




מזרחי טפחות

דוח אחריות תאגידית

2019 - תקציר

יעדים מרכזיים לשנת 2020 המקדמים את מימוש יעדי SDGs

בטבלה שלפניכם מופיעים יעדי הבנק בתחומי הפעילות השונים וקישורם ליעדי ה-SDG הרלוונטיים¹ (יעדים אלו הם חלק מיעדי הבנק לשנת 2020 המופיעים בסוף כל פרק בדוח).



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

אחריות תאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

לפניכם תקציר לדוח האחריות התאגידית השביעי של קבוצת מזרחי-טפחות, הסוקר את פעילות כלל הקבוצה, חברות הבת בישראל ושלוחות הקבוצה בעולם, בתחומי האחריות התאגידית בשנת 2019. הדוח משקף את מחויבות הקבוצה לפעול בתחומי האחריות התאגידית ולדווח על ביצועיה למחזיקי העניין אחת לשנה.

קבוצת מזרחי-טפחות גאה להיות שותפה לעשייה ערכית ומתחייבת להמשיך ולפעול ברוח זו למען ציבור הלקוחות והמשקיעים, למען עובדי הקבוצה ולמען הקהילה והסביבה.

בנק מזרחי-טפחות מדורג בדירוג הגבוה ביותר, "פליטינה פלוס", בדירוג מעלה של ארגון מעלה. דירוג מעלה הוא כלי רב-עוצמה להערכה והטמעה של מחויבות חברתית וסביבתית בארגונים והוא משמש כמדד ראשי להערכת אחריות תאגידית בישראל.

נוסף על כך, הבנק שומר על עקרונות יוזמת UN Global Compact, ובהם שמירה על זכויות אדם, סטנדרטים של העסקה, איכות הסביבה ומאבק בשחיתות.

בנק מזרחי-טפחות מקדם את מימוש יעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs) בפעולותיו השונות ומטמיע אחריות תאגידית בכל אחת מהיחידות בקבוצה, וכל זאת תוך קיום דיאלוג מתמיד עם כל אחד ממחזיקי העניין שלנו. תחום זה מנוהל בצורה סדורה, משלב גורמים רבים בארגון, ומחייב תיאום רב והיערכות להובלת תהליכים בעלי השפעה לטווח ארוך.

דוח אחריות תאגידית של קבוצת מזרחי-טפחות המתפרסם אחת לשנה הוא כלי ניהולי לשיפור מתמיד. עבורנו, זהו הביטוי הטוב ביותר למחויבות המתמשכת ליישום אחריות תאגידית וקיימות.

הדוח המלא המתאר את פעילות הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית מוצג באתר הבנק והוא עוסק בפעילות הקבוצה בשנת 2019.

אחריות תאגידית - למען הסביבה והקהילה שבה אנו חיים!



ריכוז הביצועים של הבנק בשנת 2019¹



אחריות תאגידית

דיווח לפי תקן GRI	
דיווח למנגנון הוולונטרי	
אימוץ עקרונות Global Compact	
מדד מעלה - דירוג פלטינה פלוס	
הפרשה למיסים (מיליוני ₪)	1,029
חלוקת דיבידנדים (מיליוני ₪)	561
הערך הכלכלי שנשמר (מיליוני ₪)	1,728
רווח לפני מס (מיליוני ₪)	2,954
הרווח הנקי של הבנק (מיליוני ₪)	1,842



כלכלי



חברתי

מספר סניפים בקבוצה	198
היקף ההשקעה באג"ח חברתי, לחמש השנים הקרובות (מיליוני ₪)	3.6
אשראי לעסקים זעירים וקטנים (מיליוני ₪)	20,857
אשראי למשקי בית - הלוואות לדיר (מיליוני ₪)	134,637
אשראי למוצרים סביבתיים (מיליוני ₪)	600
אשראי למוצרים חברתיים	895.5
סך תשלומים לספקים (מיליוני ₪)	1,300
היקף הרכש המקומי	96%
היקף השקעה בקהילה (מיליוני ₪)	19.1
מספר העובדים בקבוצה	6,531
שיעור העובדים החתומים על הסכמים קיבוציים	93%
שיעור הנשים בהנהלה הבכירה	42%
שיעור העובדים שנקלטו מאוכלוסיות בתת-תעסוקה	8.5%
שיעור העובדים שקיבלו משוב	100%
שיעור תחלופת העובדים	9%
ממוצע שעות הדרכה לעובד (שעות)	50
היקף ההשקעה בהדרכה לעובדים (מיליוני ₪)	55.2
היקף צמצום טביעת הרגל הפחמנית	7.85%
היקף הפליטות שנחסכו כתוצאה מיוזמות סביבתיות של הבנק (טון פד"ח)	529
היקף החיסכון בנייר כתוצאה מיוזמות לצמצום צריכת הנייר (טון)	75.2
היקף החיסכון בחשמל כתוצאה מיוזמות לצמצום צריכת החשמל (קוט"ש)	269,000
היקף החיסכון בדלק כתוצאה מיוזמות לצמצום צריכת הדלק (ליטרים)	10,000



סביבתי



1. נתונים ליום 31 בדצמבר 2019

פעילות הבנק בתקופת הקורונה



דוח זה עוסק בפעילות הבנק בשנת 2019. עם זאת, בימים אלה שבהם נכתב הדוח העולם מתמודד עם מגפת הקורונה. אנו, כארגון גדול, התמודדנו עם האתגרים שהציב לנו מצב אי-הוודאות בכמה צירים מתוך כוונה לתת מענה לצרכים העולים מהשטח מול מחזיקי העניין השונים.

לקוחות

הבנק, המוגדר "מפעל חיוני", עושה כל מאמץ כדי להמשיך ולתת שירות מיטבי ללקוחותיו בכל אמצעי שיתאפשר.

תקשור אפשרויות קבלת שירות וקבלת קהל בסניפים

עם פרוץ המשבר ותחילת המגבלות על תנועת אזרחי המדינה יצא הבנק בפרסום בערוצי המדיה ההמוניים כדי לידע את קהל לקוחותיו כי הבנקאים האישיים עומדים לרשותם במגוון אמצעים בערוצים הישירים. באתר הבנק ובעמוד הפייסבוק של הבנק פורסמו שעות הפעילות של "הסניפים הייעודיים" – סניפים שבהם ניתן שירות פרונטלי. כלל המידע הועבר בערוצי המדיה ההמוניים, באמצעים דיגיטליים למגזר הכללי, ובמדיה ייעודית – למגזר החרדי ולמגזר הערבי (בשפה הערבית).

עובדים

המערכת הבנקאית חיונית להמשך קיום המשק ועל כן אנו מחויבים כלפי לקוחותינו להמשיך ולהפעיל את שרותי הבנק ואת סניפיו (במתכונת מצומצמת). עם פרוץ המגפה, כדי לקיים את הוראות משרד הבריאות והפיקוח על הבנקים, צמצם הבנק את הפעילות בסניפים וביחידות המטה. כל העובדים שנכוחותם אינה חיונית להפעלת הבנק במתכונת המצומצמת הוצאו לחופשה, על חשבון מכסת חופשתם השנתית. חלק מהעובדים והמנהלים המשיכו לעבוד מהבית כדי להמשיך ולתת שירות חיוני ללקוחות.

מגוון מוצרים ופתרונות ייעודיים העשויים לתת פתרון לצורכי התקופה

הבנק נתן מענה ללקוחותיו באמצעות מגוון מוצרים ייעודיים כמו: עדכון והרחבת מגוון האפשרויות לקבלת שירות בדיגיטל באמצעות העלאת סכום הפקדת שיקים באפליקציה, טפסים מקוונים, עזרי הדרכה וסרטונים על השימוש בדיגיטל, השקה מחודשת לכרטיס אשראי טפחות ולמשכנתה כפי יכולתך המותאמים למצב השוק, סניף נייד שהגיע לרחבי הארץ, דחיית תשלומי משכנתה, הלוואות ופקדונות המתאימים למצב הנוכחי, הנפקת כרטיסי חיוב מידי המאפשרים משיכת הכספים במכשירים אוטומטיים כדי לאפשר לאוכלוסיות המקבלות קצבאות שונות למשוך את כספן ללא צורך בהגעה לסניף ועוד. גם המגזר העסקי קיבל מענה באמצעות מוצרים ייחודיים העונים לצרכיו, כמו: הלוואה בערבות המדינה במסלול מהיר ובליווי בנקאי אישי, הלוואות מקרן "דרומה צפונה", אפשרות לדחיית תשלומים על הלוואות קיימות וקיום כנסים עסקיים לפתרונות רלוונטיים לתקופה בזום (בכלל זה כנסים עסקיים המיועדים לחברה הערבית וכנסי משכנתאות לחברה החרדית).

שמירה על בריאות העובדים

הבנק נקט שורה של פעולות שתכליתן להגן על בריאותם של העובדים - פיצול יחידות קריטיות לקבוצות עבודה קטנות אשר פוזרו במקומות שונים ברחבי הבנק, התקנת עמדות חיטוי רבות בנקודות שונות בסניפים ובמטה וחלוקת ערכות חיטוי אישיות לכל עובד.

הסניפים מוגנו והותקנו מחיצות הפרדה בין בנקאים בכל הסניפים וביחידות המטה שבהם העבודה היא בחללי עבודה פתוחים. הותקנו "מחיצות עיטוש" בכל הסניפים במטרה לשמור על הפרדה בין הלקוחות לעובדים. נוסף על כך, הבנק מקפיד כל העת על התקנות ומודד חום לעובדים וללקוחות לפני הכניסה למשרדים או לסניפים.

מרבית הפגישות נעשות באמצעים דיגיטליים ובאמצעות מערכות VC. המנהלים בבנק מקבלים הדרכה ייעודית המסייעת להם בהתמודדות עם עובדים ולקוחות בתקופה מאתגרת זו.



תקשורת רציפה עם העובדים

במשך כל התקופה, הבנק מקפיד לקיים תקשורת רציפה עם כלל העובדים, אלו שבעבודה ואלו שבבית, שומר על קשר עם עובדים שחלו או שנכנסו לבידוד ומסייע במידת האפשר. בעת הסגר, העביר הבנק מסרים ברמה יום-יומית ובהם עדכן את העובדים בנעשה בבנק. הבנק הקים ערוץ יעודי ברשת החברתית, בה מועלים תכנים המיועדים לסייע לעובדים ולבני משפחתם בנושאים אקטואליים שונים בעזרת ערכות הדרכה וטיפים להתמודדות עם המצב, וכן מידע על קווי סיוע להתמודדות עם חרדה בעת משבר, פעילויות הפגה לילדים ונוער, הרצאות העשרה שהועברו באופן דיגיטלי ועוד. נוסף לכך, נבנה אתר במערכת האינטראנט הפנימי של הבנק ונפתחה תיבת מייל ייעודית במטרה לתת מענה לשאלות העובדים בנושאים שונים.

