



דוח אחריות תאגידית 2017



מחויבים להתנהלות אחראית

127	מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית
127	דירקטוריון הבנק
132	מחויבות לציות לרגולציה
135	ניהול ובקרת סיכונים
138	ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים
142	הטמעת אתיקה עסקית
144	המחויבות שלנו למניעת שחיתות
148	יעדים

בקה חיצונית ואינדקס מדדים

151	הצהרה אודות הבטחת איכות
152	אינדקס משולב: GRI, COP, SDGs
164	יעדי SDGs בדוח אחריות תאגידית 2017



משקיעים בקהילה

64	השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות
70	קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים "נפגשים"
73	מעורבות תוך שיתוף, דיאלוג וקבלת משותפת
76	השקעה בקהילה
80	ניהול אחראי של שרשרת האספקה
81	יעדים

משקיעים בעובדים

86	מחויבות הקבוצה כלפי עובדיה
86	פרופיל עובדים
93	קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים
98	גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה
103	הכשרה ופיתוח עובדים
107	שמירה על זכויות העובדים
110	דיאלוג עם העובדים
111	יעדים

משקיעים בסביבה

114	אחריות הקבוצה כלפי הסביבה
115	צמצום צריכת נייר
116	מחזור וטיפול בפסולת
117	התייעלות אנרגטית
123	דיאלוג בנושאי סביבה
124	בקה ועמידה ברגולציה
125	יעדים



תוכן עניינים



3	דבר יו"ר ומנכ"ל הבנק
4	דבר הממונה על אחריות תאגידית
6	על קבוצת מזרחי-טפחות
13	תפיסת ניהול האחריות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות
18	על הדוח החמישי לאחריות תאגידית
20	זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית

משקיעים בלקוחות

26	מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה
29	פריסה בנקאית רחבה
31	איכות השירות
35	דיאלוג והקשבה – הדרך שלנו להבין את הצרכים של הלקוחות
41	הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות
43	מגוון לקוחות ומגזרים
50	נגישות לאנשים עם מוגבלויות
52	חיזוק אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר
55	פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים
57	אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע
60	שיווק ופרסום אחראי
61	יעדים



דבר יו"ר ומנכ"ל הבנק

קוראות וקוראים נכבדים!

אנו שמחים לפרסם ולהגיש לכם את דוח האחריות התאגידית החמישי של קבוצת מזרחי-טפחות בע"מ לשנת 2017. הדוח המובא בפניכם סוקר באופן מעמיק את העשייה והפעולות של הקבוצה והבנק בתחומי האחריות התאגידית במהלך שנת 2017. העשייה והדיווח מבטאים את המחויבות שלנו כלפי מחזיקי העניין ואת ההבנה שכארגון פיננסי מרכזי בכלכלה הישראלית, אנו מחויבים לגלות אחריות, להתנהל בשקיפות ולהשקיע משאבים לטובת החברה והסביבה. לתפיסתנו, קיים קשר הדוק בין מצוינות עסקית ובין תפיסה ערכית אחראית.

במסמך זה שיקפנו באופן מפורט את הפעולות שהקבוצה נקטה במהלך שנת 2017 בנושאים רבים ובהם: יצירת ערך ללקוחות ושמירה על תקשורת עמם במגוון אמצעים, מתן אשראי חברתי, מעורבות חברתית בפרויקטים מגוונים והשקעה בקהילה, יצירת סביבת עבודה הוגנת, ראויה ואחראית לעובדיה, מתן אשראי סביבתי ונקיטה בצעדים לשמירה על הסביבה, דאגה לקיומו של ממשל תאגידי נאות, הטמעת אתיקה, מניעת שחיתות, ניהול סיכונים, לרבות סיכונים חברתיים וסביבתיים ועוד. נושאים אלו עומדים בקדמת סדר היום הארגוני ומשולבים כחלק אינטגרלי בליבת העסקים ובתרבות הארגונית שלנו.

המאפיינים הייחודיים של בנק מזרחי-טפחות, בהיותו הבנק היעיל ביותר, בעל שיעור צמיחה גבוה, תשואה להון דו ספרתית, ועם ההון האנושי הצעיר והמשכיל במערכת הבנקאית, הם אלו המאפשרים לבנק לתת מענה מיטבי לכלל המחזיקי העניין.

הבנק ממשיך לפעול בהתאם לתכנית החומש האסטרטגית שהוצגה ב-2016, וגם בשנת 2017 הרחיב את פעילותו בכלל המגזרים העסקיים, ובפרט במגזרי העסקים קטנים והבינוניים. בשנה זו הבנק הוסיף להרחיב את הפריסה הסניפית שלו וחנך שלוש נקודות שירות חדשות, לשם הרחבת השירותים והזמינות ללקוחות. זאת, תוך העמקת פעילותו בחברה הערבית, החרדית ובקרב הגיל השלישי.

אחד העקרונות המנחים את פעילותנו מבוסס על ההכרה כי אין תחליף לערך המוסף הייחודי שמביא עמו בנקאי אנושי, מקצועי ומנוסה, למערכת היחסים עם הלקוח.

בראייתנו, אנשים הם אלו שעושים את ההבדל בין שירות טוב לשירות מצוין. גם בשנה זו, המשכנו ליישם, את תפיסת השירות האנושית המשלבת באופן מיטבי בין קשר אישי ומקצועי בין הבנקאים והלקוחות לבין שימוש בטכנולוגיה מתקדמת ומקרבת את הלקוח אל הבנקאי. שילוב זה מרכזי בחוויית השירות שהבנק מציע ללקוחותיו. התוצאות אכן ניכרות בשטח - סקרי לקוחות שאנו עורכים לאורך השנים, מראים כי שביעות הרצון של לקוחותינו היא הגבוהה ביותר והם חשים שמחים ושבעי רצון מאופן הטיפול בצרכיהם בבנק.

הקבוצה רואה חשיבות עצומה בטיפול והעצמת ההון האנושי, ולפיכך אנו נוקטים בשורה של פעולות שתכליתן להעצים, לקדם ולפתח את עובדי הבנק, בהם רואה הבנק שותפים מלאים לעשייה. המהלך כולל פעילויות רבות המשולבות בשגרת העבודה ונועדו לייצר סביבת עבודה נוחה ונעימה יותר, להרחיב את הידע והתפתחותם המקצועית של העובדים, ולתמוך בקשרי הגומלין בין הבנק, הלקוחות והעובדים. אנו מעודדים את העובדים שלנו להתפתח בתוך הקבוצה ולצמוח לתפקידי ניהול.

כארגון עסקי הנשען בפעילותו ובהישגיו על הקהילה שבתוכה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב לגלות מעורבות בקהילה, לתמוך באוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים ולסייע בפיתוח עסקים חברתיים.

גם בשנת 2017, הבנק המשיך לקיים מגוון מיזמים לרווחת אוכלוסיות מוחלשות, כאשר פעילויות אלו נעשות תוך מעורבות של עובדי הבנק, בני משפחותיהם ולעיתים אף לקוחות הבנק. בשנה זו הרחיב הבנק את פעילויות "נפגשים בקהילה" שמטרתן חיבור הקהילה אל הבנק, באמצעות הרצאות העשרה מגוונות בתחומים בנקאיים ואחרים.

דוח זה הינו ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, כשהכוונה היא לייצר בעזרתו דיאלוג פתוח ושקוף, בכל הנושאים הנכללים בו. אנו מזמינים את קוראי וקוראות הדוח להגיב ולהמשיך לאתגר אותנו כדי שנוכל להרחיב עשייתנו בנושאים חשובים אלו.

קריאה נעימה,

משה וידמן - יו"ר הדירקטוריון אלדד פרשר - מנכ"ל



דבר הממונה על אחריות תאגידית

קבוצת מזרחי-טפחות מפרסמת זה השנה החמישית דוח אחריות תאגידית לציבור ולמחזיקי העניין שלה. הדוח סוקר את פעילות כלל הקבוצה וחברות הבת בישראל ובשלוחות הקבוצה בעולם בשנת 2017, תוך שימת דגש על הנושאים החברתיים והסביבתיים.

אנו פועלים באופן יום-יומי על מנת לשלב שיקולים מתחום האחריות התאגידית בפעילות הקבוצה, מתוך הבנה ששילוב האחריות התאגידית בפעילות העסקית מייצר ערך משותף לקבוצה ולמחזיקי העניין שלה. אנו עושים זאת תוך קיום דיאלוג שוטף עם עובדים, לקוחות וספקים, על מנת להטמיע את תפיסת האחריות התאגידית של הבנק לכלל הגורמים בארגון, ותוך מחויבות לעמידה ביעדים שהצבנו לעצמנו.

תחום זה בקבוצה מנוהל בצורה סדורה, משלב עבודה של גורמים רבים ומחייב תיאום רב והיערכות, במטרה להוביל תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך.



במהלך שנת 2017 המשכנו לקדם ולפעול במגוון תחומים-

מול הלקוחות:

- פתחנו סניפים חדשים כחלק מהאסטרטגיה של הבנק להרחיב את המענה השירותי שלנו ללקוחות ממגזרים שונים
- הרחבנו והתאמנו את השירותים, המיועדים לקהל הלקוחות העסקיים
- העמקנו את פעילות הבנק במגזר החרדי, בחברה הערבית ובגיל השלישי
- המשכנו בפעילות להנגשה מלאה של השירותים והסניפים ללקוחותינו, וכן השקענו בהדרכות בנושא שירות נגיש, להגברת המודעות למתן שירות מיטבי
- הגדלנו את היקף האשראי הסביבתי והאשראי החברתי ללקוחות הבנק

מול הקהילה:

- הגדלנו את היקף ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית של הקבוצה ב-3% ביחס ל-2016
- המשכנו לקיים הדרכות פיננסיות, הן ללקוחות פרטיים והן ללקוחות עסקיים, אף הרחבנו את היקפן
- המשכנו לקיים סדנאות משכנתא לקהל הרחב, כגורם בנקאי מרכזי בתחום המשכנתאות בישראל, לצורך מתן כלים לבחירת המסלול המתאים ביותר – הן עבור לקוחות הבנק והן עבור מי שאינם לקוחות הבנק
- ליוונו ותמכנו בפרויקטים, מיזמים עמותות וארגונים חברתיים רבים, תוך מדידה של האפקטיביות וההשפעה של פעילות הבנק

מול העובדים:

- המשכנו לפעול לרווחת העובדים ובני משפחותיהם באמצעות מגוון הטבות, פעילויות ואירועים הפרוסים לאורך השנה
- פעלנו להעמקת מקצועיותו וכישוריו של העובד באמצעות מערך הדרכה מקיף – הגדלת היקף שעות ההדרכה בבנק וממוצע שעות ההדרכה לעובד
- שיפרנו את התקשורת הפנים-ארגונית ופעלנו במגוון ערוצים
- המשכנו להעלות את אחוז הנשים המנהלות בבנק

בתחום הסביבה:

- צמצמנו את המדרך הפחמני שלנו הן באופן מוחלט בכ-5% והן באופן יחסי לעובד (עצימות מדרך פחמני) בכ-8%, והתחלנו למדוד ולדווח על פליטות עקיפות (במסגרת מכלול 3)
- הורדנו ב-40 טון את צריכת הנייר והעלינו את אחוז הנייר שנשלח למחזור מתוך הנייר שנרכש בקבוצה

על נושאים אלו ואחרים תוכלו לקרוא בדוח זה, המציג את העשייה שלנו, יוזמות שאנו שותפים להן ויעדים מרכזיים בפעילות הבנק לשנת 2018 בתחום האחריות התאגידית.

גם בשנת 2017 ציינו בבנק את שבוע האחריות התאגידית ובמסגרתו: פרסמנו תקשור ללקוחות הבנק במסגרת פרויקט "שותפים מבחירה", בו הלקוחות שותפים לבחירת עמותות להן הבנק יתרום; קיימנו הרצאה בנושא; וערכנו שעשעון נושא פרסים בקרב העובדים על הפעילות של הבנק בתחום האחריות התאגידית.

בנוסף, המשכנו להעמיק את השילוב של יעדי הפיתוח בר-קיימא שהציב האו"ם Sustainable Development Goals (SDGs) בתכנית העבודה של הקבוצה.

שילוב היעדים והקישור לדיווח על הפעילות החברתית והסביבתית של הבנק מחזק את המחויבות שלנו לקידום פעילות עסקית בת קיימא. לאורך הדוח תוכלו לקרוא את ההתייחסות של הקבוצה ואת הפעילות שלה לקידום יעדים אלו.

במהלך שנת 2018 נעדכן את מטריצת המהותיות של הקבוצה, ונתקף אותה בדיוני הנהלה ודירקטוריון. כמו כן, נמשיך לעקוב אחר עמידה ביעדים שהצבנו לעצמנו ונבחן יחד עם מחזיקי העניין שלנו כיצד ניתן לחזק את התהליכים ליצירת ערך משותף.

דוח זה המתפרסם אחת לשנה מהווה כלי ניהולי לשיפור מתמיד. עבורנו, זהו הביטוי הטוב ביותר למחויבות המתמשכת ליישום אחריות תאגידית וקיימות.

אנו שמים לנו כמטרה להמשיך לפעול בהוגנות ושקיפות המהווים ערכי יסוד של הבנק, וכפועל יוצא לדווח גם בעתיד על ההתקדמות שלנו בתחום האחריות התאגידית. מערכת יחסים הוגנת ושקופה עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון בו אנו זוכים ולהצלחה משותפת.

בהזדמנות זו אני מבקשת גם להודות לכל העובדים והמנהלים ברובדי העשייה השונים בבנק שמסייעים באופן יומיומי בעשייה ואשר סייעו בכתיבה ובפרסום דוח זה. נשמח לשמוע תגובות לדוח ולעשייה שלנו בתחום האחריות התאגידית מכלל מחזיקי העניין.

אחריות תאגידית - למען הסביבה והקהילה בה אנו חיים!

בברכה,
תמר סאפר,

הממונה על אחריות תאגידית

לפניות בנושא הדוח - 03-7559675 | saffert@umtb.co.il

בנק מזרחי-טפחות, ת"ד 3470 רמת גן

על קבוצת מזרחי-טפחות

הבנק מייחס חשיבות רבה לערך הישיר והעקיף הנוצר עבור מחזיקי העניין כתוצאה מפעילותו. ערך זה בא לידי ביטוי בתרומת הבנק לצמיחת המשק, במתן פתרונות בנקאיים ללקוחות פרטיים ועסקיים, במחויבות לחיזוק הקהילה באזורי פעילותו, בהקפדה על תגמול הוגן לעובדיו ומנהליו, בהעסקת אלפי עובדים ובתשלום מס למדינה על פי חוק, כל אלו לצד יצירת ערך לציבור המשקיעים.

ראיית הבנק היא כי יכולתו ליצור ערך חברתי כלכלי למחזיקי העניין היא שתבטיח את הצלחתו לאורך זמן ותתרום גם ליצירת ערך כלכלי לבעלי המניות במסגרת זו הבנק פועל להיערך בצורה מתאימה לאתגרים עתידיים, ולהמשכיות עסקית עבור השירותים הקריטיים בתרחישים שונים ומתן מענה ללקוחותיו גם בעתות חירום, ככל שהדבר יינתן. פעילות הבנק בכל הקשור להיבטי ההמשכיות העסקית מעוגנת במדיניות ייעודית.

בנק מזרחי טפחות בע"מ נמנה עם הבנקים הראשונים שנסדו בארץ ישראל. הבנק התאגד כחברה ציבורית בשנת 1923, בשם בנק המזרחי בע"מ, והתחיל לפעול בשנת 1924. בשנת 1969, בעקבות מיזוג עם בנק הפועל המזרחי בע"מ, שונה שמו של הבנק ל"בנק המזרחי המאוחד בע"מ". בשנת 1983, במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, מניות הבנק הועברו לשליטת המדינה. בשנים 1995 ו-1997 הופרט הבנק בשני שלבים, ועבר לשליטת בעלי השליטה הנוכחיים. בעקבות המיזוג עם טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ, שונה בנובמבר 2005 שמו של הבנק הממוזג לשמו הנוכחי, בנק מזרחי טפחות בע"מ.

נכון לשנת 2017, בראש דירקטוריון הבנק עומד מר משה וידמן ובתפקיד מנכ"ל הבנק מכהן מר אלדד פרשר.

פעילות הקבוצה והבנק

קבוצת הבנק נמנית בין חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, והיא פועלת בארץ ובחו"ל. הקבוצה עוסקת בפעילות בנקאית מסחרית (עסקית וקמעונית) ובפעילות משכנתאות בישראל, באמצעות 187 סניפים ומרכזי עסקים בפריסה כלל ארצית. בנוסף, פעילות הלקוחות העסקיים נתמכת על ידי מוקדים עסקיים ועל ידי יחידות מטה מקצועיות בעלות התמחות ענפית.

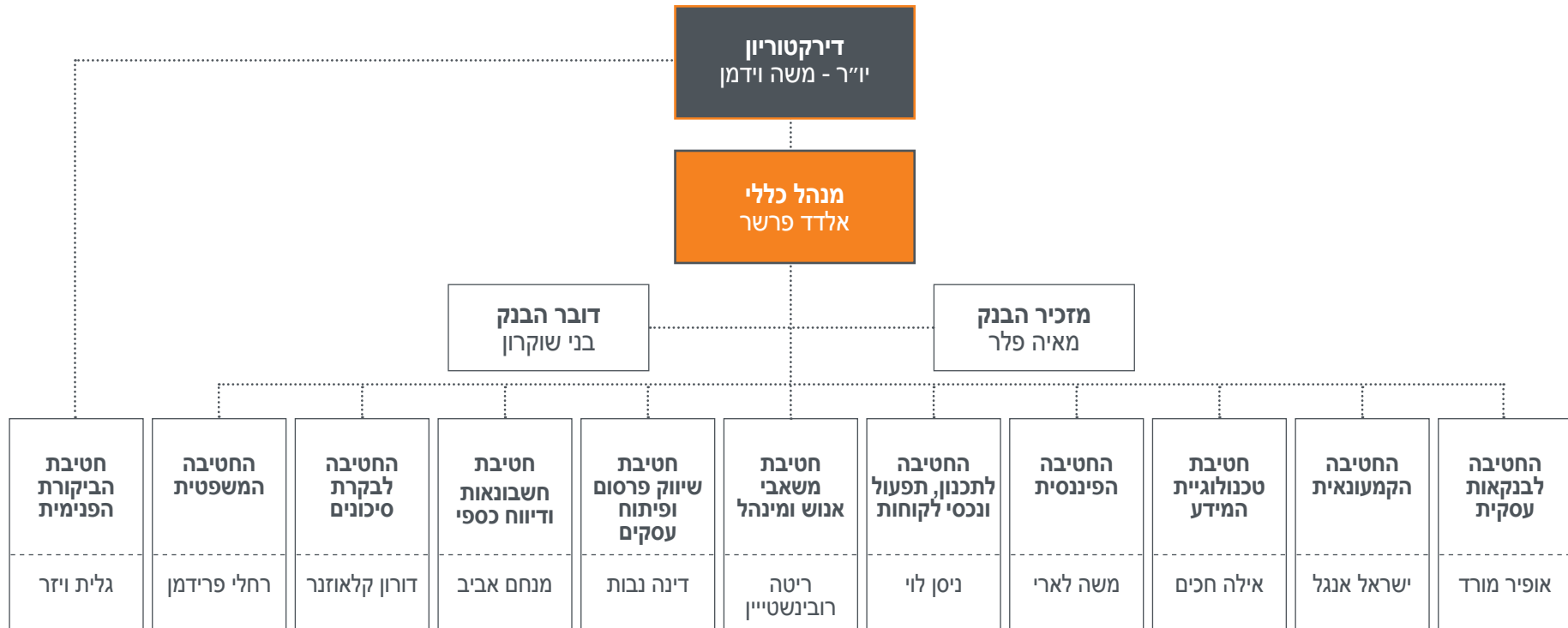
נכון לשנת 2017, פעילות הבנק בחוץ לארץ מתבצעת באמצעות 3 שלוחות בנקאיות (שני סניפים וחברה בת), נציגות באירופה ונציגות בדרום אמריקה. בנוסף לפעילות הבנקאית, עוסקת קבוצת הבנק בפעילויות שונות הקשורות בשוק ההון, לרבות: ייעוץ לפעילות בשוק ההון, הפצה ותפעול של קרנות נאמנות, ניהול תיקי ניירות ערך עבור לקוחות, ייעוץ פנסיוני, שירותי נאמנות, מתן שירותי רישום ניירות ערך לניירות הרשומים בבורסה בישראל, תפעול קופות גמל, תפעול קרנות נאמנות וביטוח אגב משכנתא. כמו כן, עוסקת קבוצת הבנק בתפעול אשראי ולוקחת חלק בעסקאות סינדיקציה.

להלן חלקה היחסי של הקבוצה מתוך 5 הקבוצות הבנקאיות הגדולות (נכון ליום 31 בדצמבר 2017):

חלקה היחסי של הקבוצה מתוך 5 הקבוצות הבנקאיות הגדולות			
הון עצמי	סך המאזן	פיקדונות הציבור	אשראי לציבור
12.9%	16%	15.5%	18.9%

המבנה הארגוני

המבנה הארגוני של הבנק נועד לתמוך בהשגת יעדי הבנק ובהגשמת תכניתו העסקית. המבנה מבוסס על חטיבות ויחידות נוספות, הכפופות למנכ"ל. חטיבת הביקורת הפנימית כפופה ישירות ליושב ראש הדירקטוריון.



ביצועים פיננסיים בשנת 2017¹

בשנת 2017 עמדו הכנסות קבוצת הבנק על סך של 6,000 מיליון ש"ח, בעוד שההוצאות התפעוליות (כולל שכר) עמדו על 3,611 מיליון ש"ח. הערך הכלכלי שנשמר² עמד בשנה זו על 1,249 מיליון ש"ח.

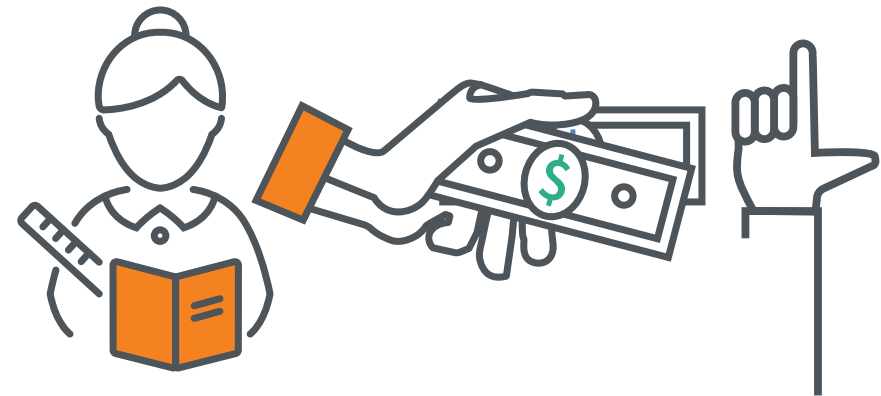
הרווח הנקי של הקבוצה הסתכם בשנת 2017 ב-1,347 מיליון ש"ח לעומת 1,266 מיליון ש"ח בשנת 2016, גידול של 6.4%.

נתוני הרווח הרב-תקופתי מצביעים על:

- גידול מתמשך ועקבי בהכנסות הבנק.
- שליטה ברמת ההוצאות התפעוליות, כאשר שנת 2017 מושפעת מההסכם הקיבוצי החדש.
- רמה יציבה של סכום הפסדי האשראי וזאת למרות גידול בשיעור ממוצע של 7.1% באשראי לציבור בתקופה של חמש שנים.
- צמיחה עקבית ברווח הנקי של הבנק מדי שנה.

2013	2014	2015	2016	2017	ביצועים פיננסיים (במיליון ש"ח)
4,963	4,987	5,392	5,640	6,000	הכנסות ריבית והכנסות שאינן מריבית
786	556	392	472	599	מתוכן: הוצאות ריבית למחזיקי אג"ח
1,485	1,439	1,500	1,567	1,517	מתוכן: עמלות והכנסות אחרות
2,951	3,039	3,226	3,299	3,611	הוצאות תפעוליות ואחרות
593	657	761	833	806	הפרשה למיסים
75	0	86	186	334	חלוקת דיבידנדים
1,344	1,291	1,319	1,322	1,249	הערך הכלכלי שנשמר ²
1,083	1,092	1,134	1,266	1,347	הרווח הנקי של הבנק

- 1 דוח זה אינו מהווה דוח כספי. נתונים כספיים מבוקרים מדווחים במסגרת הדוחות הכספיים השנתיים של הבנק, הערוכים בהתאם לכללי חשבונאות מקובלים בישראל (Israeli GAAP) ובהתאם להוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים והנחיותיו.
- 2 סך ההכנסות מריבית ושאין מריבית, לפני הוצאות בגין הפסדי אשראי, בניכוי הוצאות תפעוליות, הפרשה למיסים ודיבידנדים שחולקו. ערך זה מייצג את הערך הכלכלי שיצר הבנק בניכוי הערך הכלכלי שחילק למחזיקי העניין השונים.



יונייטד מזרחי בנק (שוויץ) לימיטד

הרווח הנקי של בנק המזרחי שוויץ הסתכם בשנת 2017 ב-0.7 מיליוני פרנקים שוויצרים, לעומת 1.0 מיליוני פרנקים שוויצרים בשנת 2016. הכנסות הריבית נטו הסתכמו בשנת 2017 ב-1.9 מיליוני פרנקים שוויצרים בדומה לשנת 2016. ההכנסה לפני מס הסתכמה בשנת 2017 ב-1.0 מיליוני פרנקים שוויצרים לעומת 1.4 מיליוני פרנקים שוויצרים בשנת 2016. ההכנסה לפני מס מנוכה מהשפעות שער חליפין הסתכמה בשנת 2017 ב-3.4 מיליוני שקלים חדשים, לעומת 5.4 מיליוני פרנקים שוויצרים בשנת 2016.

תשלומי מיסים בשלוחות חו"ל

חבות המס בחברות הבנות של הבנק נקבעת על פי שיעורי המיסים החלים באותה המדינה. בגין סניפי חוץ לארץ משלים הבנק את חבות המס לשיעורים בישראל.

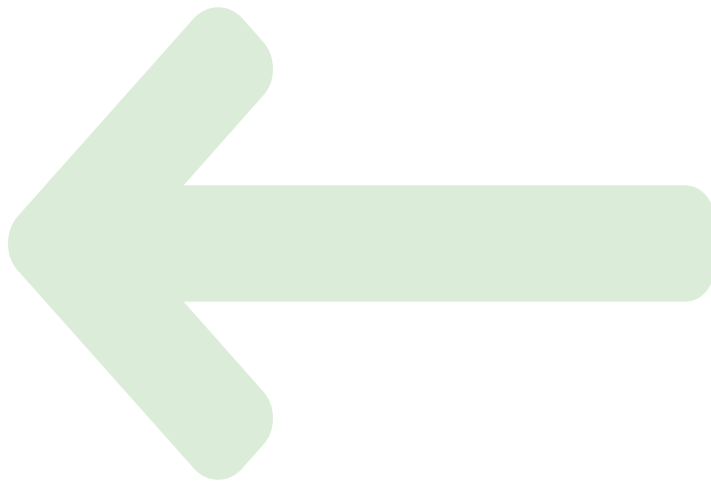
תמיכה ממשלתית

במהלך שנת 2017, הקבוצה לא קיבלה סובסידיות, הקלות במס, תמריצים או הטבות כלכליות אחרות ממשלת ישראל או ממשלות של מדינות אחרות בהן פועלת הקבוצה. כמו כן, לא ניתנה לבנק עזרה כלכלית על ידי סוכנויות אשראי ליצוא.

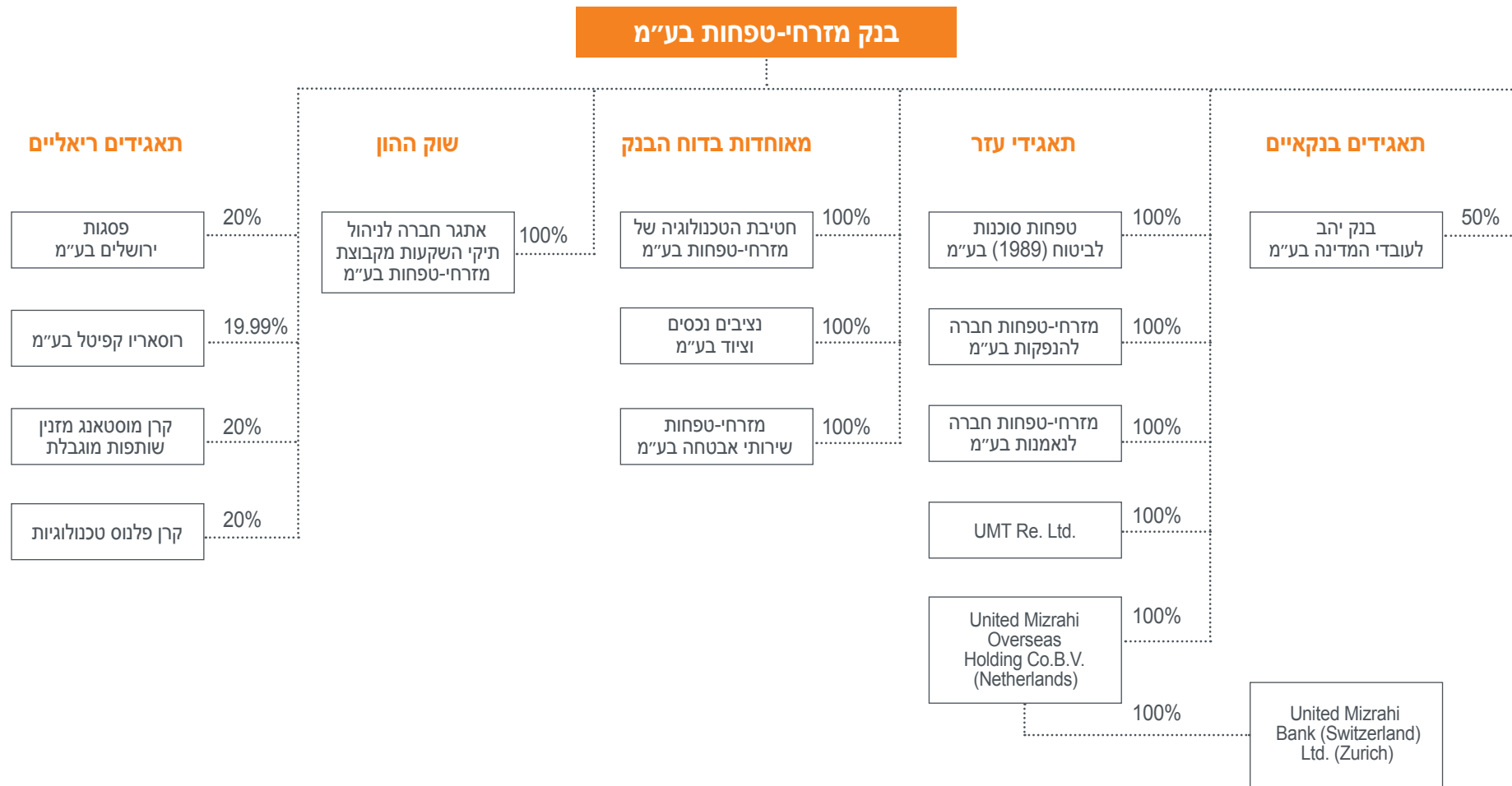
מבנה החזקות ושליטה

נכון ליום 31 בדצמבר 2017 בעלות השליטה בבנק הינן קבוצת ורטהיים, המחזיקה ב-21.82% מההון ומכוח ההצבעה, וקבוצת עופר, המחזיקה ב-22.43% מההון ומכוח ההצבעה.

מידע נוסף על מבנה ההחזקות והשליטה ניתן למצוא בדוחות השנתיים של הקבוצה לשנת 2017, בעמודים 281-282.



מבנה החזקות של החברות העיקריות בקבוצה¹:



פרטים נוספים על החברות המוחזקות ואודות השקעות בהן ניתן למצוא בביאור 15 בדוחות הכספיים של הקבוצה לשנת 2017.

1 לבנק אחזקות בחברות נוספות אשר אינן מהותיות לפעילות הבנק

אירועים ושינויים מהותיים בקבוצה בשנת 2017

תכנית חומש אסטרטגית חדשה לשנים 2017-2021 - לאור הישגי הבנק והשינויים בסביבה המאקרו כלכלית המאפיינת את המשק הישראלי, אישר דירקטוריון הבנק ביום 21 בנובמבר 2016 תכנית חומש אסטרטגית חדשה לשנים 2017-2021.

תכנית לריכוז יחידות המטה של הבנק - ביום 19 ביוני 2017 החליט דירקטוריון הבנק לנקוט בצעדים במטרה לרכז, ככל האפשר, את יחידות המטה של הבנק, באתר מרכזי אחד, בלוד. לפרטים נוספים על כך, ראו ביאור 25 לדוחות הכספיים לשנת 2017.

התפתחויות ביחסי עבודה - ביום 3 בדצמבר 2017 נחתם הסכם קיבוצי חדש בין ההנהלה לארגון העובדים. לפרטים נוספים על כך, ראו ביאור 22 א.6. לדוחות הכספיים לשנת 2017.

תכנית התייעלות - ביום 27 בדצמבר 2016 אישר דירקטוריון הבנק תכנית התייעלות שהומלצה על ידי הנהלת הבנק לפיה תתאפשר פרישתם המוקדמת של כ-300 עובדים במהלך 2017-2021, בתנאים מוטבים. לפרטים נוספים על תכנית התייעלות ראו ביאורים 22 ו-25 לדוחות הכספיים לשנת 2017.

תכנית התייעלות בבנק יהב - ביום 13 ביוני 2017 אישר דירקטוריון בנק יהב מהלכי התייעלות הכוללים תכנית פרישה מרצון וצמצום בשטחי נדל"ן. לפרטים ראה ביאור 25 לדוחות הכספיים לשנת 2017.

פרויקט החלפת מערכת הליבה הבנקאית בבנק יהב - בתאריך 1 בינואר 2017 בנק יהב עבר למערכת ליבה עצמאית מבית TCS - TATA CONSULTANCY SERVICES LTD, וזאת לאחר שהתנתק ממערכות בנק הפועלים בע"מ, אשר העניק לבנק יהב שירותי מחשוב ותפעול עד לתאריך 31 בדצמבר 2016. המעבר הסתיים בהצלחה ובנק יהב מתעתד להמשיך בשנת 2018 לפתח את המערכת החדשה, לרבות הרחבת ערוצי מתן שירותים בתקשורת לקהל לקוחותיו.

הרחבת הפעילות העסקית - ביום 27 בנובמבר 2017 התקשר הבנק בהסכם עם בעלי המניות של בנק אגוד לישראל בע"מ המחזיקים יחדיו בכ-47.63% מהון המניות המונפק והנפרע של אגוד (להלן: "בעלי מניות השליטה", וכן "מניות בעלי מניות השליטה", בהתאמה). כמו כן, עובר למועד ההתקשרות בהסכם, התקבלה הודעתו של בעל מניות נוסף של אגוד (להלן: "בעל המניות הנוסף"), המחזיק (באמצעות נאמנים) במניות אגוד המהוות כ-27.12% מהון המניות המונפק והנפרע של אגוד, להיענות בחיוב להצעת הרכש (להלן: "ההסכם").

על פי ההסכם, בכפוף להתקיימות תנאים מתלים שעיקרם מפורט בהסכם, יפרסם הבנק הצעת רכש חליפין מלאה לרכישת מניות בנק אגוד ומנגד התחייבו בעלי מניות השליטה וכן בעל המניות הנוסף להיענות להצעת הרכש, שתושלם בכפוף לתנאים המתלים שנקבעו בהסכם.

לפרטים נוספים אודות ההסכם, ראו עמ' 19-18 בדוחות השנתיים לשנת 2017. ביום 30 במאי 2018 התקבלה החלטת מ"מ הממונה על הגבלים עסקיים להתנגד לעסקה (להלן: "ההחלטה"). הואיל ולא התקיימו תנאים מתלים לפרסום הצעת הרכש, הרי שלפי הוראות ההסכם, נחשב ההסכם כבטל מעיקרו החל מיום 27 ביוני 2018 ואין למי מהצדדים לו התחייבויות כלשהן הנובעות מההסכם ו/או טענות כנגד הצדדים האחרים להסכם.

נכון למועד פרסום דוח זה מנהלים הצדדים להסכם מגעים בנוגע לאפשרות של התקשרות בתוספת להסכם, על פיה ההסכם יחזור לתוקפו והצדדים יגישו ערר על ההחלטה, והכל כפי שיוסכם בין הצדדים.

התפתחויות בפריסה הגיאוגרפית הבינלאומית - במהלך שנת 2017 נסגרה נציגות הבנק באורוגוואי, כך שנכון לתום שנת 2017 מפעיל הבנק משרדי נציגויות במקסיקו וגרמניה. לפירוט השלוחות השונות ועיסוקיהן ראה פרק ממשל תאגידי, ביקורת, פרטים נוספים על הבנק ואופן ניהולו (תוצאות הפעילות בחוץ לארץ) בדוחות השנתיים לשנת 2017.

חברות בארגונים

הבנק חבר באיגוד הבנקים ופועל בוועד הפועל ובוועדה המשפטית שלו. הבנק חבר באיגוד החברות הציבוריות ומקיים דיאלוג עם זרועות השלטון בסביבה הציבורית והפרטית בנושאים הקשורים לכלל המערכת הבנקאית.

פרסים והוקרה

גם בשנת 2017 זכה הבנק בפרסים יוקרתיים ומובילים בתחום השיווק:

בשנת 2017 הוכתר המותג מזרחי- טפחות, בפעם הרביעית ברציפות, כמותג על בישראל (Superbrand) על ידי ארגון Superbrands הבינלאומי, הפועל ב-70 מדינות ברחבי העולם. התואר Superbrand הינו התואר הבינלאומי היוקרתי והנחשב ביותר בתחום המיתוג, שמוענק למותגים ולמנהלים על הצטיינות שיווקית וניהולית בסטנדרט בינלאומי. התואר היוקרתי מעיד על עוצמת הקשר שנוצר בין המותג לבין הצרכנים במדינה ועל העובדה כי המותג מספק לצרכנים תועלות מוחשיות ורגשיות יותר ממותגים אחרים.

בשנה האחרונה הבנק עלה ב-14 מקומות בדירוג המותגים הבנקאיים המוערכים בעולם על-ידי BRANDFINANCE. נכון לשנת 2017, הבנק ממוקם במקום השלישי מבין הבנקים בישראל המדורגים במדד.

הבנק זכה, **שנה שלישית ברציפות**, בפרס INNOVATE 2017 של הפורום לחדשנות בקטגוריית כספים ופיננסים עבור "נסיעת מבחן", שנבחר כמהלך השיווקי החדשני לשנת 2016.

בתחרות האפי היוקרתי, המודדת אפקטיביות שיווקית, הבנק זכה בשנת 2017 בפרס בקטגוריית הפיננסים למהלכי שיווק, עבור מהלך "אין תחליף לאנושיות". מהלך שיווקי זה חיזק את הבידול של הבנק, הגביר את נכונותם של לקוחות פוטנציאליים לעבור לבנק ותרם משמעותית לגידול בפתירת החשבונות בפועל.



תפיסת ניהול האחריות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

העקרונות שבבסיס תפיסת הניהול

העקרונות שמובילים את מדיניות הבנק בנושא נגזרים מהנושאים המהותיים שזיהה הבנק, בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית שפיתח ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative). מדיניות זו כוללת גישה ניהולית ביחס לכל אחד מהנושאים שזוהו כמהותיים הן מבחינת הקבוצה והן מבחינת מחזיקי העניין, והם אלו שמשפיעים באופן מהותי על פעילותו ובהם יתמקד בשנים הקרובות.

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון

דירקטוריון הבנק אחראי להתוות ולאשר את עקרונות מדיניות האחריות התאגידית ולוודא כי עקרונות אלה מיושמים והולמים את אסטרטגיית הקבוצה. הנהלת הבנק אחראית ליישום עקרונות מסמך המדיניות ושילובם בתהליכי העבודה בתחומים השונים.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל עומדת בראשות ועדת היגוי ייחודית לנושא, בה שותפות כלל יחידות הבנק והחברות הבנות. הוועדה מרכזת את הפעילויות בחטיבות השונות ומתכנסת מעת לעת, בהתאם לנדרש.

במסגרת הטמעת מדיניות האחריות התאגידית מונתה בשנת 2013 ממונה לנושא האחריות התאגידית בבנק - מנהלת אגף פיתוח אירגוני והדרכה בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל. הממונה אחראית על יישום המדיניות, הטמעתה בקרב כלל העובדים וביצוע מעקב אחר העמידה ביעדים אשר הבנק הציב לעצמו בתחום.

מעבר לכך, כל חבר הנהלה מדווח להנהלה מעת לעת על הנושאים שבתחומי אחריותו. לגבי כל נושא שעולה לדיון, נרשם פרוטוקול מסודר ומבוצע מעקב אחר היישום. במקרה הצורך, מתקיים דיון חוזר לבחינת יישום ההמלצות. מליאת דירקטוריון הבנק היא המאשרת את דוח האחריות התאגידית של הקבוצה ומוצגת בפניה תכנית העבודה השנתית בנושא.

הטמעה תוך שיתוף פעולה חוצה ארגון

תהליך הטמעה של מדיניות האחריות התאגידית הינו חוצה ארגון, כולל בתוכו את כל נושאי הפעילות בקבוצה ומחייב שיתוף פעולה מגורמים רבים. בכל חטיבות הבנק הוגדרו רפרנטים לנושא האחריות התאגידית, המשמשים כנציגי החטיבות לעניין זה. בין הרפרנטים ובין הממונה על נושא האחריות התאגידית בבנק מתקיימים ממשקי עבודה שוטפים על מנת להטמיע את המדיניות ולדווח על ביצועה.

כל גוף בבנק אחראי לבצע מעקב וניטור אחר נושאי אחריות תאגידית שבתחום אחריותו השוטפת, כולל מדרג סמכויות ודיווח לדרגים גבוהים יותר שעוקבים



מחויבות לדיווח שנתי

פרסום דוח אחריות תאגידית אחת לשנה משקף את מחויבות הקבוצה לפעול בתחומי האחריות התאגידית ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין. כפי שעשתה בשנים קודמות, הקבוצה מחויבת להמשיך ולדווח גם בשנים הבאות, בהתאם להנחיות המפקח על הבנקים. הדיווח נעשה בהתאם לתקנים הבינלאומיים המקובלים בתחום.

עוד על המחויבות לדיווח שנתי ועל דוח זה שבפניכם תוכלו לקרוא בעמודים הבאים.

אחר יישום וטיפול היחידות בכל אחד מן התחומים. כך לדוגמה, בתחום צריכת האנרגיה קיימת ועדה להתייעלות אנרגטית שמקבלת עדכונים שוטפים בנושא ומבצעת בקרה על יישומו.

במקביל לתהליך השוטף המתבצע ביחידות, לפחות אחת לשנה מרוכזים ומנוטרים הנתונים הקשורים לעולם האחריות התאגידית מכלל יחידות הבנק. נתונים אלה מוצגים להנהלה ולדירקטוריון הבנק. כחלק מהטמעת המדיניות של אחריות תאגידית, מגובשת בכל שנה תכנית עבודה, אשר מוצגת להנהלת הבנק ולדירקטוריון. נגזרות התכניות משולבות במסגרת תכניות העבודה בחטיבות השונות.

הבנק פועל רבות להטמיע את תפיסת האחריות התאגידית בקרב העובדים. בשנת 2017 התקיימו מספר פעילויות:

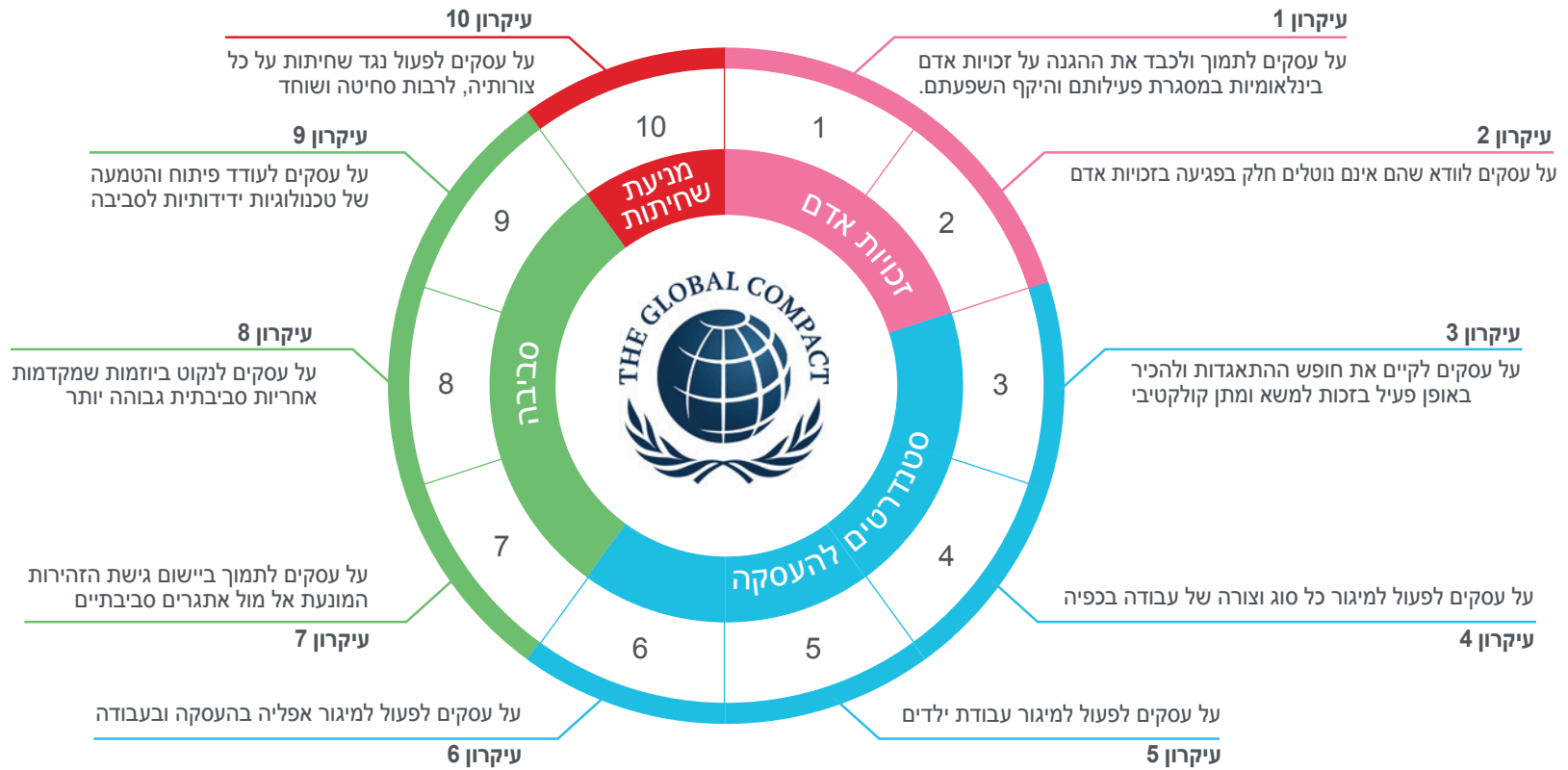
- העוסקים בתחום אחריות תאגידית עוברים הכשרות ממוקדות בתחום זה.
 - נושא האחריות התאגידית משולב בקורסים המתקיימים במרכז ההדרכה.
 - מופצים תקשורים ופרטי מידע ("הידעת") בנושא אחריות תאגידית.
 - במסגרת שבוע אחריות תאגידית קיימו פעילויות שונות להגביר את המודעות של העובדים לנושא.
- בשנת 2018 מתוכנן להעמיק את הידע בתחום ולהרחיב את היקף ההשפעה של הבנק בתחומי האחריות התאגידית.



מחויבים לעקרונות בינלאומיים

Global Compact

מתוך מחויבות להמשיך ולקדם את האחריות התאגידית בקבוצה ובסקטור הפיננסי, הצטרפה קבוצת מזרחי-טפחות בשנת 2015 ליוזמת ה-GLOBAL COMPACT של האו"ם. הקבוצה תומכת בעשרת העקרונות של היוזמה ופועלת לקדםם. בהתאם לכך, אנו גם מדווחים על ההתקדמות שלנו ביישום העקרונות הללו.



חברות ב-Global Compact מבטאות את המחויבות לאימוץ סטנדרטים בינ"ל של אחריות חברתית-סביבתית בכל תחומי העשייה, בהתבסס על עשרה עקרונות ומהווה ביטוי למחויבות של תאגיד להוביל את סדר היום החברתי-סביבתי במדינה בה הוא פועל ובעולם. דוגמאות לעקרונות אלו באים לידי ביטוי בנושאי העסקה אחראית, מניעת שחיתות, זכויות אדם ואיכות סביבה.

במסגרת מחויבות הקבוצה לעקרונות ה-Global Compact דוח זה מהווה דיווח תקופתי לארגון אודות התקדמות היישום (COP - Communication On Progress).



יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDGs)

בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה ליטול חלק במאמץ להשגת 17 יעדים חדשים של פיתוח בר-קיימא הידועים גם כ-SDGs (Sustainable Development Goals) ומימושן של 169 מטרות גלובליות עד שנת 2030.

היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושת הממדים - חברה, סביבה וכלכלה. יעדי האו"ם מקיפים תחומים רבים ובכללם מיגור עוני, נגישות לחינוך, שוויון מגדרי, ביטחון תזונתי, תעשייה, שלום ושימור החיים בים, ביבשה ועוד.

יעדי הפיתוח בר-קיימא, המבוססים על עקרונות של אחריות תאגידית, מייצרים מסגרת רב-מגזרית ורב-מדינתית בעלת שפה משותפת, המגדילה את הסיכוי ליישום אפקטיבי ומדיד שלהם.

זו השנה השנייה בה הקבוצה מדווחת במסגרת דוח האחריות התאגידית שלה על המחויבות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם. שילוב היעדים והקישור לדיווח על הפעילות החברתית והסביבתית של הבנק מחזק את המחויבות שלנו לקידום בר קיימא כחלק מהפעילות העסקית שלנו. לאורך הדוח ניתן לקרוא את ההתייחסות של הקבוצה ואת הפעילות שלה לקידום יעדים אלו.

בדוח שלהלן, הקבוצה מפרטת את פעילותה ביחס ליעדים המסומנים הבאים:



מיגור העוני על כל צורותיו בכל מקום



מיגור הרעב, השגת ביטחון תזונתי, שיפור התזונה וקידום חקלאות בת קיימא



הבטחת חיים בריאים וקידום רווחה (well-being) עבור כל הגילאים



הבטחת חינוך איכותי מכיל ושוויוני לכל וקידום הזדמנויות חינוך לכל אורך החיים



השגת שוויון מגדרי והעצמה של כל הנשים והנערות



הבטחת נגישות ואספקה ארוכת טווח של מים ותברואה לכל



הבטחת נגישות לאנרגיה בת השגה, אמינה, בת קיימא ומודרנית לכל



קידום צמיחה כלכלית מכילה, בת קיימא ונגישה, תעסוקה והעסקה הוגנת ומכובדת לכל



בניית תשתיות חסונות ועמידות, קידום תעשייה מכיליה ובת-קיימא וטיפוח חדשנות



הפחתת אי השוויון בתוך המדינות וביניהן



יצירת ערים ונקודות ישוב אנושיות אחרות כך שיהיו מכילות, בטוחות, בעלות חוסן ובנות קיימא



הבטחת דפוסי צריכה וייצור בני-קיימא



נקיטת צעדים דחופים להתמודדות עם שינוי האקלים והשלכותיו



שימור ושימוש בר קיימא באוקיינוסים, בימים ובמשאבים ימיים אחרים



שימור, שחזור וקידום שימוש בר קיימא של מערכות אקולוגיות יבשתיות, ניהול בר קיימא של יערות, התמודדות עם תופעת המדבור, עצירה והיפוך מגמת הפגיעה בשטחי האדמה והפגיעה במגוון ביולוגי



קידום חברות מקדמות שלום ומכילות לפיתוח בר קיימא, אספקת גישה לצדק לכל ובנייה של מוסדות יעילים ואמינים בכל הרמות



חיזוק האמצעים ליישום וחיזוק החיוביות של השותפות העולמית לפיתוח בר קיימא

מדד השקיפות הבינלאומי

בשנת 2017 הבנק נסקר ונמדד לראשונה על ידי מדד TRAC – מדד שקיפות בדיווחי תאגידיים. את המדד מפרסמת עמותת שקיפות בינ"ל-ישראל - שלוחה של הארגון הבינלאומי Transparency International. במדד זה נבחנו ב-2017 30 חברות מובילות ב-3 היבטים: דיווח על תכניות למניעת שחיתות, שקיפות ארגונית ודיווח על פעילות החברה בכל מדינה בה היא פועלת. בקבוצת החברות המשתתפות לראשונה במדד, קיבל הבנק בשנת 2017 את הציון הגבוה ביותר, ומבין 30 החברות שנמדדו דורג הבנק במקום ה-4.

על הדוח החמישי לאחריות תאגידיית

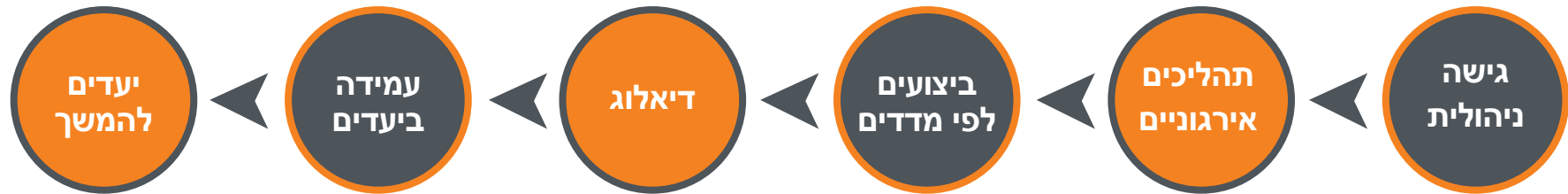
זהו דוח האחריות התאגידיית החמישי שמפרסמת קבוצת מזרחי-טפחות. הדוח סוקר את פעילותה של הקבוצה בארץ ובחו"ל בתחומי האחריות התאגידיית במהלך שנת 2017. **הדוח אושר בהנהלת הבנק ובמליאת הדירקטוריון.**

למעט במקומות בהם מצוין אחרת, סקירה זו מתייחסת לביצועי בנק מזרחי-טפחות, בנק יהב ושלוחות הקבוצה בחו"ל - בשוויץ, בלונדון ובלוס אנג'לס (להלן: "הקבוצה"). עם זאת, מאחר ופעילותן של חברות הקבוצה או של שלוחותיה בחו"ל יכולה להיות שונה במקצת מהפעילויות של הבנק, החלטנו במקומות מסוימים להתייחס לנעשה בבנק מזרחי-טפחות בלבד. במקומות אלו נעשה שימוש במונח "הבנק". בכל מקרה כלל פעילות שלוחות הקבוצה בחו"ל נעשית בהלימה לעקרונות המדיניות של הבנק, וככל שקיימים הבדלים מהותיים, ניתן גילוי ספציפי לפעילות והדבר צוין במפורש, ובפרט לגבי בנק יהב.

