

# דו"ח אחריות תאגידית 2013/2012





הדו"ח אינו מהווה חלק מהדו"חות הכספיים, או מהדו"חות המידיים, או התקופתיים של הבנק. במקרה של אי התאמה בין האמור בדו"ח זה לבין הדו"חות הנ"ל של הבנק, הנוסח בדו"חות הנ"ל הוא הנוסח המחייב. בלי לגרוע מכלליות האמור, מידע צופן פני עתיד בדו"ח זה, כרוך בסיכון ובחוסר ודאות, משום שהוא מבוסס על הערכות ההנהלה לגבי אירועים עתידיים, אשר עשויים שלא להתממש או להתממש בצורה שונה מהצפוי.

69	בטיחות וגהות
71	דיאלוג עם העובדים
73	אחריות לאורך שרשרת האספקה

## בנקאות אכפתית - מעורבות בקהילה

78	נקודת מפנה - תוכנית הדגל של הבינלאומי
90	עובדים מתנדבים
91	מת"ף למען ילדי מפתן אלון
92	פרוייקט תרבות וקהילה
93	מסע נתינה ותרומות כספיות

## בנקאות אחראית - חשיבה על הסביבה

97	ניהול סיכונים סביבתי
98	מובילים בניה ירוקה
102	צריכת החשמל
104	שימוש בנייר
106	צריכת דלק
107	צריכת מים
108	היקף הפסולת
109	טביעת הרגל הפחמנית
110	סיכום הביצועים הסביבתיים

113	אודות הדו"ח
114	הבטחת מהימנות הדו"ח
116	אינדקס GRI

5	דבר היו"ר והמנכ"ל
---	-------------------

## בנקאות מקצועית - אודות הבנק

9	פרופיל הבנק והקבוצה
11	תולדות הבינלאומי
13	תחומי פעילות
14	תוכנית אסטרטגית
15	מבנה החזקות ודירוג הבנק
16	מבנה ארגוני
17	הבינלאומי במספרים
18	מחזיקי העניין

## בנקאות שקופה - אתיקה וממשל תאגידי

23	ממשל תאגידי
23	דירקטוריון הבנק
28	ניהול סיכונים
30	ציות
31	אתיקה

## בנקאות יצירתית - דאגה לעתיד הלקוח

37	לקוחות הבנק
38	השירות ללקוח
39	הקשר עם הלקוחות
43	מוצרים פיננסיים בעלי ערך מוסף
52	נגישות
53	דואגים להמשכיות עסקית

## בנקאות הוגנת - סביבת העבודה בבנק

57	אסטרטגיית ההון האנושי
58	מאפייני ההון האנושי
60	סביבת העבודה בבנק
63	פיתוח אישי ומקצועי
64	רווחת העובדים



## שלום רב,

דו"ח האחריות התאגידיית הראשון של הבנק הבינלאומי, מהווה ביטוי למחויבות הבנק להתנהלות אחראית בתחומי הקהילה, הסביבה, האתיקה, שירות הלקוחות והטיפול בהון האנושי, בשנים 2012-2013.

מטרת הדו"ח לשקף באופן מהימן את פעילות הבנק בתחומים המפורטים בו לטובת כלל מחזיקי העניין: העובדים, הלקוחות, המשקיעים, השותפים העסקיים ועוד.

בדו"ח זה מוצגים ערכי הליבה של הבינלאומי - מקצועיות, הוגנות, שקיפות, אכפתיות, חדשנות ואחריות, והאופן בו ערכים אלה באים לידי ביטוי בפעילות העסקית השוטפת של הבנק. יש לציין כי ערכים אלו שזורים מזה שנים בכל היבטי הפעילות של הבנק ומתבטאים במתן שירותים ומוצרים המותאמים לקהל לקוחותינו, בהגנות ואכפתיות בהתנהלות מול עובדים, לקוחות וספקים, בשקיפות בדיווח ובאחריות להשפעותינו על הקהילה בה אנו פועלים.

כקבוצה בנקאית הכוללת חמישה בנקים אנו פועלים למיצוי יתרון הגודל והסינרגיה הקבוצתית, הן באמצעות מינוף המובילות של כל בנק בקבוצה בקרב קהל לקוחותינו והן באמצעות תשתיות המשותפות לכל הקבוצה.

הדו"ח מתפרסם בעיצומה של תקופת אי ודאות כלכלית המורגשת גם בישראל. מציאות כלכלית זו מדגישה ביתר שאת את חשיבות האסטרטגיה העסקית של הבנק, אסטרטגיה הנשענת על ערכי היציבות והאיתנות, תאבון סיכון מידתי, שמירה על נכסי הלקוחות, ניהול תיק נכסים איכותי ותכנון לטווח ארוך. ערכים אלה מתורגמים לגישה המוטמעת היטב לאורך כל שדרת הניהול של הבנק, וכוללת עמידה ביחסי איתנות פיננסית גבוהים ויעדים עסקיים מבוקרים.

נוסף על מדיניות עסקית זהירה, הבנק הבינלאומי מאמין בחשיבה ארוכת טווח המוצאת ביטוי, בין היתר, גם בערכי הקיימות אותם אימצ. דו"ח זה אפשר לנו לבחון את עצמנו ואת עשייתנו בהיבט זה, ולחפש כל העת דרכים חדשות להתייעלות תוך התחשבות בסביבה שבה אנו פועלים, בלקוחות ובעובדים.

מעבר לחשיבות הרבה שאנו רואים במדידה ובשיקוף של פעילותנו, דו"ח זה מסייע לנו למפות את האתגרים שעוד ניצבים בפנינו ולקבוע יעדים להמשך.

בברכה,

סמדר ברבר-צדיק  
מונכ"ל

רוני חזקיהו  
יו"ר





# בנקאות מקצועית

אודות הבנק

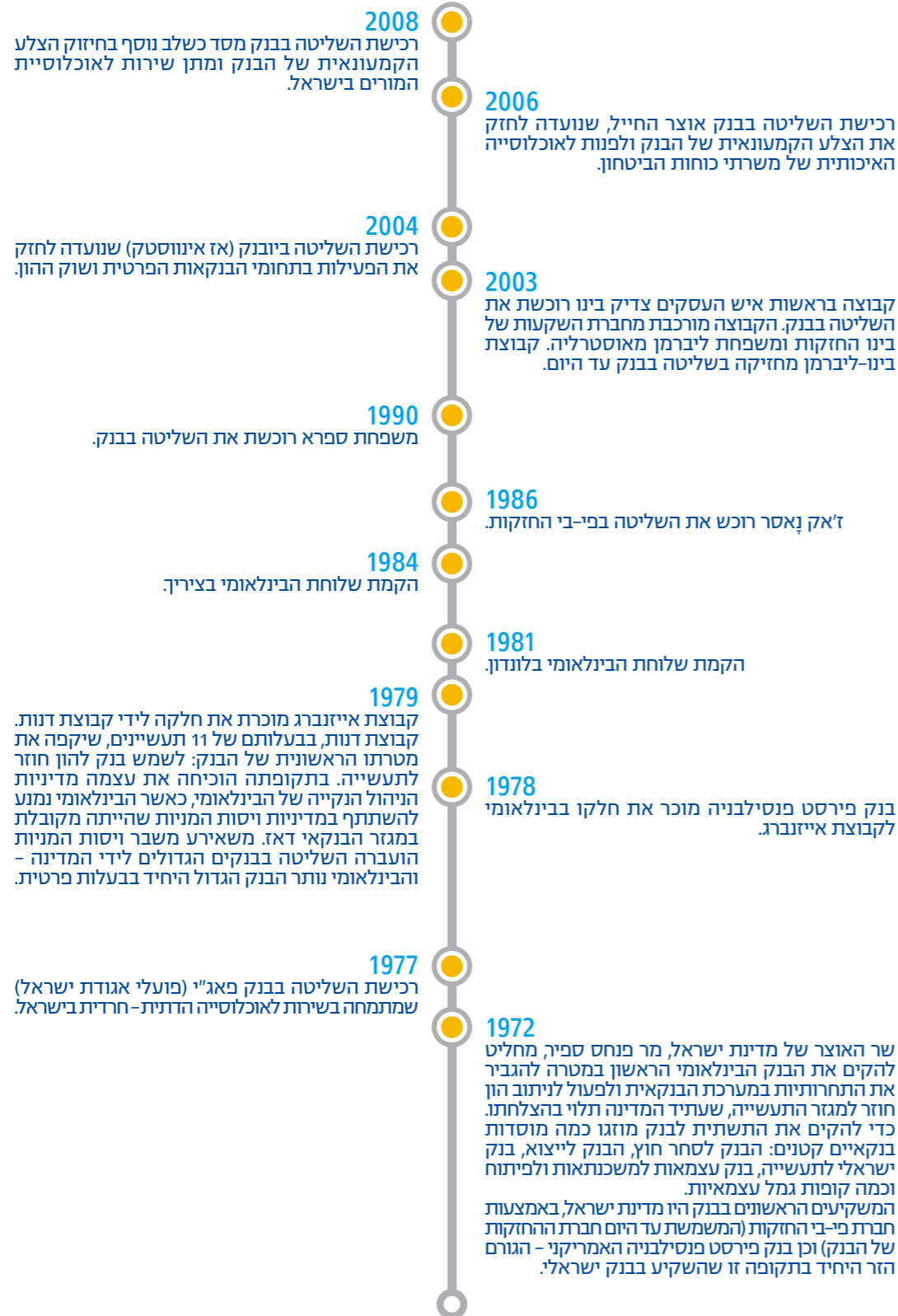
### קבוצת הבינלאומי בחזית הבנקאות בישראל

קבוצת הבינלאומי נמנית עם חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל. הקבוצה מעניקה מגוון רחב של מוצרים ושירותים פיננסיים ללקוחותיה במקצועיות וברמת שירות גבוהה. בקבוצה חמישה בנקים בישראל: הבינלאומי וארבע חברות הבנות, אוצר החייל, פאג"י, יובנק ומסד.

נכון ליום 31 בדצמבר 2013 מנתה קבוצת הבנק 181 סניפים ושלוחות (79 סניפים ושלוחות בבנק הבינלאומי, 48 סניפים ושלוחות בבנק אוצר החייל, 23 סניפים ושלוחות בפאג"י, 23 סניפים ושלוחות במסד ושמונה סניפים ביובנק).



### תולדות הבינלאומי



### מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות

חמשת הבנקים בקבוצה וסניפיהם מהווים רשת של 181 סניפים, המאפשרים לתת שירות מיטבי מדויק ויעיל למגוון אוכלוסיות שנהנות מפרישה גדולה בכל רחבי הארץ. לקוחות הבנקים בקבוצה יכולים להיעזר בשירותי הדלפק של כל אחד מסניפי הבנקים בקבוצה. שלושה מהבנקים בקבוצה: אוצר החייל, פאג"י ומסד, מתמחים בפעילות קמעונאית, כל אחד בנישת הלקוחות הייעודית שלו.

**פירוט קהלי היעד של חברות הבת בקבוצת הבינלאומי:**

מתמחה במתן שירותים ללקוחות קמעונאים ומסחריים ולכוחות הבטחון. תמהיל הלקוחות של הבנק דומה לאוכלוסייה הכללית אך עם ביטחון תעסוקתי מוגבר (עובדי מערכת הביטחון).



מתמחה במתן שירותים לאוכלוסייה הדתית והחרדית, אוכלוסייה בצמיחה, בעלת מאפיינים וצרכים ייחודיים הדורשים מעטפת שירות מותאמת שאיננה מקבלת מענה מלא במערכת הבנקאות הכללית. פאג"י הינו הבנק הוותיק והיחיד המתמקד במגזר זה.



מתמחה בבנקאות פרטית ומוסדיים בשוק ההון. חברת הבת יובנק מציעה את פתרונות ההשקעה והמסחר המתקדמים והמקיפים ביותר במערכת הבנקאית הישראלית וממוקדת במתן שירותי בנקאות לאמידים, ללקוחות פרטיים ומוסדיים.



מתמחה במתן שירותים ללקוחות מתחום החינוך וההוראה. הבנק משרת אוכלוסיית לקוחות בעלי ביטחון תעסוקתי מוגבר (עובדי מדינה) ומקיים שיתוף פעולה הדוק עם ארגוני המורים המייצגים את אוכלוסיית היעד ומסייעים בגיוס לקוחות ובשימורם.



נוסף על כך, בתקופת הדיווח היו בבעלות הקבוצה שתי חברות בנות בנקאיות שפעלו בחו"ל: **פיבי בנק** (יוקיי) בלונדון אשר עיקר פעילותה התרכז בבנקאות מסחרית ובמתן אשראי ופיבי בנק (שוויץ) הפועלת בצ'יריך המתמחה בבנקאות פרטית ובפעילות בשוקי ההון. החברה הבת פיבי בנק לונדון נמכרה במהלך 2014.

לבינלאומי מאזן בהיקף של למעלה ממאה מיליארד ש"ח ובסיס הון רחב המעיד על איתנותה הפיננסית של הקבוצה. בסוף שנת 2013 הועסקו בקבוצה 5,042 עובדים, לעומת 5,067 בשנת 2012, ירידה של כ-0.5%.

**משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42, תל-אביב.**

## תחומי פעילות

## המגזר העסקי

הבינלאומי מעניק שירותים בנקאיים ופיננסיים מתקדמים לחברות ולתאגידים גדולים במשק הישראלי, לרבות תאגידים בעלי פעילות רב לאומית. לבנק ניסיון, ידע ומובילות בעסקאות בסדרי גודל משמעותיים, ורבות מהחברות הגדולות והמובילות במשק נמנות עם לקוחות הבנק. כן, הבנק מעמיק את פעילותו והתמחותו בקרב לקוחות מסחריים.

הבנקאות העסקית מעניקה ללקוחות המגזר העסקי פתרונות אשראי המותאמים לצורכי הלקוח וזאת על בסיס התמחות ענפית. לבנק מדיניות אשראי זהירה ואחראית, ותיק האשראי שלו מפוזר ואיכותי, גורם חשוב באיתנות הפיננסית של הבנק.

כמו כן, הבנק מציע שירותי סחר בינלאומי למסחר וערבויות פיננסיות, הכוללים מתן פתרונות לייבוא, לייצוא ולעסקאות בינלאומיות. חדר העסקות במטבע החוץ של הבנק הוא מהמובילים בישראל, היחיד במערכת הבנקאית הפועל 24 שעות ביממה.

## המגזר הקמעונאי

הבינלאומי מעמיק את פעילותו במגזר הקמעונאי ומציע למשקי הבית מניפה רחבה של שירותים ומוצרים בנקאיים, לרבות ניהול חשבון עו"ש, כרטיסי אשראי, אשראי צרכני, משכנתאות, פעילות חסכון והשקעות, ייעוץ השקעות, ייעוץ פנסיוני ועוד.

הבנק מעמיד לרשות הלקוחות מגוון ערוצי שירות מתקדמים בערוצים ישירים כמו האינטרנט והסלולר המאפשרים שירות מהיר ויעיל בכל שעות היממה.

## שוק ההון

הבנק הבינלאומי הוא אחד הגופים המובילים בפעילות שוק ההון בניירות ערך ישראליים, ניירות ערך זרים, נגזרים פיננסיים, חדרי עסקאות ומוצרי השקעה שונים. הבנק מוביל במתן שירותים ללקוחות מקצוענים בשוק ההון, לרבות מוסדיים, והדבר בא לידי ביטוי בהשגת נתחי שוק גבוהים במגוון פעילויות שוק ההון. הבנק נהנה ממוניטין רב בתחום ייעוץ ההשקעות הן בזכות המקצועיות והזמינות של יועצי ההשקעות, המעניקים שירות ברמה גבוהה בכל סניפי הבנק ובמוקד הטלפוני הבינלאומי Call, הן בזכות מערכות הייעוץ המתקדמות. הבינלאומי מתמחה במציאת פתרונות ובניית מוצרים פיננסיים איכותיים המותאמים לצורכי לקוחותיו ולתיאבון הסיכון שלהם, ומפגין חדשנות ומובילות ביצירת מוצרים ושירותים בתחום ייעוץ ההשקעות. זאת תוך מעקב אחר השינויים בשוקי ההון והכספים ובטעמי הלקוח והתאמה שוטפת של התיק לשינויים אלו. מיומנויות אלו מגובות במערכות ביצועיות ולוגיסטיות מהמתקדמות ביותר. המובילות של הבינלאומי בייעוץ השקעות באה לידי ביטוי גם בתחום הייעוץ הפנסיוני. הבינלאומי מעניק ייעוץ פנסיוני אובייקטיבי ללקוחותיו באמצעות יועצים פנסיוניים מומחים ומערכות ייעוץ ייחודיות ומתקדמות.

## בנקאות פרטית

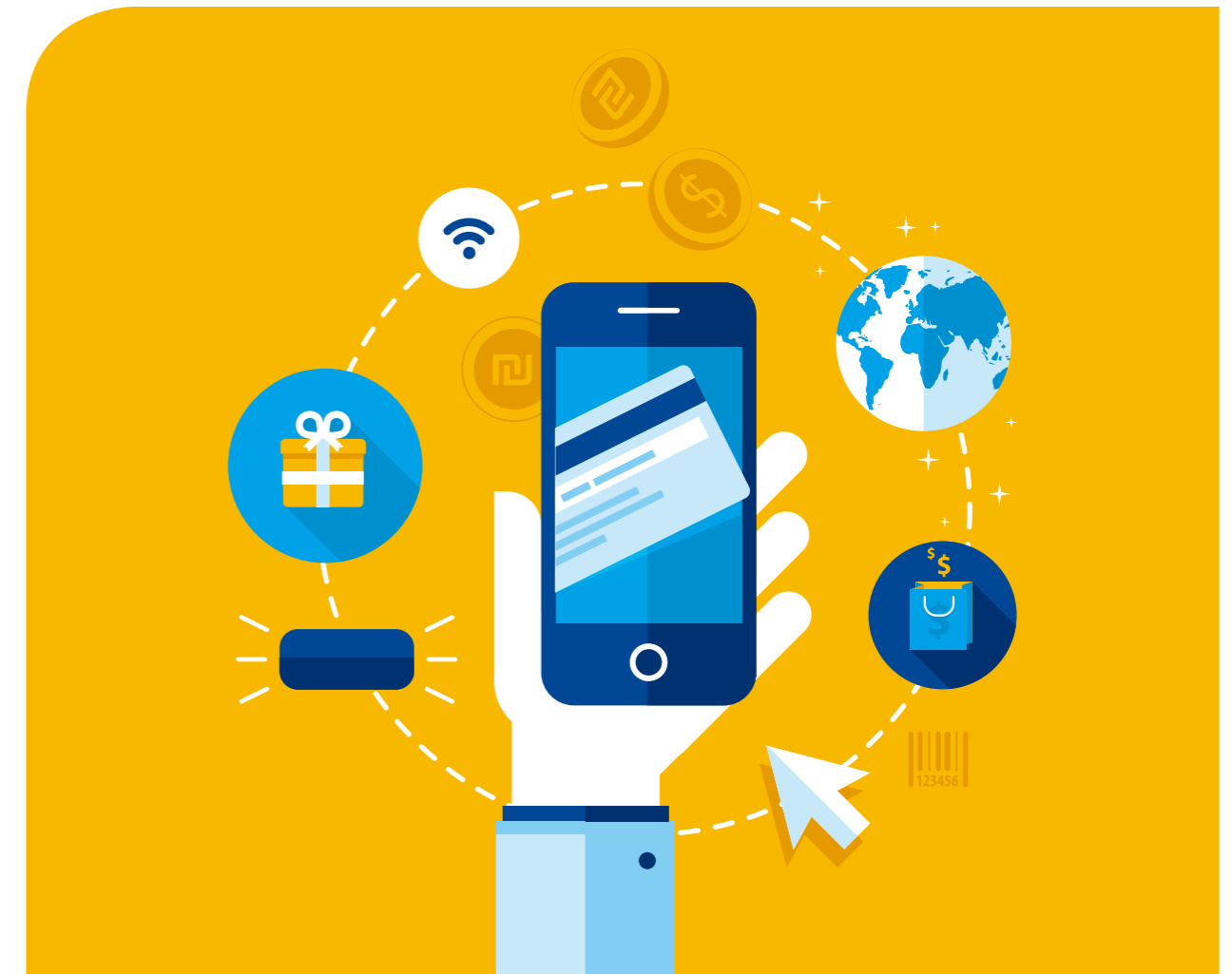
הבנקאות הפרטית הייתה מאז ומתמיד מגזר פעילות משמעותי של הבינלאומי והיוותה אחת החזקות של הקבוצה, הן באמצעות הבינלאומי הן באמצעות יובנק המתמחה בבנקאות פרטית ושוק ההון. מובילות הבנק בשוק ההון וייעוץ ההשקעות מאפשרת למקסם את רמת השירות והייעוץ ללקוחות הבנקאות הפרטית.

## הבנק הבינלאומי

הבנק הבינלאומי הוא בעל מומחיות בכמה מגזרי פעילות עיקריים: בנקאות עסקית ומסחרית, שוקי ההון וייעוץ השקעות ובנקאות פרטית. במגזרי פעילות אלו נהנה הבנק מיתרונות איכותיים ואלה באים לידי ביטוי בכוח אדם מקצועי ומיומן ויתרונות טכנולוגיים בדמות מערכות מידע ושירות לקוחות מהמתקדמים בענף.

נוסף על כך, הבנק פועל בעקביות להגדלת אחיזתו במגזר הקמעונאות - משקי הבית - מהלך שזכה להתקדמות משמעותית עם רכישת שני בנקים קמעונאיים במהלך השנים: אוצר החייל, המתמקד במתן שירותים ללקוחות משקי בית ומתמחה באוכלוסיית לקוחות מכוחות הביטחון; ובנק מסד, המתמקד במתן שירותים ללקוחות מתחומי ההוראה. לקוחות בנקים אלו, נוסף על לקוחות בנק פאג"י הוותיק - הבנק המוביל בקרב האוכלוסייה החרדית דתית, מהווים בסיס לקוחות קמעונאיים משמעותי ביותר גם בבינלאומי ניתן דגש בהרחבה ופיתוח של הבנקאות הקמעונאית בתחומים שונים: ייעוץ השקעות, פיקדונות, אשראי צרכני, משכנתאות, כרטיסי אשראי ועוד.

הבינלאומי מציע מגוון של שירותים בנקאיים בערוצים ישירים, מתקדמים וייחודיים, המאפשרים ללקוח לבצע פעולות ולקבל מידע במהירות וביעילות. השירותים ניתנים דרך אתר האינטרנט של הבנק, באמצעות אפליקציות מתקדמות בסלולרי הנייד או במוקד הטלפוני - הבינלאומי Call - הפועל עד השעה 23:00 בלילה.





**מבנה החזקות**



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

**דירוג הבנק העדכני**

חולות S&P	Moody's	מידורג
דירוג מנפיק - AA / יציב	פיקדונות טווח ארוך וקצר במטבע מקומי A3 PRIME-2-211	פיקדונות לזמן ארוך / אג"ח Aa1/יציב
כתבי התחייבות נרחים - AA	תחזית דירוג - יציב	פיקדונות לזמן קצר P-1
		האיתנות הפיננסית הפינימית של הבנק - Aa3/יציב
		כתבי התחייבות הנרחים - Aa2/שילי

**תכנית אסטרטגית - רואים רחוק\***

לאחר רכישות הבנקים הקמעונאיים התקבלה בבנק החלטה להנהיג מודל שירותים משותף (Shared Services Model) לכל הבנקים בקבוצה במטרה לאפשר ניצול סינרגיות ויתרונות לגודל. במסגרת זו ביצע הבנק תהליך של הסבת מערכות המחשב של הבנקים הנרכשים למערכות המחשב של הבנק ואיחוד חלק ניכר מיחידות השירות והתפעול בקבוצה.

עם סיום תהליך ההסבה והנחת אבן הפינה ליצירת קבוצה בנקאית יעילה, אישר הבנק בשנת 2011 תכנית אסטרטגית רב-שנתית חדשה, המשך ישיר של האסטרטגיה של השנים האחרונות. התכנית מושתתת על התנהלות מידתית בכל תחומי הפעילות, מתוך שאיפה לרווחיות נאותה ויציבה לאורך זמן. התכנית האסטרטגית משקפת את תפיסת הבינלאומי, האומרת שלבנק תפקיד ציבורי משמעותי בשמירת הכסף של ציבור המפקידים והמשקיעים ולכן עליו להיות בנק החושב לטווח הארוך ודואג לציבור לקוחותיו ולבעלי המניות. לפיכך, "המצפן" האסטרטגי של הבנק הוא נגזרת של תיאבון הסיכון המידתי, המשתקף במדיניות עסקית, בהנחות בסיס זהירות ובאחריות.

התכנית שמה דגש בקידום התחום הקמעונאי בקבוצה, תוך הגדלת הפעילות בבנק הבינלאומי, שמירה על המובילות של החברות הבנות בתחום הפעילות הייחודי להן, נקיטת צעדי התייעלות ושימוש גובר בערוצי הבנקאות הישירה. בבנקאות העסקית/המסחרית מושם דגש בהמשך הגדלת תיק האשראי ובאיכותו, בעיקר בלקוחות הבינוניים. בשוק ההון הבנק יפעל לשמירה על עמדות ההובלה, בין השאר באמצעות המשך הפיתוח של מוצרים ושירותים מתקדמים ייחודיים. כחלק מניהול המעקב אחר התכנית, ההנהלה/הדירקטוריון מעודכנים פעמיים בשנה.



## הבינלאומי במספרים\*

לבנק השפעות כלכליות משמעותיות על כלכלת המדינה, המתבטאות בתשלום מסים, ביצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ, ברכש מקומי ועוד. מידע מפורט על הנתונים הפיננסיים של הבנק והקבוצה אפשר למצוא בטבלאות שלהלן. הבנק אינו מקבל כל סיוע או תמיכה כספיים מהמדינה.

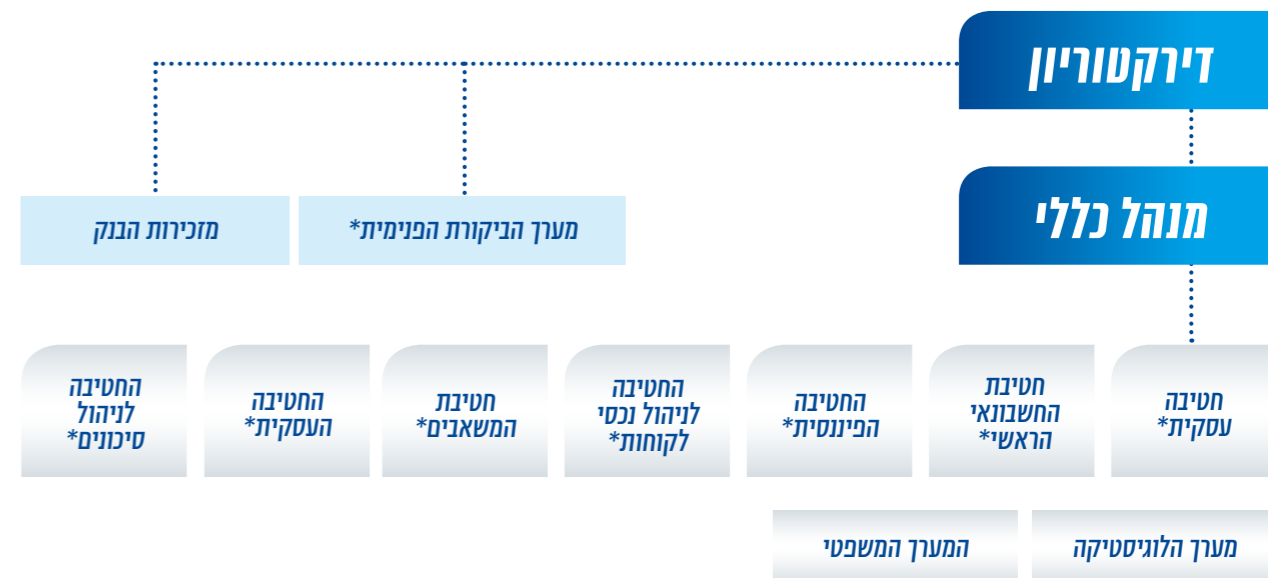
2013		2012		ביצועים כלכליים (במיליוני ₪)*
קבוצה	בנק	קבוצה	בנק	
3,869	2,575	3,797	2,422	סך הכנסות (במיליוני ₪)
570	570	577	577	הרווח הנקי (במיליוני ₪)
7,120	6,892	6,772	6,563	סך כל ההון (במיליוני ₪)
6,892	6,892	6,563	6,563	סך כל ההון המיוחס לבעלי המניות (במיליוני ₪)
10.04%	-	9.65%	-	יחס הון הליבה לרכיבי סיכון בלבד (באחוזים)
14.96%	-	14.94%	-	יחס ההון הכולל לרכיבי סיכון בלבד (באחוזים)
8.6%	-	9.5%	-	שיעור התשואה להון (באחוזים)
111,103	80,290	105,685	74,960	היקף מאזן (במיליוני ₪)
225,000	-	193,000	-	סך תיק ניירות הערך של לקוחות הקבוצה (במיליוני ₪)

2013	2012	תשלומים (במיליוני ₪)**
קבוצה	קבוצה	
1,687	1,633	משכורות והוצאות נלוות
1,138	1,158	הוצאות תפעול ואחרות
200	-	דיבידנדים לבעלי המניות
3.6	2	קהילה
386	324	הפרשה למסים על הרווח

\*\*מדווח ברמת הקבוצה

## מבנה ארגוני

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



\*ראש החטיבה/מערך הינו חבר הנהלה החטיבה הפיננסית - נכון לתקופת הדיווח

הבנק חבר באיגוד הבנקים ובאיגוד החברות הציבוריות.

## בעלי מניות

אנו מקפידים לעדכן את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבינלאומי בשקיפות במיידיות באשר למתרחש בבנק, ומאפשרים להם גישה מלאה למידע מהימן שיסייע להם בקבלת החלטות. זאת באמצעות דיווחים מיידים, דו"חות כספיים, אתר קשרי משקיעים ומנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות. כמו כן מתקיימים דיאלוג ושיחות ועידה עם אנליסטים באופן תדיר. בכל אירוע משמעותי אנו מקפידים לשתף את בעלי המניות במידע בשקיפות מלאה ולהשיב על כל שאלה.

## ספקים

אנו בקבוצת הבינלאומי מתקשרים עם ספקים רבים - בהתקשרות חד-פעמית, בהתקשרות ארוכת טווח או בהתקשרות קבועה. עם כל הספקים נערכים מפגשים תקופתיים בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה. אנו דואגים גם להבהיר לכל ספקינו שיש להם ערוץ תקשורת פתוח אצלנו - "יש עם מי לדבר". השירות, המחיר והפעילות מול הספקים נבחנים באופן שוטף.

## רשויות הממשל

אנו בבינלאומי מקפידים להפגין אזרחות טובה, ומצייתים לחקיקה ולרגולציה החלה עלינו. הבנק משתף פעולה עם הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות, והקבוצה מקיימת קשר רציף עם הרשויות ומקפידה לעדכן בכל מידע רלוונטי. עם זאת, הבנק והקבוצה אינם מביעים תמיכה בעמדות ציבוריות ואינם משתתפים בפיתוח מדיניות ציבורית.

## חברה

אנו עושים כמיטב יכולתנו להתנהל באורח הגון ואחראי בחברה שעמה אנו מקיימים קשרי גומלין. במסגרת זו אנו מתנדבים ותורמים במטרה לסייע לקהילה. אנו מקיימים קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים אחדים, ואתם אנו מובילים את התוכניות השונות שהבנק מקיים. אנו מקיימים מפגשים חודשיים ורבעוניים עם מעבירים דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון.

## הסביבה

אנו מודדים את השפעותינו על הסביבה ועושים מאמץ ללמוד את הנתונים ולהשקיע בהפחתתן ככל האפשר. במסגרת זו הקמנו את בניין המשרדים הירוק הראשון בישראל, בשדרות רוטשילד בתל-אביב, שקיבל בשנת 2011 תו תקן ירוק ממכון התקנים הישראלי, המשרד להגנת הסביבה. מאז אנו ממשיכים לשלב סטנדרטים של בנייה ירוקה במתקנינו החדשים, בין השאר בבניין החדש של חברת מת"ף הנבנה בימים אלו בראשון לציון.

## על מחזיקי העניין שלנו\*

אנו פועלים מול מחזיקי עניין רבים, המשפיעים ומושפעים מפעילותנו באופן ישיר או עקיף ומקיימים עמנו דיאלוג ברמות שונות. אנו עומדים בקשר רציף עם הלקוחות, העובדים, הספקים ועם שאר מחזיקי העניין של הבנק ושואפים להיות קשובים לצורכיהם ולהערותיהם.

## עובדי הבנק

אנו מייחסים חשיבות רבה להון האנושי של הבנק ועל כן חשוב לנו לנהל דיאלוג מתמיד עם העובדים ועם ארגוני העובדים, ושואפים לשיתוף פעולה מיטבי בכל המהלכים המרכזיים שהבנק מקדם. לשם כך הוקמו בבנק כמה ערוצים לתקשורת ודיאלוג עם העובדים: הממונה על פניות העובדים, שאליו אפשר לפנות בכל עניין באופן גלוי או אנונימי; מפגשי משב ווערכה הנערכים לכלל העובדים בבנק כל שנה באמצעות המנהלים הישירים של כל עובד ועובד; מפגשי "שולחן עגול" בהשתתפות חברי הנהלה המהווים פלטפורמה להעברת מידע עסקי וארגוני, הצעות ייעול ושיפור תהליכים וביקורי מנכ"ל ומנהלים בכירים אחרים בשטח.

נוסף על כך, אנחנו מנהלים מערך תקשורת פנים ארגונית ותפקידו לתמוך ביעדי הבנק ובפעילותו, ללוות את מכלול התהליכים והאירועים המרכזיים וליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון. המערך כולל את פורטל משאבי האנוש הפנים-ארגוני - "קליק אנושי", את עיתון הבנק "משהו בינלאומי" המופק אחת לרבעון ואת מידעון הבנק, שאנו מפרסמים מעת לעת במטרה לעדכן וליידע בתהליכים ובחדשות הבנק.

## לקוחות

אנו רואים חשיבות גדולה במתן שירות מקצועי, הגון, יעיל ואדיב לכלל לקוחותינו ועושים מאמצים לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח והעלאת שביעות הרצון, תוך שימת דגש בהגדלת הזמינות והיעילות של השירות דרך הערוצים ישירים כגון האינטרנט והסלולר המאפשרים ליצור קשר עם הבנק בכל זמן ומכל מקום.

חשוב לנו לשמוע את קהל לקוחותינו, להבין את צורכיהם ולשמור עמם על קשר רציף ויעיל. אנו עושים זאת באמצעות סניפי הבנק הפרושים ברחבי הארץ וכנסי לקוחות שאנו מקיימים באופן שוטף, וכן בביצוע סקרי שביעות רצון ובמגוון ערוצי תקשורת. כמו כן, אפשר לפנות אל מחלקת פניות הציבור בבנק בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות הטלפון וה - Call Center, דרך אתר האינטרנט, בכתב או בפקס וכן דרך עמוד הפייסבוק ובאפליקציה בטלפון הנייד. אנו עושים מאמץ לענות לכל הפניות במהירות האפשרית.



# בנקאות שקופה

אתיקה וממשל תאגידי



## ממשל תאגידי

בהיותנו חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, אנו כפופים למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות. מערכת זו היא הבסיס החוקי והמרכזי לפעילותנו.

החוקים המרכזיים החלים עלינו הם פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח ועוד. מכוח חוקים אלו נתון הבנק לפיקוחו של בנק ישראל ובמיוחד לפיקוחם של נגיד בנק ישראל ושל המפקח על הבנקים, וחלים עליו כל ההוראות, הכללים, ההנחיות והצווים שתחת סמכותו.

