

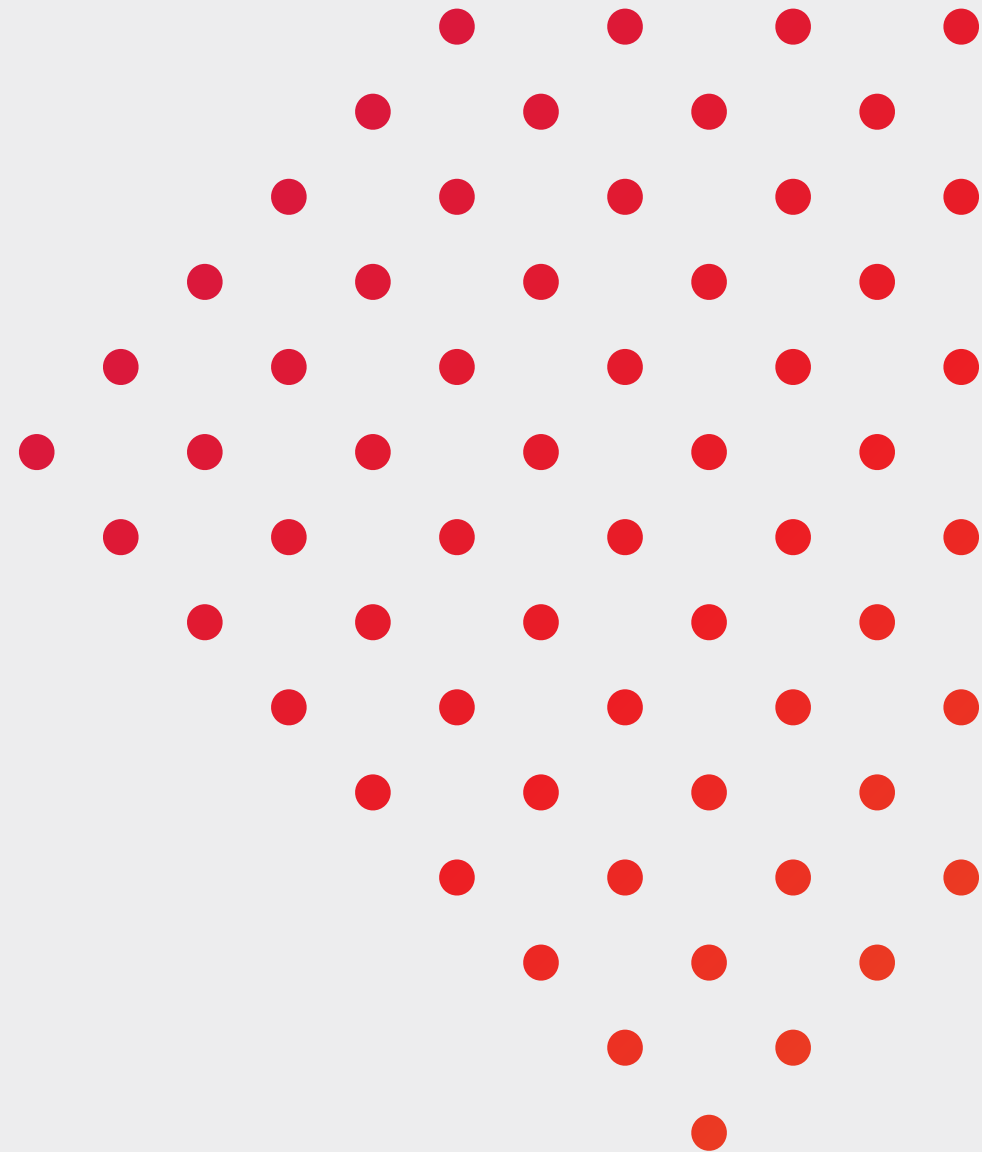
דו"ח אחריות חברתית, סביבתית וכלכלית 2019

הדו"ח המלא



בסמוך למועד פרסום דוח זה, הלך לעולמו עודד ערן שהיה יו"ר הבנק ב 3.5 השנים שחלפו. עודד היה מנהיג משכמו ומעלה. איש משפט, ערכים ואוהב אדם. לעודד הייתה תרומה משמעותית לקידום העשייה הענפה של בנק הפועלים למען החברה והמשק בישראל. אנו מקדישים באהבה והערכה גדולה את דוח אחריות תאגידית לשנת 2019 לזכר ערכיו ודרך חייו של עודד ערן.

יהי זכרו ברוך.



4

פתיחה ומבוא

52

פועלים לחדשנות
מייצרת ערך

78

פועלים באחריות
להעצמת יכולות
העובדים ורווחתם

20

פועלים באחריות
לטובת הלקוחות

60

פועלים באחריות
לטובת החברה
והקהילה

98

פועלים באחריות
לשמירה על
הסביבה

36

פועלים לצמיחה
והכללה פיננסית

72

פועלים לשרשרת
אספקה אחראית

114

ממשל תאגידי,
אתיקה, ציות
ואבטחת מידע



דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

דוח האחריות התאגידית של בנק הפועלים לשנת 2019, מסכם שנה משמעותית של פעילות חברתית, סביבתית וכלכלית. הדוח משקף את תפיסת הבנק כי לצד השמירה על מצוינות עסקית, חלה עלינו החובה והזכות לייצר ערך מוסף עבור החברה, הקהילה והסביבה שבה אנו פועלים. אנו חשים גאווה על כך שהפעילויות החברתיות-סביבתיות המגוונות שקיימנו השנה, יצרו אימפקט והשפיעו לטובה על מאות אלפי אנשים, ארגונים וקהילות מגוונות בכל הארץ.

בשנת 2019 המשכנו לפעול למימוש המחויבות שלנו ללקוחות - 'איתכם בכל החלטה'. במסגרת זאת, התאמנו את הצעות הערך שלנו לצומתי חיים משמעותיים, כגון חתונה, רכישת דירה, פרישה לפנסיה ועוד. במקביל, קידמנו חדשנות בשירותים ובמוצרים לטובת העסקים הקטנים והבינוניים, על מנת לסייע להם להתנהל בהצלחה בסביבה תחרותית

ודינמית ולייצר עבורם הזדמנויות צמיחה. לכן השקנו את חבילת ההתרחבות לבעלי עסקים, הכוללת הטבות בנקאיות לצד הקניית כלים מקצועיים מעולמות תוכן שונים, בכללם המסחר המקוון. שמחנו להתבשר על כך שבסקר 'מרקטסט', נמצא שגם השנה בנק הפועלים הוא הבנק המוביל בקידום העסקים הקטנים, ומציע להם את ההצעות המותאמות ביותר עבורם.

בנוסף למחויבות לספק מענה מקצועי איכותי ללקוחותינו, אנו מחויבים גם לקידום התנהלות פיננסית נכונה של כלל הציבור בישראל. בשנת 2019 הרחבנו את פעילות 'המרכז לצמיחה פיננסית', המקנה ידע וכלים להעמקת ההבנה הפיננסית, באמצעות קיום אלפי הרצאות עבור הציבור הרחב, בחינם ובפריסה ארצית. בנק הפועלים מוביל ומעודד חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט, ורואה בהתפתחויות טכנולוגיות הזדמנות ליזום

מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים ופורצי דרך ולשפר את השירות ללקוחותינו השונים. השנה היינו הראשונים במערכת הבנקאית בישראל, להשיק אפליקציה לפתיחת חשבון ישירות מהטלפון הנייד. כמו כן, פיתחנו שירות של הנפקת ערבות בנקאית דיגיטלית בחתימה אלקטרונית, מכל מקום ובכל זמן. בנוסף, הרחבנו את מהפכת התשלומים שביצענו עם אפליקציית bit לתשלום לבתי עסק נבחרים ולקבלת כספי ביטוח. החדשנות הדיגיטלית שאנו מובילים חוסכת ללקוחות ולציבור הרחב זמן יקר, וכן מיטיבה עם הסביבה.

לצד מהפכת הדיגיטציה, אנו מקפידים להעניק יחס ושירות אישי ללקוחותינו, תוך התייחסות מיוחדת ללקוחותינו האזרחים הוותיקים, הזקוקים לעיתים לסיוע במעבר אל עולם הבנקאות של המחר. השנה הרחבנו את מעטפת 'פועלים לעצמאות דיגיטלית', כך שאלפי אזרחים ותיקים קיבלו

ידע וכלים חינוכיים להתנהלות בערוצים הדיגיטליים, באמצעות קורסים שהתקיימו במרכזי הדרכה ובסניפים בכל רחבי הארץ.

השאיפה להעניק ערך משמעותי ללקוחותינו מחייבת אותנו למפות את צורכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים, על מנת שנוכל לספק לכל אחד מהם מענה מותאם, במטרה לסייע לצמיחתם ולשגשוגם. במסגרת זו, אנו מציעים ביישובי החברה הערבית וביישובי החברה החרדית, פריסת סניפים רחבה הכוללת מוצרים ושירותים ייעודיים מותאמים.

משבר האקלים הוא אתגר נוסף שאנו רואים את עצמנו מחויבים להתמודד עמו. אנו ממשיכים לפעול להפחתת ההשפעות הסביבתיות והמדריך הפחמני של הבנק, ובמקביל, מובילים את המערכת הבנקאית במימון לפרויקטים המסייעים בקידום סביבה ירוקה ואנרגיה מתחדשת.

אנו רואים בהון האנושי גורם מפתח להמשך צמיחתו ושגשוגו של הבנק, ופועלים לטיפוח ופיתוחו באופן שוטף. הבנק מעסיק אלפי עובדים מכל רחבי הארץ, לרבות מאוכלוסיות המאופיינות בתת-ייצוג בשוק התעסוקה. רוח ההתנדבות המייחדת את עובדי ועובדות הבנק אשר לוקחים חלק במגוון פעילויות למען הקהילה, משקפת את המרקם האנושי הייחודי של עובדי הבנק.

אנו גאים להוביל גם השנה את העשייה החברתית בישראל, ביחד עם שותפים רבים ומגוונים. בשנת 2019 בחרנו להעמיק את פעילותנו בתחום קידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות, זאת מתוך תפיסה הרואה בנושא זה לא רק חובה עסקית, אלא גם צעד מחייב מבחינה ערכית. במסגרת פעילותנו בתחום, הגשנו לנציג שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים, דו"ח נגישות המסכם את העשייה הנרחבת שלנו. הדו"ח הינו ראשון מסוגו בישראל ומטרתו להוביל ולעודד גופים עסקיים נוספים, להשפיע וליצור שינוי בתחום זה. פעילותנו ומחויבותנו להעצמת אנשים עם מוגבלות זיכתה אותנו השנה ב'אות הגיוון ע"ש דב לאוטמן'.

הפעילות הענפה שלנו בתחומי האחריות התאגידית השונים, זוכה להכרה גם מגופים ומדירוגים מקומיים ובין-לאומיים, ואנו נמצאים בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם בתחום זה. הבנק ממשיך להיות מחויב לעשרת עקרונות יוזמת האו"ם (UNGC) ולקידום יעדים נבחרים מתוך יעדי ה-SDG's של האו"ם להתפתחות בר-קיימא לקהילה ולדורות הבאים.

ההחלטה להיות לצד ללקוחותינו בכל החלטה הינה משמעותית עוד יותר בעיתות משברה. בעת כתיבת שורות אלה, אנו מצויים בשלהי משבר עולמי שלא ידענו כמותו

ולא ניתן לדעת מתי ואיך יסתיים. עם תחילת התפשטות נגיף הקורונה, נערכנו על מנת לשמר את הרציפות והאיתנות העסקית, תוך הקפדה על שמירת בריאות העובדים והלקוחות. לאורך כל התקופה, דאגנו לספק ללקוחות מענה מקצועי זמין ולפתח מוצרים ושירותים המותאמים לצורכי התקופה. מתוך ההכרה במשמעויות הכלכליות של המשבר עבור העסקים הקטנים, הצענו להם הטבות מיוחדות התומכות בהם בתקופה זו, ובמקביל, תגברנו את השירות הניתן בערוצים הישירים עבור כלל לקוחותינו. לצד זאת וכחלק מהמחויבות ארוכת השנים שלנו כלפי הקהילה והחברה, הובלנו שורה של מהלכים המסייעים במאמץ הלאומי למלחמה בנגיף, באמצעות תמיכה רחבה בבתי חולים, בצוותים הרפואיים שנמצאים בחזית המאבק ובאוכלוסיות שנפגעות מהשלכות המשבר.

אנו מודים לכל אחת ואחד מעובדי הבנק, ללקוחותינו ולכל שותפינו לעשייה ולדרך. כמו תמיד, ובמיוחד בתקופה מאתגרת זו, אנו נחושים לעמוד לצד ללקוחותינו בכל החלטה עסקית ופיננסית, ללוות אותם במקצועיות ובמסירות בתהליכי הצמיחה שלהם ושל עסקיהם ולפעול ליצירת תשתית איתנה ובת-קיימא עבור הכלכלה, החברה והסביבה בישראל.

דב קוטלר
מנכ"ל

עודד ערן
יו"ר הדירקטוריון

אחריות תאגידית בבנק הפועלים

דוח זה הינו הדוח ה-13 שמפרסם בנק הפועלים לציבור מחזיקי העניין שלו והוא מעיד על המשך המחויבות רבת השנים של הבנק לפעול באחריות תאגידית. גם בשנת 2019 המשכנו לייצר הזדמנויות עסקיות תוך קידום תועלת חברתית וסביבתית, לנהל דיאלוג שוטף ופרואקטיבי בין הבנק לבין מחזיקי העניין שלו - לקוחותיו עובדיו והציבור, ולקדם יוזמות המטיבות עם החברה והקהילה בישראל. פעילויות אלה תורמות לקידום חלק ניכר מהיעדים הגלובליים של האו"ם (SDG's), כפי שמשקף בדוח זה.

הדו"ח אומנם מסכם את פעילות הבנק בשנת 2019, אולם, לנוכח פרוץ משבר הקורונה, בחרנו לכלול בו גם פירוט אודות המהלכים שיזם הבנק עבור מחזיקי העניין במטרה להיות שם עבורם בתקופה מאתגרת זו. זאת מתוך ההבנה שכארגון בעל השפעה רחבה על כלל המשק והציבור, מחויבות הבנק לפעול באחריות חברתית-תאגידית, הינה משמעותית במיוחד בתקופת משבר.

במסגרת השינוי הארגוני שעבר הבנק בתחילת שנת 2020, ולאור ההצלחה בהטמעת תפיסה עסקית בבנק המושתתת על עקרונות של יצירת ערך משותף ובניית אמון בקרב כלל מחזיקי העניין, הוחלט לבזר את יחידות חטיבת מחזיקי עניין ולשלב אותן כחלק אינהרנטי מהפעילות השוטפת. רוב היחידות הוכפפו לחטיבת משאבי אנוש, תוך המשך העשייה הענפה והמחויבות העמוקה לפעול לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים.

פעילותו החברתית של הבנק ממוקדת במספר תחומים, הנמצאים בהלימה ליכולות הליבה של הבנק ובאופן זה מובאים לידי ביטוי באופן מטבי עוצמות הבנק ועובדיו. עיקר הפעילות מתבצעת בהובלת המרכז לבנקאות חברתית, המקדם יוזמות ושותפויות לקידום אימפקט חברתי-עסקי, תוך התמקדות בהובלת מהלכים



שרון אללופ
מנהלת אחריות תאגידית
חטיבת מש"א



נעמה הלוי-פאר
מנהלת המרכז לבנקאות חברתית
חטיבת מש"א



רונית מאירי
מנהלת האגף לשינוי ארגוני
חטיבת מש"א



ערכי הבנק

התכלית שלנו

לפעול לרווחתם ושגשוגם של אנשים, קהילות ועסקים.

התפקיד שלנו

לאפשר לאנשים לקבל החלטות פיננסיות טובות. אנחנו מלווים לקוחות, עסקים, עובדים וקהילות בכל צמתי ההחלטות החשובות ועוזרים להם להתנהל נכון, להתקדם, להתפתח ולחיות טוב יותר.

ההבטחה שלנו ללקוחות

פועלים אתכם בכל החלטה.

הערכים שלנו

הלקוח במרכז

לפעול כשותפים לטובת הלקוח

מקצועיות

להישאר סקרנים, ללמוד ולהוסיף ערך

הוגנות ואחריות

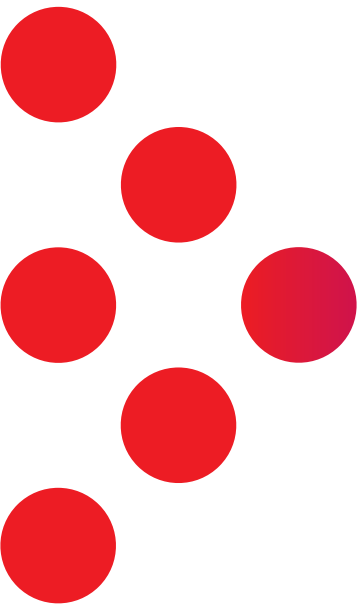
לעשות את מה שראוי

אנושיות ואכפתיות

לכבד, להקשיב, לגלות אמפתיה

יוזמה וחדשנות

להניע קדימה את הבנק ולקוחותיו



אחריות תאגידית 2019 במספרים

פועלים
באחריות לטובת
הלקוחות



2.5
מיליון לקוחות

1,210

בנקטים
ומכשירים

לשירות עצמי, מונגשים
ופרוסים בכל רחבי הארץ.
45% מהם נמצאים בפריפריה

215

סניפים

בפריסה ארצית, 40% מהם
נמצאים בפריפריה

פועלים לצמיחה
והכללה פיננסית



מעל

20 אלף

משתתפים

בסדנאות של המרכז
לצמיחה פיננסית שמיועדות
לציבור הרחב וללא עלות



מקום ראשון

במערכת הבנקאית בקידום
העסקים הקטנים בישראל
(ע"פ סקר 'מרקטסט')

30 אלף

לקוחות

אזרחים ותיקים
קיבלו ידע, כלים ומיומנויות
לרכישת כישורים דיגיטליים

פועלים
לחדשנות
מייצרת ערך



3.8

מיליון הורדות

של אפליקציית bit
(לקוחות כל הבנקים) -
אפליקציית התשלומים
המובילה בישראל

7

דקות

משך הזמן שלוקח לפתוח
חשבון בנק באמצעות
אפליקציית "פועלים OPEN"

95%

שביעות רצון

הלקוחות מאתר
בנק הפועלים

פועלים
למען החברה
והקהילה



43.9

מיליון ₪

סך השקעות של הבנק
למען הקהילה בשנת 2019

10

מיליון ₪

נתרמו באמצעות
אפליקציית bit למגוון
עמותות ומטרות חברתיות

161,110

שעות התנדבות

של עובדי הבנק לטובת הקהילה

פועלים באחריות
להעצמת יכולות
העובדים ורווחתם



8,162

עובדים

מכל קשת החברה
הישראלית ומכל רחבי הארץ

54%

מהדרג הניהולי

בבנק הן נשים

זכייה באות הגיוון

הבנק זכה ב'אות הגיוון' על שם דב
לאוטמן' על פועלו לשילוב עובדים
עם מוגבלות בשורותיו

53,681

ימי למידה

לעובדים התקיימו במגוון ערוצים

פועלים לשרשרת
אספקה אחראית



95%

מהיקף הרכש

של בנק הפועלים הינו
מספקים הממוקמים
ומעסיקים עובדים בישראל

3.69

מיליון ₪

היקף הרכש בשנת 2019
מספקים המעסיקים בעיקר
עובדים עם מוגבלות

71%

שיעור הספקים

הקטנים
והזעירים מתוך כלל הספקים

פועלים באחריות
לקיימות סביבתית



6.4

מיליארד ₪

היקף האשראי שניתן לפרויקטים
המקדמים שמירה על הסביבה

50%

שיעור צמצום טביעת

הרגל הפחמנית

של הבנק בעשור האחרון

62

מיליון דפים

נחסכים בשנה בזכות שמירת
מסמכים באופן דיגיטלי
ושירות "פועלים במייל"



מקום ראשון

הבנק מוביל בראש דירוג 'מעלה'
(פלטינה פלוס) לביצועי אחריות
תאגידית מבין כל החברות בישראל



הסניף הנייד של בנק הפועלים בביקור במרכזי דיור מוגן



COVID-19

פועלים באחריות למען מחזיקי העניין שלנו ועוברים את זה ביחד

עם פרוץ משבר הקורונה נערך בנק הפועלים על מנת לשמר את הרציפות והאיתנות העסקית, תוך הקפדה על שמירת בריאות העובדים והלקוחות. לאורך כל התקופה דאגנו לתת ללקוחות מענה מקצועי זמין, פיתחנו מוצרים ושירותים שמותאמים לצורכי התקופה, תגברנו את השירות הניתן בערוצים הישירים וכן הצענו ללקוחות העסקיים הלוואות ייעודיות והטבות מיוחדות. כמו כן, כחלק ממחויבותו ארוכת השנים של הבנק כלפי הקהילה והחברה, הובלנו שורת מהלכים במטרה לסייע במלחמה בנגיף ולתמוך באוכלוסיות שנפגעות מהשלכות משבר הקורונה.



לקוחות

- פעילות הבנק צומצמה בהתאם להנחיות, סניפי גרעין נפתחו לפגישות בתיאום מראש על מנת לשמור על כללי הזהירות.
- הורחבו האפשרויות לפעולות בערוצים הדיגיטליים.
- המוקדים הטלפוניים תוגברו.

לקוחות פרטיים

- דחיית תשלומי הלוואות בדיגיטל**
 - אפשרות לדחות שלושה תשלומים בהלוואות קיימות באתר הבנק, ללא עמלות.
- דחיית תשלומי משכנתה**
 - אפשרות לדחיה לתקופה של שלושה חודשים באמצעות אתר הבנק או המוקד הטלפוני.
- שירותים ללקוחות בגיל 70+**
 - מוקד ייעודי עם מענה אנושי ומהיר וסניף נייד המגיע לדיור מוגן ומרכזי יום.
 - שליחת כרטיסים בנקאיים למקבלי קצבאות זקנה עם שליח.
 - ללקוחות הותיקים פיתחנו קורס מקוון וחוברת הדרכה לשימוש בכלים הדיגיטליים.
- פיקדונות לתקופת שווקים סוערת**
 - חיסכון במסלול רגוע, פיקדון במסלול גמיש ופיקדון "חיסכון לטובה".
- הלוואה דיגיטלית בתנאים מיוחדים**
 - הלוואת "נעבור את זה יחד" בריבית מועדפת עם אפשרות לדחיית תשלומים של עד שלושה חודשים.

לקוחות עסקיים ועצמאיים

- השקת קרן הלוואות לעצמאיים (יוזמה בשיתוף 'להב')**
 - עד 10,000 ₪ לכל עצמאי בטיפול מידי בדיגיטל.
- אפשרות להלוואה בערבות המדינה**
 - במסלול אישור מהיר.
- מגוון פתרונות אשראי ללקוחות עסקיים ועצמאיים**
 - הלוואות בתנאים מיוחדים עם אפשרות לדחיית תשלומים של עד שישה חודשים.
- חמ"ל לסיוע לעסקים קטנים ועצמאיים**
 - המומחים של להב ענו על שאלות של עסקים בזמן אמת בדף הפייסבוק של Onlife.
- מוקד עסקים**
 - תגבור המענה האנושי במוקדים הטלפוניים.



עובדים

- הבנק לא הוציא עובדים לחל"ת (למעט במקרים ספציפיים של עובדים שביקשו זאת).
- מתן נגישות לעובדים שעבדו מהבית, למערכות ולתשתיות הדרושות לעבודתם.
- הקפדה על סביבת עבודה נקיה ובטוחה.
- קיום תקשורת רציפה עם העובדים ועדכונים שוטפים באמצעות אפליקציית 'פורטל לדרך' ומסרונים.
- הפעלת מוקד משאבי אנוש יעודי למענה לשאלות ולצרכי העובדים בתקופה זו.
- הקמת אזור תוכן יעודי לעובדים הכולל תכנים מגוונים להעשרה והתפתחות אישית גם מרחוק.
- פעילויות רווחה לשמירה על מורל ואורח חיים בריא בימי הסגה: הרצאות העשרה ב-ZOOM בכללם פעילות יעודית לילדי העובדים. מתן מנויים לפלטפורמות דיגיטליות לאימוני כושר ולתזונה נכונה.
- פניה יזומה לכלל גמלאי הבנק וסיוע להם במידת הצורך באמצעות מתנדבי הבנק.



חברה וקהילה

- סיוע לשירותי רפואה ובריאות:**
 - הענקנו תרומה בסך 750 אלף ש"ח ל-15 בתי חולים עבור מחלקות הקורונה וחילקנו 570 ערכות מפנקות לצוותים הרפואיים.
 - נרתמנו למהלך גיוס משאבים ארצי למד"א: פיתחנו כפתור באפליקציית bit לתרומות והענקנו תרומה בסך חצי מ"ש"ח.
 - הענקנו תרומה בסך 200 אלף ש"ח ל"יד שרה" ו"איחוד הצלה" עבור ציוד מציל חיים.
- תמיכה וסיוע לאוכלוסיות שנפגעות מהמשבר (קשישים וניצולי שואה, משפחות שנקלעות למצוקה כלכלית):**
 - הענקנו תרומה בסך 1 מ"ש"ח לשיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים.
 - חילקנו 3,500 ערכות מזון לקשישים, ונזקקים.
 - מכפילים מהלב - הובלנו מהלך עם שותפים חברתיים לגיוס תרומות מהציבור באמצעות אפליקציית bit. התרומות הוכפלו ועברו לנזקקים.
- ייעוץ וליווי להתנהלות פיננסית נכונה:**
 - ליווי עמותות וארגונים חברתיים והקניית כלים לצליחת המשבר באמצעות תוכנית 'ערך לדרך ליציאה מהמשבר'.
 - "המנהלים הצעירים של המחר" - קורס און ליין חינוכי חדשני מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית' המיועד לילדים.
 - מענה אישי לשאלות הציבור בנושא כלכלת המשפחה - הקמנו מוקד מומחים באמצעות שיתוף פעולה של 'המרכז לצמיחה פיננסית', עמותת 'פעמונים' ו'רשת 13'.

הקשבה למחזיקי העניין וניהול הדיאלוג עימם

למחזיקי עניין שונים ציפיות שונות מהבנק, בהתאם לאופיים הייחודי ולצרכיהם המגוונים. מחזיקי העניין של הבנק הם אלה המעניקים לו לבסוף את ה"רשיון החברתי לפעול" (SLTO), רישיון המאותגר כל העת נוכח הסביבה העסקית בה הבנק פועל. לאור זאת, ועל מנת לבנות ולחזק את אמון הציבור לאורך זמן, הבנק רואה חשיבות רבה בהקשבה לציפיות מחזיקי העניין ובהתמודדות המתמדת עם האתגרים שהם מציבים בפניו.

כחלק מתהליך ההקשבה למחזיקי העניין, ביקש הבנק לבחון מהו הסנטימנט ומידת האמון של הציבור כלפיו, וכיצד הם מושפעים מהתנהלותו השוטפת ומהמהלכים החברתיים-סביבתיים שהוא מוביל. לצורך כך, פותח בבנק מדד ייחודי של סנטימנט ואמון, המשקלל את מכלול התפיסות, התחושות והרגשות כלפי הבנק, הן של הלקוחות והן של הציבור הרחב. תוצאות המדידה של שנת 2019 הצביעו על עלייה בסנטימנט ובאמון כלפי הבנק בהשוואה

מחזיק עניין ערוצי דיאלוג והקשבה נבחרים בשנת 2019

- לקוחות וציבור רחב**
- "מרכז תובנות לקוח" פועל במטרה לשקף להנהלת הבנק את "קולו של הלקוח" באופן שוטף וכפי שהוא מתבטא במכלול האינטראקציות של הלקוח עם הבנק;
 - מפגש עם לקוחות במסגרת "מעבדת השמישות" של חטיבת החדשנות. במעבדה נבדקים מוצרי הבנק טרם השקתם וכן לאורך חיי המוצר, במטרה לוודא כי הם עונים באופן מיטבי על צרכי הלקוחות;
 - "שביל העסקים" של ישראל - מסע של חודש לאורך ישובי ישראל במהלכו נערכו ביקורים במאות עסקים קטנים ובינוניים;
 - מגוון מפגשים וסדנאות להעצמה דיגיטלית של אוכלוסיית הותיקים;
 - מפגשים בלתי אמצעיים ברשת הסניפים הרחבה של הבנק;
 - מועצת הלקוחות של הבנק;
 - ניהול ערוצי דיאלוג בארבע רשתות חברתיות- פייסבוק, לינקדאין, טוויטר וטלגרם.

- עובדים**
- שיחות הערכה והתפתחות עם כלל עובדי הבנק;
 - סקר אקלים ארגוני הבודק את מידת המחויבות ושביעות הרצון של העובדים;
 - פורטל ארגוני ואפליקציית 'פורטל לדרך';
 - מפגשי "שולחן עגול" של עובדים מידי חודש עם המנכ"ל ומפגשי " בגובה העיניים" של עובדים עם חברי ההנהלה;
 - כנס מאזן שנתי שמשודר בשידור חי לכלל העובדים בבנק;
 - סיורים של חברי הנהלה בסניפים לאורך כל השנה.

- ספקים**
- כנסים ייעודיים לספקי הבנק בהשתתפות מאות ספקים מתחומים שונים (ייעוץ, תחבורה, בניה, דפוס, קד"מ, ציוד משרדי, מזון ועוד);
 - תקשור ערכי הבנק בתחום האחריות התאגידית לכלל אוכלוסיית ספקי הבנק באמצעות איגרות תקופתיות/ קוד אתי לספקים.

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג והקשבה נבחרים בשנת 2019
רגולטור, משרדי ממשלה ורשויות מקומיות	- פגישות והרצאות להחלפת ידע ותובנות עם נציגיהם של משרדי הממשלה ועם רשויות מקומיות. במסגרת זו מקודמים פרויקטים משותפים לטיפול בנושאים הסביבתיים והחברתיים; - שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואגוד הבנקים ביוזמות שונות למען הציבור (לדוגמא בחינוך פיננסי, "שלישי בשלייקס" עבור אוכלוסיית הוותיקים ועוד); - קידום פעילות למען נגישות בשיתוף "נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות" במשרד המשפטים.
ארגוני חברה וסביבה	- דיאלוג ושיתוף פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים הפועלים לקדם תחומים חברתיים שונים; - שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים: מחזור, התייעלות אנרגטית, אנרגיה סולארית, אנרגיית רוח, טיפול במים וכיו"ב; - שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם כ- 50 עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה, לקידום המגוון התעסוקתי בבנק.
אקדמיה	דיאלוג עם גורמי ניהול וסגל אקדמאי - באוניברסיטאות ובמכללות וביניהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, המכללה למנהל, המרכז הבינתחומי.
קהילת אחריות תאגידית	- קשר ודיאלוג מקצועי עם הארגונים העסקיים המובילים בארץ ובכלל זה עם מנהלי אחריות תאגידית שונים; - ארגון מעלה - דיון משותף וסיוע הדדי בהתמודדות עם הבעיות והאתגרים המקצועיים; - הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו').

כתוצאה מתהליכי הדיאלוג וההקשבה נגזרו מיקודים אסטרטגיים עבור קבוצות מחזיקי העניין השונות אשר נכללים בתוכניות העבודה של הבנק לשנים הבאות (ושחלקם באים לידי ביטוי ב"מבט קדימה" לאורך הדו"ח) במטרה לספק מענה מיטבי לצרכים, לשפר עוד את הסנטימנט החיובי ולבסס את יחסי האמון בין הבנק ומחזיקי העניין.

אודות הדוח והנושאים המהותיים לדיווח

דוח הקיימות והאחריות החברתית שבידיכם מתייחס לשנה הקלנדרית 2019. הדוח הנוכחי הוכן בהתאם לתקן הדיווח של הארגון הבינלאומי ה-GRI:SRS (Sustainability Reporting Standards) וברמה המקיפה ביותר (In accordance: comprehensive).

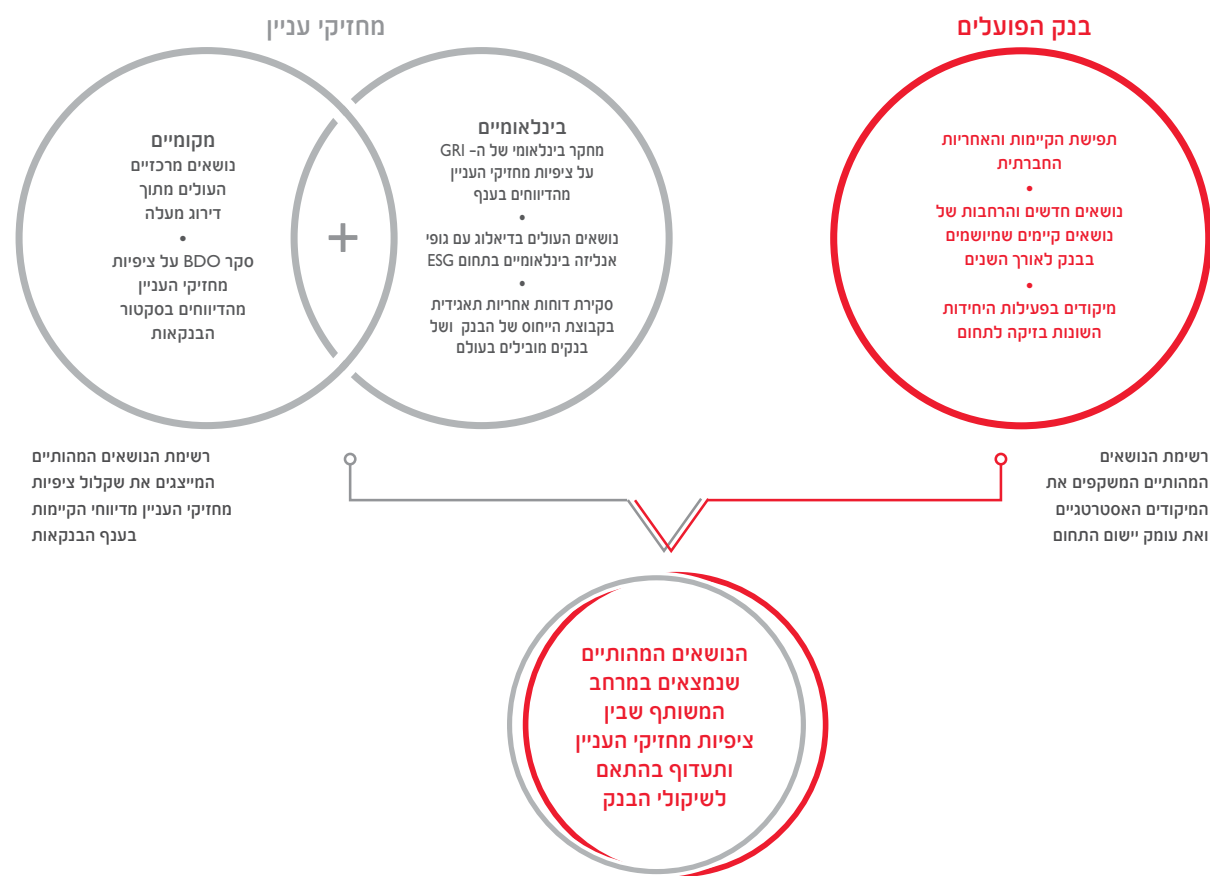
תוך הכללת ציפיות מחזיקי העניין השונים, ובהלימה לתפישה האסטרטגית שלנו. נושאים מהותיים מוגדרים כתחומי הפעילות בהם יש לנו השפעה משמעותית על מחזיקי העניין השונים שלנו בתחומי האחריות החברתית והקיימות, בתוך הבנק ומחוצה לו.

הנושאים המהותיים המוצגים בדו"ח זה הם תולדה של דיאלוג מתמשך ורציף שמבצע הבנק עם מגוון רחב של מחזיקי עניין והנושאים אשר זוהו כמהותיים עבור גופי אנליזה ודירוג מקומיים ובינלאומיים. הנושאים המהותיים בדוח זה זהים לנושאים שהוצגו בדוח הקודם לשנת 2018, בתוספת

נושא חדש אשר נמצא בליבה האסטרטגית של הבנק לשנים הבאות: **"חדשנות"**. כמו כן, הנושא **"מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית ובוחנים סיכונים סביבתיים במימון"** פוצל לשני נושאים, זאת בשל החשיבות הרבה של כל אחד מהם עבור הבנק כגוף מממן. בנוסף, הנושא **"מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום מגזרים במשק"** השתנה ל**"שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית"** מאחר ומושג זה ממצה ומתאר טוב יותר את המהלכים שמבצע הבנק להגברת הנגישות של כלל לקוחותיו למוצרים ושירותים פיננסיים.

רשימת הנושאים המהותיים לדיווח קיימות בבנק הפועלים

הנושאים המהותיים בדוח זה מייצגים את הנושאים החשובים למחזיקי העניין של הבנק. מכיוון שכל אחת מקבוצות מחזיקי העניין תופשת בצורה מעט שונה כל אחד מהנושאים המהותיים (וראה, באופן טבעי, חשיבות גדולה יותר בנושאים שנוגעים לה), הוחלט כי בדוח לא תוצג חלוקה היררכית של הנושאים אלא תוצג רשימת נושאים שנמצאו מהותיים הן עבור הבנק והן עבור מחזיקי העניין שלו, ללא סדר חשיבות.



הנושאים המהותיים לדיווח:

טבלה המחברת בין הנושאים המהותיים לבנק המוצגים כאן לבין הנושאים כפי שמוגדרים בתקן ה-GRI, מוצגת בעמוד 137).

- ◆ **מקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור הלקוחות -** מתן מידע, מוצרים וכלים, שירות וייעוץ אישי מותאם. בנוסף, חינוך ואוריינות פיננסיים למגזרי הלקוחות השונים.
- ◆ **חדשנות -** הובלת ועידוד חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. בעולם דיגיטלי משתנה ומורכב, ממשיך הבנק כל העת להמציא את עצמו מחדש תוך השאת ערך משמעותי ללקוח.
- ◆ **שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית -** הנגשה ושירות ייעודי למגזרי לקוחות שונים ובהם עסקים קטנים ובינוניים, אזרחים ותיקים, החברה הערבית והחברה החרדית, כמו גם הגדרת תפישת שירות, הטמעה ומדידה של מצוינות בשירות והצגת ערוצי השירות השונים (סניפים, אינטרנט, סלולר וכו').
- ◆ **פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות -** ניהול אבטחת המידע בבנק והטמעת העקרונות לשמירה על פרטיות הלקוח.

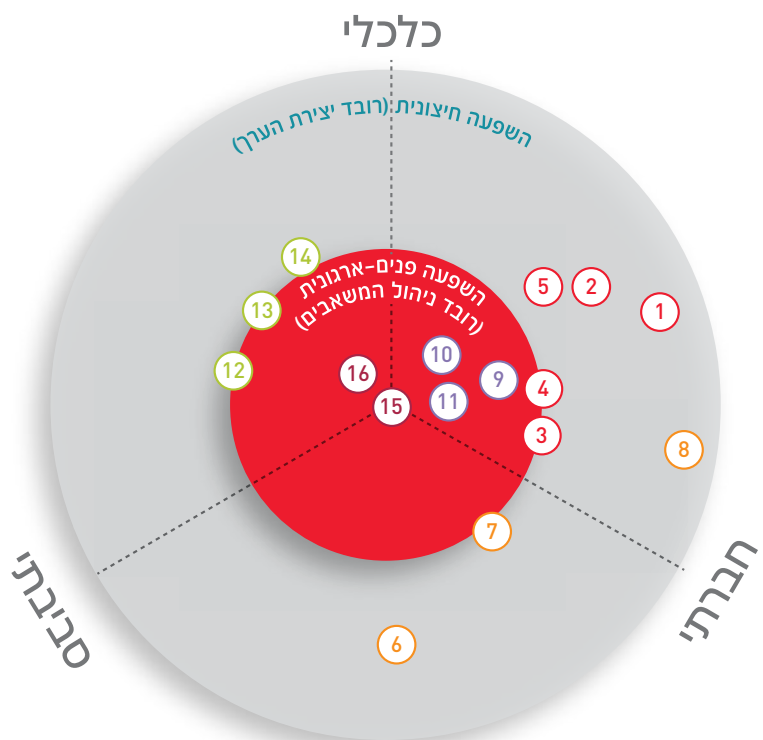
- ◆ **פועלים לנגישות -** מהלכים לקידום הנגישות הפיזית ולהעצמת אנשים עם מוגבלויות, במטרה לשלבם בחברה ובמעגל התעסוקה.
- ◆ **מנהלים באחריות את שרשרת האספקה -** הטמעת שיקולי אחריות חברתית וקיימות בפעילות הרכש.
- ◆ **מרחיבים את מעגלי ההשפעה -** השפעה כלכלית וחברתית ישירה ועקיפה על המשק והחברה בישראל ועל מחזיקי העניין השונים, תוך הצגת פעילות הבנק במרחב הציבורי.
- ◆ **משקיעים בקהילה -** קידום מדיניות "פועלים בקהילה" ו"פועלים בהתנדבות", לניהול העשייה והמעורבות החברתית של הבנק, מדיניות התרומות והתנדבות העובדים.
- ◆ **מקדמים סביבת עבודה נאותה -** פיתוח וקידום ההון האנושי בבנק. הטמעת מדיניות תגמול והטבות הוגנת, רווחה ודאגה לעובדים בהיבטים שונים של סביבת העבודה ובהייהם, ערוצי דיאלוג הפנים-ארגוניים, ושיתוף העובדים בתהליכים ארגוניים ומקצועיים בבנק.

- ◆ **מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות -** קידום שוויון מגדרי ומגזרי, מניעת אפליה וקידום גיוון בתעסוקה.
- ◆ **פועלים להכשרה ולפיתוח אישי -** הצגת תחום ההכשרה והלמידה בבנק.
- ◆ **מצמצמים השפעות סביבתיות -** ניהול תחום איכות הסביבה בבנק. צריכת משאבים אחראית (אנרגיה ונייר), צמצום השפעות סביבתיות והפחתת המדרך הפחמני.

- ◆ **מפתחים מוצרים ושירותים התורמים לשמירה על הסביבה -** השקעה בתשתיות, במוצרים ובשירותים בעלי ערך סביבתי.
- ◆ **בוחנים סיכונים סביבתיים במימון -** ניהול סיכונים סביבתיים במתן מימון לפרויקטים.
- ◆ **ממשל תאגידי ואתיקה -** הצגת מבנה ופעילות הדירקטוריון והטמעת אתיקה בבנק.
- ◆ **מניעת שחיתות -** מחויבות הבנק למניעת שחיתות והלבנת הון והצגת פעילות יחידת הציות בבנק.

הבנק רואה בנושא ההמשכיות העסקית נושא חשוב וקריטי, אך נושא זה מדווח בהרחבה בדוח הכספי של הבנק ולכן התייחסה הצגתו בדוח זה (לפירוט על נושא זה, ובפרט על המשכיות עסקית של הבנק בעת התפרצות נגיף הקורונה, ראה עמוד 268 בדוח הכספי השנתי של הבנק לשנת 2019). הנושא של דיאלוג עם העובדים (שאינו מוגדר כנושא מהותי בתקן ה-GRI) מוצג בדוח זה תחת הנושא של קידום סביבת עבודה נאותה. היות והבנק איננו ארגון תעשייתי באופיין אלא ארגון משרדי, ההשפעה שלו על איכות הסביבה בהיבט התפעולי של הארגון, איננה משמעותית (להבדיל מהפעילות למימון פרויקטים של תשתיות ותעשייה) ולכן ממשיך הבנק במגמה של צמצום הדיווח בפרק הסביבתי של הדוח, לעומת הרחבת פרק פיתוח מוצרים ושירותים בעלי ערך מוסף חברתי ו\ או סביבתי וניהול סיכונים סביבתיים במימון.

מפת הנושאים המהותיים



לקוחות

1. מקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור הלקוחות
2. שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית
3. חדשנות
4. פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות
5. פועלים לנגישות

שרשרת אספקה

6. מנהלים באחריות את שרשרת האספקה

קהילה

7. מרחיבים את מעגלי ההשפעה
8. משקיעים בקהילה

עובדים

9. מקדמים סביבת עבודה נאותה
10. מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות
11. פועלים להכשרה ולפיתוח אישי

סביבה

12. מצמצמים השפעות סביבתיות
13. מפתחים מוצרים ושירותים התורמים לשמירה על הסביבה
14. בוחנים סיכונים סביבתיים במימון

אתיקה

15. ממשל תאגידי ואתיקה
16. מניעת שחיתות

בנק הפועלים יעדי פיתוח בר קיימא (SDG's)

יעדי פיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals, SDG's) כוללים 17 יעדים ו-169 מטרות משנה, לסגירת פערי הפיתוח בעולם עד שנת 2030. בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם את ההחלטה ליטול חלק במימוש היעדים, כאשר קיימת הסכמה בינלאומית רחבה כי נדרש לשם כך שיתוף פעולה בין מגזרי - ציבורי, עסקי ואזרחי. יעדי ה-SDG כוללים בין השאר התייחסות לסוגיות צמצום אי-שוויון, חינוך, תשתיות, צמיחה כלכלית, מאבק נגד שינוי האקלים ועוד.	העסקית והחברתית, עבור כלל מחזיקי העניין שלו. כאחד מהגופים הפיננסיים הגדולים בישראל, פעילותו השוטפת של הבנק תורמת למימוש חלק מהיעדים הגלובאליים לפיתוח בר קיימא. הבנק עושה זאת, בין היתר, באמצעות הנגשת שירותים פיננסיים, מימון פרויקטים של אנרגיה מתחדשת ותשתיות, השקעה בקהילה, קידום חינוך פיננסי ועוד.	הרלוונטיות של כל אחד מהיעדים לפעילות העסקית. פרמטרים אלו דורגו בהתבסס על עשייה נוכחית ועשייה פוטנציאלית.
קידום השגשוג והצמיחה של אנשים, עסקים וקהילות, עומד לנגד עיני הבנק בפעילותו	לאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על מיזמים ופעולות שננקטו על ידי הבנק אשר תורמים ברמה הלוקאלית, למימוש היעדים הגלובליים. היעדים שנבחרו להתמקדות על ידי הבנק נבחרו על פי שני פרמטרים: מידת היכולת של הבנק להשפיע על כל אחד מהיעדים ומידת	בנוסף, כחלק מהמחויבות לנושא תומך הבנק במיזם 'מצפן הקיימות', פרויקט חברתי ישראלי אשר מסתמך על הפרויקט העולמי הנקרא SDG Compass. מטרת 'מצפן הקיימות' היא להתאים את 17 יעדי הפיתוח לחברה הישראלית בכלל ולמגזר העסקי בפרט.

היעדים שנבחרו להתמקדות על ידי הבנק

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH לקדם צמיחה כלכלית מתמשכת ובת קיימא, תעסוקה מלאה ופורה ועבודה הוגנת	כגוף פיננסי מוביל, הבנק מנגיש שירותים פיננסיים תוך מתן כלים וידע המקדמים של התנהלות פיננסית נכונה עבור לקוחותיו. בנוסף, הבנק הוא מעסיק גדול במשק הישראלי ותורם לתעסוקה עקיפה של גורמים רבים במעגלים רחבים (באמצעות מימון, ספקים, תמיכה בקהילה וכו')	- הנגשת שירותים בנקאיים לכלל האוכלוסייה בישראל בדגש אוכלוסיות הסובלות מחוסר נגישות לשירותים בנקאיים מלאים; ליווי ומתן כלים פיננסיים לעסקים קטנים באמצעות קרנות אשראי ייעודיות, פתרונות מימון לעסקים קטנים ובינוניים, כלים המסייעים בהתנהלות פיננסית וכלים לליווי לצמיחה, לרבות סדנאות ייעודיות לעסקים קטנים ב'מרכז לצמיחה פיננסית'; - הבנק מפעיל מזה מספר שנים את מיזם 'ערך לדרך' במסגרתו עשרות עמותות מקבלות כלים לגיוס משאבים וליצירת זרוע הכנסות עצמית, על מנת להבטיח את קיומן לאורך זמן ואת יכולתן להעניק שירות למוטבין בקהילה; - כ-95% מהרכש של הבנק הינו רכש "כחול לבן".
10 REDUCED INEQUALITIES צמצום אי שוויון	הבנק דואג להתאמת כלים ושירותים פיננסיים עבור קהלים מגוונים לרבות אוכלוסיית הוותיקים, החברה הערבית, החברה החרדית, אנשים עם מוגבלות ועוד. בנוסף מקדם גיוון בתעסוקה הן בקרב עובדים והן בשרשרת האספקה.	- קידום העסקת עובדים מאוכלוסיות המאופיינות בתת-תעסוקה; הנגשת שירותים בנקאיים תוך יזום תוכניות ופתרונות להכללה פיננסית; פעילות חינוכית והסברתית ענפה מול מגזרי לקוחות ואוכלוסיות שונות במטרה לקדם התנהלות פיננסית נכונה בקרב עובדי הבנק, לקוחותיו וכלל הציבור בישראל; - פעילויות מגוונות לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה כחלק מרכזי בפעילות הבנקאות החברתית.

יעדי ה-SDG רלוונטיות לפעילות הבנק דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)

4 QUALITY EDUCATION להבטיח חינוך איכותי ושוויוני	הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, פיתוח ובניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית ולשיפור השירותים הנגישים לאוכלוסייה בתחומי הרווחה, החינוך והבריאות.	- הענקת מאות מלגות לסטודנטים במוסדות לימוד אקדמאיים ברחבי הארץ וניהול קרן "פועלים להצלחה" במסגרתה מוענקות מלגות לסטודנטים בפריפריה; - מאות סדנאות ותכנים דיגיטליים בנושא התנהלות פיננסית נכונה מוצעים ללא עלות לציבור הרחב במסגרת ה'מרכז לצמיחה פיננסית'; - השקעת משאבים בתחום החינוך, בדגש על חינוך פיננסי; - פעילות "תקרא תצליח" לעידוד מיומנויות קריאה וכתביה בקרב ילדים בחברה הערבית והחרדית.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE בניית תשתיות גמישות, קידום תיעוש כולל בר קיימא וטיפול חדשנות	הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, פיתוח ובניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית ולשיפור השירותים הנגישים לאוכלוסייה בתחומי הרווחה, החינוך והבריאות.	- מימון עבור מגוון פרויקטים תשתית בישראל ופרוייקטים המקדמים קיימות ושמירה על איכות הסביבה; - פיתוח מוצרים פיננסיים חדשניים בהובלת חטיבת החדשנות של הבנק לדוגמא אפליקציית bit שהובילה את מהפיכת התשלומים בישראל ומשמשת את לקוחות כלל הבנקים; - ניהול סיכונים סביבתיים במימון ואשראי לפרוייקטים בתחום התשתיות והנדל"ן, על מנת להבטיח פיתוח בר-קיימא.
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY להבטיח גישה נאותה לאנרגיה אמינה, בת קיימא ומודרנית	מעורבותו של הבנק בהובלת פתרונות מימון ללקוחותיו, לפרוייקטים בתחום אנרגיה ממשאבים מתחדשים ובתחום ההתייעלות האנרגטית היא בעלת חשיבות גבוהה לעצם התכנותו של הפרויקט	- מעל 2.4 מיליארד ₪ הושקעו במימון מגוון פרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת כולל: אנרגיה סולארית, אנרגיית רוח ואגירה שאובה; - הבנק זכה במרכז להפעלת קרן בערבות המדינה, להעמדת הלוואות לצורך התייעלות אנרגטית של עסקים.
6 CLEAN WATER AND SANITATION להבטיח זמינות וניהול בר קיימא של מים ותברואה	גישה למים ולתברואה מהוות כיום אתגר חיוני לפיתוח בר קיימא. הבנק הינו גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה ומתקנים לטיהור שפכים בארץ.	- מימון 80% ממתקני ההתפלה בישראל; - מימון חברות המפעילות מתקנים לטיהור שפכים המשמשים בעיקר למי השקיה לחקלאות. מהלך זה מקטין משמעותית את כמות השפכים המוזרמים לים ותורם לצמצום הזיהום הימי.

