחוק המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, איסור העסקת ילדים, מניעת סחר בבני אדם ועבודה בכפייה, מניעת אפליה ושמירה על זכויות עובדים. בהסכמי ההתקשרות מחויבים הספקים לשאת במלוא חובותיהם כמעסיקים ולפעול בהתאם להוראות הדין בנושאי שוויון הזדמנויות, מניעת אפליה, שוחד ושחיתות בכל אזורי פעילותם.

הליכי ההתקשרות עם ספקים מוסדרים בנהלים פנימיים ונעשים באופן שנועד להבטיח הוגנות, שקיפות ומניעת מעילות והונאות. היבטי ESG בבחירת הספקים, לרבות קיומו של קוד אתי, קריטריונים סביבתיים והיבטי גיוון, מיושמים באמצעות שאלות ייעודיות בטופס מובנה, בעת הגשת בקשה להתקשרות עם ספק לוועדות ההתקשרויות בבנק.



שרשרת אספקה אחראית



קידום רכש אחראי בקבוצה בשנת 2025¹



בשנת 2025 היקף הזמנות הרכש היה

כ- **775** מיליון ש"ח.

ב**2,348** קבוצה ספקים פעילים.

20% מהספקים הם ספקים חדשים.

72% מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים.³

27% מהיקף הרכש משולם לעסקים קטנים וזעירים.



97% מהספקים הם ישראלים מקומיים.

25% מהספקים הם מאזורי פריפריה.²



1. הפילוחים המופיעים בפרק זה מבוססים על הערכות על בסיס הנתונים בחודשים ינואר-דצמבר בשנת 2025.
2. אשכולות 1-5 על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2021.
3. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2190.

קריטריונים לבחירת ספקים והעדפת ספקים אחראים

בחירת הספקים בבנק מבוססת על עמידה בתנאים רגולטוריים ואתיים, וכן על שילוב שיקולי ESG כחלק מתהליך קבלת ההחלטות.

שילוב היבטי סביבה וחברה בתהליכי התקשרות

בין השיקולים לבחירת ספק, הבנק משלב שיקולים סביבתיים וחברתיים בקריטריונים לתיעוד ספקים כבר בשלב הבקשה להצעת מחיר, בהתאם לסקטור הפעילות של הספק. בהתאם להקשר ההתקשרות ולבחינתה, כחלק משקלול איכות ההצעה הכוללת נבחנים גם מדיניות סביבתית, טביעת רגל פחמנית, מקדם היעילות האנרגטית של המוצר ותרומה לקהילה.

קוד אתי

הבנק מעדיף ספקים הפועלים על פי קוד אתי בארגונם. במסגרת ההתקשרויות נדרשים הספקים להצהיר על יישום עקרונות הקוד האתי הייעודי לספקים, המבוסס על ערכי הבנק ועל עקרונות ה-UN Global Compact. בהסכמי ההתקשרות מתחייבים הספקים לפעול בהתאם לערכי אמינות, מקצועיות ושירות, מצוינות, שקיפות והוגנות התואמים את הקוד האתי של הבנק.

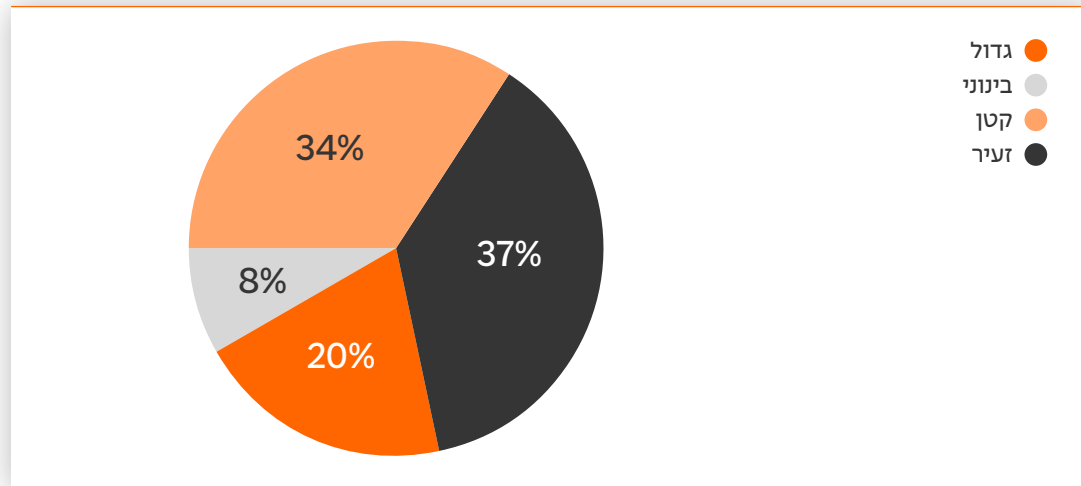
גיוון ספקים

הבנק רואה בגיוון ושוויון הזדמנויות עקרונות מנחים בניהול שרשרת האספקה. במסגרת בחינת ספקים מובאים בחשבון, בין היתר, שיקולים כמו העדפת ספקים מקומיים, עסקים זעירים, קטנים ובינוניים, עסקים מהפריפריה ועסקים בבעלות נשים, בניהולן או כאלה המקדמים העסקת נשים.

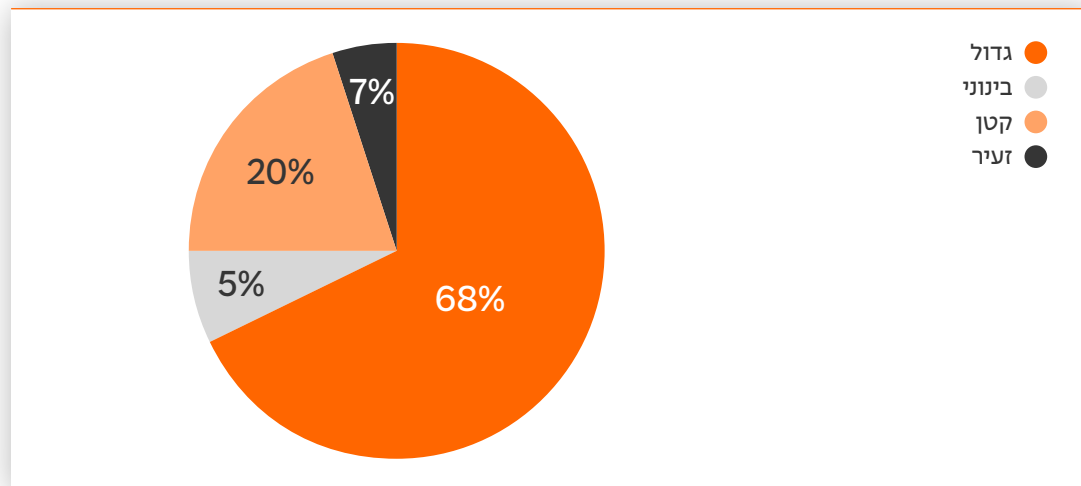
בשנת 2025 רכש הבנק שירותים ומוצרים בהיקף ניכר מעסקים קטנים או מעסקים שנפגעו במלחמה המשתתפים במיזם "כתום ישראל" – מיזם שהקים הבנק במטרה לתמוך בבעלי עסקים מהצפון, מהדרום ומשרתי מילואים.