נוסף על החקיקה הבנקאית אנו כפופים בפעילותנו גם למערכות חקיקה מקבילות המסדירות את פעילות הבנק בתחומים שונים, כגון פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד. גם בתחומים אלו חלים על הבנק, נוסף על דברי החקיקה, הוראות, כללים והנחיות של רשויות המדינה המוסמכות ובהם של רשות ניירות ערך, של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, של הבורסה לניירות ערך ושל רשות ההגבלים העסקיים. חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת הון ומימון טרוק, חוק נתוני אשראי ועוד.

**מזכירות הבנק** הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון ומרכזת את פעילותו בתחומים הבאים: קיום ישיבות מליאה והועדות השונות, אסיפות כלליות וקיום פרוטוקולים, מעקב החלטות הדירקטוריון ומעקב שנתי אחד קיום דיון בנושאים רגולטוריים, העברת דיווחים שונים לגורמים חיצוניים (בורסה, הרשות לני"ע), ניהול ספר בעלי המניות, תשלום גמול לדירקטורים, טיפול בנושא עסקאות עם "אנשים קשורים" וביצוע תשלומי דיבידנד.

## דירקטוריון הבנק\*

הנהלת הבנק מוכוונת ומונחת על ידי הדירקטוריון וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק. במסגרת זו מאושרים על ידי הדירקטוריון המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותיים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים ביניהם.

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמש יד מכוונת להנהלת הבנק. לדירקטוריון הבנק תפקיד מרכזי בהתוויית האסטרטגיה העסקית של הבנק. על בסיס התכניות האסטרטגיות הרב-שנתיות של הבנק, מגישה ההנהלה לדירקטוריון תכניות עבודה שנתיות ואת תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת. במסגרת תפקיד זה, הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק בתחומי הסיכון השונים, וכן מציב סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים. דירקטוריון הבנק פועל לפי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק.

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

בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק; התוויית תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותכנית להטמעתם בכל דרגי הבנק; וידיד קיומם של תחומי אחריות ודיווח ברורים בנושא ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוחו והבקרה על ניהולו. חברי הדירקטוריון דנים בצורה תקופתית במצבו הכספי של הבנק ואמונים גם על אישור הדו"חות הכספיים. אחת לשנה, סוקרים חבריו את מערכת הבקרה הפנימית ואת הנהלים להערכת ההון. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון נוגעים גם למינוי ואופן העבודה של גורמי בקרה פנימיים וחיצוניים; התקשרויות ופעולות טעונות אישור; ביצוע שינויים במבנה הקבוצה, גיוס הון והשקעות, ובכלל זאת מימוש השקעות קבועות, הנפקת ניירות ערך ובחינה תקופתית של הלימות ההון של הבנק ועוד.



### נישורי הדירקטורים וניסיונם\*

בהתאם לחוק החברות התשנ"ט-1999, לפחות אחד מהדירקטורים החיצוניים יהיה בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית והשאר יהיו בעלי כשירות מקצועית או בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (הגדרת מונחים אלו בחוק). נוכח הפעילות העסקית של הבנק המתאפיינת כפעילות בתחומים מורכבים - פיננסית וחשבונאית - ובהתחשב בכך שההחלטות המתקבלות במליאת הדירקטוריון נושאות אופי פיננסי, קבע דירקטוריון הבנק כי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בדירקטוריון ובוועדת הביקורת לא יפחת משני דירקטורים.

בדירקטוריון הבנק הבינלאומי מכהנים שישה דירקטורים בלתי תלויים (חיצוניים), שלושה מהם דח"צים לפי חוק החברות (כאשר החוק במדינת ישראל מחייב שניים לפחות בכל חברה ציבורית) ושלושה דח"צים נוספים לפי הוראות נוהל בנקאי תקין של בנק ישראל. יש לציין כי אין הבדל מבחינת הכשירות בין שני סוגי הדח"צים - היעדר זיקה עסקית או קרבה משפחתית לבנק ולבעלי השליטה והגבלת משך הכהונה. ההבדל היחיד טמון בכך שמינוי דח"צ לפי חוק החברות טעון אישור האספה הכללית ברוב מקרב בעלי המניות שאינם בעלי השליטה, ואילו דח"צ לפי בנק ישראל מתמנה ברוב רגיל.

עד לפטירתו של מר גדעון להב ז"ל בתאריך 30.11.2013 כיהנו בבנק 14 דירקטורים, מתוכם 11 בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. בעקבות פטירתו, בסוף שנת הדיווח כיהנו בבנק 13 דירקטורים מתוכם, 10 דירקטורים (בהם שני דח"צים) בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית. בוועדת הביקורת חמישה דירקטורים מתוך ששת חברי הוועדה הם בעלי המומחיות.

### מנגנוני פנייה לדירקטוריון\*

אנו פועלים בהיררכיה ניהולית מקובלת - נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. פניות לדירקטוריון מבוצעות דרך מזכירות הבנק.

העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. בשנת 2012 התקיימו ארבע אספות כלליות, מתוכן אחת שנתית והשאר מיוחדות, וב-2013 התקיימה אסיפה אחת וזומנה אסיפה לאישור מדיניות התגמול (אשר בסופו של דבר נדחתה לפי הוראת המפקח על הבנקים).

### ועדות הדירקטוריון\*

#### ועדת ביקורת

ועדת הביקורת מפקחת על פעילות הביקורת הפנימית של הבנק לרבות המלצה לדירקטוריון לגבי מינוי מבקר פנימי וקביעת שכרו, אישור כתב המינוי והסמכויות של המבקר הפנימי. הוועדה מבצעת מעקב אחר יישום תכנית העבודה של הביקורת הפנימית ודנה בדו"חות ביקורת מהותיים ובדיווחים אחרים של המבקר הפנימי. הוועדה אף מפקחת על עבודת רואה החשבון המבקר ודנה בדו"חות הביקורת שלו ושל גופים רגולטורים בתוקף ובאישור עיסקאות בעלי עניין. כמו כן, מתוך תפקידה כוועדה לבחינת הדו"חות הכספיים, דנה הוועדה בדו"חות הכספיים ובליקויים במערכי הדיווח החשבונאיים ומגישה את המלצותיה בנדון לדירקטוריון.

בשנים 2012-2013 מנתה הוועדה שבעה דירקטורים ובראשה מכהן דירקטור חיצוני, רוב חבריה משמשים דירקטורים בלתי תלויים וכל חבריה בעלי היכולת לקרוא ולהבין דו"חות כספיים. הוועדה מתכנסת אחת לחודש לכל הפחות.

### הרכב הדירקטוריון נכון ל-31.12.13

- **מר רוני חזקיהו** - יו"ר הדירקטוריון
- **מר דוד אסיא** (דח"צ לפי הוראות נוהל בנקאי תקין)
- **מר דן ארבל** (דח"צ לפי הוראות נוהל בנקאי תקין)
- **גב' פנינה ביטרמן-כהן** (דח"צ לפי חוק החברות)
- **מר גיל בינו**
- **מר צדיק בינו**
- **מר זאב בן אשר** (דח"צ לפי חוק החברות)
- **ד"ר אמנון גולדשמידט** (דח"צ לפי הוראות נוהל בנקאי תקין)
- **מר יוסף הורביץ** (דח"צ לפי חוק החברות)
- **גב' דליה לב**
- **מר יעקב סיט**
- **מר גדעון להב ז"ל** (עד 30.11.13)
- **מר גיורא מיוחס** (פרש ב 2014)
- **גב' נגה יציב** (פרשה ב 2014)

במהלך שנת 2012 קיים דירקטוריון הבנק 23 ישיבות מליאה ו-56 ישיבות של ועדות הדירקטוריון. בשנת 2013 קיים דירקטוריון הבנק 25 ישיבות מליאה ו-58 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

### שינויים בהנהלת הבנק והדירקטוריון

- ביום 24 בדצמבר 2012 אישרה האספה הכללית את מינויה של הגברת דליה לב לדירקטורית בבנק.
- ביום 31 בינואר 2012 מונתה הגברת נגה יציב לדירקטורית בבנק (פרשה ב-2014).
- ביום 23 בפברואר 2012 מונה מר בנצי אדירי לתפקיד ראש החטיבה לניהול סיכונים, מנהל הסיכונים הראשי, סמנכ"ל וחבר הנהלה במקום מר זאב גוטמן שפרש מהבנק.
- ביום 15 במאי 2012 פרש מר מאיר דיין מכהונתו כדירקטור חיצוני, לפי הוראות בנק ישראל.
- במאי 2012 פרש מר ז'אק אלעד מכהונתו כיו"ר הדירקטוריון, ובמקומו מונה מר רוני חזקיהו.
- ביום 30 בנובמבר 2013 נפטר הדירקטור מר גדעון להב ז"ל, שהיה חבר הדירקטוריון משנת 2007, יהי זכרו ברוך.
- ביום 1 בינואר 2014 מונתה הגברת אלה גולן לתפקיד ראש החטיבה הבנקאית וחברת הנהלה בבנק. הגברת גולן החליפה את מר קובי מלכין שמונה למנכ"ל בנק אוצר החייל.

ההוראה מגדירה את העקרונות הנדרשים ביחס לתגמול עובדים מרכזיים, בדגש על התגמול המשתנה ותגמולים בגין סיום ההעסקה ומפרטת את מעורבותם של גורמי ניהול הסיכונים, בקרה וביקורת בפיתוח מנגנון התגמול ובבחינה כי מדיניות התגמול עקבית עם מסגרת ניהול הסיכונים של הבנק.

בהתאם, ביום 5 בינואר 2014 פרסם הבנק זימון לאסיפה מיוחדת של בעלי המניות שעל סדר יומה אישור מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק המעודכנת, בין היתר, גם לפי ההוראה המחייבת. ביום 16 בפברואר 2014, אישרה אסיפת בעלי המניות של הבנק את מדיניות התגמול לנושאי המשרה. ביום 24.6.14 אישר הדירקטוריון מדיניות תגמול לכלל העובדים, לרבות פרק העוסק במדיניות תגמול קבוצתית, זאת בהתאם להוראות בנק ישראל (נב"ת 301A).

**הערכת ביצועי הדירקטוריון\***

הדירקטוריון מבצע לפחות אחת לשנה תהליך הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדירקטוריון. תהליך הערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות נוהל בנקאי תקין 301.

תהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים לפי הצורך. תהליך הערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים.



**ועדת ניהול סיכונים**

ועדת דירקטוריון ייעודית לתחום ניהול הסיכונים בבנק. הוועדה מקיימת דיונים בנושאים הקשורים לניהול מכלול הסיכונים בבנק ובקבוצה, בטרם אלה מובאים לדיון והחלטה במליאת הדירקטוריון. הוועדה מבצעת מעקב ובקרה אחר התפתחויות בחשיפות לסיכונים השונים ואחר עמידת הקבוצה במגבלות החשיפות שנקבעו. הוועדה עוקבת גם אחר ההתפתחויות בשווקים הפיננסיים בארץ ובעולם ואחר ההשפעות על סביבתו העסקית של הבנק, ומקיימת דיון לגבי ההשלכות על רמות החשיפה והמגבלות הרצויות. כמו כן, הוועדה מקיימת מעקב ובקרה אחר נאותות מערך ניהול הסיכונים, ובאחריותה מסמך ניהול הסיכונים של הבנק.

בשנים 2012-2013 מנתה הוועדה שבעה דירקטורים בעלי מיומנות פיננסית, בהם שני דירקטורים חיצוניים. הוועדה מתכנסת שמונה פעמים בשנה לכל הפחות.

**ועדת הלוואות**

ועדת הלוואות היא ועדת דירקטוריון ייעודית לתחום האשראי, הפועלת בהתאם למסמך מדיניות האשראי של הבנק, שאושרה על ידי הדירקטוריון, תוך וידוא שהבנק עומד במדיניות זו. הוועדה אחראית, בין היתר, לעקוב אחר תמונת מצב האשראי וההתפתחויות בו, לפי דו"חות ופרמטרים שהוועדה קובעת מעת לעת.

בשנים 2012-2013 מנתה הוועדה שבעה דירקטורים, בהם שלושה דירקטורים חיצוניים, והיא מתכנסת מספר פעמים בשנה, עפ"י הצורך.

**ועדת שכר תגמולים ומינהל**

תפקיד הוועדה, בין השאר, לדון בתוכניות הפיתוח הארגוני, מצבת כ"א, תשתית מחשוב ופרוייקטים. עד להקמת ועדת תגמול דנה הוועדה גם במדיניות התגמול.

בשנים 2012-2013 מנתה הוועדה שבעה דירקטורים, בהם שלושה דירקטורים חיצוניים. היא מתכנסת מספר פעמים בשנה, עפ"י הצורך.

**ועדת תגמול**

תפקיד הוועדה הוא להמליץ לדירקטוריון על מדיניות תגמול ועל עדכון מעת לעת של מדיניות התגמול, לבחון את יישום מדיניות התגמול ולאשר את תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה, כנדרש לפי החוק.

בשנת 2013 מנתה הוועדה חמישה דירקטורים, בהם ארבעה דירקטורים חיצוניים, והיא מתכנסת בהתאם לצורך.

**תכנית תגמול לבכירים\***

ביום 19 בנובמבר 2013, פרסם הפיקוח על הבנקים את הנוסח המחייב של הוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי". בהתאם להוראה, על דירקטוריון הבנק לאשר, לפחות אחת לשלוש שנים, מדיניות תגמול שתגובש על ידי ועדת התגמול וכן לקבוע מדיניות תגמול קבוצתית. מדיניות התגמול תחול על כלל עובדי הבנק, תוך קביעת מנגנון התגמול לעובדים מרכזיים, בהם עובדים שלפעילותם עשויה להיות השפעה מהותית על פרופיל הסיכון של הבנק. בין החריגים להגדרת עובדים מרכזיים נכללים עובדים (שאינם נושאי משרה) שכל תגמולם נקבע על פי ההסכם הקיבוצי.

ניהול סיכונים\*

פעילות הבנק מלווה בחשיפה לסיכונים, כשהמהותיים מביניהם הינם: סיכוני אשראי, סיכוני שוק, סיכוני נזילות וסיכונים תפעוליים. בבנק קיים מערך ניהול סיכונים מקיף שמטרתו לוודא שהפעילויות השונות מתבצעות בהתאם למדיניות הבנק והסיכונים השונים מנוהלים על ידי חברי הנהלה ממונים ובאחריותם.

מנהל הסיכונים הראשי (CRO) הינו רו"ח **בנצי אדירי**, סמנכ"ל וחבר הנהלת הבנק, המכהן כראש החטיבה לניהול סיכונים, ומנהל הסיכונים התפעוליים. בנוסף מכהן מר אדירי כממונה על האכיפה הפנימית בדיני ניירות ערך ועל ההמשכיות העסקית.

האחראים על ניהול הסיכונים:

- **רו"ח אילן בצרי**, משנה למנכ"ל וחבר הנהלת הבנק, ראש החטיבה העסקית מנהל סיכוני האשראי ומנהל סיכוני סליקה;
- **מר אבי שטרנשוס**, ראש החטיבה הפיננסית מנהל הסיכונים הפיננסיים ומנהל סיכוני המוניטין (נכון לתקופת הדיווח);
- **מר יוסי לוי**, סמנכ"ל וחבר הנהלה, ראש חטיבת משאבים, מנהל הסיכונים האסטרטגים.
- **עו"ד דליה בלנק**, מנהלת מערך הייעוץ המשפטי מנהלת הסיכונים המשפטיים.

במהלך מרס 2012 אישר דירקטוריון הבנק מסמך תשתית בעניין עקרונות הממשל התאגידי של ניהול הסיכונים בקבוצה, על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 301, עקרונות באזל II והנחיות בנק ישראל האחרות. מסמך תשתית זה עודכן ואושר בחודש אוקטובר 2012.

המסמך מגדיר מתכונת פעולה של ממשל תאגידי יעיל התומך בפעולת הדירקטוריון וההנהלה, ומאפשר להם לקבוע את אסטרטגיית הבנק ויעדיו, לגבש תיאבון לסיכון, לנהל את עסקיו השוטפים של הבנק, ולהגן על האינטרסים של המפקידים, בעלי המניות ונוטלי סיכון אחרים. המסמך משמש מצע מחייב בעבור הבנק וקבוצת הבנק בכל הנוגע לתפיסת הממשל התאגידי ולמתכונת ניהול הסיכונים. המסמך מיושם באמצעות נוהל הדירקטוריון וההנהלה, מסמכי המדיניות הרלוונטיים והמעגלים המרכזיים המרכיבים את מארג הממשל התאגידי בקבוצה, ובראשם הדירקטוריון וההנהלה. השליטה, הפיקוח והבקרה על נאותות ניהול הסיכונים בבנק נעשים על ידי הדירקטוריון, ועדות מטעמו (שתפקידן מפורט לעיל), ההנהלה ועודות הנהלה בתחומי הסיכון השונים.

דירקטוריון הבנק מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכוני אשראי, סיכוני שוק, סיכוני נזילות וסיכונים תפעוליים. תכניות העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר, את תיאבון הסיכון הכולל, מסגרות הסיכון ותקרות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק.

ניהול הסיכונים ובקרתם מתבצעים בבנק הלכה למעשה באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שליטה, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיושמים באמצעות שלושה קווי הגנה: קו ההגנה הראשון שמקיימים האחראים ליצירת הסיכון בקווים העסקיים וניהולו; קו ההגנה השני שמקיימת חטיבת ניהול סיכונים המהווה גורם בלתי תלוי בקווים העסקיים; וקו ההגנה השלישי שמקיימים מערך הביקורת הפנימית והחיצונית.

החטיבה לניהול סיכונים\*

החטיבה לניהול סיכונים היא פונקציית ניהול הסיכונים המרכזית של קבוצת הבנק ומשמשת הכלי העיקרי לפיתוחו וקידומו של ניהול הסיכונים. תפקידה להבטיח הבנה מעמיקה של הסיכונים הטבועים בפעילות הקבוצה ולספק פיקוח בלתי תלוי על ניהולם. לצורך כך גובשה מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק ומתקיימים באופן שוטף פורומים קבוצתיים בנושא ניהול סיכונים ובהם מתקיימים דיונים במדיניות הבנק ובמתודולוגיה הקבוצתית למיפוי ולאמדת הסיכונים התפעוליים, דיונים במפת הסיכונים הקבוצתית, מעקב שוטף אחר תיאבון הסיכון ויישום בקרות, וכן דיונים באירועי כשל ותהליכים עסקיים חדשים.

הנהלת הבנק ממשיכה לשכלל ולשפר את כלי המדידה, הפיקוח, הבקרה והדיווח הדרושים לה לשם קבלת תמונת מצב עדכנית, ובזמן אמת, על חשיפות הקבוצה לסיכונים השונים וכן כדי להטמיע את תפיסת הניהול הקבוצתית בבנק ובחברות הבנות.

על מנת להבטיח בקרה שוטפת של ניהול הסיכונים, מנהל הסיכונים או נציגיו חברים בוועדות ובפורומים הבאים:

- 1 הוועדה לעניינים שוטפים בראשות המנכ"ל או ראש החטיבה הפיננסית (בתקופת הדיווח) ובהשתתפות חברי הנהלה ומנהלים בכירים, ביניהם גם מנהל הסיכונים הראשי, דנה בדיווחים ניהוליים אודות מצב הנזילות, בהתפתחויות הפיננסיות בשווקים הפיננסיים, במוצרים חדשים ובפעילות הנוסטרו.
- 2 ועדת אשראי - בראשות המנכ"ל ובהשתתפות נציגי החטיבה לניהול סיכונים.
- 3 דיון חודשי בראשות המנכ"ל בהתפתחויות בתיק הנוסטרו ובהתפתחויות בשווקים הפיננסיים.
- 4 דיון רבעוני בהנהלה במסמך הסיכונים הכולל של הבנק והקבוצה, במסגרתו מדווחות חשיפות הבנק והקבוצה לסיכונים פיננסיים וכן סיכוני אשראי, סיכונים תפעוליים, סיכוני ציות ואיסור הלבנת הון, סיכון המוניטין, הסיכון האסטרטגי, סיכוני סליקה, סיכוני אשראי צד נגדי וסיכונים הקשורים לחברות הבנות ושלוחות חו"ל, תוצאות תרחישי הקיצון, סיכונים משפטיים ועמידת הבנק והקבוצה במגבלות שקבע הדירקטוריון. נוסף על כך קיים עדכון אודות יישום הוראות באזל, תיקוף מודלים והאכיפה הפנימית בניירות ערך.
- 5 הנהלת הבנק בראשות המנכ"ל מתכנסת באופן שוטף ודנה במגוון נושאים בתחום ניהול ובקרת הסיכונים השונים.
- 6 הפורום לניהול סיכונים תפעוליים בראשות מנכ"ל הבנק ובהשתתפות חברי הנהלה ומנכ"לי החברות הבנות, מתכנס לפחות אחת לרבעון ומקיים מעקב שוטף על מצב החשיפה לסיכונים תפעוליים, בין היתר בהתבסס על ממצאי סקרי הסיכונים השונים, וכן על הפעולות הננקטות על ידי היחידות השונות והחברות הבנות, למזעור חשיפות אלה. הפורום משמש גם כפורום בנושא מניעת סיכוני מעילות והונאות.
- 7 שלוש פעמים בשנה מתכנסת הוועדה העליונה לניהול נכסים והתחייבויות (ALCO) בראשות המנכ"ל וחברי הנהלה, לרבות מנהל הסיכונים הראשי, אשר דנה ועוקבת אחר יישום מדיניות הסיכונים הפיננסיים כפי שנקבעה על ידי הדירקטוריון, ודנה בהתפתחויות המרכזיות בחשיפה לסיכוני שוק על סמך מכלול דיווחים המועברים לה.



**אתיקה\***



הערכים האתיים שהתחייבנו להם מעצבים את התשתית המוסרית לפעילותנו כבנק. הקוד המגלם את הערכים האלה הוא לא פחות מתעודת הזהות הערכית של הבנק ומשמש מצפן לכל העובדים בעבודתם היום-יומית.

**הקוד האתי**

הקוד האתי של הבנק נכתב בשיתוף עובדים ופורסם בשנת 2009. מאז הוא משמש נדבך נוסף ביצירת תרבות ארגונית בבנק, המשלבת מצוינות עסקית עם מצוינות ערכית. הקוד מציב רף גבוה למה שראוי ונכון לשאוף אליו, ומהווה הצהרה ברורה ומפורשת לכל מה שאנו מאמינים בו ושואפים לקיים.

**ערכי הקוד האתי**



ישרה, הוגנות ואמינות



יצירתיות, יוזמה וחדשנות



מקצועיות



אחריות



אכפתיות ויחס אישי



שקיפות ופתיחות

**המטרות העיקריות של הקוד האתי\***

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

8 פורום המשכיות עסקית קבוצתי רבעוני בראשות מנהל הסיכונים הראשי.

9 פורום ציות רבעוני בנושא אכיפה פנימית בראשות המנכ"ל ובהשתתפות מנכ"לי חברות הבנות בקבוצה וממוני אכיפה פנימית.

נוסף על כך קיימים פורומים קבוצתיים שונים המתכנסים מספר פעמים בשנה בחטיבה לניהול סיכונים: פורום ניהול סיכונים קבוצתי בראשות ה-CRO, פורום ממוני אכיפה פנימית קבוצתי בראשות ה-CRO, ופורומים קבוצתיים בנושא סיכוני שוק ונזילות ובנושא תרחישי קיצון. כמו כן משתתפים נציגי החטיבה בפורום אבטחת מידע קבוצתי.

הבנק מקיים הדרכות שוטפות לעובדיו בנושא ניהול סיכונים. במהלך 2012 קיבלו הכשרה בנושא 1935 עובדים, ובשנת 2013 - 711 עובדים.

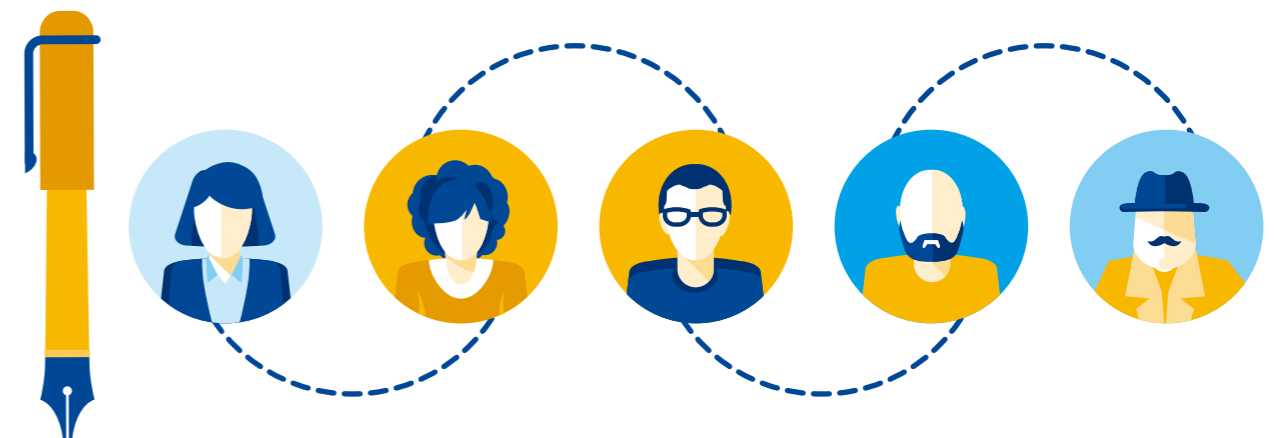
**ציות\***

אנו מחויבים על פי חוק לפעול לקיום כל ההוראות הצרכניות החלות על הבנק, לרבות אלו העוסקות ביחסי הבנק עם לקוחותיו. על יישום ההוראות הצרכניות מופקדת יחידת הציות בבנק אשר אחראית גם ליישום החקיקה הקשורה במניעת הלבנת הון ומימון טרור ועל האכיפה המנהלית בנושא נירות ערך בקבוצה. נוסף על כך, אנו נוקטים מדיניות שמרנית של תיאבון סיכון נמוך ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, ומבצעים את פעילותנו העסקית בליווי משפטי הולם, תוך הקפדה על עמידה בכל הוראות החקיקה והרגולציה והמגבלות והחבוביות הנגזרות מהן. יתרה מזאת, אנו נוקטים מדיניות של אפס סובלנות כלפי מנהלי הבנק ועובדיו בכל הנוגע להפרה מנהלית או פלילית של הוראות הדין החלות על פעילותנו.

במהלך הרבעון השני של שנת 2012 אישר הדירקטוריון מדיניות ציות קבוצתית, וזו הועברה לכל החברות הבנות הבנקאיות בקבוצה לאישור במוסדותיהן, תוך התאמה לאופי המיוחד של כל אחד ואחד מהבנקים.

בשנים 2012-2013 לא התקבלו בבנק קנסות או עיצומים אחרים בגין אי-ציות לחוקים ולתקנות, לרבות בכל הקשור לאכיפה מנהלית. כמו כן, לא הוטלו קנסות או עיצומים ולא הוגשו כתבי אישום נגד עובדים ונושאי משרה בבנק בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי ההגבלים העסקיים.

הבנק מיישם את כל ההוראות הנקובות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. בהתאם לזאת קיים בבנק נוהל ייעודי לנושא, ומטרתו להגדיר קווים מנחים למצבים שבהם מועמד לתפקיד דירקטור עשוי להימצא בניגוד עניינים דרך קבע בין עסקיו או עיסוקיו השוטפים לבין התפקיד שהוא עתיד למלא בבנק, באופן שיש בו להביא לפסילתו מכהונה כדירקטור.



על מי חל הקוד האתי?\*

הקוד האתי חל על כל עובדי הבנק הבינלאומי, בכל הדרגים ובכל התפקידים, לרבות חברי ההנהלה והדירקטוריון. הבנק מייחס חשיבות רבה ליישום הקוד במכלול הפעילות של הבנק בכל מערכות היחסים הקיימות, ומצפה מכל עובדי הבנק, חברי ההנהלה והדירקטוריון לפעול ברוח הערכים המוצגים בקוד. הקוד האתי משמש מסמך הצהרתי מחייב בכל פעילות הבנק כלפי לקוחותיו, כלפי עובדיו וכלפי סביבתו - מתחרים, ספקים, הקהילה ואחרים הנמצאים במגע עם הבנק.

הטמעת הקוד\*

אנו פועלים למיסוד ופיתוח של כלים להטמעה של הקוד ולקידום תרבות של אתיקה ואחריות חברתית. לשם כך הוקמו בבנק מוסדות אתיקה, בהם ועדת אתיקה (בראשות חבר הנהלה) האחראית להטמעת הקוד, ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכיו. במסגרת תהליך ההטמעה, כל עובד חדש מחויב לעבור על לומדת הקוד האתי ביום האוריינטציה לעובדים חדשים. כמו כן, מדי שנה בשנה אנו מפיקים לוח שנה לעובדי הבנק ברוח ערכי הקוד.

כחלק מהפעולות להטמעת הקוד השקנו בשנת 2011 את פורטל הקוד האתי הכולל כלים אינטראקטיביים שונים לשימוש כלל העובדים ללמידת הנושא ולתמיכה בדילמות אתיות. אנו מקפידים כי כל עובד חדש ישלים לומדה זו בשבוע הראשון לעבודתו בבנק. בעת פרסום הקוד התקיימו הדרכות פרונטליות על אתיקה בבנק בהם השתתפו רוב עובדי הבנק.

שמירה על טוהר מידות בקרב עובדי הבנק\*

במסגרת הטמעת ערכי הקוד האתי ויצירת סביבת עבודה ערכית ומוסרית בבנק העובדים הרלוונטיים עוברים בכל שנה הדרכות בנושאי טוהר מידות למניעת מעילות והונאות ואיסור הלבנת הון. במהלך שנת 2011 עברו כל עובדי הבנק הדרכה בנושא באמצעות לומדה ייעודית. בשנת 2012 עברו 938 עובדים בבנק הדרכות בנושא איסור הלבנת הון וב-2013 609 עובדים, זאת במסגרת קורסים שונים.

במסגרת הביקורות המבוצעות על ידו, מערך הביקורת הפנימית של הבנק, בודק בין היתר את החשיפה לסיכונים מעילות והונאות. תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים לסוגיהם לרבות סיכונים מעילות והונאות. מידע המגיע אל הביקורת הפנימית בנוגע לחשדות למעילות ואירועי טוהר מידות נוספים, הן במסגרת הביקורת המבוצעות כאמור, והן במסגרת תלונות המגיעות אל סגן המבקר הפנימית מתוקף תפקידו כממונה על פניות עובדים, נבדק, במידת הצורך נערך דו"ח ביקורת אשר מועבר להנהלת הבנק לצורך נקיטת צעדים כנגד האחראים ומדווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

כמו כן, כל עובד העומד בפני קידום בדרגה או בתפקיד, עובר בדיקה על ידי יחידת הציזות בחטיבה לניהול סיכונים ועל ידי הביקורת הפנימית במטרה לוודא שלא היו בגינו אירועים העלולים למנוע את קידומו.

בנוסף, החטיבה לניהול סיכונים פועלת באופן שוטף לשיפור הניהול ומניעת סיכונים הקשורים לטוהר המידות והתנהגות שאינה בהתאם לנהלים בבנק, וזאת באמצעות שימוש בכלי בקרה שונים, הטמעת בקורות מפחיתות סיכון, יצירת מנגנוני דיווח לגבי התנהגות שאינה לפי הנהלים, קביעת תוכנית עבודה והדרכה, יצירת נהלים לטיפול באירועי הפרה של נהלי הבנק ועוד.

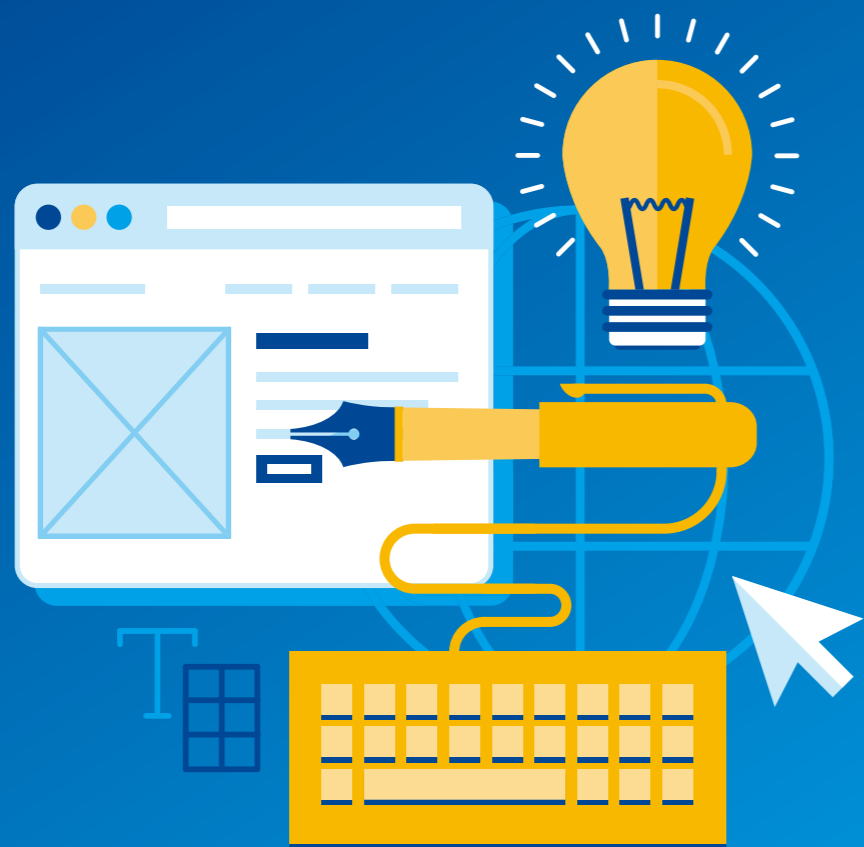
במהלך התקופה המדווחת 2012-2013 התגלו ארבעה אירועים של פגיעה בטוהר המידות בקרב עובדי הבנק. מקרים אלו טופלו במלוא חומרת הדין ובעקבותיהם העובד או העובדת פוטרו או נמצאים בהליכים לקראת פיטורים.



מינעת הטרדה מינית

אנו מייחסים חשיבות רבה למניעת הטרדה מינית ורואים בחומרה רבה תופעה זו. אנו פועלים למניעה ולמיגור תופעות מסוג זה וליצירת סביבת עבודה נעימה ובטוחה לכל עובדינו. עו"ד דליה בלנק, מנהלת מערך הייעוץ המשפטי, היא הממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק. אפשר לפנות אליה באופן אישי ואנונימי בכל חשד או תלונה בנושא הטרדה מינית. כל תלונה המתקבלת אצל הממונה נבדקת באופן מידי ומטופלת בהתאם להוראות הדין. במקרה הצורך אף ננקטים צעדים משמעותיים.

תקנון בנושא מניעת הטרדה מינית מופץ לכל העובדים והוא תלוי בכל סניף ויחידה ובכל קומה בבנייני המשרדים של הבנק. התקנון מעודכן מעת לעת, בהתאמה לתיקוני החוק למניעת הטרדה מינית. כל עובד חדש שנקלט לעבודה בבנק עובר הכשרה בעזרת לומדה בנושא איסור הטרדה מינית וכן מתקיימות הדרכות שוטפות בנושא לכל העובדים והמנהלים. בשנת 2013 הועמקה ההכשרה בנושא כך שכל עובדי הבנק השתתפו בהרצאות פרונטליות בנושא איסור הטרדה מינית ומעל 500 עבדו הדרכה באמצעות הלומדה שפותחה לנושא.