קהילה

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה שבה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה גם בימים אלו.

תרומה לעמותות העוסקות בסיוע לאוכלוסיות מוחלשות

הבנק הקצה סכומי כסף משמעותיים בעבור תרומה לעמותות העוסקות בסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בימים אלו (קשישים, משפחות נזקקות, ילדים ונוער עם מוגבלות הנמצאים בבית) וכן המשיך בתמיכתו הפעילה בפרויקטים שנתיים רחבים.

גם העובדים משתתפים בתרומה לקהילה

הבנק פרסם לעובדים ובני משפחותיהם אפשרויות להתנדבות ברחבי הארץ, מהבית ומחוצה לו. נוסף לכך, עובדי הבנק רכשו מתנות לחגים באופן מקוון מעמותות ועסקים חברתיים, כדי לסייע להם להמשיך ולפעול בימים קשים אלה.

מנהלי ועובדי הבנק נענו להזמנה להתנדב ולסייע כמנטורים לעסקים חברתיים ועמותות שנקלעו למשבר באמצעות הגופים התומכים בארגונים אלה (SFI, "הכורית", קרן IVN).

ספקים

כחלק מניהול אחראי של שרשרת האספקה אנו רואים בספקים שלנו שותפים מלאים ביכולת שלנו להפעיל את הבנק בימים אלו, ומודעים לקשיים שהספקים חווים בתקופה זו. לאור זאת הקדים הבנק תשלומים לספקים, כך שהתשלום לספקים נעשה באופן מיידי וללא דחייה. הבנק אף הגדיל את מאגר הספקים הקיים, מתוך מטרה לספק ליחידות הבנק השונות את ציוד החיטוי הנדרש ואת המיגון המתבקש ביעילות ובמהירות.

תפיסת ניהול האחריות התאגידית בקבוצת מזרחי-טפחות

העקרונות שמובילים את מדיניות הבנק בנושא אחריות תאגידית נגזרים מהנושאים המהותיים שזיהה הבנק, בהתאם לתקן הדיווח הבין-לאומי המקובל בתחום האחריות התאגידית שפיתח ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI). מדיניות זו כוללת גישה ניהולית בנוגע לכל אחד מהנושאים שזוהו כמהותיים, הן מבחינת הקבוצה הן מבחינת מחזיקי העניין, והם אלו שמשפיעים באופן מהותי על פעילותו ובהם יתמקד בשנים הקרובות. הדוח נכתב בהתאם למודל מחזיקי העניין והוא כולל את מטריות המהותיות שהגדירה את הנושאים המהותיים עבור הקבוצה ועבור מחזיקי העניין החיצוניים שלה. תהליך זה בוצע בשני ערוצים מקבילים, אשר שילובם אפשר את יצירת מטריות המהותיות והמיקוד ב-18 הנושאים המהותיים.

שותפות ביוזמות ובדרוגים בתחום האחריות התאגידית

בנק מזרחי טפחות מאמץ סטנדרטים בינלאומיים וישראלים בתחום האחריות התאגידית. הבנק נמדד על תחומי האחריות התאגידית על ידי ארגונים עסקיים אשר עורכים אנליזות בתחומי אלו. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם בתי האליזה השונים ומספק מענה לשאלות האנליסטים בתחום. דיאלוג זה מאפשר לבנק לבחון את פעילותו אל מול ביצועי הסקטור הפיננסי בארץ ובעולם ואף לשפר את ביצועיו בתחומים אלו.

דירוג מעלה



החל מחודש יולי 2020 הצטרף לראשונה בנק מזרחי-טפחות לדרוג מעלה לאחריות תאגידית בעסקים, הבנק דורג בדרוג הגבוה ביותר "פלטינה פלוס". דירוג מעלה, של ארגון מעלה, הינו כלי רב עוצמה, להערכה והטמעה של מחויבות חברתית בארגונים ומשמש כמדד ראשי להערכת אחריות תאגידית בישראל. בדירוג משתתפות למעלה מ-150 חברות אשר נמדדות על ביצועיהן בתחומי סביבת עבודה מגוונת, מעורבות ותרומה לקהילה, איכות סביבה, אתיקה וממשל תאגידי ועוד.

המנגנון הוולונטרי



השנה לראשונה מצטרף בנק מזרחי-טפחות לדיווח על פליטות גזי חממה שלו, של המשרד להגנת הסביבה ולשכת התאחדות התעשיינים. יוזמה זו מטרתה לעצב את המדיניות להתמודדות עם שינוי האקלים בישראל, במסגרתה מדווח הבנק אחת לשנה באופן מקיף על סקירת פליטות גזי החממה שלו, תוך בחינה וזיהוי פוטנציאל להתייעלות אנרגטית וחיסכון במשאבים שלו.

Global Compact



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

החברות ב-Global Compact מבטאות את המחויבות של הבנק לאימוץ סטנדרטים בין-לאומיים של אחריות חברתית-סביבתית בכל תחומי העשייה, בהתבסס על עשרה עקרונות, והיא ביטוי למחויבות להוביל את סדר היום החברתי-סביבתי במדינה שבה הוא פועל ובעולם. עקרונות אלו באים לידי ביטוי, בין השאר, בנושאי העסקה אחראית, מניעת שחיתות, זכויות אדם ואיכות סביבה. במסגרת מחויבות הקבוצה לעקרונות Global Compact דוח זה משמש דיווח תקופתי לארגון על אודות התקדמות היישום (COP - Communication On Progress).

יעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDGs)



בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה ליטול חלק במאמץ להשגת 17 יעדים לפיתוח בר-קיימא הידועים גם כ-SDGs (Sustainable Development Goals) ומימושן של 169 מטרות משנה גלובליות עד שנת 2030. היעדים עוסקים באתגרים עולמיים בשלושת הממדים - חברה, סביבה וכלכלה. יעדי האו"ם מקיפים תחומים רבים ובכללם מיגור עוני, נגישות לחינוך, שוויון מגדרי, ביטחון תזונתי, תעשייה, שלום ושימור החיים בים, ביבשה ועוד.

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

קבוצת מזרחי-טפחות מקדמת את מימוש יעדי SDGs באמצעות פעילותה העסקית והחברתית. זוהי השנה הרביעית שבה הקבוצה מדווחת במסגרת דוח האחריות התאגידית שלה על המחויבות לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם. נוסף על כך, שילוב היעדים והקישור לדיווח על הפעילות החברתית והסביבתית של הבנק מחזקים את המחויבות שלנו לקידום פיתוח בר-קיימא כחלק מהפעילות העסקית שלנו. לאורך הדוח ניתן לקרוא את ההתייחסות של הקבוצה ואת הפעילות שלה לקידום יעדים אלו. כחלק מההיערכות לדיווח על פעילות הקבוצה להשגת היעדים ולאחר חשיבה פנים-ארגונית, הוצבו יעדים חברתיים וסביבתיים הפועלים לקידום מטרות ה-SDGs שבהן בחר הבנק להתמקד.

גופים נוספים הסוקרים את פעילות הבנק בתחומי האחריות התאגידית

הבנק נסקר ומדורג בבתי האנליזה הבאים: Bloomberg, RobecoSAM, MSCI, Sustainalytics, FTSE, ISS ESG.

משקיעים בלקוחות

מבט על



בנק מזרחי-טפחות נתפס

**כבנק
ההוגן**
במערכת
הבנקאית
(על פי סקר מכון TNS)

מספר **1**

במשכנתאות
לפי נתוני בנק ישראל

פתיחת **5**

נקודות מכירה חדשות
מתוכן 3 באזורי פריפריה

130

מיליון דולר
היקף האשראי שניתן לקידום
סטארט-אפים בישראל

3,000⁺

משתתפים
השתתפו בכנסים עסקיים

1.6

מילארד ₪
סך האשראי
למטרות חברתיות וסביבתיות

לקוחות מזרחי-טפחות הם

**המרוצים
ביותר**

מהשירותים הישירים
והדיגיטליים המוצעים להם

(על פי סקר בנק ישראל)

198

סניפים
פזורים בכל רחבי הארץ



חדשנות במוצרים ושירותי הבנק

הבנק פועל לעידוד ואימוץ חדשנות בכלל תחומי פעילותו תוך בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים בארץ ובעולם. כדי להעצים את חוויית השירות של הלקוחות ולהעניק שירות איכותי ומיטבי פועל הבנק לפיתוח מוצרים שנותנים מענה לצרכים השונים של הלקוחות ולמציאות המשתנה. בשנת 2019 הוצעו ללקוחות כמה מוצרים חדשניים, כמו משכנתה פנסיונית המיועדת ללקוחות הגיל השלישי ופיקדון הורה תומך – המשלב בין עולם הפיקדונות ועולם המשכנתאות.

הבנק פועל לעידוד ואימוץ חדשנות בכלל תחומי פעילותו תוך בחינה מתמדת של קצב ההתפתחות הטכנולוגית והשינויים בהרגלים ובהעדפות הצרכנים בארץ ובעולם.

משכנתה לוקחים מהמומחים של טפחות

בבנק המשכנתאות הגדול והמוביל בישראל, אשר העניק יותר ממיליון משכנתאות לאורך עשרות שנים, פועל הבנק לשמר את עצמו כמוביל בתחום ולהתאים ללקוחותיו ולציבור בישראל פתרונות פינוניים, אשר יאפשרו לו לאזן בין צרכיו לבין יכולותיו הפיננסיות לטווח הקצר והארוך.

בין היתר מציע הבנק את השירותים הבאים: **משכנתה דיגיטלית** המאפשרת ללקוחות המתעניינים במשכנתה להגיש בקשה לאישור עקרוני באופן פשוט וקל באתר הבנק. **"משכנתה בחופשה"** – המוצר מאפשר ללקוח לקחת מעת לעת הפוגה מתשלום המשכנתה.

הבנק מקדם את הידע בתחום המשכנתאות על ידי **חינוך פינוני לקבוצות אוכלוסייה שונות ומקיים מפגשים ייחודיים** כמו "נפגשים במשכנתאות", כנסי מחיר למשתכן וכנסים ייעודיים לקבוצות רכישה או תושבי חוץ.

הלקוחות שלנו

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

כמו כן, היא מחויבת להקשיב לצורכי הלקוח, לשמור על פרטיותו ולתת לו כלים מקצועיים שיתרמו להצלחתו.



