



דוח סביבה, חברה וממשל 2022



תוכן העניינים

110..... Governance ממשל תאגידי

112.....	מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
121.....	הטמעת אתיקה עסקית
124.....	מחויבות לזכויות אדם
126.....	מחויבות לציות לרגולציה
130.....	מחויבות למניעת שחיתות
135.....	אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע
140.....	ניהול ובקרת סיכונים
144.....	יעדי שנת 2022 / יעדי שנת 2023

146..... בקרה חיצונית ואינדקס מדדים

4.....	דבר המנכ"ל והיו"ר
5.....	ESG בקבוצת מזרחי-טפחות
6.....	100 שנה לבנק מזרחי-טפחות
8.....	ריכוז ביצועי ESG של הבנק לשנת 2022
10.....	יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק
12.....	קבוצת מזרחי-טפחות
16.....	תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות
23.....	יעדים מרכזיים לשנת 2023 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

24..... סביבה Environment

26.....	אחריות הקבוצה כלפי הסביבה
37.....	מימון ברי-קיימא בהיבטי סביבה ואקלים
40.....	ניהול סיכונים סביבתיים וסיכוני אקלים
44.....	יעדי שנת 2022 / יעדי שנת 2023

46..... Social חברה

48.....	משקיעים בלקוחות
55.....	הוגנות ושקיפות
58.....	מוצרים ושירותי הבנק
63.....	הכלה פיננסית וחינוך פיננסי
70.....	קהילה והתנדבות
78.....	שרשרת אספקה אחראית
82.....	משקיעים בעובדים
106.....	יעדי שנת 2022 / יעדי שנת 2023

קראות וקוראים נכבדים!

אנו מתכבדים להגיש לכם את דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) של קבוצת מזרחי-טפחות לשנת 2022, המסכם שנה של פעילות חברתית, סביבתית וכלכלית. קבוצת מזרחי-טפחות חרטת על דגלה את ערך האחראיות והיא פועלת על פיו בכל מישורי פעילותה. בהיותנו קבוצה פיננסית אחראית אנו מחויבים להקשיב ולהבין את הצרכים של כלל מחזיקי העניין ומתוך כך להמשיך לצמוח ולהוביל מציאות עסקית אשר משיאה ערך לסביבה, לחברה ולממשל. הדוח סוקר באופן מעמיק את העשייה והפעילות של הקבוצה בתחומים אלו, ומצביע על שילובם באסטרטגיה העסקית שלנו.

שנת 2022 עמדה בסימן התמורות המשמעותיות שחלו בסביבה המקרו-כלכלית בארץ ובעולם. לאחר עשור של אינפלציה נמוכה וריבית ריאלית אפסית הרימה האינפלציה ראש, וגם בנק ישראל, כמו בנקים מרכזיים נוספים בעולם, החל במהלך רצוף של העלאות ריבית. כך בתקופה קצרה של שלושה רבעונים עלתה ריבית בנק ישראל משיעור של 0.1% לשיעור של 3.25% בסוף שנת 2022, ומגמה זו נמשכה גם בחודשים הראשונים של שנת 2023. העלייה החדה בלמחיר הכסף ובעלויות המימון יצרה אתגר משמעותי למשקי הבית ולסקטור העסקי בכלל. בנוסף, בחודשים האחרונים שוררת אי וודאות על רקע תכניות הממשלה לקדם שינויים במערכת המשפט, והמחלוקת הציבורית סביב מהלך זה. בשלב זה מוקדם להעריך מה תהיינה ההתפתחויות, וכן את השפעת אירועים אלה על המשק הישראלי. הבנק ממשיך לעקוב מקרוב אחר ההתפתחויות המקרו-כלכליות כמו גם אחר התמורות שעוברת סביבת הפעילות שלו. כבנק שאימץ לעצמו תפיסת שירות אנושית ואישית ושם לנגד עיניו לקדם היבטים חברתיים בכל תחומי הפעילות, נמצאים בנקאי מזרחי-טפחות בקשר הדוק עם לקוחות הבנק ומעמידים לרשותם ארגז כלים מגוון ופתרונות מותאמים אישית, על מנת לסייע להם להתמודד עם המציאות המורכבת הזו באופן מיטבי. בה בעת, הבנק מקיים פעילות אינטנסיבית לניטור וזיהוי מוקדם של קשיים וכשלים. מאמצים אלה יימשכו, וביתר שאת, גם בשנת 2023, מתוך מטרה להפחית את הסיכון לבנק וללקוחותיו, במציאות של ריבית גבוהה והתגברות תנאי אי-הוודאות במשק. מלבד קידום הכלכלה אנו מקדמים גם את הקהילה סביבנו ומשקיעים רבות בפעילויות חברתיות, הן על ידי תמיכה בפרויקטים חברתיים מגוונים והן על ידי התנדבות עובדים מרובה ומשמעותית. כך בשנת 2022 היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה היה 20.4 מיליון ש"ח. זהו גידול של 18.6% לעומת השנה שעברה.

נושא משמעותי נוסף אשר ליווה את הפעילות השוטפת של הבנק בשנת 2022 הוא הפרויקט למיזוגו של בנק אגוד למזרחי-טפחות. במהלך השנה הושלמה, בהצלחה רבה, הסבת הלקוחות והפעילות העסקית של בנק אגוד, והפרויקט כולו הסתיים בסוף שנת 2022, כפי שתוכנן. למרות המורכבות הגדולה שנגעה לכל היבטי הפעילות של אגוד, ובכלל זה היבטי המשאב האנושי וההיבטים העסקיים, התפעוליים והטכנולוגיים – עמדו צוותי העבודה בשני הבנקים במשימה המאתגרת, בצורה יוצאת דופן וראויה לכל שבח והערכה. הסבת לקוחות אגוד למזרחי-טפחות נעשתה באופן אנושי ופרטני, כאשר לקוחות אגוד הביעו הסכמתם לעבור למזרחי-טפחות וזכו ליחס אישי ולתמיכה אנושית, לכל אורך תהליך המעבר.

אנו מכירים בהשפעת שינויי האקלים על העולם בכלל ועל הפעילות העסקית שלנו בפרט ומבינים כי לצד כל הסיכונים שהבנק מנהל יש לתת תשומת לב ראויה גם לסיכונים הסביבתיים. בשנת 2022 העמיד הבנק אשראי ירוק בהיקף של 4.4 מיליארד ש"ח. זהו גידול ניכר לעומת השנים הקודמות, וזאת מתוך הבנה כי תמיכה בפרויקטים אלו תסייע לצמצום הפליטות בעתיד. השנה העמיד הבנק יעדי ESG ארוכי טווח, כחלק מהשאיפה לייצר השפעה משמעותית בהיבטי הסביבה והחברה. יעדים אלו עולים בקנה אחד עם התוכנית האסטרטגית של הבנק. נוסף על כך, הבנק יצא השנה לתהליך של מדידת פליטת הפחמן בתיק האשראי שלו, מתוך רצון להפחית את ההשפעה העסקית של הבנק על פליטת גזי החממה ובכך להקטין את הסיכון האקלימי והסביבתי שלו.

אנו גאים להיות מדורגים בציון הגבוה ביותר, "פלטינה פלוס", במדד מעלה המודד את האחריות התאגידית בארגונים בארץ. כמו כן, נמשיך לשמור על עקרונות יוזמת UN Global Compact, ובהם שמירה על זכויות אדם, סטנדרטים של העסקה, איכות הסביבה ומאבק בשחיתות, וכן נמשיך לקדם את מימוש יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) בפעולותינו השונות.

השנה, 2023, קבוצת מזרחי-טפחות מציינת 100 שנה להקמת הבנק. הדוח שלפניכם משקף את ערכי הקבוצה החברתיים והסביבתיים על פיהם אנו פועלים לאורך השנים. אנו מודים לכם על הבעת העניין בעשייה שלנו ובטוחים כי נמשיך לקדם ערכים אלו גם בשנים הבאות.

קריאה נעימה,

משה וידמן – יו"ר הדירקטוריון

משה לארי – מנכ"ל

קבוצת מזרחי-טפחות מפרסמת זו השנה העשירית דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) לציבור ולמחזיקי העניין שלה, ובו סקירה על פעילות הקבוצה בארץ ובעולם בשנת 2022, תוך שימת דגש על הנושאים החברתיים והסביבתיים. נושאים ושיקולים מתחומי ה-ESG משולבים בפעילות הקבוצה באופן יום-יומי, מתוך הבנה ששילובם בפעילות העסקית מייצר ערך משותף לקבוצה ולמחזיקי העניין שלה, הכוללים בין היתר את הלקוחות, העובדים, הספקים, הקהילה, המשקיעים והרגולטורים.

בשנת 2022 השקענו רבות בהטמעה ופיתוח של עקרונות ניהול ה-ESG בבנק. גובשה מדיניות קבוצתית לזיהוי, ניהול ובקרת סיכוני ESG בבנק אשר אושרה בהנהלת הבנק ובדירקטוריון. המדיניות נקבעה מתוך הכרה כי סיכון ESG משיק למספר רב של תחומי פעילות, ולכן יש לו חשיבות רבה. הסיכון מתייחס להפסד פיננסי של הבנק או נזק למוניטין שלו, הנובע מהשפעות נוכחיות או עתידיות של גורמי סביבה, חברה וממשל על הצדדים הנגדיים או הנכסים המושקעים שלו, לצד השפעות ישירות על הבנק.

על מנת לנהל סיכון זה באופן מיטבי אחראי דירקטוריון הבנק להתוות ולאשר את עקרונות מדיניות ה-ESG וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הקבוצה. הנהלת הבנק אחראית ליישום עקרונות אלו ולשילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים. לצורך כך מונתה מנהלת סיכון ESG, האחראית ליישום נאות של מדיניות סיכון ESG. מנהלת הסיכון היא מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, והיא מדווחת להנהלת הבנק ולדירקטוריון על התפתחות הנושא בבנק.

הבנק מכיר באתגר החשוב שמעמיד לנו משבר האקלים והוא מחויב להתמודד עימו, הן בהיבט העסקי והן כגוף המעסיק מספר עובדים רב בכל הארץ. ניכר כי גם הרגולציה המקומית נערכת להתמודדות זו, ומתוך כך היא פרסמה השנה מספר חוזרים אשר יקדמו את הנושא בעולם הפיננסי. ההוראות שפורסמו מצביעות על החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים רואה בקידום ניהול סיכונים והזדמנויות סביבתיים, לרבות סיכוני אקלים. במסגרת ההיערכות מגבש הבנק בימים אלה את מבנה הממשל התאגידי לניהול סיכוני האקלים, פיתוח של מתודה סדורה לזיהוי, הערכה וניהול סיכוני אקלים, גיבוש מוצרים סביבתיים שונים לצורך מימוש ההזדמנויות האקלימיות. נוסף לכך, הבנק נערך בימים אלה לחישוב המדרך הפחמני של הנכסים הפיננסיים והאשראי על פי מתודולוגית ה-PCAF. כלל התהליכים נבחנים ונבנים על פי פרקטיקות בינלאומיות (TCFD).

קפיצת מדרגה נוספת ומשמעותית שנעשתה השנה היא קביעת יעדי ESG ארוכי טווח לשנת 2030. היעדים שנקבעו נועדו לקדם סביבה ירוקה, שוויון מגדרי וגיוון תעסוקתי. על מנת לעמוד ביעדים אלו נעשתה עבודה מקיפה ונבנו תכניות עבודה ייעודיות, אשר ייצרו השפעה משמעותית על המשק הישראלי.

גם בתחום החברתי הושקעו משאבים רבים. הבנק השקיע השנה 1.25 מיליון ש"ח באג"ח חברתי העוסק בהכשרת גברים מהמגזר החרדי לעבודה בתחום ההיי-טק. אג"ח זה מצטרף לתיק השקעות הליבה של הבנק הכולל תיק ייעודי לאחזקת אג"ח שהונפקו למטרות חברתיות. בתחום ההשקעה בקהילה גדלה השנה כמות שעות ההתנדבות של העובדים באופן משמעותי וההשקעה הכספית של הקבוצה בקהילה גדלה ב 18.6% לעומת שנה קודמת.

גם השנה המשכנו לנהל שיח מול גופי דירוג ESG בארץ ובעולם על מנת לחדד את העשייה שלנו בתחומי ה-ESG ולהמשיך לפתח את היבטי הסביבה והחברה. הדוח מציג את התייחסות הקבוצה ואת פעילותה לקידום נושאי האחריות התאגידית בשילוב יעדי ה-SDGs שהציב האו"ם. נמשיך לדווח לציבור על ההתקדמות שלנו בתחום האחריות התאגידית. מטרתנו להמשיך לפעול לאור ערכי היסוד של הבנק: בהוגנות ובשקיפות. מערכת יחסים הוגנת ושקופה עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות, היא הבסיס לאמון שלנו אנו זוכים ולהצלחה המשותפת.

בהזדמנות זו אנו מבקשות להודות לכל העובדים והמנהלים ברובדי העשייה השונים בבנק, שמסייעים באופן יום-יומי בעשייה ואשר סייעו בכתיבת דוח זה ובפרסומו. נשמח לשמוע תגובות לדוח ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

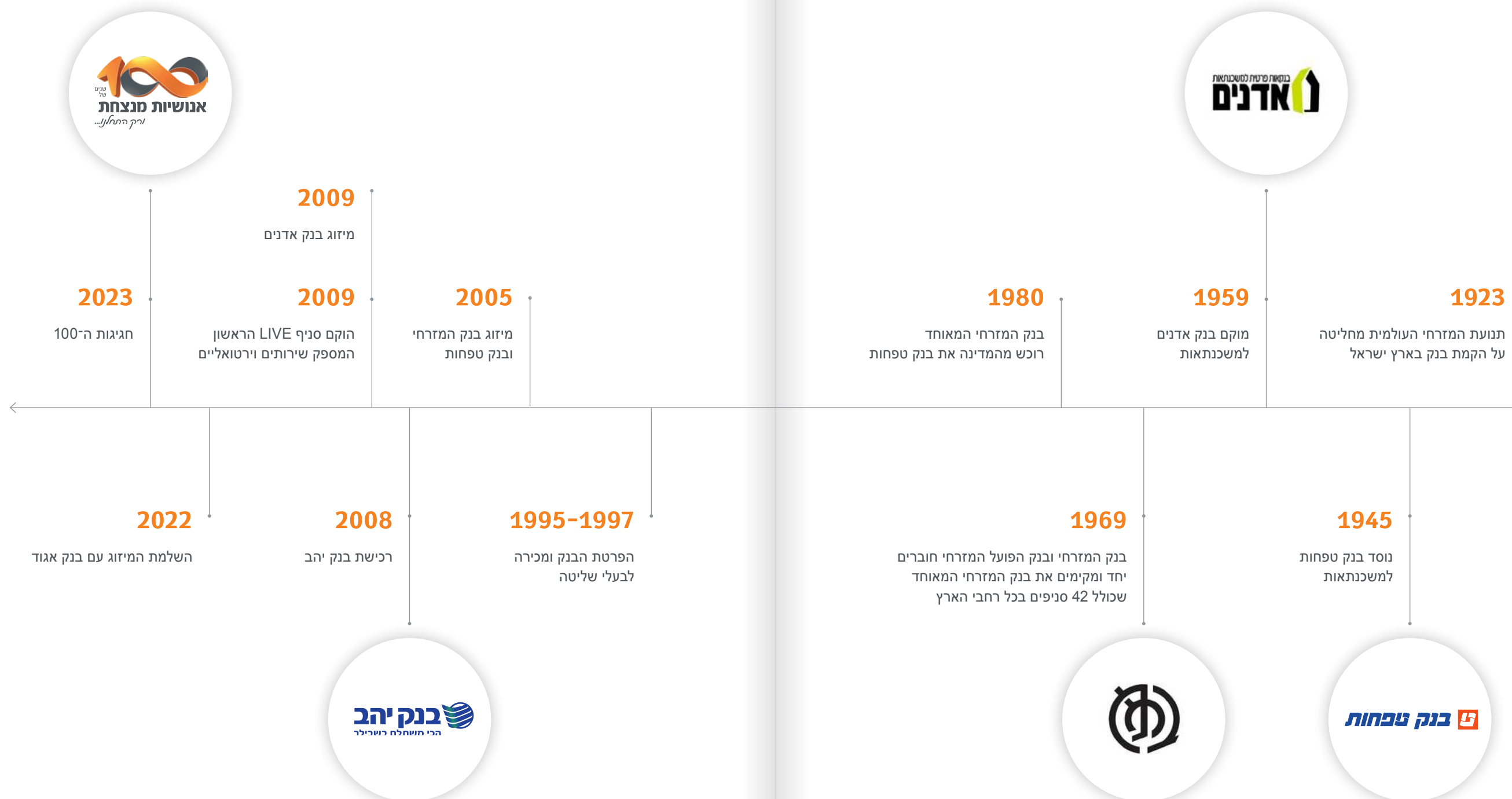
בברכה,

מיטל הרוש – מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים

תמר סאפר – מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה והממונה על אחריות תאגידית

יעל צאיג – מנהלת פיתוח ארגוני וקיימות

לפניות בנושא הדוח – 076-8048009 // saffert@umtb.co.il // בנק מזרחי-טפחות, ת"ד 3470 רמת גן





סביבה

קבוצת מזרחי-טפחות פועלת לצמצום השפעתה על הסביבה ושינוי האקלים באמצעות בחינת סיכונים רלוונטיים במתן אשראי ובפעילות ההשקעות של הקבוצה, לצד קידום מוצרים סביבתיים ומתן אשראי ייעודי.

מפחיתים השפעות סביבתיות

נערכים למעבר לכלכלה דלת פחמן

מימון לנושאים סביבתיים
(מיליוני ש"ח)
4,400

צמצום עצימות טביעת הרגל
הפחמנית (מ"ר)
10.6%

צמצום העצימות האנרגטית
למ"ר (Gj)
6.4%

כלל היוזמות של הבנק לצמצום
צריכת האנרגיה אפשרו חיסכון
(טון פד"ח)
398

היקף הפליטות שנחסכו
כתוצאה מיוזמות סביבתיות
של הבנק (טון פד"ח)
501



חברה

קבוצת מזרחי-טפחות פועלת באחריות כלפי הלקוחות, העובדים והקהילות שבהן הבנק מעורב ושעליהן הוא משפיע. אחריות זו היא חלק מתפיסת הבנק בנוגע לשילוב בין חדשנות ואנושיות.

סביבת עבודה שוויונית, מגוונת ומקדמת פיתוח אישי ומקצועי

ממוצע שעות הדרכה לעובד
(שעות)
43

שיעור העובדים שנקלטו
מאוכלוסיות בתת-תעסוקה
17.6%

מספר העובדים בקבוצה
7,588

היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים
(מיליוני ש"ח)
72.6

שיעור הנשים מכלל העובדים
65%

שיעור העובדים המועסקים בבנק
מאוכלוסיות בתת-תעסוקה¹
17.4%

משפיעים על הקהילה

מספר סניפים בקבוצה²
204

היקף השקעה בקהילה
(מיליוני ש"ח)
20.4

היקף הרכש המקומי
97%

אשראי למוצרים חברתיים ולקידום
פריפריה חברתית (מיליוני ש"ח)
4,111

היקף שעות התנדבות עובדים
28,200

שיעור הספקים הקטנים והזעירים
מתוך כלל הספקים בקבוצה
68%



ממשל

קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה על התנהלות אחראית ומחויבת לכבד את הוראות החוק וליישם כללי ממשל תאגידי תקין. הבנק מקפיד על התנהלות אתית של עובדיו ופועל למניעת מקרי שחיתות.

נתונים כלכליים ומצוינות עסקית

מובילים בהוגנות ובאתיקה

בנק מזרחי-טפחות מוביל
בתפיסת ההוגנות³

שעות הדרכה לעובדים בנושאי
ציות ומניעת שחיתות
129,000

עובדי הבנק החתומים על
הקוד האתי
100%

רווח נקי (מיליוני ש"ח)
4,472

הוצאות תפעוליות (מיליוני ש"ח)
6,173

הכנסות הקבוצה (מיליוני ש"ח)
13,668

הפרשה למיסים (מיליוני ש"ח)
2,356

חלוקת דיבידנדים (מיליוני ש"ח)
940.9

הערך הכלכלי שנשמר⁴ (מיליוני ש"ח)
4,198

רווח לפני מס (מיליוני ש"ח)
6,963

2. כולל סניפי בנק אגוד שהוסבו לבנק מזרחי-טפחות במסגרת השלמת המיזוג בין הבנקים.
3. הסקר השנתי של הפיקוח על הבנקים בנושא שביעות רצון לקוחות, בנק ישראל, דצמבר 2022.
4. ההפרש בין הכנסות הקבוצה להוצאות תפעוליות, הפרשות למיסים ודיבידנדים.

1. אומדן שנערך בהתאם להגדרת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה, משרד הכלכלה והתעשייה, לגיוס של עובדים ממגזרים דמוגרפיים המתאפיינים בתת-ייצוג תעסוקתי.

יעדי ה-ESG המרכזיים של הבנק

כבנק אשר חרט על דגלו ערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים הגדיר הבנק יעדים ארוכי טווח בנושאים אלו. יעדים אלו נגזרים מתוך התכנית האסטרטגית הכללית של הבנק. היעדים יסייעו לבנק וללקוחותיו במעבר לכלכלה דלת פחמן על ידי מימון והשקעות בנות קיימא וזאת תוך ניהול סיכונים סביבה ואקלים וקידום יעדי האקלים של מדינת ישראל.

יעדים לשנת 2030

סביבה

צמצום המדרך הפחמני

התפעולי ועצומות הפליטות עד שנת 2030

40% ב-

ביחס לשנת 2020 (שנת הבסיס).

צמצום לאפס חשיפה בתיק הנוסטרו

לענפי כריית פחם וקידוחי נפט חדשים עד שנת 2030. בנוסף, הבנק לא ישתתף בהנפקות ראשוניות של נכסים היוצרים חשיפה לענפים אלו.



הבנק ישקיע משאבים ויפתח מוצרים פיננסים ירוקים

אשר ישמשו לקידום פרויקטים ירוקים וסביבתיים.

יתרת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה תעמוד על **10 מיליארד ש"ח** כ-

חברה



קידום גיוון תעסוקתי

באמצעות העלאת שיעור קליטת העובדים מאוכלוסיות בת-תעסוקה

20% ל-

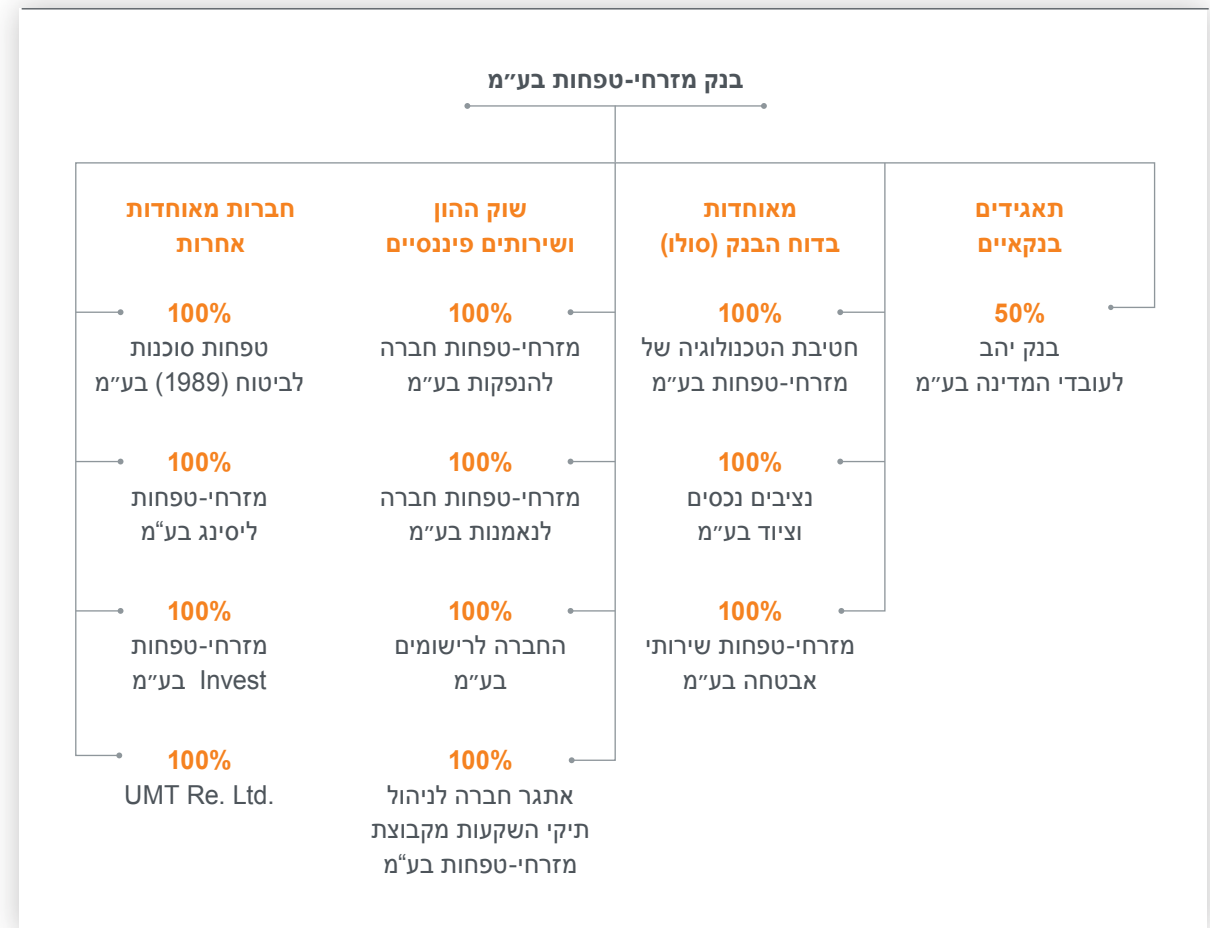
ממשל

עד שנת 2026 יגדל הייצוג הנשי בדירקטוריון ויהיה לפחות

30%



מבנה ההחזקות העיקריות של הבנק



לקוחות

תהליך הסבת לקוחות בנק אגוד למזרחי-טפחות החל ברבעון השני של שנת 2021 והתבצע בהדרגה. הסבת הלקוחות נעשתה באופן אנושי ופרטני, כאשר לקוחות אגוד הביעו הסכמתם לעבור למזרחי-טפחות וזכו ליחס אישי ולתמיכה אנושית לכל אורך תהליך המעבר. במסגרת תהליכי הסבת הלקוחות ניתן דגש על תקשור ושקיפות מלאים כלפי הלקוחות. בשלב הראשון, תהליכי ההסבה התבצעו במגוון ערוצי תקשורת במטרה לצמצם סיכונים ולמנוע מהלקוחות טרחה ככל הניתן. לאחר המעבר התקיים מסע לקוח הכולל תקשורים שונים מול הלקוח, לרבות היכרות עם הבנקאי האישי ודרכי ההתקשרות מולו, אופן הפעלת הערוצים הישירים ומידע על מוצרי הבנק השונים. בשלב השני, ועל מנת להשלים את קליטת כלל הפעילות והחשבונות, בוצע באופן ממוכן תהליך ההסבה של הפעילות הבנקאית ממערכות אגוד למערכות מזרחי-טפחות, לרבות חשבונות אשר לא הועברו קודם לכן. סופו של התהליך היה בהסבה מיכונית של הפעילות הבנקאית ממערכות אגוד למערכות מזרחי-טפחות, וזאת לגבי אותם חשבונות אשר לא הועברו בהסכמה קודם לכן.

עובדים

בנק מזרחי-טפחות קלט לשורותיו את עובדי בנק אגוד אשר היו מעוניינים בכך כחלק מתהליך המיזוג. קליטת העובדים לוותה במערך הדרכות וליווי אישי, אשר כלל את כלל העובדים המשתתפים בתהליך המיזוג. על מנת לאפשר לעובדים קליטה קלה הם עברו למידה והתנסות בקורסים ובימי עיון ליצירת אוריינטציה ומסוגלות מקצועית בנוגע לתהליכי העבודה ומערכות המידע הייחודיות לבנק מזרחי-טפחות. נוסף על הקורסים הפרונטליים הגיעו מדריכים ייעודיים לסניפים וסייעו בהשלמת פערי ידע בחומר המקצועי ובהכרת מערכות המידע. מנהלי הסניפים והתחומים שנקלטו מאגוד השתתפו במפגשי למידת עמיתים, ואלה ביססו בצורה אפקטיבית את תהליך כניסתם לתפקיד והסתגלותם בבנק. הופצו ערכות עבור מנהלים קולטים ומנהלים נקלטים, לסיוע בקליטתם בבנק באופן מיטבי והוצעו תהליכי ליווי וייעוץ. בחודש מרץ 2021 חתם בנק אגוד על הסכם פרישה של עובדי אגוד עם הסתדרות העובדים הכללית, ועד עובדי אגוד וארגון המנהלים ומורשי החתימה. בהתאם לתוכנית הפרישה, התאפשר לעובדים הפורשים לפרוש במסגרת זמן קצובה. בחודש אפריל 2023 הושלמה חתימתם של שני הסכמים קיבוציים מיוחדים בעניין קליטת עובדי ומנהלי אגוד. ההסכמים נוגעים בעיקר להמרת רכיבי התגמול של מנהלי ועובדי אגוד אשר נקלטו בבנק והתאמתם לאלו הנהוגים בבנק.



אירועים ושינויים מהותיים בקבוצה בשנת 2022

לפרטים בדבר אירועים ושינויים מהותיים בקבוצה לשנת 2022 ראו בדוחות הכספיים לשנת 2022, פרק התפתחויות משמעותיות בניהול הפעילות העסקית ופרק אירועים מהותיים בעסקי קבוצת הבנק בדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנת 2022.

מיזוג בנק אגוד¹

ביום 30 בספטמבר 2020 הושלמה הצעת רכש חליפין למניות בנק אגוד, שבמסגרתה נרכשו 100% מהון המניות המונפק והנפרע של בנק אגוד ומזכויות ההצבעה בבנק אגוד. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם תהליך מיזוג של בנק אגוד אל תוך הבנק. בין היתר הושלמה קליטת הלקוחות, נסגרו כל סניפי אגוד וכן הועברו פעילויות נוספות למזרחי-טפחות, ובהן פעילות הנוסטרו של בנק אגוד והליסינג. תהליך המיזוג היה מהותי, בהיקף נרחב ובעל מורכבות רבה, ונשא בחובו מגוון רחב של סיכונים. הבנק הקפיד על הוגנות לאורך כל תהליך המיזוג. התהליך נוהל באמצעות מספר צוותי עבודה נרחבים משותפים לבנק מזרחי-טפחות ולבנק אגוד ובניהול מקיף של מנהלות לביצוע תוכנית המיזוג, ועדת היגוי בראשות המנהל הכללי של הבנק, ונעשה דיווח לוועדת דירקטוריון ייעודית שהוקמה על מנת לעקוב אחר התהליך.

1. לפרטים נוספים על אודות מיזוג בנק אגוד ניתן לעיין בדוח השנתי 2022.



תפיסת ניהול ESG בקבוצת מזרחי-טפחות

מדיניות סיכוני ESG של הקבוצה נגזרת מהסיכונים וההזדמנויות החשובים והעיקריים בתחומי ESG שזוהו על ידי הקבוצה ומחזיקי העניין השונים. הקבוצה מנהלת את סיכוני ה-ESG באופן מיטבי על מנת ליצור ערך כלכלי וחברתי למחזיקי העניין השונים, לרבות בעלי המניות, תוך צמצום ההשפעות השליליות על החברה והסביבה. כמו כן, הקבוצה פועלת באופן מתמיד להגברת השקיפות ומדווחת על פעילותה בהתאם לתקן הדיווח GRI¹ ותקן הדיווח SASB².

מדיניות סיכוני ESG

בשנת 2022 גובשה מדיניות קבוצתית לזיהוי, ניהול ובקרת סיכוני ESG בבנק. בחודש דצמבר 2022 אושרה המדיניות בהנהלת הבנק ובדירקטוריון. סיכון ESG (סביבה, חברה וממשל) הוא הסיכון להפסד פיננסי של הבנק או נזק למוניטין שלו, הנובע מהשפעות נוכחיות או עתידיות של גורמי סביבה, חברה וממשל על הצדדים הנגדיים או הנכסים המושקעים שלו, לצד השפעות ישירות על הבנק. סיכון ESG משיק למספר רב של תחומי פעילות ולכן יש לו חשיבות רבה. סיכוני ESG ישירים מקושרים להשפעות של פעילות הבנק, לרבות ניהול עסקיו השוטפים, מוצרים ושירותים. סיכוני ESG עקיפים מקושרים לנושאים או אירועים חיצוניים לבנק, אשר עשויים להשפיע על הלקוחות והסביבה העסקית שבה הוא פועל. סיכון ESG, כפי שזוהה על ידי הבנק, כולל בתוכו גורמי סיכון הנוגעים למגוון נושאים, לרבות סיכוני אקלים, הון אנושי, היבטי ESG במימון, שיווק מוצרים ושירותים באופן הוגן ושיווני ועוד.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון

דירקטוריון הבנק – אחראי להתוות ולשקלל את עקרונות מדיניות ה-ESG וכן לוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הקבוצה. הדירקטוריון מפקח על כלל היבטי הסיכונים ה-ESG באמצעות ועדותיו המקצועיות, כגון ועדה לניהול סיכונים, ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית וועדת הביקורת. כמו כן, הדירקטוריון מאשר את דוח ה-ESG של הקבוצה ובפניו מוצגת תוכנית העבודה השנתית בנושא. בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון מוצג דיווח על סיכוני ESG פעמיים בשנה ומתקיים דיווח שנתי לדירקטוריון בנושא זה.

בשנת 2022 התקיימו שני דיונים בנושא סיכוני ESG בדירקטוריון. במסגרת הדיונים הוצגו התקדמות בתוכנית העבודה בנושא ESG, דירוג הבנק על ידי גופי דירוג מהארץ ומהעולם, חידושי רגולציה בתחום ועוד. נוסף לכך, הדירקטוריון והוועדה לניהול סיכונים דנים בסיכוני ה-ESG של הבנק במסגרת מסמך הסיכונים הרבעוני. **הנהלת הבנק – אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים.** לצורך כך מונתה מנהלת הסיכון, האחראית ליישום נאות של מדיניות סיכוני ESG. מנהלת הסיכון היא מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים, והיא מדווחת להנהלת הבנק בתדירות רבעונית ולדירקטוריון בתדירות חצי שנתית בהתפתחות הנושא בבנק. מעורבות ההנהלה בנושא סיכוני ESG מיושמת באמצעות ועדת היגוי רבעונית בראשות מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים וחברים בה מנהלי החטיבות השונות. תפקיד הוועדה הוא להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח במסגרת קידום ESG בכל פעילות הבנק לשם ניהול מיטבי של סיכוני ה-ESG שזוהו. הטמעה ויישום של מדיניות ה-ESG מבוצעים על ידי הממונה על האחריות התאגידית, מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, אשר מובילה את פעילות ה-ESG בבנק בשיתוף החטיבות השונות על ידי ממשקי עבודה שוטפים עם פרטנרים ייעודיים אשר משמשים שותפים לבקרה, דיווח, הטמעה ויישום של הנושא.

1. GRI - Global Reporting Initiative הוא ארגון בין-לאומי עצמאי שהנפיק את התקן הנפוץ והמקובל ביותר לעולם לדיווחי קיימות ומספק שפה משותפת גלובלית לתקשור ההשפעות והביצועים החברתיים, סביבתיים וכלכליים של עסקים וארגונים. בכך הוא מסייע לארגונים המעוניינים בכך למלא את חובות הניתנות ליישום בכל העולם לדיווח על קיימות ולקחת אחריות על השפעות אלה.
2. SASB – Sustainability Accounting Standards Board הוא ארגון ללא מטרות רווח שנוסד בשנת 2011 בארצות הברית ומטרתו לפתח ולהטמיע תקני חשבונאות בנושאי קיימות.

ניהול סיכונים חברתיים

סיכונים חברתיים, העלולים לפגוע במוניטין של הבנק, יכולים לבוא לידי ביטוי בנושאים בעלי רגישות חברתית, פרסום שעלול לפגוע בקבוצת מהאוכלוסייה ועוד. הסיכונים החברתיים בתחום הבנקאות (כגון רגולציה והלבנת הון) משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק. כחלק מניהול הסיכונים מתקיים מעקב שוטף אחר מדד מוניטין הבנק מול המתחרים בסקר מעמד ותדמית (ברומטר) שנערך בתדירות רבעונית ומוצג בוועדת מוניטין.

על פי מדיניות הקבוצה, הבנק בוחן את מכלול הסיכונים ואת נתוני הלקוח בטרם מתן אשראי בתהליך מקיף ויסודי הכולל בחינה של מכלול ההיבטים שיעידו על טיב הלקוח, איתנותו הפיננסית, יכולת ההחזר שלו ואופן התנהלותו. ועדת המוניטין בראשות מנהלת חטיבת השיווק מתכנסת אחת לרבעון ונידונים בה אירועים או סוגיות שלהערכת הצוות המקצועי עשויים להיות בעלי השפעה על סיכון המוניטין, כגון סיקורים במדיה, פניות של לקוחות ברשתות החברתיות, מהלכים פרסומיים המייצרים תגובות במדיה או בקרב לקוחות ועוד. בוועדה משתתפים חברי הנהלה, כגון סמנכ"לית החטיבה הקמעונאית, סמנכ"לית חטיבת השיווק, סמנכ"ל החטיבה לבקרת סיכונים בבנק ומנהלים נוספים העוסקים בנושא כחלק משגרת היום-יום שלהם. חברי הוועדה אחראים לעולמות התוכן השונים וכן מחזיקים בראייה כוללת ורחבה של מוניטין הבנק וההשפעות האפשריות עליו.

הרגישות לסיכון חברתי קיימת הן בתהליכי פיתוח המוצרים, הן בחוויית הלקוח שמוענקת במגוון פלטפורמות שירותיות והן בהתאמת מענה איכותי בסיטואציות ייחודיות.

הבנק אמן על מתן שירות למגוון רחב של קהלי יעד ולכן מקפיד על התאמה של פורטפוליו המוצרים והשירותים בהתבסס על בחינה מעמיקה של הצרכים והציפיות של הלקוחות השונים. הקו המנחה של הבנק בהתאמת המוצרים ללקוחות הוא שלא נעשית אפליה או פגיעה בקבוצות לקוחות אחרות.

שינוי סל המוצרים בהתאם לתמורות מקרו-כלכליות – הבנק בוחן וממפה באופן שוטף את הסיכונים וההזדמנויות בקווי העסקים המרכזיים שלו, בין השאר גם בהתאם לתמורות מקרו-כלכליות. אם יש צורך, הבנק יוצר שינויים בתמהיל המוצרים וכן מדווח להנהלה על ביצועי הסניפים תחת ההנחיות וההכוונות על תמהיל המוצרים המומלץ. הבנק נערך לזיהוי וניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני האקלים. מידע מפורט מצוי בפרק סביבה בדוח זה.

דיווח ESG שנתי

קבוצת מזרחי-טפחות מדווחת דיווח שנתי על ביצועי ה-ESG שלה למחזיקי העניין החל משנת 2012. הדוח סוקר את פעילותה של הקבוצה בארץ ובחו"ל, והוא מאושר בהנהלת הבנק ובמליאת הדירקטוריון.

דוח זה מסכם את השנה הקלנדרית 2022 בתחומי ה-ESG. בדומה לדוחות הקודמים שפרסמה הקבוצה, גם דוח זה נכתב בהתאם לתקן הדיווח של ה-GRI (Global Reporting Initiative), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם ביותר In accordance with the GRI Standards. נוסף על כך, השנה הקבוצה מדווחת לראשונה גם באמצעות תקן הדיווח של SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

הדוח מציג את ביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב, בנק אגוד¹ ושלוחות הקבוצה בחו"ל – בלונדון ובלוס אנג'לס (להלן: "הקבוצה"), למעט במקומות שבהם מצוין אחרת. עם זאת, מאחר שפעילותן של חברות הקבוצה או של שלוחותיה בחו"ל יכולה להיות שונה במקצת מהפעילויות של הבנק, הוחלט במקומות מסוימים לפרט את הנעשה בבנק מזרחי-טפחות בלבד. במקומות אלו נעשה שימוש במונח "הבנק". בכל מקרה, כלל פעילות שלוחות הקבוצה בחו"ל נעשית בהלימה לעקרונות המדיניות של הבנק, ואם קיימים הבדלים מהותיים, ניתן גילוי ספציפי לפעילות והדבר צוין במפורש, ובפרט לגבי בנק יהב ובנק אגוד¹.

רוב המידע המוצג בדוח נאסף באופן שוטף ובצורה שגרתית במהלך שנת הדיווח באמצעות מערכות המידע של הקבוצה ומקורות ארגוניים שונים. לשם כך בנה הבנק כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה, בהתאם לפעילויות השונות. כתיבת הדוח לוותה על ידי יועצים מומחים בתחום ה-ESG וקיימות. כמו כן, בוצעה בקרת נאותות חיצונית על ידי צד שלישי בלתי תלוי (ראו פרק אינדקס בדוח זה). שילוב זה של ליווי מקצועי ובקרה חיצונית בלתי תלויה מסייע לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי ובהתאם לדרישות התקן. הקבוצה מתחייבת לעשות שימוש מושכל בתגובות ובמשובים שתקבל ממחזיקי העניין שלה, ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמה בהקשרים אלו.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

שותפות ביוזמות בתחום ה-ESG

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

 UN Global Compact	החל משנת 2015 חבר הבנק ביוזמת ה-Global Compact של האו"ם. הבנק פועל לקדם את עקרונות היוזמה. דוח זה משמש דיווח תקופתי לארגון על אודות התקדמות היישום (Communication On Progress – COP).
 המנגנון הוולונטרי לדיווח פליטות גזי חממה	אחת לשנה מדווח הבנק על פליטות גזי החממה למערך של המשרד להגנת הסביבה והתאחדות התעשיינים.
 יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDGs)	קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותה העסקית והחברתית ומדווחת במסגרת דוח ESG על המחויבות לקידום היעדים.

דירוגי ESG נבחרים¹

הערכת ביצועי ה-ESG של הבנק נמדדת על ידי גופי דירוג בין-לאומיים ומקומיים המנגישים את המידע עבור בעלי עניין שונים ובאופן ייעודי עבור משקיעים מהארץ ומהעולם. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם גופי הדירוג השונים. באמצעות דירוגים אלו הבנק בוחן את פעילותו אל מול ביצועי הסקטור הפיננסי בארץ ובעולם ואף שואף לשפר את ביצועיו בהיבטי ה-ESG.

חברות דירוג ישראליות

 דירוג מעלה ESG ודירוג גיוון והכללה	גם השנה 2022 זכה הבנק בדירוג השיא "פלטינה פלוס" על ביצועיו בתחום ה-ESG. דירוג הבנק במדד מעלה ESG בבורסה לניירות ערך הוא AA. הבנק השתתף בדירוג הגיוון וההכללה שהושק השנה, דירוג המשותף ל"מעלה", נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה ומשרד הכלכלה והתעשייה.
 Greeneye Data Greeneye	הבנק מדורג במדד ה-ESG של Greeneye.
 דירוג ESG של חברת Entropy	הבנק דורג ב-Top 10 מתוך 100 החברות שדורגו במדד ת"א 125.

1. הדירוגים הינם נכונים לתאריך 30.3.2023 ועשויים להשתנות במהלך השנה. אין לראות בדירוגים אלו המלצות להשקעה או דעת מומחה.

חברות דירוג בינלאומיות

גופי דירוג	סקלה	ציון הבנק	הערות
 ESG Sustainalytics Risk Rating¹	100-0 (סקלה הפוכה)	24.3 Medium Risk	
 S&P Global	0-100	49	Top 15% בקרב הסקטור הבנקאי
 MSCI	AAA-CCC	A	דירוג הבנק הינו בקרב קבוצת הדירוג השלישית (מבין שבע) בקרב הסקטור הבנקאי
 Bloomberg ESG Disclosure Score	0-100	64.9	

כמו כן, הבנק נכלל בסדרת המדדים של FTSE4GOOD², ומדורג בגופי דירוג נוספים וביניהם Moody's, ISS ועוד.

1. Copyright © [2023] Morningstar Sustainalytics. All rights reserved. This publication contains information developed by Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Such information and data are proprietary of Sustainalytics and/or its third party suppliers (Third Party Data) and are provided for informational purposes only. They do not constitute an endorsement of any product or project, nor an investment advice and are not warranted complete, timely, accurate or suitable for a particular purpose. Their use is subject to conditions available at <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.

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

הטמעה וקידום של תחום ה-ESG

הבנק פועל רבות להטמיע את תפיסת האחריות התאגידית בקרב העובדים ובקרב הקהילה הסובבת אותו. בשנת 2022 התקיימו 12,456 שעות הדרכה בנושא ESG וכן פעילויות אלו:

- **הכשרות מקצועיות –** הכשרות מממוקדות בנושאים מגוונים, כגון שינוי אקלים, סיכונים סביבתיים, השקעות אחריות, גיוון והכלה ועוד.
- **הדרכת עובדים –** נושא ה-ESG שולב בקורסים וימי עיון המתקיימים במרכז ההדרכה גם בקורסים לעובדים חדשים וגם בקורסי ניהול שונים. נוסף על כך, הופצו תקשורים ופרטי מידע בנושא, כגון יום הגיוון, יום האשה ועוד.
- **הדרכות ליועצי השקעות –** במשך השנה מתקיימות הדרכות ליועצי השקעות בבנק במטרה להעלות את המודעות בנושא השקעות ESG.
- **גיוון והכלה: סדרת הרצאות חברתיות לעובדים –** סדרת ההרצאות "אני ואתה נשנה את העולם" – מאות מעובדי הבנק השתתפו באופן פעיל בסדרת הרצאות אונליין ייחודית להיכרות עם אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית ביוזמת יחידת קשרי קהילה, כחלק מקידום תרבות ארגונית מגוונת ומכילה בבנק.
- **שבוע ESG אחריות תאגידית 2022 –** כמדי שנה הבנק מקיים שבוע אחריות תאגידית במטרה לחבר את העובדים לתחום זה ולפעילות הבנק לקידום נושאים חברתיים וסביבתיים. השנה ציין הבנק את שבוע האחריות התאגידית במגוון אירועים ויוזמות שמטרתם לתרום לקהילה, לחברה ולסביבה, כגון הרצאה לעובדים בנושא אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית, יריד עמותות חברתיות, מבצע לאיסוף משקפיים לתרומה לעמותה הממחזרת משקפיים ומסגרות לטובת נזקקים ותחרות מחדש – יצירות ועבודות תוך שימוש חוזר בחפצים.
- **שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמיים בנושא ESG –** הדרכת סטודנטים לעולמות ה-ESG וחשיפתם לפעילות הבנק בתחום זה.
- **הצגת פעילות ה-ESG של הבנק בפני פורומים שונים –** הבנק משתתף בפורומים שונים בתחום ה-ESG ומביא מהידע והניסיון שלו לקהל הרחב.

תקשורת שוטפת עם מחזיקי העניין

כדי להכיר לעומק צרכים והצעות של מחזיקי העניין השונים, קבוצת מזרחי-טפחות מקיימת תקשורת שוטפת עימם, לרבות לקוחות, עובדים, משקיעים, ספקים, ארגונים חברתיים ועוד. הקבוצה פועלת באופן פרו-אקטיבי ליצירת קשר, לצד מענה אפקטיבי לפניות, ורואה בדיאלוג עם מחזיקי העניין כלי עסקי וניהולי המסייע בקבלת החלטות, בפיתוח מוצרים ובשיפור המענה הניתן.

● סקרי עמדות בנושאי מוצרים, שירותים, תדמית, חוויית לקוח ועוד. ● ביצוע ניתוח שוק, מחקר צרכנים ומענה אסטרטגי וקריאטיבי על ידי סטודנטים מהמכללה למנהל, בליווי ומנטורינג של חטיבת השיווק. ● "שותפים מבחירה" – פרויקט המאפשר ללקוחות להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות ופרויקטים חברתיים הבנק יתרום ואיזה מהם יקדם.	 לקוחות הבנק והציבור הרחב
● "שולחנות עגולים" של שיח פתוח בהשתתפות המנכ"ל ועובדי הבנק מכלל היחידות ויישום מסקנות בתוכנית העבודה. ● הבנק עורך סקר עובדים בשיתוף פעולה עם חברת BDI באופן שנתי לקביעת דירוג 100 החברות שהכי כדאי לעבוד בהן. בשנת 2022 עלה הבנק בשבע מקומות לעומת השנה הקודמת ומוקם כבנק השני מבין כלל הבנקים בארץ. ● "הצבעת – השפעת", פרויקט המאפשר לעובדים להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות ופרויקטים חברתיים יתרום הבנק. ● הצעות ייעול – עובדי הבנק מציעים יוזמות לשיפור ולהתייעלות בבנק. חלק מיוזמות אלו משולבות בתכניות העבודה. ● חדשנות – נבחרת שגרירי חדשנות מקרב עובדי הבנק פועלת לקדם ולהטמיע חדשנות בפעילות הבנק. ● קו פתוח לפניות עובדים המופעל על ידי אגף משאבי אנוש.	 עובדים
● קיום פגישות ודיאלוג עם ארגונים ועמותות בנושאים חברתיים וסביבתיים, לצורך איתור פעילויות שבהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע בנושאים אלו. ● מפגשים שוטפים עם עמותות וארגונים חברתיים לצורך איתור צרכים ולצורך בחינת שביעות הרצון מהתנדבות עובדי הבנק, לצד בחינת האפקטיביות כתוצאה מההשתתפות עמותות בפרויקטים השונים.	 ארגונים חברתיים
● הבנק חבר באיגוד הבנקים ופועל בוועד הפועל ובוועדה המשפטית שלו. ● הבנק חבר באיגוד החברות הציבוריות ומקיים דיאלוג עם זרועות השלטון בסביבה הציבורית והפרטית בנושאים הקשורים לכלל המערכת הבנקאית. ● הבנק מקיים שיח שוטף עם הרגולטורים בתחומי פעילותו.	 ממשלה ושלטון מקומי
● המיועדים לספקים קטנים וזעירים לצורך היכרות אופן העבודה עם הבנק ושיח משותף. ● קשר עם עמותות המקדמות פרויקטים חברתיים.	 קהילה וספקים
● שיח עם אנליסטים ומשקיעים מוסדיים בארץ ובעולם בסמוך ולאחר פרסומי דוח שנתי/רבעוני. ● מענה על סקירות בארץ ובעולם בתחום ה-ESG. ● דיווחים שוטפים באתר קשרי משקיעים.	 משקיעים ובעלי מניות

אני ואתה נשנה את העולם

סדרת הרצאות ZOOM בנושא: אוכלוסיות מיוחדות בישראל

עובדות ועובדים יקרים,

מזרחי-טפחות בקהילה שמחים להזמין אתכם להשתתף בהרצאה הרביעית, לשנה זו, של סדרת ההרצאות בנושא אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית. יחד נעלה את המודעות לקבלת האחר ולשילוב שוויוני בחברה.



גברת תכלת גינס
הסטנדרטאפסטית החירשת הראשונה בישראל, כותבת תוכן ומרצה לנוער ולמבוגרים

החיים בין on ל-off
איך הופכים חולשה למתנה מצחיקה?

מתי? 15.11 בשעה 18:00
בסמוך ליום הסובלנות הבינלאומי

ההרצאה קומית יחידה מסוגה בארץ. "שומעים? אז זהו שאני לא... אבל האמת שזה יותר מצחיק מגורא" בהרצאה של תכלת שנולדה מתוך השאלות של הקהל, תחוץ קטע סטנד אפ קצר, ואת הסיפורים שמאחורי. תראו איך גם אתם יכולים להפוך חולשה למתנה בעזרת בדיחה או שתיים ותינה משעה של ההרצאה מעניינת של צחוק, השראה וחוויה מעצימה שתמשיך אתכם הלאה.

מוזמנים לשריין יומנים.

להרשמה לחצו כאן

כנגד ההרצאה הבנק יעניק תרומה לעמותת "יתו המשווה"

יעדים מרכזיים לשנת 2023 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

יעדי הבנק בתחומי הפעילות השונים וקישורם ליעדי ה-SDG הרלוונטיים¹ (יעדים אלו הם חלק מיעדי הבנק לשנת 2023 המופיעים בסוף כל פרק בדוח).

סביבתי

הטמעת פרויקט תיק משכנתה דיגיטלי בכלל סניפי הבנק במטרה לצמצם את צריכת הנייר והרחבת השימוש בחתימה דיגיטלית במגוון שירותים.



היערכות הבנק לכלל שינויי הרגולציה, מקומית ובין-לאומית, בעזרת גיבוש מדיניות וממשל אקלים.



שילוב היבטי ESG, בדגש על סיכוני אקלים, בשיקולי ותוצרי מערך ייעוץ השקעות.



חברתי

העשרת ארגז הכלים המקצועי עבור עמותות ועסקים חברתיים.



הגדלת מעגל העובדים המשתתפים בפעילויות התנדבות.



הטמעת "שפה שירותית" חדשה אשר תקדם את מתן השירות לכלל האוכלוסיות, והרחבת ערוצי השירות.



ממשל תאגידי

מיקוד הטמעה של הוגנות מול לקוח בחברות בת יחידות מטה.



חיזוק הטמעת הגנת הפרטיות.



מפגש ועדת אתיקה עם יחידות השטח והסניפים.



זיהוי הנושאים המהותיים

העקרונות המובילים את מדיניות הקבוצה בתחומי ה-ESG מתמקדים בנושאים המהותיים שהקבוצה זיהתה. נושאים אלו הם החשובים ביותר למחזיקי העניין של הבנק ולקבוצה עצמה. אחת לשנתיים, קבוצת מזרחי-טפחות מבצעת ניתוח מהותיות נרחב ויסודי הכולל דיאלוג עם מחזיקי העניין. עדכון בתדירות זו מאפשר לקבוצה לעקוב אחר מגמות בתחומים הנבחרים, להעמיק את פעילות הקבוצה בנושאים המהותיים ביותר וכן להציג ולשקף בדוח ESG את ההתקדמות בפעילותה.

הנושאים המהותיים של הקבוצה עודכנו בתהליך דיאלוג עם מחזיקי עניין לקראת פרסום דוח ESG לשנת 2022. לעריכת הדיאלוג קדם ניתוח מהותיות אשר כלל תיקוף ועדכון של הנושאים המהותיים, ובהתאם לכך – בחינה של הנושאים המהותיים הנסקרים בבנקים מובילים בעולם ובארץ, בגופי דירוג מרכזיים ובתקני דיווח בין-לאומיים בתחום. לאור ניתוח המהותיות נבחרו הנושאים המרכזיים אשר הובאו לפתחם של בעלי העניין השונים. הדיאלוג נערך באמצעות שאלונים אל מול הלקוחות, הספקים, הקהל הרחב והקהילה המקצועית בתחום ה-ESG. כמו כן, הנושאים נבחנו בהתאם לחשיבותם עבור הבנק. על בסיס הממצאים עודכנה רשימת הנושאים המהותיים.

הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח

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

בבחירת הנושאים המהותיים לשנת 2022 חלו שינויים לעומת השנה הקודמת. נושאים אלו לא נכללו בנושאים המהותיים המעודכנים בשל דירוג נמוך:

- שקיפות הביצועים הכלכליים.
- פעילות אחראית בנושא הרכש.
- התמודדות עם משברים והתאמה לעולם החדש.

נוסף לכך, התבצעו האחדות בין נושאים מהותיים:

- הנושא שירות אחראי, הוגן ושקוף, כולל בתוכו את הנושאים: שירות לקוחות ושביעות רצון; הוגנות ושקיפות.
- הנושא הכלה פיננסית ונגישות לשירותי הבנק כולל בתוכו את הנושאים: סיוע ללקוחות ונגישות לשירותי הבנק; קידום חינוך פיננסי בקרב הלקוחות והקהילה.

כמו כן, חלק מהנושאים הוגדרו מחדש כדי לשקף באופן מיטבי את הנושא המהותי לתפיסת הבנק, לייצר שפה אחידה ולהשתמש במונחים המקובלים בתחום ה-ESG בארץ ובעולם:

- פרטיות לקוח ואבטחת מידע במקום פרטיות לקוח.
- פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים במקום קידום אשראי והשקעות סביבתיות וחברתיות.
- ניהול סיכוני סביבה ואקלים במקום היערכות הבנק להשלכות של משבר האקלים וניהול סיכוני סביבה.
- צמצום השפעות סביבתיות במקום הקפדה על איכות הסביבה.
- הון אנושי במקום פיתוח הון אנושי

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

Environment סביבה



קבוצת מזרחי-טפחות
פועלת לצמצום השפעתה
על הסביבה ושינוי האקלים
באמצעות בחינת סיכונים
רלוונטיים במתן אשראי
ובפעילות ההשקעות של
הקבוצה לצד קידום מוצרים
סביבתיים ומתן אשראי ייעודי.





לקבוצת מזרחי-טפחות ישנן השפעות סביבתיות הן כמוסד פיננסי המממן גופים ופרויקטים שונים, והן כגוף עסקי אשר עושה שימוש במשאבים לצורך פעילותו. הקבוצה פועלת לצמצום השפעתה על הסביבה ושינוי האקלים באמצעות בחינת סיכונים רלוונטיים במתן אשראי ובפעילות ההשקעות של הקבוצה, זאת לצד קידום מוצרים סביבתיים, מתן אשראי ייעודי, קידום התייעלות אנרגטית וצמצום צריכת המשאבים בסניפיה השונים. נושאים אלו מנוהלים על ידי החטיבה לבנקאות עסקית – בהיבטי ניהול סיכונים אשראי סביבתיים, ועל ידי אגף לוגיסטיקה בחטיבת ההון האנושי, משאבים ותפעול – בהיבטי צריכה והתייעלות אנרגטית.



צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית

מתוקף אופי הפעילות של הקבוצה בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה היא אחת ההשפעות הסביבתיות המשמעותיות שלה. הקבוצה מנהלת ומוודדת תחום זה ונוקטת מהלכי התייעלות אנרגטית, לרבות החלפת מערכות זוללות אנרגיה למערכות מתקדמות בעלות ניצול אנרגטי יעיל. הנושא מנוהל על ידי ועדה להתייעלות אנרגטית המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים. תפקידה של הוועדה הוא לבחון כל רעיון ואפשרות של התייעלות – מרכישת מערכות מתקדמות בעלות יכולת ניתוח ובקרה שיסייעו לצמצם את צריכת האנרגיה ועד התאמה של טמפרטורות המים הקרים ביחידות הקירור בהתאם לטמפרטורת חוץ, שעות עבודה, כיבוי אורות או כיבוי מזגנים מרוכז לאחר שעות הפעילות וכו'.

