

דו"ח אחראיות חברתית
2016-2017



תיכן

GRI אינדיקט





חלק א' כללי

אודות הדוח

מוגש זהה דוח האנידית התאגידית של בנק ירושלים בע"מ (להלן: "הבנק" או "בנק ירושלים") לשנים 2016-2017, המשקף את הפעולות העיקריות שנתקט הבנק במהלך שנים אלו לקידום אחריות אגינית בסוגרת פעילותו העסקית, מתוך מחויבות ליצירת ערך למחזיקי העניין.

דוח זה נכתב ומוגש בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים החלה על כלל התאגידים הבנקאים בישראל, ומחיבת התאגידים בנקאים ביטוי לדוח על תחומי האחריות התאגידית המוצאים ביטוי בפעולות והתנהלות הבנק. הדוח נכתב לפי התקן הבינלאומי המוביל לדוחות אחריות אגינית וקיימות, GRI Standards (Global Reporting Initiative), ברמת דיווח מקיפה (according: Comprehensive).

לפי החלטת הבנק, ובהתאם לדרישת המפקח על הבנקים, מבחן הדיווח בנושאי אחריות אגינית שונה למחזור דו-שנתי. לפיכך, הנתונים והמידע המוצגים בדוח זה מתיחסים לפעולותו של בנק ירושלים, כולל חברות הבת של הבנק, לשנים 2016-2017. הדוח הקודם של הבנק פורסם בשנת 2016 עברו שנה הדיווח 2015. בסוגרת עדכון ותיקוף הנושאים המהותיים, החליט בנק ירושלים שלא להמשיך לדוח על מדדי מים, שפכים ופסולת, שכן אלו נמצאו לא מהותיים לפעולות הבנק.

דוח זה נכתב בליווי צוות ייעוץ הקבוצה לאחריות אגינית וקיימות ב-SBD Consulting. במסגרת תהליכי ליווי בוצעה בקרה תפעולית ליישום והטמעה של הנחיות הדיווח. לדוח זה לא בוצעה ביקורת חיצונית.

דוח זה אינו חלק מהדווחות התקופתיים לשנים 2016-2017 או הדוחות המדדים של הבנק. במקרה של אי התאמה, הנוסח המחייב הוא זה המופיע בדווחות התקופתיים או המדדים.

לפניות בנוגע לדוח:

כרמל פלורנט, עו"ד מזכיר הבנק

carmelf@bankjerusalem.co.il



לצמצם את צריכה הנייר ב-32%, ואת צריכה החשמל ב-12% ביחס לשנת 2015. בכוונת הבנק להמשיך במהלך שנות 2016-2017, כרטיסים אלה גם בעתיד, לצד במלחמים אלה יגשים של יוזמות התיעילות בחינה ואימוץ וחיסכון נוספים.

נסף על אלה, אנו מישימים בבנק עקרונות של מושל אגינדי תקין ונאות. חברי דירקטוריון הבנק, מנהלי ועובדיו הבנק מחויבים לפעול לאור הקוד האתי הכלול ערכיהם של יושר, הגינות, אמינות ומקצועיות.

דוח זה מהווה עורך תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין של הבנק. מטרתו, בין היתר, לאפשר דיאלוג פתוח ושקוף בנושאים הנכללים בו. הדוח מפורסם באתר האינטרנט של הבנק, והנכם מוזמנים להגיב ולהתיחס לפעולות המذוחחות בו.

במבט לעתיד, נמשיך כולנו, הדירקטוריון, הנהלה ועובדיו הבנק, לפעול לפיתוח הבנק וקידומו תוך השגת ערך ללקוחות, לעובדים ולבעלי המניות. כמו כן, בכוונתנו להמשיך ולפעול בקרב מגזר משקי הבית בדרך של חדשנות מוצרית-שירותית, תוך שימור ערכי המצוינות בשירות, ההוננות, השקיפות והתמודדות עם התמורות והאתגרים שייזמנו לנו בשנים הקרובות.

אנו מודים על התענייניותם ומקויהם שקריאתכם תהיה מועילה ומהנה.

אוכלוסיה עובדת שאינה מנהלת חשבון בנק במערכות הפיננסית ומבלטת את משכורתה בהמחאה או בזזמן. כרטיס זה פותח למחזיקים בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי של ארגון ה-GRI. הדוח משקף את פעילות הבנק בשנים אלה, מתוך מחויבות לדוחות ערך למחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, בעלי מניות, ספקים, קהילה, גוף רגולציה וסביבה.

עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית מהווים חלק בלתי נפרד מהפעולות העסקית שלנו בנק ירושלים, מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך חברתי וסביבתי. עקרונות אלה מוטמעים בכל תחומי הפעולות, לצד הקפדה בלתי מתאפשרת על תרבות אתית וערכית נאותה, מתן שירותים מקצועיים ומותאמים ללקוחות ותרומה לקהילה.

מטרתנו כבנק הינה לספק מענה פיננסי המשלים את הצרכים הפיננסיים של לקוחותינו וכן של כלל הציבור בישראל תוך קיום דיאלוג ולמידה מתמדת. אנו מתמחים בהעמדת משכננתאות מורכבות ופשטות, הלוואות הנינתנות בתהליכי דיגיטליים, ליווי פרויקטי נדל"ן, ייעוץ השקעות, פקדונות, חסכנות ועוד. כדוגמא למוצר משלים לכל הציבור, נטען הנוטן מענה למגון רחב של

אנו מתכבדים להציג בפניכם את דוח האנידית השני של בנק ירושלים לשנים 2016-2017, שנערך בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי של ארגון ה-GRI. הדוח משקף את פעילות הבנק בשנים אלה, מתוך

מחויבות לדוחות ערך למחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, בעלי מניות, ספקים, קהילה, גוף רגולציה וסביבה.

עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית מהווים חלק בלתי נפרד מהפעולות העסקית שלנו בנק ירושלים, מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך חברתי וסביבתי. עקרונות אלה מוטמעים בכל תחומי הפעולות, לצד הקפדה בלתי מתאפשרת על תרבות אתית וערכית נאותה, מתן שירותים מקצועיים ומותאמים ללקוחות ותרומה לקהילה.

מטרתנו כבנק הינה לספק מענה פיננסי המשלים את הצרכים הפיננסיים של לקוחותינו וכן של כלל הציבור בישראל תוך קיום דיאלוג ולמידה מתמדת. אנו מתמחים בהעמדת משכננתאות מורכבות ופשטות, הלוואות הנינתנות בתהליכי דיגיטליים, ליווי פרויקטי נדל"ן, ייעוץ השקעות, פקדונות, חסכנות ועוד. כדוגמא למוצר משלים לכל הציבור, נטען הנוטן מענה למגון רחב של

gil topaz מנכ"ל



זאב נהרי י"ר הדירקטוריון

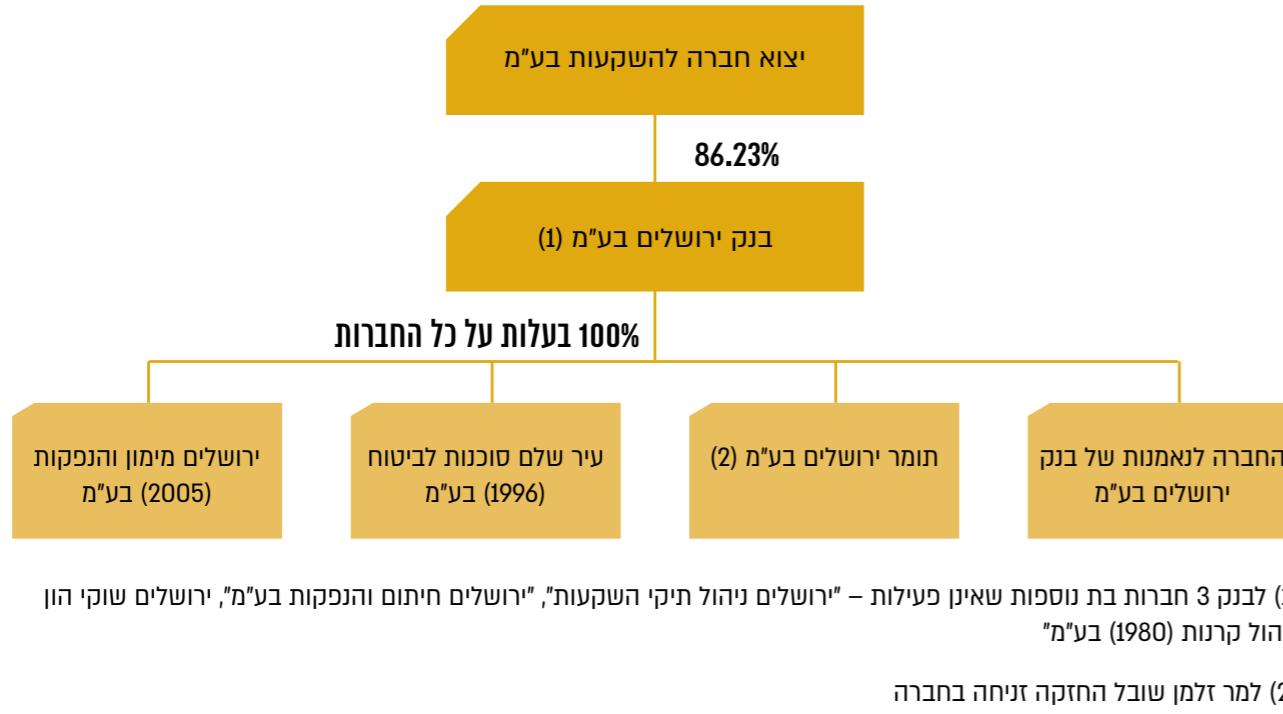


אודות בנק ירושלים

אבי דרך מרכזיות של הבנק

הבנק נמצא בשליטה "יצוא" חברה להשקעות בע"מ (מחזיקה בכ- 86% מהון המניות של הבנק), שהנה חברה ציבורית שמנויותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב, ובשליטה גב' כנה שובל (מחזיקה בכ- 75% מהון המניות של "יצוא" חברה להשקעות).

מבנה האחזקות בבנק



אישור אסטרטגיה שעיקרה
צמיחה קמעונאית וכינסה
לפעילות אשראי צרכני
ההשקת שירות להפקדת
פיקדונות באמצעות
האינטרנט ותנאים טובים
המוחץ במערכת

הבנק מקבל
רישוי
לפעול כבנק
מסחרי

הבנק מציע את
מניותו לציבור.
המניות נסחרות
בבורסה לני"ע

הבנק נוסד
בשם בנק
ירושלים לפיתוח
ולמשמעות
בע"מ

פועל בעיקר
בתחומי
המשמעות

1963

השקת מיזם
נקודות מכירה
הקמת מוקדי
מומחים
השקת כרטיס
- החיבור הנטען -
Pre-Paid
מכירת פעילות
הברוקראדי'

עדכון התכנית
הסטרטגית של
הבנק והתמוך
במצרי הליבה
(משמעות, אשראי צרכני,
פקדונות, ליווי
פרויקטים, מיזמים
תפעוליים)
מתן פתרון בנקאי
משלים ללקוחות
כלל הבנקים

רכישה ו Mizag
כל פיננסיים
בטוחה ניהול
השקעות בע"מ

פתיחה חשבונות
עו"ש ללקוחות
פרטיים. ניהול
חשבון העו"ש החדש
במערכות הבנקאות

סקטור הנדל"ן מרכז את תחום
ליוי הפרויקטים לבניה למגורים,
בעיקר בשיטת הלויו הסגור, מימון
פרויקטים של התחדשות עירונית
(לרובות תמ"א 38 לסוגיה) ומימון
קבוצות רכישה.

הבנקאות (רישוי), התשם"א-1996,
פועל החל משנת 1998 כבנק
משמעות עם השנים הרחיב את
תחומי פעילותו למפרוט לעיל.

פעילותו העיקרית של הבנק
מתבצעת בעיקר בחטיבה
הקמעונאית, סקטור הנדל"ן
והחטיבה הפיננסית, כאמור
להלן:

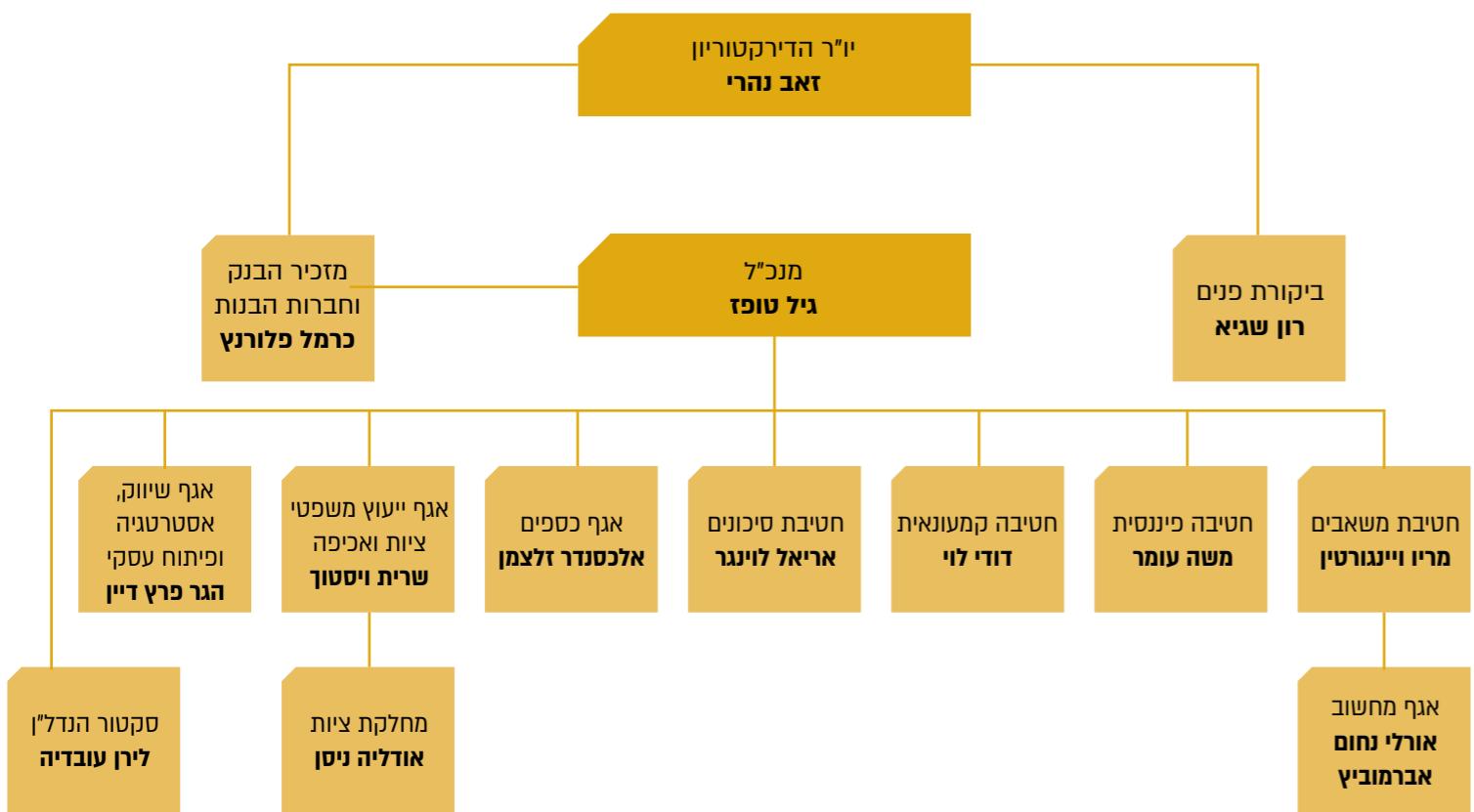
החטיבה הקמעונאית משרתת
באמצעות מערכת הסינו"ר (20
סניפים הממוקמים ברחבי הארץ),
שיתופי פעולה בנקודות מכירה
קמעוניות ומוקדי המומחים
והדיבט, את לקוחות משקי
הבית והבנקאות הפרטית בתחום
המשמעות, האשראי הצרכני
וכספי כספיים של לקוחות.

בנק ירושלים נוסד בשנת 1963
בירושלים, בין היתר, במטרה
לפעול לפיתוחה וקידומה של העיר
ירושלים בהתאם לצרכי העיר
ותושביה. מכאן גם השם שנינתן לו
עם הקמתו: בנק ירושלים לפיתוח
ולמשמעות בע"מ.

בתחילת הפעלה של בנק ירושלים בע"מ
בתחומי המשמעות וסיע רבota
בפיתוח שוק הדירות בירושלים.
בשנת 1992 הוציא הבנק את
מניותו לציבור ובהתאם הפק
לחברה ציבורית, שמנויותיה
נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל
אביב. בשנת 1996 שינה שם הבנק
לשמו הנוכחי, בנק ירושלים בע"מ.

בנק ירושלים היו תאגיד בנקאי
בעל רישוי בנק על פי חוק

מבנה ארגוני של הבנק (נכון ליום פרסום הדוח)



שינויים משמעותיים בשנים 2016-2017

עדכון האסטרטגייה העסקית של הבנק – בשנת 2016 עודכנה התכנית האסטרטגית של הבנק כפי שפורסם לעיל. חלק מישום האסטרטגייה והתמקדות ב פעילות הליבת, מכיר הבנק בחודש אוקטובר 2017 את תיק ליקוחות ניירות ערך של הלוקחות העצמאים והמוסדיים לבית ההשקעות מיטב דש. כמו כן, החליט הבנק על סיום ההטבה של חברותונותעו"ש לאعمالות ליקוחות פרטיזים.

עדכון פרישת הרשות, הקמת מוקדי ייעוץ מומחים והשקת מיזם נקודות מכירה – במסגרת הראייה הכלולות של נקודות המגע עם הלוקות ובכלל זה המוקדים, האינטראקט והסניפים, עדכן הבנק את פרישת הסניפים באמצעות הרחבה ועיבוי של הפעולות בחalk מסניפי הבנק לצד צמצום סניפים קיימים והקמת מוקדי מומחים. מערכת הסינון של הבנק בשנת 2017 כולל 20 סניפים.

עוד השיק הבנק בשנת 2017 מיזם להעמדת אשראי צרכני בנקודות מכירה קמעונאות, מוקד ייעוץ ייעודי ליעוצי המשכנאות וכן פלטפורמה דיגיטלית ליעוצים אלו. לצד אלה הוקם גם ערוץ דיגיטלי המאפשר למתעניינים במשכנותות לקבל אישור עקרוני למשכנותה באמצעות הדיגיטל.

כרטיס Pre-Paid – בשנת 2017 השיק הבנק, בשיתוף עם חברת מסטרקרארד, את כרטיס החיבור הנטען. הkartis הראשון אליו יצא הבנק הוא "כרטיס מעסיקים" הנotonin מענה למגנון רחב של אוכלוסייה עובדת שאינה מנהלת חשבון בנק במערכת הפיננסית ומאפשר להם לקבל את משכורתם באמצעות כרטיס נטען במקום בהמחאה או במזומנים. בדרך זו, נהנים מחזקקי כרטיס החיבור הנטען מכל היתרונות של כרטיס אשראי, כגון משיכת מזומנים מכל כספומט, וכן מיתרונות של חשבוןעו"ש כמו צבירת מזומנים ללא חשש מגיבוט ועובדן או קניות בראשת.

נכון למועד פרסום דוח זה, חלו בנספח האירועים הבאים: דירקטוריון הבנק הודיע בחודש מרץ 2018, על רצונו להכנס לתהילך משא ומתן עם דירקטוריון בנק דקסיה, בנוגע לרכישת 100% ממניות בנק דקסיה על ידי הבנק ובמהשך לכך מיזוגו לבנק ירושלים, בכספי להוראות הדין; עוד החליט דירקטוריון הבנק בתקילת השנה לאשר מכירת כל מניות הבנק בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ; השלמת העסקה, ככל שתושלם, צפיה בסוף חודש אוגוסט 2018.

הסטרטגייה העסקית של הבנק

לבנק תכנית אסטרטגית אשר במרכזו צמיחה מבוקרת תוך מיקוד בפעולות קמעונאיות מתמחה במשכנותות והמשך פיתוח האשראי הכספי.

בחודש יוני 2016 עודכנה התכנית האסטרטגית של הבנק, בסיס התכנית, מתן פתרון בנקאי משלים לליקוחות כלל הבנקים, אשר אינם מקבלים מענה למלא הצריכים הפיננסיים שלהם מהבנק העיקרי בו מתנהל חשבונם. הבנק חותר לישום אסטרטגיה זו, בין היתר, באמצעות הנגשה של מוצרים ושירותים, בדגש על חיזוק פתרונות דיגיטליים ומצוצום הטלות הכספי הקימתי ברכישת פתרונות ושירותים בנקאים. האסטרטגיה מתבססת, בין היתר, על גישת ליקוחות למוצרים פיננסיים ללא קשר למיקום בו מונהל חשבון העו"ש העיקרי של הלוקות.

התכנית האסטרטגית מアナנת בין שיקולי תשואה לשיכון ונעודה להביא לשמרה על יציבותו וחסונתו של הבנק, השגת רווחיות נאותה וצמיחה מדודה, וכל זאת תוך השתת ערך לליקוחות ולמחזקי עניין האחרים.

לצורך הגשמה יעדית התכנית פועל הבנק במספר קווי פעולה שהוגדרו בתכנית האסטרטגית הכלולים, בין היתר, את המהלים הבאים:

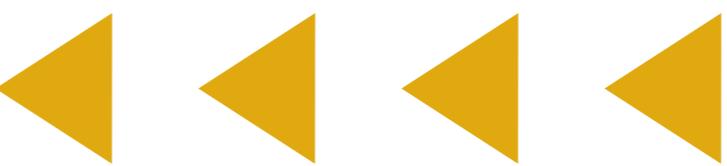
אשראי לדיוו, ליבת עסקים של הבנק – הבנק רואה באשראי לדיוו את מנוע הכניסה העיקרי שלו ובהתאם לכך, מiskyיע מאמצים בפיתוח ובהרחבת הפעולות. חלק מיחידות הבנק שדה התעופה (איירפורט סיטי). חלק מיחידות הבנק וכן מוקד הליקוחות של הבנק שהוקם בשנת 2012 נותרו בירושלים, וגם כו� מהווה הבנק, המפעיל 3 סניפים בירושלים, חלק מקהילת תושבי העיר.

נכון ליום שנת 2017 מועסקים בנק ובחברות הבת 607 עובדים, מהם 63 עובדים באמצעות מיקור חוץ. לתוכם הרביעון השני, 2018, ובעקבות מכירת פעלולות הברוקראדי של הבנק, מועסקים בנק ובחברות הבת 555 עובדים, מהם 38 עובדים במיקור חוץ (במנין עובדים במיקור חוץ אינם כוללים מוקד השירות הטלפוני של הבנק, עובדי נקיון ושמירה וכן עובדים להחלפה זמנית של עובדי הבנק או לפROYיקטים).

אשראי צרכני – בהמשך למהלך שהחל בשנת 2010 להעמדת אשראי צרכני ליקוחות הבנק וליקוחות חדשים, החל הבנק במחצית השנייה של שנת 2017 להעמיד אשראי ליקוחות כל הבנקים בנקודות מכירה קמעונאיות באמצעות פתרון דיגיטלי מלא, תוך הגעה לקהלים שאינם בסביבת הליקוחות הנוכחיות שלהם.

אשראי למימון פרויקטי נדל"ן למוגרים בModelProperty ליווי סגור – הבנק ממשיך לפעול ליצירת שיתופי פעולה בין לבני חברות ביotech וגופים מוסדיים אחרים לשם מתן אשראי לילוי פרויקטים והנפקת בטוחות לפי חוק מכיר (דירות) וערבותות אחרות.

בנוסף לשינויים אלה נמצא כי הנושאים הבאים: מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות, פרטיות הלוקוח, נישות לאנשים עם מוגבלות, מניעת שחיתות ושיקולים סביבתיים וחברתיים במtan אשראי, מימון והשקעות, נמצאים בדרוג גבוה, הן בקרוב הבנק והן בקרוב מחזקיק העניין, ולכן הבנק ישים עליהם דגש בשנים הקרובות.



נושא*י*הקיימות המהו^תויות

נושא*י*הקיימות המהו^תויות של בנק ירושלים זהה בתהיליך מקיף שבוצע בדוח לשנת 2015 וכלל: סקירה ענפית וניתוח דוחות קיימות, סקירת דירוגים של חברות עסקיות בתחום הקיימות, התיעצות עם מומחי קיימות ושיחות עם מנהליים בبنם.

לקראת כתיבת דוח זה, נערך עדכון ותיקוח של נושא*י*הקיימות המהו^תויות של הבנק, וראשוונה נערך דירוג של הנושאים לפי סדר חשיבותם עבור הבנק ומחזקיק העניין, וכן נבנתה מטריצת מהו^תויות המשקפת את תמהיל העמדות ביחס לכל נושא. כתוצאה מטהיליך זה, זהה 18 נושאים מהו^תאים לבנק, אשר חולקו לחמש קטגוריות עיקריות, על פי קבוצות מחזקיק העניין המרכזיות של הבנק – כלכלה, ל��חות, עובדים, קהילה וסביבה, אתיקה וממשל.

כלכלה ופיננסים	ל��חות	ה_mAב האנושי	אתיקה וממשל תאגידי	קהילה וסביבה
השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק	מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות	מעורבות ותרומה لتאגיד	ציוויל רגונציה	סביבת עבודה לקהילה
פיתוח וקידום שירותים פיננסיים	נגישות לאנשים עם מוגבלות	הכשרה ופיתוח עובדים	מניעת שחיתות	קיודם חינוך פיננסי
শיקולים סביבתיים וחברתיים במtan אשראי, מימון וההשקעות	שירות לקוחות ושוויון הדדי	גיאון תעסוקתי בהעסקה	אחריות לסייע תאגידי	אחריות לסייע העסקה
פתרונות והוגנות בשיעור	פרטיות הלוקוח	שרשות האספקה		



במסגרת התהיליך לעדכן עמדות מחזקיק העניין נערכה סקירה של נושא*י*הקיימות ב- 5 הבנקים הגדולים, כפי שהतפרסמו בדוחות הקיימות לשנת 2016. בנוסף לכך הסטמוכה הסקירה על מסמך "נושאים מהו^תאים בדיעות אחראיות תאגידית בסקטור הבנקאות בישראל", שפורסם בשנת 2016 על ידי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות BDO Consulting ב- (צג'י אקדמיה, שוק ההון, ארגונים חברתיים וסביבתיים) באשר לציפיותיהם מהסקטור הבנקאי בדיעות בנושאי אחראיות תאגידית.

עמדות מחזקיק העניין הוצגו בפני צגי הנהלת הבנק בדיון בו גובשה עמדת הבנק לגבי דרגת החשיבות של כל נושא מהו^תי ובהתאם גובשה מטריצת המהו^תויות.

כמה ממצאי הסקרים שעלייהן התבבסה המטריצה, נערךו מספר שינויים בראשימת הנושאים:

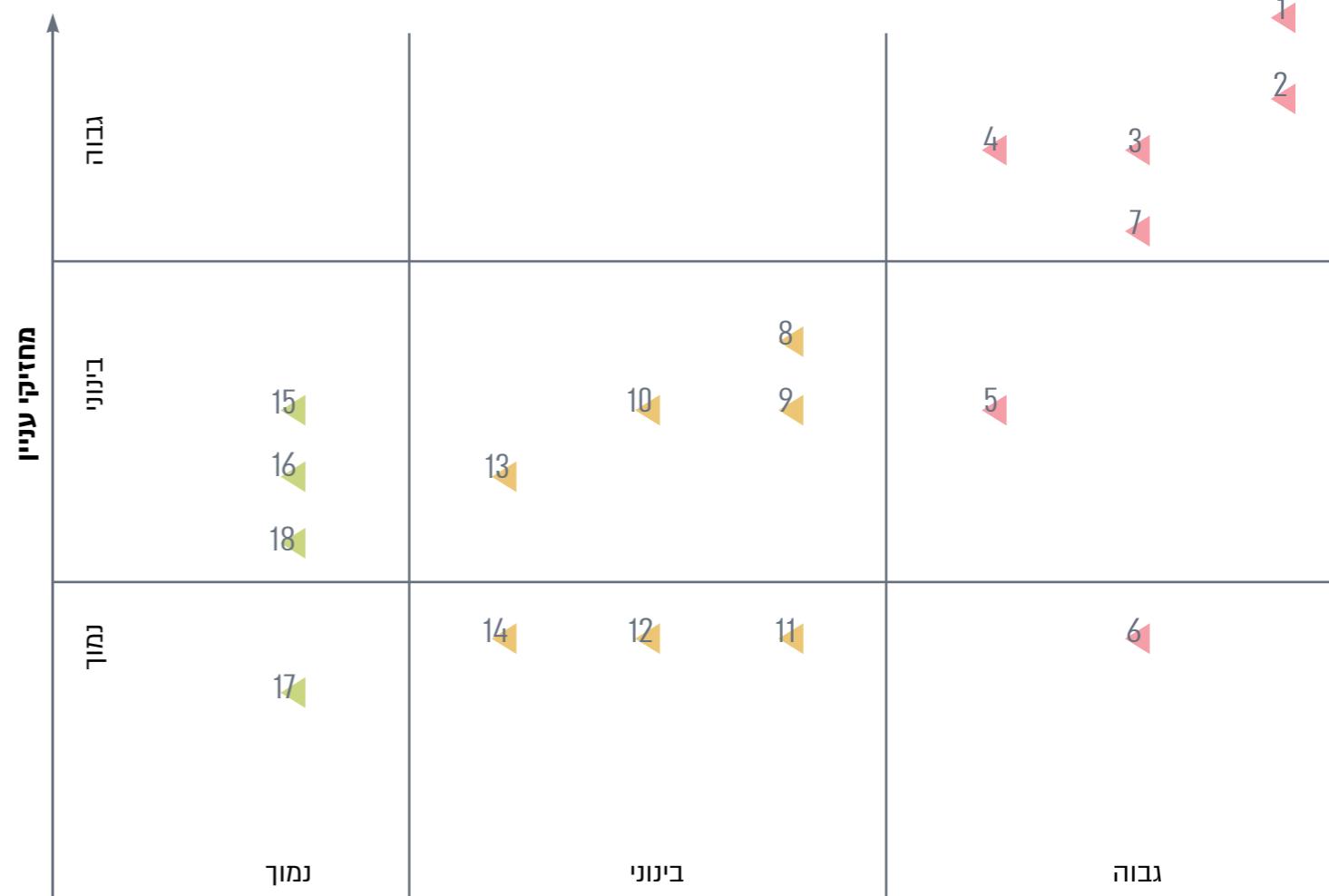
- ◀ נושא*י*שיקולים סביבתיים וחברתיים במtan אשראי, מימון וההשקעות, ונושא*י*קיודם חינוך פיננסי נוספו לרשימת הנושאים המהו^תאים לראשונה בדוח זה.
- ◀ נושא*י*אחריות לסייע ושרות האספקה פועל לשני נושאים נפרדים.
- ◀ נושא*י*יחסי הנהלה- עובדים הוכנס כתה נושא תחת סביבת עבודה ותאגיד העסקה.

