

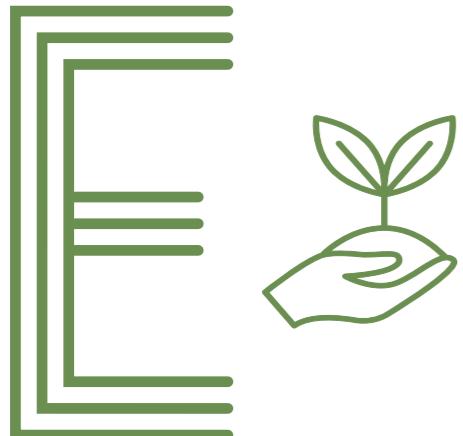


דו"ח סביבה, חברה וממשל תאגידי  
2022





## סביבה



ENVIRONMENT

# הימנעות ממהן אשראי

בענפים המודדים ליזום הסביבה

**C-52%**

ירידה בפסולת נייר לעומת 2021

**C-16%**

ירידה בצריכת מים לעומת 2021

**58%**מצוי הרכב של הבנק  
שם רכבים היידיים**55%**מן כל פרויקטיו הלוויי בנק  
הינס בתחום התחדשנות עירונית

## חברה



SOCIAL

# מקומ 2

מגן מטופי ה-ATM  
מחוץ לטנפים בכלל המערכת הבנקאית  
במדינת ישראל**C-64%**מסניפי הבנק ממוקדי  
מגזר חורי ומגזר ערבי**70%**

אשראי והלוואות לדיו

# C-2

מגן הבנקים בסקר "מדד  
המעסיקים הטובים בישראל"  
לשנת 2022**C-20%**מכלל המועסקים בבנק  
הם עובדים בחת-יצוא בטעסוקה**58%**נשים מכלל המועסקים  
במשרין על-ידי הבנק

# C-130%

גדול בשיעור התנדבות לעומת 2021

**C-50%**

גדול בשיעור התרומה לקהילה לעומת 2021

# לקודות כל הבנקים

הננים ממתן פרויקט פיננסים בנק

## ממשלה



GOVERNANCE

# C-90%

עליה בשעות התקשורת והדרכה בהיבטים  
שוניים לרבות מושל תאגידית לעומת 2021**C-43%**

נשים מכלל הדרג הניאלי בבנק

**100%**

מהעובדים חתוםים על הקוד האתי

# 97%

רכש מקומי

# הדרנת ESG

לדיקטורים ולחברי הנהלה

**272%**גדול בהדרנות והעשרות בעולמות  
אבטחת המידע ניהול סיכון סיינס  
לעומת 2021

**אימוץ  
מדיניות איזון  
מגדי בדיקטורין**

**פתיחה פקדונות  
לכל הציבור  
בתחיל אינטראקטיבי מהיר  
וללא צורך בהאגעה לסנייף**

# תוכן עניינים

8 דבר י"ד הדירקטוריון והמנכ"ל

11 פרופיל הבנק

- המבנה הארגוני
- האסטרטגייה העסקית
- מטה הבנק ומושב האנושי

14 נושאים מהותיים ומחזיק עניין

18 הציגות עדית לה-SDG

20 חברתיאnal SOCIAL

- הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים
- סביבת עבודה ותנאי העסקה, התקשורת ופיתוח עובדים
- מעורבות חברתית
- פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי

60 סביבה ENVIRONMENT

- התחולות באחריות סביבתית

70 ממשל GOVERNANCE

- ממשל תאגידית ואתיקה בעסקים
- מנהלים בשקיות ובהגנות
- אבטחת מידע, האמת סייבר ופרטיות הלקוח



# דבריו"ר הדיקטוריון והמןן<sup>1</sup>

נוסף על כל אלה, הבנק מיחס חשיבות עליונה להתנהלות על פי כללי ממשלה תאגידית תקין, מחייב על יישום הכללים וההואות החלים עליי על פי סטנדרטים גובאים, אשר בין היתר, מגדרים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון, הנהלה, גופי הביקורת והבקרה. כמו כן, מחייב על התנהלות אתית של עובדי ופועל למניעת מסרי שחיתות.

הבנק פועל להשגת ייעודי ולישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך ניהול סיכון שונים ושמירת מחזיבתו ללקוחות. במהלך שנת 2022, הבנק המשיך לישם, בהצלחה רבה, את התכנית האסטרטגית הרוב שנתיים לשנים 2026-2023, אשר שמה לה למטרה לשפר את רווחיות הבנק וליצור ערך לבני המניות על ידי הרחבת הפלד העסקי וביצוע שיתופי פעולה עסקים ואסטרטגיים עם גופים עסקיים ומוסדיים שפעילותם משלהם את זו של הבנק. בשנת 2022 תيقף הבנק את התכנית האסטרטגית, תוך חיזוק התשתית הטכנולוגית והפעולית וטיפוח התרבותות הארגונית וההואנושי הקיים בבנק. בין הייעדים כתאגיד בנקאי, לנו תפקיד חשוב בחיזוק הפרקם הכלכל-חברתי בארץ ישראל, ועל מנת למלא את תפקידנו זה המשכנו גם השנה להיות פרוaktיבים הן במיפוי המצב והן בבנייה מוגן ולבקלת הנט הכספי של לקוחותינו. חלק מהשאיפה לקדם בנקאות הוגנת ולסייע ללקוחותנו להתמודד עם מרכיבות התקופה, בוצעו מספר צעדים, כך למשל: הענקנו שנייה בritchית וולעת נלוות; אפשרנו הארכת תקופת ההלוואה המksamלית באשראי לדיר ובאשראי הצרכני על מנת לשינויי ולחקל בהջזה החדשני.

אנו גאים להיות שותפים לעשייה ערבית ומתחייבים להמשיך ולפעול ברוח זו למען מחזיקי העניין, בעלי מנויות, ציבור הלוקחות ומשכיעים, למען עובדי הבנק ולמען הקהילה והסביבה. אנו מודים לכם על הבעת העניין בעשייה שלנו בדוח זה ומקדמים בברכה את התיחישותכם לו. דוח זה מהווה עורך תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, ומטרתו היא ליצור בעדרתו דיאלוג פתוח ושקוף בכל הנושאים הנכילים בו.

תודה לכל הגורמים המשפיעים בקיום האחריות התאגידית.

קריאה נעימה,



יאיר כפלי,  
מנכ"ל



אב נחרי,  
י"ר הדיקטוריון

אנו מתכבדים להציג את דוח סביבה, חברה וEMPL (ESG) של בנק ירושלים לשנת 2022, המשקף את המחויבות העצומה של הבנק לנושאים אלה ואת הבטחת הבנק להמשך העשייה למען מחזיקי העניין שלו בשקיות, בהוגנות ובמקצועיות ברמה הגבוהה ביותר.

הדו"ח עוסק בפעילויות בעבר ובהווה, עם מבט צפופה עתיד.

שנת 2022 הייתה שנה מושכת באירועה, עלות הריבית והאנפלציה התקופות והחדות אשר יצרו את תגבורתית לאנרגיה לממשק הבית ולאחרונה גם משבר חברות-פוליטי הכרוך באירוע גודלה. כל אלה מעיצים את המחויבות וההתמודדות המוצלחת של הבנק עם האתגרים הכלכליים והחברתיים שניצבו בפניו השנה.

ctaigid בנקאי, לנו תפקיד חשוב בחיזוק הפרקם הכלכל-חברתי בארץ ישראל, ועל מנת למלא את תפקידנו זה המשכנו גם השנה להיות פרוaktיבים הן במיפוי המצב והן בבנייה מוגן ולבקלת הנט הכספי של לקוחותינו. חלק מהשאיפה לקדם בנקאות הוגנת ולסייע ללקוחותנו להתמודד עם מרכיבות התקופה, בוצעו מספר צעדים, כך למשל: הענקנו שנייה בritchית וולעת נלוות; אפשרנו הארכת תקופת ההלוואה המksamלית באשראי לדיר ובאשראי הצרכני על מנת לשינויי ולחקל בהحجזה החדשני.

לצד כל זה, המשכנו בפעילויות השוטפות תוך מתן דגש חזק למכירת תיקי אשראי בשקיות והוגנות: הרחמנו את הגילוי הנאות באשראי הצרכני בפלטפורמות הדיגיטליות בקשר עם סביבת הריבית המשנה; בניינו והטמענו מערכת חיתום LM (Machine Learning) מבוססת מידע בהעמדת אשראי צרכני ביריבית דיפרנציאלית, מותאם ונכון ללקוח; השכנו מחשבון באטר הבנק לבחינת תרחישי עליית ריבית באשראי הצרכני; כמו כן, אנו הבנק היחיד במערכות הבנקאיות המנגש ללקוחות כל הבנקיםפתית פיקדון דיגיטלי ללא צורך בחשבון ע"ש ובכך מסיע ללקוחות לבצע בקלות ובייעילות השקעה חכמה, ביריבית אשראי הדרישה גורם להגברת התחרות במערכות הבנקאית.

כמו כן, מתוך ההבנה שהעסקים הקטנים מהווים את מנעו הצמיחה של המשק, חכרנו לkrן בעקבות המדיניה להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה. בתחום הגיון התעסוקתי אנו שומרים על גיוון תעסוקתי מרשימים ושיפור העובדים מואוכלסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה הינו כ-20% מכלל עובדי הבנק. אנו גאים לומר, שההטרוגניות של עובדיינו מכלל המאזרחים בחברה הישראלית, מהו גורם מיוחד ותרון תחרותי של הבנק. בנק ירושלים, הפעיל באינטנסיביות בסגור הארץ והחרדי, משקיע רבות בקידום אוכלסיות מיוחדות ובין היתר משלבן חלק מעובדי הבנק תוך יצירת תנאים שווים לכל העובדים.

גם בשנה זו המשין הבנק מעתן תזרום חברותית המטמekaת באוכלסיות מוחלשות ובתת ייצור, תמכה בעבלי מוגבלים, חיזוק ילדים ומונע בסיכון ועוד, וזאת תוך מדרגה בהיקף התרומות. מעבר לתרומה הכספי, עובדי הבנק המשיכו להתגייס ליזמות התנדבותיות שונות. בסה"ר השנה, חכרנו בשיתוף פעולה מיוחד עם עמותת "יד לילד המיוחד" ואძמינו יחדיה בסיס מביית הספר "קרית חינוך" ברוחות המסתנדים לצבאו וஸרטנים בסיסי חיל האויר, תל נוף. זהו שיתוף פעולה מיוחד מיוחד אשר מעניק הזדמנות לצעירים אלו לפרש את הפוטנציאל שלהם דרך תרומה משמעותית לחברה ושרות בצה"ל.

מעבר לתרומה הכספי של הבנק, עובדים בנק אמכו את החילימ החדשניים וממשיכים לקיים קשר שוטף ופעילויות מושתפות יחד במהלך השנה.

שינויים סכיבתיים הוא אחד הנושאים החשובים ביותר, ללקוחות שלנו ולנו. אנו מכירים בהשפעת שינוי האקלים על העולם בכלל ובפרט על הפעילות העסקית שלנו, מכירים בתפקידנו במצוות סיכון אקלים וסביבה כי טיכו סביבה ואקלים הם חלק בלתי נפרד מysicsים הקיימים בנק, מותן מחזיות זו, החלתנו על מס' ספר צעדים, המציגים תועלת עברו הצייר כולם; כך למשל הימנענו מעתן אשראי בענפים המודעים לזיהום הסביבה וכן ביצוע סקר זיהום סביבתי בפרויקט נדל"ן כהנאי להעמדת אשראי; המשר נקטות צעדים להפחמת גזי החממה שנפלטים בשל פעילות הבנק ובתוך כך העברת רוב צי הרכבים לבנק לרוכבים היברידים, המשר החלפת כל המערכת בתאקיי הבנק למתקדמות וחסכנות: מיזוג אויר, צירמת פים, תאורות לד וכו'.

בתום האשראי היוק, בנק ירושלים, מהחולכים בתחום פיקדון פרויקטים להתחדשות עירונית, מעמיד פיקדון פרויקטים רבים לבניה למוגורים באמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק. כו"ם 55 מהליוים הינם בתחום ההתחדשות עירונית

# **בנק ירושלים - נעים להניר**

הבנק מעניק שירותי למגון לקוחותיו ברחבי המדינה, לרבות באזרחי הפריפריה ובאזור החראי, באמצעות סניפים ושלוחות (להלן: "סניפים" או "סניפים ושלוחות") בפרישה ארצית, שיתופי פעולה בנקודות מכירה, סוקדי סופחים ובאמצעים דיגיטליים. לבנק 19 סניפים הממוקמים הן בערים וישובים מרכזיים והן בערים וישובים בהם ריכוז גבוה של אוכלוסיות מפוזרים בתת יישוג במשק, בעיקר במגזר העסקי והחרדי. בהתאם לכך, מועסקים בבנק עובדים מכל המגזרים והאוכלוסיות בחברה הישראלית. אנו ממשיכים לבחון את פרויסת הסניפים ולבצע שינויים בהתאם הצורך, תוך שימורה על פרישה

לבנק בסיס ל��וחות רחוב המורכב, בעיקר, ממשק בית, תושבי ישראל והתושבי חוץ, ופועל בתחום אשראי לדירות ואשראי צרכני, חסכנות פופולריות, מס' בניה למגורים, שוק ההון ושיתופי פעולה עם גופים כלכליים הבנקאי, מס' פרויקטים של התאחדות עירונית (לרובות תמא"ג 38 סוגיה), מס' קבוצות רכישה ומימון חברות מס' אשראי.

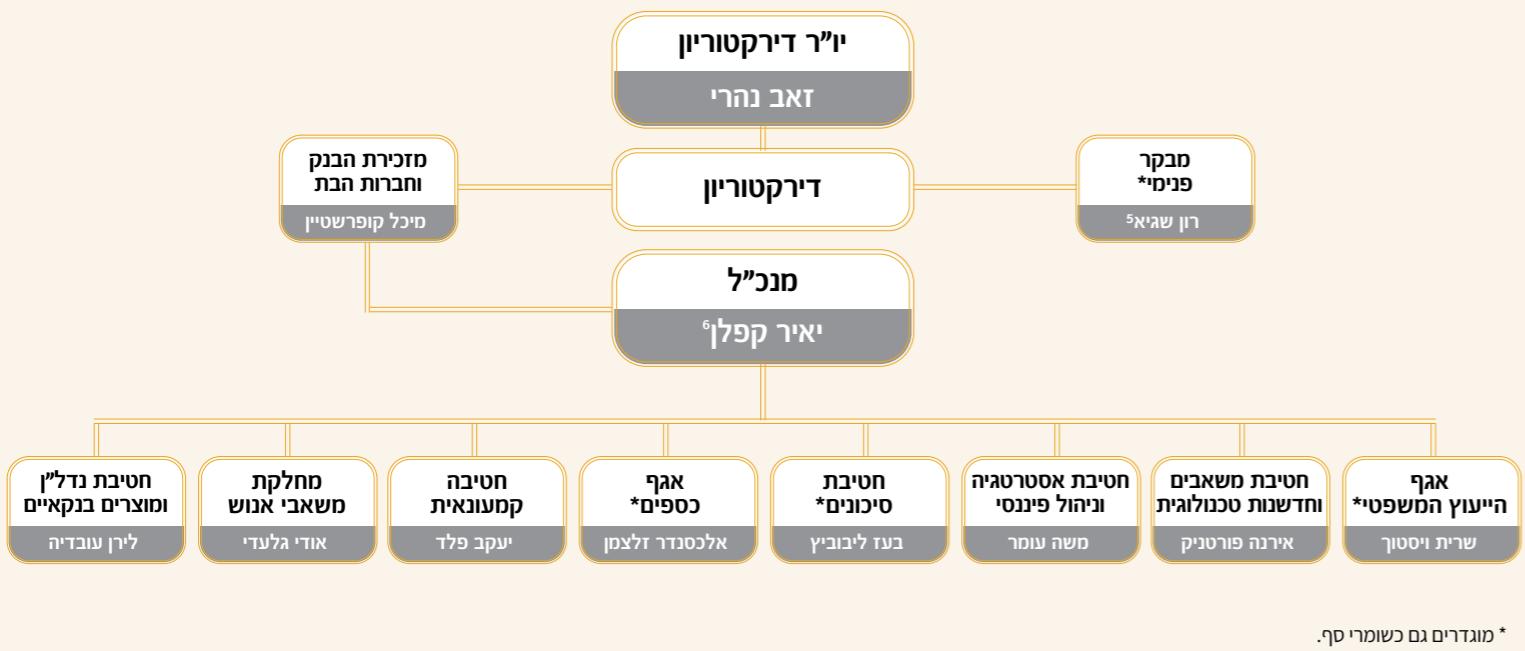
בנק ירושלים נוסד בשנת 1963 בשם: "בנק ירושלים לפיתוח ולshanctאות בע"מ", במטרה לפעול לפיתוחה וקידומה של העיר ירושלים בהתאם לצרכי העיר ותושביה.

בתחילת, פעל בנק ירושלים בעיקר בתחום המשכנתאות, התמקד בסיסון פעילות כלכלית בירושלים וסייע בפיתוח שוק הדיור בעיר. בשנת 1992 הציע הבנק את מנויותיו לציבור ובהתקופה הפך לחברת ציבורית, שמניותה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ (להלן: "הבורסה"). בשנת 1996 שינה שם הבנק לשם הנוכחי - "בנק ירושלים".

בנק ירושלים הינו תאגיד בנקאי בעל רישיון בנק על פי חוק הבנקאות (רישיון), התשמ"א-1981. החל מישנת 1998, פועל כבנק מסחרי ועם השנים הרחיב את תחומי פעילותו כמפורט להלן.

במהלך השנים, יצר הבנק רשת סניפים ופיתח פעילות בנקאית מסחרית ענפה במגוון תחומי הבנקאות. הבנק מתחמча בסעיפים פתרונות פיננסיים משלימים ללקוחות כל הבנקים ללא קשר לבנק המסחרי בו מתחנה חשבו העו"ש העיקרי של הלוקות.

## <sup>4</sup>המבנה הארגוני של הבנק



\* מוגדרים גם כשותפי שף.

GRI 2-1, GRI 2-6<sup>3</sup>  
GRI 2-2, GRI 3-3, GRI 2-6<sup>4</sup>

<sup>5</sup> ב-6 בפברואר, 2023 אישר הפקוח על הבנקים את מינויו של הגב' מירית תשובה, כסמנכ"ל, מבקחת פנימית ראשית. ביום 12 במרץ, 2023 החלה הג' תשובה את עבודתה במקומן חסיפה עם המנכ"ל הפנימי היוצא, מרן שנאי והחל יומיים לאחר מכן מכהנת הפנים של הבנק.

מ"ר גל סופו פחית כמבל' הבנק עד ליום 14 באפריל 2022. החל מיום 14 באפריל 2022, מרכז בתקודת מנכ"ל הבנק, מר יאיר קפלן.

הדו"ח נכתב בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), וכן, נכתב ומפורסם בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, החלה על כל התאגידים הבנקאים בישראל ומחייבות תאגידים בנקאים לדוח על תחזוקי חברות, סביבה וממשל תאגידי המוצאים ביטוי בפעולות וניהולות הבנק.

הנתונים והמידע המוצגים בדוח זה מתייחסים לפחות לבניין  
ולחברות הבנות שלו אלא אם נכתב באופן מפורש אחרת לאורך  
הdoch. הדוח האחרון פורסם בשנת 2022 עבור שנים 2011-2020. החל  
משנת 2022, לאור עדכון הוראות הפיקוח על הבנקים, הבנק מודיע  
ברקען דרישות שוטמי.

במסגרת תיקוף הנושאים המהותיים, הבנק דיק ומייד את היקף הנושאים המהותיים כך שבסוגרת דוח זה תינטעו התייחסות לשמונה נושאים שעליהם כמוהותיים עבור הבנק ומחייבי העניין שלו, וזאת מתוך 19 הנושאים שנקבעו (להרחבה בעניין הליך המהותיים ועדכון רשותם הנושאים המהותיים, ראו פרק "הנושאים המהותיים ומחייבי העניין").

דו"ח זה נכתב בלילוי צוות יועצים חיצוניים מפירמת רואי החשבון KPMG סופר חייקין. במסגרת תהליך הלילוי בוצעה בחינה לישום הטעמעה של הנסיבות הדדיות ומוגעה מחייב לדרישות מקצועת הדיון.

אנו מבקשים להודות לכל אלו שהיו שותפים וסייעו ביצירת זהה. חלק מהמחובות שלנו לדיאלוג פתוח וşaיפה לשיפור מתמיד, אנו צייניות רברל עת לקובלתן משוער

**מיכל קופרטשטיין, עו"ד**  
מצורית הבנק והמשמעות על תחום ESG  
מייל: ESG@bankjerusalem.co.il



אנחנו מתכבדים לפרסם את דוח סביבה, חברה ו/Page 10  
ESG) של בנק ירושלים בע"מ (להלן: "הבנק" או "בנק ירושלים") לשנת 2022, המשקף את העשיה הענפה של הבנק לקידום היבטי ESG במגזרה פעילותו העסקית, ומטרו מחויבות יצירת ערך למחזיקי העניין.

אננו מכך בוחרים את הבעיות של עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית המהוים חלק בלתי נפרד מהפעולות העסקית שלנו בבנק ירושלים, מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך חברתי וסביבתי. לאחרונה, חשיבות זו קיבלה משנה תוקף בעולם וכן בארץ בין היתר לאור פרסומי הפיקוח על הבנקים בחו"א. כל הרחבה והעמקה ביישום מדיניות הבנק בתחום סביבה, חברת וModelProperty תאגידית הם בסיסו למחיבותנו לנושאים אלה, ויישום המדיניות יושבב לפחות חלקו הראשון בפרק פוטו הרג'ו.

במהלך השנים האחרונות המשכנו להרחיב ולהעמיק את שילוב תipsisת-ESG בפעולות הבנק, הרחכנו את העשייה לקידום ערכי ESG בעלי אימפקט ממשמעו-על החברה והסביבה בישרואל, כללונו התייחסות להיבטים של סיכון סביבה, התחריותם להימנע ממינון פרויקטים שעשוים להשפיע את הבנק לסיכון סביבתי וקיידם פעילויות מגוונות לצמצום השפעה שלילית על הסביבה בגין הפחלה ב策יכת החשמל והמים בכל אתרי הבנק.

דו"ח זה אינו חלק מהדוחות התקופתיים לשנת 2022 או הדוחות המידים של הבנק. בעוד אלו מציגים באופן בלעדי ובעיקר את ביצועיו הכספיים של הבנק, דו"ח זה מציג את ביצועיו של הבנק בהיבטי סביבה, חברה וModelProperty תאגידי. בכלל זה, הדריכים בהן הבנק פועל, מידת החשיבות שהבנק מיחס לשאיות של סחיקתי העניין ומאמצו לקידום נושאים אלה. במקרה של אי התאמה, הנוסח המחייב הוא זה המופיע בדוחות התקופתיים או המידים של הבנק.

הdoch מתיחס לפעולות עובדי הבנק, פעילות נושא מרעה והחטויות השונות בبنק. הנתונים המובאים בדוח נערכו בהתאם לדיווח של היחידות השונות בبنק, תוך הבניית מסד נתונים לניטור ולמדידה, שיאפשר השוואת נתונים בשנים הקודומות.

# <sup>7</sup> מבנה האחזקות בبنك ובעלי השלים



בתוך נס' הבנק פועל **למיון נדלן** עם ערך חברותי סכמטי, להנagation שירותים ללקוחות כל הבנקים, פיתוח פעילות אשראי לעסקים קטנים ובינוניים (SMB) באמצעות הקרכן בערכות המדינה, להגדלת תקציב התחרומות ולישום עקרונות לתרבות אתית וערכית בקרב כלל העובדים. כמו כן, קידום רווחת עובדי, התפתחותם האישית ועידודם למעורבות חברתית.

בנוספ', התוכנית כוללת פירוט היעדים והמטרות אוטם הבנק מפתח כגון: הרחבת בסיס הללקוחות תוך מתן פתרונות משלימים לכלל האוכלוסיות בחברה הישראלית, ניקיטת צעדים צרכניים ללקוחות בת�ופות מוככבות, חדשות במוצריו הבנק ועידוד הללקוחות לשימוש באמצעות טכנולוגיות לתקשרות עם הבנק, על מנת לייעל ולשפר את השירות וכן לצמצם את הפגיעה בסביבה ככל הנинטן.

## מטה הבנק והמושא האנושי<sup>10</sup>

בעבר מטה הבנק טוקם בירושלים. בשנת 2011, מרבית יחידות המטה עברו לקריית שדה התעופה (איירפורט סיטי), בעוד חלק מיחידות הבנק וסוקד הללקוחות נותרו בירושלים.

נכון לסיוף שנת 2022, מערך הסניפים של הבנק בישראל מונה 19 סניפים ושלוחות, אשר רובם סוקמו באזוריים פריפריאליים, כ-32%-33% סניפים ושלוחות, אשר רובם סוקמו באזוריים פריפריאליים, כ-32%-33% סניפים בספקדי החברה החדרית וכ-32% סניפים בספקדי החברה העברית. פרישה זו סאפשרת גישות רחבה יותר לשירותי הבנק עבור כל המגזרים הנמצאים במיקוד הפעולות של הבנק.<sup>11</sup>

נכון לשנת 2022, העסקו בנק ובחורות הבנות 597 עובדים, ובנוספ' 128 עובדים חייזרים<sup>12,13</sup>.



ציבורית שמניתיה נסחרות בבורסה לנירות ערך בתל אביב בע"מ, ובשליטה אב' כנה שובל (מחזיקה בכ-75% מהן המניות של יוצוא).<sup>8</sup>

הבנק נמצא בשליטת יוצוא חברה להשקעות בע"מ ("יוצוא", מחזקת בכ-86% מהן המניות המונפק והנפרע של הבנק), שהינה חברה לאמנויות חכמת הקרקע וניהול בע"מ (הנקראת יוצוא בע"מ).



\* חברות אין פעילות.

# <sup>9</sup> האסטרטגייה העסקית שלנו

במרכז התוכנית עומדים פיתוח וחיזוק ערוצי ההפצה, צמיחה קמעוגנית מובהקת בפעולות בהלוואות לדיר, המשך פיתוח פעילות האשראי הכספי וצמיחה בפעולות העסקיות בעזרת שירותי פעולה עסקיים ואסטרטגיים, גם עם גורמים חזק בנקאים. לצורך יישום האסטרטגיה כאמור פועל הבנק בהתאם לתשתיות המחשב של ליעדים העסקיים, ובכלל זה לחזק את התשתיות ומערכות הליבה ולישראל אסטרטגיית דיגיטלי ואדטה בטיקוד של שיפור חוות הלקוחות, שיפור תהליכי והתייעלות.

**הבנק שם במרכז התוכנית האסטרטגית שלנו את מחויבותו לשימוש עקרונות האתירות התאגידית ולקיימות סביבתית, אחריות חברתית ומושלTAGIDI.**

מטרה הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין שיקולי חברה, סכיבתה וסמל תאגיד, עקרונות הקיום והאתירות התאגידית מהווים חלק בלתי נפרד מפעולות העסקיות של הבנק. בהתאם להכרה זאת, התוכנית האסטרטגית של הבנק נשענת על שלושה נדבכים מרכזיים ומהותיים להצלחת הבנק המהווים את מיקוד הבנק בהיבטי ה- ESG:

- בעלי מנויות - השאות ערך לבניין מנויות;
- לקוחות - השאות ערך ללקוחות;
- עובדים - טיפוח וקידום ההון האנושי, מנהלי ועובדיה הבנק.

בשנת 2022 ערךן את התוכנית האסטרטגית לשנים-2023-2026. התוכנית האסטרטגית ממקדת את פעילות הבנק בשלושה נתיבים מרכזים: המשך פיתוח פעילות הליבה, הלוואות לדיר, אשראי צרכני ונדלן; התאמת תשתיות לעדמים העסקיים; הרחבת המודל העסקי באמצעות שירותי פיעול.

# הנושאים המהותיים ומחייבי העניין

**דוח הנושאים המהותיים<sup>14</sup>**

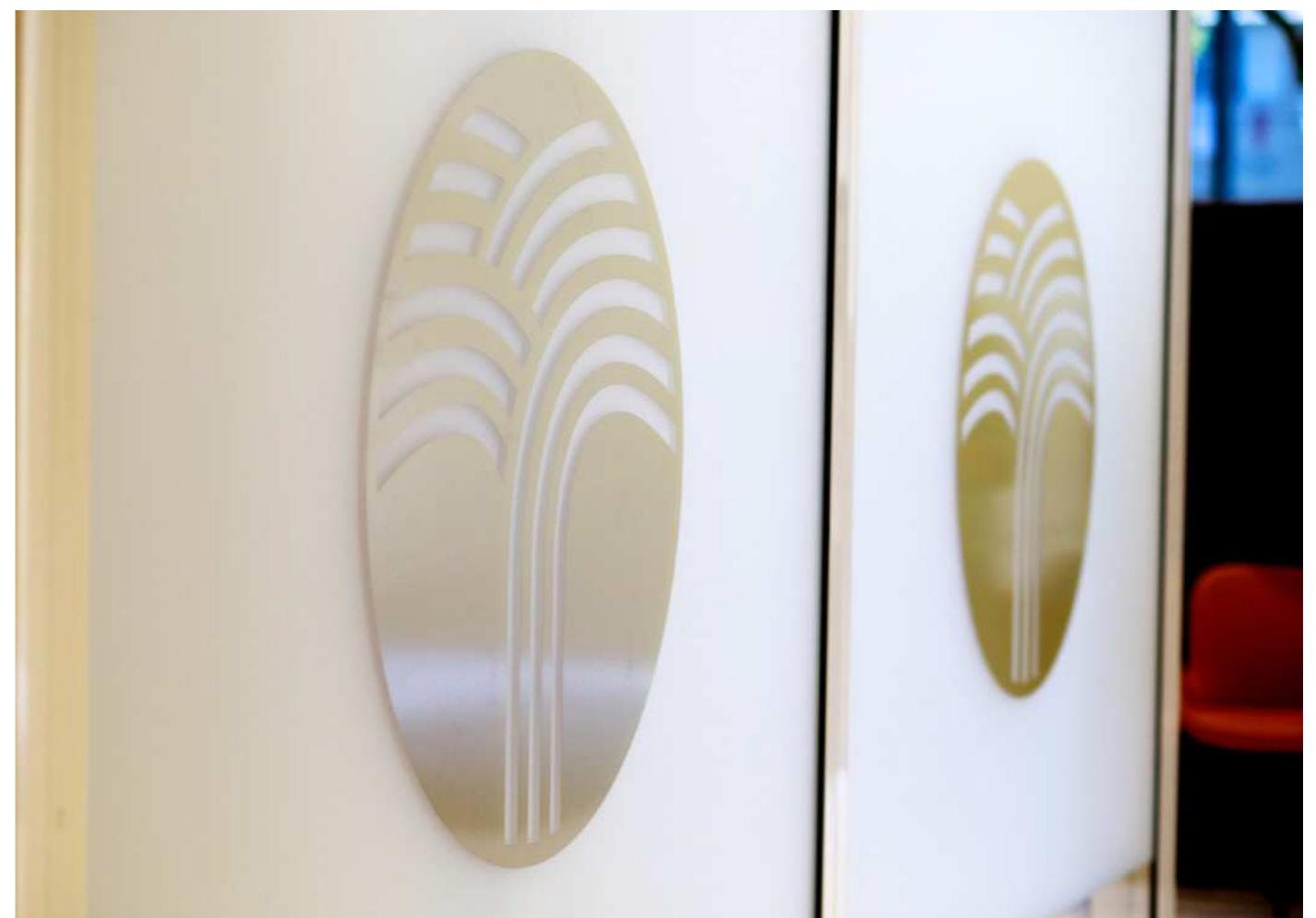
**פירוט הנושאים המהותיים<sup>15</sup>**



תהליך בחינת הנושאים המהותיים נעשה כחלק מטהיליך הדיווח לשנים 2021-2020. במסגרת ניתוח המהוויות, 19 הנושאים שודחו מהוויות, הובאו לזריגת הנהנלה ודירקטוריון ומתוכם שבעה נבחרו כמושגים מוחותים. לאחר כתיבת הדוח עבור שנת 2022, תוקפו הנושאים המהותיים אשר נבחרו לשנה קומדת אל מול סקר עשייתיים. במסגרת תיקוף הנושאים, הוחלט על הוספה נוספת מושגים מוחותים. חברתית, כך שעבור הדוח לשנת 2022 ישנים שפונה מושגים מוחותים. החלטה להרחיב מסדר הנושאים המהותיים נוספת לשךף את הפיקוד במושגים הנבחרים בצדקה רחבה ומקיפה בהתאם להרחבת הפעולות במושגים אלו בשנת הדיווח. לשם עקרון הממשיכויות בדיווח, כל רשימת הנושאים, בין אם נבחרו מוחותים או לאו, מודחת בהיקפים שונים לאורך דוח זה.

בנוסף, לאור חשיבותו של נושא שירות לקוחות ועל אף שלא נבחר כנושא מוחותי, הבנקacher, גם השנה, להתייחס לנושא זה בהרחבת תחת נושא שקייפות והוגנות.

בנק ירושלים מודוח על פעילותו בהיבטי סביבה, חברה ומפלש תאגידי, בהתאם לדרישות הדיווח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative). במסגרת הדיווח מתמקד הבנק במושגים המהוויות ביותר לפעלויות, אשר בהם יש לארגון השפעה משמעותית בהיבטי ESG על מוחזקי העניין שלו, או שהארגון כושפע מהם. במסגרת ההישרכות לדוח זה ובהתאם לדרישות תקן GRI וrule פיו נכתב הדוח, נערך בבחינה מקדימה המשקפת עדמות מוחזקי עניין שונים בסектор הבנקאות בארץ ובעולם. הניתוח התבבס על סקירת תקני דיווח בינלאומיים, סקירה ענפית ובוחנת הנחיות הרגולטור כמי שעודכו בהוראת הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, החלה על כלל התאגידים הבנקאים בישראל ומחייבת תאגידים בנקאים לדוח על תחומי חברה, סביבה ומפלש תאגידי המוצאים ביטוי בפעולות והתנהלות הבנק.



**16 מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזקי עניין שלנו**

הבנק רואה במחלה העניין שלו כגורםים מוחותיים להמשך פעילותו כוים ובשנים הבאות. דיאלוג הבנק עם מחזקי העניין מסיע לה宾ן את צרכיהם ולפעול לפחות מענה מותאם ונכון, ככל הניתן, לצרכים אלה. הבנק מנהל את קשריו עם מחזקי העניין באמצעות מגווןعروצית תקשורת, בין היתר, על ידי עובדי הבנק במטה ובסניפים, מוקד הלköחות, אפליקציה ואחר הבנק וכן על ידי דיווחים שוטפיםegan דוחות כספיים מפורטים, דוח סיכונים ודוחים מיידים. כל אלו מספקים למחזקי העניין מידע שkop וברור, שמטרתו לשמר עלعروצית תקשורת פטוחים ונגישים, להנגיש את השירותים, להעניק שירות רחב יותר ולסייע למחזקי העניין בקבלת החלטות מושכלות ומأخذנות



ציפיות מחזקיי העניין לפי תפיסת הבנק	תקשורות עם מחזקיי העניין	פירוט לגבי מחזקיי העניין
<p>ספקי הבנק מצפים להתנהלות עסקית הוגנת, מוצפונית ולפיתוח שותפות ארוכת טוועו.</p>	<p>הבנק מקיים קשר רציף עם ספקיו באמצעות תחבירות הבנק השונות לרבות קיומם סקרים תקופתיים לבחינת חווית ההתקשרות מול הבנק והעלאת נושאים לשיפור וכן סקרים תקופתיים הבודנים היבטי שודד, אישור הלבנת חזון, ציות, מעילות והונאות.</p> <p>הבנק מקיים כניסה מקומותיים ליעוץ, במהלך מסקדים דיאלוג ושיח פתוח וכן העשרה מוצפונית ליעוץים.</p>	<p>ספקיו השירותים והצד של הבנק בכל התחומים, ובכללה זה שירותינו ייעוץ, התומכים בהתנהלות השופטת של הבנק.</p>
<p>הרוגלוטורים מצפים מהבנק לנוהל את עסקים בהתאם להוראות הדין והוראות הרוגלוציה, בשיקיפות ובהוגנות ככל'י לקוחותינו. בנק ישראל מצפה לשמירה על היציבות והחסון של הבנק.</p>	<p>הבנק אינו מעורב באופן ישיר בחקיקה, אך באמצעות חברותו באיגוד הבנקים הוא מעניק סן הידע והניסון שלו לתהיליך החוקיה; הבנק מקיים קשר רציף עם בנק ישראל בקשרים מקצועיים או העשויים להשפיע על פעילותו. בנוסף י"ר דירקטוריון שמש כחבר בוועדה המיעצת לנגיד בנק ישראל בעניינים בנוגעים לעסקי הבנק, עם כניסה המנכ"ל הנוכחי באפריל 2022, המנכ"ל החליף את הי"ר חבר בוועדה המיעצת.</p> <p>כמו כן, מתקיימים מפגשים תקופתיים של המפקח עם י"ר הדירקטוריון והמנכ"ל ומפגש שנתי של המפקח עם כל חברי הדירקטוריון והנהלת הבנק.</p>	<p>הגורמים המשפוקים והמקפקידים שהוראותיהם והងיותיהם משפיעים על הדירה העסקית בכלל ועל המערכת הבנקאית בפרט.</p>
<p>חברה עסקית הפעלתה בתוך הקהילה המקומית, מצפים גורמים אלה מהבנק לתרום לקידומה ולרווחתה וכן לשיקול בפועלותיו את ההשפעות הסביבתיות והחברתיות הפוטנציאליות, בין אם במתן אישראי או במתן שירותים אחרים.</p>	<p>הבנק מקיים קשר יומיומי עם אנשי הקהילה המקומית במסגרת שירותו ללקוחות ולציבור הרחב.</p> <p>כמו כן, לבנק קשר רציף עם עמותות שונות להן מעבר תרומות כספיות וכן לוקח חלק בפעולויות התנדבות.</p>	<p>הקהילות המקומיות שבתוכן מקיימים הבנק את פעילותן; עמותות וארגונים הפעילים למען קידום מטרות חברתיות.</p>



פירוט לגבי מחזקי העניין	תקשרות עם מחזקי העניין	כיצירות מחזקי העניין לפי תפיסת הבנק
הרוב המכרי של לקוחות הבנק הינם משקי בית פרטיים, תושבי ישראל וכן תושבי חוץ.	הבנק מפתח ומעודד שיח מתמיד עם קהל לקוחות באמצעות מוקדי שירות הלקוחות, הבנקאים בסניפים אטרקטיבים במרכזים והוגנים, שירות הולם ומתקני נגשיות פיננסיות, שיקיפות והאגנות בפרסום, שמירה על פרטיות ונגישות לאנשים עם סוגibilitות הבנק עורך סקרי שביעות רצון ללקוחות שפנו למוקד השירות, לצורך מעקב אחר איכות השירות ושיפור השירות בהתאם להערות הלקוחות.	לקיים הבנק מצפים לסייע בעובדה מקצועית, מגוונת, נעימה ובוטחה שתתאפשר בהתאם להתקפותם המקצועית והאישית, וכן לתגמול חולם עבור עובדים ובחלמה להשגים, תרומותם וכיישוריהם.
הבנק רואה בעובדיו את נכסו החשוב ביותר וחלק אינטגרלי מהצלחתנו.	הבנק מיישם תורות של שיח פתוח עם עובדיו, לצד שיטוף פעולה חיובי ורב שנים עם ועד העובדים, יישום מדיניות "דלת פתוחה" לבעליים אצל מנהלים, מפגשי "שולחןונות עגולים", תהליכי הערצת ביצועים אישיים, הפורטל הארגוני ופעליות גיבוש כללית ויחידית.	בעלי המניות מצפים להשתתף ערך בעברם, בין היתר, באמצעות שמירה על יציבות וחוסן הבנק, הצגת רווחיות נאותה וסדיניות חלוקת דיבידנדים תואמת פרופיל הסיכון.
מניות הבנק מוחזקות בידי בעלי השיטה בבנק, וכן בידי משקיעים מקרוב הציבור (פרטיאים או דודות גרעין השיטה בבנק ראו עוד 22 לעיל).	הבנק מקיים קשר רציף עם בעלי המניות שלו, בין היתר, דרך של פרסומי דיווחים שוטפים באמצעות המנג"א על כל אירוע ממשמעות (לבדות דוחות כספיים תקופתיים), אתר האינטרנט של הבנק ואסיפות בעלי מניות. כמו כן, בעלי המניות מארחים באסיפות הכלליות את מינוי הדירקטוריים בבנק, מענקים לנושאי משרה ונושאים נוספים שאינם כשרים על ידי אסיפות בעלי המניות נדרש על פי דין.	