צריכת האנרגיה בקבוצת מזרחי-טפחות

	2022	2021	2020	2019	2018	
חשמל (קוט"ש)	209.1	221.5	235	248	262	סך צריכת החשמל למ"ר
	4,541	4,427	4,701	4,744	5,116	סך צריכת החשמל לעובד
	34,453,858	33,846,527	35,656,592	30,983,930	32,535,599	סך צריכת החשמל
דלק (ליטרים)	678,542	710,442	697,703	715,235	675,060	סך צריכת בנזין
	170,454	162,068	134,769	131,881	119,631	סך צריכת סולר
	848,996	872,510	832,472	847,116	794,691	סך צריכת דלק
אנרגיה (GJ)	124,034	121,847	128,364	111,542	117,128	סך צריכת חשמל
	23,150	24,239	23,804	24,402	23,031	סך צריכת בנזין
	6,576	6,252	5,199	5,088	4,615	סך צריכת סולר
	153,760	152,338	157,367	141,032	144,774	סך צריכת האנרגיה
עצימות אנרגטית	0.93	0.99	1.03	1.13	1.16	סך עצימות אנרגטית למ"ר (GJ/מ"ר)
	20.26	19.92	20.75	21.59	22.76	סך עצימות אנרגטית לעובד (GJ/עובד)

* KWh – קילו וואט לשעה

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

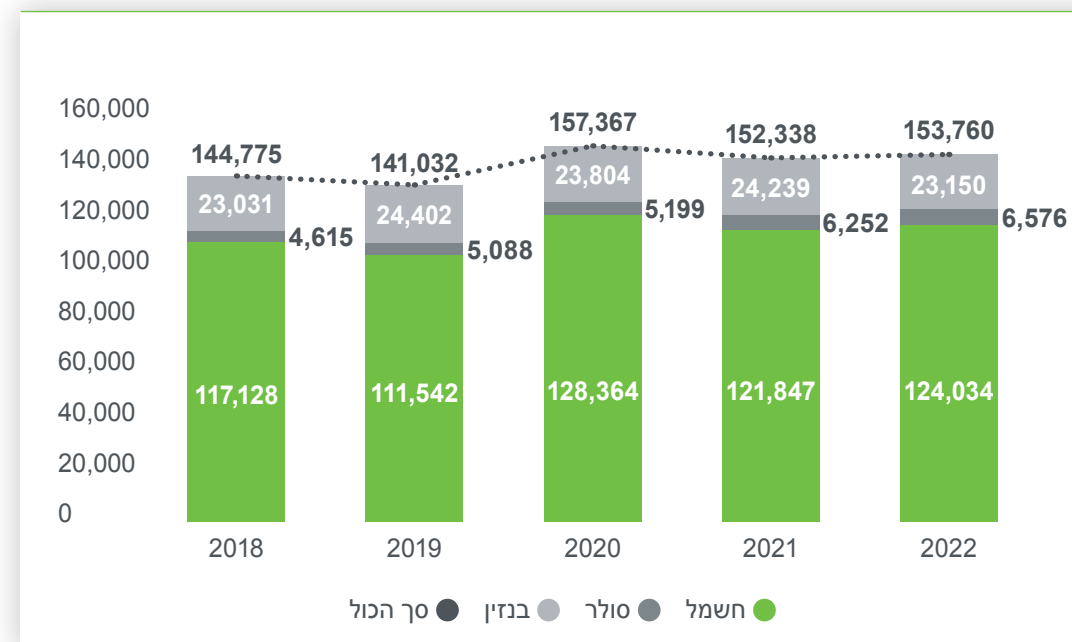
בשנת 2022 חלה ירידה בצריכת הדלק הכוללת של הקבוצה וצריכת הבנזין פחתה, עם זאת צריכת הסולר של הקבוצה עלתה בשל הגדלת פעילות מרכז המזומנים אשר הרחיבו את מגוון השירותים ללקוחות בעזרת רכבי בלדירות הצורכים סולר. כמו כן, בשנה זו, נמשכו תהליכי התייעלות האנרגטית המלווים את הקבוצה בשנים האחרונות, כגון החלפת נורות לד, החלפת מערכות המיזוג וצ'ילרים, למרות זאת, סך צריכת האנרגיה (GJ) והעצימות האנרגטית לעובד (GJ) עלו באופן מזערי, זאת בשל עלייה קלה בצריכת החשמל עקב הכללת צריכת החשמל היחסית החל משנה זו, אשר נרכשה דרך חברת הניהול באחד ממבני המטה. עם זאת, העצימות האנרגטית (GJ) למ"ר ממשיכה במגמת ירידה בחמש השנים האחרונות.

1. בשנת 2020 הצטרף בנק אגוד לקבוצת מזרחי-טפחות. נתוני 2018-2019 אינם כוללים את בנק אגוד.

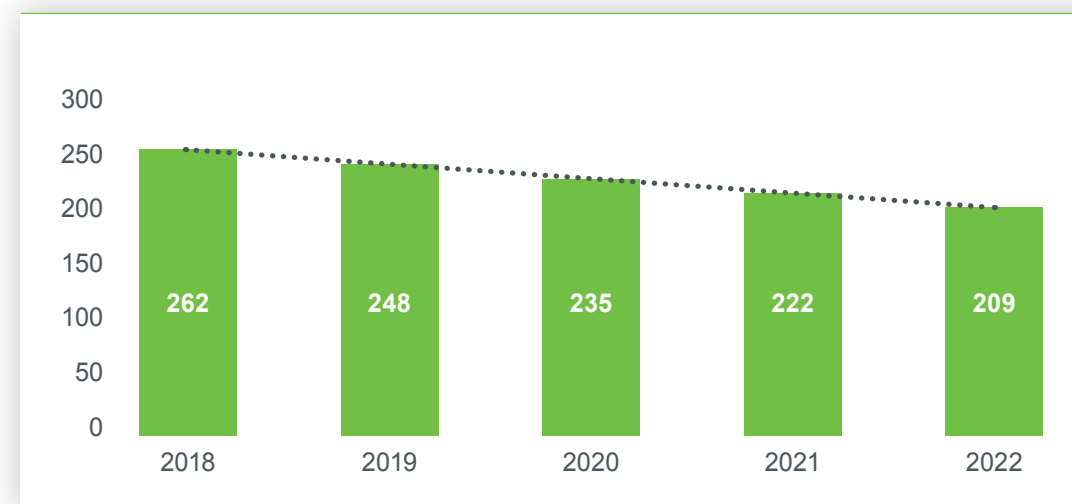
מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

- **בחינה חודשית של צריכת החשמל** – הבנק מנתח בכל חודש את עלויות צריכת החשמל לפי מבנים, ובמקרה של חריגה הוא פועל (בסיוע יועצים) על מנת לאתר את הסיבה ולטפל בה.
- **שימוש בתאורת לד** – בשנת 2022, כחלק מהיערכות להקמת קמפוס למטה הבנק, מבוצעת החלפת תאורת לד בשטחים הקיימים אשר לא ישופצו בתקופה הקרובה, כגון חניונים וחדרי מחשב. בשטחים הנוספים מבוצע ההחלפה במקביל לשיפוץ.
- **הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה** – המערכת שולטת בכיבוי תאורה יזום בשעות שאין שעות הפעילות, והיא כוללת כיבוי תאורה אוטומטי לאחר שעות הפעילות וצמצום התאורה בחניונים. המערכת מכבה באופן אוטומטי את התאורה בכל אחד ממבני המטה בבנק לפי שעה שהוגדרה מראש. כמו כן, הותקנה בחדרים שבבנייני המטה, במט"ל¹ ובבית הבנק מערכת תאורה המכבה אוטומטית את האור בחדר ריק מאנשים ומדליקה אותו אוטומטית עם כניסת אדם לחדר.
- **חיסכון בצריכת החשמל במטה הבנק בלוד** – החיסכון מתקבל באמצעות התאמת הטמפרטורה המסופקת במערכת מיזוג האוויר לטמפרטורת האוויר הרצויה והעלאת טמפרטורת המים הקרים הזורמים בתוך צנרת מערכת מיזוג האוויר בבניין המטה בלוד. ההתאמה נעשית באופן ספציפי לכל אזור, בהתאם לדרישות הרלוונטיות. נוסף על כך, נעשתה התאמה של שעות הפעילות של מערכת מיזוג האוויר לשעות הפעילות העסקית בבניין, ולעיתים אף התקבלה החלטה בשיתוף היחידות העסקיות לרכז פעילות לאזורים מסוימים כדי לאפשר ניתוק של המערכת בשעות הערב.
- **ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום בשעות השיא בשוטף** – בהתאם להסכם שנחתם בשנת 2014 עם חברת החשמל, הבנק משתתף בתוכנית השלת עומסים של רשות החשמל ומוכר בשעות השיא חשמל לחברת חשמל, על פי דרישה שלה, באמצעות הפעלת הגנרטורים לשעת חירום. זאת על מנת לסייע לצמצום נקודות השיא ברמה הלאומית ולנצל את הסולר בגנרטורים במט"ל. באופן זה גם צומצמו שעות הפעלת הגנרטורים לבדיקה עצמית, שכן מסתמכים על ההפעלה בפועל לצורכי הבדיקה.
- **התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים** – מערכת זו הותקנה לצורך מניעת זיהום הקרקע בסולר פסול לשימוש וכן לשם הארכת אורך החיים של הסולר. כמו כן, מתבצעת בדיקת אטימות מכלי סולר למניעת דליפה.
- **התקנת מערכות מיזוג אוויר** – יחידות מיזוג האוויר בחדרי המחשב חוברו ברשת תקשורת לשם אופטימיזציה של הפעלת מערכות המיזוג.
- **החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים שבהם המערכת ישנה ולא יעילה** – בשנת 2022 הוחלפה מערכת מיזוג האוויר במספר סניפים.
- **ניצול יעיל של שטחים** – הבנק בוחן באופן שוטף ניצול יעיל של כלל הנכסים המשמשים אותו. אם עולה צורך בהוספת עמדות עבודה, נבחנת אפשרות תכנונית לעשות זאת ללא הוספת שטח באמצעות ארגון מחדש של אזורי העבודה. כמו כן, הבנק בוחן באופן שוטף מכירה והחזרה של שטחים עודפים. ייעול השימוש בשטח מביא גם לחיסכון בצריכת חשמל.
- בשנת 2022 אושר צמצום שטח בסניף דיזנגוף, ובד בבד התווספו 21 עמדות עבודה בסניפים קיימים ללא תוספת שטח.
- **בחינת אנרגיה חלופית במט"ל (מטה הבנק בלוד)** – בשנת 2019 אושרה הקמת תחנת כוח במט"ל, המופעלת באמצעות גז טבעי, לצורך ייצור חשמל עצמי לבניין. בשנת 2022 נבחר קבלן מבצע, וכעת הנושא נמצא בשלבי תכנון כחלק מתכנון הקמפוס הכולל העתיד להיבנות בשנים הקרובות.
- **קידום בנייה ירוקה בהתאם לתקן LEED וברוח תקן WELL לרווחת העובדים** – בניין מט"ל הקיים אשר בבעלות הבנק נבנה על פי תקן בניין ירוק מצטיין של מכון התקנים הישראלי. בימים אלו הבנק מתכנן את בניית בניין מט"ל העתידי – תכנון בניין זה נעשה אף הוא בליווי יועץ סביבתי המומחה לתחום הבנייה הירוקה. היועץ מלווה את הפרויקט מתחילת הדרך, החל מתכנון בהתאם לתקנים העדכניים של בנייה ירוקה ועד לקבלת תו

סך צריכת אנרגיה (GJ)¹



צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)



1. מט"ל – "מזרחי-טפחות לוד" – מטה הבנק בלוד.

1. בשנת 2020 הצטרף בנק אגוד לקבוצת מזרחי-טפחות.

תקן סביבתי בתום הבנייה. חזיתות הבניין מקבלות התייחסות מפורטת, לצורך יצירת פתרון תרמי אופטימלי, לצד החדרת אור טבעי למרבית העובדים, תוך התייחסות לכיוון החזית, הצללה אופקית והצללה אנכית. היועץ המומחה לעניין בנייה ירוקה מלווה את הבנק גם בקידום החלטה בנוגע ליישום תקן LEED גולד ותכנון ברוח תקן WELL בקמפוס מט"ל העתידי לאחר שתושלם בנייתו.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק

כדי לצמצם את צריכת הדלק בצי הרכב הארגוני ננקטים מספר מהלכים המשלימים זה את זה. מעבר לחיסכון בצריכת דלק, מהלכים אלו מייעלים את ניצול הזמן וחוסכים בעלויות. הבנק נוקט מדיניות של העדפת רכבים בעלי יעילות אנרגטית גבוהה ומעודד שימוש ברכבים היברידיים וחשמליים. מהלכים אלו מובילים לצמצום צריכת הבנזין ועתידים לגבור ולהוביל לצמצום נוסף של כ-10%–15% מתצרוכת הבנזין בשנים הקרובות.

- **רכבים היברידיים –** בשנת 2021 הגדיר הבנק מדיניות חדשה לעידוד עובדים ומנהלים לבחור כלי רכב היברידיים בליסינג. לצורך כך, סכום הזכאות לשווי הרכב בכל אחת מהמדרגות עלה, על מנת שהעובדים יוכלו לבחור רכב היברידי. כיום 25% מכלל הצי – רכבים היברידיים.
- **מעבר לדיגיטל –** הבנק הרחיב את הפלטפורמות הקיימות למפגשים מרחוק, ובכך מאפשר לעובדיו ומנהליו לקיים מפגשים, הכשרות ושיחות באופן דיגיטלי. קיום מפגשים מסוג זה מאפשר לבנק לצמצם את היקף הנסועה של העובדים ובכך להביא לירידה בכמות הפליטות. בשנת 2022 התקיימו כ-63,735 שעות שיחה, רובן הכשרות והדרכות דיגיטליות.
- **מערך הסעות –** בבניין מט"ל מתנהל מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מאזורים שונים בארץ. גודל רכב ההסעה מותאם לכמות הנוסעים בפועל. כמו כן קיים עידוד שימוש בתחבורה ציבורית בכלל, וברכבת בפרט, באמצעות מערך היסעים (שאטלים) מתחנת הרכבת לבניין מט"ל, שהוא מערך משלים בשעות ההגעה והיציאה. נוסף על כך, הוסדר מערך הסעות בין בנייני המטה של הבנק ברמת גן ובלוד, לעובדים הזקוקים לכך לצורך פגישות ושיחות. מהלך מותאם זה חוסך נסיעות בכלי רכב פרטיים או במוניות. בשנת 2022 כ-20% מהעובדים בבניין מט"ל עשו שימוש יום-יומי בהסעות מאורגנות. בשנת 2022 בוצעה בחינה בנוגע לנושאים העשויים לעודד עובדים לעשות שימוש רב יותר בתחבורה ציבורית, היישום מתבצע בהדרגה ועתיד להמשיך בשנת 2023.



סך ההשקעה הכולל ביוזמות לחיסכון אנרגטי בשנת 2022

היה 1.4 מיליון ש"ח אשר אפשרו חיסכון של כ-398 טון פד"ח.

יוזמות הבנק לצמצום צריכת האנרגיה בשנת 2022

יוזמות לצמצום צריכת החשמל	צריכת חשמל משוערת שנחסכה	קוט"ש	ג'יגה ג'אול (GJ)	חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	השקעה כספית (ביוזמה ש"ח)
החלפת נורות במשרדים לנורות LED	40,000	144	19	740,000	
חידוש מערכות מיזוג אוויר	84,000	302.4	39	435,000	
סך הכול	124,000	446	58	1,175,000	

יוזמות לצמצום צריכת הדלק	צריכת דלק משוערת שנחסכה	ליטר	ג'יגה ג'אול (GJ)	חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	השקעה כספית (ביוזמה ש"ח)
מעבר לשיבות וידאו ¹	50,624	1,727	118	220,000	
מעבר להדרכות דיגיטליות	95,033	3,242	222		
סך הכול	145,657	4,969	340	220,000	

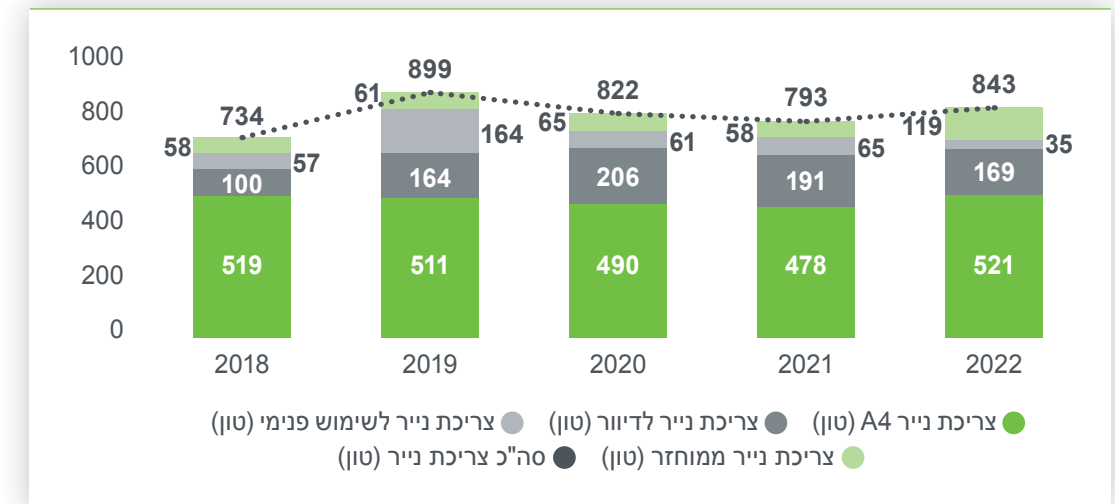
צריכת נייר²

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר לטפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיו"ב. יש לציין כי שיעור ניכר מהשימוש בנייר נובע מניירות שהופקו עבור לקוחות על פי הנחיות בנק ישראל ונמסרו להם ידנית.

	2022	2021	2020	2019	2018
סך הכל צריכת נייר (טון)	843	793	822	899	734
שיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך צריכת הנייר	14.1%	7.3%	7.9%	6.8%	7.9%

1. הנתון מתייחס לחלק מהפלטפורמות הדיגיטליות שבהן הבנק משתמש, עבורן קיימות מערכות ניטור המאפשרות מדידה של מספר המשתמשים במערכות והערכה נכונה של היקף החיסכון.
2. השנה חל שינוי רטרואקטיבי בנתוני צריכת הנייר בשנים 2019-2021 עקב הרחבת המדידה והדיווח על צריכת הנייר לדיווח.

צריכת הנייר בקבוצה בשנים 2018-2022



בשנת 2022 נבחנה כל צריכת הנייר מסוגים שונים על ידי הבנק: דיוור ללקוחות, הדפסות פנימיות וכו'. בנוגע לכל נושא פרטני בוצעה בחינה של התהליכים לצמצום של ההדפסות עד כמה שנדרש. התוכנית תיושם בהדרגה בשנים הבאות. בשנת 2022 עלתה צריכת הנייר של הקבוצה בכ-50 טון. זוהי עלייה של כ-6.4% לעומת השנה הקודמת. העלייה בצריכת הנייר נבעה בעיקר כתוצאה מגידול בפעילות העסקית של הקבוצה ומיזוג בנק אגוד. במקביל הבנק ממשיך לקדם תוכניות לצמצום הנייר, בהן פרויקט "סניף ללא נייר" והמשך קידום פרויקט "תיק משכנתה דיגיטלי", שבו מסב הבנק את שירות הלקוחות בסניפים לשימוש בטאבלטים ולתהליכי חתימה דיגיטליים. נוסף על כך, פרויקט "חתימה מרחוק" ממשיך להתרחב ומשולבים בו מסמכים שונים בתחומי המשכנתאות, בתחום המסחרי והפיננסי, והלקוחות יכולים לחתום על מסמכים אלו באמצעות המכשיר הנייד שלהם.

כחלק מקידום פעילות בנק מזרחי-טפחות לשמירה על הסביבה גם בקרב לקוחותיו, הבנק ממשיך לפעול לקידום דיוור בר-קיימא ומעודד את לקוחותיו לקבלת דיוור בהודעות אלקטרוניות ובכך לצמצם את צריכת הנייר ולשמור על הסביבה. כיום, 51% מלקוחות הבנק מקבלים את הדיוור בדוא"ל, והבנק ממשיך לקדם ולעודד את לקוחותיו לחתום על קבלת דיוור בדוא"ל במטרה לקדם את צמצום צריכת הנייר.

לצד המאמצים לצמצום צריכת הנייר, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר. רכש זה היה בשנת 2022 כ-14.1% מתוך סך צריכת הנייר הכוללת בבנק. כלל הנייר הממוחזר שבו בנק מזרחי-טפחות עושה שימוש מיוצר מ-100% סיבים ממוחזרים. הבנק מוודא שחומרי הגלם שבהם הספק עושה שימוש הם ממקור מאושר ועומדים בתקנים בין-לאומיים.



פעולות החיסכון בצריכת הנייר של הבנק אפשרו חיסכון

של כ-22.3 מיליון דפים, השווים לכ-103² טון פד"ח.

יזמות לצמצום צריכת הנייר	צריכת הדפים המשוערת (שנחסכה (יחידות)	משקל הדפים המשוער (שנחסך (טון)	חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית
"סניף ללא נייר"	1.7 מיליון	8.5	8
דיוור בדוא"ל	20.6 מיליון	103.5	95
סך הכול	22.3 מיליון	112	103

מחזור וטיפול בפסולת

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

סוג הפסולת	דרך הטיפול	יעד לפינוי	היקף ב-2018 (בטון)	היקף ב-2019 (בטון)	היקף ב-2020 (בטון)	היקף ב-2021 (בטון)	היקף ב-2022 (בטון)
פסולת נייר	העברה למחזור (בטון)	חברת ק.מ.מ	501	400	486	795	1,157
טיפול בפסולת אלקטרונית	גריטה (בטון)	חברת אקומיוניטי (החל משנת 2021 – חברת שורו)	66	46	48	11	141
טיפול בראשי דיו וטונרים ²	גריטה (ביחידות)	חברות ק.מ.מ וכחילה	12,472	9,711	10,889	10,033	9,849

כל פסולת הנייר והפסולת האלקטרונית של הקבוצה מועברת למחזור. כמות הפסולת האלקטרונית המועברת למחזור מדי שנה משתנה בהתאם לפרויקטים הקשורים בהחלפת ציוד אלקטרוני הנעשית על פי צרכי הבנק. קבוצת מזרחי-טפחות פועלת רבות לטיפול בפסולת שלה, ובכלל זה פעולותיה לצמצום בצריכת הנייר, החלפה מסיבית של מדפסות ישנות לחדשות וחסיכניות יותר וכן שימוש בטונרים מקוריים במקום תואמים, שהם יעילים יותר וניתנים לשימוש לטווח ארוך יותר.

הקבוצה עומדת בהוראות המשרד להגנת הסביבה בכל מה שקשור לסילוק פסולת רגילה ומסוכנת.³ בשנת 2021 התחיל הבנק בפרויקט ביעור חומר שהיה מצוי במכלי ארכיב ישנים, אשר במשך שש שנים לא בוער, כתוצאה מדרישות משפטיות. משהתקבל אישור, התחיל הבנק בביצוע פרויקט הביעור ברבעון האחרון של 2021, והפרויקט הסתיים בשנת 2022. לפיכך בשנים 2021-2022 הועברה פסולת נייר מרובה למחזור, הגדולה מסך צריכת הנייר בפועל בשנים אלו.

1. נתוני הטיפול בפסולת האלקטרונית כוללים רק החל משנת 2022 את בנק אגוד.

2. נתונים אלה אינם כוללים את בנק אגוד.

3. כגוף פיננסי, הפסולת המסוכנת של הבנק כוללת סוללות ונורות. נתונים אלה מוצגים בתוך הפסולת האלקטרונית של הבנק.

צריכת מים

צריכת המים בקבוצת מזרחי-טפחות משמשת בעיקרה לצרכים משרדיים. היקף צריכת המים של הקבוצה לשנת 2022 הוא כ-73,295 קוב. עצימות צריכת המים של הקבוצה היא 9.65 (קוב/עובד) – ירידה של כ-21% לעומת השנה הקודמת.

אם קיימת חריגה בצריכת מים בסניפים (בדרך כלל מתקבלת על כך התראה מהרשות המקומית), נשלחים מייד נציגי מוקד האחזקה לאיתור הנזילה וטיפול בה. בבנייני מטה קיימת מערכת בקרת מבנה אשר מכבה את ברזי המים בשעות הלילה ומתריעה באופן ישיר באמצעות מסרון לגורמים הממונים על מקרים של איתור צריכה חריגה (דהיינו נזילה), וקריאות אלו מטופלות באופן מיידי.

ניהול וצמצום המדרך הפחמני

כחלק מהשאיפה לצמצום שינוי האקלים הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מפעילותה מצריכת בנזין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה כתוצאה מטיסות עסקיות; צריכת נייר ופסולת נייר – המועברת למחזור; פסולת אלקטרונית – המועברת לגריטה (מכלול 3).

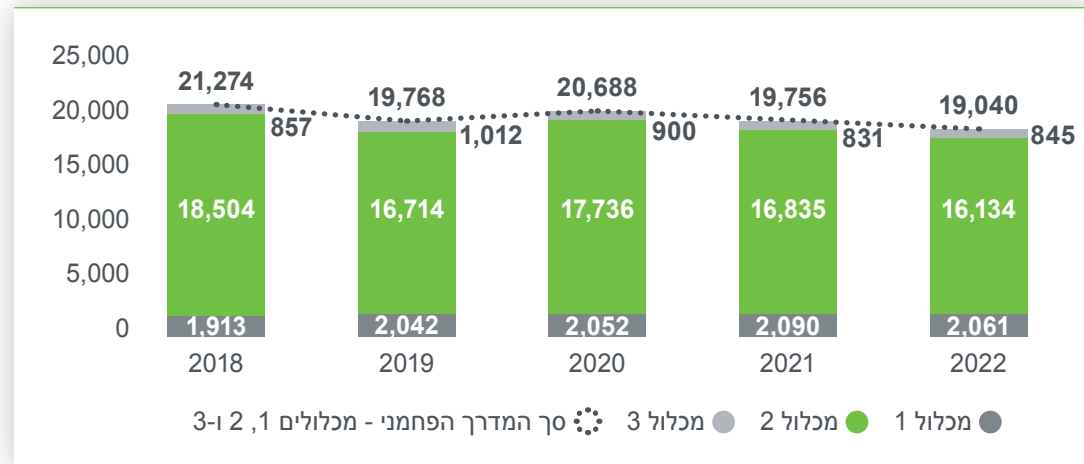
גם השנה ממשיכה קבוצת מזרחי-טפחות לדווח על פליטות גזי החממה שלה למערך הדיווח הוולונטרי על פליטות גזי החממה של המשרד להגנת הסביבה בהתאם למתודולוגיה מוסמכת. מדידת ממצאי פליטות גזי החממה נעשית בהתאם למתודולוגיית ה-GHG (Greenhouse Gas Methodology), תוך שימוש בהתאמות החישוב של המשרד להגנת הסביבה.

מהנתונים ניתן לראות כי בשנת 2022 נמשכת מגמת ההפחתה הרב שנתית בעצימות טביעת הרגל למ"ר ולעובד ובסך במדרך הפחמני, וזאת הודות למהלכי ההתייעלות שנוקט הבנק. כמו כן, החל משנת 2022, מובאת בחישוב רכישת החשמל של הבנק מיצרן חשמל פרטי המבוסס על גז טבעי, מעבר זה מצמצם את פליטות גזי החממה במכלול 2. בהשוואת נתוני שנת 2022 לעומת שנת 2021, התבצעה הפחתה של 3.6% בסך המדרך הפחמני, הפחתה של 10.6% בעצימות המדרך הפחמני למ"ר, והפחתה של 2.9% בעצימות המדרך הפחמני לעובד.

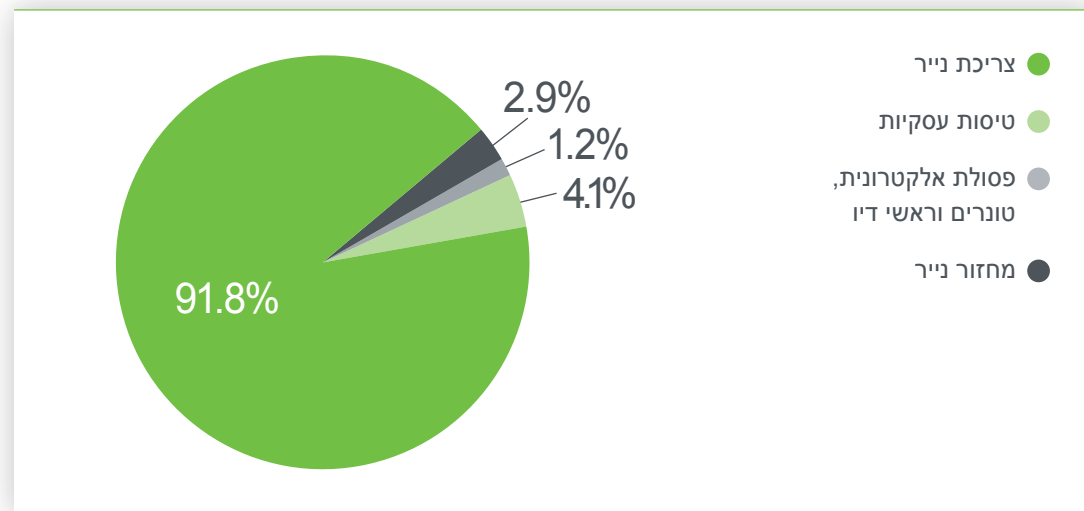
המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות (טון CO₂e)^{3,2}

2022	2021	2020	2019	2018	
2,061	2,090	2,052	2,042	1,913	מכלול 1 – פליטות ישירות מצריכת דלק
16,134	16,835	17,736	16,714	18,504	מכלול 2 – פליטות עקיפות מצריכת חשמל
845	831	900	1,012	857	מכלול 3 – פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה
19,040	19,756	20,688	19,768	21,274	סך המדרך הפחמני (CO ₂ e) – מכלולים 1, 2 ו-3
2.51	2.58	2.73	3.03	3.3	עצימות מדרך פחמני (טון CO ₂ e לעובד) – מכלולים 1, 2 ו-3
0.116	0.129	0.136	⁵ 0.158	⁵ 0.171	עצימות מדרך פחמני (טון CO ₂ e למ"ר) – מכלולים 1, 2 ו-3 ⁴

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



מקור הפליטות – מכלול 3



1. בשנת 2020 הצטרף בנק אגוד לקבוצת מזרחי-טפחות.

1. <https://ghgprotocol.org>
2. נתוני המדרך הפחמני של הקבוצה כוללים את בנק מזרחי-טפחות ואת חברות הבת העיקריות. בנק אגוד נכלל החל משנת 2020.
3. השנה חל שינוי רטרואקטיבי בנתוני צריכת הנייר בשנים 2019-2021 עקב הרחבת המדידה והדיווח על צריכת הנייר לדיוור. כתוצאה מכך חלו שינויים גם בסך המדרך הפחמני ובעצימות.
4. הפליטות במכלול 3 אינן כוללות פליטות כתוצאה מנכסים פיננסיים של הבנק ופליטות הכרוכות בשינוע הנייר ושינוע הפסולת לאתרים הייעודיים לטיפול בפסולת.
5. קיימים שינויים בשנים 2018-2019 לעומת דוחות קודמים בשל פערי עיגול.



קבוצת מזרחי-טפחות חותרת למזער את ההשפעה הסביבתית השלילית במימון ולפתח מוצרים ושירותים בעלי אימפקט סביבתי חיובי. מתוך כך, תומכת הקבוצה בלקוחותיה במעבר לכלכלה דלת פחמן באמצעות מוצרים ושירותים ייעודיים המאפשרים צמיחה כלכלית בעולם משתנה.



מימון ופיתוח מוצרים סביבתיים

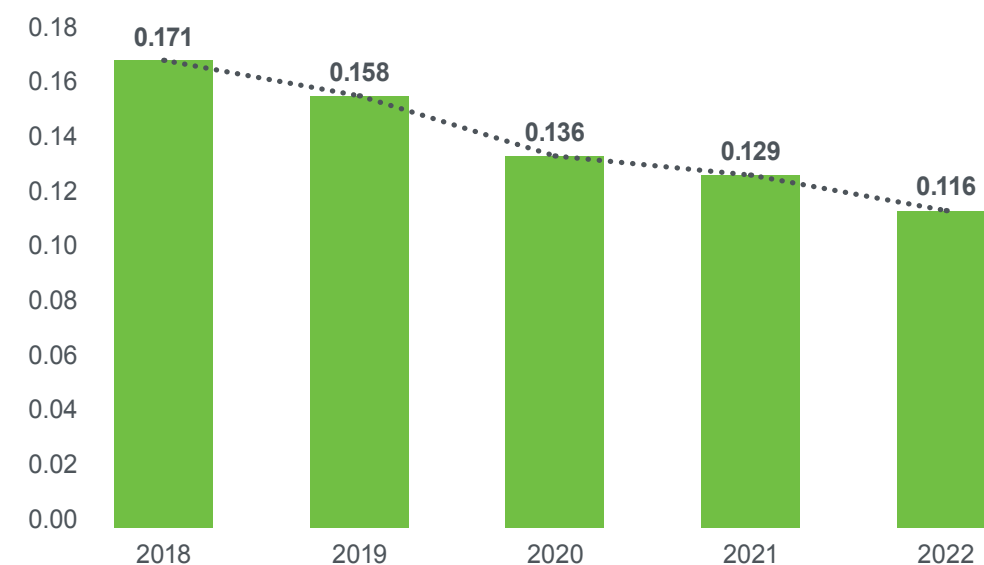
הבנק מכיר בחשיבות קידום הנושאים הסביבתיים ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה, תפעול או ייזום של מוצרים, שירותים ותשתיות בעלי השפעה סביבתית חיובית. בהתאם למגמות הגלובליות בתחום האשראי הירוק, הבנק גיבש טקסונומיה המגדירה באופן מוסדר את הקריטריונים לאשראי הסביבתי, בהתאם לתקנים בין-לאומיים מקובלים¹ ולטובת פיתוח מגוון מוצרי אשראי ופאסיבה סביבתיים. לצורך פיתוח מגוון המוצרים החדשים הוקמו מנהלות ייעודיות בראשות מנהלים בכירים בבנק מהיחידות העסקיות השונות, המובילים את תהליך פיתוח וגיוש המוצרים.

- **הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה, תפעול או ייזום מוצרים סביבתיים –** הבנק מחויב לקידום הנושא הסביבתי, ולכן הוא מסייע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות ופרויקטים בעלי ערך סביבתי, לרבות אנרגיות מתחדשות, אנרגיה סולארית, תחבורה ציבורית, טיפול נאות בפסולת ועוד. בימים אלה נמצא הבנק בתהליכי פיתוח של מוצרי אשראי נוספים עבור לקוחות עסקיים ופרטיים כאחד הנותנים מענה עבור מגוון פעילויות בעלות השפעה סביבתית חיובית וצמצום השפעות שליליות של המגזר העסקי על הסביבה.
- **פיתוח מוצרי פאסיבה לטובת מימוש ההזדמנויות האקלים –** הבנק בוחן מספר מוצרי השקעה ייחודיים למימוש הזדמנויות אקלימיות לציבור הלקוחות.

בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המקובלות, הבנק מודד את המימון הירוק שהעמיד לפי סכומי האשראי ששימשו בפועל על ידי הלקוחות לקידום מטרות סביבתיות (אשראי מאזני). זאת, במטרה לנהל ולשקף

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

עצימות טביעת הרגל הפחמנית (טון שווה ערך פד"ח/מ"ר)



העלאת המודעות לנושאי סביבה – מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

הבנק פועל לשמירה על הסביבה וליצירת מודעות סביבתית בקרב עובדיו. לשם כך, מדי שנה נערכות הכשרות בנושאי סביבה והבנק מקדם יוזמות למחזור וצמצום פסולת בקרב העובדים ובני משפחותיהם.

- **מחזור בקבוקים –** הבנק מציב מכלים לאיסוף פחיות ובקבוקים במטרה לעודד את עובדיו למחזור.
- **מחזור סוללות ופסולת אלקטרונית –** בשטחי הבנק הוצבו מכלים לאיסוף סוללות ופסולת אלקטרונית.
- **איסוף בגדים לתרומות ולמחזור –** בבניין המשרדים של הבנק בלוד מוצבת מכולה לאיסוף בגדים של העובדים ובני משפחותיהם בשיתוף עם עמותת "פתחון לב".
- **שימוש חוזר בריהוט –** בעת מכירת נכס או החזרתו מתקיימת בחינה אם ניתן להשתמש בריהוט במקום אחר בבנק או לחלופין לתרום את הריהוט לקהילה.
- **שימוש בכלים רב-פעמיים –** בשנת 2022 בוצע פיילוט על מנת לבחון את הפסקת השימוש בכלים חד-פעמיים בקרב העובדים. במסגרת הפיילוט הוכנסו לשימוש מדיחי כלים בשתי קומות במט"ל וכן בסניף מרכז עסקים אשדוד. בחינת תוצאות הפיילוט וקבלת החלטות תתבצע בשנת 2023.

בקה ועמידה ברגולציה

בשנת הדיווח לא הוטלו על הקבוצה קנסות או סנקציות בגין הפרות רגולטוריות בנושאים סביבתיים. הבנק עורך בקרה פנימית וחיצונית בתחום הניהול הסביבתי על תחומי השונים:

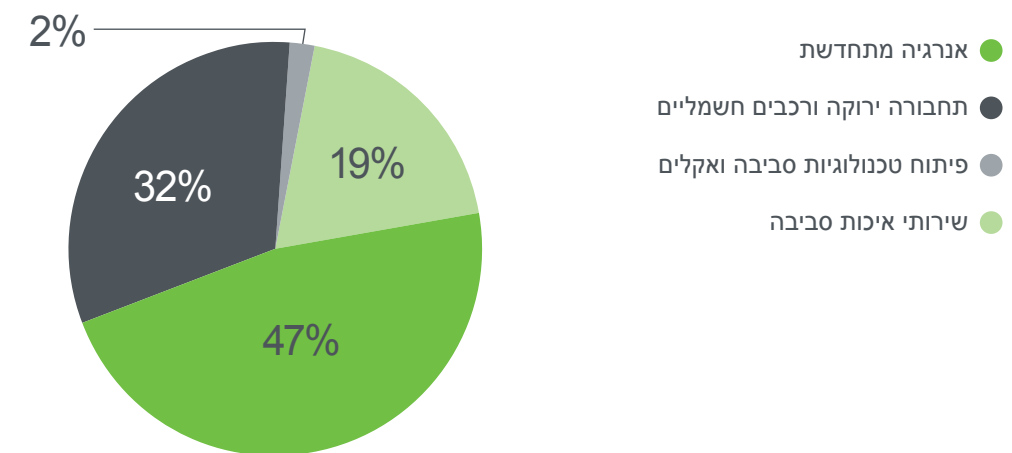
- בקרת צריכת הנייר וגריסתו נעשית על ידי מערכות ממוחשבות ועל ידי הספקים השונים.
- נתוני צריכת הדלק בקבוצה מועברים מחברות הדלק השונות.
- נתוני צריכת החשמל של הקבוצה מועברים מחברת החשמל.
- נתוני מחזור הפסולת האלקטרונית מועברים מדוחות הספק.
- כל עובד המשתמש ברכב של הבנק מקבל באופן שוטף דוח המשקף לו את נתוני צריכת הדלק ברכב שלו. כך עולה המודעות לחיסכון בצריכה על ידי שימוש יעיל ונכון ברכב.

למחזיקי העניין את האימפקט של הבנק בפועל, וביחס למדידה זו הציב הבנק את יעדיו בתחום, כמקובל בתחום בעולם. במקביל לכך, מודד הבנק גם את התחייבויות נוספות ועתידיות למימון ירוק (אשראי חוץ-מאזני, הכולל ערבויות והתחייבויות עתידיות שטרם נוצלו על ידי הלקוחות).



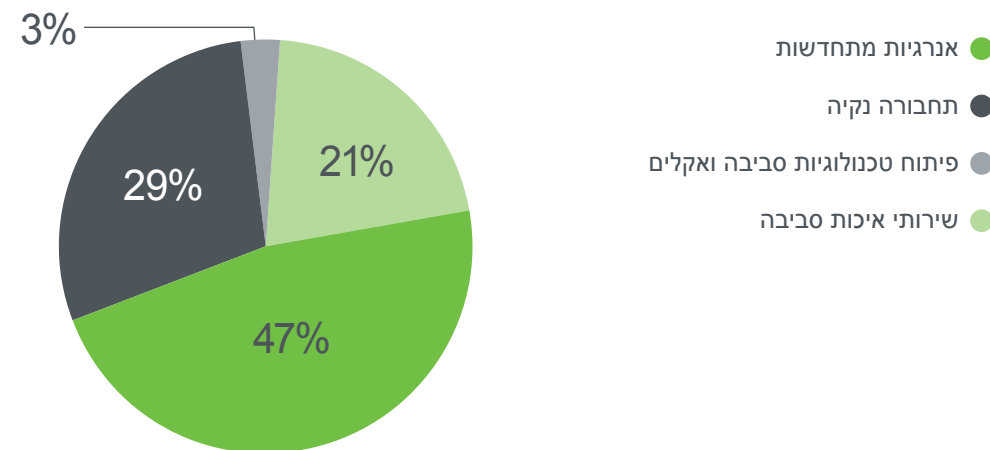
היקף המימון¹ שניתן לנושאים סביבתיים עד ליום 31.12.22
הסתכם בכ-4.4 מיליארד ש"ח.

מימון נושאים סביבתיים בשנת 2022



היקף החשיפה האשראית² שהועמדה לנושאים סביבתיים נכון ליום 31.12.22
הסתכמו בכ-8.3 מיליארד ש"ח.

היקף החשיפה האשראית בנושאים סביבתיים בשנת 2022



השקעות ריאליות

בשנת 2021 הקים הבנק פעילות בתחום ההשקעות הריאליות בהתאם לדיון, ובכלל זה פעילות המותרת לתאגיד בנקאי כפי הקבוע בחוק הבנקאות (רישוי). איתור ובחינה של השקעות ריאליות לטווח ארוך וביצוען נעשה באמצעות ועדת השקעות ריאליות. במדיניות ההשקעות של הבנק מובאים בחשבון היבטי ESG ויש העדפה להשקעה בחברות בעלות זיקה לתחום או השמות דגש על נושאים אלו. צוות השקעות ריאליות מבצע בחינה איכותית של החברות ומובאים בחשבון שיקולים סביבתיים, כגון זיהום סביבתי ותעשייתי, השפעות של התחממות כדור הארץ (פליטת גזי חממה וכו'), פגיעה בחי ובצומח. נוסף על כך, הבחינה נעשית תוך התחשבות בשיקולים חברתיים, ובהם תנאי עבודה ומתן זכויות לעובדים, תרומות ותמיכה בקהילה של החברה. בעת קבלת החלטה להשקעה תינתן העדפה לחברות אשר רואות לנגד עיניהן את החשיבות בתרומה לסביבה ולקהילה, והשקעות בחברות אשר מזיקות באופן משמעותי לסביבה ולקהילה יובאו בחשבון בתמחור. כלל ההשקעות שבוצעו בשנת 2022 התקיימו בהתאם למדיניות השקעות בנושא ESG.

שילוב היבטי ESG בייעוץ השקעות

בנק מזרחי-טפחות מעניק ללקוחותיו שירותי ייעוץ פיננסיים ופנסיוניים המותאמים לצורכי הלקוח על ידי יועצים מוסמכים. מערך ייעוץ ההשקעות בבנק, האחראי לפרסום המלצות השקעה ליועצי ההשקעות בסניפים, מפרסם מעת לעת המלצות המשלבות התייחסות לנושא ESG. בשנת 2022 קידם בנק מזרחי-טפחות השקעות סביבתיות וחברתיות בעלות מנהל תקין בעזרת מוצרים פיננסיים שהציע ללקוחותיו, קרי ETF על התחום, תוך התחשבות בציוני ה-ESG. דירוג "מעלה" נכלל בטבלת הפרמטרים של סקירות האנליזה, הנכתבות על ידי אנליסטים בסקטור. חלק מההמלצות הן על מניות המתמחות באנרגיה חלופית. מעת לעת, כחלק מהעשרה מקצועית, היועצים מקבלים עדכונים וסקירות בנושא ESG.

1. אשראי מאזני בלבד.
 2. אשראי מאזני וחץ מאזני.



בנק מזרחי-טפחות רואה בנושאים הסביבתיים חלק בלתי נפרד מאחריותו. הבנק נערך לזיהוי וניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכונים אקלים, בהם סיכונים פיזיים וסיכונים מעבר בהתאם להנחיות העדכניות של המפקח על הבנקים, ומכיר בכך שלסיכונים אלו יכולת השפעה על הצלחתו הפיננסית. מטרת מסגרת ניהול הסיכונים הסביבתית היא לזהות, למדוד, להעריך ולנהל את הסיכון הסביבתי, לרבות במתן אשראי, וכן לפקח ולדווח על סיכון זה.

סיכונים סביבתיים וסיכונים אקלים

הגדרת הסיכון

סיכונים סביבתיים הם סיכונים הנובעים מפוטנציאל ההשפעה של שינויים סביבתיים או פגיעה סביבתית על התאגידים הפיננסיים. הבנק חשוף להפסד העלול לנבוע כתוצאה מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה בשל עלויות גבוהות שנגרמו כתוצאה ממפגעים סביבתיים ורגולציה בתחום איכות הסביבה, או מירידה בשווי בטוחות החשופות לסיכון סביבתי, או מכך שהבנק יישא באחריות עקיפה למפגע סביבתי, הנגרם על ידי פרויקט שהוא מממן. בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים מסיכון זה: מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה.

הבנק תופס ומנהל את סיכונים אקלים כגורמים מעצימים עבור כלל הסיכונים המנוהלים על ידי הבנק ובהם סיכונים אשראי, שוק, נזילות ומוניטין. סיכונים אלה נובעים מההשפעות העתידיות של משבר האקלים על כלל המשק הישראלי ומתוכן על הבנק כגורם מממן משמעותי במשק. הבנק תופס את גורמי הסיכון כהזדמנויות לצמיחה ותמיכה במשק הישראלי במעבר הנדרש לכלכלה דלת פחמן ופעולות התאמה להתמודדות עם השפעות משבר האקלים. סיכונים אקלים נוצרים מהתגברות התדירות ועוצמת אירועי מזג האוויר בעקבות התחממות כדור הארץ. הסיכון עבור הבנק הוא להפסד פיננסי או פגיעה במוניטין, כתוצאה מהתממשות סיכונים שונים, לרבות סיכונים אשראי, רגולציה, שוק, אסטרטגיה, תפעול וסיכונים אחרים הנובעים מסיכונים פיזיים וסיכונים מעבר עקב שינויי אקלים.

הנושאים הסביבתיים מוטמעים גם בפעילות סניפי חו"ל של הבנק. בהתאם לכך, מזרחי-טפחות ארצות הברית, הכפוף לרגולציה המקומית, גיבש מדיניות ונהלים בנושאים סביבתיים. כמו כן, מזרחי-טפחות לונדון משתמש בעקרונות שפרסם ה-PRA (Prudential Regulation Authority) כקווים מנחים לגיבוש מתווי מדיניות ניהול סיכונים שינויי אקלים.

סוגי הסיכונים

סיכונים פיזיים – סיכונים הנובעים מההשלכות הישירות של התחממות כדור הארץ וכוללים תופעות אקלימיות ופיזיות שונות. סיכונים אקוטיים הם סיכונים פיזיים הכוללים התגברות של מופעים אקלימיים קיצוניים, כגון שיטפונות, שריפות, ובצורת. סיכונים כרוניים הם סיכונים פיזיים הכוללים שינוי הדרגתי וארוך טווח במערכות האקלימיות וכוללים עלייה הדרגתית בטמפרטורות וירידה בכמות המשקעים יחד עם תופעות אקלימיות נוספות. סיכונים אלה הם בעלי פוטנציאל להשפעות מיקרו ומקרו כלכליות נרחבות. ברמת המיקרו, סיכונים אלו יכולים לפגוע בתפקוד של ענפי משק שונים או באזורים נרחבים בארץ שייפגעו מתופעות אלו. ברמת המיקרו, לסיכון הפיזי יכולת לפגוע במידה ניכרת בלוויים ובהשקעות הבנק, עקב פגיעה בשווי נכסים שייפגעו מאירועי הקיצון, פגיעה בהמשכיות עסקית (עקב שיבושים בשרשראות אספקה, קושי בהגעת עובדים ועוד) וירידה בביקושים למוצרים עקב אובדן רלוונטיות טכנולוגית או עסקית הנובעת מהשינויים הפיזיים.

סיכונים מעבר – סיכונים הנובעים מהמעבר של השוק העולמי לכלכלה דלת פחמן לצורך מניעה והתמודדות עם משבר האקלים. סיכונים אלה נחלקים למספר קטגוריות משנה: מדיניות ורגולציה, טכנולוגיה, שוק ומוניטין. סיכונים מדיניות ורגולציה נובעים משינויים תכופים בדרישות של מחוקקים בארץ ובעולם בתחומי האקלים, המתבטאים בשינויי מיסוי, גילוי ורישוי. שינויים כאלה כבר מתממשים בעולם, למשל עם החלת מס הפחמן באיחוד האירופי, המושת על יבוא סחורות בענפים עתירי פליטות ועתיד להשפיע על חברות רבות במשק הישראלי. סיכונים טכנולוגיים נובעים מפיתוח של טכנולוגיות יעודיות וחלופות לטכנולוגיות קיימות לצורך התמודדות עם משבר האקלים, דבר העלול להשפיע על חברות המפתחות או מחזיקות בטכנולוגיות קיימות. סיכונים שוק נובעים משינויים בהעדפות צרכנים ומשקיעים, שינויים בשרשראות האספקה ומחרים של חומרי גלם שונים. סיכונים מוניטין נובעים מאיבוד אמון בחברות ותעשיות שונות כתוצאה מהיערכות למשבר האקלים. סיכונים אלה יכולים לנבוע משינוי בטעמי צרכנים, שינוי של הסנטימנט הציבורי לתעשיות שונות ולחברות יחידות.

היערכות הבנק להתמודדות עם סיכונים סביבה ואקלים

בשנים האחרונות גוברת המודעות העולמית לחשיפה הפיננסית הפוטנציאלית, וזו באה לידי ביטוי בהוראות רגולציה הנוגעות להיבטי סביבה. על פי המכתב שפרסם המפקח על הבנקים נדרשים הבנקים לפעול להטמעת ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי במכלול הסיכונים בבנק, לרבות קביעת תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי, וכן לשילוב הערכת הסיכון בהערכה התקופתית של איכות האשראי שניתן.

בדצמבר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית הוראת דיווח לציבור בנושא גילוי לציבור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG). ההוראה מצביעה על החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים רואה בקידום ניהול סיכונים והזדמנויות סביבתיים, לרבות סיכונים אקלים. בהתאם לכך, הבנק נערך להטמעת עקרונות באזל וההנחיות הרגולטוריות המתגבשות בישראל בתחום ניהול היבטי האקלים בפעילות הפיננסית. התהליכים שבהם החל הבנק מתבססים הן על הרגולציה, הן על עקרונות מסגרת העבודה של ה-TCFD, והן על הפרקטיקות הגלובליות המובילות בתחום. במסגרת ההיערכות מגבש הבנק בימים אלה את מבנה הממשל התאגידי לניהול סיכונים אקלים, פיתוח של מתודה סדורה לזיהוי, הערכה וניהול סיכונים אקלים, גיבוש מוצרים סביבתיים שונים לצורך מימוש ההזדמנויות האקלימיות, וכן הבנק החל בתהליך קביעת יעדים ומדדים ארוכי טווח לניהול ומעקב אחר ההיערכות למשבר האקלים. בנוסף נערך הבנק בימים אלו לחישוב המדרך הפחמני של הנכסים הפיננסיים והאשראי על פי מתודולוגיית ה-PCAF².

נוסף על כך ובהתאם למקובל בעולם, הפיקוח על הבנקים עורך מדי שנה תרחיש קיצון מקרו כלכלי שמבוסס על תרחיש אחיד למערכת הבנקאית. הפיקוח על הבנקים הודיע כי הוא נערך, מלבד תרחיש זה, לביצוע תרחיש קיצון סביבתי לבנקים במערכת בעתיד הקרוב, וזאת על מנת לבחון את מוכנותה של מערכת הבנקאות לסיכונים אלה. טווח ההשפעה של תרחיש קיצון סביבתי (עשרות שנים) הוא ארוך יותר במידה ניכרת לעומת תרחישי הקיצון המיושמים ונמדדים במסגרת מדידת הסיכונים האחרים בבנק, והפיקוח נערך ליישומם באמצעות העמקת הידע בדבר סיכונים אקלים, איסוף נתונים ופיתוח מודלים מקובלים לאמידת סיכונים אלה. בהתאם לציפייה של הפיקוח, הבנק נערך בלמידה וסקירה של מתודולוגיות ליישום מבחני קיצון סביבתיים בהתאם לפרקטיקה של ארגונים בין-לאומיים.

מדיניות הבנק בתחום ניהול סיכונים אקלים וסביבה

לבנק מדיניות בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים במסגרת מסמכי מדיניות האשראי, שהוא הסיכון הרלוונטי והחשוב ביותר המושפע מגופים לוויים בעלי פוטנציאל ליצירת זיהומים ומפגעים סביבתיים. מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי.³

1. Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.

2. Partnership for Carbon Accounting Financials.

3. להרחבה בנושא שילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים ניתן לקרוא את פרק ממשל תאגידי בהמשך דוח זה ואת מדיניות אחריות תאגידית באתר הבנק.

הבנק פועל להטמעת ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי במכלול הסיכונים שבו, לרבות קביעת תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, אם קיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד. הבנק בוחן, בסיוע יועצים חיצוניים, את ההשלכות של הסיכונים הסביבתיים כחלק אינטגרלי מסיכונים האשראי (בהיבטים פיננסיים, משפטיים וביטוחיים). מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים בעת מתן אשראי, כחלק מתהליך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, מביאה בחשבון לא רק שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, טיב הבטוחות וכד', אלא גם שיקולים סביבתיים, לרבות פוטנציאל הפגיעה בסביבה כתוצאה מפעילות הלווה ופוטנציאל ההשפעות הסביבתיות על פעילותו הסדירה.

הבנק משלב שיקולים סביבתיים במתן אשראי הן בפרויקטים שהוא מארגן את מימונם והן במתן אשראי שוטף לחברות. בחינת סיכון זה מבוצעת בחברות בעלות היקף פעילות רחב ופוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי. נוסף על כך, בעת הערכת שווי לביטחון של קרקעות, מדור השמאות מבצע הערכה של סיכונים סביבתיים אשר מובאים בחשבון בעת העמדת אשראי, בהקשר של זיהום סביבתי והשלכותיהם על שווי הנכסים, וניתן דגש על נכסים בעלי פוטנציאל של זיהום קרקע ומי תהום. במסגרת זו נבנה תהליך עבודה לטיפול בנכסים.

זיהוי, מדידה ופיקוח של סיכונים סביבה ואקלים

● **איתור, זיהוי ומיפוי –** מופו בבנק ענפים בעלי פוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי, לרבות סיכונים אקלים, בהם ענפים שונים בתחום האנרגיה, התעשייה, התחבורה, ההתפלה, הכרייה והחציבה. זאת, בעיקר כשמדובר בחשיפות מהותיות ללקוחות הנמנים עם לקוחות החטיבה העסקית, וכן במדור השמאות – בעת קביעת שווי לביטחון לנכסים תוך בחינת פוטנציאל להיבטים סביבתיים משמעותיים. רשימת ענפי המשק שעל פיה מסווגים לקוחות הבנק נסרקה ונבחנה בסיועם של יועצים חיצוניים. בתהליך הסריקה מוינו כל ענפי המשק העסקיים לפי מידת השפעתם על איכות הסביבה והאקלים בהיבטים אלו: שפכים, חומרים מסוכנים, רעש, קרינה, פסולת, קרקע, אוויר, ריח, אסבסט, פליטות CO2 וזוהו לקוחות מהותיים הפועלים בענפים בעלי פוטנציאל מהותי לסיכון סביבתי לרבות סיכונים אקלים. מיפוי זה נבחן מדי תקופה ונעשים בו שינויים והתאמות בעקבות הנחיות, רגולציות ותקינות מקומיות ובין-לאומיות שמפורסמות ועל רקע הניסיון שנצבר בתחום זה.

● **אמידת מידת ההשפעה של הסיכונים הסביבתיים –** אשראי שעמד בקריטריונים שהוגדרו, נבחן בין היתר באמצעות: שמאות לנכסים (על פי קריטריונים לאיתור קרקעות ונכסים שבהם יש צורך בהתייחסות להיבטים סביבתיים), מידע מהותי המתפרסם בדוחות הכספיים, מידע המתקבל מהלקוחות, דוחות למשרד הגנת הסביבה. במימון בהיקפים גדולים (בשיעור מהון הבנק) של מיזמי נדל"ן וקרקעות מבוצעת בחינה סביבתית אם ישנן אינדיקציות חיוביות לסיכונים סביבתיים בהתאם לרשימת קריטריונים שהגדיר הבנק. בחינת נושא זה מוסדה גם במסגרת הדיווח של המפקחים על מצב הפרויקט. במיזמי תשתית גדולים מאוד (הקמה ובנייה חדשה) שהבנק מארגן את מימונם תבוצע הערכה סביבתית בדגש על מפגעים סביבתיים ועמידה ברגולציה הרלוונטית. במסגרת זו: דרישה מהיועץ הטכני/סביבתי להתייחסות להשפעות הסביבתיות ואומדן העלויות של המיזם והאמצעים למזעור הסיכון, עמידה בדרישות רגולטוריות סביבתיות, מטרת המיזם ושימושי העתידיים וצעדים אופרטיביים למזעור הסיכונים הסביבתיים וסיכונים האקלים.

● **אשראי לענפי משק בעלי השפעה סביבתית מהותית –** במסגרת בקשות האשראי בהיקף מהותי לחברות בענפי משק שזוהו כבעלי השפעה סביבתית מהותית, ניתנת התייחסות לסיכונים סביבתיים שעלולים להשפיע על כושר החזר האשראי, כדוגמת עמידה בהוראות רגולטוריות, עלויות מהותיות בתחום הסביבתי והליכים משפטיים המתנהלים כנגד החברה, ואלו משוקללים במסגרת הערכת הסיכונים הכוללת של הלקוח.

● **שימוש במאגרי מידע בתחום הסביבה –** כחלק משילוב הסיכונים הסביבתיים במערך העבודה רוכזה רשימה נרחבת של מאגרי מידע שונים בתחום איכות הסביבה המסייעת לגורמים העסקיים במידת הצורך. הרשימה, אשר גובשה בסיוע היועצים הסביבתיים של הבנק, מאגדת בתוכה מאגרי מידע הנוגעים לתחומי מידע בתחום התכנון והבנייה, מאגרים משפטיים, רישיונות והיתרים, דירוגים ודוחות, מפות וכו'.

ממשל תאגידי וניהול הסיכון בבנק

ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכונים אקלים נידון באופן פרטני בוועדת ניהול סיכונים של הדירקטוריון, אשר היא הוועדה המייעצת לדירקטוריון הבנק בנושא ניהול הסיכונים, וזאת בדומה למרבית הסיכונים המהותיים. סטטוס ניהול סיכונים ESG מדווח בתדירות חצי שנתית בוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובתדירות שנתית בדירקטוריון. בשנת 2022, הוצג סטטוס הטיפול בהיבטי ESG ונידון ואושר מסמך המדיניות לניהול ובקרת סיכונים ESG של הבנק.

כמו כן, ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכונים אקלים מיושם באמצעות ועדת היגוי ESG בראשות מנהל חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול ובהשתתפות מנהלי החטיבות השונות. תפקיד הוועדה להוביל מדיניות, פעילות, בקרה ודיווח במסגרת קידום ESG בכל פעילות הבנק. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון ומדווחת להנהלת הבנק על התקדמות ושיפור בביצועי ESG.

נוסף על כך, הוקמה מנהלת אשר מלווה את תהליך ההיערכות לקראת דיווח בנושא סיכונים אקלים על פי פרקטיקות בין-לאומיות (TCFD). תחת מנהלת זו פועלים שני צוותים: צוות פאסיבה ואיתור הזדמנויות וצוות אשראי ואיתור הזדמנויות. המנהלות כוללת נציגים מהחטיבות השונות בבנק ובוחנות את הטמעת היבטי אקלים בפעילות העסקית עם לקוחות הבנק וההשפעה שלהם על סיכונים האשראי מחד גיסא, ועל ההזדמנויות בנושא מאידך גיסא. לצד ניהול הסיכון, הבנק פועל למימוש הזדמנויות עסקיות בתחומי סביבה ואקלים ופועל לפיתוח מוצרים סביבתיים. כחלק מפעילות זו, הבנק מעניק אשראי לקידום נושאים סביבתיים ופועל להרחיבו, וכולל בין היתר אשראי לפיתוח אנרגיה ירוקה, תחבורה ציבורית, טיפול בפסולת ומחזור, כלי רכב חשמליים ועוד.

