



דוח סביבה חברה וממשל 2025



בני אדם ♡ לפני הכול

תוכן העניינים

166	Governance ממשל תאגידי 
168	מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
179	אתיקה עסקית
183	מחויבות לציות לרגולציה
187	מחויבות למניעת שוחד ושחיתות
191	אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע
196	ניהול ובקרת סיכונים
202	מחויבות לזכויות האדם
204	יעדי שנת 2025 / יעדי שנת 2026
206	בקרה חיצונית ואינדקס מדדים

4	דבר היו"ר והמנכ"ל
6	ESG בקבוצת מזרחי-טפחות
8	ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2025
10	יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק
12	קבוצת מזרחי-טפחות
16	תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות
24	יעדים מרכזיים לשנת 2026 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

26	Environment אקלים וסביבה 
28	ממשל תאגידי וניהול היבטי אקלים וסביבה
35	אסטרטגיית אקלים וסביבה
40	תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן
47	ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה
64	אחריות הקבוצה כלפי הסביבה
78	יעדי שנת 2025 / יעדי שנת 2026

80	Social חברה 
82	משקיעים בלקוחות
112	קהילה והתנדבות
126	שרשרת אספקה אחראית
134	משקיעים בעובדים
162	יעדי שנת 2025 / יעדי שנת 2026

דוח ה-ESG לשנת 2025 משקף שנה נוספת שבה קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה להוביל את תחום ה-ESG כחלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה העסקית שלה. הדוח מציג את פעילות הבנק בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי.

בשנתיים האחרונות עמדו המשק והחברה בישראל בפני אתגרים משמעותיים – ביטחוניים, כלכליים וחברתיים. מאז פרוץ המלחמה באוקטובר 2023, פעל הבנק כדי לתמוך בלקוחותיו ובקהילות שנפגעו מההסלמה הביטחונית, תוך גילוי רגישות מיוחדת בשל הנסיבות והמציאות המשתנה. הבנק העמיד מגוון הקלות והטבות בנקאיות נרחבות, מעבר למתווים של בנק ישראל, לטובת תושבים מאזורי העימות בדרום ובצפון, בעלי עסקים וחילי מילואים שנדרשו להתמודד עם מציאות כלכלית מאתגרת. בהיותו מוביל שוק המשכנתאות בישראל, ומתוך הוקרה למערך המילואים על תרומתו האדירה לביטחון המדינה, הבנק העניק גם הטבה מיוחדת בתחום המשכנתאות, למשרתות ומשרתי המילואים.

בד בבד עם העשייה החברתית, המשיך הבנק להעמיק את שילוב עקרונות ה-ESG בתהליכי קבלת ההחלטות ובניהול השוטף. בשנת 2025 אישר הבנק תוכנית אסטרטגית תלת-שנתית לשנים 2025-2027, המשלבת בין צמיחה אחראית, ניהול סיכונים קפדני, אסטרטגיית שירות אישית ואנושית ויצירת ערך ארוך טווח לכלל מחזיקי העניין.

תחומי הסביבה והאקלים, הגיוון התעסוקתי והממשל התאגידי עומדים בליבת האסטרטגיה של הבנק, וההתקדמות שהושגה בשנת 2025 משקפת יישום עקבי של יעדים אלו בפועל. במסגרת זו, ממשיך הבנק לקדם יעילות תפעולית ואנרגטית, לרבות ריכוז פעילותן של כלל יחידות המטה בקמפוס מרכזי בלוד, הפועל כבניין ירוק בהתאם לתקן LEED, וזאת כחלק מהפחתת ההשפעה הסביבתית ושיפור ניצול המשאבים.

בתחום האשראי הירוק הקדים הבנק, זה מכבר, את יעדו לשנת 2030 בחמש שנים – הישג המעיד על מחויבות אמיתית לקידום כלכלה בת-קיימה ולתמיכה בפרויקטים של אנרגיה מתחדשת ותשתיות תחבורה נקייה. בשל כך עודכן היעד ל-2030, מתוך ראייה קדימה והמשך מגמת הצמיחה בתחום.

בדוח זה משולב גם דוח האקלים בהתאם להמלצות ה-TCFD, המשקף את היערכות הבנק לניהול סיכונים והזדמנויות הנובעים משינויי האקלים, נוסף על מדידת הפליטות הממומנות לשנת 2025. במקביל המשיך הבנק בהטמעת היבטי וסיכוני אקלים בפעילות החטיבות השונות והתקדם בהיערכותו לקראת יישום נב"ת 345 – עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים.

בשנה זו בוצעה לראשונה ביקורת חיצונית בלתי תלויה לדוח על פי תקן ISAE 3000, כחלק מחיזוק מהימנות ושקיפות הדיווח למחזיקי העניין.

הישגי הבנק בתחום ה-ESG באו לביטוי גם בשימור דירוג השיא AAA בדירוג "מעלה" ובהשתתפות פעילה בדיווחים לדירוגי ESG בין-לאומיים, לרבות CDP, למנגנון הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה על פליטות גזי חממה וליוזמת UN Global Compact.

אנו מחויבים להיות גורם מוביל במערכת הבנקאית ביישום וקידום תחום ה-ESG וליצור ערך חיובי ללקוחותינו, לעובדינו, לסביבה ולחברה.

בברכה,

אברהם זלדמן – יו"ר הדירקטוריון

משה לארי – מנכ"ל

שנת 2025 הייתה שנה מאתגרת, אך גם שנה שבה בלטו חוסנו וערכיו של הבנק. לצד המשך הצמיחה העסקית, העמקנו את מחויבותנו ללקוחות, לעסקים ולקהילות, ופעלנו באופן עקבי מתוך תפיסת העולם המנחה אותנו ומציבה בני אדם לפני הכול.

מאז פרוץ המלחמה נרתם הבנק למאמץ הלאומי, הן בתמיכה ישירה באוכלוסיות שנפגעו, בעיקר באזור העוטף ובקרבת גבול הצפון – ובכלל זה באימוצם של העיר שדרות וקיבוץ כפר עזה, והן בנקיטת יוזמות והקלות בנקאיות, שנועדו לסייע ולתמוך בלקוחות הבנק שנפגעו במישרין או בעקיפין מהאירועים, על מנת שיוכלו לצלוח את אתגרי התקופה.

מאז פרוץ המלחמה ב-7 באוקטובר 2023 ולאורך השנים 2024–2025, יזם הבנק שורה של מהלכים ויוזמות לתמיכה בלקוחותיו, בקהילות, בעסקים ובאוכלוסיות שנזקקו לסיוע. לצד תרומות למימון צרכים דחופים של תושבי העוטף, חיילים ומתנדבים, הבנק אימץ את העיר שדרות ואת קיבוץ כפר עזה וליווה את תהליכי השיקום וההתחדשות שלהם. הפתרונות הייחודיים שצוותי הבנק העמידו למשקי בית ולעסקים סייעו להם להתמודד עם מציאות מורכבת של שגרה משובשת ואי-ודאות. גם בתקופה הנוכחית, על רקע אירועי "שאגת הארי", הבנק ממשיך לעמוד לצד לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים, ולהעמיד לרשותם מגוון הטבות ופתרונות מותאמים, וכן תומך בלקוחות שבינם נפגע.

בשנת 2025 הסתכמה ההשקעה החברתית של הקבוצה בכ-33 מיליון ש"ח. ההשקעה בקהילה מבוססת על אסטרטגיה חברתית ארוכת טווח, הנשענת על ערכי הליבה: קבלת האחר, ערבות הדדית ושוויון הזדמנויות – ערכים שהם 'המצפן' לפעילותנו החברתית. ערכי ערבות הדדית ושוויון הזדמנויות קיבלו ביטוי משמעותי בשנתיים האחרונות, והבנק יישם מתווה הקלות והטבות ללקוחות פרטיים ועסקיים שנפגעו במלחמה. צעדים אלה מבטאים את מחויבות הבנק לשילוב אחריות חברתית בליבת העשייה הבנקאית, וביתר שאת בעיתות משבר.

מעבר להשקעה הכספית, תרומתו של הבנק לקהילה באה לידי ביטוי גם במעורבות רחבת היקף של עובדיו ומנהליו וגילוי מחויבות עמוקה לקהילה.

מעורבות העובדים בקהילה היא נדבך מרכזי בתרבות האחריות התאגידית והחברתית של הבנק. בשנת 2025 השתתפו אלפי עובדים במגוון יוזמות התנדבות ברחבי הארץ, בהיקף מצטבר של כ-42,600 שעות התנדבות בתחומים מגוונים: חינוך פיננסי, תמיכה באוכלוסיות הזקוקות לסיוע – לרבות נפגעי המלחמה, ליווי וסיוע למשפחות שנפגעו במלחמה, אריזה וחלוקת ציוד ומזון לנזקקים, חונכות והדרכה לבני נוער, וכן שיתופי פעולה מתמשכים עם עמותות וגופים חברתיים המאמצים על ידי סניפים ויחידות מטה. תרבות ההתנדבות מושרשת בבנק והיא נדבך מרכזי בזהותו הערכית של הבנק, המחזק את הקשר הישיר בין עובדיו לבין הקהילה.

בתחום האשראי החברתי, העמיד הבנק בשנת 2025 מימון בהיקף של כ-9 מיליארד ש"ח למוצרים ופרויקטים בעלי ערך חברתי, בין היתר לתמיכה בעסקים קטנים באזורי פריפריה ובלקוחות שבינם נפגע במלחמה.

בתחום הסביבה והאקלים, וכחלק מהמאמץ להפחית את ההשפעה השלילית על הסביבה, צמצם הבנק בשנת 2025 את עצימות טביעת הרגל הפחמנית שלו למ"ר ב-8%, בהשוואה לשנת 2024. כמו כן, הבנק ממשיך לקדם מהלכים תשתיתיים ארוכי טווח, ופועל לקבלת הסמכת תקן LEED PLATINUM לקמפוס הבנק החדש בלוד, הדרגה הגבוהה ביותר בתחום הבנייה הירוקה. הקמפוס תוכנן בהתאם לסטנדרטים מתקדמים של התייעלות אנרגטית, ואושרו מהלכים להקמת מתקנים פוטו-וולטאיים ומתקן אגירת אנרגיה, הצפויים לחזק את היעילות התפעולית בשנים הקרובות. במסגרת האשראי הירוק, הקדים הבנק בחמש שנים את יעדו המקורי לשנת 2030 (10 מיליארד ש"ח). בפועל, סך האשראי המאזני הירוק היה בשנת 2025 כ-10 מיליארד ש"ח – גידול של כ-30% בהיקף המימון לפרויקטים סביבתיים לעומת השנה הקודמת, בעיקר באמצעות מימון פרויקטים של אנרגיה מתחדשת ותשתיות תחבורה נקייה. לאור העמידה המוקדמת ביעד והמשך המגמה בשוק, עודכן היעד לכ-13 מיליארד ש"ח עד שנת 2030.

הישג זה מהווה הוכחה למחויבות של הבנק לקידום נושאים סביבתיים. נמשיך לפעול להרחבת תיק האשראי הירוק במקביל לשמירה על ניהול סיכונים מושכל, ותמיכה במעבר של לקוחותינו לכלכלה מקיימת יותר.

הבנק ימשיך להוביל למצוינות עסקית בד בבד עם שילוב עקרונות ה-ESG בליבת העשייה שלו.

בברכה,

מיטל הרוש

מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים

סביבה



קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בניהול ההיבטים הסביבתיים הנוגעים לפעילותה, ובכללם היערכות לשינויי האקלים וקידום יוזמות סביבתיות. זאת באמצעות צריכת משאבים אחראית וניהול הביצועים הסביבתיים, ניהול הזדמנויות וסיכונים אקלים וסביבה ותמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן, כדוגמת קידום ומימון אשראי סביבתי.

נערכים למעבר לכלכלה דלת פחמן

מימון לנושאים סביבתיים (מיליוני ש"ח)⁵
10,035

ניהול והפחתת המדריך הפחמני

שיעור השינוי בסך טביעת הרגל הפחמנית (טון CO ₂ e, Location Based), לעומת שנת הבסיס 2020	שיעור השינוי בסך טביעת הרגל הפחמנית (טון CO ₂ e, Location Based), לעומת השנה הקודמת
10.6%	4%

חברה



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

איכות השירות ללקוחות בפתרון בעיות ללקוחות והמומלץ ביותר

על פי סקר בנק ישראל⁶ מבין חמשת הבנקים הגדולים, מזרחי-טפחות הוא הבנק **ההוגן, הטוב ביותר בפתרון בעיות ללקוחות והמומלץ ביותר**, וזו השנה השישית ברציפות.

206 כמות הסניפים בקבוצה

מקום ראשון בשירות, זו השנה השלישית ברציפות בתחרות המי"ל למצינות בשירות וחויית לקוח, עבור תפיסת השירות "וואטסאפ לבנקאי האישי".

משפיעים על הקהילה

שיעור הספקים הקטנים והזעירים מתוך כלל הספקים בקבוצה **72%**

היקף השקעה בקהילה (מיליוני ש"ח) **32.9**

היקף שעות התנדבות עובדים **42,600**

תומכים בפריפריה החברתית

אשראי למוצרים חברתיים ולפיתוח הפריפריה החברתית (מיליוני ש"ח) **9,138**

סביבת עבודה שוויונית, מגוונת ומקדמת פיתוח אישי ומקצועי

שיעור הנשים בהנהלת הבנק 38%	ממוצע שעות הדרכה לעובד (שעות) 52	מספר העובדים בקבוצה (ממוצע שנתי) ¹ 7,223
שיעור הנשים בתפקידי STEM ² 38%	היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים (מיליוני ש"ח) 93.3	אומדן שיעור העובדים המועסקים בבנק מאוכלוסיות בתתי-ייצוג בשוק העבודה ³ 14.2%

ממשל



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

נתונים כלכליים ומצוינות עסקית

הוצאות תפעוליות (מיליוני ש"ח) 5,239	רווח לפני מס (מיליוני ש"ח) 9,121	הפרשה למיסים (מיליוני ש"ח) 3,280
הכנסות הקבוצה (מיליוני ש"ח) 14,588	רווח נקי (מיליוני ש"ח) 5,630	חלוקת דיבידנדים (מיליוני ש"ח) 2,506.4
		הערך הכלכלי שנשמר ⁷ (מיליוני ש"ח) 3,563

מובילים בהוגנות ובאתיקה

בנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות כלפי הלקוחות ⁴	שעות הדרכה לעובדים בקבוצת הבנק בנושאי ציית ומניעת שחיתות 137,045	עובדי הבנק החתומים על הצהרת מחויבות לנהוג על פי ערכי הקוד האתי של הבנק 100%
---	---	--

4. על פי סקר הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות (משקי בית) מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2025 ופורסם בפברואר 2026, שבדק בקרב לקוחות גם את תפיסת ההוגנות.
5. בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל על ידי הלקוחות לקידום מטרות סביבתיות (אשראי מאזני).
6. על פי סקר הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות (משקי הבית) מאיכות השירות של הבנקים לשנת 2025 (פורסם בפברואר 2026).
7. הפרש בין הכנסות הקבוצה להוצאות תפעוליות, הפרשות למיסים ודיבידנדים.

1. מספר המועסקים בקבוצה על בסיס משרה מלאה לפי ממוצע שנתי.
2. STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics. עובדי STEM משתמשים בידע שלהם במקצועות מדע, טכנולוגיה, הנדסה או מתמטיקה באחריות היום-יומית שלהם.
3. אומדן שנערך בהתאם להגדרת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה, משרד הכלכלה והתעשייה, לגיוס של עובדים ממגזרים דמוגרפיים המתאפיינים בתתי-ייצוג תעסוקתי.

יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק

בשנת 2022 הגדיר הבנק יעדי ESG ארוכי טווח בתחומי הסביבה, החברה והממשל, הנגזרים מהתוכנית האסטרטגית שלו. בהיותו גוף פיננסי משפיע ומוביל, הבנק רואה חשיבות עליונה בקידום יעדי ה-ESG כחלק מאחריותו לשילוב ערכי קיימות ואחריות חברתית בפעילותו השוטפת. היעדים יסייעו לבנק וללקוחותיו במעבר לכלכלה דלת פחמן על ידי מימון והשקעות בנות קיימה, עם ניהול אחראי של סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים, לצד תמיכה פעילה בקידום יעדי האקלים של מדינת ישראל. היעדים משקפים את מחויבות הבנק ליצור השפעה חיובית ורחבה – לא רק בתחום הסביבתי, אלא גם בהיבט החברתי. בשנת 2025 ניכרת התקדמות נוספת לעבר יישום יעדים אלה, שהיא צעד נוסף לקראת מימוש החזון עד שנת 2030. לצד היעדים מוצגים יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) כדי לשקף את מאמצי הבנק לקידום יעדים אלה בפעילותו.

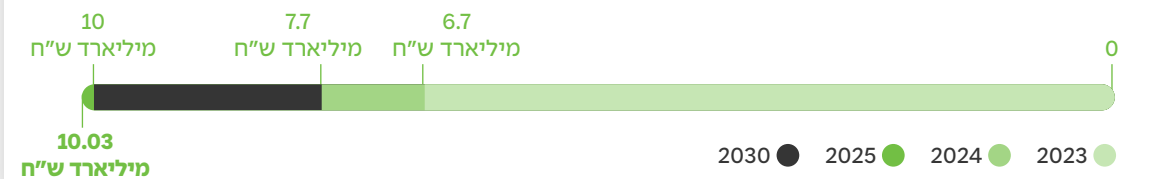


יעד לשנת 2030

כדי לתמוך במעבר לכלכלה דלת פחמן, הבנק הגדיר יעד מימון והשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה בסכום של כ-10 מיליארד ש"ח אשראי מאזני עד שנת 2030.

סטטוס ביצוע בשנת 2025

10.03 מיליארד ש"ח, שהם עלייה של 30% לעומת השנה הקודמת בהיקף האשראי הירוק. בכך, השלים הבנק עמידה ביעד שהציב, חמש שנים לפני המועד המתוכנן. בעקבות כך, הציב לעצמו הבנק יעד חדש לשנת 2030 – 13 מיליארד ש"ח.

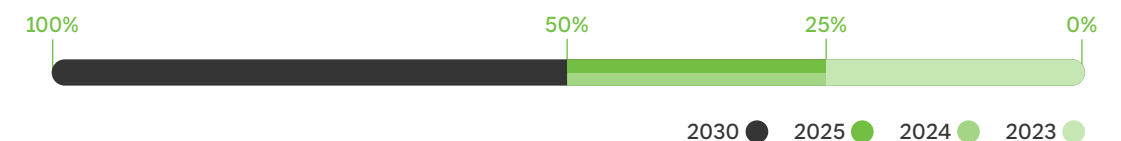


יעד לשנת 2030

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

סטטוס ביצוע בשנת 2025

בשנת 2025 הבנק פעל לקידום ופיתוח של מוצרים פיננסיים ירוקים נוספים.



יעד לשנת 2030

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

סטטוס ביצוע בשנת 2025

בשנת 2025 לא בוצעו השקעות אקוויטי חדשות בענפים אלו. נוסף על כך, הבנק קיבל על עצמו שלא לבצע השקעות אקוויטי חדשות בחברות העוסקות בחיפושי והפקת נפט וגז.

יעד לשנת 2030

צמצום המדרך הפחמני התפעולי ועצמות הפליטות ב-40% עד שנת 2030, לעומת שנת 2020 (שנת הבסיס).

סטטוס ביצוע בשנת 2025

צמצום של 10.6% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 20.6% בעצמות המדרך הפחמני למ"ר (Location-based), לעומת שנת 2020.



יעד לשנת 2030

קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור קליטת העובדים מאוכלוסיות בתתי-ייצוג בשוק העבודה ל-20%.

סטטוס ביצוע בשנת 2025

14.2% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מאוכלוסיות בתתי-ייצוג בשוק העבודה¹, והשנה 24.2% מכלל העובדים שנקלטו היו מאוכלוסיות אלו.



יעד לשנת 2030

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

סטטוס ביצוע בשנת 2025

בסוף שנת 2025 הייצוג הנשי בדירקטוריון היה 30%.



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



בנק מזרחי-טפחות בע"מ (להלן: "הבנק") הוא חברה ציבורית ונמנה עם הבנקים הראשונים שנסודו בארץ. הבנק התאגד כחברה ביום 6 ביוני 1923, בשם בנק המזרחי בע"מ. קבוצת מזרחי-טפחות כוללת גם את בנק יהב לעובדי מדינה בע"מ (הבנק מחזיק ב-50% מכלל הזכויות ואמצעי השליטה בו החל משנת 2008). בראש דירקטוריון הבנק מכהן אברהם זלדמן, ובתפקיד מנכ"ל הבנק – משה לארי.

המוצרים העיקריים שהקבוצה מציעה במסגרת מגוון מגזרי הפעילות¹

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

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

שיווק ביטוחים (ביטוח אגב משכנתה) – "טפחות סוכנות לביטוח (1989) בע"מ" היא סוכנות ביטוח בבעלות מלאה של הבנק, העוסקת במכירת פוליסות לביטוחי נכסים שבבעלות לקוחות, הנוטלים הלוואות לדיור בבנק.

בנקאות ופיננסים – שירותים הבנקאיים מוצעים ללקוחות פרטיים, ללקוחות עסקיים ולתאגידים, והם כוללים ניהול חשבונות עובר ושב וחשבון חוזר דביטורי, העמדת אשראי וערבויות לסוגיהן, קבלת פיקדונות, הלוואות בערבות המדינה, פעילות סחר חוץ (ייבוא, ייצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), תפעול אשראי, עסקאות סינדיקציה, פקטורינג ופעילות במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית.

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

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

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

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

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

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

פעילות הקבוצה והבנק

קבוצת הבנק היא השלישית מבין הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל ופועלת בארץ ובחו"ל. הקבוצה עוסקת בפעילות בנקאית מסחרית (עסקית וקמעונית) ובפעילות משכנתאות בישראל באמצעות 206 סניפים, מרכזי עסקים ושלוחות בפריסה כלל ארצית. נוסף על כך, פעילות הלקוחות העסקיים נתמכת על ידי מוקדים עסקיים ועל ידי יחידות מטה מקצועיות בעלות התמחות ענפית. נכון לסוף שנת 2025, פעילות הבנק בחו"ל מתבצעת באמצעות שתי שלוחות בנקאיות (בריטניה וארצות הברית).

לקוחות ממגזרי פעילות פיקוחיים שונים

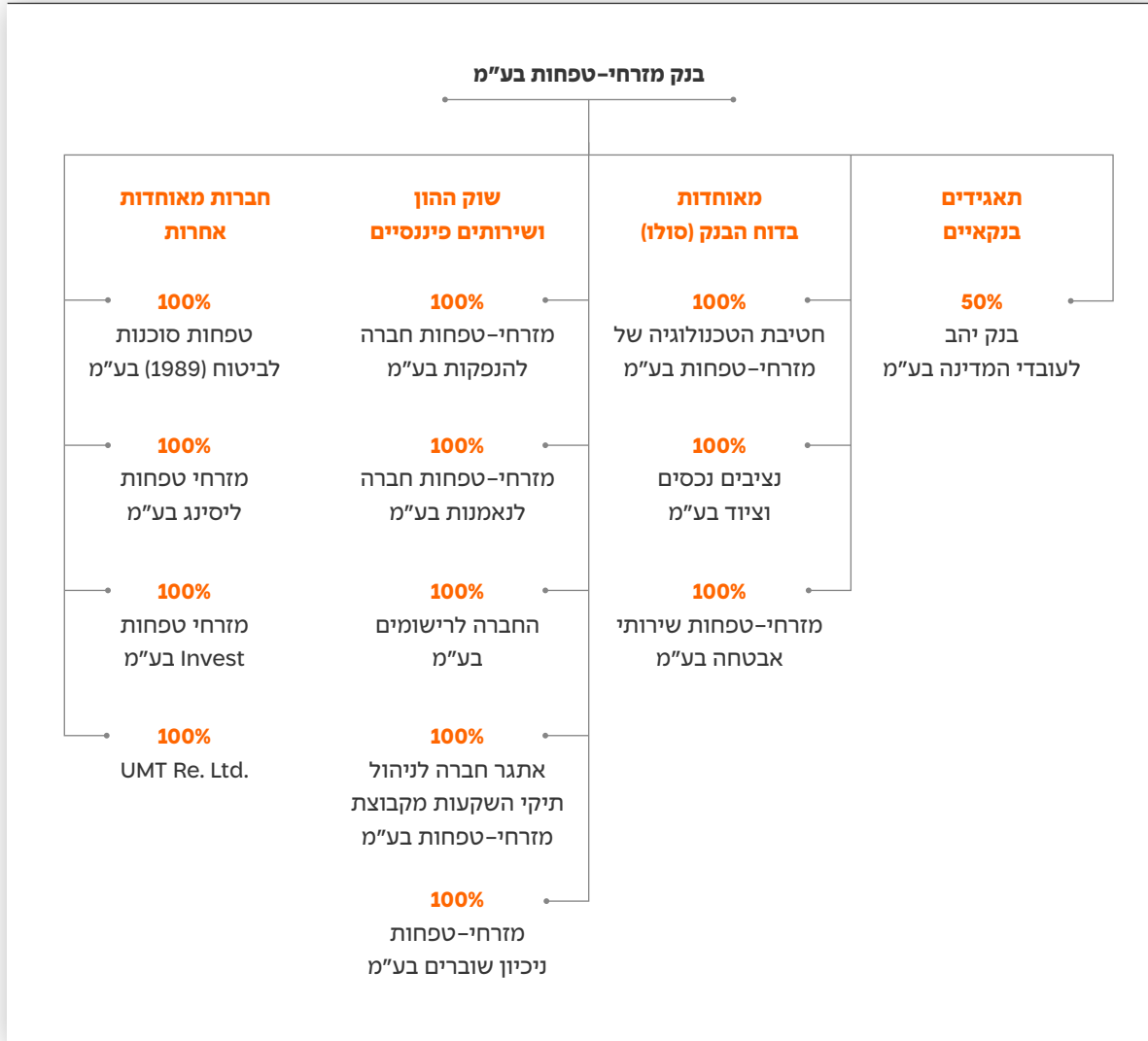
הקבוצה משרתת לקוחות המשתייכים למגוון מגזרי פעילות, בהתאם להגדרות הפיקוח על הבנקים (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי):

- **משקי הבית –** אנשים פרטיים, למעט לקוחות בנקאות פרטית.
- **בנקאות פרטית –** אנשים פרטיים שיתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק גבוהה משלושה מיליון ש"ח.
- **עסקים זעירים וקטנים –** עסקים בעלי מחזור פעילות של עד 50 מיליון ש"ח.
- **עסקים בינוניים –** עסקים בעלי מחזור פעילות של יותר מ-50 מיליון ש"ח ועד ל-250 מיליון ש"ח.
- **עסקים גדולים –** עסקים בעלי מחזור פעילות של יותר מ-250 מיליון ש"ח.
- **גופים מוסדיים –** קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, קרנות סל, חברות ביטוח וחברי בורסה המנהלים כספי לקוחות.
- **ניהול פיננסי –** כולל את פעילות המסחר, ניהול הנכסים וההתחייבויות והשקעות ריאליות.
- **פעילות חו"ל –** מוצגת בנפרד ומתמקדת בעיקר בפעילות עסקית.

מבנה החזקות ושליטה¹

נכון ליום 31 בדצמבר 2025, בעלות השליטה בבנק הן קבוצת ורטהיים וקבוצת עופר. מידע נוסף על מבנה ההחזקה והשליטה ניתן למצוא בפרק בעלי השליטה (בפרק ממשל תאגידי) בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2025.

מבנה ההחזקות העיקריות של הבנק



הייטק – הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההייטק העסקיים (לרבות חברות הזנק – סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההייטק, הפעילה בסקטור תאגידיים שבחטיבה לבנקאות עסקית.

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

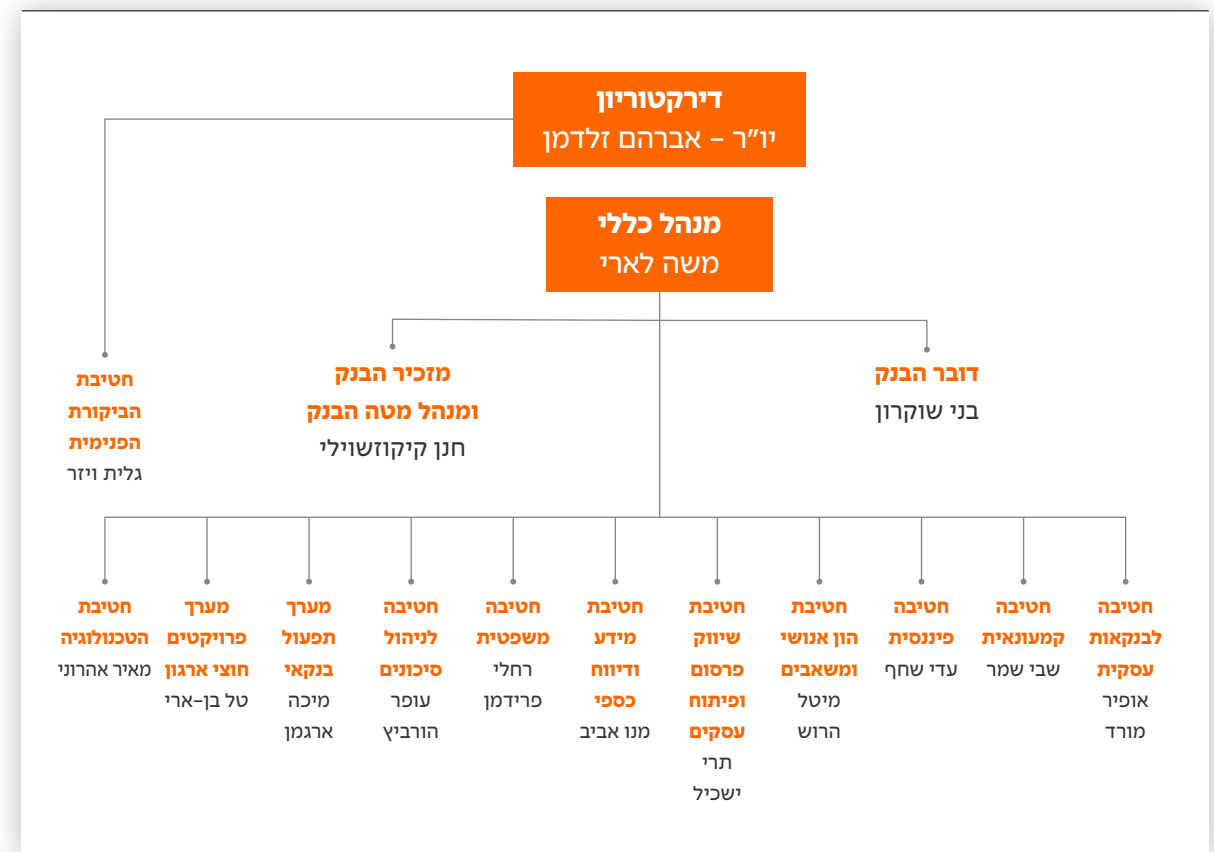
ייעוץ פנסיוני – הבנק מציע שירותי ייעוץ פנסיוני ללא תשלום לכלל הלקוחות, באמצעות יועצים פנסיוניים מורשים בפריסה ארצית. באתר הבנק יש אזור המוקדש לתחום הייעוץ הפנסיוני, הכולל מידע והסברים מקצועיים בשפה נגישה וידידותית.

הלוואות למימון רכב – חברת הבת "מזרחי-טפחות ליסינג" מעמידה הלוואות רכב ללקוחות פרטיים שאינם בהכרח לקוחות הבנק וכן ליסינג מימוני ללקוחות עסקיים.

ניכיון שוברי כרטיסי אשראי – חברת הבת מזרחי טפחות ניכיון שוברים בע"מ, מציעה שירותי ניכיון שוברי כרטיסי אשראי למגוון עסקים. החברה רוכשת את זכויות בית העסק לקבל תשלומים עבור עסקאות שבוצעו אצלו באמצעות כרטיסי אשראי וחשבון בית העסק מזוכה מראש בכספי הניכיון במועד קבוע ומוסכם מראש.

המבנה הארגוני

להלן המבנה הארגוני של הבנק נכון ליום 31.12.2025:



1. לבנק החזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק. פרטים נוספים על החברות המוחזקות ועל השקעות בהן ניתן למצוא בביאור 15 בדוחות הכספיים של הקבוצה לשנת 2025.

תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות



מדיניות סיכוני ESG של הקבוצה נגזרת מהסיכונים וההזדמנויות בתחומי ESG שזוהו על ידי הקבוצה ומחזיקי העניין. הקבוצה מנהלת את סיכוני ה-ESG באופן מיטבי על מנת ליצור ערך כלכלי וחברתי למחזיקי העניין, לרבות בעלי המניות, בד בבד עם צמצום ההשפעות השליליות על החברה והסביבה. כמו כן, הקבוצה פועלת באופן מתמיד להגברת השקיפות ומדווחת באופן שנתי על פעילותה בהתאם לתקני הדיווח הבינלאומיים GRI ו-SASB, וכן מדווחת על היבטי אקלים, בהתאם לעקרונות ה-TCFD.

מדיניות סיכוני ESG

בשנת 2022 גובשה לראשונה מדיניות קבוצתית לניהול סיכוני ESG בבנק. המדיניות מפרטת את מהות הסיכון, אופן ניהולו, תהליכי המדידה והניטור והפעולות שאותן נוקט הבנק כדי להפחית את הסיכון. המדיניות נבחנת אחת לשנה, מתעדכנת – אם הדבר נדרש, נדונה ומובאת לאישור בהנהלה ובדירקטוריון הבנק. בשנת 2025 עודכנה המדיניות בהתאם להתקדמות הקבוצה בתהליכי יישום והטמעת הוראת נב"ת 345, "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים".

סיכון ESG הוא הסיכון להפסד פיננסי של הבנק או נזק למוניטין שלו, הנובע מהשפעות נוכחיות או עתידיות של גורמי סביבה, חברה וממשל על הבנק, על הצדדים הנגדיים או על הנכסים המושקעים שלו. סיכון ESG משיק לתחומי פעילות רבים ומכאן חשיבותו הגבוהה. סיכוני ESG ישירים מקושרים להשפעות של פעילות הבנק, לרבות ניהול עסקיו השוטפים, מוצרים ושירותים. אלו סיכונים שהבנק יכול לשלוט בהם, לצמצם ולנהל באמצעות מדיניות פנימית ושינויים תפעוליים. סיכוני ESG עקיפים הם סיכונים שמקורם בגורמים חיצוניים שאינם בשליטה ישירה של הבנק, אך עשויים להשפיע על הלקוחות והסביבה העסקית שבה הוא פועל.

סיכוני ESG, כפי שזוהו על ידי הבנק, כוללים מגוון גורמי סיכון: סיכוני ESG במימון; סיכוני אקלים; גורמי סיכון חברתיים, כגון הון אנושי; קשרי לקוחות; שיווק מוצרים ושירותים באופן הוגן ושוויוני ושרשרת אספקה, וכן גורמי סיכון בממשל כמו ממשל תאגידי, אתיקה וציות, פרטיות ואבטחת מידע. סיכוני ESG עלולים לפגוע גם במוניטין הבנק, במיוחד בנושאים בעלי רגישות חברתית, ולכן ניהול סיכונים חברתיים משולב במערך ניהול הסיכונים הכולל. רגישות זו באה לידי ביטוי הן בפיתוח מוצרים והן בחוויית הלקוח, באמצעות התאמת המענה, המוצרים והשירותים למגוון רחב של קהלים על בסיס בחינה מעמיקה של צרכים וציפיות. הקו המנחה של הבנק הוא להבטיח היעדר אפליה או פגיעה בקבוצות לקוחות, עם שמירה על הוגנות ושוויון. הבנק מקפיד להעניק ללקוחות את אפשרות הבחירה כיצד לצרוך שירותים ומנגיש עבורו מגוון רחב של ערוצי קשר לבחירתו בזמן ובסיוטאציה שמתאימים לו, בד בבד עם שמירה על איכות שירות גבוהה, יחס אישי והתאמה להעדפות הלקוח המשתנות.

מעורבות הדירקטוריון והנהלה

דירקטוריון הבנק – הדירקטוריון אחראי להתוות ולאשר את המסגרת לניהול סיכוני ESG, המבטיחה תשתית נאותה לניהול סיכוני סביבה, חברה וממשל, בהלימה לאסטרטגיית הבנק. הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את מסמך המדיניות לניהול סיכוני ESG ומוודא כי עקרונות המדיניות מיושמים ומשקפים את אסטרטגיית הקבוצה. הדירקטוריון מפקח על כלל סיכוני ESG באמצעות ועדותיו המקצועיות, כגון הוועדה לניהול סיכונים. נוסף לכך, דוח ה-ESG וסטטוס פעילות ESG עולים אחת לשנה למליאת הדירקטוריון, לצד דיווח שנתי על ניהול סיכוני ESG בבנק. הנושא נכלל גם במסמך הסיכונים הרבעוני, המוצג לוועדה לניהול סיכונים ולמליאת הדירקטוריון, כחלק מהתהליך השוטף לניהול סיכונים. בשנת 2025 נדונו סיכוני ESG בוועדה לניהול סיכונים ובמליאת הדירקטוריון. כמו כן, הוצג לדירקטוריון דיווח סטטוס שנתי ואושר דוח ה-ESG.

הנהלת הבנק – ההנהלה אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה במגוון התחומים. לצורך כך מונתה מנהלת הסיכון האחראית ליישום נאות של מדיניות סיכוני ESG. מנהלת הסיכון היא מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, והיא מדווחת באופן סדיר להנהלת הבנק – בתדירות חצי שנתית, ולדירקטוריון – בתדירות שנתיים, על התפתחות הנושא בבנק. מעורבות ההנהלה בנושא סיכוני ESG מיושמת באמצעות ועדת היגוי רבעונית בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, וחברים בה מנהלי החטיבות הרלוונטיים, כולל שומרי הסף. תפקיד הוועדה הוא להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח בתחום סיכוני ESG, וכן לוודא שהתחום מנוהל באופן מיטבי. הטמעה ויישום של מדיניות ESG נעשים על ידי הממונה על האחריות התאגידית, אשר מובילה את פעילות ה-ESG בבנק בשיתוף החטיבות השונות. זאת על ידי ממשקי עבודה שוטפים עם רפרנטים ייעודיים אשר משמשים שותפים לבקרה, דיווח, הטמעה ויישום של הנושא. מעקב אחר סיכוני ESG בשלוחות חו"ל מבוצע במסגרת פורום ניהול סיכונים שלוחות חו"ל וועדת הנהלה לשלוחות חו"ל.


הטמעת ESG בבנק

הבנק פועל להטמעת תחום ה-ESG כחלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית ומתהליכי קבלת ההחלטות, באמצעות הכשרות, העלאת מודעות, תקשורת פנים-ארגונית ושילוב היבטי ESG בפעילות העסקית השוטפת. בשנת 2025 התקיימו הדרכות ייעודיות לעובדים ולמנהלים, בנושאי ESG ואחריות תאגידית בסך 6,855 שעות, לצד פעילות תקשורת פנים-ארגונית שמטרתה להעלות את המודעות לנושא ולחזק את החיבור בין עקרונות ESG לבין עבודת היום-יום בבנק. במסגרת זו הופצו תקשורים פנים-ארגוניים כדוגמת פרסום דוח ה-ESG השנתי וקבלת דירוג AAA בדירוג מעלה ESG, אשר כללו הדגשת הישגי הבנק וביצועיו בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי. קידום הנושא והשיח הארגוני נעשה גם ברשתות החברתיות המיועדות לעובדי הבנק, למשל ביום כדור הארץ.

דוח ה-ESG זמין ונגיש לכלל העובדים בפורטל הארגוני, ומשמש כלי ידע מרכזי להעמקת ההיכרות עם מדיניות הבנק ועם יעדיו וביצועיו בתחום האחריות התאגידית. נוסף על כך, פורסמו תכנים ייעודיים בפורטל הארגוני, במטרה להנגיש את התחום גם לעובדים שאינם עוסקים בו באופן ישיר. כחלק מהטמעת ESG בתהליכי העבודה, הבנק משלב בחינה של היבטי ESG בתהליך פיתוח והשקת מוצרים חדשים, מתוך תפיסה של אחריות, ניהול סיכונים ויצירת ערך ארוך טווח ללקוחות ולמחזיקי העניין. פעולות אלו משקפות את מחויבות הבנק להטמעת ESG כעיקרון מנחה בפעילותו העסקית והארגונית.

שותפות ביוזמות בתחום ה-ESG

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

<p>החל משנת 2015 הבנק חבר ביוזמת ה-Global Compact של האו"ם. הבנק פועל לקדם את עקרונות היוזמה ומדווח באופן שנתי לארגון על אודות התקדמות יישום ה-COP (Communication on Progress) באמצעות דוח זה.</p>	 <p>UN Global Compact</p>
<p>אחת לשנה מדווח הבנק על פליטות גזי החממה למערך של המשרד להגנת הסביבה ולהתאחדות התעשייתיים.</p>	 <p>המנגנון הוולונטרי לדיווח פליטות גזי חממה</p>
<p>הבנק פועל למימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותו העסקית והחברתית ומדווח במסגרת דוח ESG על המחויבות לקידום היעדים.</p>	 <p>יעדי פיתוח בר קיימה של האו"ם (SDGs)</p>

דירוגי ESG נבחרים¹

הערכת ביצועי ה-ESG של הבנק נמדדת על ידי גופי דירוג בין-לאומיים ומקומיים, המנגישים את המידע עבור מחזיקי העניין, ובאופן ייעודי – עבור משקיעים מהארץ ומהעולם. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם גופי הדירוג לסוגיהם. באמצעות דירוגים אלה הבנק בוחן את פעילותו מול ביצועי הסקטור הפיננסי בארץ ובעולם ומסתייע בהם על מנת לזהות מגמות ולשפר את ביצועיו בהיבטי ה-ESG.