# בנק ירושלים ויעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (ה-SDGs)

- הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס CIS כישוריים ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.
- גויס עובדים אוכלוסיות בתת-תעסוקה - הבנק רואה חשיבות גבוהה תעסוקתי, תוך מתן הזדמנויות לאוכלוסיות בחברה שנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה; הבנק פועל בשיתוף עם עמותות וחברות השמה שונות במטרה להגדיל את מעגל העובדים אוכלוסיות אלו.
- מדיניות גיון סגדרי.
- מדיניות תרומות המסתמך בסיווג לאוכלוסיות מוחלשות ועם מוגבלות.
- קידום חינוך פיננסי באמצעות כנסים ייעודיים ובאמצעות פרסום כתבות באתר האינטרנט של הבנק.



- התיעלות ארגנטית:
  - חסוך בחשמל ומצוות זיהום אויר בין היתר על ידי התקנת מערכות אוטומטיות וחסכנות ומעבר לנסעה של עובדי הבנק ברכבים היברידיים. נכון למועד פרסום הדוח, 58% מצי הרכבים בבנק הם היברידים וכן הבנק שואף להגדיל את מספר הרכבים האקליםיים גם בשנים הקרובות.
  - צמצום צריכה נייר בשל מעבר לשימוש באמצעים דיגיטליים.



- ליווי פרויקטי התחדשות עירונית אשר מהווים כ-55% מכלל פרויקטי הלויי בבנק, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת הדוחה כ-24% מסך תיק האשראי של פיקון פרויקטים בבנק.
- הבנק ערך מיפוי סיוכנים ראשיים בנושאי סביבה. הבנק פועל להרחבת המיפוי הראשוני ויעדכן את מדיניות ניהול הסיכון הסביבתיים כך שסיוכני אקלים לרבות סיוכני מעבר וסיוכנים פיזיים, יקבלו ביטוי במדיניות בפידת הצורך.

- חלק מחשטיות הבנק לטענת הבנקאית, הבנק עומד במספר רב של רגולציות והגנות בעולמות הממשל הלאגדי, ובפרט ממוקד בהגנה על הפרטויות ושמירה על האגנות והגנות כלפי לקוחות ועובדיו.
- הבנק מחויב לקחת חלק במסבק ל민עשות שוחר ושותיות ופועל למניעת פעילות זו בקרב עובדי, לקוחות וספקים באמצעות סגון בקרות וכן באמצעות ביצוע הדרכות המפורטות בהן פעולות אשר נחשות להפרה וכוללות סקירה בוחן שונים בנושאים.
- פונקציית הציגות בבנק הגדירה תכנית למינעת אפליה אשר עוסקת בכלים ובאמצעים בהם ינוקט הבנק על מנת למנוע אפליתיעודיבים בהלייג'יס ובשוויון הבדמיות בהעתקה קידומון מניעת אפלילית לקוותה היבטיים ללקוחות שוויוניים, תמכורת שוויוני של השירות, בדגש על מstan' אסראיבו מהן שירותים לכל הלקוחות ללא אפליה מחמת פמי, גיל, נטייה מינית, גזע, דת, ארץ מוצאי, השקפה, השתיכיות פוליטית, לאום, מיקום גאוגרפי, מעמד אישי, מצב משפחתי או מצב חבריאתי של לקוחות, לרבות בעלי מוגבלות, סודול הדירוג של הבנק, כחלק מתחילה החיתום לקבלת אשראי, אינו יכול משתנים אשר עלולים להוביל לאפליה.



מטרת יעדי הקיימות הינה להנחות חברות על הדורך בהן יכולות להתאים את האסטרטגיה שלהן, לפחות ולנהל את תרומתן לקידום השגת היעדים.

בנק ירושלים מכיר בחשיבותם של יעדים אלה ולאורך הדוח שולבו הרחבות על טיזרים ופעולות שננקטו על ידי הבנק אשר תורמים ברמה המקומית למימוש היעדים/global. בהתאם לפעולות הבנק בהיבטי ESG, בחור בנק ירושלים בשישה יעדים בהם מסתמך מטרת היעדים לעודד ממשלוות, תאגידים, גופים עסקיים וארגוני פעולה רוח לשתף פעולה במציאות פתרונות עברים. היעדים ללא מטרות,

**להלן פירוט יעדי SDG בהם בחרנו להתמקד ודוגמאות לפעילות התומכת ב咪וסם:**

במועד ספטמבר 2015 מדינת ישראל, יחד עם 192 מדינות נוספות החברות בא"ם, אומצה את היוזמה לעידוד פיתוח בר-קיימא של האו"ם לימייש עד שנת 2030, באמצעות קביעת יעדים גלובליים לפיתוח The UN Sustainable Development Goals (SDGs). יעדים אלה כוללים 17 יעדים ו-169 מטרות משנה וUMB (SDGs) מטרות המהוות ביותר שזיהתה הקהילה העולמית. את היעדים הגלובליים המהוות ביותר שזיהתה הקהילה העולמית. מטרת היעדים לעודד ממשלוות, תאגידים, גופים עסקיים וארגוני פעולה רוח לשתף פעולה במציאות פתרונות עברים. היעדים מכסים טווח רחב של נושאים קיומיים, כגון מגזר העוני, צמצום אי השוויון, קידום הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית ופעילות לצמצום שינוי האקלים.



- 58% מעובדי הבנק הם נשים.
- 36% מנשים המשרת בבנק (לא דירקטוריים) הם נשים.
- הדירקטוריון אימץ מדיניות גיון מוגדרי בדירקטוריון.
- הבנק אימץ את אמנה "זמיןות בנקאית" אשר מטרתה לסייע לצמצום תופעת האלימות הכלכלית נגד נשים נפגעות אלימות ולתCKER נשים השוהות בסקלטים ובDIRIGOT מוגדרים שירותים בנקאים שיינטנו לנשים הנפגעות על מנת לסייע להן לסלול את דרכן לעצמות כלכלית.



- הבנק מחויב להקשע בפיתוח מקצועי ואישי של עובדי, לדאוג לרווחתם וליצור תנאים סבירים להצלחתם.
- רכש מספקים מקצועיים בדגש על עסקים קטנים ועסקים הממוקמים בפרי-פרי - בשנת 2022, כ-97% מהרכש של הבנק היה מספקים מקצועיים.
- התקאת מוצרים לאוכלוסיות שונות:
  - הבנק מנגש שירותים בנקאים לכל האוכלוסייה בישראל.
  - מתן מענה ופיתוח הצעת ערך בתחום המשכנתאות עבור אוכלוסיות בתת-ייצוג בתעסוקה, גם בטידה וקיימת מרכיבות רישומית של הנכס ופיתוח מודול בשרות אשראי בשפה הערבית.
  - המשך שימוש במכשיר המאפשר להעניק שירות לתושבי קבוע ותושבים ארעים החיים בישראל שאינם מחזיקים חשבון בארץ או שאין ברשותם כרטיס אשראי באמצעות כרטיס Pre-Paid - כרטיס חיוב נתן המאפשר לךות ללא חשבון בנק לקבל משכורת וקצבאות מהבסיס לביטוח לאומי לכרטיס.
  - מתן אשראי לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת הקרן להלוואة לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה.



- פיתוח פתרונות טכנולוגיים המאפשרים גישה נוחה ופושא למשך רוחב של שירותי ומוצרים ללא צורך בהגעה לסניף.
- לבוקחות כל הבנקים.
- בשנת 2022 השיק הבנק מטה לניהול פיתוח חשבון דיגיטלי לבוקחות כל הבנקים, לצורך ניהול פיקדונות ללא צורך בהגעה לסניף. כמו כן, הבנק היה הראשון במערכת הבנקאות הישראלית אשר אפשר פיתוח פיקדונות דיגיטליים לכל הציבור בתהילן אינטראקטיבי קצר ופשוט, באמצעות "מערכת סגורה" ללא צורך בהגעה לסניף. בסיסים הפיקדון, הכספי המשוחזר מעבר אוטומטי לחשבון ממנו הופקד הכספי.
- מיסון פרויקטים של התאחדות עירונית (לרבות ת"מ"א 38 לסוגיה), מיסון קבוצות רכישה ומיסון חברות מיסון אשראי, המאפשר את הגדלת היעוץ הדירות לכל הציבור, חזק מבנים, שיפור איכות הדיור של בעלי הדירות ושוכריהם, חזק מרכז הערים ועוד, המיצרים תועלות עברו הציבור כולם.



ESG

חברה  
SOCIAL



# לקוחות כל הבנקים

מקבילים מענה

**64%**

מסנפי הבנק ממוקדי המגזר  
הערבי והחרדי

תשבי חוץ,  
תשבים ארעתיים  
ועובדים זרים  
הנים ממורים מותאמים

**קידום נשים**

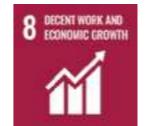
ଓiomץ אמונת "זמןנות בנקאות"

**4.15**

בסקרים שבועות רצון נכללית עמד מוקד הבנק על ממוצע של 4.15, ה ממוצע של הסניפים עמד על 4.2 (מתוך סולם דירוג עד 5)

**סיע בתקופות  
מורכבות**

## 17 הלקוחות שלנו



23

הבנק פונה לקהל לקוחות רחב של פשיquist בית, תושבי ישראל ותושבי שוויון, הוגן, מכבד, נגיש ומקצועי. במסגרת מסורת זו, מנחה הבנק את עובדי הסניפים והטוקדים לתפישת שירות המזכה את הלוקה בPROC. על פי תפיסה זו, על מנת למת את השירות המטיב ללקוח, יש להתמקד, תוך הסתכילות כוללת ומיפוי, בצריכו וביכולתו של הלוקה. כמו כן חלק מטהlixir בירור יכולתו וצריכו של הלוקה, הבנקאים טורחים להיות אספטיים וקשובים ללקוחות.

התקשורת עם לקוחות הבנק, מתחילה באחריות, בשיקיפות, בהוגנות ובהגינות, תוך הקפה יתרה על שביעות רצונם ומענה ברורו ומכבד לצרכיהם.

מוחר תפיסה זאת, קיימת לבנק תשתיית ניהול המסדרה אמות מידיה ודרך התנהלות רואיה - מנהלים מהלי הסברא תומכי רגולציה בתחום האשראי, המנגנים ערבי הוגנות והגינות; מטבחות הדרוכות פרונטליות בשלל נושא צוות ונעשה שיפוש בلومודות וחוזרים, המסייעים בהטעמתם של מושאים שונים. כך למשל, בשנת 2022 ההדרוכות התמקדו בהיבטי צוות, נגישות, שיקיפות והוגנות מול לקוחות. בנוסף להדרוכות, מתקיימות השרות של מנהלי הסניפים עם עובדיהם, בהן העובדים רוכשים כלים להענקת שירות איכותי ומכבד תוך שיפור בשיח בהיר, מפקד וברור סול הלוקוחות ובהתאמאה מתבצעת בקרה במטריה לוודא שהנושא מנהלה בהתאם למידניות הבנק.

בשנת 2022, הועברו 1,619 שעות הדרוכה והקשרה לעובדים בתחום השירות. במטרה לוודא שיפור, כל העת, בחווית השירות של הלוקה, מוצעת מדידת זמני תגובה ומענה ללקוחות בשיחה טלפונית במוקדים ובسنיפים תוך הקפה על עמידתו בתיקנות האגנת הצרכן (פטן שירות טלפוני), תשע"ב-2012.

הבנק מבצע באופן שוטף בקרה ומודידה של עמידתו בייעדי שביעות רצון הלוקוחות, לצורך שיפור השירות ומענה לצרכי לקוחות הבנק בצורה המיטבית כפי שנitinן לקרוא בהרחבה תחת תת-פרק "מנחים דיאלוג שוטף עם הלוקוחות".

## מנהיגים דיאלוג שוטף עם הלוקוחות

הבנק מעודד שיח והקשבה כחלק מההתנהלות השוטפת עם לקוחותינו. הדיאלוג השוטף עם לקוחותינו מטבחו באמצעות שונים, ביניהם:



**הנכלה פיננסית  
ונגישות לשירותים  
בנקאים**

## החברה הערבית

לבנק ירושלים ניסיון רב שנים והיכרות מעמיקה עם החברה הערבית. כ-32% מכלל סניפי הבנק ושלוחותיו ממוקמים ביישובים ערביים / או סניפים ליישובים אלה ולן משרדים אף הם אוכלוסייה מהחברה הערבית בהיקף נרחב (6 מתחם 19 סניפיו ושלוחותיו נכון לשנת 2022)<sup>19</sup>. מרבית העובדי הבנק בסניפים אלה מושתיכים לחברת הערבית והדרוזית, מוערים בחו"ל הקהילות המקומיות ובבסטים את הקשרים לאוכלוסייה זו, מוטר רצון להנגיש את שירותי האשראי הבנק עבור אוכלוסייה זו, ומטר רצון לתרום לחברת הערבית, פיתח הבנק את השירותים המפורטים להלן:

- מסמכים בקשרות אשראי **בשפה הערבית**.

- **התמקצעות בתחום המשכנתאות לחברה הערבית, בעזרת ייעצים משפטיים אליה.** התמקצעות זו אפשרה לבנק להעמיד משכנתה לדירוי ללקוחות החברה הערבית, גם כאשר קיימת מרכיבות רישומית של הנכסים.

- **נכסים ואירועים** - במטרה לחזק ולפתח את הקשר עם קהילת לקוחות מהחברה הערבית, מקיים הבנק נכסים ואירועים עוברים ודוגג להתאים את פרטיהם לקהיל זה, הן מבחינה שפה תקשורתית וכן בבחינה עצובית בשנת 2022, התקיימו בכל סניף לכל הפלחות שני נכסים המיועדים ללקוחות. בנוסף, קיים הבנק נכס מרכזי בהשתפות ייעצים מהחברה הערבית בו ניתן דגש על הרכבים הייחודיים וחיזוק הקשר עם לקוחות החברה הערבית.

cohak מ استراتيجית הבנק ולאור סמכויות הבנק בחברה הערבית החל מאמצעות 2022 פועלנו להעתקת **הפעולות והמשר הדרוזית**, במהלך שנת 2022 הונחה תשתיית עסקית התאימה לצרכיםpecים של החברה הערבית והדרוזית ושיפור הוצאות הערך, כך למשל במהלך שנת 2022 הונחה תשתיית עסקית להרחבות סניף אום אל פחם אשר יבוצע במהלך שנת 2023.

- מודול בקשרות האשראי מוצע **בשפה הערבית**.



## החברה החרדית

כ-32% מכלל סניפי הבנק ממוקמים ביישובים חרדיים ובלא האוכלוסייה החרדית (6 מתחם 19 סניפיו ושלוחותיו, נכון לשנת 2022).<sup>20</sup>

עובדיה הבנק, המועסקים בסניפים אלה, מסייעים בשיטור הקשר הימי, היציב וארוך השנים בין הבנק לבין הציבור החradi, כאשר חלקם מוערים בקהילות החרדיות / או מושתיכים אליהן ומקרים הטוב את צרכיהם.

התמורות הבנק בתחום המשכנתאות והאשראי הצרכני, עובדי הווותיקים, המקדעים ובעלי הניסיון, לצד ההיכרות עם הרכבים הספציפיים של המגזר החradi, מאפשרים לבנק להציג מוצרים ייחודיים לאוכלוסייה זו, לדוגמה:

- **תמייה במשפחה** - הבנק מעניק הלוואות מיוחדות לאיורים בחו"ל המשפחה, ביןין "הלוואת חתונה", המאפשרת לזוגות צעירים לקבל הלוואה לביסוס תחילת דרכם כמשפחה חדשה.

- **משכנתאות** - קיימים שירותים ייעוץ למשכנתאות בכלל הסניפים הממוקמים ביישובים חרדיים. **בעזרת ייעצים מהחברה החרדית**, הבנק מעמיד משכנתה לדירוי ללקוחות טבחה ייחודיים הנדרשים במגזר.

- **דייגיטה** - בנק ירושלים היה החלוץ **במערכת הבנקאית** לפתח שירותים מסרונים לטלפונים "carsim", הנถอน מענה ייחודי למגזר החradi, זאת על מנת להגביר את הנגישות לשירותים הבנקאים לדייגיטל לקהיל זה. השירות מספק לכל לקוחותיו לקבל הוצאות טלפונים אישיים שלהם ולהתעדכן במצב החשבון שלהם. שיעור המסרונים שנשלחו לטלפונים "carsim" בשנת 2022 עמד על 7.9%.<sup>21</sup>

בנוסף לכך, לבנק קיימים שירותי מענה אוטומטי המאפשר ללקוחות להתעדכן ביתרתם בחשבון ללא צורך בשום עם בנקאי. שירות זה מאפשר ללקוחות החברה החרדית, אשר חלקם אינם בעלי גישה לאינטרנט ואפליקציית הבנק, להתעדכן בחשבונם בפשטות ומהירות.

- **דף הפיסבוק של הבנק** - דף הפיסבוק הרשמי של הבנק מהווה פלטפורמה להפצה ולפרוטום שוטף של הפעילות השיווקית במגזרים ובתחומים השונים, וכן פלטפורמה נוספת לשיחים עם הלקוחות ולשירות הלוקחות. הבנק, ממרכז אופני יסומי, את התגובהם ומשיב לכל הפניות המתקבלות. כמו כן, בשנת 2022 הרחיב הבנק אתعروץ הפניות אליו דרך הפיסבוק וכעת הואאפשר שיח עם לקוחות פנים וזרים שמתאפשרת באמצעות הנטה שיחות פנים וזרים, עד כמה שניין, לציבור הלוקחות באמצעותם נושאיהם ווועדים.

- **אפליקציה** - במהלך שנת 2022, הושקה אפליקציה של הבנק ללקוחות הבנק לצפות באמצעות המכשיר הסולרי במידע פיננסי אישי וכן לבצע פעולות, כגון הפקדת שיקים, ביצוע העברות כספיות, הפקדה לפיקדון, הזמנת פנסקס שיקים, העלאת רמת הרשות בחשבון, הצרפתות לכינסה ביומטרית והצרפות לעורך הדיגיטלי.

- **פניות הציבור** - כל הלוקחות יכולים לפנות בכל עת ובכל נושא ל"פניות הציבור". נציג תלונות הציבור מטפל בתלונות ובפניות מול היחידות השונות בבנק, הפיקוח על הבנקים וגורמים חיצוניים שונים ומסייע בהפקת לקוחות ובלמידה ארגונית.

- **סקור שביעות רצון במוודי הבנק ובסניפים** - על מנת להמשיך ולספר את חווית הלוקח בעת פנייתו לבנק, הבנק מבצע סקר שביעות רצון לצורך קידום נקיון בהשוואה לסקרים קודמים. ממצאי הסקרים מנוטחים והתובנות העולות מהם משפיעות על מדיניות הבנק, בעת הצורך. להרבה, ראו תapter-פרק "סקרי שביעות רצון - במקום הראשון".

- **שירות בירור לשביעות הרצון** - מנהלי הסניפים מקיימים שירותים שפטחו בבקשת שירות לטיפול המנהל, על מנת לבחון את חיויות השירות שניתנה להם בסניף ולבוחן שירותה או שיפורה. בהתאם לטיב השירותים השונים את הבנקאי או מביברים את נקודות השיפור העיקריים בישיבת צוות הסניף. שירות אלה מתקיימות על פי שאלון מובנה שהובש על ידי ייעץ חיצוני, המאפשר מדידת הצלחה.

## מענה מותאם לנכל לקוחותינו (הNELLA פיננסית)<sup>18</sup>

**אנו שואלים לך** **לכמה** **הפתרונות** **תוך** **פיתוח** **הທמחות** **كمגענאות** **במגזרי** **אוכלוסייה** **שונים** **ומתן** **יחס** **ומעה** **אישי** **לכל** **לקוח** **בהתאם** **לצריכו**.

**אנו פונים** **ללקוחות** **כל** **הבנקים** **המעוניינים** **בפתרונות** **משלים** **ומותאמים** **לצריכיהם** **финנסיים** **ומפעלים** **לפיתוח**, **קידום** **והנגשה** **שירותים** **ומוצרים** **פיננסיים** **לעל** **יכולות** **צריכים** **במטרה** **לספק** **מענה** **לקהילות**.

**המערכת הבנקאית** **כולה** **תוך** **שילוב** **הoganot**.

גודל הבנק, המצוצם ביחס לשוק, ומחובתו למטען פתרונות שליטים הם המאפשרים לו ליציר התאמת של שירותים לתנאי השוק.

ולחיצים לקהיל הרחוב ובכך לקדם הכללה פיננסית בשוק הישראלי. במסגרת פעילות זו, מקיים הבנק קשר שוטף עם אוכלוסיות שונות במסחרית למקצועים שונים כדוגמת החברה החרדית והחברה הערבית תושבי חוץ, תושבי קבע, תושבים ארעיים ועובדים זרים. קשר זה מאפשר לבנק לzechot ולהזכיר טוב את צרכיהם של כל אחד מה三大职业 הללו, להעניק יחס אישי המותאם לכל לקוח ולחיזוק השירותים。

ישתאיםו לשפה ולמנגאים המקבילים של המגזרים השונים. במקביל לפיתוח ועידוד לקוחות לתפקידם עם הבנק באמצעותם

<sup>19</sup> סוכן, אלעד, סודין עליית, בית שמש, רומפה גאולה ובית"ר עילית.

<sup>20</sup> הנתונים ביחס לשיעור הסהרגנים שנשלחו לטלפונים "carsim" סט"ה למסרגנים שנשלחו ספערת הדיוור וההפקה של הבנק והואו סט"ה למסרגנים נוספים שנשלחו ספערת אחרות.

<sup>21</sup> סניפי נצרת, קרית, סח'ן ואום אל פאחם; סניפי חיפה וכרכיאל



יתרה מזאת, במהלך שנת 2022 הסתיים המתווה לדחיתת תשלומים שהוקם בתחילת תקופת הקורונה ולקוחות החלו לשוב ולשלם תשלומים שוטפים מלאים. הבנק נערך עם פתרונות יצירתיים ללקוחות אשר התקשו בתשלום החודשי המלא ובין היתר אפשר הגדלה של פרק הזמן להסדרת התשלומים. הבנק פונה באופן יומי ללקוחות שהופיעו תשלומים בשל מגפת הקורונה וצפויים לחזור לשלהם כדי לסייע להם להיערך לקרהת החזרה לתשלום. הבנק הדשן את ליקוחותיו לבחון דרכי שנות על מנת להקל על תורמים הפזונים, במידת הצורך, וזאת תוך בנית מכך מצבו הפיננסי של הלוקה. הבנק מסוגל לבצע תכנון חדש באמצעות אתר הבנק או באמצעות פניה טלפונית למוקד הבנק וזאת על מנת להקל על ליקוחותיו ככל הנitin ביצוע התהילהן.

בנוסף, לאור השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה בתקופה الأخيرة, אשר הביאו לעלייה בהוצאות משקי הבית ובפרט לעלייה בהջור החודשי בחילק מטהלמי ההלוואות, בדגש על נטלי הלוואות לדירות (המשכנתאות) ולאור מחויות הבנק ללקוחות היומי, בפרקואר 2023endi הדידי הבנק ללקוחות נטלי המשכנתאות במסלול הריבית השיקלית המשנה, כי ניתן לבצע תכנון חדש של המשכנתאות ופריסת התשלומים במסלול ריבית משתנה ועדת לאו שינוי בגובה הריבית כך שההջור החודשי יפחוח. בנוסף, פונה הבנק באופן יומי ללקוחות להם החזרי המשכנתאות על-או באופן חריג בהצעה לפריסת ההջרים.



**הבנק דורג במקום ה-14 בדירוג שירותים פיננסים "החברות האמינות ביותר בישראל 2023", של גלובס Statista, בקטgoria של שירותים פיננסים, פינטק וביטוח, מביון 150 חברות. הדירוג שיקל שלושה מדדים: אמון הלוקוחות, אמון המשקיעים ואמון העובדים.**

- בשנת 2022, הבנק המשיך בתהליך End To End (להלן: "E2E"), מהלך אשר קיבל אישראלי דיגיטלי ב"שלט ורחק", ללא בגיןאי, המאפשר שיפור בחווית הלוקה. הבנק החל לשימוש במודול הפעלה חדש במוקד המכירות המתבסס על Machine Learning (ליטוד מכונה) בשילוב מידע פיננסי של הלוקה ומוגבר נתוני אישרי. צעד זה מאפשר מתן שירות אישי, מוקצועי, בהתאם לצורכי הלוקה תוך שיפור משמעותית בחווית הלוקה.
- בשנת 2022, השיק הבנק מהלך פתיחת חשבון באטען דיגיטלי, ללקוחות כל הבנקים, לצורך פתיחת חשבון לצורכי ניהול פיקדונות, ללא צורך בהגעה לטניף. בנוסף, פיתח הבנק מסלול שבו בתוך התקופה יכול הלוקה להמשיך ולהציג את הפקדון בבנק.

#### סקיי שביעות רצון

העמדת שירותים בנקאים באמצעות המוקד הטלפוני מסוגל לבנק, לקיים ניתוח שוטף אחר יעילות ואיכות השירות הנitin. במסגרת זו, נשלחים סקיי שביעות רצון ללקוחות אשר פנו למוקד השירות בגין איות השירותאות וצווית המוקד ומיטופלים בהתאם לתוצאותיהם - במקורה בו הלוקה אינו מרצה מהשירות שקיבל, מנהל השירות יוצר עמו קשר במטרת להבוי לעומק את חוות השירות ולהנחות את הבנקאים בהתאם למסקנות.

הבנק מבצע סקרים נוספים על מנת לאחד את שביעות הרצון הכלילית של ליקוחותיו מהשירותאות אותו הם מקבלים באופן שוטף במהלך השנה. בשנת 2022, התבցעו שני סקרים עבור ליקוחות פרטיים במקודם הבנק והסניפים כאשר ממוצע הציונים עבור סקורי השירות בעקבות רצון כללית עמד על 4.15, ומספרם עלה ל-4.20 (בסולם מדידה של 1-5, כאשר 5 הוא הציון הגבוה ביותר). סקיי שביעות הרצון ספיקים לחיזוק תמידי ושיפור האינטרנט של הבנק, לבדוק את העבודה המקצועית של כל קוחות ברשות החברתיות. כל זאת במטרה להעניק ללקוחותינו שירות מקצועני, אינטואיטיבי ודסני.

#### שירותים באמצעות כליים דיגיטליים ורשתות חברתיות

פועלים ברגעות תחיליכי גביה – בנק ירושלים מציע ליקוחות הדיגיטליים והאפשרויות הניננות ללקוחות לביצוע פעולות באופן עצמאי. הבנק ביצע שדרוג בכינית הלוקוחות לאחר ואפשר כנישה לאחר באמצעות קוד חד פעמי (OTP) המתקבל באמצעות הודעה SMS הניתרת את הצורך בדירתם שמשתמש וסיסמה. פתרון זה תואם את דפוסי השימוש והמאפיינים של ליקוחות הבנק שלא בהכרה מנהלים בו את פעילות העוז"ש היומומית שלהם אך עם זאת מבקשים לפעול באופן דיגיטלי. בנוסף, ניתן לעורק שימוש בתיבת הדואר שבאתר הבנק לצורך התכתבות עם ליקוחות ולהעברת טפסים באופן מקוון ליקוחות הבנק.

במסגרת תחיליך זה יוצרים הבנקאים בסניפים קשר ישיר עם הלוקוחות הרלוונטיים ובהמשך, באמצעות מוקד גביה ייעודי של הבנק, מציעים ללקוחות הסדרים שיאפשרו להם להחזר את חובותיהם. לאורן כל תקופת הטיפול, דואג הבנק לספק ליקוחותיו הסבירים בנוגע להשלכות של אי עמידה בתשלום.

#### שבעות רצון - במקום הראשונ

שבעות הרצון של ליקוחותינו הינה בראש סולם העדיפיות ורמתה משקפת את איכות השירות הנitin. בשל כך שמננו לעצמנו למטרה מתן שירות אישי, מוקצועי, בהתאם לצורכי הלוקה, בשיקיפות ובוגנות. **אננו משקיעים מאמצים רבים להבטחת שבעות רצון מלאה ככל האפשר של ליקוחותינו.**

הבנק דוגל בתפישת שירותים רב-ערוצית בה יש צורך מתפיד בהערכת השירותים בפלטפורמות שונות, בייחוד בעולם הדיגיטלי המאפשר ללקוחותינו לקבל מידע זמין וビוצע פעולות בסמוקם ובזמן הנוחים להם. יכולים ליקוחות הבנק יוכלים לפנות לבנק במספר ערכאים:

◦ **סנפי הבנק בפריטה כלל ארציית** – הפעולות בסניפים מאפשרות לקבל שירות אישי, פנים אל פנים, על ידי הבנקאים ובהתאם לצורכי הלוקוחות המשתנים. לראה נוספת נוספת, ראו הרחבת בת-פרק "מענה מותאם לכל ליקוחותינו (הכללה פיננסית)".

◦ **מוקדי השירות** – מוקדי השירותים הטלפוניים מאפשרים ליקוחות הבנק לקבל מענה סקיף באמצעות קשת רחבה של שירותים, החל מוקדים בנקאים ספציפיים, כגון, אשראי ארכני ופיקדונות. הבנק מוציאים מענה ליקוחות מוקדים ייחודיים, כדוגמת מוקד משכנתאות ומוקד פיקדונות. מוקדים אלו מכווני השירותים, מוקד לעוצמי משכנתאות ומוקד פיקדונות. מוקדים אלו מכווני שירותים ועל ידי בנקאים מוקדים מושפעים ממענה ליקוחות בהתאם לצרכיהם. כמו כן, מסוקים מוקדי הבנק תpicsה לאחר האינטרנט של הבנק, לאחר מסחר בניות ערך וכן, מיטופלים בפניות של ליקוחות ברשות החברתיות. כל זאת במטרה להעניק ליקוחותינו שירות מקצועי, אינטואיטיבי ודסני.

◦ **שירותים באמצעות כליים דיגיטליים ורשתות חברתיות** – לאחר הבנק, עמוד הפייסבוק של הבנק ואפליקציית הבנק מאפשרים הנגשת שירותים ליקוחות. הבנק מסhor באופן מתפיד את שירותינו הדיגיטליים והאפשרויות הניננות ללקוחות לביצוע פעולות באופן עצמאי. הבנק ביצע שדרוג בכינית הלוקוחות לאחר ואפשר כנישה לאחר באמצעות קוד חד פעמי (OTP) המתקבל באמצעות הודעה SMS הניתרת את הצורך בדירתם שמשתמש וסיסמה. פתרון זה תואם את דפוסי השימוש והמאפיינים של ליקוחות הבנק שלא בהכרה מנהלים בו את פעילות העוז"ש היומומית שלהם אך עם זאת מבקשים לפעול באופן דיגיטלי. בנוסף, ניתן לעורק שימוש בתיבת הדואר שבאתר הבנק לצורך התכתבות עם ליקוחות ולהעברת טפסים באופן מקוון ליקוחות הבנק.

#### משמעות השירות לאנשים עם מוגבלות<sup>23</sup>

לצורך שיפור טיב השירותים ומתקן השירות שוויוני, עדכן הבנק את ניהול "הגישות השירות" בנוסאים שונים כוגן: הסבר על סיוע במילוי טפסים ללקוח עם לקוח עם לקוח ראייה, הצורך בהעלאת מסמכים נוספים לדיוקים באטר הרשות לנירוח ערך ואופן הביצוע, החובה להעלאת מסמכים והודעות נגישים לאזרור האשראי באטר ואופן הביצוע. כמו כן, עורק הבנק השרות והדרכות לעובדי המסייעות בהעלאת פודעות העובדים והכרה שלהם בצדדים השונים של מגוון ליקוחות בינהם, אנשים עם מוגבלות. במסגרת זו, בשנת 2022 נקט הבנק את הפעולות הבאות:

- הפקת חזרה הכלכלית דגשים בהתאם לעדכוני הנהול שיצאו בשנה זו.
- שליחת חזרה הבחרות בנושא נגישות כולל דגשים על אירושים מיוחדדים.
- העברת הדרך למספר הדיגיטל בבנק אודוט פיתוח והנגשה מידע ליקוחות עם מוגבלות בנכסיים הדיגיטליים.
- העברת הדרך לגורמי פיתוח באגף מחשוב להכרות עם נושא נגישות דיגיטלית.
- העברת הדרך נגישות לעובדים חדשים בעת קליטתם בבנק, ובמהשך מוצע לכל העובדים רינון אחת לתקופה.

#### הצהרה בנושא נגישות לאנשים עם מוגבלות מפורסמת באתר הבנק

##### הנגשה מזומנים לכל האוכלוסייה

במסגרת פעולות הבנק לקידום והנגשה של שירותים בנקאים חינוניים לציבור, במוקומות בהם לא קיים סניף בנק וקיים מחסור באפשרות למסחר מזומנים, הצבנו מסופים למשיכת מזומנים (ATMs) המאפשרים מסחר מזומנים בסך של עד 4,000 ש"ח בכל מסיכה. מספר סופי-ATMs של הבנק עמד בסוף שנת 2022 על 157 מסופים, המהווים כ-79% מכלל מסופי ה- ATM מסופי לsnsips. באמצעות פריסת ישראל. בכל המערכת הבנקאית במדינת ישראל. באמצעות פריסת ישראל. בכל השעה ובפריסת ארצית רחבה. הבנק כסף לכל האוכלוסייה, בכל שעה ובפריסת ארצית רחבה.



### עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2023-2022:

**סטטוס לשנת 2022:**

**בוצע**

בנק ירושלים פועל בהתאם לצוות ערך ה-מגזר החרדי וה-מגזר הערבי. ב-מגזר הערבי הבנק פועל לפחות משכנתאות לכל אוכלוסיות מוגדר זה גם בנכסים בעלי מאפייני רישום זכויות מתاجر וכן במוצרים ייחודיים הנותנים מענה לאוכלוסייה זו גם בשיל אופן רישום הנכסים במוגדר זה. שיעור הביצוע של מוגדר זה מס' ביצועי הבנק גבוהים משמעותית מחלוקתו של המגזר יתרה המערכות הבנקאיות.

ב-מגזר החרדי קיימים מאפייני הכנסות שונים כדוגמת אישור כולל אווטם הבנק מס' כ. קנו, בנק עובדים בנקאים מזרמים שונים באוכלוסייה החרדית, המכירים את כל החסידויות ומאפייניהם.

**בוצע**

החל מדצמבר 2022 הבנק פועל ב��ן לעשרות מדינה. כ- 1/3 מהסניפים הפעילים בתחום זה הינם סניפים הפונים ל-מגזר הערבי, בנוסף, הבנק פונה גם באמצעות שיווק פנימי וגם באמצעות צמות שיווק להרחבת הצוות ערך זו גם ב-מגזר הערבי.

**בוצע**

כ- 64% מסניפי הבנק פועלים ב-מגזר החרדי והערבי. בחלוקת של 32% בכל אחד מהמגדלים.

**בוצע**

במהלך חודש מאי 2023 הושלם תהליכי ביצוע הסקר. הבנק נמצא בתהליכי לפידת תוצאות הסקר לשם אפיון ומייפוי צורכי החברה הערבית בנושא התנהלות פיננסית נכונה ומחוברות דיגיטלי.

**בוצע**

בשנת 2022 השיק הבנק אפליקציה חדשה ללקוחות הבנק ובמסגרתה תהליכי מתקדם לפיתוח חשבון פיקדון ותהליכי הגשת בקשה למשכנתא וקבלת אישור עקרוני מידי לביקושים משכנתא דיגיטלי.