לדוח זה קדמו דוחות אחריות תאגידיית שסקרו את פעילות הקבוצה בשנים 2012-2013, 2014, 2015 ו-2016. כל דוח סיכם מעגל שנתי של פעילות במסגרת תכנית כוללת בתחום. בדומה לדוחות הקודמים שפרסמה הקבוצה, גם דוח זה נכתב בהתאם להנחיות הדיווח של ארגון הדיווח הבינלאומי – Global Reporting Initiative (GRI), והוא תואם לסטנדרט השקיפות המתקדם והחדש ביותר - GRI: SRS In accordance Comprehensive. לפיו הקבוצה דיווחה בשנה שעברה, תקן SRS החדש מחליף את תקן G4, לפיו הקבוצה דיווחה בשנה שעברה, ואף הוא שם דגש על מהותיות ודיאלוג עם מחזיקי העניין של הארגון המדווח. בהתאם לכך, הדוח כולל בכל נושא שזוהה כמהותי לפעילות הקבוצה: פירוט של הגישות הניהוליות, תהליכי העבודה, הביצועים ביחס למדדים הנדרשים, תיאור הדיאלוג שמתקיים בנושא עם מחזיקי העניין וכן יעדים לביצוע עתידי. במקומות מסוימים נעשה שינוי באופן מדידת הנתונים והצגתם. לכן, בחלק מהנתונים אין השוואה לשנים קודמות. הדבר צוין בהערה מפורשת.

רוב המידע המוצג בדוח נאסף באופן שוטף ובצורה שגרתית במהלך שנת הדיווח, באמצעות מערכות המידע של הקבוצה, מקורות ארגוניים שונים ובליווי יועצים חיצוניים. לשם כך הבנק בנה כלים ואמצעים למדידה, לניטור ולבקרה בהתאם לפעילויות השונות. בנוסף, חלק מהנתונים נאסף בסוף התקופה המדווחת (כגון הביצועים הפיננסיים). המידע בדוח מוצג באמצעות ניתוחים השוואתיים ביחס לתקופה המדווחת, תוך הצגת מגמות רב-שנתיות.

מבנה פרקי הדוח לדיווח בנושאים המהותיים:



הגישה הניהולית בתחילת כל נושא כוללת גם את ההתייחסות הרלוונטית מתוך מסמך המדיניות ליישום אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות, שעודכן ואושר באפריל 2017.

כתיבת הדוח לוותה על ידי Good Vision יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת Grant Thornton פאהן קנה.

לדוח בוצעה בקרת נאותות חיצונית של צד שלישי בלתי תלוי על ידי המכון לאחריות תאגידית. שילוב זה של ליווי מקצועי ובקרה חיצונית בלתי תלויה מסייעים לקבוצה להבטיח כי המידע המופיע בדוח מייצג את פעילותה כראוי. אנו מתחייבים לעשות שימוש מושכל בתגובות ובמשובים שנקבל ממחזיקי העניין שלנו, ללמוד מהם ולהמשיך לבדוק את עצמנו בהקשרים אלו.



זיהוי נושאים מהותיים באחריות תאגידית

מטריצת המהותיות, שהוגדרה בדוח האחריות התאגידית הקודם של קבוצת מזרחי-טפחות, משמשת את הקבוצה גם בדוח זה. גיבוש המטריצה נעשה בהתאם להנחיות ה-GRI וכלל תהליך להגדרת הנושאים המהותיים עבור הקבוצה ועבור מחזיקי העניין החיצוניים שלה. תהליך זה בוצע בשני ערוצים מקבילים, אשר שילובם אפשר את גיבוש מטריצת המהותיות המתמקדת ב-22 נושאים מהותיים.

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים עבור הקבוצה

במסגרת תהליך זיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת מזרחי-טפחות, התקיימו מפגשים עם שלוש קבוצות בבנק: מנהלים, עובדים וחברי ועדת ההיגוי לאחריות תאגידית. נציגים אלו דירגו את כלל הנושאים באחריות תאגידית (בהתאם לאספקטים מוגדרים שהגדיר ה-GRI), על פי מידת חשיבותם לפעילות הקבוצה בסולם מ-1 עד 5. תוצרי מהלך זה אפשרו לקבל רשימה של נושאים מהותיים בפעילות הקבוצה.



תהליך זיהוי הנושאים המהותיים עבור מחזיקי העניין

לשם הגדרת הנושאים המהותיים עבור מחזיקי העניין החיצוניים של הקבוצה נעשה שימוש ב-3 מקורות מידע מייצגים:

1. מחקר BDO: בחינת עמדות מחזיקי העניין של הבנקים בישראל ביחס לדוחות 2015 - במהלך 2016 ביצעה הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של חברת BDO זיו האפט תהליך לבחינת עמדות מחזיקי עניין ביחס לדוחות האחריות התאגידית שפרסמו חמשת הבנקים הגדולים. מחקר זה בחן את הנושאים המהותיים בסקטור הבנקאות בישראל בהתבסס על עמדות 16 נציגי מחזיקי עניין, המייצגים ארגוני סביבה, קהילה, עובדים, לקוחות וספקים.

במסגרת השיח עם נציגים של מחזיקי העניין, עלו 23 נושאים מרכזיים בדיווחי הבנקים ואליהם התייחסו מחזיקי העניין. ההתייחסות הייתה הן ברמת שיפור במידע הנדרש ובאופן הדיווח עליו והן במסגרת הצפת נושאים בעלי חשיבות רבה שאינם חלק מדוחות האחריות התאגידית.

2. בחינת עמדות ספקים ביחס להתנהלות הבנק - הבנק נמצא בקשרי עבודה מתמשכים עם הספקים, ולכן היה חשוב לו לשמוע גם את תפיסתם וציפיותיהם לגבי הנושאים, שלדעתם, חשוב שהבנק ידווח עליהם בהיבטי אחריות תאגידית. הסקר, שנערך בקרב מספר ספקים של הבנק הראה כי הספקים מבקשים לקבל הרחבה בדיווחי הבנק לאחריות תאגידית בחמישה נושאים עיקריים אשר שוקללו אל מטריצת המהותיות (מסודרים על פי מידת חשיבותם):

● מדיניות הבנק לשקיפות והקפדה על תנאי תשלום לספקים

● בחינת סוגיות אתיות בפעילות הספק (מניעת שחיתות ושחוד, קוד התנהגות)

● בחינת סוגיות חברתיות בפעילות הספק (שכר מינימום לעובדים, תנאי העסקה נאותים, שמירה על זכויות האדם)

● דרישות סף שהבנק מציב לספקים (לרבות דרישות בטיחות וגהות, ציות לחוקים, רישיונות והיתרים)

● העדפת ספקים המעסיקים אוכלוסיות מוחלשות (מגזרים בתת ייצוג בשוק העבודה)

3. בחינת עמדות לקוחות ביחס להתנהלות הבנק - סקר דומה לסקר הספקים בוצע בקרב 504 לקוחות הבנק, אשר בחן את עמדותיהם ביחס לדוחות האחריות התאגידית שמפרסמת הקבוצה. הסקר הראה כי הלקוחות מבקשים לקבל הרחבה בדיווחי הבנק לאחריות תאגידית בשבעה נושאים עיקריים (מסודרים על פי מידת חשיבותם):

● הפעולות שהבנק נוקט להגנה על פרטיות הלקוחות

● קידום שירותי בנקאות אשר אינם מחייבים הגעה לסניף

● מידע מקיף על סיכויים וסיכונים במסלולי השקעה

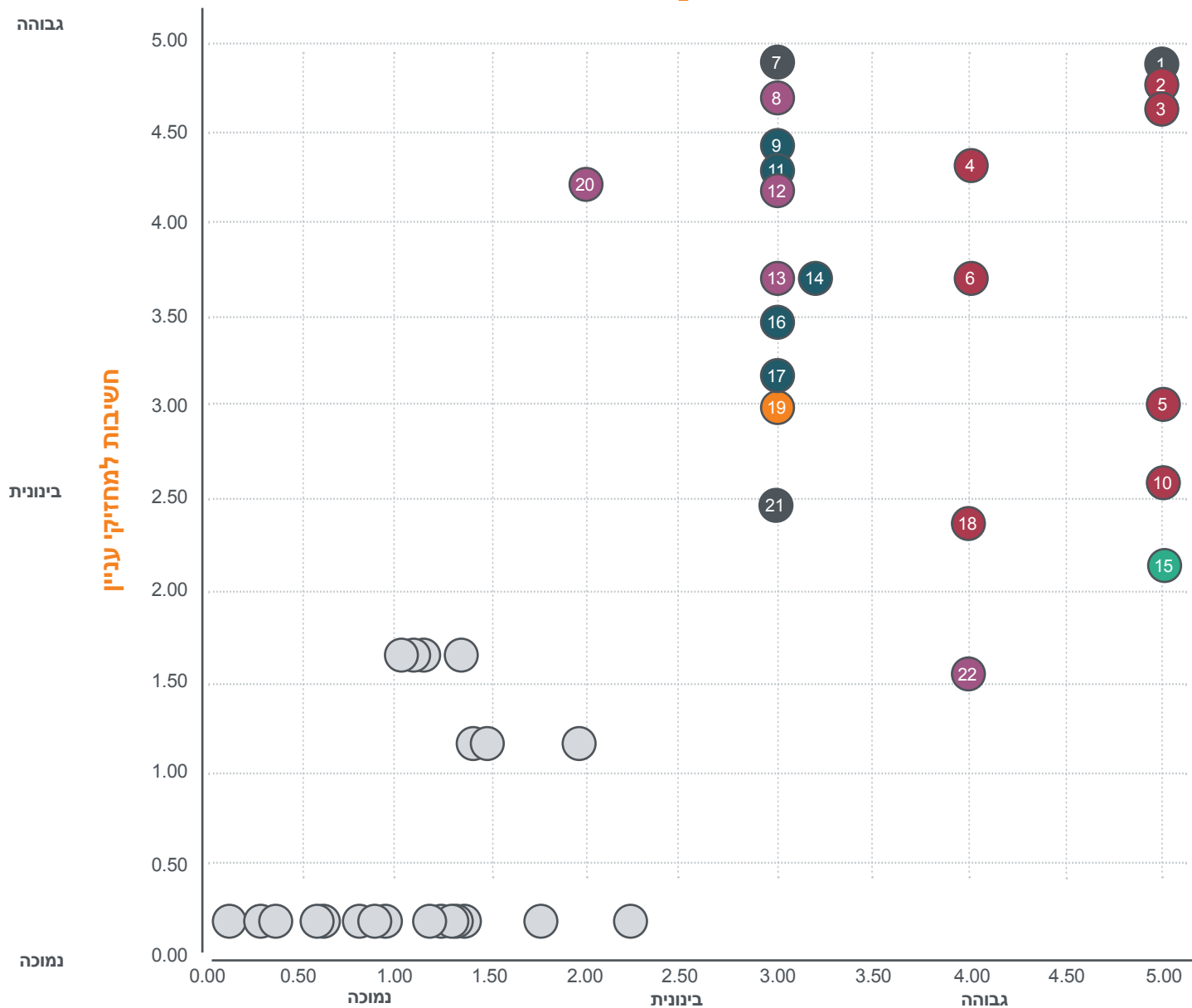
● קידום תהליכים למניעת שחיתות

● מגוון ערוצים לפניות הלקוחות - תלונות או שבחים

● מידע על סניפים וכספומטים נגישים

● פעילות שהבנק נוקט להתמודדות עם סיכונים סביבתיים וחברתיים כתוצאה מאשראי והלוואות שהוא נותן

מטריצת מהותיות בנק מזרחי טפחות 2017



הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח

שקלול הנושאים והצלבתם הציף 22 נושאים מהותיים שנבחרו לדיווח. נושאים אלו הינם נושאים שדורגו בציון גבוה על ידי עובדי ומנהלי הקבוצה ובמקביל גם דורגו כחשובים על ידי מחזיקי העניין החיצוניים. להלן מטריצת המהותיות של הקבוצה, הכוללת את 22 הנושאים עליהם הוחלט לדווח:

חשיבות לבנק מזרחי טפחות

נושא בדוח	פרק בדוח	גבולות הדיווח	מהותיות (מיקום בתרשים)	יעדי SDG	מדדי GRI	22 אספקטים מהותיים שזוהו
הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות	משקיעים בלקוחות	בתוך הארגון	3	12, 16	417	שיווק וסימון מוצרים ושירותים (Marketing and Labeling)
מתאימים את עצמנו ללקוחות מגוון לקוחות ומגזרים		בתוך הארגון	5	-	-	גיוון לקוחות ומגזרים (Serving a diverse clientele)
חיזוק אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר		בתוך הארגון	10	10	G4-FS13-14	אוכלוסיות מוחלשות (Economically Disadvantaged populations)
איכות השירות		בתוך הארגון	6	-	-	שירות לקוחות (Customer service)
נגישות לאנשים עם מוגבלויות		בתוך הארגון	4	10	G4-FS13-14	נגישות לאנשים עם מוגבלויות (Accessibility for persons with disabilities)
אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע		בתוך הארגון	2	-	418	פרטיות הלקוח (Customer privacy)
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים		בתוך הארגון	18	9	G4-FS6-8	מוצרים סביבתיים וחברתיים (Product portfolio)
השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות	משקיעים בקהילה	בתוך הארגון ומחוצה לו	20	1, 10	413, G4-FS13-14	קהילות מקומיות (Local communities)
קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים		בתוך הארגון ומחוצה לו	12	1, 10	G4-FS16	קידום חינוך פיננסי (Promoting Financial Literacy)
ביצועים פיננסיים בשנת 2017, ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים		בתוך הארגון	8	8, 9, 13	201	ביצועים כלכליים (Economic performance)
ניהול אחראי של שרשרת האספקה		בתוך הארגון ומחוצה לו	22	8	204, 412	רכש אחראי (Procurement practices)
השקעה בקהילה, השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות, מעורבות חברתית בקהילות שכנות	משקיעים בעובדים	בתוך הארגון ומחוצה לו	13	1, 3, 5, 8, 9, 10	203	השפעות כלכליות עקיפות (Indirect economic impact)
גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה		בתוך הארגון	17	5, 8, 10	405-1	גיוון ושוויון הזדמנויות (Diversity and equal opportunity)
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים		בתוך הארגון	16		405-2	שוויון מגדרי (Gender Equality)
יחסי הנהלה - עובדים ושמירה על זכות ההתאגדות	בתוך הארגון	14	406		מניעת אפליה (Non discrimination)	
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים	בתוך הארגון	11	3, 5, 8, 10	401	תנאי העסקה (Employment)	
יחסי הנהלה - עובדים ושמירה על זכות ההתאגדות	בתוך הארגון	9	8	402	יחסי הנהלה עובדים (Labor-management relations)	
ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים	משקיעים בסביבה	בתוך הארגון	15	9, 13	G4-FS9	ניהול סיכונים חברתי סביבתי (Environmental and social policies and risk assessment procedures)
מחויבות לציות לרגולציה	מחויבים להתנהלות אחרת	בתוך הארגון	7	16	419	ציות (Socioeconomic compliance)
ניהול סיכונים המשכיות עסקית		בתוך הארגון				
המחויבות שלנו למניעת שחיתות		בתוך הארגון	1		205	מניעת שחיתות (Anti-corruption)
מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית		בתוך הארגון	21		102-18	ממשל תאגידי יציב (Corporate Governance)
תפיסת ניהול האחראיות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות	פתח דבר	בתוך הארגון	19	16	102-20	ניהול אחראיות תאגידית וקיימות (Sustainability and CSR management)



משיקיעים בלקוחות



181
מיליארד ₪
סך יתרת האשראי לציבור
עלייה של 5.7% בהשוואה
ל-2016



מעל מיליארד ₪
סך האשראי למטרות
חברתיות וסביבתיות

LIVE סניפי 6
המאפשרים בנקאי אישי זמין בשעות עבודה
רחבות ובשילוב עם שירותים דיגיטליים
מתקדמים



הוגנות!
מזרחי-טפחות
נתפס כבנק ההוגן
במערכת הבנקאית



25,000-כ
לקוחות ולקוחות
פוטנציאליים השתתפו
בסקרי לקוחות במהלך
2017

3
סניפים חדשים
נפתחו



187
נקודות שירות

פריסה ארצית מקריית-שמונה ועד
אילת נגישות לבנקאי אישי ולשירותי
הבנק במגוון ערוצים

משקיעים בלקוחות מבט על



1,710 שעות הדרכה
בנושא שירות נגיש
בהן לקחו חלק 1,632 עובדים
ו-215 מנהלים

העמקת הפעילות
במגזר החרדי, בחברה
הערבית ובגיל השלישי



1,300-כ
לקוחות
לקחו חלק בכנסים
ללקוחות עסקיים
בנושאים שונים



212
עמדות שירות
גיזול מתמשך בכמות
העמדות לשירות עצמי
הנמצאות בפריסה
ארצית

250
כספונים



ציון 8.8
מתוך 10
שביעות רצון הלקוחות
הגבוהה מהבנקאים נשמרה
והיא הגבוהה מבין חמשת
הבנקים הגדולים



מחויבות הקבוצה כלפי לקוחותיה

קבוצת מזרחי-טפחות מחויבת להצלחת כלל לקוחותיה, ופועלת לייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותה. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצרכי כל לקוח.

כמו כן, היא מחייבת הקשבה לצרכי הלקוח, שמירה על פרטיותו, ומחויבות למתן כלים מקצועיים להצלחתו. נושא זה מנוהל בבנק על ידי החטיבות השונות, כל אחת בהיבטים הקשורים אליה, ובעיקר בחטיבות הקמעונאית, העסקית והשיווק.

לקוחות ממגזרי פעילות פיקוחיים¹ שונים

הקבוצה משרתת לקוחות המשתייכים למגזרי פעילות שונים, זאת בהתאם להגדרות הפיקוח על הבנקים. השיוך למגזרי הפעילות נקבע לרוב בהתאם למחזור הפעילות של הלקוחות (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי).

להלן מגזרי הפעילות הפיקוחיים:

- 
משקי הבית
 אנשים פרטיים, למעט לקוחות בנקאות פרטית²
- 
בנקאות פרטית
 אנשים פרטיים שיתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק עולה על 3 מיליון ₪
- 
עסקים זעירים וקטנים
 עסקים בעלי מחזור פעילות עד 50 מיליון ₪
- 
עסקים בינוניים
 עסקים בעלי מחזור פעילות מעל 50 מיליון ₪ ומתחת ל-250 מיליון ₪
- 
עסקים גדולים
 עסקים בעלי מחזור פעילות מעל 250 מיליון ₪
- 
גופים מוסדיים
 קופות גמל, קרנות פנסיה, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, תעודות סל, חברות ביטוח וחברי בורסה המנהלים כספי לקוחות
- 
ניהול פיננסי
 כולל את פעילות המסחר, ניהול הנכסים וההתחייבויות והשקעות ריאליות
- 
פעילות חו"ל
 מוצגת בנפרד מהפעילות בישראל בחלוקה לפעילות של אנשים פרטיים ופעילות עסקית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

1. בשנת 2014 פרסם המפקח על הבנקים תיקון להוראות הדיווח לציבור בנושא מגזרי פעילות פיקוחיים. בהתאם להוראה, נדרש הבנק לתת בדוחות הכספיים גילוי על מגזרי פעילות פיקוחיים בהתאם למתכונת אחידה ובת השוואה שקבע הפיקוח על הבנקים, כאשר השיוך למגזר פעילות פיקוחי נקבע לרוב על פי מחזור הפעילות של הלקוח (מחזור מכירות שנתי או היקף הכנסות שנתי).
 2. בהתאם להגדרה הפיקוחית, מגזר בנקאות פרטית כולל אנשים פרטיים אשר יתרת תיק הנכסים הפיננסיים שלהם בבנק (לרבות פיקדונות כספיים, תיקי ניירות ערך ונכסים כספיים אחרים) עולה על 3 מיליון שקלים חדשים.

היקפי האשראי לציבור בחלוקה למגזרי פעילות פיקוחיים (נטו, במיליוני שקלים חדשים)

שיעור השינוי (באחוזים)	2017	2016	מגזר פעילות
+ 4.8%	119,557	114,070	משקי בית- הלוואות לדיור
+ 6.6%	19,824	18,945	משקי בית- אחר
+ 46.9%	119	81	בנקאות פרטית
+ 5.1%	139,500	133,096	סך הכל אנשים פרטיים
+ 10.5%	16,716	15,126	עסקים קטנים וזעירים
+ 20.8%	5,779	4,786	עסקים בינוניים
+ 6.6%	14,847	12,525	עסקים גדולים
- 24.4%	1,160	2,586	גופים מוסדיים
+ 8.9%	38,502	35,022	סך הכל פעילות עסקית
- 3.3%	3,116	3,223	פעילות חוץ לארץ
+ 5.7%	181,118	171,341	סך הכל

המוצרים העיקריים שאנו מציעים במסגרת מגזרי הפעילות השונים של הבנק

בנקאות ופיננסים

מכלול השירותים הבנקאיים המוצעים ללקוחות פרטיים ולתאגידים, לרבות ניהול חשבונות עובר ושב וחשבון חוזר דביטורי, העמדת אשראי וערבויות לסוגיהם, קבלת פיקדונות, פעילות סחר חוץ (יבוא, יצוא, אשראי דוקומנטרי וכדומה), פעילות במכשירים נגזרים, לרבות מסחר במטבעות ובריבית ועוד.

שוק ההון

פעילות בניירות ערך עבור לקוחות בבורסות בארץ ובעולם, שירותי תפעול לקופות גמל והפצה של קרנות נאמנות, המשמשות אפיקי השקעה ללקוחות הבנק.

כרטיסי אשראי

מכלול המוצרים הפיננסיים והשירותים הבנקאיים הניתנים בקשר עם כרטיסי האשראי המונפקים ללקוחות הבנק על ידי חברות כרטיסי האשראי בארץ.

משכנתאות

הלוואות לדיור המובטחות במשכון דירת מגורים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תכניות הסיוע הממשלתיות.

בנייה ונדל"ן

פעילות בנקאית מול חברות בתחום הנדל"ן, וכן שירותים בנקאיים ייחודיים בתחום הנדל"ן, לרבות מימון הקמת פרויקטים של נדל"ן בשיטת הליווי הסגור.

הקבוצה אינה מציעה או מוכרת מוצרים ושירותים פיננסיים שהוחרמו או שנאסרו.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

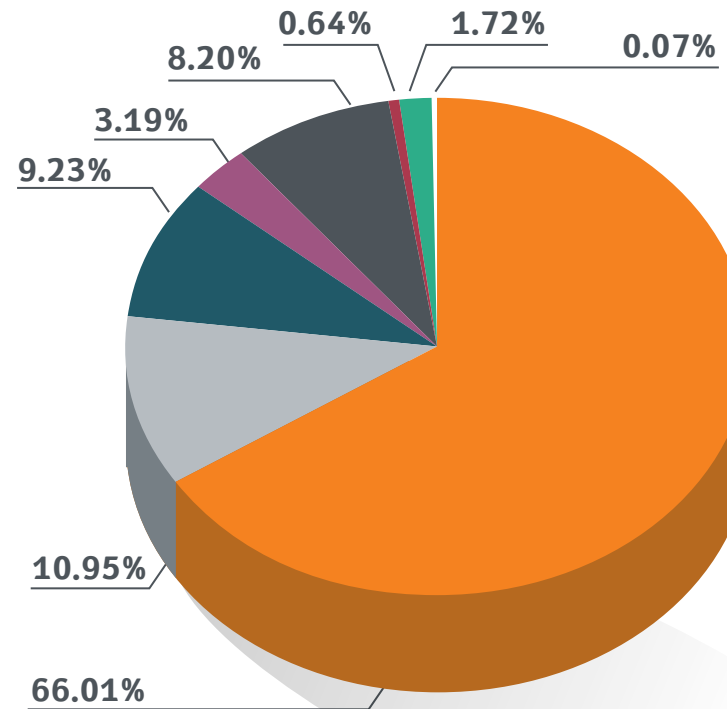
משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

היקפי האשראי לציבור לפי מגזרי פעילות פיקוחיים (נטו, באחוזים)

2017



משקי הבית אחר



משקי הבית הלוואות לדיור



עסקים בינוניים



עסקים זעירים וקטנים



גופים מוסדיים



עסקים גדולים



בנקאות פרטית



פעילות חו"ל

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

פריסה בנקאית רחבה

הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית סמוך למקום בו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). המיזוג בין בנק המזרחי המאוחד לבין בנק טפחות בראשית 2005, מיזוג בנק אדנים בשנת 2009 ורכישת בנק יהב, שהושלמה בשנת 2008, יצרו פריסה סניפית ארצית רחבה. בנוסף, אסטרטגיית הצמיחה הייחודית של הבנק מתבטאת בגידול עקבי במספר הסניפים תוך מתן מענה למגזרים מגוונים. לצד הפריסה הרחבה מעמיד הבנק שירותים בערוצים נוספים באמצעות שירותי הבנקאות ההיברידית.

187 נקודות שירות בפריסה ארצית

מתן שירות איכותי ומקצועי בכל תחומי הפעילות הבנקאית ובסמוך למוקד הפעילות של הלקוחות – אזור מגוריהם או עסקיהם – הינו מרכיב מרכזי בפעילות הסניפים הפרוסים ברחבי הארץ. לשם הרחבת השירותים והזמינות ללקוחות, הקבוצה פותחת בכל שנה נקודות שירות חדשות. לקבוצה פריסת סניפים ארצית רחבה ונכון לסוף 2017 ישנם **187 מרכזי עסקים, סניפים ושלוחות בחו"ל**, הכוללים גם את 46 סניפי בנק יהב. כל סניפי הבנק מציעים שירותי קופה מלאים, ובבנק יהב כל הסניפים מציעים שירותי תחליפי תור וחלק מציעים שירותי קופה מלאים. במרביתם ניתן לקבל גם שירות ייעוץ השקעות פיננסיות מותאם לצרכי הלקוח על ידי יועץ פיננסי מוסמך.

בהתאם למדיניות ולתכנית האסטרטגית של הבנק ומתוך מטרה להרחיב את השירות האיכותי נחנכו בשנת 2017, לאחר מיפוי צרכים של לקוחות, **שלוש נקודות שירות** חדשות תוך התמקדות באזורי פריפריה ובישובים עם אוכלוסיות אליהן פונה הבנק כחלק מתפיסתו האסטרטגית. במקביל, הועתקו מספר נקודות מכירה למיקומים נכונים יותר מבחינה גיאוגרפית. בין הישובים בהם נפתחו סניפים בין השנים 2015-2017: שדרות, מגדל העמק, כפר קאסם, באקה אל גרבייה, רח' אגריפס בירושלים, חריש, רמות, אום אל פאחם וכפר יאסיף.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

בנוסף לסניפים בפריסה הגיאוגרפית, הבנק מפעיל **6 סניפי live**, המציעים ללקוחות שירותי בנקאות באמצעות טכנולוגיה מתקדמת, ללא קבלת קהל, ובשעות פעילות רחבות - 7:00-20:00.



ללקוח מוצמד בנקאי אישי, הזמין עבורו במגוון ערוצים: טלפון ישיר לבנקאי והתכתבות מאובטחת עמו ב-SMS, בדוא"ל ופקס. במקרים בהם נדרשת הגעה פיזית לסניף, ניתן לקבל שירות באמצעות כל סניף פיזי שהלקוח יבחר. בנוסף, הלקוח יכול להשתמש בשירות משלוחים (חינם עד שלוש פעמים בשנה), החוסך את הצורך להגיע לסניף, לצורך איסוף כרטיסי אשראי, פנקסי המחאות וכדומה.

לקוחות פוטנציאליים הפונים לפתיחת חשבון בבנק באמצעות האינטרנט, מופנים ישירות לסניפי ה-live. לשם כך, הוכשרו בנקאים ייעודיים לנושא והוצבו עמדות ייעודיות המצוידות במצלמות לצורך זיהוי הלקוח בשיחת וידאו. הטמעת השירות החדש בוצעה באמצעות מהלך הדרכה ייחודי לבנקאים.

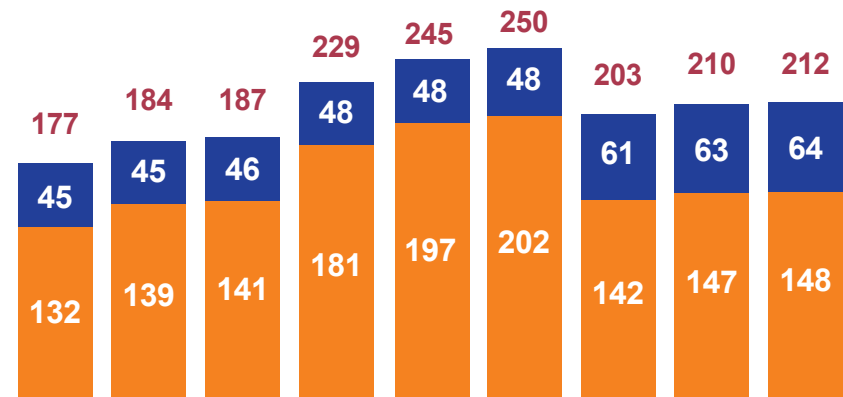
212 עמדות שירות עצמי – לרשות הלקוחות עומדות, נכון לסוף שנת 2017, 212 עמדות שירות עצמי, מהן 64 של בנק יהב. עמדות אלו מאפשרות ביצוע מגוון פעולות וקבלת מידע באופן עצמאי. מרבית העמדות זמינות 24 שעות ביממה, גם בשעות בהן הסניף אינו פעיל.

בכל סניפי הבנק ניתן לבצע הפקדת שיקים בעמדות השירות וב-47 סניפים ניתן לבצע הנפקה מידית של פנקסי המחאות.

250 כספונים - נכון לסוף שנת 2017, ברשות הקבוצה נמצאים 250 כספונים, מהם 48 של בנק יהב.

ערוצים לקבלת שירות בנקאי

סה"כ ● יהב ● מרחי טפחות (כולל שלוחות חו"ל)



נקודות שירות כספונים עמדות שירות עצמי

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

איכות השירות

הבנק פועל להעניק שירות אישי ומיטבי לכל לקוחותיו. לשם כך, מחויב הבנק להתנהל באופן הוגן מול הלקוחות, ליצור עבורם ערוצים מגוונים לקבלת שירות וכן לפתח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכי הלקוח, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.

לקוחות הבנק מהווים נדבך משמעותי בהצלחת הבנק, ולכן, הוא מייחס חשיבות רבה להבטחת שביעות הרצון של לקוחותיו, כתוצאה מהבנת צרכיהם. כמו כן, שואף הבנק ליצור חווית לקוח מיטבית, תוך הקניית ידע לשימוש מושכל בכלים הבנקאיים והפיננסים.

התוכנית האסטרטגית של הבנק מושתתת על שירות אישי, אנושי ומקצועי בשילוב עם טכנולוגיה מתקדמת. עקרונות אלה מהווים מרכיב יסודי וחיוני בפעילות מול לקוחות הבנק.

ניהול הנושא מבוצע באמצעות:

● **התאמת מוצרים ושירותים ללקוח** - התאמת מוצרים ושירותים לסביבה העסקית ולצרכי הלקוחות והנגשתם ללקוחות ולציבור הרחב, תוך

הבנת המאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים ומרקע שונה בחברה הישראלית.

● **דיאלוג והקשבה** - ניהול דיאלוג מתמיד ומתמשך עם הלקוחות הוא כלי מרכזי העומד בבסיס התפיסה ומאפשר יישום מוצלח שלה. הבנק מקיים מחקרים עתיים קבועים לבחינת דעת הקהל, מנטר את השיח ומעמיד אתר אינטרנט ועמוד פייסבוק לאיסוף תגובות הלקוחות.

● **שביעות רצון הלקוחות** - הבנק פועל לניטור ובקרה של שביעות רצון הלקוחות ומתן מענה לפניות ולתלונות.

● **מניעת אפליה** - בקרב הלקוחות, מניעת האפליה באה לידי ביטוי בגיוס לקוחות שוויוני המאפשר לכל המעוניין בכך להיות לקוח הבנק, ובמתן שירות שוויוני ונטול אפליה לכלל הלקוחות.

● **טיפול בפניות לקוחות** - הבנק מקפיד על טיפול מסודר בתלונות ופניות מלקוחות, בוחן כל מקרה לגופו, מפיק לקחים ופועל בהתאם. לבנק מערכת משודרגת שנועדה לשפר את יכולת הניתוח והפילוח של הנושאים, הסיווגים והפניות של לקוחות הבנק אל היחידה.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

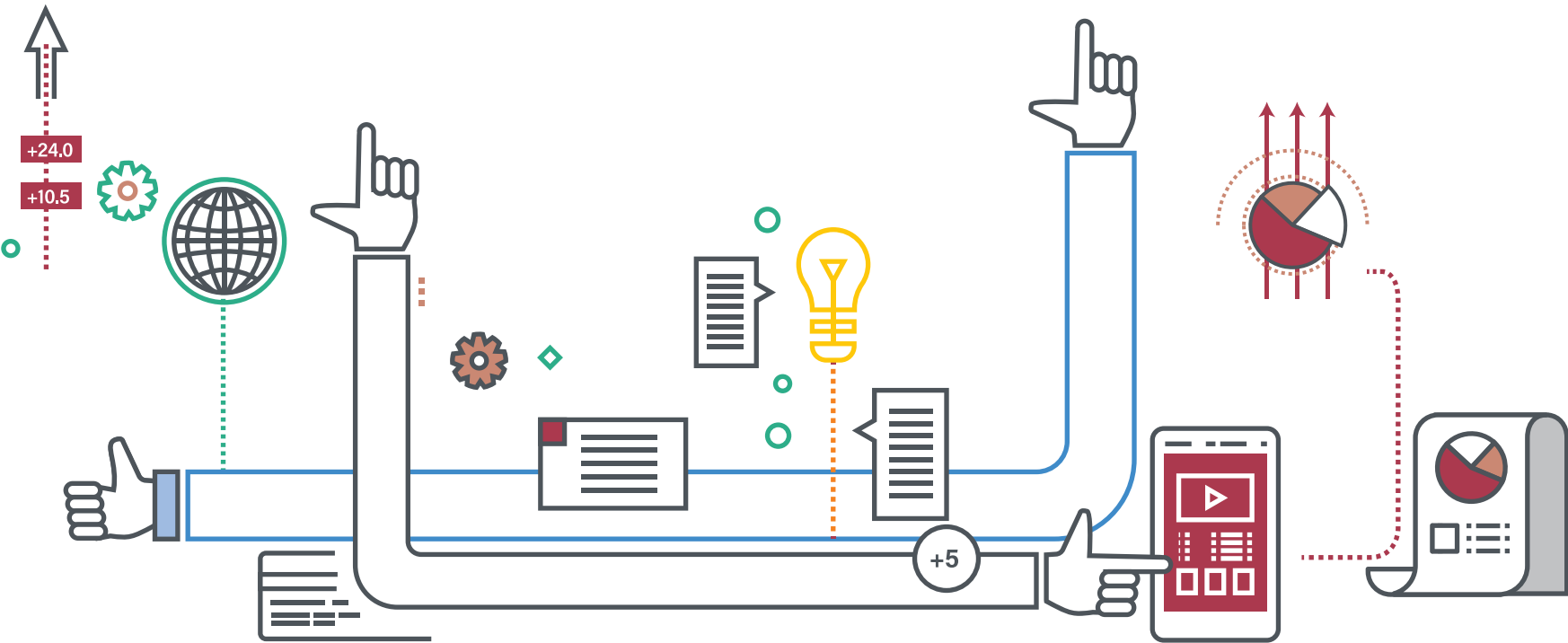
מתאימים את עצמנו ללקוחות

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

תהליך התאמת המוצר לצרכי מגזר לקוחות מסוים נעשה על פי מידע המגיע מהבנקאים בשטח, המציפים את צרכי הלקוחות, וכן מסקרים, מחקרים וניתוחים המבוצעים על ידי גורמים מקצועיים בקבוצה ובענף הפיננסי בישראל. בהתאם למדיניות האב של הקבוצה, כל פיתוח של מוצר חדש נבחן גם לאור הקוד האתי. לאחר למידת הצרכים, מגבשת הקבוצה מוצר הנותן מענה לצורך של המגזר הרלוונטי.

שימוש במערכות מתקדמות

על מנת להעניק ללקוחות חוויית שירות מיטבית ומותאמת לצרכיהם, עובדי הבנק נעזרים במערכות ובכלים טכנולוגיים מתקדמים, כגון מערכת CRM ו"יומן מטלות אישי לבנקאי". במערכות אלה כל המידע אודות הלקוח ואודות התקשורת עמו מרוכז ומתועד, באופן המבטיח מעקב שוטף ושמירה על רצף שירות. התקשורת באה לידי ביטוי במפגש פנים אל פנים, בשיחות טלפון, בהודעה קולית, בפנייה מצוות הסניף או פנייה של הלקוח אל הבנק, בדואר מאובטח ובמסרונים.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

מדברים בגובה העיניים

על מנת שהלקוחות יבינו את המוצרים הפיננסיים המוצעים להם ואת השירותים אותם הם מקבלים מהבנקאים בסניפים, הבנק פועל להתאים את השפה, כך שתהיה בגובה העיניים ומובנת למי שאינם מתמצאים בעולם הפיננסי-בנקאי. אחת הדוגמאות לכך היא השימוש בשמות של פירות לקטלוג סוגי הפיקדונות המוצעים ללקוחות. במסגרת זו חולקו כלל הפיקדונות לפי עשרה מאפיינים עיקריים (כגון טווח ההשקעה, נזילות וכו'), וכל קטגוריה נקראה בשם פרי שונה, בהתאם למאפייניו.

פיקדון "קוקוס"

הפרי: קליפת הקוקוס מגנה על הפרי מבחוץ וגם מבטיחה שיישאר מתוק ועסיסי מבפנים. **הפיקדון:** פיקדון השומר על ההפקדה לטווח ארוך (5 שנים ומעלה) ומעניק תמורה ודאית משתלמת במיוחד בתום התקופה (עד פי 2 על סכום ההפקדה).



דוגמה נוספת לכך הינה דפי הסבר שהבנק מצרף למסמכים בנקאיים שונים, הנשלחים ללקוחות, כגון דף ההסבר לתעודת הזהות הבנקאית.

מוצרים מותאמים למציאות הכלכלית

במהלך 2017 הבנק המשיך לפתח מספר מוצרי פיקדונות המותאמים לצרכי הלקוחות, במציאות הכלכלית הנוכחית בה הריבית המשיכה להיות נמוכה ובה הלקוח הפרטי הממוצע מעוניין להשקיע את כספו באופן שיבטיח לו נזילות כספית בתדירות גבוהה. להלן מספר דוגמאות:

פיקדון 'סברס'

פיקדון חדשני וייחודי במערכת הבנקאית, המאפשר ללקוחות להשקיע לטווח ארוך, אך עדיין לשמור על האפשרות של משיכה מוקדמת בעת הצורך.



פיקדון 'ענבים לכל ילד'

פיקדון בלעדי במסגרת תכנית "חיסכון לכל ילד", הכולל שישה מסלולי חיסכון, כולל הטבות במשכנתא והטבות ללימודים גבוהים.



פיקדון 'קרמבולה'

לבקשת לקוחות רבים, החליט הבנק לפתוח מחדש לתקופה מוגבלת את פיקדון "קרמבולה", הפיקדון הנמכר ביותר של הבנק ב-2016. הפיקדון מאפשר ללקוח ליהנות מהשקעה בשני מסלולים במקביל ובסוף התקופה בוחר עבור הלקוח את המסלול הרווחי ביותר. לצד זאת, הפיקדון שומר על הכסף זמין בכל עת במידה והלקוח זקוק לכך.



מוצרים מותאמים בתחום המשכנתאות

רכישת דירה הינה צעד משמעותי בחיי הלקוח, במיוחד עבור זוגות צעירים שזוהי דירתם הראשונה. לצד ההתרגשות הגדולה בעשיית צעד זה, החשיפה לעולם המשכנתאות לראשונה מביאה עמה תחושות אי ידיעה, בלבול וחשש מההתחייבות ארוכת השנים ומאי הוודאות מה יהיה במעלה הדרך, ודאי נוכח הסבירות להתרחשותם של אירועים לא צפויים.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

אפליקציית "טפחות עד הבית"
אפליקציית המשכנתאות המתקדמת ביותר בישראל מאפשרת לגבש את התוכנית למימון רכישת הנכס ומספקת כלים שימושיים בתהליך ומידע סביבתי נרחב בשיתוף פעולה עם אתר "מדלן". המשתמשים יכולים גם להתכתב באמצעות האפליקציה עם בנקאי אישי המתמחה במשכנתאות, וזמין לכל שאלה או התלבטות בנוגע לתהליך לקיחת משכנתא.

שירות להתכתבות מאובטחת
על מנת לשפר את הקשר בין הבנק ובין הלקוח שנמצא בתהליך קבלת הלוואת משכנתא, הבנק יצר שירות להתכתבות מאובטחת שמאפשרת ליווי צמוד של הלקוח לכל אורך התהליך תוך שמירה על סודיות בנקאית. באמצעות ממשק ידידותי למשתמש וגישה מהירה וקלה, הלקוח יכול גם להעביר מסמכים ולקבלם באופן פשוט ונוח, מבלי להגיע לסניף. ההתכתבות עם הלקוח מתועדת במערכת ה-CRM ומאפשרת גיבו לטיפול בלקוח.

שירותים במסגרת תכניות הסיוע של משרד הבינוי והשיכון
בנוסף לפעילות הבנקאית של מתן אשראי מכספי הבנק, מהווה הבנק זרוע ביצוע של המדינה למתן שירותים לאוכלוסיית זכאי משרד הבינוי והשיכון. שירותים אלו כוללים הלוואות במסגרת תכניות הסיוע של משרד הבינוי והשיכון, לרבות הלוואות מקום ומענקים מותנים והלוואות לאוכלוסיות מיוחדות (כגון: עולים חדשים, עולים מאתיופיה, מוגבלים בניידות ועוד).

במסגרת תחום ההלוואות, מטפל הבנק, בנוסף לשירות הבנקאי המקובל, במכלול הצדדים המנהלתיים הנדרשים לשירות זכאי משרד הבינוי והשיכון, כגון הנפקת תעודת זכאות. יש לציין, כי בנק מזרחי טפחות הינו הגורם העיקרי בביצוע הלוואות זכאות, ובזכות פריסת הסניפים הרחבה של הבנק, הוא נגיש לאוכלוסיית זכאי משרד השיכון.

במטרה להקל על הלקוח בתכנון העתידי ובהתמודדות עם תחושות אלו, הבנק השיק מספר מוצרים ושירותים:

משכנתא כפי יכולתך

משכנתא ייחודית, המאפשרת ללקוח לבנות מסלול החזרים חודשיים אישי וגמיש על פי צרכיו ויכולותיו. אופציית החזרים הגמישים נועדה לאפשר ללקוח לקבוע מראש מתי להקטין או להגדיל את סכום התשלומים השנתיים, בהתאם לצרכיו האישיים. הלוואה זו מתאימה ללקוחות שצופים שינויים ביכולותיהם הכספיות לאורך השנים, כגון זוגות צעירים בראשית דרכם או לקוחות הצופים גידול בהכנסה החודשית במהלך תקופת ההלוואה.



משכנתא בחופשה

המוצר מאפשר ללקוח לקחת מעת לעת הפוגה מתשלום המשכנתא, במטרה להקל עליו בתקופות בהן סך ההוצאות שלו גבוהות או לחילופין ההכנסות קטנות. בצורה זו הבנק מקל על הלקוח ונותן לו שליטה בניהול המשכנתא והתאמתה לצרכים המשתנים של חייו.



מוצרים מותאמים גם למגזר העסקי

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת, רגישה ומצריכה טיפול מהיר ויעיל – ישנה חשיבות רבה בקיומו של בנקאי אנושי ואישי, המהווה גורם חשוב ביותר ובעל ערך רב עבור בעלי עסקים, ומביא לחוויית שירות מצוינת. הבנקאות ההיברידית במזרחי טפחות משתמשת בכל הערוצים הדיגיטליים על מנת לאפשר ללקוח קשר זמין וישיר עם הבנקאי האישי שלו, שמכיר את העסק ובעליו ומהווה בעבורם עוגן מקצועי חשוב. הבנקאים העסקיים זמינים ללקוחות בכל ערוצי התקשורת, שמנוהלים תחת מטריית הבנקאות ההיברידית הייחודית.

בנוסף לתשתית מקצועית רחבה שהבנק יצר עבור המגזר העסקי ולבנקאים עסקיים מקצועיים שנחושים לפעול עבור טובתו של הלקוח, הבנק פיתח כלים של בנקאות ישירה ומוצרים מותאמים שמייצרים ערך מוסף עבור הלקוחות העסקיים:

- הבנק זכה ב-2016 בפעם השנייה במכרז להענקת הלוואות בערבות המדינה – מדובר במתווה אשראי אטרקטיבי, המאפשר לעסקים להתקדם ולהתפתח. בבנק, העסק גם מקבל ליווי על ידי בנקאים מקצועיים כל הדרך עד לקבלת הלוואה בפועל.
- לצד פיקדונות ייחודיים ומגוונים שיכולים להתאים לעסקים, הבנק מציג גם מוצר ייחודי בשם 'משכנתא לעסקים', המסייע לבעל עסק לרכוש נכס לפעילות השוטפת כחלופה לשכירות.
- בנוסף, הבנק מציע פתרונות מתקדמים בתחום סחר החוץ ואף מציע ללקוחות עסקיים להשתלם במכללה לעסקים בשיתוף המי"ל.

דיאלוג והקשבה - הדרך שלנו להבין את הצרכים של הלקוחות

לתפיסת הבנק, בנקאות אישית ואנושית היא קודם כל לראות את הלקוח ולהבין היטב את הצרכים שלו. גיוון הפלטפורמות בהן הבנק עושה שימוש בתקשורת השוטפת עם הלקוחות – ביניהן מפגשים, קבוצות מיקוד, כנסים וסקרים שונים – מאפשר לו להצליח בכך, להיות מעודכן כל הזמן ולהישאר רלוונטי עבור הלקוחות.

בנק מזרחי-טפחות הינו הבנק הגדול היחידי שממשיך לפתוח סניפים, מרחיב את כוח האדם, ומקפיד על מתן שירות אישי ואנושי, כך שנשמרים הדיאלוג והתקשורת הישירה בין בנקאים ולקוחות.

נפגשים בסלון הביתי

מעת לעת עורך הבנק מפגשים של קבוצות מיקוד מקרב לקוחותינו. חלק מקבוצות המיקוד נעשות בשיטת (NLP Neuro Linguistic Programming) – "מיפוי שפתי". בשיטה זו המפגש עם הקהל מדמה שיחת סלון ביתית, כלומר מפגש ללא מחיצות בבית מארח, כך שמתאפשרת שיחה פתוחה, אינטימית ויצירת חיבור מיטבי עם המשתתפים, חיבור שמסיר חסמים. צוות מהבנק נוכח במפגש אך אינו שותף פעיל, הוא מזדהה ומשתלב בשיחה רק בחלק האחרון של המפגש. שיטה זו מאפשרת ליצור קשר בלתי אמצעי עם הצרכנים והלקוחות במטרה להבין טוב יותר את צרכיהם.

בשנת 2017, התקיימו 17 קבוצות מיקוד, מתוכן 5 בשיטת NLP, בהם השתתפו כ-100 לקוחות.



מזרחי טפחות

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

סקרי עמדות לקוחות

הקבוצה מתקשרת עם לקוחותיה גם באמצעות סקרים בהודעות SMS, סקרים בנושאי מוצרים, תדמית וסקרי שביעות רצון. לקוחות שאינם שבעי רצון מופנים לטיפול אצל מנהל הסניף. בשנת 2017 השתתפו בסקרי לקוחות כ- 25,000 לקוחות ולקוחות פוטנציאליים.

מקוונים את עצמנו ללקוח

בשנים האחרונות גובר השימוש ברשת האינטרנט, ברשתות חברתיות ובבלוגים כאמצעי גם עבור תקשורת עסקית בין לקוחות ונותני שירותים. בהתאם לכך, לבנק מזרחי-טפחות ולבנק יהב ישנו אתר אינטרנט ודף פייסבוק, באמצעותם ניתן לפנות ולקבל תשובות בנושאים שונים. הבנק משקיע מאמצים רבים כדי לנטר ולהגיב לשיח שמתקיים במרחב הווירטואלי אודות שירותיו, ובכך ללמוד מתגובות הלקוחות ולהשתפר:

להבין טוב יותר כיצד הלקוחות רואים אותנו - התייחסות בזמן אמת לאמירות ברשתות השונות, המתייחסות לפעילות הקבוצה, מסייעת לגבש תובנות אודות הלקוחות (קיימים או פוטנציאליים) ואודות האופן בו הם תופסים את הבנק ואת המוצרים והשירותים שמציע.

שיפור תהליכי למידה - שימוש ברשתות חברתיות מחייב יכולות תחקור סיטואציות שירותיות, הפקת לקחים ומתן מענה שירותי בטווחי זמן קצרים. פעמים רבות, מענה מהיר ללקוח לא מרוצה ברשת החברתית, לאחר ביצוע תחקיר מקצועי, יכול לשפר בצורה משמעותית את תחושת הלקוח ומידת האמון שלו. הבנה זו מחייבת תהליכי למידה קצרים ואיכותיים וכן יכולת לקיים תקשורת פנימית יעילה שתביא לפתרון מיטבי עבור הלקוח בזמן הקצר ביותר.

תובנות לגבי חדשנות במוצרים וקבלת משוב על מוצרים ושירותים קיימים - רשת האינטרנט היא קבוצת המיקוד והמחקר הגדולה והיעילה ביותר, שכן היא מביאה לידי ביטוי את "חכמת ההמונים". לכן, הבנק נעזר בה גם בתהליכי פיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים חדשים וחדשניים ובשיפור המוצרים והשירותים הקיימים.

בחירת הצלחת קמפיינים שיווקיים - תגובות הציבור והשיח ברשת מאפשרים לבחון את מידת ההשפעה וההצלחה של קמפיינים שיווקיים, בנוסף לסקרים קבועים הבוחנים אפקטיביות.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

לקוחות עסקיים

מלבד הקשר השוטף והמפגשים של עובדים ומנהלים בחטיבה העסקית עם לקוחות, מתקיימים במרחבים ובסניפים השונים מפגשים וכנסים ללקוחות עסקיים, אליהם מוזמנים לקוחות הבנק ולקוחות פוטנציאליים. מטרת המפגשים היא העשרה בעולמות תוכן רלוונטיים לצד חשיפת מוצרי הבנק המתאימים לקהל היעד ונטוורקינג בין המשתתפים.

במהלך שנת 2017 נערך כנס גדול לכ-700 לקוחות קיימים ופוטנציאליים בסקטור עסקיים. כמו כן, 250 בעלי עסקים השתתפו בכנסי לקוחות שיועדו לנושאי סחר חוץ. כנסים אלו נועדו ללקוחות סקטור תאגידיים וללקוחות סקטור עסקיים.

בנוסף, התקיים כנס לכ-50 רואי חשבון, וכנס נוסף לעסקים מהחברה הערבית בו השתתפו מעל 200 עסקים.

כמו כן, הבנק מקיים סדרה של קורסים לעסקים (בנושאי שיווק ופיננסים) במסגרת "המכללה לעסקים" של מזרחי טפחות בשיתוף המי"ל, בהם השתתפו במהלך 2017 כ-80 מנהלים ובעלים של חברות עסקיות. הבנק נתן ב-2017 חסות גם לכנסים המרכזיים של ארגון ה-CFO.

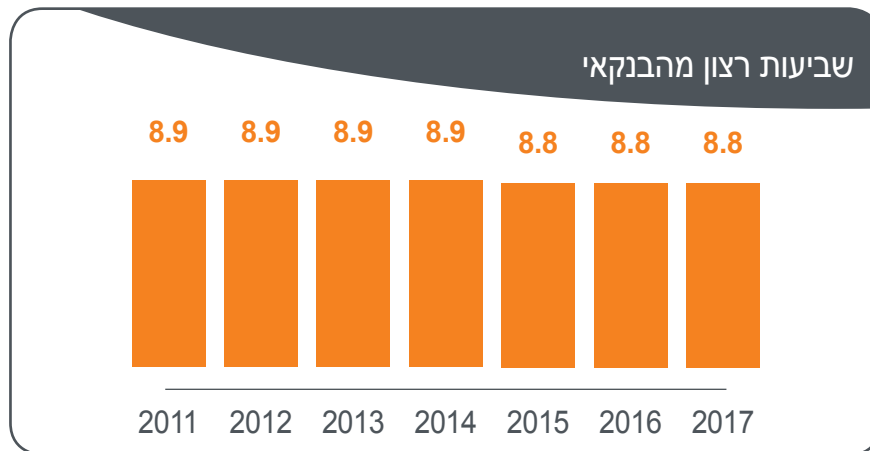
שומרים על הקשר

בידיעון מקוון ייעודי (ניוזלטר) הבנק מעדכן לקוחות ממגזרים שונים באופן שוטף, מספק סקירת מאקרו רבעונית, מציע מגוון הטבות ושירותים פיננסיים חדשים וכן מעניין את הלקוחות בכתבות תוכן שונות.

שביעות רצון הלקוחות

סקרי שביעות רצון

על מנת להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור עליה ברמה גבוהה, הבנק נעזר בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים, לרבות סקרי שביעות רצון, סקרי תדמית, סקרי מתעניינים, סקרים על חווית לקוח בתהליך ההתקשרות וכדומה. על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד, הבנק מתאים את ההתנהלות כלפי הלקוחות. מסקר שביעות רצון לקוחות, שנערך על ידי מכון ברנדמן לשנת 2017, עולה ששביעות הרצון מהבנקאים שלנו ממשיכה להיות גבוהה מאד ויציבה לאורך זמן. גם בשנת 2017 שביעות הרצון מהבנקאי המשיכה לעמוד על 8.8:



בפרט, הבנק זוכה מלקוחותיו לצינונים גבוהים מאד (8.5 מתוך 10) בפרמטרים הבאים:

- הבנקאים שמחים לתת שירות
- הבנקאים בסניף נוהגים בהוגנות כלפיך
- הבנקאי שלך מקשיב לך





מדידה וטיפול בפניות לקוחות

פניות של לקוחות הן הזדמנות לחיזוק ולשיפור היחסים בינם ובין הבנק, תוך הגברת האמון ומידת שביעות הרצון. הבנק רואה בפניות הלקוחות מקור רב חשיבות לזיהוי מקרים בהם ניתן מענה מקצועי ואיכותי והזדמנות להעצמה של התנהלות תקינה וראויה. לצד זאת, זהו מקור רב חשיבות גם לשיפור השירות, לתיקון ליקויים ולשיפור תהליכים בנקאיים. מתוך הבנה זו, הבנק שם לעצמו כמטרה לטפל בצורה מיטבית בפניות הציבור.

פניות הלקוחות מגיעות ישירות אל היחידה לטיפול בפניות הציבור, באמצעות גורמים שונים בבנק, באמצעות בנק ישראל או באמצעות גורמים חיצוניים אחרים. בראש היחידה עומד נציב תלונות הציבור, הכפוף למבקרת הפנימית הראשית של הבנק. הנציב ועובדיו אחראים להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל תלונת ציבור, לבדוק אותה באופן יסודי, ולהשיב ללקוח הפונה במהירות. הבנק מחויב לטפל בכל פניה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, יושרה, הוגנות ושקיפות.

כל פניה שמתקבלת ביחידה לפניות הציבור זוכה למשוב על קבלתה תוך שני ימי עסקים ומקבלת מענה מלא ומקצועי עד 45 ימים מיום קבלתה (למעט מקרים חריגים בהם תענה הפנייה תוך 60 יום).