פירוט נושאי הקיימות המהוותים, מדי ביצוע וגבול השפעה

להלן פירוט נושאי הקיימות המהוותים, מדי ביצוע וגבול ההשפעה:

גבול השפעה	מדד ביצוע	נושא GRI	נושא מהותי בדוח
חיצוני: בעלי מנויות, ליקוחות, ספקים וכן מוצר הבנקאות והכלכלה המקומית	201-3, 201-2, 201-1 201-4	Economic performance	השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק
פנימי: עובדי הבנק			
חיצוני: ליקוחות הבנק וכן מגזר הבנקאות והכלכלה המקומית	202-2, 202-1 203-2, 203-1	Market presence Indirect economic impacts	פיתוח וקידום שירותים פיננסיים
חיצוני: ליקוחות הבנק	FS14, FS13	Sector Supplement	מצרים ושירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוננות
חיצוני: ליקוחות הבנק	417-2, 417-1	Marketing and labeling	נגישות לאנשים עם מוגבלות
חיצוני: ליקוחות הבנק	418-1	Customer privacy	פרטיות הלוקוח
חיצוני: ליקוחות הבנק	417-3	Marketing and labeling	שकיפות והוגנות בשיווק
פנימי: עובדי הבנק	401-3, 401-2, 401-1 402-1	Employment	סביבה תעסוקתית ושוויון העסקה
פנימי: עובדי הבנק	, 403-3, 403-2, 403-1 403-4	Occupational health and safety	הכשרה ופיתוח עובדים
פנימי: עובדי הבנק	404-3, 404-2, 404-1	Training and education	גיוון תעסוקתי ושוויון ההזדמנויות בהעסקה
פנימי: עובדי הבנק	406-1	Non-discrimination	
.	405-1	Diversity and Equal Opportunity	
חיצוני: משפיע על קהילות ועל פיתוח כלכלי	413-2, 413-1	Local Communities	מעורבות ותרומה לקהילה
חיצוני: משפיע על הקיימות הסבירתיות	301-2, 301-1 , 302-3, 302-2, 302-1 302-5, 302-4	Materials Energy	אחריות לשביבה
חיצוני: משפיע על הקיימות ספקים	, 305-3, 305-2, 305-1 305-6, 305-5, 305-4 305-7	Emissions	
חיצוני: משפיע על הקיימות ספקים	308-2, 308-1	Supplier Environmental Assessment	שרשרת האספקה
חיצוני: בעלי מנויות, ליקוחות ספקים	414-2, 414-1	Supplier Social Assessment	
פנימי: עובדי הבנק	419-1	Socio Economic Compliance	ציוויל רגולציה
חיצוני: בעלי מנויות, ליקוחות ספקים	205-3, 205-2, 205-1	Anti-corruption	
פנימי: עובדי הבנק	415-1	Public Policy	מניעת שחיתות
חיצוני: בעלי מנויות, ליקוחות ספקים	102-16, 102-18	General Disclosures	אתיקה ומושל תאגידי

לשני נושאים מהוותים המפורטים בדוח זה (שייקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות, וקידום חינוך פיננסי) לא קיימים מדי ביצוע על פי תקן ה- GRI ולכן לא מופיעים בטבלה לעיל.



בנק ירושלים

1. פרטיות הלוקוח
2. מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוננות
3. נגישות לאנשים עם מוגבלות
4. מנייעת שחיתות
5. ציוויל רגולציה
6. פיתוח וקידום שירותים פיננסיים
7. שייקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון וההשקעות
8. שירות לקוחות
9. סביבת עבודה ותנאי העסקה
10. גיוון תעסוקתי ושוויון ההזדמנויות
11. מעורבות בקהילה
12. הכשרה ופיתוח עובדים
13. מושל תאגידי ואתיקה בעסקים
14. שקיפות והוגנות בשיווק
15. השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים
16. שרשרת האספקה
17. אחריות לשביבה
18. קידום חינוך פיננסי

פירוט מחזיקי עניין, דרכי תקשורת ו齊יפות

קהילות מקומיות, ארגוני חברה וסביבה	רגולטורים	ספקים	בעלי מנויות	עובדים	לקוחות	
הקהילה הLocale המקומית שבתוכן מקים בנק ירושלים את פעולות; עמותות וארגוני הפעלים למען קידום מטרות חברתיות.	הגורם המקומי ו המקצועיים שהוראותיהם והתקנות שהם מתקיים משפיקים על הזירה העסקית בכל, ועל המערכת הבנקאית בפרט.	ספקיו השירותים והצדוקים שבכל זה השירות יעזץ התומכים בהתנהלות השותפת של הבנק.	מניות הבנק מוחזקות בידי בעלי השליטה בבנק (ג'ב' כנה שובל מחזיקה בכ- 86% באמצעות יעוז חברה להשקעות בע"מ, וחברות בשליטהה), וכן בידי משקיעים מרקם הציבור.	הבנק רואה בஸא'b האנושי אם נכון החשיבות ביוטר וחלק אינטגרלי מהצלהה.	הרוב המכريع של לקוחות הבנק הינם משקי בית פרטיים, תושבי ישראל ותושבי בחו'.	
הבנק מקיים קשר ימיומי עם אונשי הקהילה המקומית במסגרת שירותו ללקוחות ולצבא הרחוב. כמו כן, מקים הבנק קשר רציף עם עמותות חברתיות ובכלל זה מקים עם דיאלוג שוטף להבנת צריכיהם, ותורם להן הן בסיס והן באמצעות פעולות התנדבותיות בשיתוף עובדי הבנק,	בנק ירושלים אין מעורב באופן ישיר בחקיקה, אך מעמיד ידע, ניסיון ומושב בתהיליכי חקיקה, ביעර באמצעות חברותו בigenous, מקיים הבנק קשר רציף עם בנק ישראל בנושאים הקשורים או העשויים להשפיע על פעולות.	הבנק מקיים קשר רציף עם ספקיו בעיקר באמצעות המנויות שלו, בין างף המחשבוב, מחלקת הרכש שוטפים באמצעות המגנ"א (לרבות עם ארגון העובדים), דוחות כספיים), שירות לקוחות ואגף הייעוץ המשפטי, בigenous, מקיים הבנק קשר רציף עם בנק ישראל בנושאים ההנית מאשרים באסיפות הכליליות מיini דירקטוריום ונושאים נוספים על פ"ז.	הבנק מחייב לישום ترتבות של שיח עם עובדי, פתח באמצעות מערכות信息系统 החויבת והומוליה, עם ארגון העובדים, ישום מדיניות "דלת פתחה" לעובדים אצל מהלים, שולחות עגולים, תדריל הערצת ביצועים אישי, הפועלן הארגוני, ופעליות גיבוש כלליות ויחידיות.	הבנק מפתח ומעודד שיח מתמיד עם קהל לקוחות באמצעות שירות הלקוחות, הבנקאים בסניפים, ואטר האינטרנט.		דיאלוג של הבנק עם מחזיקי העניין שלו מסייע לו להבין את צרכיהם ולפעול למטרן מענה לצריכים אלה. הבנק מנהל את קשריו עם מחזיקי העניין באמצעות מגוון ערוצי תקשורת, ובין היתר, עובדי הבנק בסניפים, מוקד הלקוחות ואחר הבנק, המוחיבים לשפק למחזיקי הunnyין מידע שקו'ר וברור, לשיער בקבלת החלטות מושכלות ומואזנות בכל הנוגע למשק שליהם עם הבנק.
חברה עסקית הפעלת מתוך הקהילה המקומית ובתמיכתה, מצפים גורמים אלה מהבנק ולתרום לקידומה ולרווחתה.	הרגולטורים מצפים בנק ירושלים לנהל את עסקי בהתאם להוראות וכלי הרגולציה, בהתנות ובנסיבות כלפי ליקוחותינו. בנק ישראל מצפה לשמרה על ה齊יבות והחומר של הבנק.	ספקיו הבנק מצפים להתנהלות עסקית הוגנת, מקצועית וארוכת טוח. בהתאם להוראות וכלי הרגולציה, בהתנות ובנסיבות כלפי ליקוחותינו. בנק ישראל מצפה לשמרה על ה齊ibilitה והחומר של הבנק.	השתארך לבעל המנויות, בין היתר באמצעות שמיירה על יציבות וחוסן הבנק, הצגת רווחיות נאותה וחלוקת דיבידנדים.	עובד הבנק מצפים לסייעת עבדה מקצועית, מגוננת, נעימה ובטוחה שתתמוך המקצועית לצרכיהם, שירות העולם ומקצועי, גנטות לפועלות פיננסיות, שיקיפות והגינות בפרשום, שמירה על פרטיות, ונגישות לאנשים עם מוגבלות.	لتיפוית הבנק, הנושאים המהותיים bijouter עבור לקוחותינו הינם: מורים פיננסיים הוגנים ומתאמאים לצרכיהם, שירות העולם ומקצועי, גנטות לפועלות פיננסיות, שיקיפות והגינות בפרשום, שמירה על פרטיות, ונגישות לאנשים עם מוגבלות.	אנו מודים לך за твою поддержку и за то, что ты делаешь для нас и для общества.

תפקידים, פיקוח ותפעול

תפקידים, פיקוח ותפעול

תפקידים, פיקוח ותפעול





חלק ב'

כלכלה ופיננסים



נתונים עיקריים על הבנק

2017	2016	2015	
13,554	14,202	14,220	סך הכל מアジן (במילוני ₪)
489	511	477	הכנסות (במילוני ₪)
400	387	366	הוצאות (במילוני ₪)
37	56	49	רווח נקי (במילוני ₪)
4.5%	7%	6.3%	תשואה להון
837	808	784	הון עצמי (לאחר חלוקת דיבידנד) (במילוני ₪)
82%	76%	77%	יחס ייעילות
10.2%	10.1%	9.7%	יחס הלימות הון עצמי רובד 1
7	14	17	דיבידנד (במילוני ₪)
15	38	22	הפרשה למשתמשים (במילוני ₪)
0	0	0	ספקים הון כתשלומי ריבית
56	52	45	פחות בגין רכוש קבוע (במילוני ₪)
37	30	40	הוצאות בגין הפסדי אשראי (במילוני ₪)
607	623	612	מספר עובדי הבנק
63	81	87	*מצהה במקור חוץ:
20	24	24	מספר סניפים
9,671	9,790	9,889	ашראי לציבור, נטו (במילוני ₪)
10,560	10,868	11,019	פיקדונות הציבור (במילוני ₪)
0.5	0.5	0.5	תרומה לקהילה (במילוני ₪)
168	161	154	תשלומים לספקים (במילוני ₪)
176	173	166	הוצאות שכר (במילוני ₪)
2,893,077	3,043,846	3,288,655	צריכת חשמל (קוט"ש)
33.41	40.77	49.45	צריכת נייר (טון)
303,585	300,167	300,000	צריכת דלק (ליטר)
35.02	34.97	39.55	פסולת נייר (טון)
1.5	0.5	100%	פסולת אלקטרוני (טון) **
100%	100%	100%	מחזור נייר (טון)
709.65	701.66	658	מכלול 1 - צריכת אנרגיה ישירה (פליטות הנזירות מצריכת דלקים, גזי קירור)
1,645.44	1,731.19	2,289	מכלול 2 - צריכת אנרגיה עקיפה (פליטות הנזירות מצריכת החשמל)
2,355.09	2,432.85	2,947	סך טביעת רגל כחמנית

נתונים אלה משקפים את התרומה שימושית הבנק לחים הכלכליים בישראל ומאפשרים ללקוחות, עובדים, בעלי המניות, לספקים ולחברה ככלל, ליהנות מהפעולות הכלכליות של הבנק.

* במשמעות זה אינס כלולים מוקד השירות הטלפוני של הבנק המופעל באמצעות ספק חייזנו, עובדים ניוקין ושמירה וכן עובדים המועסקים באמצעות ספקים שירותים לבנק להחלפה זמנית של עובדי הבנק או לפ羅יקטם.

** לא בוצעה מדידה של הנתונים בשנת 2015. מרבית הפסולת האלקטרונית שנאספה בשנת 2016 פונתה רק בשנת 2017

השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק

בנק ירושלים מציג בעקבות בסיס פיננסי איתן המאפשר לשרת את לקוחותיו ולהרחיב את פעילותו בשנים הקרובות בהתאם לעדוי האסטרטגיים.

הרווח הנקי של הבנק הסתכם בשנת 2016 לסך של כ-56 מיליון ₪ ובשנת 2017 לסך של כ-37 מיליון ₪, והתשואה להון עמדה על 7% בשנת 2016 ו- 4.5% בשנת 2017; זאת בהלמה לתיכון של הבנק על רקע תנאי השוק. תיק האשראי של הבנק איכובי מאופיין בפייזור גדול ויתרות תיק האשראי נטו של הבנק הסתכמו בתום כל אחת מהשנתיים על סך של כ-10 מיליארד ₪.

בשנים אלה גם הוסיף הבנק להגדל וחזק את בסיסו ההון שלו. יחס הלימות הון עצמי רובד 1 עמד בסוף שנת 2016 על 10.1% ובשנת 2017 על 10.2% לאחר חלוקת דיבידנד בסך של 14 מיליון ₪ בשנת 2016 ו-7 מיליון ₪ בשנת 2017.

כמוסד פיננסי, לבנק ירושלים תרומה כלכלית המשיעת לצמיחה המשק בישראל, הן באופן ישיר והן באופן עקיף, ותבטאת, בין היתר, בהעסקת עובדים, מתן שירותים בנזקים ללקוחות משקי בית ולבניינים למטרת ביוני פרויקטים לדירות והתחדשות עירונית, תרומה לקהילה, קשרים עסקיים עם ספקים, תשתיות מיסים ועוד.

במהלך השנים 2017-2016 המשיך הבנק בישום תוכניתו האסטרטגית, תוך שימור רמת רווחיות התואמת לאופי הפעולות ופרופיל הסיכון של הבנק וזאת על אף תנאי השוק המשתנים, לרבות התגברות התחרות במערכות הבנקאיות וסיבת הריבית הנמוכה. بد בבד המשיכה הנהלה בהשקעות בפיתוח הבנק תוך ממשיכי התייעלות.



פיתוח וקידום שירותים פיננסיים

הלוואות צרכניות טובות ירושלים

במסגרת הרחבת הפעולות הדיגיטלית של הבנק, הושק בשנת 2014 שירות מתן הלואה באמצעות האינטראט ללקוחות כל הבנקים. שירות זה הינו ייחודי לבנק ירושלים, אשר היה בין הבנקים הראשונים שיישמו את ההקלות הרגולטוריות אפשר נגישות למוצר זה למזרים וכלהים נוספים. בשנים 2017-2016 שופר השירות ושודרג וכיום ניתן לבצע את כל התהליך, מראשיתו ועד סוףו, בסביבה הדיגיטלית ומוקד הבנק בקרה קלה ונוחה. השירות ניתן בשלוש שפות: עברית, ערבית ואנגלית.

נקודות מכירה

במסגרת פעילות הבנק לקידום בנקאות משלהמה והנגשת מוצריו השיק הבנק בשנת 2017 מיזם להעדרת אשראי צרכי בנקודות מכירה קמעונאיות. בכך ניתן מענה ללקוחות המבוקשים לרכוש מוצרים מבתי עסק במימון בנקאי באמצעות דיביטיים בעת ביצוע הרכישת השירות זה מאפשר ללקוח הקלה שימושית בהזרז החדשני ערך משותף לבנק וללקוחותיו.

נכון למועד פרסום הדוח, לבנק 150 נקודות מכירה בבתי עסק שונים.

150

כיס לבנק 150 נקודות מכירה
בבתי עסק שונים.

הבנק פונה ללקוחות כלל הבנקים המעווניים בפתרון משלים ומותאם לצרכיהם הפיננסיים. לשם כך פועל הבנק לפיתוח, קידום והנגשת שירותי מוצרים פיננסיים למגון לקוחות בעלי יכולות וצרכים שונים במטרה לספק מענה לכל מי שמעוניין לפעול בתחום הפיננסי.

השירותים והמוצרים של הבנק

משכנתאות טובות ירושלים

העדרת אשראי לדיר או מד בטיב העסקים של הבנק והתמחותו בהעדרת שכנתאות התואמות את צרכי וטעמי האשיים של לקוחות. שירות זה מתבסס על הניסיון הרב ועל הידע והМОמחיות שנצברו בבנק, בין היתר, בתחום מענה ופתרונות לנכסים שרישומים מורכב מסיבות שונות. במסגרת שירות זה, מעמיד הבנק הלוואות לאנשים פרטיים לרכישת דירת מגורים וכן הלוואות לכל מטרה בbijichon דירת מגורים.

לבנק מגוון רחב של מוצרים שכנתאות. בנוסף לשכנתאות בשקלים במסלולים שונים ומשכנתאות במטבע חוץ, לבנק מוצרים יהודים, כגון שכנתא אקספרס – הלואה מהירה הניתנת תוך 10 ימי עסקים, במקורה משועבדת דירת המגורים בעלות מבקש ההלוואה ומשכנתא סבלנית – המאפשרת ללקוח הקלה שימושית בהזרז החדשני לתקופה של עד 7 שנים.

בנק ירושלים מיחס חשיבות רבה להתקנת השירותים והוצרים לכל לקוח על פי צרכי וכן הנטסתם לכל הציבור לצד התנהלות בנקאית הוגנת, אחרית ושקולה.

בבנק מתחמים במתן פתרונות בנקאים משלימים ללקוחות משקי הבית, אשר אינם מקבלים מענה למלא הצורך הפיננסים שלהם מהבנק העיקרי בו מתנהל חשבונם – שכנתאות מורכבות ופשוות, אשרי בתהליכי דיגיטליים, ייעוץ השקעות, פיקדונות, חסכנות ועוד.

הבנק חותר לישום אסטרטגיה זו, בין היתר, באמצעות הנגשתה של מוצרים ושירותים, בדגש על חיזוק פתרונות דיגיטליים ומוקדים טלקומיניים ומצומצם התלות הפיניט בסיטפים. לבנק שירותי דיגיטליים יהודים, הכוללים העדרת אשראי והפקדת פיקדונות לכל הציבור.

בנוסף, ובמטרה לתת מענה מותאם לצרכי לקוחות משקיעים הבנק, באמצעות החטיבה הקמעונאית, מאמצים ותשומות בניתוח צרכי הפיננסיים של לקוחות. בדרך זו, מצליח הבנק להעניק שירותי בנקאות למגוון לקוחות עם יכולות פיננסיות שונות מכל שכבות החברה בישראל.

משכנתא 60

בשנת 2017 השיק הבנק פלטפורמה דיגיטלית לקבלת אישור עקרוני למשכנתא ללקוחות משקי הבית. פלטפורמה זו מאפשרת להגיש בקשה למשכנתא באתר הבנק בຄלות באמצעות העלאת המסמכים הנדרשים לאתר. מוקד מומחים למשכנתאות, המאוריש על ידי בנקאים אישיים ומקטיעים יוצר קשר עם מגיש הבקשה, מלוזה אותו לאור כל התהליך עד לחתימה על מסמכי המשכנתא בסופו. כך מתאפשר תהליך משכנתא בשקיפות, יכולת מעקב דיגיטלי אחר התקדמות בבקשת המשכנתא, ותוך ייעול, עד כמה שנייתן, של תהליך מרכיב המהווה את אחת מההחלטות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחיה של משפחה בישראל.

◀ פיקדונות טובים ירושלים

הבנק מעמיד שירות ייעוץ בניריות ערך ללקוחות בכל מערך הסניפים של הבנק באמצעות יועצים מורשים. הבנק נותן שירות ייעוץ השקעות גם ללקוחות שהייקף התקין שלהם אינם גבוה ומתוחת לשך המetable במערכת הבנקאית. כל לקוח מקבל שירות מותאם אישית לצרכים שלו ומתקיימת עימם שיחה תקופתית.

◀ כרטיס חיבור נטען Pre-Paid

בשנת 2017 השיק בנק ירושלים, בשיתוף עם חברת מסטרקארד, כרטיס חיבור נטען, ה- Pre-Paid. המוצר הראשון שהשוק הינו "כרטיסי מסעיפים" שמאפשר למאות אלפי 用户ים בישראל ללא חשבון בנק לקבל את משכורותם בכרטיסים, במקום בזמןן או בהמחאה. כרטיס Pre-Paid ניתן לשימוש בארץ ובעולם, ומאפשר למשוך מזומנים מכל כספו, ולהנות מיתרונות שرك חשבון עוז'ש יכול להציג, כמו צבירת זמן ללא חשש מגנבות ואובדן או קניות ברשות. לרשות מחזקי הCARTEIS עומדת מוקד שירות הפעול בכל שעות היוםה ואטר אינטראקטיבית במספר רב של שפות – ערבית, אמהרית, רוסית, סינית, אנגלית ועברית.

הכרטיס משוקך דרך מסעיפים וטומן גם עבורים יתרונות רבים. לצד חסכו רב של זמן וכיסוי בהעברת משכורות לעובדיםם, הם נתפסים כאמינים, מתקדמים וחדשניים הדואגים לרווחת עובדיהם. הראשונים להשתמש בו היו מסעיפים מענפי המלונאות, הסיעוד, האבטחה והשניה.

מוצר זה מאפשר לתת מענה לכ- 1.5 מיליון תושבי קבוע ותושבים ארעים החיים בישראל, שאינם מחזקים חשבון בנק בארץ, ומהוועם עבורים דרך נוחה ויעילה להנות מה יתרונות שיש לכרטיס להציג.

◀ מסופי ATM למשיכת מזומנים (מחוץ לסניפי הבנק)

במסגרת פעולות בנק ירושלים לקידום והגנת המזומנים בקרב הציבור הצב הבנק מציעים למשיכת מזומנים (ATM), לרבות בנקודות בהן קיים מחסום באפשרות למשיכת מזומנים, המאפשרים משיכת מזומנים בסכומים גבוהים של עד 8,000 ש. הנק השיב מסופים בישובים מגזר הערבי, בישובים חרדיים ובאזורים פריפריאליים ובכך פועל להגנת שירותים המשיכת המזומנים באזוריים אלו. מספר מסופי ה- ATM של הבנק (מחוץ לסניפים) עמד בסוף שנת 2017 על 102, מהוועה כ- 35% מכלל מסופי ה- ATM מחוץ לסניפים במערכת הבנקאית.

יעדים

- ▀ השקחת מוקד מומחים לפיקדונות.
- ▀ הגדלת מספר המשתמשים בכרטיס חיבור נטען (Pre-Paid).

הבנק מציע מגוון רחב של מסלולי השקעה, בפיקדונות המתאימים לכל צורך, במטרה לאפשר לכל אדם בישראל לפיקדון בצורה הקלה והנוחה ביותר. בנק ירושלים הינו הבנק היחיד במערכת הבנקאית הישראלית המאפשר הפיקדונות לככל הציבור בתהליך אינטראקטיבי קצר ופשוט באמצעות 'מערכת סגורת', ולא צריך להגיע לסניפי הבנק. מוצר הפיקדונות המוצעים על ידי הבנק בסניפים ובאמצעות המערכת הסגורה כוללים הצעת ערך פיננסית מהטבות ביותר במערכת הבנקאית, ובهم מוצר פיקדונות ייחודיים וריביות אטרקטיביות לאורץ זמן. במסגרת מוצר הפיקדונות, מציע הבנק מספר מסלולים:

- ▀ פיקדון שמש – פיקדונות המאפשרים השקעה לטוח ארוך ושיעור ריבית גבוהה ככל שהליך מתמיד בהשקעה, ועם זאת מאפשרים לשחרר את הכספי לפני סיום התקופה המקורי, בתחום יציאה קבועות מראש.
- ▀ פיקדון גנה – פיקדון המאפשר הכנסה שוטפת מן הריבית או קרן ההשקעה, באופן חודשי או שנתי.
- ▀ פיקדון ארץ – פיקדון המאפשר ממשיכה חלקית או מלאה של סכום הפיקדון בהתראה קצרה יחסית.
- ▀ פיקדון ירח – פיקדון המאפשר ממשיכה חודשית במגוון מסלולים גמישים עם תחנות יציאה, ומאפשר שינוי של סכום ההפקדה בהתאם לצרכים המשתנים של הלוקוח ללא קנסות.
- ▀ פיקדון מדאים – פיקדון המאפשר להשקיע לתקופה קצרה, בין שבוע לשנה, בריביות אטרקטיביות.
- ▀ פיקדון צדק – פיקדון המאפשר הפקדה בשני מסלולים בו זמן, בריבית קבועה ובריבית משתנה, לתקופה מוגדרת מראש, בתום התקופה הלוקוח זכאי למסלול שצבר את הריבית הגבוהה מבין השניים.
- ▀ פיקדון שבתאי – פיקדון המאפשר הפקדה לטוחה בשילוב קרן השקעה מובעתת (באופן מלא או חלק).
- ▀ פיקדון נפטון – פיקדון מובנה המאפשר חשיפה לשוק ההון בשילוב קרן השקעה מובעתת (באופן מלא או חלק).



פיקדון שבתאי



פיקדון ארץ



פיקדון שבתאי



פיקדון גנה



פיקדון ירח



פיקדון צדק



פיקדון צדק



פיקדון שמש

শিকולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות

התאחדות עירונית

בנק ירושלים, באמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק, מעמיד מימון לפרויקטים לבניה למגורים. חלק גדול מהימון כו� מופנה לפרויקטים של התאחדות עירונית (לרובות تم"א 38 לsocnia ועסקאות מימון פנוי ובינוי), בשיתופי פעולה עם חברות ביוטוח וגופים מוסדיים; היתרונות הסביבתיים והחברתיים הטעונים בהתחדשות עירונית רבים. בין היתר, הגדלת היעד הדירות לכלל הציבור, חיזוק מבנים, שיפור איכות הדירות של בעלי הדירות, חיזוק מרכזי הערים ועוד. העדמת המימון לפרויקטים אלה על ידי הבנק מאפשרת מימוש יתרונות אלה לתועלת הציבור כולם. הבנק, יחד החלוצים בתחום מימון פרויקטים להתחדשות עירונית, ממן פרויקטים רבים בתחום זה.

על יוזמות ופעולות של הבנק בהיבט של אשראי חברתי ניתן לקרוא עוד בפרקם על "פיתוח וקידום שירותים פיננסיים" ו"מצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות".

הבנק מאמין כי הצלחה עסקית הולכת יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים. מאז אישר דירקטוריון הבנק בשנת 2011 מדיניות ניהול סיכוןים סביבתיים, פועל הבנק לזרות, להעניק ולנהל את הסיכון הסביבתיים הכרוכים בפעולות וב פעילות ל��חותין, זאת, חלק מ哲יותו כלפי ציבור לקוחותיו ובעלי המניות ניהול עסקיו באופן רוחני ואחראי.

יזמות ופעולות הבנק

- | במתן אשראי בתחום הבניה והndl"ן ניתנת התייחסות לצמצום החשיפה לסיכון הסביבתי הן בשלב המקדים טרם העמדת האשראי, והן במקרה שנתגלתה חשיפה לאחר העמדת האשראי.
- | חלק מדיניות הבנק לצמצום החשיפה, הבנק מתחים את לקוחותינו העסקים על הצהרות מתאימות ומתן גילוי נאות לסיכון סביבתי פוטנציאלי בפעולות הלוקו או בנסיבות המועמדות נגד האשראי.
- | הבנק אוסף מידע כל הנדרש מהлокו להערכת סיכון סביבתי הכרוך בפעולות באמצעות שאלונים מתאימים.
- | הבנק מקיים בקרה על יישום המדיניות בעזרת מערכת מפקחים ושםאים המתמחים בזיהוי סיכון סביבתיים פוטנציאליים.
- | הבנק פועל להטמעת המודעות לסיכון הסביבתי בקרב הבנקאים של סקטור הנדל"ן.

אישור האשראי בעמידת הלוקו במוגבלות ותנאים הקשורים בניהול סיכוןים סביבתיים. בזמן מתן אשראי כאמור בוחן הבנק את ההשפעות הסביבתיות ופועל לצמצום הסיכון הסביבתי בהתאם למספר עקרונות:

- | סיוג ענפי – שכלל החשיפה לסיכון סביבתי פוטנציאלי, בהתאם לענף הרלוונטי.
- | סיוג קבועות לווים – הבנק שואף להימנע ממתן אשראי ללקוחות אשר בפעולות יכולים לחוש את הבנק לסיכון סביבתי.
- | סוג הבטיחה – הבנק שואף להימנע מהישענות על בנסיבות המגליות חשיפה לסיכון סביבתי. במקרה מוגדר הקמעוני לא גובהה וכפועל יוצא החשיפה לסיכון זה איננה משמעותית.

במשך לאירוע ערך האחריות לסביבה ובמסגרת הפעולות להטמעתו, עוגנו במדיניות הבנק כללים לזייהו סיכוןים סביבתיים טרם מתן אשראי עסקי, והتنיה





חלק ג' לקוחות

בנק ירושלים פונה לקהל לקוחות רחבי של משקי בית, תושבי ישראל ותושבי חוץ, ופועל בתחום המשכנתאות, אשראי ארכני, חסכנות ופיקדונות ושוק ההון. הבנק פועל להשאות ערך ללקוחות, תוך קידום ערכי מצוינות, הוגנות ושקיפות בשירות.

פעילותו זו של הבנק מתבצעת בעיקר בחטיבה הקמענאיית המשרתת באמצעות מערכ הסינון, שיטופי פעולה בנקודות מכירה קמענאיות ומוקדי המומחים והDIGITAL את lkochot משקי הבית והבנקאות הפרטית. בנוסף, ובאמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק, פונה הבנק ללקוחות המגזר העסקי, בעיקר חברות בנייה, קבלנים וחברת נדל"ן.

הבנק מבצע באופן שוטף בקרה ומדידה של מידע ביידים, לצורך שיפור השירות ומענה לצרכי lkochot הבנק בצורה המיטבית.

מצרים ושירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות

בנק ירושלים שואף לגיון ללקוחותיו הקמעונאיים מכלל הציבור בישראל, תוך פיתוח התמחות
קמעונאית במגדרי אוכלוסייה שונות ומטען מענה אישי ללקוחות, המותאם לצרכיהם.

המגזר العربي

בנק ירושלים ניסיין רב שנים והিירותה עמוקה גם עם המגזר العربي. 3 מתוך 20 סניפיו, המהווים 15% מכלל סניפי הבנק, ממוקמים ביישובים ערבים (סניפי נצרת, טחנין ואום אל פאחם). 3 סניפים נוספים בaczcoו הארץ מושתנים אף הם אוכלוסייה מהמגזר היהודי בהיקף נרחב (סניפי חיפה, קריון וכרכיאל). עובדי הבנק בסניפים אלה, שחילקו משתייכים למגזר היהודי, מעורדים בחיה הקהילות המקומיות ובבסיסים את הקשר היישיר לאוכלוסייה תוך מתן מענה מקצועני המותאם לצרכיה, לרבות צרכים ייחודיים בתחום המשכנתאות. בין שירותינו המגוונים של הבנק עבור אוכלוסייה זו, ומתוך רצון להנגיש את שירותי האשראי הכספי לקהל לקוחות רחב יותר במגזר היהודי, פיתח הבנק מודול בקשנות אשראי בשפה העברית. שירות זה למגזר היהודי הינו ייחודי במערכות הבנקאות. בנוסף, הבנק פיתח מומחיות והתקচעות המאפשרת לו להעמיד משכנתא לדיר ללקוחות המגזר גם כאשר קיימת מרכיבות רישומית של הנכסים.