### הכללה פיננסית

המשך התמקצעות הבנק ב-מגזר החרדי וה-מגזר הערבי.

חלק מתקפido, נציג תלונות הציבור מדווק על נתוני הטיפול בתלונות אחת לחצי שנה לניהלת הבנק ואחת לשנה לוועדת הביקורת של דירקטוריון הבנק. בנוסף, על הנציג לדוח פיקוח על הבנקים האחראי שנתי על ליקויים מהותיים שעלו כתוצאה מטיפול בתלונות ולספיק נתונים על התלונות שהתקבלו וטופלו.

בשנת 2022 חלה עליה של כ- 8% בתלונות המוצדקות בגין אי-ציות השירות. כל תלונה שהתקבלה בעברה וטופלה על ידי הגוף הרלוונטי ב-בנק ובוצעה הפקת לקוחות למינית השימושה. לאור העלייה כאמור ומתוך רצון מ�מיד לשיפור השירות, פעל הבנק להטמעת נושא תודעת שירות ואיכות השירות ב-מגזר עובדיו באופן נושא הדרכות, חלק מההדרכות הוצגו דוגמאות לטיפול לקיי באמצעות הדרכות, אשר על מבירור התלונות.

המשך קידום עסקים קיטנים בחברה הערבית, בין היתר, באמצעות הנגשת מוצרים פיננסיים מותאמים וביבוש הצוות ערך אטרקטיביות עבור בעלי עסקים

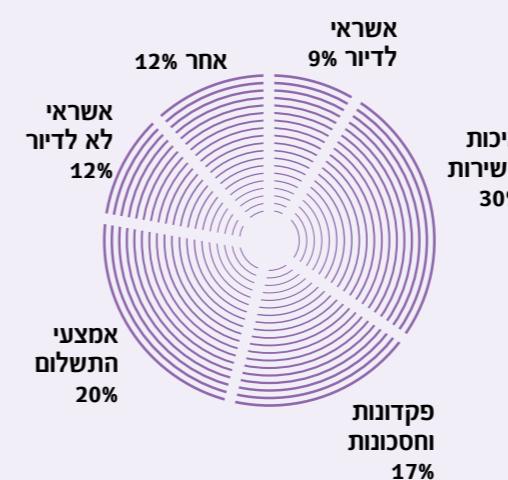
שיעור של לפחות 30% סניפים באזוריים עם אוכלוסייה בתת-ייצוג בתעסוקה.

ביצוע סקר מקיף בחברה הערבית לשם אפיון ומייפוי צרכים בנושא התנהלות פיננסית נכונה ומחוברות דיגיטלי.

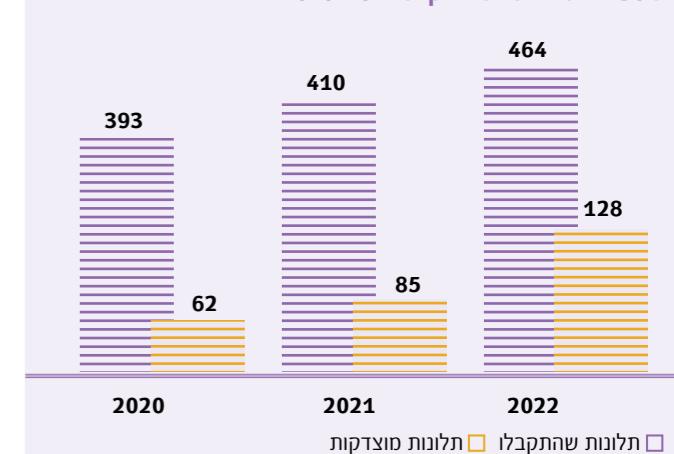
### הנגשה

הרחבת ההנגשה השירותים הדיגיטליים ומוסמכים והודעות ללקוח

### שיעור התלונות המוצדקות לפי סוג בשנת 2022



### מספר התלונות המוצדקות 2020-2022



### שיעור התלונות המוצדקות 2020-2022



**חשיבות ללקוחותינו<sup>24</sup>**

לרשות הלקוועות עומדות מגוון דרכי פניה אל הבנק, לרבות הגשת תלונה סקונה באתר הבנק, פניה בדוואר או שירות בסניף הבנק. פניות הלקוועות הלקוועות מגוונות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הבנק, וכן באמצעות גורמים שונים ב-בנק, בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. באתר הבנק קיימת אמתן שירות לקוחות אשר מפרשת את גישת הבנק לנושא הפניות ואת דרכי הפניה האפשריות ליחידה השירות. בראש היחידה עומד נציג תלונות השירות, הכספי למברשת הפניות של הבנק, על הנציג ונובדי להתייחס באובייקטיביות ולא משוא פנים לכל פניות לאותם תלונות. לבסוף יסוד ולהסביר ללקוח הפונה במסחרות. הבנק מוחיב לטפל בכל פניות בהתאם לערכי הקוד האתני ותרבותו, במוגנות שהתגלו העובודה שהוגדרו ב-בנק, כל תלונה המתקבלת ב-בנק תעננה על ידו ותיתפרק באספסכתאות לפי העניין.

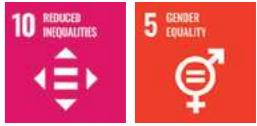
במרקם בהם מתגלה כי לפני מסוימות, הבנק מקיים מעקב אחר ליקויים שנושאים רגילים, תהליכי פתרון בעיה, ותגובה טעונה אשר על בטלונה ותיתפרק באספסכתאות לפי העניין. תינויו, ישן השלכות רחבות, המקרים מוצגים לגורמים העסקיים ב-בנק, לצורך ביצוע למידה, שיפור תהליכיים ותיקון ליקויים ככל שנמצא.



האנשים שלנו



# סביבה בעבודה ותנאי העבודה, הכשרה ופיתוח עובדים<sup>25</sup>

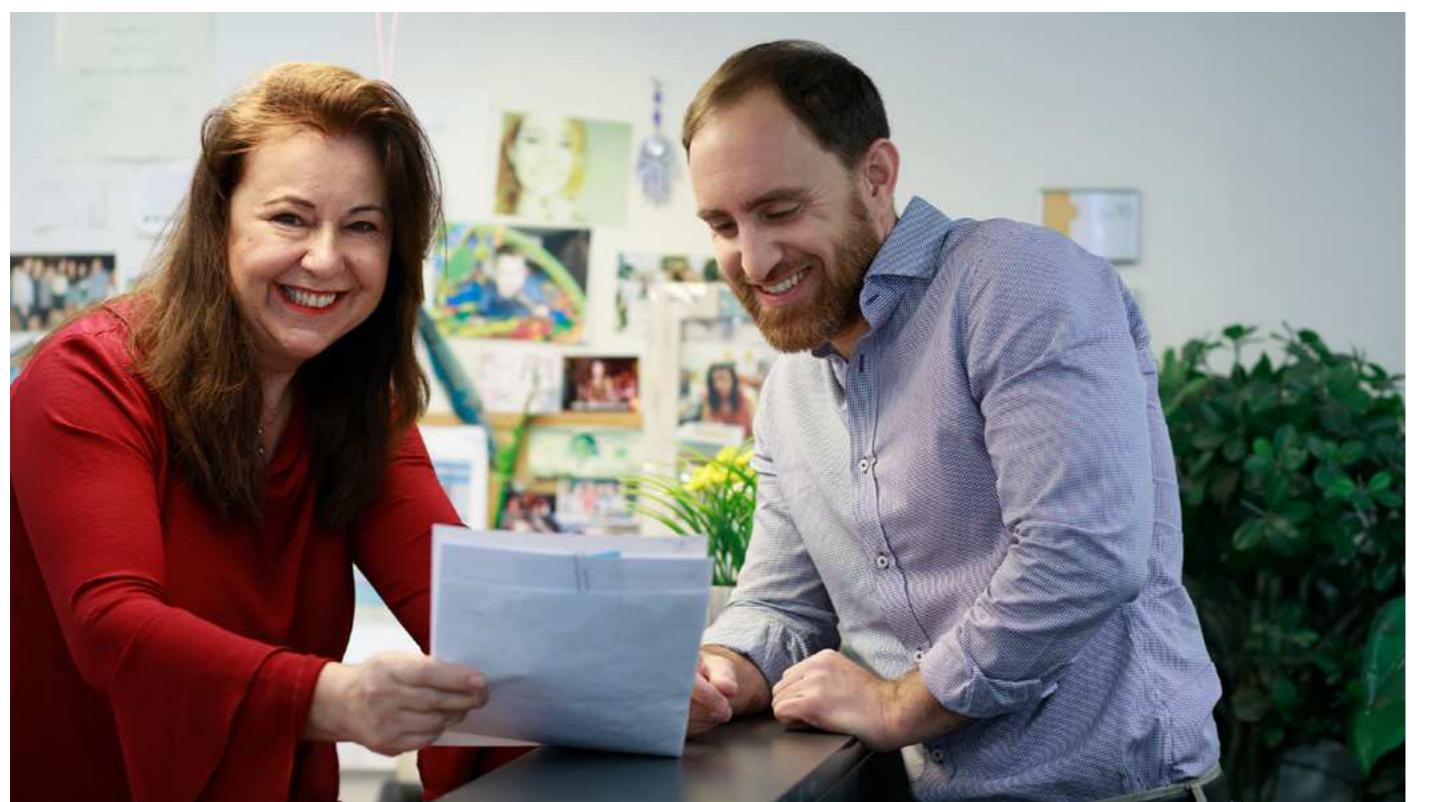


## הבנק נבחר במקום השני מבין ה גופים ה פיננסיים בישראל

**בסקר "מדד המעסיקים הטובים בישראל"**  
**לשנת 2022**

- **דיגיטציה ושרות חברותית** - לשרות עובדי הבנק קיימות פלטפורמות מודיה שונות המאפשרות העברת מסרים, שיטות וגישות של ההנהלה למנהלי הבנים והעובדים דוגמת: קבוצת פיסבוק, עמוד לינקדין, מערכת ניהול ידע ופורטל ארגוני המציגים מידע על הארגון, לרבות בנוגע לדרכו של עובדים ותפוננות פארוועי הבנק.
- **תקשות פנים-ארגוני** - הבנק פועל להערכה ולשדרוג התקשות הפנים-ארגוני באמצעות כניסה מקצועים, מפגשים חברותיים, שולחנות גלובלים, מסרונים, הדעות דואר אלקטרוני, נזולטים ומפגשי וידאו במטרה לקיים תקשורת פתוחה ודו-קיונית עם העובדים, תוך חיזוק זיקתם ומחיבותם לאסטרטגיה וליעדי הבנק.
- **הנהלת הבנק ועד עובדים** - הנהלת הבנק מקיימת קשר ישיר והדוק עם ועד העובדים במטרה לפוד את צרכי העובדים, לספק מענה וסייע פרטני במקרים הנדרשים ולשמור את הדיאלוג ויחסו העבודה הטוביים.
- **מנכ"ל- עובדים** - מנשרי מנכ"ל מעדכנים אודוט מהלים מרכזים ומיini בכירים וכן, קיימת תיבת פניות מנכ"ל אליה כל העובדים יכולים לשולח שאלות או הצעות ישירות למנכ"ל.
- **משמעות והערכתה** - חלק מהתפקיד הפיתוח והמלידה של העובדים, הבנק מיפוי לكيים תהליך הערכה כובנה הכלול שיחת משוב מעמיקה בסיום תקופת ניסיון בתפקיד חדש ובמהלך רוחבי נשתי. רואו הרחבה בתת-פרק "הערכת ביצועים וקביעת יעדים".

לאורך פרק זה ניתן לקרוא בהרחבה על מהלים אלו.



## כ- 20%

מן כל המשרתות בנק מקוישות על ידי עובדים  
מאוכנלוויות בתת-ייצוג בתעסוקה

## כ- 58% נשים

מן כל העובדים המועסקים במישראל  
על ידי הבנק

## כ- 36% נשים

מבין המשרתות הניהוליות והבכירות בנק ב-2022

## 1/3 מהמשרות

אוישו על ידי עובדים הבנק במסגרת עידוד פיתוח קריירה

## 20,696 שעות הדרנה

עבור כלל העובדים ב-2022,  
לעומת 10,910 שעות בשנת 2021

## 95%

מהמשברים לסקר עובדים הבינו  
רמת מחזורות גבואה מאוד ושביעות רצון  
גבואה מהעבודה בנק

אנו שואפים לשמר על אוירה מלוכדת וקשר אישי עם העובדים שלנו. כל אחד ואחד מעובדי הבנק הוא ממשמעו ומייצר ערך לארגן, יחדיו הם מרכיבים צוות מיומן ובבעל ניסיון רב. אנו מייצרים עבור העובדים שלנו סביבת עבודה מכובדת, הוגנת,acha, מפותחת, מעכימה ומשמעותית מתוך הכרה בחשיבות המשאב האנושי ותרומת העובדים ליציבותו והפתחותו של הבנק.

הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים בדרך ונדרך עיקרי בהגשתה האסטרטגיה העסקית וудוי החלטה בהיקפי הפעולות וברווחיות וכן מרכיב חיוני בחיזוקعرצי הבנק. הבנק חותר לקידום אספרן, יחסית תפיכה וחיזוק ערך הדידית בין העובדים במטרה לחזק ולשמר את תחושת השיכות, הייחודיות והאגואה להימנות בין עובדי. הבנק מיפוי לדיאוג לצורכי עובדי, שומר על סביבת עבודה מכובדת, הוגנת ומאפרתת ופועל לקידום רווחתם של העובדים במסגרת העבודה כמו גם בחיהם האישיים ומעבר לשעות העבודה. יחסית העבודה הטוביים השוררים בנק לאחר שנים, שapkם את האמון החדדי ואת שיתוף הפעולה הפורעה בין הנהלה לבין ועד העובדים, אשר לצד תנאי עבודה הוגנים וראויים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו.

אסטרטגיית מחלקה משאבי האנוש נגזרת מסטרטגיית הבנק, הזרים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ושוק העבודה. תכליתה הינה טיפול וניהול המשאב האנושי ויצירת תשתיית ארגונית תומכת וגמישה.

### מנהלים דיאלוג שוטף ועמוק עם העובדים שלנו

הבנק מאמין בקיים שיש מתמיד ותקשות פתוחה עם עובדי לצורך שימירה על סביבת עבודה מכובדת ונעימה, שיפור תפוקת העבודה, חיבור העובדים לעשייה המשותפת ודייה קשיים ונקודות חולשה מוקדם ככל הניתן, במסגרת הדיאלוג עם העובדים, וסתור רצון לעוד ולקדם את השיח בנק, אנו פועלים במספר דרכים באופן שוטף:

◦ **מדיניות "דلت פתוחה"** - הבנק דוגל בסביבת עבודה פתוחה ולא פורמלית, המאפשרת לעובדים גישה ישירה למנהליהם ובעלי תפקידים אחרים בנק, לרבות, לחברו הנהלה.

◦ **"שולחות גלובלים"** - מנכ"ל הבנק מקיים "שולחות גלובלים" עם מנהלי דרג הבנים ועובדים לרוחב הארגון במסגרת מתקנים שיש פתחן על נושאים מקצועיים, כלכליים, סביבתיים וועוד.

מבצע הבנק התאמות נגניות פיננסיות לצורכי התאמת מקום העבודה לצורכי העובדים.

נכון לשנת הדיווח, מtower 9 חברים הדירקטוריון בבנק, חברת דירקטוריון אחת היא אישה. במהלך שנת 2022, אישץ הבנק מדיניות גיון מוגדרי ברווחה בדירקטוריון לפחות שיעור הנשים החברות בדירקטוריון צפוי לגדול בשנים הקרובות, כך שעד שנת 2030, השיעור יעמוד על 30%.

בנוסף, הבנק מנסה לשמר על מגמת העסקה של עובדים/accolisotot מוגדרות בתת יצוג בתעסוקה. בשנת 2022 אוכולסיות אלו היו כ-19% מכלל העובדים בבנק ואות בדומה לשנים קודמות.

### מטיעים מחוברות (ENGAGEMENT) בקרב העובדים שלנו

הבנק דואג להשיקו לעובדים ובנוי משפחתם מתוך ראייה הוליסטית כי חוות העובד קריטית לשיפור על תחושת הזדהות והchipor על מקום העבודה. עובדי הבנק נהנים מפגון רחב של הטבות לרבות תנאים פיזיים טוחניים, סבוס בועלויות בסיסות בריאות וביטחוי שניים, מתנות לחג, מימון החזאות לילדיים אקדמיים,ipi גיבוש מחלקות וNOPSHIM בארץ ו בחו"ל ועוד.

הבנק מבצע סקרים פנימיים לצורך בחינה ומעקב אחר תחושת המחויבות ושביעות הרצון של העובדים מהארגון, מהמנהלה ומהছאות. תוצאות הסקרים מוצגות בפני הנהיגי במטה להזחות פערם ולקדם מחלכים לשיפור בחו"ה העובד. הסקר מבוצע לפחות אחת לשנה, כאשר המענה על הסקר ולונטר. בשנת 2022, 95% מהמשבבים לסקר הבינו רמת מחוברות גבוהה מאוד ושביעות רצון גבוהה מהתעסוקה בבנק.

**הבנק נבחר במקומות השני, שבין הגופים הפיננסיים בישראל, בסקר "מדד המעטיקים הטובים בישראל".<sup>28</sup>**

### גיוס, קליטה, ניוד פנים ארגוני ורוטציה<sup>29</sup>

בנק ירושלים מגייס לשורותיו עובדים מוגון תפוקידים. איתור המועמדים מתבצע באמצעות מוגון רחוב של מקורות גיוס (רשומות חברותיות, אחר הבנק, חברות השמה, מבצעי "חבר פביא חבר" וכדומה). זאת מtower הקרה בכך שחוויות העובד מתחילה עוד בתהליכי המינוי והאבחן וכן כי ערים אלה מאפשרים למוגון מועמדים/accolisotot מוגנות להיחשף למשרות המוצעות. הבנק שואף לאיש משרות פניות או משרות חדשות בעובדים מפרק סגול הבנק הקים, באמצעות מכרזים פנימיים המכרזים אשר מספקים לעובדים תוך לשוני מקצועית וקידום אישי, תורמים לתחשות השיקות של העובדים תוך שיפור הידע הארגוני ומזכירים את תחשות השיקות של העובדים בבנק.

### גיון תעסוקתי, הכללה ושוויון האיכות בתעסוקה

הבנק מפוקד על שוויונות בייחסו עם העובדים וכן שמייה על כבוד השווים ולן שואפים לייצוג הולם של כלל האוכלוסייה בקרב העובדים שלנו. אנו פעילים להטמעת חברות ארגונית המפתחת ערבים של שוין, סובלנות ופלורליזם. גיון תעסוקתי בנק מתבטאת בנכונות לקדם בברכה ולקלט כל אדם מכל רקע לעובדה בנק, תוך יצירות תנאים שווים לכל העובדים.

הבנק מפוקד על שוויונות בייחסו עם העובדים וכן שמייה על כבוד האדם, ערכיו, מנגויו ואומנותו. במסגרת מדיניות זו מפוקד הבנק על אי-אפליה על בסיס דת, גזע, מין, גיל, לאום, מעמד, נטייה מינית או השתייכות פוליטית.

#### מניעת התעמרות ואפליה בתעסוקה

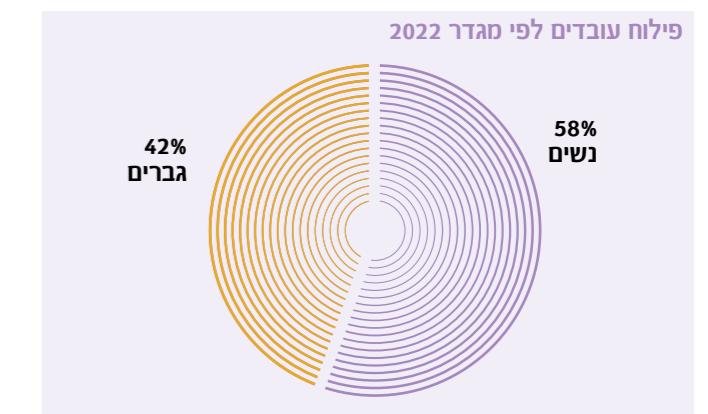
הבנק מפוקד על תרבות ארגונית מכבדת וסבירה בטוחה ותומכת לעובדי ורוח הדברים הללו מעוגנת בקוד האתי של הבנק. ברוח זו מטבחאות הקשרים לעובדים חדשים וריענון שנתי על הקוד האתי לכל העובדים והמנהלים בהתאם לציפיות הפיקוח על הבונים וכפי שנקבע בתוכנית העבודה של קצינת הצוות בנק, בשנת 2021 מדיניות הצוות עודכנה ונוסף פרק העוסק בהוגנות, במסגרתו התווסף סעיף "יעוד" בנושא מניעת אפליה. סנהלת משאבי אנוש ממשונה למניעת התעמרות במקומות העבודה, וגישה לפניהו העובדים. לרשות העובדים עומד "קו חם" להגשת תלונות אוניברסיטאות וכן תיבה לפניהו שירות למנכ"ל הבנק. האמור רלוונטי לעובדי הבנק ולעובד פיקור חזק אףיה, רואו הרחבה בתת-פרק "מניעת אפליה".

#### מקדים גיון תעסוקתי וחוללה

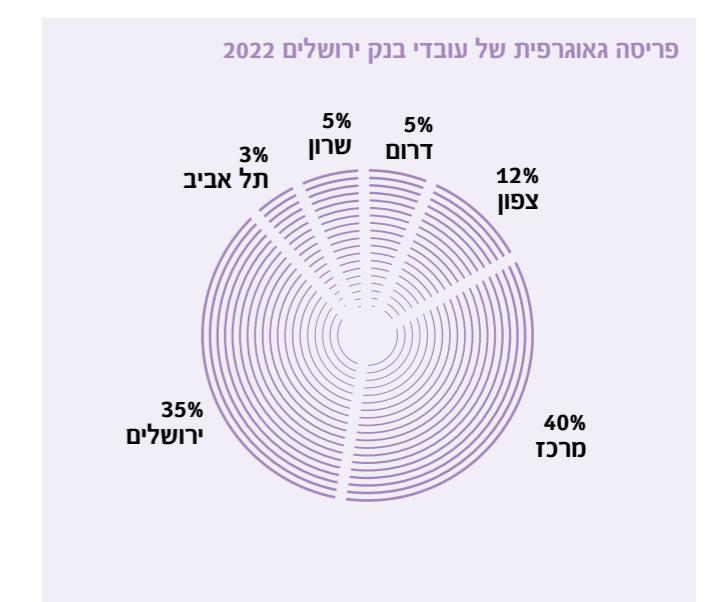
הבנק פונה למוגון האוכלוסיות בישראל וושאף לגיון לקוחותינו הפרטימיים. מtower כך, מופיע הבנק שעល מנת להעניק לקוחותינו שירות טוב יותר ולהיכרם טוב יותר נדרש גם ייצוגם של כל האוכלוסייה בקרב העובדים, ושל כך קולט לשורותינו העובדים מכל המגדלים המרכיבים את החברה הישראלית ומדובר גיוס עובדים מוגדרות הנמצאות בתת יצוג בשוק העבודה (לרובות, חרדים, ערבים ויצו"א אתיופיה). גיון העובדים מאפשר לבנק לתת מענה טוב יותר לצרכי קהל לקוחותינו, בין היתר בסוגרת פעילותם באזרחים המאופיינים באוכלוסייה שרובה חרדיות או ערבית.

במסגרת יישום המדיניות להגדלת המוגון בקרב העובדים, פועל הבנק בשיתוף עם עמותות שונות וחברות השמה ייעודיות לצורך גיוס עובדים. בנוסף, פועל הבנק בשיתוף עם עמותות לגיוס עובדים עם מוגבלויות ושילובם בעולם התעסוקה. בסיעו עמותות רלוונטיות

נכלו לסוף שנת 2022, 500 עובדים בנק ובחברות הבת שלו 597 עובדים, מתחם 95.6% מועסקים במשרה מלאה. עובדי הבנק פוזרים בסניפי הבנק בפריסה ארצית וכן, ביחידות מטה הבנק בקרית שדה התעופה ובירושלים.



בשנת הדיווח, הגיל הממוצע של העובדים הבנק עמד על 48 ומרבית העובדים בגילאי 50-31 (כ-61% בממוצע).



## מקפידים על שכר הוגן ושוויוני

במסגרת התקיונים שאושרו, הדירקטוריון אישר האפשרות להענקת מענק משתנה נסף ונקרא "מענק מיוחד בקשר לעסקה מיוחדת" לכלל עובדי הבנק וכןאי המשרה ניהול לקוחות או לחקלאם, והכל בכפוף למגבלות שבמדיניות תגמול ניהול לקוחות ועובדים פרטיזניים שאנו נושא מסירה ובמדיניות תגמול נושא מסירה ולכללים הקבועים בחוק תגמול לנושא מסירה בתאגידים הפיננסיים.

במסגרת דינוי התגמול בגין שנת 2022, הוחלט להעניק מענק זה לכלל עובדי הבנק, לרבות לנושא מסירה, בגין פרויקט "חצפת ער" אשראי צרכני" במסגרתו הבנק בסמהך, חדשי, יצא דפן, ובהתאם לתוכנית האסטרטגית של הבנק, הקים חברות בת, תפר אוריאל קפיט בע"מ, תאגיד עדן בנאי, בשותפות עם קבוצת הפניקס אשר מרכזת את פעילות האשראי הצרכני.

להרחבה ראו ביאור 34 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022.

## פרישה וסיום העסקה<sup>32</sup>

תנאי סיום העסקה של עובדי הבנק מפורטים בהסדרים קיבוציים ובמדיניות התגמול של עובדי הבנק, כאמור בדוחות הכספיים לשנת 2022 (על עובדי בנק שהם נושא מסירה חלות הוראות מדיניות תגמול לנושא מסירה). הבנק עודד בתנאים ובהוראות הקבועים בדי בכל הנוגע לסיום העסקתו של עובד ומקיים את ההליכים הנדרשים בקשר לכך.

בහיעדר היקף גדול של עובדים הפורושים מדי שנה לגמלאות (2-1 בממוצע לשנה) אין לבנק תכנית פרישה לגמלאות לעובדים ולכן, ניתן מענה פרטני וליווי אישי לפורשים. הבנק מנית, כנקודות מזוא, המשך תעסוקת נשים עד גיל 67 ופועל להסדרת פרישה קודם לכך במידת וקיימת פניה יוזמה של העובדת. יתרה מזאת, מתקיים דין פרטני בגין כל עובד שמעוני להמשיך לעבוד גם לאחר גיל הפרישה ונבחנת התאמת מועמדים חדשים גם אם חזו את גיל הפרישה. בשנת 2022 עבדו 4 עובדים אשר חזו את גיל הפרישה. כמו כן, לבנק התcheinויות לתשלום פיצויי פיטורין לעובדים כמתחייב בחוק.

הבנק מפקיד לפעול בהתאם לעקרון השוויון ולנהוג בהגינות חוקי העבודה. בתוך כך רואה הבנק חשיבות רבה בשוויון בין עובדים ועובדים בארגון, תוך התייחסות שווה ערך לשני המינים, ובכלל זה גם בקשר לשכר והבטבות. לאור תיקון חוק שכר שהוא לעובדת ולעובד, התשנ"ז-1996, הבנק ביצע ניתוח, בדופה לאופים וחברות אחרים בספק, של שכר העובדים בהתאם לפילוחים שונים שנקבעו לאור אופי מקום העבודה, וזאת על מנת לבחון אם ישם פער שכר בין עובדים לעובדות המבצעים בעבודה שווה ערך.

עיקר פער השכר נובע מڳון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מקבוצות העיסוק ושונות השכר המושלים בכל תפקיד, ואינו קשור למדדר. בניתוח סטטיסטי שנערך נמצא כי תפקיד, גיל והשכלה מסבירים את רוב פער השכר ואלו השפעת משתנה המגדר אינה סובהekt.

דיווח פער השכר לשנת 2022 המלא מפורסם באתר הבנק.

## מתוגדים את העובדים שלנו

ביום 31 באוקטובר 2019, לאחר קבלת המלצה ועדת התגמול של הבנק, אישר דירקטוריון הבנק את מדיניות התגמול לעובדים ולעובדים פרטיזניים בבנק שניים נושא מסירה לשנים 2020-2022 (להלן: "מדיניות התגמול החדשת לעובדים"), בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקון A301. המדיניות מעודכנת, מעת לעת, ואושרה לאחרונה ביום 28 באפריל 2022.

מדיניות התגמול החדשת לעובדים מוגדרת קבוע כללים לאופן תגמול עובדים המותאם לתוכניות האסטרטגיות של הבנק, תוכניות העבודה של הבנק, עמידה בייעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, רווחות הבנק ותנאי השוק בראייה ארוכת טווח ומדיניות ניהול הסיכון של הבנק, וזאת תוך התחשבות ואיזון ראויים בין הרצון ליצור תפריטים ראויים לעובדים להשתג עידי הבנק בסתו הקצר והארוך והగברת תחושת ההזדהות של העובדים עם הבנק ופעילותו. מדיניות התגמול גובשה בהתחשב בשיקולים כלל ארגוניים כגון עלויות התגמול בכללותן, פער התגמול הרציוני בין הדרגים השונים בבנק, תוך מתן דגש על מיתון הועלויות הקבועות בבנק, גודלו של הבנק והיקף פעילותו וכן הרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול הסיכון של הבנק, בבנק לא ניתנים תפריטים חוניים לעובדים או להנהלה.

במהלך שנת 2022, לאחר קבלת המלצה ועדת התגמול של הבנק, דירקטוריון הבנק אישר תיקונים משמעותיים במדיניות התגמול לעובדי הבנק ובכך צמצם את הפער הקים בין התגמול לנושא מסירה בנק לתגמול יתר עובדי הבנק.

## תנאי העסקה<sup>30</sup>

הבנק מחויב לתנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדי ומפקיד על יישום חוקי העבודה.

בשנת 2020, חתמו הנהלה ועובדים על חידוש הסדרים קיבוציים המגנים את עיקר תנאי העבודה בבנק, ובין היתר, הזכות של ארבע שנים מהוגות ב坌ק במשך שנים רבות, והם מוכנים לתקופה של ארבע שנים. ההסכם מבטאים ומקיפים את האמון ההדרי, שיתוף הפעולה וחיסכון העבודה הוגנים וראויים לעובדים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו. במהלך שנת 2022 חדש השיח בין הנהלה ועוד העובדים, התקיים משא ומתן לתיקוף ההסכם אשר נחתם בתחילת שנת 2023.

כ-61% מutowדי הבנק מושכים בהסכם עבודה אישים הנחתמים עם כל עובד בפרט, בהתאם לשכר ולהסדר הנסיבות הסוציאליות שפכו עמו באופן פרטני. תנאי העתקתם של כ-35% מutowדי הבנק מוסדרים בהסכם שנחתם עם ועדי העובדים ב坌ק המסדר את תנאי העסקה ורכיבים אחידים בשכרם ("הסכם עובדי דרגות"), כ-4% מutowדי הבנק, בעיקר בפקיד הבנק, מושכים בהסכם עבודה אישים שעתיים.

אותו השנה נבחן עדכון תנאי העתקת העובדים (חודים אישיים ועובד דרגות), על פי תרומתו הדיפרנציאלית של העובד לבנק ובהתאם להערכת ביצועי העובדים כפי שוצגים בשיחות המשוב השנתיות (לקריאת ביצועים וקביעת יעדים).

תנאי העסקה של עובדי הבנק כוללים גם תנאים סוציאליים על פי דין וכן רוחה סקיפ. עובדי חברות הבנות של הבנק מושכים בהתאם להסכם ההעסקה ב坌ק.

הבנק פועל בהתאם להוראות נהול בנקאי תקין בנושא רוטציה וראה בROTATION של בעלי תפקידים וגישים מרכיב חשוב בתהליכי הבדיקה הפנימית ב坌ק. ב坌ק בו לא ניתן לקיים נייד בין בעלי התפקידים מישם הבנק בקרות מפצצות.

במהלך שנת 2022, נידדו 55 עובדים מתוך עובדי הבנק (כ-9.2% מהעובדים). בנוסף, מתוך לשמר עובדים ובהתאם לצורכי הבנק, קולט הבנק לשורותיו גם עובדים חיצוניים שעבדו בימיוקו חוץ עבור הבנק. בשנת 2022, נקלטו ב坌ק 41 עובדים מיקור חוץ.

שיעור סיום התעסוקה ב坌ק בשנים 2020-2020



◻ נשים    ■ גברים

תחלופת עובדים ב坌ק ירושלים<sup>31</sup>

קליטת עובדים	נשים	גברים	שיעור יחסי	נשים	גברים	שיעור יחסי	נשים	גברים	שיעור יחסי
סיום נובמבר	38%	43	11	32	53%	60	30	30	31-50
עד גיל 30	53%	60	30	30	9%	10	3	7	50+
31-50	9%	10	3	7	100%	113	44	69	ס"כ
ס"כ	100%	113	44	69	30	21	9	9	31-50
עד גיל 30	20%	12	3	9	68%	40	21	19	50+
31-50	12%	7	5	2	100%	59	29	30	ס"כ
ס"כ	100%	59	29	30	30	21	9	9	31-50

מירב נעמתי,  
רכזת רוחה, משאבי אנוש



אני פה לשמח אוטם באירועים ארגוניים כמו ציון של חגים ומועדים  
שנתתיים, גיבושים, טקסי מצטיינים, הרכות כוסית וכו'.

אני פה להתייחס לאירועים האישיים שלהם כמו עליית ילדיהם לכתה א', גיוסם לצבאי, שנות בר או בת מצווה ובטח ובטח כשהם או ילדיהם מתחננים

אני פה כדי לחזק את ההתייחסות לביריאות ולוחסנות הנפשית והגופנית באמצעות בדיקות סקר תקופתיות, ייעוץ פסיכולוגי, ביטוחים רפואיים, קידום ספורט ואורח חיים פעיל ובריא עם קבוצות הספורטאים והשווות שלון.

אם ברגעים המורכבים יותר אני פה לספר על קון ערבות הדדי  
שהבנק מפעיל לתמיכה לכל עובדת ועובד הזקוקים לכך.  
אני פה כדי לעזור להם להיות "פה" בשבייל הלקחות שלן

**דואגים לרווחת העובדים שלנו**

הבנק פועל ליצירת מעטפת רוחה בתחומים שונים לעובדי הבנק ומשפחותיהם, אשר מספקים מענה חולם להעדפות העובדים ולקשת רחרה של ארכיטקטים רכלי זה, פועל ברוגע ורחוקות הראות.

- **בריאות הנפש והגוף** - בדיקות סקר תקופתיות, שירות ליווי פסיכולוגי, ביטוחים רפואיים ודנטליים, מימון פעילות ספורט) כדורסל, כדורעף, קט-רגל וריצה) מיכון קבוצות שומרי משקל וסדרניות גמילה מעישן, כמו כן, בגין חופשת מליה, מקבלים העובדים תשלום מלא החל מהיום הראשון דבר אשר מיטיב לעומת החוק בנסיבות.

לכיתה א' ולחיללים לפני גיוסם לצבאות.

**▫ אירועים ופעילות גיבוש** - במטרה לחזק ולהעניק את האגיבוש, את תחושת השיכות של עובדי הבנק, את המעורבות והמחויבות למטרות של כל הארגון, מקיים הבנק אירועים ופעילות לעובדיו לאורך השנה וביניהם: הרמות כוסית, טקסים הצעינים, מסיבות ופעילות גיבוש המתקיימות אחת לשנה בסביבה לא פורמלית למטרות היכרות, העמקת הקשר בין העובדים ויצירת ذיהה למטרות ייעדי הבנק, לצד פעילות משותפת אלה, מקומות ייחודיים הבנק השונים פעילות גיבוש לעובדיו שמטרתו, בנוסף להעמקת הקשר בין עובדי היחידה, שיפור ערכות האוצרות ובתייה המסתדרת לעמידה ייעדי ברוב

הבנק קשוב לעובדיו ולצריכיהם האישיים ונוטן מענה אישי ופרטני במידת הצורך, כדוגמת סיוע במקרי מצוקה, משבר, שנוי בחיהם האישיים או התעסוקתיים ורחבת סל השירותים ככל שנדרש. כל עובד יכול לפנות לקבל סיוע באופן ישיר, כאשר המענה ניתן תוך מחויבות לשניה על דיסקרטיות. שירותינו והטבות הרווחה ניתנות לכלל העובדים ולא אבחנה בין עובדים בהיקף מסוימת לא בין חילקן.

מהוី העובדים שלנו



A group of four people are gathered outdoors, looking down at a small bouquet of flowers held by the woman on the right. The man on the left is wearing a light blue button-down shirt. The woman on the right has long grey hair and is wearing a white t-shirt. The woman in the center is wearing a dark blue top. They appear to be examining the flowers together.

A group of approximately 20 people of diverse ages and ethnicities are posed for a group photograph on a concrete pier. They are dressed in casual summer attire, including t-shirts, shorts, and dresses. The group is arranged in three rows: a back row of seven people standing on the pier, a middle row of six people sitting or kneeling on a lower ledge, and a front row of seven people standing on the beach. The background features a calm sea under a clear blue sky.

- ו. **עדות ערבות הדרית** - הבנק מפעיל בשיתוף עם ועד העובדים "רשות ביטחון", קרן ערבות הדרית לתמיכת בעובדים אשר נקלעו למצבה כספית ולמשבריהם משפחתיים או כלכליים. קרן הסיעוע מונעת להביא לידי ביטוי את רוח החברות והערבות ההדרית המעוגנות בתרבויות הארגונית של הבנק, הפניה לשיפור הינה דיסקרטית ונושית באמצעות עדות החקלא.

- **עדוד להשכלה גבוהה** – הבנק מעודד את עובדיו לרכוש השכלה גבוהה ומצוה במילוי חופשות לבחינות. יתרה מזאת, הבנק מסביס את שכר הלימוד עבור עובדים נבחרים.

- **טיפוח תרבות שעות הפנאי** – עובדי הבנק נהנים מסבוסד נופש משפחות, פעילויות תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומוגלים. הבנק מעודד את העובדים לנצל חופשות ומנהל יעד ותוכנית ניצול חופשה פרטנית המאפשרת על ידי מנהלי היחידות.

