



ESG

דוח ESG לשנת 2024
חברה, סביבה וממשל תאגידי

74

פועלים לטובת
הלקוחות

26

פועלים באחריות
לשמירה על הסביבה

4

פתיחה ומבוא

134

פועלים להעצמת
יכולות העובדים
ורווחתם

118

פועלים לטובת
החברה והקהילה

100

פועלים לצמיחה
והכללה פיננסית

216

בקרה חיצונית

202

אינדקסים

168

ממשל תאגידי



דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

לשותפינו היקרים,

מאז ה-7 באוקטובר 2023, מדינת ישראל ניצבת בפני מציאות חדשה, כואבת ובלתי נתפסת. למעלה מ-18 חודשים של אתגרים חסרי תקדים, טלטלות חברתיות ורגשיות ואי-ודאות מתמשכת – אך גם הפגנת חוסן ויצא דופן, סולידריות ורוח לאומית מעוררי השראה. בנק הפועלים, שהיה מאז ומתמיד עמוד תווך במשק ובחברה הישראלית, מממש את מחויבותו לשמש כוח תומך ומשמעותי – לא רק בימי שגרה, אלא ביתר שאת גם בשעת חירום לאומית.

עם פרוץ המלחמה, הגיב הבנק במהירות ובנחישות לנעשה בעוטף עזה, בנגב המערבי ובצפון, בקרב החברה האזרחית ובקהילה העסקית, ופעל לספק מענה מקצועי ומותאם בזמן אמת. בתוך כך, נקטנו בצעדים אקטיביים ומיידיים לתמיכה בלקוחותינו, שמרנו על המשכיות ורציפות שירותים, דאגנו לביטחון עובדינו והלקוחות הפוגשים אותנו, ותרמנו לחיזוק חוסנה של החברה הישראלית.

במהלך שנת 2024, הבנק העניק סיוע רחב-היקף לאוכלוסיות שנפגעו: תושבי הדרום והמפונים מצפון הארץ, אנשי המילואים, פצועי צה"ל ובני משפחותיהם, וכן משפחות הנופלים והחטופים.

מתוך מחויבותו רבת השנים של הבנק לקידום בנקאות משפיעה, המשכנו במקביל גם בשנה החולפת לפעול לצמצום פערים חברתיים ולקידום שוויון הזדמנויות בקרב קהלים נרחבים מכל גוני הקשת של החברה בישראל. במסגרת זו, תומך 'המרכז לבנקאות חברתית' באמצעות 'קרן פועלים בקהילה' וקרן 'פועלים לתקומה' במאות מיזמים שמעודדים תעסוקה, מגיישים השכלה ומעצימים את החוסן הכלכלי והאישי.

מחויבות לחוסן הקהילה והעובדים

עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל', הרחבנו את הסיוע, ולצד פעילותה של קרן 'פועלים בקהילה', הקמנו את 'פועלים לתקומה', קרן נוספת משמעותית מאמצעיו של הבנק, בהיקף נרחב של 100 מיליון ש"ח, שתסייע בחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי ביישובי עוטף עזה, הנגב המערבי והצפון, מתוכה כבר הוקצו כ-47 מיליון ש"ח לטובת מיזמים רבים בתחום החינוך בעוטף עזה, וכן לטובת פרויקטים המלווים את פצועי צה"ל מרגע הפציעה ועד חזרה לתעסוקה וחיים מלאים בקהילה. לצד כל ההשקעה הענפה הזו, ממשיך המרכז לצמיחה פיננסית להעניק מעטפת כלים ייחודית מותאמת עבור לקוחותינו להקל את ההתמודדות עם מורכבות התקופה.

במהלך 18 החודשים האחרונים, עובדות ועובדי הבנק הפזורים בכל רחבי הארץ ומגיעים מכלל רבדי החברה, התמודדו אף הם עם השלכות המלחמה. רבים מהם נאלצו לעזוב את בתיהם לתקופות ממושכות, אחרים גויסו בצו 8 או תמכו בבני משפחה המשרתים בצבא קבע ובמילואים. לכל אורך הדרך, הבנק דאג להעניק מעטפת תמיכה ייחודית לעובדיו, תוך ליווי אישי והתאמת פתרונות למציאות המשתנה. אנו גאים בעובדינו על מחויבותם יוצאת הדופן, אשר אפשרה לנו להמשיך ולספק שירות רציף ומקצועי ללקוחותינו, לצד התנדבות משמעותית ברחבי הארץ למען הקהילה.

השקעה בעתיד הכלכלי והסביבתי של ישראל

גם בעיצומה של התקופה המורכבת הזו, אנו לא שוכחים את אחריותנו לבניית עתיד יציב ובר-קיימא למשק הישראלי. אירועי המלחמה המחישו את הצורך באיתנות כלכלית ובעצמאות לאומית בתחומי האנרגיה, החקלאות והתעשייה. מתוך הבנה זו, סך יתרות האשראי (מאזני חוץ מאזני) שהעונקו לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, עמדו על כ-32 מיליארד ש"ח, בהם פרויקטים בתחומי האנרגיות המתחדשות, תחבורה נקייה, התייעלות אנרגטית טיפול בפסולת ומים. כמו כן, סך החשיפה (עלות בספרים ויתרה להשקעה) לחברות ולפרויקטים של אנרגיות מתחדשות עמדו על כ-500 מיליון ש"ח. במקביל, המשכנו לצמצם את טביעת הפחמן שלנו – הן בפעילות הבנקאית השוטפת, דרך מעבר לחשמל ירוק, והן בתיק האשראי העסקי שלנו. אנו מחויבים להמשיך ולתמוך בלקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ולהטמיע בפעילותנו תהליכי ניהול סיכונים אקלים וסביבה.

מובילים באחריות תאגידית – מחויבות ל-ESG

מחויבותנו לערכים של קיימות, אחריות חברתית וממשל תקין היא חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה העסקית שלנו.

גם השנה, זו השנה הרביעית ברציפות, בנק הפועלים הוא החברה הישראלית היחידה שנכללה ב-Year Book של S&P Global, וכן הבנק דורג בפסגת מדד ה-ESG של ארגון מעלה זו השנה השביעית ברציפות.

דוח זה משקף את פעילותנו הענפה בתחום ה-ESG בשנת 2024, תוך התמקדות בהישגים, אתגרים ותוכניות עתידיות. אנו ממשיכים לפעול למזעור ההשפעה הסביבתית שלנו, לקידום שוויון הזדמנויות ולשיפור איכות החיים של הקהילות השונות בחברה הישראלית. עבורנו, ESG אינו רק מחויבות מוסרית – אלא גם הזדמנות עסקית, מנוע צמיחה והבטחה לדורות הבאים.

הדוח שלפניכם מספק סקירה של פעילותנו העיקרית בתחום, מדדי הצלחה שהושגו ותוכניות עתידיות להמשך. אנו גאים בהתקדמות שעשינו ובתרומה העצומה שהבאנו לחברה הישראלית, לצד זאת דרכנו לשיפור היא תמידית ומתמשכת.

מחויבים להמשך הדרך

נכון למועד כתיבת דוח זה עדיין מוחזקים 59 חטופים בעזה, ביניהם גם קרוב משפחה של עובדי הבנק. כמו גופים עסקיים ואזרחיים רבים בישראל, נטלנו חלק בפעילויות ציבוריות הקוראות להשבתם, ואנו תקווה שנראה אותם בקרוב בביתם, חללים לקבורה ומנוחת עולמים ופדויי שבי לתקומה ושיקום. בנק הפועלים, הינו חלק מתמונת הנוף הישראלי כבר מעל ל-100 שנה, לקח חלק מהותי בבניין הארץ ותקומתה וכיום ממשיך מסורת ארוכת שנים זו, ולוקח חלק פעיל בשיקומה.

אנו מבקשים להוקיר תודה לכל נשות ואנשי כוחות הביטחון, חיילות וחיילי צה"ל, אנשי הקבע והמילואים, אנו תפילה כי התקופה הקשה תסתיים במהרה, ונוכל להתמקד בעתיד של צמיחה, ביטחון ושגשוג.

נעם הנגבי
יו"ר הדירקטוריון

ידן ענתבי
מנכ"ל

ESG בבנק הפועלים - מחויבות, השפעה והובלה

בימים מאתגרים אלו, בהם המציאות הכלכלית והחברתית בישראל עומדת בפני טלטלות משמעותיות, בנק הפועלים ממשיך למלא תפקיד מרכזי כעוגן של יציבות עבור מיליוני לקוחות, עסקים ועובדים. דווקא בתקופה של אי-ודאות חסרת תקדים, אנו עדים לכך שערכים משותפים חזקים, מסוגלים לגשר על הבדלים ולחזק את המרקם החברתי, וזאת לצד עקרונות של אחריות סביבתית, חברתית ואיתת תורמים ליצירת ודאות בתוך מציאות כאוטית.

בנק הפועלים מפרסם זו השנה ה-18 את דוח ה-ESG השנתי שלו, ואין רגע מתאים ומאתגר יותר להציג את אחריותנו התאגידית כלפי החברה הישראלית מאשר התקופה הנוכחית.

מאז אוקטובר 2023, אנו פועלים במלוא הכוח כדי לתמוך בלקוחותינו ובמשק הישראלי כולו. עם פרוץ המלחמה, הבנק נקט צעדים מידיים לסיוע לקהילה באמצעות ה'מרכז לבנקאות חברתית', קרן 'פועלים בקהילה', וקרן 'פועלים לתקומה' - קרן ייעודית שהוקמה במיוחד

למען שיקום יישובי עוטף עזה, בהיקף של 100 מיליון ש"ח. לצד זאת, המשכנו לשמור על רציפות עסקית, תוך מתן מעטפת רחבה לעובדינו ולרווחתם האישית.

דוח זה מציג את ההתפתחות בפעילותנו הענפה בתחום ה-ESG בימי שגרה, כמו גם את הצעדים שנקטנו כדי לסייע בעת חירום.

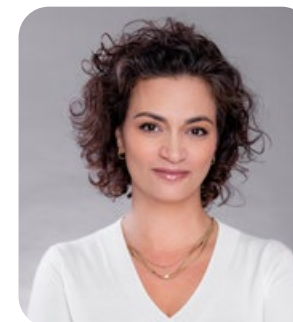
ESG - עיקרון מוביל בזירה העסקית

ההכרה בחשיבות שילוב עקרונות ESG בליבת הפעילות העסקית הולכת ומתרחבת בעולם. מגמה זו באה לידי ביטוי גם בישראל, הן מצד הרגולטורים והמשקיעים, והן בקרב הלקוחות והעובדים, המצפים למחויבות ברורה ליעדים סביבתיים, חברתיים וממשלתיים (ESG), לשקיפות מלאה, לקידום ערכים של אחריות תאגידית ולשילוב ניהול סיכונים סביבה ואקלים בהחלטות עסקיות. במסגרת הדוח, מוצגת האסטרטגיה שלנו לניהול היבטי אקלים, כולל זיהוי הזדמנויות, ניהול סיכונים והיערכות להוראות הרגולציה החדשות בתחום.

הישגים ומחויבות לעתיד

אנו גאים על כך שמחויבותנו ל-ESG באה לידי ביטוי גם בדירוגים בינלאומיים מובילים. זו השנה השביעית ברציפות שבנק הפועלים ניצב בראש דירוג ה-ESG של מדד 'מעלה' מבין כלל החברות במשק הישראלי. אנו מחויבים להמשיך ולפתח את תחום ה-ESG בבנק, תוך הטמעת מגמות עולמיות מתקדמות, יישום רגולציה מתעדכנת ולמידה מפרקטיקות מובילות בעולם הבנקאות.

העשייה הענפה המשתקפת בדוח זה מתאפשרת בראש ובראשונה בזכות עובדות ועובדי הבנק, אשר מחויבותם לקידום ערכי ה-ESG משפיעה באופן משמעותי על החברה והסביבה בישראל, ובמיוחד בזמני משבר. אנו מבקשים להודות לכל השותפים לדרך, המסייעים והמעורבים בעשייה זו. נמשיך לפעול במלוא המחויבות למען עתיד כלכלי, חברתי וסביבתי טוב יותר.



לוטם בכר
מנהלת ESG
חטיבה פיננסית
Lotem.bachar@poalim.co.il



רם גב
משנה למנכ"ל
ממונה על
החטיבה הפיננסית

חזון וערכים

החזון שלנו

"מחויבים לצמיחה
באמצעות בנקאות
משפיעה, מתחדשת
והוגנת ללקוחותינו"

הערכים שלנו

פועלים לטובת הלקוח

מיקוד העשייה במה שחשוב ללקוחות, תוך התאמה לצורכיהם המשתנים, במטרה לייצר ערך משמעותי.

פועלים כדי שזה יקרה

לקיחת יוזמה והנעת תהליכים במהירות כדי לספק פתרונות רלוונטיים בזמן אמת.

פועלים ביחד, בשבילך

שילוב כוחות והירתמות להצלחת השותפים, במטרה לאפשר ללקוחות ליהנות ממכלול היכולות שלנו.

פועלים לצמיחה ולהתפתחות

עידוד סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, כבסיס לבנקאות איכותית ועדכנית המקדמת את צמיחת לקוחותינו.

פועלים בהוגנות ובאחריות

הענקת יחס הוגן ואנושי לכל אחת ואחד והתנהלות ביושרה, באופן שמצדיק את אמון הציבור בנו.

ESG בבנק הפועלים

תפיסה

אסטרטגית ומדדים עיקריים לשנת 2024

בנק הפועלים מהווה חלק בלתי נפרד מהכלכלה ומהחברה בישראל, וכארגון פיננסי גדול, יש לו השפעה רחבה על הסביבה והקהילה שבהן הוא פועל. מתוך אחריות זו, הבנק משלב שיקולים חברתיים, סביבתיים ושיקולי ממשל במסגרת פעילותו העסקית, לטובת כלל מחזיקי העניין, במטרה לקדם את צמיחתה הכלכלית והחברתית של מדינת ישראל ולסייע להתמודדות עם שינויי האקלים.



סביבה

הבנק מחויב לסייע בהתמודדות עם משבר האקלים ולתמוך במעבר לכלכלה דלת פחמן, בין היתר, באמצעות מימון והשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, ניהול סיכוני סביבה ואקלים והפחתת המדרך הפחמני הנובע מפעילות הבנק.



מסייעים במעבר לכלכלה דלת פחמן

כ-32.05 מיליארד ש"ח
סך יתרות האשראי ליום 31 בדצמבר 2024 שהוענק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.

כ-500 מיליון ש"ח
סך החשיפה לחברות² ולפרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity, זרוע ההשקעות הריאלית של הבנק.

מצמצמים השפעות סביבתיות

28 tCO₂e
עצימות הפליטות לכל מיליון שקל אשראי³ בשנת 2023 (בהשוואה ל-30 tCO₂e בשנת 2022). כמו כן, המדידה עבור שנת 2023 כללה לראשונה גם את תיק האשראי של החטיבה הקמעונאית.

6.5%
שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק ביחס לשנת 2023.

חברה

אנו שואפים לייצר השפעה מיטיבה על החברה והקהילה בישראל. כחלק משאיפה זו הבנק מקדם צמיחה של עסקים קטנים ובינוניים, מטפח סביבת עבודה מעצימה, ומקדם נגישות, תעסוקה מגוונת והעצמה פיננסית בקרב הציבור הרחב. תקופות חירום ומלחמה מעצימות את המחויבות שלנו להתנהל באופן ערכי ואחראי ולכן השנה הגברנו את פעילותנו לטובת תמיכה בחברה ובקהילה, והקלה על לקוחותינו בהתמודדות עם השלכות המלחמה.



תומכים בלקוחותינו בתקופת חירום

447 מיליון ש"ח - שווי סדרת ההטבות וההקלות שהציע הבנק ללקוחותיו כדי לסייע להם בהתמודדות עם השלכות המלחמה.

750 מיליון ש"ח - היקף הקרן שהקים הבנק לטובת מתן הלוואות גישור עד שלושה חודשים ללא ריבית וללא עמלות. הקרן הסתיימה ביום 30 בספטמבר 2024.

מקדמים צמיחה של עסקים קטנים ובינוניים

34.5 מיליארד ש"ח
סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים והבינוניים ליום 31 בדצמבר 2024.

95% מהספקים של הבנק ממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל.

מטפחים סביבת עבודה שוויונית ומעצימה

TOP 10
הבנק מדורג במקום ה-9 בסקר 'BDI' לדירוג 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן (בסקר שהתפרסם בספטמבר 2024).

13.8% מעובדי ועובדות הבנק הינם מאוכלוסיות מגוונות הנמצאות בתת ייצוג בשוק העבודה.

98% מעובדי הבנק לקחו חלק בהדרכות במסגרת הכשרות 'קמפוס פועלים'.

משקיעים ביצירת אימפקט בחברה ובקהילה בשגרה ובחירום

51.4 מיליון ש"ח - היקף ההשקעה של הבנק בשנת 2024 למען הקהילה.⁵

100 מיליון ש"ח להקמת 'קרן תקומה' - קרן ייעודית שפועלת לשיקום הקהילות במדינה שנפגעו בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל". בשנת 2024 הוקצו כ-47 מיליון ש"ח מכספי הקרן, לטובת מיזמים של חינוך ושל ליווי פצועי צה"ל מרגע הפציעה ועד לתעסוקה וחיים מלאים בקהילה.

68,300 שעות התנדבות הושקעו בפעילויות שאורגנו על ידי 'פועלים בהתנדבות' (כולל התנדבות בימי 'חרבות ברזל').

למעלה מ-100 מיליון איש לקחו חלק בפעילויות 'המרכז לצמיחה פיננסית' בשנת 2024 אשר מעביר הרצאות פרונטליות, מקנה כלים וידע באמצעות אתר ייעודי והשנה אף הפעיל חמ"לים בחירום למענה על שאלות.

ממשל תאגידי

הבנק פועל בהתאם לעקרונות ממשל תאגידי כפי שאלו משתקפים בסביבה החקיקתית והרגולטורית, תוך הקפדה על הוגנות ושקיפות כלפי מחזיקי העניין. לצד זאת, מתנהל הבנק לאורם של הערכים והעקרונות התרבותיים אשר מעוגנים בקוד האתי ובחזון הבנק.



מקדמים תרבות אירגונית מעודדת צמיחה

44.5
ציון מדד מחוברות העובדים לבנק⁶.

50.6
ציון מדד ה-NPS המודד את מידת הנכונות של הלקוחות להמליץ על הבנק (בסקרים צמודי שירות).

מדווחים בשקיפות תוך עמידה בסטנדרטים בין-לאומיים

GRI, SASB, TCFD - פרסום דוח ESG בתקן GRI החל משנת 2008, SASB החל משנת 2021, TCFD החל משנת 2022.

UN Global Compact
הבנק חתום על אמנת האו"ם כבר משנת 2010.

1. מאזני וחץ מאזני.
2. עלות בספרים ו- יתרה להשקעה נכון ל- 31.12.2024.
3. מדידת המדרך הפחמני נערכה על תיק האשראי של החטיבה העסקית, ועל מגזר עסקים קטנים בתיק האשראי של החטיבה הקמעונאית בבנק להרחבה ראיו פרק סביבה.
4. סך ההטבות וההקלות שהציע הבנק ונוצלו על ידי לקוחותיו עם פרוץ המלחמה כדי לסייע להם בהתמודדות עם השלכות המלחמה (כולל חלק מהתרומות המדווחות בדוח זה).
5. כולל 'המרכז לצמיחה פיננסית' וקרן אימפקט.
6. מחוברות עובדים נמדדת באמצעות סקר eNPS.

יעדי ESG לשנת 2030

הבנק מחויב להוביל בנקאות משפיעה ואחראית המתחשבת בערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים (ESG), להמשיך לקדם מימון והשקעות בנות קיימא וללוות את לקוחותיו במעבר לכלכלה דלת פחמן. זאת תוך ניהול סיכוני סביבה ואקלים ושאיפה להפחית את השפעות הפעילות העסקית שלו על פליטות גזי חממה לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.

הבנק היה הראשון במערכת הבנקאית בישראל להגדיר, כבר בתחילת שנת 2020, יעדי ESG ארוכי טווח לשנת 2030 אשר אושרו בהנהלה ובדירקטוריון. בפברואר 2023, הוגדר יעד חדש למימון והשקעות המקדמות סביבה ירוקה לאור השגת היעד המקורי.



מדד	סטטוס 2024	יעד לשנת 2030
הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה ⁷	32.5 מיליארד ש"ח	37 מיליארד ש"ח
המשך ירידה במדור הפחמני התפעולי של הבנק ביחס לשנת 2020	ירידה של 23.4% ⁸	ירידה של 60% ⁸
הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של הפקת פחם ונפט ⁹	הוגדר במדיניות החל ממרץ 2022. בהשקעות הנוסטרו הוחלט בנוסף, לבצע תהליך הפחתה מדורג של האחזקות בחברות אלו עד לאיפוס בשנת 2026.	
קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור עובדי ועובדות הבנק מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה	13.8%	15%
קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ¹⁰	39.6%	50%



7. יתרות מימון לסוף שנת היעד: אשראי מאזני וחוז' מאזני; וסך החשיפה לחברות (עלויות בספרים ויתרה להשקעה) ולפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.
8. ביחס למדור התפעולי של הבנק בשנת 2020 שעמד על 45,003 טון CO₂e.
9. למעט תמיכה בצרכי משק האנרגיה הישראלית.
10. שונתה מתודולוגיית המדידה, ובוצע טיוב רטרואקטיבי לנתונים של שנים קודמות. ראו מדדי ESG – התפתחות רב שנתית בעמוד 202.

מלחמת 'חרבות ברזל'



פועלים ביחד

למען הלקוחות, העובדים והקהילה

במהלך חודש אוקטובר 2023, ישראל מצאה את עצמה מול מציאות חדשה, קשה ומאתגרת. מאז פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", בנק הפועלים נמצא בחזית העשייה החברתית והבנקאית, וממשיך לפעול במרץ ובמקצועיות כדי להעניק ללקוחותיו את התמיכה ההכרחית בתקופה הזו. במשך 18 החודשים האחרונים, הבנק נוקט בצעדים אקטיביים לשמירה על המשכיות עסקית, דאגה לרווחת העובדים והבטחת שלומם, תוך מתן מענה מותאם לצרכים המתפתחים של החברה האזרחית והחיזוק של הגאווה הלאומית.



מעטפת התמיכה בלקוחות

הקלות:

הטבות והקלות שניתנו בשנת 2024:

- 447 מיליון ש"ח - סך ההטבות וההקלות שהציע הבנק ונוצלו על ידי לקוחותיו עם פרוץ המלחמה כדי לסייע להם בהתמודדות עם השלכות המלחמה.
- הבנק אימץ את מתווה בנק ישראל והרחיב אותו לטובת לקוחותיו, תוך שמירה על גמישות והתאמה למצב בשטח. הפרטים המלאים על ההקלות וההטבות המותאמות לתקופה, פורסמו והתעדכנו באופן שוטף באתר הבנק.
- 750 מיליון ₪ - היקף הקרן שהקים הבנק לטובת מתן הלוואות גישור עד שלושה חודשים ללא ריבית וללא עמלות. הקרן הסתיימה ביום 30 בספטמבר 2024.

הקלות ללקוחות תושבי הדרום המתגוררים עד 40 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפונו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים¹²:

- פטור מתשלום משכנתה לשלושה חודשים ללקוחות בעלי נכסים המשועבדים לבנק לטובת המשכנתא אשר מיקומם הוא ביישובי העוטף (בטווח של עד 7 ק"מ מהגבול), וכן לבעלי נכסים ביישובי הצפון שפונו במהלך המלחמה¹³.
- דחיית תשלומי משכנתה ללא עלות נוספת (ללקוחות תושבי הדרום המתגוררים עד 30 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפונו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים).
- הלוואת פק"ל לעסקים במילואים - עד 100,000 ₪ לשנה ללא ריבית וכן פטור מריבית ל-3 חודשים על הלוואות קיימות (הלוואות אלו הועמדו עד ליום 30.9.2024).
- מתן הלוואות גישור עד שלושה חודשים ללא ריבית וללא עמלות ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים¹⁴.
- הלוואה ל-3 שנים בריבית פריים.
- דחיית תשלומי הלוואות עד 3 חודשים ללא תוספת עלות.
- פטור ממגוון עמלות.
- פטור למשקי בית מריבית חובה בעו"ש עד 10,000 ₪

הקלות לכלל הלקוחות:

- הלוואה בריבית מועדפת, פריים בלבד.
- אפשרות דחיית תשלומים לשלושה חודשים ופריסה מחדש בהלוואות קיימות.

- דחיית תשלומי המשכנתא ואפשרות להארכת תקופת ההלוואה ב-3 חודשי הדחייה.
- דחייה או פריסת חיובים בכרטיס האשראי הבנקאי ללא עלות.
- קרן פועלים למען העסקים - הלוואות ייעודיות לעסקים קטנים עד 150 אלף ₪ במענה לצרכים שנוצרו כתוצאה ממלחמת חרבות ברזל, עם תקופת גרייס של עד 12 חודשים על הקרן בלבד.

שירות:

הרחבנו את מעטפת השירות במטרה להיות שם עבור לקוחותינו בימים שבהם הם זקוקים לנו ביותר ועל מנת לשמור על המשכיות ורציפות עסקית.

- קו חירום - קיים קו חירום ייעודי ל המספק מענה מהיר לפניות לקוחות דחופות בעקבות מצב החירום.
- שירות זמין ונגיש, במיוחד ללקוחות מאזור העוטף ומהצפון - מרבית סניפי הבנק המשיכו לפעול כרגיל. בסניפים שנסגרו בגלל המלחמה (בהתאם להנחיות פיקוד העורף), הוסטו כל השיחות והמיילים למוקדי השירות הרב-ערוצי. הסניפים הניידים של הבנק ועובדי סניפים הגיעו למרכזי המפונים ברחבי הארץ על מנת לספק להם שירותים בנקאיים. ב-28.11.2024, עם ההכרזה על הפסקת האש בצפון, כל סניפי הבנק חזרו לעבודה במתכונת רגילה.
- סניפים ניידים - לאור כל השנה הפעלנו סניפים ניידים במוקדים רבים ברחבי הארץ, בדגש על מוקדים שבהם מתארחים מפונים מהדרום ומהצפון. הסניפים מאפשרים לבצע מגוון פעולות בנקאיות ללקוחותינו וכן משיכת מזומנים ללקוחות כלל הבנקים.
- שמירה על מענה ושירות רציף - שמרנו על תשתית טכנולוגית רחבה לעבודה מרחוק של עובדים ועובדים ממערך הסניפים וכן תגברנו את הסניפים ברחבי הארץ בעובדים מהמטה. בנוסף, הגברנו את הזמינות בערוצים הישירים ופיתחנו במהירות ממשקים דיגיטליים שהציעו שירותים ופתרונות בנקאיים, בהתאמה לצורכי השעה. יזמנו שיחות עם עשרות אלפי לקוחות מיישובי העוטף ומהצפון ושלחנו הודעות ועדכונים על הטבות והקלות שהבנק מעניק להם.
- גיבוש מעטפת ליווי לקרובי לקוחותינו ההרוגים והחטופים - דאגנו לפנות למשפחות החללים באופן יזום, להביע תנחומים ולהציע ליווי אישי צמוד על ידי מנהלות ומנהלים בכירים בבנק, במטרה לקצר תהליכים ולספק מענה מהיר ככל שניתן, לכלל הצרכים הבנקאיים. כמו כן, הקמנו מעטפת למשפחות הפצועים של ליווי אישי וצמוד לצד התאמת פתרונות ייעודיים.

11. סכום זה כולל חלק מהתרומות המדווחות בדוח זה.

12. ההקלות, הפתרונות והשירותים המפורטים מתייחסים לשנת 2024. חלקם הסתיימו וחלקם ממשיכים לחול לתקופה מסוימת, הכל כפי שמעודכן במתחם הייעודי באתר הבנק. במהלך השנה חלו עדכונים בהטבות ובהקלות אשר העניק הבנק וכן במתווה בנק ישראל שהתעדכן מעת לעת וכל עדכון הוחל על פני תקופה מוגדרת. כחלק מהעדכונים יכול והשתנו ההטבות וההקלות ו/או קבוצות האוכלוסייה הזכאיות להקלות והטבות. כל ההקלות, הפתרונות והשירותים כאמור הם בכפוף לאישור הבנק ותנאיו, והקריטריונים שנקבעו לגבי כל מוצר, ותנאי השירות; הבנק רשאי לשנותם בכל עת ובכפוף לכל דין. אי עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרור חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל. מתן הלוואה כפוף לאישור הבנק ולתנאיו.

13. ההטבה ללקוחות מיישובי הדרום התייחסה לשלושת ההחזרים של נובמבר 2023, דצמבר 2023 וינואר 2024. ההטבה ללקוחות מיישובי הצפון התייחסה לשלושת ההחזרים של יולי 2024, אוגוסט 2024 וספטמבר 2024.

14. ההלוואות לעסקים הסתיימו ביום 30.9.24.



מעטפת התמיכה בקהילה

♦ **תמכנו בהקמת 29 מתחמי חוסן ייחודיים** במרחבים בית ספריים לתלמידי א' עד ו' בערים שדרות ואופקים, בהם נהנים התלמידים ממפגשי העצמה ומענה תרפויטי חוויתי בקבוצות קטנות, אשר מועברים ע"י מטפלים מקצועיים יחד עם נציגי השירות הפסיכולוגי העירוני של הערים.

♦ **תמכנו בהקמה של פנימייה חקלאית** במושב שדה ניצן, של רשת בתי הספר 'אדם ואדמה'. הפנימייה מהווה מסגרת חינוכית חקלאית שמחברת את חניכיה אל עבודת האדמה ומייצרת סיוע ישיר לחקלאים בעוטף ועתודה לענף החקלאות.

♦ **תכנית "פועלים לעתיד" - תמיכה במכללה האקדמית ספיר**, המוסד האקדמי הגדול ביותר בנגב המערבי אשר ספג מכה קשה ופגיעה בסטודנטים, אנשי סגל, בוגרים ובני משפחות. במסגרת תמיכת הקרן בהיקף של 10 מיליון ש"ח, כל סטודנט במכללה החל משנת הלימודים הנוכחית, משתתף בתוכנית לימודים יישומית במסגרתה יעסוק בשיקום העוטף תמורת נקודות זכות כחלק מהכשרה אקדמית.

♦ **"בשביל ההצלחה" - מהלך לחיזוק פצועות ופצוניה צה"ל** וכוחות הביטחון ממלחמת חרבות ברזל בהיקף של 10 מיליון ש. במסגרת המהלך בשיתוף עם אגודת הידידים של ארגון נכי צה"ל, כל פצוניה צה"ל שנפצעו במהלך מלחמת חרבות ברזל יכולים לפנות לקבלת מענקים חד פעמיים לצרכים מידיים, להצטרף לתכנית שיקום מותאמת אישית, לקבל יעוץ וליווי לחזרה למסלול החיים האזרחיים באמצעות הכשרות, לימודים ותעסוקה ללא עלות כולל מלגות לימודים וכן לקבל כניסה חנים להם ולמשפחתם למשך 6 חודשים לכל בית לוחם בישראל.

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" נערכנו במהירות ומתוך הכרה בכובד האחריות המוטלת עלינו, הרחבנו את פעילותה של קרן 'פועלים בקהילה' לטובת מענה מיידי לצורכי חירום בחברה האזרחית, והקמנו את 'קרן פועלים לתקומה' - קרן סיוע ייעודית **בסך 100 מיליון ש"ח** אשר פועלת לשיקום הקהילות במדינה שנפגעו בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל". בצד התרומות הכספיות התקיימה פעילות התנדבות של אלפי עובדות ועובדי הבנק שסייעו ליוזמות של עמותות ולחברה האזרחית בכל רחבי הארץ.

פעילויות מרכזיות:

♦ **הקמנו שני מרכזי טיפול "חיבוקי" - פרויקט של התערבות** טיפולית מניעתית המבוססת על פרוטוקול ייעודי הכולל בובה טיפולית (בובת "חיבוקי") בשילוב סדנא טיפולית, המאפשרת להפחית מצוקות ולמנוע התפתחות פוסט טראומה בקרב ילדים שנחשפו לאירועי טראומה. כ- 10,000 ילדים מדרום וצפון הארץ כבר השתמשו ב"חיבוקי".

♦ **תמיכה במחנות קיץ טכנולוגיים** לכ-220 בני נוער אשר פונו מקריית שמונה והסביבה. המחנות נועדו לחזק את החוסן האישי והרגשי של בני הנוער ולאפשר להם לרכוש ולפתח ידע, מיומנויות וכלים חדשים בתחומי היזמות, הטכנולוגיה, אנגלית והייטק.

♦ **תמכנו בהקמת 12 מרכזי למידה להוראה מתקנת - מהלך** זה כולל מערך חינוכי מותאם אישית, שיספק סיוע פרטני וקבוצתי לתלמידים, שימוש בטכנולוגיות חינוכיות מתקדמות ושיטות הוראה חדשניות ב-12 בתי ספר בצפון.



עובדים מסניפי הצפון ביום התנדבות למען חיילי המילואים



מעטפת התמיכה בעובדות ובעובדים



מצדיעים לכם

מפגש זום של כלל העובדים עם המנכ"ל וחברי ההנהלה.

♦ ניתנה שעת הטבה לבני ובנות זוג של משרתי מילואים ושל משרתי קבע וכוחות הביטחון; והקצנו שעות העדרות בתשלום לעובדות ועובדים הזכאים במסגרת צו הרחבה שפורסם על ידי המדינה.

♦ בשיתוף עם מחלקת שכר הגשנו בקשה למענק עידוד חזרה לעבודה לביטוח הלאומי לעובדים שגרים ועובדים ביישובים שפנו על ידי הממשלה.

♦ בתחום חווית העובד הוקמה קהילת מילואימניקים/יות עובדי הבנק המונה מאות עובדים ועובדות להם כוח מיוחד של מחברות, שייכות, גאווה ארגונית ותמיכה הדדית המיישמת הלכה למעשה את ערכי ההוגנות, הדליברי, המיקוד והצמיחה.

♦ ארגון העובדים העניק מענקים מזורזים מהקרן לעזרה הדדית עבור עובדים שנפגעו כלכלית.

♦ ליוונו עובדים עם מוגבלות בהתמודדות עם מורכבויות למשל, חילקנו לעובדים חירשים ועם מוגבלות בשמיעה צמידים המסונכרנים עם אפליקציית פיקוד העורף ומתריעים בזמן אזהרה, הצענו ליווי נפשי לעובדים עם מוגבלות שקופה ואפשרנו עבודה מרחוק לעובדים עם מוגבלות בראייה שנתקלו בקשיים בנסיעה בתחבורה ציבורית.

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", בנק הפועלים נערך מיידי להעניק תמיכה מרבית לעובדי בימים המורכבים והקשים. הבנק שם את דאגת הביטחון האישי של העובדים בראש סדר העדיפויות, במיוחד כשעשרות מהם מצאו את עצמם במציאות קשה ומטלטלת. עובדים המתגוררים ביישובי העוטף ובצפון נאלצו להתפנות מבתיהם, ואילו מאות עובדות ועובדים, כמו גם בני משפחותיהם, גויסו לצו 8. כל זאת תוך שהמדינה סבלה ממתקפות טילים בלתי פוסקות ולחיימה במספר חזיתות.

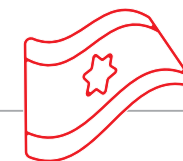
במהלך כל ימי המלחמה, שמרנו על גמישות מרבית במתכונת העבודה, תוך תמיכה אישית ומשפחתית בעובדים. העובדים שנפגעו מהמצב קיבלו ליווי, בשיתוף פעולה עם ארגון העובדים, בכדי להקל עליהם בתקופה המורכבת. בנוסף, הוקדשו משאבים רבים כדי לתמוך בעובדים שהתפנו מבתיהם ואילו שנקראו להתגייס למילואים. כלל העובדים ובני משפחותיהם קיבלו כלים והדרכות לשם התמודדות עם המצב, במטרה לחזק את המורל ולהקל עליהם בתקופה הקשה.

העשייה הזאת ממחישה את מחויבות הבנק לרווחת עובדיו, את הדאגה לשלומם ואת הרצון לשמור עליהם במיוחד בעתות חירום.