2. יעדים נוספים אותם הבנק מקדם בפעילותו השוטפת למען מחזיקי העניין:

SDG	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
 5 GENDER EQUALITY	• הבנק מגדיר את שכר היסוד והתנאים הנלווים על פי תפקיד העובד והדרגה שלו, ללא תלות במגדר; • בשדרת הניהול של הבנק כ- 54% נשים; • הבנק מפעיל תכניות הכשרה ייחודיות בשיתוף עמותות לנשים יזמיות במטרה לתת להם כלים וידע פיננסי להקמת עסק משלהן (כדוגמא תוכנית 'עסק משלך' בחברה הערבית, תוכנית 'וזמות עתיד' ותוכנית 'יסמין'); • הבנק הגדיר יעד להגברת ייצוג נשים בהנהלה הבכירה ושואף ל- 50% ייצוג נשי בהנהלה בכירה עד לשנת 2023.
 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	• הענקת אשראי משכנתא לבניית נדל"ן למגורים, לרבות מוצרי משכנתא ייעודיים המותאמים לחברה הערבית; • הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים ועסקיים לרכישת מערכות לאנרגיה סולארית המאפשרות ייצור חשמל ממקורות של אנרגיה מתחדשת.
 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• לבנק מדיניות "רכש ירוק" במסגרתה נבחנות חלופות רכש ידידותיות לסביבה עבור מוצרים ושירותים; • מיפוי הסוגים השונים של הפסולת הנוצרת עקב פעילות הבנק ובחינת הדרכים הסביבתיות ביותר לטפל בה; • איסוף ופינוי של פסולת בצורה אחראית, בין היתר: איסוף פסולת אלקטרונית, איסוף פסולת בניין, מחזור בקבוקים ופחיות ואיסוף אחראי של תרופות שיצאו משימוש.
הבטחת צריכה ודפוסי ייצור בני קיימא	

מאמצים יוזמות אחראיות ומדווחים בשקיפות

הבנק רואה עצמו שותף לדרך של הארגונים העוסקים בתחומי הקיימות והאחריות החברתית ומאמץ סטנדרטים בינלאומיים של התנהלות אחראית:	והוא מדורג בדירוג "פלטניה פלוס". כמו כן, הבנק מופיע במדד מעלה הבורסאי, המורכב מכל החברות הציבוריות בדירוג מעלה, אשר נסחרות בבורסה לניירות ערך בת"א.
ארגון מעלה בנק הפועלים הצטרף לארגון מעלה בשנת 2006 כחבר במנהיגות העסקית. בדירוג לשנת 2019 המתבצע על בסיס נתוני הדיווח לשנת 2018, הוביל הבנק את מדד מעלה מבין כלל החברות במשק הישראלי	UN Global Compact במהלך שנת 2010, בנק הפועלים הצטרף ליוזמת האו"ם המקדמת התפתחות כלכלית באופן מועיל לקהילה ולדורות הבאים. מאז, הבנק מקפיד על יישום עקרונות היוזמה

ESG - ביצועי אחריות תאגידית של בנק הפועלים
בראי אנליסטים מקומיים ובינלאומיים

דירוג ¹	ציון הבנק	בית אנליזה
באחזון ה-99 בסקטור הבנקאי בעולם	64.9	Bloomberg ESG Disclosure Score
		
אחזון 68 בסקטור הבנקאי בעולם	59	RobecoSAM (S&P Global)
אחזון 85 בסקטור הבנקאי בעולם	ציון סיכון 23.2 (רמת סיכון בינונית)	Sustainalytics
		
	ציון ניהול 48.3	
אחזון 86-99 מתוך בסקטור הבנקאי בעולם	דירוג AA	² MSCI
		
הבנק מדורג במקום הראשון מתוך 34 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה); ובמקום 645 מתוך 4,842 חברות בדירוג העולמי.	45	Vigeo Eiris

1. הדירוג נכון ליוני 2020 כפי שהתקבל מבתי האנליזות נכון לתקופה בה נסקר הבנק ועל כן עשוי להשתנות; הייחוס הוא בהשוואה לבנקים בעולם המדורגים על ידי בית האנליזה.

2. The use by Bank Hapoalim of any MSCI ESG research LLC or its affiliates ("MSCI") DATA, and the use of MSCI logos trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendations, or information providers, and are provided 'as is' and without warranty. MSCI names and logos are trademarks or service marks of MSCI.

במסגרת הערכת הביצועים של חברות וארגונים עסקיים שעורכים אנליסטים בשוק ההון בעולם ובישראל, נכללים גם היבטי קיימות ואחריות תאגידית-ESG (של החברה או הארגון שאותות הם מעריכים). בשנים האחרונות, חלה מגמה גוברת של התעניינות בהיבטים אלה מצד משקיעים ברחבי העולם והיבטי ESG משמשים אותם בקבלת החלטות בנוגע להשקעותיהם.

בנק הפועלים מקיים דיאלוג שוטף עם גופי האנליזה המקומיים והבינלאומיים הבוחנים מדדי ESG ומספק מענה שוטף לשאלות האנליסטים. הבנק רואה חשיבות רבה בדיאלוג מסוג זה משתי סיבות מרכזיות:

1. דיאלוג עם אנליסטים בינלאומיים הנמצאים בקשר שוטף עם תאגידים מכל העולם, מאפשר לבנק לקבל תובנות חשובות על מגמות מובילות בתחום אחריות תאגידית בעולם ועל נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות;
2. הבחינה של ציוני הבנק בדירוגים השונים מאפשרת מיפוי שוטף של ניתוח פערים באופן ניהול סוגיות אחריות תאגידית ומקדמת שיפור מתמיד של הביצועים במישורים השונים.

הבנק בוחן את ביצועיו בפרספקטיבה רחבה ובהתאמה לסטנדרטים המוגדרים בתחום זה לסקטור הפיננסי העולמי ואת מיקומו היחסי לעומת הבנקים בעולם. לצורך כך מבוצעת השוואה בין הסקירות של גופי אנליזה ומדדים בינלאומיים מרכזיים שסוקרים את הבנק.

פועלים באחריות לטובת הלקוחות



בתמונה - משפחת אורי

פועלים עם הלקוח בכל החלטה וברגעי אמת

במהלך שנת 2019 התמקד הבנק בשיפור והרחבת השירות בארבעה רגעי אמת: גירושין, חתונה, פטירת קרוב משפחה ומעבר דירה. עבור כל אחד מארבעת רגעי האמת הללו, נבנו מעטפות ייעודיות במטרה לאפשר הענקת שירות וערך משמעותי ללקוח, תוך הקפדה על הרגישות המתבקשת בהתחשב בצומת החיים שבו הוא ניצב. בשנת 2020 מתוכנן להמשיך ולהרחיב את מעטפות השירות עבור רגעי חיים נוספים.

כלים ומוצרים המקדמים התנהלות פיננסית נכונה

לצד גיבוש מעטפות השירות, המוצר והמידע בהתאמה לרגעי אמת, ומתוך השאיפה להיות לצד לקוחותיו כאשר עליהם לקבל החלטות פיננסיות, פיתח הבנק שורה של כלים ומוצרים להתנהלות פיננסית נכונה. מדובר הן בשירותים הניתנים באופן אישי על ידי הבנקאים בסניפים ובמרכזי הייעוץ, והן בכלים דיגיטליים הזמינים ללקוחות בכל זמן ומכל מקום, כגון:

- ♦ **אתר הבנק -** מציע מגוון אפשרויות לניהול החשבון באופן מקוון בצורה נגישה ומיידית. מלבד הצגת המידע השגרתי אודות חשבוננו של הלקוח, מציע האתר כלים שונים לשיפור התנהלותו הפיננסית, כגון: השוואה דינמית של הוצאות למול הכנסות, אזהרות לקראת חריגה ממסגרת האשראי וכלי להגדרת מטרות ויעדים ולמעקב אחר מידת העמידה בהם.
- ♦ **פועלים UP -** מעטפת שירותים ומוצרים המסייעת ללקוח לנהל בחוכמה את תקציבו החודשי, בהתאם להכנסותיו ולשאיפותיו הפיננסיות. במסגרת השירות מוצעים מגוון כלים דיגיטליים לניהול התקציב.
- ♦ **Save and Go -** באפשרותם של לקוחות הבנק להעביר סכום כסף לחיסכון באמצעות אפליקציית ניהול חשבון, וכן עומדת בפניהם האפשרות להגדיר תזכורות לביצוע העברה חוזרת. התזכורות מוצגות לכל לקוח על פי בחירתו; ניתן לבקש תזכורת אחת לתקופת זמן או אחת למספר צעדים שהלקוח מבצע ברגל, כך שהכלי מסייע הן בחיסכון והן בשמירה על אורח חיים ספורטיבי.

בנק הפועלים מחויב להענקת ערך משמעותי ללקוחותיו, תוך שילוב בין שירות אישי ואנושי לבין חדשנות טכנולוגית ובמסגרת זאת, שואף לשמש עבורם ככתובת הראשונה בכל הנוגע לקבלת החלטות פיננסיות. במטרה להגשים שאיפה זו גובשו הצעות ערך ומעטפות שירות רלוונטיות לצמתים משמעותיים בחיי הלקוחות, מתוך ההבנה כי להחלטות פיננסיות שמקבלים הלקוחות בצמתים משמעותיים בחיים עשויות להיות השלכות מרחיקות לכת על עתידם ועל עתיד הסובבים אותם.

בשנת 2019 החל הבנק בתהליך אסטרטגי למיפוי סוגים של רגעי אמת בחיי הלקוחות. הכוונה לצמתים שבהם התנהלות חייו של אדם משתנה משמעותית, וכפועל יוצא, הוא נדרש לקבל ולבצע החלטות בתחום הפיננס. במסגרת התהליך, שכלל התחקות אחר מסעות לקוח, קיום ראיונות עומק ועריכת קבוצות מיקוד, הוגדרו מספר רגעי אמת משמעותיים ביניהם: מעבר דירה, חתונה, לידה, גירושין, מחלה, פטירת קרוב משפחה, תחילת עבודה וסיום עבודה. לצד רגעי אמת אלה, הובהר גם הצורך בגיבוש מתודולוגיית שירות ובפיתוח מוצרים וכלים המספקים מענה ייחודי ללקוחות המצויים בשעת משבר פיננסי.

בנוגע לכל אחד מרגעי החיים הללו, שם לו הבנק למטרה לגבש שלושה סוגי מעטפות המספקים ללקוח את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לצומת שבו הוא נמצא ומסייעים לו לקבל את ההחלטות הפיננסיות הנכונות עבורו:

- ♦ **מעטפת שירות -** מתודולוגיה סדורה בנוגע לאופן הענקת השירות והטיפול הייחודי בלקוחות ברגעי האמת, הכוללת גם הקניית מידע וכלים מעשיים לבנקאים. במסגרת זאת, קיבלו הבנקאים הכשרה לזיהוי ללקוחות העשויים להימצא ברגע אמת בחייהם, ולמתן שירות ברגישות הנדרשת ללקוחות אלה, שמטבע הדברים עשויים להזדקק לתשומת לב מיוחדת ולזמן טיפול ארוך מהרגיל בעניינם.

- ♦ **מעטפת מוצרים -** מוצרים לתמיכה בצורכי הלקוחות ברגעי האמת, בעולמות האשראי, הפאסיבה והתכנון.

- ♦ **מעטפת ידע -** הצעת הרצאות מתאימות ותוכן רלוונטי מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית'.

שירות וייעוץ אישי מותאם

הבנק מציע ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים שירות אישי מותאם בתחומי האשראי, המשכנתה וההשקעות.

ייעוץ השקעות פיננסיות

מאות יועצים בפרסה ארצית מעניקים ללקוחות הבנק הפרטיים והעסקיים שחתומים על הסכמי ייעוץ, ייעוץ השקעות מותאם על בסיס היכרות עם צרכיהם, העדפותיהם ומטרותיהם. לרשות היועצים מערכת ייעוץ השקעות Advisor מתקדמת המכילה כלים תומכי החלטה ומידע רב שמסייע לבניית תיק ההשקעות המתאים ללקוח. בשנת 2019 השיק הבנק את שירות Smart Advice באפליקציית שוק ההון ובאתר הבנק. המערכת מאפשרת ללקוחות החתומים על הסכם ייעוץ לקבל המלצות השקעה מותאמות אישית לנייד ולאו לאתר.



שירות Smart Advice זכה בפרס מוצר השנה 2020 - בחירת הצרכנים בקטגוריית השקעות

השקעות אחראיות

השקעות הנבחנות בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגידי תקין, הנקראות בקצרה "השקעות ESG", תופסות תאוצה בעולם בשנים האחרונות. בסוף 2018, הגיע סך ההשקעות בעולם בתחומים האלה ל-30 טריליון דולר, ומגמה זו מצויה בעלייה מהירה ומתמדת. כיום, יותר ויותר משקיעים מעוניינים לוודא כי הכסף שלהם משפיע לטובה ואינו מייצר השפעה שלילית, זאת באמצעות השקעה בחברות שמקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים, או באמצעות השקעה בנכסים פיננסיים בעלי אימפקט חברתי-סביבתי.

המודעות לתחום זה, הצוברת תאוצה בעולם, עולה גם בקרב משקיעים מוסדיים בישראל. בנק הפועלים בחר לקדם תפיסה זו בקרב לקוחותיו, הן באמצעות שיקוף דירוגי ESG על מניות ואג"ח גלובליות במערכת הייעוץ והן באמצעות פיתוח מוצרים פיננסיים ייעודיים.

לראשונה במערכת הבנקאית בישראל, במהלך שיחות ייעוץ השקעות עם לקוחות הבוחרים בכך, ניתן לקבל המלצות השקעה על מניות ואג"ח גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה. מהלך זה הושק ביוני 2019. בנוסף, השיק הבנק שלושה מוצרים ייחודיים ובלעדיים המאפשרים ללקוחות הבנק להפקיד לחיסכון, ולצד זאת, לייצר אימפקט חברתי-סביבתי:

- ♦ **פיקדון 'פועלים לנגישות' -** כחלק מהמיקוד החברתי של הבנק לפעול למען אנשים עם מוגבלות, פיתח הבנק בשיתוף עם ארגון 'ג'וינט ישראל' פיקדון המאפשר ללקוחות לחסוך ולקבל ריבית, ובמקביל, לתרום לעשיית טוב בחברה. זאת באמצעות מנגנון הקובע כי הבנק יעביר סכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון למען פיתוח שירותים חברתיים חדשניים למען אנשים עם מגבלות.

- ♦ **פיקדון ירוק -** מוצר שפיתח הבנק בשיתוף עם עמותת "צלול", המאפשר ללקוחותיו לחסוך בפיקדון ובמקביל, לקדם סביבה ירוקה. זאת באמצעות מנגנון הקובע כי הבנק יעביר לעמותת "צלול" סכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון, לטובת מיזם משותף עם 'החברה למתנ"סים', להפחתת השימוש בפלסטיק בגני ילדים בפריפריה.

- ♦ **פיקדון מובנה ESG -** פיקדון העוקב אחר ביצועיהן של 10 מניות גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה, וכולל מענק מותנה הנגזר מביצועי המניות כאמור, בתקופת זמן מוגדרת מראש.

מעבר לקידום תחום ההשקעות האחראיות בקרב לקוחותיו, משלב הבנק בפורטפוליו ההשקעות שלו עצמו (הנוסטר), השקעות ב-ETF העוקבות אחר מניות גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה, וכן מבצע השקעות אימפקט בחברות המקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים.

3. בכפוף להוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995

מעטפת ייעוץ פנסיוני

בנק הפועלים פיתח מעטפת ייעוץ פנסיונית מקצועית, המלווה את הלקוחות בצמתי חיים שונים במהלך שנות עבודתם, לקראת הפרישה ולאחריה:

♦ **מרכז ייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה-** לבנק הפועלים 22 מרכזי ייעוץ פנסיונים הפרוסים בסניפי הבנק ברחבי הארץ. היועצים הפנסיונים הייעודיים מספקים ייעוץ מקצועי ואובייקטיבי, ובמסגרת הייעוץ נהנה הלקוח מאיסוף מידע מהמסלוקה הפנסיונית, מבירור מקיף

לגבי הצרכים הפנסיוניים שלו תוך הצגת חלופות שונות להתאמת התיק הפנסיוני לצרכיו הייחודיים. בנוסף, מעמיד הבנק לציבור הפורשים ייעוץ לתכנון פרישה המשלב הכוונה בבחינת פתרונות מס אפשריים תוך שילוב אופטימלי בין הקצבה החודשית לבין סכומים חד-פעמיים שמקבל הפורש, וזאת בהתאם לצרכי הלקוח.

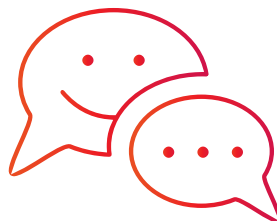
♦ **הצגת תיק פנסיוני באתר הבנק-** באמצעות כלי זה יכול לקוח שקיבל ייעוץ פנסיוני בבנק לעקוב אחר התיק

הפנסיוני שלו ואחר השינויים שנעשים בו ולקבל מידע חודשי עדכני לגבי מוצרי החיסכון הפנסיוני, כיסויים ביטוחיים, תזרים ההפקדות ותחזית לגיל פרישה.

♦ **"פועלים Advisor" פנסיוני -** לרשות יועצי הבנק עומדת מערכת ייעוץ פנסיונית מתקדמת התומכת בתהליך הייעוץ הפנסיוני הניתן ללקוח. המערכת מהווה כלי עבור היועץ לבחינת מבנה התיק הפנסיוני ולהתאמת ההמלצות לצרכיו הייחודיים של הלקוח.

העצמת הערך ללקוח כחלק מתפישת השירות

בנק הפועלים רואה בשיפור המתמיד בשירות את המפתח לצמיחה העסקית שלו. הבנק חותר להעניק ללקוח את חווית השירות הטובה ביותר תוך שמירה על ערכים אנושיות ואכפתיות, הוגנות ואחריות, מקצועיות, יוזמה ופשטות. כמו כן, מתוך היכרות עם הזירה הפיננסית המורכבת בה הוא פועל, הבנק שואף לספק שירות המייצר בידול בחווית הלקוח.



במהלך שנת 2019 הקשיב הבנק למאות אלפי לקוחות במגוון ערוצים. כתוצאה מכך, בוצעו מספר מהלכים ארגוניים שמטרתם שיפור השירות הפנים והחוץ ארגוני.

מרכז תובנות לקוח

"מרכז תובנות לקוח" משמש בית לידע, אנליזה ומדידה ופועל בגישה אינטגרטיבית מתקדמת לזיקוק תובנות מרכזיות שעולות באופן שוטף מסקרי איכות השירות, מסקרי שירות פנים, מתלונות הציבור, מהרשתות החברתיות ומתהליכי עומק המתקיימים במהלך הדילוג עם מחזיקי העניין השונים, כולל עובדי הבנק. תובנות אלה מנותחות באופן שוטף ומתורגמות למדיניות, מהלכים והצעות ערך מתאימות.

מהלכים מרכזיים לשיפור השירות ללקוחות הבנק בשנת 2019:

- ♦ **הזמנת פגישה עם הבנקאי -** לצורך שיפור חוויית הלקוח וחויית הבנקאי, מתבצע מעבר משירות מזדמן לשירות מבוסס פגישות. הלקוח יכול לתאם מראש פגישה עם הבנקאי בסניף במועד שנוח לו ובמגוון ערוצים (אתר, אפליקציה או מוקד טלפוני).
- ♦ **מוקד טלפוני "פועלים לעסקים" -** על מנת להגביר את הזמינות עבור הלקוחות, הוקם ב"פועלים בטלפון" מוקד טלפוני ייעודי לעסקים קטנים, המאפשר קבלת מידע וביצוע פעולות במגוון רחב של תחומים.

- ♦ **פרישת מכשירים חדשים לשירות עצמי** המאפשרים לבצע מגוון פעולות בנקאיות (ר' הרחבה בתת-פרק "פועלים בשירות עצמי").
- ♦ **שיפור השירות לאזרחים וותיקים -** במסגרת זאת נערך תהליך ניטור מקיף של צרכי האזרחים הוותיקים כולל זיהוי האתגרים בהתמודדות עם העולם הדיגיטלי החדש. בהמשך לתובנות שזוקקו מהתהליך, תוגברו הסניפים בדילים שנתנו ללקוחות אלו הדרכה ייעודית לשימוש בכלים הדיגיטליים של הבנק והופעלו שירותי סניף ניד (ר' הרחבה בתת-פרק "האזרחים הוותיקים").
- ♦ **מיזוגי סניפים -** הטמעת מעטפת שירות וליווי מקיפה הן ללקוחות והן לבנקאים בסניפים שנמצאים בתהליך מיזוג, תוך ניטור שביעות רצון של הלקוחות כחצי שנה מיום המעבר לסניף החדש.

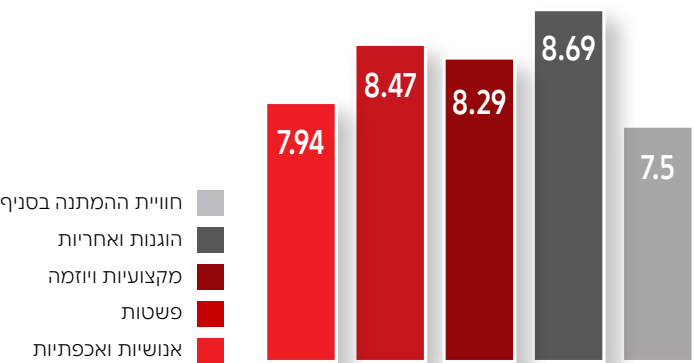
יחד מעצימים לקוחות

הפרויקט שהושק בשנת 2019, נועד לתת מעטפת תמיכה שירותית לסניפים בהם קיים מופע קהל גדול. במסגרת הפרויקט, מנהלים ועובדים מיחידות שונות בהנהלה הראשית הגיעו לסניפים בשעות אחר הצהריים במועדים מתואמים, על מנת לסייע ולהדריך ללקוחות באופן אישי בביצוע פעולות בערוצים הדיגיטליים ולהכיר להם את מכלול האפשרויות הקיימות. המהלך מאפשר לעובדי מטה הבנק לפגוש לקוחות, לסייע, להקשיב ולהפיק תובנות שעולות מהאינטראקציות עמם, ובהמשך לשקף זאת לגורמים הרלוונטיים למטרת שיפור תהליכים ושירותים.

מידת חווית השירות

חווית השירות נדגמת באופן רציף ויומיומי ומועברת למחלקת השירות להמשך עיבוד ולמידה. השירות נמדד במגוון אמצעים לרבות קבוצות מיקוד, סקרים טלפונים, סקרים ברשתות החברתיות, מועצות לקוחות ועוד. במהלך 2019 הורחבה ההקשבה ללקוחות באמצעות סקרי שביעות רצון שנגשלים במסרון SMS בצמידות לחווית השירות בסניף או במוקד הטלפוני.

תוצאות סקרי שביעות רצון ללקוחות 2019*



*מאחר ומתודולוגיית המדידה השתנה בשנת 2019, לא מוצגת השוואה לשנים קודמות.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:	
תוכניות 2019	סטטוס
יצירת חווית לקוח מתקדמת באמצעות מסלולי שירות מותאמים לצורך ולהעדפות הלקוח.	✓ בוצע
חיזוק מערכת היחסים עם הלקוחות באמצעות חווית שירות מובילה וליווי בקבלת החלטות פיננסיות. זאת גם באמצעות הקמת מרכזי ייעוץ אישיים ועסקיים ללקוחות אליהם מגיעים בתיאום מוקדם.	✓ בוצע
ריכוז הטיפול בלקוחות עפ"י רמת המורכבות בבנקאות המתאימה והקלה בזיהוי הלקוח בערוצים השונים תוך הסטת השיחות למוקד טלפוני ייעודי.	✓ בוצע

פועלים בסניפים

הרשת הסניפית של הבנק הינה הרחבה ביותר במערכת הבנקאות הישראלית ומונה 215 סניפים (קמעונאיים). סניפי הבנק פרושים בכל רחבי הארץ, כ-40% מתוכם בפריפריה.

כחלק מהשאיפה למצוינות תפעולית ולהתייעלות, בנק הפועלים ממשיך בבחינת פריסת רשת הסניפים שלו ובמיזוג סניפים במקרה הצורך, תוך שמירה על מובילות הפריסה במערכת הבנקאית. בשנת 2019 מוזגו 10 סניפים תוך מתן מעטפת ליווי ייעודית ותמיכה ללקוחות; בסניפים שמוזגו הותאמו תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, נשלח דיורר רלוונטי ונערכו כנסי אוריינות דיגיטלית ללקוחות, בדגש על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כמו כן הוקם מוקד טלפוני ייעודי ללקוחות בתהליך מיזוג סניף, הורחבה פריסת המכשירים לשירות עצמי, הוגדל מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק ונערך תגבור של השירות באמצעות הסניף הנייד במועדים קבועים ובהתאם לצורך. במקביל לתהליך זה, הבנק פועל כל העת להרחבת השירותים הניתנים במערך הסניפים.

מסתכלים קדימה

- הרחבת מנעד הפעולות הניתנות לביצוע במעמד השיחה עם מוקדי "פועלים בטלפון" לצד המשך הדרכות וליווי של הלקוחות לשימוש בכלים והשירותים הדיגיטליים של הבנק;
- הרחבת השירותים הניתנים באמצעות הדואר האלקטרוני.

התמחויות במסגרת מערך הסניפים הקמעונאיים:

- מרכזי ייעוץ פנסיוני** – לבנק 22 מרכזי ייעוץ פנסיוניים בפרישה ארצית. מטרת המרכזים היא לספק שירותי ייעוץ מקצועיים בתחום הפנסיה, כחלק מהבטחת עתידם הפיננסי של כלל לקוחותינו;
- יחידות היי-טק** – לבנק 10 יחידות מתמחות היי-טק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לחברות הזנק (סטארט-אפ) וחברות טכנולוגיה בוגרות;
- מחלקות המתמחות במזומנים** - בבנק 42 סניפים בהם קיימים שירותים עבור לקוחות המבצעים פעילות במזומנים;
- נציגויות משכן** – לבנק 87 נציגויות משכן, שמטרתן לסייע ללקוחות וללוות אותם בתהליך המשמעותי של רכישת דירה. בשנת 2019 גדל ושופר מערך המשכנתאות בבנק כך שיתאים לצרכי השוק המשתנים, לביקושים ולתמורות החלות בשוק הנדל"ן.

מערך השירות ללקוחות החטיבה העסקית

החטיבה העסקית מפעילה מרכזים המיועדים ללקוחות עסקיים בינוניים וגדולים בלבד. קיימים 12 מרכזי עסקים, מתוכם שישה מרכזים ייעודים עבור לקוחות מסחריים בצמיחה. מרכזי עסקים אלו מעניקים חוויית שירות מקצועית ואישית בכל היבטי הבנקאות תוך דגש על מתן פתרונות מקצועיים המותאמים לצרכי הלקוח. מעטפת השירות המוצעת בסניפים אלה פותחה על בסיס תהליך למידה מקיף אודות צרכי וציפיות הלקוחות ומהווה מעטפת עסקית המותאמת לכל סוגי הלקוחות במגזר העסקים הבינוניים והגדולים.

מרכז בנקאי רב-ערוצי

"פועלים בטלפון" הינו מרכז בנקאי רב-ערוצי המאפשר לקבל שירות בנקאי כולל באופן נוח וזמין. המרכז מאפשר לקבל מידע ולבצע פעולות מגוונות בחשבון, לקבל תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות המובייל של הבנק, לקבוע פגישות בסניף עבור ייעוץ בנושא משכנתה, לקבל אישור עקרוני למשכנתה במקרים מסוימים וכן ולקבל מידע על משכנתה קיימת. המענה הקולי זמין 24 שעות ביממה לקבלת מידע וביצוע פעולות מגוונות. שירות במענה הקולי מוצע גם בשפות ערבית ורוסית ומאפשר לכלל הלקוחות, לרבות אנשים עם מוגבלות ואוכלוסיית הוותיקים, לקבל שירות מקצועי מבלי לגשת לסניף. כמו כן המוקד מספק מענה ללקוחות בערוצי התקשורת הכתובה- בפייסבוק בעברית ובערבית ובמיילים הנשלחים על ידי הלקוחות מתוך אתר הבנק.

בין החידושים במוקד בשנת 2019:

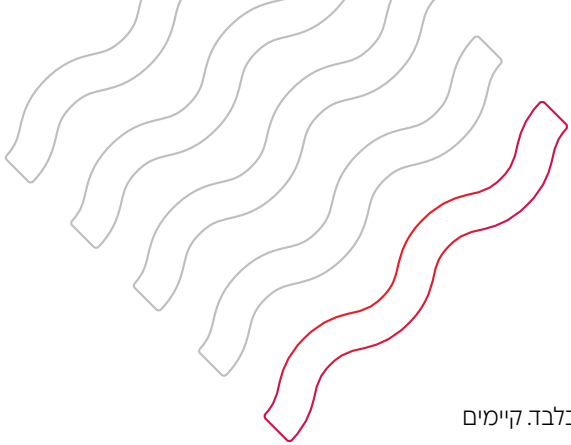
- הרחבת המענה הקולי לשפות ערבית ורוסית;
- מתן מידע מותאם אישית ללקוח במענה הקולי;
- שירות בדף פייסבוק בשפה הערבית;
- מענה קולי מהיר המותאם לחוץ לפיו יש לספק מענה אנושי ללקוח בתוך שש דקות;
- אפשרות להנפקת סיסמה וקוד משתמש ללקוח באמצעות המענה הקולי;
- מתן אישור עקרוני לחלק מסוגי בקשות המשכנתה החדשות.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
השקת שירות לתאום פגישה עם בנקאי בסניף באמצעות המוקד הטלפוני.	✓ בוצע
הקמת מוקד טלפוני ללקוחות עסקיים בקו ייעודי חדש.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- שירות באמצעות צ'אטבוט;
- הקמת מוקד טלפוני ייעודי ללקוחות משכן בעל יכולות מתן אישור עקרוני בנושא קבלת משכנתה.

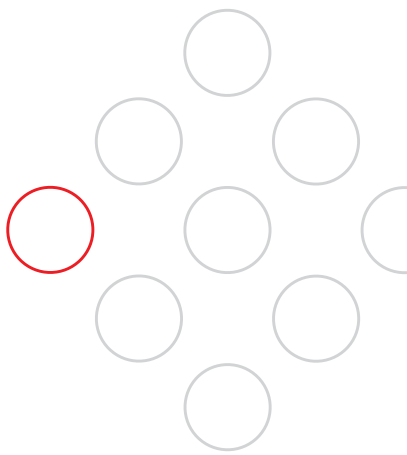


1 מיליון

לקוחות פעילים בשירותי פועלים בטלפון

16.5 מיליון

שיחות במענה הקולי בשנת 2019, מתוכן שלוש מיליון שיחות המשיכו לקבלת מענה אנושי



פועלים בשירות עצמי

המכשירים לשירות עצמי הפרושים ברחבי הארץ, מאפשרים ללקוחות לבצע מגוון רחב של פעולות במהלך 24 שעות ביממה. פעילות הלקוחות באמצעות הערוץ לשירות עצמי הולכת ומתרחבת ופעולות שבעבר היו מתבצעות באמצעות הבנקאי, מבוצעות כיום בערוץ זה.

לבנק יש 1,210 בנקטים ומכשירים לשירות עצמי, הכמות הגדולה ביותר ביחס לבנקים בישראל. מכשירי הבנקט מאפשרים משיכת מזומנים, בירור יתרה, הפקדת מזומנים והמחאות, הפקדה לפיקדונות מסוימים ועוד. המכשירים מונגשים עבור אנשים עם מוגבלויות וניתנים לשימוש בארבע שפות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית - ברשת המכשירים לשימוש עצמי.

פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו\או קוגניטיבית, המהווים כ-18% מהאוכלוסייה בישראל⁴. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך מהותי וחובה עסקית, המהווים חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו. בנוסף על הפעילויות להנגשת המבנים והשירותים בבנק, מחויב הבנק לתרום את חלקו להפיכת ישראל למדינה המסירה את המגבלות מדרכם של אנשים עם מוגבלויות. במסגרת זאת הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה, בדגש על שיתופי פעולה ופרויקטים בתחומי העלאת המודעות, פיתוח מוצרים טכנולוגיים וקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות (להמשך קריאה ר' פרק עובדים ופרק חברה וקהילה).

הבנק רואה בנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות נושא מהותי, המהווה חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות שלו. הבנק פועל לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוח עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים המוצעים, באופן עצמאי ככל שניתן, תוך שמירה על כבוד האדם

על הבנק חלה חובה הנגזרת הן מרגולציה והן מסטנדרטים וולונטריים אשר אימץ, להתאים וליצור פתרונות ייעודיים עבור סוגים שונים של מגבלות, במטרה לאפשר לכלל הלקוחות קבלת שירות מיטבי. תהליכי ההנגשה מתקיימים באופן שוטף ורציף, וכוללים הנגשה פיזית של המבנים, הנגשה של האמצעים הטכנולוגיים והנגשה של המידע, השירותים והמוצרים עבור לקוחות ועובדי הבנק. תהליך ההנגשה מתקיים על בסיס דיאלוג שמנהל הבנק עם מחזיקי עניין רלוונטיים, גורמי רגולציה ואנשי מקצוע בתחום, ומלווה על ידי עמותות "נגישות ישראל".

הנגשת סניפים ומבנים

נכון לסוף שנת 2019 הונגשו כלל מבני הבנק מלבד שני סניפים, תוך עדכון נציבות השוויון לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים. בשל עיכוב בלתי צפוי בקבלת היתרי בינוי מרשויות מקומיות ומעיריות, שני סניפים טרם הונגשו באופן מלא (סניפים אלה מצויים בהליכי אישור למול הרשויות המקומיות). במבנים אלה הוטמעה תכנית חירום מורחבת המשמשת כפתרון ביניים בליווי מלא של עמותת "נגישות ישראל". תכנית החירום כוללת הקמת עמדות נגישות לכל מחלקה ולכל סוג שירות בקומת הכניסה הנגישה של הסניף, שירותי נכים והנגשת דלתות הכניסה והמעברים.



בכל סניף נגיש קיימים:

- ◆ גישה נגישה ונוחה;
- ◆ חניה נגישה. בהעדר חניה בבעלות הבנק, בוצעה פניה בדואר רשמי לרשות המקומית בדרישה לביצוע חניה נגישה;
- ◆ מעברים נגשים - מעברים רחבים וללא מכשולים;
- ◆ שילוט תואם לדרישות החוק;
- ◆ ריהוט נגיש;
- ◆ שירותים;
- ◆ בנקט נגיש אחד לפחות;
- ◆ בסניפים בעלי יותר מקומה אחת הוקמו מעליות, מעלונים או במות הרמה;
- ◆ עמדות שירות נגישות עבור סוגי השירות השונים (בכל אחת ממחלקות הסניף) העומדות בתקנות נגישות השירות ומצוידות באמצעים הבאים:
- ◆ שולחן מותאם לכיסא גלגלים וכיסא נגיש עם ידיות אחיזה וכן אזור המתנה נגיש;
- ◆ **לולאת השראה** - התקן המיועד לשפר את הדיאלוג עם לקוח כבד שמיעה ומאפשר לו לשמוע דרך מכשיר השמיעה את הבנקאי בלבד, ללא רעשי רקע מיותרים.
- ◆ **מערכת עזר step hear** - מערכת הכוונה קולית אקטיבית המאפשרת חייווי קולי לאנשים עם מוגבלות בראייה, ומסייעת להם לאתר את דלתות הכניסה לסניפים ואת הבנקטים המונגשים.
- ◆ **מערכת עזר call hear** - התקן המיועד להתריע בפני הבנקאי שממוקם בעמדה נגישה בסניף, כי לקוח עם מוגבלות בראייה עומד בפתח הסניף וזקוק לסיוע.

בכדי לוודא שהבנק ממשיך להיות נגיש לאורך זמן, מתבצעת בקרה שוטפת על אמצעי ההנגשה ותיקון ליקויים במקרה הצורך, על ידי מספר גורמים:

- ◆ עובדי ומנהלי הסניפים, המבצעים בקרה שוטפת של סטטוס נגישות בהתאם לפרמטרים שנקבעו על ידי האחראים על תחום הנגישות בבנק בשיתוף עם עמותת "נגישות ישראל";
- ◆ מפקחי האחזקה של הבנק, המגיעים לכלל מבני הבנק (סניפים ומבני הנהלה ראשית) פעמיים בשנה, ומבצעים בדיקת נגישות פיזית של המבנים, האביזרים והריהוט;
- ◆ חברת 'מהלב', המבצעת בקרה אחת לשנה לצורך בדיקת תקינות אביזרי ההנגשה שהותקנו בסניפים, תוך הפעלה יזומה של המכשירים והחלפת סוללות בהתאם לצורך;
- ◆ במסגרת פרויקטים של שינויי מערך או שיפוץ בסניפי הבנק ומבניו, מתבצעת על ידי מורשה נגישות (פנימי ו\או חיצוני לבנק) בקרה על הנגשת המבנים בתכנון המחודש.

כחלק ממערך האחזקה של נגישות מבני הבנק, לרשות עובדי הבנק אפליקציה ייעודית באמצעותה ניתן להתריע על תקלה או חוסר בתחום הנגישות הפיזית תוך הפניית הטיפול באופן ישיר לגורם הרלוונטי.

הנגשת בנקטים ומכשירים לשירות עצמי ללקוחות עם לקות ראייה

בכל האתרים בהם מופעלים מכשירים לשירות עצמי של הבנק, בוצעה התאמה של נגישות פיזית וטכנולוגית. המכשירים לשירות עצמי המותאמים לאנשים עם מוגבלות סומנו בסמל הנגישות והותקנה בהם מערכת הכוונה קולית

(step hear) המכוונת אותם בקלות למכשיר המונגש. בנוסף הותקנו מכשירי הפקדה מונגשים לשירות עצמי, עבור לקוחות עסקיים. המכשיר מאפשר ללקוח לעדכן את סכום ההפקדה שבידיו באמצעות אפליקציה נגישה, ולאחר מכן להפקיד למכונה המחאות ומזומן, זאת גם לאחר שעות הפעילות של הסניף. השירות במכשירים המונגשים ניתן להפעלה גם עבור אנשים עם לקות ראייה; ניתן להגדיל את הפונט בתצוגה ובהדפסה וכן להשתמש באוזניה לקבלת הנחיות קוליות. במכשירים אלו מתאפשרת הפעלה גם על ידי מקלדת פיזית מונגשת הקיימת במכשיר. ההנחיות ניתנות בארבע שפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית. נכון לסוף שנת 2019, כל המכשירים לשירות עצמי הונגשו באופן מלא.

הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים של הבנק

החדשנות הטכנולוגית, המהווה חלק בלתי נפרד ממעטפת השירות ללקוחות, מאפשרת גישה למכלול השירותים והמוצרים בכל מקום ובכל זמן: במוקדי שירות טלפוניים, במחשב ובטלפון החכם, כל זאת בממשקי עבודה נוחים ומתקדמים. הנגשת ערוצים אלה מהווה קפיצת מדרגה ביכולת של אנשים עם מוגבלות לצרוך את השירותים הבנקאיים בדרך הנוחה להם. אתר הבנק, לרבות תכניו השיווקיים והשירותים הבנקאיים, עומדים בדרישת התקן הישראלי ברמה AA (דרגה 2).

4. על פי נתוני נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות, משרד המשפטים, 2019. https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/2018_statisticstbt

סל הטבות, שירותים ומוצרים העומדים לרשות לקוחות עם מוגבלות:

◆ הנגשת מידע ללקוחות:

◆ **הקראת טפסים** – לבקשתו של הלקוח, בנקאי בסניף יקריא לו את הטפסים הרלוונטיים. בנוסף, קובצי שמע של טפסים ארוכים הועלו לאתר הבנק;

◆ **הנגשת דואר** – במקרה בו הלקוח מתקשה לקרוא את הדואר שהתקבל מהבנק, באפשרותו לפנות לסניף בו מתנהל חשבונו או לבנקאי ב"פועלים בטלפון" ולבקש מהבנקאי להקריא לו את המסמך;

◆ **תרגום לשפת הסימנים** – בנושאים פיננסיים מורכבים הדורשים התדיינות ממושכת, ניתן לקיים פגישה בסניף בנוכחות מתורגמן לשפת הסימנים;

◆ **דפוס נגיש** – לבקשתו של לקוח יסופקו לו טפסים בדפוס נגיש או בכתב ברייל, זאת בתיאום עם הסניף הרלוונטי;

◆ **כנסים נגשים** – בכנסים גדולים שהבנק עורך ישנה הקפדה על הנגשה פיזית מלאה, ולצד זאת מוטמעים אמצעי הנגשה עבור אנשים עם מוגבלות שמיעה, כגון מערכות הגברה, תמלול ומתורגמן לשפת הסימנים;

◆ **פטור מעמידה בתור** – מערכת השירות האישי של הבנק מאפשרת שימוש בפונקציית "קבלה ישירה" עבור אנשים עם מוגבלות הזכאים לפטור מעמידה בתור;

◆ **קדימות בתור במוקד "פועלים בטלפון"** – לקוחות עם מוגבלות מקבלים קדימות בעת ביצוע שיחות למוקד הטלפוני. כמו כן, לרשותם אפשרות לחתימה קולית המייתרת את הצורך לזכור ולהקליד קוד סודי;

◆ **שירות Mail to Fax** – לרשות לקוחות עם מוגבלות ערוץ להעברת הוראות ו\או מסמכים לבנק על ידי צירוף קובץ למייל, זאת כתחליף לשימוש בשירות הפקס או במוקד הטלפוני;

◆ הנחות בעמלות;

◆ משיכת מזומן ללא כרטיס, באמצעות SMS הנשלח לטלפון הנייד.

בשנת 2019 ננקטו מספר אמצעים להרחבת מודעות הלקוחות להסדרי הנגישות בבנק:

◆ הסדרי הנגישות פורסמו באתר הבנק;

◆ הסדרי הנגישות הוצגו בכנסים של עמותות רלוונטיות, כגון עמותת "נגישות ישראל", אקו"ם ו"המרכז לעיוור";

◆ שלושה סרטונים אינפורמטיביים בנושא נגישות הועלו לדף הפייסבוק של הבנק וכן שודרו במסכי הפלזמה בסניפים. הסרטונים מתמצתים את השירותים שהותאמו ללקוחות עם מוגבלות בראייה, ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה וללקוחות עם מוגבלות פיזית.

יום שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בסימן שירות נגיש

הבנק מצוין יום זה מתוך ההכרה בחשיבות שבמתן שירות נגיש ומותאם ללקוחות עם מוגבלות ובמטרה להעלות את המודעות לנושא. במהלך היום הבנקאים הופנו לסרטוני מידע בנושא מתן שירות נגיש בפורטל הארגוני וסרטוני מידע בנושא אמצעי ההנגשה השונים שקיימים בבנק הועלו בדף הפייסבוק של הבנק והופיעו במסכי הפלזמה בסניפים. בנוסף, הבנקאים נותני השירות ענדו על דש הבגד מדבקת "אני גאה לתת שירות נגיש".

מוצרים בנקאיים המעודדים קידום נגישות בישראל

כחלק ממחויבות הבנק לקידום הנגישות בישראל פותחו מוצרים בנקאיים ייעודיים לאשראי ולחיסכון, וכן הותאמו מוצרים בנקאיים נוספים, כך שיוכלו לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלות ושל בעלי עסקים המבקשים להנגיש את עסקיהם.

במסגרת זאת פותח עבור לקוחות עסקיים **"ארגז כלים להנגשה"** – הכולל סרטונים המסבירים כיצד ניתן להתאים ולשפר את חווית השירות עבור אנשים עם מוגבלות, וכן הלוואה ייעודית בתנאים מועדפים לצורך הנגשת בתי עסק. בכך מסייע הבנק לעסקים קטנים לעמוד בדרישות חוק הנגישות וכערך מוסף להרחיב את קהל הלקוחות שלהם.

הצעות ערך ללקוחות פרטיים: משכנתה לאנשים עם מוגבלות

עד לשנת 2018, אנשים עם מוגבלות מקצרת חיים בישראל לא היו זכאים למשכנתה, בשל סירוב מצד חברות הביטוח לבטח אותם. כתוצאה ממהלך שהוביל בנק הפועלים, אליו רתם את מערכת הבנקאות, את איגוד חברות הביטוח ואת המדינה, אוכלוסייה זו תהיה זכאית להלוואה לדיור עד גובה של מיליון ₪. המהלך מגובה בהתחייבות המדינה לסבסד עבור הזכאים את פרמיית הביטוח.

◆ **הלוואה ייעודית בתנאים מועדפים לרכישת ציוד עזר מגוון** – המיועדת ללקוחות עם מוגבלות ולבני משפחותיהם.

◆ פיקדון חברתי - "פועלים לנגישות"

פיקדון ייחודי שהשיק הבנק בשנת 2019 בשיתוף עם ג'וינט ישראל, המאפשר ללקוחות לחסוך בפיקדון ועל ידי כך לתרום לתוכנית "חזרה הביתה" של הג'וינט, המסייעת לאנשים עם מוגבלות להשתלב בקהילה. מעל 1,000 לקוחות בחרו לחסוך בפיקדון זה ובכך אפשרו לבנק להעניק תרומה על סך 200 אלף ₪ למען אנשים עם מוגבלות.

הכשרת עובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות

כארגון המשרת מיליוני לקוחות, הכשרה והדרכה של עובדים למתן שירות נגיש מהוות אבן יסוד בהטמעת הנגישות. הבנק רואה חשיבות רבה בהיכרותם של העובדים עם מכלול האתגרים שעומדים מתמודדים אנשים עם מוגבלות, לצד היכרות עם מגוון הפתרונות הקיימים למתן שירות נגיש. לשם כך הוקם בפורטל הבנק אזור תוכן ייעודי הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף בנושא נגישות במבני הבנק והאמצעים המותאמים, כללי יסוד במתן שירות לאנשים עם מוגבלות ומידע על נגישות אתר האינטרנט של הבנק. בנוסף, כלל עובדי הבנק עוברים הכשרות בנושא זה באמצעות לומדה, הדרכות פרונטליות והתנסות בעמדת סימולציה שהוקמה ב"קמפוס פועלים". עמדת הסימולציה החדשנית משפרת את היכרות העובדים עם אמצעי ההנגשה הקיימים בבנק וכוללת הדגמה של שולחן נגיש, מכשיר לולאת השראה ומכשיר call hear.

בחינה עצמית של שירות נגיש

החל משנת 2018 מתקיימת בבנק אחת לשנה, באופן וולנטרי, בחינה עצמית של טיב השירות שמעניק הבנק ללקוחות עם מוגבלות. ההחלטה לערוך בחינה עצמית של השירות, התקבלה מתוך ההבנה כי תהליך הטמעת הנגישות בארגון גדול הוא מורכב במיוחד, ומתוך רצון כן לוודא כי הטמעת הנגישות עומדת במבחן התוצאה, ובוצעה תוך התחשבות במכלול הצרכים הקיימים לאנשים עם מוגבלות. הבחינה מבוצעת בעזרתם של בודקים חיצוניים עם מוגבלויות שונות המגיעים לסניפי הבנק כלקוחות סמויים ובנוסף, מתנסים בקבלת שירות במוקד הטלפוני ובערוצים הדיגיטליים. עיקרי הממצאים מוצגים להנהלת הבנק ולהנהלת החטיבה הקמעונאית ומתורגמים לתוכנית עבודה חוצת חטיבות.

בעקבות תהליך הבחינה העצמית, ארבעה סניפים זכו לקבל תעודות **"מצטייני נגישות"**. בסניפים בהם נתגלו ליקויים וקשיים בהטמעת הנגישות, בוצעה הדרכה בנושא ונערכה שיחה בין עובדי הסניף לאחראית על תחום הנגישות בבנק.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
פיתוח הלוואה ייעודית בתנאים מועדפים עבור הנגשת בתי פרטיים ועבור רכישת ציוד עזר ומכשירי ניידות שונים.	✓ בוצע
שילוב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים הפרסומיים של הבנק. מהלך זה מציב אנשים עם מוגבלות בקדמת הבמה ועל ידי כך מגביר את המודעות לנושא ומציג את המגוון שבחברה הישראלית.	✓ בוצע
המשך הפעילות לעידוד עסקים לקידום הנגשת העסק שלהם והצעת מוצר אשראי בתנאים מועדפים לשם כך.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- הגשת דוח נגישות לנציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות;
- סיום הנגשה מלאה של כלל מבני הבנק.

בבק הפועלים פועל בחמש רשתות חברתיות-
לינקדאין, פייסבוק, טוויטר, אינסטגרם
וואטסאפ במטרה לייצר דיאלוג בונה אמון
עם הלקוחות והציבור באמצעות:

- ♦ מתן חווית שירות מהירה, נגישה, זמינה
ומתקדמת;
- ♦ מתן ערך על ידי פרסום תוכן רלוונטי,
מגוון ומעשי;
- ♦ הקשבה לשיח פנימי וחיצוני אודות הבנק
וגיבוש תובנות עסקיות.

בדף הפייסבוק של הבנק התפרסמו בשנת 2019 250 פוסטים בתחומים: העצמה דיגיטלית וחדשנות, צמיחה פיננסית, מוצרים ושירותים חדשים, פעילות קהילתית של הבנק ועוד.

דף הפייסבוק של הבנק מהווה פלטפורמה לשירות ודיאלוג עם הלקוחות והציבור הרחב. מידי יום מתקבלות בדף מאות פניות כולל באמצעות המסנג'ר. הפניות מטופלות על ידי צוות ייעודי המעניק מענה ושירות מקצועי תוך דקות ספורות. נושאים בולטים שעולים ברשתות עוברים לידיעה והמשך טיפול של הגורמים המקצועיים בבנק ולמרכז תובנות לקוח, במטרה לשפר שירות/תהליכים.

דף הפייסבוק של הבנק גם בשפה הערבית

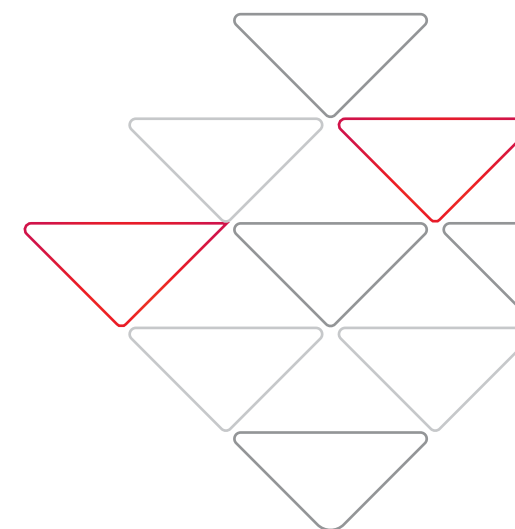
בנק הפועלים הינו הראשון והיחיד במערכת הבנקאית אשר השיק דף פייסבוק בשפה הערבית. הדף מקביל

בתכניו לדף בעברית תוך התאמה לתכנים ופעילויות רלוונטיים לחברה הערבית. השירות בדף, אשר זוכה לשיעור רצון גבוה ממד הגולשים, ניתן ע"י בנקאים דוברי ערבית.

בשנת 2019 השיק הבנק את **"פולי"** - שירות בוט חדשני באפליקציית הוואטסאפ. השירות מאפשר איתור סניפים ובנקים, קבלת שערי מטבע והמרות מט"ח בצורה הפשוטה והמהירה ביותר. הבוט ה"פולי" זמין ללקוחות כל הבנקים 24 שעות, 7 ימים בשבוע.

**תוכניות 2019 -
תכנון מול ביצוע:**

תוכניות 2019	סטטוס
השקת דף פועלים ברשת ה"אינסטגרם".	✓ בוצע
השקת BOT ביישום העסקי החדש של אפליקציית וואטסאפ. השירות דרך האפליקציה יאפשר מענה מהיר להודעות ומעקב אחר נתונים סטטיסטיים של הפניות.	✓ בוצע
הרחבת שיתוף הפעולה עם ה'מרכז לצמיחה פיננסית' והגעה לקהילות נוספות ברשת.	✓ בוצע



פועלים למען לקוחותינו
בימי הקורונה

מאחר ופעילות הבנק צומצמה בהתאם להנחיות משרד הבריאות והפיקוח על הבנקים, הבנק ראה חשיבות בשמירה על זמינות מירבית ללקוחות ונגישות של כלל השירותים הבנקאיים: סניפי גרעין נפתחו לפגישות בתיאום מראש על מנת לשמור על כללי הזהירות ומוקדי השירות הטלפוני תוגברו כדי לספק מענה זמין. כמו כן נוספו אפשרויות לפעולות דיגיטליות חדשות ופותחו עבור הלקוחות שירותים ומוצרים מותאמים לצרכי התקופה.