**צ'ו מועדים מיוחדם** - הבנק מצין לאורך השנה מועדים מיוחדים, הן ככל הקשרים לכל העובדים והן אישיים של כל עובד ועובדת. לאורך השנה מעניק הבנק לעובדיו מותנות לצ'ו חגים וממועדים, ימי הולמת ושבחים אישיות, וכן מותנות אישיות לילדי העובדים העולים

הבנק מישם את הוראות הדין החלות עליו ביחס לעובדים המרוחכים את משפחותיהם ומעבר להן, במסגרת הוראות חוק עובדות נשים, התשיי-ד' 1954, מטעם תקופת הלידה וההורות עד תום ארבעה חדשים מאותו יום, עובדת רשאית להיעדר שעה אחת ביום, שתיקרא שעת הורות, בתנאי שהיא מועסקת במשרה מלאה. בגין היידרתו זו, לא יופחת שכרה של העובדת, הבנק תומך בהורים לאחר הלידה ובמשפחה החודלים על כל עבודות הבנק, **בתקופת 12 חודשים** ממועד ההעסקה העובודה של אם לתינוק אשר טרם יצאתה לחופשת הלידה, שבוע העובודה במשרה מלאה, יעדוד על 30 שעות עבודה (בפרישה חסית על פני חמישהימי עבודה בשבועו) ללא הפחתה בשכר וזאת למשך הרוחבה על הוראת החוק המוגנת לעלי המקנה שעת הורות אמר ביום למשר 4 החדשויות מקודש הヅקה מקצועות בלידה.

כמו כן, הטבה נוספת מטעיק הבנק לעובdotio הינה שעות  
עובדות מופחתות לאימוחות לילדים בגילאים צעירים וזאת ללא הפחתה  
בשכר. בנוסף להטבות שפורטו לעיל מקבלים כל עובדי הבנק מענק  
חד פעמי לידיה וכן האבות מקבלים שני ימי חופשה על חשבון הבנק.  
מדי שנה שיעור החזרה לעובדה בבנק לאחר חופשת הלידה ושיעור  
ההישארות של אימוחות לאחר תקופת 12 חודשים ממוקד הלידה  
גבויים מאד, שכן בבנק קיימת סביבת עבודה תומכת, המאפשרת  
לאימוחות להמשך בעבודתן ובהתפתחותן המקצועית במסקibil לגדול  
וילדונם.

## הכשרה והדרכות לעובדים שלם<sup>44</sup>

בהתאם המשאב האנושי הנכש החשוב ביותר של הבנק - פיתוח ולמידה הם דרך חיים. בהתאם לכך, בכל שנה מטרות הפיתוח והלמידה מעודכנות בהתאם לאסטרטגיה וליעדים העסקיים ופעילות הפיתוח והלמידה כוללות תוכניות עשרית, מגוונות ומתקצועות, לאור החשיבות הרבה הרבה של חובת ההכשרה והפיתוח מקצועים הבנק הן הדרכות מדוטוריות לבוגרים שונים כגון איסור הלכנת הון ומימון טרור, שטירה על מידע פנים, הגנת הפרטיות ועוד והן הדרכות ולונטריות כגון יישומי מחשב, אגוליט עסיקת, קורס מנהלים ועוד וכל זאת במטרה לפתח את העובד ולהשיקו בהון האנושי.

- בשנת הדיווח המשיך הבנק בהכשרה העובדי הסניפיים והטකד הטלפוני, לתסוכה בעידים העסקיים שהציגה הנהלת הבנק. העובדים והדרכו לכל עיסוקו הליבת בבנקון חן עצמאית במערכות הלמידה ובשימוש באמצעי תקשורת מרוחק והן בהדרוכות פרונטליות, במערכות הלמידה נעשה שימוש במגוון תוכני למידה (למודות, מבחןים, סרטונים, תרגולים, סימולטורים) כמו גם מערכי שימוש אחידים שהועברו על ידי חונכים בסניפים. חלק מערכי שימוש אחידים שהועברו על ידי חונכים בסניפים. כחלק מההכשרה, הוקנו למנהלים פיזיוניות נוהול, לרבות, ניהול עובדים מרוחק, אימון וחינכה, ניהול מכירות ושירות, ניהול פרויקטים ופיתוח פיזיונות לביצוע תחכרי אירוע והפקת לchromes.
- הבנק מPAIR בכר שעולם העבודה מתקדם והמציאות העסקית משתנה בתדריות גבואה. לאור זאת, נדרשים העובדים למנוע כישורים רחוב המאפשר להם ורסטיליות, מעבר בין תפקידים ואיה וחברה. פיתוח כישורים אלו מוציא ערך עבור העובדים, אך גם עבור הבנק מPAIR מאפשר נייד ושיטור של העובדים לאורכך זkan. על מנת להרחיב את סט הכישורים והמיומנויות של העובדים,וצע טיפוי עיסוקים וכשיוריות נדרשות ועל בסיסם נבנו תוכניות הכשרה ופיתוח.

- בשנת 2022, התקיימו הדרוכות בראייה רוחבית אשר אפשרו לעובדים להיחשף לעולמות TOKEN מעבר לעיסוקם הנוכחי, התבצעה הכשרה סטקדמת בתפקיד הקים (Upskilling), לויו איש של הכשרה מחדש לאחר מכן (Reskilling), לויו איש של עובדים ופיתוח טערץ חונכים, תמייה וLOYO של מנהלים בתחוםי השינוי (ולויו של המנהלים על ידי יועץ ארגוני).
- מסלול "צמיחה ניהולית" הינו מסלול בו אוטרו מנהלים מוביילים בתחוםם, אשר נדרשים להרחבת הידע והKİSHORIM לצורן התקדמות מקצועית או ניהולית בבנק. במסגרת התוכנית, בוצע טיפוי פערים לכל משותף לבוגרים מקצועים וניהוליים, נקבעו יעדים אישיים ובנוגה תוכנית פיתוח אישית PDP<sup>45</sup> שכוללת הדרוכות, חינכה וLOYO ניהול לשיפור הKİSHORIM אשר מסיימת לכל משותף בהכנה לתפקיד הבא שלו.
- הבנק מPAIR ומקפיד על קיום הדרוכות העשרה שוטפות בנושא הרגולציה המתעדכנת כל העת במיקוד בנושאי ציונות ומיניעת הלגנת הון, הוגנות והאגינות, אבטחת מידע וסיבר.

## מיניעת הטרדת מינית

הטרדה מינית והתקנכות על רקע פיני פוגעות בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיו ובחווין בין הטעים. הטרדה מינית הינה עבירה פלילית וועליה אזרחות הפגעת בחישוי העבודה ועומדת בגיןו למדיניות הבנק. הבנק רואה בחופורה רבה כל פגיעה בעובדי, מיחס חשיבות רבה לשפירה על סביבת עבודתה נקייה מהטרדות פניות ופועל מהבנק.

**למידה בתחום הבטיחות** - עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדה מקיפה בתחום הבטיחות במערכת הלמידה של הבנק. הלומדה כוללת התיחסות לנושאי בטיחות משרד, התנהלות במסבי חירום, באופן שוטף ומפורנסם, בין היתר, על גביلوحות המודעות, בפורטל ארגונומי וככלילishiיה נוכונה בעובדה משרד. נכון לשנת 2022, כ-95% מכלל עובדי הבנק, לרבות, עובדים חיצוניים, מעדדו בחובת מנגנון טיפול בהטרדות מיניות. במקרה של חשד להטרדה מינית יכולם עובדי הבנק לפנות למנהל משאבי אנוש, הממונה על התחום בבנק, להמשך טיפול. העובדים יכולים להגיש תלונה גם באופן אונימי באמצעות תיבת מייל ייעודית. המבקר הפנימי של הבנק בוחן את אופן הטיפול בתלונות אלה, על מנת לוודא שהטיפול בהן נעשה בהתאם כללו תרגול מעשי ומתן כלים לבוגרים להתרומות בתרחישים שונים.

**הכשרה בטיחות אישית לבנקאים הסניפיים** - במהלך שנת 2022, הוזמנו הבנקאים לדסנאות יהודיות בהנחיית יועץ חיצוני המומחה להתרומות עם תרחישים שונים לרבות התנגדות מצד לקוחות. הסדנאות כללו תרגול מעשי ומתן כלים לבוגרים להתרומות כחלק מההכשרה, הוקנו למנהלים פיזיוניות נוהול, לרבות, ניהול עובדים מרוחק, אימון וחינכה, ניהול מכירות ושירות, ניהול פרויקטים ופיתוח פיזיונות לביצוע תחכרי אירוע והפקת לchromes.

## מקדים צמיחה והתפתחות מתמדת בקרב העובדים שלם

אנ' דאים חשבות גדולה בהכשרה ובפיתוח העובדים שלם זה בהיבט מקצועי וניהולי והן בהיבט של פיתוח והעצמה אישיים. אנ' פעלים באופן שונה פיתוח, המשבב האנושי על ידי קיום הנסיבות והדרוכות, ובמטרה למספר את רמת הKİSHORIM והKİSHORIM של העובדים לטבות השגת יעד' הבנק. כמו כן, תורמת השקעה זו לשיפור היכולות של העובדים שלם ופותחת **בפניהם אפשרות קידום בעתיד**.

הבנק למקרה בו ידרש פיני בזמן אמת של אתרי הבנק, נאמני הבטיחות של הבנק מקבלים תדרוך מראש ומסייעים ביחסם התרגלי. קצין הרכב של הבנק מקיים הדרכה שוטפת לעובדים הזכאים לרכב מהבנק.

**בקרה שוטפת** - בהיבטי עקרון הזהירות המונעת, קצין הביטחון של הבנק מקיים לאורך השנה ביקורות בטיחות בכל אתרי הבנק. בסיום שיפוץ של כל אחד מאתרי הבנק מתקיימת ביקורת בטיחות ייעודית בה מסתיעי הבנק ביעוץ בטיחות.

**נאמי בטיחות בסניפים ובמטה** - בכל אחד מאתרי הבנק מונו נאמני בטיחות האחרים על נושא בטיחות באתר ומדוחים לקצין הביטחון של הבנק על כל בעיה בטיחותית המתעוררת במקום.

**הדרוכות בטיחות ותרגלי חירום** - הבנק מקיים הדרוכות בטיחות לכל עובד חדש וכן הדרוכות ריענון לעובדים הקיימים. במהלך השנה, ככל ווללה הצורך, מבוצעות הדרוכות לעובדים חדשים על ידי ממונה בטיחות בעת ביקורי סניפים בהן ניתן לגש לבטיחות בסניף ותשומת לב לסייעים בסביבת העבודה, פיני בשעת חירום ועוד. כמו כן, מתקיימים באופן שוטף תרגלי חירום של פיני עובדים מאטרי כבב, מתקיימים ריענון לעובדים הקיימים. במהלך השנה, ככל ווללה הצורך, מבוצעות הדרוכות לעובדים חדשים על ידי ממונה בטיחות בעת ביקורי סניפים בהן ניתן לגש לבטיחות בסניף ותשומת לב לסייעים בסביבת העבודה, פיני בשעת חירום ועוד.

מספר תאות העבודה בשנת 2022 עמד על 4 תאות בלבד. רידזה של 33% במספר תאות העבודה של העובדים בשנת 2022 ביחס לשנת 2021<sup>39</sup>. תלונות העובדים בנושא בטיחות וביראות נבחנות באופן פרטני ובהקדם האפשרי, על פי הנסיבות. משכך, ובHUDR צורן כאמור, לא הוקמה ועדת בטיחות משותפת להנאהה ולבוגרים<sup>40</sup>.

נשים	גברים	עובד קובלן	גברים	עובד קובלן	נשים
280	1,912	3,347	484	1,442	2,793
1,015	4,417	5,833	1,492	4,166	5,466
9	85	-	8	209	-

2020

2021

2022

נשים	גברים	עובד קובלן	גברים	עובד קובלן	נשים
543	1,857	3,411	543	1,857	3,411
1,964	5,036	6,533	1,964	5,036	6,533
46	196	-	46	196	-

2022

## ביטחונות בעבודה והיעדרות מעובدة<sup>35</sup>

הבנק פועל לשמרה על סביבת העבודה עבור העובדים. מעוצם אופיו של הבנק, הפועל בעיקר במסגרת משרדים וסניפים, הטכנולוגיות הבטיחותיים הקיימים בסביבת העבודה עצמה קטנים יחסית, ומכאן שההיסכון הבטיחותי העיקרי העומד בראש דרכם הוא אכן אל הבנק או בחזרה ממנו בתום יום עבודה. הבנק נוקט מספר פעולות יזומות בתחום הבטיחות, לרבות הטמעת תרבות בטיחות בקרבת העובדים.

**בקרה שוטפת** - בהיבטי עקרון הזהירות המונעת, קצין הביטחון של הבנק מקיים לאורך השנה ביקורות בטיחות בכל אתרי הבנק. בסיום שיפוץ של כל אחד מאתרי הבנק מתקיימת ביקורת בטיחות ייעודית בה מסתיעי הבנק ביעוץ בטיחות.

**נאמי בטיחות בסניפים ובמטה** - בכל אחד מאתרי הבנק מונו נאמני בטיחות האחרים על נושא בטיחות באתר ומדוחים לקצין הביטחון של הבנק על כל בעיה בטיחותית המתעוררת במקום.

**הדרוכות בטיחות ותרגלי חירום** - הבנק מקיים הדרוכות בטיחות לכל עובד חדש וכן הדרוכות ריענון לעובדים הקיימים. במהלך השנה, ככל ווללה הצורך, מבוצעות הדרוכות לעובדים חדשים על ידי ממונה בטיחות בעת ביקורי סניפים בהן ניתן לגש לבטיחות בסניף ותשומת לב לסייעים בסביבת העבודה, פיני בשעת חירום ועוד. כמו כן, מתקיימים באופן שוטף תרגלי חירום של פיני עובדים מאטרי כבב, מתקיימים ריענון לעובדים הקיימים. במהלך השנה, ככל ווללה הצורך, מבוצעות הדרוכות לעובדים חדשים על ידי ממונה בטיחות בעת ביקורי סניפים בהן ניתן לגש לבטיחות בסניף ותשומת לב לסייעים בסביבת העבודה, פיני בשעת חירום ועוד.

## ימי העדרות<sup>37,36</sup>

מחלות עובד  
(ללא תאותות עבודה)  
תאותות עבודה<sup>38</sup>



### הערכת ביצועים וקביעת יעדים<sup>44</sup>

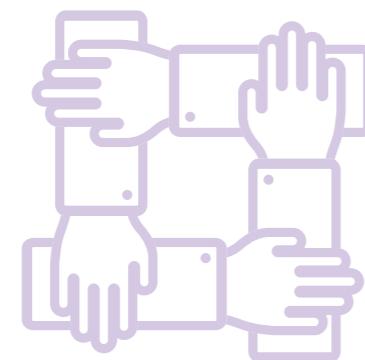
בבנק מושם תהליך הערכת ביצועי עובדים עבור כל עובד אחת לשנה, בסוגרתו סקירות המנהלים שיחת פשוו עם כל אחד מהעובדים, נסקרים ביצועיהם במהלך השנה החלפת ונקבעים יעדים לשנה הקרובה, בין היתר, תוך דוחו לomidא או חינכה ומtran מענה עליהם ככל האפשר. תהליך ההערכתה לחברי הנהלה נערכ בתוכנות נפרדת, בהתאם ליעדים האישיים שנקבעו להם (S'KI).

		משוב עובדים											
		נשים		גברים		נשים		גברים		נשים		גברים	
		סה"כ	גברים	סה"כ	גברים	סה"כ	גברים	סה"כ	גברים	סה"כ	גברים	סה"כ	גברים
28	19	9		30	20	10		31	23	8		31	23
52	28	24		57	29	28		49	23	26		49	23
436	184	252		446	183	263		473	202	271		473	202
516	231	285		533	232	301		553	248	305		553	248
95%	-	-		98%	-	-		93%	-	-		93%	-
<b>2020</b>		<b>2021</b>		<b>2022</b>									

### טוקירים את העובדים שלנו

מדיניות התגמול של הבנק קובעת, הסדרים לעניין חלוקת מענקים משתנים המותנים בעמידת הבנק בתנאי הסף שנקבעו, לרבות עמידה בשיעור תשואה מינימלית נדרשת. במקורה של אי-עמידה בתנאי הסף, נקבעו הסדרים לחולקת מענק לעובדים עם ביצועים יוצאי דופן, הכספי אף הוא לתנאי סף לחולקתו. בשנת 2022 חולק לעובדים תגמול משתנה, בהתאם למידניות התגמול.

הבנק פועל לעידוד מצוינות אישית וקידום השקעה והישגים מיוחדים של העובדים. לאות הוקרה לעובדים אשר השיגו הישגים מיוחדים בעבר למסגרת העבודה השarterית, באופן ראוי לשבח, טוונקים, מד' שנה, תעוזות הצטיינות ופרסים בטקס חגיגי בנוכחות מנכ"ל הבנק. כמו כן, טוונקים פרסי הצטיינות לעובדי הסניפים, המזקק והמטה על הישגים ועמידה ביעדים. כמו כן, לאחר תקופת עבודה רציפה בבנק במשך 17 שנים בעודה, קיימת הזכות למענק חד פעמי. בהתאם לאמור, בשנת 2022 חולקו לעובדים מצטיינים תעוזות הוקרה ומענק הצטיינות.



### פיתוח אישי ומקצוע

הבנק מאפשר לעובדיו לחתוך חלק בהשתלמות, בימי עיון ובכנסים מקצועיים הקשורים לתחומי עיסוקם. מלבד הדרכות מוגנות פיננסיות, העוסקות בתחום ליבת העסקים של הבנק ובתחום ניהול הסיכון, הבנק מעודד את העובדים להירשם לiprodim אקדמיים בתחום המשיקם לתחומי פעילותם.

בבנק מדיניות המעודדת את העובדים להשליםiprodim אקדמיים הנוגעים לתחום עיסוקם. הבנק מסבסד 80% משכר הלימוד לתואר הראשון ו-60% משכר הלימוד לתואר השני, ולמנחים מסבסד הבנק את מלא שכר הלימוד לתואר ראשון ו- 80% משכר הלימוד לתואר השני.

בנוסף פיתח הבנק את התוכניות הבאות:

תוכנית לפיתוח מיומנויות **תקחים** הכולת הקנייה מiomנויות חקר אריאע, דיהוי סיבות שורש, ביצוע מחקר במתודולוגיה סדרה, התמודדות עם סוגיות אтикаה בניהול החקיר. במסגרת התוכנית נלמד חקר העובדות בעת אריאע ולא "חיפוש אשטים" והדבר מסיע לשיפור תהליכי העבודה והشيخ הפתחו בין העובדים למנהלים.

**תוכנית צמיחה ניהול** העוסקת בפיתוח במסלול ניהול ומקצועיע תוך בניית מסלול קריירה. הדבר תורם לקידומו המקצועי של העובד ולהתפתחותו בבנק וכן מסייע לבנק לשמר את העובדים האיכותיים וליצור עתודה ניהולית.

**תוכנית פיתוח מנהלים** הכולת מתן כלים ניהוליים לשגרות עבודה אפקטיביות, הנעת עובדים, חינכה וஸוב, התמודדות עם קונפליקטים ומוסיעת למנהלים להתפתח ולהתקדם סבינה אישית וניהולית וכן מעיטה ופריחבה את יכולות הנהול שלהם.

- בשנת 2022 הבנק פתח עורך לomidא נוספת ללימוד מקצועית בתחום הטכנולוגיה באמצעות רישיונות לomidא באתר לomidא מקונים בהם קיימים מגוון קורסים מצולמים ותרגולים לomidא אישית בקצב המתאים לומוד.

פירוט שעות הדרכה	שעות הדרכה פרונטליות	שעות הדרכה מרוחק	ממוצע לעובד-שעות הדרכה לשנה	סה"כ שעות הדרכה לשנה
	4,888	9,921	19,016	
	497	989	1,680	
	10	21	28.5	
<b>סה"כ</b>	<b>5,385</b>	<b>10,910</b>	<b>20,696</b>	
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	

### פירוט נושאי הדרכה

בשנת 2022, סך שעות הדרכה הפרונטליות הסתכמו ב-19,016 שעות, ושעות הדרכה באמצעות לומדה מרוחק הסתכמו ב-1,680 שעות. הגידול העיקרי החשוב בפיתוח הדרכות לעובדים לצד פיתוח כלים ניהוליים חדשים ויעילים יותר לביצוע הדרכות מקצועיות, איכויות, מתעדות, מותאמות לעובדים וכן גידול הנובע מהזרה לאחר הקורונה.

להלן ההדרכות שבוצעו בשנים 2021-2022 בהיבטי ESG<sup>43</sup>:

בטיוחות	שירות הדרכות	הדרכות מילוי תפקיד	הדרכות מילוי תפקיד והתערמות	ציוויליזציה לרוגאליזציה	אבטחת מידע	אתיקה וקיוד האתי
122	608	652	772	794	1,616	849
1,560	417	2,728	890	794	536	417
318	417	383	654	1,474	536	110
110	536	155	420	372	541	622
1,100	417	2,042	828	622	794	372
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
110	536	155	420	1,474	794	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	828	372	541	1,474
1,474	794	2,042	828	372	541	1,474
372	541	1,616	420	1,474	794	372
110	536	155	420	372	541	110
1,100	417	2,042	8			



## מעורבים ותורמים לכהילה

הורחבו מספר מפגשי הנהלה והעובדים, שארת השולחנות העגולים וישיבות ייחידות המטה. כמו כן, המשאים הארגוניים לפיתוח ארגוני, במיקוד עבודה לשיפור שגרות ותהליכי ניהול.



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2023-2022:

סטטוס לשנת 2022:

יעדים:

### גיון תעסוקתי ושיוון

בוצע התאמות לקיצור תהליך הגיוס לתפקיד בנקאות, לרבות הכשרת מנהלים מקצועיים. בוצעו התאמות בתהליך מבדקי ההתאמה לשם מתן הזרמתיות שווניות בהעסקה.

התאמה וקיצור של תהליכי הגיוס לתפקיד בנקאות, באופן שמייצר חוויה חדשנית וחיבבת עבור המועמד

בוצע

בוצע

בוצע

בוצע

בוצע

בוצע

בוצע

הבנק נמצא בחטירה מתמדת להגשת יעד זה.

הועברו סדנאות ותרגול מעשי בעולם תחקור והפקת לקוחות, שיפור יכולות אנליזה ושיפור סימונות טכנולוגיות.

במהלך 2022 הבנק רכש עבור עובדיו את הזכות ללמידה קורסים מתקשבים באופן עצמאי, דבר המאפשר לעובדים ביצוע השרות הן על פי בחירתם והן על פי צורכי העסק והפתחות אף מעבר לעיסוק הנוכחי.

חתירה להרחבת גיון תמהיל העובדים בנק במקביל האוכלוסייה השונית

### הכשרה ופיתוח העובדים

קידום טהלים ורוחבים בארגון לשיפור מיומנויות שימושיות (Upskilling)

יציק מערך פיתוח העובדים והשרה מקצועית לרבות, באמצעות דיגיטליים מערכת למידה, מערכת ניהול ידע

### עבודה היברידית

חתירה לשיפור ודיקת תפיסת הפעלה במודל היבrido המשלב בית ומשרד, לרבות שיפור אמצעים טכנולוגיים ומינימיות ניהול

### רווחת העובדים

החותמת המפגשים הארגוניים וקהילת HRBP לחיזוק תחושת הקהילה

### דיאלוג עם העובדים

הרחבת מפגשי הנהלה והעובדים ושיפור שגרות הנהול בדרגים השונים בעבודה פרטנית כל יחידת המטה והסניפים להרחבת הדיאלוג השוטף עם העובדים, הבנת צרכיהם וותיפתם להשגת יעדי האסטרטגיים של הבנק

# 45 מעורבים ותורמים לקהילה



750,000 ₪  
תרומה לקהילה בשנת 2022

750  
שעות התנדבות בשנת 2022

## רשות אחראי וחברתי

הבנק מחזק את הסודעות החברתיות בקרוב עובדי ולקוחותי, ומעודד ומעצים העסקת מוסכמים מאוכלסיות מיוחדות גם בקרוב ארגונים אחרים. כך למשל, הבנק רוכש מוצרים מארגונים המפעיקיםCOPE, ועוזרם עם פוגבליות ומאוכלסיות מוחלשות ומעניק להם כשי באירועים מיוחדים וחגיגים. כמו כן, מעודד את עובדי הblr לתרגיס לרכישת מוצרים מעוטות שהבנק תורם להן.

## ערבות הדדית גם בתוכניות דיר

במסגרת הפעולות העסקית, הblr מפקם יוצרים הממשקים מבנים בשכונות המאופיינות במצב סוציאו-כלכלי נסוך והופך אותן לשכונות ביקוש בעלות מעמד חברתי סוציאו-כלכלי משופר. מחלק אשר מחזק את תחומי הביטחון של התושבים והופך את הרשות המקומית לחזקה יותר. להרחבה בנושא התחדשות העירונית בblr וארה פרק פיתוח וקידום שירותים פיננסיים המייצרים ערך חברתי".

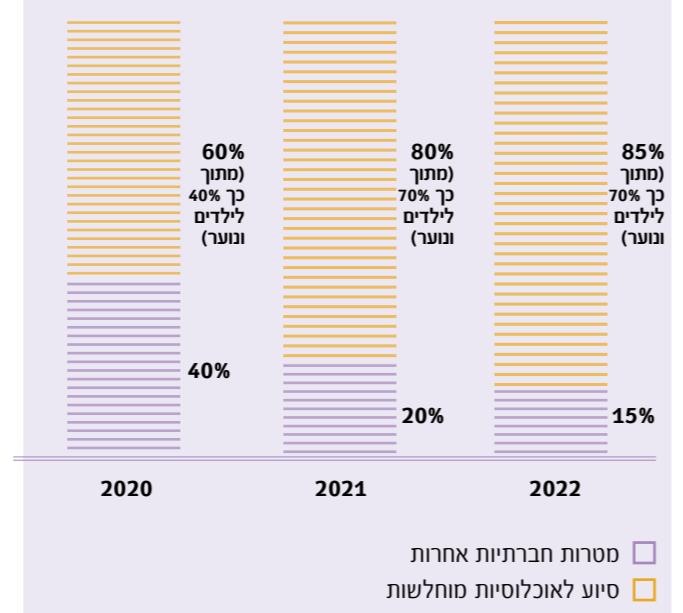


אנו מחובים מזה שנים רבות לפועל ולתרום למען הקהילה, בין היתר, באמצעות תרומות למעמותות וארגוני אשר חרתו על דגם קידום מטרות חברתיות, ובעיקר סייע לאוכלסיות מוחלשות ונזקקות. אנו מעודדים התנדבות ומודעות חברתיות בקרב העובדים שלנו, המעצימה אותנו ומחזקת את תחושת הגאות והשינقت. הblr מחובב מזה שנים, לצד פעילותו העסקית, לקידום החברה והקהילה בישראל ופועל לצמצום פערים וטיעון לאוכלסיות מוחלשות בחברה.

עשיה ענפה זו, שטבתה ביצירת שותפות עם עמותות וארגוני חברתיים, גופי ציבור ומוסלול ובהא לידי ביטוי במערכות חברתיות, בתורמות כספיות, בתורמות "שות כספ'", ובפעילות התנדבותית ענפה של עובדי הblr ומנהלי.

תרומות הblr מתקדמות בעיקר בעקבות הפעילות לשירותי ילדים ונעור במצוקה, אוכלסיות מוחלשות, אנשים עם פוגבליות ועוד. בשנת 2022, גדל תקציב התורמות של הblr בשיעור של 50% ועמד על סך של כ-57 אלף לעומת לעומת סך של כ-35 אלף אשתקד. בשנת 2023 נמשכה מגמת הגידול בהיקף תקציב התורמות חול גידול בשיעור של כ-20%, ל-90 אלף.

## פיתוח התורמות הכספיות לפי תחומים<sup>46</sup>



בשנת 2022 התקיימו הכנסים הבאים אולם הblr הפיק או לחק ב��:

- **כנסים ליעצבי משכנתאות**  
 מדי שנה מקיים הblr הכנסים ייעודיים ליעצבי משכנתאות על מנת להעניק להם מידע ו כלים בהתאם לחידושים בשוק המשכנתאות, בהשתתפות טומחי המשכנתאות של הblr. במהלך שנת 2022, נערכו הכנסים הבאים:
- כ-120 כנסים מקומיים בסביבים בוגדים של כ-40-30 יעצים בכל כנס;
- 4 כנסים באמצעות מפגשי זום עם יעצבי משכנתאות בוגדים של כ-50 יעצים;
- כנס שנתי ליעצבי משכנתאות בוגדים של כ-500 יעצים.

## כנסים ליעצים פיננסיים

בשנת 2022, קיים הblr כנס ליעצים פיננסיים הנוגעים שירותים לעסקים קטנים בנושא מתן אשראי בעברות המדינה בטיחות להרחב ולחุมיק את המkickזיות ואיכות השירות הניתן. בכנס נכו כ-50 משתתפים.

## כנסים בשיתוף סקטור הנדלין

הblr מקיים, אחת לשנה, כנס ל Kohot בונשי ליווי בינוי למגורים במטרה לקדם שיתופי פעולה בין הblr לבין לבן ל Kohot, בנוגחות בכירים סקהילת הנדלין ומhbנק, ביניהם יו"ר הדירקטוריון, מנכ"ל הblr, מנהל חטיבת הנדלין ומוצרים בנקאים, מנהל סקטור הנדלין ונציגי הנהלה. בשנת 2022 קיים הblr את המפורט להלן:

- כנס ל Kohot בוגדים בוגדים כ-120 משתתפים.
- הblr, בשיתוף דה מרקה, קיים כנס הנדלין בו נכו כ-300 משתתפים. הכנס כלל הרצאה של מנכ"ל הblr ומנהל חטיבת הנדלין ומוצרים בנקאים של הblr השתתף באופן מרכדי בנושא גאנות ודגשים בענף הנדלין.
- כנס "התאחדות הקבלנים בני הארץ" - בנק ירושלים מסמיך להיות מעניק החסות הראשי בכנס "התאחדות הקבלנים בני הארץ", אשר נערך מדי שנה באילת. בכנס בשנת 2022, השתתפו כ-600 קבלנים מכל הארץ ובני משפחותיהם. נוסף לכך, התקיימו 3 כנסי מחוזות נוספים של "התאחדות הקבלנים בני הארץ" להם ניתנה חסות על ידי הblr. בכל כנס מוחז נכו כ-150 משתתפים.

## הנגשה וקידום חינוך פיננסי ל Kohotינו

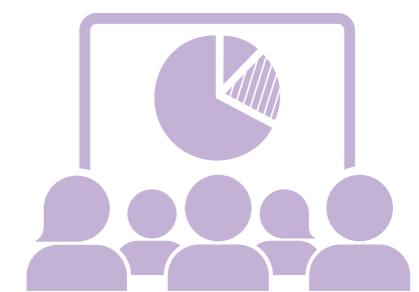
אנו בחרירה מתמדת להמתנת השירותים הפיננסיים הנחוצים על ידנו לצרכים ולמטרים נוספים של Kohotינו. כדי לבצע זאת בצוות הטובה ביותר, אנו מאמינים של Kohotינו צריכים להכיר ולהבין את השיח והמוסגים הפיננסיים, וכן אנו פועלם לקידום הידע הפיננסי בקרובם.

שיפור הידע והבנה של הלקוחות בתחום הפיננסי, מאפשר להם לבצע בחירות מושכלות יותר של השירותים שנכונים וסתאים להם. לשם כך, מקיים הblr דיאלוג מתמיד עם Kohotינו להקנות ידע ו כלים שיובילו להנהלות כלכליות ככמה ונכונה.

במסגרת פעילותם להרחב ולחגיגת את הידע הפיננסי, באתר הblr מודכנים כתבות ותכנים לשיטוף ידע מקצועי, עדכני ומקצועי בתחום פיננסים רבים לרבות הלואות, משכנתאות, שוק ההון, פיקדונות וחסכונות. המידע כולל הסבר על כל נושא, כלים שימושיים ומחשובים שתפקידם המסייעים בתכנון ויחסוב העליות הצפויות טרם קיחת הלואה או משכנתה כגן השוואות הצעות ותמהילים שונים, חישוב ההחזר הצפוי בהתקאה לתחזית בנק ישראל וכדומה.

חלוקת פעילותם הblr לקידום החינוך והבנה הפיננסית בקרוב Kohot בפרט, והציבור בישראל בכלל, הblr מקיים כנסים Kohot Kohot, ביניהם יעוצי משכנתאות, יעוצים פיננסיים, קבלנים ויזמים. טרונות כנסים אלה הינן העשרה עולם וידע של הנוכחים, הכרת צרכי לקוחות לעומק והענקת פתרונות פיננסיים מותאמים.

כמו כן, הblr מציע מגוון פעילות ו örחות בתחום המשכנתאות Kohot Kohot. עובדי הblr המתמחים בתחום משביריהם את הטעות Kohot Kohot. הblr מטרתה לסייע לאוכלסיות רוכשי המשכנתאות בין היתר באמצעות חינוך אישית במתן השירותים ל Kohot.





#### עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2023-2022:

##### סטודנטים לשנת 2022:

בוצע

במהלך 2022 הבנק המשיך בתנדבותה בפרויקטים קיימים עם  
עמותות וארגוני חברתיים עם עובד הבנק וכן חבר לעתות  
וארגונים נוספים דוגמת "כנפיים של קומבו" ו"יד ליד המិוחד".

בוצע

עליה משמעותית בתנדבותה בשיעור של 130%.

התנדבות בקהילה  
עליה בשיעור של 60% בשעות  
התנדבות עובדים.

##### מעורבות בקהילה

המשריך ידוע עובדי הבנק להתנדבות  
בפרויקטים שונים למען הקהילה

#### שירי ורדי דדה, מנהל קשרי חברות, עמותת "יד ליד המិוחד", תכנית "גדלים במידים"



תכנית "גדלים במידים" היא תכנית הדגל של עמותת "יד ליד המិוחד" ופועלת מזה עשור לשלובם של נערים ונערות עם טוגבליות בחידות צה"ל השונות, מתוך מטרה לשלבם בעתיד בתעסוקה אזרחית על מנת שיוכלו לחיות חיים עצמאיים ככל האפשר.

בתכנית מושלים כ-950 מתנדבים ומתרנדים בסיסי צה"ל, מצפון ועד דרום, מהם מהווים כוח אדם חינמי ומשמעותי ביחידת.

במהלך התכנית מקבלים המתנדבים והמתנדדות הזדמנויות שווה להשתלב בצה"ל, לבוש מדיים, גם אם לכמוה שעות בשבוע, ולהרגיש את החוויה הצבאית, להתנסות בעבודה יצירתיות יחד עם אנשים רגילים ולקבל כלים ומילויים שיעזרו להם בעתיד.

לאורך השנים גילינו כי השילוב תורם רבות גם לשאר החילים והחיליות ביחידת, עם צמצום משמעויות בעניות שמעט, קבלת הראה ודוגמה אישית והעלאת מודעות לקבלת השונה. ככל תורמים, נתרפים ומרוחחים - המתנדבים, צה"ל והחברה הישראלית. את כל זה לא היינו יכולים לעשות ללא החברות שתוכנות בנין, בנק ירושלים, שאנואגה לומר שמהו שותף אמתי לדרכן ואני סאוד מחותרת אליו ולאנשי.

מעבר לתרומה הכספית, הבנק ספקיד לחתך חלק פעיל גם בעשייה עצמה, להציג, ללוות, להזכיר, רואים זהה חשוב להם וזה לא מונע בכלל.

הם עושים שימוש באוויר כדי להוציא לפועל פעולות מסווגות, לשלב את עובדי ועובדות הבנק ולתת ערך נוסף. בחג פורים האחרון הגיעו נציגי הבנק לפיעילות מצא את המסתמן באחד מבתי הספר, אנחנו הגיענו להרמת כסות בנק עם נציג של להקת "גדלים במידים" אשר, אנחנו מקיימים טקס קבוע של חלוקת תעוזות סיום שנה ועוד המכון פעולות מסווגות.

יש לנו שותפות אמיתית ומשמעותית והוא זו שמאפשרת למתרנדים ולמתנדבות לשבור את כל תקנות הזכות שלהם ולהיות כמו כולן.

#### מעורבות והתנדבות העובדים

הרוץ להעניק חזקה לקהילה בה אנו חיים, עבור כחוט השני בכל שדרות הנהילו וביצוע בبنין.

עובד ומנהלי הבנק נתרטטים למגוון פעילויות חברותיות. מלבד תרומות כספיות, מעודד הבנק את עובדיו לחתך חלק פעיל בפעילויות התנדבותיות למען רווחת הקהילה בכלל, ואוכלוסיות מיוחדות 8 שעות בתנדבות. במסגרת פעילות "יום המעשים הטובים", הבנק מזמין 8 עובדים הבנק. כשר שעوت ים עובדה, על חשבונו לצורכי התנדבות העובדים.

הבנק שמש דגש על תחומי שההשכעה בהם תשפייע על העתיד באופן משמעותי לטבות החברה בישראל, בדגש על אוכלוסיות מוחלשות כגון אנשיים עם טוגבליות, נוער בסיכון וסמלטי נשים. במהלך שנת 2022, הבנק העמיק באופן משמעותי את היקף התנדבות העובדים בפעילויות מסווגות עם העמותות להן הוא תורם ומקיים עמן מגוון פעילויות על פני השנה. בשנת 2022 התקיימו מספר התנדבות של עובדי הבנק. להלן מספר דוגמאות:

- בשנת 2022 החל הבנק להשתתף בתוכנית "גדלים במידים" של עמותת "יד ליד המិוחד". במסגרת הפרויקט הבנק מסמץ קבוצה של 12 צעירים עם צרכים מיוחדים המתנדבים לצבא ושרותים בסיסיים חיל האויר, תל נוף. מעבר לתרומה הכספית של הבנק, במהלך השנה, עובדי הבנק ביצעו פעולות התנדבותיות נוספות, ציינו אירועים מיוחדים יחד (כדוגמת ימי זיכרון, חג ישראל ועוד) ושמרו על קשר קרוב ומתרשן עם החילים.