לצורך מימוש מדיניות זו פועלת הקבוצה בארבעה מישורים:

- **חויית הלקוח** – הבנק רואה בשביעות רצון הלקוחות מדד להצלחה, לכן הוא מייחס חשיבות רבה לאיכות השירות ופועל להענקת שירות אישי ומיטבי לכלל לקוחותיו. לשם כך, מחויב הבנק להתנהלות הוגנת מול הלקוחות, יצירת ערוצים מגוונים לקבלת שירותים וכן לפיתוח מוצרים בנקאיים המתאימים לצרכיהם, כל זאת תוך הקפדה על פרטיות הלקוח והקשבה לצרכיו.
- **הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח** – הם ערכי יסוד בקוד האתי של הבנק ובתפיסת האחריות התאגידית שלו. מערכת יחסים הוגנת עם כלל מחזיקי העניין, ובפרט עם הלקוחות שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה וליצירת ערך משותף.
- **שמירה על פרטיות הלקוח** – הבנק מייחס חשיבות רבה לנושא אבטחת המידע ומחויב לשמירה על פרטיות והגנת המידע של לקוחותיו. לשם כך, הוגדרה אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון, הולמת את דרישות בנק ישראל ומאפשרת ניהול של המידע האישי של הלקוחות בזהירות ובאחריות.
- **קידום ערך משותף** – בנק מזרחי-טפחות פועל ליצירת ערך חברתי ו/או סביבתי כחלק מפעילותו העסקית ובשילוב עם הערך הכלכלי שהוא מייצר, למען קידום הערך המשותף לו וללקוחותיו כאחד.

מוצרים ושירותים לקידום חויית לקוח

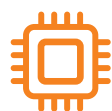
התאמת מוצרים ושירותים לסביבה העסקית ולצורכי הלקוחות והנגשתם ללקוחות ולציבור הרחב, תוך הבנת המאפיינים הייחודיים של לקוחות ממגזרים ומרקע שונה בחברה הישראלית, ובהם:

התאמת מוצרים פינוניים

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

מענה למגוון רחב של לקוחות

בנק מזרחי-טפחות שואף לקדם מגוון של לקוחות מקבוצות שונות באוכלוסייה ולתת מענה מתאים לצרכים של כל אחת ואחד מהם, לפעול להצלחת כלל לקוחותיו ולייצר עבורם ערך לאורך זמן בכל אחד ממישורי פעילותו. מחויבות זו באה לידי ביטוי בהתנהלות הוגנת ויצירת מגוון ערוצים לקבלת שירות ומוצרים המתאימים לצורכי כל לקוח.



במהלך שנת 2019 אושר
אשראי חדש לקידום חברות
סטארט-אפ ופיתוח ההיי-טק
הישראלי בהיקף של
130 מיליון דולר

המגזר העסקי ותעשיות טכנולוגיות מתקדמות

במגזר העסקי, שבו ההתנהלות הפיננסית מורכבת ובעלת מאפיינים ייחודיים, קיימת חשיבות רבה לקיומו של בנקאי אנושי ואישי, שהוא גורם חשוב ביותר, בעל ערך רב עבור בעלי עסקים ומביא לחוויית שירות מצוינת.

נוסף על כך, הבנק מגדיל את פעילותו בקרב לקוחות ההיי-טק העסקיים (לרבות חברות סטארט-אפ) באמצעות מחלקת ההיי-טק ובעזרת סניפים מתמחי היי-טק בפריסה גאוגרפית בארץ.

מסקר שפרסם הפיקוח על הבנקים אל
מול הסגמנט העסקי עולה כי **בנק
מזרחי-טפחות מוביל בשביעות הרצון
הכללית, בנכונות להמליץ על הבנק
ובשביעות הרצון מהשירות בסניפים.**

מענה ייחודי לקבוצות אוכלוסייה שונות

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



החברה הערבית - הבנק מרחיב את הפעילות העסקית בחברה הערבית בהתאם לתוכנית ארוכת טווח, באמצעות פתיחת סניפים חדשים (בשנת 2019 פתח הבנק סניף חדש בטייבה) והרחבת פעילות בסניפים קיימים (שמונה סניפים נכון לשנת 2019), תוך פנייה שיווקית ממוקדת בערוצי המדיה השונים.

החברה החרדית - הבנק מעמיק את הקשר עם הציבור החרדי באמצעות הרחבת הפעילות בסניפים הקיימים. הבנק מבצע פנייה ממוקדת לחברה החרדית בערוצי תקשורת ייעודית באמצעות התאמת השפה והמסרים השיווקיים.

פריסה בנקאית רחבה

הבסיס להנגשת השירות לקהלים רחבים הוא סניפי הקבוצה הפרוסים בכל רחבי הארץ. תפקידם העיקרי של הסניפים הוא מתן שירות איכותי ומקצועי ללקוחות בכל תחומי הפעילות הבנקאית בסמוך למקום שבו נדרש השירות (מקום המגורים או העסק). הבנק ממשיך להרחיב את הפריסה הסניפית בהתאם לתוכנית האסטרטגית תוך כדי בחירת מיקומים על בסיס מערכת שיקולים הכוללת מתן שירות מיטבי ללקוחות וכן שיקולי כדאיות כלכלית. **משנת 2015 ועד היום פתח הבנק 17 סניפים חדשים בפריסה גאוגרפית רחבה, מתוכם 7 סניפים ביישובים ערביים.**

נכון לסוף שנת 2019 מפעיל הבנק 198 נקודות שירות ומכירה של הקבוצה, 235 עמדות שירות עצמי ו-305 כספונים.

מגוון ערוצי השירות

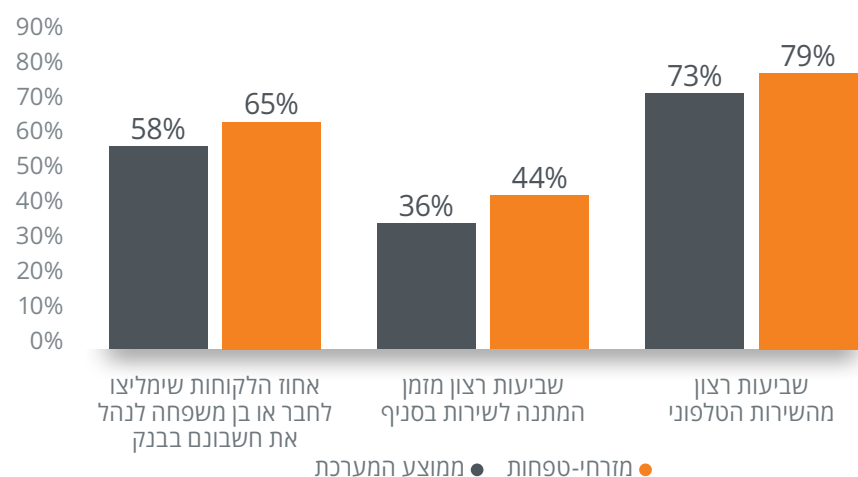
הבנקאים בסניפים הם הערוץ העיקרי לקשר עם הלקוחות. לצד זאת קיימים ערוצים נוספים כגון: מרכזי בנקאות טלפוניים, דואר אלקטרוני לפניות, אתרי אינטרנט ייעודיים, אפליקציות, רשתות חברתיות, כנסים וסדנאות.

לקוחות הבנק מקבלים שירות בנקאי במגוון ערוצים מרכזיים במסגרת השיטה הייחודית - "הבנקאות ההיברידית". שיטה זו משלבת באופן מיטבי בין בנקאות אישית לדיגיטלית ומאפשרת לכלל הלקוחות נגישות ישירה לבנקאי האישי שלהם בסניף באמצעות מגוון ערוצים מקוונים. תפיסת שירות ייחודית וחדשנית זו מגייסת את ההתפתחות הטכנולוגית בעולם הבנקאות ליצירת קשר ישיר ומיידי בין הלקוח לבין הבנקאי האישי שלו בסניף ומיושמת גם בתחום המשכנתאות.

בשנת 2019 נוספו **מגוון כלים** באתר הפעולות, **בהתאם לצרכים שעלו בקרב הלקוחות העסקיים** והמשוב שקיבלנו מהם, לצורך **שיפור חוויית המשתמש:**

- ממשק משכורות חדש עם אפשרות לתשלום באמצעות קובץ.
- מתן הרשאה לאינטרנט למשתמשי אדמיניסטרציה לצפייה במידע וייזום עסקאות.
- חיפוש מתקדם של תנועות והרחבת המידע המוצג.
- שיפורים בזירת שוק ההון לניהול קל ונוח במסחר בניירות ערך זרים וישראליים.

משקיעים בלקוחות



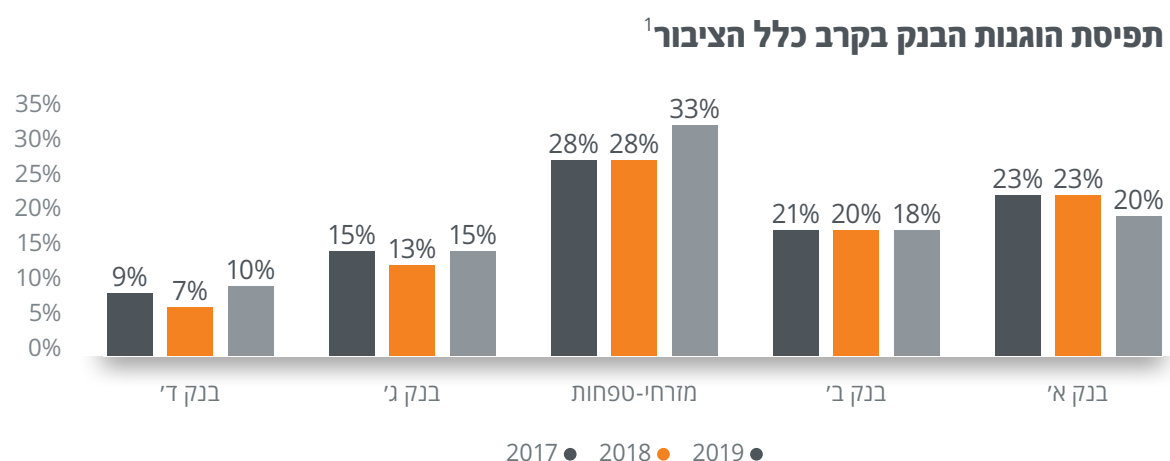
נתוני סקר שביעות רצון לקוחות של הפיקוח על הבנקים

הוגנות ושקיפות כלפי הלקוח

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



בשנת 2019 ערך הבנק סקרי הוגנות בקרב כלל הציבור, כדי לבחון את מעמדו ותדמיתו של הבנק כבנק הוגן בהשוואה לבנקים אחרים. גם השנה עלה כי בנק מזרחי-טפחות נתפס כבנק ההוגן במערכת הבנקאית.



1. התשובות אינן מסתכמות ל-100% בשל האפשרות לענות "בנק אחר".