חברות דירוג ישראליות

<p>גם בשנת 2025 זכה הבנק בדירוג השיא "פליטינה פלוס" על ביצועיו בתחום ה-ESG. דירוג הבנק במדד "מעלה ESG" בבורסה לניירות ערך הוא AAA. דירוג הבנק בדירוג גיוון והכללה</p>	 <p>דירוג מעלה ESG ודירוג גיוון והכללה</p>
<p>הבנק מדורג במדד ה-ESG של Greeneye.</p>	 <p>Greeneye</p>
<p>הבנק דורג בדירוג Top 5 מתוך 100 החברות שדורגו במדד ת"א 125 ובדירוג Top 3 בקרב הבנקים.</p>	 <p>דירוג ESG של חברת Entropy</p>

קבוצת מזרחי-טפחות מעל לעשור באופן שנתי על ביצועי ה-ESG שלה למחזיקי העניין. הדוח סוקר את פעילותה של הקבוצה בארץ ובחו"ל, והוא מאושר בהנהלת הבנק ובמליאת הדירקטוריון. דוח זה, המסכם את שנת 2025 בתחומי ה-ESG, נכתב בהתאם לסטנדרט הדיווח של ה-GRI, והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם ביותר – In accordance with the GRI Standards – נוסף על כך, הקבוצה מדווחת גם באמצעות סטנדרט הדיווח של SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

הדוח מציג את ביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב ושלוחות הקבוצה בחו"ל: בריטניה וארה"ב (להלן: "הקבוצה"), למעט במקומות שבהם מצוין אחרת. עם זאת, כיוון שפעילותן של חברות הקבוצה או של שלוחותיה בחו"ל יכולה להיות שונה מהפעילויות של הבנק, הוחלט לפרט במקומות מסוימים את הנעשה בבנק מזרחי-טפחות בלבד, ובמקומות אלה נעשה שימוש במונח "הבנק" ולא "הקבוצה". בכל מקרה, כלל פעילות שלוחות הקבוצה בחו"ל נעשית בהלימה לעקרונות המדיניות של הבנק, ואם יש הבדלים מהותיים הדבר צוין במפורש, ובפרט לגבי בנק יהב.

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

כתיבת הדוח לוותה על ידי יועצים מומחים בתחום ה-ESG והקיימות. כמו כן, בוצעה הבטחת מהימנות חיצונית על ידי צד שלישי בלתי תלוי (ראו פרק אינדקס בדוח זה). שילוב של ליווי מקצועי ובקרה חיצונית בלתי תלויה מסייע לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי ובהתאם לדרישות התקן. הקבוצה מתחייבת לעשות שימוש מושכל בתגובות ובמשוב שתקבל ממחזיקי העניין שלה, על מנת ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמה בהקשרים אלו.




במסגרת תהליכי הבקרה הפנימית (SOX) הבנק מיפה ותיעד את הסיכונים והבקורות הרלוונטיות על מדדי ונתוני ה-ESG העיקריים המדווחים מידי שנה בדוח הדירקטוריון וההנהלה של הבנק.

נוסף על כך, השנה, לראשונה, ביצע הבנק בקרה חיצונית בלתי תלויה לדוח ה-ESG ולנתונים המדווחים בו במסגרת הבטחת מהימנות (Limited Assurance) על פי תקן ISAE 3000.

דוח אקלים (TCFD¹) ומדידת פליטות ממומנות

במסגרת מחויבותו רבת השנים של הבנק לתחום ה-ESG והיערכותו לשינויי האקלים והמשמעותיות הנובעות מהם, הבנק מפרסם דוח שנתי על אודות ניהול היבטי אקלים החל משנת הדיווח 2022.² הדוח נכתב בהלימה לעקרונות המקובלים לדיווח על ניהול השפעות פיננסיות של שינויי האקלים על ארגונים עסקיים – TCFD. כמו כן, הבנק מודד ומפרסם את המדרך הפחמני שלו, כולל היקף הפליטות הממומנות. חישוב הפליטות הממומנות נעשה בהתאם לתקן הבין-לאומי PCAF.³

1. Task Force on Climate-related Financial Disclosures.
 2. ניתן לעיין בדוחות האקלים לשנים 2022-2024 באתר הבנק. דוח האקלים לשנת 2025 מפורסם במסגרת דוח זה.
 3. Partnership for Carbon Accounting Financials.

חברת דירוג	סקלה	ציון הבנק
 Sustainalytics ESG Risk Rating¹	100-0 (סקלה הפוכה)	17.5 Low Risk
 S&P Global ESG Score	0-100	54
MSCI ESG Rating²	AAA-CCC	AA
Bloomberg ESG Disclosure Score	0-100	68.57
Bloomberg ESG Score	0-10	6.68
 ³CDP Climate Change Score	-D עד A	C

כמו כן, הבנק נכלל בסדרת המדדים של FTSE4Good⁴ ומדורג בגופי דירוג נוספים, כגון ISS.

1. Copyright © 2025 Sustainalytics, a Morningstar company. All rights reserved. This section includes information and data provided by Sustainalytics and/or its content providers. Information provided by Sustainalytics is not directed to or intended for use or distribution to India-based clients or users and its distribution to Indian resident individuals or entities is not permitted. Morningstar/Sustainalytics accepts no responsibility or liability whatsoever for the actions of third parties in this respect. Use of such data is subject to conditions available at <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers/>.

2. As of 2025, Mizrahi Tefahot Bank received an MSCI ESG Rating of AA.

3. Additionally, the Bank's CDP scores for Forests and Water Security were C.

4. FTSE Russell (the trading name of FTSE International Limited and Frank Russell Company) confirms that Bank Mizrahi Tefahot has been independently assessed according to the FTSE4Good criteria, and has satisfied the requirements to become a constituent of the FTSE4Good Index Series. Created by the global index provider FTSE Russell, the FTSE4Good Index Series is designed to measure the performance of companies demonstrating strong Environmental, Social and Governance (ESG) practices. The FTSE4Good indices are used by a wide variety of market participants to create and assess responsible investment funds and other products.

דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין

קבוצת מזרחי-טפחות מקיימת דיאלוג שוטף ופורה עם מחזיקי העניין: לקוחות, עובדים, משקיעים, ספקים, ארגונים חברתיים וסביבתיים ועוד, כדי להכיר לעומק את עמדותיהם, צורכיהם וציפיותיהם. הקבוצה פועלת באופן פרו-אקטיבי ליצירת שיח מתמשך, לצד מתן מענה אפקטיבי לפניות המתקבלות. הקבוצה רואה בדיאלוג זה כלי עסקי וניהולי המסייע בקבלת החלטות, בפיתוח מוצרים ובשיפור המענה הניתן על ידה.

<ul style="list-style-type: none"> ● בשנת 2025 הבנק ביצע ופרסם מחקרי עומק בעלי ערך לציבור בנושאים אסטרטגיים, ובהם: <ul style="list-style-type: none"> ○ מדד הצמיחה – דיאלוג עם לקוחות עסקיים: מדד המבוסס על מחקר בקרב בעלי עסקים המשקף את הצרכים והאתגרים המרכזיים של עסקים בישראל. ○ דוח הנדל"ן – מחקר מקיף המציג את שוק הנדל"ן הישראלי, כולל ניתוח מגמות, סיכונים והזדמנויות בשוק הדיור והנדל"ן בישראל. הדוח נועד להנגיש מידע כלכלי מהותי לציבור ולחזק ידע כלכלי. ● ערוץ תקשורת ישיר עם לקוחות הבנק – ווטסאפ ישיר לבנקאי האישי. ● סקרי שביעות רצון לקוחות. ● מפגשים וסדנאות עבור הלקוחות והציבור הרחב בנושאי חינוך פיננסי ובנושאים מגוונים נוספים. ● פניות הציבור – ערוץ מרכזי לדיאלוג עם הלקוחות והציבור. 	 לקוחות הבנק והציבור הרחב
<ul style="list-style-type: none"> ● שיחות משוב והערכה – מתקיימות לפחות אחת לשנה. ● "שולחנות עגולים" – שיח פתוח בהשתתפות המנכ"ל ועובדי הבנק מכלל היחידות ויישום מסקנות בתוכנית העבודה. ● "מועדון ארוחת הבוקר" – מפגשים של מנהלי חטיבות עם מנהלי סניפים ומחלקות במטרה ליצור שיח שוטף וישיר בין שדרת ניהול הביניים להנהלת הבנק, הכולל גם העלאת רעיונות ותובנות. ● דירוג BDI – הבנק עורך סקר שנתי בקרב העובדים בשיתוף פעולה עם חברת BDI, לקביעת דירוג הבנק בדירוג החברות שהכי כדאי לעבוד בהן. הסקר מודד שביעות רצון העובדים ומדדים נוספים בתחום חוויית העובד. ● "הצבעת – השפעת" – פרויקט המאפשר לעובדים להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות ופרויקטים חברתיים יתרום הבנק. ● הצעות ייעול – עובדי הבנק מציעים יוזמות לשיפור ולהתייעלות בבנק. חלק מהיוזמות משולבות בתוכניות העבודה. 	 עובדים

זיהוי הנושאים המהותיים

הבנק מבצע ניתוח מהותיות נרחב ויסודי הכולל דיאלוג עם מחזיקי עניין בהתאם לצורך, ומדי שנה מבצע תיקוף של הנושאים המהותיים על מנת לזהות ולעדכן מגמות ושינויים רלוונטיים, ובכך להעמיק את פעילות הקבוצה בנושאים המהותיים ביותר בהיבטי ESG, במקביל להצגתם בדוח. העקרונות המובילים את מדיניות הקבוצה בתחומי ה-ESG נובעים מהנושאים המהותיים שהקבוצה זיהתה, המבוססים על תהליך זיהוי סיכוני ה-ESG של הבנק, וכן בחינת ההשפעה על מחזיקי עניין באמצעות דיאלוג מחזיקי עניין וסקירה השוואתית של מגמות בארץ ובעולם. הנושאים הנבחרים הם החשובים ביותר למחזיקי העניין של הבנק ולקבוצה עצמה.

בסוף שנת 2025 בוצע ניתוח לנושאים המהותיים של הקבוצה, במסגרת תהליך שכלל סקירה משווה של הנושאים המהותיים אל מול הנושאים הנסקרים בבנקים מובילים בארץ ובעולם, גופי דירוג מרכזיים ותקני דיווח בין-לאומיים בתחום. לצד זאת, נערך דיאלוג עם מחזיקי העניין, שהתבסס על ממצאי ניתוח המהותיות והציג בפני מחזיקי העניין את הנושאים המרכזיים שעלו מהסקירה. הדיאלוג התקיים באמצעות שאלונים שהופנו ללקוחות, לקהל הרחב, לספקים, לעובדים ולמנהלים.

הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח

- צמצום השפעות סביבתיות
- גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה
- ניהול סיכוני סביבה ואקלים
- הון אנושי
- פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
- שמירה על זכויות אדם
- שירות אחראי, שקוף והוגן
- מעורבות בקהילה המקומית
- הכלה פיננסית ונגישות לשירותי הבנק
- התנהלות אחראית וממשל תאגידי תקין
- פרטיות לקוח ואבטחת מידע
- ניהול סיכונים

על רקע הממצאים שעלו משקלול תוצאות ניתוח המהותיות ותוצאות הדיאלוג עם מחזיקי העניין, לא חל בשנת 2025 שינוי ברשימת הנושאים המהותיים לעומת השנה הקודמת. רשימת הנושאים המהותיים לשנת 2025 אושרה על ידי הנהלת הבנק.

 <p>קהילה וספקים</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● קיום פגישות ודיאלוג עם ארגונים ועמותות בנושאים חברתיים וסביבתיים, לצורך איתור פעילויות שבהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע. ● בחינת האפקטיביות מפרויקטים קיימים ושביעות הרצון מהתנדבות של עובדי הבנק. ● מפגשים וביקורים שוטפים אצל ספקי הבנק.
 <p>רגולטורים וגורמי ממשל</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● הבנק מקיים שיח שוטף עם הרגולטורים בתחומי פעילותו. ● שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואיגוד הבנקים בנושאי חינוך פיננסי והעלאת מודעות הציבור להונאות פיננסיות.
 <p>גופים מקצועיים ופורומים ענפיים</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● הבנק חבר באיגוד הבנקים ופועל בוועד הפועל בוועדה המשפטית שלו. ● הבנק חבר באיגוד החברות הציבוריות ומקיים דיאלוג עם זרועות השלטון בסביבה הציבורית והפרטית, בנושאים הקשורים לכלל המערכת הבנקאית.
 <p>משקיעים ובעלי מניות</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● שיח עם אנליסטים ומשקיעים מוסדיים בארץ ובעולם, עם פרסום הדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים, ועדכונים שוטפים ומהותיים, בין היתר בתחום ה-ESG. ● דיאלוג שוטף ומענה על שאלונים ודירוגי ESG בארץ ובעולם.

יעדים מרכזיים לשנת 2026 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

להלן יעדי הבנק בתחומי הפעילות וקישורם ליעדי ה־SDG הרלוונטיים¹ (יעדים אלה הם חלק מיעדי הבנק לשנת 2026 המופיעים בסוף כל פרק בדוח).

יעדים לשנת 2026

הקמת מתקן אנרגיה סולארית על הגג בקמפוס הבנק בלוד.

המשך קידום יוזמות לצמצום צריכת הנייר באמצעות יישום תהליכים דיגיטליים ומיכון.

הרחבת הדרכות העובדים בנושא סיכוני אקלים וסביבה.



הרחבת נושאי הרגולציה והציות בקורסי ניהול.

השתתפות הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית שמטרתה העלאת מספר בוגרי 4 ו-5 יחידות לימוד בבגרות במתמטיקה בקרב בני נוער מהחברה הבדואית בנגב.



יישום הוראת 364 של בנק ישראל – בנושא ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע והגנת הסייבר.

התאמת שיטות מערכי ההגנה בבנק בהתאם לשינויים במרחב האיומים, עם הבטחת רמת ההגנה על מערכות הבנק ומידע על לקוחותיו.

טיפול בממצאי הסקרים בתחומי הציות השונים כדי לוודא תהליכי ניהול נאותים.



יעדים לשנת 2026

השלמת היערכות הבנק ליישום נב"ת 345 של בנק ישראל, בנושא ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, ובכלל זה השלמת גיבוש מדיניות סיכוני אקלים מקיפה ואישורה בהנהלה ובדירקטוריון.

הרחבת תמיכת הבנק בתוכניות לליווי פצועים ומשפחות שכולות שנפגעו במלחמה.

עדכון וריענון ערכות לחינוך פיננסי במסגרת תוכנית "דרך הכסף" בפיתוח הבנק.

המשך קיום שגרת ניהול קפדנית במטרה לוודא ציות להוראות החוק והרגולטור, לרבות תהליכי בקרה מבוססי סיכון, הדרכות רחבות לעובדים, שימוש בתהליכים ממוכנים במטרה לצמצם סיכוני ציות ועוד.

מתן מענה ללקוחות בעת אירועי הונאה, תוך הרחבת שעות המענה ללקוחות בנושאי הונאה במוקד טלפוני הזמין באופן רציף 24/7/365.

בחינת התאמת הקוד האתי של הבנק להיבטי שימוש בבינה מלאכותית – AI.

השלמת היערכות ליישום הוראת 369 של בנק ישראל בנושא ניהול סיכוני מודלים בקשר עם המודלים המהותיים והיערכות ליישום לכלל המודלים, לרבות מודלי בינה מלאכותית.

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



קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בניהול ההיבטים הסביבתיים הנוגעים לפעילותה ובכללם היערכות לשינויי האקלים וקידום יוזמות סביבתיות. פעילות הקבוצה בתחום האקלים והסביבה נעשית באמצעות צריכת משאבים אחראית וניהול הביצועים הסביבתיים, ניהול הזדמנויות וסיכוני אקלים וסביבה, תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן כדוגמת קידום ומימון אשראי לפרויקטים שמקדמים סביבה ירוקה ועוד.

אקלים וסביבה
Environment



בשנים האחרונות גוברת המודעות הגלובלית להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על המערכות האקולוגיות, החברה והמערכת הפיננסית העולמית. בשנים הבאות צפויות השפעות אלו להימשך, להתעצם ולהיות אתגר מרכזי למדינות העולם. קבוצת מזרחי-טפחות רואה חשיבות רבה בהיערכות להשפעות אלה ולמשמעויות הנובעות מהן ואף שואפת לצמצם את ההשפעות הסביבתיות השליליות שלה.

הקבוצה פועלת במקצועיות ובאחריות כדי להרחיב את היערכותה לסיכונים העלולים לנבוע משינויי האקלים. זאת בהתאם לדרישות הרגולטור בארץ ובהתבסס על פרקטיקות גלובליות מקובלות, בד בבד עם היערכות לביצוע התאמות נדרשות במגזרי פעילותה לטובת כלל מחזיקי העניין ויציבות המשק הישראלי. נוסף לכך, הקבוצה פועלת בשנים האחרונות בדרכים מגוונות כדי לצמצם את השפעותיה הסביבתיות, הן כמוסד פיננסי המממן גופים ופרויקטים שונים, והן כגוף עסקי העושה שימוש במשאבים לצורך פעילותו.

בשנת 2023 פרסם הבנק את דוח האקלים (TCFD) הראשון שלו לשנת 2022, שעסק באופן נרחב ומקיף בהיערכותו לניהול סיכונים והזדמנויות הנובעים משינויי האקלים. דוח זה היה אבן דרך חשובה בהיערכות הבנק להטמעת היבטי אקלים בכלל פעילותו. מאז הבנק מדווח לציבור בתדירות שנתית על התקדמותו בהטמעת היבטי אקלים, פעולות וביצועים בתחום, במסגרת דוח ה-ESG המאוחד של הבנק הכולל את דוח האקלים.

תחומי אקלים וסביבה מנוהלים בבנק כחלק מתחום ה-ESG. ככאלה, הם נמצאים באחריות משותפת של מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים (שהיא מנהלת סיכוני ה-ESG בבנק) והחטיבות האחרות של הבנק המובילות את ניהול היבטי האקלים במגוון תחומים, כל חטיבה לפי עיסוקה ובפיקוחו של הדירקטוריון.

הבנק גיבש מבנה ממשל תאגידי לניהול ולפיקוח על היבטי אקלים וסביבה, הכולל הסדרה של חלוקת הסמכויות ותחומי האחריות, לצד הטמעה של ניהול היבטי אקלים וסביבה בפעילות העסקית בהתאם למדיניות שקבע הבנק.



ממשל תאגידי ונייהול היבטי אקלים וסביבה



סטטוס הטיפול בהיבטי אקלים כחלק מסטטוס הטיפול בהיבטי ESG ואף אושרה המדיניות לניהול סיכוני ESG של הבנק. כמו כן, בתחילת שנת 2026 הוועדה דנה במסמך ה-ICAAP לשנת 2025, הכולל תרחיש קיצון אקלים לסיכוני מעבר שהוכן על ידי החטיבה לניהול סיכונים.

הנהלת הבנק

תחום ה-ESG, ובכלל זה היבטי אקלים וסביבה, הוא נושא חוצה ארגון המשולב בפעילותן השוטפת של כלל חטיבות הבנק, וזאת בשל השפעתו על מגוון היבטים ופעילויות בבנק. ניהול הסיכון חוצה חטיבות ודרגים ונעשה מתוך מעורבות של כלל חברי הנהלה. על מנת להטמיע את הנושא בפעילות השוטפת, מתקיימים ממשקי עבודה בין חטיבות הבנק לניהול סיכוני האקלים, מימוש הזדמנויות האקלים וניהול היבטים סביבתיים אחרים. בפרט, כל אחד ממנהלי הסיכונים בבנק בוחן באופן עצמאי, ובשיתוף מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, את שילוב סיכוני האקלים בתחומי אחריותו ואת הטמעת פרקטיקות ניהול הסיכון הרצויות בתהליכי העבודה המתאימים, בהתאם לרמת המהותיות שלו.

אחריות חטיבות הבנק

חטיבת הון אנושי ומשאבים

מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים אחראית לתכלול וריכוז כלל המאמצים בבנק מזרחי-טפחות בנוגע לקידום היבטי אקלים וסביבה, לרבות יישום הרגולציה החלה על הבנק בנושא.¹ מנהלת החטיבה אחראית לדיווח על אודות התפתחות הנושא בבנק – היא מדווחת להנהלת הבנק בתדירות חצי שנתית, ולוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ולמליאת הדירקטוריון בתדירות שנתית. לצד זאת, מנהלת החטיבה מוסרת דיווחים שוטפים למנכ"ל הבנק בדבר סטטוס התהליכים המיושמים בבנק והיערכותו, בהתאם לצרכים העולים מעת לעת.

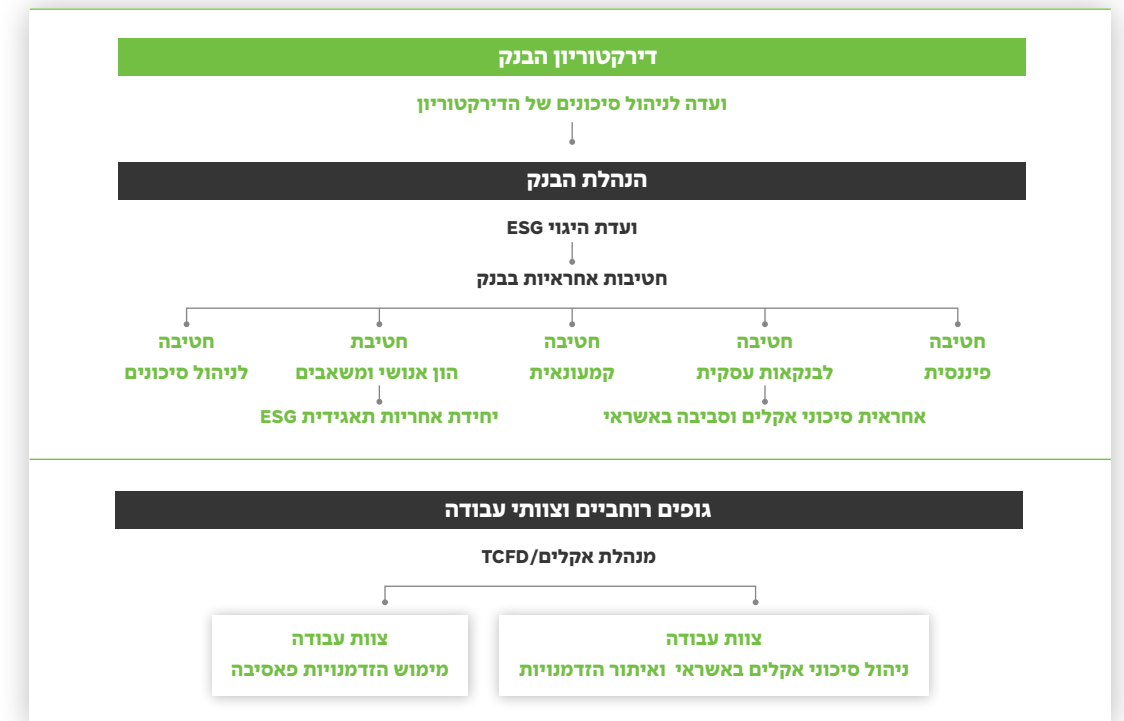
יחידת ה-ESG

יחידת ה-ESG בבנק פועלת להטמעה ויישום של היבטי אקלים וסביבה בתהליכי העבודה והניהול. הובלת התחום מתבצעת על ידי ראש צוות אחריות תאגידי, בשיתוף פעולה מלא עם היחידות העסקיות והתפעוליות. כמו כן, מתקיימים ממשקי עבודה שוטפים עם נציגים ייעודיים המשמשים שותפים לתהליכי בקרה, דיווח, יישום והטמעה של נושאי ESG בבנק.

היחידה, הפועלת במסגרת אגף מובילות ארגונית בחטיבת הון אנושי ומשאבים, אמונה על גיבוש ויישום אסטרטגיית ה-ESG של הבנק. תפקידה כולל תכלול והטמעת היבטי ESG ברמה רוחבית, לצד ניהול תהליכי הדיווח הפנימי והחיצוני בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות. כמו כן, היחידה מרכזת את המאמצים לזיהוי ומימוש הזדמנויות ESG, לרבות בתחום האקלים והסביבה, וכן להטמעת סיכונים אלה בתהליכי ניהול הסיכונים הרלוונטיים. נוסף לכך, יחידת ה-ESG מקדמת את נושאי אקלים וסביבה בהיבטים שונים בשיתוף חטיבות הבנק ואמונה על גיבוש הדיווחים החיצוניים בנושא ניהול סיכוני האקלים, לרבות במסגרת דוח ה-ESG השנתי ודוח ה-TCFD.

1. כחלק מאחריותה כמנהלת סיכוני ה-ESG בבנק.

הגופים המרכזיים האחראים לניהול היבטי האקלים בבנק



פיקוח הדירקטוריון, ההנהלה וחטיבות הבנק על תחומי אקלים וסביבה

מליאה וועדות הדירקטוריון

הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית. מעורבותו בתחום האקלים באה לידי ביטוי בפעילות השוטפת של מליאת הדירקטוריון ובוועדותיו. הדירקטוריון אחראי להתוות ולאשר את עקרונות המדיניות לניהול סיכוני ESG, ובכללם סיכוני אקלים וסביבה, וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים בפועל ותומכים באסטרטגיה העסקית של הבנק. הדירקטוריון מקבל דיווחים שוטפים על היערכות הבנק לשינויי האקלים ולהיבטים סביבתיים נוספים באמצעות הנהלת הבנק ומומחי תוכן ומקיים דיון שנתי בנושאי סיכוני האקלים וסיכונים סביבתיים. בשנת 2025 נערכו מספר דיונים בוועדה לניהול סיכונים ובמליאת הדירקטוריון בנושא אקלים וסביבה, והם כללו עדכון על התקדמות הבנק בהיערכות להטמעת היבטי האקלים והסביבה בפעילותו.

הוועדה לניהול סיכונים

הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון דנה במדיניות הבנק לניהול סיכוני ESG ומאשרת אותה. בוועדה זו דנים בהיבטי סיכוני ESG ובמדיניות לניהול ובקרת הסיכונים בבנק, ובכללם באסטרטגיית הסיכון הכוללת ובתאבון הסיכון. הוועדה אחראית לגיבוש המלצות לדירקטוריון הבנק בנושא ומפקחת על הטמעת היבטי האקלים במסגרות ניהול הסיכונים בבנק. סטטוס ניהול סיכוני ESG, ובכללם סיכוני האקלים והיבטים סביבתיים נוספים, מדווח בתדירות שנתית במליאת הדירקטוריון. בשנת 2025 הוצג



החטיבה לבנקאות עסקית

האשראי, תחום הפעילות המרכזי בבנק, הוא התחום הבנקאי המרכזי המושפע מתחומי אקלים וסביבה ואף משפיע עליהם. החטיבה לבנקאות עסקית אחראית לניהול כלל סיכונים האשראי בבנק, והיא מובילה את ניהול סיכונים הסביבה והאקלים בפעילות האשראי בבנק לרבות הטמעת שיקולים אלה בהחלטות אשראי (עסקים גדולים, עסקים בינוניים וקטנים ומשכנתאות) – הן בצד הסיכון והן בצד ההזדמנויות העסקיות. החטיבה פועלת לממש את אחריותה זו באמצעות צוות עבודה ייעודי בנושא אקלים באשראי (ראו פירוט להלן). נוסף לכך, החטיבה אמונה על ניהול הסיכונים הסביבתיים בסיכון האשראי.

בתחום האשראי העסקי, החטיבה מצויה בשלבים מתקדמים של הטמעת מתודולוגיה לזיהוי ולהערכת גורמי סיכון אקלימיים העלולים להשפיע על סיכון האשראי של הבנק ושל לזוים עסקיים ספציפיים. המתודולוגיה היא הרחבה לתהליכים הקיימים לניהול הסיכונים הסביבתיים בהיבטי האשראי העסקי, והחטיבה ממשיכה לפתח אותה בהתאם להתפתחות הסיכון וכלי הניהול שלו. לצורך שכלול המתודולוגיה, הרחבת היכולות ומתן מענה איכותי לדרישות הדיווח והעמידה ברגולציה, מתבצעים תהליכים מאתגרים של איסוף, ריכוז וניתוח נתונים, גיבוש כלי מיפוי גאוגרפיים עבור בטוחות ופעילות מול הגורמים המקצועיים בטיוב הכלים המתודולוגיים. בפרט, החטיבה פועלת בשיתוף פעולה עם יחידות נוספות בבנק להשלמת מיכון הכלים להערכת סיכונים אקלים באשראי עסקי והמערכות לאיסוף וניתוח הנתונים הרלוונטיים.

לאור החשיבות שהבנק מעניק לפיתוח מומחיות בתחום האקלים והסביבה ולצורך הניטור והמעקב אחר התפתחות הסיכון וניהולו, נוסד בשנת 2024 תפקיד ייעודי בחטיבה לבנקאות עסקית, אשר אחראי למעקב, מדידה ואיגום מידע בתחום זה. אחראית סיכונים אקלים וסביבה באשראי משמשת גורם ידע מקצועי בקו הראשון של סיכון האשראי בבנק לתחום האקלים, ואליה יכולים לפנות אנשי מקצוע הנדרשים לנושא בתהליכי קבלת החלטות. מינוי גורם פנימי בבנק האמון על הנושא מעמיק את היכולת של הבנק להטמיע את היבטי האקלים בליבת העשייה שלו באופן התומך בפיתוח עסקי וקשריו עם הלקוחות.

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

החטיבה הקמעונאית

החטיבה הקמעונאית אחראית להטמעת היבטי האקלים בפעילות החטיבה, הכוללת היבטים מגוונים של הזדמנויות וסיכונים אשראי (בשיתוף החטיבה לבנקאות עסקית) וכן מוצרי פאסיבה מגוונים. בשנת 2025 המשיכה החטיבה בהטמעת סיכונים אקלים בפעילותה (ובפרט מערך המשכנתאות והמערך המסחרי), ובתוך כך פעלה לשכלול הכלים והתהליכים להערכה ומדידה של סיכונים האקלים באשראי קמעונאי ובתיק המשכנתאות של הבנק. במסגרת אחריות החטיבה הקמעונאית למוצרי פאסיבה פועל בחטיבה צוות עבודה בתחום מימוש הזדמנויות פאסיבה. בשנת 2025 המשיכה החטיבה בשותפותה בפורומים ובצוותי עבודה שהוקמו לשם הטמעת היבטי האקלים.

החטיבה הפיננסית

החטיבה הפיננסית אחראית להטמעת היבטי האקלים בפעילות החטיבה, הן בניהול הסיכונים הנמצאים בניהולה, סיכון השוק וסיכון הנזילות, והן במימוש הזדמנויות הנמצאות תחת ניהולה. אנשי המקצוע בחטיבה המשיכו בפעילותם ליצירת מנגנונים להערכה וניהול של היבטי אקלים בסיכון ההשקעות

בתיק הנוסטרו ובהשקעות הריאליות של הבנק ובגיבוש מנגנוני הערכה וניהול של היבטי אקלים בסיכון הנזילות. אנשי החטיבה משתתפים במאמצי הבנק לפיתוח הצעות ערך ללקוחות הבנק בתחום מוצרי הפאסיבה ואף מובילים אותם. גורמי המקצוע הרלוונטיים משתתפים בוועדות ההיגוי ובצוותי העבודה שהוקמו בבנק לקידום נושאים אלה.

החטיבה לניהול סיכונים

החטיבה לניהול סיכונים משמשת קו הגנה שני לניהול סיכונים ESG, ובכללם סיכונים אקלים וסיכונים סביבתיים. החטיבה אחראית לבחון ולאגור את מסמך המדיניות לניהול סיכונים ESG של הבנק, ובפרט בהיבטי סיכונים אקלים וסביבה; לפתח וליישם תרחישי קיצון בהיבטים סביבתיים (לרבות תרחישי אקלים); לקבוע ולשלב תהליכים לניהול סיכונים האקלים והסביבה במסגרת הערכת הסיכונים הכוללת ולהתאימם למסגרת ניהול הסיכונים.

ועדות היגוי ומנהלות

בבנק פועלים פורומים רוחביים לצורך תכלול, הובלה וניהול של היבטי אקלים, ומטרתם תיאום בין הגורמים בבנק לשם קידום התחום, קבלת החלטות ואישור הפעולות הנדרשות.

ועדת היגוי ESG

מעורבות ההנהלה בנושא סיכונים האקלים וכן ניהול סיכונים סביבתיים נוספים מיושמים באמצעות ועדת היגוי רבעונית, בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים. בוועדה חברים מנהלי החטיבות הרלוונטיות לתחום, לצד מנהלי יחידות בבנק המעורבים בקידום תחום ה-ESG. תפקיד הוועדה הוא הובלת מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח במסגרת קידום תחום ה-ESG בכל פעילות הבנק. הוועדה מדווחת להנהלת הבנק על התקדמות ושיפור בביצועי ESG, ובכללם ביצועים סביבתיים. סמכויותיה ותחומי אחריותה של ועדה זו כוללים גם תכלול והובלת התהליכים הנדרשים להיערכות לשינויי האקלים. הוועדה אחראית לגיבוש אסטרטגיית הבנק להתמודדות עם שינויי האקלים וניצול הזדמנויות העולות מהם; בחינה וגיבוש של מנגנוני ניהול הסיכון; עדכון מסמכי המדיניות בהיבטי ESG; בחינה של המוצרים המוצעים בבנק לצורך רתימת ההזדמנויות ופיקוח על תהליכי הדיווח השוטפים. בשנת 2025 התכנסה ועדת היגוי ESG בתדירות רבעונית.

מנהלת אקלים

לצורך ניהול שוטף של הטמעת היבטי האקלים והיערכות רב-שנתית ליישום נב"ת¹, הוקמה מנהלת ייעודית, בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים ובהשתתפות מנהלים ונציגים מחטיבות אלו: הון אנושי ומשאבים, ניהול סיכונים, משפטית, בנקאות עסקית, קמעונאית ופיננסית. המנהלת אחראית לגבש המלצות להנהלת הבנק בנוגע למדיניות ניהול סיכונים האקלים וניצול ההזדמנויות. המנהלת פועלת בשתי זרועות מרכזיות: צוות ניהול סיכונים אקלים באשראי ופיתוח הזדמנויות וצוות מימוש הזדמנויות פאסיבה.

בשנת 2025 התכנסה המנהלת בפורום מלא בתדירות חצי שנתית לצורך סקירה ואישור הפעילות של צוותי העבודה, סקירה של חומרים מקצועיים וקבלת החלטות על כיווני פעולה נדרשים לצורך קידום

1. הוראת ניהול בנקאי תקין 345: "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים", היא הוראת הרגולציה החשובה ביותר בתחום האקלים עבור בנקים בישראל, אשר עוסקת בהנחיות לניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לשינויי אקלים.





אסטרטגיית אקלים וסביבה



התחום בבנק ווידוא יישום של הרגולציה. נוסף לכך, נידונו סיכוני האקלים של הבנק וסטטוס התקדמות התהליכים לעמידה בנב"ת 345. נושאים הקשורים לניהול סיכוני אקלים נידונו גם בוועדת היגוי ESG וכמו כן נערכו פגישות ממוקדות בפורומים מצומצמים בהתאם לצורך כחלק מהטמעת היבטי וסיכוני אקלים בפעילות החטיבות השונות.

צוות עבודה – ניהול סיכוני אקלים באשראי ופיתוח הזדמנויות

צוות העבודה – בראשות סגן מנהל החטיבה לבנקאות עסקית ובהשתתפות נציגי החטיבה הקמעונאית, חטיבת הון אנושי ומשאבים, חטיבת מידע ודיווח כספי והחטיבה לניהול סיכונים – הוקם לטובת היערכות הבנק להכללת סיכוני אקלים בתהליכים ומתודולוגיות של חיתום האשראי בבנק, וכן לאיתור ומימוש הזדמנויות אקלים באמצעות מוצרי מימון ירוק חדשניים. הצוות פעל ליצירת המנגנונים הנדרשים לזיהוי, סיווג והערכה של הסיכונים והטמעתם במדיניות ניהול סיכוני האשראי של הבנק. בשנת 2025 התכנס הצוות לרוב בתדירות חודשית.

צוות עבודה – מימוש הזדמנויות פאסיבה

צוות העבודה בראשות מנהל סקטור נכסי לקוחות וייעוץ, ובהשתתפות נציגי החטיבה הפיננסית, החטיבה העסקית ומחלקות מתחום הייעוץ וההשקעות והחטיבה לניהול סיכונים, הוקם על מנת לבחון ולגבש תוכניות עבודה למימוש הזדמנויות אקלים בתחומים עסקיים שאינם אשראי. צוות העבודה התכנס בשנת 2025 בדרך כלל בתדירות חודשית, או בהתאם להתפתחות הנושא. הצוות בחן הזדמנויות במוצרי הפאסיבה ופעל לקידום פיתוח של מוצרים פיננסיים אקלימיים, כגון מוצרי השקעות ופיקדונות, לצד הטמעת מידע רלוונטי במערכות הייעוץ והאנליזה ושילוב שיקולים אלה בייעוץ השקעות ללקוחות.

הוועדה להתייעלות אנרגטית

מתוקף אופי פעילותו של הבנק בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה היא גורם ההשפעה האקלימי הישיר הגדול ביותר של הבנק. עם זאת, תחום זה מייצג גם את אחת ההזדמנויות המרכזיות להתייעלות תפעולית. הבנק מודד ומנהל את צריכת האנרגיה שלו באופן שוטף ונוקט מגוון מהלכים לשיפור היעילות האנרגטית. בשנים האחרונות התמקד המאמץ המרכזי בהקמת מבנה מטה הבנק החדש בלוד, אשר תוכנן ונבנה בהתאם לתקן הבנייה הירוקה המתקדם LEED. בשנת 2025 הוגשו החומרים להסמכה לתקן LEED פלטינום. נוסף לכך, הבנק מקדם יוזמות נוספות במתקניו, כמו החלפת מערכות מיושנות ועתירות אנרגיה למערכות מתקדמות בעלות ניצול אנרגטי יעיל. את תחום ההתייעלות האנרגטית מנהלת הוועדה להתייעלות אנרגטית, בראשות מנהל נכסים, בינוי ואחזקה. הוועדה, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים, מתכנסת אחת לרבעון ותפקידה לבחון יוזמות ואפשרויות התייעלות.



ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה

שינויי האקלים יוצרים גורמי סיכון מגוונים למשק, אשר מתפתחים באופן הדרגתי. הבנק נדרש להתאים את מסגרות ניהול הסיכונים הקיימות שלו לאופי הסיכונים החדשים. הבנק פועל להטמיע מנגנוני ניהול סיכונים מקיפים ומעמיקים, שיאפשרו לו להמשיך ולספק את שירותיו באופן מיטבי ובהתאם לתאבון הסיכון שלו, בד בבד עם שימת לב מעמיקה לצורכי הלקוחות ולבשלותם בעת הנוכחית.



אחריות כלפי הסביבה

הבנק שואף לצמצם את השפעותיו הישירות על האקלים והסביבה, להיערך בפעילותו להשפעות אפשריות של שינויי האקלים ולהבטיח רציפות תפעולית ומוכנות להתמודדות עם אתגרים אקלימיים אפשריים. מתוך כך, הבנק שואף לצמצם את טביעת הרגל הפחמנית התפעולית שלו, לשפר את מדדי היעילות האנרגטית ולצמצם צריכת משאבים.

אסטרטגיית אקלים וסביבה

בנק מזרחי-טפחות נערך לשינויי האקלים והשלכותיהם ופועל לסייע ללקוחותיו בהתמודדות עם ההתאמות האפשריות שיידרשו. ניהול היבטי האקלים כולל שלושה נדבכים, הנותנים מענה רחב להשפעות שינויי האקלים על הבנק ולקוחותיו: תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן, ניהול אחראי של סיכוי אקלים וסביבה ואחריות הבנק כלפי הסביבה.



תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן

מתוך הבנת מעמדו הייחודי של הבנק בכלכלה הישראלית והאתגרים הכרוכים בהתמודדות עם שינויי האקלים, הבנק פועל לפתח מוצרים פיננסיים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו, ובכך למשק הישראלי, לנתב משאבים פיננסיים לטובת צמצום פליטות של גזי חממה. מטרתם של מוצרים אלה היא לתרום הן למאבק הגלובלי בשינויי האקלים והן למוכנות העסקית של לקוחות הבנק לעתיד דל פחמן.



יעדים אסטרטגיים בתחום האקלים והסביבה

כחלק ממחויבותו של הבנק לניהול היבטי האקלים והסביבה בצורה סדורה ומקצועית, הציב הבנק יעדים ארוכי טווח בתחום זה. יעדים אלה עומדים בהלימה לאסטרטגיה של הבנק לניהול היבטי האקלים והסביבה ומאפשרים לבנק ליצור תהליכי עבודה מסודרים ומבוססי נתונים. היעדים מתייחסים הן להיבטי ניצול הזדמנויות והן להיבטי ניהול הסיכונים. פרק זה כולל מדדים המשמשים את הבנק במעקב אחר

ניהול היבטי האקלים: מדידת החשיפה לסיכון בתיק העסקי ומדידת המדרך הפחמני המלא של הבנק, כולל הפליטות הממומנות שלו. כמו כן, כלולים בפרק מדדים המשמשים את הבנק למעקב וניהול אחר היבטים סביבתיים, כגון צריכת המים, היקף ייצור הפסולת וצריכת האנרגיה של קבוצת מזרחי-טפחות.