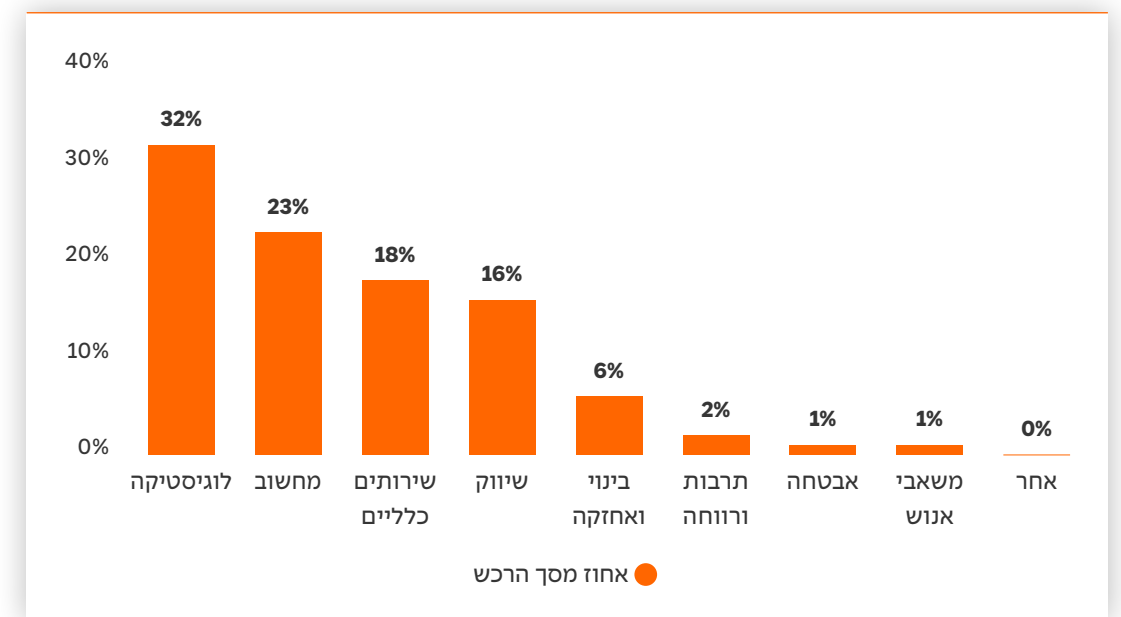
שיעור הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



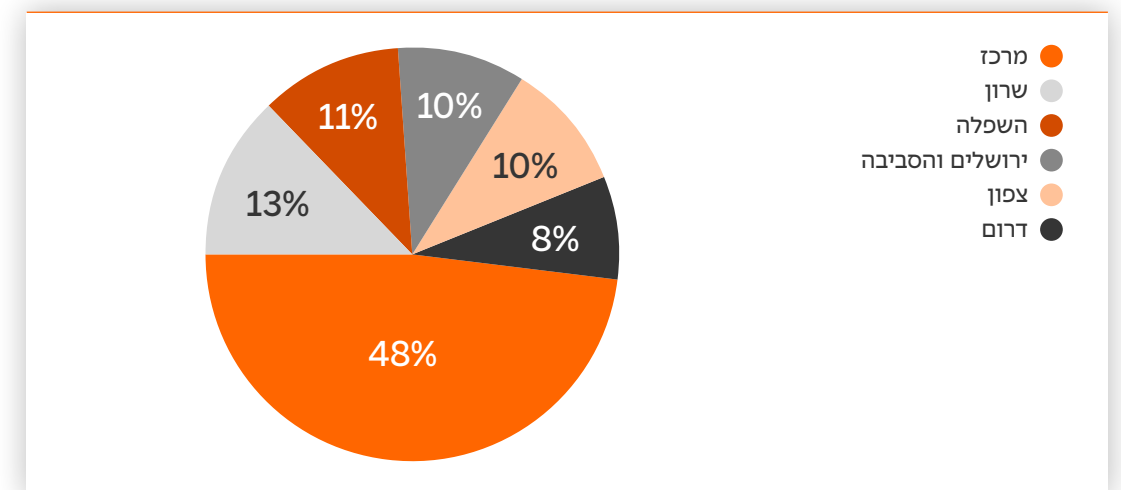
היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות



התפלגות הספקים של הקבוצה בישראל לפי אזורים גאוגרפיים



בקרת ספקים

- **ניהול ובקרת סיכוני 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 סיכוני הספקים, לרבות הגדרת תפקיד מנהל הסיכון והאחריות והסמכות של היחידות הרלוונטיות בקווי ההגנה. כמו כן נקבעו עקרונות למדידת הסיכון וניהולו, הכלולים עדכון תקופתי של הערכת הסיכונים. הבנק מבצע הערכה של ניהול סיכונים, לרבות סיכוני שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה שעמם 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. בביקורים אלה הם נשאלים גם בנושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי). בשנת 2025 נערכו מספר ביקורים אצל ספקי הרכש הקבועים, ונוסף על כך הבנק עומד בקשר שוטף וקבוע עם ספקיו הקבועים.
- **בקרת תנאים של עובדים בתחום הניקיון, השמירה וההסעדה** – הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדים בענפים אלו יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות. את הבדיקה עורך 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 2025 הופסקה ההתקשרות עם שני ספקי ניקיון אשר לא שיתפו פעולה בביקורת בודק שכר מוסמך, גם לאחר קבלת מספר התרעות.
- **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.





קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מצוינות עסקית ורואה בהון האנושי, כלומר העובדים, גורם מרכזי במימוש האסטרטגיה ובהשגת יעדי הצמיחה בפעילות וברווחיות, לצד מחויבותה למתן שירות הוגן ומקצועי ללקוחות. הקבוצה מחויבת לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיה ולסיפוק סביבת עבודה נאותה והוגנת השומרת על בריאותם ורווחתם. הקבוצה מעסיקה עובדים באופן שוויוני מכל קשת האוכלוסייה בישראל.

העובדים של מזרחי-טפחות בשנת 2025

בקבוצת מזרחי-טפחות יש **7,415** עובדים ומנהלים. מספר המועסקים בקבוצה על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע שנתי הוא **7,223**.

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

כ-**94%** מהעובדים בקבוצה מועסקים במשרה מלאה.



