

קבוצת הבינלאומי
דו"ח אחריות תאגידית
2018

HAUSE®

הבינלאומי דו"ח אחריות תאגידית 2018

משקיעים בך
הבינלאומי

למפקדים בך

משקיעים בך
הבינלאומי

תוכן העניינים

57	העובדים שלנו	4	דבר היו"ר והמנכ"ל
59	סביבת העסקה	5	פרופיל ופעילות קבוצת הבנק
70	שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה	11	יצירת ערך כלכלי למחזיקי ענין
73	הכשרה ופיתוח עובדים	13	אודות הדוח
		14	אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי
		15	סוגיות מהותיות
77	הניהול שלנו	18	דיאלוג עם מחזיקי עניין
79	ממשל תאגידי וציות	20	קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא SDGs
86	אתיקה ומניעת שחיתות		
90	המשכיות עסקית	23	הלקוחות שלנו
		25	פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
91	מעגלי ההשפעה שלנו	36	נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות
93	שרשרת אספקה אחראית	38	פרטיות ואבטחת מידע
97	ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה	40	קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון
104	השקעה בקהילה	45	חדשנות במוצרים ושירותים
		47	הוגנות במוצרים ובשירותים
		49	איכות השירות
109	הבטחת מהימנות ואינדקסים	55	שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות
109	אינדקס GRI		
116	אינדקס SDG - קבוצת הבינלאומי		
117	הצהרה על בקרת נאותות הדיווח		

דבר היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי עניין יקרים,

מובא לפניכם דו"ח האחריות התאגידית של קבוצת הבינלאומי לשנת 2018. זוהי השנה השישית ברציפות בה קבוצת הבנק מפרסמת דו"ח זה לציבור, על מנת להציג את מחויבות הקבוצה להשקעה בהיבטים חברתיים וסביבתיים, במסגרת הפעילות העסקית השוטפת. זאת, מתוך תפיסה לפיה על עשייה בתחומי האחריות התאגידית להיות משולבת כחלק אינטגרלי בליבת העסקים ובתרבות הארגונית של כל חברה. כחלק מהתפתחות נושא האחריות התאגידית בבנק, הקבוצה גאה להיות בין החברות הראשונות בישראל ששילבו במסגרת הדו"ח התייחסות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם (Sustainable Development Goals). קבוצת הבנק רואה בהירתמות ליעדים אלו פלטפורמה חשובה לשיתוף פעולה בין מגזרי המשק: ציבורי, עסקי וחברתי, כמו גם הזדמנות עסקית.

גם בשנת 2018 פעלה קבוצת הבנק לקידום ולמימוש אחריותה החברתית והסביבתית, וליצירת ערך משותף הן לבנק והן למחזיקי העניין השונים. הקבוצה הקפידה על גילוי אחריות והתנהלות בשקיפות, וכן על קיום דיאלוג כנה ורציף עם מחזיקי העניין השונים, שהיווה בסיס לפיתוח עסקי ולפיתוח מוצרים ושירותים חדשניים המספקים מענה מקצועי לצרכי הלקוח.

הייתה השנה השלישית בה קבוצת הבינלאומי פועלת בהתאם לתכנית האסטרטגית התלת-שנתית שאושרה על ידי הדירקטוריון בשנת 2015 (ועודכנה ב-2019). מטרת התכנית היא צמיחה והתייעלות כוללת בפעילות הקבוצה, תוך המשך התמקדות בפעילות הבנקאות הפרטית, לצד שמירה על מובילות בשוק ההון וייעוץ השקעות. התכנית האסטרטגית מדגישה, בין השאר, את חשיבותם של שני תחומים המצויים בליבת פעילות הבנק - חדשנות דיגיטלית וטכנולוגית, והעצמת הלקוח הפרטי באמצעות פנייה ייעודית למגוון רחב של לקוחות ואוכלוסיות. קבוצת הבינלאומי מקפידה על שימוש במגוון רחב של ערוצים לצורך קידום מטרות אלו, אשר יפורטו בהמשך הדו"ח.

גם בשנת 2018 יישמה קבוצת הבנק את אסטרטגיית הדיגיטל ותשתיות המחשוב לטובת שירות יעיל ללקוחות, שיפור יכולות התחרות והמשך צמיחה. אנו ממשיכים לפתח כלים ושירותים דיגיטליים מתקדמים וחדשניים, ובשיתוף פעולה עם מגוון חברות פינטק וטכנולוגיה, תוך ניצול הקדמה בשוק ההיי-טק הישראלי, על מנת לספק ללקוחות הקבוצה את השירותים המתקדמים והיעילים ביותר.

המאפיינים הייחודיים של קבוצת הבינלאומי הם אלו המאפשרים פנייה למגוון לקוחות והעצמה כלכלית למגזרי מיעוט. בין השאר, קבוצת הבנק פועלת לקידום מענה מותאם לאוכלוסיות שונות בחברה הישראלית: לאוכלוסייה הדתית והחרדית באמצעות מערך פאג"י בבנק הבינלאומי; למגזר הערבי באמצעות בנק מסד; לאוכלוסיית המורים ועובדי מערכת החינוך באמצעות בנק מסד והבנק הבינלאומי, לחיילי ולקציני צה"ל, לעובדי מערכת הביטחון, לגמלאי מערכת הביטחון ובני משפחותיהם באמצעות אוצר החייל. במסגרת פעילות הבנקים בקבוצה לקידום העצמה כלכלית והרחבת האפשרויות הפיננסיות במגזרים השונים בחברה הישראלית, הורחבה בשנת 2018 פעילות הבנק להנגשת השירותים הבנקאיים לקהילות המגזרים השונים. זאת, בין השאר, באמצעות הרחבת הפריסה של סניפים ארעיים לטובת קהילות קטנות ומרוחקות, וכן הרחבת ופיתוח השירותים הדיגיטליים, אשר אינם תלויים בקרבה פיזית לסניף בנק.

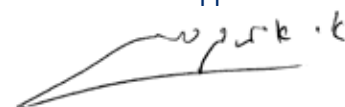
בהמשך למהלך המוצלח שבוצע ב-2015 של מיזוג הבנקים פאג"י ו-Ubank לבנק הבינלאומי תוך שימור המותגים, ערכיהם וצביונם הייחודיים הבנק נערך בשנת 2018 למיזוג של בנק אוצר החייל לבנק הבינלאומי, שהושלם ב-1.1.19. גם מיזוג זה בוצע תוך שימור המותג הייחודי, ערכיו וצביונו ופריסתו של אוצר החייל, בהתאם לצרכי לקוחותיו.

הקבוצה רואה בטיפוח ההון האנושי יעד חשוב ובהתאם פועלת לקידום שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה. הבנק מעסיק אלפי עובדים מרקעים ואזורים שונים ונותן הזדמנות שווה לכל אחד מהעובדים כדי להוכיח את יכולותיו וכישוריו. קבוצת הבנק מקפידה על שוויון הזדמנויות בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בבנק, ביניהם תהליכי הגיוס והקליטה, תנאי השכר וההעסקה, קידום והכשרה מקצועית וכל תהליך ארגוני אחר. כמו כן, הקבוצה שומרת על סביבת העסקה נאותה ואחריות תוך קידום והקפדה על החוק ושמירה על נורמות אוניברסליות. גם בשנת 2018 המשיך שיעור הנשים המועסקות והמנהלות בקבוצה להיות גבוה מהממוצע במשק.

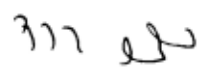
קבוצת הבינלאומי גאה לקחת חלק בצמיחתה הכלכלית של מדינת ישראל והחברה הישראלית. הקבוצה תמשיך לפעול במרץ למען עשייה ציבורית ולצמיחה בת קיימא הן בזירה הכלכלית והן בזירה החברתית והסביבתית.

בברכה,

אירית איזקסון
יו"ר



סמדר ברבר-צדיק
מנכ"ל





פרופיל ופעילות קבוצת הבנק

במסגרת זו, פועלים גם סניפי יובנק המתמחים בבנקאות פלטינום ובשוק ההון וסניפי פאג'י המתמחים במגזר הדתי והחרדי והפועלים באמצעות מערך ניהולי נפרד.

- חטיבת נכסי לקוחות המרכזת את תחומי שוק ההון והפיקדונות, לרבות חדרי העסקאות המתמחים בפעילות מול סניפים, לקוחות מקצוענים וגופים מוסדיים.

בנוסף לבנק הבינלאומי, מונה כיום הקבוצה שני בנקים מסחריים בישראל, המתמחים בקהלי לקוחות ייחודיים: אוצר החייל, המתמחה במתן שירותים ללקוחות קמעונאיים ומסחריים, בדגש על עובדי וגמלאי מערכת הביטחון ומסד, המתמחה במתן שירותים לאוכלוסיית המורים בישראל. בחודש ספטמבר 2018 חתמו הבנק הבינלאומי ובנק אוצר החייל על הסכם מיזוג לפיו בנק אוצר החייל יתמזג לבינלאומי תוך שימור המותג "אוצר החייל" ומערך הסניפים שלו. המיזוג הושלם ב-1.1.2019.

הבנק הבינלאומי ובנק מסד הם חברים באיגוד הבנקים הישראלי. כחברים באיגוד, הם זכאים לקבלת המידע ולהשתתפות בדיונים ובתהליכי קבלת ההחלטות המתקיימים במסגרת פעילות האיגוד.

לבנק תכנית אסטרטגית לשנים 2016-2018 אשר אושרה על ידי הדיקטוריון בחודש ספטמבר 2015 ונבחנת על ידו פעמיים בשנה (התכנית האסטרטגית עודכנה בשנת 2019). יעדי העל של התכנית הם במונחי תשואה על הון מעל ריבית חסרת סיכון ויחס יעילות. התכנית מושתתת על התנהלות מידתית בכל תחומי הפעילות, מתוך שאיפה לרווחיות נאותה ויציבה לאורך זמן.

ביום 17 בנובמבר 2016 אישר דירקטוריון הבנק את עדכון התכנית האסטרטגית של הקבוצה בהיבט מהלכי התייעלות. הבנק בוחן את התכנית מדי חצי שנה בהתייחס לסביבה המקרקעית, כלכלית, להתפתחויות התחרותיות במשק, לסביבה הרגולטורית, להתפתחויות הטכנולוגיות וכן לשינויים שחלים בקבוצת הבנק, ומעדכן במידת הצורך את התכנית והמהלכים הנובעים מהתכנית האסטרטגית.

הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42, תל-אביב. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל.

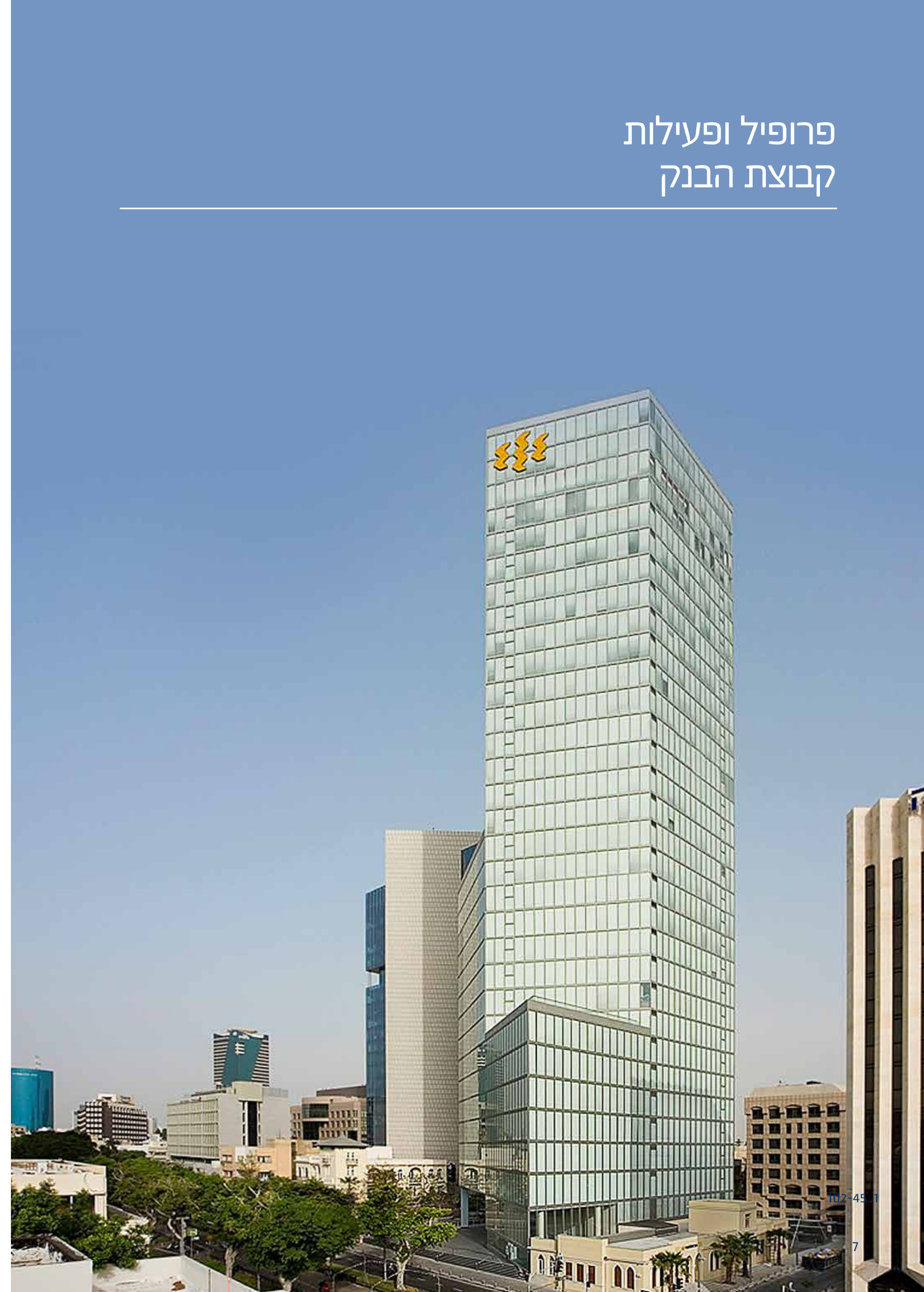
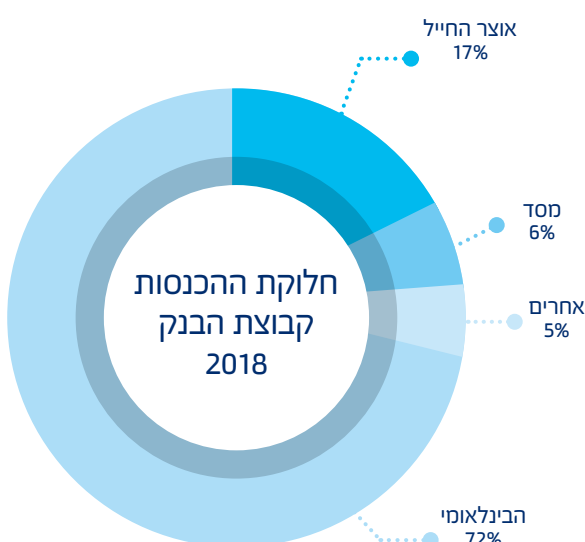
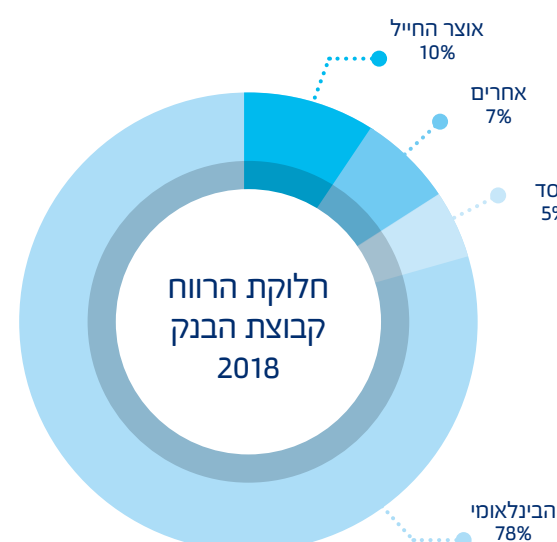
פעילותה העסקית של קבוצת הבנק מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- תיווך פיננסי בין מפיקים ללווים, העומד ביסודה של הבנקאות המסחרית. ההכנסות מפעילות זו מקבלות את ביטוין בהכנסות ריבית, נטו ומהוות את מקור הרווח העיקרי של הקבוצה.
- שירותים פיננסיים ובנקאיים במגוון רחב של פעילויות, בתחומי מטבע חוץ, הסחר הבינלאומי, ניירות הערך, שירותי מידע, כרטיסי אשראי, מכשירים פיננסיים נגזרים וכיו"ב.
- ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני.
- השקעת כספי הנוסטרו של הבנק וניהול סיכונים שוק ונזילות.
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון בתחום קופות הגמל וקרנות נאמנות.
- שירותי נאמנות ללקוחות פרטיים ומוסדיים באמצעות החברה לנאמנות.
- סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי - קבוצת הבנק רואה ביצוא ובייבוא עוגן מרכזי בכלכלה ובתעשייה הישראלית ומסייעת בקידום באמצעות תכנית מימון וגיוס שונות

קבוצת הבנק פועלת באמצעות שלוש חטיבות עסקיות עיקריות:

- החטיבה העסקית המרכזת את מכלול הפעילות מול לקוחות עסקיים גדולים (corporate) ומסחריים (middle market), וכן מול לקוחות עסקיים ומוסדיים הפעילים בשוק ההון. במסגרת החטיבה פועל איזור עסקים, המרכז את פעילות הסניפים העסקיים של הבנק.
- החטיבה הבנקאית המרכזת את הפעילות מול הלקוחות הפרטיים של הבנק, ובכללם בנקאות פרטית ומשקי בית והעסקים הקטנים לרבות משכנתאות וכרטיסי אשראי.

חלוקת רווחים והכנסות בקבוצת הבנק 2018



בנק מסד בע"מ

51%

51%

בנק אוצר החייל בע"מ

100%

100%

הבינלאומי הראשון הנפקות בע"מ

100%

100%

חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ

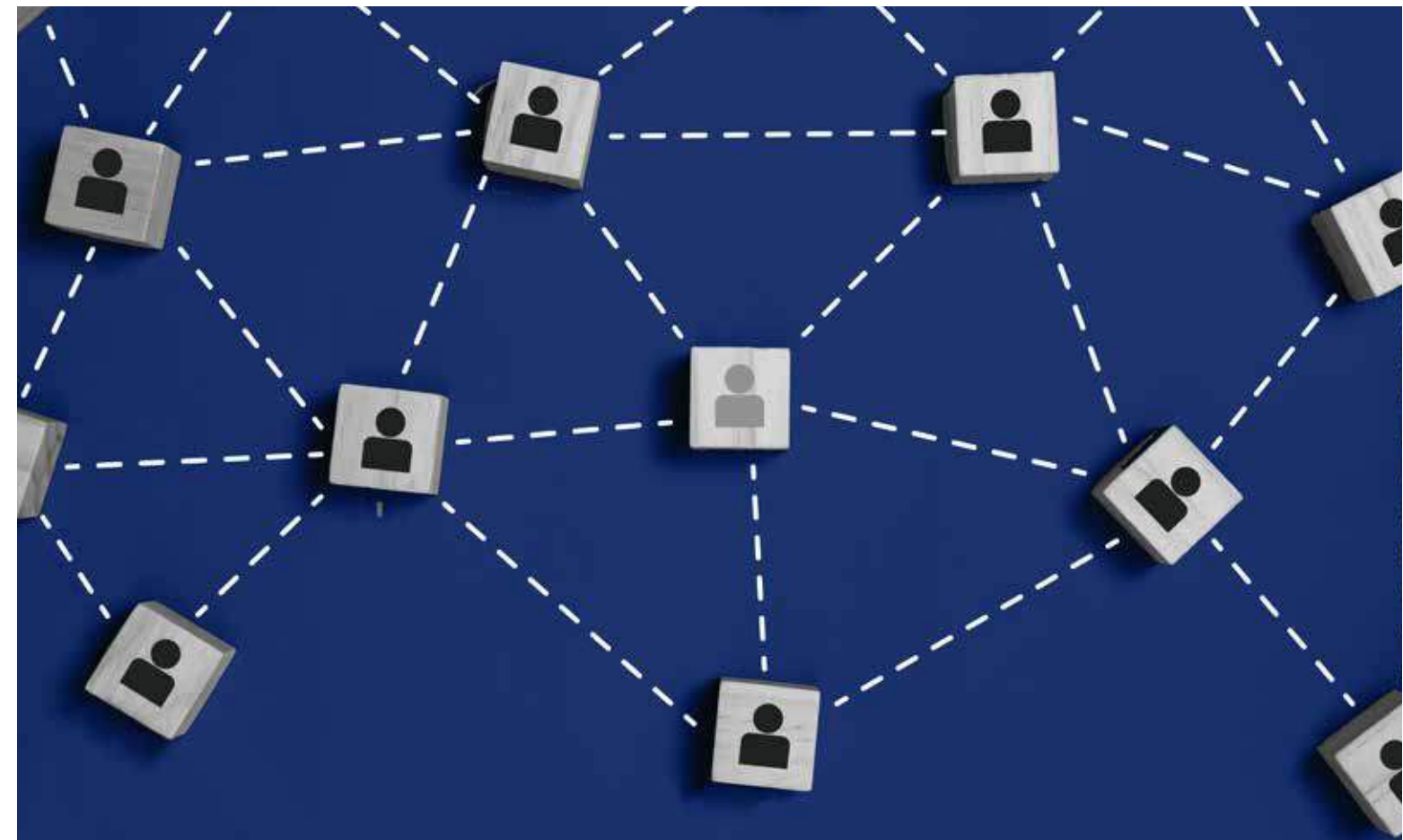
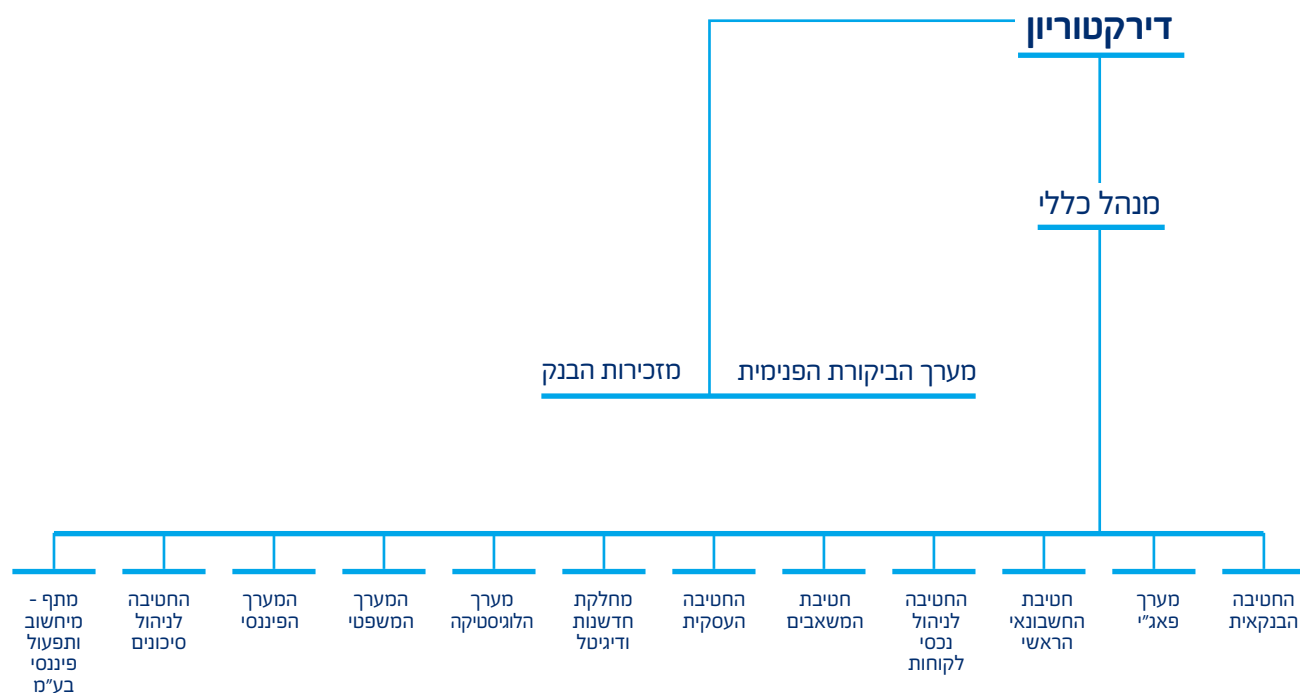
21%

28.2%

הון - אחוזי האחזקה בהון החברה
הצבעה - אחוזי האחזקה בזכויות ההצבעה

* מיזוג בנק אוצר החייל בבנק הבינלאומי הושלם ב-1.1.19.

בשנת 2018 פעל הבנק באמצעות שש חטיבות וחמישה מערכים מקצועיים. בראש כל חטיבה ובראש מערך הביקורת, מערך פא"ו והמערך הפיננסי עומד חבר הנהלה. המבנה הארגוני של החטיבות והמערכים מותאם לתפישה הניהולית של בנקאות מוטת לקוח ומאפשר התמחות במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזרי לקוחות בעלי מאפיינים וצרכים דומים. מת"ף (מחשוב ותפעול פיננסי בע"מ) חברה בת של הבנק בשליטתו המלאה, עוסקת במחשוב ובתפעול של התהליכים הבנקאיים בכל הבנקים השייכים לקבוצת הבנק.



פ.י.ב.י. אחזקות בע"מ מחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק הבינלאומי (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיתר השליטה של בנק ישראל). אין גורמים נוספים בעלי החזקות מהותיות בבנק הבינלאומי. בעלי השליטה בפ.י.ב.י. אחזקות בע"מ הם מר צדיק בינו וילדיו, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי ודפנה בינו-אור (להלן - "משפחת בינו") באמצעות חברת האחזקות בימון בע"מ, ה"ה מיכאל והלן אבלס באמצעות חברת אינסטנז מספר 2 בע"מ וה"ה ברי ליברמן, קסי ליברמן-הריס, בין ליברמן וגיושוע ליברמן באמצעות חברת דולפין אגרונומ בע"מ. בין בעלי השליטה קיימים הסדרים שונים בנוגע לאחזקותיהם בפ.י.ב.י. אחזקות בע"מ, ובהתאם בקבוצת הבינלאומי, כמפורט בפרק "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בדו"ח הכספי לשנת 2018.

בהתאם לדיווח פיבי, נכון למועד הדו"חות, אחזקות בעלי השליטה בפי.י. אחזקות בע"מ (בהון ובהצבעה) הן כדלהלן: בינוהן בע"מ - 28.54%, אינסטנז מספר 2 בע"מ - 11.68%, דולפין אנרגיות בע"מ - 11.68%.

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים שלו. פעילותו של הבנק נשאת ערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, עבור המדינה באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ, רכש כחול לבן, עבור עובדי הקבוצה על ידי העסקתם ותשלום משכורות, עבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים בקידום פעילותם ועבור הקהילה בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. הבנק אינו מקבל כל סיוע או תמיכה כספית מהמדינה.

קבוצת הבנק תורמת גם בצורה עקיפה לפיתוח המשק הישראלי, זאת במספר היבטים: סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ ובכך מאפשרים גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ אפשרות לפעילות כלכלית. בנוסף למגזרי הלקוחות העיקריים

מולם פועלת הקבוצה, הבנקים נותנים מענה מקצועי וייעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: המגזר החרדי, המגזר הערבי, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים לרבות במגזר הערבי, מגזר יוצאי חבר העמים ולעסקים קטנים ובינוניים, זאת תוך מתן שירותים ומוצרים ייעודיים ומוותאמים בעלי ערך מוסף. בכך מאפשרים הבנקים ללקוחות ממגזרים אלו נגישות טובה יותר לניהול ההיבטים הפיננסיים בחייהם ולפעילות כלכלית שוטפת. במסגרת פעילות הקבוצה, נמשכת הפעילות היזומה לקידום העסקים הקטנים והבינוניים הפועלים בישראל. שרידותם ויציבותם של עסקים אלה, מחזקת את המשק והכלכלה המקומית. בנוסף, הבנקים מקדמים יוזמות שונות לקידום ידע פיננסי בקרב הלקוחות וגם כחלק מהפעילות המבוצעת מול הקהילה ובכך מסייעים לקידום הלקוחות והציבור בהיבט של התנהלות נבונה יותר בהקשרים הפיננסיים והבנקאיים בחייו לטווח קצר וארוך.

פיזור סניפים

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים מרוחקים ממרכז הארץ ¹	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי	66	22	33%
פאג"י	18	6	33%
יובנק	5	0	0%
מסד	23	12	52%
אוצר החייל	46	18	39%
סה"כ	158	58	37%

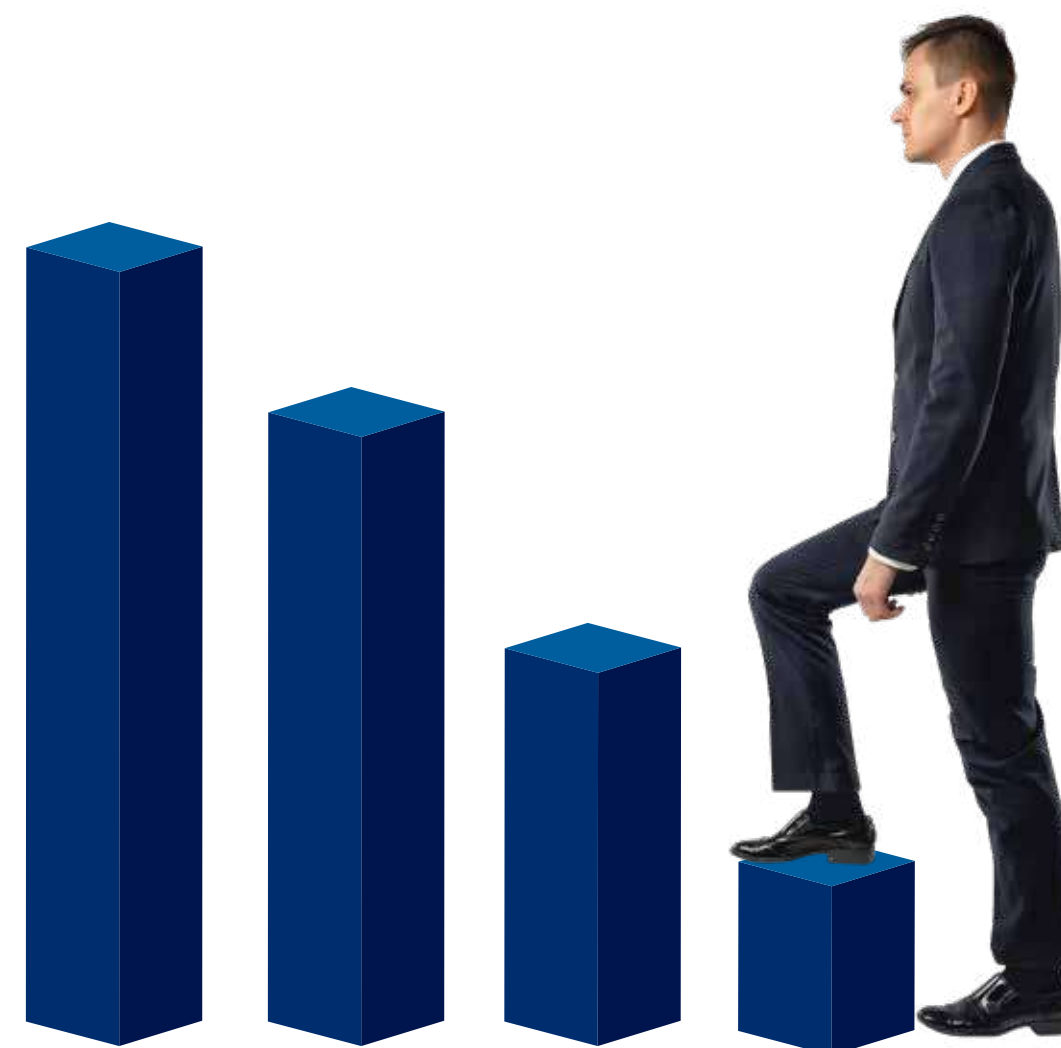
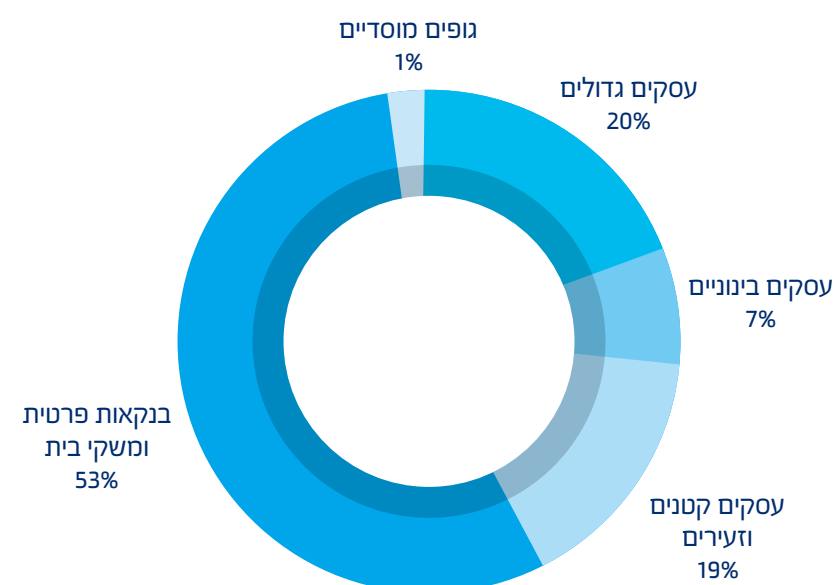
ביצועים כלכליים:

ביצועים כלכליים - קבוצת הבינלאומי (במיליוני ₪)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
סך הכנסות	3,797	3,851	3,768	3,494	3,649	3,752	4,123
הוצאות תפעול ואחרות	2,814	2,860	2,912	2,710	2,683	2,607	2,819
משכורות והוצאות נלוות	1,676	1,746	1,780	1,629	1,656	1,627	1,696
הפרשה למיסים על הרווח	315	366	328	326	398	358	408
הרווח הנקי	563	538	455	446	521	678	733
דיבידנדים לבעלי המניות	-	200	285	130	200	310	355
תרומה לקהילה	2	3.6	2.9	2.8	2.8	3	3

אשראי לציבור נטו, לפי מגזרי פעילות (במיליוני ש"ח) 2018

ב-31 בדצמבר 2018 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 84.292 מיליארד ₪



” תחום האחריות התאגידית שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילותנו העסקית השוטפת. זאת, מתוך תפיסה הוליסטית של תחום האחריות התאגידית, ומתוך רצון לייצר גם לקבוצה וגם לכלל בעלי העניין שלה.



” מטרת הדוח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית.

אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי

תחום האחריות התאגידית שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילות העסקית השוטפת. זאת, מתוך תפיסה הוליסטית של תחום האחריות התאגידית, ומתוך רצון לייצר ערך משותף גם לקבוצה וגם לכלל בעלי העניין שלה. על ידי דיאלוג מתמיד עם לקוחות הקבוצה, עובדיה, בעלי המניות, הספקים השונים וכן הקהילה בה אנחנו חיים, הקבוצה מקדמת פעילות עסקית משגשגת במקביל ליצירת ערך מוסף.

תחום האחריות התאגידית מנוהל בצורה מערכתית ומסודרת. הממונה על אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי הוא ראש חטיבת משאבים בבנק הבינלאומי, סמנכ"ל בכיר וחבר הנהלת הבנק. כמו כן מינה הבנק מנהלת תחום אחריות תאגידית אשר אחראית על אינטגרציה ויישום של התחום, ועל עבודה שוטפת מול אחראי התחום בחברות הבנות. נושאים בתחום האחריות התאגידית נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים ומנהלת תחום האחריות תאגידית בקבוצה מציגים בפני הדירקטוריון את דו"ח האחריות התאגידית של הבנק. חטיבת משאבים היא האחראית על ביצוע התאמות בין כל הגופים הרלוונטיים ונמצאת בקשר ישיר עם מנהלי היחידות בכל קבוצת הבנק. לפרטים נוספים אודות הדו"ח ניתן לפנות למנהלת תחום האחריות התאגידית, באמצעות כתובת המייל המצויה באינדקס ה-GRI בסוף הדו"ח.

אודות הדו"ח³

הדו"ח מציג את הנושאים המהותיים לפעילות הקבוצה בעולמות התוכן של אחריות תאגידית, על בסיס תהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק שבוצע כהכנה לדו"ח הקודם שפרסמה הקבוצה ועל בסיס משותף שנתקבל ממחזיקי עניין חיצוניים לבנק, ותהליך חשיבה ועדכון כהכנה לדו"ח זה (הפירוט מוצג בהמשך מסמך זה).

הדו"ח עבר בקרת נאותות חיצונית של גורם שלישי בלתי תלוי ע"י המרכז להבטחת איכות של דו"חות אחריות תאגידית... (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא בסופו של מסמך זה). בנוסף, הדו"ח נסקר על ידי שירותי הגילויים המהותיים (Materiality Disclosures Services) של ארגון ה-GRI (לפירוט אודות הבדיקה ראו את ההצהרה באינדקס תוכן ה-GRI בעמוד 109 של הדו"ח). כלל הנתונים בעולמות התוכן השונים המוצגים בדו"ח, נאספו באמצעות גורמים רלוונטיים מקצועיים מקבוצת הבנק ובסיוע יועצים חיצוניים מומחים באחריות תאגידית. מרבית הנתונים הכמותיים בדו"ח מתייחסים לקבוצת הבנק. חלקם של הנתונים בדו"ח זה מוצגים בהשוואה לנתוני הדו"ח הקבוצתי הקודם (לפעילות בשנת 2017) וחלקם של הנתונים משמש גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדו"ח שבהם טוביה המדידה). הנתונים הכמותיים בדו"ח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם לנדרש בסטנדרטים של ה-GRI. קבוצת הבנק הבינלאומי מפרסמת דו"ח אחריות תאגידית אחת לשנה.

דו"ח האחריות התאגידית השישי של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את הישגנו כלפי מחזיקי העניין השונים. דו"ח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי בישראל בשנת 2018, בתחומי האחריות התאגידית והוא נכתב על פי הנחיות ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative) על פי אפשרות הדיווח ברמת השקיפות המורחבת והמקיפה (In Accordance: Comprehensive)⁴. מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית.

דו"ח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי, לרבות פעילות שלושת הבנקים המרכזיים החברים בקבוצה: הבנק הבינלאומי (הכולל את מערך פאג'י ומחוז יובנק שמוזגו לתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015), בנק אוצר החייל ובנק מסד, וכן את חברת הבת מת"ף (במקומות בהם לפעילותה של מת"ף יש השפעות בעולמות התוכן המוצגים בדו"ח זה). הדו"ח הקודם של הקבוצה פורסם בסוף שנת 2018 ביחס לשנת הפעילות 2017. הנתונים המפורסמים בדו"ח זה עומדים בהלימה למידע שהוצג בדו"חות קודמים. עקב מיזוגו של בנק אוצר החייל בבנק הבינלאומי בתחילת שנת 2019, לא הוגדרו עבור בנק אוצר החייל יעדים נפרדים לשנת 2019 במסגרת דו"ח זה⁵.

102-48, 102-46, 3
102-54, 4
102-49, 5

סוגיות מהותיות⁴

כתיבת דוח אחריות תאגידית זה, כאמור, נעשתה על פי מסגרת הדיווח המקובלת בארץ ובעולם, הסטנדרטים לדיווח של ארגון - Global Reporting Initiative (GRI). הגדרת הסוגיות המהותיות הינה אכן יסוד בתהליך הדיווח על פי תקן ה-GRI. מסגרת זו מגדירה לארגון תהליך של ניתוח הנושאים המהותיים עבורו, תוך הכללת ציפיות בעלי עניין חיצוניים של הארגון, לקראת הכנת דוח אחריות תאגידית.

סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי האחריות התאגידית (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) בהם לארגון יש השפעה משמעותית על בעלי העניין שלו או שהארגון מושפע מהם. סוגיות מהותיות עשויות להיות מושפעות מאופי הפעילות של הארגון המדווח, מהסקטור בו הוא פועל, מהסביבה הכלכלית או העסקית בה הוא פועל, מהמיקום הגיאוגרפי, מהפריסה העסקית והתפעולית של פעילות הארגון וכיוצא בזה.

לבחירת הסוגיות המהותיות משמעות רבה - אלו הנושאים אותם מקדמת הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית. מסגרת הדיווח והסטנדרטים של ה-GRI (התקן המתקדם ביותר של ה-GRI) Sustainability Reporting Standards, שעל פיו מדווח הבנק, מהווים כלי ניהול ומנחה את הארגון לדווח על הגישה הניהולית (Management Approach) בכל נושא שנבחר כמהותי.

זיהוי הנושאים המהותיים שלנו מבוסס על ניתוח המרכיבים הבאים:

- מסגרות דיווחי קיימות כגון: Global Reporting Initiative (GRI) ו-Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
- מסגרות העוסקות בסוגיות מהותיות ברמה הגלובאלית, כגון: Sustainable Development Goals (SDG).
- גופי אנליזה בתחומי ה-ESG משוק ההון, כגון: SUSTAINALYTICS, OEKOM, RobecoSam, Vigio ו-EIRIS.
- סוגיות מהותיות שזוהו אצל עמיתים מסקטור הבנקאות בארץ ובעולם.
- דיאלוג רציף עם בעלי עניין.

במקביל לכתיבת דו"ח האחריות התאגידית לשנת 2018, מבצעת קבוצת הבנק תהליך לתיקוף ועדכון הנושאים המהותיים לפעילות ולדיווח. במסגרת זו, קבוצת הבינלאומי מקיימת שיח ייעודי עם בעלי עניין מרכזיים של הקבוצה, לצורך הצפת הסוגיות המהותיות עבורם ותיעדופן. במקביל, חברי הנהלת הבנק תיעדפו מחדש את הסוגיות המהותיות עבור הבנק, לאחר דיון מעמיק בנושא בשיבת ההנהלה. מטריצת המהותיות החדשה של הבנק תופיע בדו"ח האחריות התאגידית הבא, לשנת 2019.

” סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי האחריות התאגידית (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) בהם לארגון יש השפעה משמעותית על בעלי העניין שלו או שהארגון מושפע מהם. ”



4. 102-43, 102-44, 102-46

הנושאים המהותיים לשנת 2018 - קבוצת הבינלאומי

חשיבות למחזיקי העניין	- פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית - נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות - אתיקה ומניעת שחיתות פרטיות ואבטחת מידע	- הוגנות במוצרים ושירותים - שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות
	- יצירת ערך כלכלי למחזיקי העניין - ממשל תאגידי וציות קידום ידע פיננסי	- שיוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה - שרשרת אספקה אחראית - איכות השירות - סביבת העסקה
		ניהול היבטי סביבה

חשיבות לקבוצת הבינלאומי

רשימת הנושאים המהותיים בקבוצת הבנק⁵

פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית קבוצת הבנק מורכבת מ-5 מותגים הבינלאומי, אוצר החייל, פאג"י, מסד ויו בנק המעניקים שירות למגוון לקוחות, אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. בד בבד עם קידום פעילות כלכלית כתוצאה מהפעילות מול אותם מגזרים, המוצרים והשירותים הבנקאיים שמעניקים הבנקים מקדמים גם היבטים חברתיים.	
נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות היבט מרכזי בתחום השירות, שיוצר ערך עבור לקוחות הבנק במספר היבטים: בנוסף למתן שירות חדשני, מהיר ומקצועי, קידום נגישות השירות מאפשר לאנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים לקבל שירות שוויוני ככל לקוח. בנוסף, שירות בערוצים הישירים (טלפון, אתר הבנק, אפליקציות וכו') עונה על צרכי לקוחות, מונע שימוש מיותר בנייר וחוסך פליטות מזהמים בנסיעה לסניפים.	
אתיקה ומניעת שחיתות צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה על בסיס שמירה על טוהר המידות במקביל לקידום מציאות עסקית וערכית, על בסיס הטמעת אתיקה עסקית בפעילות.	
פרטיות ואבטחת מידע ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות ופעילות לניהול התחום, במקביל למענה וטיפול בפניות לקוחות בתחום זה.	
הוגנות במוצרים ושירותים הטמעת עקרונות של שקיפות והוגנות במוצרי קבוצת הבנק ובשירותיה והקפדה על התאמת המוצר לצרכי הלקוח ואופיו. זאת על בסיס הטמעת ההוראות הצרכניות השונות החלות על הבנק ופעילות של שיווק אחראי המבוססת על כללי אתיקה מקובלים בתחום זה.	
שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות שילוב היבטים מעולמות תוכן של קיימות (כגון: שיקולי טווח ארוך, ממשל תאגידי, זכויות אדם ואזרח, הגנת הסביבה ועוד) בנוסף להיבטים הפיננסיים, כולל סיכונים סביבתיים, בעת קבלת החלטות בהשקעות משמעותיות ובמתן מימון בפעילות קבוצת הבנק.	

5. 102-47

יצירת ערך כלכלי לבעלי עניין	קבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל, יוצרת ערך למחזיקי עניין שונים: בעלי מניות ומשקיעים, לקוחות, עובדים, ספקים, מדינה, קהילה ועוד. בדו"ח מוצגים הביצועים הכלכליים המרכזיים המשקפים זאת.
ממשל תאגידי וציות	פעילות ומבנה הדירקטוריון (בהקשרים של אחריות תאגידית) ויחידות הציות בבנקים, כשני גורמים מרכזיים, המהווים בסיס לפעילות התקינה של קבוצת הבנק, זאת בהתאם לחוקים, להוראות ולכללים המחייבים את המערכת הבנקאית בישראל.
קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון	יזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחות הבנק ובקרב הקהילה.
שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה	תיאור העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הבנק. בנוסף, פעילות פרו אקטיבית לגיוס עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת תעסוקה בחברה הישראלית, כמענה על צורך עסקי וחברתי.
שרשרת אספקה אחראית	שילוב ערכי אחריות תאגידית בניהול מערך ההתקשרויות של הקבוצה עם ספקים, כגון: הקפדה על תנאי העסקה הוגנים ונאותים של קבלני כוח אדם, תרומה למשק הישראלי באמצעות התקשרויות עם עסקים מקומיים ומהפריפריה והקפדה על ניהול נאות של תהליכי הרכש.
איכות השירות	פעילות הבנק לקידום איכות השירות ולשמירה על שביעות רצון הלקוחות, לרבות הדרכה, ניטור ומדידה, למידה ושיפור איכות השירות.
סביבת העסקה	פיתוח סביבת העבודה בקבוצת הבנק, המעסיקה אלפי עובדים, בדגש על פרופיל עובדי הקבוצה, פעילות הרווחה, הביטחון התעסוקתי של העובדים, ניהול הממשק בין הנהלות הבנקים בקבוצה לעובדים ואפשרויות הקידום והערך המוסף שיוצרת הקבוצה לעובדים כחלק מסביבת העבודה.
המשכיות עסקית	קידום ההיערכות לשמירה על המשכיות עסקית ופעילות בתנאים שונים, לרבות מצבי חירום.
חדשנות במוצרים ושירותים	קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערוצים הישירים.
השקעה בקהילה	ההשקעה בקהילה של קבוצת הבנק, לרבות המדיניות, התרומה בכסף ובשווה כסף, התנדבות עובדים וקידום מגוון פעילויות חברתיות.
הכשרה ופיתוח עובדים	הכשרה מקצועית של העובדים בקבוצה בהתאם לצרכים העסקיים של הקבוצה ולפיתוח אישי ומקצועי של עובדי הבנק.
ניהול היבטי סביבה	הבנק רואה חשיבות גבוהה בהירתמות למען צמצום השפעתו הסביבתית. כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילותו השוטפת.

”לקבוצת הבנק מחזיקי עניין רבים ומגוונים, המשפיעים על פעילות הקבוצה ומושפעים ממנה. עם כל אחד ממחזיקי העניין הקבוצה מקיימת קשר ושיח אודות נושאים שונים בהם הוא מתעניין במיוחד, באמצעות ערוצי שיח ישירים ועקיפים. במסגרת זאת, ישנם גורמים בבנק האמונים על השיח והקשר עם כל קבוצת מחזיקי עניין. קבוצת הבנק עושה מאמצים רבים על מנת להיות קשובה לצרכי מחזיקי העניין שלה, ולהתייחס אליהם במסגרת פעילותה העסקית.