רכיב ליבה אסטרטגי	יעדים לשנת 2030	סטטוס התקדמות – ביצוע בשנת 2023	סטטוס התקדמות – ביצוע בשנת 2024	סטטוס התקדמות – ביצוע בשנת 2025
אחריות כלפי הסביבה	צמצום המדרך הפחמני התפעולי ועצימות הפליטות ב-40% עד שנת 2030, לעומת שנת 2020 (שנת הבסיס).	צמצום של 8.9% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 8% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר (Location based), לעומת שנת 2020.	צמצום של 14.2% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 13.3% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר (Location based), לעומת שנת 2020.	צמצום של 10.6% בסך המדרך הפחמני וצמצום של 20.6% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר (Location-based), לעומת שנת 2020.
תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן	יתרת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה תהיה כ-10 מיליארד ש"ח.	6.7 מיליארד ש"ח, שהם עלייה של 52% לעומת שנה קודמת בהיקף האשראי הירוק.	7.7 מיליארד ש"ח, שהם עלייה של כ-15% לעומת שנה קודמת בהיקף האשראי הירוק.	10.03 מיליארד ש"ח שהם עלייה של 30% לעומת השנה הקודמת בהיקף האשראי הירוק. בכך, השלים הבנק עמידה ביעד שהציב, חמש שנים לפני המועד המתוכנן. בעקבות כך, הציב לעצמו הבנק יעד חדש לשנת 2030 – 13 מיליארד ש"ח.
ניהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה	צמצום החשיפה בתיק הנוסטרו לאפס בענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030. נוסף לכך, הבנק לא ישתתף בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.	בשנת 2023 הוקם המסלול החדש "אנרגיה מקיימת", במסגרת הקרן להלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. המסלול הוא להשקעה במטרות ופרויקטים המפחיתים השפעה שלילית על הסביבה ומקדמים התייעלות באנרגיה.	בשנת 2024 הושקו שלושה מוצרים ירוקים חדשים וייחודיים ללקוחות פרטיים: <ul style="list-style-type: none"> ● הלוואות ייעודיות לרכישת רכבים חשמליים ● הטבות לטעינת רכבים חשמליים לחברי מועדון הבנק ● מסלול מימון ייעודי להתקנת פאנלים סולאריים, המאפשר קבלת הלוואות בתנאים נוחים והליך מזורז. 	בשנת 2025 הבנק פעל לקידום ופיתוח של מוצרים פיננסיים ירוקים נוספים.
נייהול אחראי של סיכוני אקלים וסביבה	צמצום החשיפה בתיק הנוסטרו לאפס בענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030. נוסף לכך, הבנק לא ישתתף בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.	הבנק מגבש מתווה לצמצום החשיפה לענפים אלו.	בשנת 2024 לא בוצעו רכישות אקוויטי בענפים אלו.	בשנת 2025 לא בוצעו השקעות אקוויטי חדשות בענפים אלו. נוסף לכך, הבנק קיבל על עצמו שלא לבצע השקעות אקוויטי חדשות בחברות העוסקות בחיפושי והפקת נפט וגז.



המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן, והתהליכים הנדרשים לכך, לרבות כגון פיתוח טכנולוגיות וחומרי גלם דלי-פחמן, לצד הצורך בהיערכות ובהתאמת תשתיות לסיכוני אקלים פיזיים, יוצרים הזדמנויות עסקיות רבות לבנק בתחומי האשראי, ההשקעות והייעוץ הפיננסי. הזדמנויות אלה יוצרות ערך משותף, בכך שהן מסייעות ללקוחות הבנק במעבר לפעילות כלכלית דלת פחמן, ומתבטאות בשני היבטים מרכזיים:

- פיתוח מוצרי אשראי ירוק – לרבות אשראי ייעודי למימון פרויקטים וחברות בעלות תרומה אקלימית וסביבתית.
- שילוב היבטי אקלים וסביבה בשירותי ייעוץ ההשקעות של הבנק ופיתוח מוצרים פיננסיים נוספים.

אשראי ירוק

הבנק רואה חשיבות בקידום הנושאים הסביבתיים ומעניק אשראי ייעודי לפיתוח, הקמה, תפעול או ייזום של מוצרים, שירותים ותשתיות ירוקים, התורמים לצמצום השפעה שלילית על האקלים והסביבה ולקידום קיימות. הבנק החל בתהליכי פיתוח של מוצרי אשראי ייעודיים עבור לקוחות עסקיים ופרטיים כאחד, הנותנים מענה עבור מגוון פעילויות בעלות השפעה אקלימית מופחתת וצמצום השפעות שליליות של המגזר העסקי על הסביבה. הבנק גיבש טקסונומיה פנימית המגדירה באופן מוסדר את הקריטריונים לאשראי הסביבתי, בהתאם לתקנים בין-לאומיים מקובלים¹ ובהתאמה לשוק הישראלי. הטקסונומיה משמשת בסיס לפיתוח מגוון מוצרי אשראי ופאסיבה ירוקים.

הטקסונומיה הירוקה של הבנק כוללת שבע קטגוריות בעלות כמה אפיקי מימון אופציונליים המקדמים היבטים סביבתיים.

טקסונומיה ירוקה לזיהוי וניהול הזדמנויות אקלים

הטקסונומיה הירוקה של הבנק כוללת שבע קטגוריות בעלות כמה אפיקי מימון אופציונליים המקדמים היבטים סביבתיים.

אנרגיות מתחדשות

אחד הרכיבים המרכזיים במעבר לכלכלה דלת פחמן הוא ייצור אנרגיה באמצעים מתחדשים, כחלופה לשריפת דלקים מאובנים (הכוללים: פחם, נפט וגז טבעי). פרויקטים של אנרגיות מתחדשות בישראל כוללים בין היתר: אנרגיה סולארית (התקנה של תאים פוטו-וולטאים על ידי חברות אנרגיה מתחדשות לצורך מכירה, או על ידי חברות ועסקים לצורך שימוש עצמי), אנרגיה הידרו-אלקטרית, אנרגיה גאותרמית ואנרגיית רוח. משק האנרגיה המתחדשת בישראל צומח במהירות, וזאת לאור הדרישה הגוברת והמאפיינים הגאוגרפיים של ישראל, המאפשרים ניצול של המשאבים המתחדשים. בסיווג זה נכללים חברות או מיזמים של תשתית בתחום האנרגיות המתחדשות, וכן חברות או מיזמים העוסקים בהתקנת פאנלים סולאריים בנכסים פרטיים/עסקיים. הבנק מעורב במימון פרויקטים רבים של אנרגיה מתחדשת ברחבי הארץ וכן הרחיב משמעותית את פעילותו בתחום באמצעות שלוחותיו בחו"ל.



תמיכה בלקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן

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



התייעלות אנרגטית

מלבד המאמצים לייצור אנרגייה ממקורות מתחדשים, הפחתת פליטות גזי חממה כוללת גם מאמצים ליעול וחיסכון בצריכת אנרגייה במערכות קיימות. מהלכי התייעלות אנרגטית כוללים בין השאר שדרוג טכנולוגי של מערכות ייצור עתירות פליטות, שיפוץ נכסים לצורך שיפור צריכת האנרגייה שלהם והקמת מערכות לאגירת אנרגייה. חברות או מיזמים הנכללים בסיווג זה: פרויקטים להחלפת מכונות צרכניות אנרגייה בתעשייה במכונות יעילות אנרגטית, שיפוץ נכסי נדל"ן המשפרים את היעילות האנרגטית שלהם ומיזמים של תשתית בתחום אגירת אנרגייה בארץ ובחו"ל.

מניעת זיהומים ובקרה עליהם

צמצום פסולת וטיפול בפסולת חיוניים למעבר לכלכלה דלת פחמן, בשל כמות הפליטות הרבה הנובעת מפסולת לא מטופלת. מערכות לאיסוף, מיון וטיפול בפסולת מאפשרות להפחית את ההשפעות השליליות הנובעות מפסולת, ולעיתים אף להשתמש בפסולת לשימושים משניים נוספים (על ידי מחזור, ייצור או השבת אנרגייה). בסיווג זה נכללות חברות המחזור וטיפול בפסולת וכן חברות או מיזמים העוסקים בשיקום של קרקעות מזוהמות.

תחבורה נקייה

כלי רכב הם מקור משמעותי של פליטות גזי חממה בעולם בכלל, ובישראל, שהיא מדינה מוטת רכב, בפרט. בשנים האחרונות חלה עלייה בדרישה לרכבים חשמליים, פיתוח מערכות להסעת המונים ושיפור ההליכתיות במרחב האורבני. כל אלה מאפשרים הפחתה ניכרת של פליטות גזי החממה. הבנק מעניק מימון לפרויקטים דוגמת הנתבי המהיר והקו הירוק של הרכבת הקלה. חברות או מיזמים הנכללים בסיווג זה: הקמה ותפעול של מערכים ותשתיות של תחבורה ציבורית, מימון של פיתוח אורבני תומך הליכתיות ותחבורה לא ממונעת, וכן מימון לרכישת רכבים חשמליים והקמת תשתיות טעינה.

בנייה ירוקה

בנייה ירוקה נועדה לצמצם את ההשפעות השליליות של תהליכי הבנייה ולשפר את הביצועים הסביבתיים והמוכנות לסיכונים אקלים של המבנים הנבנים על פיה. בשנת 2005 פורסם בישראל תקן בנייה ירוקה ישראלי (ת"י 5281) המתווה את עקרונות הבנייה הירוקה, יחד עם תקנים בין-לאומיים מקובלים נוספים (דוגמת תקן הבנייה LEED). ענף הנדל"ן והבנייה הוא ענף מרכזי בישראל, והבנק רואה חשיבות גדולה בקידום הבנייה הירוקה בישראל. בסיווג זה נכללים חברות או מיזמים העוסקים בבנייה, תפעול ורכישה של מבנים/נכסים העומדים בתקנים של בנייה ירוקה.



ניהול בר קיימה של מים ושפכים

שימוש יעיל במים ובטיהור שפכים הוא גורם חשוב בהיערכות לשינויי האקלים, בשל ההשפעה האפשרית של עלייה בפעילויות התפלה וטיפול במים בתקופות יובש ובצורת. נוסף לכך הוא מסייע לצמצם את ההשפעה השלילית של פליטות גזי חממה הנובעות משפכים. ישראל נחשבת למדינה מתקדמת בטיפול במים, אך התפלה וטיפול במים הם פעולות עתירות אנרגייה שמחירן עלול להאמיר במידה ניכרת כתוצאה מעלייה במחירי האנרגייה. בשל מיקומה הגאוגרפי, ישראל חשופה לאתגרי מים רבים הדורשים פתרונות. הבנק רואה חשיבות רבה במימון פרויקטים המסייעים בפתרון אתגרים אלה, והוא מעורב כבר כעת במימון של פרויקטים בתחום ההתפלה וטיהור השפכים. סיווג זה כולל חברות ופרויקטים להקמה ולתפעול של מתקני טיהור שפכים והתפלת מים.



פיתוחים טכנולוגיים

חדשנות טכנולוגית וטכנולוגיית אקלים הן כלים מהותיים שדרכם העולם שואף למצוא פתרון לשינויי האקלים והשלכותיהם האפשריות. תעשיות החדשנות והטכנולוגיה הישראליות יוצרות פתרונות מגוונים להיערכות לשינויי האקלים או להפחתתם, והבנק רואה חשיבות רבה במימון חברות טכנולוגיות אלה. בסיווג זה נכללים חברות או מיזמים העוסקים במימון השקעה בחברות ירוקות וכן חברות המפתחות טכנולוגיות אקלים וסביבה (climate-tech/clean-tech).



מימון ירוק – ביצועים לשנת 2025

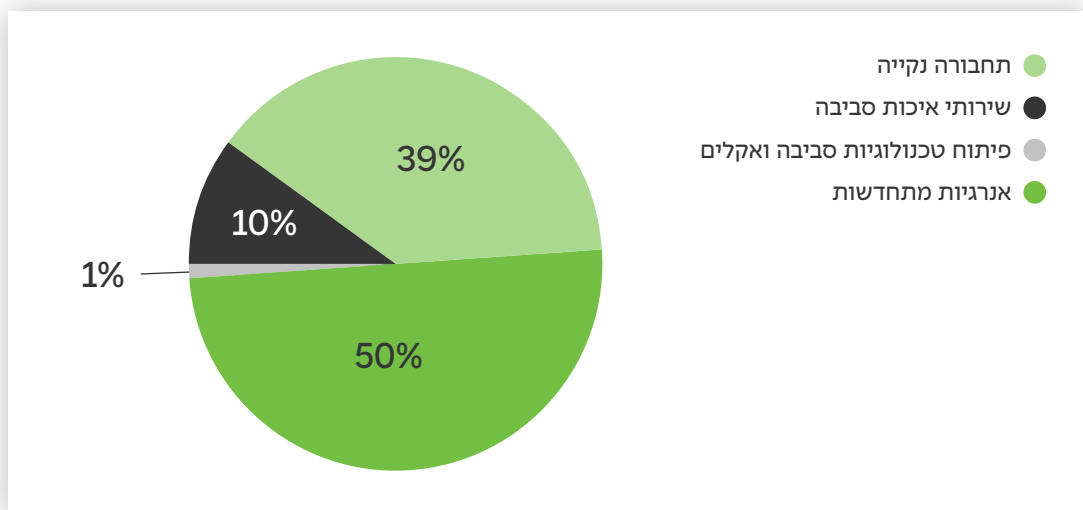
בשנת 2025 המשיך הבנק לפעול לפיתוח מוצרים ירוקים נוספים, בהתאם לבשלות המגמות הגלובליות בתחום ולמידת בשלות השוק בישראל. זאת בהמשך לפיתוח המשמעותי של מוצרים ירוקים בשנת 2024, שכלל בין היתר הלוואת לרכישת כלי רכב חשמליים, הטבות לטעינת רכבים חשמליים ומסלול מימון ייעודי ללקוחות פרטיים להתקנת פאנלים סולאריים. במקביל, פעלו אנשי המקצוע בבנק ליצירת שיתופי פעולה המעניקים ערך ללקוחות ותומכים ביעדי המימון הירוק של הבנק.

מטרתם של המוצרים הירוקים היא להקל על לקוחות הבנק באימוץ פתרונות סביבתיים מתקדמים, לצמצם את פליטות הפחמן במשק הישראלי ולהתאים את הפתרונות לצרכים האישיים של כל לקוח בתהליך מימון מהיר, נגיש ויעיל.

בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל לקידום מטרות סביבתיות על ידי הלקוחות (אשראי מאזני). כך הבנק מנהל ומשקף למחזיקי העניין את האימפקט של הבנק בפועל, ובהתאם למדידה זו מציב הבנק את יעדיו בתחום, כמקובל בעולם. במקביל לכך, הבנק מודד גם התחייבויות נוספות ועתידיות למימון ירוק (אשראי חוץ-מאזני, הכולל ערבויות והתחייבויות עתידיות שטרם נוצלו על ידי הלקוחות).



היקף החשיפה האשראית בנושאים סביבתיים בשנת 2024



בשנת 2025 המשיכה העלייה בהיקפי האשראי הירוק, כתוצאה ממאמצי הבנק להשקיע במימון לקוחות ופרויקטים המקדמים סביבה ירוקה בכלל, ואנרגייה מתחדשת בפרט, בהתאם ליעד לשנת 2030.

הודות למיקוד עסקי, במהלך שנת 2025 חצה הבנק את רף ה-10 מיליארד ש"ח במימון ירוק והגיע להיקף של 10.03 מיליארד ש"ח, ובכך עמד ביעד המימון הירוק המקורי שהציב לעצמו. הישג זה נשען, בין היתר, על המשך הרחבת הפעילות במימון פרויקטים בתחומי האנרגייה המתחדשת ותשתיות תחבורה נקייה, והוא משמש אבן דרך משמעותית בהעמקת תרומת הבנק לקידום פעילות בעלת ערך סביבתי.

לאור העמידה המוקדמת ביעד והמשך התפתחות השוק, עודכן יעד המימון הירוק של הבנק ל-13 מיליארד ש"ח עד שנת 2030. הבנק ימשיך לפעול להרחבת תיק המימון הירוק, בכפוף לשיקולי ניהול סיכונים ובליווי תמיכה בלקוחותיו במעבר לכלכלה מקיימת יותר.

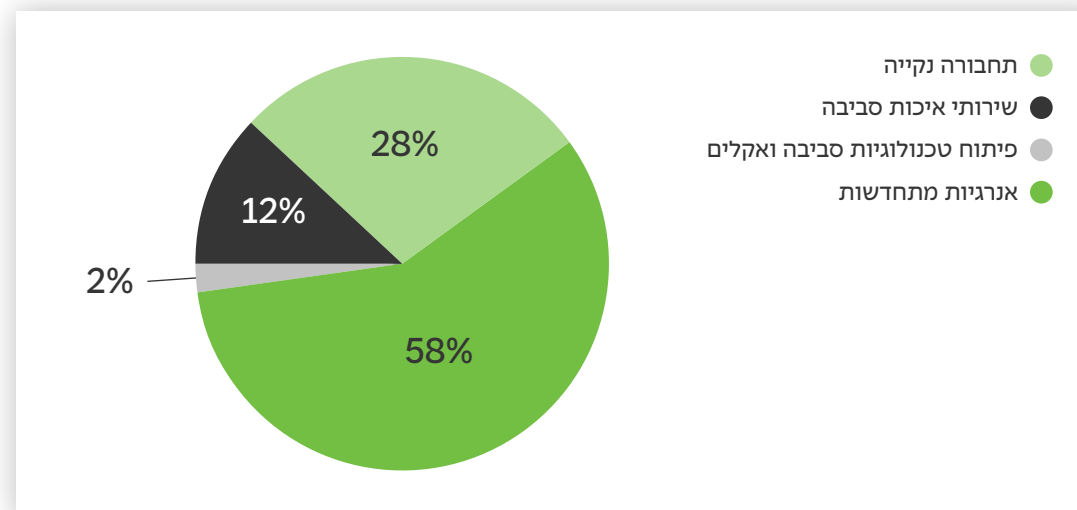
שילוב היבטי אקלים וסביבה במוצרים פיננסיים

לצד פעילות המימון הירוק, הבנק שואף לשלב היבטי אקלים וסביבה גם במוצרים ושירותים פיננסיים אחרים שהוא מעמיד לרשות לקוחותיו. הבנק מצוי בתהליך בחינה מעמיק של הערוצים האפקטיביים ביותר לשילוב היבטים אלה בכמה מוצרי פאסיבה (מוצרים לניהול ההון של הלקוחות, כגון מוצרי השקעות ופיקדונות), שיאפשרו לציבור הלקוחות לממש הזדמנויות אקלימיות בשיתוף הבנק.



היקף המימון¹ שניתן לנושאים סביבתיים עד ליום 31.12.25 הסתכם בכ- **10** מיליארד ש"ח, לעומת **7.7** מיליארד ש"ח בשנה הקודמת.

מימון נושאים סביבתיים לשנת 2025



היקף החשיפה האשראית² שהועמדה לנושאים סביבתיים נכון ליום 31.12.25 הסתכמה בכ- **18** מיליארד ש"ח לעומת **11.7** מיליארד ש"ח בשנה הקודמת.

1. אשראי מאזני בלבד. בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל על ידי הלקוחות לקידום מטרות סביבתיות.
2. אשראי מאזני וחוץ-מאזני.



שילוב היבטי ESG ביעוץ השקעות

הבנק פועל בהתאם למדיניות לשילוב היבטי ESG ביעוץ השקעות.¹ הבנק מעניק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פיננסיים מותאמים לצורכי הלקוח באמצעות יועצים פיננסיים מומחים, ומחלקת השקעות ואסטרטגיה של הבנק, האחראית לפרסום המלצות השקעה ליועצי ההשקעות בסניפים, מפרסמת מעת לעת עדכונים גם בנושא ESG.

בשנת 2025 הבנק המשיך להטמיע ולהרחיב את השימוש במערכת ציוני וסקירות ה-ESG שנרכשה בשנה הקודמת. יועצי ההשקעות מספקים ייעוץ מותאם להעדפות קיימות (ESG) ללקוחות המעוניינים בכך ומשלבים את הציונים והסקירות בתהליכי קבלת ההחלטות ובהמלצות ההשקעה. הבנק נערך להרחבת השירותים מבוססי דירוג ה-ESG בערוצים נוספים גם בשנת 2026, במטרה להעמיק את שילוב שיקולי הקיימות בשירותי הייעוץ ולהתאים אותם לצרכים ולהעדפות הלקוחות. הבנק פועל להטמעת כלים תומכי החלטה עבור ציבור המשקיעים והתקשר לשם כך עם מספר ספקים. הבנק צפוי להשיק עבור לקוחות פעילים בשוק ההון כלים תומכי החלטה שיוגשו באתר הבנק ובהמשך גם באפליקציה וכוללים גם התייחסות לנושאי ESG.

השקעות ריאליות

הבנק מקיים פעילות בתחום ההשקעות הריאליות בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), באמצעות חברת הבת מזרחי טכחות אינווסט. במדיניות ההשקעות של הבנק מובאים בחשבון היבטי ESG אשר נבחנו בכל השקעה, ובמסגרת בחינת ההשקעה נשלח שאלון ESG לחברה, ובאמצעותו מתקבל מידע על פעילות החברה והשפעתה בהיבטים אלו. צוות השקעות ריאליות מבצע בחינה איכותית של החברות, ומביא בחשבון שיקולים סביבתיים וחברתיים, ובהם זיהומי אוויר וקרקע, פליטות גזי חממה, פגיעה במגוון ביולוגי, תנאי עבודה ומתן זכויות לעובדים, תרומות ותמיכה בקהילה והיבטים נוספים. בבחינה נבדקת גם חשיפת החברות לתחומים כגון מעורבות גרעינית, ייצור נשק, טבק, הימורים, כריית מחצבים, פורנוגרפיה וכימיקלים אסורים על פי אמנות בין-לאומיות, ואם קיימת חשיפה – הנושא נבחן וביצוע ההשקעה יימנע. בעת קבלת החלטה להשקעה תינתן העדפה לחברות שרואות לנגד עיניהן את החשיבות בתרומה לסביבה ולקהילה. כלל ההשקעות שבוצעו בשנת 2025 התקיימו בהתאם למדיניות השקעות בנושא ESG.

פיתוח מוצרים פיננסיים נוספים

בשנת 2025 פעל הבנק על מנת להרחיב את פעילותו בתחום מוצרי הפאסיבה ולפתח מוצרים פיננסיים נוספים. כחלק מתהליכים אלו פותחו התשתיות הנדרשות לטובת מוצרים שונים, נבחנו שיתופי פעולה עם גורמים חיצוניים ובוצעו בחינות ראשוניות של צורכי לקוחות הבנק עבור מוצרים אלו. הבנק מתכנן לקדם מוצרים ירוקים נוספים בשנת 2026.

1. [/https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/corporate-responsibility/esg-policy](https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/corporate-responsibility/esg-policy)

ניהול אחראי של סיכונים אקלים וסביבה



הבנק מפתח ומעדכן את מסגרות ניהול סיכוני האקלים שעל פיהן הוא פועל, הכוללות מתודולוגיות לזיהוי, הערכה והפחתה של הסיכונים, כחלק ממסגרות הניהול של הסיכונים הבנקאיים המסורתיים. הבנק הרחיב את מסגרת הניהול של הסיכונים הסביבתיים באשראי גם לסיכוני האקלים, ולשם כך הקים צוותי עבודה ייעודיים והוא פועל בשיתוף יועצים חיצוניים מומחים בתחום. בתהליך זה הושקעו משאבים רבים, שנועדו ליצור תשתית שתיתן פתרון ארוך טווח לצרכים העסקיים והרגולטוריים של הבנק, כמובן במקביל לשמירה על מענה אפקטיבי לצורכי הלקוחות. הבנק הקדים ובחר להתחיל בתהליך זה עוד טרם אישורה של רגולציה בישראל בנושא, מתוך הכרה בחשיבות ההיערכות המקדימה ומתוך הבנת המורכבות של תחום האקלים והשפעתו האפשרית על הבנק.

סיכוני האקלים

שינויי האקלים יוצרים גורמי סיכון לכלכלה הגלובלית והמקומית, והבנק פועל על מנת לזהות ולנהל אותם באופן אחראי ואפקטיבי בהתאם למטרותיו העסקיות. מקובל לחלק את סיכוני האקלים לשתי קטגוריות-על – סיכונים פיזיים וסיכוני מעבר.

סיכונים פיזיים

סיכונים הנוצרים עקב שינויים בדפוסי מזג האוויר ושינויים גאוגרפיים, לרבות התגברות התדירות והעוצמה של אירועי מזג אוויר קיצוניים בעקבות התחממות כדור הארץ. סיכונים אלה נחלקים לשתי קטגוריות עיקריות:

- **סיכונים אקוטיים** – סיכונים הכוללים התגברות בעוצמה ובתדירות של מופעים אקלימיים קיצוניים, כמו שיטפונות, שריפות, גלי חום וסופות טרופיות.
 - **סיכונים כרוניים** – סיכונים הכוללים שינוי הדרגתי וארוך טווח במערכות האקלימיות, וכוללים עלייה הדרגתית בטמפרטורות, שינוי בדפוסי המשקעים, עליית גובה פני הים, שחיקת קרקעות והמלחת מקורות מים טבעיים וכן תופעות אקלימיות נוספות.
- בהתאם לתרחישים הגלובליים המקובלים כיום מבחינה מדעית, לשינויי האקלים ארוכי הטווח וכן לאירועי אקלים ספציפיים יש השפעות פוטנציאליות רחבות היקף על שוק העבודה, על המדיניות הפיסקלית והמוניטרית, על הצמיחה ועל מדדים מקרו-כלכליים נוספים. כל אלה עלולים להשפיע על פרופיל סיכון האשראי של הבנק ודירוג האשראי של לווים פרטיים ועסקיים, וכן על סיכונים פיננסיים נוספים שהבנק מנהל.
- לסיכונים הפיזיים יש גם פוטנציאל להשפעות מיקרו-כלכליות נרחבות, והם עלולים לפגוע בלווים ובהשקעות הבנק עקב פגיעה בשווי נכסים שייפגעו מהתממשות אירועי הקיצון, פגיעה בהמשכיות עסקית (עקב שיבושים בשרשראות אספקה, קושי בהגעת עובדים ועוד) וירידה בביקוש למוצרים עקב אובדן רלוונטיות טכנולוגית או עסקית הנובעת מהשינויים הפיזיים.

סיכוני מעבר

סיכונים עסקיים הנובעים מהמעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן, המיועד לבלום ולצמצם את השפעות שינויי האקלים, לרבות באמצעות קידום רגולציות וקידום חדשנות טכנולוגית אקלימית. סיכונים אלה נחלקים לכמה קטגוריות משנה: מדיניות ורגולציה, טכנולוגיה, שוק, מוניטין.

- סיכוני מדיניות ורגולציה – נובעים משינויים תכופים בדרישות של מחוקקים בארץ ובעולם בתחומי האקלים, המתבטאים בשינויי מיסוי, גילוי ורישוי. שינויים כאלה כבר מתממשים בעולם, כמו החלת מס הפחמן בגבולות האיחוד האירופי (המכונה CBAM¹), המושת על ייבוא סחורות בענפים עתירי פליטות ועתיד להשפיע על חברות רבות במשק הישראלי (בין השאר, בענף מוצרי המתכת וענף הדשנים).
 - סיכונים טכנולוגיים – נובעים מפיתוח של טכנולוגיות תחליפיות לטכנולוגיות קיימות בתחומים עתירי פליטות, לצורך התמודדות מיטבית עם שינויי האקלים, העלול להשפיע על חברות המפתחות טכנולוגיות קיימות או מתבססות עליהן.
 - סיכוני שוק – נובעים מתנודתיות בזמינותם ובמחיריהם של סחורות ומוצרים הנסחרים בשווקים, כגון חומרי גלם, מחירי אנרגיה ומים, ניירות ערך.
 - סיכוני מוניטין – נובעים מאיבוד אמון בחברות ובתעשיות שונות כתוצאה מהיערכות לשינויי האקלים, ומשינויים בהעדפות צרכנים ולקוחות עסקיים המעוניינים לרכוש מוצרים ושירותים מקיימים יותר ובעלי השפעה מופחתת על שינויי האקלים.
- כמו הסיכונים הפיזיים, גם סיכוני המעבר הם בעלי פוטנציאל להשפעות כלכליות ניכרות כתוצאה משינויים מקרו-כלכליים ברמת מבנה השוק של מגוון ענפי משק ושינויים בהיקפי המסחר הבינ-לאומי בין ישראל ושווקים מפותחים. בהיבטים מיקרו-כלכליים – חברות רבות צפויות להיפגע מבחינה פיננסית עקב סיכוני המעבר, בשל השינויים בסביבה העסקית, הרגולטורית, הטכנולוגית והציבורית שבה הן פועלות, אשר עלולים להוביל לירידה בביקוש למוצרים שלהן ובעלייה בהוצאות התפעול שלהן. שינויים במדדים פיננסיים אלה עלולים להיתרגם גם לפגיעה בכושר החזר של חברות אלה.

1. Carbon Border Adjustment Mechanism.



זיהוי סיכוני אקלים המשפיעים על הסיכונים הבנקאיים המסורתיים

כבסיס לבניית מתודולוגיה סדורה לניהול סיכוני אקלים בבנק, ביצע הבנק מיפוי מקיף של ההשפעות הפוטנציאליות של סיכוני האקלים על כל אחד מהסיכונים המסורתיים הרלוונטיים המנוהלים בבנק בשגרה. זאת לשם זיהוי הסיכונים המסורתיים שבהם ההשפעה עלולה להיות מהותית ובחירת מסגרות ניהול הסיכון המסורתיות אשר בהן יש לשלב, בהתאם לרמת המהותיות, גם את גורמי הסיכון האקלימיים. בין היתר, זוהו בתהליך זה ההשפעות הבאות:

קטגוריית סיכון	הגדרת הסיכון דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון
סיכון נזילות	<p>הגדרת הסיכון</p> <p>סיכון אשראי הוא הסיכון שלו, או צד נגדי של הבנק, לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי הבנק. סיכון האשראי הוא סיכון מהותי בפעילותו של הבנק, והוא מושפע ממספר גורמים עיקריים: סיכון עסקי הנובע מפעילותו של הלקוח, סיכונים ריכוזיות הנובעים מחשיפת יתר ללווה/קבוצת לווים ולענפי משק, סיכון ריכוזיות גאוגרפית, סיכון הנובע משינויים אקסוגניים הנוגעים בעיקר לשינויים בסביבה המקרו-כלכלית של הלווה, סיכונים סביבתיים וסיכונים אקלים וסיכונים תפעוליים, שלהתממשותם יש השלכות על סיכוני האשראי.</p>
סיכון תפעולי	<p>הגדרת הסיכון</p> <p>הסיכון התפעולי מוגדר כסיכון להפסד כתוצאה מאי-נאותות או מכשול של תהליכים פנימיים, אנשים, מערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים.</p>
סיכון תפעולי	<p>דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון</p> <p>ההמשכיות העסקית של הבנק עלולה להיפגע כתוצאה מפגיעה פיזית בנכסי הבנק או פגיעה ברצף הפעילות. למשל אירועי אקלים קיצוניים והשפעותיהם על תשתיות אנרגיה ותחבורה בישראל. נוסף לכך עלויות התפעול של הבנק עלולות לעלות כתוצאה משינויי האקלים.</p>
סיכון אשראי	<p>דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון</p> <ul style="list-style-type: none"> שינויי אקלים צפויים להיות בעלי השפעות מקרו-כלכליות, אשר ישפיעו על מדדי צמיחה ותעסוקה, ובכך על חוסנם הפיננסי ויכולת החזר של לווים פרטיים ועסקיים. שינויי האקלים עלולים להשפיע על היכולות של הלווים לעמוד בהתחייבויותיהם כתוצאה מפגיעה ברווחיות או פגיעה פיזית בנכסים. סיכונים פיזיים עלולים לגרום לפגיעה בשווי הנכסים המשמשים ביטחונות להלוואות. התממשות סיכונים מעבר עלולה להוביל לפגיעה בכושר החזר של חברות הפועלות בענפים החשופים לסיכונים מעבר, בשל עלויות השקעה "כבדות" במעבר לכלכלה דלת פחמן וירידה ברווחיות החברות.
סיכון שוק	<p>הגדרת הסיכון</p> <p>סיכון שוק הוא הסיכון להפסד בפוזיציות מאזניות וחופ-מאזניות הנובע משינוי בשווי ההוגן של מכשיר פיננסי, עקב שינוי בגורמי הסיכון בשוק (שיעורי ריבית, שערי חליפין, מחירי מניות, סחורות ואינפלציה).</p>
סיכון שוק	<p>דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון</p> <ul style="list-style-type: none"> שינוי בתנאי השוק עלול לגרום תנודתיות גבוהה בשווי אחזקות הבנק בניירות ערך של חברות הפועלות בענפים העלולים להיפגע משינויי האקלים. אירועי קיצון אקלימיים עלולים להוביל לשינוי בשווי של מגוון מכשירים פיננסיים הקשורים לאזורים שנפגעו מאירוע הקיצון, בדגש על מחירי ניירות ערך וסחורות ושערי חליפין.

קטגוריית סיכון	הגדרת הסיכון דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון
סיכון נזילות	<p>הגדרת הסיכון</p> <p>סיכון הנובע מאי-הוודאות בנוגע לזמינות המקורות, יכולת מימוש נכסים בזמן קצוב ובמחיר סביר. זהו סיכון מהותי וייחודי, בשל הצורך להגיב אליו תוך פרק זמן קצר עד כמה שניתן.</p>
סיכון תפעולי	<p>דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון</p> <ul style="list-style-type: none"> אירועי אקלים קיצוניים עלולים להוביל לעלייה ניכרת ומהירה בביקוש לקוחות לנזילות ולאשראי, לצורכי התאמה או התמודדות עם שינויי האקלים. שינויים בטעמי משקיעים וברגולציות אקלימיות עלולים להוביל לעלייה בעלויות המימון של הבנק, אם לא יעמוד בציפיות השוקים מבחינת ביצועיו האקלימיים.
סיכון תפעולי	<p>הגדרת הסיכון</p> <p>הסיכון התפעולי מוגדר כסיכון להפסד כתוצאה מאי-נאותות או מכשול של תהליכים פנימיים, אנשים, מערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים.</p>
סיכון תפעולי	<p>דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון</p> <p>ההמשכיות העסקית של הבנק עלולה להיפגע כתוצאה מפגיעה פיזית בנכסי הבנק או פגיעה ברצף הפעילות. למשל אירועי אקלים קיצוניים והשפעותיהם על תשתיות אנרגיה ותחבורה בישראל. נוסף לכך עלויות התפעול של הבנק עלולות לעלות כתוצאה משינויי האקלים.</p>
סיכון מוניטין	<p>הגדרת הסיכון</p> <p>סיכון מוניטין הוא הסיכון לרווחי התאגיד, ליציבותו או ליכולתו להשיג את יעדיו, כתוצאה מפגיעה במוניטין. פגיעה זו עשויה לנבוע מהתנהלות התאגיד, ממצבו הפיננסי או מפרסום שלילי (אמיתי או כוזב).</p>
סיכון מוניטין	<p>דוגמאות להשפעות אפשריות של שינויי האקלים על הסיכון</p> <p>מוניטין הבנק עלול להיפגע כתוצאה מעלייה בציפיות של לקוחות הבנק ומחזיקי עניין אחרים להתאמת הפעילות לשינויי האקלים וכן כתוצאה מפגיעות מוניטין של גופים מהותיים שהוא מממן.</p>

בשנת 2025 העמיק הבנק את תהליכי הטמעת היבטי האקלים במסגרת ניהול הסיכונים שלו, וכחלק מכך הורחבו ושוכללו תהליכי העבודה באשראי עסקי, באשראי קמעונאי, באשראי לדיור ובהשקעות שהבנק מבצע. בנוגע לפעילויות עסקיות אלו הבנק פועל לשילוב היבטי האקלים במסגרות ניהול הסיכונים באופן אפקטיבי, ולשם כך מיישם תהליכים סדורים הכוללים זיהוי, הערכה, ניטור, בקרה ובמידת הצורך הפחתה של סיכונים אקלים.

כמו כן, בשנת 2025 פעל הבנק לשילוב היבטי אקלים רלוונטיים במסגרות לניהול סיכון המוניטין וסיכון הנזילות של הבנק.

נוסף על כך, הבנק מבצע צעדים להפחתת החשיפה לסיכון אקלימי במסגרת ניהול הסיכון התפעולי. לשם כך, כחלק מהיערכות לניהול המשכיות עסקית קיים מענה בתוכנית הבנק גם להשפעות אפשריות של תרחישי מזג אוויר קיצוניים כגון שריפות, הצפות, אירועי שלג ועוד.



זיהוי והערכת סיכוני האקלים באשראי העסקי

המתודולוגיה לזיהוי והערכת סיכוני האקלים באשראי העסקי פותחה לאור שתי מטרות: האחת – מיפוי וכימות מידת החשיפה של הבנק לסיכוני האקלים וסביבה; השנייה – פיתוח מנגנונים מתאימים להפחתת הסיכון וניהולם ברמה פרטנית ואגרגטיבית (מצטברת, הדרגתית). הבנק השקיע משאבים רבים בתהליך פיתוח המתודולוגיה, אימץ פרקטיקות גלובליות מובילות בתחום והתאים אותן לרמת הבשלות של השוק הישראלי.

התהליך כלל מיפוי וניתוח של תיק האשראי העסקי של הבנק ובעקבותיו נבנו קבוצות ענפים. הקבוצות אופיינו לפי הפעילות המשקית שלהן, כמו גם מאפייני האשראי ואופני החשיפה לסיכוני אשראי של הבנק אליהם. חברי כל קבוצה נמצאו כבעלי פרופיל סיכון אקלימי דומה. הבנק ערך סקר סיכונים בנוגע לכל קבוצת ענפים, בשיתוף יועצים חיצוניים מומחים לתחום, וכך זיהה את הסיכונים האקלימיים והסביבתיים המהותיים לאותה קבוצת ענפים, עם התחשבות בפרופיל הספציפי של לקוחות הבנק. כמו כן, הוערכו טווחי הזמן שבהם כל סיכון מהותי צפוי להתממש, על בסיס המידע הזמין לבנק. סקר הסיכונים אושר גם על ידי המומחים הענפיים בחטיבה לבנקאות עסקית.

בעקבות מיפוי הסיכונים גובשה "מפת חום" המדרגת את הסיכונים בהתאם למידת ההשפעה הפוטנציאלית שלהם עבור כל ענף. מפת החום נבחנת ומעודכנת באופן תקופתי, עם שקלול פרמטרים כגון טווח הזמן להתרחשות הסיכונים, זמינות חלופות טכנולוגיות והיכולת להסתגל לשינויים. מפה זו מספקת תמונה קוהרנטית של סיכוני האקלים עבור כל תיק האשראי.

במסגרת מאמצי הבנק לטייב ולדייק את המתודולוגיה להערכת סיכוני האקלים והטמעתה בפעילות השוטפת פיתח הבנק מתודולוגיה להערכת החשיפה לסיכוני מעבר לטווח קצר-בינוני. מתודולוגיה זו מביאה בחשבון את האופי המתפתח של סיכוני האקלים ואת מאפייני המשק הישראלי ומספקת ציון סיכון חלופי לטווח זמן קצר. לצורך עדכון ותיקוף דירוג זה פותחו מדדי סיכון המנטורים באופן תקופתי על ידי אנשי המקצוע בבנק. אם מדדי סיכון אלה מתממשים, דירוג הסיכון מתעדכן בהתאם לציון הסיכון ארוך הטווח שנקבע.

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

ענף פעילות	ענפים מוחרגים	עצימות החשיפה לסיכוני מעבר בטווח קצר (שנתיים) עד בינוני (עד חמש שנים)	עצימות החשיפה לסיכוני מעבר בטווח (מעל חמש שנים)	עצימות החשיפה לסיכונים פיזיים בטווח ארוך
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	מכירה קמעונית של דלק למכוניות	גבוהה ¹	גבוהה	בינונית
מתכות (ייצור ומסחר)		בינונית	גבוהה	בינונית
תעשיות מבוססות כימיה	תעשיות מוצרי פלסטיק	בינונית	גבוהה	בינונית
תעשיות אלקטרוניקה, אופטיקה ומכניקה		בינונית	בינונית	בינונית
תשתיות ואיכות סביבה		בינונית	בינונית	בינונית
בינוי (פרויקטים סגורים)		נמוכה	נמוכה	בינונית
שימושים בקרקע (כולל אנרגיה מתחדשת)		בינונית	בינונית	בינונית
מסחר במוצרים ושירותים עתירי אנרגיה, לרבות שירותי תחבורה והובלה		בינונית	גבוהה	בינונית
ייצור ומסחר במוצרי מזון		בינונית	בינונית	בינונית
מסחר אחר		בינונית	בינונית	בינונית
חקלאות		נמוכה	נמוכה	גבוהה
ענפים נוספים ²		חשיפה נמוכה לסיכוני אקלים		

כדי להעריך נכונה את מידת הסיכון הייחודית המשויכת לכל אחד מלקוחות הבנק בחטיבה העסקית, הבנק פיתח כלי להערכת פרופיל הסיכון הפרטני של לווה בודד, המבוסס על שאלונים ענפיים להערכת הסיכונים. השאלונים בוחנים את מידת החשיפה של הלקוח לשינויי האקלים וסיכונים סביבתיים נוספים, על פי ניתוח הפעילות העסקית שלו והסיכונים הכרוכים בה. נוסף על כך, נבחנים מנגנוני ההפחתה וההיערכות של הלקוחות להתממשות הסיכונים כמו גם האפקטיביות של מנגנונים אלה. השאלונים להערכת הסיכון השיוזרי נועדו למילוי על ידי לקוחות הבנק, במטרה לסייע לבנק לאמוד בצורה מדויקת יותר את הסיכונים שהוא חשוף להם ולהביא בחשבון מאפיינים ייחודיים של לקוחות ומנגנוני הפחתה

1. בדוח זה מוצגת לראשונה עצימות החשיפה לסיכוני אקלים על פי חלוקה לחשיפה גבוהה, בינונית ונמוכה. שינוי אופן התצוגה נועד לפשט את תמונת החשיפה לקוראי הדוח ועולה בקנה אחד עם מתודולוגיות דיווח מקובלות בארץ ובעולם. למען השקיפות, מסתח ההמרה הוא: דירוג 5 בסקאלה המספרית מתורגם לסיכון גבוה; דירוגים 3-4 מסווגים כבינוניים; דירוגים 1-2 מוגדרים כסיכון נמוך. יש לציין כי דרגה 1 נכללת בטווח 'נמוך', אף שבדוחות עבר לא נעשה בה שימוש בפועל.