# בנקאות יצירתית

דואגים לעתיד הלקוח

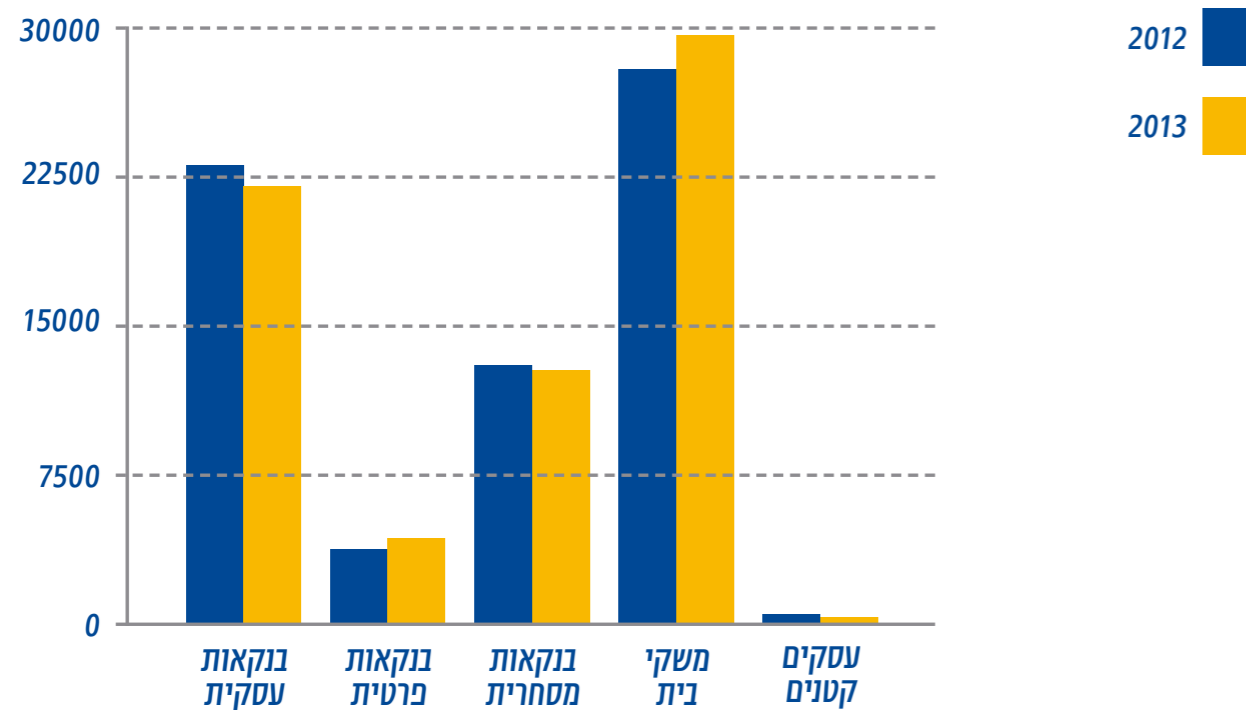


אנו רואים חשיבות גדולה במתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב לכלל לקוחותינו ועושים מאמצים לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח ולהעלאת שביעות הרצון, תוך שימת דגש בשירות יזום ומתוכנן ובשיפור השירות והמענה בערוצים הישירים. בו-בזמן אנו ממשיכים בפיתוח מוצרים חדשניים ומתקדמים לטובת קהל לקוחותינו. חשוב לנו לשמוע את לקוחותינו, להבין את צורכיהם ולספק אותם ברמה הגבוהה ביותר. תפיסת השירות של הבנק היא נחלת כל עובדינו ואנו דואגים לצייד את העובדים בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם וליעל את השרות ללקוחות.

## לקוחות הבנק\*

ב-31 בדצמבר 2013 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 68,706 מיליון ₪, לעומת אשראי של 67,879 מיליון ₪ בסוף שנת 2012. זהו גידול של 1.2%, ועיקרו במגזר משקי הבית.

מגזר	2013	2012	השינוי 1-%
בנקאות עסקית	21,946	23,010	-4.6
בנקאות פרטית	4,252	3,989	6.6
בנקאות מסחרית	12,692	12,936	-1.9
משקי בית	29,565	27,606	7.1
עסקים קטנים	251	338	-25.7



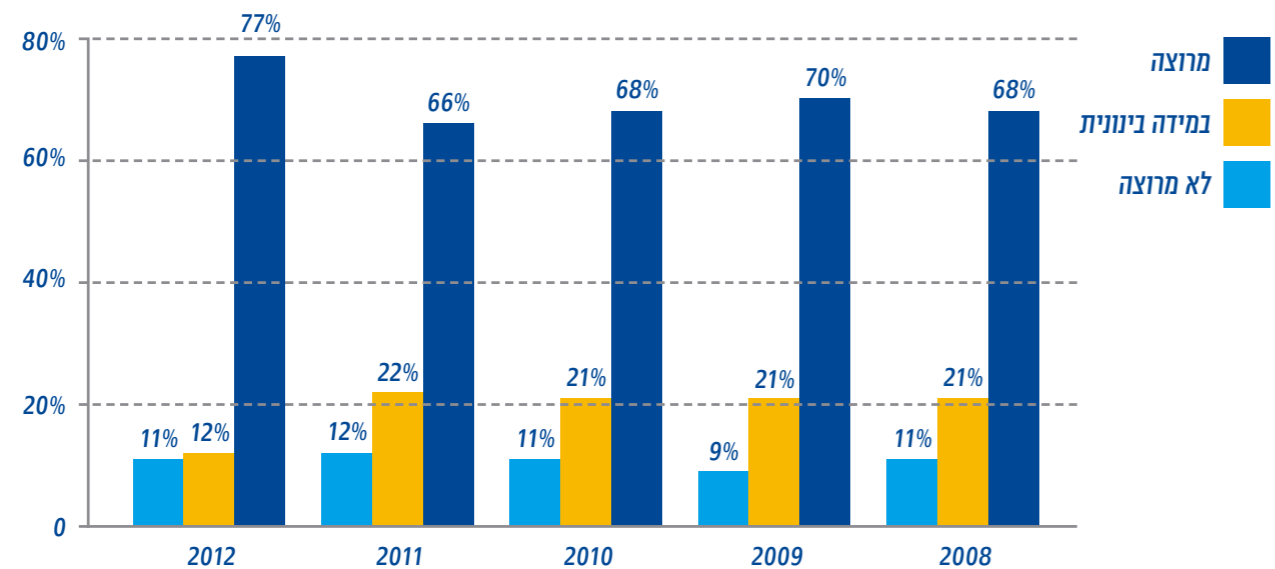
הקשר עם הלקוחות\*

חשוב לנו לשמור על קשר רציף ויעיל עם קהל לקוחותינו ולכן בשנים האחרונות הרחבנו ועדכנו את הערוצים שדרכם אפשר ליצור עמנו קשר. אפשר לפנות אלינו בהצעות, בבקשות ובתלונות דרך אתר האינטרנט, בכתב או בפקס באמצעות הבינלאומי Call, וכן דרך עמוד הפייסבוק ובאפליקציות בטלפון הנייד. אנו עושים מאמץ לענות לכל הפניות במהרה. כמו כן, אנו זמינים לקהל לקוחותינו ב-181 סניפי הקבוצה הפרושים ברחבי הארץ, דואגים להישאר עם היד על הדופק ועורכים מעת לעת סקרי שביעות רצון.

סקרי שביעות רצון

כחלק מחשיבות ערך השירות בבנק וקיום בקרה קפדנית על איכות השירות, אנו מבצעים באופן רציף סקרי שביעות רצון בקרב לקוחותינו, לצורך שיפור מתמיד. במסגרת זו מבוצע סקר שביעות רצון קצר בקרב כל הלקוחות הפונים למוקד הבינלאומי Call. סקר דומה מבוצע גם באתר האינטרנט.

נוסף על כך, בשנת 2012 נערך סקר שביעות רצון מקיף בקרב לקוחות. עפ"י תוצאות הסקר שנערך על ידי חברת על ידי חברת Geocartography **מרבית לקוחות הבנק (77%) מרוצים או מרוצים מאוד מהבנק** - גידול משמעותי בהשוואה לסקר הקודם (66%), והגבוה ביותר שנרשם בחמש השנים האחרונות. סקר שביעות רצון נוסף שנערך בסוף שנת 2011 בקרב לקוחות מועדון "הוט" בבנק מצא **שמרבית הלקוחות (75%) הביעו שביעות רצון כללית גבוהה מהבינלאומי** (מהם 31% מרוצים במידה רבה מאוד ו-44% מרוצים במידה רבה). זאת לעומת 5% בלבד שאינם מרוצים מהבנק, והשאר (20%) מרוצים במידה בינונית. אלה שצינו כי הם מרוצים מהבינלאומי, ציינו את השירות והיחס הטוב שהם מקבלים בבנק כסיבה העיקרית לשביעות רצונם.



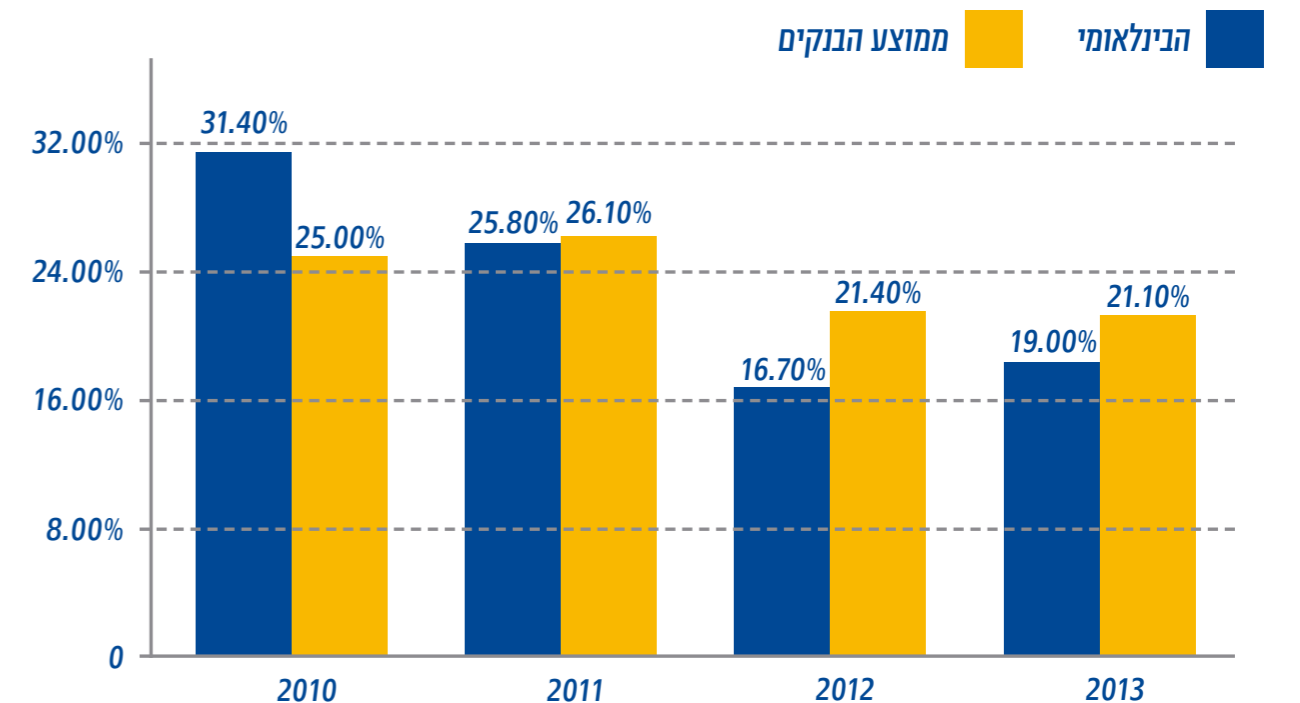
השירות ללקוח\*

מינימום תלונות - מקסימום שירות

כחלק מתפיסת שיפור השירות אנו פועלים לצמצום מספר התלונות המתקבלות בבנק תוך נתינת מענה הולם ומהיר לתלונות המתקבלות. בדו"ח שפרסם בנק ישראל בדבר הטיפול בפניות ובתלונות הציבור לשנת 2012 נמצא, כי בתקופה של שנתיים ירד מספרן בבנק בכ-15%, מ-31.4 ל-16.7, נמוך בכ-5% מהממוצע במערכת הבנקאית. בשנת 2013 חלה עלייה קלה בשיעור הפניות המוצדקות, לרמה של 19% (נמוך בכ 2% מהממוצע במערכת הבנקאית) ואנו בודקים את הסיבות לכך וממשיכים במאמץ המתמיד להפחתת התלונות ושיפור השירות בשנת 2014 והלאה.

הבנק לומד כל תלונה שנמצאה מוצדקת ומפיק ממנה לקחים אשר מיושמים בעבודה השוטפת.

בנוסף, ב-2013, צוין הבנק במקום הראשון בשיעור המקרים בהם פעל לטובת הלקוח גם במקרים בהם התלונה אינה מוצדקת.



שיעור הפניות המוצדקות - נתוני בנק ישראל

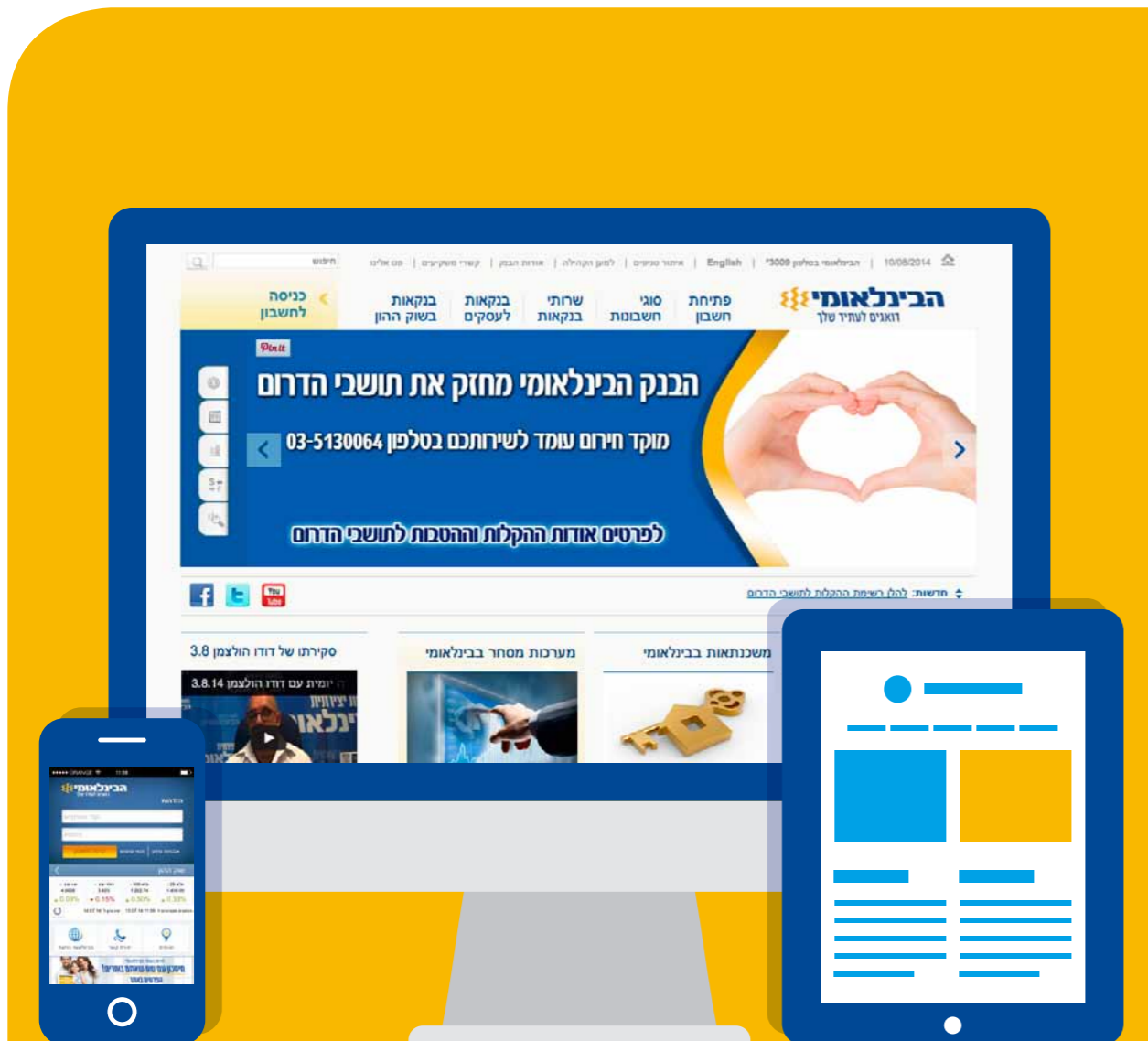
בשנות הדיווח לא התקבלו ביחידה לפניות הציבור בבנק תלונות מבוססות בדבר אבדן נתונים של לקוחות. כמו כן, לא הוטלו על הבנק קנסות בגין אי-ציות לחוקים ולתקנות בנושא מתן שירות וקבלתו. עם זאת, הוגשה תלונה אחת שעסקה בהפרת פרטיות לקוח פרטיות אשר טופלה באופן מיידי לשביעות רצונו של הלקוח והופקו הלקחים הדרושים. אנחנו מתחייבים להמשיך ולהוביל בשירות המקצועי והטוב ביותר ללקוחותינו.

הבינלאומי באינטרנט

באתר הבינלאומי אפשר למצוא מידע רב על אודות הבנק ושירותיו, לבצע פעולות וליצור קשר עם הבנק. לקוחות הבוחרים לבצע פעולות דרך האתר זוכים להטבות: עמלות תחרותיות וריביות אטרקטיביות.

כמו כן, בשנתיים האחרונות פעלנו לשדרוג מערכות השירות ללקוח כולל השקת מערכת מסחר במט"ח באינטרנט - FIBI-FX, מערכת המאפשרת ביצוע מסחר ללקוחות מקצוענים באופן עצמאי מחשבון הלקוח, בזמינות של 24 שעות ביממה.

כמו כן, נוספה אפשרות של צ'אט עם נציג אישי, כרגע בהיקף מצומצם במטרה לבחון את הנושא ולשפרו במידת הצורך.



שביעות הרצון הכללית מהבנק הבינלאומי

מחקר מקיף שנערך באוגוסט 2013 מראה שביעות רצון גבוהה מאוד בקרב הלקוחות שקיבלו ייעוץ פנסיוני בבנק הבינלאומי, ובכלל זה כל אלו שהיו באינטראקציה כלשהי עם היועצים הפנסיוניים של הבנק. נמצא כי מאז 2008, אז התחלנו להעניק את השירות בבינלאומי, יועצינו התמקצעו והתמחו עוד יותר בתחום, מה שמתבטא בתוצאות המחקר הנוכחי. היועצים זוכים לשביעות רצון גבוהה מאוד בכל המשתנים, ובעיקר בכל הקשור לרמת השירות, לאדיבות ולסבלנות ואורך רוח. זאת ועוד, מבין מי שקיבלו ייעוץ פנסיוני גם במקום אחר, קרוב למחצית טענו כי הייעוץ בבינלאומי היה מקיף ומקצועי יותר.

כחלק מאותו סקר נמדדה גם שביעות הרצון הכללית ממגוון היבטי השירות של מוקדי השירות הטלפוני הארציים בקרב לקוחות מקבוצת הבינלאומי (הבנק הבינלאומי, בנק מסד, בנק פאג"י ובנק אוצר החייל). הנתונים מראים כי רוב גדול מהנשאלים מרוצים במידה רבה או במידה רבה מאוד מהבנק, והציונים שיקפו שביעות רצון גבוהה מהבנק. השוואה לסקרי דעת קהל קודמים על איכות השירות במוקד הבינלאומי Call מלמדת על יציבות חזקה בשביעות רצון לקוחותינו, שיעור הלקוחות המרוצים נשמר יציב וללא שינויים משמעותיים בהשוואה לסקרים קודמים והוא עומד על ממוצע של 70%. הסקר חזר והוכיח כי רוב מוחלט מלקוחות הבנקים בקבוצה, 76%-98%, מרוצים או מרוצים מאוד מהבנקאי הטלפוני בכל ששת היבטי השירות (אדיבות, יחס אישי, השתדלות, מקצועיות, סיוע בבקשות ומתן תשובות והסברים מקיפים) והמערכת הקולית הממוחשבת במוקדים נתפסת כמערכת קלה ופשוטה להפעלה.

לסיכום, רוב גדול מלקוחות הבנק הבינלאומי (70%) מרוצים מאוד (במידה רבה או במידה רבה מאוד) ממכלול האמצעים שהבנק מספק להם ליצירת קשר, וממצא זה נשמר יציב ועקבי לאורך ציר הזמן. כמו כן, בסקר גלובס לבדיקת שביעות הרצון בענף הבנקים, שפורסם באוגוסט 2012 ובינואר 2013, הבנק הבינלאומי דורג שני מבין חמשת הבנקים הגדולים. הסקרים התייחסו לשביעות רצון הלקוחות בפרמטרים כגון מקצועיות, שירות, עמלות וכדומה.



הבינלאומי בטלפון הנייד

במסגרת מאמצינו להנגיש ולשפר את השירות בעבור קהל לקוחותינו, השקנו בשנת 2012 אפליקציה לטלפון הנייד, לשימוש במכשירי האיפון והאנדרואיד. היישום משמש מיני אתר ואפשר לבצע מגוון פעולות דרכו: הפקדה לפיקדונות, חידוש פיקדונות, רכישה ומכירה של מטבע חוץ, העברת כספים בין חשבונות, רכישה ומכירה של פח"ק (פיקדון חוזר קרדיטורי), קנייה ומכירה של ניירות ערך ישראליים, קנייה ומכירה של קרנות נאמנות, קנייה ומכירה של אופציות מעו"ף, פירוט וביטול של הוראות ממתניות בניירות ערך בפיקדונות וצפייה במידע מלא על חשבון הבנק. אפשר גם למצוא מידע כללי בנושאים מגוונים כגון מדדים ושערי מט"ח, סקירות יומיות בנושא שוק ההון, קישור לעמוד הפייסבוק של הבנק וכן מערכת לאיתור סניפים בקבוצת הבינלאומי.

כנסי לקוחות

מדי שנה בשנה אנו עורכים כנסים מקצועיים ללקוחותינו, בהם לקוחות עסקיים, לקוחות שוק ההון ולקוחות פרטיים, וכמובן גם לקוחות פוטנציאליים. אנו מקיימים כנסים מקצועיים ייעודיים לאוכלוסיות הייחודיות, ביניהם לאוכלוסיית המורים, כנסים למגזר החרדי, אנשי בטחון, יוצאי חבר העמים (דוגמא לכך בהמשך).

הכנסים כוללים הרצאות במגוון רחב של נושאים: שוק ההון, ניהול משק בית וכלכלת בית נכונה, נדל"ן, השקעות ואף בנושאים של משפחה והורות, במטרה להעמיק את האוריינות הפיננסית של המשתתפים, לשתף בידע ולגייס לקוחות חדשים. את ההרצאות מעבירים מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים. בשנים 2012-2013 ערכנו מעל 300 כנסים.

עם הפנים לאוכלוסיית יוצאי חבר העמים

הבנק מקפיד על פנייה ושיווק ממוקדים לאוכלוסיית יוצאי חבר העמים, מתוך הבנה שלאוכלוסייה זו צרכים ייחודיים הכוללים בין השאר הנגשת השירותים הבנקאיים לשפה הרוסית. במסגרת מהלך זה הוגדרו עשרים סניפים של הבנק ברחבי הארץ כסניפים המתמחים בשירות לאוכלוסיית יוצאי חבר העמים: נמצאים בהם פקידים דוברי רוסית והותאמה להם תכנית עבודה. הבנק גם יצא במסע פרסום ייחודי למגזר יוצאי חבר העמים בכלי התקשורת הייעודיים ובשפה הרוסית, המציע מסלול הטבות למצטרפים. נוסף על כך, אנו מקיימים כנסי לקוחות בסניפים בשפה הרוסית, ובהם מועלים תכנים שונים מתחום הבנקאות ועוד. בשנת 2012 נערכו כשלושים כנסים כאלה.

אנו מקיימים שיתופי פעולה מגוונים עם עמותות וארגונים המזוהים עם מגזר יוצאי חבר העמים, ותורמים את הידע והמשאבים להעלאת המודעות הפיננסית של מגזר זה. בשנת 2012 הרחבנו את שיתוף הפעולה עם גני ילדים לאוכלוסיית יוצאי חבר העמים, ואנו מקיימים הרצאות להורים בנושאים רלוונטיים.

בעקבות הפנייה הממוקדת לאוכלוסייה זו הצטרפו לבנק לקוחות חדשים רבים יוצאי חבר העמים.

מוצרים פיננסיים בעלי ערך מוסף\*

כחלק מתפיסת השירות שלנו והרצון להיות חדשניים בתחומנו, אנו עמלים על פיתוח מוצרים פיננסיים שייתנו ערך מוסף לקהל לקוחותינו ויסייעו להם בניהול הפיננסי בשלבי החיים השונים.

חשבון להשקעות בלבד

לקוחות כלל הבנקים מוזמנים לפתוח חשבון חדש בבינלאומי המיועד לניהול השקעות גם ללא העברת פעילות העו"ש של הלקוח מהבנק האחר. הלקוחות יוכלו לבחור במסלול "עצמאי אקטיבי" או במסלול "ייעוץ מורחב" המאפשר ליווי צמוד של יועץ השקעות.



"הקרדיט כולו שלך"

תנאים משופרים לעסקים קטנים. הפעילות כולה פניית יזומות ללקוחות מסחריים פוטנציאליים וכן העמקת הפעילות העסקית עם לקוחות מסחריים קיימים. במסגרת זו ניתן מסלול "מהיר" לבקשת הגדלת אשראי ללקוחות קיימים ומתן אשראי ללקוחות חדשים.

"חשבון דינמי"

הבנק מציע ללקוחות קיימים וחדשים לפתוח חשבון חדש העונה על הצורך הפיננסי האמיתי של כל חוסך, בהתאם לגילו ולמצבו האישי. החשבון החדש עשוי לשמש לחיסכון לטווח הבינוני או הארוך, הן לצורך חיסכון לגיל פרישה הן להגשמת מטרות ארוכות טווח, כגון עזרה לילדים בלימודים, רכישת דירה וכדומה.

"פיקדון בניהול אישי"

ניהול פיקדונות באופן אישי ע"י הלקוח, ובתום שנה יוכלו הלקוחות לבחור את המסלול המתאים בעבורו.





שכח כל מה שידעת על היסכון ארוך טווח! הבינלאומי מציג:

**חשבון חדש!**  
**חיסכון דינמי**

חושב שלנסף שלך מגיע הרבה יותר חיסכון רגיל? גם אנחנו.

חוקר לילדים? לית דופי! ליל הפייננסיסט במקום לתת לנסף שלך "לחמום" חיסכון רגיל המקדם לחיסכון דינמי המתעדכן תקופתית ויכול להוציא מהכסף שלך יותר בטוח מאחר!

מחמור ההשקעות של הבינלאומי יתאימו לך חיסכון שמתאים לזכריך לפי מטרות ספציפיות - מביל שחשבוך לעבור בנק או להעביר משרות.

ללקוחות כל הבנקים!

חייגו עכשיו: \*3424

בנקאות יצירתיות  
**הבינלאומי**  
www.tibi.co.il

**מומחה לחיסכון**

במהלך 2012 הזמין הבנק את לקוחות כל הבנקים ולקוחות קיימים לבוא ולקבל חוות דעת גם על תיקי החסכונות והפיקדונות שלהם ללא עלות וללא התחייבות. בחוות הדעת הוצגה סקירה מלאה, ניתן מידע על תמהיל החסכונות והפיקוד נות, והוסבר לציבור הלקוחות ערך החיסכון לטווח ארוך.

**"השכונות בתנאים חסרי תקדים"**

כדי להתמודד עם התחרות הצפויה בשוק המשכנתאות ולצורך הגדלת חלקנו בביצועי הלוואות משכנתה יצא הבנק במבצע אטרקטיבי, ובמסגרתו יוכלו הלקוחות לבחור הטבה אחת מבין השתיים:

30% מההלוואה בריבית שנתית בשיעור של 1.1% - p או סכום של עד 100,000 ₪ בריבית שנתית בשיעור 0.99% במסלול צמוד מדד בריבית קבועה לתקופה של עד עשר שנים (כשסכום ההלוואה המבוקש נמוך מ-500,000 ₪, ההטבה תינתן על סכום של 50,000 ₪)

המומחים להשקעות וחיסכון של הבינלאומי מציגים:

מומחה החיסכון האישי שלך

ללקוחות כל הבנקים

כי במיוחד היום אתה צריך מומחה שיבדוק ויתכנן איתך את תיק החיסכון שלך חדש וייחודי בבינלאומי!

**פגישה אישית עם מומחה חיסכון ללא עלות וללא התחייבות**

החיסכון שלנו הוא אחד הנושאים החשובים בחיינו. נמצא על אי וודאות ומחיר הבטחה חשוב יותר מחמיר למקטט את פוטנציאל תיק החיסכון שלך. בדיקת בלול, ובבינלאומי הכשיר עבור מומחי חיסכון מקצועיים. זה הזמן לבנות למומחה החיסכון של הבינלאומי לקבלת חוות דעת ולבדיקת תמהיל תיק החסכונות והפיקדונות שלך. בתאם לזכריך ובתאמה אישית עבורך. כי בינלאומי נבון של חיסכון לא מתפשרים...

בנקאות יצירתיות  
**הבינלאומי**  
www.tibi.co.il

לתיאום פגישה: \*3424





**חדש ובלעדי לבינלאומי:**  
**הפקדה מנייתית**  
השקעה ייחודית לטווח הארוך העוקבת אחרי מדדי המניות המובילות!

**ההפקה יצירתית בעולם ההשקעות!**  
הפקדה מנייתית היא תואר קטן וחדשני למעשה של מנייתיות העוקבת אחרי מדדי מניות מובילים בבורסה - מדד ת"א 25 או מדד ת"א 100. בטוח בארוך ונחל לקבל הבטחה יותר עבור הבטיחות שלך.

יתרונות הפקדה מנייתית:  
- תחילה להשקיע על אישיות מנייתית  
- תחשיב ההשקעה לפי צרכיך וזמן נחלת מלאה  
- ביטוח הרוגנות לטווח הממושך  
- קביעת טכס הבפקדה החדשית בין 500 עד 10,000 ש"ח

עושה חשק להתקשר...  
ללקוחות כל הבנקים  
חייגו עכשיו: \*3424

בנקאות יצירתיות  
**הבינלאומי**  
www.fibi.co.il



**"הפקדה מנייתית"**

חיסכון לטווח ארוך ייחודי וחדשני לבינלאומי, המאפשר אפיקי השקעה גם בשוק ההון (באמצעות רכישת תעודות סל מנייתיות העוקבות אחרי שני מדדי מניות מובילים - מדד ת"א 100 או מדד ת"א 25), שעשויים להניב תשואה גבוהה יותר בעמלת תפעול נמוכה. הוראת קבע זו באה לתת מענה לעידן שבו אנו חיים, המתאפיין בתוחלת חיים ארוכה יותר ובעלייה באיכות החיים, מה שמצריך הגדלה ניכרת של החיסכון ארוך הטווח. בעידן זה אנו נדרשים לתכנן את ההתנהלות הפיננסית והתקציב המשפחתי כך שנמשיך ליהנות מההווה, אך לא פחות חשוב שנדאג גם לעתיד.

**מערכת מסחר בניירות ערך - "זוכיפת"**

מהמתקדמות והחדשניות במערכת הבנקאית מהווה פלטפורמת מסחר רב-ערוצית ללקוחות מוסדיים ופרטיים בקבוצת הבינלאומי. המערכת מאפשרת תמיכה במסחר בשוק ההון הישראלי ובחו"ל וכן קבלת נתונים מקוונים בזמן אמת ישירות למחשב האישי של הלקוח, ובכך מהווה One Stop Shop ללקוח. מערכת זו צפויה להכלל בשרותי האינטרנט הניתנים ללקוחות החל בשנת 2014

בימים של חוסר וודאות בשווקים, כדאי לשמוע מה אומרים מומחי ההשקעות של הבינלאומי

בוא לקבל **SECOND OPINION**

**חיים ללקוחות כל הבנקים**

זה הזמן לקבל חוות דעת נוספת ממומחי ההשקעות של הבינלאומי בנוגע לתיק ההשקעות שלך. הפגישה כוללת:  
• זיהוי הצרכים והמאפיינים האישיים שלך  
• המלצה להרכיב תיק ההשקעות התואם את מאפייניך  
• הייעוץ נא לשלום ולא המשיינות!

לתיאום בדיעבד ייעוץ חייגו עכשיו: \*3424

בנקאות יצירתיות  
**הבינלאומי**  
www.fibi.co.il

לקינים בחשוב עליך

**לא הרווחת לא שילמת**

הבינלאומי מוביל את עולם ההשקעות: **מסלול השקעות במניות שבו אם לא הרווחת בהשקעה - תוחזר לך עמלת המכירה!\***

נשמח לסייע במנייתיות, כל בנק היה שחש שתחזיק בהשקעה. אבל יש רק בנק אחד שישמח לסייע לזיכרון במקרה שלא תחזיק. הבינלאומי מציע לך מסלול השקעות בשוק ההון שהולך לקראתן ומחזיר לך את עמלת המכירה במקרה שהפסדת בהשקעה.

ללקוחות כל הבנקים  
לפריטים: \*3424

המבצע גם ללקוחות שפועלים באמצעות האינטרנט  
**הבינלאומי**  
www.fibi.co.il

**"לא הרווחת לא שילמת"**

לקוחות פרטיים ומשקי בית המבצעים רכישה של מניות בארץ או בחו"ל ומכרו אותן ללא רווח פטורים מתשלום עמלת מכירה. ההטבה הוענקה ללקוחות המשלמים תעריף של 0.3% ומעלה בגין עמלת קנייה או מכירה של ניירות ערך.

**SECOND OPINION**

לקוחות כל הבנקים מזמנים לקבל חוות דעת שנייה על תיק ההשקעות שלהם מיועצי ההשקעות המומחים של הבינלאומי, ללא עלות או התחייבות מצד הלקוח.

**הלוואה בניהול אישי**

הלוואה המאפשרת ללקוח לשלוט באופן מלא בניהול ההלוואה באמצעות החשבון שלו באתר הבנק. הלקוח יוכל לבחור את מועד חיוב ההלוואה, לדחות את תשלומי הקרן לתקופה של עד 12 חודשים וכן לבצע שינויים בגובה החזר החודשי או לפרוע מוקדם את ההלוואה בהתאם להכנסתו וליכולת החזר המשתנה, וכל זה בכל עת ובאופן עצמאי דרך האתר.

**הלוואה משולבת במשכנתאות**

הלוואה לתקופה של עד 25 שנה המאפשרת ללווים תקופת מימון ביניים של עד 36 חודשים שבה משולמת הריבית בלבד. ההלוואה מאפשרת דחיית תשלומים עד מכירת הדירה הקיימת (הישנה) ורכישת הדירה החדשה ומניעת כפל תשלום למתגוררים בשכירות, ובכך יתרונה.

**"רדאר השקעות"**

בשנת 2013 הצטרף "רדאר השקעות" לשרשרת ארוכה של מוצרים ייחודיים וכלים בנקאיים יצירתיים שפותחו על ידי הבנק, הממצבים אותו כמוביל בתחום ההשקעות ושוק ההון. "רדאר השקעות" מאפשר משלוח מסרונים (הודעות SMS) ללקוחות והצגת באגרים אישיים באתר הבנק ללקוחות לגבי אירועים הקשורים לתיק ניירות הערך של הלקוח, בהתאם להמלצות מחלקת ניירות ערך וביחס למצבי שוק משתנים. חשוב לציין כי השירות מזמין את הלקוח לקבל ייעוץ השקעות פרטני ומקצועי על ידי יועץ ההשקעות בסניף ולא מהווה ייעוץ השקעות כשלעצמו.