”

דיאלוג עם מחזיקי עניין⁶

לקבוצת הבנק מחזיקי עניין רבים ומגוונים, המשפיעים על פעילות הקבוצה ומושפעים ממנה. עם כל אחד ממחזיקי העניין הקבוצה מקיימת קשר ושיח אודות נושאים שונים בהם הוא מתעניין במיוחד, באמצעות ערוצי שיח ישירים ועקיפים. במסגרת זאת, ישנם גורמים בבנק האמונים על השיח והקשר עם כל קבוצת מחזיקי עניין. קבוצת הבנק עושה מאמצים רבים על מנת להיות קשובה לצרכי מחזיקי העניין שלה, ולהתייחס אליהם במסגרת פעילותה העסקית.. הדיאלוג מתבצע באמצעות הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בקבוצת הבנק עבור כל מחזיק עניין בתדירות ובאופן הנובע מאופי הממשק מול אותו מחזיק עניין. כחלק משגרת העבודה, קבוצת הבנק משלבת ומטמיעה בפעילותה עמדות של מחזיקי העניין, ככל שאלה מסייעות לה להימנע מסיכונים וליצור ערך חיובי עבור מחזיקי העניין.

מחזיקי העניין	ערוצים מרכזיים של דיאלוג בשנת 2018
לקוחות	סניפים - קבוצת הבנק מקיימת מגע ישיר עם לקוחותיה באמצעות סניפיה הרבים הפרוסים ברחבי הארץ. הסניפים מציעים ללקוחות מגוון רחבים של שירותים בנקאיים, הניתנים באיכות גבוהה על ידי מיטב אנשי המקצוע, לכלל הלקוחות של קבוצת הבינלאומי - בנקאות פרטית, שור ההון ו/או עסקיים. הקבוצה מקפידה על חיזוק הקשר עם הלקוחות באמצעות הסניפים, בהם מתקיים שיח בלתי אמצעי ייחודי בין העובדים והלקוחות. ערוצים ישירים - קבוצת הבנק פועלת באופן מתמיד לקידום והטמעת השימוש בערוצי האונליין (הכוללים אתר אינטרנט, אפליקציה בסלולר, מוקד בינלאומי קולל, Call, שירותי SMS ושירותי דואר און-ליין, וכן אתר שיווקי ודף פייסבוק), ולפתיחת ערוצי תקשורת רחבים ככל האפשר מול לקוחותיה. לשם כך, בין היתר, ניתנות הדרכות ללקוחות ולבנקאים, במגוון אמצעים, וכן מתווספים ערוצים מגוונים לניהול דיאלוג עם לקוחות ובעלי עניין, לפי העניין(דואר אונליין, הודעות SMS, הודעות פוש, התכתבות עם בנקאי, צ'ט, וידאו צ'ט, דף פייסבוק וכו'). כנסים וסדנאות - קבוצת הבנק מקדמת דיאלוג על ידי עשרות הדרכות, כנסים וסדנאות מדי שנה ללקוחות הבנק. נערכים כנסים מקצועיים ללקוחות העסקיים, ללקוחות שוק ההון וללקוחות פרטיים. כמו כן, מתקיימים כנסים ייעודיים לאוכלוסיות שונות, בהן המורים ועובדי ההוראה, המגזר החרדי, כוחות הביטחון וליוצאי חבר העמים (בנוסף, פועל קו ייעודי בשפה הרוסית וצוות עובדים דובר רוסית ב"בינלאומי קול"). כנסים אלו, הכוללים מגוון הרצאות במגוון רחב של נושאים, מועברים על ידי מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים, בהתאם לצרכים העולים בדיאלוג השוטף מול מחזיקי העניין. סקרי שביעות רצון - הבנקים השונים בקבוצת הבנק מבצעים מדי שנה סקרי שביעות רצון, המותאמים לפעילות הייחודית של כל בנק ולקוחותיו. כמו כן, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים, ללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניף לסניף. בנוסף נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות מסוגים שונים. פניות ובקשות - לרשות לקוחות הבנק עומדות מגוון דרכי פניה אל מחלקת פניות הציבור בבנק, בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות אתר האינטרנט, הטלפון, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חוזה דעתך" באתר הבנק ובאמצעות עמוד הפייסבוק; הבנק מקפיד על מתן מענה בצורה מהירה ויעילה לשביעות רצון הלקוחות.

6. 102-40, 102-42, 102-43



קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDGs)

בספטמבר 2015 אימצה העצרת הכללית של האו"ם בה חברות 193 מדינות, שורה של יעדים אותם יש להטמיע במטרה לקדם צמיחה עולמית בת קיימא עד שנת 2030. התכנית מכונה "אג'נדה 2030 לפיתוח בר קיימא" הכוללת 17 יעדים ו-169 מטרות משנה. היעדים מקיפים תחומים רבים ובכללם מיגור העוני, צמצום אי-השוויון, נגישות לחינוך, צמיחה כלכלית, מאבק נגד שינוי האקלים ועוד.

ישראל, כחברה בארגון מחויבת לדווח על יישום היעדים. כדי לממש את היעדים, נדרש שיתוף פעולה בין כלל הסקטורים במדינה - ממשלתי, עסקי ואזרחי. חלק ניכר מיישום היעדים נשען על הסקטור העסקי - הפרטי. כארגון פיננסי גדול קבוצת הבנק מכירה בחשיבות של הירתמותה להשגת ה-SDGs.

זו השנה השנייה בה קבוצת הבנק מדווחת במסגרת דו"ח האחריות התאגידית על מעורבותה בקידום היעדים. לצורך כך, נערך מיפוי של פעילות הקבוצה ביחס ליעדים ולמטרות, על מנת להציג את חלקה בהשגתם ולבחון את פעילותה הרלוונטית בהמשך. קבוצת הבנק גאה להיות בין הגופים הראשונים בארץ ששילבו במסגרת הדו"ח התייחסות ליעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) ומתחייבת להמשיך לפעול לקידום היעדים התואמים לאסטרטגית הבנק. הפירוט להלן מתייחס לעיקר הפעילויות שהבנק מקדם במסגרת מימוש היעדים. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא בהרחבה על פעילות הבנק הרלוונטית המוזכרת, אשר מסייעת בקידום יעדים אלו.

”אנו גאים להיות בין הגופים הראשונים בארץ ששילבו במסגרת הדוח התייחסות ליעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) ומתחייבים להמשיך לפעול לקידום היעדים התואמים לאסטרטגית הבנק.”

”

לקוחות

- **לקוחות עסקיים** - הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי אזור עסקים המספקים ליווי פיננסי כולל לכל צורך עסקי. הבנק אף מיקד את הפוטנציאל הקיים באוכלוסיית הלקוחות העסקיים, על ידי פילוח לשלושה מגזרי פעילות (הנגזרים על פי היקף מחזור עסקיהם): עסקים קטנים, מסחריים - בינוניים וגדולים. לכל מגזר מונה מנהל שתפקידו להתאים את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה ולמענה הולם לצרכיהם. כמו כן, מתקיים קשר ישיר ורציף עם מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באמצעות יחידות עסקיות בסניפים וצוותים ביחידות האשראי במטה. בנוסף, הערוצים הדיגיטליים השונים מציעים שירותים המותאמים לצרכי הלקוחות העסקיים יכולים להיעזר גם כן בשירותים המוצעים בערוצים הדיגיטליים השונים.

עובדי קבוצת הבנק

- **קו פתוח למשאבי אנוש** קו ישיר של עובדי הקבוצה לפניות בכל נושא אצל ממונה על פניות העובדים (ולממונה על הטרדות מיניות בעת הצורך) וטלפון אדום לביקורת הפנימית; בשני הערוצים ניתן לפנות גם בצורה אנונימית. **כמו כן אחראית מחלקת משאבי אנוש על פניות בנושא אתיקה, אשר יכולות גם הן יכולות להיעשות באופן אנונימי.**
- **שיחות משוב והערכת עובדים** - קבוצת הבנק רואה בתהליך הערכת עובדים את אחד התהליכים המרכזיים בניהול ההון האנושי. על כן, אחת לשנה מתקיים תהליך הערכה לעובדי הקבוצה על ידי שיחת הערכה בין העובד לבין המנהל שלו.
- **מפגשי הנהלה עובדים** - בכל הבנקים מקבוצת הבנק מתקיימים מפגשי הנהלה עם העובדים, הכוללים ביקורים של מנכ"ל וחברי ההנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות.
- **ערוצי תקשורת פנים ארגונית** - כולל הפורטל הארגוני של כל בנק בקבוצה ואמצעי תקשורת אחרים.
- **כנסים וסדנאות למנהלים** - פעילות ייחודית לפיתוח מנהלים ולשיפור הביצועים הארגוניים. הכנסים והסדנאות עוסקים בחיזוק יכולות הניהול, הפעלת צוותי דיון בנושאי ליבה בנקאיים והעשרה בנקאית, וכן בנושאים אקטואליים.
- **צוותי שיפור תהליך** - דיונים שנתיים המהווים אמצעי מרכזי לקבלת מידע, היזון חוזר והצעות לשיפור במגוון נושאים אסטרטגיים ותהליכיים, מכל אוכלוסיית המנהלים ומורשי החתימה. דיונים אלה מאפשרים דיאלוג פורה בין מנהלים מיחידות הבנק השונות, ממערך הסניפים ויחידות המטה.
- **פורום התייעלות** - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים;
- **שולחנות עגולים** - קידום תהליכי דיאלוג בפורום של שולחנות עגולים במגוון נושאים מקצועיים וארגוניים.

בעלי המניות ומשקיעים

- **דיווחים לבורסה** - המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנק הבינלאומי בשקיפות מלאה ובאופן מידתי.
- **דו"חות כספיים**.
- **אתר קשרי משקיעים** - המאפשר גישה מלאה למידע מהימן ומסייע בקבלת החלטות;
- **מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות**;
- **דיאלוג (שיחות ועידה, פגישות) עם אנליסטים ומשקיעים באופן תדיר**.

ספקים

- **מפגשים תקופתיים** - עם כל הספקים נערכים מפגשים תקופתיים בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה;
- **כתובת ישירה לתלונות ופניות לעובדי קבלן** - מנהל הרכש הקבוצתי משמש כתובת ישירה עבור עובדי קבלן להגשת תלונות ופניות בכל דבר ועניין.

חברה וקהילה

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים - קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים, "הגוינט", "מתן משקיעים בקהילה", "יוניסטרים", "פתחון-לב", "אמץ לוחם", "רצים מהלב", "אבות ובנים על המגרש" ועוד. יחד עם ארגונים אלו, אנו מובילים את התוכניות השונות שקבוצת הבנק מקיימת. כמו כן, אנו מקיימים מפגשים תקופתיים עם הארגונים ומעבירים דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון;

הסביבה

מידת ההשפעות המרכזיות של קבוצת הבנק על הסביבה - אנו פועלים בשיתוף גורמים מקצועיים רלוונטיים ודנים עמם על פוטנציאל צמצום ההשפעה הסביבתית של הקבוצה. בין היתר, ניהל הבינלאומי דיאלוג עם מכון התקנים ועם חברות ייעוץ שונות, כמו למשל, בעת שילוב סטנדרטים של בנייה ירוקה במבנינו (בניין הבנק ובית מתקן) או בהיבטים אחרים של ניהול המשאבים הלוגיסטיים הקשורים באיכות הסביבה (צריכת חשמל, צריכת נייר וכו').

רשויות הממשל

שיתוף פעולה וקשר רציף - קבוצת הבנק משתפת פעולה עם הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות, ומקיימת עימן קשר ומקפידה לעדכן בכל מידע רלוונטי. יחד עם זאת, קבוצת הבנק אינה מביעה תמיכה בעמדות ציבוריות ואינה משתתפת בפיתוח מדיניות ציבורית ו/או פוליטית.

נושא מהותי	אינדיקטור SRS	SDG	TARGETS	עשייה רלוונטית בבינלאומי
פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית	203-2		10.2	פעילות ממוקדת לקוח, שנועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הפיננסיים הייחודיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים.
	FS13		10.3	קידום פעילות שוטפת במגזר החרדי והדתי באמצעות מערך פאג", לרבות פעילות חינוך פיננסי ומתן אשראי לארגונים חברתיים במגזר.
	FS14		10.8	בנק מסד מקדם פעילות להרחבת הפריסה ושיפור השירות במגזר הערבי ומציע מוצרים ושירותים מותאמים לעובדי חינוך והוראה.
				הבנק הבינלאומי מקדם פעילות שוטפת לטובת מגזר יוצאי חבר העמים ולטובת מגזר הגיל השלישי.
נגישות לאנשים עם מוגבלות	FS7		8.3	בנק אוצר החייל מסייע בהעמדת הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה.
	FS14		10.2 10.3	הנגשת שירותי הבנק במישור הפיזי של סניפי הקבוצה, במישור השירות, באתר האינטרנט, במוקד הטלפוני ובמתקני שירות נוספים.
אתיקה ומניעת שחיתות	205-1 205-2 205-3		16.5	הבנק פועל למניעת שוחד ושחיתות באמצעות מספר מנגנונים, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים ובקרה על פעילות הרכש. כמו כן, הקוד האתי של הבנק, מהווה מסמך הצהרתי מחייב.
הוגנות במוצרים ושירותים	419-1		16.5	הקפדה על גילוי נאות ללקוח, מתן מידע מלא והסבר מקיף.
	206-1		16.6	הוגנות בשיווק, בפרסום במכירות וביעוץ השקעות.
			16.7	הוגנות כלפי לקוחות הנקלעים לקשיים.
שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות			7.2	הבנק רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממן פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת.
			9.1	הבנק מסייע בקידום התעשייה הישראלית ובשנים האחרונות פיתח ויזם מספר תכניות מימון וגיוס.
			9.3	הבנק אימץ תכנית למימון יוצאים בשיתוף פעולה עם חברת אשראי. תכנית זו משמשת אמצעי למינוף עסקיהם של יוצאים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
			B.9	הבנק מקדם חדשנות באמצעות הטמעת מוצרים וטכנולוגיות מחברות הזנק (פינטק), וזאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק.

נושא מהותי	אינדיקטור SRS	SDG	TARGETS	עשייה רלוונטית בבינלאומי
קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון	413-1		4.3	הבנק מקיים כנסים להגברת המודעות וההתנהלות הפיננסית בקרב לקוחות וקהלי יעד מגוונים.
	404-1		4.4	הבנק פועל באופן שוטף להעצמת עובדי הקבוצה באמצעות הכשרות והדרכות בעולמות תוכן רלוונטיים ולומדות ברשת האינטרנט -נט.
	404-2		4.4	כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים אשר משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים ואחרים.
ממשל תאגידי וציות	406-1		B.16	בשנת 2018 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק
שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה	405-1		8.5	הבנק מקפיד על שוויון הזדמנויות וייצוג מלא של האוכלוסייה בתהליכי הגיוס והקליטה ובהעסקה.
	102-38		8.5	כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, אישור ר"ח על כך שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדין.
	405-2			שכר הבסיס לכל מנהל ועובד בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממינו של העובד.
שרשרת אספקה אחראית	202-1		5.2	בכל אחד מהבנקים בקבוצה ובמתן מונתה ממונה למניעת הטרדה מינית וקיים תקנון המפרט בין היתר את דרך הפנייה.
	405-2		5.5	שיעור הנשים המועסקות בקבוצת הבינלאומי עומד על 67.5% (לעומת כ-47% בשוק העבודה בישראל).
	406-1		B.5	שיעור הנשים המנהלות בקבוצת הבינלאומי עומד על למעלה ממחצית המנהלים בקבוצה - כ-56% (לעומת כ-34% בשוק העבודה בישראל).
	405-1		C.5	שיעור הנשים בתפקידי ניהול בכיר בקבוצת הבנק (הנהלה ומנהלים בכירים) עומד על 40%.
				בשני התפקידים הבכירים ביותר בקבוצת הבינלאומי מכהנות נשים - יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק.
				הבנק מקפיד לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים.
	FS10		12.7	כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה.
				הבנק החל בכתיבה והטמעה של מדיניות רכש אחראי אשר תוטמע בכלל קבוצת הבנק. תהליך כתיבת המדיניות הסתיים בשנת 2018.

הלקוחות שלנו



”קבוצת הבינלאומי פונה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית תוך התאמה ויצירת פתרונות ייעודיים עבור סוגים שונים של לקוחות. ההתמקדות במגוון רחב של לקוחות ממגזרים שונים מהווה אחד מהאלמנטים התחרותיים ביותר בפעילות העסקית של הקבוצה.”

פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

קבוצת הבינלאומי פונה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית תוך התאמה ויצירת פתרונות ייעודיים עבור סוגים שונים של לקוחות. ההתמקדות במגוון רחב של לקוחות ממגזרים שונים מהווה אחד מהאלמנטים התחרותיים ביותר בפעילות העסקית של הקבוצה. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחתם הפיננסית של לקוחותיה ומשקיעה משאבים רבים בפיתוח פתרונות במימון ובמוצרי השקעה המעודדים צריכה בת קיימא השומרת על סביבה עסקית יציבה.

הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי טווח עם הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב ועל בסיס יצירת ערך עבור מגוון לקוחות הקבוצה. הפעילות והקשר עם הלקוחות, כמחזיקי עניין מרכזיים של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, מנוהלים תוך חשיבה על טובת הלקוח ותוך קיום מגוון ערוצי תקשורת נגישים על פי צרכיו הספציפיים של הלקוח. הבנק פועל להרחבת היבטי החדשנות בערוצי השירות השונים על מנת לאפשר ללקוח לשפר ולהעצים את התנהלותו הכלכלית. זאת במקביל לפיתוח מגוון מוצרים ייחודיים וייעודיים, המותאמים לקהלי היעד השונים של הבנקים בקבוצה וכמענה על הצרכים הדינמיים והמשתנים של הלקוחות. במסגרת הפעילות מול מגזרי הלקוחות העיקריים, הקבוצה נותנת מענה גם לצרכים פיננסיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. בכך מגבירה הקבוצה נגישות של מגוון קהלים לניהול טוב יותר של הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים שלהם, ובה בעת מסייעת בצמיחת המשק הישראלי.

פערי אי השוויון בחברה הישראלית ביחס למדינות המפותחות, כפי שבאים לידי ביטוי במדדים המקובלים ובעיקרם במדד ג'יני, מצויים במוקד השיח הציבורי בישראל זה תקופה ארוכה. קידום ופנייה מגוון אוכלוסיות עומדים לנגד עיני קבוצת הבנק בפעילותה העסקית וגם כחלק ממחויבותה בשל היותה חלק מהחברה הישראלית.



הדיווח על מגזרי פעילות הינו בהתאם למתכונת ולסיווגים שנקבעו בהוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים. לפירוט נוסף על מגזרי הפעילות הפיקוחיים, ראו באור 28 בדו"ח הכספי לשנת 2018 בעמוד 174.

קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

הבנק הבינלאומי רואה במגזר העסקים הקטנים והבינוניים אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים במשק. במסגרת זו, וועל מנת לסייע ללקוחות אלו המהווים עמוד השדרה של המשק הישראלי, מציע הבנק ללקוחות העסקיים שירותים ומוצרים ייעודיים, באמצעות פילוח אוכלוסייה זו למגזרי פעילות לפי היקף מחזור עסקיהם והיקף האשראי שבין היקף מחזור עסקיהם והיקף האשראי שבו. לצורך כך, הוגדרו שלושה מגזרי פעילות עיקריים:

- עסקים קטנים.
- עסקים מסחריים - בינוניים.
- עסקים גדולים.

לכל מגזר מונה מנהל קו שתפקידו להתאים מוצרים ושירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה, במטרה לתת מענה הולם לצרכים שעולים מעת לעת בסביבה כה דינמית.

בשנים האחרונות משקיע הבנק הבינלאומי משאבים בפיתוח מוצרים בנקאיים ייעודיים ומעטפת שירות המותאמת ללקוחות המגזר:

- **שירות מותאם אישית** - הבנק מעניק ללקוחות המגזר סל מוצרים בנקאי רחב ושירות מקצועי ע"י בנקאים ייעודיים לעסקים קטנים בסניפים ובאמצעות מגוון כלים דיגיטליים באתר הבנק ובאפליקציה.
- **אשראי** - האשראי לעסקים הקטנים מוענק באמצעות כלל

”במסגרת הפעילות מול מגזרי הלקוחות העיקריים, הקבוצה נותנת מענה גם לצרכים פיננסיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. בכך מגבירה הקבוצה נגישות של מגוון קהלים לניהול טוב יותר של הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים שלהם, ובה בעת מסייעת בצמיחת המשק הישראלי.”

”ועל מנת לסייע ללקוחות אלו המהווים עמוד השדרה של המשק הישראלי, מציע הבנק ללקוחות העסקיים שירותים ומוצרים ייעודיים, באמצעות פילוח אוכלוסייה זו למגזרי פעילות לפי היקף מחזור עסקיהם והיקף האשראי שבו.”

סניפי הבנק הבינלאומי ומונהל מקצועית ע"י יחידת מטה ייעודית בעלת התמחות בתחום העסקים הקטנים. הבנק הבינלאומי מציע לעסקים הקטנים מגוון מוצרי אשראי בתנאים נוחים, ויעוץ מקצועי ומקיף לצורך התאמה של פתרונות האשראי לצרכיהם הייחודיים. כמו כן, הבנק פועל לפיתוח כלים להענקת אשראי באמצעים דיגיטליים וכן בוחן שיתופי פעולה עם גופים נוספים על מנת להרחיב את סל מוצרי האשראי המוצע ללקוחותינו.

- **שירותים בתחום המט"ח והפאסיבה** - הבנק מעמיד לרשות העסקים הקטנים מגוון מוצרים ויעוץ מקצועי בתחומי סחר החוץ, מט"ח והפאסיבה תוך הישענות על ההתמחות של הבנק בתחומים אלו.

- **הטבות ייעודיות** - הבנק מעניק הטבות ייחודיות ללקוחות ממגזר העסקים הקטנים הפותחים חשבון בבנק הבינלאומי. בכלל זה ניתנות הטבות בעמלות השוטפות של ניהול החשבון, בתעריפי אשראי ובתעריפי סחר חוץ. ההטבות מוענקות פרטנית על פי נתוני וצרכי העסקים.

סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי:



” מערך פאג”י בבנק הבינלאומי ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית ופועל כל העת לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הספציפיים הייחודיים למגזר.”

- הנגשת שירותי בנקאות מותאמים לצרכי הקהילות השונות, באמצעות יצירת מודל מתן שירות מודולרי.

מערך פאג”י מיישם מאז שנת 2010 מהלכים אסטרטגיים למגזר הקמעונאי המתמקדים בחשבונות מעבירי משכורת. מטרת המהלך היא למקד את המוצרים והשירותים הניתנים ללקוח בית אב ברמת התאמה גבוהה יותר לצרכיו על פי השלב בחיים בו הוא נמצא, תוך הבנה עמוקה יותר של מעגל החיים החרדי והצרכים המתלווים אליו בכל שלב. כל זאת בהתאם לתבחינים כלכליים מקובלים של גובה משכורת, הכנסה פנויה, כושר החזר וכו’.

במסגרת זו יצר הבנק שלושה מסלולי קמעונאות פיננסים שונים המשיקים לשלושה שלבים במעגל החיים החרדי (תחנה 5, אמצע הדרך, סידור מלא). כל שלב מתאפיין לרוב ברמת הכנסה שונה של משק הבית החרדי, ובהתאם לכך נבנתה לכל שלב חבילה ספציפית וייחודית, המעניקה סל הטבות ומוצרים שונים המתאימים לצרכי החיים של האדם החרדי באותו השלב בחיים (לרבות פטורים מעמלות, והלוואות בתנאים נוחים).

קידום פעילות כלכלית במגזר החרדי והדתי

מערך פאג”י בבנק הבינלאומי ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית ופועל כל העת לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הספציפיים הייחודיים למגזר. מערך פאג”י מוזג ב-2015 בהצלחה לתוך הבנק הבינלאומי תוך שמירה מלאה על מותג הבנק, אופי פעילותו במגזר החרדי והדתי ופריסת הסניפים. מערך פאג”י, שעובדיו חרדים ודתיים, שם לו למטרה להיות במיקומים בהם קיים ריכוז אוכלוסייה חרדי משמעותי, כמענה לצורך הייחודי של המגזר החרדי אשר בחלקו נמנע משימוש ברשת האינטרנט. מציאות זו מייצרת מופע קהל רב בסניפים והבנק ערוך לתת את השירות הדרוש הן באמצעות פריסת סניפים רחבה בריכוזי אוכלוסייה זו ובאמצעות כח אדם מתאים בסניפים והן ביצירת פתרונות מקצרי תהליכים, תוך הפחתת עלויות ללקוח, כדוגמת עמדות אינטרנט בסניפים, מכונות אוטומטיות להפקדת צ’קים, מזומן ועוד.

מערך פאג”י בבנק הבינלאומי פועל ליצירת דיאלוג רציף, עקבי ומתמשך עם קהל היעד שלו, המגזר החרדי. בשונה מחברות עסקיות גדולות, הרואות בחברה החרדית מקשה אחת, פאג”י שהינו גוף עסקי ותיק ומוביל בתחומו במגזר החרדי, ער למאפיינים הייחודיים למגזר. פועל יוצא של גישה זו הם מגוון ערוצים שבאמצעותם הבנק פועל ליצירת ערך ללקוחותיו:

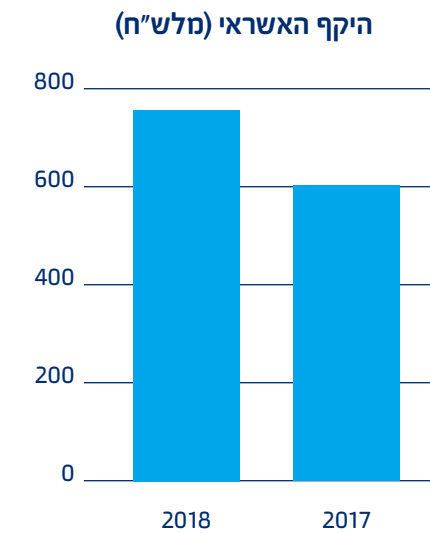
- ביצוע מחקרים תכופים לבדיקת מגמות וצרכים משתנים של פלחים שונים במגזר.
- מתן מענה הולם למאפיינים הייחודיים של אוכלוסיות לקוחות שונות.
- התאמת מוצרים בנקאיים רלוונטיים לכל אחד מהסגמנטים ולכל אחד מהשלבים במעגל החיים החרדי.
- יצירת שת”פ ומתן חסויות לגופים ומיזמים הפועלים למען רווחת פלגים שונים בחברה החרדית.

גם שלושה בנקים נוספים) לתקופה של ארבע שנים עם אופציה לשתי הארכות נוספות בנות 3 שנים כל אחת. בעקבות זכייה זו הבנק אוצר החייל ומיטב ד”ש גמל צפויים להעמיד אשראי בהיקף של כ-830 מיליון ש”ח לעסקים קטנים ובינוניים עד שנת 2020.

לפעילות הקרנות מספר מאפיינים אשר הופכים אותן למסייעות משמעותיות בפיתוח עסקים קטנים ובינוניים. מתן אשראי באמצעות הקרנות אינו דורש העמדת ביטחונות גבוהים מאוד (בשל ערבותם של הגופים השותפים בקרן) והדבר מקל באופן משמעותי על הלקוחות. בנוסף, החלטות המימון מבוססות על בחינת התכנית והפוטנציאל העסקי של מבקש האשראי, וכך מתומרך העסק לתכנן את המודל העסקי באופן איכותי. בנוסף, ניתן לייצר חבילת מימון המשלבת מספר קרנות וכן אשראי בנקאי רגיל, בהתאם לצרכי העסק.

בתכנית האסטרטגית של הקבוצה ניתן דגש להרחבת הפעילות בבנק אוצר החייל בתחום זה מול לקוחות חדשים והדבר יקבל ביטוי בתכנית העבודה לשנים הבאות.

היקף האשראי שניתן באמצעות הקרנות 2017-2018:



מימון לעסקים - פקטורינג:

בבנק אוצר החייל פועל גם שירות מימון מתמחה של בנק אוצר החייל (פקטורינג) שנותן מענה כולל לסיכונים הכרוכים במתן אשראי ללקוחות. השירות מבוסס על רכישת החובות המסחריות הפתוחים של לקוחות, חלקם או כולם, בגין עסקאות מכירה באשראי בארץ או בחו”ל. בכך הופך הפקטורינג עסקת אשראי לעסקת מזומן. מרכיבי שירות הפקטורינג באוצר החייל הינם:

- נטרול סיכון של אשראי לקוחות - עם מכירת החשבוניות לבנק, "וצא" הספק מסיכון האשראי המוענק ללקוח (למעט במצב של סכסוך מסחרי).
- מקדמות - תשלום של 70%-85 מסכום החשבוניות במזומן לספק.
- שרותי גביה - הבנק מבצע את הליך הגביה, הן בארץ והן ברחבי העולם.

שירותי הפקטורינג מעניקים יתרונות רבים ללקוח, ביניהם: הקדמת תשלומים ושיפור תזרים מזומנים; נטרול סיכונים אשראי; הגדלת מקורות המימון של החברה מעבר לאשראי בנקאי מסורתי; שיפור היחסים הפיננסים בדו"חות הכספיים; אמצעי שיווק להרחבת מחזור הפעילות של החברה; בדיקה שוטפת של איתנות הלקוחות ושחרור משאבים מניהול אשראי לקוחות.

הקרן לעסקים קטנים ובינוניים - בנק אוצר החייל

בנק אוצר החייל מתמקד במתן הלוואות מקרנות סיוע לעסקים קטנים ובינוניים. הקרנות מספקות אשראי להקמה וביסוס של עסקים קטנים ובינוניים והן ממומנות בשיתוף פעולה עם משרדי ממשלה, קרנות תורמים ומעסיקים, וגופים נוספים. מבין הקרנות שאיתן פועל בנק אוצר החייל, הגדולה היא הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה.

מאז שנערך לקראת המרכז האחרון בנושא קרנות המימון בשנת 2016, בו זכה בנק אוצר החייל, בהצעה משותפת עם מיטב ד”ש גמל, הבנק מעמיד הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה. בכך, אוצר החייל הוא שותף פיננסי משמעותי של המדינה בחיזוק מגזר העסקים הקטנים והבינוניים. במרכז זכה אוצר החייל (כמו

לפאג"י מועדון כרטיסי אשראי ייחודי למגזר במסגרתו מעניקים מעל ל-1,000 בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי צריכה ובבתי עסק ייעודיים למגזר החרדי.

בנוסף, מערך פאג"י מתמחה במתן שירותים למגזר העמותות והמוסדות החרדיים והדתיים. בכך תורם הבנק לפעילות כלכלית, אך גם לקידום תהליכים והיבטים חברתיים. המחלקות הרלוונטיות במערך צברו ניסיון עתיר שנים בהתנהלות מול גופים שאינם למטרות רווח, ולפיכך הגורמים המקצועיים הינם בעלי יכולות גבוהות במציאת פתרונות יצירתיים והובלת תהליכים ארוכי טווח, שמטרתם ניהול נכון של פעילות גופים אלו לאורך זמן תוך שמירה הדוקה על מגבלות הרגולציה.

הפעילות בשנת 2018

- מערך פאג"י פועל באמצעות רשת של 17 סניפים ייעודיים במגזר החרדי, תוך התאמת אופי השירות, הפניה והשפה. פריסת הסניפים מאפשרת נגישות למגזר בכל הריכוזים החרדיים המשמעותיים.
- בשנת 2016 זיהה מערך פאג"י התהוות של סגמנט חדש במגזר החרדי - צעירים עובדים. בהמשך לכך, ערך פאג"י מחקר מקיף, בסיוע חברת אסטרטגיה מומחית בתחום, לבדיקת מגמות וצרכים בקרב סגמנט מתפתח במגזר "צעירים עובדים". מדובר במחקר איכותני המתבסס על ראיונות רבים, ניתוח מחקרים שבוצעו באקדמיה ובגופים ממשלתיים וכן ניתוח נתוני הבנק הנוגעים לסגמנט זה. בשנת 2017, השיק מערך פאג"י מהלך אסטרטגי רחב למתן מענה לאוכלוסיית הצעירים העובדים במגזר, במסגרתו הוכן מסלול ייעודי בשם "פאג"י קצבי" עבור סגמנט זה המכיל הטבות ייחודיות מתאימות לשלבי ההתפתחות המשפחתית והפיננסית, החל מרגע הפניה של הצעיר החרדי ללימודים אקדמיים, ולמשך עשר שנים. במסגרת ההטבות הניתנות כחלק מהמסלול ניתן למצוא פטור מעמלות, מענקים לסטודנטים, פגישות ייעוץ חינוכיות עם יועצים פיננסיים ופנסיונים, וכן אפשרויות לקבלת הלוואות בתנאים נוחים, בהתאם לצרכים השונים של המשפחה החרדית הצעירה. כלל ההטבות ניתנות בהתאם למצב המשפחתי והפיננסי של הצעיר העובד, והמסלול נבנה תוך התחשבות בצרכים המשתנים של המשפחה החרדית בשלביה השונים. בשנת 2018, גויסו כ-900 חשבונות חדשים של צעירים עובדים במגזר החרדי במסגרת המסלול.

- מיזם "חרדים לשפה": תכנית המיועדת לבעלי ידע בסיסי באנגלית ומטרתה הרחבה וביסוס של ההיכרות עם השפה, תוך פיתוח המיומנות לכדי רכישת שפה שימושית, בדגש על עולם העבודה. התכנים הנלמדים בקורס נבנו באופן ייחודי וכוללים:
 - התאמה לרמת האנגלית הנרכשת לאחר קורסי הבסיס הנפוצים במגזר החרדי.
 - התאמה לעולם התוכן של המגזר החרדי.
 - דגש רב על עולם התעסוקה באמצעות פיתוח אוצר מילים רלוונטי ויצירת תרגולים המכילים סיטואציות מעולם העבודה.
 - בניית סדנאות כתיבת קורות חיים וראיונות באנגלית במהלך הקורס.
 - בשנת 2018 פעלו שמונה קבוצות "חרדים לשפה" בירושלים, בני ברק, מודיעין עילית, אלעד, בהן לקחו חלק 106 משתתפים.

- פניה ממוקדת לאוכלוסיית הסטודנטים המתהווה בשנים האחרונות במגזר החרדי, תוך מתן מענה ייחודי לצרכיהם כבעלי משפחות (ברובם) - הלוואה לשכר לימוד בעלת אפשרות לדחיית מועד תשלום הקרן עד לתום תקופת הלימודים, ולאחריה פריסה נוחה של התשלומים עד חמש שנים. כחלק מפנייה לאוכלוסיית הסטודנטים נערך שת"פ עם המרכז האקדמי "לב" שהינו מכללה למקצועות הטכנולוגיה למגזר הדתי-חרדי. במסגרת שיתוף פעולה זה, נערכו הרצאות בנושאים הנוגעים לסטודנטים כגון התנהלות כלכלית נבונה בתקופת הלימודים.
- תכנית הטבות לבעלי עסקים קטנים - בשנת 2017 השיק מערך פאג"י תכנית הטבות לחשבונות עסקים קטנים במסגרת המענה הכולל למען אוכלוסיית העובדים במגזר. התכנית כוללת הטבות ללקוחות חדשים במגוון תחומי פעילות בנקאיים האופייניים לעסקים קטנים ובחלוקה לשלב בחיי העסק: עסק חדש, עסק בהתרחבות ועסק ותיק. ההטבות הניתנות כוללות הלוואות בתנאים נוחים (בהתאם לשלב בו העסק נמצא), וכן מגוון הנחות על עמלות שונות. בנוסף, במסגרת התכנית מוצעת לבעלי העסקים פגישה חינם עם יועץ פיננסי מומחה בתום שנת המס הראשונה מפתחת החשבון לשם תכנון נכון של התזרים החודשי בעסק.
- במסגרת הפעילות לטובת צעירים עובדים מהמגזר, נערכו כנסי תרבות בשם "מה שקורה עכשיו". כנסים אלו נערכו מתוך הבנה שלצעירים העובדים המעורבים בהווה הישראלית ישנו מחסור בתוכן רלוונטי לסדר היום הציבורי של המגזר, בהתאם לתפיסת עולמם. במסגרת אירועים אלו הועלו לדיון נושאים בתחומים שונים כגון פוליטיקה, כלכלה, העצמה אישית ועוד.
- במסגרת תכנית ההטבות לבעלי עסקים קטנים נערכו שיתופי פעולה עם ולטובת בעלי עסקים מהמגזר. במסגרת זו, נערך יום עיון מקצועי לכאלף נשים בעלות עסקים מהמגזר החרדי, בשיתוף ארגון "תמך" המעודד יזמות במגזר החרדי. בנוסף, מערך פאג"י לקח חלק בוועידת בית שמש לעסקים קטנים, והועברה מטעמו הרצאה על בניית תזרים חודשי לעסק במסגרת הוועידה. כמו כן, נערכו סדנאות פרסום, שיווק ומיתוג לנשים בעלות עסקים במסגרת מועדון "החצאית" לנשים חרדיות בעלות עסקים.
- הושקעו למעלה מ-1.1 מיליון ש"ח במתן חסויות לאירועים וכנסים ייעודיים עבור המגזר החרדי בתחומים שונים.

סטטוס בקרת יעדים:

בשנת 2018 ימשיך מערך פאג"י במהלך האסטרטגי שעיקרו פניה שיווקית לסגמנט הצעיר העובד במגזר החרדי	בוצע
הרחבת מיזם "חרדים לשפה"	בוצע
השקת אתר תוכן Online לטובת סגמנט הצעירים העובדים במגזר החרדי	נדחה לשנת 2019
מתן חסויות לפעילות בקהילה החרדית: אירועי רווחה, סדנאות, כנסים,ימי עיון, חסויות לעמותות	בוצע
במסגרת תכנית ההטבות לעסקים קטנים יערכו שיתופי פעולה ומיזמים עם בעלי עסקים מהמגזר	בוצע

יעדים המגזר החרדי:

- המשך הרחבת מיזם "חרדים לשפה" ללימוד אנגלית ברמה גבוהה לחרדים.
- אתר תוכן און ליין - במסגרת הפעילות הענפה של פאג"י למען סגמנט הצעירים העובדים במגזר החרדי, פאג"י ישיק אתר תוכן און ליין שיעסוק במגוון תחומי עניין האופייניים לסגמנט זה, ויצג מידע ייחודי בנושא. מטרתו של המיזם הוא מתן מענה למידע ותוכן חסרים ברשת האינטרנט אשר נחוצים לצעירים העובדים במגזר החרדי.
- פיתוח מסלול לטובת עצמאיים שאינם מקבלי משכורות, במסגרת מסלול "פאג"י קצבי".
- עריכת כנסים ואירועים לטובת לקוחות המערך בתחומים שונים.
- הרחבת שיתופי הפעולה עם מרכזים אקדמיים בהם ישנם מסלולי לימוד חרדיים.

” בנק מסד בנק פעל להרחבת והנגשת השירותים ללקוחות העובדים בתחום הבריאות, תוך מיקוד במגזר הערבי. ”



קידום השירות במגזר הערבי

בנק מסד ממשיך לפעול להרחבת פריסת הסניפים במגזר הערבי, והנגשת השירות למגזר. זאת במסגרת תכנית אסטרטגית מול הלקוחות הקמעונאיים שלו בכלל, והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. בשנים האחרונות נפתחו מספר סניפים ביישובים בהם ריכוז אוכלוסייה גבוהים של המגזר הערבי, וכן נקודות נוספות ביישובים מעורבים ובמקומות נגישים לאוכלוסיית המגזר. כחלק משיפור השירות במגזר הערבי מגייס בנק מסד באופן שוטף עובדים מהמגזר, וכיום כ-15% מהעובדים בבנק הינם מהמגזר הערבי. במסגרת המוצרים והשירותים שמציע הבנק מוצעים מאמצים להתאים את השירות ללקוחות המגזר, הן באופני התקשורת עם הלקוחות (מבחינת אמצעים ושפה), והן בהתאמה של המוצרים לאירועים מועדים החשובים למגזר, בהקשרים הרלוונטיים.

הפעילות בשנת 2018:

- בנק מסד הפעיל שבעה סניפים ייעודיים עבור המגזר הערבי. פריסת הסניפים מאפשרת ללקוחות נגישות למגוון השירותים של הבנק.
- בסוף שנת 2018 נפתחה שלוחה של בנק מסד באום-אלפחם, לטובת רווחתם של תושבי אזור צפון המשולש. הבנק פועל להתאמת הלוגואות ייעודיות למגזר בהתאם לצרכים ייחודיים ולחגים השונים במהלך השנה.
- בנק מסד הוביל לאורך שנת 2018 פעילויות שונות עם היבטים חברתיים במגזר הערבי: פעילויות ייחודיות לרמדאן, כגון: פרסום ברכות, חלוקת "אימסאקיה" (לוח תפילות מוסלמי) בבתי ספר ובסניפים, הלואה ייעודית לחג ועוד; פעילות פתיחת שנת הלימודים בספטמבר, פעילות ליום האם.
- פעילות ייחודית בסוף השנה האזרחית לרבות חלוקת שי בבתי הספר, לטובת בני העדה הנוצרית במגזר הבנק מסד פעל להרחבת והנגשת השירותים ללקוחות העובדים בתחום הבריאות, תוך מיקוד במגזר הערבי. מתן חסויות לפעילויות מקומיות בבתי ספר ובמכללות במגזר הערבי.

סטטוס בקרת יעדים במגזר הערבי:

גיוס סטודנטים להוראה ומתן הטבות לסטודנטים שלומדים חינוך והוראה במכללות לחינוך: מכללת אלקסאמי, המכללה הערבית חיפה.	בוצע
פתיחת שלוחה בנקאית נוספת בעיר אום אל פאחם להנגשת שירותי הבנק באזור.	בוצע

יעדים לשנת 2019:

- הרחבת פעילות הגיוס של סטודנטים להוראה ומתן הטבות לסטודנטים שלומדים חינוך והוראה במכללות לחינוך: מכללת אלקסאמי, המכללה הערבית חיפה ומכללת בית ברל.
- פתיחת שלוחות נוספות ביישובים של המגזר במטרה להנגיש את השירות וההטבות לציבור עובדי ההוראה.
- הרחבת פעילות הגיוס והשינוק במרכזים רפואיים בקרב עובדים במקצועות הבריאות, תוך התמקדות באנשי המגזר.

קידום פעילות ייחודית מול מגזר יוצאי חבר העמים

לבנק הבינלאומי פעילות ייעודית אל מול מגזר יוצאי חבר העמים. הבנק מיפה את צרכי לקוחותיו ממגזר זה, ובחר 16 סניפים רלוונטיים, בהם עובד רפרנט דובר רוסית המטפל במגזר זה. הרפרנט נמצא בסניפים באופן קבוע, ומסייע ללקוחות באופן שוטף. הבנק מקדם פעילות שוטפת בקרב המגזר, מעביר הרצאות הסברה בתחומי ההתנהלות הפיננסית בישראל, מפרסם כתבות בשפה הרוסית בעיתונות ובאתרי האינטרנט מובילים בקרב הציבור במגזר (בין השאר, ניתן דגש על השירותים החדשניים של הבנק), מסייע בארגון כנסים לקהל הרחב ומשתתף באירועים חשובים בקהילה. הבנק גם נעזר ביועצים חיצוניים המסייעים לבנק לתת את המענה המיטבי לצרכי המגזר.

הפעילות בשנת 2018:

- הבנק הבינלאומי פועל להגברת המודעות הפיננסית בקרב מגזר יוצאי חבר העמים, ולהנגשת הכלים הבנקאיים השונים עבורם. במסגרת זו, הבנק פועל להגברת הידע בנושא בקהילה על ידי ארגון כנסים ופרסום כתבות.
- במהלך שנת 2018 נערכו שבעה כנסים והרצאות קהילתיות בתחומי בנקאות וניהול תקציב עבור מגזר יוצאי חבר העמים. הכנסים הללו נערכו במקומות שונים ורלוונטיים לקהילה, כגון גני ילדים, אולפנים ללימוד עברית, מחלקות קליטה מוניציפליות, סניפים של הסוכנות היהודית וכו'. בפעילות זו לקחו חלק מאות יוצאי חבר העמים.
- בשנת 2018 פורסמו כתבות תוכן בכלי התקשורת הפופולריים והנגישים בישראל בשפה הרוסית. בכתבות אלו ניתן מידע על שירותים בנקאיים שונים, מסורתיים וחדשניים, וכן הוסבר על השירות הייחודי הניתן עבור יוצאי חבר העמים בשפה הרוסית בסניפים.

יעדים לשנת 2019:

- הרחבת הפעילות להפצת הידע הפיננסי-בנקאי בקרב יוצאי חבר העמים. במסגרת זו מיועדים להתקיים כנסים הן בסניפים והן מחוץ למסגרת הבנק בנושאי בנקאות, ניהול תקציב, שפת גוף במקום העבודה ותורת המשחקים.
- קיום הדרכות עבור הרפרנטים לשפה הרוסית בסניפים השונים, ומתן תמיכה מקצועית שוטפת עבורם.
- פרסום כתבות נוספות בנושא השירותים הבנקאיים, החדשנות בבנק, והרחבת הנגשת השירות לציבור דוברי הרוסית בישראל.

מוצרים ושירותים לעובדי חינוך והוראה

בנק מסד פונה לאוכלוסיות המורים ועובדי ההוראה בכלל ובמגזר הערבי (המאופיין בריבוי עובדי הוראה וחינוך) בפרט. הבנק מציע מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לאוכלוסייה זו, וכן מגוון של מסלולים והטבות ייחודיים. זאת מתוך הבנת הצרכים הפיננסיים והבנקאיים הייחודיים לה.

” בנק מסד פונה לאוכלוסיות המורים ועובדי ההוראה בכלל ובמגזר הערבי (המאופיין בריבוי עובדי הוראה וחינוך) בפרט. הבנק מציע מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לאוכלוסייה זו, וכן מגוון של מסלולים והטבות ייחודיים. ”



הפעילות בשנת 2018:

- הבנק מפעיל מסלול ייחודי לעובדי הוראה "מועדון מורים 10" - ניהול חשבון העו"ש בעלות חודשית קבועה של 10 ₪ לכל פעולות העו"ש ללא הגבלה. בנוסף להטבה זו זכאי מורה המעביר משכורת לקבל הלוואה של עד 30,000 ₪ ללא ריבית והצמדה או מסגרת אשראי בגובה המשכורת ללא ריבית והלוואת רווחה. לחילופין, יכול הלקוח לבחור הפקדה של פיקדון עד 50,000 ₪ לשלוש שנים בריבית אטרקטיבית.
- מסלול נוסף המוצע למורים המעבירים משכורת ומשתמשים בכרטיס אשראי בסך של 2,500 ₪ לחודש. בתנאים אלה יכול המורה לקבל פטור מעמלות עו"ש והנחה בדמי פיקדון נירות ערך ו-5 פנקסי שיקים חינם לשנה.
- הבנק מעניק מסלול הטבות ייחודי לסטודנטים להוראה ורואה בציבור זה "מורה לעתיד". אוכלוסייה זו נהנית מהלוואה למימון שכר הלימוד ללא ריבית וללא הצמדה של עד 12,000 ₪, כרטיס אשראי של מועדון "אשמורת" חינם וניהול חשבון עו"ש חינם.
- הבנק נותן חסות למיזם "המורה של המדינה": במסגרת הפרויקט, בשיתוף עם ידיעות אחרונות, הסתדרות המורים ומפעל הפיס, מתקבלות המלצות על מורים מעוררי השראה. בחבר השופטים משתתף נציג הבנק. הבנק גם מעניק מחשבים ניידים לכל המורים הזכאים, מעבר לסכום החסות.
- הבנק שותף אסטרטגי בקרן אתנה להעצמת מעמד המורה בישראל. פרויקט הדגל בין תכניות קרן אתנה, שניזם במשרדי הבנק, הינו הענקת טאבלטים ביחד עם הדרכה מקצועית למורים לחינוך מיוחד. עד היום חילקה הקרן מחשבים לכ-10,000 מורים המיועדים לתלמידי החינוך המיוחד. התכנית מאפשרת לתלמידים בעלי צרכים מיוחדים לתקשר בצורה יעילה יותר עם המורים, החברים, המשפחות והקהילה, ומסייעת להם להשתלב טוב יותר בחברה. ילדים שקודם לכן התקשו לתקשר עם בני משפחה ומורים יכולים כעת להביע את רגשותיהם ורצונותיהם

יעדים לשנת 2019:

- העמקת הפעילות בקרב עובדי הוראה בבתי הספר ובגנים. מתן הטבות בנקאיות לבני משפחה של עובד ההוראה.
- מתן חסויות והשתתפות בכנסים ואירועים של עובדי הוראה בשיתוף עם הסתדרות המורים.
- גיוס סטודנטים להוראה ומתן הטבות בנקאיות לסטודנטים במכללות להוראה בכל הארץ.
- המשך שותפות עם קרן אתנה - חלוקת מחשבים לעובדי הוראה במסגרת התכנית "מחשב נייד לכל מורה", חלוקת טאבלטים לכ-3000 מורים בחינוך המיוחד.
- מתן חסות למיזם המורה של המדינה.
- מתן חסויות ושת"פ עם עמותת "קווים ומחשבות" - עמותה המקדמת את צרכיהם של תלמידים עם הפרעות קשב וריכוז.