משקיעים בעובדים



פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

2025			2024			קבוצת גיל	
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים		
1,594	416	1,178	1,599	415	1,184	עד 30	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
3,377	1,177	2,200	3,359	1,167	2,192	31-50	
977	368	609	895	329	566	51 ומעלה	
5,948	1,961	3,987	5,853	1,911	3,942	סך הכול	
12	3	9	12	4	8	עד 30	המנהלים בקבוצה
871	394	477	918	418	500	31-50	
584	294	290	553	296	257	51 ומעלה	
1,467	691	776	1,483	718	765	סך הכול	
1,606	419	1,187	1,611	419	1,192	עד 30	סך הכול מועסקים
4,248	1,571	2,677	4,277	1,585	2,692	31-50	
1,561	662	899	1,448	625	823	51 ומעלה	
7,415	2,652	4,763	7,336	2,629	4,707	סך הכול	
7,223	2,583	4,640	7,174	2,571	4,603	סך הכול - על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע שנתי ¹	

פריסה גאוגרפית של עובדי קבוצת מזרחי-טפחות בישראל ובחו"ל לשנת 2025

אחוז מסך העובדים	אזור מגורים בארץ ובחו"ל	
10.8%	דרום	ישראל
17.1%	ירושלים והסביבה	
10.7%	צפון	
23.7%	שפלה	
11.4%	שרון	
24.8%	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	

1. נתון זה נכלל בדיווח החל משנת דיווח זו, בהתאם לאמור בדוחות השנתיים.



שיעור הסטודנטים הוא כ-7%.

שיעור האקדמאים בכלל הקבוצה הוא כ-77%.

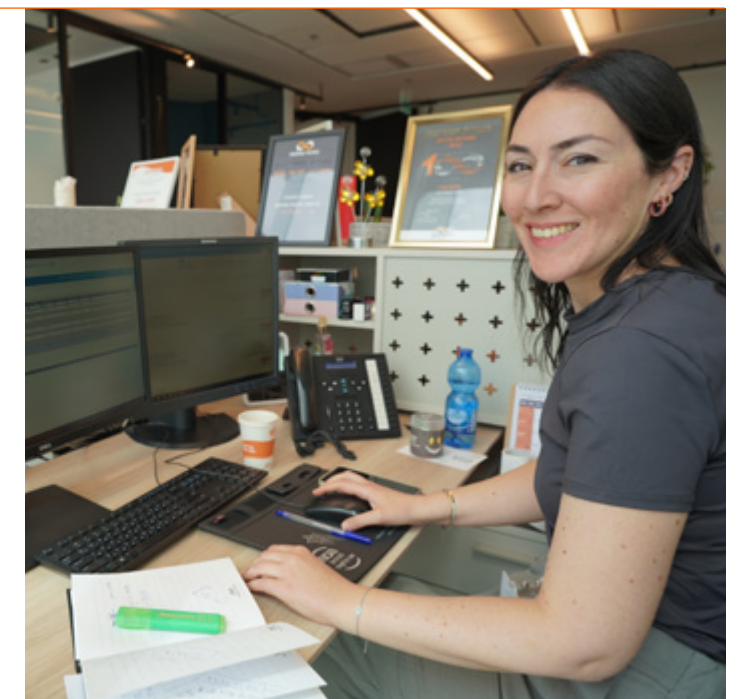
הגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הוא **41.4**.



הוותק הממוצע בקבוצה הוא **12.7** שנים.

35% מהמועסקים הם עובדים חדשים בקבוצה (עד חמש שנים, כולל).

37% מהעובדים מועסקים במטה (ושאר העובדים בסניפים ובמרכזים הטלפוניים).



נתוני היעדרות (במספר ימים) בקבוצה בישראל, בשנת 2025

שיעור היעדרות בגין ימי מחלה	ימי היעדרות בגין מחלה (כולל תאונות עבודה)	מילואים ¹	חופשה		
5.4%	64,607	2,597	73,954	נשים	מזרחי-טפחות ²
3.7%	25,810	19,751	40,681	גברים	
4.8%	90,417	22,348	114,635	סה"כ	
4.9%	10,632	475	12,128	נשים	בנק יהב
3.8%	2,968	2,406	4,356	גברים	
4.6%	13,600	2,881	16,484	סה"כ	
5%	104,017	25,229	131,119	סה"כ	כלל הקבוצה בישראל

עובדים חיצוניים

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 2025 קיבל הבנק שירותים מ-33 עובדים חיצוניים במשרות מקצועיות. העובדים החיצוניים משתתפים בהכשרות הבנק ועוברים הדרכות בנושאים רגולטוריים 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

קבוצת גיל	2025				2024			
	עובדים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים שפרשו או יצאו לגמלאות	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק
עד 30	0	103	16	170	0	67	15	157
31-50	0	81	30	102	0	57	23	83
51 ומעלה	50	23	3	18	48	1	3	10
סך הכול גברים	50	207	49	290	48	125	41	250
עד 30	0	190	30	321	0	148	36	251
31-50	0	108	38	96	0	98	30	89
51 ומעלה	53	12	3	9	86	3	3	2
סך הכול נשים	53	310	81	426	86	249	69	342
סך הכול עד 30	0	293	56	491	0	215	51	408
סך הכול 31-50	0	187	66	198	0	155	53	172
סך הכול 51 ומעלה	103	34	6	26	134	4	6	12
סך הכול	103	514	128	715	134	374	110	592

שימור עובדי הבנק, בד בבד עם פיתוח יכולותיהם ושמירה על שביעות רצונם, הוא היבט מרכזי וחשוב בתפיסת הבנק, בהיותו בנק מוביל בישראל המספק שירות מקצועי ואיכותי ללקוחותיו. שיעור התחלופה בקבוצה בשנת 2025 (ללא מרכזי הבנקאות) הוא 9.5% (עובדים שהתפטרו/פוטר) ו-11.1% כולל עובדים שפרשו.³ שיעור העזיבה מרצון (ללא מרכזי בנקאות) הוא 7.6%. שיעור התחלופה הכולל של קבוצת מזרחי-טפחות, כולל מרכזי הבנקאות, הוא 13.2% (עובדים שהתפטרו/פוטר), ו-14.6% כולל עובדים שפרשו.

1. הימשכות מספרים גבוהים של ימי מילואים, על רקע המשך מלחמת חרבות ברזל גם בשנת 2025.
2. כולל חטיבת הטכנולוגיה, וללא שלוחות חו"ל.

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. נתוני העובדים שפרשו מופיעים בעמוד 156 בדוח זה תחת הכותרת "ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות", בטבלה נפרדת "פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2025 בקבוצת מזרחי-טפחות".