**"הטוב מבין השניים"**

חיסכון בהפקדה חודשית וגריפת התשואה הגבוהה ביותר מבין שני מסלולים.

כמו כן, מעת לעת אנו מציעים מבצעים משתלמים למצטרפים חדשים והטבות מתחלפות לקהל לקוחותינו הקיים.

הרעיון המהפכני הבא בעולם הבנקאות, כבר כאן!



**חדש!**  
**רדאר השקעות**

מומחי הבינלאומי מציגים שירות חדשני:

מערכת ממוחשבת הסורקת את תיק ההשקעות ואת שוק ההון באופן שוטף ושולחת אליך לסלולרי ולחשבונך באתר האינטרנט עדכונים הרלוונטים עבורך.

התקדם לניהול השקעות

ללקוחות כל הבנקים\*

**\*3424**

משקיעים בלחשוב עליך  
**הבינלאומי**

www.fibi.co.il

הבינלאומי מציג:  
**הטוב מבין השניים**



חסכון בהפקדה חודשית המבטיח לך את התשואה הגבוהה מבין שני המסלולים!

ניתן לבצע  
הפקדה באמצעות  
אתר האינטרנט  
של הבנק

הבינלאומי מציג לך חיסכון חדשני ומוקדם של 5 שנים בלבד. חיסכון זה מיועד לקהל לקוחות או לקוחות חדשים. החיסכון יחולק ל-5 שנים עם תחילת ציבא ביום שני, 4-11 שנים, באפשרות ניהול ביום החיסכון או בחיובת בריבא מובנה לזמן ארוך יותר. חיסכון זה מיועד לקהל לקוחות או לקוחות חדשים. החיסכון יחולק ל-5 שנים עם תחילת ציבא ביום שני, 4-11 שנים, באפשרות ניהול ביום החיסכון או בחיובת בריבא מובנה לזמן ארוך יותר. חיסכון זה מיועד לקהל לקוחות או לקוחות חדשים. החיסכון יחולק ל-5 שנים עם תחילת ציבא ביום שני, 4-11 שנים, באפשרות ניהול ביום החיסכון או בחיובת בריבא מובנה לזמן ארוך יותר.

משקיעים בלחשוב עליך  
**הבינלאומי**

www.fibi.co.il

ללקוחות כל הבנקים  
**לפרטים: \*3424**

כגוף הנותן שירותים לקהל לקוחותיו חלים על הבנק שורה של חוקים ותקנות בדבר מתן שירותים ומוצרים בנקאיים, הכוללים איסורים שונים על פעולותיו (איסור הטעיה וניצול מצוקה, פגיעה, התניית שירות בשירות) וכן חובות שונות (גילוי נאות, שיטות חישוב, ביטול שעבודים). הוראות אלו חלות על כל המוצרים והשירותים בבנק. אנו מקפידים על עמידה בחוקים ובתקנות אלו באמצעות מנגנונים ייעודיים הנתונים לבקרה ולביקורת - המרכזי בהם הוא מערך הציות - ותפקידו לוודא שהבנק מיישם את ההוראות הצרכניות שהוא כפוף להן.

נוסף על כך, אנו פועלים להטמעת ערכי ההוגנות והשקיפות בקרב כל עובדי הבנק באמצעות הדרכות שונות ודרך הטמעת ערכי הקוד האתי של הבנק (ראה הרחבה בפרק אתיקה וממשל תאגידי).

בשנים 2012-2013 לא הוטלו על הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הבנק עיצומים אחרים בגין אי-ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.



## שירותים נוספים המוצעים ללקוחותינו

בנוסף למוצרים עצמם אנו רואים בזאת אחריותנו לסייע ללקוחותינו בניהול כספם ומשק הבית שלהם על הצד הטוב ביותר. אנו בבנק הבינלאומי מאמינים שחיזוק מיומנויות בניהול כלכלי מאפשר שינוי עמוק הן בתחום ההתנהגותי הן בתחום הכלכלי.

אנו מציעים ללקוחותינו מגוון הרצאות במטרה לעזור להם לתכנן את חייהם לטווחים בינוניים וארוכים, ולהשלים חוסרים פיננסיים לכל יעדי החיים בעזרת מוצרים מתאימים. הרצאותינו מכסות מגוון של נושאים, בהם: תכנון פיננסי - שיקול כלכלי או שיקול פסיכולוגי, תכנון פיננסי וכלכלת משפחה, המסע לפרישה, "מי דואג לפנסיה שלך?" הפוך את החיסכון לשגרת חיים ופרישה בכבוד.

בנוסף, בעת משבר, לאומי או אחר נירתם הבנק לסייע ללקוחותיו כפי שנעשה בעת מבצע "עמוד ענן".

## דואגים לתושבי הדרום במהלך מבצע "עמוד ענן"

במהלך מבצע "עמוד ענן" בשנת 2012 הצענו מספר הטבות ללקוחותינו הפרטיים והעסקיים תושבי הדרום, במטרה להקל עליהם.

• **לקוחות פרטיים** - הלוואה בגובה של עד 50,000 ₪ בריבית  $P + 1\%$  ובהחזר של עד 48 תשלומים, עם אפשרות לדחיית תשלומי הקרן לתקופה של עד שישה חודשים. הלוואה ניתנה ללא עמלת טיפול באשראי.

• לקוחות עסקיים - הלוואות גישור בריביות מועדפות עם אפשרות פריסה לפי סוג לקוח.

• משכנתאות - אפשרנו ללקוחותינו תושבי הדרום לדחות את החזר המשכנתה לתקופה של עד שלושה חודשים בכפוף לתנאי הבנק ונהליו.

נוסף על כך, העמדנו מוקד טלפוני ייעודי ללקוחותינו בדרום ועוד שורה של הקלות והנחיות מיוחדות בנוגע לניהול חשבונם במהלך תקופת המבצע, כגון אפשרות למשיכה או להעברות בנקאיות מעל המסגרות המאושרות, הנחות בריביות וכדומה.

## מידע על המוצרים והשירותים הבנקאיים\*

אנו מחויבים לפעול באופן ברור וגלוי כלפי לקוחותינו תוך הצגת המידע הרלוונטי לעניינם.

• אנו מקפידים על גילוי נאות ומוסרים ללקוחותינו כל מידע העשוי להיות רלוונטי לעניינם, כך שיוכלו לקבל החלטות בצורה שקולה ומושכלת.

• אנו מיידעים את לקוחותינו בכל הנוגע לנכסיהם והתחייבויותיהם כלפי הבנק.

• בבואנו להציג ללקוחות מגוון פתרונות ומוצרים אנו פועלים לספק מידע ברור על האפשרויות השונות ועל יתרונותיהם וחסרונותיהם של כל מוצר או שירות.

• ביחסינו עם לקוחותינו אנו שמחים לדון, לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך.

[מתוך הקוד האתי של הבינלאומי]

**הנגשת אתר האינטרנט**

אנו רואים חשיבות בהנגשת אתר האינטרנט של הבנק במטרה לאפשר לכלל האוכלוסייה לגלוש בקלות ובנוחות באתר הבנק. כבר כיום נוספו לסרטונים כתוביות לטובת כבדי השמיעה. מעבר לכך, בימים אלו אנו פועלים להנגשת האתר לדרגת נגישות 2, לאחר שמופנו הצרכים והוכנה תכנית עבודה. האתר החדש עובר בדיקת יועץ הנגשה וצפוי לעלות במהלך שנת 2014.

הבנק מתכנן גם מהלך גדול של הנגשת הסניפומטים מבחינה טכנולוגית, כך שיכללו הקראה קולית, מקלדות ברייל, אחזיות מותאמות וכו'. המהלך עתיד להסתיים עד 2017. בו-בזמן אנו פועלים להנגשת טופסי הלקוחות.

**דואגים להמשכיות עסקית**

אנו מחויבים לפעול להבטחת המשכיות עסקית של הבנק בעת חירום ונערכים להתאוששות ממקרה אסון. היערכות הבנק בעת חירום נעשית באפיקים מספר: גיבוש מסמך מדיניות מקיף בנושא, שאושר על ידי דירקטוריון הבנק, הטמעת תשתיות טכנולוגיות נאותות, גיבוש והטמעה של תכניות פעולה מקיפות ותשתית נהלים תומכת, וכן ביצוע תרגילים המדמים מצבי חירום שונים. נוסף על כך, קיים בבנק חדר מצב ופורום קבוצתי להערכות לשעת חירום בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, והוא מרכז את הפעילות בכל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס אחת לרבעון לפחות. הנהלת הבנק והדירקטוריון מקבלים דיווח רבעוני בנושא. הבנק פועל כל העת לעדכון ולשיפור מוכנותו לשעת חירום תוך הסתייעות בגורמים מקצועיים.



**נגישות\***

אנו מחויבים להפוך את שירותי הבנק לנגישים לכלל האוכלוסייה, הן ברמת הסניפים הן ברמת אתר האינטרנט והבינלאומי Call, ופועלים בנושא על פי תקנות הנגישות. תהליך הנגשת שירותי הבנק נעשה בליווי עמותת "נגישות ישראל" וצפוי להסתיים בשנת 2017, בהתאם להוראות חוק הנגישות. במסגרת זו הוכנה תכנית עבודה רב-שנתית על ידי מחלקת הבינוי להנגשת מתקני הבנק ומונתה רכזת נגישות לקבוצה. אנו פועלים גם להעברת הדרכות בנושא נגישות לכלל העובדים ומפתחים לומדה בנושא.

**הנגשת סניפים**

הנגשת הסניפים בקבוצה החלה כבר בשנת 2007. בשנת 2012, נכנסו לתוקף ההנחיות הרגולטוריות בנושא הנגישות כולל יעדים ומועדים ליישום. בהתאם, בשנים האחרונות הואץ תהליך הנגשת הסניפים בבנק, כולל ביצוע סקרים לגבי מצב הנגישות בסניפים וכן פעולות הנגשה ממוקדות בכל סניף וסניף. התקנת "עמדות נגישות" המותאמות לשימוש אנשים בעלי מוגבלויות שונות וכן פעולות הנגשה ממוקדות בכל סניף וסניף. הבנק עומד ביעדי הנגשה וצפוי לעמוד בתקנות שנקבעו.

**ביצוע סקרי נגישות**

נכון ליום פרסום הדו"ח נסקר חלק ניכר מסניפי הקבוצה המחוייבים בתקנות ובנוסף סניפים חדשים מוקמים מראש בסיוע יועץ נגישות עוד בשלב התכנון, וזאת כדי להבטיח שהם עומדים בתקנות.

להלן סיכום נתוני ביצוע ההנגשה בפועל נכון ליום כתיבת הדו"ח:

מספר	הבינלאומי דואגים לעתיד שלך	אוצר החייל מקבוצת הבינלאומי	הבנק של המורים מסד מקבוצת הבינלאומי	בנק פעילי אגודת ישראל מקבוצת הבינלאומי	UBANK מקבוצת הבינלאומי
מספר	46	20	9	12	6
אחוז מסניפי הקבוצה	58%	42%	39%	39%	75%

**הנגשת הבינלאומי Call**

במסגרת תכנית הנגישות הכוללת הונגש גם מרכז המענה הטלפוני. תהליך ההנגשה החל בשנת 2011 וכלל הדרכת עובדים ושילוב תקנות הנגישות בקורסים השוטפים לעובדים חדשים, הקמת קו מענה ייעודי לבעלי מוגבלויות שונות כך שבעת הקשה על השלוחה יש מעבר מיד לבינלאומי. כמו כן, המידע בנושא נגישות זמין במערכות הידע שבשימוש העובדים.



# בנקאות הוגנת

סביבת העבודה בבנק

ההון האנושי של הבינלאומי הינו מקור עצמתו של הבנק ובזכות המקצועיות, האחריות והשירותיות, ניתן מענה הולם ומקצועי ללקוחות. אנו פועלים לשיפור ופיתוח מתמיד של ההון האנושי ע"י הקניית ידע וכלים במגוון תחומי הפעילות.

## אסטרטגיית ההון האנושי\*

אסטרטגיית ההון האנושי של הבנק נבנית בהתאמה למדיניות הבנק ועיקרה שותפות אסטרטגית בהשגת היעדים העסקיים של הבנק ומימוש מלא הפוטנציאל של ההון האנושי.

בהתאם לכך, בשנים 2012-2013 התמקדה אסטרטגיית ההון האנושי בכמה תחומים עיקריים:

- **פיתוח ההון האנושי** - חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצורכי הבנק ויעדיו העסקיים בראייה לטווח ארוך: מיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, הכשרות מקצועיות וניהוליות, פיתוח מנהלים ושיפור איכות הניהול.
- **תכנון לטווח ארוך** - תכנון צורכי ההון האנושי ומיפויים בהלימה ליעדי הבנק מבחינת איכות, כמות ועיתוי, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות בהתאם לצורכי הבנק.
- **פיתוח ארגוני** - פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, בהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור של עובדים, הוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, ביצוע סקר אקלים ארגוני, הערכת ביצועים, הנעת עובדים, תמיכה ביחידות הבנק ועוד.
- **תקשורת פנים ארגונית** - ניהול התקשורת הפנים-ארגונית לשם יצירת שיח ושיתוף פעולה חוצה ארגון תוך העצמת ההון האנושי, שימת דגש בפתיחות מידע ובשקיפות, עידוד דיאלוג שוטף בבנק באמצעים שונים ומיתוג פעילויות הרווחה של הבנק.
- **תרבות ארגונית** - תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי הבנק ויעדיו תוך שימת דגש במציאות בכל התחומים, באתיקה, באחריות חברתית ובתרומה לקהילה.

אנו מקפידים להיות מעסיקים הנוהגים בכבוד בכל אדם באשר הוא ופועלים ליצירת סביבת עבודה בטוחה, נעימה ומאפשרת לכל עובדינו וספקינו. זאת כמובן מעבר לקיום חוקי היסוד וחקיקת המגן בתחום העבודה. כפי שהתחייבנו במסגרת הקוד האתי של הבנק, אנו פועלים למנוע כל ביטוי של הטרדה, איום או אפליה בכל מעמד על כל רקע שהוא. כחלק מתפיסה זו, אנו מקפידים לאפשר שוויון הזדמנויות בתעסוקה לכל המועמדים והעובדים ולקבל החלטות לגבי מיון, גיוס, קליטה וקידום בחברות הקבוצה, על בסיס ענייני וללא כל אפליה על רקע מין, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות פיזית או גיל. לבנק מדיניות גיוס ברורה ומסודרת, המגדירה דרישות סף לקבלה לפי המשרות השונות, אופן איוש, מקרים מיוחדים ועוד.

נוסף על כך, אנו משקיעים מחשבה ומשאבים בשיפור סביבת העבודה לעובדינו. עובדי הבנק נהנים מביטחון תעסוקתי ומקידומי שכר, תנאים נלווים נוחים ופעילות רווחה מגוונת ורבה, וכן מתוכנית הכשרה והדרכה התומכת בקידום מקצועי.



התפלגות עובדי הבנק לפי הסכם העסקה

סוג העסקה	גברים	נשים	סה"כ
הסכם קיבוצי	747	1856	2603
	26	11	37
הסכם אישי	746	1833	2578
	33	22	56

כוח האדם בבנק בחלוקה להנהלה ועובדים אחרים

מנהלים ומורשי חתימה	עובדים אחרים	סה"כ
712	1928	2640
729	1905	2634

עובדים בבנק לפי חלוקה גיאוגרפית

מרכז	צפון	דרום	שרון	הנהלה מרכזית	סה"כ
454	353	339	353	1141	2640
459	349	369	307	1150	2634

מגדר

למעלה מ-70% מעובדי הבנק הן נשים. כ-58% מסך כל מורשי החתימה בבנק הן נשים וכ-50% ממנהלי הסניפים של הבנק הבינלאומי הן נשים. ברמת הניהול הבכירה ביותר בבנק נציין את מנכ"ל הבנק, סמדר ברבר - צדיק, ראש החטיבה הבנקאית, הגב' אלה גולן, ראש מערך הביקורת, הגב' יעל רונן וראש המערך המשפטי, הגב' דליה בלנק.

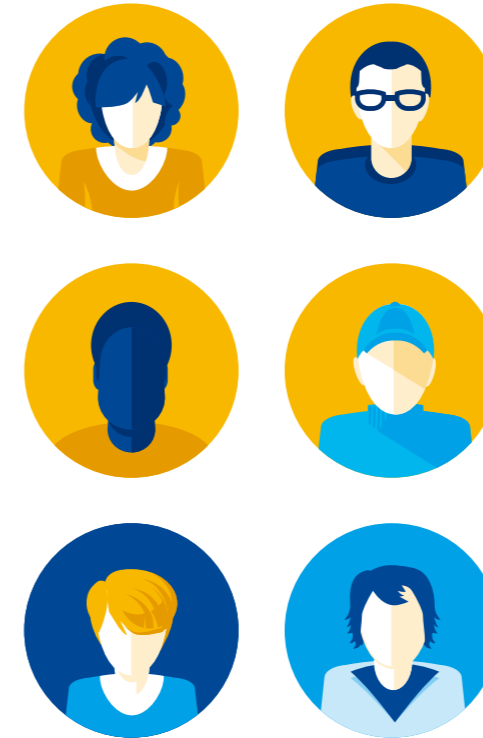
עובדי הבנק בחלוקה למגדר

נשים	גברים	סה"כ
1867	773	2640
1855	779	2634

שכר היסוד בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממגדר העובד. ניתן למצוא הבדלים בשכר בין העובדים השונים הנוגזרים ממאפיינים אישיים של העובד, כגון ותק, השכלה, ניסיון מקצועי, תוספות בגין ילדים וכיו"ב.

מאפייני ההון האנושי\*

הוותק הממוצע של 2,640 עובדי הבנק הבינלאומי (לא כולל מת"ף) בשנת 2012 עמד על 17.7 שנים, והגיל הממוצע עמד על 44.2. בשנת 2013 הוותק הממוצע של 2,634 עובדי הבנק עמד על 18.2 שנים והגיל הממוצע - על 44.8.



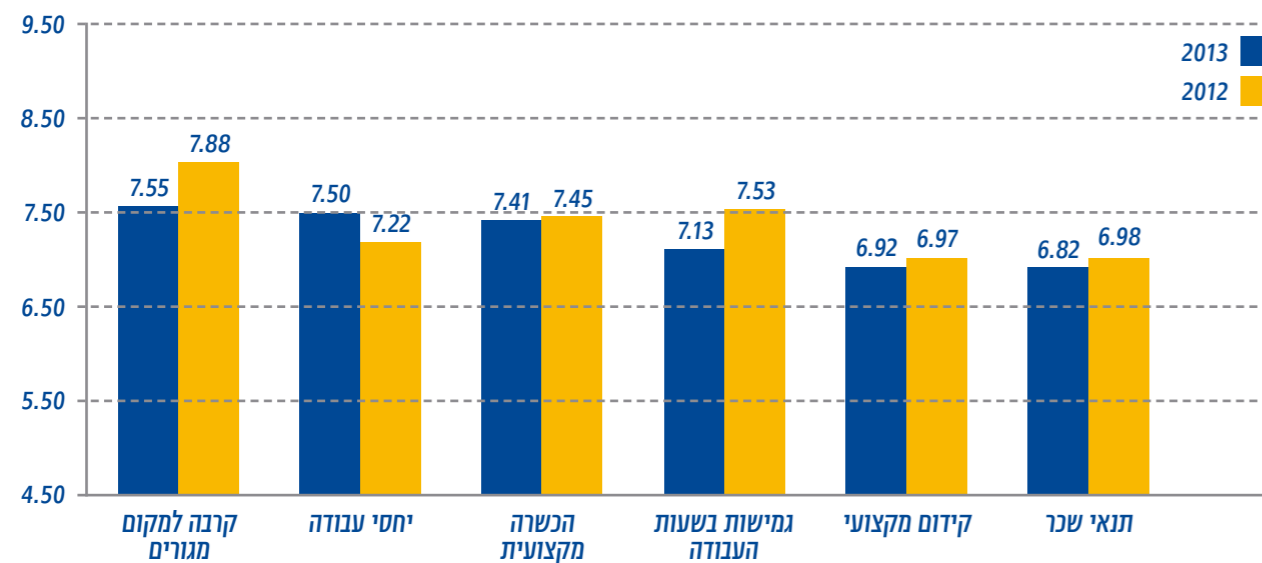
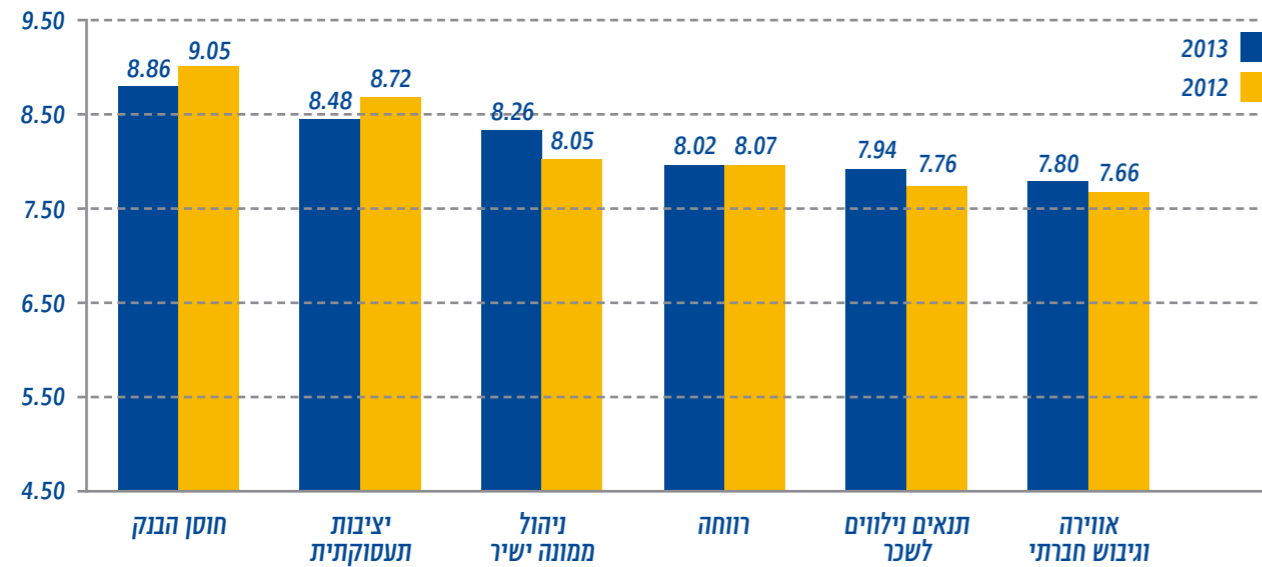
אחוז מכלל העובדים	גיל
56.1%	עד 30
34.0%	31-50
9.9%	50+
100%	סה"כ
56.6%	עד 30
34.6%	31-50
8.8%	50+
100%	סה"כ

תחלופת עובדים לשנות 2012-2013

שיעור תחלופת עובדים	סה"כ	נשים	גברים	גיל
5%	135	86	49	עד 30
5%	125	83	42	31-50
1%	23	6	17	50+
11%	283	175	108	סה"כ
6%	155	107	48	עד 30
5%	123	65	58	31-50
1%	33	17	16	50+
12%	311	189	122	סה"כ

בהשוואה בין מידת שביעות הרצון של עובדי הבינלאומי ממשנתנים ספציפיים בשנים 2012 ו-2013 המוצגים להלן, נרשמה ירידה קלה ואנו פועלים לבדיקת הירידה.

בדירוג 2012 דורג הבנק במקום ה-46 ואילו ב-2013 עלה ב-11 מקומות למקום ה-35.



סביבת העבודה בבנק

חופשות לידה\*

כל העובדים בבנק, ללא הבדל מין, זכאים לחופשת לידה עפ"י חוק. בשנת 2012 יצאו 172 נשים לחופשת לידה. 89 מהן חזרו לעבוד בשנת 2012. 81 נשים נוספות האריכו את חופשתן וחזרו לעבודה בשנת 2013, מתוכן 16 סיימו לעבוד באותה השנה. בשנת 2013 יצאו לחופשת לידה 156 מעובדותינו, מתוכן 84 ו-72 חזרו לעבוד ב-2013 וב-2014 (נכון לחודש מאי) בהתאמה.

האמהות השבות לעבודה נהנות מגישה מתחשבת בצורכיהן בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. הבנק נותן ליוולדות תנאים מעבר לקבוע בחוק, כגון זכאות לשעת הנקה לאורך שנה שלמה לאחר החזרה מחופשת הלידה, לעומת שבעה חודשים הקבועים בחוק.

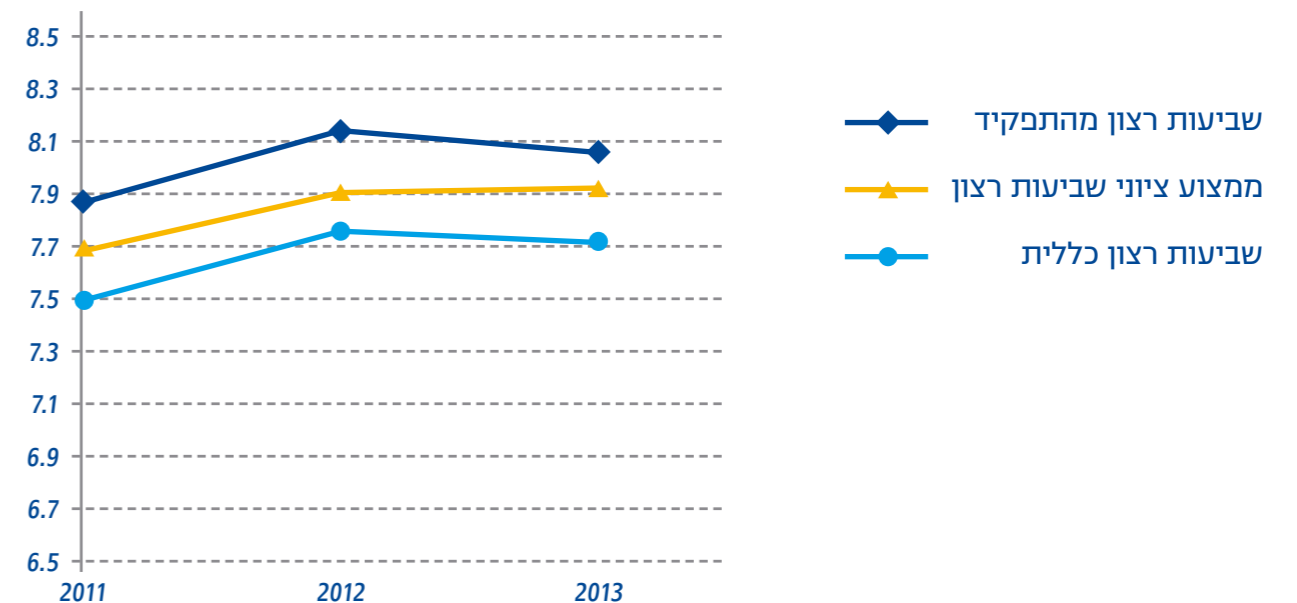
גיוון\*

חשוב לנו ליצור סביבת עבודה מגוונת הנותנת הזדמנות שווה לעובדים מכל הרקעים, אנו פועלים בשיתוף עם מוסדות גיוון ותעסוקה חרדיים להפניית ועובדים ממגזר זה לבנק פאג"י, בנק מקבוצת הבינלאומי הנמצא בבעלות מלאה של הבינלאומי, המתמחה בשירות לאוכלוסייה זו.

בשנים 2012 ו-2013 לא התגלו מקרי אפליה בקרב עובדי הבנק.

שביעות רצון עובדי הבנק\*

הבנק מופיע דרך קבע בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" המבוצע ע"י חברת BDI Coface, בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך בקרב אלפי עובדים ומאות חברות, וכן על סקר פנים ארגוני שבוצע בבנק. בשנת 2012 ובשנת 2013 נערכו בבנק סקר שביעות רצון ארגוניים על ידי חברת BDI, בקרב מדגם מייצג של כ-30% מכלל עובדי הבנק המועסקים בפועל. תוצאות הסקר הראו ובאופן כללי עלייה בשביעות רצון העובדים מתנאי העסקתם.





**ניוד עובדים ושינויים ארגוניים**

במטרה להקטין ככל האפשר סיכונים ותלות בנושאי תפקידים שונים, הבנק מקפיד על עמידה בנוהלי חופשה רציפה ובנוהלי רוטציה בתפקיד. לצורך כך אנו מקפידים על איתור בעלי תפקידים המכהנים בתפקידם מעל למספר השנים הרצוי לצורך נידום בהתאם לתכנית רוטציה רב-שנתית, לפי סוג התפקיד או הצרכים הפרסונאליים ובכפוף למגבלות של הסכמי העבודה בבנק.

בנוסף על הצורך הרגולטורי הבנק מעודד ניוד בין תפקידים ויחידות במטרה לאפשר לעובדים לפתח את היכולות המקצועיות והאישיות שלהם, להעשיר את ניסיונם ולהיחשף לתחומים ולסביבות עבודה שונים. זאת בזכות מגוון המקצועות ותחומי העיסוק הקיימים בבנק, מדיניות ממוסדת של ניוד עובדים בקבוצה ומעך הדרכה והכשרה מפותח.

בסביבה עסקית המאופיינת באקלים תחרותי, כמו זו שבה הבנק פועל, אנו מוצאים לנכון מעת לעת לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי אלו התאמות עסקיות כדי להמשיך לענות על צורכי הבנק ולקוחותינו. לעתים שינויים אלו כרוכים גם בניוד עובדים. אנו מודעים להשפעת השינוי על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידים לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות, בצורכי העובדים ובהודעה מראש של שבועיים לפחות.

**הערכת עובדים\***

הבנק רואה בתהליך הערכת עובדים אחד התהליכים המרכזיים בניהול ההון האנושי. מטרת התהליך הן שיפור ביצועים, תיאום ציפיות, סיכום השנה שחלפה והתווית דרך לשנה שתהיה. תהליך הערכת עובדים הוא הזדמנות, לנהל דיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, להביא להעצמת העובד ולקבל תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון. מבחינה ארגונית תהליך הערכת עובדים נועד לצורכי הכשרה ולשיפור מתמשך בביצועי הארגון על פי יעדים מוגדרים מראש.

אחת לשנה מתקיים תהליך הערכה כללי ומקיף לכל עובדי הבנק, ובמסגרתו מתקיימת שיחת ההערכה בין העובד לממונה הישיר עליו. כדי לשפר את יעילות שיחת המשוב המנהלים עוברים הדרכות בנושא העברת משוב יעיל. בשנת 2012 אף פותחה לומדה בנושא והיא מתעדכנת בהתאם לשינויים בתהליך המתבצעים מדי שנה וזמינה למנהלים לכל אורך השנה באמצעות פורטל משאבי אנוש באינטרנט.

התהליך מאפשר מיסוד דרכי תקשורת ודיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, ומהווה כלי תומך לטיפול עובדים ולהגדרת סטנדרטים ושפה אחידה לניהול ביצועים. עבור העובד התהליך מהווה הזדמנות לדיאלוג עם המנהל הישיר ויצירת במה לגיטימית לדיון בנושאים שונים, הזדמנות לקבלת משוב על ביצועים ואיכות התפקוד וכן לתיאום ציפיות והצגת יעדים להתפתחות. בשנת 2012 הוערכו 2,556 מהעובדים ובשנת 2013 הוערכו 2,613 עובדים.

**פיתוח אישי ומקצועי\***

אנו רואים חשיבות עליונה בהכשרת עובדי הבנק ובקידום תוך מיצוי יכולתם האישית והמקצועית. אנו פועלים כל העת ליצור ולשפר תהליכים מתקדמים לפיתוח והכשרת עובדים בשלבים שונים של חיי העובד בארגון: גיוס, מיון וקליטת עובדים חדשים, הענקת קביעות ומינויים חדשים, הכשרת מנהלים וכדומה.

**"חונך אישי"**

כדי לתמוך בתהליך קליטה יעיל ולהקל על עובדים חדשים בבנק הוכשרו החל בשנת 2012 בכל יחידות הבנק "חונכים אישיים" המהווים כתובת ואוזן קשבת בעבור העובדים החדשים שנקלטו ביחידה. עד כה הוכשרו כ-120 עובדים כחונכים, וכולם נמצאים בקשר ישיר ורציף עם מחלקת משאבי אנוש.

**הדרכות והכשרות מקצועיות**

במהלך השנים 2012-2013 הושם דגש על פיתוח אקלים של למידה ומצוינות בקרב העובדים והוטמעו תהליכים וכלי מידע חדשניים למיפוי פערי ידע ולפיתוח הכשרות מקצועיות מתקדמות בבנק. נוסף על כך, הושם דגש על הכשרות בתחומי הליבה של הבנק ובפיתוח מנהלים לפני תפקיד ובמהלכו.

בשנת 2013 הסתכם מספר ימי ההדרכה של קבוצת הבנק ב 22,714 ימים המהווים כ-89 משרות ו-4.4 ימי הדרכה בממוצע לעובד בקבוצה בשנה. מספר ימי ההדרכה של קבוצת הבנק בשנת 2012 הסתכם ב-22,697, המהווים כ-88 משרות וכ-4.5 ימי הדרכה בממוצע לעובד בקבוצה בשנה. בקרב עובדי הבנק הבינלאומי בלבד ממוצע ההדרכות עומד על כ-2.5 ימי הדרכות בשנה באופן כללי וכ-4.5 ימים לעובדי הסניפים. סה"כ העניק הבנק מעל ל-10,000 ימי הדרכה לעובדיו.

**קורסי חובה לעובדים חדשים בבנק**

כל עובד חדש בבנק עובר חמישה קורסי חובה להכרה כללית של תחום הבנקאות, ורק בסופם הוא נחשב "בנקאי". כמו כן, בבנק יש מסלולי הכשרה במקצועות הליבה של הבנק, אשראי ושוק ההון וכן הכשרות והדרכות תומכות בתחומים משיקים.

**במסגרת קורסי הבסיס מחלקת ההדרכה מקיימת שתי סדנאות פיתוח:**

- **מצוינות** - סדנה לחיזוק ופיתוח התכונות החזקות בכל עובד בשאיפה ללמדו להפיק את מרב יכולתו המקצועית. לאור הצלחת הסדנה הוחלט לקיימה גם במתכונת נפרדת המיועדת לעובדים ותיקים בבנק - בשנת 2012 נעשתה תכנית ניסיון בנושא ולאחר ההצלחה הרבה נערכה סדנה נוספת גם במהלך 2013.
- **נגישות** - מתוך מחויבות לנושא הנגישות ובמיוחד לנגישות השירות בבנק, העובדים עוברים קורס קצר שבמהלכו הם לומדים כיצד לנהוג עם אנשים בעלי מוגבלויות. מחלקת ההדרכה אף מפתחת בימים אלו לומדה בנושא לכלל העובדים, אשר תושלם ב-2014.

**מאגר עתודות ניהול ותוכניות פיתוח מנהלים**

מאגר עתודות הניהול של הבנק נבנה על בסיס הפרופיל הניהולי וכישורי הליבה הקריטיים. באמצעות המאגר מנוהל מעקב אחר עובדים בעלי פוטנציאל ניהולי, לצורכי תכנון ופיתוח אישי ולצורך מיפוי פערים איכותיים וכמותיים. כתוצאה מכך נפתחו בשנים האחרונות מסלולים שונים לפיתוח מנהלים, והם נועדו להכשיר עתודות ניהול לטווחים שונים, במ הכשרת עתודות לדרג הניהולי הזוטא, לניהול ברמת הביניים ולניהול בכיר יותר. נוסף על כך, נערכות הכשרות שוטפות לפיתוח מנהלים בתפקיד ולקראת תפקיד.

שיעור האקדמאים בבנק קרוב ל 60% והבנק ממשיך לפעול לגידול בשיעור העובדים האקדמאים באמצעות מדיניות של גיוס עובדים אקדמאים או סטודנטים לקראת סיום הלימודים, וכן באמצעות התניית מתן קביעות וקידום לדרג ניהולי בהשלמת לימודים. כמו כן, הבנק מעודד עובדים המעוניינים להשלים לימודים אקדמיים.