תושבי חוץ

בנק פעילות במגזר הבנקאות הפרטית הכללת שירותים ומוצרים לקהל לקוחות המורכב ברובו מתושבי חוץ בעלי עשור פיננסי בינוני ומעלה (יתרת נכסים פיננסיים העולה על 3 מיליון ₪). פיעילות זו, המורכזת בסניף הבנק בירושלים, מתמזהה במתן שירותים ומוצרים המותאמים ללקוחות אלה בדגש על שירות אישי, אינטימי ומקצועי. גם במגזר זה לבנק ניסינו הרבה והিירותה عمוקה עם הלkopות, עובדי הבנק מסיעים בשימור קשר זה.

יעדים

המשך התקচעות הבנק בקרב המגזר היהודי והמגזר היהודי, בין היתר, באמצעות פיתוח מוצרים ייחודיים חדשים המותאמים למגזרים אלה.

המגזר החradi

הבנק מעמיד את שירותיו לציבור החradi בעיקר באמצעות 6 מתוך 20 סניפיו, המהווים 30% מכלל סניפי הבנק, וממוקמים בלב האוכלוסייה החרדית (סניף רוממה-גאולה, בני ברק, אלעד, מודיעין עילית, בית שמש וביתר עילית).

בנק ירושלים שואף לתת את המענה המקצועי הטוב ביותר למגזר החradi, המותאם לצרכי הייחודיים. עובדי הבנק, המועסקים בסניפים אלה, מסיעים בשימור הקשר המיחד, היציב ואורך השנים בין הבנק לבין הציבור החradi, חלקם מעוררים בקהילות החרדיות ומכירים היטב את צרכיהן.

התמחות הבנק בתחום המשכנתאות והאשראי הכספי, עובדי הוטיקים המקצועיים ובבעלי הניסיוני, ובצד זה ההיכרות עם הלקוחות המייחדים את המגזר החradi, מאפשרים לבנק להציג מוצרים ייחודיים. כך למשל, מעמיד הבנק אשראי מותאם לצרכי המגזר, כגון הלוואות חגיג ולוואות לש machot.

בנק ירושלים מציע לכלל הציבור בישראל מוצרים פיננסיים ושירותים בנקיים משלימים בצורה הוגנת ובאופן המותאם לצרכיהם. גודלו של הבנק ומחובתו למtan פתרונות משלימים הם המאפשרים לו לייצר התאמת של שירותיו לתנאי השוק ולהציגם לקהל הרחב.

במסגרת פעילות זו, מקיים הבנק קשר عمוק וארוך שנים עם המגזר החradi והמגזר היהודי. קשר זה מאפשר לבנק לזהות ולהכיר טוב את צרכיהם של כל אחד מmagzim אלה ולפתח עבורם מוצרים ייחודיים. גם הפעולות השיווקית של הבנק הנה יעודית למגזרים אלה ומותאמת לשפה ולמנהגים המקובלים.

על אף עדכו בפרישת רשות הסניפים של הבנק בשנת 2017, שככל הרחבה ועיבוי של הפעולות בחבל מסניפי הבנק לצד מיזוג סניפים קיימים והקמת מוקדי מומחים, לא צומצמה פרישת הסניפים של הבנק במנזרים החradi והערבי. כמו כן, במסגרת תהליכי השינוי, הוחלף יעודם של הסניפים בבניין המשמש וביתר עלית מסניפי VC לסניפי משכנתאות במטרה לתת מענה לאוכלוסייה המקומית.

שירות מסרונים לטלפונים נשרים

בנק ירושלים היה הבנק הראשון לפתח שירות מסרונים ייחודי למגזר החradi. בכך להגביר את הנגישות של השירותים הבנקאים דיגיטלי, פיתח הבנק שירות מסרונים שמאפשר ללקוחותיו לקבל הודעה טלפונית האישיים שלהם ולהתעדכן על מצב החשבון שלהם, תוך התאמת אישית למגזר החradi.

גישה לאנשים עם מוגבלות

העמדת אשראי בנקודות מכירה ללקוחות בדת שמיעה

בשנת 2017 השיק הבנק מיזם להעמדת אשראי בנקודות מכירה קמעונאיות בדרך דיגיטליית. ללקוחות בעלי מוגבלות ניתן מענה ותמייהה ספציפיים. כך למשל, ללקוחה בדת שמיעה שפנתה לקבל אשראי, ניתן מענה ספציפי של קיוס שיחת וידאו עמה. מקרה זה משקף את החתירה לממן שירות אישי לכל לקוח ובהתאם לצרכיו תוך שמירה על נ翰י הבנק.

חלק מתכיפות השירות שלו, שואר בנק ירושלים להעמיד שירות הולם ושויוני לכל הלוקוחות, וביניהם, גם אנשים עם מוגבלות, על מנת שיתאפשר להם לקבל שירותים פיננסיים בנוחות ובחווית ללקוח מיטבית. הבנק מיישם במתכניו אמצעים ועזרים טכניים וכן התאמות במבנים, אשר נועד להקל על לקוחות עם מוגבלות שירות באופן עצמאי, ככל יכול אחר.

יעדים

ו המשך מטען מענה ותמייהה ללקוחות עם מוגבלות לפי הצורך וביצוע מעקב שוטף בתחום זה.
ו ביצוע הדרכות בקרב העובדים להעלאת המודעות לנושא.

בשנים האחרונות ישם הבנק והשלים תחילה הנגשה בכל סנפיו ובשירותים הבנקאים הנגישים על ידו בערווצים השונים ללקוחות וביניהם לאנשים עם מוגבלות. תחילה הנגשה כלל ישות ההתקומות הנדרשות, הן בסניפים - באמצעות שינויי מבני הסניפים וציד הסניפים באיזורי הנגשה נלוויים, והן בערווצי הבנקאות השונים, ובין היתר מוקד השירות הטלפון, כספומטים ואטר האינטראקט. הבנק ממשיך לתת מענה ותמייהה ללקוחות עם מוגבלות לפי הצורך ולבצע מעקב שוטף בתחום זה.

כמו כן, מקיים הבנק השרות והדרכות לעובדי, אשר נועד לשיפור מתן שירות שוויוני מתוך מודעות והכרה של הצרכים השונים של מגוון האנשים בחברה הישראלית, וביניהם, אנשים עם מוגבלות. בנוסף, פועל הבנק מול הרשותות המוניציפליות, היכן שנדרש, להשלמת התקומות נוספות (כגון הנגשת דרכי גישה לסניפים וחניות).

הנגשה בנק ירושלים כוללת, בין השאר, את התקומות הבאים:

- ◀ **אתר האינטרנט** אתר הבנק מאפשר לכל לקוח חווית גישה נעימה ונוחה, מותאמת לדרישות הנגישות בהתאם לתקנים.
- ◀ **موكד שירות טלפוני** מוקד השירות הטלפוני של הבנק עומד לטובת הלוקוחות למענה על שאלות וסיווע בפועלות שונות, כגון מילוי טפסים והקראותם, תיאום פגישות, הדרכה בהפעלת כספומט ועוד.
- ◀ **מוגבלות שמיעה** הותקנו מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות הנגישות בסניפים.
- ◀ **מוגבלות ראייה** הבנק פועל להתקמת הסניפים לעיוורים וללקוי ראייה על ידי מעברים ו Robbins ללא מכשולים, סימון בולט של מדרגות, ושילוט ברור. הכספומטים הצמודים לסניפים הונגרו כולם לאנשים עם מוגבלות ראייה. במידה הצורך, ניתן שירות מתאים ללקוחות כדי ראייה בכל הקשור לחתימה על מסמכים כגון: הקראת מסמכים, שליחת המסמכים במייל לצורך הקראה באמצעות תוכנת הקראה, ועוד.
- ◀ **מוגבלות ניידות** הבנק פועל להנגשת הדרכים המוביילים אל הסניפים ובמרחב הסניפים עצמו, במטרה להקל על התנועה ועל ההתקומות בהםם באופן בטוח ועצמאי.

העתיקת סניף גאולה כדי לאפשר הנגשתו

סניף גאולה, ובשמו החדש רומה-גאולה, הינו אחד מסניפי הבנק המתמחים במגזר החזרי ואשר עיקר השירותיו ניתנים לקהל חזרי. אחרי 20 שנות פעילות הוחלט להעתיק את הסניף ממקוםו המקורי למקומות חדש, בין היתר, בגלל מגבלות נגישות לסניף הקאים. העתקה לסניף החדש נעשתה תוך השקעה ומחשבה רבה בתכנון ובבנייה, כדי להבטיח את נגישותו לקהל הרחב.

שירות לקוחות

טיפול בלקוחות בקשאים

בנק ירושלים מציע לקוחותיו, המתקשים בפרעון הלואות, פתרונות אפשריים להסדרת חובותיהם בדרך התואמת את יכולותיהם. זאת במטרה להמנע מנקיים נוספים ועוד קודם להעברתם לטיפול בהילכי גבייה באמצעות עורך דין. הבנק נהג כך מזה שנים רבות ועוד טרם אישורה לאחרונה של הוראת ניהול בנקאי תקן 450 של המפקח על הבנקים שלפיה מצופה מהבנק לנסות למצות, ככל הניתן, דרכים שונים לגבייה החוב, טרם פניה לערכאות משפטיות. במסגרת שירות זה יוצרים הבנקאים בסניפים קשר עם לקוחות המתקשים, ובמהמשך באמצעות מוקד גבייה ייעודי של הבנק, מציעים לקוחות הסדריים שיאפשרו להם להחזיר את חובותיהם. לאור כל תקופת הטיפול, דואג הבנק לספק הסברים לקוחות על ההשלכות של אי עמידה בתשלום.

шибועות הרצון של לקוחות הבנק הינה הבסיס לקיוםו של בנק ירושלים ורמתה משקפת את איכות השירות הניתן. בשל כך חרט בנק ירושלים על דגלו מתן שירות אישי, מקצועי, בהתאם לצרכי הלקוח, בשקיפות ובהיגנות. הבנק משקיע מאמצים להבטיח שיבועות רצון מלאה ככל האפשר של לקוחותינו.

تلונות ציבור

באמצעות נציג תלונות הציבור והיחידה לטיפול בתלונות הציבור של בנק, נבחנת כל פניה או תלונה של לקוח במקצועיות, בקפדנות, אובייקטיביות והגינות, תוך שאיפה לממן מלא ומehr, כפי שהוא ידי ביטוי באמנת השירות של יחידת פניות הציבור אשר פורסמה באתר הבנק, לרשות הלוקח מגוון דרכי פניה אל הבנק; באמצעות הגשת תלונה מקוונת באתר הבנק או ברשותות החברתיות, באמצעות הדואר או בפקק, דרך המפקח על הבנקים או שירות בסניף הבנק.

ברור ומתבדע עם לקוחות. הבנקאי הינו האחראי על תהליך מיטבי עם הלוקח ועליו לדאוג לשיבועות רצונו ותחשטו כי קיבל מענה ברור ומתבדע לצרכיו.

בנק ירושלים חותר למtan שירות אישי, מקצועי, מותאם לצרכי הלקוח, בשקיפות ובהיגנות. בכך זה שואף הבנק להרחב את שירותו הבנקאות הדיגיטליים לשם "על השירות והגשת מוצריו לקהל הרחב".

מרכז השירות הטלפון

מרכז הבנק מעמיד כיום קשת רחבה של שירותים לקוחות הבנק; ממנה לפניות כליליות של לקוחות ועד להעמדת מוציאים בנקאים ספציפיים, כגון, אשראי, צרכני ופקדונוט. בנוסף, ניתן המוקד תמייה לאתר האינטרנט של הבנק וכן לאטר מסחרי בニアורות ערן. פניות של לקוחות מרשות חברותיות גם הן מטופלות במקוד.

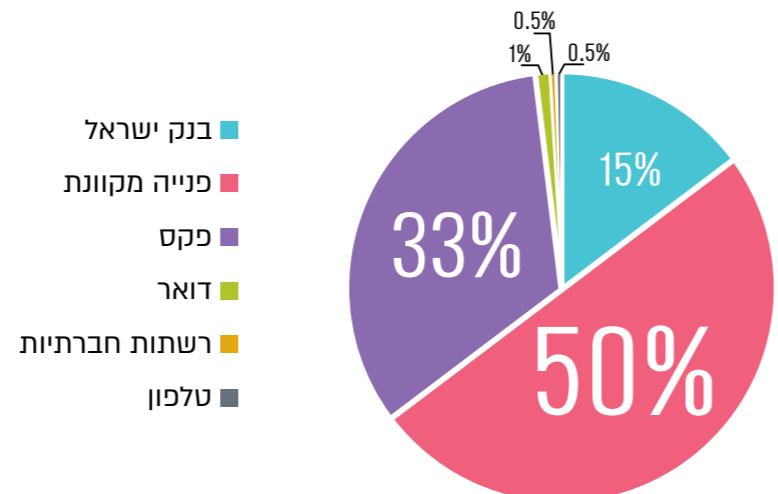
העמדת שירותים בנקאים באמצעות מוקד טלפוני מאפשר לבנק לקיים ניטור שוטף אחר איכות השירות הניתן. כך למשל, מתקימת בקרה שוטפת אחר זמן המתנה למענה במקוד ובcheinת שירות נטישה וכן ליעוץ מושכנאות. בשנת 2018 עתיד הבנק להשיק מוקד פיקדונות. מוקדים אלו ינים מכוני שירות ומואישים על ידי בנקאים מקצועיים המספקים מענה לקוחות בהתאם לצרכיהם.

הלוקוח במרכז

בשנת 2016 הוטמעה בנק תכישת שירות חדשה המזיבה את הלוקוח במרכז והוא זו המנחה כיום את עבודות הסניפים והמוקדים. על פי תכישת זו, ובכדי לתת את השירות המיטבי ללקוח, יש להתקדם, תוך הסתכלות כוללת ומקיפה, בצריכיו וביכולותיו של הלוקוח. בטהlik הבירור של יכולותיו וצריכיו של הלוקוח הבנקאים מוחדים להיות קשווים, אמפטים, להבין מה חשוב במיוחד ללקוח ולא שיפוטו. כל אלה יאפשרו התאמת המוצר ומtan השירות הטוב ביותר ללקוח.

כמו כן, וכחלק מתכישת השירות, ניתן דגש לשיח בהיר,

דרכי פניה לבנק ירושלים

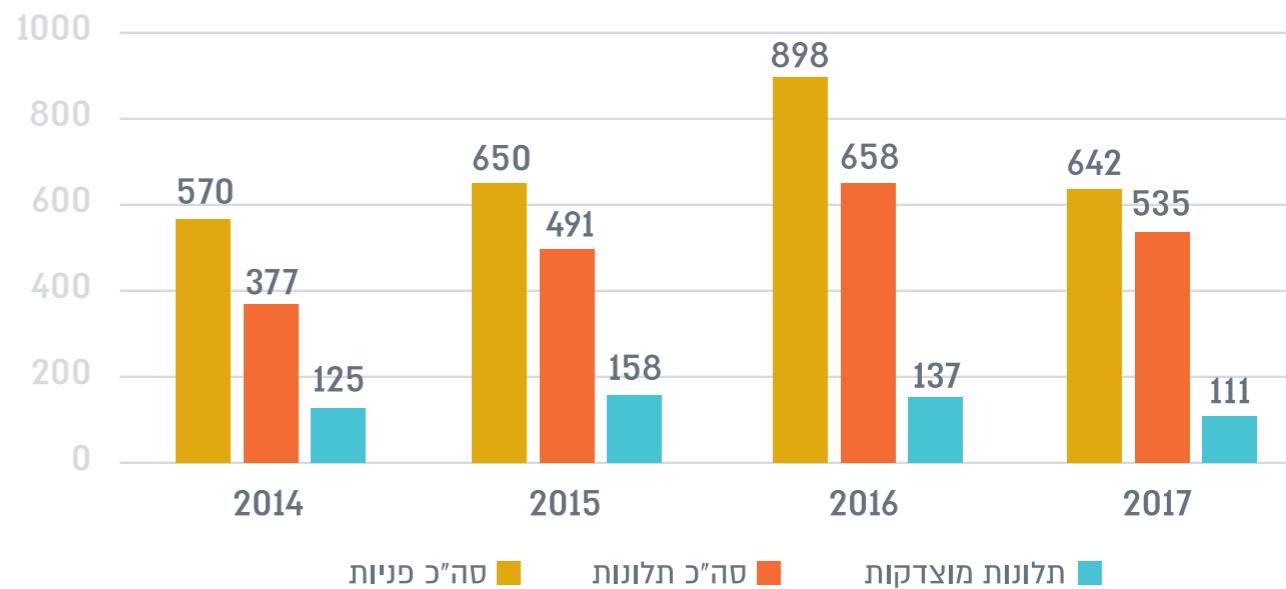


הבנק רואה בתלונות הציבור אמצעי והזדמנות לשפר את השירות ואת חווית הלוקוח ברמה רוחבית, הן בסניפי הבנק, הן במוקד השירות הטלפוני והן ביחידות אחרות המספקות שירות לקוחות לבנק. חלק מתכישת הבנק, תהליכי הפחתת לקוחות בעקבות תלונות שהתקבלו, שותצרים מופצים מנהלים בנק כדי שיפעלו למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד ולשם שיפור תהליכי העבודה.

• פילוח תלונות הציבור לשנים 2017-2016 בנק ירושלים, לפי נושאים

• כמות פניות ציבור לבנק ירושלים לאורך השנים

נושא התלונה	2016			2017		
	מספר תלונות מוצדקות	מספר תלונות סה"כ	שיעור המוצדקות	מספר תלונות מוצדקות	מספר תלונות סה"כ	שיעור המוצדקות
איכות השירות	18	80	23%	15	67	22%
אמצעי תשלום	43	152	28%	20	117	17%
אשראי לא לדיר	6	33	18%	8	36	22%
אשראי לדיר	14	84	17%	8	56	14%
פקודון ללא תנועה	0	1	0%	0	0	0%
מט"ח	1	2	50%	5	13	38%
מידע	3	16	19%	7	20	35%
ניסיונות ערך	22	60	37%	14	65	22%
עובד ושב	157	18	11%	21	98	21%
קדימות וחסכנות	36	8	22%	41	5	12%
פעילות נוספת	15	4	27%	40	8	20%
סה"כ	636	137	22%	553	111	20%



הגידול היחסני בהיקף התלונות שהתקבלו בשנת 2016 אירע בשל השינויים שהחלו במדיניות הבנק בנושאים הבאים: ביטול הטבות בעמלות עו"ש, הנפקת קרטייס דביט, פעילות ירושלים ברוקראז' וסגירת קופות בסניפים. בשנת 2017 חלה ירידה חריפה בהיקף הפניות והتلונות לעומת שנת 2016 והיקפן דומה לזה שהיה בשנת 2015.

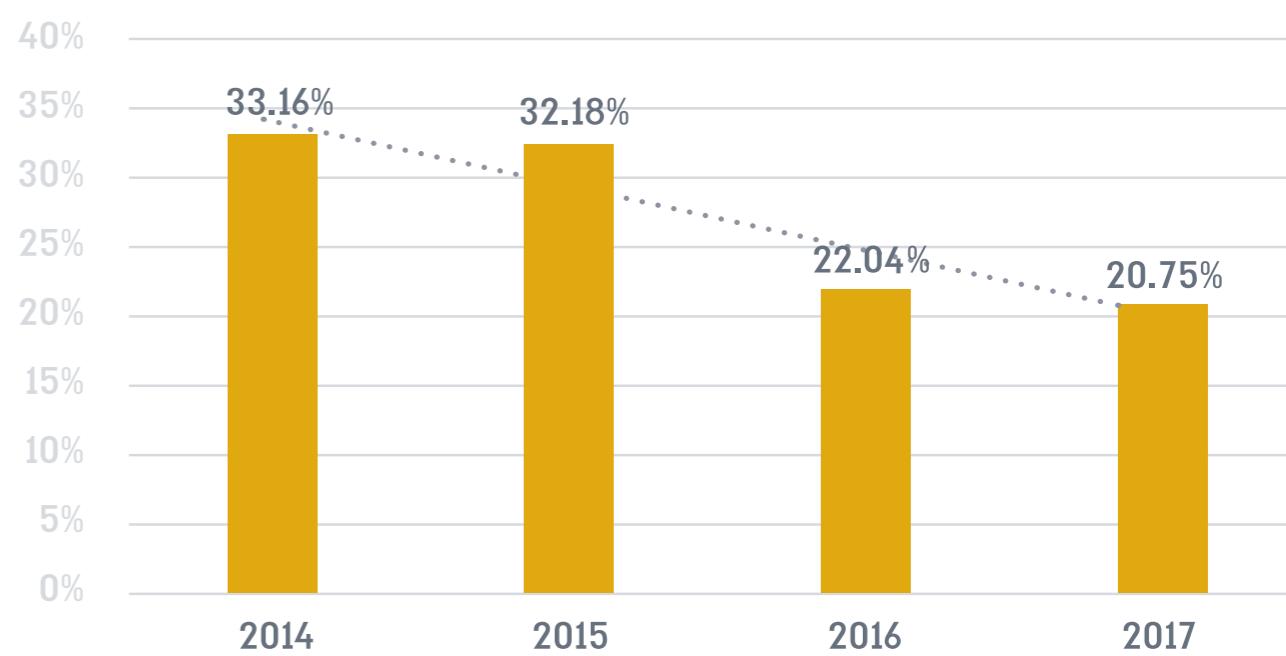
יעדים

• ערכית סקרי שביעות רצון ללקוחות.

קיטוע בתלונות הציבור המוצדקות

המאמצים שנתקנת הנהלה לשיפור איכות השירות וחווית לקוחות נשים פרי, וניתן לראות ירידהعقبית בשיעור התלונות המוצדקות במהלך השנים 2016-2017. בשנת 2017 בלבד קיטוע של 19% במספר התלונות המוצדקות שהתקבלו לעומת שנת 2016.

• שיעור תלונות מוצדקות כלפי בנק ירושלים לאורך השנים



על פי הוראות הפיקוח על הבנקים (הוראת ניהול בנקאי תקין A308) להבטחת טיפול הוגן ויעיל בתלונות הציבור, על הבנק לסייע לטיפול בתלונה תוך פרק זמן של 45 ימים. בפועל, ממוצע הבנק לטיפול בפניות נמוך יותר. בכל אחת מהשנים 2016-2017, כל פונה קיבל מענה הולם בתוך 28 ימים בממוצע. בשנת 2016, 80 מתוך התלונות שהתקבלו מלוקחות, התיחסו לאיכות השירות. ובשנת 2017, 67 מתוך התלונות שהתקבלו מלוקחות, התיחסו לאיכות השירות.

פרטיות הלוקו

- חדרות ועוד.
- כל מוצר חדש או שינוי בתהיליך ובפעולות עבור בדיקות מקיפות של יחידת אבטחת מידע.
- לבנק קיימים עותקי שمرة של נתונים ואטר מחשב חלופי, אשר נועד לאפשר לבנק את המשיכיות העסקית וחזרה לפעולות תקינה תוך זמן קצר.
- הבנק נקט הסדרי ביטוח בפני נזקים אפשריים בגין תקריות קיברנטיות.
- הבנק שותף בפורום אבטחת מידע בبنאים של המפקח על הבנקים.
- הבנק החל לאחרונה פרויקט ייחודי, בשיתוף עם חברת IBM, במטרהחזק את מערכ הניטור לאירובי סייבר ובטחת מידע.

הבנק ביצע סקר סיכונים בתחום אבטחת מידע ומטקפות סייבר ועקבותיו נקט פעולות והשكيיע מושבים רבים ליישום והטמעת פתרונות לצמצום פערים.

איירובי אבטחת מידע בשנים 2016-2017

במהלן השנים 2017-2016 הייתה פריצת אבטחת מידע אחת, לאטור מידע בנירות ערך (הנפרד מהarter המركזי). דיווח על האירוע, שהתרחש בתחילת שנת 2016, נמסר לציבור ולפיקוח על הבנקים. האטור שנפרץ, שהכיל מידע בלבד בתחום ניירות הערך (לא אפשרות לביצוע פעולות), הורד מרשת האינטראנט ביזמת הבנק. מבדיקות שערכ הבנק, ביעוץ עם גורמים מומחים ובתיום עם גורמים מלכתיים, עלה כי הפריצה בוצעה מחוץ למدينة, על ידי גורמים אקטיביטיסים העוינים את ישראל, העייכים לארגון "אנונימיוס". עוד עלה כי בחשיבותם הלוקוחות לא בוצעו פעולות שאין מורשות ולא נגרם נזק ללקוחות. עם היודע האירוע, נקט הבנק בפעולות להגנה על חשיבותם הלוקוחות. בעקבות האירוע בדקה הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים את רמת אבטחת המידע במערכות הבנק ומצאה כי הייתה הפרה של סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות במועד הפריצה. בסוף שנת 2017 הוגשה תביעה ייצוגית כנגד הבנק בהמשך לאיורע פריצה זה. לאחרונה הוגשה לבית המשפט בקשה בהסכמה על ידי הצדדים לדוחית התביעה ללא צו להוצאות.

עדים

- השלמת יישום הוראות הפיקוח על הבנקים אצל ספקים להבטחת סודיות המידע ("חצרות ספקים").

יחס האמון בין הלוקוחות לבנק תלוי במידה רבה בשמריה על פרטיות המידע שלהם. הבנק מקצה מושבים ופועל באופן מתמיד לשימוש תהליכיים והגברת המודעות וההקפדה בקרב העובדים שנעדכו להבטיח את פרטיות לקוחותיו. עוד פועל הבנק לשיפור מתמיד של התשתיות הטכנולוגיות שמערטן הגנה ומונעת דליפת מידע של לקוחות.

באמציאות לومة ייודית לנושא שרוענה בשנת 2017 לכלל עובדי הבנק).

▪ פעולות שוטפות להגברת המודעות – מעת לעת מופץ חוזר לעובדי הבנק ומנהליו עם דgesים והנחיות בנושא שמירת פרטיות הלוקוח; בירעון השנהו לקוד האטי מועלות סוגיות בתחום אבטחת מידע.

▪ התמודדות למול ניסיונות לביצוע "פישינג" – יחידת אבטחת מידע מכיצים מיילים לעובדים המודמים נסינונות לניגינת מידע רגש באמצעות הדואר האלקטרוני, עם הסברים כיצד צריך לפעול בכל אחד מהמרקמים הללו.

▪ אחת לרובען מתקים בבנק פורום פנימי בו מציגים מקרי בוחן (מהבנק ומהעולם בכלל), לצורך למידה משותפת וניהול אבטחת מידע טוביה יותר בארגון.

ישום הוראות שמירה על פרטיות הלוקוח אצל ספקי הבנק

הבנק מקפיד על התקשרות נאותה עם כלל הספקים החיצוניים של הבנק בכדי לוודא החלה הוראות שמירת פרטיות הלוקוח גם על ידי הספקים. בנק ירושלים מקיים סקר חצרות ספק, לבדוק את התנהלות הספקים בנושא שמירת מידע. במקרים בהם לא מתבצעת שמירה על המידע באופן הנדרש יבחן הבנק המשך ההתקשרות עם הספק.

פעולות בתחום פרטיות הלוקוח ואבטחת מידע

הבנק הרחיב בשנים האחרונות את יחידת הגנת הסייבר ואבטחת המידע ופועל לשיפור מתמיד של תחום זה:

▪ הבנק פועל באופן תמיד להפחית סיכון סייבר ואבטחת מידע ומשקיע מושבים רבים בתחום זה, החל מהטמעה של מוציאי אבטחת מידע, ביצוע בקרות, ביצוע סקרים סיוכנים, אבטחה,

במהלך פעילותו העסיקת מצטרב בבנק מידע רב על לקוחות, לרבות נתונים על נכסיהם ועל עיסוקיהם מידע זה עומד לרשות הבנק כדי לאפשר ניהול עסקים תקין והוא חיובי בשמרתו, במסגרת חובות הנאמנות והסודיות שנקבעו בדיון. עוד מודיא הבנק ישות של תהליכיים הנדרשים לצורך שמירת פרטיות הלוקוח ומונעת חשיפה המידע על לקוחותיו לגורמים לא מוסמכים, בין אם בתוך הבנק ובין אם מחוץ לו.

אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע وسيיבר

מערכות המידע של הבנק, בדומה למערכת הבנקאית בישראל, מהוות יעד פוטנציאלי להתקפות סייבר שעשוות לגרום לפגעהVICOLT להמשיך לספק שירות או לגרום עיכוב במתן שירות, גנבת נתוני הלוקוחות ופגיעה במוניטין הבנק. בהלימה לחסיבות שמיחס הבנק לשמריה על פרטיות לקוחותיו, וכנדרש בהוראות הפיקוח על הבנקים, אושרו על ידי דירקטוריון הבנק אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע وسيיבר המתואת למגבלות הוראות כללים לשמריה באמצעות טכנולוגיות וארגוני על חיסון, שלמות וזמן המידע הבנקאי, וארגונים על חיסון, שלמות וזמן המידע הבנקאי, לרבות שמירה על פרטיות הלוקוח והמידע עליהם, המציגו במערכות המידע של הבנק.

הבנק מנהל ומחזק את מאגרי המידע שלו, הcoliים מידע על לקוחות בהתאם לחוק הגנת הפרטיות התש"מ"א – 1981.

פעולות הבנק בתחום פרטיות הלוקוח ואבטחת מידע

◀ **הדרכת עובדים בנושא שמירה על פרטיות הלוקוח**
הבנק שם דגש על חשיבות שמירת פרטיות הלוקוח וסודיות בנקאית, ופועל באופן תמיד להגברת המודעות בקרב עובדי ומנהליו בדריכים הבאים:

▪ הדרכות בתחום אבטחת מידע – כל עובד חדש מקבל הנחיות לשמריה סודיות בנקאית (לרובות

השקיפות והוגנות בשיווק



מסרים בגובה העיניים

בשנת 2017 נבחר אריק זאבי, יודקיי בעל מדליה אולימפית, כפרזנטטור של הבנק. בחירה זו משקפת ומבטא את ערכי הבנק בכלל ובפרט בפרט, להוגנות, יושר, מצוינות ומסרים "בגובה העיניים". חלק מהתקשרות הבנק עם אריק זאבי מתקיימות הרצאות שלו ללקוחות קיימים ופוטנציאליים שמתרטן, בין היתר, להמחיש דרך סיכון האישית את מימושם של ערכים אלה.

הבנק חותר לשקיפות והוגנות בשיווק, ובין היתר, לכך שהחומר הפרסומי של הבנק יהיה ברור, שקט, הוגן וענייני, כדי לזכות באמון לקוחות ולספק בידיהם כל הוגן לקבלת החלטות מושכלות.