באמצעות הטאבלט. הניסיון שהצטבר בשנים האחרונות מראה כי הטאבלט מאפשר למורים ותלמידים מיוחדים לעסוק בלמידה משמעותית ומתגמלת, שכן המורים יכולים להכין תכניות לימודים מיוחדות לתלמידים בודדים. הגישה לטאבלט היא מיידית ואינטואיטיבית, דבר המוביל למוטיבציה משופרת. בנוסף, התלמידים מקבלים את היכולת להציג מיומנויות חשיבה והבנה ברמה גבוהה. בסקר שנעשה בקרב המורים המשתתפים בפרויקט, אמרו 99% מהם שמעמדם בכיתה עלה. 75% ציינו שיכולת ההוראה שלהם השתפרה ו-35% מסרו כי חל שיפור משמעותי ברמת הריכוז ובבעיות המשמעת בכיתה כתוצאה מהשימוש במחשב. מספר השיעורים השבועיים בהם השתמשו המורים במחשבים ככלי הוראה גדל פי שבעה. נוסף על כך, מספר השיעורים השבועיים בהם קיבלו התלמידים משימות הדורשות שימוש במחשב גדל פי ארבעה. כמו כן, על פי הסקרים, המחשבים הניידים סייעו למורים לשפר את שיטות ההוראה שלהם ולשלב מגוון של גישות חדשות. כמו כן הביא הטאבלט לשיפור משמעותי ביכולת המוטורית ותיאום עין-יד. התלמידים יכולים להשלים משימות שהתקשו בביצוען בעבר. הטאבלט מאפשר לתלמידים להתמודד טוב יותר עם הקשיים שלהם. לסיכום, השימוש בטאבלט מסייע לצמצם פערים בחינוך, להפוך את חומרי ההוראה לגישיים יותר, ומחזק את המיומנויות החברתיות והמוטוריות של תלמידים בעלי צרכים מיוחדים. למידה משופרת של תלמידים מיוחדים באמצעות טאבלט מסייעת להם לממש את הפוטנציאל שלהם, תרומה חשובה הן לתלמידים והן לחברה בכללותה.

פעילות ייחודית מול כוחות הביטחון

בנק אוצר החייל מתמחה במגזר הקמעונאי תוך שימת דגש על לקוחות המשרתים בכוחות הביטחון (חיילי וקציני צה"ל, עובדי מערכת הביטחון וכו') ובני משפחותיהם.

נכון לסוף שנת 2018, בנק אוצר החייל מפעיל 14 סניפים ושלוחות בתוך או בצמידות לבסיסי צה"ל, וכן סניף נוסף במפעל חברת תע"א בלוד. סניפים אלו מהווים למעלה מרבע מכלל סניפי הבנק הפעילים. למעט סניף אחד, כלל הסניפים מצויים בתוך או בסמיכות לבסיסים צבאיים הם סניפים בהם הלקוחות יכולים לבצע מגוון רחב של פעולות ללא תלות בסניף בו מנוהל החשבון שלהם. זאת, מתוך הבנת צרכי הלקוחות המשרתים בבסיסים הללו, אשר אינם בהכרח מתגוררים בקרבתם ועקב אופי השירות הצבאי שלהם, יש להם קושי להגיע דווקא לסניף בו מנוהל החשבון שלהם.

הבנק פיתח תכניות בנקאיות מיוחדות למגוון אוכלוסיות מפלח זה כגון: אנשי קבע, גמלאי צה"ל, עובדי וגמלאי משרד הביטחון, אזרחים עובדי צה"ל, נכי צה"ל, משוחררי קבע, חיילים בשירות סדיר, בני משפחותיהם של אנשי כוחות הביטחון, מפעלים וארגונים. מעבר לפעילות הקמעונאית פיתח הבנק לאוכלוסיות אלה גם מגוון תכניות ומוצרים עבור הפעילות העסקית של לקוחות ממגזר אנשי כוחות הביטחון. בבנק קיימת יחידה ייעודית שמטרתה לטפח את הקשר עם כוחות הביטחון ולאפשר מתן שירות ותגובה מהירים לצרכים הייחודיים של אוכלוסייה זו.

על מנת לטפח את הקשר עם מגזר אנשי כוחות הביטחון, מנהל הבנק את מתחם "יום כניסה לקבע" בבסיס תל השומר. במתחם זה מוצע לחיילים הנכנסים לקבע מידע אודות הזכויות הפיננסיות הייחודיות המוצעות להם במסגרת פעילות הבנק.

על מנת להקל על אנשי כוחות הביטחון, מציע הבנק הלוואות ייחודיות לאוכלוסייה זו. הלוואות אלו ניתנות במסגרת שיתוף

סטטוס בקרת יעדים:

התמקדות בגיוס בקרב אנשי כוחות הביטחון ומעגלי הליבה- זאת על ידי פיתוח תכניות מיוחדות לגיוס ותכניות שימור למניעת נטישה	במסגרת ההסכם החדש עם "חבר" הושקו החשבונות הבאים: חשבון "חבר", חשבון "חבר" ביזנס וחשבון "חבר" בן/בת זוג
הרחבת מעגלי הליבה - גיבוש תכנית לפנייה לקהלי יעד נוספים: בני משפחה של כוחות הביטחון ועוד.	גובש חשבון ייחודי לבני משפחה של כוחות הביטחון- "חבר למשפחה"
הצעות ערך למחזור חיי הלקוח - בניית הצעות ערך מותאמות למחזור חיי הלקוח כולל היצע המוצרים, ניהול עוגנים ועוד.	מבוצע במסגרת הסכם "חבר" החדש ובמסגרת פרוייקט שח"ק - שימור ומינוף משוחררי קבע
המשך מינוף הזכיה במרכז משרד הביטחון - המשך מינוף הזכיה והגדלת נתח הבנק בקרב אוכלוסיות המרכז.	מבוצע באמצעות יום כניסה לקבע והעמקת פעילות עם כוחות הביטחון
התאמת מודל השירות - פיתוח מודל שירות ייחודי למטרת שימור לקוחות, שישלב בין ערוצים ישירים, מענה טלפוני ייחודי ומיצוי פריסת הסניפים.	• מתבצע באמצעות הסטת פעילות לדיגיטציה • פיתוח מוצר חדש: • הלוואות הניתנות לביצוע במסלול הדיגיטלי

יעדים לשנת 2019:

חידוש ההסכם בין "חבר" לבנק הבינלאומי, הסכם שבגיניו נהנים עמיתי "חבר" מתנאים והטבות מיוחדים בכל אחד מסניפי הבינלאומי לרבות סניפיו באוצר החייל לתקופה נוספת (בדומה להסכם שנחתם בין "חבר" לבין בנק אוצר החייל ב-2017).

”מעבר לפעילות הקמעונאית פיתח הבנק לאוכלוסיות אלה גם מגוון תכניות ומוצרים עבור הפעילות העסקית של לקוחות ממגזר אנשי כוחות הביטחון. בבנק קיימת יחידה ייעודית שמטרתה לטפח את הקשר עם כוחות הביטחון ולאפשר מתן שירות ותגובה מהירים לצרכים הייחודיים של אוכלוסייה זו.”

פעולה המתקיים בין הבנק לבין גופים שונים הפועלים לטובת אנשי כוחות הביטחון, כגון משרד הביטחון, יחידות בצה"ל (מנהלת המגורים, קת"ש וכו') ומועדון הצרכנות "חבר".

בראשית שנת 2019, עם מיזוגו של בנק אוצר החייל בבנק הבינלאומי, הוקם מערך אוצר החייל בחטיבה הבנקאית של הבינלאומי. זהו מערך ייחודי שתפקידו לנהל את סניפי אוצר החייל בכלל, ובפרט לשמור ולטפח את הקשר עם כוחות הביטחון ולאפשר מתן שירות ותגובה מהירים לצרכים הייחודיים של אוכלוסייה זו.

במסגרת זו, רוב סניפי אוצר החייל פתוחים לקהל הרחב בימי שישי וזאת על מנת לאפשר לאנשי כוחות הביטחון המגיעים לביתם רק בסופי שבוע, ליהנות משירות בנקאי הקרוב לביתם.



”קבוצת הבינלאומי מחויבת להפוך את שירותי הבנקים בקבוצה לנגישים לכלל לקוחותיו, במישור הפיזי בסניפים ובמישור השירות במוקד טלפוני, באתר האינטרנט ובמתקני שירות בסניפים

נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת הבנק מקדמת הנגשה לאנשים עם מוגבלויות כך שכל אחד ואחת יוכל לממש את זכותו הבסיסית לקבלת השירותים הפיננסיים המוצעים. קבוצת הבינלאומי מחויבת להפוך את שירותי הבנקים בקבוצה לנגישים לכלל לקוחותיו, במישור הפיזי בסניפים ובמישור השירות במוקד טלפוני, באתר האינטרנט ובמתקני שירות בסניפים. בקבוצת הבינלאומי מכהנת רכזת נגישות קבוצתית שאחראית ליישום תכנית נגישות ברמת הקבוצה ובהתאם לחוקי ולתקנות הנגישות. התכנית הקבוצתית לקידום הנגישות בשירותים ובסניפים מתבצעת בליווי עמותת "נגישות ישראל", והיא נמצאת בשלבי סיום מתקדמים.

הנגשה פיזית של סניפי הקבוצה

הנגשת הסניפים בקבוצה החלה כבר בשנת 2007. כאשר נכנסו לתוקף ההנחיות הרגולטוריות בנושא הנגישות בשנת 2012, כ-20% מסניפי הקבוצה כבר היו מונגשים. בהתאם לתקנות החדשות, בוצע סקר נגישות בכלל סניפי הקבוצה והוכנה תכנית הנגשה מסודרת, לרבות קביעת יעדים ובקרה על יישום הנגישות בסניפים השונים. אמצעי הנגשה שמישומים בכל סניף בקבוצת הבינלאומי לקראת הנגשתו על פי התקן החדש, כוללים, בין היתר:



קידום פעילות למגזר הגיל השלישי

בתקופת הפנסיה חלים שינויים פיננסיים מהותיים בחיי הלקוחות, הנובעים מפרישה לגמלאות וצמצום בהכנסות, כמו גם הוצאות לצרכים חדשים. בנוסף, התקופה החדשה מעודדת התנסות בחוויות חדשות בחיי הלקוחות בגיל השלישי, לצד דאגה לעתידם ולעתיד משפחתם. כמו כן, העידן הדיגיטלי מציב אתגרים נוספים ונפרדים עבור האזרחים הוותיקים, אשר במקרים רבים מתקשים להסתגל לשינויים הנלווים אליו. אתגרים אלו מחייבים יצירה של שירותים ומוצרים המיועדים ללקוחות הגיל השלישי.

לבנק מעטפת שיווקית מקיפה המיועדת לאוכלוסיית הגיל השלישי:

- **ייעוץ פרישה** - ייעוץ לניצול מקסימלי של מקורות ההכנסה והתאמת מוצרי השקעה לטווח ההשקעה ולרמת הסיכון, המתאימים לטווחי הגיל של אוכלוסייה זו.
- **ייעוץ השקעות אסטרטגי**: התאמת תיק ההשקעות של הלקוח, תוך מיקוד בצרכים הייחודיים לטווח הגילאים של האוכלוסייה.
- **חיסכון עד 120**: פיקדון צמוד מדד שמהווה מעין השלמה לפנסיה - הפיקדון מאפשר הפקדה חודשית בהוראת קבע.
- **הלוואות לכל מטרה**: הלוואות גמישות ובתנאים מועדפים המתמקדות בצרכי לקוחות האופייניים בגיל זה ובין השאר בדאגה לדור השני והשלישי תוך אפשרות להתחיל לפרוע את ההלוואות במועד מאוחר יותר, בתקופות המתאימות לצרכי הלקוחות.
- **כנסי לקוחות לגיל השלישי** - כנסי לקוחות הכוללים תכנים המותאמים לאוכלוסייה זו, כגון: התמודדות במעבר הבין-דורי, כניסה נכונה לתקופת הפרישה, חינוך דיגיטלי להכשרה באמצעים הישירים, ועוד.
- **הדרכת לקוחות הגיל השלישי בנושא הדיגיטל** - הדרכות בתחום הדיגיטל ללקוחות קיימים בני/ות +50: לקוחות הגיל השלישי שמבצעים פעולות ברות הסטה לאמצעים הדיגיטליים ולכל יתר הלקוחות שאינם מחוברים לאמצעים הדיגיטליים. ההדרכות נעשות הן ברמה האישית, והן על ידי הרצאות קבוצתיות.

בנוסף לכך, קבוצת הבינלאומי שותפה בפריקט "העצמה בנקאית דיגיטלית" - פרויקט אותו מוביל בנק ישראל במערכת הבנקאית כולה. מטרת הפרויקט לסייע לאזרחים הוותיקים להשתלב במציאות הדיגיטלית בעולם הבנקאות, ולהקנות להם כלים לשימוש בשירותים הבנקאיים הדיגיטליים. במסגרת פרויקט זה, ניתנות הרצאות והכשרות פרטניות לאזרחים ותיקים בתחום הדיגיטל הבנקאי.



” על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר הבנק פועל בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי חממת סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר, אשר פועלת במת”ף, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לפתח מערכות הגנת סייבר ולשלבם במערכות הבנק בטווח הקצר.

”

פרטיות ואבטחת מידע

מאפשרת לקבוצת הבנק להתייעל ולהבטיח הגנות חזקות יותר אל מול מתקפות הסייבר. על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר הבנק פועל בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי חממת סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר, אשר פועלת במת”ף, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לפתח מערכות הגנת סייבר ולשלבם במערכות הבנק בטווח הקצר. יישום מדיניות אבטחת המידע משלב אסטרטגיה פרואקטיבית אשר מתייחסת להגנה על המידע, הגנה על תשתיות המחשוב והגנה על הנוכחות המקוונת של הבנק. מנהל מחלקת אבטחת מידע והגנה בסייבר אמון על יישום המדיניות, מתן הנחיות, דרישות ונהלים ליחידות השונות לרבות יחידת הפיתוח ויחידת תפעול תשתיות המחשוב תוך בקרה על ביצוע ודיווח תקופתי להנהלות ולדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה. מימוש האסטרטגיה מתבצע באמצעות מבנה ארגוני תומך הכולל את גוף אבטחת מידע והגנה הסייבר (שבין תפקידיו תיאום, הנחיה, אכיפה, בקרה ודיווח בנושאים אלו, בשיתוף היחידות העסקיות והתפעוליות) ואת גוף הטכנולוגיה המטמיע ומתפעל מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, למניעה, ניטור אירועי אבטחת מידע, בזמן אמת ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע, באמצעות מרכז הגנת הסייבר.

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על המידע של לקוחותיה ומקיימת מדיניות אבטחת מידע וסייבר מוגדרת ומאושרת על ידי ההנהלה והדירקטוריון בבנקים השונים בקבוצת הבינלאומי. מדיניות אבטחת המידע ומדיניות טכנולוגיות המידע של הבנק מעגנות את מחויבות ההנהלה בתחום אבטחת המידע, זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, תוך התייחסות לשמירת פרטיות הלקוח, סודיות בנקאית, חוסן בנקאי ורציפות תפקודית. הבנק פועל בתחום זה על פי דרישות רגולטוריות קפדניות בתחום אבטחת המידע הן של בנק ישראל (הוראות 357 362 361 ו-367) והן של גורמים ממלכתיים ובינלאומיים אחרים (תקנות הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע של הממונה על שוק ההון, וכדומה). כיוצא בכך, גוף המחשוב של הבנק מוסמך בדרישות תקני ISO 27032, ISO 27001 בתחום אבטחת המידע והגנת הסייבר, אשר נכללות ברובן ברגולציות אשר מחייבות את הבנק.

הפיתוח המואץ בעולם הטכנולוגי מציב בפני הבנק אתגרים והזדמנויות. מתקפות הסייבר המתגברות בעולם ובסקטור הפיננסי בפרט, מציבות איזמים מתוחכמים יותר המתגברים בחוזקם ותדירותם. עובדה זו מחייבת את הבנק לפעול לטובת יציבות בנקאית והגנה על לקוחותיו. יחד עם זאת הדיגיטליזציה

להלן סיכום נתוני ההנגשה בסניפי קבוצת הבינלאומי לשנת 2018:

מספר סניפים	סה"כ סניפים מונגשים	שיעור הסניפים המונגשים	סה"כ סניפים מונגשים צפויים בשנת 2019
הבינלאומי (כולל פאג' ויובנק)	94	96%	94
אוצר החייל*	42	100%	42
מסד	21	95%	21
סה"כ	157	96.8%	157
			100%

הנגשת השירותים לאנשים עם מוגבלות בערוצים נוספים

- במסגרת הפעילות להנגשת השירותים הבנקאיים עבור לקוחות עם מוגבלות ובמקביל להנגשת מבני וסניפי הבנק, מתבצעת פעילות לקידום הנגישות בערוצי השירות ובפעילות השירות, בערוצים הבאים:
- **סניפומטים ועמדות לקוח** - נכון לסוף 2018 הונגשו 100% מהמכשירים האוטומטיים - בהתאם לתקנות (זאת בנוסף להנגשה לאנשים עם מוגבלויות בניידות, הקיימת כיום ברוב המכשירים).
 - **אתרי האינטרנט** - אתרי האינטרנט של קבוצת הבנק הונגשו, והופעלה בהם טכנולוגיה מותאמת להנגשת אתרי אינטרנט.
 - **קווי תקשורת** - הונגש המענה הקולי והופעל קו עם מספר טלפון ייעודי לפניה בנושאי נגישות.
 - **הדרכה** - בקבוצת הבנק פותחה לומדת נגישות שאושרה ע"י עמותת "נגישות ישראל" והיא זמינה בפורטל ההדרכה של עובדי הקבוצה.
 - **מתן מידע בעל פה ובכתב** - החל מיולי 2015 מופעלים בקבוצת הבנק שירותי הנגשת מידע במגוון אמצעים בהתאם לדרישות התקנות ובתיאום מול הלקוח: הקראה, קובצי שמע, קבצי PDF (מותאמים להקראה ע"י תוכנה) וכתב ברייל. שירותי הנגשת המידע מסופקים על ידי המרכז להנגשת מידע של עמותת "נגישות ישראל".
 - קבוצת הבנק מפרסמת את מגוון השירותים המונגשים באמצעות אתרי האינטרנט, לידיעת כלל המשתמשים.

סטטוס בקרת יעדים:

סיום הנגשת כל הסניפים בקבוצה	בוצע, למעט הפעלת מעלונים בחמישה סניפים, אשר ממתנינים לקבלת אישור הרגולטורי
ביצוע שוטף של סקרי תחזוקת נגישות בסניפים	בוצע, בשיתוף פעולה עם עמותת "נגישות ישראל", בכעשרים סניפים

יעדים לשנת 2019:

השלמת התאמות הנגשה בסניפים השונים, והמשך ביצוע תחזוקה שוטפת של הנגישות בסניפי הקבוצה בליווי עמותת "נגישות ישראל".

”הבנק מפתח כלים, ידע, פלטפורמות טכנולוגיות ומעניק שירותי ייעוץ המוענקים, Second Opinion מתקדמים אישיים ללקוחותיו. כמו כן, באמצעות שירותי בחינם, הבנק פונה גם לציבור הרחב ומאפשר לכל מי שחפץ בכך לקבל חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים. בנוסף הבנק מעמיד כלים דיגיטליים איכותיים לשימוש הלקוחות, כגון אתר האינטרנט המתקדם המאופיין במגוון רחב של כלים smart trade מקצועיים בתחום שוק ההון העומדים לטובת כלל לקוחות הבנק, מערכת התומכת בפעילות לקוחות עצמאיים.

קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון

כמו כן, באמצעות שירותי בחינם, הבנק פונה גם לציבור הרחב ומאפשר לכל מי שחפץ בכך לקבל חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים. בנוסף הבנק מעמיד כלים דיגיטליים איכותיים לשימוש הלקוחות, כגון אתר האינטרנט המתקדם המאופיין במגוון רחב של כלים smart trade מקצועיים בתחום שוק ההון העומדים לטובת כלל לקוחות הבנק, מערכת התומכת בפעילות לקוחות עצמאיים. גישה אקטיבית זו ממצבת את תחום שוק ההון בקבוצה כאחד ממנועי הצמיחה העסקיים ומהווה פעילות חברתית חשובה התורמת לחינוך ופיתוח פיננסי של הציבור כך שמנוע צמיחה זה מייצר ערך משותף לקבוצה, ללקוחותיה ולציבור הרחב. החלק היחסי של תחום ההשקעות בקבוצה גדול מחלקה היחסי בתחומי הבנקאות השונים, בהשוואה לסקטור הבנקאות בישראל.

ניהול השקעות דינאמי ומותאם לאורך שלבי החיים

קבוצת הבינלאומי דואגת לעתיד הפיננסי של לקוחותיה ומכוננת אותם לחשוב גם על השקעות לטווח הארוך והמותאם לאורך שלבי החיים. גישה זו באה לידי ביטוי במתודולוגיה סדורה אשר כוללת אבני דרך בייעוץ השקעות במטרה לספק לכל לקוח מענה לצרכיו ולרצונותיו האישיים.

- **אפיון ובירור צרכי לקוח** - השלב הראשון הינו אפיון הלקוח במהלכו נבחנים מטרות ההשקעה, צרכי הלקוח ותיאבון הסיכון שלו ומאפייניו כאשר בסיומו נקבעת רמת הסיכון המתאימה ללקוח. במקביל נערכת שיחת תאום ציפיות לגבי פוטנציאל התשואה הנגזר מאפיון הלקוח.
- **תיק השקעות מפוזר** - השלב השני הינו בניית תיק השקעות מפוזר אשר מורכב ממכלול מוצרי ההשקעה הקיימים בשוק והנמצאים על המדף ומתאימים לאופיו של הלקוח כפי שנגזר

ייעוץ לשוק ההון ושילוב שיקולי טווח ארוך

השינויים הכלכליים והטכנולוגיים שהתרחשו בשווקים הפיננסיים בשנים האחרונות מעצימים את הצורך בקידום ההבנה הפיננסית של הלקוחות שצריכים לקחת אחריות על עתידם הכלכלי ולנהל אותו באופן עצמאי, מושכל ופרואקטיבי. סביבת ריבית נמוכה הופכת את שיטת החיסכון המסורתית (הנושאת תשואות מזעריות) לפחות כדאית אל מול אלטרנטיבות הקיימות בשוק ההון בהשקעות ארוכות טווח.

קבוצת הבינלאומי מאמינה ביכולתה לסייע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי ולסייע להם בבניית תיק ההשקעות המתאים להם ביותר, ובכלל זה השקעות לטווח הארוך. קבוצת הבינלאומי, כקבוצה בנקאית מובילה בשוק ההון, מכירה בצורך ובחשיבות בהכוונת לקוחותיה למכשירי השקעה מגוונים שיסייעו להם להתמודד עם שיעור הריבית האפסי תוך התאמת ההשקעה לאופי, לתיאבון הסיכון ולצרכי הלקוח. שירותי הייעוץ הניתנים על ידי הקבוצה הינם ברמה מקצועית גבוהה והם מתאפיינים בזהירות, אובייקטיביות ואחריות רבה. קבוצת הבינלאומי פיתחה ומיישמת מתודולוגיה סדורה אשר כוללת אבני דרך בייעוץ השקעות במטרה לספק לכל לקוח מענה לצרכיו ורצונותיו האישיים. אנחנו דוגלים ביישום תפישת חינוך שתתרום לפעילות מיטבית בשוק ההון, בקרב ציבור רחב. לשם כך, הקבוצה משקיעה משאבים בהנגשת ידע ובפיתוח מוצרים שנועדו לקדם התנהלות בת קיימא של לקוחותיה בשוק ההון. חלק מרכזי בתפיסת פעילות שוק ההון של הקבוצה הינו ההבנה כי לקוחות בעלי ידע פיננסי יוכלו לקבל החלטות נכונות ולבצע פעולות איכותיות יותר בשוק ההון. אפשרויות להעמקת הידע הפיננסי מצויות במספר ערוצים - בערוצי הבנקאות הישירה, באמצעות אתר האינטרנט, האפליקציה, ובסניפי הבנק על ידי מומחי הבנק בתחומים הפיננסיים השונים. הבנק מפתח כלים, ידע, פלטפורמות טכנולוגיות ומעניק שירותי ייעוץ המוענקים, Second Opinion מתקדמים אישיים ללקוחותיו.



יעדים לשנת 2019:

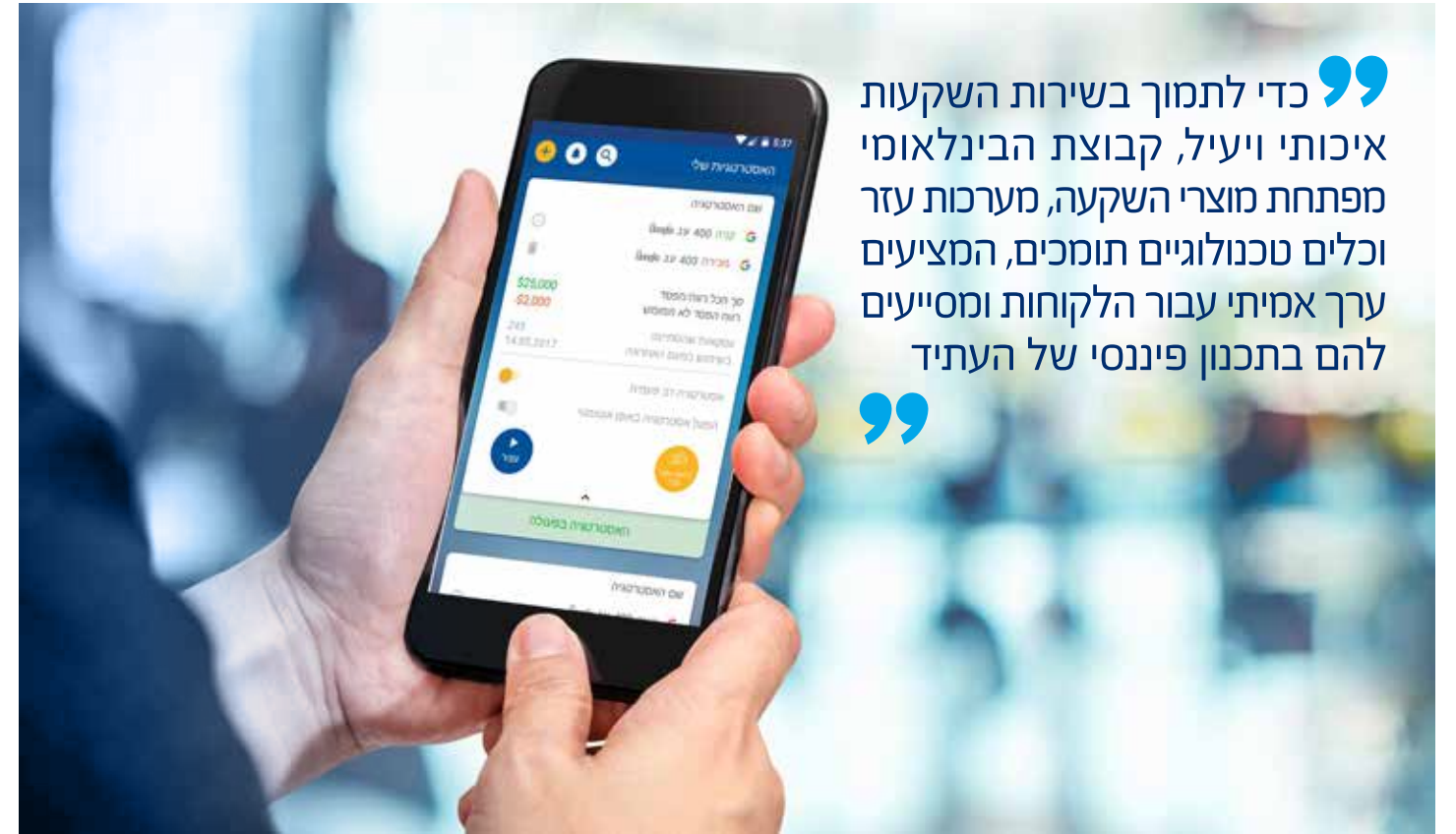
- בניית סביבת עבודה מאובטחת במסגרת ההיערכות ליציאה לשירותי ענן.
- הגברת והעמקת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים כנסים ותקשורים.
- הרחבת מעטפת ההגנה טכנולוגית חדשנית על ידי חברות במחזור הרביעי של חממת הסייבר.
- הרחבת האוטומציה של התהליכים לכל רובדי מערכות ההגנה.
- ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה.

הפעילות בשנת 2018:

- נערך מיפוי של הספקים בקבוצה ונבחרו ספקים מהותיים להם בוצעה ביקורת אבטחת מידע. הביקורות בוצעו במערכותיהם של הספקים, על מנת לוודא כי המידע של הבנק ולקוחותיו, לחלקו יש לספקים נגישות מסוימת, מוגן. הביקורות בוצעו בהתאם למדיניות "שרשרת האספקה" של הקבוצה ונב"ת 363.
- בוצע תהליך אוטומציה למערכות אבטחת המידע. במסגרת זו שולבו מערכות ותהליכים אוטומטיים במרכז הגנת הסייבר של הקבוצה, לצרכי ניטור והתרעה מהירים ואיכותיים.
- העמקת בקרת אבטחת המידע על ספקים מהותיים של הבנק בהתאם למדיניות "שרשרת האספקה" ונב"ת 363.
- הרחבת מעטפת הגנה טכנולוגית חדשנית באמצעות לקיחת חלק במחזור השלישי של חממת הסייבר.
- הגברת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים, כנסים ותקשורים.
- שולבו מערכות אוטומטיות במרכז הגנת הסייבר, בסקירת קוד ובזיהוי אירועים.



”הייעוץ הפנסיוני עוקב אחר שינוי בצרכי הלקוח, משאביו ומאפייניו, תוך התייחסות לשיקולי הטווח הקצר והארוך. זאת על בסיס ידע רב וניסיון עשיר בייעוץ פיננסי ופנסיוני. השילוב של אלה מעניק ללקוח ערך מוסף ממשי בראיית ”התמונה הכוללת” של מצבו הפיננסי, שההסדר הפנסיוני הוא אחד ממרכיביו.”



”כדי לתמוך בשירות השקעות איכותי ויעיל, קבוצת הבינלאומי מפתחת מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים, המציעים ערך אמיתי עבור הלקוחות ומסייעים להם בתכנון פיננסי של העתיד”

ייעוץ פנסיוני בקבוצת הבינלאומי - דאגה לעתיד הלקוחות

- **ייעוץ מתמשך** - לרבות ייעוץ מתמשך ויזום, העוקב אחר שינוי בצרכי הלקוח ופרטיו האישיים ומוודא כי הלקוח מחזיק בהסדר פנסיוני התואם את מצבו המשפחתי והפיננסי, ביצוע מעקב ובקרה שוטפים אחר המוצרים הפנסיוניים השונים הקיימים בשוק וניתוח שיטתי של המוצרים באמצעות מודל אנליטי משוכלל.
- **תכנון פנסיוני אקטיבי (ביוזמת קבוצת הבנק)** - ייזום של בחינה מתמדת והתאמת התכנית הפנסיונית של הלקוח לצרכיו, לצד מתן מענה מיטבי לשינויים האישיים בחייו ולשינויים הרגולטורים התכופים.
- **מערכות ייעוץ ושירות מתקדמות** - המערכות המתקדמות של הקבוצה עושות שימוש במודלים מתמטיים מורכבים, על מנת להתאים את סוגי המוצרים ללקוח, למצבו האישי ולצרכיו וכן לדרג את המוצרים הפנסיוניים המתאימים ביותר ללקוח.
- **אובייקטיביות** - קבוצת הבנק הינה יועץ פנסיוני ועל כן העמלה המשולמת לבנק על ידי היצרנים (עמלת הפצה) היא זהה ואחידה. הפועל היוצא הוא היעדר הטיה מכל סוג שהוא של היועצים הפנסיוניים בבנק ובחינה, ללא משוא פנים, של כל המוצרים הפנסיוניים הקיימים ואת התאמתם לטובת הלקוח בלבד.
- **שקיפות** - הלקוח מעודכן באופן הגלוי והמפורש ביותר בדבר דמי הניהול הנגבים בגין כל מוצר פנסיוני, ובכלל זה בעמלת ההפצה (הזהה, כאמור) המשולמת לבנק.
- **נגישות וזמינות** - קבוצת הבנק מעמידה לרשות הלקוחות את כל הסניפים הפזורים ברחבי הארץ, מרכז שירות טלפוני, אפליקציה ואתר אינטרנט. כל אלה מבטיחים זמינות גבוהה ללקוחות הבנק בניהול התיק הפנסיוני.

במסגרת תפישת הטווח הארוך, קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות עליונה בתכנון הצרכים הפיננסיים של לקוחותיה לאחר פרישתם לגמלאות. במסגרת זו, הקבוצה מעניקה ללקוחותיה ייעוץ פנסיוני, המאפשר מתן תמונה מלאה וברורה אודות החסכונות הפנסיוניים שלהם, ובחינת התאמתם של החסכונות לצרכים ולמאפיינים האישיים של הלקוחות. הייעוץ הפנסיוני עוקב אחר שינוי בצרכי הלקוח, משאביו ומאפייניו, תוך התייחסות לשיקולי הטווח הקצר והארוך. זאת על בסיס ידע רב וניסיון עשיר בייעוץ פיננסי ופנסיוני. השילוב של אלה מעניק ללקוח ערך מוסף ממשי בראיית ”התמונה הכוללת” של מצבו הפיננסי, שההסדר הפנסיוני הוא אחד ממרכיביו.

מתוך הבנת החשיבות של תכנון חסכון פנסיוני נכון, ובמטרה לחשוף לציבור רחב ככל הניתן את האפשרות לקבל את התמיכה המקצועית והאובייקטיבית בתכנון זה, קבוצת הבינלאומי מקיימת כנסים והרצאות רבים בכל הארץ לחינוך וקידום הידע הפנסיוני. הכנסים מתקיימים הן בסניפי הבנק והן באמצעות כנסים היזומים על ידי היועצים, הסניפים וגורמים חיצוניים. פריסתם הרחבה של סניפי הקבוצה ונכונות הבנק לחלוק את הידע עם הציבור הרחב, מאפשרים לקבוצת הבנק להנגיש את הנושאים המקצועיים של תחום החיסכון הפנסיוני לציבור הישראלי בכל קצוות הארץ. בשנת 2018 נערכו כארבעים כנסים בנושא, ביוזמת גורמים שונים בקבוצת הבינלאומי (מחלקת הייעוץ הפנסיוני, סניפים, פאג” ועוד) לטובת לקוחות הבנק והציבור הרחב. בכנסים אלו לקחו חלק כ-1,500 משתתפים.

הייעוץ הפנסיוני בקבוצה מתבצע באמצעות העקרונות והערוצים הבאים:

- **תיק חיסכון דינאמי** - מוצר השקעה לטווח ארוך המאופיין במח”מ (משך חיים ממוצע) ארוך ובשיעור חשיפה מנייתי גבוה. זאת, מתוך התפישה שבעת השקעה לטווח ארוך האפיקים המנייתיים והאפיקים הארוכים מאפשרים לספק תוספת לתשואה של נכסים חסרי סיכון. המודל של תיק החיסכון הדינאמי בנוי כך, ששיעורם של רכיבי הסיכון בו קטנים עם התקרבותו לתאריך היעד.
- **רדאר ההשקעות** - מערכת טכנולוגית אוטומטית המזהה אירועים בתיקי ההשקעות של הלקוחות ומתריעה בפניהם בקרות אירועים מסוימים שיש לתת עליהם את הדעת בניהול התיק.
- **טייס אוטומטי** - כלי זה מאפשר סריקה אוטומטית ויסודית של כלל הנתונים בתיק, שמאפשרת ליועצי ההשקעות של הקבוצה להפנות תשומת לב ללקוחות לאירועים בתיק. בכך הוא מייעל את עבודתם ומאפשר מתן שירות איכותי יותר.
- **Advise.me** - מערכת המאפשרת ליועץ השקעות לשלוח ללקוחותיו המלצות ייעוץ באמצעות אפליקציה בסלולר. המערכת מאפשרת ליועץ להגיע לקהל רחב של לקוחותיו תוך זמן קצר וללקוח לקבל את השירות בנוחות וזמינות בהתאם לצרכים שלו.

יעדים לשנת 2019

קבוצת הבנק תמשיך לפתח מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים אשר יסייעו ללקוחות בתכנון פיננסי של העתיד.

- משלב האפיון. באמצעות התאמה ראויה ובניית תיק השקעות מפורז המתאים להמלצות יחידת המחקר של הבנק אשר מספקת שירותי תוכן לכל הבנקים בקבוצה, ניתן לספק ללקוח תיק שמתאים לו בצורה אופטימלית. יחידת המחקר של הבנק מעניקה תמיכה מקצועית שוטפת, הן ברמת הרכב השקעות מומלץ, והן ברמת התאמתו של מוצר השקעה ספציפי ורמת הסיכון הנגזרת ממנו לתיקו של הלקוח, כפי שמשתקף מהאפיון.
- **תחזוקה שוטפת ופראקטיבית** - השלב השלישי עוסק בתחזוקה שוטפת של התיק באמצעות יצירת קשר שוטף עם הלקוח, עדכנו עם קורות אירועים משמעותיים הקשורים לתיקו ומתן המלצות והצעות לפעולות נדרשות בשל שינויים שחלו בשוק או בצרכיו ומאפייניו של הלקוח.
- כדי לתמוך בשירות השקעות איכותי ויעיל, קבוצת הבינלאומי מפתחת מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים, המציעים ערך אמיתי עבור הלקוחות ומסייעים להם בתכנון פיננסי של העתיד. בין כלים ושירותים אלו ניתן למנות את:
- **הפקדה מנייתית** בהוראת קבע - מסלול השקעה לטווח ארוך המאפשר ללקוחות לבצע הוראת קבע לרכיב מנייתי באמצעות עוקבי מדדים (ב 2018 קרנות מחקות ותעודות סל הפכו לקרנות סל) וכך ליהנות מתשואה שמניות מציעות לאורך זמן, וזאת בנוסף להוראות קבע מסורתיות למגוון רב של קרנות הנאמנות.
- **הוראת קבע בסכום גמיש** - מאפשרת חסכון יעיל לטווח ארוך באמצעות קרנות נאמנות או עוקבי מדדים המתחשב ביתרות העו”ש של הלקוח. הלקוח קובע את יתרת העו”ש המיועדת לשימושים שוטפים, מעליה תתבצע ההפקדה ואת סכום ההפקדה המקסימלי. גמישות המוצר מאפשרת לתמוך בהתאמה מרבית למאפייני וצרכי הלקוח הן בהיבט של בחירת ההשקעה והן בהיבט של התאמת הסכום לשימושים השוטפים של הלקוח.

- **פיקוח ובקרה** - קבוצת הבנק מיישמת הסדרי פיקוח ובקרה מתקדמים ומחויבת לסטנדרטים גבוהים של איכות. אלה מבטיחים ללקוח מינומם של טעויות והיעדר כל מניפולציה.

תהליך הייעוץ הפנסיוני בקבוצת הבינלאומי מורכב מארבעה צעדים:

- **בחינת צרכי הלקוח** - בחינת צרכיו הכלכליים של הלקוח ומשפחתו בפרישה ובאופציות הביטוחיות הנוספות.
- **בחינת מקורות** - בחינת הנכסים הפנסיוניים והפיננסיים של הלקוח, איכותם והתאמתם לצרכי הלקוח.
- **בחינת רמת הסיכון** - בחינת רמת הסיכון המתאימה ללקוח ולמאפייניו ובחינת רמת הסיכון של המוצרים הפנסיוניים של הלקוח והתאמתם לרמת הסיכון של הלקוח.
- **בחינת עלויות** - בדיקת עלויות המוצרים הפנסיוניים של הלקוח והפחתת עלויות, במידת האפשר.
- **בניית תיק פנסיוני** - השלמת התיק הפנסיוני לצרכים הייחודיים של הלקוח, בין השאר באמצעות הוספה ושינוי של מוצרים וכיסויים ביטוחיים.

תהליך ייעוץ זה מוביל לשיפור החיסכון הפנסיוני ללקוח על ידי:

- הפחתת שיעור דמי הניהול המשולמים ליצרנים על מכשירי החיסכון.
- התאמת רמת הסיכון של הקופות למאפייני הלקוח המיועץ וגילו.
- בחירת קופות מומלצות על ידי מערכת הדירוג.
- שיפור כיסויים ביטוחיים והתאמתם למצבו המשפחתי של הלקוח.
- התאמת גובה ההפקדות למשכורת ולהטבות המס הקיימות למקסום החיסכון הפנסיוני.

בנוסף, הקבוצה מציעה ללקוחותיה ייעוץ פנסיוני ייחודי לקראת פרישה לגמלאות. ייעוץ זה כולל:

סטטוס בקרת יעדים בייעוץ הפנסיוני לשנת 2018:

הענקת ייעוץ פרישה ללקוחות בהתאמה לצרכיהם ולמגבלות הרגולטוריות.	מתבצע
ביצוע הרצאות בפורומים שונים להרחבת החינוך הפנסיוני והפיננסי.	מתבצע
הרחבת השימוש באמצעים דיגיטליים במתן הייעוץ הפנסיוני.	בתהליכי פיתוח
נבחנת האפשרות להעביר סוגי יעוץ שונים לערוצים דיגיטליים	בתהליכי פיתוח
הרחבת הממשקים מול המסלוקה הפנסיונית אשר תאפשר מעקב שוטף אחר התיק הפנסיוני של ללקוח וייעול הייעוץ המתמשך מול הלקוח.	בוצע
הרחבת שירותי ייעוץ פנסיוני לפלטפורמת ייעוץ באמצעות הטלפון אשר תאפשר הנגשה למספר רב יותר של לקוחות (כפוף לאישורים רגולטוריים).	בתהליכי פיתוח
פניה למגוון רחב יותר של לקוחות בהצעת ערך לייעוץ פנסיוני	מתבצע

יעדים לשנת 2019

- הגדלת כמות הלקוחות המקבלים שירותי יעוץ הפנסיוני.
- הגדלת המודעות לחשיבות קבלת יעוץ פנסיוני לקראת הפרישה לגמלאות, והרחבת הנגישות לשירות
- ביצוע הרצאות בפורומים שונים להרחבת החינוך הפנסיוני
- המשך הרחבת השימוש באמצעים דיגיטליים במתן הייעוץ הפנסיוני

- בחינת האפשרויות למימוש החיסכון הפנסיוני - משיכה כסכום חודשי (קצבה) או סכום חד פעמי (הון). בהתאם לסוגי התוכניות ובהתחשב בשיקולי מיסוי.
- מסלולי המיסוי - מיסוי כספי החיסכון הפנסיוני והפיצויים תלוי באופן משיכת הכספים ובמסלול המיסוי שיבחר העמית. מכאן חשיבות התאמת התמהיל הנכון לצרכי העמית תוך התחשבות בשיקולי המיסוי, מה שיכול לחסוך עשרות אלפי שקלים. בהתאם להחלטות שיתקבלו בשיחה, יועץ הפרישה יצייד את העמית במסמכים הדרושים מול רשויות המס.
- ניהול החסכונות הפנסיוניים לאחר הפרישה: תכנון וניהול השקעות של כספים אישיים שאינם מיועדים למימוש.
- אפשרויות להגדלת קצבה לגיל פרישה, במידת הצורך.
- בחינת הצרכים להמשכיות כיסויים ביטוחיים, במידת האפשר.
- תשלום למוטבים / שארים במקרה פטירה - המסלול קובע למי תהיה זכאות לקבלת תשלומי הפנסיה ו/או סכום חד פעמי ומה גובה הפנסיה, במקרה של פטירה.

התיק הפנסיוני - איתור וצפייה במוצרים פנסיוניים

החל משנת 2016, כתהליך מקדים ליעוץ פנסיוני, מעניקה קבוצת הבנק ללקוחותיה שירות המאפשר לאתר את כל המוצרים הפנסיוניים של כל לקוח ולהציגם במרוכז באתר הבינלאומי. לצורך כך, כל שהלקוח צריך לעשות הוא להיכנס לאתר הבנק לקרוא את נוסח ייפוי הכוח ולחתום עליו. ניתן לחתום גם אצל הפקיד בסניף. לאחר החתימה הבקשה נשלחת בממשק למסלוקה הפנסיונית, המעבירה את דרישת קבלת המידע לכל הגופים המוסדיים בארץ והם מחויבים להעביר לבנק את המידע. המידע מגיע לבנק, באופן חד פעמי, כעבור מספר ימים ומוצג באתר האונליין של הלקוח. בכך, יכול הלקוח להחליט האם ברצונו לפנות בבקשה לסניף הבנק שלו לקבלת יעוץ פנסיוני או רק להתעדכן בכלל המוצרים שלו. לקוחות המקבלים ייעוץ מהבנק מקבלים את המידע באופן שוטף, והמידע שברשות הבנק מתעדכן אחת לחודש.

יוזמות נוספות לקידום הידע הפיננסי בקבוצת הבנק

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פיננסי הן בקרב לקוחותיה והן בקרב הציבור הרחב, מתוך הבנה שלקוחות בעלי ידע פיננסי, יוכלו לקבל החלטות טובות יותר לניהול חכם של כספם, ולהיות לקוחות מאוזנים יותר בהתנהלותם הכספית. פועל יוצא הינו קיום של עשרות כנסים בשנה במגוון נושאים פיננסיים בתחומי שוק ההון, ייעוץ פנסיוני, תכנון פיננסי וכלכלת המשפחה. ההרצאות מועברות על ידי מומחי תוכן חיצוניים ומומחי הבנק בתחום עיסוקם.

במסגרת זו מתקיימות בקבוצה יוזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחותיה בהתאם למגזרי הלקוחות בהם היא פועלת. בין הפעולות נערכים כנסים הכוללים הרצאות במגוון רחב של נושאים: שוק ההון, ניהול משק בית וכלכלת בית נכונה, נדל"ן, השקעות ואף בנושאים של סגנון חיים, משפחה והורות, במטרה להעמיק את האוריינות הפיננסית של המשתתפים, לשתף בידע ולגייס לקוחות חדשים. הרצאות אלו מועברות על ידי מומחי תוכן חיצוניים ומומחי הבנק בתחום עיסוקם. מלבד זאת, הבנק מגבש את תכני הכנסים בהתאם לנושאים שעלו מצד הלקוחות.

פעילויות בשנת 2018:

הבנק הבינלאומי:

- הבנק ביצע השנה עשרות כנסים במגוון נושאים פיננסיים: פנסיה, משכנתאות, שוק ההון, תכנון פיננסי וכלכלת המשפחה, בנקאות נבונה וכו'. כנסים אלה מתקיימים הן בסניפי הבנק (ללקוחות קיימים בצירוף חברים) והן מחוץ לבנק בכל רחבי הארץ (מקומות עבודה, מרכזים קהילתיים וכו'). את ההרצאות מעבירים עובדי הבנק המתמחים בתחומים הרלוונטיים ומומחי תוכן חיצוניים.