דחיית תשלומי הלוואות בדיגיטל
אפשרות לדחות 3 תשלומים בהלוואות קיימות באתר הבנק, ללא עמלות

○ פיקדונות לתקופת
שווקים סוערת

חיסכון במסלול רגוע
ופיקדון במסלול גמיש

○ דחיית תשלומי משכנתה לתקופה של 3 חודשים

לפרטים נוספים באתר
הבנק או במוקד

○ הלואה דיגיטלית בתנאים מיוחדים

הלוואת "נעבור את זה יחד" בריבית מועדפת עם אפשרות לדחיית תשלומים של עד 3 חודשים

○ **שירותים ללקוחות בגיל +70**

- מוקד ייעודי עם מענה אנושי
- מהיר וסניף נייד המגיע לדיוור מוגן ומרכזי יום
- שליחת כרטיסים
- בנקאיים למקבלי קצבאות זקנה עם שליח
- עבור הלקוחות הותיקים פותח קורס מקוון וחוברת הדרכה לשימוש בכלים הדיגיטליים

**פועלים לצמיחה
והכללה פיננסית**

ד"ר ליאור חביב, מנכ"ל winwork



פועלים לצמיחה והכללה פיננסית

הכללה פיננסית מתייחסת למידת הנגישות של אנשים פרטיים ושל בעלי עסקים למוצרים ושירותים פיננסיים, העונים ומוותאמים לצרכיהם ומסופקים להם באופן אחראי ובר-קיימא. גישה לשירותים פיננסיים מקלה על ההתנהלות היומיומית השוטפת ומסייעת ליחידים, למשפחות ולבעלי עסקים לתכנן קדימה ולקבל החלטות פיננסיות מושכלות וארוכות טווח. מחקר שנעשה על ידי הבנק העולמי⁵ מצביע על כך שבמדינות בהן יש הכללה פיננסית רחבה מצטמצם אי השוויון החברתי והמגדרי, וכן שגישה לשירותים פיננסיים דיגיטליים מהווה רמה גבוהה יותר של הכללה פיננסית, אליה יש לשאוף.

במטרה להעניק ערך משמעותי ללקוחותיו ולהנגיש שירותים ומוצרים פיננסיים לכלל הלקוחות, מיפה הבנק את צורכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים כדי לספק לכל אחד מהם מענה מותאם ולסייע לצמיחתם ולשגשוגם וזאת לצד הנגשת ידע להתנהלות פיננסית נכונה לכלל הציבור בישראל.

המרכז לצמיחה פיננסית

בשנת 2018 הוקם בקמפוס פועלים ה'מרכז לצמיחה פיננסית'. המרכז מהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית.

תכני הלימוד של המרכז פותחו בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל, בהסתמך על מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצמתיים פיננסיים משמעותיים כדוגמת הרחבת המשפחה, לקיחת משכנתה, שינוי קריירה, תכנון הפנסיה ועוד. המרכז פועל באמצעות כלי למידה דיגיטליים מתקדמים באתר אינטרנט ייעודי למרכז, הרצאות פרונטליות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית באמצעות משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי כיתות יסודי וחטיבת ביניים, שיתופי פעולה עם עמותות, גופים עסקיים ועוד. פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו, ביניהם עמותת "פעמונים", מכון

אדלר, חברת "תו"ת- תקשורת ותוצאות", 'המכון הישראלי לפיננסיים' וארגונים ועמותות נוספים.

כחלק מחזון המרכז להגיע לקהלים רחבים ובפריסה ארצית התקיימו בשנת 2019 שיתופי פעולה משמעותיים ביניהם:

- ♦ החברה למתנ"סים - הרצאות במרכזים הקהילתיים ברחבי הארץ.
- ♦ "מכללת -ALD" שיתוף פעולה שמטרתו להעניק ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה לחיילים לוחמים העומדים בפני שחרור מצה"ל. במהלך קורסי הכנה לשחרור, לימדו מדריכי ה'מרכז לצמיחה פיננסית' מאות חיילים כיצד לקבל החלטות פיננסיות נכונות בחייהם האזרחיים.
- ♦ הרחבת מעגלי ההשפעה של המרכז באמצעות הכשרות TTT (train the trainer). המרכז מכשיר מדריכים ומתנדבים בעמותות שונות במטרה להרחיב את מעגלי ההשפעה ולהעביר את הידע והכלים שרכשו הלאה.

ה'מרכז לצמיחה פיננסית' במספרים:



מעל

20 אלף איש

השתתפו ביותר מ-550 הרצאות וכנסים שהתקיימו בפריסה ארצית ועסקו במגוון רחב של נושאים המותאמים לקהלים מגוונים לדוגמא: ניהול תקציב אישי ומשפחתי, הצבת גבולות פיננסיים לילדים, צעדים ראשונים בניהול עסק, צעדים מומלצים ברכישת דירה ועוד. כ-70% מההרצאות מיועדות למשקי בית וכ-30% מיועדות לעסקים קטנים

מעל
למיליון איש

צפו במגוון תכנים דיגיטליים הזמינים אונליין באתר ה'מרכז לצמיחה פיננסית', בשפות עברית וערבית

280

תוצרי לימוד דיגיטליים

מוצעים לציבור הרחב באתר ה'מרכז לצמיחה פיננסית', לרבות כתבות, סרטונים, מדריכי למידה ועוד, בשלל נושאים כגון: ניהול הוצאות הבית, חינוך פיננסי לילדים, פנסיה, שוק ההון, משכנתה, ניהול עסק עצמאי ועוד

93%

מהמשתתפים בהרצאות

הביעו שביעות רצון גבוהה מאוד מהפעילויות ומהתכנים הנלמדים ואמרו שימליצו לחבר להשתתף באחת מהרצאות המרכז

50

מערכי שיעור

"הורה מעשיר - חינוך לאחריות פיננסית" המיועדים לתלמידי כיתות א'-ט' זמינים באתר המרכז. מעל 5,000 תלמידים השתתפו בשיעורים, במסגרת שיתוף פעולה עם עמותת "ספרי מפתח"

40 עובדים

מבין עובדי הבנק הוכשרו לקחת חלק ב"נבחרת המדריכים" של המרכז

2,400 איש

השתתפו בהרצאות וסדנאות במסגרת שיתוף הפעולה של ה'מרכז לצמיחה פיננסית' עם עמותות וארגונים חברתיים. בין העמותות: "Winwork", "בקול", "ללמוד להצליח", "עמית לדרך", "שתלתם ניגונים", "חינוך לפסגות", "עלם", "האגודה להתנדבות", "אמאניא" ועוד

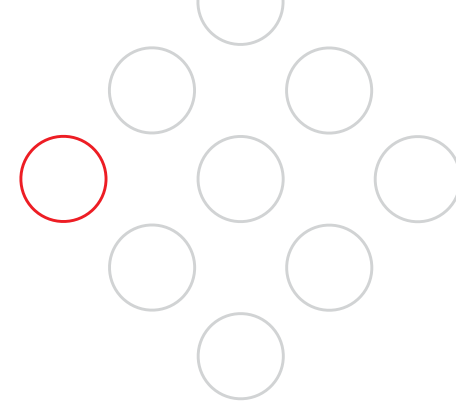
מסתכלים
קדימה

- יצירת שותפויות עם האקדמיה להרחבת האימפקט של החינוך הפיננסי בישראל;
- הרחבת היצע התכנים הדיגיטליים ופעילויות להרחבת מעגלי ההשפעה.



פעילויות ייחודיות של המרכז לצמיחה פיננסית בימי הקורונה

- "המנהלים הצעירים של המחר"- שני קורסי און-ליין חדשניים מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית' המוצעים בחינם ומיועדים לילדים. הקורסים מועברים על ידי מיטב המומחים מעולם העסקים והפיננסיים, ובשיתוף עמותות ואיגודים חברתיים. אלפי ילדים השתתפו בקורסים אשר התקיימו גם בשפה הערבית.
- הקמת מוקד מומחים בשיתוף ה'מרכז לצמיחה פיננסית', עמותת "פעמונים" ורשת 13, המספק מענה אישי לשאלות הציבור בנושא כלכלת המשפחה.
- הפקת והפצת תכנים ייעודיים להתנהלות פיננסית נכונה בתקופת המשבר, באתר ה'מרכז לצמיחה פיננסית' ובמדיות השונות.



פועלים לצמיחת עסקים קטנים ובינוניים

4,026
הלואאות

"קרן פועלים לעסקים" -
מיום הקמת הקרן ועד לסוף
שנת 2019 העניק הבנק
4,026 הלואאות בסך כולל
של 1,324 מיליארד ₪

29.6
מיליארד ₪

אשראי לעסקים קטנים:
סה"כ יתרת האשראי שניתנה
למגזר העסקים הקטנים נכון
לסוף שנת 2019 הסתכמה ב-
29.6 מיליארד ₪

עם זאת, פריחת ה-e commerce והמעבר
ל"כלכלת פלטפורמות" טומנים בחובם אתגרים
מורכבים ובשביל לשגשג בסביבה תחרותית זו,
על בעלי העסקים להכיר מגוון כלים מעולמות
תוכן שונים ולהתאים עצמם להעדפות צרכנים
עדכניות. הבנק רואה זאת כחלק מתפקידו להנגיש
לבעלי עסקים מגוון כלים המותאמים לאתגרי
התקופה וכן לפתח הצעות ערך אשר יתרמו
לצמיחה של עסקים קטנים ובינוניים בישראל.

שיתוף פעולה עם אמזון

בנק הפועלים יצר שיתוף הפעולה עם
פלטפורמת המסחר המקוון הגדולה
בעולם, במסגרתה פיתח הבנק הצעת
ערך ייעודית עבור עסקים קטנים ובינוניים
הפועלים או מעוניינים לפעול באמזון, לצד
הטבות למחזיקי כרטיס אשראי של הבנק
המבצעים רכישות באתר בעת אירועי
מכירה גדולים.

פתרונות מימון

הבנק מעניק אשראי לעסקים קטנים כחלק
מתיק האשראי הכולל של הבנק שהינו הגבוה
במערכת הבנקאית בישראל ובאמצעות
קרנות ייעודיות:

♦ **"קרן פועלים לעסקים" -** קרן אשראי
לעסקים קטנים בשיתוף עם "כלל ביטוח"
בהיקף של כ-8 מיליארד ₪. מטרת הקרן
הינה לעודד פעילות עסקים קטנים
ובינוניים המתקשים בקבלת אשראי
במסגרת מהלך העסקים הרגיל. בכך
מסייע הבנק לעסקים קטנים רבים
בישראל לצמוח, להתפתח וליצור מקומות
עבודה חדשים בישראל. בשנת 2019
בוצעו במסגרת הקרן 600 הלואאות
בסך כולל של 190 מיליון ₪ בנוסף, לבנק
קרן הלואאות לתעשיינים משותפת עם
"התאחדות התעשיינים" - "קרן התאחדות
התעשיינים" ו"קרן קורת" המאפשרת
מתן הלואאות micro finance בתנאים
מיוחדים לעסקים זעירים בהיקף של
מיליון ₪.

♦ **שירות "אשראי ברגע" לעסקים -**
שירות פשוט ומהיר העומד כל העת
לרשות הלקוח בהליך מהיר באתר
האינטרנט, בסלולר או בסניף. בכך מעניק
הבנק מענה מידי לעסקים קטנים ומאפשר
המשך התנהלות שוטפת וקבלת החלטות
מהירה בצמתים משמעותיים בחיי העסק.

מעטפת ליווי מקצועי, כלים ושירותים מותאמים

בהתאם לצרכים של עסקים קטנים, יוזם
הבנק מגוון שירותים חדשניים וערוצי מידע, הן
בערוצים הישירים והן בפלטפורמות דיגיטליות:

♦ **פרישה רחבה של בנקאים מתמחים**
♦ **בעסקים -** בנוסף לפריסת המחלקות
העסקיות של הבנק הוגדרו 80 סניפים
ייעודים בחטיבה הקמעונאית שמעניקים
פתרון רחב במיוחד לעסקים קטנים ובינוניים.
♦ **"אפליקציית פועלים בעסקים" -**
אפליקציה ייעודית לבעלי עסקים לניהול
חשבונותיהם.

♦ **חבילת ההתרחבות -** נועדה לעסקים
קטנים ששואפים לגדול ולהתפתח (למשל
באמצעות מעבר למסחר מקוון, ייצוא
לחו"ל, פתיחת סניף חדש, רכישת ציוד
ועוד). הצעת הערך כוללת מגוון הטבות
בנקאיות לצד הטבות חוץ בנקאיות דוגמת
פתרונות מימון בתנאים מועדפים, פגישות
ליווי עסקי, סבסוד של שירותי מכון הייצוא
עבור לקוחות רלוונטיים, יעוץ עם מומחי
מסחר מקוון מובילים ועוד.

♦ **כלים וידע לניהול עסק מבית המרכז**
לצמיחה פיננסית - בשנת 2019 הציע
ה'מרכז לצמיחה פיננסית' מעל 150⁸
סדנאות ברחבי הארץ עבור בעלי עסקים,
בנוסף לאתר תוכן עשיר לעסקים הכולל
עשרות מדריכים דיגיטליים לניהול עסק
מצליח. הסדנאות עסקו בנושאים הקמת
עסק, ניהול התקציב, שיווק ומכירות ועוד,
כאשר דגש מיוחד הושם על ידע וכלים
לכניסה לעולם המסחר המקוון לרבות
פתיחת חנות אינטרנטית, שיווק דיגיטלי
וניהול קהילות ברשתות החברתיות.
כ-7,000 משתתפים לקחו חלק בפעילות
הייעודית עבור עסקים קטנים. בנוסף, יזם

ה'מרכז לצמיחה פיננסית' כנסים ייעודיים
דוגמת סדנא בנושא היערכות עסקית
לחודשי הקיץ, בהן השתתפו למעלה
מ-130 בעלי עסקים אשר למדו על ניהול
פיננסי נכון של עסק עונתי.

♦ **מהלך "פועלים מנטור להצלחת**
עסקים קטנים" - במסגרת המהלך
נבחרו מספר עסקים קטנים מבין לקוחות
הבנק אשר מייצגים תחומי עיסוק מגוונים
ומגזרים שונים במשק, במטרה לסייע
לצמיחתם ואיתנותם הכלכלית. עסקים
אלו קיבלו ליווי ויעוץ אישי מקצועי במשך
חצי שנה ממנהלים בכירים וממנהלי
סניפים בבנק ששימשו כמנטורים.

"שביל העסקים של ישראל"

בשנת 2019 התקיים זו השנה השנייה
מהלך "שביל העסקים הקטנים" -
מסע של חודש לאורך יישובי ישראל,
שמטרתו להעצים את העסקים
הקטנים ולחשוף את הציבור למגוון
של העסקים הרחב הקיימים בארץ
ולאנשים שעומדים מאחורי העסק.
במהלך החודש, "סיירת שביל העסקים"
המורכבת מיועצי הבנק ויועצים
חיצוניים ביקרה במאות עסקים ברחבי
הארץ וסיפקה להם כלים להתנהלות
פיננסית נכונה. כמו כן בישובים
שלאורך "שביל העסקים" התקיימו
בתקופה זו עשרות סדנאות של 'המרכז
לצמיחה פיננסית' בנושא ניהול עסק
בעולם של כללי משחק משתנים.
שיא המהלך היה בשלושה אירועים
מרכזיים ברחבי הארץ בשיתוף עם
רשויות מקומיות, במטרה להעצים את
העסקים המקומיים. "שביל העסקים"
והעסקים הקטנים שהשתתפו בו זכו
לחשיפה תקשורתית והד ציבורי נרחב.

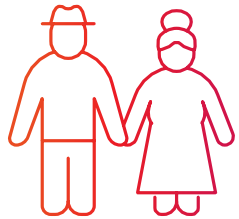


בסקר "מרקטסט",
שנערך בינואר 2020,
מוביל בנק הפועלים
מבין הבנקים כבנק
שמקדם את העסקים
הקטנים בישראל
וכבנק שמציע
להם את ההצעות
המותאמות ביותר

8. הנתונים מתייחסים לפעילות המרכז מיום השקתו בשנת 2018 ועד לסוף שנת 2019.

6. הנתון אינו כולל את חבות ישראל כסך 1.6 מיליארד ₪.
7. כלכלת פלטפורמות - הזירה הכלכלית עוברת מתחרות על המוצר הטוב ביותר לתחרות על הפלטפורמה הטובה ביותר, כזו המציעה ללקוח מגוון שירותים ומוצרים על גבי
ממשק יידידותי אחד, באופן שהופך את חייו לקלים ופשוטים יותר.

פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים



פיתוח מעטפת תמיכה ולמידה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים

הבנק פיתח מעטפת הדרכה, תמיכה והתנסות, המותאמת לצרכי הלקוחות שהם אזרחים וותיקים:

♦ **מרכזי הדרכה לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים** - הבנק מציע ללקוחותיו האזרחים הוותיקים קורסים מורחבים ללא עלות, הכוללים בין 16-10 מפגשים בני שלוש שעות כל מפגש (לפי רמת הידע של הלקוח). המפגשים מקנים למשתתפים מגוון כישורי חיים דיגיטליים כגון: שימוש בדואר אלקטרוני ובמנועי חיפוש, צרכנות מקוונת, גלישה בטוחה ברשת, מימוש זכויות ושירותים ממשלתיים, גישה למידע ושירותים בעולמות הבריאות, הפנאי, התחבורה, הבידור ועוד.

הקורסים מועברים על ידי מדריך מקצועי בקבוצות קטנות של עד 20 משתתפים, על מנת לאפשר התנסות אישית בסביבה מקדמת למידה, ולצד זאת לייצר קהילה תומכת ולהרחיב את רשת הקשרים. בשלב הראשון נפתחו כ-15 מרכזי הדרכה בפריפריה החברתית-גאוגרפית בישראל. לאור ההצלחה והביקוש התרחבה הפעילות לאזורים רבים נוספים בפריסה ארצית. בסך הכל נפתחו בשנת 2019, 45 מרכזי הדרכה לאוריינות דיגיטלית, בהם למדו מאות אזרחים ותיקים.

מהלך ההעצמה הדיגיטלית כלל מספר שלבים:

הקשבה ומיפוי הצרכים

מהלך ההעצמה הדיגיטלית התחיל בהקשבה ולמידה של צרכי אוכלוסיית הוותיקים, זאת באמצעות קבוצות מיקוד ושאלונים, סקירת מחקרים בארץ ובעולם, סיורים בבתי אבות ובמרכזי אוכלוסייה ותיקה וכן בפגישות פרטניות עם אזרחים ותיקים בסניפי הבנק ובסניף הנייד. בתהליך הדיאלוג פגשו נציגי הבנק במגוון רחב של דפוסי שימוש באמצעים דיגיטליים ובעקבותיו הגיעו למספר תובנות מרכזיות:

- ♦ זוהו קשיי התמצאות בשפה הדיגיטלית (בעיקר בטלפון החכם) המובילים לפגיעה בתחושת הביטחון והעצמאות האישית.
- ♦ חוסר התמצאות בשפה הדיגיטלית מובילה לתלות גוברת בקרוביהם (בעיקר בילדים ובנכדים).
- ♦ השפה הדיגיטלית מהווה הזדמנות לקשר עם הדור הצעיר.
- ♦ החשש המשמעותי ביותר הוא משימוש לרעה במידע אישי ומהונאות ברשת.

הקמת פורום בין מגזרי

הבנק הקים פורום בין מגזרי שמטרתו יצירת קואליציית שותפים ומכפילי כח לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים תוך שיתוף בידע, תובנות, טכנולוגיות ועוד. בפורום חברים גורמים מובילים העוסקים בנושא בישראל וביניהם המשרד לשוויון חברתי, עמותות "תפוח", עמותת "מחשבה טובה", נציגי חברות עסקיות, מנכ"לי עמותות ועוד. הפורום מהווה כר פורה להתעצות, לקידום הנושא ולקיום שיתופי פעולה חוצי-מגזרים לפי צורך.

מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית"

בנק הפועלים שואף למצוינות תפעולית ולאיישו טכנולוגיות חדשניות שישרתו את כלל לקוחותיו. עם זאת, הבנק מכיר בכך שאוכלוסיית הוותיקים נזקקת לתמיכה ממוקדת אשר תסייע לה במעבר מעולם הבנקאות המסורתית אל "עולם הבנקאות של המחר". לפיכך, הבנק לקח אחריות ובחר לסייע לאוכלוסיית הוותיקים ולהגביר את עצמאותם הדיגיטלית בכל תחומי החיים ובכך לשפר את איכות חייהם.

בשנת 2018 הושק מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית" אשר הורחב בשנת 2019 לאלפי אזרחים ותיקים. המהלך מתקיים בהובלת המרכז לבנקאות חברתית תוך שיתוף פעולה רב- מגזרי (עסקי, ציבורי ושלישי) וכולל את המשרד לשוויון חברתי, "ג'וינט-אשל", ארגונים עסקיים שותפים, בתי אבות ומרכזי יום, עמותות מתמחות כגון "מחשבה טובה", "תפוח" ועוד.

מסתכלים קדימה

- הוצאה לפועל של מהלכים נוספים לליווי עסקים קטנים בצעדיהם הראשונים במרחב הדיגיטלי, בליווי יועצים מומחים.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
הקמת מוקד טלפוני ייעודי אשר יאפשר ללקוחות עסקיים ליהנות משירות טלפוני זמין ומקצועי וכן לבצע מגוון רחב של פעולות, גם בשעות בהן הסניף סגור.	✓ בוצע
מהלך "פועלים מנטור להצלחת עסקים קטנים" - ליווי ומנטורינג לעסקים קטנים לצמיחה ואיתנות כלכלית.	✓ בוצע
המשך מהלך "שביל העסקים" של ישראל בסימן עסקים נגישים, והרחבתו לעסקים נוספים.	✓ בוצע



פועלים למען לקוחות עסקיים ועצמאיים בימי הקורונה

מתוך ההכרה במשמעויות הכלכליות של המשבר עבור העסקים הקטנים, הציע הבנק מגוון הלוואות ייעודיות והטבות מיוחדות על מנת לתמוך בהם בתקופה זו:

- **קרן הלוואות לעצמאיים** (יוזמה בשיתוף להב) - עד 10,000 ₪ לכל עצמאי בטיפול מיידי בדיגיטל
- **קרן הלוואות בערבות המדינה** - במסלול אישור מהיר
- **מגוון פתרונות אשראי ללקוחות עסקיים ועצמאיים** - הלוואות בתנאים מיוחדים עם אפשרות לדחיית תשלומים של עד 6 חודשים
- **מוקד עסקים** - מענה אנושי בכל שאלה או בעיה במוקד טלפוני ייעודי
- **חמ"ל לסיוע לעסקים קטנים ועצמאיים** - המומחים של 'להב' עונים על שאלות של עסקים בזמן אמת בדף הפייסבוק של Onlife

435

מפגשי הדרכה

התקיימו בשנת 2019 ללא עלות לאזרחים הוותיקים - לקוחות הבנק, בשפות עברית, ערבית ואמהרית

מעל

3,000

אזרחים ותיקים

לקוחות הבנק השתתפו במפגשי "קפה דיגיטל"



למעלה מ-

800 אלף צפיות

סרטוני ההדרכה של הבנק זכו בלמעלה מ-800 אלף צפיות

קפה דיגיטל - במסגרת המהלך התקיימו

מפגשי "קפה דיגיטל" - מפגשי הדרכה בנושא בנקאות מקוונת, באווירה ביתית על קפה ועוגה. המפגשים בהשתתפות אזרחים ותיקים - לקוחות הבנק התקיימו בסניפים בשעות אחר הצהריים. במפגשים נחשפו הלקוחות לעולם הדיגיטלי וצוידו בחוברות הדרכה, בסיסמא ובשם משתמש וכן במידע וכלים דיגיטליים שסייעו להם לתרגל פעולות בסיסיות בניהול החשבון.

במהלך 2019 התקיימו 65 מפגשים בכל רחבי הארץ, בהשתתפות כ-50 אזרחים ותיקים בכל מפגש.

מדריכים כתובים למשתמש המתחיל

בדיגיטל - על מנת לערוך היכרות עם הפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק, הופקו עבור אזרחים ותיקים ועל פי בקשתם, חוברות הדרכה שנכתבו בשפה פשוטה וידידותית. החוברות מכילות מידע על השימוש באתר, באפליקציה ובבנקט, והן מחולקות בחינם בסניפי הבנק בכל הארץ וכן זמינות להורדה באתר הבנק.

המדריכים המודפסים מנגישים את המידע באופן נוח וידידותי, בכתב גדול ובלייווי איורים ותמונות ומסבירים כיצד לבצע פעולות נפוצות בניהול החשבון כגון צפייה בפרטי תנועות ויתרות, הזמנת פנקסי שיקים, הפקדת שיקים ועוד. החוברות, חולקו במהלך 2019 בכמאה אלף עותקים.

סרטוני הדרכה - הבנק הפיק 16 סרטוני

הדרכה בהם מדגימים פרזנטורים שהם אזרחים ותיקים בעצמם, שלב אחרי שלב, בפשטות ובשפה ברורה, כיצד לבצע מגוון פעולות ומהלכים בערוצי הדיגיטליים.

הסרטונים משולבים במערך ההדרכה ומקיפים נושאים מגוונים:

- בנקאות מקוונת ויתרונותיה;
- בנקאות מקוונת - מאיפה מתחילים;
- כיצד הבנק מגן עלינו ברשת;
- איך משחזרים סיסמא;
- להיות עם ה"אצבע על הדופק" בחשבון;
- כיצד להפקיד שיקים בבנקט;
- כיצד ניתן לעקוב אחר הפעולות בכרטיסי אשראי;
- כיצד להזמין פנקסי שיקים באתר הבנק;
- כיצד להוריד את אפליקציית ניהול חשבון;
- כיצד להפקיד שיקים באפליקציה.

לצפייה בסרטונים, סירקו את הקוד או חפשו ב-youtube של בנק הפועלים "פועלים לעצמאות דיגיטלית"



הדרכה דיגיטלית לציבור הרחב

ימי הורים - במהלך השנה התקיימו

שישה "ימי הורים", במסגרתם עובדים מהחטיבות השונות הזמינו את הוריהם ואזרחים וותיקים נוספים ממשפחתם הקרובה ל"יום דיגיטל" בבנק. המשתתפים בפעילות זכו להכיר את הבנק בו עובדים יקיריהם מקרוב, נהנו מהרצאות מעשירות בנושא דיגיטל והימנעות מהונאות ברשת והתנסו באופן אישי בבנקאות הדיגיטלית.

פעילות בבתי אבות - במהלך השנה

התקיימו הדרכות בנושא הדיגיטל בעשרות בתי אבות ומרכזי יום ברחבי הארץ. במסגרת המפגש הועברה הרצאה בנושא "טעימות דיגיטליות ופיננסיות" ולאחריה בוצע תרגול אישי במגוון נושאים כגון: גלישה בטוחה, שימוש באפליקציית ה-"WhatsApp", גלישה והתמצאות באתר יוטיוב ועוד. כמו כן, ביום המעשים הטובים מאות מעובדי הבנק התנדבו להדריך באופן אישי כ-400 אזרחים וותיקים המתגוררים בבתי אבות.

מהלך ארצי - שיתוף פעולה בין

בנק ישראל והמערכת הבנקאית -

במסגרת המהלך בשלב הראשון התקיימו ברחבי הארץ הרצאות לאזרחים ותיקים שהועברו ע"י נציגי הבנק בנושא העצמה בנקאית דיגיטלית. בשלב השני הוזמנו האזרחים הוותיקים להגיע לסניפי הבנק במהלך חודשים יוני-יולי ולהשתתף בהדרכות פרטניות לצורך התנסות בשירותים הדיגיטליים.

נוער קיץ - במסגרת השאיפה להטמיע

ערכים של נתינה ועזרה לזולת בקרב בני נוער, כ-300 מילדי העובדים בגילאים 15-18 הועסקו בחופשת הקיץ, במימון מלא של הבנק, ועסקו בהדרכה אישית בנושא הדיגיטל עבור 2,500 לקוחות הוותיקים בסניפי הבנק. הפרויקט פעל בחמישה מחוזים בני שישה ימים במהלך חופשת הקיץ.

שירות מותאם לאוכלוסיית הוותיקים

קו טלפוני ייעודי ומהיר - הבנק השיק

מענה טלפוני ייעודי עבור לקוחות מעל גיל 70 המאפשר מענה אנושי ומהיר על ידי בנקאי בתוך כעשר שניות. מהלך זה מהווה יישום מורחב של חוק האזרחים הוותיקים שמשמעותו מתן שירות ציבורי ללא המתנה ללקוחות מעל גיל 80.

הסניף הנייד - הסניף הנייד מגיע

ל-32 ישובים ברחבי הארץ במטרה להעניק שירותים בנקאיים לאוכלוסייה מרוחקת או כזו המתקשה להגיע לסניפי הבנק וכן לספק מענה בנקאות ניידת לכלל האוכלוסייה בשעת חירום. הסניף מגיע מדי חודש ל-19 בתי אבות ומרכזי קשישים בפריסה ארצית. הסניף מוגש באופן מלא עבור אנשים עם מוגבלויות ומאובזר במגוון אמצעים ובריהוט מותאם לנוחיותם של אנשים המתניידים בכיסאות גלגלים.

סיוע לאזרחים הוותיקים - לקוחות

הבנק באמצעות דיילים בסניפים -

בסניפי הבנק המשרתים באופן מובהק אוכלוסייה מבוגרת, מוצבים דיילים שתפקידם לסייע ולהכווין לקוחות אלה וכן לספק להם מידע והעצמה דיגיטלית על ידי היכרות והתנסות עם הערוצים הישירים.

מעל

30,000

אזרחים ותיקים

קיבלו ידע, כלים ומיומנויות לרכישת כישורים דיגיטליים אשר ישרתו אותם בכל תחומי החיים

מהסקרים שבוצעו בקרב

אלפי הלקוחות שהשתתפו בהדרכות עולה כי:

95%

מהמשתתפים

הביעו שביעות רצון וציינו כי ימליצו לחבר על הקורס

97%

מהמשתתפים

ציינו בסיום הקורס כי הם יודעים כיצד להימנע מהונאות ברשת, בהשוואה ל-6% בתחילת הקורס

מסתכלים קדימה

- הרחבת מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית";
- הרחבת שירות הסניפים הניידים.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
הרחבת הפריסה של מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית" לכל חלקי הארץ	בוצע ✓

פועלים למען הלקוחות האזרחים הוותיקים בימי הקורונה

- הפעלת 3 סניפים ניידים של הבנק, שהגיעו לספק שירותים בנקאיים בבתי אבות ובמועדוני קשישים ברחבי הארץ.
- פתיחת מוקד טלפוני ייעודי עבור אוכלוסיית הוותיקים (לקוחות בני 70+) ועבור אנשים עם מוגבלות.
- הפקת מדריך ללקוחות הוותיקים בנושא שימוש בכלים דיגיטליים, שהופץ בעיתונות הארצית.

- אוכלוסיית הוותיקים היא האוכלוסייה הפגיעה ביותר לנגיף הקורונה, ולכן הונחתה להישאר בבידוד ביתי ואף להתרחק מהילדים והנכדים. על כן, גברה התלות שלה באמצעים הטכנולוגיים לצריכת שירותים ומוצרים, לרבות שירותים בנקאיים. כמו כן בתקופת המשבר הפכו האמצעים הדיגיטליים לערוץ מרכזי לשמירה על קשר עם החברים ובני המשפחה ולהפגת הבדידות. לאור זאת, וכחלק מהמהלך הכולל "פועלים לעצמאות דיגיטלית", הזמין הבנק את הלקוחות האזרחים הוותיקים לנצל את זמן הבידוד הביתי לשיפור המיומנויות הדיגיטליות ולהשתתף בקורס בערוץ היוטיוב של הבנק בנושא ניהול פיננסי באמצעים דיגיטליים. הקורס כלל 16 סרטוני הדרכה קצרים שהדגימו בפשטות ובבהירות כיצד לבצע מגוון פעולות בנקאיות מבלי לצאת מהבית. הסרטונים זכו לכ-800 אלף צפיות. לצד זאת המשיך הבנק להעביר את הקורסים לאוריינות דיגיטלית באמצעות מערכת ZOOM.

בנק הפועלים מלווה את פיתוחה של החברה הערבית ורואה בה פוטנציאל צמיחה רב, אשר מימושו יתרום לעלייה בפריון וברמת החיים של כלל האוכלוסייה בישראל.

הבנק פועל בחברה הערבית במגוון רחב של תחומי החיים, במטרה לתת רוח גבית להתפתחויות החיוביות הרבות המתרחשות בחברה זו, לצד ראייה הוליסטית של מכלול האתגרים והחסמים העומדים בפניה. פעילות הבנק כוללת פיתוח הצעות ערך ייעודיות, התאמת מכלול השירותים לשפה הערבית לצד פריסת סניפים רחבה המונה 27 סניפים ביישובי החברה הערבית ו-15 סניפים נוספים בערים מעורבות.

בנוסף מתקיימות פעילויות ייחודיות שמטרתן ללוות את ההתפתחות הפיננסית של סטודנטים, נשים, בעלי עסקים קטנים ועוד.

פועלים לשגשוג בחברה הערבית

תחום המשכנתאות - ליווי לרכישת דירה

דו"ח מחקר של בנק ישראל על שוק המשכנתאות שפורסם בשנת 2017, הצביע על כך שחלקה של החברה הערבית בשוק מהווה 2% בלבד. בעקבות נתון זה, החל הבנק בתהליך מעמיק ללמידת הגורמים והסיבות לכך וזיהה כי קיים חשש בחברה הערבית ממשכון בית המשפחה לטווח ארוך, הנובע מחוסר מודעות לאפשרויות המימון הקיימות. חשש זה מוביל לעיתים לבחירה באלטרנטיבות מימון לטווח קצר המקשות על יכולת ההחזר ועלולות להוביל לקשיים כלכליים וחברתיים.

לפיכך נערך הבנק בשנת 2019 למהלך רחב במטרה לקדם ולהנגיש את תחום המשכנתאות בחברה הערבית אשר כלל:

- הפקת חומרי הסברה על התחום בשפה הערבית;
- הקמת יחידה ייעודית למשכנתאות בסניף נצרת המורכבת מעובדים מהחברה הערבית ומספקת מענה בעיקר לתושבי הצפון;
- עריכת כנסי הסברה והדרכה בתחום ללקוחות;
- עריכת כנס ראשון מסוגו לאנשי מקצוע העוסקים בתחום המשכנתאות בחברה הערבית במטרה להגביר את המודעות לחסמים ולפתרונות;
- שיפור והרחבת תנאי המוצר הייחודי הנותן מענה למקרים של רכישת בניית דירה על קרקע מושע.

מלגות לסטודנטים - במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, יצר הבנק שיתופי פעולה עם מספר עמותות בחברה הערבית, במסגרתם הוענקו בשנת 2019 כ-150 מלגות לסטודנטים מהחברה הערבית שעסקו בתמורה לכך בפעילות התנדבותית בקהילה; לדוגמה, כחלק משיתוף פעולה של הבנק עם עמותת "אמינא" הוענקה ל-50 סטודנטים מלגה אקדמאית וכן ניתן להם ידע וכלים רלוונטיים לניהול התקציב המשפחתי. הסטודנטים התנדבו בליווי והדרכת 100 משפחות מהחברה הערבית להתנהלות פיננסית נכונה. שיתוף פעולה דומה נעשה עם "קרן נצרת", במסגרתו התנדבו הסטודנטים מקבלי המלגות בהדרכת תלמידי כיתות י"א להתנהלות פיננסית נכונה.

סיוע לקראת לימודי השכלה גבוהה - במסגרת שת"פ עם עמותת "קו משווה" ומכון הפסיכומטרי 'אינפיניטי', סייע הבנק לכ-600 תלמידים בוגרי י"ב והעניק להם מעטפת הכנה לקראת לימודים אקדמאיים. המעטפת כללה: סבסוד קורס הכנה למבחן פסיכומטרי, שיעורי עברית מדוברת (במטרה להתגבר על חסמי השפה לקראת הלימודים) וקבלת ייעוץ אישי לבחירת מסלול הלימודים המתאים להם.



בחורף 2019 פקדו שיטפונות עזים מספר יישובים ערבים ברחבי הארץ. בתגובה לכך הבנק יצר קשר עם הרשויות המקומיות שנפגעו ופעל לסייע למשפחות נזקקות בתחומן באמצעות תרומת תנורים וחבילות מזון.

♦ **תוכנית משותפת עם אתר "בוקרא" -** שיתוף הפעולה עם "בוקרא" (אתר אינטרנט מוכר ופופולרי בחברה הערבית) נעשה במטרה להכיר את צרכי הסטודנטים הערבים ולספק מענה מתאים עבורם. במהלך התוכנית מתארח מנחה התוכנית בקמפוסים ומשוחח עם הסטודנטים על האתגרים הכלכליים עימם הם מתמודדים, כאשר בשנת 2019 המשיך שיתוף הפעולה ואף התרחב למוסדות אקדמאיים נוספים.

קידום צמיחה כלכלית של החברה הערבית

- ♦ **כנסים וועידות כלכליות -** כחלק משיתוף פעולה עם הפורום הכלכלי הערבי, נערכו מספר כנסים במטרה להעלות את המודעות, לסייע בהסרת חסמים ולקדם צמיחה ופיתוח כלכלי של החברה הערבית. במסגרת זו התקיימו:
 - ♦ כנס כלכלי ארצי בהשתתפות עיתון 'גלובס' ומאות אנשי עסקים ומובילי דעה. הכנס דן במגוון נושאים ואתגרים כלכליים וחברתיים העומדים בפני העסקים בחברה הערבית.
 - ♦ כנס בשיתוף הנהלת הבורסה והרשות לניירות ערך במטרה לקדם הצטרפות עסקים מהחברה הערבית לבורסה.
- ♦ **השקת אתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' בשפה הערבית** - התכנים כוללים מדריכים דיגיטליים להתנהלות פיננסית נכונה הן לפרטים ומשקי בית והן ליזמים ועסקים קטנים.
- ♦ **השקת דף פייסבוק של הבנק בשפה הערבית.**
- ♦ **"עסק משלך" - קידום תעסוקה ויזמות נשים -** תכנית הכשרה הייחודית לנשים יזמיות התקיימה זו השנה השלישית. התכנית שיזם הבנק בשיתוף ה"עמותה להעצמה כלכלית לנשים", נועדה לעודד שילוב נשים מהחברה הערבית

- בתעסוקה ובעסקים. בשנת 2019 השתתפו בתוכנית 80 נשים שקיבלו הדרכות והכשרות בתחומים רבים הקשורים לנושא הקמת, פיתוח וניהול עסקים, לרבות ליווי אישי של מרצים מובילים בתחומם.
- ♦ **פעילות למען צמיחת עסקים קטנים ובינוניים -** בשנת 2019 תקיימו מפגשים מקיפים (אחת לרבעון) ביישובי החברה הערבית בהשתתפות אנשי עסקים, במטרה לספק כלים וידע ולקדם את צמיחתם הפיננסית. כמו כן הבנק היה שותף לכנס לעידוד יזמות נשית. במסגרת מהלך "שביל העסקים" של הבנק נכללו גם עסקים ביישובים ערבים ומעורבים.

פעילות בקהילה

- ♦ **עידוד מיומנויות כתיבה וקריאה בקרב ילדים -** פעילות "תקרא תצליח" בחברה הערבית נערכה זו השנה העשירית ברציפות. במסגרת הפעילות הוקמו ירידי "תקרא תצליח" במגוון ערים ערביות במהלכם הוצעו להורים ספרים במחיר מוזל. בנוסף, במטרה לעודד מיומנויות כתיבה יצירתית בקרב ילדים, קיים הבנק, זו השנה הרביעית ברציפות את תחרות "הסופר הצעיר". 150 ילדים ובני נוער מרחבי הארץ שלחו סיפורים פרי עטם לתחרות ועשרת הסיפורים הזוכים אוגדו לספר שחולק ללקוחות בסניפי הבנק ביישובי החברה הערבית.
- ♦ **פעילויות בחגים ומועדים -** כחלק מהשותפות של הבנק עם החברה הערבית, התקיימו מספר אירועים חגיגיים לציון חגים ומועדים. לדוגמא, אירוע לרגל חג הנביא שעייב של העדה הדרוזית, ארוחות אפטאר לרגל חודש הרמדאן כולל חלוקת חבילות מזון למשפחות נזקקות ואירוע לכבוד חג המולד לעדה הנוצרית.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
השקת אתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' בשפה הערבית.	✓ בוצע
השקת דף פייסבוק של הבנק לחברה הערבית הכולל מענה שירותי בשפה הערבית.	✓ בוצע
בנק הפועלים היוו הבנק הראשון במערכת הבנקאית בעל דף פייסבוק בשפה הערבית.	

מסתכלים קדימה

- המשך פעילות פרויקטיבית בנוגע לפתרונות למימון דיור בחברה הערבית, לקידום צמיחת עסקים קטנים ולעידוד השכלה גבוהה בחברה הערבית.

פועלים לצמיחה בחברה החרדית

- החברה החרדית בישראל מצויה בהליכי שינוי וצמיחה מתמדת, ובנק הפועלים רואה חשיבות אסטרטגית ומחויבות ערכית ללוות את פיתוחה.
- בנוסף לבנק אתר אינטרנט המותאם לציבור שומרי המצוות, המאפשר כניסה לחשבון הלקוח, קבלת מידע בנקאי שוטף וביצוע פעולות שונות בחשבון.
- הבנק מציע מגוון פתרונות אשראי לחברה החרדית, בהתאם לצמתי חיים המאפיינים אוכלוסייה זו. במטרה לספק מענה לצרכי המימון של הלקוחות החרדיים לקראת חגי
- תשרי וחג הפסח, השיק הבנק מהלך במסגרתו הציע מגוון פתרונות אשראי למימון ההוצאות החרוגות המאפיינות את תקופת החגים, כאשר תקופת החזר ההלוואה עלתה מחמש לשש שנים. בנוסף, מציע הבנק הלוואת "מתחתנים ומחתנים" בתנאים מועדפים, המיועדות לזוגות צעירים והוריהם המחתנים, לטווח של עד 8 שנים.
- בשנת 2019 מונה מנהל תחום ייעודי לחברה החרדית במטרה להעמיק את הפעילויות של הבנק למען צמיחתה.**

- לבנק הפועלים 11 סניפים ביישובים המאופיינים באוכלוסייה חרדית מובהקת ועוד תשעה סניפים ביישובים מעורבים. הבנק מכבד את אורח החיים החרדי ובסניפים בהם האוכלוסייה חרדית באופן מובהק, נראות הסניף, הסרטונים המוקרנים במסכים והחומרים השיווקיים, מותאמים לאופי הלקוחות.**

פרויקטים ייחודיים בחברה החרדית בשנת 2019:

- ♦ **פרויקט חיים בתבונה** - בשנת 2019 התקיים זו השנה החמישית המיזם "חיים בתבונה", שמטרתו להעמיק את המודעות לחשיבותה של התנהלות פיננסית נכונה בקרב החברה החרדית, ולהקנות כלים לצמיחה פיננסית. במסגרת המיזם, שנערך בשיתוף עם מערכת עיתון "המודיע", נבחרו חמש משפחות המייצגות את המגוון הקיים באוכלוסייה זו, ובמשך תקופת המיזם קיימה כל אחת מהן פגישות ייעוץ שבועיות עם מנהל סניף הבנק, יועץ כלכלי מטעם הבנק ויועץ כלכלי חיצוני, אשר עקבו אחר התנהלותן הכלכלית. הפעילות סוקרה בעיתון "המודיע", בליווי כתבות בנושא התנהלות כלכלית נכונה, וזכתה לתהודה רבה בקרב החברה החרדית.
- ♦ **"תקרא תצליח"** - תכנית אשר מטרתה לעודד מיומנויות קריאה וכתביה בקרב ילדים ובני נוער. לרגל השנה העשירית של פעילות התכנית בחברה החרדית, נעשה מהלך חגיגי ולאורך חודש שלם התקיים חידון נושא פרסים סביב דמויות ידועות בעולם החרדי. בנוסף, כבכל שנה הוצעו בסניפי הבנק ספרי ילדים מוזלים אשר זכו לביקוש רב.
- ♦ **הרצאות וסדנאות בשיתוף 'המרכז לצמיחה פיננסית'** - במהלך 2019 נערכו בסניפי הבנק ובאולמות ייעודים בישובים חרדיים כ-15 הרצאות בתחום המשכנתאות, כלכלת המשפחה וכלים להתנהלות פיננסית נכונה. בנוסף התקיים ערב ייעודי לנשים בהנחיית מרצה חיצונית לבנק, בשיתוף עם עמותת "זה לזה" הפועלת לסייע לאלמנים ואלמנות, יתומים ונפגעי טרור.

פועלים למען העולים החדשים

- ♦ עשרות אלפי עולים חדשים מגיעים מדי שנה לישראל. בנק הפועלים מלווה ציבור זה בצעדיו הראשונים בארץ ומקיים קשר עם הסוכנות היהודית, ה"קרן לידידות" ועם רכזים במרכז קליטה ברחבי הארץ, על מנת לענות על צרכיהם הפיננסיים של העולים.
- ♦ **הבנק נערך עם מהלכים ושירותים המותאמים לציבור העולים:**
 - ♦ השקת מועדון "עולה חדש" במסגרתו מוצעות מגוון הטבות בנקאיות.
 - ♦ עלוני מידע על שירותי ומוצרי הבנק, הופקו בשמונה שפות שונות.
- ♦ ב-18 מסניפי הבנק ברחבי הארץ, הוצבו בנקאים דוברי שפות המלווים את העולים החדשים בפתיחת חשבון בנק וכן מעניקים להם כלים להתנהלות פיננסית נכונה.
- ♦ לבנק הייתה נציגות בירד עלייה שהתקיים במינסק, רוסיה, בו השתתפו מעל 500 עולים. בירד הוצגו מגוון השירותים והכלים הבנקאיים והפיננסיים שיכולים לסייע לעולים בתחילת דרכם בארץ.
- ♦ התקיים יריד לסטודנטים עולים חדשים ב"מרכז הבינתחומי" הרצליה במסגרתו הוצעו שירותי בנקאות ע"י הסניף הנייד של הבנק.
- ♦ בשיתוף עם 'המרכז לצמיחה פיננסית' הוצעו סדנאות והרצאות ייעודיות לציבור העולים, המועברות במגוון שפות.
- ♦ התקיימו ימי קייטנה עבור 83 ילדי עולים במימון הבנק ובשיתוף "הקרן לידידות" בשלוש רשויות מקומיות.

פועלים למען הלקוחות ברגעי משבר

- ♦ **פועלים להבראה.** היחידה מקיימת תהליך תוך דיאלוג שוטף, בניית אמון הדדי ומתן כלים ומבטאת שינוי תפישתי באופן ההתנהלות עם לקוחות המתקשים להחזיר את חובם לבנק. יחידת "פועלים להבראה" חותרת לייצר פתרון בשיתוף עם הלקוח ובהתאם לפרופיל הפעילות הבנקאית שלו ויכולותיו הכלכליות. ביחידה בנקאים מומחים ומוססים אשר עברו הכשרה ייעודית לצורך מענה הבנק מלווה לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים ומסייע להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת ותוך חתירה לשוב לאיתנות פיננסית. הבנק מכיר בכך כי על מנת להביא להבראה פיננסית נדרש לייצר פתרון הוליסטי רב-מערכתי, ולשם כך הוקמה בבנק יחידת הבנק מלווה לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים ומסייע להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת ותוך חתירה לשוב לאיתנות פיננסית. הבנק מכיר בכך כי על מנת להביא להבראה פיננסית נדרש לייצר פתרון הוליסטי רב-מערכתי, ולשם כך הוקמה בבנק יחידת
- ♦ מותאם ורגיש לצרכי הלקוח, תוך מחויבות לפתרון הבעיה. היחידה פועלת בשיתוף מלא עם סניפי הבנק ואחראית על ניהול וניטור התהליך באמצעות מגוון כלים ושירותים של הבנק, לרבות מערכת ממוחשבת שנבנתה לטובת התהליך.



מסתכלים קדימה

- שיתוף פעולה עם "ביזמקס ירושלים" ועם "מרכז אחים בבני ברק" - מתחמי עבודה שיתופיים המספקים מעטפת כוללת ליזמים חרדים (גברים בלבד) בבני ברק ובירושלים. במסגרת שיתוף הפעולה יעניק הבנק הרצאות בנושאים פיננסיים שונים לצד הצעות ערך המותאמות לעסקים קטנים ובינוניים.
- הענקת ליווי פיננסי למשפחות המצויות במצב כלכלי טוען שיפור, באמצעות שיתוף פעולה עם חסידות בעלז. במסגרת המהלך, 60 משפחות יקבלו יועץ מקצועי אישי שילווה אותם למשך כשנה ועוד 250 משפחות יקבלו ליווי בפלטפורמה אינטרנטית חדשנית התומכת בהתנהלות כלכלית נכונה.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
ליווי חממת יזמים של מכללת 'פרוג'.	✓ בוצע
בשנת 2019 התקיימו שני מחזורים של החממה של 'פרוג' בחסות הבנק בהשתתפות 20 יזמיות בעלות עסק קטן. היזמיות זכו להעצמה וקיבלו כלים שיסייעו לפיתוח וצמיחת העסק. מנהלי סניפים מהבנק שימשו כמנטורים בחממה.	

**פועלים לחדשנות
מייצרת ערך**



פועלים לחדשנות מייצרת ערך

בנק הפועלים רואה בהתפתחויות הטכנולוגיות הזדמנות ליזום מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים עבור הלקוחות, ומתוך כך מעודד חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. את תחום החדשנות בבנק מובילה חטיבה ייעודית - חטיבת החדשנות והאסטרטגיה, המנהלת את כלל הנכסים הדיגיטליים של הבנק. ליבת העשייה של חטיבה זו היא יצירת חוויות משתמש מתקדמת וחדשנית בערוצים הבנקאיים הדיגיטליים ויזום פראוקטיבי של הצעות ערך בנקאיות המבוססות על צורכי הלקוח ומאפשרות פעילות בנקאית מכל מקום ובכל זמן.

כבר בשלבי התכנון והפיתוח, המוצרים החדשים המפותחים בבנק נבדקים ב"מעבדת המשתמשים" של החטיבה, בכדי לוודא שהם ידידותיים למשתמש ועונים על צורכי הלקוח. בדיקות השמישות נעשות גם לאורך חיי המוצר על מנת לוודא שהוא ממשיך לספק מענה מיטבי. בנוסף, בשנת 2019 הוקמה מועצת לקוחות עסקיים דיגיטליים, המאפשרת לבנק להקשיב לקול הלקוח, לקבל הצעות לשיפור ולהעריך את מידת שביעות הרצון ממוצרים ושירותים קיימים.

6 מיליון כניסות

נרשמו לאתר הבנק בשנת 2019, מספר השימושים הגבוה ביותר במערכת הבנקאית

חדשנות בשירותים ומוצרים

bit - אפליקציית התשלומים המובילה בישראל

3.8

מיליון הורדות ל-bit

בנק הפועלים מוביל את מהפיכת התשלומים בישראל באמצעות bit, אפליקציית התשלומים הראשונה במערכת הבנקאית בישראל, שצברה כ-3.8 מיליון הורדות מלקוחות כל הבנקים.

במהלך שנת 2019 קידם הבנק שיתופי פעולה רבים עם bit במגוון תחומים וענפים, אשר מייצרים ערך משמעותי ומציעים נוחות ופשטות בהעברת התשלומים, הן ללקוחות הבנק והן לשותפים העסקיים:

♦ **bit בעולם הביטוח** - שיתוף פעולה המאפשר ללקוחות כל הבנקים לקבל באופן ישיר באמצעות bit החזרים כספיים ממגוון חברות ביטוח (הראל, מגדל, מנורה, איילון ועוד) היישר לחשבון הבנק שלהם. בנוסף נחתם שיתוף פעולה עם "עמיתים קרנות הפנסיה", המאפשר לעמית 8 קרנות פנסיה שבניהולה, לפדות כספים באמצעות האפליקציה.

♦ **bit בעולם ה-e commerce**

הרחבת מהפיכת התשלומים לענף הקמעונאות, באמצעות שיתופי פעולה בין הבנק לבין מגוון חברות מוצרי צריכה מובילות (דומינוס פיצה, רמי לוי, מחסני חשמל, שקם אלקטריק, דור אלון ועוד). במסגרת שיתוף הפעולה, ללקוחות כל הבנקים יכולים לשלם על רכישותיהם המקוונות ב-bit.

♦ **bit בעולם התחבורה** - זכייה של בנק הפועלים (כחלק מקבוצת MOOVIT ופנגו), במכרז משרד התחבורה שמטרתו להוביל שינוי בתחבורה הציבורית בישראל, באמצעות האפליקציות bit, MOOVIT ופנגו. באמצעות השירות המשולב תשתפר משמעותית חוויית המשתמש של הנוסע בתחבורה הציבורית, אשר יוכל לבחור ולשלם עבור נסיעותיו בצורה קלה, פשוטה ובטוחה באמצעות bit.

♦ **bit לסטודנטים** - שיתוף פעולה עם אוניברסיטת בר אילן במטרה לאפשר לסטודנטים הלומדים במוסד לשלם את שוברי תשלום שכר הלימוד באמצעות bit. שיתוף פעולה מסוג זה הינו בעל ערך משמעותי למוסד האקדמי - שיפור וקיצור תהליך הגבייה, צמצום עלויות והפחתת הפניות למוקד הטלפוני.