חשיפה לענפי משק בסיכון מוגבר במעבר לכלכלת דלת פחמן

נכון לסוף שנת 2022 הבנק עומל על פיתוח מתודולוגיה סדורה לזיהוי והערכת סיכונים אקלים בפעילות ובתהליכי חיתום אשראי. כשלב ראשון, ובהתאם להוראות הרגולטור, לצורך הערכת חשיפת הבנק לסיכונים אקלים בוצע ניתוח של היקף סיכון האשראי המיוחס לענפים שמוגדרים כענפים בסיכון מוגבר במעבר לכלכלת דלת פחמן. ענפים אלו נבחרו בהתאם לסיווגם ככאלו על ידי מסגרות העבודה הגלובליות המובילות בתחום. סך סיכון האשראי לציבור בענפי משק בסיכון מוגבר הוא 5.86% מתוך סך סיכון האשראי לציבור בקבוצה ביום זה.

חשיפה לענפי משק בסיכון מעבר מוגבר

ענפי משק בחשיפה לסיכון מעבר מוגבר	אחוז מסך סיכון אשראי לציבור
דלקים פוסיליים ¹	1.08%
חקלאות בעלי חיים	0.05%
ייצור חשמל מדלקים פוסיליים	0.74%
יצרני מלט, מוצרי מתכת, מוצרי עץ ונייר	1.14%
נדל"ן מניב	2.37%
תחבורה, הובלה וייצור כלי רכב	0.48%
סך הכול	5.86%

הדרכת העובדים בנושא סיכונים אקלים וסביבה

ציר נוסף בשילוב סיכונים סביבתיים במערכת שיקולי האשראי הוא הטמעת המודעות לנושא זה בקרב העוסקים במתן אשראי. מטה החטיבה העסקית מקיים הכשרות בתחום לבעלי תפקידים רלוונטיים בחטיבה, בסיוע של יועצים מקצועיים חיצוניים מתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי. ההכשרה כוללת זיהוי של סימני האזהרה בהקשר של סיכונים אקלים, ההשלכות של סיכונים אלו על ההיבטים העסקיים, עדכוני הרגולציה, מקורות המידע שבהם ניתן גילוי לנושאי הסיכונים הסביבתיים, דרך ניהולם בחברות (השקעות והוצאות בתחום, תביעות משפטיות וכו') והיבטים של סיכונים סביבתיים בעת כינוס נכסים. ההדרכות הייעודיות מותאמות למאפייני הפעילות של היחידות העסקיות, ונעשית בהן סקירה של תהליכי העבודה בתחום הסביבתי כשמדובר בפעילות שוטפת של החברות, בליווי פרויקטים, בנכסים המשועבדים לבנק ובמסמכים המשפטיים.

הבנק רואה חשיבות רבה בהטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים וסיכונים אקלים בפעילותו השוטפת. כחלק מכך, בשנת 2022 התקיימו 1,386 שעות הדרכה בנושאי איכות הסביבה וניהול סיכונים סביבתיים. בחטיבה העסקית הוטמע נושא הסיכונים הסביבתיים והרחבת המדיניות והעשייה בתחום זה במסגרת ישיבות פנימיות עם בעלי התפקידים הרלוונטיים. בישיבות הוצגה סקירה של סיכונים סביבתיים בכלל, ונושא סיכונים האקלים והעלייה בחשיבותם בפרט, וניתן דגש על סימני אזהרה אשר קיומם מצריך העמקה של הבחינה בהיבטים הסביבתיים.

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

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs	סטטוס
קידום תכנון ובניית קמפוס מט"ל העתידי בתקן WELL ותקנים ירוקים.	7 אנרגיה נקייה ברת השגה	מבוצע.
המשך קידום יוזמות לצמצום צריכה כמו החלפת תאורה ומערכות מיזוג אוויר.	7 אנרגיה נקייה ברת השגה	בוצע.
הקמת צוותים אסטרטגיים לבנייה ויישום תוכניות התייעלות לצמצום צריכת הנייר (כולל צמצום השימוש בכלים חד-פעמיים) ולצמצום השימוש בדלק.		בוצע.
בתוך חמש שנים, לפחות 80% מכלי הרכב יהיו חשמליים או פלאג-אין (היברידי). ¹		מבוצע על פי תוכנית העבודה.
קביעת תוכנית לגבי שימוש יעיל בכלי רכב חשמליים (כגון מרחקי נסיעה, אזורי טעינה, יכולת התקנת טעינה בבית העובד וכו').		בוצע.
חתימת הסכם להקמת תחנת כוח לייצור חשמל בקמפוס מט"ל.	12 צריכה וייצור אחראיים	היישום נדחה לשנת 2023.
תכנון ומכרז להתקנת תאים פוטו וולטאים בקמפוס מט"ל.	12 צריכה וייצור אחראיים	הנושא בבדיקת כדאיות.
העלאת מודעות עובדים לצמצום בצריכת אנרגיה והשלכת פסולת מסוגים שונים במקומות הייעודיים לכך.		מבוצע בשוטף.

1. היעד הוא חלק מתוכנית רב שנתית לצמצום המדרך הפחמני עד לשנת 2030.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs
העלאת מודעות העובדים לצמצום בצריכת אנרגיה.	7 אנרגיה נקייה ברת השגה 12 צריכה וייצור אחראיים
הטמעת פרויקט תיק משכנתה דיגיטלי בכלל סניפי הבנק במטרה לצמצם את צריכת הנייר והרחבת השימוש בחתימה דיגיטלית במגוון שירותים.	12 צריכה וייצור אחראיים
צמצום צריכת הנייר בכ-30% בתוך שלוש שנים (לאחר שייכנס לשימוש פרויקט תיק משכנתה דיגיטלי).	
קידום חתימת הסכם ותכנון להקמת תחנת כוח מבוססת גז טבעי במט"ל (אשר תוביל גם לצמצום השימוש בגנרטור סולר).	7 אנרגיה נקייה ברת השגה 12 צריכה וייצור אחראיים 13 שינוי אקלים
היערכות הבנק לכלל שינויי הרגולציה, מקומית ובין-לאומית, ודרישות דיווח בנושא אקלים וסביבה וגיבוש מדיניות וממשל אקלים.	13 שינוי אקלים

Social חברה



קבוצת מזרחי-טפחות פועלת
באחריות כלפי הלקוחות,
העובדים והקהילות שבהן
הבנק מעורב ושעליהן הוא
משפיע. אחריות זו היא חלק
מתפיסת הבנק בנוגע לשילוב
בין חדשנות ואנושיות.





קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה ופועלת ליצור עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ושקופה והכללת אוכלוסיות נוספות במערכת הפיננסית באמצעות יצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצורכי כל לקוח. כמו כן, היא מחויבת להקשיב לצורכי הלקוח, לשמור על פרטיותו ולתת לו כלים מקצועיים שיתרמו להצלחתו.



לצורך מימוש מדיניות זו פועלת הקבוצה בארבעה מישורים:

- **חווית הלקוח** – הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה, לכן הוא מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק מחויב להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, ליצירת ערוצים מגוונים לקבלת שירותים וכן לפיתוח מוצרים בנקאיים המתאימים לצורכיהם, כל זאת בהקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.
- **הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח** – אלו ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק ובתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה ולשביעות רצון גבוהה.
- **קידום מוצרים ושירותים לכלל האוכלוסייה** – הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותיו, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים ייחודיים של קבוצות אוכלוסייה שונות.
- **הכלה פיננסית** – בהיותו גוף פיננסי מוביל, הבנק פועל להנגשה מרבית של שירותיו הפיננסיים לכלל האוכלוסייה באופן שוויוני. לצורך כך הבנק פועל לפיתוח מוצרים מותאמים לאוכלוסיות מגוונות, לחינוך פיננסי ולדיגיטציה. נוסף לכך, ממשיך הבנק לתת מענה באמצעות סניפי הבנק בקרב אוכלוסיות עם נגישות נמוכה יותר למערכת הפיננסית.



חווית הלקוח במגוון ערוצי השירות

בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. הבנק מעמיד את לקוחותיו במרכז העשייה, מקשיב לצרכים ולרצונות שלהם ודואג לשיפור חווית השירות. תפיסת השירות האנושית מאפשרת להעניק לכל לקוח יחס אישי וטיפול המותאם בדיוק לצרכיו ולשאיפותיו, תוך התייחסות הוגנת ומקצועית בשקיפות והדדיות.

204 נקודות שירות – הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית בסמוך למקום שבו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים ומתן מענה למגזרים מגוונים. אף שחלה השנה ירידה קלה במספר הסניפים הכולל בקבוצה בשל סיום איחוד בנק אגוד ואיחוד סניפיו, במזרחי-טפחות ובבנק יב המשיך הגידול בפריסה הבנקאית.

נכון לסוף שנת 2022 קיימות 204 נקודות שירות של הקבוצה בפריסה ארצית, הכוללות מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות. הפריסה הסניפית היא בהתאם לתוכנית האסטרטגית, ובחירת המיקומים נעשית על בסיס מערכת שיקולים הכוללת מתן שירות מיטבי ללקוחות ושיקולי כדאיות כלכלית. כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים. במרבית סניפי הבנק ניתן לקבל גם שירותי ייעוץ פיננסי ופנסיוני מותאם לצורכי הלקוח על ידי יועץ מוסמך. בבנק יב כל הסניפים מציעים שירותי תחליפי תור, וכמה מהם מציעים שירותי קופה מלאים. נוסף על הסניפים בפריסה הגאוגרפית הבנק מפעיל שישה סניפי "Live", המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעות ערוצים ישירים ודיגיטליים, ללא קבלת קהל ובשעות פעילות רחבות: 20:00–7:00.

הבנקאות ההיברידית – לקוחות הבנק מקבלים שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים במסגרת "הבנקאות ההיברידית", המשלבת באופן מיטבי בנקאות אישית ודיגיטלית ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף. במסגרת זו הרחיב הבנק את ערוצי ההתקשרות עם הלקוחות גם באמצעות הוואטסאפ (בשלב ראשון מול לקוחות חדשים ובשנת 2023 בהדרגה מול לקוחות קיימים).

258 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות עומדות, נכון לסוף שנת 2022, 258 עמדות שירות עצמי, מהן 73 של בנק יב. עמדות אלה מאפשרות ביצוע מגוון פעולות כולל הפקדת מזומנים וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה, גם בשעות שבהן הסניף אינו פעיל.

274 כספונים – נכון לסוף שנת 2022 ברשות הקבוצה נמצאים 274 כספונים, מהם 53 של בנק יב. חלק מהכספונים אינם צמודי סניף.

ערוצי תקשורת מקוונים – בנק מזרחי-טפחות מציע ללקוחותיו מגוון אפליקציות לגישה נוחה לכלל המוצרים והשירותים הפיננסיים שלו, כולל אפליקציית המשכנתאות המתקדמת בישראל ואפליקציה לניהול הפעילות בשוק ההון. לצד זאת, הבנק מפעיל אתר בנק מתקדם המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי. האתר מאפשר קבלת מידע על כלל המוצרים והשירותים של הבנק באופן עצמאי, לצד יצירת קשר עם בנקאי, יועץ או מרכז ההשקעות. באתר ניתן לבצע פעולות ללא נציג באמצעות מענה ממוחשב ובטלפון 24 שעות ביממה. האתר מונגש גם לשפות ערבית ואנגלית ונותן שירותים לאוכלוסיות מגוונות.

מתן מענה במגוון שפות – לקוחות הפונים למרכזים הטלפוניים יכולים לקבל שירות במגוון שפות כולל ערבית, צרפתית, רוסית, אמהרית, ספרדית ואנגלית. גם בחלק מסניפי הבנק, בעיקר באלו הנמצאים בקרבת אוכלוסייה של עולים חדשים, ניתן לקבל שירות בשפות מגוונות.

קידום שביעות רצון הלקוחות

פניות של לקוחות הן הזדמנות לחיזוק ולשיפור היחסים בינם לבין הבנק ולהגברת האמון של הלקוח בבנק ומידת שביעות הרצון שלו ממנו. הבנק רואה בפניות הלקוחות מקור רב-חשיבות לזיהוי מקרים שבהם ניתן מענה מקצועי ואיכותי והזדמנות להעצמה של התנהלות תקינה וראויה. לצד זאת, למידע העולה מן הפניות יש חשיבות רבה והשפעה על שיפור השירות לתיקון ליקויים ולשיפור תהליכים בנקאיים. מתוך ראייה זו, הבנק שם לעצמו כמטרה לטפל בצורה מיטבית בפניות הציבור. יתר על כן, הבנק דואג לא רק לשביעות הרצון של הלקוחות הקיימים, אלא גם לזו של לקוחות חדשים, וכן דואג ליצור חוויה מיטבית גם בתהליך פתיחת חשבון בנק.

סקרי שביעות רצון

על מנת להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור עליה ברמה גבוהה, נעזר הבנק בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים, לרבות סקרי שביעות רצון, סקרי תדמית, סקרי מתעניינים, סקרים על חוויית לקוח בתהליך ההתקשרות וכדומה. מחקרים אלו מועברים ומוצגים למגוון גורמים רלוונטיים בבנק, החל מהיחידות המקצועיות ועד לרמת הנהלת הבנק. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד הבנק מגבש תוכניות אסטרטגיות, מבסס תוכניות פעולה ומתאים את התנהלותו, הן ברמה פנים-ארגונית והן מול הלקוחות. בשנת 2022 השתתפו בסקרי לקוחות כ-33,000 לקוחות קיימים ולקוחות פוטנציאליים.

מכון ברנדמן – מסקר שביעות רצון לקוחות שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2022 עולה ששביעות הרצון מהבנקאים של מזרחי-טפחות, הן בקרב הלקוחות הפרטיים הן בקרב הלקוחות העסקיים (ללא הבדל בציונים בין הקהלים), ממשיכה להיות גבוהה מאוד ויציבה לאורך זמן. שביעות הרצון מהבנקאי הייתה 8.7 (מתוך 10) בקרב לקוחות פרטיים ועסקיים. בסעיף הוגנות הבנקאים בסניף התקבל ציון 8.9 בקרב לקוחות פרטיים ו-8.8 בקרב לקוחות עסקיים.

מכון קנטר – בבחינת טיב חוויית הלקוח בענף המשכנתאות נערכים גם מחקרים חיצוניים. במחקר חיצוני שנערך על ידי מכון קנטר בשנת 2022 מזרחי-טפחות מוביל הן כבנק המשכנתאות מספר אחת בישראל והן בתפיסת המומחיות כבנק משכנתאות.

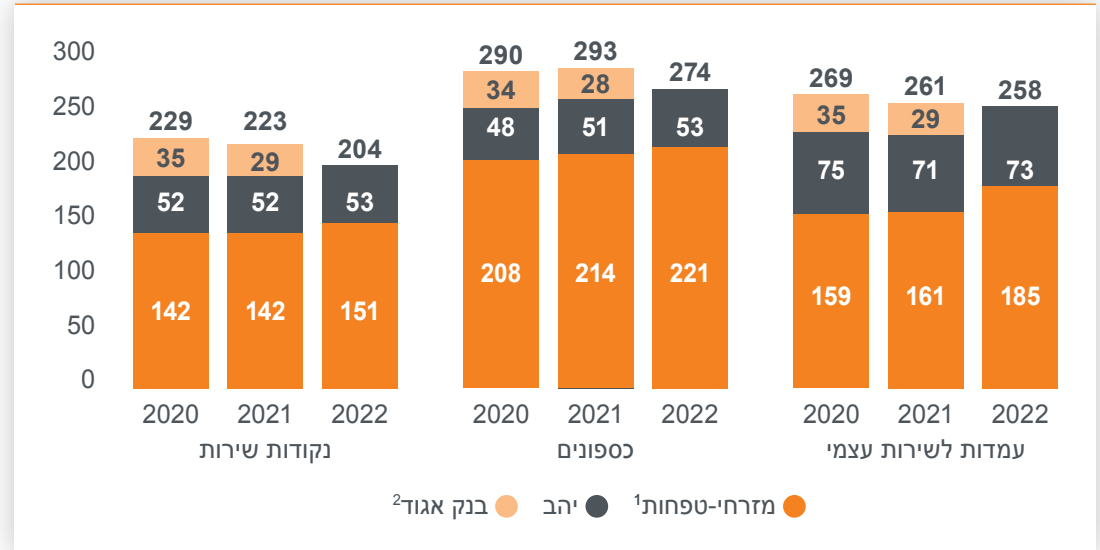


מדד ידידות הבנקים

בנק מזרחי-טפחות מוביל במדד ידידותיות הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים של משרד הכלכלה זו השנה השלישית ברציפות. בנובמבר 2022 פרסם משרד הכלכלה את "מדד ידידות הבנקים למחצית הראשונה של שנת 2022". מדד זה מחושב על בסיס נתונים קשים המתקבלים מהבנקים השונים, היקף אשראי לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי של הבנק, יחס הריבית לסיכון של האשראי ושיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאין ריבית, כמו גם נתוני סקרים שנערכים בקרב בעלי עסקים ויועצים פיננסים.



ערוצים לקבלת שירות בנקאי



1. לא כולל שלוחות חו"ל.
2. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.



פרסים והוקרה

מדד מרקטסט מיתוג – מזרחי-טפחות במקום הראשון במדד שנערך ביולי 2022, והוא הבנק שמעניק את השירות והיחס האישי הטובים ביותר, הבנק המעניק את השירות המקצועי ביותר ללקוחותיו ונותן את הייעוץ המקצועי ביותר לקבלת החלטות פיננסיות, הבנק הזמין ביותר שמספק מגוון דרכי פנייה ללקוחות, הבנק שמציע ללקוחותיו את המוצרים המתאימים ביותר.

מדד המותגים – בנק מזרחי-טפחות דורג במקום השלישי מקרב הבנקים בקטגוריית בנקאות ושירותים פיננסיים. מדד זה חושב על בסיס סקר צרכני שכלל 3,500 נשאלים, אשר התבקשו לתת ציון למותגים מובילים.

סקר בנק ישראל בנושא שביעות רצון לקוחות משקי הבית מאיכות השירות של הבנקים – על פי ממצאי הסקר לשנת 2022 לקוחות בנק מזרחי-טפחות מרוצים יותר מהשירות במוקד הטלפוני ומהשירות בסניפים וסבורים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם. בנק מזרחי-טפחות מוביל בתפיסת ההוגנות.

גם בשנת 2022 הוכתר המותג מזרחי-טפחות בפעם התשיעית ברציפות כמותג על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבין-לאומי הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר Superbrand הוא התואר הבין-לאומי היוקרתי והנחשב ביותר בתחום המיתוג, שמוענק למותגים ולמנהלים על הצטיינות שיווקית וניהולית בסטנדרט בין-לאומי. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג לבין הצרכנים במדינה ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלות מוחשיות ורגשיות יותר ממותגים אחרים. נוסף לכך, הבנק זכה בתחרות ה-EFFIE במקום הראשון (זכה) בקטגוריית הפיננסים על המהלך התקשורתי "להתקדם ולהישאר בן אדם", ובמקום השני (כסף) בקטגוריית B2B על מהלך "נלחמים על העסק – מזרחי-טפחות משמיע את קולם של העסקים הקטנים".

טיפול בפניות לקוחות

תלונות הציבור עשויות לחשוף בפני הבנק את התממשותו של אירוע כשל רוחבי או קיומם של כשלים בציות לנהלי הבנק. נציב תלונות הציבור פועל בשיתוף הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בבנק לטיפול בכשלים אשר הובילו לתלונה, מתוך מטרה למנוע את הישנותה, וכן קובע לוח זמנים משוער לתיקון. אחת לחצי שנה הנציב מציג בפני הנהלת הבנק סקירה על סטטוס הטיפול בתלונות הציבור.

נציב תלונות הציבור מדווח דיווח תקופתי לדירקטוריון הבנק, להנהלה, לבנק ישראל ולציבור באתר האינטרנט על כמות הפניות והנושאים השונים, על פי הפירוט הנדרש בהוראות בנק ישראל והנהלים הפנימיים. הדיווח כולל בין היתר את נתוני פניות הציבור בחברות בנות ובשלוחות חו"ל, לרבות התייחסות לנושאים רוחביים שעלו בתלונות. על פי הליכי העבודה שהוגדרו, כל פנייה שמתקבלת ביחידה לפניות הציבור זוכה למשוב על קבלתה תוך שני ימי עסקים ומקבלת מענה מלא ומקצועי עד 45 ימים מיום קבלתה (למעט מקרים חריגים שבהם תיענה הפנייה בתוך 60 יום).

הצטיינות במדדי בנק ישראל בנושא פניות הציבור

ההקפדה על מענה איכותי ללקוחות ועל טיב הטיפול בפניות הציבור באה לידי ביטוי גם בנתונים המפורסמים על ידי בנק ישראל. בנובמבר 2022 פרסם בנק ישראל את הדוח לשנת 2021, הכולל מדדים לאיכות הטיפול בתלונות הציבור בקרב חמשת הבנקים הגדולים, כמפורט להלן:

- היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בבנק עצמו לבין חלקו במערכת – בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון במדד זה, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור הוא הקטן ביותר יחסית לחלקו במערכת. מדד זה מעיד על יכולת יחידות הקו הראשון לטפל בפניות המגיעות אליהן ולסיים את הטיפול במקום בו הפנייה החלה.
- היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת – בנק מזרחי-טפחות מדורג ראשון במדד זה, זו השנה החמישית ברציפות, כך שחלקו בתלונות ובבקשות שטופלו ביחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים הוא הקטן ביותר יחסית לחלקו במערכת. מדד זה מעיד על יכולת היחידה לפניות הציבור לתת מענה כולל ואיכותי ללקוחות הפונים אליה ולסיים את הטיפול במרבית המקרים בתוך כותלי הבנק, ורק במיעוטם – בפניית ערעור של הלקוח לפיקוח על הבנקים.
- שיעור התלונות המוצדקות מתוך התלונות שהוכרעו ביחידה לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל – בנק מזרחי-טפחות מדורג שני במדד זה.

שנת 2022 התאפיינה בהמשך העלייה בכמות הפניות, אשר החלה בשנות הקורונה עקב מצוקת לקוחות בצל אירועי המגפה. לצד זאת, ובשל מהלך המיזוג שבין הבנקים, הגיעו לבנק פניות של לקוחות אגוד אשר חשבונו עבר לבנק ואשר תהליך המעבר לא הושלם באופן מיטבי מבחינתם. מתוך הפניות הוצפו נושאים שחזרו על עצמם לצורך יישום הפקת לקחים, ופניות הלקוחות טופלו. בתקופת המעבר ליווה הבנק את הלקוחות במתן פתרונות הוגנים מותאמים, והקפיד על תרבות ארגונית הוגנת המחזקת את אמון הלקוח בבנק.

פניות הלקוחות מגיעות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הציבור, וכן באמצעות גורמים שונים בבנק, בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. באתר הבנק קיימת אמנת שירות לקוחות אשר מפרטת את גישת הבנק לנושא הפניות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. בראש היחידה עומדת נציבת תלונות הציבור, הכפופה למבקר הפנימית הראשית של הבנק. על הנציב ועובדי להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל פניית לקוח, לבדוק אותה באופן יסודי ולהשיב ללקוח הפונה במהירות. הבנק מחויב לטפל בכל פנייה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, יושרה, הוגנות ושקיפות. בבנק יחיד הגורם הממונה לטיפול בפניות לקוחות פועל באגף לייעוץ משפטי וציות.

במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק מקיים מעקב אחר ליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון לבעיה, מפיץ תקשור לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכה לעובדים בנושא הוגנות מול לקוחות. בהתאם להליכי העבודה שהוגדרו בבנק, כל תלונה המתקבלת בבנק תיענה על ידו ותהיה מנומקת עד כמה שאפשר, תתייחס לטענות אשר עלו בתלונה ותיתמך באסמכתאות לפי העניין.

במסגרת המענה הבנק מבהיר ללקוח כי עומדת לו הזכות להשיג על החלטת הבנק בתלונתו בפני המפקח על הבנקים, אם הנושא נמצא בתחום טיפולו. אם במסגרת תהליך בדיקת התלונה נקבע כי המתלונן זכאי לסעד כספי או לסעד שווה ערך, מפורטת במסגרת המענה הנמקה לגבי אופן קביעת הסעד.

נתונים לשנת 2022

הבנק מפרסם באתר האינטרנט בשקיפות את המידע על פניות הציבור שטופלו במשך השנה. להלן נתונים על אודות כלל הפניות שהתקבלו בבנק מזרחי-טפחות, בבנק יחיד ובבנק אגוד בשנת 2022 וטופלו ביחידה לפניות הציבור:

- בשנת 2022 טופלו 5,685 תלונות.
- 75% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו-25% בקשות.

תלונות	בקשות	תלונות
מזרחי-טפחות	1,305	4,340
אגוד ¹	532	468
יהב	118	877
סך הכול	1,955	5,685

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.





הוגנות ושקיפות

הוגנות ושקיפות הן ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק וחלק מתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות אשר נמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס ליחסי אמון, להצלחה וליצירת ערך משותף.

לבנק מדיניות ונוהל הוגנות שבמסגרתם הוא מתחייב לשמור על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח. כחלק ממערכת יחסים זו הבנק מתחייב לספק ללקוחות הסברים נגישים ושקופים על המוצרים והשירותים הפיננסיים המוצעים בסניפי הבנק ובאמצעים דיגיטליים, כולל ההשלכות של אי-עמידה בתנאי המוצר.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצרי ושירותיו ובכך מסייע ללקוחותיו לקבל החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות, הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסימות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין, ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר, אם יש צורך.

פעילותה השיווקית של הקבוצה מופנית לקהל הרחב. בהיותו גורם מוביל במשק, הבנק פועל בתחום השיווק והפרסום הן כלפי לקוחות פוטנציאליים והן כלפי לקוחות קיימים, בהקפדה על דרישות החוק ועמידה בחובת גילוי נאות מלאה ומכבד את הקבוצות השונות בחברה הישראלית.

הבנק פועל לפי מדיניות שיווק הוגן בכל הערוצים, לרבות רשתות חברתיות. נוסף על כך, לפני עלייה בקמפיינים שיווקיים מתבצעת בחינת סיכונים מוסדרת וניתוח אימפקט אפשרי של התקשורים המתוכננים. נושאים אלו מוצגים לאישור בהנהלה, לעיתים גם בדירקטוריון.

בהתאם לנוהלי השיווק, כלל המסרים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותואמים את העקרונות האלו:

- **פרסום מכבד באופן שאינו פוגעני** – הבנק מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה, לנורמות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת: אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות.
- **שפה ברורה** – השימוש בשפה ברורה ונהירה הוא אבן יסוד הכרחי במתן שירות איכותי ללקוח. בנק מזרחי-טפחות שואף לכך שלקוחותיו יבינו כראוי את הזכויות הפיננסיות שלהם, את ההתחייבויות שלהם ואת התנאים של המוצרים והשירותים המוצעים להם או הקיימים בחשבונם, כדי שיוכלו לקבל החלטות פיננסיות מושכלות.

תחום התקשורת השיווקית מנוהל על פי כל הקודים המקובלים בענף, הן מבחינת כללי האתיקה והן מבחינת הקודים הוולונטריים, והקבוצה מקפידה כי הפרסום שלה יתבצע על פי כללי האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

הוגנות במוצרים ושירותים

קצין הציות אחראי ליישום ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות ומקיים ממשק עבודה רציף עם יו"ר ועדת האתיקה ומנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה. הבנק פועל להטמיע את נושא ההוגנות בקרב כלל עובדי הבנק והנושא נדון מספר פעמים בהנהלת הבנק בשנת 2022. כלל העובדים המקיימים אינטראקציה עם לקוחות מקבלים הכשרה על המוצרים שמציע הבנק, הכרה עם המאפיינים של הלקוחות וסטנדרטים של שירות ומכירה הכוללים את התאמת המוצר לצורכי הלקוח. לרשות העובדים כלים המאפשרים להם לדון עם הלקוחות על צורכיהם הכספיים, לשאול את השאלות הנכונות ולהציע להם פתרונות בנקאיים מתאימים. בעת תכנון ואישור מוצר פיננסי חדש (פיקדון או אשראי) נבחן המוצר על מרכיביו השונים ובכלל זה מהיבטי הוגנות אל מול הצרכן.

כמו כן, הבנק מקיים תוכניות בקרה רחבות על קווי העסקים ופועל לקיום תוכניות אכיפה אפקטיביות המותאמות

נושא	מזרחי-טפחות		בנק יהב		בנק אגוד ¹	
	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022	שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022
אמצעי תשלום	14%	23%	28%	11%	19%	35%
אשראי לדיור	18%	17%	-	-	5%	15%
איכות השירות	16%	22%	22%	7%	9%	6%
עובר ושב (כולל חח"ד)	14%	24%	8%	10%	37%	13%
אשראי (לא לדיור)	8%	13%	22%	9%	6%	9%
פעילות נוספת של התאגיד	6%	14%	6%	9%	8%	45%
פיקדונות וחסכונות	4%	17%	2%	15%	3%	40%
מט"ח	3%	14%	5%	5%	5%	35%
ניירות ערך	1%	18%	2%	18%	5%	16%
מידע	1%	32%	2%	16%	2%	22%
אחר	14%	58%	1%	8%	-	-
חשבון ללא תנועה	0%	-	1%	0%	-	-



בשנת 2022
השתתפו העובדים
ב-47,538 שעות
הדרכה בנושאי שירות ללקוחות.

ממצאי התלונות בשנת 2022

בשנת 2022 שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מבין התלונות היה כ-20%² בבנק מזרחי-טפחות, כ-9% בבנק יהב וכ-20% בבנק אגוד¹ (שאר התלונות נמצאו לא מוצדקות, תלונות אשר הטיפול בהן הסתיים ללא קביעת עמדה³ או שמושאן של התלונות לא היה בסמכות היחידה⁴). השיעור הגבוה של התלונות המוצדקות במזרחי-טפחות ובאגוד מושפע גם מתהליך המיזוג, שהעלה את כמות הפניות ואת שיעור המוצדקות. מתבצע מעקב אחר כל התלונות המוצדקות והליקויים שנמצאו עד לסיום הטיפול. לצורך הפקת לקחים מועברות הדרכות לעובדים ובהן מוצגות דוגמאות ממקרים שאירעו וטעויות נפוצות, שמסייעים למידה, שיפור וצמצום התלונות המוצדקות.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. בשקלול כולל פניות הנוגעות למיזוג אגוד שסווגו באופן מחמיר יותר, כמות הפניות המוצדקות היא 25%.
3. מקרים שבהם מדובר בגרסה מול גרסה ללא אסמכתאות מבוססות, או מקרים שבהם לא קיימת משמעות לקביעת עמדה לצורך מתן טעם ללקוח ופתרון הבעיה.
4. תלונות הנוגעות לכך שהסניף לא אישר אשראי, הטבות בעמלות או הסדר חוב.

לבנק, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק, הכוללים גם את סיכון ההוגנות. הבנק מטמיע את ערכי ההוגנות באמצעות הדרכות, עלונים ולומדה. לקוחות הבנק מקבלים גילוי נאות מלא על המוצרים הבנקאיים המוצעים והמתאימים להם.

בבנק מזרחי-טפחות פועלים מספר כלים תומכי החלטה שמסייעים לבנקאים לבצע התאמה מיטבית בין רמת הסיכון ויכולת ההחזר של הלקוח לבין צרכיו והמוצרים הבנקאיים שניתן להציע לו. הבנקאים נדרשים לעבור באופן קבוע לומדות, הדרכות וביצוע מבחני ידע על מנת לוודא שהם מכירים היטב את נוהלי העבודה ויודעים להתאים את המוצרים והשירותים לצורכי הלקוח בצורה מיטבית. כמו כן, בבנק מתקיימות הדרכות אתיות לעובדי הבנק מדי רבעון, הכוללות בין היתר התייחסות להיבטים האתיים בסיטואציות שירות ומכירה.

ניהול סיכון ההוגנות

מזרחי-טפחות פועל באופן הוגן אל מול כלל מחזיקי העניין ומנהל את נושא סיכון ההוגנות כחלק מסיכון הציות של הבנק, המנוהל על ידי מנהל החטיבה לבקרת סיכונים בסיוע אגף הציות. היבטי ההוגנות נבחנים בפיתוח מוצר חדש או פעילות חדשה. תאבון הסיכון של הבנק בכל הקשור לסיכון ההוגנות הוא מזערי. בשנת 2022 הבנק לא נקנס ולא הוזזה בגין מקרים של אי-ציות לתקנות ולקודים וולונטריים בנוגע למתן מידע על אודות שירותים וסימון מוצרים או בשל תקשורת שיווקית.

כל מוצר חדש מאושר בבנק באמצעות תהליך אישור מוצר חדש, הכולל התייחסות של כל הגורמים העסקיים הרלוונטיים, שומרי הסף, הנהלה וועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון. כמו כן, החטיבה לבקרת סיכונים מציגה אחת לשנה סקירה של המוצרים או הפעילויות החדשות שעברו בבנק תחת צ'ק ליסט של מוצר חדש במסלולי האישור השונים לדין בהנהלה ובועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון.

דגשים בעבודת הבנק לקידום ההוגנות ומענה מיטבי ללקוחות:

- הקפדה על קיום דיאלוג מתמיד עם הלקוח, תוך הנגשת ערוצי הפנייה האפשריים והקפדה על זמני תגובה מהירים ככל האפשר לפניות הלקוח.
- היכרות מיטבית עם הלקוח באופן אישי והתאמה אישית של המוצרים והשירותים המוצעים לכל לקוח על פי צרכיו.
- וידוא שהלקוח מבין ומכיר את המוצרים והשירותים המוצעים לו, תוך הסבר בהיר, פשוט ומפורט על העלויות, התנאים, הסיכונים וההזדמנויות הנובעים מהמוצר או השירות, וקבלת הסכמה מראש לביצוע פעולות בחשבון.
- הנגשת המוצרים והשירותים לאנשים עם מוגבלויות.

נוכח פרסום מכתבו של המפקח על הבנקים בנושא "הוגנות צרכנית בסביבה פיננסית משתנה" בספטמבר 2022, על אודות החשיבות בכך שהלקוחות יבינו את ההשלכות של שינויי הריבית והאינפלציה שחלו בחודשים האחרונים, התקיימו דיונים בנושא בהנהלה והבנק פרסם מתווה והנחיות לסניפים על מנת לוודא שהלקוחות יכירו את מוצרי ההשקעה ויקבלו תמונה מלאה על אודות התנאים השונים. כך הלקוחות יכירו לעומק את כל ההשלכות והמשמעויות כתוצאה מההחלטות הפיננסיות שלהם, תוך שימת דגש על הנושאים הבאים:

- **משכנתאות –** התאמת המשכנתה לצורכי הלקוח, מסירות האישור והמידע על שמירת הריבית בזמן, הצגת נתוני השוואה המתייחסות לתחזיות בנק ישראל, לרבות הריבית הכוללת החזויה.
- **פיקדונות –** הבנה מעמיקה של צורכי הלקוח ומאפייניו תוך התאמת הפיקדון לצורך, מתן גילוי נאות ומפורט ללקוח בדגש על ריבית הפיקדון, תקופת הפיקדון ותחנות היציאה בפיקדון.
- **אשראי –** התייחסות ייעודית לסביבת ריבית תנודתית בעת מתן הלוואה בריבית נידת (פריים) ווידוא שסוג האשראי ותנאי הפירעון המבוקשים על ידי הלקוח מתאימים למטרותיו ולצרכיו, למצבו הפיננסי וליכולתו לעמוד בתשלומי החזר האשראי.

גילוי נאות

תפיסת ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מבוססת, בראש ובראשונה, על מתן מלוא המידע הנדרש בנוגע למוצרים והשירותים הפיננסיים בדרך ברורה ונגישה לכל לקוח, המאפשרת ללקוחות לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורם. הבנק מקפיד על כך שהסכמים עם לקוחות יעמדו בדרישות החוק והוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לגילוי נאות ויהיו ברורים וקלים להבנה. במסגרת תוכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות על המידע המועבר בנוגע למוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. בבדיקות אלו נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרה

שנמצאים הסכמים שבהם נדרש לבצע עדכון, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא בא לידי ביטוי בדוח הביקורת. גם פרסום מסרים שיווקיים על אודות מוצרים ושירותים והעברה של עדכונים שוטפים ללקוחות קיימים נעשים בהתאם לערכי הקבוצה ולהוראות החוק והפיקוח על הבנקים, והם כוללים את מלוא המידע הנדרש בהתאם לחובת הגילוי הנאות.

הבנק עוקב אחר תפיסת ההוגנות ותחושת ההוגנות כלפי לקוחותיו, כדי לבחון את מעמדו ותדמיתו של הבנק כבנק הוגן בהשוואה לבנקים אחרים. גם בסקר תדמיתי פנימי של הבנק המתקיים אחת לרבעון על ידי מכון מחקר KANTAR בקרב לקוחות הבנקים הגדולים בישראל ובסקר שהתקיים בשנת 2022 בקרב כלל הציבור עלה כי בנק מזרחי-טפחות נתפס כבנק שעליו הכי מתאים לומר שהוא הוגן כלפי לקוחותיו, בדומה לשנים קודמות.



בשנת 2022 התקיימו 37,029 שעות הדרכה בנושא הוגנות מול לקוחות.

יש כאלה שמרגישים נוח עם שיפור קטן...

הגוף מתייחס לפרסום הבנק המסלול כיעד

במזרחי-טפחות מרגישים נוח רק במקום הראשון

בנק ישראל בדק ומצא: מזרחי-טפחות במקום הראשון בכל הפרמטרים החשובים

הכי מומלצים
מזרחי-טפחות הוא הבנק המומלץ ביותר, מבין חמשת הבנקים הגדולים

הכי הוגנים
מזרחי-טפחות הוא הבנק הכי הוגן בישראל

הכי טובים בשירות
מזרחי-טפחות במקום הראשון בשביעות רצון מהשירות ואזמון ההמתנה בסניף

מובילים גם בעסקים
מזרחי-טפחות הוא הבנק המומלץ ביותר בקרב בעלי העסקים, בפעם השנייה ברציפות

על חפצאות סקר שערות רצון לקוחות פרסום בעלי עסקים נסקרם הפיקוח על הבנקים דצמבר 2022

להתקדם ולהישאר בן אדם | 8860*

מזרחי טפחות



מוצרים ושירותי הבנק

הקבוצה מציעה מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, לרבות פיקדונות ואפיקי חיסכון וכן הטבות מיוחדות, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותיה, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים ייחודיים של קבוצות אוכלוסייה שונות.

המוצרים העיקריים שהקבוצה מציעה במסגרת מגזרי הפעילות השונים¹

בנקאות ופיננסים – מכלול השירותים הבנקאיים המוצעים ללקוחות פרטיים, עסקיים ולתאגידים, לרבות ניהול חשבונות עובר ושב וחשבון חוזר דביטורי, העמדת אשראי וערבויות לסוגיהן, קבלת פיקדונות, הלוואות בערבות המדינה, פעילות סחר-חוץ ("יבוא, ייצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), תפעול אשראי, עסקאות סינדיקציה, פקטורינג, פעילות במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית.

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

שוק ההון – פעילות ניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם, ייעוץ לפעילות בשוק ההון, שירותי תפעול לקופות גמל, שירותי תפעול והפצה של קרנות נאמנות ושירותי נאמנות לקרנות נאמנות ואגרות חוב, המשמשות אפיקי השקעה ללקוחות הבנק, לרבות ניהול תיקי ניירות ערך עבור לקוחות. באתר הבנק נושא שוק ההון מונגש ללקוחות באמצעות כתבות תוכן וסקירות כלכליות שבועית הניתנות להאזנה. נוסף על כך, לבנק חברה בת, אתגר חברה לניהול תיקי השקעות מקבוצת מזרחי-טפחות בע"מ, אשר עוסקת בניהול תיקי השקעות בניירות ערך ובייעוץ להשקעות ללקוחות הבנק וללקוחות בנקים אחרים.

כרטיסי אשראי – מכלול המוצרים הפיננסיים והשירותים הבנקאיים הניתנים בקשר עם כרטיסי האשראי המונפקים ללקוחות הבנק על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ. הפתרונות הפיננסיים השונים מונגשים ומותאמים למגוון הצרכים של הלקוחות.

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

בנייה ונדל"ן – פעילות בנקאית ענפה מול חברות בתחום הנדל"ן וכן שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן, התחדשות עירונית בשיטת הליווי הסגור, מימון נדל"ן מניב. הבנק מציע מגוון סוגי אשראי המותאמים לצורכי המימון הנדרשים לפעילות העסקית של חברות בתחום הבינוי והנדל"ן.

מיזמי תשתית גדולים – הבנק מוביל מימון של מיזמי תשתית גדולים במגוון רחב של תחומים כפרויקטים סולאריים, מיזמי תחבורה, מיזמי התפלה ועוד. הבנק בוחן במיזמים אלו גם היבטים סביבתיים.

היי-טק – הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההיי-טק העסקיים בארץ ובחו"ל (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק הפעילה בסקטור תאגידים שבחטיבה לבנקאות עסקית ובשלוחות חו"ל (ארצות הברית ואנגליה).

מזרחי-טפחות INVEST – מזרחי-טפחות מפעיל זרוע השקעות ריאליות, שבמסגרתה הבנק בוחן ביצוע השקעות ריאליות בחברות בוגרות, חברות נדל"ן, קרנות והשקעות בחברות הזנק. בבחינת ההשקעות מובאים גם שיקולי ESG, והבנק יימנע מהשקעה בחברות שאינן תואמות את מדיניות הבנק בנושא זה.

ייעוץ השקעות – מזרחי-טפחות נותן שירותי ייעוץ פיננסי מותאם לצורכי הלקוח על ידי יועצים מוסמכים. ייעוץ ההשקעות ניתן בפריסה ארצית בסניפי הבנק וכן באמצעות "מרכז השקעות".

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

שיווק ביטוחים (ביטוח אגב משכנתה) – טפחות סוכנות לביטוח (1989) בע"מ היא סוכנות ביטוח בבעלות מלאה של הבנק, העוסקת במכירת פוליסות ביטוחי חיים ופוליסות ביטוחי נכסים של לקוחות המבצעים משכנתאות בבנק.

חדשנות במוצרים ושירותי הבנק

הבנק פועל לעידוד ולאימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו ונעשית בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים בארץ ובעולם. בבנק עובדים צוותים חוצי יחידות לקידום חדשנות במוצרים ובשירותים, כולל הטמעת חדשנות בתהליכים תפעוליים, בחינת חדשנות במסגרת פעילות ההשקעות הריאליות של הבנק, חדשנות דיגיטלית וטכנולוגית והטמעת תרבות חדשנות ארגונית בכלל חטיבות הבנק. כמו כן, תכנים ומתודולוגיות בנושא חדשנות משולבים בתוכניות ההכשרה של הבנק ובתוכנית ההדרכות הניהוליות.

הבנק מעודד את עובדיו להיות שותפים בקידום החדשנות ובישפור תהליכי עבודה ותהליכי מתן שירות ללקוח. הבנק השיק תוכנית פנים-ארגונית לקידום חדשנות ובמסגרתה נבחרה והוכשרה נבחרת שגרירי חדשנות מקרב עובדי הארגון ומנהליו, רעיונות חדשניים מקודמים בהליך "מאיץ" ייחודי בצוותי עבודה משולבים.

גם בהדרכות העובדים והמנהלים בארגון עוסקים בחדשנות. בשנת 2022 התקיימו 15,179 שעות הדרכה בנושא חדשנות. נוסף על כך, לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה ששולחים העובדים. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון ודנה בהצעות המתקבלות. ההצעות הטובות ביותר מיושמות במערכת ומזכות את המציעים בפרסים המוענקים בטקס חגיגי בהשתתפות מנכ"ל הבנק. מסורת זו הונהגה והוטמעה בהצלחה רבה בבנק והיא ערך חשוב בתרבות הארגונית שלו. בשנת 2022 הגישו העובדים 1,139 הצעות ייעול ו-71 מהן שולבו בתוכניות העבודה של החטיבות השונות בבנק.

מוצרים חדשים במזרחי-טפחות

- **הלוואות למימון רכב –** במסגרת המיזוג עם בנק אגוד, מזרחי-טפחות קלט את החברה בת "אגוד ליסינג", שמעמידה הלוואות רכב ללקוחות פרטיים שאינם בהכרח לקוחות הבנק וליסינג מימוני ללקוחות עסקיים.
- **אשראי צרכני –** במסגרת המיזוג עם בנק אגוד נקלטה פעילות הלוואות ללקוחות שאינם לקוחות הבנק כחלק מיחידת אשראי צרכני חדשה שהחלה לפעול בבנק בסיום שנת 2022.

מוצרים בתחום המשכנתאות

בהיותו בנק המשכנתאות המוביל בישראל, הבנק פועל להתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פיננסיים אשר יאפשרו לו לאזן בין צרכיו לבין יכולותיו הפיננסיות לטווח הקצר והארוך.

מתוך הבנה כי רכישת דירה היא צעד משמעותי בחיי לקוחות ובמימון עבור זוגות צעירים, שמרביתם נעדרים ידע פיננסי, הבנק שואף להעניק ללקוחותיו את הליווי האישי של בנקאי מומחה אשר מסייע להם לבחור במסלול האידיאלי עבורם. נוסף לכך הבנק פיתח כלי דיגיטלי מתקדם, אפליקציית טפחות טאצ', להקלה על הלקוח במסע לקבלת המשכנתה ולניהול הקשר עם הבנקאי המומחה. בכל שלב בתהליך הלקוח יכול לעדכן מסמכים, לעקוב אחר תהליך המשכנתה מהנייד ולהתכתב עם הבנקאי בכל עת.

הבנק מעניק שירות ללקוחות המבקשים לשנות את מועד החיוב של תשלום המשכנתה, להחליף ערב, לשנות הסדר תשלומים ללקוח שנקלע לקשיים כלכליים, לפרוע מוקדם את המשכנתה ועוד. בין היתר מציע הבנק את השירותים האלו:

- **משכנתה פנסיונית –** מוצר שפותח על ידי בנק מזרחי-טפחות ומאפשר קבלת הלוואת משכנתה ללווים בני 60 ויותר בעלי נכס מגורים ללא משכנתה. במשך השנה קידם הבנק את המוצר על מנת להגדיל את המודעות שלו בקרב קהל המטרה ולתת מענה לצרכים העולים בגילים אלו אחרי תקופת העבודה (להרחבה ניתן לקרוא בפרק מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות).
- **"משכנתה כפרית" –** הבנק העמיק את שוק המוצרים המשכנתאיים בחברה הערבית תוך התאמתם לצרכים הייחודיים.

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

- **"משכנתה בחופשה"** – מוצר המאפשר ללקוח לקחת מעת לעת הפוגה מתשלום המשכנתה, במטרה להקל עליו בתקופות שבהן סך ההוצאות שלו גבוה או לחלופין ההכנסות קטנות. כך הבנק מקל על הלקוח ונותן לו שליטה בניהול המשכנתה והתאמתה לצרכים המשתנים של חייו.

מוצרים למגזר העסקי ולתעשיות היי-טק

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת ובעלת מאפיינים ייחודיים, קיימת חשיבות רבה לשירות של בנקאי אנושי ואישי. הבנקאות ההיברידית בבנק משתמשת בכל הערוצים הדיגיטליים על מנת לאפשר ללקוח קשר זמין וישיר עם הבנקאי האישי שלו, שמכיר את העסק ובעליו ומשמש עבורם עוגן מקצועי חשוב. בשנת 2022 גדל בסיס הלקוחות העסקיים הן כתוצאה מגידול במספר הלקוחות החדשים בבנק, והן כתוצאה מהמיזוג עם בנק אגוד. נוסף על תשתית מקצועית רחבה שיצר הבנק עבור המגזר העסקי, פיתח הבנק כלים של בנקאות ישירה ומוצרים מותאמים שיש בהם ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים:

הלוואות בערבות מדינה לעסקים קטנים ובינוניים – הבנק מעניק הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת קרנות הלוואות בערבות המדינה. הלוואות אלה משמשות בין היתר להקמת עסקים חדשים, פיתוח עסקים קיימים וקידום עסקים באזורי הפריפריה בישראל. מדובר במתווה אשראי אטרקטיבי המאפשר לעסקים להתקדם ולהתפתח. העסק מקבל ליווי על ידי בנקאים מקצועיים לאורך כל הדרך עד לקבלת ההלוואה בפועל. קרן חדשה בערבות המדינה 2023 התחילה את פעילותה בשלהי שנת 2022 ומחליפה את קרן 2016.

"משכנתה לעסקים" – הבנק מציע מוצר חדשני וייחודי בשם "משכנתה לעסקים" המסייע לבעל עסק לרכוש נכס לפעילות השוטפת כחלופה לשכירות. החזר ההלוואה נפרס לאורך שנים רבות.

סחר חוץ – הבנק מרחיב את פעילותו בתחום סחר החוץ ומציע פתרונות מתקדמים ללקוחות העסקיים. זאת במטרה לאפשר ללקוחותיו לפעול במדינות רבות ברחבי העולם, לרבות בשווקים מתפתחים, בייבוא ובייצוא. הלקוחות מקבלים את מכלול שירותי סחר החוץ הדרושים להם במקום אחד, לרבות ליווי וייעוץ משלב המשא ומתן עד לסגירת העסקה. במסגרת הפעילות, הבנק מעודד לקוחות להתחבר לשירות ביצוע תשלומי ייבוא במערכת EDI – מערכת תקשורת נתונים אלקטרונית המאפשרת להעביר כסף לספקים ולבנקים בחו"ל בפשטות ובמהירות.

אשראי לנדל"ן עבור עסקים קטנים – מתוך רצון לתת מענה מהיר ומקצועי בבקשות האשראי של עסקים קטנים, קבוצות רכישה קטנות ופרויקטים יזמיים קטנים, פועלות בבנק שתי יחידות עסקיות מתמחות: מחלקה ייעודית בזרוע המשכנתאות שמטפלת בלקוחות אלו, ומחלקת יזמות נדל"ן בחטיבה העסקית המטפלת בליווי פרויקטים קטנים ויזמיים.

קידום תעשיות הטכנולוגיה העילית (היי-טק) – הבנק מעניק שירותים לקוחות

ההיי-טק העסקיים (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק הפעילה בחטיבה לבנקאות עסקית ובעזרת שלוחות הבנק בחו"ל. מדי שנה מוקמות מאות רבות של חברות סטארט-אפ, והבנק מציע כלי מימון שונים המתאימים לחברות אלה. הבנק מממן גם חברות סטארט-אפ בשלבי צמיחה במגוון מודלים של מימון, מתוך כוונה לעודד יזמות וחדשנות בכלכלה הישראלית ולסייע בהצלחתן. מחלקת ההיי-טק של הבנק צברה עם השנים התמחות במימון חברות סטארט-אפ במודל Venture Lending, אשר במסגרתו מעמיד הבנק אשראי לתקופות של מספר שנים, ובין השאר מקבל לעיתים אופציות בחברות. הבנק פעיל ומממן חברות סטארט-אפ ממגוון תחומי פעילות, לרבות טכנולוגיות חקלאיות, טיהור וניטור אוויר.



נדבר זה הוא חלק מאסטרטגיה כוללת להרחבת פעילות הבנק בתחום הטכנולוגיות המסייעות לשיפור רמת החיים ואיכות החיים של אנשים.



פיתוח מוצרים חברתיים בעלי ערך משותף

הבנק מכיר בחשיבות זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה או ייזום של מוצרים בעלי השפעה סביבתית וחברתית חיובית ובכך הבנק שותף ליצירת ערך משותף לו וללקוחותיו. היות שהבנק הוא מוסד פיננסי מרכזי המודע לחלקו באחריות ליציבות המשק וצמיחתו, הוא תומך בעסקים קטנים וזעירים הן על ידי מתן אשראי לעסקים בפריפריה והן באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות. כמו כן מקדם הבנק עסקים חברתיים ועמותות המסייעות לאוכלוסיות מוחלשות.



בשנת 2022 העמיד הבנק אשראי חברתי

בסכום של כ- **4.11 מיליארד ש"ח לקידום מטרות חברתיות¹.**

קידום עסקים קטנים

- **אשראי לעסקים קטנים – "קרן צפונה דרומה"** – הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים באזורי פריפריה על ידי הפיכתם למוקדי משיכה באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים.
- **פיתוח עסקים קטנים וזעירים בפריפריה החברתית²** – הבנק מעניק אשראי לעסקים קטנים וזעירים אשר ממוקמים ביישובים במדד חברתי-כלכלי נמוך ובינוני, ובכך מסייע לקידום הכלכלה והתעסוקה באזורים אלו.
- **הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים** – החל משנת 2012 הבנק פעיל במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. בשנת 2016 זכה הבנק במכרז החדש שקיימה המדינה, והוא החל להעמיד הלוואות במסגרת זו מחודש מאי 2016. בדצמבר 2022 החל הבנק לפעול בקרן החדשה בערבות המדינה ללקוחות עסקים קטנים ובינוניים.
- **הקרן להתמודדות עם נגיף הקורונה** – מחודש אפריל 2020 עד מאי 2022 העמיד הבנק הלוואות לעסקים לגישור על פער תזרימי שנוצר בעקבות התמודדות עם נגיף הקורונה.

שירותי סיוע בקהילה

- **אשראי למלכ"רים ולארגוני סיוע** – הבנק מעמיד אשראי למלכ"רים הפועלים לטובת החברה הישראלית. כמו כן, הבנק מעמיד אשראי לעסקים הפועלים לסיוע בתחומי הבריאות והרווחה.

פיתוח קהילתי

- **הלוואות בשיתוף עם קרן IVN יוזמה** – הבנק מעמיד הלוואות בשיתוף עם הקרן, אשר ממוקדת בפיתוח,

1. הנתונים הכלולים באשראי החברתי השתנו מהדוח הקודם לשנת 2021 – בשנה זו הנתונים אינם כוללים חברות היי-טק המקדמות נושאים חברתיים, והשנה נוסף תחום פיתוח עסקים קטנים מאזורי פריפריה חברתית, ומתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית, סכום האשראי שצוין הוא אשראי מאזני בלבד.
2. עסקים הנמצאים ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017.



הכלה פיננסית וחינוך פיננסי

הכלה פיננסית משמעותה יצירת נגישות שוויונית לשירותים פיננסיים לכלל האוכלוסייה בעלויות סבירות. להכלה פיננסית חשיבות הן לרווחת הפרט והן ליציבות המערכת הפיננסית. היא עשויה לשפר את רווחת הפרט באמצעות יצירת תנאים ליציאה ממצב של מעוני, צמצום אי-השוויון בחברה, עידוד הזדמנויות עסקיות וקידום הצמיחה הכלכלית. קבוצת מזרחי-טפחות פועלת להגברת ההכלה הפיננסית באמצעות מענה ייעודי לקבוצות אוכלוסייה שונות על פי צרכיהן, קידום אוכלוסיות מוחלשות ולקוחות במשבר, הנגשת שירותי הבנק וכן באמצעות חינוך פיננסי.



מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, החברה החרדית ואת האזרחים הוותיקים כקבוצות אוכלוסייה שבהן הוא מעוניין להתמקד לאורך זמן ולהעמיק את הקשרים עימן. זאת מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלו מאפיינים חברתיים ותרבותיים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים הדורשים מתן מענה פיננסי מותאם.

החברה הערבית

הבנק מעניק חשיבות רבה למענה מותאם לצרכים הייחודיים של החברה הערבית ומעמיק את פעילותו בסניפים ביישובי החברה הערבית. על מנת להגביר את נגישות שירותי הבנק לחברה הערבית וכדי לקדם הסרת חסמים שפתיים ותרבותיים, הבנק פועל לגיוס עובדים מהחברה הערבית כחלק מאסטרטגיית הגיוון התעסוקתי.

**مشكنتا؟
بتقدروا تبناو علينا
خبراء طفحوت يرافقونكم حتى البيت!**

لنازيين راشد - مديرة قسم المشكنتا، فرع الناصرة

تمنح القرض وفقاً لاعتبارات البنك، عدم الالتزام بسداد القرض قد يؤدي إلى دفع فائدة التأخر وإلى إجراءات قانونية.

اتصلوا الآن للخبراء: 076-8011598

טפחות
מסחריות

נוסף על כך, מתוך הבנת הצרכים המשכנתאיים הייחודיים של החברה הערבית השיק הבנק בשנת 2021 מוצר ייחודי "משכנתה כפרית". הבנק זיהה כי קיימים חסמים בעת מתן אשראי לדיוור בחברה הערבית וכי קיימים מאפיינים ייחודיים למשכנתאות אלו ובהם צורת רישום הקרקע, פעילות מרובה בבנייה לא רוויה, רכישת נכסים להשקעה בערים מעורבות ושונות פנים-מגזרית (מסורת/לא מסורת, שיוך דתי). בשנתיים האחרונות הציע הבנק שלל פתרונות על מנת להנגיש את מוצרי המשכנתה שלו לחברה הערבית והרחיב את פריסת בנקאי המשכנתאות גם בסניפים ביישובים הערביים. כמו כן, התקיימו כנסים ושולחנות עגולים בסניפי החברה הערבית ובוצעו מספר מהלכי פרסום ייעודיים לקדם משכנתה ייחודית זו. זיהוי הצרכים הייחודיים והעמקת הקשר עם החברה הערבית הביאו לגידול במתן ההלוואות בחברה הערבית בשיעור של 23% בשנת 2022 לעומת השנה הקודמת. הקשר עם החברה הערבית בא לידי ביטוי גם במפגשים ובחינוך פיננסי. בשנת 2022 שולבו פעילויות ייעודיות לחברה הערבית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות". הפעילויות שודרו בפלטפורמות דיגיטליות המותאמות למגזר ושולבו תכנים מותאמים. במסגרת פעילות זו שודרו תשע תוכניות ייעודיות של "נפגשים מהבית". נכון לסוף שנת 2022 יש לבנק סניפים ביישובים הערביים: כפר יאסף, נצרת, שפרעם סכנין, באקה אל-גרבייה, אום אל-פחם, כפר קאסם וטייבה, וכן יש כספון מרוחק במועצת ערערה. נוסף לכך, יש לבנק סניפים גם בערים מעורבות.

בהשקעה ובתמיכה בעסקים חברתיים, המתמקדים בהכשרה מקצועית ובתעסוקה לנוער ולצעירים בסיכון, לאנשים עם צרכים מיוחדים, לאסירים משוחררים, לקשישים ולמשפחות חד-הוריות. בשנים 2022-2017 העניק הבנק הלוואות במיליון ש"ח עבור קרן יוזמה.

● **מתן אשראי לשירותים קהילתיים ותשתיות בפריפריה החברתית** – הבנק מעמיד אשראי לקידום חינוך, בריאות, רווחה ותרבות, ולטובת פיתוח תשתיות באזורי פריפריה.

● **עוגן הקרן להלוואות חברתיות** – הבנק העמיד מסגרת אשראי לחברת עוגן לחברת עוגן לצורך מתן הלוואות חברתיות למודרי אשראי.