יעדים

- █ קיום שיח וחשיבה בנושא הטמעת ניהול סיכון ההטנהגות (Conduct risk).
- █ הטמעת מדיניות הבנק להוגנות ושקיפות בשיווק בנהלי הבנק.



את הפירוט בהסכמי ההלוואות על דרישות קודמות שלחו על הלוואות חוץ בנקאיות ועדכון הריביות של מוצריהם רלוונטיים. בנק ירושלים פרסם באתר הבנק מידע רב אודות הבנק ושירותיו. בין היתר, ניתן למצוא פירוט על כלל מוצרים, תנאיים, הסכמי ההטנהגות, העמלות ועוד. המידע מפורט באופן בהיר, שקווי ועניני. מידע זה ניתן בהתאם לנדרש בהוראות הפקוח על הבנקים, והתכנים המופיעים נבדקים באופן תדרי ושוטף (אחת לחודש) כדי לוודא עדכניות וההתאמה להוראות הדין.

בשנים 2016-2017, לא נרשם בנק אירעים של אי צוות להוראות חוק או רגולציה בנושאי סימון שירותים או מוצרים. בחודש אוגוסט 2017, הונחה בקשה לתביעה יציגית נגד הבנק, בנוגע לביטול הטענות הבנק בעמלותעו "ש הנגבות מלוקחות. התובעים טוענים להטעה של הבנק באשר למשך הזמן שניtan להטבות הללו במסגרת הפרטומים שהופצו על ידו. לפי הנטען הבנק פרסם הטענה זו כהטבה ללא הגבלת זמן. תביעה זו נמצאת ביום בהליך גישור.

המפורטים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק, ומתוכיהם נבדקים ומואושרים קודם לפרסום על ידי הייעוץ המשפטי וכיצד ה策ית של הבנק. הבנק מקפיד על מסרים מכבדים ולא פוגעניים, והכשרה עובדיו בהתאם, לרבות בדרך של שיח שוטף המתאים בין הייעוץ המשפטי וכיצד ה策ית של הבנק לבין הנהלי המוצרים בנק והאחראים על השיווק.

פעולות הבנק לקידום הוגנות ושקיפות בשיווק

גם בישראל קיימת בשנים האחרונות התפתחות רגולטורית בכל הנוגע להטנהגות נאותה ושקופה של תאגידיים בנקאים מול ציבור לקוחותיהם. במסגרת ניהול סיכון ההטנהגות (Conduct risk) ה策יה היא כי התאגיד הבנקאי יודא כי התרבות, התהיליכים והשירותים המוצעים על ידו מבטחים מתן מענה לציפיות לקוחות ולצריכיהם וכי ינתן להם טיפול הוגן. הבנק מבצע צוות ההטנהגות הנדרשות במסמכיו ונhalb לצורך הקמפיין. מטרות האנליזה הן: ישום התיקון לחוק אשראי הוגן שפורסם בשנת 2017, ובמסגרתו נדרש הבנק, בין היתר, להרחב בנספח, כלל המוצרים השיווקיים

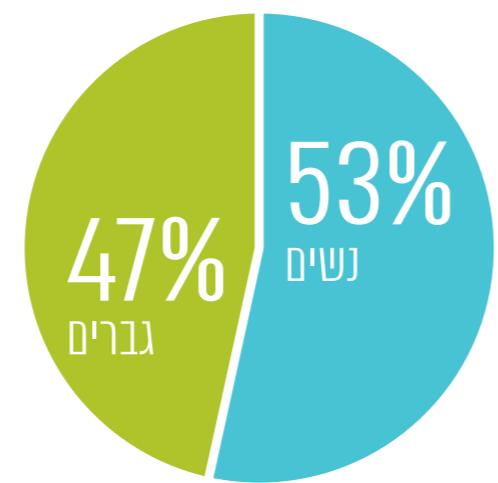
חלק ד'

המשאב האנושי



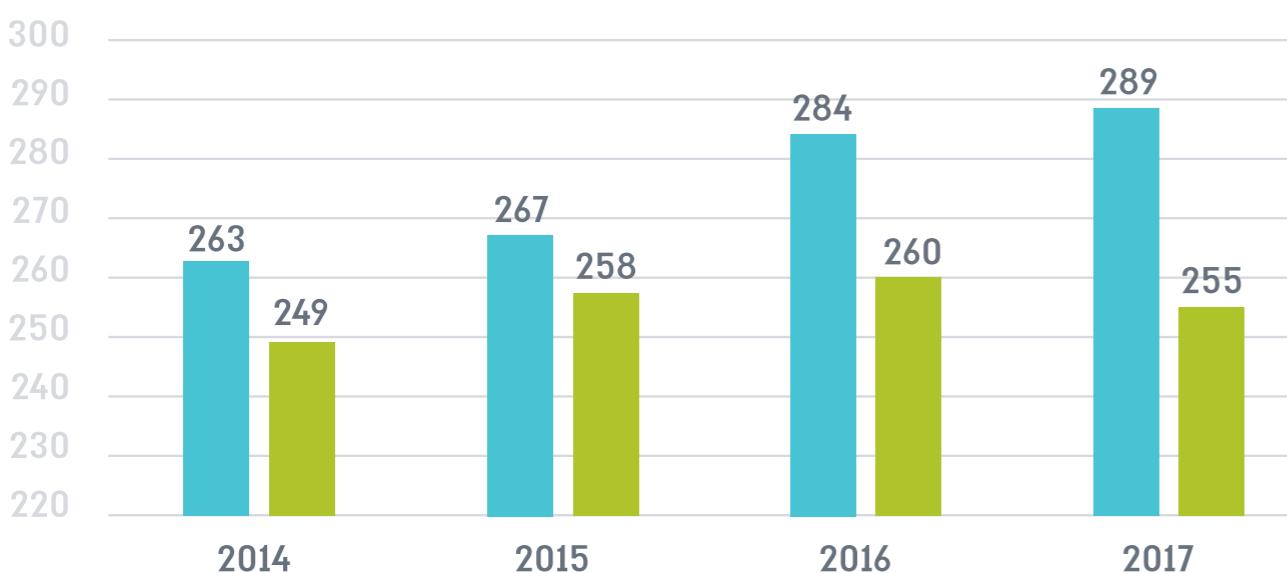
סביבת העבודה ותנאי העסקה

פילוח עובדים לפי מגדר, בשנת 2017



ארגון שאינו גדול באופן ייחסי, שואף הבנק לשמור על אווירה מלוכדת וקשר אישי עם עובדים. כל אחד מעובדי הבנק הוא משמעוני ומיצר ערך לארגון, ויחדיו מרכיבים כל אחד הbank צוות מימון ובעל ניסיון רב. הבנק מייצר עבור העובדים סביבת עבודה מכבדת, הוגנת, מפותחת, מעכימה ומשמעותית.

פילוח עובדים לפי מגדר בין השנים 2014-2017



בנק ירושלים רואה בעובדי שותפים בדרך וחותר לקידום אמון, יחס תמייה וחזק ערבות הדדיות בין העובדים על מנת לשמר את תחושת השיכנות, הייחודיות והגאות להימנות בין עובדי.

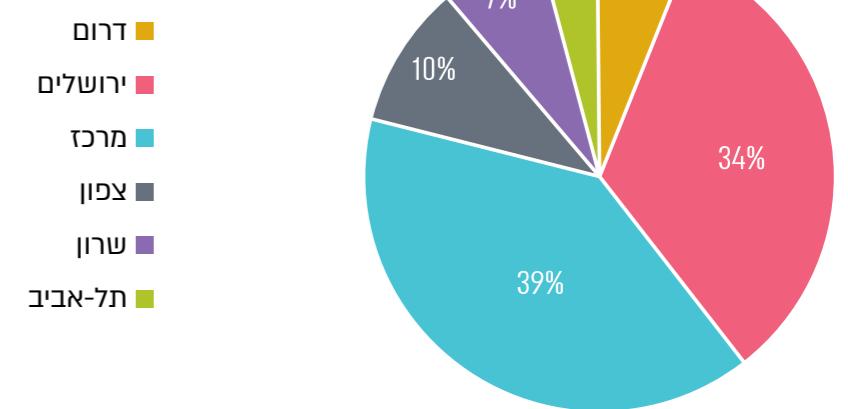
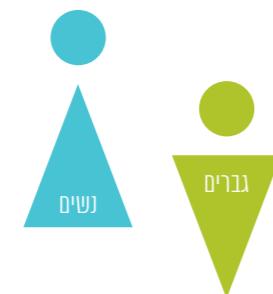
יחסו העובדה הטובים השוררים בבנק לאורך שנים, משקפים את האמון ההמוני ואת שיתור הפעולה הפורה בין הנהלה לבין ארגון העובדים, אשר לצד תנאי עבודה הוגנים וראויים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו.

עובדים טובים ירושלים

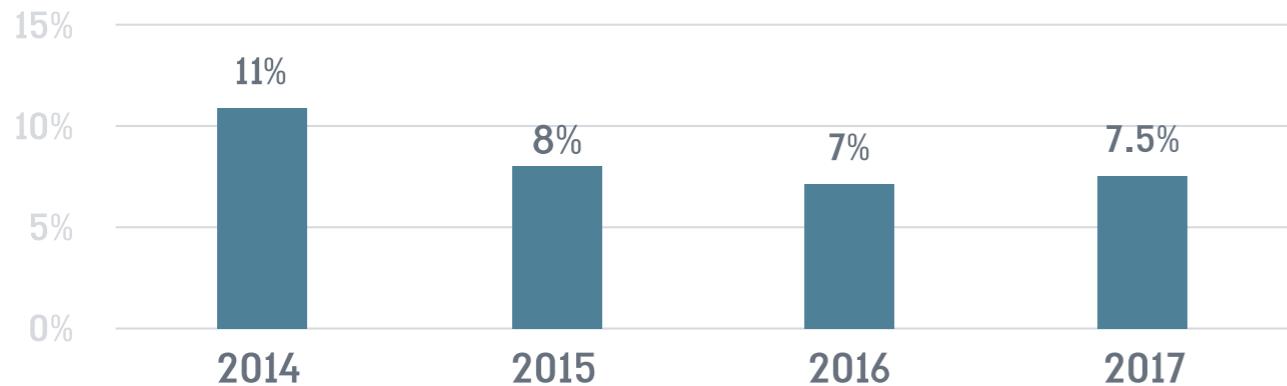
נכון לשנת 2017 לבנק ובחברות הבת של הבנק 544 עובדים, ובנוסף 63 עובדים במיקור חוץ (לתוכם הרביעון השני, 2018, ובעקבות מכירת פעלות הברוקראז' של הבנק, מושכים בבנק ובחברות הבת 532 עובדים ובנוסף 38 עובדים במיקור חוץ). בסוף שנת 2016 מספר העובדים בבנק ובחברות הבת של הבנק עמד על 544 עובדים, ובנוסף 81 עובדים באמצעות מיקור חוץ. 99% מעובדי הבנק מושכים ממשרה מלאה, 1% מושכים ממשרה חלקית (במניין עובדים במיקור חוץ אינם כוללים עובדים מוקד השירות הטלפוני של הבנק המופעל באמצעות ספק חיצוני, עובדי ניקיון ושמירה וכן עובדים המועסקים באמצעות ספק שירותים לבנק להחלפה זמנית של עובדי הבנק או לפROYיקטים).

עובד הבנק פזרים בשטפי הבנק ברחבי ישראל וכן ביחידות מטה הבנק בקרית שדה התעופה, בירושלים ובתל-אביב (למועד פרסום הדוח נסגרה יחידת המטה בתל-אביב, עקב מכירת פעלות הברוקראז' של הבנק).

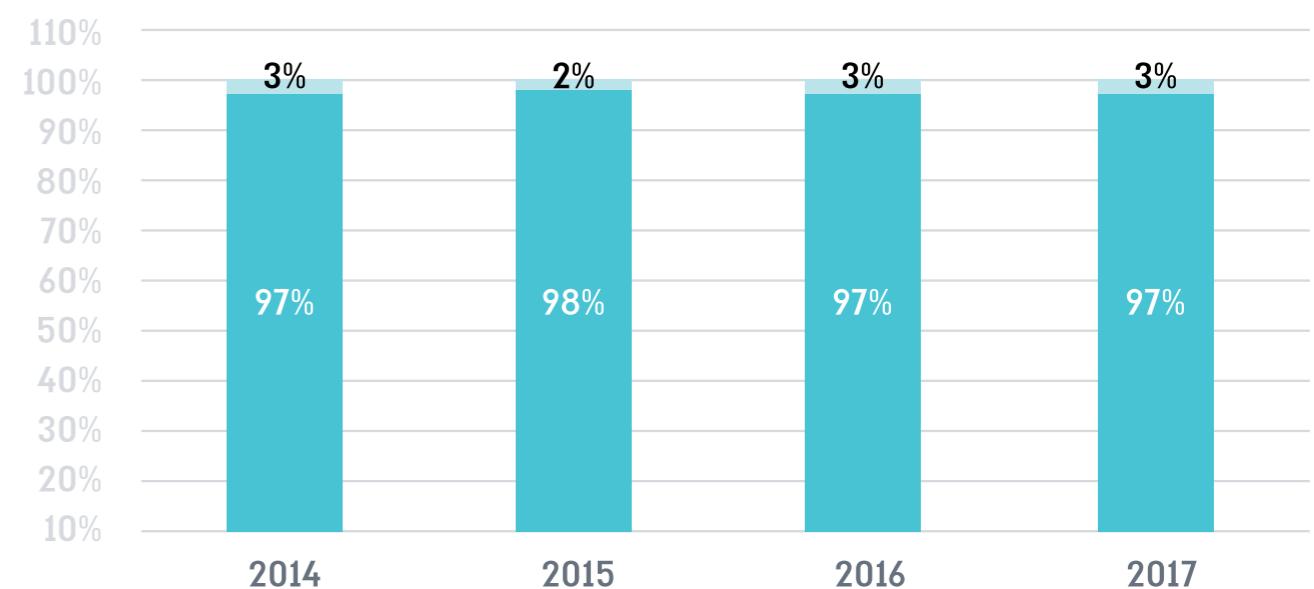
פרישה גיאוגרפית של עובדים בנק ירושלים, 2017



◀ שיעור תחלופה מסה"כ העובדים (%) בין השנים 2014-2017



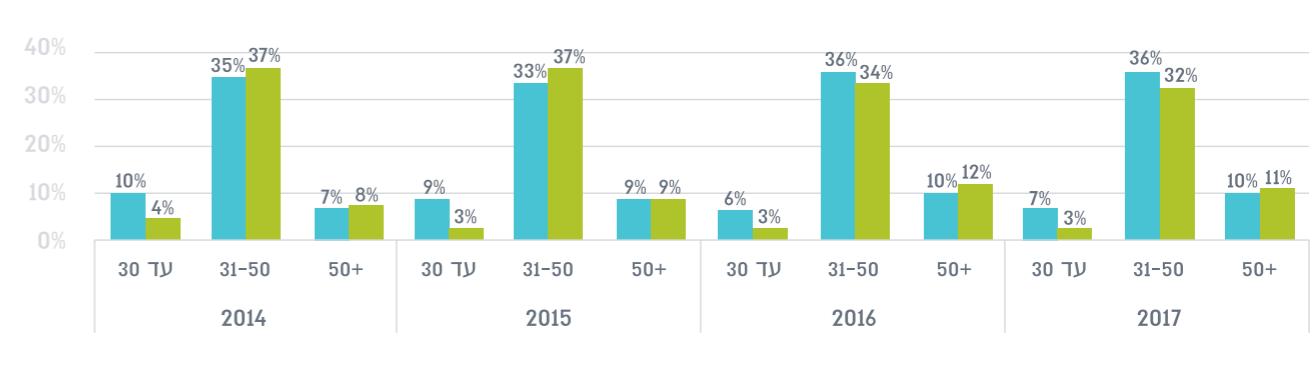
◀ פילוח עובדים לפי סוג הסכם העבודה - הסכם קבוע/הסכם זמני, לאורך השנים



◀ תחלופת עובדים בبنק ירושלים בין השנים 2014-2017

שיעור מסך העובדים באותה שנה	סה"כ	עזבו			התקבלו			שיעור מסך העובדים נשים	גילאי העובדים	שיעור מסך העובדים באותה שנה	סה"כ
		נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ				
25%	14	5	9	33%	21	8	13	30	עובדים עד גיל 30	2014	21
63%	35	20	15	65%	41	27	14	31-50	עובדים בנילאי +51	2014	41
13%	7	5	2	2%	1	0	1	+	עובדים בנילאי +51	2014	1
	56	30	26		63	35	28		סה"כ	2014	63
29%	14	4	10	51%	26	11	15	30	עובדים עד גיל 30	2015	26
69%	34	15	19	45%	23	9	14	31-50	עובדים בנילאי +51	2015	23
2%	1	0	1	4%	2	1	1	+	עובדים בנילאי +51	2015	2
	49	19	30		51	21	30		סה"כ	2015	51
22%	8	2	6	42%	13	6	7	30	עובדים עד גיל 30	2016	13
76%	28	18	10	48%	15	5	10	31-50	עובדים בנילאי +51	2016	15
3%	1	1	0	10%	3	3	0	+	עובדים בנילאי +51	2016	3
	37	21	16		31	14	17		סה"כ	2016	31
17%	7	3	4	25%	8	1	7	30	עובדים עד גיל 30	2017	8
76%	31	21	10	75%	24	14	10	31-50	עובדים בנילאי +51	2017	24
7%	3	1	2	0	0	0	0	+	עובדים בנילאי +51	2017	0
	41	25	16		32	15	17		סה"כ	2017	32

◀ פילוח העובדי הבנק לפי מגדר וגיל, לאורך השנים



הבנק מתיחס אל המשאב האנושי כאיל נכס ממשמעות ביותר ביוטר ודואג לשומר על סביבת עבודה מכובדת, הוגנת ומפוארת. גם בשנים 2016-2017 המשיך הבנק, בקידום ופיתוח המשאב האנושי ובטיפוח מערכת יחסי העבודה. זאת לצד מחויבות של הבנק לשמרה על יעילות, גמישות ומקצועיות של העובדי כדי להבטיח הצלחה ורווחיות של הבנק לארוך זמן.

תחושים המחויבות הגבוהה של העובדים של הבנק באה לדי' ביטוי גם בשיעור תחלופת העובדים יציב יחסית. (7.5% בשנת 2017). שיעור תחלופת זה מעיד על יציבות וشبיעות רצון העובדי הבנק, ועל יחסן העבודה הטוביים השוררים בbank.

סביבת עבודה תומכת להורים

הבנק מישם את הוראות הדין החלות עליו ביחס לעובדים המרוחבים את משפחותיהם, ובנוסף, תומן באימהות לאחר הלידה, תוך גילוי גמישות רבה ככל האפשר. על פי תנאי העסקה החלים על כלל עובדות הבנק, בתקופת 12 החודשים ממועד הלידה, שבוע העבודה של אם לתינוק אשר טרם יצאתה לחופשת לידה העוסקה במשרה מלאה, יעמוד על 30 שעות עבודה (בפרישה יחסית על פני חמישה ימי עבודה בשבוע) ללא הפקתה בשכר. כמו כן, נקבעו שעות עבודה מופחתות לאימהות לילדיים צעירים. העבודה שבסכל אחת מהשנים 2017-2016, למעלה מ-95% מהאימהות לתינוקות שבו לעבודה בבנק לאחר חופשת הלידה, ושיעור ההישארות של אימהות לאחר 12 חודשים הינו 92%, מעידות על סביבת עבודה תומכת, המאפשרת לאימהות להמשיך בעבודתן ובהתקפתהו המڪוציאית במקביל לגידול ילדיהם.

נתונים על יציאה לחופשת לידה וחזרה לעבודה לאחר ריה

2017	2016	2015	2014	חזרה לעבודה לאחר חופשת לידה
25	29	40	39	מספר העובדות הזכו ל חופשת לידה
25	29	40	39	מספר העובדות שניצלו חופשת לידה
25	28	39	34	מספר העובדות שחרזו לעבודה לאחר חופשת לידה
23	27	35	29	מספר העובדות שחרזו לעבודה לאחר חופשת לידה, והמשיכו לעבוד בבנק לאחר 12 חודשים
0	0	1	0	מספר הגברים שניצלו זכאות לחופשת לידה (מתוך מספר העובדים שניצלו חופשת לידה)

פרישה וסיום העסקה

תנאי סיום העסקה של עובדי הבנק מפורטים בהסדרים קיבוציים ובמדייניות התגמול של עובדי הבנק, כאמור בדוחות הכספיים לשנת 2017 של הבנק (על עובדי בנק שהינם נושאי משרה חלות הוראות מדיניות תגמול לנושאים משרה).

בבהיעדר היקף נדול של עובדים הפורשים מדי שנה לגמלאות (2-1 ב ממוצע לשנה) אין לבנק תכנית פרישה לגמלאות לעובדים.

הבנק עומד בתנאים ובהת恭אות הקבועים בדיון הנוגע לסיום העסקתו של עובד ומקיים את ההליכים הנדרשים בקשר לכך. במקרה של הפרת משמעת חמורה על פי הקבוע בהסדר הקיבוצי רשאי הבנק לנוקוט בהליכי פיטורים לאחר שיביצעו בירור ובהתחام לקבוע בהסדר הנ"ל ובדין.

הטרdot מיניות

הטרdot מיניות והתנצלות על רקע מיini פוגעות בכבוד
האדם, בחירותו, בפרטיוו, ובשווין בין המינים.
הטרdot מיניות נחשבות עוללה אזרחות, פוגעת
ביחסים העבודה ועומדות בנגד מדיניות הבנק. בנק
ירושלים רואה בחומרה רבה כל פגעה בעובדי,
מייחס חשיבות רבה לשמריה על סיבת עבודה נקיה
מהטרdot מיניות ופועל לקידום סביבה רואה ונעימה
לכל.

לבנק קיים מנגנון טיפול בהטרdotות מיניות, ובכל מקרה מסווג זה פונים לעובדי הבנק למנהל משאבי אנוש, הממונה על התחום בبنק. המבקר הפנימי של הבנק בוחן את אופן הטיפול בתלונות מסווג זה, במקרה לוודא שהטיפול בתלונות נעשה בצורה נאותה, וכי קיים בנק שיח תקין ונכון בתחום.

THIS PAGE IS DUE

עד העובדים קרא ערבות הדדיות לתמיכה בעובדים אשר נקלעו למצוקה כלכלית.

ויפוי מרבז שיטות רפואי ערדיה פרווה ורוניך

מסבսוד נופש משפחות, מכרטיסים מסובסדים להציגות ילדים ומהנחות קבוצתיות למופע תרבות.

ציוו מועדים מיוחדים הבנק מצינו לאורך השנה

מועדדים מיוחדים, הן כאלה הקשורים לכלל העובדים והן אישיים לכל עובד. לאור השנה חלק הבנק לעובדיו מתנות לציון חגים ומועדים,ימי הולדת ושמחות אישיות, וכן מתנות אישיות לילדי העובדים העולים לכיתה א' ולהילדים לפניו ביזמתם לעברא

אירועים ופעולות גיבוש במסגרת מאמץ

להעמקת הניבוש, תחחושת השיכנות של עובדי הבנק, מעורבות ומחוייבות למטרות של כלל הארגון, מקיים הבנק אירועים ופעליות לעובדיו לאורך השנה, וביניהם: מסיבות ופעילות גיבוש לכלל עובדי הבנק המתקימות אחת לשנה בסביבה לא פורמלית למטרות היכרות, העמקת הקשר בין העובדים ויצירת זיקה למטרות ייעדי הבנק. לצד פעילות משותפות אלה, מקיימות יחידות הבנק השונות פעילויות גיבוש לעובדיהן שמטרתן בנוסח להעמקת הקשר בין עובדי היחידה גם חידוד חשיבות עבודת הצוות בחתירה המתמדת לערמידה בעידי הבנק.

בשנים 2016-2017 הורחב מגוון האירועים החברתיים; מתכונת הגיבוש הורחבה, נוסף מפגש הרמת כסית שנתי והוקמו קבוצות ספורט נספכות.

בריאות ורוחה

הבנק פועל ליצירת מיעוט רוחה לעובדי הבנק
ומশפחותיהם, ובכלל זה, פועל הבנק בתחוםים
הבאים:

בריאות הוכן והונע רוח ירושלים מחברה לעורדי

בין עובדים בהיקף משרה מלא לבין חלקן.
בשל גודלן הבלתי אטוניים של גובהם ובראשם האטיון

של עובדי למנהלים ובעלי תפקידים אחרים בבנק,

תלונות עובדים בנושא בטיחות ובריאות נבחנות באופן פרטני ובהקדם האפשרי, על פי הנסיבות. משכך, ובhiveדר צריך כאמור, לא הוקמה ועדת בטיחות משותפת להנהלה ולעובדים.

עידוד ערבות הדדית הבנק מפעיל בשיתוף עם

ביטחות בעבודה והיעדרות מעובدة

יחס הניהלה-עובדים

לארגון העובדים חלק חשוב בהובלת הבנק להשגת היעדים בפעולותו העסקית. בשנת 2015 חתמו הנהלה ועובדים על הסדרים קיבוציים המענינים את עיקר תנאי העבודה, ובין היתר, זכויות וחובות שהו נוהגות בבנק במשך שנים רבות. הסדרים אלה החלים על עובדי הבנק, למעט נושאי משרה ועובדים מרכזיים, נחתמו לתקופה יוזמתה בתחום הבטיחות, לרבות הטמעת תרבותם בטיחות בקרבת העובדים.

בקירה שוטפת��ין הביטחון של הבנק מקיים לאורך השנה ביקורות בטיחות בכל אתרי הבנק. בסיום שיפוץ של כל אחד מאתרי הבנק מתקיים ביקורת בטיחות יעודית בה מסתיע הבנק בייעץ בטיחות.

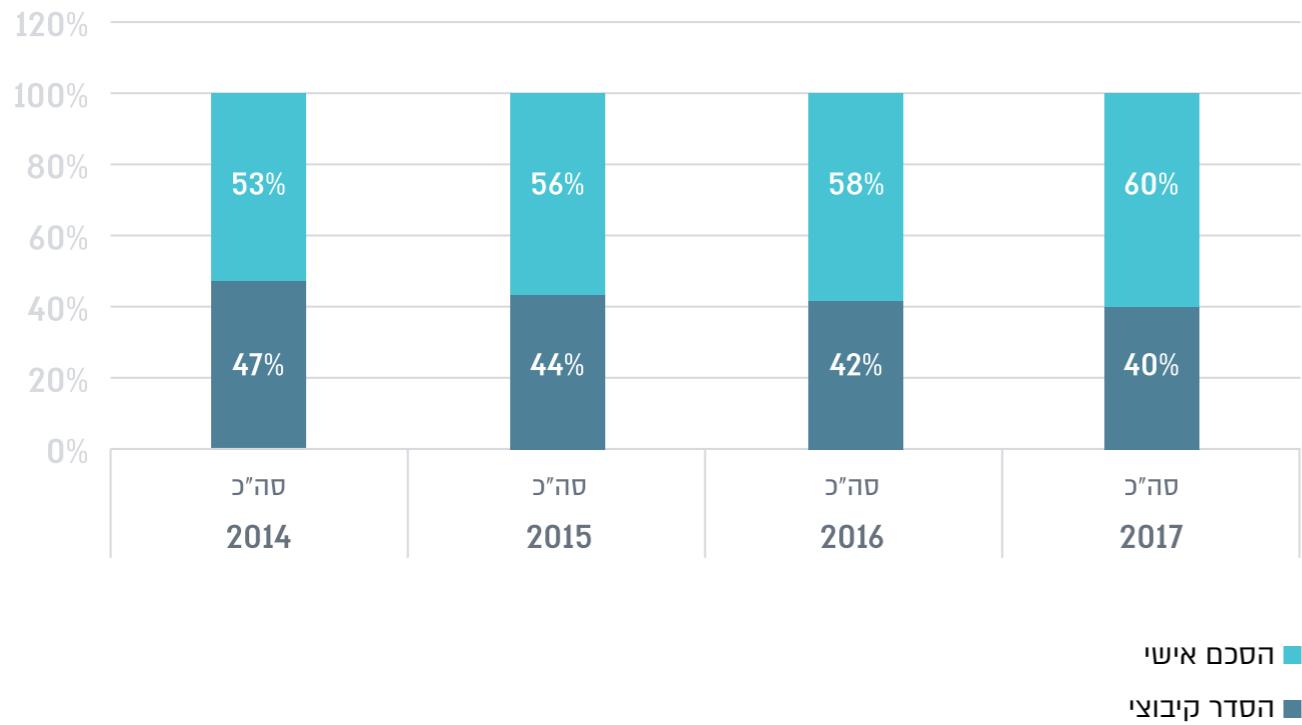
נאמנים בטיחות בסניפים ובמטה בכל אחד מאתרי הבנק מוננו נאמני בטיחות האחראים על נושא הבטיחות באותו אתר והם מודחים לקין הביטחון של הבנק על כל בעיה בטיחותית המתעוררת במקום.

הדרכות בטיחות ותרגילי חירום הבנק מקיים הדרכות בטיחות לכל עובד חדש וכן הדרכות ריאנון לעובדים הקיימים. כמו כן מתקיים באופן שוטף תרגילי חירום של פינוי עובדים מאתר הבנק למקרה בו יידרש פינוי בזמן אמת של אתרי הבנק. נאמני הבטיחות של הבנק מקבלים תדרוך מראש ומסייעים בישום התרגילים. קין הרכב של הבנק מקיים הדרכה שוטפת לעובדים הזכאים לרכיב מהבנק.

מצומצם הייעדרויות בעבודה הבנק מקיים פעולות במטרה לצמצם הייעדרויות מהעבודה. מתקיים מעקב ובקירה שוטפת אחר הייעדרויות עובדים ומנהלי הבנק משקפים לעובדים בשיחות המשוב השנתיות המתקיימות עימם את נתוני הייעדרות שלהם בשנה החולפת.

במסגרת הסדרים אלה, נקבעו הוראות לעניין פיטורי עובדים מן המניין בשל התיעילות /או צמצומים. עובדים חברות הבט של הבנק מועסקים בהתאם להסכם העבודה בبنק.

פילוח עובדים לפי הסכם העבודה



הבנק פועל לשירה על סבירות בעבודה בטיחותית עברו עובדי. מעצם אופיו של הארגון, הפועל בעיקר במסגרת משרדים וסניפים, הסיכון הבטיחותיים הגלומיים בסביבת העבודה עצמה קטנים יחסית, ומכאן שהסיכון הבטיחותי העיקרי הננו תאותות דרכים בדרך אל הבנק או בחזרה ממנו בתום יום עבודה. הבנק נוקט מספר פעולות יזומות בתחום הבטיחות, לרבות הטמעת תרבותם בטיחות בקרבת העובדים.

בקירה שוטפת קין הביטחון של הבנק מקיים לאורך השנה ביקורות בטיחות בכל אתרי הבנק. בסיום שיפוץ של כל אחד מאתרי הבנק מתקיים ביקורת בטיחות יעודית בה מסתיע הבנק בייעץ בטיחות.