הבנק מפרסם באתר האינטרנט בשקיפות מידע על פניות הציבור שהתקבלו במהלך השנה.

הפניות אשר התקבלו וטופלו ביחידה לטיפול בפניות ציבור ב-2017:

- 75% מהפניות שהתקבלו היו תלונות ו-25% בקשות
- המשך של מגמת הירידה במספר תלונות שהתקבלו – ב-2017 חלה ירידה נוספת של 6% ביחס לשנת 2016
- 99% מהפניות שהתקבלו ב-2017 (תלונות ובקשות) טופלו ונסגרו



הפניות התקבלו בנושאים הבאים¹:

נושא	שיעור מסך הפניות בשנת 2017	שיעור מסך הפניות בשנת 2016
אמצעי תשלום	24%	17%
אשראי לדיור	16%	21%
עובר ושב (כולל חח"ד)	15%	15%
איכות השירות	14%	16%
אשראי (לא לדיור)	11%	11%
פעילות נוספת של התאגיד	8%	10%
פיקדונות וחסכונות	4%	4%
מט"ח	3%	2%
אחר	2%	1%
ניירות ערך	2%	1%
מידע	1%	2%

ממצאי התלונות ב-2017:

- כ-9% נמצאו מוצדקות (כ-10% ב-2016)
- כ-63% נמצאו לא מוצדקות (כ-57% ב-2016)
- בכ-27% הסתיים הטיפול ללא קביעת עמדה²
- בכ-1% מהתלונות נמצא שמושאן לא היה בסמכות היחידה³

תלונות לקוחות בנושא נגישות

במהלך שנת 2017 התקבלו בקבוצה 6 תלונות בנושא נגישות (1 במזרחי טפחות ו-5 בבנק יהב). כל התלונות נמצאו לא מוצדקות.

תלונות בנושא הפרת פרטיות של לקוחות

בשנת 2017 התקבלו בקבוצה 9 תלונות בנושא הפרת פרטיות (5 במזרחי טפחות ו-4 בבנק יהב). מהן נמצאו מוצדקות 2 תלונות (1 במזרחי טפחות ו-1 בבנק יהב), שטופלו כנדרש ובהתאם לנהלי הקבוצה.

תלונות לקוחות בנושא אפליה בקבלת שירות

במהלך 2017 התקבלו בקבוצה 13 תלונות בנושא אפליה (6 במזרחי טפחות ו-7 בבנק יהב). מהן תלונה אחת נמצאה מוצדקת (1 בבנק יהב, על רקע גיל), וטופלה כנדרש ובהתאם לנהלי הקבוצה.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

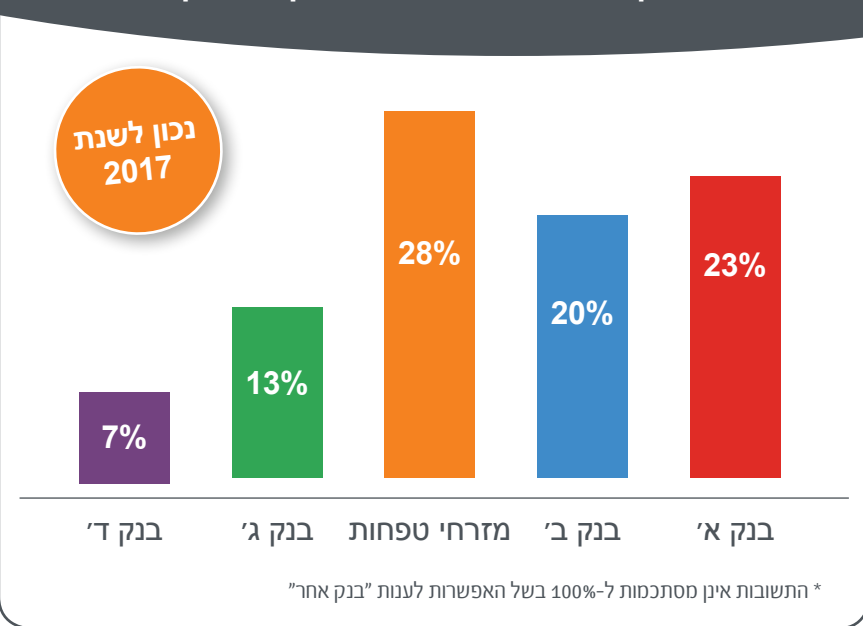
1. סיווג נושאי הפניות הינו בהתאם להוראת בנק ישראל 308A
 2. מקרים בהם מדובר בגרסה מול גרסה, ללא אסמכתאות מבוססות, או מקרים בהם לא קיימת משמעות לקביעת עמדה, לצורך מתן סעד ללקוח ופתרון הבעיה
 3. תלונות הנוגעות לכך שהסניף לא אישר אשראי, הטבות בעמלות או הסדר חוב

הוגנות ושקיפות

הוגנות ושקיפות מהווים ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק וכן במסגרת תפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה משותפת וליצירת ערך משותף.

בסקר שנערך בקרב כלל הציבור¹, עולה כי מזרחי-טפחות נתפס כבנק ההוגן במערכת הבנקאית. ממצאים אלה משקפים את מידת אמון הציבור כלפי בנק מזרחי-טפחות.

על איזה בנק הכי מתאים לומר שהוא הוגן כלפי לקוחותיו?



בשנת 2017 הבנק לא נקנס ולא הוזרז בגין מקרים של אי ציות לתקנות ולקודים וולונטריים לגבי מתן מידע אודות שירותים ומוצרים פיננסיים.

1. סקר אינטרנטי ייעודי בקרב 1,000 משיבים בני 18-65, הנערך אחת לרבעון



הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות

החל משנת 2005, לאחר המיזוג של בנק המזרחי עם בנק טפחות, התווה לעצמו הבנק מטרה ברורה, והיא להוביל אג'נדה בנקאית חדשה. בהתאם לזאת, נוסח "חזון הבנקאות האנושית" הדוגל בכך ששרות בנקאי טוב מתחיל בבנקאות מקצועית וחדשנית הרואה לנגד עיניה את הצרכן, מבינה אותו ומדברת אליו בשפתו. כך תפיסת הבנקאות ההיברידית הייחודית לבנק המגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות לטובת שילוב מיטבי בין בנקאות אנושית ודיגיטלית, ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים. הבנק שומר על מערכת יחסים הוגנת עם הלקוח, תוך הקפדה על שקיפות מלאה בכל הנוגע למידע שנדרש לספק לגבי השירותים ללקוחותיו.

גילוי נאות

תפיסת ההוגנות והשקיפות כלפי הלקוחות מבוססת, בראש ובראשונה, על מתן מלוא המידע הנדרש לגבי המוצרים והשירותים הפיננסיים בדרך ברורה ונגישה, המאפשרת להם לקבל את ההחלטות הטובות ביותר עבורם.

הבנק מקפיד על כך שהסכמים עם לקוחות יעמדו בדרישות החוק והוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לגילוי נאות. במסגרת תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתבצעות ביקורות לגבי המידע המועבר בנוגע למוצרים ושירותים שונים הניתנים ללקוחות. בבדיקות אלו נדגמים גם הסכמים מול הלקוחות. במקרה בו נמצאים הסכמים בהם נדרש לבצע עדכון, לרבות בנושא גילוי נאות ועמלות, הנושא מקבל ביטוי בדוח הביקורת.

גם פרסום מסרים שיווקיים אודות מוצרים ושירותים, וכן העברה של עדכונים שוטפים ללקוחות קיימים, נעשים בהתאם לערכי הקבוצה ולהוראות החוק והפיקוח על הבנקים, וכוללים את מלוא המידע הנדרש בהתאם לחובת הגילוי הנאות.

מנגישים את תעודת הזהות הבנקאית

בהתאם להוראת בנק ישראל 425, החל משנת 2015, כל הלקוחות הפרטיים מקבלים "תעודת זהות בנקאית", הכוללת מידע על כלל הנכסים וההתחייבויות שלהם בבנק, סך ההכנסות וההוצאות במהלך השנה וריכוז הפעילות השוטפת בחשבון. בסוף פברואר 2017 נשלחה תעודת הזהות הבנקאית לכל הלקוחות, לתיבת הדואר בחשבון הבנק או לביתם.

הבנק שם דגש מיוחד על הנגשה של תעודת הזהות הבנקאית ללקוחות, ולכן מצורף לה דף הסבר כללי על מהותה, יחד עם תזכורת לשירותי הבנקאות האישית - שם הבנקאי האישי של כל לקוח ומספר הטלפון ליצירת קשר עמו.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

מגוון לקוחות ומגזרים

הבנק מייחס חשיבות רבה לפניה למגוון רחב של לקוחות ומגזרים בחברה הישראלית. במסגרת מדיניות קידום טובת הלקוח, פועל הבנק ליצירת מוצרים ושירותים אשר עונים על הצרכים השונים של לקוחותיו. זאת, מתוך ההבנה כי ללקוחות שונים ישנם צרכים שונים, ורצון להתאים לכל לקוח את המוצר והשירות המתאים ביותר עבורו. הכל, במטרה לאפשר לכל המעוניין בכך, להיות לקוח של הבנק.

לשם כך הבנק פועל במישורים הבאים:

- **שפות שונות** - הבנק פועל על מנת להתאים שירותיו לדוברי שפות שונות, הן בסניפים והן במוקדי השירות.
- **גיוון באמצעי המדיה** - הבנק פונה למגזרי אוכלוסייה שונים באמצעות כלי המדיה הרווחים והמקובלים בכל מגזר.

בנוסף, הבנק פועל למתן מענה ייחודי למגזרים שונים:

המגזר הערבי

מבוצע באמצעות ביסוס מערך סניפים בישובים ערביים ומעורבים, ועל ידי התאמת תכנים בנקאיים ושיווקיים לשפה הערבית.



המגזר החרדי

התאמת המסרים השיווקיים לאוכלוסייה מהמגזר החרדי, תוך פיתוח מוצרים רלוונטיים למגזר זה, המתבססים על דפוסי החיים והתחשבות בנתונים הפיננסיים של האוכלוסייה החרדית.



הגיל השלישי

התאמת שירותים ומוצרים וקיום פעילויות ייעודיות לאוכלוסייה זו.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

מדברים בשפה שלך

מרכז ההשקעות מאפשר שירות השקעות ייעודי ללקוחותיו בשפות ערבית, צרפתית, רוסית, ספרדית ואנגלית. בנוסף, המרכז תומך בלקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית ומאפשר קבלת שירות מבנקאי בשפה שהלקוח בחר בה.

במרכז המשכנתאות ישנם בנקאים דוברי שפות זרות, אשר נותנים מענה ומהווים שער כניסה לבנק לתושבי חוץ המתעניינים ברכישת נכס בארץ ולקיחת משכנתא בארץ. דסק תושבי החוץ נותן מענה באנגלית, בצרפתית ובספרדית.

כחלק ממדיניות קידום טובת הלקוח ומתוך הבנה כי העולם הפיננסי פונה לקהלים שונים עם צרכים מגוונים, הבנק מציע את שירותיו ללקוחות בשפות שונות:

לקוחות הפונים למרכזי הטלפונים השונים יכולים לקבל שירות בשפה המבוקשת. במקרה ובעת פנייתם למרכז לא נמצא בנקאי הדובר את השפה - נלקחים פרטי הלקוח לקבלת שיחה חוזרת.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

מגוון ערוצים לקבלת שירות בנקאי

אמנם הבנקאים בסניפים הם המהווים את הערוץ העיקרי לקשר עם הלקוחות, אך לצד זאת הקבוצה מקיימת גם ערוצים נוספים, בהם: מוקדים טלפוניים, דואר אלקטרוני לפניות, אתרי אינטרנט ייעודיים, אפליקציות, שרתות חברתיות, כנסים וסדנאות.

נכון לסוף שנת 2017 לקוחות הבנק מקבלים שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים, במסגרת השיטה הייחודית – "הבנקאות ההיברידית" – בה לכל לקוח יש בנקאי בסניף ובמקביל הוא יכול לבחור לקבל שירות במגוון ערוצים מקוונים. בנקאות היברידית היא שילוב מיטבי בין בנקאות אישית ודיגיטלית, המאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים. תפיסת שירות ייחודית וחדשנית זו מגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות ליצירת קשר ישיר ומידי בין הלקוח לבין הבנקאי האישי שלו בסניף. תפיסה זו מיושמת גם בתחום המשכנתאות.

ערוצי תקשורת מקוונים

אתר מתקדם טכנולוגית, פונקציונלית ומקצועית, המשלב בתוכו אמצעים ליצירת קשר עם בנקאי אישי, אנושי ומקצועי. האתר מאפשר קבלת מידע וביצוע מגוון של פעולות בנקאיות באופן עצמאי, לצד יצירת קשר עם בנקאי, יועץ או מרכז ההשקעות, בהתאם לצורך.

גם בשנת 2017 נוספו כלים באתר הפעולות, בהתאם לצרכים שעלו מלקוחות משתמשים ומשוב שקיבלנו מהם.

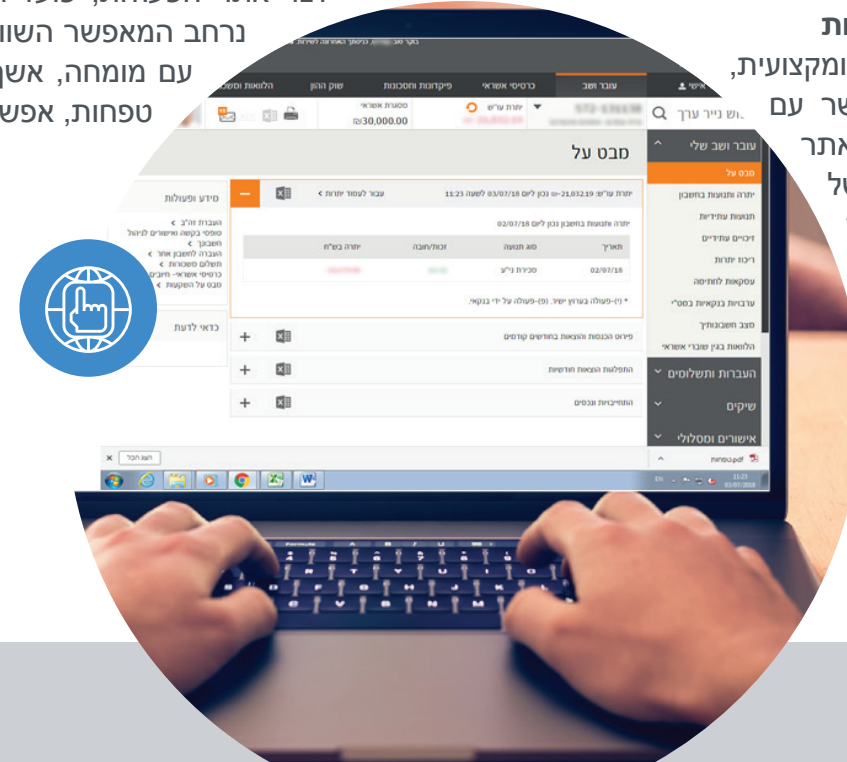
- בין כלים ותוספות אלו ניתן לציין את האפשרויות הבאות:
- הגדלת המסגרות לביצוע העברה באמצעות האתר
- הוספת אפשרות להפקיד לקופות גמל באמצעות האתר
- הוספת אפשרות לבצע העברות לפי תנאי חתימה בקרב לקוחות עם הרכב חתימות בחשבון
- הרחבת טווח הזמן להצגת יתרות ותנועות בחשבון מחצי שנה ל-9 חודשים לאחור

אתר הפעולות של טפחות

גם בתחום המשכנתאות הבנק מפעיל אתר, המציע תכנים רבים וערך מוסף לגולשים בו. האתר מציע ללקוחות המשכנתא בבנק מידע נרחב אודות המשכנתא שלהם, כמו גם מידע רב בנושא סביבת הנכס, על בסיס שיתוף פעולה עם אתר התוכן "מדלן". לקוחות בעלי חשבון עו"ש ומשכנתא במזרחי-טפחות נהנים מהיכולת לראות את כל ההתנהלות הפיננסית באתר אחד.

האתר השיווקי של טפחות

לצד אתר הפעולות, פועל גם האתר השיווקי, המכיל מידע נדל"ני נרחב המאפשר השוואה בין נכסים, היכרות עם השכונה, צ'ט עם מומחה, אשף תוכן ייחודי, תוכן רחב מהמומחים של טפחות, אפשרויות מימון וכלים השוואתיים.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

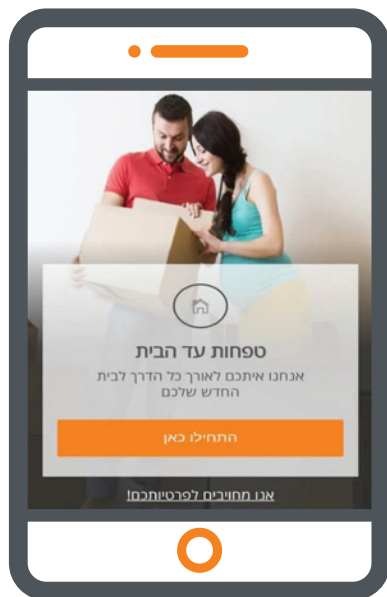
משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

אפליקציית "טפחות עד הבית"
אפליקציית המשכנתאות המתקדמת ביותר בישראל מאפשרת לגבש את התוכנית למימון רכישת הנכס ומספקת כלים שימושיים בתהליך ומידע סביבתי נרחב בשיתוף פעולה עם אתר "מדלן". המשתמשים יכולים גם להתכתב באמצעות האפליקציה עם בנקאי אישי המתמחה במשכנתאות, וזמין לכל שאלה או התלבטות בנוגע לתהליך לקיחת משכנתא.

אפליקציית שוק ההון

אפליקציה המשלימה את חווית המסחר ומאפשרת נוחות מקסימלית ללקוחות הפעילים בשוק ההון, האפליקציה הינה ייעודית לשוק ההון ובאמצעותה יכולים הלקוחות ליהנות מחוויית הגלישה ומשימוש בכלים תומכי החלטה מותאמים לסלולר. האפליקציה מאפשרת קבלת מידע רב על המתרחש בשוק ועל ניירות ערך מהארץ ומהעולם, וזאת בנוסף לנתונים האישיים של הלקוח, פירוט הוראות וביצועים, ביצוע פעולות קנייה ומכירה והתכתבות עם הבנקאי האישי ועם יועץ ההשקעות.



אתר שוק ההון

האתר מכיל אינפורמציה רחבה ועדכנית על הנכסים הפיננסיים, ושודרג כך שניתן לבצע בו פעולות ביעילות מרבית באופן עצמאי, לצד אפשרות להתקשרות עם בנקאי או יועץ. האתר משמש זירה ייחודית וחדשנית המותאמת לצרכיהם של לקוחות קמעונאיים לצד לקוחות מקצוענים - סוחרים בשוק ההון. האתר מציע מגוון רחב של כלים חדשניים אשר תומכים בפעילות של הלקוחות בשוק ההון, וזכה בפרס הראשון בקטגוריית חווית לקוח, במסגרת תחרות WEI 2015 של "אנשים ומחשבים", התחרות המרכזית והיוקרתית בישראל בתחום האינטרנט.

אתר למועדון הלקוחות של מזרחי-טפחות – מועדון "הכרטיס"

האתר מרכז לחברי המועדון את כל המידע על פעילות המועדון ומאפשר גישה מהירה ונוחה לקבלת הטבות למבצעים הרלוונטיים לבחירתו.

אפליקציית מזרחי-טפחות

האפליקציה מאפשרת ללקוח לנהל את החשבון מהטלפון הנייד מכל מקום, לקבל מידע ולבצע מגוון פעולות בסלולר מבלי להגיע לסניף ומבלי להשתמש במחשב האישי. גם באפליקציה זו ישנה אפשרות להתכתב עם בנקאי ויועץ השקעות.

בשנת 2017 האפליקציה שודרגה והיצע הפעולות שניתן לבצע באמצעותה הורחב. כעת ניתנים גם השירותים הבאים:

- יצירת קשר מהיר עם בנקאי או יועץ ההשקעות בשיחה או הודעה
- הגדלת המסגרות לביצוע העברה באמצעות האפליקציה
- הוספת אפשרות לביצוע עסקת העברה בריבוי חתימות
- הוספת אפשרות להפקדת שיקים של כלל הבנקים



ערוצים נוספים לקבלת מידע מהבנק ולביצוע פעולות

בנוסף לערוצים שתוארו עד כה, לרשות לקוחות הבנק עומדות גם האפשרויות הבאות:

- ביצוע פעולות ללא נציג באמצעות מענה ממוחשב בטלפון 24 שעות ביממה
- קבלת הודעות על הפעילות בחשבון באמצעות תיבת הודעות אישית באתר הבנק
- קבלת עדכונים בזמן אמת בסלולר
- חיבור ישירות למחשב הבנק, שלא דרך רשת האינטרנט, המאפשר מהירות פעולה גבוהה יותר באמצעות המחשב הביתי
- קבלת מידע בנקאי שוטף לחשבון הלקוח באמצעות פקס במגוון נושאים, בתדירות המוגדרת על ידי הלקוח
- קבלת עדכון על התקדמות תהליך בקשת המשכנתא בכל רגע נתון במייל וב-SMS באמצעות שירות GPS טפחות
- צ'אט עם בנקאי משכנתאות ובנקאי השקעות
- התכתבות עם בנקאי בתיבת ההודעות



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

הבנק הגדיר את החברה הערבית, המגזר החרדי והגיל השלישי כקבוצות אוכלוסייה אסטרטגיות בהן הוא מעוניין לצמוח לאורך זמן ועמן הוא מעוניין להעמיק את הקשרים. זאת, מתוך הבנה שלאוכלוסיות אלו מאפיינים חברתיים ותרבותיים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מתן מענה מותאם, על מנת להביא לשילובן האמיתי בחברה הישראלית.

החברה הערבית

הבנק מרחיב את הפעילות העסקית בחברה הערבית, בהתאם לתכנית ארוכת טווח, באמצעות פתיחת סניפים חדשים והרחבת פעילות בסניפים קיימים, ותוך פנייה שיווקית ממוקדת בערוצי המדיה השונים והצגת פרסומים במהלך השנה בהובלת הפרזנטור הייעודי שנבחר למגזר.

בנוסף, גם בשנת 2017 שולבו פעילויות ייעודיות לחברה הערבית במסגרת "נפגשים במזרחי טפחות", תוך התאמת התכנים והמרצים לקהל היעד. במסגרת זו, התקיימו 11 פעילויות באום אל פאחם, בכפר קאסם, בכפר יאסיף ובעכו.

לسمیر الی بحب کعک العید بالعجوة، لرائیا الی بتخبه مع الجوز، لجمیل الی بخبه مع السمید ولراמי الی بحب الکعک مع فستق حلبي..

אכל واحد من زياتنا نتمنى بشكل شخصي:

لخدمتکم دائماً موففک شخصي وفقاً لإغياتکم ولا حتيا جاتکم. فقط في مزراحی طفحوت تؤمن بأنه لخدمة كل إنسان... إنسان.

مזרחי טפחות
نعتم بكم.. بشكل خاص

mizrahi-tefahot.co.il | *8860

המגזר החרדי

הבנק מעמיק את הקשר גם עם הציבור החרדי, הן באמצעות פתיחת סניפים חדשים והן באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים. הבנק מבצע פנייה ממוקדת למגזר זה בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים.

בהתאם לכך, מותאמת השפה השיווקית לצרכי המגזר ולערכיו. הפניה נעשית במגוון ערוצים, כגון העיתונות החרדית, הרדיו, אתרי אינטרנט ומובייל וכן באמצעות שילוט חוצות ופוסטרים בערים המזוהות עם המגזר החרדי.

בנוסף, הבנק המשיך לשלב פעילויות ממוקדות במגזר החרדי במסגרת "נפגשים במזרחי טפחות", תוך התאמת התכנים והמרצים לצרכי המגזר. במסגרת זו, במהלך 2017 התקיימו 12 פעילויות, בסניפים טרפון וגאולה בירושלים, וכן סדנאות משכנתא ייעודיות למגזר בבית שמש, אשדוד, ירושלים, צפת, מודיעין עילית ונשר.

לגורטמן שצמוד לטלפון שלושה ימים ובבנק אדישים ולא חוזרים אליו

**במזרחי טפחות
לכל בנאדם
יש בנאדם בבנק**

אין לך בנקאי כזה? התקשר *8860

מזרחי טפחות
בדברים החשובים באמת, אין תחליף לאנושית

ללזרוביץ' שמעבירים אותו מפקיד לפקיד והוא מרגיש שנותנים לו יחס אוטומטי

**במזרחי טפחות
לכל בנאדם
יש בנאדם בבנק**

אין לך בנקאי כזה? התקשר *8860

מזרחי טפחות
בדברים החשובים באמת, אין תחליף לאנושית

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית



הגיל השלישי

בשנת 2017, כחלק מהתכנית להרחבת פעילות בקרב ציבור הגיל השלישי, הבנק פעל במספר ערוצים, במטרה להרחיב את המוצרים והשירותים הייחודיים לקהל זה:

● תקשור שירותים ומוצרים ייעודיים לגיל השלישי, כגון "פיקדונות דובדבן" - בפיקדון זה הלקוח מקבל הכנסה חודשית שוטפת, כמעין השלמה לתשלומי הפנסיה. כמו כן, הבנק מציע גם שירות ייעוץ פנסיוני המותאם עבור לקוחות הגיל השלישי ולצרכיו, על ידי יועצים מומחים.

● הרחבת פעילות 'נפגשים' והשקת 'נפגשים סיקסטיז' - סדרת מפגשים והרצאות ייעודיות לגיל השלישי. פעילות "נפגשים סיקסטיז" נבנתה כחלק מאסטרטגיית הבנק המתמקדת בקשר האישי והאנושי, במטרה לתת מענה איכותי לזמן הפנוי הקיים לאוכלוסייה זו, בתכנים ייעודיים עבור הגיל השלישי, כגון: "כיצד להיות מאושר במאה ה-21 אחרי גיל 60", "תזונה נכונה", "פעילות גופנית ובריאות בגיל השלישי ועל הקשר ביניהם", "שינויים ומעברים - מייצרים קריירה בכל גיל בהצלחה".

מעבר להרצאות ולתוכן המעשיר, ניתנו למשתתפים גם הרצאות העשרה קצרות בתחומים פיננסיים רלוונטיים כמו חסכונות, שוק ההון ופנסיה. כל ההרצאות היו פתוחות לקהל הרחב ללא עלות.

נפגשים
סיקסטיז
להתעדן, ליחנות ולדעת בגיל השלישי



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בטביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

הנגשת סניפים
נכון לסוף שנת 2017, כ-95% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ו-100% מסניפי בנק יהב הינם נגישים לאנשים עם מוגבלויות ברמת המבנה ואביזרים נלווים. שאר סניפי הבנק יונגשו עד לסוף שנת 2018, בתיאום עם נציבות שוויון הזדמנויות במשרד הכלכלה.



הנגשת כספונים
נכון לסוף שנת 2017, כ-80% מהכספונים של בנק מזרחי-טפחות וכ-94% מהכספונים של בנק יהב נגישים לאנשים עם מוגבלויות מבחינת גובה המכשיר.

הנגשת עמדות שירות
הקבוצה מקדמת מספר יוזמות להנגשת עמדות השירות המופעלות ברחבי הארץ. כך למשל, עמדות השירות החדשות בבנק מוצבות בגובה מתאים המאפשר ביצוע פעולות גם לאנשים הנעזרים בכיסא גלגלים. בכל עמדות השירות של בנק יהב הוטמעה תוכנת נגישות שאר ההתאמות יסתיימו בהתאם לתקנות בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

שירות נגיש בסניפים ובמוקדים
עובדים ומנהלים בקבוצה עוברים הדרכות ייעודיות למתן שירות נגיש. במהלך 2017 הועברו 1,710 שעות הדרכה בנושא ל-1,632 עובדים ו-215 מנהלים.



נגישות לאנשים עם מוגבלויות

הבנק פועל להנגשת שירותיו לאנשים עם מוגבלויות, ובכך מאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הבנק. הנגשת הבנק מתבצעת במספר מישורים עיקריים:



הנגשה פיזית של מתקנים
במסגרת זו פועל הבנק להנגיש סניפים, כספונים, עמדות שירות ואתר האינטרנט ללקוחות, כך שגם אנשים עם מוגבלות יוכלו לעשות בהם שימוש נוח.



הנגשה של שירותי בנקאות
הבנק פועל להנגשת השירותים הבנקאיים בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות.



הנגשת שירותי הבנקאות לאנשים עם מוגבלות
מתוך הכרה בחשיבות הנושא, הקבוצה שמה דגש על הנגשה של השירותים לכל לקוחותיה. בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב מקיימים את חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, ובהתאם לכך מקפידים על הנגשת מבנים, תשתית וסביבה וכן על הנגשה והתאמה של השירות הניתן לציבור, באופן שאנשים עם מוגבלות יוכלו לצרוך אותו בחופשיות ובנוחות. נושא הנגישות בבנק מנהל על ידי רכזת נגישות שעברה הסמכה לכך כנדרש.

הנגשה של השירותים המקוונים

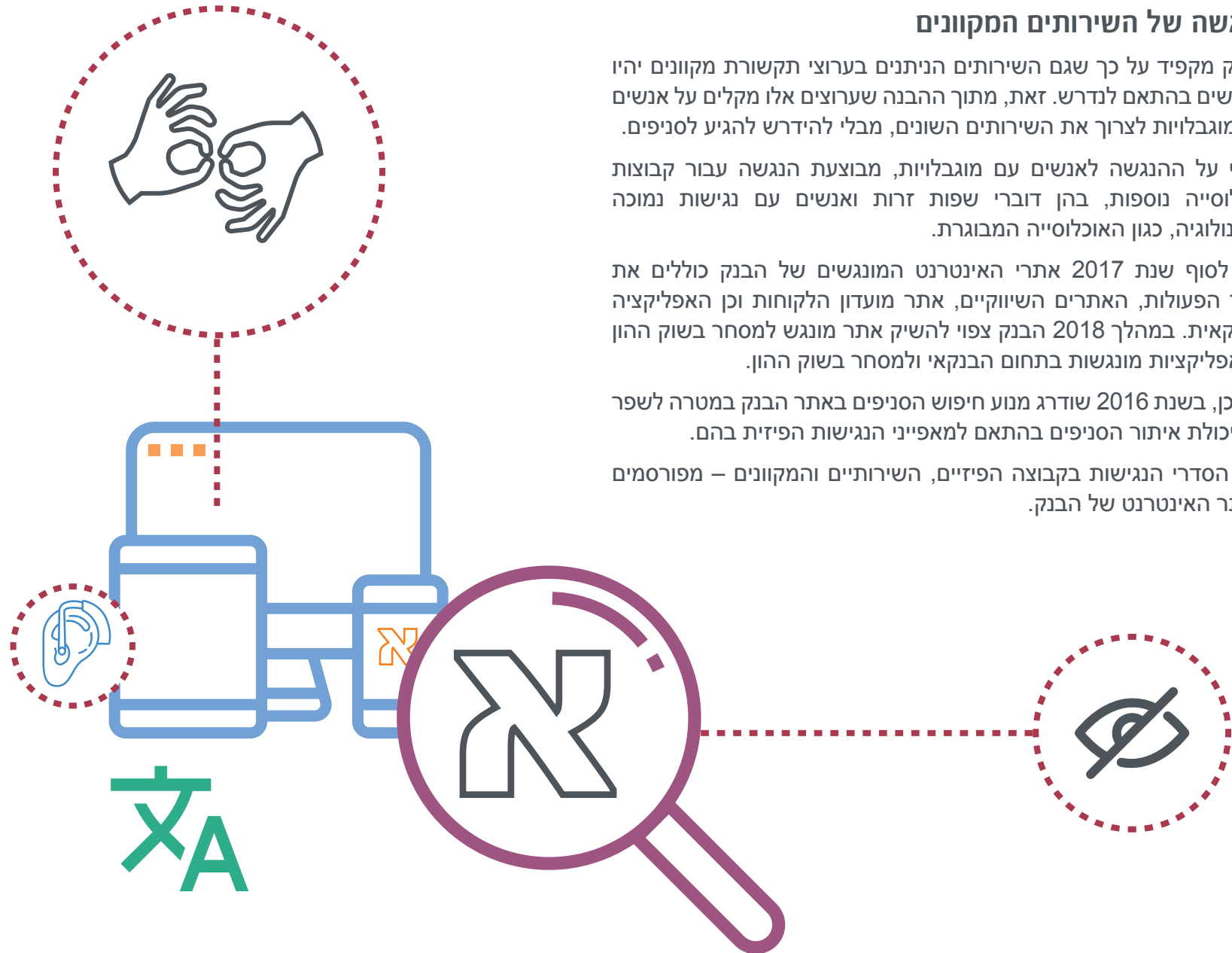
הבנק מקפיד על כך שגם השירותים הניתנים בערוצי תקשורת מקוונים יהיו מונגשים בהתאם לנדרש. זאת, מתוך ההבנה שערוצים אלו מקלים על אנשים עם מוגבלויות לצרוך את השירותים השונים, מבלי להידרש להגיע לסניפים.

נוסף על ההנגשה לאנשים עם מוגבלויות, מבוצעת הנגשה עבור קבוצות אוכלוסייה נוספות, בהן דוברי שפות זרות ואנשים עם נגישות נמוכה לטכנולוגיה, כגון האוכלוסייה המבוגרת.

נכון לסוף שנת 2017 אתרי האינטרנט המונגשים של הבנק כוללים את אתר הפעולות, האתרים השיווקיים, אתר מועדון הלקוחות וכן האפליקציה הבנקאית. במהלך 2018 הבנק צפוי להשיק אתר מונגש למסחר בשוק ההון וכן אפליקציות מונגשות בתחום הבנקאי ולמסחר בשוק ההון.

כמו כן, בשנת 2016 שודרג מנוע חיפוש הסניפים באתר הבנק במטרה לשפר את יכולת איתור הסניפים בהתאם למאפייני הנגישות הפיזית בהם.

כלל הסדרי הנגישות בקבוצה הפיזיים, השירותיים והמקוונים – מפורסמים באתר האינטרנט של הבנק.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

סיוע לאוכלוסיות מוחלשות

סיוע לנשים נפגעות אלימות

הבנק הצטרף לאמנה בין בנקאית ביזמת איגוד הבנקים ובשיתוף בנק ישראל, להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרת האמנה היא לסייע לנשים השהות במעונות לנשים נפגעות אלימות הן באמצעות איש קשר מיוחד אשר יוכל בזמן אמת לסייע להן והן באמצעות הסכמות עקרוניות, בתנאים מתאימים, לעיכוב נקיטת הליכים משפטיים נגד אותן נשים.

במהלך 2017 התקבלו בבנק 8 פניות של נשים המצויות במקלטים אלו, ופניות אלה טופלו על ידי איש הקשר הייעודי.

שימור ריבית למקבלי פיצויים (ניצולי שואה)

תכנית לשימור ריבית אחידה וטובה ללקוחות המקבלים פיצויים (ניצולי שואה) ומתן אפשרות לחדש פיקדונות אלה ללא הגבלה, וזאת בניגוד למוצרים אחרים בהם החידוש מוגבל.

פיקדונות עובדים זרים

הבנק נבחר על ידי מדינת ישראל במכרז למתן שירותי פיקדונות לעובדים זרים. במסגרת השירות הבנק צובר את ההפקדות המועברות על ידי המעסיק עבור העובד הזר עד סיום עבודתו. כאשר העובד מסיים את עבודתו בארץ יתרת הפיקדון נמסרת לו לפי בקשתו (במזומן או בהעברה לחשבון בחו"ל).



חיזוק אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות חלשות בישראל. זאת, בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים על אוכלוסיות אלו. במסגרת זו פועל הבנק לסיוע לאוכלוסיות אלו במספר ערוצים מרכזיים:

סיוע לאוכלוסיות מוחלשות

הבנק פועל לסיוע לאוכלוסיות חלשות בחברה הישראלית לרבות לקוחות חייבים, נשים השהות במעונות לנשים מוכות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו.

שירות מכבד ללקוחות במשבר

הבנק מקפיד על מתן שירות מכבד גם ללקוחות בקשיים.



סיוע ללקוחות במשבר

מדיניות הבנק דוגלת במתן יחס מתחשב ומבין למצבו של הלקוח, ובפרט במקרים של קשיים כלכליים והיקלעות למשבר. סקטור לקוחות מיוחדים בחטיבה העסקית, האמון על הטיפול בגביית חובות מלקוחות וניהול חשבונות מבוקרים, פועל בהתאם למדיניות זו ומקפיד על מתן שירות מכבד ורגיש ללקוחות שנקלעו למשבר.

הבנק משקיע מאמצים רבים על מנת להגיע עם לקוחות חייבים להסדרים בהם יוכלו לעמוד.

על מנת לקדם הסדרים עם לקוחות חייבים, מקיימים נציגי סקטור לקוחות מיוחדים ועורכי הדין המייצגים מפגשים עם לקוחות, מבצעים משותפים עם רשות האכיפה והגביה, ובוחנים בקשות להסדרים המגיעות הן מלקוחות והן מארגוני סיוע. זאת, נוסף על הקשר השוטף של הבנק עם ארגוני סיוע לרבות ארגון "פעמונים" ועמותת "ידיד" שמלווים לקוחות חייבים.

בנוסף, על מנת לאפשר ללקוח נזילות וביטחון, הבנק מציע ללקוחות בקשיי נזילות הלוואות גישור כנגד פיקדונות בבנק לתקופה של 3 חודשים ומעלה.

שיתוף פעולה עם הקליניקה לסיוע משפטי אזרחי באוניברסיטת בר אילן - הקליניקה מעניקה לחייבים קשי-יום סיוע משפטי בתחומי המשפט האזרחי, כולל הסדרי חובות והוצאה לפועל. ב-3 השנים האחרונות סטודנטים מטעם הקליניקה מגיעים לביקורי העשרה במרכז המשכנתאות על מנת להכיר, להתרשם וללמוד את גישת הגביה הרכה הקיימת בבנק ולהטמיעה בעשייתם.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

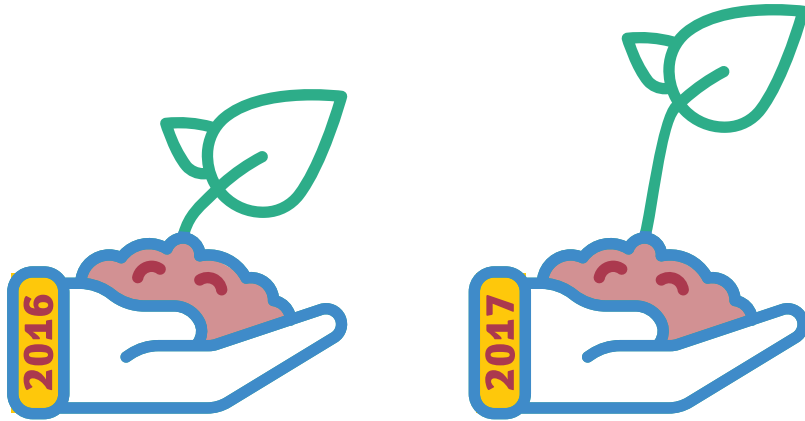
מחויבים
להתנהלות
אחרת

אשראי סביבתי

הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי סביבתי ללקוחותיו:

קידום אשראי לפיתוח מקורות אנרגיה

במהלך שנת 2017 אושר אשראי לתחום האנרגיה הירוקה – אנרגיה מתחדשת, אנרגיה המופקת ממשאבים שאינם מתכלים וגז וכן מימון מתקני קוגנרציה. השימוש באנרגיות אלו מפחית את זיהום הסביבה. היקף האשראי שאושר במהלך שנת 2017 הגיע לכ- 448 מיליון ש"ח ובשנת 2016 לכ- 445 מיליון ש"ח.



שילוב שיקולי סביבה במתן אשראי לחברות בעלות השלכה סביבתית

לבנק מדיניות בתחום ניהול הסיכונים הסביבתיים, במסגרת מסמכי מדיניות האשראי. מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי.



פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

הבנק מכיר בחשיבות זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו, ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה או ייזום של מוצרים בעלי השפעה סביבתית וחברתית חיובית.

הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים סביבתיים

הבנק מחויב לקידום הנושא הסביבתי ולכן, הוא מסייע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה ובכלל זה, ללקוחות המבקשים להקים מתקנים להפקת אנרגיה סולארית.

הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים

היות והבנק הינו מוסד פיננסי מרכזי המודע לחלקו באחריות ליציבות המשק וצמיחתו, הוא תומך בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות או עסקים בפריפריה וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים.

אשראי חברתי

הבנק פועל במספר מישורים לקידום אשראי חברתי ללקוחותיו, ובמהלך 2017 העמיד סכום של כ-646 מיליון ש"ח לקידום מטרות חברתיות לפי הפירוט הבא:

אשראי לעסקים קטנים: "קרן צפונה דרומה"

הבנק מקדם עסקים קטנים ובינוניים מאזור הצפון והדרום על ידי הפיכתם של אזורים אלו למוקדי משיכה, זאת באמצעות יצירת הזדמנויות תעסוקה, גידול בהכנסה ושיפור באיכות החיים.

במסגרת זו הוקצו על ידי הבנק במהלך השנים ועד לסוף שנת 2017 הלוואות בסך של 813 מיליון ש"ח, מהם 85 מיליון ש"ח במהלך שנת 2017 לבדה, לעומת 56 מיליון ש"ח בשנת 2016.

הקרן בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים

החל משנת 2012 פעיל הבנק במסגרת הקרן למתן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים. בשנת 2016 זכה הבנק במכרז החדש שקיימה המדינה והחל להעמיד הלוואות במסגרת זו החל ממאי 2016.

במסגרת זו הוקצו על ידי הבנק במהלך השנים ועד לסוף שנת 2017 הלוואות בסך של 3.079 מיליארד ש"ח, מהם 544 מיליון ש"ח במהלך שנת 2017 לבדה ו-549 מיליון ש"ח שהוקצו בשנת 2016. בקרן שהושקה בשנת 2016, בהתאם לדרישות המכרז, חלקו של הבנק באשראי המועמד מהווה 60% משותפות פיננסית עם גופים מוסדיים המעמידה את ההלוואות.

הלוואות בשיתוף עם קרן IVN יוזמה"

הבנק מעמיד הלוואות בשיתוף עם הקרן, אשר ממוקדת בפיתוח, בהשקעה ובתמיכה בעסקים חברתיים, המתמקדים בהכשרה מקצועית ובתעסוקה לנוער וצעירים בסיכון, לאנשים עם צרכים מיוחדים, לאסירים משוחררים, לקשישים ולמשפחות חד הוריות. במסגרת זו החליט הבנק להלוות סך של מיליון ש"ח למשך עשר שנים, החל משנת 2017.

השקעות חברתיות של שלוחת ארה"ב

בשנת 2017 השקיע סניף לוס אנג'לס בארה"ב כ-17.5 מיליון ש"ח (כ-5.04 מיליון דולר) בקרנות נאמנות ייעודיות המעניקות משכנתאות למעוטי יכולת והלוואות לעסקים קטנים בארה"ב.

בעל עסק או חברה,
יש לנו בשבילך
הלוואה שקולעת
למטרה!

לא משנה באיזה בנק אתה, אצלנו תוכל ליהנות מהלוואה בערבות המדינה, עם ליווי מקצועי של בנקאי אישי, על מנת שהכל יהיה קל ונוח עבורך עד להשגת המטרה.

התקשר אלינו *8860

בנק מזרחי טפחות
זוכה מכרז קרן בערבות
המדינה לעסקים קטנים
ובינוניים, בפעם השנייה

יועצת הלוואות בשיתוף הפנסים ואלטשילד שותף. סניף לוס אנג'לס
כפוף לתנאי יו"ת הבנק אי-עבודה בפירוט הלוואה עלול להזרז חוב
ורכישת פנלים נחלקי הוצאה לפועל

מזרחי טפחות
עסקים

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

אבטחת מידע ושמירה על פרטיות המידע

הבנק מייחס חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ולשמירה על פרטיות מידע לקוחותיו. לשם כך, הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון וההולמת את דרישות בנק ישראל. מדיניות זו מעגנת את מחויבותה

של הנהלת הבנק לאבטחת זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, בדגש על שמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית. מדיניות מיקור החוץ של הבנק מבטיחה כי במקרים בהם בחר הבנק לבצע פעולות מול לקוחותיו באמצעות צד ג' (מיקור חוץ), מתקיימים תנאים של שמירה על פרטיות מידע הלקוח אצל הספק, לפי דרישות מדיניות הבנק. ניהול הנושא מבוצע בבנק במישורים הבאים:

מיפוי סיכונים

הבנק מבצע באופן עיתי מיפוי, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים העומדים בפניו.



ניהול והפחתת הסיכון

בהתאם למיפוי הסיכונים העדכני, הבנק מיישם תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון.



בקרה

הבנק מבצע תהליכי בקרה בכדי לזהות פערים באופן היישום של הכלים והתהליכים שהוגדרו.

נושא אבטחת המידע מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים בשיתוף חטיבת הטכנולוגיה.

החטיבה לבקרת סיכונים מגדירה את המדיניות והדרישות בנושאים השונים, מנחה את היחידות השונות ומהווה גורם מאשר ומבקר בהיבטי אבטחת המידע.

חטיבת הטכנולוגיה מטמיעה ומתפעלת מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, בהתאם למדיניות ולדרישות שהוגדרו בבנק ובחטיבה ואחראית לניטור, זיהוי ומניעת חריגות ממדיניות ודרישות אלו.

תחום הבנקאות ההיברידית בבנק מוסמך לתקן ניהול אבטחת מידע ISO 27001.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

סודיות ופרטיות
הגישה למידע הלקוחות ממודרת וניתנת בהתאם למדיניות שנקבעה בנושא. בנוסף קיימת הקפדה על נהלים בנוגע לשמירת פרטיות מידע הלקוח וסודיות בנקאית, תוך ביצוע בקרה ואכיפה שוטפת.

מודעות והסברה
פעילות שוטפת להגברת רמת המודעות של עובדי הקבוצה ומנהליה לסיכונים באינטרנט וברשתות חברתיות. במסגרת זו, מתקיימות הדרכות לעובדים חדשים והרצאות למנהלים וכן מופצים מבזקי אבטחת מידע והגנת סייבר, על אירועים שונים מהארץ ומהעולם. זאת, במטרה להגביר את המודעות לאירועים, ולהדגיש את האחריות האישית של כלל העובדים והמנהלים לאבטחת פרטיות מידע הלקוחות.

במהלך 2017 הועברו 2,814 שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע לכ-1,600 עובדים ומנהלים.

לא לוקחים סיכון - מעגלי הגנה לשמירה על המידע

הלקוחות שלנו מפקידים בידינו לא רק את כספיהם, אלא גם מידע פיננסי ואישי רב. במציאות הטכנולוגית הקיימת היום, ובהינתן איומים כגון הונאות דיגיטליות ופשיעה קיברנטית, הקבוצה פועלת בצורה נרחבת להגנה על המידע. מבין הצעדים שניתן לפרט, אנו פועלים בדרכים הבאות:

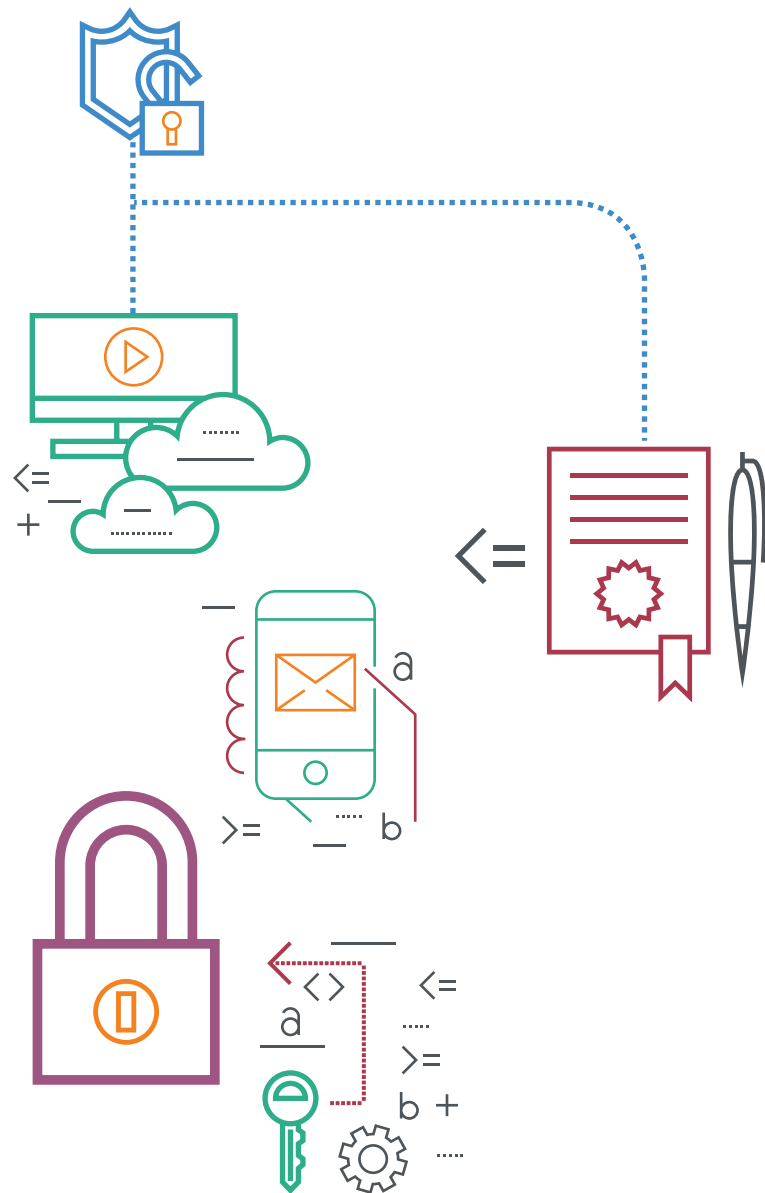
ניהול סיכונים

ביצוע הערכת סיכונים למערכות ולתהליכים, לרבות ניטור פעולות רגישות, ניתוח ועיבוד מידע, זיהוי אנומליות, תגובה ובקרה.

התמודדות עם איומי סייבר

פיתוח ושימוש ביכולות טכנולוגיות מתקדמות להתמודדות עם איומי סייבר, לרבות פשיעה קיברנטית. בין היתר, הבנק מבצע ניטור של פעילות הלקוחות בערוצים השונים, על מנת לזהות ולמנוע שימוש לא מורשה בחשבונות הלקוחות ומעדכן את הלקוחות במידה וזוהה כזה.





אבטחת הפעולה בערוצים הישירים

כפי שתואר, אנו מקיימים מגוון ערוצי תקשורת עם לקוחותינו, רבות באמצעות אפליקציית מובייל, אתרי אינטרנט שונים, דואר אלקטרוני ומסרונים SMS. בעת ההצטרפות לאחד מערוצים אלו, הלקוחות מונחים כיצד עליהם לפעול על מנת לשמור באופן מיטבי על פרטיותם והמידע שלהם. כמו כן, הוגדרו תהליכי הזדהות ואימות של הלקוח בעת פניה בכל אחד מהערוצים.

החל מינואר 2017, החל הבנק לנהל את התקשורת בערוצים השונים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 367, המסדירה את פעילות התאגידים הבנקאיים במתן שירותי בנקאות בתקשורת ללקוחות. בנוסף, הבנק יישם מספר אמצעים לחיזוק ההזדהות, לאיתור אנומליות ולחיזוק רמת ההגנה על פעילות הלקוחות ועסקי הבנק. פעילות זו תמשיך ותתעצם במהלך 2018.

לקוחות המעוניינים לפתוח חשבון בנק במזרחי-טפחות ישירות באמצעות האינטרנט יכולים כיום לעשות זאת, בהתאם לאישור שנתן לכך בנק ישראל משנת 2015. על מנת להתגבר על הצורך להגיע לבנק לשם זיהוי פיזי, בנק ישראל אישר גם לבצע זיהוי לקוח באמצעות מערכת של שיחת וידאו עם הבנקאי. אנו מקפידים שללקוחות שפותחים חשבון באמצעות האינטרנט תהיה חווית משתמש מיטבית שאינה מתפשרת על אבטחת מידע מחמירה ושמירה על פרטיות הלקוח.

בודקים גם את הספקים

ספקים שלנו שנחשפים למידע פנימי, ובפרט ספקים שנחשפים למידע אודות לקוחותינו, מחויבים לקיים דרישות אבטחת מידע שנועדו לספק רמת אבטחה טובה על מידע זה. כחלק מתהליכי הבקרה וניהול הסיכונים בעולם הספקים, הבנק מבצע בדיקות וסקרי אבטחת מידע קפדניים בחצרות הספקים על מנת לוודא את קיום רמת האבטחה הנדרשת.

שיווק ופרסום אחראי

הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.

הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסויות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק, ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר במידת הצורך. בהתאם לנוהלי השיווק, כלל המסרים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותואמים את העקרונות הבאים:

- **הימנעות מסוגיות המצויות במחלוקת בחברה הישראלית**
 - **פרסום מכבד באופן שאינו פוגעני**
- הבנק מתאים את מסריו למגזרים שונים באוכלוסייה כך שיותאמו לנורמות ולקודים התרבותיים שלהם. המסרים משקפים את העקרונות המנחים את הבנק בפעילותו השוטפת - אמינות, נאמנות, שמירה על כבוד האדם, יושרה מקצועית ומחויבות ללקוחות.

פעילותה השיווקית של הקבוצה מתאפיינת בהעברת מסרים לקהל הרחב. כגורם מוביל במשק אנו פועלים בתחום השיווק והפרסום - הן כלפי לקוחות פוטנציאליים והן כלפי לקוחות קיימים - תוך הקפדה על דרישות החוק ועמידה בחובת גילוי נאות מלאה וכן תוך שאנו מכבדים את הקבוצות באוכלוסייה הישראלית ואת תרבותן.