♦ המשכנו לספק מעטפת תמיכה וסיוע לעובדים, שכללה, בין היתר, ליווי מצד עובדות הרווחה של הבנק ואנשי מקצוע, שהעניקו תמיכה סוציאלית ורגשית. בשנת 2024 הסדרנו לעובדים מגוון של טיפולים רגשיים במחיר מיוחד, ופתחנו 'קו חם' לתמיכה רגשית ותמיכה סוציאלית לעובדי הבנק.

♦ המשכנו ללוות באופן אישי שני עובדי בנק שהיו להם בני משפחה חטופים מקרבה ראשונה וסייענו להם ככל שניתן על מנת להקל עליהם בתקופתם הקשה עד למועד שחרורם המשמח של בני המשפחה. נמשיך ונלווה את משפחת שרעבי עד החזרת גופתו של יוסי שרעבי ז"ל משבי חמאס.

♦ דאגנו לתקשורת פנים ארגונית רציפה ועדכנית באמצעות אתר ואפליקציית הפורטל הארגוני ושליחת הודעות SMS לפי הצורך. באופן זה, שיתפנו את העובדים במלוא המידע הרלוונטי בעת חירום, בצד סיפורים מרגשים שעלו מהשטח. כמו כן קיימנו



פעילויות לחיזוק המורל והגאווה הלאומית

- ◆ מודים לחיילים המילואים בתחנות הרכבת באמצעות שלטי חוצות "תודה לכם".
- ◆ התקיים קמפיין גיוס כספים בביט למימון התביעה בהאג בשיתוף מטה משפחות החטופים.
- ◆ הטבות מפנקות למשפחות משרתי המילואים: מתוך ההבנה שימי המלחמה משפיעים על המורל ושיגרת החיים של בני משפחתם של אנשי ונשות המילואים, הקמנו עבורם מתחם ייעודי באפליקציית Poalim Wonder הכולל מגוון הטבות מפנקות לבחירתם.
- ◆ בנק הפועלים הציב לאורך כל התקופה, כיסא צהוב ריק בכניסה לסניפים ואתרי הבנק, שלטי קריאה להחזרת החטופים ותמיכה במשפחות.



מעטפת התמיכה בספקים

- ◆ עודדנו רכש של יחידות הבנק מספקים באזורים שנפגעו והושפעו מהמלחמה, לרבות מספקים שהפעילות שלהם נפגעה ישירות ממתקפת ה-7 באוקטובר וספקים הנמצאים בקו העימות בצפון ובדרום.
- ◆ תמכנו בדפוס בארי והגדלנו את היקפי הרכש של הבנק מבית הדפוס. גם דו"ח זה הודפס בדפוס בארי

שומרים על המשכיות עסקית

- ◆ הבנק הפעיל את תוכניות ההמשכיות העסקית שלו כבר מיומה הראשון של המלחמה, בשבת 7 באוקטובר ותפקד ללא פגיעה מהותית בפעילותו.
- ◆ מחלקת הביטחון ובטיחות כחלק מצוות החירום הבנקאי, מיישמת את נהלי החירום והמשכיות עסקית לתרחיש מלחמה בהתאם להנחיות פיקוד העורף הכוללים פינוי מרחבים מוגנים, שמירה על כשירות ציוד החירום, הדרכה ותרגול נוסף בכלל אתרי הבנק לתרחישי החירום בהתאם לזמני התגוננות והנחיות פקע"ר ועדכון שוטף של צוות החירום הבנקאי לגבי תמונת מצב המלחמה.
- ◆ הבנק ניהל חמ"ל חירום בנקאי ליישום תכניות הפעולה לחירום תוך אינטגרציה בין כלל החטיבות, ניהול קשר עם בנק ישראל, פיקוד העורף ושאר גורמי חוץ ודיווחים שוטפים לדירקטוריון.
- ◆ אגף קצין ציות ראשי פעל להתאמת פעילותו ופעילות הבנק להתגברות הסיכונים, ובפרט הסיכון למימון טרור לרבות, ניטור קפדני ומהיק, התאמה להוראות רגולטוריות חדשות; הוספת בקורות מפצות למניעת מימון טרור ועוד.



אודות הדוח והנושאים המהותיים לדיווח

מאז שנת 2008 אנו מדווחים על השפעותינו ופעילותנו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית. דוח ESG זה מתייחס לשנה הקלנדרית 2024. הדוח הנוכחי נערך בהתאם לתקן הדיווח העדכני - 2021, של הארגון הבין-לאומי GRI Standards (In accordance) ובהתאם לתקן הדיווח של הארגון הבין-לאומי SASB. בהכנת הדוח שותפים המנהלים והגורמים המקצועיים הרלוונטיים בהתאם. התכנים והמידע המפורסמים בדוח מאושרים על ידי המנהלים הבכירים כל אחד בתחומו, כמו כן, פרסום דוח ה-ESG מאושר על ידי ההנהלה והדירקטוריון. הדוח עובר תהליך בקרה חיצונית בלתי תלויה מוגבלת בהיקפה על ידי פירמת הייעוץ BDO בהתאם לתקן הבקרה הבינלאומי ISAE 3000 (ראו מכתב בקרה בעמוד 216).

אנו מתמקדים בדיווח על הנושאים המהותיים ביותר לפעילותנו, תוך התחשבות בציפיות מחזיקי העניין השונים. הגדרתם של הנושאים המהותיים לדוח זה נקבעה בהתאם לגישת "המהותיות הכפולה" בהתאם לציפיות מחזיקי עניין, תקנים ורגולציות בינלאומיות. כך, נושאים מהותיים מוגדרים כתחומי הפעילות שבהם יש לבנק השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלנו בתחומי ה-ESG השונים, בתוך הבנק ומחוצה לו, או תחומי ESG שיש להם השפעה משמעותית על הבנק, פעילותו והצלחתו העסקית. המידע המופיע בדוח מתייחס לקבוצת בנק הפועלים אלא אם צוין אחרת.

רשימת הנושאים המהותיים לדיווח ESG בבנק הפועלים

הנושאים המהותיים בדוח זה מייצגים את הנושאים החשובים לפעילות הבנק ולמחזיקי העניין שלנו. רשימת הנושאים המהותיים עברה תהליך סדור לתיקוף, בחינה ועדכון, כפי שמבצע הבנק כל שנה במטרה לבחון את ההלימה בין היקף ותכולת הדיווח לבין ציפיות מחזיקי העניין. רשימה זו של נושאים מהותיים גובשה בתהליך מקיף שבוצע בשנת 2021 בליווי פירמת הייעוץ Deloitte, על מנת להתאים את פעילותנו לצרכים המתעדכנים והמגוונים של מחזיקי העניין ולמגמות המתפתחות בעולמות ה-ESG. התהליך כלל שני שלבים:

1. מחקר וסקירה השוואתית של הסוגיות המהותיות לסקטור הבנקאות, כפי שהן משתקפות ב-GRI (Global Reporting Initiative), ב-SASB (Sustainability Accounting), ב-GRI Standards Board, בדירוגי חברות אנליזות ESG בין-לאומיות ובדיווחי ESG של בנקים מובילים בעולם. מיפוי רשימת הנושאים הפוטנציאליים נעשה תוך התחשבות גם ביעדי ה-SDG של האו"ם. מתוך רשימת הנושאים הפוטנציאליים, זיקקנו את הנושאים המהותיים אשר מותאמים למאפיינים הייחודיים של בנק הפועלים ושל מחזיקי העניין שלו, ואשר משתלבים בתפיסה העסקית ובאסטרטגיית ה-ESG של הבנק. תהליכי התייעצות עם מחזיקי עניין בהם לקוחות, עובדים, ספקים והציבור הרחב באמצעות סקרים וראיונות, במטרה להבין אילו מבין הנושאים שנבחרו הם המשמעותיים ביותר עבורם בהקשר של הבנק. בנוסף, ביצענו ניתוח של תפיסות מחזיקי עניין נוספים בהתאם לדיאלוג השוטף איתם וביניהם גופים רגולטוריים, המגזר השלישי ומשקיעים, ועמדותיהם שוקללו בתהליך. הסוגיות נבחנו בהתאם לדרישות העדכניות של תקני ה-GRI, אשר מתמקדים בהשפעות מהותיות ומשלימים לגישת "המהותיות הכפולה". כך, במסגרת ניתוח המהותיות בחנו גם את האימפקט החברתי, הסביבתי והכלכלי של פעילות הבנק לגבי כל סוגיה מהותית פוטנציאלית, וגם את האימפקט של כל סוגיה מהותית פוטנציאלית על פעילותו העסקית.

2. בסיום התהליך הורכבה רשימת הנושאים המהותיים לדיווח. מאז, מדי שנה נערך תיקוף מחודש של נושאים אלה בליווי פרקטיקת ה-ESG בפירמת הייעוץ Deloitte. כך, בשנת 2023 הוספו שני נושאים מהותיים חדשים: "התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר", וכן "שינוי אקלים".

מכיוון שכל אחת מקבוצות מחזיקי העניין תופסת בצורה מעט שונה את כל אחד מהנושאים המהותיים ורואה באופן טבעי חשיבות גדולה יותר בנושאים הרלוונטיים לה, אנו בוחרים לדווח בדוח זה על פעילותנו בהתייחס לכלל הנושאים שנמצאו כמהותיים עבור הבנק ועבור מחזיקי העניין שלנו. ניתוח המהותיות מהווה בסיס לבחירת הנושאים לדיווח בדוח ESG ולאסטרטגיית ה-ESG. לפירט אודות גילויי ה-GRI עליהם אנחנו מדווחים ביחס לכל סוגיה מהותית, ראו עמוד 206.

הנושאים המהותיים לדוח

סביבה

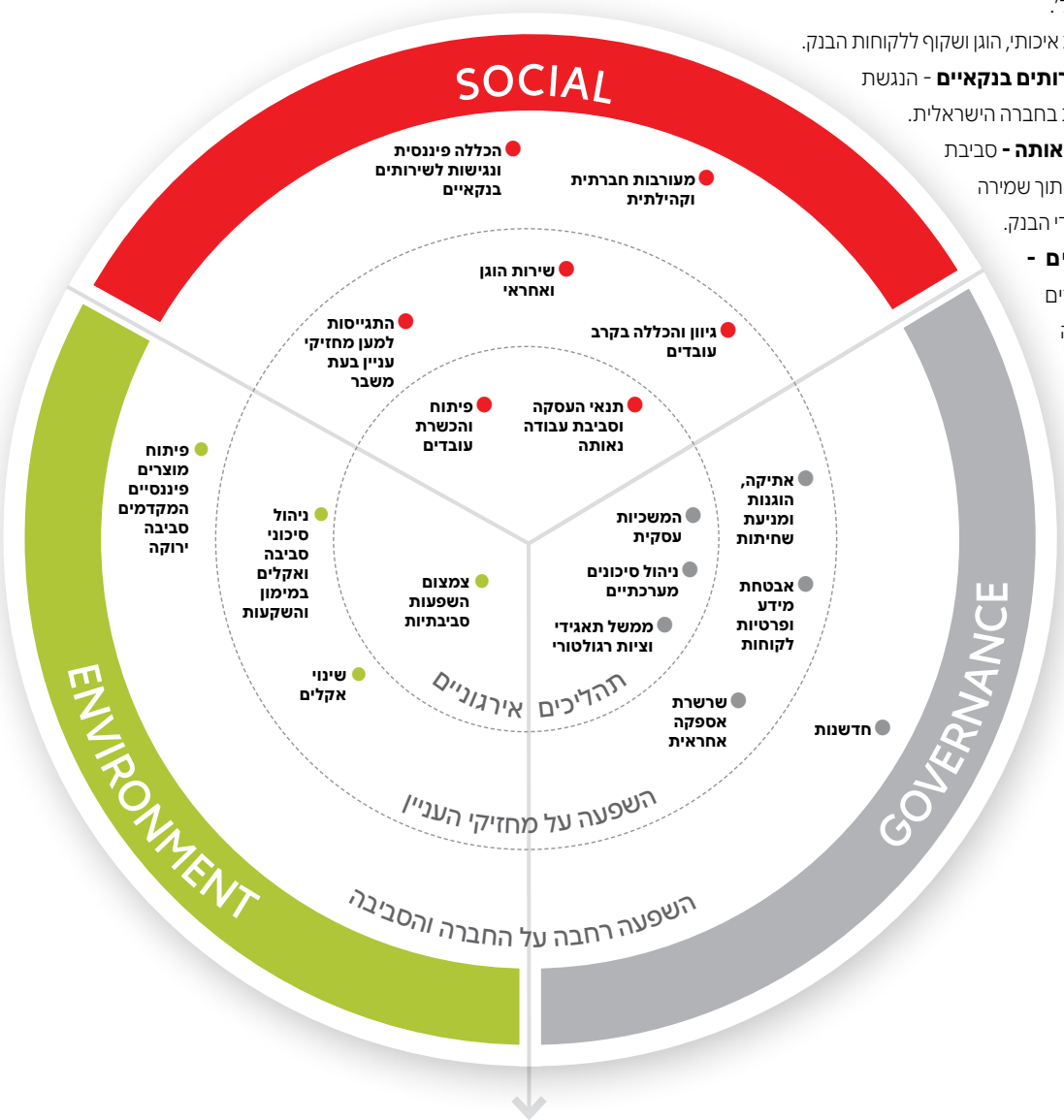
- ◆ **שינוי אקלים** - התהליכים שמבצע הבנק על מנת לסייע להתמודדות עם משבר האקלים ולממש את אסטרטגיית האקלים שלו במסגרת פעילותו העסקית והתפעולית.
- ◆ **ניהול סיכונים סביבה ואקלים במימון והשקעות** - הטמעת שיקולים סביבה ואקלים בהחלטות עסקיות.
- ◆ **פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה** - פיתוח מוצרים פיננסיים בעלי אימפקט סביבתי.
- ◆ **צמצום השפעות סביבתיות** - הנגרמות על ידי הפעילות התפעולית השוטפת של הבנק.

חברה

- ◆ **התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר** - מתן מענה מותאם לצרכי מחזיקי העניין של הבנק בעת משבר ואירועי קיצון, ובפרט להשלכות מלחמת 'חרבות ברזל'.
- ◆ **שירות הוגן ואחראי** - מתן שירות איכותי, הוגן ושקוף ללקוחות הבנק.
- ◆ **הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים** - הנגשת שירותי הבנק לאוכלוסיות השונות בחברה הישראלית.
- ◆ **תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה** - סביבת עבודה מעצימה, הוגנת, מתגמלת תוך שמירה על בריאות ובטיחות עובדות ועובדי הבנק.
- ◆ **גיוון והכללה בקרב עובדים** - שוויון הזדמנויות לעובדות ועובדים המגיעים ממגוון קבוצות אוכלוסייה בחברה הישראלית.
- ◆ **פיתוח והכשרת עובדים** - השקעה בהכשרה ופיתוח אישי ומקצועי של העובדים והעובדות.
- ◆ **מעורבות חברתית וקהילתית** - קידום מטרות ויוזמות חברתיות, באמצעות תרומות, פעילות "שוות כסף" והתנדבות עובדות ועובדים.

ממשל תאגידי

- ◆ **אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות** - התנהלות בהוגנות ובהתאם לעקרונות אתיים מול כלל מחזיקי העניין, לרבות מניעת שחיתות, שוחד, אפליה וחוסר הוגנות.
- ◆ **אבטחת מידע ופרטיות לקוחות** - שמירה והגנה על המידע האישי של הלקוחות.
- ◆ **ממשל תאגידי וציות רגולטורי** - תהליכי ניהול ובקרה לעמידה בדרישות החוק והרגולציה.
- ◆ **שרשרת אספקה אחראית** - התנהלות הוגנת של הבנק מול הספקים והטמעת שיקולי ESG בבחירתם.
- ◆ **חדשנות** - חדשנות בשירותים, במוצרים ובהצעות הערך ללקוחות.
- ◆ **ניהול סיכונים מערכתיים** - שמירה על היציבות הפיננסית תוך ניהול סיכונים עסקיים ותפעוליים.
- ◆ **המשכיות עסקית** - הערכות ומוכנות למצבי חירום המאפשרת שירות רציף וזמין ללקוחות תוך הקפדה על בריאות ובטיחות כלל הלקוחות והעובדים.





מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלנו

מחזיקי העניין של הבנק הם המעניקים לו את ה'רישיון החברתי לפעול' (SLTO) [Social License to Act], רישיון המאפשר כל העת בסביבה העסקית שבה הבנק פועל. למחזיקי עניין שונים ציפיות שונות מהבנק, בהתאם לאופיים הייחודי ולצורכיהם. לאור זאת, ועל מנת לבנות ולחזק את אמון הציבור בבנק לאורך זמן, אנו מייחסים חשיבות רבה להקשבה לציפיות מחזיקי העניין ולהתמודדות עם האתגרים שהם מציבים בפניו.

להלן דוגמאות נבחרות לקבוצות מחזיקי עניין מרכזיות ולאופי הדיאלוג שניהלנו עימן ב-2024 (הרחבה על ערוצי הדיאלוג ועל תוצאותיו אפשר לקרוא לאורך הדוח)

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים
לקוחות והציבור הרחב	- פגישות עם לקוחות בסניפי הבנק - סקרי שירות שוטפים - מוקדי שירות 'בנקאות ישירה' - רשתות חברתיות - מערך פניות הציבור והרחבת ערוצי הפנייה לציבור הרחב, כולל מנגנון Whistleblower למחזיקי עניין חיצוניים. - סדנאות ללקוחות ולציבור הרחב מטעם המרכז לצמיחה פיננסית - סקרים תקופתיים וקבוצות מיקוד
עובדים	- שיחות משוב, הערכה והתפתחות עם כלל עובדות ועובדי הבנק - סקר שנתי בקרב העובדים: 'מדד השינוי התרבותי' - פורטל ארגוני ואפליקציית 'פורטל לדרך' הכוללים מנגנון תגובות לידיעות המתפרסמות - כנס שנתי לכלל עובדות ועובדי הבנק במועד פרסום הדוחות הכספיים - סיורים שוטפים של יו"ר הבנק, מנכ"ל הבנק וחברי הנהלה בסניפים - מפגשי 'שולחן עגול' של המנכ"ל או חברי הנהלה עם העובדות והעובדים

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים
ספקים	- פגישות שוטפות עם ספקי הבנק - תקשור ערכי ה-ESG של הבנק לספקי הבנק באמצעות 'קוד אתי לספקים' - כנסי ספקים - שילוב שאלוני ESG בתהליכי התקשרות עם ספקים
רגולטורים, משרדי ממשלה ורשויות מקומיות	- פגישות והרצאות לחילופי ידע ותובנות עם נציגיהם של משרדי הממשלה ועם רשויות מקומיות. במסגרת זו מקודמים פרויקטים משותפים לטיפול בנושאים סביבתיים וחברתיים. - שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואיגוד הבנקים ביוזמות למען הציבור (לדוגמה 'אמנת זמינות בנקאית' עבור נשים נפגעות אלימות ועוד). - קידום פעילות למען נגישות בשיתוף נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים.
ארגוני חברה וסביבה	- שיתופי פעולה עם עמותות המספקות ליווי אישי להתנהלות פיננסית נאותה - דיאלוג שוטף ושיתופי פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים - שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים של מיחזור, התייעלות אנרגטית ואנרגיה סולארית - שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה - דיאלוג ושיתופי פעולה עם מגוון רחב של ארגונים ועמותות העוסקות בחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי של אנשים בנגב המערבי ובגליל, על רקע מלחמת 'חרבות ברזל'. - חברות בארגון 'מעלה' והשתתפות במפגשים מקצועיים לאורך השנה
אקדמיה	- דיאלוג עם גורמי ניהול וסגל אקדמי באוניברסיטאות ובמכללות, בהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, אוניברסיטת בר-אילן, המכללה למנהל, אוניברסיטת רייכמן ומכללת ספיר - הרצאות של מומחים מקצועיים מהבנק במסגרות רלוונטיות (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו')
ארגונים עסקיים	- דיאלוג מקצועי עם הארגונים העסקיים המובילים בארץ, לרבות עם מנהלי ESG - חברות בפורום החברתי כלכלי והובלת דגל 'תעסוקה לאנשים עם מוגבלות' בשיתוף עם ארגונים עסקיים מובילים בארץ - שותפות ביוזמת 'עסקים נרתמים', מיזם בו לוקחים חלק למעלה מ-200 ארגונים עסקיים במטרה לספק מענה לצורכי המגזר הציבורי והשלישי על רקע מלחמת 'חרבות ברזל'
משקיעים וחברות אנליזה	דיאלוג שוטף עם משקיעים ואנליסטים מהארץ ומהעולם, לרבות מענה על שאלוני דירוגי ESG

מתהליכי הדיאלוג וההקשבה נגזרו מיקודים אסטרטגיים עבור קבוצות מחזיקי העניין, הנכללים בתוכניות העבודה של הבנק לשנים הבאות (חלקם באים לידי ביטוי ב'מבט קדימה' לאורך הדוח, ראו לדוגמה שיתופי פעולה עם האקדמיה בפרק 'פועלים להכללה פיננסית' ו-'פועלים לטובת החברה והקהילה'), במטרה לספק מענה מיטבי לצרכים של מחזיקי העניין, להוביל לשיפור נוסף של הסנטימנט החיובי שלהם כלפי הבנק ולבסס את יחסי האמון בינם ובין הבנק.

תרומת פעילות הבנק למימוש יעדי פיתוח בר-קיימא (SDGs)

קיימים 17 יעדי פיתוח בר-קיימא גלובליים (Sustainable Development Goals – SDGs) לשנת 2030 הקשורים, בין השאר, לסוגיות של צמצום אי שוויון, חינוך, תשתיות, צמיחה כלכלית, התמודדות עם משבר האקלים ועוד. בספטמבר 2015 אימצה ישראל, עם המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה ליטול חלק במימוש היעדים.

כאחד מהגופים הפיננסיים הגדולים בישראל, פעילותו השוטפת של הבנק תורמת למימוש חלק מהיעדים הגלובליים לפיתוח בר-קיימא. זאת, בין היתר, באמצעות הנגשת שירותים פיננסיים, מימון פרויקטים לקידום סביבה ירוקה, השקעה בקהילה, קידום חינוך פיננסי, קידום שוויון מגדרי ועוד. לאורך הדוח אפשר לקרוא בהרחבה על פעולות ומיזמים שמוביל הבנק ואשר תורמים ברמה המקומית למימוש היעדים הגלובליים. לצד קידום חלק מהיעדים הגלובליים בפעילותנו השוטפת, בחרנו להתמקד בקידום יעדים העונים על שני קריטריונים: מידת יכולתו של הבנק להשפיע על השגת היעדים ומידת הרלוונטיות שלהם לפעילות העסקית שלנו. להלן פירוט תשעת יעדי ה-SDG שבהם בחרנו להתמקד והמיזמים התומכים במימושם לרבות פעילויות מרכזיות בשנת 2024:

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (שעליהן אפשר לקרוא בהרחבה בדוח זה)
4 QUALITY EDUCATION קידום חינוך איכותי ושוויוני	חינוך איכותי הוא בסיס לשגשוג אישי, חברתי וכלכלי. במסגרת פעילותו הקהילתית, הבנק משקיע משאבים במגוון מיזמים חינוכיים, לרבות בנושא התנהלות פיננסית ויזמות עסקית.	- הענקת מאות מלגות לסטודנטים במוסדות לימוד אקדמיים ברחבי הארץ, לרבות בפריפריה ובחברה הערבית. - מאות סדנאות בנושא התנהלות פיננסית נכונה מוצעות מדי שנה, ללא עלות, לציבור הרחב במסגרת 'המרכז לצמיחה פיננסית'. - תמיכה במגוון יוזמות חברתיות לעידוד יזמות ומוביליות חברתית בקרב אלפי בנות ובני נוער בפריפריה.
5 GENDER EQUALITY קידום שוויון מגדרי	הבנק פועל לשוויון מגדרי הן בניהול ההון האנושי והן באמצעות מגוון פעילויות להעצמה כלכלית של נשים.	65% נשים בבנק לעומת 48% בשוק העבודה. 40% מחברי הדירקטוריון בבנק הן נשים, 57.3%. מכלל הדרג הניהולי בבנק הן מנהלות. - הבנק פועל לקידום שוויון מגדרי ושואף להעלאת שיעור הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה ל-50%. - בנק הפועלים נרתם להעצמה כלכלית של נשים באמצעות תמיכה במיזמי תעסוקה לנשים, הכוללים מגוון תוכניות להסבה מקצועית והתפתחות אישית לנשים ותוכניות הכשרה ייחודיות בשיתוף עמותות המסייעות לנשים. זאת במטרה להקנות להן כלים וידע פיננסי להקמת עסק ולקידומו. - פיתוח סדנאות ייעודיות לנשים להתנהלות פיננסית מבית המרכז לצמיחה פיננסית. - ליווי בנקאי וסיוע לנשים נפגעות אלימות. - תמיכה במיזמים לשילוב נשים מאוכלוסיות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכד') במעגל העבודה.

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (שעליהן אפשר לקרוא בהרחבה בדוח זה)
6 CLEAN WATER AND SANITATION זמינות וניהול בר-קיימא של מים ותברואה	גישה למים ולתברואה היא כיום אתגר חיוני לפיתוח בר-קיימא. מדינת ישראל נמצאת בסיכון מים גבוה וחשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים שלה. הבנק הוא גורם מוביל במימון מתקני התפלה ומתקנים לטיהור שפכים והשבתם לחקלאות בארץ.	הבנק שותף במימון של מרבית הפרויקטים להתפלת מים בישראל. מימון חברות המפעילות מתקנים לטיהור שפכים המשמשים בעיקר למי השקיה לחקלאות.
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY קידום גישה לאנרגיה אמינה, בת-קיימא ומודרנית	הבנק מייחס חשיבות רבה לסיוע במעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות במשק הישראלי ולתמיכה בהשגת היעדים הלאומיים של ישראל.	כ-7.3 מיליארד ש"ח הושקעו במימון מגוון פרויקטים בתחום האנרגיות המתחדשות, כולל פרויקטים במדינות מתפתחות. הענקת אשראי ייעודי ללקוחות פרטיים ועסקיים לרכישת מערכות לאנרגיה סולארית המאפשרות ייצור חשמל ממקורות של אנרגיה מתחדשת.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH קידום צמיחה כלכלית מתמשכת ובת-קיימא, תעסוקה מלאה ופורה ועבודה הוגנת	הבנק מנגיש ללקוחותיו שירותים פיננסיים ומקנה להם כלים וידע להתנהלות פיננסית נכונה. בנוסף, הבנק הוא מעסיק גדול במשק הישראלי ותורם לתעסוקה ישירה ועקיפה של גורמים רבים במעגלים נרחבים (באמצעות הענקת מימון, בשרשרת האספקה, ביוזמות חברתיות לקידום תעסוקה ועוד).	- סיוע ללקוחותינו הפרטיים והעסקיים בהתמודדות עם הנטל הכלכלי ועם הפגיעה הכלכלית כתוצאה ממלחמת 'חרבות ברזל'. - הנגשת שירותים בנקאיים לכלל האוכלוסייה בישראל. - ליווי והקניית כלים פיננסיים לעסקים קטנים באמצעות קרנות אשראי ייעודיות, הלוואות, הטבות ופתרונות מימון לעסקים קטנים ובינוניים. - מיזמים לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה הולמת לאנשים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה, כולל אנשים עם מוגבלות ואנשים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית. - ליווי אישי לפצועות ופצועי צה"ל בכל הנוגע להתנהלות פיננסית ובמטרה להקל עליהם, לייעל עבורם תהליכים ובאופן כללי להיות שם בשבילם בעת הזו. - הבנק פועל בהתאם לנורמות אוניברסליות של הבטחת זכויות אדם בתעסוקה ומקפיד על סביבת עבודה נאותה ובטוחה. מרבית עובדי הבנק מאוגדים בהסכם קיבוצי.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE בניית תשתיות גמישות, קידום תיעוש כולל בר-קיימא וטיפוח חדשנות	הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, בפיתוח ובבניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית בת-קיימא של המשק.	מימון פרויקטים להתייעלות אנרגטית במגזר העסקי, פרויקטים לאגירת חשמל ופרויקטים של תשתית עירונית ירוקה.

דירוגי ESG של בנק הפועלים

פירוט דירוגי ESG של בנק הפועלים באנליזות ומדדים בין-לאומיים:

דירוג ¹⁵	ציון הבנק	בית אנליזה
Top 9% בסקטור הבנקים בעולם.	ציון סיכון 13.6 (רמת סיכון נמוכה)	 RATED
הבנק מדורג בקבוצת הדירוג השנייה.	AA	 AA ¹⁶
ציון הבנק גבוה מהציון הממוצע בסקטור ¹⁷ .	56	
Top 9% הבנק חבר ב-yearbook מזה שנה רביעית ברציפות.	66	 S&P Global ¹²
מקום 25 בסקטור הפיננסי בעולם. מקום ראשון מבין כל החברות בישראל.	5.77	Bloomberg ESG Score ¹⁸
מקום ראשון בסקטור הפיננסי בעולם.	78.23	Bloomberg ESG Disclosure Score ¹⁹
הבנק חבר בסדרת המדדים FTSE4Good.		
	D	

גופי אנליזה בין-לאומיים ומקומיים מדרגים את פעילות ה-ESG של חברות. בשנים האחרונות גוברת ההתעניינות של משקיעים ברחבי העולם בהיבטים אלה, ודירוגי ESG משמשים אותם בקבלת החלטות בנוגע להשקעותיהם.

אנו מקיימים דיאלוג שוטף עם גופי אנליזה מקומיים ובין-לאומיים הבוחנים את ביצועי ה-ESG של הבנק ומספקים מענה שוטף לשאלות האנליסטים. אנו רואים חשיבות רבה בדיאלוג זה משתי סיבות מרכזיות:

1. דיאלוג עם בתי אנליזה בין-לאומיים מאפשר לבנק לקבל תובנות חשובות על מגמות מובילות בעולם בתחום ה-ESG ועל נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות.

2. הבחינה של ציוני הבנק בדירוגים השונים מאפשרת מיפוי שוטף של פערים בפעילויות בעולמות ה-ESG ומקדמת שיפור מתמיד של הביצועים בכלל מישורי הפעילות של הבנק.

דירוגי ESG מקומיים:

♦ **אירגון 'מעלה' - בדירוג ל-2024**
הוביל הבנק, זו השנה השביעית ברציפות, את 'מדד ESG של מעלה' כאשר הוא מדורג במקום הראשון מבין כלל החברות במשק הישראלי והוא מדורג בדירוג 'פלטינה פלוס' ובדירוג ESG בציון AAA.

♦ **אנטרופי - הבנק מדורג ב-Top 3**
מבין כל החברות במשק, ונמצא בראש המדד הנסחר אינדקס ESG 100 אנטרופי.

15. הדירוגים נכונים ל-2 בדצמבר, 2024 לפי נתונים שהתקבלו מבתי האנליזות נכון לתקופה שבה נסקר הבנק ועל כן עשויים להשתנות. הייחוס הוא בהשוואה לבנקים בעולם המדורגים על ידי בית האנליזה אלא אם צוין אחרת.

16. The use by Bank Hapoalim of any MSCI ESG research LLC or its affiliates ('MSCI') DATA, and the use of MSCI logos trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendations, or information providers, and are provided 'as is' and without warranty. MSCI names and logos are trademarks or service marks of MSCI.

17. Retail & Specialized Banks Middle East Africa.

18. The S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score is the S&P Global ESG Score without the inclusion of any modeling approaches. Position and scores are industry specific and reflect exclusion screening criteria. Learn more at <http://www.spglobal.com/esg/csa/yearbook/methodology/>

19. כפי ששוקף בטרמינל של בלומברג נכון ליום 2.12.2024; ציון מדד השקיפות מתייחס לשנת הדיווח 2022, כאשר נכון למועד פרסום הדוח טרם עודכן הציון של שנת הדיווח 2023.

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (שעליהן אפשר לקרוא בהרחבה בדוח זה)
10 REDUCED INEQUALITIES  צמצום אי שוויון	הבנק פועל להנגשת שירותים פיננסיים מותאמים לקהילות מגוונות ומקדם גיוון תעסוקתי.	- הנגשת שירותים בנקאיים לקידום הצמיחה הכלכלית בחברה הערבית ובחברה החרדית, לצד מיזמים להכללה פיננסית. - תמיכה במיזמים חברתיים להעצמת אנשים עם מוגבלות ולשילובם בשוק העבודה ותמיכה במיזמים לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה. - הבנק שואף להעלות את שיעור עובדי הבנק מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה ל-15% עד שנת 2030. - משפחות מן המגזר החרדי שהשתתפו בתכנית לחינוך כלכלי מקצועי למשפחות.
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES  יצירת ערים וקהילות בטוחות ובנות-קיימא	לערים בנות-קיימא תפקיד חשוב בהבטחת חוסן כלכלי-חברתי וסביבתי לאוכלוסייה בצמיחה. הבנק מעניק מימון לפיתוח תשתיות אורבניות בנות קיימא.	- מימון תשתיות עירוניות בנות קיימא, לרבות בנייה ירוקה ותחבורה נקייה. - מימון מתקני מיון, הפרדה ומחזור של פסולת ביתית ועירונית. - מרבית הפסולת המוצקה שנוצרת מפעילות הבנק מופנית למחזור.
13 CLIMATE ACTION  שינויי אקלים	אנו פועלים להגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים ירוקים, ומלווים את לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ובכך מקדמים מאמצי הפחתת פליטות פחמן (Mitigation) והתאמת תשתיות (Adaptation) להתמודדות עם שינויי האקלים.	- הבנק צמצם את המדריך הפחמני התפעולי שלו בכ-44% בעשור האחרון, בין השנים 2015-2024. במקביל, הבנק שואף לצמצום של כ-36.6% נוספים עד 2030 (ביחס למדריך התפעולי ב-2020, שעמד על 45,003 טון CO2e). - הבנק שואף להגדיל את היקף המימון לפרויקטים ירוקים ל-37 מיליארד ש"ח עד 2030. - הבנק הכריז בתחילת שנת 2022 על הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט (למעט תמיכה בצרכי משק האנרגיה הישראלית).

UN Global Compact

ב-2010 הצטרף הבנק ליוזמת האו"ם המקדמת התפתחות כלכלית מועילה לקהילה ולדורות הבאים. דוח זה מהווה גם דיווח על התקדמות ליוזמה communication on progress.





פועלים למען הסביבה ולסיוע להתמודדות עם משבר האקלים

שינוי האקלים הוא אחד האתגרים המרכזיים שהעולם מתמודד איתם בשנים האחרונות, ונראה שהוא ימשיך להוות אתגר משמעותי גם בשנים הבאות. לשינוי האקלים צפויות להיות השפעות מרחיקות לכת על מערכות אקולוגיות, כלכליות וחברתיות רבות בכל העולם, כך שהיערכות של ארגונים להתמודדות עם השפעות אלו היא קריטית ליכולתם להמשיך לשגשג ולצמוח בשנים הקרובות.

שינויי האקלים צפויים להשפיע לעומק על המערכת הפיננסית העולמית, שכן אלו מייצרים עבודה מגוון הזדמנויות עסקיות, בצד סיכונים פיננסיים ותפעוליים. מתודולוגיות בין-לאומיות לניהול סיכונים אלו, זיהוי ההזדמנויות ומינופן, והדרכים להתמודדות אפקטיבית של גופים פיננסיים עם שינויי האקלים הולכות ומשתכללות משנה לשנה.

גם אנו רואים את עצמנו מחויבים להתמודד עם האתגר שמציב בפנינו משבר האקלים, ולהיערך למול השפעותיו הצפויות. זאת הן כחלק מאחריותנו לתמוך במהלכים הגלובליים למאבק בשינויי האקלים למען הדורות הבאים, והן במטרה לנהל את הסיכונים וההזדמנויות העסקיות הנובעים ממשבר האקלים לטובת לקוחותינו וכלל מחזיקי העניין שלנו.

פרק זה בדוח נכתב לפי דרישות תקן הדיווח המוביל בעולם ביחס לניהול השפעות אקלים על ביצועים פיננסיים של ארגונים - TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure).

החל מדוח ESG לשנת 2023 ואילך בחרנו לאחד את שני הדוחות, כך שפרק סביבה בדוח זה כולל בנוסף גם דיווח על פי תקן ה-TCFD.