2. ענפים בעלי חשיפה נמוכה לסיכוני אקלים.



זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי לעסקים קטנים

בשנת 2024 גובשה בבנק מתודולוגיה להערכה וניהול של היבטי אקלים בסיכון האשראי בחטיבה הקמעונאית. לאחר בחינת הנושא, הוחלט למקד את מאמצי הבנק באשראי לעסקים קטנים מתוך הבנת ההשפעה של סיכונים האקלים על פעילותם. פרופיל החשיפה של עסקים קטנים לסיכונים אקלים שונה מפרופיל החשיפה של עסקים גדולים ותאגידים – במקרים רבים הפעילות העסקית שלהם ממוקדת באזור גאוגרפי מצומצם, כריות הביטחון שלהם קטנות, והיכולת שלהם להשקעות הון משמעותיות, הנדרשות פעמים רבות על מנת להיערך לסיכונים האקלים או להתמודד עם התממשותם, קטנה יותר. נוסף על כך, פעמים רבות היכולת של עסקים אלה להתאים את עצמם לדרישות המשתנות של לקוחותיהם קטנה מאלה של עסקים מבוססים יותר. לצד זאת, מאפייני החשיפה לסיכון אשראי שאליו הבנק חשוף אל מול לקוחות אלה הם אחרים, ושיטות העבודה מותאמות למאפיינים אלו.

מתודולוגיית ניהול והערכת הסיכונים מתבססת על המתודולוגיה שגובשה בחטיבה העסקית בהתאמה הנדרשת לפרופיל הסיכון של עסקים קטנים ולמאפייני תיק האשראי הקמעונאי של הבנק. בשלב הראשון גובשו קבוצות ענפים בעלי פרופיל חשיפה דומה לסיכונים אקלים. עבור כל אחת מקבוצות הענפים נערך סקר סיכונים לזיהוי הסיכונים המהותיים וכן נקבע סיכון שורשי לכל קבוצת ענפים. הסיכון השורשי עבור אשראי עסקי נקבע על סולם אחיד המביא בחשבון חשיפה לסיכונים פיזיים וסיכונים מעבר כאחד. סקר הסיכונים ודירוג הסיכון התבצע בשיתוף עם יועצים חיצוניים, על פי השיטות הגלובליות המובילות, ועברו תיקוף של אנשי המקצוע בחטיבה הקמעונאית. לצורך הערכת רמת הסיכון השיורי אצל לקוחות העומדים בסף מהותיות שייקבע, הבנק פיתח שאלונים קצרים בנוגע לעמידות הלקוח לסיכונים אקלים ענפיים, והבנקאי ימלא אותם בתהליך החיתום בהתאם לרפי מהותיות שהוגדרו.

בשנת 2025 המשיך הבנק בקידום היישום של מתודולוגיית ניהול והערכת סיכונים האקלים באשראי לעסקים קטנים בחטיבה הקמעונאית. בשנה זו גובשו ואושרו ספי מהותיות למילוי שאלונים ייעודיים והותנעו תהליכי מיכון להטמעת הכלים והנתונים במערכת הבנק. לאור הפיזור הרחב של התיק והיבטים תפעוליים הכרוכים בהטמעת התהליך, ביצע מדידה רוחבית בפועל של החשיפה לסיכונים אקלים בתיק יהיה עם השלמת תהליכי המיכון.

מיפוי סיכונים האקלים עבור אשראי קמעונאי, בחלוקה לפי מגזרי פעילות כפי שהוגדרו על ידי הבנק

ענף פעילות	סיכון שורשי
תעשייה עתירת פליטות	גבוה
תעשייה אחרת	בינוני
תחבורה	בינוני
מוסכים וחלקי חילוף	גבוה
בנייה, קבלנים, ועבודות הנדסה	בינוני
נדל"ן ואנרגייה מתחדשת	בינוני
מסחר	בינוני
חקלאות וייצור מזון	גבוה
ענפים נוספים	חשיפה נמוכה לסיכונים אקלים

וניהול הקיימים אצלם. כמו כן, שאלונים אלה עשויים להעלות את מודעות הלקוחות לסיכונים המרכזיים שהם חשופים להם, ובהמשך – להתאמת פעילותם לסיכונים האקלים.

כלי הערכת הסיכונים מיושם אצל לקוחות החטיבה לבנקאות עסקית העומדים ברמות סף מהותיות שנקבעו בבנק, ולשם הטמעתו המקצועית מבוצעות הדרכות מקצועיות בנושא סיכונים אקלים ואופני הערכת הסיכון וניהולו לאנשי המקצוע בחטיבה העסקית. בשנת 2025 העמיק הבנק את תהליך הטמעת השאלונים בפעילות השוטפת של החטיבה העסקית ובבקשות אשראי חדשות, וכן בניתוח המענה שהתקבל לשאלונים מלקוחות הבנק. במקביל, הוטמעו היבטים אלו במדיניות האשראי של הבנק.

בשנת 2025 השתמש הבנק בכלי המיפוי הגאוגרפי המתקדם לניהול סיכונים אקלים שהושק על ידו בשנה הקודמת. כלי המיפוי מסייע בזיהוי מדויק של מיקומים רגישים לסיכונים אקלים פיזיים (כגון אירועי מזג אוויר קיצוניים ועליית מפלס הים) בתיקי האשראי העסקי ומאפשר לבנק לאמוד את מידת החשיפה של נכסי בטוחה לסיכונים ולהתאים מדיניות להפחתתם במקרה הצורך.

בשנת 2025 פעל הבנק להתאמת המתודולוגיה והתהליכים להערכת סיכונים אקלים באשראי עסקי גם לפעילות השלוחות בארה"ב ובלונדון. סקר סיכונים האקלים עודכן בהתאם למאפייני תיקי האשראי של השלוחות והשאלונים הותאמו לממצאי הסקר המעודכן. כמו כן, החל הבנק בהטמעה בפועל של הכלים והתהליכים, לרבות הדרכות לעובדי השלוחות. הטמעת המתודולוגיה, מדידת חשיפת תיק האשראי העסקי בשלוחות וניתוח הממצאים צפויים להימשך גם במהלך שנת 2026.

זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי לדיר

סיכונים האקלים הפיזיים בישראל עתידים להשפיע על עליית טמפרטורות, עלייה בתדירות ובעוצמה של הצפות ושריפות ועוד. אשראי לדיר הוא אשראי לטווח ארוך, וככזה הוא עתיד להיות חשוף בצורה מוגברת לסיכונים אקלים פיזיים מתגברים. כחלק מהיערכות הבנק להטמעת היבטי אקלים בניהול סיכון האשראי, גיבש הבנק מתודולוגיה לזיהוי והערכת החשיפה של תיק האשראי לדיר לסיכונים פיזיים בהתאם לזיהוי פרופיל הסיכון שאליו חשופים אזורים שונים בארץ על פי סקירות ותחזיות אקלימיות ומטאורולוגיות ובהתאם לפרקטיקות גלובליות מקובלות בתחום. לצורך דיוק החשיפה לסיכון של נכס בודד מופו מאפיינים המשפיעים על החשיפה לסיכון של אותו הנכס.

בשנת 2025 המשיך הבנק בהטמעת המתודולוגיה שגובשה והשתמש בה לצורך מדידת החשיפה של תיק האשראי לדיר לסיכונים אקלים פיזיים. נוסף על כך, הוחלט על ביצוע ניטור תקופתי של פרופיל הסיכון של האשראי שניתן במהלך השנה לסיכונים אקלים, לצד המשך מעקב אחר התפתחויות בגזרת סיכונים האקלים הרלוונטיים לישראל. בהתאם לממצאי הניטור הנ"ל, יבחן הבנק את הצורך בעדכון המתודולוגיה שגובשה. במקביל, הבנק פועל לאיסוף הנתונים הנדרשים לשיפור דיוק המדידה, לרבות נתונים בתהליך העמדת משכנתה, ובמידת הצורך באמצעות גורמים מקצועיים, וכן למיכון תהליכי איסוף הנתונים והערכת הסיכון במערכת הבנק. בהתאם לממצאים שייצטברו לאורך זמן מתהליכי המדידה והניטור, יבחן הבנק את הצורך בנקיטת אמצעים לניהול הסיכון.

בשנת 2025 הושלם מיפוי של תיק המשכנתאות לפי רמת הסיכון השיורי של הנכסים בתיק, בהתאם למתודולוגיה שפותחה בבנק. רמת החשיפה שזוהתה במיפוי אינה גבוהה, ולכן הוחלט על המשך מדידה שנתית של החשיפה ללא קביעת אמצעי גידור בשלב זה. במקביל יושלם מיכון מערכת איסוף ועיבוד הנתונים, אשר צפוי לשדרג באופן משמעותי את יכולות הבנק להעריך את רמת הסיכון של הנכסים המשועבדים.



זיהוי והערכת סיכונים בתיק ההשקעות הסחירות

לצורך הערכת חשיפת הבנק לסיכונים האקלים בתיק ההשקעות הסחירות, פיתח הבנק מתודולוגיה לזיהוי והערכת סיכונים על בסיס דירוגי ESG של סוכנויות דירוג מובילות בישראל ובעולם, בהתאם לאזור הפעילות של החברות הנסחרות. עבור חברות הפועלות בישראל נעשה שימוש בדירוג של חברת דירוג ישראלית, עבור חברות בין-לאומיות נעשה שימוש בדירוג בין-לאומי מקביל, עם התאמת הערכים למודל הדירוג.

בשנת 2025 השתמש הבנק בציוני ה-ESG של החברות בתיק ההשקעות הסחירות לצורך הערכת מידת ופיזור החשיפה של התיק לסיכונים אקלים. הבנק קבע בשלב זה כי בהתאם להערכת הסיכונים שבוצעה לתיק, למידת המהותיות של התיק ולהרכבו, מידת המהותיות של סיכונים האקלים בתיק ההשקעות הסחירות של הבנק אינה גבוהה וכי בשלב הנוכחי אין צורך להקים מנגנונים ייעודיים לניטור וניהול הסיכון הפרטני בתיק. לצד זאת, הוחלט כי הבנק ימשיך לעקוב אחר רמות הסיכון וההתפתחויות בתחום (כולל התפתחויות הנוגעות למתודולוגיות לניהול והערכת הסיכון בארץ ובעולם והעמקת הידע הזמין עבור חברות בישראל), ויבחן מעת לעת את הצורך בהטמעת תהליכים נוספים ועדכון מדיניות.

הבנק ממשיך לפעול באחריות ובשקיפות, ומקפיד על שמירה על יעדיו לצמצום החשיפה בתיק הנוסטרו לענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד לשנת 2030 לאפס ועל הימנעות מהשתתפות בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.

כחלק ממחויבות זו, בשנת 2025 לא בוצעו רכישות אקוויטי ולא יבוצעו רכישות חדשות של מניות בתחום כריית פחם וקידוחי נפט.

זיהוי והערכת סיכונים בתיק ההשקעות הריאליות

בשנת 2025, כחלק מהיערכות הבנק לעמידה בדרישות נב"ת 345, גובשה מתודולוגיה להערכת סיכונים אקלים בהשקעות הריאליות של הבנק. המתודולוגיה מבוססת על מתודולוגיית הבנק להערכה וניהול סיכונים אקלים באשראי עסקי, בהתאמה להרכב תיק ההשקעות הריאליות, למידת מהותיות התיק עבור הבנק ולרמת הבשלות והידע הרלוונטי בקרב החברות והקרנות בהם מורכב התיק. המתודולוגיה שגובשה כוללת מתן דירוג סיכון שורשי לכל השקעה בהתאם לענף הפעילות שאליו היא משתייכת, בהתבסס על מתודולוגיית הבנק להערכת סיכונים אקלים באשראי עסקי ולהרכב תיק ההשקעות הריאליות.

הבנק בחן את אופן קביעת סיכון האקלים השיורי של השקעות בתיק בהתאם למהותיות והרכב תיק ולמאפייני ההשקעות בו. במהלך החציון הראשון של שנת 2026 יוטמע מודל הערכת דירוג הסיכון השיורי בפעילות ההשקעות הריאליות של הבנק, באופן אשר יסייע לזוועדת ההשקעות של הבנק לערוך בחינה מושכלת של סיכונים האקלים שההשקעה חשופה להן, כחלק ממארג השיקולים והסיכונים הכולל שהבנק בוחן בנוגע להשקעות ריאליות חדשות, למידת החשיפה של תיק ההשקעות הריאליות לסיכונים אקלים, ובמידת הצורך – לקבלת החלטות בדבר גידור הסיכון בתיק.

תהליכים לזיהוי וניהול סיכונים אקלים בסיכונים נוספים

כחלק מהתהליך המעמיק והרוחבי שהבנק מבצע להטמעת היבטי אקלים בכלל מסגרות ניהול הסיכונים הרלוונטיות בו, המשיך הבנק בשנת 2025 לבחון את השפעת סיכונים אלו, ולשלבם ממסגרות המתאימות. הבנק גיבש מדדים לניטור חשיפת המוניטין שלו להיבטי אקלים ובחן מנגנונים להערכת השפעת סיכונים אקלים על סיכון המוניטין. כמו כן, קידם הבנק שילוב היבטי אקלים בתרחישי הייחוס להערכת סיכונים הנזילות המבוצעת בבנק.

מדדי חשיפה לסיכון אקלים בתיק האשראי של הבנק

כחלק מחיובות הבנק לניהול היבטי האקלים, הרחיב הבנק בשנת 2025 את ניתוח החשיפה של תיק האשראי העסקי בחטיבה העסקית לסיכונים אקלים. השנה, לראשונה, תוצאות מדידת רמת החשיפה של תיק האשראי העסקי בחטיבה העסקית המדווחות להלן, כוללות שקלול של רמות הסיכון השיורי של לקוחות החטיבה. כלומר, היקף החשיפה לאחר בחינת מאפייני הלקוח ומנגנוני ניהול והפחתה סיכונים האקלים הקיימים אצלו. רמות הסיכון השיורי של הלקוחות מבוססות על ניתוח תשובות הלקוחות לשאלוני הערכת סיכונים אקלים באשראי עסקי.

שילוב רמות הסיכון השיורי של לקוחות הבנק במדד חשיפת תיק האשראי העסקי בחטיבה העסקית לסיכונים אקלים, מסייע לבנק להעריך את החשיפה האגרסיבית לסיכונים אקלים באופן מבוסס נתונים ועדכני, ובכך לייצר תמונה מלאה ומדויקת יותר של רמת החשיפה בפועל של תיק האשראי העסקי בחטיבה העסקית של הבנק לסיכונים אקלים.

על מנת לספק תמונה מלאה ככל הניתן, בתצוגת מדד חשיפת תיק האשראי העסקי בחטיבה העסקית לסיכונים אקלים שלהלן, מוצג שיעור סיכון האשראי העסקי אשר ניתן ללקוחות המשתייכים ל"ענפים נוספים" (תוכנה, תקשורת, מגזר ציבורי, שירותים מקצועיים ופיננסיים), בנפרד משאר האשראי. ענפים אלו זוהו על ידי הבנק כענפים בעלי חשיפה נמוכה לסיכונים אקלים, ובהתאם לכך הבנק אינו מפעיל כלפיהם את מתודולוגיית הערכת סיכון האקלים השיורי באמצעות שאלוני לקוחות. משכך, הפרדת ענפים אלו במדד החשיפה, נועדה לאפשר לבנק ולבעלי עניין בחינה שוטפת של מגמות, שיפור באיכות הערכת הסיכון, רמות החשיפה, פיזור הסיכון והצורך בהטמעת אמצעים נוספים לגידור הסיכון, באופן מושכל ושקוף. תהליך זה הוא שלב מתקדם במימוש מתודולוגיית ניהול הסיכונים של הבנק.

שיעור סיכון האשראי	עצמות החשיפה לסיכונים מעבר	שיעור סיכון האשראי	עצמות החשיפה לסיכונים פיזיים
2.3%	גבוה	0.3%	גבוה ¹
24.6%	בינוני	58.2%	בינוני
46.8%	נמוך	15.2%	נמוך
26.3%	ענפים עבורם לא מחושב סיכון אקלים שיורי	26.3%	ענפים עבורם לא מחושב סיכון אקלים שיורי

1. בדוח זה, לראשונה, מוצגת עצמות החשיפה לסיכונים אקלים על פי חלוקה לחשיפה גבוהה, בינונית ונמוכה. שינוי אופן התצוגה נועד לפשט את תמונת החשיפה לקוראי הדוח ועולה בקנה אחד עם מתודולוגיות דיווח מקובלות בארץ ובעולם. למען השקיפות, מפתח ההמרה בו נעשה שימוש הוא: דירוג העולה על 4 בסקאלה המספרית מתורגם לסיכון גבוה; דירוג בין 2.5-4 מסווג כסיכון בינוני; דירוג 1-2.5 מוגדר כסיכון נמוך.



חשיפה לענפי משק בסיכון מוגבר במעבר לכלכלה דלת פחמן

מדד נוסף שנבחן על ידי הקבוצה, בהתאם להוראות הרגולטור, הוא היקף סיכון האשראי בקבוצה המיוחס לענפים שמוגדרים כענפים בסיכון מוגבר עקב המעבר לכלכלה דלת פחמן, בעיקר עקב היותם ענפים עתירי פליטות. הקבוצה סיווגה את הענפים ככאלו שבסיכון מעבר מוגבר, בהתאם למסגרות עבודה גלובליות מובילות בנושא. סך סיכון האשראי לציבור בענפי משק בסיכון מוגבר הוא 4.12%, מתוך סך סיכון האשראי לציבור בקבוצה נכון לסוף 2025.

בהתאם להערכת סיכוני האקלים של הבנק, הוחלט בשנת 2025 לעדכן את הרכב המדד כך שישקף באופן עקבי את סיווגי סיכון המעבר הפנימיים. במסגרת זו הוחלט להחריג מן המדד את האשראי הניתן לענף הנדל"ן המניב, אשר הבנק מעריך כבעל חשיפה בינונית לסיכוני מעבר בכל טווחי הזמן. הבנק ימשיך במעקב אחר התפתחויות במשק הישראלי ובעדכון הערכת סיכוני המעבר לענפים השונים, ואם יחולו תמורות בנוגע לסיכוני המעבר לענף הנדל"ן המניב, יבחן הבנק את החזרתו למדד בעתיד.

ענפי משק בחשיפה לסיכון מוגבר במעבר לכלכלה דלת פחמן	אחוז מסך סיכון אשראי לציבור
דלקים פוסיליים ¹	1.82%
חקלאות בעלי חיים	0.07%
ייצור חשמל מדלקים פוסיליים	0.73%
יצרני מלט, מוצרי מתכת, מוצרי עץ ונייר	0.99%
תחבורה, הובלה וייצור כלי רכב	0.51%
סך הכול	4.12%

ניתוח ההשפעות של התממשות סיכוני אקלים על הבנק באמצעות ניתוחי תרחישים

שינויי האקלים עשויים להתפתח בקצב, בעוצמה ובאופן משתנים, בהתאם לקצב ואופי המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן. הדבר עשוי לגרום לשינויים בסביבה העסקית שבה הבנק פועל וליצור הזדמנויות וסיכונים חדשים. לצורך בחינת עמידות האסטרטגיה העסקית של הבנק בפני השפעות אפשריות של שינויי האקלים יושמו תרחישי אקלים לסיכונים פיזיים ונאמדה השפעתם על שווי הנכסים המשועבדים לבנק (תרחיש הצפה, תרחיש עלייה בגובה פני הים, תרחיש שריפה ותרחיש שחיקת רכס הכורכר). כמו כן, במסגרת תהליך ה-ICAAP לשנת 2025, במסגרת הנדבך השני של תכנון ההון, יושם תרחיש קיצון אקלים לסיכוני מעבר ונאמדה ההשפעה על שיעורי הכשל של לקוחות בנק המשתייכים לענפי משק בחשיפה לסיכון מוגבר במעבר לכלכלה דלת פחמן, ועל שיעור ההוצאה להפסדי אשראי הנגזר מהם.

ניתוח תרחישים לסיכוני אקלים (סיכון פיזי)

הסיכונים הפיזיים נחשבים איומי ייחוס בישראל, והם בעלי פוטנציאל פגיעה בנכסים פיזיים של הבנק או בנכסים המשועבדים לבנק. על מנת להעריך את מידת החשיפה של הבנק לסיכונים אלה, ביצע הבנק במהלך שנת 2024 ניתוח של ארבעה תרחישי קיצון אקלימיים בתחום הסיכונים הפיזיים:

1. הענף כולל את כל שרשרת הערך של דלקים פוסיליים, לרבות חיפוש, כרייה, הפקה, זיקוק, שיווק ומכירת מוצרים המבוססים על דלקים פוסיליים, כולל פחם, נפט וגז.

תרחיש הצפה¹ – אירוע נקודתי שבו מים מצפים קרקע יבשה, בדרך כלל בהיקף נרחב שעלול לגרום נזק ואבדות בנפש וברכוש. הצפה יכולה להיווצר משיטפון בזק (זרימה פתאומית של מים בעקבות גשם חזק), מהצפת נהרות, צונאמי וכו'.

תרחיש עליית מפלס הים – אירוע שעלול להתמש בטווח הארוך יותר, עלייה מואצת במפלס הים הנובעת מההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, המסה של הקרחונים והתחממות האוקיינוסים (ובעקבות כך גידול בנפח שלהם). עליית מפלס הים בישראל עלולה לגרום נסיגה בקו החוף, פגיעה בחופים ובמבנים בקרבת החוף, וכן לגרום לשטחים רבים להיות בלתי אפשריים למגורים, להמלחת אקוויפר החוף (הקטנת המים הראויים לשתייה ברשות ישראל) ולהגברת סיכון הצפות בערי החוף.

שריפה – שריפה טבעית המתרחשת בתדירות מוגברת, בעוצמה ובהיקף גבוה יותר, הנוצרת כתוצאה מההתחממות הגלובלית. שינויי האקלים גורמים עלייה בטמפרטורה, תקופות יובש ממושכות ושינויים בתנאי הרוח, מה שעלול לגרום התרחשות מוגברת של שריפות יער וחורש טבעי.

שחיקת רכס הכורכר – הנגרמת בחופי ישראל מגלי הים, רוחות וסערות, וכן בשל פעילות אנושית (פיתוח חופים, בנייה ותשתיות סמוך לקו החוף). שחיקת רכס הכורכר עלולה לגרום קריסת מצוקים, פגיעה בתשתיות, החמרת תהליכי סחף ועוד.

הניתוח התבסס על מיפוי מיקום הנכסים המשועבדים לבנק ומיפוי אזורי הסיכון למגוון התרחישים, בהתאם למפות מעודכנות של המשרד להגנת הסביבה. מפות אלה מבוססות על אירועי הצפות בעבר, כולל אירוע הצפה משנת 1992. הונח כי כלל הנכסים המשועבדים ייפגעו בהתאם למידת הקרבה שלהם לאזורי הסיכון שמופ, בהתאם לשיעורי פגיעה שנקבעו בעוצמות שונות. כמו כן, מטעמי שמרנות, נוספו לאזורי הסיכון שכבות אזורי סיכון נוספות, המרחיבות את היקף השטח הנפגע. מידת הפגיעה בנכסים היא בהתאם לאזורי הסיכון. כמו כן, אין התייחסות למאפיינים פרטניים של הנכס (כגון גובה הנכס, קומה, גיל הבניין ואיכות תשתיות הניקוז המקומיות) שעשויים להפחית את מידת הפגיעה.

בתרחיש חושבה ההשפעה על שווי הנכסים המשועבדים לבנק הן עבור תיק המשכנתאות והן עבור הנכסים המשועבדים להבטחת האשראי העסקי. לצורך כך, מופו כלל הנכסים המשועבדים לבנק בהתאם למפות אזורי הסיכון. שיעורי הפגיעה חושבו על בסיס שווי נכסים שמרני (לדוגמה, במשכנתאות – שווי מקורי ללא השינוי במחירי הדיור ממועד נטילת המשכנתה; באשראי העסקי – בהתאם להערכת שווי הנמוכה הקיימת) ונקבעו בהתאם למאפייני הסיכון של האזורים השונים. לאחר חישוב שווי הנכס החדש, לאחר השחיקה (אם הנכס נמצא באזורי הסיכון ובהתאם לשיעור הפגיעה שנקבע), נבחנו הפערים בין יתרות האשראי הנוכחיות לשווי הנכס הנפגע, וסווגו כיתרת אשראי בסיכון פוטנציאלי.

בכל תרחישי האקלים, בוצע ניתוח עבור מספר תרחישים ברמות חומרה שונות. כמו כן, חושב תרחיש משולב המניח התממשות של מספר אירועי תרחישי אקלים במקביל. תוצאות הניתוח, שנעשה מתוך הנחות מוצא שמרניות, מצביעות על פגיעה לא מהותית בתיק האשראי של הבנק, וזאת גם מבלי להביא בחשבון כיסוי ביטוחי של הנכסים. עם זאת, יצוין כי לניתוח זה יש מגבלות הנובעות מזמינות מוגבלת של הנתונים במדינת ישראל. הבנק ימשיך לעקוב אחר התפתחות הסיכון ולבחון היבטי השפעה ותרחישים נוספים.

1. יובהר כי אירועים של הצפות, שיטפונות ועלייה במפלס פני הים עלולים לגרום פגיעות נוספות כמו נזק לתשתיות, פגיעה בהמשכיות עסקית ושרשראות אספקה ואובדן הכנסות, שלא הובאו בחשבון בניתוח התרחישים הנוכחי שהתייחס רק להיבטי האשראי.



ניתוח תרחישים לסיכוני אקלים (סיכוני מעבר Transition Risks)

סיכוני מעבר נובעים מהשינויים הגלובליים הנלווים למעבר לכלכלה דלת פחמן, הכוללים התפתחות טכנולוגית, החמרת רגולציה ושינויים במדיניות ממשלתית, שינויים בשוקים ובהעדפות צרכנים ומשקיעים, וכן היבטים של מוניטין וסיכון משפטי. סיכונים אלה נחלקים למספר ערוצי השפעה מרכזיים: **סיכוני מדיניות ורגולציה** עשויים להתבטא בשינויים בדרישות גילוי ודיווח, בהטלת מיסים או תמחור פחמן, בהקשחת תקני פליטות, בהגבלות על שימוש או שיווק של מוצרים ותהליכים עתירי פליטות, או בעדכון תנאי רישוי והיתרים, שינויים העשויים להגדיל עלויות התאמה ולשנות את כדאיות הפעילות של לווים בענפים שונים.

סיכונים טכנולוגיים נובעים מהאצה בפיתוח ואימוץ של טכנולוגיות חלופיות וטכנולוגיות יעילות יותר, שעשויות להפוך פתרונות קיימים לפחות תחרותיים, לדרוש השקעות הון לשרדוג נכסים ותהליכים, ולהוביל לירידת ערך של נכסים/ציוד או מודלים עסקיים (למשל בשל התיישנות טכנולוגית).

סיכוני שוק קשורים לשינויים בתנאי השוק ובתמחור גורמי ייצור ומוצרים, לרבות תנודתיות במחירי אנרגיה וחומרי גלם, שינויי ביקוש ותמהיל צריכה, שינויי שרשראות אספקה ותחרות, אשר עשויים להשפיע על הכנסות, רווחיות ותזרים של לווים.

סיכוני מוניטין נובעים משינויים בציפיות בעלי עניין (לקוחות, משקיעים, רגולטורים והציבור) לגבי התנהלות אקלימית, ועלולים להתבטא בפגיעה במותג, אובדן לקוחות או שותפויות, קשיי גיוס הון/ביטוח או היעדר "רישיון חברתי לפעול". מכלול ערוצים אלה עשוי להשפיע באופן מהותי על פעילות חברות, בין היתר באמצעות ירידה בביקוש למוצרים ועלייה בהוצאות תפעול והתאמה, מה שעלול להוביל לשינויים במדדים פיננסיים ולפגיעה בכושר ההחזר של לווים.

במהלך שנת 2025, במסגרת תהליך ה-ICAAP השנתי, יושם תרחיש קיצון לסיכוני מעבר לצורך הערכת החשיפה של הבנק. במסגרת התרחיש, הונחה פגיעה בדירוג האשראי של לקוחות הפועלים בענפים בעלי חשיפה מוגברת למעבר לכלכלה דלת פחמן, באופן המעלה את הסבירות לכשל אשראי (גידול בשיעורי ה-PD). בהתאם לכך חושבו הפסדי האשראי הצפויים עקב התממשות התרחיש, והוערכה ההשפעה האפשרית על דרישות ההון בגין סיכוני מעבר, כחלק מהנדבך השני ב-ICAAP.

ניהול סיכונים תפעוליים הקשורים לאקלים

הבנק פועל על מנת להיערך לסיכונים התפעוליים העולים משינויי האקלים ולהתאים את מדיניותו להיערכות זו. הבנק פועל כדי להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים במגוון תרחישים, ובהם תרחישי אקלים, וכן למתן מענה ללקוחותיו גם בעתות חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר.

לבנק תוכנית סדורה לנושא המשכיות העסקית (Continuity Management Plan) הכוללת מסמך מדיניות להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית המאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון, תוכניות עבודה מפורטות ונוהלי עבודה בשעת חירום. תוכנית המשכיות העסקית מיושמת בתהליכי החירום של חטיבות הבנק ומובלת על ידי יחידת המשכיות העסקית. היערכותו של הבנק לתרחישי קיצון לאומיים, בדגש על אירועי רעידת אדמה, צפויה לתת מענה לצורכי המשכיות עסקית גם באירועי קיצון אקלימיים.

במקביל, לצורך היערכות מתאימה להתממשות סיכוני אקלים, מיפה הבנק את הנכסים האסטרטגיים שלו על מנת לבחון את עמידותם להתממשות תרחישי אקלים, בדגש על סיכון הצפות, בשל המיקום הגאוגרפי של נכסים אלה. עבור הנכסים הרלוונטיים ישנן תוכניות להפחתת הסיכון והיערכות להתממשות. היערכות הבנק לסיכוני אקלים תפעוליים מתבטאת גם בתכנון ובנייה של מבנים חדשים של הבנק. מבנה מטה הבנק החדש בלוד נבנה בהתאם לתקן בנייה ירוקה מתקדם, והוא כולל מערכות הגנה מפני נזקי טבע דוגמת שיטפונות ושריפות ומערכות לחיסכון וניטור שימוש במשאבים ואיכות אוויר. נוסף על כך, הבנק מבטח מפני סיכוני אש ומפני סיכוני טבע, ובכך הוא נערך ביטוחית להתמודדות עם השפעות של שינויי אקלים. משק החשמל בישראל מאופיין ברמת מוכנות נמוכה יחסית לסיכוני אקלים – ריבוי הפסקות חשמל הוא סיכון מהותי בישראל, והוא אף צפוי לגבור מפני שינויי האקלים צפויים להוביל לעלייה בביקוש לחשמל ולפגיעה בתשתיות חשמל¹. לצורך היערכות לסיכון זה, המתקנים החיוניים בבנק מגובים בגרציה ומיכול לשעת חרום בהתאם להנחיות בנק ישראל והרגולציה הרלוונטית.

ניהול סיכונים סביבתיים

סיכונים סביבתיים הם סיכונים הנובעים מפוטנציאל ההשפעה של שינויים או נזקים סביבתיים על התאגידים הפיננסיים. הבנק חשוף להפסד העלול לנבוע מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה, בשל עלויות גבוהות שנגרמו ממפגעים סביבתיים ורגולציה בתחום איכות הסביבה. הרעה עלולה לקרות גם מירידה בשווי בטוחות החשופות לסיכון סביבתי, או מכך שהבנק יישא באחריות עקיפה למפגע סביבתי הנגרם על ידי פרויקט שהוא מממן. בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים ממנו: מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה. גורמי הסיכון הסביבתי הם השפעות מגוונות של התאגיד על איכות הסביבה, לרבות בהקשרי זיהום אוויר ומים, קרקעות מזהמות, פגיעה במגוון הביולוגי, ציות לרגולציה סביבתית בתחומים מגוונים ועוד. לבנק מדיניות מוסדרת בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים במסגרת מסמכי מדיניות האשראי. סיכון האשראי הוא הרלוונטי והחשוב ביותר, והוא מושפע מגופים לווים בעלי פוטנציאל ליצירת זיהומים ומפגעים סביבתיים. מסמכי מדיניות האשראי של הבנק כוללים מדיניות ייעודית לסיכונים סביבתיים ובה מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. כמו כן נקבעו תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, אם קיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד.

הבנק בוחן את השלכות של הסיכונים הסביבתיים כחלק אינטגרלי מסיכוני האשראי (בהיבטים פיננסיים, משפטיים וביטוחיים). מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים בעת מתן אשראי מביאה בחשבון לא רק שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, טיב הבטוחות וכדומה, אלא גם שיקולים סביבתיים, ובכללם פוטנציאל הפגיעה בסביבה כתוצאה מפעילות הלווה ופוטנציאל ההשפעות הסביבתיות על פעילותו הסדירה. הבנק משלב שיקולים סביבתיים במתן אשראי, הן בפרויקטים שבהם הוא מארגן ומוביל והן במתן אשראי שוטף לחברות. בחינת סיכון זה מבוצעת בחברות בעלות היקף פעילות רחב ופוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי. נוסף על כך, בעת הערכת שווי לביטחון של קרקעות, מדור השמאות מבצע הערכה של סיכונים סביבתיים שמובאים בחשבון בעת העמדת אשראי, בהקשר של זיהום סביבתי והשלכותיהם על שווי הנכסים, בדגש על נכסים בעלי פוטנציאל של זיהום קרקע ומי תהום.

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



זיהוי, מדידה ופיקוח של סיכוני סביבה

- **איתור, זיהוי, מיפוי וניטור** – בבנק מופו ענפים בעלי פוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי, בהם ענפים שונים בתחום האנרגיה, התעשייה, התחבורה, ההתפלה, הכרייה והחציבה. ענפי המשק מוינו לפי מידת השפעתם על איכות הסביבה בהיבטים אלה: שפכים, חומרים מסוכנים, רעש, קרינה, פסולת, קרקע, אוויר, ריח, אסבסט, פליטות לאוויר. בהמשך לכך זוהו לקוחות מהותיים הפועלים בענפים בעלי פוטנציאל ממשי לסיכון סביבתי, לרבות סיכוני אקלים. מיפוי זה נבחן מדי תקופה ונעשים בו שינויים והתאמות בעקבות הנחיות, רגולציות ותקינות מקומיות ובין-לאומיות.
- **אומדן מידת ההשפעה של הסיכונים הסביבתיים** – אשראי שעמד בקריטריונים שהוגדרו, נבחן בין היתר באמצעות: שמאות לנכסים (על פי קריטריונים לאיתור קרקעות ונכסים שבהם יש צורך בהתייחסות להיבטים סביבתיים), מידע מהותי המתפרסם בדוחות הכספיים, מידע המתקבל מהלקוחות ודוחות למשרד הגנת הסביבה. במימון בהיקפים גדולים (בשיעור מהון הבנק) של מיזמי נדל"ן וקרקעות מבוצעת בחינה של אינדיקציות חיוביות לסיכונים סביבתיים בהתאם לרשימת קריטריונים שהגדיר הבנק. בחינת נושא זה מוסדה גם במסגרת הדיווח של המפקחים על מצב הפרויקט. במיזמי תשתית גדולים מאוד (הקמה ובנייה חדשה וכן תפעול), שהבנק מארגן את מימונם, מבוצעת הערכה סביבתית בדגש על מפגעים סביבתיים ועמידה ברגולציה הרלוונטית, הכוללת: דרישה מהיועץ הטכני/הסביבתי להתייחסות להשפעות הסביבתיות, אומדן העלויות של המיזם והאמצעים למזעור הסיכון, עמידה בדרישות רגולטוריות סביבתיות, מטרת המיזם ושימושיו העתידיים וצעדים אופרטיביים למזעור הסיכונים הסביבתיים.
- **אשראי לענפי משק בעלי השפעה סביבתית מהותית** – במסגרת בקשות האשראי בהיקף מהותי עבור חברות בענפי משק שזוהו כבעלי השפעה סביבתית מהותית, ניתנת התייחסות לסיכונים סביבתיים שעלולים להשפיע על כושר החזר האשראי. לדוגמה עמידה בהוראות רגולטוריות, עלויות מהותיות בתחום הסביבתי והליכים משפטיים המתנהלים כנגד החברה. כל אלה משוקללים במסגרת הערכת הסיכונים הכוללת של הלקוח.
- **שימוש במאגרי מידע בתחום הסביבה** – כחלק משילוב הסיכונים הסביבתיים במערך העבודה, רוכזה בסיוע היועצים הסביבתיים של הבנק רשימה נרחבת של מאגרי מידע בתחום איכות הסביבה המסייעת לגורמים העסקיים. הרשימה מאגדת בתוכה מאגרי מידע הנוגעים לתחומי מידע בתחום התכנון והבנייה, מאגרים משפטיים, רישיונות והיתרים, דירוגים ודוחות, מפות ועוד.

תוכנית הדרכות בנושא ניהול סיכוני אקלים

כחלק מהיערכות הבנק לניהול סיכוני אקלים ולעמידה בהוראת נב"ת 345, הבנק מגבש תוכנית הדרכות ייעודית לבעלי התפקידים הרלוונטיים, במטרה ליצור שפה מקצועית משותפת ולהטמיע את עקרונות ניהול סיכוני האקלים השונים בפעילות השוטפת. תוכנית ההדרכות כוללת, בין היתר, היכרות עם סוגי סיכוני האקלים והקשר שלהם לסיכונים פיננסיים, עיקרי דרישות נב"ת 345, וכן הכשרה יישומית בנוגע למתודולוגיות, לכלים ולמדדים שהבנק מפתח ומטמיע לניהול הסיכון. הדגש ניתן לבנקאים ולגורמי מקצוע בחטיבה העסקית, החטיבה הקמעונאית והחטיבה הפיננסית, לצד הדרכות לגורמי הנהלה ובכירים בהתאם לצורך. בשנת 2025 החל הבנק ביישום התוכנית, והמשך פריסתה והשלמתה צפויים להמשיך גם בשנת 2026.

הדרכת העובדים בנושא סיכוני אקלים וסביבה בחטיבה העסקית

בתוך כך, ציר מרכזי בהיערכות הבנק הוא הטמעת המודעות לנושא האקלים והסביבה בקרב העוסקים במתן אשראי. מטה החטיבה לבנקאות עסקית מקיים הכשרות בתחום לבעלי תפקידים רלוונטיים בחטיבה, בסיוע יועצים מקצועיים חיצוניים מתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי. ההכשרה כוללת זיהוי של סימני האזהרה בהקשר של סיכוני איכות סביבה ואקלים, ההשלכות של סיכונים אלה על ההיבטים העסקיים, עדכוני הרגולציה, מקורות המידע לנושאי הסיכונים הסביבתיים, דרך ניהולם בחברות (השקעות והוצאות בתחום, תביעות משפטיות וכו') והיבטים של סיכונים סביבתיים בעת כינוס נכסים. ההדרכות מותאמות למאפייני הפעילות של היחידות העסקיות וסוקרות את תהליכי העבודה בתחום הסביבתי: בפעילות שוטפת של החברות, בליווי פרויקטים, בנכסים המשועבדים לבנק ובמסמכים המשפטיים. בשנת 2025 התקיימו כ-145 שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים סביבתיים וסיכוני אקלים בהדרכות ייעודיות לבעלי תפקידים רלוונטיים. בחטיבה לבנקאות עסקית הוטמע נושא הסיכונים הסביבתיים והרחבת המדיניות והעשייה בתחום זה בישיבות פנימיות עם בעלי התפקידים הרלוונטיים. בישיבות אלה הוצגה סקירה של סיכונים סביבתיים בכלל, ונושא סיכוני האקלים והעלייה בחשיבותם בפרט, בדגש על סימני אזהרה שקיומם מצריך בחינה מעמיקה יותר בהיבטים הסביבתיים.

ניהול סיכוני סביבה ואקלים בשלוחות חו"ל

הנושאים הסביבתיים מוטמעים גם בפעילות שלוחות חו"ל של הבנק. מזרחי-טפחות לונדון פועל בהתאם לעקרונות שפרסם ה-PRA (Prudential Regulation Authority) מטעם הבנק המרכזי של אנגליה. בסניף לונדון הוטמעו מנגנוני ממשל תאגידי באמצעות ועדת שינויי אקלים, וכן הוטמע ניהול סיכוני אקלים במסגרת תהליכי האשראי, באמצעות שילוב הערכת סיכוני אקלים בתבניות בקשות האשראי. היבטים סביבתיים נבחנים כחלק משיקולי אישור האשראי: בתחום הנדל"ן נבחנים סיכונים, כגון שריפות, שיטפונות וקרה לאזורים ירוקים, ובתחום האשראי המסחרי נבחנים סיכונים הנובעים משימוש וייצור פלסטיק, חקלאות ימית, ונפט וגז. סיכונים אלה מובאים בחשבון גם במסגרת הערכת שווי נכסים המשמשים כביטחונות. שלוחת הבנק בארה"ב פועלת לכלול שיקולים של ניהול סיכוני אקלים בתהליך אישור האשראי, באמצעות בקשה למילוי שאלונים ייעודיים מלקוחות מסוימים. המידע שייאסף ייבחן ויידון במסגרת דיוני ועדת האשראי.

ניהול סיכוני אקלים וסביבה בבנק יהב

בבנק יהב בוצע תהליך למיפוי סיכוני אקלים הרלוונטיים לבנק ובניית מסגרת לניהול סיכוני אקלים. התהליך כלל קביעת מסגרות דיווח להנהלה ולדירקטוריון, לצד פיתוח מנגנונים לזיהוי, הערכה וניהול של סיכונים הקשורים לאקלים. בשנת 2026 הבנק ישלים את היערכותו ליישום נב"ת, לרבות כתיבת מסמך מדיניות ייעודי ועדכון מסמכי מדיניות ונהלים רלוונטיים.

נוסף על כך, הבנק משלב שיקולי אקלים וסביבה במערך ייעוץ ההשקעות, ומקבל מידע מחברת דירוג ישראלית לגבי קרנות נאמנות, קרנות סל ומנפיקים בבורסה המקומית. המידע מוצג ליועצים כחלק מדפי סקירה המופצים באמצעות מערכת הייעוץ, ובוצעה הדרכה ליועצים בנושא.