הקבוצה מקפידה כי הפרסום שלה יתבצע על פי כללי האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

במהלך שנת 2017 לא נרשמו אירועים של אי ציות לתקנות או לקודים בנושא תקשורת שיווקית.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת



יעדים



עמידה ביעדי 2017

הצעדים הבאים - יעדים לשנת 2018

- המשך הרחבת השירות: פתיחת 3 סניפים חדשים
- המשך הרחבת הפעילות בחברה הערבית ובמגזר החרדי באמצעות פתיחת סניפים חדשים וייעודיים והרחבת שירותים קיימים
- המשך קיום כנסים ללקוחות עסקיים
- שימור שביעות הרצון הגבוהה של לקוחות הקבוצה
- המשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, תוך שמירה על הוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו
- המשך פעילות בקורסים המתקיימים במכללה לעסקים קטנים
- הרחבת פעילות "נפגשים במזרחי-טפחות" למגזרים ייעודיים- חברה הערבית, למגזר החרדי, לגיל השלישי ("נפגשים סיקסטיז") ולעסקים
- המשך ביצוע סדנאות משכנתא ופעילויות ממוקדות למגזר החרדי
- המשך קיום סדרת מפגשים למגזר העסקי ולחברות עם המומחים שלנו לסחר חוץ

סטטוס	יעד
נדחה יבוצע ב-2018	הרחבת פעילות במגזר הערבי והחרדי באמצעות פתיחת סניפים חדשים וייעודיים לאוכלוסיות אלו
בוצע	התאמת מוצרים ושירותים לגיל השלישי באמצעות כנסים ומוצרים מכוונים לאוכלוסייה זו
בוצע ברובו נפתחו 3 נקודות חדשות	הרחבת נקודות מכירה: פתיחת 4 נקודות מכירה חדשות
בוצע ברובו יושלם ב-2018	הנגשה – סיום הנגשת כלל הסניפים ואתרי האינטרנט של הקבוצה עד לסוף שנת 2017
בוצע	המשך הטמעת נושא הנגישות בקרב עובדי הקבוצה באמצעות הדרכות ייעודיות
בוצע	המשך שמירה על רמת שביעות רצון גבוהה של לקוחות הקבוצה
בוצע	המשך מתן שירות מיטבי לטיפול בתלונות לקוחות, תוך שמירה על ערכי ההוגנות ביחס הבנק ללקוחותיו
בוצע	המשך קיום כנסים ללקוחות עסקיים
בוצע	המשך פעילות בקורסים המתקיימים במכללה לעסקים קטנים
בוצע	המשך סיוע הבנק לעסקים ולארגונים המקדמים מטרות חברתיות
בוצע	גידול של כ-5% בפעילויות "נפגשים במזרחי טפחות" והרחבת הפעילות למגזרים ייעודיים - חרדים, ערבים וגיל שלישי



מסקינים בפרילה



כזים

תנועות הנוער למען הקהילה

64 מתוך 300 פרויקטים
בחרו לקבל תמיכה בנקאית
במסגרת פרויקט "זזים"



14.7 מיליון ₪

סך היקף ההשקעה בפעילות
הקהילתית-חברתית של הקבוצה
בשנת 2017.
גידול של כ-3% ביחס ל-2016

2,400 חניכים

לוקחים חלק בתכנית חינוכית "נוער לתת"
ליזמות חברתית, המופעלת בחסות הבנק



כ-60,000

תלמידים השתתפו בהדרכות "אור ירוק"
לבטיחות בדרכים המופעלות בחסות הבנק
ב-200 בתי ספר ברחבי הארץ

אור ירוק

העמותה למאבק בתאונות הדרכים בישראל



99%

ספקים מקומיים
רוב מוחלט מספקי בנק
מזרחי-טפחות
הם מקומיים



28,834

שעות התנדבות בקהילה

השקיעו עובדי הקבוצה במסגרת
171 ארגונים, פרויקטים ומיזמים
קהילתיים וחברתיים

מעל 500

משתתפים ב-14 סדנאות משכנתא לקהל הרחב

מתן כלים לבחירת המסלול
המתאים ביותר

83

סטודנטים קיבלו
מלגות



משקיעים בקהילה מבט על

125 מסניפי הבנק ויחידות המטה

מאמצים גופים חברתיים
ומוסדות שונים ביישוביהם



190,000 ₪

סך הרכישות מעמותות
חברתיות בשנת 2017 על ידי
הבנק ועובדיו



ממשיכים להיפגש במזרחי-טפחות

157 פעילויות "נפגשים" ב-25 סניפים
מתוכם - 30 בנושאים פיננסיים

10,000

לומדים עברית

במסגרת פרויקט
"עברית בסלם"

400

עובדים ובני משפחותיהם השתתפו
במרתון ירושלים בשיתוף האגודה
למלחמה בסרטן



מזרחי טפחות

השפעה על

החברה הישראלית

באמצעות מעורבות והתנדבות

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה בה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית, וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים. נושאים אלו מנוהלים בבנק על ידי יחידת "מזרחי טפחות בקהילה" שבאגף פיתוח ארגוני והדרכה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

הפעילות הקהילתית של הבנק מתבצעת תוך קיום דיאלוג רציף ומימוש יוזמות רחבות עם שותפים קהילתיים ברחבי הארץ, שיתוף עובדים ומנהלים, גיוון ופיזור גיאוגרפי של הפעילות תוך ניצול פריסת הבנק, קיום שותפויות, ותקשור פנים וחץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.



הבנק מתמקד בעיקר בשני תחומים חברתיים מוגדרים, אליהם הוא מנתב את מרבית התרומות והפעילות ההתנדבותית שלו ושל עובדיו:

1. קידום וטיפול ילדים ובני נוער המצויים במצוקה ובחסך.
2. תמיכה בעמותות ועסקים המקדמים מטרות חברתיות או מעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים. מעורבותו של הבנק בתחומים אלו באה לידי ביטוי בפעולות שונות:

- מעורבות עובדים ומשפחותיהם בקהילה - התרומה לקהילה הפכה ליעד חשוב של עובדי הבנק, וההנהלה דואגת לתמרץ עובדים ליטול חלק בפעילות זו.
- מעורבות בפרויקטים רחבים המסייעים לנוער במצוקה ולאנשים עם מוגבלויות - הבנק ועובדיו מעורבים בפרויקטים העוסקים בהעצמת בני נוער בסיכון ובעידוד ההתנדבות בקרב בני הנוער, ובפרויקטים המסייעים לעמותות המעסיקות אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.



מעורבות בפרויקטים לקידום ולהעצמה של ילדים ובני נוער

כחלק ממדיניות הקבוצה להשקיע בקידום ילדים ובני נוער, הבנק לוקח חלק בפרויקטים שונים השמים דגש על הנושאים הבאים:

1. קידום נושאים חברתיים ועידוד מעורבות בני נוער בקהילה -

● **"זזים" – תנועות הנוער למען הקהילה** - מטרת הפרויקט, המתקיים בשיתוף מועצת תנועות הנוער, הינה לעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה. במסגרת הפרויקט, הפועל משנת 2012, מגישים בני הנוער הצעות לפרויקטים של מעורבות בעשייה קהילתית, שיזכו בתמיכת הבנק. מתוך כ-300 ההצעות שהוגשו בשנת 2017 נבחרו 64 פרויקטים בהם תומך הבנק. עובדי הבנק משתלבים בפרויקטים הנבחרים, בייעוץ, בליווי ובמהלך מימוש הפרויקטים הנבחרים כחלק מהתנדבותם למען הקהילה.

ארגון Superbrands העניק לבנק בשנת 2016 את אות "תרומה לקהילה ע"ש פולה מוזס" עבור מיזם "זזים".

● **השקעה בחינוך פיננסי** - תמיכה והעלאת מודעות פיננסית בקרב בני נוער, לקוחות והציבור הרחב.

● **שיתוף מחזיקי העניין במעורבות בקהילה** - הבנק רואה חשיבות רבה בשיתוף לקוחותיו בפעילותו בקהילה - הן ע"י שיתופם בהחלטה על יעדי תרומות הבנק לעמותות, והן בשילובם בפרויקטים שונים שהבנק יוזם, כדוגמת איסוף תרופות, השתתפות במרתון ועוד.

● **השקעה באמצעות תרומות, חסויות וציוד** - הבנק תורם ריהוט, מוצרי חשמל ומחשבים לעמותות שונות, לאחר בחינת עמידתן בכללי ניהול תקין.

יחידות מאמצות

125 מסניפי הבנק ויחידות המטה מאמצים גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען ילדים ובני נוער בסיכון. קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים, פעילות ייחודית לפני חגים באמצעות ערכות יצירה הנשלחות על ידי "מזרחי-טפחות בקהילה" ופעילות מרוכזת לרווחת הילדים באזורים שונים בארץ.



מרכז לפיתוח מנהיגות בקהילה בעכו - הבנק העניק, זו השנה השנייה, חסות להקמת מרכז לפיתוח מנהיגות קהילתית בעכו בשיתוף המכון לאיכות השלטון בישראל. המרכז פועל לפיתוח, קידום והעצמה של עתודת מנהיגים צעירים בצפון הארץ, המחויבים להשפעה והובלה קהילתית בקהילתם ובחברה הישראלית.



"נוער לתת" - משנת 2012 הבנק שותף לתכנית חינוכית לזימות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם עמותת "לתת". במסגרת התכנית, עובדי הבנק מייעצים ומלווים בני נוער, שיוזמים ומפעילים פרויקטים חברתיים לרווחת הקהילות בהן הם חיים. במהלך הפעילות 2016-2017 במסגרת התכנית התקיימה ב-32 ישובים ברחבי הארץ ולקחו בה חלק 2,400 חניכים ממגזרים שונים בחברה הישראלית ב-144 קבוצות:

- 30% נוער בסיכון
- 4% קבוצות מהחינוך המיוחד
- 5% נוער מהחברה המוסלמית (כולל בפזורה הבדואית)
- 40% נוער מהחברה הדרוזית



זהירות בדרכים - הבנק העניק חסות לתכנית "אור ירוק לילדים", המופעלת באמצעות ניידת אינטראקטיבית המגיעה לבתי ספר יסודיים ברחבי הארץ. במסגרת הפעילות נחשפים התלמידים לתכנים בנושא בטיחות בדרכים במטרה לחשוף אותם לגורמי הסיכון בדרכים ולהקנות להם כלים להתמודדות. בפעילות מתנסים התלמידים ברכיבה בטוחה, מתרגלים חצייה נכונה ונחשפים לכללי הבטיחות. במהלך שנת 2017 התקיימו הדרכות בכ-200 בתי ספר ברחבי הארץ, בהן השתתפו כ-60 אלף תלמידים.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

"משאלת לב" - עמותה הפועלת להגשמת חלומות ומשאלות של ילדים החולים במחלות קשות. גם בשנת 2017 הבנק היה שותף לתכנון ולהגשמה של משאלות לילדים חולים. תכנון המשאלות נעשה באמצעות סדנה בה השתתפו כ-50 מעובדי הבנק, אשר היו שותפים גם במימושה.

"זיכרון מנחם" - עמותה המטפלת בילדים חולי סרטן ובשיתוף פעולה איתה מקיים הבנק, זו השנה השביעית, יום כיף באילת ל-150 ילדים בשיתוף עם עובדי סניף אילת. במהלך השנה אימץ סניף גאולה בירושלים את ילדי "זיכרון מנחם" ובמסגרת פעילותו הוא חוגג עמם בחגים ובימי ההולדת של הילדים.

"עזר מציון" - עמותה הפועלת לרווחת חולי סרטן, בהם גם ילדים. בשנת 2016 הבנק סייע להגדלת מאגר מח עצם באמצעות הקמת מאגר מח עצם ע"ש הבנק. המאגר עומד לרשותם של חולים הזקוקים לתרומת מח עצם. בשנת 2017 הבנק העניק חסות לתערוכת "מקום" של נשים חולות סרטן שהשתתפו בסדנת אמנות במסגרת הטיפול שעברו.

"שמחה לילד" - עמותה הפועלת לרווחת ילדים החולים במחלות קשות. בשנת 2017 העניק הבנק חסות לערב התרמה של העמותה וסייע באמצעות מתנדבי הבנק לגייס תרומות ביום התרמה ייעודי לעמותה.

"שלווה" ו"רחשי לב" - עמותות הפועלות לרווחת ילדים בעלי צרכים מיוחדים וילדים חולי סרטן. בשנת 2017 הבנק קיים, בשיתוף העמותות, מחנות לילדים באילת בהשתתפות עובדי הסניף בעיר.



"מובילים שכונה" - תכנית דו שנתית לתלמידי כיתות ד'-ה', הלומדים על השכונה והסביבה הקרובה לבית הספר על ידי סיורים ובאמצעות מפגש עם דמויות הקשורות אליה וכן במסגרת שיעורים בבית הספר. מטרת התכנית - העצמת התלמידים והעמקת תחושת הזיקה, השייכות וגאווה היחידה בינם לבין השכונה בה הם מתגוררים.

עידוד יצירה ותרבות - "פרחי שנקר" - טיפוח כ-80 בני נוער בעלי כשרון אומנותי והכשרתם במשך שנת לימודים על ידי סטודנטים ממכללת שנקר.

2. תמיכה בעמותות שפעילותן מתמקדת בבריאות וברוחתם של ילדים ובני נוער -

מסע האופניים "טור דה תרום" - יוזמה שהחלה לפני תשע שנים והפכה למסורת בבנק. הפרויקט מתקיים בשיתוף עם מרכז הספורט של עמותת איל"ן ומטרתו גיוס כספים למען ילדי איל"ן. בשנת 2017 השתתפו במסע 140 עובדים.



חנוכיית המתנות - במסגרת פרויקט ייחודי זה, בחג חנוכה התשע"ז (2017) כ-1,500 ילדי פנימיות ומועדוניות רווחה נהנו ממתנות חנוכה שנרכשו ע"י כ-1,300 עובדי הבנק. את המתנות רוכשים העובדים בעלות חלקית, ואת ההשלמה לעלות המלאה של המתנות תורמת הנהלת הבנק.

מעורבות חברתית בקהילות שכנות

יחידות המטה של הבנק פועלות בשני מרכזים עיקריים של הבנק, הממוקמים בעיר לוד ובעיר רמת גן. יחידות אלו מעורבות גם במימון ובעשייה חברתית במסגרת פעילות בקהילות השכנות בערים אלו:

1. פעילות קהילתית בעיר לוד -

"הולילוד" - הבנק העניק חסות לפסטיבל סרטים חברתיים ולתחרות סרטי נעורים שנכתבו והופקו ע"י תלמידי בתי הספר התיכונים בלוד. הסרטים הוקרנו במסגרת פסטיבל הסרטים "הולילוד" שהתקיים בעיר.



מרכז לגיל הרך - הבנק תרם להקמת מרכז לגיל הרך המשרת את ילדי האוכלוסיות הערביות והיהודיות המתגוררות בקרבת מתנ"ס שיקגו בעיר. "מלודיקה" - הבנק מעניק חסות למועדון החברתי "מלודיקה", במסגרתו מתקיימת פעילות חברתית לבני נוער בעיר.

מתנדבים בקהילה - עובדי הבנק משתלבים בפעילויות השונות בקהילה ומצטרפים למסגרות התנדבותיות במועדוניות בתי ספר, בהכשרה פיננסית לצעירים במסגרת פרויקט "דרך הכסף" וכן באירועים עירוניים שונים כדוגמת "עדלודידע" ומרוץ לוד.

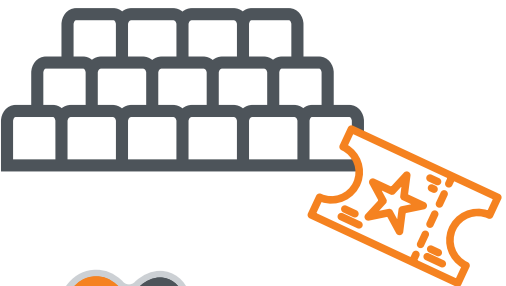
בר מצווה לתלמידי העיר לוד - אירוע עירוני לבני ובנות המצווה ולהוריהם שמתקיים בירושלים זו השנה הרביעית. האירוע כולל סיור בעיר העתיקה ובכותל המערבי, וטקס חגיגי בסיום היום החגיגי, בהשתתפות ראש העיר לוד ונציגי הבנק.

2. פעילות קהילתית בעיר רמת גן -

כל מועדוניות הרווחה של רמת גן מאומצות ומלוות על ידי יחידות הבנק הממוקמות בבניין הראשי של הבנק בעיר.

בחנוכה התקיימה פעילות מרכזית לכל ילדי המועדוניות בתאטרון רמת גן - כ-300 ילדים נהנו מהצגה "בגדי המלך החדשים" בתאטרון ר"ג.

"ימי תאטרון" - פרויקט של תאטרון "בית צבי" ברמת גן, בו תומך הבנק ובמסגרתו תלמידי בתי ספר המאומצים על-ידי יחידות הבנק נהנים מיום חוויתי, המשלב הצגה של תלמידי התאטרון, סדנאות ופעילות תיאטרלית. במהלך שנת הלימודים התשע"ז השתתפו כ-150 תלמידים מ-5 בתי ספר בימי תאטרון אלו.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

"סיפור חוזר" - הבנק חבר לעמותת "שכולו טוב" לפרויקט משותף להפעלת מיזם להשאלת ספרים לעובדי הבנק באמצעות ספריה אינטרנטית, ובנוסף הוקמו ספריות בבניין ההנהלה ברמת גן ובבניין הבנק בלוד המופעלות על ידי משתקמים מעמותת "שכולו טוב".

חסות לעמותות המשתתפות בירידי מתנות המיועדים לעובדים ולספקים - הבנק מעניק חסות לעמותות המציגות את מוצריהן בירידים המיועדים לארגונים המתעניינים ברכישת מתנות חג לעובדיהם.

2. תמיכה וליווי מקצועי של עסקים חברתיים:

פרויקט "עסק עם ערך" - תכנית המיזמים החברתיים של הבנק בשיתוף קרן IVN לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים. במסגרת המיזם, עסקים חברתיים מתחילים מוזמנים להגיש מועמדות וליהנות ממענק כספי של הבנק ומליווי מקצועי של אנשי עסקים. בשנת 2017 כ-100 עסקים ועמותות הגישו מועמדות, ומתוכם נבחרו 4 עמותות, שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושאים: כתיבת תכנית עסקית, פיתוח ארגוני, שיווק, ניהול משאבי אנוש, וכדומה. כמו כן, העמותות קיבלו מענק כספי להגדלה ולהרחבה של העסק בהתאם לתכנית העסקית.

"הכוורת" - בית לעידוד ולפיתוח של מיזמים חברתיים, הנותנים מענה לאתגרים בקרב אוכלוסיות מוחלשות. הבנק הצטרף כנותן חסות לפעילות "הכוורת" הן בתרומה כספית והן בליווי ובהשתתפות של מנהלים בשלבים שונים של ליווי המיזמים.



תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות

1. תמיכה בעמותות המעסיקות אנשים עם צרכים מיוחדים:

אתר "ערך מוסף" - הבנק יזם את אתר "ערך מוסף" – פלטפורמה מקוונת למוצרים ולשירותים המיוצרים על ידי כ-200 עמותות וארגונים סביבתיים והמעסיקים אנשים עם צרכים מיוחדים. פלטפורמה זו מהווה "חלון ראווה" ייחודי למאות ארגונים חברתיים וסביבתיים, ומסייעת להם לחשוף את שירותיהם ומוצריהם בפני הקהילה הרחבה – הפרטית והעסקית. מטרת המיזם היא לחבר בין הלקוחות הפוטנציאליים והארגונים החברתיים. האתר הוגש במהלך שנת 2017 לאוכלוסיות עם צרכים מיוחדים. **במהלך 2017 הציבור רכש 13,500 פריטים באמצעות האתר!**

רכישת מתנות ופרטי שי מעמותות - הבנק רכש מתנות ופרטי שי שונים באמצעות העמותות השונות, ובתקופות החגים העובדים מוזמנים לרכוש מוצרים נבחרים בירידי מכירה במטה הבנק ובאמצעות האתר הפנימי של הבנק. **סך הרכישות מעמותות חברתיות בשנת 2017 עמד על כ-190 אלף ש"ח (לעומת 160 אלף ש"ח בשנת 2016).**

"יוצרים מהלב למען הקהילה" - מזה מספר שנים הבנק תומך ביריד "יוצרים מהלב למען הקהילה", המתקיים משנת 2010 בחול המועד סוכות בשדרות ממילא בירושלים. ביריד משתתפות 30 עמותות המעסיקות אנשים עם צרכים מיוחדים, המציעות את מוצריהם לעשרות אלפי המבקרים במקום.



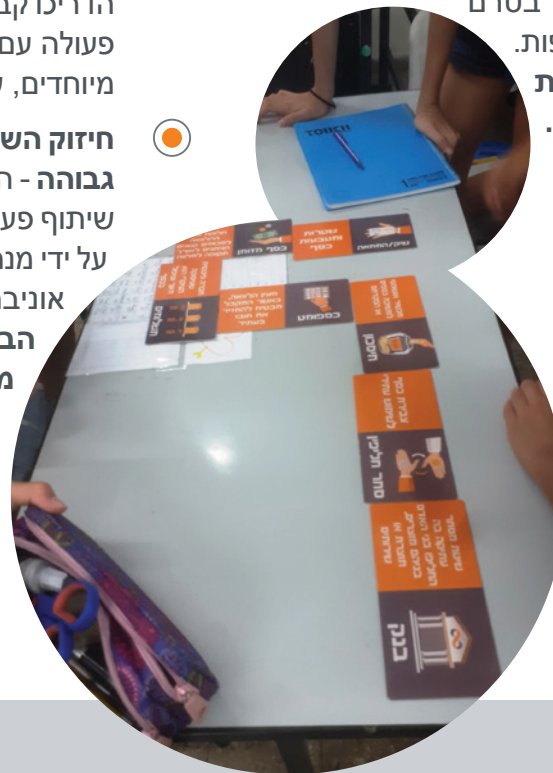
פעילויות נוספות של הבנק לטובת החברה הישראלית



"עברית בסלואם" - הבנק חבר ל"קרן אברהם" לצורך הפעלת תכנית ללימודי השפה העברית בבתי ספר ערביים על ידי מורים יהודיים. בשנת 2017 הפעילות התקיימה ב-31 בתי ספר ערביים בהשתתפות של 264 כיתות וכ-10,000 תלמידים.

מלגות ליוצאי אתיופיה - גם השנה המשיך הבנק להעניק מלגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה, וזאת במסגרת הקשר עם מכון פוירשטיין והאוניברסיטה העברית שנוצר עוד במהלך 2014.

"חברים לרפואה" - עמותה המפעילה בית מרקחת חברתי, על ידי איסוף תרופות שאינן בשימוש והעברתן כתרומה לאנשים שידם אינה משגת לקנותן. באמצעות מכלי איסוף ייעודיים המוצבים בסניפי הבנק, עובדים ולקוחות מעבירים תרופות שאינן בהן עוד צורך. התרופות מועברות לעמותה ובבדקות על ידי רוקחים מקצועיים, בטרם העברתן לחולים עם קשיים כלכליים במימון תרופות. עד כה נאספו באמצעות בנק מזרחי-טפחות בלבד תרופות בשווי של למעלה מ-5 מיליון ש"ח.



קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים



כאחד מ-5 הבנקים הגדולים בישראל, המשפיע על הכלכלה והמשק, אנו מייחסים חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי, ועושים מאמצים לספק ללקוחותינו כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ובכלל זה כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. במסגרת זו מתקיימות מספר פעילויות:

"ערכת דרך הכסף" - תכנית המכשירה בני נוער בתחומים הפיננסיים. ערכה זו מופיעה באתר הבנק, במטרה לאפשר לציבור רחב של מורים, מדריכים ויועצים ללמוד את תכניה ולהדריך בני נוער בתכנים המפורטים בה. בשנת 2016 הערכה תורגמה לערבית והועלתה לאתר הבנק. בשנת 2017 הועברו הדרכות של ערכת "דרך הכסף" באמצעות סטודנטים שקיבלו מהבנק מלגות למימון לימודים ובתמורה הדריכו קבוצות של בני נוער בבתי ספר תיכוניים, וכן במסגרת שיתוף פעולה עם "עמותת אלווין" הודרכו בשנת 2017 בני נוער עם צרכים מיוחדים, שהתנדבו לשירות לאומי.

חיזוק השכלה פיננסית לסטודנטים וקשרים עם מוסדות להשכלה גבוהה - הבנק העמיק את הקשר עם מוסדות להשכלה גבוהה על ידי שיתוף פעולה עם מכללות ואוניברסיטאות, מתן הרצאות לסטודנטים על ידי מנהלים ועובדים מתנדבים וכן מתן מלגות לסטודנטים במספר אוניברסיטאות ומכללות במקצועות הפיננסיים. **בשנת 2017 הבנק העניק 83 מלגות לסטודנטים מצטיינים מאוכלוסיות מוחלשות (יוצאי אתיופיה, חרדים וכד').**

במסגרת הקשר עם מכללת ספיר הורחבה הכשרת תלמידים מבתי ספר בשדרות על ידי סטודנטים שזכו לקבלת מלגות מהבנק.



תל חי. המרכז הוקם בשנת 2015 בחסות הבנק, עובדים בו סטודנטים שקיבלו מלגת לימודים ועברו הדרכה פיננסית מאנשי הבנק.

מכללה לעסקים קטנים של מזרחי טפחות בשיתוף המי"ל - המכללה לעסקים אותה מפעיל הבנק בשיתוף המי"ל (המרכז הישראלי לניהול) מעבירה שני קורסים: קורס שיווק וקורס פיננסי. במסגרת כל קורס מתקיימים חמישה מפגשים. במהלך 2017 השתתפו כ-80 מנהלים ובעלים של חברות עסקיות. לקוחות הבנק משלמים עבור השתתפות בקורסים מחיר מסובסד על-ידי הבנק.

מפגשים פיננסיים בסניפים ברחבי הארץ - במסגרת תכנית "נפגשים במזרחי-טפחות", התקיימו במהלך שנת 2017, 30 מפגשים פיננסיים ללא עלות בסניפי הבנק ברחבי הארץ, בהם לקחו חלק כ-1,000 משתתפים. המפגשים התקיימו בשעות הערב באווירה נינוחה ונעימה, וכללו הרצאות בנושא חיסכון, ייעוץ פנסיוני, משכנתא והשקעות בשוק ההון.



פרויקט סטודנטים מתמחים - הבנק מפעיל מספר יוזמות להעסקה של סטודנטים בזמן לימודיהם, במטרה לסייע להם להשתלב בשוק העבודה:

- **"עולים יחד"** - שילוב סטודנטים יוצאי אתיופיה בעבודה בבנק במהלך חופשת הקיץ.

- **עמותת "אלומה"**, המרכז הבינתחומי בהרצליה, והמכללה למנהל בשנת 2017 שולבו 4 סטודנטים בעבודה בבנק בתקופת לימודיהם במסגרת תכניות התמחות.

- **סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה לסטודנטים** - במהלך שנת 2017 התקיימו סדנאות להתנהלות כלכלית נכונה, בהן השתתפו כ-60 סטודנטים, סדנאות אישיות ומפגשים להעלאת מודעות לנושא, במסגרת המרכז לייעוץ פיננסי לסטודנטים במכללת תל חי "נושמים לרווחה" - מכללת



יום עיון למנהלי עמותות - ביום עיון "חדשנות והאצת הליך גיוס כספים" שנערך בשנת 2017 השתתפו כ-70 מנהלי עמותות במטרה לסייע להם בהרחבת פעילותם העסקית.

קידום חינוך פיננסי בבנק יהב

"שיעור אחר" - במסגרת התנדבות עובדי בנק יהב עם "עמותת שיעור אחר", 80 עובדים התנדבו בשנת 2017 בהעברת 21 קורסים ברחבי הארץ להקניית ידע וכלים להתנהלות כלכלית חכמה לכ-500 ילדים.



"נפגשים במגרש הבינלאומי" - סדרת מפגשים למגזר העסקי ולחברות עם מומחים לסחר חוץ - בדצמבר 2017 השקנו פיילוט לפעילות "נפגשים" ייעודית בתחום העסקים. סדרת המפגשים בנושא סחר חוץ מתקיימת במרכזי העסקים של הבנק (חיפה, נתניה, פתח תקווה ובאר שבע). בכל אחד מסניפים אלו, מתקיימת סדרה בת שלושה מפגשים שונים הרלוונטיים לפעילות סחר חוץ. תוכן המפגשים הותאם לעסקים ולחברות והשתתפות בהם כאמור פתוחה ללא עלות לקהל הרחב. הפעילות החלה בדצמבר 2017 במפגש ראשון שהתקיים במרכז העסקים בפתח תקווה, ובכוונתנו להמשיך בפעילות זו גם בשנת 2018.

"חודש מודעות פיננסית" - במטרה להגביר את המודעות הפיננסית בקרב בני נוער ולהקנות להם כלים פרקטיים להתנהלות מול מוסדות בנקאיים, בוצעו ביוזמת בנק ישראל, איגוד הבנקים ומשרד החינוך הדרכות לתלמידים בבתי הספר בנושא חינוך פיננסי. במסגרת חודש זה, בנק מזרחי טפחות ביצע הדרכות ב-64 כיתות לימוד ב-13 בתי ספר, ובנק יהב, ביצע הדרכות ב-40 כיתות לימוד ב-15 בתי ספר.

סדנאות משכנתא - כבנק המוביל בישראל בתחום המשכנתאות, אנו מייחסים חשיבות רבה לקיום הדרכות וסדנאות בנושא זה. הסדנאות מעניקות מידע מקצועי וברור על עולם המשכנתאות וכלים לבחירת המסלול המתאים ביותר עבור המשתתפים. בסדנאות אלו לוקחים חלק לקוחות הבנק וגם מי שמחליטים בסופו של דבר לקחת משכנתא במקום אחר. אנו רואים בכך אחריות שלנו לתת את הכלים הטובים ביותר לקבלת החלטה שכזו לכל מי שמבקש זאת. בשנת 2017 קיימנו 14 סדנאות, בהן לקחו חלק כ-560 משתתפים.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת



נפגשים במזרחי טפחות

נפגשים במזרחי טפחות

סניף הבנק הוא לא רק מרכז פיננסי, אלא גם מקום מפגש. מתוך השאיפה להיות בנק אנושי שפועל לקירוב הלקוחות שלנו לבנק ולסניפים, הבנק יצר פרויקט חברתי, שמטרתו להעצים, להעשיר ולהפגיש את התושבים בסביבת סניפי הבנק.

במסגרת פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" מוצע מגוון רחב של פעילויות המועברות בסניפים מרכזיים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם. המפגשים עוסקים בנושאי העשרה והנאה רבים, מתקיימים בשעות הערב באווירה נינוחה ומוזמנים אליהם, ללא כל עלות מצדם, לקוחות כל הבנקים, תושבי השכונה והקהל הרחב.

אלו הסניפים בהם התקיימו פעילויות "נפגשים במזרחי טפחות" במהלך שנת 2017:

סניפי נפגשים 2017

מרחב צפון | נווה שאנן | עכו | מגדל העמק | קרית אתא | מרחב דרום | יבנה | ברנע אשקלון | אשדוד סיטי | שדרות מרחב יהודה | מ.ע.ירושלים | גאולה | מרחב דן | מרום נווה | ראש העין | בר אילן | טרפון | כפר קאסם | גבעת שמואל | מ.ע.פ"ת | מרחב מרכז | כיכר המדינה | לב דיזינגוף | רמת אביב | מרחב שרון | עיר ימים | אום אל פאחם | חדרה | רעננה | מ.ע.נתניה

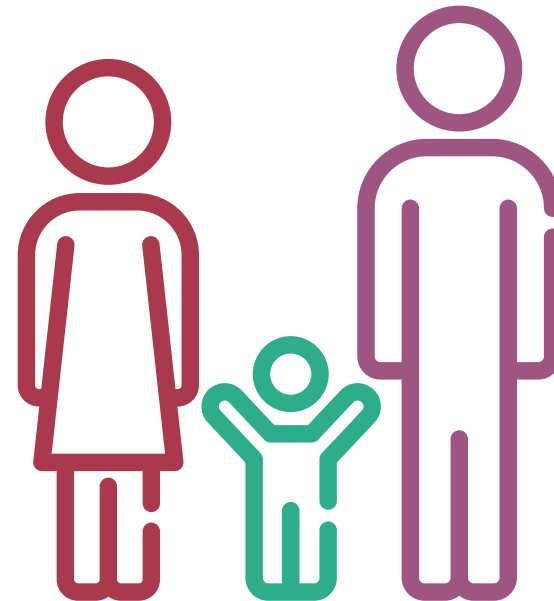
לטובת הפרויקט הוקם אתר ייעודי שכולל מידע על המרצים ועל ההרצאות והפעילויות לקהלים השונים. מידע על הפרויקט נמצא גם באתר הראשי ובעמוד הפייסבוק של הבנק, ומועבר ללקוחות ולמשתתפים שהיו בפעילויות קודמות גם באמצעות ניזולטר ייעודי. עובדים, בני משפחותיהם וחבריהם מוזמנים אף הם כמובן למפגשים אלו.

במהלך 2017 – נרשמו 137,472 ביקורים באתר הייעודי של "נפגשים"

שילוב משפחות העובדים בפעילות הקהילתית

כחלק מתפיסת המעורבות בקהילה, גם בני משפחותיהם של עובדי הבנק מוזמנים לקחת חלק ולהיות שותפים בפעילויות של הבנק למען הקהילה:

- **המרוץ העממי במרתון ירושלים** - מרוץ הנערך בחסות הבנק ובשיתוף האגודה למלחמה בסרטן, ובו השתתפו למעלה מ-400 עובדים ובני משפחותיהם.
- **צעדת פסח** - צעדה למען המאבק בסרטן, המתקיימת זו השנה השמינית, ובה השתתפו השנה כ-200 עובדים ובני משפחותיהם.
- **"קיץ צעיר"** - הבנק מציע לילדי העובדים להתנדב במהלך חופשת הקיץ בעמותות חברתיות הפועלות בקהילה. כ-20 ילדי עובדים שהתנדבו ב-2017 זכו לתשורה בשווי כספי בהתאם לשעות ההתנדבות שלהם.
- **"זזים - תנועות הנוער למען הקהילה"** - הבנק מזמין באופן אישי את ילדי העובדים לקחת חלק בפרויקט "זזים - תנועות הנוער למען הקהילה".



הפעילויות השונות זוכות לאהדה רבה, הבאה לידי ביטוי במספר המשתתפים ובנתוני שביעות רצון גבוהים מאוד מהמפגשים, כפי שעולה ממשוברים שמועברים בתום כל מפגש – בשנת 2017 מידת שביעות הרצון מהמפגשים עמדה על 4.8 מתוך 5.

מרעננים את התכנים

במהלך 2017, לצד הפעילויות הרגילות במסגרת הפרויקט, התקיימו שתי סדרות מפגשים בקונספט ייחודי, שכל אחת נמשכה כחודש:

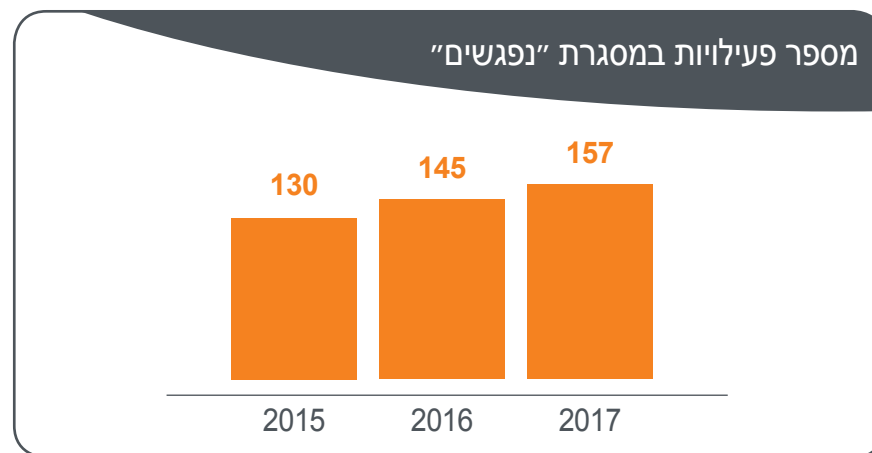
- **חודש "ראש בראש"** - בו התקיימו הרצאות של שני מרצים שהציגו גישות שונות לאותו נושא.
- **חודש "הסיפורים שמאחורי השירים"** - בו אמנים מוכרים התארחו בסניפים, סיפרו על היצירות שלהם ושרו יחד עם הקהל.

מתאימים מפגשים לקהלי יעד שונים

● **"נפגשים סיקסטיז"** - מתוך הבנת צרכי הלקוחות, הורחב היצע הפעילויות והותאמו מפגשים גם לגיל השלישי. כך, פותחה סדרת המפגשים "נפגשים סיקסטיז". בשנת 2017 התקיימו 14 פעילויות ייעודיות ורלבנטיות לקהל הגיל השלישי ב-7 סניפים ייעודיים. מפגשים אלו כללו הרצאות בנקאיות לצד הרצאות חוץ בנקאיות בנושאים שהותאמו למשתתפים מהגיל השלישי והרצאות העשרה כלליות. בפעילויות אלו השתתפו כ-700 אנשים - עלייה של כ-46% ביחס למספר המשתתפים ב-2016. המשתתפים שיבחו את הפעילויות השונות במשובים ונתנו ציונים טובים מאוד לפעילות הן ברמת התוכן והן בארגון.

● **"נפגשים" בחברה הערבית ובמגזר החרדי** - בשנת 2017 שולבו פעילויות ייעודיות לחברה הערבית ולמגזר החרדי במסגרת "נפגשים במזרחי טפחות", תוך התאמת התכנים והמרצים לקהל היעד. במסגרת זו, קיימו 11 פעילויות באום אל פאחם, בכפר קאסם, בכפר יאסיף ובעכו, ו-12 פעילויות בסניפים טרפון בבני ברק וגאולה בירושלים.

במהלך שנת 2017 התקיימו 157 מפגשים שונים, ב-25 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ, לרבות מפגשים המיועדים לחברה הערבית ולמגזר החרדי, עם תכנים המותאמים לקהלי יעד אלו. זאת לעומת 130 מפגשים בשנת 2015 ו-145 מפגשים בשנת 2016.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

מעורבות בקהילה של בנק יהב

העצמת בני ובנות נוער יוצאי אתיופיה - ביוני 2017 הסתיים מחזור ב' של תכנית המנהיגות זו"ם שהתקיים במרכז הקליטה במבשרת ציון. תכנית זו נכתבה ומועברת ע"י עמותת "פידל" וכוללת פיתוח תחושת הזהות והמנהיגות בקרב בני נוער מהקהילה האתיופית, מפגשים עם מודלים לחיקוי ומרצים אורחים וגם סיוע לימודי במקצועות הליבה.

בנוסף, קיים בנק יהב בשנת 2017 את הפעילויות הבאות:



1 מיגור העוני

4 חינוך איכותי

10 צמצום אי השיוויון



השתתפות במסע אופניים "טור דה תרום", בשיתוף עמותת איל"ן



תמיכה וליווי של נוער בשכונות מוחלשות בשיתוף עמותת "השמים הם הגבול"



סדנאות אומנות וצילום משותפות עם אנשים עם צרכים מיוחדים בשיתוף עמותת אקי"ם ירושלים



התנדבות בגני ילדים עם צרכים מיוחדים וילדים בסיכון



השתתפות בתכנית מנטורינג לחיילים בודדים משוחררים



הקמה וליווי של קבוצות כדורסל לנוער בסיכון בשיתוף הפועל יהב ירושלים



צביעת בתי קשישים והתנדבות עם ניצולי שואה



ביקורים בבתי חולים במחלקות ילדים ואצל פצועי צה"ל



איסוף ותרומת מזון בחגים



תרומת ציוד, ריהוט ומחשבים



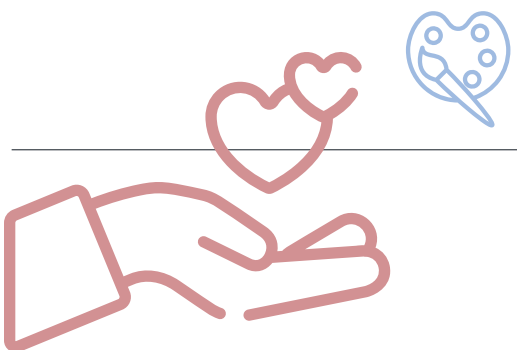
תמיכה וליווי בפנימיית עמותת "המפעל" להכשרת ילדי ישראל



מימון חוגי ג'ודו במרכז "שלווה ירושלים" לילדים ונוער בסיכון וילדים עם מוגבלויות

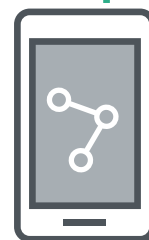
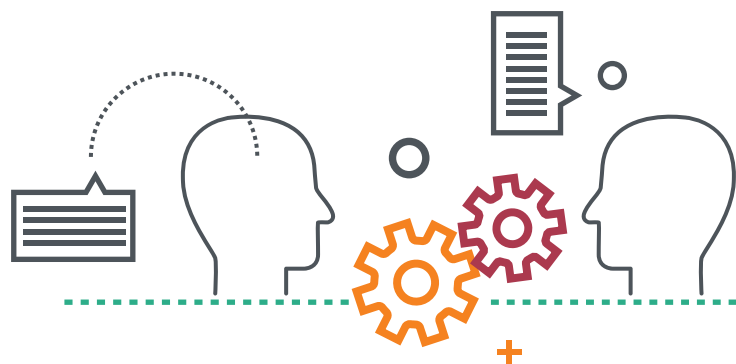


הקמה וליווי של קבוצות רכיבה על אופניים לילדים בסיכון בשיתוף עמותת "רוכבי שמשון"



מעורבות תוך שיתוף, דיאלוג וקבלת משוב

גיבוש מתווה הפעילות והמעורבות בקהילה נעשה תוך קיום דיאלוג שוטף עם גופים חברתיים ושותפים קהילתיים. בדרך זו הקבוצה מאתרת את הצרכים, מחדשת את תכנית המעורבות החברתית משנה לשנה ומביאה למיצוי מיטבי של השקעת משאביה למען הקהילה. כמו כן, בכל הפרויקטים נעשה מעקב צמוד וליווי של הבנק, כדי להבטיח שכספי התרומה מגיעים ליעדם.



מעורבות בקהילה של שלוחות חו"ל

פעילות שלוחת הקבוצה בארה"ב (סניף בלוס אנג'לס) בתחום הקהילתי מתמקדת בפעילויות הבאות:

● **התנדבות בקהילה** - במהלך 2017 התנדבו 10 עובדי השלוחה בארה"ב והקדישו 60 שעות לטובת הקהילה המקומית.

● **תרומות לעמותות חברתיות** הפועלות לתמיכה בעסקים חברתיים ואוכלוסיות מוחלשות, לקידום חינוך פיננסי, לקידום חינוך ועשייה חברתית ולהעצמת ילדים ובני נוער. בשנת 2017 היקף התרומה עמד על 37,500 דולר.

השלוחה בלונדון תרמה בשנת 2017 כ-3,800 דולר לארגונים חברתיים התומכים בעסקים קטנים ואוכלוסיות מוחלשות ולקידום נושאים חברתיים נוספים.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

איתור צרכים ודיאלוג בנוגע ליעדי התרומות

<p>רשויות מקומיות</p>	<p>הבנק מקיים קשר מתמיד עם מחלקות רווחה וחינוך ברשויות מקומיות רבות ברחבי הארץ, לצורך יזום פרויקטים ואיתור גופים חברתיים שיחידות הבנק יכולות לאמץ כחלק מפעילותם השוטפת בקהילה. בשיתוף גורמים אלו, בוחן הבנק ומתכנן את תכנית ההשקעה ביוזמה הרלוונטית. דוגמאות לפעילויות שבוצעו כתוצאה מדיאלוג זה בשנת 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● בעקבות פניה של עיריית עכו והמכללה לאיכות השלטון, הבנק העניק חסות זו השנה השנייה לתכנית להכשרת מנהיגות מקומית בעיר עכו. בעקבות פניות של עיריית רמת גן אומצו מועדוניות הרווחה של העיריה על-ידי יחידות הבנק. ● בעקבות דיאלוג שמקיים הבנק עם עיריית לוד, הבנק העניק חסות מרכזית לפסטיבל סרטים חברתיים ולפסטיבל סרטי נעורים, כמו כן הוענקה חסות למרוץ לוד בו השתתפו כ-140 מעובדי הבנק, ולפרויקט בר מצווה לכל ילדי בתי הספר בעיר. ● אחת לרבעון מתכנסת בעיריית לוד ועדת היגוי המורכבת מנציגי הגופים המפעילים את "מלודיקה" ובוחנת את תכניות הפעולה של המועדון, מעקב אחר מימוש תקציב הפעילות, מספר הפעילויות המבוצעות, מספר בני הנוער המשתתפים וכו'. כפועל יוצא מכינוסים אלו ננקטו פעילויות שונות להרחבת ימי ושעות הפתיחה של המועדון, פתיחת המקום לקהלים נוספים הנהנים מפעילויות חברתיות שונות המתקיימות במועדון שיתוף אוכלוסיות נוער נוספות בפעילות וכו'.
<p>לקוחות</p>	<p>"שותפים מבחירה" - פרויקט המאפשר ללקוחות הבנק להיות שותפים בהחלטה לאילו עמותות המטפלות בילדים ובני נוער יתרום הבנק 580 אלף ש"ח. במסגרת הפרויקט, המתקיים זו השנה העשירית ברציפות, הבנק פונה ללקוחותיו ומציע להם להצביע עבור העמותות המועדפות על ידם. הבנק מקיים עם העמותות הזוכות פרויקטים משותפים לרווחת ילדים ובני נוער.</p> <p>ב-2017 בחרו הלקוחות את העמותות הבאות: איל"ן-מרכז הספורט, אנוש, אלו"ט, אתגרים, בית השנטי, האגודה למלחמה בסרטן, זיכרון מנחם, חברים לרפואה, כנפיים של קרמבו, עזר מציון, עזרה למרפא ועל"ה.</p>
<p>עובדים</p>	<p>"הצבעת - השפעת" - הפרויקט מאפשר לעובדי הבנק להיות שותפים בהחלטה אילו עמותות ישתתפו בפרויקט ואילו עמותות ייהנו מתרומת הבנק בסכום כולל של 100 אלף ש"ח. העמותות הזוכות מקיימות יחד עם הבנק פרויקטים לרווחת בני נוער בסיכון ואנשים עם צרכים מיוחדים.</p> <p>ב-2017 בחרו העובדים את העמותות הבאות: אור מנחם, אור שלום, אחוזת שרה, אקים ישראל, בית הילד, בית חינוך עיוורים, גדולים מהחיים, חיבוק ראשון, יד עזרא ושולמית, רפואה וישועה.</p>
<p>עמותות וארגונים חברתיים</p>	<p>כחלק מאיתור הצרכים הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם עמותות חברתיות וארגונים שונים. בעקבות זאת אנו יוזמים פרויקטים הנותנים מענה לצרכים אלו. להלן מספר דוגמאות לדיאלוג ולפעילויות שבוצעו בעקבותיו:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "שותפים מבחירה" - במסגרת הפרויקט ההחלטה באילו מיזמים של העמותה הזוכה הנתרמת הבנק ישקיע נעשית בשיתוף עם העמותה. ● "חברים לרפואה" - בעקבות פניית עמותת "חברים לרפואה" המפעילה בית מרקחת חברתי, ומעבירה תרופות כתרומה לאנשים שידם אינה משגת לקנות. הבנק העמיד בכל הסניפים ויחידות המטה מכלי איסוף ייעודיים בהם נאספים מעובדי הבנק ומלקוחותיו תרופות שאינן בשימוש אשר מועברות לעמותה. ● "אור ירוק לילדים" - בעקבות פניית עמותת "אור ירוק" לסייע בחינוך ילדי בתי ספר לזהירות בדרכים, הבנק העניק חסות לפרויקט "אור ירוק לילדים" במסגרתו עשרות אלפי תלמידים בבתי ספר יסודיים מוכשרים בנושא הזהירות בדרכים.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

בדיקת האפקטיביות וההשפעה של הפעילות

מלבד מדידה של שביעות רצון מפעילות למען הקהילה, הבנק מודד גם את האפקטיביות וההשפעה של הפרויקטים בהם הוא מעורב:

● **"יחידות מאמצות"** - הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם נציגי הגופים החברתיים בהם מתנדבים העובדים באמצעות שאלונים וביקורים, בהם נבחנת, בין השאר, מידת שביעות הרצון מההתנדבות ומהקשר עם היחידה בבנק. מהנתונים המצטברים עולה כי רמת שביעות הרצון של הארגונים החברתיים בהם מתנדבים עובדי הבנק הינה גבוהה מאוד, וקיימת בקשה להרחיב את הפעילות באמצעות עובדים מתנדבים נוספים.

● **פרויקט "עסק עם ערך"** - בתום שנת פעילות ותמיכה בעסקים החברתיים התקיים מעקב אחר מידת ההתפתחות והשיפור של העסקים בפרמטרים שונים. עולה כי המיזמים שהשתתפו בפרויקט הגדילו את הכנסתם החודשית הממוצעת, את הרווחיות שלהם ואת מספר המועסקים ביוזמה. כך למשל:

● **נאני** - מפעל משפחתי בבאר שבע, המתמחה בפיתוח ובייצור של מוצרי פרימיום טבעיים, רטבים, ממרחים ומוצרי בישול. בשנת 2015 הוקם בבאר שבע המפעל הראשון של נאני. עובדי המפעל הם פנסיונרים שרצו להמשיך להיות חלק משוק העבודה. בנוסף, מעסיקה החברה מתמודדי נפש באווירה סובלנית ומכילה, ומקבלים שכר גבוה יחסית למה שקיבלו בעברם. המפעל הגדיל את המכירות שלו בשנת 2017 בשיעור של למעלה מ-30% ומספר המועסקים גדל מ-7 ל-8 מתמודדי נפש.

● **אלאדייקא** - העמותה מובילה בחברה הערבית יוזמות חינוכיות, הכשרות, וסדנאות בכל הקשור לשיפור שיטות החשיבה. העמותה מעסיקה יותר מ-150 מדריכות ומדריכים במספר רב של פרויקטים ברחבי הארץ. בשנת 2017 העמותה הגדילה את מספר המועסקים בה מ-97 ל-219 עובדים (גידול בשעות העסקה מ-13,332 בשנת 2016 ל-22,569 בשנת 2017) ועברה מהפסד של 77 אלף ש"ח בשנת 2016 לרווח של 531 אלף ש"ח בשנת 2017.

● **יריד "וצרים מהלב למען הקהילה"** - עם תום היריד נשלחים לעמותות שאלונים לבחינת רמת שביעות הרצון. מהתשובות שהתקבלו עולה כי ישנה שביעות רצון גבוהה מהיריד וכ-85% מהן מבקשות להמשיך ולהשתתף ביריד גם בשנים הבאות. (ציון 4.7 מתוך 5).

● **מסע "טור דה תרום"** - בתום המסע הועברו שאלוני משוב לעובדי הבנק שהשתתפו במסע האופניים. רוב מוחלט ממשתתפי המסע הביעו שביעות רצון גבוהה מהמסע ותחושת חיבור למטרתו (ציון 4.7 מתוך 5). 90% מהרוכבים הביעו רצון להשתתף בו גם בשנים הבאות.

● **יום העיון למנהלי עמותות** - ביום העיון בנושא "חדשנות והאצת הליך גיוס כספים", כל המשתתפים ביקשו בתום יום ההכשרה להמשיך ולקיים ימי עיון נוספים. רובם המכריע של המשתתפים העניקו ציון גבוה לתכנים המקצועיים שהועברו ביום העיון (4.5 מתוך 5) וציון הערכה גבוה לאפשרויות של יישום התכנים בעבודתם השוטפת (4.2 מתוך 5).



תקשור הפעילויות והזמנה להצטרף לפעילות

הבנק מתקשר את הפעילויות החברתיות בקרב עובדים ולקוחות, ומזמין אותם לקחת חלק במגוון הפעילויות:

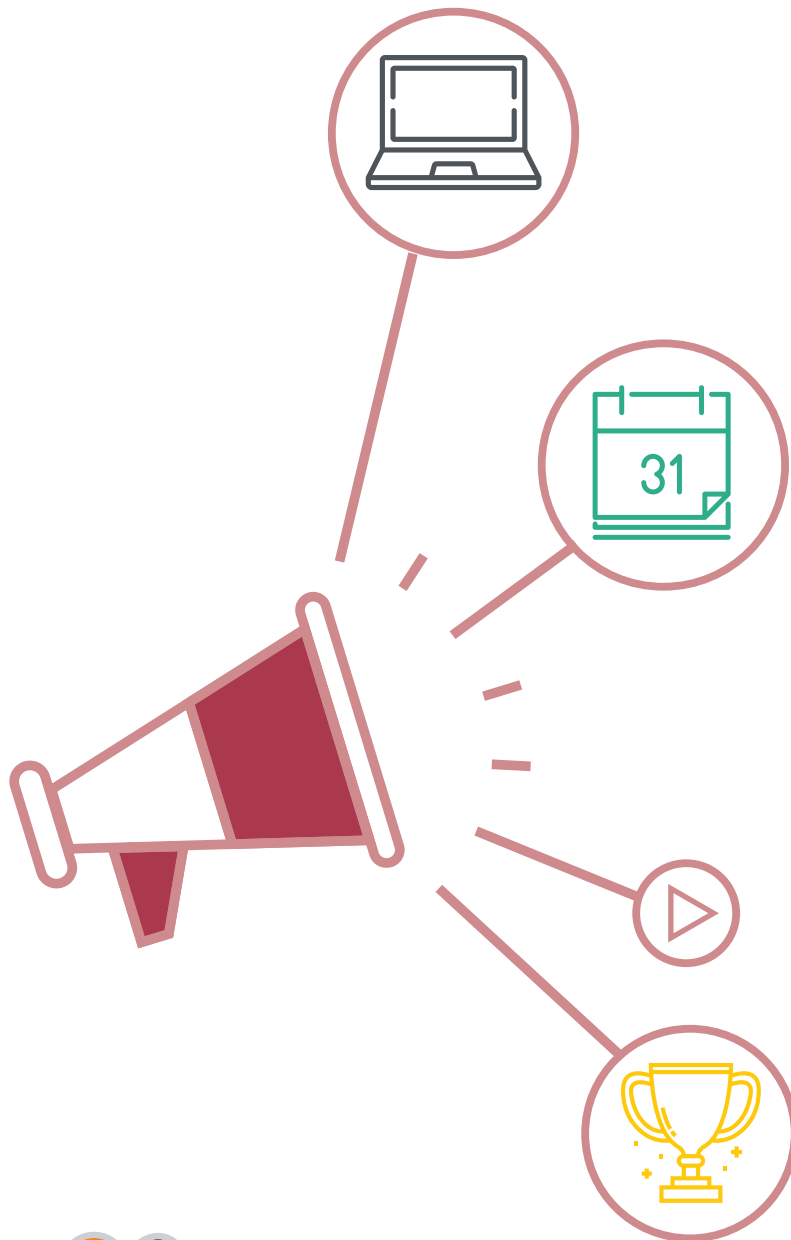
● **אתר הבנק** - פרסום פעילויות באתר הבנק כפלטפורמה לשיתוף לקוחות בפרויקטים חברתיים שונים (דוגמאות: הזמנה ליריד "יוצרים מהלב למען הקהילה", הרשמה למרתון ירושלים, פרויקט איסוף תרופות לעמותת "חברים לרפואה", פרסום פרויקט "זזים", פרסום קול קורא לפרויקט "עסק עם ערך").

● **דיאלוג פנים ארגוני** - הבנק מקיים דיאלוג מתמיד עם העובדים באמצעות תקשור פנים ארגוני ופרסום הפעילויות השונות באתר "מזרחי-טפחות בקהילה".

● **לוח שנה** - מופק בכל שנה ומחולק לכלל עובדי הבנק. בלוח באים לידי ביטוי הפרויקטים והפעילויות של העובדים המתנדבים בפריסה על פני השנה.

● **הוקרה לעובדים מתנדבים** - הנהלת הבנק מוקירה ומעריכה את מעורבות העובדים בקהילה ורואה בכך חלק מערכי הארגון. אחת לשנתיים מתקיים ערב הוקרה לעובדים המתנדבים ובמהלך כנס המאזן ההנהלה מכריזה על סניפים ויחידות מצטיינות בתרומתן לקהילה.