♦ **bit עם ערך חברתי** - אפליקציית bit היא הראשונה בישראל שאפשרה למאות אלפי אנשים לתרום כסף למגוון מטרות חברתיות. בשנת 2019 שימשה האפליקציה כערוץ מרכזי להעברת תרומה במסגרת מהלכי התרמה ארציים, למען ילדים עם מוגבלות ולגיוס ארוחות חג לנזקקים (ר' הרחבה בפרק "פועלים למען הקהילה").



אפליקציית bit זוכה להכרה בארץ ובעולם:

- ♦ "מוצר השנה" 2019 בקטגוריית אפליקציית תשלומים לעסקים;
- ♦ "מוצר השנה" 2019 בקטגוריית אפליקציית תשלומים ללקוחות;
- ♦ "זכיית הזהב", הזכייה היוקרתית ביותר בפרס ה-EFFIE;
- ♦ מקום הראשון במדד המותגים של גלובס בקטגוריית אפליקציות תשלומים;
- ♦ זכתה להכרה עולמית כשהגיעה למקום השני בתחרות PayTech Awards, בה מתמודדים מרבית השחקנים המובילים בתחום ברחבי העולם.

חדשנות ללקוח הפרטי

בשנת 2019 השיק הבנק אתר שיווקי חדש ללקוחות פרטיים, המכיל מידע וכלים שמסייעים להם בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות ובהתנהלות פיננסית נכונה. באתר שבעה עולמות תוכן פיננסיים מרכזיים ומנוע חיפוש חדש ומתקדם, המקלים על הלקוח באיתור המידע הדרוש לו ובביצוע פעולות בנקאיות.

95%

שביעות רצון הלקוחות מאתר בנק הפועלים עומדת על 95% בממוצע - השיעור הגבוה ביותר במערכת הבנקאית בישראל.

פתיחת חשבון בנק בכל זמן ומכל מקום תוך 7 דקות באפליקציה - בעידן הדיגיטלי, לקוחות מצפים לקבל מידע ושירות בנקאי בזמינות מלאה ולבצע פעולות בנקאיות בדרך חווייתית, פשוטה ונוחה, וללא תלות בגורמים חיצוניים. מתוך הבנה זו, חטיבת החדשנות והאסטרטגיה יזמה והובילה את פיתוח אפליקציית "פועלים OPEN", המאפשרת לפתוח חשבון בנק מכל מקום ובכל זמן בתוך כ-7 דקות, באמצעות מצלמת הטלפון הנייד ותעודת זהות בלבד. השירות מבוסס על טכנולוגיות חדשניות לזיהוי פנים ולצילום ולפיענוח תעודות מזהות. טכנולוגיות אלה דורשות אינטראקציה מינימלית מצד המשתמש, מגיעות מעולם התעשייה הביטחונית ועומדת בסטנדרטים המחמירים ביותר של אבטחת מידע.



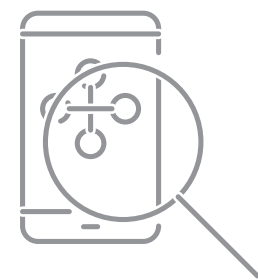
אפליקציית "פועלים OPEN" לפתיחת חשבון זכתה בפרס החדשנות הדיגיטלית מטעם חברת 'מידע כנסים', ארגון הדיגיטל וחברי ועדת ההיגוי של ועידת GO Mobile 2019. הפרס הוענק על מצוינות בתחום הבנקאות הדיגיטלית, פעילות מעוררת השראה, דוגמה להטמעת טכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירות, וכל זאת תוך שמירה על פשטות, נוחות ומהירות, בחוויית לקוח פורצת דרך.

♦ **כניסה לאתר הבנק באמצעות זיהוי בטביעת אצבע** - במציאות העכשווית, לקוחות נאלצים לזכור מספר רב של סיסמאות לקבלת שירותים במגוון תחומי

חיים (מבראות ועד פיננסיים), כאשר הצורך לזכור סיסמה מרתיע במיוחד לקוחות מבוגרים ומהווה חסם משימוש בערוצים הדיגיטליים. כמו כן, מחקרים מצביעים על כך שלקוחות סבורים כי זיהוי ביומטרי יוצר חוויית שימוש טובה, מהירה ובטוחה יותר, מתוך הנחה שאם המכשיר יגנב או ייאבד, הוא יהיה מוגן מפני שימוש ע"י גורמים שאינם מורשים.

מתוך השאיפה לענות על ציפיות וצורכי הלקוחות, פיתחה חטיבת החדשנות והאסטרטגיה אפשרות של כניסה מהירה לאתר האינטרנט באמצעות טביעת אצבע, ללא צורך בהזנת סיסמה או קוד משתמש.

השירות מיועד ללקוחות הגולשים באתר הבנק באמצעות הטלפון הנייד ועל כן משמש מאות אלפי אנשים. בנק הפועלים הוא הראשון במערכת הבנקאית בישראל העושה שימוש בטכנולוגיה זו כאמצעי זיהוי בכניסה לאתר.



חדשנות ללקוחות שוק ההון

אפליקציית בנק הפועלים למסחר בשוק ההון, אשר נועדה לספק ללקוחות הבנק חוויית מסחר מתקדמת ופורצת דרך, הושקה בסוף 2018 וצברה תאוצה במהלך 2019. האפליקציה הופכת את הטלפון הנייד לכלי עבודה מהיר וזמין, המאפשר ללקוח להתעדכן בנעשה בשווקים ולהמשיך בפעילות השוטפת גם כשאינו מול מסך המחשב. כמו כן מאפשרת האפליקציה לבצע חיפוש, קנייה ומכירה של ניירות ערך על בסיס תשתית חדשה ומהירה, ומצוידת ביישום ייחודי המציג את התפתחות תיק האחזקות לאורך יום המסחר בצורה ויזואלית. בנוסף, הושק גם השירות החדשני SMART ADVICE, המסייע ללקוח לקבל החלטות מושכלות בעולם ההשקעות. במסגרת השירות, מקבל הלקוח מיועץ ההשקעות המלצות השקעה מותאמות אישית, באמצעות התראות הנשלחות ישירות לטלפון הנייד.

SMART ADVICE
זכתה בפרס 'מוצר השנה'
2020 - בחירת הצרכנים'
בקטגוריית "השקעות".

חדשנות ללקוחות העסקיים

הלקוחות העסקיים של הבנק זקוקים לפתרונות מהירים, נגישים וחדשניים אשר יאפשרו להם להשקיע את מירב זמנם בניהול העסק. מתוך הבנה זו, מפתח הבנק מגוון כלים ושירותים מתקדמים מותאמים לצורכי הלקוחות העסקיים, ובמקביל, פועל לשיפור מתמיד של הפתרונות הדיגיטליים המוצעים להם.

מהפיכת חדשנות בעולם הערבויות-

עולם הערבויות הבנקאיות הוא אחד התחומים הבנקאיים המסורתיים, אשר מאז ומתמיד היה כרוך בהליכים ביורוקרטיים מורכבים. מתוך השאיפה לחסוך זמן יקר ללקוחות, למוטבים ולבנקאים בסניפים, פיתח הבנק הליך דיגיטלי המאפשר הנפקת ערבות בנקאית דיגיטלית בחתימה אלקטרונית מכל מקום ובכל זמן, ללא תלות בבנקאי וללא צורך בהגעה לסניף לאיסוף הערבות. המהלך מהווה בשורה משמעותית עבור הלקוחות העסקיים, אשר נדרשים לערבות בנקאית במגוון סיטואציות (מכרזים, חוזים, התקשרויות ועוד), וכעת יכולים לנהל מספר רב של ערבויות דיגיטליות בקלות ובנוחות. בנוסף, המהלך מעניק ערך למוטבים (שאינם בהכרח לקוחות בנק הפועלים), שכעת יכולים לקבל את הערבות ישירות באמצעות הדואר האלקטרוני, ועל ידי כך לתייק ולשמור אותה בקלות.

Cash Management - תמונת מצב

עדכנית של כל חשבונות העסק - אחד האתגרים המרכזיים בניהול הכספים של עסקים בינוניים וגדולים הוא ניהול מספר חשבונות בנק, לרבות חשבונות של חברות בנות אשר לעיתים מתנהלים במדינות שונות. כמענה לאתגר זה הוטמע באתר הבנק השירות Cash Management, אשר מאפשר ללקוחות העסקיים לצפות בכל יתרות הנכסים וההתחייבויות שלהם - אשראי, פיקדונות, ערבויות, ניירות ערך וכו', בכל חשבונותיהם בבנקים בארץ ובעולם, על גבי מסך אחד.

השירות מסייע למנהל הכספים לראות את התמונה הכוללת ולקבל החלטות מושכלות בזמן אמת, תוך חיסכון בעלויות ובזמן. בנוסף כולל השירות מודול ייעודי לניהול תחזית תזרים מזומנים, המאפשר צפייה בתנועות עתידיות וביצוע בקרה יום-יומית על מכלול הפעילות.



פרויקט 100 -

תוכנית לעידוד חדשנות פנים ארגונית, אשר גובשה על בסיס ההבנה שהובלת תהליכים של יזמות וחדשנות על ידי מגוון עובדים מכל הדרגים והחטיבות, יכולה להניע חשיבה יצירתית ולקדם פתרונות חדשניים וישימים. מתוך מאות עובדים שהגישו מועמדות לתוכנית, גובשה נבחרת מייצגת של יזמים מיחידות ומתפקידים שונים בבנק. היזמים צוידו במתודולוגיות עבודה להתנעת פרויקטים כגון business model canvas ו-lean startup, התנסו בטכניקות של Storytelling ובניית פרזנטציות מכירה ונפגשו עם מנטורים מתוך הבנק ומחוצה לו. במהלך 2019 פותחו במסגרת התוכנית יוזמות מתחומים בנקאיים שונים, חלקן השתלבו בתוכניות העבודה של הבנק וחלקן נמצאות בשלב הפיילוט לצורך המשך בחינתן.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
פתיחת חשבון בנק בהליך דיגיטלי ללא תלות בגורם אנושי, בהליך חדשני ומהיר.	✓ בוצע
הפקת ערבויות בנקאיות דיגיטליות מכל מקום ובכל זמן, ללא צורך להגיע לסניף.	✓ בוצע
Poalim Brain - המשך פיתוח של מערכת בנקאית לומדת.	הוחלט לבצע שינוי מתכונת וליישם פלטפורמת אלגוריתמיקה אחרת.
ביצוע תשלומי תביעות למבוטחי חברת "הראל" דרך אפליקציית bit, עבור לקוחות כל הבנקים.	✓ בוצע
שיתוף הפעולה הורחב גם לחברות ביטוח נוספות ו"לעמיתים קרנות הפנסיה".	

מסתכלים קדימה

- המשך הובלת מהפכת התשלומים בישראל - השקת bit לעסקים;
- המשך מעבר מואץ של פעילות הלקוחות לבנקאות דיגיטלית מתקדמת הזמינה 24/7: השקת אפליקציית mobile חדשה ופורצת דרך ללקוחות הפרטיים, שפותחה על בסיס הבנה מעמיקה ומענה לכלל צרכיהם, ותאפשר למיליוני לקוחות לנהל את כל פעילותם הבנקאית בקלות, נוחות ופשטות;
- לאור משבר הקורונה והשלכותיו, פיתוח פתרונות מותאמים במרחב הדיגיטלי לצורך חזרה לשגרה, הן בהשקת מוצרים ושירותים פיננסיים ללקוחות והן בהרחבת ערוצי הקשר עם הבנקאים.

חדשנות בימי הקורונה

הובלת מהלכים בערוצים דיגיטליים במטרה להקל על הלקוחות ולאפשר להם להמשיך ולפעול בחשבונם גם מרחוק, ביניהם:



- מתן אפשרות לדחות את תשלומי המשכנתה ישירות באתר הבנק
- הפקת מדריך לציבור לביצוע פעולות עיקריות בדיגיטל, במטרה להימנע מלהגיע לסניפים בתקופת המשבר, ולהעלות את המודעות למגוון הכלים הדיגיטליים הקיימים
- דחיית תשלומי הלוואות קיימות בדיגיטל, מבלי צורך לפנות לסניף או למוקד הטלפוני
- מגוון פתרונות ללקוחות העסקיים בדיגיטל, ביניהם:
 - קרן הלוואות ייעודית לעצמאים בשיתוף ארגון 'להב' - קבלת אשראי ישירות לחשבון לאחר תהליך מהיר באתר או באפליקציה
 - אפשרות להקפאת תשלומי הלוואות לבעלי עסקים למספר חודשים
- הפקדה לפיקדונות מותאמים לתקופה באתר הבנק

פועלים היי-טק

מערך "פועלים היי-טק" הוקם לפני 5 שנים, במטרה לספק מענה לתעשיית הסטארט-אפים והיי-טק החל מהשלבים הראשונים להתפתחותם ועד לשלבי צמיחה מתקדמים. המערך פרוס ב-10 סניפים של הבנק ברחבי הארץ ומאויש על ידי בנקאי היי-טק אשר הוכשרו באופן ייעודי לספק מענה לאוכלוסייה זו. מעטפת השירות והמוצרים הינה רחבה ומותאמת במיוחד לצרכי חברות הזנק, תוך הבנת השפה וה-DNA של היזמים. השירות כולל בנקאי אישי, ליווי בפתיחת חשבון תוך התייחסות להיבטים משפטיים ורגולטורים מורכבים, חיבור לחדר עסקאות, מתן פתרונות אשראי בשלבים השונים, פיקדונות בהתאמה אישית, שירותי בנקאות בינלאומיים, בנקאות ישירה, קישור למשקיעים ועוד. מעבר לכך, המערך פועל באמצעים הבאים על מנת לייצר ערך לקהילת היזמים:

- עריכת מפגשים ונסים - הבנק רותם את מערכת הקשרים הענפה שלו ומקיים כנסים ומפגשים ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, חללי עבודה, נותני שירותים, יזמים ועוד, במטרה להרחיב את מערכת הקשרים ושיתופי הפעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים.
- שירותי מנטורינג וייעוץ - השירותים ניתנים ללא תמורה ליזמים וכוללים פגישה אישית.
- מיון ומנטורינג לצדדים שלישיים - צוות פועלים היי-טק מהווה חלק משמעותי בתהליך סינון חברות לאקסלרטורים השונים. קיימים כיום מספר רב של אקסלרטורים שמציעים ליזמים תכניות שונות ומגוונות. במסגרת תכניות אלו, הצוות לוקח חלק כשופטים, כמרצים וכמנטורים.
- השקעה בקרנות הון סיכון - הבנק משקיע בקרנות הון-סיכון במטרה לקדם את האקוסיסטם, להרחיב את הפורטפוליו של הבנק ולסייע להרחבת רשת הקשרים של הלקוחות. ההשקעות נעשו בשיתוף עם פועלים שוקי הון.

מגמת נגישות באקסלרטור של 8200:

במסגרת פעילות הבנק לקידום יזמות טכנולוגית המייצרת ערך משותף כלכלי, סביבתי וחברתי, מלווה הבנק מזה מספר שנים את עמותת בוגרי 8200, שתומכת במיזמים טכנולוגיים בשלבים הראשונים, תוך התמקדות במיזמים הפועלים לפתרון בעיות חברתיות. בשנת 2019 הוקמה באקסלרטור מגמת נגישות בשיתוף ובמיומן המרכז לבנקאות חברתית בבנק הפועלים, במטרה לקדם סטארט-אפים הפועלים לפיתוח פתרונות טכנולוגיים עבור אנשים עם מוגבלויות.

במסגרת המגמה הוענקה תמיכה כספית ומקצועית לארבעה מיזמים נבחרים, אשר זוהו כבעלי פוטנציאל לשיפור איכות חייהם של מיליוני אנשים עם מוגבלות, בארץ ובעולם. מיזמים אלה נבחרו על ידי צוות שופטים שכלל את נציגי בנק הפועלים, נציגי בוגרי 8200, נציגי קרנות הון מובילות ונציגי חברות טכנולוגיות גדולות בישראל, מבין מאות מיזמים שניגשו למיון הקבלה למגמה זו. כל אחד מארבעת המיזמים הנבחרים זכה לקבל ייעוץ מקצועי מהבנק ומענק כספי. ארבעת המיזמים שנבחרו למגמת הנגישות:

- RenewSenses - חברת הזנק שפיתחה מערכת טכנולוגית עבור לקויי ראייה ועיוורים, הממירה ראייה לצלילים בזמן אמת באמצעות יצירת "ראייה סינתטית";
- ReSymmetry - חברת הזנק שפיתחה כיסא גלגלים רובוטי חכם, המאפשר לשנות את תנוחת הישיבה ומסייע למניעת נזקים הנגרמים כתוצאה מחוסר תנועה;
- Skelable - חברת הזנק המפתחת רובוט לביש לחולים לאחר שבץ מוחי, המקצר את תהליך השיקום ומעניק לחולים עצמאות על-ידי כך שהוא מאפשר להם לבצע פעולות יומיומיות;
- SKILLSET - חברה שפיתחה מערכת ייחודית לאפיון ומיון מועמדים עם מוגבלות לעבודה, המשפרת את סיכויי קבלתם לתפקיד והשתלבותם בשוק העבודה.

בחודש יולי 2019 נערך בבנק הפועלים אירוע סיום של המחזור החמישי של impact 8200, בו הוצגו המיזמים השונים, לרבות ארבעת המיזמים בוגרי מגמת הנגישות. האירוע התקיים במעמד בכירי ההיי-טק הישראלי.

**פועלים באחריות
לטובת החברה
והקהילה**



פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה

בנק הפועלים רואה זאת כחלק מאחריותו לפעול לטובת החברה והקהילה בישראל. תפיסה זו מחייבת לוודא כי במקביל לערך הכלכלי הישיר הנובע מפעילותו העסקית השוטפת, תצמיח עשיית הבנק ערך מוסף משמעותי עבור הציבור הרחב, תוך קידום ערכים חברתיים וסביבתיים. פעילותו הקהילתית של הבנק מתבטאת במעורבות חברתית, בתרומות כספיות, בתרומות "שוות כסף" ובפעילות התנדבותית ענפה. יחידת פועלים בקהילה במרכז לבנקאות חברתית מנהלת את כלל כספי ההשקעה הקהילתית בהתאם לקריטריונים שנקבעו במדיניות הבנק עבור עמותות וארגונים חברתיים בלבד. הבנק אינו נותן תרומות כספיות או שוות כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים.

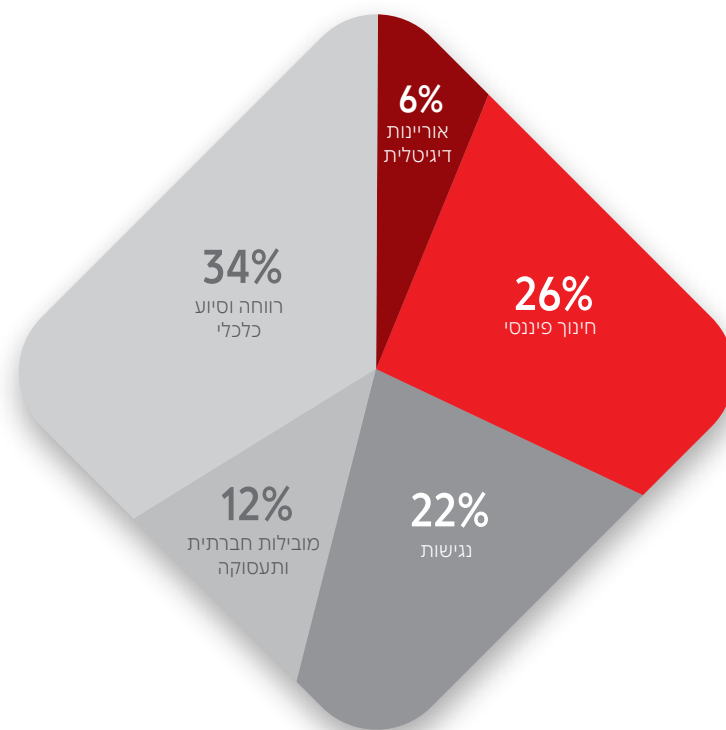


43.9
מיליון ₪

סך השקעת בנק הפועלים בקהילה בשנת 2019

מתוך רצון ליצור אימפקט חברתי משמעותי, גיבש המרכז לבנקאות חברתית אסטרטגיה חדשה שיושמה בשנת 2019. מהותה של האסטרטגיה היא מיקוד בתחומי השפעה חברתית נבחרים, יצירת שותפויות ארוכות טווח עם עמותות וארגונים חברתיים הפועלים בתחומים הרלוונטיים ומדידת ההשפעה (אימפקט) של ההשקעות החברתיות של הבנק.

התפלגות התרומות בשנת 2019



9. כולל השקעה של כ-6.5 מיליון ₪ באמצעות 'המרכז לצמיחה פיננסית' והשקעה של 2.5 באמצעות 'קרן ערך משותף'

השקעות חברתיות בשנת 2019

קידום השכלה גבוהה בפריפריה

440 סטודנטים

קיבלו הזדמנות לרכוש השכלה גבוהה, באמצעות מלגות לימודים שהעניק הבנק: **70 סטודנטים מצטיינים מהפריפריה** קיבלו מלגה ללימודי תואר ראשון מטעם קרן "פועלים להצלחה" שהקים הבנק. במסגרת קבלת המלגה, השתתפו הסטודנטים בתוכנית הכשרה בנושא התנהלות פיננסית נכונה. באמצעות הידע והכלים שרכשו, הם התנדבו במרכזים של עמותת "חינוך לפסגות", הפועלת לשוויון הזדמנויות ועידוד מצוינות בקרב ילדים ובני נוער בפריפריה. במהלך פעילותם ההתנדבותית ליוו הסטודנטים 2,500 ילדים.

370 סטודנטים מכלל שכבות האוכלוסייה קיבלו מלגות לימודי השכלה גבוהה מטעם הבנק, באמצעות קרנות כגון "קרן נצרת", "קרן אמאניא" ו"קרן סא"ל סאלח פאלח". במסגרת קבלת המלגה, השתתפו הסטודנטים בתוכנית הכשרה בנושא התנהלות פיננסית, ובאמצעות הידע והכלים שרכשו ליוו מעל 300 משפחות להתנהלות פיננסית נכונה.

ליווי נוער בסיכון להתנהלות פיננסית נכונה

340 נערות ונערים הנמצאים בסיכון מקבלים ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, באמצעות שיתוף פעולה עם עמותת "עלם". התוכנית נועדה לקדם את תחום החינוך הפיננסי בקרב צעירים במצבי סיכון, להכין

כלכליים ומותאמים לצמתיים פיננסיים משמעותיים, כדוגמת הרחבת המשפחה, לקיחת משכנתה, שינוי קריירה, תכנון פנסיה ועוד. המרכז פועל באמצעות כלי למידה דיגיטליים מתקדמים באתר אינטרנט ייעודי, הרצאות פרונטליות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית באמצעות משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי כיתות יסודי וחטיבת ביניים, שיתופי פעולה עם עמותות, גופים עסקיים ועוד. להרחבה על פעילות המרכז ניתן לקרוא בפרק 'הכללה וצמיחה פיננסית' בעמודים 38-39.

חינוך פיננסי לתלמידי בתי ספר על-יסודיים

7,778 תלמידים

קיבלו ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ברמה האישית והמשפחתית במסגרת תוכנית לימודים המיועדת לתלמידי בתי ספר על-יסודיים בנושא חינוך פיננסי שפותחה בשיתוף 'אורט' ישראל. התכנית נועדה להכשיר את התלמידים לחיים בוגרים ועצמאיים ולהעלות את מודעותם לחשיבות שבהתנהלות פיננסית נכונה. התוכנית כוללת הכשרה של עשרות מורים חדשים מדי שנה, אשר לוקחים חלק בהוראת התכנית בבתי הספר בהיקף של 20 שעות לימוד. הפעילות הורחבה גם לחברה הערבית ופותחו במסגרתה חומרי לימוד מותאמים בשפה הערבית.

במהלך חמש השנים האחרונות, 27,878 תלמידים השתתפו בתוכנית.

חינוך פיננסי

תחום החינוך הפיננסי מהווה נדבך משמעותי בהשקעה החברתית של הבנק, כחלק ממחויבותו לקידום התנהלות פיננסית נכונה של הציבור בישראל ומתוך האמונה שפעילות בתחום זה תוביל לצמיחה כלכלית ושגשוג עתידי של כלל החברה.

השפעת ההשקעה החברתית של הבנק בשנת 2019 לקידום חינוך פיננסי:

- ♦ **22,000 אנשים** קיבלו ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה במסגרת סדנאות ה'מרכז לצמיחה פיננסית' ומעל מיליון איש למדו באתר, הקיים גם בשפה הערבית.
- ♦ **7,778 תלמידים** קיבלו ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, הן ברמה האישית והן ברמה המשפחתית, בתוכנית חינוך פיננסי שפותחה בשיתוף עם 'אורט' ישראל.
- ♦ **440 סטודנטים** קיבלו הזדמנות לרכוש השכלה גבוהה, באמצעות מלגות לימודים שהעניק להם הבנק.
- ♦ **120 עמותות וארגונים חברתיים** קיבלו כלים לגיוס משאבים ולפיתוח זרוע הכנסות מניבות במסגרת השתתפותם בתוכנית 'ערך לדרך'.

מיזמים נבחרים בשנת 2019:

המרכז לצמיחה פיננסית

בשנת 2018 הוקם תחת קמפוס פועלים 'המרכז לצמיחה פיננסית', המהווה בית ללימוד ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית. תכני הלימוד של המרכז עוסקים בנושאים

אותם לחיים עצמאיים ולסייע להם להשתלב בעולם התעסוקה. המשתתפים בתוכנית מקבלים ליווי קבוצתי ואישי על-ידי מתנדבים מהקהילה, מהעמותה ומעובדי הבנק וכן משתתפים בסדנה להתנהלות פיננסית נכונה מטעם 'המרכז לצמיחה פיננסית'.

ליווי להתנהלות פיננסית נכונה של עמותות וארגונים חברתיים

בשנת 2019 המשיך בנק הפועלים לפעול להעצמת המגזר השלישי ולספק כלים עסקיים וניהוליים לעמותות וארגונים חברתיים, במטרה לקדם איתנות פיננסית ארוכת טווח שתביא להפחתת התלות בתרומות. במסגרת מיזם 'ערך לדרך' בהובלת הבנק ובשיתוף עמותת "טופז", 55 עמותות וארגונים חברתיים קיבלו בשנת 2019 ליווי והדרכה שהקנו להם כלים לגיוס משאבים ולפיתוח זרוע הכנסות מניבות. הארגונים שהשתתפו בשני המחזורים הראשונים גייסו בזכות הכלים שרכשו במיזם למעלה מ-10 מיליון ₪ במצטבר, ובנוסף, למדו כיצד להרחיב את מעגלי ההשפעה של פעילותם למען החברה והקהילה. במהלך שלוש השנים בהן פועל המיזם לקחו בו חלק כ-120 עמותות וארגונים חברתיים.

נגישות והעצמה של אנשים עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, המהווים כ-18% מהאוכלוסייה¹⁰. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות מיקוד חברתי מרכזי וחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו, זאת מתוך אמונה שהמשק הישראלי והחברה כולה יוצאים נשכרים ממיצוי הפוטנציאל האישי של כל אדם עם מוגבלות.

בשנת 2019 העמיק הבנק את פעילותו בתחום קידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות, במטרה להוות שותף משמעותי במאמץ להפיכת מדינת ישראל למדינה ללא מגבלות עבור אנשים עם מוגבלות. במסגרת זאת הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה, בדגש על שיתופי פעולה והובלת מיזמים ב-4 תחומים עיקריים: קידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות, עידוד חדשנות בפיתוח טכנולוגיות מסייעות (Social tech), קידום שוויון באמצעות בספורט והגברת המודעות לשילוב אנשים עם מוגבלות בכלל תחומי החיים.

בשנת 2019 העצים הבנק מאות אלפי אנשים עם מוגבלות, ילדים ומבוגרים, באמצעות מהלכים מגוונים שיזם בשיתוף עם ארגונים ועמותות נבחרות העוסקות בנושא, ביניהן "נגישות ישראל", "בית איזי שפירא", "וראייטי", עמותת "אתגרים", "בית שלווה", מרכז "נא לגעת", כפר נופש "נהר הירדן", "כנפיים של קרמבו", "בית הגלגלים", אקו"ם ועוד. עמותות אלו פועלות למען אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים ומסייעות להם למצות את הפוטנציאל האישי שלהם ולהשתלב באופן מיטבי בחברה.

בנק הפועלים הפיק דו"ח מפורט על הפעילות שלו אל מול כל מחזיקי העניין לקידום הנגישות בישראל. הדו"ח הוענק בפברואר 2020 לנציב לשוויון לאנשים עם מוגבלות.

השפעת ההשקעה החברתית של הבנק בשנת 2019 לקידום הנגישות בישראל:

- ◆ 30,000 שעות טיפול הוענקו לילדים עם מוגבלות בזכות משדרי התרמה ותערוכות אומנות שנערכו בחסות הבנק.
- ◆ 35,000 ילדים ואנשים עם מוגבלות נעזרו בטכנולוגיות מסייעות שפותחו בחסות הבנק ועזרו לשפר את איכות חייהם.
- ◆ מעל 10,000 איש השתתפו באירועי ספורט המשלב אנשים עם מוגבלות במימון הבנק.
- ◆ 24,000 כיסאות גלגלים הושאלו בבתי חולים במסגרת מיזם "Wheelshare".
- ◆ מעל 500,000 איש חתמו על 'אמנת השילוב' לשילוב ילדים עם מוגבלות בחברה.

מיזמים נבחרים בשנת 2019:

קידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות

שיעור המועסקים בקרב אנשים עם מוגבלות בגיל העבודה עומד על 50% בקירוב, לעומת 73% בקירוב בקרב אנשים ללא מוגבלות. בנוסף, ממוצע שכר העבודה בקרב מועסקים עם מוגבלות נמוך ב-1,200 ש"ח בקירוב מממוצע שכרם של עובדים ללא מוגבלות וכן ניכרת השתלבות במשרות שאינן הולמות את השכלתם ו/או כישוריהם. נתונים אלה משקפים את הצורך הקיים בקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות. דוגמאות למהלכים שהוביל הבנק בתחום זה:

- ◆ שיתוף פעולה עם אתר www.yoocanfind.com אתר הקהילה הגלובאלית של אנשים עם מוגבלות. במסגרת שיתוף הפעולה תורגם האתר המקורי לעברית והוקם לוח דרושים המיועד למחפשי עבודה עם מוגבלות.
- ◆ Winwork – מיזם עסקי-חברתי שהוקם על ידי אנשים עם מוגבלות, במטרה לקדם את חברי אוכלוסייה זו, כמו גם אנשים ללא מוגבלות, בפיתוח קריירה כיזמים וכבעלי עסקים.

במסגרת המיזם, שזוכה לתמיכת הבנק, פועלת תוכנית המקנה כלים ומיומנויות להקמת עסק, לצד הענקת ליווי אישי ומקצועי, תוך שילוב טכנולוגיות מסייעות.

עידוד חדשנות בפיתוח טכנולוגיות מסייעות (Social tech)

- ◆ השקת מגמת נגישות באקסלרטור החברתי "8200 אימפקט" – תוכנית חדשנית לליווי חברות הזנק המפתחות מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלות.
- ◆ הקמת מרכז החדשנות הטכנולוגית 'טכנולוגיה מסייעת – גישה לכל', בשיתוף פעולה עם "בית איזי שפירא" במטרה לקדם תהליכי חדשנות טכנולוגית שישפרו את איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות.
- ◆ הצבת עמדות להשאלת כסאות גלגלים ב-13 בתי חולים ברחבי הארץ, ללא תשלום, בשיתוף פעולה עם חברת Wheelshare.



קידום שוויון באמצעות ספורט

השתתפותם של אנשים עם מוגבלות בפעילות ספורטיבית תורם לשילובם בחברה ולשיפור איכות החיים וההערכה העצמית שלהם. מתוך הבנה זו, הוביל הבנק מספר מהלכים לקידום שוויון באמצעות ספורט:

- ◆ הענקת חסות לוועד האולימפי ולוועד הפראלימפי, וכן מלגות חודשיות אישיות ל-10 ספורטאים נבחרים, ביניהם ספורטאים פאראלימפיים.
- ◆ הקמת ליגת הכדורגל Unified הכוללת שש קבוצות כדורגל משותפות, ששחקניהן הם אוהדי אגודות כדורגל ואנשים עם מוגבלות שכלית או רגשית.

- ◆ הקבוצות המשותפות יתחילו את פעילותן בתחילת 2020 והן ילוו על ידי מאמנים מקצועיים במגרשי קבוצות האם. הפרויקט הוקם בשיתוף 'ג'וינט ישראל'.
- ◆ תמיכה בהקמת קבוצת כדורגל ייחודית שרוב שחקניה הם אנשים עם מוגבלות, בשיתוף עם קרן מועדון הכדורגל "מכבי תל אביב". מטרת הפעילות לעודד חינוך להכלה ולקבלת האחר דרך המשחק הפופולארי בישראל.
- ◆ גלגלים של תקווה – מזה 11 שנים מעניק הבנק חסות ראשית למסע האופניים "גלגלים של תקווה", המופעל על ידי עמותת "אתגרים". במסע רוכבים יחד אנשים עם מוגבלות לצד אנשים ללא מוגבלות.

הגברת המודעות לשילוב אנשים עם מוגבלות בכלל תחומי החיים

- ◆ "הדלת פתוחה לכולם" – מהלך ארצי להגברת המודעות לחשיבות שבשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה ובמסגרות משותפות בקהילה. המהלך נולד ביזמת הבנק, בשיתוף עם 'החברה למתנ"סים' ולהקת "שלווה", בעקבות סקר שבוצעה 'החברה למתנ"סים', אשר העלה כי 89% מההורים לא מעוניינים בהשתתפות ילדיהם עם מוגבלות בפעילות פנאי חברתית של ילדיהם. במסגרת הקמפיין, הוצבה 'אמנת השילוב' בכל סניפי בנק הפועלים ובבנייני ההנהלה הראשית, ולקוחות הבנק הוזמנו לחתום עליה. זאת במקביל למהלך דיגיטלי שעודד את כלל הציבור בישראל לחתום על האמנה, וזכה להיענות מצד מעל חצי מיליון איש.
- ◆ גיוס משאבים לעמותות הפועלות להעצמת ילדים עם מוגבלות:
- ◆ הבנק הוביל משדרי התרמה מרכזיים לטובת גיוס משאבים לעמותות



- ◆ "וראייטי" ו"שלווה", הפועלות לרווחתם של אנשים וילדים עם מוגבלות. במשדרי אלו השתלבו מאות מעובדי בנק הפועלים שאיישו את המוקדים הטלפוניים שהבנק הקצה לטובת יום המשדר. בנוסף פיתח הבנק כפתור ייעודי באפליקציית bit, שאפשר להעביר תרומות בקלות עבור עמותות אלו במהלך חודש הקמפיין.
- ◆ תערוכת אומנות – מזה שני עשורים, מקיים הבנק מדי שנה תערוכת מכירת אומנות בבניין ההנהלה הראשית, שהכנסותיה נתרמות לעמותה שהבנק בוחר. השנה הוקדשה התערוכה לעמותת "כנפיים של קרמבו", תנועת נוער המשלבת ילדים ונוער מהחינוך הכללי ומהחינוך המיוחד. במסגרת התערוכה הוצעו למכירה כ-500 עבודות של אמנים מובילים בישראל וגויסו לטובת העמותה 1.3 מיליון ₪
- ◆ שילוב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים פרסומיים – במסגרת החתירה להעצמת אנשים עם מוגבלות ולשילובם בכל תחומי החיים, הבנק משלב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים הפרסומיים שלו כדי להביא לידי ביטוי את המגוון בחברה הישראלית.
- ◆ Valuable 500 – מיזם שמטרתו לרתום מנכ"לים של 500 חברות מובילות בעולם, אשר יקבלו על עצמם ועל הארגון שהם עומדים בראשו התחייבות לשלב את נושא קידום הנגישות באג'נדה הארגונית שלהם, באמצעות קיום של פעילות אחת לפחות בתחום ותקשור הנושא כלפי חוץ. בנק הפועלים התחייב לקחת חלק במיזם ואף אירח את המפגש הראשון שנערך בישראל.
- ◆ מידע נוסף על פעילויות הבנק למען אנשים עם מוגבלות ניתן לקרוא בדו"ח הנגישות המופיע באתר הבנק.

10. על פי נתוני ניצבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות, משרד המשפטים, 2019-statisticstbt <https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/2019-statisticstbt>

אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

בנק הפועלים בחר לסייע לאוכלוסיית הוותיקים להגביר את עצמאותם הדיגיטלית בכל תחומי החיים ובכך לשפר את איכות חייהם. המהלך מתקיים תוך שיתוף פעולה רב-מגזרי (עסקי, ציבורי ושלישי) וכולל את המשרד לשוויון חברתי, ג'וינט-אשל, ארגונים עסקיים שותפים, בתי אבות ומרכזי יום, עמותות מתמחות כגון "מחשבה טובה", "תפוח" ועוד.

30,000

אזרחים ותיקים

קיבלו ידע, כלים ומיומנויות לרכישת כישורים דיגיטליים

מידע נוסף על פעילויות הבנק לקידום אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים ניתן לקרוא בפרק 'הכללה וצמיחה פיננסית' בעמודים 43-45.

מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה

הבנק משקיע מזה שנים רבות במגוון רחב של פרויקטים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית של מדינת ישראל, תוך התמקדות בפרויקטים בתחומי חינוך ויזמות בקרב סטודנטים ובני נוער, ליווי אוכלוסיות בתת תעסוקה וליווי משפחות שנקלעו לקשיים כלכליים.

השפעת ההשקעה החברתית של הבנק בשנת 2019 במוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה:

- 2,000 משפחות שנקלעו לקשיים כלכליים קיבלו ליווי וייעוץ אישי לפיתוח מיומנויות להתנהלות פיננסית נכונה ולהשתלבות במעגל התעסוקה.
- 500 איש מאוכלוסיות מגוונות השתלבו במעגל התעסוקה.
- 1,200 איש קיבלו הכוונה וליווי לתעסוקה באמצעות עמותות "בעצמי" במימון הבנק.
- 100 יזמיות קיבלו הכשרה וליווי להקמת עסק קטן בשיתוף עמותות יזמות עתיד.
- 1,950 בני נוער קיבלו הכשרה וכלים ליזמות ולחיים בוגרים.

מיזמים נבחרים בשנת 2019:

ליווי משפחות שנקלעו לקשיים פיננסיים

2,000

משפחות

שנקלעו לקשיים כלכליים קיבלו ליווי וייעוץ אישי לפיתוח מיומנויות להתנהלות פיננסית נכונה ולהשתלבות במעגל התעסוקה. הליווי התבצע באמצעות שיתופי פעולה עם עמותות המתמחות בנושא: "להיטיב", "פעמונים", "חסדי לב" ו"בעצמי". מרבית המשפחות שהשתתפו בתוכנית דיווחו על הצלחה ביצירת אופק תעסוקתי רחב יותר ועל שיפור ביכולת ההשתכרות שלהן.

למעלה מ-

1,000

אקדמאים

מהחברה הערבית ומהאוכלוסייה האתיופית קיבלו מהבנק סיוע בהשמה במהלך שלוש השנים האחרונות

סיוע בהשמת אקדמאים מהחברה הערבית ומהאוכלוסייה האתיופית

200 אקדמאים מהחברה הערבית קיבלו סיוע בהשמה במסגרת תכנית שנבנתה בשיתוף עם עמותת "קו משווה", מוסדות אקדמאים ומעסיקים גדולים במשק. בנוסף, 150 אקדמאים מהאוכלוסייה האתיופית השתתפו בתוכנית ייעודית להשמת אקדמאים, שהתקיימה בשיתוף עם עמותת "עולים ביחד".

עידוד יזמות בקרב בני נוער וסיוע בהשתלבותם בחברה ובשוק העבודה

- 700 בני נוער מכפרי הנוער 'זוהרים' ו'קדמה' השתלבו במסגרת חינוכית וטיפולית וקיבלו כלים להשתלבות בחברה ובשוק העבודה, כתוצאה מתרומת הבנק.
- 1,120 בני נוער לקחו חלק בתוכניות 'יונסטרים' לעידוד יזמות, במסגרתה קיבלו הזדמנות נדירה להתנסות בהקמת
- סטארט-אפ, החל משלב הגיית הרעיון ועד שלב הפיתוח העסקי.
- 50 בני נוער מהחברה הבדואית לקחו חלק בתוכנית 'כוכבי המדבר', במסגרתה הם השתתפו בסדנאות לפיתוח מיומנויות אישיות ומנהיגותיות.
- 80 נערים ונערות מהאוכלוסייה האתיופית ישתתפו בתוכנית 'ניצוצות
- המדע' - תוכנית העצמה מדעית לתלמידים מצטיינים הכוללת מפגשי חונכות אישית ע"י סטודנטים ממכון ויצמן וסדנאות מנהיגות והעצמה. התכנית, שהתחילה בשנת 2019 וצפויה להתקיים מדי שנה במשך ארבע שנים, מעלה את סיכויי השתלבותם בצבא ומעודדת רכישת השכלה אקדמאית.

פרוייקטים שהם מסורת

קייטנות "דן חסכן"

הקריאה והכתיבה של ילדים ובני נוער בישראל. במסגרת המהלך פועלות ספריות ניידות, בשיתוף עם עמותות "ספרי מפתח". הספריות מגיעות ליישובים בפריפריה ומקיימות פעילויות מגוונות המותאמות למאפייני הקהילה המקומית, בכללן שיעורי חינוך פיננסי בבתי ספר נבחרים.

בחמש השנים האחרונות השתתפו כ-40 אלף ילדים בקייטנות "דן חסכן" במהלך חופשות הקיץ בלמעלה מ-30 יישובים בפריפריה, ונהנו מפעילויות חווייתיות ומהנות לצד היכרות עם מושגי יסוד בכלכלה וקבלת כלים להתנהלות פיננסית נכונה.

"תקרא תצליח"

בחמש השנים האחרונות השתתפו 48,000 ילדים ובני נוער בהדרכות בנושאי חינוך פיננסי ועידוד קריאה במסגרת פרויקט 'תקרא תצליח', שמטרתו לשפר את מיומנויות

פתיחת אתרים ומוזיאונים לציבור בחופשת הפסח

במטרה להנגיש את תרבות ומורשת ישראל למגוון אוכלוסיות מכל קשת החברה, מזמין בנק הפועלים את כל תושבי ישראל לטייל בחג הפסח וליהנות, ללא עלות, ממגוון אתרים

מעבר לפעילויות בהתאם למיקודים החברתיים כמפורט לעיל, מקיימת 'פועלים בקהילה' שותפויות ארוכות טווח ומשקיעה במגוון עמותות העוסקות בתחומים חברתיים נוספים, לרבות בריאות, רווחה וסיוע לנזקקים.



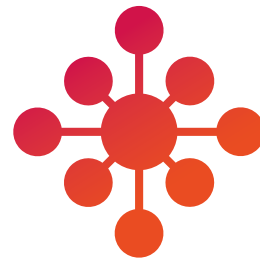
פעילות למען החברה והקהילה בימי הקורונה

הבנק נירתם לסייע למאמץ למלחמה בנגיף הקורונה והוביל מגוון יוזמות חברתיות תוך התמקדות ב-3 תחומים עיקריים:

- סיוע לשירותי רפואה ובריאות -** הבנק תמך בצוותים רפואיים, תרם למחלקות קורונה ב-15 בתי חולים ולמד"א.
- רווחה וסיוע כלכלי לאוכלוסיות שנקלעו למשבר** (קשישים, ניצולי שואה, משפחות שנקלעות למצוקה כלכלית) - הענקת תרומות לשיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים, חלוקת ערכות מזון לקשישים ונזקקים והובלת מהלך 'מכפילים מהלב' לגיוס תרומות ב bit לנזקקים.
- כלים וידע להתנהלות פיננסית -** ליווי עמותות לצליחת המשבר בתוכנית 'ערך לדרך', מוקדים טלפוניים לייעוץ ותמיכה לאנשים ומשפחות שנקלעו למשבר, וקורס און ליין לילדים 'המנהלים של המחר'.

סה"כ תרומת הבנק לפעילויות אלו - 2.5 מיליון ₪. פירוט והרחבה על מגוון הפעילויות בתרשים בעמוד הבא >>





פועלים למען הקהילה בימי הקורונה

בריאות

הענקנו תרומה בסך **750 אש"ח** ל-15 בתי חולים
עבור מחלקות הקורונה

חילקנו **570** מארזים מפנקים לצוותים הרפואיים

נרתמנו למהלך גיוס משאבים ארצי
למד"א: הענקנו תרומה בסך 500 אש"ח
ופיתחנו כפתור באפליקציית bit לתרומות
באמצעותו גויסו 1.8 מיליון ₪.

הענקנו תרומה בסך **100 אש"ח** למיגון
צוותים מתנדבים של "איחוד הצלה"
המסייעים לקשישים ערייכים במעקב רפואי.

הענקנו תרומה בסך **100 אש"ח** ל"יד שרה"
לרכישת ציוד נשימת.

מוקד לסיוע ותמיכה רגשית לאנשים
המצויים במצוקה כלכלית בעקבות המשבר
באמצעות ארגונים מתמחים.

ליווי עמותות וארגונים חברתיים והקניית
כלים לצליחת המשבר באמצעות תוכנית
'ערך לדרך ליציאה מהמשבר'.

מוקד מענה אישי לשאלות הציבור בנושא כלכלת המשפחה

כלים וידע להתנהלות פיננסית



ההשפעה החברתית של בנק הפועלים בתקופת משבר הקורונה



רווחה וסיוע כלכלי

פיקדון 'חסכון לטובה' - אפשר ללקוחות
גם לחסוך וגם להשפיע לטובה. בזכות
ההפקדות בפיקדון זה, העביר הבנק תרומה
של **200 אלף ש"ח** באמצעות "עגול לטובה"
לעמותות העוסקות ברווחתן של האוכלוסיות
הפגיעות ביותר להשלכות משבר הקורונה,
ובכלל זאת קשישים, נזקקים וניצולי שואה.

מכפילים מהלב-הובלת מהלך עם שותפים
חברתיים (עמותת 'לב אוהב', קרן 'שוסטרמן',
קרן רש"י ושותפים נוספים) לגיוס תרומות
מהציבור באמצעות אפליקציית bit.
התרומות הוכפלו והועברו לנזקקים. בזכות
המהלך נתרמו **6.7 מיליון ₪**.

נרכשו וחולקו **3,500** מארזי מזון לניצולי
שואה, קשישים ערייכים ומשפחות במצוקה
ברחבי הארץ, על ידי מתנדבי הבנק. מאות
ערכות יצירה ומשחקים חולקו ל-**120**
עמותות, מועדוני ילדים, מועדוני נוער
ומועדוני קשישים.

הענקת חסות בסך **150 אש"ח** למוקד ארצי
טלפוני המסייע לקשישים ולבעלי מוגבלות
בהצטיידות במזון ותרופות. במסגרת זאת,
טופלו למעלה מ-**26,300** פניות

הענקנו תרומה בסך **650 אש"ח** לעמותות
המסייעות לנזקקים

"המנהלים הצעירים של המחר" - קורס און
ליין חינוכי חדשני מבית 'המרכז לצמיחה
פיננסית' המיועד לילדים.

פועלים בהתנדבות

ערך ההתנדבות, הנתינה והעזרה לזולת מהווים חלק אינהרנטי מה-DNA של הבנק. הבנק הקים מערך התנדבות ארצי, הכולל אלפים מעובדיו באזורי הארץ השונים. פרישתו הגיאוגרפית הרחבה של בנק הפועלים מאפשרת להתנדב במגוון פעילויות באופן שבו הסניף המקומי מהווה למעשה מוקד המסייע לשיפור חברתי בקהילה המקומית. העובדים והמנהלים מתנדבים בזמנם הפנוי, בין אם באופן פרטי ועצמאי ובין אם בהובלת הבנק ובשיתוף פעולה עם עמותות שונות.

פעילויות ההתנדבות הן מגוונות ומערבות שותפים קהילתיים רבים, כך שעובד יכול לבחור לקחת חלק בפעילות רציפה הנמשכת לאורך השנה או באירועים נקודתיים שמאפשרים לו להתנדב בהתאם לאילוציו, לדוגמה בפעילויות בחגים או במסגרת פעילות חוצת בנק "יום המעשים הטובים".

בין היתר מתנדבים עובדי הבנק בסיוע לילדים ומבוגרים בעלי צרכים מיוחדים, ניצולי שואה, בליווי של חיילים בודדים ושל נשים נפגעות אלימות, בעזרה והדרכה לקידום תעסוקה, באימוץ מועדוני ילדים וקשישים, בפנימיות לילדים בסיכון ובתי אומנה, בארצות וחלוקת מזון לנזקקים ובהעברת הרצאות ברחבי הארץ בנושא התנהלות פיננסית נכונה. ההתנדבות מבוצעת באמצעות ניהול אינטגרטיבי ומבנה ארגוני סדוק, הכולל: מנהל תחום ההתנדבות, גרעין של 46 מובילים חברתיים אזוריים שאחראים לניהול השותפויות ותוכניות ההתנדבות ברמה האזורית והמקומית עם השותפים הקהילתיים.

לצד זאת ישנה רשת של 410 מובילים המהווים קשר ישיר לכלל העובדים ומובילים את התחום ברמת היחידות והסניפים. לצורך ניהול ובקרה על פעילות ההתנדבות בבנק, פותחה מערכת ממוחשבת ייעודית שבה מזינים המתנדבים מידע אודות פעילותם. המערכת כוללת מנוע חיפוש יידידותי לשימוש, המאפשר לעובדים המעוניינים להתנדב באזור הקרוב למקום מגוריהם ובהתאם להעדפות מסוימות, לאתר מקומות התנדבות שמתאימים להם.

כמדי שנה, גם בשנת 2019 התקיים אירוע במעמד הנהלה בו ציינו לשבח את העובדים שבלטו בפעילותם ההתנדבותית.

פעילות התנדבותית בשנת 2019

קידום חינוך פיננסי

בעשייה ההתנדבותית של הבנק מושם דגש על קידום החינוך הפיננסי, בהתאם לפעילות הליבה של הבנק. במסגרת זאת, בשנת 2019 התקיימה פעילות התנדבותית של עובדי הבנק במספר מישורים:

- ♦ **הרצאות בנושא חינוך פיננסי וניהול התקציב המשפחתי** - ההרצאות הועברו על-ידי עובדי הבנק בפני אוכלוסיות מגוונות. במסגרת פעילות עמותת "שיעור אחר", העבירו מאות מעובדי הבנק שיעורי העשרה בבתי ספר ברחבי הארץ בנושאים פיננסיים ואחרים. כמו כן הורים העובדים בבנק וגמלאי הבנק, העבירו הרצאות לילדיהם ולבני כיתתם במסגרת פעילות "הורה מעשיר".
- ♦ **קידום איתנות פיננסית באמצעות ליווי אישי ומנטורינג** - במסגרת פעילות העמותות "זמזם פרימיום" ו"תעשיידע", משמשים עובדי בנק כמנטורים לבני נוער

יזמים, הזוכים לקבל מהם ליווי אישי וסיוע בגיבוש תכניות עסקיות למיזמים שונים. בנוסף, הוכשרו עובדי בנק לשמש כ"מלווים לחיים" עבור חיילים בודדים משוחררים, וכ-15 מנהלים בבנק הוכשרו לשמש כמנטורים למנהלי עמותות, בשיתוף עם עמותת "מתן משקיעים בקהילה".

נוער קיץ

במסגרת השאיפה להטמיע ערכים של נתינה ועזרה לזולת בקרב בני נוער, הועסקו כ-1,400 מילדי העובדים בגילאים 18-15 בחופשת הקיץ (העסקת בני הנוער נעשית ע"פ חוק עבודת הנוער התשי"ג - 1953), במגוון פעילויות בקהילה, בקשת רחבה מאוד של תחומים. "נוער קיץ" הוא יוזמה של "פועלים בהתנדבות" במימון מלא של הבנק, בשיתוף עם ארגון העובדים, אגף משאבי אנוש ו"קמפוס פועלים". בני הנוער המשתתפים בפרויקט לומדים להכיר אוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית ומתנסים בעבודה קהילתית במשך שבוע אחד. הפרויקט פעל בחמישה מחוזים בני חמישה ימים במהלך קיץ 2019 ובמסגרתו הושם דגש על תחום החינוך הפיננסי ועל נושא הנגישות לבעלי מוגבלות (בשיתוף עם עמותת "נגישות ישראל"). ילדי העובדים הביעו שביעות רצון גבוהה מהפעילות וזכו לשבחים ולהוקרה מהעמותות ומהשותפים הקהילתיים. כ-30% מבני הנוער חוזרים להתנדב במהלך השנה במקום בו התנדבו במהלך הקיץ ואף מצרפים אליהם את חבריהם, וכך מרחיבים את מעגל ההתנדבות והנתינה.