- תרומות כספים לעמותות המפעלות ילדים עם צרכים מיוחדים / או נוער בסיכון / או מקלט לנשים (างון עמותת "ניצני ראשון" ו"המושלש", בית הציר - בית אומנה ילדים ונוער בסיכון).

- סיוע בשיפוץ דירות סגורים: השנה עובדי הבנק סייעו בשיפוץ דירות מגורים לשפחות וניצולי שואה.

- אריזה וחילוק סלי מזון לניצולי שואה ולנדקים.

- תרומות לעמותה לקידום הנוער בצדRAL - פנימית הרி ירושלים - ילדים ונוער בסיכון.

- עמותת "אישה לאישה" - מקלט לאייהות ילדים ודירות מעבר. אגודות הספורט לעיוורים בישראל.

#### התנדבות עובדי בנק ירושלים בשנים 2022-2020

מספר מתנדבים	שעות התנדבות	2020	2021	2022
66	324	750	13	65
13	65	136		

# השפעה כלכלית ונתונית פיננסית של הבנק



בנק ירושלים מציג, בעקבות, בסיס כלכלי איתן המאפשר לו לשרת את לקוחותיו ולהרחיב את פעילותו בשנים הקרובות בהתאם ליעדי האסטרטגיים.



כפוד פיננסי, לבנק יש תרומה כלכלית ממשית לצמיחה המשק בישראל, הן באופן ישיר והן באופן עקיף, לרבות העסקת עובדים, מטען אשראי ללקוחות ולקבלנים למטרת בגין, התאחדות עירונית, תרומה לקהילה, קשרים עסקיים עם ספקים, תשומתי טיסים ועוד.

בשנת 2022, המשיך הבנק לישם בהצלחה את התוכנית האסטרטגית הרב-שנתית אשר אושרה על ידי הדירקטוריון. התוכנית משלבת בתוכה גם היבטי ESG. להרבה בנושא ראו תח-פרק "האסטרטגיה העסקית של הבנק" לעיל וכן ראו סעיף 1.3 בדוח הדירקטוריון וה הנהלה שפורסם חלק מהדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022.<sup>47</sup>

**ביטחוניים פיננסיים עיקריים<sup>48</sup>**

הנתונים הבאים משקפים את התורמה שהשייא הבנק ובכך מאפשר לכלל מחזקי העניין (לקוחות, בעלי המניות, עובדים, ספקים, קהילה וארגוני חברה וסביבה) ליהנות מഫuiltות הכלכלית של הבנק כפי שתפורט לאורך דוח זה.

2022	2021	
18,907	16,837	סך הכל AMAZON (במיילוני ₪)
819.9	614.7	הכנסות (במיילוני ₪)
490	392.7	הוצאות (במיילוני ₪)
163.9	143.9	רווח נקי (במיילוני ₪)
13.80%	13.40%	תשואה להון
1,256	1,126.7	הון עצמי (לאחר חלוקת דיבידנד) (במיילוני ₪)
14,266.8	12,454.3	פיקדונות הציבור (במיילוני ₪)
11.8	15.1	חלוקת דיבידנדים (במיילוני ₪)
87.2	78.1	הפרשה למיטים (במיילוני ₪)
14,057.5	12,084.1	סך אשראי לציבור, נטו (במיילוני ₪)
2,253.6	1,275.1	היקף אשראי לעסקים זעירים וקטנים
434.7	336	היקף אשראי לעסקים בגיןים וגדולים
9,718.6	9,108.6	אשראי למשכנתאות דיוו.
1,528.6	1,375.1	אשראי למשכנתאות אחר - אחר
13.7	0.2	אשראי לבנקאות פרטית
750	485	היקף תרומה לקהילה (במיילוני ₪)
580	<sup>49</sup> 550.6	היקף תשומות לספקים (במיילוני ₪)
563.1	<sup>49</sup> 543.4	היקף תשומות לספקים מקומיים
97.1%	<sup>49</sup> 98.7%	אחוז הרכש המקומי

<sup>47</sup> <https://www.bankjerusalem.co.il/media/5145/financial-statement-2022.pdf>

GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 204-1, GRI 2-1<sup>48</sup>

<sup>49</sup> חזג חדש



## פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי

**יונן טורנר,  
מנהל מחלקה חשובה, אגף הכספיים**



בנק ירושלים מציג בעקבות ביצועים איתנים המאפשרים לו לשרת את לקוחותיו באופן טבעי וסתמאית ביותר. מחלקת החשבות בנק תומכת בעניות השוטפת של הבנק ופטיות לו להמשיך לצמיחה ואחריות בין היתר על הנחיים החשבוגאים בנק, הקנת הדוחות הכספיים והדוחים לבנק ישראל ולגופים הרגולטוריים.

**אנו אמוןינו על שיקוף מקצועי, ברור ונגיש,**  
**הן בrama הפנים-ארגוני והן נלפי חז'ז**  
**מול הציבור ובעל העניין ופועלם להמשיך**  
**ולשמור על יציבות פיננסית, להציג הצעות**  
**ערוך ללקוחותינו ולתמך את האסטרטגייה**  
**ה עסקית של הבנק.**

הגעתו לבנק ירושלים בתפקיד מנהלה והתקדם עד לניהול המחלקה. אני אגה לעובד במקום שמצויה אנשים ומאפשר להם להתפתח ולהתקדם.



**אשראי צרכני ללקוחות פרטיים<sup>51</sup>**

האשראי צרכני מתבצעת בנקודות מכירה קמענאות ברוחבי הארץ כך הבנק מגיש לקוחותיו את השירותים לפיו גיאוגרפי רחוב. כמו כן, על מנת להתאים את המוצר לכל האוכלוסייה, נעשו שירותי פועלה גם עם בתים עסקיים העברית והחדידית. בכך אפשר הבנק ללקוחות מוגזרים אלה ליהנות מהטבות המוצר בהתאם למגוריהם והרגלי הצריכה שלהם.

נכון לסיוף שנת 2022, לבנק 165 נקודות מכירה בבתי עסק שונים, כאשר עם 60 נקודות מהן התקשר הבנק בשנת 2022. הפעולות העיקריות של נקודות המכירה הן בענפי הרכבת, האופניים והטרקטורים, פלסטיקה ואסתטיקה, פרואת שניים, הקשרות וקורסים, ייעוץ משכננות. הבנק בוחן מחדש את ה קודול העסקי ובתי העסק להמשך פעילות זו.

בנוסף, הבנק שיפר את התהליכים הדיגיטליים לקבלת הלואאה באמצעות אפשרויות לביצוע באופן דיגיטלי ומחר חקלים סוכרים בתהליך פיתוח החשבון לצורך קבלת האשראי.

בנק ירושלים היה מחלוצי הבנקים אשר הצליחו מותן הלואאה באמצעות האינטרנט ללקוחות כל הבנקים וכן אפשרו נגישות למוצר זה למגזרים וקהלים נוספים. הילך זה נעשה במסגרת הרחבת הפעולות הדיגיטלית של הבנק ובמטרה להציג שירותים בנקאים לכל האוכלוסייה באופן יעיל, פשוט, מהיר ומוטאם לצרכי לקוחות. ניתן לבצע את כל התהליך בכתובת הלהואאה, מסרתו ועד סוף, בסביבה הדיגיטלית או בטלפון הבנק בכתובת קלה, נוחה ולא צורך בהאגעה לסניף רק בטעמם החתימה. מוקד טומחים למשכננות, המושך על ידי לקוחות אישיים ומוציאים, יוצר קשר עם מגיש הבקשה ומלווה אותו לאורך התהליך. פלטפורמה זו מאפשרת לבנק ליעיל, פשוט ולהציג את התהליך המורכב של נטילת משכננת בעבר לקוחות, תהליך המהווה אחת מההשלכות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחיה של משפחה בישראל. כמו כן, מגיש הבנק את אפשרות קבלת משכננת דיגיטלית ללקוחות המתבקשים להגיע לסניפים.

בנוסף לפלטפורמה זאת, פועל הבנק בשנת 2022 לפיתוח פלטפורמת **ארוך Smart**, המאפשרת למנaily המשכננות לנמל את תיק המשכננת של לקוח, וכך את כל הממסכים במערכת, להציג בקשה למשכננת בעזרת כפתור ייעודי ולקבל תשובה לקבלת המשכננת במערכת.

נוסף על מוציאי המשכננות במטבע מקומי בஸוללים שונים ומשכננות במטבע חז'ז, הבנק מציע ללקוחותיו מוצר נסף, **משכננת בדרגה שנייה**, המאפשר ללקוחות לקבל הלואאה נוספת על נסף שבבעלותם, בהתאם לצרכי הלקוח, ללא הכרה בהעברת משכננת קיימת בנק אחר.

# פתרונות ומקדים שירותים פיננסיים המיאצרים ערך חברתי<sup>50</sup>

אנו מאמינים כי הצלחה עסקית יד ביד עם **שיוקלים חברותים-סביבתיים**. נחלק ממחזיבותנו לחזק את הקהילה ולשמור על הסביבה, אנו פועלם תמיד לקידום הערך המשותף באמצעות מוצרים, שירותים ויזמות המשלבות **שיוקלים סביבתיים** ו**חברתיים**.

בשנת 2022, המשכנו לפעול במספר מישורים לקידום השירותים והמוסרים של הבנק עבור לקוחותינו, לרבות:

**אשראי לדיר**

ЛИבת העיסקים של הבנק מושתתת על העמדת אשראי לדיר והתמחות בהעמדת משכננות התואמות את צרכי וטעמו האישים של הלקוח. שירות זה מתבסס על הניסיון הרב ועל הידע והקסיות שננצבו בנק, בין היתר, בזכות מענה ופתרונות לנכסים שרישומים פורכבים מסיבות שונות, כך למשל, הבנק מפעיד משכננות עברו נכסים שטרם עברו הסדרה מלאה (פרצלאיה) או שנמצאים בתחום הסדרה. במסגרת שירות זה, מעמיד הבנק הלוואות לאנשים פרטיים לרכישת דירת מגורים וכן, הלוואות לכל מטרה הקובחות בשעבוד נכס נדל"ן.

בהתאם לרפורמת השירותים במשכננות של בנק ישראל, הבנק מסביר הגשת בקשה למשכננת וקבלת אישור עקרוני באופן דיגיטלי או באמצעות פלטפורמה דיגיטלית שתקדמת, "**משכנתא GO**".

**עקרוני למשכננת באופן דיגיטלי**, מהיר ופשוט ללקוחות משקי הבית.

בעורת הפלטפורמה ניתן להגיש בקשה למשכננת בקלות באתר ולהגיע לסניף רק בטעמם החתימה. מוקד טומחים למשכננות, המושך על ידי לקוחות אישיים ומוציאים, יוצר קשר עם מגיש הבקשה ומלווה אותו לאורך התהליך. פלטפורמה זו מאפשרת לבנק ליעיל, פשוט ולהציג את התהליך המורכב של נטילת משכננת בעבר לקוחות, תהליך המהווה אחת מההשלכות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחיה של משפחה בישראל. כמו כן, מגיש הבנק את אפשרות קבלת משכננת דיגיטלית ללקוחות המתבקשים להגיע לסניפים.

בנוסף לפלטפורמה זאת, פועל הבנק בשנת 2022 לפיתוח פלטפורמת **ארוך Smart**, המאפשרת למנaily המשכננות לנמל את תיק המשכננת של לקוח, וכך את כל הממסכים במערכת, להציג בקשה למשכננת בעזרת כפתור ייעודי ולקבל תשובה לקבלת המשכננת במערכת.

נוסף על מוציאי המשכננות במטבע מקומי בஸוללים שונים ומשכננות במטבע חז'ז, הבנק מציע ללקוחותיו מוצר נסף, **משכננת בדרגה שנייה**, המאפשר ללקוחות לקבל הלואאה נוספת על נסף שבבעלותם, בהתאם לצרכי הלקוח, ללא הכרה בהעברת משכננת קיימת בנק אחר.

הבנק מיחס חשיבות רבה להתקנת השירותים והמוסרים לכל לקוחות על פי צרכיו, להעמדת שירותים פיננסיים ייחודיים והונגשתם לכלל הציבור לצורך קביעות האוכלוסיות הנדרשות אוון הבנק משרת. לאור זאת, האסטרטגיה שלנו כוללת ניתוחים פיננסיים של לקוחותינו ובנית הצעה סותאמת מותר בגין השירותים והמוסרים בנקאים ללקוחות כל הארץ, וכך כל תוך שפירא על הערכים המאפיינים אותנו - ביחסן, שיקיפות, נגישות, יושר והוגנות, אנחנו חותרים לישום האסטרטגיה באמצעות מוצריהם השירותים, בדגש על חזק הਪתרונות הדיגיטליים והטפלוניים מחוד, והתאמת פריסת הסניפים והשלוחות לצורכי לקוחותינו מайдן. שירותינו כוללים שירותים דיגיטליים, כדוגמת העמדת אשראי והפקדת פיקדונים לכלל הציבור, המאפשרים ללקוחות כל הבנקים לקבל שירותים בנקאים מתקדמים.

**השירותים והמוסרים שלנו**

אנו פועלם באופן שוטף לקידום החדשנות בנק ויצירת ערך נוסף ללקוחותינו בשלושה אופנים:



הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותינו, למצוות הפיננסית, לשלבים שונים בחיהם ולצריכם הייחודיים של לקוחות אוכלוסייה שונות. לצד זה הבנק מעודד ופועל באמצעות חדשנות בכל תחומי פעילותו וכן מוצעת בוחינה מתחדשת של התקנות הטכנולוגיות והשינויים בהרגלים והעדפות הלקוחות. כמו כן, במטרה לקדם שיקיפות ונוחות במוצרים ושירותים שלנו עברו ללקוחותינו, לרשות הלקוחות אפליקציה נגישה דרך ניהולו נטען לקבל פודע ולבצע פעולות בחשבונות באופן דיגיטלי.



ובנק פועל כל העת להנחת שירותים בפלטפורמות  
טכנולוגיות מתקדמות. אנו מייצרים תהליכי דיגיטציה  
וחזקמים, עוסקים בחדשות טכנולוגיות באופן יומיומי  
חוותרים לספק ללקוחותינו פתרונות טכנולוגיים  
אייטליס המאפשרים גישה נוחה ופושטה למגוון רחב  
של שירותים ומוצרים, ללא צורך בהגעה לסניף.

אגף מערכות מידע אשר נמצא בחטיבת משאבי וחדשנות טכנולוגית, אחראי החל מהפיתוח הראשוני, דרך התפעול השוטף ועד למנה זדרישות בשטח. הליקות היישרים שלנו הם עובדי הבנק בסניפים, במקומות ובמטה, כאשר העשייה תמיד מוכונת לליקות הקצה - ליקות הבנק. אנו אחראים על מגוון מערכות, תשתיות טכנולוגיות, ישומים שונים, ובهم אתרי הבנק, האפליקציה הבנקאית ועוד.

במהלך שנת 2022, לצד המשך פיתוח והוסטת פעולות לאזור הבנק, השקנו את אפליקציית הבנק המאפשרת ומנגינה מגוון מוצרים פיננסיים ושירותים. אנו ממשיכים ופועלים לקידום תהליכי To End, אשר יאפשר לקוחות מסע רציף ושלם דיגיטלי.

**כרטיס שכר** – מוצר ראשוני מסוגו המאפשר לעובדים לקבל את משכורתם בכרטיס נטו, במקום במעות או בהחאות. המוצר עונה על צורך של מאות אלפי עובדים בישראל, שאינם יכולים לפתח חשבון בנק ומכל עליהם בכל הנוגע להתנהלות הכלכליות השופטת. הכרטיס מאפשר למשוך מזומנים מכל כספומט ו/או לשלם בגין עסק וליהנות מיתרונות חשובים ע"ש יכול להציג, כמו עוניה של שכר העבודה ללא חשש מגניבות ואובדן או קניית מוגנות בגין넷. לרשות מחזיקי הכרטיס עומדת סודק שירות בו ניתן מענה במספר רב של שפות – עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, סינית ותאית. הכרטיס טוון בחובו יתרונות רבים גם עבור המפעיקים – לצד חסוך רב של זמן וכיסף בהעברת משכורות לעובדיהם, הם מופוצבים ברחבי. מתקדמים וחדשיים וכן דואגים לרוחות עבודהיהם.

מצור זה מאפשר לתת מענה לכמיליון תושבי קבע ותושבים ארעים החיים בישראל, שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ או שאינן ברשותם כרטיס אשראי, ומיהו עבורה דרך נוחה ויעילה ליהנות מה יתרונות האמוריהם שיש לכרטיסים להציג.

**מסופי ATM למשיכת מזומנים (מחוץ לסניפי הבנק)**

במסגרת פעולות הבנק לקידום והנגשת שירותים בנקיום חינויים לציבור, במקומות בהם לא קיים סניף בנק וקיים מחסור באפשרויות לשיכת מזומנים, הצבנו מסופים למשיכת מזומנים (ATMs) המאפשרים משיכת מזומנים בסך של עד 4,000 ש"ח בכל משיכה. מספר מסופי-hATMs של הבנק עמד בסוף שנת 2022 על 157 מסופים, מהווים כ-79% מכלל מסופי-ATM מחוץ לסניפים בכלכלה המערכת הבנקאית במדינת ישראל. באמצעות פריסה זו מוגuish הבנק כסוף לכלל האוכלוסייה, בכל שעה ובפריסה ארצית רחבה. natürlich שלקוחות הבנק קיימת אפשרות לשיכת מזומנים בכל

Digitized by srujanika@gmail.com

התחדשות עירונית

בנק ירושלים, מהחולצים בתחום מימון פרויקטים להחדשנות עירונית, מעמיד מימון לפרויקטים רבים לבניה למוגרים באמצעות סקטור הנדלן תחת חטיבת נדלן ומוסרים בנקאים של הבנק. חלק ממשועוטי מהມימון סופנה לפרויקטים של התחדשות עירונית כагן, תם"א 38 לטוגיה, מימון קבוצות רכישה, מימון עסקאות קומבינציה, מימון חברות ועסקאות מימון פינאי ובינוי, בשיתופי פעולה עם חברות ביוטה וגופים מוסדיים. העמדת המימון לפרויקטים אלה על ידי הבנק מאפשרת את הגדלת היצוע הדיורתי לכל הציבור, חיזוק מבנים, שיפור איכות הדיור של בעלי הדיורות ושוכריהם, חיזוק וחידוש מרכזי הערים ועוד. כל אלה מहווים תועלות עבור הציבור כולו ווותנים בעמידה מלאה בתנאים למניעת סיכון סביבתי. הבנק פועל, כל העת, להרחבת הפעולות כך שבשנת 2022, פרויקטי התחדשות עירונית מהווים כ-55 מכלל פרויקטי הלויי בבנק, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת הדיווח מהווה כ-24% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בבנק.

כמו כן בהתאם לתמורות הכלכליות בענף הנדל"ן, הבנק שואף להגדיל במהלך שנת 2023 את ליווי הפרויקטים בתחום ההתחדשות העירונית וכפועל יוצא את היקפי האשראי לסוג פרויקטים זה.

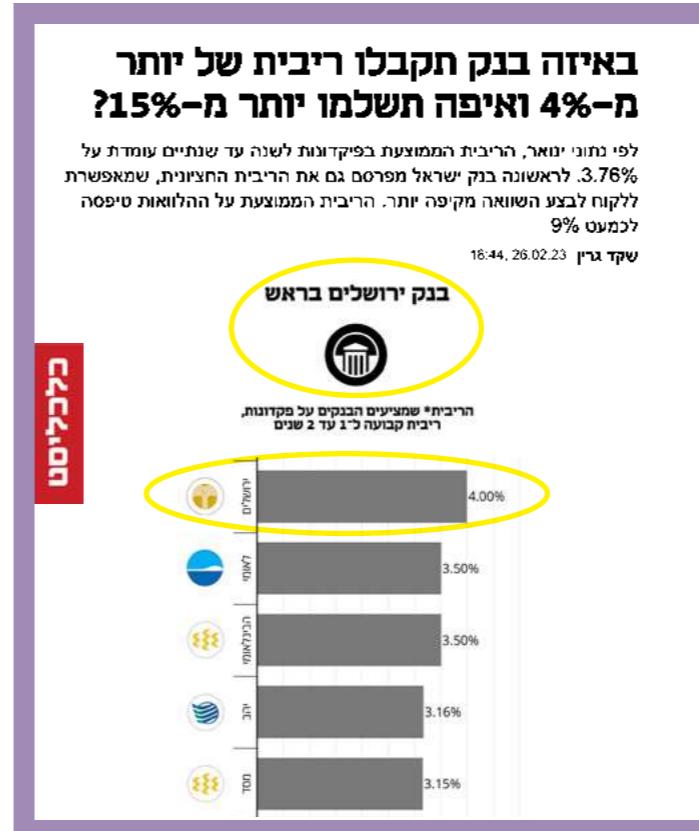
יעוץ השקעות

הבנק מעמיד שירות ייעוץ בגיןירות ערך ללקוחותיו, באמצעות ייעוץ השקעות מושרים הפעלים בספניי הבנק. השירות מותאם אישית לצורכי הלוקח וכלל ניתוח צרכיו באופן סקיף ושיחות תקופתיות של ייעוץ השקעות מושרשה עם הלוקט. מתוך ראייה של הוגנות והאגונות, שירותינו ייעוץ ההשקעות ניתנים גם ללקוחות שהיקף תיק ההשקעות שלהם מתחת ל-500 המקובל במערכות הבנקאית, זאת על מנת להגדיל את ציבור לקוחות מסוכרים ושל לקוחות מסוכרים בשום פינויו.

הבנק מאפשר ללקוחות כל הבנקים לפתוח חשבון לצורכי השקעות, פיקדונות וניירות ערך, באופן דיגיטלי ולא הגהה לסניף. בנוסף, קיימת לשימוש לקוחות אפליקציית מסחר, "ירושלים טרייד", אפליקציה שוק ההון המאפשרת לנווה מסחר עצמאי מכל מקום. האפליקציה מציגה תוצאות מצב בזמן אמת, מאפשרת העברת חוות מסחר, ערכות חישובים ומציגת מידע אקטואלי בתחום הפיננסי בהתאם להעדפות הלקוח.

כרטיסי חיוב נטענים Prepaid

בנק ירושלים, בשיתוף עם חברת "פאסטרකארד", הנפיק כרטיס חיוב נטען, המאפשר פתרון חלופי לשימוש בהמחאות ובמחזנים וכן לשליחות בארץ ובעולם. השירות נתן פתרון לבעיות שאין בראשות בכירים אשראי רונקאי



מצרי הפיקודונות המוצעים על ידי הבנק כוללים הצעת ערך פיננסית מהותיilot במערכות הבנקאיות בהיבט הריביות האטרקטיביות לאורך זמן, בשנת הדיווח, המשק התמודד עם עלויות ריבית ואינפלציה, עם זאת הבנק מאפשר להציג מגוון רחב של מסלולי השקעה אטרקטיביים ביותר, בפיקודונות מגוונים המתאימים לכל צורכי הלוקחות וזאת באמצעות אפשרות לכל אדם בישראלפתוח פיקדון בצורה הקלה והונחה ביותר. בהתאם, ועל מנת לאפשר נגישות,יעילות ושקיפות בתחום, בתחילת 2022 השיק הבנק תהליךפתוח חשבון דיגיטלי לлокחות כל הבנקים, לצורך ניהול פיקודונות ללא צורך בהגעה לסניף.

כמו כן, הבנק היה הראשון במערכת הבנקאות הישראלית אשר אפשר פיתוח פיקדונות דיגיטליים לכלל הציבור בתהליך אינטגרטיבי קצר ופיטוט, באמצעות "מערכת סגורה" ללא צורך בהגעה לסניף. בסיום הפליקזון, הכספי שהשתחרר מועבר אוטומטית לחשבון וממנו הופקד הכסף.

בנוסף, פיתח הבנק מסלול שבוי בתום התקופה יכול  
הלקוח להמשיך ולחדש את הפיקודון בבנק.

**דרישת פיקדונות הבנקים: זה הבנק שמשלם את הריבית הנגבוה ביותר**  
הפיוקו על הבנקים וחושך כי בחודש דצמבר כמעל 30 מיליאר שקל הופקו בפיקדונות הבנקאים; הפיקו  
כמה כל בנק שילם ללקוחות על הפיקדונות וההידור המלא לאחר בדיקת הפיקוח

צריך לזכור, כיורו הרוחן על ירי והוא שונגן ספין או אם הוא לוחץ ספין בהשענותו, השופן הוא אכן אבד. בסענתה נון להניעו והשענו את כבאות הום אויה בזוויתו - אה לא? כל הגוף מוביל בזוויתו הנכונה אך השם איזה איזה... ו'...בשעתה שונגן ספין, כשהשענים מגדודים מודדים עוזר ועוזר ואפעריאטיה עוללה - התקומם הסוכסום בוירר או הפיקון הנטיגו...'  
[לראות במאגר]

הנתונים שאוקט הפקוח על הבנקים על הפיקוחות הוא משמעוני מוחזר והוא שבודק אם בפועל הפרסום של הבנקים כלפי לקוחות מיציג את המידע בשועל ונואה שהטופסום בתקופה האחורונה על הפיקוחות הרגילים אונט בקשר ללקוחות בנקים.

דירוג פחדונות הבנקים של בנק ישראל

שליטה חודשית עד שנה		בנק
<b>3.71%</b>		<b>ירושלים</b> בנק ירושלים
3.46%	דיסקונט	<b>.2</b>
3.42%	פועלים	<b>.3</b>
3.42%	יהב	<b>.4</b>
3.30%	לאומי	<b>.5</b>
3.00%	מרוכנائيل	<b>.6</b>
2.95%	מזרחי	<b>.7</b>
2.79%	בינלאומי	<b>.8</b>
1.14%	סא"ד	<b>.9</b>



בוצע

בוצע

בוצע

## עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2023-2022:

## סטטוס לשנת 2022:

## יעדים:

## פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי

בשנת 2022 החל הבנק לפתח פתרון לשילוח SMS ותשלום פיורוים באמצעות דף נחיתה דיגיטלי, ללקוחות אשראי זרכני.

## בשנת 2022

השיקת אפליקציה חדשה, פיתוח חשבון פיננסים דיגיטלי, חיבור אוטומטי בדיגיטל (אשראי זרכני), הגשת בקשה למשכנתא וקבלת אישור העקרוני בדיגיטל, מחשבון משכנתא, צפיה בפרטי כרטיסי וירטואלי (פריפיד).

## במהלך שנת 2022 החלה עבודה תשתיית על פיתוח מוצרים

**נוספים:** הרחבת מטען הלואה דיגיטלית לאוכלוסיות נוספות, הרחבת פיתוח חשבון דיגיטלי, הוספת שירותים לאפליקציה ולאטר כגון בקשות שירות לקוחות קיימים במשכנתא, הוספת יכולת חתימה מרוחק על מסמכים בתהליך לקיחת משכנתא.

## התאחדות עירונית

בשנת 2022 פרויקט התאחדות עירונית מהווים כ- 55% מכלל פרויקט הילויי בבנק וסך האשראי לפרויקט התאחדות עירונית מהווה כ- 24% מסך תיק האשראי.



הגעתי לתפקיד הנדלין בשנת 1999 ומאז אני פה, בתחום, לעניין דעתני, הדינמי ביותר, המעניין ביותר והחשוב ביותר לכל משק בית. סקטור נדלין בבנק ירושלים הוא מסודר ווד חיפה, החל העירונית ואנחנו מלווים פרויקטים רבים מחלוצים בתחום ההתקשרות מפרויקטינו פניו של לקוחות יחידות דיור. התחום שלנו כולל לוויי משמעות של לקוחותינו מרגע כניסהינו לפרויקט ועד סיוםו, תוך תשומת לב לצרכי לקוחותיהם השונים, בהתאם לשינויים התקופיים בסביבת הנדלין הדורשת מאיינו, לא אחת, כללות יצירתיות וחדשה. לעומת זאת, הריסת בנין זה מעמד עצמאי ומרגש. הידועה שעל ההריסות הנערמות עתידה לקום שכונה צעירה, חזקה, נוחה ובתיותית עבור התושבים ושלנו חלק משמעותי בתהיליך, רואים מלא גאות. אנו מלווים צפוד את הפרויקטים שבאחריתן, רואים איך פרויקט קורם עיר וגודים עד לתוצר מוגמר, זו הרגשה שאנו שניה לה, סיוף גדול שיש לנו יד בדאגה לסייע בהריה יותר ויציבה יותר. ענף הבניה הוא אחד מקטרי הצמיחה המשמעותיים של המשק, והתחשזה היא של שותפות במשמעות הרבה יותר גודל, ממש ברמה האולומית: הגדלת הייצוא הדיוור, שיפור איכות הדיוור, שינוי פני הערים ועוד.

הסבירה הכלכלית בכלל וסקטור הנדלין בפרט הם מאוד דינמיים. העליה הנוכחית בריבית מאוד משפיעה, וכן אנו תמיד נדרשים לחשב בצורה יצירתית, להתחאים את עזמננו, להציג פתרונות שונים את המענה הכל טוב ללקוחותינו ולרווח קידמה. זו ההתמחות שלנו והדבר בא לידי ביטוי באמון לקוחות שלנו שיודעים שתמיד יש להם על מי לסמן.





---

סביבה  
ENVIRONMENT



# הימנעות מחתן אשראי

בענפים המודדים ליום הסביבה

**58%**

רכבים היברידיים מצה'ר  
של הבנק

**16%-  
כ-**

ירידה בצרינת מים לעומת 2021

**52%-  
כ-**

ירידה בפסולת נייר לעומת 2021

**55%**

מכנל פרויקטי הלוי בבנק  
הינס בתחום ההתחדשות העירונית

אנו מכירים בחשיבות השמירה על אינטס הסביבה וושואפים ליעילות ושימוש זהיר במשאבי הטבע בתחום הלוותנו היומיומית, במטרה לצמצם השפעות מדיקות, לרבות תופעת שינוי האקלים, המסקנות את אינטס החיים. בנוסף, אחריות לסביבה, ובכלל זה חיסכון ושימוש נכון באנרגיה והימנעות משימוש בחומרים מדיקים, תורמת ליצירת ערך כלכלי לארגון.

תשומת הלב של המדינות והרגולטורים ברחבי העולם, כולל בנק ישראל, לסוגיות השפעת טיכוני האקלים והסיכון הסביבתי על הכלכלה, התעשיות השונות ועל פרופיל הסיכון של הבנקים, גברה באופן משמעותי בשנים האחרונות. כל זאת מתוך הבנה כי התמסחות של טיכונים אלו יכולה להשפיע על המערכת הבנקאית ובקרים קיצוניים אף תגרום להשפעות גלובליות ומערכותיות. לבנק סדיוניות לניהול הטיכון הסביבתי מזה שנים והוא נמצא בשלבי לפידיה של ההתפתחויות האחרונות בנושא, תוך שהוא פועל לפי הנחיות המפקח על הבנקים.

מרבית ההשפעות הסביבתיות של פעילות הבנק, המאפיינת ברובה, בעבודה משרדית, דורשת צריכת חשמל למטרת תפעול נכסים, צריכת נייר עבור פעילות עסקית, צריכת דלקים לתחבורה וmpsולטת הנוצרת כתוצאה מפעילות משרדית בלבד. בהתאם להתנהלותו העסקי של הבנק, הဓותתת, בין היתר על עקרונות של חיסכון בהוצאות והתייעלות תפעולית, פועל הבנק לשיפור התנהלותו הסביבתית ומצומם השפעות שליליות הנגרמות מפעלו זו בשני מישורים עיקריים המפורטים לאורך פרק זה – ניהול צריכת משאבים אחריות והתייעלות אנרגטי.

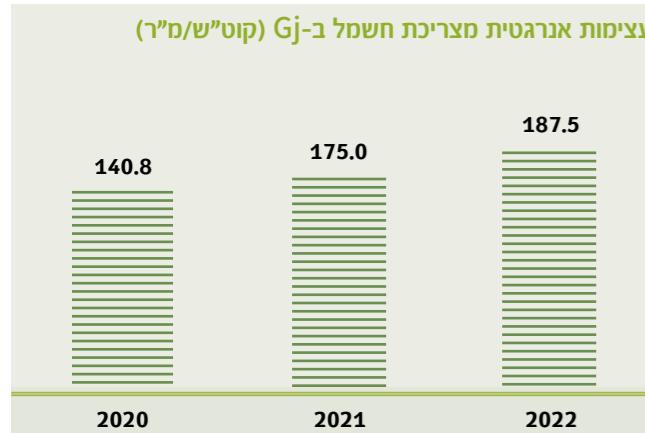
הבנק מסיר בחשיבות הטמעת שיקולי סביבה ואקלים, לאור שינוי האקלים, בתהליכי סיכון וחשקה. קיימת סגמת עלייה בסודעות הנושא בעולם בכלל, ובישראל בפרט. מוגמה זו באה ידי ביתו בהרחבת הרגולציה הנוגעת לائقות הסביבה ומחיבת את המערכת הפיננסית להתייחס לחשפה לטיכוני אקלים: טיכוני מעבר וטיכוני פיזיים חלק מהסטרטגיה העסקית של הבנק ועדיו, על פי ארגון NGFS-The Network of Central Banks (הרשת של הבנקים המרכזיים) ובהתקופה להגדירות הפיקוח על הבנקים בישראל, טיכוני אקלים למוסד פיננסי הם טיכוני המתווררים עקב חשיפתו לטיכוני הנגרמים על ידי שינוי האקלים, או הקשורים אליו:



## מתנהלים באחריות לסביבה

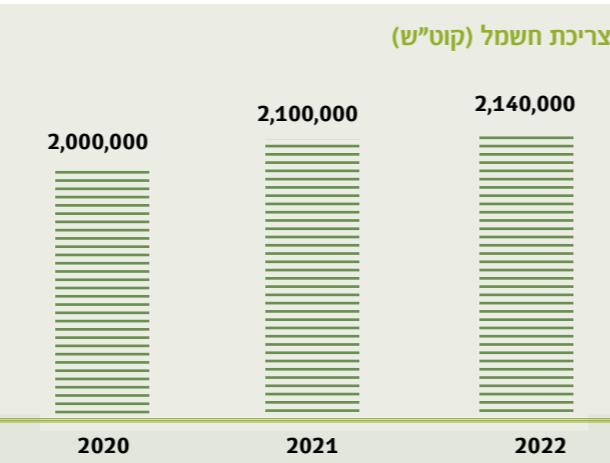


## צריכת פים



**טביעת רgel פחמןית<sup>56</sup>**

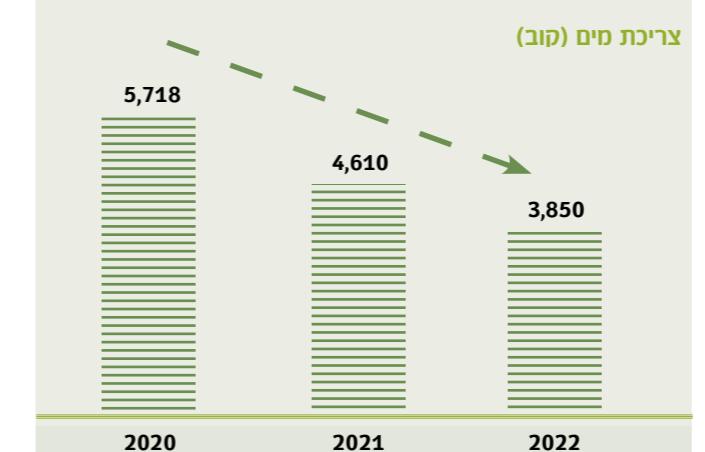
טביעת הרgel הפחמנית הינה ממד מסוים לחישוב סך פליטות גזי החממה שנפלות בשל פעילות הבנק, ואלה נמדדות ביחידות פידה של פחמן דו-חמצני. טביעת הרgel הפחמנית מורכבת מהפרמטרים הבאים: צורcit האנרגיה הישירה - דלקים ( מכלול 1); צורcit האנרגיה העקיפה - צורcit החשמל ( מכלול 2); ופליטות עיקיפות נוספת, בהם נכללת צורcit הניר של הבנק, צורcit המים, רכישת פסולת אלקטטרונית וטיפול בפסולת ניר ( מכלול 3). שימושו של הבנק לפעול לצמצום וחיסכון הצריכה בכל אחד ממכלולים אלה, אפשרו לו לצמצם את טביעת הרgel הפחמנית ואת השפעתו הסביבתית הכלכלית, כך שבשנת 2022 סך טביעת הרgel עמדה על 1,600 טון שווה ערך פד"ח.<sup>57</sup> הנתון משקף ירידה של כ-0.2% ביחס לשנת 2019 בה החל הבנק במדידת מצלולים אלה.<sup>58</sup>



## צמצום זיהום אויר ושימוש באנרגיה חלופית

**רכבי הבנק** - הבנק מציע לעובדיו הסדר ליסינג לרכבים היברידים שמאפרחים חסכו בצורcit הדלק וצמצום זיהום אויר, לצד חסוך כלכלי. הבנק מציע סולן נרחב למטרב לרוכבים יידוטים לסייעיה ונכון לשנת 2022 כ-58% מהרכבים בצי הרכבים של הבנק הם **hibridים** וזאת לעומת 52% בשנת 2021. בנוסף, הבנק נמצא בתחום בוחנה של רכבי פלאג-אין ורכבים חשמליים לצד העדמת עדמות טעינה ביולוגיות. על אף הגידול בשיעור הרכבים היברידים, צורcit הדלקים לשנת 2022 עלה זהה ולאור גידול צי הרכב בהתאם לגידול בפעולות העסקית, וכן חזקה של העובדים לעובודה סדירה ורציפה מהسنיפים ומהמטה לאחר תקופת הקורונה.

עיקרי צורcit הרים בبنק מיועדת לשימוש משרד ולכך, הותקנו בבנק "חסכמים" לחסכו בפיהם. סך צורcit הרים בשנת 2022 עמדה על 3,850 קוב, נתון זה משקף ירידה של כ-16% בצורcit הרים לעומת שנת 2021.