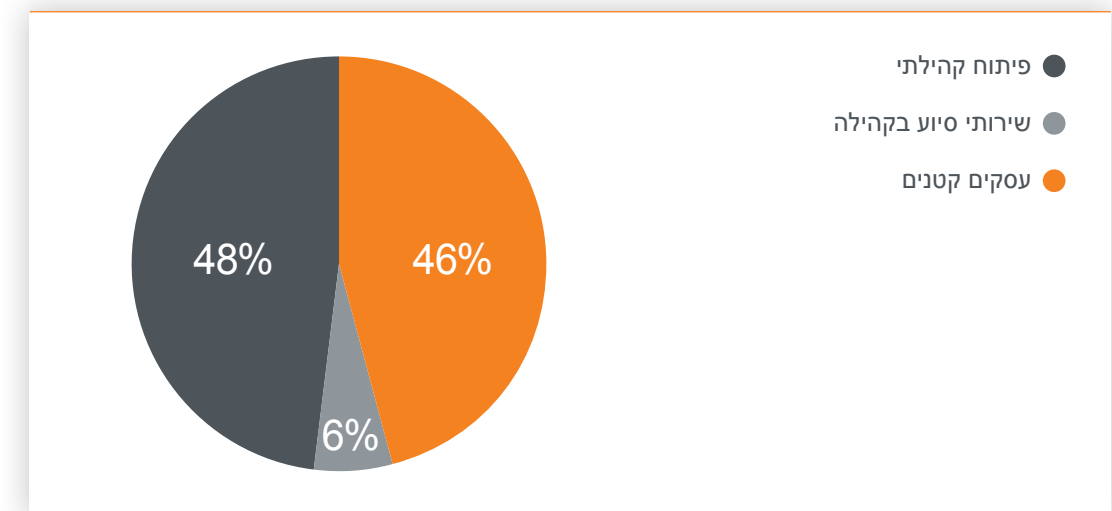
● **השקעות חברתיות של שלוחת ארצות הברית** – בשנת 2022 השקיע מזרחי-טפחות ארצות הברית בהשקעות חברתיות כפי הנדרש במסגרת חוק CRA (Community Reinvestment Act), בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות לאוכלוסיות מוחלשות והלוואות לעסקים קטנים בארצות הברית.

● **אג"ח חברתי** – תיק השקעות הליבה של הבנק כולל תיק ייעודי לאחזקת אג"ח שהונפקו למטרות החברתיות:

○ **לימודי מתמטיקה ועברית לנוער ברהט (אג"ח רהט)** – בשנת 2019 נכנס הבנק כמשקיע עוגן באג"ח חברתית שהונפקה לצורך מימון פרויקט "מתמטיקה ברהט" ביוזמת ארגון SFI. האג"ח שנרכשה על ידי הבנק משקיעה בפרויקט לתגבור לימודי בגרות בארבע וחמש יח"ל במתמטיקה ותגבור לימודי השפה העברית בשבעה תיכונים ברהט (כ-1,200 תלמידים). עד עתה הועבר סך כולל של כ-2.6 מיליון ש"ח להשקעה, מתוך כך בשנת 2022 הועבר סך כולל של כ-0.8 מיליון ש"ח. הסכום הכולל שיועבר עד לסיום הפרויקט הוא 3.6 מיליון ש"ח.

○ **הכשרת גברים מהמגזר החרדי לשוק היי-טק (אג"ח מפתחים)** – בשנת 2021 אישרה ועדת ניהול נכסים והתחייבויות את השקעת הבנק באג"ח חברתית נוספת – אג"ח מפתחים. בשנת 2022 הועבר סכום של 1.25 מיליון ש"ח. מנפיק האג"ח הוא חברה אחות של מנפיק האג"ח החברתית הקיימת כיום בתיק לפדיון (אג"ח רהט). אג"ח זו נועדה לקידום הגדלת חלקם של גברים חרדים בשוק היי-טק באמצעות הכשרתם כמתכנתים ומציאת תעסוקה עבורם בסיום ההכשרה.

אשראי חברתי לשנת 2022



1. הפילוח בוצע בהתאם להמלצות ה-CRA (Community Reinvestment Act) בארה"ב, ובהתאם לתקן ה-SASB, בהתאמה למאפיינים הקיימים בישראל. הקטגוריה כוללת אשראי הניתן ביישובים הנכללים באשכולות 1-5, על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017, לטובת שירותים בתחומי חינוך, בריאות, תרבות ורווחה, עבור מתקנים קהילתיים וציבוריים ועבור פיתוח תשתיות ביישובים אלו.

החברה החרדית

הבנק מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים ופתיחת סניפים חדשים. בשנת 2022 נפתחו שני סניפים חדשים, באלעד ובשכונת רוממה בירושלים, ובמודיעין עלית נפתח סניף אשר בשלב זה ממוקד משכנתאות ובהמשך יכלול גם פעילות מסחרית.

הבנק פונה באופן ממוקד לחברה החרדית בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים. הפנייה נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל וכן באמצעות שילוט חוצות וכרזות בערים המזוהות עם החברה החרדית. הבנק פיתח מענים לצרכים הייחודיים של המגזר: הלוואות נדוניה, קביעת ההכנסה בהתחשב במלגות המתקבלות מלימודים ב"כולל", התאמת לוח התשלומים ליכולת בהווה ובעתיד, משכנתה פנסיונית, ונוסף על כך הבנק יוצר שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים.

כמו כן המשיך הבנק לשלב פעילויות ממוקדות בחברה החרדית במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות", תוך התאמת התכנים והמרחבים לצורכי האוכלוסייה. בשנת 2022 נערכו שתי פעילויות שהועברו אונליין בנושא משכנתה והעשרה. כמו כן, קיים הבנק כנס יעוצי משכנתאות ייעודי לחברה החרדית וערך הרצאות ייעודיות על משכנתה – "טפחות על הצ'ולנט".



אזרחים ותיקים

חלק מהתוכנית להרחבת פעילות בקרב ציבור האזרחים הוותיקים, הבנק פועל בכמה ערוצים:

- **הנגשת שירותי הבנקאות –** בהתאם לרגולציה ואף מעבר לנדרש על פי חוק, לקוחות בני 70 ומעלה מקבלים עדיפות במענה הטלפוני ובשירות בסניפים.
- **שירותי ייעוץ פנסיוני –** הבנק מציע שירות ייעוץ פנסיוני על ידי יועצים פנסיוניים בעלי רישיון, אשר מותאם לצורכי לקוחות שהם אזרחים ותיקים, ללא עלות נוספת.
- **אזור ייעודי לאזרחים ותיקים באתר הבנק –** בשנת 2021 הושק אזור ייעודי באתר המרכז את המידע והשירותים שהבנק מציע לאזרחים ותיקים.
- **העצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים –** הבנק הפיק שלוש חוברות הדרכה בנושא "הדרך הקלה לפעילות בנקאית דיגיטלית". חוברות אלו הן כלי עזר ללקוחות האזרחים הוותיקים לשימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק. נוסף על כך, לקוחות המעוניינים בכך יכולים לקבל בסניפי הבנק הדרכה אישית על הפעילות באמצעים הדיגיטליים.
- **משכנתה פנסיונית –** בשנת 2020 פיתח הבנק מוצר הנותן מענה לקהל הפורשים ממעגל העבודה: תוכנית מימון ייחודית וחדשה עם גמישות מרבית בשם "משכנתה פנסיונית", המאפשרת לממן את התוכניות הפיננסיות השוטפות או לממן הוצאה חד-פעמית גדולה ובמקביל לשמור על הנכס בבעלות הלווים. בשנת 2022 המשיך הבנק להרחיב את מצבת הסניפים הנותנים מענה למוצר זה וקידם את המודעות למוצר בערוצי המדיה השונים ובאמצעות כנסים ייעודיים המבארים את הנושא.



קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים עם אוכלוסיות אלו. יתר על כן, הבנק פעל לזיהוי לקוחות עסקיים ופרטיים שנקלעו לקשיים שלא בטובתם ולהעמדת פתרונות ייחודיים שיסייעו להם לצלוח תקופה זו.

קידום אוכלוסיות מוחלשות

הבנק פועל לסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית לרבות לקוחות חייבים, נשים נפגעות אלימות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו.

- **סיוע לנשים נפגעות אלימות –** הבנק מקיים אמנה וולונטרית, ביוזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרת האמנה היא לסיוע לנשים השוהות במעונות לנשים נפגעות אלימות הן באמצעות איש קשר מיוחד אשר יוכל לסיוע להן בזמן אמת, והן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים משפטיים נגדן. בשנת 2022 התקבלו בבנק מזרחי-טפחות 31 פניות ממרכזי סיוע לנשים וממקלטים לנשים נפגעות אלימות אשר טופלו על ידי איש הקשר הייעודי. בבנק יבה התקבלו 21 פניות.
- **שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה) –** תוכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה.
- **שירותי תשלום שוברים של הממונה על חדלות פירעון –** הבנק זכה במרכז למתן שירותי תשלום שוברים ליחידים או לעסקים הנמצאים בהליך חדלות פירעון. במסגרת השירות, הבנק מאפשר לחייבים שהוטל עליהם לשלם תשלום חודשי במסגרת הליך פשיטת הרגל לשלם את השוברים בקופות של חלק מסניפיו.
- **דחיית תשלומי משכנתה –** סיוע ללקוחות הנזקקים לכך בכל עת, כדוגמת דחיית תשלומי משכנתה לקראת החגים, תקופה שבה הוצאות הבית עולות ולעיתים מתעורר קושי לשלם את החזרי המשכנתה.
- **שירותים לזכאי התוכנית לסיוע של משרד הבינוי והשיכון –** הבנק הוא זרוע ביצועית של המדינה למתן שירותים לאוכלוסיית זכאי משרד הבינוי והשיכון. שירותים אלו כוללים הלוואות במסגרת תוכניות הסיוע של המשרד, לרבות הלוואות מקום, מענקים מותנים והלוואות לאוכלוסיות ייעודיות (מתגוררים בפריפריה, עולים, מוגבלים בניידות ועוד). יש לציין כי בנק מזרחי-טפחות הוא הגורם העיקרי בביצוע הלוואות מסוג זה, ופריסת הסניפים הרחבה של הבנק מאפשרת לו זמינות וגמישות לאוכלוסיות המגוונות שזכאיות לתוכנית הסיוע של משרד הבינוי והשיכון.

סיוע ללקוחות במשבר

הבנק דוגל במתן יחס הוגן בהתאם למצבו של הלקוח, בפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. סקטור לקוחות מיוחדים בחטיבה לבנקאות עסקית, האמון על הטיפול בגביית חובות מלקוחות וניהול חשבונות מבוקרים, פועל בהתאם למדיניות זו ומקפיד על קיום ערכי הקוד האתי, לרבות שמירת כבוד האדם, אמינות והוגנות תוך מתן שירות מכבד ורגיש ללקוחות שנקלעו למשבר.

על מנת להגיע עם לקוחות חייבים להסדרים שבהם יוכלו לעמוד מקיים הבנק הליך מוסדר וממושך לטיפול בלקוחות טרם העברתם לטיפול בסקטור לקוחות מיוחדים. ראשית, הסניף מקיים שיחות ופגישות עם הלקוחות על מנת להביאם לפירעון החוב מבלי שתידרש נקיטת הליכים משפטיים. לאחר שהסניף מיצה את ניסיונותיו להביא את הלקוח לפירעון החוב, ובהיקפי חוב של עד 200 אלף שקלים, יועבר החשבון לטיפול במרכז הגבייה הארצי על מנת לערוך ניסיונות נוספים להסדיר את החוב.

רק אם הדבר אינו מסתייע, עובר חשבון הלקוח החייב לטיפול בסקטור לקוחות מיוחדים. הבנק משקיע מאמצים רבים במטרה למצות עד כמה שניתן דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו, וזאת טרם פנייה לערכאות משפטיות. עובדי סקטור לקוחות מיוחדים עובדים על פי נוהל גביית חוב משפטי. נוסף לכך הם עוברים הדרכות ושיפור מקצועי בצד המשפטי, הכלכלי והרגולטורי באמצעות מערך הדרכה פנימי וחיצוני. ריענון נהלים בדבר אופן גביית החובות ומדיניות הבנק נשלח באופן שוטף הן לעובדי הסקטור והן לעורכי הדין המייצגים. סקטור לקוחות מיוחדים עוקב אחר שינויים כלכליים ורגולטוריים ומעדכן בהתאם אליהם את נוהלי המחלקה, אם נדרש. הסקטור מקפיד לשלוח לדירקטוריון אחת לשנה דיווחים על אודות הטיפול המשפטי בחשבונות של לקוחות חייבים.

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, נציגי סקטור לקוחות מיוחדים ועורכי הדין המייצגים מקיימים מפגשים

עם לקוחות, מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגבייה ובוחנים בקשות להסדרים המגיעות הן מלקוחות והן מארגוני סיוע. לבנק קשר שוטף עם ארגוני סיוע, לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "ידיד", שמלווים לקוחות חייבים. במשך השנה קיימו נציגי סקטור לקוחות מיוחדים פגישות עם עמותות וארגונים המלווים חייבים, ובהתאם לצורך נערכו מספר ישיבות בנוגע לאותו תיק על מנת להביא את הלקוחות להסדרים מיטיבים שיוכלו לעמוד בהם.

בשנת 2022 יזם הבנק שורה של צעדי תמיכה וסיוע ללקוחותיו, בדגש על תחום המשכנתאות, שבו נעשתה גבייה רכה תוך שימוש במתווה ייחודי לדחיית התשלומים – מתן אפשרות ללקוחות לשלם תשלום חלקי מדי חודש לתקופה של עד 12 חודשים ומתן אפשרות ללקוחות להחליט על שיעור התשלום (25%/50%/100%), ותוך כדי כך לאפשר להם לסגור או להקטין את החוב בתקופה הזו. צעד זה סייע ללקוחות רבים לצאת ממעגל הפיגורים ובמקביל לצלוח את התקופה שלאחר הקורונה בצורה מיטבית.

בתחום המשכנתאות, מתוך כלל מקרי הפיגור בתשלומים שהועברו למרכז הגבייה בשנת 2022, רק כ-4% הועברו ליחידה לטיפול משפטי. שאר המקרים שטופלו במרכז הגבייה סגרו את חובם וחזרו למסלול תשלומים תקין או ממשיכים להיות מטופלים על ידי מרכז הגבייה – רובם עם הסדרים פעילים ורמת עמידה גבוהה בהסדר. ככלל, הבנק עושה כל מאמץ על מנת להימנע מפינויים וחותר להגעה להסדרים עם הלווים גם בשלבי הטיפול המשפטי.

בשנת 2022 המשיך הבנק במדיניות המכילה שנקט במשך תקופת המשבר וקיים פגישות, הן עם לקוחותיו החייבים והן עם ארגוני הסיוע, על מנת להגיע עם לקוחות להסכמים מיטיבים שיביאו לסילוק חובם לבנק בהתאם ליכולותיהם.

בשנת 2023 מסתיים המתווה לדחיית תשלומים שהוקם בתחילת תקופת הקורונה ולקוחות רבים עתידים לשוב ולשלם תשלומים שוטפים מלאים. הבנק נערך עם פתרונות יצירתיים לאותם הלקוחות אשר יתקשו בתשלום החודשי המלא ובין היתר מאפשר הגדלה של פרק הזמן להסדרת התשלומים. נוסף על כך, הבנק מסייע ללקוחות שנמצאים בדחיית תשלומים באמצעות מתווה חדש, "חוזרים לשלם", שיאפשר להם להמשיך ולשלם את המשכנתה באופן תקין. הבנק פונה באופן יזום ללקוחות שהקפאו משכנתה בגלל הקורונה ועומדים לחזור לשלם כדי לסייע להם להיערך לקראת החזרה לתשלום. מטרת המתווה היא סיוע ללקוחות חייבים ומניעת קושי בתשלום. נוסף על כך, הבנק מאפשר ללקוחות שלקחו הלוואות בקרן הקורונה לדחות תשלומים או לפרוס אותם, בהתאם לכללים שקבע משרד האוצר.

קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת מזרחי-טפחות מאמינה במתן שירות שווה לכלל לקוחותיה, בהתאמה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. לשם כך, הקבוצה פועלת להנגשת שירותיה ומוצריה כדי לאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הקבוצה.

הקבוצה מקפידה לקיים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובהתאם לכך שמה דגש על הנגשת מבנים, תשתיות וסביבה ועל הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות. נושא הנגישות מנוהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש. הנגשת השירותים והמוצרים הבנקאיים באה לידי ביטוי בכלל המישורים:

- **הנגשה פיזית של מתקנים** – במסגרת זו הקבוצה פועלת להנגשת סניפים, כספונים, עמדות שירות, אתר האינטרנט והאפליקציה ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח. נכון לסוף שנת 2022 כ-99% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד¹ ו-100% מסניפי בנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה והאביזרים הנלווים. הסניף שטרם הונגש קיבל אישור של נציבות שוויון הזדמנויות ונמצא בהליכי הנגשה מול הרשות הרלוונטית. הבנק מטפל באופן שוטף בכל מקרה שבו קיימת בעיה, וזאת באמצעות אגף הלוגיסטיקה, המפעיל מוקד אחזקת סניפים. נציגי המוקד מסיירים באופן שוטף בסניפים ונותנים מענה לבעיות לוגיסטיות.

- **הנגשת שירותי בנקאות** – הקבוצה פועלת להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נכון לסוף שנת 2022 כלל הכספונים של בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלות.

- **נגישות בטלפון** – הבנק מציע שירות נגיש גם ללקוחות המתקשים בקבלת שירות טלפוני, כגון לקוחות לקויי שמיעה. לצורך כך הותאם השירות הטלפוני – נתב השיחות הוקלט בקצב איטי, בשפה ברורה וללא מוזיקת רקע.

- **הנגשת עמדות שירות** – עמדות השירות של הבנקאים ועמדות השירות האוטומטיות בקבוצה מונגשות לאנשים עם מוגבלות הן מבחינה פיזית והן מבחינה טכנולוגית, בהתאם לדרישות החוק. הוטמעה בעמדות השירות האוטומטיות תוכנת נגישות, ובעמדות השירות הנגישות של הבנקאים הוצבה "לולאת השראה" ללקוחות כבדי שמיעה ומגש תמיכה.

●

הנגשת השירותים המקוונים – קבוצת מזרחי-טפחות נוקטת את מרב המאמצים ומשקיעה משאבים רבים על מנת לספק לכל לקוחותיה שירות שוויוני, הוגן, נגיש ומקצועי. הקבוצה מבצעת את ההתאמות הנדרשות לנגישות אתר האינטרנט והאפליקציה בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ולתקנות שהותקנו מכוחו ולערכי השירות שלו. אתר הבנק עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013. אתרי האינטרנט של בנק מזרחי-טפחות ושל בנק יהב הונגשו לאנשים עם מוגבלות על פי המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ולפי הנחיות התקינה WCAG 2.0 ברמה AA, כפי שהוגדרו על ידי הארגון הבינלאומי W3C.

●

הדרכת העובדים לקידום שירות נגיש – הבנקים בקבוצה מקיימים מדי שנה הכשרות לעובדיהם בנושא נגישות כדי לחדד את שירותי הנגישות של הבנק ומתן שירות נכון לכלל הלקוחות כמו גם לקוחות עם מוגבלות. בשנת 2022 כלל עובדי הקבוצה ביצעו לומדת ריענון בנושא מתן שירות נגיש, ועובדים חדשים עברו לומדות מורחבות בנושא וכן הדרכה במסגרת קורס קליטה ומבוא.

●

סקרי נגישות – מעת לעת, במסגרת סקר מקיף של האחזקה בסניפי הקבוצה ועל פי נוהלי עבודה ותוכנית עבודה מגובשת, מפקחי האחזקה עורכים סקרי נראות בסניפים הכוללים גם היבטי נגישות. סקרים אלו לא העלו השנה פערים מהותיים. כמו כן, בכל נכס חדש שהבנק שוכר מבוצעות מייד ההתאמות הנדרשות לנגישות באמצעות יועץ נגישות מורשה. במקביל הודרכו מנהלי הסניפים והקב"טים לערוך סקרים שוטפים ויזומים לבחינת רמת הנגישות בסניפם ולהציף תקלות המצריכות מתן מענה מידי.

בשנת 2022 התקבלו בקבוצה חמש תלונות מוצדקות בנושא נגישות (בבנק מזרחי-טפחות) שטופלו כנדרש ובהתאם לנוהלי הקבוצה.



1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

חינוך פיננסי

בנק מזרחי-טפחות מעניק חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי ועושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית נכונה, כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחריות מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית ללקוחותיו. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי מאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, כמו גם הקהילה שמסביב.

פעילות הבנק לקהל הרחב

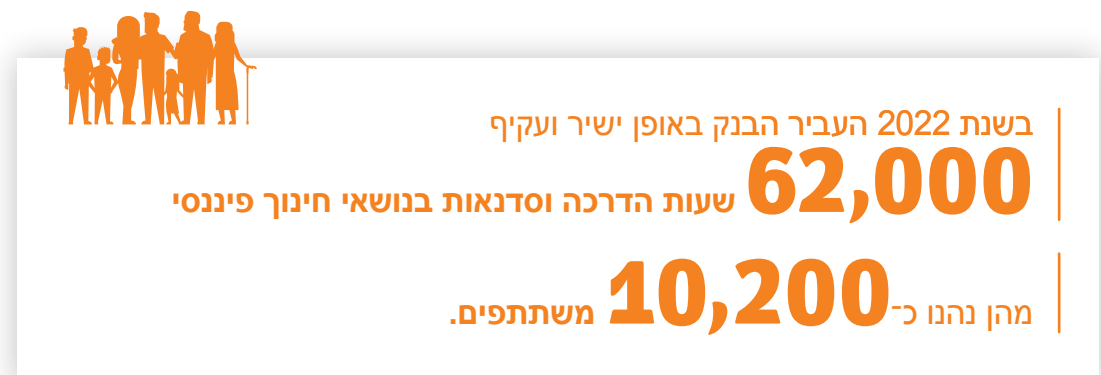
- **"נפגשים במזרחי-טפחות" – מתוך התפיסה שלו כבנק אנושי הפועל לקירוב הלקוחות לבנק ולסניפים, יצר הבנק פרויקט חברתי שמטרתו להעצים, להעשיר ולהפגיש את התושבים בסביבת סניפי הבנק. במסגרת פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" נערכות בסניפי הבנק פעילויות מיוחדות לאחר שעות הפעילות ובמסגרתן מגיעים מרצים מובילים למפגשים בנושאים מגוונים – העשרה כללית לצד נושאים פיננסיים. לפעילויות אלו מוזמנים תושבי השכונה וסביבת הסניף, וההשתתפות בהן פתוחה לכולם ללא עלות. על מנת להנגיש לקהילה את המידע על הפעילויות השונות, הבנק מפעיל אתר ייעודי ובו מוצג מידע על המרצים, לוחות הזמנים להרצאות ופירוט הפעילויות למגוון הקהלים. במסגרת פעילויות אלה הבנק מקיים מפגשים שבהם תכנים המותאמים לקהלי יעד מקבוצות מגוונות באוכלוסייה על מנת לענות על הצרכים האישיים שלהם.**
- **פעילות "נפגשים סיקסטיז" – סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לאזרחים ותיקים. פעילות "נפגשים סיקסטיז" נבנתה כחלק מאסטרטגיית הבנק המתמקדת בקשר האישי והאנושי, במטרה לתת מענה איכותי לאוכלוסייה זו.**
- **"נפגשים" בחברה הערבית ובחברה החרדית – במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות" הבנק מקיים פעילויות ייעודיות לחברה הערבית ולחברה החרדית, תוך התאמת התכנים והמרצים לקהל היעד.**
- **הכנה פיננסית לפרישה לגיל השלישי – הבנק תמך בהפעלת קבוצות הכנה פיננסית לפרישה לגיל שלישי במסגרת שיתוף פעולה עם ג'וינט אשל.**
- **פורום חינוך פיננסי בחברה הערבית – הבנק קיים הרצאות בשפה הערבית להגברת המודעות הפיננסית בחברה הערבית בעשרות יישובים ברחבי הארץ, במסגרת פעילות משותפת של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, איגוד הבנקים והמערך הבנקאי. מטרת ההרצאות הייתה לאפשר לאזרחים מהחברה הערבית לרכוש כלים להתנהלות פיננסית אחראית.**
- **קידום חינוך פיננסי בעולם המשכנתאות – הבנק מאמין כי באחריותו לקדם את הידע בתחום ולסייע לקבוצות אוכלוסייה שונות לרכוש נכס נדל"ן מתוך הבנה והפעלת שיקול מבוסס ידע. לשם כך, הבנק מציע מגוון פעילויות והרצאות בתחום המשכנתאות ללקוחות כלל הבנקים. עובדי הבנק המתמחים בתחום מעבירים את התכנים במטרה לסייע לאוכלוסיית רוכשי המשכנתאות. כמו כן, הוטמעה מתכונת עבודה מול בנקאי אישי אשר משמש כתובת לפניות הלקוח לבנק בכל נושא.**
- **פעמונים – הבנק יזם שיתוף פעולה עם ארגון "פעמונים", המקיים הדרכות להבראה כלכלית למשפחות ומלווה אותן להצלחה ואיתנות פיננסית. כמו כן הוזמנו עובדי הבנק להצטרף כיועצים מתנדבים ברחבי הארץ – את הכשרתם מממן הבנק כתרומה לעמותה. עמותת "פעמונים" זכתה בשנת 2022 לתרומה מהבנק במסגרת פרויקט "שותפים מבחירה", אשר יועדה לקיום הרצאות בנושאים פיננסיים לנוער בסיכון.**

פעילות הבנק בקרב צעירים ונוער

הבנק מאמין שקידום הקהילות שבהן הוא פועל, כמו גם קידום לקוחותיו, מושפע מהעשייה החברתית החיובית שלו

ומפעילותו למתן כלים להתנהלות פיננסית נכונה. מתן כלים להתנהלות פיננסית חכמה ואחריות מסייע לצמצום מצבים של משברים פיננסיים ומאפשר איתנות פיננסית של לקוחות. שיתוף הידע והמומחיות שיש לבנק בעולם הפיננסי מאפשר פיתוח וקידום של לקוחותיו, הפרטיים והעסקיים כאחד, כמו גם הקהילה שמסביב.

- **"ערכת דרך הכסף" – תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. באתר הבנק מופיעה ערכה מחודשת ועדכנית, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. הערכה מתורגמת גם לערבית. בשנת 2022 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות עובדי בנק וסטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות לימודים ובתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים.**
- **ערכת "דרך הכסף ליסודיים" – המותאמת לפעילות בכיתות בבתי הספר היסודיים (ג'-ו'). הערכה מיועדת לשימוש עובדי הבנק המעוניינים לערוך פעילות בבתי הספר של ילדיהם.**
- **הכשרה פיננסית למתנדבי "האגודה להתנדבות" – שיתוף פעולה של הבנק עם "האגודה להתנדבות" במסגרת תוכנית "בונים עתיד". מטרת התוכנית היא מתן כלים להתנהלות כלכלית נבונה לצעירים ובוגרים לקראת יציאתם לחיים אזרחיים עם סיום השירות. במסגרת התוכנית הוכשרו על ידי נציגי הבנק כ-45 אנשי צוות של "האגודה להתנדבות", אשר העבירו תכנים של חינוך פיננסי ליותר מ-3,100 תלמידים ומתנדבים ברחבי הארץ.**
- **חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים – הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה באמצעות שיתוף פעולה עם מכללות ואוניברסיטאות, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן מתן מלגות לסטודנטים במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. במכללת תל חי פועל מרכז ליעוץ פיננסי לסטודנטים בחסות הבנק, מרכז "נושמים לרווחה – מכללת תל חי". במרכז מתקיימות סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה לסטודנטים וכן סדנאות אישיות ומפגשים להעלאת המודעות לנושא. במרכז פעילים סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מעובדי הבנק. הסטודנטים אשר קיבלו מלגות מהבנק מתנדבים חזרה בקהילה בתחום של חינוך פיננסי. בשנת 2022 השתתפו 150 סטודנטים בסדנאות להתנהלות כלכלית נכונה שהתקיימו במרכז.**
- **הרצאות פיננסיות על הבר לצעירים – בשנת 2022 ערך הבנק סדרת הרצאות לצעירים בנושא משכנתה.**



פעילות הבנק בקרב לקוחותיו העסקיים

- **כחלק מהתוכנית האסטרטגית של הבנק להתמקדות בשוק העסקי, הבנק פועל לקידום עסקים באמצעות הנגשת מידע וסיוע עבורם:**
- **כנסים, אירועים ומפגשים – מלבד הקשר השוטף עם לקוחות, מתקיימים במרחבים ובסניפים השונים מפגשים וכנסים ללקוחות עסקיים בתחומי הנדל"ן, היי-טק, וסחר-חוץ. הכנסים מותאמים לסקטור העסקי ונועדו להעשרת עולמות תוכן רלוונטיים לצד חשיפת מוצרי הבנק.**
- **חיזוק לקוחות עסקיים – כחלק מהתמיכה של מזרחי-טפחות בבעלי עסקים, ערך הבנק גם שלוש הרצאות ייעודיות עבור בעלי עסקים במטרה לסייע להם בקידום העסק. נוסף לכך, נערכה פעילות יוצאת דופן שבמסגרתה הזמנו לקוחות עסקיים נבחרים להקרנת משחקי גביע העולם בכדורגל.**
- **כ-4,000 לקוחות עסקיים של הבנק השתתפו במגוון כנסים, אירועים והרצאות ייעודיים למגזר העסקי.**



יזמות עסקית-חברתית

בהיותו אחד משלושת הבנקים הגדולים בישראל המשפיע על הכלכלה והמשק, בעל ידע פיננסי והיכרות עמוקה עם העולם העסקי מעניק בנק מזרחי-טפחות חשיבות רבה לקידום נושא היזמות הפיננסית בקרב הציבור הישראלי. לשם כך הבנק רותם את הידע המקצועי של עובדיו ומנהליו ומשקיע בתמיכה במיזמים עסקיים-חברתיים ויזמות להתנהלות כלכלית נבונה.

- **יזמות עסקית-חברתית –** תמיכה ביוזמות המעסיקות או מקדמות אוכלוסיות מוחלשות, כגון אנשים עם מוגבלות, החברה הערבית, החברה החרדית ועוד.
- **יזמות להתנהלות כלכלית נבונה –** קידום יזמות לעידוד התנהלות כלכלית נבונה בקרב ילדים ונוער, אזרחים ותיקים, גופים חברתיים בתחילת הדרך, אוכלוסיות מוחלשות, החברה הערבית ועוד. למידע נוסף בנושא זה ניתן לעיין בפרק הכלה פיננסית וחינוך פיננסי.

להלן פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2022:

- **פרויקט "עסק עם ערך" –** שנת 2022 הייתה השנה התשיעית לשיתוף הפעולה בין בנק מזרחי-טפחות וקרן IVN בהפעלת תוכנית "עסק עם ערך" להצמחת מיזמים עסקיים חברתיים. בתוכנית זו עסקים חברתיים או עמותות המקדמות אוכלוסיות מוחלשות מקבלים תמיכה בדרך חדשנית ופורצת דרך. המיזמים הנבחרים מקבלים הכשרה ומנטורינג בתחומים שונים במשך שנה וכן מענק לסיוע בפיתוח העסק.
- החל מתחילת התוכנית בשנת 2014 ועד היום תמך הבנק ב-36 מיזמים, מהם 33 מיזמים שעדיין פעילים.
- ארבעה מיזמים התקדמו לתוכניות נוספות ב-IVN – קרן יוזמה וקרן טנדם.
- בשנת 2022 הגישו מועמדות כ-100 עסקים ועמותות. מתוכם נבחרו ארבע עמותות שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושאים שונים, כגון כתיבת תוכנית עסקית, פיתוח ארגוני, שיווק, ניהול משאבי אנוש ועוד. נוסף על כך, קיבלו העמותות מענק כספי להגדלה ולהרחבה של העסק בהתאם לתוכנית העסקית. בשנה זו ביקרו חברי ועדת אחריות תאגידית בשני מיזמים שזכו בתמיכת הבנק במסגרת הפרויקט ושמעו מקרוב על התפתחותם.



פיתוח יזמות חברתית בפריפריה

הבנק מקיים שיתוף פעולה עם ארגון פרזנטנס המקדם יזמות עסקית חברתית. במסגרת זו הבנק תומך בשתי קבוצות לפיתוח יזמות בערים לוד ועכו. התוכנית בלוד כוללת מעבדת יזמות לפיתוח מיזמים חברתיים והיא מתקיימת בשיתוף עם חברת Ness. בעכו הבנק תומך במעבדת יזמות משותפת ליהודים וערבים לפיתוח מיזמים בעיר, וזו מתקיימת בשותפות עם מט"י גליל מערבי. עובדי ומנהלי הבנק משתתפים בתוכנית ומשמשים מרצים או יועצים בתחומי עיסוקם.

- **יריד האור –** יריד עמותות דיגיטלי למען הקהילה. היריד התקיים באופן וירטואלי לקראת חג החנוכה באתר סטודיו אנד ג'וי (עסק חברתי למתנות המעסיק אנשים עם מוגבלות) ובשיתוף עמותות נוספות. כל ההכנסות מהמכירות ביריד הועברו לעמותות ולעסקים החברתיים. הבנק העניק חסות לעמוד החברתי באתר אנד ג'וי, העניק שוברי שי ללקוחותיו לרכישת מוצרים חברתיים באתר וכן השקיע בשיווק היריד באמצעות המדיה והרשתות החברתיות השונות. לאור הפרסום נחשפו מיליוני אזרחים בישראל ליריד ונעשו בפועל מכירות בכ-1,200,000 ש"ח, אשר אפשרו את הגדלת ההכנסות של העמותות.



האסטרטגיה החברתית של מזרחי-טפחות בקהילה משקפת את אסטרטגיית הבנק: "להתקדם ולהישאר בן אדם" ואת ערך האנושיות שהבנק מוביל. הבנק פועל לטפח ערכים של עזרה הדדית ויזמות התנדבות בחברה הישראלית בכלל ובקרב עובדי הבנק ומשפחותיהם בפרט. העובדים משתתפים באופן פעיל בפעילויות התנדבותיות, רואים בהן ערך עליון ומשקיעים בהן מזמנם ומכישוריהם.



המוטיב העיקרי באסטרטגיה החברתית הוא חדשנות ויזמות לקידום קהילה אנושית יותר, והוא כולל בתוכו מספר נושאי ליבה:



חינוך וחברה



יזמים בשטח



יזמות ילדים, נוער וסטודנטים



יזמות עסקית-חברתית

● **רכישת מתנות ופרטי שי מעמותות –** הבנק נוהג לרכוש מתנות לעובדים ושי לאירועים מיוחדים מעמותות ועסקים חברתיים, ובמידת האפשר הרכישה היא מספקים ומפעלים בפריפריה. נוסף על כך, בתקופות החגים עובדי הבנק מוזמנים גם הם לרכוש מתנות ופרטי שי נבחרים מעמותות ועסקים חברתיים שונים. בשנת 2022 סך הרכישות מעמותות ועסקים חברתיים היה כ-277,000 ש"ח.

● **מרכז בחברה טובה –** הבנק יזם והקים בשיתוף ארגון מידות-SFI את "מרכז בחברה טובה" לקידום עסקים וארגונים חברתיים. זהו מרכז וירטואלי שמטרתו לעודד חדשנות חברתית וליצור תשתית לקידום, פיתוח והעצמה מקצועית של גופים שונים הפועלים במרחב החברתי, תוך יצירת אימפקט חברתי לעמותות, עסקים חברתיים, יזמים, חברות אימפקט וכו'. בשנת 2022 התקיימו חמש הרצאות אונליין בנושאי יזמות וחדשנות וסדנה מעשית. נוסף לכך, התקיים כנס השקה פרונטלי שבו הושקה תחרות לעידוד יזמות וחדשנות חברתית בחסות הבנק. במסגרת התחרות נבחרו שמונה מיזמים זוכים (מתוך כ-200 שהגישו מועמדות) אשר קיבלו פרס כספי ומנטורינג. סך הכול היו כ-750 משתתפים בפעילות המרכז בשנת 2022.

יזמות ילדים, נוער וסטודנטים

בנק מזרחי-טפחות הוא מוביל שוק בעל תפיסה חדשנית וראייה עתידית ולכן שם דגש על תחומים שההשקעה בהם תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל בדגש על דור העתיד – יזמות של ילדים, נוער וסטודנטים.

להלן פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2022:



"זדים" – תנועות הנוער למען הקהילה

מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער בישראל, היא לעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה. במסגרת הפרויקט, הפועל משנת 2012, מגישים בני הנוער הצעות לפרויקטים של מעורבות בעשייה קהילתית שיזכו בתמיכת הבנק. מתוך כ-300 הצעות שהוגשו בשנת 2022 נבחרו 69 פרויקטים שבהם תומך הבנק. נוסף על כך, כחלק מתפיסת המעורבות בקהילה של הבנק ועידוד בני משפחותיהם של עובדי הבנק בקידום פעילות קהילתית, הבנק מזמין באופן אישי את ילדי העובדים להשתתף בפרויקט "זדים".

● **"נוער לתת" –** משנת 2012 הבנק שותף לתוכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת". במסגרת התוכנית, בני נוער יוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים, בתמיכת הבנק, לרווחת הקהילות שבהן הם חיים. בשנת 2022 התקיימה הפעילות ב-43 יישובים ברחבי הארץ והשתתפו בה 2,200 חניכים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, בהם בני נוער בסיכון, בני נוער עם מוגבלויות, דרוזים, מוסלמים ובני נוער מיישובי טיפוח.

● **פרויקט "ספייסלאב" –** בשיתוף קרן רמון. החל משנת 2021 וגם בשנה זו הבנק נותן חסות להפעלת התוכנית בשני בתי ספר בעיר לוד. התוכנית, בה משתתפים כ-60 תלמידים, מעניקה כלים לפיתוח יכולות מדעיות. כמו כן, ניתן בה דגש מרכזי לבניית מיומנויות ומתודות עבודה חשבות: יכולת תחקור אישי וקבוצתי, הצגת פרזנטציות, התייעצות עם מומחים מהאקדמיה ותעשיית החלל ועוד.

● **יוניסטרים –** גם בשנה זו חבר הבנק לעמותות יוניסטרים לאימוץ שתי קבוצות יזמות נוער של העמותה בתוכנית "SUN" בערים ירושלים ולוד והעניק חסות (בשנתיים האחרונות) לאירוע השיא השנתי של העמותה.

"יוזמים בשטח" – מעורבות עובדים

הבנק מעודד יזמות של מעורבות חברתית בקרב עובדי הבנק ובני משפחותיהם כמו גם בקרב הציבור הרחב. הבנק מכיר בחשיבות ההתנדבות ככלי למעורבות קהילתית, לכן הוא דואג ליצירת שיתופי פעולה עם הארגונים החברתיים והמוסדות עימם הוא פועל לחיזוק קשר ארוך טווח. נוסף על כך, הבנק פועל להרחבת מגוון הפעילות ההתנדבותית, הן מבחינת אופי הפעילות והן מבחינת ההיקף, על מנת לאפשר לכל העובדים למצוא את מקומם ולחזק את מעורבותם ומחויבותם לפעילות. התנדבות עובדי הבנק באה לידי ביטוי בשני רבדים עיקריים:

● מעורבות עובדים בפרויקטים כחלק מהתוכנית האסטרטגית: הדרכה פיננסית, מנטורינג לעסקים חברתיים, רכישת מוצרי עמותות, פעילויות התנדבות לקידום מטרות חברתיות וכד'.

● יזמות להתנדבות עובדים בתחומים שונים ומגוונים המביאות לידי ביטוי את ערך האנושיות המאפיין את הבנק.

חלק ניכר מההתנדבות של עובדי הבנק הוא קבוצתי ומתקיים באמצעות מפגשים פרונטליים אישיים וביקורים במועדונים וגופים חברתיים שונים בכל רחבי הארץ.

ניהול ההתנדבות

ההתנדבות בבנק מנוהלת על ידי יחידת "מזרחי-טפחות בקהילה", הכפופה לאגף פיתוח ארגוני והדרכה. היחידה אחראית לאיתור צורכי התנדבות, יצירת קשר עם שותפים חברתיים, ייזום פרויקטים, תכלול הפעילות, תמיכה במתנדבים וניהול תקציב ההתנדבות והתרומות. בכל יחידה או סניף ה"מאמץ" גוף חברתי, קיים איש קשר – רפרנט של קשרי קהילה. הרפרנטים היחידתיים אחראים לקשר השוטף עם הגוף המאומץ והוצאה לפועל של תוכנית הפעילות, המתבצעת ברובה כחלק מיום העבודה. השנה קיים הבנק אירוע הוקרה לעובדים המתנדבים.

סוגי התנדבויות ומעורבות עובדים

● **"יחידות מאמצות" –** פעילות התנדבותית ארוכת טווח שבמסגרתה היחידות וסניפי הבנק מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען אוכלוסיות מוחלשות. קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, פעילות ייחודית לקראת חגים ופעילות מרוכזת לרווחת האוכלוסיות מוחלשות באזורים שונים בארץ. כיום ישנם כ-80 יחידות וסניפים מאמצים בבנק.



"יוזמים יחד בקהילה"

קיום ימי שיא להתנדבות לעובדי הסניפים והמטה. בשנת 2022 התקיימו ימי שיא להתנדבות בכל מרחבי הבנק ויחידות המטה. כל מרחב קיים בנפרד פעילות התנדבות ייחודית קבוצתית באזור גאוגרפי ובתחום התנדבותי המותאם לו. בפעילויות השתתפו כ-200 עובדים. מאות מעובדי הבנק השתתפו בימי שיא להתנדבות בעמותות שונות ברחבי הארץ.

- **מעורבות עובדים בפרויקטים של קשרי קהילה –** כחלק ממדיניות הקבוצה להעצמת ערכי ההתנדבות והנתינה לקהילה וחינוך הדור הצעיר לערכים אלו, הבנק מעודד גם פעילויות מזדמנות בקרב עובדיו. הבנק ממשיך להשקיע לאורך השנה בפרויקטים מגוונים, ביוזמתו או ביוזמת היחידות עצמן. אלפים מעובדי הבנק ובני משפחותיהם משתתפים בפעילויות אלו:
- אלפי עובדי הבנק השאילו ספרים מספריות "סיפור חוזר". הבנק חבר לעמותות "שכולו טוב" להפעלת מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק. הספריות מתופעלות על ידי משתקמים מעמותת "שכולו טוב".
- כ-85 עובדי הבנק ובני משפחותיהם התנדבו בעמותות שונות במשך חופשת הקיץ.
- מנהלים מהבנק שימשו מנטורים לעמותות שנקלעו למשבר.
- סדרת הרצאות "אני ואתה נשנה את העולם" – מאות מעובדי הבנק השתתפו בסדרת הרצאות אונליין ייחודית להיכרות עם אוכלוסיות מיוחדות בחברה הישראלית ביוזמת יחידת קשרי קהילה, כחלק מקידום תרבות ארגונית מגוונת ומכילה בבנק.
- **הדרכה פיננסית –** עובדי הבנק מקיימים הדרכות פיננסיות לגופים המאומצים על ידו במסגרות האלו: הדרכות בבתי הספר של ילדי העובדים, הדרכת סטודנטים מלגאים של הבנק המקיימים הדרכות קבוצתיות לבני נוער בבתי ספר תיכוניים, הדרכת קבוצות של בני נוער בסיכון, הדרכת חיילים משוחררים וכד'. הדרכות אלה מתבצעות על בסיס התכנים של ערכת "דרך הכסף" שבנה הבנק. הערכה עדכנית ותורגמה גם לשפה הערבית.
- **התנדבות אישית –** הבנק מקיים שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים כדוגמת "זיכרון בסלון", "ער"ן ופעמונים, באמצעות הכשרות המאפשרות לעובדים להתנדב בפעילות העמותה גם מעבר לשעות העבודה. עובדים המשתתפים בפעילות התנדבותית זו הם עובדים שנמצאו מתאימים לאחר תהליכי מיון מקצועיים.
- **עידוד גמלאי הבנק להתנדבות –** הבנק שם בראש מעייניו שמירה על קשר עם גמלאי וגמלאיות הבנק ומאמין שיש ביכולתם לתרום רבות לקהילה גם לאחר פרישתם מהארגון. הגמלאים מוזמנים להשתתף בפעילויות התנדבותיות כדוגמת מתן ליווי פיננסי במסגרת הקשר עם ארגון פעמונים. הבנק אף מקיים יריד "יעודי בסמוך למועד פרישת העובדים ובו מוצעות למעוניינים מבין הגמלאים מספר אפשרויות להתנדבות בגופים חברתיים שונים שעימם יש לבנק קשר, כגון ארגון ידידים, איחוד הצלה, ידיד לחינוך, יד שרה ועוד.
- **עידוד בני משפחה להתנדבות –** מעבר לעידוד עובדיו להתנדבות, הבנק מזמין גם את בני המשפחה של העובדים להתנדב ביוזמות חברתיות, כגון מיזם "קיצעיר", המעודד התנדבות של ילדי העובדים בגיל חטיבה ותיכון, ומיזם "משפחה מתנדבת" לעידוד התנדבות משפחתית בתקופת הקיץ.



התנדבות עובדים

28,200 שעות התנדבות של עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה	67% מעובדי הבנק התנדבו בשנת 2022 בפעילויות שונות	39% מהעובדים בבנק מתנדבים באופן קבוע
6 שעות התנדבות בממוצע לעובד	63% משעות ההתנדבות בקבוצה בשנת 2022 היו במסגרת העבודה	

קידום חינוך וחברה

לתפיסת הבנק סניפיו אינם רק מרכז פיננסי אלא גם מקום לבניית קהילה תומכת ויציבה, על כן הוא שם דגש על קידום תחום החינוך והחברה וחיזוק קשריו עם הקהילות המקומיות שבהן הוא פועל.

להלן פרויקטים נבחרים:

- **"נפגשים במזרחי-טפחות" –** במטרה להיפגש עם התושבים הגרים בסביבת סניפי הבנק, מציע הבנק מגוון רחב של פעילויות המתקיימות בסניפים השונים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם. בשנת 2022 התקיימו 77 פעילויות במסגרת "נפגשים במזרחי-טפחות" בהשתתפות כ-9,000 משתתפים.
- **יוזמות מקומיות –** במטות הבנק השוכנים בערים לוד ורמת גן יש ריכוזים גדולים של עובדים, על כן חשוב לבנק להשתתף באופן פעיל ביוזמות מקומיות רבות בערים אלו. עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומתנדבים במועדוניות ובתי ספר בערים אלו במסגרת פרויקט "יחידות מאמצות".
- **"אמץ לוחם" –** גם בשנת 2022 אימץ הבנק במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" את גדוד צבר בחטיבת גבעתי. מעבר לתרומה הכספית הבנק מקיים קשרים מתמשכים עם הגדוד הכוללים השתתפות בכנסי משתחררים ובימי ספורט, רכישת תווי שי לחיילים בודדים ונזקקים בחגים, משלוחי ציורים של ילדי עובדי הבנק בחגים וכד'.



"גדולים במדים"

החל משנת 2022 הבנק משתתף בתוכנית "גדולים במדים" הפועלת תחת עמותת יד לילד המיוחד. במסגרת הפרויקט הבנק מאמץ קבוצה של 16 צעירים עם צרכים מיוחדים מבית הספר "יובלים" ברמלה, המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס פיקוד העורף כ"יחידת מזרחי-טפחות". היחידה "מאומצת" על ידי קבוצת עובדים אשר שומרים על קשר רציף עם הצעירים המתגייסים ונפגשים עימם בנקודות ציון לאורך השנה. נוסף על כך, הועברה תרומה של עובדי הבנק עם מאצ'ינג של הנהלת הבנק למיזם המכין את הצעירים לעולם התעסוקה לאחר שירותם הצבאי.

- **מלגות לסטודנטים –** גם השנה המשיך הבנק לחלק מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים, כולל שיתוף הפעולה עם מכון פוירשטיין שבאוניברסיטה העברית בירושלים, המעניק מלגות לסטודנטים יוצאי קהילת אתיופיה ובכך מסייע לקידום לימודים להשכלה גבוהה בקרב קהילה זו. בשנת 2022 העניק הבנק כ-60 מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים.

מידת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

מלבד מדידה של שביעות רצון מהפעילות למען הקהילה הבנק מודד גם את האפקטיביות וההשפעה של הפרויקטים שבהם הוא מעורב. הבנק שולח שאלונים לגורמים הרלוונטיים לאחר סיום פעילות לבחינת שביעות רצון המשתתפים ולצורך שיפור מתמיד. בסיומה של כל פעילות מרכזית מתבצע תהליך של הפקת לקחים עם כל הגורמים הרלוונטיים ועל בסיס המשוב שהתקבל מהשטח.

תרומות כספיות

הבנק מעניק תרומות כספיות לעמותות לטובת מטרות חברתיות בהתאם לאסטרטגיה החברתית שלו. הבנק מקצה מדי שנה תקציב לתרומות, וההחלטות על אישור התרומות וגובהן מתקבלות בוועדת התרומות של הבנק המתכנסת אחת לתקופה. קיימים תנאי בסיס שבהם הבקשות לתרומה צריכות לעמוד: העמותה המגישה את הבקשה היא עמותה רשומה עם אישור לקבלת תרומות (סעיף 46 א' לפקודת מס הכנסה) ובעלת אישור ניהול תקין בתוקף. התרומה היא עבור מטרה מוגדרת, והעמותה מתחייבת לממש את תרומת הבנק אך ורק למטרת התרומה שמצוינת בפנייה. התרומה לא מיועדת לפעילות פוליטית. בקשות לוועדת התרומות של בנק מזרחי-טפחות ניתן להגיש באמצעות המייל המופיע באתר הבנק¹.

מעורבות בקהילה של בנק יהב

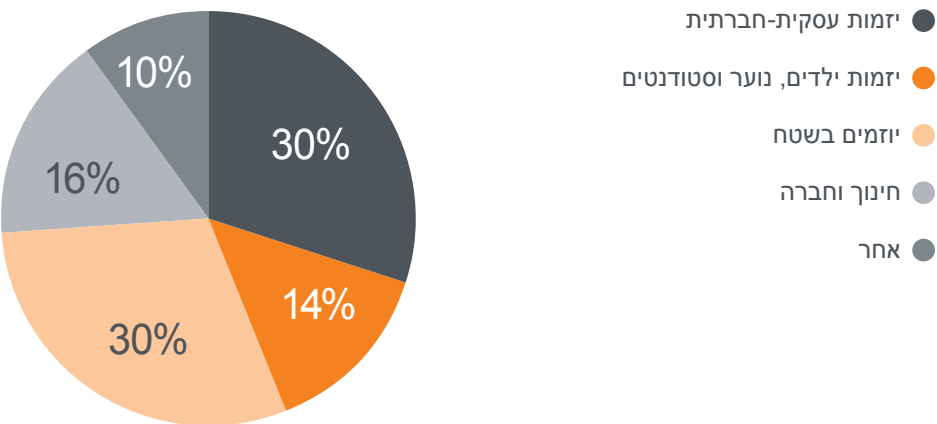
במסגרת מעורבותו בקהילה פועל בנק יהב ליצירת קשר ארוך טווח עם הארגונים והשותפים החברתיים ומתמקד לרוב בהעצמת נוער בסיכון או נוער עם מוגבלויות. ברוח זו הבנק פועל למען צמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות. שנת 2022 התאפיינה בהידוק הקשר עם הקהילה ובהמשך מתן תרומות כספיות לעמותות וארגונים חברתיים הפועלים לסייע לאוכלוסיות מוחלשות, והייתה התמקדות בהעצמת בני נוער בסיכון ובאנשים עם מוגבלויות ובחלוקת מזון לנזקקים.



מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

פעילות שלוחת הקבוצה בלוס אנג'לס ובלונדון בתחום הקהילתי מתמקדת בתרומה לקהילה ובהתנדבות. **תרומה לקהילה** – בשנת 2022 השקיע מזרחי-טפחות ארצות הברית בהשקעות חברתיות כפי הנדרש במסגרת חוק CRA (Community Reinvestment Act), בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות לאוכלוסיות מוחלשות והלוואות לעסקים קטנים בארצות הברית. **התנדבות עובדים** – בשנת 2022 התנדבו 45% מעובדי השלוחה בארצות הברית, והם הקדישו 49 שעות לטובת הקהילה המקומית. נוסף על כך, גם שלוחות חו"ל מסייעות בתמיכה בעסקים חברתיים ואוכלוסיות מוחלשות, לקידום חינוך פיננסי, לקידום חינוך ועשייה חברתית ולהעצמת ילדים ובני נוער.

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2022



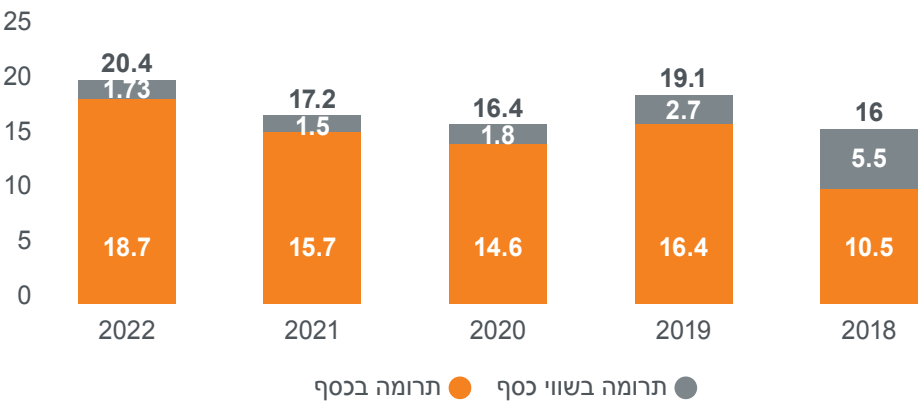
היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2022 היה

20.4 מיליון ש"ח, לעומת 17.2 מיליון ש"ח בשנת 2021.

היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות בכסף שהוא כ- **18.7** מיליון ש"ח

ותרומות בשווי כסף בעלות של כ- **1.7** מיליון ש"ח.

היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה לאורך השנים (במיליוני שקלים)



1. <https://www.mizrahi-tefahot.co.il/about-mizrahi-tefahot-he/mizrahi-tefahot-community#nav-community-4>



קבוצת מזרחי-טפחות היא גורם משמעותי המשפיע על הכלכלה הישראלית ורואה חשיבות רבה בניהול סדור ואחראי של שרשרת האספקה. הקבוצה משלבת קריטריונים של ESG במדיניות הרכש ובניהול שרשרת האספקה, מתוך הבנה שגם לספקים יש השפעה על החברה והסביבה. התקשרות עם עסקים וחברות הפועלים בהתאם לערכי האחריות התאגידית מאפשרת לבנק להגדיל את מעגל ההשפעה שלו על היבטי ESG בשרשרת האספקה שלו. רוב הרכש בבנק מבוצע באמצעות אגף הלוגיסטיקה, האחראי לתהליכי רכש ולביצוע עסקאות גדולות. נוסף לכך, מבוצע רכש ישיר על ידי יחידות המטה והסניפים אשר מבוקר מקצועית על ידי מחלקת הרכש.



ניהול אחראי של שרשרת האספקה

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים האלו: קידום רכש מקומי מעסקים קטנים, תעדוף ספקים אחראיים ובקרת ספקים. לבנק קיימת מדיניות תשלום ידועה עם הספקים, והוא מקפיד לשלם לספקים בזמן שהתחייב לו ונקבע מראש, במועדים אשר על פי רוב קצרים יותר מהנחיות חוק מוסר תשלומים. בשנת 2022 הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצה היו בסך של כ-1.9 מיליארד ש"ח.

קידום רכש מקומי ומעסקים קטנים

בהתאם למדיניות הקבוצה ולתפיסתה בנושא שרשרת אספקה אחראית, הבנק מעדיף התקשרות עם ספקים מקומיים, קידום עסקים קטנים וזעירים וגיוון ספקים מאזורי פריפריה. הבנק מכיר בחשיבותם של עסקים קטנים כמנוע לצמיחה העסקית של המשק ופועל לקדםם ורואה יתרון בבחירת ספקים קטנים ובינוניים לאור גמישותם והיכולת שלהם לתת מענה מהיר ומקצועי לצורכי הבנק. ברכש המיועד לסניפים נהוג הבנק לבחור ספקים מקומיים מאותו אזור גאוגרפי ובכך מרחיב את מאגר הספקים שלו מאזורי פריפריה. כמו כן, פועל הבנק להרחבת מאגר הספקים שלו מקרב עסקים קטנים, וכדוגמה לכך הוא מקיים כנסים לעסקים קטנים וזעירים בשיתוף גורמים חיצוניים. נוסף על כך, הבנק מקפיד להתקשר עם ספקים ישראלים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט, 97% מכלל הספקים בקבוצה, הם ספקים מקומיים.

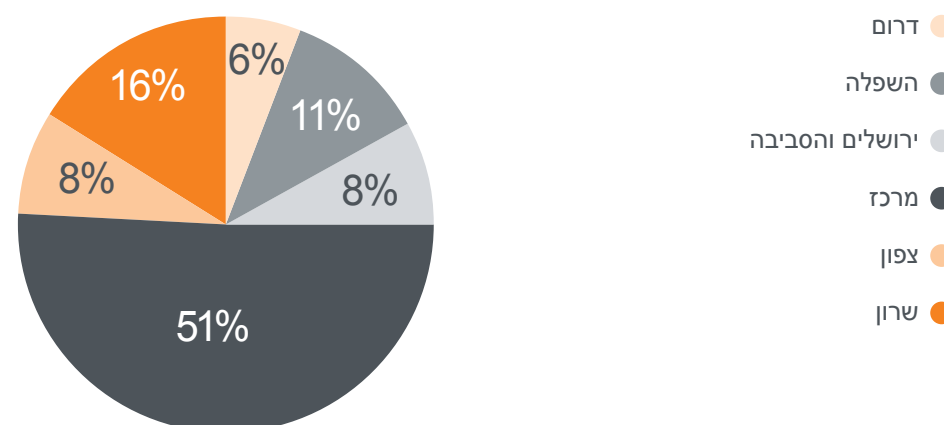
קידום רכש אחראי בשנת 2022



3,660 ספקים פעילים בקבוצה

97% ספקים ישראלים מקומיים	30% ספקים חדשים	מתוכם 20% הם של בנק יהב ו-14% מבנק אגוד ¹
41% מהיקף הרכש משולם לעסקים קטנים וזעירים	68% מהספקים הם עסקים קטנים וזעירים ³	22% ספקים מאזורי פריפריה ²

התפלגות הספקים של הקבוצה, לפי אזור גאוגרפי



1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. אשכולות 1-5 על פי המדד החברתי-כלכלי של הלמ"ס לשנת 2017.
3. על פי ההגדרה המקובלת בישראל, כפי שסוכם בהחלטת ממשלה מס' 2190.

תעודף ספקים אחראים

- **שמירה על חוקים וזכויות אדם** – מדיניות הרכש של הבנק כוללת תנאי סף של קיום רישיון עסק והיתרים, תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, אי-העסקת ילדים, מניעת אפליה ושמירה על זכויות העובדים. הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים. כמו כן, כאשר הבנק חותם על הסכמים עם ספקיו, הוא מקפיד שההסכמים יכללו את חובת הספק לשאת במלוא חובותיו כמעסיק כלפי עובדיו ו/או מי מטעמו, לרבות חובת הספק למלא את כל הוראות הדין החלות על מעביד כלפי עובדיו, חוקים המסדירים העסקה וזכויות עובדים. בהסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו מתחייבים הספקים לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם, כחלק מעבודתם השוטפת עם הבנק – ערכים התואמים את הקוד האתי של מזרחי-טפחות.
- **תעודף ספקים בהיבטי ESG** – הבנק רואה חשיבות רבה בהשפעתו על המשק בהיבטי חברה וסביבה. לכן הבנק מעוניין להתקשר עם ספקים שמכירים אף הם בחשיבות השפעתם על הסביבה והחברה. הבנק בוחן פרמטרים שונים בבואו להתקשר עם ספקים, כגון תרומה לקהילה, תעודף רכש ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוהה.
- **קוד אתי** – הבנק מתעדף ספקים הפועלים על פי קוד אתי בארגון, ונוסף על כך, בהסכמי הבנק מול הספקים נדרשת התחייבותם לפעול על פי ערכי הקוד האתי של הבנק. ערכים אלו מפורטים בהסכמי ההתקשרות.