כ-
161,110
שעות התנדבות

לטובת הקהילה בוצעו על-ידי 6,900 מנהלי הבנק ועובדיו¹¹. כ-20% משעות ההתנדבות היו על חשבון הבנק.

כ-
3,500
עובדים

התנדבו באופן קבוע ומתמשך בשנת 2019. בסה"כ עמד שיעור העובדים המתנדבים הקבועים בבנק על כ-44% מכלל העובדים

כ-
6,900
עובדים

יצאו לפעילות התנדבותית בתחומים מגוונים במסגרת "יום המעשים הטובים", שנערך זו הפעם ה-13 ברציפות

מעל
1,000
עובדים

יצאו במהלך החגים לפעילות התנדבותית במקדים שונים, כגון מועדוני ילדים, מועדוני קשישים, בתי חולים ועוד, וחילקו כ-80,000 חבילות שי

כ-
1,000
ילדים

השתתפו ב-34 קורסים בנושאים פיננסיים ואחרים, שהועברו ב-28 בתי ספר על ידי למעלה מ-350 מתנדבים עובדי הבנק במסגרת "שיעור אחר"

למעלה מ-
30
הרצאות

הועברו על-ידי מתנדבי הבנק בנושאי חינוך פיננסי, ניהול התקציב המשפחתי ויזמות

בשנת 2019 התקיימו הכשרות ייעודיות עבור עובדים המעוניינים להתנדב באופן קבוע בעולמות תוכן שונים. במסגרת זאת:

12
עובדים

התקיים קורס מד"א לחובשים, במסגרת הוכשרו להתנדבות בארגון 12 עובדים

24
עובדים

השתתפו בקורס למאמנים פיננסיים

15
עובדים

הוכשרו לשמש כמנטורים למנכ"לי עמותות

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
שדרוג המערכת לניהול ההתנדבות הקיימת בבנק.	✓ בוצע

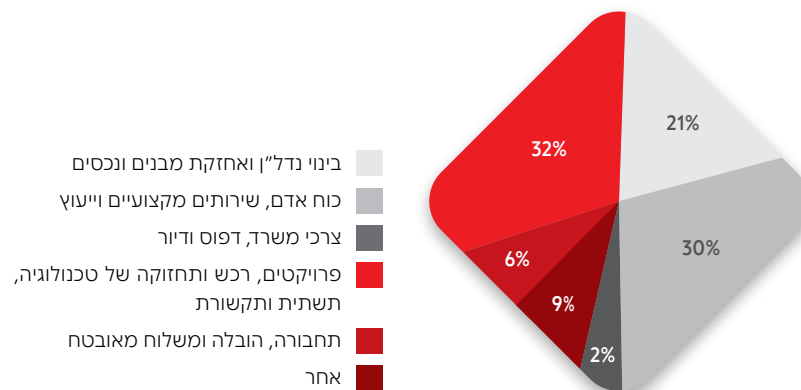
11. נתון שעות ההתנדבות כולל גם את פעילות ילדי העובדים במסגרת "נוער קיץ" - היקף השעות של פעילות זאת עומד על כ-45.5 אלף שעות בשנה.

**פועלים לשרשרת
אספקה אחראית**



פרופיל שרשרת האספקה של הבנק

התפלגות הרכש של בנק הפועלים בשנת 2019



כארגון בנקאי, הפעילות התפעולית של בנק הפועלים מתבססת על שרשרת אספקה המורכבת ממאגר ספקי טובין ושירותים, והיא מונה אלפי חברות הפועלות בתחומים כמו לוגיסטיקה, טכנולוגיה, שירותים מקצועיים ועוד. בשנת 2019 בוצעו התקשרויות עם כ-2,700 ספקים מתוך המאגר. במאגר הספקים של הבנק ישנם ספקים בגדלים שונים (עסקים גדולים, בינוניים, קטנים וזעירים).

כ-
95%
מהיקף הרכש

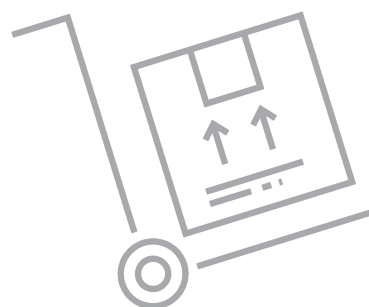
של בנק הפועלים הינו מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל

הרכש בבנק מנוהל על ידי הרכש התאגידי, המהווה גורם אינטגרטיבי המתכלל את הממשקים המרכיבים את שרשרת האספקה של הבנק. תהליך הרכש נעשה באופן מוגדר, אחיד וסדור תוך הגדרת פרמטרים ברורים לבחינת טיב נושא הרכש, הפרדת סמכויות בשלבים קריטיים בתהליך ההרכשה (כגון: הגדרת הביקוש, בחירת

הספק והתשלומים), הגדרת הרשאות לאישורים ותיעוד המידע וההחלטות שנעשו בכל אחד מהשלבים בתהליך, תוך שימוש במערכת המבוססת על טכנולוגיה מתקדמת (ERP). כל אלה, נועדו לייעל ולטייב את ניהול פעולות הרכש, לאפשר בקרה והפקת לקחים ולמנוע מראש מצבים של ניגוד עניינים בתהליכי העבודה.

פועלים לרכש אחראי

כחלק מתפישה כוללת של אחריות תאגידית, הבנק יישם תכנית סדורה להטמעת עקרונות הקיימות בפעילות הרכש. מטרתה של התוכנית הינה להרחיב את תפישת ניהול סיכונים צד ג' במיקור משאבי הבנק ולפעול על פי נורמות של התנהלות אחראית בתחומי העסקה הוגנת ושוויונית, התנהלות עסקית נאותה, הגנת הסביבה וקידום הזדמנויות בתחום הרכש הירוק. הבנק מתקשר תפישה זו עבור הספקים שלו ומעודד אותם לאמץ נורמות אלה. התוכנית מתבססת על ניתוח עומק של דפוסי הרכש ומאפייני הספקים של הבנק, ומיושמת לאור מדיניות רכש אחראי.



המדיניות מגדירה את העקרונות והקווים המנחים הבאים לניהול הקשר עם הספקים:



יישום המדיניות הותאם לתהליכי ההתקשרות הנהוגים בבנק ולאופי הספקים השונים:

מדיניות רכש אחראי

רשות	חובה
קריטריוני העדפה (סעיפי איכות נוספים) במסגרת הערכת ההצעות בהתקשרויות המשמעותיות	קריטריונים מחייבים לכלל הספקים (דרישות לנורמות התנהלות אחראית) של קבוצות הרכש השונות המותאמים לאופיין הייחודי של קבוצות הרכש השונות

שילוב היבטי אחריות תאגידית בעת התקשרות עם ספקים

מתוך כתב התחייבות לספקים להתנהלות אחראית -

"הספק מתחייב לא להשתמש בחומרים המוכרים כלא ידידותיים לסביבה ו/או לבריאות הציבור במידת הסבירות המתקבלת על הדעת. הספק מתחייב להשתמש אך ורק בחומרים בעלי תקן ו/או סימני רישום רשמיים מקובלים, ולחדול מלהשתמש בכל חומר שהמזמין יתנגד לשימוש בו מנימוקי הגנה על הסביבה ובריאות הציבור"

בנוסף, כחלק מהסכם ההתקשרות, הבנק מחתים ספקים עמם הוא מצוי בקשרי עבודה מתמשכים וכן ספקים חדשים על מסמך אחריות חברתית. המסמך כולל התחייבות למניעת שוחד ושחיתות, עמידה בתנאי השכר הנדרשים לפי החוק, התחייבות לשמירה על התנאים סוציאליים של העובדים לרבות סביבת עבודה הולמת וראויה, מניעת הטרדה וקידום שוויון הזדמנויות, אי העסקת ילדים, העסקה בכפייה או כל צורת העסקה שמנוגדת לחוק, שמירה על בריאות, ביטחון ובטיחות וכן שמירה על איכות הסביבה ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה. מאז שנת 2014 חותם כל ספק המצוי בקשרי עבודה עם הבנק על מסמך הנגזר מהקוד האתי של הבנק ומתחייב לפעול לאורו.

הרכש התאגידי מבצע באופן תדיר בקורות (לרבות באמצעות גורמים חיצוניים לבנק) על מנת לוודא כי הספקים עמם מתקיימת התקשרות, עומדים בדרישות החוק ובקריטריונים אותם קבע הבנק. החל משנת 2015, מיישם הבנק תכנית סדורה להטמעת מדיניות רכש אחראי שמטרתה להעמיק את ניהול סיכונים צד ג' במיקור המשאבים של הבנק ולהרחיב את תפישת ההתנהלות האחראית בקרב הספקים. במסגרת זאת הציב הבנק קריטריונים מחייבים לעבודה עם ספקים וכן קריטריונים המהווים חלק ממדדי האיכות בתהליך הבקשות להצעת מחיר (בל"מ), אשר נותנים העדפה לספקים המטמיעים את עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית בפעילותם השוטפת.

רכש ירוק

במהלך שנת 2019 המשיך הבנק בבחינה ובבחירה של חלופות רכש סביבתיות במוצרים אותם הוא רוכש. במסגרת זאת, שולבו רכבים היברידיים כחלק ממגוון רכבי הליסינג המוצע ובוצעה התקשרות עם חברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת' שמעסיקה בעלי מוגבלויות במחזור ציוד אלקטרוני.

מעצימים ספקים חברתיים

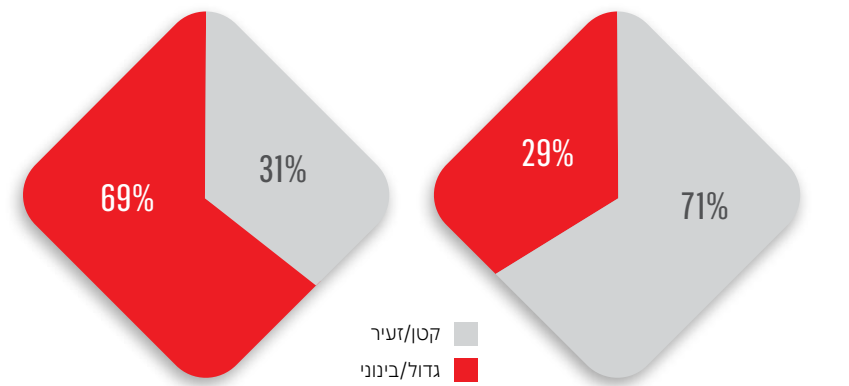
לרשות הבנק מאגר של ספקים חברתיים העוסקים בין היתר בהפקה של ימי גיבוש וכנסים ליחידות הבנק השונות ואספקת חבילות שי זרי פרחים עבור עובדי הבנק ולקוחותיו. המאגר אותו בנה הבנק מבוסס על עסקים קטנים מכל הארץ, המשלבים תעסוקה, ערכים ותכנים חברתיים בפעילותם לרבות העסקת נוער בסיכון, סיוע לנזקקים, עסקים המשלבים אנשים עם מוגבלויות ועוד.

בשנת 2019 נוספה למאגר ספקי הבנק חברת "כל יכול" המעסיקה עובדים עם מוגבלויות (ר' הרחבה בפרק מגוון תעסוקתי). בשנת 2019 עמד הרכש מספקים "חברתיים" על כ- 3.69 מיליון ש"ח.

מקדמים עסקים קטנים
בשרשרת האספקה

בנק הפועלים מכיר בחשיבות של עסקים קטנים לקידום הכלכלה במשק הישראלי ופועל לקדם אותם גם בפעילות הרכש שלו. היכן שהדבר אפשרי ונכון, מתקשר הבנק עם ספקים קטנים. כמו כן מסייע הבנק לחיבור בין ספקים קטנים (שאינם בהכרח ספקי או לקוחות הבנק) לספקים אחרים, זאת הודות להיכרות ולפעילות הענפה בתחום הרכש. בשנת 2019 אירח הרכש התאגידי כנס "הזדמנויות עסקיות" של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים בשיתוף עם משרד הכלכלה

פילוח ספקי הבנק על פי גודל



תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
הוספת סעיף ייעודי בנושא מניעת הטרדה מינית ב'כתב התחייבות להתנהלות אחראית'.	✓ בוצע
ריענון הקוד האתי הפנימי בבנק להתנהלות הבנק מול ספקיו.	✓ בוצע
בחינת שיתופי פעולה נוספים עם ספקים חברתיים.	מבוצע בשוטף

ומעו"ף- מערך ייעוץ וליווי עסקי לעסקים קטנים ובינוניים. בכנס השתתפו כ- 100 בעלי עסקים קטנים ובינוניים שאינם ספקים של הבנק, במטרה לערוך היכרות עמם ולפתוח בפניהם את ההזדמנות להיכלל במאגר ספקי הבנק.

שיתוף בידע מקצועי

במסגרת העבודה השוטפת, חולק צוות הרכש של הבנק ידע מקצועי עם ספקי הבנק בנושאים כגון: התייעלות פנימית, חסכון בהוצאות ועוד. בנוסף, מעבירים אנשי הרכש הרצאות בנושא רכש אחראי למחזיקי עניין שונים כגון ארגונים חברתיים ועוד. במהלך ההתנהלות השוטפת מתקיימים ביקורים ייעודיים של אנשי הרכש אצל הספקים וזאת במטרה להכיר מקרוב את פועלם, ללמוד על המוצרים החדשים שיש להם להציע, לבחון שיתופי פעולה עתידיים ועוד.

יצירת שיתופי פעולה
לקידום ערכים חברתיים

בשנת 2019, הרכש התאגידי יצר שיתוף פעולה בין חברת "פאנג'ויה" המתמחה בהפקת אירועי סטודנטים, לבין עמותת "נערי האור" הפועלת לקידום בני נוער בסיכון. במסגרת שיתוף הפעולה חברת "פאנג'ויה" רכשה מהעמותה מתנות עבור סטודנטים המשתתפים בכנסים בהפקתה.

מסתכלים
קדימה

• המשך שיתופי פעולה עם ספקים חברתיים וספקים שמקדמים צמצום השפעות סביבתיות.

מוודאים שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני

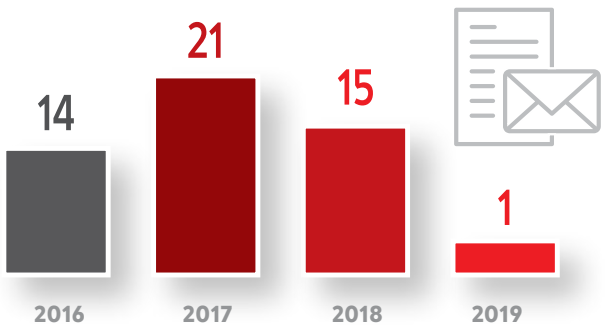
הבנק קשור בהסכמים עם קבלנים שונים המעניקים לו שירותי אבטחה, ניקיון ומזנון באמצעות עובדיהם המוצבים בבנק. כדי להבטיח את זכויותיהם של עובדי הקבלן עוגנו בהסכמי ההתקשרות התחייבויותיהם של הקבלנים להעניק לעובדיהם, בין היתר, את הזכויות הבאות: שכר מינימום ויתר הזכויות המוקנות לעובדים בישראל על פי חוקי העבודה השונים, זכויות סוציאליות, מניעת תחלופה פוגענית וגילוי נאות לעובדים על זכויותיהם. תשתית זו נוסדה למניעת תעסוקה פוגענית ופועלת בבנק מזה שנים, כחלק מתפישת האחריות החברתית שלו. לשם שמירה על ביטחונם של עובדי קבלן העוסקים בעבודות בינוי, לדוגמא של סניפים ומבנים חדשים, מתקיים הליך סדור הכולל גיבוש תוכנית בטיחות לביצוע העבודות על ידי מהנדס בטיחות, אישור הרשות לכבאות והצלה, פיקוח קב"ט אזורי וכן אחת לשנה נערך יום עיון בנושא ביטחון ובטיחות בכתלי הבנק. בשנת הדיווח לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה, של עובדי בנק או עובדי קבלן.

במהלך שנת 2012, במסגרת יישום החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב - 2011 ועל בסיס הטיפול הקיים בבנק, הותאמה התשתית להנחיות החוק (שנכנס לתוקפו ביוני 2012). תהליך הבקרה החל עוד טרם החלת החוק ומתנהל כיום בהתאם למוגדר בחוק. כחלק מהתהליך עודכנו, בין השאר, חוזי הרכש של הבנק, הוקמה מערכת לפניות עובדי הקבלנים החיצוניים בבנק באגף משאבי

אנוש ומונחה ממונה ייעודית לנושא זה, אשר מוודאת שמירה על זכויותיהם ונותנת מענה לפניותיהם, בעת עבודתם במתקני הבנק. במסגרת הפעילות שלו בנושא, הבנק משתף פעולה עם חברת חיל"ן אשר מבצעת בקרה על תנאי התשלום של הספקים לעובדיהם. במהלך שנת 2019, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עם הבנק (10 ספקים), עברו בקרה של חיל"ן.

על מנת לוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים בחצרות הבנק, מפעיל הבנק מוקד פניות ייעודי באגף משאבי אנוש. הבנק מיידע את עובדי הקבלן בדבר המוקד ואף מחתים אותם על דף מידע בנושא זכויותיהם. בשנת 2019 טופלה פניה אחת של עובדי קבלן חיצוניים באמצעות המוקד. במהלך שנת 2019 התקיימו סדנאות להתנהלות פיננסית נכונה עבור עובדי הקבלן בהובלת מדריכים מהמרכז לצמיחה פיננסית.

טיפול בפניות עובדי קבלן חיצוניים



**פועלים באחריות
להעצמת יכולות
העובדים ורווחתם**

צוות רשתות חברתיות במרכז הבנקאי הרב ערוצי- "פועלים בטלפון"





פועלים לתרבות עבודה אחראית

בנק הפועלים רואה בעובדיו את הגורם המרכזי בהצלחתו. העובדים הם אלו המלווים את לקוחות הבנק ומסייעים להם לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר. מתוך כך הבנק מחויב לטפח ולפתח את עובדי הבנק מבחינה מקצועית ואישית, לדאוג לבריאותם ולרווחתם ולספק להם סביבת העסקה נאותה ואחראית. פעילות הבנק לטובת העובדים נעשית תוך ניהול דיאלוג מתמיד עימם ובשיתוף עם ארגון עובדי הבנק.

8,162¹²

מספר עובדי הבנק בשנת 2019

45.5

הגיל הממוצע של עובדי הבנק

18.5 שנה

הותק הממוצע של עובדי הבנק

הבנק רואה בעובדיו מחזיקי עניין מרכזיים ומנהל עימם מערכת יחסים המבוססת על כבוד הדדי, מחויבות, אכפתיות ושותפות ארוכת טווח. הבנק מקדם סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על קיום הוראות החוק לגבי תנאי העסקת עובדיו וכלל העובדים המועסקים בחצרותיו. כמו כן, הבנק פועל לאור עקרונות ונורמות אוניברסאליות של הבטחת זכויות אדם בהעסקה המפורטים באמנות האו"ם (UNGC, UN International Bill of rights, UN) int Covenant on Economic, Social and Cultural Rights and UN Guiding Principles on Business and Human rights), ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ קיבוצי, מניעת אפליה ואי שוויון.

אסטרטגיית משאבי אנוש הינה רב שנתית ונגזרת מאסטרטגיית הבנק, הצרכים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ובשוק העבודה. תכליתה טיפוח וניהול המשאב האנושי ויצירת תשתית ארגונית תומכת וגמישה. בהתאם לכך הוגדרו 4 מיקודי עשייה: מובילות בעולם העבודה החדש, עיצוב חוויית עובד, פיתוח כלי ניהול מתקדמים, יצירת ערך ללקוחות פנים וחוץ.

מאפייני סביבת העבודה בבנק:

- שמירה על מערכת יחסי עבודה;
- מצוינות בביצועים לאורך זמן;
- למידה מתמדת;
- מגוון הזדמנויות להתפתחות אישית, ניהולית ומקצועית;
- שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה;
- דאגה לרווחת העובדים ובני משפחותיהם.

12. מספר העובדים לא כולל עובדים בחל"ד ובשמירת הריזון. הנתונים הם ללא כ"א חיצוני (כולל שליחים) וללא עובדים של חברות בנות.

98%

מעובדי הבנק מועסקים במשרה מלאה

92%

עובדים פנימיים-חיצוניים
שיעור משרות עובדי הבנק עומד על 92% (לעומת 91% בשנת 2018) ושיעור משרות עובדי כ"א חיצוני¹³ עומד על 8% (לעומת 9% בשנת 2018).

477

עובדים חדשים

נקלטו בבנק בשנת 2019

88.2%

בהסכם קיבוצי
88.2% מעובדי הבנק (הקבועים והזמניים) מועסקים בהסכם קיבוצי. הבנק מכיר בזכות ההתאגדות של עובדיו ובזכותם לנהל משא ומתן קיבוצי. ההסכם הקיבוצי חל על רובם המכריע של עובדי הבנק (88.2%), למעט אלה הקשורים עם הבנק בחוזה העסקה אישי

335

חופשת לידה

335 נשים ו-9 גברים יצאו לחופשת לידה בשנת 2019, לעומת 300 נשים ו-9 גברים ששבו לעבודה בבנק לאחר החופשה. לרוב עובדות/ים חוזרים/ות מחופשת לידה לתפקידים הקודם או לתפקיד חדש בהתאם לבקשתם

פילוח עובדי הבנק לפי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	622	184	806	10%
31-50	3,101	1,567	4,668	57%
מעל 51	1,634	1,054	2,688	33%
סה"כ	5,357	2,805	8,162	100%

69%

שיעור האקדמאים בבנק
בין עובדי הבנק עומד על 69%, לעומת 68% בשנת 2018

210 עובדים

בשנת 2019, 210 עובדים פרשו מהבנק ויצאו לגמלאות (מתוך כלל העוזבים את הבנק)

13. במונחי משרות. עובדי כוח אדם חיצוני הם עובדים המועסקים במוקדי שירות, שירותי IT, תכנות ועוד.

השכלת עובדי הבנק ¹⁴ על פי גיל					
גיל	השכלה	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	לא אקדמאי
18-21	1				35
22-30	310	55			405
31-40	992	623			345
41-50	1,111	1,031	7		545
51-60	725	560	7		829
61+	149	81	1		350
סה"כ	3,288	2,350	15		2,509
שיעור	40%	29%	0.2%		31%
					100%
					69%
					3%
					47%
					82%
					80%
					61%
					40%

קליטת עובדים חדשים על פי גיל ומגדר												
שנה	2017				2018				2019			
גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	416	141	557	70%	242	70	312	67%	216	78	294	62%
31-50	123	103	226	28%	77	68	145	31%	95	81	176	37%
מעל 51	5	6	11	1%	3	6	9	2%	2	5	7	1%
סה"כ	544	250	794	100%	322	144	466	100%	313	164	477	100%

עזיבה\ פרישה של עובדים על פי גיל ומגדר												
שנה	2017				2018				2019			
גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	172	59	231	27%	209	80	289	35%	213	63	276	42%
31-50	170	115	285	33%	89	104	193	23%	89	68	157	24%
מעל 51	212	131	343	40%	197	143	340	41%	130	89	219	34%
סה"כ	554	305	859	100%	495	327	822	100%	432	220	652	100%

היעדרות עובדים על פי מגדר								סה"כ היעדרות עובדים (ימי היעדרות)							
מחלה		חופשה ¹⁴		מילואים		סה"כ		מחלה ¹⁵		חופשה ¹⁶		מילואים		סה"כ	
נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים
81,989	29,719	127,101	66,233	52	1,727	209,141	97,679	111,708	193,334	1,779	306,820				

בשנת הדיווח לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה.

14. לא כולל עובדים בחל"ד ושמירת הריון, עובדי כ"א חיצוני (כולל שליחים) ועובדי חברות בנות.

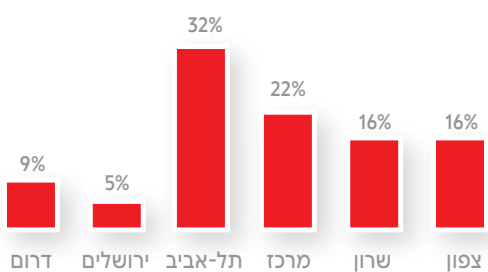
15. כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.

16. לא כולל חל"ת וחופשת לידה.

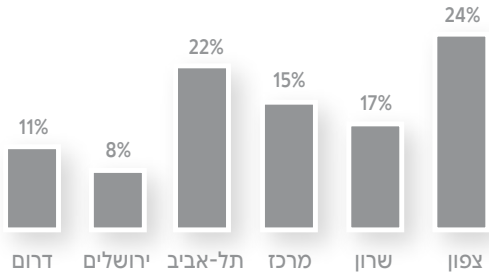
התפלגות עובדי הבנק על פי היקף משרה			
חלקיות משרה\ שנה	2017	2018	2019
משרה מלאה	98%	98%	98%
משרה חלקית	2%	2%	2%
מספר עובדים	100%	100%	100%

התפלגות עובדי הבנק על פי הסכם העסקה			
	עובד קבוע	עובד זמני	עובד בכיר
הסכם קיבוצי	76%	12.2%	88.2%
הסכם אישי	0.2%	10.2%	11.8%

עובדים הבנק הקבועים פילוח עפ"י איזור מגורים



עובדי הבנק הזמניים פילוח עפ"י איזור מגורים



מקדמים תרבות של דיאלוג ופתיחות

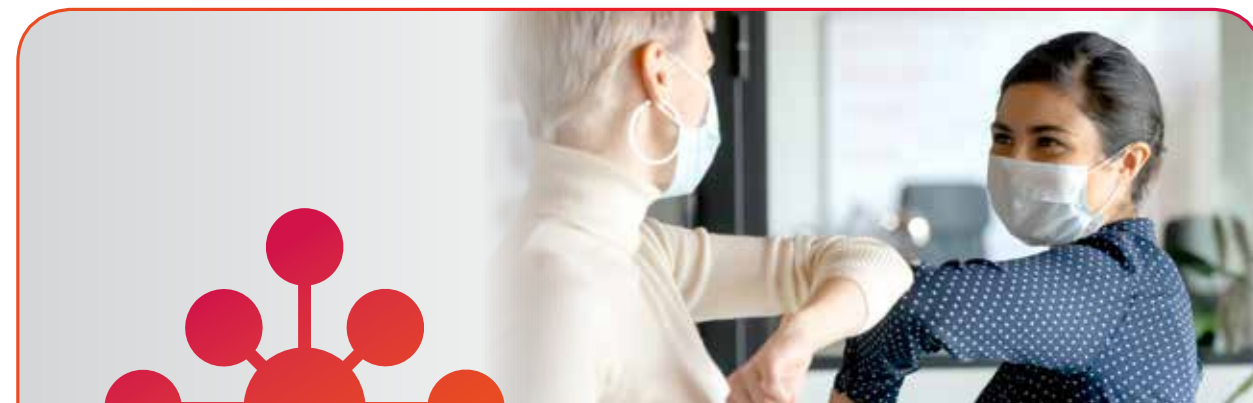
ערוצי דיאלוג מגוונים:

- ◆ **הפורטל הארגוני -** הפורטל הארגוני של הבנק מהווה זירה מרכזית לניהול ידע, לתקשורת פנים ארגונית ולהפצת מסרים בבנק. הפורטל מאפשר:
 - ◆ ניהול והנגשת הידע הארגוני (תהליכי עבודה, זכויות/חובות וכו');;
 - ◆ ניהול והנגשת הידע המקצועי (תהליכים, נתונים ומידע תומך);
 - ◆ "שולחן עבודה" מקצועי המנגיש מערכות ויישומים בארגון;
 - ◆ תשתית לשיתוף ודיאלוג ארגוני ובין עובדים - באמצעות רשת "בשותף" (רשת עסקית פנימית שמטרתה שיתוף עובדים בידע ובקהילות), פורומים, סקרים ותגובות.
- באמצעות הפורטל הצליח הבנק להביא לשיפור במקצועיות העובדים, להגביר את הסינרגיה בין המטה לשטח, לחזק את הזהות הארגונית של העובדים ולייצר דיאלוג פורה באמצעות מגוון הכלים המצויים בו.

בנק הפועלים רואה בעובדיו שותפים מלאים התורמים לתהליכים העסקיים והארגוניים. העובדים הופכים לשותפים מעורבים במהלך העשייה בבנק, באמצעות תקשורת חוצת ארגון בכל הממדים: דיאלוג בין מנהלים לעובדים ותקשורת ישירה בין היחידות השונות. לשם כך הבנק פועל במגוון ערוצים הכוללים מפגשים פרונטליים, פורטל ארגוני, קידום תרבות של שיתוף וחדשנות ותהליכי משוב, הערכה והפקת לקחים. כמו כן, הבנק פועל לחזק את הדיאלוג הארגוני באמצעות סקרים, פורומים וכדומה.

- ◆ **אפליקציית "פורטל לדרך" -** האפליקציה מעצימה את מחוברות העובדים לארגון ומהווה פלטפורמה נגישה נוספת לתקשורת פנים ודיאלוג באמצעות הטלפון הנייד, מכל מקום ובכל זמן. האפליקציה כוללת חדשות ארגוניות, גישה לספר טלפונים ארגוני, אפשרות להזמין הטבות הנכללות בסל הרווחה, פודקאסטים, סרטונים, מידע אודות תנאי העסקה וביטוחים ומשרות פנויות.
- ◆ **מפגשי שולחן עגול -** מדי חודש מתקיים מפגש "שולחן עגול" עם מנכ"ל הבנק, בו משתתפים עובדי בנק המציינים יום הולדת באותו חודש. במפגשים ניתנת לעובדים המשתתפים אפשרות להעלות נושאים ולדון במגוון סוגיות.
- ◆ **מפגשי "בגובה העיניים" -** מדי חודש מארח חבר הנהלה אחר בבנק מפגש המתאפיין בדיאלוג פתוח, בהשתתפות עובדים מיחידות שונות.
- ◆ **משוב והערכה -** בשנת 2019 השתתפו 99% מעובדי הבנק בתהליך הערכה על ביצועי העובד האישיים בשנת 2018. כחצי שנה לאחר שיחת המשוב, מתקיימת שיחת אמצע למעקב אחר היעדים ואחר התפתחותם המקצועית של העובדים בה השתתפו 65% מהעובדים.
- ◆ **מגזין "פועלים זה אנחנו" -** מגזין פנים ארגוני המשמש במה לעובדים לשיתוף בחוויות ייחודיות ובסיפורים אישיים מעוררי השראה.

בשנת 2019 נערך כנס "פורום ה-600" שהוקדש לנושא "מנהיגות בעולם העבודה החדש" והשינויים שיש לאמץ על מנת להמשיך ולהוביל בעולם זה. במהלך הכנס הוקנו למנהלים כלים להתבוננות עצמית ולפיתוח כישורי מנהיגות בדגש על העצמת הצוותים והובלת שינויים.



תקשורת פנים ודיאלוג שוטף בימי הקורונה

בימי משבר הקורונה, הפכה תקשורת הפנים למשמעותית עוד יותר, בשל תרומתה לשימור השיח הארגוני במציאות מאתגרת, שכללה לראשונה גם עבודה מהבית. לאורך כל התקופה, התקיימה עם העובדים תקשורת שוטפת באמצעות שימוש בערוצים מגוונים: פורטל ארגוני, פורטל 'לדרך', הודעות SMS, קבוצות 'וואטסאפ' חטיבתיות ושיחות ZOOM. השיח עם העובדים כלל עדכונים והנחיות בזמן אמת בנושא הקורונה, מסרים ישירים מנהלת הבנק, תכנים במגוון נושאים הרלוונטיים לתקופה לשיפור חוויית העובד (תזונה, הורות, ספורט ועוד) ושיקוף של העשייה בשטח בימי המשבר, בין היתר באמצעות סדרת סרטונים קצרים - 'פועלים במציאות חדשה'.

מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות

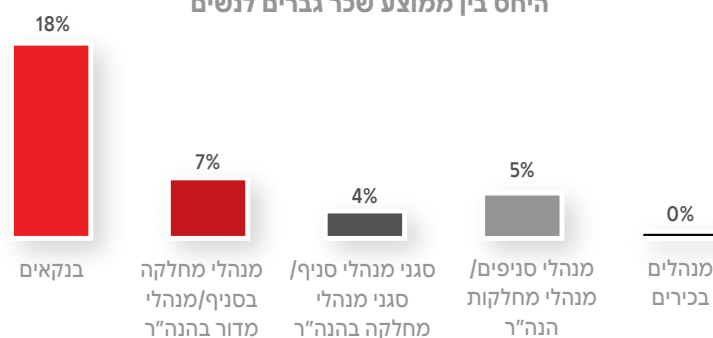
היעדר אפליה

בבנק הפועלים מעסיקים, מקדמים ומקבלים החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים עניינים, כגון כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, השקפה פוליטית, נטייה מינית, מוגבלות, מצב רפואי, מצב סוציו-אקונומי או מצב משפחתי. בשנת 2019 לא התקבלה אף תלונה מוצדקת על מקרה אפליה בבנק.

שוויון בשכר ובתנאים

בנק הפועלים פועל בהוגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של העובדים. ככלל, התגמול והתנאים לעובדי הבנק נקבעים על פי "ספר התפקוד" המתפרסם בפורטל הארגוני וכולל מידע בדבר תנאי ההעסקה והזכויות המוענקות לכל תפקיד ודרגה. פרסומו של ספר התפקוד יוצר שקיפות בתנאי השכר ומאפשר בקרה עליהם. **שכר היסוד והתנאים הנלווים מוגדרים בבנק על פי תפקיד העובד והדרגה שלו וללא כל קשר למגדר.**

היחס בין ממוצע שכר גברים לנשים



הפער נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל ולכן קיימת שונות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר). השונות מושפעת הן מהדרגה והן מהתקן הניהולי בכל אחד מהתפקידים. בנוסף קיימת שונות בתנאי השכר הנגזרים גם מהמאפיינים האישיים של העובד/ת, כגון וותק, תוספות בגין ילדים, שעות נוספות, וכיו"ב.

מניעת הטרדה מינית

מתוך הקוד האתי של בנק הפועלים:

"אנו נוקטים במדיניות של 'אפס סובלנות' כלפי הטרדות מיניות. במקרה של הטרדה מינית כלפיך יש להתלונן ולפנות לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית. במקרה שהיית עד/ה להטרדה מינית או לשמועות הנוגעות לנושא הטרדה מינית, יש לדווח על כך ללא חשש לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית"

עם פרסום החוק בשנת 1998, מינה הבנק ממונה על מניעת הטרדה מינית. בנוסף, מונו גם מנהלי התפעול בסניפים לנאמני מניעת הטרדה מינית ותפקידם לזהות אירועים ולקבל תלונות שאינן מגיעות לממונה ישירות, כאשר הטיפול בתלונות מבוצע על ידי הממונה.

הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית:

במסגרת השדרוג המתמיד של מערך הטיפול והמניעה של הטרדות מיניות בבנק, אימץ הבנק החל משנת 2018 את הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית והוסמך על ידי מכון התקנים.

- ◆ הקוד מספק עקרונות מנחים לצד פעולות קונקרטיות, שהטמעתם מסייעת לבנק בהתמודדות עם תופעת ההטרדה המינית.
- ◆ מפרט הקוד נסמך על הוראות החוק למניעת הטרדה מינית ותקנותיו, ומוסיף עליהן, על מנת לאפשר התמודדות מקיפה עם התופעה תוך יצירת אקלים ארגוני המקדם את הערכים הקבועים בבסיס החוק.

הפצת נוהל ותקנון בנושא מניעת הטרדה מינית: הנוהל מפורסם בפורטל הארגוני ובמערכת הנהלים של הבנק, וכן

קיימת חובה לתלות את הנוהל והתקנון במקום בולט בסניפים ובמחלקות. בנוסף מתבצע תקשור למנהלים ופעם בשנה בממוצע נשלחים נוהל ותקנון מעודכנים. **תקשור בפורטל הארגוני:** קיימת חשיפה מורחבת של הנושא בפורטל הארגוני לרבות: החוק, תהליך הטיפול בהטרדה מינית, שאלות ותשובות נפוצות וכן הנחיות "עשה ואל תעשה".

מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה

הבנק, כמעסיק ערכי, מייחס חשיבות רבה לנושא הגיוון התעסוקתי ושילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות, הן בשל מחויבותו החברתית והן בשל ההצדקה העסקית. על כן הבנק מזמין, מקדם ומעודד גיוס ושילוב של עובדים מכל גווי הקשת של החברה הישראלית לרבות מאוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה¹⁷ ומבצע עבורן ככל שנדרש התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה. הבנק מנהל קשר שוטף ורציף עם מגוון משרדי ממשלה וגופי השמה המתמחים בקידום אוכלוסיות אלה בשוק העבודה. כמו כן, הבנק מינה אחראית באגף מש"א אשר מובילה ומרכזת את תחום המגוון התעסוקתי.

כ-
35%

מעובדי הבנק

מתגוררים בפריפריה. עובדי הבנק מגיעים מכל רחבי הארץ ומכל קשת החברה הישראלית.

גיוס, קליטה והעסקת עובדים עם מוגבלויות

בבנק מועסקים מאות עובדים עם מוגבלויות ונעשים כל העת מאמצים לגייס עובדים נוספים, זאת באמצעות קשר ודיאלוג רציף המתקיים עם מעל ל-200 אנשי קשר במשרדי ממשלה, ארגונים חברתיים ועמותות המתמחות בהשמה וליווי של אנשים עם מוגבלויות בשוק העבודה.

בשנת 2019 זכה הבנק

זו הפעם השנייה באות הגיוון על שם דב לאוטמן, על פועלו בשנת 2018. האות, מטעם ארגון מעלה והפורום הישראלי לגיוון, ניתן לבנק על מחויבותו ומאמציו הרב- מערכתיים לשילוב עובדים עם מוגבלות בשורותיו, תוך העלאת המודעות הציבורית לנושא במגוון דרכים.

בשנת 2019 ביצע הבנק מספר מהלכים שתכליתם לשלב ולשמר לאורך זמן עובדים עם מוגבלויות:

התאמות בשלב המיונים:

- ◆ הפצת משרות פנויות בערוצים מותאמים לאוכלוסייה זו ומתן תעדוף לעובדים עם מוגבלויות.
- ◆ ווידוא כי מכוני המיון עמם עובד הבנק עומדים בתקני הנגישות, וכן מתן אפשרות למבחני מיון מהבית בשפה מותאמת ובפיקוח צמוד של מכוני המיון.
- ◆ ביצוע ראיונות מותאמים בשילוב מלווים במקרה הצורך.

התאמות בשלב הקליטה והשימור:

- ◆ עובדים חדשים שנקלטים בבנק נפגשים באופן קבוע עם מלווים ורכזי תעסוקה מטעם עמותות העוסקות בהשמת ושימור אנשים עם מוגבלויות בעבודה, זאת לצד ביצוע ליווי ומעקב שוטף מטעם הבנק.
- ◆ ביצוע התאמות נדרשות בסביבת העבודה במקרה של קליטת עובד עם מוגבלות פיזית, או במקרה שחל שינוי במצבו הבריאותי של עובד בנק.
- ◆ העלאת מכסת ימי חופשה והתאמת ימי היעדרות בתשלום לצורכיהם של עובדים עם מוגבלויות.
- ◆ שירותי תרגום לשפת הסימנים בשיבות מרובות משתתפים עבור עובדים כבדי שמיעה.
- ◆ הנגשת פרסומים פנימיים של הבנק עבור עובדים לקויי ראייה.
- ◆ העלאת רף השכר לעובדים עם מוגבלות;
- ◆ ניווד עובדים שחלה הרעה במצבם לתפקידים מתאימים.
- ◆ הנגשה מלאה של אירועי הבנק המיועדים לעובדים.
- ◆ מעטפת הטבות לעידוד למידה והתפתחות עבור עובדים עם מוגבלות, הכוללת מלגות וביצוע התאמות לתנאי הקבלה והלימוד.

העלאת מודעות בקרב עובדים ומנהלים:

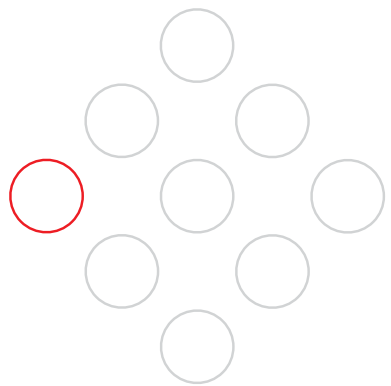
- ◆ מערך הרצאות ליחידות הבנק בנושא גיוון תעסוקתי בדגש על אנשים עם מוגבלות, בשיתוף עובדי בנק עם מוגבלויות.
- ◆ פיתוח לומדה לכלל עובדי הבנק בנושא זכויות והתאמות במקום העבודה, להן זכאים אנשים עם מוגבלויות.
- ◆ בניית אתר פנימי - "כולנו אחד" שמכיל תכנים בנושא גיוון תעסוקתי, סיפורי הצלחה, זכויות, טיפים וכתובת לפנייה במקרה הצורך.
- ◆ בניית תכנית להגברת המודעות לנושא, הכוללת הפצת מידע הסברתי בתוך הבנק ומחוצה לו.
- ◆ הצבת "אמנת שילוב" בסניפי הבנק ובמטה (כחלק ממהלך "הדלת פתוחה לכולם"), והזמנת עובדים ומנהלים לחתום עליה ולהצהיר בכך שהם תומכים בשילוב ילדים עם מוגבלויות בחברה הכללית, בכל תחומי החיים.

מיזמים ייחודיים המקדמים העסקת עובדים עם מוגבלות:

- ◆ **תכנית לגיוס ושילוב עובדים עם אוטיזם בתפקוד גבוה -** הבנק גייס לשורותיו תשעה עובדים המצויים על הרצף האוטיסטי, כחלק משיתוף פעולה עם "בית אקשטיין". העובדים נקלטו כעובדי בנק למשרה גמישה וחלקית, ונבנתה עבורם תכנית אישית התומכת בשילוב מוצלח וארוך טווח שלהם בבנק.
- ◆ **גיוס כבדי שמיעה וחרשים למערך התקשורת הכתובה של "פועלים בטלפון" -** תהליך הגיוס הייחודי לתפקיד זה נבנה והותאם עבור אוכלוסיית כבדי השמיעה בשיתוף עם עמותות וארגונים רלוונטיים. התהליך הותאם למועמדים החל משלב הריאיון, דרך המבחנים המונגשים ועד תהליכי האוריינטציה וההכשרה בשלב הכניסה לתפקיד.

- ◆ **העסקת עובדים עם מוגבלויות מחברת "כל יכול" -** חברה המעסיקה אנשים עם מוגבלויות ומתמחה בהקמת מוקדים טלפוניים בשיטת מיקור חוץ (כ-70% מהעובדים בחברה הם בעלי מוגבלות פיזית או נפשית). הבנק משתמש בשירותי מוקד "כל יכול" לצורך מגוון פרויקטים.

הורות לילד עם צרכים מיוחדים היא רצופת אתגרים, לאורך כל מעגל החיים של הילד. לאור זאת, צוות עובדות הרווחה התעסוקתיות בבנק עומדות לשירותם של עובדים וגמלאים, הורים לילדים עם מוגבלויות. מעטפת התמיכה כוללת ייעוץ טלפוני, פגישות אישיות וביקורי בית, כל זאת תוך הקפדה על שמירה על הפרטיות וחיסיון מלא. כמו כן הבנק מעמיד לרשות העובדים מכסת ימים ושעות היעדרות מורחבת (מעבר לנדרש בחוק) לצורך טיפול בילד עם מוגבלויות, וכן מקיים כנסים יומי עיון בנושאי מיצוי זכויות לרבות היבטים משפטיים וסוציאליים.



17. על פי הגדרת ה"פורום הישראלי לגיוון בתעסוקה" אוכלוסיות אלו כוללות בעיקר את בני החברה החרדית והמגזר הערבי, קהילת יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות).

20%

בשנת 2019 כ-20% מסך העובדים שנקלטו היו עובדים מאוכלוסיות מגוונות

11.5%

מעובדי הבנק
מגיעים מאוכלוסיות מגוונות

65.6%

שיעור הנשים העובדות בבנק
לעומת שיעור של כ-59.4% בשוק העבודה¹⁶

2%

מעובדי הבנק הם מהחברה החרדית²⁰

פילוח קליטת עובדים מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

בשנת 2019 11% מסך העובדים שנקלטו היו מהחברה הערבית, כ-4% מהחברה החרדית, כ-2% הם יוצאי אתיופיה ו-4% הם עובדים עם מוגבלות על פי הצהרתם

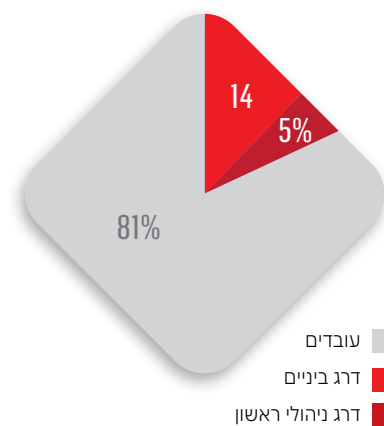
6.2%

מעובדי הבנק הם מהחברה הערבית¹⁹

54%

שיעור הנשים המנהלות
שיעור הנשים המנהלות בבנק עומד על 54% לעומת שיעור של כ-34% נשים מנהלות בשוק העבודה בישראל¹⁸

פילוח העובדים ממגזר המיעוטים על פי דרג*



*6.2% מעובדי הבנק הינם מהחברה הערבית, מתוכם 19% בדרגים ניהוליים. שיעור המנהלים מהחברה הערבית הינו 4.12% מסך הדרג הניהולי בבנק.

בשנת 2019 ציין הבנק לראשונה את "חג הסיגד" של קהילת יוצאי אתיופיה. מסורת זו שנשמרה במשך אלפי שנים, מביאה איתה רוח של קירוב לבבות וסולידריות. העובדים נחשפו לתרבות האתיופית באמצעות אוכל, מוסיקה ודרך הסיפור הייחודי של הקהילה.

18. מדד המגדר, מכון ון ליר על פי נתוני הלמ"ס <https://genderindex.vanleer.org.il>/שוק-העבודה-2
19. מתייחס לעובדי הבנק בלבד, ללא עובדי קבלן.
20. זאת על פי הערכה בלבד.

תוכניות -2019 תכנון מול ביצוע

תוכניות 2019	סטטוס
המשך הטמעת תרבות ארגונית המקדמת מגוון תעסוקתי בדגש על שילוב אנשים עם מוגבלויות וקבלת האחר.	✓ בוצע
יישום תוכנית להגדלת שיעור הנשים בהנהלה הבכירה בבנק.	יישום התכנית מצוי בתהליך וצפוי להימשך בשנת 2020.

מסתכלים קדימה

- הרחבת קהילת שותפי הגיוון;
- הטמעת תכנית הגיוון של נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה ביחידות הבנק.

פועלים לפיתוח אישי ולמידה

הבנק מטפח תרבות של למידה ומשקיע בהכשרות מקצועיות ניהוליות וטכנולוגיות להקניית כלים ומיומנויות, לשימור ושיפור המקצועיות ולהעצמת עובדיו ומנהליו. תכנית ההדרכה בבנק מותאמת לצרכיו העתידיים של הבנק ולעידן הבנקאות הדיגיטלית, ונבנית בהלימה ל"כישורי המחר" שעובדים ידרשו להם.

מרבית ההכשרה המקצועית והניהולית בבנק מבוצעת בהובלת "קמפוס פועלים" המהווה זירה מרכזית ללמידה מחוללת שינוי המובילה לצמיחה אישית, ארגונית ומקצועית ושיפור בביצועים. תפיסת הלמידה משלבת בין הצורך בעובדים מקצועיים, בעלי יכולת למידה וגמישות מחשבתית, לבין הצורך של העובדים להתפתח ולהרחיב את מגוון הכישורים שלהם. תכניות הלימוד כוללות קורסים והכשרות מקצועיות, מגוון סדנאות והכשרות מתקדמות לפיתוח יכולות ניהול ומנהיגות והעצמת כישורים אישיים.

הקמפוס מקדם תרבות למידה מתמשכת וחוצת ארגון (LLL- Life Long Learning), ועושה שימוש באמצעי הדרכה מתקדמים לרבות קורסים מתוקשבים, יחידות למידה דיגיטליות, סרטים ופודקאסטים. הלמידה נעשית במגוון פלטפורמות וערוצים: מרכז הדרכה ארצי שכולל כיתות ייעודיות, מרכז סימולציות וכיתה אינטראקטיבית, שעות למידה בסניף, כיתות הדרכה במנהלות האזוריים, פורטל בנקאי ומערכת למידה באמצעותה מועברים בין השאר מצברי למידה וקורסים דיגיטליים.

הקמפוס פועל למיפוי פערי ידע בקרב העובדים במטרה להתאים הדרכות ממוקדות ולפתח כלי הדרכה מקוונים לצמצום הפערים. הערכת אפקטיביות הלמידה מתקיימת באופן שוטף בקורסים ובתוכניות הפיתוח המתקיימות בקמפוס, באמצעות שאלוני הערכה במהלך ובתום קורס.

יכולת הלמידה של העובדים זוהתה כאחת מהיכולות המהותיות להצלחה בתפקיד ולכן פיתחו בקמפוס כלים לשיפור יכולת הלמידה של העובדים וללמידה עצמאית. במסגרת זו נפתח קורס חדש "ללמוד כיצד ללמוד".

הכשרות מקצועיות

ההכשרה נעשית באמצעות מגוון רחב של קורסים ואימונים מקצועיים בהם משולבים גם תכני ציור, רגולציה ומיומנויות עסקיות, זאת בהתאמה לקבוצת העובדים ולמיקודים האסטרטגיים של הבנק.

הכשרת הבנקאים כוללת קורסים במרכז ההדרכה הארצי עם הכניסה לתפקיד, קורסים לשמירה על כשירות מקצועית וקורסים בכירים במגוון נושאים בנקאיים. בנוסף, מתקיימות הכשרות ממוקדות אשר מותאמות באופן מדויק לפערי ידע של אוכלוסיות עובדים ספציפיות.

קמפוס פועלים פועל לפיתוח הכשרות המותאמות לעידן הדיגיטלי, ובסוף שנת 2019 תוקשב באופן מלא הקורס הראשון. כמו כן, הלמידה הדיגיטלית משולבת גם בקורסים ואימונים קיימים בהתאם לנושאים הרלוונטיים.

20%

בשנת 2019 כ-20% מכלל הלמידה בבנק התבצעה בלמידה מקוונת

בנוסף מתקיימות הדרכות מקצועיות ייעודיות לבנקאים במרכזי התפעול וב"פועלים בטלפון" החל מהכשרות בסיסיות לכלל העובדים החדשים ועד להכשרות מתקדמות עבור העובדים הוותיקים, במטרה לייצר התמחות בתחומי ידע ספציפיים. בשנת 2019 התקיימו כ-46,000 שעות הדרכה לבנקאים במרכזי התפעול ובמוקד הטלפוני.

מעבר להכשרות אלה מתקיימות הכשרות מקצועיות פנים - חטיבתיות בחטיבות התומכות של הבנק- בחטיבת הטכנולוגיה, החדשנות, הביקורת, ניהול סיכונים ועוד.

מנהיגות ופיתוח מנהלים

הבנק רואה חשיבות אסטרטגית בפיתוח השדרה המנהיגותית שלו ובשנת 2019 התמקדו הקמפוס ואגף משאבי אנוש בפיתוח מנהיגות המחר על ידי איתור פוטנציאל ניהולי ומנהיגות בכירה, קליטה וליווי מנהלים בכניסתם לתפקיד.

♦ **פיתוח פוטנציאל ניהולי** - בשנת 2019 נעשה מהלך לאיתור דור המנהיגות הבא של הבנק. המהלך כלל איתור ופיתוח קבוצת מנהלים בעלת פוטנציאל לתפקיד ניהולי בכיר. במסגרת זו גובשה תוכנית פיתוח ייחודית למנהלים שאותרו הכוללת בין היתר קורס פ"מ בכיר, תכנית מנטורינג והשתתפות בצוותי פרויקטים אסטרטגיים חוצי-חטיבות. התכנית פותחה במטרה להעצים את דור העתיד של המנהלים הבכירים בבנק, לחזק את היכולות שלהם ולייצר עבורם רשת עמיתים ופלטפורמה לדיאלוג מפרה.

♦ **תכנית "ניהול דרך הוויה"** - כ-300 מנהלים בכל הדרגים השתתפו בתוכנית ייחודית זו, העוסקת בפיתוח מיומנויות של הקשבה, תקשורת והוויה. התכנית שמה דגש על הקשר בין מערכות יחסים בינאישיות ותוצאות עסקיות ונוגעת במגוון נושאים רבות ניהול שיחות מורכבות, התמודדות עם קונפליקטים ובניית חוסן אישי וצוותי בעת התמודדות עם שינויים.