הבנק רואה בעובדיו ובמנהליו שותפים להצלחתו, ועל כן הוא פועל לקידום וליצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת. תפיסה זו באה לידי ביטוי בפעילות הבנק מתוך דאגה לזכויות העובדים ושמירה על תנאי העסקה הוגנים ועל בטיחות ובריאות העובדים. הבנק אינו נוקט שום צורה של העסקה בכפייה ואינו מעסיק עובדים מתחת לגיל העבודה המותר על פי חוק, בהתאם למחויבותו 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, לרבות תקינה, תנועת כוח אדם חודשיות ושיעורי עזיבה והיעדרויות. הסקירות מוצגות בהתאם ללוח זמנים מוגדר במסמך המדיניות 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 יחידתיים 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, המדווח להנהלה באופן שוטף וכולל אסטרטגיה של כוח העבודה, זיהוי פערי יכולות בקרב העובדים, מדידת תהליך גיוס עובדים, הערכת ביצועים ועוד. כחלק מניתוח זה נעשית בחינה מתמדת של המבנה הארגוני בבנק, על ידי יחידה ייעודית, וההמלצות לשינויים מיושמות בהתאמת כוח האדם לתפקידים החדשים. כמו כן, מתקיימים סקרים ארגוניים שונים, ובהם סקר לעובדים חדשים הבוחן את שביעות רצונם מתהליך הקליטה, מהתפקיד ומהבנק ומתקיים בפרקי זמן של שבועיים, חודשיים וחצי ושנה לאחר תחילת העבודה.

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" במעמד מנכ"ל הבנק – גם בשנת 2025 מנכ"ל הבנק המשיך להיפגש עם חלק מהעובדים במפגשי שולחנות עגולים שכללו שיח פתוח על הנעשה בבנק, במטרה ובסניפים.

- **מועדון ארוחת הבוקר** – בשנת 2025 התקיימו מפגשים של מנהלי חטיבות/מערכים עם מנהלי סניפים ומחלקות. מטרת המפגשים הייתה ליצור שיח שוטף וישיר בין שדרת ניהול הביניים להנהלת הבנק, הכוללת 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 2025 תוצאות הסקר הציגו שמירה על הדירוג ומגמות עלייה ושיפור בחלק ניכר מהמדדים, לרבות עלייה בשביעות רצון העובדים.
- **מתן משוב לעובדים** – הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם במסגרת שיחה או פגישה אישית לכחות אחת לשנה. שיחת המשוב היא שיח הדדי המאפשר גם לעובדים לתת משוב על הנעשה בבנק. סמוך למועד המשוב מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אגודן 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 2025 כ-97% מעובדי הבנק קיבלו הערכה ומשוב על ביצועיהם.¹
- **עובדים חדשים** – בפורטל הבנק מופיע אזור ייעודי לעובדים חדשים, ובו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך, ובהם מצגת מפורטת 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. גם עובדי בנק יהב מאוגדים בוועד עובדים. הסכם העבודה מעגן בתוכו את היבטי העסקה של העובדים בבנק אשר אינם בחוזה אישי, והם נוגעים לתנאי העסקה הנהוגים בבנק, ובהם 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-91% מעובדי בנק מזרחי-טפחות, 95% מעובדי חטיבת הטכנולוגיה, ו-88% מעובדי בנק יהב. העובדים אשר אינם מועסקים על פי הסכמים הקיבוציים 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. בשנת 2023 נחתם הסכם בין הבנק לבין ועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה. בשנת 2023 נחתם בבנק יהב הסכם שכר קיבוצי חדש עם נציגות העובדים אשר מעגן את יחסי העבודה והתגמול בבנק יהב לשנים 2023-2027.²

1. הנתון לא כולל עובדים שבתקופת קיום המשוב היו בחל"ד/חל"ת/מילואים ולא התקיימה איתם שיחת משוב.
2. למידע נוסף בנושא יחסי עבודה קיבוציים ותנאי העבודה לעובדים המיוצגים על ידי ארגון העובדים ניתן לעיין בדוח השנתי 2025.



קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה, ולפי מדיניותה 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 2025, 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	2025			2024			2023		
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים
קבוע	5,087	1,786	3,301	5,027	1,780	3,247	5,038	1,771	3,267
בניסיון	1,666	490	1,176	1,651	475	1,176	1,592	422	1,170
עובדים בחוזה אישי	662	376	286	658	373	285	626	352	274

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 העסקה 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, בה חברים 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 2025 הופצה ברבעון הראשון לנהגים הקבועים בבנק חוברת ריענון לחובות וזכויות הנהג, ברבעון השני הופץ תקשור בנושא נהיגת קיץ, וברבעון הרביעי הופץ תקשור בנושא נהיגת חורף. בשנה זו שודרג מערך ההסעות לקמפוס

הבנק בלוד וממנו, לרבות הפעלת שאטלים מתחנות הרכבת הסמוכות ומחניון הנהיגה, במטרה להבטיח נגישות ובטיחות מרבית לעובדים. מיפוי מצב הבטיחות ברכבי הבנק מבוצע באופן שוטף על ידי קצין הבטיחות בתעבורה, 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 2025 התקיימו 8,859 שעות הדרכה בנושא בטיחות בקבוצת הבנק.

תאונות עבודה

בשנת 2025 אירעו בבנק 61 תאונות עבודה, 56 מהן הובילו לאובדן ימי עבודה, ו-33 אירעו בדרך לעבודה או ממנה. כתוצאה מתאונות העבודה נעדרו העובדים המעורבים סך של 904 ימים. שיעור תאונות העבודה שגרמו לאובדן זמן עבודה (LTIR) הוא 1.26¹. בשנת 2025 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. תוכנית המשכיות העסקית של הבנק נבדקת אחת לתקופה במסגרת תוכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית, 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 וחירום. נוסף על כך, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים ותרגולי חירום. ביחידות הבנק ובסניפים מונו נאמני ביטחון אשר מוכשרים ומתודרכים לפעול בהתאם לתרחישים אלו. הבנק מקנה חשיבות גם להתמודדות עם לחץ ושמירה על חוסן נפשי בקרב עובדיו. בשנת 2025 ניתנו 12,048 שעות הדרכה לעובדי הקבוצה בנושא חוסן נפשי, התמודדות עם לחץ ומצבי משבר.

מניעת התעמרות והטרדה מינית בעבודה

הבנק רואה חשיבות בהבטחת סביבת עבודה בטוחה ונעימה, ומתוקף כך מקפיד למנוע התעמרות, הטרדת עובדים והטרדה מינית. הבנק מינה נציגה ממונה על מניעת הטרדה מינית, אשר הוכשרה לתפקיד ומשתתפת בהשתלמויות 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.

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 שני עובדים נפטרו במהלך שנת 2025, ללא קשר לעבודתם בבנק.