נאמנים בטיחות בסניפים ובמטה בכל אחד מאתרי הבנק מוננו נאמני בטיחות האחראים על נושא הבטיחות באותו אתר והם מודחים לקין הביטחון של הבנק על כל בעיה בטיחותית המתעוררת במקום.

הדרכות בטיחות ותרגילי חירום הבנק מקיים הדרכות בטיחות לכל עובד חדש וכן הדרכות ריאנון לעובדים הקיימים. כמו כן מתקיים באופן שוטף תרגילי חירום של פינוי עובדים מאתר הבנק למקרה בו יידרש פינוי בזמן אמת של אתרי הבנק. נאמני הבטיחות של הבנק מקבלים תדרוך מראש ומסייעים בישום התרגילים. קין הרכב של הבנק מקיים הדרכה שוטפת לעובדים הזכאים לרכיב מהבנק.

מצומצם הייעדרויות בעבודה הבנק מקיים פעולות במטרה לצמצם הייעדרויות מהעבודה. מתקיים מעקב ובקירה שוטפת אחר הייעדרויות עובדים ומנהלי הבנק משקפים לעובדים בשיחות המשוב השנתיות המתקיימות עימם את נתוני הייעדרות שלהם בשנה החולפת.

מספר תאותות העבודה בכל אחת מהשנים 2016-2017 עמד על 12 תאותות, ובן-הו מערבים 12 עובדים (1.97%). מתוך כלל העובדים שהועסקו במישרין על ידי הבנק בשנת 2017).

שיעור הייעדרות בגין מחלת עובדים ותאותות עבודה

	2017	2016	2015	2014
מחלות עובד (לא תאותות עבודה)	4%	5%	4%	4%
תאותות עבודה	0.11%	0.05%	0.05%	0.02%

הערות:

1. תאותות עבודה שגרמו להפסד יום עבודה אחד או יותר.
2. תאותות עבודה כוללות תאותות דרכים בלבד.
3. חישובימי העבודה בוצע לפיימי העבודה השנתיים בישראל.
4. ימי הייעדרות בגין מחלת עובד לא כוללים חופשות מאושרוות וחופשות מאורגנות כגון חגים, וכן ח"ד, ח"ת, ומילואים.

ימי הייעדרות נוספים

	2017	2016	2015	2014
אחר	8	55	85	196
מקראים	26	83	97	156

הערות:

אחר - ימי הייעדרות בגין טיפול בלבד או בדיקות הרינו

דיאלוג הנהלה- עובדים



יעדים

- | **בריאות ורווחה** הרחבת פעילות רפואית מונעת.
- | **תנאי העסקה** הרחבת תהליכי הניוד הפנימי של העובדים בبنק תוך מתן הזדמנות להסבה מקצועית.
- | **בטיחות בעבודה** הגברת מודעות לניהga בטוחה.
- | **דיאלוג עם עובדים** הגברת מפגשי הנהלה- עובדים זה במטה הבנק והן בסינפיו ושיתור העובדים באמצעות לשגת ידע האסטרטגיים של הבנק.

בנק ירושלים מאמין בקיום שיח מתמיד ותקשורתי פתוחה עם עובדיו לצורך שמירה על סביבת עבודה מכובדת ונעימה, שיפור תפקוד העובדים וחיבורם לשיטה המשותפת וזאת קשיים וzychויים חולשה טרם עת.

במסגרת הדיאלוג עם העובדים, ומתוך רצון לעודד ולקדם את השיח בبنק, מקיים בנק ירושלים מספר פעולות:

| **מדיניות "דלת פתוחה"** המבנה הארגוני השיטוחichi היה של הבנק, והרצון ליצירת אווירת עבודה פתוחה ולא פורמלית, מאפשרים לעובדים גישה ישירה למנהליהם ולבעלי תפקידים אחרים בנק, לרבות בכדי להציג ולהעלות את רצונותיהם. בנוסף, חברי הנהלת הבנק ומנהלים אחרים במטה מבקרים באופן שוטף בסינפי הבנק על מנת להכיר ולראות את העובדים באופן אישי ולאפשר להם לשתף בדברים חשובים להם.

| **דיאלוג שוטף של הנהלת הבנק עם ועד העובדים** הנהלת הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם ועד העובדים במטרה לשמר את שיתוף הפעולה ויחסם העבודה הטוביים השוררים בנק וכן במטרה לתת מענה וסייע פרטני לעובדי הבנק, ככל שנדרש.

| **מנשרים, פורטל ארגוני ו- "מהדורות חדשות הבנק"** התקשרות עם עובדי הבנק נעשית, בין היתר, גם באמצעות מנשרי מנכ"ל בו ניתן פירוט של מהלכים מרכזיים שמבצע הבנק ומינוי בכירים; בפורטל הארגוני מוצג מידע רב על הארגון, לרבות, בין היתר, זכויות עובדים ותמננות מאירועי הבנק. בשנת 2017 החל הבנק ביוזמה חדשה של הפצת סרטיון אחת לחודש בשם "מהדורות חדשות הבנק" המאפשר הצעה על העשייה ביחידות הבנקים השונות.

| **עדוד יזמות של עובדים** הבנק מעודד עובדים להציע יזמות ולהציג רעיונות לייעול ולשיפור עבודתם; כה, למשל, נקט הבנק בשנים 2016- 2017 ביוזמה שנקרה "מחוץ לקופסה" ומטרתה לעודד עובדים להעלות רעיונות ויזמות עבור הבנק בנושאים מגוונים בתמורה לפרסים.

| **מפגשי הנהלה- עובדים** חברי הנהלת הבנק מקיימים באופן שוטף מפגשים עם עובדיםם בתדירות ועל פי התכנים הנקבעים על ידם; מנכ"ל הבנק עתיד בשנת 2018 לקיים "שולחנות עגולים" עם הנהלי דרג הביניים בנק ובהמשך להרחיב מפגשים אלה לכלל העובדים.

הכשרה ופיתוח העובדים



לימודים אקדמיים ומקצועיים

מלבד הדרכות מובנות פנימיות העוסקות בתחוםי ליבת העסקים של הבנק ובתחום ניהול הסיכון, הבנק מעודד את עובדיו לצאת ללימודי אקדמיים בתחוםים המשיקים לתפקידם. כמו כן, מאפשר הבנק לעובדיו לצאת להשתלמות, לימודי עיון ולכנסים מקצועיים הקשורים בתחוםי הבנקאות.

הבנק גם מעודד את עובדיו להשלים לימודי אקדמיים ובסב�ט לעובד 80% משכר הלימוד לתואר ראשון - 60% משכר הלימוד לתואר השני, ולמנוהלים מסבסט הבנק את מלא שכר הלימוד לתואר ראשון ו- 80% משכר הלימוד לתואר השני.

כargonן שאינו גדול באופן ייחודי, שואף הבנק לשמר על אווירה מלוכדת וקשר אישי עם עובדיו. כל אחד מעובדי הבנק הוא ממשועוט ומיצר ערך לארגון, ויחדיו מרכיבים כל עובדי הבנק צוות מiomן ובעל ניסיון רב. הבנק מיזיר עבור עובדיו סביבת עבודה מכובדת, הוגנת, מפותחת, מעיטה ומשמעותית.

מספר עובדים שסיטו תואר אקדמי בסבסט הבנק ובמהלך לימודי

	2017	2016	2015	2014	
תואר ראשון	0	4	5	1	תואר ראשון
תואר שני	4	3	6	9	תואר שני

הכשרה והדרכות לעובדים

הבנק מקיים הכשרות והדרכות מקצועיות לעובדיו באופן סדיר בהתאם למפקיד העובד ולצרכי הבנק.

2017	2016	2015	2014	מספר עובדים שנמצאים ביום בלימודים אקדמיים בסבסט הבנק
20	25	31	26	ממשיר הבנק

שיעור עובדי הבנק האקדמיים

בשנת 2016, המשיך הבנק בהכשרת הסניפים והמקוד הטלפון, לتمיכת ביעדים העסקיים שהציבה הנהלת הבנק. הדרכות בתחוםי הליבה כללו, בין היתר, הדרכות עו"ש ואשראי צרכני, הכשרה פרטנית לקציני אשראי וכן הכשרה בסיסית בתחום ההש��ות. הבנק ממשיך לקיים השרות לבנקאי המקוד הטלפון בנושאים מקצועיים שונים, כולל פיתוח מיומניות אישיות בתחום השירות והמכירה. כמו כן, במטרה ליעיל ולזרז הטמעת עדכונים מקצועיים ותהליכי עבודה חדשים, המשיך הבנק לקיים הדרכות חדשות לנאמני הדרכה ממערך הסניפים ויחידות נספנות בבנק, על מנת שייעברו תכנים אלה לעובדים בסניפים וביחידות הבנק.

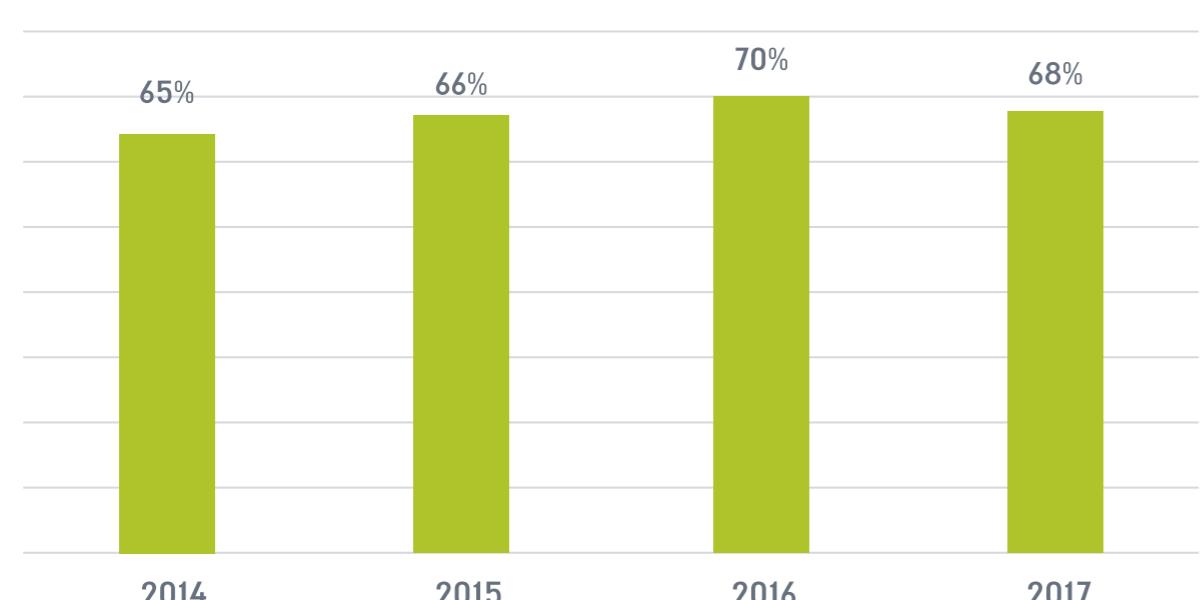
בשנים 2017-2016 התמקדה הדרכה בבנק בהכשרת המנהלים בבנק, והושקו שלושה מחזורי הכשרה. תחילה ההוראה עסוק בחידוד הזיהות הניהולית של משתתפי, הקניית מיומניות ניהול וידע ניהולי עדכני ויצירת שפה ניהולית משותפת בקרב משתתפי התכנית. מנהלי הסניפים עברו קורס פיתוח מנהלים מקיף. בנוסף, זכו מנהלים בדרgee ניהול שונים במטה ובסניפים לתהיליכי אימון פרטניים לשיפור מיומניות ניהול ולסייע בתאגררי ניהול בהם נתקלו במסגרת עבודותם השוטפת.

בנוסף לשעות הדרכה בכיתות לימוד, החל משנת 2015 הרחיב הבנק באופן ניכר את מערכי הדרכה באמצעות מערכת לומדה מרוחק, המאפשרת ליום ותרגול עצמאיים שבמסופם נבחן כל עובד על רמת הידע שלו, וזאת, ללא צורך בנסיעות למשרדי מטה הבנק לצורך הדרכה.

פירוט שעות הדרכה בכיתות לימוד

השකעה בהדרכה	2017	2016	2015	2014
שעות הדרכה בכיתות לימוד	14,648	11,088	6,800	9,517
ממוצע לעובד - שעות הדרכה לשנה	26.92	20.45	13.07	18.55
שעות הדרכה באמצעות לומדה מרוחק	496	680	624	183

הנידול בשעות הדרכה בשנים 2016 ו-2017 נובע מההשקת תכנית הדרכה מקיפה בנושא שירות לבנקאים בסניפים, השקמת מסלול פיתוח מנהלים ומרהבת מערכת הדרכות בנושא אשראי צרכני ומשכנתאות.



כיום, 68% מעובדי הבנק הם בעלי תואר אקדמי. שיעור דומה לשנים 2016 ו- 2015.

הערכת עובדים

בבנק מושם תהליך הערכת ביצועי עובדים עבור כל אחד אחת לשנה, במסגרת מקיימים המנהליים שיחח עם כל אחד מהעובדים, נסקרים ביצועיהם במהלך השנה החולפת ונקבעים יעדים לשנה הקרובה, בין היתר, תוך זיהוי צורך למידה או דרכה ומתן מענה עליהם ככל האפשר. בשנים 2017-2016 ישם הבנק תהליך הערכה זה עם מרבית העובדים (לא כולל נשים בחול"ד, עובדים בתקופת ניסיון, עובדים שונים לתפקיד חדש ועוד; כמו כן, לא כולל עובדים במיקור חוץ). תהליך ההערכתו לחברי הנהלה נערך במתכונת נפרדת, בהתחשב בייעדים האישיים שנקבעו להם (KPI).

	הערכת ביצועים			
	2017	2016	2015	2014
מנהלים שעברו הערכת ביצועים	12	17	11	12
	44	37	36	39
סה"כ	56	54	47	51
	226	243	248	234
עובדים שעברו הערכת ביצועים	226	243	248	234
	197	202	225	228
סה"כ	423	445	473	462
	479	499	520	513
סה"כ מנהלים/עובדים שעברו הערכת ביצועים				

הקרה לעובדים

הבנק פועל לעידוד מצינות אישית והשכעה מיוחדת של עובדים. לאות ההקרה לעובדים אשר השיגו הישגים מיוחדים, מוענקים מדי שנה תעוזות הצטיינות ופרסים במסגרת קרן מנכ"ל. הפרט ניתן על פי המלצת המנהל היישר ובאישור ועדת ייעודית. כמו כן, מוענקים פרסי הצטיינות לעובדי הסניפים על הישגים ועמידה בייעדים.

לבנק מדיניות תגמול לעובדים ועובדים מרכזיים שאינם נושא משרה וכן מדיניות תגמול לנושאי משרה הכללים, בין היתר, הסדרים לעניין חלוקת מענקים משתנים המותנים בעמידת הבנק בתנאי הסף שנקבעו, לרבות עמידה בשיעור תשואה מינימאלית נדרשת. במקרה של אי עמידה בתנאי הסף, נקבעו הסדרים לחלוקת מענק מצטיינים, הכספי אף הוא לתנאי הסף לחלוקתו. בגין שנת 2016 חולק מענק מצטיינים. בגין שנת 2017 לא חולק מענק לעובדים מצטיינים בשל אי עמידה בתנאי הסף לחלוקתו.

יעדים

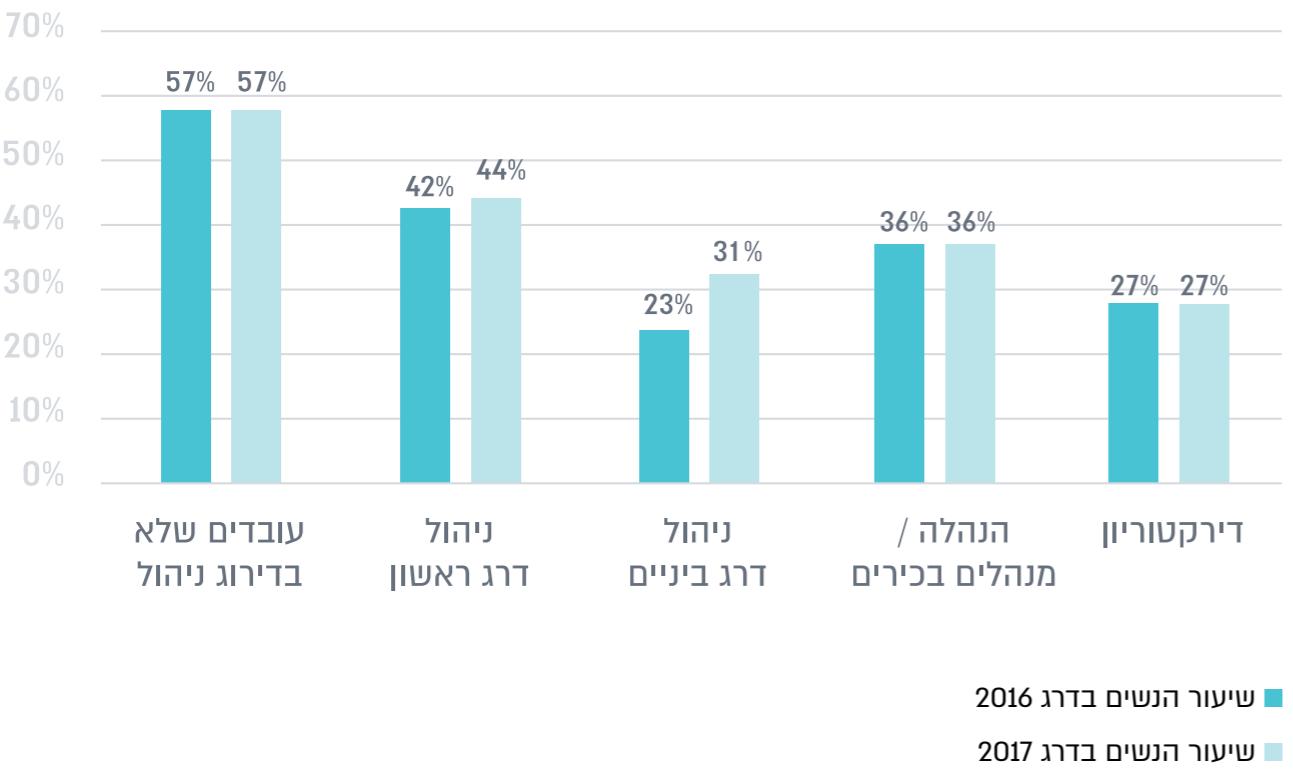
המשמעות של המושג **יעדים** מתייחס לתקופה מסוימת, בדרך כלל של שנתיים.



פיתוח עובדים בדרגים השונים לפי מגדר

שיעור הנשים בדרג	2017			2016			שיעור הנשים בדרג	
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ		
27%	11	8	3	27%	11	8	3	דירקטוריון
36%	11	7	4	36%	11	7	4	הנהלה/ מנהלים בכירים
31%	44	30	14	23%	39	30	9	ניהול דרג בינים
44%	68	38	30	42%	66	38	28	ניהול דרג ראשון
57%	421	180	241	57%	428	185	243	עובדים שלא בדרג ניהול

שיעור הנשים בנק ירושלים לפי דרג



■ שיעור הנשים בדרג 2016
■ שיעור הנשים בדרג 2017

- חתירה מתמדת לשיפור גיון תעסוקתי, לרבות באמצעות העמק שיטופי פועלה עם עמותות הפעולות בתחום זה.
- המשך פעולות לשילוב עובדים עם מוגבלותות ביחידות הבנק.

גיון תעסוקתי ושוון הזרמתנויות בהעסקה

הבנק פונה לכל החברה הישראלית על גוניה זרומה השונות ולכך שואף לייצוג הולם של כל האוכלוסייה בקרב העובדים. הבנק פועל להטמעת תרבויות ארגוניות המפתחת ערכים של שוויון, סובלנות ופלורליזם. גיון תעסוקתי בנק מtabטא בנסיבות לקדם בברכה ולקלוט כל אדם מכל רקע לעובודה בנק, תוך יצירת תנאים שווים לכל העובדים.

בגיס עובדים מהמגזרים השונים. בין השנים 2017-2016 כ-52% העובדים בממוצע, מכלל העובדים המועסקים בימיון על ידי הבנק הוא נשים. ב-27% מהחברי הדירקטוריון הם נשים, כ-36% נשים בתפקיד ניהול הכלכלה ועיריית ירושלים ו"מכפ"ח", מרכז פיתוח לתעסוקת חרדיים של גיינט ישראל. על מנת להרחיב את מספר העובדים מקרב יוצאי אתיופיה, הסתייע הבנק בתכנית "למרחיק", בשיתוף משרד העבודה והרווחה והגינען, ובמטרה להגדיל את מעגל העובדים של הבנק מהמגזר הערבי, נוצר בארגון "אלראיד".

עובדים מאוכלסיות בתת תעסוקה היוו 16% מכלל העובדים בבנק בשנת 2017, עלייה של 1% ביחס לשנה הקודמת לה. 15% מכלל המשרות הניהוליות בבנק מאוישות על ידי עובדים מאוכלסיה בתת תעסוקה, בכל אחת מהשנים 2016-2017.

הגיל הממוצע של עובדי הבנק עומד על 42, מרבית העובדי הבנק (68%) הם בני הגילאים 31-50, 10% מעובדי הבנק הם צעירים עד גיל 30, ו-22% מעובדי הבנק הנם בני 51 ומעלה.

פועל הנק בשיתוף עם עמותות שונות וחברות השמה ייעודיות מתמחות, ומסתיע בהן לגיס עובדים. במצור החרכי נוצר בחברת "בראשית", "כיון" מרכז הכלכלי תעסוקתי למגזר החרכי שהוקם בשיתוף משרד הכלכלה ועיריית ירושלים ו"מכפ"ח", מרכז פיתוח לתעסוקת חרדיים של גיינט ישראל. על מנת להרחיב את מספר העובדים מקרב יוצאי אתיופיה, הסתייע הבנק בתכנית "למרחיק", בשיתוף משרד העבודה והרווחה והגינען, ובמטרה להגדיל את מעגל העובדים של הבנק מהמגזר הערבי, נוצר בארגון "אלראיד".

לבנק גם שיתופי פעולה עם עמותות לצורכי גיוס עובדים עם מייצגות בשוק העבודה בישראל באופן ייחסי לנוכחם. גיון העובדים באופן ייחסי לנוכחם. גיון העובדים מאפשר לבנק לחתם מענה טוב יותר לצרכי קהל לקוותיהם השוניים, בי-היתר במסגרת פעילותם באזורי המאופיינים באוכלוסייה שרובה חרדיות (30% מסנפי הבנק ממוקמים באזוריים אלה) וכן באזורי המאופיינים המהמגזר הערבי (15% מהסניפים ממוקדים באזוריים אלה).

במסגרת יישום המדיניות להגדלת המגנון בקרב העובדים,



אלק ה'

מעורבות ותרומה לקהילה

פיתוח התרומות הכספיות לפי תחומיים

	סיעו לילדיים וננווּר	סיעו לאוכלוסיות מוחלשות	מטרות חברתיות אחרות
2015	66%	13%	21%
2016	70%	20%	10%
2017	67%	25%	8%

בנוסף, ועל מנת לעודד ולהעצים העסקת עובדים עם מוגבלויות ומאוכלוסיות מוחלשות גם בקרבת ארגונים אחרים חלק מהתרומה הכלכלית לרוחות הקהילה, רוכש הבנק מדי שנה מוצרים מארגונים המעסקים עובדים עם מוגבלויות ומאוכלוסיות מוחלשות, ומעניקים כמתנות לעובדי הבנק ולקוחותיו.

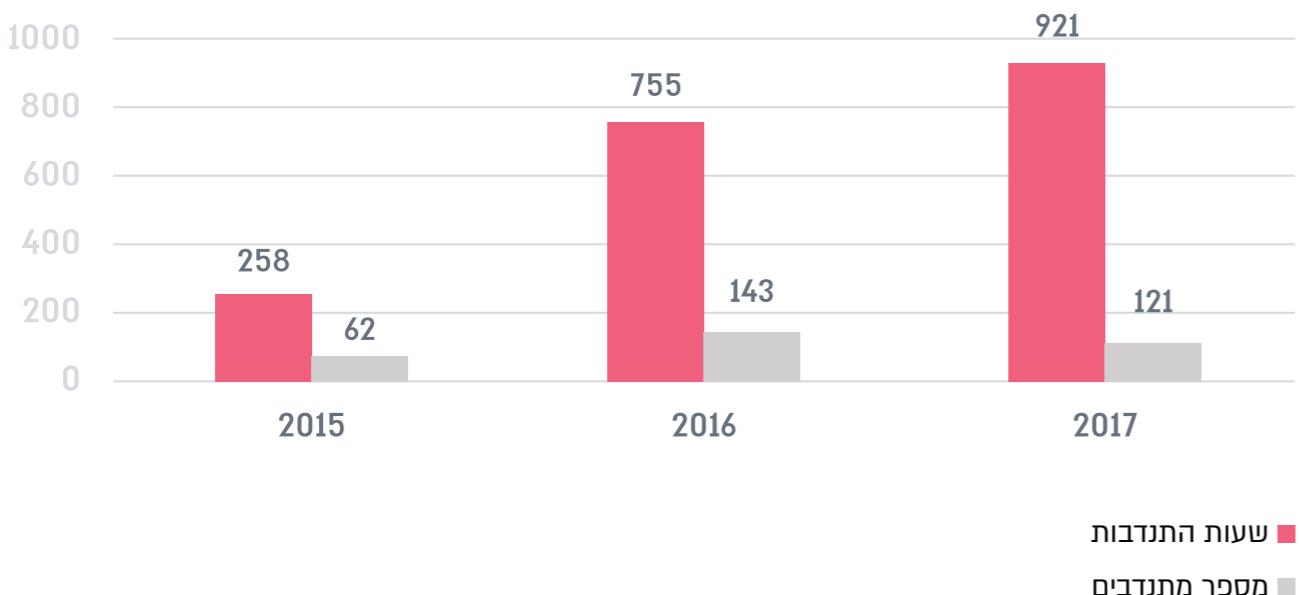
התנדבות העובדים

לשם חיזוק הערכות ההדדיות יצירט ערך מסויף עבור העובדים, מלבד תרומות בסכף, מעודד הבנק את העובדי לחתך חלק פעיל בפעילויות התנדבותיות למען רווחת הקהילה בכלל, ואוכלוסיות מוחלשות בפרט.

לשם כך, ובHALIMA רצונם הבנק להנחיל את ערכי התרומה לקהילה בקרבת העובדי, יוזם הבנק פעילות קהילתית בשיטור העובדי הבנק, פעילות התנדבותית אלה מעניק לעובדים עצם חוויה יצאת דופן, תחושת שליחות וסיפוק, המקרבים אותם אל הקהילה ומענים בהם את הרצון לתת ולתרום לאחרים.

בשנתיים האחרונות העמיק הבנק באופן משמעותי את היקף התנדבות העובדים בפעילויות משותפות עם העמותות להן הוא תורם ומקים עימן מגוון פעילותות על פניו השנה, וביניהם, "יום כיף" בקייז'ידי עמותות, הדלקת נרות משותפת בחנוכה, פעילות בפורים ועוד. בזכות אלה הצליח הבנק להגדייל בשנת 2017 ב-95% את מספר העובדים המתנדבים ביחס לשנת 2015.

◀ התנדבות העובדי בנק ירושלים



הבנק מחזיב מזה שנים רבות לפעול ולתרום למען הקהילה, בין היתר, באמצעות תרומות לעמותות וארגוני אשר חרטו על דגלם קידום מטרות חברתיות, ובעיקר סיעוע לאוכלוסיות מוחלשות ונזקקות. הבנק פועל לעידוד התנדבות ומודעות חברתית בקרבת העובדי, המעצימה אותם ומחזקת את תחושת הגאות והשייכות לבנק.

תעסוקתי ומשמעות להוריה במידת הצורך. **"נצני ראשון"** עמותה לסייע לילדים עם שיתוק מוחчин ונוון שרים הסובלים מבעיית נכות קשה. נצני ראשון הוקמה על ידי הורים לילדים עם נכויות, מסייעת במיצוי זכויות של הילדים ופועלת לרווחת הילד הנכה ומשפחותו. בעמותה פעילותות מגוונות כדוגמת מרכז לימוד ומוסדות, טיפולים אלטרנטיביים, חוגים,פגשים חברתיים, נופשים וחופשנות.

"מעון רעות" מעון עבור ילדים בגילאי 6-15 שהוצעו מבתיהם על רקע הזנחה והתעללות. מעון רעות, שמוקם בירושלים, נסגר בשנת 2017, היווה בית למאורים ילדים שעברו התעללות פיזית קשה, שנפלטו מכל מסגרת אחרת והגיעו אליו כמצוא אחרון. המעון שילב פנימיה ומוסד חינוכי אחד, ופועל בו צוות מקצועי שייצר עבור הילדים בו מסגרת, בטחון ובית.

"בית הציר" מרכז חינוכי טיפול על יסודי לנילאי 12-21 בחינוך המוחדר בירושלים. בית הציר הינו בית לנערות הסובלים מהפרעות התנהלות קשות והפרעות רגשיות המלצות בליקוי למידה, חסור מוטיבציה וביעות בבחירה סדרי בובת הספר. הבנק החל שיתוף פעולה עם העמותה בשנת 2017.

"הרי ירושלים" מוסד ייחודי המהווה בית חם ומרכז טיפול לכ-125 בנים ובנות, ילדים בסיכון גבוה לנילאי 8-18. הרי ירושלים מעניק לילדים ולנערות מגוון רחב של מסגרות טיפול ייחודיות אשר מותאמות לצרכים הפסיכיאטריים של כל חנן.

בנק ירושלים רואה עצמו כחלק מהקהילה, וכוגן עסקיו יש לו אחריות לפעול לקידומה. קידום הקהילה בא ידי ביטוי הן בתרומה כספית והן באמצעות התנדבות העובדים.

ההשקעתו הכספית של הבנק בקהילה נעשית במסגרת תקציב תרומות של הבנק, ומתחזקת בעיקר בעמותות הפעולות לסייע לילדים ונוער בסיכון או בעלי מוגבלויות. גוש על סיוע לילדים ונוער בסיכון או בעלי מוגבלויות. בקשوت לתרומות מוכנות אל ועדת התרומות של הבנק, המרכזת את הטיפול בנושא. הוועדה בוחנת את הביקושים, מקצתה וمنتבהת את התרומות לארגוני ולעמותות על פי קритריונים קבועים.

היקף התרומות הכספיות של הבנק לעמותות וארגוני עמד בכל אחת מהשנתיים 2016-2017 על סך כולל של 500,000 ש' בכל שנה. מתוכן הוענקו 5 תרומות משמעותיות בסכומים בין 25,000 ש' – 50,000 ש'. לפני מתן תרומה משמעותית, ולצורך התרשם מפעולות העמותה, מקיימת הוועדה פגישה עם הנהלי העמותה במשרדי הבנק או באירועים בהם מתנהלת פעילותה. תרומות אלה מופנות בדרך כלל לעמותות קטנות ולטבות פעילות או פרויקט על פי צרכים שנקבעים מראש למען רווחת הילדים והטעה.