מעודדים התפתחות מקצועית

כחלק ממחויבות הבנק לפיתוח עובדיו הבנק משתתף במימון שכר לימוד לתואר ראשון ושני לעובדים קבועים בעלי ותק מתאים, במקצועות הנדרשים במרכזי הבנק. כדי להקל על העובדים הלומדים, קבע הבנק שעובד המקבל מימון מהבנק על לימודיו זכאי גם לימי חופש שלא על חשבון מכסת ימי החופשה השנתית בתקופת מבחנים.

רווחת העובדים

הבנק הבינלאומי מחויב להשקעה שוטפת ברווחת העובדים ובפיתוח תרבות הפנאי שלהם, מתוך מחויבות לאיכות חייהם של העובדים במקום עבודתם. בבנק מתקיימת פעילות חברתית ענפה הכוללת טיולים, חוגים, סדנאות, סבסוד מוסדות תרבות שונים וימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה.

מחלקת משאבי אנוש, באמצעות מדור פרט ורווחה, אמונה על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. כחלק מתפיסה זו מתקיימת בבנק פעילות חברתית לאורך כל השנה הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה - טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט ותחומי פנאי השונים. כמו כן, הבנק משתתף בסבסוד מוסדות תרבות שונים - מוזאונים, תאטראות, רשות הטבע והגנים.

כל העובדים בבנק, קבועים וזמניים כאחד, זכאים לתנאים סוציאליים הקבועים בחוק ולהטבות שונות שמציע הבנק ללא הבדל, למעט ביטחון תעסוקתי הניתן לעובדים קבועים בלבד. תקופת הניסיון עומדת על שנתיים עם אפשרות הארכה בשנתיים נוספות.

הבנק עומד בכל התחייבויותיו מול העובדים בגין תכניות תגמול או פרישה, ואלה מכוסות במלואן בנכסי תכניות הפנסיה.



מתגייסים למען העובדים

בעיתות חירום נרתם הבנק לסייע ככל הניתן לעובדים ומשפחותיהם. במהלך מבצע עמוד ענן, "התגייס" הבנק לטובת עובדיו בעזרת שורה של פעילויות והטבות שנועדו לעזור להם ולמשפחותיהם, ולו במעט, לצלוח את התקופה המתוחה. פעילויות אלו כלל משלוחי שי נשלחו למשפחות העובדים בדרום ולעובדים שגויסו בצו 8, הצעה לעובדינו הדרומיים להתארח בבית מלון במרכז הארץ ללילה או שניים (שם ביקרו אותם חברי ההנהלה) וכן יצירת קשר ותיאום עם עובדים שהתנדבו לארח אותם ואת משפחותיהם עד שיירגעו הרוחות. בנוסף בעת מבצע עופרת יצוקה ארגנה הנהלת הבנק יום כיף לילדי עובדים מהדרום בסינמה סיטי שכלל סרט, כיבוד והסעה. כמו כן אנו מעמידים לרשות עובדינו שירות תמיכה פסיכולוגי לתמיכה בשעת הצורך. השימוש בשירות הינו אנונימי.

פרישה לגמלאות

הבנק דואג לעובדיו גם בעת הפרישה ומציע תכנית הכנה בנושאים שונים לעובדים העומדים לפני פרישה. נוסף על כך, הבנק מייחס חשיבות גבוהה לשמירת הקשר עם גמלאיו. מדור פרט ורווחה מטפל באופן שוטף בעובדים שפרשו לגמלאות ומציע מגוון הטבות ופעילויות: טיולים ונופשים ייעודיים, פעילות מועדון כגון ערב סרט, הצגה וכדומה. בפעילות זו נעזר המדור במתנדבים מקרב הגמלאים העוזרים לקיים קשר רציף עם הגמלאים.



הטבות לעובדים\*

- הטבות שונות בחשבון הבנק האישי
- מתן מגוון הלוואות ייעודיות בתנאים נוחים
- שי לחג המועד בראש השנה, בפסח ובמועדים אחרים
- שי לציון אירועים שונים בחיי העובד ומשפחתו
- השתתפות במימון נופש (במסגרת נופשים המוצעים על ידי ועדי העובדים או באישורם)
- מענק יובל וחופשת יובל - לעובדים ותיקים בתום עשרים, שלושים וארבעים שנות ותק בבנק.
- בדיקות רפואיות תקופתיות לעובדים - בהשתתפות עצמית נמוכה.
- השתתפות בשכר לימוד על-תכוני ולתארים אקדמיים לילדי עובדים קבועים
- ביטוחי שניניים, בריאות וחיים - הבנק מסבסד ביטוחים לעובד ולבני משפחתו.
- סדנאות וחוגים - צילום, ציור, בישול, תכשיטנות, הרזיה, ריקודים, זמבה ועוד
- אירועי גיבוש - אירועי גיבוש יחידתיים ואירועים חברתיים לעובדים ובני משפחותיהם
- הנחות וסבסוד - מנויים מוזלים בתיאטראות, במוזאונים, ברשות שמורות הטבע ועוד
- השתתפות במימון פעילות ועדי העובדים - מרבית התקציב השנתי של הוועדים ממומן על ידי הנהלת הבנק והוא משמש לסבסוד ולמימון של פעילויות נופש ותרבות, גיבושים, מתנות לחגים וכדומה.
- עוד ניתן למנות פעולות בתחומים שונים כגון: תשלום מלא על ימי מחלה כבר מהיום הראשון, דמי הבראה בשיעור גבוה משמעותית מהמקובל במשק, תשלומים סוציאליים בשיעור הגבוה מהמקובל במשק, מגוון הטבות לגמלאי הבנק ועוד.



בטיחות וגהות

בטיחות

נושא הבטיחות צובר תאוצה בשנים האחרונות וגם רמת האכיפה והרגולציה עולה.

אף כי לא חלה עלינו החובה למנות ממונה בטיחות, בחרנו למנות מנהל בכיר כאמון על החקיקה והרגולציה בנושאי הבטיחות בעבודה לנוכח חובות חקוקות אחרות והבנה של הצורך בגורם מקצועי שיהיה מסוגל לתת מענה לדרישות מסוג זה.

מתוך כך, בשנים האחרונות ביצענו מיפוי של כלל סיכוני הבטיחות בסניפים ובמשרדי הבנק ודאגנו לתיקונם. כמו כן, אנו עובדים עם יועץ בטיחות המספק לבנק ייעוץ באופן שוטף ומעורב באיתור ליקויים מהותיים הדורשים טיפול וחוות דעת מקצועית.

בשיתוף יועץ הבטיחות הוכנה גם לומדת בטיחות ובעזרתה לומדים ונבחנים כלל העובדים בקבוצה, זאת נוסף על קורסי רענון והדרכות בנושא אש ועזרה ראשונה.

עפ"י הוראת חוק, בכל יחידה וסניף ממונה **נאמן בטיחות יחידתי** המקבל הכשרה בנושא מדי שנה ובאחריותו לעקוב אחר ממצאי הבטיחות ביחידה. כמו כן, בבנק קיים נוהל בטיחות מפורט המתאר את הפעולות המתבצעות באופן שוטף כדי לדאוג לשלום הלקוחות והעובדים, לפעולות במקרי חירום, לפעולות תחזוקה, לממשקים עם רשויות ועם שירותי החירום וכדומה. ביקורות תקופתיות כוללות את כלל מערכות הבטיחות (גילוי אש, מתזים, כריזה וציוד מיטלטל), בדיקת תפקוד המערכת בשעת חירום, ביקורות שנתיות של מערך הכבאות וביצוע תרגילי מילוט.

בשנת 2012 בוצעו שלושה נסיונות שוד/שוד בפועל ושמונה אירועי בטחון. ב-2013 בוצעו שבעה נסיונות שוד או שוד ושמונה אירועי הבטיחות. אירועי הבטיחות כללו בעיקר מקרי הצפה או אש ועשן נקודתיים. לשמחתנו, האירועים טופלו בצורה מהירה והסתיימו ללא פגיעות בנפש.

גהות

אנו מקפידים ליצור סביבת עבודה בטוחה ובריאה לעובדינו ולעודד אותם לשמור על אורח חיים בריא. במסגרת זו אנו מסבסדים בעבור העובדים הרצאות שונות בנושאי בריאות ואורח חיים בריא, שומרי משקל, קורסי עזרה ראשונה ועוד. הבנק גם משתתף במימון בדיקות רפואיות תקופתיות לעובדים קבועים בעלי ותק של חמש שנים לפחות ומעל גיל 35.

כמו כן, מדיניות ימי המחלה הנהוגה בבנק היא מעבר לקבוע בחוק - והתשלום בעבור ימי המחלה מתבצע במלואו מיום המחלה הראשון. ממוצע ימי המחלה לעובד עמד על 10.4 ב-2012 ו-10.06 ב-2013.



### מידעון קשר

מעת לעת אנו מפרסמים מידעון חדשות שנועד לעדכן וליידע בתהליכים ובחדשות הבנק.

### מפגשי "שולחן עגול"

כחלק ממאמצי הבנק לשפר את התקשורת הפנים-ארגונית בין כל יחידות הבנק, החל באמצע שנת 2011 ועד תחילת 2013 מוסדו בבנק מפגשי "שולחן עגול" בהשתתפות חברי הנהלה. המפגשים נערכים בין שלוש לחמש פעמים בחודש ומהווים במה להעברת מידע עסקי וארגוני, להצעות ייעול ולשיפור תהליכים. בשנת 2012 נדונו במסגרת המפגשים יחסי העבודה בבנק, הממשק בין מטה הבנק ל"שדה", תהליכי עבודה, תנאי שכר והטבות, היכרות מקצועית עם יחידות שונות, התרבות הארגונית, פעילויות רווחה ומדיניות הבנק בנושאים שונים.

במהלך התקופה (מיולי 2011 ועד ינואר 2013) נערכו מפגשי "שולחן עגול" שבועיים בהשתתפות כל חברי הנהלה, לכלל עובדי הבנק. בסה"כ השתתפו בהם כ-450 מנהלים ומורשי חתימה, וכ-480 פקידים.

### משפריים ביצועים מלמטה למעלה

במהלך שנת 2013 התקיימה פעילות חווייתית בת יומיים לחיזוק כישורי ניהול, בהשתתפות כלל המנהלים ומורשי החתימה בבנק. הפעילות כללה תהליך ייחודי של צוותי שיפור הטרוגניים אשר דנו בנושאים בנקאיים שונים במטרה להביא לשיפור ביצועים. הדיונים התבססו על תורת "חוכמת ההמונים" לפיה שקלול התשובות שתפיק קבוצה גדולה של אנשים, שאינם מתואמים ביניהם, יהיה כמעט תמיד מדויק יותר מהתשובה המלומדת שיפיק מומחה עצמאי. התובנות וההמלצות לשיפור שעלו מציבור המנהלים ומורשי החתימה נבדקו לעומק ושולבו בתוכנית העבודה של הבנק לשנת 2014.



### הדיאלוג עם העובדים\*

#### ארגוני העובדים

בבנק פועלים שני ארגוני עובדים: ארגון המנהלים ומורשי החתימה, המייצג כ-750 מנהלים ומורשי חתימה, וארגון הפקידים המייצג כ-1,900 עובדים. ארגוני העובדים עוסקים, בין השאר, בשמירה על זכויותיו וחובותיו של כל עובד ועובד, בפיתוח פעילויות תרבות, רווחה וחברה ובארגון פעולות לעזרה הדדית בקרב העובדים. אנו מקיימים דיאלוג שוטף עם ארגוני העובדים בבנק ושואפים לשיתוף פעולה מרבי בכל המהלכים המרכזיים שהבנק מקדם.

הנהלת הבנק שואפת ליחסים תקינים עם העובדים ועם ארגוניהם הפועלים בבנק ועם זאת מעת לעת מתגלעות אי הסכמות בנושאים שונים ומוכרז סכסוך עבודה. הנהלת הבנק עושה ככל שביכולתה לנהל דיאלוג יעיל וטוב עם הוועדים במטרה לסיימו במהירות ולשביעות רצון כל הצדדים.

#### ממונה על פניות העובדים

חשוב לנו להיות קשובים לעובדי הבנק ולאפשר להם להשמיע את קולם. לפיכך הנהלת הבנק מינתה ממונה על פניות העובדים. אפשר לפנות אליו באמצעות תיבת פניות אנונימית בכתב, בדואל או בפנייה ישירה וגלויה. כל פנייה המתקבלת אצל הממונה מטופלת בכובד ראש ובהתאם לנהלים. זאת נוסף על ועדת האתיקה המקבלת פניות מהעובדים בכל נושא רלוונטי.

#### תקשורת פנים ארגונית

חשוב לנו לקדם שקיפות בהחלטות, שיתוף בידע מקצועי ודיאלוג וחיבור של העובדים לארגון. לצורך כך פתחנו ערוצי תקשורת שונים כמו פורומים מקצועיים, מפגשי שולחן עגול עם חברי הנהלה, ביקורים של הנהלת הבנק בסניפי הבנק, כנסי מאזן ותכנית עבודה שנתיים, פורטל משאבי אנוש למידע על זכויות וחובות, עיתון רבעוני, דף מסרים עסקי וארגוני ועוד.

התקשורת הפנים-ארגונית משמשת כלי ניהולי אסטרטגי ותפקידה לתמוך ביעדי הבנק ובפעילותו, ללוות את מכלול התהליכים והאירועים המרכזיים וליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון. אנו שמים דגש רב בפיתוח התקשורת הפנים-ארגונית ובניהולה היעיל, לצורך שקיפות ודיאלוג, הגדלת שביעות רצון העובדים וחיזוק הקשר אצל כלל עובדי הבנק.

#### "קליק אנושי" אתר משאבי אנוש לשירותך

באמצעות אתר משאבי האנוש הפנימי של הבנק, "קליק אנושי", העובדים יכולים להתעדכן בנעשה בבנק, למצוא מענה לשאלות בכל הנושאים שבטיפול מחלקת משאבי אנוש, לקבל מידע כללי על זכויותיהם וחובותיהם, לברר נושאי שכר והטבות, להוריד טפסים שימושיים, ליצור קשר בקלות ובמהירות ועוד.

#### "משהו בינלאומי" עיתון הבנק

מגזין הבנק הבינלאומי "משהו בינלאומי" מופק אחת לרבעון על ידי מחלקת משאבי אנוש ובו מוגשת סקירה על פעילויות עובדי הבנק, וכן משותפות חוויות אישיות, תמונות מהווי הבנק ועוד. כל עובד מוזמן לכתוב, לשתף ולהשתתף בתכנים. מערכת העיתון מורכבת מעובדים מהסניפים ומהחטיבות השונות - פקידים ומנהלים כאחד. העיתון מופץ בדואר פנימי לכל העובדים וזמין לקריאה באתר "הקליק האנושי".

**אחריות לאורך שרשרת האספקה\***

אנו מחויבים לפעול באחריות ובהוגנות בכל תחומי פעילותנו גם בכל הנוגע לספקים ולנותני השירות שעמם אנו עובדים באופן שוטף, ואף משקיעים מאמצים להנחיל להם עקרונות אלו. כחלק ממחויבות זו ולפי הוראות החוק, אנו מקפידים לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים, לרבות לעניין תשלום שכר מינימום. כן אנו מבקשים לוודא שערכיהם ואופן התנהלותם של כל שותפינו העסקיים עולים בקנה אחד עם אלו של הבנק הבינלאומי. לפיכך, טרם חתימה על כל התקשרות מבצע הבנק סקירה ומחקר מקיפים על השוק והחברות המציעות. אנו מעגנים לעצמנו את הזכות בחוזה לסיים את התקשרותנו עם כל ספק שהוא בתוך שלושים יום, אם מתברר כי לא פעל בתום לב. תקופת ההתקשרות המרבית עם ספק היא עד 7 שנים לכל היותר. במקרים חריגים, כאשר הספק הוא בלעדי לדוגמה, אנו בוחנים את הארכת התקופה במסגרת ועדה.

עובדים כחול-לבן - אנחנו מעדיפים תמיד להתקשר עם ספקים מקומיים ולעודד עשייה ותוצרת ישראלית ככל האפשר. לפיכך, מרבית הספקים ונותני השירותים שלנו הם חברות ועסקים ישראלים. קריטריונים אחרים העומדים לנגד עינינו בעת בחירת הספק הם אמינותו, ניסיון העבר שלו, עמידה בדרישות השירות והמוצר (כולל טיבו, תקופת אחריות וכדומה) וכן המחיר המוצע.

ב-2012 ו-2013 הועסקו בקבוצת הבינלאומי 150 עובדי קבלן במשרה מלאה בשמירה וניקיון ועוד 236 עובדי ניקיון במשרה חלקית. ב-2012 הועסקו בבנק שבעה עובדי קבלן לתגבורים זמניים וב-2013 הועסקו תשעה עובדים נוספים, מתוכם נקלטה עובדת אחת כעובדת מן המניין.

בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב - 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחום השמירה והאבטחה, הסעדה וניקיון, גובש בבנק נוהל להסדרת תהליך הטיפול מול קבלנים ומול עובדי הקבלן. במסדרת נוהל זה אנו מודאים כי חברות הקבלן מעסיקות את עובדיהן על פי הוראות החוק. בכלל זה, מנהל הרכש הקבוצתי, האחראי לקיום הוראות הנוהל והטמעתו, משמש גם כתובת בעבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין. כדי להבטיח ביצוע בפועל, הועברה דרישה לחברות האבטחה ליידע את עובדיהן בנוגע לזכויותיהם בצירוף מסמך להחתמת המאבטחים, ובו מצוינים גם פרטיו של איש הקשר בבנק, שכיום כלולה בחוזה. במקרים של תלונות עובד קבלן, אנו מבצעים מעקב מסודר על התקדמותה וצורת הטיפול בה.

חשוב לציין שמחלקת הביטחון של הבנק עורכת כנסים שנתיים לכלל עובדי השמירה מכל החברות שעמן אנו מתקשרים. אחד הנושאים הנדונים בכנסים אלו הוא צנעת הפרט, נימוס ויחס מכבד ושירותי ללקוחות הבנק, וזאת בשל רגישות התפקיד שעובדי הביטחון ממלאים. החל ב-2013 הבנק מנהל דיונים שוטפים על הקוד האתי של הבנק ומשמעותו בעבור עובד האבטחה. כמו כן, ספקית שירותי הביטחון הגדולה ביותר של הבנק קיבלה על עצמה להכשיר את כלל עובדיה לספק שירות לבעלי מוגבלויות ודרכי התמודדות עם מצבים שעלולים לצוץ כתוצאה מכך. תהליך הכשרת כלל העובדים צפוי להסתיים בשנים הקרובות.

**מתגייסים להצלחה!**  
מברכים את מצטייני המבצע לגיוס לקוחות עמ' 4

**ביום וביבשה, בספורטיאדה ה-31**  
שחקני הנבחרות שלנו קוטפים גביעים עמ' 8

**פריפריה פוגשת מרכז**  
בפריקט "תרבות וקהילה בבינלאומי" עמ' 14

**זרקור על מחלקה**  
אנשי מחלקת הגבייה על הנשמה שמאחורי העשייה עמ' 16



לכל ילדי הבינלאומי שנת לימודים מוצלחת!





# בוקאות אנפתית

מעורבות בקהילה

כחלק מהחזון, מהאסטרטגיה ומהערכים של הבינלאומי ולצד המנהיגות העסקית והיזמה בתחום הכלכלי, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות פעילה בחברה ובקהילה השמה דגש על התנדבות עובדים. בהתאם לזאת אנו מקיימים פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, המוצאת ביטוי במעורבות חברתית ובפעילות התנדבותית ענפה לצד תרומות כספיות.

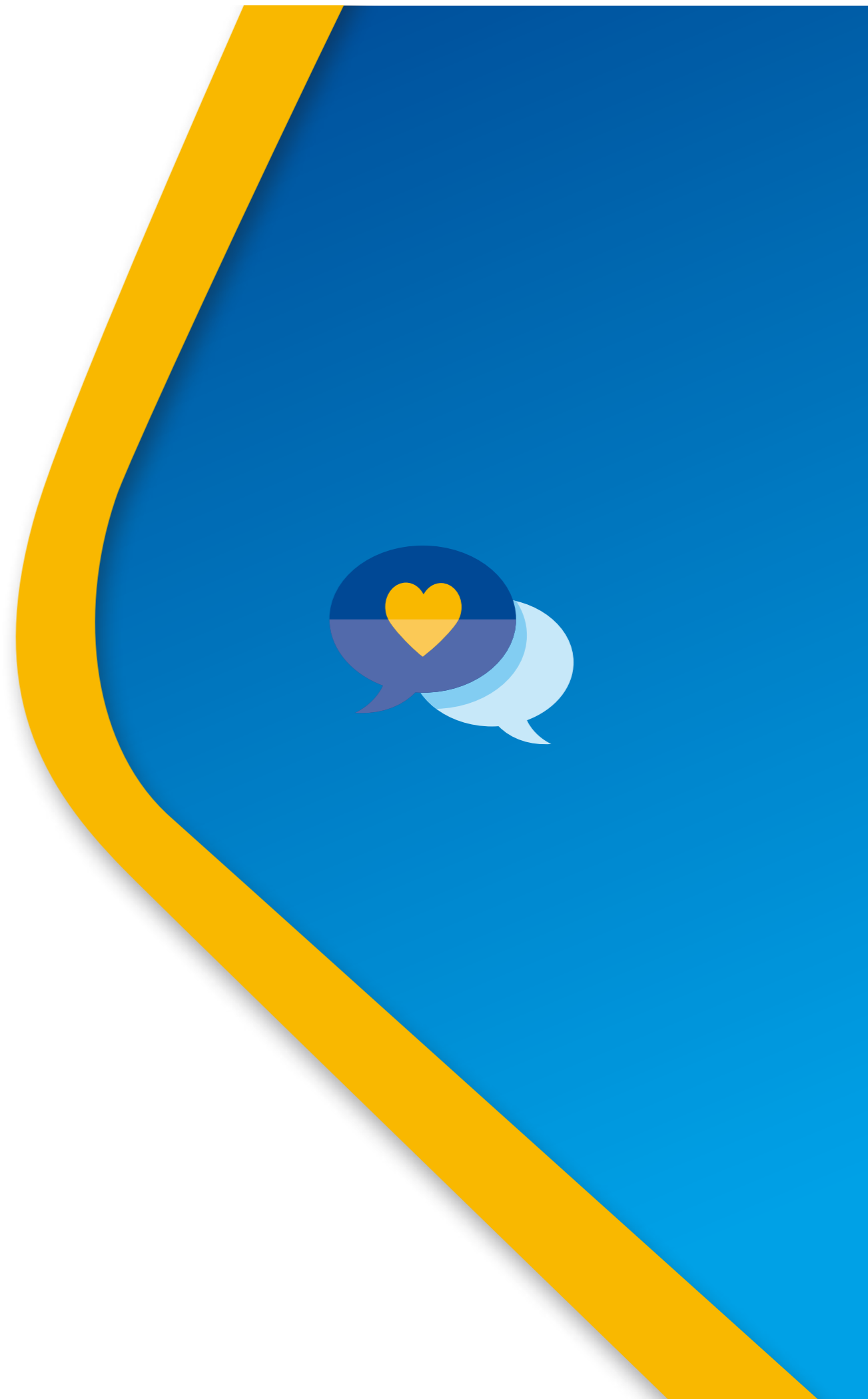
מנכ"ל הבנק, הגברת סמדר ברבר-צדיק משמשת חברה בוועד המנהל של ארגון "מתן - משקיעים בקהילה", ארגון חברתי הפועל ליצירת חברה אזרחית פעילה ומעורבת.

יו"ר הבנק, מר רוני חזקיהו מכהן כיו"ר חוג הידידים של עמותת ילדים בסיכוי, חבר בוועד המנהל של ארגון מידות, חבר בחבר הנאמנים של המכללה האקדמית בית ברל ויו"ר אגודת יידי האקדמיה ללשון העברית.



**נקודת מפנה**  
פרוייקט הדגל הקהילתי  
של הבינלאומי לעידוד נוער  
בסיכון לתעסוקה ויזמות

**הבינלאומי** | נקודת מפנה





**"נקודת מפנה"**

בשנת 2007 הושקה תוכנית הדגל החברתית "נקודת מפנה", בשיתוף עם עמותת "אשלים" מייסודו של הג'וינט וארגון "מתן - משקיעים בקהילה". התוכנית נועדה לעודד ולטפח יזמות עסקית בקרב בני נוער בסיכון במטרה להחזירם למעגל החיים הנורמטיבי.

תוכנית "נקודת מפנה" נועדה לתת לבני נוער שנפלטו ממסגרות שונות את האפשרות לשנות כיוון ולחיות חיים נורמטיביים בחברה הישראלית. במסגרת התוכנית בני הנוער יוזמים מיזמים עסקיים המשלבים לימודים עם עבודה וטיפוח יזמות עסקית בעזרת פיתוח כישורים ומיומנויות.

בתוכנית מוצעים לבני הנוער שישה מסלולים, ובמסגרתם בני הנוער בונים מחדש את ביטחונם העצמי ביכולתם ללמוד, לעבוד ולחזור למסלול החיים הנורמטיבי. על פי אמונת הבנק, נשיאה באחריות חברתית, סיגול כישורי חיים, חוויה של שיתוף, התמדה ועשייה, עשויים ליצור את נקודת המפנה המיוחלת בחייהם של בני הנוער. במיזם הושקעו לאורך השנים כ-20 מיליון ₪.

בשנת 2012 התרחבה תוכנית "נקודת מפנה" גם למגזר החרדי בירושלים. במסגרת תוכנית ניפטי, שהיא חלק מנקודת מפנה, שולבו קבוצות של נערות חרדיות מעשר מסגרות חינוך של מינהל החינוך החרדי בעריית ירושלים. הנערות רכשו כלים שיסייעו להן להשתלב בשוק העבודה. בתוכנית השתתפו 156 תלמידות בגילאים 15-18 במגוון מסלולים ליזמות עסקית וללמידת מיומנויות להשתלבות בשוק העבודה. סגל המורות במסגרות החינוך שהתכנית נכנסה אליהן, עבר הכשרה אינטנסיבית בת שבועות מספר בהובלת צוותים של ג'וינט ישראל - אשלים, אגף החינוך מנהל החינוך החרדי של עיריית ירושלים, בשילוב מתנדבות מהבנק הבינלאומי. התכנית המשיכה לפעול גם בשנת הלימודים 2013.

מאז תחילתה ועד לסוף שנת 2013 סיימה תוכנית "נקודת מפנה" ל - 12,500 בני נוער בסיכון ב-66 יישובים ברחבי הארץ. בשנת 2012 סיימה התוכנית ל - 1,180 בני נוער ובשנת 2013 סיימה תוכנית "נקודת מפנה" ל-2,297 בני נוער נוספים, גידול של יותר מ-100%.

	2013		2012		
	מס' בני נוער	מס' קבוצות	מס' בני נוער	מס' קבוצות	
רשתות	840	52	400	32	
NFTE	947	52	400	33	
מיזמים עסקיים	130	5	65	4	
חצרות פעילות	-	-	30	3	
אוניברסיטה בעם	200	2 מרכזים	150	2 מרכזים	
דרך המלך	80	11	35	5	
פינות אקולוגיות	100	16 בתי ספר	-	-	
קהילה יוצרת אמנות	250	19	-	-	

התוכנית הוכיחה כי מובילות חברתית ניתנת לשינוי - רבים מבני הנוער שהשתתפו בו משולבים כיום בהצלחה בלימודים, בצבא ובעולם העבודה.

**הסיפורים שמאחורי המיזמים**

נפלטתי ממספר בתי ספר, התגלגלתי בין פנימיות ומוסדות וחיי אף פעם לא היו קלים. חוויתי חוויות הנוגעות לשימוש בסמים, לפריצות למכוניות ולדירות, לקטטות רחוב ואפילו למאבקים על מקום לישון בין בתים נטושים ברחבי העיר. היום אני משלים את לימודי לבגרות ומועמד לשרת ביחידה קרבית בצה"ל. כל זאת בזכות פרויקט 'נקודת מפנה', אשר פתח לפניי דרך אחרת, דרך שבה כן הייתי מסוגל להשתלב, לחיות חיים אחרים לגמרי, להרגיש שייך ובסופו של דבר גם להצליח".

[שחר (שם בדוי), נער בן 17 מתל אביב, חניך "יעלים", בית הספר לסיור ואתגר בעין יעל, הנתמך על ידי "נקודת מפנה"]

**חיבור התכנית הקהילתית לליבה העסקית**

בבחירת תוכנית להשקעה בקהילה הוחלט לחבר את "נקודת מפנה" לליבה העסקית של הבנק: לעסקים, לכלכלה ולבנקאות, היות ואחד הקריטריונים המרכזיים ביותר היו היכולת לשלב בו התנדבות עובדים. ההחלטה להשקיע בנוער בסיכון נבעה מתוך אמונה בהשקעה לטווח ארוך ומתוך ההכרה שהם דור העתיד.

**מיזמים עסקיים**

במסגרת מסלול זה מוקמים עסקים מגוונים בכל רחבי הארץ, המופעלים על ידי בני הנוער ומהווים חממת תעסוקה ופרנסה בעבורם. ההשתלבות במיזמים מספקת לנערים מסגרת נורמטיבית, מאתגרת ואטרקטיבית, תוך למידה והתנסות בנשיאה באחריות אישית וקבוצתית, בקבלת החלטות ובהשתלבות בעולם העסקים האמתי. הבנק הבינלאומי גאה לתמוך במיזמים העסקיים ולסייע בקידום המכירות של אותם עסקים קטנים בקרב קהל לקוחותיו ובקרב עובדיו.

נכון לסוף שנת 2013 השתתפו בתוכנית המיזמים העסקיים מתחילת דרכה 652 בני נוער ב-63 מיזמים שונים.



## "כולם אומרים לי כל הכבוד"

הסיפורים  
שמאחורי  
המיזמים

"אבא שלי נכה ואמא שלי חולה באפילפסיה. הייתי סוג של אמא מגיל ממש צעיר. בבית הספר לא הסתדרתי. בכיתה ו'א פשוט הייתי כל השנה בבית. ישנתי ביום והייתי ערה בלילה. לא הייתי בקשר עם אף אחד. ידיד טוב שלי סיפר לי על תכנית קידום נוער, והחלטתי להירשם. בעמותה סיפרו לי על קורסים של יזמות עסקית שבהם מצאתי גמישות שתמיד חיפשתי. זה נתן לי חשק להתקדם וראיתי שיש דרך אחרת. שרון, מנהל גלש'ן, הציע לי להירשם לקורס גרפיקה ממוחשבת. אחרי הקורס הפעילו אותי בעמותה עצמה והשתמשו ביכולות שלי. היום, כשאני הולכת באשדוד ורואה שלטי פרסומת שאני עיצבתי, אני גאה, מלאת סיפוק ומאושרת. הוכחתי לכולם שאני שווה משהו. עכשיו אני בצבא בתחום המחשוב. כולם אומרים לי כל הכבוד, הצלחת וזה שווה הכול".

[רינת, 20, חיילת ובוגרת גלש'ן]



במהלך התוכנית פעלו במסגרתה כארבעים מיזמים עסקיים, בהם:

<h3>גלש'ן</h3> <p>מיזם שלטי חוצות שפעילו את הנוער על הגלש'ן - נאג'למנט שילב נוער, סופר ומחשב לייזרם עיצוב נוער להחלפת בלורים ושינוי סביבתם.</p> <p>052-5213330</p>	<h3>קייטרינג "גוונים"</h3> <p>חיה טיפ-הנדסה העלת כוח הסבל "אמא אבי" כוח השרה כי שאת נוער נכבדי סביב יפן.</p> <p>052-529799</p>	<h3>יעלים</h3> <p>כשנער בסיסן מקשיב לאלמו, אמא אדמה</p> <p>050-5318564</p>	<h3>הבית של סוזן</h3> <p>בני נוער עיצבו את עולמם</p> <p>052-5213330</p>
<h3>כנף של אהבה</h3> <p>כשהטכנולוגיה נכבדו ימים טובים את הורים</p> <p>052-5213330</p>	<h3>החצר הנשית</h3> <p>סייע לנערות חיות נכבדי סיכון</p> <p>052-529799</p>	<h3>המרתף</h3> <p>יצאנו לרוח האמיתית באמצעות משחק</p> <p>052-529799</p>	<h3>מאנצ'ס</h3> <p>כדי שבא שולח</p> <p>050-46821504-0527272</p>

## גלש'ן - פרסום שלטי חוצות שמעלה את הנוער על הגל

עמותה ללא מטרות רווח הפועלת במסגרת אגף החינוך בעיריית אשדוד ועוסקת בעידוד וקידום של יזמות עסקית לנוער שנשר ממסגרת בית-ספרית. העמותה מתפקדת כעסק עצמאי, ובו בני הנוער לומדים במסגרת מיזם ה"ל"ה השלמה ל-10-12 שנות לימוד והגשה לבחירות בגרות, ועובדים בשכר בכל מגוון התפקידים: מתאמי פגישות, סוכני מכירות, שיווק ופיתוח עסקי. תחומי הפעילות של העמותה מתמקדים בפרסום בתי עסק על שלטי חוצות, בייצור ומכירה של פוסטרים מכל הסוגים ובשיווק ומכירה של רול-אפ לכל מטרה. במקום פועל גם אולפן הקלטות מקצועי.

**הבית של סוזן – בני נוער יוצרים את עתידם**

סדנת אמנות בגודל של 300 מ"ר ובתוכה עובדים מהבוקר עד הערב בני נוער לצד אמנים ומדריכי רחוב, היוצרים יחד מוצרי זכוכית יפהפיים, תכשיטים ומוצרי נייר, ולמעשה, יוצרים את עתידם.

במקום מועסקים בני נוער בסיכון במטרה להקנות להם כישורי חיים בסיסיים של התנהלות נורמטיבית בסביבת עבודה. נוסף על כך, בני הנוער רוכשים כישורי מכירה, ייצור ועיצוב. המקום משווק ומוכר את מוצריו לארגונים עסקיים גדולים, למוסדות יהודיים בחו"ל ועוד.

הסיפורים  
שמאחורי  
המיזמים

**"כל החיים שלי הייתי בבלגנים"**

"כל החיים שלי הייתי בבלגנים. יש לי תשעה אחים וההורים שלי חזרו בתשובה. בגיל 13 כבר הכניסו אותי לפנימייה, ואחרי שהלכתי מכות, העיפו אותי משם. עברתי לפנימייה אחרת וגם שם הלכתי מכות וסילקו אותי. בין הפנימיות הייתי בבית כל פעם לחודש-חודשיים. גם בבית היו ריבים. בסוף ההורים העיפו אותי מהבית. אני ואחי הקטן ישנו בכל מיני מקומות מזרחים. הלכתי לאיזה בית ספר ואמרתי להם שאין לנו איפה לישון. סידרו לנו מקום לכמה חודשים ועירבו עובדת סוציאלית. כך נכנסתי לדירת מדרגה (דירה במימון ובפיקוח של שירותי הרווחה) בירושלים עם עוד ארבעה שותפים בני גילי. העובדת הסוציאלית סיפרה לי על 'הבית של סוזן', מפעל זכוכית שהתפנה בו מקום עבודה. 'הבית של סוזן' הוא לא רק מקום עבודה, הוא בית. אני משלים לבד את הלימודים לבגרות, אני מתגייס בעוד שלושה חודשים ומתכנן להגיע לקרבי וגם להיות קצין. אני נמצא היום במקום שבו מקשיבים לי, רוצים אותי. כיף לי לקום בבוקר".