מדי שנה מתקיים סקר אקלים ארגוני, במטרה לאפשר לעובדים להביע תפיסות, עמדות ותחושות בנוגע להיבטים שונים בהתנהלות הבנק ובכלל זה ניהול ומנהיגות בבנק, תפיסת מובילות הבנק, שותפויות בין יחידות, התמודדות עם שינויים ארגוניים ועוד. בשנת 2019 השתתפו 80.6% מהעובדים בסקר. לאחר ניתוח ממצאי הסקר ותקשור ממצאיו לגורמים הרלוונטיים, גובשו תוכניות עבודה הכוללות מיקודים מנהיגותיים שנבחרו לשיפור ודרכי פעולה, עבור חטיבות הבנק.

UPGRADE -

טיפוח ופיתוח כישורי המחר

עולם העבודה עובר שינויים רבים, טכנולוגיים ואחרים והכישורים שידרשו בו ישתנו וישתכללו בהתאם. לאחר תהליך עומק של למידת מגמות מהארץ ומהעולם, זיהה הבנק, תשעה כישורים מרכזיים שידרשו בעולם העבודה של המחר ורלוונטיים לעולם הבנקאות: חשיבה ביקורתית ופתרון בעיות מורכבות, אינטליגנציה רגשית, יצירתיות, גמישות מחשבתית, קבלת החלטות מבוססות נתונים, ניהול משא ומתן, עבודה בצוות ושיתופי פעולה, אוריינות דיגיטלית וסקרנות ויכולת למידה. הקמפוס נערך להכין את עובדי הבנק ולצייד אותם במיומנויות הרלוונטיות, באמצעות:

♦ **ימי אימון** - ימי האימון, אשר פותחו בהתאם לכישורי המחר שהוגדרו, כוללים סדנאות כגון פיתוח אינטליגנציה רגשית, התמודדות אישית עם שינויים, חשיבה ביקורתית, יצירתיות ככלי לפתרון בעיות מורכבות, ניהול דיון אפקטיבי, ניהול משא ומתן ועוד. העובדים והמנהלים מוזמנים להשתתף לפי בחירתם במגוון ימי אימון בכישורים אלו. ימי האימון מתקיימים במגוון מקומות בארץ, כדי לאפשר נגישות מירבית ללומדים.

♦ **מהלך Restart** - בשל העלייה בביקוש למקצועות טכנולוגיים, הקמפוס בשיתוף אגף משאבי אנוש מובילים מהלך במסגרתו יוצעו לעובדים קורסי הסבה מקצועית למקצועות כגון: מנתחי נתונים, אנליסטים, מתכנתי קובול, מאמני אגיל ועוד. העובדים יוכשרו למקצועות אלו בקורסים מקיפים תוך כוונה לשלבם בהמשך בתפקידים אלו בבנק.

♦ **Massive Open Online) MOOC (Courses** - האוניברסיטה המקוונת של הבנק מציעה לעובדים מגוון קורסים של אוניברסיטאות מובילות בארץ ובעולם. הקורסים נלמדים במודל ייחודי

שפותח בבנק ומשלב למידה עצמאית מקוונת עם מעטפת למידה תומכת, הכוללת מפגשים פרונטליים והובלה מקצועית של מומחה בתחום הלימוד. מודל חדשני זה תואם את צרכי העובדים והארגון והקורסים הנבחרים הם בדגש על מקצועות וכישורי המחר. העובדים מדווחים על שביעות רצון גבוהה מהלמידה ומתרומתה להתפתחותם המקצועית והאישית. **מדי שנה נצפית עלייה עקבית במספר הלומדים:**

♦ 173 עובדים סיימו קורסים מקוונים במהלך 2019 במגוון נושאים כגון: טרנספורמציה דיגיטלית, שווקים פיננסיים, סייבר ועוד (לעובדים נתנה

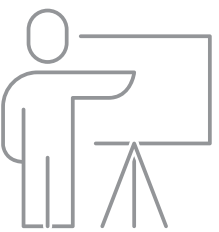
אפשרות לבחור תחומי לימוד מבין 15 קורסים מקוונים).

♦ מחזור נוסף של האוניברסיטה המקוונת הכולל 18 קורסים נפתח בסוף שנת 2019 ואילו נרשמו כאלף עובדים. במסגרתו מוצעים קורסים הנלמדים בשפות אנגלית, עברית וערבית. הקורסים עוסקים במגוון רחב של נושאים כגון: תכנות, ניתוח נתונים, מו"מ, ערבית מדוברת, פסיכולוגיה חיובית, אקסל, קוברנטיס ועוד.

♦ **מרכז הסימולציות - LEAD** - הוקם במהלך 2019 במטרה לאמן ולקדם מיומנויות בינאישיות כגון הקשבה, אמפתיה, שאילת שאלות והנעה לפעולה.

מיומנויות אלה מהוות חלק בלתי נפרד מעולם התוכן המקצועי ומשמשות כבסיס ליצירת יחסי אמון ולמצוינות עסקית. הלמידה במרכז הסימולציות מאופיינת בשיטות לימוד חדשניות ונעשות באופן חוויתי ואפקטיבי. בשנת 2019 התאמנו במרכז הסימולציות למעלה מ-250 עובדים.

לאורך השנה נערכו קורסים ללימוד ערבית המשמשים גשר לשפה ולתרבות תוך הרחבת אוצר מילים, שיפור מיומנויות השיחה והכרות עם מסורת ומנהגים של החברה הערבית.



53%

מעובדי הבנק

למדו בקורסים
מגוונים בקמפוס

124

מצבורי למידה

בשנת 2019 נלמדו 124 "מצברי
למידה" במערכת הלמידה

42%

מהמנהלים

עברו הכשרה
במרכז למנהיגות

56,736

ימי לימוד נערכו

בבנק בסה"כ

30,500

ימי למידה

התקיימו בקמפוס פועלים
ב-460 מחזורי קורסים

91%

מהמשתתפים

בהכשרות הביעו שביעות
רצון גבוהה עד גבוהה מאוד
מהפעילות

69%

מעובדי הבנק

הם אקדמאיים, ו-29% מתוך עובדי
הבנק הם בעלי תואר שני ומעלה

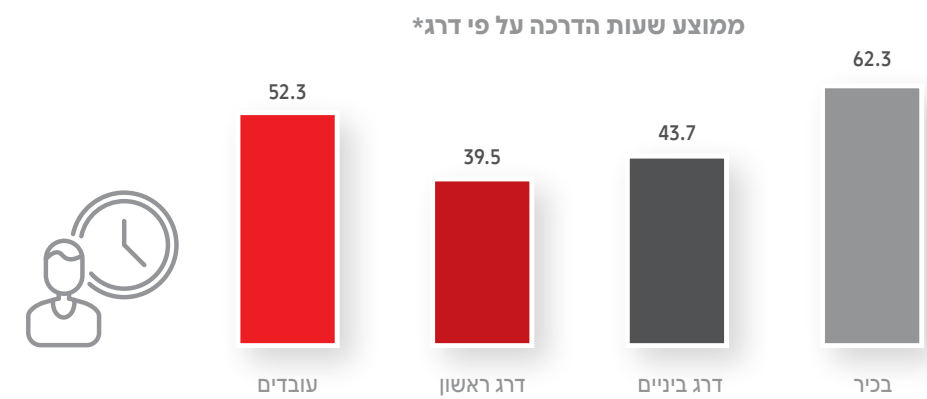
316

עובדים

למדו לתארים אקדמאיים (תואר ראשון ושני) בשנת 2019 באמצעות הקרן המשותפת להנהלה ולארגון העובדים. 27 עובדים נוספים השתתפו בקורסים ללימודי שפות

פעילות הכשרה שנתית - 2019					
ימי לימוד*	ממוצע שעות לימוד לעובד	מחזורי הקורסים בקמפוס	שיעור הכשרות ייעודיות לתפקיד**	שיעור הכשרות ניהוליות/ התנהגותיות***	הכשרות על פי מגדר- נשים/ גברים****
53,861	51.2	460	72%	28%	67/33%

* כולל הדרכות של עובדי בנק ללא עובדים חיצוניים בקמפוס פועלים, קמפוס בשטח, ב"פועלים בטלפון", קורסים מקוונים (mooc) ביחידת הטכנולוגיה, ביחידת החדשנות, במערך הבטיחות, במת"ב ומצברי למידה מתוקשבים.
 ** כולל הכשרות כגון: ימי אימון בנקאיים, קורסים במע' מידע, קורסים בנקאיים מקצועיים.
 *** כולל ימי אימון, תכניות פיתוח מנהלים, קורסים מקוונים (mooc) וקורסי קמפוס אחה"צ.
 **** פילוח ההכשרה ע"פ מגדר עומדים בהלימה ליחס הכללי של שיעור הנשים והגברים שעובדים בבנק.



*הנתונים מתייחסים להדרכות המתקיימות בקמפוס פועלים בלבד. בשנת 2019 הושם דגש על הדרכות בתחומי מנהיגות לסגל הפורום הבכיר.

תוכניות -2019 תכנון מול ביצוע	
תוכניות 2019	סטטוס
השקת מרכז סימולציות חדשני בקמפוס פועלים, שיאפשר סביבת אימון מתקדמת לתרגול מיומנויות עסקיות ובינאישיות במפגש של לקוח ובנקאי ועובד עם מנהל. מרכז הסימולציות יאפשר התנסות בסיטואציות המדמות מצב אמת ומתן משוב מידי להגברת אפקטיביות הלמידה אשר יתרמו לשיפור הביצועים לאורך זמן.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- פיתוח תכני הלמידה בבנק בהתאם למסקנות מהתהליך לעיצוב תהליכי הלמידה העתידיים (Design Thinking) אשר נערך בשיתוף עם העובדים;
- השלמת תקשוב של קורסים נוספים וביצוע הכשרה המשלבת למידה מתוקשבת ולמידה מסורתית.

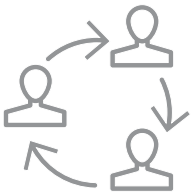
דואגים לסביבת עבודה תומכת ומעצימה

מסלולי קידום והתפתחות

הבנק מקדם תרבות ארגונית המעודדת תנועה ומעברי עובדים בין יחידות, כהזדמנויות להתפתחות, למידה, חיזוק המחוברות הארגונית ותחושת המשמעות של העובד. כחלק מתרבות זו פועלת מערכת "מעברים" המסייעת לנהל באופן הוגן ושקוף את המשרות הפנויות בבנק ומקדמת שוויון הזדמנויות להתפתחות מקצועית וניהולית.

1,391
עובדים

מונו לתפקיד חדש בבנק, מתוכם 359 מונו לתפקידי ניהול במהלך שנת 2019



ועוד. בשנת 2019 התקיימה לראשונה סדנת ליווי ייחודית לעובדי הבנק המתמודדים עם פרידה וגירושין. הסדנה עסקה בהיבטים הרגשיים, המשפטיים והכלכליים של הפרידה, וכן באופן בו המשבר יכול להוות הזדמנות לצמיחה. **◆ הלוואות לעובדים -** לרשות העובדים מערכת אל"ה (אשראי לעובדי הבנק) המאפשרת לעובדי הבנק הזכאים לכך, לקבל הלוואה ייעודית באופן מקוון, פשוט, מהיר וידידותי, באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.

מרכז כושר פיננסי

בשנת 2018 הוקם מרכז "כושר הפיננסי לעובדים" להתנהלות פיננסית נכונה. המרכז מציע לעובדים סדנאות, מידע וכלים שיסייעו להם לנהל בצורה מיטבית את תקציב המשפחה. בנוסף מאפשר המרכז קבלת ליווי אישי ומשפחתי על ידי מאמנים פיננסיים מקרב עובדי בנק שהוכשרו לתפקיד והם בעלי ידע וניסיון בתחום. בשנת 2019 התקיימו 6 סדנאות להתנהלות פיננסית נכונה ו-32 משפחות של עובדים קיבלו ליווי אישי על ידי מאמן פיננסי.

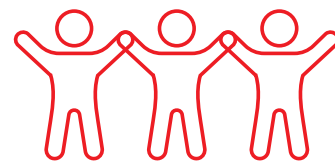
משא"ב (מרכז שירות אישי בשבילך) -

מהווה כתובת לפניית העובדים והמנהלים בנושאי משאבי אנוש השונים, תוך שיפור שביעות רצונם וחיזוק הקשר עמם. בשנת 2019 תועדו 38,797 פניות למשא"ב, שנפתחו על ידי כ-8,813 עובדים וגמלאים.

משא"ב מספק שירות לכלל העובדים והמנהלים ומורכב משלוש זרועות:

◆ **מרכז שירות לפניות מקוונות וטלפוניות של העובדים** והשותפים העסקיים בנושאי משאבי אנוש לרבות מערך תמיכה בתהליכי עבודה הנגזרים מפניות בנושאי משאבי אנוש, בתחומים כגון: נוכחות עובדים, חופשות לידה וחופשות ללא תשלום, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאויות טלפונים ניידים, נקודות מזנון, אש"ל ועוד.

◆ **מרכז תמיכה סוציאלית לעובדים במשבר -** סיוע בטיפול וייעוץ, מתן מידע, תיווך ועזרה במיצוי זכויות מול גורמים בבנק או בקהילה במגוון נושאים כגון: בעיות אישיות ומשפחתיות לרבות טיפול בהורים מבוגרים, התמודדות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים, הדרכה הורית, בעיות בריאות, שכול והתמודדות עם מוות, קשר עם רופא תעסוקתי, הכנה לפרישה, התמודדות עם מצבי חירום



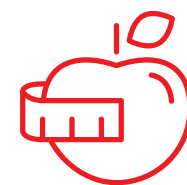
גיוס, מיון וקליטת עובדים חדשים

תהליכי הגיוס והמיון של עובדים חדשים בבנק הפועלים נעשה מתוך ההכרה בכך שחווית העובד מתחילה כבר משלב זה. על מנת להגדיל את מאגר העובדים הפוטנציאליים לגיוס, נערך קמפיין גיוס חדשני ברשתות החברתיות וכן קמפיין פנים ארגוני "חבר מביא חבר". כחלק מתהליך קליטת עובדים חדשים נערכו כנסי קליטה,

סקרי שביעות רצון מתהליך הקליטה וימי אוריינטציה לעובדים חדשים על מנת לחזק את הזיקה ביניהם לבין הבנק. תהליך המיון בבנק תואם לעידן הטכנולוגי ולגישות המתקדמות בעולם ומשולבים בו מגוון כלים, ביניהם: **גיימינג** - מבחן מהבית באמצעות טלפון סלולרי ואיפד; **אוטאר** - מבחן בדמות סרטון אינטרקטיבי

המדמה את סביבת העבודה בסניף; **סוללת מבחנים** - INHOUSE - כתחליף לשליחת מועמדים למכוני מיון; **SMS** - לזימון מועמדים הכולל הנחיות ומפת הגעה. בשנת 2019 נוסף תהליך מיון ייחודי בחדרי בריחה, בהם נבחנת הדינמיקה החברתית של המועמדים לעבודה.

כחלק מתהליכי הגיוס של עובדים בעלי כישורים טכנולוגיים, ומתוך רצון לתת הזדמנות ולשלב עובדים מכל קשת החברה ומאוכלוסיות שנמצאות בתת ייצוג בשוק העבודה, חטיבת הטכנולוגיה מקיימת שיתופי פעולה עם עמותות חברתיות המכשירות צעירים מהפריפריה הגאוגרפית והחברתית למקצועות הטכנולוגיים (עמותות כגון: "WECODE", "קאמטק", "טק-קריירה") ומספקת הזדמנות תעסוקת ראשונה לבוגרי מסלולים אלו להשתלב כמתכנתים בבנק הפועלים.



פעילות רווחה וקידום אורח חיים בריא

קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים
פעילות ספורטיבית - הבנק מנהל ומאמן קבוצות ספורט ייעודיות לעובדי הבנק במגוון רחב של ענפי ספורט, משתתף בתחרויות ספורט למקומות עבודה ומסבסד אירועי ספורט כגון מרתון, אירועי אופניים ועוד. בנוסף הבנק מציע לעובדיו מנויים מסובסדים למכוני כושר וקאנטרי ברחבי הארץ.

בדיקות רפואיות והעלאת מודעות לאורח חיים בריא - הבנק מסבסד לעובדיו בדיקות רפואיות תקופתיות ומקיים מגוון הרצאות וסדנאות בנושא אורח חיים בריא ותזונה נכונה.

סביבת עבודה ארגונומית

אחד מהתחומים הרבים בתחום טיפוח ודאגה לעובדים, הוא הקפדה על יצירת סביבת עבודה נכונה ובריאה אשר מושגת



שירותי רווחה ותמיכה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי חברה ורווחה בתחומים שונים. שירותים אלה מספקים מענה להעדפות העובדים ולקשת רחבה ביותר של צרכים: תרבות הפנאי, אורח חיים בריא, העשרת עובדים ובני משפחותיהם ועוד. מדיניות הרווחה באה לידי ביטוי בהצעת מגוון פעילויות לבחירתם, על מנת לשפר את רווחתם, לחזק את תחושת השייכות ואת תפישת הבנק כארגון וכמעסיק מוביל. לעובדי הבנק מוצעות מגוון פעילויות חברה, תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומסובסדים, ביניהן: מנויים להיכל התרבות, ערבי תיאטרון, מועדון ה"סרט הטוב", מתקני ספורט, מכוני כושר ובריכות קיץ. בנוסף, בבנק שתי עובדות רווחה המציעות סיוע סוציאלי לשם תמיכה בעובדים במצבי מצוקה, משבר ושינוי בחייהם האישיים ו/או התעסוקתיים. כל עובד יכול לפנות לקבלת סיוע באופן ישיר, והשירות ניתן תוך מחויבות לשמירה על דיסקרטיות.

איזון עבודה-פנאי

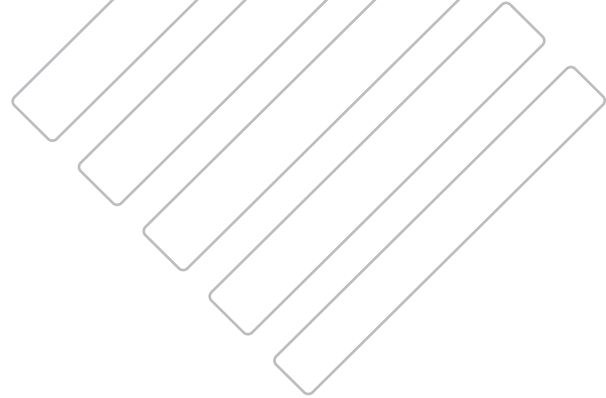
על מנת לאפשר לעובדים תשתית נוחה במסגרתה יוכלו לאזן בין העבודה לפנאי, מונהג בבנק שבוע עבודה מקוצר בן 40.5 שעות, ובתפקידים רבים בבנק אין אפשרות לעבוד שעות נוספות מעבר למכסה שהוגדרה מראש. בנוסף, כחלק מתנאי העבודה, למרבית העובדים קיימת מכסת ימי חופשה שנתית הגבוהה מהנדרש על פי חוק. כצעדים נוספים לאיזון בין צרכי הבית והעבודה, בסניפי הבנק הונהג יום פיצול ביום רביעי במקום ביום חמישי וכן נקבע נוהל "שלישי אישי" אשר מגדיר במידת האפשר את

ימי שלישי כיום עבודה מקוצר ללא פגישות אחר הצהריים. מתוך מודעות לכך שחיי היומיום בעידן המודרני מובילים לאורח חיים מתוח ולחץ, מקיים הבנק במסגרת הקמפוס סדנאות מודעות ומיינדפולנס לעובדים, במטרה לספק כלים להפגת מתחים. בנוסף, מוצעות סדנה לניהול זמן מיטבי וסדנה לניהול מערכות יחסים במשפחה.

ארגון העובדים

ארגון העובדים הינו שותף אסטרטגי המהווה מחזיק עניין מרכזי של הבנק. יחסי העבודה של ההנהלה עם ארגון העובדים מאופיינים בשותפות ודיאלוג מתמיד. ארגון העובדים עוסק, בין היתר, בשמירה על זכויותיו וחובותיו של כל עובד, בפיתוח פעילויות תרבות, הסברה וחברה ובארגון פעולות לעזרה הדדית בין עובדיו. בין הפעולות הרבות של הוועד לרווחת העובדים, ניתן למנות קייטנות לילדי העובדים ברחבי הארץ, רכישת כרטיסים מוזלים ו/או מסובסדים למופעי תרבות ובידור, מגוון אפשרויות נופש מוזלות בבתי מלון והארחה, שי לחג ולרגל אירועים אישיים, ביטוחי עובדים ובני משפחותיהם בתחומים שונים, בדיקות רפואיות, קרנות סיוע, סל אבלים ועוד.

הוועד הארצי עומד בראש ועדי עובדים מקומיים, המסונפים לוועדים האזוריים, לפי תחומם. למנהלי הסניפים בכל אזור יש ועד אזורי וכן נציגות בוועד הארצי. הוועד הארצי מורכב מנציגי האזוריים (כולל סניפים והנהלה ראשית) המיוצגים באופן יחסי לגודל האזור. הוועד הארצי פועל מכוחו של תקנון הארגון, הנגיש לכל עובד באזור ייעודי לכך בפורטל הארגוני.



בשנת 2019 נחתם הסכם חדש בבנק לשנים 2018-2022, הרלוונטי עבור 88.2% מעובדי הבנק, קבועים וזמניים, המצויים תחת הסכם עבודה קיבוצי. ההסכם נקבע בין עובדי הבנק, הנהלת הבנק והסתדרות העובדים הכללית החדשה, המהווה את איגוד העובדים הגדול בישראל, וגורמים אלה הם האחראים על יישום הסכם העבודה. ההסכם כולל בין היתר התייחסות לשכר העובדים, למענקים ולתנאי פרישה מרצון.

ביטוחים וקרנות לעובדים

בנק הפועלים משלם לעובדיו שכר לפי הסכמי עבודה קיבוציים או אישיים, הנחתמים עם כל עובד ועובד. לעובדים יש כיסוי ביטוחי מקיף הכולל ביטוח פנסיוני (מיום עבודתם הראשון), ביטוח אובדן כושר עבודה, ביטוח חיים, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח בריאות וביטוח שיניים. נוסף על כיסוי הביטוח לעיל, לעובדים "רשתות ביטחון" נוספות העומדות לרשותם במקרי הצורך:

- ♦ **קרן "מלכי"** - קרן וולונטרית, המתנהלת כעמותה, ממומנת מכספי תרומות העובדים ומיועדת לספק להם כיסוי כספי במקרה של מחלות קשות וכדומה.
- ♦ **הקרן לעזרה הדדית** - קרן זו ממומנת מתקציב ההנהלה ומיועדת לסייע לעובדים הנקלעים למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים.
- ♦ **קרן משותפת להנהלה ולעובדים** - הבנק מנהל במשותף עם ארגון העובדים קרן ממקורות כספי העובדים והנהלה אשר נועדה לממן פעילות רווחה וסיוע לעובדים ולגמלאים.



פועלים בבטיחות

על הבטיחות. כלל עובדי הבנק נדרשים לרענן את הידע באמצעות לומדה בנושא בטיחות וכן משתתפים בהדרכות בטיחות פרונטליות בנוגע לסיכונים פוטנציאליים, על ידי מדריך בטיחות מוסמך. בנוסף, הבנק מכשיר נאמני בטיחות וביטחון ומבצע תרגילי מילוט תקופתיים. הערכת סיכונים הבטיחות מבוצעת באופן שוטף עפ"י חוק ובהתאם לנהלי הבטיחות של הבנק. ועדת בטיחות בראשות מנהל אגף הלוגיסטיקה, מתכנסת אחת לרבעון ומקבלת דיווח סטטוס שוטף ביחס לניהול הבטיחות. בפורטל האירגוני קיים אזור תוכן ייעודי עם טיפים ונהלי בטיחות לעובדים בבנק ובו מופיע גם טופס לדיווח על תאונות עבודה. מוקד הביטחון של הבנק מנטר את כל מערכות הביטחון והבטיחות של הבנק ופועל ומפעיל עפ"י צורך באירועים את כלל הגורמים הרלוונטיים למתן מענה כגון: משטרה, מכבי אש, מד"א, מערכי אבטחה וכו'. בנוסף, המוקד מעניק סיוע אישי לעובדי הבנק ובני משפחותיהם בעת הצורך.

בהתאם לדרישות הדין, מדיניות הבטיחות של הבנק קובעת את תחומי אחריותם של המנהלים בהיבט זה. תחום הבטיחות בבנק מנוהל מקצועית ע"י מחלקת ביטחון ובטיחות. בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה, מחלקת ביטחון ובטיחות מכינה, מנהלת ומבצעת בקרה על יישום תכנית בטיחות שנתית. בכל אתרי הבנק פועלים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות, ובמסגרת זאת מבוצעות ביקורות והדרכות וניתן מענה מידי לאירועי חירום. כמו כן, הבנק מטמיע שיקולי בטיחות בתהליכי קבלת ההחלטות בכל הדרגים על מנת לצמצם השפעות בריאותיות שליליות על עובדיו, ספקיו, לקוחותיו וכלל הבאים בשעריו. מדי שנה מועבר לדירקטוריון הבנק ולהנהלה דיווח שנתי בנושא בטיחות עובדים ואירועים בתחום הבטיחות. במידה ומתרחש אירוע בטיחות משמעותי, מועבר דיווח מידי בהתאם. הבנק מקיים פעולות הכשרה, הדרכה והסברה כחלק מתהליכי עבודה מובנים, לצורך קידום המודעות והאחריות לשמירה

הכנה לפרישה וחיזוק הקשר עם הגמלאים

כחלק מיישום תכנית זו, גובשה ואושרה ע"י הנהלת הבנק והדירקטוריון, בתיאום עם ארגון העובדים, הצעה לפרישה מוקדמת במידה ומתקיימת הלימה בין הרצונות של העובד והבנק. ההצעה מהווה הזדמנות לפרישה בתנאים טובים במיוחד לרבות תשלום מענק מיוחד לפרשים בגילאי 53 עד 56. במקביל, הבנק דואג למתן שירותי ייעוץ מקצועי בנושא, על מנת לסייע בידי העובדים לקבל את ההחלטה המתאימה להם ולבני משפחותיהם.

הבנק דואג לעובדים ולבני או בנות זוגם לקראת גיל פרישה, באמצעות קורסי הכנה וסדנאות לפרישה. הבנק שומר על קשר רציף עם גמלאיו, בין היתר באמצעות תמיכה, מימון ושיתוף פעולה עם ועד הגמלאים המארגן טיולים ופעילויות רווחה ודואג למענקים במצבי מצוקה. זכויות הפנסיה של העובדים, המגיעים לגיל פרישה, מכוסות על-ידי סכומים שנצברו בקרנות הפנסיה ובקופות הגמל לקצבה. במסגרת תוכנית רב-שנתית (לשנים 2020-2022) מתקיים בבנק תהליך פרישה מוקדמת מרצון, אשר עתידים לקחת בו חלק כ-900 עובדים.



פעילות הבנק למען העובדים בימי הקורונה

פעילות הבנק צומצמה בתקופת שיא המשבר בהתאם להנחיות משרד הבריאות והפיקוח על הבנקים ותוך הקפדה על סביבת עבודה בטוחה לשמירה על בריאות העובדים ודאגה במידת הצורך להסעות מסודרות ובטוחות למקום העבודה וחזרה. הבנק לא הוציא עובדים לחל"ת (למעט במקרים ספציפיים של עובדים שביקשו זאת) ונתן מעטפת רחבה של תמיכה וליווי לאורך כל ימי המשבר:

- מעבר לשעות עבודה גמישות ומתן נגישות לעובדים שעובדים מהבית למערכות ולתשתית הדרושה להמשך עבודתם.
- הקפדה על סביבת עבודה נקיה ובטוחה במטה ובסניפים.
- קשר שוטף עם עובדים שנכנסו לבידוד או חלו בקורונה.
- קיום תקשורת רציפה עם העובדים ועדכונים שוטפים באמצעות אפליקציית 'פורטל לדרך' ושליחת מסרונים.
- הפעלת מוקד משאבי אנוש ייעודי למענה לשאלות ולצרכי העובדים בתקופה זו.
- הקמת אזור תוכן ייעודי לעובדים הכולל תכנים מגוונים לרבות מאמרים, סרטונים, פודקאסטים ועוד, המוצגים באתר ייעודי פנימי ב'פורטל לדרך', ומתעדכנים כל העת בתכנים חדשים, לצורך העשרה והתפתחות אישית של העובדים גם מרחוק.
- פעילויות רווחה לשמירה על מורל ואורח חיים בריא בימי הסגר:
 - הזמנה של כל עובדי הבנק להשתתף במפגשי ZOOM בנושאים שונים הרלוונטיים לתקופת המשבר, כגון שמירה על תזונה ואורח חיים בריא, אתגרי ההורות בתקופת הקורונה ועוד;
 - מינוי לפלטפורמה דיגטלית המאפשרת גישה למגוון סרטוני הדרכה לאימוני כושר מהבית ולהשתתפות בתוכנית "אתגר ללא סוכר";
 - פעילות ב-ZOOM לילדי העובדים.
- שמירה על קשר ישיר עם גמלאי הבנק באמצעות ארגון העובדים וסיוע ברכישת תרופות ומזון (בעזרת עובדים מתנדבים) לצד סיוע בהיבטי סיעוד וכלכלה במקרה הצורך.
- שמירה על קשר ישיר עם גמלאי הבנק באמצעות ארגון העובדים, סיוע ברכישת תרופות ומזון (בעזרת עובדים מתנדבים) לצד סיוע בהיבטי סיעוד וכלכלה במקרה הצורך.

**פועלים באחריות
לשמירה על הסביבה**



מתווים מדיניות סביבתית

מתוך הכרה באחריותו החברתית של הבנק ומתוך הבנת החשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא, בנק הפועלים גיבש מדיניות סביבתית כוללת וסדורה לניהול התחום הסביבתי. מדיניות זו הותוותה על ידי גורמים מקצועיים ואושרה בהנהלה ובדירקטוריון, ובאחריותם לפקח על הוצאתה לפועל ולהעריך אחת לשנה את מידת יישומה. המדיניות מהווה חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה של הבנק, כנגזרת מעקרונות הקיימות המייצגים ומשקפים התנהלות עסקית-סביבתית לשימור והשבתת הקיים מתוך איזון כלכלי, חברתי וסביבתי למען הדורות הבאים.

עיקרי המדיניות הסביבתית של הבנק:

- הבנק רואה בנושא הסביבתי כבעל ערך חברתי ומנהל אותו כחלק בלתי-נפרד מאחריותו החברתית;
- הבנק שואף להגיע בהחלטותיו העסקיות לאיזון נאות בין פיתוח כלכלי לבין הגנה על הסביבה;
- הבנק ממלא אחר תקנות וחוקים ומקפיד על הוראות הגופים האמונים על שמירת איכות הסביבה;
- הבנק מקפיד למנוע נזקים סביבתיים;
- הבנק מחויב לנהל את השפעותיו הסביבתיות באופן שיבטיח שיפור מתמשך באמצעות קביעת יעדים ומדידה של השפעותיו על הסביבה בכל ההיבטים המהותיים;
- הבנק משתף פעולה עם גופים מקצועיים חיצוניים במטרה לקדם נושאים סביבתיים;
- הבנק פועל להטמעת חינוך סביבתי בקרב עובדיו, וכן יוזם ומשתתף בפרויקטים קהילתיים בתחום.

הבנק מכיר בערך המוסף המתלווה ליישומה של המדיניות הסביבתית בשני מישורים עיקריים:

- השילוב של הערכים הסביבתיים עם הערכים הכלכליים של התייעלות במשאבים לוגיסטיים, מאפשר ליצור ערך משותף - ערך עסקי כלכלי לצד שמירה על הסביבה;
- יישום מדיניות סביבתית אחראית תורמת לסביבת העבודה ובכך משפרת את איכות חייהם של העובדים במקום העבודה ולשביעות רצונם ממנו.

בנק הפועלים מתייחס לצריכת חומרים כאל משאבים שיש לנהל באופן אחראי, סביבתי ועסקי תוך חתירה לחיסכון והתייעלות. משאבי הסביבה המרכזיים שנצרכים בבנק מנוהלים באמצעות תשתית מדידה המאפשרת ניטור מגמות וזיהוי נקודות טעונות שיפור, קביעת תכנית עבודה כוללת ורב-שנתית, יישום יוזמות לצורך הגברת התייעלות ובחינת ההשפעות הסביבתיות במעגל החיים השלם של המשאב. תפישה זו מיושמת במסגרת המערכת לניהול איכות הסביבה של הבנק, אשר קיבלה בשנת 2013 אסמכתא לתקן הניהול הבינלאומי ISO14001. בשנת 2019 ביצע הבנק, באמצעות מכון חיצוני מבדק מעקב לתקן אשר תחולתו תהיה עד לשנת 2022. הבנק הוא המוסד הפיננסי הראשון בישראל שקיבל התעדה לתקן זה, החלה על כלל פעילות הבנק בישראל (פרט לחברות כרטיסי האשראי). כמו כן בשנת הדיווח לא התקבלו קנסות בנושאים סביבתיים ו/או עבירות בנושאי סביבה והבנק או נושא משרה בכירה בו לא היוו צד להליך משפטי מהותי בהקשר של איכות הסביבה. בנוסף לא נתגלו דליפות ו/או שפיכות של חומרים מסוכנים כתוצאה מהפעילות האופרטיבית של הבנק בשנת הדיווח.

מפתחים מוצרים ושירותים לשמירה על איכות הסביבה



מגה וואט (סגירה פיננסית של הפרויקט בוצעה ברבעון הראשון של 2020). מעבר לתמיכתו בפרויקטים לקידום קיימות ושמירה על איכות הסביבה ברמה הלאומית, בשנת 2019 הבנק המשיך להציע ללקוחותיו פתרונות למימון מהלכים המקדמים קיימות למשקי בית וללקוחות עסקיים:

ליווי לקוחות עסקיים בהליך בקשה

לקבלת מענק עבור התייעלות אנרגטית
בשנת 2019 זכה הבנק במכרז להפעלת קרן בערבות המדינה, להעמדת הלוואות לצורך התייעלות אנרגטית עבור צרכני חשמל מסיביים (באופן יחסי לצריכה הממוצעת במשק). פוטנציאל האשראי המצטבר בקרן זאת הוא בהיקף של עד 1.3 מיליארד ₪. בנוסף, הבנק מממן פרויקט של התייעלות אנרגטית במסגרתו הוחלפה תאורת הרחוב לתאורת לד חסכונית במספר ערים בישראל (צפת, הרצליה ולוד).

הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים למימון רכישה והתקנה של מערכת סולארית

"ההסדרה התעריפית" היא יוזמה של המדינה המאפשרת למשקי בית, חקלאים ועסקים להתקין מערכות אנרגיה סולאריות לייצור חשמל לשימוש אישי או למכירתו בתעריף ידוע מראש לחברת החשמל. בנק הפועלים זיהה ביוזמה זו הזדמנות ליצירת ערך משותף: עבור הלקוחות בהוזלת עלויות החשמל ויצירת מקור הכנסה נוסף, עבור הסביבה בקידום אנרגיה ירוקה, ועבור הבנק במתן פתרונות אשראי. לפיכך מציע הבנק ללקוחותיו הפרטיים הלוואה ייעודית

כחלק מאחריותו החברתית של הבנק ומחויבותו לשמירה על הסביבה, מפתח הבנק עבור לקוחותיו העסקיים והקמעונאיים מוצרי אשראי למימון פעילות המקדמת קיימות ושמירה על איכות הסביבה. ערוצי הפעולה העיקריים של הבנק הינם פתרונות מימון להקמת מערכות המייצרות אנרגיה נקייה, פרויקטים להתפלת מים ותשתיות, מחזור ופינוי אחראי של פסולת ועוד.

קידום אנרגיה ירוקה

הבנק תומך בקידום תחום האנרגיה הירוקה במשק. כחלק מכך, הבנק שותף במימון הקמת תחנת כוח סולארית כדוגמת אשלים, במימון והשקעה במערכות סולאריות כדוגמת מבטחים, במתקנים שהוקמו על גגות לולים ורפתות במספר מושבים בארץ וכו'. בנוסף, הבנק מעניק אשראי לשתית תחנות כוח המייצרות חשמל מבי-גז; תחנה באזור באר טוביה ותחנה בחדרה וכן מונה כגורם מארגן לפרויקט "בראשית" מיזם להפקת חשמל מאנרגית הרוח הגדול בישראל, ובמסגרתו 42 טורבינות רוח יוקמו ברמת הגולן ויפיקו חשמל בהיקף של כ-189

מימון מערכות סולאריות בעת בניה או רכישה של בתים צמודי-קרקע (משכנתה ירוקה)

לכל לקוח המתעניין במימון (משכנתה) לבניית בית פרטי או רכישתו. מימון המערכת נלקח בחשבון כחלק מעלויות הבניה הכוללות, כלומר כחלק ממימון רכישת או בניית הנכס, והנושא מגובה ע"י השמאים הבוחנים את שווי הנכס.

טיהור והתפלת מים

בנק הפועלים מהווה גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה והטיפול בשפכים של מדינת ישראל. הבנק מימן את פרויקט ההתפלה בפלמחים, לרבות הרחבות שנעשו בו, והוא שותף במימון פרויקטי ההתפלה בחדרה, בשורק ובאשדוד ובאחזקה והפעלה של מתקן התפלת מים באשקלון. היקף המים המותפלים מפרויקטים שהבנק שותף להם עומד על 467 מ"מ"ק לשנה, המהווים כ-80% מהיקף המים המותפלים. הבנק שותף במימון מספר חברות העוסקות בטיהור שפכים והפיכתם למי קולחין המשמשים לחקלאות.

מתקנים לטיפול בפסולת

בשנת 2019 סיפק הבנק מימון למספר מיזמים של מיון, הפרדה ומחזור פסולת ברחבי הארץ. לדוגמא, הוקם פארק מחזור בשיתוף עם איגוד ערים דן ובו מתקנים לטיפול באשפה ביתית, מתקנים להפקת אנרגיה מפסולת וכן שיתוף פעולה לשיקום הר חירייה וחינוך לסביבה ירוקה.



6.4

מיליארד ₪

נכון לסוף שנת 2019, הבנק העניק אשראי מצטבר בסך כ-6.4 מיליארד ש"ח לפרויקטים המקדמים קיימות ושמירה על איכות הסביבה²¹

בנייה ירוקה

הבנק מממן מספר פרויקטים של בנייה ברחבי הארץ המבוססים על עקרונות "הבניה הירוקה", ועומדים בתו התקן הנדרש של המשרד להגנת הסביבה.

0.9

מיליארד ₪

לייצור אנרגיה בתחנות רוח ואנרגיה שאובה

2.06

מיליארד ₪

לפרויקטים של בנייה ירוקה

1.45

מיליארד ₪

לפרויקטים להתפלת וטיהור מים

0.5

מיליארד ₪

להסעת המונים

0.6

מיליארד ₪

לטיפול בפסולת והתייעלות אנרגטית

0.9

מיליארד ₪

לפרויקטים סולאריים

מסתכלים קדימה

• המשך הענקת מימון לפרויקטים המקדמים קיימות ושמירה על איכות הסביבה והתייעלות אנרגטית תוך העלאת מודעות לנושא בקרב הציבור.

תוכניות -2019 תכנון מול ביצוע

תוכניות 2019	סטטוס
המשך פעילות מימון הלוואות לרכישת מערכות סולאריות והתקנתן עבור לקוחות פרטיים עסקיים תוך העלאת המודעות לנושא בקרב הציבור.	✓ בוצע

בוחנים סיכונים סביבתיים במימון

העקרונות המובילים לניהול סיכונים סביבתיים במימון:

- ♦ ניהול של הסיכון הסביבתי לאור החשיפה הכוללת של הבנק ביחס לסיכון הנדון.
- ♦ ניהול סיכונים אשראי באמצעות הערכה וניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בתיק האשראי העסקי והערכת הסיכון הסביבתי והשפעתו על סיכון האשראי, סיכון תדמיתי וסיכון משפטי, בבקשות אשראי חדשות, העונות לקריטריונים מוגדרים, וכן, ניהול ומעקב של החשיפה לסיכון הסביבתי ברמת כלל תיק האשראי וברמה פרטנית. תהליכי ניהול הסיכון הסביבתי מהיבט האשראי נוגעים בחיתום, שווי בטחונות הנדל"ן וסקרי קרקע וניטור ומעקב של גורמי הבקרה. כמו כן, מידע על התרחשות אירוע סביבתי בעל השפעה מהותית על תאגיד שהינו לוה של הבנק, מהווה קריטריון להפעלת מנגנוני הפיקוח.
- ♦ **ניהול סיכונים השקעה** - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק (בתיק הנוסטר ובכלל).
- ♦ **ניהול סיכונים תפעוליים** - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.

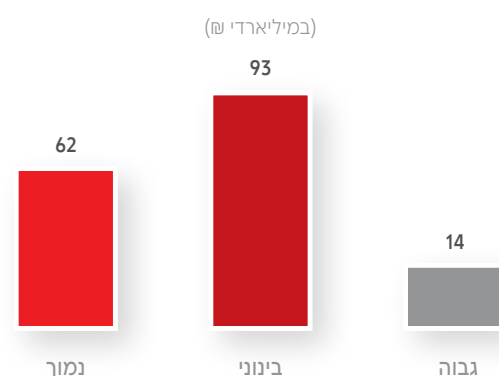
עובר הדרכות שוטפות והשתלמויות על מנת לשמור על כשירותו המקצועית ועמידתו בסטנדרטים המובילים בעולם בתחום ניהול הסיכונים הסביבתי, המודל אשר גיבש הצוות, מחבר בין הסיכונים הסביבתיים השונים, כפי שהוגדרו על ידי המפקח על הבנקים, לבין הסקטורים העסקיים מתוכם באים לקוחות הבנק. המתודולוגיה לזיהוי הסיכונים הסביבתיים, כוללת בין היתר התייחסות לפוטנציאל הסיכון הסביבתי של ענף המשק וסווגו להשפעות הסביבתיות של כל ענף, וכן התייחסות פרטנית לסיכונים הסביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על התאגיד בהתאם לפעילותו העסקית. בנוסף מבוצע ניתוח הסיכון הסביבתי בדו"ג משתנה בטווח של 1-5 במסגרת סקירת אנליסט ייעודית. תנאי מקדים למימון ספציפי של פרויקטים אלו הינו בחינת השפעות הפרויקט על הסביבה. במסגרת זו נדרש הלקוח להכין סקר קרקע סביבתי הנבחן ע"י יועץ חיצוני בעבור הבנק, על מנת לוודא כי הפרויקט תואם את כל הדרישות המוצגות בהיתרים מהרשויות השונות. בתחום הבנייה והנדל"ן נדרשת בנוסף הערכת שמאי בנוגע לזיהום קרקע אפשרי בטרם אישור מימון הפרויקט.

מתוך הכרה בחשיבות ניהול סביבתי בר-קיימא, בנק הפועלים מנהל את חשיפתו לסיכונים סביבתיים באמצעות המערך לניהול סיכונים סביבתיים, ולפי מתודולוגיה סדורה ומוגדרת. המערכת לניהול סיכונים סביבה במימון כוללת את הרכיבים הארגוניים הנדרשים לניהול יעיל ואפקטיבי של הנושא.

ניהול הסיכונים בבנק מתבצע בראייה גלובלית של פעילות הבנק בארץ ובסניפיו בחו"ל ובתשומת לב לפעילות החברות הבנות. ניהול הסיכונים נערך על-פי המדיניות המוטותית והמאושרת על-ידי דירקטוריון הבנק. הבקרה ואמידת הסיכונים הפיננסיים והתפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים ובתשומת לב לאופי המיוחד של הפעילות בכל חברת בת, כאשר ניהול הסיכונים השונים מתבצע תוך גידור חלק מהם.

המתודולוגיה של הבנק לניהול הסיכונים הסביבתיים נבנתה על ידי צוות ייעודי, אשר נעזר ביועצים חיצוניים המתמחים בנושא תוך בחינת מתודולוגיות קיימות בבנקים זרים בעולם. צוות ייעודי זה מדווח באופן שוטף לדירקטוריון ולהנהלה תוך דיווח על רמת הסיכון הסביבתי של מבקשי האשראי. בנוסף, נערך דיווח לוועדת הביקורת על ניהול ובקרת הסיכון הסביבתיית במתן אשראי. הצוות

סה"כ האובליגו בחלוקה לרמת הסיכון של ענף המשק



21. סכום זה כולל 450 מיליון ₪ אשר אושרו למימון פרויקט "בראשית" בסוף שנת 2019 והמימון ניתן בפועל בתחילת שנת 2020

מפחיתים פליטות פחמן

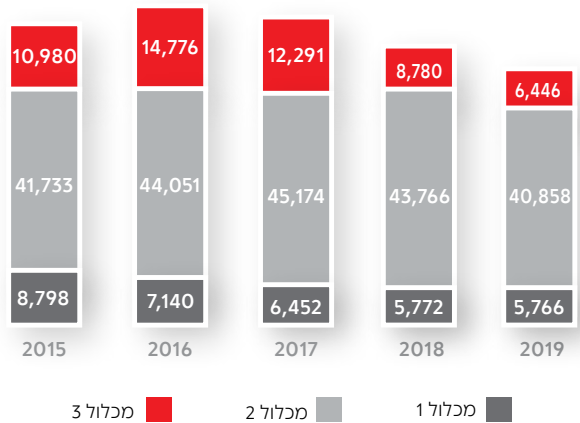
המדרך הפחמני של בנק הפועלים לשנת 2019: סה"כ המדרך הפחמני לשנת 2019 עומד על 53,070 טון CO₂eq (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ-9% לעומת נתון 2018. במכלול 2, נרשמה ירידה של כ-6.6% בסך הפליטות בשל ירידה משמעותית בצריכת החשמל של הבנק. בחישוב מכלול 3 נעשה שימוש השנה לראשונה, במקדמים העדכניים ביותר מטעם משרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA). במכלול זה ניתן לראות ירידה של כ-14% בצריכת המים של הבנק; ירידה של כ-11% בצריכת הנייר של הבנק; וירידה של כ-54% בסך הק"מ האווירי של טיסות עובדים.

בנק הפועלים מנטר את הרכיבים העיקריים בפעילותו שתורמים לפליטת גזי החממה. בשנת 2010 בנק הפועלים הצטרף למערך הדיווח הוולונטרי על גזי החממה של המשרד להגנת הסביבה. מאז, בנק הפועלים מדווח למערך הרישום בהתאם למתודולוגיה המוסכמת. צריכת אנרגיה עקיפה (מכלול 2) המשמשת לחשמל ולתחבורה מהווה את ההשפעה המשמעותית ביותר על טביעת הרגל הפחמנית, ונעשים מהלכים להתייעל ולהפחית את הצריכה, כפי שניתן לקרוא בהמשך הפרק. בנוסף, הבנק מנהל ומנטר פליטות עקיפות נוספות, כגון: ייצור נייר, בינוי סניפים, טיפול בפסולת, טיסות עובדים וכו'.

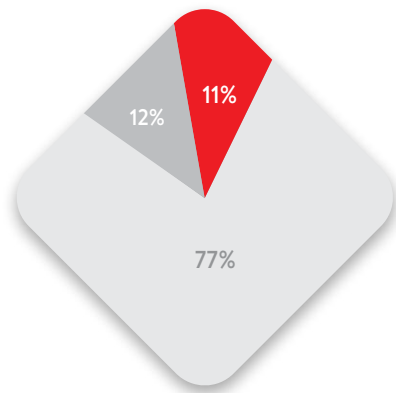
פליטת חומרים הפוגעים באוזון

ככלל, הבנק משתמש בחמישה סוגים עיקריים של מערכות מיזוג: מזגנים מפוצלים, מערכות מיזוג מרכזיות, מערכות VRF, מגדלי קירור וצ'ילרים. המערכות הישנות, כפי שמתיר החוק, פועלות באמצעות גז מסוג פריאון, העלול לפגוע בשכבת האוזון. הבנק פועל להחלפת מערכות מיזוג קיימות למערכות העושות שימוש אך ורק בגז ידידותי לסביבה. סך מערכות המיזוג בכל נכסי הבנק מכילות בין 20-30 טון של גז קירור, כאשר מעל 85% מזה הוא גז מסוג R-410a ידידותי לסביבה.

המדרך הפחמני של הבנק - חלוקה למכלולים (CO₂eq)



התפלגות המדרך הפחמני על פי מכלולי המדידה



■ מכלול 1 - פליטות ישירות ■ מכלול 2 - פליטות עקיפות ■ מכלול 3 - פליטות רשות



בעשור האחרון הפחית הבנק את המדרך הפחמני שלו בכ-50% בעיקר בשל מהלכי חיסכון והתייעלות אנרגטית, מעבר לצריכת חשמל מחברת "דוראד" וכן ממהלכי חיסכון משמעותיים שהובילו להפחתה ניכרת בצריכת הנייר. בשנת 2019 נרשמה ירידה של 9% במדרך הפחמני של הבנק.

עצמות המדרך הפחמני של הבנק (CO₂eq)

שנה	2015	2016	2017	2018	2019	השינוי לעומת 2018
סה"כ	61,511	65,967	63,917	58,318	53,070	-9%
נתון לעובד	6.91	7.5	7.35	7.03	6.50	-7.5%
נתון למ"ר	0.20	0.20	0.22	0.20	0.19	-6.7%

תוכניות - 2019 תכנון מול ביצוע

2019 תוכניות	סטטוס
בשנת 2017 הציב הבנק יעד רב שנתי שבמסגרתו במהלך חמש השנים הבאות יפחית באופן אבסולוטי בכל שנה את היקף פליטות גזי החממה כתוצאה מפעילותו ב-1%; וכן לשמור על 0% גידול בעצמות פליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו.	✓ בוצע
	חלה ירידה אבסולטית הפליטות.

ניהול צריכת החשמל והתייעלות אנרגטית

יחד עם זאת, במהלך שנת 2014 החל הבנק לרכוש חשמל מ"דוראד", חברה המייצרת חשמל על בסיס גז טבעי. החשמל מסופק למבני ההנהלה הראשית של הבנק ולסניפים גדולים. בשנת 2019, כ-47% מצריכת החשמל של הבנק נרכשה מ"דוראד". המעבר לרכישת חשמל מ"דוראד" מוזיל את עלויות האנרגיה ומקטין את ההשפעה הסביבתית הנגרמת מצריכת החשמל.

הניתן של מערכות המיזוג, התאורה והפעלת מחשבים, בהתאם לנוכחות העובדים. כמו כן, איסוף וניתוח נתונים רבים ככל האפשר, מאפשרים לזהות צריכה מיותרת ולטפל בה באופן מיטבי. צריכת האנרגיה של בנק הפועלים, רובה ככולה, היא צריכת חשמל (למעט צריכת דלק), המסופקת על ידי חברת החשמל והיא אינה כוללת מקורות של אנרגיה מתחדשת.

אנרגית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק ומהווה את המשפיע העיקרי על טביעת הרגל הפחמנית של הארגון. נקודת המוצא היא שלא רק בתעשייה, אלא גם בעסקים המתנהלים בבנייני משרדים, יש לנהל את המשאב לאורך ימות השבוע ועונות השנה, ולפעול להתייעלות ולחיסכון. העיקרון המרכזי בניהול יעיל של צריכת החשמל במשרדים הוא תזמון מתואם ככל

התייעלות אנרגטית בבנק

הבנק מפעיל מערכות שליטה ובקרה ממוחשבות אשר מסוגלות לבקר ולשלוט על כל צרכן אנרגיה בבנק, מסייעות לצמצום צריכת מיזוג אוויר ותאורה ומתריעות על תקלות משמעותיות. מערכות אלו מותקנות בכלל הסניפים ופועלות במסגרת מוגדרת המותאמת לשעות העבודה של כל סניף ומבנה. במסגרת זאת הבנק מתקין צ'ילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מדחס משתנה (VRF), החוסכות כ-38% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות (20% מחיסכון זה הינו בצריכת חשמל), בכל החלפה ובכל התקנה של מערכת. בשנת 2019 הותקנו 9 מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF.