בנוגע לניהול סיכוני אקלים בתיק הנוסטרו, בנק יהב מתייחס להיבטים הקשורים לסיכוני אקלים וסביבה במדיניות ניהול ההון וההשקעות שלו. לבנק אין פעילות מהותית במגזר העסקי העוסקת במימון חברות. פעילותו מצטמצמת להשקעה באג"ח קונצרני בהיקף נמוך ובהיקפים נמוכים ברמת סקטור ספציפי ובמנפיק בודד. עיקר החשיפה בהשקעות הבנק היא לענף הבנקאות, עם הישענות על דירוגי חברת S&P ופרסומים פומביים המצביעים על רמת סיכון נמוכה.



ניהול והפחתת המדרך הפחמני

המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות מורכב משני רכיבים מרכזיים: פליטות גזי החממה הנובעות מפעילות התפעולית של החברה ופליטות גזי החממה המשויות לפעילות הפיננסית של הקבוצה.¹ הקבוצה מנהלת את המדרך הפחמני התפעולי שלה החל משנת 2012,² והציבה עבורו יעד הפחתה ארוך טווח.

כחלק ממחויבות הבנק להפחתת פליטות וצמצום ההשפעות האקלימיות שלו, הוא מודד את המדרך הפחמני המלא שלו, כולל היקף הפליטות הממומנות. חישוב הפליטות הממומנות נעשה בהתאם לתקן הבינלאומי PCAF,³ שהוא כיום התקן הגלובלי המוביל לחישוב פליטות המשויות לפעילות פיננסית.

ככל ארגון עסקי, גם לפעילותו התפעולית השוטפת של בנק מזרחי-טפחות יש השפעה סביבתית ישירה. הבנק שואף להטמיע פרקטיקות אחראיות כלפי הסביבה בהתנהלותו השוטפת ולצמצם השפעות ישירות בד בבד עם התייעלות תפעולית. מתוקף הפעילות של הבנק בבנייני משרדים, עיקר ההשפעות הסביבתיות הישירות של הבנק נובעות מצריכת אנרגייה במשרדים ומצי הרכב, וכן מצריכת חומרים משרדיים, בדגש על נייר. הבנק מנהל היבטים אלו באמצעות תוכניות עבודה רב-שנתיות לצמצום ההשפעות ומעקב תדיר על ידי הצוותים הרלוונטיים בבנק.

בשנת 2025 המשיך הבנק בתוכנית ההתייעלות האנרגטית והשלים שלב מרכזי בהקמת מטה הבנק החדש, אשר תוכנן בהתאם לעקרונות בנייה ירוקה, תקן LEED וסטנדרטים מתקדמים של יעילות אנרגטית. להרחבה ולפרטים נוספים על תהליכי ההתייעלות האנרגטית, ראו בהמשך פרק זה.

מדידת המדרך הפחמני התפעולי של הבנק

קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מפעילותה מצריכת בניין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה: צריכת נייר ופסולת נייר המועברת למחזור, צריכת מים, פסולת אלקטרונית המועברת לגריטה וטיסות עסקיות (מכלול 3).

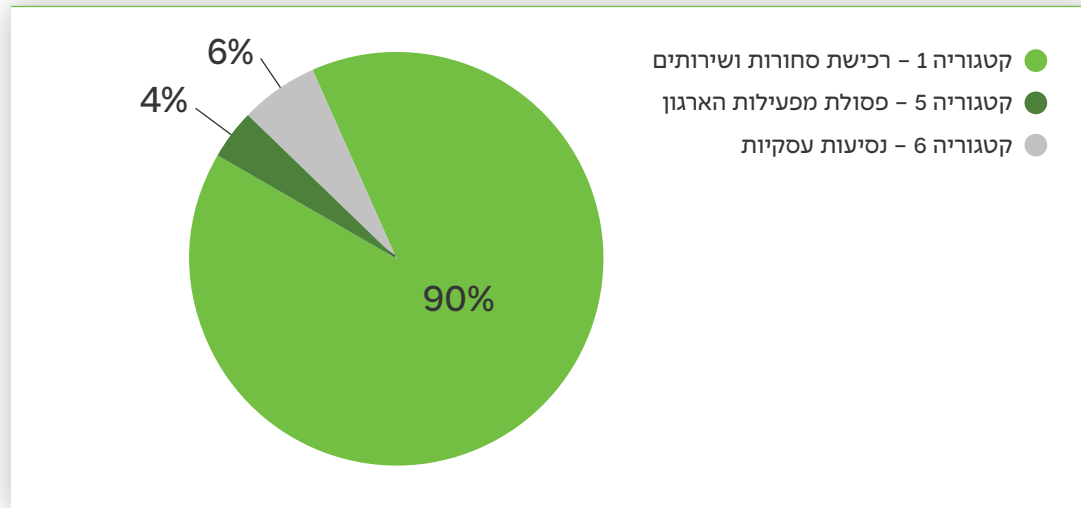
גם בשנת 2025 המשיכה הקבוצה לדווח על פליטות גזי החממה שלה למערך הדיווח הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה. מדידת ממצאי פליטות גזי החממה נעשית בהתאם למתודולוגיית GHG Protocol.⁴ הקבוצה מדווחת לפי חלוקה ל-Location based ו-1 Market based. מהנתונים ניתן לראות כי בשנת 2025 חלה עלייה של כ-4% בסך המדרך הפחמני לעומת השנה הקודמת (Location-based), וירידה של כ-10.6% לעומת שנת הבסיס, 2020. לעומת זאת, חלה ירידה של כ-8% בעצמות טביעת הרגל למ"ר, ועלייה של כ-3% בעצמות טביעת הרגל לעובד, בהשוואה לשנת הקודמת. בשנת 2025 נרשמה עלייה של כ-7% בפליטות מכלול 2 (Location-based) לעומת שנת 2024, וזאת בעקבות גידול בצריכת החשמל בבנק מזרחי-טפחות, בשל הפעלת בניין מט"ל החדש לאורך השנה לצורך הרצת מערכות החשמל ומיזוג האוויר במקביל להפעלת המבנים הקיימים, אף שהבניין אוכלס רק במחצית השנייה של השנה. מנגד, עצימות המדרך הפחמני למ"ר ירדה בכ-8%, דבר המעיד על המשך ההתייעלות בצריכת החשמל.

1. קטגוריה 15 במכלול 3, לפי הטקסונומיה של ה-GHG protocol, התקן הגלובלי המוביל לחישוב טביעת רגל פחמנית.
2. בשנת 2012 פורסם דוח ESG הראשון של הבנק ובו פורסמו נתוני המדרך הפחמני.
3. Partnership for Carbon Accounting Financials.
4. Greenhouse Gas Protocol.

אחריות כלפי הסביבה



מקור הפליטות – מכלול 13

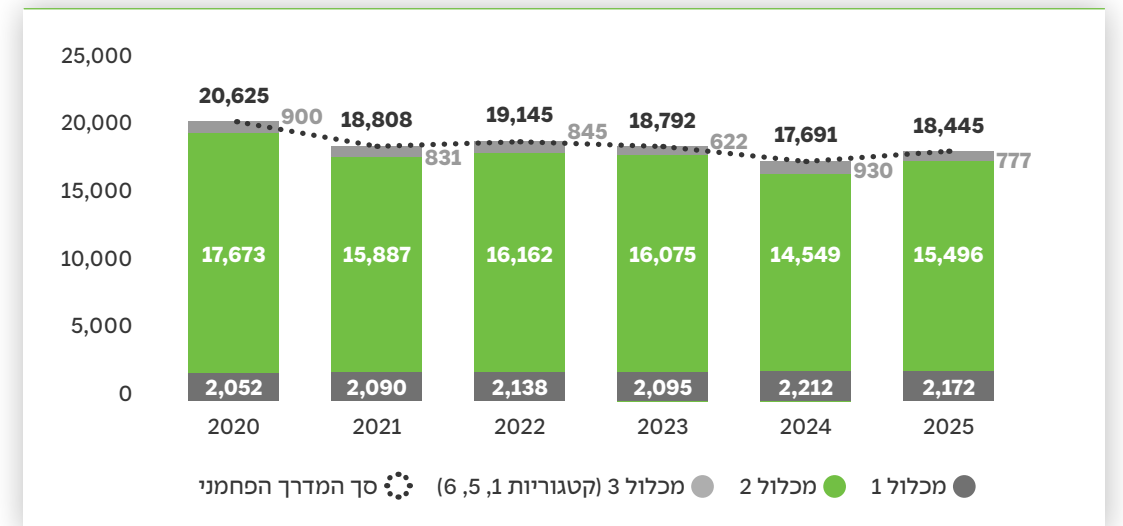


המדרך הפחמני התפעולי של קבוצת מזרחי-טפחות (טון CO₂e)¹

2025 ²	2024	2023	2022	2021	יחידת מידה	Market based
2,172	2,212	2,095	2,138	2,090	טון CO ₂ e	מכלול 1
17,033	16,113	18,167	18,166	18,875	טון CO ₂ e	מכלול 2
777	930	622	845	831	טון CO ₂ e	מכלול 3 (קטגוריות 1, 5, 6) ³
19,982	19,255	20,884	21,149	21,796	טון CO ₂ e	סך המדרך הפחמני - מכלולים 1, 2 ו-3
0.117	0.128	0.139	0.128	0.143	טון CO ₂ e / מ"ר	עצימות מדרך פחמני למ"ר
2.695	2.625	2.878	2.787	2.851	טון CO ₂ e / עובד	עצימות מדרך פחמני לעובד

2024	2024	2023	2022	2021	יחידת מידה	Location based
2,172	2,212	2,095	2,138	2,090	טון CO ₂ e	מכלול 1
15,496	14,549	16,075	16,162	15,887	טון CO ₂ e	מכלול 2
777	930	622	845	831	טון CO ₂ e	מכלול 3 (קטגוריות 1, 5, 6) ⁴
18,445	17,691	18,792	19,145	18,808	טון CO ₂ e	סך המדרך הפחמני - מכלולים 1, 2 ו-3
0.108	0.118	0.125	0.116	0.123	טון CO ₂ e / מ"ר	עצימות מדרך פחמני למ"ר
2.488	2.412	2.589	2.523	2.460	טון CO ₂ e / עובד	עצימות מדרך פחמני לעובד

המדרך הפחמני התפעולי של הקבוצה (טון CO₂e)⁵



1. נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל בשנים 2021-2022, החל משנת 2023 אוחד בנק אגוד באופן מלא עם בנק מזרחי-טפחות.
 2. בשנת 2025 נרשמה עלייה של כ-7% בפליטות מכלול 2 (Location-based) לעומת שנת 2024, וזאת בעקבות גידול בצריכת החשמל בבנק מזרחי-טפחות, בשל הפעלת בניין מט"ל החדש לאורך השנה לצורך הרצת מערכות החשמל ומיזוג האוויר במקביל להפעלת המבנים הקיימים, אף שהבניין אוכלס רק במחצית השנייה של השנה. מנגד, עצימות המדרך הפחמני למ"ר ירדה בכ-8%, דבר המעיד על המשך ההתייעלות בצריכת החשמל.
 3. החל משנת 2023 כוללים חישובי מכלול 3 גם את צריכת המים. נתון שנת 2024 עודכן, בעקבות שינוי בהנחת העבודה לגבי תעריף המים. בשנת 2025 נרשמה ירידה של כ-17% במכלול 3 בהשוואה לשנה קודמת, כתוצאה מהמשך תהליכי ההתייעלות בצריכת הנייר בקבוצת מזרחי-טפחות.
 4. חישוב זה כולל צריכת נייר, מחזור נייר, פסולת אלקטרונית, טונרים וראשי דיו, טיסות עסקיות וצריכת מים.
 5. נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל בשנים 2020-2022, החל משנת 2023 אוחד בנק אגוד באופן מלא עם בנק מזרחי-טפחות.

1. דיווח פליטות גזי החממה במכלול 3 מוצג בחלוקה לקטגוריות, בהתאם להנחיות ה-GHG Protocol. האחוזים המוצגים בגרף אינם כוללים את קטגוריה 15.



היקף הפליטות הממומנות

הבנק מדווח זו השנה הרביעית על היקף הפליטות הממומנות שלו. המדידה מאפשרת לבנק לנהל בצורה סדורה ומעמיקה את מידת החשיפה שלו למימון עתיר פליטות בתיק האשראי העסקי, ולהשתמש במידע לצורך קבלת החלטות איכותיות ומבוססת נתונים. גם השנה המשיך הבנק לפעול ולפתח את יכולות המדידה וההערכה של הפליטות הממומנות, תוך דיוק רמת התאימות לדרישות הספציפיות והמתעדכנות של תקן ה-PCAF. במסגרת זו, פעל הבנק להרחיב מאגר נתוני הפליטות המנוהל על ידו לצורך ביצוע ההערכה, לצד יכולות איסוף המידע הפיננסי והסביבתי הנדרש מלקוחותיו.

בשנת 2025 הרחיב הבנק את השימוש בנתוני טביעת רגל פחמנית ונתוני צריכת האנרגיה שנאספו ישירות מלוויים עסקיים של הבנק לצורך זה, במסגרת שאלוני הערכת סיכונים אקלים של החטיבה העסקית (ראו בהרחבה בפרק "ניהול אחראי של סיכונים אקלים וסביבה" לעיל). במסגרת עדכון והתאמת המתודולוגיה, הבנק עושה שימוש בנתונים סביבתיים נוספים, אשר היקפם הולך וגדל משנה לשנה עם רמת הבשלות של המשק הישראלי בתחום. דוגמה מובהקת להתקדמות בבשלות המשק בשנת 2025, ניתן למצוא בפרסומם לראשונה של נתוני פליטות מצד מספר חברות משמעותיות מענפי הנדל"ן והבניה בארץ, אשר מתבטא בירידה ניכרת בעצמות הפליטות הממומנות של הבנק בסקטור זה, לצד שיפור איכות הנתונים. כחלק מתהליך העבודה לחישוב הפליטות הממומנות לשנת 2025, ביצע הבנק תיקוף של נתוני 2024 וכן החיל עליהם עדכונים מתודולוגיים שיושמו בחישוב הפליטות הממומנות לשנת 2025.

תוצאות המדידה לשנת 2025 הראו ירידה בעצמות הפליטות הממומנות של הבנק, ל-66 טון פד"ח למיליון ש"ח, בהשוואה ל-83 טון פד"ח למיליון ש"ח ב-2024. ירידה זו בעצמות הפליטות הממומנות התאפשרה כתוצאה משילוב בין מספר גורמים, בהם: עלייה בשיעור האשראי לענפי הבניה והנדל"ן, אשר מאופיינים בעצמות פליטות נמוכה בהתאם לחישובים הנעשים על פי תקן ה-PCAF; המשך מגמת העלייה בהיקף המימון הירוק הניתן על ידי הבנק; והתייעלות של רשת החשמל במדינת ישראל. גורם נוסף לירידה בעצמות הפליטות הממומנות הוא הרחבת השימוש בנתוני פליטות שנאספו מלקוחות, לצד עלייה בזמינות הנתונים הקיימים במשק הישראלי. כל אלה הובילו גם לשיפור של ציון איכות המידע של ההערכה, מ-3.7 ל-3.5.

הבנק ממשיך לפעול על מנת לדייק ולפתח את המתודולוגיה שלפיה הוא מחשב ומעריך את טביעת הרגל הפחמנית שלו, להעשיר את מסד הנתונים הסביבתי עליו הוא מתבסס, ולעבוד בשיתוף פעולה עם לקוחותיו על מנת לקדם עתיד כלכלי דל פחמן במדינת ישראל.

היקף הפליטות הממומנות מסך האשראי המסחרי לשנת 2025¹

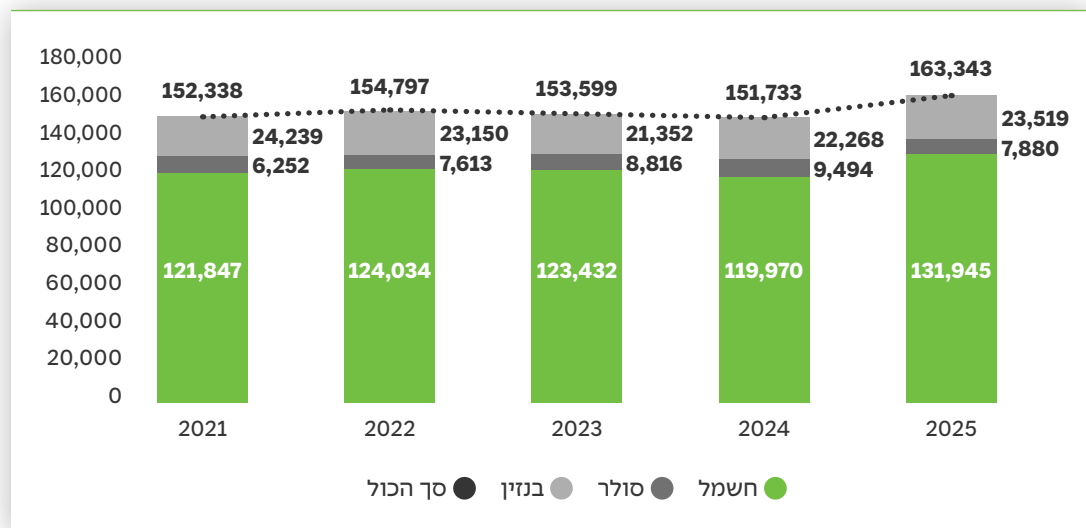
ענף משק	סך פליטות ממומנות (MTCO ₂ e)	שיעור מסך החובות ²	עצמות פליטות ³ (טון פד"ח למיליון ש"ח)	ציון איכות מידע ⁴
נדל"ן ובנייה	0.35	10.43%	8.7	3.3
מסחר ושירותים	2.13	5.01%	108.5	4.1
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים	1.63	3%	138.4	2.5
תעשייה	1.08	1.89%	145.8	4.0
תשתיות ואיכות סביבה	0.18	0.96%	48	3.0
אחר	0.18	0.52%	89.5	5
תחבורה והובלה	0.23	0.52%	115	3.3
סכום כולל	5.78	22.34%	66.2	3.4

1. היקף הפליטות הממומנות לשנת 2025 כולל את נתוני האשראי שהוגדרו כמהותיים, מתוך האשראי המסחרי המאזני שהעמיד הבנק בחטיבה העסקית ובחטיבה הקמעונאית. נתונים אלה אינם כוללים את האשראי בשלוחות חו"ל של הבנק, את האשראי לרשויות עירוניות וכן אינו כולל אשראי בסכום הנמוך מ-1,000,000 ש"ח (10,000 ש"ח בדוח 2022). אשראי לרשויות עירוניות לא נכלל בחישוב לשנת 2025. הנחיות בדבר חישוב פליטות ממומנות לאשראי לעיריות התפרסמו במסגרת מהדורה מס' 3 של תקן ה-PCAF, אשר התפרסמה בשלהי 2025, במקביל לתקופת עריכת חישוב הפליטות הממומנות בבנק.
2. אשראי לציבור בבנק.
3. עצמות הפליטות הכוללת מחושבת בנפרד ברמה הענפית ועבור כלל האשראי המסחרי. העצמות היא היחס של סך הפליטות למיליון ש"ח חוב.
4. ציון איכות המידע נמדד על פי תקן ה-PCAF וניתן לכל מימון/השקעה בהתאם למהימנות המידע הזמין עבורם. סולם הציון נע החל מציון 1 – גבוה ועד לציון 5 – נמוך.

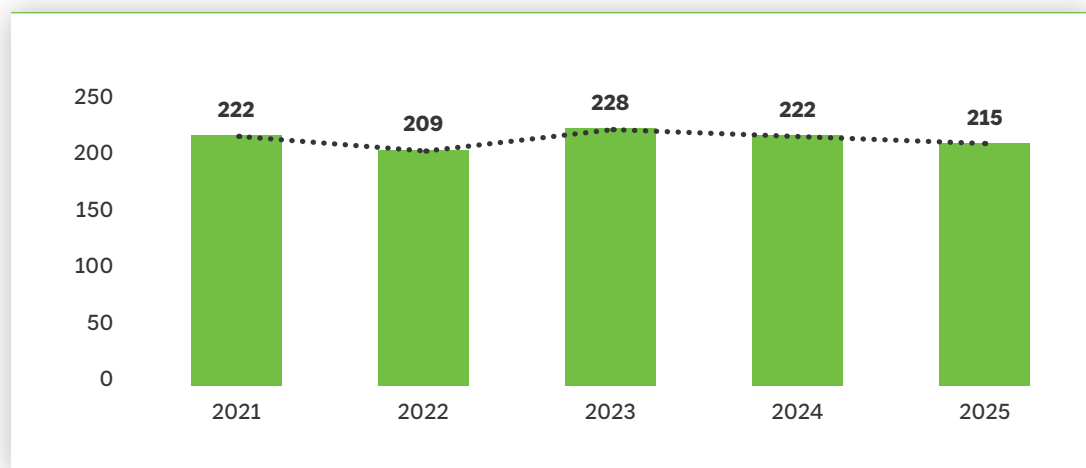
1. נתון עצמות פליטות של סך האשראי המסחרי של הבנק לשנת 2024, לאחר תיקוף ועדכון.
2. אין שינוי בציון איכות המידע לשנת 2024 בעקבות תהליך התיקוף והעדכון.



סך צריכת אנרגייה (GJ)



עצימות צריכת החשמל (קוט"ש/מ"ר)



ניהול היבטי סביבה בפעילות התפעולית של הבנק

צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית

צריכת האנרגייה בקבוצת מזרחי-טכחות

2024	2024	2023	2022	2021		
214.6	221.9	228.3	209.1	221.5	סך צריכת החשמל למ"ר	חשמל (קוט"ש)
4,943	4,543	4,725	4,541	4,427	סך צריכת החשמל לעובד	
36,651,250	33,325,097	34,286,597	34,453,858	33,846,527	סך צריכת החשמל	
689,357	652,695	625,829	678,542	710,442	סך צריכת בנזין	דלק (ליטרים)
204,251	246,095	228,516	197,345	162,068	סך צריכת סולר ¹	
131,945	119,970	123,432	124,034	121,847	סך צריכת חשמל	אנרגיה (GJ)
23,519	22,268	21,352	23,150	24,239	סך צריכת בנזין	
7,880	9,494	8,816	7,613	6,252	סך צריכת סולר	
163,343	151,733	153,599	154,797	152,338	סך צריכת האנרגיה	
0.96	1.01	1.02	0.94	0.99	סך עצימות אנרגטית למ"ר (מ"ר/GJ)	עצימות אנרגטית
22.03	20.68	21.17	20.4	19.92	סך עצימות אנרגטית לעובד (GJ/עובד)	

* KWh – קילו וואט לשעה

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

בשנת 2025 חלה עלייה של כ-6% בצריכת הבנזין של הקבוצה בעקבות גידול במספר הרכבים במימון מלא בבנק וכן בשל עלייה במספר הקילומטרים הממוצע שבוצע במצבת הרכבים של הבנק לעומת שנת 2024. לעומת זאת, בצריכת הסולר חלה ירידה של כ-17%, בעקבות צמצום הרכישה של כמויות גדולות לצורך הפעלת גנרטורים, כפי שנדרש בעקבות המלחמה בשנתיים הקודמות.

בשנת 2025 נרשמה עלייה של כ-10% בצריכת החשמל של הקבוצה, זאת בשל הפעלת בניין מט"ל החדש (במקביל למבנים הקיימים) לאורך השנה, לצורך הרצת מערכות החשמל ומיזוג האוויר, אף שהבניין אוכלס רק במחצית השנייה של השנה. עם זאת, גם בשנה זו נמשכו תהליכי התייעלות האנרגטית שהובילה הקבוצה בשנים האחרונות, אשר הביאו לירידה של כ-5% בעצימות האנרגטית למ"ר (מ"ר/GJ). בהמשך לכך, חלה ירידה של כ-3% בעצימות צריכת החשמל (קוט"ש) למ"ר ועלייה של כ-8% בעצימות צריכת החשמל (קוט"ש) לעובד, זאת בעקבות האמור לעיל.

1. צריכת הסולר כוללת גם צריכת סולר בגנרטורים, בפועל מדובר בנתוני רכש ולא צריכה.



מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

- להלן תיאור מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת החשמל שבוצעו בשנים האחרונות וגם בשנה זו:
- **ניצול יעיל של שטחים** – ייעול השימוש בשטח תורם גם להפחתת צריכת החשמל. בשנת 2025 התקבלו החלטות לצמצום שטחים במספר סניפים, והן ייבחנו ויישמו בשנים 2026–2027. התוכנית צפויה להביא להתייעלות בשטחי הסניפים ולהתאמתם להיקף הפעילות של הבנק ולצורכי הלקוחות.
 - **הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה, שמסייעת בבחינה חודשית של צריכת החשמל** – הבנק מנתח בכל חודש את עלויות צריכת החשמל לפי מבנים עיקריים, ובמקרה של חריגה הוא פועל (בסיוע יועצים) לאיתור הסיבה ולטיפול בה.
 - **ניצול מערך הגנרטורים (לשעת חירום) בשעות השיא בשוטרף** – בהתאם להסכם עם חברת החשמל, הבנק משתתף בתוכנית השלת עומסים של רשות החשמל ומוכר בשעות השיא חשמל לחברת החשמל, על פי דרישתה, באמצעות הפעלת הגנרטורים לשעת חירום. זאת על מנת לסייע לצמצום נקודות השיא ברמה הלאומית ולנצל את הסולר בגנרטורים במטה הבנק בלוד. בשל כך צומצמו שעות הפעלת הגנרטורים לבדיקה עצמית, שכן מסתמכים על ההפעלה בפועל לצורכי הבדיקה.
 - **התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים** – מערכת זו הותקנה לצורך מניעת זיהום הקרקע בסולר פסול לשימוש, וכן לשם הארכת אורך החיים של הסולר. כמו כן, מתבצעת בדיקת אטימות מכלי סולר למניעת דליפה.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק

- על מנת לצמצם את צריכת הדלק בצי הרכב הארגוני, ננקטים כמה מהלכים המשלימים זה את זה. הבנק נוקט מדיניות של העדפת רכבים בעלי יעילות אנרגטית גבוהה ומעודד שימוש בכלי רכב היברידיים וחשמליים.
- **כלי רכב היברידיים** – בשנת 2025 שיעור הרכבים ההיברידיים והחשמליים היה כ-27% מכלל צי הרכב.¹ לאור השינויים בשוק הרכבים החשמליים והרחבת השימוש בהם, נבחנת האפשרות להרחבת השימוש בסוג רכבים זה.
 - **מערך הסעות** – בקמפוס הבנק בלוד מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מרחבי הארץ. כמו כן, הבנק מעודד שימוש בתחבורה ציבורית בכלל, וברכבת בפרט, באמצעות מערך הסעות (שאטלים) מתחנת הרכבת לקמפוס הבנק בלוד (מערך משלים בשעות ההגעה והיציאה). בשנת 2025 כ-22% מהעובדים בקמפוס הבנק בלוד עשו שימוש יום-יומי בהסעות מאורגנות.²

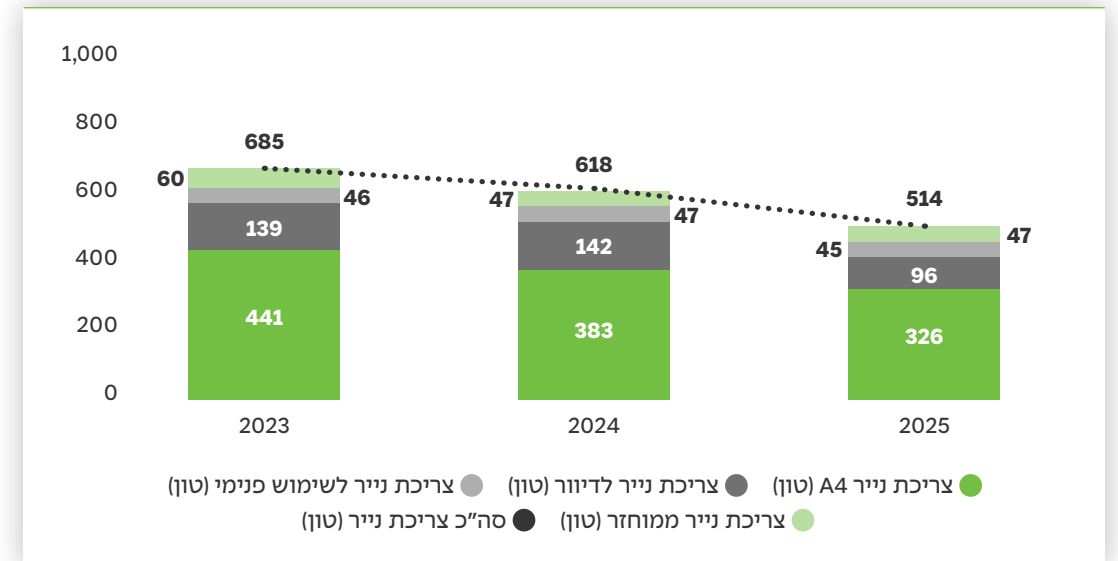
1. לעומת כ-39% בשנת 2024.
2. נכון לסוף דצמבר 2025, טרם אכלוס מלא של קמפוס הבנק בלוד.



הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר להדפסת טפסים, מכתבים ללקוחות ודוחות, וחלק ניכר מהשימוש נובע מהנחיות רגולטוריות, כגון דרישות בנק ישראל.

2025	2024	2023	
514	618	685	סך הכל צריכת נייר (טון)
9.1%	7.6%	8.8%	שיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך צריכת הנייר

צריכת הנייר בקבוצה



בשנת 2025 המשיך הבנק לקדם יוזמות לצמצום צריכת הנייר, בין היתר באמצעות הרחבת תהליכי מיכון ויצירת פתרונות דיגיטליים וממשקים, הן בתהליכי עבודה פנימיים והן בממשק העבודה מול לקוחות, כגון משלוח מסמכים בהתכתבות מאובטחת, חתימה מרחוק על מסמכים, ממשקים לקליטת דאטה, הנפקת ערבויות חוק מכר דיגיטליות ועוד. מהלכים אלה תרמו להפחתה בצריכת נייר ולירידה ניכרת בכמות הדפים שהודפסו במערכות הבנק לעומת השנה הקודמת.

בשנת 2025 חלה ירידה של 104 טון (כ-17% לעומת השנה הקודמת) בצריכת הנייר, הודות למאמצים אלו. הבנק פועל גם להרחבת הדיור הדיגיטלי בתחום המסחרי ובתחום המשכנתאות. יותר ממחצית מהלקוחות בתחום המסחרי מקבלים כיום דיור בדוא"ל, ובתחום המשכנתאות - כ-30% מהלקוחות. במקביל, הבנק שואף לשלב חומרים ידידותיים לסביבה, ובשנת 2025 כ-9% מהנייר שנרכש היה ממוחזר, כולו עשוי 100% סיבים ממוחזרים והוא עמד בתקנים בין-לאומיים.

בשנת 2026 הבנק ימשיך לקדם יוזמות לצמצום השימוש בנייר בתהליכים עסקיים שונים, לרבות בפעילות המסחרית ובפעילות המשכנתאות.

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

2025	2024	2023	2022	2021	דרך הטיפול	סוג הפסולת
480	323	579	1,157	795	העברה למחזור (בטונות)	פסולת נייר
50	17	44	41	11	גריטה (בטונות)	טיפול בפסולת אלקטרונית
5,888	7,473	6,376	9,849	10,033	גריטה (ביחידות)	טיפול בראשי דיו וטונרים ¹

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

הקבוצה עומדת בהוראות המשרד להגנת הסביבה בכל מה שקשור לסילוק פסולת רגילה ומסוכנת.² בשנת 2025 נרשמה עלייה בכמות פסולת הנייר המועברת למחזור, בעיקר בעקבות המעבר לקמפוס מט"ל, אשר כלל פינוי חומרים ישנים במסגרת ריקון משרדי היחידות. כמו כן, נרשמה עלייה בכמות הפסולת האלקטרונית, כתוצאה מרכישה והחלפה רוחבית של מסכים חדשים בכלל הבנק.

צריכת מים

צריכת המים בקבוצת מזרחי-טפחות מיועדת בעיקר לצרכים משרדיים, כגון ניקיון, שתייה ושירותים. בשנת 2025 הייתה צריכת המים של הקבוצה כ-56,846 קוב, עם עצימות צריכה של 7.67 (קוב/עובד), שהיא ירידה של כ-10% לעומת השנה הקודמת, וזאת לאחר סיום הקמת קמפוס הבנק החדש בלוד.³ כאשר נרשמת חריגה בצריכת מים בסניפים (לרוב באמצעות התראה מהרשות המקומית), נציגי מוקד האחזקה נשלחים מייד לאתר את מקור החריגה ולטפל בה. בבנייני מטה מסוימים קיימת מערכת בקרת מבנה שמכבה את ברזי המים בשעות הלילה ומתריעה באופן מיידי באמצעות מסרון על צריכה חריגה (לדוגמה נזילה). קריאות אלה מטופלות במהירות האפשרית על מנת לצמצם את הפגיעה במשאב המים.

1. נתונים אלה אינם כוללים את בנק אגוד.
 2. כגוף פיננסי, הפסולת המסוכנת של הבנק כוללת סוללות ונורות. נתונים אלה מוצגים בתוך הפסולת האלקטרונית של הבנק.
 3. נתוני צריכת המים נמוכים באופן משמעותי מההיקפים שדווחו בעבר, וזאת בעקבות שינוי בהנחת העבודה בתעריך לקוב ששימש לחישוב כמויות הצריכה. בשנת 2024 כמות צריכת המים בפועל הייתה 62,166 מ"ק, ועצימות הצריכה לעובד הייתה 8.47.

העלאת המודעות לנושאי סביבה – מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

- הבנק פועל ליצירת מודעות סביבתית בקרב עובדיו ומקדם יוזמות למחזור, שימוש חוזר ולצמצום פסולת.
- **איסוף בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית למחזור** – בשטחי הבנק הוצבו מכלים לאיסוף בקבוקים סוללות ופסולת אלקטרונית, במטרה לעודד את עובדי הבנק למחזור.
 - **איסוף תרופות לשימוש חוזר** – הבנק חבר לעמותת "חברים לרפואה" לאיסוף תרופות שאינן בשימוש והעברתם כתרומה לנזקקים. בכל סניפי הבנק ובבנייני המטה מוצבים מכלי איסוף ייעודיים. היוזמה פועלת מזה עשור, ובמהלכו נאספו תרופות בשווי מצטבר של יותר מ-8 מיליון ש.ה.
 - **הפעלת מיזם השאלת ספרים בשיתוף "סיפור חוזר"** – הבנק חבר לעמותת "שכולו טוב" להפעלת מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק באמצעות ספריות בבנייני מטה הבנק. הספריות מעודדות שימוש חוזר ומעודד לצרכנות מקיימת.

בקרה ועמידה ברגולציה

בשנת הדיווח לא הוטלו על הקבוצה קנסות או סנקציות בגין הפרות רגולטוריות בנושאים סביבתיים. הבנק עורך בקרה פנימית וחיצונית בתחום הניהול הסביבתי על כל תחומיו. בקרת צריכת הנייר וגריסתו נעשית על ידי מערכות ממוחשבות ועל ידי הספקים. נתוני צריכת הדלק בקבוצה מועברים מחברות הדלק. כמו כן, כל עובד המשתמש ברכב של הבנק מקבל באופן שוטף דוח המשקף לו את נתוני צריכת הדלק ברכב שלו. נתוני צריכת החשמל של הקבוצה מועברים מחברת החשמל. נתוני מחזור הפסולת האלקטרונית מועברים מדוחות הספק.



הקמת הקמפוס החדש וקידום בנייה ירוקה

בשנת 2022 החלו העבודות להקמת קמפוס מזרחי-טפחות החדש בעיר לוד, במטרה לרכז את כל יחידות המטה של הבנק. בשלהי 2025 החל אכלוס הקמפוס, ובסוף הרבעון הראשון של 2026 הושלם המהלך. הקמפוס תוכנן ונבנה בהתאם לתקנים מתקדמים בתחום הסביבה ורווחת העובדים, המודדים את טביעת הרגל הפחמנית, צמצום השפעות סביבתיות ושיפור תנאי העבודה. הבניין תוכנן בהתאם לתקן LEED – LEED PLATINUM – ובשנת 2025 הוגשו החומרים להסמכת LEED PLATINUM – הדרגה הגבוהה ביותר. התקן מתמקד במערכות הליבה של המבנה ומבסס תשתית ליישום פרקטיקות בנות-קיימה לאורך חיי הבניין.

במסגרת התכנון והבנייה נבחרו חומרי בנייה בעלי תו ירוק, יושמו אמצעים למניעת זיהום וצמצום צריכת משאבים ויצירת פסולת. הקמפוס כולל מאפיינים להתייעלות אנרגטית, ובהם בידוד מתקדם, זיגוג בעל ביצועים גבוהים, מערכות מיזוג יעילות ופאנלים סולאריים, התורמים להפחתת צריכת האנרגיה ופליטות גזי חממה. מערכת שליטה ובקרה מתקדמת מאפשרת ניהול ותפעול חכם של המערכות וטיוב השימוש אנרגיה. נוסף על כך, מיושמים אמצעים לחיסכון במים, לרבות מתקנים בזרימה נמוכה ומערכות לאיסוף מי מזגנים להדחת אסלות. כל זאת נוסף על קיומן של תשתיות למחזור פסולת ולהטענת כלי רכב חשמליים. בשנת 2025 אושרה התקשרות להקמה ולהתקנה של מתקנים פוטו-וולטאיים והקמתם צפויה בשנת 2026. כמו כן, אושרה התקשרות להקמה ותפעול של מתקן לאגירת חשמל בקמפוס במודל BOT, והצפי להקמה הוא בשנים 2026–2027.

לשם צמצום השימוש ברכב פרטי מופעל מערך הסעות ושאלים לתחנות הרכבת לאורך שעות היום, קיימת נגישות גבוהה לתשתיות תחבורה בין-עירוניות, הבנק מעודד תחבורה שיתופית ומשולבות בחניה בקמפוס חניות לאופניים ולאופנועים. ריכוז יחידות המטה בקמפוס אחד, לצד שימוש באמצעים טכנולוגיים לקיום פגישות והדרכות מקוונות, תורם לחיסכון במשאבים ולהפחתת פליטות. הקמפוס מתוכנן בהתאם לתקן WELL V2, המתמקד ביצירת סביבת עבודה בריאה ונוחה. במסגרת זו מיושמות חזיתות מתקדמות עם הצללות מובנות שפותחו באמצעות אנליזות אנרגטיות ותרמיות, מערכות מיזוג בעלות יעילות אנרגטית גבוהה עם אמצעי סינון, מערכות חשמל ותאורה חסכוניות ותשתיות לניהול איכות האוויר. החומרים לצורך ההסמכה נאספים לקראת הגשה. לרווחת העובדים הוקמו שטחי גינון ואזורי מנוחה, חדר כושר פעיל ומלתחות. תכנון התנועה בקמפוס, הכולל גרמי מדרגות מוארים ומזמינים, מעודד פעילות במהלך יום העבודה.



מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
  	הקמת מתקן אנרגיה סולארית על הגג בקמפוס הבנק בלוד.
	המשך קידום יוזמות לצמצום צריכת הנייר באמצעות יישום תהליכים דיגיטליים ומיכון.
	<p>הדרכות בנושא אקלים להנהלה הבכירה ולדירקטוריון.</p> <p>השלמת היערכות הבנק ליישום נב"ת 345 של בנק ישראל, בנושא ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, ובכלל זה השלמת גיבוש מדיניות סיכוני אקלים מקיפה ואישורה בהנהלה ובדירקטוריון.</p>

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בשנת 2025 הוגשו החומרים להסמכה לתקן LEED PLATINUM.	   	בניית הקמפוס החדש של הבנק בלוד בהתאם לתקן LEED לבנייה ירוקה ובשאיפה להשגת הסמכת פלטינום של התקן, במטרה לקדם את ההתייעלות האנרגטית.
בשנת 2025 אושרה התקשרות להקמת מתקנים פוטו-וולטאים בקמפוס הבנק בלוד. הקמת המתקן צפויה להתבצע בשנת 2026.	 	קידום הצבת מתקנים פוטו-וולטאים בקמפוס הבנק בלוד.
בהתקדמות (25% צמצום); היישום ימשך בשנת 2026.		צמצום צריכת הנייר בכ-30% עד לתום שנת 2025 לעומת שנת 2023.
בוצע.		ניתוח תרחישים – ייבחן יישום של תרחישי אקלים בתחום סיכוני המעבר.
בוצע.		הגדלת היקף ההדרכות לעובדים ולמנהלים בנושא אקלים.
הבנק התקדם במידה רבה בהטמעת סיכוני אקלים בכלל הפעילויות הנדרשות לכך. עד ליוני 2026 ישלים הבנק את היערכותו לעמידה בנב"ת 345.		המשך היערכות ליישום נב"ת 345 של בנק ישראל, בנושא ניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים. בשנת 2025 ימשיך הבנק בהיערכות ליישום הנב"ת, בד בבד עם שיפור המתודולוגיות ושילוב שיקולי אקלים בתהליכי קבלת החלטות.