[א', 19, עובד זה שנה ב"הבית של סוזן"]



**המרתף – יוצאים לחיים האמיתיים באמצעות משחק**

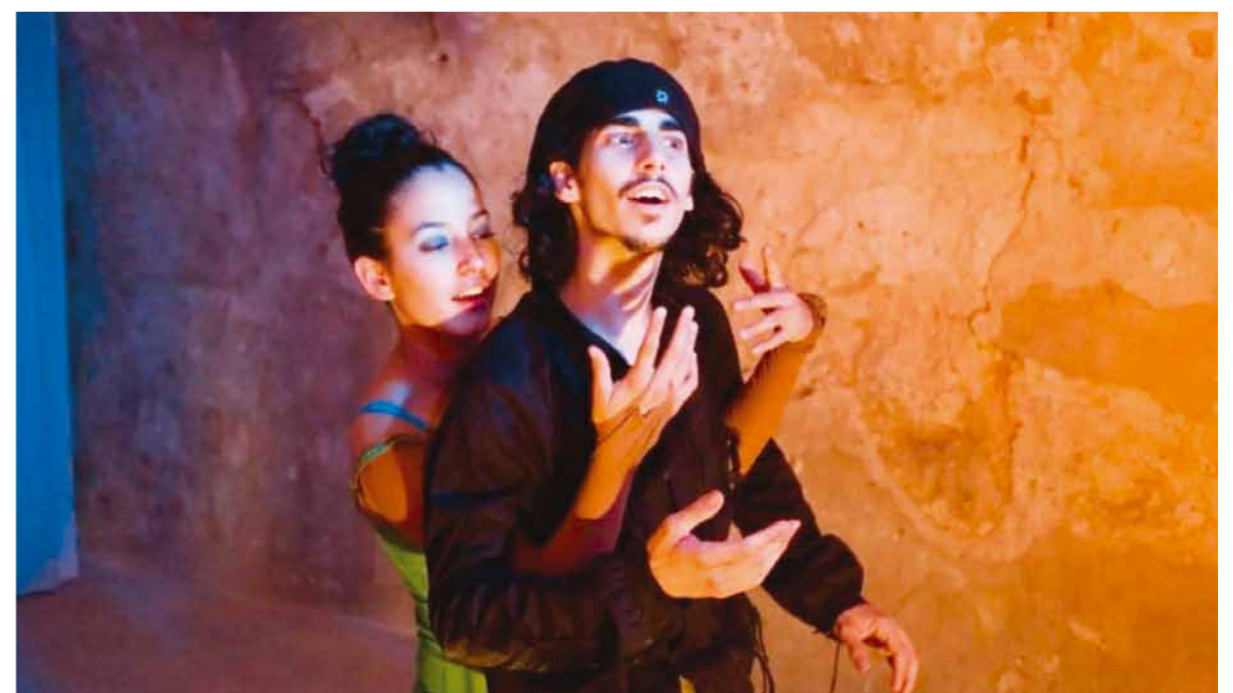
"המרתף" הוא תאטרון מקצועי ובית ספר למשחק הפועל בירושלים ובו לומדים בני נוער בסיכון המוכשרים בתחום אמנויות הבמה. "המרתף" הציב לעצמו שתי מטרות: לאפשר מסגרת מקצועית ללימודי אמנות המשחק, המשמשת גם כלי להעצמה אישית, וליצור תאטרון אינטימי ואיכותי הנענה לערכים אמנותיים ומקצועיים גבוהים ביותר.

הסיפורים  
שמאחורי  
המיזמים

**"בכל הצגה אני עוברת תהליך של ריפוי"**

"כל הילדות שלי הצרכים שלי נדחקו לשוליים. ההורים שלי היו קשים וביקורתיים ובעיקר הטיפו לנו. כל זה גרר אצלי דיכאון ובערך בגיל 12 התחלתי לשתות אלכוהול. בגיל 14 בערך ברחתי מהבית ובמשך כמה חודשים הסתובבתי אצל חברים וישנתי ברחובות. אחר כך עברתי לבית הספר לאמנויות וגרתי אצל סבתא שלי. בגלל בעיות הקשב והריכוז היו מעיפים אותי מהשיעורים ובכיתה י"א כבר לא הגעתי יותר. כשלמדתי בשלב הבא בבית ספר ערב להשלמת בגרות, היועצת סיפרה לי על מקום שנקרא "המרתף". הייתי המחזור הראשון של המקום. השינוי הכי גדול מבחינתי היה לעשות משהו שאני אוהבת באמת ולזכות בהערכה על הכישרון שלי – משהו שלא קיבלתי אף פעם עד אז. התאטרון נתן לי כוח, אמונה בעצמי ומבט אחר לגמרי על החיים. בכל הצגה אני עוברת תהליך ממשי של ריפוי וזו תחושה נפלאה".

[אפרת, 20, חניכת "המרתף"]



**“רשתות” – קישורים וכישורים לעולם העבודה**

“רשתות” הוקמה בשנת 2009 במטרה לתת לבני נוער בסיכון כלים וידע להכנה להשתלבות בעולם התעסוקה. התכנית מורכבת מקורס תאורטי על מושגי מפתח בעולם התעסוקה לצד התנסויות מעשיות. במסגרת התכנית בני הנוער לומדים כיצד לבנות רשת קשרים תעסוקתית ולהשתמש בה לצורכיהם, בונים אפיון “נתיבים ריאליים” לתעסוקה, מחזקים מיומנויות תקשורת, מתמודדים עם חוסר הצלחה, ומחדדים מיומנויות נדרשות בתהליך חיפוש עבודה, כגון כתיבת קורות חיים, התנהלות בראיון עבודה וכדומה.

בכל שנה נפתחות במוצע כ-35 קבוצות בכ-29 יישובים ברחבי הארץ, שליש מהן במגזר הערבי וקבוצות נוספות במגזר החרדי, בהתאמה תרבותית של התכנים ומבנה הלימוד לאופי הקבוצה. נכון לשנת 2012 הופעלו במסגרת התכנית 44 קבוצות ב-26 יישובים ברחבי הארץ, ובמסגרתן הוכשרו 700 בני נוער. 22 מהקבוצות פעלו במגזר הערבי וקבוצות נוספות מהמגזר החרדי. ב-2013 פעלו 52 קבוצות בסך הכול והוכשרו במסגרתן 840 בני נוער.

“ניגשתי לתכנית הזאת כי זה סקרן אותי ועניין אותי. סקרן אותי ממש לדעת איך בונים בכלל עסק. עבדנו בשיתוף פעולה ולמדנו איך להכיר זה את זה קצת יותר טוב. היו לנו הרבה התלבטויות עם איזה מוצר לגשת לתכנית ומה לעשות. נהייתי מאוד ללמוד בקבוצה ועם הזמן התחלתי לחשוב על העתיד שלי ולחלום חלומות. לפני שניגשנו לתכנית לא כל כך תקשרנו זה עם זה בכיתה, וכשניגשנו לתכנית התחלנו להכיר זה את זה ועד היום אנחנו יחד, קבוצה מגובשת. זו תכנית מעניינת וכדאי להשתתף בה.”

**הסיפורים שמאחורי המיזמים**

[כ', תלמידת תיכון אורט בצפון הארץ, השתתפה בתוכנית “רשתות”]



**ניפטי – NFTE (Networks for Teaching Entrepreneurship)**

NFTE היא תכנית בינלאומית שפותחה בארה"ב ופועלת ב-21 מדינות. שלוחת NFTE בישראל היא חלק מתכנית “נקודת מפנה”, ובמסגרתה לומדים כ-400 בני הנוער כיצד לכתוב תכנית עסקית ולהקים ולנהל עסק קטן – תוך רכישת מיומנויות למידה וכישורי חיים מגוונים ורלוונטיים. התכנית פועלת בכ-75 מסגרות חינוכיות ברחבי הארץ, בהן מסגרות של קידום נוער, רווחה, בתי הספר של התנ"ך, ברנקו וייס ורשת אורט.

עובדי הבנק המתנדבים בפרייקט תורמים מהידע המקצועי שלהם ומלווים את בני הנוער בתהליכי החשיבה והיצירה של התכנית העסקית, תוך מתן ידע ועניין בעולם היזמי והעסקי כמנוף לרכישת השכלה ו"מיומנויות רכות". נוסף על כך, המתנדבים מחזקים את תחושת המסוגלות, הדימוי והאמונה העצמיים ומסייעים ביצירת קשרים ומיומנויות שיסייעו לבני הנוער בפתיחת עסק עצמאי.

בשנים 2012 ו-2013 הופעלו במסגרת התכנית 57 ו-52 קבוצות בהתאמה ב-35 יישובים ברחבי הארץ. 19 קבוצות פעלו במגזר הערבי ו-14 קבוצות במגזר החרדי, תוך התאמה תרבותית של התכנים ושל מבנה הלימוד.

**הסיפורים שמאחורי הפעילות**

“עליתי מאתיופיה לארץ כשהייתי בן 3, ובגיל 16 החלטתי לפרוש מהלימודים לגמרי ולהשתלב במעגל העבודה. היה לי קשה למצוא עבודה ולהתמיד בה. במשך תקופה ארוכה ישבתי בבית, הסתובבתי ברחובות ועם בחורות, שתיתי והכול משעמום. במאי 2007 השתתפתי בתכנית NFTE, שבה לימדו אותנו איך להקים עסק מהיסוד. הכנתי תכנית עסקית של מועדון למוזיקה שחורה וזכיתי במקום הראשון. באפריל 2008 טסתי לטקס העולמי בניו יורק והצגתי לפני כולם את הרעיון שלי. לפני היכרותי עם הפרייקט הייתי אדם מופנם ולא חשבתי שאי-פעם אוכל להשתלב בעולם העסקים, מכיוון שלא האמנתי בעצמי. הפרייקט חיזק את ביטחוני העצמי ולימד אותי איך אמונה באנשים ובעצמי יכולה לקחת אותי למקומות רחוקים. אני מאמין שבעתיד אפתח את העסק שהוא החלום שלי.”

[יצחק (סיסאט) יגאזו, השתתף בעבר בתוכנית NFTE]

**מתארחים ב-Biz Camp**

בני הנוער המפעילים את העסקים הוזמנו אחת לתקופה ל-Biz Camp – תחרות יזמות עסקית לנוער בסיכון, ואת השיעורים בה העבירו בהתנדבות עובדי הבנק.

במסגרת מחנה האימון העסקי נבחנו בני הנוער בכמה קריטריונים הקובעים את הצלחתם והצטיינותם במחנה, והם: יכולת עבודה בצוות, מנהיגות, השקעה בלימודים ופרמטרים של בחינת הרעיון העסקי – הכנת תכנית עסקית, הצגת התכנית מול חבר שופטים וכמובן, היכולת להוביל את הקבוצה במהלך שבוע המחנה. אלה קבעו את בחירת המקומות הראשון, השני והשלישי.



יו"ר הבינלאומי, מר רוני חיזקיהו בגמר NFTE “ניפטי” – תחרות בינלאומית ליזמות עסקית לבני נוער

הנה דוגמאות למיזמים שעלו במהלך התחרויות: מיזם בשם “See-Sale”: מכירת שטח פרסום על פני מתקן הפלסטיק המפריד בין מוצרים של לקוח בקופה בסופרמרקט לבין המוצרים של הלקוח הבא אחריו בתוך מיזם בשם “מילק-צ'ק”: ייצור ופיתוח של נייר לקמוס שימדוד את רמת החומציות בחלב ובמוצרים, כך שכל צרכן יוכל לבדוק אם מוצר החלב הנמצא במקרר הביתי הוא טרי או מקולקל; פיתוח מיוחד של שבו המתחבר לנווטן ברכב ובאמצעות תכנה מיוחדת יוכל להעביר מידע על מהירות הנהג. את המידע יקבל – בדואל או במסרון לטלפון הנייד – האחראי לנהג: הורה, קצין רכב, מנהל בעבודה, מפקד בצבא וכו'; מיזם “C-Big”: התקן פשוט של “זכוכית מגדלת” עשויה פלסטיק המתקנים על הטלפון הנייד. ההתקן מאפשר לשפר את ראיית הפרטים המופיעים על הצג וישמש כבדי ראייה, קשישים, ילדים וכו'.

אוניברסיטה בעם

"אוניברסיטה בעם" היא יזמה מקורית וחדשנית ובמסגרתה אוניברסיטאות פותחות את שעריהן לפני אוכלוסיות נזקקות ומאפשרות להן לרכוש ידע חיוני ושימושי בתחומים הנלמדים. מיזם "נקודת מפנה" ותכנית "אוניברסיטה בעם" השיקו בשנת 2009 באוניברסיטת תל אביב תכנית העשרה משותפת לבני נוער בסיכון והוריהם, ובמסגרתה נלמד קורס מבוא למנהל עסקים במשך שנת לימודים. במסגרת התכנית נפתחו שתי קבוצות מיוחדות במגמת מנהל עסקים: הראשונה בעבור בני נוער בסיכון המופנים לתכנית על ידי שירותי המבחן, רשויות הרווחה ויחידות קידום הנוער, והשנייה בעבור הוריהם. בני הנוער והוריהם מגיעים לפגישה שבועית בת שתיים, ובה הם לומדים על שוק ההון, על פתיחת עסק עצמאי, על תכניות חיסכון ועוד. עובדי הבנק מתנדבים במגוון פעילויות של התכנית ותורמים מהידע המקצועי שלהם לבני הנוער והוריהם. בשנת 2011 התרחבה התכנית גם לאוניברסיטת באר-שבע.

נכון לסוף שנת 2012 השתתפו במיזם מתחילת דרכו 880 בני נוער והוריהם. בשנת 2013 השתתפו במיזם במסלול "מבוא למנהל עסקים" 100 בני נוער באוניברסיטת תל-אביב ו-100 בני נוער באוניברסיטת בן-גוריון, וסך הכול נוספו 200 בני נוער שהוכשרו בזכות התכנית.

הסיפורים שמאחורי המיזמים

"לא יכולתי ללמוד כצעירה, לא היה לי סיכוי להגיע לאוניברסיטה. התחנתני, נולדו לנו ארבעה ילדים, אחד משתתף בתכנית יחד אתי. אני, כמו באר-שבעים רבים, מתמודדת עם החיים, עם כל מה שזה אומר. יש הוצאות של המשפחה, יש שכר דירה שהוא גבוה בעיר, כל המחירים עולים וילדים הם ילדים. הם רוצים דברים, לחברים יש ולא תמיד אנחנו יכולים לתת. הלואי שיכולנו יותר, אבל פשוט אין. אני משתתפת בתכנית והאמת, אני נהנית ומתרגשת מכל רגע. אני מתרגשת ללמוד, כי זה תורם לי המון. יש דברים שלא ידעתי, כמו למשל, להתנהל מול הבנק. לא ידענו שיש ריביות שונות ויש לנו יכולת להתנהל מול הבנק, למדנו לחיות ממה שיש. הילדים למדו שלא צריך כל דבר, שלא חייבים מותגים, שצריך להתחשב במצב. אני מרגישה שזה עשה שינוי בי ושה עשה שינוי במשפחה. אני כל כך מתרגשת ללמוד, זה כל כך היה חסר לי, זה כל כך ממלא אותי. אני רוצה להמשיך ללמוד, לא רק להתנהל, אלא גם ללמוד לקראת תואר, להשלים את מה שהיה חסר לי. השינוי שחל בי ובמשפחתי הוא גדול".

[ס', תושבת באר שבע, משתתפת בתוכנית "אוניברסיטה בעם" באוניברסיטת בן-גוריון יחד עם בנה]



"דרך המלך" - מאמנים לחיים

"דרך המלך" הוא מיזם שיקום תעסוקתי, המהווה מודל ייחודי לשיקום בני נוער שהידרדרו. תהליך השיקום במסגרת המיזם מבוסס על חונכות אישית לבני הנוער ושילובם בתכניות הכשרה תעסוקתית ומקצועית, במטרה לאפשר להם להשתלב מחדש בקהילה. בני הנוער המשתתפים במיזם מופנים לתכנית דרך שירותי הנוער השונים בקהילה, ובראשם שירות המבחן לנוער במשרד הרווחה, המטפל בנוער עובר חוק, מנותק ממסגרות, בגילי 12-18. התקדמותם של בני הנוער המשתתפים בתכנית נמצאת תחת פיקוחם של השירותים הללו.

נכון לסוף שנת 2013 השתתפו במיזם מתחילת דרכו 515 בני נוער ב-16 יישובים.

הסיפורים שמאחורי המיזמים

"יש לי חמישה אחים ואחיות, ורקע קשה של אלכוהול, שוטטות ברחובות ובעיות בלימודים. אמי חולת סרטן. גם בתיכון לא ממש הצלחתי להשתלב. עד שלקחתי חלק במיזם 'דרך המלך'. השתלבותי מהר במקום עבודה וכעת אני מעביר הכשרה לנוערים חדשים. נכון שקל יותר לא לעבוד, אבל לא רציתי לבקש מההורים שנמצאים במצב כלכלי לא כל כך טוב. זה דבר חיובי, להרגיל נוער לעבוד. שידעו מה זה עושה לעתיד שלהם. למדתי שאפשר להאמין ולטפח תקוות. היום חושבים עליי במונחים של קידום. באופן כללי, אם לא כברת הדרך הזאת, אני חושב שהחיים שלי היו נראים אחרת. זה שינוי מקצה לקצה. הרי הייתי מסובך ובעייתי נורא, אבל בכל יום שעבר למדתי לשלוט בעצמי עוד קצת. החלום שלי זה שייטת 13 או סירת מטכ"ל. תכוון גבוה, תגיע רחוק. אני לא רוצה להיתקע מאחור ולפספס את החיים".

[מ', נער בן 16.5, לקח חלק בפרויקט "דרך המלך" ונקלט בעבודה במוקד חברה בבאר שבע]



מנכ"ל הבינלאומי מארחת את ילדי נקודת מפנה בבית הבנק

פינות אקולוגיות

מיזם "חצרות פעילות" הסתיים בשנת 2012 ובשנת 2013 השקנו מיזם חדש - "פינות אקולוגיות" - בו השתתפו במהלך השנה 108 מתנדבים מהבינלאומי ולמעלה ממאה בני נוער ב-16 בתי ספר לנוער בסיכון ברחבי הארץ. במסגרת המיזם הוקמו במהלך השנה עשרות פינות ישיבה בבתי ספר לבני נוער בסיכון ברחבי הארץ. הפעילות התבצעה על ידי מתנדבי הבנק בשיתוף בני הנוער.

המיזם כלל סדנה לפיסול סביבתי שבמהלכה ייצרו המתנדבים ובני הנוער פינות ישיבה אקולוגיות. נוסף על כרכי היצירה והעבודה המשותפת, הושם במיזם דגש בשימוש בפסולת בלתי מתכלה ובחומרים הניתנים לשימוש חוזר בבניית הפסלים. כל זאת כחלק מהגברת המודעות לנושאי שמירת הסביבה.



"חצרות פעילות" - שיפוץ מעונות לילדים בסיכון

"חצרות פעילות" הוא מיזם שיפוץ מעונות לילדים בסיכון, לרווחתם של פעוטות השוהים במעונות נעמ"ת ברחבי הארץ. הפעילות מתבצעת על ידי עובדי הבנק המתנדבים עם בני נוער השותפים לתכנית "נקודת מפנה" וכוללת - עבודת צביעה, הקמת מתקני משחקים לילדים, בניית מתקני פעילות, תנועה ומוטוריקה ועוד. לאחר סיום פעילות השיפוץ במעון, מקבל המעון הדרכה ממומחים בנושא תנועה שמטרתה הקניית כלים למוטוריקה.

בחצרות פעילות נבנית "שרשרת נתינה", בה המקבל הופך לנותן והנותן למקבל. בני הנוער המשתתפים בתכנית מעידים על חוויה חשובה של העצמה בה ההתנדבות מאפשרת להם לחוש שייכות ויכולת. ימי "חצרות פעילות" נערכו עד כה בכ-44 מעונות ברחבי הארץ. בפעילות נטלו חלק למעלה מ-600 מתנדבים מקרב עובדי הבנק הבינלאומי וכ-500 בני נוער בסיכון שהתנדבו למשימה.



עובדים מתנדבים בנקודות מפנה

התוכנית	מספר מתנדבים 2012-2013	מספר שעות התנדבות 2012-2013
NFTE	56	294
רשתות	30	87
אתגר סניטה בעם	66	362
חצרות פעילות / פינות אקולוגיות	108	882
דרך המלך	27	54
סה"כ	287	1679

התנדבות עובדים

במסגרת "נקודת מפנה" מתנדבים מדי שנה בשנה מאות מעובדי הבנק התורמים מזמנם, מניסיונם וממומחיותם לטובת בני הנוער. אנו מעודדים את כל עובדינו להתנדב ולקחת חלק באחד מששת המסלולים הכלולים במיזם - הן במסגרת שעות העבודה והן בשעות הפנאי, תוך מתן הדרכה מלאה ותמיכה. בפעילויות המתקיימות בשעות היום ההתנדבות הינה על חשבון הבנק בתשלום מלא לעובד.

עד כה השתלבו ב"נקודת מפנה" 1,222 מתנדבים מהבנק והושקעו 8,385 שעות התנדבות לפעילויות התנדבות מגוונות לעובדים המעוניינים בכך. בשנת 2012 נרשמה ירידה במספר העובדים המתנדבים ב"נקודת מפנה" בשל סיום מיזם "חצרות פעילות" שהקיף מספר רב של מתנדבים, ואילו מיזם 'פינות אקולוגיות' שהצגנו ב-2013, הגדיל שוב את מספר המתנדבים מן הבנק - סך הכול 178 מעובדינו התנדבו במיזמים השונים והושקעו 1,126 שעות התנדבות בשנה זו.

**מפסלים יום חווייתי**  
 הצטרפו לפעילות חווייתית מרגשת ומעשירה למען ילדים בסיכון

"פינות אקולוגיות" הינה סדנא לפיסול סביבתי במהלכה יוצר אנו המשתתפים מהנוק בית עם הילדים/ בני הנוער פינות ישיבה אקולוגיות. דווקא לרוב היצירה והעבודה המשותפת, יושם דגש על שימוש שייטשה בפסולה בלתי מתכלה ובהזדמנויות הניתנים לשימוש חוזר בגיית הפסלים. כל זאת, כחלק מהגברת המודעות לנושאי שמירת הסביבה

פעילות "פינות אקולוגיות" מתקיימת במסגרת קודת מפנה לילדים ונוער בסיכון. יום הפעילות נחשב כיום עבודה (מיוחד בחשלוט), וניתן להתארגן ביחד ליום זה בקבוצה ולהיות מניבש צוותי / מחלקתי מעבר להתנדבות למען הקהילה.

זרמים מספרים והתנדבות יש לזנות לרבות המתנדבים קודי סק בילי פויסי או טלפון 03-5115848

דווקא מתנדבים מקורג עובדי כל הקבוצה אליהם יצטרפו ילדים מהשכונות ונוער מיסודי - תיכון.

\* יחידה או מחלקה המעוניינים בניבש יכולים להירשם בקבוצה

מת"ף (חברת התפעול של קבוצת הבינלאומי) למען ילדי מפתן אלון

מפתן אלון הנו בית ספר לחינוך מיוחד בשכונת התקווה בתל אביב. בית הספר משמש מסגרת יומיומית חינוכית וחברתית לבני נוער בסיכון בגילאי 13-18 ומשמש לתלמידים בית חם ואוזן קשבת. עובדי "מת"ף מתנדבים במפתן משנת 2011 ובשנת 2013 זכתה ל"אות המתנדב" מטעם עיריית ת"א על פועלה במפתן. בקרב עובדי מת"ף, 25 עובדים לוקחים חלק בהתנדבות במסלולים שונים כגון: קונדיטוריה, חניכה אישית - חניכת התלמידים במקצועות השונים כגון מתמטיקה ואנגלית, מגמת תקשוב, עיצוב שיער ומוזיקה.

החונכות השוטפות הניבה תוצאות מרשימות כגון:

- הגדלת מספר התלמידים אשר נגשו לבגרויות, בשנת 2013 הוגשו 49 שאלוני בגרות.
- שיפור איכות למידת עברית לתלמידים שהגיעו ללא ידע בסיסי בעברית, ושיפור היכולות באופן כללי. כמובן המתנדבים סייעו רבות בהקניית קריאה, תיווך והתמודדות עם למידת מתמטיקה, אנגלית ומחשבים.
- שיתוף פעולה עם מגמת המוזיקה - סיוע בנושא פיתוח קול, העצמה ובניית בטחון עצמי של התלמידים.
- עובדי אגף טכנולוגיות מידע סייעו בהקמת סדנת תקשוב ובהקמת מעבדת מחשבים - התלמידים חיווטו את כל קומת הקרקע כולל ארונות תקשורת של בית הספר. בהמשך ייסעו למפתנים נוספים בתחום זה.

בנוסף לאלו, התקיימו פעילויות חברתיות רבות כגון:

- אירוע פתיחת שנת הלימודים בו שולבו פעילויות ספורט, משחקי שולחן ויום כיף לתלמידי המפתן.
- מתנדבי מת"ף מאגף שו"ת היו שותפים לאירוע חגיגי במתכונת תוכנית הטלוויזיה "דה-וויס" כאמצעי לפיתוח כישרונות התלמידים. כמו כן, הכינו והוציאו לפועל תכנית של מרוץ למיליון בשכונות המקיפות את המפתן.
- מת"ף מארחת אחת לחודש את תלמידי מגמת הקונדיטוריה למכירת תוצריהם לעובדינו.

"קהילה יוצרת אמנות"

"קהילה יוצרת אמנות" היא תכנית קהילתית חדשה של הבנק שהחלה בשנת 2012 בשותפות משרד החינוך, משרד הרווחה, משרד הקליטה, "סולמות", התזמורת הפילהרמונית וגרעיני צעירים לתרבות ואמנות. מטרתה המרכזית של התכנית לחשוף ילדים ונוער במצבי סיכון לאמנות ולפעילות יוצרת ולגלות כוחות יוצרים מקומיים. הרעיון הוא ליצור חשיפה מתמשכת ועקבית לתרבות ולהטמיע את הפעולה היוצרת בקרב הילדים ובני הנוער. בחירת תחומי היצירה נעשית ביישובים עצמם וכוללת אמנות פלסטית, צילום, אמנויות רחוב, תאטרון ומוזיקה. במסגרת המיזם נבחרו חמישה יישובים: שכונת שפירא - דרום תל אביב, שכונת הדר - חיפה, דימונה, מודיעין עילית ופייע. בסוף השנה או בסיום הפעילות מתקיימת מצגת הקשורה לאופי הפעילות. כגון תערוכה, קונצרט, מופע וכו'. במהלך 2012 נפתחו 21 קבוצות במסגרת זו, בהשתתפות 315 בני נוער וב-2013 נפתחו 19 קבוצות בהשתתפות 250 בני נוער.

**"מסע נתינה" ותרומות כספיות**

בשנת 2012 השיק הבנק את "מסע נתינה" בשיתוף ארגון "מתן", ובמסגרתו יכולים עובדי הבנק לתרום כל סכום שיבחרו לעמותות על פי בחירתם, והבנק יכפיל את סכום התרומה שתועבר לעמותות. לחלופין יכולים העובדים לבחור לתרום לתחום חברתי כלשהו וכספי התרומה יחולקו על ידי "מתן" ונציגי הארגונים שבהם פועל "מסע נתינה" לעמותות ולמטרות ראויות בתחום הנבחר. המיזם נועד לתרום יותר משאבים ליותר אנשים בתרומה משותפת ומועצמת. עם השקת המיזם נתרם על ידי העובדים סכום של מעל 500,000 ש"ח שהוכפל על ידי הנהלת הבנק, ובסיום "מסע נתינה" הועברו למעלה מ-1,000,000 ש"ח לעמותות ולתחומים שנבחרו, הכוללים יצירת סביבה תומכת לילדים, סיוע לנפגעי/ות אלימות, עזרה לאנשים החולים במחלות פיזיות, קידום סובלנות בחברה הישראלית, סיוע לאנשים במצבי משבר ומצוקה, סיוע לאנשים להתגבר על מוגבלויות, קידום תכניות בנושא איכות הסביבה, שיפור איכות החיים של קשישים בקהילה ותכניות מניעה וחיזוק בני נוער.

מעבר למיזם זה הבנק הבינלאומי והחברות הבנות בקבוצה תורמים לעוד מגוון עמותות וארגונים שונים. סך התרומות שבוצעו בקבוצת הבנק בשנת 2012 הסתכמו ב-2 מיליון ש"ח, מתוכם 1 מיליון ש"ח שנתרמו מהבינלאומי לבדו. בשנת 2013 הסתכמה תרומת הקבוצה ב-3.6 מיליון ש"ח.

הבנק אינו תורם כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדותיהם.

**פרוייקט תרבות וקהילה**

בשנת 2010 הרחיב הבנק את תרומתו למען הקהילה והשיק את פרוייקט "תרבות וקהילה בבינלאומי", שמטרתה לקדם יצירה אמנותית איכותית מהפריפריה ולתת לאמנים הזדמנות להיחשף בלב תל אביב. כל אירועי התרבות מתקיימים בבית הבנק הבינלאומי ברחוב רוטשילד בתל-אביב, ופתוחים לקהל הרחב ללא תשלום.

בשנת 2012 לבדה התקיימו במסגרת התוכנית כ-12 אירועי תרבות ואמנות מגוונים מתחומי המוזיקה, הקולנוע ועוד, ובשנת 2013 עוד רבים אחרים, בהם:

**סדרת "כשקולנוע פוגש מציאות"**

הקרנת סרטי איכות של יוצרים מרחבי הארץ ומפגשים עם יוצריהם. בין השאר, הוקרנו הסרטים "גן עדן", "פרות שמנות, פרות רזות", "בר מצווה" ו"חפשים".

**סדרת 9:9**

סדרת מפגשים מיוחדים שכללה תשע הרצאות בנות תשע דקות כל אחת אודות ערים בפריפריה.

**סדרת "בחזרה למקורות"**

סדרת הופעות מוזיקה קלסית אתנית, בה התארחו אמנים והרכבים מהפריפריה.

מיקום: מרכז תרבות וקהילה בבינלאומי, תל אביב  
 תמישי: 29.3.2012  
 20:00

**9:9 נצרת עלית**

הכניסה חופשית

אודיוסטים בנת הנבון הכלואים, ורששילד 42 תל אביב

בסדרת "9:9" יוצגו סרטים ופגשים עם יוצרים מרחבי הארץ ומפגשים עם יוצריהם. בין השאר, הוקרנו הסרטים "גן עדן", "פרות שמנות, פרות רזות", "בר מצווה" ו"חפשים".

הבנק הבינלאומי מציג  
 תמישי: 24.5.2012  
 20:00

**לידת הפניקס**

הכניסה חופשית

רועה בנות הכלואים, רששילד 42 תל אביב

בסדרת "לידת הפניקס" יוצגו סרטים ופגשים עם יוצרים מרחבי הארץ ומפגשים עם יוצריהם. בין השאר, הוקרנו הסרטים "גן עדן", "פרות שמנות, פרות רזות", "בר מצווה" ו"חפשים".

הבנק הבינלאומי מציג  
 תמישי: 24.5.2012  
 20:00

**אהבה פרסית**

הכניסה חופשית

רועה בנות הכלואים, רששילד 42 תל אביב

בסדרת "אהבה פרסית" יוצגו סרטים ופגשים עם יוצרים מרחבי הארץ ומפגשים עם יוצריהם. בין השאר, הוקרנו הסרטים "גן עדן", "פרות שמנות, פרות רזות", "בר מצווה" ו"חפשים".

**עובדי הבנק הבינלאומי מרחיבים את מעגל הנתינה**

לתת את הטוב שבר ולקבל אלף תודות

הבינלאומי

מסקים בקהילה

מתן





# בוקאות אחראית

חשיבה על הסביבה

הבינלאומי הוא תאגיד המספק שירותים פיננסיים שונים ללקוחותיו. בהיעדר תהליכי ייצוג, ההשפעות הסביבתיות בעקבות הפעילות התפעולית השגרתית של הבנק הן מצומצמות, והמשאבים העיקריים שהוא צורך הם חשמל, דלק, מים, נייר וכדומה. אף על פי כן, הבינלאומי אינו מסתפק בתנאי הפתיחה הסביבתיים המשוברים הללו ושואף לשפר את ביצועיו הסביבתיים באופן מקצועי ואחראי, זאת מעבר לדרישות הרגולציה הרלוונטית. בהמשך לכך, במהלך 2009 נחנך בניין הנהלה הראשי בתל אביב שזכה לתו תקן ירוק ואנו שואפים להמשיך ולהטמיע את עקרונות הבניה הירוקה בבניינים נוספים.

## ניהול סיכונים סביבתיים\*

כחלק ממערך ניהול הסיכונים בבנק אנו מנהלים גם סיכונים סביבתיים. סיכון סביבתי לבנק הוא הסיכון להפסד בשל הוראות הנוגעות לאיכות הסביבה ואכיפתן. הבנק עשוי להיחשף לסיכונים סביבתיים בהיבטים שונים של פעילותו, ואלה עשויים להיכלל במסגרת הסיכונים האחרים (כגון סיכון אשראי, סיכון שוק, סיכון תפעולי, סיכון משפטי וסיכון נזילות). סיכון סביבתי הכלול בסיכון האשראי עשוי להיות ירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלווה בשל עלויות סביבתיות אותן הוא נדרש למלא. כמו כן, קיימת אפשרות לסיכון מוניטין עקב ייחוס קשר בין הבנק לבין הגורם למפגע סביבתי.

במחצית השנייה של שנת 2009 פרסם המפקח על הבנקים הוראה בעניין החשיפה לסיכונים סביבתיים ואופן ניהולם. בהוראת המפקח מתוארים ההיבטים השונים של החשיפה האפשרית לסיכונים סביבתיים ומודגש הצורך בזיהוי מוקדם של הסיכונים, הערכתם וניהולם. מובהר כי מצופה מתאגידים בנקאיים לקיים מערך ניהול סיכונים ביחס לסיכונים אלו, שיכלול נהלים וכלים לזיהוים בעת מתן האשראי ולאורך חיי האשראי.

במסגרת מדיניות האשראי של הבנק אישרה הנהלת הבנק קווים מנחים למדיניות ניהול סיכונים סביבתיים בתחום האשראי, ואלה יעודכנו על פי הצורך. בגיבוש תהליכי כתיבת המדיניות והטיפול בנושא זה מסתייע הבנק ביועצים חיצוניים ובכוונתו בעתיד להטמיע מתודולוגיה קבוצתית כוללת לניהול סיכונים סביבתיים, שתכלול אפיון ענפי וקביעת מדיניות למתן אשראי ללקוחות.

## השפעות סביבתיות מרכזיות

כאמור, הפעילות הבנקאית "משרדית" באופייה, אבל גם לפעילות עסקית מסוג זה יש השפעות על הסביבה - מקצתן ישירות ומקצתן עקיפות. ההשפעות הישירות העיקריות של הבנק באות לידי ביטוי למשל, בפליטות מזהמים וגזי חממה, עקב צריכת דלק של צי הרכב ושימוש בגזי קירור במערכות המיזוג בבנייני הבנק ובסניפיו. יש גם השפעות עקיפות הנובעות, בין השאר, מצריכת חשמל (זיהום אוויר ופליטות גזי חממה מתחנות הכוח של חברת החשמל) והשפעות עקיפות נוספות הנובעות ממעלה שרשרת האספקה עקב צריכת משאבים כמו מים ונייר. השפעה סביבתית נוספת הנוצרת עקב פעילות הבנק מתבטאת בהיווצרות סוגים שונים של פסולת הדורשים פתרונות סביבתיים שונים ברמה המקומית והלאומית.