הגיל השלישי - כחלק מהתוכנית להרחבת פעילות בקרב ציבור הגיל השלישי, פועל הבנק בכמה ערוצים להרחבת המוצרים והשירותים הייחודיים לקהל זה. בין הפעילויות השונות לגיל השלישי מתקיימות **הרצאות ייעודיות לגיל השלישי, פעילויות העצמה בנקאית דיגיטלית וכן שירות ייעוץ פנסיוני ומשכנתה פנסיונית** - מוצר ייחודי שפיתח הבנק, הנותן מענה לצורכי המימון של לקוחות אלה לצד מוצרי השקעה מותאמים.

קידום אוכלוסיות מוחלשות וסיוע ללקוחות במשבר

הבנק מחויב לחיזוק אוכלוסיות מוחלשות בישראל. זאת, בשל היותו חלק מהחברה הישראלית וכיוון שחלק מלקוחותיו נמנים עם אוכלוסיות אלו. במסגרת זו פועל הבנק לקדם לקוחות חייבים, נשים השוהות במעונות לנשים מוכות ואוכלוסייה נזקקת, באופן ישיר ובאמצעות גופים העובדים עם אוכלוסיות אלו, וכן באמצעות מתן תמיכה ממוקדת ופרטנית שמטרתה לעזור ללקוחות במשבר להתאושש ממצוקה כלכלית, תוך שמירה על שירות מכבד וסבלני.

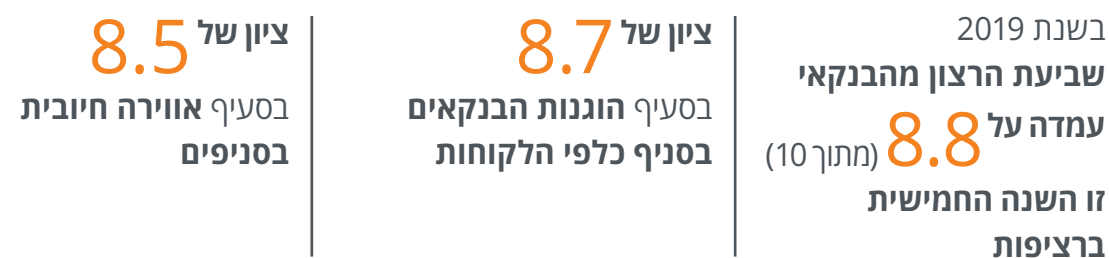
קידום נגישות לאנשים עם מוגבלות

בנק מזרחי-טפחות מאמין במתן שירות שווה לכלל לקוחותיו תוך התאמה ומענה לצרכים הפרטניים של כל אחד ואחת, בין היתר גם עבור לקוחות עם מוגבלות. לשם כך, הבנק פועל להנגשת שירותיו במטרה לאפשר גישה קלה ונוחה לשירותים ולמוצרים שלו ולאפשר לכל אדם המעוניין בכך להיות לקוח הבנק.

נכון לסוף שנת 2019, כ-96% מסניפי בנק מזרחי-טפחות ו-100% מסניפי בנק יב נגישים לאנשים עם מוגבלות ברמת המבנה ואיברים נלווים. כלל הכספונים של הקבוצה נגישים גם הם לאנשים עם מוגבלות.

קידום שביעות רצון הלקוחות

כדי להעריך את מידת שביעות הרצון של הלקוחות ולשמור עליה ברמה גבוהה, נעזר הבנק בקבוצות מיקוד ועורך סקרים שוטפים, על סמך הממצאים העולים מהסקרים ומקבוצות המיקוד הבנק מתאים את התנהלותו כלפי הלקוחות.



סקר שביעות רצון הלקוחות של הפיקוח על הבנקים

בשנת 2019 נערך בפעם השנייה סקר שביעות רצון בקרב לקוחות כלל הבנקים על ידי בנק ישראל. בסקר נמצא כי לקוחות בנק מזרחי-טפחות מרוצים מהשירותים הישירים והדיגיטליים המוצעים להם והבנק מוביל בפער ניכר על פני הבנקים האחרים.

חינוך פיננסי

כאחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל המשפיע על הכלכלה והמשק, בנק מזרחי-טפחות מייחס חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי, ועושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית נכונה, כלים להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון.

הבנק פועל לתמיכה וייעוץ כלכלי לעסקים קטנים כגדולים ומקיים סדנאות והכשרות פיננסיות לקהל הרחב לשם הקניית מושגי יסוד בעולמות הפיננסיים לקבוצות אוכלוסייה שונות ובגילים מגוונים לשיפור רווחה כלכלית.

כנס השקת האג"ח החברתית ברהט

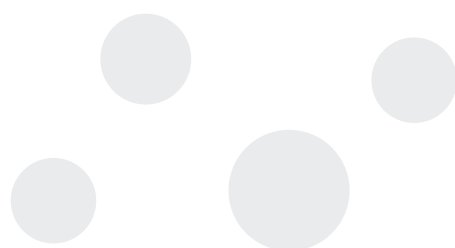


בשנת 2019 התקיימו

75 מפגשים וכנסים
בנושאים פיננסיים

מהם נהנו

כ- **4,700** משתתפים



קידום ערך משותף



בנק מזרחי-טפחות פועל ליצירת ערך חברתי ו/או סביבתי כחלק מפעילותו העסקית ובשילוב עם הערך הכלכלי שהוא מייצר, למען קידום הערך המשותף לו וללקוחותיו כאחד. כדי ליישם עקרון זה, מציע הבנק מוצרים עם ערך סביבתי וחברתי ומקיים מפגשים פיננסיים ללקוחותיו ולציבור הרחב. הבנק מכיר בחשיבות זיהוי הסיכונים וההזדמנויות העומדים בפניו ומעניק אשראי שמיועד לפיתוח, הקמה או ייזום של מוצרים בעלי השפעה סביבתית וחברתית חיובית.

פיתוח מוצרים סביבתיים וחברתיים

הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים סביבתיים - הבנק מחויב לקידום הנושא הסביבתי ולכן הוא מסייע במתן אשראי לפיתוח טכנולוגיות חדשות בתחום הפקת אנרגיה, ובכלל זה ללקוחות המבקשים להקים מתקנים להפקת אנרגיה סולארית. **במהלך 2019 העמיד הבנק סכום של כ-600 מיליון ₪ לקידום מטרות סביבתיות.**

הענקת אשראי המיועד לפיתוח, הקמה או ייזום מוצרים חברתיים - היות שהבנק הוא מוסד פיננסי מרכזי המודע לחלקו באחריות ליציבות המשק וצמיחתו, הוא תומך בעסקים קטנים באמצעות קרנות שונות המקדמות מטרות חברתיות או עסקים בפריפריה וכן באמצעות תמיכה ועידוד של עסקים חברתיים. **במהלך 2019 העמיד בנק מזרחי-טפחות סכום של כ-978.5 מיליון ₪ לקידום מטרות חברתיות.**



במהלך 2019 העמיד הבנק
אשראי בסכום

של כ- **600** מיליון ₪
לקידום מטרות סביבתיות
וסכום של

כ- **978.5** מיליון ₪
לקידום מטרות חברתיות



מבט על

משקיעים בקהילה



כ- 31,000

שעות התנדבות

כ- 80,000

תלמידים השתתפו
בהדרכות "אור ירוק לילדים"

כ- 240,000 ₪

סך הרכישות
מעמותות חברתיות

היקף ההשקעה
הקהילתית-חברתית:

19.1

מיליון ₪

גידול של 18.8%

97%

ספקים מקומיים
מתוכם 14% מאזורי פריפריה

כ- 1,800

חניכים השתתפו בתכנית
"נוער לתת" ליזמות חברתית

כ- 72%

מהספקים הינם עסקים
קטנים וזעירים

גידול של כ- 7.5%

בפעילויות נפגשים

50%

מעובדי הקבוצה מתנדבים
בפעילויות שונות



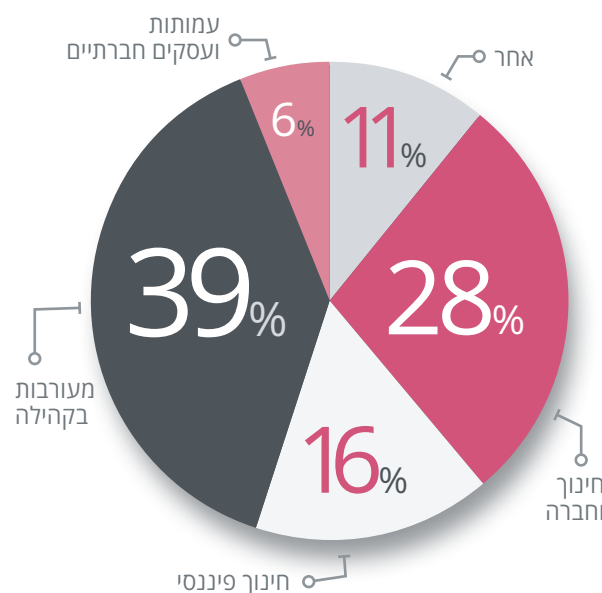
משקיעים בקהילה

קידום עמותות ועסקים חברתיים - בנק מזרחי-טפחות פועל לחיזוק היכולות העסקיות והארגוניות של עמותות ועסקים חברתיים, תוך מתן כלים עסקיים וניהוליים, במטרה להעצים את האימפקט החיובי שלהם. כמו כן, הבנק מעודד רכישת מוצרים ושירותים מעמותות ועסקים חברתיים, הן בקרב עובדיו הן עבור לקוחותיו.

חינוך וחברה - בנק מזרחי-טפחות רואה את סניפי הבנק כמקום לבניית קהילה תומכת ויציבה ולא רק כמרכז פיננסי, על כן, הבנק שם דגש על קידום תחום החינוך והחברה וחיזוק קשריו עם הקהילות המקומיות שבהן הוא פועל. הבנק הקים פרויקט חברתי במטרה להעצים, להעשיר ולהפגיש את התושבים הגרים בסביבת סניפי הבנק עם העובדים, וכן הבנק מעורב במימון ובעשייה חברתית במסגרת פעילות בקהילות השכנות לסניפיו.

אסטרטגיה זו אשר נבחנה ועודכנה במהלך 2019, הותאמה לאסטרטגיה העסקית של הבנק, כמו גם למגמות בארץ ובעולם. כחלק מתהליך בניית האסטרטגיה נבחנה התאמה לערכי הבנק, יכולת רתימת עובדים ומעורבותם, רלוונטיות לסוגיות החברתיות בארץ ובעולם וחיבור לחדשנות.