חינוך פיננסי במגזר החרדי:

- מערך פאג"י יצר שיתופי פעולה עם יועץ פיננסי, מומחה בתחומי הנמנה עם המגזר החרדי ומכיר היטב את אופי התנהלותו הפיננסית. במסגרת שיתופי הפעולה מועברות הרצאות ברחבי הארץ וניתנת הדרכה פיננסית במדינות השונות. ייחודו של החינוך הפיננסי, המועבר בחסות מערך פאג"י, הוא בנקיטת גישה שונה מהמקובל במגזר החרדי: במקביל לגישה הרווחת שמדגישה צמצום הוצאות, ההדרכה מתמקדת גם בהגדלת הכנסות, בתכנון לטווח ארוך ובשינוי תודעתי בנושא הפיננסי, באופן שמאפשר התנהלות כלכלית בריאה לאורך זמן. חינוך פיננסי מסוג זה, מעבר להיותו נכון ומדויק יותר, משדר גם מסר עמוק של התנהלות פיננסית נכונה כדרך חיים גם בזמני רווחה, ולא רק במקרה של משבר פיננסי עמוק או למניעת קריסה כלכלית.
- בוצעו מיזמים ושיתופי פעולה עבור קהל היעד: כנסים מקומיים וארציים המשלבים הרצאות בנושא חינוך פיננסי וכן תחומי עניין נוספים של קהל המטרה, כתבות תוכן במדיה בנושא התנהלות פיננסית נבונה, שת"פ עם אגודת סטודנטים במכון לב, והמיזם החברתי "חרדים

יעדים לשנת 2019:

- המשך עריכת כנסים בנושאים מקצועיים מתחומי ההשקעות וההתנהלות הפיננסית, לטובת לקוחותינו והציבור הרחב.

במסגרת זו מתקיימות בקבוצה יוזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחותיה בהתאם למגזרי הלקוחות בהם היא פועלת.

לשפה" שעליו הורחב בפרק הרלוונטי.

- מיזם "חרדים לשפה" - חוסר הידע הבסיסי באנגלית מהווה חסם לשילובם של עובדים חרדים בשוק התעסוקה. תכנית "חרדים לשפה" ביוזמת פאג"י, לבעלי ידע בסיסי באנגלית ומטרתה הרחבה וביסוס של ההיכרות עם השפה, תוך פיתוח המיומנות לכדי רכישת שפה שימושית, בדגש על עולם העבודה. התכנים הנלמדים בקורס נבנו באופן ייחודי עבור הקורס וכוללים: התאמה לרמת האנגלית הנרכשת לאחר קורסי הבסיס הנפוצים במגזר החרדי, התאמה לעולם התוכן של המגזר החרדי, דגש רב על עולם התעסוקה באמצעות פיתוח אוצר מילים רלוונטי ויצירת תרגולים המכילים סיטואציות מעולם העבודה, בניית סדנאות כתיבת קורות חיים וראיונות באנגלית במהלך הקורס.
- כחלק מפנייה לאוכלוסיית הסטודנטים התקיים שיתוף פעולה עם המרכז האקדמי "לב", המכללה למקצועות הטכנולוגיה למגזר הדתי-חרדי. במסגרת שיתוף הפעולה נערכו הרצאות בנושאים הנוגעים לסטודנטים כגון התנהלות כלכלית נבונה, ובכך הנגיש את המוצרים הייחודיים של פאג"י לסטודנטים: מענק בסך 1,200 ש"ח, והלוואה בתנאים נוחים לשכר לימוד.

בנק מסד ואוצר החייל:

- מסד ואוצר החייל קיימו פעילויות לקידום אוריינות פיננסית דיגיטלית בקרב לקוחותיהם, ובפרט עבור לקוחות מהגיל השלישי. במסגרת זו התקיימו הדרכות בנוגע לביצוע פעילויות בנקאיות ושימוש באתרי הבנקים, האפליקציות ובמכשירים האוטומטיים.



”קבוצת הבנק מפתחת עבור לקוחותיה, מוצרים ושירותים המותאמים לצרכיהם, תוך מינוף האפשרויות הטכנולוגיות שמציע העולם החדש. הקבוצה מאמינה כי ההתפתחויות הטכנולוגיות במגזר הפיננסי מהוות עבורה הזדמנות להתאמת שירותים ולהעצמת הלקוח. הבנק משקיע מאמצים רבים בקידום נושא החדשנות והתאמת שירותיו להתפתחויות אלו.”

חדשנות במוצרים ושירותים

מאמינה, כי מהלכים אלו מביאים לשיפור הממשקים מול הלקוח וחוויית המשתמש שלו, תוך השאת ערך מוסף ללקוח. הבנק מקדם חדשנות באמצעות הטמעת מוצרים וטכנולוגיות מחברות הזנק, זאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק.

בהתאם לכך, פועלת הקבוצה ליישום פתרונות במגוון ערוצים, תוך מתן דגש לחוויית הלקוח ולזמינות השירותים הבנקאיים ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים. במסגרת זו, משקיעה הקבוצה משאבים רבים בפיתוח שירותי הדיגיטל. במקביל, נעשה מאמץ להרחיב את פריסת המכשירים לשירות עצמי, על מנת להקטין את התלות של לקוחות בשעות הפעילות של הסניפים.

קבוצת הבינלאומי פועלות על מנת לאפשר ללקוחותיה לבצע את מירב הפעילות הבנקאית השוטפת בערוצים הדיגיטליים ובמכשירים לשירות עצמי. להלן מגוון הערוצים הישירים העומדים לרשות לקוחותינו:

העשור האחרון הביא לשינויים טכנולוגיים נרחבים בענף הבנקאות - ערוצי תקשורת חדשים עם הלקוחות, אוטומציה של תהליכים, טכנולוגיות ניהול מידע ועוד. קבוצת הבנק מפתחת עבור לקוחותיה, מוצרים ושירותים המותאמים לצרכיהם, תוך מינוף האפשרויות הטכנולוגיות שמציע העולם החדש. הקבוצה מאמינה כי ההתפתחויות הטכנולוגיות במגזר הפיננסי מהוות עבורה הזדמנות להתאמת שירותים ולהעצמת הלקוח. הבנק משקיע מאמצים רבים בקידום נושא החדשנות והתאמת שירותיו להתפתחויות אלו.

התכנית האסטרטגית של קבוצת הבנק מתמקדת בהשקעה בלקוח, שבאה לידי ביטוי במתן מענה כולל ואישי במגוון ערוצים המותאמים לאופיו של הלקוח. דגש מיוחד ניתן לקידום ושדרוג הבנקאות הדיגיטלית והגברת השימוש בערוצי בנקאות ישירה, תוך הטמעת חדשנות באמצעות מוצרים וטכנולוגיות ייחודיים באינטרנט ובסלולר ושיתופי פעולה עם חברות פינטק. הקבוצה

להלן מגוון הערוצים הישירים העומדים לרשות לקוחותינו:



סניפומטים
עמדות להפקדת שיקים
עמדות להפקדת מזומנים
עמדות מידע לשירות עצמי



הבינלאומי CALL
מוקד טלפוני בשעות פעילות גמישות



אפליקציות הסלולר



אתרי האינטרנט



יצירת ממשקי קישוריות
למגוון פלטפורמות דיגיטליות באמצעות API טכנולוגיית



קבלת מענה רובוטי
דרך שירותי התכתובות של רשתות חברתיות



שירות התכתבות דיגיטלי עם בנקאי במגוון ממשקים



שירותי SMS, הודעות אישיות בטכנולוגיית פוש ושירותי דואר און-ליין

לכל אחד מהבנקים השונים בקבוצה אפליקציה בה ניתן לבצע מגוון רחב של פעולות בנקאיות, בנוסף לפייסה במידע הפיננסי האישי של הלקוח. בין הפעולות שניתן לבצע באמצעות האפליקציה ניתן למנות: הפקדת צ'ק, הזמנת פנקסי צ'קים, צפייה במידע הוני השוואתי וניתוחי מידע מתקדמים, איתור סניפים, הפקדות, הוראת קבע, משיכה מפיקדון יומי, העברות בנקאיות, פיקדונות, הלוואות, בקשה למשכנתא, סחר במט"ח וניירות ערך, ועוד. הפעולות שניתן לבצע באפליקציות ניתנות לביצוע גם באתרי הבנקים.

יחד עם זאת, הבנק מקפיד על רמת שירות גבוהה ומתן מענה אנושי, כך שבסניפי הבנק נמצאים דיילים ודיילות המסבירים את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי ומדריכים את הלקוחות בשימוש בכלים הקיימים באתר הבנק ובאפליקציה. לקוח שאינו מצליח לבצע פעולה באינטרנט (העברות, הלוואות, הזמנת שיקים וכיו"ב), מוזמן לציט עם בנקאי ו/או להשארת פרטים לבנקאי שיחזור אליו.

הפעילות בשנת 2018:

במהלך שנת 2018 פעל הבנק להרחיב את שירותי הדיגיטל המוצעים למגוון לקוחותיו, הן הפרטיים, הן העסקיים והן לקוחות שוק ההון. במסגרת זו, הוטמעו יכולות חדשניות בשירותים קיימים, וכן הורחבו והושקו שירותים דיגיטליים נוספים. פתרונות החדשנות ושירותי הדיגיטל הוטעמו ונבנו בשיתוף פעולה עם חברות פינטק וטכנולוגיה, על בסיס היעדים האסטרטגיים של הבנק בתחום החדשנות. בין השירותים המרכזיים שהושקו והורחבו במהלך שנת 2018 ניתן למנות:

- “Advise.me” - מערכת טכנולוגית באמצעותה יכולים יועצי השקעות להפיץ המלצות למגוון רחב של לקוחות באמצעות אפליקציה פשוטה ונוחה (השירות ניתן בשיתוף חברת Finnovest).
- Smartrade - פלטפורמה חדשנית לבניית אסטרטגיות השקעה ללקוחות, אשר הושקה באמצעות אפליקצית הבנק (בשיתוף חברת Levent).
- הרחבת השירותים הבנקאיים הניתנים לביצוע באתר ובאפליקציה של הבנק, לרבות העברות בנקאיות מסוגים שונים, הזמנת כרטיסי אשראי.
- התווספה האפשרות להזדהות דיגיטלית חכמה על ידי זיהוי פנים (בשיתוף חברת Transmit Security).
- הושק אתר משודרג בעל יכולות תגובה לצרכי הלקוחות.
- שירותי התכתבות עם נציגי שירות דיגיטליים.
- שירותי התכתבות דיגיטליים עם בנקאים לכלל לקוחות הבנק באמצעות מדיות ופלטפורמות שונות.
- שודרגו יכולותיה של “פיבי הבנקאית הוירטואלית” (בשיתוף חברת Personetics).
- שודרגו מסכי הפעילות של תחום שוק ההון באתר האינטרנט של הבנק.

פרויקט Big-Data

בשנת 2017 הותנע בקבוצה פרויקט Big-Data. מטרת הפרויקט הינה בניית תשתית חכמה שתאפשר איסוף, שינוע ושמירת הנתונים מהנכסים הדיגיטליים של הבנק, לצורך ניתוח והפקת תובנות והמלצות, והפצת הצעות בזמן אמת ללקוח וניטור פעילות הלקוח לטובת שיפור חווית המשתמש. במהלך שנת 2018 נמשכה הפעילות לבניית התשתית הדיגיטלית.

סטטוס בקרת יעדים - חדשנות במוצרים ושירותים:

המשך הטמעת ויישום חדשנות דיגיטלית מתקדמת בכל קווי השירות של החברה, תוך קידום שיתופי פעולה משמעותיים עם חברות פינטק	בוצע
--	------

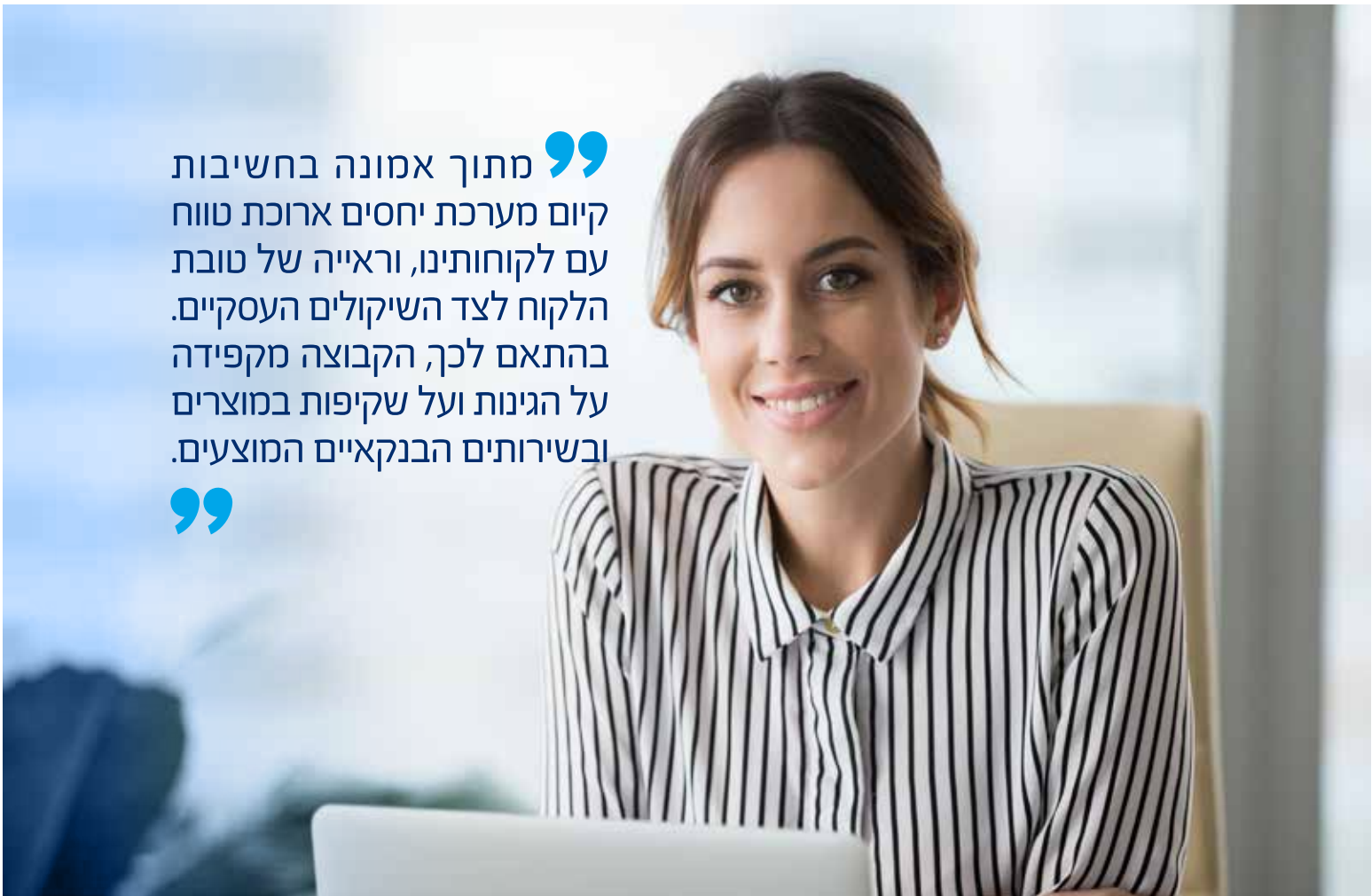
יעדים לשנת 2019:

הבנק הבינלאומי

- הרחבת הטמעת ויישום חדשנות דיגיטלית מתקדמת וקידום שיתופי פעולה משמעותיים עם חברות פינטק וטכנולוגיה לטובת כל לקוחות הקבוצה.

בנק מסד

- קידום מהלכים לשיפור הידע של העובדים והנגשת המידע על הכלים הדיגיטליים.
- ביצוע סדנאות שירות ומכירה בסניפים, בדגש על הנגשת השירותים הדיגיטליים ללקוחות, הן באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה הסלולרית והן באמצעות שימוש במכשירים האוטומטיים בסניפים.
- הגדלת כמות וסוגי הפעולות שניתנים לביצוע באמצעות האפליקציה הסלולרית של הבנק.
- שילוב דיילות הסברה בחלק מהסניפים, שיוכלו להסביר ללקוחות כיצד ניתן להשתמש במכשירים הדיגיטליים שבסניפים.



” מתוך אמונה בחשיבות קיום מערכת יחסים ארוכת טווח עם לקוחותינו, וראייה של טובת הלקוח לצד השיקולים העסקיים. בהתאם לכך, הקבוצה מקפידה על הגינות ועל שקיפות במוצרים ובשירותים הבנקאיים המוצעים.

”

הוגנות במוצרים ובשירותים

” כל מוצר חדש נבחן בצורה יסודית וקפדנית ע"י הגורמים העסקיים, המחלקה המשפטית וקצין הציות אשר פועלים על בסיס עקרונות שונים של אתיקה והגינות.

- הקבוצה מקפידה על גילוי נאות ומוסרת ללקוחותיה כל מידע העשוי להיות רלוונטי לעניינם, כך שיוכלו לקבל החלטות בצורה שקולה ומושכלת.
- הקבוצה פועלת מול לקוחותיה תוך הקפדה אחר קיום הוראות הדין החלות על קבוצת הבנק, ותוך מטרה להיטיב עימם ולהימנע מפעולה ישירה מולם שאינה מטיבה עימם.
- הקבוצה מיידעת את לקוחותיה בכל הנוגע לנכסייהם והתחייבויותיהם כלפי קבוצת הבנק (כל בנק בקבוצה רשאי למסור פרטים ללקוח על התחייבויותיו ונכסיו בבנק בלבד ולא בקבוצת הבנק).
- כאשר הקבוצה באה להציג ללקוחות מגוון פתרונות ומוצרים, היא פועלת לספק מידע ברור על האפשרויות השונות ועל יתרונותיהם וחסרונותיהם של כל מוצר או שירות (ביחס לכל לקוח).

קבוצת הבינלאומי מקפידה על הוגנות כלפי לקוחותיה. מתוך אמונה בחשיבות קיום מערכת יחסים ארוכת טווח עם לקוחותינו, וראייה של טובת הלקוח לצד השיקולים העסקיים. בהתאם לכך, הקבוצה מקפידה על הגינות ועל שקיפות במוצרים ובשירותים הבנקאיים המוצעים.

כגוף הנותן שירותים לקהל לקוחותיו, חלים על קבוצת הבנק שורה של חוקים ותקנות בדבר מתן שירותים ומוצרים בנקאיים, הכוללים איסורים שונים וחובות כלליות ביחסים עם לקוחות (כגון: איסור הטעיה וניצול מצוקה, פגיעה, התניית שירות בשירות, חובת הזהירות, חובת האחריות, חובת הסודיות, החובה לפעול בתום לב ולא ברשלנות, חובת הנאמנות ועוד) וכן חובות שונות (גילוי נאות, שיטות חישוב, ביטול שעבודים). הוראות אלו חלות על כל המוצרים והשירותים בקבוצת הבנק. קבוצת הבינלאומי מקפידה על עמידה בחוקים ובתקנות אלו באמצעות מנגנונים ייעודיים הנתונים לבקרה ולביקורת - המרכזי בהם הוא מערך הציות - ותפקידו לוודא שהבנקים בקבוצה מיישמים את הוראות הדין להן הם כפופים.

במסגרת זאת, כל מוצר חדש נבחן בצורה יסודית וקפדנית ע"י הגורמים העסקיים, המחלקה המשפטית וקצין הציות אשר פועלים על בסיס עקרונות שונים של אתיקה והגינות, אשר יפורטו להלן. הקבוצה מחויבת לפעול באופן ברור וגלוי כלפי לקוחותיה תוך הצגת המידע הרלוונטי לעניינם:

ביחסיה של הקבוצה עם לקוחותיה, הקבוצה שמחה לדון, לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך. (מתוך הקוד האתי של הבינלאומי).

נוסף על כך, הקבוצה פועלת להטמעת ערכי ההוגנות והשקיפות בקרב כל עובדי הקבוצה באמצעות הדרכות שונות ודרך הטמעת ערכי הקודים האתיים של הבנקים בקבוצה. במסגרת זאת, בין היתר, מוצג באופן גלוי, באתרי האינטרנט של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, הקוד האתי של הבנק, תעריפון השירותים והמוצרים ועוד.

הטמעת עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה

ניתוח המשברים אשר פקדו את ענף הבנקאות הגלובאלי בעשורים האחרונים, לצד אירועי כשל משמעותיים, מעלים כי לצד הכשלים התפעוליים והפיננסיים, היה סיכון ההתנהלות (Conduct Risk) אחד מהגורמים המרכזיים להתממשותם של כשלים אילו ואשר מקורו בהתנהלות שלא בשקיפות, לא בהוגנות או אי גילוי נאות של הבנקאים למול ציבור הלקוחות, המשקיעים, הספקים, והעובדים (להלן: "מחזיקי העניין") בתאגידים אלו.

סיכון התנהלות (Conduct Risk) הינו סיכון חוצה ארגון השואב את מסגרתו הנורמטיבית משורה ארוכה של הוראות דין ורגולציה ואשר מושתת על ערכי ייסוד בדמות הוגנות, הגינות ושקיפות, באופן שבו הבנק מתנהל אל מול מחזיקי העניין השונים.

לאור האמור, וכחלק מתפיסת ניהול הסיכונים הכוללת, וסיכוני הציות בפרט, פועלת קבוצת הבינלאומי, בהובלת הארגונים העומדים בראשה, להנחלתם והטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה ובכלל זה בגיבוש ואפיון המוצרים אותם מציעה הקבוצה ללקוחותיה בהתאם לצרכים המשתנים מעת לעת, גילוי נאות ללקוחות כמו גם ליתר מחזיקי העניין אודות המוצרים השונים, לרבות רכיבי הסיכון הגלומים בהם והתאמת הפתרונות המוצעים ע"י בעלי המקצוע בקבוצה לצרכי לקוחותיהם ולצרכי השוק המשתנים, תוך כדי אימוץ טכנולוגיות אשר מאפשרות ככל הניתן את הנגשת מוצרי הקבוצה למגוון לקוחותיה. בנוסף, קבוצת הבנק מקפידה על מתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. הקבוצה עורכת בירור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות ובירור אובייקטיבי.

הוגנות ביעוץ השקעות

חלק מרכזי בתפישת ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבנק, הינו דאגה לעתיד הפיננסי של לקוחותיה, והכוונתם לחשיבה על השקעות לטווח הארוך. הקבוצה דוגלת ביעוץ אשר יותאם למאפייני וצרכי הלקוח. קבוצת הבינלאומי פיתחה ומיישמת מתודולוגיה סדורה, הכוללת אבני דרך ביעוץ השקעות, זאת במטרה לספק לכלל לקוחותיה הבנה פיננסית ומענה לצרכים וההעדפות האישיות של כל לקוח.

הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות

קבוצת הבנק הבינלאומי מקפידה על גילוי נאות. קבוצת הבנק מקפידה על שיווק אחראי ופועלת תמיד לפי כללי האתיקה המקובלים. הבנקים בקבוצה מקדמים יחסים ארוכי טווח עם לקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, אדיב ויעיל על בסיס יצירת ערך שירותי ומוצרי עבור מגוון לקוחות הבנקים השונים בקבוצה.

בתחום השיווק, קידום המכירות והפרסום, קבוצת הבנק נוקטת משנה זהירות תוך שימוש במספר מעגלי סינון ובקרה קפדניים, כך שכל המסרים המתפרסמים עומדים בדרישות החוק. מדיניות הפרסום נקבעת על ידי הנהלת הבנק, בהתאם לאסטרטגיה העסקית של הבנק, יעדיו, מאפייניו, קהל היעד וכדומה והתייעצות על פי הצורך, עם מומחים ויועצים חיצוניים בתחום. הבנק מנהל באופן שוטף את המותג והתאמת המוצרים לקהלי היעד, כל זאת תוך עמידה בדרישות החוק והרגולציה ובאימוץ כללים אתיים.

כל התכנים המפורסמים ע"י קבוצת הבנק (עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים על פי צורך תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציות בכל בנק רלוונטי בקבוצה. הבנקים בקבוצה מקפידים כי פרסומיהם השונים יהיו ברורים ומובנים ויכללו את כל ההערות המפורטות הנדרשות לטובת הלקוח. בשנת 2018, לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.

הוגנות כלפי לקוחות שנקלעים לקשיים

במקרים בהם לקוחותינו נקלעים לקשיים פיננסיים, מדיניות הבנק הינה למצוא את מקסימום הדרכים להגעה להסדרי חוב עם הלקוחות עוד בטרם העברת התיק לטיפול משפטי, הכרוך בהוצאות רבות. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים המשלבים רגישות, מקצועיות ורצון לעזור ללקוחות אלו לחזור למצב כלכלי תקין. כך, נהלי קבוצת הבנק קובעים שיש להקפיד על יצירת קשר עם הלקוחות טרם העברת תיק הגבייה לטיפול משפטי. בנוסף, עורכי הדין המטפלים בתיקי הגבייה מונחים לנסות להגיע להסדר עם הלקוחות, טרם הפניית התיק לבית משפט. במהלך שנת 2018 נחתמו למעלה מ-300 הסכמי הסדרת חובות עם לקוחות בקשיים בקבוצת הבינלאומי.

במסגרת זאת יוצאת קבוצת הבנק, מעת לעת, בתהליכים יזומים לסגירתם של חובות ישנים (כגון "מבצעי סגירת חובות", ימים מרוכזים בהם מפגישים את הלקוחות בעלי החוב עם עורכי דין ונציגי הבנק ומנסים להגיע להסכמות באופן מרוכז), תוך נקיטת צעדים להקלה במצבם של הלקוחות. הבנק עושה מאמצים להגיע להסכמות עם לקוחות שלא עומדים בתשלומי החוב לבנק להגיע להסכם מוסדר. בנוסף, קבוצת הבנק משתפת פעולה עם ארגונים שונים הפועלים להסדרת מצבם הכלכלי של לקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי, תרבותי ובריאותי, ופונים לבנק בשמם או עימם. במסגרת זו, קבוצת הבנק חתמה על אמנה המחייבת התייחסות מיוחדת לטיפול בחובות אצל נשים הנמצאות במקלטים לנשים מוכות.

” הבנק עושה מאמצים להגיע להסכמות עם לקוחות שלא עומדים בתשלומי החוב לבנק להגיע להסכם מוסדר. בנוסף, הבנק משתף פעולה עם ארגונים שונים הפועלים להסדרת מצבם הכלכלי של לקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי, תרבותי ובריאותי, ופונים לבנק בשמם או עימם.

”



איכות השירות'

שירות מיטבי ובאיכות גבוהה הוא חלק מהתנהלות הבנק ובא לידי ביטוי במתן שירות מקצועי, הוגן, אחראי, יעיל ואדיב לכלל הלקוחות, תוך מאמץ לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח, שימת דגש על שירות יזום מותאם ללקוח ושיפור השירות והמענה בערוצים הישירים באופן מתמיד.

מדיניות הבנק בנושא איכות השירות נגזרת מהוראות הדין, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות.

ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציבי תלונות הציבור, עורכות בירור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחוייב ללקוחות ולסביבה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר. קבוצת הבנק פועלת באופן מתמיד לטובת קיצור זמן המענה לתלונות ובמתן טיפול מהיר ולעיתים מידי לתלונות דחופות תוך עמידה בהוראת נוהל בנקאי תקין 308A המסדירה את פעילות היחידה לפניות הציבור והנציב העומד בראשה.

102-43, 102-44 י.7

שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק:

קבוצת הבנק עורכת סקרים בקרב לקוחות הקבוצה במטרה ללמוד מהם על שביעות רצונם מהשירות ולהפיק לקחים ותובנות לצורך התייעלות. לצד זה כחלק ממדיניות הבנק מתבצעת תכנית עבודה שנתית במסגרתה מתקיימות קבוצות דיון לשם הטמעת פתרונות.

הפעילות בשנת 2018:

הבינלאומי ואוצר החייל

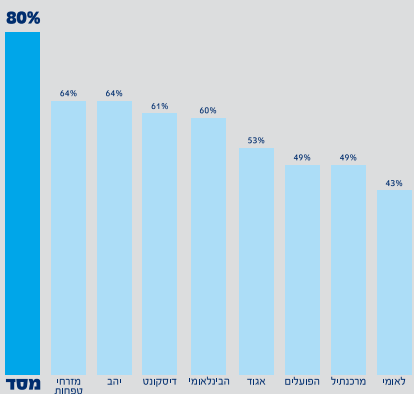
- הבנק הבינלאומי זכה במקום השני מבין הבנקים הגדולים בסקר בנק ישראל לבדיקת שביעות רצון לקוחותיו מהשירות (הן בסניפים והן באפליקציה)
- על מנת לשפר את השירות הטלפוני ללקוחות, הותקנה בסניפי הבנקים מערכת CALLBACK, באמצעותה יכול לקוח להשאיר פרטים ובנקאי יחזור אליו. מטרת מערכת זו היא שיפור השירות ללקוחות ובהתאם לכך רמת שביעות הרצון שלהם.
- הבנקים מינו רכזי שרות העוברים סדנאות ייעודיות לשיפור השרות בסניפים. בנוסף, בבנק הבינלאומי החלו לבצע סקרים מעמיקים בקרב לקוחות שעזבו את הבנק על מנת ללמוד על הסיבות לחוסר שביעות הרצון וגיבוש מענה ופתרון. כמו כן, בוצעו שיפורים באתר ובאפליקציה שיאפשרו שירות מהיר ויעיל יותר באמצעים הישירים ללא צורך להגיע פיזית לסניפים.
- הדרכות כלליות וספציפיות מותאמות לסניף, אופיו והסביבה בה הוא נמצא (סוג האוכלוסייה, תרבות, מתחרים וכו'). בבנק אוצר החייל נערכו 84 ימי הדרכה מלאים במסגרות שונות בתחומי שירות איכותי.
- קידום השימוש בערוצים הישירים. במסגרת זו ניתנו הדרכות בסניפים, הופקה והופצה חוברת ללקוחות, הכוללת את כלל האפשרויות ודרכי שימוש נוחות.
- הרחבת שירות הייעוץ להסתכלות הוליסטית על כלל נכסי הלקוח תוך דגש על ניהול סיכונים. התהליך מלווה בהדרכה מתמדת של מערך הייעוץ והבנקאים.

בנק מסד

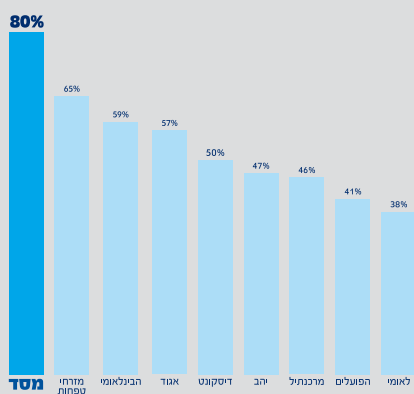
- בנק מסד רואה בשביעות רצון לקוחותיו את התשתית המשמעותית לפעילות העסקית עם הלקוח, ובהתאם משקיע בכך מאמצים ניכרים. מאמצים אלו נושאים פירות, ובינואר 2019 פורסם סקר שביעות רצון מאיכות השירות שבוצע על ידי בנק ישראל לכלל המערכת הבנקאית, תוצאות הסקר הדגישו כי שביעות הרצון מאיכות השירות בבנק מסד במקום הראשון, ובפער ניכר (כ-15%) מהבנק שדורג במקום השני בסקר.
- במהלך שנת 2018 התקיימו כנסים ייעודיים, בנוסף למפגשים השוטפים, עם מנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות האישיות בסניפים, עם מנהלי תחום שירות הלקוחות. בכנסים ובפגישות הודגשה החשיבות של נושאי השירות, העמקת הקשר עם הלקוחות, איתור צרכים מלא של הלקוח תוך מתן מענה מהיר ונגיש ללקוחות. כמו כן, הושקה מעטפת שירות ייעודית ללקוחות הבנקאות הפרטית. הבנק עורך סקרי שביעות רצון מקיפים מדי שנתיים.
- בסקר פנימי שבוצע במהלך שנת 2018 על ידי חברת סקרים חיצונית, נראה שרמת שביעות הרצון של הלקוחות גבוהה עד גבוהה מאוד במרבית סניפי הבנק. בנוסף נעשה מאמץ גדול להנגשת השירותים הדיגיטליים בסניפים על ידי פריסה רחבה של דיילי דיגיטל שהדריכו את הלקוחות באופן אישי. בנוסף, הבנק עורך סקרים במקרה של עזיבת לקוחות, בוחן את הסיבות שבגינן לקוחות בוחרים לעזוב את הבנק, ומסיק מסקנות מתוצאות הסקרים.

מסקר בנק ישראל על שביעות רצון לקוחות מאיכות השירות של הבנקים עולה:

בנק מסד במקום ה-1



באיזו מידה תמליץ לחבר או בן משפחה לנהל את החשבון בבנק שלך?



באיזו מידה אתה שבע רצון מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף?



פניות הציבור

טיפול בפניות לקוחות

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציגי תלונות הציבור עורכות ברור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות ולסביבה.

אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות. כל תלונה נבדקת באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול נהלי הבנק וההסכמים הרלוונטיים של הבנק עם הלקוחות. השיח עם הלקוח מאופיין ברגישות, ונעשה תוך הפעלת שיקול דעת ותודעת שירות גבוהה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר. בפניות שאינן עוסקות בשיקול דעתו העסקי של הבנק, מובהר ללקוח כי שמורה לו הזכות לערער על תשובת הנציבות למפקח על הבנקים או לבית המשפט.

בנוסף, מחלקת פניות הציבור מבצעת תהליכי למידה בעקבות הפניות שמתקבלות. הבנקים השונים בקבוצת הבינלאומי פועלים באופן מתמיד להשתפר ולפניות הציבור יש תרומה רבה ליכולת הבנק למפות את הנקודות המהותיות לבעלי העניין שלו, לצורך הפקת לקחים והצבת יעדים. במסגרת זו, מנהלים בבנקים מקבלים באופן עיתי עדכונים אודות המגמות שמתגלות על בסיס התלונות, והקבוצה מעודדת אותם לפעול לשפר את הסוגיות הללו.

” המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות. כל תלונה נבדקת באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול נהלי הבנק וההסכמים הרלוונטיים של הבנק עם הלקוחות. השיח עם הלקוח מאופיין ברגישות, ונעשה תוך הפעלת שיקול דעת ותודעת שירות גבוהה.”

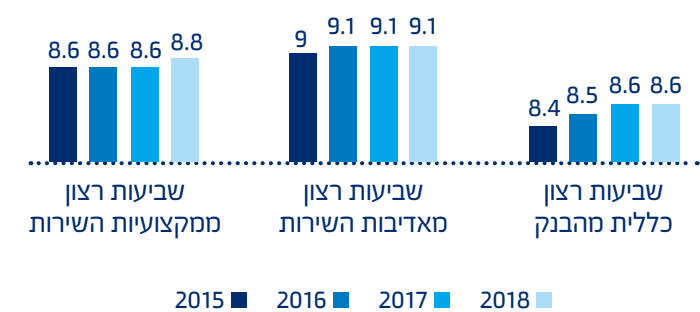
סקרי שביעות רצון לקוחות

סקרי שביעות רצון הלקוחות הראו עליה בשביעות הרצון מהשירות בשלושת הבנקים: הבינלאומי, אוצר החייל ומסד. הסקרים שנערכים בקרב הלקוחות בודקים היבטים שונים של שביעות רצון הלקוחות, כגון מקצועיות, אדיבות, קשב לצרכי הלקוחות, מהירות תגובה, מצבו של הבנק ביחס לבנקים אחרים, ועוד.

הלן תוצאות סקרים מרכזיים שנערכו ע"י הבנקים בקבוצה:

הבנק הבינלאומי

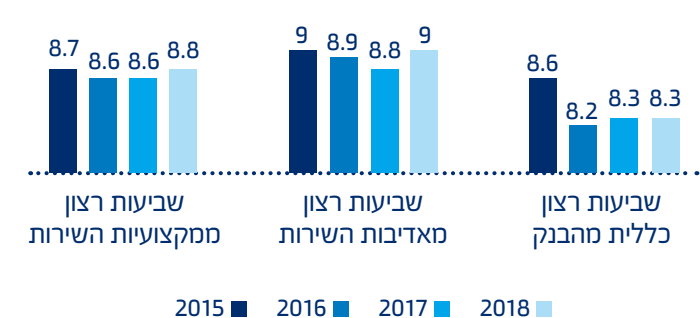
הסקרים הטלפוניים נערכים בקרב כלל מגזרי האוכלוסייה, בקרב לקוחות שביקרו בסניפים ובקרב לקוחות שנעזרים בערוצים הישירים. הבנק הבינלאומי הצליח לשמור על רמה גבוהה של שירות ושביעות רצון בקרב הלקוחות, זאת למרות שהסקרים מראים על ירידה בקרב שביעות רצון הלקוחות בכלל המערכת הבנקאית.



בנק אוצר החייל

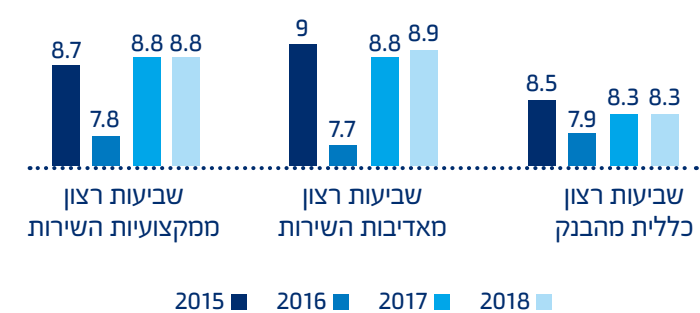
במהלך שנת 2018 נערכו סקרי שביעות רצון ללקוחות הבנק. מטרת הסקרים, הייתה בחינת שביעות רצון כוללת מהשירות הניתן בסניפי בנק אוצר החייל. הסקרים פנו לפלחי לקוחות שונים: לקוחות בנקאות אישית, לקוחות בנקאות פרטית ולקוחות עסקיים.

מתוך הסקר עולה כי חלה עלייה הן ברמת המקצועיות והן ברמת האדיבות שזכו לציונים הגבוהים 8.8 ו-9 בהתאמה. אוצר החייל הצליח לשמור גם על רמת שביעות הרצון הכללית של לקוחותיו מהשנה הקודמת.

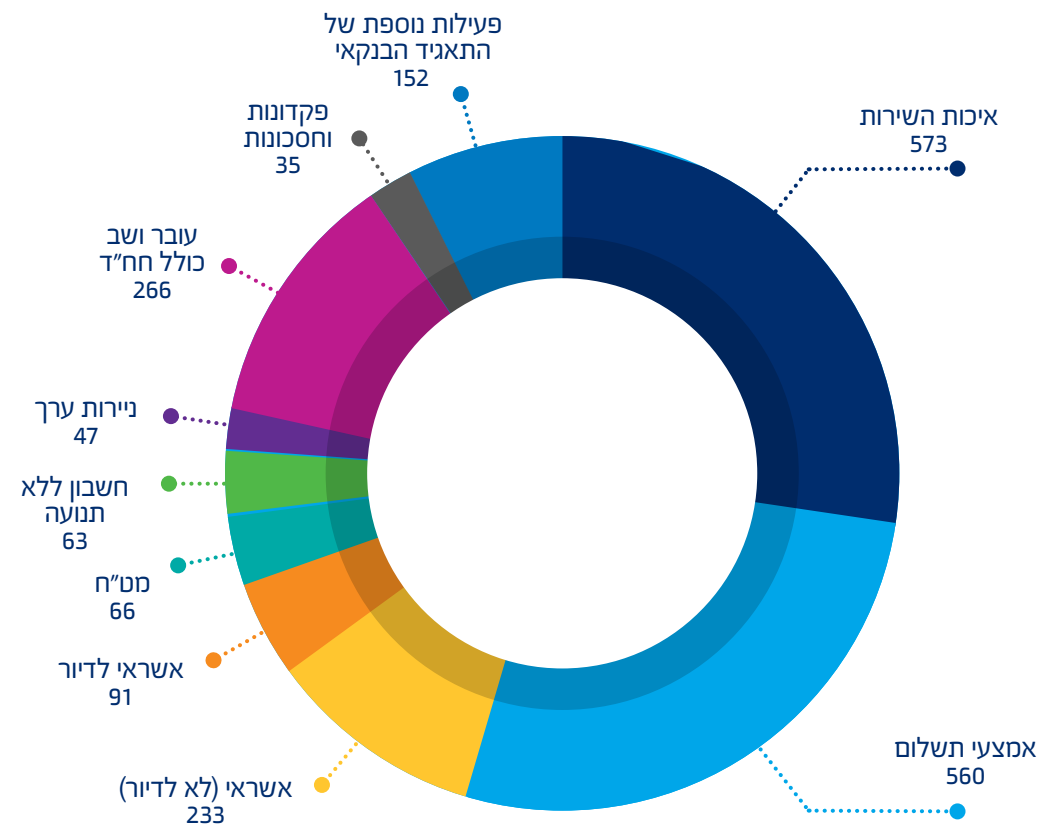


בנק מסד

במחצית השנייה של שנת 2018 נערך סקר טלפוני לבחינת שביעות רצון לקוחות. הסקר פנה למשקי בית פרטיים בחלוקה לבנקאות אישית ופרטית. הסקר עסק בשאלות של שירות, ייזום ושימוש בשירותים דיגיטליים. מתוך הסקר ניתן לראות כי הבנק שמר על רמת שביעות הרצון של הלקוחות בכל אחד מהמדדים המרכזיים:



פילוח הפניות עפ"י נושא הפניה



יש לציין כי לא התקבלו בתקופת הדיווח פניות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח, אובדן מידע של לקוח, או פניות אחרות הנוגעות לתחומי אבטחת מידע ופרטיות.

יעדים לשנת 2019

- הגברת כמות המדגמים בקרב לקוחות הבנק.
- שילוב פרמטרים נוספים בסקרי שביעות הרצון, וכן הרחבת דרכי איסוף המידע (למשל, מתן אפשרות למענה לסקר בערוצי הדיגיטל של הבנק).
- ביצוע בקרת איכות אודות המענה הטלפוני של הבנק.
- המשך ביצוע הדרכות שירות לעובדי הסניפים.
- הכנסת מדד השירות כפרמטר למדידת הסניפים.



סוג הפניה	התקבלו	טופלו	שיעור הפניות/תלונות שטופלו	תלונות מוצדקות
פניה	767	767	100%	
תלונה	2119	2060	97%	299
סה"כ	2886	2838	98%	

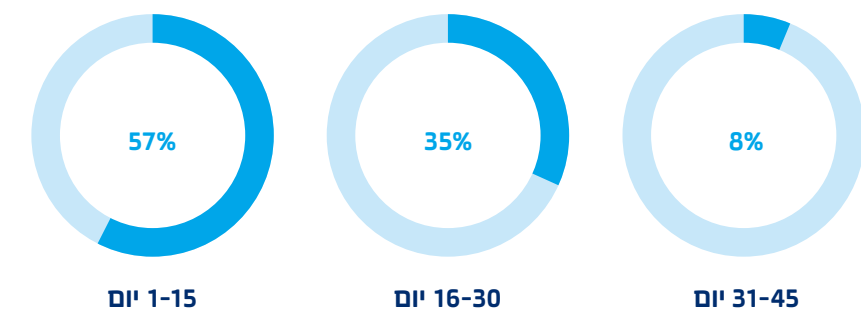
אנו מתחייבים להשיב לכל תלונה בזמן סביר ולהשיב בהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות לפי הצורך, תוך עבודה על פי העקרונות הבאים:

- מענה מהיר ויעיל לפניות לקוחות תוך עמידה בקריטריונים שנקבעו ע"י בנק ישראל.
- העלאת המודעות לשמירה על הוראות צרכניות ולהוגנות כלפי לקוחות בקרב עובדי הבנק.
- הפיכת לקוחות מתלוננים ללקוחות מרוצים.
- שימת דגש על שרות ואדיבות.
- הפקת לקחים מתלונות למען שיפור השירות והעלאת הרמה המקצועית.

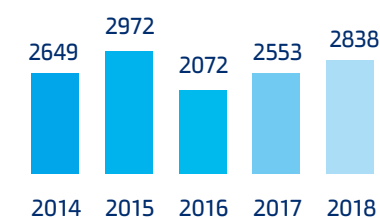
בשנת 2018 הבנק הבינלאומי התמקד בשיפור השירות ללקוחות הבנק, מה שבא לידי ביטוי במיעוט התלונות אודות הבנק לפיקוח על הבנקים בבנק ישראל. כך, הופנו רק 500 תלונות לבנק ישראל אודות הבנק הבינלאומי, המספר הנמוך ביותר מבין הבנקים הגדולים (לשם השוואה, על הבנק הבא בגודלו הוגשו 973 תלונות). בדירוג היחס בין שיעור הפניות לגודל הבנק שפרסם בנק ישראל, דורג הבינלאומי במקום השני מבין הבנקים הגדולים (כלומר על הבנק הבינלאומי הוגשו מעט מאוד תלונות גם באופן יחסי לגודלו, בנוסף לכך שמספר התלונות הוא נמוך באופן מוחלט).

בעניין זמן המענה לתלונות, המשכנו לתת מענה מהיר ויעיל, כאשר רובן המוחלט של הפניות קיבלו מענה בתוך פחות מ-30 יום. זאת, לעומת 45 יום המותרים בהתאם להוראה נוהל בנקאי תקן 308A.

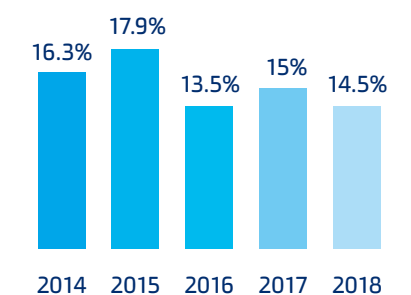
זמן מענה לתלונות:



סה"כ תלונות שטופלו בתקופת הדיווח המחייבות בדיווח לבנק ישראל



שיעור הפניות המוצדקות לקבוצת הבינלאומי



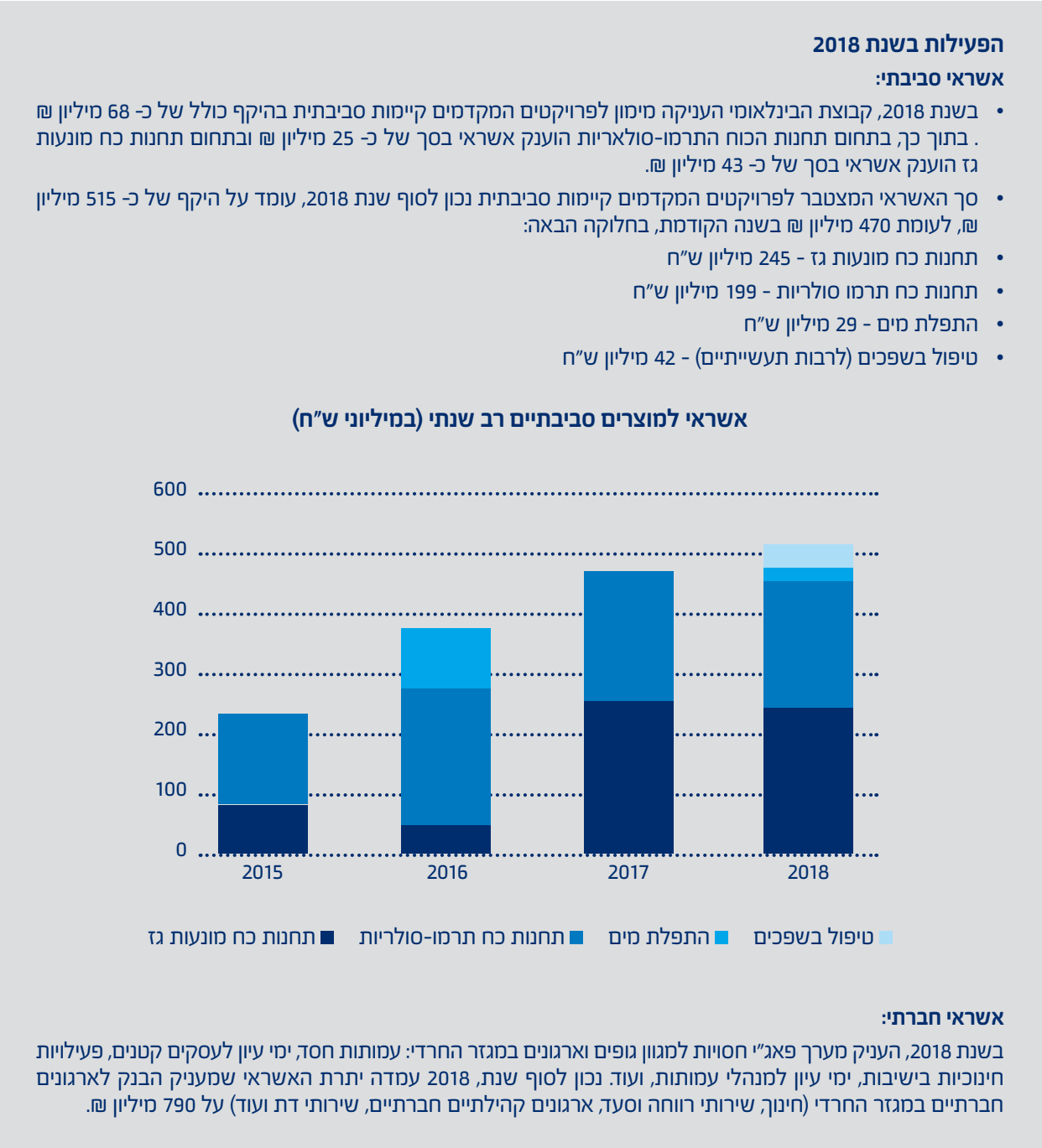
מדיניות ניהול סיכונים סביבה הינה באחריות החטיבה העסקית, והיא מאושרת מידי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי מדיניות האשראי. הכשרה לעובדים רלוונטיים על מדיניות זו מבוצעת בתדירות שנתית על ידי מחלקת ההדרכה הקבוצתית בקורס האשראי הרלוונטי, בשיתוף עם נציגי החטיבה העסקית.