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

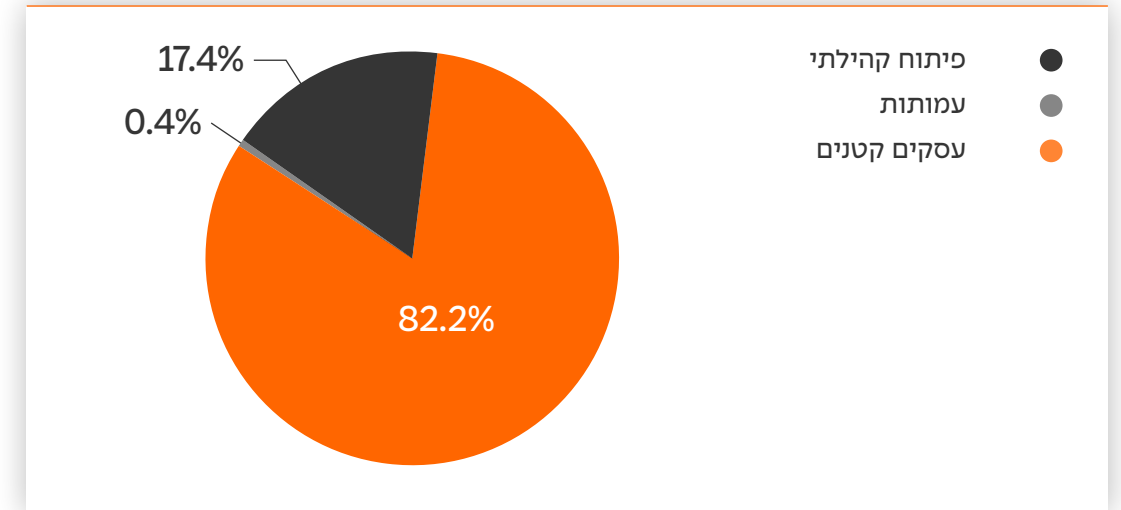
- **מתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית¹** – הבנק מעמיד אשראי לקידום חינוך, בריאות, רווחה ותרבות, וכן לטובת פיתוח תשתיות באזורי פריפריה.
- **השקעות חברתיות של שלוחת לוס אנג'לס** – בשנת 2025 מזרחי-טפחות ארצות הברית המשיך השקעות חברתיות, בהתאם לדרישות חוק ה-CRA (Community Reinvestment 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"צ" (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:

● **"משכנתה בטוחה לזו"צ" – מוצר המבוסס על "משכנתה בטוחה" (מסלול שבו גובה החזר החודשי של המשכנתה נשאר יציב גם כשהריבית משתנה), מיועד בעיקר לזוגות צעירים במגזר החרדי ובכלל, החוששים מחוסר הוודאות בהחזרי המשכנתה בסביבה של ריבית משתנה. המוצר מבטיח החזר חודשי יציב, ללא תלות בשינויים בריבית, ומעניק ביטחון כלכלי. כאשר הריבית יורדת, תקופת החזר מתקצרת, וכאשר היא עולה, התקופה מתארכת – וכל זאת באופן אוטומטי וללא צורך בהתערבות הלווה.**

● **"זו"צ עזרה מההורים" – מוצר המבוסס על "משכנתה פנסיונית", הנותן מענה להורים במגזר החרדי הנדרשים לסייע כלכלית לילדיהם בעת נישואיהם, אך מתקשים לתמוך בכולם. ההלוואה מאפשרת קבלת כספים כנגד שעבוד נכס קיים, מבלי למכור את דירת ההורים, ובכך הופכת את הנכס למקור הכנסה. המשכנתה ניתנת לפריסה עד 30 שנה, עם שמירה על בעלות ההורים, המאפשרת להם להמשיך להתגורר בנכס או להשכירו לפי בחירתם.**

● **"משכנתה בקצב הזו"צ" – מוצר המבוסס על "משכנתה בקצב שלך" (מסלול שבאמצעותו הבנק מאפשר ללקוחות לקבל הלוואת משכנתה 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 במשכנתה 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 "משכנתה 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.

● **משכנתה פנסיונית –** תוכנית מימון ייחודית עם גמישות מרבית, הנותנת מענה לבני 60 ומעלה. מוצרי משכנתה פנסיונית מאפשרים לבני הגיל השלישי לממן את התוכניות הפיננסיות השוטפות באמצעות תוספת חודשית להכנסה או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה באמצעות שעבוד דירת מגורים, כאשר הנכס נשאר בבעלות הלווים. 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 משכנתה 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 שסייעו 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 לחשבון בחו"ל).

סיוע ללקוחות במשבר

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

על מנת להגיע להסדרים שבהם לקוחות חייבים יוכלו לעמוד, הבנק מקיים הליך מוסדר וממושך לטיפול בלקוחות טרם העברתם לערכאות משפטיות. ראשית, הסניף מקיים שיחות ופגישות עם הלקוחות על מנת להביאם לפירעון החוב, מבלי שתידרש נקיטת הליכים משפטיים נגדם. אם הסניף מיצה הליך זה, במקרים המתאימים, יועבר החשבון לטיפול במרכז הגבייה הארצי על מנת לערוך ניסיונות נוספים 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.



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 ונוחות 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.

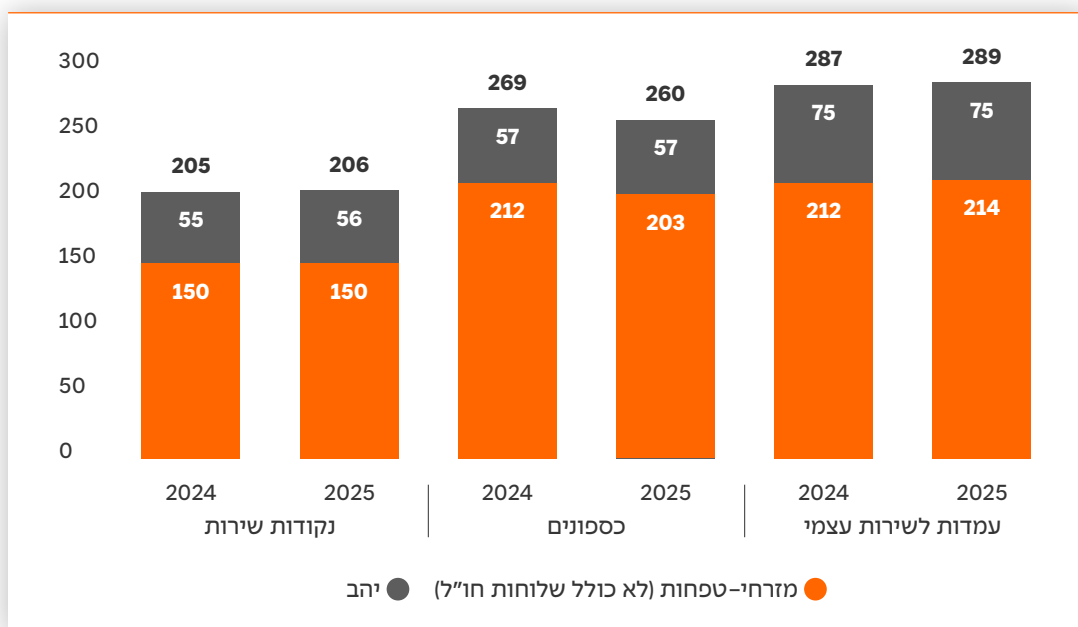
260 כספונים – מתוכם 203 משתייכים לבנק מזרחי-טפחות, 57 לבנק יהב. חלק מהכספונים אינם צמודי סניף.

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
עמדות לשירות עצמי: סה"כ 289 כספונים: סה"כ 260 נקודות שירות ומכירה: סה"כ 206			



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 מקצועית ואחראית. 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 ההשלכות 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 וההזדמנויות 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.



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 ועלונים המפורסמים מעת לעת.

שיווק ופרסום אחראי

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

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 הסיכונים 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.





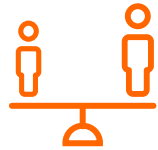
האסטרטגיה החברתית של הבנק נגזרת מהאסטרטגיה העסקית שלו ומושתתת על העיקרון "בני אדם לפני הכול". האסטרטגיה החברתית מיושמת באמצעות פעילות ממוקדת המבוססת על שלושה ערכים מרכזיים: קבלת האחר, קידום שוויון הזדמנויות וערכות הדדית. הפעילות נועדה לתת מענה לאתגרים חברתיים מהותיים ולצורכי החברה והקהילה, והיא מתקיימת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



קהילה והתנדבות

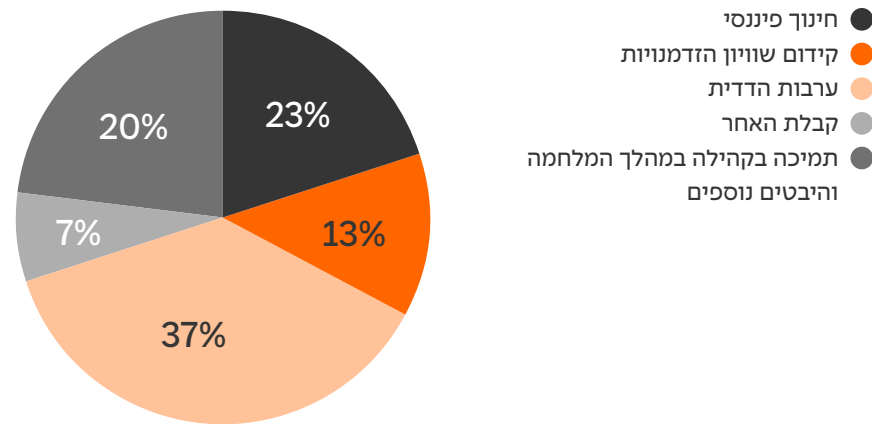




היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2025
היה **32.9** מיליון ש"ח.

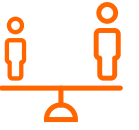
היקף ההשקעה מורכב מתרומות כספיות בסך כ- **29.9** מיליון ש"ח,
ותרומות בשווי כסף בעלות של כ- **3** מיליון ש"ח.

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.

אלפי

אריזת 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.

בקבוצה **2,348** 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.

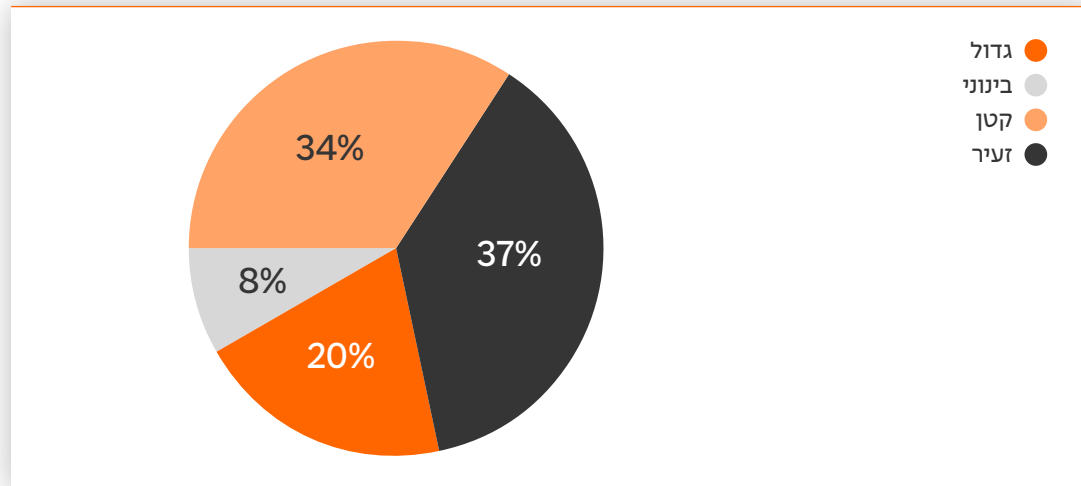
גיוון ספקים

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.

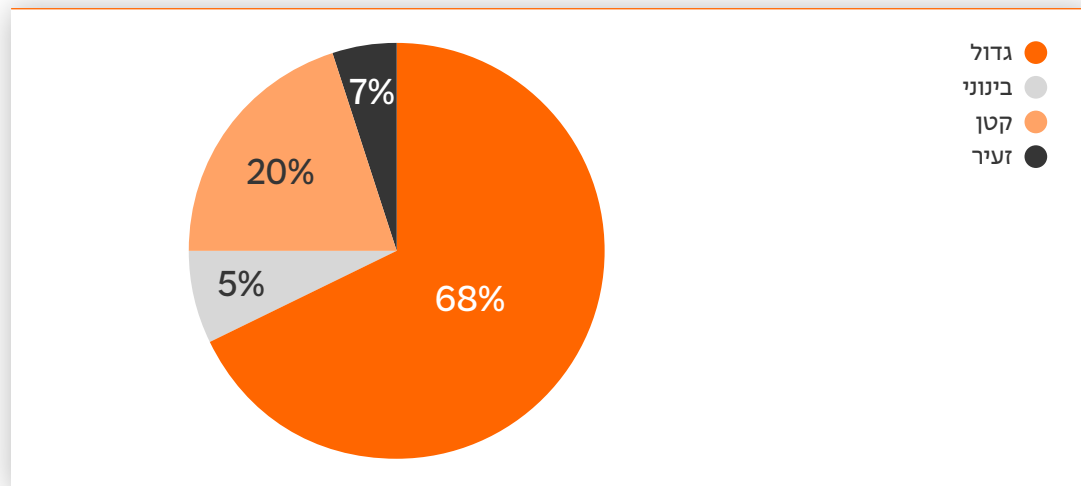
בשנת 2025 רכש הבנק שירותים ומוצרים בהיקף ניכר מעסקים קטנים או מעסקים שנפגעו במלחמה המשתתפים במיזם "כתום ישראל" – מיזם שהקים הבנק במטרה לתמוך בבעלי עסקים מהצפון, מהדרום ומשרתי מילואים.



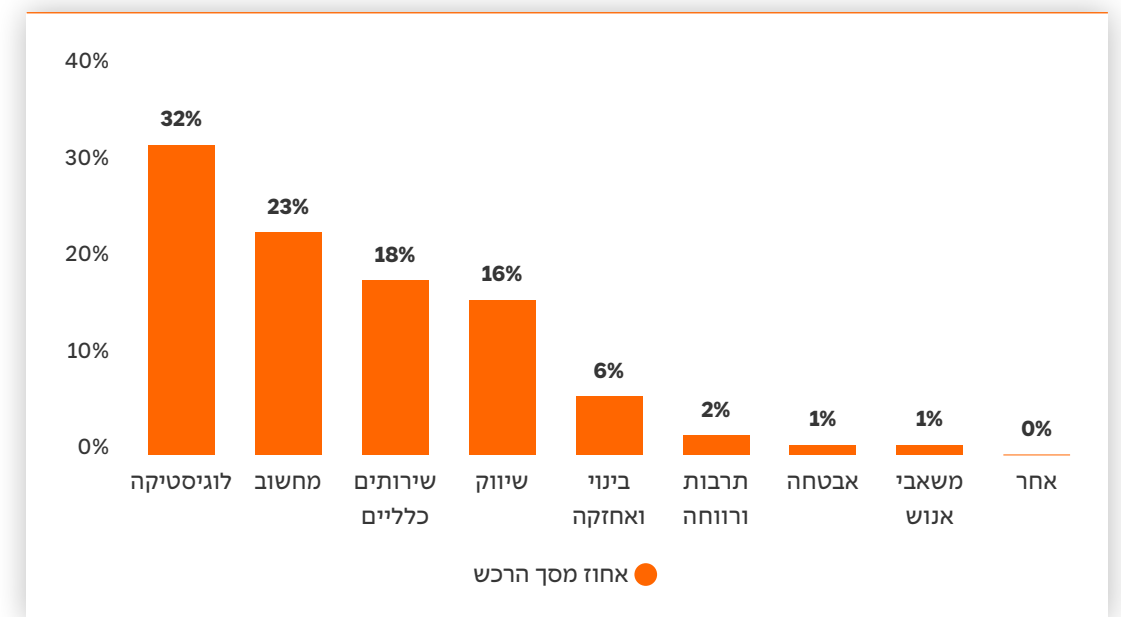
שיעור הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



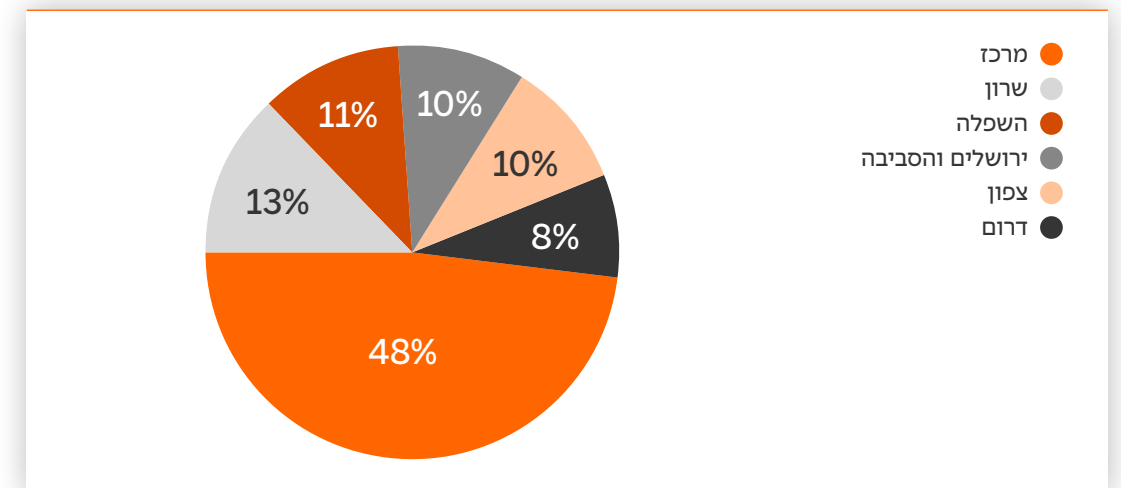
היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



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 מעסיקהם. 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%.

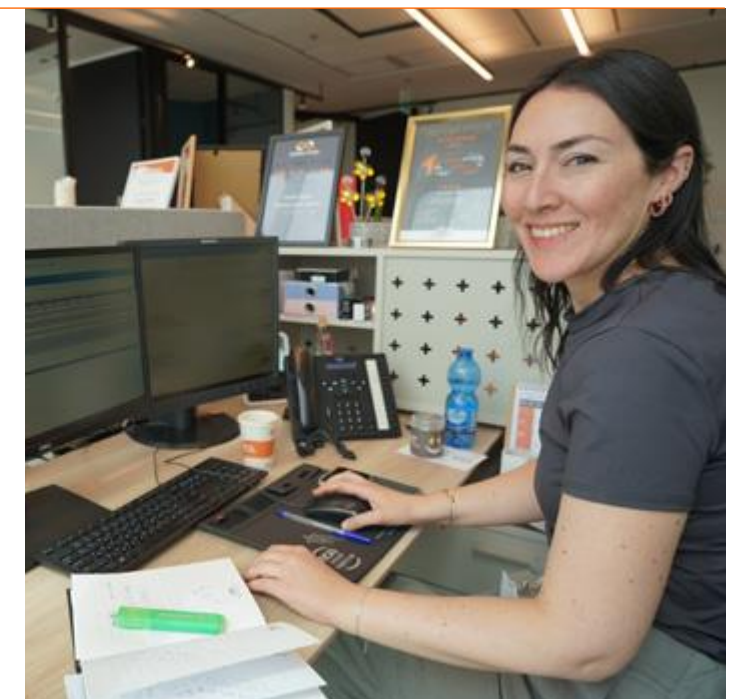
הגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הוא **41.4**.



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, במטה 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 יחסי 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 יחסי. העובדים אשר אינם מועסקים על פי הסכמים קיבוציים עובדים לפי הסכם העסקה אישי. בשנת 2023 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין הבנק ובין ארגון עובדי מזרחי-טפחות לשנים 2022-2026 כמו כן, בשנת 2024 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין הבנק לבין ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק בעניין שכר ותנאי עבודה לשנים 2023-2027. בשנת 2023 נחתם הסכם בין הבנק לבין ועד עובדי חטיבת הטכנולוגיה. בשנת 2023 נחתם בבנק יחסי הסכם שכר קיבוצי חדש עם נציגות העובדים אשר מעגן את יחסי העבודה והתגמול בבנק יחסי 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	2023			2024			2025		
	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול
קבוע	3,267	1,771	5,038	3,247	1,780	5,027	3,301	1,786	5,087
בניסיון	1,170	422	1,592	1,176	475	1,651	1,176	490	1,666
עובדים בחוזה אישי	274	352	626	285	373	658	286	376	662

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.



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.

תגמול עובדים

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.





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.



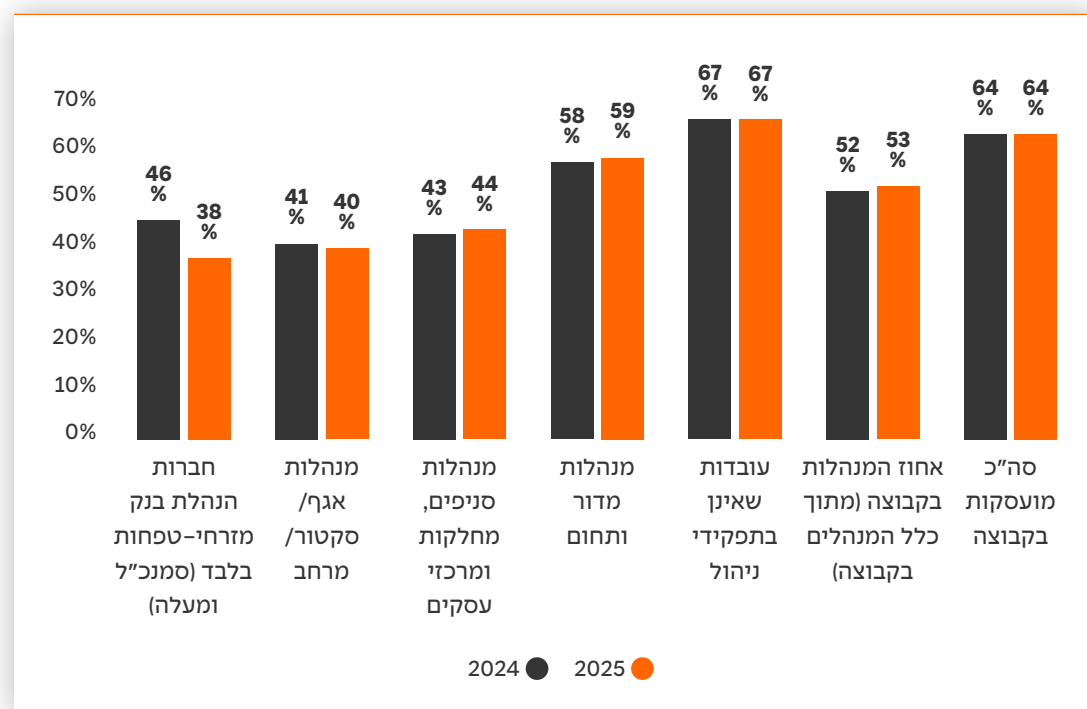
קידום סביבת עבודה מגוונת ושוויונית

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	0% ³
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 בן משפחה חולה ("Caregivers")** – הבנק מתחשב בעובדים ומגלה גמישות במצבי משבר שבהם נדרשים עובדים לטפל בן משפחה חולה.
- **שובר נופש** – אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

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 וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, החזרים כספיים עבור ייעוץ מס/ייעוץ פנסיוני והכשרה מקצועית על פי בחירת העובדים. כל הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים, שנתמך גם הוא על ידי הבנק. נוסף על כך, הבנק מעודד את המנהלים לשמור על קשר עם הגמלאים במחלקותיהם ולהמשיך להיעזר בניסיונם ובידע הרב שצברו עם השנים, כל זאת בהתאם לרצון הפורש.

נשים וגברים זכאים על פי חוק לעבוד עד גיל 67, וכך גם בבנק. ככלל, הבנק אינו מעסיק עובדים לאחר גיל פרישה, אולם במקרים של עובדים המשמשים מקור ידע קריטי, ובמקרים שבהם הבנק והעובד מעוניינים בכך, נבחנת האפשרות להאריך את העסקתם מעבר לגיל 67. בשנת 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, ניוזלטרים 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

ממוצע כללי	2025		2024		ממוצע כללי	
	נשים	גברים	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, 56% מהם נשים. אחוז המשרות בבנק שאישו 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>





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

ממשל תאגידי
Governance





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

דירקטוריון מזרחי-טפחות

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

פרופיל הדירקטורים¹

- נכון לסוף 2025 מכהנים בדירקטוריון הקבוצה עשרה דירקטורים – שבעה גברים ושלוש נשים.
- שמונה מחברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית (בוועדת הביקורת – חמישה דירקטורים בעלי מומחיות זו), בהתאם להוראות תקנות החברות.
- בדירקטוריון מכהנים ארבעה דירקטורים חיצוניים, כמשמעות מונח זה בחוק החברות וכן לפי הוראות ניהול בנקאי תקין 301. כל הדירקטורים החיצוניים הם גם דירקטורים בלתי תלויים.
- בקרב הדירקטורים יש בעלי ניסיון וידע בנושא ניהול סיכונים, לרבות סיכונים אשראי. בוועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון חברים דירקטורים בעלי ותק וניסיון רב בתחום ניהול הסיכונים, וכן דירקטור בעל ידע וניסיון מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע, אבטחת מידע וסייבר.
- השכלתם, מומחיותם וכישוריהם של כלל חברי הדירקטוריון קשורים ישירות לתחומי הליבה של הבנק.
- כלל הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל, במישרין או בעקיפין, ואינם נושאים בתפקיד ביצועי בבנק.
- שיעור הנוכחות הממוצע של הדירקטורים בשנת 2025 היה 99%.
- לא הוגשו כתבי אישום נגד שום דירקטור ואין הליכים תלויים ועומדים או הרשעות של הדירקטורים בעשר השנים האחרונות.

1. לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, לרבות כישוריהם, השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם ופרטים נוספים על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית, כנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראו תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2025, באתר מגני"א של רשות לניירות ערך.

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

עצמאות הדירקטוריון ומינוי דירקטורים

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

על פי הוראה 301 חלים על הדירקטוריון הכללים הבאים:

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

1. ביום 15.12.2025, במועד האסיפה הכללית השנתית, הסתיימה כהונתו של מר משה וידמן כדירקטור בדירקטוריון הבנק. באותה אסיפה מונתה הגב' חדוה בר, כדירקטורית בדירקטוריון בבנק, והיא מכהנת מאז.



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

לקראת מינוי דירקטור חדש, חיצוני או פנימי, תתמנה ועדת אד-הוק ייעודית המורכבת מנעדרי עניין אישי בנושא, ותפקידה לבחון את הרכב הדירקטוריון בשים לב לצורכי הבנק ולדון בהתאמתם של המועמדים. בשנת 2025 התכנסה פעמיים ועדת אד-הוק, הראשונה – לקראת מינוי מחדש של דירקטור חיצוני, והשנייה – לקראת חידוש מינויים של חמישה דירקטורים ומינוי דירקטורית. נושא משרה, כהגדרתו בחוק החברות, לא יפעל למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינוי, פרט להצעת מועמדותו שלו לכהונת דירקטור. לא ימונה לדירקטור בבנק ולא יכהן כדירקטור מי שאין לו הכישורים הדרושים ואינו מתחייב להקדיש את הזמן הראוי לשם ביצוע התפקיד, עם התייחסות לצרכיו המיוחדים של הבנק ולגודלו.

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

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

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

גיוון מגדרי בדירקטוריון

בחודש יולי 2022, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות גיוון מגדרי, כולל ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון. לפי המדיניות יינתן ייצוג הולם לשני המינים, וחלקן של הנשים המכהנות כדירקטוריות בבנק לא יפחת מ-30% מכלל חברי הדירקטוריון, וזאת עד ליום 31.12.2025. החל מיום 15.12.2025 שיעור הנשים בדירקטוריון הוא 30%.

עבודת הדירקטוריון

הדירקטוריון ממלא את תפקידיו באמצעות דיונים במליאתו, בישיבות המתקיימות לפחות אחת לחודש (או במועדים תכופים יותר בהתאם לצורך) וכן בישיבות במסגרת ועדותיו. בשנת 2025 התקיימו 19 ישיבות דירקטוריון ו-53 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

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

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

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

בשנת 2025 הוגשו לדירקטוריון באופן שוטף דיווחים בנוגע לתפעול והיערכות הבנק במבצע עם כלביא (בהיבטים של המשכיות עסקית, סיכונים אשראי, סיכונים פיננסיים, הון אנושי וסייבר), לרבות דיונים בנושא תרחיש הפסקות חשמל ממושכות ("תרחיש עלטה").

הכשרה והשתלמויות

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

תוכנית ההשתלמויות לשנת 2025 כללה 13 השתלמויות דירקטורים, והיו בה הכשרות בנושאים טכנולוגיים, אסטרטגיים, פיננסיים ורגולטוריים, בהנחיית תמהיל נרחב של מרצים פנימיים וחיצוניים.

ייעוץ לדירקטוריון

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו נקבעה בהתאם להוראות חוק החברות ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 של המפקח על הבנקים בנושא הדירקטוריון. זכות זו עוגנה במסגרת נוהלי הדירקטוריון ועל הדירקטוריון לאשר את כיסוי ההוצאה של הייעוץ. במקרים המצדיקים זאת, הדירקטוריון רשאי להסתייע ביועצים חיצוניים, באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. במקרים מיוחדים דירקטור זכאי לקבל ייעוץ מקצועי על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון הבנק – והכול בכפוף לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301 ובהתאם להן.



אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

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

אסיפות כלליות

- הבנק יקיים אסיפה כללית שנתית בהשתתפות בעלי המניות בכל שנה, ולא יאחר מתום חמישה עשר חודשים אחרי האסיפה השנתית האחרונה.
- דירקטוריון הבנק יכנס אסיפה מיוחדת על פי החלטתו וכן לדרישת כל אחד מאלה:
 - שני דירקטורים.
 - בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ואחוז אחד מזכויות ההצבעה בחברה, או בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מזכויות ההצבעה בחברה.
- בכפוף להוראות חוק החברות או הוראות תקנון הבנק, הרוב הנדרש באסיפה הכללית ובאסיפה הכללית הנדחית לקבלת החלטה הוא רוב רגיל מכלל קולות בעלי המניות הנוכחים באסיפה הכללית, הרשאים להצביע והצביעו בה, מבלי להביא בחשבון את קולות הנמנעים. בעל מניות רשאי להצביע באסיפה כללית או באסיפת סוג, בעצמו או באמצעות שליח מטעמו, בהתאם להוראות תקנון הבנק ובכפוף להוראות חוק החברות.
- בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית, רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. לבעלי המניות יש אפשרות להצביע בנפרד על כל נושא שעולה בסדר היום של האסיפה הכללית. בבנק אין מניות בכורה.
- בשנת 2025 התקיימו שלוש אסיפות אשר כללו את הנושאים הבאים:
 - מינויים (מחדש) של מר אברהם זלדמן (המכהן כיו"ר הדירקטוריון), מר רון גזית, מר יהונתן קפלן, מר אילן קרמר ומר אלי אלרואי, כדירקטורים בבנק וכן מינויה של הגב' חדוה בר כדירקטורית בבנק. משך כהונתם יהיה עד לתום האסיפה הכללית השנתית השלישית שתתקיים לאחר האסיפה הכללית השנתית שבה אושר מינויים.
 - דיון בדוחות הכספיים השנתיים של הבנק.
 - מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואה החשבון המבקר של הבנק.

ועדות הדירקטוריון

בשנת 2025 פעלו בדירקטוריון חמש ועדות קבועות:

שם	ועדת אשראי
הרכב	אברהם זלדמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית, אלי אלרואי
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון. כמו כן, הוועדה מוסמכת לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב-שנתית של יחידת בקרת האשראי ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. בסמכות הוועדה גם לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
מספר ישיבות ועדה	11
שיעור הנוכחות בישיבות	96%
שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	עד יום 15.12.25: אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, משה וידמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר. החל מיום 25.12.25: אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, חדוה בר, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר.
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ובמדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. הוועדה דנה בהמלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון ומגבשת אותן לפני קיומו של דיון בדירקטוריון בנושאים אלה. הוועדה דנה, בין השאר, במדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים, באסטרטגיית הסיכון הכוללת, בתאבון הסיכון, בתהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני. הוועדה דנה במסמכי המדיניות לסיכונים השונים וממליצה לדירקטוריון על אישור מסמכים אלה, ובהם: ניהול כללי הסיכונים הפיננסיים, ניהול הסיכונים התפעוליים לרבות ניהול המשכיות העסקית, ניהול סיכון המוניטין, ניהול בנקאות בתקשורת, מדיניות ESG, ניהול סיכוני ESG, הגנת הפרטיות, דוח קצין ציות ומדיניות ציות אחודה. בסמכות הוועדה לאשר מוצרים חדשים הדורשים את אישור מליאת הדירקטוריון.
מספר ישיבות ועדה	10
שיעור הנוכחות בישיבות	96%
שם	ועדת תגמול
הרכב	חנה פייאר (יו"ר), אסתר גילעזרן, גלעד רבינוביץ, יוסף פלוס
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון ולהמליץ בפני הדירקטוריון על מדיניות תגמול ונוהלי תגמול, כנדרש על פי חוק החברות ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין. מדיניות התגמול צריכה להיות בהתאם לתרבות הארגונית של הבנק, מטרותיו האסטרטגיות לטווח ארוך וסביבת הבקרה שלו, כך שתמריצי התגמול לא יעודדו סיכונים מעבר לתאבון הסיכון של הבנק כפי שנקבע ויאפשרו שמירה על בסיס הון איתן. הוועדה מתכנסת לפחות אחת לשנה לצורך בחינת יישומה של מדיניות התגמול. אחת לשלוש שנים הוועדה ממליצה לדירקטוריון בעניין אישור או שינוי המדיניות שנקבעה. נוסף על כך, ועדה זו ממליצה לדירקטוריון על העקרונות של תנאי ההעסקה והפרישה של הדרג הבכיר בבנק ושל עובדי הבנק. כמו כן מאשרת את תגמול נושאי המשרה בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאסיפה הכללית, לפי העניין.
מספר ישיבות ועדה	5
שיעור הנוכחות בישיבות	100%



מדיניות תגמול

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

מדיניות תגמול לנושאי משרה

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

מדיניות התגמול משלבת את הוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999, וכן את הוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק שכיר בכירים"), והוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא תגמול עם העקרונות הרוחביים שדירקטוריון הבנק, לאחר המלצת ועדת התגמול, ראה לנכון לאמץ בעניין תגמול נושאי משרה בבנק, בשים לב, בין היתר, לתוכנית האסטרטגית של הבנק שאושרה לשנים 2021-2025 ולתנאי העסקה הנהוגים כיום בבנק לנושאי משרה. חבילת התגמול לנושאי משרה שאינם דירקטורים תכלול שני מרכיבים עיקריים: משכורת חודשית (ורכיבים נלווים) ותגמול משתנה מותנה ביצועים (מבוסס על יעדי ביצוע של הבנק, על מדדי ביצוע אישיים, ובהם התייחסות לתחום ה-ESG וכן כולל תגמול בשיקול דעת), אשר יכלול מענק כספי, ויכול שיכלול גם תגמול הוני לטווח ארוך. כן עשויה לכלול חבילת התגמול תגמולים בקשר עם פרישה.

התגמול לטווח בינוני (מענקים שנתיים), וכן התגמול לטווח ארוך מיועדים לקדם את זהות האינטרסים שבין נושא המשרה לבין הבנק, ולחזק את הקשר בין ביצועי הבנק בכללותו ותרומתו של נושא המשרה להשגת הביצועים האמורים לתגמול נושא המשרה, תוך התאמה לפרופיל הסיכון של הבנק.

בהתאם למדיניות התגמול, התגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 100% מהתגמול הקבוע, זאת למעט בהתקיים נסיבות חריגות, בהן התגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 200% מהתגמול הקבוע. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי התגמול המשתנה המירבי לנושאי משרה שהינם שומרי סף, לא יעלה על 80% מהתגמול הקבוע וכי נושאי משרה אלה יהיו זכאים לרכיב קבוע נוסף (בגובה שתי משכורות, המהווה תגמול קבוע בהתאם למדיניות התגמול).

בהתאם למדיניות התגמול, תקרת התגמול, כהגדרתו בחוק שכר בכירים (קרי, ללא תשלומים לתגמולים ופיצויי פיטורים על פי דין), של יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי תהיה קטנה ממכפלת השכר הנמוך ביותר של עובד הבנק, במשרה מלאה, לרבות עובד קבלן, ב-35.

לגבי נושאי המשרה האחרים (שאינם מנהל כללי או דירקטורים), ועדת התגמול והדירקטוריון רשאים להעניק תגמול שנתי, העולה על הקבוע בסעיף 2(א) לחוק שכר בכירים, ובלבד שלא יעלה על תקרת התגמול המותרת לפי סעיף 2(ב) לחוק שכר בכירים (לא כולל הפרשות לפיצויים והפרשות לתגמולים, על פי דין).

מדיניות תגמול לכלל עובדי הבנק

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

שם	ועדת ביקורת
הרכב	עד יום 15.12.25: יוסף פלוס (יו"ר), אסתרי גילעזרן, חנה פייאה, משה וידמן, גלעד רבינוביץ החל מיום 25.12.25: יוסף פלוס (יו"ר), אסתרי גילעזרן, חנה פייאה, אילן קרמ, גלעד רבינוביץ
תפקיד	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הם לדון בליקויים שהתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם, לקבוע הסדרים בנוגע לאופן הטיפול בתלונות של עובדי הבנק בקשר לליקויים בניהול עסקיו, לבחון את הדוחות השנתיים והרבעוניים לציבור, לדון בהם ולתת המלצות על אישורם, לאשר עסקאות ופעולות כאמור בחוק החברות וכן לאשר עסקאות עם אנשים קשורים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312 בנושא עסקאות עם צדדים קשורים. נוסף על כך, הדירקטוריון מינה את ועדת הביקורת להיות הגורם האחראי מבחינתו לפיקוח על עבודת קצין הציות, ובתוך כך על נושא פרטיות המידע, על ביצוע תוכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני תחרות ועל יישומן. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר ועל סוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים. ועדת הביקורת מפקחת על אירועים הנוגעים לשחיתות ומקבלת דיווחים על אירועים חריגים מסוג זה וכן מקבלת דיווח במסגרת דוח קצין הציות הרבעוני.
מספר ישיבות ועדה	19
שיעור הנוכחות בישיבות	100%
שם	ועדת טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית
הרכב	גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתרי גילעזרן, חדוה בר, יהונתן קפלן
תפקיד	מטרת הוועדה היא לדון ולייעץ לדירקטוריון בעניין האסטרטגיה, תאבון הסיכון ומדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה, הן של הבנק והן של התאגידים הנשלטים על ידו, לרבות שלוחותיו מחוץ לישראל (להלן "קבוצת הבנק"). בין היתר עוסקת הוועדה בנושאי אבטחת מידע והגנת הסייבר, התשתיות הטכנולוגיות של קבוצת הבנק, ניהול ושימוש במאגרי נתונים, חדשנות טכנולוגית וחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק. עוד עוסקת הוועדה בקביעת יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים.
מספר ישיבות ועדה	6
שיעור הנוכחות בישיבות	100%



הביקורת הפנימית

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

תוכנית העבודה שנערכת על ידי חטיבת הביקורת הפנימית מובאת מדי שנה לדיון בוועדת הביקורת הדירקטוריונית ולאחריו נדונה ומאושרת על ידי מליאת הדירקטוריון. התוכנית הרב-שנתית כוללת, בין היתר, נושאי ביקורת הקשורים לניהול סיכון ESG בתדירות של אחת לשנתיים, בדגש על סיכונים אקלים (בהתאם לנב"ת 345), וזאת לצד ביקורות בתחומים המסורתיים. במסגרת תוכנית העבודה, קיימים נושאי ביקורת העוסקים בהוגנות ללקוחות ולעובדים, לרבות תחומי אכיפה בדיני עבודה, לצד נושאים נוספים בתחום המשאב אנושי. כמו כן, בתוכנית העבודה הרב שנתית הוגדרו מספר ביקורות בנושא ניכוי מס במקור. נוסף על כך, החטיבה מרכזת את הטיפול בדיווחי עובדים, על ליקויים בהתנהלות לרבות על חשד למעילות. פניות המעלות חשד לפעילות שאינה תקינה נבדקות על ידי הביקורת ונכללות בדיווח החצי שנתי ובדיווח השנתי של החטיבה לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

חטיבת הביקורת הפנימית עורכת את דוחות הביקורת בהתבסס על דרישות החוק, ובכלל זה חוק הביקורת הפנימית והוראות של רשויות פיקוח ובהן הוראות הפיקוח על הבנקים. דוחות הביקורת מופצים דרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, יושב ראש ועדת הביקורת, המנהל הכללי והממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל-CRO, לקצין הציות ולממונה על איסור הלבנת הון, למנהלת אגף בקרת סיכונים ולמנהל חטיבת מידע ודיווח כספי. תהליכי העבודה בחטיבת הביקורת מבוצעים בהתאם לנהלים מסודרים שאושרו בוועדת הביקורת הדירקטוריונית. הביקורת הפנימית בוחנת, בין היתר, את הציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות, לקוד האתי ולנוהלי הבנק, וכן נבחנות המערכות והבקורות הקיימות להבטחת ציות זה, במסגרת תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכונים. דוחות הביקורת נוגעים הן ליישום ההנחיות ביחידות השטח, והן לתהליכי הבקרה אחר היישום המבוצעים על ידי יחידות הבקרה, ובהן החטיבה לניהול סיכונים ואגף הציות. בשנת 2025 היקף שעות עבודת הביקורת הפנימית היה כ-55,000 שעות.

הביקורת החיצונית

רואי החשבון המבקרים של הבנק משנת 1995 הם בריטמן אלמגור זהר ושות'. בשנת 2025 אושר מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואי החשבון המבקרים של הבנק באסיפה הכללית, ברוב רגיל. אחת לשנה מתקיים דיון בהמשך ההתקשרות, ואחת לשלוש שנים מתקיימת בחינה של הצורך בהחלפת רואי החשבון המבקרים של הבנק. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר וסוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים. בשנת 2025 היקף שעות עבודת הביקורת החיצונית היה 24,000 שעות.

מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק דנה בתנאי התגמול של העובדים המרכזיים בבנק כהגדרתם בהוראות ניהול בנקאי תקין, 301A וכן בתנאי התגמול של המנהלים האחרים בבנק ושל שאר עובדי הבנק לשנים 2024-2026. תנאי הכהונה או ההעסקה לפי מדיניות התגמול לכלל עובדי הבנק כוללים תגמול קבוע ותגמול משתנה, כמקובל בבנק, וכן תנאי פרישה וכל הטבה, תשלום אחר או התחייבות לתשלום הניתנים בשל כהונה או העסקה כאמור. שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים.