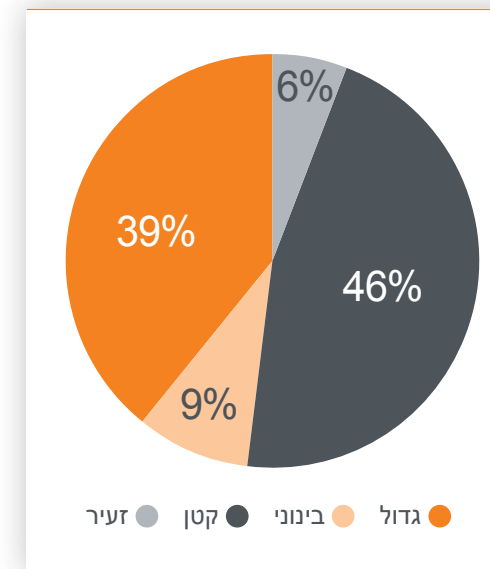
בקרת ספקים

- **בקרת ספקים להעסקה כדין** – מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק עורכים ביקורים אצל ספקים מרכזיים של הבנק ובחינה של הספקים, בהתאם לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות. בשנים האחרונות התקיימו ביקורים אצל כל הספקים המרכזיים, ואצל כמה מהם אף היו ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצוינו. נושאים וולונטריים (למשל אם קיים קוד אתי) נשאלים גם כן בביקורים אלו. בשנת 2022 נעשו ארבעה ביקורים אצל ספקים מרכזיים, ונוסף על כך הבנק מצוי בקשר שוטף וקבוע עם הספקים הקבועים.
- **בקרת תנאי עובדי מיקור חוץ** – בהתאם לחוק, הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות בנוגע לעובדי שמירה, ניקיון והסעדה. הבדיקה נעשית על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, לרבות קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות. לרשות העובדים עומד מנגנון דיווח אנונימי ודיסקרטי על הפרות ואי-ציות של מעסיקיהם. נכון לסוף שנת 2022 כל הספקים שערים עובד הבנק בתחומים אלו עמדו בהוראות החוק שנבדקו.
- **בקרת ספקים בנושאים סביבתיים** – ההסכמים עם הספקים כוללים את כל הסעיפים הנדרשים על פי חוק בהיבטי סביבה (לדוגמה פינוי סוללות וציוד חשמלי). ספק שאינו עומד בקריטריונים צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.
- **בקרת ספקים בנושא סיכונים שחיתות** – הבנק מבצע הערכה של ניהול סיכונים, לרבות סיכונים שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה שערים הוא עובד באופן שוטף. החשבונות הסופיים של הקבלנים בתחום עבודות השיפוצים וחשבונות הניקיון נבדקים פרטנית ובאופן שוטף על ידי המפקח הממונה על התחום. נוסף על כך, בחוזים הנחתמים מול אדריכלים ומפקחים קיים סעיף ייחודי האוסר עליהם לקבל כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין, מצד שלישי.
- **בקרה והדרכות בטיחות** – הבנק פועל באופן שוטף לבקרה והדרכה של עובדי הספקים בנושא בטיחות. מומחה בטיחות מטעם הבנק עורך בקרה ונותן הנחיות לקבלנים בפרויקטים השונים בתחום בטיחות בעבודה. פעילות מול ספקים/קבלנים חיצוניים בנושא מודעות לביטחון ובטיחות בעבודה. ביקורות יזומות של יועץ הבטיחות מטעם הבנק שמבוצעות בכל אתר שבו קיים פרויקט בינוי / עבודות בינוי של הבנק. מעת לעת מתבצעת הדרכה לכלל המפקחים החיצוניים העובדים עם הבנק בנושא זה. נוסף על כך, אחת לרבעון מתכנס פורום בטיחות בהשתתפות נציגי הבנק מאגף הלוגיסטיקה, יועץ בטיחות ומפקחים מהחברה המספקת שירותי אחזקה שוטפת בכל נכסי הבנק.

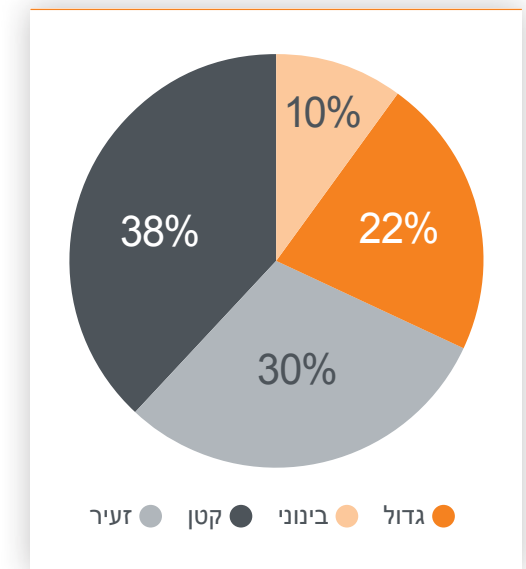
ניהול סיכונים בקרב ספקים

לבנק מדיניות לניהול ספקים ומיקור חוץ (מיקור החוץ מנוהל בהתאם להוראת בנק ישראל לניהול בנקאי תקן 359A שנכנסה לתוקף בשנת 2020). המדיניות קובעת בין היתר את היבטי הממשל התאגידי לניהול סיכונים הספקים, לרבות הגדרת תפקיד מנהל הסיכון והאחריות והסמכות של היחידות הרלוונטיות בקווי ההגנה השונים. כמו כן נקבעו עקרונות למדידת הסיכון וניהולו, הכוללים עדכון תקופתי של הערכת הסיכונים.

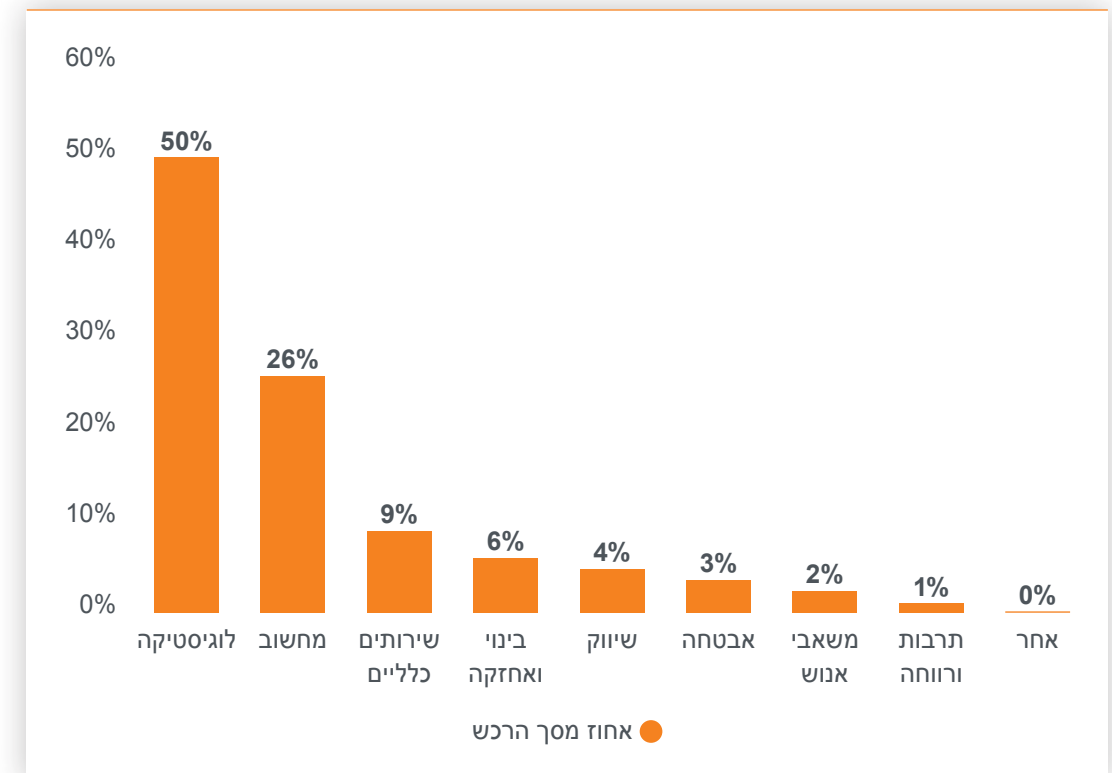
היקף התשלומים לספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



היקף הספקים של הקבוצה, לפי גודל העסק



תחומי הרכש בקבוצת מזרחי-טפחות





הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. הבנק מחויב להשקיע בפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו, לדאוג לרווחות העובדים וליצור תנאים מיטביים להצלחתם. בבנק מזרחי-טפחות:

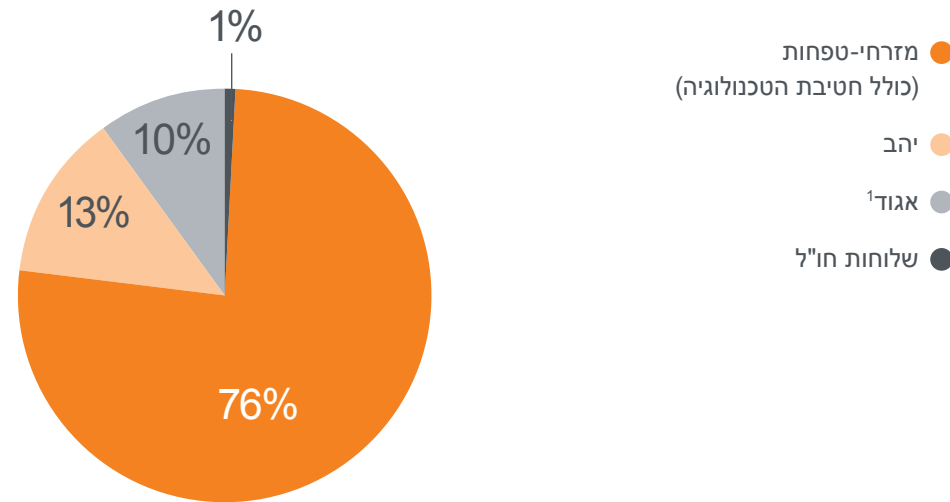
- רואים את צורכי העובדים, דואגים לעובדים ומטפחים אותם.
- משקיעים בפיתוח העובדים ובהכשרתם.
- דואגים לסביבת עבודה בטוחה.
- פועלים לגיוון עובדים ושיוויון בכל שדרות הניהול.
- שומרים על זכויות אדם.



העובדים של מזרחי-טפחות

קבוצת מזרחי-טפחות ממשיכה לצמוח ולהוביל מצינות עסקית ורואה בעובדיה את הגורם המרכזי להצלחתה. הקבוצה מחויבת לפתח את עובדיה מבחינה מקצועית ואישית ולספק להם סביבת עבודה נאותה ואחראית. מספר העובדים של קבוצת מזרחי-טפחות נכון לסוף שנת 2022 הוא 7,588 עובדות ועובדים, מנהלות ומנהלים.

עובדי הקבוצה, נכון לסוף שנת 2022

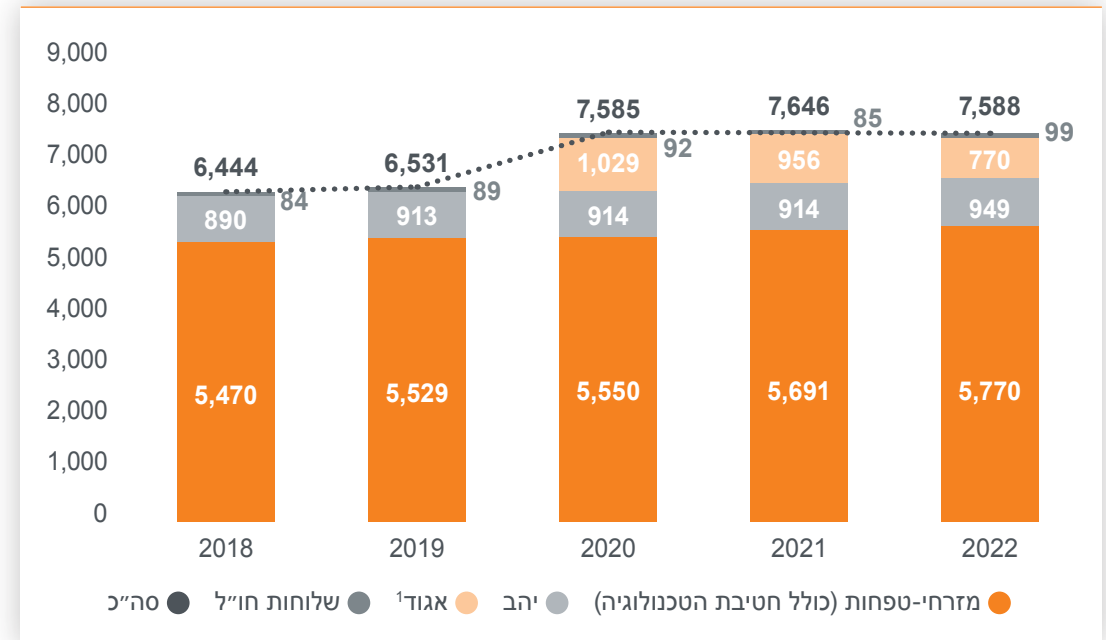


פילוח המועסקים בקבוצה, לפי דרג ומגדר

	2022			2021			2020			
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
מנהלים	1,556	740	816	1,528	743	785	1,550	766	784	
עובדים	6,032	1,918	4,114	6,118	1,998	4,120	6,035	1,973	4,062	
מטה	3,195	1,347	1,848	2,993	1,276	1,717	2,729	1,175	1,554	
סניפים	4,393	1,311	3,082	4,653	1,464	3,189	4,856	1,564	3,292	
סך הכול	7,588	2,658	4,930	7,646	2,741	4,905	7,585	2,739	4,846	

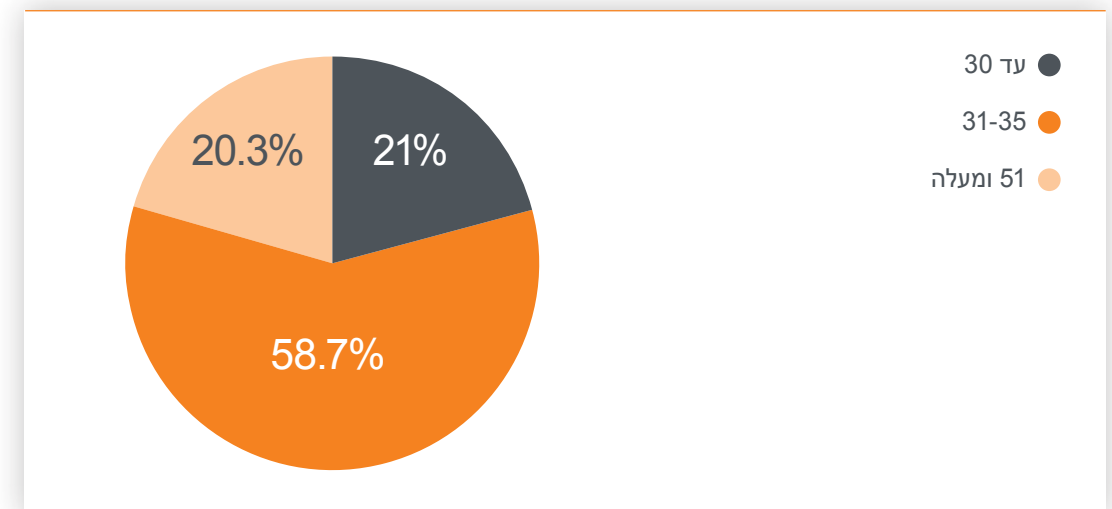
1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

מספר המועסקים בקבוצה לאורך השנים



כ-94% מהעובדים בקבוצה הועסקו במשרה מלאה, והשאר – במשרה חלקית. רוב המועסקים במשרה חלקית הם סטודנטים העובדים במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני). עובדים במשרה חלקית המועסקים באמצעות הסכם קיבוצי זכאים לאותן הטבות וזכויות כמו העובדים במשרה מלאה. הגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הוא 40.9.

שיעור המועסקים בקבוצה בשנת 2022, לפי חתך גיל (באחוזים)



פילוח המועסקים בקבוצה לאורך השנים, לפי חתך גיל:

	2022			2021			קבוצת גיל	
	סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים		
עובדים שאינם בתפקידי ניהול	1,565	372	1,193	1,543	383	1,160	עד 30	
	3,488	1,199	2,289	3,567	1,249	2,318	50-31	
	973	343	630	1,008	366	642	51 ומעלה	
	6,026	1,914	4,112	6,118	1,998	4,120	סך הכול	
המנהלים בקבוצה	26	2	24	17	8	9	עד 30	
	969	424	545	982	432	550	50-31	
	567	317	250	529	302	227	51 ומעלה	
	1,562	743	819	1,528	742	786	סך הכול	
סך הכול מועסקים	1,591	374	1,217	1,560	391	1,169	עד 30	
	4,457	1,623	2,834	4,549	1,681	2,868	50-31	
	1,540	660	880	1,537	668	869	51 ומעלה	
	7,588	2,657	4,931	7,646	2,740	4,906	סך הכול	

פריסה גאוגרפית

פריסה גאוגרפית של עובדי קבוצת מזרחי-טפחות בישראל ובחו"ל, לשנת 2022:

אחוז מסך העובדים	מספר עובדים	אזור מגורים בארץ ובחו"ל	
10.4%	787	דרום	ישראל
18.3%	1,388	ירושלים והסביבה	
10.5%	794	צפון	
20.0%	1,514	שפלה	
12.3%	932	שרון	
27.3%	2,074	תל אביב רבתי	
98.7%	7,489	סך הכול בישראל	
1.0%	75	לונדון	בריטניה
0.3%	24	לוס אנג'לס	ארצות הברית
1.3%	99	סך הכול שלוחות חו"ל ¹	
100%	7,588	סך הכול קבוצת מזרחי-טפחות	

1. ישנה הקפדה על העסקת עובדים מקומיים בהנהלה ובתפקידים השונים בשלוחות הבנק בחו"ל. העובדים המקומיים הם כ-90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

השכלה

שיעור האקדמאים בבנק מזרחי-טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) בשנת 2022 הוא כ-76%, ושיעור הסטודנטים הוא כ-10%. שיעור האקדמאים בכלל הקבוצה הוא כ-74%.

עובדים חיצוניים

ככלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מעת לעת הבנק מקבל שירותים מחברות חיצוניות עבור תמיכה בתפעול פרויקטים לתקופה קצובה תוך העסקת מספר מועט של עובדים. בשנת 2022 קיבל הבנק שירותים על ידי 18 עובדים חיצוניים במשרות מקצועיות. במסגרת הכשרות הבנק לעובדים, עובדים חיצוניים עוברים הדרכות ככל העובדים בתחומים שונים, כגון הגנת הפרטיות, מניעת הטרדה מינית, איסור הלבנת הון, חוק התחרות הכלכלית, מניעת מעילות והונאות, איסור שימוש במידע פנים, הוראות צרכניות והוגנות.

תחלופת עובדים

הקבוצה שואפת לשמר שיעור תחלופה נמוך בקרב העובדים גם בשוק העבודה הנוכחי. בטבלה ניתן לראות את היקפי תחלופת העובדים בכל קבוצת גיל, המעידים על היות הקבוצה מקום עבודה מבוקש ויציב. שיעור תחלופת העובדים במרכזים הטלפונים גבוה באופן יחסי ומשפיע על שיעור התחלופה של כלל הקבוצה, על כן, הנתונים בטבלה לא כוללים את עובדי מרכזי הבנקאות.

תחלופת עובדים לפי מגדר וגיל בקבוצה¹

	קבוצת גיל	2021			2022		
		עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שהתפטרו	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שפוטרו	עובדים ומנהלים שהתפטרו
גברים	עד 30	157	15	70	157	18	102
	31-50	95	26	74	95	21	91
	51 ומעלה	6	2	5	6	4	5
סך הכול גברים		258	43	149	270	43	198
נשים	עד 30	277	36	123	324	46	168
	31-50	94	36	79	156	24	139
	51 ומעלה	7	0	3	8	1	7
סך הכול נשים		378	72	205	488	71	314
סך הכול עד 30		434	51	193	481	64	270
סך הכול 31-50		189	62	153	256	45	230
סך הכול 51 ומעלה		13	2	8	21	5	12
סך הכול		636	115	354	758	114	512

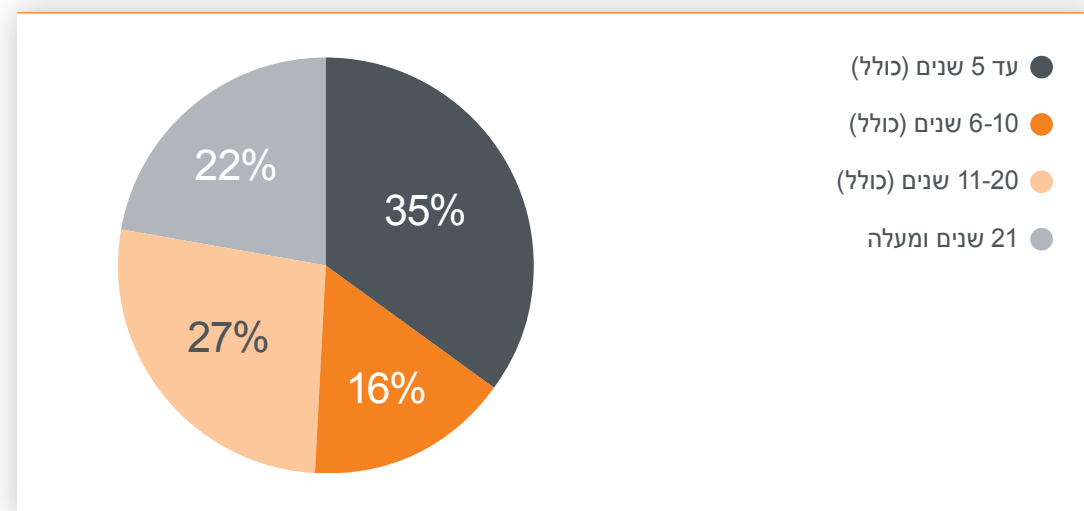
בשנת 2022 מתוך העובדים והמנהלים שסיימו את עבודתם בבנק בלבד (ללא מרכזי הבנקאות) התפטרו 373 עובדים, מתוכם 187 עובדים לא קבועים. נוסף על כך, הבנק לא המשיך את העסקתם של 77 עובדים לא קבועים. יתר העובדים פרשו מחמת גיל או במסגרת מבצעי פרישה מרצון. לא היו עובדים או מנהלים קבועים שפוטרו.

שיעור העזיבה בקבוצה בשנת 2022 (ללא בנק אגוד ומרכזי הבנקאות) הוא 10.1% (עובדים שהתפטרו/פוטרו) ו-11.5% כולל עובדים שפרשו ונפטרו. שיעור העזיבה הכולל של קבוצת מזרחי-טפחות, כולל מרכזי הבנקאות ובנק אגוד, הוא 13.2% (עובדים שהתפטרו/פוטרו), ו-14.3% כולל עובדים שפרשו ונפטרו. שיעור העזיבה מושפע מתקופת הקורונה וכן מתמורות בשוק העבודה המאפיינות את שנת 2022.

ותק בארגון

35% מהמועסקים הם עובדים חדשים בקבוצה (עד חמש שנים, כולל) ולצידם מועסקים עובדים שנמצאים בבנק כבר יותר מ-21 שנים והם 22% מהמועסקים. השילוב של עובדים ותיקים ומנוסים לצד עובדים חדשים וצעירים מאפשר שימור של ידע, זיכרון ארגוני ומקצועיות רבת-שנים לצד רעיונות חדשים, צמיחה והתפתחות. הוותק הממוצע בקבוצה הוא 12.7 שנים.

פילוח ותק המועסקים בקבוצה לשנת 2022



1. הנתונים בטבלה לא כוללים את מרכז הבנקאות ובנק אגוד. עובדי מרכז הבנקאות הם סטודנטים ובשל המיזוג לא נכללו עובדי בנק אגוד.



קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום וליצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק: דאגה לזכויות העובדים ושמירה על תנאי העסקה הוגנים.



ניהול ההון האנושי

כחלק ממחויבות הבנק לעובדיו גובש מסמך מדיניות ייעודי ובו עקרונות מרכזיים העוסקים בטיפול במשאב האנושי. בין עקרונות אלו ניתן למצוא את מחויבות הבנק לקידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים, שמירה על זכויות העובדים, התחייבות לעמידה בכלל חוקי העבודה במדינות שבהן הבנק פועל ואף הענקת תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה. נוסף על כך, מסמך המדיניות עוסק בכלל יחסי העבודה עם המנהלים והעובדים המתנהלים במסגרת קיבוצית ובקיום שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם. כמו כן, הבנק מתחייב להעסיק רק עובדים בגיל העבודה בהתאם לחוק במדינות שבהן הוא פועל ואינו נוקט פרקטיקות של העסקה בכפייה.

כחלק ממדיניות ניהול הסיכון הנהלת הבנק מקבלת סקירות שונות על המשאב האנושי בבנק, החל מרמת כלל התקינה והמצבה ותנועות כוח אדם חודשיות ועד פירוט שיעורי עזיבה והיעדרויות. הסקירות ניתנות בהתאם ללוח זמנים מוגדר במדיניות וכוללות נקודות סף מוגדרות לסיכון.

מנהלת חטיבת הון אנושי ומשאבים בסיוע מנהלת אגף משאבי אנוש ממונה על מדיניות ובקרה בנוגע לכלל יחסי העבודה בבנק, וישנם מנהלי משאבי אנוש בתוך היחידות האחראים לטיפול בעובדים. קיימים מנגנוני בקרה אוטומטיים אשר מוודאים כי זכויות העובדים נשמרות, לרבות מניעת חריגות בשעות עבודה ווידוא מימוש ימי החופשה השנתיים ועוד.

חטיבת הון אנושי ומשאבים מנהלת את ההון האנושי באמצעות ניתוח נתונים (People Analytics) לכלל צורכי כוח האדם בבנק, לרבות אסטרטגית כוח העבודה, זיהוי פערי יכולות בקרב העובדים, מידת תהליך גיוס עובדים, הערכת ביצועים, סיכוי עזיבת עובדים ועוד. ניתוח הנתונים מדווח להנהלה באופן שוטף, וכחלק מניתוח זה נעשית בחינה מתמדת של המבנה הארגוני בבנק על ידי יחידה ייעודית ויישום ההמלצות לשינויים מבוצע תוך התאמת כוח האדם לתפקידים החדשים.

זכות ההתאגדות

כחלק משמירה על זכויות העובדים הבנק שומר על זכות עובדיו להתאגד¹. עובדי בנק מזרחי-טפחות מאוגדים בשלושה ועדים שונים: ארגון עובדי בנק מזרחי-טפחות, ארגון המנהלים ומורשי החתימה בבנק מזרחי-טפחות ועוד עובדי חטיבת הטכנולוגיה של בנק מזרחי-טפחות. עובדי בנק יב מאוגדים בוועד עובדים. הסכם העבודה מעגן בתוכו בין היתר היבטי העסקה של העובדים בבנק אשר אינם בחוזה אישי, והם נוגעים לתנאי העסקה הנהוגים בבנק. נציגות עובדי בנק יב מוסמכת לחתום בשם עובדי בנק יב על הסכמים קיבוציים החלים על עובדי יב. מנהלי הבנק מודעים להנחיות ולנהלים המבטיחים את מרחב הפעולה של הוועדים ופועלים בהתאם לכך. הסכמי העבודה מעגנים בתוכם את כלל היבטי העסקה של המנהלים והעובדים בבנק, והם נוגעים לכלל תנאי העסקה הנהוגים בבנק, ובהם נושאי שעות עבודה, תגמול העובדים ושוויון הזדמנויות.

1. למידע נוסף בנושא יחסי עבודה קיבוציים ניתן לעיין בדוח השנתי 2022, פרק ממשל תאגיד, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו, עמוד 301.

הסכמים קיבוציים חלים על כ-92% מעובדי בנק מזרחי-טפחות, 92% מעובדי חטיבת הטכנולוגיה, 90% מעובדי בנק יב ו-73% מעובדי בנק אגוד¹. יתר העובדים, אשר אינם מועסקים על פי ההסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי. בשנת 2022 נמשך תהליך קליטת עובדי בנק אגוד בסניפים ובמטה של מזרחי-טפחות. נוסף על כך, נמשכו הדיונים מול ועדי בנק אגוד על הסכם קליטה. כמו כן, התקיימו דיונים עם ארגון עובדי הבנק ועם ארגון מנהלי הבנק לקראת חידוש הסכמי השכר.

קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. בכלל זה, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מדיניות זו חלה, כמובן, גם על עובדי מרכזי הבנקאות, שרובם כאמור סטודנטים ושעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר. בזמן קליטת העובד לבנק הוא מוגדר בסטטוס "בניסיון", ולאחר פרק זמן קצר יחסית של שלוש שנים בלבד הבנק מחליט על הענקת קביעות לעובד, בהתאם לנוהל. נכון לסוף 2022 כ-69% מעובדי הקבוצה הם עובדים קבועים. נוסף על כך, במסגרת הסכם העבודה הקיבוצי ישנו פתרון למקרים של צמצומים עקב התייעלות.

פילוח עובדי הקבוצה לפי הסכם העסקה

הסכם העסקה	2020			2021			2022		
	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול
קבוע	3,457	1,907	5,364	3,439	1,875	5,314	3,397	1,817	5,214
בניסיון	1,152	495	1,647	1,230	524	1,754	1,287	477	1,764
עובדים בחוזה אישי	242	332	574	236	342	578	246	364	610

שמירה על בריאות ובטיחות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחות עובדיו, בריאותם וביטחונם, זאת כחלק בלתי נפרד מתנאי העסקה שלהם. הבנק מנהל את נושא הבטיחות והגהות על ידי מספר גורמים המומחים בתחום ובהתאם לחוק.

בטיחות בדרכים, נהיגה ותחזוקת רכב

שמירה על בטיחות העובדים באה לידי ביטוי גם בנושא הבטיחות בדרכים. כחלק מתוכנית העבודה לבטיחות בתעבורה הבנק מקפיד להדריך את עובדיו המשתמשים ברכב של הבנק או ברכב ליסינג על מערכות הבטיחות של הרכב ועל נהיגה זהירה. בשנת 2022 התקיימו הדרכות נהיגה מעשיות לנהגים המקצועיים, בעלי נסועה הגבוהה על פי שיקול הדעת של קצין הבטיחות בתעבורה, לצד הדרכות פרטניות שוטפות לנהגים ולחברי ההנהלה. כמו כן, הופצה לומדה בנושא בטיחות לנהגים הקבועים ותקשורים בנושא הבטיחות, נהיגת חורף וריענון של נוהלי הבטיחות. מיפוי מצב הבטיחות ברכבי הבנק מבוצע באופן שוטף על ידי קצין הבטיחות בתעבורה, אשר שולח עדכונים שוטפים בנושא נהיגת חורף, נהיגה בזמן חופשות ועוד. נוסף על כך, הבנק שולח אחת לשנה גלויה לעובדים שילדיהם הגיעו לגיל הוצאת רישיון, ובה דגשים לליווי נהג חדש בנושאים כמו בטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה. בשנת 2022 התקיימו 9,084 שעות הדרכה בנושא בטיחות.

תאונות עבודה – בשנת 2022 אירעו 56 תאונות עבודה בבנק, מהן 33 תאונות בדרך הלך וחזור לעבודה. כתוצאה מתאונות העבודה, כלל העובדים המעורבים נעדרו סך של 311 ימים. קצב תאונות העבודה אשר גרמו לאובדן זמן עבודה (LTIR) הוא 1.39².

בשנת 2022 לא אירעו מקרי מוות בקרב עובדי הבנק, לרבות במקום העבודה, כתוצאה מתאונות עבודה או מחוץ לבנק.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. Lost Time incident rate - מחושב ביחס ל-200,000 שעות עבודה עבור 100 עובדים.

התמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים בסניף

כחלק משמירה על בטיחות וביטחון העובדים עובדי הבנק משתתפים בהדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה תפעוליים בסניף. במסגרת ההכשרות לעובדי הסניפים, עם כניסתם לבנק הם עוברים הכשרה של התמודדות עם מקרי שוד. נוסף על כך, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים. בשנת 2022 ניתנו 3,067 שעות הדרכה ל-1,182 עובדים ומנהלים בנושא חוסן נפשי, התמודדות עם לחץ ומצבי משבר.

נתוני היעדרות (במספר ימים) בקבוצה בישראל, בשנת 2022

	חופשה	מילואים	ימי היעדרות בגין מחלה (כולל תאונות עבודה)	שיעור היעדרות בגין ימי מחלה (באחוזים)
מזרחי-טפחות כולל חטיבת הטכנולוגיה	נשים	62,642	108	7.5%
	גברים	34,499	2,293	5.1%
בנק יהב	סה"כ	97,141	2,401	6.6%
	נשים	11,098	4	5.8%
בנק אגוד ¹	גברים	4,526	165	4.5%
	סה"כ	15,624	169	5.5%
כלל הקבוצה בישראל	נשים	9,251	19	5.7%
	גברים	4,929	80	4.2%
	סה"כ	14,180	99	5.2%
	סה"כ	126,945	2,669	6.3%

שמירה על פרטיות עובדים

כחלק מהביטחון התעסוקתי המוענק לעובדים הבנק מקפיד גם על פרטיות המידע על העובדים הקיים במערכות השונות, אשר מנוהלות מהיבטי אבטחת מידע במאגר השמור כמו מאגר מידע לקוחות (רמה גבוהה ביותר של אבטחת מידע). על כן, המידע בתיקים האישיים של העובדים ממודר וההרשאות אליו הן בהתאם לצורך ורמת ההרשאה המוגדרת בתפקיד. כמו כן, תהליכי העבודה באגף משאבי אנוש בכל הנוגע להגנת הפרטיות תואמים את הסטנדרטים של כלל הבנק בטיפול במידע. כבר עם קליטת עובד חדש בבנק, בעת חתימתו על טופסי הקליטה, מובא לידיעתו נוהל ההגנה על הפרטיות, והוא מאשר כי הוא יודע שפרטיו האישיים נשמרים במאגרי הבנק בהתאם לנוהל. נוסף על כך, בעת ביצוע התקשרויות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הגורם שיוזם את ההתקשרות נדרש לפעול על פי נוהל מתאים, והנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות, בהתאם לצורך.

שמירה על תנאי העסקה

הקפדה על שכר ותנאים סוציאליים כחוק

בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, הבנק מקפיד על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק, ומתוך כך גם על שכר המינימום המחייב. יש לציין כי השכר לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי מתעדכן אחת לשנה. ההסכם הקיבוצי מעגן בין היתר תנאים הנוגעים לשעות העבודה ולתגמול העובדים. נוסף על כך, הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות החוק בכל הקשור ליציאה לחופשות לידה, שעות עבודה ומנוחה וחוקי עבודה נוספים. כמו כן, הבנק מעניק תנאים סוציאליים מוגדלים, כך למשל, דמי ההבראה שמשולמים לעובדי הבנק גבוהים מהקבוע בחוק וכך גם מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק. בעת קליטת עובד חדש, הבנק מפרט לעובד באופן מלא את זכויות

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

ותנאיו תוך התייחסות מלאה לדרישות התפקיד, שייכות ארגונית, ממונה ישיר, מרכיבי ותנאי השכר, שעות העבודה, זכויות סוציאליות לרבות הפרשות פנסיוניות, הטבות והתייחסות לרגישות התפקיד ולחובת החופשה הרציפה.

יציאה לחופשת לידה

יציאה לחופשת לידה נעשית בהתאם לחוק והחזרה מחופשת לידה היא לאותו התפקיד, ושינויים – אם יש כאלו – נעשים בתיאום עם העובד או העובדת.

נתוני חופשת לידה¹

2022			2021			
סך הכול	גברים	נשים	סך הכול	גברים	נשים	
472	8	464	611	4	607	יצאו לחופשת לידה
189	7	182	264	4	260	מתוכם מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה
235	1	234	299	0	299	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ונשארו בחופשת לידה/חל"ת לאחר תום השנה הקלנדרית
45	0	45	48	0	48	יצאו לחופשת לידה במהלך השנה ובחרו שלא לחזור לעבודה
393	1	392	335	1	334	מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנה קודמת ונשארו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה



שינויים ארגוניים

הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר תוך שיתוף פעולה. כל השינויים הארגוניים נעשים עם ליווי מקצועי המשתף את המנהלים בהובלת השינוי. עובדים הנדרשים למעבר תפקיד בעקבות שינויים ארגוניים מקבלים על כך התראה זמן רב מראש, ואם נדרשת הכשרה – הבנק דואג להעניקה לעובד. במקרים של סיום העסקה תקופת ההודעה המוקדמת היא תוך התחשבות בצורכי העובד ואילוץי המערכת, ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק. נוסף על כך, מנהל משאבי אנוש בכל יחידה פועל לאיתור יזום של עובדים לתפקידים השונים ומרכז מאגר נתונים שבאמצעותו הוא בוחן אפשרויות לאיוש משרות עתידיות. המנהלים מקיימים באופן תקופתי שיחות אישיות עם

1. הנתונים מתייחסים לכלל הקבוצה, ללא שלוחות חו"ל.



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

בנק מזרחי-טפחות מאמין שקידום גיוון ושוויון בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה אף מסייעת ללקוחות הבנק השונים בקבלת שירות המכיר בצורכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם.

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית, מקום מגורים או כל מאפיין אחר, והוא פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה באמצעות גיוס שוויוני, העסקה שוויונית, תשלום שכר שווה וקידום השוויון המגדרי.



גיוס הון אנושי איכותי

בנק מזרחי-טפחות פועל לגיוס הון אנושי איכותי בהתאם לדרישות המשרה והכישורים הנדרשים ונמצא בקשר שוטף עם גופים שונים במטרה לאתר מועמדים איכותיים לתפקידים השונים. איתור מועמדים מתבצע על ידי פנייה למגוון ערוצי גיוס (חברות השמה, אתרי דרושים, רשתות חברתיות, אוניברסיטאות ומכללות, עמותות, "עובד מביא חבר" ועוד), מתוך מטרה להרחיב את מאגר המועמדים ולגייס את המועמד המתאים ביותר לתפקיד הנדרש. עלות ההשקעה של הבנק בגיוס ההון האנושי בשנת 2022 הייתה 3.4 מיליון ש"ח.

גיוס שוויוני

בנק מזרחי-טפחות חרט על דגלו גיוס עובדים מכלל האוכלוסייה על כל גווניה, זאת על ידי שיווק ותוכניות ייעודיות לגיוס עובדים מהקהילה המקומית. לצורך קידום הגיוון בבנק ועמידה ביעדי הגיוון שהבנק הציב לעצמו מונתה מנהלת ייעודית לתחום הגיוון בבנק. הבנק מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, וכן אינו מפלה עובדים על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר. נוסף על כך, על מנת להתאים את תהליכי הגיוס לכל המועמדים, נעשות התאמות בתהליכי הגיוס והמיון כדי להבטיח שוויון הזדמנויות, כך שמועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצורכי הקבוצה. ההתאמות הן בדרך כלל תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית). על מנת לחדד את הנושא בקרב המנהלים, בשנת 2022 המנהלים בבנק ביצעו לומדה בנושא שוויון הזדמנויות בעבודה. הלומדה נועדה לתת למנהלים סקירה, מידע נרחב ואף התנסות ותרגול על חוק שוויון הזדמנויות בעבודה, האוסר על אפליה מכל סוג שהוא. איסור זה חל על שלב הקבלה לעבודה ולאורך כל תקופת עבודתו בארגון וכן במהלכי קידום, הכשרה ותגמול.

הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים מקבוצות אוכלוסייה שונות וממגזרים המאופיינים בתתי-קבוצות בשוק התעסוקה כצעד אסטרטגי, ולשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים. להלן דוגמאות ליזומות שקידם הבנק לגיוס עובדים ממגוון קבוצות האוכלוסייה:

עובדים מהחברה החרדית – כחלק מאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת הבנק פועל לשילוב עובדים מהחברה החרדית. במסגרת מאמציו הבנק משתף פעולה עם "בראשית" – המכון להכוון תעסוקתי בבני ברק, מרכז "כיוון" – מרכז הכוון תעסוקתי לציבור החרדי בירושלים, ועם "מפתח" (מרכזי פיתוח תעסוקת חרדים של ג'וינט ישראל). נוסף על כך, הבנק משתף בירידי תעסוקה ייעודיים לעובדים מהחברה החרדית, בין היתר במרכז האקדמי לב בירושלים ובקמפוס החרדי בקריה האקדמית אונו. כמו כן הבנק מפרסם באתר האינטרנט "גלאט ג'ובס" – אתר ייעודי לאוכלוסייה החרדית לצורך חיפוש משרות. השימוש באמצעי גיוס אלו נעשה בהתאם לצורכי הבנק. במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני למשכנתאות) הוקמו צוותים ייחודיים של נשים חרדיות. רוב המועמדות מגיעות

העובדים ובהן דנים בשאיפותיהם להתפתחות בעבודתם בבנק. בהתאם לרצון העובד וכישוריו יכולים מנהל היחידה ומנהל משאבי אנוש להמליץ לעובד על מסלול התפתחות באמצעות ההכשרות הקיימות במרכז ההדרכה. נוסף לכך, בעת שיחת המשוב השנתית שעורך המנהל לעובד ניתן דגש רב למסלול הפיתוח בבנק.

הצעות משרה בבנק ומכרזים לתפקידי ניהול מופצים באופן תדיר לכלל עובדי הבנק והם מוזמנים להציע עצמם לכל משרה. כל עובד יכול לבחון אל מול מנהליו או מרכז ההדרכה את פערי הידע הקיימים לו, על מנת להתקדם לתפקיד הבא, והוא יכול לבקש לצאת להכשרות מקצועיות שסייעו לו לגשר על הפער. בשנת 2022 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק, 60% מהם הן נשים.

הבנק מפעיל, בהתאם להסכם הקיבוצי, תוכניות לפרישה מוקדמת ופרישה מרצון באמצעות פיצויים מוגדלים. העובדים מקבלים ליווי אישי מאחראית הרווחה המסייעת להם לבחון את תנאי הפרישה ולהגיע להחלטה בנושא. לקראת מעבר כלל הבנק למט"ל נעשית בחינה ארגונית רחבה והוקם צוות היגוי לנושא. במסגרת הצוות נבחן תהליך ההעברה והאתגרים הצפויים לעלות ונבחנו מגוון פתרונות לעובדים.

תגמול עובדים

הבנק מוביל מספר מהלכים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים לעובדיו, ובהם:

- **קידום בשכר** – אחת לשנה, בהתאם להמלצת ההנהלה, הדירקטוריון מחליט בנוגע למהלך קידום דרגות או תוספת שכר בארגון, בהתבסס על ביצועים בשנה החולפת. המהלך מבוצע בהתאם להסכמים השונים לעובדים בהסכם הקיבוצי, לעובדים ולמנהלים בחוזים אישיים, למנהלים בהתאם להסכם שנחתם עימם ולבנקאים טלפוניים בסטטוס "בניסיון" במרכזי הבנקאות.
- **בונוס אישי** – אחת לשנה, בהתאם למצבה הפיננסי של הקבוצה ותוך התחשבות בשיקולים עסקיים נוספים, הדירקטוריון מחליט על הענקת בונוסים, שיעורם ואופן חלוקתם. הזכאות לבונוס והיקף הבונוס לכל עובד נקבעים על סמך עמידתו ביעדים ועל פי המלצת המנהלים. חלק מהבונוס מחולק באופן אחיד לכלל העובדים, וחלקו האחר מוענק על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק.
- **אופציות למנהלים** – הענקת אופציות לנושאי משרה ומנהלים בקבוצת הבנק (לרבות מנהלי מחלקה/סניפים ומעלה) נועדה להתאים את תמריצי התגמול לתוכנית האסטרטגית של הבנק, ליעדים ארוכי הטווח של הבנק, לתוצאות הבנק על פני זמן ולתרומתם בפועל של עובדי הבנק להשגת יעדי הבנק. דירקטוריון הבנק רשאי לאשר מעת לעת מתאר אופציות לעובדים, ומכוחו הבנק רשאי להעניק למנהלים בבנק (לרבות למנכ"ל ולנושאי המשרה) ובחברות בנות אופציות המירות למניות.
- **עובדים מצטיינים** – הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד. העובדים המצטיינים מקבלים בונוס מיוחד בנוסף לבונוס השנתי ומוזמנים לטקס הוקרה בנוכחות המנכ"ל ובו מצוינים הישגיהם ותרומתם לבנק. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגי העובדים המצטיינים ותרומתם לבנק.
- **פרסים אישיים** – במערך הסניפים קיימת מערכת תמריצים ותגמולים על בסיס הצטיינות במדדים השונים, בפעילויות הסניף ובמבצעים מיוחדים. לרוב התגמול ניתן במסגרת סניפית למטרות גיבוש חברתי ופעילות פנאי לעובדים בסניף. במטה הבנק מחולקים פרסים אישיים כהוקרה לעובדים אשר הגיעו להישגים ראויים לציון במסגרת עבודתם.



ללא רקע וניסיון תעסוקתי, והן מקבלות הכשרה בנקאית במהלך תפקידן. בעת הקמת הצוות ולאורך כל תקופת עבודתן נעשו ונעשות התאמות נדרשות כדי לשלב בעבודה, הן במשמרות מותאמות והן בסביבת העבודה.

עובדים מהחברה הערבית – כחלק מהאסטרטגיה ליצירת סביבת עבודה מגוונת, המשיך הבנק גם בשנת 2022 לגייס עובדים מהחברה הערבית. כחלק ממאמצי הגיוס מתקיים שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר", שמפנות לבנק מועמדים מהחברה הערבית.

שילוב סטודנטים – בבנק קיימות כמה תוכניות הפועלות לקידום סטודנטים ושילובם בשוק העבודה. בחטיבת הטכנולוגיה מתקיימת הכשרה ייעודית לסטודנטים במדעי המחשב, שבה מוכשרים סטודנטים נבחרים להתמחות במקצועות המחשוב הנדרשים בחטיבה. התוכנית, שנמשכת ארבע שנים, משלבת לימודים פרוגרסיביים, פרויקט משמעותי, תקופת למידה תוך כדי עבודה (OJT) ותקופת חניכה, זאת במקביל להשלמת התואר האקדמי. הבוגרים המסיימים את המסלול בהצלחה משולבים בסגל העובדים הקבוע של חטיבת הטכנולוגיה. בפרויקט השתתפו עד כה לאורך השנים כ-70 סטודנטים, ומרביתם נקלטו לבנק ועובדים בפרויקטים שונים.

שילוב גמלאים של הבנק – בשנת 2022 הבנק קלט גמלאים שלו, באמצעות חברות כוח אדם, לפרויקטים שונים של סיוע בסניפים. הגמלאים עובדים בבנק בהיקף משרה המתאים ליכולותיהם ובהתאם לרצונם. בכך מתאפשר להם למלא את יומם בעשייה משמעותית, תוך השתלבות במערכת המוקירה את ניסיונם.

שילוב עובדים עם מוגבלויות – הבנק מחויב לקידום שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות. במסגרת העמידה בהוראות החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלויות ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות. כמו כן, מינה הבנק "אחראית תעסוקת עובדים עם מוגבלויות". הבנק מקיים קשרי עבודה עם מרכז תמיכה למעסיקי עובדים עם מוגבלויות של משרד הכלכלה וכן עם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו. מדי שנה נקלטים בבנק כמה עובדים עם מוגבלויות לתפקידים שונים וכן נוספים תקנים ייעודיים לעובדים חדשים עם מוגבלות. כדי להבטיח שילוב של עובדים עם מוגבלויות סביבת העבודה בבנק מונגשת, וכאשר עולים צרכים ספציפיים נעשות התאמות נוספות.

בשנים האחרונות פועל מזרחי-טפחות רבות לגיוס וקליטה של עובדים עם מוגבלויות למגוון רחב של תפקידים בבנק, ונמצא שניהול עובדים עם מוגבלויות מציב אתגרים ניהוליים מורכבים ושונים מאתגרי הניהול הרגילים. לכן הוקם בבנק פורום למנהלים אשר מלווים עובדים עם מוגבלות, על מנת לתת להם כלים ניהוליים שיאפשרו להם לנהל באופן מיטבי את העובדים. בפורום משתתפים 25 מנהלים מיחידות שונות בבנק. הפורום מאפשר שיח משתף על סוגיות ניהוליות שעלו ומועברות בו סדנאות ניהוליות שנותנות מענה לבעיות שצפו מהמנהלים. בנק יחבר בפרויקט "The Valuable 500", המקדם נגישות ושילוב אנשים עם מוגבלויות בחברות הגדולות בעולם.

העסקה שוויונית, מגוונת והוגנת

הקבוצה מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקה שוויונית והוגנת של עובדים ופועלת בצורה שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדים, בכפוף להסכמי ההעסקה השונים. העובדים במשרה חלקית ומלאה זכאים לאותן הטבות, ולאחוז המשרה אין השפעה על ההטבות הסטנדרטיות הכוללות, בין היתר, החזרי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מלבד ההטבות הסטנדרטיות ישנן הטבות ספציפיות אשר נגזרות מאחוז המשרה, ובנוגע להן ישנו הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית, כגון דמי הבראה, ביגוד או ימי חופשה ומחלה. נוסף על כך, שילוב של עובדים ממגזרים שונים מחייב סביבת עבודה שמגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה. עובדים שאינם יהודים יכולים לנצל מדי שנה בימי חגיהם ובמועדיהם חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק, נוסף על ימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי שבהם הבנק אינו פועל. כחלק מקידום עקרונות השוויון, הבנק מקדם מדיניות המונעת אפליה, זאת הן בקשר לאפליית עובדים והן לאפליית לקוחות, הכוללת בין היתר פעילות לצמצום אי-השוויון בין המינים, מניעת פגיעות בשל העדפה על רקע אתני או תרבותי, ניפוץ דעות קדומות על אנשים עם מוגבלות וכדומה. נוסף על כך, הבנק מפעיל מוקד פניות אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך. בשנת 2022 לא התקבלו תלונות על אפליה מצד עובדים ועובדים חיצוניים.

גיוון עובדים

גיוון עובדים מאפשר לבנק להשיג יעדים חברתיים ועסקיים. לגיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות יתרונות עסקיים והעסקה רב-גונית מאפשרת לבנק לתת מענה מקצועי ומתאים לצורכי כלל לקוחות הבנק. כך לדוגמה, לגיוס עובדים מהחברה הערבית השפעה עסקית חיובית הבאה לידי ביטוי במתן מענה מתאים לחברה זו בסניפים ובמוקדים הטלפוניים. כך גם, על מנת לתת שירות מותאם לאוכלוסייה החרדית בסניפים השוכנים בערים חרדיות גיוס עובדים

מהחברה החרדית אשר מכירים את צורכי האוכלוסייה. הבנק זוכה במחויבות גבוהה מצד עובדים אלו בזכות ההכרה בייחודיותם ודאגה לסביבת עבודה בעלת מאפיינים המותאמים להם. על מנת לקדם נושא זה ולהטמיע אותו בארגון אחראית מנהלת גיוון למפות את הצרכים הייחודיים לכל אחת מאוכלוסיות הגיוון ולתת להם מענה הולם בסביבת העבודה. כמו כן, היא אחראית להמשיך ולקדם גיוס מגוון בבנק. בנק מזרחי-טפחות מתייחס באופן שווה ובלתי מפלה לכל עובד ועובד, ומשום כך לא קיים רישום או סיווג של העובדים לפי קבוצות על בסיס עדה או מגזר. עם זאת, על פי ניתוח נתונים נלווים ועל פי הצהרת העובדים עצמם, להלן אומדן של נתוני העובדים מאוכלוסיות בתת-ייעוץ בתעסוקה בבנק. חשוב לציין כי סביר שקיימים עובדים נוספים מקבוצות אלו ומקבוצות אחרות שלא נכללים בנתונים.



17.4% מתוך כלל עובדי הבנק הם עובדים מאוכלוסיות מגוונות בתת-ייעוץ בתעסוקה, הכוללות עובדים מהחברה הערבית, החרדית, יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.

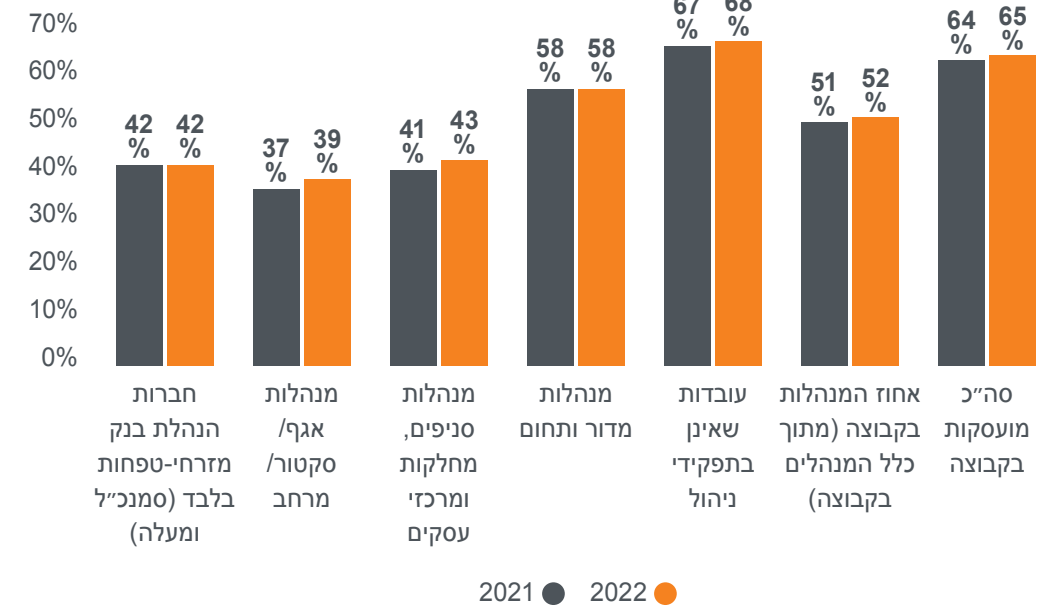
13% שיעור העובדים מהחברה החרדית	25% מתוך העובדים בחברה החרדית הם בדריג ניהול	2.4% שיעור העובדים מהחברה הערבית
11% מתוך העובדים בחברה הערבית הם בדריג ניהול	17.6% מתוך כלל העובדים שנקלטו לבנק בשנת 2022 הם מאוכלוסיות מגוונות בתת-ייעוץ בתעסוקה	6.5% מהנקלטים לבנק בשנת 2022 הם מהחברה הערבית
8.2% מהנקלטים לבנק בשנת 2022 הם מהחברה החרדית	5% מכלל העובדים שנקלטו בבנק בשנת 2022 הם מעל גיל 45	

קידום שוויון מגדרי

הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.

	2022			
	נשים	גברים	סך הכול	שיעור הנשים בדריג
יו"ר, מנכ"ל וחברי הנהלה בנק מזרחי-טפחות בלבד	5	7	12	42%
מנהלי אגף/סקטור/מרחב	47	73	120	39%
מנהלי סניפים/מנהלי מחלקות/מנהלי מרכזי עסקים	188	252	440	43%
מנהלי מדורים/מנהלי תחומים	579	411	990	58%
כלל המנהלים בקבוצה	819	743	1,562	52%
עובדים שאינם בתפקידי ניהול	4,112	1,994	6,026	68%
סך הכול מועסקים	4,931	2,657	7,588	65%

שיעור הנשים בקבוצה, לפי דרג



נכון לשנת 2022 הועסקו **4,931** נשים, שהן **65%** מכלל המועסקים בקבוצה.

50% ממנהלי החטיבות הן נשים

52% נשים מנהלות מכלל המנהלים בקבוצה

60% מכלל העובדים שקודמו לתפקיד ניהולי היו נשים

49% שיעור הנשים המנהלות בחטיבות מניבות הכנסה (קמעונאית, עסקית ופיננסית)

50% מתוך כלל העובדים בתפקידים טכנולוגיים (STEM) במטה הבנק הן נשים

38% מהעובדים בתפקידים טכנולוגיים (STEM)¹ במטה הבנק ובחטיבת הטכנולוגיה הן נשים

פערי שכר בין גברים ונשים

שכרו של כל עובד בכל הדרגים והתפקידים נקבע בתחילת עבודתו בבנק ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. העובדים והעובדות בקבוצה מקודמים בשכר בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, תוך התחשבות בשיקולים ענייניים ורלוונטיים בלבד. ואכן, כשנבדק השכר של נשים וגברים בתפקיד זהה בכניסה לארגון ועד לטווח של שלוש שנים – לא נמצאו הבדלי שכר נוסף על כך, נבחנו הבדלי השכר בכלל הבנק בין שכר ממוצע של נשים לשכר ממוצע של גברים בדרגים השונים.

יחס השכר בין נשים לגברים בבנק, לשנת 2022

דרג	יחס השכר
חברי הנהלה	0%
מנהלים בכירים	4.01%
מנהלים סניפים ומחלקות	4.23%
עובדים ¹	12.29%
עובדים בתפקיד זהה (ותק עד שלוש שנים)	0%

הנתונים המוצגים נוגעים לעובדים במשרה מלאה שעבדו לפחות 12 חודשים בבנק. 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. נוסף על כך, קיימת שונות בתנאי השכר הנגזרים גם מהמאפיינים האישיים של העובד או העובדת, כגון ותק, תוספות בגין ילדים וכיו"ב.

מניעת התעמרות והטרדה מינית בעבודה

הבנק רואה חשיבות בהבטחת סביבת עבודה בטוחה ונעימה ומקפיד על מניעת מקרי התעמרות והטרדה מינית. הבנק מינה ממונה על מניעת הטרדה מינית, אשר הוכשרה לתפקיד ועוברת השתלמויות מעת לעת. הממונה אחראית לטיפול בפניות בנושא הטרדה מינית על פי נוהל בנושא. אחריות הממונה כוללת גם טיפול בפניות של עובדי מיקרו-חוץ אשר עובדים במתקני הבנק. נוסף לכך, הוגדר כי כל מנהל משאבי אנוש ממונה למניעת התעמרות בחטיבות שעליהן הוא אחראי. מדי שנה נשלח לכל עובדי הבנק נוהל מניעת הטרדה מינית כולל פרטים ליצירת קשר עם הממונה. אחת לשנה מקבלים המנהלים והדירקטוריון דיווח בנושא הטרדות מיניות בבנק.

כלל העובדים החדשים משתתפים בהדרכה בנושא באמצעות לומדת חובה. בקורסי הניהול ובכנסי מנהלים בבנק נערכות סדנאות בנושא מניעת התעמרות ומניעת הטרדה מינית. מנהלים חדשים משתתפים בסדנה בנושא מניעת התעמרות ועבודה מכבדת כחלק מקורס הניהול הראשון בבנק.

בשנת 2022 נכתב נוהל למניעת התעמרות הכולל פירוט של ההליך לבירור תלונה. נוסף לכך, הבנק מעמיד קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור, לרבות הטרדה מינית, אפליה, פגיעה בזכויות העובדים, או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכיו"ב.

בשנת 2022 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושא הטרדה מינית או התעמרות בעבודה. התקיים בירור ובוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרים והגברת המודעות בנושא.