נתוני חופשת לידה¹

2025			2024			
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
473	5	468	434	7	427	יצאו לחופשת לידה
162	3	159	174	6	168	מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה
261	1	260	230	1	229	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ונשארו בחופשת לידה/חל"ת לאחר תום השנה הקלנדרית ²
47	1	46	30	-	30	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ובחרו שלא לחזור לעבודה
376	4	372	370	5	365	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 עם ההנהלה. העובדים הנדרשים למעבר תפקיד בעקבות שינויים ארגוניים מקבלים על כך התראה מראש, ואף הכשרה מטעם הבנק, אם זו נדרשת. 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 יחידתי פועל לאיתור יזום של עובדים לתפקידים בבנק, ומרכז נתונים לבחינת אפשרויות לאיוש משרות עתידיות. המנהלים מקיימים באופן תקופתי ובעת שיחת המשלב השנתית שיחות אישיות עם העובדים, ובהן 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.
2. בוצע תיקון רטרואקטיבי בעקבות טעות הקלדה.

כלל העובדים החדשים משתתפים בהדרכה בנושא באמצעות לומדת חובה, וכן בקורסי הניהול ובכנסים מנהלים בבנק נערכות סדנאות בנושא מניעת התעמרות ומניעת הטרדה מינית. מנהלים חדשים משתתפים בסדנה בנושא מניעת התעמרות ועבודה מכבדת, כחלק מקורס הניהול הראשון בבנק. מחלקת משאבי אנוש אמונה על קבלת פניות בנושא מניעת התעמרות מעובדי הבנק. אם מתקבלת תלונה בנושא התעמרות בעבודה היא נבדקת על ידי גורם חיצוני או על ידי עובד במשאבי אנוש. 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 2025 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושא הטרדה מינית. התקיים בירור, לא נמצאו תלונות מוצדקות ובוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרים והגברת המודעות בנושא. בשנת 2025 הועברו בקבוצה 3,308 שעות הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית ומניעת התעמרות בעבודה.

שמירה על פרטיות עובדים

כחלק מהענקת ביטחון תעסוקתי לעובדים הבנק מקפיד גם על פרטיות המידע של עובדיו, אשר נשמר במערכות השונות. מערכות אלו מנוהלות במאגר השמור ברמת אבטחת מידע גבוהה, בדומה למאגר מידע הלקוחות. המידע בתיקים האישיים של העובדים ממודר, 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. השכר לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי מתעדכן אחת לשנה. ההסכם הקיבוצי מעגן בין היתר תנאים הנוגעים לשעות העבודה ולתגמול העובדים. נוסף לכך, 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 ישיה, מרכיבי השכר ותנאיו, שעות העבודה, זכויות סוציאליות לרבות הפרשות פנסיוניות, הטבות והתייחסות לרגישות התפקיד ולחובת החופשה הרציפה.



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 למניית.
- **עובדים מצטיינים** – הבנק מוקיר עובדים מצטיינים 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 2025 הייתה 4.6 מיליון ש"ח.

לגיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות יש יתרון חברתי אך גם 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.

בשנת 2025 ביצעו המנהלים בבנק לומדת ריענון בנושא שוויון הזדמנויות בעבודה, שנועדה לספק להם 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.

לתחום הגיוון בבנק יש מנהלת ייעודית. 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. בתהליכי הגיוס והמיון נעשות התאמות 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 בתתי-יצוג בשוק העבודה, כצעד אסטרטגי.





תמיכה במשרתי המילואים וסיוע ללוחמי צה"ל להשתלב בשוק העבודה

בבנק מזרחי טפחות תמיכה והתחשבות בעובדים משרתי מילואים אינה רק חובה חוקית אלא גם ערך ארגוני להבטחת יציבות עובדים ולטובת חוסן כלכלי וחברתי של הבנק והמדינה. הבנק הצטרף ליוזמת "תו מילואים" – תו תקן וולונטרי לחברות שמכירות בתרומתם של משרתי המילואים ותומכות בהם. מחויבות הבנק לתמיכה במשרתי המילואים מוטמעת בתרבות הארגונית ומיושמת במגוון היבטים: הכשרה למנהלים וצוותי משאבי אנוש בנושא כלים לתמיכה בעובדים משרתי מילואים לרבות השתלבות מיטבית בחזרתם לעבודה, שמירה על רצף תעסוקתי, ימי הוקרה והכרת תודה לעובדים משרתי מילואים, הענקת מתנות והטבות לעובדים משרתי מילואים ולבני משפחותיהם ועוד.

בנוסף, כחלק מגישת הבנק לניהול אחראי של ההון האנושי ולקידום שוויון הזדמנויות בתעסוקה, הבנק פועל בשיתוף פעולה עם עמותות וגורמים חברתיים המסייעים לאנשים אשר רציפות תעסוקתם נפגעה להשתלב מחדש בשוק העבודה, כגון משרתי מילואים. במסגרת שיתופי פעולה אלה מועברים לבנק מועמדים פוטנציאליים לגיוס, לצד פרסום משרות ייעודיות לקהלי יעד רלוונטיים והשתתפות ביוזמות תעסוקה שונות, ובהן ירידי תעסוקה ייעודיים. פעילות זו היא נדבך נוסף בגישת הבנק להרחבת מקורות הגיוס, לקידום שוויון הזדמנויות ולחיזוק ההון האנושי.

יוזמות להגברת הגיוון בבנק

עובדים מהחברה החרדית

כחלק מאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, הבנק פועל לשילוב עובדים מהחברה החרדית. במסגרת מאמציו הבנק משתף פעולה עם חברות השמה ייעודיות לחברה החרדית ועם מרכזים להכוון תעסוקתי לציבור החרדי. 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 יש שני צוותים ייעודי בו עובדות נשים מהחברה החרדית. רוב המועמדות לגיוס מגיעות ללא רקע וניסיון תעסוקתי, והבנק מעניק להן 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 2025 לגייס עובדים מהחברה הערבית. כחלק ממאמצי הגיוס מתקיים שיתוף פעולה עם עמותות לפיתוח קריירה ולקידום תעסוקה בחברה הערבית, 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. הבנק מקיים קשרי עבודה עם "תוכנית תעסוקה שווה" של משרד העבודה וכן עם עמותות המתמחות בהשמת עובדים אלה, ומדי שנה הבנק קולט עובדים עם מוגבלות למגוון תפקידים ומוסיף תקנים ייעודיים לעובדים חדשים עם מוגבלות. כדי להבטיח שילוב מיטבי של עובדים אלו בבנק סביבת העבודה מונגשת, והבנק עורך התאמות נוספות במידת הצורך.

בשנת 2025 נשלח תקשור לעובדי הבנק בנושא העסקה וקידום עובדים עם מוגבלות, ובמסגרתו הוזמנו עובדים המעוניינים להצהיר על מוגבלות או להתייעץ בנושא לפנות לגורמים הרלוונטיים. נוסף לכך, נציגי משאבי אנוש האמונים על הנושא השתתפו בכנס נגישות בתעסוקה של עמותת נגישות ישראל.