כ-32.05 מיליארד ₪

סך יתרות האשראי¹ ליום 31 בדצמבר 2024 שהוענק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה

כ-500 מיליון ₪

סך החשיפה² לחברות ופרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity

28 tco₂e

עצימות הפליטות לכל מיליון שקל אשראי³ בשנת 2023 (בהשוואה ל-30 tCO₂e בשנת 2022)

23.4%

שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק ביחס לשנת 2020. צמצום של 6.5% בשנת 2024 (ביחס לשנת 2023)⁴

1. מאזני וחוץ מאזני.
2. עלות בספרים יותר להשקעה נכון ל-31.12.2024.
3. מדית המדרך הפחמני נערכה על תיק האשראי של החטיבה העסקית והקמעונאית בבנק. להרחבה ראה תת-פרק "יעדים ומדיד" אקלים' בעמוד 56.
4. ביחס למדרך הפחמני התפעולי של הבנק בשנת 2020 שעמד על 45,003 tCO₂e. טויבו נתוני המדרך הפחמני התפעולי לשנת 2023. במועד פרסום הדוח טרם היו בידינו מלוא הנתונים של צריכת החשמל והמים. לכן בתהליך מדידת המדרך הפחמני נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכה בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2024 יעודכנו וטרואקטיבית בדוח ESG לשנת 2025.

הדירקטוריון מפקח על ניהול תחום האקלים באמצעות שתי ועדות מרכזיות, הוועדה לניהול ובקרת סיכונים והוועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין (שאחראית לפקח על תחום ה-ESG בכללותו).

בשנת 2024 המשכנו בפיתוח מערך הניהול של תחום האקלים בבנק, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות והמתהוות, ובהלימה להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל שהתפרסמו ביוני 2023 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים' (להלן: "נב"ת 345" או "נב"ת סיכוני אקלים").

תחום האקלים מנוהל בבנק באופן משותף על ידי 3 חטיבות:

- ♦ החטיבה הפיננסית - כחלק מניהול תחום ESG - לאור התפתחות התחום והחשיבות האסטרטגית שלו בתהליכים העסקיים, הוחלט כי יח' ESG תהיה החל משנת 2025 חלק מיח' האסטרטגיה של הבנק שנמצאת תחת החטיבה הפיננסית.
- ♦ החטיבה לניהול סיכונים - במסגרת ניהול סיכוני סביבה ואקלים.
- ♦ החטיבה העסקית שאחראית על האשראי הניתן ללקוחות עסקיים בינוניים וגדולים.

מעורבות הדירקטוריון בתחום האקלים

2020. בתחום ניהול סיכוני אקלים, דירקטוריון והנהלת הבנק אישרו ב-2022 מתווה ראשוני למדיניות ניהול סיכוני מעבר בפעילות המימון וההשקעות של הבנק. המתווה מתייחס בשלב זה לענפים מרכזיים מתוך הענפים שנמצאו על ידי הבנק כבעלי חשיפה מוגברת לסיכוני מעבר - ענף חיפוש והפקת דלקים פוסיליים וענף ייצור ואספקת חשמל (להרחבה ראו פרק ניהול סיכוני אקלים עמ' 48).

הוועדה לניהול ובקרת סיכונים

במסגרת אחריותה, הוועדה מפקחת על כלל תהליכי ניהול הסיכונים בבנק, לרבות סיכוני האקלים. הוועדה דנה, בין היתר, בעדכוני מסמכי מדיניות סיכון שונים, בהקשרים הנוגעים לאקלים. בשנת 2024 גובשה לראשונה בוועדה טיוטת מדיניות ניהול סיכוני אקלים במקביל להמשך בניית מסגרת ניהול סיכון האקלים בבנק כחלק מיישום נב"ת סיכוני אקלים.

החל משנת 2022 מקבלת הוועדה, במסגרת דוחות הסיכונים הרבעוניים, דיווח אודות שיעור החשיפה לסיכון האשראי בענפי משק בסיכון אקלים (מסוג סיכון מעבר) מוגבר. הדיווח נועד לאפשר פיקוח תדיר על חשיפת הבנק לסיכון, בהתאם למדיניות האשראי והמדיניות הפיננסית של הבנק. הדיווח הרבעוני מתייחס לשיעור החשיפה הפיננסית של הבנק ביחס לכלל הענפים המצויים בחשיפה גבוהה לסיכון מעבר אקלימי, בהתאם להגדרת הבנק ולפרקטיקות הגלובליות המקובלות. לצד קבלת תמונת מצב שוטפת ביחס לחשיפת תיק האשראי לסיכוני אקלים, הדיווח מאפשר לוועדה לעקוב אחר מגמת החשיפה לענפים המצויים בסיכון גבוה ולוודא כי היא תואמת את תיאבון הסיכון של הבנק.

מעורבות הדירקטוריון באה לידי ביטוי במסגרת הפעילות השוטפת של מליאת הדירקטוריון ובמסגרת פעילות שתיים מוועדותיו.

מליאת הדירקטוריון

הדירקטוריון מקבל דיווחים שוטפים מהגורמים המקצועיים הרלוונטיים בתחומים הקשורים להיבטי אקלים בבנק וניהולם. כך, בשנה החולפת הדירקטוריון קיבל עדכונים אודות מוצרים בנקאיים המקדמים את ערכי הקיימות, מגמות רגולטוריות בתחום האקלים, פיתוח מערך ניהול סיכוני אקלים בבנק ועוד. בנוסף, מליאת הדירקטוריון מקבלת עדכונים תקופתיים ביחס לחשיפת הבנק לסיכוני אקלים, ועוד בנוסף במסגרת העדכונים הרבעוניים ביחס לסיכוני אקלים באשראי, המדווחים לוועדת אשראי, ולוועדה לניהול ובקרת סיכונים ולדירקטוריון, משולבים עדכונים ביחס לחשיפת הבנק בהקשר סיכוני אקלים.

מלבד דיווחים עיתיים ביחס לפעילות השוטפת בתחום ולחשיפת הבנק לסיכוני אקלים, מליאת הדירקטוריון מתכנסת לדיון ייעודי בנושא האקלים ומאשרת את פרסום דוח ESG פעם בשנה. במסגרת הדיון, הדירקטוריון מאשר ומתקף את יעדי הבנק והמדיניות בתחום, מקבל סקירה מקצועית אודות מגמות שינויי האקלים והשפעתן על המערכת הפיננסית, ומתעדכן בסטטוס התקדמות הבנק לעבר השגת היעדים הסביבתיים והאקלימיים שהבנק הציב.

בתחילת שנת 2023 מליאת הדירקטוריון אישרה את הגדלת היעד למימון ולהשקעות ירוקות, המהווה חלק מיעדי ה-ESG של הבנק לשנת 2030, זאת לאור השגת היעד המקורי שהציב הבנק בשנת



**ממשל תאגידי
בנושא אקלים**

וועדות היגוי ESG וסיכוני אקלים

כמן כן, בבנק פועלת וועדת היגוי שתפקידה לפקח אחר יישום הבנק את הוראות הרגולציה החדשה של בנק ישראל - נב"ת 345 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים'. ועדת ההיגוי הינה בראשות מנהלת החטיבה לניהול סיכונים לצד מנהל החטיבה העסקית ומנהל החטיבה הפיננסית, בהשתתפות מנהלות ומנהלים בכירים מהמחלקות הרלוונטיות ובליווי של פירמת יעוץ בינלאומית. תפקיד הוועדה, שמתכנסת אחת לרבעון, לאפשר לבנק ליישם באופן אפקטיבי, יעיל והוליסטי את הנחיות הרגולטור וזאת אל מול תוכנית עבודה מפורטת, חוצת-סיכונים, שהגדיר הבנק במחצית השנייה של שנת 2023 לצורך יישום הנב"ת.

אנו ממשיכים לפתח ולשכלל את מבנה הממשל התאגידי של תחום האקלים בבנק, על מנת להבטיח ניהול אפקטיבי ועמידה ביעדי האקלים של הבנק והלימה להתפתחויות הרגולטוריות.

על רקע ההתפתחויות הרגולטוריות בנושא האקלים ולאור ההזדמנויות הגלומות בתחום, הקמנו בינואר 2023 ועדת היגוי לניהול ESG בבנק, תוך שימת דגש על תחום האקלים. בשנים 2023-2024 עמדו בראשות הוועדה מנהל חטיבת מש"א ומנהלת חטיבת ניהול סיכונים, כאשר לאור המעבר של יחידת ה- ESG לחטיבה הפיננסית ייתכן ויחולו שינויים במבנה הוועדה. מנהלת ESG בבנק מובילה את הוועדה, אשר מורכבת ממנהלות ומנהלים בכירים ממגוון חטיבות, לרבות חברות וחברי הנהלה רלוונטיים, ומשתתפים בה גם מומחים חיצוניים. הוועדה עתידה להתכנס פעמיים בשנה (לצד עדכונים שוטפים), ותפקידה לעקוב באופן שוטף אחר יישום אסטרטגיית ESG ולעדכן אותה מעת לעת במידת הצורך, וכן לבחון את העמידה ביעדי ה- ESG שהוגדרו, תוך יצירת שיתופי פעולה פנים ארגוניים להטמעה ולקידום התחום. המלצות הוועדה לקידום מהלכים אסטרטגיים יועברו להנהלה ולדירקטוריון לאישור.

ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין

הוועדה אמונה על תחום ה- ESG בבנק, ובמסגרת זאת, עוסקת באסטרטגיה האקלימית של הבנק. כחלק מפעילותה, הוועדה מתכנסת אחת לשנה לאשר את דו"ח ה- ESG השנתי של הבנק ואת היעדים בתחום. בין אלו, נמנים יעדי מימון והשקעות לטובת פרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, והפחתת המדרך הפחמני הנובע ממערך התפעול של הבנק.

במהלך שנת 2024 התקיימו שני דיונים אשר עסקו בתחום האקלים, הן כחלק מדיוני ניהול סיכונים והן כחלק מניהול תחום ה- ESG בבנק. דיונים אלו התקיימו במסגרת מליאת הדירקטוריון, הוועדה לניהול ובקרת סיכונים וכן שני דיווחים בכתב למליאת הדירקטוריון והוועדה לניהול ובקרת סיכונים, אודות סטטוס התקדמות יישום הנב"ת.

במסגרת דיונים אלו, קיבלו הדירקטורים סקירות אודות ההזדמנויות והסיכונים הקשורים לשינויי אקלים, רגולציה מקומית ובינלאומית, וכן סטטוס הטמעת הוראת נב"ת 345 - ניהול סיכוני אקלים.

הבנק מחויב להמשיך להעשיר את הידע ולהעמיק את ההבנה של הנהלת הבנק, והדירקטוריון בתחום האקלים וביחס להזדמנויות הפיננסיות ולסיכונים הגלומים בו.

תפקיד ההנהלה בהערכה ובניהול סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים

לצד עדכונים שוטפים ודיוני ההנהלה שהתקיימו בנושא (הן דיונים ייעודיים והן כחלק מדיונים כלליים בנושאי ESG), המשכנו במהלך שנת 2024, להעמיק את מומחיות חברות וחברי ההנהלה והדירקטוריון בתחומי ESG, בדגש על סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים. במסגרת זאת קיימנו השנה סמינר ייעודי להנהלה שכולל הרצאות מומחים חיצוניים וחומרים מקצועיים בנושאים: משבר האקלים בראי המדע והשפעותיו על הכלכלה, סיכוני אקלים והשפעותיו על הבנקים, רגולציה מקומית ובינלאומית, הזדמנויות עסקיות בתחום, ותוכניות מדינת ישראל במעבר לכלכלה דלת פחמן.

כתחום רוחבי החוצה את הבנק ומשפיע על מגוון רחב של היבטים בפעילותו, ניהול תחום האקלים בבנק אינו מרוכז בידי גורם יחיד, אלא מאופיין בניהול חוצה חטיבות ודרגים ובמעורבות חברות וחברי הנהלת הבנק הרלוונטיים, תוך שילוב של ממשקי עבודה משמעותיים ליישום התהליכים, קידום התחום ועמידה ביעדים.

- ניהול היבטי סביבה ואקלים בבנק כולל ארבעה רבדים:
- ◆ הובלה אסטרטגית, כחלק מניהול והטמעת תחום ה- ESG בבנק, וכן קו בקרה ראשון מרכז בניהול סיכוני סביבה ואקלים - באחריות מנהל החטיבה הפיננסית ומנהלת ESG.
- ◆ ניהול סיכוני סביבה ואקלים קו בקרה שני - באחריות מנהלת הסיכונים הראשית של הבנק ובהובלה של פונקציה מקצועית שמונתה לנושא.
- ◆ שילוב היבטי סביבה ואקלים בתהליכים עסקיים - באחריות מנהלות ומנהלי החטיבות העסקיות.
- ◆ ניהול השפעות תפעוליות - באחריות הממונה על החטיבה הפיננסית ובהובלה של מנהל אגף הלוגיסטיקה.



אסטרטגיית אקלים

על מנת להתמודד בהצלחה עם שינויי האקלים, ולעמוד בהתחייבויות הגלובליות והלאומיות בתחום, נדרשת הירתמות והיערכות מצד כלל הגורמים במשק: משרדי ממשלה, ארגונים עסקיים ואנשים.

כחלק מאסטרטגיית ESG של הבנק, אנו בבנק הפועלים מחויבים להמשיך לקדם מימון והשקעות בנות-קיימא וללוות את לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן. זאת תוך ניהול סיכוני סביבה ואקלים ושאפה להפחית את השפעות הפעילות העסקית של הבנק על פליטות גזי חממה, ולתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.

התפיסה שלנו בתחום האקלים כוללת שלושה מימדים:



צמצום השפעות סביבתיות

- ◆ המשך ירידה במדרך הפחמני התפעולי של הבנק – הוגדר יעד לירידה של 60% עד לשנת 2030 (ביחס לשנת 2020).
- ◆ שילוב שיקולי ESG בתהליך בחירת ספקים.
- ◆ מדידת פליטות פחמן בתיק האשראי העסקי והקמעונאי על פי מתודולוגיית PCAF.
- ◆ תמיכה במיזמים של קיבוצ פחמן.



ניהול סיכוני סביבה ואקלים

- ◆ ניהול סיכוני סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית, לרבות הטמעת שיקולים אלו בהחלטות אשראי והשקעות.
- ◆ התחייבות לא לממן ו/או להשקיע בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט*.
- ◆ צמצום הדרגתי של האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק, בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס בסוף שנת 2026.



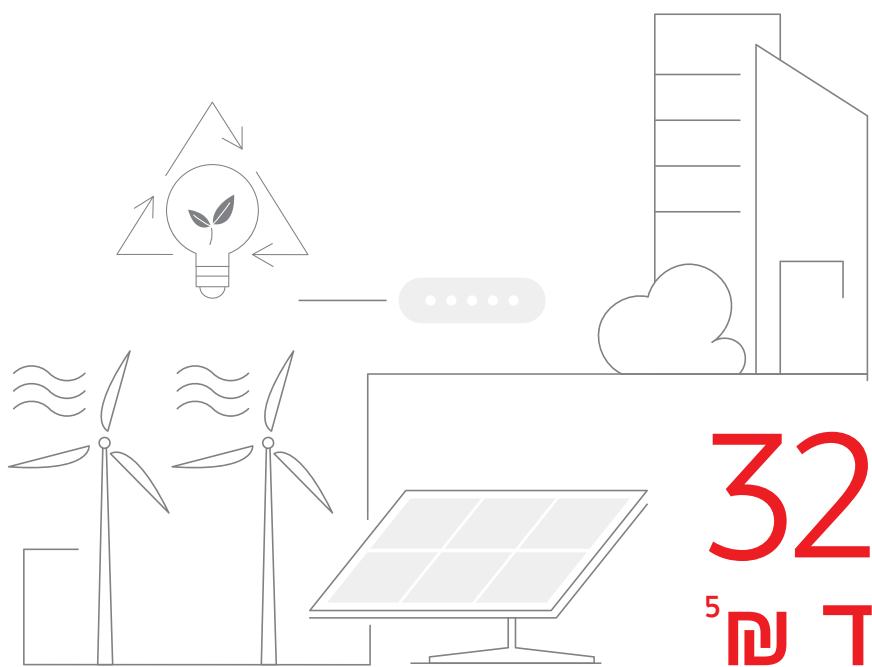
תמיכה במעבר לכלכלה דלת פחמן

- ◆ פיתוח מוצרים פיננסיים ושירותים בנקאיים המסייעים להאצת המעבר לכלכלה דלת פחמן:
- ◆ הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה: הבנק הגדיר יעד של 37 מיליארד \$ עד לסוף 2030.
- ◆ הנפקת אג"ח ירוקה, הראשונה בישראל, בהיקף של כ-1 מיליארד \$ בשנת 2021.
- ◆ מתן אשראי ייעודי עבור עסקים קטנים, חקלאים ומשקי הבית, לעידוד התקנת מערכות סולאריות.
- ◆ פיתוח פיקדונות ייעודיים המאפשרים לחוסכים להיות שותפים לאימפקט סביבתי.
- ◆ קידום תהליך ייעוץ השקעות ESG ללקוחות מיועצים.
- ◆ עידוד ותמיכה בתעשיית ה-Climate-tech.

אסטרטגיית אקלים



*למעט תמיכה בצרכי משק האנרגיה הישראלית.



כ-32.05
מיליארד ₪⁵

היקף יתרות האשראי בפרויקטים
המקדמים סביבה ירוקה

14.45

מיליארד ₪

לפרויקטים של
בנייה ירוקה

5.08

מיליארד ₪

לפרויקטים של
תחבורה נקייה

7.30

מיליארד ₪

לפרויקטים של
אנרגיות מתחדשות⁶

850

מיליון ₪

לפרויקטים של
התייעלות אנרגטית

2.88

מיליארד ₪

לפרויקטים לטיפול
במים ושפכים

1.48

מיליארד ₪

לפרויקטים לטיפול
בפסולת

הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים

שינוי האקלים הוא אחד האתגרים המרכזיים שהעולם מתמודד איתם, וצפויות להיות לו השפעות מרחיקות לכת על מערכות אקולוגיות ועל תהליכים כלכליים וחברתיים. לכן, לאופן שבו ארגונים נערכים לקראת ההתמודדות עם השלכות אלו יש השפעה משמעותית על יכולתם לצמוח בשנים הקרובות. השלכות שינוי האקלים על הסקטור הפיננסי הן מורכבות במיוחד, משום ששינויי האקלים מייצרים סיכונים פיננסיים ותפעוליים מהותיים בצד הזדמנויות עסקיות חדשות. הסיכונים וההזדמנויות נוגעים למגוון רחב של היבטים בפעילות הבנק, לרבות המוצרים, השירותים, התהליכים והתפעול.

הזדמנויות במימון והשקעות בנות קיימא

כפי שהוגדרו במסמך והשפעתן על אינטרסים סביבתיים. הטקסונומיה הישראלית נשענת על הטקסונומיה של האיחוד האירופי (EU Taxonomy), תוך התאמות של קריטריונים ספציפיים לפי מאפייניה הייחודיים של מדינת ישראל. בשלב זה, הטקסונומיה הישראלית מתייחסת לקריטריונים בעלי תרומה משמעותית למיטיגציה בלבד, ואינה לוקחת בחשבון תרומה משמעותית למטרות סביבתיות אחרות מעבר למיטיגציה של שינויי אקלים, אותן מקדמת הפעילות הכלכלית (כגון: אדפטציה לשינויי אקלים, כלכלה מעגלית, מניעת זיהום ובקרה, הגנה על מגוון ביולוגי, ושמירה על מקורות מים). הערכת תרומת הפעילות למיטיגציה דורשת בין היתר מידע על צריכת האנרגיה, כמות תוצר, פליטות לסביבה ועוד, נתונים שלרוב אינם מפורסמים לציבור.

במסגרת תהליך מדידת האשראי הירוק הבנק הגדיר כבר בשנת 2022 מתודולוגיה לסיווג סביבתי של האשראי אשר לקחה בחשבון את הקריטריונים הטכניים שהוגדרו בטקסונומיה הישראלית, לצד בחינה מקצועית של תועלות סביבתיות נוספות, לרבות אדפטציה לשינויי אקלים, קידום כלכלה מעגלית, מניעת זיהום, הגנה על משאבי מים ועוד, זאת על מנת לתת מענה לסיווג קטגוריות נוספות לרבות בתחום הטיפול בפסולת והטיפול במים ושפכים, בהתאם לאמות מידה מקובלות בתחום. המתודולוגיה להגדרת הקריטריונים ותנאי הסף נעשתה בליווי מומחי סביבה מפירמת הייעוץ BDO. לפירוט הקריטריונים לסיווג אשראי ראו נספח בעמוד 204.

משבר האקלים מצריך היערכות לשינויים הפיזיים שהולכים ומתגברים, לצד מעבר לכלכלה דלת-פחמן ועולם מאופס פליטות. ולכן גלומה בו הזדמנות לצמיחה כלכלית, דרך פיתוח טכנולוגיות ותשתיות ירוקות וכניסה לשווקים חדשים בעולמות ה-Climate-tech והחדשנות הסביבתית.

מימון פרויקטים ירוקים והשקעות בנות-קיימא מהווים מבחינתנו הזדמנויות עסקיות משמעותיות, ואנו רואים זאת כחלק מאחרייתנו כארגון פיננסי גדול, לתמוך בצמיחה החברתית והכלכלית של ישראל ובמהלכים הגלובליים למאבק בשינוי האקלים למען עתיד הדורות הבאים. במסגרת זאת, אנו פועלים להגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים ירוקים, לצד ליווי לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ובכך מקדמים את המאמצים להפחתת פליטות פחמן (מיטיגציה) ואת התאמתן של תשתיות (אדפטציה) להתמודדות עם שינויי האקלים. בהקשר זה אפשר למנות, בין היתר, פתרונות מימון ללקוחות החטיבה העסקית והחטיבה הקמעונאית, הנפקת האג"ח הירוקה לראשונה בישראל (בשנת 2021), לצד פיתוח פיקדונות ייעודיים והשקעות בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות, באמצעות זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק 'Poalim Equity'.

בשנת 2023 פרסם המשרד להגנת הסביבה 'טקסונומיה ישראלית ירוקה', שנועדה לסווג פעילויות כלכליות לפי תרומתן למטרות אקלים

5. היקף יתרות נכון ל 31.12.2024 - מאזני חוץ מאזני.

6. מתוכן כ- 6.53 מיליארד ₪ לפרויקטים של אנרגיות מתחדשות בחטיבה העסקית ובפעילות הבנק בחו"ל; וכ- 769.6 מיליון ₪ למערכות סולאריות בחטיבה הקמעונאית.



מימון לטיפול בפסולת

משק הפסולת במדינת ישראל נעדר תשתיות איכותיות לטיפול בפסולת ומתאפיין באחוזי הטמנה גבוהים, לצד אחוזי מחזור נמוכים ביחס למדינות ה-OECD. לאור זאת, הפחתת ייצור הפסולת לנפש לצד הפיכתה למשאב תוך ניהול משק הפסולת בהתאם להיררכיית הפסולת, עומדים בבסיס החזון האסטרטגי של המשרד להגנת הסביבה¹³. בשנת 2024 בנק הפועלים העניק מימון לפרויקטים מגוונים לטיפול בפסולת, בהם:

- ♦ איסוף פסולת המופרדת במקור והעברתה למחזור;
- ♦ מתקני מיון מתקדמים לפסולת מעורבת (שאינה מופרדת במקור) אשר תורמים למחזור הפסולת על פני הטמנה;
- ♦ אתרי מחזור;
- ♦ אתרי קומפוסט;
- ♦ מתקנים לייצור חשמל מביו-גז;
- ♦ מתקנים להשבת אנרגיה ויצירת דלק מעובד מפסולת.

הבנק מממן מספר פרויקטים למיון וטיפול בפסולת עירונית המייצרים חשמל מביו-גז, ביניהם הקמת Zero Waste, מתקן לטיפול בפסולת עירונית בשפד"ן, בעל קיבולת של לפחות 1,000 טון פסולת ליום. לכשיוקם, מתקן זה יטפל בכ-400,000 טון פסולת עירונית מעורבת בשנה, תוך מיון לפסולת אורגנית, פלסטיק, נייר ומתכות, וכך יצמצם בכ-50% את הפסולת שמועברת להטמנה. לאחר מיון, הפסולת האורגנית עתידה לעבור עיכול אנאירובי, תהליך בעל תוצר של דשן לחקלאות וביו-גז להפקת חשמל בהספק של כ-12 מגה וואט¹⁴.

מימון לתחבורה נקייה

צפיפות התנועה בכבישי ישראל היא הגבוהה במדינות ה-OECD⁹ ומובילה לזיהום סביבתי משמעותי. הבנק מממן מספר פרויקטים המקדמים הסעת המונים ותחבורה נקייה, כגון מימון ההקמה וההרחבה של פרויקט הרכבת הקלה בירושלים (הקו הירוק) - רכבת חשמלית להסעת המונים המשמשת כ-160,000 נוסעים מדי יום, תורמת להפחתת זיהום אוויר ורעש ואף צפויה לסייע להפחתת 15% בשימוש ברכבים ממונעים בירושלים עד שנת 2030¹⁰. בנוסף, הבנק לוקח חלק במימון של פרויקטים נוספים בתחום התחבורה הנקייה, בהם הקמה והפעלת הרכבת הקלה בתל אביב (הקו הירוק); השכרה של רכבים חשמליים; וכן מספר פרויקטים העוסקים במכירה ובהתקנה של עמדות הטענה לרכבים חשמליים.

מימון לבנייה ירוקה

התקן הישראלי לבנייה ירוקה (ת"י 5281) הושק בשנת 2005 ונועד לצמצם השפעות שליליות של תהליכי בנייה ושימוש במבנים על הסביבה, באמצעות הפיכת פסולת בניין לחומרים תקינים שיעזרו לקדם כלכלה מעגלית. החל מחודש מרץ 2022 התקן חל בהדרגה כתקן בנייה מחייב עבור כ-90% מהבנייה החדשה בישראל. בנייה בתקן צפויה להביא לצמצום של פליטות גזי חממה ממבנים וגם לצמצום של כ-21% בצריכת החשמל¹¹. כמו כן, להערכת המשרד להגנת הסביבה צפוי זינוק נרחב בהיקפי הבנייה הירוקה בישראל, באופן שייתן מענה להתמודדות עם שינויי האקלים, הן על ידי הפחתת פליטות גזי חממה, והן בחיזוק מבנים והתאמות לשינויי האקלים¹². הבנק מממן מספר פרויקטים של בנייה ירוקה למגורים ומסחר ברחבי הארץ, המבוססים על תקני בנייה ירוקה ישראלים ובין-לאומיים.

מימון לאנרגיות מתחדשות

מדינת ישראל הגדירה יעד לפיו ייצור החשמל מאנרגיות מתחדשות יעלה ל-30% עד לשנת 2030⁷. אנו רואים חשיבות רבה בסיוע ובתמיכה במעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות במשק הישראלי. במסגרת זו, העניק הבנק מימון להקמה של פרויקטים שונים, ביניהם:

- ♦ **אנרגיה סולארית - מימון פרויקטים גדולים ללקוחות החטיבה העסקית**, להקמת מתקנים ומערכות אנרגיה סולארית ברחבי הארץ ובחול"ל בהיקף של עשרות מגה וואט בכל פרויקט, בהם תחנות כוח פוטו-וולטאיות ותחנות כוח תרמו-סולאריות (באשלים), מערכות אגרו-וולטאיות במטעים חקלאיים ומערכות פוטו-וולטאיות על גבי מאגרי מים. זאת לצד מתן אשראי ללקוחות פרטיים ועסקיים בחטיבה הקמעונאית להתקנת מערכות סולאריות קטנות ובינוניות בעיקר על גגות.
- ♦ **אנרגיית רוח - מימון חוות רוח עמק הבכא ובראשית שברמת הגולן**, בהספק מותקן כולל של כ-316 מגה וואט; ומימון פרויקטים להפקת חשמל באנרגיית רוח באירופה ובארצות הברית.
- ♦ **אנרגיה גיאותרמית - מימון פרויקטים לייצור אנרגיה גיאותרמית בחול"ל**, לרבות במדינות מתפתחות כגון גואטמלה והונדורס.

הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים למימון, רכישה והתקנה של מערכת סולארית

ה'הסדרה תעריפית' היא יוזמה של המדינה המאפשרת למשקי בית, לחקלאים ולעסקים להתקין מערכות אנרגיה סולאריות לייצור חשמל לשימוש פרטי או למכירתו בתעריף ידוע מראש לחברת החשמל. הבנק זיהה ביוזמה זו הזדמנות ליצירת ערך משותף: עבור הלקוחות בהוזלת עלויות החשמל ויצירת מקור הכנסה נוסף, עבור הסביבה בקידום אנרגיה ירוקה, ועבור הבנק במתן פתרונות אשראי. לפיכך, מציע הבנק ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים הקטנים הלוואה ייעודית למימון רכישה והתקנה של מערכות אנרגיה סולארית, בשיעור של עד 100% מימון ובתנאים מועדפים. גם בשנת 2024 הצענו ללקוחות פוטנציאליים, ביניהם חקלאים ובעלי משקים, מימון להתקנת מערכות סולאריות. היקף יתרות האשראי, שהעניק הבנק ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים להתקנת מערכות סולאריות עמד בשנת 2024 על כ-769.6 מיליון ₪⁸.

מימון להתייעלות אנרגטית

הבנק מממן מספר פרויקטים להתייעלות אנרגטית בהם: מימון והקמת מתקן לייצור חשמל בטכנולוגיית אגירה שאובה בהספק מותקן 340 מגה וואט; מתקני אגירת חשמל, ומימון פרויקטים במגזר העסקי להתייעלות וחיסכון בצריכת האנרגיה ופרויקטי תשתית ברשויות מקומיות.

9. מתוך הערכות דוח מבקר המדינה: "משבר התחבורה בישראל, 2019".

10. על בסיס חזון ומתודולוגיה של צוות תכנית אב לתחבורה ירושלים.

11. מתוך סקר צריכת חשמל השוואתי בין דירות ירוקות ודירות סטנדרטיות מטעם המשרד להגנת הסביבה.

12. מתוך גילוי דעת של המשרד להגנת הסביבה: "בנייה ירוקה ככלי להתמודדות עם שינויי האקלים וקידום כלכלת משאבים מעגלית, 2021".

13. מתוך מסמך מדיניות של המשרד להגנת הסביבה: "אסטרטגיית פסולת 2020, 2030".

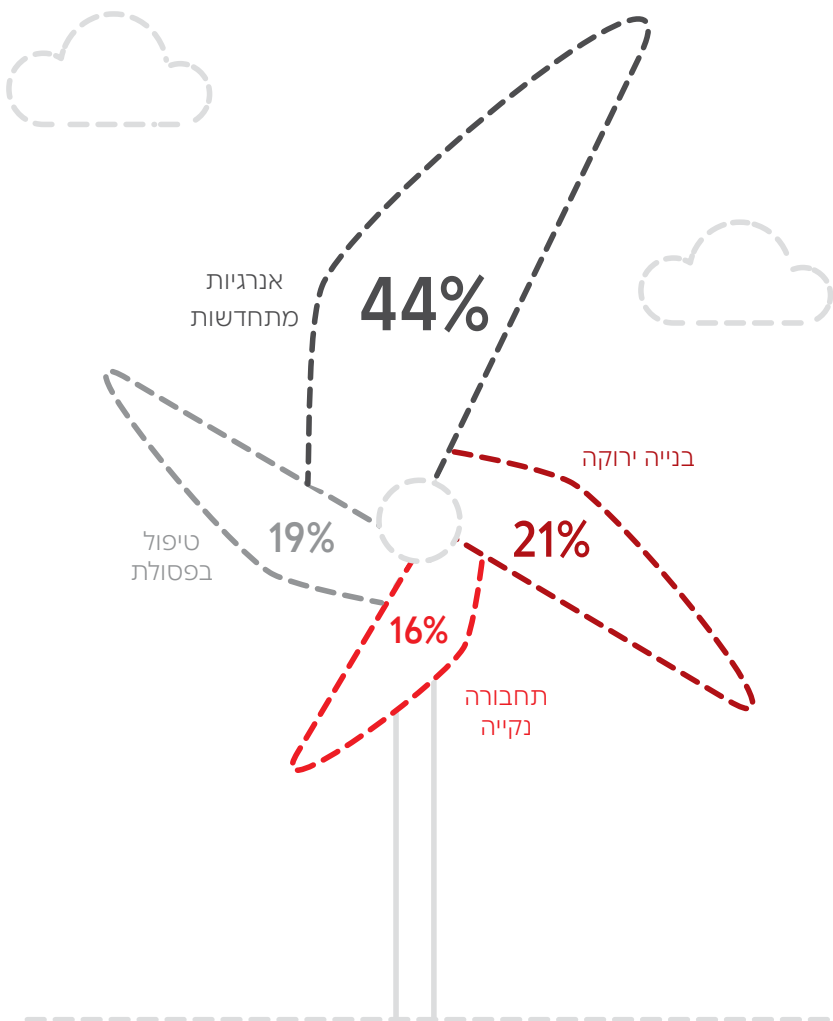
14. מתוך אתר הפרויקט, סמארט-וויסט.

7. נכון לסוף לשנת 2023 שיעור החשמל שנצרך בפועל מאנרגיות מתחדשות במשק החשמל הישראלי עמד על 12.5% מהחשמל שנצרך באותה שנה. מתוך: אנרגיות מתחדשות בישראל: סטטוס עמידה במפת הדרכים ל-2030; ועדת הכלכלה של הכנסת, נובמבר 2024.

8. מתוכם כ-755 מיליון ₪ לעסקים קטנים; וכ-14.6 מיליון ₪ ללקוחות פרטיים.

הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל

בתום שנתיים מיום ההנפקה, סיימנו את ההקצאה של כל הסכום שגויס במסגרת האג"ח, בהיקף של 1 מיליארד \$ לטובת פרויקטים ירוקים, בהתאם לתמהיל הקטגוריות שלהלן:



באוקטובר 2021, בנק הפועלים הנפיק, לראשונה בישראל, אג"ח ירוקה מסוג COCO בהנפקה בין-לאומית פרטית. האג"ח הונפקה בהתאם לעקרונות ה-Green Bond Principles (GBP), של ארגון ה-ICMA.

האג"ח, שהונפקה בשווי של מיליארד דולר, זכתה לביקוש גבוה ע"י משקיעים מוסדיים בין-לאומיים ומקומיים.

כחלק מהנפקת האג"ח, הגדיר הבנק מסגרת מימון והשקעות ירוקות (Sustainable finance framework) - המסגרת מפרטת, בין היתר, את סוגי הפרויקטים שניתן לממן או להשקיע בהם דרך האג"ח, בקטגוריות שנבחרו (אנרגיות מתחדשות, טיפול בפסולת ומחזור, תחבורה חשמלית, בנייה ירוקה והתייעלות אנרגטית), את תהליך ההקצאה ואת מדדי האימפקט.

267,410 טון CO₂e מדי שנה

חלקו של הבנק בחיסכון בפליטות בזכות מימון פרויקטים אלו. ניתוח הערכת האימפקט בוצע בהתאם למתודולוגיות מדידה בינלאומיות (PCAF, CDM).

לפרטים נוספים ראו בדוח האימפקט של האג"ח הירוק אשר מפורסם באתר הבנק.

מימון לטיפול במים ובשפכים

- ♦ יעילות אנרגטית גבוהה ביחס למתקני התפלה בעולם. נכון להיום, היקף המים המותפלים מפרויקטים אשר הבנק שותף במימוןם על ידי הבנק עומד על כ-600 מיליון מ"ק לשנה.
- ♦ מיזמי קלינטק המספקים פתרונות אספקה, השקיה, טיהור וחיסכון במים, כולל במדינות מתפתחות.

בנוסף, הבנק הינו אחד המממנים של פרויקט הרחבת ושדרוג תשתיות 'איגודן', האחראי על פיתוח והתאמת תשתיות הביוב של גוש דן לצרכים עתידיים ולגידול האוכלוסין הצפוי. מכון השפד"ן, המהווה חלק מתשתיות 'איגודן', מספק כיום כ-130 מיליון קוב מים מטופלים לחקלאות וכ-70% מצריכת המים לחקלאות שבנגב.