בשנת 2022 הועברו 1,370 שעות הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית והתעמרות בעבודה.

1. כולל דרג מנהלים מדורים ותחומים. ההפרשים נובעים מחל"ד/ חל"ת. אין הבדל בשכר של עובד חדש בעת הקליטה בין גבר לאשה.

1. עובדי STEM משתמשים בידע שלהם במדע, טכנולוגיה, הנדסה או מתמטיקה, באחריות היום-יומית שלהם.



אחריות לרווחת העובדים

הקבוצה פועלת לקידום רווחת העובדים בתוך הבנק כמו גם בחייהם האישיים במגוון דרכים: הטבות לעובדים, איזון עבודה-פנאי ודאגה לעובדים ביציאה לגמלאות.

הטבות לעובדים

הבנק שם דגש על מעגלים שונים המלווים את העובד במשך שנות עבודתו, בהתפתחותו המקצועית, בשמחות האישיות וגם במקרה הצורך ברגעי משבר ומצוקה. כלל עובדי הבנק זכאים להטבות, ללא הבחנה בין עובדים בניסיון, במשרה חלקית ובמשרה קבועה.

- **מעגל העבודה –** הטבות שונות בהגעה לאבני דרך במשך תקופת העבודה בבנק: בקליטה, עם קבלת קביעות, בקידום, בנקודות ציון לפי ותק ולקראת היציאה לגמלאות.
- **מעגל השנה –** הטבות ותווים שי בחגים ובאירועים שונים לפי לוח השנה.
- **המעגל המשפחתי של העובדים –** הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם. במסגרת זו ניתן שי באירועים כגון ימי הולדת, חתונה, לידות וכד', וכן עם העלייה לכיתה א' וגיוס לצבא/שירות לאומי, לצד אירועים המיועדים גם למשפחות העובדים. כמו כן, נהנים העובדים מהשתתפות במימון מעונות וגני ילדים עבור ילדי עובדים והחזר על תשלומים ללימודים גבוהים של ילדיהם.
- **הטבות נוספות –** עובדי הבנק נהנים מהטבות שונות בניהול חשבון הבנק, במסגרות ובהלוואות בתנאים מועדפים.



אירוע משפחות בנושא קיימות

במסגרת אירועי קיץ לעובדים התקיים מופע שמטרתו הנגשת חשיבות השמירה על כדור הארץ וערכים של קיימות. במופע השתתפו כ-2,500 מעובדי הבנק וילדיהם.

תמיכה בשמירת אורח חיים בריא

- **ימי כיף וגיוש –** הבנק מקפיד כי כלל העובדים יצאו לימי כיף ולפעילויות גיוש.
- **חדר כושר בבניין המטה בלוד –** לרשות עובדי הבנק בבניין המטה בלוד עומד חדר כושר שבו מוצע מגוון פעילויות וחוגים שונים במשך השבוע בעלות סמלית.
- **ליגה למקומות עבודה –** בבנק 12 קבוצות ספורט המשתתפות מדי שנה בליגה למקומות עבודה. כ-150 מעובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק ומשתתפים באימונים ובתחרויות.
- **בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים שגילם יותר מ-40 –** כחלק מדאגה לבריאות העובדים ולרווחתם הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים שגילם יותר מ-40. 30% מהעובדים הזכאים מנצלים הטבה זו.
- **מודעות למחלות ומגפות –** במקרים שבהם קיים חשש להתפרצות מחלה או מגפה בארץ, הבנק דואג לעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות. הטיפול במקרה כזה אף מעוגן בתוכנית ההמשכיות העסקית של הבנק בהתאם להוראות בנק ישראל.

- **סיוע לעובדים החולים במחלות קשות –** בבנק פועלת אחריות רווחה שבאחריותה שמירת קשר עם עובדים החולים במחלות קשות, טיפול בבקשותיהם וצורכיהם, כמו גם טיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לסיוע כספי בהיבטים רפואיים.
- **סיוע בשעת משבר –** במסגרת הדאגה למעגל המשפחתי, מנהלי היחידות, בסיוע חטיבת ההון האנושי, משאבים ותפעול, מלווים את העובד וסביבתו הקרובה ותומכים בהם גם במצבים של קושי ומשבר. נוסף לכך, הוקמה ביוזמת העובדים קרן עובדים לעזרה הדדית. עובדים המעוניינים בכך מפרישים מהמשכורת סכום צנוע לטובת הקרן, המסייעת לעובדים במצבי משבר שונים.

הטבות לעובדי בנק יהב ובנק אגוד¹

גם בנק יהב ובנק אגוד מקפידים על מתן הטבות לעובדיהם: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנת, הטבות מקרן רווחה וביגוד. כמו כן, הטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים, כדוגמת מענק לציון שנות ותק, שי בחגים, שי לאירועים אישיים ועוד. נוסף לכך קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני גיל היציאה לגמלאות. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כגון שי בחגים, שי ליום ההולדת והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. הבנק מציע השתתפות בתשלום ליועץ פנסיוני לעובדים הפורשים בגיל היציאה לגמלאות.²

איזון עבודה-פנאי

שילוב נכון ומאוזן בין קריירה למשפחה ובין פיתוח יכולות והתקדמות מקצועית לבין פיתוח תחומי עניין אישיים והתפתחות אישית משפיע באופן ישיר על רווחת העובד. הבנק מעודד את עובדיו לשמור על איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי, מקיים הדרכות לעובדים בנושא זה ומקפיד כי לעובד יהיה בשבוע העבודה זמן פנוי למשפחתו ולעיסוקים נוספים:

- **שבוע העבודה –** שבוע העבודה בבנק לעובד במשרה מלאה הוא 39 שעות במקום 42 שעות המוגדרות בחוק. לצורך בקרה, הבנק מנטר את שעות העבודה החריגות ומוציא התראות לעובדים החורגים ממסגרת השעות המותרת עם העתק למנהלים. כמו כן, הבנק מוודא שהעובדים מנצלים את ימי החופש שלהם ובחופשה רציפה בהתאם לחוק חופשה שנתית.
- **ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק –** מכסת ימי החופשה הניתנים לעובד מדי שנה היא בהתאם לחוק ובהתאם לוותק ואף גבוהה מכך:
 - ימי חופשה בחול המועד נגרעים באופן חלקי בלבד מימי החופשה.
 - עובד שאינו יהודי זכאי לנצל מדי שנה בימי החג של דתו חמישה ימי חופשה על חשבון הבנק. ימים אלו הם נוסף על ימי החופשה בחגים החלים לפי לוח השנה העברי, שבהם הבנק אינו פועל.
 - הבנק מעניק לעובד ימי חופשה נוספים לרגל חתונתו, הולדת ילדיו, בר/בת מצווה וחתונה של ילדיו.
 - עובדים קבועים בבנק שלומדים לתואר אקדמי שני בשנות עבודתם מזוכים בימי חופשה עם סיום הלימודים.
 - קיימים מנגנוני בקרה אוטומטיים אשר מוודאים מניעת חריגות בשעות עבודה ווידוא המימוש של ימי החופשה השנתיים ועוד.
- **תמיכה בעובדים שמטפלים בבן משפחה חולה ("Caregivers") –** ככלל, הבנק מתחשב בעובדים ומגלה גמישות במצבי משבר שבהם נדרשים עובדים לטפל בבן משפחה חולה.
- **דמי הבראה –** עובדי הבנק נהנים מדמי הבראה בשיעור העולה על הקבוע בחוק.
- **שובר נופש –** אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.
2. בעקבות מיזוג בנק אגוד לבנק מזרחי-טפחות, נחתם הסכם פרישה בין הנהלת בנק אגוד ובין ועדי העובדים, ובמסגרתו נקבעה חבילת פרישה הכוללת פיצויים מוגדלים והטבות שונות אשר יוענקו לעובדים הפורשים.

ליווי עובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת). עובדים הפורשים בהגיעם לגיל היציאה לגמלאות זכאים לקצבה מקרן הפנסיה. ההפרשות עבור עובדי הבנק מבוצעות כחוק.

לעובדים הפורשים טרם הגעתם לגיל יציאה לגמלאות (פרישה מוקדמת) קיימים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. כמו כן, העובדים הפורשים במסלולים אלו זכאים לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה ופגישה עם יועץ פנסיוני למיצוי זכויותיהם.

לעובדים הנמצאים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת זכאים לתוכנית פרישה הכוללת ליווי אישי, סדנת הכנה לפרישה וייעוץ מאחראית הפרישה בבנק, זכאות להחזרים כספיים עבור ייעוץ מס/ייעוץ פנסיוני והכשרה מקצועית על פי בחירת העובדים. כלל הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק. נוסף על כך, הבנק מעודד את המנהלים לשמור על קשר עם הגמלאים במחלקותיהם ולהמשיך להיעזר בניסיונם ובידע הרב שצברו עם השנים, כל זאת בהתאם לרצון הפורש. נשים וגברים זכאים על פי חוק לעבוד עד גיל 67, וכך גם בבנק. ככלל, הבנק לא מעסיק עובדים לאחר גיל פרישה, אולם במקרים של עובדים המשמשים מקור ידע קריטי, ובמקרים שבהם הן הארגון והן העובד מעוניינים בכך, תיבחן אפשרות להאריך את העסקתם מעבר לגיל 67. כיום יש 26 עובדים כאלו כולל עובדים בחטיבה לטכנולוגיה, רובם מכהנים בתפקידי ניהול בכירים. נוסף על כך, בשנת 2022 החל הבנק לקלוט גמלאים שלו, באמצעות חברות כוח אדם, לפרויקטים שונים וסיוע בסניפים.

נתוני פורשים לשנת 2022 בקבוצה (ללא בנק אגוד¹)

מספר העובדים שיצא לגמלאות	נשים	גברים	סך הכול
17	34	51	
מספר העובדים שפרשו מרצון (על פי תוכנית פרישה מרצון)	21	12	33
סך הכול	38	46	84



1. במסגרת זו פרשו מבנק אגוד 154 עובדים: 4 על פי גיל ו-150 פרשו מרצון.

הכשרה ופיתוח עובדים



הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו כמו גם כלי לחיזוק ערכי הבנק. הבנק שואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח אישי ומקצועי שישמרו את העובדים עדכניים לסביבת העבודה המשתנה.



פיתוח ההון האנושי בבנק מתבסס על שלושה נדבכים מרכזיים:

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים – תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי והמקצועי, בהובלת מרכז ההדרכה בחטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול, מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק: החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, דרך השתתפות במגוון תוכניות הדרכה בתקופת העבודה בתפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעבודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

מסלולים לפיתוח קריירה וקידום עובדים – כחלק ממדיניות הבנק, הדוגלת בקידום עובדים, טיפוחם לאורך זמן ואיוש משרות וקידום פנימי מקרב עובדי הבנק, הבנק מציע מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים.

דיאלוג עם העובדים – כחלק מתהליך הפיתוח והלמידה של העובדים הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם העובדים על ביצועיהם ויעדיהם באמצעות תהליכי הערכה ומשוב. כמו כן, הבנק מעודד מצוינות ומתגמל עובדים על ידי הענקת בונוסים, קידום עובדים בסולם הדרגות בבנק, הענקת פרסים אישיים לעובדים מצטיינים והכרזה על עובדים מצטיינים.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

תוכנית ההדרכה בקבוצה כוללת מגוון קורסים, הדרכות והעשרה לעובדים ולמנהלים – הן בנושאים מקצועיים (בין אם נדרשים לפי רגולציה ובין אם לאו), הן בנושאים ניהוליים להקניית מיומנויות למנהלים, והן בנושאים כלליים והתנהגותיים להרחבת הידע ורכישת מיומנויות וכישורים אישיים שונים. לכל עובד שהוא עובד בנק (סניף/מטה), לרבות עובדים במשרה חלקית, מותאם מסלול הכשרה ייעודי הכולל פעילויות הדרכה מותאמות לתפקידו.

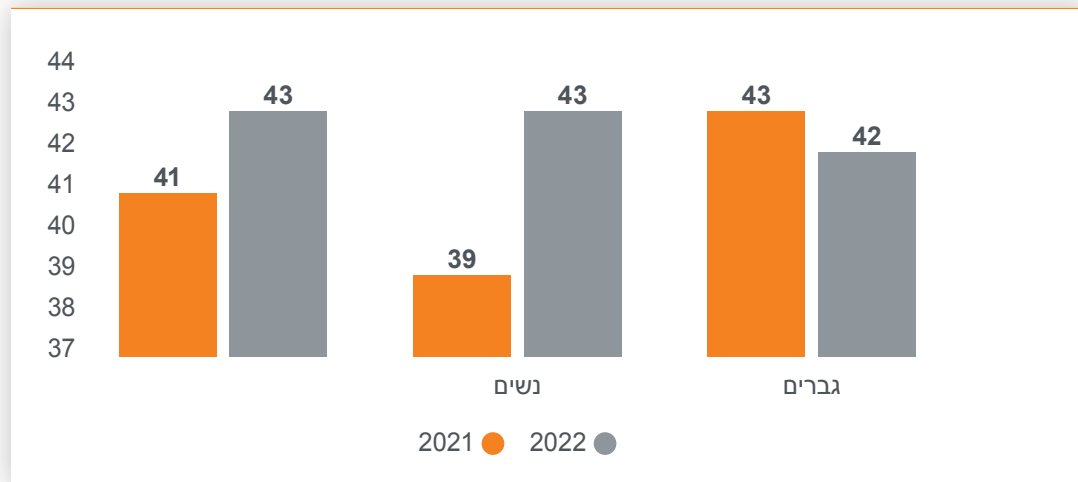
מרכז ההדרכה משתמש בשיטות הדרכה מתקדמות, מגוונות וחדשניות ללמידה. הלמידה מתבצעת בשיטה "היברידית", הכוללת שילוב של למידה מקוונת מרחוק, למידה פרונטלית ולמידה עצמאית דיגיטלית. בהדרכות הפרונטליות משולבות שיטות שונות להגברת המעורבות של הלומדים, כגון סימולציות, משחק, למידה פעילה, דיונים בזוגות / בקבוצות ועוד. למידה עצמאית, דיגיטלית ואינטראקטיבית מתרחשת לטובת לימוד תוכן מקצועי הנדרש לתפקיד. נוסף על כך, מרכז ההדרכה מעודד למידה להעשרה והתפתחות אישית, באמצעות פלטפורמות להנגשת חומרי למידה מגוונים, לרבות ספריה וירטואלית, סרטוני הדרכה ופודקאסטים.

מרכז ההדרכה הוא שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי בנק, בכל מה שקשור בניהול שינוי, הטמעה והדרכה:

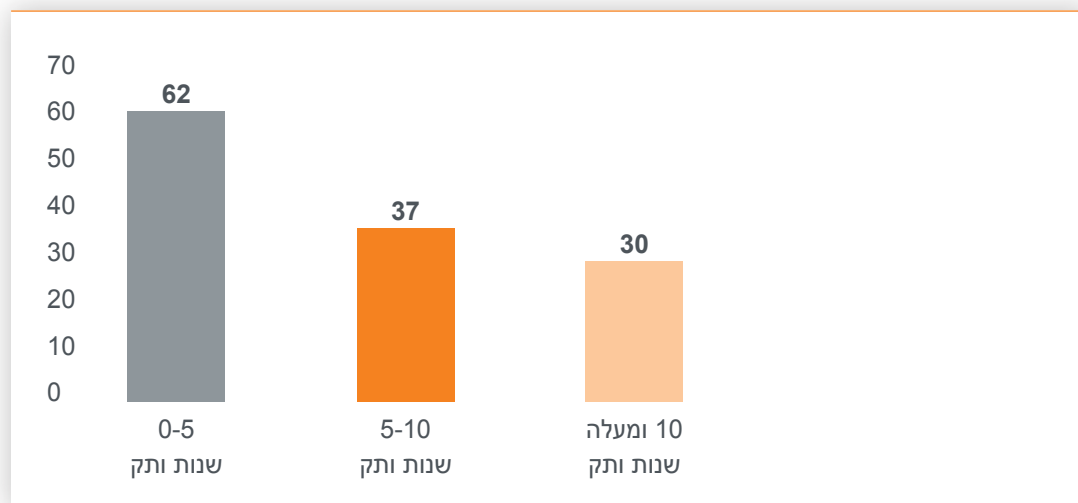
- **הכשרות, ימי עיון והשתלמויות** – הבנק מציע הכשרות וימי עיון הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים השונים בהתאם לאמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים הם במקצועות הבנקאיים השונים, ניהול ומנהיגות ועוד. במסגרת ההכשרות הניתנות לעובדים ישנו דגש מיוחד על הדרכות רגולציה. שיטות ההטמעה של כל רגולציה מותאמת למורכבותה ולאופיין היעד הרלוונטי. ההדרכה מתייחסת גם להטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים וגם לשמירת כשירות וריענון לאורך זמן.
- **תוכנית חניכה אישית** – הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. עובד הנכנס לתפקיד חדש נחנך הן על ידי עמית למקצוע והן על ידי מנהל היחידה, במסגרת תוכנית חניכה מובנית ומותאמת לבעל התפקיד. בקורסים הניהוליים החונכים הם מנהלים בדרגים השונים. כמו כן, מדריכים נייחים של מרכז ההדרכה מעבירים שיעורים אישיים בעמדת העובד ושיעורים מקוונים ישירות לעמדת העובד, לאחר שמבוצע איתור צרכים ונושאי הלימוד מוגדרים מול המנהל.

1. 1 יום הדרכה = 9 שעות אקדמיות.

ממוצע שעות הדרכה בחלוקה מגדרית



ממוצע שעות הדרכה בשנת 2022, על-פי שנות ותק



בשנת 2022 התקיימו **47,821** ימי הדרכה, לעומת 42,960 ימי הדרכה בשנה הקודמת.¹

55% משעות ההדרכה היו בלמידה עצמית (בעזרת לומדות, חוברות, סרטונים, משחקי מחשב ועוד)	45% משעות ההדרכה היו היברידיות (באופן פרונטלי או אונליין)	עלות ההשקעה בהכשרות לעובדים בבנק מזרחי-טפחות לשנת 2022 היא 72.6 מיליון ש"ח
--	---	---

ארגון לומד – מרכז ההדרכה מפתח פרויקטים שונים שמטרתם להטמיע תרבות של בנק לומד, ובמסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה וגם ביוזמת מנהלי הסניפים. חומרי עזר מונגשים למנהלים ולעובדים בפורטל הלמידה של הבנק, במסגרת כניסה לתפקיד חדש מתקיימת חניכה, מופצות ערכות מתוקשבות ללמידה עצמית, ערכות להדרכה בישיבות צוות, "מבזקי למידה" המופצים בקבוצות הדרכה למנהלים ועוד.

מערכת הלמידה, "בינה" – מערכת המאפשרת לעובד שקיפות בנוגע לתוכנית ההדרכה האישית המתוכננת, ולמנהל – מעקב רציף על התפתחותו המקצועית של העובד. לומדות הבסיס (שהן חובה לכל עובד חדש) ומסלולי החניכה המותאמים לעיסוקים השונים מבוצעים במערכת. במערכת זו גם נמצאים חומרי עזר לרשות המנהלים והעובדים, להרחבת הידע בתחומים רבים.

קורסי העשרה – הבנק מציע לעובדיו קורסים שונים להעשרה ופיתוח מיומנויות גם מעבר לדרישות התפקיד, כגון קורס לימוד שפות, אקסל, VBA, פרזנטציה, קבלת החלטות, מיומנויות בניהול משא ומתן ועוד.

למידה עצמאית – ספריית VOD נגישה לכלל העובדים וכוללת סרטוני הדרכה להעשרת הידע בנושאים בנקאיים: סחר בין-לאומי, השקעות, ניתוח דוחות כספיים ועוד. הספרייה הונגשה לשימוש העובדים ברבעון האחרון לשנת 2022 ומאז פתיחתה היו מעל ל-2,700 כניסות. נוסף לכך, הושקה מערכת פודקאסטים ללמידה ולהעשרה במגוון נושאים, שאליה יכולים העובדים להתחבר מכל מקום ולהרחיב את הידע. כמו כן, מתקיימת העשרה ייעודית למנהלים על ידי ניוזלטרס ניהוליים שמופצים מעת לעת.

הרצאות העשרה – גם בשנת 2022 המשיך הבנק עם פרויקט "עץ הדעת", בו מועברות הרצאות העשרה על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה. התכנים הועברו בצורה מקוונת. בשנת 2022 התקיימו חמש הרצאות. בכל מפגש השתתפו כ-100 מנהלים ועובדים.

הכשרת עובדים מחוץ לארגון – נוסף על הקורסים אשר נלמדים בתוך הארגון, נשלחים מעת לעת עובדים להשתלמויות חיצוניות על מנת להרחיב את הידע המקצועי שלהם. בשנת 2022 השתתפו עובדים בהכשרות חיצוניות בתחומים כגון כנס ר"ח, הכנס השנתי של לשכת עורכי הדין, כנס פשיעה כלכלית ואיסור הלבנת הון, כנס שנתי פורום CFO, כנס שנתי של לשכת השמאים, כנס בנושא סייבר, ועידת שוק ההון ועוד.

השכלה אקדמית – הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית בקרב עובדיו והשתתף בהוצאות שכר הלימוד של 130 עובדים בחמש השנים האחרונות, מתוכם 53 עובדים קיבלו מימון להשלמת התואר הראשון. בשנת 2022 קיבלו 31 עובדים מימון ללימודים אקדמיים, מתוכם 7 עובדים קיבלו מימון לתואר ראשון ו-24 עובדים קיבלו מימון לתואר שני. 14% מתוך העובדים שקיבלו מימון ללימודים אקדמיים בשנת 2022 התקדמו בדרגה ו-40% מתוכם שינו תפקיד במהלך שלוש השנים האחרונות.

תמיכה וייעוץ אישי – בכניסה לתפקיד ניהולי (מנהלי סניפים/מחלקות) המנהלים מקבלים ייעוץ וליווי אישי, וכן מתקיימות פגישות ייעוץ אישיות בהכשרות נבחרות. הייעוץ והליווי ניתן הן בשוטף והן בהקשר לאירועים ספציפיים, כגון מיזוג אגוד או שינוי ארגוני ובהתאם לצורך העולה ביחידות השונות.

הדרכת עובדים בחברות הבנות – בבנק יהב נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתוכניות העבודה וצורכי הבנק. תוכנית זו מופצת לכלל העובדים. שלוחות חו"ל מקיימות תוכניות הדרכה המותאמות לערכי הבנק ודרישות הרגולציה באזור פעילותם.

הכשרות לתמיכה וליווי של הפורשים מהבנק – מרכז ההדרכה מכשיר עובדים ומנהלים העומדים לקראת פרישה במסגרת קורס הכנה לתהליך הפרישה לגמלאות. כמו כן, מתקיים כנס בסוף שנה לעובדים ומנהלים אשר פרשו בשנה הקלנדרית.

ממוצע שעות הדרכה לעובד בשנת 2022

	2022			2021		
	סך הכול	נשים	גברים	סך הכול	נשים	גברים
מנהלים	24	24	25	34	33	35
עובדים	47	47	48	42	40	47
מטה	13	12	13	23	21	28
סניפים	64	61	71	50	48	54
ממוצע סך הכול	43	43	42	41	39	43



בשנת 2022 הושקה בבנק מערכת פודקאסטים ללמידה ולהעשרה במגוון נושאים, שאליה יכולים העובדים להתחבר מכל מקום ולהרחיב את הידע.

בדיקת אפקטיביות תוכנית ההדרכה

לצורך בחינה, שיפור המקצועיות וייעול תהליכי הלמידה, קיים תהליך מובנה של בדיקת אפקטיביות הן לתוכני למידה חדשים והן לתוכני למידה קיימים. לשם כך נוקט מרכז ההדרכה כמה דרכים:

- **משוברים –** בסיום כל הדרכה מתקיימת שיחת משוברים בעל פה עם המשתתפים והם מתבקשים למלא טופסי משוברים במערכת ה"בינה". במקרים מסוימים גם לאחר פרק זמן עובדים ומנהלים ממלאים בשנית טופס משוברים, במטרה לבחון את תרומת ההדרכה לשיפור הביצועים, הטמעת הידע ויישומם בעבודה השוטפת. ציוני טופסי המשוב וההערות המילוליות מנוטרים ומנותחים, ובעקבותיהם נערכים שינויים נדרשים בהכשרות הבאות תוך מעקב אחר יישומם. שקלול טופסי המשוב והדירוג עבור כלל ההכשרות והקורסים שהתקיימו בשנת 2022 העיד על אפקטיביות ושביעות רצון גבוהה.
- **ישיבות בנושא אפקטיביות הדרכה –** אחת לרבעון מתנהלת במרכז ההדרכה ישיבת אפקטיביות הדרכה, בנוכחות מנהל מרכז ההדרכה, מנהלי המדורים ורכזי הקורסים. בישיבה מציג כל רכז את סיכום משובי הקורסים בניהולו. הסיכום מוצג הן ברמה מספרית והן ברמה מילולית. בהתאם לטופסי המשוב ולהערות מגובשות הפעולות לביצוע בסוגיות שהועלו.
- **קבוצות מיקוד –** לקראת הכשרות ספציפיות (כגון תוכנית ניהול מתקדם, מסלול עתודה לניהול במטה) עובדים ומנהלים אשר השתתפו במחזורי הקודמים הוזמנו לדין בתוכן ההכשרות ושיפור שלהן במידת הצורך.

מסלולי פיתוח קריירה

הבנק רואה חשיבות רבה בהתפתחות וקידום מקצועי, לרוב עובדי הבנק נקלטים בתפקידים ראשוניים ומתקדמים במסלולי פיתוח קריירה רבים בארגון. הבנק מציע כמה מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים ובדוק את אפקטיביות ההכשרות לאורך שנים.

- **קידום עובדים למשרות ניהול –** הבנק מעודד קידום של עובדיו למשרות ניהול ומספק להם כלים לשם כך. בשנת 2022 כ-97% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק.
- **תוכנית לפיתוח מנהלים –** תוכנית המיועדת למנהלי תחומים ומדורים וכן למנהלי סניפים ומחלקות. התוכנית כוללת קורסים רבים, יעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.

●

תוכנית הכשרה לעתודה ניהולית – הבנק פיתח תוכניות הכשרות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים – הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים במסגרת תוכנית זו הכשרות שונות, כגון עתודה לניהול בסניף, עתודה לניהול במטה, קורס ניהול מתקדם, תוכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותוכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עתודה למנהלי עסקים).

ניתן לראות את אפקטיביות הקורסים והלמידה בשיעור המנהלים שקודמו בשש עד שמונה השנים האחרונות: 70% ממנהלי הסניפים ו-48% ממנהלי המחלקות הם בוגרי קורסים של עתודות ניהוליות. 38% מהמנהלים הבכירים בבנק השתתפו בתוכנית "מטרה" שמיועדת להכשרת מנהלים לתפקידי ניהול בכיר.

● **הכשרת מנהלים בבנק יחב –** בנק יחב מפעיל תוכניות לפיתוח ושימור שדרת הניהול בבנק, באמצעות העברת קורסי פיתוח מנהלים במטה ובסניפים לאורך כל השנה.

דיאלוג עם העובדים

הבנק מעניק חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, על מנת להרחיב את השיח עם העובדים, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. כדי לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות:

- **שולחנות עגולים עם מנכ"ל הבנק –** בשנת 2022 נפגש מנכ"ל הבנק עם עובדי הבנק במפגשים שכללו שיח פתוח על הנעשה בבנק הן במטה והן בסניפים. כמו כן, התקיימו מפגשים ישירים של חברי ההנהלה עם העובדים באמצעות קיום סיורים בסניפים וביחידות השונות, לרבות "שולחנות עגולים" של שיח פתוח בפורומים שונים. מנהל חטיבת הון אנושי משאבים ותפעול נפגש עם עובדי אגוד לשיח פתוח על תהליך הקליטה והמעבר לבנק. מכלל המפגשים האלו עלו תובנות רבות שתרמו ללמידה ופיתוח תהליכים בבנק.
- **סקרי עובדים –** הבנק משתף פעולה עם חברת BDI באופן שנתי לקביעת דירוג הבנק בחברות שהכי כדאי לעבוד בהן, והמסקנות מוצגות להנהלה. תוצאות הסקר נבחנות גם בפילוח לפי מגדר, רמה היררכית וקבוצות גיל. מסקנות הסקר מוצגות למנהלי החטיבות בבנק ומהן מובאות הצעות ליישום בתוכנית העבודה.
- **סקרים ארגוניים –** הבנק מבצע סקרים לקבוצות אוכלוסייה שונות, כמו למשל סקר לעובדים חדשים אשר בודק את שביעות הרצון מתהליך הקליטה והתפקיד.
- **מתן משוב לעובדים –** הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם. בשנת 2022 קיבלו 100% מעובדי הקבוצה משוב במסגרת שיחה או פגישה אישית. סמוך למועד המשוב מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים ומתן משוב אפקטיבי אף מתקיימות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית. המשוב הדדי ומאפשר גם לעובדים לתת משוב על הנעשה בבנק.
- **תקשורת מול עובדים חדשים –** בפורטל הבנק קיים אזור ייעודי לעובדים חדשים ובו מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך. חוברת לעובד החדש כוללת מידע בנוגע לזכויותיו, הסבר על תלוש השכר ומרכיבי השכר בבנק ואף מעלה למודעות את המערכת לקידום, תגמול ותמריצים בבנק. כמו כן, באזור זה ישנה הכוונה לאזורים נוספים בפורטל הבנק המסייעים לעובד להכיר את הבנק, כך שקליטתו תהיה מהירה ונעימה.

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
מבוצע בשוטף.	8 הגנות תעסוקתיות וצמיחה כלכלית	המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלויות וליווי המנהלים של עובדים אלו.
מבוצע בשוטף.	10 צמצום אי השוויון	הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה בתת-תעסוקה.
בוצע.	9 תעשייה, חרשנות ותשתיות 17 שותפות להשגת היעדים	הרחבת מעגלי התמיכה בגופים הפעילים בתחום יזמות עסקית-חברתית (תחרות יזמות, מרכז בחברה טובה).
בוצע.	10 צמצום אי השוויון	בחינת השקעות חדשות באג"ח חברתי.
בוצע.	10 צמצום אי השוויון	הרחבת ההשפעה (אימפקט) של המלגות המוענקות על ידי הבנק לסטודנטים מאוכלוסיות מוחלשות באמצעות שעות התנדבות שיתרמו לקהילה.
בוצע.	10 צמצום אי השוויון 13 שינוי אקלים	השקעות ריאליות – בחינת השקעות הבנק בהתאם לקריטריונים להיבטי ESG בחברות המטרה.
בוצע.	12 צריכה וייצור אחראיים	ביקור אצל שלושה ספקים מרכזיים וקבועים.
בתהליך עבודה.	12 צריכה וייצור אחראיים	בניית שאלון בנושא אחריות תאגידית שיצורף לבקשות לקבלת הצעות מחיר מספקים לצורך קבלת החלטות במכלול השיקולים לבחירת ספק.
בוצע.	16 שלום, צדק וחוק המוסדות	המשך שימור שביעות הרצון הגבוהה של לקוחות הקבוצה והמשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, ושמירה על הוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו.
בוצע.	17 שותפות להשגת היעדים	עידוד עובדי הבנק להתנדבות בפרויקטים שונים למען הקהילה בתמיכת הבנק (לדוגמה גדולים במדים, מיזם זיכרון בסלון, ימי שיא וכו').

סטטוס	מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
בתהליך עבודה.	3 בריאות טובה 8 הגנות תעסוקתיות וצמיחה כלכלית	בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית-עבודה ורווחה נפשית – Well being, וכן גיבוש מסקנות והמלצות לקידום הנושא.
בוצע.	4 חינוך איכותי 10 צמצום אי השוויון	עדכון הערכות להדרכה פיננסית של הבנק "דרך הכסף" – התאמת פורמט לבתי הספר היסודיים וכן תרגום הערכות המחודשות לשפה הערבית.
בוצע.	8 הגנות תעסוקתיות וצמיחה כלכלית	המשך פעילות במגזר הערבי על מנת לתת לציבור זה פתרונות המותאמים למאפיינים הייחודיים בעת ביצוע משכנתאות.
בוצע.		הרחבת הפעילות בקרב הגיל השלישי תוך יצירת שיתופי פעולה עם בתי דיור מוגן והגדלת מספר הבנקאים והסניפים המתמחים במתן פתרונות אשראי לאוכלוסייה זו.
מבוצע בשוטף.		פעילות בציבור החרדי – למידת צרכים והתאמת שירותי הבנק בתחום המשכנתאות, לרבות שיתופי פעולה למימון מתחמי מגורים ייעודיים.
מבוצע בשוטף.		המשך מתן אפשרות דחיית תשלומים ללקוחות הנזקקים לכך בעת הצורך (משכנתה).
בוצע.		הנגשת נושאי הגבייה הרכה לטיפול ישירות באתר האינטרנט.
בוצע.		המשך פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" ויצירת פעילויות העשרה בנושאים כלליים, לרבות ביצוע פעילויות מותאמות למגזרים השונים: לחברה הערבית, החברה החרדית, אזרחים ותיקים והרצאות פיננסיות-בנקאיות בתחומים שונים שנמצאים בהלימה לפעילות העסקית.
בוצע.		חיזוק התקשורת הפנים-ארגונית על ידי העשרת הידע של עובדים באמצעות הרצאות מקוונות אשר יפגישו את העובדים עם עולמות תוכן שונים מעולם הבנקאות.
בוצע.		הקמת אתר להעשרה מקצועית באמצעות קורסים דיגיטליים.
בתהליך עבודה.		בחינת פרופיל העובד העתידי הנדרש בכל חטיבה לאור שינויים הצפויים לחול בשוק העבודה העתידי והשפעותיהם על מקצועות העתיד.

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
 	הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה בתת-תעסוקה.
	הרחבת פרויקטים דיגיטליים והאצה דיגיטלית אשר יסייעו בבניית חוויית לקוח חדשה ויסייעו במגוון שירותים שיינתנו גם מרחוק. הטמעת חדשנות בארגון על ידי ליווי והכשרה של "נבחרת החדשנות".
	הטמעת "שפה שירותית" חדשה אשר תקדם את מתן השירות לכלל האוכלוסיות והרחבת ערוצי השירות.
 	השקעות ריאליות – בחינת השקעות הבנק בהתאם לקריטריונים להיבטי ESG בחברות המטרה.
	שילוב היבטי ESG, בדגש על סיכוני אקלים, בשיקולי ותוצרי מערך ייעוץ השקעות.
 	העשרת ארגז הכלים המקצועי עבור עמותות ועסקים חברתיים.
	הגדלת מעגל העובדים המשתתפים בפעילויות התנדבות.

מענה ל-SDGs	יעד שהוגדר
 	בחינת רווחת העובד בהיבטי איזון בית-עבודה ורווחה נפשית – Well being, הן בעבודה השוטפת והן כחלק מתכנון הבניין החדש של הבנק שנבנה בלוד.
 	יוזמים ומצילים חיים – הרחבת היקף בתי הספר והתלמידים המשתתפים בתוכנית שמטרתה עידוד וקידום יוזמות ילדים ונוער בתחום הבטיחות בדרכים.
  	הרחבת הנגשת הערכות לחינוך פיננסי לבתי ספר יסודיים.
	אישור והתחלת יישום של מסמך מדיניות ניהול ספקים בהיבטי ESG.
 	שילוב שיטות למידה חדשניות על מנת לשפר את חווית הלמידה של העובדים, הן פרונטלית והן וירטואלית, באמצעות מרכזי תוכן וירטואליים, סדנאות ייחודיות ועוד.

Governance ממשל תאגיד



קבוצת מזרחי-טפחות מקפידה על התנהלות אחראית ומחויבת לכבד את הוראות החוק וליישם כללי ממשל תאגידי תקין. הבנק מקפיד על התנהלות אתית של עובדיו ופועל למניעת מקרי שחיתות.





בהיותו מוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, הבנק מקפיד להתנהל בצורה אחראית ומנחיל בקבוצת הבנק כולה את המחויבות לכבד את הוראות החוק וליישם כללי ממשל תאגידי תקין. הבנק מקפיד על התנהלות אתית של עובדיו ופועל למניעת מקרי שחיתות. כמו כן, הבנק פועל להשגת יעדיו וליישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך ניהול סיכונים שונים ושמירת מחויבותו ללקוחותיו.

דירקטוריון מזרחי-טפחות

במסגרת ניהול הממשל התאגידי של הבנק הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית. הוא פועל בהתאם לדין – ובכלל זה הוראות ניהול בנקאי תקין, ובהתאם לנוהלי הדירקטוריון. במסגרת אישור תוכניות העבודה השנתיות של הבנק מובאת לאישור הדירקטוריון מדי שנה גם תוכנית העבודה בתחום ה-ESG.

פרופיל הדירקטורים¹

- בדירקטוריון הקבוצה מכהנים עשרה דירקטורים – שמונה גברים ושתי נשים.
- שמונה מחברי הדירקטוריון בעלי כשירות מקצועית ומיומנות חשבונאית ופיננסית (בוועדת הביקורת – חמישה דירקטורים בעלי מומחיות כאמור), בהתאם להוראות תקנות החברות.
- בדירקטוריון מכהנים ארבעה דירקטורים חיצוניים כמשמעות מונח זה בחוק החברות וכן לפי הוראת ניהול בנקאי תקין 301. כל הדירקטורים החיצוניים הם גם דירקטורים בלתי תלויים.
- בקרב הדירקטורים ישנם דירקטורים שהינם בעלי ניסיון וידע בנושא ניהול סיכונים, לרבות סיכונים אשראי. בוועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון חברים דירקטורים בעלי ותק וניסיון רב בתחום ניהול הסיכונים וכן דירקטור בעל ניסיון עתיר וידע בנושאי טכנולוגיה ודיגיטל.
- כלל הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל, במישרין או בעקיפין, ואינם נושאים בתפקיד ביצועי בבנק.
- שיעור הנוכחות הממוצע של הדירקטורים בשנת 2022 הוא 97.8%.

1. לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, לרבות כישוריהם, השכלתם, ניסיונם ונתונים נוספים בדבר כהונתם ופרטים נוספים על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית, קנדרש על פי הוראות הדיווח לציבור ותקנות ניירות ערך, ראו תקנה 26 בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2022 באתר המג"א של רשות לניירות ערך.

- לא הוגשו כתבי אישום נגד אף אחד מהדירקטורים ואין הליכים תלויים ועומדים או הרשעות שלהם בעשר השנים האחרונות.

להלן רשימת חברי דירקטוריון הבנק נכון ליום 31.12.22:

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

עצמאות הדירקטוריון ומינוי דירקטורים

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

על פי הוראה 301 עובדי הבנק לא ימונו כדירקטורים, דירקטור לא יהיה בעל תפקיד ביצועי בבנק ועליו להימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ולא להיות נוכח בדיונים של ההנהלה וועדותיה, למעט נוכחות בדיון העוסק באסטרטגיה הכוללת של הבנק. כמו כן, הדירקטור לא יפנה בנושאים עסקיים לעובדי הבנק, אלא רק במסגרת ישיבות הדירקטוריון או ועדותיה, למעט פניות למנכ"ל הבנק במקרים ספציפיים ותוך תיעוד שלהם על פי הוראה 301. כמו כן, בהיותו תאגיד בעל גרעין שליטה – בעל שליטה אינו יכול לכהן כיושב ראש הדירקטוריון. לא יכהן כדירקטור אדם שעסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים בדרך של קבע בינו לבין הבנק או שקיים חשש שהם עלולים ליצור ניגוד עניינים בדרך של קבע. כמו כן, על לפחות שליש מחברי הדירקטוריון להיות דירקטורים חיצוניים. הדירקטורים החיצוניים בבנק מתמנים לתקופות כהונה של שלוש שנים על פי דין, וכל דירקטור חיצוני ממונה במועד אחר. יצוין כי בתאגידים שקיים בהם גרעין שליטה, כפי שקיים בבנק, יש בכך כדי להקשות על השתלטות עוינת.

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

לקראת מינוי דירקטור חדש, חיצוני או פנימי, ממונית ועדת אד-הוק ייעודית המורכבת מנעדר עניין אישי בנושא ותפקידה הוא לבחון את צורכי הבנק להרכב הדירקטוריון ולדון בהתאמתם של המועמדים. בשנת 2022 התכנסו שתי ועדות אד הוק לקראת מינוי דירקטור חיצוני ולקראת (בהרכב שונה) מינוי הדירקטורים הפנימיים. נושא משרה, כהגדרתו בחוק החברות, לא יפעל למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו, פרט להצעת מועמדותו שלו לכהונת דירקטור. לא ימונה לדירקטור בבנק ולא יכהן כדירקטור מי שאין לו הכישורים הדרושים ואינו מתחייב להקדיש את הזמן הראוי לשם ביצוע תפקיד של דירקטור בבנק, בשים לב, בין השאר, לצרכיו המיוחדים של הבנק ולגודלו.

פרט למי שכהן כדירקטור עד למועד האספה השנתית, לא ימונה דירקטור באספה השנתית אלא אם כן המליץ הדירקטוריון על מינוי או אם הוא או בעל מניות בחברה הציעו אותו כמועמד. על אף זאת, הדירקטוריון יהיה רשאי למנות דירקטורים לבנק אם התפנה מקום בדירקטוריון לאחר האספה השנתית הקודמת או באישור המפקח על

1. בשנת 2022 לא חל שינוי בהרכב הדירקטוריון ובוועדותיו.

הבנקים, ובלבד שתקופת הכהונה של דירקטור שמונה תסתיים באספה השנתית הקרובה. ההצבעה באספה הכללית על מינוי דירקטורים ועל הפסקת כהונתם תתקיים לכל מועמד לכהונה או לכל דירקטור בנפרד. החלטות אלו יתקבלו ברוב רגיל מבין המשתתפים בהצבעה, וקולות נמנעים לא יובאו בחשבון. אם נבחרו יותר מועמדים מהמשרות הפנויות, ייבחרו המועמדים שזכו למספר הגבוה ביותר של תומכים בהצבעה באספה הכללית.

בחודש יולי 2022 אישר דירקטוריון הבנק מדיניות גיוון מגדרי לאחר דיון בחשיבותו של ערך השוויון המגדרי, לרבות בצורך לייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון הבנק. לפי המדיניות שאושרה יינתן ייצוג הולם לשני המינים וחלקן של הנשים המכהנות כדירקטוריות בבנק לא יפחת מ-30% מכלל חברי הדירקטוריון. מדיניות זו תיושם במלואה עד לתום האספה השנתית שתתקיים בשנת 2025 ולא יאוחר משלוש שנים מיום קביעת מדיניות זו על ידי הדירקטוריון (דהיינו מיום 17.7.2022).

תהליך קליטת דירקטור בבנק הוא רחב היקף, ובמסגרתו מעודכנים באופן שוטף גם החומרים שנמצאים בתיק קליטת דירקטור, שמקבל כל דירקטור בעת מינויו. תהליך הקליטה סדור וברור וכולל גם קביעת מפגשים עם כלל חברי הנהלת הבנק. כמו כן, מזכירות הבנק מיישמת תהליך ממוקד של זיהוי צרכים וטיפול בהם.

לכל חברת בת קיים תקנון התאגדות הקובע את אופן מינוי הדירקטורים בה ומספר הדירקטורים הבלתי תלויים – אם הדבר רלוונטי. נוסף על כך, על חלק מן החברות הבנות חלה רגולציה המסדירה כללי ממשל תאגידי בהתאם לפעילותה. עסקאות בעלי עניין מוסדרות בדיון ומעוגנות בנהלים, והחברות הבנות פועלות בהתאם להם.

עבודת הדירקטוריון

הדירקטוריון ממלא את תפקידיו באמצעות דיונים במליאת הדירקטוריון, בישיבות המתקיימות לפחות אחת לחודש (או במועדים תכופים יותר בהתאם לצורך) וכן בישיבות במסגרת ועדותיו. בשנת 2022 התקיימו 22 ישיבות דירקטוריון, 69 ישיבות של ועדות הדירקטוריון ו-17 השתלמויות דירקטורים (בשמונה מועדים).

בפני הדירקטוריון מובאים נושאים שונים לדיון ולדיווח, רובם המוחלט מובאים לאחר שנידונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות ההנהלה, לפי העניין, נכללות בחומר הרקע המופץ לדירקטורים. במסגרת נוהלי הדירקטוריון נקבעה שורה של נושאים ועניינים, תוך שימת דגש על ניהול הסיכונים בבנק, אשר לגביהם נדרש לדווח לדירקטוריון, וכן הוגדרה תכיפות הדיווחים ומתכונתם. כמו כן, הנהלים כוללים התייחסות לדיווחים מיידיים בדבר סוגי אירועים אשר טעונים דיווחים כאמור. אחת לחודש מציג מנכ"ל הבנק את דוח המנכ"ל, שסוקר את כלל פעילות הבנק ואירועים מיוחדים ובמידת הצורך דברים הנוגעים לנושאי ESG. אחת לרבעון מוצגת בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ובפני הדירקטוריון סקירת סיכונים מקיפה, שבה עולים לדיון כלל הסיכונים של הבנק, ההתפתחויות בניהול ובקרת הסיכונים ברבעון המדווח ומעת לעת נושאים הקשורים ל-ESG.

אירועים מהותיים חריגים, ככל שאירעו, בנושאים כלכליים, חברתיים או סביבתיים הוצגו בפני הדירקטוריון במסגרת מסמך הסיכונים הרבעוני. בשנת 2022 הועברו לדירקטוריון דיווחים בנוגע להשלכות עליית הריבית והאינפלציה על הבנק ועל לקוחותיו.

הבנק מיישם את כל הוראות הדין בדבר מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון. הבנק פועל בנושא זה על פי הוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999, והוראות ניהול בנקאי תקין 312 "עסקי תאגיד בנקאי עם אנשים קשורים". כמו כן, תוכנית האכיפה של הבנק כוללת הוראות מפורטות בנושא זה.

הכשרה והשתלמויות

לדירקטוריון קיימת תוכנית הכשרה שנתית, ומעת לעת חברי הדירקטוריון מוזמנים להשתתף בהכשרות מקצועיות חיצוניות. תוכנית ההשתלמויות לשנת 2022 כללה, בין היתר, הכשרה בנושא ESG, אשר התמקדה במגמות בתחומי ה-ESG בעולם ובמפת סיכונים אקלים. כמו כן, התקיימו הכשרות בנושאים טכנולוגיים, אסטרטגיים, פיננסיים ורגולטוריים, בהנחיית תמהיל מרצים נרחב, פנימיים וחיצוניים. הכשרה נוספת בתחומי ה-ESG מתוכננת להתקיים בשנת 2023. כמו כן, חודשה החברות לחברי דירקטוריון בנק מזרחי-טפחות באיגוד הדירקטורים בישראל.

ייעוץ לדירקטוריון

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו נקבעה בהתאם להוראות חוק החברות והוראת ניהול בנקאי תקין 301 של המפקח על הבנקים בנושא הדירקטוריון ועוגנה במסגרת נוהלי הדירקטוריון. במקרים המצדיקים זאת רשאי הדירקטוריון להסתייע ביועצים חיצוניים, באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. במקרים מיוחדים דירקטור זכאי לקבל ייעוץ מקצועי על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון הבנק – והכול בכפוף לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301 ובהתאם להן. בשנת 2022 נעשה שימוש ביועצים חיצוניים במספר מקרים.

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 בתדירות של אחת לשנתיים. בסופה של שנת 2022 בוצעה הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון בסיוע יועץ חיצוני ובלתי תלוי ותוך היעזרות בשאלונים מובנים ואנונימיים. התוצר אשר נבע מהשאלונים הללו הוא מסמך הכולל נקודות לשיפור בתחומי תוכן שונים. מסמך זה נדון על ידי הדירקטוריון, ובסיום הדיון גובשה רשימת המלצות ליישום. מזכירות הבנק מבצעת מעקב אחר יישום ההמלצות.



אספות כלליות

- החברה תקיים אספה כללית שנתית בהשתתפות בעלי המניות בכל שנה ולא יאוחר מתום חמישה עשר חודשים לאחר האספה השנתית האחרונה.
- דירקטוריון החברה יכנס אספה מיוחדת על פי החלטתו וכן לדרישת כל אחד מאלה:
 - שני דירקטורים;
 - בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ואחוז אחד מזכויות ההצבעה בחברה, או בעל מניה, אחד או יותר, שלו לפחות חמישה אחוזים מזכויות ההצבעה בחברה.
- בכפוף להוראות חוק החברות או הוראות תקנון הבנק, הרוב הנדרש באספה הכללית ובאספה הכללית הנדחית לקבלת החלטה הוא רוב רגיל מכלל קולות בעלי המניות הנוכחים באספה הכללית, הרשאים להצביע והצביעו בה, מבלי להביא בחשבון את קולות הנמנעים. בעל מניות רשאי להצביע באספה כללית או באספת סוג, בעצמו או באמצעות שלוח, בהתאם להוראות תקנון הבנק ובכפוף להוראות חוק החברות.
- בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באספה הכללית רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אספה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באספה כללית. לבעלי המניות קיימת אפשרות להצביע בנפרד על כל נושא שעולה בסדר היום של האספה הכללית. בבנק אין מניות בכורה.
- בשנת 2022 התקיימו שתי אספות:
 - אוגוסט 2022 – מינוי מחדש של מר יוסף פילוס כדירקטור חיצוני בבנק.
 - דצמבר 2022 – דיון בדוחות הכספיים השנתיים, עיון בדוח הדירקטוריון על מצב ענייני הבנק, מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זהר ושות' כרואה החשבון המבקר של הבנק, וכן דיווח על שכרו ומינוי מחדש של דירקטורים.

ועדות הדירקטוריון

בשנת 2022 פעלו בדירקטוריון שש ועדות קבועות:

שם	ועדת אשראי
הרכב	משה וידמן (יו"ר), חנה פייאר, יוסף פלוס, יהונתן קפלן, רון גזית
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון, לדון בתוכנית העבודה השנתית והרב-שנתית של יחידת בקרת האשראי ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. כמו כן, בסמכותה לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
מספר ישיבות ועדה	11
שיעור הנוכחות בישיבות	98%
שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	משה וידמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אברהם זלדמן, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, אילן קרמר
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ובמדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. הוועדה דנה בהמלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון ומגבשת אותן לפני קיומו של דיון בדירקטוריון בנושאים אלה. במסגרת זו דנה הוועדה, בין השאר, במדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים, באסטרטגיית הסיכון הכוללת, בתאבון הסיכון, בתהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על אישור מסמכי המדיניות לסיכונים השונים, ובהם: ניהול כללי הסיכונים הפיננסיים; ניהול הסיכונים התפעוליים, לרבות ניהול ההמשכיות העסקית; ניהול סיכון המוניטין; ניהול בנקאות בתקשורת, מדיניות ESG, הגנת הפרטיות, דוח קצין ציות ומדיניות ציות אחודה. בסמכות הוועדה לאשר מוצרים חדשים הדורשים את אישור מליאת הדירקטוריון.
מספר ישיבות ועדה	13
שיעור הנוכחות בישיבות	97%
שם	ועדת תגמול
הרכב	חנה פייאר (יו"ר), אסתר גילעזרן, גלעד רבינוביץ, יוסף פלוס
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון ולהמליץ בפני הדירקטוריון על מדיניות תגמול ונוהלי תגמול, כנדרש על פי חוק החברות ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין. מדיניות התגמול צריכה להיות בהתאם לתרבות הארגונית של הבנק, מטרותיו האסטרטגיות לטווח ארוך וסביבת הבקרה שלו, כך שתמריצי התגמול לא יעודדו סיכונים מעבר לתאבון הסיכון של הבנק כפי שנקבע ויאפשרו שמירה על בסיס הון איתן. הוועדה מתכנסת לפחות אחת לשנה לצורך בחינת יישומה של מדיניות התגמול. אחת לשלוש שנים תמליץ הוועדה לדירקטוריון בעניין אישור או שינוי המדיניות שנקבעה. נוסף על כך, ועדה זו ממליצה לדירקטוריון על העקרונות של תנאי ההעסקה והפרישה של הדרג הבכיר בבנק ושל עובדי הבנק וכן מאשרת את תגמול נושאי המשרה, בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאספה הכללית, לפי העניין.
מספר ישיבות ועדה	6
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

שם	ועדת ביקורת
הרכב	יוסף פלוס (יו"ר), אסתר גילעזרן, חנה פייאר, אברהם זלדמן, גלעד רבינוביץ
תפקיד	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הן לדון בליקויים שהתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם; לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי הבנק בקשר לליקויים בניהול עסקיו; לבחון את הדוחות השנתיים והרבעוניים לציבור, לדון בהם ולתת המלצות על אישורם; לאשר עסקאות ופעולות כאמור בחוק החברות וכן לאשר עסקאות עם אנשים קשורים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312. נוסף על כך, מינה הדירקטוריון את ועדת הביקורת להיות הגורם האחראי מבחינתו לפיקוח על עבודת קצין הציות, ובתוך כך על נושא פרטיות המידע, ובכלל זאת על ביצוע תוכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני הגבלים עסקיים ועל יישומה. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת רואי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר וסוג השירותים המבוקשים מרואי החשבון המבקרים. ועדת הביקורת מפקחת על תלונות ציבור הנוגעות לשחיתות.
מספר ישיבות ועדה	22
שיעור הנוכחות בישיבות	99%
שם	ועדת טכנולוגיה וחדשנות
הרכב	גלעד רבינוביץ (יו"ר), אלי אלרואי, רון גזית, אסתר גילעזרן, משה וידמן, יהונתן קפלן
תפקיד	מטרת הוועדה היא לדון ולייעץ לדירקטוריון בעניין האסטרטגיה, תאבון הסיכון ומדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה, הן של הבנק והן של התאגידים הנשלטים על ידו, לרבות שלוחותיו מחוץ לישראל (להלן "קבוצת הבנק"). בין היתר עוסקת הוועדה בנושאי אבטחת מידע והגנת הסייבר; התשתיות הטכנולוגיות של קבוצת הבנק; ניהול ושימוש במאגרי נתונים; חדשנות טכנולוגית כתמיכה בחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של קבוצת הבנק, לרבות יעדים, תוכניות עבודה שנתיות ומשאבים.
מספר ישיבות ועדה	7
שיעור הנוכחות בישיבות	97%
שם	ועדת קליטת בנק אגוד
הרכב	אברהם זלדמן (יו"ר), גלעד רבינוביץ, אלי אלרואי, יהונתן קפלן, יוסף פלוס, משה וידמן
תפקיד	הוועדה הוקמה בשנת 2020. עם השלמת הצעת הרכש לרכישת מניות בנק אגוד והפיכתו לחברת בת בבעלות מלאה של מזרחי-טפחות החליט דירקטוריון הבנק על הקמת ועדת "אד הוק" לעניין קליטת פעילותו של בנק אגוד ומעקב אחר יישומה. הוועדה סיימה את עבודתה ברבעון הראשון של שנת 2023.
מספר ישיבות ועדה	8
שיעור הנוכחות בישיבות	100%

תגמול הדירקטורים, לרבות הדירקטורים החיצוניים, ולמעט תנאי הכהונה והעסקה של יו"ר הדירקטוריון (כפי שיפורט בהמשך) ניתן על פי תקנות החברות (כללים בדבר תגמול והוצאות לדירקטור חיצוני), תש"ס-2000 ("תקנות התגמול"). ביום 6 ביולי 2021 אישרה האספה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של הדירקטוריון והמלצת ועדת התגמול, מדיניות תגמול מעודכנת לנושאי המשרה בבנק (להלן: "מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה"), והיא בתוקף לשלוש שנים, עד ליום 31 בדצמבר 2023.

מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה נערכה בהתאם לחוק החברות, התשנ"ט-1999, חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק שכן בכירים"), וכן בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא תגמול.

מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה מושתתת על העקרונות הרחביים שדירקטוריון הבנק ראה לנכון לאמץ בעניין תגמול נושאי משרה בבנק, לאחר המלצת ועדת התגמול ובשים לב, בין היתר, לתוכנית האסטרטגית של הבנק ולתנאי ההעסקה הנהוגים כיום בבנק לנושאי משרה.

תנאי הכהונה וההעסקה של יושב ראש הדירקטוריון לתקופה שהחלה ביום 1 בדצמבר 2015 אושרו במסגרת האספה הכללית ביום 8 במרץ 2016. ביום 14 בפברואר 2017 אושר עדכון של תנאי התגמול, והם כוללים תגמול קבוע בלבד. בהתאם למדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה, תקרת התגמול של יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי, כהגדרתו בסעיף 2(ב) לחוק שכן בכירים (קרי: ללא תשלומים לתגמולים ופיצויי פיצויים על פי דין), תהיה קטנה ממכפלה של 35 בשכר הנומך ביותר של עובד הבנק, במשרה מלאה, לרבות עובד קבלן. תקרת התגמול של נושאי המשרה האחרים (שאינם דירקטורים), כהגדרתו בחוק שכן בכירים, לא תעלה על הסך הנקוב בסעיף 2(א) לחוק שכן בכירים, שהוא כיום 2.5 מיליון שקלים חדשים (בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים לצרכן כמפורט בחוק שכן בכירים).

בהתאם למדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה, התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה לא יעלה על 85% מהתגמול הקבוע, אלא אם מתקיימים תנאים חריגים, שבהם התגמול המשתנה המרבי לא יעלה על 170% מהתגמול הקבוע. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה שהם שומרי סף לא יעלה על 55% מהתגמול הקבוע וכי נושאי משרה אלה יהיו זכאים לרכיב קבוע נוסף בגובה שתי משכורות. התגמול לנושאי משרה שאינם דירקטורים כולל שני מרכיבים עיקריים: משכורת חודשית (ורכיבים נלווים) ותגמול משתנה מותנה ביצועים (מבוסס על יעדי ביצוע של הבנק, על מדדי ביצוע אישיים וכן כולל תגמול בשיקול דעת, ובכלל זה יעדים המקדמים מטרות בתחום ה-ESG) אשר כולל מענק כספי ויכול לכלול גם תגמול הוני לטווח ארוך בשיעור שלא יעלה על מחצית מן התגמול המשתנה מותנה הביצועים. בהתאם למדיניות התגמול העדכנית לנושאי המשרה תיקבע זכאות נושאי המשרה לכתבי אופציה בהסתמך על המדדים הכלל חברתיים, אשר משקלם יהיה עד 43% לגבי שומרי סף ועד 55% לנושאי משרה אחרים, וכן על יעדי ביצוע אישיים, אשר משקלם יהיה עד 57% לגבי שומרי סף ועד 45% לנושאי משרה אחרים. כן עשויה לכלול חבילת התגמול תגמולים הקשורים לפרישה.

התגמול לטווח בינוני (מענקים שנתיים) וכן התגמול לטווח ארוך מיועדים לקדם את זהות האינטרסים שבין נושא המשרה לבין הבנק, לחזק את הקשר לביצועי הבנק בכללותו ולחזק את תרומתו של נושא המשרה להשגת הביצועים האמורים, תוך התאמה לפרופיל הסיכון של הבנק. על פי המדיניות המעודכנת לנושאי משרה, בהתקיים התנאים הקבועים במדיניות תבוצע פריסה של חלק מתשלום התגמול המשתנה. עוד נקבע כי התגמול המשתנה יהיה כפוף להשבה, כולו או חלקו, בנסיבות שפורטו במדיניות התגמול.

מדיניות התגמול של הבנק חלה על חברות בנות מסוימות של הבנק בשינויים המחויבים.