בנק יהב חבר בפרויקט "The Valuable 500", המקדם נגישות ושילוב אנשים עם מוגבלות בחברות הגדולות בעולם.



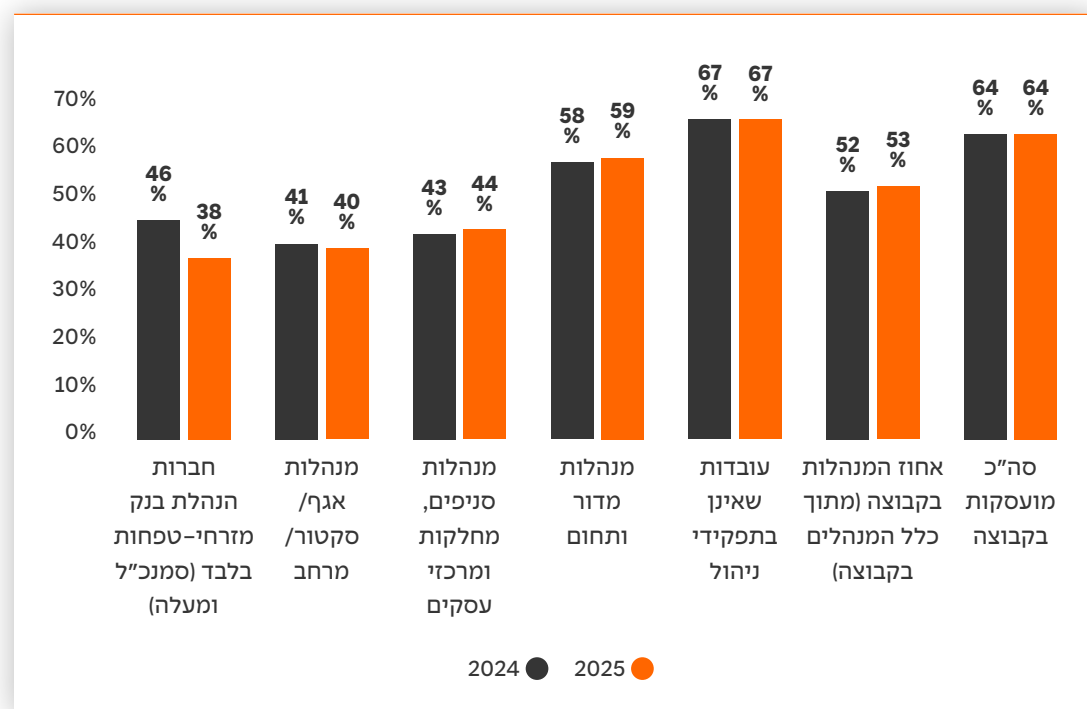
קידום סביבת עבודה מגוונת ושוויונית

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, ובהן החזרי נופש, שי לחג ומתנות לעובד. 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 ומותאמת 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 מונעת אפליה, הכוללת בין היתר פעילות לצמצום האי-שוויון 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 2025 לא התקבלו תלונות 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



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 בתתי-יצוג בשוק העבודה בבנק. חשוב לציין כי סביר שבבנק עובדים נוספים מקבוצות אלו ומקבוצות אחרות שאינם כלולים בנתונים.

14.2% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מאוכלוסיות מגוונות בתתי-יצוג בשוק העבודה, הכוללות עובדים מהחברה הערבית, החרדית, יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.

8.4% מתוך העובדים הם מהחברה החרדית.¹

3.1% מתוך העובדים הם מהחברה הערבית.

24.2% מתוך כלל העובדים שנקלטו לבנק בשנת 2025 הם מאוכלוסיות מגוונות בתתי-יצוג בשוק העבודה.

4.6% מהנקלטים לבנק בשנת 2025 הם מהחברה הערבית.

16.3% מהנקלטים לבנק בשנת 2025 הם מהחברה החרדית.

1. בוצע טיוב למתודולוגיית חישוב העובדים מהחברה החרדית ובעקבות כך בוצע תיקון רטרואקטיבי לנתוני השנים 2023-2024.



אחריות לרווחת העובדים



הקבוצה פועלת לקידום רווחת העובדים הן בעבודתם והן בחייהם האישיים, וזאת 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 ובשלב אירועים לפי לוח השנה.**



- **המעגל המשפחתי של העובדים – הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם, הכוללות מתן 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 ליילוד. כמו כן, העובדים נהנים מהשתתפות**

במימון מעונות, גני ילדים ולימודים גבוהים עבור ילדיהם.

- **הטבות בנקאיות – עובדי הבנק ובני משפחותיהם נהנים מהטבות ומתנאים מועדפים בניהול חשבון הבנק, במסגרות, בהלוואות ובמשכנתה.**

שיעור הנשים בתפקידי ניהול בחטיבות המניבות הכנסה (קמעונאית, עסקית ופיננסית) הוא 50.5%. נוסף על כך, 43% מכלל העובדים שקודמו לתפקיד ניהולי היו נשים. שיעור העובדות בתפקידי STEM מבין כלל העובדים בתפקידים אלה הוא 38%.

פערי שכר בין גברים ונשים

שכרו של כל עובד, בכל הדרגים והתפקידים, נקבע בתחילת עבודתו בבנק ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד לו. העובדים בקבוצה מקודמים בשכר בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, מתוך 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 2025

דרג	יחס השכר ²
חברי הנהלה	30%
מנהלים בכירים	10.7%
מנהלים סניפים ומחלקות	4.6%
עובדים ⁴	10%
עובדים בתפקיד זהה (ותק עד שלוש שנים)	0%

הנתונים המוצגים נוגעים לעובדים במשרה מלאה שעבדו לפחות 12 חודשים בבנק. הפער בשכר נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל ומהשונויות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר), אשר מושפעת הן מהדרגה והן מהתקן הניהולי. 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 היום-יומית 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. הנתון כולל את חברי הנהלה, ולא כולל את המנכ"ל.
 4. כולל דרג מנהלים, מדורים ותחומים. הפרשים נובעים מחופשת לידה/חופשה ללא תשלום. אין הבדל בשכר בין גבר לאישה בעת הקליטה.



תמיכה בשמירת אורח חיים בריא

- **ימי כיף וגיבוש** – הבנק מקפיד שכלל העובדים יצאו לימי כיף ולפעילויות גיבוש.
- **חדר כושר** – לרשות עובדי הבנק עומד חדר כושר ובו מגוון פעילויות וחוגים במשך השבוע, במחיר סמלי.
- **ליגה למקומות עבודה** – בבנק עשר קבוצות ספורט המשתתפות מדי שנה בליגה למקומות עבודה. כ-160 מעובדי הבנק משתתפים באופן פעיל בנבחרות הספורט של הבנק, באימונים ובתחרויות.