מדינת ישראל מתמודדת זה שנים עם משבר מים, בין היתר כתוצאה ממיעוט משקעים והידלדלות מקורות מים טבעיים¹⁵. בשל משבר האקלים ולאור מיקומה הגיאוגרפי, מדינת ישראל חשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים ובאיכות המים ונמצאת בסיכון מים גבוה שעלול להחמיר¹⁶. התפלת מים היא אחת הדרכים לייצר מים חדשים ממקורות מים קיימים, כאשר כיום מרבית מאספקת המים למגזר הביתי בישראל מקורה במים מותפלים. הבנק מממן את פרויקטי ההתפלה בפלמחים, בחדרה, בשורק, באשקלון וכן במתקן ההתפלה העתידי בגליל המערבי, אשר יתפיל כ-100 מיליון מ"ק לכשיוקם. מתקנים אלו פועלים בשיטת אוסמוזה הפוכה (SWRO) ובעלי

השקעות ירוקות

500 מיליון ₪

סך החשיפה לחברות¹⁸ ולפרויקטים של אנרגיות מתחדשות בישראל ובחו"ל באמצעות 'Poalim Equity', זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק

מעבר לקידום תחום ההשקעות האחראיות בקרב לקוחותינו, משלב הבנק שיקולי ESG בפורטפוליו ההשקעות שלו עצמו (הנוסטרו), ומשקיע ב-ETF העוקבות אחר מניות גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה ובמניות בתחומי אנרגיות מתחדשות. בנוסף, כחלק ממחויבותנו לסייע בהתמודדות הגלובאלית עם משבר האקלים, קיבל הבנק בתחילת שנת 2022 החלטה לצמצם בהדרגה את האחזקות בחברות פחם ונפט בתיק הנוסטרו, כך שבתום שנת 2026 חברות אלה לא יכללו בו. כמו כן מבצע הבנק השקעות אימפקט בחברות המקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים באמצעות חברת הבת 'Poalim Equity'.

15. מתוך דוח של מרכז המחקר והמידע של הכנסת: "משק המים בישראל - סוגיות מרכזיות, 2018".
16. מתוך "דוח ההיערכות הלאומית להסתגלות לשינויי אקלים", משרד מבקר המדינה, 2021.
17. מתוך אתר הפרויקט, איגודן.
18. עלות בספרים ויתרה להשקעה נכון ל-31.12.2024.



קיבוע פחמן ושמירה על המגוון הביולוגי

דונם, אשר נמצאים בבעלות קיבוצים (מרביתם באזור הצפון), ומשווקים את האבוקדו שלהם דרך בית האריזה 'מילופרי'. כ-90% מן הקרדיטים בפרויקט, נובעים מספיחה וקיבוע פחמני, על ידי יישום פרקטיקות של חקלאות מקיימת ביניהן: ניהול גידולי שירות בין שורות העצים, ניהול הגזם במטע לרבות ייצור 'Bio-Char' מגזם מטעים וכדומה. יתר הקרדיטים בפרוייקט מבוססים על הפחתת פליטות עקב צמצום שימוש בדשנים מבוססי חנקן סינתטי, ושימוש בכלי עבודה ידידותיים לסביבה לחסכון בדלקים. בכלל המטעים מיושם פרויקט "משארי שדה", להשבת האיזון האקולוגי והגדלת מגוון מינים בשולי החלקות. הפרוייקט יעבור תהליך הסמכה במחצית ראשונה של 2025, על ידי תקן הפחמן VCS של גוף התקינה הבינ"ל Verra, וצפוי לייצר כ-11,000 קרדיטים מבוססי טבע מדי שנה לטובת בעלי המשקים בגבול הצפון ועוטף עזה. עבור התמיכה בפרוייקט **הבנק יקבל זיכוי פחמני בסך 500 טון CO₂e**.

הפחמן מתבצע באמצעות פוטוסינתזה. בדרך זו, מתאפשרת יצירה של מערכת טבעית לקיבוע פחמן איכותי וארוך טווח המוערך ביותר מאלף טון CO₂e בשנתו הראשונה, ובכ-500 טון CO₂e לשנה בממוצע במהלך חמש שנות פעילות הפרוייקט. פעולה זו גם מונעת פליטות גזי חממה משמעותית בעקבות הפסקת החקלאות האינטנסיבית המזמת, ומהווה מקור הכנסה חלופי לאיכרים מ'חקלאות אקלים'. החברה להגנת הטבע אשר עוקבת אחרי השפעת הפרוייקט דיווחה כי נצפו יותר מ-200 ציפורים בסכנת הכחדה בשטח הפרוייקט. הפעילות מבוקרת ומאושרת על ידי גוף התקינה המקובל ביותר 'VERRA' על פי תקן VCS. עבור התמיכה בפרוייקט הבנק **יקבל זיכוי פחמני בסך 103 טון CO₂e**.

פרוייקט 'מילופרי' - פרויקט חקלאות מתחדשת לאשראי פחמני במטעי האבוקדו של משקי מילופרי, המבוצע על ידי חברת 'We-Agri' בשותפות החברה הכלכלית לפיתוח קיימות מבית Nibbana. הפרוייקט מקיף 19 מטעי אבוקדו בהיקף של 18,400

במסגרת מחוייבות בנק הפועלים לפעול להפחתת פליטות בפעילותנו ומתוך רצון לעודד ולתמוך בזירת המסחר בתעודות פחמן המתפתחת בישראל, הבנק תומך במספר פרויקטים להפחתת פליטות גזי חממה המבוססים על פתרונות טבעיים (nature based).

פרוייקט 'עמוד' בכפר-רופין, לשיקום המגוון הביולוגי ולקיבוע פחמן בשיטת 'הרטבה והתפראות' (Rewetting and wilding) המבוצע על ידי חברת 'Terra', החברה להגנת הטבע וקיבוץ כפר-רופין. הפרוייקט נהנה מאספקת מים כחלק מתוכנית 'מים לטבע' של מדינת ישראל, במסגרתו מבוצעת השבת מים לטבע. פעולת ההרטבה מביאה לגידול של מסה צמחית רבה, קיבוע פחמן בקרקע, ולשיקום ושחזור מערכות אקולוגיות ובתי גידול לחים למינים שונים ובפרט כתחנה למנוחה והצטיידות עבור ציפורים נודדות. שחזור 'אדמות לחות' (Wetlands) באמצעות הרטבת שטחים הוא אחת מהשיטות הביולוגיות לקיבוע פחמן, שבהן הוצאת

שירותי ייעוץ השקעות ESG

בכך, המלצות השקעה על מניות ואג"ח גלובליות של חברות בעלות דירוג ESG גבוה, וכן המלצות על ETF המתמקדים בתחום ה-ESG. בנוסף, בתחילת שנת 2024 שילבנו בתהליך גם המלצות על מניות הנסחרות בישראל בעלות דירוג ESG גבוה¹⁹. שילוב פרמטרים אלו בשיחת הייעוץ, נעשה לאחר תהליך ליבון צרכים עם הלקוח במסגרתו הגדיר כי מעוניין בייעוץ המשלב שיקולי ESG. החל משנת 2025 אנו נשלב בתהליך הייעוץ הפיננסי ללקוחות גם דירוגי ESG על קרנות נאמנות ישראליות²⁰ וכן לראשונה בישראל, בתהליך הייעוץ הפנסיוני נוכל לשקף ללקוחות המעוניינים בכך, דירוגי השקעות אחריות לקופות גמל, לקרנות השתלמות וקרנות פנסיה חדשות²¹.

כחלק מהטמעת תהליך יעוץ השקעות ESG אנו מקיימים הכשרות מקצועיות בהתאם לכלל היועצים הפיננסיים בהובלת אגף הייעוץ והמחקר בבנק.

השקעות ESG צוברות תאוצה בעולם בשנים האחרונות והמגמה מלמדת על המשך עלייה מתמדת. המודעות לתחום זה עולה גם בקרב משקיעים מוסדיים בישראל, ובשנתיים האחרונות גם בקרב הרגולטורים בתחום. בנק הפועלים בחר כבר החל משנת 2019 לקדם תפיסה זו בקרב לקוחותיו, הן באמצעות שילוב שיקולי ESG בתהליכי ייעוץ השקעות ללקוחותינו והן באמצעות פיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים מבוססי ESG.

שירותי ייעוץ השקעות ESG הוליסטי ללקוחות פרטיים

כחלק משירותי ייעוץ השקעות פיננסיות השקנו במהלך שנת 2019 את תהליך ייעוץ השקעות אחריות. במסגרת זאת, הבנק מאפשר לקבל במהלך שיחות ייעוץ השקעות, ללקוחות המעוניינים

תמיכה ועידוד תעשיית האקלים-טק בישראל

שהוקמה ביזמת משרד האנרגיה, רשות החדשנות ו'אילת אילות'. הבנק העניק חסות למועדון המשקיעים, שמטרתו להפגיש יזמי סטארט-אפים שיש להם פתרונות חדשניים בתחומי האקלים והאנרגיה עם משקיעים פוטנציאליים מהארץ ומהעולם. במסגרת המגמה נערכו ב-2024 שני כנסים משקיעים ובו נחשפו למשקיעים 12 סטארטאפים בתחום האנרגיה והאקלים.

- ◆ **כנס האקלים-טק הגדול בישראל** - גם בשנת 2024 הבנק העניק חסות לכנס של ארגון PLANTech.
- ◆ **Good Company** - הבנק העניק חסות לקרן הון סיכון 'Mission-Driven' המתמקדת בפתרונות בתחום הקיימות. במסגרת זאת הבנק השתתף באירועי Pitch לחברות שהשתתפו בתוכנית ההאצה של הקרן, והעניק לחברות סטארט-אפ ליווי מקצועי פרטני.
- ◆ **חממת שדרות (Safe Space)** - הבנק תומך, בשיתוף עם הקרן לפיתוח שדרות, ובהובלת חברת Nature Growth בהקמת מתחם ייעודי לחברות סטארט-אפ ועסקים קטנים מאזור שדרות ויישובי הנגב המערבי, במטרה לסייע להם לשקם את פעילותם בצל המלחמה ולתמוך בהם לקראת החזרה לשגרה.

האצת המעבר לכלכלה דלת-פחמן במטרה להתמודד עם משבר האקלים מצריכה, יותר מכול, חדשנות טכנולוגית. האקו-סיסטם של טכנולוגיות האקלים בישראל גדל במהירות, ומשקף את התאוצה העולמית בתחום. אנו רואים חשיבות רבה בתמיכה ובעידוד תעשיית ה-Climate-tech המקומית הן באמצעות מגוון שירותים פיננסיים ובנקאיים באמצעות 'פועלים טק', הן על ידי השקעה בקרנות VC המשקיעות בסטארטאפים בתחום, באמצעות זרוע ההשקעות הראליות של הבנק 'Poalim Equity', וכן באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים נבחרים באקו-סיסטם.

ב-2024 תמכנו בכמה מהלכים:

- ◆ **מגמת אקלים-טק באקסלרטור של 8200 אימפקט** - העמותה מפעילה את תוכנית ההאצה '8200 אימפקט', המלווה חברות סטארט-אפ שמפתחות פתרונות טכנולוגיים מתקדמים לבעיות חברתיות וסביבתיות. בשלושה מחזורי פעילות שנתיים, ליווינו במסגרת המגמה, 14 חברות סטארט-אפ בתחום האקלים.
- ◆ **מועדון משקיעים Energycom** - קהילת חדשנות באנרגיה

19. דירוגי ESG על חברות בארץ ובחו"ל הם של מערכת Bridgewater המתבססת על אנליזות של CSA S&P.

20. דירוגי ESG לקרנות נאמנות של חברת אינדקס - אנטרופי.

21. דירוג השקעות אחריות של חברת ENVA המשקלל את שיעור החשיפה של כל קופה/קרן פנסיה לחברות בעלות השפעה חברתית שלילית ו/או חברות שיש בפעילותן חשיפה לסיכונים מעבר מוגברים, וזאת על פי הקטגוריות שנבחרו לסיכון.

גורמי סיכון אקלימיים

(למשל חברת מוצרי בניה שצריכה לשנות את מוצריה כך שיהיו עמידים לתנאי מזג אוויר שונים, או חברת דשנים שצריכה להתאים מוצריה לשינויים צפויים במבני קרקעות חקלאיות עקב שינויי האקלים), ולהגביר בכך את הסיכונים הפיננסיים לבנק.

בבואנו לבחון את גורמי הסיכון הפיזיים המהותיים לבנק, נלקחו בחשבון המאפיינים הייחודיים של ישראל מבחינת דפוסי אקלים ומיקומה הגאוגרפי. בשנת 2021 המשרד להגנת הסביבה פרסם את הדוח הראשון בנושא היערכות מדינת ישראל לשינוי אקלים אשר גובש על ידי צוות מומחים רב תחומי. במסגרת הדוח זהו ארבע מגמות אקלימיות מרכזיות הנובעות משינוי האקלים וצפויות להתרחש בישראל: חם יותר, יבש יותר, קיצוני יותר, גבוה יותר²³. גורמי הסיכון המהותיים שזהו בבנק, ממחישים את המגמות הללו.

מהמגמות האקלימיות הללו נגזרים גורמי הסיכון הפיזי המרכזיים ללקוחות הבנק, הפועלים בעיקר במשק הישראלי. גורמי הסיכון הכרוני המרכזיים הם עליית מפלס פני הים, עליה בטמפרטורה הממוצעת, ירידה בכמויות המשקעים הכוללות ופגיעה במקורות מים טבעיים ואיכות קרקעות (לרבות שחיקה הדרגתית של רכס הכורכר בקו החוף). גורמי הסיכון האקוטי המרכזיים הם הצפות ושיטפונות, גלי חום ושריפות. להרחבה אודות גורמי הסיכון הפיזי, ראה עמודים 129-131 בדוח בדוח ה-ESG של הבנק לשנת 2023.

לפגוע בערכם של נכסים והתחייבויות פיננסיות. מקובל לחלק את הסיכונים הללו לשני סוגים: סיכונים חמורים נקודתיים (אקוטיים), כגון אירוע הצפה או גל שריפות, אל מול סיכונים מתמשכים (כרוניים) כמו עלייה מתמשכת של פני הים או שינוי בדפוסי המשקעים. בעוד הסיכונים האקוטיים הם סיכונים הרלוונטיים לבנק כבר בטווח הקצר, ואילו בטווח הבינוני והארוך עוצמתם ותדירותם צפויים להחמיר (בקצב אחר בכל אחד מתרחשי האקלים), הסיכונים הכרוניים מאיימים יותר על הבנק בטווח הארוך, כתלות בתרחיש האקלים הרלוונטי.

גורמי סיכון אלו עלולים לבוא לידי ביטוי במגוון צורות ולהגביר את הסיכונים שהבנק מנהל, בדגש על הסיכונים הפיננסיים. במסגרת זאת, סיכון האשראי יושפע מהסיכונים הפיזיים דרך הפגיעה האפשרית בלקוחות הבנק מסיכונים אלו. סיכון ההשקעות, גם כן צפוי להיות מושפע מהסיכון הפיזי, עקב פגיעה בחברות בהן הבנק משקיע, וכן עקב ההשפעה האפשרית של אירועי קיצון אקלימיים בטווח הקצר על אג"ח ממשלתי. סיכון הנזילות, אינו צפוי להיות מושפע באופן מהותי מהסיכון הפיזי, בין היתר עקב מבנה שוק הבנקאות הישראלי. מלבד העלייה בסיכון לפגיעה פיזית ישירה בנכסי הבנק ולקוחותיו, הסיכונים הפיזיים עשויים להגביר גם את הסיכון התפעולי העקיף של הבנק והלקוחות כתוצאה משיבושים בשרשראות אספקה ופגיעה בהמשכיות עסקית. בנוסף, הסיכונים הפיזיים עלולים להשפיע גם על הרלוונטיות של מוצרי הלקוחות של הבנק

בדומה לבנקים המובילים בעולם, אנו רואים במשבר האקלים על השלכותיו השונות, גורם סיכון המשולב ומעצים את הסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל (סיכוני אשראי, נזילות, שוק, תפעוליים, מוניטין וכד'). כמקובל, אנו מחלקים את גורמי הסיכון האקלימיים לסיכוני אקלים פיזיים (הנובעים מהשפעות ישירות של אירועי אקלים קיצון ושינויים אקלימיים הדרגתיים), וסיכוני מעבר (הנובעים מהמעבר הגלובלי לכלכלה דלת-פחמן). כל אחת מקטגוריות סיכון אלו כוללת מגוון גורמי סיכון ספציפיים, שיש להם השפעות מגוונות על הסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל.

בשנת 2024 השלים הבנק תהליך מקיף למיפוי מנגנוני התמסורת בין סיכוני האקלים לכל אחד מהסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל, והערכת ההשפעה הפוטנציאלית של סיכוני האקלים בכל קטגוריה כזו בטווחי זמן שונים. על-פי המיפוי שבוצע, הסיכונים המרכזיים שיושפעו מסיכון האקלים בבנק הפועלים הם סיכוני אשראי, השקעות ומוניטין. בחלק של סיכוני האשראי, האשראי העסקי בישראל ובחו"ל צפוי להיות מושפע באופן משמעותי יותר מאשר האשראי הקמעונאי לדיר (משכנתאות) ושלא לדיר (בדגש על עסקים קטנים ובינוניים).

סיכוני אקלים פיזיים

סיכוני אקלים פיזיים הם סיכונים הנובעים מנזק לאנשים, רכוש, קרקע, או תשתיות בשל התממשות אירועי אקלים קיצוניים ושינויים בדפוסי האקלים השוטפים. סיכונים אלו עלולים

הדרכות והכשרות בתחום האקלים

כדי להעצים את מודעות עובדות ועובדי הבנק לנושא, התחלנו לשלב את תחום האקלים בתוכנית ההדרכות השנתית של הבנק. במהלך השנתיים האחרונות הועברו למעלה מ-30 הדרכות לאגפים וליחידות בבנק, אודות מגמות ESG ואקלים בעולם, תוך שימת דגש על התפתחויות רגולטוריות, השלכות כלכליות של משבר האקלים ואסטרטגיית ה-ESG של הבנק. כמו כן, ההדרכות עסקו בהיבטי סיכוני אקלים, כולל היכרות עם גורמי סיכון אקלימיים פיננסיים ועם פעילות הבנק בנושא.

בנוסף, כחלק מההיערכות ליישום הרגולציה והטמעת היבטי האקלים בתהליכים עסקיים רבים ומגוונים בבנק, נבנה בשנת 2024 מתווה לתוכנית למידה ארוכת טווח וחוצת-חטיבות. זאת, במטרה להרחיב את הידע של אנשי המקצוע הרלוונטיים בבנק בנושא, ולתת להם כלים פרקטיים להטמיע את שיקולי האקלים בתהליכים עליהם הם אמונים ובשיקולים לקבלת החלטות פיננסיות.

שאלון הערכת ESG בבחירת ספקים

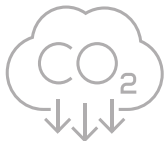
במהלך שנת 2022 גיבשנו שאלון שנועד לאפשר לנו להעריך את מידת היישום של היבטי ESG אצל הספקים שעמם אנחנו עובדים. להרחבה ראה עמוד 184, מתוך 'משלבים היבטי ESG בעת התקשרות עם ספקים'.

אחת מהשיטות הביולוגיות לקיבוע פחמן באמצעות פוטוסינתזה. פעולה זו גם מונעת פליטות גזי חממה משמעותית בעקבות הפסקת חקלאות מזהמת. הפעילות מבוקרת ומאושרת על ידי גוף התקינה המקובל ביותר VERRA על פי תקן VCS. **עבור התמיכה בפרויקט הבנק יקבל זיכוי פחמני בסך 120 טון CO₂e.**

♦ **תמיכה בהקמת Carbon plantation,** מטע הפחמן הראשון בישראל ובמזרח התיכון של עצי פונגמיה אשר אינם זקוקים להרבה מים ויכולים לצמוח בסביבה מדברית ומסייעים בספיחת פחמן דוח חמצני, במסגרתו קיבל הבנק זיכוי פחמן של 100 טון (להרחבה ראה עמ' 112 בדוח ESG של הבנק לשנת 2021).

יובהר כי הבנק טרם מימש את נקודות הזיכוי בחישוב המדרך הפחמני הכולל, וישקול אם לעשות זאת בעתיד לאחר קבלת כל התעודות מגורמי האשרו²². כן אנו ממשיכים לפעול

להפחתת הפליטות התפעוליות של הבנק במקור, ככל שניתן וכחלק משאיפתנו לעמוד ביעד של הבנק לשנת 2030.



3,323
טון CO₂e

סך הזיכוי הפחמני העומד לרשות הבנק מהשקעה בפרויקטים לקיבוע פחמני

♦ **תמיכה ב'שחר תשלובת',** תמיכה במתקן המתמחה המתמחה בטיפול ומחזור פסולת מזון מתעשיית המזון. התמיכה בפרויקט זה נעשית באמצעות חברת 'אופורטו-קרבון', חברה ישראלית למסחר בפליטות פחמן. **הבנק רכש תעודות זיכוי פחמני בסך 2,500 טון CO₂e.** תעודות הזיכוי הפחמני מופקות בתהליך הכולל מספר שלבים בהם בחינת תרחישו הבסיס וקו הפרויקט, בחינת תוספתיות ההפחתה בפליטות והתאמתה למתודולוגיה של ה-GHG Protocol. תהליך האשרור לפרויקט מבוצע על ידי פירמת רואי-חשבון BDO, ווידוא ואימות הנתונים נעשים בהתאם לתקני בקרת נאותות: תקן ISO-14064-3 ו-תקן ISAE3410. תעודת הזיכוי הפחמני מתועדת בתקן AA1000 על-ידי ארגון התקינה הבינלאומי Accountability. בחינה משפטית של הפרויקט מבוצעת ע"י משרד עורכי הדין הרצוג-פוקס-נאמן.

♦ **תמיכה בפרויקט "Terra Santa" בעמק החולה** שעוזר לחקלאים בצפון הארץ, אשר פרנסתם נפגעה כתוצאה מהמלחמה בקו העימות בצפון. במסגרת הפרויקט, חקלאים מסבים שטחים חקלאיים לא מניבים למערכות אקולוגיות המשקמות את המגוון הביולוגי, מקבעות פחמן, ומהוות מקור הכנסה חלופי לאיכרים. הפרויקט מבוצע על ידי חברת Terra הישראלית, והקיבוצים עמיק, דפנה ואילת השחר, בשותפות עם החברה להגנת הטבע. הפרויקט תורם לגידול של מסה צמחית רבה, לקיבוע פחמן בקרקע, ולשיקום ושחזור מערכות אקולוגיות ובתי גידול לחים למינים שונים, ובפרט כתחנה למנוחה והצטיידות עבור ציפורים נודדות, כולל ציפורים בסכנת הכחדה. שחזור אדמות לחות (Wetlands) הוא

22. בעת מימוש הזיכוי, ינוכה סך הפחמן העומד לרשות הבנק מהמדרך התפעולי.

23. [ממשלת ישראל, דוח היערכות לשינוי אקלים אפריל 2021.](#)



סיכוני מעבר

סיכוני המעבר לכלכלה דלת-פחמן הם סיכונים המתעוררים עקב המאבק הגלובלי והמקומי בשינויי האקלים, במסגרתו מתרחש מעבר מכלכלה המבוססת על שריפת דלקי מאובנים לכלכלה דלת פחמן. תהליך ההתאמה של הכלכלה העולמית והמקומית לכלכלה דלת פחמן עלול, בין היתר, ליצור שיבושים במודל העסקי או התפעולי של חברות וגופים עסקיים, וכתוצאה מכך קיימת חשיפה לסיכוני מעבר עבור הגופים הפיננסיים.

סיכוני המעבר עלולים להיות בעלי השפעות מהותיות על פעילות הבנק ולקוחותיו והם מהווים גורמי סיכון מעצימים לסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל. בהתאם לחלוקה המקובלת, הבנק בוחן סיכוני מעבר בחלוקה לארבע קטגוריות מרכזיות: מדיניות ורגולציה, טכנולוגיה, שוק ומוניטין.

מדיניות ורגולציה – בשנים האחרונות חלה עלייה ב היקף הרגולציה ואכיפת הרגולציה האקלימית בעולם ובישראל. רגולציות אלו, ובראשן מס הפחמן בישראל ובעולם, מהוות סיכון עסקי משמעותי עבור לקוחות הבנק שפעילותם נחשבת לעתירת פליטות, באופן ישיר או עקיף. העיסוק הרגולטורי ושינוי המדיניות ביחס לשינויי אקלים עלול גם להגביר את הסיכון המשפטי והציותי הקשור לאקלים, הן עבור הבנק והן עבור לקוחותיו.

טכנולוגי – סיכון טכנולוגי נובע מטכנולוגיות חדשות, שייווצרו במטרה לתמוך במעבר לכלכלה דלת פחמן. השפעת גורם סיכון זה על פעילות לקוחות הבנק צפויה לבוא לידי ביטוי בירידה בביקוש למוצרים ושירותים קיימים, והחלפתם באלטרנטיבות דלות פחמן. לצד זאת, טכנולוגיות ייצור חדשניות

ודלות פליטות ישיתו עלויות מעבר והתאמה טכנולוגית גבוהות על החברות השונות במשק. התממשות סיכון זה מגבירה את החשיפה של הבנק למגוון סיכונים בדגש על סיכוני אשראי והשקעות, וייתכן שאף סיכון תפעולי בטווח הארוך לאור השינויים הטכנולוגיים שיידרשו במערכי התפעול של הבנק.

שוק – סיכון שוק בהקשר שינויי האקלים נובע בעיקרו משינויים בלתי צפויים בהיצע וביקוש, אשר נובעים בעיקרם משינויים בהתנהגות הצרכנים והמשקיעים, חוסר וודאות ביחס לתחזיות שווקים ועלויות מחירים של חומרי גלם המושפעים מסיכוני אקלים (לרבות שינויים במחירי האנרגיה, המים, הידלדלות של חומרי גלם מסוגים שונים, ועוד). גורם סיכון זה משפיע באופן ישיר על סיכוני האשראי וההשקעות של הבנק.

מוניטין – סיכון מוניטין הינו סיכון לפגיעה בערך המותג של הבנק או לקוחותיו כתוצאה ממעורבותם בפעילות הפוגעת במאמץ הגלובלי להתמודד עם משבר האקלים, או כזו הפוגעת במעבר לכלכלה דלת פחמן. גורם סיכון זה עשוי להשפיע גם על סיכון האשראי וסיכוני ההשקעה של הבנק, דרך הפגיעה בלוחים וביעדי ההשקעה. בנוסף, סיכון זה עלול להשפיע גם על עלויות המימון של הבנק, ולהשפיע על הסיכון האסטרטגי של הבנק בטווח הארוך.

סיכוני המעבר עלולים להיות מהותיים לבנק החל מהטווח הקצר, והם צפויים להמשיך ולהתעצם בטווח הבינוני והארוך, בתלות במידת האימוץ העולמי של מדיניות הפחתת פליטות פחמן ויישומה בפועל. זאת, כיוון שהיבטים רבים בסיכוני המעבר כבר החלו להתממש, כגון התפתחות טכנולוגיות הפוגעות בהתכנות העסקית של חברות שפעילותן מבוססת על שרשרת הערך של דלקי מאובנים, או הטלת רגולציות מקומיות וגלובליות הנוגעות למאבק במשבר האקלים.

חוסן הפעילות הפיננסית - ניתוח תרחישי אקלים

ומקיף אודות תחזיות התממשות של סיכוני אקלים פיזיים. בהתאם, הניתוחים מתבססים על הנחות שונות ברמת ודאות משתנה, אשר שינוי בהן יוביל לשינוי בתוצאות. אנו מאמינים שכלל ואיכות וזמינות המידע תשתפר, נוכל לשפר ולדייק את תשתית המודלים שיצרנו בבנק, ולשפר את רמת הדיוק ואיכות הניתוחים שבוצעו.

הבנק שואף להמשיך ולהתבסס על התרגיל הראשוני שבוצע במסגרת זו, על מנת להמשיך ולשכלל את יכולותיו האנליטיות בניתוחי תרחישי אקלים, בהתאם להנחיות הרגולטור. בשנת 2024 המשיך הבנק לבחון, בתהליכים פנימיים ואל מול מומחים בינלאומיים מובילים בתחום, כיצד נכון להמשיך ולפתח את יכולותיו בתחום, ואילו תרחישים מקיפים יותר ומגוונים יותר ניתן לבצע בהתאם לרמת הבשלות של השוק הישראלי ואיכות הנתונים הזמינים. בהתאם, הבנק לא עדכן בשנה זו את התרחישים שבוצעו בשנת 2023.

לפירוט אודות סיפורי התרחישים ותוצאותיהם, ניתן לקרוא בדוח ESG לשנת 2023 עמ' 133-135.

השימוש שלו בנתונים גיאוגרפיים לצורך ניתוח סיכוני אקלים, לרבות על ידי שילוב בין מפות נכסים ובטוחות למפות סיכוני אקלים מקובלות בישראל.

2. תרחיש לבחינת סיכון מעבר: נבחר תרחיש של מעבר גלובלי סדור ומוצלח לכלכלה דלת-פחמן עד שנת 2050 (Net-Zero, orderly transition) ותרחיש של מעבר מוצלח אך בתהליך שאינו סדור (Divergent Net zero). תרחישים אלו נסמכים על שניים מהתרחישים המרכזיים של ה- Network of Central Banks and Supervisors for Greening the (NGFS) Financial System, ועקביים בהלימה להמלצת ה-TCFD ומתכתבים גם עם ההנחיות האחרונות של ה-Federal Reserve Bank (FED) בהקשר פיילוט לניתוחי תרחישים שנערך למול ששת הבנקים הגדולים בארה"ב.

היות ומדובר בניתוחים ראשוניים מסוגם בישראל, התמודדנו בעת ביצועם עם אתגרים מתודולוגיים בהתאמת הנחות המודלים הבינלאומיים למערכת הפיננסית בישראל וכן עם קושי באיסוף מידע מהימן

בשנים האחרונות ניתוחי תרחישים ומבחני קיצון הולכים ותופסים את מקומם בתור כלי עבודה מרכזיים עבור המערכת הפיננסית העולמית בכל הנוגע להיערכות אל מול משבר האקלים. אחת הסיבות המרכזיות לכך היא שסיכוני אקלים נבדלים משאר הסיכונים שהבנק מנהל בכל הנוגע להיעדר נתונים היסטוריים רלוונטיים שניתן ללמוד מהם. בעזרת ניתוחים אלו, הבנק יכול לבחון את ההשפעה של מגוון תרחישים המדמים מציאות אקלימית עתידית והדרכים להגיע אליה, להסיק כיצד מציאות זו צפויה להשפיע על פעילותו הפיננסית ולקבל החלטות עסקיות ואסטרטגיות בהתאם.

במהלך שנת 2023 השלמנו לראשונה ביצוע של שני ניתוחי תרחישים אקלימיים. התרחישים שנבחנו מעריכים את חשיפת תיק האשראי של הבנק אל מול תרחישי אקלים שונים:

1. תרחיש לבחינת סיכון פיזי אקוטי: נבחר תרחיש הבוחן את מידת החשיפה של תיק האשראי לדיור והאשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן, לאירוע הצפות חריג בעוצמתו בישראל. במסגרת ההיערכות לביצוע התרחיש העמיק הבנק את יכולות

הבנק החל בבניית תהליכים אלו בשנים האחרונות, תוך התמודדות עם אתגרים מגוונים, כגון זמינות ואיכות המידע הקיים ביחס לנתוני אקלים רלוונטיים, והיעדר מידע סטטיסטי כמקובל בתהליכי ניהול סיכונים פיננסיים אחרים בבנק.

בהתאם לתפיסה ופרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית העולמית, אנו רואים בסיכוני האקלים גורמי סיכון מעצימים לסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל, ובהתאם שואפים לייצר אינטגרציה של גורמי הסיכון האקלימיים למסגרות ניהול הסיכונים השונות של הבנק. בהתאם לכך, הבנק ממקד כיום בשילוב גורמי סיכון אקלימיים במסגרות ניהול הסיכונים השונים, בהתאם להוראות הרגולציה החדשה של בנק ישראל (נב"ת 345 - 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים'), למהותיות ההשפעה הפוטנציאלית של סיכון האקלים על הסיכונים השונים, ולצורך העסקי.

בנק הפועלים היה הבנק הראשון בישראל שהחל בהצבת מגבלות על חשיפה לסיכוני אקלים עוד בשנת 2022, אז קיבל הבנק החלטה כי לא יממן או ישקיע בפרויקטים חדשים בתחום חיפוש והפקת פחם ונפט (למעט תמיכה בצרכי משק האנרגיה הישראלית). כמו כן, הוחלט לצמצם בהדרגה את האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס ההשקעה עד סוף שנת 2026. בנוסף למגבלות ראשוניות אלו, ממשיך הבנק לשכלל את יכולות זיהוי והערכת הסיכון שלו, כאשר בשנת 2024 בוצעה קפיצת מדרגה בנושא, לרבות הרחבה של סל הכלים שברשותו לזיהוי, הערכת וניתוח הסיכון ברמת הלווה הבודד וברמת התיק.

תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול של גורמי סיכון אקלימיים

הפוטנציאליות של סיכוני אקלים על קטגוריות הסיכון השונות, ומעריך את עוצמת ההשפעה שלהם בטווח הקצר, הבינוני והארוך על הבנק. הסקר כלל התייחסות לסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל: אשראי (בחלוקה לסגמנטים), שוק (בדגש השקעות), נזילות, תפעולי (בדגש המשכיות עסקית), מוניטין, אסטרטגי, ציות, רגולציה, משפטי. הניתוח הושלם בתחילת שנת 2024, ועל בסיס מסקנות הסקר הבנק מופתה מהותיות סיכון האקלים בראי כל אחת מקטגוריות הסיכון המסורתיות וגובשה התפיסה בנוגע לאופן שילוב סיכון האקלים כגורם סיכון רלוונטי במסגרות ניהול הסיכונים השונים.

והכלים לזיהוי גורמי הסיכון הללו בכל אחת מקטגוריות הסיכון המסורתיות, באופן שיאפשר ניהול של הסיכונים. אולם, בשלב זה, מוקדם עדיין להעריך את היקף ההשפעה הצפוי של הסיכונים הללו על הבנק בטווח הארוך. הטבלה הבאה כוללת דוגמאות לאופן בו גורמי סיכון אקלימיים עלולים להשפיע על הסיכונים המסורתיים של הבנק, והאופן בו הבנק פועל לנהל את הסיכון בהתאם.

במסגרת היערכות הבנק ליישום 'נב"ת סיכון האקלים' קידם הבנק במהלך שנת 2023 ביצוע סקר סיכונים רחב ומקיף, הבוחן את ההשפעות

ניהול סיכוני אקלים במערכת הפיננסית, ובפרט במערכת הבנקאית, הינו תחום חדש ומתפתח הטומן בחובו מכלול סיכונים רחב היקף המשפיע על גורמים רבים במשק דרך ערוצי השפעה מגוונים. בשונה מסיכונים אחרים שבנקים מנהלים, טווח ההתממשות של סיכוני אקלים ארוך בהרבה מטווח התכנון העסקי שבו בנקים מורגלים ומאופייין בחוסר וודאות מהותי. בנוסף, נוכח העובדה כי חלק ניכר מסיכוני האקלים טרם התממש בעבר, נדרשים כלים ייחודיים וחדשניים לזיהוי והיערכות בעבור סיכונים אלו.

ניהול סיכוני אקלים מצריך התאמה של מערך ניהול הסיכונים של הבנק ובנייה של מתודולוגיות ייעודיות לזיהוי, הערכה, גידור וניטור סיכונים פיננסיים מהותיים הקשורים לאקלים.

סיכוני האקלים מהווים גורמי סיכון העלולים להיות משמעותיים לבנק, המשפיעים על קטגוריות הסיכון המסורתיות שהבנק מנהל באופן סדור. החל מהרבעון הראשון של שנת 2021 הבנק כולל את הסיכון הסביבתי, בדגש על סיכון אקלים, ברשימת הסיכונים המתפתחים שהבנק חשוף אליהם בדו"ח השנתי של הבנק [\(להרחבה ראו פרק סיכונים מובילים ומתפתחים בדו"ח הכספי השנתי של הבנק\)](#).