מובילים בנייה ירוקה

מגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל

בשנת 2009 הסתיימה בנייתו של בית הבינלאומי בשדרות רוטשילד בתל-אביב, המשמש את מטה הנהלת הבנק ואת הסניף המרכזי. המגדל מתנשא לגובה של 132 מטר, כולל 28 קומות וחמש קומות חניון. הבניין

נבנה לפי עקרונות הבנייה הירוקה ובשנת 2011 אף קיבל תו תקן ירוק (ת"י 5281 לבנייה ירוקה) ממכון התקנים הישראלי במעמד השר להגנת הסביבה. מדובר על מגדל המשרדים הראשון בישראל שזוכה לקבל תו ירוק, אחד הבניינים הראשונים שזכו לתו זה בישראל. תכנון הבניין בוצע תוך הקפדה על השתלבות בסביבה הטבעית וההיסטורית וכלל בתוכו שימור של שני מבנים בעלי חשיבות היסטורית של העיר תל-אביב (בית ועד הקהילה ובית גרינוולד).

בתחרות האוסקר של ענף הבנייה לשנת 2012, שנערכת על ידי התאחדות הקבלנים, זכה המיזם בשתי קטגוריות: מבנה משרדים ומבנה לשימור השופטים ציינו כי מדובר "בתוצאה מרהיבה של מבנה מודרני בתוך מבנה לשימור". כמו כן, ציינו את ההקפדה על הפרטים ללא חיסכון באמצעים. בעינינו, הזכייה בשתי הקטגוריות האלה יחד מוכיחה שעמדנו במטרה שהצבנו לעצמנו - בניית בניין חדשני שישרת את צורכי הארגון ועובדיו על הצד הטוב ביותר, ובה-בעת ישתלב בקיים ויכבד את מורשתה של העיר שבה הוא נמצא ואת בנייניה ההיסטוריים.



עקרונות בניה ירוקה ששולבו בבית הבנק:

חיסכון באנרגיה

הבניין משלב בתוכו רכיבים רבים המאפשרים חיסכון בצריכת אנרגיה, בין השאר באמצעות מקסום השימוש בתאורה טבעית:

קיר חיצוני אקלימי

מעטפת בית הבנק בנויה כ"קיר אקלימי" (או "קיר מסך חכם") שהוא למעשה מערכת חלונות הבנויים משתי שכבות (דו-קרומי) של זכוכית וביניהן חלל אוויר. בחלל שבין הזכוכיות קיימת תנועה רציפה של אוויר, שנפלט באופן קבוע החוצה מן הבניין דרך פתח מיוחד בעזרת מערכת מפוחים, ויונק לתוכו אוויר מתוך חלל המשרדים של פנים הבניין. מערכת מיזוג האוויר של הבניין שואבת את האוויר הלא מטופל מחוץ לבניין במקום שאיבת "אוויר חוזר" מתוך פנים הבניין כפי שקיים ברוב המקומות. באופן זה, בשכבת הביניים שבחלונות הבניין נמצא באופן מתמיד אוויר קריר המתחמם מעצמו לפני פליטתו החוצה, זאת מבלי להעביר חום אל פנים המבנה. פתרון זה גם מונע את התחממות הזכוכית הפנימית בתוך המשרד. העיקרון עובד כמובן גם הפוך בעונת החורף שבה מושקעת אנרגיה בחימום. התוצאה: נוחות תרמית מרבית.

נוסף על כך, בכל אחד מחלונות הבניין מותקנת מערכת תריסים חשמלית המחוברת למחשב מרכזי אחד. מחשב זה שולט בפתיחת התריסים, בזווית הטייתם

ובמידת סגירתם את החלון, לפי חישובים אוטומטיים המביאים בחשבון את כיוון השמש, את זווית השמש ואת הטמפרטורה. הקיר האקלימי הוא מרכיב ייחודי עד כה במדינת ישראל וקיים רק במספר מבנים בעולם.

מקסום תאורה טבעית

כאמור, מעטפת הבניין כולה עשויה זכוכית שקופה (קירות מסך שקופים) עם מערכת תריסי רפפה מתכוננת, דבר הממקסם את הכנסת האור הטבעי לבניין. האור הטבעי נכנס גם למסדרונות הפנימיים באמצעות רכיב זכוכית דקורטיבי (חלונות עליונים) המפריד בין החדרים למסדרונות, דבר המאפשר תאורה טבעית במסדרונות במרבית שעות יום. מנגד, כדי להימנע מחדירת קרני ה-UV בקיץ, נעשה שימוש בזכוכית Low-e בשכבה הפנימית, כחלק ממערכת הבידוד התרמי של הבניין.



רכיבים ירוקים במבנה הבנק הבינלאומי המתוכנן בראשון לציון



בימים אלו אנו נמצאים בשלבי ביצוע מתקדמים להקמת מבנה תפעולי של הבנק באזור התעשייה שורק בראשון לציון. המיזם תוכנן לפי תקן 5281 לבנייה ירוקה ומלווה מתחילתו ביועץ סביבה ויועץ בנייה ירוקה. כחלק מהפעולות שנעשו כדי להתאים את המבנה לדרישות התקן, שולבו בו רכיבים רבים במטרה לשפר את תנאי הנוחות במשרדים, להתייעל אנרגטית ולצמצם את הפגיעה בסביבה, בהם:

**קירות המעטפת, הגגות, זיגוג החלונות וקירות המסך במבנה עומדים בכל תקני הבידוד הישראליים**

מרכיבים אלו נבדקו בתכנות הדמיה שהעניקו למבנה דירוג אנרגטי גבוה מאוד, ומשמעותו פוטנציאל חיסכון באנרגיה העומד על 44% ויותר.

**מתקני הצללה במעטפת המבנה**

מספקים הצללה לחלונות בצד חשיפה לשמש חורפית והחדרה מוגברת של אור טבעי לבניין.

**מערכת תאורה חסכונית**

תוכננה על בסיס גופי תאורה חסכוניים, והיא מצוידת בחיישנים המכבים את התאורה המלאכותית כאשר רמת התאורה הטבעית טובה, וכן בחיישני נוכחות לכיבוי אוטומטי של התאורה באזורי השירות.

**בניין חכם** לבניין מערכת בקרת מבנה ייחודית להקטנה וייעול של השימוש באנרגיה. מערכת הבקרה המבוססת על גלאי נוכחות מאפשרת ניתוק מערכות בהשהיה מסוימת כאשר חדרים בבניין אינם מאוישים.

**חיסכון בצריכת חשמל** גופי התאורה שנעשה בהם שימוש בבניין הם בעלי יעילות אור גבוהה ואורך חיים רב (פלורוסנטים מסוג T5, נורות "מטל הלייד" ונורות "קומפקט פלורוסנט"). כמו כן, קיימת הפרדה במערך התאורה לשני מעגלי תאורה נפרדים בחדרים - סמוך לחלונות ובפנים החלל - מה שמאפשר שימוש חלקי בתאורה.

**הפרדת פסולת** הבניין תוכנן עם תשתית להפרדת פסולת (יבשה ואורגנית, נייר, קרטונים וכד').

**תחבורה** בחניון הבניין הוקצו חניות לאופניים והבניין מוקם בסמוך לקווי תחבורה ציבורית.

**מחזור פסולת בניין** פסולת הבניין שנוצרה בתהליך הבנייה פונתה לאתר מורשה (אתר ברקת), שבו כ-80% מהפסולת ממוחזרת ומופנית לסלילת כבישים ולחיפוי צנרת.

**שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה** למשל, בצביעה הפנימית נעשה שימוש בצבעים בעלי "תו ירוק" של מכון התקנים, תקרות המשולשים בבניין עשויות מחומרים ממוחזרים וצבועות בצבעים ללא חומרים ממשנים נדיפים ובמרפסות הונחו דקים מעץ שמקורם מיערות מורשים.

**צמחייה חסכונית במים** בבניין נעשה שימוש בצמחייה חסכונית במים.

בנוסף, בית הבנק קיבל את אות הנגישות כשנה לאחר אכלוס המבנה והוא מונגש באופן מלא, כולל מעליות, רמפות נגישות, עמדות נגישות בסניף הבנק, מערכות כריזה ומכשירים אוטומטיים. בנוסף, הונגשו מבחינה טכנולוגית גם הסניפומט ועמדת הקהל ונכללת בו תוכנת הקראה ללקויי ראייה, שילוט המכשירים בכתב ברייל וכן התקנת חיבור לאזניות עבור כבדי שמיעה.



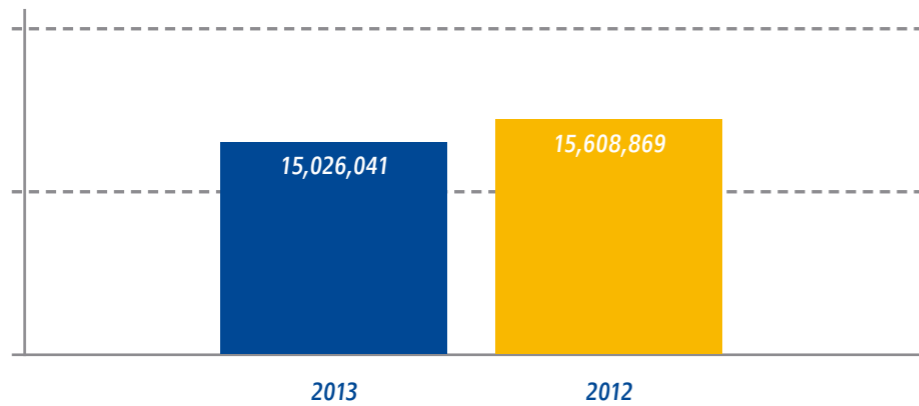
### נתוני צריכת חשמל (קוט"ש) 2013-2012

2013	2012	צריכת חשמל (קוט"ש)
15,026,041	15,608,869	

\* החשמל נמדד ב-54 סניפים של הבנק הבינלאומי, במשרדי ההנהלה במגדל שלום ובבית הבנק בשד' רוטשילד. נתוני החשמל מבוססים על מדידה פנימית עקב מעבר בין ספקי חשמל שונים במהלך השנה

מבחינת נתוני צריכת החשמל בסניפים הניתנים למדידה של הבנק הבינלאומי, בבנייני ההנהלה במגדל שלום ובבית הבנק בשד' רוטשילד אפשר להבחין בירידה בצריכה. צמצום זה בצריכת חשמל התאפשר הודות לצעדי ההתייעלות האנרגטית שביצע הבנק במתקניו.

### צריכת חשמל (קוט"ש) 2013-2012



### מערכות המיזוג מתקדמות

בעלות יעילות אנרגטית גבוהה ביותר על פי קריטריונים אירופאים (EUROVENT).

### מיקום חלונות המבטיח אוורור טבעי

המיקומים נקבעו בהתאם לכיווני הרוחות השליטות באזור, דבר שיוצר מערכת פתחים המסוגלת להבטיח אוורור טבעי נאות למשרדים.

### מערך להפרדת פסולת

מבוסס על הפרדת פסולת אורגנית ויבשה וכן על הפרדה של מרכיבי פסולת נוספים כמו נייר ופלסטיק.

### מערכות לצמצום שימוש במים שפירים

במבנה יותקנו קבועות שרברבות וחסכמים לצמצום השימוש במים שפירים.

### מרכז שרתים חכם

הכולל בקרת טמפרטורה חכמה.

### צריכת החשמל\*

מערך הלוגיסטיקה הוא הגוף בעל האחריות והסמכות בניהול האנרגיה בבנק בכל רמות הניהול של תחום זה. המערך פועל לבניית מדיניות ונהלים ברורים בכל הקשור בניהול משאבים ושימוש באנרגיה. אחד מהאתגרים הבולטים בתחום ההתייעלות האנרגטית המאפיין את הפעילות הבנקאית הוא סניפים הממוקמים במבנים שכורים שונים בבעלות הבנק. עם זאת הבנק נוקט מגוון של מהלכים לחיסכון בצריכת החשמל בבנייני ההנהלה ובסניפים, למשל:

- התקנת מפסק ראשי למעגלי התאורה והכוח.
- התאמת עוצמת הארה למאפייני הפעילות ודילול נורות.
- התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג - הגלאים הותקנו בכל החדרים בשני בנייני ההנהלה המרכזיים (בית הבנק ברוטשילד ובמגדל שלום בתל-אביב). בסניפי הבנק הותקנו גלאים בחדר המנהל ובמטבחון בכל סניף
- הקמת מרכז בקרה - המרכז שולט בצריכת החשמל בכל הסניפים ויכול לבצע כיבוי מערכות מרחוק.
- שימוש בגופי תאורה חסכוניים - החל בשנת 2010 הוחלפו גופי התאורה במתקני הבנק לגופים חסכוניים מסוג T5 זאת במסגרת תכנית רב-שנתית בת חמש שנים. נכון לשנת 2012 יישום התכנית הגיע לשלביו האחרונים - למעט כ-15 סניפים - והמהלך הושלם במהלך שנת 2013. בהמשך, הבנק בוחן מעבר לשימוש בתאורת לדים חסכונית.
- התקנת בקרים למערכות המיזוג-במתקני הבנק הותקנו בקרים למערכות המיזוג של חברת Smartcool הבקר ממצה את יכולת המדחסים ומאפשר להם לעבוד בנצילות גבוהה עד כניסת מדחס נוסף לפעילות, ובכך לחסוך בצריכת החשמל של מערכת המיזוג.

שירות "דואר און-ליין"

השירות מאפשר ללקוחות לבחור לקבל הודעות דואר מהבנק, הנוגעות לחשבון, ישירות לאתר המקוון וזאת במקום בדואר ישראל לכתובת משלוח הדואר של החשבון. שירות זה מקנה יתרונות רבים הן ללקוח והן לסניף. בין השאר, לקוח המצטרף לשירות יוכל ליהנות מאפשרות צפייה בכל ההודעות עד חצי שנה אחורה, מאפשרות להורדה ולשמירה של ההודעות במחשב האישי, מקבלת דואר בצורה מאובטחת וחסויה בזמן קצר יותר מאשר בדואר ישראל וכמובן, ייהנה מהאפשרות לשמור על "סביבה ירוקה" בשל הפסקת משלוח רוב ההודעות בדואר ישראל. כדי לקדם את המהלך הוחלט שחיבור לקוחות לשירות זה יזכה בניקוד בתחרות הבין-סניפית.

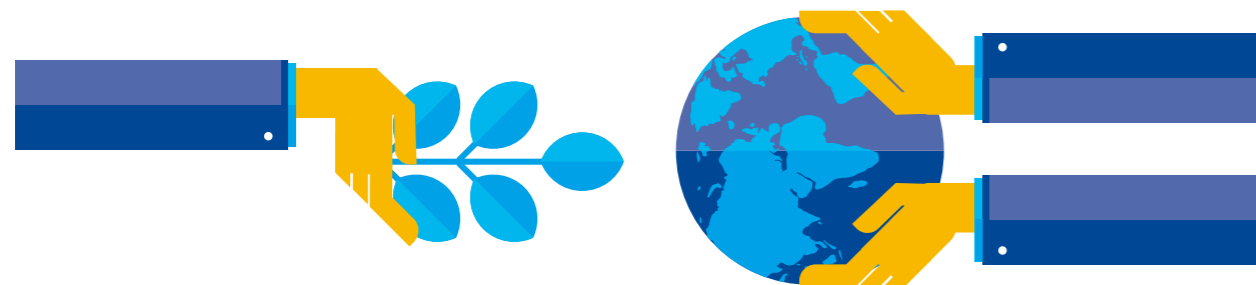
נתוני צריכת נייר 2012-2013\*

סוג נייר	2012 (ק"ג)	2013 (ק"ג)
נייר צילום A4	286,507	316,000
ניירות מכתבים	1,680	2,016
מעטפות חומות	4,919	3,701
מעטפות לבנות	2,478	3,320
סה"כ (ק"ג)	295,584	325,037
סה"כ (טון)	295.6	325.03

\*נתוני 2012 מבוססים על מדידה פנימית שבוצעה במערכות הבנק. הבטחת מהימנות עבור נתוני צריכת הנייר בוצעה עבור שנת 2013 בלבד.

נתוני הנייר כוללים את סה"כ הנייר שסופק בפועל לסניפי קבוצת הבינלאומי (ללא בנק אוצר החייל).

הגידול בצריכת הנייר בשנת 2013 לעומת שנת 2012 נובע מיישום פרויקט "צמצום דו"חות וטפסים" שצוין לעיל. אם בעבר הודפסו הטפסים בבתי דפוס חיצוניים, בכמויות גדולות ומראש, כיום יכולים העובדים לבחור ולהדפיס רק את הטפסים ההכרחיים בהתאם לצרכי הלקוחות. שינוי זה מתבטא אומנם בעלייה זמנית בצריכת הנייר אך למעשה משקף חיסכון רב יותר בהוצאות הנייר הכלליות של הבנק באמצעות ביטול הדפוס האוטומטי בבתי הדפוס החיצוניים. יתרה מכך, פרויקט מרכזי ההדפסה שיושם במקביל ועיקרו הדפסה יעילה יותר, מנע גידול משמעותי יותר בצריכת הנייר בעקבות ההדפסה בסניפים.



שימוש בנייר\*

הפעילות הבנקאית מתאפיינת בצריכה מוגברת של נייר. כחלק מהפעילות הבנקאית אנו עושים שימוש במספר רב של סוגי נייר ומודדים את הסוגים העיקריים המשמשים אותנו בפעילות העסקית השוטפת. עם זאת, מתוך הכרה בהשפעה האקולוגית שיש לצריכת נייר, אנו פועלים לצמצום הצריכה שלו.

החל בשנת 2011 ננקטו מספר מהלכים לצמצום צריכת הנייר עקב פעילות הנהלת הבנק והפעילות השוטפת בסניפים:

פרויקט מרכזי הדפסה

הוצאת כ-100 מכוונות צילום אנלוגיות וכ-1,300 מדפסות אישיות שהיו בשימוש ואפשרו הדפסה רק על צד אחד. במקומן הוכנסו כ-300 מדפסות קומתיות משולבות (הדפסה, סריקה ופקס) המדפיסות באופן דו-צדדי. המדפסות המשולבות מאפשרות, בין השאר, קבלת פקסים למחשב וסריקה ישירה למחשב, ללא צורך בהדפסה. עפ"י אומדן יועץ ובדיקות בתחום, החלפת המדפסות יכולה לתרום לירידה מוערכת של כ-40% בצריכת הנייר ולירידה בצריכת הדיו.

הכנסת השימוש בנקר הדפסה

לפי אומדן יועץ השינוי יכול לתרום לחיסכון מוערך של כ-30% בהדפסות לעומת שימוש במדפסות אישיות, ואילו הכנסת האפשרות להשתמש בסריקת פקסים ישירות למחשב יכולה לתרום לחיסכון מוערך של כ-20% בהדפסות לעומת שימוש בפקס רגיל. כמו כן, האפשרות להדפיס באופן דו-צדדי יכולה לתרום לחיסכון מוערך של כ-30% בצריכת הנייר לעומת המצב הקודם שבו רוב ההדפסות בוצעו על צד אחד בלבד.

צמצום דו"חות וטפסים

מיזם "צמצום וטיוב דו"חות לסניפים" שהחל בשנת 2012 נועד לייעל תהליכי עבודה וכולל צמצום כלל הדו"חות לסניפים. בשנת 2014 מתוכננת בסניפים העברת דו"חות שעד כה הודפסו למערכת שמאפשרת להקרין את הדו"חות על צגי המחשב ולבחור אילו דו"חות להדפיס.

רתימת העובדים

כדי לעודד את העובדים לצמצם את צריכת הנייר, הודבקו על גבי המדפסות הקומתיות מדבקות עם הססמה "פחות הדפסות - יותר יעילות".

רתימת הלקוחות

בשנתיים האחרונות ניתנת ללקוחות האפשרות לאשר דרך אתר האינטרנט של הבנק, שלא לשלוח להם את דפי החשבון באופן מודפס.

הגברת המחזור

כדי להגביר את היקף המחזור של נייר שנעשה בו שימוש, התבצע מהלכי ביעור מסמכים ארכיוניים בהיקף גדול. נוסף על כך, עובדי הבנק אוספים את הניירות המשומשים בקרטוניות ייעודיות ומעבירים את הנייר המשומש לנקודות איסוף מרכזיות.

**צריכת מים**

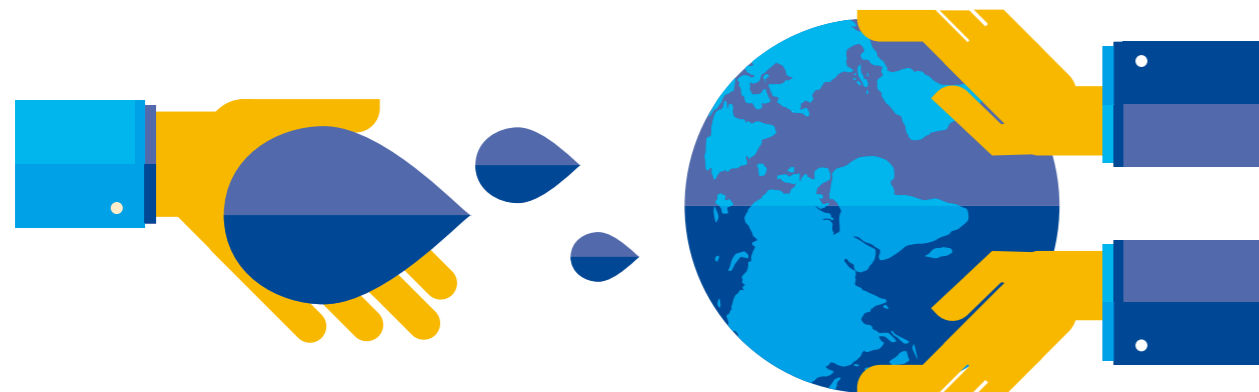
כארגון בעל מאפיינים משרדיים, המים שנעשה בהם שימוש במסגרת הפעילות השוטפת של הבנק הם בעיקר לצורך שתייה, לניקיון ולחדרי השירותים. אנו מייחסים חשיבות למעקב ולמדידה של צריכת המים מתוך מטרה לבחון דרכים לצמצום הצריכה.

מדידת צריכת המים בוצעה בשמונים ושלוש סניפים ומבנים של הבנק. מתוך שמונים האתרים, בכ-12 מבנים אי אפשר היה מסיבות טכניות שונות להשיג נתונים מדויקים, היות שצריכת המים של האתר כלולה בתשלום לחברת הניהול או כלולה בתשלום הארנונה לרשות המקומית. ב-14 מבנים התקבלה כמות המים המדוייקת. בשאר האתרים בוצעה הערכה של היקף הצריכה, וזאת מפני שבאתרים אלו אין מידע על כמות המים שנצרכה (ביחידות מדידה של מ"ק), אלא רק את נתוני העלות הכספית. ההערכה בוצעה על בסיס הנתונים הכספיים ועלות מ"ק של מים בשנה הרלוונטית לפי רשות המים. הערכת הצריכה נעשתה בהתאם לעלות החיוב השנתי חלקי התעריף הממוצע הגבוה לפי רשות המים.

**נתוני צריכת מים (מ"ק) 2013-2012**

2013	2012	
22,259	22,130	מים (מ"ק)

ניתן להבחין בכך, שהיקף צריכת המים כמעט ולא השתנה בשנת 2013 לעומת שנת 2012. הדבר נובע, בין השאר, מכך שבשנת 2012 בוצע שיפוץ בשטחים נרחבים של שטחי הבנק במגדל שלום ולכן הצריכה בשטחים אלו היתה קטנה יחסית לשנת 2013. כמו-כן, בסוף 2012 אוכלסו שתי קומות בבית הבנק ולכן הצריכה גדלה בשנת 2013 לעומת 2012.



**צריכת דלק\***

צי הרכב של הבנק צורך בעיקר בנזין ודיזל. בתהליך שרפת הדלקים במנועי הרכבים הצמודים של עובדי הבנק נפלטים מזהמים שונים וגזי חממה. פליטות אלו מכילי רכב מהוות אחת מההשפעות הסביבתיות העיקריות של הבנק ולכן מתבצעות פעולות לצמצום חלקו בפליטות מסוג זה. מהלכים שנעשו בבנק לצמצום צריכת הדלק:

**רתימת העובדים**

מדי שנה בשנה הבנק מפיץ חוזר המסביר על נהיגה חסכונית. החוזר מיועד לעובדי הבנק בעלי הרכב הצמוד. החוזר מדגיש, למשל, את חשיבות מילוי האוויר בצמיגים והימנעות מהאצות ובלימות מיותרות.

**נסיעות משותפות**

הבנק מעודד נסיעות משותפות של עובדיו בין המוקדים העיקריים של פעילותם.

**צמצום שינוע דו"חות לסניפי הבנק**

הבנק החל במיזם למעבר להדפסת דו"חות בנקאיים ישירות במדפסות הסניפים. עד כה דו"חות אלו הודפסו בבניין מת"ף ושונעו מדי יום ביומו ברכבים לסניפים השונים.

**מעבר לשימוש ברכבים חסכוניים**

בשנים האחרונות מתבצע מעבר הדרגתי לשימוש ברכבים חסכוניים יותר בצריכת דלק. יש העדפה לרכבים בעלי מנוע רובוטי, מנועי TSI החסכוניים בצריכת הדלק והעדפת רכבים בעלי נפח מנוע קטן יותר.

**שימוש בוידאו קונפרנס**

כדי לצמצם את מספר הנסיעות בין בנייני ההנהלה השונים הותקנו מכשירי וידאו קונפרנס בבניין מת"ף ובבית הנהלת הבנק, ואלה נועדו לקיום שיחות ועידה ללא צורך בנסיעות.

**נתוני צריכת דלק (ליטר) 2013-2012\***

2013	2012	
401,820	398,168	בנזין
1,177	2,178	דיזל

טביעת הרגל הפחמנית

למרות המאפיינים המשרדיים של פעילות הבנק עיקר השפעתו על הסביבה מתבטאת בפליטות של גזי חממה, ובראשם הפחמן הדו-חמצני (CO2). פליטת גזים אלו היא הגורם העיקרי להיווצרותה של תופעת שינוי האקלים, המתבטאת, לפי הפאנל הבין-ממשלתי לשינוי אקלים של האו"ם (Intergovernmental Panel on Climate Change<sup>1</sup>) בעיקר באירועי מזג אוויר קיצוניים ובהתחממות של כדור הארץ. צמצום הפליטות של גזי חממה הולך ותופס מקום כאחד מהאתגרים הניצבים לפני האנושות בכלל והמגזר העסקי בפרט, בעולם ובישראל כאחד. צעד ראשון בהתמודדות עם אתגר זה הוא מדידת "טביעת הרגל הפחמנית" של כל ארגון עסקי. הבנק נרתם למאמץ זה ומווד את פליטות גזי החממה שלו לפי העקרונות המנחים של הפרוטוקול המוביל בעולם בתחום זה, ה-Green House Gas (GHG) Protocol<sup>2</sup>.

עקרונות אלו מחלקים את הפליטות לשלושה סוגים: פליטות ישירות (מכלול 1) - במסגרת מכלול זה, הבנק מודד את הפליטות הנגרמות עקב שרפת דלק בצי הרכב שלו ועקב השימוש בגזי קירור במערכות המיזוג במתקני הבנק. הסוג השני הן פליטות עקיפות (מכלול 2) - במסגרת מכלול זה נכללות רק פליטות הנגרמות בגלל צריכת חשמל המיוצר בתחנות הכוח של חברת החשמל (ח"י). הסוג השלישי הוא פליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) - אלה נגרמות בגלל פעילות בשרשרת האספקה. מכלול זה נחשב לאופציונאלי להכללה בחישוב מצאי פליטות גזי החממה של ארגון עסקי בשל מורכבות הגורמים לפליטות. לכן הבנק מבצע הערכה של הפליטות שלו במכלול 3 הנגרמות בגלל רכישת נייר וצריכת מים.

יחידת המדידה של פליטות גזי החממה היא טון CO2e (טון שווה ערך פחמני), יחידת מדידה המאגדת בתוכה את ששת גזי החממה העיקריים לפי פרוטוקול קיוטו<sup>3</sup>.

להלן תוצאות חישוב טביעת הרגל הפחמנית של הבנק והתובנות העיקריות ממנו:

סיכום פליטת גזי חממה טון CO2e 2013-2012\*

2012	2013		
266	580	גזי קירור	מכלול 1 (פליטות ישירות)
944	938	צריכת דלק	
1,210	1,518	סה"כ מכלול 1	
10,561	12,276	צריכת חשמל	מכלול 2 (פליטות עקיפות)
10,561	12,276	סה"כ מכלול 2	
803	728	צריכת נייר	מכלול 3 (פליטות עקיפות נוספות)
22	21	צריכת מים	
825	749	סה"כ מכלול 3	
12,596	14,543	סה"כ טביעת רגל פחמנית	

\* הבטחת המהימנות בוצעה רק עבור מכלול 1 ומכלול 2.

1. <http://www.ipcc.ch>  
 2. <http://www.ghgprotocol.org>  
 3. [http://unfccc.int/kyoto\\_protocol/items/3145.php](http://unfccc.int/kyoto_protocol/items/3145.php)

היקף הפסולת

מטבע הדברים, הבנק יוצר סוגים שונים של פסולת, העיקריים שבהם הם פסולת יבשה מעורבת (בעלת מאפיינים "משרדיים"), פסולת אורגנית ("רטובה"), פסולת נייר ופסולת אלקטרונית. עיקר ההשפעות הסביבתיות העיקריות של פסולת הן תפיסת שטחים עקב שכיחות שיטת ההטמה כשיטת טיפול בפסולת במדינת ישראל מצד אחד, ופליטות גזי חממה מצד אחר. לנוכח המהלכים הנוקטים בשנים האחרונות ברמה של הרשויות המקומיות וברמה הלאומית לצמצום היקף הפסולת, הבנק פועל לצמצום הפסולת הנוצרת בנייני ההנהלה ובסניפים.

במסגרת זו, הבנק פועל בכמה כיוונים: נייר נשלח למחזור, מדיה מגנטית נשלחת לגריסה וסוללות נאספות בכל בנייני ההנהלה. כל הקרטונים המגיעים לבנק בשליחות חיצונית מופנים גם הם למחזור. טונרים מופנים לשימוש חוזר וזאת באמצעות חברות מקומיות, וכך 99% מהטונרים שבהם נעשה שימוש בבנק הם ממחזרים ונשלחים למחזור.

לאחרונה גם נכנס לתוקף החוק לטיפול סביבתי בפסולת חשמלית ואלקטרונית. החוק מטיל אחריות על כל חברה ואדם המחזיקים בציוד אלקטרוני להעביר את הפסולת האלקטרונית בסיום השימוש לגוף יישום מוכר המטפל בפסולת זו באופן אחראי. לפיכך הוצאה הנחיה בבנק שיש לפנות סוג זה של פסולת בפנייה למחלקת הרכש. ההנחיה כוללת איסור על השלכת פסולת אלקטרונית וסוללות משומשות למכלי הפסולת הרגילים. ההנחיה רלוונטית בכל מקרה של ציוד אלקטרוני שיצא משימוש (מכשירי פקס, מיקרוגל וכדומה) וסוללות משומשות.

נתוני מחזור (ק"ג/טון) 2012-2013

2013	2012	
583.9 טון	361.9 טון	נייר
283 טון	259 טון	ביעור ארכיב
1,393 ק"ג	לא נמדד	פסולת אלקטרונית

הערה: נתוני המחזור הם עבור בנק אוצר החייל, בנק פאג"י הבנק בינלאומי ומת"ף.







חישוב טביעת הרגל הפחמנית הסתמך על נתוני צריכת החשמל והדלק של הבנק הבינלאומי בלבד. בתחום הנייר, ההסתמכות היא על נתוני הצריכה בכל קבוצת הבינלאומי (למעט בנק אוצר החייל). בבחינת תוצאות החישוב אפשר להבחין שסך כל פליטות גזי החממה בשנת 2013 ירדו לעומת שנת 2012. הדבר נובע בעיקר עקב ירידה בגורם הפליטות העיקרי של גזי החממה של הבנק, פליטות עקב צריכת חשמל (וזאת, כאמור, עקב מהלכי התייעלות אנרגטית), כמו-כן, הירידה בפליטות גזי חממה נובעת משיפור מקדם הפליטה של חברת החשמל המשמש לחישוב הפליטות מצריכת חשמל, וזאת עקב שיפור בתמהיל הדלקים שבהם עושה שימוש חברת החשמל בתהליך ייצור החשמל.

### עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות לייעול וחיסכון בקבוצת הבינלאומי. הפורום עוסק בין השאר גם בסוגיות בעלות משמעות סביבתית (כגון חיסכון בצריכת משאבים מתכלים). כל עובד יכול להגיש לפורום כל רעיון שיישמו יוביל לחיסכון עתידי האפשרי לכימות כספי אך אם אין לו השפעה בפועל בטווח הקצר. הכוונה להצעות שיובילו לפתיחות חוזים מחדש מול ספקים, לייעול שיטות העבודה ולשיפור תהליכים בבנק.

### סיכום הניצועים הסביבתיים

	2013	2012	ניצוע סביבתי	
1	15,026,041	15,608,869	צריכת חשמל (קוט"ש)	
2	325.03	295.6	צריכת נייר (טון)	
3	401,820	398,168	צריכת בנזין (ליטר)	
4	1,177	2,178	צריכת דיזל (ליטר)	
5	22,259	22,130	צריכת מים (מ"ק)	
6	583.9	361.9	מחזור נייר (טון)	
7	283	259	ביעור ארכיב (טון)	
8	1,393	לא נמדד	פסולת אלקטרונית	
9	CO2e 12,596	CO2e 14,543	טביעת רגל פחמנית (טון שווה ערך פחמני)	

דו"ח זה סוקר את הפעילות העיקרית שביצע הבנק בישראל בשנים 2012-2013 בתחומי הקהילה, הסביבה, האתיקה, השירות ללקוחות והמשאב האנושי. בכוונתנו להמשיך ולדווח בתחום האחריות התאגידית אחת לשנתיים, בשאיפה לשיפור ולצמיחה בעשייתנו בתחום.

מטרת הדו"ח לחשוף באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שאפשר את פעולות הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית. הדו"ח מכוון בעיקר לעובדים, ללקוחות, לשותפינו העסקיים והקהילתיים ולבעלי המניות בקבוצה.

דו"ח זה מתייחס לפעילות הבנק הבינלאומי בלבד ולא לפעילות הקבוצה כולה. הנהלת הבנק בחרה לדווח על הנושאים שזיהתה כמהותיים ביותר לפעילות הבנק ולהשפעותיו על מחזיקי העניין.

בהתאם לכך, כאשר מצוינת בדו"ח התייחסות ל"בנק" או ל"הבינלאומי" הכוונה היא לבנק הבינלאומי בלבד. כאשר יש התייחסות לקבוצת הבינלאומי בכללותה נכתב בדו"ח במפורש "קבוצת הבנק".

הדו"ח נכתב על פי הנחיות (GRI (G3.1 w- Global Reporting Initiative) בהתאם לדרגת דיווח A+, הכולל תהליך אשרור חיצוני.

הנתונים המוצגים בדו"ח נאספו בתהליך שכלל ראיונות עם עובדים ומנהלים בבנק וניתוח ואיסוף הנתונים. מאפייני הבנייה הירוקה של בית הבנק בשד' רוטשילד נלקחו מדו"ח הערכת מבנה שהוגש במסגרת ההסמכה לת"י 5281 לבניין שפגיעתו בסביבה פחותה (בניין ירוק). טביעת הרגל הפחמנית חושבה על פי הנחיות ה-Green House Gas Protocol (A Corporate Accounting and Reporting Standard Revised Edition). החישוב של פליטות גזי החממה הותאם לתנאים בישראל בעזרת כלי החישוב בשימוש מערך הרישום ודיווח פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה. נתוני צריכת הדלק נאספו בעבור פעילות הבנק הבינלאומי בלבד, כך גם נתוני צריכת החשמל שנאספו בעבור 54 מהסניפים של הבנק הבינלאומי בלבד ובעבור שני בנייני ההנהלה של הבנק וממקורות חיצוניים. נתוני צריכת הנייר נלקחו ממערכות פנימיות של הבנק הבינלאומי בעבור סוגי הנייר העיקריים שכלל קבוצת הבינלאומי צורכת (למעט בנק אוצר החייל). נתוני צריכת הדלק נלקחו מנתוני מערכות פנימיות של הבנק וממקורות חיצוניים. נתוני צריכת המים נאספו מאתרי הבנק הבינלאומי. בחלק מהאתרים נעשתה הערכה היות ואין באתרים אלו נתוני צריכה מדויקים אלא רק נתוני עלות כספית. נתוני המחזור נאספו עבור בנק אוצר החייל, בנק פאג"י הבנק הבינלאומי ומת"ף. נתוני מחזור הנייר התקבלו מחברת אמניר.