● במסגרת שבוע האחריות התאגידית שקיים הבנק במהלך חודש יוני 2017 הוקרנו במסכים במקומות מרכזיים בבנק תמונות וסרטונים המציגים את פעילות הבנק בקהילה.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

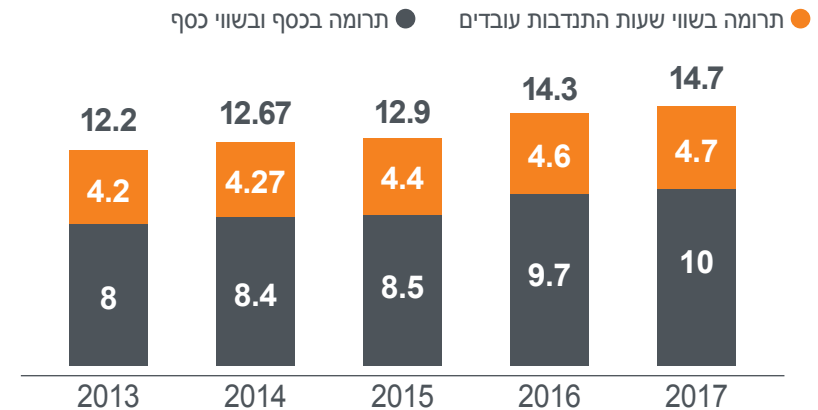
מחויבים
להתנהלות
אחראית

השקעה בקהילה

סך היקף ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית של הקבוצה בשנת 2017 עמד על 14.7 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-14.3 מיליון ש"ח בשנת 2016 (גידול של כ-3%).

היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות והעלויות הנלוות לפעילות הבנק בקהילה, העומד על למעלה מ-10 מיליון ש"ח (10,006,229 ש"ח), וכן משוויין הכספי של שעות ההתנדבות של העובדים, השוות ערך לכ-4.7 מיליון ש"ח (4,744,524 ש"ח)¹. מלבד תרומה כספית, הבנק תורם מעת לעת גם ציוד ותשתיות. במסגרת זו, הבנק תרם בשנת 2017 רהיטים, מוצרי חשמל ומחשבים.

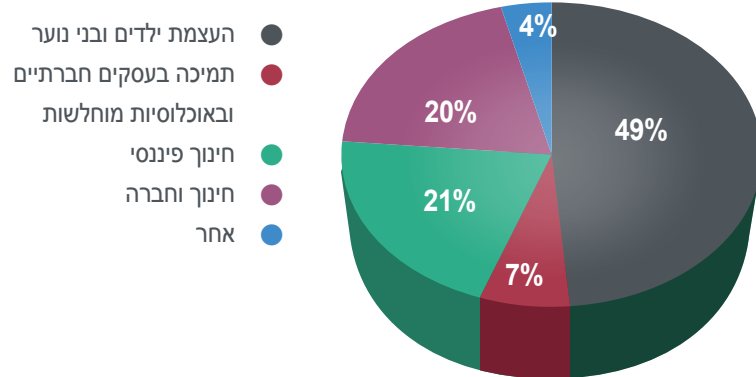
היקף ההשקעה בקהילה בקבוצה (במיליוני ש"ח)



התנדבות עובדים

בשנת 2017 השקיעו עובדי הקבוצה 28,834 שעות התנדבות בקהילה לעומת 29,170 שעות ב-2016, במסגרת 171 ארגונים, פרויקטים ומיזמים קהילתיים וחברתיים.

פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות (2017)



2017	פילוח תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות (בש"ח)
כ-7.2 מיליון ש"ח	העצמת ילדים ובני נוער
כ-1 מיליון ש"ח	תמיכה בעסקים חברתיים ובאוקלוסיות מוחלשות
כ-3.1 מיליון ש"ח	חינוך פיננסי
כ-2.9 מיליון ש"ח	חינוך וחברה
כ-0.5 מיליון ש"ח	אחר
כ-14.7 מיליון ש"ח	סה"כ

1 שווי שעות ההתנדבות של העובדים עלה בשנת 2017, אף שמספר שעות ההתנדבות ירד בכ-1%, וזאת מאחר ושווי השכר השעתי בקבוצה עלה.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית



חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה

הבנק מייצר ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין שלו וערך כלכלי עקיף לחברות ולספקים המהווים חלק משרשרת האספקה שלו. כחלק מניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה הבנק מקיים דיאלוג רציף עם הספקים שלו באמצעות מפגשים אישיים וסיוורים של נציגי הבנק אצל הספקים, במטרה לבחון, בין היתר, היבטי שמירה על זכויות אדם בסיסיות של הספק כלפי עובדיו. בחוזי ההתקשרות שהבנק חותם עליהם מנוסח סעיף בו הספק או הקבלן מתחייבים להעסיק כדין את עובדיהם, לשלם להם שכר, להעניק להם זכויות על פי כל נורמה משפטית מחייבת ולהימנע מכל סוג של אפליה כמו כן, במסגרת השיקולים לבחירת ספק נלקחת בחשבון התייחסות הספק להיבטים בתחום האחריות הסביבתית.

ניהול אחראי של שרשרת האספקה מיושם במישורים הבאים:

● **בקרת ספקים להעסקה כדין** - ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק, ובחינת הספקים בהתאם

לקריטריונים שהגדיר הבנק. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.

● **בקרת תנאי עובדי מיקור חוץ** - הבנק מקפיד שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ יהיו בהתאם לכל החוקים והתקנות לגבי עובדי שמירה וניקיון. הבדיקה מבוצעת על ידי בודק שכר מוסמך בהתאם להוראות החוק, לרבות קבלת פניות מעובדים לבקשת בדיקות ספציפיות.

● **קידום רכש מקומי** - מתוך אחריות לחיזוק כלכלת ישראל, מקיים הבנק מדיניות העדפת ספקים מקומיים (תוצרת כחול-לבן), כך שהרוב המוחלט של הרכש בבנק הינו מספקים מקומיים.

● **תעדוף ספקים** - מתוך אחריות לחברה בישראל מקיים הבנק מדיניות העדפת ספקים שתורמים לקהילה ופועלים על פי קוד אתי בארגונם.

על נושא הרכש אמון בבנק אגף הלוגיסטיקה, הפועל בחטיבת משאבי אנוש ומינהל.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

ניהול אחראי של שרשרת האספקה

קבוצת מזרחי-טפחות הינה גורם משמעותי המשפיע על הכלכלה הישראלית, ומתוך כך רואה חשיבות רבה בניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה. בהתאם למדיניות של הקבוצה ולתפיסתה בנושא שרשרת אספקה אחראית, ישנה העדפה ככלל להתקשרות עם ספקים מקומיים.

העדפת ספקים מקומיים

לקבוצה מדיניות להעדפת ספקים מקומיים. הקבוצה מקבלת שירותים מכ-2,000 ספקים פעילים (מתוכם כ-880 ביהב), כאשר 99% מהם ישראלים. מדובר בקבלנים בתחום הבינוי והאחזקה, משכירי נכסים וחברות ניהול, ספקי ציוד (כגון ציוד משרדי, מדפסות, ליסינג, טלפונים, מחשבים, ציוד מחשוב ועוד) וכן נותני שירותים (כגון יועצים, מתכננים, מפקחים, ספקי שירותי מחשוב ואבטחת מידע ומספקי שירותי ניקיון).

במהלך שנת 2017 עמדו הזמנות הרכש שנפתחו לספקים בקבוצה על כ-417 מיליון ש"ח.

תיעדוף ספקים אחראים - במסגרת שיקולי ההחלטה של בחירת ספקים נלקחים בחשבון גם פרמטרים של תרומה לקהילה וקיום קוד אתי.

שמירה על חוקים וזכויות אדם

הבנק מקפיד להתקשר אך ורק עם ספקים הפועלים בהתאם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים. כמו כן, כאשר חותם הבנק על הסכמים עם ספקיו, מקפיד הבנק שההסכמים יכללו את חובת הספק לשאת במלוא חובותיו כמעסיק כלפי עובדיו ו/או מי מטעמו, לרבות חובת הספק למלא את כל הוראות הדין החלות על מעביד כלפי עובדיו, חוקים המסדירים העסקה וזכויות עובדים.

בקרת ספקים

החל משנת 2013 עורכים מנהל אגף לוגיסטיקה ומנהל הרכש של הבנק ביקורים בחצרות ספקים מרכזיים של הבנק. עד סוף שנת 2017 ביקרו נציגי הבנק בחצרות של כל הספקים המרכזיים, והחל משנת 2018 יבוצעו ביקורים חוזרים. את הביקור מלווה שאלון שפותח במטרה לבחון את הספקים בהתאם לקריטריונים שצינו. ספק שאינו עומד בקריטריונים, צפוי להליך של הפסקת ההתקשרות.

בקרה על תנאי העסקה של עובדי מיקור חוץ - בהתאם לחוק, הקבוצה מקפידה שתנאי העסקה של עובדי מיקור חוץ (ניקיון, שמירה והסעדה) יבדקו על ידי בודק שכר מוסמך. נכון לסוף שנת 2017 כל הספקים עימם עובד הבנק בתחומים אלו עמדו בהוראות החוק שנבדקו. לרשות העובדים עומד מנגנון דיווח אנונימי ודיסקרטי על הפרות ואי ציות של מעסיקיהם.

בקרת ספקים בנושא סיכוני שחיתות - הבנק מבצע הערכת סיכונים, לרבות סיכוני שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה איתם עובד בשוטף. החשבונות הסופיים של הקבלנים בתחום עבודות השיפוצים עוברים בקרה שנייה על ידי מבקר חיצוני וחשבונות הניקיון נבדקים פרטנית ובאופן שוטף על ידי המפקח האחראי על התחום.

בנוסף, בחוזים משמעותיים הנחתמים מול אדריכלים ומפקחים קיים סעיף ייחודי האוסר עליהם לקבל כל טובת הנאה, במישרין או בעקיפין מצד שלישי.



משקיעים בלקוחות



משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית



יעדים



עמידה ביעדי 2017

סטטוס	יעד
בוצע	גידול של כ-10% בהרצאות פיננסיות במסגרת "נפגשים במזרחי טפחות"
בוצע	עלייה של 20% במספר התלמידים מהמגזר הערבי המשתתפים בהעשרה בעברית במסגרת פרויקט "עברית דבורה"
בוצע	גידול של 10% בתמיכת הבנק במיזמי חניכי תנועת הנוער במסגרת פרויקט "זזים"
בוצע	המשך תמיכה במיזמים חברתיים במסגרת פרויקט "עסק עם ערך", תוך מתן דגש למיזמים מהמגזר הערבי
בוצע	הרחבת שיתוף הפעולה עם תאטרון בית צבי למען ילדים הנמצאים בחסך ומצוקה, הנתמכים על ידי גופים חברתיים המאמצים על ידי יחידות הבנק
בוצע	המשך שמירה על רוב מוחלט של רכש מקומי בקבוצה
בוצע	ביקור מדגמי אצל 5 ספקים מרכזיים

הצעדים הבאים - יעדים לשנת 2018

- גידול של כ-5% בפעילויות "נפגשים במזרחי טפחות"
- פיתוח ערכת הדרכה בנושא חינוך פיננסי לתלמידים בכיתות ד'-ו'
- הרחבת פרויקט "מובילים שכונה" בשכונת רמות
- הרחבת מספר המשתתפים בפרויקט "קיץ צעיר" ב-10%
- הפקת ערב הוקרה לעובדים מתנדבים בקהילה במהלך 2018
- ביקור מדגמי אצל 5 ספקים מרכזיים

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



מטקעים סיועיים לעובדים



כ-150
ספורטאים

עובדי הבנק שותפים באופן פעיל
בנבחרות הבנק ולוקחים חלק
באימונים ובתחרויות



בדיקות סקר רפואיות
מוצעות לכלל עובדי הבנק
מעל גיל 40

1,033

הצעות ייעול לשיפור
השירות ללקוחות
התקבלו מעובדים
במהלך 2017

כ-2,500

עובדים, גמלאים
ובני משפחותיהם
השתתפו בפעילות
"מועדון הסרט הטוב"

סדנאות
פרישה
לגמלאים

99%

מהעובדים
מועסקים
בישראל



שולחנות
עגולים

השתתפות עובדים
בדיונים פתוחים בנושאים
אסטרטגיים



40 גיל ממוצע
של עובדי הבנק

12.6 שנים
הוותק בבנק



6,354
עובדים ועובדות

הועסקו בקבוצה בשנת 2017
עליה 3% בהשוואה
לשנת 2016

כ-270,000
שעות הדרכה

לכלל עובדי הקבוצה בשנת 2017
42.5 שעות
בממוצע לעובד

74%

שיעור אקדמאים
בבנק

99%

קידום פנימי
שיעור המנהלים שקודמו
מקרב עובדי הבנק



63%
נשים מכלל המועסקים בקבוצה

49%
נשים מנהלות
מכלל המנהלים בקבוצה
עליה של כ-11% במספר
המנהלות בקבוצה

42%
נשים בהנהלה הבכירה
של בנק מזרחי-טפחות

משקיעים בעובדים מבט על

39

שעות עבודה
בשבוע

שעות עבודה מצומצמות
ביחס למוגדר בחוק

כ-600

עובדים ובני משפחותיהם
לקחו חלק במפגשים בנושא
תזונה בריאה, בריאות גוף ונפש
ואימון לחיים טובים יותר



מזרחי טפחות

מחויבות הקבוצה כלפי עובדיה

הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. ניהול המשאב האנושי בבנק מבוצע בשני מישורים:

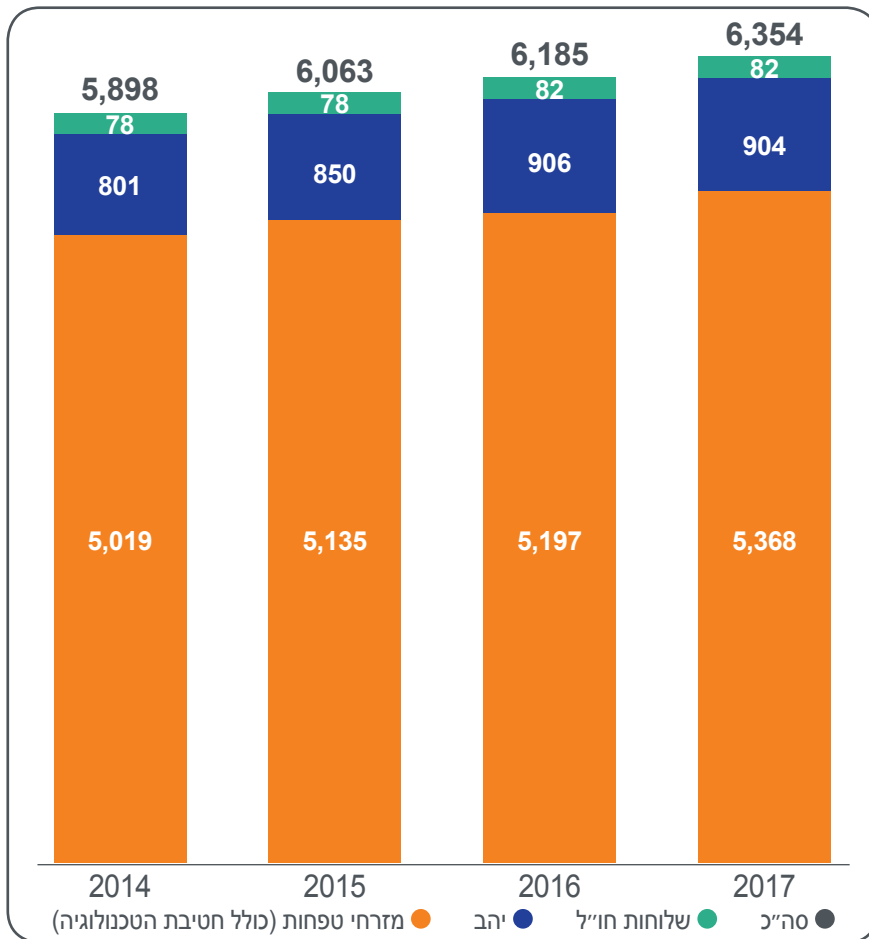
- הטיפול בפרט, משלב האיתור, דרך הטיפול השוטף, ועד שלב הפרישה.
- פיתוח המשאב האנושי בבנק על היבטיו השונים. נושא זה מנוהל על ידי החטיבה למשאבי אנוש ומינהל.

מחויבות הקבוצה לכל עובדיה בישראל ובעולם באה לידי ביטוי בפיתוח סביבת עבודה נעימה והקפדה על תנאי העסקה הוגנים, לכלל העובדים. יכולתה של הקבוצה להקשיב לצרכי עובדיה ולאורם ליצור מקום עבודה אשר נותן מענה לאורך זמן, הוא זה שהופך אותה למקום עבודה איכותי ומבוקש.

פרופיל עובדים

ממשיכים להרחיב את המשפחה

בקבוצת מזרחי-טפחות ממשיכים לצמוח משנה לשנה ולכן גם מספר המועסקים בקבוצה גדל בהתאם. נכון לסוף שנת 2017 הועסקו בקבוצה 6,354 עובדים ועובדות, מנהלים ומנהלות:



משקיעים
בלקוחות

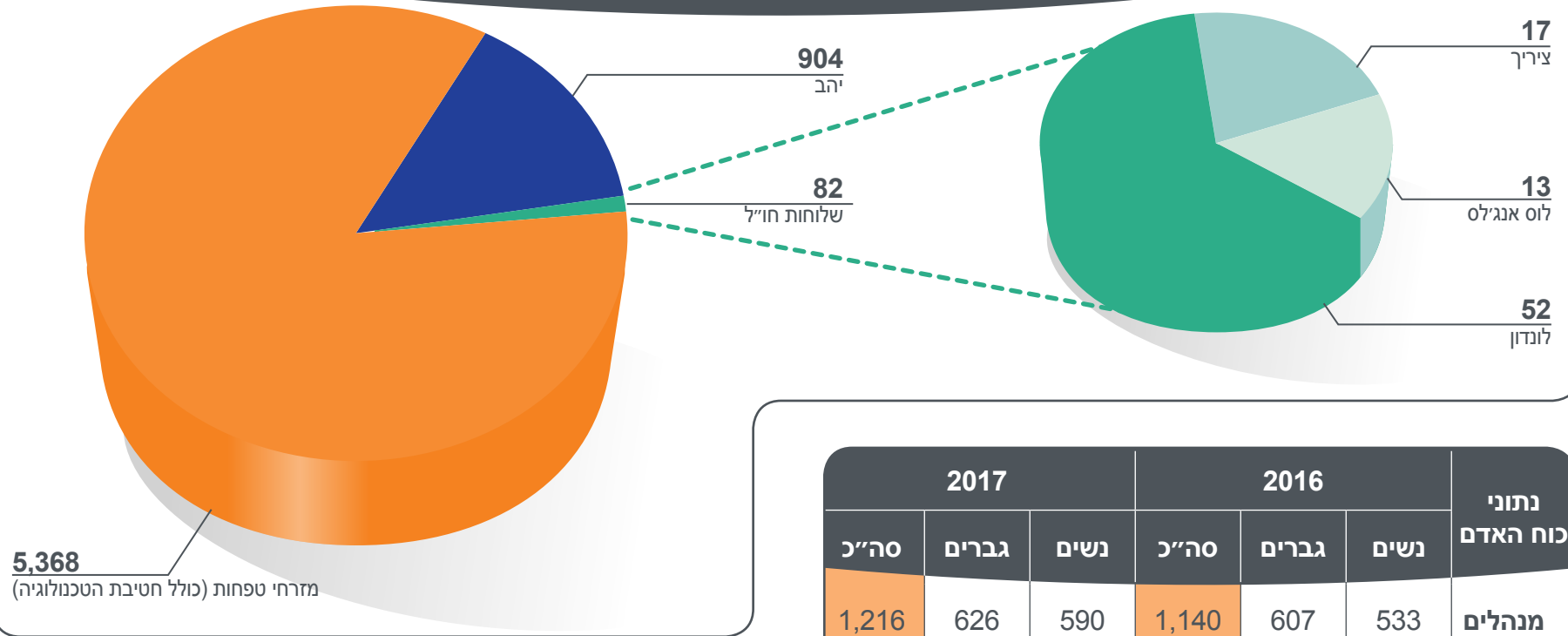
משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

סך המועסקים בקבוצה (נכון לסוף שנת 2017)



מבין כלל המועסקים בקבוצה – כ-93% מהעובדים הועסקו במשרה מלאה והיתר במשרה חלקית. רוב המועסקים במשרה חלקית הינם סטודנטים העובדים במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני).

נתוני כוח האדם	2017			2016		
	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים
מנהלים	1,216	626	590	1,140	607	533
עובדים	5,138	1,714	3,424	5,045	1,706	3,339
מטה	2,390	1,059	1,331	2,363	1,061	1,302
סניפים	3,964	1,281	2,683	3,822	1,252	2,570
סה"כ	6,354	2,340	4,014	6,185	2,313	3,872

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

גילאי עובדים ומנהלים

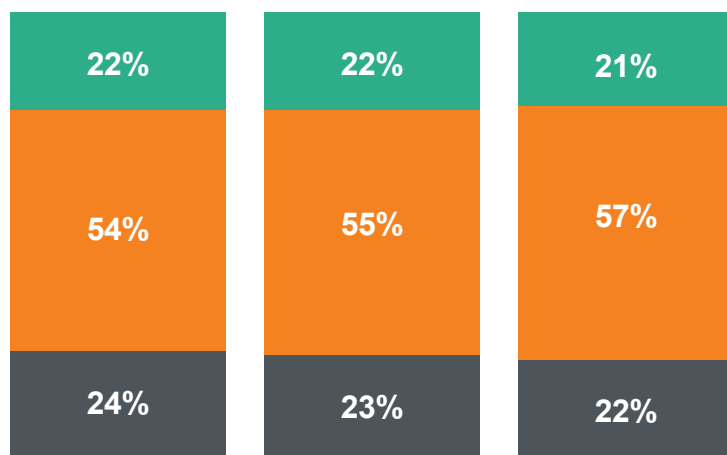
הגיל הממוצע של עובדי הבנק (ללא חטיבת הטכנולוגיה) הינו 40, והגיל הממוצע של כלל העובדים בקבוצה הינו 40.6.

מרבית עובדי הקבוצה (57%) הינם בגילאי 31-50, 22% מעובדי הקבוצה הינם בני 30 ומטה ואילו 21% מעובדי הקבוצה בני 51 ומעלה.



גילאי המועסקים בקבוצה

● עד 30 (כולל) ● 31-50 (כולל) ● 51 ומעלה



2015

2016

2017

2017			קבוצת גיל	
סה"כ	גברים	נשים		
22%	343	1,028	עד 30	עובדים שאינם בתפקידי ניהול
44%	999	1,821	31-50	
15%	372	575	51 ומעלה	
0.3%	3	15	עד 30	המנהלים בקבוצה
12%	337	440	31-50	
7%	286	135	51 ומעלה	
22%	346	1,043	עד 30	סה"כ מועסקים
57%	1,336	2,261	31-50	
21%	658	710	51 ומעלה	



פילוח גאוגרפי

כ-99% מעובדי הקבוצה מועסקים בישראל (6,272 עובדים ומנהלים) - כ-62% מועסקים באזור המרכז, כ-18% באזור ירושלים והסביבה כ-10% באזור הדרום וכ-9% באזור הצפון.

כ-1% מעובדי הקבוצה מועסקים בשלוחות חו"ל (82 עובדים ומנהלים) - לונדון, שוויץ ולוס אנג'לס. רובם המכריע מקומיים. שלוחות הבנק בחו"ל מקפידות להעסיק עובדים מקומיים בתפקידים השונים וכן בהנהלה. כך, מהווים עובדים מקומיים שני שלישי מחברי הנהלת חברת הבת בשוויץ, 90% מחברי הנהלת סניף לונדון ו-100% מחברי הנהלת סניף לוס אנג'לס.

אחוז מסך עובדי הקבוצה	מס' עובדים	אזור העסקה	
9.1%	579	חיפה והצפון	ישראל
7.1%	452	אזור שרון	
22.7%	1,444	תל אביב ורמת גן	
6.9%	439	דן	
7.3%	463	מרכז	
17.9%	1,137	לוד	
17.8%	1,129	ירושלים והסביבה	
9.9%	629	דרום (כולל אילת)	
98.7%	6,272	סה"כ ישראל	
0.8%	52	אנגליה	לונדון
0.3%	17	שוויץ	שוויץ
0.2%	13	ארה"ב	לוס אנג'לס
1.3%	82	סה"כ שלוחות חו"ל	
100%	6,354	סה"כ קבוצת מזרחי-טפחות	



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

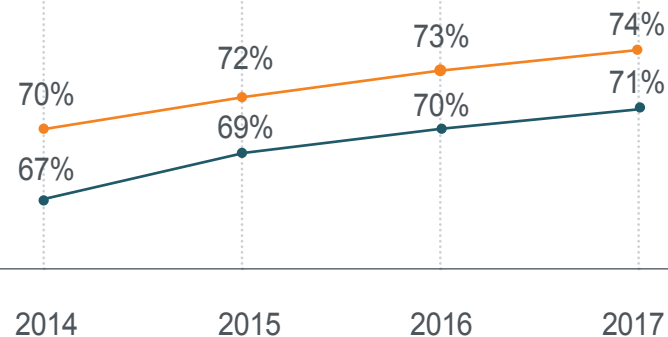
משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

השכלה

משנה לשנה עולה אחוז האקדמאים בקבוצה – בשנת 2017 עמד שיעור האקדמאים בבנק מזרחי טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה) על כ-74% ושיעור הסטודנטים על כ-8%. בכלל הקבוצה- שיעור האקדמאים בשנת 2017 עמד על כ-71%, לעומת כ-70% בשנת 2016.

אחוז אקדמאים



● קבוצה (אקדמאים) ● מזרחי טפחות (לא כולל חטיבת הטכנולוגיה)



עובדים חיצוניים

ככלל, הבנק מיישם מדיניות לפיה, כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין, ובהתאם לכך אינו מעסיק עובדים חיצוניים באמצעות חברות שירותים או חברות כוח אדם. מדיניות זו חלה, כמובן, גם על עובדי המרכזים הטלפוניים, שרובם כאמור סטודנטים ושעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר. עם זאת, מעת לעת הבנק מקבל שירותים מחברות כוח אדם עבור תמיכה בתפעול פרויקטים לתקופה קצובה ובמספר מועט של עובדים.

תחלופת עובדים

הקבוצה שואפת לשמר שיעור תחלופה נמוך בקרב העובדים, ואף להוריד אותו. תחלופת העובדים מושפעת ממדיניות הבנק להעסקה של כל עובדיו כעובדים מן המניין, כולל עובדי המרכזים הטלפוניים, אשר ברובם הינם סטודנטים, שתעסוקתם מאופיינת בתנודתיות רבה. מכאן, ששיעור התחלופה במרכזים הינו גבוה באופן יחסי ומשפיע על שיעור התחלופה של כלל הקבוצה.

ברמת כלל הקבוצה בשנת 2017 ירד שיעור התחלופה (כולל המרכזים הטלפוניים) מ-10.2% בשנת 2016 ל-9.4%. התחלופה גבוהה יחסית בקרב עובדים מתחת לגיל 30 ניתנת להסבר בכך שחלק משמעותי מהם הינם עובדי המרכזים הטלפוניים, שכאמור הינם עובדי בנק מן המניין.

אם מתייחסים לשיעור התחלופה מבלי להביא בחשבון את התחלופה במרכזים הטלפוניים, הרי ששיעור התחלופה בשנת 2017 אף נמוך יותר ועומד על **7.4%**. בטבלה ניתן לראות את היקפי התחלופה בכל קבוצת גיל, המעידים על היותה של הקבוצה מקום עבודה מבוקש עבור אוכלוסייה צעירה.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

תחלופת עובדים¹

2017		2016		קבוצת גיל	
עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה (פוטרו/ התפטרו/ פרשו)	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק	עובדים ומנהלים שהעסקתם הסתיימה (פוטרו/ התפטרו/ פרשו)	עובדים ומנהלים שנקלטו לעבודה בבנק		
104	148	108	173	עד 30 (כולל)	גברים
84	93	111	82	31-50 (כולל)	
45	6	22	3	מעל 51	
233	247	241	258	סה"כ גברים	
220	383	255	391	עד 30 (כולל)	נשים
120	111	100	83	31-50 (כולל)	
24	3	36	3	מעל 51	
364	497	391	477	סה"כ נשים	
324	531	363	564	סה"כ עד 30 (כולל)	
204	204	211	165	סה"כ 31-50 (כולל)	
69	9	58	6	סה"כ 51 ומעלה	
597	744	632	735	סה"כ	

1 הנתונים בטבלה כוללים את עובדי המרכזים הטלפוניים שרובם סטודנטים, המועסקים כעובדים כן המניין ומשפיעים על שיעור התחלופה של שאר הקבוצה.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

משקיעים
בלקוחות

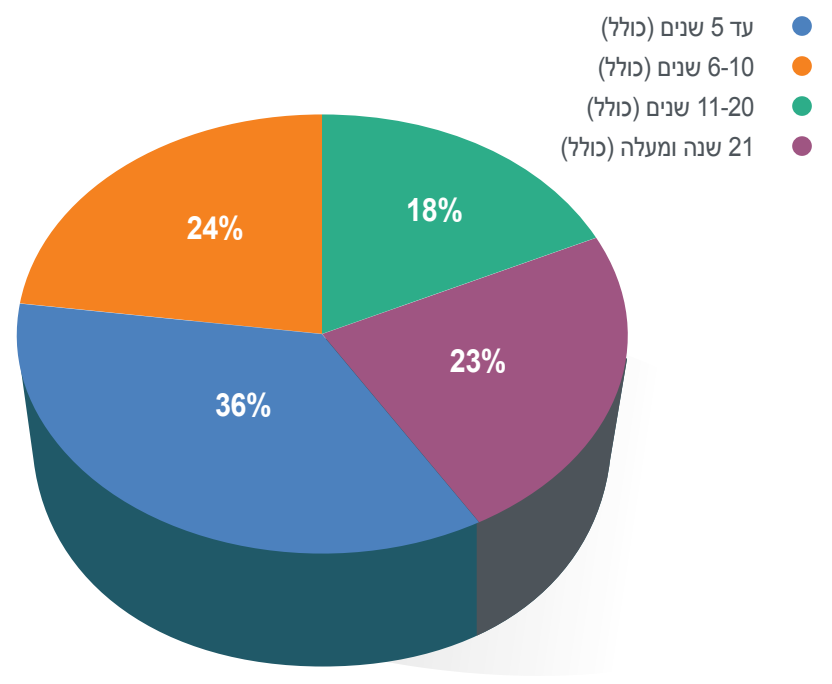
משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

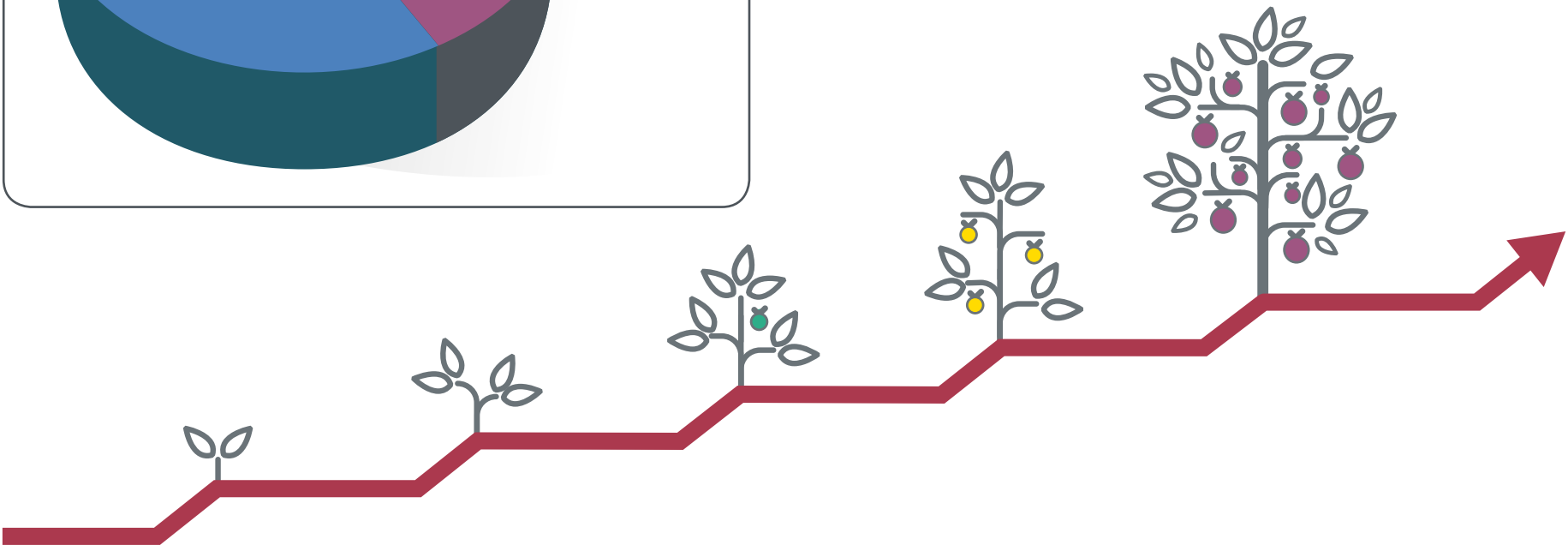
פילוח ותק המועסקים בקבוצה



בשנת 2017 הצטרפו לקבוצה 744 עובדים ומנהלים חדשים - 247 גברים ו-497 נשים. 597 עובדים ומנהלים סיימו בשנה זו את עבודתם בקבוצה-233 גברים ו-364 נשים. נתונים אלו מעידים על הצלחה בשימור עובדים ומנהלים לצד התרחבות ופתיחת משרות חדשות לקליטה, בעיקר לתפקיד ראשון בקריירה בנקאית.

ותק - 36% מהמועסקים הינם עובדים חדשים בקבוצה (עד 5 שנים, כולל) ולצדם מועסקים עובדים שנמצאים אתנו כבר למעלה מ-21 שנה ומהווים 23% מהמועסקים. גיוון של עובדים ותיקים ומנוסים לצד עובדים חדשים וצעירים מאפשר שימור של ידע, זיכרון ארגוני ומקצועיות רבת שנים לצד רעיונות חדשים, צמיחה והתפתחות.

**הוותק בבנק מזרחי טפחות (כולל שלוחות חו"ל) עומד על 12.6 שנים
הוותק הממוצע בקבוצה עומד על 13.1 שנים**



קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים



כחלק ממחויבות הבנק לעובדיו

גובש מסמך מדיניות ייעודי העוסק בטיפול במשאב האנושי. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביישום שלושה עקרונות מרכזיים בפעילות הבנק:

- **יצירת סביבת עבודה מכבדת** - הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים להצלחתו ועל כן פועל לקידום תוך יצירת סביבת עבודה תומכת ומכבדת.
- **דאגה לזכויות העובדים** - הבנק מקפיד לשמור על זכויות כלל עובדיו, לצד שמירה על זכותם להתאגד. הבנק מעניק לעובדיו תנאי עבודה טובים יותר מהנדרש על פי חוקי העבודה.
- **דאגה לרווחת העובדים** - רווחת העובדים מנוהלת בדרכים הבאות: יצירת מעטפת רווחה לעובדי הבנק ובני משפחותיהם, תכנית נרחבת לשמירה על בריאות העובדים, הנהגת תרבות ארגונית מוקירה ונתינת אפשרויות לפעילות בשעות הפנאי, מתוך הבנה כי האיזון יוצר ערך עבור העובד והבנק כאחד.

דאגה לרווחת העובדים

הטבות לעובדים

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



המעגל המשפחתי של העובדים

הטבות לרגל אירועים בחייהם של העובדים ומשפחותיהם. במסגרת זו ניתן שי באירועים כגון ימי הולדת, בר/בת מצווה, חתונה, לידות וכד', וכן עם העלייה לכיתה א' וגיוס לצבא/שירות לאומי.



מעגל עונות השנה

הטבות ותווי שי בחגים ובאירועים שונים לפי לוח השנה.



מעגל העבודה

הטבות שונות בהגעה לאבני דרך במהלך תקופת העבודה בבנק; בקליטה, עם קבלת קביעות, בקידום, בנקודות ציון לפי ותק ולקראת היציאה לגמלאות.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

מועדון הסרט הטוב - העובדים ובני/בנות זוגם מוזמנים, בעלות סמלית, אחת לרבעון לצפות בסרט נבחר, במספר בתי קולנוע בפריסה ארצית, בליווי הרצאה וכיבוד. גם גמלאי הבנק מוזמנים לקחת חלק בפעילות זאת, באמצעות ועד הגמלאים. בשנת 2017 לקחו חלק בפעילות כ-2,500 עובדים, גמלאים ובני משפחותיהם.



בנוסף, עובדי הבנק נהנים ממגוון הטבות נוספות:

● **הטבות בנקאיות** - כעובדים של הבנק הם נהנים גם מהטבות שונות בניהול חשבון הבנק וממסגרות והלוואות בתנאים מועדפים.

● **הטבות למשפחה** - סבסוד מעונות וגני ילדים עבור ילדי עובדים והחזר על תשלומים ללימודים גבוהים של ילדיהם.

● **זכאות לקרן השתלמות**

סיוע בשעת משבר - במסגרת הדאגה למעגל המשפחתי, מנהלי היחידות, בסיוע משאבי אנוש, מלווים ותומכים בעובד ובסביבתו הקרובה גם במצבים של קושי ומשבר. נוסף על תמיכת הבנק במצבי משבר, ביוזמת העובדים הוקמה גם קרן עובדים לעזרה הדדית. עובדים המעוניינים בכך מפרישים מהמשכורת סכום צנוע לטובת הקרן, המסייעת לעובדים במצבי משבר שונים.

מצדיעים למשרתי המילואים - בשנת 2017 נשלחה לנקראים לשירות מילואים (של למעלה מ-5 ימים) ערכת שי הכוללת ערכת הישרדות יוקרתית. הבנק אף מוקיר ומציין את משרתי המילואים בכנס של כלל מנהלי הבנק.

שביל ישראל - אחת לחודש מוזמנים עובדי הבנק, בעלות סמלית, לטיול במסלולי שביל ישראל בהדרכה של מורי דרך. בשנת 2017 לקחו חלק בפעילות כ-500 עובדים ובני משפחותיהם.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

שומרים על אורח חיים בריא

● **אורח חיים בריא** - כחלק מעידוד אורח חיים בריא בקרב העובדים, בשנת 2017 התקיימו 6 מפגשים בנושאים: תזונה בריאה, איזון בית-עבודה, בריאות גוף ונפש ואימון לחיים טובים יותר. בהרצאות לקחו חלק כ-600 עובדים ובני משפחותיהם.

● **ימי כיף וגיבוש** - הבנק מקפיד כי העובדים יצאו לימי כיף ולפעילויות גיבוש, המהווים הזדמנות לשבור את השגרה, להירגע ולצבור כוחות מחדשים.

● **חדר כושר בבניין המטה בלוד** - לרשות עובדי הבנק בבניין המטה בלוד עומד חדר כושר המציע מגוון פעילויות וחוגים שונים במהלך השבוע בעלות סמלית.

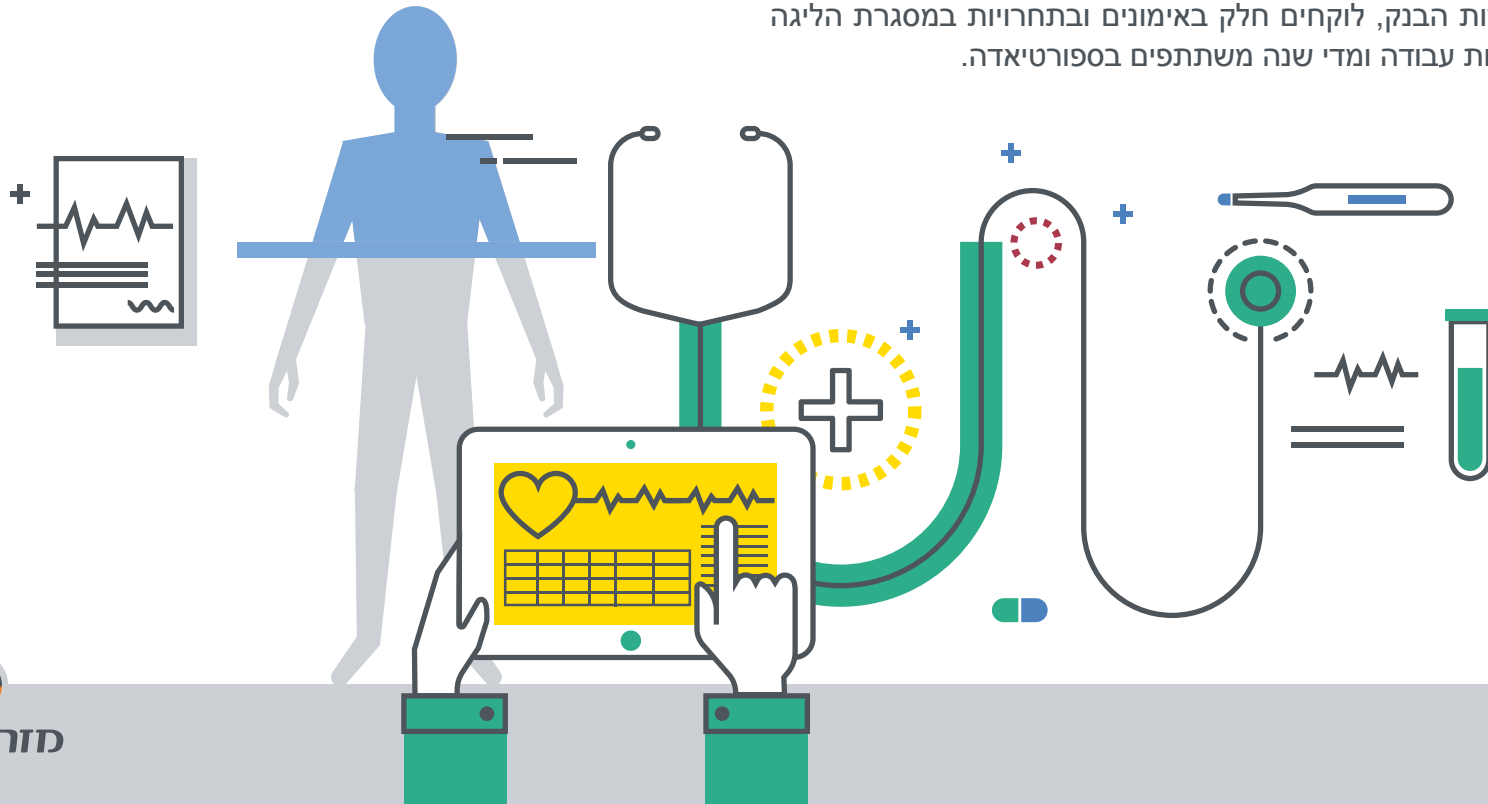
● **ליגה למקומות עבודה** - כ-150 מעובדי הבנק שותפים באופן פעיל בנבחרות הבנק, לוקחים חלק באימונים ובתחרויות במסגרת הליגה למקומות עבודה ומדי שנה משתתפים בספורטיאדה.

● **בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים מעל גיל 40** - כחלק מדאגה לבריאות העובדים ודאגה לרווחתם, הבנק מממן בדיקות סקר רפואיות לכלל העובדים מעל גיל 40.

● **מודעות למחלות ומגפות** - במקרים בהם קיים חשש להתפרצות מחלה/ מגפה בארץ, הבנק דואג לעדכן את עובדיו בדבר דרכי ההתגוננות. הטיפול במקרה כזה אף מעוגן בתוכנית ההמשכיות העסקית של הבנק, בהתאם להוראות בנק ישראל.

● **אחראית רווחה** - בבנק פועלת אחראית רווחה הדואגת לשמירת קשר עם עובדים החולים במחלות קשות, בבקשותיהם וצרכיהם, כמו גם טיפול וסיוע לעובדים שמשפחתם נזקקת לסיוע כספי בהיבטים רפואיים.

● **תרומות דם** - הבנק מקיים, מעת לעת, בשיתוף עם בנק הדם, מבצעי התרמת דם בקרב עובדיו.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

שמירה על בטיחות העובדים

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על בטיחות, בריאות וביטחון עובדיו, זאת כחלק בלתי נפרד מתנאי ההעסקה והדאגה להם. הבנק מנהל את נושא הבטיחות והגהות על ידי ממונה ייעודי לתחום ובהתאם לחוק.

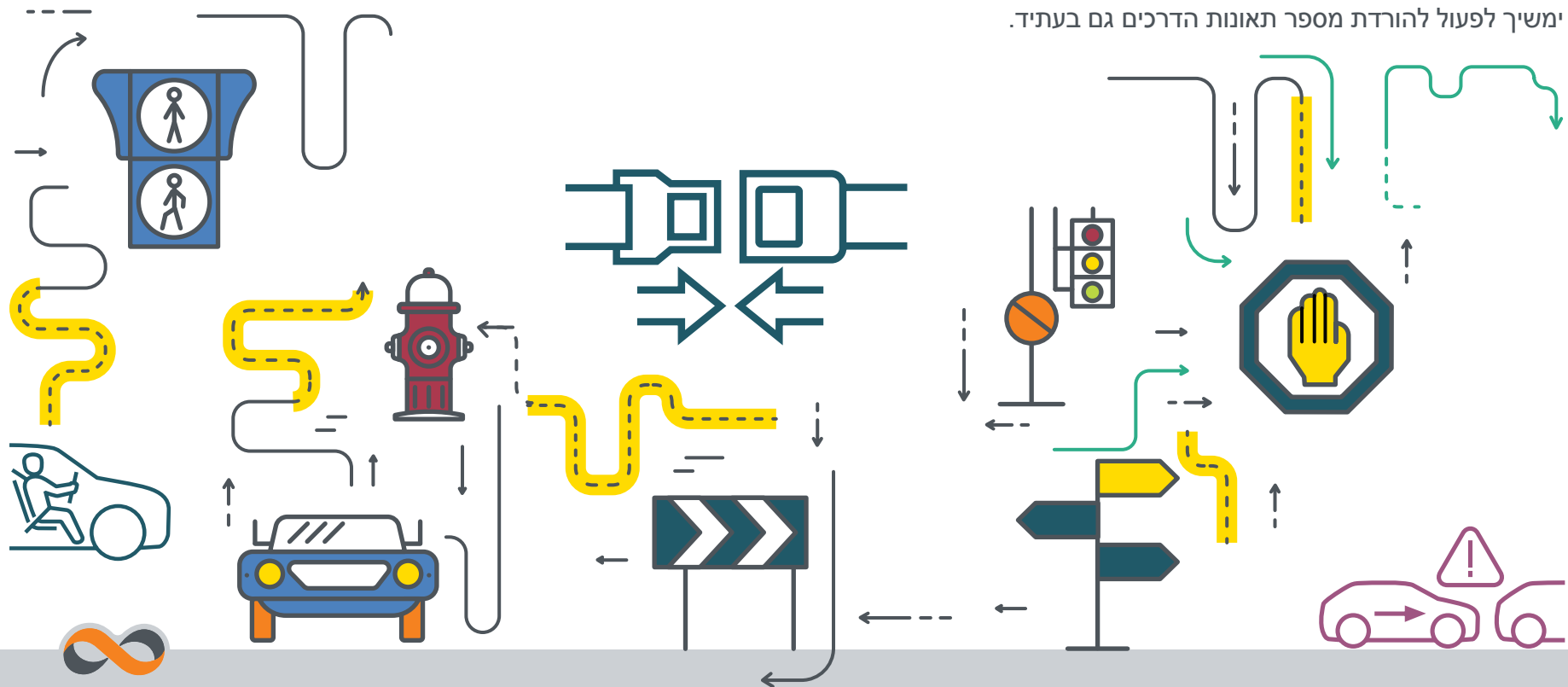
אחד ההיבטים המרכזיים בשמירה על בטיחות העובדים הוא בנושא הבטיחות בדרכים. הבנק מקפיד להדריך את עובדיו, המשתמשים ברכב של הבנק או ברכב ליסינג, על מערכות הבטיחות של הרכב ועל נהיגה זהירה. במסגרת הדאגה לבטיחות העובדים בתעבורה, שולח קצין בטיחות תעבורה מעת לעת באמצעות דואר אלקטרוני עדכונים שוטפים בנושא נהיגת חורף, נהיגה בזמן חופשות ועוד.

ירידה של כ-41% בתאונות דרכים - בשנת 2017 אירעו 41 תאונות דרכים בדרך אל העבודה, חזרה ממנה או במהלכה, לעומת 70 בשנת 2016. הבנק ימשיך לפעול להורדת מספר תאונות הדרכים גם בעתיד.

החל משנת 2016, אחת לשנה, שולח הבנק לעובדים, שילדיהם הגיעו לגיל הוצאת רישיון, גלויה ובה דגשים לליווי נהג חדש. בגלויה זו מעביר הבנק דגשים להורה הנהג החדש בנושאים כגון: בטיחות בנהיגה והתאמת נהיגה לתנאי הסביבה.

התמודדות עם מצבי מצוקה בסניף

כחלק משמירה על בטיחות העובדים, עוברים עובדי הבנק הדרכות בנושא התמודדות עם מצבי מצוקה בסניף. במסגרת ההכשרות שעוברים עובדי הסניפים עם כניסתם לבנק, הם עוברים הכשרה של התמודדות עם מקרי שוד. בנוסף, מופצים חומרי עזר ולומדות, מתקיימות בסניפים הדרכות בנושא ומתקיים תהליך הפקת לקחים.



איזון עבודה-פנאי

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

שבוע העבודה

שבוע העבודה בבנק, לעובד במשרה מלאה, הינו 39 שעות בלבד, לעומת 43 שעות המוגדרות בחוק¹.

ימי חופשה נוספים על חשבון הבנק

מכסת ימי החופשה הניתנים לעובד מדי שנה הינה בהתאם לחוק ובהתאם לוותק - ואף גבוהה מכך:

- ימי חופשה בחול המועד לא נגרעים מימי החופשה של העובד בהיקף מלא.
- החל משנת 2018 עובד שאינו יהודי, יוכל לנצל מידי שנה בימי החג של דתו 5 ימי חופשה על חשבון הבנק. ימים אלו הינם בנוסף לימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי, במהלכם הבנק אינו פועל.
- הבנק נותן לעובד ימי חופשה נוספים לרגל חתונתו, הולדת ילדיו, בר/בת מצווה וחתונה של ילדיו.
- עובדים קבועים בבנק שלומדים לתואר אקדמי שני במהלך עבודתם מזוכים בימי חופשה עם סיום הלימודים.

1. נכון לשנת 2017, טרם כניסה לתוקף של צו ההרחבה לקיצור שבוע העבודה במשק

תמיכה בעובדים שמטפלים בבן משפחה חולה ("Caregivers")
ככלל, הבנק בא לקראת העובדים ומגלה גמישות במצבי משרה, בהם נדרשים עובדים לטפל בבן משפחה חולה.

דמי הבראה

עובדי הבנק נהנים מדמי הבראה בשיעור העולה על הקבוע בחוק.

שובר נופש

אחת לשנה העובדים מקבלים שובר בעל ערך כספי נקוב להזמנת נופש בארץ או בחו"ל, בהתאם לבחירתם.

הטבות לעובדי בנק יהב

בבנק יהב מקפידים על מתן הטבות לעובדים: זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מעונות, עיתונות, הבראה, מענק שנתי, הטבות מקרן רווחה וביגוד. וכן, הטבות ומענקים בחגים ובאירועים שונים: מענק לציון 25 שנות ותק, שי בחגים, שי לאירועים אישיים ועוד.



גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

5 שיוויון מגדרי



8 הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית



10 צמצום אי השוויון



הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה. זאת, מתוך ההכרה בחשיבותו העליונה של ערך השוויון. הבנק אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לדת, לאום, גזע, מוצא, מין, מקום מגורים או כל מאפיין אחר. מחויבות

זו נובעת מהאמונה כי קידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה יוצר ערך חברתי וכלכלי הן עבור הבנק, הן עבור עובדיו והן עבור החברה הישראלית בכללותה. העסקת עובדים ממגוון מגזרים אף מסייעת ללקוחות הבנק הנמנים על המגזרים השונים, בקבלת שירות המכיר בצרכיהם הייחודיים ומעניק להם מענה הולם. עיקרון הגיוון בא לידי ביטוי ביכולת לקלוט כל אדם לעבודה בבנק, ואילו עיקרון השוויון בא לידי ביטוי במתן תנאים שווים לכל אחד מהעובדים בבנק.

סביבת עבודה מגוונת

הבנק פועל באופן אקטיבי לגיוס עובדים מקבוצות אוכלוסייה שונות וממגזרים המאופיינים בתת ייצוג בשוק התעסוקה כצעד אסטרטגי, ולשם כך משתף פעולה גם עם עמותות וארגונים ייעודיים. הבנק מתאים את מבחני המיון בתהליך הגיוס (שנערכים במכוני מיון מקצועיים חיצוניים) למועמדים מאוכלוסיות אלו - בדרך כלל באמצעות מתן תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית).

עובדים מהמגזר החרדי - כחלק מאסטרטגיית הבנק להתרחבות גם במגזר החרדי, הבנק פועל לשילוב עובדים מהמגזר החרדי. במסגרת המאמצים של הבנק לשלב עובדים מהמגזר החרדי אנחנו משתפים פעולה עם "בראשית", המכון להכוון תעסוקתי בבני ברק, ועם "מפת"ח" (מרכזי פיתוח תעסוקת חרדיים של ג'וינט ישראל). בנוסף הבנק משתף בירידי תעסוקה המיועדים לעובדים מהמגזר החרדי. בשנת 2017 הבנק השתף ביריד תעסוקה שארגנה "מפת"ח" במכון לב (לימודים אקדמאים לגברים חרדיים) ובמכון טל (לימודים אקדמאים לנשים חרדיות). כמו כן עושה הבנק שימוש באתר האינטרנט "גלאט ג'ובס" - אתר ייעודי לאוכלוסייה החרדית לצורך חיפוש משרות. השימוש באמצעי גיוס אלו נעשה בהתאם לצורכי הבנק.

במרכז הבנקאות (המוקד הטלפוני) גויסו במהלך 2017 כ-20 עובדות חרדיות למשמרות מותאמות, ונעשו התאמות נדרשות על מנת לסייע בשילובן בעבודה.



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

שילוב עובדים עם מוגבלויות - הבנק מחויב לקידום שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות. במסגרת העמידה בהוראות החוק להעסקת אנשים עם מוגבלויות, גובשה אסטרטגיה לקליטת עובדים עם מוגבלויות ואיתור תפקידים רלוונטיים עבורם ביחידות השונות. כמו כן, התקיימו פגישות עם מרכז תמיכה למעסיקי עובדים עם מוגבלויות של משרד הכלכלה וכן עם עמותות שונות המתמחות בסיוע בהשמת עובדים אלו. במהלך שנת 2017 הוספו 9 תקנים ייעודיים נוספים לעובדים עם מוגבלויות, וכן נקלטו בבנק מספר עובדים עם מוגבלויות לתפקידים שונים.

על מנת להבטיח שילוב של עובדים עם מוגבלויות, סביבת העבודה בבנק מוגשת, וכאשר עולים צרכים ספציפיים נעשות התאמות נוספות.

פרויקט סטודנטים מתמחים - הבנק מפעיל מספר יוזמות להעסקה של סטודנטים בזמן לימודיהם, במטרה לסייע להם להשתלב בשוק העבודה:

- **"עולים יחד" -** שילוב סטודנטים יוצאי אתיופיה בעבודה בבנק במהלך חופשת הקיץ.
- **עמותת "אלומה",** המרכז הבינתחומי בהרצליה, והמכללה למנהל - בשנת 2017 שולבו 4 סטודנטים בעבודה בבנק בתקופת לימודיהם במסגרת תכניות התמחות.

עובדים מהחברה הערבית- כחלק מהאסטרטגיה של הבנק להתרחבות במגזר הערבי, המשכנו גם במהלך שנת 2017 באופן מוגבר לגייס עובדים ערבים. כחלק ממאמצי הגיוס הבנק פועל יחד עם עמותת "קו משווה" ועמותת "אלפנאר", המפנה מועמדים לבנק מהחברה הערבית.