התיעולות אנרגטיות<sup>55</sup>

## חסכו בחשמל

על מנת לצמצם את השפעתו השילילית על הסביבה, הבנק פועל בשנים האחרונות במגוון דרכים לצמצום צורcit החשמל בכל אתרי הבנק, בין הפעולות שנתקט הבנק לחסכו בחשמל ניתן למנות את הפעולות הבאות:

**פסק כיבי אוטומטי** - בכל הסניפים החדשניים ובמסגרת שיפוץ סניפים קיימים, מותקן פסק וכיבי מערכת לחסטל החשמל בסוף כל יום. כמו כן, מותקנים גופי תאורה חסכניים וחישבי תנובה במסדרי מטה הבנק, וכיבי החשמל בחדרים בהיעדר תנובה בהם.

**תאורת LED** - החלפת גופי התאורה בבנק, בסניפים ובמטה, לתאורה מסוג LED, שהינה חסכונית בחשמל. פועלה זו צפופה להסתטים בשנת 2023.

**בקרה** - לבנק יוצע חשמל אשר חלק מתוכנית העבודה השנתית, מקיים בקרה שוטפת על לחות החשמל והאגנוטורים על מנת למנוע בלאי עתידי ושריפות לאפשר צורcit חשמל עילאה. כמו כן, בוחן את הצריכה על מנת לאוצר חריגות חשמל.

**מערכות מיזוג** - סניפי הבנק עברו למערכות מיזוג VRV, החסכניות יותר בחשמל ועדיפות מבחינה פליטת גזים קירור.

לאור החזרה לשגרת עבודה מלאה לאחר תום שבר הקורונה ובשל גידול בפעולות העסקי של הבנק ורחבות שטחי הבנק וכן גידול במספר העובדים, בשנת 2022, חל גידול בצורcit החשמל בבנק בשיעור של כ-2% לעומת שנת 2021. מדובר בגידול דיניה ביחס לנוטבות.



**הდפסת הסכמים וטופסי בנק ללקוחות** - במטרה למניעו ייצור פסולת של הסכמים וטופסי בנק שהודפסו מראש ושאים בתוקף עקב הוצאה מהדורות חדשות להסכם וטופסים אלה, נעשית כוונת הדפסה בכמויות קטנות ועל פי הצורך; תשומת הלב המופנית לנושא זה הובילה לחיסכון וצמצום בצורcit הניר.

**סק פסולת הניר בשנת 2022 עמדה על 11.15 טון, נתון זה משקף ירידה בסך פסולת הניר של כ- 52% ביחס לשנת 2021.**

מחזור וטיפול בפסולת<sup>54</sup>

הבנק פועל לאיסוף ומיחזור סדרי של כל הפסולת האלקטרונית, הניר והבקבוקים וודאג לשילוח אותה לאירועה ומיחזור באתרים המורשים. כל הפסולת הניר של הבנק מופנת למיחזור.

סק הפסולת האלקטרונית בשנת 2022 עמדה על 2.61 טון, נתון זה משקף עלייה של כ-50% לעומת שנת 2021 בה הפסולת האלקטרונית עמדה על 1.75 טון ואות לאור החלוקת ציוד ישן (בשנת 2022 גרט הבנק כ-100 מחשבים גדולים וישנים אשר הוחלו במחשבים קטנים וירוקים יותר).





**עמידה בעדים שנקבעו לשנים 2023-2022:**  
סטטוס לשנת 2022:  
**עדים:**

**בוצע**

ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מיטון קרקע ופרויקט נדל"ן אשר ישנה אינדיקציה שקיים בהם סיכון סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכון הסביבתיים וסיכון האקלים

**בוצע**

55% רכבים היברידיים מצו הרכב של הבנק

### אחריות לסביבה

\_mbוצע ונבדק באופן שוטף לאורך כל השנה ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מיטון קרקע ופרויקט נדל"ן אשר ישנה אינדיקציה שקיים בהם סיכון סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכון הסביבתיים וסיכון האקלים

### מחשוב יrok

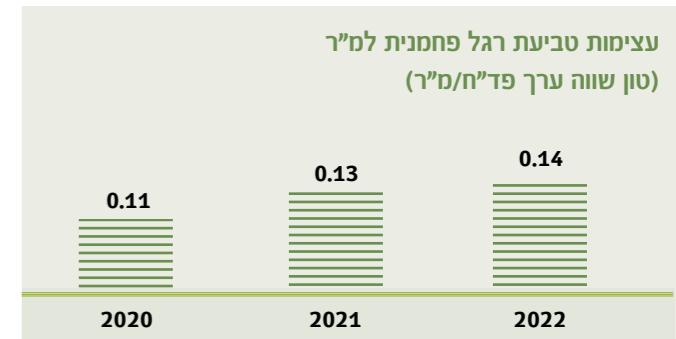
אנו פועלים לחיסכון ולהתיעולות בצריכת האנרגיה גם באמצעות שיפור במחשוב יrok בסניפי הבנק ובמשרדי. מידת העילות הארגנטית המופיעה כפרמטר נוסף בפרט להצעת מחיר של ציוד המחשב, מנעה את המוצרים במקצת לספק ציוד מתאים וחסכוני יותר.

בשנת 2022 המשכנו לרכוש מחשבים קטנים בעלי צירוף חשמל מופחתת, המגנים באירועים הנינוחות למוחזר. במקביל, אנו עושים שימוש להשבחה ולשדרוג של ציוד קיימם ומפחיתים את הרכישה של ציוד חדש.

טביעת רgel פחמנית לפי מצלולים (טון שווה ערך פד"ח)



עצימות טביעת רgel פחמנית למ"ר  
(טון שווה ערך פד"ח/מ"ר)





ממשל תאגידי  
GOVERNANCE



# 73

# 73 ממשל תאגידית ואתינקה בעסקים



**100%**  
מהדיקטורים בעלי  
מוחות  
חשבונאיות ופיננסית

דיקטוריון והנהלת הבנק מיישמים נלי ממשל תאגידית נאותים ומתקדמים תורמים לניהול אפקטיבי של הבנק ולהשגת יעדי האסטרטגיים, להצלחתה העסקית ולניהול סיכון.

**33%**  
מהדיקטורים הם  
דיקטורים חיצוניים

בנק ירושלים מיחס חשיבות עליונה להנהלות על פי כללי ממשל תאגידית, ובכלל זה התנהלות תקינה של הדיקטוריון תוך הקפדה על כל הוראות הדין. הבנק סקפיד על יישום הכללים והוראות החלים עליו על פי סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידית, אשר בין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדיקטוריון, הנהלה, גופי ביקורת והבקרה ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסמכויות, נחי עבודה וככל דיווח ופיקוח, בקרה וביקורת. סטנדרטים אלה משקפים את תפיסת הבנק לפיה ממשל תאגידית יעיל חינוך לתפקידו הנאות של הבנק, להצלחתו העסקית ולשםירה על אמון הציבור בו.

**98%**  
ונוחות בישיבות הדיקטוריון  
בשנת הדיזון

## דיקטוריון הבנק - נוכחות פעיל ומשמעותית

דיקטוריון הבנק נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301. במסגרת אחריות זו מתחווה הדיקטוריון את האסטרטגייה של הבנק, לרבות מדיניות ניהול ובקרה הסיכון של הבנק וכן, את התיאנון לסיכון (המגבלו), תקרות החשיפה המוטטוריות) ומאשר את מסמכיו המדיניות המנחים בפעולותיו השופטת; מפקח על פעולות הנהלה ועל עקבותן עם המדיניות שקבע, לרבות, קיום מעקב חודשי אחר יישום החלטותיו וקבלת דיווחים בהתאם לחלטות שנקבעו; ועודא קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; מגדר את התפקידים, הסמכויות והחוות של המנכ"ל ואת מערכת הדיווחים לדיקטוריון לרבות תזרותם; מתחווה תרבויות ארגונית המבטאת הקפדה על יישום סטנדרטים גבוהים של התנהלות מקצועית ווירה ומ证实ים ומאשר את הקוד האתי של הבנק; ועודא שפיעולות הבנק מתבצעת תוך ציות להוראות החוק, הרגולציה וכללי הממשל התאגידית.

**272%**  
גדול בהדרגות והעשרות בעולםות  
אבטחת המידע וניהול סיכון סייבר  
לעומת שנת 2021

מנכ"ל הבנק אחראי להתיוות את פעילות עבודת הנהלה הבכירה לשימוש האסטרטגייה והמדיניות שקבע הדיקטוריון בתחום הפעולות של הבנק. חלק ממשריה על ממשל תאגידית תקין בבנק, מנכ"ל הבנק המכון הינו היחיד שאינו קרובה משפחה של בעל השליטה, כהגדרת "קרובי" בחוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") וכל חברי הדיקטוריון אינם כפופים לו.



## 73 ממשל תאגידית בבנק

הagtol מרכיב מגולש שניי בסכום קבוע ומוגול השתפות בגין כל ישיבה של הדירקטוריון או של ועדת סועדות הדירקטוריון.agtol אינו כולל מרכיב כלשהו בעל דקה לביצועי הבנק.agtol לדירקטורים בbank נקבע על פי התקנות, בהתאם למדרגת ההון הרלוונטי לבנק ואושר על ידי אספה בעלי המניות של הבנק.

### agtol י"ר ומנכ"ל

לפרטים על תנאי הכהונה והעסקה של י"ר הדירקטוריון ושל מנכ"ל הבנק ראו ביאור 22 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2022.

### מדיניותagtol נשאי משרה

בחודש אוקטובר 2019, לאחר קבלת המלצה ועדת הביקורת (בישובה כועדתagtol) אישר דירקטוריון הבנק את מדיניותagtol לנשיית המשרה בbank לשנים 2022-2020 ובמועד דצמבר 2019, אישרה אספה בעלי המניות של הבנק את המדיניות الجديدة. המדיניותagtol תקופת הדוח עדכנית מעת כאשר העדכן האחרון אישר במהלך תקופה של י"ר אסיפה בעלי המניות של bank ביום 28 באפריל 2022.

מדיניותagtol מושתתת על הוראות חוק החברות לענייןנןCY 301 הנהנה והעסקה של נשאי משרה בbank, על פי הקבוע בהוראה A301 להוראות ניהול בנקיי תקין, בדבר מדיניותagtol בתאגיד בנקאי ועל הוראות חוק לתפקידים פיננסיים (אישור מיוחד ואיתרת הוראות חוק לתפקידים פיננסיים (אישור מיוחד ועתה"-ו-2020. ועדתagtol והדיקטוריון הסתייעו ביעוץ משפטי חיצוני בלתי-תלוי אשר סייע בסקרת ההוראות הרלוונטיות מההוראות הפיקוח על הבנקים וחוק החברות ובגיבוש מסמכים מדיניותagtol הקיימים. מדיניותagtol מוגדרת לספקים פיננסיים (אישור מיוחד הנהנה ועתה"-ו-2020. ועדתagtol והדיקטוריון הסתייעו ביעוץ משפטי חיצוני בלתי-תלוי אשר סייע בסקרת ההוראות הרלוונטיות מההוראות הפיקוח על המותאמים בראש ובראשונה לעדדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, תאבן ופרופיל הסיכון, עמידה ביעדי ניהול ובקרה הסיכון, הציאות והרגולציה, תוכניות העובדה והוחיות הבנק בראייה ארוכת טווח; זאת תוך התיחסות ואיזונים ראויים בין הרצון ליצור תמריצים ראויים להשגת יעדי הבנק בטוח הקצר והארוך והగברת תחושת ההזדהות של נשאי המשרה עם הבנק ופעילותו והתיחסות בשיקולים כלל ארוגניים כגן, עלויות התפקיד בכלותן, פערו התפקיד הרוציימ, שיפור יחסיו היעילות, גודלו של הבנק והיקף פעילותו, בין הרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול הסיכון).

יחס שבין הعلامات הכוללת של תנאי ההעסקה של י"ר הדירקטוריון, שהנו בעל השכר הגבוה ביותר בbank בשנת הדוח, לבין הعلامات הכוללת המוצעת וכן, הعلامات הכוללת החיצונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק, נבחן בהתאם להוראות חוק החברות. היחסים נבחנים על ידי ועדתagtol ולאחר מכן על ידי הדירקטוריון, בהתאם לנtiny הדוחות הכספיים של bank לשנת הדוחים ומפורטם במדיניותagtol התפקיד. היחסים אלו נמצאו סבירים ונאותים כאמור על ידי ועדתagtol והדיקטוריון ואושר על ידי אספה הכללית במסגרת אישור מדיניותagtol.

### עובדות הדירקטוריון - הרבה מעבר לאסטרטגייה

בשנת 2022 המשיך דירקטוריון הבנק למלא את תפקידיו, לרבות, אך לא רק, בנושאי גיבוש וקביעת אסטרטגיה ותוכניות עבודה ופיקוח על יישום, אישור דוחות כספיים ואישור מדיניות בתחומים שונים. בשנת 2022 התקינו 17 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו-46 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

### העלאת נשאים על סדר היום של הדירקטוריון

סדר היום לישיבות הדירקטוריון של bank נקבע על ידי י"ר הדיקטוריון, בהתאם עם מנכ"ל הבנק ו בהתאם להוראות הנהנה והרגולטוריות הרלוונטיות. היבטים הקשורים לממשלה תאגידי נדונים על ידי הדירקטוריון ובוועדות בפידת הצורך /או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין.

### אפקטיביות בעבודת הדירקטוריון

אפקטיביות בעבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראות ניהול בנקיי 301 בתדרות של אחת לשנתיים. בסופה של שנת 2022, בצעה הערכת אפקטיביות של בעבודת הדירקטוריון היסוד הcoillett, הסיכון של bank, בכל הנושא הקשור לאסטרטגיית הסיכון הכלול, לרבות מדיניות ניהול הסיכון והחיספה לסייעם בנקאי נדונים הוא מסך המכיל נקודות חזקה ושיפור בתחום עניין שונים. מסך זה נדון לעומק ונוחת על ידי הדירקטוריון.

**יעץ חיצוני בלתי-תלוי** – הדירקטוריון נעזר ביעיצים משפטיים חיצוניים (ICAAAP) והועדה מחייבת קשר שוטף עם הנהלה הסיכון הראשי וועץ טכנולוגי חיצוני, בלתי-תלויים.

### מיישמים מדיניותagtol

#### गטול דירקטוריון

בהתאם להוראות ניהול בנקיי 301,agtol הדירקטוריון בbank, למעט י"ר הדירקטוריון, יקבע באופן דזהה ובהתאם לאוון קביעת גטול דירקטוריון החיצוני על פי התקנות החברות (כללים בדבר גטול והוצאות לדיקטוריון חיצוני), התש"ס-2000 (להלן "התקנות"). כמו כן, בנסיבות הדיקטוריון, לרבות י"ר הדיקטוריון, 2015 נקבע כי תגטול כל חברי הדיקטוריון, בעוד י"ר הדיקטוריון, יהיה תגטול בלבד. סכומי הגטול יושבם בלבד. או שיתופי פעולה עם צד ג'. הועדה מרכיבת מחייבת חברי הדיקטוריון ורגולציה. הועדה מחייבת י"ר הדיקטוריון.

### סמי ועדות הדירקטוריון ורכבם

דירקטוריון bank פועל גם באמצעות האצת סמכויות לוועדות המתמחות בנושאים ותחומים ספציפיים (וועדות שחובבת למוניטין על פי דין ועדות ולונטריות). הרכבי הוועדות השונות, תפיקידיהם וסמכויותיהם תואמים את הוראות הדין הרלוונטיות ונקבעים על ידי הדירקטוריון. אחת לתקופה מקיים הדירקטוריון דין בנושא הרכבה הוועדות וריענון הנציגים בהן.

כון למועד הגשת דוח זה, פעולות bank ארבע ועדות דירקטוריון<sup>62</sup>:

**וועדת ביקורת** (המשמשת גם כועדה לבחינת הדוחות הכספיים וכועדה לאישור עסקאות עם אנשים קשורים על פי הוראות ניהול בנקיי 312, ועדות תגטול) – הוועדה דנה בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים לציבור, בתוכנית העבודה ובdochot הביקורת של המבקר הפנימי ובוחנות ביקורת חיצוניים ומקיימת מעקב אחר ביצוע תכנית העבודה של המבקר הפנימי ואחר תיקון ליקויים העולים מתוך דוחות הביקורת. הועדה מרכיבת מחייבת חברי הנהלה, כאמור, כל הדירקטוריון החיצוניים מכחחים חברי הועדה, כאשר אחד מהם מכחן גם י"ר הועדה.

החל בחודש ינואר 2018 מכנהגת ועדת ביקורת גם כועדתagtol. במסגרת זו הועדה דנה וסמליצה לדירקטוריון בנושא מדיניותagtol הנהנה של bank,agtol לנשיית המשרה ועובדים ובנושאTAGOL נספסים. בסידת הצורך, ועדתagtol נעזרת בייעיצים חיצוניים בלתי-תלויים.

**וועדה ניהול סיכון** – תפיקידי הועדה כוללים דין ומליצה לדיקטוריון בתחומים הקשורים להתוויות ואישור תאבן ופרופיל הסיכון של bank, בכל הנושא הקשור לאסטרטגיית הסיכון הכלול, לרבות מדיניות ניהול הסיכון והחיספה לסייעם בנקאי נדונים מединיות הבנק לסייעם השונים, פיקוח על יישום המדיניות שנקבעה בתחומים השונים ובוחנת נאותות הלימוטה ההון של bank (פסקה-ה-תשס"ו-2005); הבנק מקיים את הוראות סעיף 239(ד) לחוק החברות, המגדירות זכות יצוג בדיקטוריון לשני המינים. כמו כן, הבנק מחייב שני דיקטוריום אשר הוגדרו כדיקטוריון בעלי ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיות המידע וזאת בהתאם לסעיף 25(ד) להוראה 301.

דירקטוריון bank שומר על עצמותו בהתאם לנהלי עבותה הדיקטוריון ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים בנושא. בהתאם לתקינה 90 לתקן ההתאגדות של bank, הדיקטוריון בוחר באחד מחבריו ליהן י"ר הדיקטוריון וב└בד שואה אינו נושא ממשהה אחרת או מכחן כבעל תפקיד אחר בbank או בתאגיד בשליטת bank, איןו קרובו של המנכ"ל ועונה על הדרישות הקבועות בהוראות הפיקוח על הבנקים ובוחירות חוק החברות. י"ר הדיקטוריון אינו מכח בתפקיד ניהול אחר או תפקיד אחר całל bank או בתאגיד בשליטת bank או בתור נושא משרה bank מעבר לתפקידו י"ר הדיקטוריון. כמו כן, י"ר הדיקטוריון נמנע מהשתתפות ניהול השוטף של bank ואינו נוכח בדיוני הנהלה ועדותיה.

פריטים מלאים על חברי הדיקטוריון ניתן למצוא בדוח התקופתי של bank לשנת 2022 באutor הרשות לניראות ערך, במערכת המגן"א ובאתר bank.

בשנת 2022 כיהנו בדיקטוריון bank 9 דיקטוריום – שמונה גברים (89%) ואישה אחת (11%). שלושה מהדיקטוריום הינם דיקטוריום חיצוניים כהגדרכם בחוק החברות ובווראה 301. על הדיקטוריום, הוראות כלבות דיקטוריום חיצוניים, חלות הוראות הדין, ובכל זה, הוראות חוק החברות, הוראה 301, חוק הבנקאות (רישוי), תש"א-1981 וקודת הבנקאות, הוראה 1, רשות בעניין סיכון, משרותם, דרישות בוגר העדר י"ה, הרוב החדש לבחירתם ותוקף כהונתם. בוגר העדר י"ה, הרוב החדש לבחירתם ותוקף כהונתם.

חלוקת מטהלך הפינאי, חברי הדיקטוריון מנהלים דין מקרים ביחס לתמיהל הכספיים הרצוי של חברי הדיקטוריון, מתייחס בשיקולו לגיאון ומ قادر בוחן את עיסוקיו השוניים של הדיקטוריון על מנת לוודא כי לא מתקיימים ניגוד עניינים ואת התאמתם של המועדים לדיקטוריון ולעוזותם. לאחר מיפוי זה, המלצה הדיקטוריון למניין דיקטוריון ודיקטוריון חיצוני עוברת להחלטת אסיפה בעלי המניות בbank. מועמד לדיקטוריון נדרש לפחות בבדיקה נאותות ומינוי כפוף לאישור (או לפחות להיעדר התנגדות) של המפקח על bank.

הרכב הדיקטוריון של bank עומד בנדיש על פי הוראה 301, בין היתר, דרישת לדיקטוריון על ידע קולקטיבי נאות בכל אחד מסוגי הפעליות המהוויות שהtagoli הבנקאי מקרים או מתקווון לקיים, לרבות כהונה של ארבעה דיקטוריון לכל הפחות בעלי ניסיון או ידע בניהול סיכון וכן דרישת לניסיון בנקיי מוכח של לפחות שליש חברי הדיקטוריון.

כל חברי הדיקטוריון של bank הם בעלי סמכויות חשבונאיות – פיננסיות כהגדרכם בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדיקטוריון בעלות בנקים דיקטוריון ופיננסית ולדיקטוריון בעלי ידע קולקטיבי), סמכויות חשבונאיות פיננסיות ופיננסית שהtagoli הבנקאי מקרים לשני המינים. כמו כן, הבנק מחייב שני דיקטוריום אשר הוגדרו כדיקטוריון בעלי ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיות המידע וזאת בהתאם לסעיף 25(ד) להוראה 301. דיקטוריון bank שומר על עצמותו בהתאם לנהלי עבותה הדיקטוריון ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים בנושא. בהתאם לתקינה 90 לתקן ההתאגדות של bank, הדיקטוריון בוחר באחד מחבריו ליהן י"ר הדיקטוריון וב└בד שואה אינו נושא ממשהה אחרת או מכחן כבעל תפקיד אחר בbank או בתאגיד בשליטת bank, איןו קרובו של המנכ"ל ועונה על הדרישות הקבועות בהוראות הפיקוח על הבנקים ובוחירות חוק החברות. י"ר הדיקטוריון אינו מכח בתפקיד ניהול אחר או תפקיד אחר całל bank או בתאגיד בשליטת bank או בתור נושא משרה bank מעבר לתפקידו י"ר הדיקטוריון. כמו כן, י"ר הדיקטוריון נמנע מהשתתפות ניהול השוטף של bank ואינו נוכח בדיוני הנהלה ועדותיה. פריטים מלאים על חברי הדיקטוריון ניתן למצוא בדוח התקופתי של bank לשנת 2022 באutor הרשות לניראות ערך, במערכת המגן"א ובאתר bank.

## אסיפות בעלי המניות

דירקטוריון הבנק מינה כאחרואית לריכוז נושא ה-ESG בبنק את מזכירות הבנק שהינה גם נושא מסוימת בנק<sup>67</sup>. במסגרת תפקידיה מופקדת מזכירת הבנק בין היתר גם על ריכוז חלקו הנושאים בהם הבנק עוסק בהקשרי ESG.

הניהול השוטף של היבטי ESG בנק מתבצע גם ביחידות שונות וכל יחידה אחראית ליצוע מעקב, ניטור ודיווח בנושאים שבתחום אחורייתה, על פי מדרגה סמכיות ודיוחים לדרגים גבוהים יותר לצורך מעקב וברקה.

בנוסף, וחלק מבקרת 'קו ההגנה השני' מוצגת אחת לרבעון לעודה לניהול סיכון של הדירקטוריון והדירקטוריון, מסמך החשיפות הכללי לסיכון הבנק (מסמך הסיכון), הכול גם נושאים בהיבטי ESG. כך למשל, כולל הדוח פירוט בנושאים סיכון סביבתיים בהתאם למיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון<sup>68</sup>.

אחדת לשנה מציג מנהל הסיכון הראשי את תחיליך בחינת נאותות החון של הבנק (מסמך ה-ICAAP) הכלול, בין היתר, סקירה על המஸל התאגידי בבנק בתחום ניהול הסיכון, התפתחות הסיכון במהלך השנה הנוכחית וتوزיאות סקר בדיקת איכות ניהול הסיכון שבוצע בבנק.

### ▣ דוח חברה, סביבה וממשל תאגידית (ESG):<sup>69</sup>

הendirקטוריון ומנכ"ל הבנק הם הגורמים הבכירים בארגון הבוחנים שכלל הנושאים המהווים הנבחרים של הבנק מפורטים תחת דוח ESG זה ולאחר מכן י"ר הדירקטוריון, מטעם הדירקטוריון והמנכ"ל מאשרים וחותמים עליו.



סדר היום באסיפה הכלכלית של בעלי המניות נקבע על ידי הדירקטוריון. אחת לשנה נערכות אסיפות שנתיות של בעלי המניות על סדר יומה דין בדוחות הכספיים ובdoch הדירקטוריון לשנה שעברתה, הפתוחים לעיון של כל הציבור ומוסרים גם באתר האינטרנט, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדיווחים המובאים לפני נושאיהם ועסקאות שיש להביא לאישור.

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחייב בפרסום הודעה עליכינס אסיפה כללית שעל סדר יומה בחירת דירקטורים לפחות 21 ימים לפני כינוסה. הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכלכלית במועדים הקבועים בהוראות הדין, בו מפורטים סדר היום לאסיפה והרוב הנדרש לצורך קבלת החלטות בכל אחד מהנושאים המופיעים על סדר היום.

ככל, אסיפות כליליות מיוחדות תכנסנה לאישור נושאים מיוחדים שאינם מובאים בדרך קבע לאישור האסיפה השנתית, וכן על פי דרישת של המניים בסעיף 63 לחוק החברות. במשהו ולא זין הדירקטוריון את האסיפה לפי הוראות סעיף זה, תכנס האסיפה בהתאם להוראות סעיף 64 לחוק החברות.

הזמן לאסיפה הכלכלית של בעלי המניות מתרטס בדוח פומבי ומאפשר לבני המניות להביע עמדתם וכן להציג בדרך הקבועה בחוק החברות ובתקנות מכוחו. בהמשך מפורסם דוח פומבי של החלטות האסיפה.

لتיאור אודות התיעצויות עם קבוצות חזקיעני נספות, ראו בחלק הכללי של הדוח - מנהלים דיאלוג שוטף עם חזקיעני העניין שלו<sup>65</sup>.

### אחריות תאגידית בבנק ותפקיד הנהלה והדירקטוריון<sup>66</sup>

#### ▣ התוויות מדיניות ניהול שוטף של תחומי ESG בנק:

adirקטוריון הבנק מטווה וקובע את מדיניות הבנק בהיבטי ESG השונים שנדרונה קודם לכן על ידי הנהלת הבנק, ולובג גם על ידי ועדת הדירקטוריון בהתאם למושגים המתאימים. כך למשל, מאשר הדירקטוריון וمعدן בתדרות הקבוצה בניהלי, את מסמכי המדיניות בנושאים הבאים - מדיניות ממשל תאגידית בבנק, מדיניות מנעת ניגודי עניינים, מדיניות התגמול, מדיניות ניהול ובריתת איזונם, מדיניות תאנון הסיכון, מדיניות ניהול סיכון תעופליים (לרבות מניעת מעילות והונאות), מדיניות סיכון סביבתיים, מדיניות אבטחת מידע וסיביר, קוד האתי של הבנק ועוד.

GRI 2-12<sup>65</sup>  
GRI 2-12, GRI 2-13<sup>66</sup>  
GRI 2-13<sup>67</sup>  
GRI 2-16<sup>68</sup>  
GRI 2-14<sup>69</sup>

הendirקטוריון מעדכן מעט לעת ולא פחות מפעם שלוש שנים את נהלה בעבודת הדירקטוריון ועדות הדירקטוריון המتبسط, בין היתר להוראות הדין וכן נושאיהם הקשורים בעבודת הדירקטוריון ועדותיו ובכלל זה, קובע את תפקיד הדירקטוריון ואת סמכותו, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדיווחים המובאים לפני נושאיהם ועסקאות שיש להביא לאישור.

adirקטוריון הבנק מקיים אחת לשנה תהליך הערכה עצמית באמצעות שאלון המתייחס להיבטים בניהול עבודה, לרבות אחריות לאסטרטגיית הבנק, האצלת משימות לעבודה, נושאיהם הנוגעים להנהלה, מדיניות תגמול והקוד האתי. במסגרת הבדיקה ולצרכי ניהול סמשל תאגידית תקין, הדירקטוריון דן בפתרונות העולמים שאלוני ההערכה. ההערכה העצמית כאמור, כוללת היבטים שונים של אחריות תאגידית, וביניהם: ממשל תאגידית, תגמול, ניגודי עניינים ועוד.

GRI 2-17, GRI 2-18<sup>64</sup>

בשנת 2022, היחס שבין העלות הכלולת של תנאי העסקה של י"ר הדירקטוריון לבין העלות הכלולת החזיניות של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק עמד על 9.91 לעומת 9.54 בשנת 2021.

מדיניות התגמול כוללת בתוכה גם מגנוני השבה במקרים חריגים. ביום 4 בדצמבר 2022, אישרה אסיפה בעלי המניות מדיניות תגמול מעודכנת לשנים 2025-2023, פריטים נוספים ניתן למצוא בbijor 22 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022.

## דירקטוריון בשיפור וצמיחה מתמדת - תכנית הדרכה והערכה<sup>64</sup>

הבנק מקיים תכנית הדרכה לדירקטורים המאושרת מדי שנה על ידי דירקטוריון הבנק וכוללת הרצאות בנושאים שונים הרלוונטיים לתפקידם, לרבות לצורך עדכון והשרה, בדגש על תחומי ניהול סיכון, אבטחת מידע, צוות לרגולציה, ממשל תאגידית, כלכלת ישראל, שוק התשלומים וכוכ אדם ועוד. בשנת 2022 התקיימו הדרכות העשרה לחברו הדירקטוריון בנושאים שונים כגון: ESG - תמורות וחוידושים, ממשל תאגידית, אבטחת מידע וסיביר, בינה מלאכותית ועוד. בהדרכות אלה השתתפו כל הדירקטורים וחברו הנהלה הבכירה.

## gal nisan, עו"ד במצוירות הבנק

Corporate Governance כו"ם, יותר מתקפיד, הוא סוגית ליבה בעדיות גבוהה. גישת המஸל התאגידי של הבנק מתחילה בדרגות הבכירים בייצור בנק בדירקטוריון ובנהלה. מושם מלعلاה למטה בכל שדרות הנהיל בנק ומונחה התנהלות ותהליכיים. דירקטוריון והנהלת הבנק פישימים כליל, ממשל תאגידית נאותים ומתקדמיים. הדירקטוריון חופשי ועצמאי וمسئול את האסטרטגיה העסקית עבור הנהלה שהיא הזדוע הביצועית. ממשל תאגידית עיל ואיקוטינו הננו קריטי למימוש יעדי העסקים של הבנק, שפירה על איזנות הכספיות ושפיריה על אפקט המשקיעים וה��nancial. הוא מהו מدد חשוב בעניין המשקיעים הקיימים והוא משפייע על רמת האמון ויכולת ההסתמכת על שיקול הדעת והחלטות המתובלות בדירקטוריון והנהלה.

אני עובדת כעורכת דין במצוירות הבנק ונחנита פא"ד מעבודתי. מזכירות הבנק היא צומת קשר ומשמעותי בין בעלי התפקידים הבכירים בחברה. תפקידו העיקרי הוא לתאם בין הדירקטוריון להנהלת הבנק ולרכז את עבודת הדירקטוריון, תוך הנעת תהליכיים, פיקוח ובקרה, ניהול סיכון וקיים ממשל תאגידית תקין.

אני מלווה באתגרת סיכון מתחדשת להיות לצד מקובלי ההחלטה המהוות ביחס לארגון. חשופה לדינמי עומק חשובים בתחוםים עסקיים שונים וכן בתחוםי גיבוש האסטרטגיה ותוכניות עבודה.



## מתנהלים בשיקיפות ובהאגנות<sup>70</sup>

**100%**

מ העובדים חתוםים על הקוד האתי

**97.1%**

רשות מקומי

**100%**

מנותני השירות ללקחות הבנק  
השלימו לומדת CONDUCT שיטות שירות הוגנת  
הבטחת תפיסת הוגנת

**383**

שעות הדרכה בנושא הוגנות מול לקוחות  
בשנת 2022

**1,616**

שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע  
בשנת 2022

**0 פנדיזט**

בנושאי אבטחת מידע ופגיעה בפרטויות

### מחויבים לאתייקה בעסקים

מנהל ועובד הבנק מחויבים לפעול בהתאם לכך האתי, הקובלע אמות מידת התנהגות בהתאם לערכי הבנק - יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות ונאמנות לבנק וללקוחותיו. התנהגות אתית אינה תחוליך פאטי, אלא דורשת קבלת החלטות באופן מודע תוך הפעלת שיקול דעת, באופן העולה בקנה אחד עם הערבים והתרבות של הבנק. בנק ירושלים מיחס חשיבות רבה להתנהגות על פי נללי מושל תאגיד תקין, שבין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון לבין הנהלה, גופי הביקורת והbakraה, ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, האדרת תחומי אחריות וסמכויות, נחי עובדה וקיים דיווח ופיקוח.

קיימת ציפייה מהנהלה, הדירקטוריון, עובדי הבנק וספקיו להנוהג ביושר, הגינות, כבוד, ניטוס ואמינות.

לאור חשיבות אתיקה בעסקים להתנהגותו התקינה של הבנק ולאור החשיבות הרבה להיבטי ההוגנות בפעולות הבנק מול לקוחות ומול צדדים אחרים, הבנק מבצע הרצאה סיכוני אתיקה חלק מסעיף הביקורת הפנימית שלו. ההערכה מוטמעת ובבחנות בתהליכי העבודה של הבנק, לרבות, בתהליכי הפקת לקוחות בעות טיפול באירועים, בדגש על תהליכי הדרכה של היבטי הבקרה הפנימית השמים פוקוס על הצורך לשמר על אתיקה עסקית.

בבנק קיימים מנגנון לדיווח אונימי על התנהגות שאינה הולמת אתnelly ו מדיניות הבנק כאשר כל אירוע נבחן וככל שנמצא כי התנהגות לא הייתה תקינה, מועבר לפורום משמעת המוכב פנמהל משאבי אנוש, מנהל הסיכון והסמכ"ל הרלוונטי. לבנק מדיניות ונהלים ברורים לאייתור חריגת מדרישות הציות, ההוגנות, חשש לאפליה והאתיקה שנקבעו על ידי הנהלת וديرקטוריון הבנק. עקרונות מדיניות הבנק קבעו את הכללים והסטנדרטים הנדרשים, את השיטות לניטור, שיטות הדיווח ודרכי הטיפול כולל דיווח להנהלה ולדיקטוריו על כל אירוע עומד בעקרונות קבוע. ראו בהרבה תחת פרק "צירות לרגולציה".



## מתנהלים בשיקיפות ובהאגנות

מניעת שחיתות

- הדרכות** - לשם האגדת המודעות ועידוד השית, הבנק מקיים הדרכה שנתית לכל עובדיו להטמעת הקוד הנוכחי. במסגרת הדרכה זו עלולים לדין אירועים שונים כדוגמת ניגוד עניינים, אישור קבלת טבות הנאה מלוקחות וספקים וכדומה, לשם הפקט לקחים בקרב העובדים.

**○ ניהול אישור קבלת מתנות או טבות הנאה** - לבנק ניהול קבלת מתנות או טבות הנאה אשר חתום על ידי כל עובד (לרובות עובדים稚童) אחת לשנה וכן בעת קליטתו של עובד חדש בבנק. ניהול זה קובע כללי התנהלות ראיים ואיסורים מפורטים בנוגע לקבלת מתנות וטבות הנאה מלוקחות וספקים. על פי הנהול, חל אישור מוחלט על כל עובד לקבל מתנות מגורם כלשהו הקשור עיסקי עם הבנק, למעט מתנות סמליות קלות ערך המוגדרות בנוהל.

**○ בקרות** - ביחידות העסקיות נערכות בקרות שונות שמטרתן למניעת מעילות והונאות בקרב העובדים. כמו כן, כמו הגנה שנייה, מפעילה חטיבת הטיסכנים (בתיאום עם יחידות נספנות בבנק) בקרות לאיתור מקרים של חשד להונאה או מעילה, ובוצע ניטור מוגבר של החשבונות המסתובנים כחשופים לשוד ושייתות. הבקרות שפות דגש על אישור הלבנת הון, מעילות והונאות, תהליכי SOX, טיפול בבדיקה חזק (שרשת האספקה), סיכון תפעול, רגולציה וציות, הבקרות כוללות מבחני אמינות, סקרים שוטפים ותהליכי הערכה, המהווים פגנוני טיפול ומונעה בהתאם לדרישות שקבעו בנק ישראל ולפי סטנדרטים בינלאומיים מתקדמים. המדיניות הברורה למניעת מעילות והונאות כוללת את העקרונות והתוכנית למניעת מעילות והונאות, החלה על כל עובדי הבנק ושמה דגש על אמצעי בקרה כמו: חופה רציפה ורוטציה, מבחני אמינות, הדרכות, לומדות, סקרי עומק לבחינת סוקדים פוטנציאליים למיניות והונאות, איתור אנומליות בהתנהגות לקוות ועובדים, סקרי אבטחת פידע וסיבר ועוד.

**○ "קו חם"**<sup>73</sup> - בנק פועל מנגנון דיווח המאפשר לכל עובד לפנות למברק הפנימי (במייל או בטלפון) ולדווח לו, באופן אונימי, על חשד להתנהלות בלתי הולמת של עובד/ספק או כל גורם אחר המקיים קשרים עם הבנק. מנגנון הדיווח, לרבות דרכי ההתקשרות, מפורטים בפורטל הארגוני של הבנק ובאתר הבנק. במסגרת ביצוע לומדות ציות האגינות והונאות (CONDUCT), מעודד הבנק את עובדיו לדוח על כל אירוע שאינו בשגרה. בשנת 2022, לא התקבלו פניות מעובדי הבנק ל"קו החם".