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממנת, כחלק מתיק האשראי הכולל שלה, מוצרים התורמים להפחתת השפעה סביבתית שלילית ופרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. הבנק מעודד השקעות ועסקים שעיסוקם הוא בפיתוח ובייצור מוצרים ושירותים, טכנולוגיות או תהליכים חדשניים התורמים למניעה והפחתה של זיהום פסולת, להקטנת השימוש במשאבים טבעיים, שיקום ביולוגי, טיהור מים ואדמה.

קבוצת הבנק פועלת כל העת לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסיות ייחודיות, מתוך הבנה שבחברה הישראלית יש מאפיינים חברתיים ותרבותיים מגוונים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מענה מותאם, על מנת לעודד את שילובן בחברה הישראלית.

אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום אשראי חברתי פועלת במספר דרכים:

- התאמת שירותי אשראי המותאמים לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים נוחים, פתרונות אשראי בעתות משבר וכלים מותאמים ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.
- תמיכה במגוון גופים וארגונים חברתיים: קידום תכניות אשראי לארגונים חברתיים התומכים באוכלוסיות מוחלשות.



שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות

לפעילותם של חלק מלקוחות הבנק עלולה להיות השפעה על הסביבה והחברה, ויש למצוא את האיזון הנכון בין כלל השיקולים השונים. לאור זאת, קבוצת הבנק מביאה לידי ביטוי היבטים סביבתיים וחברתיים כחלק מתהליך ניהול סיכונים האשראי שלה. סיכון סביבתי לקבוצת הבנק עשוי לבוא לידי ביטוי במסגרת סיכונים שונים להם חשוף הבנק כגון סיכון אשראי, סיכון שוק, סיכון תפעולי וסיכון תדמיתי. סיכון סביבתי הכולל בסיכון האשראי עשוי להיות ירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלווה בשל עלויות סביבתיות שמקורן בהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה. כמו כן, קיימת אפשרות לסיכון מוניטין עקב ייחוס קשר בין הבנק לבין הגורם למפגע סביבתי.

בהתאם להוראת המפקח על הבנקים משנת 2009 בדבר החשיפה וניהול סיכונים הסביבה בפעילות הבנקים, קבוצת הבינלאומי גיבשה ואישרה מדיניות לניהול סיכונים סביבה ומיישמת אותה בפעילות הקבוצה. יישום המדיניות נעשה באופן מותאם ולאור, סיווג ענפי הפעילות, הערכת סיכון סביבתי ענפי ופרטני ביחס לפרופיל הלקוח (מתוך מידע כספי, עסקי וציבורי אחר רלוונטי).

המדיניות מגדירה מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים באופן שוטף והכוללים זיהוי הלווים בעלי הסיכון הגבוה, איתור הסיכונים המהותיים, הערכת רמת הסיכון ואיכות ניהול הסיכון וכן קיום בקרה על עסקאות שהוגדרו בסיכון סביבתי גבוה. המדיניות קובעת קווים מנחים להפעלת יעוץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת ההחלטות.

”קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממנת, כחלק מתיק האשראי הכולל שלה, מוצרים התורמים להפחתת השפעה סביבתית שלילית ופרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. הבנק מעודד השקעות ועסקים שעיסוקם הוא בפיתוח ובייצור מוצרים ושירותים, טכנולוגיות או תהליכים חדשניים התורמים למניעה והפחתה של זיהום פסולת, להקטנת השימוש במשאבים טבעיים, שיקום ביולוגי, טיהור מים ואדמה.”

העובדים שלנו



סביבת העסקה



ההון האנושי, העובדים של הקבוצה, הם אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים והחשובים של הקבוצה, והם שותפים מלאים להצלחה העסקית של הבנקים בקבוצה, וליכולתם להשיג את יעדיהם. על מנת לאפשר לעובדים לממש את מלוא הפוטנציאל שלהם, לטובת התפתחותם האישית והמקצועית ולטובת פעילותה העסקית של הקבוצה, הבנק שומר על סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על כללי החוק העדכניים, על המקובל בשוק התעסוקה הישראלי (בסקטור הפיננסי בפרט), וכן על נורמות אוניברסליות להבטחת זכויות אדם.

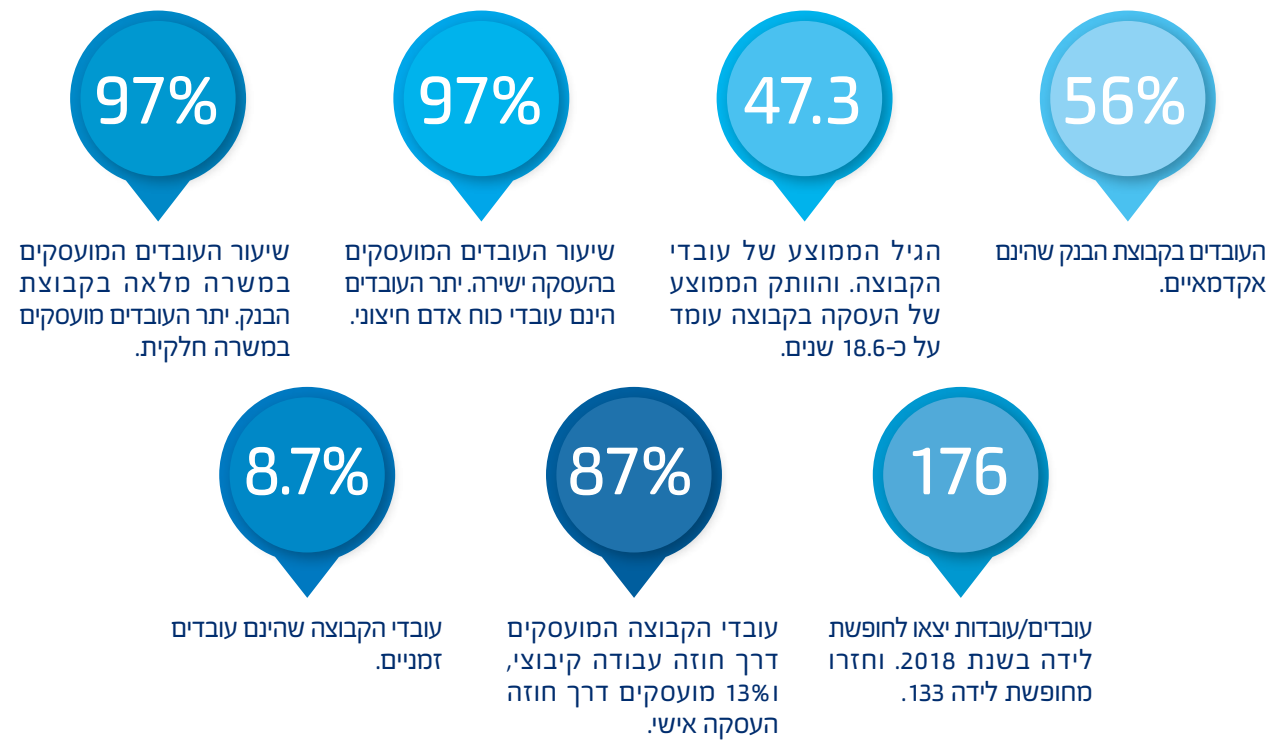
הקבוצה רואה חשיבות רבה ביצירת סביבה נאותה ותומכת ובמתן תנאים נלווים שסייעו לעובדים לממש את כישוריהם ולפעול בצורה מיטבית. הקבוצה מאמינה שקידום רווחת העובדים, פיתוח תרבות הפנאי שלהם ומענה על צרכים הקשורים גם בחייהם הפרטיים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטוב לעבוד בה. הקבוצה מממשת תפישה זו, החל מיומו הראשון של העובד בארגון, לאורך כל שלבי העסקתו ועד לפרישתו, גם מעבר לפעילות השוטפת. מחלקות משאבי אנוש בקבוצת הבנק אמונות על ניהול ההון האנושי בבנקים השונים בקבוצה ובמת"ף, ומהוות שותף התומך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הבנקים. אסטרטגיית משאבי אנוש מתמקדות בשילוב צרכי הבנקים השונים עם מתן מענה לצרכי העובדים, פיתוח העובדים ורווחתם והדאגה לסביבת עבודה נאותה. מימוש התפישה מסייע לבנקים לזכות בעובדים מקצועיים, הפועלים בסביבת עבודה שמקדמת את ביצוע המטרות הארגוניות ומאפשר לעובדים להיות שותפים בתרבות ארגונית שבה דיאלוג, שקיפות ורווחה הם רכיבים מרכזיים.

ניהול המשאב האנושי כולל מספר עקרונות מרכזיים שמטרתם העיקרית היא חתירה לשיפור מתמיד בכל תחומי הפעילות:

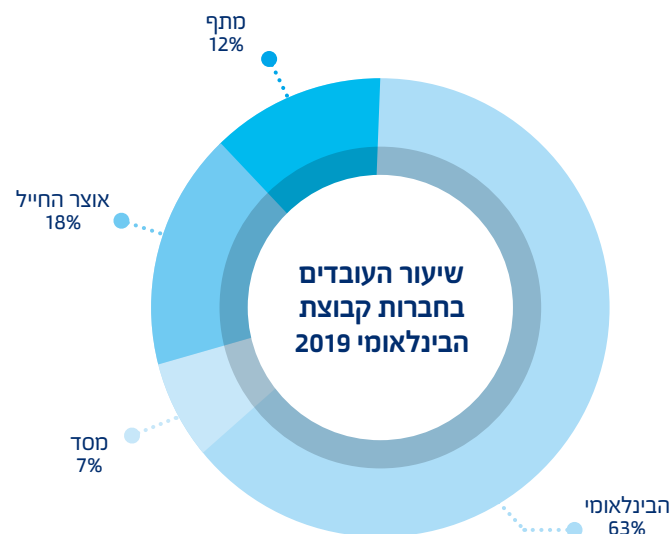
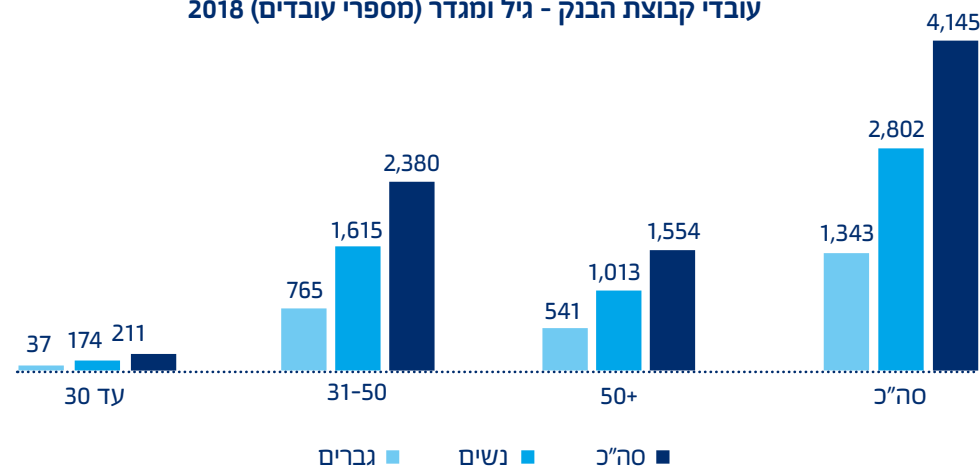
- **פיתוח ההון האנושי ותכנון כוח אדם לטווח ארוך** - חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצרכי הבנק ויעדיו העסקיים ותוך ראייה לטווח ארוך: איתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות בהתאם לצרכי הבנק, הכשרות מקצועיות וניהוליות ופיתוח מנהלים.
- **פיתוח ארגוני** - פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, ביניהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, הוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, הערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הבנק ועוד.
- **גיוס וקליטת עובדים** - קבוצת הבנק שמה דגש מיוחד על תקופת הקליטה בארגון מתוך אמונה כי אופי הקליטה משפיע על הביצוע, על ההשתלבות בקבוצת הבנק ועל המוטיבציה של העובד החדש. בתהליכי הקליטה בבנקים השונים ובמת"ף, שמים דגש על מספר היבטים: קליטה מקצועית ובכלל זה הקניית הידע הנדרש לעובד, קליטה ארגונית, המסייעת לעובדים להטמיע את הכללים, הנורמות והערכים המקובלים וקליטה חברתית, שמקדמת עבודת צוות וחיבור עם היחידה אליה נקלט העובד.
- **תקשורת פנים ארגונית** - ניהול התקשורת הפנים ארגונית לשם יצירת שיח ושיתוף פעולה חוצה ארגון תוך העצמת ההון האנושי, דגש על פתיחות ושקיפות מידע ועידוד דיאלוג שוטף בבנק באמצעים שונים ובמגוון ערוצי שיח.
- **תרבות ארגונית** - תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הבנק תוך שימת דגש על מציגות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

”ההון האנושי, העובדים של הקבוצה, הם אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים והחשובים של הקבוצה, והם שותפים מלאים להצלחה העסקית של הבנקים בקבוצה, וליכולתם להשיג את יעדיהם. על מנת לאפשר לעובדים לממש את מלוא הפוטנציאל שלהם, לטובת התפתחותם האישית והמקצועית ולטובת פעילותה העסקית של הקבוצה, הבנק שומר על סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על כללי החוק העדכניים, על המקובל בשוק התעסוקה הישראלי (בסקטור הפיננסי בפרט), וכן על נורמות אוניברסליות להבטחת זכויות אדם.”

פרופיל עובדי קבוצת הבנק בשנת 2018



עובדי קבוצת הבנק - גיל ומגדר (מספרי עובדים) 2018





נתוני היעדרויות עובדים בשנת 2018:

מחלה ¹¹	תאונת עבודה ¹²
שיעור ימי מחלה	0.06%

עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ודרג

2017			2018			
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
149	86	63	135	80	55	הנהלה/ מנהלים בכירים
776	364	412	741	331	410	ניהול דרג ביניים
375	149	226	346	128	218	ניהול דרג ראשון
2994	818	2176	2993	804	2119	עובדים
4294	1417	2877	4145	1343	2802	סה"כ

11. כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.

12. כולל תאונות דרכים. במהלך 2018 לא היו תאונות עבודה שהובילו לפציעה חמורה או למוות.

קליטת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים

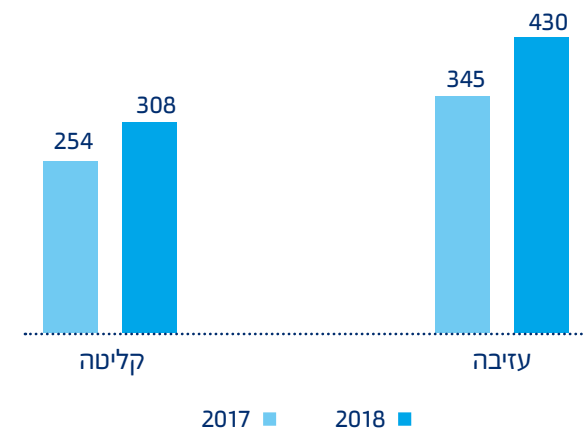
תחלופת עובדים 2018

קליטה				עזיבה			
גיל	גברים	נשים	סה"כ	שיעור	גברים	נשים	סה"כ
עד 30	80	61	141	46%	57	49	106
31-50	72	76	148	48%	72	82	154
50+	9	10	19	6%	83	87	170
סה"כ	161	147	308	100%	212	218	430

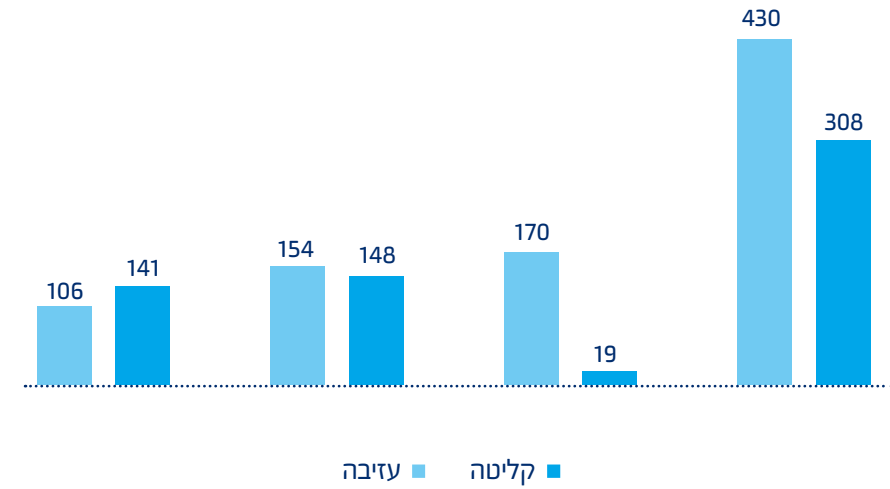
תחלופת עובדים 2017

קליטה				עזיבה			
גיל	גברים	נשים	סה"כ	שיעור	גברים	נשים	סה"כ
עד 30	25	106	131	51%	26	81	107
31-50	40	66	106	42%	57	86	143
50+	2	15	17	7%	39	56	95
סה"כ	67	187	254	100%	122	223	345

תחלופת עובדים קבוצתית 2017-2018



תחלופת עובדים לפי גיל בשנת הדיווח 2017-2018



הדיאלוג עם עובדי הקבוצה

”כאמור, קבוצת הבנק רואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה, להתפתחות ולהצלחה, ועל כן מעודדת שיח רציף וכנה בין היחידות השונות בקבוצה ובין העובדים להנהלה. זאת, מתוך שאיפה לשפר את העברת הידע המקצועי בין העובדים, לשפר את שיתוף הפעולה ועבודת הצוות בין עובדים מיחידות שונות ובנקים שונים בקבוצה, וכן לחזק את גאוות היחידה של העובדים ולהגביר את תחושת השייכות שלהם לארגון.“



נפגשו מנהלי סניפים עם עובדי המטה. מפגש נוסף התקיים, בו אירח מנכ"ל הבנק את הדרגים הניהוליים השונים.

שולחנות עגולים במת"ף

במסגרת תהליכי הדיאלוג במת"ף, התקיימו בשנת 2018 שני פורומים של שולחנות עגולים, אחד בנוכחות מנכ"ל החברה ופורום נוסף בנוכחות סמנכ"ל כספים ומשאבי אנוש. זאת, במטרה ליצור שיח פתוח בין העובדים להנהלה, ולאפשר העלאת רעיונות, שיפור וייעול.

שולחנות עגולים באוצר החייל

במהלך השנה התקיימו מפגשים בין מנכ"ל הבנק לדרגים הניהוליים השונים, במסגרת המאמצים להגברת הדיאלוג בין ההנהלה והעובדים, ושיפור התקשורת השוטפת לטובת העובדים בבנק.

סקרים פנים ארגוניים

כחלק מפרויקט נרחב של שיפור השירות הפנים ארגוני בבנק בוצע ב-2018 סקר מקיף אשר בחן את טיב השירות והממשקים הפנימיים בין יחידות המטה ובין יחידות המטה למערך הסניפים מתוך אמונה שטיב השירות הפנימי הינו בעל השפעה מרכזית על טיב השירות ללקוח. תוצאות הסקר נותחו וממצאיהם הועברו לכל יחידות הבנק במטרה לבנות תכנית לשיפור השירות במקומות הנדרשים.

דיאלוג ישיר - הערכת עובדים ומשוב:

תהליך הערכה לעובדי הקבוצה הקבועים מתקיים אחת לשנה. תהליך הערכה לעובדים שטרם קיבלו קביעות מתקיים בתדירות גבוהה יותר על מנת לאפשר לעובד דיאלוג שוטף עם מנהליו, ולאפשר לעובד הכוונה שוטפת ותיאום ציפיות מלא. בלב התהליך עומדת שיחת ההערכה בין העובד למנהל הישיר. התהליך מהווה הזדמנות לדיאלוג עם המנהל הישיר ויצירת במה לגיטימית לדיון בנושאים שונים, הזדמנות לקבלת משוב על ביצועים ואיכות התפקוד וכן לתיאום ציפיות והצגת יעדים להתפתחות. תהליך הערכת העובדים הוא הזדמנות לנהל דיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, להביא להעצמת העובד ולקבל תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון. עוד מאפשר התהליך מיסוד דרכי תקשורת ודיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, ומהווה כלי תומך לטיפול עובדים ולהגדרת סטנדרטים ושפה אחידה לניהול ביצועים.

תהליך ההערכה השנתי נבחן אחת לשנה ומתעדכן בהתאם לשינויים המתרחשים בבנק ובסביבה העסקית והאתגרים העומדים בפני הבנק.

משוב קבוצת הבנק- אחוז מעובדי הבנק אשר קיבלו משוב פרונטלי:

שיעור העובדים שקיבלו משוב בקבוצת הבנק בשנת 2018 עומד על 74%.

יחסי הנהלה - עובדים⁸:

בקבוצת הבנק פועלים ארגוני עובדים הדואגים לזכויות ולחובות של כל עובדי הקבוצה, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך. שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2018 על 86.6% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על 13.4%.

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בניהול תקשורת שוטפת עם העובדים ומקיימת דיאלוג באמצעים שונים ובמגוון של ערוצי שיח. הקבוצה שמה דגש רב על פיתוח התקשורת הפנים ארגונית ועל ניהולה האפקטיבי, במטרה לקדם שקיפות, ליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון ולחזק את הקשר בין כלל עובדי הבנק.

בנוסף, לעובדים יש את האפשרות לפנות בערוצים שונים, לרבות אנונימיים, אל הגורמים הרלוונטיים בקבוצה בנושא ביקורת, ציות ואתיקה.

שולחנות עגולים בבינלאומי

במהלך 2018 קיימה הנהלת הבינלאומי 25 מפגשים עם כ-400 עובדים מכל תחומי העיסוק בבנק (בנוסף לכ-450 עובדים עימם נפגשה ההנהלה בשנת 2017) במטרה ליצור שיח בלתי אמצעי בין חברי הנהלת הבנק לבין העובדים, להדק את הקשר בין יחידות הבנק השונות ולאפשר היכרות מעמיקה של העובדים עם יעדי הבנק ותכנית העבודה. המפגשים עוסקים בנושאים שעל סדר יומם של הבנק והעובדים, מבוצעת סקירה של הסביבה העסקית של הבנק, יעדי תכנית העבודה בתחומי הליבה ומתקיים דיון פתוח בנושאים מקצועיים ושונים. נושאי הדיון כמו גם הצעות לשיפורים והתייעלות מועברים לגורמים הרלוונטיים לטיפול.

שולחנות עגולים במסד

במסגרת הדיאלוג השוטף בין דרגי ההנהלה של הבנק והעובדים, ובין עובדי השטח בסניפים לבין המטה, התקיימו במהלך השנה שלוש-עשרה מפגשים ייעודיים במסגרת של שולחנות עגולים. שנים-עשר מהמפגשים נערכו במסגרת כנסי מנהלים, בהם

ערוצי דיאלוג עם העובדים בקבוצת הבנק

הבינלאומי	אוצר החייל	מסד	מת"ף
✓	✓	✓	✓
קו פתוח למשאבי אנוש			
✓	✓	✓	✓
שיחות משוב			
✓	✓	✓	✓
מפגשי הנהלה עובדים כולל ביקורים של מנכ"ל, חברי הנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות			
✓	✓	✓	✓
ממונה על פניות עובדים			
✓	✓	✓	✓
ערוצי תקשורת פנים ארגוניים: פורטל ארגוני, עיתון			
✓	✓	✓	✓
כנסים למנהלים			
✓	✓	✓	✓
פורום התייעלות - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים			
✓	✓	✓	✓
שולחנות עגולים - הנהלה ועובדים			
✓	✓	✓	✓
✓	✓	-	✓
סקרי שביעות רצון			



אלו התאמות עסקיות אשר כרוכים גם בניוד עובדים ומתבצעים בהתאם לחוק ולהסכמים הנהוגים בקבוצת הבנק. הקבוצה מודעת להשפעת שינויים ארגוניים על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידה לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות ובהודעה מראש.

רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי

מחלקות משאבי אנוש בבנקים אמונות על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. מחלקות אלו מלוות את העובדים לאורך כל חי העבודה השוטפים: בסביבת העבודה, בשמחות, בשעות הפנאי, במצבי מצוקה וצרה ובשעת פרישה. כחלק מתפישה זו, מתקיימת בבנקים השונים ובמת"ף פעילות חברתית לאורך כל השנה, הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה באתרי פעילות שונים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט ותחומי פנאי השונים.

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה פסיכיים נוחים ושמירה על בריאות העובד ובטיחותו, עבור כל עובדי הקבוצה. בעת הצורך הקבוצה מבצעת בדיקות קרינה ואויר ביחידות המטה השונות ובסניפי הקבוצה. הקבוצה עומדת בכל תקני הבטיחות בתחום בטיחות באש. בנוסף, הקבוצה מקפידה על תכנון המערכות בהתאם לתקני איכות אויר ומשתדלת למקם את לוחות החשמל רחוק מעמדות העובדים על מנת להימנע מקרינה. במידת הצורך מותקנות מערכות מיגון כנגד קרינה. כמו כן, ישנה אספקה של אוויר טרי במשרדים השונים, כחלק ממערכות מיזוג האוויר.

בעלות שכן הלימוד לילדי עובדים, ללימודים אקדמיים ו/או לימודי תעודה במטרה לטפח ולפתח את ילדי העובדים ואת הרחבת השכלתם.

* לא כל ההטבות קיימות בכל בנק

הוקרת עובדים מצטיינים

בבנקים בקבוצה מאמינים שהוקרה וציון עובדים מצטיינים, תורמים לעובד באופן אישי ולאקלים הארגוני בכלל. זאת במסגרת קידום תרבות של מצינות בכל התחומים ועם דגש על מיתוג ותקשור המצטיינים כחלק מהטמעת תרבות ארגונית.

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים

ניוד עובדים הינו אמצעי נוסף לטיפול ופיתוח ההון האנושי בקבוצת הבנק באמצעות גיוון ורכישת התנסויות בסביבות עבודה שונות. אופי הקבוצה והגיוון שבפעילותה מאפשרים לעובדים להתנסות במגוון תפקידים, תחומי עיסוק וסביבות עבודה, בתוך העשייה הבנקאית. אופי הקבוצה והגיוון שבפעילותה מאפשרים לעובדים להתנסות במגוון תפקידים, תחומי עיסוק וסביבות עבודה התורמים למימוש הפוטנציאל של כל עובד ולשמירה על מוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק.

בנוסף, בסביבה העסקית בה פועלת קבוצת הבנק, הקבוצה נדרשת או מוצאת לנכון, מפעם לפעם, לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי

”הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג “100 החברות The Marker בשיתוף עם מגזין CofaceBDI שהכי טוב לעבוד בהן” המבוצע על ידי חברת הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 40 החברות המובילות בדירוג זה. בשנת 2018 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-38 החברות המובילות.

- עובדים בניסיון יכולים לקבל הלוואות בכפוף לאישור עקרוני של מחלקת משאבי אנוש.
- ביטוחי בריאות - הבנק מסבסד חלק ניכר מעלות הביטוחים לעובד ולבני משפחתו, כולל ביטוחי שיניים ביטוחי בריאות, ביטוחי חיים ואובדן כושר עבודה.
- דמי הבראה - עובדי הבנק זכאים לתשלום דמי נופש כקבוע בחוק אולם מספר ימי ההבראה ואופן חישובם גבוה משמעותית מהמקובל במרבית הארגונים במשק.
- פעילות ספורט - הבנק הבינלאומי מציע לעובדיו סבסוד והטבות במימון חברות במועדוני ספורט, וכן מימון מלא לפעילות הספורט של עובדים הלוקחים חלק בקבוצות ספורט ייצוגיות בתחומים שונים המתחרות במסגרת הליגה למקומות עבודה. בבנק פועלות כ-30 קבוצות ספורט בתחומים שונים, ביניהן כדורגל, כדורסל, טניס, שחייה ועוד, המתחרות לאורך כל השנה במסגרת הליגה למקומות עבודה. הרישום לקבוצות פתוח לכלל העובדים והעובדות בבנק ובחברות הבנות ומותנה בעמידה בבדיקות כושר במאמץ כנדרש בחוק.
- סדנאות וחוגים - במסגרת “מועדון הבנק” מתקיימים חוגים, סדנאות והרצאות בנושאים שונים ומגוונים לאורך כל השנה.
- בדיקות סקר רפואיות תקופתיות - בבינלאומי זכאים העובדים לבדיקות סקר רפואיות תקופתיות בהשתתפות עצמית נמוכה, וכן השתתפות במימון ייעוץ וטיפול פסיכולוגי ו/או עובד סוציאלי.
- השתתפות במימון נופש - עובדי הבנק זכאים לסכום שנתי קבוע לצורך מימון נופש בארץ ובחו"ל במסגרת פרטית או ארגונית. התקציב האישי הינו בגובה של כ-2,100 ₪ בשנה והוא ניתן לצבירה של עד חמש שנות זכאות.
- שי לחג - עובדי הבנק נהנים ממתנות אישיות המוענקות בראש השנה, בפסח, בפורים, ביום המשפחה ובמועדים נוספים.
- אירועי גיבוש - הבנק מקפיד לקיים אירועי גיבוש יחידתיים ואירועים חברתיים לעובדים ובני משפחותיהם.
- הנחות וסבסוד - הבנק מציע לעובדיו מנזלים בתיאטרות, מוזיאונים, רשות שמורות הטבע ועוד.
- השתתפות במימון שכן לימוד לילדי עובדים - הבנק משתתף

הפעילות לשנת 2018

הבינלאומי

בבנק קיימים שני ארגוני עובדים: ארגון המנהלים ומורשי החתימה אשר מייצג כ-750 עובדים וארגון הפקידים אשר מייצג כ-1,900 עובדים. בבנק קיימים הסכמים קיבוציים הקובעים הצמדה מסוימת של תנאי הפקידים והמנהלים ומורשי החתימה להסכמים הנחתמים בין הנהלת בנק לאומי לישראל (להלן - “בנק לאומי”) לבין ועדי עובדיו.

אוצר החייל

בבנק קיים ארגון עובדים המאוגדים בהסכם קיבוצי מיוחד. הארגון מייצג כ-680 עובדים ומנהלים. הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף עם ארגון העובדים בבנק בנושאים שונים העולים מפעם לפעם. במהלך 2018 הוכרז על ידי הוועד סכסוך עבודה עקב תהליך המיזוג בין הבנק הבינלאומי ואוצר החייל.

מסד

בבנק קיים ארגון עובדים המייצג את כלל העובדים המועסקים בהסכם קיבוצי, סה"כ כ-294 עובדים. הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגון העובדים ומערכת יחסי העבודה טובה. בשנת 2012 נחתם הסכם שכר ותנאי עבודה בין הנהלת הבנק לארגון העובדים, ותוקפו הוארך וחל על שנת 2018.

מת"ף

עובדי מת"ף התאגדו לראשונה דרך ההסתדרות במהלך שנת 2017. מקבלת ההודעה על ההתאגדות ניהלה הנהלת מת"ף משא ומתן מתמשך אל מול העובדים, נציגיהם וההסתדרות, על מנת להגיע להסכם קיבוצי. ההסכם נחתם בתחילת שנת 2019.

משקיעים בהון האנושי

קבוצת הבינלאומי - מקום שטוב לעבוד בו

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג “100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן” המבוצע על ידי חברת CofaceBDI, בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 40 החברות המובילות בדירוג זה. בשנת 2018 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-38 החברות המובילות.

כל העובדים בבנקים, קבועים וזמניים כאחד, זכאים לתנאים סוציאליים הקבועים בחוק ולהטבות שונות שמציעים הבנקים. בקבוצת הבנק רואים חשיבות גם בפיתוח הפנאי של העובדים, בריאותם, ובשמירה על יחס מאוזן בין בית לעבודה, ומציעים מגוון הטבות ופעילויות העשרה ופנאי.

באופן מצטבר הבנקים מציעים לעובדים את ההטבות הבאות*:

- הטבות בניהול חשבון - במסגרת ההטבות שמעניקים הבנקים השונים בקבוצה, ניתן למנות בין היתר, הטבות שונות בחשבון הבנק האישי הכוללות פטורים מעמלות מרכזיות, הנחות בתעריפי עמלות מסיומות, הלוואות בתנאים מועדפים וריבית עדיפה על פיקדונות.
- הלוואות לעובדים - הבנק מאפשר לעובדים קבועים לקבל מגוון רחב של הלוואות ייעודיות שונות בתנאים נוחים, כגון - הלוואה לרכישת רכב, קנייה או שיפוץ של הבית וכד'. גם

תמיכה במשרתי המילואים

בעת שירות המילואים זכאים העובדים למשכורת מהבנק כולל תוספות אשר ניתנות בד"כ רק עבור עבודה בפועל. בנוסף, על מנת להביע תמיכה והכרה בתרומתם של העובדים הלוקחים חלק בנטל המילואים, מעניק הבנק לכל עובד המשרת במילואים 14 יום ומעלה בשנה שי יוקרתי לבילוי זוגי. בנוסף, הבנק מיישם את הנחיית החוק בנוגע לקיצור יום העבודה לבן/בת הזוג של עובדים בשירות מילואים.

איזון בית-עבודה

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הרבה של איזון בית - עבודה ומאפשרת לעובדיה לשלב בין פיתוח אישי ומקצועי ובין חיי המשפחה בזכות הסכמי עבודה מיטיבים ופעילות רווחה שוטפת:

- שבוע עבודה קצר מהנהוג במשק - עובדי הבנק נהנים משבוע עבודה בן 39 שעות שבועיות בממוצע (40 שעות בשעון חורף ו 38 בשעון קיץ).
- עבודה בשעות נוספות** - הבנק משתדל לארגן את העבודה כך שלא יהיה צורך להעסיק עובדים בשעות נוספות אלא במקרים מיוחדים שבהם צרכי העבודה מחייבים זאת ובאישור מנהל היחידה בלבד. במקרה כזה עובדים זכאים לתשלום שעות נוספות בגובה של 125% עבור 15 השעות הראשונות ו-150% לכל שעה נוספת. הבנק אף מאפשר להמיר שעות נוספות לימי חופשה.
- בנוסף, במקרים חריגים בהם עובד יידרש לעבוד ביום החופשי שלו (שישי או ראשון בד"כ) הוא זכאי ליום חופשה חליפי. במידה ויידרש לכך יותר מפעמיים ברבעון, עבור היום השלישי ואילך זכאי העובד לשני ימי חופשה חלופיים.
- ימי חופשה** - מכסת ימי החופש בבנק גבוהה משמעותית מהקבוע בחוק. בנוסף, זכאים עובדי הבנק לחופשות מיוחדות בנסיבות משפחתיות ואישיות בנוסף לימי החופשה השנתיים:
- נישואים - חופשה של שבוע
 - הולדת ילד - יום אחד
 - יום הברית - יום אחד
 - יום נישואים של בן/בת - יום אחד
- ימי אבל - יום הלוויה ושבועת ימי האבל (לקרוב משפחה בדרגה ראשונה)
- קרובי משפחה בדרגה ראשונה של חללי מערכות ישראל/נפגעי פעולות איבה - ביום הזיכרון
- ימי מחלה** - נהלי צבירה וניצול של ימי מחלה מטיבים מהנהוג במשק - עובדי הבנק זכאים ל-30 ימי מחלה שנתיים אשר ניתנים לצבירה עד למקסימום של 540 ימים והם נהנים מתשלום עבור ימי מחלה מהיום הראשון להיעדרם. בנוסף, כל העובדים זכאים לשני ימי מחלה בחודש בגינם אין עליהם להציג אישור רפואי כלל.
- שעת הנקה** - במטרה להקל על עובדות החוזרות מחופשת לידה, עובדות הבנק זכאיות לשעת הנקה למשך שנה מיום הלידה, הרבה מעבר לקבוע בחוק. שעת ההנקה נקבעת בשיתוף עם מנהל היחידה ויכולה להיות בתחילת או בגמר יום העבודה.
- החזר הוצאות עבור גנון וקייטנה** - הבנק משתתף בהוצאות עובדיו עבור גנון וקייטנה בתקופת הקיץ. כמו כן הבנק מציע שיתופי פעולה והנחות עם מספר רב של קייטנות.
- שי לציון אירועים אישיים** - על מנת לשמור ולחזק את הקשר



האישי עם העובד ובני משפחתו הבנק נוהג להעניק שי לציון אירועים משפחתיים שונים. כיום הבנק מעניק שי ביום ההולדת, שי לילדי עובדים העולים לכיתה א' ולילדי עובדים המתגייסים לצה"ל.

- פעילות שוטפת למשפחות העובדים** - הבנק מציע לאורך כל השנה פעילות לעובדים וילדיהם בפעילות סגורה לעובדי הקבוצה בלבד בתשלום סמלי.

פרישה לגמלאות

קבוצת הבנק מלווה את העובדים גם בעת הפרישה ומציעה תכנית הכנה בנושאים שונים לעובדים העומדים לפני פרישה. נוסף על כך, קבוצת הבנק מייחסת חשיבות גבוהה לשמירת הקשר עם גמלאיה באופן שוטף. במסגרת זו, הבנקים בקבוצה עומדים בכל התחייבויותיהם מול העובדים בגין תכניות תגמול או פרישה, בהיבטים של הפקדות לפנסיה ו/או גמל.

קבוצת הבנק מציעה לעובדים הפורשים לגמלאות מגוון הטבות ופעילויות:

- השתתפות בקורס הכנה לפרישה לרכישת הכלים הבסיסיים למיצוי האפשרויות השונות. התכנית בת 4 ימי הדרכה מלאים, כוללת את הנושאים הבאים: עיבוד תהליך הפרישה והמעבר ל"בגרות שנייה" (ליבת התכנית); כלכלת פרישה: קצבאות, זכאויות, מיסוי, כלכלת משפחה, ירושות וצוואות; אורחות חיים: תנועה, תזונה ואורח חיים בגיל מבוגר, וגמלאות מטעם הבנק. לאור חשיבות הנושא, הקבוצה מציעה גם לבני הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות. במהלך השנה נערכו חמישה מחזורים של קורס הכנה לפרישה, בהם השתתפו 142 עובדים ועובדות.
- מועדון גמלאי הבנק: הבנק ממשיך לתמוך ולשמור על קשר עם גמלאיו באמצעות הפעלת מועדון גמלאי הבנק הנתמך על ידי הבנק ופועל באופן שוטף. בין הפעילויות המוצעות במועדון, ניתן למנות פעילויות חברתיות, הרצאות, מסיבות, אירועי הרמת כוסית לקראת החגים, וכן טיולים ונופשים.

פעילויות רווחה בשנת 2018:

הבנק הבינלאומי:

- כנס יובל ופרישה - התקיים הטקס השנתי לציון והערכה לעובדי הבנק הבינלאומי הפורשים לגמלאות או חוגגים יובל לעבודתם בקבוצת הבנק (40-30-20 שנות עבודה), כאות להערכה והוקרה על עבודתם רבת השנים בבנק.
- יום האישה - אחת לשנה מתקיים אירוע חגיגי לעובדות הקבוצה (הבינלאומי, פאג"י, יובנק ומסד) לציון יום האישה הבינלאומי. האירוע כולל ארוחת בוקר חגיגית, הופעת אמן אורח וחלוקת שי לעובדות. בנוסף, מציע הבנק לעובדות נופש מאורגן באילת לרגל יום האישה בהשתתפות סמלית.
- אירועים לילדי העובדים - אירועי שיא המיועדים לעובדים וילדיהם בחגים ובחופשים, הכוללים השתתפות באירועי תרבות המיועדים לילדים, כגון הצגה או סרט, ברחבי הארץ.
- הפנינג לעובדים ומשפחותיהם - נערכו שני אירוע הפנינג גדולים לעובדים ולבני משפחותיהם, האחד בפארק המים "ימית 2000" והשני בסופרלנד.
- ימי גיבוש למשפחות העובדים - לאורך השנה ובחודשי הקיץ בפרט מוצעות לעובדי הקבוצה פעילויות שונות לרווחת המשפחה, ביניהן טיולים ברחבי הארץ (כגון חרמון, טיול סליחות, ראש הנקרה, ירושלים), ימי כיף בספארי (בוקר ולילה) ובאתרים אחרים, השתתפות בצעדות מקומיות (צעדת הכלניות, צעדת פרדס חנה-כרכור, צעדת ירושלים) ומגוון הצעות לנופש ברחבי הארץ.
- פעילויות העשרה - הרצאות ופעילויות העשרה בתחומים שונים לטובת העובדים.
- גיבושים מחלקתיים - כל יחידות הבנק זכאיות לתקציב שנתי המיועד לגיבוש על פי החלטתן, טעמן ויעדיהם.

בנק אוצר החייל

- השתתפות באירועי ספורט - 44 מעובדי אוצר החייל השתתפו בספורטיאדה באילת, ולוקחים חלק בפעילות נבחרות הספורט של הבנק והקבוצה במגוון ענפי ספורט (כדורסל, קט-רגל, אופניים, ריצה, כדורשת, שחיה וטניס שולחן). בין המדליות בהן זכו עובדי אוצר החייל ניתן למנות מדליות זהב בשחייה, מדליות כסף בריצה, ומדליות ארד בטניס שולחן וכדורסל.
- גיבושים מחלקתיים - כל יחידות הבנק זכאיות לתקציב שנתי המיועד לגיבוש על פי החלטתן, טעמן ויעדיהם.

בנק מסד:

- אירועי גיבוש - נערכו גיבושי עובדים בחו"ל ובאילת מטעם ועד העובדים. הגיבושים סובסדו באופן חלקי על ידי הנהלת הבנק.
- אירועי הוקרה - התקיים טקס הענקת תעודות לעובדים מצטיינים ולעובדים הוותיקים (לציון 25 ו-40 שנות עבודה בבנק).
- גיבושים מחלקתיים - סדנאות למנהלי מחלקות פרטית, אישית ועסקית. מנהלי המחלקות השונות יצאו לפעילות יומית.

מת"ף:

- אירועי חג - התקיימו אירועי הרמת כוסית לכבוד ראש השנה ופסח, ברחבה המרכזית של החברה. האירועים לוו בכיבוד קל וברכות לשנה החדשה. חגים נוספים צוינו במשרדי החברה באירועים נוספים, שכללו כיבוד קל וחלוקת שי סמלי לעובדים.
- חוגים לשמירה על אורח חיים בריא - יוגה ופילטיס- זוהי השנה השלישית לפעילויות הספורט במת"ף. הפעילות ממומנת על ידי העובדים והינה מחוץ לשעות העבודה אך מאפשרת בתוך כותלי מת"ף לעובדים לשמור על אורח חיים בריא וליהנות מהשירות והנוחות. בחוגים משתתפים בין 30 ל-40 עובדים.
- ירידי דוכנים - מטרת הדוכנים הינה להביא לעובדים ערך מוסף במקום העבודה עם דגש על איכות המוצרים ומחירים אטרקטיביים. במהלך 2018 קיימו יריד דוכנים בט"ו בשבט ובראש השנה.

פעילויות לקידום אורח חיים בריא בקרב העובדים:

קבוצת הבנק פועלת על מנת לקדם אורח חיים בריא בקרב העובדים, על ידי העלאת המודעות לחשיבות תחום זה ועל ידי עידוד העובדים לקחת חלק בפעילויות ספורט במסגרת העבודה. כך למשל, הבנק הבינלאומי מעודד את עובדיו להשתתף בנבחרות ספורט ייצוגיות של הבנק, בענפים שונים בהתאם לתחומי העניין של העובדים. לבנק הבינלאומי יש נבחרות ייצוגיות בענפים קטרגל, כדורשת, טניס שולחן, כדורסל, טניס, ריצה, שיחה, סאפ. חלק מהנבחרות, נוסף על פעילותם הספורטיבית, מבצעות פעילות התנדבותית בקהילה במסגרת הנבחרת. בנוסף על כך, 90 עובדי הבנק הבינלאומי השתתפו בטורניר הספורטיאדה למקומות עבודה. עובדי הבנק זכו בגביעים ומדליות במספר תחומים, כגון קטרגל, טניס, טניס שולחן, שחיה וכדורשת. בנוסף, חמישה מעובדי בנק מסד השתתפו גם כן בספורטיאדה, בענפי קטרגל, כדורסל וטניס שולחן. בנוסף, הנגיש הבנק לטובת העובדים סדנת הרזיה בת 12 מפגשים, במספר מחזורים.



שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה

קבוצת הבנק הבינלאומי, כארגון שאחד מהאלמנטים העסקיים המרכזיים שלו הוא פנייה למגוון רחב של מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית, מאמינה בחשיבות של גיוון רחב בהרכב עובדי הקבוצה. לקידום תעסוקה מגוונת, יש ערך עסקי משמעותי (שכן הוא משפר את יכולת הקבוצה לפנות לקהלי לקוחות מגוונים), וכן ערך עבור החברה והמשק בישראל בכלל. קבוצת הבנק מתנגדת לאפליה מכל סוג. חשוב לנו לאפשר ייצוג מלא של האוכלוסייה וליצור סביבת עבודה מגוונת הנותנת הזדמנות שווה לעובדים ללא הבדלים במין, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות, גיל ונטייה מינית. הקבוצה מקפידה על שוויון הזדמנויות בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בבנק, ביניהם תהליכי הגיוס והקליטה, תנאי השכר והעסקה, קידום והכשרה מקצועית וכל תהליך ארגוני אחר. ערכים אלו מושתתים על הקוד האתי של קבוצת הבנק "מתן הזדמנות שווה לכל אחד מאתנו להוכיח את יכולותיו וכישוריו". הבנק עושה כל שביכולתו כדי לממש מדיניות זו.

הבנק מקדם גיוון בתעסוקה על ידי גיוס עובדים ממגזרים המהווים מיעוט באוכלוסייה כחלק ממדיניות הגיוס שלו. העצמות אוכלוסיות אלו הינה בעלת ערך מוסף לכל המעורבים - מתן הזדמנויות תעסוקה לעובדים מחד ומתן מענה ללקוחות מהמגזר מאידך. מחלקת משאבי אנוש בקבוצה פועלת בשיתוף פעולה

”קבוצת הבנק הבינלאומי, כארגון שאחד מהאלמנטים העסקיים המרכזיים שלו הוא פנייה למגוון רחב של מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית, מאמינה בחשיבות של גיוון רחב בהרכב עובדי הקבוצה. לקידום תעסוקה מגוונת, יש ערך עסקי משמעותי (שכן הוא משפר את יכולת הקבוצה לפנות לקהלי לקוחות מגוונים), וכן ערך עבור החברה והמשק בישראל בכלל.”