מחשוב ירוק

הבנק פועל לחיסכון ולייעול צריכת האנרגיה גם באמצעות בחינה יסודית של נושא המחשוב הירוק בסניפיו ובמשרדיו. מידת היעילות האנרגטית מופיעה כפרמטר נוסף במרכזי רכש של ציוד המחשוב, מה שמניע את המציעים במרכז לספק ציוד מתקדם וחסכוני יותר. כמו כן, אגף תפעול ושירות מערכות מידע אינם מסתפקים בנתוני יצרן לגבי נתוני הביצוע של הרכיבים השונים ומבצעים במעבדה ייעודית בדיקות הכרחיות למוצרי חומרה ותוכנה לשרתים, מדפסות וציוד היקפי. בשנת 2019 המשיך הבנק ברכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת המגיעים באריזות

הניתנות למחזור. כמו כן הבנק מבצע מעבר לתקשורת IPT בתקשורת הקווית שלו על מנת לשדרג את התקשורת הקווית שלו ולנהלה באופן דיגיטלי, באמצעות מערכת מחשוב מרכזית. מהלך זה מייתר את השימוש במרכזיות מקומיות בכל סניף, משפר את יכולת השליטה של הבנק במערך התקשורת שלו וחוסך בצריכת חשמל כתוצאה מסגירת מרכזיות מקומיות לניהול תקשורת. על מנת להפחית את הצורך בנסיעת עובדים לישיבות מחוץ למשרד וכן לתרום לחסכון בדלק וזמן, נפרסו במרכזי עסקים של הבנק מערכות המאפשרות שיחות ועידה (Video Conference). בנוסף, קיימים אמצעים נוספים בבנק לחסכון צריכת החשמל מפעולות מחשוב כגון: מעבר למרכזי הדפסה ואפשרות להדפסה דו-צדדית, מערכת לכיבוי מחשבים אישיים בסוף יום עבודה ושימוש ביישום "Mail to Fax /Fax to Mail" המייתרת את הדפסת המסמך.

ניהול ומדידה של צריכת חשמל

הבנק מנהל מסד נתוני צריכת חשמל המתעדכן באופן שוטף בהתאם לשינויים המבניים בנכסי הבנק, הנגרמים משינויים בשטחי הבנק, בין היתר בשל הוספה, סגירה, השכרה או שינוי ייעוד של מבנים. מסד זה מאפשר לבנק לבחון את פרופיל הצריכה החודשית והשנתית של כל נכס והשוואתו למבני הבנק הדומים לו בגודל ובייעוד, השוואה של מגמות רב שנתיות, על פי פרמטרים של צריכה עבור כל מטר מרובע ועבור כל עובד. בנוסף, המסד

מאפשר זיהוי מגמות שיפור והתייעלות ואיתור נכסים בהם עולה החשש לחוסר יעילות או לתקלה.



3.6%

ירידה בצריכת החשמל

בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2019 מלמדת על ירידה של 3.6% בצריכת החשמל בשנת 2019 לעומת שנת 2018.

ירידה זו מצטרפת לירידה עקבית בנתוני צריכת החשמל בבנק בשלוש השנים האחרונות, אך מאחר ומהלכי ההתייעלות האנרגטית מיושמים בבנק מזה מספר שנים, פוטנציאל החיסכון קטן משנה לשנה. כמו כן יש לציין כי בעוד שבסניפים ובמבני הבנק נרשמה ירידה בצריכת החשמל, בין השאר בשל צמצום שטחי הבנק ומהלכי התייעלות אנרגטית, באתר רותם (אתר המחשב הראשי של הבנק) נרשמה עלייה של כ-500 אלף קוט"ש לעומת שנת 2018. העלייה בצריכה נובעת מהשימוש הגובר בשירותים הדיגיטליים של הבנק המצריכים שימוש בחוות השרתים ובמתקני הגיבוי הממוקמים באתר רותם.

צריכת חשמל בנק הפועלים - רב שנה

שנה	2015	2016	2017	2018	2019	השינוי לעומת 2018
סה"כ (KwH)	84,579,103	86,388,184	86,232,616	86,217,677	83,123,204	-3.6%
סה"כ (GJ)	304,485	310,997	310,437	310,383	299,243	-3.6%
שטחי הבנק במ"ר	291,512	285,251	288,897	280,600	273,697	-2.5%
צריכה למ"ר (KwH)*	*278.4	280.7	267.5	274.3	268.1	-2.3%

*נתון צריכת החשמל למ"ר חושב לפי צריכה כוללת של 73,371,044 קוט"ש והוא אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן אתר רותם (כ-9.7 מיליון קוט"ש). זאת היות והמתקן שבאתר רותם הוא מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים שאינם מאפיינים את השימוש הממוצע בחשמל בבנק.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2019
✓ בוצע	איתור מקורות נוספים להתייעלות וחסכון אנרגטי הקיימים בשוק והטמעתם בבנק.
✓ בוצע	המשך החלפת התאורה בסניפים לתאורה באמצעות נורות לד, בתהליך משותף עם הרכש התאגידי.
✓ בוצע	בשנת 2017 הציב הבנק יעד רב שנתי שבמסגרתו במהלך חמש השנים הבאות יפחית באופן אבסולוטי בכל שנה את היקף צריכת החשמל ב-0.5% לפחות ובסך הכל ב-3% עד שנת היעד מפעילותו.

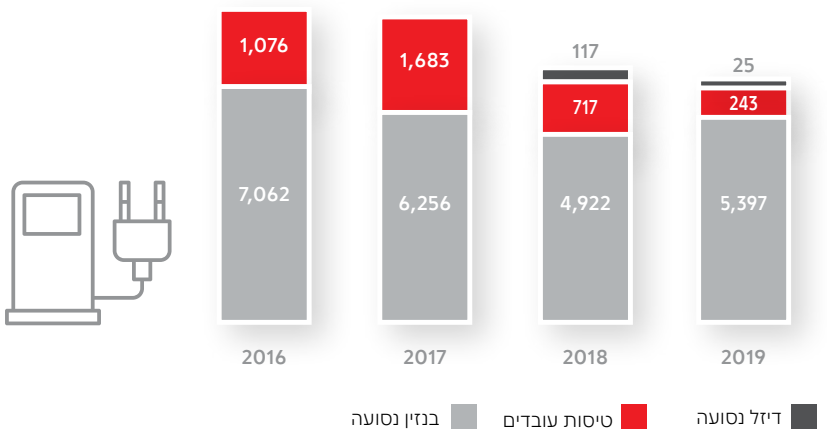
מסתכלים קדימה

- רכישת בקרי קול מסטר (מתאמי תקשורת) והתקנתם במערכות מיזוג מסוג VRF (המהווים כ-90% ממערכות המיזוג בבנק). הבקרים מאפשרים לנהל ולתפעל מערכות VRF מרחוק ולייצר סביבת עבודה בטמפרטורה קבועה מה שמוביל לחיסכון בחשמל ולהתייעלות אנרגטית. בשנת 2019 בוצע פיילוט, במסגרתו הותקנו הבקרים בהצלחה באחד מסניפי הבנק. בשנת 2020 המהלך צפוי להתרחב ל-90 מסניפי הבנק.

צמצום צריכת אנרגיה מתחבורה

שנה	2015	2016	2017	2018	2019
כמות רכבים בצי הליסינג	1,106	1,155	1,024	953	930
צריכת דלק שנתית (ליטרים, בנזין וסולר)	3,599,730	3,021,768	2,746,344	2,203,957	2,380,344
נסועה בק"מ לליטר אחד (ע"פ נתוני יצרן)	10	9.5	10	12	20
כמות רכבים היברידיים בצי	22	18	15	48	99

פליטות מתחבורה (Co2eq)



הערות:

- הפליטות מנסועה המוצגות לעיל כלולות בסך הפליטות במכלולים 1 ו-3 להלן:
 - בשנת 2019 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-4% מסך הפליטות במכלול 3;
 - בשנת 2018 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-87% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-8% מסך הפליטות במכלול 3;
 - בשנת 2017 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-97% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-14% מסך הפליטות במכלול 3;
 - בשנת 2016 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-99% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-11% מסך הפליטות במכלול 3;
- בעבר חושבו פליטות מטיסות עובדים לפי חלוקה של טיסות קצרות וארוכות בלבד; החל משנת 2019 מבוסס החישוב על סך הק"מ הכולל מטיסות עובדים לפי יעד. יחד עם זאת, יצוין כי בשנת 2019 חל קיטון של כ-54% בסך הק"מ מטיסות כאשר סך הק"מ מטיסות עמד על כ-1,341,504 ק"מ לעומת כ-2,923,717 ק"מ ב-2018.

ההשפעות הסביבתיות הישירות והעקיפות של בנק הפועלים בתחום התחבורה הן צריכת דלק ופליטות כתוצאה משריפתו. הבנק פועל לצמצום צריכת הדלק הנובעת מצי הרכב וממערך השינוע הפנימי בין סניפיו ומתקניו (וכתוצאה מכך לצמצום זיהום האוויר) באמצעים שונים, ביניהם:

- ♦ הגבלת הבחירה בצי הרכב עד לרכבים בעלי דרגת זיהום 8 - מרבית הרכבים בבנק הם בעלי דרגות זיהום נמוכות יותר;
- ♦ ניהול דיאלוג עם העובדים באמצעות הפורטל הארגוני - פרסום מאמרים והמלצות שונות בנוגע לנהיגה בטיחותית, חסכונית וזהירה;
- ♦ הפחתת נסועה וטיסות באמצעות מעבר למפגשים וירטואליים ככל הניתן והגברת השימוש במערכות לשיחות ועידה;
- ♦ עידוד הגעה לעבודה באופניים - לעובדים המגיעים לבנייני הנה"ר עם אופניים, הוכשרו מקלחות וכן הוצבו מתקנים להעמדת האופניים.

בנוסף על אלה, שירותי הבנק המוצעים באופן טלפוני ודיגיטלי מפחיתים את הצורך בהגעת לקוחות לסניף ובכך תורמים לצמצום בנסועה ובזיהום אוויר.

ניהול משאב הנייר

בהתאם לאופי הפעילות של הבנק, נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בפעילותו השוטפת ועל כן משאב זה מנוהל בהתאם לתפישה כוללת של צמצום צריכה לצד הגדלת המחזור. בשנת 2019 נמשכו המהלכים המתמשכים להפחתת צריכת הנייר בבנק אשר כללו גם יוזמות חדשות.

בנק ללא נייר

הפרויקט האסטרטגי "בנק ללא נייר" מתנהל בבנק משנת 2009. הפרויקט עוסק בניית צריכת הנייר בבנק והאפשרויות לצמצום או ביטול טפסים ודוחות, הן לצרכים פנימיים של הבנק והן לצורכי דיור ללקוחות. מהלכים שבוצעו בשנת 2019 לצמצום צריכת הנייר:

חתימה דיגיטלית ושירות לקוחות באמצעות מסך מגע

המהלך אשר הוטמע בבנק לפני מספר שנים, מאפשר ללקוחות בסניפים לחתום

על מסמכים על גבי מסכי אייפד. על פי ההערכה, מהלך זה תורם לחסכון של כ-62 מיליון דפים בשנה. במהלך 2019 התקיימה פעילות הטמעה למול העובדים והלקוחות במטרה לעודד את השימוש באמצעי זה.

מיכון טפסי בטחונות

במהלך שנת 2019 המשיך הבנק את תהליך מיכון מסמכי בטחונות בבנק, במסגרתו נעשה מעבר מטפסים ידניים לטפסים ממוחשבים. בסיום שנת 2019, השלים הבנק מיכון של כ-11 מסמכים בשעבודי רכב ופיקדונות.

מיכון הבקשה למשכנתה

החל משנת 2019, בוטל הצורך להדפיס את תכנית ההגשה להיתר בנייה (גרמושקה) ושליחתה לרשם המשכנות. כמהלך משלים, הבנק פיתח פלטפורמה ממוחשבת המאפשרת ללקוחות לשלוח מסמכים הכרוכים בתהליך הבקשה למשכנתה, לרשות הרלוונטית.

הפחתת מלאי המסמכים בסניף

על מנת להפחית את מלאי המסמכים הקיימים בסניפים, הועלו חלק מהמסמכים לפורטל האירגוני כך שהם זמינים עבור הבנקאים להדפסה על פי הצורך בלבד.

רתימת עובדים ולקוחות והגברת המודעות למהלכי החיסכון בנייר

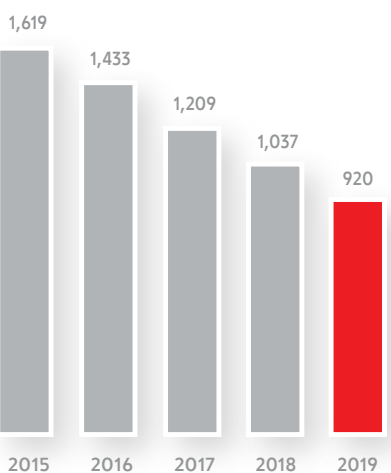
לשמירה על הסביבה

לאורך 2019 התקיים קמפיין ייעודי לעובדים במטרה לעודד את הפחתת השימוש בנייר והשמירה על הסביבה. כמו כן התקיים תקשור ללקוחות המעודד אותם לקבל דיור באמצעות מייל.

מעבר למרכזי הדפסה

בשנת 2019 הותקנו 42 מרכזי הדפסה חדשים אשר החליפו 2,025 מדפסות אישיות (שנתרמו לקהילה). כתוצאה מכך, במבנה ההנהלה הראשית נרשם חסכון של כ-65% בהדפסת דפים, בהשוואה לשנת 2018.

צריכת נייר בבנק (בטונות)



210 אלף לקוחות חדשים

הצטרפו בשנת 2019 לשירות המאפשר לקבל הודעות באופן אלקטרוני, באתר הבנק או במייל האישי. מדי שנה מתרחב היקף השירותים הזמינים בדואר האלקטרוני ללקוחות המעוניינים בכך, וכן נוספה האפשרות לקבל את לוחות הסילוקין של ההלוואות בדואר האלקטרוני.

202 מיליון דפים בשנה

פרוייקט "סניף ללא נייר" תורם על פי ההערכה לחיסכון משמעותי של כ-202 מיליון דפים בשנה

מצמצמים השפעות סביבתיות נוספות

אלה מקסימום מרכיבים של בניה ירוקה, בלא קשר לעמידת הנכס הרלוונטי בתקן מוסכם לבניה ירוקה. כמו כן במסגרת פרויקטי הבינוי של הבנק משולבים אלמנטים ידידותיים לסביבה כמו יחידות מיזוג אוויר חסכוניות, תאורת לד החוסכת באנרגיה, הצללות לחיסכון באנרגית המיזוג ותקרות אקוסטיות.

הופכים פסולת למשאב ומונעים זיהום סביבתי

המגמות הסביבתיות של השנים האחרונות מצביעות על כך שפסולת של האחד מהווה משאב עבור האחר. הגידול באוכלוסין יוצר עומס על מערכות אקולוגיות שמתקשות לעמוד בביקושים למשאבי הטבע השונים, כגון: מתכות, עץ, מים, דלקים פוסיליים ועוד. כמו כן, ללא טיפול נאות, פסולת מזהמת את הסביבה ופוגעת בקרקע, במים, ובאוויר ותורמת להתחממות הגלובלית. תובנות אלה ונוספות, מדגישות את חשיבותה של התייחסות מסודרת לעתיד של חומרים ומוצרים צריכה. בנק הפועלים מיפה את סוגי הפסולת השונים הנוצרים עקב פעילותו ובהמשך למיפוי זה נבחנו דרכי הטיפול המועדפות:

- ♦ שימוש חוזר במשאב או ברכיביו;
- ♦ מחזור של המשאב ע"י גורמים חיצוניים שממירים אותו לחומר גלם ועל ידי כך מכניסים אותו בחזרה לתהליך הייצור;
- ♦ הטמנה אחראית באמצעות איסוף והעברה לאתרים מורשים (מניעת זיהום סביבתי).

תהליכי הייצור והשירות הבנקאי הם בעלי השפעה סביבתית ישירה מצומצמת, הואיל ופעילותו של הבנק בעיקרה משרדית ואופי השירות שהבנק מספק ללקוחותיו הוא דיגיטלי. עם זאת, בנק הפועלים שואף לצמצם גם את ההשפעות הסביבתיות הנוספות בפעילותו.

הבנק משתף את העובדים בתהליך, הן בשינוי בהתנהלות הסביבתית הפנימית והן בניסיון למקסם את ההשפעה של הפעילות הסביבתית בכללותה, מתוך התפיסה ששיתופם בתהליך חיוני ליצירת שינוי ובתקווה כי העובדים יהפכו למקדמי השינוי בעצמם. נוסף על כך, הבנק שואף להשפיע בתחום ההתנהלות הסביבתית גם במישור הביתי של העובדים, המונים יחד עם בני משפחותיהם עשרות אלפי אנשים. לשם כך, הבנק שואף לספק לעובדיו ולבני משפחותיהם מידע וכלים שיאפשרו להם התנהלות ירוקה יותר - בנהיגה ברכב, בפעולות מחזור, בחיסכון באנרגיה ועוד.

מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

בשנת 2019 עדכן הבנק את מפרטי הרכש שלו עבור שיפוץ בניינים קיימים, הקמה של בנייני משרדים וסניפים חדשים בהתאם לעקרונות הבניה הירוקה, זאת באמצעות יועץ חיצוני מומחה. חשוב לציין, כי חלק גדול מהסניפים נמצאים בקניונים ומרכזים מסחריים שלא בבעלותו ואין ביכולתו לשנות את התשתיות במבנים אלו. עם זאת, בכוונת הבנק לשלב בנכסים



4,000 עצים

החיסכון בצריכת הנייר בשנת 2019 בהשוואה ל-2018 שווה ערך למניעת הכריתה של כ- 4,000 עצים לצורכי ייצור נייר



מחזור נייר:

575 טון

של נייר נאספו ופנו למחזור בשנת 2019



מחזור קרטון:

23.6 טון

טון נאספו ופנו למחזור בשנת 2019



צריכת נייר:

117 טון

ירידה בצריכת הנייר בבנק בשנת 2019 לעומת שנת 2018

מסתכלים קדימה

• הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק בשנת 2020, לעומת שנת 2019.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
מעבר למדפסת דו- צדדית בסניפים.	✓ בוצע
המשך סריקת תיקי הלווים של הלקוחות העסקיים, פינוי הנייר מהסניפים ומעבר לתיק לווה וירטואלי.	✓ בוצע, נכון לסוף שנת 2019 הושלם פינוי, סריקה ומיפתוח של כלל הסניפים.
חתימה דיגיטלית במשכנתאות ועידוד השימוש בחתימה דיגיטלית בתחומי בנקאות נוספים.	✓ בוצע
בניית תכנית ממוקדת למחלקות בבנק המרבית להשתמש בהדפסה ומציאת פתרונות לצמצום השימוש בנייר.	✓ בוצע - נעשה מעבר למרכזי הדפסה
עידוד חיסכון בנייר על ידי פעילות שיווק ופעילות "אתגר הנייר" לעובדי הבנק.	✓ בוצע
המשך עידוד מעבר לקוחות הבנק לדיוור אלקטרוני.	✓ בוצע

הבנק מקדם איסוף ופינוי של פסולת בצורה אחראית, בין היתר, בערוצים הבאים:

♦ **איסוף פסולת אלקטרונית -** בנק הפועלים מקפיד על טיפול אחראי ומוסדר בצידוד מחשוב שיוצא משימוש. ציוד מחשבים שאינו ראוי לתרומה מועבר מדי שנה למחזור והטמנה אחראיים. כל המכשירים הסלולאריים בהם מסתיים השימוש, מוחזרים לספק לטיפול אחראי וכל שאר הציוד האלקטרוני היוצא מכלל שימוש מועבר לחברת "אקולוגיה לקהילה מוגנת" (עסק חברתי המעסיק עובדים עם מוגבלויות ומתמחה במחזור פסולת אלקטרונית). כמו כן, ציוד המיחשוב שניתן להשמשה, מוחזר לבנק לאחר טיפול וחידוש לצורך תרומתו. מתחילת שיתוף הפעולה עם חברת "אקולוגיה לקהילה מוגנת" בשנת 2018, נתרמו 587 מחשבים לטובת הקהילה בסכום המשוערך בכ-250 אלף ₪. בנוסף, הבנק מאפשר לעובדים בהנהלה הראשית להביא פסולת אלקטרונית מבתיים לנקודת האיסוף במגדלי רובינשטיין בתל אביב.

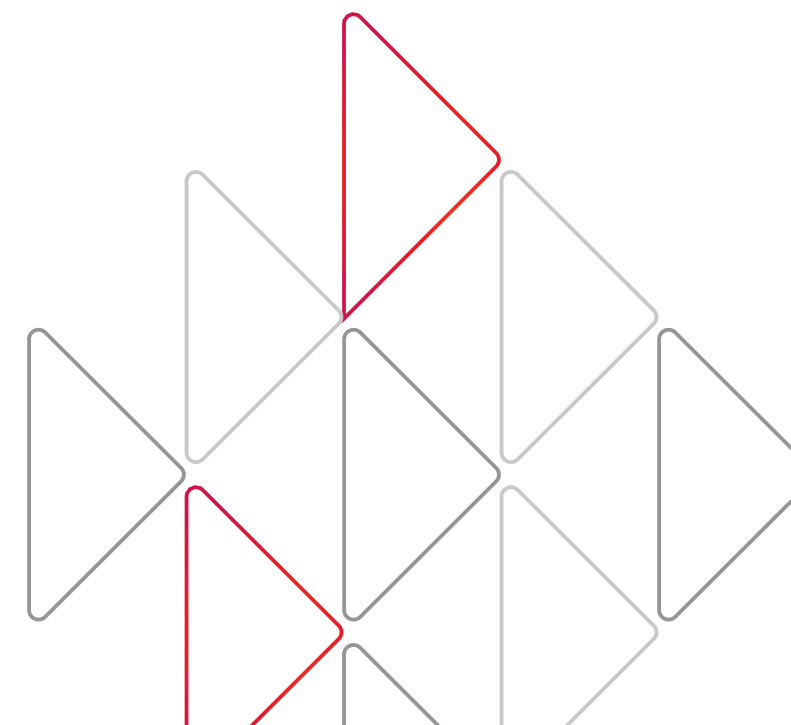
♦ **פינוי פסולת בניין -** הפסולת שמייצר הבנק כתוצאה מפעילותו מפונה באופן אחראי לאתר המתמחה בהפרדת פסולת בהתאם לתקנות

בנושא. הבנק דואג לכלול בהסכמיו עם קבלני בניה ושיפוץ, המבצעים עבודות בסניפים ובמבנים השונים, סעיף משפטי המחייב אותם לבצע פינוי אחראי של הפסולת לאתר שמתמחה בהפרדת פסולת. באופן זה הבנק מבקש למנוע לחלוטין השלכה של פסולת בניין שמקורה בארגון, לאתרים לא מורשים או בשטחים פתוחים.

♦ **איסוף בקבוקים ופחיות -** המחזור נעשה באופן שיטתי בשיתוף עם תאגיד המחזור אל"ה. דמי הפיקדון שמתקבלים מועברים לוועד העובדים היחידתי ומשמשים למימון של פעילויות חברתיות שונות, תרומות וכדומה.

מטמיעים מחזור בבנק

הבנק מעודד את עובדיו לאסוף ולמחזר משאבים ולשם כך פיתח וייצר מגוון מיכלי מחזור ייעודיים לאיסוף ומחזור פסולת בבנייני הבנק. התהליך מתוקשר לעובדים דרך אמצעי התקשורת הפנים-ארגונית בבנק. באמצעות המיכלים ממחזרים נייר, פסולת אלקטרונית, נורות פלואורסנט, בקבוקים ופחיות, סוללות, בגדים משומשים ותרופות. האיסוף והטיפול מתבצע באמצעות הגורמים המוסמכים לכך.



62.7 טון
פסולת אלקטרונית
נאספו ופנו כ-62.7 טון ממיכלי האיסוף המוצבים בבנק



1,964 מ"ק
פסולת בניין
בעבודות הבינוי פונו באופן אחראי



757 ק"ג
נורות פלואורסנט
נאספו ופנו בצורה מוסדרת



13,085
ראשי דיו וטונרים
הבנק צרך 11,323 טונרים ו-1,762 למדפסות ולפקסים



797 ק"ג
סוללות משומשות
(סוללות ביתיות ותעשייתיות) נאספו והועברו להטמנה ממבני הבנק



96,971
פחיות ובקבוקים
פונו בבנק למחזור



פינוי תרופות
פונו באופן מוסדר 13 שקים של תרופות שאינן בשימוש מהמכלים שבמבני הבנק, המוערכות בסכום של כ-62,000 ש"ח. תרופות שעודן בתוקף מטופלות באמצעות עמותת "חברים לרפואה" ונתרמות לחולים שידם אינה משגת.

תוכניות -2019 מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2019
בוצע ✓	עדכון מפרטי הרכש של הבנק לסטנדרטים מתקדמים על פי עקרונות הבנייה הירוקה

מסתכלים קדימה

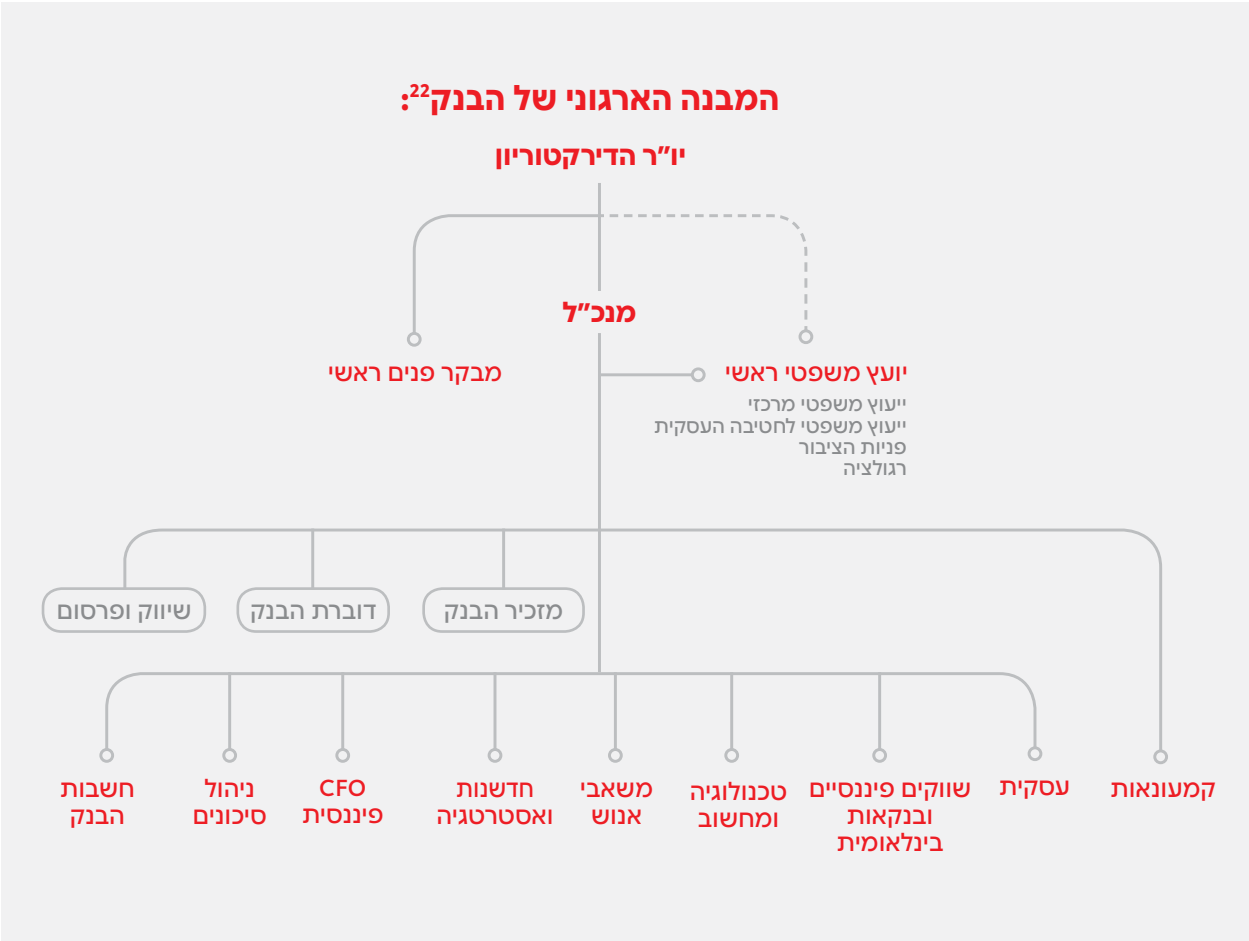
• במסגרת המאמץ לצמצם בצריכת הפלסטיק בכלל מבני וסניפי הבנק, יקודם מעבר לשימוש בכוסות נייר לשתיה חמה וקרה ולבוחשנים מעץ.

**ממשל תאגיד,
אתיקה, ציות
ואבטחת מידע**



פרופיל הבנק

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 ומהווה "תאגיד בנקאי" בעל רישיון "בנק", לפי הוראות חוק הבנקאות. בשנת 1983 במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, הועברו מניות הבנק לשליטת המדינה. בשנת 1997 הופרט הבנק, והשליטה בו עברה לידי אריסון החזקות בע"מ ואחרים. בחודש נובמבר 2018 הפך הבנק לתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, בהתאם לקבוע בפקודת הבנקאות 1941. פרטים נוספים בדבר ביזור השליטה בבנק עומדים לעיון בעמ' 281 בדוח הכספי לשנת 2019.



פועלים בממשל תאגידי

ממשל ובקרה (Governance)

בנק הפועלים, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, פועל בסביבה חקיקתית רחבת-היקף הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שהבנק מחויב בציות להן: פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח, חוק החברות, חוק ניירות ערך, כללי נגיד בנק ישראל,

הוראות המפקח על הבנקים ועוד. כל אלה מסדירים את פעולותיו של הבנק במישורים שונים ובכללם דרישות לגבי הונו של הבנק ודרכי ניהולו, הפעלת ביקורת חיצונית ופנימית והתחומים שבהם הבנק רשאי לפעול. כמו כן, בהתאם לחוק החברות, בעלי המניות יכולים להציע נושאים לדיון לקראת האסיפה הכללית. עובדי הבנק רשאים לפנות לדירקטוריון בכפוף ובהתאם לנוהלי הבנק המותאמים לדרישות הדין.

הדירקטוריון: הרכבו וועדותיו

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדין, לרבות אלה החלות על תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה, כל הוראות ניהול בנקאית של בנק ישראל (העומדות לעיון באתר בנק ישראל) וכיו"ב. כמו כן, הבנק מיישם את כל ההוראות הכלולות בחקיקה, בתקינה

בסניפים וב"חצרות לקוח", "פועלים באינטרנט", "פועלים בסלולר", מוקד "פועלים בטלפון", מערכת קולית לקבלת מידע (IVR) ובאמצעות ביצוע פעולות ברשתות החברתיות.

◆ **חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית** מרכזת את פעילות קבוצת הבנק במרבית תחומי שוק ההון בארץ ובחו"ל. פעילות זו כוללת, בין היתר, במתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך (ברוקראז'), שמירת ניירות-ערך, שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים, מחקר וייעוץ, שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול תיקי השקעות, בנקאות להשקעות, עסקי חיתום וניהול הנפקות. הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק כוללת את סניף ניו-יורק ונציגויות וכן קיום קשרים עם בנקים ברחבי העולם. עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק, המתמקד במתן שירותים בנקאיים לחברות. בתחום הבנקאות הפרטית

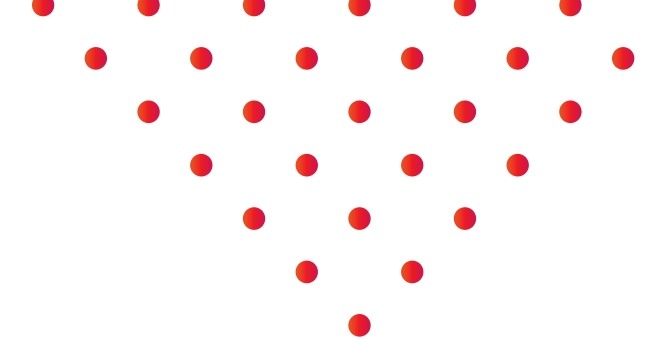
קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות השונים ובפעילות המשיקה בשוק ההון, באמצעות שלוש חטיבות מרכזיות: החטיבה עסקית, החטיבה הקמעונאית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית;

◆ **החטיבה העסקית** משרתת את מרבית הלקוחות העסקיים, כאשר בתחום החברות הגדולות (Corporate) פועלת החטיבה באמצעות סקטורים בעלי התמחות ענפית, בתחום החברות הבינוניות (Middle Market) פועלת החטיבה באמצעות מרכזי עסקים, הפרוסים ברחבי המדינה ובאמצעות סניפי הבנק המעניקים ללקוחות החטיבה שירותים תפעוליים.

◆ **החטיבה הקמעונאית (Retail)** משרתת, בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית, תושבי חוץ ועסקים קטנים, באמצעות 215 סניפים לרבות, סניף נייד ובאמצעות ערוצים ישירים: מכשירים לשירות עצמי

הבינלאומית, הבנק חדל מפעילות מחוץ ישראל ועד לתום שנת 2019 הועברו מרבית נכסי הלקוחות של הבנקאות הפרטית הבינלאומית. כמו-כן, במסגרת התוכנית האסטרטגית של הבנק, הוחלט לפעול למכירת ההשקעה בבנק פזיטיף.

בנוסף לפעילות הבנקאית, בשנת 2019 עסקה קבוצת הבנק בפעילות גם בתחום כרטיסי האשראי. בהוראת המחוקק, חויב הבנק להיפרד מהחזקותיו בישראל ושל כן בתחילת 2019 פורסם תשקיף הצעת מכר למניות ישראלכרט ובחודש אפריל 2019 מכר הבנק כ-65.2% ממניות ישראלכרט במסגרת הצעת מכר לציבור ונותר עם החזקה של כ-33% בישראלכרט. יתרת ההחזקה בישראלכרט חולקה כדידינד בעין לבעלי מניות הבנק בחודש מרץ 2020 וכיום הבנק אינו מחזיק עוד בישראלכרט (לפרטים נוספים ראה דו"ח כספי תקופתי לשנת 2019 עמוד 122).



וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. כחלק מהפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התוויית מדיניות ופיקוח, יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל הבנק. חובות הדירקטורים על פי הדין הן אחידות לכל סוגי הדירקטורים, כאשר החובה הבסיסית היא לפעול לטובת החברה. חובות אלה כוללות, בין השאר את: חובות הזהירות, חובות האמון והימנעות מניגוד עניינים.

הרכב הדירקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 עבור בנק ללא גרעין שליטה ותקנון הבנק. עצמאות הדירקטוריון הינה בהתאם להגדרות בחוק. בהתאם לסעיף 11 לפקודת הבנקאות 1941, כלל הדירקטורים בבנק אינם מצויים בקשרים עסקיים או מקצועיים עם התאגיד הבנקאי או עם תאגיד שבשליטתו של התאגיד הבנקאי, עם נושא משרה בתאגיד הבנקאי, או מחזיק מהותי שהציע את אותו מעומד לכהונת דירקטור, גם אם הקשרים כאמור אינם דרך כלל, למעט קשרים זניחים. בנוסף, לפחות שליש מהדירקטורים בבנק הינם דירקטורים חיצוניים על פי נוהל בנקאי תקין 301 (למועד זה מכהנים 5 דירקטורים כאמור, מהם שלושה המכהנים גם כדירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות).

מינוי דירקטורים בבנק הפועלים נעשה בהתאם להוראות הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור בנק ישראל. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, מינוי דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית, או באסיפה שכונסה לפי סעיף 335 לחוק הבנקאות, אלא אם כן אישר המפקח על הבנקים הצבעה באסיפה מיוחדת. הועדה למינוי דירקטורים בעניין זה, הינה ועדה ייעודית, שממנה נגיד בנק

ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי"), המציעה לאסיפה הכללית של התאגיד הבנקאי מועמדים לכהונת דירקטורים. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (מחזיקים יותר מ- 2.5% מאמצעי השליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות). דירקטוריון הבנק אינו רשאי להציע מועמדים לכהונה ונושאי משרה בתאגיד הבנקאי אינם רשאים לפעול למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו. פקודת הבנקאות קובעת מגבלות ותנאי כשירות לכהונה ביחס לכל הדירקטורים בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לרבות מגבלות על קיומה של זיקה לתאגיד הבנקאי או לנושאי משרה או מחזיקים מהותיים בו, מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי, וכן מגבלות על משך כהונה (למידע נוסף ראה עמ' 281 בדו"ח הכספי לשנת 2019).

בשנת 2019, מונו בבנק שלושה דירקטורים חדשים: ד"ר דוד צביליחובסקי, דוד אבנר ונועם הנגבי. פרטים נוספים לגבי מועמדים לכהונה בדירקטוריון הבנק לשנת 2019 שהוצעו על ידי הועדה והחלטות האסיפה הכללית בעניינים מופיעים לעיון באתר הבנק. הועדה למינוי דירקטורים כללה את יו"ר הועדה, השופט בדימוס מר משה גל; הגב' אורית קורן ופרופ' מומי דהן כנציגי המשק; וכן מטעם הדירקטורים הגב' רונית אברמזון רוקח ומר יעקב פאר כדירקטורים חיצוניים בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין 301 של בנק ישראל. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. בנוסף, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים

או הפסקת כהונתם, מתפרסמת הודעה מקדימה על כך 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה.

הערכת המומחיות הפיננסית והכשירות המקצועית של הדירקטור נעשית על ידי הדירקטוריון, והיא מביאה במכלול השיקולים את השכלתו, ניסיונו וידיעותיו של הדירקטור לרבות בנושאים ובסוגיות הקשורות בפעילות הבנק, כפי שמפורט בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו - 2005. הבקשה למינוי הדירקטור, בצירוף ההצהרה שממלא הדירקטור בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין - 301, נשלחת למפקח על הבנקים לבדיקתו ומינוי הדירקטור כפוף לקבלת אישור מראש מאת המפקח על הבנקים.

במסגרת זו, חברי הדירקטוריון בבנק עומדים בדרישות לכשירות דירקטור כפי שקבע בנק ישראל, בהם ידע והשכלה בתחומים שונים ובהם: משפט ורגולציה, פיננסים וחשבונאות, בנקאות, ניהול, ניהול סיכונים, טכנולוגיה וסייבר וממשל תאגידי. פרטים על השכלתם וניסיונם המקצועי של הדירקטורים עומדים לעיון בתקנה 26 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2019.

הערכת ביצועי הדירקטוריון מבוצעת בהתאם לסעיף 59 להוראה 301 ולהוראות נוהל עבודת הדירקטוריון. הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מבוצעת אחת לשנתיים, לצרכי הפנימיים של הדירקטוריון, כדי לבדוק את יעילות עבודת הדירקטוריון. הדירקטוריון דן בממצאים העולים מתהליך ההערכה. הערכת האפקטיביות האחרונה נערכה בשנת 2019, ונעשתה בסיוע חברת יעוץ מקצועית חיצונית.

פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2019 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותו של הבנק בארץ ובחו"ל, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו התווה הדירקטוריון את המדיניות לפעילותן של חברות הבת בארץ ובחו"ל, קבע מסגרות לנושא החשיפה לסיכונים השונים, ביצע ומימוש השקעות קבועות. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים, בחלוקת הדיבידנד, בקביעת המבנה הארגוני של הבנק, קביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת ההנהלה ועקביותה עם מדיניות הבנק.

מליאת הדירקטוריון מקבלת דיווחים שוטפים מהגורמים המקצועיים הרלוונטיים, בין היתר, לגבי התחומים שנמצאים בהלימה לתפיסת האחריות התאגידית של הבנק כגון: מוצרים בנקאים המקדמים את ערכי הקיימות, שירות לקוחות, נושאי העסקה אחראית, אבטחת מידע וסייבר, ניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי, העסקת עובדים עם מוגבלות, השקעה בקהילה, צמצום השפעות סביבתיות לרבות שינוי אקלים ואתיקה עסקית לרבות אישור הקוד האתי של הבנק. כחלק מתפישת הקיימות בבנק, יו"ר דירקטוריון הבנק, משמש כדירקטור אחראי לתחום הקיימות והאחריות התאגידית והוא אמון על קידום התחום. ברמה האסטרטגית תחום האחריות התאגידית מנוהל בבנק ב"מרכז לבנקאות חברתית" תחת חבר הנהלה הממונה על חטיבת משאבי אנוש, ומדווח להנהלה ולדירקטוריון באופן שוטף.

הדיווחים והדיונים הנ"ל כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום, במסגרת התכניות לאחריות חברתית, ודיון בתכניות פעולה עתידיות בתחום ואישורן. בנוסף לדיוני הדירקטוריון במליאה, פעילות חברי דירקטוריון הבנק מתקיימת באמצעות הועדות השונות. הבנק מבצע, אחת לשנה, במסגרת תהליך ה- ICAAP, בחינה והערכה של איכות ניהול הסיכונים, ופועל להטמעה ושיפור מתמיד של התהליך. מדדים נבחרים מתחום האחריות התאגידית מהווים חלק מתפישת ניהול הסיכונים של הבנק. הדבר בא לידי ביטוי בהכללתם בבקורות ודיווחים שוטפים, כגון: BSC, SOX ועוד. הועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון, מקבלת דיווחים שנתיים ורבעוניים מתאימים לצורך ביצוע מעקב, בקרה ואמידת הסיכונים, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין. נכון לסוף שנת 2019, בבנק פועלות שבע וועדות דירקטוריון קבועות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת ניהול ובקרת סיכונים, ועדת אסטרטגיה ופיתוח עסקי, ועדת אשראי, ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין וועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית. אחוז השתתפות הדירקטורים בשיבות ועדת תגמול וועדת ביקורת עמד על 100% השתתפות. כיו"ר ועדת ביקורת מכהנת גב' רונית אברמזון רוקח וכיו"ר ועדת תגמול מכהנת גב' דליה לב, שתיהן מכהנות כדירקטוריות חיצוניות לפי הוראות חוק החברות.

חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות בהתאם לנוהל בנקאי תקין 301, על בסיס תכנית הכשרה מקצועית שנתית המותאמת להתפתחות הבנק, לאסטרטגיה שלו ולמורכבותו, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ונושאים הקשורים

לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי. כך, בשנת 2019 התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, ביניהם ניהול סיכונים, אבטחת מידע וסייבר, וכן נושאים אסטרטגיים והיבטי אחריות תאגידית נוספים לרבות השקעות חברתיות, מנהיגות וקבלת החלטות, הנעת עובדים, דיני עבודה והסכמים קיבוציים, תגמול ועוד.

בין חברי הדירקטוריון ישנם מומחים לניהול סיכונים, לרבות לסיכונים אשראי. הועדה לניהול ובקרת סיכונים מונה חמישה חברים נכון לסוף שנת 2019, אשר במצטבר רכשו ניסיון רב לרבות במסגרת עבודת הועדה. חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות בנושא ניהול סיכונים. כך, בשנת 2019 התקיימו חמש הכשרות בנושא ניהול סיכונים, לרבות סיכון התנהגותי, סיכונים שוק, סיכונים צד נגדי, סיכונים השקעה, סיכון ריבית בתיק הבנקאי וסיכון נזילות. כמו כן, קיימות ועדות דירקטוריון נוספות אשר עוסקות בנושאים הקשורים לניהול הסיכונים דוגמת ועדת ביקורת והועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין.

פעילות אבטחת מידע וסייבר, נידונה תדיר במסגרת הועדה לניהול טכנולוגיות ומידע, כקבוע בנוהל בנקאי תקין 301, וכן בועדה לניהול סיכונים. הועדות מקיימות קשר עם מנהלת הטכנולוגיה, מנהל אבטחת המידע של הבנק, כהגדרתם בנוהל בנקאי תקין 357 ובניהול בנקאי תקין 361, ועם הגורם האחראי על תחום החדשנות.

בקרה על יישום ממשל תאגידי נאות בבנק נדונה בוועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין ובמליאת הדירקטוריון. ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין אחראית גם על תחום האחריות התאגידית בבנק, כאשר הנושא

בתחום אחריותו של יו"ר הדירקטוריון. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על מדיניות, נהלים והנחיות להטמעת עקרונות הממשל התאגידי בעבודת הדירקטוריון והוועדות וכן לצורך עמידת הבנק בעקרונות ממשל תאגידי נאות והתאמתם להוראות הדין, לרבות קביעת מדיניות הבנק ופיקוח על ההנהלה ועל חברות הבת של הבנק, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל. לרוב מתקיימות ישיבות של מליאת הדירקטוריון מספר פעמים בחודש ובנוסף מתקיימות ישיבות של ועדות הדירקטוריון במקרים דחופים במיוחד, מכנס הדירקטוריון לצורך דיון בנושא שעלה וכפי שמאפשרים נוהלי הדירקטוריון מקיים הדירקטוריון לפי הצורך ישיבה דחופה באמצעי תקשורת, כדי להביא נושא לדיון מיידי. בהתאם לסעיף 98-99 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, רשאים הדירקטורים לדרוש לקיים דיון בנושא ספציפי. בהתאם לסעיף 99 לחוק החברות יתווספו נושאים אלו בסדר יום הדירקטוריון. בהתאם להוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק, סדר

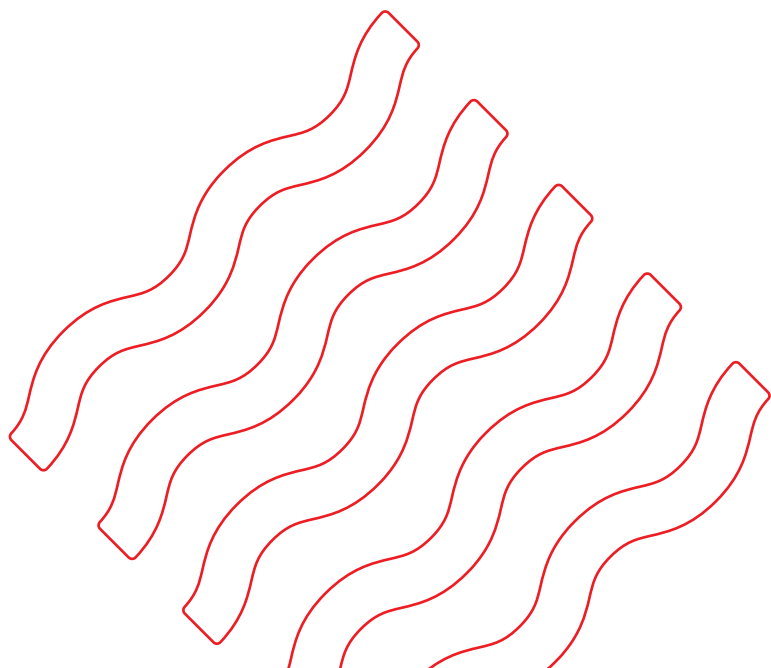
יום הדירקטוריון יכלול, בין היתר, כל נושא שהדירקטור או המנהל הכללי ביקש מיושב ראש הדירקטוריון, זמן סביר בטרם כינוס הישיבה, לכלול בסדר היום.

נוהל עבודת הדירקטוריון קובע, כי הדירקטוריון יקיים דיון במועד מוקדם ככל שניתן באירועים חריגים המפורטים בנוהל (שלא במסגרת הדיווחים הקבועים). נהל עבודת הדירקטוריון קובע הוראות כיצד להעביר חומר לקראת ישיבה דחופה בנושא שהוסף על סדר היום. נושאים דחופים עולים לפי צורך ו/או בקשות של יו"ר הדירקטוריון/דירקטורים/המנכ"ל. נושאים חשובים ודחופים עולים לדיון באופן שוטף בהתאם להוראות הדין ונוהלי הבנק כאמור, ואין ספירה נפרדת ייחודית של נושאים אלה.

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, נקבעו בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק החברות, הוראה 301 להוראות

ניהול בנקאי תקין ונוהל עבודת הדירקטוריון. הדבר מתייחס לכל חומר הנוגע לפעילות הבנק, לנכסי הבנק, ולכל מסמכי הבנק הדרושים לדירקטור לצורך מילוי חובותיו. בהתאם להוראות הכלולות בהוראה 301, הדירקטורים אינם בעלי תפקיד ביצועי בבנק, נמנעים מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק וקיימות מגבלות לגבי פניותיהם לעובדי הבנק (בנושאים עסקיים מחוץ למסגרת ישיבות הדירקטוריון וועדותיו).

קיימת לדירקטור הזכות, במקרים מיוחדים, לקבל יעוץ מקצועי חיצוני ו/או סיוע מקצועי חיצוני, על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר ע"י הדירקטוריון. מליאת הדירקטוריון או ועדת דירקטוריון המתאימה, תדון ותחליט בצורך להתקשר עם יועץ חיצוני לקבלת סיוע מקצועי. בדיון כאמור, תינתן התייחסות לשאלות האם יכול היעוץ להינתן ע"י גורמים פנימיים בבנק, מהי מטרת היעוץ, מהי תכולת העבודה ומהם לוחות הזמנים. הבנק לא קבע מגבלת גיל למינוי דירקטורים חדשים.



תגמול נושאי משרה

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"). מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק תואמת את הוראות חוק הגבלת התגמול, חוק החברות ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, והיא אושרה באסיפה הכללית של הבנק בחודש דצמבר 2016. בחודש נובמבר 2016 אימץ הבנק מדיניות תגמול חדשה כוללת גם למנהליו הבכירים ולעובדיו שאינם נושאי משרה, וכן תוכנית תגמול בהתאם לה. מדיניות התגמול החדשה ותוכנית תוקנו מעת לעת, לפי הנדרש. בחודש דצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית את הארכת תוקפה של מדיניות התגמול לנושאי משרה לתקופה של שנים עשר (12) חודשים נוספים, עד לא יאוחר מיום 31 בדצמבר 2020. בהתאם למדיניות התגמול של הבנק, היחס הצפוי בין עלות התגמול הכוללת של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכוללת החציונית של יתר עובדי הבנק לא יעלה על פי 11. בשנת 2019 עמד יחס זה על 10.5 (השכר החציוני בניכוי השכר הגבוה ביותר).

מדיניות התגמול של הבנק עומדת בכפוף להוראות ניהול בנקאי תקין 301A. פרטים נוספים על מדיניות התגמול של הבנק, לרבות תגמול משתנה, תגמול נדחה ומנגנונים להשבת תגמול עומדים לעיון תחת ביאור 22 לדוח הכספי לשנת 2019 וכן דוח מיום 20.11.2019 לזימון האסיפה הכללית לאישור הארכת מדיניות התגמול כאמור.

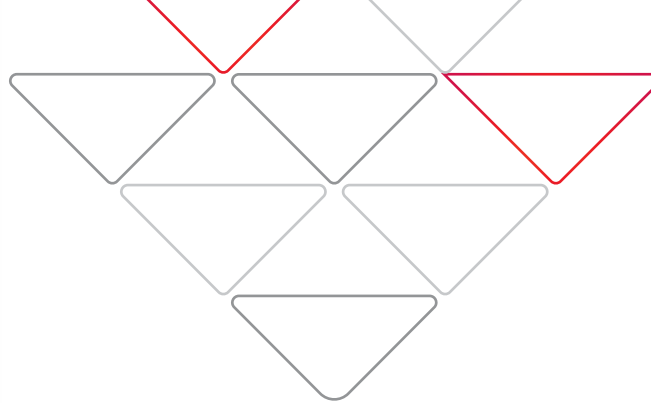
עיקר יעדי מדיניות התגמול הינם:

- הנעת נושאי המשרה לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לבנק ולמחזיקי העניין שלו, באופן המחזק את הקשר בין התגמול לבין יצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק. יעדי ה-KPI של נושאי המשרה כוללים בנוסף על היעדים הכלכליים גם יעדים המקדמים ערכים חברתיים וסביבתיים בתחומי הפעילות הרלוונטיים להם.
- התאמת התגמול לחזון הבנק, לתכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתכניות העבודה הנגזרות מהן.
- התאמת התגמול הכולל לתיאבון הסיכון של הבנק. תכניות העבודה השנתיות והרב שנתיות נבנות, בין היתר, תוך התייחסות להיקף הסיכונים, לסוגיהם השונים, אשר הבנק מוכן ליטול על עצמו. השגת יעדי תכנית העבודה לרבות יעדי הלימות ההון, יחד עם השגת תשואה עודפת על מחיר ההון הנדרש, מגדירים את הסף לחלוקת הרכיב תלוי הביצועים במענק השנתי.

במהלך שנת 2019 התקיימו 56 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-109 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון, ראה עמ' 273 בדוח הכספי לשנת 2019). בישיבות הדירקטוריון נרשמה נוכחות של למעלה מ-99% מהדירקטורים. פרטים אודות שיעור ההשתתפות של כל אחד מהדירקטורים מובאים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי לשנת 2019. נכון לסוף שנת 2019 דירקטוריון בנק

הפועלים מנה תשעה חברים מהם חמישה דירקטורים חיצוניים, שלושה דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בסעיף 240 לחוק החברות, ובנוסף, שני דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בהוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.