בחודש יולי 2021 החליט הדירקטוריון, לאחר קבלת המלצתה של ועדת התגמול, לאשר מדיניות תגמול לשלוש שנים, עד ליום 31 בדצמבר 2023, לכלל עובדי הבנק למעט נושאי המשרה שלגביהם חלה מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי משרה בבנק כאמור לעיל (להלן: "מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק"). מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק דנה בתנאי התגמול של העובדים המרכזיים בבנק, בתנאי התגמול של המנהלים האחרים בבנק ושל שאר עובדי הבנק. תנאי הכהונה או ההעסקה לפי מדיניות התגמול המעודכנת לכלל עובדי הבנק כוללים תגמול קבוע ותגמול משתנה, כמקובל בבנק, וכן תנאי פרישה וכל הטבה, תשלום אחר או התחייבות לתשלום כאמור הניתנים בשל כהונה או העסקה כאמור. הוראות ההשבה של תגמול משתנה שנקבעו בנוגע לנושאי משרה יחולו לעניין השבה של תגמול משתנה על ידי העובדים המרכזיים בבנק.

שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים. לפרטים על אודות תגמול לעובדי הבנק ראו ביאור 22 וביאור 23 בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022.

הביקורת הפנימית

בהתאם להוראות החוק והרגולציה פועלת בבנק חטיבת ביקורת פנימית הכפופה ישירות ליושב ראש דירקטוריון הבנק. הסמכויות והחובות של חטיבת הביקורת הפנימית מפורטות בכתב מינוי שנדון ואושר בדירקטוריון הבנק, ובכלל זה הסמכות והיכולת ליזום ביקורות בכל היחידות ובכל הפעילויות הקיימות בבנק וכן לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע הדרוש לשם ביצוע תפקידה. כמו כן, לצורך ביצוע תפקידים יש לעובדי חטיבת הביקורת גישה ישירה לרשומות ולמידע הנדרש הקשור לנשוא הביקורת. חטיבת הביקורת הפנימית פועלת בהתבסס על תוכנית עבודה רב-שנתית ממוקדת סיכונים שממנה נגזרת תוכנית העבודה השנתית. השיקולים בקביעת תוכנית הביקורת הרב-שנתית כוללים בין היתר מיפוי של הפעילויות המבוצעות ביחידות השונות בבנק, ייחוס סיכון פוטנציאלי לכל פעילות וקביעת תדירות ביקורת. תוכנית העבודה שנערכת על ידי חטיבת הביקורת הפנימית מובאת מדי שנה לדיון בוועדת הביקורת הדירקטוריונית ומאושרת על ידי מליאת הדירקטוריון. בין הסיכונים שנבחנו עוסקת הביקורת גם בנושאים הנוגעים ל-ESG, כגון תהליכים למניעת אפליה, ניהול ההון האנושי (לרבות גיוס, העסקה, הכשרה ושימור עובדים, שכר ומיסוי), הוגנות צרכנית וכד'. נוסף על כך, החטיבה מרכזת את הטיפול בתלונות עובדים, בדגש על מעילות והונאות. תלונות אלו מתקבלות בחטיבה ממספר מקורות, ובהם קו חם שפרטיו מפורסמים בפורטל הבנק (לרבות פנייה אנונימית טלפונית או באמצעות פקס), פניות ישירות ופניות דרך אתר האינטרנט הפתוח לכלל הציבור. פניות המעלות חשד לפעילות לא תקינה נבדקות על ידי הביקורת ונכללות בדיווח החצי שנתי של החטיבה לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

חטיבת הביקורת הפנימית עורכת את דוחות הביקורת בהתבסס על תקנים מקצועיים מקובלים: דרישות החוק השונות, ובכלל זה חוק הביקורת הפנימית, והוראות של רשויות פיקוח ובהן הוראות הפיקוח על הבנקים. דוחות הביקורת מופצים דרך קבע ליושב ראש הדירקטוריון, יושב ראש ועדת הביקורת, המנהל הכללי והממונה על היחידה המבוקרת. כמו כן, עותק של כל דוח מועבר ל-CRO, לקצין הציות ולממונה על איסור הלבנת הון, למנהל אגף בקרת סיכונים ולמנהל חטיבת מידע ודיווח כספי. תהליכי העבודה בחטיבת הביקורת מבוצעים בהתאם לנהלים מסודרים שאושרו בוועדת הביקורת הדירקטוריונית.

בשנת 2022 כללה תכנית עבודת הביקורת הפנימית והחיצונית 81,807 שעות. מתוכן 70% היו בתוכנית הביקורת הפנימית של הבנק בלבד.

בקרה פנימית

מסמכי מדיניות ייעודיים מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו קובעת את שרשרת הדיווחים בעת ביצוע אירועים מהותיים או חריגים וכן קובעת את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק לסיכונים השונים מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול הבקרה הפנימית (כולל: ציות, איסור הלבנת הון, משפטי, תפעולי, מעילות והונאות) ומפרטים את תפקידי הדירקטוריון, את תפקידי ההנהלה ואת תפקידי קווי ההגנה של הבנק האחראים ליישום מסגרת הבקרה הפנימית ובחינת אפקטיביות הבקרה הפנימית בבנק.

במסגרת מסמכי מדיניות ייעודיים אלו, מוסדרים, בין היתר, גם הדיווחים השוטפים והתקופתיים הניתנים על ידי היועצת המשפטית הראשית של הבנק למנכ"ל, לדירקטוריון ולוועדותיו בהתאם לסוג המידע והסיכון המשפטי הגלום בו. כמו כן, אחת לשנה מקיימת ועדת הביקורת של הבנק ישיבה בנוכחות היועצת המשפטית הראשית של הבנק ללא נוכחות גורמים נוספים.

הביקורת החיצונית

ראי החשבון המבקרים של הבנק משנת 1995 הם בריטמן אלמגור זר ושות'. בשנת 2022 אושר מינוי מחדש של בריטמן אלמגור זר ושות' כראי החשבון המבקרים של הבנק באספה הכללית ברוב רגיל. אחת לשנה מתקיים דיון בהמשך ההתקשרות, ואחת לשלוש שנים מתקיימת בחינה של הצורך בהחלפת ראי החשבון המבקרים של הבנק. ועדת הביקורת מפקחת על עבודת ראי החשבון המבקרים. כמו כן, היא ממליצה על השכר וסוג השירותים המבוקשים מראי החשבון המבקרים.



מדיניות המס

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

ביצוע עסקאות עם צדדים קשורים בתוך קבוצת הבנק נעשה במחירי שוק, כך שהבנק אינו מבצע העברת רווחים בין אזורי פעילות לצורך הפחתת חבות המס, לרבות הכנת דוחות בהתאם לכללי רגולציה שונים המבססים התנהלות זאת. הבנק נמנע מתכנוני מס ולא נעשה שימוש במקלטי מס. נוסף על כך, הבנק מגיש דיווח אחת לשנה country by country report בהתאם להנחיות ארגון ה-OECD.

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

תשלום מס

בשנת 2022 תשלום המס ששולם בפועל לממשלה בישראל הוא כ-2,182 מיליון ש"ח.

בנוסף לתשלום האמור לעיל, הבנק שילם מס בארצות הברית ובבריטניה בסכומים שאינם מהותיים לפעילות הבנק ומהווים כ-1% מסך המס אשר שולם על ידי קבוצת הבנק.

תמיכה ממשלתית

במהלך שנת 2022 לא קיבלה הקבוצה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות מממשלת ישראל או מממשלות של מדינות אחרות שבהן היא פועלת. כמו כן לא ניתנה לבנק עזרה כלכלית על ידי סוכנויות אשראי ליצוא.



הקוד האתי כולל ערכי יסוד לפעילותו של הבנק ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הטמעה והדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.



ערכי הבנק המנחים את פעילותו:

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

הדירקטוריון והנהלת בנק מזרחי-טפחות מקדמים רמה גבוהה של אתיקה ויושרה בקרב הארגון. הבנק פועל בסביבה מרובת מחזיקי עניין, שאליהם הוא מחויב. עובדי הבנק נוגעים בתחומים החשובים לחייהם של אנשים רבים ופועלים תחת חוקים ורגולציה שמתעדכנים תדיר. מטרת הקוד האתי היא להשתית את פעילות הבנק על סטנדרטים גבוהים מבחינה אישית וארגונית – הבנק חותר להתאמה מרבית בין ערכי הקוד האתי לבין אופי הפעולה היום-יומית של עובדיו ושואף למצוינות. עובדי הבנק מחויבים לפעול בהתאם לערכי הקוד כלפי כלל מחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, מנהלים, משקיעים, שותפים עסקיים, ספקים והקהילה. בעזרת הקוד האתי מקדם הבנק מערכת ערכים שתסייע באיזון בין המחויבויות הללו. הקוד האתי איננו תחליף לעבודה בהתאם לחוק, לרגולציה ולנוהלי הבנק אלא נלווה אליהם. המנהלים בבנק משמשים דוגמה אישית בהתנהגותם בהתאם לערכי הקוד ואחראים להתנהגות אתית ביחידתם ובסביבתם. אחריות זו אינה מפחיתה מאחריותו של כל עובד להתנהגותו שלו.

הקוד האתי, שמבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו, הושק לראשונה ב-2008 והוא מגדיר את כללי ההתנהלות הראויים לכלל עובדי הבנק, מבוסס גם על ניתוח אירועים שעלו מהשטח ומשמש כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה. מנהל החטיבה להון אנושי, משאבים ותפעול הוא הגורם הממונה על נושא האתיקה בבנק.

בדצמבר 2019, במטרה להתאים לתוכנית האסטרטגית של הבנק ובעקבות שינויים שחלו בבנק ובסביבה העסקית, בוצע, בשיתוף העובדים, עדכון ורענון של ערכי הקוד האתי ושולבו בו ערכים ייחודיים המשמשים בסיס להתנהלות העסקית והבין-אישית בבנק. הקוד המעודכן הוצג ואושר בהנהלת הבנק ובדירקטוריון, ובשנת 2020 בוצעו פעולות הטמעה נרחבות והותאמו אתר הקוד האתי ויחידות הלימוד על פי הקוד המעודכן.¹

הקוד האתי של הבנק הפך לחלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית שלו והוא מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד. הדילמות שעולות לדיון בוועדה עוסקות בהיבטים שונים של פעילות הארגון – הפעילות העסקית והממשק מול הלקוחות, דילמות העוסקות בממשק מול הספקים וכן בעבודה השוטפת של כלל העובדים.

הטמעת הקוד האתי בשנת 2022

בשנת 2022 המשיך הבנק בפעולות ההטמעה, תוך שימת דגש מיוחד על סוגיות אתיות הקשורות למיזוג עם בנק אגוד – הן בהיבטי עובדים והן בהיבטי לקוחות וספקים. גם בסניפי חו"ל בוצע מהלך נרחב של הטמעה לאורך כל השנה.

פירוט הפעילויות להטמעת הקוד האתי בשנת 2022:

- **חתימה על הקוד האתי** – כל העובדים חתומים על הקוד האתי, וכל עובד חדש שמצטרף לבנק חותם עליו.
- **ועדת אתיקה** – הוועדה, בראשות מנהלת אגף פיתוח ארגוני והדרכה, מתכנסת אחת לחודש לדיון בדילמות אתיות ובפניות המגיעות לפתחה.
- **דיווח להנהלה ולדירקטוריון** – בהתאם לתוכנית העבודה להטמעת הקוד האתי, אחת לחצי שנה י"ר ועדת האתיקה מציגה בפני ההנהלה והדירקטוריון דיווח על הטמעת הקוד ואירועים אתיים שהתרחשו.



1. את הקוד האתי במלואו ניתן למצוא באתר הבנק.

- **הדרכות בנושאי אתיקה** – כל עובדי הבנק, לרבות עובדי בנק אגוד הנקלטים בבנק, עוברים הדרכה על הקוד האתי של בנק מזרחי-טפחות. בשנת 2022 התקיימו 18,430 שעות הדרכה על הקוד האתי ובנושאי אתיקה. כל עובד חדש בבנק, בין אם הוא במשרה מלאה ובין אם במשרה חלקית, נדרש ללמוד את הנושא באמצעות לומדה וכן עליו להשתתף בהדרכה פרונטלית. נעשית בקרה על ביצוע הלומדה בנושא אתיקה. בכל קורס מבוא מקצועי מועבר שיעור בנושא הקוד האתי.
- **פעילות אתיקה** – גם בשנת 2022 התקיימה פעילות שמטרתה לשים את נושא האתיקה במרכז תשומת הלב הארגונית. בשנה זו הוקדש שבוע האתיקה לפעילות חוצת יחידות – דיון בדילמה אתית בהשתתפות נציגים ממגוון יחידות בבנק. פעילות זו הביאה לידי העשרת הדיון והוסיפה נקודות מבט בנושא.
- **דיון יזום בדילמות אתיות** – כחלק מתוכנית העבודה מתקיים ביחידות הבנק בארץ ובחו"ל דיון יזום בדילמות אתיות אחת לרבעון. דיווחים על כך מועברים לוועדת האתיקה באופן שוטף.
- **הטמעת היבטים אתיים בהערכת עובדים** – בשאלון הערכת העובדים, שהוא אחד המקורות שעליהם מתבססים בעת קבלת החלטות ארגוניות (כמו קידום, תגמול ועוד), ישנה התייחסות גם להיבטים אתיים בהתנהלות העובד.
- **דילמות אתיות** – הצגת דילמות אתיות באתר הקוד האתי.
- **הכשרת מנהלים** – בהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים תוך התבססות על ערכי הקוד האתי.
- **מפגש מנהלים בנושא אתיקה עם חברי הנהלה** – קיום מפגשים של מנהלים מיחידות שונות עם חבר הנהלה, שבהם דנים בדילמות אתיות. ב-2022 התקיימו חמישה מפגשי מנהלים.
- **דרכים שונות לפניות** – הבנק מאפשר לעובדיו לפנות בכל נושא, ובכלל זה בנושאי אתיקה, במגוון ערוצים ובכל שעות היממה. ניתן לפנות ישירות לגורמים שונים בבנק: י"ר ועדת האתיקה, חטיבת הביקורת הפנימית ואגף הציות. הפניות מתאפשרות באמצעות טופס מקוון לפניות אנונימיות, דוא"ל, טלפון, תא קולי, טלפוני, פקס וכן באמצעות מעטפה בדואר פנימי. דרכים אלו מאפשרות לפנות באופן אנונימי. גורמים חיצוניים לבנק יכולים לפנות לנציב פניות הציבור בנושאים אתיים באמצעות מוקד פניות הציבור, אתר הבנק, הדואר, דוא"ל ופקס. לבנק ישנו נוהל המבטיח הגנה על מוסר המידע וניתן לפנות באופן אנונימי. המידע בדבר דרכי הפנייה מופיע בפורטל הארגוני, בלוח המודעות בשלוחות חו"ל ומפורסם בסניפים. כמו כן, בהתאם להוראה חדשה של בנק ישראל, נעשה פרסום לציבור בנושא תלונות הציבור בהתאם לנוסח שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים. הבנק מקפיד לקיים קשר שוטף עם הפונה, למעט במקרים שבהם לא ניתן לעשות זאת (למשל בעת פנייה אנונימית). בשנת 2022 התקבלו שלוש פניות מעובדי הבנק ובהן דילמות בנושא אתיקה. הפניות הגיעו בנושאים: קבלת מתנות ושקיפות והוגנות כלפי הלקוח, הן נדונו בוועדת האתיקה ונמסרה תשובה לפונים.

מדידת האפקטיביות של הטמעת הקוד האתי

הבנק בוחן כל העת את מידת הטמעת הקוד האתי באמצעות מפגשים, קבוצת מיקוד והדרכות שונות. עדכון הקוד האתי בשנת 2019 התבצע באמצעות דיאלוג עם עובדים ומנהלים שבחנו את מידת ההטמעה ואת רלוונטיות הערכים השונים והתבקשו להמליץ על עדכון או הוספת ערכים לקוד. הפעילויות המבוצעות בוחנות את מידת הטמעתם של הערכים המעודכנים בקרב העובדים ואת פעילותם בהתאם לערכי הקוד האתי. נוסף לכך, מתקיים דיאלוג שוטף באמצעות פורומים של מנהלים ועובדים ופגישות רבעוניות ביחידות הבנק. בין השאר, נבחנת איכות הטמעת הקוד האתי ודיוק תוכנית העבודה בהתאם.



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



הבנק פועל באופן יזום לשמירה על זכויות האדם מול כלל מחזיקי העניין של הבנק – עובדי הבנק, לקוחותיו והספקים שלו. לבנק מדיניות סדורה בנושא שמירה על זכויות אדם ומניעת אפליה החלה על כלל עובדי הבנק. לצורך הטמעת מדיניות זו מבוצעות הדרכות שוטפות לעובדים על מנת להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם בכל היבטי עבודתם. בשנת 2022 נערכו בקבוצת מזרחי-טפחות 15,768 שעות הדרכה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות האדם הרלוונטיים לפעילות הבנק.

שמירה על זכויות האדם בקרב עובדי הבנק¹

- הבנק שומר על זכויות האדם של עובדיו באמצעות מדיניות משאבי אנוש העוסקת בטיפול בהון האנושי. המדיניות כוללת את מחויבות הבנק להבטיח מקום עבודה מגוון, המעניק שוויון הזדמנויות לכל העובדים. קידום נושא זכויות האדם בקרב העובדים בא לידי ביטוי בתחומי פעילות שונים ובהם:
- הקפדה על סביבת עבודה שוויונית הן בהיבטי גיוס שיווני, והן בהיבטי שוויון בתגמול, שוויון הזדמנויות בקידום עובדים וכיו"ב, ללא אפליה בגין דת, לאום, גזע, מוצא, מין, גיל, זהות מגדרית ומקום מגורים.
- הבנק דואג לבריאותם ולרווחתם של העובדים לאורך כל תקופת העסקתם וגם לאחר פרישתם לפנסיה. כחלק מכך, הבנק דואג לאיזון בין בית לעבודה ושמירה על כבוד העובדים ופרטיותם.
- זכות התאגדות – הבנק שומר על זכויות עובדיו להתאגד בוועד עובדים והסכם עבודה קיבוצי.
- הדרכות לכלל העובדים בנושא זכויות האדם, ובהם מניעת הטרדה מינית והתעמרות, מידע פנים, שוויון הזדמנויות בעבודה, שירות נגיש, הוראות צרכניות ופניות הציבור, הדרכות ייעודיות לאנשי האבטחה בנושא הגבלת השימוש בכוח וכדו'.

1. למידע נוסף, ראה פרק "משקיעים בעובדים" בדוח זה.

- כלל העובדים חתומים על הקוד האתי של הבנק, אשר ערכיו מצביעים על שמירה על זכויות האדם, הוגנות ושקיפות בתוך הארגון ומחוצה לו.
- העמדת קו אנונימי לעובדי הבנק, שבו אפשר לפנות בכל נושא הדורש בירור או פוגע בזכויות העובדים, לרבות הטרדות מיניות, אפליה או סוגיות הנוגעות לציות לחוק, שחיתות וכיו"ב.

שמירה על זכויות האדם בקרב לקוחות הבנק¹

- הבנק מחויב להצלחת כלל לקוחותיו ופועל ליצור עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותו. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ומתוך שמירה על זכויות אדם ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצורכי כל לקוח. קידום נושא זכויות האדם בקרב הלקוחות בא לידי ביטוי בתחומי פעילות שונים ובהם:
- מרחבים פיזיים נגישים ותשתיות של סניפי הבנק ושירותיו – סניפי הבנק ועמדות השירות העצמי בנויים בצורה נגישה ובטוחה, כך שכל לקוח יוכל לגשת ולקבל את השירותים.
 - שמירה על שוויון הזדמנויות ביחס ללקוחות ובטיפול בהם והקפדה על מניעת אפליה בקבלת שירותים.
 - נגישות שוויונית למוצרים ושירותים של הבנק והענקת שירותים מותאמים למגוון רחב של אוכלוסיות, כולל אוכלוסיות מוחלשות, בפריסה גאוגרפית רחבה.
 - ניהול שכבות אבטחת מידע רחבות היקף על מנת לשמור על פרטיות המידע של כלל הלקוחות, והדרכות שנתיות לעובדי הבנק בנושא שמירה על פרטיות ועל כבוד הלקוחות, תוך התאמה ללקוח היושב מולם.
 - היבטי זכויות אדם במימון ומתן אשראי – הבנק אינו מממן עסקים או מנהל חשבונות בתחומי ההימורים הלא חוקיים, אופציות בינאריות והפורנוגרפיה בארץ ובחו"ל.
 - בשנת 2022 התקבלו בקבוצה 14 תלונות בנושא אפליה (עשר בבנק מזרחי-טפחות וארבע בבנק יהב). מתוכן רק תלונה אחת נמצאה מוצדקת. חשוב לציין כי התלונות בנושא אפליה במזרחי-טפחות עוסקות באפליה על רקע מגזרי ורובן עוסקות בקבלת אשראי או באישור פתיחת חשבון. חלק מהתלונות נמצאו מוצדקות, אולם סיבת הכשל לא הייתה האפליה, אלא סיבה עסקית אחרת (כלומר עיכוב בפתיחת החשבון בגלל איכות שירות, או כשל התנהלותי אחר שקרה בסניף בגלל התנהלות עסקית, אך ללא קשר למוצאו של הלקוח).

שמירה על זכויות האדם בקרב ספקי הבנק²

- הבנק פועל לקידום שרשרת אספקה אחראית תוך התייחסות לגיוון בקרב ספקיו, מימון אחראי ופיתוח יכולות הספקים. הבנק שואף לצרוך במידת האפשר שירותים ומוצרים מספקים המכבדים את זכויות האדם וכללי האתיקה ומקיימים אותם. קידום נושא זכויות האדם בקרב הספקים בא לידי ביטוי בתחומי פעילות שונים ובהם:
- ברוב הסכמי ההתקשרות של הבנק עם ספקיו – דרישת הבנק מספקיו לפעול לפי ערכי אמינות, מקצועיות ושירותיות, מצוינות, שקיפות, הוגנות ושמירה על כבוד האדם.
 - ביקורים תקופתיים אצל הספקים המרכזיים. את הביקור מלווה שאלון שנועד לבחון אם הספקים פועלים בהתאם לקריטריונים שצינו. נושאים וולונטריים, למשל אם קיים קוד אתי, נבחנים גם כן בביקורים אלו.

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



הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל התאגידי. החטיבה המשפטית מיעצת בקשר ליישום הוראות הדין והשלכותיהן על פעילות קבוצת הבנק. החטיבה לבקרת סיכונים מלווה את תהליכי הטמעתן בפעילות יחידות הבנק הרלוונטיות ומוודאת כי יחידות הבנק מצייתות להוראות הדין ונוהלי הבנק.



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

מעורבות הדירקטוריון בהטמעת תרבות ציות והתנהלות תקינה

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

ניהול מדיניות תרבות ציות בבנק ובחברות הבנות

הבנק מנהל מיפוי של הוראות הרגולציה, וכל חטיבה אחראית לניהול ולציות לרגולציה בתחום עיסוקה. לצורך הטמעת האכיפה בבנק מונו בקרי ציות במרחבים ובחלק מהחטיבות העסקיות, מרבית בקרי הציות כפופים ישירות לקצין הציות. בסניפים מונו נאמני ציות – בנקאי ציות בסניפים ונאמני ציות במטה הבנק. אלה עוברים הכשרות בנושא הציות מספר פעמים בשנה ואחראים לבצוע בקורות קו ראשון, איתור סיכונים ציות ונקיטת פעולות מתאימות לצמצום וכן לטיפול נכון בלקוחות בהתאם לנהלים. נוסף על כך, באגף הציות קיימות תוכניות בקרה קו שני מפורטות הבוחנות את הפעילויות השונות בבנק, בהתאם לגישה מבוססת סיכון.

הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים הכוללים התייחסות גם למעילות וכן מפעיל מערך שוטף לניטור מעילות. הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכונים ציות ואכיפה פנימית, מבצע סקרי פערים ומקיים תוכניות בקרה, הטמעה ואכיפה מקיפות ונוקט פעולות מגוונות במטרה לצמצם סיכונים אלה.

בנוסף, קצין הציות מעורב באישור מוצרים חדשים, אישור נהלים וכן בטיפול בעסקאות רלוונטיות. הביקורת הפנימית בוחנת, בין היתר, את הציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים ולמדיניות ונוהלי הבנק, במסגרת תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכונים. דוחות הביקורת נוגעים הן ליישום ההנחיות ביחידות השטח, והן לתהליכי הבקרה אחר היישום המבוצעים על ידי יחידות הבקרה, ובהן החטיבה לבקרת סיכונים ואגף הציות.

ניהול הציות בחברות הבנות

קצין הציות מקיים פיקוח שוטף על יישום המדיניות בחברות הבת של הבנק ובשלוחות חו"ל, באמצעות פגישות שוטפות, קבלת דיווח רבעוני מחברות הבת, מעורבות בגיבוש מסמכי מדיניות ותוכניות העבודה בחברות הבת ובקרה שוטפת על יישומה. נוסף על כך, הוא מוודא כי ניתנו לחברות הבנות ולשלוחות חו"ל הכלים ליישום מדיניות הציות הקבוצתית ושלעובדים הרלוונטיים יש ידע וניסיון מתאימים בתחום השיפוט שבו הן פועלות. במידה וישנם שינויים רגולטורים, קצין הציות עוקב אחר דיווח חברות הבת על שינויים אלו וסטטוס ההיערכות שלהם.

יישום והטמעת הציות בבנק

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

- **הטמעה סדורה של נהלים** – הבנק מקפיד על קיום הוראות הדין על פי מדיניות ציות ובאמצעות מערך מוסדר של נהלים ועדכונים, תהליכי עבודה ומערכות ממוכנות התומכות בהם. כל אלו מובאים לידיעת העובדים עם עדכונים באמצעות חוזרים וכן באמצעות הדרכות ממוקדות תוכן ועזרי הדרכה שונים, והכול על פי הנדרש לאור מורכבות השינוי אל מול האמצעי המתאים ביותר להטמעתו.
- **הדרכה ופרסומים לעובדים** – כחלק מהטמעת תרבות הציות הבנק מקיים הדרכות לעובדיו בנושאים מגוונים: ציות, מניעת הלבנת הון, מימון טרור, סיכונים שוחד ושחיתות, ציות לסנקציות בין-לאומיות, הוגנות כלפי הלקוח, הגנת הפרטיות ועוד. הבנק פועל גם למניעת ההפליה בין אוכלוסיות שונות, לרבות פעילות עם מיעוטים ואוכלוסיות מוחלשות. הדרכות אלו מתבצעות הן במסגרת הדרכות בנקאיות, שהן חלק מתהליך ההכשרה של עובדי הבנק, והן באופן ממוקד בהתאם לתפקיד וליחידה. עובדי הבנק נדרשים לבצע לומדות ומבחני ידע בנושאי הציות השונים כחלק מכניסתם לעבודה, ובהמשך – בתדירות קבועה בהתאם לתפקידם. אגף הציות מתקף את הלומדות אשר בתחום אחריותו ומעדכן בהתאם לצורך. כמו כן, בסמוך לקליטת עובדים חדשים לבנק או בעת שינוי תפקיד, העובדים משתתפים בהכשרות מקצועיות ובהן תוכן בנושאי הציות. נוסף על כך, אגף הציות מפרסם מעת לעת עלונים והודעות הכוללים דגשים בנושאי ציות להוראות החוק ויוזם ימי עיון בנושאי הציות למנהלים ולבעלי תפקידים שונים בסניפים וכן לעובדי המטה. חלק מעלונים אלו מוצגים גם בשטחים הציבוריים של בנייני הבנק. בשנת 2022 ניתנו לעובדים 106,645 שעות הדרכה בנושאי ציות לרגולציה.
- **בקרה על קיום ההוראות** – מעקב אחר אפקטיביות הטמעת הוראות החוק והנהל נעשית, בין היתר, על ידי ביצוע בקורות על קיום ההוראות בתחומים השונים. בהתאם לכללי הממשל התאגידי, הבקורות נעשות על ידי עובדי קו העסקים בהתאם לסוג הפעולה ומאפייניה, ועל ידי עובדי הקו השני העורכים בקורות בנושאי ציות שונים ומאתגרים את פעילות הקו הראשון, תוך מיקוד בפעילות מבוססת סיכון.
- **זיהוי ומיפוי סיכונים ציות** – זיהוי המוקדים שבהם קיים סיכון מוגבר (בין היתר, בשל ריבוי ומורכבות הפעילות הבנקאית או היקף הפעילות או חקיקה מורכבת), כדי לחזק בהם את תהליכי הבקרה ולמקד את מאמצי הפעילות בהפחתת סיכונים אלה ובמניעת הפרות.
- **טיפול בחריגות** – הבנק מטפל בפעילויות חריגות שאותרו במסגרת הבקרה, הן במטה והן בסניפים. הטיפול כולל יישום המלצות לשיפור תהליכים ובקורות, וידוא שהליקויים תוקנו, הפקת לקחים וטיפול משמעותי, במידת הצורך.
- **קו אנונימי לפניות עובדים אל הביקורת הפנימית** – הביקורת הפנימית מפעילה קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לפניות עובדים בנוגע לאי-סדרים או אירועים שקיים לגביהם חשד שאינם כשרים, שיש בהם חריגה חמורה מהוראות החוק, הוראות בנק ישראל או מנהלי הבנק, התנהגות בלתי הולמת, מעשה פלילי וכד'. הבנק קבע הגנות על חושפי שחיתויות.

- **קו אנונימי לפניות עובדים לאגף הציות –** הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים הפתוחים לדיווח עובדים במידת הצורך בנושאי תרמית ומניפולציה בניירות ערך, ב-FATCA ובנושאי ציות אחרים.
- **ביקורת פנימית –** הבנק עורך ביקורת פנימית בלתי תלויה ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק, בין היתר בנוגע לציות להוראות החוק, להנחיות בנק ישראל ורגולטורים נוספים, למדיניות ולנוהלי הבנק, הן ביחידות העסקיות והן ביחידות הבקרה. ביקורת זאת מבוצעת באמצעות פונקציית ביקורת פנימית שבראשה עומדת המבקרית הפנימית הראשית, אשר מונתה לתפקידה בחודש יולי 2011 על ידי ועדת הביקורת והדירקטוריון, בהתבסס על ניסיונה ועל השכלתה של המבקרית (להרחבה ראו בדוחות הכספיים בנושא הגילוי על המבקרית הפנימית).
- **ניהול תחרות הוגנת –** הבנק מנהל את עסקיו בצורה הוגנת. הוא מקפיד על עמידה מלאה בהוראות החוק והוראות הרגולטורים השונים החלות עליו, ובהן חוק התחרות הכלכלית. הבנק אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך. לבנק תוכנית אכיפה פנימית בדיני התחרות הכלכלית.
- **הוגנות –** לבנק מדיניות בתחום ההוגנות והוא מקפיד על הוגנות בפעילותו מול כל מחזיקי העניין, ובפרט מול לקוחותיו, לרבות הקפדה על מכירת מוצרים ושירותים המתאימים ללקוח ולצרכיו, תוך מתן גילוי נאות מלא, ותקשורת וקשר תקינים עם הלקוח. ערך ההוגנות הוא אחד מערכי הקוד האתי של הבנק.
- **פורום ציות –** קיים בבנק פורום בראשות מנהל הסיכונים הראשי ובהשתתפות מנהלי החטיבות העסקיות או נציגיהם, נציג החטיבה המשפטית, קצין הציות הראשי ונציג חטיבת הביקורת הפנימית, שנועד להציג אירועים ומקרים הקשורים לעולם הציות ולדון בהם, לדון בסיכונים ציות מהותיים וכן לתאר עדכוני רגולציה מהותיים ואת ההיערכות ליישומם.
- **פורום CROSS BORDER –** הפורום עוסק בניהול הסיכון חוצה הגבולות בבנק. בראשו עומד מנהל החטיבה לבקרת סיכונים ומשתתפים בו מנהלי החטיבה העסקית, המשפטית, הקמעונאית, הטכנולוגית, הון אנושי משאבים ותפעול וכן קצין הציות הראשי ונציגים נוספים מחטיבות אלו. הפורום מקבל דוחות ועדכונים על אודות עמידת הבנק בחובות הנגזרים מהוראות הקשורות לסיכונים חוצי גבולות ומתווה את פעילות הבנק בנושא זה.



ניהול סיכונים בנושא ציות

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים בתחומים שונים של ניהול ובקרת סיכונים, התומכים ביישום הוראות החוק והרגולציה. דירקטוריון הבנק התווה במסמכים אלה את עקרונות ניהול הסיכונים, בהתאמה לתוכנית האסטרטגית של הבנק, וכן את העקרונות לניטור ובקרת סיכונים – מדיניות הקובעת בין היתר את תאבון הסיכון, ובפרט קובעת שמידת הסובלנות של הבנק לאי-יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה היא אפסית. אגף הציות מבצע סקרים להבטחת שלמות עמידת הבנק בהוראות הרגולציה.

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

הבנק פועל בצורה הוגנת מול כל מחזיקי העניין ובכלל זה עם לקוחותיו. ערך ההוגנות חוצה ארגון ומושתת על יישום ערכי יסוד של יושרה, הגינות ושקיפות. הבנק מקיים תוכניות בקרה רחבות על קווי העסקים ופועל לקיום תוכניות אכיפה אפקטיביות בדיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית, המותאמות לבנק ולנסיבותיו הייחודיות, כחלק מן המערך של ניהול הסיכונים הכולל בבנק. זאת במטרה להבטיח ציות כולל להוראות החלות על הבנק.

בחמש השנים האחרונות (2018–2022) לא הוטלו על הבנק או על אחת מחברות הבת שלו קנסות משמעותיים בשל אי-ציות לחוקים ותקנות. לאחר התקופה הנסקרת בדוח זה, בפברואר 2023, קיבל הבנק הודעה מאת המפקח על הבנקים, על פיה החליט להטיל על הבנק עיצום כספי בסך של 700 אלף ש"ח בגין הפרה לכאורה של סעיף 25 להוראות ניהול בנקאי תקין 450 בנושא הליכי גביית חובות. סכום העיצום הכספי שהוטל הוא לאחר הפחתה מן הסכום המקורי שהמפקח על הבנקים הודיע על כוונה להטיל, שהוא 1,000,000 ש"ח, וזאת בהתאם לסמכותו, ובכלל זה בין היתר העובדה שבחמש השנים שקדמו למועד ביצוע ההפרות לא הוטל עיצום כספי על הבנק וכן בשל פעולות הבנק לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם לאחר פניית הפיקוח אל הבנק בעניין זה.

ביום 22 במרץ 2021 ניתן על ידי בית המשפט בארצות הברית (לוס אנג'לס) צו המורה על ביטול כתב האישום הנדחה, אשר הוגש נגד חברות קבוצת הבנק, בהתאם להסכם (DPA) שנחתם ביום 12 במרץ 2019 בין הבנק לבין משרד המשפטים בארצות הברית (DOJ) לסיום חקירת ה-DOJ בעניין עסקי קבוצת הבנק עם לקוחותיה האמריקאים. הצו האמור ניתן לבקשת ה-DOJ, אשר ציין, בין היתר, במסגרת בקשה שהגיש לבית המשפט הנכבד עם תום תקופת ההסכם (שנתיים) אשר נקבעה במסגרת ה-DPA, כי חברות קבוצת הבנק קיימו את התחייבויותיהן על פי ההסכם האמור. ביום 11 במאי 2021 ניתן פסק דין במסגרת ההליכים הנגזרים שהתנהלו בישראל בעניין החקירה. פסק הדין נתן להסכם הפשרה עם המבטחים של ביטוח הדירקטורים ועם נושאי המשרה תוקף של פסק דין.

תרומות פוליטיות

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



הבנק מחויב להתנהלות עסקית בהתאם לדין החל עליו בתחומי פעילותו, תוך שמירה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של אתיקה, יושרה, הגינות ומקצועיות. הבנק מאמין שלא רק השגת התוצאה וההצלחה העסקית חשובות, אלא גם הדרך להשגתן. הבנק פועל באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות, מצד עובדיו, לקוחותיו ומצד גורמים שלישיים. מקרי שחיתות כוללים, בין היתר, מתן שוחד, הלבנת הון, גנבה, זיוף חשבונות ומסמכים, הונאות ומעילות, שימוש במידע פנים, הפרת סנקציות ומימון טרור. הבנק הגדיר מדיניות סדורה לטיפול בהיבטי סיכון תפעולי ובקרה פנימית ויצר תהליכי בקרה וניטור מתמשכים. הבנק מזהה תחומים שבהם קיים פוטנציאל לניגוד עניינים ופועל למזעורם.

מניעת שחיתות במזרחי-טפחות

בנק מזרחי-טפחות מקדיש תשומת לב רבה לנושא זה, ולפיכך קיימת מדיניות סדורה של הבנק בנושא. בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל הסניפים לאיתור סיכונים של שחיתות ומניעת מקרים כדוגמת שוחד, מעילות והונאות. נושא המעילות נידון ומפוקח על ידי ועדת הביקורת הדירקטוריונית. בשנת 2022 כלל העובדים עברו לומדת חובה בנושא מניעת מעילות, הונאות, הפרות דין ונהלים. גם בשנת 2022 נעשו פעולות לאיתור סיכונים מסוגים אלה. במסגרת מדיניות ניהול סיכונים שוחד ושחיתות, הבנק מבצע מעקב ובקרה הדוקים על פעילויות בחשבונות לקוחות החשופים לשוחד ושחיתות, הכולל "דגלים אדומים" ונוהל דיווח על פעילות בלתי רגילה. הטיפול בנושא נחלק בבנק בין כמה יחידות בהתאם לנושא:

- **מקרי הונאות ומעילות של עובדים** – אירועים חריגים מנוטרים על ידי החטיבה לבקרת סיכונים ומועברים, במקרה הצורך, לחטיבת הביקורת הפנימית לשם בחינה וטיפול. חטיבת הביקורת עורכת בדיקות במקרים שבהם הדבר נדרש.
- **מקרי הונאה של לקוחות הבנק** – חטיבת הביקורת הפנימית בודקת ומתחקרת אירועי הונאה של לקוחות הבנק המתקבלים בביקורת ממקורות שונים (ובהם פניות לקוחות, פניות של בנקאים וכד'). אם נמצאו מקרי הונאה שכאלה הם מטופלים על ידי חברת מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, הפועלת בחטיבה להון אנושי, משאבים ותפעול, ועל ידי החטיבה הקמעונאית.
- **פעילות של לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ושחיתות** – מנוטרת ומטופלת על ידי אגף הציות והביקורת הפנימית.

- **מקרי גנבות ושוד** – מנוטרים ומטופלים על ידי חברת מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, יחידת אבטחת מידע וסייבר.
- **מקרי אבטחת מידע וסייבר** – מנוטרים ומטופלים על ידי היחידות לאבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה.
- **מקרי אתיקה** – מטופלים על ידי יו"ר ועדת האתיקה.
- **תקשור המדיניות למניעת שחיתות** – בשנת 2022 כלל העובדים עברו לומדת חובה בנושא מניעת מעילות, הונאות, הפרות דין ונהלים.
- בכל המקרים הנ"ל, בעת שמתגלה חשד לפגיעה בטוהר המידות, חטיבת הביקורת עורכת בדיקות בקשר לאירוע. הבנק בוחן את המקרים ומבצע הליכי תחקור והפקת לקחים במקרים הרלוונטיים כדי למנוע את הישנותם. נוסף על כך, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל ו/או מועבר דיווח לרשויות הרלוונטיות. לצורך איתור מקרים של מקרי שחיתות, במידת האפשר, מניעתם, הרתעה מהם וטיפול בהם, הבנק מפעיל מספר מערכות לניהול ובקרה של אירועי שחיתות, בהן כלולות:
- מערכת לניטור מעילות והונאות, המציפה אירועים חריגים לבחינה בהתאם לחוקים העסקיים שעליהם היא מתבססת.
- מערכת מתקדמת לתמלול שיחות, המייעלת ומשפרת את אפקטיביות הבקרה. מערכת זו נמצאת בשימוש הן במרכז הבנקאות והן ביחידה לבקרת פעילות בחדר העסקאות.
- פורטל סיכונים תפעוליים בו נאספים כל האירועים הרלוונטיים לפי הנחיות בנק ישראל, ונערך סיווג של האירועים החריגים/מהותיים כדי שהבנק יוכל לנתח אותם, לתחקר אותם ולדווח בגינם בארגון, אם נדרש.
- החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת מהלך שוטף לביצוע סקרי סיכונים לתהליכים התפעוליים בכלל יחידות הבנק, בתיאום עם מנהלי היחידות, מתוך מטרה לזהות את הסיכונים התפעוליים הטמונים בפעילותם, להעריך את מידת חומרתם ולהגדיר תהליכי חיזוק נדרשים על מנת למזערם.
- ועדת הנהלה לסיכונים תפעוליים בראשות המנכ"ל.
- ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת באופן קבוע לפחות אחת לרבעון ומקבלת סקירה של האירועים שהתרחשו, הפעולות שננקטו, המלצות ליישום וכמו כן המלצות לעדכון תהליכים תפעוליים בדגש על תהליכים לשיפור השירות ללקוח, בהינתן ניטור הולם ומזעור הסיכונים.
- ועדת היגוי לסיכונים אבטחת מידע וסייבר, בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת אף היא אחת לרבעון, דנה בנושאי אבטחת מידע וסייבר לרבות סקירת אירועים והמלצות ליישום.
- פורום בקרה פנימית – פורום תקופתי המופקד על האינטגרציה בין תחומי הבקרה הפנימית בבנק, הדן בין היתר באירועים רוחביים מהותיים.

התנהלות אחראית בקרב עובדי מזרחי-טפחות

לבנק יש נהלים שנועדו להטמיע התנהלות אתית ולמנוע שוחד ושחיתות, הנגישים לכלל עובדי הבנק לרבות חברות הבנות, ובהם: נוהל סיכונים שוחד ושחיתות, נוהל טיפול באירועי מעילות, הונאות והפרות דין ונהלים ונוהל חובות וזכויות העובד הכולל התייחסות לקבלת טובות הנאה. בשלוחות חו"ל ובבנק יב ישנם נהלים פנימיים על בסיס ניהול קבוצתי.

מניעת שוחד ו/או קבלת טובות הנאה

על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה עם הלקוחות או הספקים. לקבוצה נהלים ברורים בנושא זה. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. כדי למנוע חריגה מנהלים אלו הבנק מתקשר ומדריך את העובדים בנושא זה.

כחלק מפעילות הבנק למניעת שוחד ושחיתות ולצורך הטמעת התנהלות אתית בקרב העובדים וההנהלה, פרסם הבנק קוד אתי ונהלים הנגישים לכלל העובדים ומסדירים בין היתר את נושא איסור קבלת מתנות מלקוחות וספקים, תנאים להתקשרות פרטית עם לקוחות וספקים, קבלת הלוואה מקופת גמ"ח, תרומות, הסדרת טיסות והגבלה בהוצאות אש"ל ובתי מלון. לבנק אין סוכני משנה בפעילות בחו"ל והוא נעזר בספקים, יועצים או שותפים עסקיים לשם ייצוגו מול לקוחות ורשויות ממשלתיות בהיבט המסחרי.

לבנק מסמכי מדיניות ונהלים לטיפול במעילות, הונאות והפרות דין, וכן נהלים שבמסגרתם קבע הבנק עקרונות וכלים לזיהוי וניהול של חשיפות לסיכונים אלו, מעקב אחריהן ודיווח ובקרה עליהן. כמו כן, כפי שתואר לעיל, קבע הבנק מבנה ארגוני שמיישם הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מערכות מיכון וכלים נוספים, שמטרתם למזער סיכונים אלו. פעילויות אלה משולבות בכמה מסמכי מדיניות בתחום ניהול הסיכונים, כגון ניהול משאבי אנוש, רוטציה, חופשה רציפה, ניהול סיכונים תפעוליים ועוד. הליכי ההתקשרות עם ספקים בבנק מוסדרים בנהלים וכוללים שימוש בשיטות שונות אשר יבטיחו הוגנות בהתקשרות ומניעת מעילות והונאות.

פעילות כלל הסניפים מנוטרת באופן שוטף לאיתור פעילות חריגה או לאיתור פעילות חריגה של עובדים. בין היתר תוארו לעיל מספר מערכות המסייעות לבצע ניטור זה. במקרה שבו מאותר חשד למעילה או לאי־סדרים קיימת חובת דיווח לביקורת הפנימית, וזו בוחנת את המקרה. כמו כן מדיניות הבנק לטיפול במעילות והונאות קובעת את הדרכים ושרשרת הדיווחים הנדרשת לטיפול בחשד זה, ובכללם דיווח למנכ"ל הבנק, יו"ר ועדת הביקורת ויו"ר הדירקטוריון. במקרה שמתגלה הפרה של הוראות החוק, הוראות הרגולציה או נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים כלפיו צעדים משמעתיים, בהתאם לחומרת ההפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון בהתאם לנסיבות המקרה בהנהלה ובדירקטוריון. נוסף לכך, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים למניעת מקרים דומים בעתיד. במקרים שבהם קיים חשד לעבירה פלילית, מוגשת תלונה למשטרת ישראל והאירוע מדווח לבנק ישראל בהתאם לרגולציה ולנוהלי הבנק.

בשנת 2022 התקיימו בדיקות בהתאם לתוכנית עבודה סדורה בכלל הקבוצה, לרבות בהיבטים של שחיתות.

הדרכה והעלאת המודעות בקרב העובדים

לצורך צמצום ומניעת מקרי שחיתות בקרב עובדיו ומתן כלים נכונים להתמודדות עם מקרים מסוג זה, נוקט הבנק מספר פעולות:

- **הפצת נהלים סדורים לעובדים** – הבנק מקפיד על הגדרת נוהלי התנהגות סדורים לעובדים והפצתם לכלל העובדים בהתאם לאופי עיסוקם הבנקאי.
- **לומדות להדרכת עובדים** – הבנק מפיץ לעובדיו לומדות במגוון נושאים, ובהם: הוגנות, מניעת מעילות והונאות, סיכונים שוחד ושחיתות, אבטחת מידע, דיני התחרות הכלכלית ואיסור שימוש במידע פנים.
- **ליווי שוטף, ייעוץ והדרכות** – "מרכז מומחי צוות" הוא הכתובת המרכזית בבנק למתן מענה בכל הנושאים הקשורים לסיכונים הציות. אגף הציות מלווה את הפעילות השוטפת בכל הקשור למכלול סיכונים הציות השונים, הן באמצעות ייעוץ והכוונה שוטפים והן באמצעות ביצוע הדרכות פרונטליות לעובדים בסניפים ובמטה, החל משלבי ההכשרה הראשונים של העובד ועד לשלבים המתקדמים ולמעברי תפקיד. עובדי אגף הציות ומנהליו מעבירים הדרכות רבות לקבוצות שונות בבנק בהיקף נרחב וכן מקיימים שגרה של מבחני ידע תקופתיים לעובדי הסניפים והמטה.
- **הטמעת כללי אתיקה** – הבנק מטמיע ביחידותיו השונות את הקוד האתי, באמצעים שונים ומגוונים על פי תוכנית עבודה סדורה של ועדת האתיקה של הבנק המורכבת מנציגים של עובדים ומנהלים בחטיבות הבנק השונות.
- **הדרכה** – בשנת 2022 התקיימו 22,524 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות לעובדי הבנק. נוסף על כך, חברי הדירקטוריון עוברים הדרכות מעת לעת גם בנושא מניעת שחיתות, מעילות והונאות.

פעולות למניעת שוחד ושחיתות

- **בקורות קו הגנה ראשון ושני** – הקווים העסקיים וכן אגף הציות מקיימים מעגלי בקרה אחר הפעילות במטרה להבטיח עמידה וציות מלא לרגולציות. בקורות אגף הציות מבוצעות בהתאם לתוכניות עבודה שנתיות מבוססות סיכון.
- **תחקור אירועים** – לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם של אירועים בארץ ובחו"ל.
- **קו אנונימי לפניות עובדים לחטיבת הביקורת הפנימית** – הבנק מפעיל קווי טלפון ופקס אנונימיים המאפשרים לעובדים לפנות במידת הצורך אל הביקורת הפנימית באופן אנונימי. הבנק מפרסם לכלל העובדים את דבר קיומם של קוים אלו בפורטל הבנק. באתר האינטרנט של הבנק יש אפשרות פנייה אל הביקורת הפנימית בנושא של מעילות, הפתוחה לכלל הציבור ומאפשרת אף היא פנייה אנונימית. בשנת 2022 עלו מספר מצומצם של מקרים הנוגעים לטוהר מידות. במקרים אלה ננקטו צעדים משמעתיים עד כדי פיטורי העובד, בהתאם לחומרת המעשה.

- **מניעת שוחד בקרב לקוחות** – פעילות לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ושחיתות מנוטרת, והם מטופלים על ידי אגף הציות ובמידת הצורך מדווחות לגופים הרגולטורים המתאימים.

הטיפול בחשד למעילות ואי־סדרים

הטיפול באי־סדרים כולל בדיקת דיווחים מעובדים ולקוחות במגוון ערוצים. נוסף לכך, מועברים לבדיקת הביקורת מקרים שהוצפו באמצעות מערכת מעילות המצויה בבקרת סיכונים. בעקבות סקירה שבוצעה על ידי בנק ישראל בנושא בקרה פנימית במיקוד על מעילות, מרכזת הביקורת את הנתונים המתייחסים לאי־סדרים ותלונות עובדים. כמו כן, בשנת 2021 התווסף ערוץ דיווח באמצעות האינטרנט על אי־סדרים, שמאפשר דיווח של עובדים, לקוחות וספקים, ישירות לחטיבת הביקורת, לרבות באופן אנונימי.

בהתאם לנוהל "אופן הטיפול בתלונות עובדים על ליקויים בניהול עסקי הבנק", עובד ידווח למנהליו על מקרים או אירועים בתחום תפקידו, שקיים לגביהם חשד כי הינם הפרה משמעותית של נהלים או של הוראות דין. לפי העניין יעביר המנהל את הדיווח אל הביקורת הפנימית. במקרים של חשד לעבירה פלילית ידווח העובד על האירוע למבקרת הפנימית באופן אישי או באופן אנונימי.

הנוהל מסדיר את הליך הדיווח או הגשת התלונה על ידי העובד ואת אופן הטיפול וההגנה שתינתן לעובדים שידווחו. על פי הנוהל, במקרה של חשד לעבירה פלילית מעבירה המבקרת הפנימית דיווח מידי למנכ"ל וליו"ר הדירקטוריון כדלקמן:

- דיווח על אירוע מהותי, ובכלל זה, אירוע בתחום פעילות רגיש, לפי שיקול דעת המבקרת הפנימית.
- דיווח המתייחס למנהל אגף ומעלה בבנק או לנושא משרה בבנק.

כמו כן, בכל מקרה של קבלת דיווח מעובד על חשד לעבירה פלילית, מבצעת הביקורת הפנימית הערכה של המידע, בהתאם אליה נקבע אופן והיקף הטיפול הנדרש ומועבר דיווח לוועדת הביקורת.

עוד נקבע כי על מנת לאפשר לוועדת הביקורת לפקח על יישומו של הנוהל, המבקרת הפנימית תדווח לוועדת הביקורת בכל הקשור לנוהל "אופן הטיפול בתלונות עובדים", כפי שיוחלט לעניין זה על ידי ועדת הביקורת. בהתאם לכך, נדרשת הביקורת להתייחס למספר התלונות שהוגשו על ידי עובדים, פילוח התלונות לפי סוגיהן, פירוט מקרים שנדרשה בהם הגנה על העובד המדווח, וסטטוס הטיפול בתלונות.

מניתוח התלונות שרוכזו בביקורת בשנת 2022 (תלונות עובדים, תלונות אנונימיות ובדיקת מידע על חשד לפגיעה בטוהר המידות שהתקבל מגורמים אחרים) לא נמצאו ליקויים המצביעים על כשל רוחבי בתהליכי סביבת הבקרה בבנק ובאפקטיביות שלהם.

מנגנוני דיווח והגנה על חושפי שחיתות

על כל עובד מוטלת חובה לדווח על חשד לאירוע מעילה, הונאה או הפרת דין ונהלים. הדיווח יכול להיות אנונימי או גלוי. נוהל ייעודי מסדיר את ההגנה הניתנת לעובדים שדיווחו על מעילות, הונאות והפרות דין, כדי לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם ולהגיש דיווחים מבלי לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם כתוצאה מכך. מסירת הדיווח אפשרית במגוון דרכים, כפי שיפורט להלן.

בהתאם לנוהלי הבנק, ההגנה על העובדים כוללת בין היתר הימנעות ככל הניתן מפרסום פרטים מזהים על אודות המתלונן, פיטורים, הליכים משמעתיים, הרעה בתנאי עבודתו, מניעת קידום, איזמים או כל פגיעה דומה שתיגרם בקשר לדיווח. מדיניות הבנק ונוהלי קבעו את שרשרת הדיווחים הנדרשים בהתקיים חשד לאירוע או בעת התרחשות אירוע מהותי. שרשרת הדיווחים מבטיחה כי האירוע מנוהל וכי מעורבים בו כל הגורמים הרלוונטיים בבנק, ובהם חטיבת הון אנושי, משאבים ותפעול; החטיבה לבקרת סיכונים (לרבות צוות); חטיבת מידע ודיווח כספי; החטיבה המשפטית וחטיבת הביקורת הפנימית. אירועים מהותיים הנוגעים למעילות או הונאות ידווחו מיידית ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל. באירועים מהותיים מועבר דוח התחקיר ליו"ר ועדת הביקורת של הדירקטוריון, לוועדת הביקורת, ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק. לצורך חיזוק תרבות הדיווח בקרב העובדים הבנק מקיים כנסים והדרכות ייעודיות, מבצע תחקירים על אירועים שונים ומציף את המסקנות לשטח במטרה למנוע הישנותם בעתיד.

כאמור, מסירת דיווח לחטיבת הביקורת יכולה להיעשות במספר אופנים, לרבות באופן אנונימי באמצעות טלפון הזמין בכל שעות היממה, דוא"ל או פקס המפורסמים בפורטל הבנק, וכן פנייה באתר האינטרנט השייווקי של הבנק, הפתוח לכלל הציבור. חטיבת הביקורת הפנימית מדווחת מדי שנה לוועדות הביקורת של הדירקטוריון על מספר הפניות שבוצעו באופן אנונימי וכן אם נדרש ליישם הגנה על עובדים מדווחים. בדיווח לשנת 2022 צוין כי לא נדרש היה להגן על עובדים בנושא זה. כמו כן, עבור לקוחות הבנק וספקיו קיים ערוץ דיווח פתוח, בניהולו של נציב פניות הציבור, תחת חטיבת הביקורת הפנימית. הפניות יכולות לעבור באופן אנונימי או גלוי, באמצעות אתר הבנק, הדואר, הפקס, בדוא"ל או בטלפון. את הפניות ניתן להגיש במספר שפות.



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



אבטחת מידע

מנהל אבטחת מידע והגנת סייבר, הכפוף למנהל החטיבה לבקרת סיכונים, אמון במסגרת תפקידו, בין היתר, על קביעת מדיניות, התוויה של פעילויות בתחום אבטחת המידע ומעקב אחר יישומן ובחינה של אפקטיביות המערכות ותהליכי האבטחה. תחום הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001.

נושא הגנת הפרטיות מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים. בשל החשיבות בעמידה בהוראות הדין בנושא הגנת הפרטיות, מינה הבנק אחראי לתחום – ממונה הגנת הפרטיות, הכפוף לקצין הציות הראשי של הבנק.

דירקטוריון הבנק נושא באחריות ניהולית ומאשר את אסטרטגיית הגנת הסייבר, את המסגרת לניהול סיכוני סייבר ואת מדיניות הגנת הסייבר התאגידית. הדירקטוריון מקבל עדכונים מספר פעמים בשנה ממנהל הגנת הסייבר, ואלה כוללים הערכת סיכוני סייבר עדכנית, מגמות בהתפתחות האיום, סקירת אירועים מרכזיים בעולם ובישראל וכן סקירות לגבי פעילויות של מערך הגנת הסייבר בבנק.

רגולציה ותקנים

הבנק עומד בהנחיות רגולטוריות בנושא אבטחת מידע והגנת הסייבר של בנק ישראל, ובהם ניהול הגנת הסייבר – נב"ת 361, ניהול סיכוני טכנולוגיית המידע – נב"ת 357, ניהול סיכוני סייבר בשרשרת אספקה – נב"ת 363, דיווח על כשל טכנולוגי ואירוע סייבר – נב"ת 366. כמו כן, תחום שירותי הבנקאות הישירה בבנק הוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001. הסמכה זו מתחדשת מדי שנה במבדק של מכן התקנים הישראלי.

נוסף על כך, הבנק עומד ברגולציה של SWIFT בכל הקשור לשימוש בתשתית SWIFT להעברת כספים בין-לאומית.

בחינת האפקטיביות של תהליכים למניעת שחיתות בבנק

חטיבת הביקורת הפנימית של הבנק בוחנת בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית את תהליכי העבודה המהותיים, היחידות והמערכות המשמשות את הבנק. בין היתר נבחן האופן שבו מנוהל סיכון זה ביחידות עסקיות וכן האופן שבו החטיבה לבקרת סיכונים מנטרת את הסיכון. אם מתגלים ממצאים, הם נכללים בדוחות הביקורת ונקבע לגביהם תהליך טיפול שנמצא במעקב חטיבת הביקורת עד לסגירת הממצא – מהלך המבוצע באופן ממון באמצעות מערכת מחשב ייעודית בחטיבת הביקורת.

נוסף על כך, בהתאם לנוהלי הבנק, בכל מקרה של אירוע מהותי הנוגע במעילות והונאות ובהתאם לשיקול דעתו של הגורם האחראי, יבוצע תחקיר מקיף לאיתור ליקויים בתהליכים ובמערכות, לתיקונם ולמניעת הישנות מקרים דומים בעתיד. דוח התחקיר יועבר למנכ"ל הבנק, ליו"ר ועדת הביקורת ולוועדת הביקורת שתדון בו. דוח התחקיר יקבע, בין היתר, המלצות לצעדים שיש לנקוט כדי לשפר את הבקורות במידת הצורך וכן הליכים משמעותיים.

מניעת שחיתות בחברות הבת בישראל

בנק יהב, בנק אגוד¹ ויתר החברות בקבוצת הבנק מחויבים גם הם להקפדה על מכלול דרישות החוק והדרישות הרגולטוריות החלות עליהם במסגרת פעילויותיהם העסקיות. הבנקים פועלים רבות לצמצום החשיפה למעילות והונאות ורואים בתחום זה חשיבות רבה מעצם היותם מוסד פיננסי. פעילותם לשמירה על הרגולציה ולמניעת שוחד ושחיתות מתבצעת בהלימה למדיניות ולהתנהלות הקבוצתית של בנק מזרחי-טפחות. כמו כן, כחלק מהליך המיזוג של בנק אגוד תחת בנק מזרחי-טפחות, מיקד ענף הסיכונים התפעוליים של אגוד את פעילותו במניעת מעילות הנובעות מהמיזוג.

איסור הלבנת הון ומימון טרור

מדיניות הבנק לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור כפי שאושרה על ידי הדירקטוריון כוללת את העקרונות המנחים את הבנק בתחום זה בהתאם להוראות הדין, והיא מחייבת את כל קבוצת מזרחי-טפחות. הכללים והעקרונות אשר נקבעו במדיניות הבנק הוטמעו אף הם בנוהלי הבנק.

הבנק רואה עצמו כשותף למאבק הבין-לאומי בהלבנת הון ובמימון טרור, הוא נרתם למאבק הבין-לאומי בשוחד ושחיתות ופועל לאיתור וניטור של פעילויות ולקוחות אשר עלולים להיות חשופים לשוחד ושחיתות ולמעקב אחריהם. כמו כן, הבנק נמנע מלבצע פעילויות המנוגדות לתוכניות הסנקציות הבין-לאומיות של מדינות וגופים בין-לאומיים כדוגמת OFAC / משרד האוצר האמריקאי ומדינות וגופים נוספים.