סטטוס יעדים 2018 הבינלאומי

המשך תהליך ההטמעה ומיכון תהליכי המערכת הקבוצתית לניהול ההון האנושי בחברות בנות	בוצע
הפצת סקר פנים ארגוני לבחינת הממשקים הפנימיים בבנק בהשתתפות כלל העובדים, כולל עובדי מת"ף	בוצע
כתיבת אמנת שירות פנים ארגונית - תוצאות הסקר ישמשו לבניית אמנת שירות פנים ארגונית	בתהליכי ביצוע
הגדלת פעילויות רווחה וגיבוש בקבוצת הבנק	בוצע
ביצוע טקסים וכנסים - יום האישה וכנס יובל ופרישה 2018	בוצע
השתתפות ספורטאי הבינלאומי בספורטיאדה 2018	בוצע
טקס עובדים מצטיינים	בוצע

יעדים ל 2019: הבינלאומי

- יעדים ל 2019: שדרוג אתר משאבי אנוש - שדרוג האתר ומערכת הפניות הממוכנת של עובדי הבנק למחלקת משאבי אנוש על מנת לחזק את הדיאלוג השוטף עם העובדים.
- קיום מפגשים שוטפים בין ההנהלה והעובדים במסגרת שולחנות עגולים.
- עריכת סקר BDI לבדיקת שביעות רצון העובדים.
- עריכת סקר שביעות רצון מממשקי העבודה לעובדי הבינלאומי.
- יישום תהליכים לשיפור השירות הפנים הארגוני.
- המשך הרחבת היקף פעילויות הרווחה והגיבוש בקבוצת הבנק.
- ביצוע טקסים וכנסים: יום האישה - אירוע בוקר לכל נשות הקבוצה; כנס יובל ופרישה 2019; טקס להוקרת עובדים מצטיינים.
- קיום אירועים למשפחות עובדי הקבוצה - הפנינג משפחתי בפארק שעשועים והפנינג משפחתי בפארק מים.
- השתתפות ספורטאי הבינלאומי בספורטיאדה 2019.
- ייצום סדנאות ופעילויות פנאי וספורט לעובדים: פילטיס/התעמלות, סדנאות יצירה, סדנאות הרזיה ואורח חיים בריא, צעדות וטיולים, ערבי סרטים והצגות.

מדד

- עריכת טקס הוקרה לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים.
- עריכת כנס תכניות עבודה לכלל עובדי הבנק.
- עריכת טיולי גיבוש לעובדים בחו"ל ובארץ.



מניעת הטרדה מינית

בכל אחד מהבנקים בקבוצה (ובמת"ף) מונתה ממונה למוניעת הטרדה מינית ובכל יחידות הבנק קיים תקנון המפרט בין היתר את דרך הפנייה לממונה במקרה של תלונה. עובדי הקבוצה מקבלים מידע רלוונטי במטרה למנוע אירועי הטרדה מינית. במסגרת זו, אחת לשלוש שנים העובדים נדרשים לרענן את היכרותם עם התקנון והתרבות הרצויה, ונדרשים לעבור הכשרה בנושא באמצעות לומדה מחייבת שעודכנה במהלך שנת 2018. בשנת 2018 88% מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה. בשנת 2018 לא דווח על אירועי הטרדה מינית בקבוצת הבנק.

קידום תעסוקה במגזר החרדי

מערך פאג" מתמחה בשירות לאוכלוסייה חרדית ודתית. הבנק מסתייע באמצעי מדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר: פרסום מודעות דרושים בעיתונות החרדית, פעילות יזומה מול מוסדות החינוך החרדיים לגיוס עובדים מתאימים ושיתופי פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. גם לאחר קליטת עובדים חרדים בארגון, פועלת קבוצת הבנק באופן שוטף להתאמת סביבת העבודה לצרכי העובדים, הן מבחינה מקצועית וכן בפעילויות הרווחה השונות. התאמות הבנק למגזר החרדי באות לידי ביטוי הן בפיקוח המזון תחת כשרות מהדרין, גופשים מותאמים, והתאמות מיוחדות בדיאלוג עם העובדים החרדים.

קידום תעסוקה במגזר הערבי

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של הבנק ממוקם באזור גיאוגרפי הפונה ברובו לאוכלוסייה מהמגזר הערבי. הגיוסים נעשים ע"י פרסום באמצעי המדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר (עיתונות ואינטרנט), באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים במערכת החינוך ובהסתדרות המורים והן באמצעות שיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלות

קבוצת הבנק מעניקה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלות וקליטתם לעבודה ופועלת באופן שוטף בהתאם לצו ההרחבה לעידוד ולהגברת תעסוקה לאנשים עם מוגבלות ולהתאמת סביבת העבודה לתפקודם בדרכים הבאות:

- בכל קבוצת הבינלאומי מונו אחראים להעסקת אנשים עם מוגבלות אשר הוכשרו לכך ולקחו חלק באירועים ופעילויות בנושא העסקת עובדים עם מוגבלות, בשיתוף עם ארגונים מתמחים בתחום ביניהם "נגישות ישראל", "עסק שווה", הג'וינט ומשרד הכלכלה.
- קבוצת הבינלאומי מקפידה על סביבת עבודה הולמת ומותאמת במקרים של קליטת עובדים חדשים עם מוגבלות פיזית, או במקרים בהם נדרשים לכך עובדים אשר חל שינוי במצבם הבריאותי.
- במידה ויש צורך, קבוצת הבנק פועלת להתאמת תפקיד המותאם לתפקודם של עובדים בעלי מוגבלות, הן מבחינת מרחק ממקום מגוריהם, שעות העבודה ואופי התפקיד.
- במידת הצורך מבוצעות התאמות בתהליכי המיון של מועמדים חדשים או של עובדי הבנק במסלולים לקידום ניהולי או מקצועי. מחלקות משאבי אנוש בקבוצה פועלות בשיתוף מלא עם חברות מיון והשמה לבצע את מירב ההתאמות הנדרשות במבחני המיון וההשמה.
- חלק מהבנקים בקבוצה נמצאים בקשר עם גופים מגייסים המתמחים בעובדים עם מוגבלות.

בממוצע שכר הנשים גבוה ב-19% מהשכר של הגברים בהנהלה הבכירה של הקבוצה, בדרגי הנהלה ראשונית שכר הגברים גבוה ב-7% מהשכר של הנשים, בדרג הנהלת הביניים שכר הגברים גבוה ב-9% משכר הנשים, ושכר הפקידים גבוה ב-12% משכר הפקידות.

שוויון בזכויות

כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מגדר, זכאים לחופשת לידה על פי החוק. הורים השבים לעבודה נהנים מגישה מתחשבת בצרכיהם בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. התחשבות זו באה לידי ביטוי בגמישות בשעות העבודה, בזיכוי מספר ימי מחלה וחופשה רבים יותר וגם בגובה דמי ההבראה מוגדלים יותר בהשוואה למקובל לשוק. בנוסף, הבנקים בקבוצה מעניקים להורים תנאים מעבר לקבוע בחוק, כגון זכאות לשעת הורות עד לשנה מיום הלידה לעומת ארבעה חודשים מיום החזרה מחופשת הלידה כקבוע בחוק.

שוויון הזדמנויות מגדרי

קבוצת הבנק פועלת למימוש הפוטנציאל הנשי במקום העבודה. הקבוצה עדה לתרומתן הייחודית של הנשים בבנק ובמשק. הקבוצה שמרה על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 68% מכלל העובדים בקבוצה, 63% בניהול דרג ראשון, 55% אחוז בניהול דרג ביניים ו-40% בהנהלה בכירה.

עם חברות מיון והשמה שלהן התמחויות ספציפיות במגזרים שונים על מנת לבצע את ההתאמות הנדרשות בתהליכי הגיוס והקליטה וכן משקיעה משאבים לייצר סביבת עבודה המתאימה לכלל אוכלוסיית העובדים. יתרה מזאת, הבנק משתף פעולה עם עמותות המתמחות בהעצמה ובשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה.

שוויון הזדמנויות בשכר

שכר הבסיס לכל מנהל ועובד בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממיון של העובד. ניתן למצוא הבדלים בשכר בין העובדים השונים בשל מאפיינים אישיים של העובד, כגון ותק, השכלה, ניסיון מקצועי וכו'.

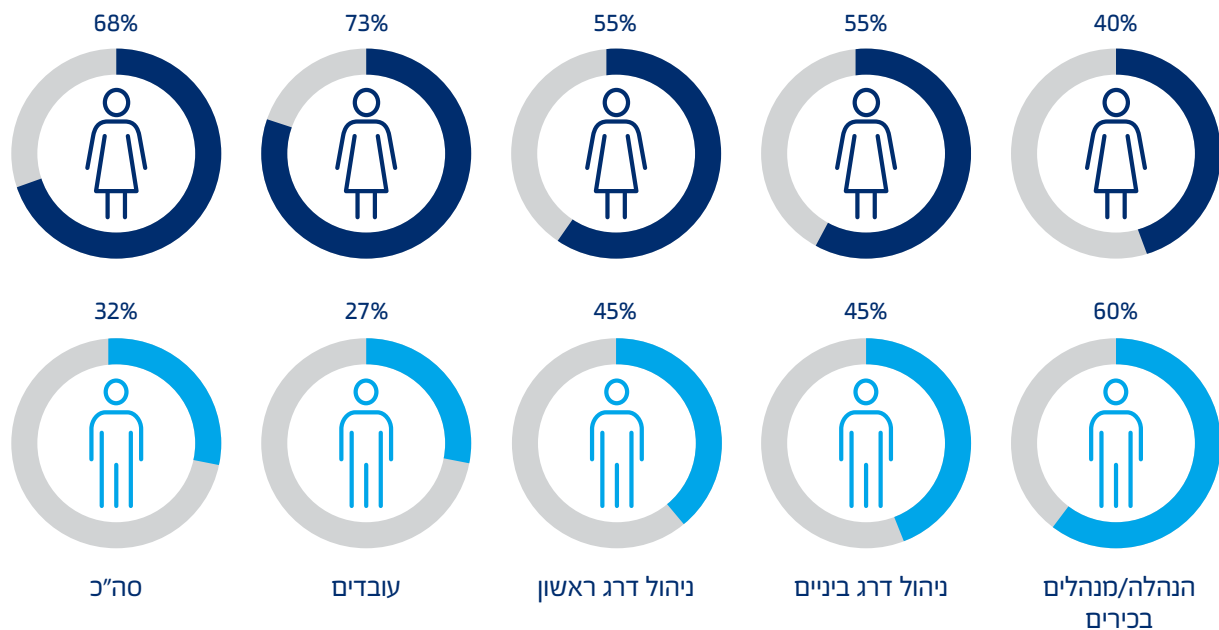
בשנת 2018, השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בבנק הבינלאומי היה גבוה פי 12.16 מהשכר החציוני בבנק (בניכוי השכר הגבוה ביותר לצורך חישוב החציון). בשנת 2017 עמד יחס זה על 12.04, כלומר בין שנת 2017 לשנת 2018 חלה עליה של 1% ביחס זה. נכון לשנת 2018, השכר המינימלי ששולם לעובד/ת בקבוצת הבינלאומי גבוה ב-23.6% משכר המינימום במשק.

יחס שכר לפי מגדר ודרג בבנק הבינלאומי:

בטבלה מטה מתואר היחס בין שכר גברים לנשים לפי דרג (שכר גבר חלקי שכר אישה פחות אחד). חשוב לציין כי היחס בוצע לגבי השכר החודשי בכל דרג.

דרג	יחס שכר בין גבר לאישה לפי אותו דרג
הנהלה	-19%
דרג ביניים	9%
הנהלה ראשונית	7%
פקיד	12%

פילוח דרגי הנהלה לפי מגדר 2018





”תכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדרגים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. זאת, במטרה להביא למקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למצוינות תמידית.

הכשרה ופיתוח עובדים

בסביבה התחרותית בה הקבוצה פועלת, חוזקה של קבוצת הבינלאומי מתבטא בהון האנושי שלה שהוא פני הבנק, הן מול לקוחותיה

והן כלפי פנים. כמותנת שירות פיננסי ברמה גבוהה, הקבוצה רואה את עצמה מחויבת לספק לקהל לקוחותיה ולשאר מחזיקי העניין את השירות המקצועי ביותר לשם כך, הקבוצה פועלת באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות. הבנק מטפח תרבות של למידה ופיתוח כלים מקצועיים להעצמת יכולותיהם של עובדי הבנק. תכניות הכשרה אלו מעודדות פיתוח אישי, צמיחה ארגונית ושמירה על מצוינות מקצועית.

תכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדרגים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. זאת, במטרה להביא למקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למצוינות תמידית. הקבוצה פועלת בקרב אוכלוסיית המנהלים והעובדים באופן מובנה והדרגתי שמביא לרכישת ידע מקצועי ומיומנויות שונות הנדרשות מהם בתפקידיהם.

בקבוצה שלוש יחידות הדרכה:

- מחלקה קבוצתית, המנוהלת במטה הבינלאומי ומשרתת את כלל הבנקים.
- מרכז ההדרכה של אזור החייל המעניק שירותי הדרכה פנימיים בדגש על בנקאות קמעונאית ומקבל שירותים ממחלקת ההדרכה הקבוצתית.
- מחלקת בקרה ואיכות במת"ף, האמונה על הדרכות ייעודיות בארגון, בדגש על עולמות תוכן של טכנולוגיה.
-

המחלקות נותנות מענה לצרכי הבנקים ויעדיהם במקביל לקידום ולפיתוח מיומנויות מקצועיות ואישיות של המנהלים והעובדים ובניית אופק קידום בטווח הארוך.

פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות התוכן הבאים:

- הכשרה בנקאית בסיסית
- הכשרה מקצועית בתחומי אשראי, שוק ההון, משכנתאות, מטבע חוץ וסחר חוץ
- הכשרה בשירות לקוחות ומכירות
- למידה של מיומנויות רכות (התנהגויות אישיות, חברתיות ותקשורתיות, המסייעות לביצוע התפקיד)
- הכשרה בתחומי אתיקה מקצועית ואישית ומניעת שחיתות
- הכשרת שדרות ניהול של הקבוצה
- סיוע מקצועי בהטמעת מערכות תפעוליות
- קידום מיומנויות מקצועיות ייחודיות
- הכשרות טכנולוגיות
- הכשרה על בסיס מענה לצרכים רגולטוריים

כמו כן, כל המחלקות מקיימות בחינה שוטפת של צרכי ההכשרה באמצעות בדיקות פערי ידע אובייקטיבים וסובייקטיביים ותהליכי מיפוי שונים. המחלקות אף מקפידות לבדוק את מקצועיות פעילותן באמצעות משוברים אנונימיים ממשתתפי הקורסים השונים ומבחינים נוספים המשקפים את איכות ההדרכה. בנוסף, קבוצת הבנק מתאימה את תכנית ההכשרה השנתית להתפתחויות השוק ולדרישות הרגולטוריים.

בשנת 2018 ניתנו 15,215 ימי הדרכה שנתיים לכלל עובדי קבוצה, המהווים כ-60 משרות וכ-3.6 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לכל עובד בקבוצת הבנק. בנוסף לכך, ניתנו כ-10,555 שעות הדרכה מתוקשבות (כ-2.5 שעות הדרכה לעובד).

הכשרות מקצועיות

הכשרות מקצועיות לעובדי הקבוצה כוללות קורסי מבואות בסיסיים בתחומי ידע שונים המהווים בסיס נדרש להכשרות מתמחות יותר.

כל עובד חדש אשר נקלט בקבוצה לכלל התפקידים משתתף במספר קורסי יסוד אשר מכשירים אותו לתואר "בנקאי". בשנים האחרונות פעלו המחלקות לצמצום פערי ידע גם בקרב עובדים ותיקים באמצעות תהליכי מיפוי ידע נרחב ובניית קורסים ייעודיים לעובדים בעלי ניסיון. בהמשך, העובדים מקבלים הכשרה מעמיקה בנושאים מקצועיים לפי תחומי עיסוקם. בנוסף על הידע המקצועי מתקיימות סדנאות בתחום המיומנויות הרכות והעשרה ופיתוח אישי וניהולי כפלטפורמה ראויה ליישום הידע המקצועי ומיצוי המקצועיות והמצוינות.

פעילות בשנת 2018

- בשנת 2018 התקיימו 21 סוגי קורסים מקצועיים במתכונת של 3 ימי לימוד ומעלה (40 מחזורים בסך הכל). בנוסף, נערכו 62 סוגי סדנאות מקצועיות וימי עיון מקצועיים במתכונת של עד שני ימי לימוד (337 מחזורים בסך הכל).
- בקורסים המקצועיים השתתפו למעלה מ-350 עובדים והם כללו הכשרות בנושאים שונים: קורס לעובדי המוקד הטלפוני (5 מחזורים), קורס בנקאות בסיסית (10 מחזורים), קורס השקעות (5 מחזורים), קורסי יישומי מחשב (7 מחזורים) קורס אשראי בכיר (שני מחזורים) קורס אשראי לנדל"ן (מחזור אחד), קורס השקעה במניות (מחזור אחד), קורס אג"ח (מחזור אחד).
- בסדנאות המקצועיות השתתפו כ-1,080 עובדים בקורסים הנוגעים לעולמם המקצועי. בין הסדנאות שהועברו ניתן למנות את: סדנת פתיחת חשבון (12 מועדים), סדנת פיקדונות ותכניות

חסכון (5 מחזורים), סדנת אשראי ובטחונות (6 מחזורים), סדנת ניהול חשבון בבנקאות האישית (8 מחזורים), סדנת מערכות אשראי (5 מחזורים), סדנת הלוואות (6 מחזורים), סדנת מט"ח מורחבת (7 מחזורים), סדנת תהליך מתן אשראי ללקוח עסקי (2 מחזורים), סדנת שיעבוד מקרקעין לאשראי מסחרי (4 מחזורים), סדנת פתיחת חשבון תאגיד (5 מחזורים), סדנת ביטחונות ושיעבודים (4 מחזורים).

- הכשרות מקצועיות במת"ף: הכשרות טכנולוגיות ייעודיות לאנשי הפיתוח, התשתיות ואבטחת המידע- גרסאות, כלים, מוצרים וכו'.
-

הכשרות ניהוליות

בתחום הניהול מתקיימות בקבוצת הבנק הכשרות ניהוליות לכל דרגי הניהול העוסקות במתן כלים ניהוליים ומנהיגותיים ומקסום יכולותיהם של מנהלים בתפקיד ולקראת תפקיד, לצד תהליכים שוטפים להכשרת עתודות ניהול ולהקניית ידע, כלים ומיומנויות בתחומים מקצועיים ותומכים למנהלים מכהנים. ההכשרות כוללות קורסים ארוכי טווח, העשרות ניהוליות וסדנאות ניהוליות שונות המותאמים לדרגי הניהול השונים.

בשנת 2018 עברו כ-650 מנהלים הכשרות במגוון תחומים, ביניהם: קורס מנהלי סניפים ומחלקות, קורס ניהול מתקדם, הובלת שינוי, חדשנות, אינטליגנציה רגשית, ניהול סיכונים, NLP, תחקור ומישוב ועוד. בנוסף, ניתנות הכשרות פרטניות למנהלים בדרגים שונים.

במסגרת זו ניתן ייעוץ פרטני ואימון אישי לצורך שיפור מיומנויות הניהול, תפקוד בסביבת עבודה מורכבת וחניכה בעת קבלת תפקיד ניהולי חדש. בין הסדנאות האישיות שמועברות למנהלי הקבוצה ניתן למנות:

סדנאות הנחיה והדרכה, במטרה להעלות את המוטיבציה והמעורבות



של מנהלי היחידות העסקיות, העמקת עבודת הצוות בגיבוש ומכירת אשראי עסקי ושיפור תהליכי עבודה ומיומנויות מכירה. ייעוץ פרטני ואימון אישי למנהלי סניפים ולמנהלי מחלקות בסניפים - לשיפור מיומנויות הניהול, תפקוד בסביבת עבודה מורכבת וחניכה בעת קבלת תפקיד ניהולי חדש.

הכשרת מנהלים

מחלקת ההדרכה בשיתוף עם מחלקת משאבי אנוש מכשירה את מנהלי הבנק בקורסי ניהול באופן מובנה. קורס ניהול בסיסי לכלל מורשי החתימה עם קבלת זכות החתימה וקורס ניהול מתקדם בהתאם לצרכים או לתפקיד המנהל בארגון.

בשנת 2018 התקיים מחזור אחד בקורס ניהול מתקדם. בנוסף, התקיים קורס ייחודי להכנת מנהלים לניהול סניף ומחלקה במטה הבנק.

הכשרות רגולטוריות

להשלמת מעגל ההכשרה מושם דגש על נושא הרגולציה כנדבך נוסף למקצוענות ולמצוינות. זאת בנוסף לשילוב תכני הרגולציה באופן שוטף בקורסים ובפעילויות ההדרכה, אלמנט שהיווה את אחד האתגרים המורכבים שנוספו במהלך השנה: לתת מענה מקצועי וזמין לדרישות הרגולציה, בשילוב עם המיקוד ביעדים העסקיים.

בשנת 2018 התקיימו במחלקת ההדרכה הדרכות רגולטוריות במגוון נושאים: ימי עיון בנושא איסור הלבנת הון, הדרכה יישומית לנאמני איסור הלבנת הון, סדנאות להטמעת תחום הציות, ימי עיון הכר את הלקוח והרצאות בנושא ציות ואיסור הלבנת הון במסגרת קורסים מקצועיים.

פיתוח עובדים במת"ף:

הכשרות מקצועיות: התקיימו הכשרות טכנולוגיות ייעודיות לאנשי הפיתוח, התשתיות ואבטחת המידע, בנוגע לסוגיות טכנולוגיות שונות כגון גרסאות, כלים, מוצרים ועוד. בשנת 2018 השתתפו כ-40 עובדים בכ-88 ימי הדרכה.

קורס פיתוח מנהלים: בשנת 2018 נבנה קורס פיתוח מנהלים ייעודי למנהלים במת"ף. תכני הקורס כללו את תפיסת תפקיד המנהל במת"ף, וכן מתן כלים ניהוליים הנדרשים לו (לעמידה בתכניות העבודה שלו ובהתאמה לדרג הניהולי). תכנים אלו שולבו עם צרכי המנהלים שעלו מהשטח, על מנת לתת מענה מיטבי ולהגדיל את אפקטיביות התפקוד שלהם כמנהלים. במהלך 2018 התקיימו חמישה קורסים של 7 ימים, וכן עבודה פרטנית מול ההנהלה המלווה. הקורס הונחה על ידי יועצת ארגונית חיצונית המתמחה בפיתוח שדירות ניהול. בתום הקורס בוצעו שלושה מפגשי המשך שנועדו לשמר את השיח הניהולי שנוצר ולתרגל את הכלים שניתנו במהלך הקורס.

בדיקת שביעות רצון מההדרכה

מחלקת ההדרכה מקיימת תהליך בדיקה של אפקטיביות ההדרכה ורמת שביעות הרצון של העובדים מההכשרות בדרכים הבאות: בחינת אפקטיביות ההדרכה - באמצעות מבחן מיצב ומבחן סופי. הבדיקה בוחנת את השינוי ברמת הידע הנרכש במהלך ההדרכה באמצעות מבחני ידע לפני ואחרי הדרכה. התהליך בוצע עבור תשע סוגי הכשרות מקצועיות מרכזיות שבמסגרתן התקיימו למעלה מ-50 הכשרות במהלך שנת 2018.

משובים - בסיום כל הכשרה מועבר משוב אנונימי ממוחשב לכלל התלמידים, לצורך מדידת שביעות רצונם מהשיעורים ומרמת ההדרכה. כמו כן, מתקיימת שיחת סיכום בסיומה של כל הכשרה בהשתתפות מנהל מחלקת ההדרכה או סגנו במסגרתה ניתנת לכל תלמיד האפשרות להביע את דעתו.

” מחלקת ההדרכה מקיימת תהליך בדיקה של אפקטיביות ההדרכה ורמת שביעות הרצון של העובדים מההכשרות ”

הניהול שלנו





ממשל תאגידי וציות

מאחר וקבוצת הבנק הינה חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, היא כפופה למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות. מערכת זו היא הבסיס החוקי המרכזי לפעילות הקבוצה. החוקים המרכזיים החלים על הקבוצה הינם פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח ועוד. מכוח חוקים אלו נתונים הבנקים בקבוצה לפיקוחו של בנק ישראל ובמיוחד לפיקוחם של נגיד בנק ישראל ושל הפיקוח על הבנקים, וחלים עליהם כל ההוראות, הכללים, ההנחיות והצווים שמוצאים מכוח סמכותם. נוסף על החקיקה הבנקאית, הקבוצה כפופה בפעילותה גם למערכות חקיקה מקבילות המסדירות את פעילות הקבוצה בתחומים שונים, כגון פעילות כחברה ציבורית, פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד. גם בתחומים אלו חלים על הקבוצה, נוסף על דברי החקיקה, הוראות, כללים והנחיות של רשויות המדינה המוסמכות ובהם של רשות ניירות ערך, של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, של הבורסה לניירות ערך, הוראות ה-FATCA וההוראות של רשות התחרות.

חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת הון ומימון טרור, חוק נתוני אשראי, חקיקה בתחום הגנת הפרטיות ועוד. מזכירות הבנק הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון ומרכזת את פעילותו, בין השאר, בתחומים הבאים: קיום ישיבות

מליאה והועדות השונות, אסיפות כלליות, רישום פרוטוקולים, מעקב אחר החלטות הדירקטוריון וועדותיו, מעקב אחר קיום דיונים תקופתיים בנושאים רגולטוריים, העברת דיווחים שונים לגורמים רגולטוריים, ניהול מרשם בעלי המניות, תשלום גמול לדירקטורים, טיפול בנושא עסקאות עם "אנשים קשורים" ו"בעלי עניין" וביצוע תשלומי דיבידנד.

פעילות הדירקטוריון והרכבו

הנהלות הבנקים בקבוצה מוכונות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, כאשר חברות הבת פועלות בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת ע"י הבנק הבינלאומי. במסגרת זו מאושרים על ידי הדירקטוריון המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותיים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים ביניהם.

הדירקטוריון של כל בנק בקבוצה פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמש יד מכוונת להנהלת הבנק, לרבות קביעת מדיניות בכל תחומי הפעולה של הבנק, ניהול סיכונים, ציות, אשראי, איסור הלבנת הון, תכנית אכיפה פנימית בנ"ע ועוד. לדירקטוריון הבנק תפקיד מרכזי בהתוויית האסטרטגיה העסקית של הקבוצה וקביעת תיאבון הסיכון של הבנק. על בסיס התכניות האסטרטגיות הרב-שנתיות של הבנק, מגישה ההנהלה

לדירקטוריון תכניות עבודה שנתיות ואת תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת. במסגרת תפקיד זה, הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק בתחומי הסיכון המהותיים, וכן מציב סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים. נושאים בתחום האחריות התאגידית נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים מציג בפני מליאת הדירקטוריון את דו"ח האחריות התאגידית של הבנק. הדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה פועלים לפי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק. נושאים חברתיים וסביבתיים בתחום האחריות התאגידית מנוהלים ומפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים בין השאר נושאי העסקה אחראית, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים, צמצום השפעות סביבתיות ועוד.

לדירקטוריון תפקיד חשוב גם בפיקוח על דרגי הביצוע הבכירים של הבנק, על מנת שפעילותם תעלה בקנה אחד עם המדיניות שנקבעה. חשוב לציין שהדירקטוריון הוא הגוף הממנה את המנהל הכללי וקובע את אופן עבודתו וחובותיו כלפי הדירקטוריון, וכן מאשר את מינויים של נושאי משרה בכירים ובעלי תפקידים נוספים ואת התגמול שיינתן להם. יתר על כן, הדירקטוריון דן בביצועיהם של גורמים אלו.

הדירקטוריון וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התוויית תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותכנית להטמעתם בכל דרגי הבנק; ויידוא קיומם של תחומי אחריות (Accountability) ודיווח ברורים בנושא ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוח והבקרה על ניהולו. חברי הדירקטוריון מאשרים את תכנון ההון, דנים בצורה תקופתית במצבו הכספי של הבנק ואמונים גם על אישור הדו"חות הכספיים. אחת לשנה, הדירקטוריון סוקר את מערכת הבקרה הפנימית ואת הנהלים להערכת ההון. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון

”נושאים חברתיים וסביבתיים בתחום האחריות התאגידית מנוהלים ומפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים בין השאר נושאי העסקה אחראית, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים, צמצום השפעות סביבתיות ועוד

נוגעים גם למינוי ואופן העבודה של גורמי בקרה פנימיים וחיצוניים; התקשרויות ופעולות הטענות אישור על פי דין או על פי החלטת הדירקטוריון; ביצוע שינויים במבנה הקבוצה, גיוס הון והשקעות, ובכלל זאת מימוש השקעות קבועות, הנפקת ניירות ערך ובחינה תקופתית של הלימות ההון של הבנק ועוד. כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים אשר משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים ואחרים. בשנת 2018, עברו הדירקטורים מספר השתלמויות בתחומים שונים כגון: סייבר, בינה מלאכותית, מהפיכת הדיגיטל ובנקאות, מטבעות דיגיטליים, תביעות במערכת הבנקאית, והכשרות בתחומים רגולטוריים.

באחריות הדירקטוריון לאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות של נציב תלונות הציבור. בתחום זה מקיים הדירקטוריון דיון בדו"חות התקופתיים של נציב תלונות הציבור, לפחות אחת לשנה וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם. במסגרת זו מוודא הדירקטוריון שפונקציית הטיפול בתלונות הציבור מאוישת כהלכה ומחזיקה במשאבים ובסמכויות הדרושים לביצוע תפקידה.

בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק; הדירקטוריון בכל בנק בקבוצה מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכויי אשראי, סיכויי שוק, סיכויי נזילות וסיכונים תפעוליים. תכניות העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר את תיאבון הסיכון, מסגרות הסיכון ותקורות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא דחוף בפני מליאת הדירקטוריון, ניתן לכנס ישיבה דחופה, לרבות ישיבה בעזרת שימוש באמצעי תקשורת או החלטה בכתב, ובמסגרתה לקבל החלטות כנדרש, והכל בהתאם לתנאים שנקבעו בנוהל הדירקטוריון ובדין. בנוהלי הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה נקבעו הוראות המסדירות את זכות הדירקטור לקבלת מידע הדרוש לו לצורך מילוי חובותיו כדירקטור, ובמידת הצורך - לקיים התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, וזאת בהתאם להוראות הדין (לרבות חוק החברות, התשנ"ט-1999) ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 בנושא הדירקטוריון.

הדירקטוריון מבצע אחת לשנה הערכה מקיפה של ביצועי ההנהלה. בנוסף, אחת לשנתיים נערכת הערכת ביצועי הדירקטוריון. על בסיס הערכות אלו נגזרים יעדים לשיפור ותכניות עבודה לביצוע, על מנת לחזק את פעילותם של גופים אלו ואת הממשל התאגידי של הקבוצה באופן כללי.

חברי הדירקטוריון בקבוצת הבינלאומי 2018

הבינלאומי	אוצר החייל	מסד
סה"כ הדירקטורים	12	13
מספר דירקטורים חיצוניים	8	5
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	12	10
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת	5	6
מספר נשים בדירקטוריון	1	7
דירקטורים עד גיל 30	0	0
דירקטורים בגילאי 31-50	2	0
דירקטורים בגילאי 51+	10	11
מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון	31	20
מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון	51	42
האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/ לא)	לא	לא
מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר	44	51
מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר	78	82
הגיל הממוצע בדירקטוריון	65	62
משך הכהונה (ותק בדירקטוריון) של כל דירקטור	לפירוט ניתן לפנות לעמוד 233 בדו"ח הכספי לשנת 2018	לפירוט ניתן לפנות לעמוד 224 בדו"ח הכספי לשנת 2018
	לפירוט ניתן לפנות לעמוד 192 בדו"ח הכספי לשנת 2018	

*במספר הכולל נכלל דח"צ בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית שנפטר ביום 21.12.18

ועדות הדירקטוריון

בכל דירקטוריון בקבוצה ישנן מספר ועדות הפועלות באופן קבוע. כמו כן, כל דירקטוריון בקבוצה ממנה לפי הצורך ועדות נוספות, כגון ועדת מנהל ומערכות מידע, ועדת חובות בעיתיים, ועדת אסטרטגיה (הפועלת בבנק מסד אחת ל-5 שנים). התפקידים ותחומי האחריות של הוועדות השונות נקבעים בנהל הדירקטוריון. תחומי העיסוק של הוועדות נוגעים למרבית היבטי הפעילות של הדירקטוריון, ובמקרים רבים נערך בהן דיון מקדים לדיונים בדירקטוריון.

ועדת הביקורת אחראית על פעילותם של המבקרים הפנימי והחיצוני של הבנק, הבטחת איכות עבודתם, וכן על מינוים. הוועדה דנה בדו"חות הביקורת הפנימית והחיצונית של הבנק, ומעבירה את הדו"חות שהיא רואה לנכון לדיון במליאות הדירקטוריון. הוועדה אחראית לאיתור ליקויים בפעילות הבנק, ולהציע לדירקטוריון דרכים להתמודדות עימם. הועדה דנה בתלונות עובדים אודות ליקויים בניהול עסקי הבנק, ומסדירה את אופן העברת התלונות והטיפול בהן, וכן את ההגנה על עובדים שהתלוננו. הוועדה קובעת נהלים לגילויי ניגודי עניינים בבנק, ופועלת למניעת פעילות בניגודי עניינים. הוועדה דנה בדו"חות הכספיים ובדו"חות גילויי המידע לציבור. אחד הסיכונים המהותיים עימו מתמודד הבנק הוא סיכון הציות. לצורך השאת יכולתו של הדירקטוריון להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולעמוד על האתגרים, הכשלים ועל איכות ניהול הסיכון בבנק ובקבוצה, מקיים הדירקטוריון, באמצעות וועדת הביקורת אחת לשנה, לפחות, דיון עם קצין הציות לבדו. הדירקטוריון גם מאשר את תכניות העבודה של מחלקת הציות

הבנק, תכנית הפיתוח הארגונית ותכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. בנוסף, הועדה דנה ומאשרת סוגיות כלליות וחריגות הקשורות לתחומי משאבי אנוש ובינוי, כגון תקנים, ניוד עובדים, חופשות חריגות ועוד. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות. אחת לשלוש שנים דנה הועדה ברענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקרות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה.

ועדת ניהול הסיכונים מרכזת את פעילות הדירקטוריון בתחומי ניהול הסיכונים, ויוצרת תשתית דיונית בתחום עבור הדירקטוריון. הועדה דנה באסטרטגית הסיכון הכוללת של הבנק, תוך הסתכלות הן על ההווה והן על העתיד. הועדה מפקחת על אופן ניהול הסיכונים בבנק, ועל פעילותה של חטיבת ניהול הסיכונים. על

בסיס המלצות הועדה, הדירקטוריון סוקר ומאשר באופן עיתי את מסמך המדיניות לניהול כל אחד מהסיכונים המהותיים. את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים (ביניהם סיכוי איסור הלבנת הון ומימון טרור), ולוודא באמצעות דיונים במסמך הסיכונים הרבעוני המובא לדיון על ידי החטיבה לניהול סיכונים, וכן באמצעות דיונים בדיווחים נוספים המובאים לדיון בוועדה, כי מדיניות ניהול הסיכונים מיושמת בצורה אפקטיבית בבנק, לרבות פיקוח על עבודת ההנהלה. מעבר לכך, באחריות הדירקטוריון להתוות תרבות ארגונית של ניהול סיכונים וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ויושרה, ולוודא הטמעתם בכל דרגי הבנק.

בנוסף, מזה כמספר שנים פועלת בקבוצת הבנק ועדת היגוי בה חברים שני חברי דירקטוריון הבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, ליזום ולהתוות מדיניות על כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה באופן שוטף.

הרכב הדירקטורים לפי ועדות

הבינלאומי					
ועדת תגמול	ועדת ביקורת	מינהל ומערכות מידע	ועדת ניהול סיכונים	ועדת הלוואות	
מספר דירקטורים חברים בוועדה	4	5	6	6	5
מספר דירקטורים בלתי תלויים	4	5	4	3	3
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	100%	100%	67%	50%	60%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	כן	כן	לא	לא	לא
מספר ישיבות ועדה	5	24	4	10	8

אוצר החייל

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	ועדת ניהול סיכונים	ועדת אשראי	
מספר דירקטורים חברים בוועדה	*4	*6	6	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים	*3	*4	*3	3
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	75%	66%	50%	50%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	*כן	*כן	לא	לא
מספר ישיבות ועדה	5	18	6	10

* במספר הכולל נכלל דח"צ בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית, יו"ר ועדת הביקורת וועדת התגמול שנפטר ביום 21.12.18

מסד

ועדת אשראי, עסקים וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, "מאזן ותגמול	
מספר דירקטורים חברים בוועדה	6	7
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3	5
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	50%	71%
האם יו"ר הועדה הוא בלתי תלוי	לא	כן
מספר ישיבות הועדה	13	12

כישורי הדירקטורים וניסיונם

בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301, נכון לסוף 2017, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון היו דירקטורים חיצוניים; לפחות חמישית מכלל הדירקטורים היו בעלי ניסיון בנקאי מוכח; לפחות חמישית מכלל הדירקטורים היו בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (כמשמעותה לפי סעיף 240 לחוק החברות התשנ"ט-1999); לפחות אחד מהדירקטורים החיצוניים היה בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית והשאר בעלי כשירות מקצועית או בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (כהגדרת מונחים אלו בחוק החברות); לפחות אחד מהדירקטורים בעל מומחיות וניסיון בפעילות ניהול סיכונים ובקרה (שיכון בוועדת התגמול). האמור הינו בנוסף לכישורים הנדרשים לפי הוראות חוק החברות.

לפי הוראות בנק ישראל (נוהל בנקאי תקין 301 - להלן: "נב"ת"), על הדירקטוריון להיות בעל ידע וכישורים מיומנויות וניסיון נאותים, באופן קולקטיבי, התואמים את האסטרטגיה ומאפייני הפעילות של הבנק. כמו כן, קובע הנב"ת, כי לפחות שליש מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "ניסיון בנקאי", לפחות חמישית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית", לפחות מחצית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "כשירות מקצועית", לפחות דירקטור אחד יהיה בעל ידע וניסיון מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע, ולפחות דירקטור אחד יהיה בעל מומחיות וניסיון בתחומי ניהול סיכונים ובקרה (כהגדרת מונחים אלה בנב"ת).

מינוי דירקטור בבנק הבינלאומי נעשה בהתאם להוראות הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור בנק ישראל, ובכלל זה גם:

- חוק החברות (סעיף 57) קובע כי מינוי דירקטורים חיצוניים יאושר ע"י האסיפה הכללית.
- בפרק ד' לתקנות ההתאגדות של הבנק ("תקנון הבנק"), נקבעו הוראות בדבר תהליך מינוי הדירקטורים. בהתאם לכך, בתקנה 86 לתקנון הבנק נקבע כי הסמכות למנות דירקטורים הינה בסמכות האסיפה הכללית. עם זאת, התקנון מאפשר גם מינוי דירקטורים על ידי הדירקטוריון, וזאת בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי ובתנאים שנקבעו בתקנה 87 לתקנון הבנק, ובמקרה זה תוקף המינוי הוא עד לתום האסיפה השנתית שתתקיים לראשונה לאחר מועד המינוי. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. כמו כן, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטור, מתפרסמת על כך הודעה מקדימה (דו"ח מיידי במגנ"א) לפחות 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. הזכות לבקש כינוס אסיפה כללית ולהציע נושאים לדיון באסיפה, לרבות הגשת מועמד למינוי כדירקטור, הינה בהתאם לחוק החברות (סעיפים 63, 64, 66 לחוק). כך למשל, הדירקטוריון רשאי להציע מועמד לדירקטוריון, וכן כל בעל מניות המחזיק לפחות 1% מזכויות ההצבעה, רשאי להציג מועמד. הרכב הדירקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק.

כל אחד מהבנקים בקבוצה מיישם את כל ההוראות הנקובות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. בהתאם לזאת קיים בכל בנק נוהל ייעודי לנושא, ומטרתו להגדיר קווים מנחים למצבים שבהם מועמד לתפקיד דירקטור עשוי להימצא בניגוד עניינים דרך קבע בין עסקיו או עיסוקיו השוטפים לבין התפקיד שהוא עתיד למלא בבנק, באופן שיש בו להביא לפסילתו מכהונה כדירקטור. כל הדירקטורים, לרבות יושב ראש הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אינם משמשים בתפקיד ניהולי אחר בבנק בו הם מכהנים כדירקטור או כיו"ר דירקטוריון. שמונה מבין חברי הנהלת הבנק הבינלאומי



מכהנים כדירקטורים באחת החברות הבנות.

הערכת ביצועי הדירקטוריון

הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה מבצע אחת לשנתיים תהליך פנימי של הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדירקטוריון. תהליך ההערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות נוהל בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים.

מנגנוני פנייה לדירקטוריון

הדירקטוריון פועל בהיררכיה ניהולית מקובלת - נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים של כל בנק אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. פניות לדירקטוריון מבוצעות דרך מזכירות כל בנק. העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. כמו כן, חלק מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בחברות הבנות הבנקאיות. בשנת 2018 התקיימו בכל אחד מן הבנקים בקבוצה שתי אספות כלליות, מתוך אחת שנתית ואחת מיוחדת.

מדיניות תגמול לעובדים

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"), בחודש אפריל 2017 אישר הבנק, בחלוף כשלוש שנים ממועד אישורה הקודם, מדיניות תגמול מעודכנת לכלל עובדי הבנק, לרבות עובדים מרכזיים, וכן עקרונות למדיניות תגמול קבוצתית, כאשר מדיניות התגמול לנושאי המשרה כפי שאושרה על ידי אסיפת בעלי המניות של

הבנק ביום 23 בפברואר 2017 מהווה חלק ממנה. במסגרת מדיניות התגמול לעובדים עודכנו ההוראות בקשר לתגמול עובדים ועובדים מרכזיים, לרבות בהתאם לתיקונים שחלו בהוראה ממועד פרסומה לראשונה וכן עודכנו הוראות בדבר חלוקת האחריות בין הגורמים הרלוונטיים בבנק העוסקים במנגנון התגמול. כמו כן, במסגרת מדיניות התגמול הקבוצתית עודכנו העקרונות בדבר תגמול קבוע ותגמול משתנה של נושאי משרה בתאגידים נשלטים, לרבות בשים לב לעקרונות שנקבעו במדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק.

ציות להוראות הדין

יחידות הצייות בבנקים שבקבוצה, שבראשן עומד קצין הצייות הקבוצתי, מופקדות על ווידוא יישום הוראות הדין בתחום יחסי בנק - לקוח, אחראיות לוודא יישום החקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ומימון טרור, על האכיפה הפנימית בנושא ניירות ערך, על הקוד האתי, על מדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה מול לקוחות, על הוראות ה - FATCA (מיסוי לקוחות אמריקאים) ומדיניות הכסף המוצהר (שמטרתה להתמודד עם סיכונים הנובעים מהאפשרות כי כספים המופקדים בבנק מקורם בהתחמקות מתשלום מיסים במדינות המקור). קצין הצייות הראשי בכל בנק בקבוצה שותף בגיבושם של תהליכי עבודה ע"י אישור נהלים וחוזרים, אישור מוצרים, מערכות ותהליכים חדשים ובייעוץ בהיבטים של גילוי נאות, התנהלות עסקית נאותה, איסור הלבנת הון ומימון טרור בעסקאות מורכבות ועוד.

הפעילות בשנת 2018:

הבינלאומי

- יחידת הצייות ביצעה בקרות יזומות לאיתור ולמניעת הפרות לכאורה של הוראות דין שונות.
- במסגרת הדרכת והטמעת תרבות הצייות בקרב העובדים בבנק, הועברו הרצאות ב 27 סניפים שונים וב 11 בקורסים שונים במחלקת ההדרכה של הבנק.
- אתר הידע לעובדים "עולם ניהול הסיכונים", ובו נושאים בנקאיים שונים, המהווים מוקד מידע לכלל עובדי הבנק, עודכן באופן שוטף.
- נערך יום עיון קבוצתי לכלל נאמני הצייות בקבוצה. ביום זה נערכו הכשרות בתחומים שונים, ביניהם עדכונים רגולטוריים ומשמעויותיהם, שחיתות ושוחד, קשרי הון-שלטון, הגינות עסקית, ועדכונים הנוגעים למערכת הבנקאית בישראל.
- הוטמעה מערכת ממוחשבת לניהול הוראות הצייות, הבקרות, שאלוני הערכת סביבת הבקרה, הדרכות למנהלי סיכונים.

מסד

- אושררה מדיניות הצייות של הבנק, בתחומים שונים (הלבנת הון, מימון טרור, אכיפה פנימית) על בסיס מדיניות הצייות הקבוצתית.
- תוקשרו לעובדי הבנק עדכוני מידע רבים בנוגע לרגולציה פנימית וחיצונית באופן שוטף. בנוסף, עובדי הבנק השתתפו בקורסים וימי השתלמות במרכז ההדרכה הקבוצתי בנושאי ציות.

נוסף על כך, הקבוצה נוקטת מדיניות שמרנית של תיאבון סיכון נמוך ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, ומבצעת את פעילותה העסקית מול הלקוחות, תוך התנהלות עסקית נאותה, בליווי משפטי הולם, תוך הקפדה יתרה על עמידה בכל הוראות החקיקה והרגולציה והמגבלות והחבויות הנגזרות מהן. יתרה מזאת, ננקטת מדיניות של גישה מחמירה כלפי מנהלי הבנק ועובדיו בכל הנוגע להפרה מנהלית או פלילית של הוראות הדין החלות על פעילות הקבוצה.

לכלל עובדי קבוצת הבנק, פקידים ומנהלים כאחד, בסניפים וביחידות המטה, קיימת גישה חופשית וישירה לקצין הצייות הראשי ו/או למי מטעמו ביחידות השונות שבמחלקת הצייות, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים שונים שהתגלו בהיבטי ציות. הפניות נעשות באופן ישיר טלפנית, במיילים, במערכות ייעודיות או באמצעות קבוצות פורומים בנושאים בנקאיים שונים.

ציות - פעילויות שנתיות ונתונים

בשנת 2018 לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות מהותיים או סנקציות בגין אי ציות לחוקים/ תקנות

- מערכות שונות של הבנק הותאמו כך שיתמכו ביישום נהלי הבנק ודרישות רגולטוריות.
- הוצפו ונוהלו סיכויי ציות חדשים, על בסיס מוצרים חדשים, שינויים רגולטוריים, ופניות מלקוחות.
- תמיכה בפונקציית הביקורת הפנימית של הבנק, וביצוע ביקורות בתחומים רלוונטיים.
- הופצו לעובדים שבעה מערכים מחייבים ללמידה עצמית בנושאים רגולטוריים. המערכים כוללים מבדק עצמי, אותו חייבים העובדים לעבור בציון גבוה.
- במהלך השנה התקיימו 16 ימי הדרכה ב22 סניפים. ימי ההדרכה כללו הרצאות למליאת עובדי הסניף והדרכות פרטניות לפי צרכי העובדים. ההדרכות עסקו בשינויים רגולטוריים, חשיבות נהלים, שקיפות וסיכונים.
- התקיימו הדרכות לפונקציות שונות במטה הבנק, בהם רוענו סוגיות הצייות וסיכויי הלבנת הון.

אוצר החייל

- במסגרת הפעילות השוטפת של פונקציית הצייות נבחנו ונטרו מספר מוקדי סיכון העלולים להביא להפרתן לכאורה של הוראות ציות שונות. בכל מוקדי הסיכון מבוצעות פעולות לגידור הסיכונים, ופעילות הדרכתית לצמצומם. במהלך השנה בוצעו ע"י פונקציית הצייות בקרות. ברוב המקרים, הועברו ממצאי הבקרות לטיפול הסניפים, תוך מתן הנחיות לטיפול הנדרש ו/או דרישות ליתר הקפדה בנושאים האמורים. כמו כן, הממצאים הועברו לידיעה והמשך טיפול החטיבה הקמעונאית.



אתיקה ומניעת שחיתות

ומפורשת לכל מה שהקבוצה מאמינה בו ושואפת לקיים. הקוד האתי חל על כל עובדי הקבוצה, בכל הדרגים ובכל התפקידים, לרבות חברי ההנהלה והדירקטוריון, שגם אישרו את נוסח הקוד. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה ליישום הקוד בפעילותה עם מחזיקי העניין השונים ומצפה מכלל העובדים, חברי ההנהלה והדירקטוריון לפעול ברוח הערכים המוצגים בקוד. הקוד האתי משמש מסמך הצהרתי מחייב. את הקוד האתי ניתן למצוא באתר הבנקים השונים בקבוצה.