**○ סקרים** - הבנק מבצע תהליכי הערכה שוטפים למיפוי סיכונים תפעוליים הכוללים זיהוי והערכתה של סיכון מעילות הונאות והערכת הבקרות הקיימות ואמצעי המדויר של הסיכון. לבנק מודולוגיה סדרה להערכת הסיכון, שערkontrol מפורטים בספקן מדיניות הייעודית ניהול סיכונים תפעוליים של הבנק והוללה גם על המדיניות המתודולוגית, של הבנק לטיפול במערכות הונאות האחוות להטמעת המתודולוגיה, מבוצעת על פי החלטותeko השמי בבנק בחטיבת ניהול הסיכון באמצעות ייחודה ייעודית הפעולת לטיפול בסיכון התפעולי, מעילות והונאות וסיכון בקרה פיניטי ונספחים. לפני אישור כל פעילות חדשה מההילים והברחות המבטיחים טערכ בקרה פניטית איתן.



מגנוני דיווח ופיקוח

על כל עובד בבנק להתריע על כל פעילות המתרחשת בבנק, שעיל פיזיט שיקול דעתו אינה תואמת את הוראות החוק או מנוגדת להנהלה הבנק או לכללי הקוד האתי. במקרה בהם נודע לעובד על מצב לא חוקי או לא אתי, עליו להתריע בכך עמיתו לעבודה המעורבים בעניין ולדווח על כך למפוננה היישר. זכותו של העובד לפנות למפוננה עקייף או לגורם אחראי בכיר כמו מנהל משאבי האנוש או סבקר הפנים בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, ביקורת הפנים בבנק מפעילה "קו חם" לפניות ומקפidea לספק מענה לכל פניה (כלל הפרטים מופיעים בפורטל הבנק עבור העובדים וכן באתר הבנק). בשנת 2022, לא מתקובל דיווחים ר-<sup>קו חם</sup>

הבנק מאפשר לעובדי, לקוחותיו וספקיו לפנות בנושא באופן אנונימי. מבטיח לעובדי דיסקרטיות מלאה ומוגדר כי לא ינדקו בגין הדיווח.



הקוד האתי שלנו<sup>71</sup>

לבנק קוד את המפקוד מעת לעת כאשר עדכונו האחרון נעשה בשנת 2021. הקוד הנוכחי, שביא לידי ביטוי את מדיניות הבנק בתחום האתיקה המקצועית של עובדיו, וקובע את אופות המידה האתית בהן נדרשים העובדים לעמוד. מטרת הקודawai הינה להוסיף תשתיית ערכית למנהלי הבנק על מנת להבטיח סביבה ערבית ואיכותית לעובדיו. ככל ההתנהוגות בקודawai מועד להתוות את אופן ההתנהוגות המצוופה מעובד הבנק במקרים בהם ככל ההתנהוגות אינם ברורים דיבים או ניתנים לפירוש במספר דרכים.

בבסיסו הקוד האתי של הבנק מספר עקרונות הנוגעים לתחנהאות האישית של עובדים, לחסמים בין-אישיים ולהתנהלות המקצועית בין העובדים לבין הבנק, לעממיות, למוקם העובדה ולליךיות הבנק. בין היתר מבסס הקוד האתי ומעגן עקרונות של יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות, נאמנות לבנק ללקוחותי, ומאפשר גם למחזקי העניין של הבנק להכיר ולהבין את העקרונות הערכיים המנחים את הבנק בפועלות. הקוד האתי מותאם לסקטור הפיננסי וכן, דורש מעובדיו לשמר על עקרונות של זכויות אדם כגון, הזכות לכבוד, הזכות לשווון היכולת התייחסות לאי-אפליה של הבנק ביחס לעובדיו, ללקוחותיו, ספקיו ויתר הגורמים העסקיים איתם הוא מתקשר. הקוד האתי של הבנק מפורסם באתר הבנק והוא נגיש לכל מוחזקי העניין בבנק וכן, הוא חל בהתאם על חברות הבנות של הבנק. בנוסף, ועל מנת לתת משנה תוקף לתפיסתו של הדירקטוריון את התרבות הרצויה בבנק, אימץ הדירקטוריון קוד אתי לדירקטוריון הבנק, המתווך מעט לעת, המבטא את תפיסתו זו באבעה מעגליים: פועלות הדירקטור כיחיד; הדירקטוריון כגוף; הדירקטוריון ביחסיו עם הנהלי ועובדיו הבנק; הדירקטוריון ביחסיו עם לקוחות הבנק, גורמי הרגולציה וגורמים חיצוניים אחרים. הקוד האתי לדירקטוריון הבנק תוקף בשנת 2021 ואושר על ידי הדירקטוריון.

במהלך שנת 2022, המשיך הבנק לפועל להטמעת הקוד הנוכחי באמצעות בניית תוכנית כשרה מתוקשבת הכוללת לומדה המפרטת וסבירה על הקודouri, ערכי החברה וההתנהגויות הנגזרות מלהן וכן, מקרים ותגובהם מעולם הבנקאות. כמו כן, התוכנית כוללת את מסגר הקוד הנוכחי במילואו לקריאה וחתימה של כל עובד על כך שהוא סתתייב לפועל על פי ערכי הקוד הנוכחי.

בנוספ', אחת לשנה מבוצעת פעילות הטמעה פרונטלית בכל יחידה במוסגרתו מנהל יחידה מעביר דיוון מובנה בדילמות אתיות. מערך הדיוון מבנה בהתאם לאתגרים והמקדים הרלוונטיים שהתעוררו לדיוון במהלך השנה וכן לדילמות ספציפיות הרלוונטיות לכל יחידה. לפירוט כאן חלק פרק "ברשותם והדרגות לעורדים ולשוני".



הציגות בבנק מהוות חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית השוטפת. מחלוקת הציאות בבנק היא הגורם האחראי לוודא כי הבנק עומד בכלל חוותאות הדין והרגולציה החלות עלייו ופועל להטמעת תרבות של ציאות הוגנות בקרב כלל העובדים והמנהלים. מחלוקת הציאות שותפה לכל תהליכי חדש או עדכון תחיליך קיים המתרחש בבנק ותקפיקה לוודא שהוא עומד בכללי הרגולציה ושהוטמעו נהלים מתאימים ותהליכי עבודה ברורים.

אחריות הציאות כוללת: קביעת מדיניות מתאימה, יצירת תוכניות עבודה, בקרה ופיקוח על סגירת מסכאים שעולים, סtan מענה בתחום הציאות, סtan פתרונות לאתגרים שונים, הכשרה והדרכה לטובת הנחלה תרבות ארגונית אשר מסכיבה את הציאות כערך מרכזי. מעבר לציאות טכני לכללי הרגולציה מחלוקת הציאות אמונה על הטמעת תרבות הוגנות בבנק, הן סול עובדי הבנק והן מול הקוחות.

הציגות מוגדר כשומר סף, לצד חטיבת הסיכוןים הביקורת הפנימית. המטרה המרכזית של הציגות הוא לחזק ולהטמע בארגון שציגות הוא לא רק כדי "צריין" אלא ערך עליון שיש לעובוד על פיו. ממשיע לנו לשמר על קוקוחתינו ועובדינו בبنך.

74 **כניעת אפליה**

בהתאם לדרישות הפיקוח על הבנקים וכפי שנקבע בתוכנית העבודה של פונקציית הציות בבנק, בשנת 2021 מדיניות הציות ועדכנה ונוסף פרק העוסק בהוגנות הכלול בתיחסות לנושא מניעת אפליה. כמו כן, חלק מתוכנית הבנק לקידום וחיזוק נושא ההוגנות בבנק, הגדרה פונקציית הציות **תכנית למניעת אפליה** אשר עוסקת בכלים ובאמצעים בהם ינוקוט הבנק על מנת למנוע אפליה עובדים ולקוחות, בשני קיטורים עיקריים:

- מניעת אפליה בין עובדי הבנק בהליך גיוס, שוויון הזדמנויות בהעסקה וקידום, ראו הרחבה בתת-פרק "גיוון תעסוקתי, הכללה ושוויון הזדמנויות בהעסקה".
  - גיוס ל��וחות שוינוי, תמחור שוינוי של השירות, בדגש על מתח אשראי ובמtan שירות לכלל הלקוחות ללא אפליה מחמת פין, גיל, נסיה מינית, גזע, דת, ארץ מוצא, השקפה, השתייכות פוליטית, לאום, מיקום אוגרפי, מעמד אישי, מצב משפחתי או מצב בריאותי של הלקוח, לרבות אנשים עם מוגבלות. מודל הדירוג של הבנק אינו כולל משתנים אשר עלולים להוביל לאפליה.
  - תכנית הציאות למניעת אפליה כוללת איתור ומיפוי התהליכיים הקיימים בבנק וגיבוש תהליכיים משלימים נדרשים למניעת אפליה לקוחות ועובדים. בהתאם לתוכנית, ישלו מ Simpsonites שונות בתוכנית העבודה של הגורמים העסקים לשנת 2022, בוצעו מספר תיקונים לנها  - הרבוגו בוגרים למגוון אפליה וובאים בהכרזת שוויון

## **75. מנהלים תרבות של ציות בبنק**

הבנק, חברי הדירקטוריון, נשאי המטרה, מנהלי ועובדיו הבנק, פעילים לקידום הטמעה, יישום ואכיפה של תרבות ציות וכיבוד הוראות הצוות במגarter העשייה הבנקאית, על כל תהילכה, פעילותותיה ומוצרייה, תוך שימוש חשיפתו של הבנק לשיכוני ציות ומצערו ההשלכות הנגזרות מהתמסשות סיכוןים אלו. תרבות הצוות ויישום המדיניות הנגזרת ממנה, מהוות חלק ממבנה משגרת העבודה ותפקיד ניהול הסיכוןים בנק בעת קבלת החלטות ועשויות עסקים, בכל רמות ניהול הבנק. חלק ניהול תרבות הצוות, מנהל הבנק גם את נושא החוגנות, אותו רואה הבנק כערך יסוד חוצה ארגון.

צ'וות לרוג'ולאיין

חלוקת מדיניותו, מקבע הבנק על עמידה בהוראות הרגולציה, ובכלל זה חוקים, תקנות, הוראות הפריקוח על הבנקים, הוראות רגולטוריים אחרים וככלים אחרים החלים על הבנק. דירקטוריון והנהלת הבנק מייחסים חשיבות רבה להקפהה על צוות בקרוב כלל עובדי הבנק ומנהליו, ומשקיעים תשומות ומשאבים רבים להטמעת תרבות צוות בבנק.

בנק ירושלים, כתאגיד בנקאי וחברה ציבורית, כפוף להוראות גלגולטוריות רבות הבאות לידי ביתו בחקיקה, חקיקת משנה, מדיניות והוראות ביצוע של רשויות וגופי פיקוח שונים.

הבנק קבע במסמך הכספי המדיני את התיקיסותו לחשיפות לסייעון הליכים ונHALIM לצורך יישום דרישות הוראות האסדרה החולות עליון ואכיפתן. בבנק מתקיימים הליכי הפקת לחייב פאיורע כשל, מתלוגות

רכבל וסיכון הונאות ומיטילות בפרקט סיכון מעילות והונאות. בשנת 2022, הבנק ביצע תהליכי המערכת הכוללים סקרים לאיתור סיכונים ביחידות הבנק וכן סקרים למיפוי פוטנציאלי מעילות והונאות. הבנק פועל באופן תמיד לניהול וביתור סיכונים אלו על מנת לצמצם את החשיפה לסיכונים התפעוליים

- **התקשרות עם ספקים** - חלק ממדייניות הבנק לטיפול בסיכון סיכון חזק (שרשת האספקה) ובהתאם להנחיות המפקח על הבנקים, כל ספק מהותי לפועלות הבנק, מחויב CHOICE ביצוע סקרים הוחנים היבטי שוחד, אישור הלבנתה הום, ציונות, מעילות והונאות וכדומה.
  - **ביקורת פנימית** - כל חשב לאירוע מעילה או הונאה על ידי עובד הבנק, מדווח למבחן הפנימי הפעיל באופן מיידי לבדיקה החשד ולמתן הנחיות ודיווח לאגורים הרלבנטיים (במידת הצורך), לרבות הפיקוח על הבנקים והמשטרה, לפי העניין. הביקורת הפנימית פועלת לתחקרו האירוע ומתן המלצות. הבנק מקיים תהליכי להפקת לקוחות ויישוםם, ובהתאם ל蹶ה, נוקט גם בצעדים ממשמעתיים.
  - **רוטציה של בעלי תפקידים רציפים וחופשה רציפה** - הבנק פועל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים ול מדיניות הדירקטוריון בנוסחא רוטציה של בעלי תפקידים וגישים ורואה ביציע הרוטציה מרכיב חשוב בתהליכי הבקרה הפנימית בארגון. במקרה בו לא ניתן לקיים ניוד של בעל תפקיד, מישם הבנק בקרות מפצחות. הבנק פועל גם בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא חופה רציפה של עובדים. לפרטים נוספים בדבר ניוד בעלי תפקידים בבנק, ראו הרחבה רתת-פרק ג'ים. קליטתה, ניהול פניות ארגוני ורוטצייה"

**ו איסור הלבנת הון ומילון טרור - קיום בקרות על פעילות בחשבונות**  
שונים על פי פרופיל הסיכון שלהם, מתן ייעוץ שוטף לסכניםים  
וליחידות מטה בתחום זה וביצוע הדרכות המותאמות לעובדים  
השונים בבנק, על פי תפקידם. לצורך הגברת האכיפה, מינה הבנק  
קציני פיקוח בסניפים אשר מהווים כתובות מוקצועית וראשונה לעובדי  
הסניף, מנחים ידע ומבצעים בקרות. כמו כן, מדוח הבנק לרשות  
לאיסור הלבנת הון ומילון טרור על פעולות בלתי רגילהות וזאת בנוסף  
לדוחים אוטומטיים הנעשים בשגרה בהתאם להוראות הצו הבנקאי  
לעוויין ויהול איסור הלהנות הון

בבנק קיימות מערכות ממוחשבות בהן נעשה שימוש ככלי בקרה וסיווע לקו ההגנה הראשון וקו ההגנה השני. מערכות אלו מסתרות אונומליות בעועלות הלוקחות ופסיות עוטות בתחום ניהול הלבנת הון וסינעט מעילות והונאות. כל עובדי הבנק נדרשים לעובר הדרכת מובא בנושא איסור הלבנת הון. כמו כן, עובדים אשר להם חשיפה ישירה לסיכון הלבנת הון, נדרשים לעובר אחת לשנה רענון סקייפ בנושא של קל מתוכנית ההדררכה השנתית. במחצית 2022 נספה למערכת הלמידה תוכנית חדשה בנושא זה אשר כללה לומדה מקיפה להבנת סיכון הלבנת הון, התנסות בתרחישים וקצת מסכם.

## אופירה אורבי שמש מנהלת מחלקת חשבון שוטף, פיקוח ובקרה חטיבת קמעונאות



כהלך ניהול סיכון הציגו המנהל הבנק גם את נושא ההוגנות. הבנק פועל בצורה הוגנת מול כל מחזקי העein ובכלל זה עם לקוחות או ערך ההוגנות חזקה ארגן ומושתת על ישות ותקורת וקשר תקינים עם לקוחות. ערך ההוגנות הוא אחד ממרכזי הקוד האתי של הבנק. ערכי יסוד של יושרה, היגיון ושיקיפות. הבנק רואה בנושא ההוגנות הדמדמת לשפר את השירות לקוחות ולבעלי עניין נוספים, ולהגדיל את המוניטין והערך שלו ולפיכך, הוא פועל באמצעות שורה של תהליכיים ובקרות כדי לודא שלא קיימת התנהלות בלתי הוגנת של הבנק כלפי לקוחות (במקרה או מיוחד) או בעלי עניין נוספים (ספקים, עובדים וכו'), ניצול לרעה של מעמד הבנק או כשל בשפיראה על ישרה.

**במהר לנוּך, רואה הבנק חשיבות בשיווק שירותים ומוצרים המותאמים לצרכי לקוחות הספציפי. ערך הוגנות והתנהלות הוגנת, הינו ערך יסוד של הבנק הן בהתנהלות מול לקוחות והן בהתנהלות מול עובדים הבנק, בעלי עניין או גורמים עסקיים נוספים. עימם מצוי הבנק בקשרים עסקיים.**

צורך ניהול הנושא, פועל הבנק באופן שוטף ליזיהו וניהול סוקדי תחום ההוגנות, אשר כוללים:

○ **הוגנות במתן אשראי קמעונאי ואשראי למשכנתאות** - הבנק פועל להנחלתם ולטemptם של עקרונות וערכיהם עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית ובכלל זה בגיבוש ובאופן המוצאים שאיתם מציע הבנק לקוחות בהתאם לצרכים המשותפים, מעת לעת, בגיןו נאותות לקוחות על המוצרים השונים, לרבות התאמת-fturenות המוצאים על ידי הגורמים המוצעים בתאגיד תוך בחינת צרכי לקוחות ויכולת הפירען והקפדה על האיניות בתמחור ובחליכי האביה, והכל תוך שימוש כללי ה-CONDUCT.

○ **הצבת יעדינו עובדים** - לבנק מנגנוני קביעת יעדים, הערכה וגטול לעובדי הבנק, העוסקים במכירות ושיווק, אשר מבטחים התנהלות הוגנת כלפי לקוחות בתחום הפרסום ושיווק. תגמול מאשר בכספי לעמידה בכללי הציגות האיניות והוגנות. בנוסף, בתאגיד הקשרת עובדים לעסוק בתפקידים מכרות ושיווק מודגשת הצורך לפעול בהוגנות כבסיס לפעולות הצעת שירותים ומוצרים לקוחות.

○ **טיפול בחשבונות** - הבנק פועל בהוגנות והיגיון בתאגיד פיתחת חשבון וניהול חשבון, העברת פעילות וסגידת חשבון, תוך מתן דגש על היבטים הספציפיים של חשבונות בר' סיכון (างון חשבונות אפוטרופוס, חשבונות נאמנות וחשבונות קטינים).

○ **הוגנות בשירות** - הבנק ספקיד על הוגנות במתן שירותים לקוחות ועמידה בכללי גילוי נאות.

○ **הליך גביה** - הבנק מספקיד על התנהלות הוגנת מול לקוחות הנמצאים בהליך גביה, ובכלל זה טיצי תהליכי לגבייה החוב בטרם פניה להילכים משפטים, קיומ גילוי נאות וגיבוש הסדרי חוב הוגנים עם לקוחות.

**הבנק חותר לשיקיפות והוגנות בשיווק מוצרן ופעילותו, ובין היתר, לנוכח שהחומר הרשמי של הבנק יהיה ברור, שקוֹף, הוגן ועניני, זאת על מנת לחזק את אמון לקוחות ולספק בידיהםnelly הוגן לקבالت החלטות מושナルות.**

הבנק מחייב להתנהלות עסקית המימוש עקרונות של הוגנות, שיקיפות, בהירות ואחריות כלפי לקוחות, ספקיו וככלפי היציר הרחב בישראל. התנהלות תחת עקרונות אלה כוללת, בין היתר, 책임ות והקפדה על תכנים ומוסרים שיוקאים ברורים ופושים המאפשרים את הבנת מוצריהם והשירותים המוצעים. בסיס האמור עומדים ערכי הוגנות והאגינות שמהווים חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית השוטפת, שלובים בשישיה היום-יומיות של הבנק ומזהווים לו מנהה לפעולות עובדי הבנק. האמורichi פיתוח וקיים של תרבות ארגונית המצויבה את הלקוחות ואת האיניות והאגינות העסקית בלב תהליכי קבלת החלטות, אשר מתקבלות הן על ידי הארגנים המומסכים בקבוצה והן על ידי האגנה, ובפרט היחידות מושטלת הסיכון.

### ניהול נושא ההוגנות בבנק

בישראל, בדופה למدينות מתקדמות נספנות בעולם, קיימת בשנים האחרונות התפתחות רגולטורית בכל הנוגע להתנהלות נאותה והוגנה של תאגידים בנקאים מול ציבור לקוחות. תאגידים ושוקפה של הבנקים, על נורא, לעודם עדכון ותשיעות רצון גבוה. המבוצעת – ייחידת חשבון שוטף, פיקוח ובקרה אשר בחטיבת הקמעונאות כוללת הוגנות ושוקפות כלפי לקוחות המושווים של סניפי הבנק, רגולציה הבסיס לאוטם, להצלחה ולשביעות רצון גבוה. מתקדם, עמלים, תהליכי עבודה, מוצר ע"ש ורטיסי אשראי, ניהול חשבון ועוד.

2. מבצעת – ייחידת פעולה ע"ש האמונה על הפעולות התפעולית של הסניפים, על מנת לאפשר לסניפים להתמקד בסביבות.

3. שופטת – ייחידת פיקוח ובקרה "בחירה ההגנה" האמונה על בקרות, הדרוכות, וידוא עמידה בניהלים והוראות ולויו שוטף בשיטה. למשועה אמו בחונים כל מוצר, ולודוא התאמת לקהל לקוחותיהם ומסיעים בהדרוכות ובנהגשות המוצאים לעובדים כדי שאלה יכול להגשים, בשקיפות לקוחות. סודאים שעובדי הבנק יסבירו את מוצר הסניפים, פישוטה, נהירה וഫורטת.

אנחנו מסתנלים על הלוקוח 360 מעלות וחותרים להנגשה, שיקיפות, הוגנות והאגינות, מתוך הבנה שהлокוח הוא העוגן היל' חשבון של הבנק ועלינו להציגו לו את המוצרים המותאמים לצורנו באופן השקוֹף והברור ביותר.

מטה ספציפיות או חברות בת של הבנק. קו ההגנה השלישי מרכיב מפונקציית הביקורת הפנימית על קו ההגנה אללו מוסיף גם הגופים המפקחים – הדירקטוריון, ועדות ייעודיות והנהלת הבנק.

ניהול סיכון בדרך זו מועד להזות, לתעד ולהעיר את סיכון הציגות הגלומות בפועלות העסקיות של הבנק, ובכלל זה, התפתחות הנוגעת למטופים חדשים, נהגים עסקיים או לקוחות חדשים דגימות חדשים, או בשינויים מהותיים בכל אחד פלאה. כמו כן, דרך זו מאפשרת לנטר ולבדוק את רמת הציגות הבנק על ידי ביצוע דגימות מספקות ומייצגות ולדוע על תוצאותיהם בדידותם של פונקציות הציגות להנהלת הבנק. בהתאם לנדרש, פונקציות הציגות מדוחות דיווחים שוטפים, לרבות במספר הטכניים הרביעני, להנהלת הבנק, למנכ"ל ולדיקטורין.

מחלקת הציגות מהווה גורם מקצועני מוביל בנושא ניהול סיכון הציגות, מונת מענה לעובדים לגבי שאילותות בתחום הציגות ומשמעות למנהלי הסיכון השונים בתאגיד, מללא את תפקידם ואחריותם באופן הפטיבי, בין היתר באמצעות קביעת מתודולוגיות להערכת הסיכון, בניית תוכניות עבודה ובקרה, בפרט אתגרים מתקיים העולים במסגרת תהליכי ניהול ובקרה השונים ניהול הסיכון, לרבות מערכי הדריכה מתאימים ולהסדרת ובחינת הבקרות המבוצעות בקד-

מחלקת הציגות מקיימת הדריכות שוטפות בנושא ציון, הן ברמה פרטנית לעובדי הבנק, לפי אוכלוסיות שונות והן ברמת כלל יחידות הנקודות (לרכבות, באמצעות לומדות). קצינת הציגות משתתפת, באופן שוטף, בימי עיון אשר מתקיימים לקציני הפיקוח של הבנק, למנaily הסניפים, ליעוץ ההשיקעות וכדומה, וכן מבקרת באופן שוטף לפני תכנית שנתית בכל סניף הבנק. כמו כן, התקיימו כנסים וודרכות שונים בנושאי ציון, איסור הלבנת הון וניהלי רגולציה לעובדים חדשים (במסגרת קורסי ההכשרה) והן לכלל עובדי הסניפים והמטה במסגרת ימי הדריכה מתקעים.

החל משנת 2020, ליופיע הציגות מנוהלים במערכת ייעודית וכלל התקשרות והתייעוד מול האורחים העסקיים מותבצע במערכת. עם זאת, הבנק מפשיר באופןו ופיתוח של מודלים נוספים מעבר לליידי הציגות וזהו מנת להמשיך לפתח את תרבות הציגות של הבנק.

**בשנת 2022 לא הוטל טנקציות ספיקות או קנסות על בנק ירושלים או נושא המשרה בו וכן, לא התקיימו כנגד בנק ירושלים ונושא המשרה בו הילכים פליליים או מנהליים בין אי ציון להוראות רגולטוריות.**

## מנהלים שרשרת אספקה תקינה ואחריאות

לצורך ניהול אחראי של שרשרת האספקה, מקיים הבנק מספר פעולות:

**וְהתקשרות עם ספקים** - לבנק נוהלים לעובודה עם ספקים, על פיים בכל התקשרות חדשה או המשך התקשרות, נדרש אישור בהתאם למדרגה סמכויות. בעסקאות בהיקפים גדולים מתקיים היליך נוספת נספח של בחינת מספר הצעות, ניהול ועדת הרכש של הבנק, כל התקשרות עם ספק חדש נעשית בהסכם פרטני בו הספק נדרש להצהיר כי הוא פועל על פי דין, לרבות הממצאת אישור על ניהול ספרי כדין ובהתאם לעקרונות מדיניות סיכון מיקור חז' של הבנק. ספקים החשופים למידע רגיש יידרשו לעבור סבדק אמינות. ספק אשר מחזק או מקבל מידע, נדרש להתחום על נספח הגנת הפרטיות וכן נספח אבטחת פידע בהתאם לאופן התקשרות.

**מיkor חז' ושמירה על זכויות העובדים** - הבנק משתמש במיקור חז' לביצוע חלק מפעולותיו מטעם תפיסה שמיkor החז' יעל את פעולתו התפעולית. הבנק פועל בהתאם להוראות המפקח על הבנקים בתחום וبنושאים השונים וכן, כפוף להוראות ניהול בנקאי תקין A359 בנושא מיקור חז' מהותי. הנושא מוסדר במסגרת העקרונות מדיניות למיkor חז' של הבנק אשר מגדירה את העקרונות והתהליכיים אותן הבנק נדרש לישם בעת הוצאה פעילותם למיקור חז', בין היתר, בדיקות נאותות לנוכח השירות, תכנית ניהול סיכון חז', תהליכי בקרה בעת הפעולות השוטפת עימן, קבלת במיקור חז', בקשר לחייב, תהליכי בקרה בעת הפעולות השוטפת עימן, ככמו אישור הדיקרטוריון במקורה של התקשרות עם ספק מהותי וכי"ב. כמו כן, פעומים בשנה מבצע הבנק, באמצעות בודק שכיר מוסמן משרד רואי חשבון, בקרה חיצונית של ספקים המעניינים לו שירותים בתחום ניוקין, שמירה ואבטחה, על מנת לוודא שמירה על תנאי החז' לרבות, התנאים הסוציאליים והគומות של העובדים אצל הספקים הללו. בנוסף לכך, עבדי חברות מיקור חז' מקבלים מסמך המפרט בין היתר את אפשרויות הפניה שלהם למחלקה משאבי אנוש במקורה של בעיה או אי-齊ת לחז' מפעאים שעלו בעבר טופלן, לרבות החלפת ספק אשר פועל שלא בהתאם לחז'.

**וכש אחראי** - במסגרת סטטוסי הבנק לעידוד ספקים מהפריפריה וספקים קטנים, בשנת 2022 97.1% מהרכש של הבנק ה证实ן מתוצרת וספקים מקומיים וכן, ככל שניתן, הבנק משלם לכלול ברישימת ספקיו ספקים מאזור פריפריה וספקים קטנים.

**ניהול סיכון סביבתיים** - הבנק מעריך את הסיכון הסביבתיים בשרשרת האספקה כסיכון שאינו מהותי. עם זאת, מתחם הבנק ספקים מתוחם הבניה כי הם פועלים על פי ההוראות והחוקים הרלוונטיים בנושא שמירה על איכות הסביבה.

**התנהלות נאותה** - על מנת לסייע את האפשרות למקרי שוד וଘיתות, האגדי הבנק בנהליו כי בעסקאות גולדות יבחן הצעות מספר ספקים בטרם יחולט לתקשר בהסכם עם ספק מסויים. בנוסף לכך, מבצע הבנק מעקב תקציבי שלא מאפשר העברת סכומים העולים על סכום אשר הוגדר מראש, ללא אישור גורם בכיר. פעולות אלה ונוספות מבטיחות קיומה של התנהלות סדרה ונאותה בין הבנק לספקיו.

## ספקים שלם<sup>78</sup>

### אנו מחויבים להתנהלות עסקית המימוש עקרונות של הוגנות, ישרה ושקיפות גם כלפי ספק הבנק בתחוםים השונים, לרבות ייעצים מקצועיים.

הוגנות ושקיפות הם עקרונות מובילים בבנק, החילים גם על התנהלות טול הספקים. הבנק מחייב מילוג שוטף עם ספקים, מחייב על התקשרות בהיליך מוסדר הכולל פירות השירותים הנדרשים ותנאי תשלום קבועים ייעודיים מראש והתחייבות של הספק לשמריה ול%;">

הבנק מחייב על קיומם הסכמים עם הספקים ועל אי-ניצול מעמד לרעה כלפים, שואף למונע פגיעה בטוהר המידות, אסור שתן וקבלה טבות

והסיות. טנדרטים אלו מושגנים בנוהלי השיווק, פרטוטים, קידום מכירות ברורים בכל הנוגע לתקשות שיווקית, פראוטים, קידום מכירות

בכל קמפיין, ובאופן מוסדר פעם בשנה ואף יותר, במידת הצורך. באמצעותם בלבד ומפקיד כי ספקיו יעדזו רב אוזות הבנק ושירותיו. ייפויו על כל מוצר, תנאים, תנאים, ישמרו על איכות השירות, עלות ועוד.

הfiducia מפורט באופן בהיר, שקוּן וענין. התכנים המופיעים בדוקים באופן תדרי ושוטף (אחת לרביעון) על מנת לוודא עדכניות והטאמת

להוראות הדין. תרעדת הספקה של הבנק, מרכיבת, בין היתר, מספקים תוכנה ותשויות מוצר, ספקים בתchrom הפרסום וצריכי שיווק, ייעצים

מקצועים שונים כדוגמת ייעוץ משכנאות, ספקי ציוד משרדי, לרבות ריהוט וינוי, ספקי מחשוב ואלקטרוניקה וכן קבלנים ונותני

שירותים בתחום הבניין והאחזקה (לרובות שירותי ניוקין וביתוחן). היחסים מעוגנים בהסכם פרטני מול כל הספקים, המפורטים את

חוובותיהם מול הבנק ולהפוך. יתר על כן, מודאו הבנק כי המוצרים השיווקיים המפורטים בהם

הבנק עומדים בדרישות החז' ותניהם נבדקים ומואושרים טרם פרסום על ידי הייעוץ המפעשי וקצינת הוצאות של הבנק. הבנק

מקפיד על מסרים מכבדים, מוסרים, שאימים עשויים להתרפרש באופן

פוגעני ומכשיר את עובדיו להקפיד על כך. הבנק פועל לצידת אמון ל佗ון ארוך בקשר להקלות וזאת על ידי קיום הבטחוני ועמידה

מאחוריו המסתירים שאותם הוא מתקשר.

**• איכות חיותם** - חיותם מבוסס דатаה בהעמדת אשראי צרכני בריבית דיפרנציאלית, מותאם ונכון ללקוח.

### יזמות הבנק לקידום הוגנות ושקיפות בשיווק

מערך השיווק מחייב לעקרונות אחרים בפועל, זאת בתוסוף ומעבר לדרישת הסף לעמידה בדרישות החוק והרגולציה ובאיום כללים ATIים סקובלים (זוגמת כליל האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו).

הבנק פועל לצידת שקיות ובahirות בונגג למוצריו ושירותיו וכן מסיע ללקוחותיו לקבל החלטות מטור הבנה ובצורה מושכלת.

לשם קידום הוגנות ושקיפות, הבנק מחייב כי מסרי השירותים יהיו מלבדים ולא פוגעניים ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול

בנקאי תקין של המפקח על הבנקים. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשות שיווקית, פרטוטים, קידום מכירות בכל קמפיין, ובאופן מוסדר פעם בשנה ואף יותר, במידת הצורך. באמצעותם בלבד ומפקיד כי ספקיו יעדזו רב אוזות הבנק ושירותיו. ייפויו על כל מוצר, תנאים, תנאים, ישמרו על איכות השירות, עלות ועוד.

הfiducia מפורט באופן בהיר, שקוּן וענין. התכנים המופיעים בדוקים באופן תדרי ושוטף (אחת לרביעון) על מנת לוודא עדכניות והטאמת

להוראות הדין. תרעדת הספקה של הבנק, מרכיבת, בין היתר, מספקים תוכנה ותשויות מוצר, ספקים בתchrom הפרסום וצריכי שיווק, ייעצים

מקצועים שונים כדוגמת ייעוץ משכנאות, ספקי ציוד משרדי, לרבות ריהוט וינוי, ספקי מחשוב ואלקטרוניקה וכן קבלנים ונותני

שירותים בתחום הבניין והאחזקה (לרובות שירותי ניוקין וביתוחן). היחסים מעוגנים בהסכם פרטני מול כל הספקים, המפורטים את

חוובותיהם מול הבנק ולהפוך. יתר על כן, מודאו הבנק כי המוצרים השיווקיים מתייעץ הבנק עם משרד פרסום

ושיווק מתחימים למזרחי האוכלוסייה השונות ומוסעד שיח, לרבות של עובדי הבנק, על מנת לקבל מගון וAGONIZ אוניות הוצאות של חידוד המוצרים והעברתם לצורה חולמת, ברורה ופשטה. בנוסף, מסטייע

הבנק בתוצאות סקרי לקוחות וקובוצות מיקוד אשר נעודו לבחון את בהירותם של מסרים אלה. המוצרים השיווקיים העיקריים מוצגים וובאים לאישור בפורום טוניין של הבנק בראשות מנכ"ל הבנק.

יתרה מזאת, מבצע הבנק אנליזה שוטפת של כל קמפיין פרסום

לביקורת המוצרים וכמה שיעדים שנקבעו מראש טרם הקמפיין. מטרות הניתוח הן, בין היתר, שיפור מתמיד במסרים ובאפשרויות מושגים. הקמפיין.



**• טיפול בתלונות לקוחות** - הבנק מKEEP על התנהלות הוגנת מול לקוח שפנה ל"פניות הציבור" / או לגורמים נוספים בבנק.

**• בחינת מוצרים ותהליכי חדשים** - במסגרת תהליך בחינת מוצרים ו/או תהליכי חדשים וכחלק מתהליכי אישורם, מחייב הבנק על בחינת היבטי צוות ובכלל זה היבטי סיכון התנהלות.

### יזמות הבנק לקידום השקיפות והוגנות

הבנק פועל לקידום הוגנות והאגנות בשירות - ערכיהם המהווים חלק אינטגרלי מהפעולות העשויות - בין היתר על ידי קידום השקיפות ומטען גילוי נאות ללקוחות, לרבות המידע שיש לספק לקוחות על המוצרים ועל השירותים הבנקאים המוצעים להם.

**• מכיר את אשראי צרכני בשקיות והוגנות**  
**• מוחשבן באתר הבנק לבחינת תרחישי עליית ריבית באשראי הצרכני.**

**• מסרטי שיחה** - בבנק מסרטי שיחה עם לקוחות, המהווים מסגרת ומפסיקים לבנקאים כללים בכל הנוגע למטען אשראי ללקוחות, על מנת להגן על ציבור הולויים. מסרטי השיחה כוללים בין היתר מטען גילוי נאות מלא ומפורט ללקוח ומותאים להרחבת האגלו לסבירת הריבית המשנה.

**• הרחבת הגלוי הנאות באשראי הצרכני בתקחיםDigitzlimים** בקשר עם סביבת הריבית המשנה, והכל תוך יישום כללי CONDUCT).

**• שקיות בממסכים** - הממסכים מתרגמים לשפט הלוקו וכן, ניתן לצפות במסמכים אשראי ובಹסכם תנאים כללים לניהול חשבון באתר האינטראקטן של הבנק באופן נגיש זמין ונוח ללקוח.

**• בקרת שיחה** - הבנק מבצע בקרה מדגמית באמצעות האזנה לשיחות כדי להבטיח שיח הוגן, עמידה בכללי הרגולציה הגינות והוגנות.

**• הדרכות העובד** - העובדים מנהלים שיח עם הלוקו על בסיס מסרטי שיחה מבוקרים לרבות דפי מסרים לעניין אשראי הוגן, כמו כן, כל בנקאי עובד לפחות הקשרה בנושא זה.

**• סיוע ללקוחות לאור השינויים בסביבת הריבית והאנפלציה** - מתן אפשרות להארכת תקופת ההלוואה המקסימלית באשראי המשכנתאות (הקללה על הלוקו בחזרה בחזרה) להיות "ראו הרחבה בת-פרק מסיעים ללקוחותינו בתקופות מסוימות".

**• מוציאי השקעה בנקאים מותאמים צריך לך**  
**• יעוץ השקעות מותאמים – מטען שירות יעוץ מותאמים אישית לאガבלת סכום כך שהשירות מונגשת לכל הלקוחות.**

**• הציג הודיעות ללקוחות בעלי יתרת ע"ש**, באתר ובאופן ציבר ובעת שליחת תעוזת דוחות בנקאית לכדיות השקעת הכספיים לפיקדון.

# אבטחת מידע, האגנת הסיבר ופרטיות הלוקו<sup>81</sup>

הבנק, בדופה למתרחש בכל המרכיבים הבנקאיים בישראל, חשוף לאירועי סייבר הולכים וمتפתחים. התממשות איזומים אלו עלולה לגרום לפגיעה בהאטניות העסוקית של הבנק, לרבות הפסקת שירות או גירמת עיכוב בסיסון שירות, גניבת נתונים הלוקוחות ופגיעה במוניטין הבנק.