לפרטים נוספים על אודות תגמול לעובדי הבנק ראו ביאור 22 וביאור 23 בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2025.

בקרה פנימית

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

החטיבה לניהול סיכונים פועלת כקו הגנה שני במערך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, והיא אחראית למסגרת הכוללת של ניהול ובקרת הסיכונים. החטיבה לניהול סיכונים מעורבת בתהליכי גיבוש מסמכי המדיניות ואתגורם, כך שיבטיחו פעילויות בקרה יעילות ואפקטיביות ההולמות את הסיכונים שהבנק חשוף להם. מסמכי המדיניות הייעודיים מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו קובעת את שרשרת הדיווחים בעת התממשות אירועים מהותיים או חריגים וכן את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק לסיכונים מגדירים במפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול בסיכונים הבקרה הפנימית (הכוללים בין השאר: סיכונים ציות, איסור הלבנת הון, סיכון משפטי, סיכונים תפעוליים, לרבות סיכונים מעילות והונאות). מסמכי המדיניות מפרטים את הממשל התאגידי לניהול הסיכונים, תפקידי הדירקטוריון, ההנהלה ויחידות הבנק ואת תפקידי קווי ההגנה של הבנק האחראים ליישום מסגרת בקרה הפנימית ובחינת אפקטיביות הבקרה הפנימית בבנק.

החטיבה לניהול סיכונים מקיימת פורום ייעודי לשומרי הסף פורום בקרה פנימית, המתכנס בתדירות רבעונית לדיון בהיבטי רוחב בנושאי בקרה פנימית.

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

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

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





הבנק מקפיד על אתיקה עסקית בקרב עובדיו. ערכי היסוד לפעילות הבנק מעוגנים בקוד האתי, המוטמע בכל רבדי הפעילות של הבנק. לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין.

הקוד האתי

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

עובדי הבנק פועלים בהתאם לחוקים ולרגולציה שמתעדכנים תדיר ולפי נוהלי הבנק. נוסף להם, הקוד האתי מציב סטנדרטים גבוהים מבחינה אישית וארגונית, ועובדי הבנק מחויבים לפעול בהתאם לערכיו כלפי כלל מחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, מנהלים, משקיעים, שותפים עסקיים, ספקים וכלפי הקהילה.

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

1. הקוד האתי מופיע במלואו באתר הבנק.

הבנק מתחייב לקיים פרקטיקות של מס הוגן בכל המדינות שבהן הוא פועל ולעמוד בהוראות החוק. הבנק משלם מס בהתאם לדרישות חוקי המס בישראל ולדרישות מדינות אחרות שבהן יש לקבוצת הבנק פעילות, וכן מיישם את האמנות למניעת כפל מס אשר ישראל צד להן. ביקורת מס מתבצעת באופן קבוע אחת לתקופה, בהתאם לתוכנית העבודה של הביקורת הפנימית בבנק. תחום המיסים כלול באופן שוטף בדוחות הביקורת. תוכנית העבודה השנתית בנושא מיסוי מאושרת על ידי הנהלת הבנק. ביצוע עסקאות עם צדדים קשורים בתוך קבוצת הבנק נעשה במחירי שוק, כך שהבנק אינו מבצע העברת רווחים בין אזורי פעילות לצורך הפחתת חבות המס, לרבות הכנת דוחות בהתאם לכללי רגולציה שונים המבססים התנהלות זאת. הבנק נמנע מתכנוני מס ולא נעשה שימוש במקלטי מס. נוסף על כך, הבנק מגיש דיווח אחת לשנה – Country by Country report, בהתאם להנחיות ארגון OECD. בקרה חיצונית על נתוני תשלומי המס מסוג Country by Country report מתבצעת על ידי בריטמן אלמגור זהר ושות' וכן מבוצעת בקרה על תשלומי המס בישראל. הבנק מיישם את הוראות הציות הרלוונטיות לנושא מיסוי לקוחות, וככלל אינו מספק ייעוץ מס ללקוחותיו. לשם כך, הבנק מפרסם נהלים חדשים לכלל עובדי הבנק במטרה ליידע על השינוי ועל אופן הפעולה, בהתאם לצורך. במקרים שבהם עולה חשש בנושא, הבנק פועל באופן אקטיבי למיגור הימנעות ממס על ידי לקוחות הבנק. הבנק פועל בשקיפות מול רשויות המס ובשיתוף פעולה מלא, לרבות מתן גילויים נדרשים לגבי פעילותו. הבנק משתף פעולה עם ביקורות שוטפות של רשויות המס ומעביר לנציגי רשויות המס כל מידע המבוקש במסגרת ביקורות אלה. חבות המס בחברות הבת של הבנק נקבעת על פי שיעורי המיסים החלים באותה מדינה. הבנק משלים את חבות המס לשיעורים בישראל בגין סניפי חו"ל.

תשלום מס

בשנת 2025 תשלום המס ששולם בפועל לממשלה בישראל הוא כ-3,653 מיליון ש"ח. נוסף לתשלום האמור לעיל, הבנק שילם מס בארצות הברית ובבריטניה בסכומים שאינם מהותיים לפעילות הבנק והם כ-2% מסך המס ששולם על ידי קבוצת הבנק.

תמיכה ממשלתית

בשנת 2025 לא קיבלה הקבוצה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות מממשלת ישראל או מממשלות של מדינות אחרות שבהן היא פועלת.

מניעת ניגוד עניינים

הבנק מיישם את הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון ופועל על פי הוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 301: "דירקטוריון" והוראות ניהול בנקאי תקין 312: "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". המדיניות למניעת ניגוד עניינים בבנק מאגדת במסגרתה נהלים רלוונטיים הקובעים הנחיות בנוגע לאישור עסקאות עם אנשים קשורים וכן מנגנוני הפרדה בין הפעילויות של התאגיד הבנקאי במגזרים השונים, בין הפעילויות של הבנק כתאגיד בנקאי לפעילויות של תאגידים נשלטים או בין הפעילויות של התאגיד הבנקאי והפעילויות של הקבוצה שאליה הוא קשור, כדי להימנע מקיומם של ניגודי עניינים. תוכנית האכיפה הפנימית של הבנק בתחום ניירות ערך כוללת גם היא את נוהלי הבנק הרלוונטיים האמורים, שבהם הוראות מפורטות בנושא זה. נוסף על כך, הבנק התווה קווים מנחים למקרים שבהם יש לדירקטור בבנק או לנושא משרה אחר בבנק עניין אישי, וכן הותוו קווים מנחים למקרים שיש בהם פוטנציאל לניגוד עניינים דרך קבע.



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



בשנת 2025 התקיימו **17,961** שעות הדרכה על הקוד האתי בנושאי אתיקה לעובדי הקבוצה.

- **הדרכות בנושאי אתיקה –** כל עובדי הבנק מבצעים הדרכה על הקוד האתי של הבנק ובהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים. כל עובד חדש בבנק, בין אם הוא במשרה מלאה ובין אם במשרה חלקית, נדרש ללמוד את הנושא ולבצע לומדת חובה אשר בסיומה עליו לחתום כי הוא מצהיר שהוא מחויב לנהוג ברוח ערכי הקוד האתי של הבנק. נעשית בקרה על ביצוע הלומדה בנושא אתיקה. בכל קורס מבוא מקצועי מועבר שיעור בנושא הקוד האתי. דילמות אתיות מוצגות באתר הקוד האתי בפורטל הארגוני.
- **הטמעת היבטים אתיים בהערכת עובדים –** במהלך הערכת העובדים, שעליה, בין היתר, מתבססים בעת קבלת החלטות ארגוניות (כמו קידום, תגמול ועוד), יש התייחסות גם להיבטים אתיים בהתנהלות העובד.
- **דיאלוג עם העובדים –** הבנק בוחן כל העת את מידת הטמעת הקוד האתי באמצעות מפגשים, קבוצת מיקוד והדרכות. כחלק מתוכנית העבודה מתקיים ביחידות הבנק בארץ ובחו"ל דיון יזום בדילמות אתיות אחת לרבעון. דיווחים על כך מועברים לוועדת האתיקה באופן שוטף. נוסף לכך, מתקיים דיאלוג שוטף באמצעות פורומים של מנהלים ועובדים. בין השאר, נבחנת איכות הטמעת הקוד האתי ודיוק תוכנית העבודה בהתאם. בשנת 2025 לא התקבלו פניות מעובדי הבנק בנושא הקוד האתי.
- **שבוע אתיקה –** בשנת 2025 הבנק קיים שבוע אתיקה במטרה לעודד חשיפה משמעותית לערכי הקוד האתי ועודד שיח אתי בלתי פורמלי במגוון פעילויות. כל המנהלים קיבלו ערכת "קפה דילמה" לפעילות היחידות, העלאת דילמות ודיון בהן, ועובדי הבנק השתתפו במשחק חווייתי בנושא הקוד האתי.
- **ועדת אתיקה נודדת –** התקיימו ביקורים במרחב דרום, מרחב צפון וסקטור בנקאות ישירה לקיום דיון בדילמות אתיות.

מניעת מעילות והונאות

הבנק פועל לשמירה על אמינות ויושרה בניהול עסקיו וביחסיו עם כלל מחזיקי העניין. יישום והטמעת עקרונות של אתיקה עסקית כוללים גם טיפול במניעת מעילות והונאות, בביקוח ועדת הביקורת של הדירקטוריון. לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין, הכוללים עקרונות וכלים לזיהוי וניהול חשיפות לסיכונים אלה, מעקב, דיווח ובקרה. כמו כן, הבנק קבע מבנה ארגוני הכולל הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מערכות ניטור וכלים נוספים, במטרה לצמצם סיכונים אלו. פעילויות אלו משולבות במספר מסמכי מדיניות בתחום ניהול הסיכונים, לרבות ניהול משאבי אנוש, רוטציה, חופשה רציפה וניהול סיכונים תפעוליים.

הבנק מפעיל מערכת לניטור הונאות לקוח המבוססת על חוקים ומאפשרת איתור חריגות ודפוסים חשודים. החוקים והתרחישים נבחנים ומתעדכנים באופן שוטף בהתאם לשינויים בהתנהגות לקוחות ובהתאם להתפתחויות במתווי הונאות בארץ ובעולם ולניסיון המצטבר.

הבנק מפעיל מרכז ייעודי לטיפול בהונאות, אשר מטפל בחשבונות שבהם זוהתה פעילות חריגה, בעצירה ומניעת אירועי הונאה וכן בהשבת כספי לקוחות אשר ניזוקו באירועי הונאה. הבנק מספק כיום מענה ללקוחותיו בעת אירועי הונאה ובחשד לאירועי הונאה, ומבוצעת היערכות למתן מענה בנושאי הונאה לאורך כל שעות היממה, בכל ימות השבוע (24/7).

מנגנונים לזיהוי, איתור ודיווח בנושא אתיקה עסקית

מערכות לניטור אירועי מעילות

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

ערוצי דיווח על ידי העובדים

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

הגנה על חושפי שחיתויות

בבנק קיים מנגנון דיווח על שחיתויות שמטרתו להגן על העובדים חושפי השחיתויות – מעילות, הונאות והפרות דין. הגנה זו כוללת בין היתר הימנעות מפרסום פרטים מזוהים על המתלונן, מניעת פיטורים, מניעת הליכים משמעתיים, מניעת הרעה בתנאי עבודתו, מניעת עיכוב בקידום, מניעת איומים או כל פגיעה דומה שתיגרם בקשר לדיווח. כדי לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם לדווח, מבלי



מחויבות לציות לרגולציה



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

לבנק מדיניות ציות המאושרת בדירקטוריון ועוסקת בנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרוו, סיכונים חוצי גבולות, הוגנות, הגנת הפרטיות ודיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית. המדיניות חלה על כלל הקבוצה בהתאמות הנדרשות. קצין ציות ראשי בבנק פועל בהתאם לכתב מינוי מוסדר, שמבטיח את סמכויותיו ומעגן את אִי־התלות שלו כחלק מממשל תאגידי תקין, ובהתאם לחובות החלים במסגרת תפקידו, כפי שהם מוגדרים בהוראת ניהול בנקאי תקין 308. קצין הציות כפוף למנהל הסיכונים הראשי ומדווח באופן ישיר לדירקטוריון, לוועדותיו ולהנהלת הבנק, בהתאם לנוהלי הבנק.

מעורבות הדירקטוריון בהטמעת תרבות ציות והתנהלות תקינה

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

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

מדיניות ניהול הסיכונים

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

לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם, מנגנוני הדיווח לחושפי שחיתויות הם אנונימיים. במקרה של חשש לפגיעה בתנאיו של עובד על רקע זה, העובד רשאי לפנות למשאבי אנוש או לביקורת הפנימית, המפקחים על ההגנה הניתנת לעובדים. ועדת הביקורת הדירקטוריונית מפקחת על נושא זה. על מנת לאפשר לוועדת הביקורת לפקח על יישומו של הנוהל, המבקרת הפנימית מדווחת לוועדת הביקורת על כמות הפניות שבוצעו באופן אנונימי, וכן אם יש צורך ליישם הגנה על עובדים מדווחים. בשנת 2025 לא התקבלו פניות הנוגעות לשוחד ושחיתות במסגרת מנגנון הדיווח ולא היה צורך להגן על עובדים במסגרת מנגנון חושפי שחיתויות.

דיווח על ידי גורמים חיצוניים לבנק

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

טיפול בחשד למעילות

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

הפקת לקחים, הטמעה והדרכת עובדים

לצורך חיזוק תרבות הדיווח בקרב העובדים הבנק מקיים כנסים והדרכות ייעודיות, מבצע תחקירים על אירועים שונים ומציף את המסקנות לשטח במטרה למנוע את הישנותם בעתיד. המדיניות למניעת מעילות והונאות משוקפת לעובדים. אחת לשנתיים מופצת לומדת חובה בנושא מניעת מעילות, הונאות, הפרות דין ונהלים לכלל עובדי הבנק וחברות הבת. בשנת 2025, במקרים שבהם עלה חשד לאִי־סדרים של עובדים (בין היתר, בעקבות תלונות עובדים, תלונות אנונימיות ובדיקת מידע על חשד לפגיעה בטוהר המידות שהתקבל מגורמים אחרים) ננקטו צעדים משמעותיים, עד כדי פיטורי העובד. יצוין כי ממקרים אלה לא עלו ליקויים המצביעים על כשל רוחבי בתהליכי סביבת הבקרה בבנק ובאפקטיביות שלהם.





בשנת 2025 ניתנו לעובדי הקבוצה **117,006** שעות הדרכה בנושאי **ציות לרגולציה**.

- **טיפול בחריגות** – הבנק מטפל בפעילויות חריגות שאותרו במסגרת הבקרה, הן במטה והן בסניפים. הטיפול כולל יישום המלצות לשיפור תהליכים ובקורות, וידוא שהליקויים תוקנו, הפקת לקחים וטיפול משמעותי במקרה הצורך.
- **מנגנון דיווח** – הביקורת הפנימית מפעילה מנגנון לפניות עובדים בנוגע לאי־סדרים ונקבעו הגנות על חשפי שחיתויות כמפורט לעיל. כמו כן, הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לדיווח עובדים במידת הצורך בנושאי תרמית ומניפולציה בניירות ערך ובנושאי ציות אחרים.
- **ביקורת פנימית** – הבנק עורך ביקורת פנימית בלתי תלויה, במסגרת תוכנית עבודה רב־שנתית מבוססת סיכונים ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק, בין היתר בנוגע לציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות ולנוהלי הבנק, הן ביחידות העסקיות והן ביחידות הבקרה. (להרחבה ראו בדוחות הכספיים בנושא הגילוי על המבקרת הפנימית).
- **פורום ציות** – בבנק פועל פורום בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות מנהלי החטיבות העסקיות או נציגיהם, נציגי החטיבה המשפטית, קצין הציות הראשי ונציגי חטיבת הביקורת הפנימית. הפורום נועד להציג אירועים הקשורים לעולם הציות ולדון בהם, לרבות היבטים הקשורים להגנת הפרטיות, לדון בסיכונים מהותיים וכן לתאר עדכוני רגולציה חשובים ואת ההיערכות ליישומם.
- **פורום CROSS BORDER** – הפורום עוסק בניהול הסיכון חוצה הגבולות בבנק. בראשו עומד מנהל החטיבה לניהול סיכונים ומשתתפים בו מנהלי החטיבה לבנקאות עסקית וכן מנהלי החטיבה המשפטית, הקמעונאית, הטכנולוגית, הון אנושי ומשאבים וכן קצין הציות הראשי ונציגים נוספים מחטיבות אלו. הפורום מקבל דיווחים ועדכונים בדבר עמידת הבנק בחובותיו, הנגזרים מהוראות הקשורות לסיכונים חוצי גבולות, ומתווה את פעילות הבנק בנושא זה.
- **פורום רגולציה בתהליך** – הפורום, בראשות מנהל מערך תפעול בנקאי, דן ברגולציות ובוחן אותן אחת לרבעון עוד כשהן בשלב הטיוטה וטרם כניסתן לתוקף, וזאת על מנת לוודא את מוכנות הבנק ליישומן מרגע אישורן או כניסתן לתוקף.
- **פורום רגולציה** – הפורום, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, דן ברגולציות חדשות ובוחן אותן אחת לרבעון, בין היתר בנושאים צרכניים. כמו כן הפורום מתעדכן באופן יישומן בבנק על ידי היחידות האחראיות להוראה.
- **פורום רגולציה של חטיבת מידע ודיווח כספי** – הפורום, בראשות החשבונאי הראשי, מתכנס אחת לרבעון ודן ברגולציה חדשה מהרבעון האחרון הרלוונטית לדיווח כספי, ובכללה התייחסות לכלל החוזרים והעדכונים של הפיקוח על הבנקים והשפעתם, אם ישנה, על דיווח כספי, וכן רגולציה נוספת שרלוונטית לדיווח בנושאי שכר, מיסים ועוד.

ניהול סיכונים בנושא ציות

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

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

יישום והטמעת הציות בבנק

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

- **בקרי ציות ונאמני ציות** – כל חטיבה אחראית לניהול ולציות לרגולציה בתחום עיסוקה. לצורך הטמעת האכיפה בחטיבה הקמעונאית מונו בקרי ציות מרחביים, הכפופים ישירות לאגף הציות ומסייעים בהטמעת הציות בסניפי הבנק, וכן בקרי ציות בחטיבה העסקית. נוסף לכך, בכל הסניפים ובמטה הבנק מונו נאמני ציות, ובסניפים גדולים מונו גם בנקאי ציות. כמו כן מונו נאמני ציות גם בתפעול העורפי וכן במספר מוקדים שבסקטור בנקאות ישירה. אלה עוברים הכשרות בנושא הציות מספר פעמים בשנה ואחראים להיות מוקד ידע מקצועי ראשוני לפניות עובדים בנושא ציות, לביצוע בקרות קו ראשון, לאיתור סיכוני ציות וכן לנקיטת פעולות מתאימות לצמצומם, לצד טיפול בלקוחות בהתאם לנהלים.
- **הדרכה ופרסומים לעובדים** – כחלק מהטמעת תרבות הציות, הבנק מקיים הדרכות לעובדיו בנושאים מגוונים: ציות, מניעת הלבנת הון, איסור מימון טרוו, סיכוני שוחד ושחיתות, ציות לסנקציות בין־לאומיות, הוגנות כלפי הלקוח, הגנת הפרטיות, איסור ומניעת אפליה בקרב מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות ועוד. עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדות ומבחני ידע בנושאי הציות בכניסתם לעבודה, ובהמשך – בתדירות קבועה בהתאם לתפקידם. כמו כן, בסמוך לקליטת עובדים חדשים לבנק או בעת שינוי תפקיד, העובדים משתתפים בהכשרות מקצועיות, בהתאם לתפקידם, ובהן תוכן בנושאי הציות. נוסף על כך, אגף הציות פועל בהתאם לתוכנית הדרכה סדורה לחיזוק הידע המקצועי של העובדים, לריענון ועדכון נוהלי העבודה ולהפקת לקחים מאירועים שקרו. בהתאם לכך מתקיימים ימי הדרכה מרוכזים בציות, הדרכות בנושא הציות משולבות בקורסים המקצועיים של מרכז ההדרכה וכן מפורסמים מעת לעת עלונים, עזרי עבודה, סיפורי מקרה ועוד, הכוללים דגשים בנושאי ציות להוראות החוק. כמו כן אגף הציות יוזם ימי עיון בנושא.



מחויבות למניעת שוחד ושחיתות



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

מניעת שוחד ושחיתות במזרחי-טפחות

הבנק מקדיש תשומת לב רבה למניעת שוחד ושחיתות ומתווית בו מדיניות סדורה בנושא. בחינת הסיכון מבוצעת באופן אחיד וללא הבדל, בין אם הפעולה מבוצעת מרחוק ובין אם היא נעשית במפגש פרונטלי. הבנק פועל למנוע שוחד ושחיתות ובתוך כך פועל במטרה לזהות ולנטר פעולות בחשבונות של לקוחות החשופים לשוחד ושחיתות, באמצעות "דגלים אדומים" ונוהל דיווח על פעילות בלתי רגילה. בבנק מתקיים באופן תמידי ניטור של פעולות הסניפים לאיתור סיכונים שחיתות, מניעת מקרים דוגמת שוחד, מעילות והונאות.

פעולות ובקורות למניעת שוחד ושחיתות

- **בקות קו הגנה ראשון ושני –** הקווים העסקיים וכן אגפי הציות וניהול סיכונים מקיימים מעגלי בקרה אחר הפעילות, במטרה להבטיח ניטור של פעילות רגישה לסיכונים שוחד ושחיתות. בקורות אגפי הציות וניהול סיכונים מבוצעות בהתאם לתוכניות עבודה שנתיות מבוססות סיכון, ובמסגרתן נבחנים אלמנטים כמו תחום הפעילות של הלקוח, המדינה שמולה מבוצעת הפעילות וכן הגורמים המעורבים בעסקה. לצורך כך הוקמו ועדות ופורומים שונים:
 - ועדת הנהלה לסיכונים תפעוליים בראשות המנכ"ל.
 - ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים בראשות מנהל הסיכונים הראשי – במסגרתה נבחנות המלצות ליישום ולעדכון תהליכים תפעוליים בדגש על תהליכים לשיפור השירות ללקוח, בהינתן ניטור הולם ומזעור הסיכונים.
 - פורום מעילות – בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות חטיבות הביקורת הפנימית, הון אנושי ומשאבים והחטיבה המשפטית.
 - פורום הונאות – בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות נציגי חטיבות שונות, לרבות נציגי החטיבות העסקיות, חטיבת הביקורת הפנימית, החטיבה הטכנולוגית והחטיבה המשפטית.
 - פורום בקרה פנימית – פורום תקופתי המופקד על האינטגרציה בין תחומי הבקרה הפנימית בבנק ודן גם באירועים רוחביים מהותיים.
- **מניעת שוחד ושחיתות בקרב לקוחות –** פעילותם של לקוחות הבנק החשופים לסיכונים שוחד ולשחיתות מנוטרת, והם מטופלים על ידי הקו הראשון בהתאם לנהלי הבנק וכן על ידי בקורות המבוצעות באגף הציות. במידת הצורך פעילותם מדווחת לגופים הרגולטוריים המתאימים.

ניהול הציות בחברות הבת

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

תרומות פוליטיות

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



איסור הלבנת הון ומימון טרור

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

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

כאמור לעיל, הבנק מפעיל שלל מערכות במטרה לסייע לעובדיו לאתר פעילות בלתי רגילה, לדווח ולפעול בהתאם להוראות החוק והנהל בנושא. בעת הצורך הבנק נעזר גם באיסוף מידע ממאגרים פומביים לשם מניעת הלבנת הון ומימון טרור ובוחן מידע כדי להבין את המקורות הכספיים של הלקוח ומסלול הכספים בעסקה. סיכוני הלבנת הון ומניעת מימון טרור מנהלים על ידי החטיבה לניהול סיכונים.

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

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

במסגרת פתיחת החשבון, הבנק מאתר את הלקוחות העלולים להיות חשופים למתן או לקבלה של שוחד, מעמיק את ההיכרות עם פעילותם הצפויה ומגביר את המעקב עליה. לאותם לקוחות מוגדרת רמת סיכון תואמת, ובהתאם לכך נקבעות מגבלות וחסיונות על הפעילויות בחשבונם. עם לקוחות אלה נמנים בין היתר אנשי ציבור (PEPs) או קרוביהם וכאלה המקיימים עימם פעילות עסקית, לקוחות הפעילים מול חשבונות של אנשי ציבור זרים, לקוחות בעלי תחומי פעילות בסיכון ולקוחות הפעילים מול מדינות בסיכון שוחד ושחיתות. כמו כן, הבנק מנהל טבלת מדינות בסיכון לעניין שוחד ושחיתות ומנטר פעילות מול מדינות אלה, בין היתר על ידי קבלת הצהרות ומסמכים מהלקוחות.

● **מניעת שוחד ושחיתות בקרב העובדים** – נוהלי הבנק נועדו להטמיע התנהלות אתית ולמנוע שוחד ושחיתות, והם נגישים לכלל עובדי הבנק, לרבות חברות הבנות. בין היתר, על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה עם הלקוחות או הספקים ולקבוצה יש נהלים ברורים בנושא זה. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. כדי למנוע חריגה מהנהלים, הבנק מציג לעובדים את הנושא ומדריך אותם לגביו. במסגרת הנהלים והקוד האתי יש התייחסות לנושאים הבאים: איסור קבלת מתנות מלקוחות וספקים, תנאים להתקשרות פרטית עם לקוחות וספקים, קבלת הלוואה מקופת גמ"ח ותרומות.

● **תחקור אירועים** – לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה ופעולות לשם מניעת הישנות אירועים בארץ ובחו"ל. נוסף על כך, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל או מועבר דיווח לרשויות הרלוונטיות.



בשנת 2025 התקיימו **20,039** שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי קבוצת הבנק.

מניעת שחיתות בחברות הבנות בישראל ובשלוחות חו"ל

בנק יהב ויתר החברות בקבוצת הבנק, כולל השלוחות בחו"ל, מחויבים גם הם להקפדה על מכלול דרישות החוק והדרישות הרגולטוריות, החלות עליהם במסגרת פעילותם העסקית. החברות והשלוחות בחו"ל פועלות רבות לצמצום החשיפה למעילות והונאות ורואות בתחום זה חשיבות רבה מעצם היותן מוסד פיננסי. פעילותן לשמירה על הרגולציה ולמניעת שוחד ושחיתות מתבצעת בהלימה למדיניות ולהתנהלות הקבוצתית של בנק מזרחי-טפחות.

ככלל, חברות הבנות והשלוחות בחו"ל כפופות למסמכי המדיניות של הבנק בהתאמות המתחייבות בשים לב לפעילותן, וכל עוד אלו אינם סותרים את הדין המקומי. נוסף על אלו, מאושרים בחברות הבנות ובשלוחות מסמכי מדיניות פרטניים המותאמים לרגולציה המקומית ולפעילות הייעודית שלהן.



אבטחת מידע ושמירה על פרטיות



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

אבטחת מידע

הבנק עומד בהנחיות רגולטוריות בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר של בנק ישראל, ובהן ניהול הגנת הסייבר – נב"ת 361, ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע – נב"ת 357, ניהול סיכוני סייבר בשרשרת אספקה – נב"ת 363, ודיווח על כשל טכנולוגי ואירוע סייבר – נב"ת 366. הבנק נערך לכניסתה לתוקף של הוראה חדשה של בנק ישראל – נב"ת 364 שעתידה להחליף את הוראות 357, 361, 363. כמו כן, תחום שירותי הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001. הסמכה זו מתחדשת מדי שנה במבדק של מכון התקנים הישראלי, ובשנת 2025 בוצע מבדק הסמכה מלא לגרסת התקן העדכנית (2022). נוסף על כך, הבנק עומד ברגולציה של SWIFT בכל הקשור לשימוש בתשתית SWIFT להעברת כספים בין-לאומית.

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

מעגלי הגנה לשמירה על המידע

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

- **הערכה וניהול סיכונים** – לביצוע הערכת סיכונים הבנק נעזר בביקורת חיצונית בלתי תלויה הכוללת סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים. בשנת 2025 התקיימו סקרים ומבדקים אלה למערכות ולתהליכים, בתדירות הנדרשת על פי הנחיות רגולטוריות, לרבות הוראה 357 של בנק ישראל. נוסף על כך, ננקטים צעדים נוספים, כגון ניטור פעולות רגישות, ניטור מידע היוצא מהארגון

מערכת איסור הלבנת הון (מערכת מא"ה)

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

הדרכות כלל העובדים

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



בשנת 2025 התקיימו **6,927** שעות הדרכה בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור לעובדי הבנק.

בשנת 2025 לא היו הפרות בנושאים: שוחד ושחיתות, הלבנת הון, ניגוד עניינים ומידע פנים.





בשנת 2025 התקיימו **6,078** שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכלל עובדי הקבוצה, כולל עובדים חיצוניים.

- **אבטחת הפעולה בערוצים הישירים –** כפי שתואר לעיל, הבנק מקיים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותיו, לדוגמה באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דוא"ל, ווטסאפ ומסרונים (SMS). בעת ההצטרפות לאחד מערוצים אלה, הלקוחות מונחים כיצד עליהם לפעול כדי לשמור באופן מיטבי על פרטיות המידע שלהם. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים. הבנק מנהל את התקשורת בערוצים אלו בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 367, המסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות, והוא מיישם כמה אמצעים לחיזוק ההזדהות, לאיתור חריגות (אנומליה) ולחיזוק רמת ההגנה על פעילות הלקוחות ועסקי הבנק. לקוחות המעוניינים לפתוח חשבון בנק ישירות באמצעות האינטרנט יכולים לעשות זאת, בהתאם לאישור שנתן לכך בנק ישראל משנת 2015. על מנת לייתר את הצורך להגיע לבנק לשם זיהוי פיזי, אישר בנק ישראל לבצע זיהוי לקוח באמצעות מערכת של שיחת וידאו עם הבנקאי. הבנק מקפיד כי לקוחות שפותחים חשבון באמצעות האינטרנט ייהנו מחוויית משתמש מיטבית, מבלי להתפשר על נוהלי אבטחת מידע מחמירים ומתוך שמירה על פרטיות הלקוח.
- **קידום גלישה בטוחה –** לצורך קידום המודעות והרחבת הידע של הלקוחות בנושא גלישה מאובטחת באינטרנט, מוצג באתר הבנק עמוד מידע וכלים בנושא, ובהם: כללים לגלישה בטוחה ואופן וידוא זהותו של אתר הבנק (מניעת אתרים מתחזים), אמצעים להגנה על המחשב האישי של הלקוח, שימוש נכון בסיסמה, הונאות באינטרנט, יישום אבטחת המידע בבנק ואופן הדיווח על חשד להונאה.
- **בדיקת ספקים –** ספקים של הבנק העשויים להיחשף למידע פרטי, ובפרט ספקים שנחשפים למידע על לקוחות, מחויבים לעמוד בדרישות אבטחת מידע גבוהות. נוסף על כך, הבנק דורש מהספקים התחייבות לעמוד בדיני הגנת הפרטיות. הבנק מבצע בדיקות אבטחת מידע וסקרים קפדניים בקרב ספקים מהותיים, על מנת לוודא את רמת האבטחה הנדרשת, וזאת כחלק מתהליכי הבקרה וניהול הסיכונים מול הספקים, ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 363.

למניעת דליפת מידע, ניהול הרשאות גישה למידע ושימוש במנגנוני הצפנה, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה. כמו כן, הבנק מבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית ובביטוח ייעודי לכיסוי סיכוני סייבר.

- **סיכון דיני הגנת הפרטיות –** ניהול סיכון הגנת הפרטיות נעשה באגף הציות, ובמסגרתו מבוצע סקר בתחום הציות והעמידה ברגולציה ונבחנת בו רמת ניהול הסיכון של ההוראה. בעת פיתוח מוצרים חדשים העשויים להתקשר להגנת הפרטיות, אגף הציות מעורב בתהליך אישור המוצר. כמו כן, על פי מדיניות ונוהלי הבנק, במקרים שבהם קיים חשד לאירוע של הפרת הגנת הפרטיות, הנושא מדווח לאגף הציות ומטופל בהתאם. הבנק פועל ליישם את הוראות החוק ובכללן את תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, שנכנס לתוקף באוגוסט 2025, ולשם כך קבע תוכנית עבודה הכוללת סקר משפטי ותפעולי.
 - **התמודדות עם איומי סייבר –** הבנק מפתח יכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית, עם הפעלת תפיסת הגנה רב-שכבתית. בין היתר, הבנק מפעיל מערך ניטור בקרה והתרעה שוטף על האירועים והפעילויות בתהליכים ובמערכות המידע והטכנולוגיה. בכלל זה ניטור פעולות רגישות, ניטור וחסמת מידע היוצא מן הארגון בהתאם למדיניות הבנק וכן זיהוי אנומליות. בתוך כך מתקיים ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים, על מנת לזהות ולמנוע שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות. אם זוהה שימוש כזה, הלקוחות יעודכנו. הבנק מסתייע בגורמים חיצוניים לאיתור נכסי מידע הקשורים לבנק במרחב הסייבר.
 - **תוכנית לניהול אירועי סייבר והתאוששות –** הבנק הגדיר נהלים ומנגנונים לניהול משבר סייבר ואבטחת מידע הכולל שחזור או התאוששות במקרי אסון. הוגדרו גם הדרך להמשכיות עסקית במקרה כזה, תפקידי היחידות העסקיות והיחידות הטכנולוגיות בבנק ושיתוף הפעולה ביניהן. כמו כן, הוגדרו מקבלי החלטות וכן הדיווחים הנדרשים לגורמי פנים וחץ. הבנק בנה יכולת התאוששות ממקרי כשל שונים, והוא מתרגל יכולת זו באופן תדיר בדרגי ניהול שונים (עסקיים וטכניים) וכן באופן מקיף בהנהלת הבנק.
 - **מודעות והסברה –** הבנק מפעיל תוכנית מקיפה להגברת מודעות העובדים לסיכונים סייבר, פרטיות ואבטחת מידע, עם הדגשת אחריותם לשמירה על נכסי מידע ופרטי הלקוחות. במסגרת התוכנית, בשנת 2025 בוצעו 48 הדרכות לעובדים חדשים, כולל עובדים חיצוניים, לצד הדרכות ריענון לעובדי חברות הבנות ולעובדי אגף הציות. תוכן ההדרכות כלל היכרות עם עקרונות ומטרות אבטחת מידע, סוגי תקיפות, כגון כופר והנדסה חברתית, שמירה על סודיות ומניעת דלף מידע, בטיחות ברשת וניהול סיסמאות מאובטח.
- נוסף לכך, בשנת 2025 התקיימו ארבעה תרגילי מודעות לפישינג (דיוג) בהיקף רחב לכלל העובדים, הופצו לומדות וסרטוני אנימציה בנושאי הגנת מידע והגנת פרטיות, וכן נשלחו תשעה תקשורים ייעודיים לאזהרה מפני סכנות אבטחת מידע וסייבר. התוכנית כוללת לומדה שנתית לכלל העובדים, מבזקי סייבר שוטפים ותרגול פישינג, כחלק משימור ידע והתנהגות בטוחה. במקרה של הפרת נהלים עשויים להינקט צעדים משמעותיים עד כדי הפסקת העסקה, ובמקרים בעלי היבטים פליליים – הבנק מדווח לרשויות כנדרש.



הגנת פרטיות הלקוח

הבנק פועל בהתאם לכללי מדיניות הפרטיות ללקוח¹ ומקפיד להגן על פרטיות המידע של הלקוחות, בהתאם לחוק. הבנק מפעיל מנגנוני הגנה במערכות להגנת המידע של הלקוחות. האחריות הכוללת לעמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות מוטלת על דירקטוריון הבנק, ודיווחי קצין הציות לדירקטוריון כוללים גם דיווחים בנושא הגנת הפרטיות. כמו כן, הביקורת הפנימית מבצעת ביקורת לנושא הגנת הפרטיות בהתאם לתוכנית העבודה.

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

מעגלי הגנה לשמירה על פרטיות הלקוח

ניהול השמירה על פרטיות הלקוח נעשה בכמה מעגלי הגנה:

- **מיפוי סיכונים** – הבנק עורך מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו. נוסף לכך, בעת בחינת תהליכים ומערכות חדשות, סיכון הגנת הפרטיות הוא חלק מהליך התכנון.
- **ניהול והפחתת הסיכון** – בהתאם למיפוי הסיכונים העדכני, הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.
- **בקרה** – הבנק מקיים תהליכי בקרה כדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו.
- **סודיות ופרטיות** – הגישה למידע של הלקוחות ממודרת וניתנת בהתאם למדיניות שנקבעה בנושא. נוסף על כך, קיימת הקפדה על נהלים בנוגע לשמירת פרטיות המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, בד בבד עם בקרה ואכיפה שוטפת.

- **מודעות והסברה** – הבנק מפעיל תוכנית הטמעה בנושא הגנת הפרטיות. אגף הציות מקיים מערך להטמעת נושאי הגנת הפרטיות בקרב כלל עובדי הבנק, מתקיימות הדרכות ומופצים עלונים לעובדים. אחת לשנה מבצעים כלל עובדי הבנק לומדה בנושא הוגנות, ועובדי הבנק הרלוונטיים מבצעים אחת לשנה גם לומדה בנושא הגנת הפרטיות. עובדים חדשים עוברים הדרכה בסיסית בנושא הגנת הפרטיות.
- **מוקד קו ישיר לממונה הגנת הפרטיות** – מדיניות הפרטיות של הבנק מפורטת באתר הבנק. כחלק מכך מפורסמים פרטי ההתקשרות של ממונה הגנת הפרטיות בבנק, לשם פנייה ישירה של הלקוחות במקרה הצורך, במטרה לספק מענה יעיל ומהיר לסוגיות שמעלים לקוחות בנושאים אלו.
- **דיווח על אירועי דלף מידע** – עובדי הבנק אשר נתקלים במקרים של חשש לדלף מידע מדווחים על האירוע במערכת פסת"ל (פורטל סיכונים תפעוליים). אגף הציות מטפל באירוע, מבצע יחד עם הסניף או היחידה תהליכי הפקת לקחים ומדווח על אירועים אלה בפורום הציות.

בשנת 2025 התקבלו 31 תלונות ביחידה לפניות הציבור בנושא פרטיות לקוח, אשר טופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.

בשנת 2025 לא היו אירועי דלף מידע על אודות לקוחות הבנק אשר דרשו דיווח לרגולטור. כמו כן, לא נרשמו הפרות בתחום אבטחת המידע בשנת 2025.

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע בחברות הבת בישראל

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

- פרסום כלים לגלישה בטוחה ומדיניות הגנה על פרטיות באתר הבנק, לצורך העלאת מודעות הלקוחות לשימוש נכון ובטוח באינטרנט.
- החתמת כלל העובדים על נוהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית ומחויבים להם.
- קיום הכשרות לעובדים לצורך העלאת המודעות בקרב העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות.
- החתמה של כלל הספקים בהסכם ההתקשרות על נספח אבטחת מידע שמגדיר את נוהלי הבנק בתחום זה ועריכת סקרי אבטחת מידע תקופתיים בקרב הספקים המהותיים לבחינת השמירה וניהול הנושא.

1. מדיניות הפרטיות מפורסמת באתר הבנק;

[/https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/conditions-privacy-policy](https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/conditions-privacy-policy)





לבנק מזרחי-טפחות מערך ניהול סיכונים יעיל ומקיף שהוא נדבך מרכזי להבטחת יציבותו של הבנק לאורך זמן. אסטרטגיית ניהול הסיכונים בבנק נועדה לזיהוי, ניהול, ניטור, כימות, מניעה או הפחתה של כלל הסיכונים המהותיים הגלומים בפעילות הבנק ולתמיכה בהשגת יעדיו העסקיים.

אופן ניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

הפעילות העסקית של הבנק חשופה למגוון סיכונים מהותיים, פיננסיים ושאינם פיננסיים, שהתממשותם בעלת פוטנציאל לפגיעה בתוצאותיו הפיננסיות או בתדמיתו. הבנק הגדיר את הסיכונים הבאים כסיכונים מהותיים: סיכוני אשראי וריכוזיות, סיכונים פיננסיים הכוללים את סיכון הנזילות ואת סיכוני שוק וריבית, סיכוני ציות ורגולציה, סיכונים תפעוליים הכוללים את סיכון טכנולוגיית המידע, סיכוני אבטחת מידע וסייבר, סיכונים משפטיים, סיכון ההון האנושי, סיכון מודל וסיכונים נוספים, המטופלים כחלק מהניהול העסקי של הבנק, כגון סיכון מוניטין, סיכוני סביבה ואקלים, סיכון עסקי אסטרטגי וסיכון הסביבה העסקית והגאופוליטית.

לבנק מסגרת נרחבת לניהול ובקרת הסיכונים אליהם הוא חשוף, הכוללת מבנה ארגוני התומך בניהול ובקרת הסיכונים. הבנק פועל בהתאמה לדרישות הרגולטוריות בנושא ניהול ובקרת סיכונים ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין של הפיקוח על הבנקים, ובפרט הוראה 310 – "ניהול סיכונים", המבוססת על עקרונות ועדת באזל, המתווה את עקרונות ניהול ובקרת הסיכונים במערכת הבנקאית בישראל וקובעת את הסטנדרטים הנדרשים מהבנקים ליצירת מסגרת לניהול ובקרת סיכונים ההולמת את דרישות הרגולציה, תאבון הסיכון, אסטרטגיית הסיכון והיעדים העסקיים של הבנק. עקרונות אלו כוללים, בין היתר, מעורבות נאותה של ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים, כלים לזיהוי ומדידה של הסיכונים, תהליכי בקרה וניטור והאמצעים להפחתת הסיכון. מסמכי המדיניות של הבנק לניהול ובקרת סיכונים, מבוססים על עקרונות אלו. מסמכי מדיניות מאושרים בתדירות שנתית (לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון (או ועדת הטכנולוגיה והחדשנות של הדירקטוריון, בהתאם לנושא) ומליאת הדירקטוריון. מסמכי המדיניות מגדירים, בין היתר, את הממשל התאגידי לניהול הסיכונים, התפקידים והאחריות של ההנהלה, הדירקטוריון, מנהל הסיכונים הראשי, החטיבה לניהול סיכונים והיחידות העסקיות, וכן את תאבון הסיכון, מערך הדיווחים והבקורות עבור הסיכונים השונים, ואת תהליכי הניהול, המדידה והמניעה/הפחתה של הסיכונים.