בשנים 2016 – 2017 ניתן על ידי הבנק תרומות משמעותיות לעמותות והגופים הבאים:

"בת' דולב" עמותה המסינית, בין היתר, לנערות ונשים בנילאי 11-23 אשר נקלעו למצוקות חיים קשות, ונמצאות בסיכון גבוהה להתדרדרות חברתית ואישית. בעמותה מודל טיפול שמאפשר חיזוק זהות העצמית של כל נערה לצורכי השתלבות מוצלחת בחברה. בנוסף מסייעת העמותה בהכoon



"יום המעשים הטובים"

בשנים 2016 ו-2017 המשיך הבנק במסורת פעילות למען הקהילה "ביום המעשים הטובים". עשרה מועודי הבנק עזבו את עמדותיהם בסניפים ובמטה הבנק והגיעו לצבעו, לשפץ, לתקן, לשתול גיננות, לנוקות ועוד. בשנת 2016 נערכ שיפוץ מקיף "בעoon רעות" בירושלים ובשנת 2017 נערכ שיפוץ דומה "בנייני ראשון". במקביל, התקיימה פעילות משותפת עם הילדים והנוער למענן פעולות העמומות. ספקי הבנק נרתמו לעזר ולבצע עבודות חשמל, אינסטלציה ויננו, ותרמו חלק גדול מהציוד הנדרש (צבע, גופי תאורה, מגנים, ריחוט ועוד). עוד עובדי הבנק נרתם אף הוא ותרם שמייכות כריית ומציעים חדשים למעונן.

בקיץ 2017 התגיסו עובדי הבנק לשפץ ולהכשיר מבנה נוסף לשימוש ילדי פנימית "בית הציר". גם כאן עובדי הבנק, בשיתוף ספקי הבנק, דאמו לשפץ, לשתול, לנוקות ואך להכשיר מגרש קטרגל לבני הפנימיה.

שיתופי פעולה בקהילה

מתוך התכיפה כי "נדרש שבט כדי לגודל יلد" העמיק הבנק באופן ניכר בשנים 2016-2017 את שיתופי הפעולה שלו בקהילה במטרה לממן ולהצליח לחולל יחד שינוי משמעותי על פני כל השנה.

שותפי הבנק בקהילה הנם "הפועל ירושלים" בצדosal לטובות יידי "הרי ירושלים", "בית הציר" וכן קבוצת כדורסל לנערות מרקע סוציא אקונומי נמוך, "בית"ר נורדייה" בצדרגל לטובות יידי פנימית "בית הציר", "רעות בקהילה" הפעלתה למען ולטובות יידי "מעון רעות" שנוצרה בתחלת 2017 ו- "בית הציר". שותפים נוספים ומשמעותיים של הבנק הם ספקים הנרתמים מדי שנה לקחת חלק במקדי פעילות הבנק "ביום המעשים הטובים".

"מעון רעות"

בשנת 2017 נסגר "מעון רעות" ששימש במשך שנים רבות בית חם ומסגרת מגוננת לבנים בגילאי 15-6 שהוציאו מבתיהם על רקע הזנחה והתעללות. לאור הקשר המתמשך והעומק של עובדי הבנק עם המeon וילדי, פעלו עובדי הבנק ללא לאות ביחיד עם שותפים נוספים בקהילה במטרה למנוע את סיגרתו, ובין היתר, שלחו פניות ונפגשו עם נשיא המדינה, שר הרווחה, חברי הכנסת ונציגי עיתונות. המאמצים הרבים לא נשאו פרי והגורמים האמונה על שלום ורווחתם של ילדים אלה לא מצאו פתרון שיאפשר המשך קיומ המeon, לרבות במבנה אחר שהוצע. מרבית הילדים עברו למסורות חלופיות, אולם לחلكם, עד עצם היום זה לא נמצא מסגרת מתאימה ותומכת. עובדי הבנק ממשיכים עד היום לשמר על קשר עם ילדי המeon.

יעדים

- | העמקה ועידוד התנדבות עובדים בקהילה, לרבות במסגרת פעילות הגיבוש הייחידית.
- | העמקת הקשר עם עמותות שהבנק תורם להן תרומה משמעותית ועם שותפי בקהילה.

קידום חינוך פיננסי

בנק ירושלים חותר להטאמת השירותים הפיננסיים הנחוצים על ידו לצרכים ולמאפיינים של לקוחותינו. בכך לבעז את הצורה הטובה ביותר, מאמין הבנק של לקוחותיו צרכיהם להכיר ולהבין את השיח והמושגים הפיננסיים, וכן פועל גם לקידום הידע הפיננסי בקרוב לקוחותינו.



איגוד הבנקים ונציגי כל הבנקים, לקידום פלטפורמות ויוזמות לקידום המודעות הפיננסית בקרב משקי הבית בישראל.

בנוסף, במסגרת "שבוע המודעות הפיננסית", קיים הבנק הרצאות ב-4 סניפים (20% מהסניפים) – בסניף גאולה-רוממה עבור האוכלוסייה החרדית, בסניף נצרת עבור האוכלוסייה הערבית, בסניף באר שבע ובסניף חיפה. במסגרת הרצאות אלה ניתן כלים להנתהלות פיננסית נכונה, הוצמו כלים דיגיטליים לניהולiesel ויעיל של חשבון הבנק ונערכו הדרכות על תעודת זהותם הבנקאית.

בשנת 2017 הבנק לקח חלק בפעילויות חינוך פיננסי לנוער, בהשתתפות משרד החינוך ומרכז הפיתוח של אורט, עבור תלמידי כיתות ט'. במסגרת הפעילות מתנדבים מהבנקים הגיעו ל-2 מפגשים עם התלמידים, במהלךם העבירו פעילות חוויתית על התנהלות כלכלית נכונה ומתן כלים דוגמת ניהול תקציב, חסוך, אמצעי התשלומים השונים ועוד.

בנק ירושלים שם דגש רב על התטאמת השירותים הפיננסיים הנחוצים על ידו לצרכים ולמאפיינים הספציפיים של לקוחותינו. שיפור הידע והבנה של לקוחות בתחום הפיננסי, מאפשר להם לבצע בחירות מושכלות יותר של השירותים שנכונים ומתאימים להם. לשם כך, מקיים הבנק דיאלוג עם לקוחותיו ובשילוב להקנות ידע פיננסי והנתהלות כלכלית נכונה.

במסגרת פעילותו להרחבת ולהנגיש את הידע הפיננסי, באתר הבנק יש בלוג עם מאמרם, כתבות ותוכנים לשיתוף ידע מקצועי, עדכני ומקצועי בתחום פיננסים רבים – הלוואות, משכנתאות, שוק ההון, פיקדונות וחסכנות, עם הסבר על כל נושא וכלי שימושיים אוטם ניתן לישם.

בנוסף, ובמטרה לקדם את החינוך והבנה הפיננסית בקרב לקוחותינו בפרט והציבור בישראל בכלל, השתתף הבנק במספר יוזמות של המפקחת על הבנקים:

במהלך שנת 2016 השתתף בנק ירושלים בפורום חינוך פיננסי של המפקח על הבנקים, בהשתתפות

"贊明淨" בנקאית"

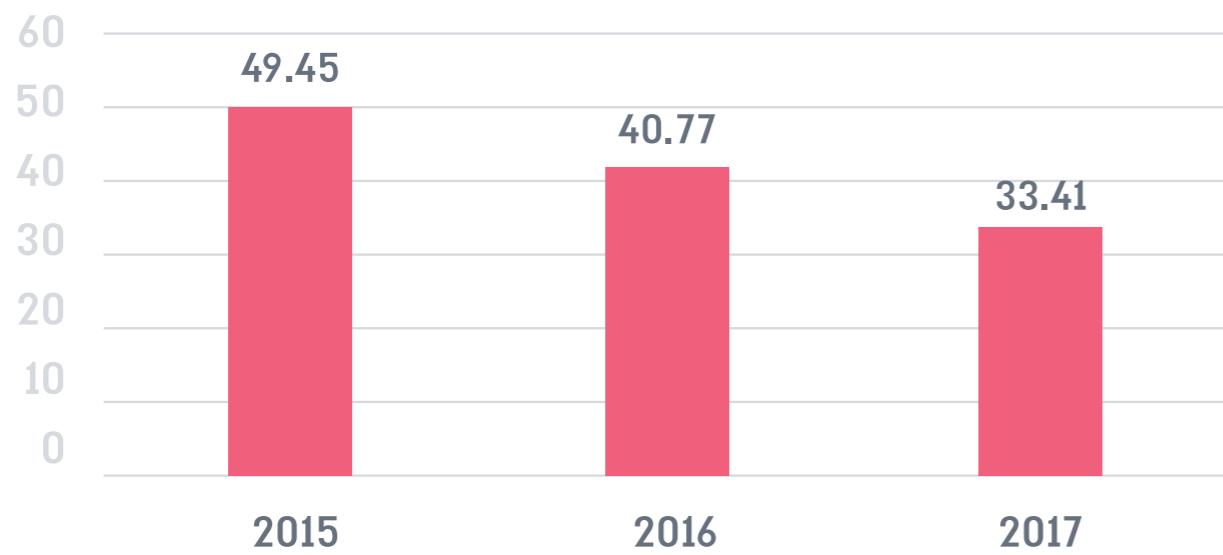
בשנת 2016 חתם בנק ירושלים על האמנה "贊明淨" בנקאית. האמנה גובשה על ידי הפיקוח על הבנקים ביחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית במטרה לתמוך ב策 מוצום תופעת אלימות נגד נשים נפגעות אלימות, השוואות במקלטים ובדירות מעבר. באמנה מוגדרים שירותים בנקאים שיינטנו לנשים הנפגעות, בכך לסייע להן לסלול את דרכן לעצמאות כלכלית. הבנק משתתף בתהילה הערכה ומיצוי האזכיות הפיננסיות של הנשים בכך לאפשר להן מענה מהיר המותאם לכל הניתן לצרכיהן. בנוסף, אימץ הבנק מקלט לנשים מוכות. בחינת צרכי המקלט ופעילותם עם הילדים והנשים בו עתיד להתחיל בשנת 2018;

יעדים

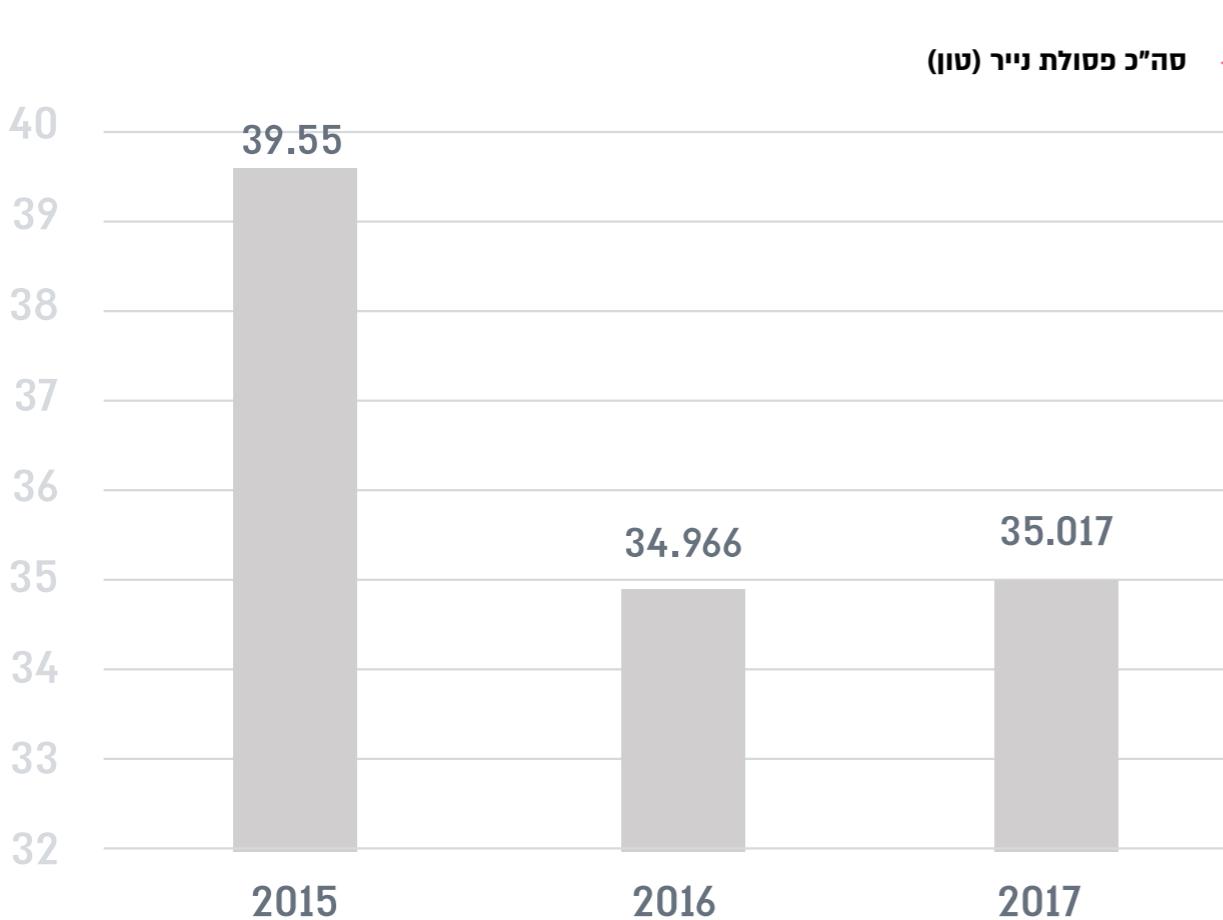
- המשר השתתפות ביוזמות הפיקוח על הבנקים בתחום קידום החינוך הפיננסי, לרבות במסגרת האמנה "贊明淨" בנקאית".
- פיתוח וקידום חינוך פיננסי בקרב נוער בסיכון במסגרת פעילות למען הקהילה.

אחריות לסביבה

צריכת נייר (טוונ)



בנק ירושלים מכיר בחשיבות השמירה על איכות הסביבה וושאך ליעילות ושימוש זהיר במשאבי הטבע בהתקנותיו היומיומיות במטרה לצמצם השפעות מזיקות, לרבות תופעת שינוי האקלים, המסכנות את איכות החיים. בנוסף, אחריות לסביבה ובכלל זה חיסכון ושימוש נכון באנרגיה והימנענות משימוש בחומרים מזיקים, תורמת ליצירת ערך כלכלי לארגון.



סה"כ פסולת נייר (טוונ)

צמצום הנזק הסביבתי, הביאה לחיסכון ניכר בנייה, בהוצאות שינוי תיקי לקוחות ומסמכים נוספים מהנסכים לשדרי המטה ובכיוון הפוך, מה שגרם ליעול ושיפור איכות השירות לעובדי הבנק וללקוחות. ייקרי המסמכים הנسرקיים בבנק מדי חדש עומדים על כ-0.5 מיליון מסמכים.

התנהלותו העסקית של הבנק מושתתת, בין היתר, על עקרונות של חיסכון בהוצאות והטיילות תפעולית. לצורך יישום עקרונות אלה בהתקנותיו השוטפת, פועל הבנק לשיפור ההתקנות הסביבתיות ולצמצום השפעות שליליות הנגרמות מפעולות.

צריכת משאבים

צמצום בצריכת הנייר: אחד המשאבים העיקריים הנדרשים לתפעולו של הבנק הנו נייר על כל הכרוך בכך, לרבות מערכת הדפסות, צילומים והפצה של תיקים ומסמכים. בנק ירושלים פועל בדרך כלל תיוקן ומגנטות לצמצום צריכה הנייר. בין הפעולות שנקט הבנק, שאפשרו לו לצמצם את צריכה הנייר בשנת 2017 ב- 32%יחס לשנת 2015, ניתן למנות, בין היתר, את הפעולות הבאות:

הכנת מדפסות משותפות במהלך שנת 2016 הוציא הבנק אל הפועל פרויקט לצמצום תפעול מערכת הדפסות (פלט) בبنק בראשיה רב-שנתית ולהשגת המטרות הבאות: הפחחת הูลות הכוללת של תפעול מערכת הדפסות, הعلاאת רמת השירותים וצמצום סיכון אבטחת מידע. מהלך זה הביא לצמצום ניכר של המדפסות האישיות, ובמקומן הוצבו מדפסות משותפות המאפשרות גם יישום הדפסות דו צדדיות בשילוב אמצעים לאבטחת הדפסה (הדפסה באמצעות כרטיס). הפרויקט נחל הצלחה גדולה מאוד וכל מטרותיו מומשו, לרבות חיסכון ניכר מאוד בצריכת הנייר של הבנק.

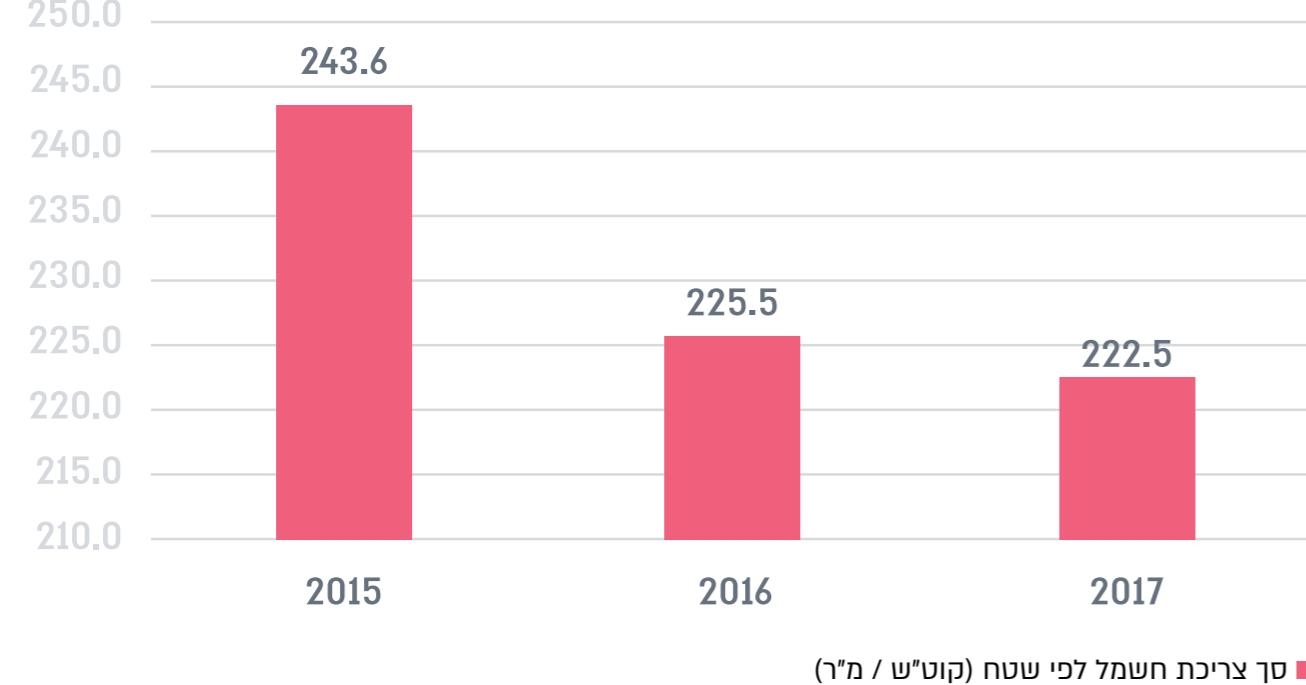
סריקה דיגיטלית בהמשך להקמת לשכת הסריקה הדיגיטלית על ידי הבנק בשנת 2012 מרחיב הבנק בכל שנה את היקף המסמכים הנוספים המועברים לשכחה לסריקה. הקמת לשכת הסריקה שחוללה שינוי משמעותי בהיבטים רבים הקשורים בפעולות הבנק וביניהם בהיבט

הפקת חומרים באמצעות טאבלטים החל מסוף שנת 2015 נרכשו באופן הדרגתי טאבלטים לחבריו הדיקטוריון והנהלה ובאמצעותם מועברים אליהם כל מסמכי הרקע לדינמיים המתאים ביותר הדיקטוריון והנהלת הבנק, למי העניין. הטאבלטים החליפו כמעט כליל את הדפסת החומרים לשירות, דבר שהביא בנספח לחיסכון משמעותי בצריכת הנייר גם לחיסכון ניכר בשימוש בטונרים ובשינווע של תיקים באמצעות שילוחים כפי שהוא נהוג בעבר. בכוונה הבנק לבדוק את הרחבת השימוש בטאבלטים לשירות שמתאפשרות בפורומים פנימיים של הבנק.

הדפסת הסכמים וטפסי בנק ללקוחות במטרה למנוע ייצור פסולת של הסכמים וטפסי בנק שהודפסו מראש ושאים בתפקיד עקב הוצאה מהדורות חדשות להסכם וטפסים אלה, נעשית ביום הדפסה בכמות קטנות ועל פי הצורך; תשומת הלב המופנית לנושא זה הביאה לחיסכון וצמצום משמעותי בצריכת הנייר.

מחזור וטיפול בפסולת הבנק פועל לאיסוף ומחזר סדר של כל הפסולת האלקטרונית, הנייר והבקבוקים, ושולח אותה לק.מ. מפעל מחזור לגרישה ומחזר.

התוצאות ארגנטית



חסכון בחשמל על מנת לצמצם את השפעתו של השימוש על הסביבה, בנק ירושלים פועל בשנים האחרונות במגוון דרכי לצמצם גם את צrichtת החשמל בכל אתרי הבנק. פעולות אלה אפשרו לנו להצליח הגיעו לחסכון של 12% בऋיכיה בשנת 2017 ביחס לשנת 2015. בין הפעולות שנקט הבנק ניתן למנות את הפעולות הבאות:

בכל הסניפים החדשניים, וגם במסגרת שיפוץ סניפים קיימים, מותקן מפסק אוטומטי לכיבוי מערכת החשמל בסוף כל יום. כמו כן, מותקנים גופי תאורה חסכוניים וחישוני תנוצה במשרדי מטה הבנק, בקריות שדה התעופה, לכיבוי החשמל בחדרים בהיעדר תנוצה בהם.

הבנק מקיים בקרה שוטפת של לוחות החשמל והגנרטורים שלו על מנת למנוע בלאי עתידי ולאפשר צrichtת חשמל יעילה.

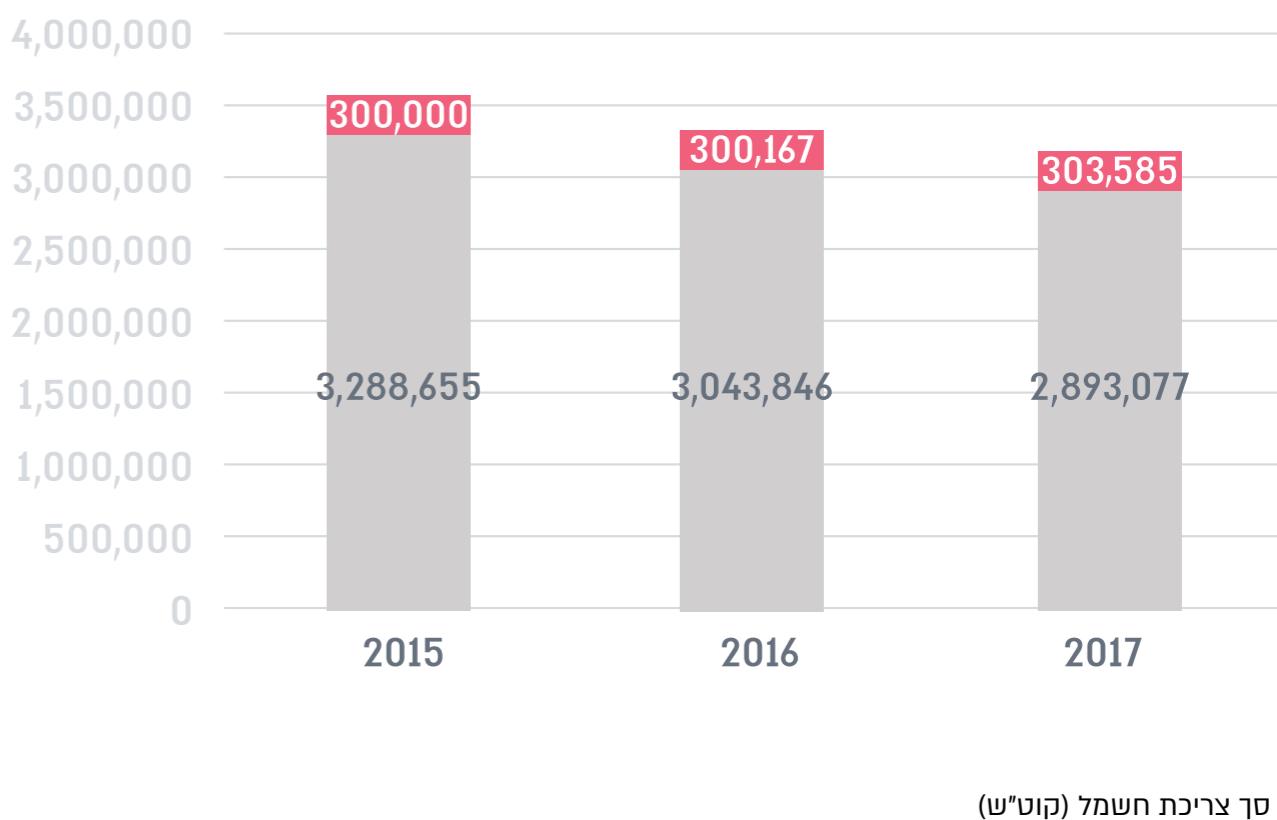
הבנק החל לעובר למערכות מיזוג RVE בסביבה, החסכוניות יותר בחשמל.

צמצום זיהום אוויר וסביבת חילופית

רכבי הבנק מציעים אפשרות לירכבים היברידיים שמאפשרים חסכון בऋיכת הדלק כמו גם חסכון כלכלי. כיום עומדים לרשות עובדי הבנק 20 רכבים היברידים והבנק פועל להגדלת ההיצע.

חולופות אנרגיה – הנהלת הבנק, שנמצאת בקריות שדה התעופה, משתמשת ברשת החשמל של רשות שדות התעופה (ספק החשמל הינו חברת חשמל). על אף שבוצעה בבחינה של מקורות צrichtה חולופים, לא נמצאו מקורות זמינים שהינם פחות מזהמים בעת הבדיקה.

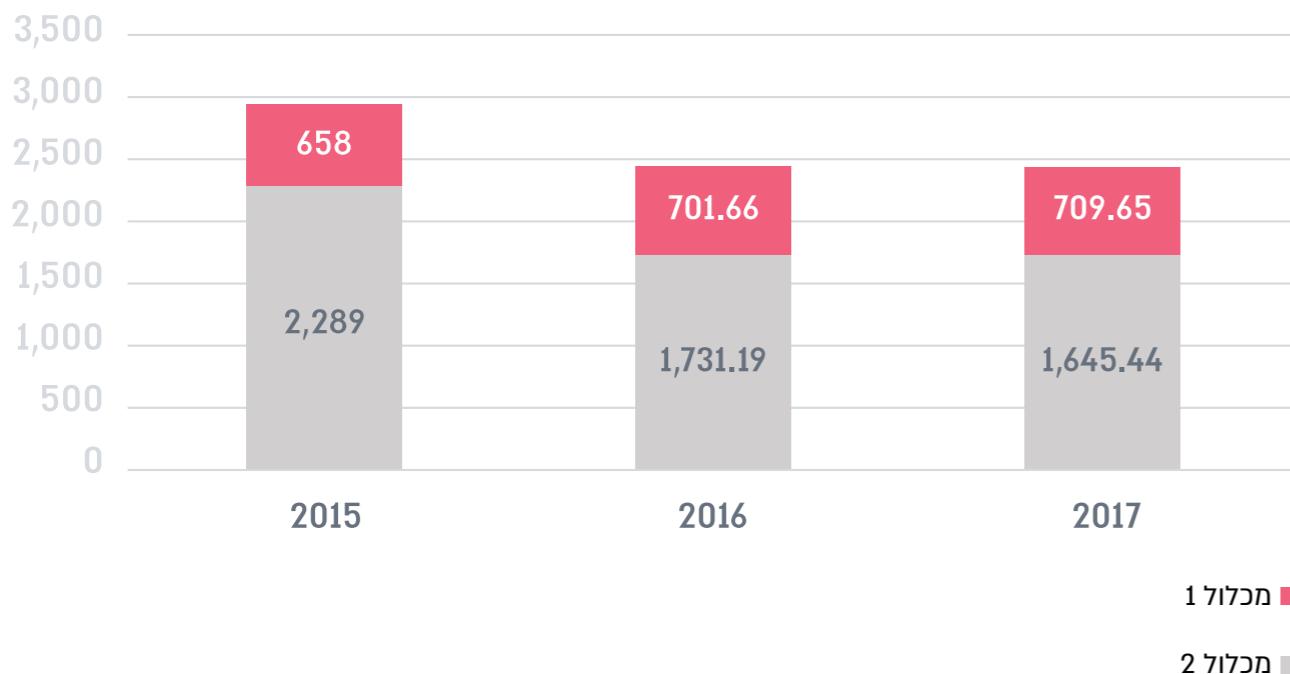
סך צrichtת אנרגיה לאורך השנים



טביעת רgel פחמנית

טביעת הרgel הפחמנית של הבנק מורכבת מכמות האנרגיה היישירה שנצרכת (מכלול 1) – דלקים, וצrichtת האנרגיה העקיפה (מכלול 2) – צrichtת החשמל, שזהו גם עיקר השפעתו הסביבתית. באמצעותו של הבנק לפעול לצמצום וחסכו הצrichtה בכל אחד ממכלולים אלה אפשרו לנו לצמצם את טביעת הרgel הפחמנית ואת השפעתו הסביבתית הכלכלת, כך שבשנת 2017 סך טביעת הרgel של הבנק הייתה 2,355 טון שווה ערך פד"ח, ירידה של 20% ביחס לשנת 2015.

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



שערת האספקה

בנק ירושלים מוחיב להנהלות עסקית המישמת עקרונות של הוגנות, ישרה ושקיפות גם כלפי ספקים השירותים והצד של הבנק בתחוםים השונים, לרבות ייעצים מקצועיים.

לצורך ניהול נכון ואחראי של שרשרת האספקה, מקיים הבנק מספר פעולות:

התקשרות בהסכם התקשרות עם ספק נועשית בהסכם פרטני בו הספק נדרש להצהיר כי הוא פועל על פי דין, לרבות להמציא אישור על ניהול ספרים כדין. ספקים החשופים למידע רגיש ידרשו לעבור בנוסח גם מבדק אמינות.

ניהול סיוכנים הבנק מעריך את הסיוכנים הסביבתיים בשרשראת האספקה כסיכון שאין מהוותים. במסגרת ניהול הסיוכנים כל ספק נדרש להתנהל על פי ההוראות והחוקים הרלוונטיים בנושא שמירה על איכות הסביבה.

שמירה על זכויות עובדים בקשר לספקים הבנק מבצע בקרה חיינית באמצעות משרד רואי חשבון על הספקים עימם הוא עובד, על מנת לוודא שמירה על התנאים הסוציאליים והזכויות של העובדים.