המטרות המרכזיות של הקוד האתי

1. ליצור סביבה ערכית ומוסרית בבנק ולתת מענה במקרה שהחוק או הנהל אינם חד-משמעיים.
2. להציג את הערכים המנחים את פעילותנו מול הלקוחות, העובדים והסביבה החיצונית.
3. להבהיר את האופן שבו הערכים מיושמים בחיי היום יום באמצעות כללי ההתנהלות.
4. לשמש מורה דרך ערכי במקרים של קונפליקט או דילמות אפשריות בחיי העבודה.
5. לסייע לעובדים בבחירת הדרך הראויה ולכוון את תהליכי קבלת החלטות הן במישור העסקי הן במישור הבין אישי.

קבוצת הבנק פועלת למיסוד ולפיתוח של כלים להטמעה של הקוד ולקידום תרבות אתית. לשם כך הוקמו בכל בנק בקבוצה

”לבנקים בקבוצת הבינלאומי וכן לחברות הבנות הלא-בנקאיות בקבוצה יש קוד אתי. הערכים המובילים את הקוד האתי הם: יושרה, הוגנות, אמינות, מצינות, אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות, כבוד האדם. ערכי הקוד האתי אליהם בחרנו להתחייב מהווים בסיס מוסרי לפעילותנו העסקית. הקוד, המגלם ערכים אלה, מהווה את תעודת הזהות הערכית של כל בנק ובנק ומשמש מצפן לכל העובדים בעבודתם היום-יומית.

”

לבנקים בקבוצת הבינלאומי וכן לחברות הבנות הלא-בנקאיות בקבוצה יש קוד אתי. הערכים המובילים את הקוד האתי הם: יושרה, הוגנות, אמינות, מצינות, אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות, כבוד האדם. ערכי הקוד האתי אליהם בחרנו להתחייב מהווים בסיס מוסרי לפעילותנו העסקית. הקוד, המגלם ערכים אלה, מהווה את תעודת הזהות הערכית של כל בנק ובנק ומשמש מצפן לכל העובדים בעבודתם היום-יומית.

הקודים משמשים נדבך נוסף ביצירת תרבות ארגונית בקבוצת הבנק, המשלבת מצינות עסקית עם מצינות ערכית. הקוד האתי מציב רף גבוה למה שראוי ונכון לשאוף אליו, ומהווה הצהרה ברורה

- ב-2018 הוטמעה מערכת ממוחשבת לניהול הוראות הציות, הבקורות ושאלוני הערכת סביבת הבקרה.
 - במהלך השנה בוצעו על ידי מחלקת הציות מגוון הדרכות בתחום הציות לעובדי הבנק. בוצעו שתי הדרכות במסגרת ביקורים בסניפים, ו-11 הדרכות פרטניות לנאמני ציות.
- יחידת הציות בודקת באופן שוטף פעילויות בנקאיות שונות, מוצרים, אפיוני מערכות תפעוליות שונות, מודעות פרסום ועשרות חוזרים ונהלים לאישורם בטרם הפצתם. בשלבי אישורי מוצרים או פעילויות, שמה היחידה דגש כי תהליכי העבודה תואמים להוראות הדין ולמדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה (conduct risk). בנוסף, מוודאת כי המוצרים או הפעילויות השונות ייתמכו מיכונית באופן מלא, בעיקר על מנת למנוע פעולות ידניות העלולות לגרום לאי עמידה בהוראות ציות.

סטטוס בקרת יעדים 2018:

בינלאומי	
הסברה והטמעת חשיבות הציות בקרב עובדי הבנק על ידי:	
• 11 קורסים בסיסים במחלקת ההדרכה	בוצע
• כ-3 הרצאות בשנה לנאמני הציות בסניפים	בוצע
• הרצאות בסניפי הבנק ושיחות עם עובדים על חשיבות הציות בכ-25 סניפים	בוצע
• כ-16 הדרכות לנאמני ציות חדשים ברמת הסניף והחטיבה	בוצע

אוצר החייל

• הטמעת ממצאי סקר תשתיות ציות	בוצע
• הדרכות: תהליכים להעמקת ידע מתקיימים באופן שוטף. מתוכננים 2 ימי עיון לנאמני ציות (יום עיון במסגרת קבוצתית ויום עיון בבנק), הרצאות בקורסים בסיסיים במחלקת ההדרכה, ו-12 הרצאות במסגרת ביקורים בסניפים	בוצע באופן חלקי
• הטמעת מדיניות הציות בקרב העובדים - העמקת ההסברה בישיבות התקופתיות עם מנהלי הסניפים ועובדים בנוגע לחשיבות הציות להוראות הדין, לנהלי הבנק ולקוד האתי של הבנק, תוך הקפדה על התעדכנות בנהלי הבנק ופעילות על פיהם	בוצע

מסד

• העמקת הידע בקרב העובדים, באמצעות השתלמויות, הדרכות, לומדות ומבדקי ידע להגברת המודעות כחלק מתשתית ארגונית המעודדת ציות	בוצע
• יישום מדיניות בנושא התנהלות עסקית נאותה, תוך הטמעת עקרונות הוגנות ויושרה בקרב עובדי הבנק ומנהליו	בוצע
• הטמעת מערכת מיכונית, לניהול סיכונים הציות ולבניית תכנית עבודה מפורטת ורב שנתית על בסיס מיפוי הערכת הסיכון להוראות החלות על הבנק	בשלבי ביצוע
• ביצוע בקורות לאיתור מוקדי סיכון	בוצע
• קידום חדשנות וטכנולוגיה תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בשילוב טכנולוגיות חדשות בבנק ומוצרים חדשים	בוצע

יעדים לשנת 2019:

הבנק הבינלאומי

- ביצוע הכשרות בתחומי הציות ומודעות לחשיבותו במסגרת 11 קורסים של מחלקת ההדרכה הקבוצתית.
- ביצוע הכשרות בתחומי הציות ומודעות לחשיבותו על ידי ביקורים והכשרות בכ-25 סניפים.
- עריכת 3 ימי עיון לנאמני הציות בסניפים

בנק מסד

- המשך העמקת ידיעותיהם של העובדים בתחומי ציות, על ידי ביצוע השתלמויות, הדרכות, לומדות ומבדקי ידע.
- יישום מדיניות בנושא התנהלות עסקית נאותה, תוך הטמעת עקרונות הוגנות ויושרה בקרב עובדי הבנק ומנהליו.
- הטמעת מערכת ממוכנת לניהול סיכונים הציות ולבניית תכנית עבודה מפורטת ורב שנתית על בסיס מיפוי הערכת הסיכון להוראות החלות על הבנק.
- ביצוע בקורות לאיתור מוקדי סיכון.
- קידום חדשנות וטכנולוגיה תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בשילוב טכנולוגיות חדשות בבנק, במוצרים חדשים ולצורך ניהול הסיכונים.
- הידוק הממשק הקבוצתי לצורך הפריה הדדית באמצעות שיתוף, העברת הידע והפקות לקחים וזאת כחלק מיישום המדיניות הקבוצתית.



שמירה על טוהר המידות

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הגבוהה של שמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה. בהתאם לכך, הקבוצה פועלת למניעת אירועים בתחומים אלה באמצעות מספר מנגנונים משלימים הפועלים להערכת הסיכונים, למניעתם, לבקרתם ולטיפול בעת שנדרש, כך שתחומים אלה יכוסו במלואם.

ניהול הסיכונים ובקרתם מתבצעים בקבוצה באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שליטה, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיושמים באמצעות שלושה קווי הגנה:

- קו ההגנה הראשון - שמקיימים האחראים על יצירת הסיכון וניהולו;
- קו ההגנה השני - שמקיימות יחידות החטיבה לניהול סיכונים והבקרה הבלתי תלויות;
- קו ההגנה השלישי - שמקיימים מערך הביקורת הפנימית והחיצונית.

עובדי קבוצת הבינלאומי עוברים הדרכות מתוקשבות בנושאי אתיקה, ציות וניהול סיכונים באמצעות לומדות. ישנן לומדות מגוונות בתחומים שונים, המיועדות לעובדים שונים, ומרבית התחומים יש לרענן את ההכשרה באופן תקופתי (מדי שנה עד שלוש שנים), בהתאם לנדרש בכל תחום. בין התחומים בהן עוברים העובדים הכשרות באמצעות לומדות ניתן למנות: אבטחת מידע (93% מהעובדים הרלוונטים השלימו את ההכשרה), ניהול סיכון התנהלות עסקית (94% מהעובדים הרלוונטים השלימו את ההכשרה), סיכוני FATCA והלבנת הון (97% מהעובדים הרלוונטיים השלימו את ההכשרה) ועוד.

מערך הביקורת הפנימית של הבנקים, בודק במסגרת הביקורת המבוצעת על ידו, בין היתר את החשיפה לסיכונים מעילות והונאות. תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים לסוגיהם לרבות סיכונים מעילות והונאות. עובדי הבנק נחשבים עובדי ציבור בכל הנוגע לקבלת מתנות וחלות עליהם הוראות חוק העונשין בדבר איסור קבלת שוחד. לפיכך, מתנות או הנחות שהן מעבר להנחות סבירות הניתנות ע"י לקוח או ספק, עלולות להיחשב כמתן טובת הנאה אסורה, על כל המשתמע מכך. מידע המגיע אל הביקורת הפנימית בנוגע לחשדות למעילות ואירועי טוהר מידות נוספים, הן במסגרת הביקורת המבוצעת כאמור, והן במסגרת תלונות המגיעות אל הגורם הרלוונטי בכל בנק מתוקף תפקידו כממונה על פניות עובדים, נבדק. במידת הצורך נערך דו"ח ביקורת אשר מועבר להנהלת הבנק לצורך נקיטת צעדים כנגד האחראים ומדווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. דו"חות הביקורת נבחנים על ידי ועדה ייעודית בראשות ראש חטיבת משאבים ובהשתתפות חברי הנהלה נוספים ומנהלים בכירים אחרים, אשר ממליצה על אופן הטיפול המשמעותי בעובדים שנמצאו אחראים לליקויים בדו"חות הביקורת.

החטיבה לניהול סיכונים פועלת באופן שוטף לשיפור הניהול ומניעת סיכונים הקשורים לטוהר המידות והתנהגות שאינה בהתאם לנהלים בקבוצת הבנק. כמו כן, לגבי כל עובד העומד בפני קידום לתפקיד ניהולי ראשון ובאופן שוטף בקידום בסולם הדרגות הניהולי, או קבלת קידום לתפקיד ניהולי חדש (גם ללא שינוי בסולם הדרגות) ולפני קבלת מינוי לניהול סניף, פונה הגורם

מוסדות אתיקה, בהם ועדת אתיקה (בראשות אחד מחברי הנהלת כל בנק) האחראית להטמעת הקוד ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכיו. ראש הוועדה בבנק הבינלאומי הוא ראש חטיבת המשאבים, בבנק מסד ראש אגף הבנקאות, ובבנק אוצר החייל הוא ראש חטיבת החשבונאי הראשי. בנוסף, בכל בנק מונו ממוני אתיקה מטעם הנהלת הבנק. דרכי הפנייה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. באם מנהל או עובד רוצה לשמור על אנונימיות בעת הפנייה, הבנק מאפשר זאת. בנוסף, על מנת לאפשר לעובדים להציף בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקיו של הבנק, טוהר מידות ובקורת לדיווח כספי, מינה דירקטוריון הבנק את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת לממונה על תלונות עובדים בבינלאומי ובמסד, ובבנק אוצר החייל את מנהלת מטה הביקורת. ראש חטיבת משאבים, הממונה על תלונות העובדים והמקבילים להם בבנק אוצר החייל, אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.

תכני האתיקה בקבוצה נגישים למנהלים ולעובדים באמצעות הפורטל הארגוני בכל בנק באופן קבוע. בנוסף, אחת לשנה נשלח תקשור לכלל העובדים בנוגע לתכנים אלו. כמו כן, העובדים בקבוצה עוברים הכשרה דיגיטלית שנתית בנוגע לקוד האתי (75% מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה בשנת 2018). כל בנק בוחר בערוצים שונים נוספים לקידום והטמעה של תחום האתיקה בקרב עובדיו (בהסכם העבודה, כנסי עובדים, מיילים וכו'). כל עובד חדש בקבוצה לומד את הקוד האתי עם כניסתו לתפקיד והתקופה בה כל עובד נדרש לעבור על הקוד משתנה בין הבנקים בקבוצה (בין שנה לשלוש שנים).

בשנת 2018 התקבלו 5 פניות בנושא אתיקה בבנק אוצר החייל, ואילו בשאר הבנקים לא התקבלו פניות.

בשנת 2018 אותר אירוע יחיד של שוחד ושחיתות בקבוצה. העובד המעורב הושעה ומתקיימים הליכים לסיום העסקתו בבנק.

”קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הגבוהה של שמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה. בהתאם לכך, הקבוצה פועלת למניעת אירועים בתחומים אלה באמצעות מספר מנגנונים משלימים הפועלים להערכת הסיכונים, למניעתם, לבקרתם ולטיפול בעת שנדרש, כך שתחומים אלה יכוסו במלואם.”

מנגנוני פניה של העובדים

על מנת לאפשר לעובדים להציף בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקיו של הבנק, טוהר מידות ובקורת לדיווח כספי, מינה דירקטוריון הבנק את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת לממונה על תלונות עובדים בבנק הבינלאומי, את מנהלת משאבי האנוש בבנק מסד, ובבנק אוצר החייל את מנהלת מטה הביקורת. ראש חטיבת משאבים, הממונה על תלונות העובדים והמקבילים להם בבנק אוצר החייל, אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.

בנוסף עומדים לרשות העובדים דרכי פניה שונות בנושאי אתיקה - ניתן לפנות אל אחד ממוסדות האתיקה (חברי ועדת האתיקה, אחראי אתיקה, ממונה האתיקה) לצורך התייעצות או דיווח על התנהלות שאינה אתית, בעל פה או בכתב ובאחת הדרכים הבאות: באמצעות פורטל האתיקה באתר משאבי אנוש, בטלפון ייעודי, בדואר פנימי או אלקטרוני או בפקס אל אחראי אתיקה. ניתן לפנות למוסדות האתיקה גם באופן אנונימי. דרכי הפנייה ושמות חברי ועדת אתיקה מפורסמים באמצעים שונים במערכת התקשורת הפנימית והן באמצעות עזרי הטמעה שונים לעובדים.

בנוסף, פניות בנושא ציות ניתן להפנות לנאמני הציות בכל סניף או למערך הציות, באמצעות האתר או באמצעות פניה אישית לנושאי המשרה.

ממשאבי אנוש לקבלת no objection מקצין הציות הראשי בחטיבה לניהול סיכונים ומהביקורת הפנימית. זאת במטרה לוודא שלא היו בגינו אירועים העלולים למנוע את קידומו.

מניעת ניגוד עניינים

בקבוצת הבנק מיושם נוהל למניעת ניגודי עניינים, המפרט את המותר והאסור ביחסים מול לקוחות וספקים. זהו נוהל מחייב, החל על כל עובדי הקבוצה. על פי הנוהל, ככלל, חל איסור לקיים עסקאות אישיות עם לקוחות וספקים, אלא במקרים חריגים בלבד. בנוסף, על העובדים לדווח על לקוחות המקורבים אליהם, וחל עליהם איסור לטפל בסוגיות הנוגעות ללקוחות אלו.

נושאים הקשורים במניעת ניגוד עניינים מתוקשרים לעובדים ומעודכנים במסגרת נוהל עובדים. הנוהל מסדיר את התנאים בהם עסקאות עם לקוח/ספק מחויבות בגילוי וקבלת אישור מיוחד טרם ביצוען. כמו כן מנחה את עובדי הבנק בנוגע לאיסור קבלת מתנות וטובות הנאה. יתרה מזאת, על עובדי הבנק חל איסור לטפל ו/או לאשר פעולות בחשבונות המדווחים כמקורבים להם. באחריות כל עובד, להצהיר על קיום/ אי קיום חשבונות המתנהלים על ידי מקורביו בבנק בו הוא עובד.



המשכיות עסקית

”היערכות להמשכיות עסקית היא גורם הכרחי לשמירה על יציבותו הפיננסית של הבנק ועל יכולתו לשרוד ולתפקד גם בשעת חירום ובמצבים שונים של אסון או כשל. הערכות זו מהווה פועל יוצא ממחויבותו של הבנק למתן שירות ללקוחותיו ולשמירה על נכסי הלקוחות ועל המפקידים והמחזיקים בניירות ערך של הבנק, להענקת סביבת עבודה בטוחה לעובדיו גם בשעת חירום ולקיום הוראות ניהול בנקאי תקין והמלצות ועדת באזל.”

- בעת חירום מקיים הבנק חדר מצב קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות המעבר לחירום, שגרת החירום, חזרה לשגרה, הדיווחים ועוד בכל הקבוצה.
- בחודש יולי 2018, אישרה קבוצת הבנק מסמך מדיניות בנושא המשכיות עסקית אשר במסגרתו הוגדרו המטרות והיעדים בנושא, אופן יישומם, תחומי אחריות וסמכויות, פעילות הבנק לשימור רמת המוכנות, פירוט תרחישי חירום ומצבי כשל, מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית ומסגרת הדיווח והעבודה לניהול המשכיות עסקית.

סטטוס ביצוע יעדים

קיום דיון בנושא ההיערכות להמשכיות עסקית אחת לרבעון	בוצע
מסירת דיווח, במסגרת דו"ח הסיכונים הרבעוני להנהלה ולדירקטוריון, אודות פעילות הבנק וחברות הבנות בתחום המשכיות העסקית	בוצע

יעדים לשנת 2019

- קיום דיון בנושא ההיערכות להמשכיות עסקית אחת לרבעון.
- מסירת דיווח, במסגרת דו"ח הסיכונים הרבעוני להנהלה ולדירקטוריון, אודות פעילות הבנק וחברות הבנות בתחום המשכיות העסקית.
- קיום תרגילי המשכיות עסקית בהתאם לתכנית תרגול רב שנתית שנקבעה.
- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית בעקבות מיזוג בנק אוצר החייל.

בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 355 בנושא, נערך הבנק להתאוששות ממקרה אסון והמשכיות עסקית במצבי חירום שונים. חבר הנהלת הבנק וראש החטיבה לניהול סיכונים אחראי לריכוז הנשא באופן קבוצתי, ובאמצעות היחידה לניהול סיכונים תפעוליים מתבצעת בבנק היערכות אשר מורכבת מכמה נדבכים:

- גיבוש מסמך מדיניות בנושא המשכיות עסקית, שנדון ומאושר על ידי הנהלת הבנק פעם בשנה ועל ידי דירקטוריון הבנק לפחות פעם בשנתיים.
- הכנת מסמך מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית, הכולל פירוט לגבי תשתיות טכנולוגיות נאותות, גיבוש והטמעת תכניות פעולה מקיפות ותשתית נהלים תומכת. המסמך נדון בהנהלה ומאושר על ידה לפחות פעם בשנה.
- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית, בתדירות תלת שנתית או בעת שינויים מהותיים.
- קיום תהליך לשיפור ההיערכות להמשכיות עסקית באופן שוטף במסגרתו מעודכן המיפוי של כל הפעילויות והמשאבים החיוניים אשר נדרשים בשעת חירום, מעודכנים תרחישי החירום ומסמך המדיניות בהתאם.
- בנוסף מתבצעת פעילות תחזוקה שוטפת של תכניות הפעולה ותיקי החירום של יחידות הקבוצה.
- קיום פורום הערכות לשעת חירום קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות המשכיות העסקית של כל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון.
- עריכת דיווח רבעוני בהנהלה ובדירקטוריון בנושא המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.
- גיבוש תכנית תרגול רב שנתית וביצוע תרגילים המדמים מצבי חירום שונים וכן עריכת הדרכות.

הפעילות בשנת 2018

הבינלאומי

- לקראת חגי תשרי הופץ לוח שנה שולחני לכל העובדים ברוח הקוד האתי הממחיש את הערכים של הבנק הבינלאומי ומשמעותם.
- כחלק מהטמעת הקוד והפיכתו לכלי הכוונה יומיומי, נכתב ספר דילמות המתאר כיצד באים לידי ביטוי ערכי הקוד האתי בחיי היום יום. הספר הופץ לכל העובדים באמצעות פורטל הקוד האתי. ספר הדילמות נכתב בעזרת עובדי הבנק באמצעות קבוצות מיקוד ושולחנות עגולים בנושא.
- במהלך השנה החל תהליך לבניית הכשרה דיגיטלית לעובדים בנוגע לתפקידו של הממונה על תלונות עובדים, במטרה לעודד את העובדים לדווח על הפרות אתיקה ומעילות.

אוצר החייל

- נערכה פעילות ייעודית ללימוד הקוד האתי לעובדים החדשים בבנק. סוגיות אתיות שעלו במהלך השנה זכו להתייחסות מצד הגורמים הרלוונטיים ולפי הקוד האתי של הבנק.

בנק מסד:

- כלל עובדי הבנק עברו בהצלחה את הלומדה בנוגע לאתיקה מקצועית והקוד האתי.
- 50 מנהלים, לרבות כל חברי הנהלת הבנק, עברו הכשרה פרטנית ומעמיקה בנושאי אתיקה ומניעת שחיתות. מנהלים בדרגים שונים עברו ימי הכשרה כלליים ייעודיים בנושאי אתיקה שונים, ביניהם ההבדלים בין אתיקה ומשפט ביחסים עם לקוחות, ומניעים לפעולות לא אתיות.

מת"ף:

- הקוד האתי של מת"ף הנו תעודת הזהות הערכית של החברה. מקצוענות, כבוד הדדי, שקיפות ופתיחות מהווים את הערכים המנחים את פעילותה ובאים לידי ביטוי בכל מעגלי היחסים במת"ף. הבנק מאמין כי אתיקה מהווה יתרון עסקי וכי היא מסייעת בבחירת הדרך הראויה בקבלת החלטות הן במישור העסקי והן במישור הבינאישי.
- בשנת 2018 הופצה לומדת ריענון אודות הקוד האתי לכלל העובדים.

סטטוס בקרת יעדים 2018:

הבינלאומי	הפצת ספר הדילמות לשימוש העובדים
בוצע	בוצע
בניית ערכה למנהל להטמעה שוטפת של הקוד האתי	נדחה ליישום 2019
מסד	הדרכה והרצאה למנהלים אודות ערכי הקוד האתי על היבטיו השונים
בוצע	בוצע
הפצת לומדה לכלל העובדים, המבוססת על הקוד האתי וערכיו	בוצע
אוצר החייל	הטמעת הקוד האתי באמצעות סדנאות ייעודיות
בוצע	בוצע
מעקב אחר ביצוע לומדת אתיקה על ידי העובדים	בוצע
חשיפה ושיתוף בדילמות אתיות שיעלו בפני ועדת האתיקה	בוצע

יעדים ל-2019

הבינלאומי

כתיבת ספר דילמות אתיות ייעודי לחדרי עסקאות.

מסד

הוצאת תקשור רענון לכלל עובדי ומנהלי הבנק בנושא אתיקה.

מעגלי ההשפעה שלנו





” הקבוצה מקפידה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים. הקבוצה משלבת בביצוע ההתקשרויות שיקולי שירותיות, עמידה בתקני איכות ואמינות, ניסיון העבר, ניסיון בענף, עמידה בדרישות וטיב השירות/מוצר, זאת בנוסף לשיקולי עלות. בנוסף לכך, הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים סביבתיים וחברתיים בהתנהלות הספקים, המסייעים בבחירת הספקים הרלוונטיים.

”

שרשרת אספקה אחראית

תהליכי רכש נאותים

בטרם ביצע כל התקשרות, מחלקת הרכש הקבוצתי מבצעת סקירה מקיפה על השוק והחברות המציעות. סקירה זו נועדה לאפשר למחלקת הרכש לבחור את הספקים המתאימים ביותר עבור הבנק לביצוע. לאחר בחירת הספק, הוא נדרש להציג בעת קליטתו במערכת הרכש, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה, אישור של ר"ח שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדון, ואישורים נוספים בתחומי מניעת הטרדה, שמירה על ביטחון ובטיחות, קידום שוויון הזדמנויות, וכן שמירה על איכות הסביבה ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה.

הבנק הבינלאומי חרט על דגלו שמירה ועידוד תחרותיות במשק. לכן, כחלק ממדיניות הבנק תקופת ההתקשרות המירבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים. זאת, למעט מקרים חריגים המוגדרים בנהל ההתקשרויות של הבנק. נוהל זה מעודד ספקים חדשים להיכנס לשוק ומקדם את היכולת שלהם לגדול ולצמוח. מלבד זאת, הבנק מקפיד על שילוב מתמיד של ספקים ונותני שירותים חדשים, ורואה בכך הזדמנות הדדית המאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים, וכמובן להיחשף לשיטות עבודה חדשות.

פרופיל ספקי הקבוצה

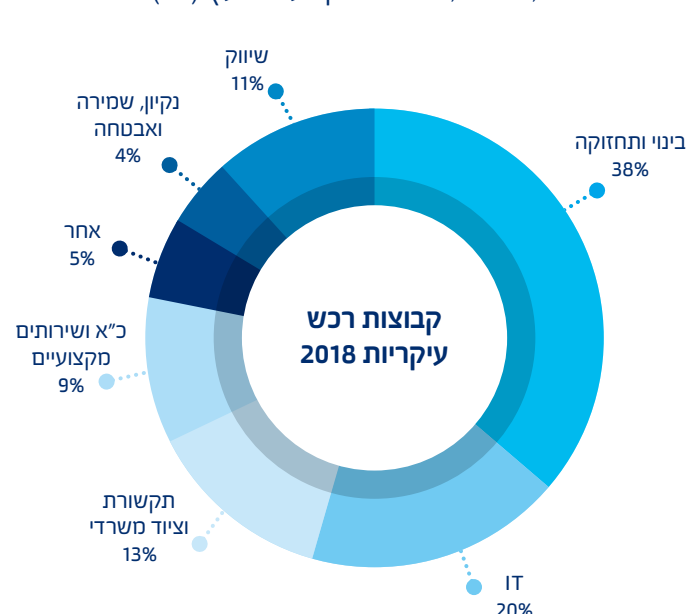
קבוצת הבנק מקיימת קשרי עבודה עם כמות גדולה של ספקים במגוון רחב של קבוצות רכש. במאגר הספקים הפעילים לשנת

קבוצת הבנק מקפידה על הוגנות ואחריות בהתנהלות מול ספקים ונותני השירות שעמם הקבוצה עובדת, ומצפה לעמידה בסטנדרטים ניהוליים וחברתיים מסוימים מצד הספקים. הקבוצה מקפידה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים. הקבוצה משלבת בביצוע ההתקשרויות שיקולי שירותיות, עמידה בתקני איכות ואמינות, ניסיון העבר, ניסיון בענף, עמידה בדרישות וטיב השירות/מוצר, זאת בנוסף לשיקולי עלות. בנוסף לכך, הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים סביבתיים וחברתיים בהתנהלות הספקים, המסייעים בבחירת הספקים הרלוונטיים. תהליך הרכש בקבוצת הבנק נעשה באופן שקוף תוך יידוע הספקים והמציעים על אופן ההתנהלות עימם. ניהול הרכש נעשה לאור עקרונות של הוגנות, טוהר מידות, שמירה על זכויות עובדים והדדיות. במהלך שנת 2019 עודכנה מדיניות הרכש האחראית של הבנק. המדיניות החדשה מגדירה בצורה מפורטת את האחריות של הבנק כלפי הספקים, ואת הציפיות והדרישות של הבנק מהספקים, בין השאר בעולמות האחריות התאגידית. הקבוצה פועלת ליצירת מערכות יחסים אמינות וארוכות טווח עם ספקיה, מתוך אמונה כי אלו מובילות לשותפויות אמתיות, אשר בטווח הארוך מביאות עמן ערך עסקי לשני הצדדים. מערכות יחסים כאלה נוצרות דרך התנהלות אחראית ואכפתית כלפי ספקינו ויצירת הדדיות אמתית.

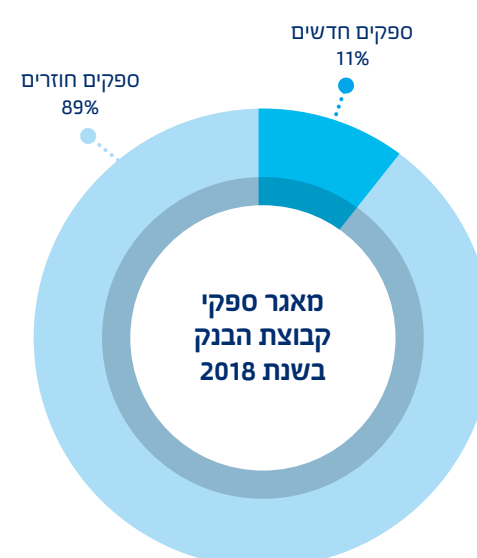
כלל הרכש בקבוצת הבנק מנוהל ע"י מחלקת הרכש הקבוצתית המהווה גורם מאוחד לניהול כל פעולות הרכש והממשקים של הבנקים בקבוצה מול ספקים ומציעים, זאת בהתאם לנוהל הרכש של הקבוצה. הרכש בבנק נחלק לארבע קטגוריות: רכש טכנולוגי, רכש בתחומי כוח אדם, רכש כללי ורכש בינוי ונדל"ן.

בתוך כלל הרכש המגוון של הקבוצה ישנן ארבע קבוצות מרכזיות המהוות יחד כ-80% מתוך סך הרכש הקבוצתי השנתי:

- בינוי, נדל"ן, אחזקת מבנים ונכסים (38%).
- מחשוב, תשתיות טכנולוגיות ותקשורת (20%).
- דפוס, דיוור, טלפוניה, צרכי משרד, ארכיב והובלות (13%).
- כח אדם, הדרכה, שירותים מקצועיים וייעוץ (9%).



2018 נכללו 2,662 ספקים. מתוכם, 317 ספקים הינם ספקים חדשים עימם הבנק לא עבד קודם לכן. הקבוצה מקפידה על שילוב מתמיד של ספקים ונותני שירותים חדשים עימם מתנהלים קשרי העבודה, ורואה בכך הזדמנות הדדית המאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים, וכמובן להיחשף לשיטות עבודה חדשות.





” הרוב המוחלט של ספקי הקבוצה הינם ספקים ישראליים.”

הגנה על זכויות עובדי הקבלנים:

בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע”ב - 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור עקרון הבנק של הוגנות ושמירה על זכויות עובדים, גובש בבנק נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלני כח אדם ומול עובדי הקבלנים. במסגרת נוהל עבודה זה, מחלקת הרכש הקבוצתי מוודאת כי הקבלנים הרלוונטיים מעסיקים את עובדיהם לפי הוראות החוק. מנהל הרכש הקבוצתי הוא הגורם האחראי לקיום הוראות הנוהל והטמעתו, ומשמש גם כתובת ישירה בעבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין.

עם תחילת עבודת הספק בקבוצת הבנק, הוא נדרש ליידע את כל עובדיו המועסקים בחצרות הבנק על פרטי קשר ישירים למסירת הודעה או תלונה בדבר תנאי העסקתם. ערוצי הפנייה אל מחלקת הרכש הם בכתב וגם טלפוני. כמו כן, על פי הנוהל בהתקבל התלונה במחלקת הרכש הקבוצתית, הודעה על כך נשלחת לספק הרלוונטי והמשך הבירור והטיפול בעניין כל תלונה נעשים ע”פ לוחות זמנים המוגדרים בנוהל. הבנק מתחייב לפי חוק לתעד את הפנייה, לבדוק אותה באופן יסודי, לפנות בכתב לקבלן וכמובן להשיב למתלונן תשובה. בנוסף, במסגרת נוהל העבודה, דואג הבנק לערוך בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה על ידי בודק שכר מוסמך. במסגרת בדיקה זו מוודא הבנק כי הקבלנים שומרים על זכויותיהם של כלל העובדים, ומציינים לחוקי העבודה וצווי ההרחבה בתחום, וכן נבדקים תלושי שכר באופן מדגמי.

בשנת 2018 הועסקו בקבוצת הבנק 17 ספקי כח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (13 ספקי ניקיון וארבעה ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 182 עובדים (לא מכלל עובדים המועסקים על ידי חברות ניהול הנכסים בהם יושבים משרדי הקבוצה). הבנק לא מתקשר עם ספקי כח אדם בתחומים אחרים. ספקי כח האדם מהווים 0.64% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק.

העדפה לספק חברתי:

מחלקת הרכש פועלת במטרה להרחיב את היקף הרכש מספקים חברתיים כגון רכש מעמותות ועסקים חברתיים, רכש ירוק, רכש מספקים קטנים, רכש מאזורי פריפריה ועוד.

העדפת רכש מקומי

קבוצת הבנק הבינלאומי רואה חשיבות בהעדפת התקשרות עם ספקים ישראליים ומעודדת עשייה ותוצרת ישראלית, ככל האפשר. הרוב המוחלט של ספקי הקבוצה הינם ספקים ישראליים. רק 52 ספקים, המהווים כ-2% מהספקים ונותני השרות שלנו, הם חברות ועסקים מחו”ל.

העדפה לספקים קטנים:

במסגרת התמיכה של קבוצת הבינלאומי בעסקים קטנים ובינוניים, מחלקת הרכש הקבוצתית מעדיפה לעבוד עם ספקים קטנים (ספק קטן נחשב שהיקף הפעילות שלו מול הבנק לא עולה על 100 אלף ₪). העדפה זו, אשר בנוסף על היותה מצמצמת באופן משמעותי את סיכויי הרכש של הקבוצה היא גם תומכת בעסקים הקטנים במשק הישראלי, באה לידי ביטוי במתן דירוג מועדף בשלב בחינת ההצעות, בהינתן תנאים וקריטריונים אחרים דומים. בנוסף, במקרים מסוימים, תהיה העדפה לחלק את הרכש בתחום מסוים בין מספר ספקים, על מנת לאפשר שיתוף פעולה עסקי עם יותר עסקים קטנים ובינוניים. בשנת 2018, עבד הבנק עם 1508 ספקים קטנים, המהווים למעלה מ-50% מהספקים הפעילים של הבנק. מבין הספקים החדשים עימם החלה העבודה בשנת 2018, 94 הם ספקים קטנים.

” במסגרת פעילות הבנק, קבוצת הבנק מסכמת את מועדי התשלום עם ספקיה כבר בתחילת ההעסקה. סיכום זה נעשה מתוך מודעת ליכולות הפיננסיות של ספקים קטנים עם יכולת אשראי מצומצמת. כך, מנסה הבנק להעביר את התשלומים מהר ככל הניתן לספקים מרגע קבלת דרישת התשלום.”

מדיניות תשלומים:

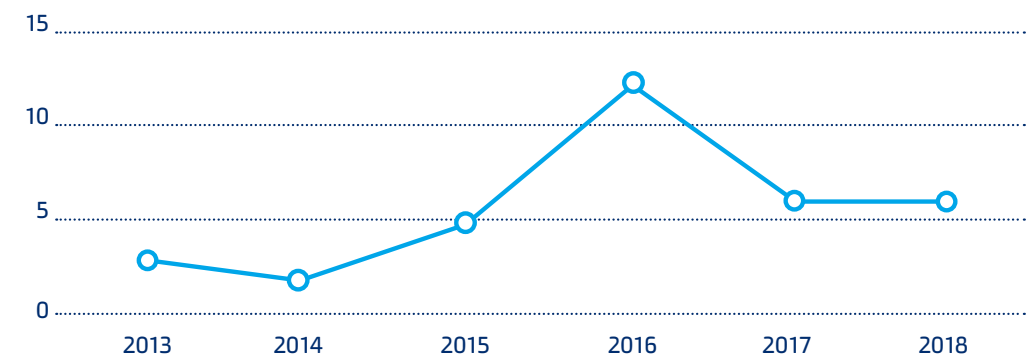
במסגרת פעילות הבנק, קבוצת הבנק מסכמת את מועדי התשלום עם ספקיה כבר בתחילת ההעסקה. סיכום זה נעשה מתוך מודעת ליכולות הפיננסיות של ספקים קטנים עם יכולת אשראי מצומצמת. כך, מנסה הבנק להעביר את התשלומים מהר ככל הניתן לספקים מרגע קבלת דרישת התשלום, ובכל מקרה לא יאוחר מ-45 יום. מלבד זאת, קבוצת הבנק מגלה אכפתיות ותמיכה לספקים בשעת משבר ופועלת תוך שיקול דעת.

במהלך שנת 2018, נתקבלו שש תלונות על תנאי העסקה של עובדי הקבלנים. כלל התלונות נבדקו, וארבע מתוכן נמצאו מוצדקות. התלונות נבדקו אל מול הקבלנים, והטיפול בכל התלונות הגיע למיצוי לשביעות רצונם של המתלוננים.

דיאלוג עם ספקים:

צוות הרכש של הבנק נמצא בדיאלוג מתמיד עם ספקיו, ומקפיד לשתף ידע וכלים מקצועיים אשר ייעלו את עבודתם. הבנק מקיים פגישות אישיות עם הספקים, במטרה לסייע להגברת סביבת עבודה אחראית וניהול סיכונים. בנוסף, עורך הבנק כנסי ספקים באופן עיתי. מטרת כנסים אלו היא העלאת מודעות ובנוסף יצירת חיבור בין אנשי הרכש והספקים. במהלך שנת 2018, נערך כנס ספקים אחד, שעסק בנושא סיכויי סייבר ואבטחת מידע בשרשרת האספקה. הכנס נערך בשיתוף גורמי המקצוע של קבוצת הבנק בתחומי אבטחת המידע (מחלקת אבטחת מידע במת”ף). במהלך הכנס הועברו לספקים תכנים מקצועיים, תיאורטיים ופרקטיים, הנוגעים להיבטים שונים בתחום אבטחת המידע, על ידי דוברים חיצוניים ומקצועיים. הכנס אפשר שיח בלתי אמצעי בין הספקים השונים, ובינם לבין מחלקת הרכש הקבוצתית.

מספר תלונות קבלנים מתועדות 2013-2018





ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה

”בבעלות קבוצת הבנק ישנם מבנים רבים אשר מייצרים צריכת חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. ניהול יעיל וחסכוני מביא עמו משקל סביבתי וכלכלי משמעותי. מלבד זאת, הבנק מאמין כי יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדיו סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר אשר מביאה עימה תועלות לכולם.“

בקבוצת הבינלאומי ערים להתרחשויות הסביבתיות, בין אם ברמה הגלובאלית או ברמה המקומית. שינויי האקלים צפויים להשפיע על כל תחומי החיים, על אוכלוסיות רחבות וגם על מגוון המינים. גם בישראל, בנוסף למצוקת זמינות המשאבים ההולכת וגוברת, צפויה עליה של פני הים, פגיעה במקורות המים ושינויים במערכות אקולוגיות. לתהליכים סביבתיים אלה יכולה להיות השפעה על הסביבה העסקית של הבנק, הן על לקוחותיו והן על יציבותו הפיננסית. כגוף פיננסי המעניק שירותים ברמה הארצית וברמה העולמית, הבנק רואה חשיבות רבה בהירתמות למען שיכון התהליכים השלייליים הללו והשפעתם. כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילותו השוטפת.

ביחס לניהול העצמי של הקבוצה, ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנוצרות בפעילותנו הינן בעלות אופי תפעולי-משרדי. ההשפעות התפעוליות בעלות המשמעות הסביבתיות בפעילות הקבוצה נובעות בעיקר מצריכת חשמל לתפעול הנכסים; שימוש בדלק לצרכי התחבורה; צריכת נייר לביצוע פעילות משרדית ועסקית; וייצור פסולת משרדית מפעילות היומיום. לצד השפעות ישירות אלה, הקבוצה תורמת באופן עקיף לשינוי האקלים, זאת בעיקר כתוצאה מפליטה ישירה ועקיפה של גזי חממה, הנובעים בעיקרם מצריכת דלק וחשמל.

בבעלות קבוצת הבנק ישנם מבנים רבים אשר מייצרים צריכת חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. ניהול יעיל וחסכוני מביא עמו משקל סביבתי וכלכלי משמעותי. מלבד זאת, הבנק מאמין כי

יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדיו סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר אשר מייצרת שביעות רצון גבוהה יותר ומביאה עימה תועלות לכולם.

הבנק מכיר באחריותו, ולכן מנהל את משאבי הסביבה המרכזיים בפעילותו, תוך איתור הזדמנויות לצמצום השימוש והתייעלות בצריכת המשאבים. זאת באמצעות התאמה ושינוי תהליכים תפעוליים ועסקיים וניהול אחראי של פסולת עפ"י הירארכיה מקובלת של שימוש חוזר, מחזור וטיפול נאות. ניהול היבטי הסביבה השונים נעשה תוך ניטור ביצועים מרכזיים, קביעת יעדים רב שנתית ומימוש יוזמות להגברת התייעלות אנרגטית. בנוסף, הבנק משקיע משאבים להעלאת המודעות הסביבתית של עובדיו כך שישללו התנהגות סביבתית בתוך הבנק ומחוצה לו.

צריכת חשמל והתייעלות אנרגטית

אנרגיה היא המשאב הסביבתי המהותי שנמצא בשימוש על ידי הקבוצה על ידי צריכת חשמל. התייעלות בצריכת החשמל במבני ההנהלה ובסניפי הבנקים בקבוצת הבינלאומי תופסת מקום מרכזי בסדר העדיפויות בניהול הסביבתי בקבוצה. מערך הלוגיסטיקה של הקבוצה הוא הגוף האחראי לניהול האנרגיה בקבוצה. המערך פועל לבניית מדיניות ונהלים לניהול משאבים ושימוש באנרגיה.

צריכת חשמל המופק מגז טבעי

בשנים האחרונות החלה קבוצת הבינלאומי להשתמש בחשמל המסופק על ידי חברת "דוראד" (המפיקה את החשמל על גז טבעי ובסיס תמהיל דלקים "נקי" יותר בהשוואה לחשמל המופק מחברת החשמל) לצריכת החשמל בחלק מסניפי הבנק. בשנת 2018, כ-80% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מדוראד. צריכת חשמל מדוראד חוסכת כ-25% מפליטות גזי החממה עבור כל קוט"ש בהשוואה לצריכת חשמל מחברת החשמל.

צריכת חשמל בקבוצת הבינלאומי*

2013	2014	2015	2016	2017	2018
26,165,505	25,013,696	27,110,604	24,029,960	17,121,671.95	16,425,227
76,375	77,375	131,271	120,308	89,234	83,975
342.6	323.28	206.52	199.74	191.87	195.6

- התקנת בקרים למערכות המיזוג למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה
- עידוד לקוחות לקבל עדכונים ודיווחים שוטפים באמצעים דיגיטליים ולא באמצעות נייר ומכתבים.

צריכת חומרים:

נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בפעילות השוטפת של הבנקים בקבוצה ועל כן, קבוצת הבינלאומי מנהלת משאב זה בהתאם לתפישה כוללת של שימוש יעיל, צמצום צריכה והגדלת המחזור. כמו כן, צריכת נייר קשורה באופן ישיר לצריכת טונר להדפסות. טונר הדפסה מכיל דיו שהינו בעל השפעות סביבתיות משמעותיות. קבוצת הבנק רואה בצמצום צריכת הנייר והטונרים להדפסה הזדמנות להתייעלות סביבתית, ובכך תורמת לארגון יעיל יותר ולעולם ירוק יותר. כדי לייצל את צריכת הנייר, קבוצת הבנק מציעה ללקוחותיה לקבל דואר באמצעות אפליקציה/אתר הבנק לפי כללי הרגולציה. במסגרת ניהול המשאבים, הקבוצה מנסרת את צריכת הנייר והדיו במערכות הפנימיות ופועלת להרחבת בסיס המדידה באופן הדרגתי. זאת לצורך מדידה מדויקת יותר לשם קידום מהלכי התייעלות.

מבנים בקבוצת הבנק

מבנים חדשים

בתהליך ניהול האנרגיה של קבוצת הבינלאומי, ניתנת תשומת לב מיוחדת לבינוי מבנים חדשים. שיקולי יעילות הצריכה משולבים כבר משלב התכנון הראשוני ומיושמים בתהליך הבנייה ותפעול המבנים. במסגרת זו, ולאור יתרונות סביבתיים נוספים, מבנים חדשים משמעותיים, נבנים לפי תקן בניה ירוקה - ת"י 5281 (2011).

מבנים קיימים

לצד מבני הקבוצה החדשים, עיקר הפעילות והצריכה מתרחשת בסניפים ומבנים קיימים אחרים. לרוב, מדובר בנכסים המשולבים במרכזים מסחריים, קניונים ועוד, ואינם בבעלות ישירה של הקבוצה. עם זאת, ולמרות היעדר שליטה תפעולית, הקבוצה נוקטת במגוון מהלכים לחיסכון בצריכת החשמל, כגון:

- התקנת מפסק ראשי למעגלי התאורה והכוח
- התאמת עוצמת הארה למאפייני הפעילות ודילול נורות
- התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג במקומות רלוונטיים
- הקמת מרכז בקרה אחד השולט על כיבוי והדלקת המערכות מרחוק
- שימוש בגופי תאורה חסכוניים - בחמש השנים האחרונות הקבוצה השלימה מהלך של החלפה הדרגתית של גופי התאורה ברוב הנכסים לגופי T5.

צריכת דלק:

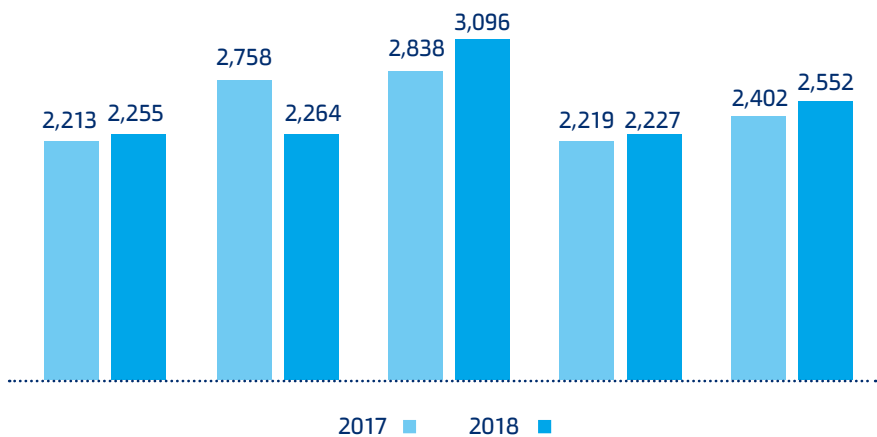
מרכיב נוסף בצריכת האנרגיה בקבוצת הבינלאומי, מעבר לצריכת החשמל, הינו צריכת דלק עבור צי הרכב הקבוצתי. הצי בקבוצת הבינלאומי מתבסס ברובו על רכבים פרטיים המונעים בבנזין. כדי להפחית זיהום אוויר הנפלט מרכבים ולהתייעל בצריכת הדלק, הקבוצה מקדמת שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב ופועלת להרחבת היצע מכוניות אלה, תוך תקשור יתרוניתה לעובדים לצד הנגשת מידע על נהיגה חסכונית ובטוחה.

להלן הפעילות בצריכת דלק לשנת 2018:

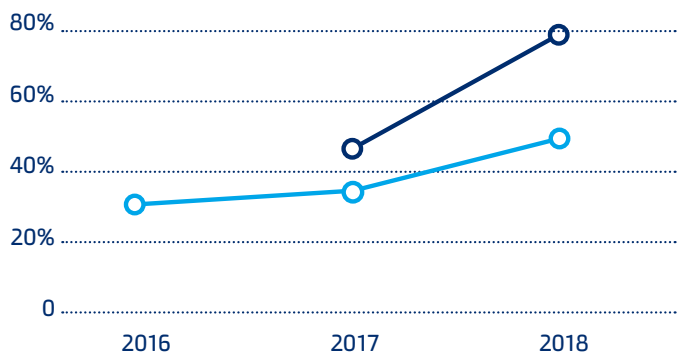
- בשנת 2018 צי הרכב הקבוצתי מנה 414 כלי רכב, מתוכם 50% הינם רכבים בעלי צריכת דלק חסכונית (נפח מנוע נמוך 1400 סמ"ק ו/או בעלי מנועי טורבו TSI).
- בשנת 2018 רכבי הקבוצה צרכו 1,057 אלף ליטרים של דלק. יש לציין כי במהלך הרבעון האחרון של שנת 2018 צומצם צי הרכב עקב הסדרי פרישה, ועל כן צפויה ירידה בצריכת הדלק בשנת 2019.
- מכלל החלפות הרכב שבוצעו בקבוצה במהלך 2018, 80% היו החלפות לרכבים חסכוניים.
- בקבוצת הבנק לא נקנה סולר לאורך כל השנה.