תקציב ההשקעה בקהילה לפי תחומי פעילות לשנת 2019



היקף ההשקעה החברתית

היקף ההשקעה החברתית של הקבוצה בשנת 2019 עמד על 19.1 מיליון ₪ בהשוואה ל- 16.1 מיליון ₪ ב-2018 גידול של 18.8%	היקף ההשקעה מורכב מסך התרומות בכסף העומד על כ- 16.4 מיליון ₪ ותרומות בשווי כסף בעלות של כ- 2.7 מיליון ₪	שיעור ההשקעה בקהילה מתוך סך הרווח הנקי לפני מס עומד על 0.65%
--	---	---

השפעה על החברה הישראלית באמצעות מעורבות והתנדבות

כארגון עסקי הנשען בפעילותו על הקהילה שבה הוא פועל, הבנק רואה עצמו מחויב למעורבות והשקעה בקהילה. הבנק פועל למימוש מעורבותו הקהילתית באופן שמביא לידי ביטוי את עוצמותיו, מעודד את עובדיו להתנדבות אקטיבית וממנף את יכולותיו ומשאביו הפיזיים, הכספיים והאנושיים. הפעילות הקהילתית של הבנק מתבצעת תוך קיום דיאלוג רציף ומימוש יוזמות רחבות עם שותפים קהילתיים ברחבי הארץ, שיתוף עובדים ומנהלים, גיוון ופיזור גאוגרפי של הפעילות תוך ניצול פריסת הבנק, קיום שותפויות ותקשור פנים-ארגוני וחץ-ארגוני של המעורבות הקהילתית.



אסטרטגיית הבנק בתחום המעורבות החברתית, מטרתה עידוד צמיחה מכלילה לצורך קידום שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית בארבעה נושאי ליבה:



מעורבות בקהילה - בנק מזרחי-טפחות מעודד מעורבות חברתית בקרב עובדי הבנק ובני משפחותיהם כמו גם בקרב הציבור הרחב. הבנק מעודד את עובדיו לאמץ גופים חברתיים ולהשתתף בפעילות התנדבותית בכל מקום שבו הבנק פועל. נוסף על כך, הבנק מאמין שלצורך הרחבת מעגלי ההשפעה עליו לפעול להעצמת ערכי ההתנדבות והנתינה בקהילה בקרב כל הגילים בחברה הישראלית. ההתנדבות מגבירה את תחושת השייכות לקהילה ויוצרת אינטראקציות בין-אישיות.

חינוך פיננסי - הבנק רואה בחינוך פיננסי אמצעי להגברת שוויון הזדמנויות, מסייע לצמצום פערים כלכליים-חברתיים ומביא לשיפור ברווחה ובאיכות החיים של האוכלוסייה, ולפיכך שם לו למטרה להקנות לכלל הציבור ידע פיננסי להתנהלות כלכלית נבונה שתסייע בהעצמה כלכלית.

מתנדבים בקהילה

כ- 2,000 משתתפים בהדרכות פיננסיות שהעבירו עובדי הבנק	יותר מ-100 יחידות וסניפים בבנק מאמצים גופים חברתיים ברחבי הארץ	20 עובדים ובני משפחותיהם השתתפו בפרויקט "תגלית" וליוו את המשתתפים בביקורם בישראל
יותר מ-50 הדרכות חינוך פיננסי לילדים ובני נוער	כ-3,000 סלי מזון נארזו על ידי עובדי הבנק וחולקו למשפחות נזקקות לקראת חג הפסח והרמאדן	12,710 ק"מ הלכו/רצו/רכבו עובדי הבנק ובני משפחותיהם לטובת מטרות חברתיות
כ-31,000 שעות התנדבות השקיעו עובדי הקבוצה במסגרת פעילות בקהילה	57% משעות ההתנדבות בשנת 2019 הן שעות שעליהם העובדים קיבלו שכר	50% מעובדי הבנק מתנדבים בפעילויות שונות
10% מעובדי הבנק מתנדבים באופן קבוע	10.2 שעות ההתנדבות בממוצע לעובד בשנה	

חיזוק המעורבות בקהילה

בנק מזרחי-טפחות שם דגש רב על מודעות לשונות ורגישות לאוכלוסיות מוחלשות. לשם כך הוא פועל לטפח בחברה הישראלית ערכים כגון עזרה הדדית והתנדבות.

כחלק מהמדיניות להעצמת ערכי ההתנדבות והנתינה לקהילה וחינוך הדור הצעיר לערכים אלו, הבנק מעודד את העובדים ובני משפחותיהם להתנדבות פעילה וממשיך להשקיע בפרויקטים מגוונים שיאפשרו מימוש מטרותיו.



פרויקטים נבחרים שהתקיימו בשנת 2019:

- **יחידות מאמצות** - סניפי הבנק ויחידות המטה מאמצים יותר מ-100 גופים חברתיים ומוסדות שונים ביישוביהם, הפועלים למען אוכלוסיות מוחלשות. קשר זה מתבטא בפעילות שוטפת של ליווי וחניכה על ידי עובדים מתנדבים, קיום אירועים חברתיים משותפים, פעילות ייחודית לקראת חגים באמצעות ערכות יצירה הנשלחות על ידי "מזרחי-טפחות בקהילה" ופעילות מרוכזת לרווחת הילדים באזורים שונים בארץ.
- **פעילויות תמיכה בבני נוער בקהילה** - כדוגמת שיתוף פעולה ותמיכה בפרויקט "נוער לתת" - תוכנית חינוכית ליזמות חברתית, התנדבות והעצמת בני נוער, בשיתוף עם ארגון "לתת". וכן פרויקט "זזים" - תנועות הנוער למען הקהילה - אשר מעודד את חניכי תנועות הנוער לפעול ולהתנדב למען החברה והקהילה.
- **התנדבות עובדים** - התנדבות עובדים היא חלק מהותי בתפיסת הבנק המקדמת הזדמנות שווה להצלחה. העובדים מעורבים ומשתתפים באופן פעיל בפעילויות התנדבותיות שבהן הם רואים ערך עליון ומשקיעים מזמנם ומכישוריהם.



בסה"כ השקיע הבנק בתחום זה כ-39% מתוך סך ההשקעה בפעילות הקהילתית-חברתית

קידום חינוך פיננסי

כאחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל המשפיע על הכלכלה והמשק, מייחס בנק מזרחי-טפחות חשיבות רבה לקידום נושא החינוך הפיננסי בקרב הציבור הישראלי, ועושה מאמץ רב לספק ללקוחותיו, כמו גם לכלל הציבור, כלים להתנהלות פיננסית, להעצמה כלכלית ולניהול תקציב נכון. במסגרת זו מתקיימות פעילויות שונות: ערכת דרך הכסף – תוכנית המכשירה בני נוער בתחומים פיננסיים, קיום מפגשים פיננסיים בסניפים שונים ברחבי הארץ, סדנאות משכנתה למגזר החרדי, העצמה בנקאית דיגיטלית לאזרחים ותיקים.



סה"כ השקיע הבנק בתחום זה
כ- **16%** מתוך סך ההשקעה
בפעילות הקהילתית-חברתית

כבנק המוביל בישראל
בתחום המשכנתאות,
אנו מייחסים חשיבות
רבה לקיום **הדרכות**
וסדנאות בנושא זה.

בשנת 2019 קיימנו **9**
סדנאות משכנתה
ייעודיות לחברה
החרדית, בהן לקחו
חלק כ-1,000 משתתפים.



קידום עמותות ועסקים חברתיים



העמותות והעסקים החברתיים מסייעים לאוכלוסיות מוחלשות ומקדמים ערכים של שוויון, תרומה ושמירה על זכויות אדם. כחלק מפעילותו הקהילתית, תומך בנק מזרחי-טפחות בעמותות ועסקים חברתיים אשר מקדמים חדשנות חברתית, במטרה להרחיב את השפעתו לקידום הקהילה.



סה"כ השקיע הבנק בתחום זה
כ- **6%** מתוך סך ההשקעה
בפעילות הקהילתית-חברתית

בין הפרויקטים שהתקיימו בשנת 2019, שיתף הבנק פעולה עם גופים התומכים בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות מוחלשות כדוגמת קרן IVN ומיזם הכוורת. בשנת 2019 הגישו מועמדות לקרן IVN כ-100 עסקים ועמותות מתוכם נבחרו ארבע עמותות, שזכו לסיוע וליווי מקצועי של עובדי הבנק ויועצים עסקיים בנושא. נוסף על כך, בתקופות החגים עובדי הבנק מוזמנים לרכוש מתנות ופרטי שי נבחרים מעמותות ועסקים חברתיים שונים בירידי מכירות המתקיימים במסות הבנק ובאמצעות האתר הפנימי של הבנק. **סך הרכישות מעמותות חברתיות שנרכשו על ידי עובדי הבנק בירידי עמותות או באמצעות פעילויות שונות בבנק עמד על כ-240 אלף ש"ח בשנת 2019.**

תכנית **המיזמים החברתיים** של הבנק בשיתוף **קרן IVN** לתמיכה בעסקים חברתיים ובעמותות המקדמות אוכלוסיות מוחלשות בדרך חדשנית ופורצת דרך.

בשנת 2019 נבחר מיזם בשם **אלמנרה** המטפל **בקידום אנשים עם מוגבלות** בחברה הערבית. העמותה מעסיקה שישה מדריכים עם צרכים מיוחדים.

חיזוק הכלכלה הישראלית באמצעות ניהול אחראי של שרשרת האספקה

קבוצת מזרחי-טפחות היא גורם משמעותי המשפיע על הכלכלה הישראלית, ומתוך כך רואה חשיבות רבה בניהול מסודר ואחראי של שרשרת האספקה. בהתאם למדיניות הקבוצה ולתפיסתה בנושא שרשרת אספקה אחראית, ישנה העדפה להתקשרות עם ספקים מקומיים. לבנק קיימת מדיניות תשלום ידועה עם הספקים והבנק מקפיד לשלם לספקים בזמן שהתחייב אליו ונקבע מראש.



ספקים ורכש

97%	ספקים ישראלים מקומיים
3,400	ספקים פעילים נותנים שירותים לקבוצה
72% ^כ	הינם עסקים קטנים וזעירים
70%	מהיקף הרכש משולם לעסקים קטנים וזעירים

מדיניות הרכש של הבנק כוללת תנאי סף של קיום רישיון עסק והיתרים, תנאי העסקה נאותים לרבות עמידה בחוקי המגן, שמירה על בריאות ובטיחות העובדים, תשלום שכר מינימום, אי-העסקת ילדים, מניעת אפליה ושמירה על זכויות העובדים. מתוך אחריות לחברה בישראל הבנק מקיים מדיניות העדפת ספקים שתורמים לקהילה, פועלים על פי קוד אתי בארגון ומחויבים לתת שירות בהתאם לערכי הקוד האתי של הבנק. כמו כן מתקיים תעדוף רכש ציוד בעל מקדם יעילות אנרגטית גבוהה.

במהלך שנת 2019 ביקרו מנהלי הרכש והלוגיסטיקה של הבנק בחצרות של ספקים מרכזיים. בהתאם לחוק, הקבוצה מקפידה שתנאי ההעסקה של עובדי מיקור חוץ ייבדקו על ידי בודק שכר מוסמך, ובנוסף לכך, הבנק מבצע הערכת ניהול סיכונים, לרבות סיכונים שחיתות, בקרב ספקים וקבלני משנה שעמם הוא עובד באופן שוטף.