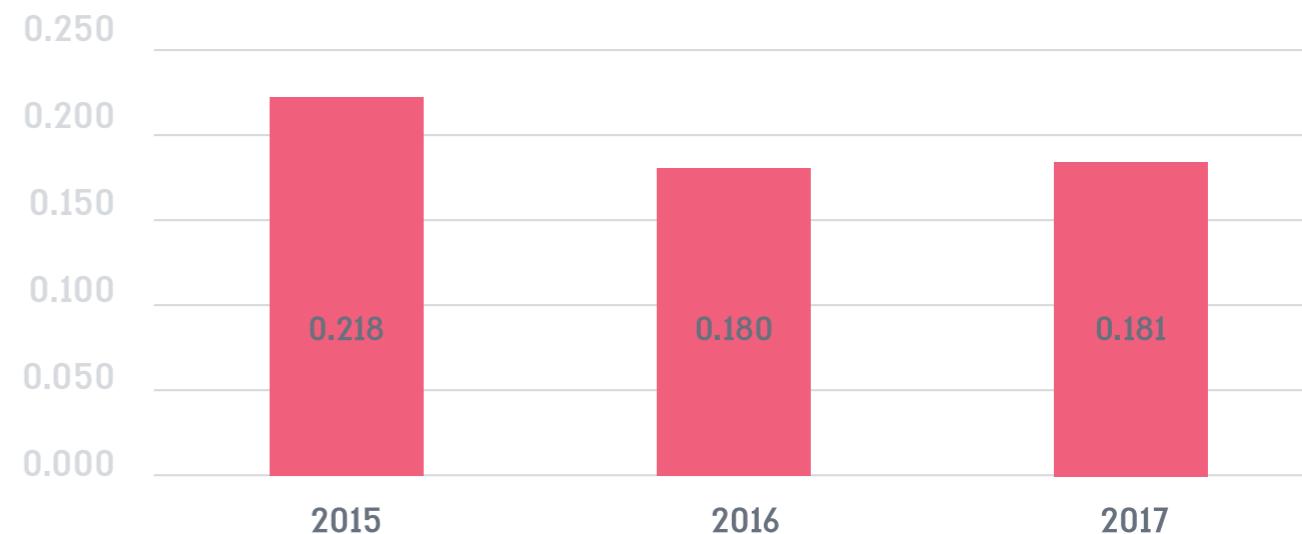
הגינות ושקיפות הם עקרונות מובילים בבנק, וכך גם בהנהלות מול הספקים. הבנק מוחיב להנהלות זו עם ספקי הבנק השונים, הכוללת, בין היתר, קיום דיאלוג שוטף, התקשרות בהליך מסדר הכלול פירוט השירותים הנדרשים ותנאי תשלום קבועים וידיעות מראש, ושמירה על תנאי העסקה של העובדים בהתאם לחוק.

שרשרת האספקה של הבנק, מרכיבת, בין היתר מספקים תוכנה ותשתיות מחשוב, ספקים בתחום הפרסום וצריכי שימוש, ייעצים מקצועיים שונים, ספקי ציוד מסודרי, לרבות ריהוט, נייר, ספקי מחשוב ואלקטרוניקה, וכן לקוחות ונותני שירותים בתחום הבניין והאחזקה (לרובות שירותי ניקיון וביטחון).

היחסים מעוגנים בהסכמים פרטניים מול כל ספק,

ולבנק ירושלים נהלים לעובדה עם ספקים, על פייהם בכל התקשרות חדשה או המשך התקשרות, נדרש אישור בהתאם למדרג סמכיות. בנוסף, הבנק קבוע כי בעסקאות גדולות, בחירת הספק תבוצע לאחר בוחינת מספר העוצות, ניהול ועדת הרכש של הבנק. תהליך זה נועד להבטיח התקשרות בתנאים המיטבים לבנק וקבלת החלטה מושכלת ומקצועית על ידי הוועדה.

מרבית הרכש של הבנק מתבצע מתוכרת וספקים מקומיים, ובמסגרת ממוץוי לעידוד ספקים מהפריפריה ועסקים קטנים, משתמש הבנק, ככל שניתן, לכלול בי רשותת ספקיו גם כאליה מאזורי פריפריה ועסקים קטנים.

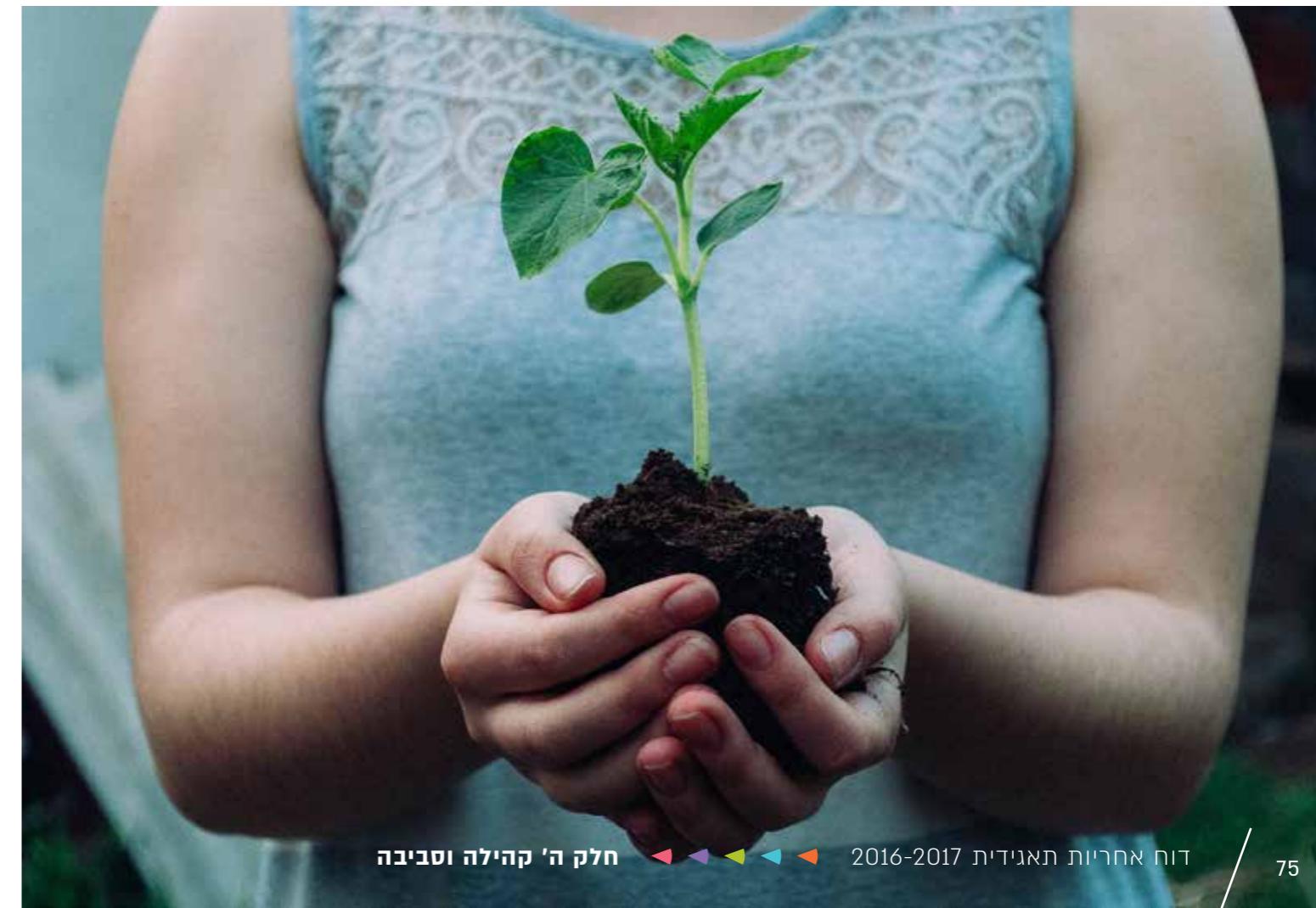


סק טביעה רgel פחמנית

יעדים

המשך נקיטת פעולות לצמצום צריכה נייר (לרובות, הרחבת השימוש בטאבלטים; חיסכון בהדפסות ועוד).

המשך פעולות לחיסכון בשימוש בחשמל באוצר הבנק השונים.





חלקו'

אתיקה וממשל תאגידית

הבנק מקפיד, כמדינה, על עמידה בהוראות הרגולציה, ובכלל זה חוקים ותקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והכללים האחרים החלים על הבנק. הנהלת הבנק ודים ריקטוריון מיחסים חשיבות רבה להקפדה על צוות בקרב כל עובדי הבנק ומנהליו, ומשקיעים תשומות ומשאבים רבים להעמתת תרבותות צוות בנק.

מערכת לניהול סיכון יצות - בשנת 2017 הוחלה
מחלקת יצות בטමעת מערכת מערכת לניהול סיכון
היצות במטרה לנוהל באמצעות את מכלול
בגינוקל בסיכון יצות ובסוגיות צערית שוקטן[...]

בשנים 2016-2017 לא הוטלו סנקציות כספיות או
קנסות משמעותיים על בנק ירושלים בגין אי-ציות
להוראות רגולטוריות.

בשנת 2017, בעקבות פריצת אבטחת מידע לאטר מידע בנירות ערך, הנפרד מהאתר המרכזי של הבנק ושאינו אטר לביצוע פעולות, בדקה הרשות למשפטים, טכנולוגיה ומידע משרד המשפטים את רמת אבטחת המידע במערכות הבנק ומצאה כי הייתה פטרה של סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות ביום עד הפריצה. פרטיהם על האירוע הנ"ל בפרק פרטיות הלוקוח לעיל.

יעדים

- | המשך ביצוע סקר פערן הוצאות ועדכון ומעקב אחר סגירתה פערן הוצאות.
 - | המשך מעקב, ניטור ובקרה של נאמני הוצאות ביחידות המטה השונות.
 - | מעקב אחר טיפול בליקויי הוצאות רוחביים.
 - | השלמת הטעמאות והוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא מושעת הלבות בשם מומש גירוב

• השלמת הטמעת הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא מניעת הלבנת הון ומניעת טרור.

הרגולציה, בין היתר, בדרכים הבאות: מאשרת את נסוחי טפסי הבנק, חלק רלוונטי מנהלי הבנק, את המוצרים והפעולות החדשנות, וכן את פרסומי הבנק. בנוסף, מבצעת בדיקה ובקרה על אופן יישום הרגולציה במחלקות השונות בבנק.

עוד מסיימת קצינת הציגות למנהלים והעובדים של
קווי העסקים, הנוטלים את הסיכון העסקיים,
בגיבוש והסדרת תהליכיים למעקב אחר יישום
הוראות הציגות, בברית הסיכון ובהפחתת
הפסיונות לפירוי

תשתיות והטמעת ציון - קצינת הציות אחראית על הסדרה והטמעה של מתודולוגיות להערכת סיכון הציות, על הסדרה ויישום של הביקורות בקשר עם יישום הציות.

נאמני ציות - בעקבות התקון להוראה 308 והרחבת תחום הציות כך שיכלול את כל הוראות הדין והרגולציה הנוגעות לבנק ואת הקוד האתי, פועלת מחלוקת הציות באמצעות נאמני ציות ביחידות המטה, וקציני פיקוח בסניפי הבנק, המבצעים בקרות בכך לווידא שעבודת הסניפים והיחידות הארגוניות מתבצעת בהתאם לנוהלים. נאמני הציות וקציני הפיקוח משמשים כזרוע הארוכה של מחלוקת הציות לצורך זה וביתר הזמן, הינם עובדי יחידה הארגונית אליה הם שייכים.

ניהול סיכון הוצאות - לצורך ניהול סיכון הוצאות בקרה מיטבית נבנתה במהלך שנת 2016 "מפת חום" הממחישה את גובה הסיכון של הוראות הרגולציה השונות לאחר בקרות. בהתבסס על "מפת החום", החלו בשנת 2017 לערו סקר פערן ציות בנק ירושלים, המבוצע בהדרגה בהתאם לרמת הסיכון בה דורגו הוראות הרגולציה השונות. בהתאם, החל תהליכי לוגricht פערים שהוצפנו בסקר.

בנק ירושלים, כתאגיד בנקאי וחברה ציבורית, כפוף להוראות רגולטוריות רבות הבאות לידי ביטוי בחקיקה, חוקת משנה, מדיניות והוראות ביצוע של רשות וגופי פיקוח שונים. בנוסף, הבנק מקדם הוגנות בשירות הנitan ללקוחותיו. לכן, ייבש הבנק תכנית אכיפה פnimית מקופה אשר נועדה למזער اي עמידה של הבנק / או עובדיו להוראות הדינים הקיימים עליו.

תחום הציגות מנהלה בבנק על ידי קצינת הציגות, העומדת בראש מחלקת ציות, מנעת הלבנת הון ואכיפה. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקון 308 "ציגות ופונקציית הצירות בתאגיד הבנקאי" מחלקת הצירות פועלת לודיא עמידת הבנק בהוראות הדין והרגולציה, להנחלת והטמעת תרבויות הצירות בבנק ולהעלאת רמת הצירות בקרב כל עובדי ומנהלי הבנק.

בכדי לוודא הטמעה וקיים נוכן של הרגולציה, מחלוקת
הצויות מקפידה להתעדכן, באמצעות המחלקה
המשפטית של הבנק, בכל חקיקה חדשה, UIDCON
חקיקה, או הוראת רגולטור חדשה או UIDCON להוראת
רגולטור.

במטרה לקדם את מודעות העובדים לחשיבות ההקפה על הנהלים והוראות הרגולציה, פועל הבנק במקביל מישוריהם.

הדרך - מחלוקת הוצאות מקיימת הדרכות שוטפות בנושא ציות, הן בrama פרטנית לעובדי הבנק (לרבוט באמצעות לומדה), הן ברמת יחידות הבנק השונות, והן בהכשרה נאמני ציות בסניפים וביחידות המטה. בשנים 2016-2017 נערכו מספר ימי עיון מרכזים לנאמני הוצאות אשר העבירו את החומרים שנלמדו גם לעובדים בסניפים, כמו כן הועברו הדרכות שונות בנושאי ציות, איסור הלבנת הון וניהלי הרגולציה לעובדים חדשים, לעובדים בסניפים, במסגרת כנסים ועוד.

בקרה שופטת ותהליכי עבודה - קביעת הזכויות
МОВОДАТ ЦІ банк ПОУЛ відповідно до нормативу

מניעת שחיתות

בנק ירושלים מיחס חשיבות גבוהה למניעת אירעוי שוחד ושחיתות. הבנק פועל באופן שופר ומשקיע את המשאבים הנדרשים במישורים שונים, לרבות הדרכה והטמעה של ערוצים כלילי הנהגות, בקרה שופכת, טיפול במקרים שהתגלו והפקת רקחים וכל זאת במטרה למנוע התרחשותם של אירועים מסוג זה.

פי סוג וגודל הפעולה לרשوت לאיסור הלבנת הון ומימון טרור על פעולות בלתי רגולות, בקרות על פעילות בחשבונות שונים על פי הפרופיל שלהם, מתן ייעוץ שופר לטנפים בתחום זה וביצוע הדרכות המותאמות לעובדים השונים בبنק, מינה על פי תפקידיהם. לצורך הגברת האכיפה, מינה הבנק נאמני צוות בכל מחלקה, המהווים כתובות מקצועית ראשונה לעובדי היחידה בה הם עובדים בקשר מניעת הלבנת הון ומימון טרור. כל עובדי הבנק נדרשים לעבורי ריענון אחת לשנה בנושא. הבנק, קיימות מערכות מחושבות בהן עשוה הבנק שימוש ככלי בקרה לקוי ההגנה הראשוניים שלו.

יעדים

ישיפור הבקרה בתחום מניעת הונאות, במיוחד בתחום הסיביר
• סיום מיפוי בעלי תפקידים רגיסטים בנק ובייעוץ בקרה בהתאם.

בדיקות אלה נמצאו מספר סיכונים עיקריים – חדר העסקאות, חשבונות של נאמנים ונפטרים, תלולים גובהים במערכות המט"ח, רכש ועובדת מול ספקים וחשבונות מעבר בתחום הבנק. הבנק פועל באופן תמידי לבקר ולצמצם סיכונים אלה והסיכויים לחשיפה לשחיתות או למעילות.

ביקורת פנימית – כל חсад לאירוע מעלה או הונאה של עובד הבנק, מדווקה למבקר הפנימי הפעיל באופן מיידי לבדיקת החשד ולמתן החלטות וឌווח לגורמים הרלבנטיים, לרבות המפקח על הבנקים והמשטרה, לפי העניין. הביקורת הפנימית פועלת גם לתחקור האירוע ומתן המלצות, והבנק מקיים תהליכי להפקת לקוחות ויישום, בהתאם למקרה, נוקט גם בצעדים ממשמעתיים.

רוטציה של בעלי תפקידים רציפים וחופשה רציפה – הבנק פועל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים ולמדיניות הדיקטוריון בנושא רוטציה של בעלי תפקידים רגיסטים, וראזה בביצוע הרוטציה מרכיב חשוב בתחום הבקרה הפנימיים בארגון. במקרה בו לא ניתן לקיים ניוד של בעלי תפקידים מישם הבנק בנסיבות מיוחדות. במהלך שנת 2017 נידדו 71 עובדים, 10 מהם בעלי תפקידים רגיסטים. במהלך שנת 2016 נידדו 43 עובדים, 5 מהם בעלי תפקידים רגיסטים. הבנק פועל גם בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא חופשה רציפה של עובדי. בסופו, נקבע לכל עובד יעד ניצול חופשה פרטני ומוגנה מוקב חדשני פרטני אחד העמידה בעיה.

התಕשות עם ספקים – ככל, הספקים עימים עובד הבנק החשובים למידע רגיש של הבנק נדרשים לבצע מבחן אמינות.

לבנת הון – מתקבעות בקרות אחר דיווחים על

הארגוני לדיווח חasad להונאות בלתי הולמת של עובד.

נווה מתן וקבלת מתנות – לבנקנווֹה מתן וקבלת מתנות, הקובלע כללי הנהגות ואיסורים מפורטים בנוגע לקבלת מתנות וטובות הנהה. על פינווה זהה חל איסור מוחלט על כל עובד לקבל מתנות מגורם כלשהו הקשור לבנק, או להעניק מתנות, הלוואות, הנחות או טובות הנהה כלשהן שאין ניתנות לכלל הציבור.

ביקורת – ביחידות העסקיות נערכות בקרה שונות ש特派员ן מיעות מעילות והונאות. כמו כן, מפעילה חטיבת הסיכונים, כ- "קו הגנה שני", בקרות לאיתור מקרים של חсад למעילה.

"קו חם" – בנק פועל מנגנון דיווח המאפשר לכל עובד לפנות באופן אוניברסלי (במייל או בטלפון) למבקר הפנימי או למנהל יחידת סיכונים תעפוליים, ולדווח להם על חשד להונאות בלתי הולמת של עובד/ספק או כל גורם אחר המקיים קשרים עם הבנק. מנגנון הדיווח, לרבות דרכי ההתקשרות, מפורטים בפורטל הארגוני של הבנק. בשנים 2017-2016 היו 3 פניות בממוצע בכל שנה. תקין מנגנון זה נבחנת אחת לחודש.

סקרים – אחת לשושן שנים נערך סקר סיכונים תעפוליים הכולל גם זיהוי והערכתה של סיכוני מעילות הונאות, והערכת הביקורת הקיימות. לבנק מתודולוגיה סדרורה להערכת הסיכונים, שעקורניתה מפורטים במסמך מדיניות ניהול סיכונים תעפוליים של הבנק. לפני אישור כל פעילות חדשה או מוצר חדש בנק, מבוצע סקר ייעודי, המתייחס גם להיבטי סיכוני מעילות והונאות. בשנת 2017 כלל המחלקות בנק עברו בדיקות איתור סיכונים במסגרת הסקר. במסגרת

כמוסד פיננסי, בנק ירושלים מחייב לניהול מקטוציאי ושמריה של כספי הלוקחות. בהתאם לכך פועל הבנק לשמר על פעילות תקינה והוננת, ולמנוע שחיתות בכל נקודות ההשפעה היישירה שלו, בקשר העובדים, הלוקחות והספקים. שמו הטוב של הבנק, המוניטין והתדמית שלו נקבעים במידה רבה על פי הנהגות עובדי, ובנק ירושלים פועל להנחלת יושר אישי, אמינות והגינות בקשר עובדיו. עקרון מוביל בכל פעולותיהם בנק בתיחס לлокחות, לעמידים לעובדה, ומול כל גורם אחר שיש לו קשר לבנק.

הבנק מישם אמצעים ותהליכי שונים אשר נועד למנוע ולצמצם ככל האפשר אירעוי שחיתות. במהלך השנים 2017-2016 לא היו מקרי שוחד ושחיתות בנק.

בין היתר פועל בנק ירושלים במישורים הבאים:

קוד אatti, מדיניות מניעת ניגודי עניינים ונווה הבנק – לבנק מעתפת מסמכים המוגנים ערכיהם וככל הנהגות שມטרתם להוות לעובדים דרך התנהגות ישירה והימנעות מפעולות או הונאות העוללות להוביל לכך שחיתות על היביטה השונאים. כך למשל, קבועים הקוד האatti ומדיניות ניגודי עניינים את האיסור להימצא במצב של ניגוד עניינים בין חובותיו של עובד הבנק לבין חברי לבין היבטים אחרים של חייו, לא לקבל טבות הנהה, להתריע על פעילות שאינה חוקית או אינה מוסרית ועוד. כל העובדים בנק נדרשים לחותם על כך שהם קראו את הקוד האatti.

הדרכות – הבנק מקיים הדרכה שנתית להטמעת הקוד האatti, לשם הגברת המודעות תוך עידוד שיח ודיוון בדילמות אתיות. כמו כן, מקיים הבנק הדרכות תקופתיות למניעת מעילות והונאות. בשנים 2016 – 2017 נרכזו הדרכות ייעודיות לאנשי אשראי בנושא מניעת הונאות. כמו כן, נרכזו הדרכות להגברת המודעות והשימוש ב"קו בחם" המנגנון

אתיקה בעסקים וממשל תאגידית

אתיקה בעסקים



מנהל' ועובד' הבנק מוחיבים לפעול בהתאם לקוד האתי, הקובלע אמות מידת התנהגותיות בהתאם לערכי הבנק – יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות ונאמנות ללקוחות. בנק ירושלים מיחס חשיבות רבה להתנהלות על פי כללי ממשל תאגידית תקין, שבין היתר מגדירים את כלל היחסים בין הדירקטוריון לבין הנהלה, גופי הביקורת והבקרה, ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסמכויות, ניהול עבודה וקווי דיווח ופיקוח.

הבנק, גורמי הרגולציה ונורמים חיצוניים אחרים.

הטעמут הקוד האתי

הבנק מקיים הדריכת ריענון שנתי לכל עובדיו בנושא הקוד האתי, אליו מוזמנים מנהלים בבנק והמקימים בינם דיון בסוגיות אתיות המבוססות, בין היתר, על אירועים שהתרחשו במהלך השנה. לאחר השתתפות בהדריכה זו, מקרים כל מנהל דיון דומה עם עובדי, המשלב תובנות מדין המנהלים תוך ניתוח הסוגיות האתיות וידעם השיש עם העובדים ובין העובדים לבין עצםם. הדריכה באופן תומך בתפקידו של הבנק, מעודדת דיון והשתתפות פעילה של העובדים ותורמת להבנה עמוקה של הסוגיות האתיות העולות במהלך הפעולות.

בנוסף להדריכות השנתית, מתווךשות סוגיות אתיות לידיית העובדים באמצעות פרסום בפורטל הארגון לאורך כל השנה. כמו כן, כל עובד חדש מקבל את חוברת הקוד האתי, מוחיב לקרוא אותה, ולהצהיר בחתימתו כי קרא והבין את תוכנה.

בשנת 2016 98% מעובדי הבנק השתתפו בהדריכת הריענון השנתי בנושא הקוד האתי, וכן גם בשנת 2017.

בשנת 2017 קיים דירקטוריון הבנק ריענון תקופתי לקוד האתי של דירקטוריון הבנק, נערך מספר התאמות עדכניים ונitinן דש לחשבות שהדירקטוריון מיחס להקפדה על ערכי הוגנות, יושרה, שקייפות ומוסר מידע אמיתי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות, נאמנות ללקוחות, ומאפשר גם למחזק העניין של הבנק להכיר ולהבין את העקרונות הערוכים המנחים את הבנק בפועלות.

בנוסף, ועל מנת לתת משנה תוקף לתפיסתו של הדירקטוריון לעניין התרבות האתית של הבנק, עובדיו ומנהליו, אישץ הדירקטוריון קוד אתי לדירקטוריון הבנק המבטא את תפיסתו זו בארבעה מעגלים: פועלות הדירקטור כיחיד; הדירקטוריון כגוף; הדירקטוריון ביחס עם מנהלי ועובד' הבנק; הדירקטוריון ביחס עם לקוחות.

אמינותו של עובדי הבנק היא אחת מאבני היסוד עליו מושתת הבנק. הבנק מצפה מעובדיו לנוהג בישור, הגינות, כבוד ואמינות. בנק ירושלים מאמין כי התנהגות אתית אינה תהליך פשוט, אלא דורשת קבלת החלטות באופן מודע תוך הפעלת שיקול דעת, באופן המתישב עם הרכים והתרבות של הבנק.

הקוד האתי

בשנת 2009 אישר הבנק את הקוד האתי והחל בתהליך להטמעתו. הקוד האתי, מביא לידי ביטוי את מדיניות הבנק בתחום האתיקה המקצועית של העובדים, וקובע את אמות המידה האתיות בהן נדרשים העובדים לעמוד. בנק ירושלים מקפיד על קיום החוק והוראות הרשויות השונות, וכן מעוגנים בנהליו. מטרת הקוד האתי הינה להו סיף תשתיית ערכית לנחיי הבנק ולקדם סביבת העבודה ערכית לעובדיו. כליל ההתנהגות בקוד האתי נועד לסייע במקרים בהם העובדים נתקלים בדילמות אתיות או במקרים בהם כללי ההתנהגות בבנק ניתן לפירוש במספר דרכים.

בבסיס הקוד האתי של הבנק מספר עקרונות הנוגעים להתנהגות האתית של העובדים, ליחסים בין-אישיים ולהתנהלות המקצועית בין העובד לבין הבנק ולקוחותיו. בין היתר מבסס הקוד האתי מעגן עקרונות של יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות, נאמנות ללקוחות, ומאפשר גם למחזק העניין של הבנק להכיר ולהבין את העקרונות הערוכים המנחים את הבנק בפועלות.

| בחינת נוסח הקוד האתי והמלצות לעדכונו.

יעדים

**דיקטוריון והנהלת הבנק מיישמיים כללי משל תאגידי נאותים ומתקדים התורמים
לניהול אפקטיבי של הבנק ולהשגת יעדי האסטרטגיים, להצלחתו העסקית ולניהול
סיכוןם. וכל זאת על פי תכילת החברה כפי שמצוין בחוק החברות.**

הדווחות הכספיים ולאישור עסקאות עם אנשים קשורים על פי הוראת ניהול בנקאי תיקן 312). הוועדה דנה, בין היתר, בדווחות הכספיים השנתיים והרביעוניים לציבור, בתכנית העבודה ובדווחות הביקורת של המבקר הפנימי ושל המפקח על הבנקים, ומקיימת מעקב אחר ביצוע תוכנית העבודה של המבקר הפנימי ואחר תיקון ליקויים העולים מתוך דוחות הביקורת. כל הדיקטוריום החיצוניים על פי חוק החברות מכנים כחברי הוועדה, אחד מהם מכון י"ר הוועדה. חבר ועדת נספח הינו דיקטור חיצוני על פי הוראה 301 ודיקטור בלתי תלוי. החל מינואר 2018 מכנה וועדת ביקורת גם כועדת תגמול. תפקידו תפקידי הוועדה, בין היתר, לדון ולהמליץ לדיקטוריון בנושא מדיניות התגמול של הבנק ובנושא תגמול נוספים. במידה הצורך, הוועדה נעזרת בייעוץ חיצונים בלתי תלויים.

(ב) **וועדה לניהול סיכון** תפקידי הוועדה, בין היתר לדון ולהמליץ לדיקטוריון בכל הנוגע להתוויות ואישורتابון ופרופיל הסיכון של הבנק, מסמכי מדיניות הבנק לשיטונים השונים, לפकח על השימוש המדיניות שנקבעה בתחוםים השונים ובcheinת נאותות ההו של הבנק (מסמך ה- ICAAP). כמו כן דנה הוועדה בהיבטי הסיכון הנלומים בכל פעילות, תהליכי או מוצר חדשים, וממליצה לדיקטוריון על אישורם. י"ר הוועדה מכון י"ר הדיקטוריון.

(ג) **וועדה לתכנון הון ואסטרטגיה** תפקידי הוועדה, בין היתר, לדון ולהמליץ לדיקטוריון בנושא האסטרטגיה הכלכלית של הבנק, וכן בנושאים הקשורים ברכישות מיזגיים או שיתופי פעולה עם צד ג'.

(ד) **וועדת משאבים** תפקידי הוועדה לדון וליעץ לדיקטוריון בנושא משאבי הבנק, לרבות מחשוב וטכנולוגיות המידע, אבטחת מידע, משאבי אנוש והESCOOT. במסגרת זו, להמליץ לדיקטוריון בכל הנוגע לאישור אסטרטגיית מדיניות הבנק בנושאים אלה.

ותוקף כהונתם. מועמד לדיקטוריון נדרש לעמוד בבדיקות נאותות, ומינויו כפוף לאישור או להיעדר התנודות של המפקח על הבנקים. מתוך 10 חברים הדיקטוריון, 2 מהם נשים המכונות גם דיקטוריום חיצוניים.

הרכב דיקטוריון הבנק עומד בנדיש על פי הוראה 301, בין היתר, דרישת לדיקטוריון בעל ידע קולקטיבי נאות בכל אחד מסוגי הפעילות המהוויות שהങוד הבנקאי מקיים או מתכוון לקיים, וכן דרישת לנישון בנקאי מוכח של לפחות שליש מחברי הדיקטוריון.

כל חברי הדיקטוריון של הבנק הם בעלי מומחיות חשבונאית-פיננסית כהגדולה בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדיקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדיקטור בעל כשרות מקצועית), התשס"ו-2005; הבנק מקיים את הוראות סעיף 239 (ד) לחוק החברות, המגדירות זכות "צוג לדיקטוריון לשני המינים.

בהתאם לתקנה 90 למקנון התאגידות של הבנק, הדיקטוריון בוחר באחד מחברי לכהן י"ר הדיקטוריון, בלבד שניים נושא ממשרה אחרת או מכון כבעל תפקיד אחר בבנק או בתאגיד בשליטה הבנק, אינם קרובי של הנהלה הכללי, ווענה על הדרישות הקבועות בהוראות הפקוח על הבנקים ובஹאות חוק החברות. י"ר הדיקטוריון נמנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ואינו נוכח בדיוני הנהלה ועדותיה, כמעט בעדינות העוסקים באסטרטגייה הכוללת של הבנק.