לבנק מסמך מדיניות מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים המגדיר את תאבון הסיכון הכולל שלו ואת עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי ("מסמך אב") ומסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים במגוון תחומי הסיכון.

ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק מתבצע בראייה כוללת של פעילות הבנק בארץ ובשלוחות חו"ל, בהתאמה לדרישות הרגולטוריות ובמטרה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה, עם נטילת סיכונים מושכלת ושמירה על רמת סיכון ההולמת את תאבון הסיכון הכולל שהוגדר על ידי דירקטוריון הבנק.

הממשל התאגידי של ניהול הסיכונים בבנק

הממשל התאגידי בבנק תומך בקיום תרבות ניהול סיכונים ומתבסס על שלושה קווי הגנה: קו ההגנה הראשון – קווי העסקים; קו ההגנה השני – החטיבה לניהול סיכונים, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, ה-CRO של הבנק, שהוא פונקציית הבקרה העיקרית ביחד עם פונקציות בקרה מחטיבות נוספות; קו ההגנה השלישי – חטיבת הביקורת הפנימית. הדירקטוריון והנהלה משמשים קווי הגנה נוספים הפועלים במטרה לפקח על פעילות שלושת קווי ההגנה. קווי ההגנה נועדו להבטיח כי בבנק הוטמעה מסגרת הולמת לניהול ובקרת סיכונים. פירוט מלא על הגדרת הפונקציות העסקיות בשלושת קווי ההגנה, מופיע בדוח הסיכונים. קווי ההגנה לבנק קו הגנה נוסף שהוא רואה החשבון המבקר שמדווח ישירות לוועדת הביקורת. בין קווי ההגנה הוגדרו ממשקים שונים, הכוללים תהליכי ניטור שוטפים, ועדות, פורומים ודרכי דיווח שהוטמעו בשגרה ובחירום, במטרה לשמר תרבות איכותית לניהול סיכונים ותקשורת טובה בין שלושת קווי ההגנה, כבסיס לממשל ניהול סיכונים נאות.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

דירקטוריון הבנק

- **דירקטוריון הבנק - אחראי להתוויית אסטרטגיית ניהול הסיכונים הכוללת ולפיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה, לרבות קביעת תאבון הסיכון ואישור מדיניות ניהול ובקרת סיכונים בהתאם לאסטרטגיית הבנק.** הדירקטוריון מפקח על יישום המדיניות על ידי ההנהלה, מוודא קיומם של מנגנוני זיהוי, מדידה, ניטור והפחתת סיכונים, וכן מקדם תרבות ארגונית התומכת בניהול סיכונים, יושרה וציות להוראות הדין והרגולציה.
- **הוועדה לניהול סיכונים -** ועדה מיעצת לדירקטוריון האחראית לבחינת לאסטרטגיית הסיכון, מסגרת תאבון הסיכון ותכנון ההון. הוועדה מאשרת את מיפוי הסיכונים ומסמכי המדיניות הייעודיים לכל סיכון ומפקחת על יישום אסטרטגיית הסיכון על ידי ההנהלה. הוועדה דנה בתדירות רבעונית בפרופיל הסיכון של הבנק, לרבות דוח הסיכונים, תהליך ה-ICAAP (תהליך פנימי להערכת הלימות ההון) ותוצאות תרחישי קיצון.
- **ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית -** הוועדה דנה באסטרטגיית הסיכון הטכנולוגי, אבטחת מידע והגנת סייבר, סיכוני ענן, ניהול מאגרי מידע וחדשנות טכנולוגית, לרבות שימוש בכלי AI עם התאמתם לאסטרטגיה הכוללת של הבנק. עיקרי הדיונים מדווחים לוועדה לניהול סיכונים בתדירות חצי שנתית.
- **ועדת הביקורת -** הוועדה פועלת על מנת לוודא שהבנק מקיים את מסגרת הבקרה הפנימית באופן המבטיח את ההתנהלות התקינה של פעילות הבנק. ועדת הביקורת אחראית לפקח על עבודת המבקר הפנימי של הבנק, וכן על עבודת רואה החשבון המבקר של הבנק. במסגרת זו דנה הוועדה בדוחות הכספיים של הבנק, כולל דוח הסיכונים וממליצה לדירקטוריון על אישורם. ועדת הביקורת דנה בתוכניות העבודה של הביקורת הפנימית ושל רואה החשבון המבקר, וכן בדוחות ביקורת של המבקר הפנימי ובדוחות של רואה החשבון המבקר ושל המפקח על הבנקים או רשות מוסמכת אחרת. אחד מתפקידי ועדת הביקורת הוא לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של הבנק, לרבות אלה הנובעים מליקויים ארגוניים, תוך התייעצות עם המבקר הפנימי הראשי או עם רואה החשבון המבקר, ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם.



- **הנהלה ומנהל כללי** – המנהל הכללי אחראי לניהול השוטף של פעילות הבנק וליישום אסטרטגיית הסיכון במסגרת המדיניות שקבע הדירקטוריון. הנהלה אחראית לניהול הסיכונים המהותיים, להטמעת תהליכי בקרה ודיווח ולאישור מוצרים ופעילויות חדשות בהתאם למסגרת תאבון הסיכון.
- **מנהל הסיכונים הראשי ה-CRO (Chief Risk Officer)** – עומד בראש החטיבה לניהול סיכונים, מהווה נדבך מרכזי בפעילות קו ההגנה השני של הבנק ופועל באופן בלתי תלוי. באחריותו להבטיח קיומה של מסגרת ניהול סיכונים אפקטיבית, לרבות זיהוי, מדידה, ניטור, בקרה ודיווח של כלל הסיכונים, וכן לוודא התאמה בין פרופיל הסיכון לתאבון הסיכון שאושר. פעילות החטיבה ותחומי אחריותה הם בהתאם לעקרונות בהוראת ניהול בנקאי תקין 310 – "ניהול סיכונים". ל-CRO גישה ישירה למנכ"ל ולדירקטוריון הבנק והוא מעורב בתהליכי תכנון הון, מדיניות תגמול, תוכניות אסטרטגיות ופרויקטים מהותיים.
- **קצין ציות ראשי** – כפוף למנהל החטיבה לניהול סיכונים, עומד בראש אגף הציות ומשמש ממונה על הגנת הפרטיות. אחראי לניהול סיכון הציות, להטמעת תרבות ציות בקבוצה ולפיקוח על עמידה בהוראות הדין, לרבות דיני ניירות ערך, תחרות והגנת פרטיות. הקצין מפעיל מערך בקרה ייעודי ומדווח לגורמי הממשל הרלוונטיים. קצין הציות חבר בפורומים שונים בבנק לשם הבטחת ראייה מערכתית של היבטי ציות שונים ובמטרה להבטיח ציות לכלל הוראות הדין.
- **חטיבת הביקורת הפנימית** – משמשת קו הגנה שלישי, כפופה ישירות לדירקטוריון ובוחנת את אפקטיביות מסגרת הבקרה הפנימית בבנק. בחינה זו מתבצעת בדרך כלל בדיעבד, והיא משתמשת במגוון כלים בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית ממוקדת סיכונים. ממצאיה והמלצותיה מדווחים להנהלה ולדירקטוריון ומלווים במעקב אחר יישום.
- **פורומים לניהול סיכונים** – פורומים ייעודיים הפועלים בבנק לניהול וניטור סיכונים, לרבות סיכונים תפעוליים, סייבר, ציות, מודלים, שלוחות חו"ל, מעילות והונאות, סיכונים אשראי ומוצרים חדשים, כחלק ממסגרת הממשל התאגידי וקווי ההגנה.

תהליכים של בקרה וחיזוק תרבות ניהול הסיכונים בבנק

הטמעת תרבות ארגונית לניהול הסיכונים בבנק, המבוססת על המסגרת הכוללת לניהול הסיכונים ועל ממשל תאגידי התומך בניהול סיכונים יעיל, מסייעת למודעות לסיכונים, לזיהוי ולטיפול בסיכונים מתפתחים, לנטילת סיכונים באופן מושכל ומבטיחה שהסיכונים יזוהו ויטופלו בזמן. הבנק פועל באופן מתמשך לפיתוח ולחיזוק תהליכי ניהול סיכונים וליצירת תרבות ניהול סיכונים ההולמת את פעילותו ותומכת בהשגת יעדי העסקיים. ניהול הסיכונים הוא חלק אינטגרלי מהפעילות השוטפת בבנק, והחטיבה לניהול סיכונים מעורבת בתהליכים המהותיים בבנק, בכל תחומי הפעילות.

תרבות ניהול הסיכונים בבנק, משתקפת בין היתר בתהליכים הבאים:

- **אתגור תהליכים עסקיים ואסטרטגיים** – אתגור התוכנית האסטרטגית, תוכניות העבודה השנתיות ותכנון ההון של הבנק, ופרויקטים ותהליכים מהותיים עסקיים וטכנולוגיים. תוכניות העבודה של הבנק המובאות לאישור הנהלה והדירקטוריון, מלוות במסמך אתגור של החטיבה לניהול סיכונים. מסמך זה בוחן בין היתר את ההלימה בין תוכניות העבודה העסקיות לתאבון הסיכון הכולל של הבנק.

- **תהליך אישור מוצר חדש או פעילות חדשה בבנק** – זיהוי וניתוח הסיכונים הכרוכים בהפעלת המוצר החדש בהלימה לפעילות העסקית ולתאבון הסיכון של הבנק.
- **סקרי סיכונים** – קיום תהליכים תקופתיים לביצוע סקרי סיכונים בתחומים שונים: תפעוליים, טכנולוגיים, סייבר וציות. סקרים אלה משמשים כלי תומך לניהול דינמי ואקטיבי של מפת הסיכונים. החטיבה לניהול סיכונים עורכת בתדירות קבועה סקרי סיכונים לתהליכים התפעוליים בכלל יחידות הבנק, בתיאום עם מנהלי היחידות, כדי לזהות את הסיכונים התפעוליים הטמונים בפעילותם, להעריך את מידת חומרתם ולבחון את הבקורות המעוגנות כנגדם ואת תהליכי החיזוק הנדרשים על מנת למזערם.
- **הפקות לקחים ובדיקות אד הוק** – קיום תהליך פנימי מתמשך של קווי ההגנה השונים לביצוע הפקות לקחים ובדיקות אד הוק, בעקבות התממשותם של אירועי כשל פנימיים או חיצוניים, לרבות אירועים שהתרחשו במערכת הבנקאית המקומית והעולמית.
- **מערך הדיווחים** – דיווח ותקשור המידע על אודות הסיכונים משמש נדבך מרכזי ביכולת הבנק לנהל את הסיכונים שלו. לבנק הגדרה של מערך דיווחים במדיניות מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים, הקובע את הדיווחים הנדרשים בשגרה, באירוע חריג ובמצב קיצון (חירום), בין כל קווי ההגנה בבנק, לפי הצורך שנוצר.
- **מסמך הסיכונים הרבעוני** – מנגנון דיווחי, המשמש כלי עזר משמעותי להנהלה ולדירקטוריון, לקיום מעקב אפקטיבי אחר פעילות הבנק ומידת ההלימה של פרופיל הסיכון לתאבון הסיכון ומסגרת ניהול הסיכונים שהוגדרה.
- **התנהלות בחירום** – לבנק מסמכי מדיניות ונהלים מוסדרים להמשכיות עסקית באירועי חירום, כולל אירועי חירום מערכתיים ואירועים ספציפיים לבנק. לבנק נוהל לפעילות עסקית בהתרחשות אירועי קיצון פיננסי בשווקים ופורומים ייעודיים למקרה חירום, המופעלים בבנק על ידי מנהלי הסיכונים במקרה של התרחשות או פוטנציאל להתרחשות אירועים כאלה בתחום סיכונים האשראי, השוק והנזילות. בתחום הנזילות קיימת תוכנית מפורטת לתרחישים שונים.
- **הדרכות** – קיום מערך הכשרה והדרכה מקיף הכולל אמצעים שונים, לרבות לומדות מרחוק, הכשרות והדרכות ייעודיות בנושאי ניהול סיכונים, רגולציה, ובקרה פנימית, כנסים ייעודיים ועוד. כמו כן, מתקיים קשר שוטף בין מנהלי הסיכון במטה ליחידות השטח ובפרט מול נציגים בכל אחת מיחידות הבנק שמונו כאחראיים בתחומי הסיכון השונים להנחלת עקרונות הפעילות ותקשור המידע ביחידות השונות.
- חברי הדירקטוריון משתתפים באופן תדיר בהדרכות בנושאי ניהול סיכונים. בכל רבעון חברי הדירקטוריון מקבלים סקירה של הסיכונים במסגרת מסמך הסיכונים ודוח הסיכונים, כמו גם מסמך ה-ICAAP השנתי.
- **מערכות מידע** – ניהול וניטור הסיכונים, באמצעות שימוש במערכות ממוכנות ומבוקרות, עם תלות מינימלית בתהליכים ידניים ובתדירות עדכון קרובה ככל הניתן לזמן אמת. לבנק מערכות מדידה המשמשות לצורך אמידת מכלול הסיכונים המהותיים שהוא חשוף להם, וכן מערכות מידע התומכות במעקב, דיווח וניטור הסיכונים.
- **בקרות** – מערך בקרות אפקטיביות, הכולל תהליכי בקרה יעילים ועצמאיים.
- **מסמכי מדיניות ניהול ובקרת סיכונים** – כלל מסמכי מדיניות ניהול ובקרת סיכונים של הבנק נדונים ומאושרים בהנהלה ובדירקטוריון הבנק.



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

ניהול הסיכונים בשלוחות חו"ל ובחברות בת

ניהול הסיכונים מתבצע ברמת הבנק וברמת הקבוצה, כולל שלוחות חו"ל וחברות הבת. לבנק אחריות קבוצתית למסגרת ניהול הסיכונים, הכוללת:

- **חברות בת בבעלות מלאה של הבנק** – הכפופות למדיניות הבנק בתחום ניהול ובקרת הסיכונים.
- **בנק יהב** – כפוף להוראות בנק ישראל, פועל באופן עצמאי במסגרת ניהול סיכונים באמצעות שלושה קווי הגנה שונים. סיכוניו מנוטרים ומנוהלים גם בראייה קבוצתית.
- **שלוחות חו"ל** – סניפי הבנק בחו"ל כפופים ישירות להנחיות מנהלי הסיכונים מהמשרד הראשי ובהתאמה לרגולציה המקומית ופעילותן. אפקטיביות ניהול ובקרת הסיכון של שלוחות חו"ל מבוצעת על ידי הגורם המרכז את בקרת סיכוני פעילות חו"ל באגף הציות.



בשנת 2025 התקיימו **72,810** שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים לעובדי הקבוצה.

המשכיות עסקית

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

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

מדיניות המשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבת בארץ וכן בשלוחות חו"ל של הבנק, בהתאמה למדיניות ממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל.

כלים לשמירה על המשכיות עסקית

תוכנית התרגול – נדבך מרכזי בתוכנית המשכיות העסקית הוא תוכנית התרגול. לבנק תוכנית תרגול שנתית ורבי-שנתית המאשרות על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק מקיים תרגולים הן באתר הגיבוי והן ביחידות הבנק וערוך לגיבוי התהליכים הקריטיים במערכות הבנק ובתהליכי עבודה. תוכנית התרגול כוללת תרגולים תפעוליים ותרגולים עסקיים מורכבים, בהתאם לתרחישים לאומיים (מלחמה, רעידת אדמה, מגפה וסייבר) ובהתאם לתרחישים פנימיים של הבנק. התרגולים מתקיימים בהשתתפות היחידות, החל מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות וחיטובות ועד לרמת הנהלת הבנק. ההיערכות לתרחיש מחלות ומגפות כוללת נהלים ותהליכי עבודה להתמודדות עם מקרים שבהם יש חשש להתפרצות מחלה או מגפה בארץ, והבנק מעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות וההיערכות באירוע מסוג זה.

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

סיכוני אקלים – הבנק הגדיר תהליכי עבודה בחירום הנגזרים מאירועי מזג אוויר, בין היתר נוהלי עבודה לאירוע שלג באזור ירושלים והצפון. הבנק הרחיב את נושא סיכוני האקלים במסגרת תוכנית המשכיות העסקית בהתאם לנב"ת 355, נוסף לתהליכי עבודה ומענה בחירום לאירועי הצפה ופגיעה במתקנים וסניפים הנמצאים באזורים רגישים. כמו כן, לבנק יכולת עבודה מרוחק המאפשרת מתן מענה ללקוחות ושימור הרציפות התפקודית, גם במצב של קשיי הגעה למשרדים ולמתקני הבנק. לבנק יש מענה גרציה ומלאי דלק לכל מתקניו המרכזיים, המאפשר רציפות תפקודית באירועי הפסקות חשמל בשל אירוע מזג אוויר או בכל תרחיש אחר. לפירוט על אודות אופן ניהול סיכוני אקלים וסביבה, ראו פרק סביבה בדוח זה.





הבנק מחויב לשמירה על זכויות האדם בכל תחומי פעילותו. נושא זה הוא אבן יסוד בחיי הבנק ואחד מהערכים המרכזיים בפעילותו. הבנק חבר זה עשור ביוזמת UN Global Compact¹ ופועל בהתאם לעקרונותיה בתחומי זכויות האדם, עבודה, סביבה ומניעת שחיתות. הבנק רואה בכיבוד זכויות האדם נדבך יסודי בפעילותו העסקית והבנקאית. מחויבות זו חלה על כלל תחומי הפעילות של הבנק, לרבות יחסיו עם עובדים, לקוחות, ספקים ושותפים עסקיים, ומעוגנת בקוד האתי של הבנק ובמדיניות האחריות התאגידית.

הבנק פועל באופן יזום לשמירה על זכויות האדם מול כלל מחזיקי העניין של הבנק, ובהם עובדי הבנק, לקוחותיו, הספקים והקהילה. לבנק מדיניות סדורה בנושא שמירה על זכויות אדם ומניעת אפליה, החלה על כלל עובדי הבנק. לצורך הטמעת מדיניות זו מבוצעות הדרכות שוטפות לעובדים, שמטרתן להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם בכל היבטי עבודתם. בשנת 2025 נערכו בקבוצת מזרחי-טפחות כ-24,417 שעות הדרכה בנושא היבטי זכויות האדם בפעילות הבנק. הדרכות לעובדי הבנק בתחומי זכויות האדם כוללות, בין היתר: אתיקה וקוד אתי, מניעת אפליה, נגישות ושירות נגיש, מניעת הטרדה והתעמרות, שוויון הזדמנויות, הוגנות והגנה על הפרטיות. נושאים אלו רלוונטיים לכל מחזיקי העניין, ובהם לקוחות, ספקים וכמובן עובדי הבנק עצמם.

שמירה על זכויות האדם בקרב עובדי הבנק²

הבנק שומר על זכויות האדם של עובדיו באמצעות מדיניות משאבי אנוש העוסקת בטיפול בהון האנושי. המדיניות כוללת את מחויבות הבנק להבטיח מקום עבודה מגוון, שוויון הזדמנויות לכל העובדים הכולל הקפדה על סביבת עבודה שוויונית בהיבטי גיוס ותגמול, שוויון הזדמנויות בקידום עובדים וכיצא בזה, ללא אפליה בגין דת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית ומקום מגורים. כמו כן, הבנק שומר על כבוד העובדים ופרטיותם ועל זכויות עובדיו להתאגד בוועד עובדים ובהסכם עבודה קיבוצי. כלל העובדים חתומים על הקוד האתי של הבנק, שערכיו מצביעים על שמירת זכויות האדם, הוגנות ושקיפות בתוך הארגון ומחוצה לו. הבנק מבצע הדרכות לעובדים בנושא זכויות האדם, ובהן מניעת הטרדה מינית והתעמרות ושוויון הזדמנויות בעבודה. הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש ברור לרבות זכויות העובדים, הטרדה מינית, אפליה או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכדומה.

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

שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק¹

הבנק מחויב לשמור על זכויות האדם של לקוחותיו ועל הוגנות בשירות לקוחותיו, לרבות שמירה על שוויון הזדמנויות בנוגע ללקוחות והקפדה על מניעת אפליה בשירותים, ועם זאת ליצור ערך עבור הלקוחות בכל אחד ממישורי פעילותו, לרבות יצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות והתאמת המוצרים לצורכי כל לקוח. הבנק פועל באופן אקטיבי כדי לאפשר נגישות שוויונית למוצרים ושירותים של הבנק ולהעניק שירותים מותאמים למגוון רחב של אוכלוסיות, כולל אוכלוסיות מוחלשות, בפריסה גאוגרפית רחבה. סניפי הבנק ועמדות השירות העצמי בנויים בצורה נגישה ובטוחה, וכל לקוח יכול לקבל את השירותים. יש הקפדה על נגישות גם במוצרים ובשירותים הדיגיטליים. הבנק מנהל שכבות אבטחת מידע רחבות היקף על מנת לשמור על פרטיות המידע של כלל הלקוחות ומקיים הדרכות שנתיות לעובדי הבנק בנושא שמירה על פרטיות הלקוחות.

בעת פיתוח מוצר חדש או פעילות חדשה ובמסגרת תהליך אישור מוצר חדש, הבנק בוחן מגוון היבטי ESG, לרבות בדיקה שמוצרים ושירותים אלה אינם פוגעים בזכויות אדם ועומדים בסטנדרטים שהבנק מחויב להם, כמו אי-אפליה. כמו כן, הבנק אינו מממן עסקים או מנהל חשבונות בתחומי ההימורים הלא חוקיים, אופציות בינאריות והפורנוגרפיה בארץ ובחו"ל. נוסף על כך, הבנק נמנע מהענקת אשראי לגורמים המעורבים בפעילות הונאה, או בעבירות אחרות, וזאת בכפוף להוראות כל דין.


בשנת 2025 התקבלו בקבוצה 11 תלונות (במסגרת פניות הציבור) בנושא אפליה, מתוכן שתי תלונות נמצאו מוצדקות, אך בבחינה נמצא כי שני המקרים נקודתיים ולא מעידים על כשל כללי. עם זאת, בוצעה הבהרה בנושא לגורמים הרלוונטיים. חשוב לציין כי התלונות בנושא אפליה במזרחי-טפחות אומנם כוללות התייחסות לנושא אפליה על רקע מגזרי, אך בפועל הן עוסקות בתהליכים עסקיים ומוצאו של הלקוח אף פעם אינו פרמטר המובא בחשבון בשיקול העסקי.

שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק²

הבנק פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית ומייחס חשיבות לשמירה על זכויות אדם, העסקה הוגנת ומניעת אפליה בקרב ספקיו ונותני השירות עימם הוא מתקשר. הבנק מתקשר עם ספקים הפועלים בהתאם לדיני העבודה החלים, לכללי האתיקה ולשמירה על כבוד האדם. עקרונות הקוד האתי של הבנק משולבים בהסכמי ההתקשרות עם ספקים, ואלה מחייבים פעולה בהתאם לערכי הבנק. כחלק מתהליכי ניהול הקשר עם ספקים מהותיים, הבנק מקיים בחינה תקופתית של עמידה בעקרונות אלו, בין היתר באמצעות שאלונים וביקורים ייעודיים.

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



מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px;">  </div>	יישום הוראת 364 של בנק ישראל – בנושא ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע והגנת הסייבר.
	השלמת היערכות ליישום הוראת 369 של בנק ישראל בנושא ניהול סיכוני מודלים בקשר עם המודלים המהותיים והיערכות ליישום לכלל המודלים, לרבות מודלי בינה מלאכותית.
	התאמת שיטות מערכי ההגנה בבנק בהתאם לשינויים במרחב האיומים, עם הבטחת רמת ההגנה על מערכות הבנק ומידע על לקוחותיו.
	טיפול בממצאי הסקרים בתחומי הציות השונים כדי לוודא תהליכי ניהול נאותים.
	המשך קיום שגרת ניהול קפדנית במטרה לוודא ציות להוראות החוק והרגולטור, לרבות תהליכי בקרה מבוססי סיכון, הדרכות רחבות לעובדים, שימוש בתהליכים ממוכנים במטרה לצמצם סיכוני ציות ועוד.
	בחינת התאמת הקוד האתי של הבנק להיבטי שימוש בבינה מלאכותית – AI.
	בחינת הגדרת מדיניות ייעודית לניהול סיכוני בינה מלאכותית – AI
מתן מענה ללקוחות בעת אירועי הונאה, תוך הרחבת שעות המענה ללקוחות בנושאי הונאה במוקד טלפוני הזמין באופן רציף 24/7/365.	

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





**בקרה חיצונית
ואינדקס מדדים**



סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 6100601
03 684 8000

דוח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) לקוראי/משתמשי דוח ה-ESG לשנת 2025 של בנק מזרחי-טפחות בע"מ

מסקנה

ביצענו תהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) לבחינת מידע ונתונים הנכללים בנושאים הספציפיים בדוח ה-ESG לשנת 2025 (להלן: "הדוח" או "דוח ה-ESG"), של בנק מזרחי-טפחות בע"מ (להלן: "הבנק" או "הקבוצה").
להלן רשימת הנתונים הספציפיים בגינם בוצעה הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה:

נתון מדויח	יחידת מידה	2025
אשראי למוצרים חברתיים	מיליוני ש"ח	9,138
שיעור הנשים בהנהלת הבנק	%	38
שיעור העובדים המועסקים בבנק מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה	%	14.2
אומדן שיעור העובדים שנקלטו מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה	%	24.2
סה"כ עובדים	#	7,415
סה"כ נשים	#	4,763
שיעור נשים מכלל העובדים	%	64
סה"כ גברים	#	2,652
גיל ממוצע של כלל העובדים בקבוצה	#	41.4
וوتק ממוצע בקבוצה	#	12.7
אחוז ספקים קטנים וזעירים מתוך כלל הספקים בקבוצה	%	72
היקף השקעה בקהילה	מיליוני ש"ח	32.9
היקף שעות התנדבות עובדים	#	42,600
ממוצע שעות הדרכה לעובד	#	52
היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים בבנק	#	93.3
אשראי למוצרים סביבתיים	מיליוני ש"ח	10,035
נתוני פליטות גז"ח - מכלול 1 - LB	טון CO2e	2,172
נתוני פליטות גז"ח - מכלול 2 - LB	טון CO2e	15,496
סה"כ צריכת דלקים - בנוין	ליטר	689,357
סה"כ צריכת דלקים - סולר	ליטר	204,251
סה"כ צריכת חשמל	קוט"ש	36,651,250
סה"כ צריכת מים	מ"ק	56,846
עובדי הבנק החתומים על הקוד האתי	%	100
שעות הדרכה לעובדים בנושאי ציות ומניעת שחיתות	#	137,045
שיעור נשים בדירקטוריון	%	30

מידע ופירוט נוסף לרבות היקף, תכולה, הנחות ואומדנים שנקבעו על ידי הקבוצה בנוגע לנתונים הספציפיים שנכללו בתהליך, ניתן למצוא בפרקים הרלוונטיים בדוח ה-ESG של הבנק.

בהתבסס על הנהלים שבוצעו ועל הראיות שהתקבלו, כמתואר בדוח זה, לא עלה בידינו דבר המעיד כי הנתונים הספציפיים, כמפורט בטבלה שלעיל, בדוח ה-ESG של הקבוצה לשנת 2025 אינם מוצגים, מכל ההיבטים המהותיים, בהתאם לקריטריוני הדיווח של הבנק.

בסיס למסקנה

ביצענו את התהליך בהתאם לתקן הבינלאומי להתקשרויות לצרכי ביצוע הבטחת מהימנות Assurance Engagements *other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, שיצא לאור על-ידי המועצה

© KPMG 2026 סומך חייקין, שותפות רשומה בישראל ופירמה חברה בארגון הגלובלי של KPMG המורכב מפירמות חברות עצמאיות המסונפות ל-KPMG International Limited, חברה אנגלית פרטית מוגבלת באחריות. כל הזכויות שמורות.

הבינלאומית לתקני ביקורת והבטחת מהימנות (IAASB). אחריותנו לפי תקן זה מתוארת בהרחבה בסעיף "תחומי האחריות של KPMG סומך חייקין" בדוח זה.

אנו נדרשים לעמוד בדרישות אי התלות ובדרישות האתיות האחרות של הקוד האתי הבינלאומי לרואי חשבון מקצועיים (כולל תקני אי תלות בינלאומיים), כפי שפורסם על ידי ה- International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

המשרד שלנו מיישם את International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements או את International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements. תקן זה מחייב את הפירמה לתכנן, ליישם ולהפעיל מערכת לניהול איכות, הכוללת מדיניות ונהלים בנוגע לציות לדרישות אתיות, תקנים מקצועיים, ודרישות חוקיות ורגולטוריות.
אנו סבורים כי הראיות שקיבלנו הן מספיקות ומתאימות כדי לשמש בסיס למסקנתנו.

תחומי האחריות של הבנק

אחריות הנהלת הקבוצה הינה (א) תכנון, יישום וקיום של בקרה פנימית הרלוונטית להכנת הדוח, כך שיהיה נקי מהצגה מוטעית מהותית, בין עקב הונאה ובין עקב טעות; (ב) בחירה או פיתוח של קריטריונים מתאימים לצורך הכנת הדוח, והתייחסות או תיאור נאות של הקריטריונים שנבחרו, לרבות מי פיתח אותם, כאשר הדבר אינו ברור מנסיבות ההתקשרות; (ג) הכנה/הצגה נאותה/חישוב נכון של הנתונים והמידע המדווחים בהתאם לקריטריונים הרלוונטיים.

תחומי האחריות של KPMG סומך חייקין

אחריותנו כוללת (א) תכנון וביצוע ההתקשרות לצורך השגת מידה מוגבלת של בטחון באשר לכך שהדוח נקי מהצגה מוטעית מהותית, בין עקב הונאה ובין עקב טעות; (ב) גיבוש מסקנה עצמאית, בהתבסס על הנהלים שביצענו והראיות שהשגנו; (ג) דיווח על מסקנתנו לקוראי/ משתמשי דוח ה-ESG של הבנק.

סיכום העבודה שביצענו כבסיס למסקנתנו

הפעלנו שיקול דעת מקצועי ושמרנו על גישה ספקנית מקצועית לאורך כל תהליך העבודה. תכנונו וביצענו את הנהלים שלנו כדי לקבל ראיות לגבי הנתונים הספציפיים, שהן מספיקות ומתאימות לשמש בסיס למסקנתנו. הנהלים שנבחרו תלויים בהבנתנו את הנתונים הספציפיים ובנסיבות העבודה, וכן בהתייחסותנו לאזורים שבהם סביר שיתרחשו טעויות מהותיות. בביצוע עבודתנו, הנהלים שביצענו כללו בעיקר:

- בחינת נתונים ספציפיים בתכולת הדוח לצורך ביצוע תהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה
- קיום ראיונות עם הגורמים המקצועיים בקבוצה, האחראים לספק את המידע הנדרש לצורך עריכת הדוח, על מנת לקבל הבנה בנוגע לנתונים הספציפיים
- ביצוע השוואה כי הנתונים הספציפיים המוצגים בדוח תואמים לאסמכתאות הקיימות במקורות המידע הרלוונטיים לעריכת הדוח, וזאת על מנת לקבוע האם כל המידע המהותי הקיים במקורות אלה נכלל בדוח
- בהתאם לרלוונטיות, קיום ראיונות בנוגע לאופן החישוב, החיבור והשיטות ששימשו לאיסוף המידע המהותי ודיווח הנתונים הספציפיים

כחלק מתהליך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה סקרנו את הגרסה הסופית של הדוח על מנת להבטיח שהיא משקפת את ממצאינו.

הנהלים שבוצעו במסגרת תהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) שונים באופיים ובעיתוי שלהם, והיקפם קטן יותר בהשוואה לעבודת הבטחת מהימנות בהיקף סביר (Reasonable Assurance). לפיכך, ניתנת רמה נמוכה יותר של הבטחת מהימנות, בנוגע לדוח ה-ESG של הבנק.

הבטחת המהימנות המוגבלת בהיקפה ניתנה אך ורק עבור בנק מזרחי-טפחות בע"מ והינה בהתאם לתנאי ההתקשרות בינו לבין הבנק. עבודתנו נעשתה כדי שנוכל לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה עבור הבנק על הנושאים אותם נתבקשנו לבחון במסגרת עבודתנו ולא לאף מטרה אחרת. אנו לא מקבלים או מניחים כי קיימת לנו אחריות כלפי גורם כלשהו מלבד הבנק, בהקשר לעבודה שבוצעה או מסקנות הבטחת המהימנות המוגבלת בהיקפה.

KPMG סומך חייקין
תל אביב
26 במרץ 2026

© KPMG 2026 סומך חייקין, שותפות רשומה בישראל ופירמה חברה בארגון הגלובלי של KPMG המורכב מפירמות חברות עצמאיות המסונפות ל-KPMG International Limited, חברה אנגלית פרטית מוגבלת באחריות. כל הזכויות שמורות.

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
152	יחס השכר השנתי	2-21	GRI 2: General Disclosures 2021
4-7	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	2-22	
168	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	2-23	
168-169	הטמעת מדיניות מחייבת	2-24	
29, 38-43	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	2-25	
179-181	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	2-26	
109-111, 183-187	ציות לחוקים ותקנות	2-27	
19, 116	חברויות בארגונים	2-28	
21-23	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	2-29	
141	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	2-30	
GRI 3: Material Topics 2021			
23	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	3-1	GRI 3: Material Topics 2021
23	רשימת הנושאים המהותיים	3-2	
התנהלות אחראית וממשל תאגידי תקין			
166	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
9	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	201-1	GRI 201: Economic Performance 2016
47-63	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	201-2	
146, 156-157	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה/ תגמול עובדים	201-3	
178	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	201-4	
8, 187-191	הפעילות שנקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	205-1	GRI 205: Anti-corruption 2016
8, 187-191	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	205-2	
190	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנקטו בגינם	205-3	
הכלה פיננסית ונגישות לשירותי הבנק			
91	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
91, 94	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	203-1	GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016
41	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	203-2	

GRI 1: Foundation 2021			
מספר עמוד	תיאור	גילוי	
12-15	פרטים אודות הארגון	2-1	GRI 2: General Disclosures 2021
15-18	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	2-2	
19	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	2-3	
8-11, 99-109, 123-133, 145	הצגה מחודשת של מידע	2-4	
208-210	בקרה חיצונית	2-5	
18-25	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	2-6	
134-138	תיאור מצבת העובדים	2-7	
136	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	2-8	
168-169	הרכב ומבנה הדירקטוריון	2-9	
168-169	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	2-10	
168-169	יו"ר הדירקטוריון	2-11	
17, 30-31	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	2-12	
17, 30-31	האצלת סמכויות	2-13	
17, 30-31	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	2-14	
168-169, 178	מניעת ניגוד עניינים	2-15	
28-32	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	2-16	
17, 158	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	2-17	
172	הערכת ביצועי הדירקטוריון	2-18	
175-176	מדיניות תגמול	2-19	
175-176	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	2-20	

1. For the Content Index – Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders. The service was performed on the Hebrew version of the report.

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
65-67	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	305-1	GRI 305: Emissions 2016
65-67	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	305-2	
67-69	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה - מכלול 3	305-3	
65-66	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	305-4	
65-66	צמצום פליטת גזי חממה	305-5	
Not applicable	הנושא אינו רלוונטי עקב אופי הפעילות של הבנק	305-6	
Not applicable	הנושא אינו רלוונטי עקב אופי הפעילות של הבנק	305-7	
הון אנושי			
134-161	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
138	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	401-1	GRI 401: Employment 2016
142, 144, 151, 153, 154	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	401-2	
145	חופשות לידה	401-3	
145	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	402-1	GRI 402: Labor\ Management Relations 2016
142, 154	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1	GRI 403: Occupational Health and Safety 2018
142-143	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	403-2	
142-144, 154	שירותי בריאות תעסוקתיים	403-3	
142-144, 154	קידום בריאות העובדים	403-6	
142-144, 154	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	403-7	
143	שיעור הפגיעות הקשורות לעבודה	403-9	
143	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	403-10	
160	מוצע שעות הדרכה לעובד	404-1	GRI 404: Training and Education 2016
158-161	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	404-2	
141	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	404-3	

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
91, 94-96	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	FS13	GRI G4 Financial Services Sector Disclosures (Local Communities)
91-96	יוזמה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	FS14	
מעורבות בקהילה המקומית			
112-125	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
129	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	204-1	GRI 204: Procurement Practices 2016
112-125	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	413-1	GRI 413: Local communities 2016
לא רלוונטי	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2	
צמצום השפעות סביבתיות			
24-25, 35-45	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
74-75	החומרים בהם החברה משתמשת במדידה לפי משקל או נפח	301-1	GRI 301: Materials 2016
74-75	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	301-2	
70-71	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1	GRI 302: Energy 2016
Not applicable	הנושא אינו רלוונטי עקב אופי הפעילות של הבנק	302-2	
70-71	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3	
72-73	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4	
40-45	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5	

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
8-9	ערך הפורטפוליו של קווים עסקיים לפי אזוה, גודל וסקטור	FS6	GRI G4 Financial Services Sector Disclosures (Product Portfolio)
84-86	ערך המוצרים והשירותים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות ספציפיות לכל קו עסקי בפילוח למטרות	FS7	
41-45	ערך המוצרים והשירותים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות ספציפיות לכל קו עסקי בפילוח למטרות	FS8	
ניהול סיכונים סביבה ואקלים			
47-63	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
176-177	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים החברתיים-סביבתיים	G4-DMA	GRI G4 Financial Services Sector Disclosures (Audit)
ניהול סיכונים			
196-201	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021

מספר עמוד	תיאור	גילוי	
גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה			
147-148, 150-151	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
147-148, 150-151	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	405-1	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
152	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	405-2	
147, 151, 202-203	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	406-1	GRI 406: Non-discrimination 2016
141	זכות התאגדות אשר עלולה להיות בסיכון בקרב ספקים ובאופרציה	407-1	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016
שמירה על זכויות אדם			
202-203	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
129	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	414-1	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016
126-133	השפעות משמעותיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	414-2	
שירות אחראי, שקוף והוגן			
109-111	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
109-111	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
111	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2	
111	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	417-3	
פרטיות לקוח ואבטחת מידע			
194-195	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021
194-195	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	418-1	GRI 418: Customer Privacy 2016
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים			
41-45, 84-86	ניהול הנושא המהותי	3-3	GRI 3: Material Topics 2021

אינדקס SASB¹

גילוי בשנת 2025 – עמוד בדוח	קוד	מדד חשבונאי	נושא
לא רלוונטי	FN-CB-550a.1	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	Systemic Risk Management
דוח סיכונים לשנת 2025 10-11	FN-CB-550a.2	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	
דוח כספי שנתי 2025 296-300, 300-304	FN-CB-000.A	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	Activity Metrics
דוח כספי שנתי 2025 296-300, 300-304	FN-CB-000.B	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	

המלצות ה-TCFD

מיקום בדוח	נושא הגילוי	מס' סעיף בהמלצות ה-TCFD
ממשל		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 28-31	פיקוח הדירקטוריון על סיכונים והזדמנויות הקשורים לאקלים	G(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 28-35	תפקיד ההנהלה בהערכת וניהול סיכונים והזדמנויות אקלים	G(b)
אסטרטגיה		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 35-40, 50-53	סיכונים והזדמנויות הקשורים לאקלים בטווח הקצר, הבינוני והארוך	S(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 35-51	השפעת סיכונים והזדמנויות האקלים על פעילות הבנק, אסטרטגיה ותכנון פיננסי	S(b)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 47-64	חוסן האסטרטגיה של הבנק תחת תרחישי אקלים שונים	S(c)
ניהול סיכונים		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 47-64	תהליכי זיהוי והערכת סיכונים אקלים	R(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 47-64	תהליכי ניהול סיכונים אקלים	R(b)
פרק אקלים וסביבה, עמ' 47-64, פרק ממשל תאגידי, עמ' 196-202	שילוב סיכונים אקלים במערך ניהול הסיכונים הכולל של הבנק	R(c)
יעדים ומדדים		
פרק אקלים וסביבה, עמודים 53-58	מדדים להערכת סיכונים והזדמנויות אקלים	M(a)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 64-69	פליטות גזי חממה ופליטות ממומנות	M(b)
פרק אקלים וסביבה, עמודים 36-39, 43-45, 71-78	יעדי וביצועי אקלים	M(c)

גילוי בשנת 2025 – עמוד בדוח	קוד	מדד חשבונאי	נושא
195	FN-CB-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	Data Security
191-195	FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks	
88, 91-95	FN-CB-240a.1	(1) Number and (2) amount of loans outstanding that qualify for programmes designed to promote small business and community development	Financial Inclusion & Capacity Building
88, 91-95	FN-CB-240a.2	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans or loans subject to forbearance that qualify for programmes designed to promote small business and community development	
88, 91-95	FN-CB-240a.3	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	
88, 91-95	FN-CB-240a.4	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	
45-46, 61	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis
68-69	FN-CB-410b.1	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3	Financed Emissions
68-69	FN-CB-410b.2	Gross exposure for each industry by asset class	
68-69	FN-CB-410b.3	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation	
68-69	FN-CB-410b.4	Description of the methodology used to calculate financed emissions	
דוח ESG 187-190, דוח כספי שנתי 2025 33	FN-CB-510a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	Business Ethics
187-190	FN-CB-510a.2	Description of whistleblower policies and Procedures	

1. COMMERCIAL BANKS Industry Standard