קידום חינוך וחברה



במסגרת הפעילות הקהילתית, חשוב לבנק לקדם את תחום החינוך והחברה ולחזק את קשריו עם הקהילות המקומיות שבקרבתו הוא פועל בערים לוד ורמת גן.

גם השנה המשיך הבנק לחלק מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים, וממשיך את שיתוף הפעולה עם מכון פורשטיין והאוניברסיטה העברית בירושלים לקידום לימודים להשכלה גבוהה בקרב קהילת יוצאי אתיופיה, שבמסגרתה מוענקות מלגות לסטודנטים יוצאי קהילת אתיופיה. **בשנת 2019 העניק הבנק 74 מלגות לסטודנטים מצטיינים ממוסדות לימוד שונים.**

פרויקט "נפגשים במזרחי-טפחות" המשיך גם בשנת 2019, ובמסגרתו התקיימו מגוון רחב של פעילויות בסניפים מרכזיים של הבנק על ידי מרצים מובילים בתחומם. המפגשים עוסקים בנושאי העשרה והנאה רבים, מתקיימים בשעות אחר הצהריים והערב באווירה נינוחה ומוזמנים אליהם, ללא כל עלות מצידם, לקוחות כל הבנקים, תושבי השכונה והקהל הרחב. במהלך שנת 2019 התקיימו 173 מפגשים שונים, ב-33 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ. במפגשים אלו השתתפו 8,907 משתתפים, כ-42% מהם אינם לקוחות הבנק.

נפגשים "במזרחי-טפחות"

במהלך שנת 2019 התקיימו	במפגשים אלו השתתפו
173 מפגשים שונים	8,907 משתתפים
ב-33 סניפים מרכזיים ברחבי הארץ	כ-42% מהם אינם לקוחות הבנק



סה"כ השקיע הבנק בתחום זה
כ-28% מתוך סך ההשקעה
בפעילות הקהילתית-חברתית

משקיעים בעובדים

מבט על



6,531
עובדים ועובדות
הועסקו בקבוצה

50%^{כ-}
נשים מנהלות בקבוצה

42%
נשים בהנהלה הבכירה
של בנק מזרחי-טפחות

64%
נשים
מכלל עובדי הקבוצה

40.5
גיל ממוצע
של עובדי הבנק

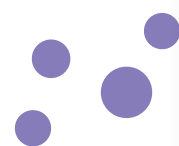
75%
שיעור אקדמאים
מכלל עובדי הבנק

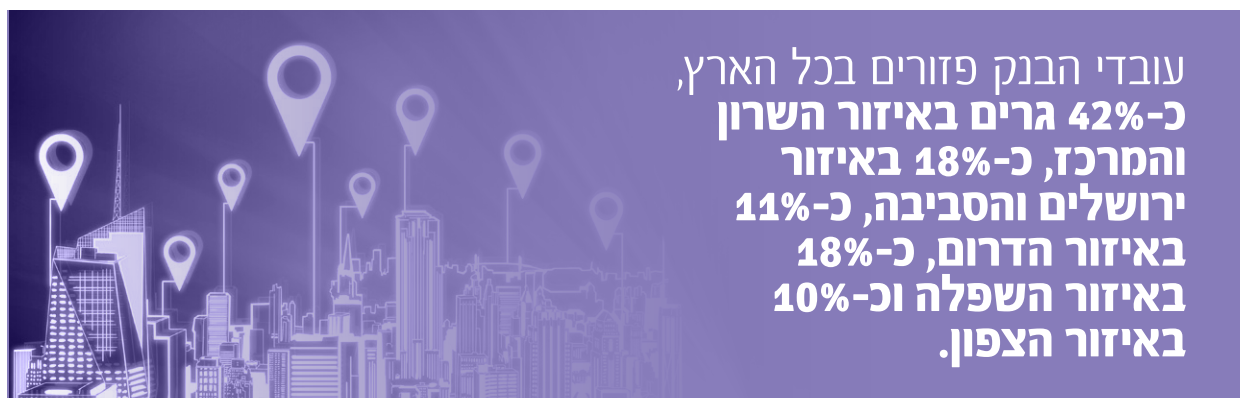
50
שעות
הדרכה
בממוצע לעובד

325^{כ-}
אלף
שעות הדרכה
לכלל העובדים

99%
קידום פנימי
שיעור העובדים והמנהלים
שקודמו לתפקידי ניהול מקרב
עובדי הבנק

12.7
שנים
הוותק הממוצע בבנק





קידום סביבת עבודה ותנאי העסקה הוגנים

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



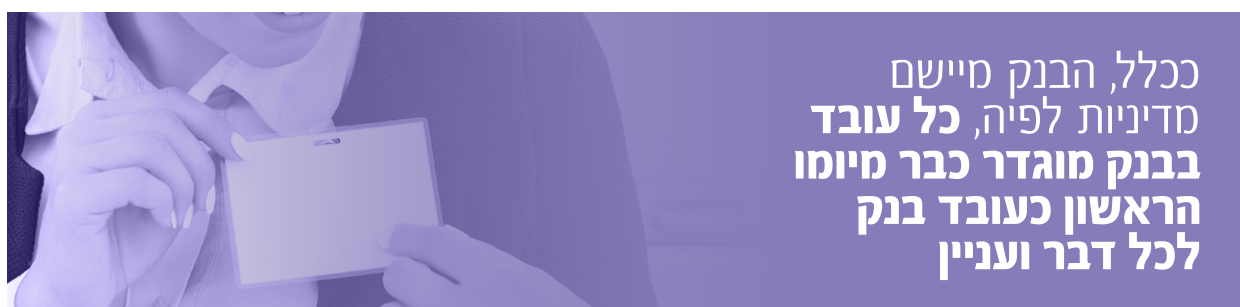
נכון לסוף 2019
כ-70% מעובדי הקבוצה הם עובדים קבועים

קידום ביטחון תעסוקתי

הקבוצה פועלת לקידום הביטחון התעסוקתי בקרב עובדיה. בכלל זה, הבנק מיישם מדיניות לפיה כל עובד בבנק מוגדר כבר מיומו הראשון כעובד הבנק לכל דבר ועניין. מדיניות זו חלה, כמובן, גם על עובדי מרכזי הבנקאות, שרובם סטודנטים ושעבודתם מאופיינת בתחלופה גבוהה יותר.

תגמול עובדים

הבנק מוביל מהלכים שונים לתגמול ומתן תמריצים חיוביים לעובדיו, ובהם: קידום בשכר, הענקת בonus אישי ופרסים אישיים, מענק תוספת שכר, מענק בגין תשואה ובחירת עובדים מצטיינים.



העובדים של מזרחי-טפחות

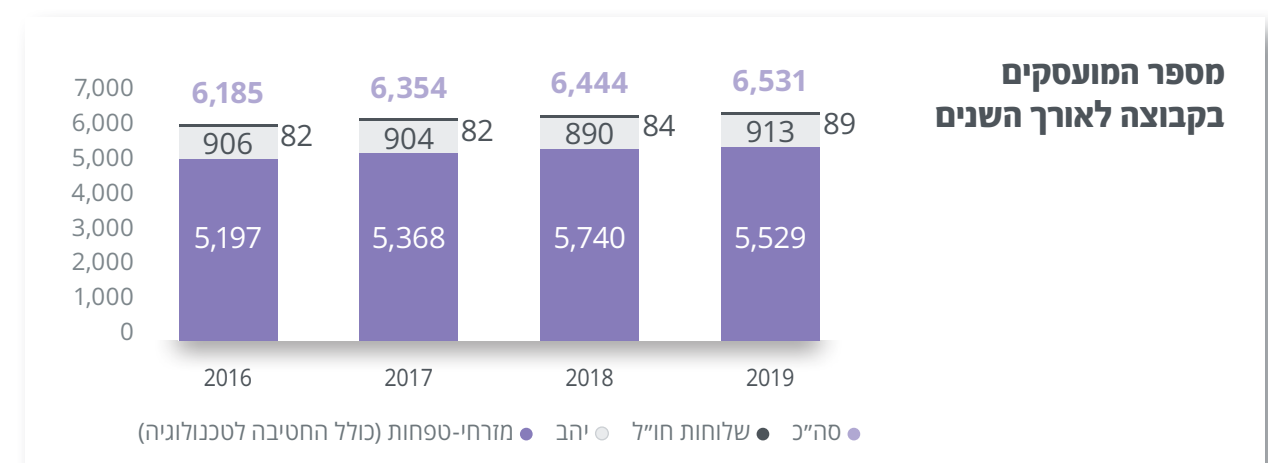
הנהלת הבנק רואה בכלל עובדי הבנק ומנהליו נדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הגידול בהיקפי הפעילות וברווחיות. הבנק מחויב להשקיע בפיתוח העובדים שלו, לעודד את הסקרנות והאמון שלהם ולהעצים אותם כדי לייצר שינוי משמעותי. בנק מזרחי-טפחות הוא מקום עבודה שבו:

- רואים את צורכי העובד, דואגים לו ומטפחים אותו.
- דואגים לסביבת עבודה בטוחה.
- הכלה וגיוון הם ערכים משמעותיים בתרבות הארגונית של הבנק.
- שומרים ומכבדים זכויות אדם בסיסיות.



משפחת מזרחי-טפחות

בקבוצת מזרחי-טפחות ממשיכים לצמוח משנה לשנה ולכן גם מספר המועסקים בקבוצה גדל בהתאם. נכון לסוף שנת 2019 הועסקו בקבוצה 6,531 עובדים ועובדות, מנהלים ומנהלות.

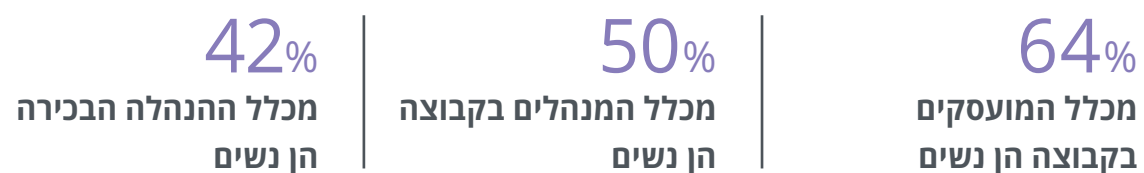


העסקה שוויונית - קידום שוויון מגדרי

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



קידום שוויון מגדרי



דאגה לרווחת העובדים

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



איזון עבודה-פנאי

הבנק מעודד את עובדיו לשמור על איזון בין שעות העבודה לשעות הפנאי, מקיים הדרכות לעובדים בנושא זה ומקפיד כי לעובד יהיה במהלך שבוע העבודה זמן פנוי למשפחתו ולעיסוקים נוספים באמצעות מספר שעות עבודה הפחותות מהקבוע בחוק, מתן ימי חופשה נוספים על חשבון הארגון, דמי הבראה מוגדלים, שובר נופש ועוד.