הבנק נוקט גישה מבוססת סיכון, התורמת לאפקטיביות קווי הבקרה ולהתמודדות נאותה עם סיכוני הלבנת הון ומימון טרור ומביאה לידי הפחתתם. ניהול סיכוני הלבנת הון ומימון טרור שזור בכל רובדי הפעילות של הבנק עם לקוחותיו. כאמור לעיל, מדיניות הבנק כוללת עקרונות המנחים אותו בתחום זה. העקרונות עוסקים בתנאים לקבלת לקוחות ולמתן שירות וביצוע פעולות; בהיכרות הנדרשת עם הלקוח ועם עסקיו ופעילותו הבנקאית; בסיווג לקוחות הבנק לפי רמות סיכון; בסיכונים הייחודיים ללקוחות החשופים מבחינה ציבורית; בסיכוני שוחד ושחיתות; בפעילות הימורים בלתי חוקיים; במניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אובי; בציות לסנקציות בין-לאומיות; בנוגע לפעילות קורספונדנטים ובניטור פעולות בלתי רגילות. במסגרת הפעילות בתחום זה מפעיל הבנק מערכות מיכוניות שונות במטרה לסייע לעובדיו לאתר, לדווח ולפעול, בהתאם להוראות החוק והנהול בנושא.

הבנק גם נעזר בעת הצורך באיסוף מידע ממאגרים פומביים לשם מניעת הלבנת הון ומימון טרור, ובוחן מידע במטרה להבין את המקורות הכספיים של הלקוח ובעלי הזכויות בכספים.

בבנק ישנם תהליכים לאיתור אי-סדרים, וקיימת חובת דיווח לביקורת הפנימית הבוחנת את המקרה. סיכון הלבנת הון ומניעת טרור מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים.

מערכת איסור הלבנת הון (מערכת מא"ה) היא מערכת מידע המציפה אירועים חריגים בהתאם לתבחינים הנבחרים על ידי הסניפים (קו ראשון) ואגף הציות (קו שני), ואלו מדווחים, במידת הצורך, לרשות לאיסור הלבנת הון או לרגולטורים אחרים, בהתאם להוראות הדין.

הליך הטמעת מדיניות איסור הלבנת הון ומימון טרור בבנק מקיף ומעמיק וכולל הדרכות לעובדים ומנהלים ברמות השונות ולבעלי תפקידים שונים. כמו כן, מפורסמים עלונים העוסקים בנושא וקיימת לומדה לביצוע של העובדים הרלוונטיים. דירקטוריון הבנק דן בנושא במסגרת הדיונים בדוח קצין הציות ומדיניות הבנק לעניין זה נבחנת ומאושרת לפחות אחת לשנה. תהליכי הבנק נתמכים טכנולוגית במערכות בנק.

1. ביום 29 בדצמבר 2022 הושלם המיזוג של בנק אגוד עם ולתוך בנק מזרחי-טפחות.

מעגלי הגנה לשמירה על המידע

לקוחות הבנק מפקידים בידיו לא רק את כספיהם, אלא גם מידע פיננסי ומידע פרטי רב. במציאות הטכנולוגית הקיימת היום, ובהינתן איומים כגון הונאות דיגיטליות ופשעים קיברנטיים, הבנק פועל בצורה נרחבת להגנה על המידע. מבין הצעדים שניתן לפרט, הבנק פועל בדרכים אלו:

- **ניהול סיכונים –** בשנת 2022 בוצעה הערכת סיכונים בסיוע ביקורת חיצונית אשר כוללת סקרי סיכונים ומבדקי חדירה תקופתיים למערכות ולתהליכים בתדירות המתחייבת מהנחיות רגולטוריות. ביקורות חיצוניות בלתי תלויות מבוצעות בתדירות הנדרשת בהתאם להוראה 357 של בנק ישראל. נוסף על כך, ננקטים צעדים נוספים, כגון ניטור פעולות רגישות, ניטור מידע היוצא מן הארגון למניעת דלף מידע, מנגנוני ניהול הרשאות גישה למידע ומנגנוני הצפנה, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה. יובהר כי הבנק מבטח עצמו בביטוח אחריות מקצועית ובביטוח ייעודי לכיסוי סיכונים סייבר.
- **דיני הגנת הפרטיות –** ניהול סיכון דיני הגנת הפרטיות נעשה באגף הציות. במסגרת ניהול סיכון הציות מבוצעת אחת לשנה (לכל הפחות) הערכת סיכון ציות ועמידה ברגולציה על ידי אגף הציות, ובה נבחנת רמת ניהול הסיכון של ההוראה ומוצג הסיכון השארי להוראה.
- **התמודדות עם איומי סייבר –** פיתוח ושימוש ביכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית, תוך הפעלת תפיסת הגנה רב-שכבתית. בין היתר, הבנק מפעיל מערך ניטור בקרה והתראה שוטף על האירועים ופעילויות בתהליכים ובמערכות המידע והטכנולוגיה, ובכלל זה ניטור פעולות רגישות, ניטור וחסיון מידע היוצא מן הארגון בהתאם למדיניות הבנק וכן זיהוי אנומליות. בתוך כך, מתקיים ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים, על מנת לזהות ולמנוע שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות ולעדכן את הלקוחות אם זוהה שימוש כזה. הבנק מסתייע בגורמים חיצוניים לאיתור נכסי מידע הקשורים לבנק במרחב הסייבר.
- **תוכנית לניהול אירועי סייבר והתאוששות –** הבנק הגדיר נהלים ומנגנונים לניהול משבר סייבר/אבטחת מידע, הכולל שחזור/התאוששות במקרי אסון והמשכיות עסקית, שבמסגרתם הוגדרו תפקידי היחידות העסקיות והיחידות הטכנולוגיות בבנק ושיתוף הפעולה ביניהן, הוגדרו מקבלי החלטות וכן הדיווחים הנדרשים לגורמי פנים וחץ. הבנק בנה יכולת התאוששות ממקרי כשל שונים ומתרגל יכולת זו באופן תדיר בדרגי ניהול שונים (עסקיים וטכניים) ובכלל זה תרגול מקיף של הנהלת הבנק.
- **מודעות והסברה –** הבנק מפעיל תוכנית להגברת המודעות של העובדים לסיכונים סייבר וכן לאחריות האישית של כלל העובדים והמנהלים לאבטחת המידע של הלקוחות ושמירה על נכסי המידע של הבנק. במסגרת התוכנית מתקיימות פעילויות הדרכה להכרת הסיכונים באינטרנט וברשתות החברתיות ודרכי ההתמודדות עם סיכונים אלה. התוכנית כוללת הדרכות לעובדים חדשים וריענון ידע לעובדים הקיימים באמצעות לימודות, מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר ותרגול סיכונים "פישנינג". בשנת 2022 התקיימו 4,695 שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכלל עובדי הבנק, כולל עובדים חיצוניים. הדרכות בנושא הגנת הפרטיות מועברות לפי הצורך לקבוצות שונות של עובדים ומנהלים בבנק וכן לגורמים מקצועיים בבנק ובחברות הבנות. נוסף על הדרכת העובדים בוצעו בשנת 2022 שבעה תרגילי מודעות פישנינג: חלק מן התרגילים בוצעו בתפוצה רחבה לכלל העובדים, שאר התרגילים יצאו בתפוצה ספציפית לפי מאפיינים. נוסף על כך, בשנת 2022 הופצו שישה פרטי מידע ולומדות לעובדי הבנק בנושא אבטחת מידע. לא נרשמו הפרות אבטחת מידע בשנת 2022.
- **אבטחת הפעולה בערוצים הישירים –** כפי שתואר לעיל, הבנק מקיים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותיו, לרבות באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דוא"ל ומסרונים (SMS). בעת ההצטרפות לאחד מערוצים אלו הלקוחות מונחים כיצד עליהם לפעול על מנת לשמור באופן מיטבי על פרטיותם והמידע שלהם. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פנייה בכל אחד מהערוצים. הבנק מנהל את התקשורת בערוצים השונים בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 367, המסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות, ומיישם מספר אמצעים לחיזוק ההזדהות, לאיתור חריגות (אנומליות) ולחיזוק רמת ההגנה על פעילות הלקוחות ועסקי הבנק. לקוחות המעוניינים לפתוח חשבון בנק ישירות באמצעות האינטרנט יכולים לעשות זאת, בהתאם לאישור שנתן לכך בנק ישראל משנת 2015. על מנת לייתר את הצורך להגיע לבנק לשם זיהוי פיזי, אישר בנק ישראל לבצע זיהוי לקוח באמצעות מערכת של שיחת וידאו עם הבנקאי. הבנק מקפיד כי לקוחות שפותחים חשבון באמצעות האינטרנט יהיו מחוייבים משתמש מיטבית מבלי להתפשר על נוהלי אבטחת מידע מחמירים ומתוך שמירה על פרטיות הלקוח.

- **קידום גלישה בטוחה –** לצורך קידום המודעות והרחבת הידע של הלקוחות בנושא גלישה מאובטחת באינטרנט ושמירת המידע שלהם, קיימים באתר הבנק עמוד מידע וכלים בנושא, ובהם: כללים לגלישה בטוחה ואופן וידוא זהותו של אתר הבנק; אמצעים להגנה על המחשב האישי של הלקוח; שימוש נכון בסיסמה; הונאות באינטרנט; מידע על יישום אבטחת המידע בבנק ואופן הדיווח על חשד להונאה.
- **בודקים גם את הספקים –** ספקים של הבנק העשויים להיחשף למידע פרטי, ובפרט ספקים שנחשפים למידע על אודות לקוחות, מחויבים לקיים דרישות אבטחת מידע שנועדו לספק רמת אבטחה טובה על מידע זה. נוסף על כך, הבנק דורש מהספקים התחייבות לעמוד בדיני הגנת הפרטיות. כחלק מתהליכי הבקרה וניהול הסיכונים מול הספקים ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 363, הבנק מבצע בדיקות וסקרי אבטחת מידע קפדניים בקרב ספקים מהותיים על מנת לוודא את קיום רמת האבטחה הנדרשת.

הגנת פרטיות הלקוח

הבנק פועל בהתאם לכללי מדיניות הפרטיות ללקוח¹ ומקפיד להגן על פרטיות המידע של הלקוחות בהתאם למתחייב בהוראות הרגולציה ולתנאים המוגדרים במדיניות זו. הבנק ממשיך לחזק ולשפר את מנגנוני ההגנה המופעלים במערכות לשמירה והגנת המידע של הלקוחות. פעולות אלו הן חלק מתהליכי התחקור והפקת הלקחים הקיימים בבנק בהקשר לאיום המתפתח. האחריות הכוללת לעמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות מוטלת על דירקטוריון הבנק, ובמסגרת דיווחי קצין הציות לדירקטוריון מועברים דיווחים גם בנושא הגנת הפרטיות.

מדיניות הפרטיות של הבנק מעגנת את מחויבותה של הנהלת הבנק לאבטחת זמניות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי המידע ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, בדגש על שמירת פרטיות המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, באמצעות מערך אבטחת מידע טכנולוגי רחב ומתקדם. במקרים שבהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מדיניות מיקור החוץ של הבנק מבטיחה כי מתקיימים תנאים של שמירה על פרטיות המידע של הלקוח אצל הספק. כמו כן, מדיניות הפרטיות ונוהלי הבנק מגדירים לעובדי הבנק מהם השימושים המותרים במידע הפרטי השמור במערכות הבנק.

לבנק מדיניות הגנת פרטיות פומבית וסדורה החלה על כלל קבוצת מזרחי-טפחות, המובאת לידיעת כלל לקוחות הבנק ומקבלת את הסכמתם. הלקוחות אף מקבלים את פרטי הקשר של ממונה הגנת הפרטיות בבנק. מדיניות זו כוללת התייחסות לכיבוד זכויות האדם בכל הנוגע לפרטיות מידע וכן מביאה לידיעת הלקוחות כי קיימים מקרים שבהם הבנק נדרש להעביר מידע על פי דין. הבנק נוהג זהירות יתרה בכל דרישת מידע בנוגע ללקוחות המגיעה מרשויות החוק והממשל. בכל מקרה ומקרה של דרישה כזו נבחנת סמכותם של הפונים לקבלת המידע בהתאם להוראות הדין ו/או צווים שיפוטניים. המידע שנמסר על ידי הבנק תואם את המידע שהבנק נדרש למסור לפי דין. יצוין כי במקרים רבים צווי מסירת המידע כוללים איסור על הבנק לחשוף את קיום הצו ללקוחות הרלוונטיים.

במסגרת מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק מאשרים לקוחות הבנק כי הם מודעים ומסכימים למדיניות הפרטיות הכוללת, בין היתר, את המתואר להלן:

- **איסוף מידע שהבנק עשוי לבקש בעת שימוש בשירותיו –** פרטים אישיים; הכנסות ותדפיסים מבנקים אחרים שבהם הלקוח פעל; מצב משפחתי או בריאותי; מידע על בני משפחה לרבות עיסוקם; מידע שחוקים ודינים אחרים מבקשים, כמו אלה העוסקים במניעת הלבנת הון ומימון טרור, במטרה להבין את המקורות הכספיים של הלקוח ובעלי הזכויות בכספים; מידע כלכלי, כגון תלושי משכורת, מידע על נכסים ודיווחים למס הכנסה (בעת בקשת שירותים בנקאיים נוספים כגון משכנתה); מידע ביומטרי לצורך זיהוי ומניעת הונאות. כמו כן, בעת השימוש בשירותי הבנק נאסף מידע על הפעולות שהלקוחות מבצעים מול הבנק ומידע על הפעולות בערוצים השונים.
- **מקורות נוספים שמהם הבנק אוסף מידע –** מידע ממקורות גלויים, כגון מרשם האוכלוסין או רשם החברות בישראל; מידע שזמין במנועי חיפוש, ברשתות חברתיות ובאתרי אינטרנט, במאגרים כלכליים ואחרים שהבנק נעזר בהם, בין היתר לצורך מניעת הלבנת הון ומימון טרור; עיקולים שמתקבלים בבנק מצד ג' (אך אין שימוש במידע ללא הסכמה נפרדת מהלקוח); נתוני אשראי הזמינים לבנק לפי חוק (אך לא יוזמן דוח אשראי ללא הסכמה נפרדת מהלקוח); מידע אחר שיכול להתקבל בבנק והוא נדרש לצורך אספקת השירותים הבנקאיים ולהגשמת המטרות של מדיניות הפרטיות; פירוט העסקאות בכרטיסי חיוב בנקאיים.

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

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע בחברות הבת בישראל

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

- פרסום כלים לגלישה בטוחה ומדיניות הגנה על פרטיות באתר הבנק לצורך העלאת מודעות הלקוחות לשימוש נכון ובטוח באינטרנט.
 - כלל העובדים חתומים על כללי נהלי אבטחת מידע ושמירה על סודיות בנקאית ומחויבים לשמור עליהם.
 - לצורך העלאת מודעות העובדים לתחום אבטחת המידע והגנה על הפרטיות משתתפים העובדים בהכשרות בנושא.
 - כלל הספקים חתומים בהסכם ההתקשרות על נספח אבטחת מידע שמגדיר את נהלי הבנק בתחום זה. כמו כן, מתבצעים סקרי אבטחת מידע תקופתיים בקרב הספקים המהותיים לבחינה של שמירה וניהול הנושא כראוי.
- בשנת 2022 התקבלו 12 תלונות מוצדקות בנושא פרטיות לקוח (9 בבנק מזרחי-טפחות ו-3 בבנק יהב), שטופלו כנדרש ובהתאם לנהלי הקבוצה



● **המטרות שלהן משמש המידע** – ניהול חשבונות הבנק של הלקוח והחלטה אילו שירותים בנקאיים לספק לו (כדוגמת אישור העמדת הלוואה שהלקוח ביקש); הצעת מוצרים ושירותים מותאמים (הצעות באמצעות מסרונים ודואר אלקטרוני דורשות הסכמה נפרדת); שיפור והעשרת התכנים המוצעים ללקוחות (בעיקר מידע מצרפי או סטטיסטי ללא זיהוי אישי); זיהוי, מניעת הונאות, אבטחת מידע וניהול סיכונים, אכיפת התקשורת חוזית; מילוי דרישות כל חוק, תקנה או דבר חקיקה החלים על הבנק – לדוגמה: לפי חוק הבנק חייב למסור לערבים לחשבונות ולהלוואות מידע על מצב הלקוח ופרטים על הסכם האשראי, כדי לסייע לרשויות וערכאות מוסמכות או לכל צד ג' אם הדבר נדרש מהבנק לפי דין. מידע זה נשמר בידי הבנק, אם הוא סבור שהוא חיוני עבורו. בקשות מידע המתקבלות על פי חוק, מטופלות, בהתאם לצורך, באישור מנהל אגף הציות.

● **עיון במידע ועדכונו** – בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, כל לקוח זכאי לעיין במידע האישי שלו המוחזק במאגרי המידע הממוחשבים של הבנק. אם נמצא שהמידע אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, הלקוח רשאי לפנות לבנק בבקשה לתקן אותו. כמו כן, בהתאם לנהלי אחזור מידע, הלקוח רשאי לקבל לבקשתו מידע פרטי על אודותיו הנשמר על ידי הבנק.

מעגלי הגנה לשמירה על פרטיות הלקוח

ניהול הנושא מבוצע בבנק במישורים הבאים:

- **מיפוי סיכונים** – הבנק עורך מעת לעת מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו. נוסף לכך, בעת בחינת תהליכים ומערכות חדשות, סיכון הגנת הפרטיות הוא חלק מהליך התכנון.
- **ניהול והפחתת הסיכון** – בהתאם למיפוי הסיכונים העדכני, הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.
- **בקרה** – הבנק מקיים תהליכי בקרה כדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו. בשנת 2022 התקיים תהליך של בקרה על ידי הביקורת הפנימית של הבנק על אודות יישום מדיניות הפרטיות.
- **סודיות ופרטיות** – הגישה למידע של הלקוחות ממודרת וניתנת בהתאם למדיניות שנקבעה בנושא. נוסף על כך, קיימת הקפדה על נהלים בנוגע לשמירת פרטיות המידע של הלקוח וסודיות בנקאית, תוך קיום בקרה ואכיפה שוטפת.
- **מודעות והסברה** – הבנק מפעיל תוכנית הטמעה בנושא הגנת הפרטיות. כחלק מהתוכנית, אגף הציות מקיים מערך להטמעת נושאי הגנת הפרטיות בקרב כלל עובדי הבנק. בתוך כך מתקיימות הדרכות ומופצים עלונים לעובדים. אחת לשנה מבצעים כלל עובדי הבנק לומדה בנושא הוגנות. אחת לשנה מבצעים עובדי הבנק הרלוונטיים לומדה בנושא ה-GDPR. עובדים חדשים עוברים הדרכה בסיסית בנושא הגנת הפרטיות.
- **מוקד קו ישיר לממונה הגנת הפרטיות** – מדיניות הפרטיות של הבנק מועברת לכלל הלקוחות, כחלק מכך מפורסמים פרטי ההתקשרות של ממונה הגנת הפרטיות בבנק, לצורך פנייה ישירה של הלקוחות במקרה הצורך, במטרה לספק מענה יעיל ומהיר לסוגיות שמעלים לקוחות בנושאים אלו.
- **שמירה על פרטיות המידע של העובדים** – מידע על העובדים שמור במערכות הבנק, אשר מנוהלות מהיבטי אבטחת מידע במאגר השמור כמו מאגר מידע לקוחות (רמה גבוהה ביותר של אבטחת מידע). נוסף על כך, בעת ביצוע התקשוריות חיצוניות או פעילות המצריכה שיתוף מידע על עובדים עם ספק חיצוני, הנושא מועבר לבחינת החטיבה המשפטית וממונה הגנת הפרטיות.



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

אופן ניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

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

לבנק מסמך מסגרת כללית לניהול ובקרת הסיכונים המגדיר את תאבון הסיכון הכולל של הבנק, את עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי ("מסמך אב") ומסמכי מדיניות פרטניים לניהול ולבקרת הסיכונים בתחומים שונים. סיכונים אלה כוללים למשל סיכון עסקי אסטרטגי; סיכון מוניטין; סיכונים אשראי; לרבות סיכון הריכוזיות; סיכונים פיננסיים; סיכונים תפעוליים, סיכונים מודל, סיכון המשכיות עסקית, סיכונים הגנת הסייבר, סיכון ספקים ומיקור חוץ; סיכונים טכנולוגיים מידע, המשאב האנושי, סיכון משפטי; סיכונים ציות ורגולציה, לרבות הלבנת הון, הוגנות וסיכון חוצה גבולות, סיכונים ניהול בנקאות בתקשורת ובנקאות פתוחה; סיכונים ESG. לבנק מדיניות לאסטרטגיית הסינוף, הכוללת עקרונות לפתיחת סניפים חדשים וניהול אירוע של סגירת סניפים וכן מדיניות לניהול סיכונים שלוחות חו"ל, שהוא מסמך מרכז לקביעת המסגרת לניהול ובקרת הסיכונים בפעילות הבנק בחו"ל.

הקבוצה דוגלת בשמירה על פרופיל סיכון נמוך, באמצעות תיק אשראי שחלק הארי שלו קמעונאי ומבוזר. מלבד זאת, פעילות הנוסטרו של הקבוצה היא בעיקרה בהשקעות בנכסים איכותיים נזילים ובעלי סיכון אשראי נמוך, ברובן אגרות חוב של מדינת ישראל. לפיכך רמת הסיכון של התיק ההשקעות של הקבוצה היא נמוכה. מדיניות זו נועדה, בין היתר, להבטיח שפיקדונות הציבור אינם מושקעים על ידי הבנק בנכסים בעלי סיכון גבוה, אלא נשמרת רמת סיכון נמוכה יחסית למערכת הבנקאית.

החטיבה לבקרת סיכונים מקיימת תהליכים שוטפים של בחינה וחיזוק הבקרה ותרבות ניהול הסיכונים בבנק. תהליכים אלה כוללים, בין היתר, מיפוי שנתי מקיף של היחידות והיחידים העוסקים באופן ייעודי בניהול ובקרת סיכונים בשלושת קווי ההגנה מול הסיכונים השונים, כדי לוודא קיום מלא של קווי הגנה הולמים לכלל הסיכונים המהותיים; תהליך שנתי להערכה איכותית של הסיכונים (RAS), תהליכי עומק של בחינת אפקטיביות הבקרה באזורי סיכון; קיום כנסים לכלל נאמני סיכון תפעולי בסניפים ובמטה להעלאת המודעות וחיזוק תרבות הניהול והדיווח בנושא סיכונים תפעוליים; מעורבות לאתגור של הפרויקטים המהותיים בבנק, תוך מתן דגש על שמירה על תאבון הסיכון של הבנק בכלל ההיבטים; בחינת מוצר או פעילות חדשים בבנק בהיבטי הסיכונים ובדגש על ציות ורגולציה/הוגנות ועוד; בחינה ואישור שנתי של כלל מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים ובהתאמה לשינויי רגולציה ולפרקטיקה העולמית; אתגור תהליכים או השקעות מהותיות בבנק, אתגור תוכניות העבודה השנתיות של הבנק והתאמתן לתוכנית האסטרטגית ואתגור התוכנית האסטרטגית לשנים 2021–2025, כחלק מתהליך האישור בהנהלה ובדירקטוריון הבנק; אתגור תכנון ההון; אתגור מדיניות התגמול והתגמול בפועל; תחקור אירועים פנימיים וחינוכיים לרבות היבטי אתיקה, הוגנות, ציות, מוניטין, פיתוח ויישום תרחישי קיצון בעוצמות שונות, לרבות תרחיש קיצון מערכתי אחיד של בנק ישראל ותרחישי איום (כגון אירוע ביטחוני, מגפה, רעידת אדמה) ועוד.

ניהול הסיכונים בשלוחות חו"ל וחברות בת

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

- חברות בנות בבעלות מלאה של הבנק – הכפופות למדיניות הבנק בתחום ניהול ובקרת הסיכונים.
- בנק ייב – בנק הכפוף להוראות בנק ישראל, פועל באופן עצמאי במסגרת ניהול סיכונים בשלושה קווי ההגנה וסיכונים מנוטרים ומנוהלים גם בראייה קבוצתית.
- שלוחות חו"ל – סניפי הבנק בחו"ל כפופים ישירות להנחיות מנהלי הסיכונים השונים מהמשרד הראשי ובהתאמה לרגולציה המקומית ופעילות. בחינה של אפקטיביות ניהול ובקרת הסיכון של שלוחות חו"ל באמצעות ריכוז וניתוח מצב השלוחות הבנקאיות בחו"ל על ידי הגורם המרכז את בקרת סיכונים פעילות חו"ל באגף לבקרת סיכונים.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים במזרחי-טפחות

הוועדה לניהול סיכונים – דירקטוריון הבנק פועל בנושא ניהול סיכונים באמצעות ועדות הדירקטוריון. הוועדה לניהול סיכונים היא הוועדה המרכזית העוסקת בתחום זה. הוועדה התכנסה 13 פעמים בשנת 2022, ובהן המליצה בפני הדירקטוריון לאשר את מסמכי המדיניות ודנה בדוח הסיכונים ומסמך הסיכונים הרבעוני. כמו כן התקיימו דיונים בסקירות סיכונים, לרבות פעילות הבנק בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכונים ESG, אתגור תהליכי ניהול סיכונים ועוד. נציין כי טרם התכנסות ועדות הדירקטוריון מתקיימים דיוני הנהלה מקדימים ומורחבים לאישור כלל המסמכים המובאים בפני ועדות הדירקטוריון.

מנהל הסיכונים הראשי והחטיבה לבקרת סיכונים – מנהל החטיבה לבקרת סיכונים, הכפוף ישירות למנכ"ל הבנק, הוא מנהל הסיכונים הראשי של הבנק (ה-CRO) ואחראי לפונקציית ניהול הסיכונים ובקרתם, כמו גם למסגרת ניהול הסיכונים. פעילות החטיבה לבקרת סיכונים היא עצמאית ובלתי תלויה בפעילות היחידות הנוטלות סיכון ויש לה גישה ישירה למידע. לעומד בראש החטיבה יש גישה ישירה לדירקטוריון הבנק.

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

אחת לשנה מציגה הנהלת הבנק בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון, ועדת הביקורת של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון, את מסמך ה-ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) השנתי של הבנק. מסמך זה סוקר את פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים, את התפתחות הסיכונים בשנה הנסקרת, ובפרט את עמידות הון הבנק ויציבותו בפני אירועי קיצון ואת תוצאות ההערכה העצמית המבוצעת בבנק לרמת הסיכונים – בהתאמה לתאבון הסיכון, מדיניות הבנק ורמת איכות ניהול הסיכונים. תהליך זה כולל הצגה של מפת הסיכונים (מפת החום) של הבנק. כמו כן, המסמך מציג את הסקירה הבלתי תלויה להערכת אפקטיביות ניהול הסיכונים המבוצעת על ידי הביקורת הפנימית.

חברי הדירקטוריון משתתפים באופן תדיר בהדרכות והכשרות בנושאים שונים בתחום ניהול סיכונים. תוכנית ההשתלמויות רחבה ומגוונת ומועברת על ידי מרצים פנימיים וחיצוניים. בשנת 2022 הורחבה התוכנית בהיקפה והתמקדה בהשתלמויות בהיבטים טכנולוגיים, אבטחת מידע וסייבר, הכשרות בנושא סיכונים סביבתיים, חקיקה ורגולציה זרה, מתודולוגיות דירוג האשראי בבנק, מודלים בבנק, מימון טרור והלבנת הון, נב"ת 301, עסקאות עם אנשים קשורים, היבטי אשראי על סוגיו ועוד.

תוכניות העבודה של הבנק, המבואות לאישור ההנהלה והדירקטוריון, מלוות במסמך אתגור של החטיבה לבקרת סיכונים, הבוחן בין היתר את ההלימה בין תוכניות העבודה העסקיות לתאבון הסיכון הכולל של הבנק.

סיכוני חדשנות וטכנולוגיה – נידונים בוועדת דירקטוריון ייעודית לחדשנות וטכנולוגיה, אשר פועלת החל משנת 2019 והיא ועדה מיעצת לדירקטוריון. בראש הוועדה עומד דירקטור בעל מומחיות טכנולוגית. עיקרי פעילות הוועדה מדווחים בתדירות חצי שנתית לוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון.

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

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

ניהול הסיכונים בבנק מבוסס על שלושה קווי הגנה. כל אחד מהסיכונים המהותיים לבנק מנוהל בממשל תאגידי הולם הכולל את קווי הבקרה הנדרשים, לרבות קווי בקרה ייעודיים בקו הראשון, בהתאמה למהות הסיכון ואופיו. נוסף על קו ההגנה הראשון (הגורמים העסקיים) והשני (גורמי הבקרה) עורכת חטיבת הביקורת הפנימית, שהיא קו ההגנה השלישי, ביקורות על תהליכי ניהול הסיכונים בבנק. פעילותה של חטיבת הביקורת הפנימית כוללת תוכנית עבודה רב-שנתית מותאמת סיכונים. אחת לשנה מבצעת חטיבת הביקורת סקירה בלתי תלויה על מסמך ה-ICAAP שמפרסמת החטיבה לבקרת סיכונים. במסמך זה מחווה הביקורת את דעתה בנוגע לנאותות תהליך ומסמך ה-ICAAP, וכן בנוגע למידת האפקטיביות שהיא מייחסת לסביבת הבקרה בכל אחד מהסיכונים השונים.

מדי חצי שנה מציגה חטיבת הביקורת לוועדת הביקורת של הדירקטוריון סיכום הכולל, בין היתר, את התייחסותה לאופן ניהול הסיכונים השונים כפי שעולה מדוחות הביקורת שבוצעו בתקופה שנסקרה. מדי רבעון מציגה החטיבה בפני ועדת הביקורת את רשימת דוחות הביקורת והממצאים המהותיים שהופצו ברבעון החולף ואת תמצית הדוחות. רשימה זו ותמצית הדוחות מוצגים למליאת הדירקטוריון מדי חצי שנה.

בחינת האפקטיביות של תהליכי ניהול הסיכונים

תהליך הערכה עצמית

הבנק מקיים אחת לשנה תהליך הערכה עצמית (RAS) לבחינת איכות ניהול הסיכונים שלו. התהליך נעשה באמצעות שאלונים מובנים הבוחנים את עמדת מנהלי הסיכונים השונים בבנק ובקרי הסיכונים בנוגע לרמת הסיכון הגלומה בפעילות שהם מנהלים או מבקרים וכן את הערכתם בנוגע לאיכות ניהול הסיכונים השונים ובקרתם והערכת כיוון הסיכון בראייה צופה פני עתיד. הערכות הסיכונים כוללות גם הערכה של סיכוני ESG. תוצאות השאלונים השנתיים נבחנות גם בהשוואה לתוצאות הקודמות, כדי לעמוד על פערים, אם ישנם, באופן ניהול הסיכונים השונים ובקרתם, ובמטרה לזהות התפתחויות בהשקפת המנהלים בנוגע לרמת הסיכון הספציפי ואיכות הניהול והבקרה שלו.

מפת סיכונים

במסגרת תהליך הערכה העצמית מתקיים דיאלוג בין מנהלי הסיכון ובקרי הסיכון לליבון התוצאות, לזיהוי האתגרים והסיכונים העומדים בפני הבנק ולעדכון מפת סיכונים ("מפת החום") כוללת לסיכונים המהותיים שאליהם חשוף הבנק. נוסף על כך, מתקיים דיון בנוגע לתוכניות העבודה השנתיות והשפעותיהן על רמת ניהול הסיכונים ואיכותן, ומתוך מטרה לוודא כי המקומות שבהם זוהו חולשות יטופלו במשך השנה. "מפת החום" מציגה את הסיכונים במישור של עוצמת הסיכון וההסתברות להתממשותו לאורך של שנה. עוצמת הסיכון כוללת את חשיפות הבנק הנוכחיות ואת איכות הניהול (כולל בקרות), וההסתברות להתממשות מביאה בחשבון התנהגות היסטורית וכן הערכה וידע בנוגע להתפתחויות צפויות בשנה הקרובה. "מפת החום" כוללת, בין השאר, התייחסות לסיכונים טכנולוגיים, סיכוני סייבר

(סיכון עולמי), השפעות רגולציה ותמורות בשוק על פעילות הבנק, סיכון ההון האנושי, חשיפה למעילות והונאות, פגיעה בחוסן התפעולי של הבנק כתוצאה מאירועי חירום מסוגים שונים (מגפה, רעידת אדמה, מלחמה), סיכוני ESG ועוד. תוצאות ההערכה האיכותית המסכמת (תהליך ה-RAS), לרבות ההתפתחויות במשך השנה והצפי לשנה הקרובה וכן "מפת החום" לסיכונים, מועלות לדיון בפני הנהלת הבנק, הוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון, ועדת הביקורת של הדירקטוריון והמליאה ומועברות לעיון בנק ישראל במסגרת מסמך ה-ICAAP.

אחת לשנה בוחנת חטיבת הביקורת הפנימית את תוצאות תהליך ה-RAS באופן בלתי תלוי ומעבירה את הערכה לחטיבה לבקרת סיכונים, להנהלת הבנק ולוועדות הדירקטוריון.

בתוצאות תהליך זה לא עלו פערים מהותיים בין האופן שבו העריכה הביקורת הפנימית את אפקטיביות סביבת הבקרה לבין האופן שבו העריכה החטיבה לבקרת סיכונים את איכות ניהול הסיכון.



בשנת 2022 התקיימו 67,446 שעות הדרכה בנושא ניהול סיכונים לעובדי הקבוצה.

המשכיות עסקית

הבנק פועל כדי להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים בתרחישים שונים וכן למתן מענה ללקוחותיו גם בעיתות חירום, עד כמה שהדבר יתאפשר. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי המשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית.

לבנק תוכנית סדורה לנושא המשכיות עסקית (Continuity Management Plan) הכוללת מסמך מדיניות להתאוששות מאסון והמשכיות עסקית מאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק פועל בנושא המשכיות עסקית על פי הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 355 (ניהול המשכיות עסקית) והוראת ניהול תקין 357 (ניהול טכנולוגיות המידע), של בנק ישראל.

כנגזרת ממסמך המדיניות, מחזיק הבנק תכניות מפורטות לניהול המשכיות עסקית של השירותים הקריטיים בתרחישים שונים ומתן מענה ללקוחותיו גם בעיתות חירום, לבנק תוכנית התאוששות המסדירה את השירותים החיוניים (BIA) אשר הוגדרו על ידי הבנק ובהתאם לכך את סדר העלאת המערכות וזמני ההתאוששות של המערכות, באירועי קיצון. לבנק תוכניות עבודה מפורטות ונהלי עבודה בשעת חירום, תוכנית המשכיות העסקית מיושמת במערכות של כל חטיבות הבנק ומובלת על ידי יחידת המשכיות העסקית.

נדבך מרכזי בתוכנית המשכיות העסקית הינה תוכנית התרגול. לבנק תוכנית תרגול שנתי ורב-שנתית מאושרת על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. הבנק מתרגל את עצמו הן באתר הגיבוי והן ביחידות הבנק וערוך לגיבוי התהליכים הקריטיים הן במערכות המיכניות והן בתהליכי עבודה. תוכנית התרגול כוללת הן תרגולים תפעוליים והן תרגולים עסקיים מורכבים בהתאם לתרחישים לאומיים (מלחמה, רעידת אדמה, מגפה וסייבר) והן בהתאם לתרחישים פנימיים של הבנק, בהשתתפות היחידות השונות מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות וחטיבות ועד רמת הנהלת הבנק.

החטיבה לבקרת סיכונים משמשת מעגל בקרה שני בנושא סיכוני המשכיות עסקית והיערכות לחירום. מדיניות המשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבנות בארץ וכן בשלוחות חו"ל של הבנק, בהתאמה למדיניות ממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל. תוכנית המשכיות עסקית של החטיבה הטכנולוגית (תיק DRP) – מטרתה לאושש את מערכות המידע של הבנק. התוכנית משולבת בתוכנית המשכיות העסקית של הבנק ומפרטת את התהליכים והפעולות הנדרשות על מנת לאושש את מערכות המידע הקריטיות כולל זמן ההתאוששות הרצוי ואופן החזרה לשגרה. הבנק מפעיל אתר מחשוב מרכזי מרוחק להבטחת זמינות ומיגון של מערכות המידע והמידע עצמו.

לבנק היערכות בנושא תרחיש פנדמיה. הבנק פועל בהתאם להנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל. בתקופת מגפת הקורונה הרחיב הבנק חלק מיכולותיו והוא ממשיך לשמר אותן גם בעיתות שגרה, בין היתר: יכולת עבודה מרוחק בהיקפים גדולים, פתרונות VC לכל היחידות ועוד.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs	סטטוס
גיבוש מדיניות בנושא ייצוג מגדרי הולם בדיקטוריון.	5 שיוויון מגדרי 16 שלום, צדק וחוק המוסדות	בוצע.
הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב יחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות.	13 שינוי אקלים	בוצע.
הרחבת הבחינה הסביבתית והאקלימית בפרויקטים גדולים של תשתית על פי הרף שנקבע במסגרת המדיניות לסיכונים סביבתיים וסיכונים אקלים שאישר הבנק.		בוצע.
ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מימון קרקעות ופרויקטים של נדל"ן אשר ישנה אינדיקציה שקיימים בהם סיכונים סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכונים הסביבתיים וסיכונים האקלים.		מבוצע בשוטף.
הגברת הטמעת נושא ההוגנות בקורסים, בלומדות ובתקשורים בקרב העובדים.	16 שלום, צדק וחוק המוסדות	בוצע.
חיזוק הטמעת הגנת הפרטיות.		בוצע.
המשך קיום מפגשי חברי הנהלה עם מנהלים במסגרת הקוד האתי.		בוצע.
המשך מעקב אחר שינויים במרחב האיומים והתאמה של שיטות מערכי ההגנה בבנק בהתאם לשינויים אלו, על מנת שיבטיחו את רמת ההגנה על מערכות הבנק ומידע לקוחותיו.		מתבצע בשוטף.
המשך הגברת המודעות לסיכונים סייבר בקרב עובדי הבנק ומתן כלים בסיסיים להבנת מתאר האיומים ודרכי ההתגוננות הרצויות.		מתבצע בשוטף.

יעד שהוגדר	מענה ל-SDGs
מיקוד הטמעה של הוגנות מול לקוח בחברות בת יחידות מטה.	16 שלום, צדק וחוק המוסדות
המשך קיום מפגשי חברי הנהלה עם מנהלים במסגרת הקוד האתי.	
מפגש ועדת אתיקה עם יחידות השטח והסניפים.	
בחינת הצורך בעדכון הקוד האתי.	
ביצוע סקר הוגנות.	
חיזוק הטמעת הגנת הפרטיות.	



ESG

בקרה
חיצונית
ואינדקס
מדדים

רקע

חברת Good Vision – יועצים לאחריות תאגידית בע"מ, מקבוצת פאהן-קנה, נתבקשה ע"י בנק מזרחי-טפחות לבצע הליך לבחינת נאותות הדיווח של דו"ח הקיימות לשנת 2022. החברה הוקמה בשנת 2002 וביצעה למעלה מ-100 עבודות ייעוץ בכל תחומי האחריות התאגידית. החברה מוסמכת ע"י ארגון Accountability הבריטי לביצוע בחינות נאותות בדו"חות אחריות תאגידית.

בחינת נאותות זו התבצעה בחודש אפריל 2023 תמורת תשלום, ובאופן אובייקטיבי ומקצועי ככל הניתן, בהתבסס על המידע כפי שסופק על ידי בנק מזרחי-טפחות. בתהליך השתתפו יועצי החברה בתחומי האתיקה, הממשל התאגיד, הקהילה והסביבה. החברה איננה קשורה ואינה תלויה בעסקיה עם בנק מזרחי-טפחות. למען הגילוי הנאות, יש לציין כי לפני מספר שנים החברה ייעצה בעבר לבנק מזרחי-טפחות בתחום האחריות התאגידית ובין היתר ליוותה את הבנק בכתיבת דו"ח אחריות תאגידית, בניית אסטרטגיה קהילתית, הדרכות בנושא אתיקה ובקרת נאותות לדו"ח.

ממצאי תהליך בדיקת הנאותות מיועדים לפרסום לכלל מחזיקי העניין של בנק מזרחי-טפחות (הפנימיים והחיצוניים).

מתודולוגיה

בדיקת נאותות זו מתבססת על שתי מתודות לצורך בדיקת אופן עמידת הדו"ח בדרישות הדיווח המחייבות: הנחיות הדיווח של GRI לפי תקן Universal Standards ו-SASB, ועקרונות בקרת הנאותות על פי תקן AA1000AS V3 של Accountability, ברמה של Type 1 Moderate, שמטרתו לבחון את אמינות הדיווח.

תהליך העבודה

בדיקת נאותות הדיווח של דוח קיימות בנק מזרחי-טפחות לשנת 2022 התבצעה על ידי עיון וניתוח של מסמכים המתעדים נתונים ותהליכי עבודה רלוונטיים, וכן מספר סבבים של שאלות ושיחות הבהרה עם גורמי החברה לגבי אופן איסוף הנתונים ודרך הצגתם בדו"ח בהתאם לעקרונות המקובלים. בהקשר זה חשוב לציין, כי העבודה התבצעה בשיתוף פעולה ושקיפות מצד אנשי בנק מזרחי-טפחות. בנוסף, חלק ממצאי בחינת הנאותות אשר הועברו לבנק מזרחי-טפחות, תוקנו כבר במהלך תהליך הכתיבה ומופיעים בדוח.

הבחינה כללה את עמידת הדו"ח, בין השאר, בעקרונות הבאים:

1. Inclusivity – בחינת דיווח על כל האינדיקטורים הדרושים לדיווח (דיווח על גישות ניהול של הסוגיות המהותיות ומדדי הליבה הקיימים בהנחיות הדיווח GRI – Universal Standards ו-SASB), ובחינת המידה בה הדוח מספק מידע מקיף לכלל מחזיקי העניין ומאפשר להם להגיב.
 2. Materiality – בחינת מידת התייחסות הדו"ח לנושאי הקיימות המשמעותיים למחזיקי עניין שונים.
 3. Responsiveness – בחינת הדיווח השקוף לגבי נושאי הקיימות המהותיים, ואופן השלכותיהם והתקדמות והיענות בנק מזרחי-טפחות ביחס אליהם.
 4. Impact – בחינת הצבת המדדים המאפשרים את ניטור ההשפעות הרחביות של בנק מזרחי-טפחות.
- בסיכום התהליך הוגש דו"ח מפורט לחברה המציג את עיקרי תהליך בדיקת הנאותות, וכולל הרחבה של ממצאים והמלצות אשר תמציתן מובא בסיפא של הצהרת נאותות זו.

ממצאים:

על פי בחינת הנאותות שנעשתה, בתהליך שתואר לעיל ובהתאם לחומרים שהציגו בפנינו, ניתן לקבוע כי דו"ח קיימות בנק מזרחי-טפחות לשנת 2022 עומד בדרישות הדיווח לפי הנחיות הדיווח GRI-Universal Standards ו-SASB. בנוסף, הדו"ח עונה על עקרונות הדיווח של Accountability.



במסגרת בחינת הנאותות, מצאנו כי הדו"ח מתייחס לנושאים מהותיים כנדרש לפי תקני GRI-Universal Standards ו-SASB. אנו סבורים כי הדו"ח מציג נתונים באופן מקיף ובהיר ומתאר באופן נרחב את פעילות החברה בתחום הקיימות והאחריות התאגידית. הדוח נכתב לדעתנו בצורה מהימנה תוך הסתמכות על נתונים ומסמכים רלוונטיים.

עם זאת, אנו ממליצים להרחיב על הנושאים הבאים ו/או לדווח בדו"ח הבא על הצעדים הבאים:

המלצות לדיווח עתידי

- **מיזוג בנק אגוד –** לאור השלמת המיזוג באופן מלא עם בנק אגוד בסוף שנת 2022, אנו ממליצים להרחיב בדו"ח הבא על סיום תהליכי המיזוג תוך הקפדה על עקרונות אסטרטגיית ESG אל מול כלל מחזיקי העניין של הבנק שמוזג לתוך בנק מזרחי-טפחות.
- **עליית הריבית –** בספטמבר 2022 התחיל בנק ישראל במספר פעימות להעלות את הריבית במשק, דבר אשר היה בעל השפעות נרחבות, כלכליות וחברתיות, על נוטלי ההלוואות והמשכנתאות ועל בעלי הפיקדונות. על כן, מצופה בדו"ח הבא להביא בהרחבה את בחינת ההשפעה של עליית הריבית על לקוחות הבנק והצעדים שנקט בהם הבנק בתחום זה.
- **יעדי פחמן ארוכי טווח –** מומלץ להתאים את יעדי הפחתת פליטות הפחמן ארוכי הטווח ויעדי הביניים של בנק מזרחי-טפחות לפי עקרונות ומתודולוגיית ה-SBTi.



על החתום
עברי ורבין, מנכ"ל
חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית
אפריל '23

מחלקת ה-ESG ב-BDO Consulting מלווה את קבוצת מזרחי-טפחות בקידום תחום ה-ESG בקבוצה ובבקרה על דוחות ה-ESG. מסגרת קידום וליווי ניהול שוטף של תחום ה-ESG בקבוצה כוללת סיוע בפיתוח מדיניות ויעדים בתחום ה-ESG ובהכנה לדיאלוג מול גופי דירוג ה-ESG השונים. מסגרת ליווי הכנת דוח ה-ESG השנתי כוללת התאמה לתקני דיווח בינ"ל, סקירת מגמות מובילות בקרב סקטור הבנקאות בארץ ובעולם וניתוח מידע על פי המתודולוגיות המקובלות.

ההכרות המעמיקה את פעילות הבנק בתחום ה-ESG מאפשרת לצוות היועצים של BDO לספק בקרה והמלצות על תהליכי ניהול תחום ה-ESG והדיווח בקבוצת מזרחי-טפחות. הבקרה כוללת בחינה של ההיבטים הבאים:

- **עדכון וטיוב תשתית המידע והמדדים** – יועצי BDO בחנו את מערך ניהול ה-ESG בבנק, בכללם את תהליך איסוף המידע והנתונים הרלוונטיים, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו.
- **הטמעת תפיסת ה-ESG בליבת הפעילות וביחידות השונות** – בתחום זה נבחן תהליך ההטמעה של תפיסת ה-ESG בפעילות השוטפת של יחידות הבנק, במסגרת תהליך הבקרה נבחן גם אופן פיתוח ויישום תהליכים חדשים שעלו בדיווחי היחידות השונות.
- **בחינת תוצאות היישום (אפקטיביות ההטמעה)** – שלב זה בחן כיצד שיפר הבנק את ביצועיו במדדים השונים, הוביל יוזמות חדשות ביחידות השונות לפעילות בתחום, פיתח מוצרים בנקאיים חדשים, ויצירת דיאלוג עם מחזיקי העניין תוך הרחבת האימפקט על החברה והסביבה בישראל.

סיכום והמלצות

קבוצת מזרחי-טפחות הראתה התקדמות בשנת הדיווח 2022, להלן נושאים ראויים לציון:

- הצבת יעדים סביבתיים וחברתיים לשנת 2030
- המשך דיווח בהתאמה לתקן GRI המעודכן ברמת דיווח In Accordance ולראשונה גם בהתאמה לתקן ה-SASB
- סקירת סיכוני ה-ESG לצורך יצירת מסמך מדיניות ניהול סיכוני ה-ESG בבנק, המאפשר את ניהול התחום בצורה מיטבית לצורך ניהול סיכוני ה-ESG בליבת הפעילות העסקית
- התחייבות לבחינת סיכוני האקלים ודיווח בהתאם לעקרונות ה-TCFD במהלך שנת 2023
- הערכות למעקב, ניהול ודיווח אודות המדריך הפחמני בתיק האשראי ובתיק ההשקעות בהתאם לתקן ה-PCAF
- דיווח אודות סיכון האשראי לציבור בענפי משק בסיכון מעבר גבוה

להלן ההמלצות לפיתוח של תחום ה-ESG בליבת הפעילות העסקית:

- פיתוח מכשירים פיננסיים בתחום ה-ESG, כגון אג"ח ירוק ו-SLL
- אימוץ מדיניות השקעות אחראיות
- הרחבת שילוב שיקולי ה-ESG בניתוח סיכון אשראי
- הגדרת אחריות כוללת בנושא ה-ESG לאחת מוועדות בדיקתו
- הרחבת המעקב, הניהול והדיווח אודות הפליטות במכלול 1



חן הרצוג
כלכלן ראשי ושותף
BDO Consulting Group

מדידת טביעת רגל פחמנית בפעילות התפעולית של הבנק

בקרת טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת מזרחי-טפחות נערכה בהתאם לעקרונות הבינלאומיים המקובלים לפי פרוטוקול GHG. הנתונים הותאמו לישראל במסגרת מערך לרישום פליטות גזי חממה בישראל, תקנון הפעלה והנחיות לדיווח, מוסד שמואל נאמן והמשרד להגנת הסביבה, יולי 2022. מקדמי הפליטה המשמשים לצורך החישוב הם מקדמי פליטה המפורסמים ע"י גורמי המקצוע כולל הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מכון שמואל נאמן שליד הטכניון, מודל BDO ליצרניות חשמל פרטיות ומקדמי ה-DEFRA (המשרד להגנת הסביבה הבריטי) עבור פליטות במכלול 3. נתוני הצריכה סופקו ע"י הבנק ובאחריות. נכון למועד הכנת הדוח, המשרד להגנת הסביבה לא פרסם את מקדמי הפליטה לשנת 2022 ולכן אופן המדידה של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2021.

הרכיבים לאומדן המדריך הפחמני של הקבוצה

הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:

- פליטות ישירות במכלול 1 - צריכת בנזין וסולר לנסועה ולגנרטורים
- פליטות עקיפות במכלול 2 - צריכת חשמל
- פליטות עקיפות במכלול 3: צריכה ומחזור נייר, פסולת אלקטרונית, טונרים וראשי דיו, טיסות עסקיות¹

המדריך הפחמני של קבוצת מזרחי-טפחות

הקבוצה ממשיכה גם בשנת 2022 במגמת הירידה במדריך הפחמני, סך המדריך הפחמני של הבנק בשנת 2022 הינו 19,040 טון CO₂eq המהווה צמצום של 3.6% לעומת שנת 2021, ועצימות המדריך הפחמני היא 0.116 CO₂eq למ"ר, הנמוך ב-10.6% לעומת שנת 2021.

עיקרי השינויים בשנת 2022:

צריכת חשמל: עודכנה שיטת החישוב ל-16.2% מצריכת החשמל של הקבוצה ונעשה שימוש במקדם פליטה מותאם ליצרן פרטי. כתוצאה מכך, למרות עלייה בצריכת החשמל ב-1.8%, התקבלה ירידה במדריך הפחמני.

צריכת דלקים: נמדדה עלייה בצריכת הסולר ב-5.2% כתוצאה מהרחבת פעילות הבלדריות בפעילות מרכז המזומנים, וכן צמצום בצריכת הבנזין ב-4.5% כתוצאה מתהליכי התייעלות ומעבר הדרגתי לשימוש ברכבים היברידים.

מכלול 3: הורחב היקף הדיווח אודות פעילות הבנק בשרשרת האספקה לקטגוריית צריכת הנייר בשנים 2019-2022, והתקבלה עלייה של 6.4% בסך צריכת הנייר ועלייה של 1.7% במכלול 3. בשל הרחבת היקף הדיווח בצריכת הנייר זה, חושבו מחדש נתוני מכלול 3 בשנים 2019-2021, וכתוצאה מכך, סך המדריך הפחמני ועצימות המדריך הפחמני בשנים אלו.



הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות
BDO Consulting Group

1. יש לציין כי הקבוצה אינה מדווחת כיום על פליטות גזי חממה כתוצאה מגזי מזגנים עקב מחסור בנתונים.

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
16.3		126-134 140-142	הטמעת מדיניות מחייבת	2-24
		121, 34 131-134	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	2-25
16.3	10	124-125 129	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	2-26
16.3		126-128	ציות לחוקים ותקנות	2-27
	1-10	18	חברויות בארגונים	2-28
		21	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	2-29
		89	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	2-30
GRI 3: Material Topics 2021				
		22	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	GRI 3: Material Topics 2021 3-1
		22	רשימת הנושאים המהותיים	3-2
	6,1	קיימות הפניות בכל נושא מהותי בנפרד	ניהול הנושאים המהותיים	3-3
התנהלות אחראית וממשל תאגידי GRI 201: Economic Performance 2016				
	6,1	8-9	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
	8.1 8.2 a.9 9.1 9.4 9.5	8-9	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	201-1
13.1		40-43	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	201-2
		92-94 102, 100	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה תגמול עובדים	201-3
		120	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	201-4
GRI 205: Anti-corruption 2016				
לכל הנושא: 16.5	6,10,1	129-131	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
	10	81 132-134	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	205-1



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2023

GRI Content Index¹

Mizrahi Tefahot Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1/1/2022-31/12/2022

GRI-1 Foundation 2021

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
GRI 2: General Disclosures 2021				
	אין דרישה ספציפית של COP	13	פרטים אודות הארגון	2-1
	אין דרישה ספציפית של COP	13-14,17	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	2-2
		17	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	2-3
		31-32 35-36 61-62	הצגה מחודשת של מידע	2-4
		148-149	בקרה חיצונית	2-5
16.3		12-13 79-80	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	2-6
	6	85-91	תיאור מצבת העובדים	2-7
		86	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	2-8
5.5,16.7		112-117	הרכב ומבנה הדירקטוריון	2-9
16.7, 5.5		113-114	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	2-10
		13, 4	יו"ר הדירקטוריון	2-11
		116-117	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	2-12
		141	האצלת סמכויות	2-13
16.7		115	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	2-14
16.6		113-115	מניעת ניגוד עניינים	2-15
		113-115	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	2-16
		114	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	2-17
		115	הערכת ביצועי הדירקטוריון	2-18
		118	מדיניות תגמול	2-19
		118	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	2-20
		118	יחס השכר השנתי	2-21
		4	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	2-22
	10	126-134 140-142	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	2-23

1. For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 2-1 to 2-5, 3-1 and 3-2 are aligned with the appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report.

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
צמצום השפעות סביבתיות GRI 301: Materials 2016				
	6,1	26	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
12.2 8.4	7	26-36	החומרים בהם החברה משתמשת במדידה לפי משקל או נפח	301-1
12.2 12.5 8.4	8	26-36	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	301-2
GRI 302: Energy 2016				
	6,1	26	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
	7,8	27	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1
	8	אינו מהותי לארגון	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
	8,9	27	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3
	8,9	27-36	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4
	8,9	38	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5
GRI 305: Emissions 2016				
	6,1	34	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
	7,8	34	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	305-1
	7,8	34	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	305-2
	7,8	34-35	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה מכלול 3	305-3
	8	34	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	305-4
	8,9	34-36	צמצום פליטת גזי חממה	305-5
	7,8	אינו מהותי לארגון	פליטה של חומרים הפוגעים באוזון - ODS	305-6
	7,8	אינו מהותי לארגון	NOx SOx ופליטות משמעותיות אחרות לאוויר (בחלוקה למשקל וסוג) בפילוח לפי אתר	305-7
הון אנושי GRI 401: Employment 2016				
	6,1	82	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
	10	127-128 132-134	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	205-2
	10	135, 129	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנקטו בגינם	205-3
הכלה פיננסית ונגישות לשירותי הבנק GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016				
	6,1	63-73	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
5.4 a.9 9.1 9.4 11.2		63-73	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	203-1
1.2 8.2 8.3 8.5 b.10		63-73, 56 75-77	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	203-2
Local Communities (Sector supplement)				
	6,1	63-73	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		63-64 49-50	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	FS13
		63-65	יזמה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	FS14
מעורבות בקהילה המקומית GRI 204: Procurement Practices 2016				
	6,1	78	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
8.3		78-80	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	204-1
GRI 413: Local communities 2016				
	6,1	70	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		70-77	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	413-1
1.4		40-43, 56 52-57	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
גיוון, שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה בהעסקה GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016				
	6,1	94	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
5.1 5.5 8.5		84-86 94-96	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	405-1
1.2 5.1 8.5 10.3		97	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	405-2
GRI 406: Non-discrimination 2016				
	6,1	94	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
5.1 8.8 b.16		94	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	406-1
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016				
8.8	6,1	88-89	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
שמירה על זכויות אדם GRI 414: Supplier Social Assessment 2016				
	6,1	81, 78 124-125	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		79-81	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	414-1
		79-81	השפעות משמעותיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	414-2
שירות אחראי, שקוף והוגן GRI 417: Marketing and Labeling 2016				
	6,1	55-56	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		55-57	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1
16.3		55-57	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
5.1 8.5 8.6 10.3	6	86-87	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	401-1
3.2 5.4 8.5		98-99	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	401-2
5.1 5.4 8.5	1,2,6	91	חופשות לידה	401-3
GRI 402: Labor\ Management Relations 2016				
	6,1	91-92	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
8.8		91-92	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	402-1
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018				
	6,1	89	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		89-90	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1
		90	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	403-2
		98-99	שירותי בריאות תעסוקתיים	403-3
		98-99	קידום בריאות העובדים	403-6
		98-99	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	403-7
		90	שיעור הפציעות הקשורות לעבודה	403-9
		90	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	403-10
GRI 404: Training and Education 2016				
	6,1	101	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3		103	ממוצע שעות הדרכה לעובד	404-1
8.2 8.5		101-105	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	404-2
5.1 8.5 10.3		105	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	404-3

אינדקס SASB

גילוי בשנת 2022	קוד	מדד חשבונאי	נושא
עמ' 136 דוח ESG 2022	FN-CB-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	Data Security
עמ' 135-139 דוח ESG 2022	FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks	
עמ' 61-62 דוח ESG 2022	FN-CB-240a.1	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development	Financial & Inclusion Capacity Building
עמ' 61-62 דוח ESG 2022	FN-CB-240a.2	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development	
עמ' 58-77 דוח ESG 2022	FN-CB-240a.3	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	
עמ' 58-77 דוח ESG 2022	FN-CB-240a.4	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	
עמ' 43, 38-39 דוח ESG 2022	FN-CB-10a.1	Commercial and industrial credit exposure, by industry	Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis
עמ' 42-43, 38-39 דוח ESG 2022	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	
עמ' 209-213 דוח כספי שנתי 2022	FN-CB-510a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	Business Ethics
עמ' 131-139, 129 דוח ESG 2022			
עמ' 124-134 דוח ESG 2022	FN-CB-510a.2	Description of whistleblower policies and Procedures	

SDGs	UNGC	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד
16.3		55-57	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	417-3
פרטיות לקוח ואבטחת מידע GRI 418: Customer Privacy 2016				
	6,1	137-138	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		139	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	418-1
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים Product Portfolio (Sector Supplement) 2016				
9	6,1	58-59, 8-9	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		8-9	ערך הפורטפוליו של מוצרים\שירותים אותם מספק הארגון	FS6
		61-62	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	FS7
		37-39	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	FS8
ניהול סיכונים סביבה ואקלים Audit (Sector Supplement) 2016				
	6,1	40-43	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3
		119, 40-43	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים החברתיים-סביבתיים	G4-DMA
ניהול סיכונים				
	6,1	140-143	ניהול הנושא המהותי	GRI 3: Material Topics 2021 3-3

נושא	מדד חשבונאי	קוד	גילוי בשנת 2022
Systemic Risk Management	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	FN-CB-550a.1	לא רלוונטי
	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	FN-CB-550a.2	עמ' 19-20 דוח סיכונים לשנת 2022
Activity Metrics	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	FN-CB-000.A	עמ' 311-307, 318-313 דוח כספי שנתי 2022
	Number and (2) value of loans (1) by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	FN-CB-000.B	עמ' 311-307, 318-313 דוח כספי שנתי 2022