ימי חופשה נוספים לעובדים לא יהודים - שילוב של עובדים ממגזרים שונים מחייב סביבת עבודה שמגלה רגישות תרבותית ומתאימה את עצמה לצרכים דתיים ותרבותיים של עובדיה. לכן, החל משנת 2018 עובדים שאינם יהודים יוכלו לנצל מדי שנה בימי חגיהם ובמועדיהם 5 ימי חופשה על חשבון הבנק, בנוסף לימי החופשה בחגים לפי לוח השנה העברי, במהלכם הבנק אינו פועל.



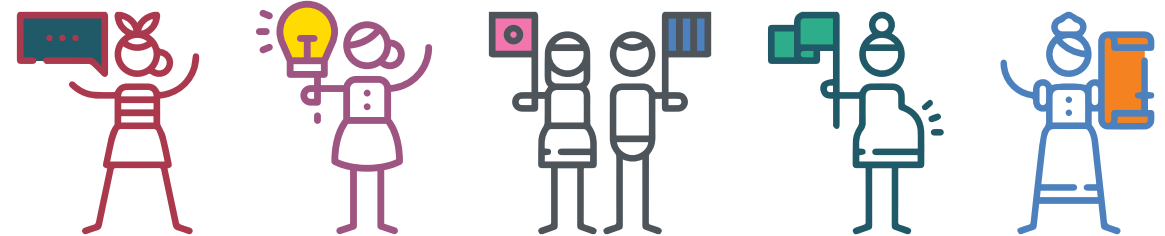
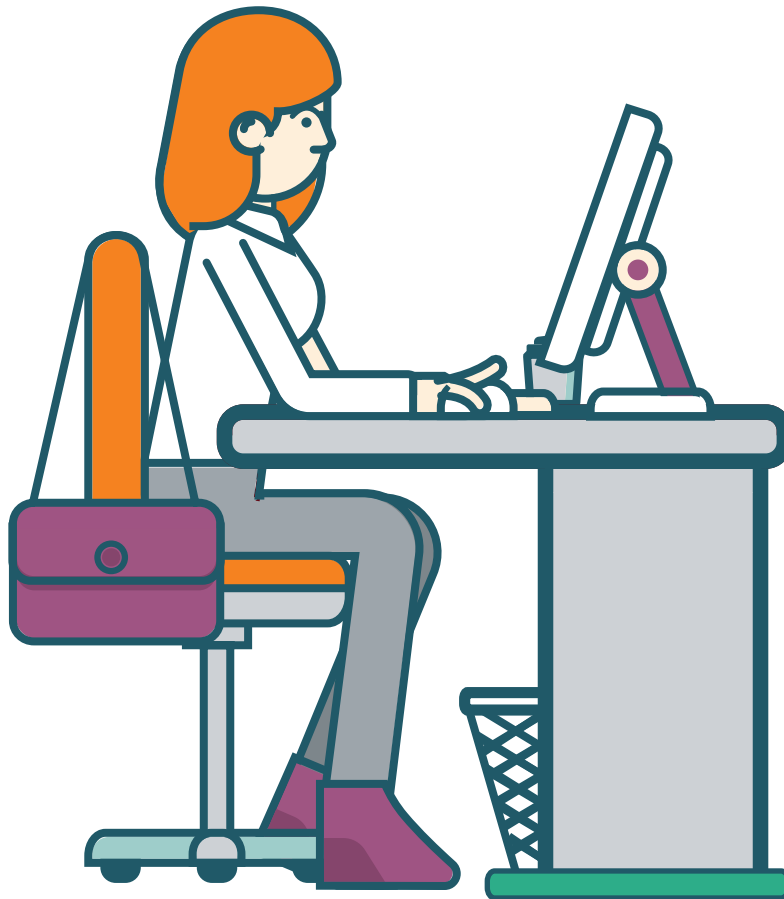
קידום שוויון מגדרי

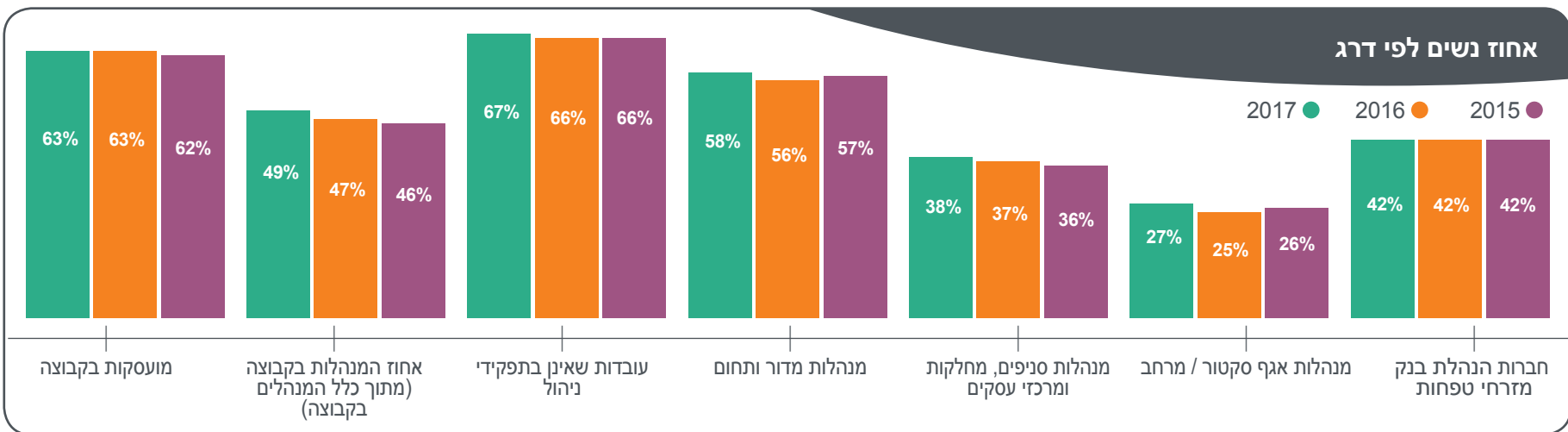
הבנק מייחס חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצרכי הבנק בלבד. שכרו של כל עובד ועובד בכל הדרגים והתפקידים בבנק נקבע ללא קשר להשתייכות המגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. על כן, בבנק אין הבדלי שכר בין גברים לנשים. בכל אזורי פעילותו, מקפיד הבנק על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק ומתוך כך גם מקפיד על שכר המינימום המחייב, והתנהלות שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדיו.

נשים בקבוצה ובהנהלה

עלייה של 3.7% במספר הנשים בקבוצה - נכון לסוף שנת 2017 הועסקו 4,014 נשים, המהוות 63.2% מכלל המועסקים בקבוצה, בהשוואה ל-3,872 נשים בסוף שנת 2016, שהיוו 62.6% מכלל המועסקים באותה שנה.

עלייה של 11% במספר הנשים המנהלות בקבוצה - נכון לסוף שנת 2017 מספר הנשים המנהלות בקבוצה עמד על 590 נשים, המהוות כ-49% מכלל המנהלים, בהשוואה ל-532 נשים בסוף שנת 2016, שהיוו כ-47% מכלל המנהלים באותה שנה.





שכר שווה לעובד ולעובדת

שכרו של כל עובד בכל הדרגים והתפקידים בקבוצה נקבע ללא קשר להשתייכות מגדרית של העובד, אלא על פי כישוריו, ניסיונו התעסוקתי והתפקיד המיועד. בבדיקה שנערכה בבנק, בה הושווה שכרם של גברים ונשים בתפקידים דומים, (תוך ניקוי פרמטרים ייחודיים לכל עובד, כמו ותק בארגון, ותוספות אישיות, כדוגמת מעונות יום, תוספת ק"מ וכד') נמצא כי, בממוצע, אין הבדלי שכר מהותיים בין גברים לנשים.

מניעת הטרדה מינית

כחלק מהצעדים להבטחת סביבת עבודה בטוחה ונעימה, לכל עובד ועובדת ומכל מגדר, הבנק מקפיד על מניעת הטרדה מינית. הממונה על מניעת הטרדה מינית היא הכתובת לפניות בנושא, גם באופן אנונימי. כל פניה ותלונה מתבררת בהתאם לנהלים, ובהתאם לנסיבות כל מקרה ומקרה מוחלט כיצד לפעול ובאילו צעדים לנקוט. במהלך 2017 הועברו 2,164 שעות הדרכה בנושא מניעת הטרדות (לרבות הטרדה מינית) והתעמרות במקום העבודה ל-1,444 עובדים ו-399 מנהלים.

אחוז נשים לפי דרג

2017	2016	2015	
42%	42%	42%	חברות הנהלת בנק מזרחי-טפחות
27%	25%	26%	מנהלות אגף/סקטור/מרחב
38%	37%	36%	מנהלות סניפים, מחלקות ומרכזי עסקים
58%	56%	57%	מנהלות מדור ותחום
67%	66%	66%	עובדות שאינן בתפקידי ניהול
49%	47%	46%	אחוז המנהלות בקבוצה (מתוך כלל המנהלים בקבוצה)
63%	63%	62%	סה"כ מועסקות בקבוצה

הנתונים מתייחסים לבנק מזרחי-טפחות ובנק יeh (ולא לשלוחות חו"ל)

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

העסקה שוויונית ומניעת אפליה

כחלק מקידום עקרונות השוויון בבנק, מקדם הבנק מדיניות המונעת אפליה. זאת הן בקשר לאפליית עובדים והן בקשר לאפליית לקוחות. מניעת האפליה בקרב עובדי הבנק באה לידי ביטוי בהליכי גיוס, העסקה וקידום שוויוניים, הנמנעים מאפליה מכל סוג שהוא. בנוסף, הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי המאפשר לעובדים לפנות במידת הצורך.

גיוס שוויוני

הקבוצה מקפידה על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ולמועמדות ממגזרים שונים בחברה הישראלית. מועמדים לעבודה נקלטים על בסיס כישוריהם וצרכי הקבוצה, וכן אינה מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר.

במידת הצורך נעשות התאמות בתהליכי הגיוס והמיון על מנת להבטיח שוויון הזדמנויות לכל מועמד ומועמדת. ההתאמות הן בדרך כלל תוספת זמן ואפשרות להיבחן בשפת האם (כגון ערבית).

העסקה שוויונית

הקבוצה מקפידה לעמוד בדרישות החוק הנוגעות להעסקה שוויונית והוגנת של עובדים.

שוויון בהטבות לעובדים - הקבוצה פועלת בצורה שוויונית גם מבחינת ההטבות המוענקות לעובדים. העובדים במשרה חלקית ומלאה זכאים לאותן הטבות, ולאחוז המשרה אין השפעה על ההטבות הסטנדרטיות הכוללות, בין היתר, החזרי נופש, שי לחג, מתנות לעובד ועוד. מלבד ההטבות הסטנדרטיות, ישנן הטבות ספציפיות אשר נגזרות מאחוז המשרה, ולגביהן ישנו הבדל בין מועסקים במשרה מלאה וחלקית כגון: דמי הבראה, ביגוד או ימי חופשה ומחלה.

בבנק יהב, מרבית הזכויות שוות בין עובדים במשרה מלאה לבין עובדים על פי שעות (למעט זכאות לקרן השתלמות, קייטנה, מלגות, מענק יובל, מעונות וביגוד).

קידום מקצועי באופן שוויוני - העובדים והעובדות בקבוצה מקודמים בסולם הדרגות בהתאם לקריטריונים שוויוניים ולכישוריהם, תוך התחשבות בשיקולים ענייניים ורלוונטיים בלבד.

במהלך 2017 לא התקבלו תלונות על אפליה מעובדים או ממועמדים לעבודה.



הכשרה ופיתוח עובדים

הבנק מייחס חשיבות רבה לפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו. הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו, מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו. תהליכי ההדרכה והפיתוח האישי מיושמים לאורך כל תקופת ההעסקה של העובד בבנק: החל ממסלולי חניכה והסמכה עם הכניסה לתפקיד, דרך השתתפות במגוון תכניות הדרכה במהלך התפקיד, הכנה לתפקיד הבא באמצעות השתתפות בעתודות מקצועיות או ניהוליות ועד פעילות הכנה לקראת פרישה.

לבנק תכנית קורסים, ימי עיון והשתלמויות הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקיד על פי אמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים המועברים הינם בתחומי הפעילות השונים. בנוסף, הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמית אצל עובדיו ופעילויות העשרה באמצעות השתלמויות חיצוניות. הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם העובדים על ביצועיהם ויעדיהם באמצעות תהליכי הערכה ומשוב, וכן, לעודד מצוינות ולתגמל עובדים על ידי הענקת בונוסים, קידום עובדים בסולם הדרגות בבנק, הענקת פרסים אישיים לעובדים מצטיינים והכרזה על עובדים מצטיינים.

הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

תכנית ההדרכה בקבוצה כוללת מגוון קורסים, הדרכות והעשרות לעובדים ולמנהלים – הן בנושאים מקצועיים (בין אם נדרשים לפי רגולציה ובין אם לאו) והן בנושאים כלליים להרחבת הידע ורכישת כישורים אישיים שונים, כשלכל עובד מותאם מסלול הכשרה ייעודי, הכולל קורסים המותאמים לפי תפקידו. מרכז ההדרכה הינו שותף אסטרטגי למהלכים תשתיתיים חוצי-בנק, בכל מה שקשור בניהול שינוי, הטמעה והדרכה. בבנק יהב נבנית בכל שנה תכנית הדרכה לכלל העובדים, בהתאם לתכניות העבודה וצרכי הבנק, תכנית זו מופצת לכלל העובדים.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

● **תכנית חניכה אישית** - הבנק שם דגש על חניכה מקצועית וניהולית. כל עובד, הנכנס לתפקיד חדש, נחנך על ידי עמית למקצוע ועל ידי מנהל היחידה במסגרת תכנית חניכה מובנית ומותאמת לבעל התפקיד. חניכים בקורסים הניהוליים נחנכים על ידי מנהלים בדרגים השונים.

● **מערכת למידה חדשה** - במהלך 2017 הוטמעה מערכת למידה חדשה המאפשרת לעובד שקיפות לגבי תכנית ההדרכה האישית המתוכננת לו וכן פירוט ההכשרות שביצע. כמו כן, המערכת מאפשרת למנהל מעקב רציף על התפתחותו המקצועית של העובד.

בשנת 2017 הושקעו סך של 270,146 שעות הדרכה.

ממוצע שעות הדרכה בשנת 2017¹

ממוצע כללי	גברים	נשים	נתוני כוח האדם
49.5	47.1	52.2	מנהלים
40.9	42.1	40.2	עובדים
21.5	20.6	22.3	מטה
55.2	62.3	51.8	סניפים
42.5	43.4	42	ממוצע שעות כללי

הנתון לגבי הנשים כולל גם נשים בחופשת לידה שאינן נמצאות בפועל בבנק ומשום כך משפיע על הפער בין ממוצעי השעות בין נשים וגברים. זאת במיוחד לאור הרכב האוכלוסייה הצעיר בבנק, המאופיין בריבוי חופשות לידה.

1 אופן הצגת סה"כ השעות וממוצע השעות בדוח זה שונה מהאופן בו הוצגו נתונים אלו בדוחות קודמים. זאת על מנת להציג השוואה בין גברים ונשים בכל קטגוריה - מנהלים, עובדים, מטה וסניפים.

● **הכשרות, ימי עיון והשתלמויות** - הבנק מציע השתלמויות וימי עיון הנותנים מענה למיומנויות מקצועיות, התנהגותיות וניהוליות הנדרשות למילוי התפקידים השונים בהתאם לאמות המידה הגבוהות ביותר. הקורסים הינם במקצועות הבנקאיים השונים: אשראי, השקעות, שירות ומכירה, ניהול, הטמעת תהליכי עבודה, הטמעת מערכות מידע ועוד.

דגש מיוחד מושם על הדרכות רגולציה - שיטת ההטמעה של כל רגולציה מותאמת למורכבותה ולאוכלוסיית היעד הרלוונטית. ההדרכה מתייחסת גם להטמעת תכנים חדשים בקרב העובדים והמנהלים, וגם לשמירת כשירות וריענון לאורך זמן.

● **ארגון לומד** - מרכז ההדרכה מפתח פרויקטים שונים שמטרתם להטמיע תרבות של בנק לומד, במסגרתו המנהלים והעובדים מתייחסים ללמידה כאל פעילות מתמשכת המתקיימת גם בעמדת העבודה. חומרי עזר מוגשים למנהלים ולעובדים בפורטל הלמידה של הבנק, במסגרת כניסה לתפקיד חדש מתקיימת חניכה, מופצות ערכות מתוקשבות ללמידה עצמית ועוד.

● **השכלה אקדמית** - הבנק מעודד פעילויות להשלמה ולהרחבה של ההשכלה האקדמאית בקרב עובדיו ומציע פעילויות הכשרה באמצעות השתלמויות חיצוניות.

● **קורסי העשרה** - הבנק מציע לעובדיו קורסים שונים להעשרה ופיתוח מיומנויות גם מעבר לדרישות התפקיד, כגון קורס לימוד שפות. גם השנה המשיך הבנק עם פרויקט "עץ הדעת", בו מועברות הרצאות העשרה על ידי מרצים בכירים מעולם העסקים והאקדמיה. בשנת 2017 התקיימו 5 הרצאות. בכל מפגש השתתפו כמאה מנהלים ועובדי מטה. בנוסף, הבנק קיים הדרכות בנושא איזון עבודה בית.

בדיקת אפקטיביות תכנית ההדרכה

כחלק משיפור המקצועיות ויעול תהליכי הלמידה, קיים תהליך מובנה של בדיקת אפקטיביות הן לתכני למידה חדשים והן לתכני למידה קיימים. הבדיקה נעשית ברמות שונות:

● מילוי טפסי משוב בסיום ההדרכה ע"י המשתתפים במטרה לבחון את שביעות רצון המודרכים מההדרכה וכן מילוי משוב עובדים ומנהלים לאחר זמן, במטרה לבחון את תרומת ההדרכה לשיפור הביצועים, הטמעת הידע ויישומו במהלך העבודה השוטפת. בעקבות המשוב נערכים שינויים נדרשים ומבוצע מעקב אחר יישומם.

● אחת לחודשיים מתכנסים הגורמים הרלוונטיים במרכז ההדרכה לבחינת המשובים שנתקבלו והחלטה על שינויים נדרשים במטרה לשפר את ההדרכות.

המשתתפים בהדרכות השונות דירגו את מידת האפקטיביות של הפעילויות במרכז ההדרכה של הבנק. בשנת 2017 דירוג האפקטיביות עמד על 4.6 (מתוך 5).

הכשרת עובדים בנושא זכויות אדם



הבנק מייחס חשיבות רבה לכך שכלל עובדיו יידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות האדם, בכל היבטי עבודתם. נושא זה מהווה אבן יסוד מהותית בחיי הבנק, ומהווה אחד מהערכים המרכזיים בפעילותו.

שמירת זכויות אדם בפעילות הבנק - כחלק מהמחויבות לשמירת זכויות אדם, מקפיד הבנק לשמור על זכויות אדם בכל אזורי פעילותו, ולהימנע מפעולות או מהלכים עסקיים שעשויים לפגוע בזכויות אלו. לשם כך, מעביר הבנק הדרכות במספר נושאים, ביניהם: מניעת הטרדה מינית, הדרכות ייעודיות לאנשי האבטחה בנושא הגבלת השימוש בכוח וכד'. הנושאים מניעת אפליה ושמירת זכויות אדם מנוהלים במספר חטיבות ובהן חטיבת משאבי אנוש ומינהל, העוסקת בהיבטי גיוס והעסקה של העובדים, ובחטיבה הקמעונאית, החטיבה לבנקאות העסקית, החטיבה הפיננסית וחטיבת הביקורת הפנימית - בהיבטים הרלבנטיים לכל חטיבה בקשר למניעת אפליה בגיוס לקוחות ובשירות הניתן להם.

הבנק רואה חשיבות רבה בכך שכלל עובדיו ידעו להתמודד עם סוגיות בתחום זכויות אדם. לשם כך, מבצע הבנק הדרכות בתחום זכויות אדם, לרבות הדרכות להטמעת הקוד האתי ולמניעת הטרדה מינית.

במהלך 2017, הועברו בקבוצת מזרחי-טפחות 17,077 שעות הכשרה בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם הרלוונטיים לפעילות הבנק. בשנת 2016 עמד מניין השעות בנושאים אלו על 22,436 שעות (הירידה במספר שעות ההדרכה נבעה בחלקה מהעובדה שבשנים 2015-2016 התקיים מהלך נרחב של הדרכות וסדנאות בנושא נגישות ומניעת הטרדה מינית לכלל עובדי הבנק, ואילו בשנת 2017 בוצעה השלמה לעובדים חדשים בלבד והועברה לומדת ריענון לשאר העובדים, ולשם כך נדרשו פחות שעות הדרכה).

במסגרת הדרכות בתחום זכויות אדם, הועברו תכנים בנושאים הבאים: מניעת הטרדה מינית במקום העבודה, שוויון הזדמנויות בעבודה ושירות נגיש, אתיקה ופניות ציבור. בנוסף – הופצה לומדת ריענון בנושא שרות נגיש לכלל עובדי הבנק.



מסלולי פיתוח קריירה

קידום עובדים למשרות ניהול - הקבוצה מעודדת קידום של עובדיה למשרות ניהול ומספקת להם כלים לשם כך. בשנת 2017 כ-99% מהמנהלים שהתמנו קודמו מקרב עובדי הבנק (לעומת 97% בשנת 2016).

הבנק מציע מספר מסלולים לפיתוח קריירה לעובדים ולמנהלים:

תכנית לפיתוח מנהלים - תכנית המיועדת למנהלי סניפים ומחלקות ולמנהלי תחומים ומדורים. התכנית כוללת קורסים רבים, יעוץ אישי וסדנאות להקניית מיומנויות ניהול.

תכנית הכשרה לעתודה ניהולית - הבנק פיתח תכניות המכשירות עובדים שנמצאו מתאימים לקראת תפקידים עתידיים - הן בתחום המקצועי והן בתחום הניהולי. עובדים ומנהלים שנמצאו מתאימים לקידום עוברים במסגרת תכנית זו הכשרות שונות, כגון: עתודה לניהול, תכנית "מטרה" להכשרת מנהלים לתפקידים בכירים ותכנית הכשרת עובדים לתפקידים מקצועיים עתידיים (עתודה למנהלי עסקים).

הכשרת מנהלים בבנק יהב - בנק יהב מציע קורס עתודה ניהולית, המיועד להכשרת מנהלים בדרגים שונים, פוטנציאלים ומכהנים. העובדים נבחרים בתהליך מיון, אליו יכול לגשת כל עובד בעל ותק וניסיון מתאימים.

דואגים לעובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת):

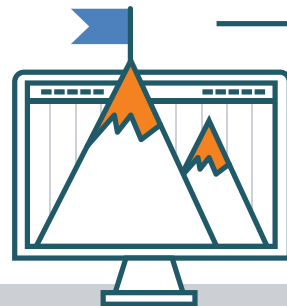
עובדים הפורשים בהגיעם לגיל היציאה לגמלאות - זכאים לקצבה מקרן הפנסיה. ההפרשות עבור עובדי הבנק מבוצעות כחוק.

עובדים הפורשים טרם הגעתם לגיל היציאה לגמלאות (פרישה מוקדמת) - לעובדים להם אושרה פרישה מוקדמת קיימים שני מסלולים: מסלול פנסיה מוקדמת ומסלול פיצויים מוגדלים. כמו כן, זכאים העובדים הפורשים במסלולים אלו לסיוע מטעם הבנק במימון קורסי הכשרה.

עובדים הנמצאים לקראת יציאה לגמלאות או פרישה מוקדמת מוזמנים לסדנת פרישה וזכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים, ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק.

בבנק יהב קיים מסלול פיצויים מוגדלים לעובדים הפורשים לפני גיל היציאה לגמלאות. גמלאי בנק יהב נהנים מהטבות שונות, כגון שי בחגים, שי ליום ההולדת והשתתפות בחוגים ובפעילויות פנאי. כמו כן, הבנק מעניק תקציב לנציגות הגמלאים, למימון טיולים והרצאות לגמלאי הבנק. הבנק מציע השתתפות בתשלום ליועץ פנסיוני לעובד שלו מעל ל-30 שנות ותק.

במהלך שנת 2017 יצאו לגמלאות 23 נשים ו-37 גברים, לאחר שנים רבות של עבודה מבורכת בקבוצה.



שמירה על זכויות העובדים

הבנק מקיים שיח רצוף עם העובדים ועם נציגיהם, ומקפיד לשמור על זכויות העובדים.

יחסי העבודה עם המנהלים והעובדים מתנהלים במסגרת קיבוצית, עם כל סקטור באמצעות ארגון העובדים המייצג אותו.

הבנק מקפיד להודיע לעובדיו מבעוד מועד על שינויים ארגוניים על מנת שכל הצדדים המעורבים ימצאו את הפתרון המתאים ביותר וזאת תוך שיתוף פעולה מלא. כל השינויים הארגוניים מבוצעים תוך ליווי מקצועי המשתף את המנהלים בהובלת השינוי. במקרים של סיום העסקה, תקופת ההודעה המוקדמת היא תוך התחשבות בצרכי העובד ואילוצי המערכת ובלבד שלא תפחת מהמתחייב על פי חוק.

הבנק מבטיח את זכויות עובדיו בפרט וזכויות אדם בכלל. הבנק אינו מעסיק ילדים או נוקט בפרקטיקות של העסקה בכפיה. יתרה מכך, הבנק מוודא שגם הספקים עמם מתקשר מקפידים על זכויות עובדים כדן.

יחסי הנהלה-עובדים ושמירה על זכות ההתאגדות

על כ-93% מעובדי הקבוצה המועסקים בארץ חלים הסכמים קיבוציים. במזרחי טפחות (לרבות חטיבת הטכנולוגיה) - 94% מהעובדים, ובבנק יהב-כ-90% מהעובדים. יתרת העובדים, אשר אינם מועסקים על פי ההסכמים הקיבוציים, עובדים לפי הסכם העסקה אישי.

כ-94% אחוז מכלל עובדי הבנק מאוגדים בשלושה ועדים שונים: ארגון עובדי מזרחי-טפחות, ארגון מנהלים ומורשי חתימה וועד חטיבת הטכנולוגיה של מזרחי-טפחות בע"מ.

מנהלי הבנק מודעים להנחיות ולנהלים המבטיחים את מרחב הפעולה של הוועדים ופועלים בהתאם לכך.

להלן האירועים המרכזיים בתחום יחסי הנהלה-נציגות עובדים שאירעו במהלך 2017:

● **בוררות כלכלית 2015-2005** – במהלך 2017 נמשכה הבוררות הכלכלית עבור שנים 2005-2015 בין הנהלת מזרחי טפחות לבין נציגות העובדים. בוררות כלכלית זו תמשך גם בשנת 2018.

● **הסכם עבודה 2021-2016** – בשנת 2017, לאור אי הסכמות במהלך המו"מ בין ארגון העובדים להנהלת הבנק, על הסכם העבודה לשנים 2016-2021, הכריז ארגון העובדים על סכסוך עבודה וב-2.8.2017 החלה שביתה כללית בבנק שנמשכה עד לתאריך 15.8.2017 (סה"כ 10 ימי עבודה). במהלך השביתה עשה הבנק את מירב מאמציו להפעיל את הבנק כסדרו ולספק שירות ללקוחותיו, בהתאם למצבת כוח האדם שהגיעה לעבודה.

במהלך השביתה הנחתה הנהלת הבנק את מנהליה לכבד את זכות השביתה וחיידה את ההנחיות להתנהלות בזמן שביתה.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

השביתה הסתיימה בהשגת הבנות עקרוניות בנושאי המחלוקת ולאחר המשך מו"מ אינטנסיבי ב-13.12.2017 אישר דירקטוריון הבנק את הסכם העבודה לשנים 2016-2021.



הסכם העבודה כולל בתוכו העלאת שכר לכלל העובדים, תוספת של מענק תשואה, הטבות בגני ילדים ולימודים, במסגרת אשראי ותוספת ניהולית למנהלי התחומים והמדורים.

חלק מהעלאת השכר הינה קבועה לכל הדרגות בבנק ובכך יצרה העלאה יחסית גבוהה יותר לבעלי השכר הנמוך.

הקפדה על שכר ותנאים סוציאליים כחוק

עמידה בדרישות החוק - בכל אזורי פעילותו, ובכלל זה בשלוחות חו"ל, מקפיד הבנק על תשלום שכר לעובדיו בהתאם להנחיות החוק, ומתוך כך גם מקפיד על שכר המינימום המחייב. יש לציין, כי לעובדים המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי, השכר מתעדכן אחת לשנה. בנוסף, פועלת הקבוצה בהתאם לדרישות החוק בכל הקשור ליציאה לחופשות לידה, שעות עבודה ומנוחה וחוקי עבודה נוספים.

תנאים סוציאליים מוגדלים - דמי ההבראה שמשולמים לעובדי הבנק גבוהים מהקבוע בחוק, וכך גם מכסת ימי המחלה של עובדי הבנק.

יציאה לחופשת לידה - בהתאם לחוק, החזרה מחופשת לידה הינה לאותו התפקיד, ושינויים – אם נעשים – מתבצעים בתיאום מלא עם העובדת. במהלך שנת 2017 יצאו במזל טוב 498 עובדות ו-5 עובדים לחופשת לידה ומתוכן חזרו 244 עובדות ו-5 עובדים.

צמצום פערי שכר

החל מיום 12 באוקטובר 2016, כפוף סכום התגמול המרבי, אשר עובדים בבנק זכאים לו, למגבלות המפורטות בחוק התגמול (כמפורט בפרק "מחויבים להתנהלות אחראית" - מדיניות תגמול בעמ' 131. תנאי הכהונה וההעסקה של יושב ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי של הבנק, אשר הותאמו למגבלות חוק התגמול (קרי: היחס בין הוצאה החזויה בשל התגמול שלהם, כהגדרתו בחוק, לבין הוצאה בשל התגמול הנמוך ביותר ששילם הבנק, לפי עלות משרה מלאה, במישרין או בעקיפין, קטן מ-35%), אושרו על ידי האסיפה הכללית ביום 14 בפברואר 2017.

קידום ביטחון תעסוקתי

- הקבוצה פועלת לקדם ביטחון תעסוקתי בקרב עובדיה במספר דרכים מרכזיות:
1. לאחר פרק זמן קצר יחסית של 3 שנים בלבד, הבנק מחליט על הענקת קביעות לעובד, בהתאם לנוהל בעניין. נכון לסוף 2017 – כ-72% מעובדי הבנק הינם עובדים קבועים (וכ-70% מעובדי הקבוצה).
 2. מסלולים לפיתוח קריירה ויצירת אופק תעסוקתי ארוך טווח עבור עובדי הקבוצה.
 3. במסגרת הסכם העבודה הקיבוצי, ישנו פתרון למקרים של צמצומים עקב התייעלות.

2017			2016			הרכב העובדים בקבוצה
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
4,441	1,619	2,822	4,352	1,598	2,754	קבוע
1,473	451	1,022	1,405	443	962	בניסיון
440	270	170	428	272	156	אחר



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

תגמול עובדים

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

קידום בדרגות - אחת לשנה בהתאם להמלצת ההנהלה והמנהלים הישירים, מחליט הדירקטוריון לגבי מהלך קידום דרגות בארגון, בהתבסס על ביצועים בשנה החולפת.

בונוס אישי - אחת לשנה, בהתאם למצבה הפיננסי של הקבוצה ותוך התחשבות בשיקולים עסקיים נוספים, מחליט הדירקטוריון על הענקת בונוסים, שיעורם ואופן חלוקתם. הזכאות לבונוס והיקף הבונוס לכל עובד נקבעים על סמך עמידתו ביעדים והמלצת המנהלים. חלק מהבונוס מחולק באופן אחיד לכלל העובדים, וחלקו ניתן על פי ביצועים אישיים של העובד ותרומתו להצלחת הבנק.

מענק תוספת שכר ומענק בגין תשואה - החל משנת 2017 משלם הבנק לעובדיו בהסכם הקיבוצי מענק המשתנה לאור העמידה ביעדי התשואה על ההון. בנוסף חלק ממענק התשואה יתקבע לתוספת שכר קבועה, בהתקיים רף תשואה.

עובדים מצטיינים - הבנק מוקיר עובדים מצטיינים ומתייחס לכך באופן מיוחד, הן בכנס מאזן בו זוכים העובדים המצטיינים להוקרה בפני כלל הנהלת הבנק, והן בכנס מצטייני דרגות בנוכחות המנכ"ל. בחירת העובדים המצטיינים נעשית בהתאם להמלצת המנהלים, הישגיהם ותרומתם של העובדים לבנק.

פרסים אישיים - במערך הסניפים קיימת מערכת תמריצים ותגמולים על בסיס הצטיינות במדדים השונים, בפעילויות הסניף ובמבצעים מיוחדים. לרוב ניתן התגמול במסגרת סניפית למטרות גיבוש חברתי ופעילות פנאי לעובדים בסניף. במטה הבנק מחולקים פרסים אישיים כהוקרה לעובדים אשר הגיעו להישגים ראויים לציון במסגרת עבודתם.

הצעות ייעול של העובדים - הבנק רואה חשיבות גדולה בעידוד יוזמות חדשניות ושיפור תהליכי עבודה ותהליכי מתן שירות ללקוח. לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה ששולחים העובדים. הוועדה מתכנסת אחת לרבעון לדון בהצעות המתקבלות. ההצעות הטובות ביותר מיושמות במערכת ומזכות את המציעים בפרסים הפרסים מוענקים בטקס חגיגי בהשתתפות מנכ"ל הבנק. זוהי מסורת מבורכת שהונהגה והוטמעה בהצלחה רבה בבנק ומהווה ערך חשוב בתרבות הארגונית של הבנק.

בשנת 2017 הגישו העובדים כ-1,033 הצעות ייעול!



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

קיום דיאלוג עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית

הבנק מייחס חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. על מנת להרחיב את השיח עם העובדים, הקבוצה פועלת בשני ערוצים משלימים:

1. קיום דיאלוג שוטף עם העובדים והעמקת התקשורת הפנים ארגונית
2. הענקת משב שנת קבוע לעובדים.

על מנת לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות:

נגישות לעובדים - קיום קשר רציף עם כל עובד ועובדת, באמצעות רכזי משאבי אנוש, הנמצאים באופן תדיר בכל היחידות, ומוקד של אגף משאבי אנוש הזמין לשאלות עובדים.

מפגשים ישירים - חברי ההנהלה והמנהלים הבכירים של הקבוצה מקיימים סיורים בכל היחידות והסניפים ופוגשים באופן שוטף וישיר את העובדים הפזורים ברחבי הארץ.

הפעלת פורומים - הבנק מפעיל מספר פורומים, בהם חברים עובדים ומנהלים מדרגים שונים ומיחידות שונות. מפגש שכזה בין נציגים מדרגים ומיחידות שונות מגביר את התקשורת בין היחידות בקבוצה ומשפר את ממשקי העבודה המשותפים ביניהן. בין הפורומים שמפעיל הבנק, פועל גם פורום תקשורת פנים ארגונית, הכולל נציגים מכל היחידות והסניפים, המתכנס מעת לעת לדון בדרכים לקידום ושיפור התקשורת הפנים ארגונית.

מפגשי מנהלים בכירים ועובדים - במסגרת הקורסים הבנקאיים, חברי ההנהלה מרצים לעובדים ומציגים את החטיבה בראשה הם עומדים.

פרסום עלון מידע חודשי, "בינינו ברשת" - בשנת 2017 פורסמו 5 גיליונות של "בינינו ברשת" – עיתון עובדים המתפרסם באתר הפנימי של עובדי הבנק – ועד היום פורסמו סך הכל 39 גיליונות, עם ממוצע של כ-1,600 עובדים שנכנסו לכתבות שונות.

"בינינו זה רציני" - באתר "בינינו זה רציני" מרוכזים היבטים ונקודות ציון המלווים את העובד מקצועית ואישית לאורך הדרך.

"שולחנות עגולים" - ב-2017 נחנך פרויקט "שולחנות עגולים" במסגרתו מוזמנים כלל עובדי הבנק לדיונים פתוחים בהובלת מנהל בכיר או חבר הנהלה בנושאים שעל סדר יומו של הבנק. במסגרת הפרויקט התקיימו 3 מפגשים בהשתתפות 84 עובדים. הפעילות הינה נדבך נוסף בקידום התקשורת הפנים ארגונית בבנק, מתוך רצון לקיים דיאלוג ולהעלות רעיונות לגבי פעילויות ותהליכים מרכזיים בבנק.

הענקת משב לעובדים

הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משב סדיר על ביצועיהם. במהלך שנת 2017, 100% מעובדי הקבוצה קיבלו משב במסגרת שיחה או פגישה אישית. המשב מועבר בשיחה אישית. סמוך למועד המשב, מתקיימות סדנאות בנושא ומופץ אוגדן הסבר על תהליך ההערכה. סדנאות בנושא הערכת עובדים אף מועברות כחלק מתהליכי ההכשרה הניהולית.

המשב הינו משב הדדי ומאפשר גם לעובדים לתת משב על הנעשה בבנק.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



יעדים



עמידה ביעדי 2017

סטטוס	יעד
בוצע	הרחבת הגיוס למגזרי האוכלוסייה השונים בהתאם לפריסת הבנק
בוצע	המשך הפעילויות לקליטה וגיוס עובדים עם מוגבלויות
בוצע	הרחבת מגוון הפעילויות לרווחת העובדים ובני משפחותיהם, לדוגמה: פעילות "בריאות על המפה" - מגוון סדנאות והרצאות בנושאי תזונה וכושר
בוצע	הדרכת כלל העובדים החדשים בבנק בנושא ארגונומיה
בוצע	הטמעת מערכת למידה חדשה המאפשרת לעובד שקיפות לגבי תכנית ההדרכה המתוכננת לו וכן פירוט ההכשרות שביצע
בוצע	הרחבת ערוצי התקשורת הפנים ארגונית באמצעות פרויקט 'שולחנות עגולים' - הזמנת עובדים להשתתף בדיונים בנושאים אסטרטגיים

הצעדים הבאים - יעדים לשנת 2018

- הוקרת פורשים - ליווי והוקרה של עובדי הבנק בהגיעם לגיל פרישה באמצעות סדנת פרישה
- המשך הפעילויות לקליטה וגיוס של עובדים עם מוגבלויות
- הרחבת גיוס עובדים ממגזרי אוכלוסייה שונים בהתאם לפריסה הגאוגרפית של סניפי הבנק
- הרחבת פעילות העשרה לעובדים בתחומי בריאות ורווחה
- חיזוק התקשורת הפנים ארגונית באמצעות כנסים וימי העשרה חוצי ארגון
- העמקה והרחבה של השקיפות והמידע הנגיש לעובד בתחומי ההדרכה באמצעות המערכת החדשה לניהול הלמידה (LMS)
- שיפור הבחינה של אפקטיביות ההדרכה באמצעות מערכת הלמידה החדשה

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת



מטקעים לסביבה



ירידה של
1.2%
בצריכה היחסית של
חשמל לעובד



40 טון
ירידה בצריכת הנייר
לעומת אשתקד

7.4%
צריכת נייר ממוחזר
מתוך סך צריכת הנייר
הכוללת בקבוצה
(ב-2016 6.9%)



ירידה של
6%
בצריכת הבנזין

58%
מסך הנייר
הנרכש בקבוצה
נשלח למחזור



משקיעים בסביבה מבט על



צמצום עצימות
המדרך הפחמני
הקבוצה צמצמה גם השנה את
המדרך הפחמני ביחס לעובד
בכ-8%
ביחס לשנה הקודמת

12,600 בקבוקים
ופחיות מוחזרו
כספי הפיקדון עבור
הבקבוקים נתרמו
למשפחות נזקקות



"אקומיוניטי"

שיתוף פעולה עם תאגיד
חברתי למחזור פסולת
אלקטרונית, המשלב ומעסיק
עובדים בעלי מוגבלויות

עלייה של
38%
בטיפול בפסולת
האלקטרונית



38,400

דקות של שיחות וידאו קונפרנס
המביאות לירידה במספר הנסיעות של
העובדים בין אתרי הבנק
עלייה של 42%
בדקות שיחה ביחס ל-2016



אחריות הקבוצה כלפי הסביבה



הקבוצה מכירה בהשפעות פעילותה על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ, הנובעות בעיקר מצריכת משאבים ושילוב שיקולים סביבתיים בעת מתן אשראי. על כן, היא חותרת למזער את ההשפעה השלילית של פעילותה על הסביבה, על ידי צמצום צריכת חומרים, התייעלות אנרגטית וניהול סיכונים סביבתיים. נושאים אלו מנוהלים בבנק על ידי על ידי החטיבה לבנקאות עסקית בהיבטי ניהול סיכונים אשראי סביבתיים ועל ידי אגף לוגיסטיקה בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל בהיבטי צריכה והתייעלות אנרגטית.

רובה המוחלט של פעילות הבנק מאופיינת בעבודה משרדית, לכן על מנת להקטין את השפעתו זו, פועל הבנק לצמצם את צריכת החומרים שלו. המשאב העיקרי המשמש את הבנק הוא נייר.



ניהול הנושא הסביבתי נעשה בשלושה מישורים עיקריים:

● צמצום צריכת הנייר בבנק

במסגרת המחויבות לצמצום צריכת הנייר, פועל הבנק לשימוש מושכל יותר בנייר בשני מישורים: במישור הראשון, צמצום הצורך בהדפסה (בסניפים, במרכזי ההדפסה ובדיוור ללקוחות), ובמישור השני שימוש בנייר ממוחזר, והעברת לקוחות לדיוור באופן אלקטרוני (בהתאם להיתרים שמתקבלים מבנק ישראל). בעקבות כל הפעילות המבוצעת בתחום אנו רואים ירידה מתמדת בהיקף הנייר שנצרך, ועלייה בשיעור השימוש בנייר ממוחזר מתוך סך הצריכה.

● מחזור וטיפול בפסולת

הבנק רואה חשיבות גם בצמצום ההשפעה הסביבתית השלילית שלו, הנובעת מפסולת שנוצרת במסגרת פעילותו ולכן מפעיל יוזמות למחזור הפסולת. מחזור הפסולת מתמקד ב-4 כיווני פעולה עיקריים: נייר, בקבוקים ופחיות, ראשי דיו וטונרים למדפסות ופסולת אלקטרונית.

● עמידה ברגולציה סביבתית

הבנק מקפיד לציית לכל החוקים החלים על פעילותו ובהם גם לחוקים הסביבתיים.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

צמצום צריכת נייר

בשנת 2017 צמצמה הקבוצה את משקל הנייר בו עשתה שימוש ב-40 טון, המהווים ירידה של 5% ביחס לשנת 2016. זאת, על אף הגידול במספר העובדים והסניפים בשנת 2017. אחת הסיבות לצמצום זה הינה פרויקט "סניף ללא נייר", שיימשך גם בשנים הבאות, כך שבשנת 2018 אף קיים צפי לירידה נוספת. סיבה נוספת לצמצום בצריכת הנייר הינה יצירת אפשרות ללכידת ההדפסה בקובץ דיגיטלי והדפסת העותק הנדרש ללקוח בלבד.

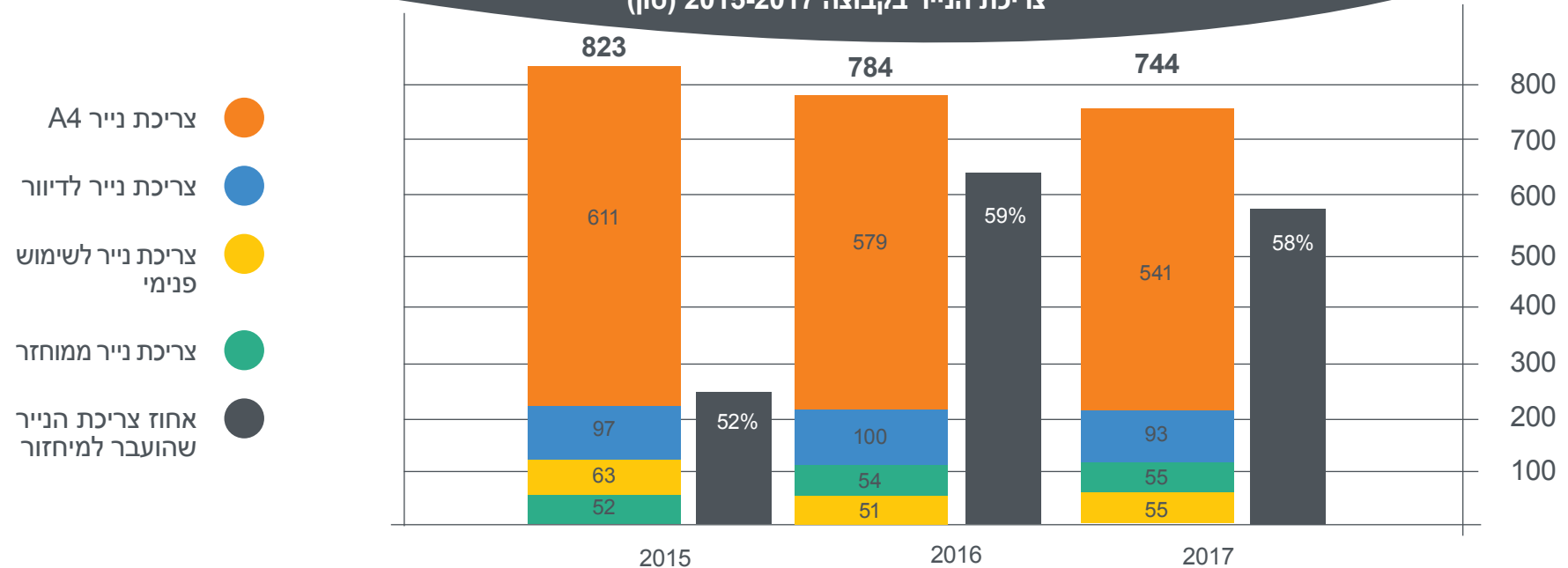
לצד המאמצים לצמצום הצריכה, הקבוצה פועלת לשלב רכש של נייר ממוחזר כגון נייר טואלט ונייר לניגוב ידיים וכן רוכשת מייבשי ידיים חשמליים לצמצום צריכת נייר. רכש זה היווה בשנת 2017 כ-7.4% ביחס לסך צריכת הנייר הכוללת בקבוצה, נתון המהווה עלייה של חצי אחוז ביחס לשנת 2016.

כלל הנייר הממוחזר בו הבנק עושה שימוש מיוצר מ-100% סיבים ממוחזרים, והבנק מוודא שחומרי הגלם שבהם עושה שימוש הספק הינם ממקור מאושר ועומדים בתקנים בינלאומיים.

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר לצורך טפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיו"ב. יש לציין כי אחוז ניכר מהנייר מופק על פי הנחיות בנק ישראל עבור לקוחות, ונמסר להם ידנית.

2017	2016	2015	
744	784	823	סה"כ צריכת נייר (טון)
7.4%	6.9%	6.3%	אחוז שימוש בנייר ממוחזר ביחס לצריכת הנייר

צריכת הנייר בקבוצה 2015-2017 (טון)



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

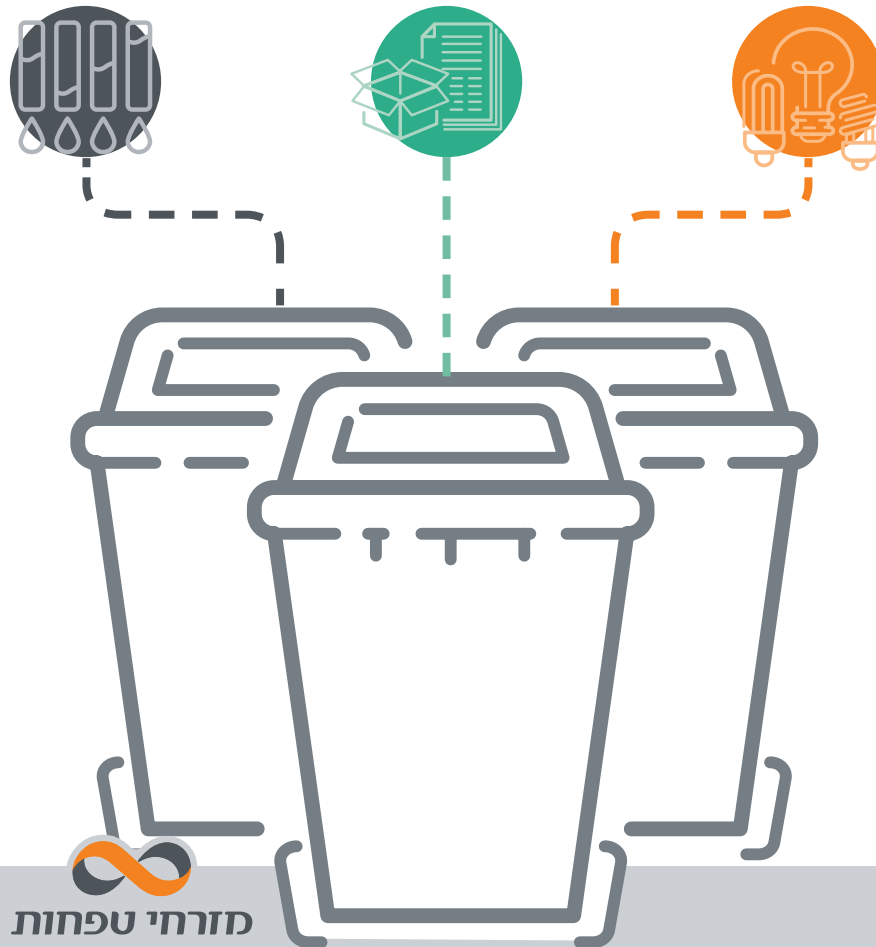
מחויבים להתנהלות אחראית

מחזור וטיפול בפסולת

הטיפול בפסולת בבנק מתמקד בהפרדה ל-3 סוגי פסולות: נייר, אלקטרונית וראשי דיו.

לצד ירידה בצריכה המוחלטת של נייר ועלייה בשימוש בנייר ממוחזר, ניתן להבחין במהלך שלוש השנים האחרונות גם בעלייה באחוז הנייר המועבר למחזור ביחס לסה"כ הנייר שנרכש. בשנת 2017 הקבוצה העבירה למחזור כ-58% מסך הנייר הנרכש בקבוצה, בהשוואה לכ-52% מסך הנייר שנרכש בשנת 2015, כלומר עלייה של 6% בתוך שנתיים.

בשנת 2017 חלה גם ירידה ביחידות ראשי דיו וטונרים שהועברו לגריסה – הן ביחס לשנת 2016 (ירידה של כ-18%) והן ביחס לשנת 2015 (ירידה של כ-9%). זאת בעקבות הצמצום בצריכת הנייר וכן בעקבות החלפה מאסיבית של מדפסות ישנות לחדשות וחסכוניות יותר. החלפת המדפסות הביאה גם לעלייה בפסולת אלקטרונית שהועברה לגריסה ב-2017.



סוג הפסולת	סוג הטיפול	יעד לפיניו	היקף ב-2015	היקף ב-2016	היקף ב-2017
פסולת נייר	העברה למחזור (טון)	חברת ק.מ.מ	428 (טון)	465 (טון)	432 (טון)
אחוז פסולת הנייר שמועברת למחזור ביחס לסה"כ הנייר הנרכש			52%	59.3%	58.1%
טיפול בפסולת אלקטרונית	גריטה (טון)	חברת אקומיוניטי	14 (טון)	22 (טון)	35 (טון)
טיפול בראשי דיו וטונרים	גריטה (יחידות)	חברות ק.מ.מ וכחילה	16,271 (יחידות)	18,065 (יחידות)	14,851 (יחידות)

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

התייעלות אנרגטית

עקב הפעילות בבנייני משרדים, צריכת האנרגיה מהווה את אחת מההשפעות הסביבתיות המשמעותיות של הקבוצה. לכן, הקבוצה מנהלת ומוודדת תחום זה ונוקטת במהלכי התייעלות אנרגטית. הנושא מנוהל על-ידי ועדה להתייעלות אנרגטית, המורכבת מאנשי מקצוע מאגף הלוגיסטיקה ויועצים מקצועיים קבועים. תפקידה של הוועדה הוא לבחון כל רעיון ואפשרות של התייעלות - מרכישת מערכות מתקדמות בעלות יכולת ניתוח ובקרה שיסייעו לצמצם את צריכת האנרגיה ועד התאמה של טמפרטורת המים הקרים ביחידות הקירור בהתאם לטמפרטורת חוץ, שעות עבודה, כיבוי אורות או כיבוי מזגנים מרוכז לאחר שעות הפעילות וכו'.

בשנת 2017 בוצע סקר אנרגיה מקיף בכל בנייני המטה ובכ-15 סניפים בפריסה ארצית רחבה. בוצעו, בין היתר, מדידות של יעילות הצ'ילרים (COP), וגובשו המלצות לקראת הכנת תכנית עבודה רב שנתית בנושא.



מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

במסגרת הפעולות השונות שנוקט הבנק לשם הטמעת ערכי הקיימות, הבנק מקדם מהלכים לעידוד המחזור בקרב העובדים. המהלכים התמקדו בעיקר במחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית. על מנת להגביר את מודעות העובדים לנושא, הוצבו על ידי הבנק שלטים ייעודיים המעודדים מחזור. בכל אחד מהתחומים שנבחרו, נשאו המהלכים פרי, והושג שיתוף פעולה רב ושביעות רצון בקרב העובדים.

מחזור בקבוקים

הבנק הציב מכלים לאיסוף פחיות ובקבוקים. בשנת 2017 נאספו 12,600 מכלים, וכספי הפיקדון עבור הבקבוקים נתרמו למשפחות נזקקות.



מחזור סוללות ופסולת אלקטרונית

הבנק חבר לתאגיד "אקומיוניטי", תאגיד חברתי למחזור פסולת אלקטרונית, המשלב ומעסיק עובדים עם מוגבלויות. עובדי הבנק נקראו להביא סוללות ופסולת אלקטרונית שנאספו במיכלים שהוצבו בשטחי הבנק.



איסוף בגדים לתרומות ולמחזור

בבניין המשרדים של הבנק בלוד, הצבנו מכולה לטובת איסוף בגדים של העובדים ובני משפחותיהם. האיסוף נעשה בשיתוף עמותת "פתחון לב".



שימוש חוזר בריהוט

בעת מכירה או החזרה של נכס, מבוצעת בחינה האם ניתן להשתמש בריהוט במקום אחר בבנק ובמידה וכן - הריהוט מועבר למיקום החלופי בהתאם. במידה ולא ניתן- הריהוט נתרם לקהילה.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

0.5%

לסיכום, בשנת 2017 המשיכה מגמת ההתייעלות בצריכת האנרגיה בקבוצה (חשמל ודלקים), כאשר סה"כ צריכת האנרגיה ירדה ב-0.5%.

ניתן לראות על פי הנתונים לעיל ירידה של 1.2% בצריכת החשמל היחסית לעובד, וזאת לצד גידול זניח בסך צריכת החשמל המוחלטת בקבוצה הנובע מהגידול בפעילות העסקית.