**בשנת 2022 נחלק מהסטרטגייה של הבנק, ממשין לבנק להשקיע משאבים נוספים על מנת לעמוד בחזית האגנת הסיבר ואבטחת המידע ולהתאים לעלייה הדינמית והמתמשנת באיזומי הסיבר בשנים הקרובות וזאת למען ליקוחותיו ועובדיו. ב怎么说, האירועים הביטחוניים באזורי ומטרות מדיניות עיונות בתקיפות הסיבר על מוסדות ישראליים, מחברים תשומת לב תמידית וניהול סיכון זה.**

**הבנק פועל באופן שוטף לבחון ולהתאים את מבנה ופעולות האגנת הסיבר ואבטחת המידע, מקצת משאים לשם חיזוק הטיפול בנושא ואך מחזק חדר ניטור משוכןל, באמצעותו עוקב האגף אחר התפתחות האיזומים וניסיונו.**

## סטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע

לבנק אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסיבר, אשר אושרו על ידי דירקטוריון הבנק, המתוות ומעגנות הוראות וכליים לשימירה על חיסין, שלמות ודיניות המידע הבנקאי, לרבות שפירה על פרטיות ליקוחות הבנק והמידע עליהם, המציג במערכות המידע של הבנק.

התוכנית האסטרטגית גובשה תוך התייחסות למכלול השינויים בסביבה העסקית והתחורוטית בה פועל הבנק, אשר מושפעת משינויים בהרגלי הצרכן, שינויים טכנולוגיים מואצים, שינוי רגולטוריים (כגון חוק נתוני אשראי) ופרופוטות מبنויות מתוכנות דוגמת רפורמת הבנקאות פתוחה. הבנק מתאים את התוכנית האסטרטגית לשינויים אלה וראה בהם אתגר לצד הזדמנויות לפיתוח אפשרויות עסקיות ושיטופי פעולה עם שחקנים נוספים.

## ניהולטיסICON, בטמעה והטמודדות למול איזומי סיבר

הבנק רואה חשיבות רבה להגנת המידע הפרטי של לקוחותיו. לפיכך נקט אמצעים רבים כדי להבטיח עמידה באסטרטגיה ובמדיניות אבטחת המידע הן על ידי הגורמים המKeySpecים, המהווים את קו ההגנה הראשון והן על ידי גורמי הבקרה, המהווים את קו ההגנה השני. בשנת 2022 נוספה פונקציית בקרית טיסICON טכנולוגיים כקו ראשון, הכוונה למנהל אגף האגנת הסיבר ואבטחת המידע. פעילות אגף האגנת הסיבר ואבטחת המידע נתונה לבקרה של חטיבת הטיסICON.

## שמירה על המשכיות עסקית

שמירה על המשכיות עסקית על הבנק הרכחית עבור הבנק ומחזקי העניין שלו, מдинיות המשכיות העסקית של הבנק הינה נגזרת של ידי הבנק בשעת חרום, תהליכי עסקים ושירותים חיווניים שהוגדרו בתהילן ישראל. בسنة 2022 הוארה תקופת כהונתו של המבקר הפנימי עד ליום 31 במרץ, 2023 ובים 1 באפריל, 2023 החלה את כהונתה מבחן פנימית חדשה, לאחר אישור המינוי בידי בנק ישראל. מערך הביקורת מרכיב שבועה שבקרים פנימיים הפעילים תחת הנהנית המדיניות כוללת הנהנית המתיחסות בין היתר להרכבת החזותים האחראים לטיפול באירוע קישון, העקרונות הנדרשים להאטניות העסוקית ופעולתי, דרכי הבקה ותוקונית הנדרשים של הבנק שנועדה לוודא כי הוא ערוך להתמודד עם אירועי טערדי הביקורת.

**בשנת 2022 נחלק מהסטרטגייה של הבנק, ממשין לבנק להשקיע משאים נוספים על מנת לעמוד בחזית האגנת הסיבר ואבטחת המידע ולהתאים לעלייה הדינמית והמתמשנת באיזומי הסיבר בשנים הקרובות וזאת למען ליקוחותיו ועובדיו. ב怎么说, האירועים הביטחוניים באזורי ומטרות מדיניות עיונות בתקיפות הסיבר על מוסדות ישראליים, מחברים תשומת לב תמידית וניהול סיכון זה.**

בשנת 2022, עודכנה תכנית הביקורת הפנימית ואושרה על ידי הדירקטוריון בינואר 2023.

## מערך הביקורת שלטן

המבנה הפנימי של הבנק בשנת הדיווח מונה על ידי הדירקטוריון וכיון בתפקידו החל מחדש מרץ 2012. המינוי אישר על ידי בנק ישראל. בسنة 2022 הוארה תקופת כהונתו של המבקר הפנימי עד ליום 31 במרץ, 2023 ובים 1 באפריל, 2023 החלה את כהונתה מבחן פנימית חדשה, לאחר אישור המינוי בידי בנק ישראל. מערך הביקורת מרכיב שבועה שבקרים פנימיים הפעילים תחת הנהנית המדיניות כוללת הנהנית המתיחסות פיקוחו של המבקר הפנימי של הבנק ושני מבקרים בפיקוח חוץ. עבדות הייעצים החיווניים נעשית בליווי ובקרה של המבקר הפנימי ועובדדי טערדי הביקורת.

מערך הביקורת הפנימית של הבנק מבקר גם את הוגנות והאגינות הבנק כלפי לקוחותיו בכל תחומי העיסוק, לרבות בהיבט הון אנוש. מערך הביקורת הפנימית מנהל דיאלוג שופע עם מחזקי העניין של העסוקית ובתומותות בשוק לצורך עמידה ביעדי הדירקטוריון שהוגדרו. לבנק ישנו אתר גיבוי - Recovery Disaster Recovery DR, יכול את המערכות התומכות בתחום סיבר בשנים הקרובות, הוטמעו בנק כלים העיליה במקיפות סיבר בתחום סיבר בשנים הקרובות, הוטמעו בנק כלים חדשים להטגוננות בפני התקיפות סיבר וננקטים אמצעי ההגנה לкриאה נוספת, ראו הרחבה בתת-פרק "אבטחת מידע, האגנת הסיבר ופרטיות הלוקו". בسنة 2022, האגיר הבנק את תדריות ביצוע מבחני הקישון שלו עם התחלת עלית הריבית והאנפלציה ואת כדי לבחון את השפעתן על פרופיל סיכון האשראי, השוק, הריבית והנדילות של. מבחני הקישון מטבחים בתדריות חוזשת. ברכבען האחרון לשנת 2022 אישר הדירקטוריון את מדיניות העבודה היברידית המשלבת עבודה ביתית ובאטרי הבנק. לעקרונות מדיניות זו חטיבת הכללה קשורה לכולת האטניות העסוקית של הבנק שכן אפשר לעובדי הבנק וליחידות הנדרשות לגיבוי (לו נמנעה פעילותם באתר הראשי) לעובדים מהבית. לשם האבטחה הפודעות בקשר לעובדי הבנק לנושא זה, במהלך דצמבר 2022, ביצעו מרבית העובדים לومة חדשנית. ברכבען האחרון לשנת 2022 אישר הדירקטוריון את מדיניות התיחסות להערכות הבנק למצבי חרום, כגון רעדת אדמה וכו'. במסגרת המשך היערכות, במהלך השנים פרויקט Active-Active DR לשיפור תוכנות הבנק לאיורע אסון וצמצום זמני ההתאוששות.

## מדיניות מס

הבנק וחברות הבת פועלות כדי בדבר תשלום, גילי וDOI בהיבטי מס וזאת בהתאם למיניות מס הכספיה להראות פקודת מס הכנסה, חוק מס ערך סופף, התשל"ו-1976 ואמנה מס ביןלאומית עליה חתומה מדינת ישראל. שיעור המס מותנה בסטטוס המס של כל חברה בקבוצה בוגר ומכיוון שלבנק אין פעילות או סניפים בחו"ל - המיסוי שנדרש לשלם הוא נגזרת של הסכם אמנה עם מדיניות שונות וקשר רק לתשלום מס ריבית על אשראי של תושבי חוץ. שיעור המס האפקטיבי בנק בسنة 2022 היה 34.7% לעומת 35.2% בשנת 2021 ולעומת שיעור מס סטטוטורי של 34.2%, הקיטון ביחס לשנה קודמת ציות בנק).

## משמעות ניגודי עניינים<sup>79</sup>

הבנק פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות והוראות הדין בנושא סניינט ניגודי עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות, הוראה 301 והוראה 312 להוראות ניהול תקון וכן אישר מדיניות למניעת ניגודי עניינים.

על פי הוראות חוק החברות, דירקטוריון הבנק כבחובת אמונות לבנק ועלילו לפעול בתום לב ולטובת הבנק, בהתאם להוראות אלה, לא יכהן אדם כדיקטור בנק אם עסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך בינו לבין התאגד.

במדיניות למניעת ניגודי עניינים ובנושא הבנק בנושא, הוגדרו מגנינים להימנע מפצבים של ניגודי עניינים (אם כאימים ניגודי עניינים בדרך קבע), או אלו עשויו להיות בהם פוטנציאלי לבני ניגודי עניינים ובינם, אישר על השתפות בדיוני הדירקטוריון ועדותיו ואישר השתפות בקבלת החלטות בנושאים בהם יש לדיקטור, או עשו להיות לו, עניין אישי או ניגוד עניינים. בנסיבות זו כל ישיבת דירקטוריון וועודתי נפתחת בחזרת ניגוד עניינים של חברי הדירקטוריון וועודתי המשתתפים בישיבה.

בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, טרם מינוי, מתקבש כל דירקטוריון מללא שאלון (Fit and Proper - F&P) כדי שאלון (Fit and Proper - F&P) נדרש בнная או בנקאי תקון 301 והצהרה לבנק הכוללים פרטיהם באשר להכחיש תפקדים אחרים שלו ו/או להחזקותי בתאגידים, העשיהם להיחס כניגוד עניינים. כמו כן, מתקבש כל דירקטוריון שאלון (Fit and Proper - F&P) על מנת שופע על כל شيء של פרטיהם שנמסרו על ידו. בנוסף, אחת לשנה, בנסיבות פולוי שאלון (Fit and Proper - F&P) על הדירקטוריום לעדכן דבר דקה לתאגידים בענף משנה (ניגוד עניינים ענפי).

יתר על כן, הבנק מבטיח שאם עובדיו יפעלו כדי ויפנו מניגודי עניינים על ידי עיגון הנהלים הנדרשים להימנע מפצבים של ניגודי עניינים של עובדי הבנק חלק מהקוד האתי של הבנק. הבנק מנסה את עובדיו לפנות למוניה היישר כדי לקבל הנחיות בפצבים של צוחש לניגוד עניינים וכן, במקדים מושגים או שימושיים הממונה אף מעביר הנחיות למקרים אלו לאישור הנהלת הבנק.

וירדיקטוריון הבנק אינו מכחן כמנהלה בבנק וכרגע ג'ירדיקטוריונים של חברות הבת של הבנק, זולת באופן צמני ובנסיבות מיוחדות (מושאי פשרה בבנק), זולת באופן צמני ובנסיבות מיוחדות.



## ניהול, הטמעה והתמודדות למול סיכון הפרט פרטיט

הגורמים האחראים בبنק על אכיפה נושא הפרטיות הם נאמני פרטיט, קציני צוות, פונקציית ביקורת, פונקציית ניהול הסיכון, מפונה הגנת הפרטיט, מנהלי מאגרים וורדים מטעם. בהתאם למיניות הגנת הפרטיט של הבנק, האחריות הניהלית בקשר הדיקטוריון היא העתcta ובקרה ניהול סיכון בנושא הגנת פרטיט לקוח והוא מתבצע חלק מטהlixir ניהול סיכון הפרטיט בנק לרבות, בעת סקירת סיכון בתהליכי שירותי ושרותים חדשים כנראה לשונית של מאגרי המידע. מפונה הגנת הפרטיט, בשיתוף האגף המשפט, עוקבים ומדוחים על רגולציה / או הנחיות חדשות שהבנק נדרש לישם ומגדירים, במידת הצורך, תכנית לעדכן נחלי הבנק ויישום השינויים / או תוספות רלוונטיות.

כמו כן, קיים דיווח רבעוני שוטף בנושא במסגרת דוח סיכון להנהלה ולדיקטוריון הבנק והנושא חלק מהדוח השנתי להנהלה ולדיקטוריון הדיקטוריון מטההו ומאשר את מדיניות הגנת הפרטיט בנק אחת לשנה, או בתדריות גבוהה יותר, במידה חלימת שינויים המחייבים זאת. אחת לרבעון מתקיים בנק פורום פנימי להגנת הפרטיט המורכב ממחולקות הביקורת, ניהול סיכון, צוות, מערכות מידע ובاطחת מידע. הפורום זו בישום המדיניות, התגובה, החתאות והשיקום, אשר תבחן ידי תקופה. לקריאת נוספה בדבר המשיכיות עסקית, ראו תח-פרק "המשךיות עסקית".

## אסטרטגיית הגנת הפרטיט הלכה

**יחסים האמון בין הלוקחות לבנק תלויים במידה רבה בשמריה על פרטיט המידע שלהם. הבנק מקצה משאבאים ופועל באופן מתחם לישום תהליכי הגברת המודעות והקפדה בקרב העובדים שנעוזו להבטיח את פרטיט לkokhot. עד פועל הבנק לשיפור מתחם של התשתיות הטכנולוגיות שmattertan הגנה ומנייעת חשיפת מידע של לוקחות.**

## פעולות הבנק בתחום הגנת הפרטיט

בשנת 2022, מדיניות הגנת הפרטיט של הבנק עודכנה ואושרה על ידי הדיקטוריון. לאור עדכן המדיניות הבנק פועל, בין היתר, בדריכים הבאים כדי להגן על פרטיט המידע:

**סקירת סיכון הגנת הפרטיט** באופן יסודי חלק מסקירת הסיכון של כל מוצר חדש בהתאם לתפיסה 'יעזוב לפרטיט' (by Prinvacy Design<sup>82</sup>).

### סיפוי מאגרים, מידע וספקים:

- ביצוע בחינה ותיקוף של מסמכים רישום של המאגרים הקיימים;
- ביצוע בחינה של סקרי מידע מערכות מידע (IT) ובاطחת מידע על כל מערכות הבנק ובטיסי הנתונים;
- ביצוע פגישה עם מנהלי בסיסי הנתונים בנק, מנהלי מערכות ומנהלי מוצרים וורדים שונים.

**עדכן מדיניות לטיפול במוצר חדש / פעילות חדשה** - עדכן הנוהל הקובל תהליכי נדרשים לאישור מוצר חדש בנק ומתייחס ל"מוצר חדש" במובן הרחב - ובכלל זה מכשיר חדש, פעילות חדשה,

## ניהול משבב סייר

במסגרת הכנות לאירוע משבב סייר, נזהר תרחישי ייחסם על ידי מנהל המשיכיות עסקית בשיתוף עם מנהל הגנת הסייר ובاطחת המידע וחתכת בקרה של הקו השני, חטיבת הסיכון. תרחישים אלו נבדקו בתהlixir בנית תכנית המשיכיות עסקית המפרשת כיצד יש לפועל בעת התפשטות אירוע סייר ובاطחת מידע. תכנית הפעולה כוללת פירוט של המשאבים הדורשים ולחות הזמינים לביצועה. הבנק מבצע תרגילי המשיכיות עסקית, המבוססים על תרחישי סייר. כמו כן, הבנק שותף לתרגיל שבוצע בנק ישראל בנושא.

מעבר לכך, הוגדרו הצוותים השונים על פתרון המשבב, והוגדרה תכנית הכלולת שלושה שלבים עיקריים בשעת חרום: התגובה, החתאות והשיקום, אשר תבחן ידי תקופה. לקריאת נוספה בדבר המשיכיות עסקית, ראו תח-פרק "המשךיות עסקית".

לפעילות תקינה במקורה של תקללה. כמו כן, לבנק ניתן ביטחוי בפני נזקים אפשריים בגין אירועי כשל טכנולוגי ובכלל זה אירועי סייר ובاطחת מידע.

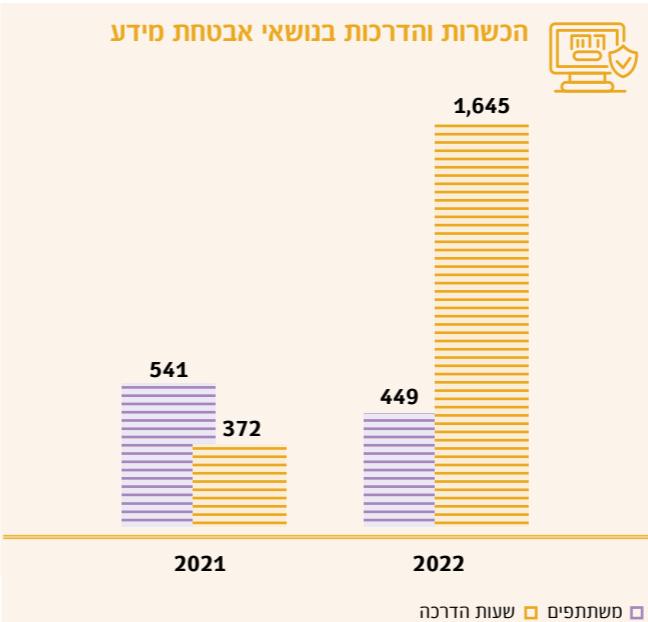
**מערכות** - בשנת 2021, פותחה והוטמעה מערכת טכנולוגית Open Source (סourse), כפoco, הוחב השימוש במערכות מתקדמות שמאפשרות ראייה חוליסטית של התמודדות למול סיכון הסייר ובכלל זאת מימוש הסייר וטוקחת בשוטף, לצד מעקב המבוצע על-ידי הנהלה אחר מניות הדינמיות. המסגרת עוקבת אחר אפקטיביות הפעילות של אגף הגנת הסייר ובاطחת המידע וטוקדת את פעילותה התקינה למול גורמים פנימיים בנק ומחוצה לו. כמו כן, אחת לרבעון הנהלה מקיימת דינומיות תקופתיים בהשלכות האופרטיביות, חוות בנק, של הסיכון האפשרים.

הבנק פועל בתחום עדכנת מידע", המפרט את פעולות הבנק בתחום, הנחיות לשימוש בטוח בכוונת הבנק בזירה הדיגיטלית ודרכי יצירת קשר לצורך דיווח.

**操ודאות בתחום אבטחת מידע** - כל עובד חדש מקבל וחומר על הנחיות לשימוש סודיות בנקאית וכל עובדי הבנק מחובבים בביטוי לומודות בנושאי אבטחת מידע במהלך השנה. כמו כן, מבצעות הדרוכות לסוגי אוכלוסיות שונות (אך מחשב, אגף הייעוץ משפטי, מזכירות הבנק וכו') בתדריות שונות. ככל עובדי הבנק מבצעים לומדת אבטחת מידע אחת לשנה וכל עובד חדש מבצע לומדת אבטחת מידע עם כינוסו לתפקידו בנק.

**העלאת מודעות לעובדים** - בהתאם לרגולציה, אחת להציג את האגנת הסייר ובاطחת המידע ספייצ' מגatzת המפרשת אירועים מהותיים שairyaro בעולם לדיית העובדים. בנוסף, מפי' הבנק ידיעונים רביעוניים המיעדים להגברת מודעות העובדים המתיחסים לנושאים כגון פישינג, הנחיות אבטחת מידע בתחום רשות הבנק, הוצאה מידע מכוון לבאים חדשים ועוד.

**יעוץ טכנולוגי** - הבנק והדיקטוריון שוכר את שירותו של יעוץ חיצוני בנושאי טכנולוגיה והגנת הסייר.



בנוסף, הביקורת הפנימית, אשר הינה פונקציה בלתי תליה, משמשת כקו האגה שלishi וטוקחת בקרה על פי תכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכון הבוחנת בין השאר את התשתיות, המערכות, אבטחת המידע והסייר והטירה על הפרטיט. מעבר למנגנון אחד, הנהלה הבנק יצירה מסגרת כוללת לניהול סייר אבטחת מידע אשר מונחת וטוקחת בשוטף, לצד מעקב המבוצע על-ידי הנהלה אחר מניות הדינמיות. המסגרת עוקבת אחר אפקטיביות הפעילות אגף הגנת הסייר ובاطחת המידע וטוקדת את פעילותה התקינה למול גורמים פנימיים בנק ומחוצה לו. כמו כן, אחת לרבעון הנהלה מקיימת דינומיות תקופתיים בהשלכות האופרטיביות, חוות בנק, של הסיכון האפשרים.

לnochת התמורות בסביבה העסקית והטכנולוגית, הבנק פועל להתקמת ושיפור נססי הטכנולוגים. כאמור, הבנק הרוחב בשנים האחרונות את תכולת התפקידים באגף הגנת הסייר ובاطחת המידע ופועל לשיפור סתמייד של תחום זה ועפidea בחזית הטכנולוגיות הנדרשת. בשנת 2022, עודכנו שלושה מסמכים אבטחת סייר וטוקחת לבנקן - עקרונות אסטרטגיית הגנת סייר ובاطחת מידע, מסגרת לניהול סייר אבטחת מידע וטוקחת הגנת הפרטיט. האגף מנחה באופן שוטף את אגף מערכות מידע לצמצום פערים ותיקון ליקויים המהווים פוטנציאלי לתקיפת סייר. יתרה מזאת, מגדיל הבנק את השקעות ביוצרים המחוות שלו וטוקחת הגנת הסייר כדי להבטיח מתן שירות שוטף ללקוחות הבנק, הגברת הגמישות ומתן מענה מהיר ואיכותי לשינויים בעumi הלקוחות ולשינויים בסביבה התחרותית.

מעבר לכך, הבנק פועל גם בדריכים הבאים:

- הבנק שותף בפורום מנהלי הגנת הסייר ובاطחת המידע של הבנקים וחברות כרטיסי אשראי, בראשות הפיקוח על הבנקים.
- הבנק מבצע סקרים סיכון תקופתיים ובהתאם לממצאים, משקיע משאבים לישום והטמעת פתרונות לצמצום פערים.
- מבצעים חוסן וסקרי אבטחת מידע מבוצעים על ידי יוצאים חיצוניים בהתאם לרגולציה ולהוראות המפקח על הבנקים.
- טוביים ושרותים** - כל מוצר חדש או שניי בתהlixir ובפעולות עבר בבדיקות מקיפות של ארכיטקט אבטחת מידע של אגף הגנת הסייר ובاطחת מידע.
- שיווק** - מערך השיווק של הבנק פועל על פי מתקנולוגיות סדרות בתחום אבטחת מידע ומקפיד לודוא הימצאות כל האישורים הדורשים לצורכי שליחות דיורים ללקוחות.
- ספקים** - מבוצעת בחינה מחודשת בקשר לספקים לספקים המהווים לשם ויזואל סטנדרט אבטחת מידע מספק. התהlixir כולל ביצוע סקרים ובודקים טכניים תוך פתן שימת לב לתיקון ליקויים.
- המשךיות עסקית** - לבנק קיימים עותקי שמירה של נתונים ואתר מחשוב חולפי אשר מועדו לאפשר את המשיכיות העסקית וחזרה

<sup>82</sup> תפיסת "יעזוב לפרטיט" ו"טוקחת בקרה" כבירת מידע "דול" דוגלים בעיצובה טריטורית ולצטום איסוף המידע. ועבודה ליפויים הכספי, כבר משלב התכנון המקודם וגם לאחר חזרם של איסוף המידע והטיקוף בו.



### עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2023-2022:

#### סטטוס לשנת 2022:

#### יעדים:

##### ציוויליזציה

חלק מהמחויבות של הבנק ככלל ושל כל הדירקטוריים וחברי הנהלה עברו הדראה בנושאי ESG הדירקטוריון בפרט להטמעה התייחסות לפדיון ESG נחלק מפעילותן, בשנת 2022 עברו כל הדירקטוריים וחברי הנהלה הדראה בנושאי ESG

##### אתיקה בעסקים

הטמעת הקוד האתי והערכיות התרבותיים בקרב 100% עובדי הבנק, ובקרוב עובדי כוח-אדם חיצוני

##### שרשרת אספקה

עמידה בשיעור של לפחות 95% רכש מקומי

##### סמל תאגידי

גיבוש מדיניות בנושאי ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון המהווה חלק מנוהל העבודה הדירקטוריון ועוזרתו

הבנק ל-30% עד 2030  
היצוג הנשי בהנהלה הבכירה עומד על 36%

##### אבטחת מידע, הגנת הסיביר ופרטיות הליקוי

策דים לחיזוק הטמעת האגנת הפרטיות:  
הדרך כללית לכל מנהלי מאגרים  
ונאמני הפרטיות לפחות פעם בשנה; הדראה  
אישית למנהלי המאגרים /או לנאמני  
הפרטיות, במסגרת סקירה שנתיות של  
המאגרים ותהליכי העבודה.

ספונה האגנת הפרטיות מבצע באופן שוטף הדראה אישית למנהלי המאגרים  
/או לנאמני הפרטיות, במסגרת סקירה שנתיות של המאגרים ותהליכי  
העבודה.

העלאת המדיניות לאבטחת מידע מתבצעת על ידי אגף סיביר ואבטחת מידע  
באמצעות הפעולות הבאות:

1. תרגולי עובדים בחו"ל "פישינג" בדו"ר אלקטרוני (אחת לרבעון).
2. העברת לומדות והדרכות לעובדים בנושאים לעיל
3. הפצת ידיעונים בנושאי אבטחת מידע, הגנת הסיביר ופרטיות ללקוח בתדריות רבוניות.

המשך האבטחה המודעת לסייעני סייבר בקשר  
עובדיה הבנק ומתן כלים בסיסיים להבנת מטרת  
הਐומות ודרך ההtagוניות הרצוויות בדרכיהם  
הבאות:  
1. ארבעה תרגולי עובדים בשנה בחו"ל "פישינג"  
בדו"ר אלקטרוני;  
2. הדרכות לעובדים;  
3. הפצת ידיעונים בנושאי אבטחת מידע, הגנת  
הסיביר ופרטיות הליקוי בתדריות רבוניות.



כ, בין הבקרות המונעות, הבנק מקיים סקר חצרות ספקים, לבחינת התנהלות הספקים מהותיים של הבנק, אשר ברשותם מידע אישי רגיש, בנושא שפירתי המידע ובבטיחתו. עמידה בדרישות הבנק או כישלון מהותי בסקר מביא את הבנק לבחון את המשך ההתקשרות עם הספק. במקרה שסקר או תלונה עליל כלשהו נזק לבנק או לקוחותיו, ישקו צעדים נוספים מול הספק. כל אלו ועוד מעוגנים במסגרת מדיניות סיכון חזק של הבנק אשר מגדירה את העקרונות והתהליכיים אותם הבנק נדרש לישם בעת הוצאה פעילות למיפוי חזק ואשרה על ידי הדירקטוריון.

##### פניות בנושא אבטחת מידע ופרטיות ללקוחות<sup>83</sup>

בבנק קיימן ערך דיווח ישיר למטרונה להגנת הפרטיות, באמצעות טלפון ודואר אלקטרוני, המיועד לעובדי הבנק. במהלך שנת 2022 לא התקבלו פניות בנושא אבטחת מידע ופגיעה בפרטיות.



כניסה לשוקים חדשים, תשתיות טכנולוגיות או מערכת חדשה, תהליכי חדש ושינוי מהותי במוצר קיים. הכוונה מסדר את תהליכי הסקרה והאישור הנדרשים טרם הפעלת מוצר חדש.

**○ פעולות שוטפות להגברת המודעות** – על מנת לוודא היכרות של עובדים וספקי הבנק עם עקרונות האגנת הפרטיות והחובה לעמוד בהם, מוצע הרצאות, להנהלה, למנהלים טכנולוגיים ולמנהל מוצר ולעובדים החשופים למידע מסוים.

**○ ספקים** – ההתקשרות עם הספקים של הבנק מותנית בחתימה על סעיף הגנת הפרטיות וביצוע סקרים, ככל שנדרש.

**○ הgebung הרשות של עובדים** למידע למדיע הנדרש להם לצורך ביצוע תפקידים בלבד.

**○ התמודדות למול ניסיונות לביצוע "פישינג"** – אגף הגנת הסיביר ואבטחת מידע מתג'er באופן שוטף את עובדי הבנק, בין היתר באמצעות הדמית ניסיונות לגנבת מידע רגיש באמצעות הדואר האלקטרוני, אשר לאחריהם מבוצעת הדראה המסביר כיצד צריך לפעול בכל אחד מהמכשירים הללו. בנוסף, לכל הफחות אחת לרבעון מופיע אגף הגנת הסיביר ואבטחת המידע דפי מידע בנושא באתר ובאפשרה של הבנק.

##### শומרים על פרטיות עובדי הבנק

מושא מניעת פגיעה בפרטיות העובדים מפורטים בנהל "הגנת הפרטיות במבנה כוח אדם". נוהל זה כולל עקרונות מנחים, הנחיות, נהלים וכליים הנוגעים לאחריות העובדים והמנהלים בבנק ליישום בכל הקשור ניהול כוח אדם בהיבטי הגנת הפרטיות, התקיחותם לניהור עבודתם של עובדים, עיון ושימוש בדו"ר אלקטרוני של העובד, איסוף ושימוש במידע ביומטרי של עובדים, שימוש במלצות במקום העבודה, האגנת פרטיות המועמדים להעסקה, העסקת עובד, זוכות העיון לעובדים, מועמדים וקבלני משנה.

##### פרטיות בעבודה עם ספקים

ספק, שותף עסק או כל ג' המחזיק /או מעביד כל מידע נדרש לדרישות האגנת הפרטיות, הגנת הסיביר ואבטחת המידע של לקוחות הבנק מקפיד על התקשרות נאותה עם אלו על מנת לוודא יישום המדיניות על ידם. הנושא מוסדר באמצעות נספח אבטחת מידע והגנת הפרטיות הכלולים בין היתר דרישת לעמוד במידיניות הבנק בתחום זה, התchingיות לשימוש סטנדרטים קבועים וחוקקים, עם מידע, התchingיות להשיג מידע באמצעות שוקפים והתחייבות לעדכן הסכמה מפורשת של מושאי המידע הין שנדרש והתחייבות לעדכן את פושאי המידע כאשר יש שינוי במידיניות או הῆרעה של המדיניות.

**ישום הוראות שמירה על פרטיות הליקוי האגנט, שותפים  
עסקים או כל ג' נבחן בהעברת המידע האישית של לקוחותיו  
ו"יצוב" פתרון להפחחת הסיכון בשימוש פרטיות הליקוי. כמו**

**GRI 1: Foundation 2021**

מענה	מדד
בנק ירושלים בע"מ מדויק בהתאם לתקני ה-GRI לתקופה שבין 01.01.2022-31.12.2022.	הצהרת שימוש
GRI 1: Foundation 2021	
לאZNIN	סקטוריאליים GRI תקני

**GRI 2: General Disclosures 2021**

עמוד	מדד	סימול מדד
הארגון ונחיי הדיווח שלו		
11, 53	שם הפרטיטים	2-1
11	ישיות הנמצאות בארגון אשר מדויקות על קיימות	2-2
10	תקופת דיווח, תדרות ויצירת נקודת קשר	2-3
14	חידושים של מידע	2-4
דוח זה לא עבר הבטחת מהימנות חיצונית	הבטחת מהימנות חיצונית	2-5
פעילות ועובדים		
11	פעילות, שרשראת ערכים וקשרים עסקיים אחרים	2-6
11, 36, 54	עובדים	2-7
11	עובדים שאינם שכירים	2-8
ממשלה		
73, 74	מבנה והרכב ממשלה	2-9
74	מינימ ובחירה של גוף הממשלה העליון	2-10
8	יו"ר גוף הממשלה העליון	2-11
8, 73, 77, 88	תפקידו של גוף הממשלה העליון בפיקוח על ניהול ההשפעות	2-12
77	האצלת אחריות לניהול ההשפעות	2-13
77	תפקידו של גוף הממשלה הגבוה ביותר בבדיקה על קיימות	2-14
88	ניגוד עניינים	2-15
88	תקשורות של חששות קרייטרים	2-16

אינדקס  
GRI

## סביבת העבודה ותנאי העבודה

**GRI 201: Economic Performance 2016**

עמוד	סימול מدد	מדד	עמוד
34	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	
53	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	
39	201-3	התחיבויות הבנק בגין תכניות פרישה ותגמול עובדים ופנסיה	
הבנק לא קיבל תמיכה, מענקים ו/או סייע לממשלה בתקופת המדיוחת	201-4	התמיכה, המענקים והסיוע הממשלה שקיבלה החברה בתקופה המדיוחת	

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
	ידע קולקטיבי של גוף הממשלה העליון	2-17	77
	הערכת ביצועי גוף הממשלה העליון	2-18	77, 88
	מדיניותות תגמול	2-19	39, 75
	תהליכי לקביעת שכר	2-20	75
	יחס הפיזי הכספי השנתי	2-21	75

**GRI 402: Labor - Management Relations 2016**

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
38	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	
38, 39	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינוי ארגוניים	

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
	策劃 על פיתוח בר קיימת, אסטרטגייה	2-22	12
	מדיניותות התחיבות	2-23	80
	הטמעת מדיניות התחיבויות	2-24	80
	תהליכי לתקן השפעות שליליות	2-25	30
	מנגנוןים שונים לביקשת ייעוץ והעלאת חששות	2-26	81
	עמידה בחוקים ובתקנות	2-27	84

**GRI 403: Occupational Health and Safety 2018**

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
38	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	
42	403-1	מערכות ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	
42	403-2	זיהוי מפגעים, הערכת סיכון וחקירת אירועים	
42	403-3	שירותי בריאות תעסוקתים	
40	403-4	שיתוף עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
	הבנק חבר באיגוד הבנקים ישראל (ע"ר)	עמותות חברות	2-28
		גישה למעורבות בעלי עניין	2-29
	38	הסכם קיבוצים	2-30

**GRI 3: General Disclosures 2021**

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
38	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	
36, 73	405-1	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	
38	405-2	תהליכי להבטחת שוויון מגדרי ומונעת אפליה מוגדרת בלבד (לרובות שכר גברים מול נשים); היחס בין שכר נשים לשכר גברים בכל קטגוריות עיסוק	

עמוד	סימול מדריך	מדד	עמוד
	תהליכי לקביעת מדיניות נושאים מהותיים	3-1	14
	רשימת הנושאים המהותיים	3-2	15
	ניהול הנושאים המהותיים	3-3	34
	חידושים של מידע	3-4	14

## ממשל תאגידית ואתיקה בעסקים

**GRI 205: Anti-corruption 2016**

עמוד	סימול מדריך	מדד	ניהול הנושאים המהותיים
73	3-3		
43	205-2		תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגן
81	205-3		איורעוי שחיתות בתקופה המדווחת

**GRI 206: Anti- Competitive Behavior 2016**

עמוד	סימול מדריך	מדד	ניהול הנושאים המהותיים
73	3-3		
83	206-1		הליכים משפטיים בשל התנהגות לא תחרותית, התנהלות מונופוליסטית והגבלים עסקיים

**GRI 415: Public Policy 2016**

עמוד	סימול מדריך	מדד	ניהול הנושאים המהותיים
73	3-3		
הבנק אינו מעניק תרומות המיעדת למפלגות או לצורך קידום מטרות פוליטיות	415-1		סק התרומות הפוליטיות

**GRI 204: Procurement Practices 2016**

עמוד	סימול מדריך	מדד	ניהול הנושאים המהותיים
79	3-3		
53	204-1		אחווד ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזרחי פעילות מרכזים

## סביבה ופיתוח עובדים | הכשרה ופיתוח עובדים | סביבת עבודה ותנאי העבודה

**GRI 401: Employment 2016**

סימול מדריך	מדד	עמוד	ניהול הנושאים המהותיים
3-3		34	
401-1		37, 38	קליטת עובדים חדשים ושיעור החלפת עובדים
401-2		40	התבות הניננות לעובדים בשירה מלאה, שאין מענקות לעובדים בשירות חלקי או זמני
401-3		40	חופש לידה

**GRI 404: Training and Education 2016**

סימול מדריך	מדד	עמוד	ניהול הנושאים המהותיים
3-3		42	
404-1		43	מספר שנתי של שעות הדרכה לעבוד
404-2		43	תוכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים
404-3		45	אחווד עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה

**GRI 414: Supplier Social Assessment 2016**

סימול מדריך	מדד	עמוד	ניהול הנושאים המהותיים
3-3		87	
414-1		87	אחווד הספקים החדשניים שטוננו על פי קритריונים בנושאי סביבת העסקה, זכויות אדם וקהילה
414-2		87	השפעות משמעותיות (והשפעות פוטנציאליות) בשרשראת האספקה ביחס לסביבת העסקה, זכויות אדם וקהילה והפעולות שננקטו

אבטחת מידע, הגנת הסיביר ופרטיות הליקוי

#### GRI 418: Customer Privacy 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	89
418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות ללקוח או אובדן מידע של הלקוח	91

#### GRI 302: Energy 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	63
302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	66
302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא נמדד
302-3	עצמאות צריכת האנרגיה בארגון	66
302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	66
302-5	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	55

#### GRI 305: Emissions 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	63
305-1	פליטות שירות של גז חממה – מכלול 1 (דלקים)	67
305-2	פליטות עקיפות של גז חממה – מכלול 2 (חשמל)	67
305-3	משקל פליטות עקיפות אחרות של גז חממה – מכלול 3	67
305-4	עצמאות פליטות גז חממה של הארגון	67
305-5	צמצום פליטות גז חממה	67
307-5	SOX, NOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	דניך

#### GRI 306: WASTE 2020

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	63
306-2	ניהול השפעות שימושיות הקשורות לפסולת	66
306-5	פליטות של חומרים הפגעים באוזן	דניך

#### GRI 406: Non-discrimination 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	79
406-1	מספר מקרי האפליה והצעדים שננקטו	82

מעורבות חברתית | הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאים | פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי

#### GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	24
203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המספקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	49, 53, 54
203-2	השפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	24, 49, 53, 54, 55

#### GRI 413: Local Communities 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	49
413-1	אחוז הפעילות המשפיעות על הקהילה המקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	49
FS13	נקודות שירות בפריפריה ואוכלוסייה מעותת יכולות כלכליות על פי אזרח וסוג	24
FS14	יזמות להנגשה מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעותת יכולות ואנשים עם מוגבלות	28

#### Product profile (Sector supplement) Product profile (Sector supplement) 2016

סימול מדריך	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהוותיים	54
FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	54
FS7	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות חברותיות או שמלבים שיקולים חברותיים	54
FS8	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמלבים שיקולים סביבתיים	54