- **בדיקות סקר רפואיות לעובדים** – כחלק מהדאגה לבריאות העובדים ולרווחתם, הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכל העובדים שגילם מעל 35. עובדים מעל גיל 35 זכאים לבדיקה אחת לשנתיים, ועובדים מעל גיל 50 זכאים לבדיקה אחת לשנה.
- **סיוע לעובדים החולים במחלות קשות** – בבנק פועלת אחראית רווחה העוסקת בשמירת קשר עם עובדים החולים במחלות קשות ובטיפול בבקשותיהם וצורכיהם. מוענק גם טיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לתמיכה כספית בהיבטים רפואיים באמצעות קרן לעזרה הדדית.
- **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. הבנק שואף גם לאיזון בין פיתוח יכולות והתקדמות מקצועית לבין פיתוח תחומי עניין אישיים והתפתחות אישית, ולכן 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 ממכסת השעות המותרת, עם העתק למנהלים. כמו כן, הבנק מוודא שהעובדים מנצלים את ימי החופש שלהם ובחופשה רציפה בהתאם לחוק חופשה שנתית, באמצעות מנגנוני בקרה. הבנק שוקל באופן פרטני אפשרות להיענות לצורכי עובדים בנוגע להיקף משרתם, במקרים מיוחדים.
- **ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק** – מכסת ימי החופשה היא בהתאם לחוק ולוותק, ואף גבוהה מכך.
- **תמיכה בעובדים שמטפלים בבן משפחה חולה ("Caregivers")** – הבנק מתחשב בעובדים ומגלה גמישות במצבי משבר שבהם נדרשים עובדים לטפל בבן משפחה חולה.
- **שובר נופש** – אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

תמיכה וליווי לעובדים בתקופת מלחמת חרבות ברזל

מאז פרוץ מלחמת חרבות ברזל פעל הבנק כדי לתמוך בעובדיו ובני משפחותיהם, בדגש על אלה שנפגעו מהלחימה ופנו מביתם או שגויסו למילואים. במסגרת זו הוקם מוקד לתמיכה נפשית, ניתנו ליווי וסיוע רציפים לעובדים ובני משפחותיהם, חולקו חבילות שי ושוברי מתנה ושולמו ימי עבודה לעובדים שפנו מביתם. נוסף על כך, בימי מבצע עם כלביא התקיימו סדנאות חיזוק חוסן לילדים, וכן חולקו מארזים לעובדים שנפגעו ולמשפחותיהם בהתאם לזכאות.



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 ויועץ 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 2025 עבדו בבנק 30 עובדים מעל גיל 67, כולל עובדים בחטיבה הטכנולוגית.

פרישה ויציאה לגמלאות בשנת 2025 בקבוצת מזרחי-טפחות

סך הכול	גברים	נשים	
51	33	18	מספר העובדים שיצא לגמלאות
52	17	35	מספר העובדים שפרשו מרצון (על פי תוכנית פרישה מרצון)
103	50	53	סך הכול

הכנה לפרישה

פרישה ממקום העבודה היא תהליך משמעותי בחיי עובדים ומנהלים. לקראת תהליך הפרישה מהבנק, עובדים ומנהלים מוזמנים לקורס הכנה הנמשך שלושה ימים ובו ניתנים להם כלים ומידע נרחב לקראת המשך דרכם בנושאים מגוונים, ובהם: 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, אליו 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 2025 השתתפו בכנס הכנה לפרישה ובקורס 95 עובדים.





הבנק רואה חשיבות רבה בפיתוח ההון האנושי ודוגל בשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדיו ומנהליו. הבנק מספק הזדמנויות קידום מקצועיות ואישיות מגוונות ושואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח, אשר יסייעו להם להיות מעודכנים בסביבת העבודה המשתנה ולתרום להגשמת האסטרטגיה העסקית של הבנק.

המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה של הבנק משמש כשותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי ארגון ומתמחה בניהול שינוי, הטמעה והדרכה מקצועית. תוכנית ההדרכה הארגונית כוללת מגוון רחב של קורסים, הדרכות והעשרה המיועדים לעובדים ולמנהלים בכל הרמות. עובדי הבנק עוברים מסלול הכשרה הכולל הדרכות ייעודיות המותאמות לצרכים הארגוניים והמקצועיים הספציפיים של תחומי עבודתם. הלמידה מתבצעת במתודולוגיית למידה היברידית, הכוללת שילוב של למידה פרונטלית ולמידה עצמית.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי והמקצועי, בהובלת המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה בחטיבת הון אנושי ומשאבים, מלווים את העובד לאורך כל מסלול הקריירה שלו בבנק – החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, עבור דרך השתתפות במגוון תוכניות הדרכה מתמשכות בתקופת העבודה, השתתפות בעתודות מקצועיות או ניהוליות להכנה לתפקיד הבא, וכלה בפעילויות הכנה מותאמות לקראת פרישה. בסיום כל הדרכה, העובדים מקבלים טופס משוב מפורט, והנתונים הנאספים משמשים לעדכון ושיפור מתמיד של תוכניות ההדרכה.

- **תוכנית חניכה אישית –** הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. עובד הנכנס לתפקיד חדש נחנך על ידי עמית למקצוע והן על ידי מנהל היחידה, כחלק מתוכנית חניכה מובנית ומותאמת לבעל התפקיד. בקורסים הניהוליים החונכים הם מנהלים במגוון דרגים. כמו כן, מדריכים של המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה מעבירים שיעורים אישיים בעמדת העובד ושיעורים מקוונים ישירות לעמדת העובד, לאחר איתור הצרכים והגדרת נושאי הלימוד מול המנהל.
- **ארגון לומד –** המרכז לפיתוח הדרכה ולמידה מפתח פרויקטים שמטרתם להטמיע תרבות של למידה ארגונית מתמשכת ופיתוח מקצועי של עובדי הבנק. במסגרת זו, פורטל הלמידה של הבנק מנגיש למנהלים ולעובדים מגוון של תוצרי הדרכה, כגון ערכות הדרכה בנושאים מקצועיים להעברה במסגרת ישיבות הצוות ביחידות, ערכות אינטראקטיביות ללמידה עצמית, ניזולטרים ניהוליים המופצים למנהלים ועוד.