1.2%



צריכת האנרגיה בקבוצת מזרחי טפחות (לא כולל שלוחות חו"ל)				
שינוי לעומת 2016	2017	***2016	***2015	
				סך צריכת החשמל (KwH*)
+0.2%	35,490,911	35,420,720	35,912,433	
	127,767	127,515	129,285	סה"כ חשמל (**GJ)
-1.2%	5,658	5,727	5,923	צריכה לעובד (KwH)
-2%	124,022	126,340	123,312	שטחי הבנק (מ"ר)
+2.1%	286	280	291	צריכה למ"ר
				סך צריכת הבנזין (ליטרים)
-6%	690,497	731,837	729,016	
	23,194	24,576	24,492	סה"כ דלק (GJ)
				סך צריכת הסולר (ליטרים)
+8%	110,344	101,366	95,202	
	4,061	3,726	3,516	סה"כ סולר (GJ)
-0.5%	155,022	155,817	157,293	סה"כ אנרגיה (GJ)

* KwH - קילו ואט לשעה

** GJ - ג'יגה גאול - יחידה למדידת אנרגיה

*** אופן חישוב האנרגיה ב-2017 שונה מהאופן בו החישוב נעשה בשנים קודמות. לאור זאת, נעשה חישוב מחדש גם לשנים 2015 ו-2016, ולכן הנתונים שונים מהנתונים שהופיעו בדו"ח 2016.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

שימוש בתאורת LED



החלפת גופי התאורה באופן מדורג במתקני הבנק לתאורה חסכונית. מדיניות הבנק היא כי בכל סניף או מבנה חדש שנבנים או משופצים, תותקן תאורה חסכונית. בנוסף, בהדרגה מוחלפת התאורה ללד גם בסניפים קיימים.

הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני מטה

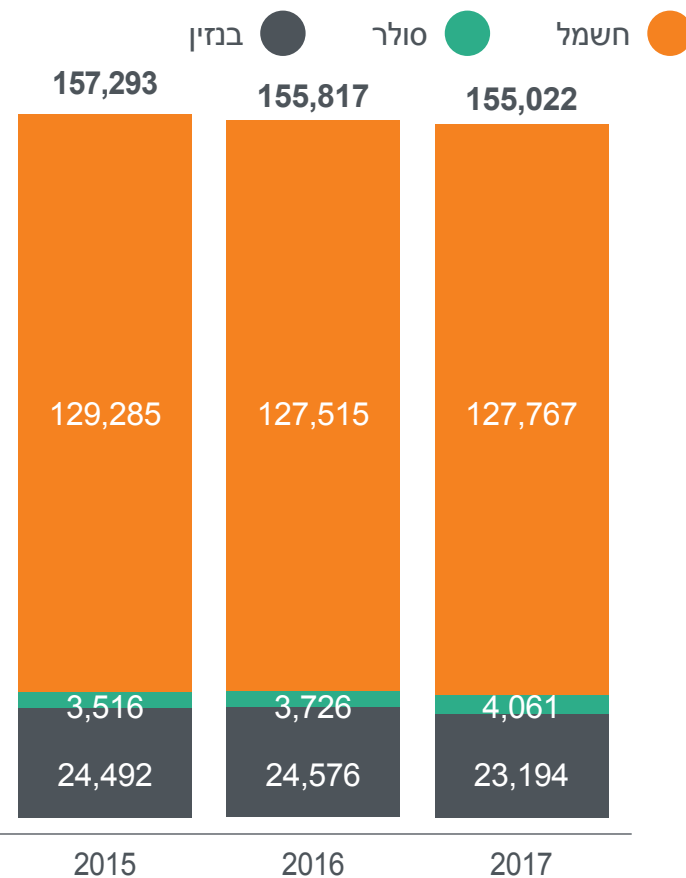
המערכת שולטת בכיבוי תאורה יזום בשעות שאינן שעות הפעילות והיא כוללת כיבוי תאורה אוטומטי לאחר שעות הפעילות וצמצום התאורה בחניונים. המערכת מכבה באופן אוטומטי את התאורה בכל אחד ממבני המטה בבנק לפי שעה שהוגדרה מראש. כמו כן, הותקנה בבנק מערכת תאורה המכבה אוטומטית את האור בחדר ריק מאנשים, ומדליקה אותו אוטומטית עם כניסת אדם לחדר.

חיסכון בצריכת החשמל במטה הבנק בלוד

נעשה באמצעות התאמת הטמפרטורה המסופקת במערכת מיזוג האוויר לטמפרטורת האוויר הרצויה - העלאת טמפרטורת המים הקרים הזורמים בתוך צנרת מערכת מיזוג האוויר בבניין המטה בלוד. ההתאמה נעשית באופן ספציפי לכל אזור, בהתאם לדרישות הספציפיות. בנוסף, נעשתה התאמה של שעות הפעילות של מערכת מיזוג האוויר לשעות הפעילות העסקית בבניין, ולעיתים אף נתקבלה החלטה בשיתוף היחידות העסקיות לרכז פעילות לאזורים על מנת לאפשר ניתוק המערכת בשעות הערב. הנושא נבחן, וההתאמות מבוצעות באופן שוטף.

הגידול בצריכת סולר נובע מהרחבת שירותים להובלת כספים הניתנים לגורמים חיצוניים באמצעות בלדריות, המופעלות על ידי מזרחי שירותי אבטחה. בשנת 2017 נרכשו בלדריות נוספות.

סך צריכת האנרגיה (GJ)



משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלקים

על מנת לצמצם את צריכת הדלקים בצי הרכב הארגוני, ננקטים מספר מהלכים המשלימים זה את זה. מעבר לחסכון בצריכת דלקים, מהלכים אלו מייעלים את ניצול הזמן וחוסכים בעלויות:

מעבר מישיבות פיזיות לישיבות וידאו (video conference)

משנת 2012 החל הבנק בהתקנה של מערכות לישיבות וידאו במבני המטה והמרחבים. במהלך שנת 2014 נכנסה לשימוש מערכת למדידת מספר הישיבות הנערכות בצורה זו כדי לאפשר לבנק להעריך טוב יותר את היקף החיסכון שהושג במסגרת זו. שיחות אלו מביאות לירידה במספר הנסיעות של העובדים בין אתרי הבנק.

בנוסף, אם מסתכלים על כמות השיחות, היא גדלה מ-27,000 דקות שיחה (כ-1,000 שיחות) בשנת 2016 ל-38,400 דקות שיחה (כ-1,240 שיחות) בשנת 2017.

דקות שיחות ועידה 2015-2017

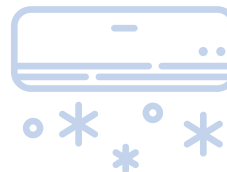
2017	2016	2015
38,400	27,000	24,000



ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום בשעות השיא בשוטף בהתאם להסכם שנחתם בשנת 2014 מול חברת החשמל, הבנק מוכר לחברת החשמל חשמל בשעות השיא, על פי דרישה שלה, באמצעות הפעלת הגנרטורים לשעת חירום. זאת, על מנת לסייע לצמצום נקודות השיא ברמה הלאומית ולנצל את הסולר בגנרטורים במט"ל (מרכז טכנולוגי לוגיסטי).

התקנת מערכת סירקולציה לסולר בגנרטורים

לצורך מניעת זיהום הקרקע בסולר פסול לשימוש, וכן לשם הארכת אורך החיים של הסולר.



החלפת מערכת מיזוג האוויר בסניפים בהם המערכת ישנה ולא יעילה

במהלך 2017 בוצעה ההחלפה ב-2 סניפים נוספים.

התקנת שרתי VM במתקן ה-DRP

במהלך 2015-2016 הותקנו שרתים חדשים במט"ל וב-DRP (תכנית התאוששות מאסון). מדובר בקונסולידציה של שרתי מחשב, באופן כזה ששרת פיזי אחד מכיל בתוכו 15 שרתים וירטואליים, מה שחוסך בשטח, בחשמל ובמיזוג אוויר.

ניצול יעיל של שטחים

הבנק מבצע באופן שוטף בחינה של ניצול יעיל של כלל הנכסים המשמשים אותו. אם עולה צורך בהוספת עמדות עבודה, ראשית נבחנת אפשרות תכנונית לעשות זאת ללא הוספת שטח, באמצעות ארגון מחדש של אזורי העבודה. כמו כן, הבנק בוחן ומבצע באופן שוטף מכירה והחזרה של שטחים עודפים. ייעול השימוש בשטח מביא באופן עקיף גם לחסכון בצריכת חשמל. בשנת 2017 אושרו צמצומי שטחים ב-8 סניפים. ניתן להבחין כי למרות הגידול במספר העובדים והמשך מגמת הפתיחה של סניפים חדשים במהלך 2017, שטחי הבנק צומצמו ביחס לשנת 2016. זוהי ראייה נוספת לפעילות מוצלחת של הבנק בניצול יעיל של השטחים.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



הקמת מערך הסעות

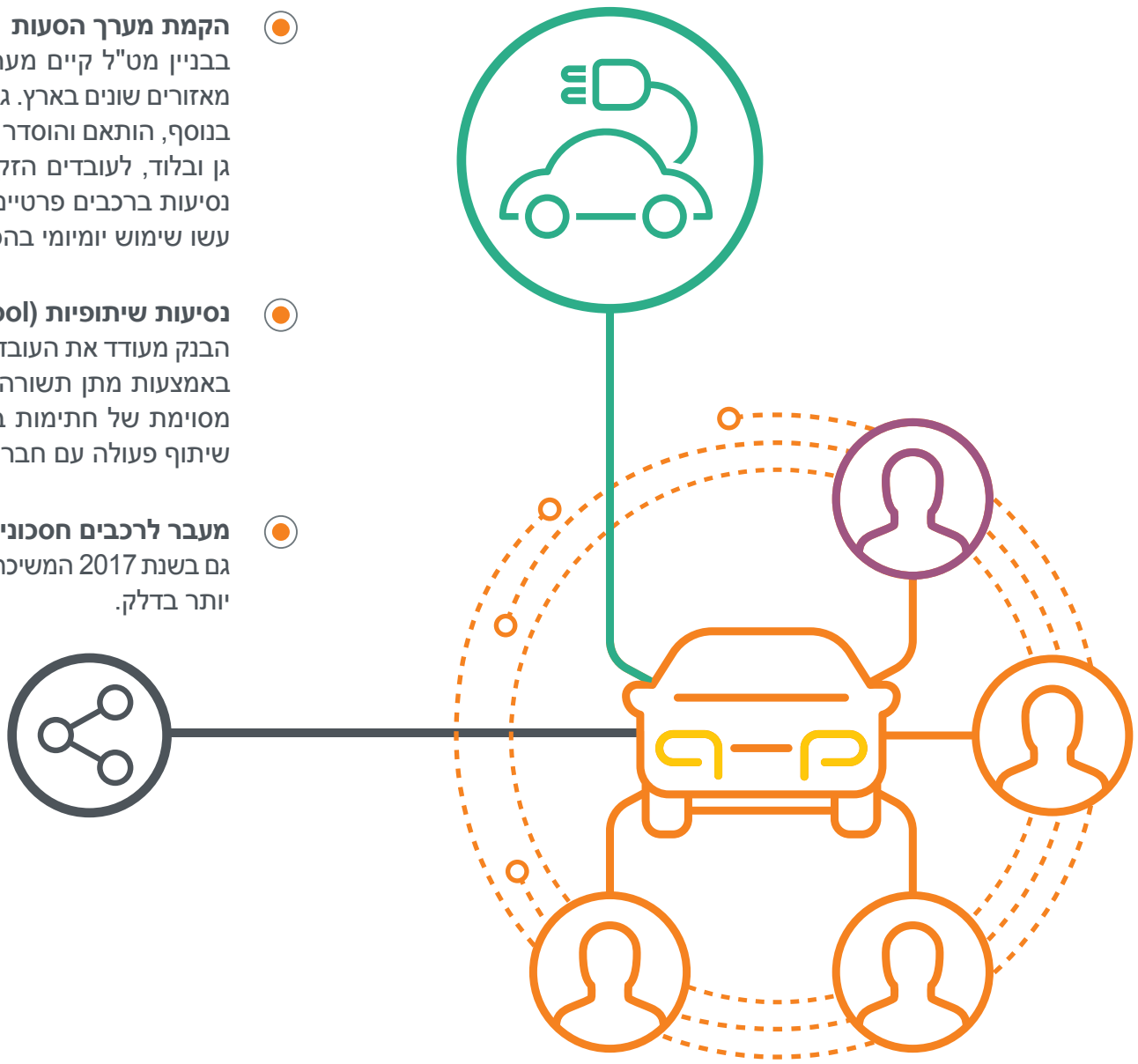
בבניין מט"ל קיים מערך הסעות העומד לרשות העובדים המגיעים מאזורים שונים בארץ. גודל רכב ההסעה מותאם לכמות הנוסעים בפועל. בנוסף, הותאם והוסדר מערך הסעות בין בנייני המטה של הבנק ברמת גן ובלוד, לעובדים הזקוקים לכך לצורך פגישות וישיבות, מה שחוסך נסיעות ברכבים פרטיים או מוניות. בשנים 2016-2017, 350 עובדים עשו שימוש יומיומי בהסעות מאורגנות (בכל שנה).

נסיעות שיתופיות (carpool)

הבנק מעודד את העובדים להסיע אחד את השני בשיטה של Carpool, באמצעות מתן תשורה לעובדים שהסיעו עובדים אחרים וצברו כמות מסוימת של חתימות בכרטיס מיוחד שעוצב לשם כך, וכן באמצעות שיתוף פעולה עם חברת MOOVIT.

מעבר לרכבים חסכוניים בדלק

גם בשנת 2017 המשיכה המגמה של רכישת רכבים היברידיים, החסכוניים יותר בדלק.



מדרך פחמני

כחלק מהשאיפה לצמצם את תופעת שינוי האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בנזין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה. בשנת 2017 אנו מחשבים לראשונה פליטות כתוצאה מטיסות עסקיות, צריכת נייר ופסולת נייר, המועבר למחזור, ופסולת

אלקטרונית, המועברת לגריטה (מכלול 3). מדידת מצאי פליטות גזי החממה נעשה בהתאם למתודולוגיית ה-Green House Gas (GHG) Methodology¹, תוך שימוש בהתאמות החישוב של המשרד להגנת הסביבה. החישוב אינו כולל את הפעילות של הקבוצה בחו"ל.

המדרך הפחמני של קבוצת מזרחי טפחות (CO2eq)				
אחוז שינוי לעומת 2016	2017	2016	2015	
-4%	1,917	1,989	1,965	מכלול 1 - פליטות ישירות מצריכת דלקים
-5.4%	20,185	21,347	24,988	מכלול 2 - פליטות עקיפות מצריכת חשמל
-5.3%	22,102	23,336	26,953	סך המדרך הפחמני (CO2e) - מכלולים 1 ו-2 בלבד
-7.9%	3.5	3.8	4.5	עצימות מדרך פחמני (טון CO2e לעובד) - מכלולים 1 ו-2 בלבד
	661	לא נמדד	לא נמדד	מכלול 3 - פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה כתוצאה מטיסות עסקיות, צריכת נייר ופסולת (אלקטרונית ונייר למחזור) ²
-	22,763	-	-	סך המדרך הפחמני (CO2e) - מכלולים 1, 2 ו-3
-	3.6	-	-	עצימות מדרך פחמני (טון CO2e לעובד) - מכלולים 1, 2 ו-3

1 <http://www.ghgprotocol.org> 2 הפליטות במכלול 3 אינן כוללות פליטות הכרוכות בשינוע הנייר ושינוע הפסולת לאתרי היעודיים לטיפול בפסולת.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

דיאלוג בנושאי סביבה

קבוצת מזרחי טפחות מקפידה לקיים דיאלוג בנושא סביבה, אשר ממוקד בשיח עם לקוחות וספקים רלוונטיים בנושא השפעות סביבתיות הנגזרות מפעילותם.

ספקים

בעת ביקור אגף לוגיסטיקה אצל ספקיו האסטרטגיים, מועבר להם שאלון ייעודי בנושא סביבה. השאלון בוחן באיזו מידה הספקים פועלים באופן התואם את האחריות התאגידית כולל היבטיה הסביבתיים. בשאלון נשאלים הספקים שאלות כגון: היכן משליכים את הפסולת? כיצד מתבצע הטיפול בפסולת? האם החברה שוכנת במבנה "ירוק"? מהי התייחסות החברה לתקנים "ירוקים"? וכדומה.

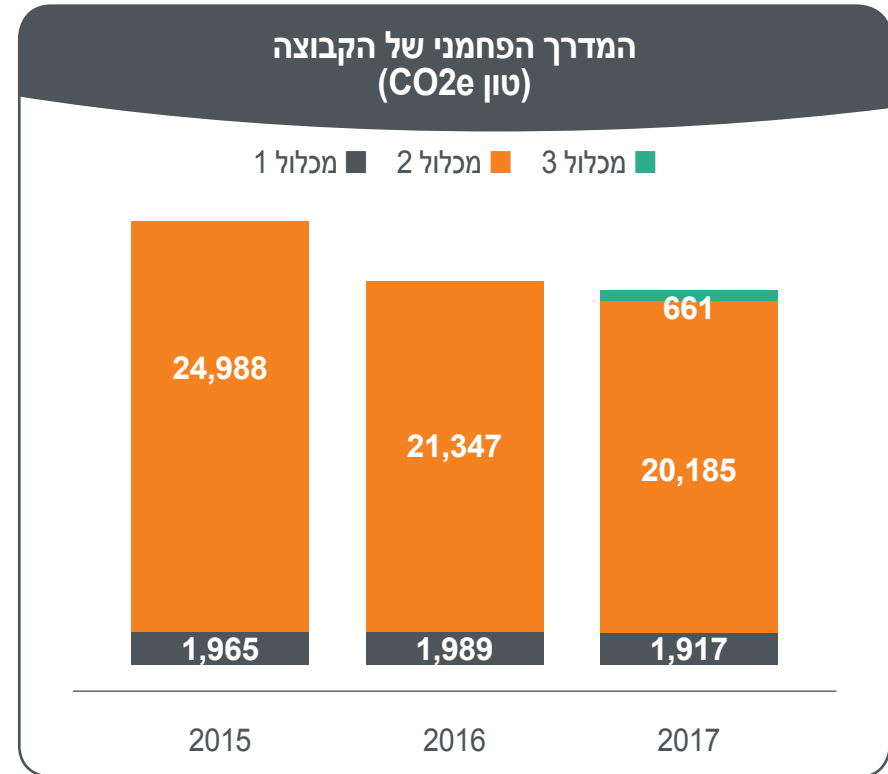
ארגוני סביבה

הבנק מקפיד לקיים דיאלוג עם ארגונים ועמותות בנושאי סביבה, אשר במסגרתם מועלים רעיונות לפעילויות בהן הבנק יכול לתרום ולהשקיע בשמירה על הסביבה. כתוצאה מדיאלוג זה התקיימו מספר פרויקטים, כגון: מחזור פחיות/בקבוקי שתייה, מחזור תרופות, מחזור סוללות, מחזור פסולת אלקטרונית, שירות Carpool, יוזמות סביבתיות במסגרת פרויקט "זזים" וכדומה. הבנק משתף את עובדיו ולקוחותיו בפעילויות בנושאים הללו.

ניתן להבחין שהיקף פליטות גזי החממה של הקבוצה במכלולים 1 ו-2 הצטמצם בשנת 2017 לעומת 2016 הן באופן מוחלט – ירידה של כ-5% - והן באופן יחסי לעובד (עצימות מדרך פחמני) – ירידה של כ-8%.

מאחר וזו השנה הראשונה בה הקבוצה מדווחת גם על היקף הפליטות במכלול 3, השוואה יחסית שכוללת מכלול זה תדווח בדו"ח הבא של הקבוצה לשנת 2018.

המדרך הפחמני של הקבוצה (טון CO2e)



* בשנים 2015 ו-2016 מכלול 3 לא נמדד, לכן בגרף לא מופיעים נתונים אודות הפליטות של גזי חממה במכלול 3 בשנים אלו. יודגש, כי אין להסיק מכך שבשנים אלו לא היו פליטות במסגרת מכלול 3.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

בקרה ועמידה ברגולציה

בשנת הדיווח לא הוטלו על הקבוצה קנסות או סנקציות בגין הפרות רגולטוריות בנושאים סביבתיים.

הבנק עורך ומבצע בקרה פנימית וחיצונית בתחום הניהול הסביבתי על תחומיו השונים:

● בקרת צריכת וגריסת הנייר מתבצעת על ידי מערכות ממוחשבות ועל ידי הספקים השונים.

● נתוני צריכת הדלק בקבוצה מועברים מחברת פזומט.

● נתוני צריכת החשמל של הקבוצה מועברים מחברת החשמל.

● נתוני מחזור הפסולת האלקטרונית מועברים מדוחות הספק.

● כל עובד שמקבל רכב מהבנק, מקבל באופן שוטף דוח, המשקף לו את נתוני צריכת הדלק ברכב שלו. כך ניתנת לו האפשרות לחסכון בצריכה על ידי שימוש יעיל ונכון ברכב.

כל הנושאים הללו נמצאים במעקב שוטף של העובדים והמנהלים הרלבנטיים באגף לוגיסטיקה.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת



יעדים



עמידה ביעדי 2017

הצעדים הבאים - יעדים לשנת 2018

- המשך בחינת ניצול השטחים הקיימים בצורה יעילה, הוספת עמדות עבודה נדרשות ללא הגדלת שטח אם ניתן, ומכירת/החזרת שטחים עודפים, אשר לבנק אין צורך בהם
- המשך צמצום בצריכת הנייר בעקבות המשך פרויקט "סניף ללא נייר"
- בחינה וגיבוש תכנית עבודה רב-שנתית להחלפת התאורה בסניפים לתאורה חסכונית מסוג LED
- מיפוי ואיתור כל המזגנים שגילם מעל 5 שנים וגיבוש תכנית עבודה רב-שנתית להחלפת מזגנים שנמצאו לא יעילים מבחינת צריכת אנרגיה
- בידוד תרמי מראש של חלונות במסגרת שיפוץ סניפים חדשים, וגיבוש תכנית עבודה רב-שנתית לשאר הסניפים
- החלפת צילרים ישנים ב-3 סניפים נוספים במהלך 2018
- התקנת שעונים למתקני מים בבנייני המטה, לצורך חסכון בחשמל בשעות הלילה ובמהלך סופי השבוע
- בחינת האפשרות להתקין בקרים להפחתת מתח חשמלי במבני מטה ובסניפים

סטטוס	יעד
בוצע	בחינת מעבר לרכבים היברידיים
בוצע	המשך בחינת ניצול השטחים הקיימים בצורה יעילה, הוספת עמדות עבודה נדרשות ללא הגדלת שטח אם ניתן, ומכירת/החזרת שטחים עודפים, אשר לבנק אין צורך בהם
בתהליך בשנת 2017 הוחלפו צילרים ב-2 סניפים	מעבר הדרגתי למזגנים בדרג A שהינם חסכוניים באנרגיה בכל מבני הבנק, עד לשנת 2021
בוצע	צמצום בצריכת הנייר, בעקבות המשך פרויקט "סניף ללא נייר"

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

המבט על אחריות



מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית



כמוסד פיננסי מוביל במשק הישראלי, מקפיד הבנק, ומנחיל זאת בקבוצת הבנק כולה, להתנהל בצורה אחראית. מחויבות זו באה לידי ביטוי בכיבוד הוראות החוק וביישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. הבנק מקפיד על התנהלות אתית ופועל למניעת מקרי שחיתות. כמו כן, מחויב הבנק לתרבות ניהול סיכונים התומכת בהשגת יעדיו וביישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך שמירת מחויבותו ללקוחותיו. נושאים אלו מנוהלים על ידי מספר חטיבות, לרבות החטיבה לבקרת סיכונים, חטיבת הטכנולוגיה, החטיבה למשאבי אנוש ומינהל, וכן על ידי מזכיר הבנק.

דירקטוריון הבנק

פעילות הדירקטוריון - במסגרת ניהול הממשל התאגידי של הבנק, הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית, ונוקט אמצעים מרביים לצורך מילוי תפקידיו, בהתאם לדין, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין, ובכללן הוראה 301 וכן, בהתאם לנהלי הדירקטוריון. במסגרת אישור תכניות העבודה השנתיות בבנק, תובא לאישור הדירקטוריון גם תכנית העבודה בתחום האחריות התאגידית.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

חברי הדירקטוריון

נכון ליום 31.12.2017 מכהנים בדירקטוריון הבנק 13 דירקטורים – 10 גברים ו-3 נשים. בדירקטוריון מכהנים 10 דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (ובוועדת הביקורת – 7 דירקטורים בעלי מומחיות כאמור) ו-5 דירקטורים חיצוניים לפי הוראת ניהול בנקאי תקין, מתוכם 3 דירקטורים חיצוניים, שמונו על פי חוק החברות. כל הדירקטורים החיצוניים הינם גם דירקטורים בלתי תלויים. בין הדירקטורים ישנם גם דירקטורים בעלי ניסיון וידע בנושא ניהול סיכונים וסיכונים אשראי. ועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון מונה 7 חברים בעלי ותק וניסיון רב במסגרת החברות בוועדה.

כל הדירקטורים בבנק הינם בעלי כשירות מקצועית, בהתאם להוראות תקנות החברות, והינם מסווגים כדירקטורים "מומחים", לצורך תקנות החברות. כלל הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל, במישרין או בעקיפין. להלן רשימת חברי דירקטוריון הבנק, נכון ליום 31.12.2017:

- משה וידמן, יו"ר
- צבי אפרת
- סבינה בירן
- רון גזית
- אברהם זלדמן
- נחשון יואב-אשר
- מרדכי מאיר
- אברהם יעקב נוימן, דח"צ (לפי חוק החברות)
- גדעון סיטרמן, דח"צ (לפי חוק החברות)¹
- ליאורה עופר
- יהונתן קפלן
- אסנת רונן, דח"צ (לפי חוק החברות)²
- יוסף שחק

1 יצוין כי מר גדעון סיטרמן הקדים את מועד סיום תקופת כהונתו כדח"צ סיום 6.7.18 ליום 2.7.18
2 יצוין, כי גב' רונן התפטרה מתפקידה ביום 5.6.2018

כלל חברי הדירקטוריון הינם בגילאי 51 ומעלה.

מידע נוסף על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בעמודים 333-343 בדוחות השנתיים של הקבוצה לשנת 2017.

מינוי הדירקטורים נעשה באסיפה הכללית של בעלי המניות, לפי הוראות תקנון ההתאגדות של הבנק ובהתאם להוראות חוק החברות.

שיפור אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

ביום 5 ביולי 2017 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301 בנושא דירקטוריון. העדכונים להוראה נועדו לשפר את אפקטיביות עבודת הדירקטוריון ולהגביר את כשירותו המקצועית של הדירקטוריון. במסגרת ההוראה המעודכנת נקבע, בין היתר, כי דירקטוריון ימנה לא יותר מ-10 חברים, הורחבה ההגדרה של "בעל ניסיון בנקאי" והועלה שיעור הדירקטורים הנדרשים להיות בעלי ניסיון כאמור מחמישית לשליש, נקבע כי הדירקטוריון יכלול דירקטור אחד לפחות בעל ניסיון מוכח בתחומי הטכנולוגיה, צומצמה רשימת הנושאים שלגביהם לא ניתן להאציל את סמכות הדירקטוריון לוועדותיו, נקבע כי על הדירקטוריון לקבוע מדיניות למשך כהונה מרבי ליושב ראש הדירקטוריון, וכן נקבעו הוראות נוספות הקשורות לסמכויות הדירקטוריון ולדרכי עבודתו ותפקודו.

תחולת העדכון להוראות הינה מיום פרסום החוזר. לעניין מספר הדירקטורים וכשירותם מועד התחולה מיום 1 ביולי 2020. הבנק נערך ליישום העדכונים בהוראה.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

ועדות הדירקטוריון

במהלך שנת 2017 פעלו בדירקטוריון ארבע ועדות קבועות:

שם	ועדת אשראי
הרכב	משה וידמן (יו"ר), צבי אפרת, נחשון יואב-אשר, גדעון סיטרמן, ליאורה עופר, אסנת רונן, יוסף שחק
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאי מדיניות כלליים בתחום האשראי ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון, לדון בתכנית העבודה השנתית והרב שנתית של יחידת בקרת האשראי, ולקבל דיווחים עיתיים בנושאים הקשורים בסיכון אשראי. כמו כן, בסמכותה לדון בבקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי, ולהמליץ בפני מליאת הדירקטוריון לאשרן.
שם	ועדת ניהול סיכונים
הרכב	משה וידמן (יו"ר), סבינה בירן, רון גזית, אברהם זלדמן, אברהם נוימן, יהונתן קפלן, יוסף שחק
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון בנושאים ומדיניות הקשורים לניהול ולבקרה של הסיכונים בבנק, תכנון הון הבנק והבקרה הפנימית. במסגרת זו מוסמכת הוועדה לדון במסמך תיאבון הסיכון וכן, במסמך מדיניות האב לעניין מסגרת ניהול ובקרת סיכונים. כמו כן, מוסמכת הוועדה לדון ולגבש המלצות שיובאו בפני מליאת הדירקטוריון בנושא יעדי האסטרטגיה הכוללת ואסטרטגיית הסיכון הכוללת. עוד מוסמכת הוועדה לדון בעניין ניהול סיכון הנזילות, ניהול ההמשכיות העסקית, מוצרים חדשים, תהליך ההערכה של הלימות ההון ובמסמך הסיכונים הרבעוני, ולהמליץ בפני הדירקטוריון על אישור מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים השונים.
שם	ועדת תגמול
הרכב	אברהם נוימן (יו"ר), סבינה בירן, גדעון סיטרמן, אסנת רונן, יוסף שחק
תפקיד	ועדה זו מוסמכת לדון ולהמליץ בפני הדירקטוריון על מדיניות תגמול ונהלי תגמול, כנדרש על פי חוק החברות ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין. מדיניות התגמול צריכה להיות בהתאם לתרבות הארגונית של הבנק, מטרותיו האסטרטגיות לטווח ארוך וסביבת הבקרה שלו, כך שתמריצי התגמול לא יעודדו סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון של הבנק כפי שנקבע, ויאפשרו שמירה על בסיס הון איתן. הוועדה מתכנסת לפחות אחת לשנה, לצורך בחינת יישומה של מדיניות התגמול. אחת לשלוש שנים תמליץ הוועדה לדירקטוריון בעניין אישור או שינוי המדיניות שנקבעה. בנוסף, ועדה זו ממליצה לדירקטוריון על העקרונות של תנאי ההעסקה והפרישה של הדרג הבכיר בבנק ושל עובדי הבנק וכן מאשרת את תגמול נושאי המשרה, בטרם יאושרו על ידי הדירקטוריון והאסיפה הכללית, לפי העניין.
שם	ועדת ביקורת
הרכב	אסנת רונן (יו"ר), סבינה בירן, אברהם זלדמן ¹ , מרדכי מאיר, אברהם נוימן, גדעון סיטרמן, יוסף שחק
תפקיד	סמכויותיה ותפקידיה של ועדה זו הינן לדון בליקויים שנתגלו בניהול עסקיו של הבנק ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם, לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי הבנק בקשר לליקויים בניהול עסקיו, לבחון את הדוחות השנתיים והרבעוניים לציבור, לדון בהם ולתת המלצות על אישורם, לאשר עסקאות ופעולות כאמור בחוק החברות וכן לאשר עסקאות עם אנשים קשורים, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312. בנוסף, הדירקטוריון מינה את ועדת הביקורת להיות הגורם האחראי מבחינתו, לפיקוח על עבודת קצין הציות ובכלל זאת ביצוע תכנית האכיפה בדיני ניירות ערך ובדיני הגבלים עסקיים ועל יישומה.



1 רם אברהם זלדמן מונה כחבר ועדת ביקורת ביום 18.12.2017

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרת

עבודת הדירקטוריון

הדירקטוריון ממלא את תפקידיו באמצעות דיונים במליאת הדירקטוריון בישיבות המתקיימות לפחות אחת לחודש (או במועדים תכופים יותר בהתאם לצורך), וכן בישיבות במסגרת ועדותיו.

במהלך שנת 2017 קיים הדירקטוריון 25 ישיבות דירקטוריון, 5 השתלמויות דירקטורים ו-64 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

בפני הדירקטוריון מובאים נושאים שונים לדיון ולדיווח, באופן שבחלק הארי של המקרים הנושאים המובאים על ידי ההנהלה, מובאים לאחר שנדונו על ידי הגורמים המקצועיים ופונקציות הבקרה של הבנק, ככל שרלוונטי לפי העניין, ועל ידי הנהלת הבנק. המלצות ההנהלה, לפי העניין, נכללות בחומר הרקע המופץ לדירקטורים.

במסגרת נהלי הדירקטוריון נקבעה שורה של נושאים ועניינים, תוך שימת דגש על ניהול הסיכונים בבנק, אשר לגביהם נדרש לדווח לדירקטוריון, תוך שהנהלים הגדירו את תכיפות הדיווחים ואת מתכונתם, וכן כוללים הנהלים התייחסות לדיווחים מידיים בדבר סוגי אירועים אשר טעונים דיווחים כאמור:

● אחת לחודש מציג מנכ"ל הבנק את דוח המנכ"ל שסוקר את כלל פעילות הבנק, אירועים מיוחדים ובכלל זה דברים המתייחסים לנושאי אחריות תאגידית.

● אחת לרבעון מציגה הנהלת הבנק בפני הועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, סקירה שבה עולים לדיון כלל הסיכונים של הבנק, התפתחויות בניהול ובקרת הסיכונים ברבעון המדווח ומעת לעת נושאים הקשורים לאחריות תאגידית.

במהלך שנת הדיווח לא הובאו בפני הדירקטוריון אירועים קריטיים חריגים בנושאים כלכליים, חברתיים או סביבתיים.

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת

מילוי תפקידו, נקבעה בהתאם להוראות חוק החברות והוראת ניהול בנקאי תקין 301 של המפקח על הבנקים בנושא הדירקטוריון ועוגנה במסגרת נהלי הדירקטוריון.

במקרים המצדיקים זאת, רשאי הדירקטוריון להסתייע ביועצים חיצוניים, כל זאת באופן ובנסיבות שנקבעו בחוק החברות ובהוראה 301. כמו כן, זכאי דירקטור, במקרים מיוחדים, לקבל ייעוץ מקצועי על חשבון החברה, אם כיסוי ההוצאה אושר על ידי דירקטוריון החברה, והכל בכפוף ובהתאם לקבוע בחוק החברות ובהוראה 301.

בהתאם לחוק החברות, בעלי המניות יכולים להציע נושאים לדיון לקראת האסיפה הכללית. מעבר לאספות הכלליות של בעלי המניות, אשר הבנק מקיים כנדרש על פי דין, הנהלת הבנק נמצאת בקשר עם מחזיקי העניין השונים, ודיווח על נושאים העולים במסגרת זו, מדווחים, ככל שרלוונטי, לדירקטוריון.

הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

הבנק מבצע הערכת אפקטיביות העבודה של הדירקטוריון בהתאם להוראה 301, באמצעות שאלונים מובנים שהוכנו בידי יועץ חיצוני עבור הדירקטוריון. אחת לשנה מבצע הדירקטוריון הערכה עצמית בנוגע לאפקטיביות עבודתו, בדיון בהשתתפות חברי הדירקטוריון בלבד.

בבנק יהב מבוצעת הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון בהתאם להוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין. ההערכות שבוצעו עד עתה בוצעו על ידי יועצים חיצוניים ונדונו במליאת הדירקטוריון.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

מדיניות תגמול

תגמול דירקטורים והנהלה הבכירה

תגמול הדירקטורים מבוצע על פי תקנות החברות (כללים בדבר תגמול והוצאות לדירקטור חיצוני), תש"ס-2000 ("תקנות התגמול"). מדיניות התגמול לנושאי משרה מאושרת על ידי האסיפה הכללית והחלטותיה מפורטות בדיווח לציבור. תנאי הכהונה וההעסקה של יושב ראש הדירקטוריון לתקופה שהחלה ביום 1 בדצמבר 2015 אושרו במסגרת האסיפה הכללית ביום 8 במרץ 2016, ועדכון שלהם אושר על ידי האסיפה הכללית ביום 14 בפברואר 2017 והם כוללים תגמול קבוע בלבד. זאת בהתאם למדיניות תגמול חדשה לנושאי משרה, שאושרה אף היא על ידי האסיפה הכללית באותו מועד, אשר הותאמה להוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק שכר בכירים" או "החוק") וכן בשים לב להתאמות הנדרשות להוראת ניהול בנקאי תקין 301A בנושא תגמול ("מדיניות התגמול החדשה").

המנהלים הבכירים בבנק זכאים לשכר קבוע, ובנוסף לו, הם מתוגמלים בתגמול משתנה בהתאם לביצועי הבנק ולתרומתם האישית.

חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים

ביום 14 בפברואר 2017, אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של הדירקטוריון והמלצת ועדת התגמול, מדיניות תגמול מעודכנת לנושאי המשרה בבנק, בתוקף לשלוש (3) שנים, החל מיום 1 בינואר 2017. כמו כן, אושרו תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון (כאמור לעיל) ושל המנכ"ל. בהתאם למדיניות התגמול המעודכנת, תקרת התגמול, כהגדרתו בחוק שכר בכירים (קרי: ללא תשלומים לתגמולים ופיצויי פיטורים על פי דין), של יושב

ראש הדירקטוריון והמנהל הכללי תהיה קטנה ממכפלת השכר הנמוך ביותר של עובד הבנק, במשרה מלאה, לרבות עובד קבלן, ב-35. תקרת התגמול של נושאי המשרה האחרים (שאינם דירקטורים), לא תעלה על הסך הנקוב בסעיף 2(א) לחוק שכר בכירים, העומד כיום על 2.5 מיליוני שקלים חדשים. בהתאם למדיניות התגמול החדשה, התגמול המשתנה המרבי לא יעלה על 85 אחוזים מהתגמול הקבוע, זאת למעט בהתקיים תנאים חריגים, בהם התגמול המשתנה המירבי לא יעלה על 170 אחוזים מהתגמול הקבוע. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי התגמול המשתנה המרבי לנושאי משרה שהינם שומרי סף, לא יעלה על 55 אחוזים מהתגמול הקבוע וכי נושאי משרה אלה יהיו זכאים למענק שימור בגובה שתי משכורות המהווה תגמול קבוע בהתאם למדיניות התגמול.

שכרם של מרבית עובדי הבנק נגזר מהסכמים קיבוציים כוללים.

מניעת ניגוד עניינים

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



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

מחויבות לציות לרגולציה

הבנק מקפיד הקפדה יתרה על קיום הדין ויישום כללי הממשל התאגידי וההוראות הרגולטוריות החלות עליו. התחום מנוהל על ידי החטיבה לבקרת סיכונים בסיוע החטיבה המשפטית. החטיבה לבקרת סיכונים מוודאת קיום פעילות בבנק במספר מישורים:

הטמעה סדורה של נהלים

הבנק מקפיד על קיום הוראות הדין באמצעות מערך מוסדר של נהלים ותהליכי עבודה. תהליכי היישום וההטמעה של חוקים והוראות דין, או עדכונים להם, מנוטרים על ידי אגף הציות שבחטיבה לבקרת סיכונים.

הדרכה

קיום הדרכות על נושאי הרגולציה השונים, הן במסגרת הדרכות בנקאיות כחלק מתהליך ההכשרה של עובדי הבנק, והן באופן ממוקד, בהתאם לתפקיד וליחידה.

ביצוע בקרה

הטמעת הציות נעשית, בין היתר על ידי ביצוע בקרות על קיום ההוראות בתחומים השונים.

זיהוי ומיפוי סיכוני ציות

זיהוי המוקדים בהם קיים סיכון מוגבר העלול לנבוע

מהפרה של הוראות דין, על מנת למקד את מאמצי הפעילות בהפחתת סיכונים אלה ובמניעת הפרות.

טיפול בחריגות

הבנק מטפל בפעילויות חריגות שאותרו במסגרת הבקרה, הן במטה והן בסניפים. הטיפול כולל יישום המלצות לשיפור תהליכים ובקורות, וידוא תיקון הליקויים, הפקת לקחים וטיפול משמעותי, במידת הצורך.

ביקורת

קיום ביקורת בלתי תלויה לציות ולסיכונים התפעוליים הנוגעות בין היתר, ביחידות ובתהליכים מהותיים בבנק.

ניהול תחרות הוגנת

הבנק מקפיד על ניהול תחרות הוגנת ביחס למתחריו, אינו מקדם עמדות ונושאים ציבוריים ואינו מפעיל שדולה לצורך כך.

הוגנות

הבנק מקפיד על הוגנות בפעילותו מול כל גורם, ובפרט לקוחותיו, לרבות הקפדה על מכירת מוצרים ושירותים המתאימים ללקוח ולצרכיו.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בטביבה


משקיעים
באחריות


מחויבים
להתנהלות
אחרית

ציות ובקרה שוטפת על התנהלות תקינה

הבנק מנהל מיפוי של הוראות הרגולציה וקבע אחראים לווידוא ציות להוראות בכל התחומים. כל חטיבה אחראית לציות לרגולציה בתחום עיסוקה. כחלק מפעילות הציות והטמעת תרבות הציות, מקיימת הקבוצה לעובדיה הדרכות בנושאים הבאים:


ציות 

מניעת הלבנת הון ומימון טרור 


סיכוני שוחד ושחיתות 

אכיפה פנימית 

סיכונים חוצי-גבולות 

ציות לסנקציות בינלאומיות 

חוק ההגבלים העסקיים 

הוגנות כלפי הלקוח 

גילוי נאות 

הקוד האתי 

הקבוצה מתייחסת גם לאיסור להפלות בין אוכלוסיות שונות, לרבות פעילות עם מיעוטים.

הבנק עורך סקרי סיכונים תפעוליים, הכוללים התייחסות גם למעילות, ומפעיל מערך שוטף לניטור מעילות.

הבנק מתחזק ומעדכן באופן שוטף מיפוי של סיכוני ציות ואכיפה פנימית.

במהלך שנת הדיווח 2017 לא הוטלו על הבנק קנסות משמעותיים בשל אי ציות לחוקים ותקנות.¹

כחלק מניהול תקין, הבנק אינו מקדם עמדות ונושאים בעלי אופי של מדיניות ציבורית ואינו מפעיל שדולות לצורך כך. הבנק אינו תורם למפלגות פוליטיות, לפוליטיקאים או למוסדות רשמיים. פעילות מסוג זה אסורה במדינת ישראל והבנק פועל בהתאם לחוק. הבנק פועל בזירה הציבורית היכן שנדרש אך ורק בהקשר לענייניו העסקיים.



1. בחודש יולי 2018 התקבלה בבנק דרישה מרשות ניירות ערך לתשלום עיצום כספי בסכום לא משמעותי בקשר עם אירוע הפרה של הוראת רשות ניירות ערך החלה על יועצי השקעות ואשר התרחש בשנת 2017.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

חקירה הנוגעת לעסקי הבנק בארה"ב

במהלך שנת 2011 התנהלו מגעים בין רשויות ארצות הברית ושוויץ בקשר לאמנת כפל מס בין שתי המדינות הללו. לבקשת רשויות שוויץ, מספר בנקים שווייצרים ובהם בנק מזרחי שוויץ, מסרו החל מחודש ספטמבר 2011 לרשויות שוויץ, נתונים כמותיים שהתבקשו אודות עסקיהם עם לקוחות אמריקאים, על מנת שיעבירו אותם לרשויות בארצות הברית.

במכתב מחודש אוגוסט 2013 נמסר לבנק מזרחי שוויץ, על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, כי נפתחה חקירה הנוגעת לעסקיו. בחודש יוני 2014 נמסר לבנק לראשונה על הרחבת היקף החקירה על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, כך שתחול על כל הפעילות הבין מדינתית של קבוצת הבנק עם לקוחותיה האמריקאים.

הבנק נדרש על ידי משרד המשפטים בארצות הברית לספק נתונים ומידע בקשר עם קשת ענפה של נושאים וסוגיות הנוגעות לפעילות הבין מדינתית עם הלקוחות האמריקאים של קבוצת הבנק ובכללם נתונים כמותיים המתייחסים לחשבונותיהם של לקוחותיה האמריקאים בתקופה המתחילה ביום 1 בינואר 2002 ומסתיימת ביולי 2014 ("התקופה הקובעת").

לצורך איסוף המידע והנתונים שנדרשו כאמור על ידי משרד המשפטים בארצות הברית, שכר הבנק באוגוסט 2014 את שירותיהם של מומחים חיצוניים לתחקור ולתיקוף נתונים, שהצטרפו לצוות היועצים המשפטיים (האמריקאים והמקומיים) של קבוצת הבנק. הבנק השלים בניית מאגר מידע ממוכן, אשר כולל את המידע הכמותי הנוגע ללקוחות האמריקאים. תיקופם של הנתונים הכמותיים הנוגעים לסניפי הבנק בלוס אנג'לס ובלונדון וכן בבנק מזרחי שוויץ ובישראל הושלם והנתונים נמסרו למשרד המשפטים בארצות הברית.

בנוסף, הושלם תהליך איסוף השדרים האלקטרוניים המתייחס ללקוחות האמריקאים באתרי הבנק השונים, וחלקם הומצא לעיון משרד המשפטים בארצות הברית, בתאום עמו.

בהתאם למכתבים, צווים שיפוטניים ושיחות, היה על הבנק להמציא פרטי מידע ומסמכים נוספים וחלקם הארי של אלה כבר הומצא, לרבות במסגרת פגישות עם נציגי משרד המשפטים בארצות הברית. במסגרת המכתבים, השיחות והפגישות כאמור, ציין משרד המשפטים בארצות הברית פעולות שעל הבנק לבצע על מנת להביא את החקירה לכלל סיום.

משרד המשפטים בארצות הברית הפנה אל הבנק בקשות להמציא נתונים ופרטי מידע נוספים, ובכלל זאת התבקש לעדכן נתונים מסוימים בדבר החשבונות של הלקוחות האמריקאים לגבי תקופה שהורחבה עד אוקטובר 2017, וכן לבצע בדיקות, לרבות לעניין חשבונות נוספים, אשר עשויים להיות רלוונטיים לחקירה, וכן להמציא מסמכים בקשר עם העניינים נשוא החקירה, הנוגעים לקבוצת הבנק. הבנק פועל על מנת להיענות ולהשלים את המבוקש בבקשות אלה.

במכתב מחודש אפריל 2018 הודיע משרד המשפטים לבנק כי יעביר לו טיוטת הסדר (D.P.A. – Deferred Prosecution Agreement). הבנק מקיים מגעים מקדמיים עם משרד המשפטים לעניין מתווה אפשרי לסיום החקירה, בכל הקשור לסוג ההסכם ועקרונותיו. יחד עם זאת, טרם החל משא ומתן, לרבות לעניין ההשלכות הכספיות, ככל שתהיינה, להסדר כזה כשיגובש, על קבוצת הבנק.

יצוין, כי היועצים המשפטיים של הבנק חיוו את דעתם כי בשלב זה לא ניתן להעריך את ההפסד הפוטנציאלי שעלול להיגרם לקבוצת הבנק בגין החקירה או את סכומי החשיפה של קבוצת הבנק המתייחסים לכך, או את טווח החשיפה. זאת, בין היתר, בשל כך שלפי ניסיונם המקצועי של עורכי הדין האמריקאים, לא ניתן להסיק מסקנות בדון, אלא רק לאחר ניתוח מכלול המידע והנתונים שיימסרו, וכן בשל כך שלמעט מגעים מקדמיים כמפורט לעיל, טרם החל משא ומתן עם משרד המשפטים בארצות הברית בכל הנוגע לגיבוש מתווה מתאים לקבוצת הבנק. לאור האמור לעיל, הרי שיתכן שבעתיד יתברר שסכום ההפסד שיתממש יהיה גבוה משמעותית מסכום הפרשה שנזקפה עד כה.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

ניהול ובקרת סיכונים

לבנק מערך מוסדר לניהול ובקרת הסיכונים שלו, הכולל, בין היתר, מסמך מסגרת לניהול הסיכונים, המגדיר את תיאבון הסיכון של הבנק, עקרונות ניהול הסיכונים והממשל התאגידי (מסמך אב) ומסמכי מדיניות לניהול ולבקרת

הסיכונים הפרטניים בתחומים שונים. מסמכי

מדיניות אלה, המאושרים בתדירות שנתית

(לכל הפחות) על ידי הנהלת הבנק, הוועדה

לניהול סיכונים של הדירקטוריון ומליאת

הדירקטוריון, מסדירים, בין היתר, את אופן

הטיפול של הבנק בסיכונים שזוהו כסיכונים

מהותיים לפעילות הבנק. סיכונים אלה כוללים

סיכון אסטרטגי ומוניטין, סיכונים אשראי לרבות

סיכונים סביבתיים, סיכונים פיננסיים, סיכונים תפעוליים

לרבות סיכון אבטחת מידע וסייבר, המשאב האנושי וסיכון

משפטי, סיכונים ציות הכוללים: ציות ורגולציה, איסור הלבנת

הון ומימון טרור, סיכון חוצה גבולות, הוגנות (Conduct),

סיכונים ניהול בנקאות בתקשורת וכן מדיניות (חדשה

ל-2017) לאסטרטגיית הסינוף של הבנק.



מדיניות ניהול סיכונים אחראית

מדיניות ההשקעה של הבנק דוגלת בשמירה על פרופיל סיכון נמוך, באמצעות אחזקה בתיק אשראי שחלקו הארי קמעונאי ומבוזר. מלבד זאת, פעילות הנוסטרו של הבנק מרוכזת ברובה בהשקעות בנכסים איכותיים נזילים ובעלי סיכון אשראי מזערי, ברובן אגרות חוב של מדינת ישראל. לפיכך, רמת הסיכון של תיק ההשקעות של הבנק היא נמוכה. מדיניות זו נועדה, בין היתר, להבטיח שפיקדונות הציבור אינם מושקעים על ידי הבנק בנכסים בעלי סיכון גבוה, אלא הופקדו על ידי הציבור בבנק, השומר על רמת סיכון נמוכה יחסית למערכת הבנקאית.

פעילות הבנק בנושא ניהול סיכונים הינה בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 310 בנושא "ניהול סיכונים", אשר פורסמה על ידי המפקח על הבנקים בשנת 2012. ההוראה מתבססת בעיקר על עקרונות באזל לניהול סיכונים, כפי שבאו לידי ביטוי בהמלצות באזל. ההוראה כוללת תפיסת ניהול סיכונים כלל תאגידית ומפרטת עקרונות לניהול סיכונים. ההוראה מבהירה גם את התהליכים הנדרשים מהדירקטוריון על מנת למלא את חובותיו כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין 301, כולל דרישה למנות ועדה דירקטוריונית לניהול סיכונים. על פי ההוראה, ההנהלה הבכירה אחראית לניהול הסיכונים השוטף ונדרשת להקים פונקציית ניהול סיכונים ולמנות בראשה מנהל סיכונים ראשי. ההוראה מפרטת את תחומי האחריות ואת מעמדה של פונקציית ניהול הסיכונים, והבנק מיישם את ההוראה במלואה.

לבנק מסמכי מדיניות ייעודיים בתחומים שונים של ניהול ובקרת סיכונים, התומכים ביישום הוראות החוק והרגולציה. דירקטוריון הבנק התווה במסמכים אלה את עקרונות ניהול הסיכונים, בהתאמה לתוכנית האסטרטגית של הבנק - מדיניות הקובעת בין היתר את תיאבון הסיכון, ובפרט קביעה שמידת הסובלנות של הבנק לאי יישום נאות של הוראות חוק ורגולציה, הינה אפס.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

מניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אויב

הבנק נוקט בגישה מבוססת סיכון, התורמת לאפקטיביות והתמודדות עם סיכוני הלבנת הון ומימון טרור וליישום צעדים מבוססי סיכון להפחתתם בהתאם.

סיכוני הלבנת הון ומימון טרור באמצעות הבנק שזורים בכל רבדי הפעילות של הבנק עם לקוחותיו. על מנת לנהל סיכונים אלה, כוללת מדיניות הבנק עקרונות המנחים אותו בתחום זה. העקרונות מתייחסים לתנאים לקבלת לקוחות ולמתן שירות וביצוע פעולות, להיכרות הנדרשת עם הלקוח ועם עסקיו, לסיווג לקוחות הבנק לפי רמות סיכון, לסיכונים הייחודיים ללקוחות החשופים מבחינה ציבורית, לסיכוני שוחד ושחיתות, לפעילות הימורים בלתי חוקיים, למניעת מימון טרור וסחר עם גורמי אויב, לציות לסנקציות בינלאומיות, לכללים באשר לפעילות קורספונדנטים, לכללי שמירת המידע, ולסגירת חשבונות ביוזמת הבנק.

מסמכי מדיניות ייעודיים אלה לכל אחד מהסיכונים בבנק, מסדירים את מערך הבקרה הפנימית של הבנק. מסגרת זו תומכת בהיבטי הקוד האתי, קובעת את שרשרת הדיווחים בעת ביצוע פעולות בלתי תקינות, וכן קובעת את עקרונות תרבות הבקרה הפנימית בבנק. מסמכי המדיניות של הבנק, מגדירים באופן מפורש את תפקידי הנדבכים השונים בממשל תאגידי לטיפול הבקרה הפנימית (כולל: ציות, איסור הלבנת הון, משפטי, תפעולי, מעילות והונאות), והם מפרטים את תפקידי הדירקטוריון, תפקידי ההנהלה ותפקידי שלושת קווי ההגנה של הבנק כפי שנקבעו: הקווים העסקיים, קווי הבקרה וקו הביקורת.

בשנת 2017 התווסף למסמך מדיניות הציות מסגרת הטיפול בסיכון הוגנות. סיכון המטופל בבנק מזה זמן, אך הועלה לראשונה באופן מוסדר כמדיניות המאושרת ברמת דירקטוריון הבנק, זאת לאור החשיבות הרבה שרואה הבנק בניהול תחום זה.

ניהול הסיכונים מתבצע ברמה קבוצתית, ובפרט, נקבעו פורומים ונהלים מתאימים על מנת לוודא כי תהליכי ניהול ובקרת הסיכונים גם בבנק יהב ובשלוחות הבנק בחו"ל תואמים את מדיניות הקבוצה.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בניהול הסיכונים

אחת לשנה מציגה הנהלת הבנק בפני הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון ומליאת הדירקטוריון את מסמך ה-ICAAP השנתי של הבנק. מסמך זה סוקר את פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים, את התפתחות הסיכונים במהלך השנה הנסקרת, ובפרט את עמידות הון הבנק ויציבותו בפני אירועי קיצון ותוצאות הערכה עצמית המבוצעת בארגון לרמת הסיכונים, בהתאמה לתיאבון הסיכון ומדיניות הבנק ורמת איכות ניהול הסיכונים. אפקטיביות ניהול הסיכונים נבחנת בנוסף ובאופן בלתי תלוי על ידי הביקורת הפנימית ומוצגת ונדונה במסגרת תהליך זה. חברי הדירקטוריון עוברים מעת לעת הדרכות והכשרות בנושא ניהול סיכונים.

תכניות העבודה של הבנק, המובאות לאישור ההנהלה והדירקטוריון, מלוות במסמך אתגור של החטיבה לבקרת סיכונים, הבוחן בין היתר את ההלימה בין תכניות העבודה העסקיות לתיאבון הסיכון הכולל של הבנק.

בנוסף, החל מסוף שנת 2015, מפרסם הבנק, בהתאם להנחיות בנק ישראל, דוח סיכונים (רבעוני) באינטרנט שבו ניתנת סקירה דומה, בדבר התפתחות ניהול ובקרת הסיכונים בבנק, פעילות הממשל התאגידי בתחום ניהול הסיכונים ועוד.