גיוון, שוויון ומניעת אפליה בהעסקה

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

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



גיוס שוויוני

הבנק מקפיד על הליך גיוס המעניק הזדמנות שווה למועמדים ולמועמדות ממגזרים שונים בחברה הישראלית וכן אינו מפלה אף עובד או עובדת על בסיס השתייכות לאומית, דתית, תרבותית או אתנית, גיל, מין, מגדר, נטייה מינית, מוגבלות כלשהי או כל מאפיין אחר.

גיוון עובדים בשנת 2019



ראוי לציין כי במערכות הבנק לא קיים רישום המסווג את העובדים לפי קבוצות אלו. הנתונים המוצגים מתבססים על מידע שהגיע מהצהרת העובדים עצמם וסביר שקיימים עובדים נוספים מקבוצות אלו שלא נכללים בנתונים.

השקעה בשעות הדרכה

50 שעות הדרכה
בממוצע לעובד

עלות ההשקעה בהכשרות
לעובדים בבנק מזרחי-טפחות
לשנת 2019 הייתה
55.2 כ- מיליון ₪

בשנת 2019 הושקעו
325.3 אלף
שעות הדרכה,
לעומת **286.6** אלף
בשנת 2018



בשנת 2019
99% כ- מהמנהלים שהתמנו
קודמו מקרב עובדי הבנק

דיאלוג עם העובדים

הבנק מייחס חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו, כחלק ממדיניות סביבת העסקה אחראית. כדי לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח הקבוצה פועלת בדרכים מגוונות, כגון סיורים ביחידות השונות והסניפים ומפגשים ישירים עם חברי הנהלה ומנהלים בכירים.

מתן משוב – הקבוצה מקפידה על כך שעובדיה יקבלו משוב סדיר על ביצועיהם. במהלך שנת 2019, 100% מעובדי הקבוצה קיבלו משוב במסגרת שיחה או פגישה אישית.

לבנק ועדת "עידוד יוזמות לשיפור, חיסכון והתייעלות", אשר תפקידה לדון בהצעות שיפור והתייעלות בתהליכי עבודה ששולחים העובדים. בשנת 2019 הגישו העובדים כ-1,404 הצעות יעול.



במהלך שנת 2019 פרשו

160 עובדים

לאחר שנים רבות של עבודה
מבורכת בקבוצה

דואגים לעובדים לקראת יציאה לגמלאות

כחלק ממדיניות העסקה אחראית, הקבוצה דואגת לעובדים לקראת הגעתם לגיל היציאה לגמלאות או במסגרת הסדרי פרישה מוקדמת באמצעות סדנה ייחודית. כלל הפורשים זכאים להטבות בניהול חשבון הבנק, תווי שי בחגים ואירועי תרבות המאורגנים על ידי ועד הגמלאים, שנתמך, גם הוא, על ידי הבנק.

העובדים ובני/בנות זוגם מוזמנים אחת לרבעון לצפות בסרט נבחר בעלות סמלית.

בשנת 2019 לקחו חלק בפעילות כ-3,500 עובדים וגמלאים.



הכשרה ופיתוח עובדים

הבנק מייחס חשיבות רבה לפיתוח המקצועי והאישי של עובדיו. הנהלת הבנק רואה בפיתוח ההון האנושי ובשיפור מתמיד של כישוריהם המקצועיים והאישיים של עובדי הבנק ומנהליו, מרכיב חיוני בהגשמת האסטרטגיה העסקית שלו גם כלי לחיזוק ערכי הבנק. מזרחי-טפחות שואף לספק לעובדיו חוויות למידה ופיתוח אישי ומקצועי שישמרו את העובדים עדכניים לסביבת העבודה המשתנה באמצעות: הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים ובאמצעות דיאלוג עם העובדים.



הדרכה וחניכה של עובדים ומנהלים

תוכנית ההדרכה בקבוצה כוללת מגוון קורסים, הדרכות והעשרה לעובדים ולמנהלים – הן בנושאים מקצועיים (בין אם נדרשים לפי רגולציה ובין אם לאו) הן בנושאים כלליים להרחבת הידע ורכישת מיומנויות וכישורים אישיים שונים, כשלכל עובד מותאם מסלול הכשרה ייעודי, הכולל פעילויות הדרכה מותאמות לתפקידו.

מבט על

משקיעים בסביבה



10,000

בקבוקים ופחיות מוחזרו
כספי הפקדון נתרמו לקהילה

צמצום היקף העצימות
המזרח פחמני לעובד
ב- 9%

בהשוואה לשנת 2018

צמצום צריכת החשמל
ב- 4.7%

בהשוואה לשנת 2018

חסכון של

טון 353
פד"ח

בעיקר בזכות
צמצום צריכת הנייר

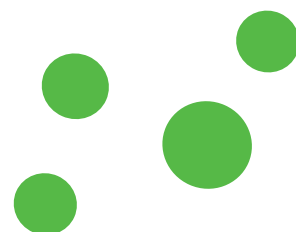
חסכון של

טון 23
פד"ח

בעקבות מעבר לשיבות וידאו

צמצום צריכת האנרגיה
ב- 2.5%

בהשוואה לשנת 2018



אחריות הקבוצה כלפי הסביבה

בנק מזרחי-טפחות מכיר בהשפעות פעילותו על הסביבה ועל האקלים בכדור הארץ, הנובעות הן באופן ישיר מצריכת המשאבים של הבנק, הן באופן עקיף – דרך שרשרת הערך שלו. על כן הבנק חותר למזער את ההשפעה השלילית של פעילותו, להגן על הסביבה שבה הוא פועל ולשפר אותה. לשם כך הוא דואג לצמצום צריכה של חומרים, לקידום התייעלות אנרגטית וניהול הסיכונים הסביבתיים.

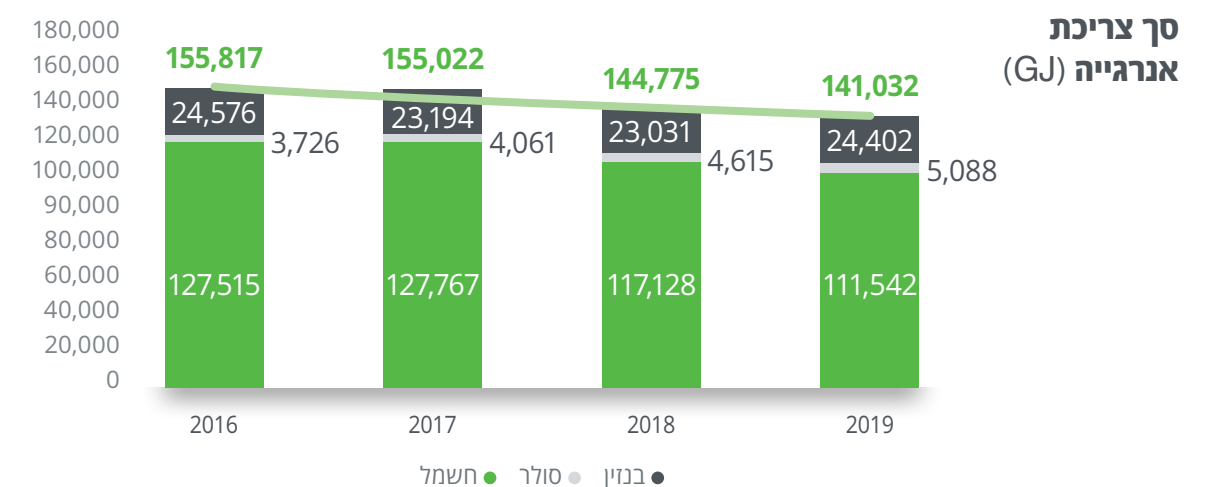


אסטרטגיית הפעילות הסביבתית של הבנק מתמקדת בשלושה תחומים עיקריים:

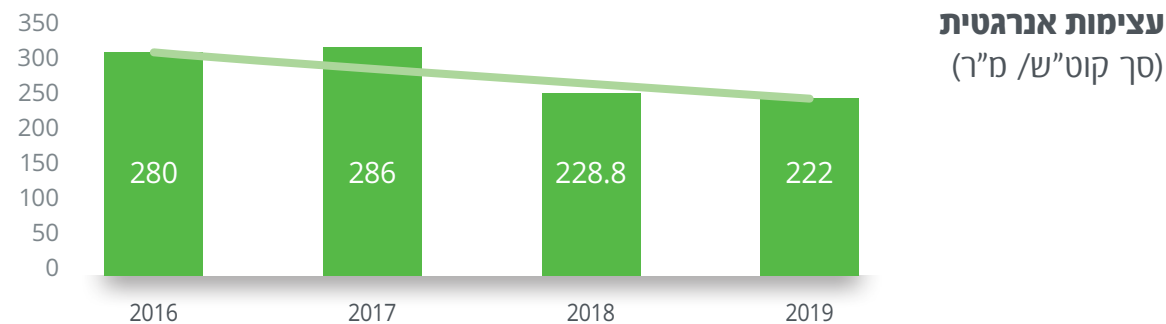
- צריכת משאבים אחראית
- ניהול וצמצום המדריך הפחמני
- העלאת מודעות לנושאי סביבה

צריכת משאבים אחראית – התייעלות אנרגטית

צריכת האנרגיה היא אחת מההשפעות הסביבתיות המשמעותיות של הקבוצה, בשל פעילותה בבנייני משרדים. לכן הקבוצה מנהלת ומודדת תחום זה ונוקטת מהלכי התייעלות אנרגטית, לרבות החלפת מערכות זוללות אנרגייה למערכות מתקדמות, בעלות ניצול אנרגטי יעיל.



משקיעים בסביבה



עצמות אנרגטית
(סך קוט"ש / מ"ר)



ירידה של
-4.7% בצריכת החשמל
של הקבוצה
וכן צמצום סך צריכת האנרגיה
ב-2.5%

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל

בשנת 2019 בוצעו מהלכים שונים להתייעלות אנרגטית בצריכת חשמל, וביניהם: שימוש בתאורת לד, הפעלת מערכת שליטה ובקרה בבנייני המטה, חיסכון בצריכת החשמל במטה הבנק בלוד, ניצול מערך הגנרטורים לשעת חירום בשעות השיא בשוטף, ניצול יעיל של שטחים, בחינת אנרגייה חלופית במט"ל ועוד.

מהלכים להתייעלות אנרגטית בצריכת דלק

כדי לצמצם את צריכת הדלק בצי הרכב הארגוני, ננקטים מהלכים שונים המשלימים זה את זה, וביניהם הגדלה משמעותית של הישיבות אשר מתנהלות באמצעות מערכות מתקדמות ל-Video Conference ועידוד העובדים להשתמש במערך ההסעות שלו ונסיעות שיתופיות.