בכדי לאמוד את חשיפתו של הבנק לסיכוני אקלים הן בטווח הקצר והן בטווח הארוך, הבנק מפתח וממשיך לשכלל את המתודולוגיות



ניהול סיכוני אקלים

בסוף שנת 2021 גיבשה החטיבה לניהול סיכונים בבנק תכנית עבודה רב-שנתית שנועדה להגדיר פרקטיקות בבנק בתחום ניהול סיכון האקלים באשראי, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות הקיימות, וכן להטמיע את סיכון האקלים באופן מתודולוגי בשאר קטגוריות הסיכון הרלוונטיות שהבנק מנהל. תכנית זו מהווה מפת דרכים עבור תחום ניהול סיכונים אקלים בבנק, ומשמשת בתור מסגרת עבודה המתפתחת כתלות בהתפתחות של ניהול תחום סיכונים האקלים בענף הבנקאי. במסגרת הרגולציה החדשה לניהול סיכונים אקלים, עדכן הבנק בשנת 2023 את תוכנית העבודה, על מנת להתאימה לדרישות הנב"ת ובזיקה לכלל קטגוריות הסיכון המסורתיות, אותן מנהל הבנק באופן שוטף. הבנק החל ליישם את תוכנית העבודה בשיתוף מומחים מפירמת ייעוץ בינלאומית, שמלווה את הבנק בתהליך ההטמעה המקיף של סיכונים אקלים (בהלימה לדרישות הנב"ת) לתוך מסגרת ניהול הסיכונים הכוללת, ובאופן אינטגרטיבי לכל אחת ממסגרות ניהול הסיכונים הפרטניות הרלוונטיות.

1. זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי עסקי

בהדרגה את השאלונים ללקוחותיו, בהתאם לסף מהותיות שנקבע, במהלך שנת 2025.

ג. שילוב בתהליכי קבלת החלטות

תוצאות השאלונים ינותחו על ידי אנשי המקצוע בבנק, וישולבו, במידת הצורך ולפי העניין, בבקשות וניתוחי האשראי במטרה לאפשר שילוב סיכונים אקלים בתהליכי קבלת החלטות האשראי בבנק. בהתאם לתוצאות הניתוח, יבחנו האנליסטים מתן המלצה למקבלי ההחלטות על נקטת אמצעי גידור שונים לסיכון האקלים שזוהה אצל הלקוח. בתהליכי חיתום עסקאות אשראי חדשות מהותיות (בהתאם לסף מהותיות שהוגדר) תשולב בתהליכי קבלת ההחלטות חוות דעת של מנהלת יחידת ה-ESG, וזאת כחלק מתפקידה כיחידה מרכזת בקו ראשון, לצד ניטור השפעות פוטנציאליות על עמידה באסטרטגיית האקלים של הבנק והשפעות על המוניטין בראי ESG וניהול סיכונים אקלים.

בנוסף, הבנק קבע במדיניות האשראי מגבלות ענפיות הכוללות הימנעות ממימון של חברות העוסקות בפחם ובנפט (למעט לתמיכה בצרכי משק האנרגיה הישראלית), והימנעות ממימון הקמה של תחנות כח חדשות מבוססות פחם.

ענפים (להלן "קלאסטרים") בעלי פרופיל סיכון אקלימי דומה, על בסיס ניתוח מעמיק של גורמי הסיכון האקלימיים אליהם חשופים הלקוחות בכל ענף משק (או קבוצת ענפים). עבור כל קלאסטר התבצע תהליך של זיהוי והערכת סיכונים האקלים המהותיים המאפיינים את אותה קבוצת ענפים וכן נקבע ציון סיכון שורשי (ברירת מחדל) לכל קלאסטר. ציון הסיכון השורשי נקבע לפי ניתוח מאפייני הענפים והשוק בישראל, תוך לקיחה בחשבון של עוצמת הסיכון במקרה של התממשות, ואת הסבירות וטווח הזמן להתממשות. לנתוני פרופיל החשיפה לסיכון אקלים שורשי של תיק האשראי העסקי ראו עמוד 60.

ב. הערכת סיכון שיורי

ציון הסיכון השורשי הינו ציון ברירת המחדל של הלקוחות המשתייכים לקלאסטר, אך אינו משקף בהכרח את רמת הסיכון של לקוח בודד, שעשויה להיות נמוכה יותר לאור פרקטיקות ניהול סיכון שונות בהן הוא נוקט או מאפיינים עסקיים ייחודיים לו. על כן, בנה הבנק סדרת שאלונים להערכת רמת סיכון פרטנית ללקוח, באמצעותם אוסף הבנק מידע על רמת החשיפה של הלקוח ומדייק את הערכות הסיכון שלו.

בשנת 2024 שלח הבנק לראשונה שאלונים אלו לעשרות לקוחות, והוא ימשיך לשלוח

בהתאם לתפיסת הבנק כי סיכונים האקלים הינם בעלי השפעה על סיכון האשראי העסקי של הבנק, במהלך שנת 2024, גיבש הבנק מתודולוגיה מקיפה לזיהוי והערכת סיכונים האקלים באשראי עסקי, ברמת הלווה הבודד. שיטת הזיהוי וההערכה נועדה לאפשר לאנשי המקצוע בבנק (אנליסטים ומנהלי קשרי לקוחות) ולמקבלי ההחלטות להטמיע באופן אפקטיבי ויעיל היבטי סיכון אקלים בתהליכי קבלת ההחלטות בניתוח והעמדת האשראי ללקוחות הפרטניים, מתוך תפיסה עסקית המכירה בסיכונים אלו כבעלי השפעה על איתנותו הפיננסית של הלווה. תהליכים אלו נבנו בהתאם למידת הבשלות הקיימת במשק הישראלי ביחס לתחום האקלים, ולמאפייני הפעילות בו, ואנו בשאיפה לפתח את המתודולוגיות בהתאם להתפתחות הפרקטיקות הגלובליות והעליה ההדרגתית ברמת הבשלות של השוק הישראלי. התהליך כולל מספר שלבים – שיוך סיכון שורשי, הערכת הסיכון השיורי, שילוב בתהליכי קבלת החלטות.

א. שיוך סיכון שורשי

תהליך זיהוי והערכת החשיפה לסיכונים אקלים בתיק האשראי העסקי של הבנק מתבסס על סיווג של לקוחות החטיבה העסקית לקבוצות על פי אופי הפעילות העסקית שלהם, בהתאם לשיוכם לענף משק. ענפי המשק השונים קובצו יחדיו ל-15 קבוצות

דוגמאות לאופן בו גורמי סיכון אקלימיים עלולים להשפיע על הסיכונים המסורתיים של הבנק

סיכון	הגדרה	דוגמא להשפעת גורם סיכון פיזי אקלימי	דוגמא להשפעת גורם סיכון אקלימי
אשראי	סיכון האשראי הינו סיכון הנובע מכך שהלווה לא יעמוד בהתחייבויותיו לבנק על-פי הסכם האשראי. תיק האשראי הינו מרכיב עיקרי בתיק הנכסים של הבנק, ולכן הרעה ביציבותם של הלווים השונים עלולה להשפיע לרעה על שווי הנכסים ועל רווחיות הבנק.	ירידה בערכם של בטחונות המבטיחים אשראי שנתן הבנק כתוצאה מהתממשות אירועי אקלים פיזיים העלולים לפגוע בנכסי הלווים (ועקב כך לגרום לעליה ב-LGD) ובפעילותם העסקית, ולפגוע ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם לבנק (ועקב כך לגרום לעליה ב-PD).	פגיעה ברווחי הלווים עקב עליה בהוצאות התפעול שלהם בעקבות הטלת מס פחמן או עלויות אחרות הקשורות להפחתת פליטות, באופן שפוגע ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם לבנק (עליה ב-PD).
שוק והשקעה	סיכון שוק הינו סיכון להפסד או לירידת-ערך כתוצאה משינוי בשווי כלכלי של מכשיר פיננסי או תיק נכסים/מכשירים עקב שינויים במחירים, שערים, תשואות, מרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים. סיכון השקעה מתעורר בגין חשיפה לשוק המניות, למרווחי אשראי ולסיכון אשראי בשוקי אגרות החוב והמניות בתיק הבנקאי בקבוצה.	עליה במחירי סחורות וחומרי גלם שונים עקב אירועי קיצון אקלימיים המובילים לפגיעה ביכולת ההפקה והשינוע של אותן סחורות לאורך תקופה מסוימת.	ירידה בשווי אחזקות הבנק בניירות ערך של חברות הפועלות בשרשרת הערך של סקטור הדלקים הפוסיליים, עקב רגולציות גלובליות המגבילות את פעילותן וירידה בביקוש צרכנים למוצריהם לאור המודעות האקלימית הגוברת בציבור.
תפעולי	סיכון תפעולי מוגדר כסיכון להפסד העלול להיגרם מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים, מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.	נזקים פיזיים לנכסים ותשתיות של הבנק, השבתה של תשתיות חיוניות לרציפות התפעול של הבנק ופגיעה בפעילותם של ספקים חיוניים, כל זאת כתוצאה מהתממשות אירועי אקלים קיצוניים.	עליה בהוצאות התפעול עקב הצורך לבצע העברת סניפים למבנים בבניה ירוקה בהתאם לציפיות הלקוחות.
רגולציה	סיכון רגולציה מתייחס להוראות רגולטוריות שטרם נכנסו לתוקף ובא לידי ביטוי בשני היבטים עיקריים: ♦ אי הערכות או הערכות חלקית ליישום הוראה רגולטורית מחייבת. ♦ הכבדת הנטל הרגולטורי, באופן העלול להביא לפגיעה ביכולת הבנק לממש ולמקסם את יעדיו העסקיים ו/או עלול להוביל ליישום מורכב ומתמשך, ולביצוע השקעות טכנולוגיות ואחרות עתירות משאבים, הכרוכות בעלות ניכרת.	הכבדת הנטל הרגולטורי על הבנק, כתוצאה מדרישות רגולטוריות עתידיות, ביחס להיערכות הבנק להבטחת רציפות תפעולית, בהתממשות אירועי קיצון אקלימיים.	הטלת רגולציה המחייבת הטמעה של סיכונים אקלים בתהליכי ניהול סיכון האשראי של הבנק, שיצמצם את היקף האשראי שהבנק יכול להעמיד ללקוחותיו.
מוניטין	סיכון המוניטין מוגדר כסיכון קיים או עתיד לפגיעה בהכנסות או בהון, כתוצאה מתדמית שלילית בעיני מחזיקי העניין של הבנק.	נטישת לקוחות וכן אי-גיוס לקוחות פוטנציאליים, שנושא ה-ESG הוא אחד משיקולי הבחירה שלהם.	עלייה בחשיפה לסיכון המוניטין של הבנק כתוצאה ממימון חברה או השקעה בחברה שפועלת בסקטור עתיר פליטות.

ד. סיכוני אשראי עסקי בחו"ל (BHI – Bank Hapoalim International)

פעילות האשראי העסקי של הבנק בארה"ב, באמצעות השלוחה בניו יורק, חשופה גם היא לסיכונים אקלים. בשנת 2024 החל הבנק להתאים את המתודולוגיות והכללים שנבנו עבור האשראי העסקי בישראל למאפיינים הספציפיים של פעילות המימון בארה"ב, הן בהיבט מיקודי הפרופיל העסקי של לקוחות בתיק, והן בהיבט גורמי הסיכון הפיזיים הרלוונטיים לאזורי פעילותם הגיאוגרפית והן בהיבט מוקדי החשיפה לסיכונים מעבר תוף התאמה לרמת המודעות והבשלות לנושא האקלים בשוק האמריקאי. התחלת הטמעת היבטי סיכונים אקלים בפעילות האשראי בארה"ב צפויה במהלך שנת 2025.

2. זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי לדיוור

סיכונים אקלים הינם סיכונים מתפתחים, אשר השפעתם צפויה לגבור לאורך השנים. הסיכונים הפיזיים, שהינם המשמעותיים יותר לאשראי לדיוור, צפויים לגבור לאורך השנים, וביתר שאת בהיעדר יישום נחוש של מדיניות בינלאומית להילחם במשבר האקלים ובהשפעותיו. לאור זאת, אשראי לדיוור, שהינו אשראי לטווח ארוך במיוחד, חשוף לסיכונים אקלים בצורה מוגברת. בהתאמה, וכחלק ממאמצי הבנק להיערך להוראות נב"ת 345, גיבש הבנק במהלך שנת 2024, מתודולוגיה מתקדמת להערכת החשיפה לסיכונים אקלים בתיק האשראי לדיוור, הלוקחת בחשבון את המיקום הספציפי של כל נכס ממושכן.

לצורך הערכת סיכון האקלים, מופו גורמי הסיכון המרכזיים העתידיים להשפיע על נכסים ממושכנים בישראל. המיקוד בתהליך היה גורמי הסיכון הפיזיים, כיוון שאלו משפיעים באופן מהותי על שווי הנכסים, עלויות התפעול והתחזוקה שלהם, ומחירי הביטוח שלהם. סיכונים מעבר, לאור מאפייני שוק הדיוור בישראל, הוערכו על ידי הבנק כזניחים בהשפעתם על סיכון האשראי, לפחות בטווח הזמן הנראה לעין, ולכן לא נכללו במתודולוגיה שנבנתה. במסגרת המתודולוגיה שנבנתה, נבחנה מידת ההשפעה הפוטנציאלית של סוגי סיכונים פיזיים שונים על אזורי גיאוגרפיים שונים בישראל ברזולוציה גבוהה, ואופיינו סוגי

3. זיהוי והערכת סיכונים אקלים באשראי לעסקים קטנים

סיכונים אקלים עתידיים להשפיע גם על עסקים קטנים ובינוניים, המקבלים אשראי מסניפי הבנק שבאחריות החטיבה הקמעונאית. במקרים מסוימים, ניתן אף להניח כי במידה וסיכונים אלו יתממשו, השפעתם על עסקים קטנים עלולה להיות חמורה יותר מאשר בעסקים גדולים. זאת, בין היתר, כיוון שעסקים קטנים הינם פגיעים לתנודתיות בשווקים בצורה משמעותית יותר, יכולת ההיערכות והמשאבים הפנויים הנדרשים לכך מצומצמים מאלה הקיימים בחברות גדולות, ללקוחותיהם יש יותר חלופות ולכן תלות מצומצמת בהם, שרשרת האספקה שלהם חסינה פחות ונכסיהם מרוכזים יותר במרחב גיאוגרפי מצומצם. לצד זאת, מאפייני החשיפה בבנק לסיכונים אשראי של עסקים קטנים, בדגש על רמת הפיזור

בתיק ורמת החשיפה ללקוח בודד, מפחיתים את מידת הסיכון שאלו מהווים עבור הבנק.

על מנת לזהות ולנהל את הסיכון באופן מותאם למאפייני הפעילות של החטיבה הקמעונאית ולמאפייני החשיפה לסיכון, גיבש הבנק במהלך שנת 2024 בסיס למתודולוגיה לזיהוי והערכת סיכונים האקלים באשראי לעסקים קטנים.

לצורך הערכת זיהוי והערכת החשיפה לסיכון לקוחות החטיבה סווגו לקבוצות על פי אופי הפעילות העסקית שלהם ובהתאם לשיוכם לענף משק. ענפי המשק השונים קובצו יחדיו לקבוצות ענפים (להלן "קלאסטרים") בעלי פרופיל סיכון אקלימי דומה. עבור כל קלאסטר התבצע תהליך של זיהוי והערכת סיכונים האקלים המהותיים המאפיינים את

אותה קבוצת ענפים ונקבע עבורו ציון סיכון שורשי (ציון ברירת המחדל של הלקוחות המשתייכים לקלאסטר).

עבור לקוחות שיעמדו בסף המהותיות שייקבע, בוחן הבנק ביצוע הערכה פרטנית של מידת הסיכון של כל לקוח על ידי זיהוי מאפייני הסיכון הייחודיים של הלקוח. הזיהוי

והניתוח צפויים להתבצע על ידי הבנקאים בחטיבה הקמעונאית בהתאם להיכרותם עם הלקוחות, כחלק מניתוח בקשות האשראי של הלקוחות, ובהתאם לסף המהותיות. הבנק בוחן בימים אלו את האופן המיטבי ליישום התהליך המוצע. לאחר סיום הגדרת מנגנון ההערכה בפעילות החטיבה הקמעונאית, יבוצע מהלך להטמעתו.

4. זיהוי והערכת סיכונים אקלים בסיכון השקעות סחירות

במהלך שנת 2024, גיבש הבנק לראשונה מתודולוגיה לזיהוי והערכה של סיכונים האקלים בניהול בהשקעות בניירות ערך סחירים במסגרת תיק הנוסטרו. זיהוי והערכת החשיפה לסיכונים אקלים בתיק ההשקעות הסחירות של הבנק משלב בין מתודולוגיית הערכת סיכונים האקלים בחטיבה העסקית ושימוש במרכיבים הרלוונטיים לבחינת סיכון האקלים מתוך דירוגי ESG של סוכנות דירוג בינלאומית מובילה.

לצורך הערכת הסיכון, מסווגות החברות בתיק לענפי פעילות כאשר לכל ענף מותאם ציון סיכון אקלים שורשי, המבטא את רמת

החשיפה הענפית לסיכונים אקלים. רמת החשיפה נקבעת לפי מאפיינים נפוצים של הענף ולוקחת בחשבון את עוצמת הסיכון במקרה התממשות, ואת הסבירות וטווח הזמן להתממשות. הציונים התבססו על הערכת סיכונים שגובשה בניהול סיכונים האשראי בחטיבה העסקית, בהתאמות הנדרשות למאפייני השוק הגלובלי במקומות הנדרשים עבור תיק ההשקעות הסחירות.

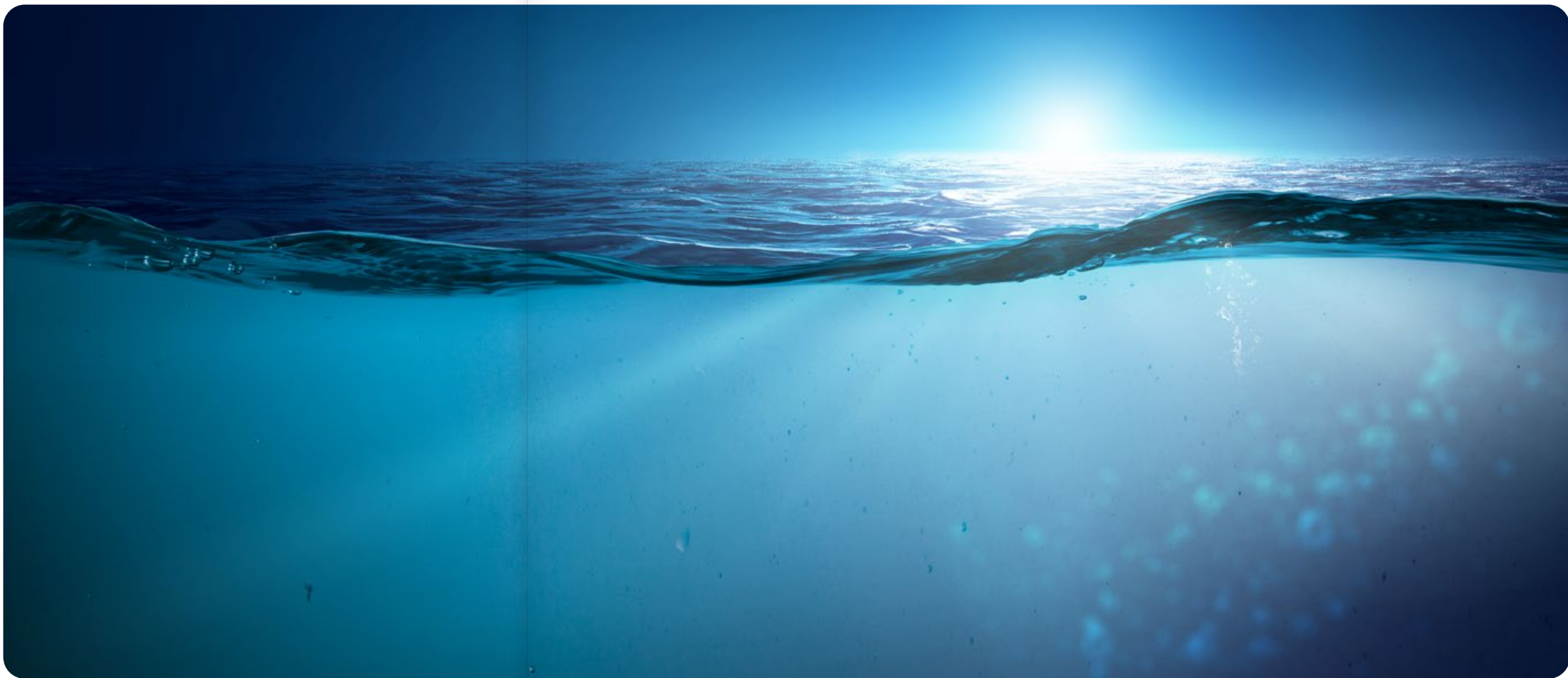
ציונים אלו משמשים את הבנק לצורך הערכת מידת החשיפה הכוללת והממוצעת של התיק, וכן למפות את פיזור הסיכון בתיק. על

מנת להטמיע את הכלי הוחלט לבצע מדידה רבעונית של מדדי סיכון שונים בתיק האג"ח הקונצרני על בסיס מתודולוגיה זו ולדווחה בפורומים הניהוליים הרלוונטיים. בהמשך, יבחן הבנק את הצורך בנקיטת צעדים נוספים לניהול הסיכון.

מתודולוגיה זו הינה תוספתית ליעד הצמצום ההדרגתי של האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס בסוף שנת 2026. הבנק עומד ביעדים הללו נכון למועד הפרסום.

5. זיהוי והערכת סיכונים אקלים בסיכונים אחרים

- ♦ התאמת מדיניות ותרחישי הייחוס בתחום ההמשכיות העסקית, כך שיקללו גם התייחסות מפורשות לסיכונים אקלים.
 - ♦ בניית מדדי סיכון (KRIs) מוניתן ייעודיים לסיכון אקלים.
 - ♦ הטמעת רגולציות אקלים בסקירות רגולציה של הבנק.
 - ♦ הוספת התייחסות לסיכון אקלים בניתוח הסיכון ואתגור האסטרטגיה על ידי חטיבת ניהול סיכונים.
- לסיכון האקלים ישנה השפעה פוטנציאלית גם על סיכונים אחרים שהבנק מנהל, לרבות סיכון המשכיות עסקית, סיכון רגולציה, סיכון אסטרטגיה וסיכון מוניטין. הבנק ביצע במהלך שנת 2024 תהליכים להטמעת גורם הסיכון האקלימי גם בסיכונים הללו, בהתאם לצורך ולרמת המהותיות. במסגרת זו, בין היתר, ננקטו הצעדים הבאים:



פילוח סיכונים סביבתיים ביתרות האשראי²⁴
נכון לסוף שנת 2024
(יתרות אובליגו במיליארדי ש"ח)



סיכונים סביבתיים

על בסיס הגדרות ארגון ה-NGFS (Network for Greening the Financial System) ובהתאמה להגדרות הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, סיכונים סביבתיים מתייחסים לסיכונים המתעוררים כתוצאה מחשיפה של מוסד פיננסי ו/או הסקטור הפיננסי לפעילויות שיש להן פוטנציאל לגרום להגרעה סביבתית, כמו זיהום אוויר ומים, זיהום קרקע, אובדן מגוון ביולוגי, בירוא יערות ואובדן מערכות אקולוגיות, או להיות מושפעות ממנה.

המתודולוגיה לזיהוי הסיכונים הסביבתיים בבנק כוללת, בין היתר, מיפוי פוטנציאל הסיכון

הסביבתי לפי ענפי משק וכן ניתוח והתייחסות להיבטי סיכונים סביבתיים פרטניים ברמת לווה והשקעה. במסגרת תהליכי הבחינה והאישור של בקשות אשראי והשקעות גדולות בענפים שזוהו כחשופים לסיכון סביבתי מוגבר, מתבצעת התייחסות פרטנית לסיכונים הסביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על הלווה, בהתאם לענף המשק ופעילותו העסקית.

בנוסף, היכן שמזוהה סיכון בינוני או גבוה, נערכת סקירת אנליסט ייעודית אשר מדרג את הסיכון הסביבתי בטווח של 1-5 בהתאם

לספים שנקבעו ולסיכונים שמופן, על מנת להגדיר את טיב ניהול הסיכונים הסביבתיים מצד הלווה. כשמדובר בפרויקטים של תשתית (BOT, PFI) מעל סף מסוים, נקבע כי תנאי מקדימים למימון הוא קבלת תסקיר סביבתי, המבוצע עבור הבנק ע"י יועץ חיצוני, וזאת על מנת לוודא כי הפרויקט תואם את כל הדרישות המוצגות בהיתרים מהרשויות השונות. בטרם אישור מימון פרויקטים חדשים בתחום הבנייה והנדל"ן, נדרשת בנוסף הערכת שמאי בנוגע לזיהום קרקע אפשרי.

העקרונות המובילים בניהול החשיפה לסיכונים סביבתיים:

- ◆ ניהול של הסיכון הסביבתי לאור החשיפה הכוללת של הבנק ביחס לסיכון הנדון.
- ◆ ניהול החשיפה לסיכונים אשראי מתבצע הן ברמת כלל תיק האשראי העסקי והן ברמת עסקאות אשראי פרטניות. כחלק מתהליך החיתום והניהול השוטף בעסקאות אשראי בתיק העסקי (שעונות לקריטריונים מוגדרים) מתבצע ניתוח של חשיפת הלווים לגורמי סיכון סביבתיים הן בהיבטי סיכון אשראי והן בהיבטי סיכון משפטי וסיכון תדמיתי. תהליכים אלו עוסקים, בין השאר, בהערכת האיתנות הפיננסית של הלווה ושיווי הביטחונות, לרבות סקרי קרקע (במימון נדל"ן) ובניטור ומעקב שוטפים של גורמי הבקרה. לצד

- זאת, מתקיים ניטור ומעקב אחר החשיפה לסיכון הסביבתי ברמת כלל תיק האשראי והסטטוס מדווח על ידי קווי הבקרה הראשון והשני להנהלה ולדירקטוריון במסגרת דו"ח חשיפות האשראי השנתי.
- ◆ ניהול סיכונים תפעוליים - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.
- ◆ ניהול סיכונים השקעה - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק, הן באמצעות 'פועלים אקוויטי' והן בתיק הנוסטרו, מתבצע באופן זהה למתודולוגיות ניהול סיכונים באשראי.

ניהול הסיכונים בבנק מתבצע בראייה גלובלית של פעילות הבנק בארץ ובסניף בחו"ל ובשימת לב לפעילות החברות הבנות. ניהול הסיכונים נערך על-פי מדיניות המונוטיות ומאושרת על-ידי דירקטוריון הבנק. הבקרה ואמידת הסיכונים הפיננסיים והתפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים ותוך התחשבות באופי המיוחד של הפעילות בכל חברת בת, כאשר במסגרת ניהול הסיכונים השונים מתבצע גידור של חלק מהם.

24. פילוח סיכונים סביבתיים ביתרות האשראי ללקוחות שעומדים בתנאי הסף שנקבעו, מבוסס על סיווג לוויו החטיבה העסקית לענפי משק. מתייחס ללקוחות החטיבה העסקית בעלי אובליגו מעל 200 מיליון ש"ח.

בנק הפועלים עושה שימוש במדדים כמותיים המאפשרים ניטור ובקרה שוטפים של השפעות היבטים של שינויי אקלים על הבנק ושל התקדמות הבנק ביחס ליעדים האקלימיים שהציב לעצמו. נתונים אלו נאספים לאורך השנה ומדווחים להנהלה ולדירקטוריון. השנה, הבנק מדווח לראשונה בהרחבה אודות טביעת הרגל הפחמנית של תיק האשראי העסקי של הבנק וכן פרטים בדבר התקדמות הבנק לעבר יעד המימון וההשקעה בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.

יעדי האקלים של הבנק

מדד	ביצוע 2024	יעד לשנת 2030
הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה ²⁵	32.5 מיליארד ש"ח	37 מיליארד ש"ח
המשך ירידה במדריך הפחמני התפעולי של הבנק ביחס לשנת 2020	ירידה של 23.4% ²⁶	ירידה של 60% ²⁶
הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של הפקת פחם ונפט (למעט תמיכה בצרכי משק האנרגיה הישראלית)	הוגדר במדיניות החל ממרץ 2022. בהשקעות הנוסטרו הוחלט בנוסף, לבצע תהליך הפחתה מדורג של האחזקות בחברות אלו עד לאיפוס בשנת 2026	

הבנק היה הראשון במערכת הבנקאית בישראל להגדיר, כבר בתחילת שנת 2020, יעדי ESG ארוכי טווח לשנת 2030. בפברואר 2023, הוגדר יעד חדש למימון והשקעות המקדמות סביבה ירוקה לאור השגת היעד המקורי.

מדידת טביעת הרגל הפחמנית התפעולית

מערכות המיזוג, התאורה והפעלת מחשבים בהתאם לנוכחות העובדים.

בנוסף, תהליכי הייצור והשירות הבנקאי הם בעלי השפעה סביבתית ישירה מצומצמת, משום שפעילותו של הבנק היא משרדית בעיקרה ואופי השירות שהבנק מספק ללקוחותיו הוא במרביתו באמצעים דיגיטליים. יחד עם זאת, חשוב לנו לצמצם גם את ההשפעות הסביבתיות הנוספות בפעילותנו.

עצימות המדריך הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO₂e)
סה"כ המדריך הפחמני התפעולי לשנת 2024 עומד על 34,477 טון CO₂e (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ-6.5% לעומת שיעור המדריך הפחמני ב-2023. במכלול 2, נרשמה ירידה של כ-6.9% בסך הפליטות, בזכות ירידה משמעותית בצריכת החשמל. במדידת מכלול 3 של המדריך הפחמני לפעילות התפעולית של הבנק, אנו מחשבים את הפליטות מבין הקטגוריות²⁷.

בנק הפועלים מנטר את הרכיבים העיקריים בפעילותו התפעולית השוטפת שתורמים לפליטת גזי חממה. בשנת 2010 בנק הפועלים הצטרף למערך הדיווח הוולונטרי על פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה. מאז, הבנק מדווח למערך הרישום בהתאם למתודולוגיה המוסכמת. לאורך השנים, על בסיס המדידה והניטור, הבנק הפחית באופן עקבי את טביעת הרגל הפחמנית של הבנק. הבנק שואף להמשיך ולהפחית מידי שנה פליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו התפעולית, בכדי לעמוד ביעד שנקבע לשנת 2030 - המשך ירידה טביעת הרגל הפחמנית התפעולית של הבנק ב-60%, ביחס לשנת הבסיס שנקבעה ליעד זה - שנת 2020.

אנרגיית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק והיא בעלת ההשפעה העיקרית על טביעת הרגל הפחמנית התפעולית של הארגון. הבנק מנהל את צריכת החשמל לאורך כל השנה ופועל להתייעלות ולחיסכון בצריכה באמצעות תזמון מתואם ככל הניתן של



יעדים ומדדי אקלים

25. יתרות מימון לסוף שנת היעד: אשראי מאזני וחופי מאזני; וסך החשיפה לחברות (עלות בספרים ויתרה להשקעה) ולפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.
26. ביחס למדריך הפחמני התפעולי של הבנק בשנת 2020 שעמד על 45,003 tCO₂e. טויובו נתוני המדריך הפחמני התפעולי לשנת 2023. במועד פרסום הדוח טרם היו בידינו מלוא הנתונים של צריכת החשמל והמים. לכן בתהליך מדידת המדריך הפחמני נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכה בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2024 יעודכנו רטרואקטיבית בדוח ESG לשנת 2025.
27. בשנים 2022-2024 פליטות מרכישת ציוד אלקטרוני חושבו על בסיס מקדם הפליטה העדכני של DEFRA לציון IT, אשר גבוה כ- פי 14 מהמקדם הישן, כאשר בפועל לא חלו שינויים מהותיים במאפייני הצריכה של הבנק.

להלן תוצאות מדידת מכלול 3 בתיק האשראי של של הבנק בחתך חטיבות³²:

תיק האשראי חטיבה עסקית:			
2021	2022	2023	
עצימות הפליטות פיננסית			
35	30	28	(טון CO ₂ e לכל מיליון שקל אשראי)
היקף פליטות משויכות לבנק			
6,154	6,083	6,300	(אלפי טון CO ₂ e)
כחלק ממכלול 3 (אלפי טון CO₂e)			
4.6	4.7	4.7	ציון איכות המידע³³

אשראי לעסקים קטנים בחטיבה הקמעונאית:		
2022	2023	
עצימות פליטות פיננסית		
24	23	(טון CO ₂ e לכל מיליון שקל אשראי)
פליטות משויכות לבנק		
839	757	(אלפי טון CO ₂ e)
ציון איכות המידע		
5	5	

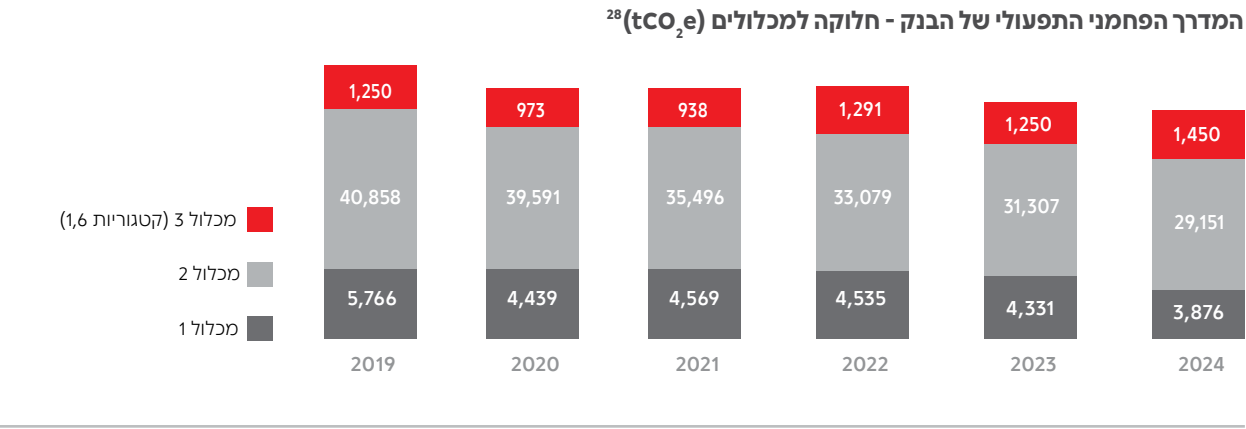
מדידת המדרך הפחמני של סך תיק האשראי הנמדד:		
2022	2023	
פליטות משויכות לבנק		
6,922	7,057	(אלפי טון CO ₂ e)
עצימות פליטות פיננסית		
29	28	(טון CO ₂ e לכל מיליון שקל אשראי)
ציון איכות המידע		
4.7	4.8	

מנתוני תוצאות מדידה עולה כי ב-2023 חלה ירידה של כ-5% בעצימות הפליטות של כלל תיק האשראי הנמדד ביחס ל-2022, לצד עליה קלה של 2% בסך הפליטות המשיכות וזאת למרות עליה של 7% בהיקף האשראי שניתן בשנה זו.

בשנת 2023 מדידת המדרך הפחמני נערכה על כלל תיק האשראי המאזני של החטיבה העסקית²⁹, ובשנת 2024 זו לראשונה נערכה המדידה גם על האשראי לעסקים קטנים בחטיבה הקמעונאית³⁰. המדידה התבצעה באופן פרטני עבור חברות בעלות יתרות אשראי של למעלה מ-100 מיליון ש. לחברות להן יתרות אשראי בהיקף נמוך מ-100 מיליון ש בוצעה מדידה מצרפית באמצעות מקדמים ענפיים. מדידת פליטות הפחמן בוצעה על מכלולים 1+2 של החברות בתיקי האשראי הן במדידה הפרטנית והן במדידה המצרפית, ולא כללה את מכלול 3 שלהן³¹.

במהלך המדידה על יתרות תיק האשראי העסקי לשנת 2023, ערכנו בנוסף טיוב של נתוני חלק מהחברות שנכללו במדידה לשנת 2022 ואשר לא היו זמינים בעת המדידה המקורית. טיוב זה הוא הסיבה לשונות הקלה למול תוצאות מדידת ה-PCAF שהתפרסמו בדוח ה-ESG של הבנק בשנה החולפת. המדידה על תיק האשראי העסקי לשנת 2024 תבוצע במחצית שניה 2025 בשל היעדר בנתונים רלוונטיים על החברות במועד כתיבת דוח זה.