הדו"ח נכתב בסיוע חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית.



הדו"ח נכתב בהלימה לתקן ה-GRI ברמה A+, הרמה הגבוהה ביותר בהצהרה עצמית ובבקרה חיצונית של KPMG סומך חייקין.

הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) בנוגע לנושאים ספציפיים בדו"ח אחריות תאגידית של הבנק בוצעה על ידי KPMG סומך חייקין.

אנו מבקשים להודות לכל אלה שטרחו וסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בניתוחו ובכתיבתו ומזמינים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה, הארה או בקשה הקשורה לדו"ח.





## דו"ח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) לקוראי/משתמשי דו"ח האחריות התאגידית לשנים 2012-2013 של הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ

הנהלת הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן: "הבנק") התקשרה עמנו לצורך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance), בנוגע לנושאים שצוינו בטבלה המופיעה בסוף דו"ח הבטחת מהימנות (להלן: "נושאים ספציפיים") (המסומנים ב-\* בגוף הדו"ח) בנוגע למידע הנכלל בדו"ח האחריות התאגידית לשנים 2012-2013 של הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ (להלן "הדו"ח"). אחריות הנהלת הבנק הינה א) עריכתו והצגתו של דו"ח האחריות התאגידית, בהתאם לעקרונות ה-GRI (להלן: "GRI") כפי שמופיע בעמ' 118 לדו"ח, וכן כל המידע והמצגים הרלוונטיים הנכללים בדו"ח ב) לקביעת היעדים של הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בהתייחס להתפתחות בת קיימא, ביצועים ודיווח ג) מיסודן ותחזוקתן של מערכות מתאימות לבקרה פנימית ולבחינת הביצועים והתוצאות הניהוליים, הנוגעות לעריכתו והצגתו של דו"ח האחריות התאגידית באופן שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות הונאה ובין אם בעקבות טעות ד) זיהוי מחזיקי העניין והנושאים המהותיים לדיווח.

אחריותנו הינה לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה ולהביע מסקנה בהתבסס על העבודה שבוצעה. ביצענו את ההתקשרות בהתאם לתקן הבינלאומי להתקשרויות לצרכי ביצוע הבטחת מהימנות Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) שיצא לאור על-ידי המועצה הבינלאומית לתקני ביקורת והבטחת מהימנות (IAASB). תקן זה דורש, כי אנו נעמוד בדרישות אתיות מקובלות, כולל דרישות אי תלות, וכן שהעבודה תתוכנן ותבוצע על מנת לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהתייחס לכך שהנושאים שבדקנו בדו"ח אינם כוללים טעות מהותית.

התקשרות לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, בהקשר למידע ונתונים הנכללים בנושאים הספציפיים בדו"ח האחריות התאגידית כוללת ביצוע ראיונות, בדגש אל מול הגורמים האחראיים בבנק להכנתו של המידע המוצג בדו"ח ויישומן של בדיקות אנליטיות ונהלים נוספים לאיסוף ראיות תומכות בהיקף נאות. נהלים אלה כללו את הפעולות הבאות:

- בחינת נושאים ספציפיים בתכולת הדו"ח לצורך תהליך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהתבסס על מקורות מידע ציבוריים, הכרות עם פעילות הבנק, ומידע השוואתי אל מול ארגונים דומים.
- קיום ראיונות עם גורמי הנהלה על מנת לקבל הבנה בנוגע לנושאים הספציפיים.
- קיום ראיונות עם ההנהלה הבכירה ועם אנשי צוות רלוונטיים בהנהלת הבנק בנוגע לאסטרטגיית האחריות התאגידית ומדיניות הבנק בנוגע לנושאים הספציפיים, ויישומם של אלו באופן רחבי בפעילותו העסקית של הבנק.
- קיום ראיונות עם גורמים רלוונטיים בהנהלת ויחידות הבנק האחראים לספק את המידע הנדרש לצורך עריכת הדו"ח.
- ביקור באתרי הבנק בתל אביב (בית הבנק, בנין יובנק, בנין הכולבו) וברמת גן (מחלקת ההדרכה) שנבחרו על בסיס הערכת סיכונים הדיווח, שכלל התחשבות בנתונים הכמותיים והאיכותיים במידע הנכלל בדו"ח.
- ביצוע השוואה כי הנושאים הספציפיים המוצגים בדו"ח תואמים לאסמכתאות הקיימות במקורות המידע הרלוונטיים לעריכת הדו"ח, וזאת על מנת לקבוע האם כל המידע המהותי הקיים במקורות אלה נכלל בדו"ח.
- בהתאם לרלוונטיות, קיום ראיונות בנוגע לאופן החישוב, החיבוק, האיחוד והשיטות ששימשו לאיסוף המידע המהותי והדיווח.
- קריאת המידע המוצג בדו"ח על מנת לקבוע אם הוא עומד בקנה אחד עם הידע הכללי והניסיון הידוע בהקשר לביצועי הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ בנושא אחריות תאגידית.
- כחלק מתהליך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, בחנו את השינויים בטיטות הדו"ח של הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ וסקרנו את הגרסה הסופית של הדו"ח על מנת להבטיח שהיא משקפת את ממצאינו.

היקף נהלי האיסוף ובחינת מידע תומך המבוצעים בתהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance), הינם פחותים מאלה המיועדים לשם ביצוע הבטחת מהימנות בהיקף סביר (Reasonable Assurance), ולפיכך ניתנת רמה נמוכה יותר של הבטחת מהימנות, בנוגע לדו"ח האחריות התאגידית של הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ.

בהתבסס על הנהלים שתוארו לעיל בביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, לא הובא לידיעתנו דבר היכול להעיד כי דו"ח האחריות התאגידית של הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ לשנים 2012-2013, אינו מוצג, מכל הבחינות המהותיות, באופן נאות, בהתאם לקריטריוני הדיווח של הבנק הבינלאומי לישראל בע"מ.

הבטחת מהימנות המוגבלת בהיקפה ניתנה אך ורק עבור הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ והינה בהתאם לתנאי ההתקשרות בינו לבין הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ. עבודותינו נעשתה כדי שנוכל לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה עבור הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ על הנושאים אותם נתבקשנו לבחון במסגרת עבודתנו ולא לאף מטרה אחרת. אנו לא מקבלים או מניחים כי קיימת לנו אחריות כלפי גורם כלשהו מלבד הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, בהקשר לעבודה שבוצעה או מסקנות הבטחת מהימנות המוגבלת בהיקפה.

תל אביב

13 באוגוסט, 2014

סומך חייקין

להלן רשימת הנושאים עליהם בוצעה הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהקשר למידע ולנתונים הספציפיים. יצוין כי הבטחת מהימנות התייחסה למידע ולנתונים שנכללו בנושאים המפורטים ברשימה זו.

שם הנושא	עמוד בדו"ח	שם הנושא	עמוד בדו"ח
תוכנית אסטרטגית - רואים רחוק	16	מוצרים פיננסיים בעלי ערך מוסף	45-50
הבינלאומי במספרים	19	מידע על המוצרים והשירותים הבנקאיים	52-53
על מחזיקי העניין שלנו	20-21	נגישות	54
דירקטוריון הבנק	25-26	אסטרטגיית ההון האנושי	59
כישורי הדירקטורים וניסיונם	27	מאפייני ההון האנושי	60-61
מנגנוני פנייה לדירקטוריון	27	חופשת לידה	62
ועדות הדירקטוריון	27-28	גיוון	62
תוכנית תגמול לבכירים	28	שביעות רצון עובדי הבנק	62-63
הערכת ביצועי הדירקטוריון	29	הערכת עובדים	64
ניהול סיכונים	30	פיתוח אישי ומקצועי	65
החטיבה לניהול סיכונים	31-32	הטבות לעובדים	68
ציות	32	הדיאלוג עם העובדים	72-73
אתיקה	33	אחריות לאורך שרשרת האספקה	75
המטרות העיקריות של הקוד האתי	33	ניהול סיכונים סביבתיים	99
על מי חל הקוד האתי	34	צריכת חשמל	104
הטמעת הקוד	34	שימוש בנייר	106-107
שמירה על טוהר מידות בקרב עובדי הבנק	34	נתוני צריכת נייר	107
לקוחות הבנק	39	צריכת דלק	108
השירות ללקוח	40	נתוני צריכת דלק	108
הקשר עם הלקוחות	41-42	סיכום פליטת גזי חממה	111

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
-----------	-------------	------------------	-------

## פרופיל ואסטרטגיה

1.1	דבר האיש הבכיר ביותר בארגון לגביו הרלוונטיות של אחריות תאגידית וקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו.	מלא	דבר המנכ"ל
1.2	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים, בהתייחס לשני היבטים: השפעות הארגון על קיימות ועל מחזיקי העניין. השפעות של מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על הארגון.	מלא	דבר המנכ"ל, סיכונים סביבתיים, תכנית אסטרטגית

## פרופיל הארגון

2.1	שם הארגון	מלא	[בפרק אודות הבנק]
2.2	תיאור השירותים העיקריים	מלא	[בפרק אודות הבנק תחת "תחומי פעילות"]
2.3	מבנה תפעולי וארגוני של החברה, לרבות חטיבות, חברות מוחזקות וכו'.	מלא	[בפרק אודות הבנק תחת "מבנה החזקות" + "מבנה ארגוני"]
2.4	המיקום הגאוגרפי של מטה הבנק	מלא	[בפתיחת פרק אודות הבנק]
2.5	מספר המדינות שבהן פועלת החברה ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח החברתי.	מלא	[בפתיחת פרק אודות הבנק]
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	מלא	[בפרק אודות הבנק]
2.7	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות).	מלא	[בפרק אודות הבנק תחת "מעניקים שירות למגוון לקוחות" + "תחומי פעילות"]
2.8	גודל החברה המדווחת, כולל מספר עובדים, מספר פעילויות, מחזור, הון עצמי מחולק להון נחוב, וניתן לציין גם סך נכסים, בעלי מניות, פילוח גיאוגרפי של המחזור, של העלויות ושל העובדים.	מלא	[בפרק אודות הבנק תחת נתונים כלכליים]
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות מיקום או אופי הפעילויות ומבנה ההון.	מלא	[תחת שינויים מהותיים בתקופת הדיווח]
2.10	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת.	מלא	הבניין הירוק

## פרופיל הדו"ח

3.1	התקופה המדווחת.	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.2	ציון העובדה כי זהו דו"ח ראשון	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.3	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכנו	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדו"ח	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.6	תחולת הדו"ח וגבולות הדיווח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכו').	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תחולת הדו"ח או על תכולתו	מלא	[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]

בעמודים אלו מוצגת רשימת המדדים G3.1 לדיווח בהתאם לעקרונות ארגון (GRI) (Global reporting initiative). דו"ח זה נכתב לאורם של מדדים אלו ובהתאם לרמת דיווח A+.

## Standard Disclosures

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 4.14 - 4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9 3.13 4.5 - 4.13 4.16 - 4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B	Report Externally Assured
G3 Management Approach Disclosures	Not required		Management Approach for each indicator Category		Management Approach Disclosures for each indicator Category	
G3 Performance indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
3.8	בסיס הדיווח על חברות בנות, מוחזקות, פעילויות במיקור חוץ וישויות אחרות שהכללתן או השמטתן עלולה להשפיע על ההשוואתיות מתקופה לתקופה או בין החברה לבין גופים אחרים.	מלא		[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.9	אופני מדידה ובסיס לחישובים, לרבות אופן הביצוע של הערכות ואומדנים שישמשו לצורך הנתונים שבדו"ח.	מלא		[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]
3.10	הסבר על הסיבה להצגה מחדש של נתונים מדו"חות קודמים.	לא רלוונטי	דו"ח ראשון של החברה המדווחת	
3.11	שינויים מהותיים באופן הדיווח ביחס לתקופות דיווח קודמות.	לא רלוונטי	דו"ח ראשון של החברה המדווחת	
3.12	אינדקס GRI-טבלה המציינת את המיקום בדו"ח של הפריטים המדווחים.	מלא		[לשימוש פנימי: אינדקס GRI]
3.13	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח, ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין החברה לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות.	מלא		[שימוש פנימי: על אודות הדו"ח]

**ממשל תאגידי, מחויבויות ופעילויות**

4.1	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, כולל ועדות דירקטוריות האחראיות לנושאים ספציפיים כגון קביעת אסטרטגיה או פיקוח.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "הרכב הדירקטוריון" + "ועדות הדירקטוריון"]
4.2	לציין האם יו"ר הדירקטוריון מכהן גם כמנהל החברה.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "מניעת ניגודי עניינים"]
4.3	מספר הדירקטורים החיצוניים ואופן ההגדרה של דירקטור חיצוני.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "הרכב הדירקטוריון"]
4.4	תיאור מנגנונים שבעלי מניות ועובדים יכולים לספק באמצעותם המלצות או הכוונה לדירקטוריון (לרבות תהליכים בדבר שמיעה של דעות המיעוט, יידוע והיוועצות בעובדים לגבי אופן הפעולה מול ועד העובדים). יש לציין נושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים שהועלו באמצעות מנגנונים אלה בתקופת הדיווח.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "מנגנוני פנייה לדירקטוריון"]
4.5	קשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה (כולל ביצועים חברתיים-סביבתיים).	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "מדיניות תגמול לבכירים"]
				להרחבה על מדיניות תגמול הבכירים בבנק, ראה בדו"ח השנתי 2012, עמ' 310-313
4.6	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "מניעת ניגודי עניינים"]
4.7	תהליכים לקביעת הכישורים והניסיון הנדרשים מדירקטורים לצורך הכוונת האסטרטגיה של הבנק בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת כישורי וניסיון הדירקטורים]
4.8	מסמכים שפיתח הארגון-מסמך מדיניות סביבתית, הקוד האתי, מסמך ערכים וכו', הרלוונטיים לנושא ביצועים חברתיים, כלכליים וסביבתיים, והתקדמות של יישומם.	מלא		הקוד האתי [בפרק אתיקה וממשל תאגידי תחת "הקוד האתי"]

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
4.9	נהלים של הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול של הניצעים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, בעקרונות ובקודים בין-לאומיים.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "ועדות הדירקטוריון"]
4.10	תהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון עצמו, במיוחד ביצועי החברתיים, הכלכליים והסביבתיים.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "הערכת ביצועי הדירקטוריון"]
4.11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי "עקרונות ריו"	לא רלוונטי		
4.12	האם אמצע הארגון אמנות, עקרונות או יחזמות חיצוניות אחרות. יש להבחין בין אלה שהחברה מחויבת לציית להן לבין אלה שאימצה באופן וולונטרי.	מלא		הארגון לא אמצ אמנות, עקרונות או יחזמות כנ"ל. עם זאת, הבנק מתנהל בצורה הוגנת ואחראית מבחינה עסקית, חברתית וסביבתית על פי קודים פנימיים המנחים את הפעילויות השונות מאז יום היוסדו, כמתואר בדו"ח זה.
4.13	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני סגור (advocacy) לאומיים או בינלאומיים ונציגות בגופים המנהלים. האם החברה משתתף בפרויקטים או ועדות, מספקת מימון מעבר לדמי החבר המתחייבים או רואה את החברות בהם כאסטרטגית?	מלא		[בפרק אודות הבנק תחת "מבנה ארגוני"]
4.14	רשימת קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג (קהילות, החברה האזרחית, לקוחות, בעלי מניות וספקי מימון, ספקים, וכן עובדים, מועסקים ו-ועדיהם).	מלא		[בפרק אודות הבנק תחת "על מחזיקי העניין שלנו"]
4.15	הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעמם מבוצע דיאלוג (תהליך הגדרת הקבוצות, קביעה עם מי מבוצע דיאלוג).	מלא		[בפרק אודות הבנק תחת "על מחזיקי העניין שלנו"]
4.16	הגישות לשיתוף מחזיקי עניין ותדירותו, לרבות תדירות השיתוף על פי סוג ועל פי קבוצת מחזיקי העניין (סקרים, קבוצות מיקוד, פאנלים של קהילה, ועדות מייצגות, תקשורת כתובה וכו').	מלא		[בפרק אודות הבנק תחת "על מחזיקי העניין שלנו" + בפרק הלקוחות תחת "הקשר עם הלקוחות" + בפרק העובדים תחת "הדיאלוג עם העובדים"]
4.17	הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג. כיצד הגיב הארגון אליהם.	מלא		[בפרק אודות הבנק תחת "על מחזיקי העניין שלנו" + בפרק הלקוחות תחת "הקשר עם הלקוחות" + בפרק העובדים תחת "הדיאלוג עם העובדים"]

**מדדי ניצועים: כלכלי**

ECMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	[פרק אודות הבנק]
------	----------------------	-----	------------------

**ניצועים כלכליים**

EC1	ערך כלכלי ישיר שיצרה החברה, כולל מחזור, עלויות תפעול, שכר עובדים, תרומות והשקעה קהילתית אחרת, רווחים צבורים, דיבידנדים לבעלי מניות, ריבית לבעלי חוב/אג"ח, תשלומים למדינה.	מלא	[בפרק אודות הבנק תחת "הבינלאומי במספרים"]
EC2	מהן ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים.	מלא	[דוח תחת השפעות והזדמנויות סביביות בפרק הסביבתי]
EC3	יכולת החברה לעמוד בהתחייבויות בגין תוכניות תגמול ופרישה של העובדים.	מלא	[בפרק העובדים וסביבתם תחת "רווחות העובדים"]
EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת.	מלא	[בפרק אודות הבנק תחת "הבינלאומי במספרים"]

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
<b>נוכחות בשוק</b>			
EC5	מהו הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות?	לא מדווח (רשות)	
EC6	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי הפעילות המרכזיים.	חלקי	תחת אחריות לאורך שרשרת האספקה
EC7	נהלים לקבלת עובדים מקהילות מקומיות ושיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות.	חלקי	תחת אסטרטגיית משאבי אנוש
<b>השפעות כלכליות עקיפות</b>			
EC8	הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים).	מלא	[תחת פרק אחריות חברתית]
EC9	ההשפעות הכלכליות העקיפות של החברה והיקפן.	מלא	[בפרק אחריות חברתית תחת "נקודות מפנה" + "אירועי תרבות בקהילה"]
<b>מדדי ביצועים: סביבתי</b>			
ENMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	[בתיחת הפרק הסביבתי]
<b>חומרים</b>			
EN1	מהם החומרים בהם החברה משתמשת (לפי משקל ונכח).	מלא	[בפרק הסביבתי תחת צמצום השימוש בנייר]
EN2	אחוז החומרים הממוחזרים ממכלול החומרים שבהם נעשה שימוש.	מלא	[בפרק הסביבתי תחת מהלכים לצמצום הפסולת]
<b>אנרגיה</b>			
EN3	צריכת האנרגיה הישירה לפי מקורות אנרגיה (מתכלים, מתחדשים).	מלא	[תחת צמצום צריכת הדלק]
EN4	צריכת האנרגיה העקיפה לפי מקורות אנרגיה	מלא	[תחת צמצום צריכת החשמל]
EN5	החיסכון באנרגיה שהושג, הודות לשימור אנרגיה ולהתיעלות.	לא מדווח (רשות)	
EN6	יוזמות לאספקת מוצרים ושירותים יעילים אנרגטית או מבוססי אנרגיה מתחדשת. האם נרשם/רשם צמצום בביקוש לאנרגיה כתוצאה מכך.	חלקי	[תחת צמצום צריכת החשמל]
EN7	יוזמות לצמצום צריכת האנרגיה העקיפה (מישורים לאנרגיה עקיפה-שימוש בחומרים שייצורם עתיר אנרגיה, נסיעות עסקים ותחבורה של עובדים) ומהו הצמצום שהושג.	לא מדווח (רשות)	
<b>מים</b>			
EN8	מהו סך צריכת המים, לפי מקור.	מלא	[תחת צמצום צריכת המים]

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
EN9	אילו מקורות מים הושפעו מצריכת המים של החברה.	לא רלוונטי	
EN10	מהו אחוז וכמות המים שנעשה בהם שימוש חוזר	לא מדווח (רשות)	
<b>מגוון ביולוגי</b>			
EN11	מיקום ושטח של קרקע עשירה במגוון ביולוגי בשליטת החברה.	לא רלוונטי	
EN12	השלכות פעילות החברה על המגוון הביולוגי.	לא רלוונטי	
EN13	קיומם של בתי גידול שעליהם הגנה החברה או שאותם שיקמה.	לא רלוונטי	
EN14	האסטרטגיות, הפעולות הנוכחיות והתכניות העתידיות לניהול ההשפעות על המגוון הביולוגי.	לא רלוונטי	
EN15	כמות המינים הנכללים ברשימה האדומה של האו"ם למינים בסכנת הכחדה המצויים בשטחים המושפעים מפעילות החברה.	לא רלוונטי	
<b>פליטות, שפכים ופסולת</b>			
EN16	סך משקל פליטות ישירות ועקיפות של גזי חממה.	מלא	[בפרק הסביבתי תחת טביעת הרגל הפחמנית]
EN17	מהו סך משקל פליטות עקיפות אחרות (גורמים שלישיים וכד') של גזי חממה.	מלא	[בפרק הסביבתי תחת טביעת הרגל הפחמנית]
EN18	יוזמות לצמצום פליטות גזי חממה, במידה וכן מהו הצמצום שהושג.	חלקי	[תחת צמצום צריכת החשמל]
EN19	סך משקל פליטות החומרים הפוגעים באוזון.	מלא	[בפרק הסביבתי תחת טביעת הרגל הפחמנית]
EN20	NO, SO ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג.	לא רלוונטי	
EN21	סך שפכים לפי איכות ויעד.	לא רלוונטי	
EN22	סך משקל הפסולת לפי איכות ויעד	חלקי	[תחת פסולת ונייר בפרק הסביבתי]
EN23	אירועי שפך מרכזיים שאירעו בתקופה המדווחת, מספר ונכח	לא רלוונטי	
EN24	משקל הפסולת המשונעת, מיובאת ומיוצאת לפי אמנת באזל ומהי כמות הפסולת הגולמית הנשלחת אל מחוץ למדינה	לא רלוונטי	
EN25	בתי גידול, אוכלוסיות וגורמים שונים המושפעים מהשפכים.	לא רלוונטי	
<b>שירותים ומוצרים</b>			
EN26	יוזמות קיימות לפיצוי על ההשפעות הסביבתיות של המוצרים והשירותים.	מלא	כלל הפרק הסביבתי עוסק בדרכים בהם הבנק מצמצם את השפעותיו על הסביבה הנובעות מתוקף השירותים שהוא מציע, במיוחד יש לשים לב לצמצום הדיוור והעברת לקוחות לשירותים דיגיטליים דרך האתר

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
EN27 אחוז המוצרים שנמכרו, אשר חומרי האריזה שלהם נדרשים בחזרה, לפי קטגוריות.	לא רלוונטי		
<b>ציות</b>			
EN28 השווי הכספי של קנסות וסנקציות על רקע סביבתי.	מלא	לא התקבלו קנסות או סנקציות	[בפרק הסביבתי]
<b>תחבורה</b>			
EN29 ההשפעות הסביבתיות המשמעותיות של שינוע סחורות ושל הסעת עובדים.	מלא		[בפרק סביבתי תחת צמצום צריכת דלק]
<b>מבט כללי</b>			
EN30 עלויות השמירה על הסביבה והשקעות סביבתיות, לפי סוג.	לא מדווח (רשות)		
<b>מדדי ביצועים – חברתי: העסקה ועבודה הוגנת</b>			
LAMA מדיניות וניהול התחום	מלא		[תחת פתיח הפרק העובדים וסביבתם]
<b>העסקה</b>			
LA1 מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה, מיקום ומגדר	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מאפייני העובדים"]
LA2 תחלופת והעסקת עובדים-מספר ואחוזים (לפי גיל, מגדר ומיקום).	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מאפייני העובדים"]
LA3 ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית, לפי תחומי פעולה משמעותיים.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "רווחת העובדים"]
LA15 שיעור חזרה לעבודה יחסי שימור לאחר חזרה מחופשת לידה.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מאפייני העובדים" - נשים בנק]
<b>יחסי עובדים/הנהלה</b>			
LA4 אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מאפייני העובדים"]
LA5 תקופות ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים, והאם הן מצוינות בהסכם הקיבוצי.	חלקי		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "ניוד עובדים ושינויים ארגוניים"]
<b>נריאות ובטיחות תעסוקתית</b>			
LA6 אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות וגהות משותפות להנהלה ולעובדים.	לא מדווח (רשות)		
LA7 שיעור הפגיעות, המחלות התעסוקתיות, ימי ההיעדרות, לפי אזור ומגדר.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "בטיחות וגהות"]
LA8 האם קיימות תכניות הכשרה לעובדים, משפחותיהם ו/או לקהילה לגבי מניעת מחלות קשות	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "רווחת העובדים" + "בטיחות וגהות"]
LA9 נושאי בטיחות וגהות נכללים בהסכמים עם ועד העובדים.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "בטיחות וגהות"]

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
<b>הכשרה וחינוך</b>			
LA10 הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת הדרכות]
LA11 תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "הכשרת ופיתוח עובדים"]
LA12 אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה שלהם, בחלוקה לפי מגדר.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "הערכת עובדים"]
<b>גיוון ושוויון הזדמנויות</b>			
LA13 מהו הרכב הדירקטוריון (פילוח גיל, מין וכו') ומהו פילוח העובדים לפי דרגיהם השונים, לפי מין, קבוצות גיל, מיעוטים (עולים חדשים / חרדים), השכלה.	חלקי		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מאפייני העובדים" + " בפרק ממשל תאגידי תחת "הרכב הדירקטוריון"]
להרחבה אודות הדירקטורים בבנק ראה בדו"ח השנתי 2012, עמ' 186-188			
<b>גמול שווה בין נשים לגברים</b>			
LA14 פירוט שכר הבסיס של נשים מול גברים בכל דרג.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "נשים בבנק"]
<b>מדדי ביצועים – חברתי: זכויות אדם</b>			
HRMA מדיניות וניהול התחום	מלא		תחילת פרק העובדים
<b>הליכי השקעה ורכש</b>			
HR1 אחוז ומספר כולל של הסכמי השקעה משמעותיים וחוזים שכוללים סעיפים לגבי זכויות אדם או שעברו תהליך סינון בנושא.	חלקי		תחת אחריות לאורך שרשרת האספקה
HR2 מהו אחוז הספקים, הקבלנים ושותפים עסקיים נוספים-משמעותיים שעברו סינון והפעולות שנקטו?	חלקי		תחת אחריות לאורך שרשרת האספקה
HR3 סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מניעת הטרדה מינית" + בפרק אתיקה וממשל תאגידי תחת "הטמעת הקוד האתי"]
<b>אי-אפליה</b>			
HR4 מקרי האפליה בתקופה המדווחת והפעולות שנקטו.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "גיוון עובדים"]
<b>חופש ההתאגדות והמו"מ הקבוצתי</b>			
HR5 הפעילויות בהן ישנו סיכון לפגיעה בזכות התאגדות ומו"מ קיבוצי ופעולות שנקטו להגנה על זכויות אלה.	מלא		[בפרק העובדים וסביבתם תחת "ארגון העובדים"]
<b>תעסוקת ילדים</b>			
HR6 הפעילויות בהן ישנו סיכון להעסקת ילדים ופעולות שנקטו להגנה על זכויות אלה.	לא רלוונטי		הבנק אינו מעסיק ילדים

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
<b>מניעת עבודה כפויה</b>			
HR7 הפעילויות בהן ישנו סיכון להעסקה כפויה ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלה.	לא רלוונטי	אין בבנק העסקה כפויה	
<b>נוהלי ביטחון</b>			
HR8 שיעור המאבטחים שעברו הדרכות בנושא זכויות אדם ונהלי הארגון הרלבנטיים להם.	מלא		[תחת אחריות לאורך שרשרת האספקה]
<b>זכויות ילדים</b>			
HR9 מספר התקריות של הפרות שערבו אוכלוסיות ילדות והפעולות שננקטו.	לא רלוונטי		
<b>הערכה</b>			
HR10 מהו אחוז ומספר הפעילויות (operations) בארגון שעברו ריענון ו/או בחינת ההשפעה בנושא של זכויות אדם.	מלא	[בפרק העובדים וסביבתם תחת "מניעת הטרדה מינית" + בפרק אתיקה וממשל תאגידי תחת "הטמעת הקוד האתי"]	
<b>תיקון ליקויים</b>			
HR11 מספר מקרי אפליה בנושא זכויות אדם אשר טופלו באופן מוסדר ע"י מנגנון ייעודי לנושא.	חלקי	[בפרק העובדים תחת מניעת הטרדה מינית + "הממונה על פניות העובדים" + "ארגוני העובדים"]	
<b>מדדי ביצועים - חברתי: הקהילה</b>			
<b>קהילות מקומיות</b>			
SOMA מדיניות וניהול התחום	מלא		[בפתיחת הפרק אחריות חברתית]
SO1 מהו אחוז הפעילויות המיישמות עירוב קהילה מקומית, המעריכות את ההשפעה על הקהילה וכוללות תכניות פיתוח קהילתיות.	מלא		[כל הפרק אחריות חברתית + בפרק לקוחות - עם הפנים למגזר הרוסי]
SO9 מה הן הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית.	חלקי		[בפרק ממשל תאגידי תחת ניהול סיכונים + בפרק סביבה תחת סיכונים סביבתיים]
SO10 אילו אמצעים ייושמו לשם מניעה, הפחתה או הקלה בהשפעה השלילית על הקהילה המקומית.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת ניהול סיכונים + בפרק סביבה תחת סיכונים סביבתיים]
<b>שחיתות</b>			
SO2 אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות.	מלא		[בפרק אתיקה וממשל תאגידי תחת "שמירה על טוהר מידות בקרב עובדי הבנק"]
SO3 אחוז העובדים שהוכשרו בנושא שחיתות.	מלא		[בפרק אתיקה וממשל תאגידי תחת "שמירה על טוהר מידות בקרב עובדי הבנק"]
SO4 האם התגלו אירועי שחיתות משמעותיים בתקופה המדווחת ואילו פעולות ננקטו בתגובה לגילוי אירועי שחיתות.	מלא		[בפרק אתיקה וממשל תאגידי תחת "שמירה על טוהר מידות בקרב עובדי הבנק"]

מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
<b>מדיניות ציבורית</b>			
SO5 תמיכה בעמדות ציבוריות והשתתפות בפיתוח מדיניות ציבורית ולובי	מלא		בפתיחת "ממשל תאגידי"
SO6 מהו סך התרומות (כסף/שווה כסף) לפוליטיקאים, למפלגות ולגופים הקשורים לאלה.	מלא		[בפתיחת הפרק "אחריות חברתית"]
<b>התנהגות לא תחרותית</b>			
SO7 הצעדים המשפטיים שננקטו נגד החברה בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "ציות"]
<b>ציות</b>			
SO8 הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים ופירוט הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות.	מלא		[בפרק ממשל תאגידי תחת "ציות"]
<b>מדדי ביצועים - חברתי: אחריות למוצר</b>			
PRMA מדיניות וניהול התחום	מלא		[בפרק הלקוחות תחת מידע על המוצרים והשירותים]
<b>בטיחות ובריאות הלקוחות</b>			
PR1 בדיקה ושיפור השפעות המוצרים והשירותים בשלבי חייהם השונים, על בטיחות ובריאות הלקוחות, וכן אחוז המוצרים והשירותים העיקריים שנתונים לבדיקה שכזו.	מלא		[בפרק העובדים תחת בטיחות וגהות]
PR2 מספר המקרים של אי עמידה בתקנות ו/או קודים וולונטריים העוסקים בהשפעות הבריאותיות והבטיחותיות של מוצרים ושירותים במהלך מחזור החיים שלהם, מסווגים על פי תוצאותיהם.			
<b>סימון המוצרים והשירותים</b>			
PR3 סוג המידע שנדרש לספק על פי נהלי החברה ושיעור המוצרים והשירותים הכפופים לדרישות אלו.	מלא		[בפרק השירות ללקוחות תחת "מידע על השירותים והמוצרים הבנקאיים"]
PR4 מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו.	מלא		[בפרק השירות ללקוחות תחת "מידע על השירותים והמוצרים הבנקאיים"]
PR5 ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות.	מלא		[בפרק השירות ללקוחות תחת "סקרי שביעות רצון"]
<b>תקשורת שיווקית</b>			
PR6 תכניות לציות לחוק קיימות בארגון, לרבות סטנדרטים וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסינות?	מלא		[בפרק השירות ללקוחות תחת "מידע על השירותים והמוצרים הבנקאיים"]
PR7 מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסינות, מסווגים על פי תוצאותיהם.	מלא		[בפרק השירות ללקוחות תחת "מידע על השירותים והמוצרים הבנקאיים"]



מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
-----------	-------------	------------------	-------

FS12 מדיניות ההצבעה בנושאים חברתיים-סביבתיים על מניות שלגביהן לארגון יש כוח הצבעה או כוח השפעה. מלא

## חברתי: הקהילה - קהילות מקומיות

FS13 נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג. מלא

FS14 יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולות. מלא

## חברתי: אחריות למוצר - סימון המוצרים והשירותים

FS15 מדיניות לתכנון מוצרים ומכירת מוצרים ושירותים פיננסיים הוגנים. מלא

FS16 יוזמות להעלאת ההבנה הפיננסית לקהלי יעד שונים. מלא

FS17 תחתי מוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות בהתאם לקווי המוצרים. חלקי

FS18 תחתי מוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות בהתאם לקווי המוצרים. מלא



מדד תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
-----------	-------------	------------------	-------

## פרטיות הלקוחות

PR8 מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח. מלא

## ציאות

PR9 הערך כספי של קנסות משמעותיים בגין אי ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו. מלא

## תוספת ענפית - מגזר הפיננסיים

## השפעת שירותים ומוצרים-פרופיל המוצר

FS1 מדיניות סביבתית וחברתית שיושמה בקווי העסקים (מוצרים/שירותים/מגזרים) המרכזיים של הארגון. מלא

FS2 תהליכים למיפוי והערכה של סיכונים חברתיים-סביבתיים בקווי העסקים המרכזיים של הארגון. מלא

FS3 תהליכי בקרה על יישום ההסכמים החברתיים-סביבתיים של הלקוחות והשותפים העסקיים הרלוונטיים. מלא

FS4 תהליכים לשיפור יכולת העובדים ליישם את המדיניות החברתית-סביבתית של הבנק. מלא

FS5 תיאור האינטראקציות עם לקוחות/חברות מוחזקות/שותפים עסקיים בנושא סיכונים והזדמנויות סביבתיים. מלא

FS6 ערך התיק של הארגון, מפולח לאזורים גיאוגרפיים ולמגזרים. מלא

FS7 ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות בהתאם לקווי המוצרים. חלקי

FS8 ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות בהתאם לקווי המוצרים. מלא

## השפעת שירותים ומוצרים-ביקורת

FS9 היקף ותדירות הביקורת על יישום המדיניות החברתית-סביבתית ותהליכי ניהול הסיכונים. מלא

## השפעת שירותים ומוצרים-בעלות בפועל

FS10 מספר ואחוז החברות המוחזקות בפורטפוליו של הארגון שעמן הארגון דן/ניהל דיאלוג בנושאים סביבתיים. מלא

FS11 שיעור הנכסים הכפופים לסיכון חברתי או סביבתי (חיובי או שלילי). מלא