מינוי וועדות הדיקטוריון והרכב

דיקטוריון הבנק פועל, בין השאר, באמצעות וועדות המתמחות בנושאים ותחומים ספציפיים (וועדות שחובבה למונתן על פי דין, וועדות וلونטריות). הרכבי הוועדות השונות, תפקידיהם וסמכויותיהם תואמים את הוראות הדין הרבלנטית ונקבעים על ידי הדיקטוריון. נכון למועד פרסום דוח זה, פועלות בבנק ארבע וועדות דיקטוריון, אלה הן:

(א) **וועדת ביקורת** (המכהנת גם כועדה לבחינת

לבנק ירושלים סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידית, הנובעים מדרישות הדין ומכללים נספים שהבנק אימץ. אלה משקפים את תפיסת הבנק לפיה ממשל תאגידי יעל חינוי לפקודו הנאות של הבנק, להצלחתו העסקית, ולשמירה על אמון הציבור בו.

דיקטוריון הבנק

דיקטוריון הבנק נושא באחריות לעסקי הבנק ואיתנותו הפיננסית בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 (להלן: "הוראה 301"). במסגרת אחוריותו זו: מתווה הדיקטוריון את האסטרטגייה של הבנק, לרבות התיאבן לסקוון, ומאשר את מסמכי המדיניות המנחים בפועלו השוטפת; מפקח על פעולות הנהלה ועל עקוביותם עם המדיניות שקבע; מודוא קיום של תחומי אחוריות ודיווחים ברורים; מגדר את התפקידים, הסמכויות והחוות של המנכ"ל ואת מערכת הדיווחים לדיקטוריון, לרבות תדריות הדיווחים. מתווה תרבות ארגונית המבוצעת הקפדה על יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית וישראלית, ומאשר את הקוד האתי של הבנק; מודוא פעילות הבנק תוך>Create להוראות החוק, הרגולציה וככלו הממשל התאגידית.

המנכ"ל אחראי להתווות את פעולות עבודת הנהלה הבכירה בהתאם לאסטרטגיה ולמדיניות שקבע הדיקטוריון בתחוםי הפעולות של הבנק.

הרכב הדיקטוריון

נכון למועד פרסום הדוח, מכהנים בדיקטוריון הבנק 10 דיקטוריון, מהם 4 דיקטוריון חיצוניים כהגדרתם בהוראה 301 (להלן: "דיקטוריון חיצוניים"), 3 מהם הנם גם דיקטוריון חיצוניים כהגדרתם בחוק החברות, תשנ"ט – 1999 (להלן: "חוק החברות") ו- 1 הנם גם דיקטור בלתי תלוי כהגדרתו בחוק החברות. על הדיקטוריון, לרבות דיקטוריון חיצוניים, הוראות הדין, ובכל זה: הוראות חוק החברות, הוראה 301, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א- 1981 ופקודת הבנקאות, 1941, לרבות בעניין מינויים, כשרותם, דרישות בנוגע להיעדר זיקה, הרוב הדרוש לבחירתם

עובדות הדירקטוריון

- ↳ סיכונים השונים הקיימים בפעולת הבנק; מתקבל דיווחיםodon בתוצר הדיקות פונקציית ביקורת ובקירה, פיניות וחיצונית.
- ↳ הגדר רשות אירעים חריגים של הנהלה לדוח לו עלייהם;
- ↳ מקימים מעקב חודשי אחר יישום החלטותינו ומתקבל דיווחים בהתאם להחלטות שנקבעו; דן באישור המלצות ועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים בנושאים שונים, לרבות כל מוצר מהותי חדש או פעילות חדשה בבנק.
- ↳ מקבל דיווחים מידים ממנהל הסיכונים הראשי בכל נושא, מוצא או ליקוי שיש בו כדי להשפיע באופן מהותי על ניהול הסיכונים בבנק ו/או על עסקיו הבנק.
- ↳ ועדות הדירקטוריון דנות באופן סדר בנושאים שהוגדרו בתחום אחריותם, לרבות כללה שנקבעו בדיון ואו בהוראות הרגולציה אך לא רק, ומגישות את סיכון החלטותיהן ואת המלצותיהן לעיון ואו אישור הדירקטוריון, לפי העניין.

תפקיד מערכת ניהול הסיכונים

בהתאם לעקרונות הממשלה התאגידית, מבוסס ניהול הסיכונים בבנק על שלושה קווי הגנה ומפקח על ידי הדירקטוריון, ועדות ייעודיות של הדירקטוריון, והנהלה הבכירה.

קו ההגנה הראשוני – מנוהל על ידי מנהלי קו העסקים הכספיים למנכ"ל, איש איש בתחוםו. הם האחראים לוודא: נטילת סיכונים בתחוםים שבאחריותם בהתאם למגבولات שהגדיר הדירקטוריון; דיהו, הרכבה, מדיה, ניטור, הפקחה, ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים, פעילויות, בתהליכי ובמערכות הנთונות לאחריותם; ניהול סביבת בקרה נאותה. בשנת 2017 מונו קציני פיקוח בחטיבת הקמעונאות במטרה לחזק את הניתור והבקרה אחר הפעולות השוטפת של הבנקאים בסניפים.

קו ההגנה השני – מנוהל על ידי פונקציית ניהול סיכונים בלתי תליה בראשות מנהל הסיכונים הראשי של הבנק, המשלימה את ניהול הסיכונים של קו ההגנה הראשוני באמצעות: תכנון, תחזוקה ופיתוח שוטף של מסגרת העבודה לניהול הסיכונים בבנק;

פונקציית הוצאות באמצעות קציגת הוצאות, בגין המשפט, ציות ואכיפה, משתמשת אף היא כקו הגנה שני, ואחריות על יישום, הטמעה והדרכה בתחום הוצאות, מניעת הלבנת הון ואכיפה בבנק. חלק

ל탸gor על הטייעוזות עם קבוצות מחזיקי עניין נוספת, ראו בחלק הכללי של הדוח – דיאלוג עם מחזיקי עניין.

מניעת ניגודי עניינים

הבנק פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות והוראות הדין בנושאים מניעת ניגוד עניינים, ובכל זה הוראות חוק החברות, וכן הוראה 301 והוראה 312. כמו כן, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות מניעת ניגוד עניינים. על פי הוראות חוק החברות, דירקטוריון בבנק חב בחובות אמונים לבנק ועליו לפעול בתום לב ולטובת הבנק. בהתאם להוראות אלה, לא יכהן אדם כדירקטוריון בבנק אם עסקי או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך קבוע בין לבין התאגידי.

במדיניות מניעת ניגוד עניינים ובנהל הבנק, הוגדרו מגנונים להימנע מ מצבים של ניגודי עניינים (גם כשהואם ניגודי עניינים בדרך קבע), או ככל העשי להיות בהם פוטנציאלי לניגודי עניינים וביניהם, אישור על השתתפות בדיוני הדירקטוריון וועדותיו ובקבלה החלטות בנושאים בהם יש לדירקטוריון, או עשוי להיות לו, עניין אישי או ניגוד עניינים.

סדר היום לשיבות הדירקטוריון של הבנק נקבע על ידי יו"ר הדירקטוריון, בתיאום עם מנכ"ל הבנק, בשים לב לחובות הרגולטוריות הרלוונטיות. היבטים הקשורים לממשלה תאגידית נדונים על ידי הדירקטוריון ובעודותיו במידת הצורך / או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין.

יו"ר דירקטוריון הבנק אינו מכהן כמנהל בבנק, וגם מכהנים בהן כמנהלים בחברות הבת (מושאי מרעה בבנק)

בקרה על ביצועים וניהול סיכונים

הדירקטוריון מפקח על פעולות הנהלה ו מבחeker אותן באמצעות כלים ומנגנונים שונים, ובין השאר:

- ↳ מקבל מהמנכ"ל דוח חודשי המפרט נתונים לסייעם פיעולתו העסקית של הבנק בכל חדש בשנה, בתוך פרק זמן של עד שישה שבועות מתום החדש המדווח;

- ↳ אחת לשולשה חודשים דן בדוחות הכספיים של הבנק ובאישורם, לאור המלצה ועדת הביקורת. כמו כן, מקבל הדירקטוריון דיווחים על מצב עסקיו הבנק, על ביצועים לעומת יעדיהם ועל החשיפות

בשנים 2017-2016 המשיך דירקטוריון הבנק למלא את תפקידיו, לרבות, אך לא רק, בנושאי גיבוש וביצעת אסטרטגיה ותכניות עבודה ופיקוח על יישוםן, אישור מדיניות בתחוםים שונים. בשנת 2016 התקיימו 19 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו- 57 ישיבות של ועדות הדירקטוריון. ובשנת 2017 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו- 52 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

נתוני הדירקטוריון (למועד פרסום הדוח)

מספר endirקטורים	מספר דירקטורים חו"ל פ"י 301	מספר הנשים בדריקטורון	מספר גברים בדריקטורין 31-50	מספר גברים גילאי 50+	בעלי מומחיות וחשබונאיות וכפיננסית		
					עד גיל 30	עד גיל 31-50	גילאים
10	4 (מהם 3 דחצ"ים על פי הוראות חוק החברות)	10	2 (20%)	9	1	0	2

אב נהרי, מכהן כי"ר דירקטוריון הבנק, והואנו נשוא בתפקיד אחר בבנק. פרטיהם על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2017 באתר הרשות לנייר ערך, מערכת מגנה.

העלאת נושאים על סדר היום של הדירקטוריון

סדר היום לשיבות הדירקטוריון של הבנק נקבע על ידי יו"ר הדירקטוריון, בתיאום עם מנכ"ל הבנק, בשים לב לחובות הרגולטוריות הרלוונטיות. היבטים הקשורים לממשלה תאגידית נדונים על ידי הדירקטוריון ובעודותיו במידת הצורך / או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין.

אסיפת בעלי המניות

סדר היום באסיפה הכללית של בעלי המניות נקבע על ידי הדירקטוריון.

אחד לשנה נערכות אסיפה שנתיות של בעלי המניות, שעל סדר יומה דיוון בדוחות הכספיים ובדוח הדירקטוריון לשנה שנסתיימה, הפתחים לעיון של כלל הציבור ומוסרים גם באתר האינטרנט של הבנק. סדר היום יכול שיכלול נושאים נוספים על פי קביעת הדירקטוריון ובהתאם להוראות הקבועות בחוק החברות.

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחייב בפרסום הודעה מקדימה על כינוס אסיפה כללית שעלה סדר יומה בחירת דירקטורים לפחות 21 ימים לפני כינוסה.

הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים בהוראות הדין, בו מפורטים סדר היום לאסיפה והרוב הנדרש לצורך קבלת החלטות בכל אחד מהמושגים המופיעים על סדר היום.

ככל, אסיפות כלירות מיוחדות תוכנסנה לאיישור נושאים מיוחדים שאינם מובאים כדרך קבוע לאישור האסיפה השנתית, וכן עפ"י דרישת של המניות בסעיף 63 לחוק החברות, ובמידה ולא דין הדירקטוריון את האסיפה לפי הוראות סעיף זה, תכנס האסיפה בהתאם להוראות סעיף 64 לחוק החברות.

הזמן לאסיפה הכללית של בעלי המניות מתקרטם בדוחות פומבי ומאפשר לבעלי המניות להביע עמדתם וכן להצביע בדרך הקבועה בחוק החברות ובתקנות החברות. בהמשך מפורסם גם דיווח פומבי של החלטות האסיפה.

2017 הנ דוחה השני של הבנק הנכתב על פי התקן הבינלאומי ה-7. (דיווח בנושא אחריות תאגידית לשנת 2013 ולשנת 2014 היה חלק מהדו"ח התקופתי של הבנק לשנים אלה ואושר על ידי דירקטוריון הבנק, לאחר המלצה וועדת ביקורת בתפקידה כועודה לבחינת דוחות הכספיים).

האחראי על ריכוז נושא האחריות התאגידית בנק הוא מזכיר הבנק. במסגרת תפקידו זה מופקד מזכיר הבנק על ריכוז מכלול הנושאים בהם באים לידי ביתיו פועלו של הבנק בתחוםי אחריות תאגידית, ושילובם לכהן מסמך אחד המשקף את פעילותו הכלכלת של הבנק בתחוםים אלה.

הגורם המאשר את דוח אחראיות תאגידית:
הדיקטוריון הוא הנורם הבכיר בארגון המאשר את
דוח אחראיות תאגידית.

אחריות תאגידית בבנק ותפקידי הנהלה והדיקטוריון

אחריות תאגידית

דיקטוריון הבנק מתווה את מדיניות הבנק בהיבטיה השוני של האחראות הთאגידית שנדרונה קודם לכן על ידי הנהלת הבנק, ובדרך כלל גם על ידי ועדת הדיקטוריון המתמחה באותם הנושאים. כך למשל, מאשר הדיקטוריון, ובדידיות הקבועה בנהליו מעדכו, את מסכמי המדיניות בנושאים הבאים: מדיניות משל תאגידי בבנק, מדיניות מניעת ניגודי עניינים, מדיניות התגמול, מדיניות היצוא, מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים (לרובות מעילותות והונאות).

הניהול השוטף של הבניី האחוריות התאגידית בبنק מרכז במספר יחידות, וכל גור בبنק אחראי ליישום מעקב, ניטור וDOIוח בנושאים שבתחום אחריותו, על פי מדריך סמכויות DOIוחים לדרגים גבוהים יותר לצורך מעקב ובקרה. כך למשל, בנושא אחוריות לסייעתה מנהל המחלקה האחראי על הרכש בبنק פועל לפי הסמכויות שהוקצו לו במנהל הבנק, ומדווח למנהל חטיבת המשאבים. כמו כן, ועדת רכש של הנהלת הבנק דנה ומאשרת רכש החל מסכום הקבוע בנהול. כל חבר הנהלה מדווח וمعدכן באופן שוטף את הנהלה, ועדת הדירקטוריון הרלבנטית והדיקטוריון, בתחוםים שתחת אחירותו, בתדירות הקבועה בנהלי הבנק. על אירוע חריג נמסר DOIוח למנכ"ל /או לי"ר הדירקטוריון, בהתאם לנחיי הבנק. יחד עם זאת, בתחלת שנת 2016 נרכשה הדרכה להנהלת הבנק והדיקטוריון בנושא אחוריות תאגידית.

בנוסף, וכחלק מביקורת 'קו ההגנה החדש' מוגן אחת לרובען בפni הנהלת הבנק, הועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדיבראktוריון, מסמך החשיפות הכלול לסיכוני הבנק, הכלול גם נושאים בתחום אחראיות תאגידית. כך למשל, כולל הדוח פירוט בנושאים סיכונים סבבתיים בהתאם למדייניות שאושירה על ידי הדיבראktוריון.

דו"ח אחריות תאגידית

בשנת 2015 פרסם הבנק לראשונה דוח אחראיות תאגידית על פי התקן הבינלאומי לדיווחי אחראיות תאגידית של ארגון ה- GRI. דוח זה לשנים - 2016-2015

בחדש يول', 2014, אישרה האסיפה הכללית של הבנק מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק לשנים 2013-2016 (להלן: **"מדיניות התגמול"**) לאחר אישוש הדירקטוריון ובהתאם להמלצת ועדת התגמול, ובחודש אוגוסט 2015, אישרה האסיפה הכללית עדכון למדיניות התגמול. בחודש דצמבר, 2016, אישרה האסיפה הכללית של הבנק מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק לשנים 2017-2019 (להלן: **"מדיניות התגמול החדשאה"**).

מדיניות תרגמול החדש מושתתת על הוראות חוק
החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושא משדר
בבנק, על הקבוע בהוראה A301 להוראות ניהול בנקא
תקין, בדבר מדיניות תרגמול בתאגיד בנקאי ועל הוראות
חוק תרגמול לנושא משדרה בתאגידים פיננסיים (איסוח
מיוחד ואי הוראות הוצאה לצורכי מס בשל תרגול חריגן
.2016 התשע"ז).

مدنיות התגמול החדש נועדה לקבוע כללים לאוכזב
תגמול נושא המשרה המותאמים בראש ובראשונה
לייעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק,تابו
ופרופיל הסיכון, תכניות העבודה וróוחיות הבנק בראש�
ארוכת טווח; זאת תוך התחשבות ואיזונים ראויים ביבי
הרצון ליצור תמריצים ראויים להשגת יעדי הבנק בטוויה
הकצר והארוך והגברת תחושת ההצדחות של נושא
המשרה עם הבנק ופיעילותו, והתחשבות בשיקוליב
כלל ארגוניים כגון, עלויות התגמול בכללותן, פער
התגמול הרצויים, שיפור יחסיו הייעילות, גודלו של הבנק
והיקף פעילותו לבין הרצון להבטיח עמידה במדיניות
יהול הסיכון.

בהתאם להוראות חוק החברות נבחן על ידי ועדת תגמול, ולאחר מכן על ידי הדירקטוריון, ופורט במידיניות התגמול החדש, ובהתאם לנתוני הדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2015, היחס שבין העלות הכלולות של תנאי העסקה של המנכ"ל, שהנו בעל השכר הגבוה ביותר בבנק, לבין העלות הכלולות המומוצעת וכן העלות הכלולות החזיונית של תנאי העסקה של יתר עובדים הבנק (7.06 - 7.86, בהתאם) ואלה נמצאו סבירים ונאותים כאמור על ידי ועדת התגמול והדיקטוריון ואושרו על ידי האסיפה הכללית במסגרת אישום מדיניות התגמול.

בשנים 2017-2016 נע היחס שבין העלות הכלולות של תנאי העסקה של המנכ"ל לבין הערות הכלולות המוצעת של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק בטוח שבין 7.58-7.88 והיחס שבין הערות הכלולות של תנאי העסקה של המנכ"ל, לבין הערות הכלולות החזיניות של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק בטוח שבין 8.68-8.50. מידע נוסף על מדיניות התגמול של נושא משרה ניתן למצוא בbijouter מס' 23 בנוסאות "אכויות עובדים" בדוחות הכספיים של הבנק לשנה 2017 (עמ' 153).

מתפיסט ניהול הסיכוןם, מונו במטה הבנק נאמני צוות המדווחים באופן שוטף לקבעת הצוות. קצין פיקוח בחטיבה הקמענית שמונו בשנת 2017 אמר לעיל מובלים הנחיתות מڪצועיות מפונקציית הצוות.

פיקוח על תהליכי מעקב שוטפים אחר התוצאות העסקיות, הנככל אף הוא במסגרת קו ההגנה השני, מישום על ידי אנשי הכספיים האחראוי על הרישום החשבונאי והמידע הפיננסי.

קו ההגנה השלייש – מונהל בידי הביקורת הפנימית בראשות המבקר הפנימי, הCPF, לדירקטוריון ומתפקדיו לבצע סקירה בלתי תלויה לעיתור הביקורת, התהליכים והמערכות ניהול הסיכון בבנק.

תכנית הדרכה והערכתה של ביצועי הדירקטוריון

הבנק מקיים תוכנית הדרכה לדירקטוריים המאורשת מדי שנה על ידי דירקטוריון הבנק, כוללת הרצאות בנושאים שונים הרלוונטיים לתפקידם, לרבות לצורך עדכון והעשרה, בעיקר בתחום ניהול סיכון ובתחומים פיננסיים, רגולטוריים וחשבונאיים.

דיקטוריון הבנק מקיים אחת לשנתיים תהליך הערכה עצמית באמצעות שאלונים המתיחסים להיבטים בינהול העבודה, לרבות אחריות לאסטרטגיית הבנק, האצלת משימות ליעודות, נושאים הנוגעים להנלה, מדיניות תגמול והקוד האתי. במסגרת הבדיקה והממשק התאגידי, הדיקטוריון דן במקרים העולים משאלוני הערכה. ההערכה העצמית כאמור, כוללת היבטים שונים של אחריות תאגידית, וביניהם: מושל תאגידי, תגמול, ניגודי עניינים ועוד.

נסוף על כן, הדירקטוריון מעדכן מעת לעת לפי הצורך, את נוהל עבودת הדירקטוריון המتبسط, בין היתר, על הוראות הדין, ועל נושאים הקשורים בעבודת הדירקטוריון ועוזריו ובכלל זה: קובע את תפקידי הדירקטוריון ואת סמכויותיו, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדיווחים המובאים לפניו, וכן נושאים ועסקאות שיש להביא לאישורו. למועד פרסום הדוח, אושר נוהל עבודת דיקטוריון ועדות דיקטוריון מעודכן בהתאם לעדכוניים שנערכו בהוראה 301 בחודש يول' 2017.

תגמול דירקטוריים והנהלה בכירה

תנאי העסקה של יו"ר הדירקטוריון אושרו על ידי ועדת
תגמול, הדירקטוריון ואסיפה כללית. כל הדירקטורים
האוחרים המכהנים בדירקטוריון הבנק מקבלים גמול
דירקטוריים בהתאם להחלטות האסיפה הכללית.

אינדקס
GRI

עמוד	תיאור	עמוד	שם התקן
Stakeholder Engagement			
17	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	102-40	
54	הסכמי עבודה קיבוציים	102-41	
18	דיאוי ובחירה של מחזיקי העניין	102-42	
18	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	102-43	
18	רשותות הנושאים המרכזיים שעלו בדיalog ותגובה הארגון	102-44	
Reporting Practice			
10	ישיות שנכללות בדוח הכספי	102-45	
8	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	102-46	
15	רשימת הנושאים המהותיים	102-47	
8	הצגה מוחדרשת של מידע	102-48	
8	שינוי בדוח	102-49	
8	תקופת הדיווח	102-50	
8	תאריך פרסום הדוח הקודם	102-51	
8	מחזור הדיווח	102-52	
8	איש הקשר ביחס לדוח	102-53	
8	התאמה לתקן הדיווח של GRI	102-54	
93	אינדקס GRI	102-55	
על דוח זה לא מתבצעת הבעת איכות חיצונית	בקרה חיצונית	102-56	
נושאים מהותיים			
24	הסבר על הנושאים המהותיים והגבولات שלהם	103-1	
24	הגישה הנהולית ורכיביה	103-2	
24	התקומות הגישה הנהולית	103-3	
24	ערך כלכלי ישיר שנזכר וחולק	201-1	
N/A	שלכלות כלכליות ושאר סיכון ווזדמנויות כتوزאה משינוי אקלים	201-2	
52	התחייבות החברה בגין תוכניות פרישה/ תגמול עובדים	201-3	
בנק ירושלים אינו מקבל מענקים או תמכה מהממשלה	תמכה כלכלית/ מענקים/ סיוע מטעם הממשלה בתקופת הדיווח	201-4	
25	הסבר על הנושאים המהותיים והגבولات שלהם	103-1	
25	הגישה הנהולית ורכיביה	103-2	
25	התקומות הגישה הנהולית	103-3	
51	טוווח של רמת השכר ההתחלטיבית בארגון במושואה לשכר המינימום בחולוקה לפי מגדר	202-1	
N/A	אחווד הנהלה הבכירה שגיסה מקרב האוכלוסייה המקומית	202-2	

GRI 102:
General disclosure
2016

עמוד	תיאור	עמוד	שם התקן
Organizational profile			
9	שם הארגון	102-1	
25 ,9	פעילות, מוגדים, מוצרים ושירותים של הארגון	102-2	
11	מיקום מטה הארגון	102-3	
11	מיקום פעילות הארגון	102-4	
10	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5	
9	השוקים אותם משרתת החברה	102-6	
24 ,11	גודל החברה	102-7	
47	דיוח על מצבת העובדים	102-8	
76	תיאור שירותי האספקה	102-9	
12	שינויים משמעותיים בארגון ובשרות האספקה	102-10	
29	עקרון זהירות המונעת	102-11	
הבנק לא התחייב			
לأمانות חיצונית			
בנושא קיימות			
הבנק חבר			
בأיגוד הבנקים			
Strategy			
7	הצהרה של מקבל החלטות הבכיר בארגון	102-14	
11	השפעות, הזדמנויות וסיכון מרכזים	102-15	
Ethics and Integrity			
83	ערך הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות התחנגוות של הארגון	102-16	
81	המנגונים להתייעצות בנושא האтика	102-17	
Governance			
85	מבנה ממשל תאגידי	102-18	
90	האצלת סמכויות	102-19	
90	אחראי בכיר לעניין אחוריות תאגידית	102-20	
18	התיעצות עם מחזקי עניין בנושא אחוריות תאגידית	102-21	
85	הרכב הדירקטוריון	102-22	
87	י"ר הדירקטוריון	102-23	
85	קביעת הרכב הדירקטוריון	102-24	
88	מניעת ניגוד עניינים	102-25	
90	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים ואסטרטגייה	102-26	
89	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	102-27	
89	הערכת ביצוע הדירקטוריון	102-28	
89	דיאוי וניהול נושאים כלכליים, חברותיים וסביבתיים	102-29	
88	אפקטיביות תהליכי ניהול סיכון	102-30	
90	ביקורת על ניהול תחומי אחוריות תאגידית	102-31	
90	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחוריות התאגידית	102-32	
90	תקשור נושאים קרייטיים	102-33	
90	מספר הנושאים הקרייטיים שתפקידו ואופיהם	102-34	
89 ,52	מדיניות תגמול	102-35	
89	תהליכי הגדרת התגמול	102-36	
89	מעורבות מחזיקי עניין בתחום התגמול	102-37	
89	יחס השכר השנתי	102-38	
89	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	102-39	

GRI 101: Foundation
2016

GRI 102:
General disclosure
2016

עמוד	תיאור	מספר	שם התקן
71	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
71	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
74	פליטות ישירות של גז חממה (מכלול 1)	305-1	
74	פליטות עקיפות של גז חממה (מכלול 2)	305-2	
הבנק אינו מודיע את הפליטות העקיפות של גזי חממה (מכלול 3)	פליטות עקיפות אחריות (מכלול 3) של גזי חממה	305-3	
74	עצמת פליטת גזי חממה של הארגון	305-4	
74	צמצום פליטות גזי חממה	305-5	GRI 305: Emissions 2016
לא נמדד, זניח	פליטות של החומרים הפוגעים באוזן (ODS)	305-6	
לא נמדד, זניח	Nox, SOx ופליטות אחרות לאויר לפי משקל וסוג	305-7	
76	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
76	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
76	ספקים חדשים אשר סוננו על פי קритריונים סביבתיים	308-1	
29	השפעות סביבתיות שליליות בשירות האספקה ଓعدים שננקטו בנידון	308-2	GRI 103: Management Approach 2016
47	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
47	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
50	קיליט עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	401-1	GRI 401: Employment 2016
51	הטבות ניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאין מוענקות לעובדים במשרה חלקית או בזמן	401-2	
52	חופשת לידה	401-3	
47	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
47	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	GRI 103: Management Approach 2016
52	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	402-1	
47	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
47	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
47	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	302-1	
47	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	302-2	
47	הוצאות אנרגטיות	302-3	GRI 302: Energy 2016
47	צמצום צריכה אנרגטית בארגון	302-4	
29	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5	

עמוד	תיאור	מספר	שם התקן
25	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
25	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
25-28	ההשקעות בתשתיות ותמכה בשירותים	203-1	
24	השפעות כלכליות עקיפות ממשמעותיות	203-2	
76	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
76	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
76	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	204-1	GRI 204: Procurement Practices 2016
81	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
81	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
82	הפעליות שעוברות הערכה לסיכון הקשור בשחיתות	205-1	
81	תקשות והכשרה לגבי מדיניות ולהלכים בנושא מניעת שחיתות	205-2	
81	מרקמים מאושרים של שחיתות והצדדים שננקטו בגנים	205-3	
71	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
71	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
76	החוරים בהם החברה משתמשת	301-1	
הבנק אינו משתמש בחומרם המקורי מקורה	שימוש בחומרים ממוחזרים	301-2	
71	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	
71	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
71	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1	GRI 103: Management Approach 2016
71	התקדמות הגישה הניהולית	103-2	
73	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	302-1	
הבנק אינו מודיע את הצורך באנרגיה מהוותה לארגון	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	302-2	
74	הוצאות אנרגטיות	302-3	
73	צמצום צריכה אנרגטית בארגון	302-4	
29	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5	

עמוד	תיאור	מספר	שם התקן
76	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
76	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
76	ספקים חדשים אשר סוננו על פי קריטריונים חברתיים	414-1	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016
76	השפעות חברותיות שליליות בשרשראת האספקה וצעדים שננקטו בנידון	414-2	
81	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
81	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
הבנק אינט'	תרומות פוליטיות תרום למוסדות או אישים פוליטיים	415-1	GRI 415: Public Policy 2016
43	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
43	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
43	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים מרקמים של איזיויות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1 417-2	GRI 417: Marketing and Labeling 2016
43	מרקמים של איזיויות הנוגעים לתקורת שיווקית	417-3	
41	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
41	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
42	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות ללקוח או אובדן מידע של הלקוח	418-1	GRI 418: Customer Privacy 2016
79	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
79	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
80	מהו הסיכון הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הנסכנות הלא כספיות בגין איזיויות לחוקים ותקנות?	419-1	GRI 419: Socio Economic Compliance 2016
35,33	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
35,33	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
33-36	נקודות שירות לאוכלוסיות מעוטות יכולת על פי אזור וסוג	FS13	Product Profile (Sector Supplement) 2016
33-36	יזמות לקידום נגישות שירותים פיננסיים לאוכלוסיות מעוטות יכולת	FS14	

עמוד	תיאור	מספר	שם התקן
51	ייצוג עובדים בוועדות בטיחות ובריאות המשותפות להנהלה ולעובדים	403-1	GRI 403: Occupational Health and Safety 2016
53	סוגי ושיעור פציעות, מחלות תעסוקתיות, אובדן ימי עובד והיעדרויות, וכן מספר אירועי מוות הקשורים בעבודה	403-2	
53	עבדים שיש להם שכיחות גבוהה או סיכון גבוה למחלות הקשורות לעיסוק שלהם	403-3	
51	נשים בטיחות ובריאות הכלולים בהסכם רשמי עם ארגוני העובדים	403-4	
57	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
57	התקדמות הגישה הניהולית מוצע שעוט הדרכה לעבוד לשנה	103-3	
57	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסייע בתפקיד מעבר	404-1 404-2	GRI 404: Training and Education 2016
59	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	404-3	
61	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
61	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
87,49	גיוון בקרב העובדים והנהלה	405-1	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
61	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
61	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
לא היי מקרי אפליה בבנק בתקופה המדדotta	מספר מקרי אפליה והצעדים שננקטו בנידון	406-1	GRI 406: Non-Discrimination 2016
65	הסביר על הנושאים המהוותים והגבולות שלהם הגישה הניהולית ורכיביה	103-1 103-2	GRI 103: Management Approach 2016
65	התקדמות הגישה הניהולית	103-3	
65	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	413-1	
לפעילות העסקית של بنק ירושלים אין השפעה שלילית על הקהילה הocaleית	פעולות בעלות השפעה שלילית פוטנציאלית או בפועל על הקהילהocaleית	413-2	GRI 413: Local Communities 2016