עצימות המדרך הפחמני התפעולי של הבנק ²⁸						
שנה	השינוי לעומת 2023	2024	2023	2022	2021	2020
סה"כ tCO ₂ e	-6.5%	34,477	36,888	38,905	41,003	45,003
נתון לעובד tCO ₂ e / מספר עובדים	-4.7%	4.46	4.67	5.09	5.26	5.80
נתון למ"ר tCO ₂ e / סה"כ מ"ר של סניפי ומשרדי הבנק	-3.4%	0.143	0.148	0.154	0.160	0.169



מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק

בשנת 2022 בנק הפועלים פרסם לראשונה פליטות פחמן ממכלול 3, המתייחסות לפליטות העקיפות בשרשרת הערך של הבנק, עבור תיק האשראי המאזני של החטיבה העסקית בשנת 2021 בהתאם למתודולוגיית תקן ה-PCAF. תקן ה-PCAF הוא התקן המוביל בעולם לחישוב הפליטות ממכלול 3 של גופים פיננסיים, כלומר המדרך הפחמני של תיקי האשראי וההשקעות של אותם גופים. נכון למועד כתיבת הדוח, 579 גופים פיננסיים אימצו את תקן ה-PCAF, והיקף הנכסים שלהם עומד על כ-93.7 טריליון דולר. בנק הפועלים הוא הגוף הפיננסי הראשון בישראל שביצע תהליך מדידה זה.

מדידת המדרך לתיק האשראי של הבנק בוצעה על ידי צוות הכלכלנים של BDO בראשות הכלכלן הראשי חן הרצוג. השימוש בתקן ה-PCAF התאפשר באמצעות מודל פליטות גזי חממה שבנתה BDO המשקלל מצאי פליטות ואומדנים ממספר מקורות, זאת לאור אתגר מיעוט הנתונים בתחום זה בישראל ובהלימה להנחיות התקן. השנה בוצעה גם בקרה חיצונית ע"י חברת Nibbana, על יישום מתודולוגיית PCAF בהתאמה לדרישות התקן (ראה עמוד 221). מסקנתה של הבקרה החיצונית הינה כי "חישוב הפליטות הממומנות של בנק הפועלים בשנת 2023, נערך על ידי BDO בהתאם למתודולוגיית ה-PCAF ועל בסיס הנחות עבודה מנומקות, עקביות וסבירות". בנוסף למסקנה זו, פורטו מספר ממצאים עיקריים התומכים במסקנה, וניתנו מספר המלצות מפורטות לקראת יישום מתודולוגיית PCAF במדידות הבאות.

28. טיוב נתוני המדרך הפחמני לשנת 2023. במועד פרסום הדוח טרם היו בידינו מלוא הנתונים של צריכת החשמל והמים. לכן בתהליך מדידת המדרך הפחמני נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכה בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2024 יעודכנו וטרואקטיבית בדוח ESG לשנת 2025.

29. המדידה בוצעה על כלל סיכון האשראי המאזני של החטיבה העסקית (כולל אג"ח ונגזרים, כולל אשראי לענפי משק, שירותים פיננסיים וממשלה ללא עו"ש מרג"ן וולא אנשים פרטיים).

30. בחטיבה הקמעונאית המדידה בוצעה על אשראי לציבור נטו, למגזר העסקים קטנים.

31. מדידת פליטות הפחמן לא כללה את מכלול 3 משום שכמעט ואין חברות בישראל המדווחות על הפליטות ממכלול 3 שלהן, ולכן לא ניתן להציג מדידה מבוססת עבור מכלול זה.

32. מדידת 'מכלול 3' לתיק האשראי העסקי של הבנק מבוססת על נתונים המצויים בידי הבנק ואומדנים שנערכו על ידי פירמת רואי-החשבון BDO בהתבסס על מתודולוגיית PCAF. נתונים אלו מאופיינים ברמת מהימנות משתנה, בין היתר בהתחשב בהעדר נתונים פרטניים זמינים לגבי חלק ניכר מלקוחות הבנק, דבר המשתקף בציון איכות המידע (בסולם מ-1 גבוה עד 5 - נמוך). לאור האמור, פליטות הפחמן בפועל המיוחסות לתיק האשראי העסקי של הבנק עשוי להיות שונה ואף מהותית מהתוצאות המוצגות.

33. מתודולוגיית ה-PCAF מכירה בקיומם של פערי מידע ומגבלות באיסוף נתוני פליטות גזי חממה, ובהתאם מגדירה חמש רמות לאיכות הנתונים, כאשר ציון 1 הוא הטוב ביותר - נתון הפליטות אמין ומאומת, וציון 5 הוא הנמוך ביותר - נתוני הפליטות מבוססי אומדנים סקטוריאליים שנערכו ע"י פירמת רואי-החשבון BDO.



זיהוי והערכה של סיכוני אשראי הקשורים לאקלים, המבוססים, בין היתר, על איסוף מידע מהלווים בנוגע לחשיפתם לסיכוני אקלים ולאופן בו הם מנהלים סיכונים אלו. נפעל בהתאם לפרקטיקות המקובלות בקרב הבנקים המובילים בעולם ובהתאם לתוכנית העבודה המפורטת ליישום נב"ת סיכוני האקלים, שהגדיר הבנק. אנו מעריכים כי ככל שהיקף הנתונים שבידי הבנק ביחס לתחום האקלים יצמח, כך ישתכלל האופן שבו הוא מנהל סיכונים אלו ותשתפר יכולתו לזהות ולהעריך אותם.

בצד ניהול סיכוני האקלים, בכוונתנו להמשיך להגדיל את היקף האשראי וההשקעות בפרויקטים ירוקים, ולקדם פתרונות פיננסיים ושירותים בנקאיים לליווי לקוחותינו וספקי הבנק למעבר לכלכלה דלת-פחמן. בנוסף, נמשיך להעמיק את הידע והמומחיות הנדרשים לצורך ניהול אפקטיבי יותר של תחום האקלים, באמצעות הדרכות לעובדות והעובדים, יצירת שיתופי פעולה עם ארגונים ומומחים סביבתיים, והרחבת מאגרי המידע והתשתית הטכנולוגית לניהול הזדמנויות וסיכוני אקלים.

ההיערכות בבנק לשינויי האקלים - מבט קדימה

הידע העולמי ביחס לשינויי האקלים ולהשפעתם על המגזר הפיננסי ממשיך להתפתח, וכך גם אופן ניהולו במערכת הבנקאית בעולם וב ישראל. הבנק שואף להמשיך ולפתח את ההיערכות לשינויי האקלים, זאת כחלק ממחויבותנו לסביבה ולחברה ומאחריותנו לסייע בהתמודדות הגלובלית עם משבר האקלים. ביוני 2023, פרסם המפקח על הבנקים הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים'. עקרונות אלו נכתבו בהתאם לעקרונות באזל בתחום. הוראה זו מהווה קפיצת מדרגה משמעותית מבחינת סקטור הבנקאות בישראל והיא נמצאת בהלימה ל-best practice של בנקים בינלאומיים בניהול התחום. הבנק ימשיך בהיערכות לשילוב סיכוני האקלים במסגרות הניהול של הסיכונים השונים בבנק בהתאם להוראות הנב"ת.

בראי המגמות, וכחלק משאיפתנו להמשיך ולהוביל את תחום ה-ESG בישראל, נפעל לפיתוח כלים ומתודולוגיות פנימיות לצורך שיפור תהליכי

מדד להערכת החשיפה לסיכוני אקלים

תוצאות ניתוח מעמיק לזיהוי והערכה איכותנית של חשיפת תחומי הפעילות של הלווים בתיק האשראי של החטיבה העסקית בבנק (פעילות בישראל) לסיכון אקלים שורשי מוצגות בטבלה הבאה:

פרופיל החשיפה לסיכון אקלים שורשי³⁴ של תיק האשראי העסקי³⁵

תחום פעילות	חשיפה לסיכון אקלים שורשי	שיעור מתיק האשראי העסקי
בניה	● בינונית	31.3%
נדל"ן מניב	● בינונית	17.0%
תחבורה ותעבורה	● בינונית	5.9%
תעשיית מתכות, מכונות ואלקטרוניקה, פלסטיק, טקסטיל ואחרים	● בינונית	4.9%
מסחר סיטונאי וקימעונאי	● נמוכה	4.4%
תירות	● בינונית	4.1%
אנרגיה ודלקים פוסיליים	● גבוהה	2.4%
שירותים מבוססי קרקע (שאינם נדל"ן)	● בינונית	2.3%
תעשיות כבדות	● גבוהה	2.1%
תעשיות מבוססות חומרי גלם חקלאיים	● בינונית	1.5%
אנרגיה מתחדשת	● בינונית	1.1%
שירותי איכות סביבה	● בינונית	1.0%
ביטוח	● בינונית	0.6%
תחנות דלק	● גבוהה	0.5%
חקלאות	● בינונית	0.4%
ענפים בחשיפה נמוכה מאד לסיכון אקלים	● נמוכה	20.5%

● גבוהה ● בינונית ● נמוכה

כמידע משלים, להלן תוצאות מדד סיכון האשראי בענפי משק המאופיינים בחשיפה מוגברת לסיכון מעבר לכלכלה דלת פחמן שורשי.

סקטור דלקים פוסיליים (כולל הפקת, זיקוק ומכירה קמעונאית של דלק)	אספקת חשמל וגז (למעט ייצור חשמל מאנרגיות מתחדשות)	תחבורה והובלה (ימית, אווירית ויבשתית, כולל קמעונאות כלי רכב)	תעשייה כימית, גומי ופלסטיק, מלט ופלדה	סך הכל סיכון אשראי בענפי משק בסיכון מעבר מוגבר	
% מסך יתרות סיכון אשראי מאזני וחופץ מאזני של הבנק בישראל ובחו"ל					
31.12.2024	0.75%	1.13%	3.17%	0.94%	5.99%
31.12.2023	0.85%	1.22%	3.01%	0.96%	6.04%

34. סיכוני אקלים פסיים וסיכוני מעבר.

35. אשראי מאזני וחוץ-מאזני, חטיבה עסקית (פעילות בישראל בלבד), נכון ל-31.12.2024.



הדמיה של "פועלים סנטר", סטודיו גינדי

במסגרת אחריותו התאגידית של הבנק ומתוך ההכרה בחשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא, גיבשנו מדיניות כוללת וסדורה לניהול התחום הסביבתי בפעילות התפעולית של הבנק. עיקרי המדיניות הסביבתית של הבנק:

- ◆ מחויבות לנהל את השפעותיו הסביבתיות של הבנק באופן שיקדם שיפור מתמשך באמצעות קביעת יעדים ומדידה של השפעותיו על הסביבה.
- ◆ הקפדה על מניעת נזקים סביבתיים ככל שניתן.
- ◆ מילוי אחר תקנות וחוקים בנושאים סביבתיים והקפדה על הוראות הגופים האמונים על שמירת איכות הסביבה.
- ◆ שיתוף פעולה של הבנק עם גופים מקצועיים חיצוניים, במטרה לקדם נושאים סביבתיים.

תחום שמירה על הסביבה בבנק מנוהל תוך מתן תשומת לב מיוחדת לנושאים הבאים:

- ◆ צמצום צריכת אנרגיה והתייעלות אנרגטית;
- ◆ עידוד תחבורה "ירוקה" וצמצום בצריכת הדלק;
- ◆ צמצום צריכת משאב הנייר;
- ◆ עידוד רכש ירוק (ציוד משרדי וציוד מחשוב היקפי);
- ◆ צמצום צריכת משאב המים;
- ◆ פסולת - שימוש חוזר, מחזור וטיפול אחראי;
- ◆ הרחבת המודעות הסביבתית של העובדות והעובדים ורתימתם לתהליך צמצום ההשפעה הסביבתית של הבנק.

אנו מתייחסים לחומרים שאנו צורכים כאל משאבים שיש לנהל באופן אחראי. משאבי הסביבה המרכזיים שנצרכים על ידינו מנוהלים באמצעי מדידה המאפשרים ניטור מגמות וזיהוי נקודות טעונות שיפור, יישום יוזמות רלוונטיות לצורך הגברת ההתייעלות ובחינת ההשפעות הסביבתיות במעגל החיים השלם של המשאב. כל אלה מיושמים במסגרת תהליכים מוסדרים ובקורות שוטפות לניהול איכות הסביבה של הבנק, שקיבלו בשנת 2013 אסמכתה לתקן הניהול הבינלאומי ISO 14001. בסוף שנת 2024 ביצע הבנק, באמצעות מכון חיצוני, תהליך התעדה מחדש לתקן, אשר יהיה בתוקף עד לשנת 2028. התקן מכסה את כל אתרי הבנק בישראל. בנוסף, מדי שנה מתבצע מבדק מעקב הבוחן את מידת העמידה של הבנק בתקן.

בשנת הדיווח, הבנק או נושאי משרה בכירה בו לא היוו צד בהליך משפטי מהותי בהקשר של איכות הסביבה. בנוסף, לא נתגלו דליפות או שפיכות של חומרים מסוכנים כתוצאה מפעילותו התפעולית של הבנק בשנת הדיווח.

ניהול היבטי סביבה בפעילות התפעולית של הבנק



מתייעלים אנרגטית ומפחיתים את צריכת האנרגיה

אנרגיית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק ובעלת ההשפעה העיקרית על טביעת הרגל הפחמנית של הארגון. אנו מנהלים את צריכת החשמל לאורך כל השנה, ופועלים להתייעלות ולחיסכון בצריכה באמצעות תזמון מתואם ככל הניתן של מערכות המיזוג, התאורה והפעלת מחשבים, בהתאם לנוכחות העובדות והעובדים. כמו כן, אנו אוספים ומנתחים נתונים על מנת לזהות צריכה מיותרת ולהפחיתה באופן מיטבי.

משנת 2014 החל הבנק לרכוש מיצרני חשמל פרטיים חשמל על בסיס גז טבעי. המעבר לצריכת חשמל על בסיס גז טבעי מזזיל את העלויות ומצמצם את ההשפעה הסביבתית של הבנק שמקורה בצריכת חשמל. בשנת 2024, הבנק עבר הסמכה לתקן לניהול אנרגיה ISO 50001. תקן זה מהווה עדות למחויבות הבנק לשיפור היעילות האנרגטית, צמצום פליטות גזי חממה מפעילותו התפעולית ושמירה על איכות הסביבה.

התייעלות אנרגטית בבנק

הבנק מפעיל מערכות שליטה ובקרה ממוחשבות, המנהלות את צריכת האנרגיה בבנק, מסיעות לצמצום הפעלת מיזוג אוויר ותאורה ומתריעות על תקלות משמעותיות. מערכות אלו מותקנות בסניפים ובחלק ממבני הנהלה ראשית, ופועלות במסגרות מוגדרות לפי שעות העבודה של כל סניף ומבנה, תוך התאמה למתכונת של עבודה מרחוק. בבנק מתבצעת אכיפה של בקרת האנרגיה, הכוללת קיום הדרכות לצוותי שטח ובדיקה שמטרתה לוודא התממשקות מלאה בין חדרי הבקרה המרכזיים לבין הסניפים והמבנים. מפעם לפעם, מתבצעת בדיקה יזומה למערכות הבקרה, כדי לוודא שאין שינוי משמעותי בצריכה ושהבנק נמצא במגמת הפחתת הצריכה שאליה הוא מכוון. במקביל, הבנק נעזר בחברה המבצעת בקרה חודשית על צריכות האנרגיה. הבנק מגיש סקר אנרגיה למשרד העבודה אחת ל-4.5 שנים על פי חוק. סקר אחרון הוגש בשנת 2022 עליו קיבל הבנק ציון לשבח.

בנוסף, אנו מתקינים צ'ילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מדחס משתנה (VRF), החוסכים כ-20% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות. בשנת 2024 הותקנו 3 מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF. בנוסף, במרבית אתרי הבנק מותקנים COOL MASTER המבצעים בקרה אוטומטית של הטמפרטורה ובכך מסייעים לחיסכון באנרגיה.

ככלל, הבנק משתמש בחמישה סוגים עיקריים של מערכות מיזוג: מזגנים מפוצלים, מערכות מרכזיות מפוצלות לתפוקות שונות, מערכות VRF, וצ'ילרים מקוררי מים ואוויר. המערכות הישנות, אשר פועלות לפי חוק, עובדות על בסיס גז R410. בשנת הדיווח נערך מילוי ראשוני של כ- 40 ק"ג של גז מסוג R-410a, ונפלטו כ-0.46 טון שווה ערך פד"ח.

מחשוב ירוק

אנו פועלים לחיסכון ולהתייעלות בצריכת האנרגיה גם באמצעות שימוש במחשוב ירוק בסניפי הבנק ובמשרדיו. מידת היעילות האנרגטית המופיעה כפרמטר נוסף במפרט להצעת מחיר של ציוד המחשוב, מניעה את המציעים במרכז לספק ציוד מתקדם וחסכוני יותר. כמו כן, אנו לא מסתפקים בתיאור היצרן לגבי נתוני הביצוע של הרכיבים השונים ומבצעים במעבדה ייעודית בדיקות למוצרי חומרה ותוכנה, לשרתים, למדפסות ולציוד היקפי. בשנת 2024 המשכנו לרכוש מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת, המגיעים באריזות הניתנות למחזור. במקביל, אנו עושים מאמצים להשבחה ולשדרוג של ציוד קיים ומפחיתים את הרכישה של ציוד חדש. בנוסף, השלמנו תהליך מעבר לתקשורת IPT בתקשורת הקווית, על מנת לשדרג את התקשורת הקווית שלנו ולנהל אותה באופן דיגיטלי, באמצעות מערכת מחשוב מרכזית. מהלך זה מייתר את השימוש במרכזיות מקומיות לניהול תקשורת בכל סניף, וכפועל יוצא, חוסך בצריכת חשמל. בשנת 2021 הטמענו תהליך חדש של 'הרדמה אוטומטית' של מערכות מחשוב וטלפונים, בהתאם לניטור שעות הפעילות בסניפים ובמבני הנהלה.

דוגמאות לפרויקטים יזומים להתייעלות אנרגטית בשנת 2024

נתוני ההשקעה הכספית לצד החיסכון השנתי בהוצאות ובפליטות (avoided emissions):

תיאור הפעילות	השקעה בש"ח	חיסכון שנתי (לפי יח' צריכה) ³⁶	חיסכון כספי שנתי	זמן החזר השקעה	חיסכון בפליטות
רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת	937,525 ₪	429,000 kWh	220,000 ₪	4.5	188 tCO ₂ e
התקנת מרכזי הדפסה	282,334 ₪	180,000 kWh	16,000 ₪	5.5	79 tCO ₂ e
סה"כ	1,219,859 ₪	609,000 kWh	236,000 ₪	5 שנים	267 tCO₂e

ניהול ומדידה של צריכת חשמל

הבנק מנהל מסד נתוני צריכת חשמל באמצעות מערכת BI אשר בוחנת את צריכת החשמל של כלל אתרי הבנק ומבצעת השוואה בחתך צרכנים ושנים, תוך בחינת ביקושים, עלויות למ"ר ועוד. מסד זה מאפשר לנו לבחון את פרופיל הצריכה של כל נכס, תוך השוואתו למבני הבנק הדומים לו בגודל ובייעוד, וכן להשוות מגמות רב שנתיות, על פי פרמטרים של צריכה. בנוסף, המסד מאפשר לנו לזהות מגמות שיפור והתייעלות, ולאתר נכסים שבהם מתעורר חשש לחוסר יעילות בצריכה או לתקלה.

בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2024 מלמדת על ירידה של כ-3.1% בצריכת החשמל לעומת שנת 2023. ירידה זו מצטרפת לירידה עקבית בנתוני צריכת החשמל בבנק בשנים האחרונות, וכן לירידה בצריכה בתקופת הקורונה, בזכות מהלכים לסגירה יזומה של צרכני האנרגיה במשרדים. באתר המחשב הראשי של הבנק, נרשמה עלייה קלה בצריכה של כ- 5.2% לעומת שנת 2023.

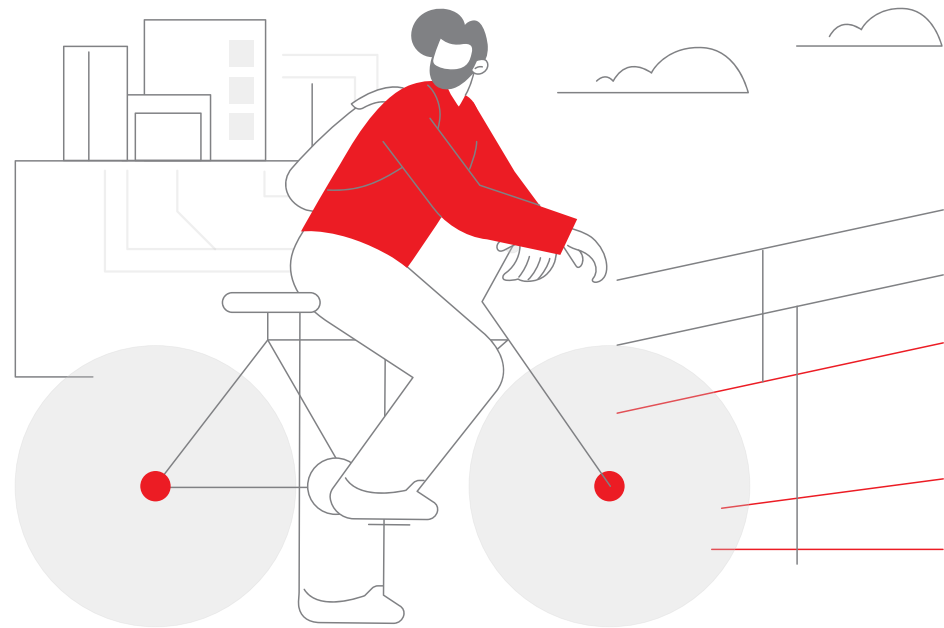
צריכת חשמל בנק הפועלים - רב שנתית³⁷

שנה	השינוי לעומת 2023	2024	2023	2022	2021	2020
סה"כ (kWh)	-3.1%	65,596,536	67,688,900	71,210,656	74,215,420	79,366,534
סה"כ (GJ)	-3.1%	236,148	243,680	256,358	267,176	285,718
שטחי הבנק במ"ר	-3.3%	240,627	248,762	253,157	256,463	266,820
צריכה למ"ר (kWh/m ²) ³⁸	-1.3%	230.1	233.1	244.5	252.7	258.9

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2024	סטטוס
ביצוע התעדה של תקן ISO50001 לניהול אנרגיה בבנק.	✓ בוצע
בחינת שילוב 'חשמל ירוק' בתמהיל צריכת החשמל.	באוקטובר 2024 החל הבנק לשלב חשמל המיוצר מאנרגיות מתחדשות בתמהיל צריכת החשמל שלו. כמו כן במהלך 2025 יוחלפו המונים באתרי הבנק לצורך דיווח על שיעור החשמל הירוק בצריכת החשמל של הבנק.

36. נתוני החיסכון השונים מבוססים על הערכה פנימית מתוך נתוני הרכש.
37. נתוני צריכת החשמל של שנת 2023 טיבו. במועד פרסום הדוח טרם היו בידינו מלוא הנתונים של צריכת החשמל. לכן נעשתה הערכה שמרבית על בסיס נתוני צריכת החשמל בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2024 יעודכנו רטרואקטיבית בדוח ESG לשנת 2025.
38. נתון צריכת החשמל למ"ר אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן המחשוב של הבנק, עקב היותו מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים, שאינם מייצגים את השימוש האופייני בחשמל בבנק. בשנת 2024 חושב נתון זה לפי צריכה כוללת של 55,375,491 קוט"ש.



מצמצמים צריכת דלק בתחבורה

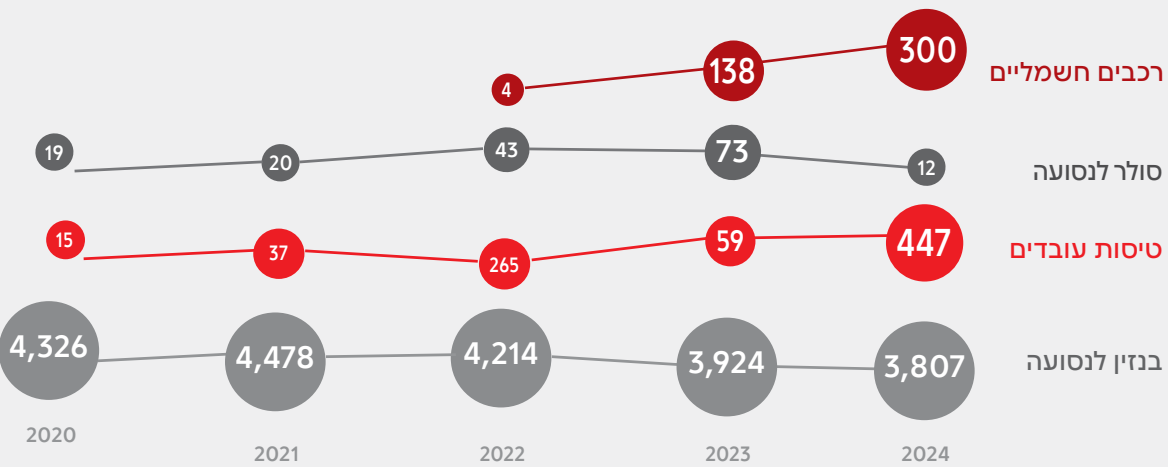
- אנו פועלים לצמצום צריכת הדלק הנובעת מצי הרכב וממערך השינוע הפנימי בין הסניפים והמשרדים שלנו באמצעים שונים, ביניהם:
- שילוב רכבים היברידיים בצי הליסינג - מהלך שמביא לחיסכון מוערך של כ-1,000 ליטר בנזין בשנה לכל רכב.
- שילוב רכבים חשמליים - כחלק ממדיניות של שמירה על סביבה ירוקה, אנו מעודדים מעבר לרכבים חשמליים ברכבי הליסינג של הבנק לעובדים שיבחרו
- בכך, כולל מימון של עמדת הטעינה והטענה בעמדות ציבוריות נבחרות. בשנת 2024 נוספו 32 רכבים חשמליים בצי רכבי הליסינג של הבנק.
- קידום הבחירה בצי הרכב עד לרכבים בעלי דרגת זיהום 8 - מרבית הרכבים בבנק הם בעלי דרגות זיהום נמוכות יותר.
- ניהול דיאלוג עם העובדות והעובדים באמצעות הפורטל הארגוני - פרסום מאמרים והמלצות בנוגע לנהיגה בטיחותית, חסכונית וזהירה.

- הפחתת נסועה וטיסות - בעקבות מעבר לעבודה מרחוק ולקיום מפגשים בזום ככל הניתן, לצד הגברת השימוש במערכות לשיחות ועידה.
- עידוד הגעה לעבודה באופניים - הכשרת מקלחות לעובדים המגיעים לבנייני הנה"ר עם אופניים, וכן הצבת מתקנים לחניית אופניים.
- שיפור תהליכי השינוע הלוגיסטיים - בשנים האחרונות צמצמנו למעלה מ-50% מקווי החלוקה ועברנו להזמנות מרוכזות, לצורך הפחתה משמעותית של היקף השינוע בבנק.
- בשנת 2024 נרשמה ירידה של כ-4.3% בצריכת הדלק השנתית לנסועה בהשוואה ל-2023. אנו מנטרים באופן עיתי את צריכת הדלקים והנסועה של רכבי הליסינג, לצורך חישוב המדרך הפחמני של הבנק ופילוח פליטות מנסועה.

שנה	2024 ³⁹	2023	2022	2021	2020
כמות רכבים בצי הליסינג	848	846	825	1,003	1,021
מתוכם כמות רכבים היברידיים בצי	187	233	219	187	151
מתוכם כמות רכבים חשמליים בצי	119	87	19	-	-
צריכת דלק שנתית לנסועה (ליטרים, בנזין וסולר)	1,637,018	1,709,773	1,818,161	1,923,133	1,858,315

39. נתוני הרכבים לשנת 2024 נכונים ליום 11.2.2025 ומשקפים בצורה נאמנה את מצבת הרכבים לסוף שנת 2024.

פליטות מתחבורה (tCO2e)



הערות:

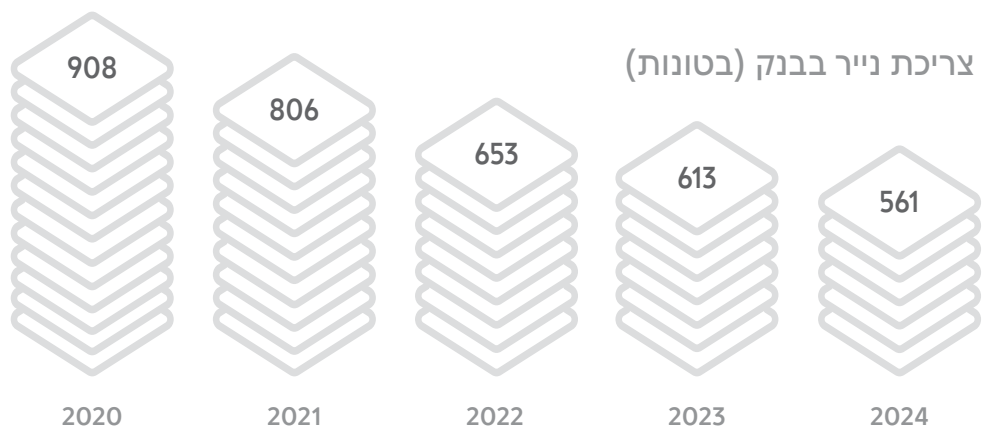
- א. בשנת 2024 הפליטות מנסועת רכבים שאינם חשמליים מהוות כ-99% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-31% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-8.8 טון CO₂e. פליטות מרכבים חשמליים מחושבות כחלק ממכלול 2 במדרך הפחמני של הבנק.
- ב. בשנת 2023 הפליטות מנסועת רכבים שאינם חשמליים מהוות כ-92% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-5% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-1.5 טון CO₂e. פליטות מרכבים חשמליים מחושבות כחלק ממכלול 2 במדרך הפחמני של הבנק.
- ג. בשנת 2022 הפליטות מנסועת רכבים שאינם חשמליים מהוות כ-94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-21% מסך הפליטות במכלול 3 (טויבו נתוני הפליטות מטיסות לשנה זו); פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-6 טון CO₂e. פליטות מרכבים חשמליים מחושבות כחלק ממכלול 2 במדרך הפחמני של הבנק.
- ד. בשנת 2021 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-98% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-4% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-6 טון CO₂e.
- ה. בשנת 2020 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-98% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-2% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-2 טון CO₂e.

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2024	סטטוס
שאיפה להמשיך החלפת רכבי בנזין ברכבים חשמליים וברכבים היברידיים בצי הרכבים של הבנק.	השינויים בצי רכבי הליסינג: נוספו 32 מכוניות חשמליות, ו-16 מכוניות בנזין; והוחזרו 46 מכוניות היברידיות.
החלפת רכבי בנזין ברכבים חשמליים וברכבים היברידיים בצי הרכבים של הבנק.	הבנק צמצם את צריכת הדלק לנסועה בכ-4.3% לעומת שנת 2023.

מסתכלים קדימה

- שאיפה להמשיך החלפת רכבי בנזין ברכבים חשמליים וברכבים היברידיים בצי הרכבים של הבנק.
- החל משנת 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה והנהלה ראשית ל'פועלים סנטר', בניין שיוקם בסמוך לתחנת רכבת ולעורקי תחבורה ראשיים, שיאפשר לעובדים הגעה נוחה והפחתת הצורך בשימוש ברכבים פרטיים.



מחזור נייר:
190.8 כ-
נייר נאספו ופונו
למחזור בשנת 2024

מחזור קרטון:
2.2 כ-
טון קרטון נאספו ופונו
למחזור בשנת 2024

**מסתכלים
קדימה**
• הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק
לעומת שנת 2024.

כ- **163** אלף
לקוחות נוספים
הצטרפו בשנת 2024 לשירות המאפשר
לקבל הודעות באופן אלקטרוני, באתר
הבנק או במייל האישי

ירידה בצריכת הנייר:
52 טון
בשנת 2024 חלה ירידה של כ-52 טון
בצריכת הנייר לעומת שנת 2023

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע	
תוכניות 2024	סטטוס
הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק לעומת שנת 2023.	✓ בוצע
	הפחתה של 8%



מצמצמים צריכת נייר

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בהתנהלותו השוטפת. לכן, אנו מנהלים משאב זה בהתאם לתפיסה כוללת של צמצום צריכה לצד הגדלת מחזור. בשנת 2024 המשכנו במהלכים להפחתת צריכת הנייר בבנק ולצד זאת הוצאנו לפועל מספר מהלכים חדשים.

בנק ללא נייר

הפרויקט 'בנק ללא נייר' מתנהל בבנק כבר מאז שנת 2009. הפרויקט עוסק בניתוח צריכת הנייר בבנק ובבחינת האפשרויות לצמצום או לביטול טפסים ודוחות, הן לצרכי הפנימיים והן לצורכי דיור ללקוחות.

הפרויקט מתנהל בשני מישורים מקבילים: האחד, שיפור תהליכי העבודה ויצירת פלטפורמות אשר יתמכו בשימוש מופחת בנייר ובמעבר לפעילות דיגיטלית, והשני, העלאת המודעות בקרב העובדים והלקוחות ועידודם לאמץ את השינוי.

המשך פיתוח הפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק, לצד אפשרות לחתימה דיגיטלית בחלק מהמקרים, מפחיתים את השימוש

המשכנו להטמיע את השירותים הדיגיטליים של הבנק באמצעות הצבת דיילים בסניפים להדרכת לקוחותינו.

בנוסף, ביצענו סקר מקיף לבחינת היקפי האחסון והשימוש בנייר במבני ההנהלה של הבנק, כחלק מההיערכות למעבר הצפוי לבניין 'פועלים סנטר' בשנת 2026. במסגרת זאת, בסיוע חברת ייעוץ חיצונית, ביצענו מפיץ מקיף של צריכת הנייר במבני ההנהלה, תוך התייחסות לתהליכי העבודה ולשימושים בנייר על ידי החטיבות השונות, ובכלל זאת מדידת היקפי השימוש, אחסון ניירות שהודפסו ובחינת מידת התאמתם של פתרונות טכנולוגיים אפשריים.

החל משנת 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה וההנהלה הראשית ל'פועלים סנטר', בניין מרכזי שיעמוד בתקן הבנייה הירוקה LEED Gold. כחלק מהמעבר, אנו מתכננים לבצע דיגיטציה של ארכיבים, אשר יחסכו אחסון של עשרות מיליוני דפים בשנה, לצד צמצום כמות המדפסות המרכזיות בכל קומה.

מהלכים לצמצום צריכת הנייר בשנים 2021-2024:

בשנת 2021 ביצע הבנק מהלכים לקידום דיגיטציה ולצמצום צריכת נייר, בהם פיתוח תשתית דיגיטלית להגשת בקשה ראשונית למשכנתה; העלאת מודעות הלקוחות לאפשרות לחתום על מסמכי אשראי באתר הבנק; קיום הדרכות להעצמה דיגיטלית בקרב אוכלוסיית הוותיקים; החלפת פעולות המתבצעות בפקס לאמצעים דיגיטליים ('בנק ללא פקס') ועוד. מהלכים אלו נמשכו ביתר שאת בשנים 2022-2024 במסגרת זאת הרחבנו את האפשרויות לבצע פעילויות בנקאיות נוספות באמצעות הערוצים הדיגיטליים (כגון משכנתא מרחוק, דחייה/ פריסה מחדש של תשלומי הלוואה) כמו כן,

מצמצמים השפעות סביבתיות נוספות

הופכים פסולת למשאב ומונעים זיהום סביבתי

המגמות הסביבתיות של השנים האחרונות מצביעות על כך שפסולת של האחד מהווה משאב עבור האחר. ללא טיפול נאות, פסולת מזהמת את הסביבה, פוגעת באיכות הקרקע, המים, והאוויר ותורמת להתחממות הגלובלית. הבנק מקדם איסוף ופינוי של פסולת בצורה אחראית, בין היתר, בערוצים הבאים:

♦ **איסוף פסולת אלקטרונית -** אנו מטפלים באופן אחראי בצידוד מחשוב שיוצא משימוש. ציוד שאינו ראוי לתרומה מועבר מדי שנה למחזור ולהטמנה אחראיים. כל המכשירים הסלולריים שבהם מסתיים השימוש, חוזרים לספק לטיפול אחראי, וכל שאר הציוד האלקטרוני היוצא מכלל שימוש מועבר לחברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת', עסק חברתי המעסיק עובדים עם מוגבלות ומתמחה במחזור פסולת אלקטרונית. כל הציוד האלקטרוני שאנו מעבירים למחזור מפורק, מופרד, ממזין ומועבר לטיפול בהתאם לסוג החומר, לטובת שימוש חוזר בתעשייה. באתר המחשוב הראשי של הבנק מתבצעת גריטה במקום, לטובת הפחתת השינוע. בנוסף, ציוד המחשוב שניתן להשמשה, מוחזר לבנק לטובת השבחה וחינוך, לצורך שימוש חוזר או תרומה. כמו כן, אנו מעודדים את העובדות והעובדים להביא פסולת אלקטרונית מבתיהם לנקודת האיסוף במשרדי הבנק בתל אביב.