כלל יוזמות הבנק לצמצום צריכת האנרגיה חסכו כ-176 טון פד"ח

חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	צריכת חשמל משוערת שנחסכה		יוזמות לצמצום צריכת החשמל
	ג'גה ג'אול (GJ)	קוט"ש	
94	594	165,000	החלפת נורות במשרדים לנורות LED
59	374	104,000	חידוש מערכות מיזוג אוויר
153	968	269,000	סך הכול

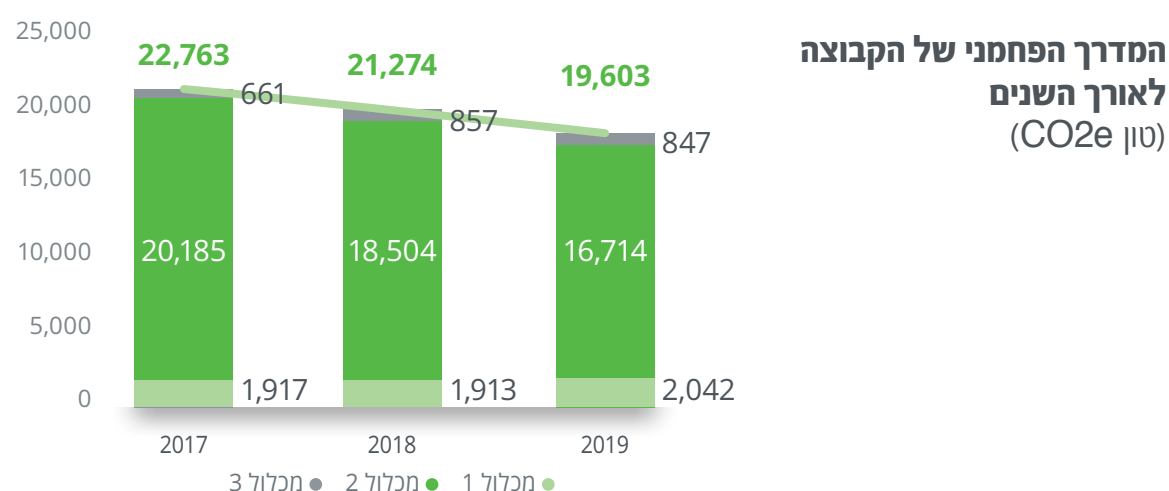
חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית	צריכת דלק משוערת שנחסכה		יוזמות לצמצום צריכת הדלק
	ג'גה ג'אול (GJ)	ליטר	
23.38	241	10,000	מעבר לישיבות וידאו

משקיעים בסביבה

עצימות המדריך הפחמני
למטר ירדה
ב- **23.5%**
ביחס לשנת 2018

עצימות המדריך הפחמני
לעובד ירדה
ב- **9%**

היקף פליטות גזי החממה
של הקבוצה בשנת 2019
הצטמצם
ב- **7.8%**
לעומת היקף הפליטות של
הקבוצה בשנת 2018



העלאת המודעות לנושאי סביבה - מהלכים לעידוד מחזור בקרב העובדים

הבנק פועל לקידום ההבנה של חשיבות הנושא, לשמירה על הסביבה וליצירת מודעות סביבתית בקרב עובדיו. לשם כך, מדי שנה נערכות הכשרות בנושאי סביבה והבנק מקדם יוזמות למחזור וצמצום פסולת בקרב העובדים ובני משפחותיהם, כגון: מחזור בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית, ושימוש חוזר בריהוט. כדי להגביר את מודעות העובדים לנושא הציב הבנק שלטים ייעודיים המעודדים מחזור. המהלכים נשאו פרי בכל אחד מהתחומים שנבחרו, הושג שיתוף פעולה רב והייתה שביעות רצון בקרב העובדים.

צמצום צריכת נייר



כלל יוזמות הבנק
לצמצום צריכת האנרגיה חסכו
כ- **176** טון פד"ח

הקבוצה משתמשת בנייר בעיקר לטפסים, מכתבים ללקוחות, הדפסת דוחות וכיו"ב. יש לציין כי אחוז ניכר מהשימוש בנייר נובע מניירות שהופקו על פי הנחיות בנק ישראל עבור לקוחות ונמסרו להם ידנית. בשנת 2019 צמצמה הקבוצה את כמות הנייר שבו עשתה שימוש ב-8 טון. צמצום זה נעשה בה בעת שהפעילות העסקית של הבנק המשיכה לגדול ולצמוח. אחד הגורמים לצמצום הוא פרויקט "סניף ללא נייר", שבו הסב הבנק את שירות הלקוחות בסניפים לשימוש בטאבלטים לתהליכי חתימה דיגיטליים.

יוזמות לצמצום צריכת הנייר	צריכת נייר משוערת שנחסכה		חיסכון משוער של טביעת הרגל הפחמנית
	יחידות	טון	
"סניף ללא נייר"	1.1 מיליון	5.5	5
דיוור בדוא"ל	74.1 מיליון	370.5	348
סך הכול	75.2 מיליון	376	353



פעולות החיסכון בצריכת הנייר של הבנק אפשרו חיסכון של כ- **75.2** מיליון דפים, שהם שווים לכ- **353** טון פד"ח



ניהול וצמצום המדריך הפחמני

כחלק מההשאיפה לצמצם את תופעת שינוי האקלים, הקבוצה מקפידה למדוד את פליטות גזי החממה הנגרמות כתוצאה ישירה מצריכת בניין וסולר (מכלול 1), פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת החשמל בבנק (מכלול 2) ופליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה (מכלול 3). היקף פליטות גזי החממה של הקבוצה בשנת 2019 הצטמצם ב-7.8% לעומת היקף הפליטות של הקבוצה בשנת 2018.

1. נתון זה חושב על בסיס ההנחה שחבילת דפי A4 של 500 דפים שוקלת כ-2.5 קילו.

מחוייבים להתנהלות אחראית



מבט על

בשנת **2019**

עודכן הקוד האתי ונוסף ערך חדש
אחריות חברתית וקהילתית

בשנת 2019 הועברו
34,500^כ

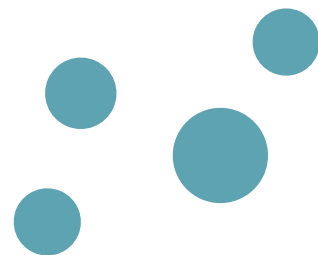
שעות הדרכה
בנושא מניעת שחיתות
לעובדי הבנק

במהלך 2019 הועברו
18,300^כ

שעות הדרכה
בנושאים הקוד האתי ואתיקה

בשנת 2019 הועברו
8,950^כ

שעות הדרכה
בנושא ניהול סיכונים





מחויבות לציות לרגולציה

הבנק מקפיד על יישום הוראות הדין וכללי הממשל. לבנק מדיניות ציות המאושרת בדירקטוריון. מדיניות זו עוסקת בנושאי ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרוו, סיכונים חוצי גבולות, הוגנות, הגנת הפרטיות ואכיפה פנימית. בבנק מונה קצין ציות, הפועל בהתאם לכתב מינוי מוסדר אשר מבטיח את סמכויותיו ומעגן את אי-התלות שלו כחלק מממשל תאגידי תקין.

לצורך יישום והטמעת היבטי הציות בבנק קיימת הטמעה סדורה של הנהלים, טיפול באירועים חריגים, זיהוי ומיפוי סיכונים הציות, ומתקיימות הדרכות לכלל העובדים בנושאי ציות, מניעת הלבנת הון ומימון טרוו, סיכונים שוחד ושחיתות ועוד.

מחויבות למניעת שחיתות

הבנק פועל באופן שוטף למניעת התרחשותם של אירועי שחיתות מצד עובדיו, לקוחותיו ומצד גורמים שלישיים. מקרי שחיתות כוללים, בין היתר, מתן שוחד, הלבנת הון, גניבה, זיוף חשבוניות ומסמכים, הונאות ומעילות, שימוש במידע פנים, הפרת סנקציות או מימון טרוו. בבנק מתקיים ניטור שוטף על פעילות כלל הסניפים לאיתור סיכונים של שחיתות ומניעת מקרים

בשנת 2019 הועברו
כ- **34,500** שעות הדרכה
בנושא מניעת שחיתות לעובדי הבנק

כדוגמת שוחד, מעילות והונאות. בשנת 2019 נבחנו לצורך איתור סיכונים מסוגים אלה 100% מסניפי הבנק. לבנק מתודולוגיה סדורה לביצוע תהליכי למידה והסדרת פעולות הנדרשות לשם מניעת הישנותם של אירועים בארץ ובחו"ל ולצורך יישום והטמעת הנושא הבנק מפיץ לעובדיו לומדות במגוון נושאים.

מחויבות הקבוצה להתנהלות אחראית



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

הטמעת אתיקה עסקית

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

בשנת 2019 אושר קוד אתי מעודכן בדירקטוריון הבנק. בקוד האתי המעודכן נעשה מיקוד נוסף בערכים ונוסף ערך חדש - אחריות חברתית וקהילתית, העוסק בסוגיות של סביבה וחברה.

ערכי הבנק המנחים את פעילותו:	אמינות	מחויבות לבנק
	נאמנות לקוחות	הוגנות
	כבוד האדם	מצוינות, מקצועיות ושירותיות
	שקיפות	אחריות חברתית וקהילתית



ניהול ובקרת סיכונים

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



כדי לבחון את רמת האפקטיביות של תהליכי ניהול הסיכונים הבנק מקיים אחת לשנה תהליך הערכה עצמית (RAS) לבחינת איכות ניהול הסיכונים שלו.

ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים

בנק מזרחי-טפחות רואה בנושאים הסביבתיים ערך בלתי נפרד מאחריותו התאגידית. כמו כן, הבנק מכיר בכך שלנושאים הסביבתיים יכולת השפעה על הצלחתו הפיננסית אם לא ינהל סיכונים אלה כנדרש. לכן מטרתה של מסגרת ניהול הסיכונים הסביבתית היא לזהות, למדוד, להעריך, ולנהל את הסיכון הסביבתי במסגרת מתן אשראי וכן לפקח ולדווח על סיכון זה. מדיניות זו, כחלק מתהליך ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק, מביאה בחשבון לא רק



שיקולים המתבססים על טיב הלקוח, כושר הפירעון, חוסן פיננסי, נזילות, מהימנות, ותק בבנק, התנהגות החשבון וטיב הבטוחות, אלא גם שיקולים סביבתיים. מסמכי המדיניות של הבנק כוללים מדיניות סיכונים סביבתיים ייעודית, אשר במסגרתה מותווית מתודולוגיה לזיהוי והערכה של הסיכון הסביבתי ולטיפול בו.