בדירקטוריון הבנק כיהנו חמישה דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ויתר הדירקטורים בעלי כשירות מקצועית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, בהתאם לדרישות תקנות החברות. נכון לסוף שנת 2019, מספר הדירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית אשר כיהנו כחברים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון היה ארבעה דירקטורים. ועדת הביקורת התכנסה 29 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על 100%. נכון לסוף שנת 2019 כיהנו בדירקטוריון שתי נשים ושבעה גברים. בבנק לא קיימת מגבלת גיל למינוי דירקטורים (למידע נוסף על חברי הדירקטוריון – ראה תחת תקנה 26 לדוח התקופתי המופיע בעמ' 353-345 בדוח הכספי לשנת 2019). הבנק מדווח באופן שקוף ומפורט על ההליכים המשפטיים המהותיים בהם הוא מעורב (לקריאה נוספת ראה דוח כספי לשנת 2019, עמ' 176-181). לצד בנקים אחרים בעולם, המשיך הבנק גם בשנת 2019 להתמודד עם חקירת הרשויות האמריקאיות בנוגע לעסקי הבנק עם לקוחות אמריקאים. בחודש אפריל 2020 הגיע הבנק להסדרים מוסכמים עם הרשויות האמריקאיות בנושא (למידע נוסף – ראה עמ' 116 בדוח רבעוני לשנת 2020).



קוד ערכים ואתיקה - "הדרך בה אנו פועלים"

בשנת 2019 אושר בהנהלה ובדירקטוריון הקוד ההתנהגותי המעודכן של הבנק, אשר הותאם לערכי המותג החדש ולעקרונות האחריות תאגידית. תהליך כתיבת הקוד נעשה תוך למידה מהשוואה ענפית לקודים התנהגותיים בבנקים בעולם, ובשיתוף עם עובדים ומנהלים מחטיבות הבנק.

במסגרת התהליך תורגמו ערכים לכדי כללי התנהגות כלפי כלל מחזיקי העניין, הורחבו סעיפים קיימים ונוספו סעיפים חדשים לקוד ההתנהגותי הקיים וכן נכתב מודל קבלת החלטות חדש לפתרון דילמה אתית. בנוסף עודכנו המנגנונים והערוצים הקיימים להתייעצויות ודיווח בנושאים אתיים, לרבות "קו אתיקה" - טלפוני חדש וייעודי להתייעצות בנושאי אתיקה. בתהליך כתיבת והטמעת הקוד ההתנהגותי נעזר הבנק בליווי וייעוץ מטעם "המרכז לאתיקה" במשכנות שאננים, ירושלים.

מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

על מנת שגורם אחד ובלתי תלוי ירכז את הפניות והדיווחים בנושאי אתיקה בבנק, ערוצי הדיווח לפניות בנושאים אתיים מרוכזים תחת מנהל הסיכונים הראשי של הבנק.

לרשות עובדי הבנק, אשר לדעתם עולה חשד לפגיעה בערכים ובנורמות של הבנק על ידי מי מעובדי הבנק, ישנם מספר ערוצים לפנייה ולדיווח: באמצעות הטלפון, הדואר האלקטרוני, בכתב או באמצעות הערוץ האנונימי שבפורטל הארגוני (הזמין בכל שעות הפעילות).

בנוסף טופלו 12 מקרים בהם עלה חשד לפגיעה בטוהר המידות של הבנק לרבות אירועי מעילה\ חשד למעילה, חשד לעבירות בנושא הלבנת הון, דיווח כוזב למעביד, פעילות בניגוד עניינים או חשד לניגוד עניינים וכן פעילות בניגוד לקוד האתי של הבנק. בגין אירועים אלה נעשתה הפקת לקחים על ידי הביקורת הפנימית וכן דיווח לבנק ישראל בהתאם להנחיות ניהול בנקאי תקין 351, בגין אירועי מעילה\ חשד למעילה. בחלק מהמקרים ננקטו סנקציות משמעותיות כלפי העובד דוגמת שיחות הבהרה, מכתבי נזיפה, הקפאת קידום, הדחה מייעוץ ולאז מניהול ופיטורין.

פעילות הבנק להטמעת הקוד האתי

בשנת 2019 התקיימו פעילויות מגוונות במטרה להטמיע את תכני הקוד ולקדם תרבות אתית נאותה בקרב עובדי ומנהלי הבנק:

- ♦ עובדי הבנק נדרשו להשלים, כבכל שנה, לומדות בנושא קוד אתי התנהגותי וניגוד עניינים. נכון לסוף 2019, 100% מהעובדים העובדים השלימו את מצברי הלמידה.
- ♦ בקורסים בנקאיים שונים שולב משחק דיון בנושא ניגוד עניינים.
- ♦ במסגרת תקשורים שוטפים לעובדי הבנק בדואר האלקטרוני ובפורטל הארגוני, הושם דגש מיוחד על כללי התנהגות

בעת קבלת מתנות במסגרת העבודה, על הפרת סודיות בנקאית ואחזור מידע וכן על הערוצים לפניה והתייעצות בנושאים אתיים.

- ♦ נערכו 15 סדנאות בהשתתפות למעלה מאלף מנהלים ועובדים מיחידות שונות מכל רחבי הבנק. בסדנאות קיבלו המנהלים בין השאר כלים לקיום דיון עם צוותיהם בדילמות התנהגותיות ואתיות הרלוונטיות לעבודתם. הסדנאות נערכו באופן חוויתי בשילוב "תאטרון אתיקה" ומרצים מומחים חיצוניים לבנק.

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
הצגת הקוד המחודש לפורום הבכיר תוך קיום שיח על תפקיד המנהיג בהובלת ערכים ואתיקה.	✓ בוצע
תקשור הקוד לכלל עובדי הבנק וכן לציבור הרחב באתר הבנק.	✓ בוצע
השקת תכנית הטמעה לקוד האתי החדש הכוללת כנסי מנהלים ביחידות עסקיות ובסניפי הבנק בשילוב דיון והמחזת דילמות אתיות על ידי "תיאטרון אתיקה".	✓ בוצע
פיתוח לומדה אישית אשר תכלול דיון ופיתרון דילמות בצוות.	הלומדה בתהליך פיתוח ותושק בשנת 2020

מניעת שוחד ושחיתות

כארגון בנקאי הנמצא במרכז העשייה העסקית - כלכלית בישראל וכשחקן מוביל בזירה העסקית הבינלאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב להיות גורם פעיל במלחמה הבינלאומית בשחיתות. בנק הפועלים סבור ששחיתות ומתן שוחד הן פעולות הרסניות והוא שולל אותן בכל תוקף. הבנק מתחייב ליישום מדיניותו בתחום זה מרמת הדירקטוריון והנהלה ועד לרמת העובד הבודד, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה קיימים על מנת למנוע תופעות אלה. מניעת שחיתות ושוחד מטופלת בבנק מזה שנים רבות, בזיקה למגוון נושאים. לבנק מערכת הכוללת תכנים, תהליכים, בקורות

ונהלים שנועדו למנוע התרחשויות של מצבי שחיתות ושוחד בבנק. הבנק הוסיף היגדים מרכזיים בנושא זה לקוד האתי, המבטאים את עמדתו ביחס לאיסור שחיתות ושוחד, קבלה ומתן מתנות וטובות הנאה, על מנת לייצר אמירה ברורה וחד משמעית לכל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, על מדיניותו בנושא. (מתוך מדיניות הבנק בנושא שחיתות. להרחבה בנושא היבטי מניעת שחיתות בבנק, ראו את הקוד האתי של הבנק באתר הבנק (עמ' 26 במסמך "הדרך בה אנו פועלים"). כמו כן, ראו הרחבה על מעגלי הבקרה של הבנק בהמשך פרק זה, בתת הפרק ציות.

❖ ציות ומניעת הלבנת הון ופעילות טרור

תחומי אחריותו של קצין הציות הראשי של בנק הפועלים נגזרים מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 308, ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי ("הוראה 308").

במסגרת זו אגף קצין ציות ראשי מאגד יחידות מקצועיות:

- ❖ מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון ומימון טרור, ובכללם גם את מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ, טיפול בסיכונים שוחד ושחיתות וציות לחוקי המס.
- ❖ יחידת אכיפה בני"ע וציות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994, וחוק הסדרת העיסוק ב"יעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995, (להלן "דיני ני"ע"), וידוא הציות להוראות הציות השונות, בין היתר בקשר להגנות הבנק מול לקוחותיו ומניעת ניגוד עניינים.
- ❖ מחלקת ציות בינלאומי שתחום אחריותה הוא וידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל.
- ❖ מחלקת ציות למיסוי בינלאומי, האמונה על אימוץ אמנות מס אשר מדינת ישראל צד להן ואשר מכוחן נדרש הבנק לנקוט ולאמץ מדיניות זיהוי ודיווח.
- ❖ יחידה לאכיפת הגנת הפרטיות ודיני התחרות.
- ❖ מחלקת תיאום ומעקב, שאמונה על ביצוע תיאום והמעקב ביחידת קצין הציות הראשי ובמערך הציות בבנק כולו. בין היתר אחראית היחידה על פעילות שתתבצע על ידי יחידת קצין הציות הראשי

לרבות ניתוחים ואנליזה, ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, טיפול בדיווחי קצין הציות הראשי, הדרכות, פעילות המחשוב של יחידת קצין הציות הראשי, עדכניותה וממשקיה עם היחידות האחרות בבנק.

- ❖ מרכז מומחים חץ (חושבים ציות) - מענה ליחידות העסקיות בנושאי מיסוי בינלאומי ואיסור הלבנת הון ומערכות ציות.

אגף קצין ציות ראשי פועל על פי מדיניות ציות קבוצתית, שקבע הדירקטוריון ונכנסה לתוקף בסוף דצמבר 2010, ומתעדכנת מידי שנה. מדיניות הציות קובעת כללים לגבי מכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון, הוראות ציות ואכיפה בני"ע, ניגוד עניינים, הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, איסור הלבנת הון ומימון טרור, מתן ייעוץ ללקוח, הגנה על הפרטיות (למעט היבטים של טכנולוגית המידע), היבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות או הוראות בעלות אופי דומה. המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידית ועל האינטראקציה עם חברות בנות וסניפים מחוץ לישראל, תוך התבססות על הוראות חוק בזיקה לפעילות הבנק, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000, המאבק בטרור, התשע"ו-2016 הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, והוראת ניהול בנקאי 306 ודיני ני"ע, תיקון לפקודת מס הכנסה ותקנות מס הכנסה הרלבנטיות. מדיניות זו הורחבה ועודכנה לאחרונה בחודש דצמבר 2019.

במסגרת זאת, התווספו למדיניות הציות כללים ועדכונים בין היתר בנושא רכישת חובות של חייבים, פעולות בסיכון גבוה להלבנת הון, דיני תחרות, איסור הפליה, מדיניות הפרטיות והגנה על מידע אישי.

במסגרת יישום מדיניות ההגנות כלפי לקוחות הבנק מבוצעות ע"י האגף פעילויות ובקורות מגוונות שמטרתן לוודא שהבנק ימשיך ויפעל באופן ראוי והוגן, בשקיפות מלאה ובהתאמה לצרכי לקוח בכל הנוגע לתהליכי מכירה ושיווק, בדגש על ייזום אשראי צרכני ושהמלכים להנעת עובדים וקידום הפעילות העסקית עולים בקנה אחד עם נוהל ההגנות, הקפדה על טובת הלקוח ומענה לצרכיו ואינם מעמידים את עובדי הבנק בניגוד עניינים. על המנהלים לוודא כי העובדים שבאחריותם יפעלו לטובת הלקוחות ובהתאם לצורכיהם ולא ינקטו במעשים שאינם הוגנים על מנת לעמוד ביעדים שנקבעו.

לצורך העמידה בהוראות החוק ובמדיניות הציות הקבוצתית, מנהל אגף קצין ציות ראשי מספר פעילויות כגון: איתור חשיפות ומוקדי סיכון עיקריים; הערכת סיכונים; בקורות תהליכיות, איכותיות וכמותיות על קיום ההוראות המסדירות את יחסי בנק ולקוח; איסור הלבנת הון ומימון טרור; ביצוע מערך בקורות מובנה אחר קיום הוראות החוק בעניין דיני ני"ע; פיתוח מערכי הדרכה וניהול ידע; סקרי תשתיות; ניתוח מוצרים ושירותים חדשים; פיתוח מערכות ועוד.

הפעילות של אגף קצין ציות ראשי מפוקחת באמצעות שני ערוצים:

- ❖ ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים;
- ❖ דיווחים רבעוניים ושנתיים לדירקטוריון הבנק ולהנהלת הבנק. הדיווחים כוללים עדכונים בדבר חשיפות עיקריות ומוקדי סיכון בקבוצה, התקדמות בתוכנית העבודה, פעילויות שבוצעו ובכללן: בקורות, מיפויי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום, דיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון, הפרות ודיווח על אירועים חריגים.

תהליכי המעקב והבקרה

- מסגרת הבקרה בקבוצת הבנק מורכבת משלושה מעגלי בקרה, אשר חלקם כוללים יותר ממרכיב בקרה אחד, כמפורט להלן:
- ❖ **מעגל הבקרה הראשון** (יחידות עסקיות, לרבות מטות וקצני הציות היחידתיים) כולל את הבקורות המבוצעות ביחידות עצמן. בקורות אלה מבוצעות בשני מישורים:
 - ❖ בקורות על ידי הגורמים העסקיים - בקורות אלו המבוצעות ביחידות עצמן לגבי תהליכים הנוגעים בפעילות לקוחות קיימים. כמו כן מתבצעות בקורות לגבי תהליכים פנימיים בבנק.
 - ❖ בקורות על ידי קצני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות - ביחידות מתקיים מעגל פנימי נוסף, המורכב מקצני ציות אגפיים/חטיבתיים, המבצעים בקורות ביחס למעגל הבקרה הראשון.
 - ❖ **מעגל הבקרה השני** - כולל את הבקורות שמבוצעות על ידי קצין הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית הממונה על אבטחת מידע וה"עוץ המשפטי.

- ❖ **מעגל הבקרה השלישי** - כולל את הבקורות שמבוצעות על ידי הביקורת הפנימית, המבצעת ביקורת על נושאי הציות ועל המעגל השני.

הדרכה בתחום הציות

מאחר שהבנת הצורך בהתנהלות עסקית הוגנת והצורך באיתור פעילות חריגה של לקוחות היא קריטית לעניין סיכון הציות, אמצעי הטמעה הננקטים לשם כך הם מגוונים. ההטמעה מבוצעת באמצעות תכני ועזרי הדרכה, המשולבים בתהליך ההכשרה והעבודה של המנהלים והבנקאים.

לרשות העובדים, המבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים, עומדים המנגנונים הבאים:

- ❖ מערך קצני ציות - סניפי/אזורי/אגפי/חטיבתי;
- ❖ מערכת דיווחים סובייקטיביים - מד"ס;
- ❖ אתר הציות - הפורטל הבנקאי;
- ❖ מרכז מומחים חץ (חושבים ציות) לתמיכה בנושא איסור הלבנת הון, FACTA, CRS ומערכות; הפנייה למרכז באמצעות מערכת מקוונת וטלפונית;
- ❖ פניות במייל/בטלפון ליחידות המקצועיות;
- ❖ מערכת פניות אנונימיות.

בשנת 2019 קיים אגף קצין ציות ראשי כ-90 ביקורים בסניפים וביחידות רלוונטיות בבנק, על מנת להתרשם באופן בלתי אמצעי מתהליכי העבודה בזיקה לציות, להקשיב למסרים מהשטח ולאתר ולבחון סיכונים בתחום הציות. במסגרת מהלך למידה שנתי ובהתאם לתיקונים שנדרשו בחקיקה, כלל המנהלים והעובדים השלימו מצברי למידה בנושא ציות הכוללים לומדה ומבדק.

מידע על המוצר או השירות הבנקאי

בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי, חלות על הבנק הוראות הקשורות לגילוי נאות, מכוח הוראות הדין בנושא. הוראות אלה חלות על כלל המוצרים והשירותים ובנק הפועלים מקפיד על עמידה מלאה בהן. בין העקרונות החשובים שביסוד ההוראות הצרכניות: חובת גילוי נאות (שקיפות) כלפי הלקוח ושמירת זכות הלקוח לקבל מהבנק ייעוץ ושירות. בנוסף הבנק חבר באיגוד השיווק הישראלי ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגינות בפרסום.

לאור כל זאת הבנק נוקט משנה זהירות בתחום הפרסום, השיווק וקידום המכירות, תוך שימוש במעגלי סינון ובקרה קפדניים כאשר כלל המסרים המתפרסמים עומדים בלשון החוק.

בשנת 2019 לא היו מקרים של אי ציות הנוגעים בפרסום מידע על מוצרים, שירותים או תקשורת שיווקית.

שמירה על פרטיות הלקוח ואבטחת מידע

מבצע באופן שוטף בדיקות חסינות וסקרי אבטחת מידע של מערכתיו ומיישם בקרות טכנולוגיות ועסקיות בשכבות ה-IT השונות המתבססות על פתרונות מהמתקדמים בשוק, לרבות ביצוע ניתוחי פגיעות ובקרה חיצונית באמצעות צד ג'. כמו כן, מדדי אבטחת מידע נכללים בהערכת הביצועים עבור העובדים הרלוונטיים לכך. לבנק מרכז אירועי אבטחת מידע (SOC) ייעודי המטפל בזמן אמת באירועים מתחילת האירוע ועד סופו ומתעד את תהליך הטיפול. יודגש כי תקריות מהותיות בתחום זה מדווחות להנהלה ולדירקטוריון בהתאם לנהלים, תוך ביצוע תהליך הפקת לקחים יסודי וסדור.

פרויקטים בתחום מערכות מידע בבנק מלווים מתחילת דרכם על ידי צוות של אבטחת מידע המוודא קיום קפדני של הכללים, לרבות אבטחת פרטיות המידע ומידור הנגישות למידע.

תחום הגנת הסייבר מנוהל כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981, תקנות הגנת הפרטיות וחוקים רלוונטיים נוספים, בדגש לנוהל בנקאי תקין (נב"ת) 361 ניהול הגנת הסייבר, נב"ת 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, נב"ת 362 בנושא מחשוב ענן ונב"ת 363 בנושא ניהול שרשרת האספקה אשר נכנס לתוקפו בסוף שנת 2018. כמו כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע ISO27001; ISO27032 ומבצע מדי שנה תיקוף לעמידותו בתקנים אלה. הבנק פועל באופן תדיר על מנת להגביר ככל הניתן את היבטי הפרטיות, ובכלל זאת מלווה פרטנית כל פרויקט ומערכת. פעולות עסקיות ו/או

הבנק רואה באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית, ומשקיע משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח וסודיות המידע הבנקאי באינטרנט, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע המתקדמים בעולם.

הגנת הסייבר בבנק היא באחריות מערך אבטחת מידע והגנת הסייבר שמדווח למנהלת חטיבת טכנולוגיה ומחשוב. במערך הגנת הסייבר מקפידים להעסיק אנשים איכותיים בעלי ידע, ניסיון וסמכות בתחום אבטחת המידע וכן לבצע באופן שוטף קורסי הכשרה, העשרה ומודעות.

אסטרטגיית הגנת הסייבר בבנק מתמקדת בהגנת עומק על הפעילות הבנקאית, באמצעות הטמעת טכנולוגיות הגנה בשכבות מרובות, זאת על מנת להבטיח שמערכות הבנק מוגנות היטב מחדירה, גישה לא מורשית או פגיעה. הגנת הסייבר בבנק משתכללת ומתפתחת באופן תדיר בכדי להתמודד עם מתאר האיומים המשתנה במהירות. הבנק מטמיע באופן שיטתי וסדור תהליכים בתחום הגנת הסייבר,

טכנולוגיות נרשמות ומתועדות במאגרי המידע של הארגון בהתאם לדין. הבנק מקפיד להגדיר מספר רב של בקורות פיזיות, ניהוליות וטכנולוגיות (כגון הצפנה, מידור הרשאות, כלי ניטור, כלי הגנה ועוד) על מנת להגן על המידע על שלל היבטיו לרבות סודיות המידע, שלמות המידע וזמינותו. המידע הנאסף הינו הנדרש בהנחיית הרגולציה בעת מופע לקוח, הן אישי והן אלקטרוני ו/או מידע הנדרש לצורך אימות הלקוח בעת ביצוע פעולות אלקטרוניות. המידע מאוחזר על ידי אפליקציות אלקטרוניות בהתאם לנדרש בהתנהלות העסקית של הלקוח מול מערכות הבנק. בעיקרו, המידע נגיש עבור הלקוח לצפייה בלבד, למעט במקרים ספציפיים של ניהול מוטבים לחשבון, בהעברות באתר הבנק ועובדיו לא רשאים למסור מידע ביחס לחשבון של הלקוח, עסקי, התנהלותו או כל עניין אחר הקשור להתקשרות שבין הבנק

ללקוח. חובת הבנק לשמירת סודיות בנקאית אינה מוגבלת לתקופה בה קיימים קשרים או יחסים משפטיים בין הבנק והלקוח, אלא חלה גם לגבי תקופה שלאחר סגירת חשבון של הלקוח או פטירתו, ללא הגבלת זמן. הגישה למידע על לקוחות הבנק המצוי במחשבי הבנק מותרת לעובדי הבנק אך ורק לצרכי תפקידם ורק לעובדים שהורשו לכך. הבנק פועל להגנה על פרטיות הלקוח באמצעות נהלים מסודרים וקבע מדיניות בנושא בהתאם לחוק הגנת הפרטיות.

בשנת 2019 נרשמו חמש תלונות של לקוחות בנושא הפרת פרטיות וסודיות בנקאית שנמצאו כמוצדקות. המקרים נלמדו והופקו מהם המסקנות והלקחים הדרושים. כמו כן התייחסות כתובה נשלחה בהתאם.

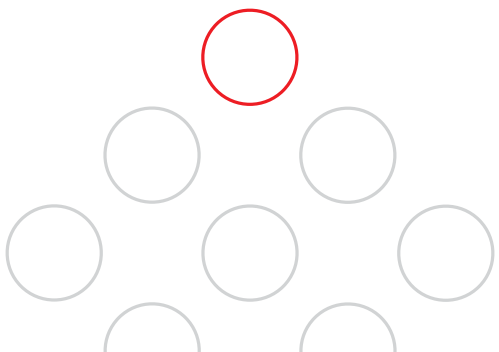
מומחי הסייבר של בנק הפועלים שותפים למיזמים חברתיים בתחומי הסייבר כגון תוכנית Skills של עמותת "תפוח", שמטרתה לסייע לצעירים מהפריפריה הגיאוגרפית והחברתית להשתלב במקצועות הסייבר בשוק העבודה. מיזם נוסף הוא פרויקט 'סיכוי שווה בסייבר' המכשיר ומסייע לצעירים על הרצף האוטוסיטי, להשתלב כבקרי SOC בארגונים עסקיים ברחבי בארץ.

מסתכלים קדימה

- אישור מדיניות הגנת הפרטיות הבנקאית בהנהלת הבנק.
- יישום תוכנית מודעות לסיכוני סייבר ומניעת דלף מידע בפנים הבנק, ללקוחות ולספקי הבנק;
- היערכות ומוכנות מבצעית למתקפות סייבר - תרגולי סייבר, כתיבת תוכניות מגירה להתמודדות הגנה מבצעית עם איומי סייבר קונקרטיים ושיפור יכולות סריקה למציאת חשיפות;

תוכניות 2019 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2019	סטטוס
הרחבת הטיפול והניתוח בטלאי אבטחה והתקנתם בתשתיות המחשוב, למניעת ניצול פרוצדורות אלו לביצוע פשעי סייבר.	✓ בוצע
שיפור תהליכי הנחיית ספקים לאור הרגולציה החדשה לניהול סיכוני סייבר בשרשרת האספקה.	✓ בוצע



ריכוז ביצועי אחריות תאגידית²³

תחום	מדד	2015	2016	2017	2018	2019
פרופיל הבנק	סך הכנסות (במיליוני ₪)	12,706	12,875	12,577	13,774	13,208
	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות (במיליוני ₪)	3,082	2,628	2,660	2,595	1,799
	הוצאות תפעוליות ואחרות	8,790	8,142	8,121	8,960	8,776
	מתוכנן משכורות והוצאות נלוות	4,934	4,239	4,209	4,097	4,018
	הפרשה למיסים	2,097	2,358	1,959	2,009	1,681
	מספר עובדי הבנק	8,898	8,701	8,687	8,290	8,162
ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין	מספר סניפי הבנק (קמעונאיים ועסקיים)	267	257	259	237	215
	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	569	685	861	496	1,000
	הערך הכלכלי שחילקה קבוצת הבנק למחזיקי העניין (הוצאות תפעול, משכורות והוצאות נלוות, תרומות וחסייות, הפרשה למיסים, דיבידנדים -במיליוני ₪)	11,499	11,225	10,981	11,507	11,501
	סך האשראי לעסקים קטנים (במיליארדי ₪)	32.4	27.3	30.3	31.2	29.6
	אשראי מצטבר לפרויקטים ומוצרים סביבתיים (במיליארדי ₪)	6.63	6.53	6	8.7	6.4
	מתן אשראי לקידום ערך משותף- עסקי וחברתי	-	2.04 מיליארד ש"ח	732 מיליון ש"ח	642 מיליון ש"ח	616 מיליון ש"ח
טיפול בפניות לקוחות	שיעור פניות מוצדקות כללי – נתוני בנק ישראל (ב-%)	9.2%	6%	6%	7%	15% (בשנת 2019 הורחבו העקרונות לסיווג תלונה כמוצדקת)
	שיעור הפניות המוצדקות בנושא פרטיות וסודיות בנקאית (ב-%)	7%	3.7%	0.7%	0.6%	0.5%
הנגשת השירות למגוון לקוחות	מספר סניפים בחברה הערבית	41	43	43	43	42
	מספר סניפים ביישובים בעלי אוכלוסייה דתית וחרדית נרחבת	20	21	21	20	20
קידום רכש אחראי	מספר סניפים מונגשים (סניפים בעלי "אות נגישות" של עמותות "נגישות ישראל")	226	224	248	225	213
	מספר בנקטים מונגשים לעיוורים	316	536	616	752	1,210 (בנקטים ומכשירים לשירות עצמי)
קידום רכש אחראי	שיעור הסניפים הנמצאים מחוץ לטווח גדרה-חדרה (ב-%)	35%	40%	40%	45%	43%
	שיעור רכש כחול לבן	93%	92%	92%	95%	95%
קידום רכש אחראי	שיעור היקף הרכש מספקים קטנים וזעירים	15%	46%	45%	47%	31%
	שיעור הספקים הקטנים (ממספר שנתי כולל של הספקים)	52%	81%	77%	76%	71%

23. חלק מנתוני השנים הקודמות טויבו, בהתאם למדווח בדוחות הכספיים של הבנק.

תחום	מדד	2015	2016	2017	2018	2019
השקעה בקהילה	תרומות והשקעה קהילתית (במיליוני ₪)	43	40	40	42	43.9
	מספר עובדים מתנדבים קבועים בבנק	3,500	3,500	3,500	3,600	3,500
התנדבות עובדים	שעות התנדבות שנתיות	148,700	152,200	154,000	157,113	161,110
	עובדים בהסכם קיבוצי (ב-%)	91.3%	90.5%	90%	89.4%	88.2%
פרופיל העסקה גיוון בתעסוקה	שיעור נשים בבנק (ב-%)	64.6%	64.4%	65%	66%	65.6%
	שיעור נשים מנהלות בבנק (ב-%)	52.1%	52.4%	52.6%	53.2%	54%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור נשים בדירקטוריון הבנק (ב-%)	33%	18%	16%	14%	22%
	שיעור מיעוטים בבנק (ב-%)	5.4%	6%	6.3%	6.4%	6.2%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור גיוס של עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה מתוך סך הגיוס השנתי	20.5%	22%	17%	22%	20%
	שיעור אקדמאים בבנק (ב-%)	64.4%	65.8%	66.7%	68%	69%
צריכת אנרגיה והתיעלות	מספר ימי למידה בבנק	49,600	49,776	43,211	60,360	56,736
	ממוצע שעות לימוד לעובד	38.1	42.5	42.5	52.8	51.2
צריכת אנרגיה והתיעלות	עלות כוללת של הדרכה והשתלמויות עבור עובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	38	43	53	63	65
	שיעור העובדים שקיבל משוב (ב-%)	99%	99%	99%	99%	99%
צריכת אנרגיה והתיעלות	צריכת חשמל – סה"כ (קוט"ש)	84,579,103	86,388,184	86,232,616	86,217,677	83,123,204
	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	278.4	280.7	268.1	273.6	268.1
צריכת אנרגיה והתיעלות	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (ב-%, לעומת שנה קודמת)	-2.3%	-2%	-0.18%	-0.02%	-3.6%
צריכת חומרים	צריכת סולר בליטר, לנסועה ולגנרטורים	102,275	13,547	9,898	138,327	12,016
	צריכת בנזין בליטר, לנסועה	3,599,730	3,021,768	2,746,344	2,160,630	2,369,178
צריכת חומרים	צריכת נייר (טון)	1,619	1,433	1,209	1,037	920
	צריכת ראשי דיו וטונרים	17,035	16,643	11,087	10,790	13,085
מיחזור ופינוי אחראי של פסולת	צריכת מים (מ"ק)	90,774	89,627.7	108,125	92,480.1	79,489.2
	מחזור נייר (טון)	700	783	760	746	575
מיחזור ופינוי אחראי של פסולת	מחזור קרטון (טון)	13	9.3	15.3	18.2	23.6
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	28.7	38	94	101.5	62.7
טביעת הרגל הפחמנית	מחזור בקבוקים ומיכלי משקה (יח')	101,843	104,690	105,720	111,514	96,971
	איסוף פסולת בניין (מ"ק)	2,526	2,112	1,904	1,555	1,964
טביעת הרגל הפחמנית	איסוף סוללות (ק"ג)	240	765	100	140	797
	איסוף נורות פלואורסנט (ק"ג)	2,680	2,340	1,230	1,179	757
טביעת הרגל הפחמנית	פליטות גזי חממה – סה"כ (טוןCO2eq)	61,511	65,966	63,917	58,318	53,070
	שיעור השינוי השנתי בפליטות גזי חממה (ב-%, לעומת שנה קודמת)	-12.9%	7.2%	-3.1%	-9%	-9%



אינדקס GRI ודיווח COP
2,1
Global Compact-7

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-1	שם הארגון	116, 1	אין דרישה ספציפית
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	7-9	
	102-3	מיקום מטה הארגון	116-117, 8-9	
	102-4	מיקום פעילות הארגון	116	
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	116-117	
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	116-117, 8-9	
	102-7	גודל החברה	128-129, 8-9	
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	88, 80-83	
	102-9	שרשרת אספקה	74-75	
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	76, 74	
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	לא רלוונטי	
	102-12	יוזמות חיצוניות	16-19	1-10
	102-13	חברויות בארגונים	18-19	1-10
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4-5	
	102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	4-5, 16-18, 96, 101-103, 124-125	מחויבות בדבר יו"ר ומנכ"ל
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	122-123, 7	1-10
	102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואתית	122-123	
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	117-120	
	102-19	האצלת סמכויות	117-121	
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	119	
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	12-15, 77, 83-84, 122	
	102-22	הרכב הדירקטוריון	117-120	
	102-23	יו"ר הדירקטוריון	120, 4-5	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	118	
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	122-123, 118	
	102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	116-120	
	102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	119	
	102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	117-118	
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	120, 117-118	
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	118	
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	118	
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	4-5, 6, 119-120	
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	119-121, 12-13	
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	119-121, 12-15	
	102-35	מדיניות תגמול	121	
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	121, 85	
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	121	
	102-38	יחס השכר השנתי	121, 85	
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	121	
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	12-13	
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	81	
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	12-14, 1, 2, 6	
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	12-14	
	102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	12-15	
	102-45	ישויות שנכללות בדוח הכספי	116-117	
	102-46	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	14-15	
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	14-15	
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	129	
	102-49	שינוי בדיווח	129	
	102-50	תקופת הדיווח	13	
	102-51	תאריך פרסום הדוח הקודם	13	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-52	מחזור הדיווח	13	
	102-53	איש קשר ביחס לדוח	6	
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI--SRS	13	
	102-55	אינדקס GRI	130-136	
	102-56	בקרה חיצונית	138-143	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 201: Economic Performance	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	62, 4-5	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	6-7	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	118, 6-7	
	GRI 201: Economic performance 2016			
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	128-129, 8-9	
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	101-105, 7	
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	119, 96	
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	לא התקבלו בתקופה המדווחת	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	62, 38	
:GRI 203 Indirect Economic Impacts 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	62, 38	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	62	
	GRI 203:Indirect Economic Impacts 2016			
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	54, 38-51, 2	
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	59, 38-42, 1,3, 62-67, 76, 128-129	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 204: Procurement Practices	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	74-75	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	74-75	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	74-75	
	GRI 204: Procurement Practices 2016			
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	74	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 205: Anti-corruption	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	123, 75	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	123	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	123-125	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 205: Anti-corruption 2016				
GRI 205: Anti-corruption	205-1	לסיכון הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	123-125, 75	
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	124-125	
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	122	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 301: Materials	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	109, 112	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	109, 112	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	109, 112	
	GRI 301: Materials 2016			
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	109-110, 113	
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	109-110, 8,9	
	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	לא רלוונטי	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 302: Energy	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	105-108, 7,8,9	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	105-108	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	105-108	
GRI 302: Energy 2016				
GRI 302: Energy	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	107-108	
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא מהותי לארגון	
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	107	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	107-108	
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	101-102	
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 305: Emissions	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	104-105, 7,8	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	104-105, 7,8	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	104-105, 7,8	
	GRI 305: Emissions 2016			
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	104, 7,8	
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	104, 7,8	
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	104, 7,8	
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	105, 7,8	
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	104-105, 7,8,9	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	123, 75	10

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 305: Emissions	305-6	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון (ODS)	106	7,8
	305-7	SOX ו-NOX פליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג לארגון	לא מהותי	7,8
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 401: Employment	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	80	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	80	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	80	
	GRI 401: Employment 2016			
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	82	6
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	95	
GRI 402: Labor/ Management Relations	401-3	חופשת לידה	81	1,2,6
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	83-84	2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	83-84	
GRI 404: Training and Education	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	83-84	
	GRI 402: Labor / Management Relations 2016			
	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	96	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	89	6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	89	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	89	
	GRI 404: Training and Education 2016			
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	92	
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	90-92	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	84	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	85-86	1,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	85-86	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	85-86	
	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016			
	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	121, 88	
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	85	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 406: Non-discrimination	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	85	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	85	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	85	
	GRI 406: Non-discrimination 2016			
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בניהול	85	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	95	1,2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	95	
GRI 413: Local Communities	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	95	
	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016			
	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	77	
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 414: Supplier Social Assessment	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	62, 70	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	62, 70	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	62, 70	
	GRI 413: Local Communities 2016			
	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	62-71	
	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	104-127	
GRI 414: Supplier Social Assessment	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	26, 28, 35	
	FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	31-28, 43-45	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	77	אין דרישה ספציפית
GRI 414: Supplier Social Assessment	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	77	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	77	
	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016			
	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו ע"פ קריטריונים של סביבת ההעסקה	77	1,2,6
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2	השפעות משמעותיות בשרשרת האספקה והפעולות שננקטו	77	

נושאים מהותיים בדוח ושיוכם למדדי ה-GRI-SRS

GRI 203: Indirect Economic Impacts, GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	מקדמים חירות פיננסית עבור הלקוחות
GRI 102-2: Activities, Brands, Products and Services, Product profile (Sector supplement), GRI 102-15: Key Impacts, Risks, and Opportunities, GRI 203-1: Infrastructure Investments and Services Supported, GRI 203-2: Significant indirect economic impacts	חדשנות
GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית
GRI 418: Costumer Privacy	פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות
GRI 413: Local Communities, FS13- Access points in low - populated or economically disadvantaged areas by type	פועלים לנגישות
GRI 414: Supplier Social Assessments, GRI 204: Procurement Practices, GRI 417: Marketing and Labeling	מנהלים באחריות את שרשרת האספקה
GRI 203: Indirect Economic Impacts, GRI 201: Economic Performance, GRI 102: General Disclosure, GRI 413: Local Communities	מרחיבים את מעגלי ההשפעה
GRI 413: Local Communities	משקיעים בקהילה
GRI 402: Labor\ Management Relations, GRI 401: Employment, GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining, GRI 406: Non- discrimination	מקדמים סביבת עבודה נאותה
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity, GRI 102: General Disclosure , GRI 406: Non- discrimination	מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות
GRI 404: Training and Education	פועלים להכשרה ולפיתוח אישי
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions	מצמצמים השפעות סביבתיות
GRI 203: Indirect Economic Impacts, , Product profile ((Sector supplement	מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית
GRI 102: Key Impacts, Risks and Opportunities, GRI 201-2: Financial Implications and other risks and opportunities due to climate change, GRI 203: Indirect Economic Impacts	בוחנים סיכונים סביבתיים במימון
GRI 102: General Disclosure	ממשל תאגידי ואתיקה
GRI 205: Anti- corruption, GRI 419: Socioeconomic Compliance	מניעת שחיתות

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 103: Management approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	126	8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	126	8
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	126 (לא היו מקרים ב-2019)	אין דרישה ספציפית
	417-3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	126 (לא היו מקרים ב-2019)	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	126-127	1
GRI 418: Customer Privacy	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	GRI 418: Customer Privacy 2016			
	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	127	
GRI 103: Management approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	124-126	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016			
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	126	1
	GRI 103: Management approach 2016			
Product profile (Sector) (supplement)	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	23, 30, 35	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	38, 40, 101	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016			
Product profile (Sector) (supplement)	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	40	
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	31-30, 40, 128	
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	101-102	

בקרה תהליכית ליישום התכנית לאחריות תאגידית בבנק הפועלים

- תהליך בקרה חיצוני מאפשר לקוראי הדוח לאמת את הדיווח העצמי אל מול חוות דעת בלתי-תלויות של גורמים מקצועיים. מעורבות של גורמי בקרה נוספים מאפשרת לבנק ללמוד על עצמו בעקבות המשוב של הגורם המבקר, ומתקפת את אמינות הדיווח ביחס למחזיקי העניין. הדוח הנוכחי עבר ארבעה תהליכי בקרה, שכל אחד מהם התמקד ברובד דיווחי אחר:
- ♦ הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של BDO ביצעה בקרה תהליכית שוטפת;
 - ♦ המכון לאחריות תאגידית ביצע הבטחת איכות ובדיקת נאותות הדיווח של הדוח;
 - ♦ איכות הדיווח על טביעת הרגל הפחמנית של הבנק- בוצעה בקרה ע"י הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות BDO;
 - ♦ בדיקת נאותות אשר בוצעה על ידי ארגון ה-GRI (Materiality Disclosures Service) נעשתה על מהימנות הדיווח בהתייחס למדדי הביצוע 102-40-102-49

BDO: בקרה תהליכית ליישום התכנית לאחריות תאגידית בבנק הפועלים

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד רואי החשבון BDO מלווה את בנק הפועלים ביישום התכנית של קיימות ואחריות תאגידית זו השנה הארבע-עשרה. פעילות הקבוצה מתמקדת בבקרה תהליכית ובהתקדמות התכנית לקיימות ואחריות חברתית, כלכלית וסביבתית. הליווי הצמוד מאפשר ליועצי BDO לתת חוות דעת מקצועית, המבוססת על בחינת התהליכים שבוצעו בבנק לכל אורך שנת 2019 ובמהלך שנת 2020, עד למועד פרסום הדוח. הבנק המשיך בתקופה זו במגמת יישום והטמעה של האחריות התאגידית.

תיאור התהליך

במסגרת הבקרה התהליכית נבחנה התקדמות הבנק בשלושה רובדי פעילות, אשר על בסיסם ניתן לתת משוב על יישום התכנית בבנק:

- א. עדכון וטיוב תשתית המידע והמדדים לניהול אחריות תאגידית -** יועצי המחלקה בחנו את מערך ניהול האחריות החברתית בבנק, ריכוז תוצאות איסוף המידע, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו.
- ב. הטמעת אחריות תאגידית בליבת הפעילות וביחידות השונות -** בתחום זה נבחן תהליך ההטמעה של פרקטיקות אחריות תאגידית בפעילות השוטפת של יחידות הבנק, זאת לצד השינוי הארגוני שנוצר בבנק בעקבות התהליך. במסגרת תהליך הבקרה נבחן גם אופן פיתוח ויישום הנושאים החדשים שעלו בדיווחי היחידות השונות.
- ג. בחינת תוצאות יישום התכנית (אפקטיביות ההטמעה) -** שלב זה בחן כיצד שיפר הבנק את ביצועיו במדדים השונים, הוביל יוזמות חדשות ביחידות השונות לפעילות בתחום, פיתח מוצרים בנקאיים חדשים, ויצר דיאלוג עם מחזיקי העניין תוך הרחבת ההשפעה אל הציבור בישראל.

ממצאים, סיכום והמלצות

- במסגרת הבקרה התהליכית, מצאנו לנכון לציין בפני הבנק מספר כיוונים שאותם יש לשמר ו/או לחזק:
- ♦ **השקעות אחריות (השקעות ESG) -** בשנת 2019, בחר הבנק לקדם את תחום ההשקעות האחריות- השקעות הנבחנות גם בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגידי תקין, זאת מעבר לתשואה הכספית שלהן. הבנק מקדם את הנושא באמצעות שיקוף דירוגי ESG על מניות גלובליות עבור לקוחות המעוניינים בכך, באמצעות פיתוח מוצרים פיננסיים ייעודיים ובאמצעות הכללת חברות בעלות דירוג ESG גבוה בפורטפוליו ההשקעות שלו (בפעילות הנוסטרו). תחום ההשקעות מהווה השפעה מהותית של הבנק, ובקידום השקעות אחריות טמונה הזדמנות ליצירת אימפקט כלכלי, חברתי וסביבתי משמעותי ונרחב עבור הבנק ומחזיקי העניין שלו. מהלכים אלה, לצד הקצאת אשראי "ערך משותף" (המסייע בקידום ערך מוסף חברתי ו\או סביבתי) מהווים צעד משמעותי לקידום השפעות עקיפות חיוביות כתוצאה מפעילות הבנק. המלצתנו, מלבד המשך קידום והעמקת תחום זה, היא הרחבת הדיווח והפירוט.
 - ♦ **ניהול סיכונים סביבתיים -** בחינה של סיכונים סביבתיים במימון מתבצעת בבנק הן מתוך ראייה של בחינת פוטנציאל הסיכון הסביבתי לרבות הסיכון להפסד כתוצאה מאי עמידה בהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה, ולצד זאת בחינת סיכונים נוספים כגון סיכון תדמיתי, תפעולי ומשפטי. המלצתנו היא להמשיך בפיתוח המדיניות לניהול סיכונים סביבתיים.
 - ♦ **התמקדות קהילתית -** בשנת 2019 יישם הבנק אסטרטגיה חדשה עבור השקעה בקהילה, תוך בחירת ארבעה מיקודי השפעה חברתיים העולים בקנה אחד עם הליבה העסקית של הבנק ועם תחומים החיוניים להבטחת חוסנה של החברה הישראלית. אנו רואים במהלך ההתמקדות צעד משמעותי אשר יגדיל את התשואה החברתית של הבנק וממליצים להמשיך ולמדוד גם בעתיד את מידת האפקטיביות של ההשקעה הקהילתית.
- בדברים שלעיל כלולות מספר נקודות אשר לדעתנו יש לשמר ולחזק בכדי לשפר את יישום התוכנית ולשמור על הבנק כמוביל בתחום האחריות החברתית-סביבתית.

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות
BDO Consulting Group
יוני 2020



הצהרת הבטחת איכות:

בנק הפועלים, דוח אחריות תאגידית לשנת 2019

הקדמה

המכון לאחריות תאגידית הינו גוף ציבורי בלתי תלוי הפועל לקידום תפיסת האחריות החברתית של תאגידים (Corporate Social Responsibility) וקיימות. המכון פועל במסגרת **המרכז האקדמי למשפט ולעסקים**. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתיבת דוחות, מחקרים וסקירות שוק, ב"גיוור" לעברית של מתודולוגיות יישומיות מהעולם ועוד.

נושא השקיפות והאחריות של תאגידים להשפעותיהם החברתיות והסביבתיות הינו אחד מנושאי הליבה של המכון. בחודש מאי 2020 פנה בנק הפועלים אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2019. תהליך הבטחת האיכות בוצע ע"ד ר' ליעד אורת, ראש המכון.

מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המכון ולא ד"ר ליעד אורת (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק הפועלים ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, התקיימו מספר ישיבות עבודה להבהרת הסוגיות השונות. חלקן קבלו מענה כבר בדוח זה וחלקן ייתכן וישולבו בדוחות הבאים.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. למען הסר ספק, זהו תהליך

המהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הדיווח עצמו והיעד הוא הטמעה מהירה ונכונה ככל הניתן של ההערות המקצועיות אשר עולות במהלך תהליך העבודה. התהליך בדוח זה התבצע בהתאם לעקרונות תקן להבטחת האיכות AA1000 של הארגון AccountAbility. ד"ר ליעד אורת הינו בוחן מוסמך מטעם ארגון זה. בהתאם לתקן נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

- 1. כוללניות Inklusiveness** – התייחסות מלאה לנושאי מתהליך הדיווח עצמו ומם המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.
- 2. מהותיות Materiality** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
- 3. תגובתיות Responsiveness** – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

נמצא כי דוח זה אכן עומד בהלימה ראויה לעקרונות אלו. יצוין כי, כמדי שנה, הדוח הינו מעמיק ורחב באופן מרשים ביותר ועומד בשורה אחת עם דיווחי הבנקים המובילים בעולם. דוח זה, השלוש עשרה במספר, ממשיך את מסורת המצוינות של בנק הפועלים בכל האמור לעמידה בסטנדרט הדיווח העולמי הגבוהה ביותר.

הערות מרכזיות

כאמור, דוח זה של בנק הפועלים הוא השלוש עשרה המפורסם והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח של ה-GRI, וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive. הריני מצהיר בזאת כי דוח בנק הפועלים אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו.

ברצוני לציין לטובה את הגילוי הראשון אודות תוצאות דירוגי ה-ESG להם זכה הבנק ע"י מוסדות דירוג בינלאומיים שונים והפיתוח של כלי השקעה אחראיים. סוגיה זו נמצאת בליבת העיסוק האחראי של הבנק ונדמה כי כעת הוא מקבל את תשומת הלב הראויה.

להלן ההמלצות המרכזיות לטובת המשך קידום הדיווח בבנק הפועלים:

- ♦ **ניהול סיכונים חברתיים כחלק מניהול סיכוני האשראי** – בבואנו לנהל סיכוני ESG בפעילות הפיננסית, יוצא לעיתים כי תשומת הלב הניתנת לשלושת מרכיבי הגישה (סביבה-חברה- ניהול) אינם מחולקת באופן שווה ואנו יודעים כי כיום מאמץ גדול מופנה לניהול סיכונים סביבתיים. בפועל לצד הסיכונים הסביבתיים, מתקיימים גם סיכונים חברתיים וניהוליים וסבורני כי יש להרחיב את העשייה בתחום גם לעולמות תוכן חשובים אלו.
- ♦ **וירוס הקורונה** – למרות שההתמודדות עם וירוס זה והשלכותיו הכלכליות והחברתיות מתרחשות בשנת 2020, מצא הבנק לנכון לצרף מידע ראשוני אודות אופן ההתמודדות שלו עם הסוגיות האמורות. אני ממליץ כי לקראת פרסום הדוח הבא אשר יסכם את שנת 2020 יקיים הבנק מעקב רצוף אודות הפעילויות הננקטות בו ויבחן כיצד פעילויות אלו משיאות ערך למחזיקי העניין (לצד כמובן ניהול סיכונים עקב הטלטלה הכלכלית הצפויה). ערכים מוספים אלו צריכים לעמוד בליבת הדוח הבא וכמובן לבוא לידי ביטוי בניתוח המהותיות.

בברכה,

ליעד אורת

ראש המכון לאחריות תאגידית
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

המכון
לאחריות תאגידית

טביעת רגל פחמנית

שיטת עבודה

עבודתנו מתבססת על עקרונות מקובלים לחישוב וסימון פחמני אשר פותחו ע"י קבוצת העבודה הטכנית של ממשלת בריטניה. הנתונים הותאמו לישראל במסגרת מערך לרישום פליטות גזי חממה בישראל, תקנון הפעלה והנחיות לדיווח, מוסד שמואל נאמן והמשרד להגנת הסביבה, מרץ 2016. מקדמי הפליטה המשמשים לצורך החישוב הם מקדמי פליטה לאומיים המפורסמים ע"י גורמי המקצוע כולל הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מכון שמואל נאמן שליד הטכניון והמשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) עבור פליטות במכלול 3. נתוני הצריכה סופקו ע"י הבנק ובאחריותו. נכון למועד הכנת הדוח, המשרד להגנת הסביבה לא פרסם את מקדמי הפליטה לשנת 2019 ולכן האופן חישוב של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2018.

חישוב ודיווח המדרך הפחמני של בנק הפועלים

בשנת 2019 הבנק המשיך במדידה עקבית של המדרך הפחמני שלו. זאת, בהמשך למעבר לאפיון של המדרך הפחמני על פי סטנדרטים בינלאומיים מקובלים ודיווח למערך לרישום גזי החממה בישראל שהחל בשנת 2010. המדרך הפחמני הכולל של בנק הפועלים בשנת 2019 עמד על כ- 53,070 טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (CO₂eq). פליטת גזי חממה מפעילותו השוטפת של הבנק נובעת ברובה מצריכת חשמל בבנייני ההנהלה בסניפים ובמתקנים אחרים של הבנק (77%), מפעילות צי הרכב (10.5%), ורכש של ציוד אלקטרוני (9%). ראוי לציין כי ללא הכללת מכלול 3 (המוגדר כדיווח רשות) העומד על כ-6,446 טון CO₂eq, המדרך הפחמני של הבנק היה עומד על סך של כ-46,624 טון CO₂eq, נמוך בכ-12% מהנתון שדווח. הצמצום בהיקף המדרך הפחמני של הבנק בשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018, הוא בהיקף של כ-5,249 טון CO₂eq, המהווה ירידה בשיעור של כ-9%. צמצום שנתי זה נובע בעיקרו מצמצום של כ-3.6% בצריכת החשמל של הבנק אשר הביא להפחתה של כ-2,908 טון פד"ח. בנוסף יצוין, שכ-47% מצריכת החשמל של הבנק מתבססת על גז טבעי על ידי רכישת חשמל מדוראד, מה שמביא לחסכון של כ-3,984 טון פד"ח (כ-9% מסך הפליטות במכלול 2).

סיכום ממצאי הבדיקה

להלן פירוט השינויים המשמעותיים ביותר בהרכב הפליטה:

- ♦ **צריכת חשמל:** בשנת 2019 נרשמה ירידה של כ-3.6% בצריכת החשמל הכוללת בהשוואה לצריכה בשנת 2018;
- ♦ **צריכת דלק:** בשנת 2019 נרשמה עליה בצריכת הדלק של הבנק בשיעור של כ-8%; אולם יצוין כי חלה עליה של כ-10% בצריכת הבנזין לנסועה, בעוד שחלה ירידה של כ-74% בצריכת הסולר לנסועה. מכל מקום, נרשמה עליה של כ-7.6% בפליטות מנסועה של צי הרכבים של הבנק;

- ♦ **גזי קירור:** חלה ירידה משמעותית של כ-35% הן בסך הצריכה והן בסך הפליטות הנובעים מגזים המכילים פלואור חדש, לרבות בשל תהליכי ייעול במערכות מיזוג האוויר;
- ♦ **צריכת נייר:** נרשם צמצום נוסף (תוספת למגמה שנרשמה בשנים האחרונות) של כ-11% בצריכת הנייר השנתית של הבנק;
- ♦ **שפכים סניטריים:** פליטות שמקורן בתהליך הטיפול בשפכים סניטריים של עובדי הבנק עברה לאחריות מכוני הטיהור - לפי הנחיות המערך לדיווח פליטות.

הרכיבים לחישוב המדרך הפחמני של הבנק

- ♦ הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:
- ♦ פליטות ישירות במכלול 1 - צריכת בנזין וסולר לנסועה ולגנרטורים, ופליטות גזי קרר של מזגנים;
- ♦ פליטות עקיפות במכלול 2 - צריכת חשמל;
- ♦ פליטות עקיפות במכלול 3 - צריכת נייר, טונרים, רכש ציוד אלקטרוני, צריכת מים, טיסות ולינות עובדים.
- ♦ יצוין כי הבנק מבצע פעילות סביבתית רחבה אשר באה לידי ביטוי בדוח זה, אך היא אינה באה לידי ביטוי בצמצום פליטות גזי חממה ובחישוב המדרך הפחמני. כך, פעולות מחזור ואיסוף שונות תורמות להפחתת מזהמים ורעלנים שונים בסביבת העובד, במטמנות ובסביבה הכללית, אך אינן מצמצמות את פליטות גזי החממה. אלו, לרבות מחזור פסולת אלקטרונית, בקבוקים ופחיות שתייה; וכן איסוף סוללות ונורות פלואורסנט הכולל שאיבת כספית והטמנה בטוחה.

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות

BDO Consulting Group
יוני 2020