♦ **פינוי נורות פלורסנט -** נורות פלורסנט ישנות נאספות ומועברות לחברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת', לצורך פירוק, גריטה והטמנה, בהתאם לתקני הטיפול בנורות פלורסנט.

תהליכי הייצור והשירות הבנקאי הם בעלי השפעה סביבתית ישירה מצומצמת, משום שפעילותו של הבנק היא משרדית בעיקרה ואופי השירות שהבנק מספק ללקוחותיו מתבצע במרביתו באמצעים דיגיטליים. עם זאת, חשוב לנו לפעול לצמצום ההשפעות הסביבתיות הנוספות בפעילותנו ולכן אנו משתפים את העובדות והעובדים בתהליך צמצום ההשפעה הסביבתית של הבנק, מתוך התפיסה ששיתופם חיוני ליצירת השינוי ובתקווה כי העובדים יתפכו למקדמי השינוי בעצמם. נוסף על כך, אנו שואפים להשפיע בתחום ההתנהלות הסביבתית גם במישור הביתי של העובדים, המונים יחד עם בני משפחותיהם עשרות אלפי אנשים. לשם כך, אנו מספקים לעובדינו ולבני משפחותיהם מידע וכלים שיאפשרו להם לסגל התנהלות ירוקה יותר באמצעות מחזור, חיסכון באנרגיה, צמצום צריכת נייר, מעבר לשימוש בכלים רב פעמיים ועוד.

ניהול משאב המים

שירותי המים מתקבלים מתאגידי המים והרשויות המקומיות השונות, והם גם אלו שמטפלים בפסולת המים, דרך מערכות הביוב העירוניות. אנו בודקים ומנטרים באופן שוטף את צריכת המים על מנת לזהות חריגות צריכה ופרופיל צריכה ייחודי. בנוסף, בבנק מוטמעות 13 מערכות שליטה ובקרה מסוג Wint, המאפשרות ניהול חכם של משאב המים. מערכות אלו אוספות מידע מפורט על זרימת המים, ומספקות תובנות לצריכה חסכונית לצד זיהוי של דליפות ושליחת התראות באופן אוטומטי בכדי לאפשר תיקון מהיר.

מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

בשנת 2019 עדכנו את מפרטי הרכש של הבנק עבור שיפוץ מבנים קיימים והקמה של בנייני משרדים וסניפים חדשים, בהתאם לעקרונות הבנייה הירוקה. במקביל, מונה יועץ חיצוני לבנייה ירוקה לטובת התאמת המפרט הטכני של החומרים לתקן בנייה ירוקה. חשוב לציין, כי חלק גדול מהסניפים נמצאים בקניונים ובמרכזים מסחריים שאינם בבעלות הבנק ואין ביכולתנו לשנות את התשתיות במבנים אלו. עם זאת, אנו שואפים לשלב בנכסים אלה, ככל שמתאפשר, מרכיבים של בנייה ירוקה. כמו כן, במסגרת תהליכי הבינוי השוטפים של הבנק לאורך כל השנה, משולבים בהדרגה, במידת הצורך, אלמנטים ידידותיים לסביבה, כמו יחידות מיזוג אוויר חסכוניות ותאורת LED החוסכת באנרגיה. בנוסף, אתר המחשב הראשי של הבנק, נבנה ואושר בתקן בנייה ירוקה LEED Silver.

החל משנת 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה וההנהלה הראשית ל- 'פועלים סנטר', בניין מרכזי שיעמוד בתקן הבנייה הירוקה LEED Gold, ויאפשר לבנק להפחית את צריכת המשאבים שלו, לרבות חשמל ומים. הבניין יוקם בסמוך לתחנת רכבת ולעורקי תחבורה ראשיים, כדי לאפשר לעובדים הגעה נוחה והפחתת הצורך בשימוש ברכבים פרטיים.

♦ **פינוי סוללות -** איסוף סוללות ישנות והעברתן למחזור.

♦ **פינוי פסולת בניין -** פסולת שמייצר הבנק כתוצאה מפעילותו מפונה באופן אחראי לאתר המתמחה בהפרדת פסולת, בהתאם לתקנות בנושא. אנו מקפידים לשלב בהסכמינו עם קבלני בנייה ושיפוץ המבצעים עבודות בסניפים ובמבנים השונים, סעיף משפטי המחייב אותם להשליך פסולת אך ורק במקום מוסדר. באופן זה, הבנק מבקש למנוע לחלוטין השלכה של פסולת בניין שמקורה בארגון, לאתרים לא מורשים או לשטחים פתוחים.

♦ **איסוף בקבוקים ופחיות ואיסוף בגדים -** איסוף והעברה למחזור באמצעות קבלנים מורשים.

♦ **פינוי מחסניות דיו משומשות -** מחסניות דיו משומשות מפונות לצורך מחזור ושימוש מחדש. כמו כן, הבנק צורך מחסניות דיו ממוחזרות בלבד.

♦ **פינוי ציוד משרדי -** תרומה או מכירה של ציוד משרדי ישן לטובת שימוש חוזר.

אנו מעודדים את העובדות והעובדים לאסוף ולמחזר כחלק מהשגרה. לשם כך התקנו בבנייני הבנק מגוון מכלי מחזור ייעודיים לאיסוף ולמחזור פסולת. באמצעות המכלים אנו מקדמים מחזור של נייר, פסולת אלקטרונית, בקבוקים, פחיות, סוללות, בגדים משומשים ותרופות. האיסוף והטיפול מתבצעים באמצעות גורמים המוסמכים המתאימים.

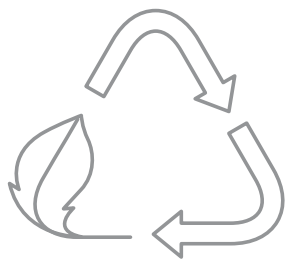
ריכוז נתוני פסולת - בנק הפועלים 2024

סוג פסולת	משקל	אופן הטיפול
נייר	190.8 טון	מחזור
קרטון	2.2 טון	מחזור
פסולת אלקטרונית*	62 טון	מחזור
פסולת בניין ⁴⁰	2,265.6 ק"ג	פירוק והטמנה
נורות פלורסנט*	840 ק"ג	פירוק והטמנה

* על אף כי בבנק אין עיסוק בפסולת מסוכנת, פסולת זו עלולה להכיל חומרים מסוכנים לרבות מתכות וגזים שונים ולכן עוברת פירוק וטיפול בידי אתרים מורשים.

18,000 ₪

שווי התרופות שאינן בשימוש
ופונו בתהליך מוסדר
מהמכלים שבמבני הבנק.
תרופות שעודן בתוקף
מטופלות באמצעות עמותת
'חברים לרפואה' ונתרמות
לחולים שידם אינה משגת.



258.1 טון

סה"כ פסולת

255 טון

פסולת שעברה למחזור

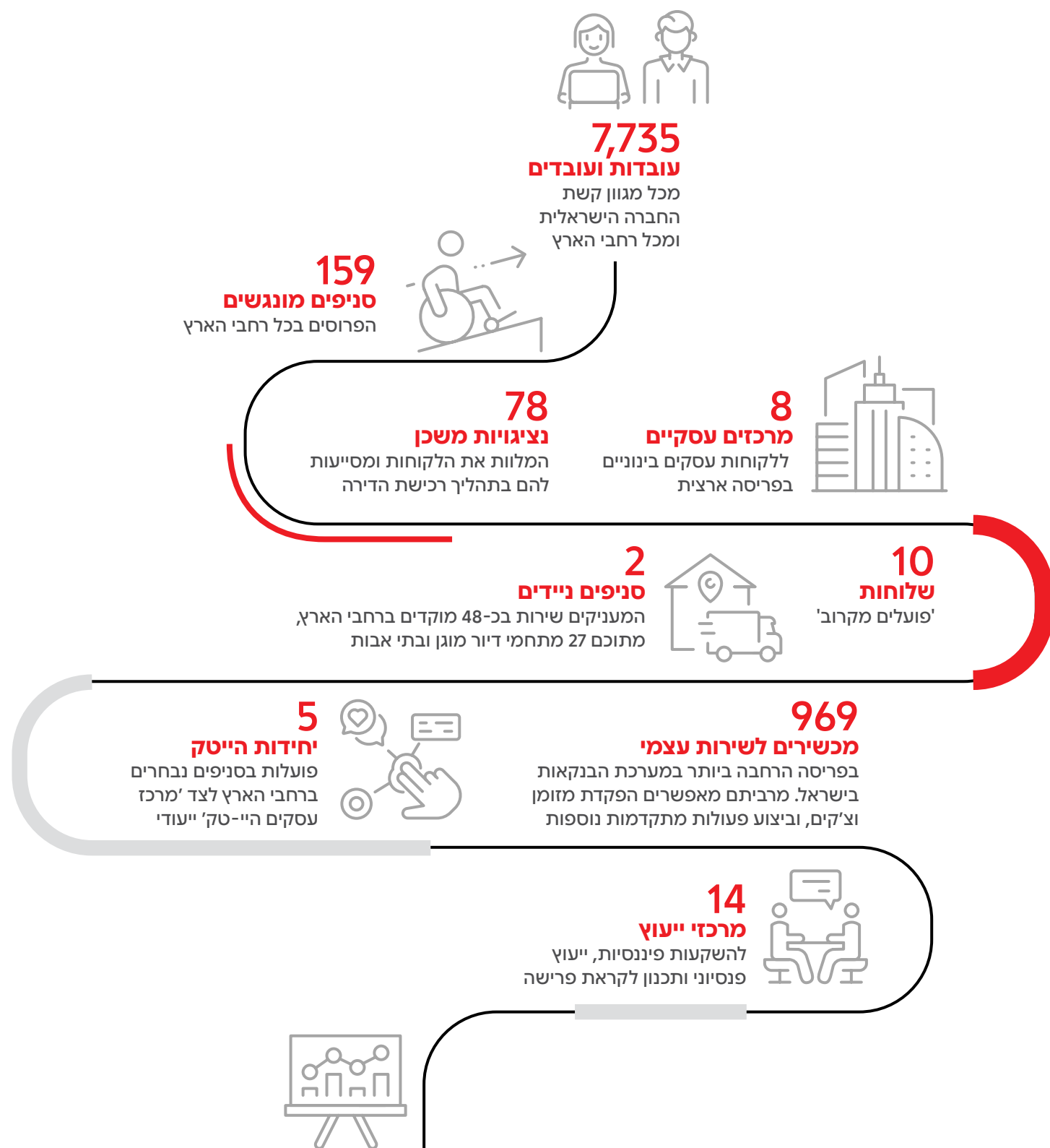
3.1 טון

פסולת שעברה לפירוק
והטמנה באמצעות קבלני
פינוי מורשים

40. נתון בהערכה. הנתונים מתקבלים בקו"ב ומומרים ליחידת משקל בק"ג באמצעות מחשבון ייעודי.



S
חברה



פועלים באחריות לטובת הלקוחות



מחויבים למקצועיות

בנק הפועלים שואף לשמש עבור לקוחותיו ככתובת המקצועית הראשונה בתחום הפיננסי. במסגרת זאת, אנו מחויבים לפעול בסטנדרט המקצועי הגבוה ביותר הן באיכות הייעוץ והשירות ללקוחות והן בפיתוח טכנולוגיות, מוצרים, בכל תחומי הפעילות שבהם אנו עוסקים. השאיפה למקצוענות כוללת גם את המחויבות להיות לצד לקוחותינו ברגעי אמת בצמתי חיים, לספק להם מענה מקצועי וזמין ולפתח עבורם מוצרים התואמים לצורכי התקופה.

הבנקאיות והבנקאים המומחים שלנו פרוסים בסניפים, במוקדי שירות, במרכזי ייעוץ ובמרכזי עסקים בכל רחבי הארץ. זאת לצד פלטפורמות דיגיטליות חדשניות ומכשירים מתקדמים לשירות עצמי בפריסה רחבה, המאפשרים ללקוחותינו ליהנות מזמינות דיגיטלית מלאה ומחוויית שירות רציפה על פני כל הערוצים. כמו כן, כחלק מהתפיסה האסטרטגית של הבנק לשנים הקרובות, אנו פועלים לפיתוח שירות והצעות ערך חדשות מבוססי דאטה, וכן לשיפור מסעות לקוח ולקיצור SLAs על ידי בינה מלאכותית (AI) ולמידת מכונה (ML).

אנו מאמינים שליווי בנקאי מקצועי הוא גורם מכריע וחיוני בצמיחתם הפיננסית של לקוחותינו. מכוח זאת, אנו מובילים יוזמות כמו 'המרכז לצמיחה פיננסית', ומפתחים מוצרים דיגיטליים כמו 'השותף הפיננסי', שתכליתם לתמוך בלקוחות ולהוביל אותם להתנהלות פיננסית נכונה.

תיאור תמציתי של קבוצת הבנק

קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות ובתחומים הנלווים לבנקאות, ומשרתת מיליוני לקוחות בישראל ובעולם במגוון פעילויות פיננסיות בחמישה אזורי פעילות עסקיים מרכזיים:

- ♦ **בנקאות עסקית:** בנק הפועלים משרת מגוון לקוחות מהסקטור העסקי בישראל. השירות ללקוחות עסקיים גדולים (Corporate) ניתן באמצעות סקטורים המתמחים בענפי משק ספציפיים, ביניהם גם סקטור נדל"ן. השירות ללקוחות Middle Market ניתן באמצעות 8 מרכזי עסקים הפרוסים ברחבי המדינה. כמו כן, לבנק פעילות עם לקוחות הייטק באמצעות המותג Poalim-tech. השירותים התפעוליים ניתנים על-ידי צוותי לקוח הפרוסים בארץ וכן על-ידי מרכז שירות. לקוחות עסקים קטנים מקבלים שירות באמצעות מרכזי השירות ורשת הסניפים הקמעונאיים.
- ♦ **בנקאות קמעונאית (Retail):** הבנקאות הקמעונאית של בנק הפועלים משרתת, בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית ותושבי חוץ, באמצעות מערך של 159 סניפים בתחומי אשראי צרכני, דיור, פאסיבה ותחומים נוספים. בנוסף משרת הבנק את לקוחותיו באמצעות 10 שלוחות, 14 מרכזי ייעוץ Poalim Invest, מרכזי בנקאות פלטינום ללקוחות נבחרים, 2 מוקדים טלפוניים ומוקד PRO – בנקאות מרחוק ללא צורך בהגעה לסניף וכן 2 סניפים ניידים המעניקים שירות ללקוחות בנקודות שירות ברחבי הארץ. כמו כן, הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו מגוון רחב של שירותים עצמיים ודיגיטליים המאפשרים ללקוח לבצע פעילות בנקאית באופן עצמאי, יעיל וזמין.
- ♦ **פעילות שוק ההון בארץ ובחו"ל:** פעילות זו כוללת, בין היתר, מתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך ובנגזרים סחירים (ברוקראז'), שמירת ניירות-ערך, שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים לא סחירים, שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול הנוסטרו של הבנק.
- ♦ **פעילות השקעות, חדשנות ופיתוח עסקי:** פעילות השקעות נעשית בעיקר באמצעות קבוצת פועלים אקוויטי שהנה זרוע ההשקעות של הבנק בנכסים ריאליים. הבנק מעניק שירותי בנקאות לחברות טק ובגרות, סטארט-אפים וקרנות הון סיכון ופועל לקידום שיתופי פעולה עסקיים, הטמעה של חברות פינטק במערכות הארגון וכן השקיע ופיתח את פעילותה של bit שהינה אפליקציית התשלומים המובילה בישראל ומשרתת כ-3.3 מיליון לקוחות.
- ♦ **הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק:** עוסקת בין היתר במתן אשראי עסקי ללקוחות בארה"ב באמצעות סניף ניו-יורק וכן קיום קשרים עם בנקים ומוסדות פיננסיים ברחבי העולם.

פועלים להענקת שירות מיטבי

בעידן הדיגיטלי, שבו אפשר לבצע עוד ועוד פעולות ולקבל יותר ויותר שירותים, בכל זמן ומכל מקום, ציפיות הלקוח לשירות זמין, פשוט ומהיר הולכות ומתעצמות. אנו מכירים בחשיבות חיונית השירות של לקוחותינו, מחזיקים בתפיסה המציבה את הלקוחות במרכז ושואפים כל העת לצמצם את הפער בין ציפיותיהם ובין המציאות. הפער מאתגר במיוחד בארגונים גדולים הפועלים בכמה ערוצים ובפריסה ארצית, וכפופים לדרישות רגולטוריות מחמירות.

ב-2023 הגדרנו את שיפור חוויית הלקוח כיעד אסטרטגי של הבנק, פיתחנו תפיסת שירות חדשה – מודל המא"ה. בנינו מודל פרקטי, מניע לפעולה, המאפשר לנו להבין מה חשוב ללקוחות שלנו. המשכנו לפעול על פי אותה תפיסת שירות גם ב-2024:

- ♦ **מקסימום הצלחה** – עמידה בציפיות הלקוחות ומתן פתרון מלא ומותאם
- ♦ **מינימום מאמץ** מצד הלקוח – הפחתת מאמץ הלקוחות כדי לקבל את מבוקשם
- ♦ **מקסימום אמפתיה** מצד הבנק – יצירת חיבור והבנה של צרכי הלקוח

תפיסת שירות זו מבוססת על ההבנה שהטמעת שלושת הרכיבים הללו בנקודות המפגש עם הלקוח, תוביל לשיפור חוויית השירות ולעלייה בסיכוי לזכות בהמלצתו על הבנק.

ב-2024 על מנת להרחיב את יישום תפיסת השירות ולהמשיך להשתפר, הרחבנו את ההשקעה בתשתיות טכנולוגיות שיאפשרו טרנספורמציה דיגיטלית של תהליכי שירות נוספים ופיתוח של תהליכי שירות חדשים, בהתאם לצורכי הלקוחות; הרחבנו ושיפרנו את יכולת ההקשבה והלמידה באמצעות משלוח סקרים בערוצי שירות נוספים והרחבת כמות הלקוחות הנסקרים.

בנקאות באפס המתנה

מתאמים פגישה טלפונית באתר או באפליקציה לזמן שהכי טוב לכם, והבנקאים שלנו יתקשרו אליכם!

אתם קובעים מתי ואנחנו מתקשרים



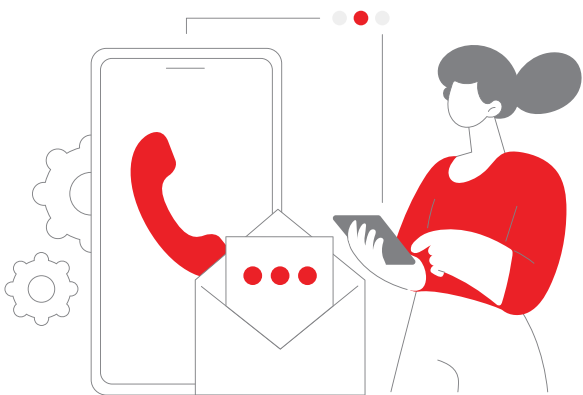
אנו מודדים את חוויית השירות באופן רציף יום-יומי, עורכים סקרים באופן שוטף ולומדים את הציפיות והצרכים של לקוחותינו מתוך הפניות בערוצים השונים – בסניפים (פרונטלי וטלפוני), במוקדים הטלפוניים, במרכזי הייעוץ, פניות בתקשורת הכתובה, ובדיגיטל. הנתונים הנאספים מנותחים, מדווחים ובמקרים המתאימים מתורגמים למדיניות, למהלכים לשיפורים ולהצעות ערך מתאימות.

מחלקת חוויית לקוח אמונה על שיפור השירות ללקוחות, ומדווחת ישירות למנהלת החטיבה הקמעונאית ולמנכ"ל הבנק בכל הקשור לתוצאות סקרי איכות השירות, ומדדי ביצוע בתחום. בנוסף, נבנו תכניות עבודה שנתיות ורב שנתיות בתחום, מיקודים לשיפור מערך השירות והתמיכה והצפת פערים מהותיים, ומגמות ביחס לציפיות ושביעות רצון הלקוח. דיונים בנושא איכות השירות נערכים בהנהלה ובמיליאת הדירקטוריון פעמיים בשנה. כמו כן, הגדרנו משקל משמעותי למדד שיפור חוויית הלקוח ב-KPIs של כל מנהלות ומנהלי הבנק.

ב-2024 העמקנו וחיזקנו את תפיסת השירות, בין היתר, בהתאמה להוראה ועקרונות הוראת ניהול בנקאי תקין 501 – 'ניהול מערך השירות והתמיכה ללקוחות'. הגדרנו ואישרנו אסטרטגיית שירות וכתבנו מדיניות ואמנת שירות. כל זאת במקביל לשיפור מתמיד והרחבת תהליכים ושירותים בבנק, ביניהם:

- ♦ הרחבת היכולת של הלקוחות לבצע פעולות ולקבל שירותים באופן עצמי ומרחוק (טלפוני, דיגיטלי ומכונות לשירות עצמי).
- ♦ שיפור המענה מקצה לקצה וקיצור זמני המתנה במוקדי השירות הטלפוניים ובסניפים.
- ♦ תיאום פגישות טלפונית מתואמות מראש במוקדי השירות הטלפוניים.
- ♦ שיפור ערוץ התקשורת הכתובה.

מעניקים שירותים בנקאיים באמצעות מערך סניפים



שנה בצל המלחמה

- בראשית המלחמה היו מספר סניפים שהיו סגורים באזורי הלחימה וקו העימות לאור הנחיות פיקוד העורף. ללקוחות סניפים אלו הקפדנו לתת מענה באמצעות שירות מרחוק של בנקאים מהסניפים שנסגרו, לצד גיבוי שניתן על ידי סניפים תומכים ומוקדי השירות הרב ערוצי.
- דאגנו לתגבר את פעילות הסניפים הניידים של הבנק לטובת הענקת שירותים בנקאיים ביותר מ-30 'מרכזי מפונים' ברחבי הארץ, בהתאם לצורך שעלה מהשטח. כמו כן, בנינו מעטפת שירות ייעודית במסגרתה עובדים מסניפים הגיעו למרכזי המפונים עם מחשבים ניידים להעניק ללקוחותינו שירותים בנקאיים.

♦ **מרכזי תושבי חוץ (תוש"ח) -** יש 8 מרכזי תוש"ח, מומחים במתן שירות מותאם לאוכלוסייה זו - מקצועיים בתהליך פתיחת חשבון ובפעילות חוצת גבולות ומנהלים את הסיכון הרגולטורי בהתאם לנהלי הציות.

אנו בוחנים כל העת את פריסת רשת הסניפים וממזגים סניפים במקרי הצורך, תוך שמירה על פריסה גיאוגרפית רחבה ומיטבית. ב-2024 מוזג סניף אחד. בתהליך מיזוג סניפים, הלקוחות - ובפרט האזרחים הוותיקים - מקבלים ליווי מקיף ותמיכה. מעטפת הליווי כוללת התאמות של תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, דיור רלוונטי, מפגשי תמיכה וליווי אוריינות דיגיטלית ללקוחות מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, מוקד טלפוני ייעודי ללקוחות בסניף שנמצא בתהליך מיזוג, הרחבת פריסת המכשירים לשירות עצמי, הגדלת מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק ותגבור של השירות באמצעות סניף נייד. כמו כן הוקמו שלוחות 'פועלים מקרוב' המעניקות שירות בנקאי פרונטלי פעמיים בשבוע במבנה הסניף שמוזג או במקום סמוך. נכון לסוף שנת 2024 פועלות, נוסף למערך הסניפים, גם 10 שלוחות 'פועלים מקרוב'.

לצד השירותים הבנקאיים המתקדמים המוצעים במוקדי השירות של הבנק ובערוצים הדיגיטליים, אנו מפעילים רשת של 159 סניפים הפרוסים בכל רחבי הארץ, וכן שני סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות, לרבות שירותי קופה. הסניפים הניידים מגיעים ל-48 נקודות שירות ברחבי הארץ, כולל אזורים מרוחקים שבהם אין סניף בנק. 27 מנקודות השירות הן במתחמי בתי אבות ודיור מוגן ברחבי הארץ. לצד מערך הסניפים, לבנק יש 969 מכשירים לשירות עצמי בפריסה הרחבה ביותר במערכת הבנקאות בישראל, במרביתם אפשר להפקיד מזומן וצ'קים ולבצע מגוון פעולות מתקדמות.

התמחויות במסגרת מערך הסניפים הקמעונאיים:

- בשנים האחרונות הקמנו בבנק מרכזי מומחים שמטרתם לספק שירות איכותי וערך מקצועי ועסקי ללקוחות:
- ♦ **סניפים עסקיים 'פועלים ביזנס' -** הקמנו 7 סניפים על מנת לספק ללקוחותינו שירותים עסקיים מקצועיים על ידי בנקאים מומחים.
- ♦ **מרכזי ייעוץ -** הקמנו ברחבי הארץ 14 מרכזי ייעוץ מתקדמים לשירותי ייעוץ השקעות פיננסיות ופנסיוניות, במטרה לספק ללקוחותינו שירותי ייעוץ הוליסטיים.
- ♦ **יחידות היי-טק -** בבנק 5 יחידות מתמחות היי-טק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לחברות הזנק (סטארט-אפ) ולחברות טכנולוגיה בוגרות.
- ♦ **נציגויות משכן -** לבנק 78 נציגויות משכן, שמטרתן לסייע ללקוחותינו וללוות אותם בתהליך המשמעותי של רכישת דירה.



שנה בצל המלחמה

- ♦ **קו חירום -** אנו ממשיכים להפעיל קו חירום ייעודי המספק מענה מהיר לפניית דחופות של לקוחות בעקבות מצב החירום.
- ♦ **שיחות יזומות לתושבי העוטף -** קיימנו שיחות טלפוניות עם עשרות אלפי לקוחות תושבי יישובי העוטף, כדי לדרוש בשלומם ולהציע להם שירותים בנקאיים במקרי הצורך.
- ♦ **גיבוש מעטפת ליווי לקרובי לקוחותינו ההרוגים והחטופים -** דאגנו לפנות למשפחות החללים באופן יזום, להביע תנחומים ולהציע ליווי אישי על ידי מנהלות ומנהלים בכירים בבנק, במטרה לקצר תהליכים ולספק מענה מהיר ככל שניתן, לכלל הצרכים הבנקאיים שלהם.
- ♦ **שירות זמין ונגיש, במיוחד ללקוחות מאזור העוטף ומהצפון -** מרבית סניפי הבנק המשיכו לפעול כרגיל. בסניפים שנסגרו בגלל המלחמה (בהתאם להנחיות פיקוד העורף), הוסטו כל השיחות והמיילים למוקדי השירות הרב-ערוצי. הסניפים הניידים של הבנק ועובדי סניפים הגיעו למרכזי המפונים ברחבי הארץ על מנת לספק להם שירותים בנקאיים. ב-28.11.2024, עם ההכרזה על הפסקת האש בצפון, כל סניפי הבנק חזרו לעבודה במתכונת רגילה.
- ♦ **הלואה מהירה לבניית ממ"ד באמצעות המשכנתא -** השקנו הלואה ייעודית להרחבת בניית ממ"ד (בהתאם לתקנון פיקוד העורף).
- ♦ **הקמת חמ"ל עבור לקוחותינו פצועי ופצועות צה"ל וכוחות הביטחון, נפגעי מלחמת 'חרבות ברזל' -** החמ"ל שהוקם בפברואר 2024, נועד לתת מענה אישי לפנייתיהם בנושאי התנהלות בנקאית ופיננסית.

שיפור בשביעות רצון לקוחות הבנק בשנת 2024²

ב-2024 הרחבנו את הסקרים ואת אוכלוסיית הנסקרים למדידת שביעות רצון הלקוחות ממגוון ערוצי השירות. המהלכים שהובלנו בשנים האחרונות לשיפור השירות וחווית הלקוח נשאו פרי, ואנו עדים לשיפור בשביעות רצון הלקוחות בכל ערוצי השירות, כפי שעולה מתוצאות הסקרים, ובתוצאות מדד המא"ה ומדד ה-NPS (Net Promotor Score)³.



77.47

ציון מדד המא"ה - מודל המאפשר לנו להבין ולמדוד מה חשוב ללקוחות שלנו לפי הפרמטרים - הצלחה, מאמץ ואמפתיה.

50.6

ציון מדד NPS המודד את מידת הנכונות של הלקוחות להמליץ על הבנק (בסקרים צמודי שירות).

2. על פי סקרים צמודי שירות.
3. הנתונים המוצגים משקללים את תוצאות המדידה בכל ערוצי השירות בחטיבה הקמעונאית. במהלך שנת 2024 בוצע שינוי מתודולוגי באופן מדידת מדד המא"ה ובמדד ה-NPS ועל כן לא ניתן להציג השוואה לשנים קודמות. התוצאות המוצגות לשנת 2024 הן ממוצע של התוצאות הרבעוניות כאשר המדידה מתקיימת באמצעות סקרים באופן שוטף ורציף לאורך כל השנה.



שנה בצל המלחמה

- ◆ הקמנו קו חירום ייעודי שפעל בשעות 8:30 - 17:00 על מנת לתת מענה מהיר ללקוחות הבנק.
- ◆ שלחנו ללקוחות הבנק ביישובי העוטף הודעות ועדכונים על הטבות והקלות שהבנק מעניק להם.
- ◆ הסטנו שיחות ומיילים מהסניפים שנסגרו בשל המלחמה למענה ולשירות במוקדים הרב-ערוציים.
- ◆ הרחבנו את התשתית לעבודה מרחוק לעובדים נוספים על מנת לשמור על המשכיות עסקית עם התרחבות המלחמה בצפון.
- ◆ יזמנו שיחות עם עשרות אלפי לקוחות מיישובי העוטף ומהצפון.
- ◆ הקמנו מעטפת למשפחות חללים ופצועים של ליווי אישי וצמוד לצד התאמת פתרונות ייעודיים.

מרכז בנקאות מתקדם ורב-ערוצי ב-2024

ענינו ל- **2.7** מיליון שיחות
 ענינו ל- **938** אלף פניות
 ענינו ל- **20%** שיפור בזמני ההמתנה
 בהשוואה לשנת 2023 בתקשורת כתובה

מסתכלים קדימה

- המשך שדרוג יכולות המוקדים במטרה להעניק חווית שירות בנקאית טובה, מתקדמת ומקיפה "מקצה לקצה" ולצמצם, ככל האפשר, את צורך הלקוח בהגעה פיזית לסניף, באמצעות הרחבת סמכויות, פיתוח והטמעת פתרונות טכנולוגיים חדשניים ומגוונים והשקעה בכוח אדם איכותי ומקצועי.
- המשך שדרוג חווית המשתמש במענה הקולי המאפשר קבלת שירות באמצעות "דיבור חופשי".
- הטמעת מערכת CRM מתקדמת (שתאפשר הסתכלות "360" על הלקוח ומתן מענה רב ערוצי מקיף מתקדם).
- הרחבת אוכלוסיית לקוחות 'פועלים PRO'.

פועלים PRO

פועלים PRO הוא שירות פרמיום מתקדם ללקוחות פרטיים שמעדיפים לבצע את מרבית הפעולות שלהם לבד בדיגיטל, יחד עם זאת מצפים לשירות אישי, אנושי וזמין מבנקאים מקצועיים בעת הצורך. השירות ב-PRO מקיף וכולל גם פעולות בנקאיות מורכבות וייעוץ השקעות מקצועי, והכול מבלי להגיע לסניף. הבנקאים של PRO זמינים ללקוחות בקו טלפון ייעודי, *2081, בימים א'-ה' מ- 8:30 עד 17:00, ובצ'אט LIVE ו-וואטסאפ מ- 8:00 עד 17:00. ב-2024 לצד גידול במספר הלקוחות המקבילים שירותים מפועלים PRO, המשכנו לשפר את הזמינות והמקצועיות של השירות, שיפור שהתבטא בשיעור רצון גבוה במיוחד בקרב הלקוחות (תוצאות הסקר מופיעות בפרק 'מעניקים שירות מיטבי').

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2024	סטטוס
המשך שיפור חווית השירות במוקדים באמצעות הרחבת הסמכויות והשירותים המוצעים וחדשנות טכנולוגית.	✓ בוצע
המשך שדרוג חווית המשתמש במענה הקולי.	✓ בוצע (תהליך שדרוג חווית הלקוח נמשך בימים אלו)



פועלים INVEST -

מרכזי מומחים לייעוץ השקעות פיננסיות, ייעוץ פנסיוני וייעוץ לפרישה

בבנק קיימים 14 מרכזי ייעוץ מתקדמים, המאגדים תחת קורת גג אחת שירותי ייעוץ⁴ השקעות פיננסיות ושירותי ייעוץ פנסיוני לקראת פרישה. במרכזים אלו פועלים מאות יועצים מקצועיים ומנוסים המסייעים ללקוחות להרכיב את תיק ההשקעות הפיננסי שמתאים לפרופיל הצרכים וההעדפות האישיים שלהם. היועצים הפנסיוניים של הבנק מסייעים ללקוחות לבנות תיק פנסיוני מותאם אישית ולהיערך פיננסית לקראת פרישה. שירותי הייעוץ הפנסיוני ניתנים ללקוחות כל הבנקים במסגרתם נבחנים כלל המוצרים הפנסיוניים והפתרונות מותאמים לצרכים האישיים של כל לקוח. בנוסף מעניק הבנק ללקוחות שמעוניינים בכך גם שירותי ייעוץ לפרישה.

שירותי הייעוץ נתמכים במערכות ובכלים מתקדמים:

- ◆ **מערכת Advisor** - מכילה כלים תומכי החלטה ומידע רב שמסייע ליועץ לבנות תיק השקעות או תיק פנסיוני בהתאמה אישית ללקוח.
- ◆ **מערכת Advisor שלי** - מאפשרת ללקוחות לקיים קשר ישיר עם יועץ ההשקעות דרך הדיגיטל, ומציגה בפניהם תמונת מצב עדכנית של תיק ההשקעות שלהם.
- ◆ **שירות Smart advice** - מאפשר ללקוחות לקבל המלצות השקעה מותאמות אישית לנייד ולאתר הבנקאי.

בשנת 2024 זכה מערך הייעוץ הפנסיוני של בנק הפועלים, זו השנה הרביעית ברציפות, כ'מערך המוביל במערכת הבנקאית' מטעם חברת 'עדיף תקשורת' המתמחה בתחום הביטוח וחסכון ארוך טווח.