השוואת נתוני רכבים ודלק שנתית ממוצעת⁹

השוואת צריכת דלק שנתית ממוצעת לרכב בקבוצה 2017-2018



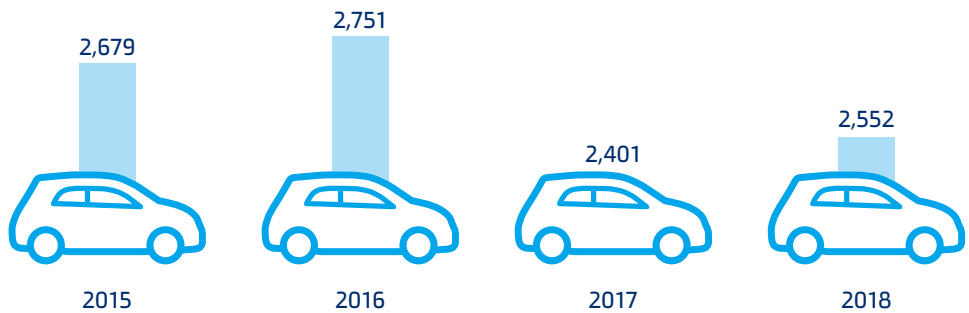
אחוזי רכבים חסכוניים בדלק 2016-2018



■ אחוז רכבים חסכוניים ■ אחוז החלפות לרכבים חסכוניים (מתוך כלל החלפות הרכבים שבוצעו)

9. בדו"ח 2017 דווח על יו-בנק יחד עם מת"ף, ובדו"ח 2018 יו-בנק דווח יחד עם הבינלאומי.

צריכת דלק ממוצעת לרכב שנתית 2015-2018



מחזור פסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:



פסולת ציוד מחשב



פסולת נייר (כולל קרטון)



פסולת משרדית כללית מעורבת

סוגי הפסולת המהותיים לאופי פעילות הקבוצה, בהיקף ובתכולה, הם פסולת נייר ופסולת ציוד המחשב.

כתפישה, כלל הנייר שנצרך בקבוצה, נאסף לאחר צריכתו ומועבר למחזור. במסגרת זאת במתקנים העיקריים נאספים גם קרטונים ומועברים למחזור לצד הנייר. מתוך סך כמות הנייר וקרטון, בשנת 2018 מוחזרו 482.94 טון נייר וקרטון.

באופן דומה, רובם המוחלט של הטונגרים שנצרכים בקבוצה, כ-84%, נאספו והועברו למחזור. בשנת 2018 צרכה קבוצת הבינלאומי 8,053 ק"ג טונגרים. מדובר בצמצום של למעלה מ-12% ביחס לצריכת הטונגרים בשנת 2017. הטונגרים שנצרכים בקבוצה חלקם טונגרים ממוחזרים וחלקם טונגרים מקורי, כאשר ישנה העדפה לצריכת טונגרים ממוחזרים. במהלך השנה נקנו 6,711 יחידות טונגרים, כאשר מתוכם רק 1,074 היו טונגרים מקוריים (כ-16% בלבד). הקיטון בצריכת הטונגרים הכללית נובע, בין השאר, מבחירה בשימוש בטונגרים בעל קיבולת גבוהה יחסית, של כ-30,000 הדפסות ליחידה.

פסולת ציוד המחשוב ופסולת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה, לרבות: מדיה מגנטית, סוללות, ציוד מחשב וציוד מחשב היקפי, מוצרי חשמל, מוצרי תקשורת וכו'. נאספים באופן מרוכז במחלקת הרכש של הקבוצה ומועברים לטיפול באמצעות גורם מורשה (גוף יישום מוכר עפ"י חוק לטיפול סביבתי בפסולת חשמלית ואלקטרונית).

להלן צריכת הנייר בקבוצת הבינלאומי בשנת 2013-2018 (בק"ג)

2013	2014	2015	2016	2017	2018	סוג נייר
316,000	376,000	368,578	360,173	359,923	339,890	נייר צילום A4
2,016	2,310	2,610	1,713	1,477	1,507	נייר מכתבים
3,701	4,891	5,967	5,527	5,662	6,627	מעטפות חומות
3,320	4,806	4,160	3,610	2,692	2,238	מעטפות לבנות
325,037	388,007	381,315	371,022	369,753	350,262	סה"כ (ק"ג)

הירידה העקבית לאורך השנים בהיקפי צריכת הנייר נובעת, בין השאר, מתהליכי דיגיטליזציה שעוברים הבנקים בקבוצה, ובפרט מהפיכה של טפסים רבים למקוונים.



טביעת הרגל הפחמנית

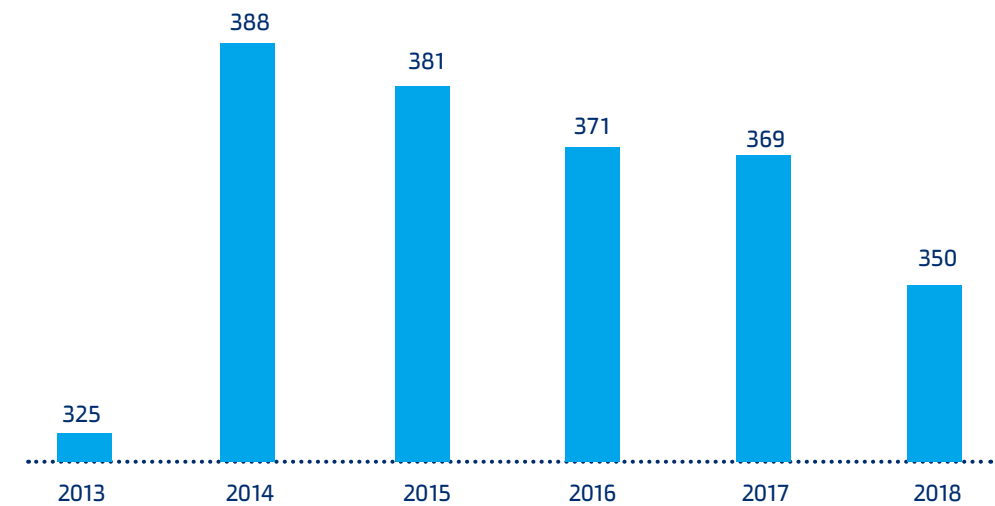
מתוך הבנה של ההרס העצום שנגרם לכדור הארץ עקב תופעת ההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, קבוצת הבינלאומי מנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה שמשפיעים על התופעה, ופועלת למיתון השפעתה על התופעה. "טביעת הרגל הפחמנית" (או "מדרך פחמני") של הקבוצה מנטרת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בישראל ובעולם ומחושבת תוך שימוש בכלי החישוב שפותח במשרד להגנת הסביבה ובהתאם לפרוטוקול ה-GHG הבינלאומי. טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת הבינלאומי מורכבת מפליטות ישירות (מכלול 1) - שריפת דלק בצי הרכב; ופליטות עקיפות (מכלול 2) - צריכת חשמל. פליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) אינן מהותיות לפעילות הקבוצה ולכן אינן מנטרות.

התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופיין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל הלאומית). במסגרת זו למשל, נעשו מהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המופק מגז, וכן בניית המטה המרכזי של הבנק בשד' רוטשילד בתל אביב ובניין מת"ף אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד הגנת הסביבה ומכון התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל).

סך המדרך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2018 היו 12,151 טון CO₂eq

”התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי. במסגרת זו למשל, נעשו מהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המופק מגז, וכן בניית המטה המרכזי של הבנק בשד' רוטשילד בתל אביב ובניין מת"ף אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל).”

סך צריכת נייר (טון) 2013-2018



להלן הפעילות במחזור פסולת בקבוצת הבינלאומי:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
נייר (טון)	583.9	541	528.9	580.3	509.1	482.94
ביעור ארכיב (טון)	283	254	254	272	162.9	163.16
טונרים (ק"ג)	-	8,192	9,482**	9,989	8651	6,764
פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג)	1,393	2,261	3,568	5,372	500	1,910

בנוסף לפעילות המחזור המרכזית, פועלת קבוצת הבנק להגברת מודעות העובדים לתחום המחזור וחשיבותו. במסגרת זו, ישנה פעילות למחזור פסולת במשרדים השונים של הבנקים בקבוצה. במסגרת זו ישנם מתקני מחזור ופחים נפרדים המיועדים להישלח למחזור בין החומרים אותם מעודדים עובדי הבנק למחזור ניתן למנות בקבוקים ואריזות פלסטיק וזכוכית וסוללות.





השקעה בקהילה

במסגרת פעילות זו הוקמה לפני מספר שנים ועדת היגוי בה חברי דירקטוריון ושני חברי דירקטוריון הבנק יחד עם בעלי התפקידים בבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, ליזום ולהתוות מדיניות על כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה. מדיניות התרומות של הבנקים מאושרת אחת לשנה בדירקטוריון של הבנקים.

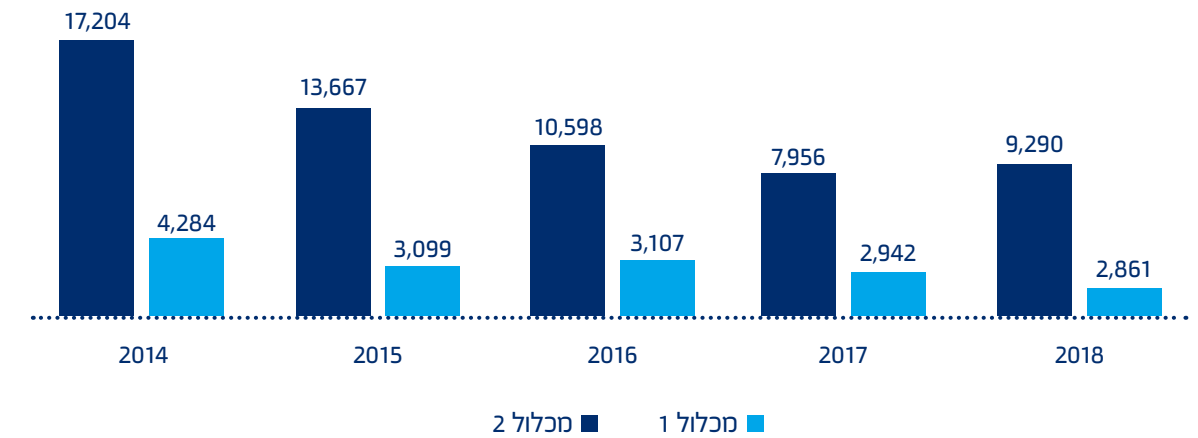
הקבוצה רואה חשיבות מרכזית בקידום בני נוער וילדים בסיכון כמנוף לצמיחתם ולטובת שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית. השקעתנו באוכלוסייה זו מבוצעת דרך חינוך, ליווי אישי, חניכה, אורח חיים בריא, רווחה וסיוע לבני נוער וילדים בעלי צרכים מיוחדים ואוכלוסיות בסיכון. בנוסף, קבוצת הבנק משקיעה גם בתחומים נוספים מעת לעת.

הבנק נמצא בדילוג מתמיד עם הקהילה והעמותות השונות בהן הוא תומך. כל תכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה. בנוסף, כחלק מהליך בחירת העמותה / גוף, נדרשים אלה להציג את אופי הפעילות לרבות אמצעי מדידה לבדיקת אפקטיביות. במקביל נערכת בדיקה של עמידה ביעדים בטווח הקצר כמו גם בטווח הארוך.

”קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, תוך השמת דגש על שיתוף עובדים. זאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי בהתאם להשפעתה הכלכלית הרחבה ולמנהיגות בעולם העסקי.”

קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, תוך השמת דגש על שיתוף עובדים. זאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי בהתאם להשפעתה הכלכלית הרחבה ולמנהיגות בעולם העסקי. הקבוצה מקיימת פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, תוך שיתוף פעולה אסטרטגי מתמשך עם ארגונים חברתיים, המוצאת ביטוי במעורבות חברתית ובפעילות התנדבותית לצד תרומות כספיות. קבוצת הבנק אינה תורמת כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים.

מדרג פחמני קבוצת הבינלאומי בשנים 2014-2018 (בטון CO₂eq)



עצמות פליטות גזי החממה עמדה בשנת 2018 על 0.151 טון CO₂eq למ"ר נתון זה משקף עליה של 32% ביחס לעצמות הפליטות בשנת 2017 שעמד על 0.122 טון CO₂eq למ"ר.

סטטוס ביצוע יעדי 2018:

חשמל	
בוצע	• בכוונת הבנק לבצע בדיקה של חשבונות החשמל על ידי חברה חיצונית ולבדוק היתכנות של הפחתת הצריכה / עלויות.
צריכת נייר	
בוצע	• המשך מאמץ להפחתת השימוש בנייר מכל סוגיו. • הגדלת השימוש בטפסים מקוונים. • הגדלת הפעילות בדיגיטל אשר תביא לצמצום השימוש בנייר.
צריכת דלק	
נדחה ליישום ב-2019	• בחינה מחדשת לרכבים היברידיים והרחבת השימוש ברכבים חסכוניים.
בוצע	• מעבר לדיגיטל והקטנת בשימוש בטונורים.

יעדים ל 2019:

- הפחתת צריכת הנייר ב-3% ביחס לשנת 2018.
- הפחתת השימוש בפנקסי שיקים ב-5%, על ידי מעבר לשימוש באמצעי תשלום דיגיטליים.
- בחינת הכנסת רכבים היברידיים לצי הרכבים.
- המשך הרחבת השימוש ברכבים חסכוניים בדלק.
- צמצום של 5% בטונורים עקב המשך המעבר לדיגיטל.

עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות ליעול וחסכון בקבוצת הבינלאומי. הפורום עוסק בין השאר גם בסוגיות בעלות משמעות סביבתית (כגון חיסכון בצריכת משאבים מתכלים). כל עובד יכול להגיש לפורום כל רעיון שיישמו יוביל לחיסכון עתידי בפעילות הבנק, כאשר החיסכון ניתן לכיסות כספי בעתיד, אף אם אין לו השפעה פיננסית בפועל בטווח הקצר. בשנת 2018 התקבלו בפורום ההתייעלות כ-250 הצעות ייעול, הנוגעות בתחומים בנקאיים ותפעוליים שונים. פעילות הפורום הובילה, בין השאר, לצמצום של כמות ההדפסות והשימוש שעושה הבנק בנייר, על ידי המלצה על העברת טפסים מסוימים באופן דיגיטלי במקום בעותקים קשיחים, וכן המלצות על שמירת מידע מסוים שונים באופן ממוחשב בלבד, ללא עותקים קשיחים נוספים.

” במסגרת פעילות זו הוקמה לפני מספר שנים ועדת היגוי בה חברים יו”ר הדירקטוריון ושני חברי דירקטוריון הבנק יחד עם בעלי התפקידים בבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, ליזום ולהתוות מדיניות על כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה.”

פעילות קבוצת הבנקים בקבוצה בתחום המעורבות הקהילתית נעשית בשני מישורים מרכזיים:

מדיניות תרומות.

השקעה כספית ומעורבות עובדים בפרויקטים משותפים.

מדיניות תרומות:

מדיניות התרומות של הבנקים במסגרת הקבוצה (שעיקרי התחומים החברתיים שאותם מקדם הבנק במסגרתה, מוצגים לעיל) מאושרת אחת לשנה בדירקטוריונים של הבנקים. בבנק הבינלאומי אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים של הבנק על תקציב התרומות וניהולו. אוצר החייל מנהל את תקציב התרומות, בנפרד משאר הקבוצה, באמצעות אגף משאבי אנוש של הבנק. לשני הבנקים ועדת תרומות שמטפלת בבקשות שוטפות ומקצה את תרומות כל בנק ליעדים שונים בהתאם למדיניות קבוצת הבנק.

בקשות לתרומות כלליות מופנות לוועדת תרומות, בצירוף המלצה מנומקת. הוועדה אחראית על ריכוז כל הפניות ומתן המלצות. אישור להענקת תרומה ניתן רק לעמותות מסודרות (בעלות כל התעודות הנדרשות, סעיפי הפטור וכיו”ב וללא מעורבות פוליטית). כל תרומה שעונה על הקריטריונים לעיל נבדקת ונשקלת בוועדת תרומות. הסיוע לגופים הרבים הנתמכים על ידי הבנק מתבצע על פי מדיניות ברורה המשקפת את חזון הבנק. תהליך התרומה מבוצע באופן מובנה ומוסדר תוך בחינת הצורך והאישורים הנדרשים. השיקולים שעומדים לנגד ועדת התרומות הינם בין היתר: תרומות לאוכלוסייה נזקקת (ילדים ונוער בסיכון, בעלי צרכים מיוחדים, חולים וכיו”ב), מידת אפקטיביות התרומה ומתן עדיפות לפניות של עובדים מתוך הבנק לעידוד מעורבות בקהילה של העובדים.

בסך הכל, תרמו הבנקים בקבוצת הבינלאומי 3.08 מיליוני ₪ בשנת 2018. בין הגופים והמיזמים המרכזיים להם תרמה קבוצת הבינלאומי בשנת 2018, ניתן למנות את עמותת יוניסטרים (350,000 ₪), תכנית אבות ובנים על המגרש (250,000 ₪), עמותת פידל (150,000 ₪), עמותת חינוך לפסגות (150,000 ₪), מיזם דרך ערך (200,000 ₪), עמותת יוזמות עתיד (140,000 ₪), העמותה להעצמה כלכלית לנשים (120,000 ₪) ואחרים. בסך הכל, השקיעה קבוצת הבינלאומי 14.5 מיליוני ₪ בקהילה, בחמשת השנים האחרונות. זאת, ללא חישוב מתן חסויות לגופים ומיזמים שונים (כגון “המורה של המדינה”).

השקעה כספית ומעורבות עובדים בפרויקטים משותפים:

במסגרת ההשקעה הכספית פועל בקבוצת הבינלאומי גם פרויקט “מסע נתינה” בשיתוף ארגון “מתן- משקיעים בקהילה”, במסגרתו יכולים עובדי הבנק לתרום כל סכום שיבחרו לעמותות על פי בחירתם. הבנק מגדיל בסכום זה את סכום התרומה שתועבר לעמותות (בהתאם להגדרות הפרויקט). המיזם נועד לקדם תרומה משותפת ומעצימה.

במהלך השנים האחרונות השתלבו אלפי עובדי הבנק בהתנדבות והושקעו אלפי שעות התנדבות בפעילויות התנדבות מגוונות על חשבון שעות העבודה בבנק.

השקעה כספית:

מסע נתינה - במסגרת זו תרמה הקבוצה 350,000 ₪ מעבר לתרומת העובדים.

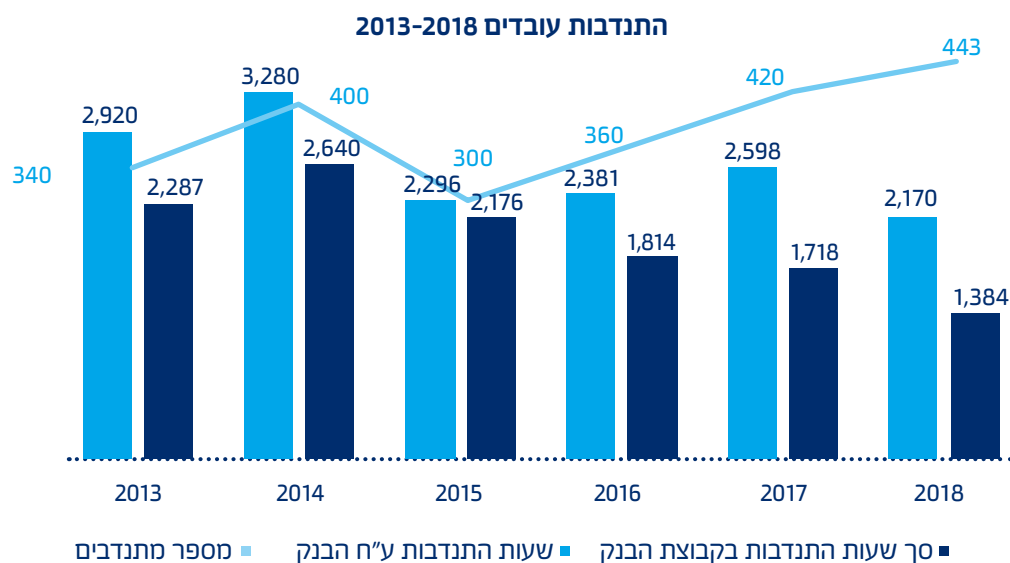
תרומות במוצרים טכנולוגיים השווים כסף:

קבוצת הבנק תורמת גם ציוד, כגון: איסוף מצרכים לנזקקים, תרומת ציוד וכיוצא בזה. בנק מסד הינו שותף אסטרטגי בתכנית “מחשב נייד לכל מורה” מעל 7 שנים. המיזם פועל בהובלה של קרן “אתנה” ובו שותפים נוספים. מטרת התכנית הינה העצמת המורים וקידום מעמדם המקצועי לרבות בתחום השעורים המתוקשבים. במסגרת התכנית מוענקים מדי שנה כ- 3000 מחשבים ניידים למורים בישראל, יחד עם תוכנת הדרכה של 120 שעות לשיפור הידע והוספת כלים ויכולות לשימוש במחשב הנייד לצרכי הוראה. עד היום חילקה הקרן למעלה מ-20,000 מחשבים בכ- 220 ישובים בארץ. תכנית הדגל בפרויקט ביוזמת הבנק היא הענקת טאבלטים למורים לחינוך מיוחד כחלק משיתוף הפעולה בין הבנק לקרן. בשנת 2018 חילקה הקרן טאבלטים לכ-3,000 מורים.

התנדבות עובדים:

443 עובדים המהווים כ-10% מכלל עובדי קבוצת הבינלאומי התנדבו במהלך שנת 2018 (גידול של 5% לעומת שנה קודמת) ותרמו כ-2,170 שעות התנדבות שהושקעו בקהילה, מתוך 1,384 שעות התנדבות (כ-64%) על חשבון הבנק.

” הבנק נמצא בדיאלוג מתמיד עם הקהילה והעמותות השונות בהן הוא תומך. כל תכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה.”



להלן ריכוז פעילות הבנקים בתחום בני נוער וקידום הפריפריה:

01

תכנית הדגל - "מאמינים בך"

תכנית הדגל למעורבות חברתית של קבוצת הבנק היא "מאמינים בך", הפועלת בשיתוף ארגון "מתן - משקיעים בקהילה". התכנית מתמקדת בבני נוער מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית הנמצאים בשולי החברה במטרה לשלבם בחברה באמצעות תכניות חינוכיות וחברתיות להעצמה ומתן כלים למנהיגות, יזמות עסקית וחברתית, אוריינות פיננסית בשילוב כלים אקולוגיים וספורטיביים לחיזוק ערכים כתחושת מסוגלות, ערך עצמי וחיזוק קשר בין דורי (בקרב ילדים ובני נוער בסיכון ובאוכלוסיות מוחלשות בכלל).

בנוסף, במסגרת תכנית "מאמינים בך" פועל הבנק לקדם יזמות עסקית נשית. פעילות זו נעשית בשיתוף פעולה עם שלוש עמותות חיצוניות, כאשר עם כל אחת נערכו שיתופי פעולה בקבוצות שונות:

- העמותה להעצמה כלכלית לנשים - 4 קורסי יזמות בהשתתפות כ-70 נשים, בערים ראשון-לציון, תל-אביב, כפר כנא ובית שמש.
- עמותת יוזמות העתיד - 8 קורסי יזמות בהשתתפות כ-175 נשים, בערים בית שאן, קריית ביאליק, בני ברק, ראשון-לציון, תל-אביב, בת ים, חיפה.
- עמותת יסמין - הפעלת תכנית זינוק בעיר חיפה, בהשתתפות 20 נשים.

02

יוניסטרים

עמותת יוניסטרים מקדמת מנהיגות חברתית על ידי חשיפת בני נוער וצעירים בעלי נקודת זינוק נמוכה לעולם העסקי-יזמי. העמותה מכשירה בני נוער וצעירים מאוכלוסיות מוחלשות ומהפריפריה להשתלב בעולם העסקים, וכן מחנכת לאחריות חברתית, מנהיגות והעצמת נוער. במסגרת פעילות העמותה, בני הנער מפתחים מיזמים עסקיים ומקימים חברות סטארט-אפ בליווי צמוד של אנשי עסקים, יזמים ומנטורים. כפועל יוצא, רוכשים המשתתפים כישורי יזמות, כישורים רכים, יכולות מנהיגות ומצינויות, המאפשרים להם לפרוץ קדימה ולכייל את מסלול חייהם מחדש אל מרכז החברה כאזרחים תורמים ומשגשגים.

בשנת 2018 תמך הבנק ב-128 בני נוער בארבעה מרכזים של יוניסטרים ברחבי הארץ:

- כפר נוער ימין אורד (חיפה) - במרכז זה פועלות שתי קבוצות, בהן פעילים 25 בני נוער בכתה ו', ו-16 בני נוער בכתה י"א. זוהי השנה השנייה בה המרכז פעיל, ורואים שיפור ניכר ברמה הקבוצתית והאישית של החניכים.
- פנימיית נווה מיכאל (פרדס חנה) - במרכז זה פועלות שתי קבוצות, בהן פעילים 22 בני נוער בעלי רמת מוטביציה גבוהה.
- פנימיית עלומים (כפר סבא) - במרכז זה פעילים 10 בני נוער מכתה ט'.
- נתיבות - במרכז זה פועלות שלוש קבוצות, הכוללות 55 בני נוער.

03

מחשבה טובה

הוא ארגון הפועל לצמצום פערים חברתיים באמצעות הכשרה טכנולוגית לבני נוער מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית. תכניות ההכשרה ממנפות את העניין הטבעי והמשיכה של בני הנער לעולמות הטכנולוגיים על מנת לשלבם בתכניות לימוד שנועדו לפתוח בפניהם אפשרויות לתעסוקה באמצעות הכשרתם והסמכתם במגוון תחומים כגון טכנאי IT, טכנאי סלולר, בניית אתרים ופיתוח אפליקציות. מטרת התכנית היא לקדם בני נוער בסיכון על ידי חיזוק ביטחונם העצמי ותחושת המסוגלות שלהם, לטובת יצירת תמונת עתיד טובה יותר עבורם. התכנית מקנה לבני הנער כלים ומיומנויות ברמה גבוהה אשר יתרמו לחיזוק הדימוי העצמי והכרה בפוטנציאל האישי הטמון בהם במהלך התכנית נחשפים בני הנער לתחומים טכנולוגיים מבוקשים, ורוכשים כלים וידע אשר מעשירים את עולם התוכן הפנימי שלהם, מפתחים את יכולותיהם האישיות ויעודדו פיתוח חשיבה טכנולוגית ויזמית.

במסגרת פעילות הארגון בחר הבנק להתמקד בסיוע לשתי תכניות הכשרה מקצועית - קורס טכנאי סלולר וקורס טכנאות מחשבים:

- תחום טכנאות הסלולר הוא אטרקטיבי מבחינה תעסוקתית לבני נוער במסגרת הקורס לומדים הנערים את המבנה החומרי והתכנית של מכשיר הטלפון הסלולר, וכן כיצד להתמודד עם תקלות שונות ולתקן אותן. הקורס הוא בהיקף

של 60 שעות, ובסופו מוסמכים הנערים כטכנאים פנימיים (דרג א' ו-ב')

- קורס טכנאות ה מחשבים מספק לנערים כלים פרקטיים בתחומי התכנה והחומרה, לרבות מערכות הפעולה, תחזוקה, זיהוי וטיפול בתקלות, ידע ברשתות מחשב ועוד. הקורס הוא בהיקף של 130 שעות, וכולל הסמכה על ידי האקדמיה של סיסקו.

בשיתוף הבנק הבינלאומי נפתחו ופעלו בשנת 2018 קורסי סטארט-אפ בשישה כפרי נוער ופנימיות ברחבי הארץ, בהם הוסכמו 58 בני נוער כטכנאים סלולר או מחשבים.

04

חינוך טכנולוגי בכפר הנוער קדמה

כפר הנוער קדמה הינו כפר חינוכי-טיפולי המטפל בכ-100 נערות ונערים בסיכון גבוה אשר נפלטו ממסגרות החינוך השונות, והכפר מהווה עבורם "הזדמנות אחרונה". קדמה מהווה לנערים ולנערות בית חם, תוך הענקת מענה הולם לצרכיהם הפיזיים, החברתיים והרגשיים, במטרה לעבור שינוי וצמיחה, חוויות הצלחה משמעותיות וחייבות.

להלן ריכוז פעילות הבנקים בתחום אומנות, תרבות ובריאות:

01

קבוצות "אבות ובנים על המגרש"

הקבוצות יוצרות מפגש משמעותי משותף לאבות ובנים באמצעות פעילות ספורטיבית קבוצתית, המהווה קבוצה תומכת לעידוד פעילות ספורטיבית וקידום אורח חיים בריא.

תוצאות 2018

- הפעילות כללה תמיכה ב-25 קבוצות בפריסה ארצית מכל רחבי הארץ, מקרית שמונה בצפון ועד מועצה אזורית שפיר בדרום. סה"כ השתתפו בפעילות קרוב ל600 משתתפים, בני נוער ואבות.
- כל היישובים בהם נערכה פעילות התכנית, מציינים את חשיבותה והצלחתה ומבקשים להמשיך את הפעילות בשנה הבאה. חלקם אף מבקשים להגדיל את מספר הקבוצות.
- האבות המשתתפים בפעילות בקבוצות מודים ומעריכים מאוד את תרומתה למערכת היחסים עם הבן והבנה מעמיקה יותר של תפקידם כאבא.

הבנק הבינלאומי היה שותף להקמת מגמה טכנולוגית חדשה בכפר הנוער - מגמת רובוטיקה. מטרת התכנית החינוכית הן הכשרת התלמידים להשתלבות תעסוקתית בעולם טכנולוגי ומתקדם; העצמה אישית ויצירת תחושת מסוגלות; יצירת אופק תעסוקתי בחברת אינטל.

המגמה נפתחה בשנת 2018 בשתי שכבות גיל, כאשר בכל אחת מהן לומדים 15 תלמידים. בשכבת י' לומדים רובוטיקה, שרטוט דיני ובאמצעות מחשב, הדפסה תלת מימדית, פיזיקה וחומרים, אלקטרוניקה, והיכרות עם סביבת עבודה במפעל היי-טק. בשכבת ט' לומדים מבואות בתחומי הרובוטיקה והתכנות.

05

עמותת "חינוך לפסגות"

קבוצת הבינלאומי תמכה במרכז חינוך לפסגות בשכונת גבעת אולגה בחדרה. במסגרת הפעילות נתמכו 47 ילדים, ו-12 סטודנטים מדריכים.

06

עמותת "פידל"

הפעלת תכנית חינוכית לשילוב חברתי של בני נוער יוצאי אתיופיה. התכנית מעניקה כלים חינוכיים וחברתיים אשר יאפשרו להם להשתלב בחברה הישראלית, לחיזוק תחושת הזהות והשייכות, למציונות לימודית ויכולת המנהיגות. הבנק הבינלאומי תומך בהפעלות מרכזי הנוער ברמלה ולוד. מרכזי הנוער מהווים בית חם עבור נערי השכונות הסמוכות למרכז, במטרה להעניק להם עורף משפחתי, לצמצם התנהגויות מסוכנות ולהוות בסיס להתפתחות אישית. סה"כ לקחו חלק בפעילות שנתמכה על ידי הקבוצה 234 בני נוער.

07

עמותת "החלום"

העמותה פועלת בשכונת גבעתיים, במטרה

08

עמותת "החלום"

העמותה פועלת בשכונת גבעתיים, במטרה

03

כפר זוהרים

כפר זוהרים נועד לבני נוער מהמגזר החרדי שאינם מוצאים את מקומם במסגרות החינוך החרדיות המקובלות. הכפר מעניק לנערים אלו בית חם, הכוונה וכלים לחיים, כדי שיהפכו בבגרותם לאזרחים ישרי דרך, התורמים לחברה הישראלית. הבנק הבינלאומי תרם לכפר מתחם כושר קרבי וספורט ממנו נהנים 110 חניכי הכפר. בנוסף קיים הבנק פעילות חווייתית עם בני הנוער ועם מתנדבי הבנק.

להלן פירוט פעילות ליוזמות, מעורבות והשקעה של הבנק בתחומים נוספים:

- הבנק יצא במיזם אריזות סלי מזון עבור משפחות נזקקות לפני החגים, הפעילות התקיימה בהשתתפות עובדי הבנק בפסח ובראש השנה בשיתוף עמותת "פתחון לב".
- מסע ישראלי לפצועי צה"ל - הינו מיזם לאומי לחיזוק חוסנה החברתי ערכי ולאומי של מדינת ישראל, בהשתתפות מתנדבים מהבנק ופצועי צה"ל. במהלך 2018 התקיימו שני מסעות בהשתתפותם של כ-30 פצועי צה"ל.
- קולולם - במסגרת אירועי 70 שנות עצמאות קיים הבנק אירוע עובדים מוזיקלי בשיתוף מיזם קולולם שפועל להפגיש אנשים מכל גווי הקשת החברתי בישראל דרך מוזיקה. באירוע של הבנק שהתקיים בהאנגר 11 בתל אביב, התארחו קבוצות נוער, נשים יזמות, פצועי צה"ל ועוד, המשתתפים בפרויקטים החברתיים בהם תומך הבנק, בליווי עובדי הבנק. היצירה המוזיקלית המשותפת דרך מוזיקה ושירה אפשרה למשתתפים לחוות חיבור מיידִי ומרגש, וכן תחושת העצמה אישית וקהילתית.

מעורבות בקהילה של מת"ף:

זוהי שנת התנדבות השלישית של עובדי מת"ף בתיכון ומכללה טכנולוגית נעמ"ת בראשון לציון. בתיכון לומדים נערים ונערות המגיעים מרקעים קשים ושנפלטו ממערכות החינוך השונות. ביה"ס שם לו למטרה לאפשר לתלמידיו לממש את הפוטנציאל האישי הטמון בהם, ומשמש עבורם כ"תיכון הזדמנות אחרונה". ביה"ס מאפשר לבוגריו להמשיך ללימודי הנדסאי עם סיום התיכון ובתוך כותלי ביה"ס ובכך להשתלב בצה"ל בתחומי המחשוב השונים. שילוב הצעירים בתפקידים טכנולוגיים בצה"ל הוא בעל השפעה גדולה על המשך חייהם, ומאפשר להם לרכוש ניסיון מקצועי איכותי ורלוונטי לשוק העבודה בתחום מבוקש. עובדי מת"ף חונכים את תלמידי בית הספר בתחומים לימודים שונים: אנגלית, מתמטיקה ותקשוב. בנוסף, עובדי מת"ף מספקים לתלמידים חניכה והדרכה טכנולוגית שמטרתה לסייע להם בפרויקטים, להעביר הרצאות, לפעול בסביבה הווירטואלית מתקדמת, ועוד.

בנוסף לפעילות השוטפת, במהלך החופש הגדול מת"ף אירחה כ-50 מורים ומורות מהצוות החינוכי של בית הספר ליום עיון. בתיאום עם מנהלת בית הספר שולבו תכנים שלנו במטרה לחשוף את הצוות החינוכי לעולם העסקי ולעולמות ההייטק ולהעניק להם כלים פרקטיים שיסייעו לתלמידיהם בהשתלבותם בשוק העבודה.

מדידת האימפקט החברתי של הבנק

חלק מהתכניות בהן תומך הבנק מבצעות מדידת אימפקט, מעריכות את האפקטיביות של פעילותן, ופועלות להשתפר באופן מתמיד על בסיס מדידות אלו. כך למשל, ארגון "מחשבה טובה" מקיים תהליכי הערכה ומדידה באופן שוטף. בעמותה יש רכז מדידה ייעודי, המפיק דו"ח הערכה ומדידה באופן מסודר. גם המגמה הטכנולוגית בכפר הנוער קדמה מקיימת מדידה והערכה אודות האפקטיביות של התכנית והשיפור שחל בתחושת המסוגלות של התלמידים. המדידה מתבצעת בשיתוף מומחים מאוניברסיטת בן גוריון.

בנוסף, הבנק מבצע מעקב שוטף אחר נתוני האימפקט, הן אלו המתקבלות מהתכניות עצמן ואלו הנאספים על ידו. הבנק משתמש באמצעי מדידה, דיווחים, בחינת הפעילות בשטח, הצבת יעדים וניתוח נתונים על מנת למקסם את האימפקט שלו על החברה.

סטטוס בקרת יעדים 2018:

הרחבת התמיכה בליבת תכנית הדגל "מאמינים בך" - ילדים ונוער בסיכון והמשך הפעילויות השונות עם אוכלוסיית יע"ד זו, בהתאם לתכנית שנבנתה בשיתוף עם ארגון מתן "משקיעים בקהילה".	בוצע
הרחבת מעגל התמיכה החברתית לתחום של יזמות עסקית לנשים ובניית שיתופי פעולה חדשים עם עמותות בנושא של קידום נשים בעולם העסקים, להשגת עצמאות כלכלית על ידי נשים.	בוצע
המשך התמיכה בנושאים חברתיים נוספים עם זיקה לבנק ולאוכלוסיות מוחלשות נוספות.	בוצע
סקר מקיף רוחבי לבחינת התאמות וצרכים של עובדי הבנק מול הפעילות ההתנדבותית המבוקשת.	בתהליך ביצוע

יעדים לשנת 2019:

- העמקת התמיכה בליבת תכנית הדגל "מאמינים בך" - ילדים ונוער בסיכון והמשך הפעילויות השונות עם אוכלוסיית יעד זו, בהתאם לתכנית שנבנתה בשיתוף עם ארגון מתן "משקיעים בקהילה".
- העמקת מעגל התמיכה החברתית לתחום של יזמות עסקית לנשים עם העמותות השותפות בנושא של קידום נשים בעולם העסקים, להשגת עצמאות כלכלית על ידי נשים (בין השאר באמצעות מנטורינג וליווי עסקי של מנהלות מהבנק הבינלאומי ליזמויות שהבנק תומך בהן במסגרת הפעילות, כנס נשים).
- הכשרות מקצועיות לבני נוער בסיכון.
- כנס מתנדבים.
- מיזוג של הפעילות הקהילתית והתרומה לקהילה של בנק אוצר החייל.
- קבוצת הבנק תמשיך בהרחבת התנדבות עובדים במסגרות ההתנדבותיות השונות ועידוד עובדים למעורבות גוברת בקהילה.

הבטחת מהימנות ואינדקסים



אינדקס תוכן GRI¹⁰

For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report.

שירותי הבקרה (Materiality Disclosures Service) של ארגון GRI סקרו את אינדקס GRI לצורך שירות גילויי המהותיות. במסגרת זו, נבדק שהאינדקס כתוב באופן נכון ומפנה בבירור ותקין לגילויים 102-40 עד 102-49. הסקירה בוצעה על הגרסה העברית של הדו"ח.

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	15
	102-22	הרכב הדירקטוריון	81
	102-23	יו"ר הדירקטוריון	79
	102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	79
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	88
	102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	79
	102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	79
	102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	83
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	55, 79, 104
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	79
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	14, 79
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדו"ח האחריות התאגידית	13, 79
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	79
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיי	79
	102-35	מדיניות תגמול	79
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	79
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	79
	102-38	יחס השכר השנתי	71
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	71
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	18
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	64
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	18
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	49, 18, 15
	102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	49, 15
	102-45	ישויות שנכללות בדו"ח הכספי	8
	102-46	הגדרת תוכן הדו"ח וגבולות הדיווח	15, 13
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	16
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	13
	102-49	שינוי בדיווח	13
	102-50	תקופת הדיווח	13, 4
	102-51	תאריך פרסום הדו"ח הקודם	13
	102-52	מחזור הדיווח	13

GRI 102:
General disclosures 2016

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 101: Foundation 2016			
	102-1	שם הארגון	8
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	8
	102-3	מיקום מטה הארגון	8
	102-4	מיקום פעילות הארגון	8
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	9
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	8
	102-7	גודל החברה	60, 12, 8
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	60
	102-9	שרשרת אספקה	93
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	93, 12, 8
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	97, 55
	102-12	יזמות חיצונית	20, 13
	102-13	חברויות בארגונים	8
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4
	102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	4, 15
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	86, 79
	102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואיתת	86, 79
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	79
	102-19	האצלת סמכויות	79
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	14

GRI 102:
General disclosures 2016

102-55 . 10

שם התקן	גילוי	תיאור	שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 102: General disclosures 2016	102-53	איש קשר ביחס לדו"ח	GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	87
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של GRI--SRS		103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	97
	102-55	אינדקס GRI		103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	97
	102-56	בקרה חיצונית		103-3	התקדמות הגישה הניהולית	97
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	97
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	97
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		301-3	מוצרים ואריזות שחומריהם נדרשו למחזור	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	97
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים		103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	97
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה		103-3	התקדמות הגישה הניהולית	97
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת		302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	97
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	GRI 302: Energy 2016	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	97
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	97
GRI 202: Market Presence 2016	202-1	היחס בין רמת השכר ההתחלתית בארגון לשכר המינימום המשולם במשק		302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	97,45
	202-2	יחס ההנהלה הבכירה מקרב הקהילה המקומית	GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	97
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם		103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	97
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		103-3	התקדמות הגישה הניהולית	97
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	GRI 303: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	103
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים		305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	103
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות		305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם		305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	103
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		305-5	צמצום פליטות גזי חממה	103
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	GRI 103: Management Approach 2016	305-6	פליטת חומרים הפוגעים באוזון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים		305-7	פליטות אוויר משמעותיות נוספות	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם		103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	59
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	59
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		103-3	התקדמות הגישה הניהולית	59
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	לסיכון הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	61
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות				

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 102: General disclosures 2016	102-53	איש קשר ביחס לדו"ח	ניתן לפנות במייל itzcovitch.o@fibi.co.il
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של GRI--SRS	13
	102-55	אינדקס GRI	109
	102-56	בקרה חיצונית	117
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	11
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	11
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	11
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	12
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	55
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	67
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	11
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70 ,59
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70 ,59
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70 ,59
GRI 202: Market Presence 2016	202-1	היחס בין רמת השכר ההתחלתית בארגון לשכר המינימום המשולם במשק	71
	202-2	יחס ההנהלה הבכירה מקרב הקהילה המקומית	72
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	55
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	55
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	55
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	55
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	55 ,11
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	95
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	95
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	95
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	95
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	86
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	86
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	86
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	לסיכון הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	86
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	86

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70
	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	70
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	70
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בידון	72
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	93
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	93
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	93
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	95 ,93
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	104
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	104
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	104
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	104
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	31,28,4
	FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מועטת יכולת	31,28
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	86
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	86
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	86
GRI 415: Public Policy 2016	415-1	תרומות פוליטיות	104
GRI 103: Management Approach 2016w	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	47
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	47
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	47
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	52,47
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	48
	417-3	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	48

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 401: Employment 2016	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	65
	401-3	חופשת לידה	60
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	65
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	65
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	65
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	66
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	59
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	59
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	59
	403-1	מערכת לניהול בריאות ובטיחות בתעסוקה	66
	403-2	זיהוי וניהול סיכונים בהקשר לבריאות ובטיחות בתעסוקה	66
	403-3	שירותי בריאות לעובדים	68
	403-4	שיתוף עובדים בנושאי בריאות ובטיחות בתעסוקה	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-5	הכשרת עובדים בנוגע לבריאות ובטיחות תעסוקתית	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-6	קידום בריאות עובדים	68 ,66
	403-7	מניעת וצמצום השפעות בריאותיות ובטיחותיות הנובעות מקשרים עסקיים	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-8	העובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול הבריאות והבטיחות בתעסוקה	66
	403-9	פציעות הקשורות לעבודה	62
	403-10	בעיות בריאות הקשורות לעבודה	62
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	73
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	73
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	73
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	73
GRI 404: Training and Education 2016	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	73 ,65
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	64
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70

אינדקס SDG - קבוצת הבנילאומי				
עמוד	TARGETS	SDG	אינדיקטור SRS	נושא מהותי
27,30, 4 ,63	10.2		203-2	פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
	10.3		FS13	
	10.8		FS14	
27,41	8.3		FS7	
39	10.2		FS14	נגישות לאנשים עם מוגבלות
	10.3			
100 ואילך	16.5		205-1	אתיקה ומניעת שחיתות
			205-2	
			205-3	
56 ,103	16.5		419-1	הוגנות במוצרים ושירותים
	16.6		206-1	
	16.7			
66,124	7.2			שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות
66	9.1			
	9.3			
	B.9			
69,90,94	4.3		413-1	קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון
	4.4		404-1	
			404-2	
			102-27	
91	B.16		406-1	ממשל תאגידי וציות
88	8.5		405-1	שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה
			102-38	
			405-2	
69,85,88	5.2		202-1	
	5.5		405-2	
	B.5		406-1	
	C.5		405-1	
119	12.7		FS10	שרשרת אספקה אחראית

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	38
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	38
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	38
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	54
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	84
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	84
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	84
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	84
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	55
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	55
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	55
Financial Services Sector Disclosures	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	12
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	55
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	55

הצהרת הבטחת איכות:

קבוצת הבינלאומי, דוח אחריות תאגידית 2018

המכון לאחריות תאגידית הינו גוף ציבורי בלתי תלוי הפועל לקידום תפיסת האחריות החברתית של תאגידים (Corporate Social Responsibility). המכון פועל במסגרת המרכז האקדמי למשפט ולעסקים שהינו מכללה פרטית (מוכרת מל"ג) למשפטים ולמנהל עסקים. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתיבת דו"חות, מחקרים וסקירות שוק, בהתאמה של מתודולוגיות יישומיות מהעולם לישראל ועוד. נושא השקיפות והאחריות של תאגידים להשפעותיהם החברתיות והסביבתיות הינו אחד מנושאי הליבה של פעילות המכון. בחודש נובמבר 2019 פנה הבנק הבינלאומי אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדו"ח האחריות התאגידית לשנת 2018.

מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המכון ולא מר ליעד אורתור (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת הבינלאומי ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיטת הדוח והועברו התייחסויות לכותבים.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. למען הסר ספק, זהו תהליך המהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הדיווח עצמו והיעד הוא הטמעה מהירה ונכונה ככל הניתן של ההערות המקצועיות אשר עולות במהלך תהליך העבודה.

בנוסף נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

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

הממצאים

דו"ח זה של הבנק הבינלאומי הוא השישי המפורסם ע"י הקבוצה והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הארגון מיישם בדוח זה את הנחיות הדיווח החדשות של ה-GRI, ה-GRI Standards וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה (המכונה Comprehensive). הריני מצהיר בזאת קבוצת הבינלאומי אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו. זוהי בהחלט החלטה ראויה של הבנק הבינלאומי לדווח מיד שנה בשנה, על כל המחויבות הקשורה לכך.

אבקש להעיר:

תזמון - ציינתי בהצהרת הבטחת האיכות לשנה שעברה את סוגיית תזמון הפרסום והשנה אנחנו שוב מצויים בסופה של 2019 ורק כעת מתפרסם הדוח לשנת 2018. ברצוני לחזור ולהדגיש את החשיבות הגדולה הקיימת בשאיפה לסנכרון הדוק ככל הניתן בין מועד פרסום הדוח הכספי לזה הלא כספי.

מדדי הביצוע של יעדי הקיימות SDGs - יעדי הקיימות של האו"ם מורכבים מסדרה של 17 יעדי על, 169 מטרות ו 232 מדדי ביצוע. במהלך השנה שחלפה פרסמה ממשלת ישראל את דוח ההתקדמות המדינתי ביחס למדדים אלו ולכן מן הראוי להמשיך ולהעמיק את ההתייחסות למתודולוגיה זו בדוחות האחריות התאגידית ולא להסתפק בביצוע הפנייה ליעדי העל עצמם אלא גם לבחון את האימפקט החברתי והסביבתי של התאגיד באמצעות מדדי ביצוע עולמיים אלו.

בברכה,
ליעד אורתור
ראש המכון לאחריות תאגידית
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