בחינת אפקטיביות תהליכי ניהול הסיכונים

כאמור לעיל, הבנק מבצע אחת לשנה תהליך לבחינת איכות ניהול הסיכונים שלו. התהליך מבוצע באמצעות שאלונים מובנים הבוחנים את עמדת מנהלי הסיכונים השונים ובקרי הסיכונים השונים בבנק, לגבי רמת הסיכון הגלומה בפעילות אותה הם מנהלים או מבצעים לה בקרה, וכן, את עמדתם לגבי איכות ניהול ובקרת הסיכונים השונים והערכה בראייה קדימה את כיוון הסיכון.

בשנת 2017, בוצע ריענון ועדכון התהליך, בדגש על מעבר לשאלונים איכותיים, על מנת לשפר את אפקטיביות התהליך ויכולות ההערכה והזיהוי של התהליכים הנדרשים לשיפור וחיזוק.

תוצאות השאלונים השנתיים נבחנו גם בהשוואה לתוצאות הקודמות, כדי לעמוד על פערים, במידה ויש, באופן הניהול ובקרת הסיכונים השונים, ולזהות התפתחויות בהשקפת המנהלים בנוגע לרמת הסיכון הספציפי ואיכות הניהול והבקרה שלו. במסגרת התהליך מתקיים דיאלוג בין מנהלי הסיכון ובקרי הסיכון, לרבות דיון באשר לתוכניות העבודה השנתיות והשפעותיהן על רמה ואיכות ניהול הסיכונים ומתוך מטרה לוודא כי המקומות בהם זוהו חולשות, יטופלו במהלך השנה. תוצאות השאלונים המלווים בהערכה איכותית מסכמת לרבות ההתפתחויות במהלך השנה והצפי לשנה הקרובה עולים לדיון בפני הנהלת הבנק, הוועדה לניהול הסיכונים של הדירקטוריון והמליאה, והם מועברים לעיון בנק ישראל.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית

ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים



במסגרת מדיניות ניהול סיכוני האשראי, קבע הבנק מדיניות לניהול סיכונים סביבתיים בעת מתן אשראי. מדיניות זו, כחלק מתהליך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, מביאה בחשבון לא רק שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, חוסן פיננסי, נזילות, מהימנות, ותק בבנק, התנהגות החשבון וטיב הבטוחות, אלא גם שיקולים סביבתיים. זאת, מתוך הבנה כי לפעילות הלקוחות ישנה לעיתים השפעה על הסביבה. מתוך תפיסה זו, שואף הבנק למצוא איזון בין השיקולים השונים, ובכלל זה, גם שיקולים סביבתיים במתן שירותים ומוצרים ללקוחותיו.

הדרכות לעובדים רלוונטיים בנושא סיכוני סביבה - לצורך הטמעה ויישום מיטביים של מדיניות הבנק לניהול סיכונים סביבתיים, מתקיימות הדרכות העוסקות בתהליכי מתן אשראי ובבדיקת סיכונים סביבתיים במתן אשראי.

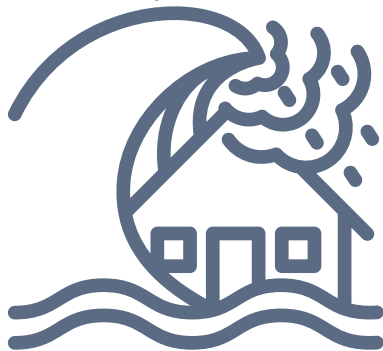
במסגרת המדיניות לסיכונים סביבתיים, מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים, מאושרת מדי שנה בדירקטוריון כחלק ממסמכי המדיניות.

סיכונים סביבתיים

סיכון סביבתי לבנק הוא הסיכון להפסד העלול לנבוע מהרעה במצבו הפיננסי של הלווה בשל עלויות גבוהות שנגרמו כתולדה של מפגעים סביבתיים (כגון: זיהום אויר, זיהום קרקע, שינויי אקלים, חומרים מסוכנים וכו') מרגולציה בתחום איכות הסביבה, מירידה בשווי בטוחות החשופות לסיכון סביבתי, או מכך שהבנק יישא באחריות עקיפה למפגע סביבתי, הנגרם על ידי פרויקט שהבנק מממן. בסיכון הסביבתי נכללים גם סיכונים נוספים הנגזרים מסיכון זה: מוניטין, אחריות כלפי צד שלישי וכדומה.

בשנים האחרונות גברה המודעות העולמית לחשיפה הפיננסית הפוטנציאלית הנובעת מהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה. על פי הנחיות המפקח על הבנקים נדרש מהבנקים לפעול להטמעת ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי

במכלול הסיכונים בבנק, לרבות קביעת תהליכי עבודה לזיהוי סיכון מהותי בעת מתן אשראי ולשילוב הערכת הסיכון, ככל שקיים, בהערכה התקופתית של איכות האשראי שהועמד. כחלק מתהליך זה, גם יחידת השמאות בוחנת על פי הצורך היבטים סביבתיים הנוגעים לאיתור חשש לזיהום קרקע ובהתאם קובעת שווי לביטחון נכסים המובאים לבדיקתה.



סיכונים חברתיים

הסיכון החברתי הינו אחד הסיכונים הקיימים במערכת הבנקאית ועלול לנבוע מהוראות גולציה. הסיכונים החברתיים בתחום הבנקאות (כגון: הלבנת הון) משולבים בניהול מכלול הסיכונים של הבנק. על פי מדיניות הקבוצה, הבנק בוחן את מכלול הסיכונים ואת נתוני הלקוח בטרם מתן אשראי, התהליך הינו מקיף ויסודי וכולל בחינה של מכלול ההיבטים שיעידו על טיב הלקוח, איתנותו הפיננסית, יכולת ההחזר שלו ואופן התנהלותו.

שינוי סל המוצרים בהתאם לתמורות מקרו-כלכליות - הבנק בוחן וממפה באופן שוטף את הסיכונים וההזדמנויות בקווי העסקים המרכזיים של הבנק, בין השאר גם בהתאם לתמורות מקרו כלכליות, ובהתאם לכך ובמידת הצורך יוצר שינויים בתמהיל המוצרים וכן מבוצע דיווח להנהלה על ביצועי הסניפים תחת ההנחיות וההכוונות על תמהיל המוצרים המומלץ.

היחידות העסקיות מבצעות בחינה של הלקוחות, כאשר ההיבט הסביבתי הינו מהותי היקף האשראי המאושר מהותי גם כן.

בפרויקטי נדל"ן נדרשים המפקחים החיצוניים המלווים את הפרויקט להתייחס לנושאי איכות הסביבה כחלק אינטגרלי מבחינת הפרויקט. כמו כן, בעת מתן שווי לנכסי נדל"ן המהווים בטוחה לאשראי שאינו אשראי לדיור, נדרשים השמאים, בהתאם לתקן 19, להתייחס להיבטי איכות סביבה ככל שנדרש על פי התקן.

כאשר עולות אינדיקציות או קיים חשד להשפעות סביבתיות משמעותיות מבוצעת העמקה של הבדיקה הסביבתית.

אישורי אשראי מעודכנים אחת לשנה, או כאשר ישנו שינוי בהיקף או במבנה האשראי שניתן ללקוח, ואז אישורים אלו נדונים לעיתים תכופות יותר. במקרים בהם דנים במתן אשראי מהותי והסיכונים הסביבתיים הינם מהותיים אף הם, היחידה העסקית כוללת התייחסות לכך במסגרת בקשת האשראי.

מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותווית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וטיפול בסיכון הסביבתי. מדיניות הסיכונים הסביבתיים מאושרת מדי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי המדיניות.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקבילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

יישום והטמעת הנושא

אחד הצירים המרכזיים בשילוב סיכונים סביבתיים במערכת שיקולי האשראי הינו הפנמה והטמעת המודעות של הגורמים הרלוונטיים לנושא זה בקרב העוסקים במתן אשראי בהיקפים מהותיים.

על מנת לשפר את יכולות העובדים ליישם את המדיניות החברתית והסביבתית של הבנק, מקיים הבנק הדרכות שוטפות וכנסים. מטה החטיבה העסקית הרחיב במהלך שנת 2017 את ההכשרות בתחום, בסיוע של יועצים חיצוניים בתחום איכות הסביבה ומהתחום המשפטי. במסגרת זו ניתנו הכשרות לכ- 130 עובדים ומנהלים, ביניהם מנהלי סניפים, כלכלנים ועו"ד. בנוסף, 68 עובדים השתתפו בקורס אשראי בכיר, שם נלמד נושא הסיכונים הסביבתיים דרך הרצאה שמועברת על ידי נציגי החטיבה לבקרת סיכונים בנושא מדיניות האשראי בבנק תוך התייחסות לנושא הסיכונים הסביבתיים.

המשכיות עסקית

הקבוצה מחויבת לשמור על רציפות וזמינות שירותיה ברמה מוגדרת ומקובלת בכל עת. הקבוצה נערכת לטיפול באירועים משמעותיים העלולים לפגוע ביעד זה. האירועים עלולים להיות חיצוניים (כגון: פגיעה במבנה הבנק, פגיעה במרכז המחשבים, אירוע סייבר, מלחמה, מגיפה, רעידת אדמה וכו'), או פנימיים, שהשפעתם היא על הבנק בלבד (כגון: נזק למבנה, כשל טכנולוגי, שריפה, שביתה וכו').

ההנהלה מוודאת קיומה של מסגרת עבודה לניהול המשכיות העסקית של הבנק (business continuity management), אשר מנוהלת בחטיבה לתכנון תפעול ונכסי לקוחות. האחריות לאישוש השירותים והתהליכים העסקיים המהותיים מוטלת על כל אחד ממנהלי החטיבות של הבנק, בכפוף למסגרת

העבודה וניהול המשכיות עסקית. כל אחד ממנהלי החטיבות אחראי לבניית תכניות מפורטות להיערכות בתחום אחריותו, התואמות מדיניות זו, ובתיאום עם מנהל המשכיות העסקית. תכניות אלה מבטיחות את היכולת לספק שירותים חיוניים בבנק בכל עת, ומהוות מענה לדרישות בנק ישראל. כחלק מתכנית המשכיות העסקית, הקבוצה פועלת בהתאם לדרישות הרגולטור בנושא ניהול המשכיות עסקית, ניהול נאות של סיכון תפעולי, וההנחיות בנושא גיבוי והתאוששות. כחלק מההיערכות, הבנק נערך להתמודדות עם אירועי סייבר, ומבצע תרגולים שוטפים של מערכי התגובה השונים, בשיתוף גורמי החרום והמשכיות העסקית בבנק.

לקבוצה תשתית טכנולוגית הכוללת אתרי גיבוי לחירום לרבות מיגון סניפים ומוכנות סניפי גרעין, ותשתית ניהולית מוסדרת, מתוך מטרה לספק ללקוחות הבנק את השירותים העסקיים המהותיים בכל מצב.

ככלל, לקבוצה מדיניות תרגול ותכניות תרגול מאושרות על ידי ההנהלה והדירקטוריון. הקבוצה מתרגלת דרך קבע את תכנית המשכיות העסקית, בהתאם לתכנית תרגול רב שנתית הן באתר הגיבוי והן ביחידות הבנק וערוכה לגיבוי התהליכים הקריטיים במערכות המיכוניות ובתהליכי עבודה. התרגילים מבוקרים על ידי האגף לבקרת הסיכונים וחלקם בשיתוף ותיאום עם בנק ישראל ופיקוד העורף. כמו כן, בתום כל תרגול מבוצע מהלך של הפקת לקחים שמדווח להנהלה.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחריות

היערכות לרעידת אדמה

מדיניות הקבוצה בנושא המשכיות עסקית עוסקת, בין היתר, גם בתרחיש הייחוס של רעידת אדמה, המהווה סיכון בעל השלכות כלכליות פוטנציאליות משמעותיות. הסיכון בא לידי ביטוי בפגיעה במבנים, במערכות טלפוניות ומערכות מחשוב, וכתוצאה מכך בהפרעה ביכולת לתת שירות רציף ומידע ללקוחות. בנוסף, הסיכון בא לידי ביטוי בפגיעה בעובדים, חסימה נרחבת של צירים ועורקי תנועה, וכתוצאה מכך קושי של עובדים להגיע למקום עבודתם. היבט נוסף של הסיכון הינו קושי של הקבוצה לעמוד ביעדי שירות מינימאליים כגון מילוי כספונים, מתן מידע ללקוחות וביצוע פעולות בנקאיות בסיסיות.

בשנת 2017 הקבוצה בחנה את היערכותה להתמודדות עם תרחיש רעידת אדמה, במסגרת סדרת תרגילים. במהלך תרגול לאומי של פיקוד העורף בנושא רעידת אדמה, הבנק קיים תרגול מקיף שכלל מספר אלמנטים בתוכנית המשכיות העסקית, בין היתר: פריסת יחידות ועובדים באתר החרום כולל בדיקת כשרות של מערכות מחשב ואישוש שירותים חיוניים בחרום, ביצוע פעולות ובדיקת כשירות של עובדים בתפעולם מאתר החרום. בנוסף, בוצע תרגול פינוי של עובדים ממבנה מרכזי שנפגע ברעידת אדמה וכן תרגול פינוי סניף בתרחיש דומה. הבנק השתתף גם בתרגול מרכזי של פיקוד העורף באזור כרמיאל שדימה אזור אסון שנפגע כתוצאה מרעידת אדמה. במסגרת תרגול קבוצתי בנק מזרחי-טפחות ובנק יהב תרגלו פריסת סניף נייד ובחנו את אופן פריסת הסניפים הניידים בשעת חירום באזורי אסון.

כחלק מסיכום התרגול והצפת מסקנות והמלצות השתתף הבנק בשולחן עגול בבנק ישראל ודן במסקנות התרגול והצרכים העסקיים והשירותיים של המערכת הבנקאית בשעת חרום.

המשכיות עסקית בקרב ספקים חיוניים בחירום

כחלק מתכנית "המשכיות עסקית", הבנק מוודא כי לכל הספקים המוגדרים כספקי שירות חיוני ישנה תכנית להמשכיות עסקית העומדת בדרישות הבנק. זאת, על מנת להבטיח שגם בעת אירועים המשפיעים על המשכיות העסקית, יוכל הבנק להמשיך ולתת שירות ללקוחותיו, ככל שיתאפשר.



משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



הטמעת אתיקה עסקית

בשנת 2008 אישר הדירקטוריון את הקוד האתי של הבנק. הקוד האתי כולל ערכי יסוד לפעילותו של הבנק ובכללם הוגנות, יושרה, שקיפות וכבוד האדם. הקוד האתי של הבנק מוטמע בכל שדרות הארגון באמצעות פעולות הדרכה מגוונות, לרבות ועדת אתיקה בראשות מזכירת הבנק המתכנסת בתדירות חודשית, דנה בדילמות אתיות העולות מהשטח, ומתווה מדיניות ופעולות להטמעת ערכי הקוד.

הקוד האתי

הקוד האתי של הבנק מבטא את רוח הבנק והתרבות הארגונית השוררת בו, כפי שהיא משתקפת בעיניהם של עובדיו ומנהליו. הקוד מגדיר את כללי ההתנהלות הראויים לכלל הפועלים בשמו, והוא מבוסס על ניתוח אירועים שעלו מהשטח, ומהווה כלי עזר להתמודדות עם סוגיות ודילמות העולות בשגרת העבודה. ערכי הקוד האתי של הבנק המנחים את פעילותו:



- | | |
|-----------|----------------------|
| מחויבות ✓ | אמינות ✓ |
| יושרה ✓ | נאמנות ✓ |
| הוגנות ✓ | שמירה על כבוד האדם ✓ |
| שקיפות ✓ | מצוינות ✓ |

שקיפות מלאה הינה תנאי הכרחי לממשל תאגידי בכלל, ולממשל תאגידי של ניהול סיכונים יעיל בפרט. מדיניות גילוי נאות של אירועים, תהליכים תומכים ומבנה ארגוני הולם, יוצרים ממשקי עבודה שוטפים התומכים ומאפשרים לדירקטוריון הבנק לבצע את תפקידו. הדירקטוריון והנהלת הבנק מעודדים בקרב הארגון רמה גבוהה של אתיקה ויושרה. אחד האמצעים המהותיים להנחלת האתיקה והיושרה הוא הכנת קוד אתי לבנק והטמעתו בקרב כל עובדי הבנק. בבנק פועלת ועדת אתיקה, המתכנסת אחת לחודש, בראשות מזכיר הבנק וכוללת את נציגי יחידות המטה והסניפים. הוועדה פועלת להטמיע את הקוד האתי באופן שוטף ובוחנת תהליך הטמעה זה. כמו כן, הוועדה מהווה כתובת להתייעצות ודנה בדילמות אתיות העולות מהשטח.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה

מחויבים להתנהלות אחראית

הטמעת הקוד האתי

במהלך שנת 2017 המשיכו יחידות הבנק בהטמעת הקוד האתי, תוך שימוש במגוון כלים, בהתאם לתכנית העבודה:

- **דיווח להנהלה ולדירקטוריון** - בהתאם לתכנית העבודה להטמעת הקוד האתי, אחת לרבעון פורום ההנהלה מקבל דוח סטטוס בנושא אתיקה ואחת לחצי שנה יו"ר ועדת האתיקה מציג בפני הדירקטוריון דיווח על הטמעת הקוד ואירועים אתיים שהתרחשו.
- **הדרכות אתיקה** - במהלך 2017 הושקעו 2,752 שעות בהדרכה על הקוד האתי ועל אתיקה, שעברו 1,632 עובדים ומנהלים.
- **לומדה בנושא אתיקה** - כל עובד חדש בבנק נדרש לבצע לומדה בנושא הקוד האתי של הבנק. מתבצעת בקרה על ביצוע הלומדה.
- **דיון יזום בדילמות אתיות** - כחלק מתכנית העבודה מתקיים אחת לרבעון ביחידות הבנק בארץ ובחו"ל דיון יזום בדילמות אתיות. דיווחים על כך מועברים לוועדת האתיקה באופן שוטף.
- **הטמעת היבטים אתיים בהערכת עובדים** - בשאלון הערכת העובדים, המהווה אחד המקורות עליהם מתבססים בעת קבלת החלטות ארגוניות (כמו קידום, תגמול ועוד), ישנה התייחסות גם להיבטים אתיים בהתנהלות של העובד.
- **מפגש מנהלים בנושא אתיקה** - חברי הנהלת הבנק מקיימים מפגשים עם מנהלים מדרג מנהלי תחומים ומעלה לצורך דיון בסוגיות אתיות.
- **דילמות אתיות** - הפצת דילמות אתיות באתר הקוד האתי.
- **הכנסת נושא האתיקה לקורסי הליבה** - שילוב יחידת לימוד בנושא אתיקה בחלק מהקורסים הבנקאיים.

● **הכשרת מנהלים** - בהכשרות הניהוליות דנים בסוגיות אתיות הרלוונטיות למנהלים תוך התבססות על ערכי הקוד האתי.

● **קיום פעילות במסגרת חטיבתית** במטרה לאפיין דילמות ערכיות ותהליכים רלוונטיים ליחידה וגיבוש תכנית אתיקה פנימית.

דרכים שונות לפניות - הבנק מאפשר לעובדיו לפנות בכל נושא, ובכלל זה בנושאי אתיקה במגוון ערוצים ובכל שעות היממה. זאת, באמצעות "קו חם", פנייה ליו"ר ועדת האתיקה בדוא"ל, תיבת דוא"ל ייעודית בנושאים אתיים וכן טופס מקוון לפניות אנונימיות. גורמים חיצוניים לבנק יכולים לפנות בנושאים אתיים באמצעות מוקד פניות הציבור ואתר הבנק. לבנק ישנו נוהל המבטיח הגנה על מוסר המידע, וניתן לפנות באופן אנונימי. המידע בדבר דרכי הפניה מופיע בפורטל הארגוני, בלוח המודעות בשלוחות חו"ל, ומפורסם בסניפים. כמו כן, בהתאם להוראה חדשה של בנק ישראל, בוצע פרסום לציבור בנושא תלונות הציבור, בהתאם לנוסח שנקבע על ידי הפיקוח על הבנקים. הבנק מקפיד לקיים קשר שוטף עם הפונה, למעט במקרים בהם לא ניתן לעשות זאת (למשל בעת פניה אנונימית).

מדידת אפקטיביות הטמעת הקוד - במהלך שנת 2015 בוצע סקר לבחינת אפקטיביות הטמעת הקוד האתי ביחידות הבנק וזאת בהמשך לסקר שבוצע בשנת 2013. הסקר בחן, בין היתר, את הצורך בעדכון ערכי הקוד ואת הדגשים להרחבת פעילות האתיקה בארגון. במהלך שנת 2017 התקיימו קבוצות מיקוד לניתוח אפקטיביות הטמעת הקוד האתי ובחינת הצורך בעדכון ערכי הקוד האתי.

הקוד אתי והתכנית האסטרטגית החדשה - במסגרת התכנית האסטרטגית של הבנק לשנים 2017-2021 חודד הבידול של מזרחי טפחות כבנק המציע בנקאות אישית ואנושית המלווה בכלים טכנולוגיים מתקדמים. בהתאם לתכנית זו ולמדיניות הבנק, ששמה במרכז את הבנקאי וממשיכה לפתוח סניפים ועמדות שירות, הבנק מטמיע את ערכי הקוד האתי הייחודיים, שמהווים בסיס להתנהלות העסקית והבינאישית בבנק.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחראית



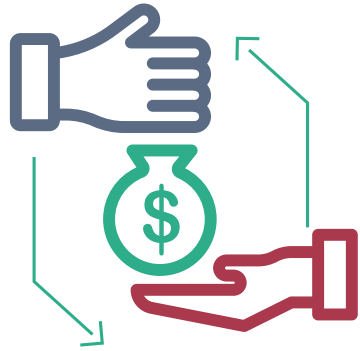
המחויבות שלנו למניעת שחיתות

מזרחי טפחות פועל באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות, הן מצד עובדיו, הן מצד לקוחותיו והן מצד גורמים חיצוניים. נושא מניעת שחיתות מנוהל בבנק במספר מישורים, וזאת, כתוצאה מאופי הפעילות הבנקאית, ובהתאם לסעיף 38 להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 350, לפיו תאגיד בנקאי יזהה תחומים בהם קיימים תפקידים היוצרים ניגודי עניינים פוטנציאליים לעובדים, ימזער אותם ויחיל עליהם ניטור וסקירות בלתי תלויות. במסגרת זו, הגדיר הבנק מדיניות סדורה לטיפול בהיבטי סיכון תפעולי ובקרה פנימית, ויצר תהליכי בקרה וניטור מתמשכים.

הטיפול בנושא, נחלק בבנק בין מספר יחידות האמונות על הטיפול בנושאים השונים:

● **מקרי הונאה ומעילות של עובדים - אירועים חריגים** מנוטרים על ידי החטיבה לבקרת סיכונים, ומועברים, במקרה הצורך, לבחינה וטיפול לחטיבת הביקורת הפנימית.

● **מקרי הונאה של לקוחות הבנק - מנוטרים ומטופלים** על ידי היחידות לטיפול באבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה, על ידי מזרחי טפחות שירותי אבטחה הפועלת בחטיבה למשאבי אנוש ומנהל, וכן על ידי המסלקה.



● **פעילות לקוחות הבנק הנחשדים כקשורים לשוחד ושחיתות - מנוטרים ומטופלים על ידי אגף הציות.**

● **מקרי גניבות ושוד - מנוטרים ומטופלים על ידי** מזרחי-טפחות שירותי אבטחה, יחידת אבטחת מידע וחטיבת הביקורת.



לומדות להדרכת עובדים - הבנק מעביר לעובדיו לומדות במגוון נושאים, ביניהם: מניעת מעילות והונאות, סיכוני שוחד ושחיתות, אבטחת מידע, קוד אתי, הגבלים עסקיים ומידע פנים.

ייעוץ והדרכות שוטפות - אגף הציות מלווה את הפעילות השוטפת בכל הקשור במכלול סיכוני הציות השונים, הן באמצעות ייעוץ והכוונה שוטפים והן באמצעות ביצוע הדרכות פרונטליות לכלל העובדים בסניפים ובמטה.

תחקור אירועים - לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם.

הטמעת כללי אתיקה - הבנק מטמיע ביחידותיו השונות את הקוד האתי, באמצעים שונים ומגוונים על פי תכנית סדורה.

קו אנונימי לפניות עובדים - הבנק מפעיל קו טלפון ופקס אנונימי המאפשרים לעובדים לפנות במידת הצורך.

● **מקרי אבטחת מידע וסייבר** - מנוטרים ומטופלים על ידי היחידות לאבטחת מידע וסייבר בחטיבה לבקרת סיכונים ובחטיבת הטכנולוגיה.

● **מקרי אתיקה** - מטופלים על ידי יו"ר ועדת האתיקה (מזכיר הבנק).

● בכל המקרים הנ"ל בעת שמתגלה חשד לפגיעה בטוהר המידות כתוצאה מניטור או ממידע שהתקבל, מעורבת חטיבת הביקורת בבדיקת האירוע.

● הבנק בוחן את המקרים ומבצע הליכי תחקור והפקת לקחים במקרים הרלוונטיים, למניעת הישנותם. בנוסף, במקרים הנדרשים מוגשת תלונה במשטרת ישראל ו/או מועברים דיווחים לרשויות הרלבנטיות. הבנק מוביל מספר תהליכים מרכזיים לטיפול סדור בנושא בשני מישורים עיקריים - מניעה והדרכה וטיפול במקרים ואירועים חריגים:

מניעה והדרכה

● **הפצת נהלים סדורים לעובדים** - הבנק מקפיד על הגדרת נהלי התנהגות סדורים לעובדים, והפצתם לכלל העובדים בהתאם לאופי עיסוקם הבנקאי.



טיפול במקרים והפקת לקחים

- הפעלת מעגלי איתור ובקרה - הבנק מפעיל שלושה מעגלי איתור ובקרה: המעגל הראשון הינו בקרה בסניפים וביחידות העסקיות, המעגל השני נמצא בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל, החטיבה לחשבונאות ולדיווח כספי, החטיבה המשפטית והחטיבה לבקרת סיכונים, והמעגל השלישי בחטיבת הביקורת הפנימית. שלושת המעגלים נועדו לאפשר איתור מקדים, מניעה, הרתעה וטיפול של מקרים אלו במידת האפשר.
- פורטל סיכונים תפעוליים בבנק (מערכת פסת"ל) - מאגר האוסף את כל האירועים הרלבנטיים לפי הנחיות בנק ישראל, מסווג מבין כלל האירועים, את אלו החריגים/מהותיים, ופועל לניתוחם, לדיווח בגינם בארגון, ולתחקיר בגינם, לו נדרש.



מערכת מא"ה (מערכת איסור הלבנת הון) - מערכת המציפה אירועים חריגים הנבחנים על ידי הסניפים (קו ראשון) ואגף הציות (קו שני) ומועברים לרשות לאיסור הלבנת הון, בהתאם להוראות הדין.

ועדת היגוי לסיכונים תפעוליים - בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת באופן קבוע אחת לפחות אחת לרבעון, ומקבלת סקירה של האירועים שהתרחשו, הפעולות שננקטו והמלצות ליישום.

ועדת היגוי לסיכוני אבטחת מידע וסייבר - בראשות מנהל הסיכונים הראשי, מתכנסת באופן קבוע אחת לרבעון, לדון בנושאי אבטחת מידע וסייבר, לרבות סקירת אירועים והמלצות ליישום.

פורום בקרה פנימית - פורום תקופתי המופקד על האינטגרציה בין תחומי הבקרה הפנימית בבנק, הדן בין היתר באירועים רוחביים מהותיים.

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה

מחויבים
להתנהלות
אחרית

מניעת מעילות והונאות

בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל סניפיו, לאיתור פעילות חריגה בחשבונות של הלקוחות. הניטור למניעת מעילות מתבצע על הפעילות בכלל סניפי הבנק במטרה לזהות סיכונים הקשורים במעילות. במקרה בו מאותר חשד למעילה או לאי-סדרים, חטיבת הביקורת מבצעת בדיקה מעמיקה בנושא. במידה שמתגלה הפרה של נוהלי הבנק על ידי עובד בנק, ננקטים כלפיו צעדים משמעותיים – בהתאם לחומרת ההפרה ולערכים המוטמעים בקוד האתי של הבנק. ממצאי הבדיקה מדווחים ומובאים לדיון למנהל הכללי ולהנהלה ובהתאם לנסיבות המקרה, גם לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. בנוסף, מתבצע תהליך של תחקיר והפקת לקחים לצורך מניעת מקרים דומים בעתיד. במקרים בהם קיים חשד למעילה, מוגשת תלונה למשטרת ישראל והאירוע מדווח לבנק ישראל.



הבנק קבע נוהל טיפול באירועי מעילות, הונאות והפרות דין ונהלים במסגרתו קבע הבנק עקרונות וכלי זיהוי, ניהול, מעקב ובקרה של חשיפות לסיכונים אלו. כמו כן, קבע הבנק מבנה ארגוני שמיישם הפרדת תפקידים, תהליכי עבודה, מסמך מדיניות, מערכות מיכון וכלים נוספים, שמטרתם למזער סיכונים אלו.

על עובדי הקבוצה חלה החובה להימנע מקבלת טובות הנאה כלשהן במסגרת קשרי העבודה מול הלקוחות או הספקים. לקבוצה נהלים ברורים בנושא זה והעובדים נדרשים לפעול לפיהם. הענקת מתנות, הטבות או תנאים מיוחדים ללקוחות תיעשה בהתאם לנוהל הרלוונטי, על פי מדרג סמכויות ברור ובהתאם להוראות בנק ישראל. על מנת למנוע חריגה מנהלים אלו, הקבוצה מתקשרת ומדריכה את העובדים בנושא זה.

במהלך 2017 בוצעו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות בכלל יחידות הקבוצה.

מנגנון לדיווח על אירועים חשודים וטיפול באירועי שחיתות

על כל עובד מוטלת חובה לדווח על חשד לאירוע מעילה, הונאה או הפרת דין ונהלים. הדיווח יכול להיות אנונימי או גלוי. הנהל מסדיר את ההגנה הניתנת לעובדים שדיווחו על מעילות, הונאות והפרות דין על מנת לעודד את עובדי הבנק לקיים את חובתם להגיש דיווחים, מבלי לחשוש מפגיעה העלולה להיגרם להם כתוצאה מכך. מסירת הדיווח אפשרית באחת או יותר מהדרכים הבאות: טופס דיווח מובנה, מייל חופשי, מלל חופשי בדף, פניה ישירה בטלפון או בפקס ו"בקו הטלפוני החם" של חטיבת הביקורת.

במסגרת הנהל מוגדר כי אירועים מהותיים הנוגעים למעילות או הונאות ידווחו מיידית ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל. באירועים מהותיים מועבר דוח התחקיר ליו"ר וועדת הביקורת של הדירקטוריון, לוועדת הביקורת, ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק.

בקבוצת הבנק הוגשו 3 דיווחים בנושא מעילות או הונאות במהלך 2017. הדיווח טופל בהתאם לנהלי הקבוצה ודווח גם לבנק ישראל בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים.

הדרכות בנושא שחיתות

בשנת 2017 הועברו 21,487 שעות הדרכה בנושא מניעת שחיתות ל-4,639 עובדים ול-1,009 מנהלים.

בנוסף, חברי הדירקטוריון עוברים הדרכות מעת לעת גם בנושא מניעת שחיתות, מעילות והונאות.

משקיעים בלקוחות

משקיעים בקהילה

משקיעים בעובדים

משקיעים בסביבה



מחויבים להתנהלות אחראית



יעדים

עמידה ביעדי 2017

סטטוס	יעד
בוצע	המשך היערכות לניהול הסיכונים הסביבתיים במספר רב של מישורים (מיפוי ואיתור הסיכונים, אמידתם והפחתת הסיכונים שאותרו)
בוצע	המשך הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב היחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות
בוצע	המשך בחינת היבט הסיכון הסביבתי בעת מתן אשראי משמעותי ללקוחות שהינם בעלי היבטים סביבתיים מהותיים, בדגש על תחום הקרקע כחלק משגרת העבודה השוטפת
בוצע	במהלך שנת 2017 ימשיך הבנק במאמצים לשפר את תרבות הציות, לנתח וליישם הוראות ציות חדשות, ולהגביר את אפקטיביות הבקרה בתחומי הציות השונים
בוצע	במהלך שנת 2017 יימשך תהליך להטמעת נהלים וכלי בקרה לאיתור סיכוני שחיתות ושוד ומניעתם
בוצע	העמקת ההכשרה בתחום הרגולציה, ועדכון התכנים הרגולטוריים בקורסים הקיימים
בוצע	שילוב הקוד האתי במסגרת תכנית חומש אסטרטגית של הבנק לשנים 2017-2021
בוצע	קיום קבוצות מיקוד לניתוח אפקטיביות הטמעת הקוד האתי ובחינת הצורך בעדכון ערכי הקוד האתי
בוצע	קיום פעילות במסגרת חטיבתית במטרה לאפיין דילמות ערכיות ותהליכים רלוונטיים ליחידה וגיבוש תכנית אתיקה פנימית והמשך פעילות בכל רבדי הבנק: סניפים, יחידות המטה וחברות הבנות
נדחה, יבוצע בשנת 2018	קיום "יום אתיקה שנתי" בו יושם דגש מיוחד על התנהלות אתית ברשתות חברתיות לסוגיהן
בוצע	המשך פרסום עיתי של תקשור פנים ארגוני ובו הצפת דילמות "פתוחות" בנושא אתיקה. בנוסף לפרסום הקוד האתי של הבנק, ניתוח הדילמות על פי הנהלים וכן הצעת פתרון
בוצע	דיווחים בנושא אתיקה – דוח סטטוס לפורום הנהלה בתדירות רבעונית ודיווח חצי שנתי לדירקטוריון

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה



מחויבים
להתנהלות
אחרית



הצעדים הבאים - יעדים לשנת 2018

- המשך הטמעת נושא הסיכונים הסביבתיים בקרב היחידות ועובדים רלוונטיים נוספים באמצעות הדרכות ייעודיות
- המשך בחינת היבט הסיכון הסביבתי בעת מתן אשראי משמעותי ללקוחות שהינם בעלי היבטים סביבתיים מהותיים, בדגש על תחום הקרקע כחלק משגרת העבודה השוטפת
- המשך שיפור תרבות הציות, ניתוח ויישום הוראות ציות חדשות והגברת אפקטיביות הבקרה
- המשך תהליך הטמעת סיכוני שוחד ושחיתות, לרבות הדרכות וכלי בקרה מתאימים
- המשך הטמעת תפיסת ההגיונות העסקית של הבנק באמצעות תכנית ההדרכה השנתית, תוך התמקדות בשלוחות חו"ל

אתיקה:

- המשך הטמעת ערכי הקוד האתי של הבנק בהתאם לתכנית העבודה השנתית, תוך שימוש במגוון כלים, כגון:
 - קיום מפגשי אתיקה של חברי ההנהלה עם מנהלים מהסניפים והיחידות, בהשתתפות נציגי ועדת האתיקה
 - פעילות במסגרת חטיבתית במטרה לאפיין דילמות ערכיות ותהליכים רלוונטיים ליחידה וגיבוש תכנית אתיקה פנימית
 - קיום "יום אתיקה שנתי" בו יושם דגש מיוחד על התנהלות אתית ברשתות החברתיות
 - בחינת הצורך בעדכון ערכי הקוד האתי

משקיעים
בלקוחות

משקיעים
בקהילה

משקיעים
בעובדים

משקיעים
בסביבה



מחויבים
להתנהלות
אחראית

בקרה חיצונית ואינדקס מדדים



הצהרת הבטחת איכות

קבוצת בנק מזרחי-טפחות, דוח אחריות תאגידית לשנת 2017

הקדמה

המכון לאחריות תאגידית הינו גוף ציבורי בלתי תלוי הפועל לקידום תפיסת האחריות החברתית של תאגידים (Corporate Social Responsibility). המכון פועל במסגרת המרכז האקדמי למשפט ולעסקים שהינו מכללה פרטית (מוכרת מ"ג) למשפטים ולמנהל עסקים. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתיבת דוחות, מחקרים וסקירות שוק, ב"גיוור" לעברית של מתודולוגיות יישומיות מהעולם ועוד. בחודש מאי 2018 פנתה קבוצת מזרחי-טפחות אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2017.

מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המכון ולא מר ליעד אורתור (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת מזרחי-טפחות ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות Inclusiveness** – התייחסות החברה המדווחת לתחילת התהליך מבחינת בחירת מחזיקי עניין וסוגיות לדיווח.
2. **מהותיות Materiality** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
3. **תגובתיות Responsiveness** – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

הממצאים

דוח זה של קבוצת מזרחי טפחות הוא החמישי המפורסם והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח העדכניות של ה-GRI, ה-SRS וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive. הריני מצהיר בזאת כי קבוצת מזרחי-טפחות אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצוינו לעיל. דוח זה החמישי במספר ממשוץ להציג מגמה של התפתחות מקצועית ראויה לציין. ברצוני לציין לטובה את הדגשת השיחות החדשניים למגזר השלישי. נושא הזיקנה מהווה את אחת מהסוגיות החברתיות המשמעותיות ביותר איתן מתמודדות חברות רבות בכל מדינות העולם, וישראל בתוכן. הגיל השלישי הינו טווח שנים חדש שנפתח בפני אנשים רבים אשר פרשו כבר משוק העבודה המוסדר וממשיכים לנהל אורח חיים מלא ומאתגר ועל כן זקוקים למערך שירותים ותמיכה מקצועית ייחודית, כפי שזו אכן נבנתה בבנק. עוד ברצוני לציין לטובה את הגידול המשמעותי בהיקף האשראי החברתי המוענק על ידי הבנק, גידול של מעל 30%! זהו מהלך משמעותי הראוי להכרה חיובית רחבה.

הערה לדוח:

פירוט התמיכה במיזמים חברתיים – כמצוין בדו"ח, הבנק שותף למהלך עסקי לקידום מיזמים חברתיים בישראל ומעניק קו אשראי משמעותי למיזמים אלו. מצוין כי הפרויקט יצא לדרכו בתחילת 2017 ומכיוון שדוח זה מסכם את שנת הפעילות הראשונה אזי היה מקום לראות מהם המיזמים החברתיים אשר זכו באשראי האמור ומהי התמיכה שהם קבלו. מוצע כי הנושא יקבל פירוט מורחב יותר בדוחות הבאים.

לסיום, דוח זה מציג בפרק המסיים שלו (באינדקס העניינים) התייחסות מפורטת לא רק ליעדי הקיימות, אלא גם למדדי הביצוע (אינדיקטורים) הספציפיים המקושרים לכל יעד ויעד. צעד זה הינו התקדמות נוספת בהטמעת יעדי ה-SDGs באסטרטגיה הכוללת לקיימות של הבנק ועולה בקנה אחד עם אימוץ דומה בארגונים מובילים בעולם.

בברכות לעושים במלאכה,

ליעד אורתור

ראש המכון לאחריות תאגידית,
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

אינדקס משולב

GRI - In accordance: Comprehensive Global Compact-ל CoP דיווח SDGs - יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם

מדדים כלליים

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	נושא	פרק
	אין דרישה ספציפית של CoP	כריכה 6	שם הארגון	102-1	פרופיל הארגון	מדדים כלליים
		6, 27	תיאור הפעילות, המוצרים והשירותים העיקריים	102-2		
		6	המיקום של מטה הארגון	102-3		
		6	המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח	102-4		
		7, 9	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5		
		26	השווקים אותם משרת הארגון	102-6		
		6-8 86-92	גודל ומידע על הארגון	102-7		
	6	מידע אודות עובדי הארגון	102-8			
	אין דרישה ספציפית של CoP	81-82	תיאור שרשרת האספקה של הארגון	102-9		
		11	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	102-10		
		135-136	יישום עקרונות "הזהירות המונעת" על ידי הארגון	102-11		
		15-17	יזמות חיצונית, אמנות או עקרונות בתחום האחריות התאגידית שאותם אימץ הארגון	102-12		
		12	חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	102-13		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	נושא	פרק
	אין דרישה ספציפית של CoP	3	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה של הארגון	102-14	אסטרטגיה	מדדים כלליים
		4-5, 13-18 55-56	השפעות משמעותיות, סיכונים והזדמנויות הקשורים לתחום האחריות התאגידית	102-15		
16.3	10	142	תיאור של ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16	אתיקה וישורה	
		142-143 147	תיאור המנגנונים החיצוניים והפנימיים של הארגון להתייעצות ולדיווח בנוגע להתנהגות אתית וחוקית וישרה עסקית	102-17		
	אין דרישה ספציפית של CoP	127-129	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון	102-18	ממשל תאגידי	
		13, 130	האצלת סמכויות של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-19		
		13	מינוי של גורם בכיר לתחום האחריות התאגידית	102-20		
16.7		130	תהליכים להתייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	102-21		
16.7, 5.5		127-129	תיאור הרכב הדירקטוריון וועדותיו	102-22		
16.6		128	האם יו"ר הדירקטוריון מכהן גם בתפקיד ביצועי בארגון	102-23		
16.7, 5.5		127-129	תיאור תהליך המינוי לדירקטוריון ולוועדותיו	102-24		
16.6		131	מניעת ניגוד עניינים	102-25		
		13	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בקביעת המטרות, הערכים והאסטרטגיה הארגונית	102-26		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	נושא	פרק
	אין דרישה ספציפית של CoP	13	תיאור האמצעים לפיתוח וקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-27	ממשל תאגידי	מדדים כלליים
		130	תיאור התהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון	102-28		
16.7		13, 130	תפקיד הדירקטוריון בזיהוי ובניהול של נושאי אחריות תאגידית	102-29		
		13, 137	תפקיד הדירקטוריון בבחינת האפקטיביות של תהליך ניהול סיכונים בתחום האחריות התאגידית בארגון	102-30		
		13, 130, 137	תדירות הבחינה של נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בארגון ע"י הדירקטוריון	102-31		
		13	הגורם הבכיר המאשר את דו"ח האחריות התאגידית והאחראי לוודא שכל הנושאים המהותיים מדווחים	102-32		
		13, 137	תהליכים לתקשור נושאים קריטיים והבאתם בפני הדירקטוריון	102-33		
		130	נושאים קריטיים בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים, שהובאו בפני הדירקטוריון ותיאור המנגנונים לטפל ולפתור נושאים שכאלו	102-34		
		131	תיאור מדיניות התגמול של הדירקטוריון וההנהלה הבכירה	102-35		
		131	תיאור תהליך קביעת התגמול	102-36		
16.7		131	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	102-37		
		131	היחס בין השכר השנתי של בעל השכר הגבוה ביותר ובין השכר השנתי החציוני	102-38		
		131	היחס בין אחוז העלאה בשכר השנתי לבעל השכר הגבוה ביותר ובין אחוז חציוני של העלאה בשכר השנתי לכלל העובדים	102-39		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	נושא	פרק
	אין דרישה ספציפית של CoP	12, 35-40 76-78, 81-82 110, 123	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	102-40	דיאלוג עם מחזיקי עניין	
8.8	3	107	אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	102-41		
	אין דרישה ספציפית של CoP	35-40, 76-78 81-82, 110 123	תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמן נערך דיאלוג	102-42		
	אין דרישה ספציפית של CoP	31, 35-40 76-78, 81-82 110, 123	תיאור גישת הארגון ביחס לדיאלוג עם מחזיקי העניין שלו, לרבות תדירות הדיאלוג עם כל סוג וקבוצת מחזיקי עניין, וכן האם נערך דיאלוג ספציפי במסגרת הכנת הדוח	102-43	פרקטיקת הדיווח	מדדים כלליים
	אין דרישה ספציפית של CoP	35-40, 76-78 81-82, 110, 123	הנושאים העיקריים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין ואופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו	102-44		
	אין דרישה ספציפית של CoP	10, 18-19	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם דוח האחריות התאגידי מכסה את כולן	102-45		
	אין דרישה ספציפית של CoP	20-23	תהליך הגדרת תכולת הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46		
	אין דרישה ספציפית של CoP	22-23	רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	102-47		
	אין דרישה ספציפית של CoP	104, 118	ניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים	102-48		
	אין דרישה ספציפית של CoP	20	שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות	102-49		
	אין דרישה ספציפית של CoP	18	התקופה המדווחת	102-50		
	אין דרישה ספציפית של CoP	18	מועד פרסום הדוח האחרון	102-51		
	אין דרישה ספציפית של CoP	18	תדירות הדיווח	102-52		
	אין דרישה ספציפית של CoP	5	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	102-53		
	אין דרישה ספציפית של CoP	18	הצגת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	102-54		
	אין דרישה ספציפית של CoP	152-163	אינדקס - GRI Content index	102-55		
	אין דרישה ספציפית של CoP	151	מדיניות וביצוע בפועל של הבטחת איכות חיצונית על הדוח	102-56		

מדדים בנושאים מהותיים

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	
	אין דרישה ספציפית של CoP	6	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	201 ביצועים כלכליים	
		6	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		6	מידת הגישה הניהולית	103-3		
8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5		8	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	201-1		
13.1		138-140	השלכות פיננסיות, הזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות הארגון כתוצאה משינוי האקלים	201-2		
		106	התחייבויות הארגון בגין תכניות פרישה או תגמול לעובדים ופנסיה	201-3		
		9	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שקיבל הארגון בתקופה המדווחת	201-4		
		6	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1		202 נוכחות בשוק
		6	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		6	מידת הגישה הניהולית	103-3		
5.1, 1.2 8.5	108	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	202-1			
8.5	89	שיעור המנהלים הבכירים המועסקים מקהילות מקומיות באזורי פעילות משמעותיים	202-2			
	6	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1			

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	
		6, 64	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	203 השפעות כלכליות עקיפות	מדדים כלכליים
		6, 64	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		6, 64, 83	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
9.1, 5.4, 9.4	אין דרישה ספציפית של CoP	80	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוגו (בשירותים)	203-1		
8.2, 1.2, 8.5, 8.3		64-80	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	203-2		
		81-82	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1		
	אין דרישה CoP של	81-82	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2	204 פרקטיקות רכש	
		81-82	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
8.3		82	יחס ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות משמעותיים	204-1		
	10	144-147	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1		
		144-147	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		144-148	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
16.5		147	יחידות הארגון בהן נערכה בדיקה לאיתור סיכונים הנוגעים לשחיתות והסיכונים המשמעותיים שזוהו בבדיקה	205-1		
		147	תקשור, הדרכה ווהכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות	205-2		
16.5	10	147	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת ופעולות שננקטו	205-3		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	
	7,8	114	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	301 חומרים	מדדים סביבתיים
		114	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		114 124-125	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
8.4, 12.2	7	115-116	משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש	301-1		
,12.2 12.5 8.4	8	115-116	אחוז החומרים הממוחזרים בהם נעשה שימוש כחומרי גלם	301-2		
		115-116	מוצרים ואריזות שהוחזרו לצרכי שימוש חוזר, מיחזור וכד'	301-3		
	6	86, 90, 93 107	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	401 העסקה	מדדים חברתיים
		86, 90, 93 107	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		86, 90, 93 111	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
,10.3 ,8.5 5.1 8.6		90-91	שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון	401-1		
,3.2 8.5, 5.4	אין דרישה CoP של	93-97	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2		
,5.4 8.5, 5.1	6	108	שיעור חזרה לעבודה ושימור עובדים/ות לאחר חזרה מחופשת לידה	401-3		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	מדדים חברתיים
	3	107	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	402 יחסי עובדים-הנהלה	
		107	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		107	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
8.8		107	תקופות ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	402-1		
	6	103	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	404 הכשרה ופיתוח	
		103	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		103-104 105, 111	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
,10.3 4.4, 4.3 ,5.1, 4.5 8.5, 8.2		104	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד	404-1		
8.5, 8.2		103-104 106	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2		
,10.3 8.5, 5.1	6	110	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3		
	6	98, 100	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	405 גיוון תעסוקתי ושיוון הזדמנויות	
		98, 100	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		100-101 111	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
,5.5, 5.1 8.5		86-92 100-101	הגיוון במוסדות הנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)	405-1		
,10.3 8.5, 5.1		101	היחס בין שכר הבסיס של נשים וגברים בכל דרג באתרי פעילות משמעותיים	405-2		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	
8.8 ,5.1	6	98, 100 102	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	406 איסור אפליה	מדדים חברתיים
		98, 100 102	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		100-101 102, 111	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
		102	מקרי אפליה והפעולות שננקטו	406-1		
	1, 2	81-82, 105	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	412 הערכה בתחום זכויות אדם	
		81-82, 105	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		81-83, 105	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
	1	105	מספר ושיעור הפעילויות של הארגון הכפופות לביקורת בנושא זכויות אדם או הערכת ההשפעה של הפעילויות על זכויות אדם, לפי מדינת פעילות	412-1		
		105	סך שעות ההדרכה בתקופת הדיווח שהוקדשו למדיניות או נהלים של הארגון בנושא זכויות אדם והרלוונטיות שלהן לפעילויות הארגון, ואחוז העובדים שעברו הדרכות לגבי מדיניות הארגון ונהלים אלו בנושא זה	412-2		
	2	81-82	מספר ואחוז ההסכמים והחוזים להשקעות משמעותיות הכוללים סעיפים העוסקים בזכויות אדם או שעברו בדיקה בנוגע לזכויות אדם ("Screening")	412-3		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	
	1	64-65	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	413 קהילות מקומיות	
		64-65	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		64-65, 83	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
		68	אחוז הפעילויות בהן הארגון מערב את הקהילה המקומית, בהן הוערכה ההשפעה על הקהילה המקומית ו/או פעילויות המיישמות תכניות פיתוח קהילתיות	413-1		
1.4		לקבוצה אין השפעה שלילית על קהילות מקומיות	פעולות בעלות השפעות שליליות משמעותיות (בכוח או בפועל) על קהילות מקומיות	413-2		
	אין דרישה ספציפית של CoP	29, 52-54	נקודות שירות לאוכלוסיות מוחלשות לפי אזור פעילות	G4-FS13		מדדים חברתיים
		52-54	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסיות מוחלשות	G4-FS14		
	אין דרישה ספציפית של CoP	41-42, 60	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	417 שיווק וסימון מוצרים ושירותים	
		41-42, 60	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		39-40 41-42, 60	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
		42, 60	סוג המידע שנדרש לספק בהתאם לנוהלי הארגון בנוגע למוצרים ושירותים שהארגון מספק, ואחוז קטגוריות משמעותיות של מוצרים ושירותים הכפופות לדרישות אלה	417-1		
		60	מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים במידע וסימון מוצרים ושירותים	417-2		
		60	מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים בתקשורת שיווקית	417-3		
16.3		60	מספר המקרים בתקופת הדיווח של אי עמידה ברגולציה מחייבת ו/או קודים וולונטריים העוסקים בתקשורת שיווקית	417-3		

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	מדדים חברתיים	
	אין דרישה CoP של	41-42 43-49 60	מדיניות לתכנון מוצרים ומכירת מוצרים ושירותים פיננסיים הוגנים	G4-FS15	417 שיווק וסימון מוצרים ושירותים		
		70-72	תיאור היוזמות בתחום של קידום החינוך הפיננסי ללקוחות הבנק והקהל הרחב	G4-FS16			
	אין דרישה CoP של	57-59	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	418 פרטיות לקוחות		
		57-59	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2			
		39-40 57-59	מדידת הגישה הניהולית	103-3			
		40	מספר התלונות שנמצאו מוצדקות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתוני לקוחות	418-1			
	אין דרישה CoP של	132-133	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	419 ציות לרגולציה בתחום החברתי והכלכלי		
		132-133	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2			
		132-133	מדידת הגישה הניהולית	103-3			
		133	קנסות וסנקציות משמעותיים שהוטלו על הארגון בגין אי ציות לרגולציה חברתית וכלכלית	419-1			
	16.3						
		אין דרישה CoP של	138-140	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1		בקרה על מדיניות וניהול סיכונים חברתיים- סביבתיים
138-140			הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2			
138-140			מדידת הגישה הניהולית	103-3			

SDGs	UNGC - CoP	עמוד בדוח	תיאור המדד	מדד	הנושא המהותי	
	אין דרישה ספציפית של CoP	130, 140	היקף ותדירות הביקורות על יישום המדיניות החברתית-סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים החברתיים-סביבתיים	G4-FS9	בקרה על מדיניות וניהול סיכונים חברתיים-סביבתיים	מדדים חברתיים
9	אין דרישה ספציפית של CoP	55-56	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	103-1	פרופיל מוצרי הבנק	
		55-56	הגישה הניהולית ומרכיביה	103-2		
		55-56, 61	מדידת הגישה הניהולית	103-3		
		26-28 55-56	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שמספק הארגון	G4-FS6		
		56	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	G4-FS7		
		55	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	G4-FS8		



יעדי SDGs בדוח אחריות תאגידית 2017

נושא בדוח ומיקום (עמ')	מספר ושם היעד
הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות (41)	 <p>10 צמצום אי השוויון</p> <p>הפחתת אי השוויון בתוך המדינות וביניהן</p>
מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסיה שונות (48)	
נגישות לאנשים עם מוגבלויות (50)	
חיזוק אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר (52)	
השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות (64)	
קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים (70)	
מעורבות בקהילה של בנק יהב (75)	
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים (93)	
גיוון, שיוויון ומניעת אפליה בהעסקה (98)	
אחריות הקבוצה כלפי הסביבה (114)	
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים (55)	 <p>13 שינוי אקלים</p> <p>נקיטת צעדים דחופים להתמודדות עם שינוי האקלים והשלכותיו</p>
ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים (138)	
תפיסת ניהול האחריות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות (13)	 <p>16 שלום, נדק וחוק המוסדות</p> <p>קידום חברות מקדמות שלום ומכילות לפיתוח בר קיימא, אספקת גישה לצדק לכל ובנייה של מוסדות יעילים ואמינים בכל הרמות</p>
מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית (127)	
הטמעת אתיקה עסקית (142)	
המחויבות שלנו למניעת שחיתות (144)	

נושא בדוח ומיקום (עמ')	מספר ושם היעד
השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות (64)	 <p>1 מיגור העוני על כל צורותיו בכל מקום</p>
קידום חינוך פיננסי והכשרת בעלי עסקים (70)	
מעורבות בקהילה של בנק יהב (75)	
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים (93)	 <p>3 בריאות טובה</p> <p>הבטחת חיים בריאים וקידום רווחה (well-being) עבור כל הגילאים</p>
פעילויות נוספות לטובת החברה הישראלית (70)	 <p>4 חינוך איכותי</p> <p>הבטחת חינוך איכותי מכיל ושוויוני לכל וקידום הזדמנויות חינוך לכל אורך החיים</p>
מעורבות בקהילה של בנק יהב (75)	
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים (93)	 <p>5 שיוויון מגדרי</p> <p>השגת שוויון מגדרי והעצמה של כל הנשים והנערות</p>
גיוון, שיוויון ומניעת אפליה בהעסקה (98)	
ביצועים פיננסיים בשנת 2017 (8)	 <p>8 הגנות תעסוקתית ונשמה כלכלית</p> <p>קידום צמיחה כלכלית מכילה, בת קיימא ונגישה, תעסוקה והעסקה הוגנת ומכובדת לכל</p>
השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות (64)	
תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות (69)	
חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה (81)	
קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים (93)	
גיוון, שיוויון ומניעת אפליה בהעסקה (98)	
שמירה על זכויות עובדים (107)	
פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים (55)	 <p>9 תעשייה חדשנות ותשתיות</p> <p>בניית תשתיות, חסינות ועמידות, קידום תעשייה מכילה ובת-קיימא וטיפוח חדשנות</p>
תמיכה בעמותות ובעסקים המקדמים מטרות חברתיות (69)	
ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים (138)	