- **הכשרות, ימי עיון והשתלמויות –** הבנק מקיים הכשרות וימי עיון בנושא מיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות לבנקאים במסגרת תפקידם. ההכשרות מבוצעות במקצועות הבנקאיים, הרגולציה והציות, הטמעת מערכות מיומנויות "רכות", כגון שירות ומכירה וכדומה, וכן הכשרת מנהלים, מנהיגות ועוד. 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 וסגל בכיר) המנהלים מקבלים ייעוץ וליווי אישי, וכן מתקיימות פגישות ייעוץ אישיות בהכשרות ניהוליות נבחרות. הייעוץ והליווי ניתנים בשוטף וכן בהקשר לאירועים ספציפיים, כגון שינוי ארגוני.
- **מפגשי הסגל הבכיר –** אחת לרבעון מתקיים מפגש של "פורום ה-100", שהוא פלטפורמה למפגשים של הסגל הבכיר להעשרת הידע ולקיום שיחות ודיונים בנושאים אסטרטגיים.
- **פיתוח מיומנויות בין-אישיות –** במהלך השנה התקיימו סדנאות לעובדי הסניפים ולעובדי המטה, שמטרתן להעשיר ולחזק מיומנויות בין-אישיות מגוונות, כגון מצוינות אישית, תקשורת מקרבת, ניהול שותפויות וממשקים, NLP כשפת השפעה, יזמות יצירה והגשמה, חדשנות, ניהול משא ומתן ועוד. בשנת 2025 השתתפו בתוכניות הללו כ-865 עובדים, במסגרת 44 מחזורי הדרכה.
- **קורסי העשרה –** הבנק מציע לעובדיו לומדות וקורסים להעשרה גם מעבר לדרישות התפקיד, כגון קורס שפות, מיומנויות בניהול משא ומתן, חדשנות וחשיבה יצירתית והכשרות SAS, Office ועוד.
- **הכשרת עובדים מחוץ לארגון –** נוסף על הקורסים שנלמדים בתוך הארגון, עובדים נשלחים מעת לעת גם 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.



בשנת 2025 התקיימו **56,590** ימי הדרכה, לעומת **59,115** ימי הדרכה בשנה הקודמת.¹

עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים בבנק מזרחי-טפחות לשנת 2025 היא **93.3** מיליון ש"ח.

38% משעות ההדרכה היו בלמידה מרחוק, לרבות באמצעות לומדות וסרטונים.

62% משעות ההדרכה התקיימו באופן פרונטלי.

1. יום הדרכה שווה לתשע שעות אקדמיות.



- **נבחרות מקצועיות –** הבנק הקים נבחרות למגוון תחומי עיסוק, כגון נבחרת אנליסטים, נבחרת כלכלנים, מומחי AI 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.



ממוצע שעות הדרכה לעובד לפי דרג בשנת 2025

2025			2024			
ממוצע כללי	נשים	גברים	ממוצע כללי	נשים	גברים	
53	54	52	61	64	58	מנהלים
51	51	52	53	53	52	עובדים
34	33	35	27	27	27	מטה
62	60	66	71	68	76	סניפים
52	51	52	54	55	54	ממוצע סך הכול

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 ובוחן את אפקטיביות ההכשרות לאורך שנים. מסלולי פיתוח הקריירה הקיימים הם:



- **קידום עובדים למשרות ניהול –** הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2025 קודמו כ-92% מהמנהלים שהתמנו מקרב עובדי הבנק, 43% מהם נשים. אחוז המשרות בבנק שאוישו על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות או כל מי שאינו מוגדר כדרג ניהול הוא 99.2%.
- **תוכנית לפיתוח מנהלים –** תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, ייעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.
- **תוכנית "מאיצים קדימה" –** תוכנית לפיתוח אישי ומקצועי של מנהלי סניפים ותיקים. התוכנית כוללת התנסות בכלים פרקטיים בניהול ועוסקת בנושאי מוטיבציה, חדשנות ויזמות.
- **תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית –** הבנק פיתח תוכנית המכשירה עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים ניהוליים עתידיים, ההכשרות הן בתחום המקצועי ובתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים תהליך מיון והכשרה במסגרת התוכנית הכוללת סדנאות בנושאים מגוונים: מנהיגות הובלה והשפעה, כלים לפיתוח עובדים, סדנאות ODT, חניכה אישית עם מנחת הקורס וכן ביצוע פרויקט מסכם שעוסק בנושא אסטרטגי של הבנק שיוצג להנהלת הבנק.
- **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 שיכשירו אותם לתפקידים נוספים שיפתחו את הקריירה שלהם. לדוגמה, מסלול עתודה למנהלי עסקים – מסלול שיימשך כשלושה חודשים ויהיו בו כ-24 משתתפים, במהלכו יתקיימו הכשרות במגוון נושאים בנקאיים, עסקיים והתנהגותיים וכן התנסויות מעשיות, מפגשים מרחביים וחניכה אישית.



סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע	  	המשך ליווי וסיוע ליישובי הדרום והצפון שנפגעו בעקבות המלחמה במסגרת פעילות הבנק למען הקהילה.
בוצע וימשיך ב-2026	 	הרחבת הידע ומחברות העובדים לתחום ה-ESG.

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בוצע וימשיך ב-2026		קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים.
בוצע וימשיך ב-2026		שדרוג שירותי ה-wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכל עובדי הבנק.
בוצע.	  	פיתוח והתאמה של קורסי הכשרה לעובדים בתחום המיומנויות הרכות, במטרה לטפח סביבת עבודה חדשנית ובהתאמה לעולם העבודה המשתנה.
בוצע		הרחבת ההשקעה החברתית בפרויקטים למען הקהילה לקידום שוויון הזדמנויות בפריפריה החברתית והגאוגרפית.
מבוצע בשוטף		העמקת הפעילות והתאמת שירותים ומוצרים למגוון אוכלוסיות: החברה הערבית, החברה החרדית ועולים חדשים, בהתאמה למאפיינים הייחודיים להן.
בוצע		הרחבת פעילות גיוס עובדים מהחברה החרדית עם התאמה למאפייניה הייחודיים.
בוצע וימשיך ב-2026	 	הטמעת מדיניות רכש אחראי המעודכנת בקרב חטיבות הבנק.



מענה ל־SDGs	יעד שהוגדר
 	<p>הרחבת תמיכת הבנק בתוכניות לליווי פצועים ומשפחות שכולות שנכגעו במלחמה.</p>

מענה ל־SDGs	יעד שהוגדר
 	<p>שדרוג והרחבת שירותי ה־wellness ורווחת העובד בקמפוס החדש ולכל עובדי הבנק.</p> <p>קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים.</p>
  	<p>עדכון וריענון ערכות לחינוך פיננסי במסגרת תוכנית "דרך הכסף" בפיתוח הבנק.</p>
 	<p>השתתפות הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית שמטרתה העלאת מספר בוגרי 4 ו-5 יחידות לימוד בבגרות במתמטיקה בקרב בני נוער מהחברה הבדואית בנגב.</p>
 	<p>הרחבת הדרכות העובדים בנושא סיכוני אקלים וסביבה.</p>
 	<p>הרחבת נושאי הרגולציה והציות בקורסי ניהול.</p>