מפעילים מרכז בנקאות ישירה מתקדם ורב-ערוצי

- הבנק מפעיל מרכזי בנקאות מתקדמים ורב-ערוציים המספקים מגוון שירותים ופעילויות בנקאיות. השירות ניתן באמצעות מענה טלפוני ממוחשב או אנושי ובאמצעות תקשורת כתובה, ומותאם למגוון אוכלוסיות, כולל אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים. ערוצי השירות:
- ◆ מענה קולי ממוחשב 24 שעות ביממה, המספק מידע מגוון ורחב ומאפשר ביצוע פעולות רבות בחשבון הבנק באופן מאובטח, פשוט ומהיר. השירות זמין בעברית, בערבית וברוסית.
- ◆ מענה טלפוני אנושי של בנקאים מקצועיים, בין השעות 8:30 ל-17:00.
- ◆ תקשורת כתובה באמצעות 'פנייה לבנקאי' דרך האתר או האפליקציה, צ'אט בוט, צ'אט LIVE ו-וואטסאפ ללקוחות פועלים PRO, ומענה לפניות ברשתות החברתיות (פייסבוק, אינסטגרם, לינקדאין).
- הבנק פועל להנגשת מגוון שירותים בערוצי תקשורת רבים כפי שפורט לעיל, וזאת על מנת לאפשר ללקוחותינו לצרוך שירותים בנקאיים בזמן ובמקום ובאופן השימוש הנוח והזמין לבחירתם. לצד זאת הבנק מעניק שירות מענה אנושי טלפוני וכן מענה פרונטלי בסניפים.
- השירות ניתן במגוון נושאים, מקבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון ועד לשירותים מתמחים, לרבות:
- ◆ **תמיכה בערוצים הדיגיטליים** - תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות של הבנק, כולל Poalim Wonder bit.
- ◆ **משכנתאות** - הגשת בקשה למשכנתא וקבלת אישור עקרוני, מחזור משכנתה, וכן קבלת מידע וביצוע מגוון פעולות במשכנתא קיימת. קיים גם מוקד ייעודי של שירות ליועצי משכנתאות חיצוניים לבנק, המלווים לקוחות בתהליך מול הבנק.

4. שירותים הניתנים ללקוחות אשר חתומים על הסכמי ייעוץ בכפוף להוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשייך השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995.

מספקים שירותים בנקאיים דיגיטליים מתקדמים

אנחנו משקיעים בפיתוח פלטפורמות דיגיטליות מתקדמות וחדשניות, שיאפשרו ללקוחותינו לקבל מידע רלוונטי ולבצע פעולות בנקאיות באופן פשוט ונגיש, באמצעות כלים מתקדמים המסייעים להם בהתנהלותם הפיננסית. גם ב-2024 התרחב השימוש של לקוחותינו בערוצים הדיגיטליים ובהתאם לכך, המשכנו להרחיב את טווח השירותים הדיגיטליים העומדים לרשותם.

הפלטפורמות הדיגיטליות שלנו:

- ♦ **אתר בנק הפועלים** - אתר הבנק, מספק מידע ומאפשר ביצוע פעולות וכלים להתנהלות פיננסית יום-יומית ולקבלת החלטות פיננסיות מושכלות. לצידו, אנו מציעים גם אתרי תוכן בנקאיים המספקים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית ולקוחות עסקיים.
- ♦ **אפליקציית בנק הפועלים** - האפליקציה לניהול החשבון מספקת מידע, מאפשרת ביצוע פעולות ומציעה ללקוחות בנקאות המשלבת בין יכולות טכנולוגיות מתקדמות ביותר וחווית משתמש איכותית ואישית, באמצעות נראות עדכנית ושפה ידידותית וברורה. ב-2024 התמקד הבנק בהרחבת מגוון הפעולות והשירותים בדיגיטל תוך חיזוק יכולות אבטחת המידע וצמצום הונאות ושמירה מיטבית על חשבונות הלקוחות. באוגוסט 2024 הורחבו יכולות ביצוע התשלומים באמצעות האפליקציה: « בשנת 2023 הוספה באפליקציה אופציה לבצע העברות זה"ב באופן עצמאי על ידי הלקוח.

- « נוספה אפשרות לאשר תשלומים מיידיים מחשבון הלקוח.
- « נוספה אפשרות לאשר פרוקטי (צימוד בין פרטי החשבון לבין פרט מזהה), לצורך קבלת כספים על בסיס מספר טלפון נייד או פרטי ת"ח/פ, בתשלומים מיידיים.
- « הוסף "לובי עיקולים" שמאפשר ללקוח לראות את מצב העיקולים בחשבון ולנהל אותם, וכן במקרים מתאימים להגיש בקשה לתשלום עיקול.
- ♦ **השותף הפיננסי** - שירות ייחודי באפליקציית הבנק שהושק בסוף 2021, אשר נועד לסייע ללקוחות בהתנהלות הכלכלית היומיומית שלהם, ללוות אותם לאורך מצבי חיים ואירועים פיננסיים שונים, ולהעצים את הידע ובאמצעותו גם את השליטה שלהם במצבם הפיננסי. באמצעות שימוש בכלים טכנולוגיים מתקדמים, 'השותף הפיננסי' מאפשר ללקוחות להגדיר לעצמם יעדים חודשיים בקטגוריות צריכה שונות ולעקוב אחרי העמידה בהם. כמו כן, 'השותף הפיננסי' מזהה מגמות בחשבון, משקף אותן ללקוחות וכך מאפשר להם להיערך מראש להוצאות צפויות, לנקוט מבעוד מועד בפעולות אפשריות כדי להימנע ממצב של יתרה שלילית בחשבון, להתנהל במצבים בהם יש יתרה גבוהה בחשבון וכיו"ב. במהלך 2024 התווספה האפשרות לניהול ההוצאות באופן עצמאי לצורך דיוק בתמונת המצב הפיננסית העדכנית של הלקוח.
- ♦ **צ'אט** - שירות הכולל צ'אטבוט וצ'אט עם בנקאי לקבלת מידע ושירותים, ולהכוונה בביצוע פעולות בדיגיטל.

- ♦ **מגעים שירותיים בדיגיטל** - אינטראקציות פרסונליות בדיגיטל הפוגשות את הלקוח ברגעי חיים (תחילת עבודה חדשה, תחילת לימודים אקדמיים וכו'), במועדים ואירועים (היערכות לחגים, הכנה לחופש הגדול וכו') ובמצבים הנובעים מההתנהלות בחשבון. לדוגמא: פנייה ללקוח שמועד חיוב כרטיס האשראי שלו מוקדם ממועד כניסת המשכורת והנעה לשינוי המועד, עדכון לקוח שצפוי פירעון פיקדון בחשבון, עדכון לקוח שלקח הלוואה על אפשרויות העומדות בפניו לאורך חיי ההלוואה - פריסת תשלומים, פירעון מוקדם, דחיית תשלומים ועוד.
- ♦ **פניה לבנקאי** - שירות באתר ובאפליקציית הבנק, המאפשר פניה בכתב לבנקאי, לביצוע מגוון פעולות ולבירור מידע.
- ♦ **'פועלים open'** - אפליקציה לפתיחת חשבון בנק בכל זמן באמצעות טכנולוגיה של זיהוי פנים. לאחר פתיחת החשבון, הלקוחות יכולים לקבל מידע, לבצע פעולות וליהנות מגישה לשירותים של בנק הפועלים, בכל ערוץ שיבחרו. ב-2024 נוספה האפשרות לחזור לתהליך, אל המקום המדויק ממנו הפסיקו.
- ♦ **אפליקציית שוק ההון** - אפליקציית מסחר בשוק ההון שבאמצעותה יכולים הלקוחות להתעדכן בנעשה בשווקים וכן לחפש, לקנות ולמכור ניירות ערך בקלות ובמהירות, ולצפות בהתפתחות תיק האחזקות שלהם לאורך יום המסחר, בתצוגה נוחה ומתקדמת. בנוסף, מציעה האפליקציה את השירות החדשני Smart Advice, המסייע ללקוחות מיועצים

שנה בצל המלחמה

- ♦ **דחיית תשלומים** - הוספנו באתר אפשרות להגשת בקשה לדחייה או לפריסה עבור הלוואות, משכנתאות ותשלומים בכרטיס אשראי.
- ♦ **פטור ממגוון עמלות לחיילי מילואים** - הוספנו אפשרות לחיילי להגיש בקשה לפטור ממגוון עמלות דרך האתר או האפליקציה.
- ♦ **הפניה להטבות בצ'אטבוט** - כדי להקל על הלקוחות למצוא מידע בנושא, שולבו בבוט הפניות ישירות להקלות שהבנק מציע בזמן המלחמה.
- ♦ **הלוואה ומסגרת עו"ש** - מידע בשני הנושאים, הרלוונטיים מתמיד בזמן המלחמה, נוסף לתפריט האפשרויות ב'פנייה לבנקאי' באפליקציה.
- ♦ **שינוי תשלומי הלוואה** - ההטבות הרלוונטיות שולבו גם באתר וגם במענים של פלטפורמת 'פנייה לבנקאי' באפליקציה.

* הפרטים המלאים על ההקלות וההטבות המותאמות לתקופת המלחמה ומתעדכנות מעת לעת, מפורסמים באתר הבנק.

לקבל החלטות בעולם ההשקעות. במסגרת השירות, מקבל הלקוח מיועץ או יועצת ההשקעות שלו המלצות השקעה מותאמות אישית, באמצעות התראות לטלפון הנייד. באפליקציית קיימת האפשרות להעביר הוראת מסחר בשלב המסחר המוקדם (Pre-Market), כך שלקוחות יכולים להעביר הוראת מסחר בניירות ערך בבורסות בארצות-הברית גם לפני תחילת יום המסחר.

- ♦ **מערכת מסחר פועלים MyTrade** - מערכת באמצעותה יכולים כלל הלקוחות לבצע פעולות בניירות ערך. המערכת תומכת בשש שפות, מציעה ממשק מותאם להצגת הנתונים ללקוח וכוללת, בין היתר, עדכונים בסטרימינג, אפשרויות מסחר במגוון רחב של שווקים ומכשירים פיננסיים, פקודות מתקדמות, יומן כלכלי של אירועים פיננסיים מרחבי העולם, מידע עדכני, דירוג המלצות אנליסטים ושפע של כלי מסחר וכלים תומכי ההחלטה כמו Smart Advice.

- ♦ **אתר ואפליקציה ייעודיים ללקוחות העסקיים** - ללקוחותינו העסקיים זקוקים לפתרונות מהירים, נגישים וחדשניים, אשר יסייעו להם להשקיע את מרב זמנם בניהול העסק ולשמור על פעילות פיננסית רציפה והמשכיות עסקית. אנו מציעים כלים ושירותים מתקדמים המותאמים לצורכי הלקוחות העסקיים, ומטמיעים חידושים בפתרונות הדיגיטליים הקיימים, בהם שירות ERPay. ERPay הינה מערכת ההעברות המהפכנית המאפשרת

ללקוחות עסקיים גדולים (המתחברים לשירות) לבצע העברות בש"ח ובמט"ח מהמערכות הארגוניות ישירות למערכת הבנק, מבלי להיכנס לאתר או לאפליקציה. השירות הינו ייחודי לבנק הפועלים.

- ♦ **פתיחת חשבון ללקוחות עסקיים בדיגיטל** - ב-2024 השקנו ממשק דיגיטלי להגשת בקשת לפתיחת חשבון ללקוחות עסקיים בזירה שיתופית אחת בה הלקוח והבנקאי מנהלים קשר. הפלטפורמה מאפשרת העלאת מסמכים, ניהול סטטוסים וניהול קשר בין הבנקאי ללקוח ב כל אחד משלבי התהליך, עד לפתיחת החשבון של התאגיד, לרבות חתימות, והכל בתהליך מהיר וידידותי.

מסתכלים קדימה

- שיפור והרחבת השירות הניתן ללקוחותינו.
- לפעול לקידום והנגשת פעולות נוספות בדיגיטל תוך שמירה על בטחון חשבונם של הלקוחות.

Poalim
Wonder

Poalim Wonder

מאז 2021 הבנק מציע תוכנית הטבות ללקוחות הבנק באפליקציה ייעודית – Poalim Wonder⁵. במסגרת התוכנית, יכולים לקוחות הבנק, המחזיקים בכרטיס אשראי בנקאי משתתף, ומצורפים ל'פועלים באינטרנט' לצבור נקודות ע"י ביצוע פעולות משתתפות כגון עסקאות בכרטיס האשראי, ביצוע פעולות בדיג'יטל וכיו"ב. הלקוחות יכולים ליהנות מהטבות במגוון תחומים: צרכנות, נופש ותיירות, הצגות ומופעים, מסעדות, מוזיאונים, תרומה לקהילה ועוד – וזאת באמצעות: (1) מימוש נקודות בלבד; (2) מימוש נקודות ותוספת תשלום, או; (3) תשלום בלבד. התוכנית תורמת לחיזוק הקשר בין הבנק ללקוחותיו, מאפשרת ללקוחות ליהנות מהצעות ערך ולחסוך מאות שקלים בשנה.

עם פרוץ המלחמה שילבנו באפליקציית Poalim Wonder הטבות קהילתיות שאפשרו ללקוחותינו לרכוש בנקודות, מוצרים וחבילות אשר נתרמו לאוכלוסיות מיוחדות על ידי עמותת עיגול לטובה ועמותות נוספות, כדוגמת חבילות לניצולי שואה, ילדים ונוער בסיכון, מטה משפחות החטופים, משפחות נפגעות אלימות, חיילים בודדים ופנימיות ומעונות רווחה. בסה"כ נרכשו מפרוץ המלחמה ועד היום כ-25,779 מוצרים שנתרמו בשיתוף עיגול לטובה לעמותות השונות.

בחודש נובמבר 2024, חודש הקניות, תמכנו בעסקים כחול לבן בשיתוף וולט ואפשרנו ללקוחותינו לממש הטבה בעסקים מקומיים באמצעות נקודות בלבד.

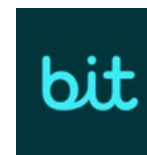
שנה בצל המלחמה

- ◇ שילבנו הטבה המאפשרת ללקוחותינו לרכוש ארגזי פירות וירקות "כחול לבן" שיתרמו לתושבים באזורי הלחימה על ידי עמותת 'לתת'.
- ◇ מתוך ההבנה שימי המלחמה משפיעים על שיגרת החיים של משרתי המילואים ובני משפחתם הקמנו עבור לקוחותינו שבמילואים⁶ מתחם ייעודי, באפליקציית Poalim Wonder, הכולל מגוון הטבות במיוחד עבורם.
- ◇ במהלך חודש ינואר, יצאנו עם מעטפת הטבות למשפחות המילואים ואפשרנו ללקוחותינו ליהנות מהטבות משפחתיות ללא עלות בכלל, כדוגמת פיצה משפחתית, גלידה, כרטיסי קולנוע ועוד.

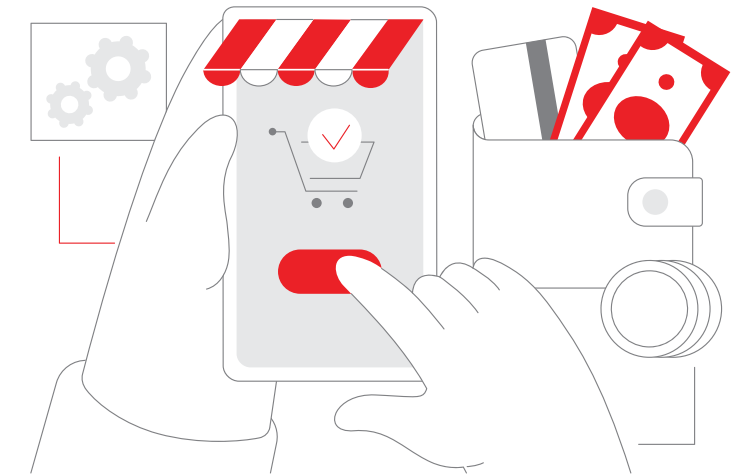
אפליקציית bit

אפליקציית התשלומים הפופולרית בישראל, המאפשרת לשלם בקלות ובמהירות במקום אחד - להעביר כסף לאנשים ולחברים, לקנות אונליין, לשלם חשבונות, לקבל זיכויים מחברות ולתרום לעמותות. כל זאת באופן מאובטח ובחויית תשלום פשוטה ומהירה.

מעל **3.3** מיליון משתמשים ומשתמשים פעילים



בקרב לקוחות כל הבנקים
(נכון לסוף דצמבר 2024)



כחלק ממדיניות אבטחת מידע וסייבר של הבנק אנו משקיעים משאבים רבים ושימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם, כדי לשמור על הפרטים והנתונים של המשתמשים.

אנו קשובים לצרכים שעולים ממשתמשי האפליקציה ופועלים לשפר ולהשתפר כל העת. בנובמבר 2024 אפליקציית bit השיקה ממשק נוח ומתקדם יותר עם אפשרות לצבירת יתרה באפליקציה (שירות חשבון תשלום ב-bit). הממשק החדש כולל מגוון יכולות חדשות שנועדו לסייע ללקוחות. יכולות אלו כוללות חיפוש מתקדם בפעילות האישית, פיד פעולות חדש המאפשר ניהול ומעקב נוח אחר הוצאות, לצד אזור ייעודי לקבוצות לאיסוף כספים, קיצור דרך לאנשי קשר ועוד. בנוסף, האפליקציה עברה מתיחת פנים עיצובית, הבאה לידי ביטוי בשימוש בצבעים רכים ושילוב אנימציות ואייקונים בולטים.

שנה בצל המלחמה

- נמשך גיוס התרומות המשמעותי באמצעות אפליקציית bit דרך מהלכי גיוס ארציים של עמותות בתחומי בריאות והצלה וגיוס תרומות שוטף עבור מטה משפחות החטופים (להרחבה ראו פרק 'פועלים למען הקהילה').
- היקף גיוס התרומות באמצעות אפליקציית bit בשנת 2024 מוערך בעשרות מיליוני שקלים.

5. התוכנית מיועדת למחזיקים בכרטיס אשראי משתתף של בנק הפועלים ומצורפים ל-"פועלים באינטרנט". בכפוף לתקנון, לתנאים בעמוד ההטבה ולתנאי השימוש באפליקציית Poalim Wonder.

6. ללקוחות הבנק המשתתפים בתוכנית ההטבות שמענק המילואים הופקד בחשבונם בבנק החל מה-10.10.2023.

מעניקים שירות וערך מקצועי באמצעות הרשתות החברתיות

200 אלף גולשים עוקבים אחר הבנק ברשתות החברתיות נכון לסוף שנת 2024



שנה בצל המלחמה

התוכן ברשתות החברתיות הותאם למאפיינים של תקופת המלחמה ולצרכים הייחודיים הנלווים לה וכלל, בין היתר, פירוט על ההקלות והשירותים שהציע הבנק ללקוחות בתקופה זו, פעילויות של הבנק למען הקהילה ולסיוע במאמץ האזרחי, עידוד רכש מקומי 'כחול-לבן' וטיפים מותאמים לתקופה להתנהלות פיננסית לעסקים ולמשקי בית.

בנק הפועלים הוא הראשון והיחיד במערכת הבנקאית שהשיק דף פייסבוק גם בערבית.

בדפי הבנק ברשתות החברתיות, מתפרסמים לאורך השנה מאות פוסטים בנושאי העצמה דיגיטלית וחדשנות, צמיחה פיננסית, מוצרים ושירותים חדשים, פעילות קהילתית של הבנק ועוד.

פועלים לצמיחת עסקים קטנים

אנו פועלים להעצמת מגזר העסקים הקטנים, מתוך הבנה שמגזר זה הוא אחד מעמודי התווך של המשק הישראלי ומהווה גורם מרכזי בצמיחתו. פעילותנו לטובת העסקים הקטנים כוללת פיתוח כלים ושירותים המספקים מענה מותאם לאתגרים הניצבים בשלבי החיים השונים של העסק, לצד מתן שירות אישי ומקצועי של בנקאיות ובנקאים מומחים בסניפים בכל רחבי הארץ.

מעטפת המוצרים והשירותים שמעניק הבנק לעסקים קטנים כוללת, בין היתר, פתרונות מימון, אתר ואפליקציה ייעודיים להם, הרצאות מקצועיות מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית', הטבות לעסקים בשנתיים הראשונות להקמתם ו'חבילת התרחבות' שפותחה עבור עסקים קטנים ששואפים לגדול ולהתפתח, הכוללת פתרונות מימון מותאמים לצד פגישות לליווי עסקי וייעוץ עם מומחי מסחר מקוון מובילים.

מוצרים ושירותים בנקאיים



34.5

מיליארד ₪

סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים

נכון ליום 31 בדצמבר 2024.

♦ 'התחלה קלה' - הטבה לעסקים קטנים

בהקמה: פטור מעמלות עו"ש בערוץ ישיר עד שנה, הניתן לעסקים בשנתיים הראשונות להקמתם, כדי לסייע להם לצמוח בשנים הראשונות והקריטיות לפעילותם.

♦ פתרונות מימון נוספים: לצד אפשרויות

כמו דחיית תשלומים, הגדלת מסגרת אשראי ופריסה נוחה של אשראי קיים, העמדנו לרשות לקוחותינו הלוואות ייעודיות לרכישת רכבים, משאיות או נדל"ן לצורכי פיתוח העסק, וכן הלוואות למימון מערכות סולאריות (ראו הרחבה בפרק 'הזדמנויות במימון והשקעות בנות קיימא' בעמוד 38).

מתוך ההכרה בכך שלעסקים קטנים יש צורכי אשראי מורכבים וייחודיים להם, קיימת יחידה ייעודית (במתכונת 'שבט אגיל') המורכבת מבנקאים ובנקאיות מומחי אשראי, טכנולוגיה וניהול סיכונים. מטרת היחידה לפתח מוצרי אשראי שונים, ובכלל זאת לתת מענה מהיר וגמיש לציפיות ולצרכים העסקיים של העסקים הקטנים, העולים במסגרת ניהול הדיאלוג השוטף עם השטח.

בשנת 2024 הוסבו 5 סניפים לסניפים עסקיים אשר נוספו למערך הסניפים העסקיים של הבנק המונה 7 סניפים עסקיים, בשנת 2025 צפוי הבנק להמשיך במגמת הגדלת כמות הסניפים העסקיים.

פתרונות מימון

גם במהלך שנת 2024 המשכנו בסיוע לעסקים הקטנים בהתאם לצורכי השעה, לצד המשך פיתוח פתרונות מימון⁷ ייעודיים לצרכים ייחודיים להם:

♦ הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים (בעלי מחזור הכנסות

שנתי עד 100 מ' ₪) המאפשרת להם לקבל הלוואה בסך של 8% מהמחזור השנתי עבור מגוון מטרות, לרבות הקמת עסק חדש, גישור על פערי תזרים, השקעות לקידום עסק ירוק ועוד.

♦ 'אשראי ברגע' והלוואה רב-ערוצית:

קבלת אשראי עד 400,000 ₪ באופן מהיר דרך אתר ואפליקציית הבנק. פתרון זה נועד להקל על התנהלותם העסקית השוטפת של בעלות ובעלי עסקים קטנים, ולסייע להם להתמקד בקידום הצמיחה העסקית.

אג"ח ESG חברתית לסיוע כלכלי לעסקים קטנים וזעירים

בשנת 2022 הבנק היה הגוף המוסדי הראשון להשקיע באג"ח החדשני של 'עוגן', שנועד להעניק סיוע כלכלי למאות עסקים קטנים וזעירים שנפגעו ממשבר הקורונה. בעקבות השקעת הבנק, בהיקף של 7 מיליון ₪, הצטרפו גופים מוסדיים נוספים, כך שהיקף הגיוס המצטבר לאג"ח עמד על 50 מיליון ₪. העסקים הקטנים והזעירים שמקבלים הלוואה מכספי הגיוס לאג"ח, זוכים גם למנטורינג מטעם עמותת 'קרן 'שמש' לליווי לצמיחה עסקית. בשנת 2024 ניתן סיוע באמצעות האג"ח גם לעסקים קטנים וזעירים שנפגעו מהשלכות הכלכליות של המלחמה, כאשר בחודש יולי הושלמה ההקצאה להלוואות לעסקים קטנים והאג"ח נפרעה. נכון לסוף 2024 הוענקו בזכות האג"ח הלוואות בהיקף של 50 מיליון ש"ח, ל-547 עסקים קטנים וזעירים, אשר כ-40% מהם הינם בעלי נגישות נמוכה לאשראי.

7. מתן האשראי כפוף לאישור הבנק ולתנאיו. אי עמידה בפירעון ההלוואה עלולה לגרום בחיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל.



מעטפת הכוללת ליווי מקצועי, כלים ושירותים מותאמים

אנו מעניקים מגוון פתרונות ושירותים שמוותאמים לצורכיהם של עסקים קטנים בערוצים הישירים, לרבות בפלטפורמות הדיגיטליות:

- ♦ **בנקאיות ובנקאים מתמחים:** פריסה רחבה של בנקאים מתמחים במחלקות ייעודיות בסניפים, המעניקים ליווי מקצועי ללקוחותינו העסקיים. זאת לצד סניפים ייעודיים מומחים לעסקים: סניף פ"ת עסקים באזור המרכז וסניף חיפה עסקים באזור הצפון.
- ♦ **אפליקציית 'פועלים לעסקים':** אפליקציה ייעודית לבעלי ובעלות עסקים, המסייעת להם בניהול הפעילות הפיננסית של העסק.
- ♦ **פתיחת חשבון ללקוחות עסקיים בדיגיטל:** בשנת 2023 השקנו ממשק דיגיטלי ללקוחות עסקיים "פועלים-טק", שדרכו אפשר למלא את המסמכים הנדרשים לפתיחת חשבון תאגיד ולחתום עליהם, בתהליך מהיר וידידותי. בשנת 2024 הרחבנו את השירות ללקוחות עסקיים נוספים.
- ♦ **קהילת אונליין לליווי עסקים קטנים וזעירים:** קהילה שבה חברים מעל 2,000 עסקים קטנים אשר מקבלים תמיכה וליווי מטעם עמותת 'קרן שמש'. הקהילה שהוקמה בחסות 'המרכז לבנקאות חברתית', מהווה פלטפורמה לשיתוף ולהתייעצות, וחבריה נהנים מהרצאות העשרה ומתכנים מקצועיים. בנוסף, עומדת לרשות חברות וחברי הקהילה האפשרות לקבל ליווי של מנטורים, ביניהם עובדות ועובדי בנק הפועלים שמתנדבים למטרה זו.

תחרות העסקים הקטנים

במהלך 2024 קיימנו את תחרות העסקים הקטנים השנתית בשיתוף עם ידיעות אחרונות ו-ynet. במסגרת התחרות מאות עסקים הגישו מועמדות, ומתוכם עלו לגמר 10 עסקים, ביניהם מספר עסקים חברתיים המעסיקים נוער בסיכון, אוכלוסיות מגוונות ועסקים שנרתמו בפעילותם לסייע ולהקל על נפגעי המלחמה. העסקים הזוכים קיבלו סיקור תקשורתי ב-ynet, מענק כספי וכן ליווי וייעוץ עסקי של הבנק. בנוסף, מיליוני קוראים וגולשים נהנו מתכנים מקצועיים עשירים בנושא יזמות וניהול עסקים קטנים.

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2024	סטטוס
הרחבת שירות פתיחת חשבון באופן דיגיטלי לכלל התאגידים	בוצע עבור חברות בע"מ
המשך פתיחת סניפים עסקיים מתמחים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים בערים הגדולות	בוצע ✓

מסתכלים קדימה

פתיחת סניפים עסקיים מתמחים נוספים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים

שנה בצל המלחמה

המלחמה גרמה לעסקים הקטנים ברחבי הארץ פגיעה קשה. בעלי עסקים ועובדים רבים נקראו לשירות מילואים, נרשמה ירידה בצריכה ושרשרת האספקה נפגעה. עסקים ביישובי העוטף ובצפון, אשר נאלצו להתפנות מאזורים אלה, ספגו פגיעה חמורה אף יותר. לכן יצאנו בשורה של הקלות, פתרונות ושירותים שנועדו לסייע לעסקים הקטנים להתמודד עם המצב שנכפה עליהם ולאפשר להם מרווח נשימה. סידרת הטבות וההקלות כוללת גם הטבות והקלות בהתאם למתווה בנק ישראל שאומץ על ידי הבנק, כפי שעודכן והוארך מעת לעת, וגם הטבות והקלות נוספות שיזם הבנק בנוסף למתווה. מידע מקיף אודות ההקלות, הפתרונות והשירותים המיוחדים לתקופת המלחמה עודכן עת לעת, ופורסם בדפים ייעודיים באתר הבנק⁸.

הקלות והלוואות ייעודיות לעסקים ביישובי העוטף ובצפון:

- ♦ הלוואות גישור ללא ריבית לתקופה של עד 3 חודשים***.
- ♦ דחיית תשלומי הלוואות עד 3 חודשים ובמצטבר עד 9 חודשים ללא עלות**.
- ♦ פטור ממגוון עמלות ל-3 חודשים*.
- ♦ פטור מריבית על יתרת חובה בעו"ש עד 30 אלף ש"ח לעסקים*.

הקלות והלוואות לעסקים בכל הארץ:

- ♦ קרן פועלים למען העסקים - הלוואות ייעודיות לעסקים במענה לצרכים שנוצרו כתוצאה ממלחמת 'חרבות ברזל' בסכום של עד 150 אלף ₪ עם תקופת גרייס של עד 12 חודשים על הקרן בלבד*.
- ♦ הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים שחלה ירידה בפעילות העסקית שלהם בעקבות המלחמה בריבית פריים בלבד⁹.
- ♦ דחיית תשלומי הלוואות לתקופה של עד 3 חודשים ובמצטבר עד 9 חודשים**.
- ♦ הלוואות בערבות המדינה 'חרבות ברזל'¹⁰, הגבוה מבין 500 א' ₪ או 8% מהמחזור השנתי (עד מחזור של 50 מ' ₪) - מסלול ייחודי ללקוחות שנפגעו במחזור הפעילות**.
- ♦ הלוואת פק"ל לעסקים במילואים - עד 100,000 ₪ לשנה ללא ריבית וכן פטור מריבית ל-3 חודשים על הלוואות קיימות***.
- ♦ הלוואות בערבות המדינה במסגרת הקרן לעסקים קטנים בערבות המדינה - מסלול מילואים**.

במקביל למתן ההקלות, נקטנו במהלכים שנועדו להקנות לעסקים קטנים ידע וכלים פיננסיים:

- ♦ הענקנו מעטפת תמיכה לעסקים בצפון הכוללת כלים מעשיים לשמירה על חוסן פיננסי ומתן מענה לאתגרים הניצבים לפניהם בעת הזו, ללא עלות מצדם. המעטפת כללה סדרת מפגשים ואימון עסקי אישי באמצעות עמותת 'עוגן'.
- ♦ השקת WIZARD BUSINESS - מנגנון חדשני שמאפשר קבלת מעטפת כלים מותאמת לצרכי העסק בהתאם לסוג העסק, לוותק, למספר עובדים ועוד.
- ♦ תוכנית מנטורינג אישית - ליווי אישי למשך 3 חודשים ללא עלות מצד המשתתפים, על ידי מנהלים בכירים במשק, במטרה להוביל את העסק שלהם להישגים חדשים.
- ♦ תוכנית הרצאות שנתיית - בכל חודש לפחות הרצאה אחת למתן כלים פרקטיים לקידום העסקים לצמיחה עסקית.
- ♦ **כמו כן, נקטנו במהלכים נוספים לטובת לקוחותינו:**
- ♦ שיתוף פעולה עם 'פורום העצמאים והפריילנסרים מבית ההסתדרות', במסגרתו, הבנק זיכה לקוחות בסכום תשלום דמי החבר החודשיים ששולמו לפורום הנ"ל במשך שנתיים. חברות המאפשרת להם לקבל מעטפת שירותים והטבות נרחבת מבית ההסתדרות¹¹.
- ♦ ערכנו כנסי לקוחות ויועצים בדרום ובצפון הארץ וכן באזורים נוספים, על מנת לתת כלים ללקוחותינו העסקיים להתמודדות עם המצב.

* הטבות/הלוואות שעדיין בתוקף
** הטבות/הלוואות שהסתיימו ביום 31.3.2024
*** הטבות/הלוואות שהסתיימו ביום 30.9.2024

8. ההקלות, הפתרונות והשירותים המפורטים מתייחסים לשנת 2024. חלקם הסתיימו וחלקם ממשיכים לחול לתקופה מסוימת, הכל כפי שמתעדכן מעת לעת בדפים הייעודיים באתר הבנק. במהלך השנה חלו עדכונים בהטבות ובהקלות אשר העניק הבנק וכן במתווה בנק ישראל שהתעדכן מעת לעת וכל עדכון הוחל על פני תקופה מוגדרת. כחלק מהעדכונים יכול והשתנו ההטבות וההקלות ו/או קבוצות האוכלוסייה הזכאיות להקלות והטבות. כל ההקלות, הפתרונות והשירותים כאמור הם בכפוף לאישור הבנק ותנאיו, והקריטריונים שנקבעו לגבי כל מוצר, ותנאי השירות; הבנק רשאי לשנותם בכל עת ובכפוף לכל דין. אי עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל. מתן הלוואה כפוף לאישור הבנק ולתנאיו.

9. על פי תנאי התכנית אותה פרסם בנק ישראל אשר נסתיימה בסוף ינואר 2024 - הפרסום באתר הבנק.

10. ההלוואות אלו הועמדו גם לעסקים בינוניים וגדולים.

11. ללקוחות חברי עמותת פורום העצמאים והפריילנסרים מבית ההסתדרות העומדים בתנאים שהוגדרו, והכל בכפוף לתנאי ההתקשרות.



מטפלים בפניות הציבור

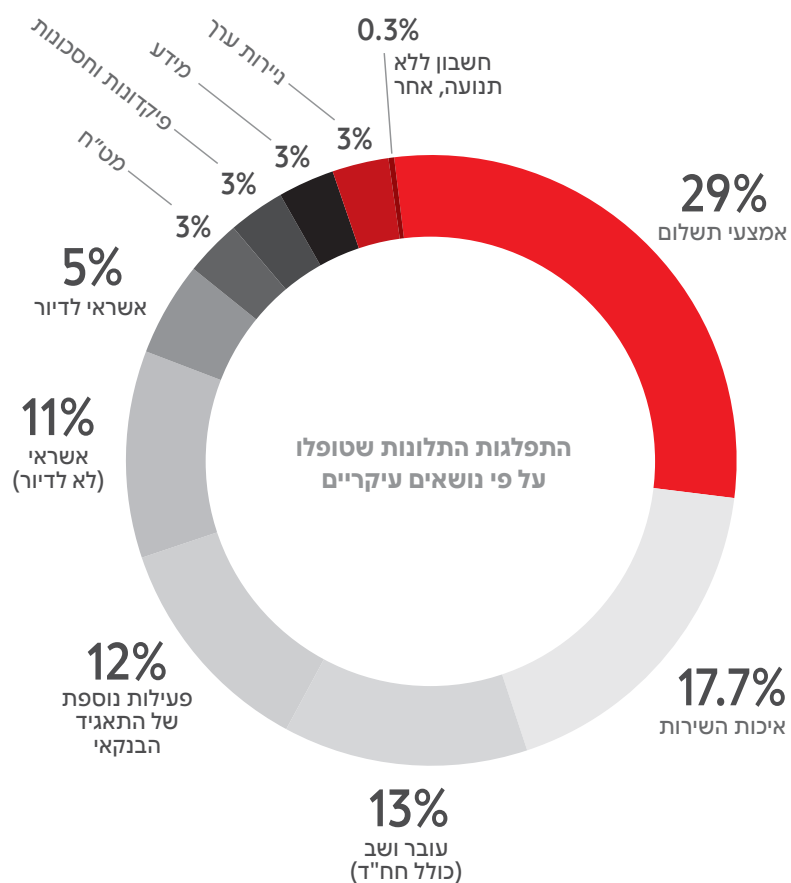
ירידה בתלונות ובבקשות לפניות הציבור

מתחילת מלחמת "חרבות ברזל" אנו פועלים לתת תמיכה וסיוע לפונים על מנת לצלוח תקופה זו באמצעות מציאת פתרונות ייעודיים לצרכים המשתנים, טיפול ומענה מהיר.

במהלך השנה חלה ירידה של כ-13% בבקשות לקוחות לנציבות פניות הציבור. בשנת 2024 נענו 946 בקשות לעומת 1,085 בקשות בשנת 2023.

בשנת 2024 חלה ירידה של כ-19% במספר התלונות בהשוואה לשנה קודמת, זאת לצד ירידה של כ-23% בשיעור התלונות שסווגו כמוצדקות. טופלו 6,343 תלונות, מתוכן 1,287 סווגו כתלונות מוצדקות (כ-20% מוצדקות) לעומת 7,838 תלונות שמתוכן 2,034 סווגו כמוצדקות (כ-26% מוצדקות) בשנת 2023.

בשנת 2024 ניתן החזר כספי ללקוחות בגין תלונות שהתקבלו, בהיקף של כ-2 מיליון ₪. מתוכם הוענק סעד כספי, לפני משורת הדין, בסך כ-656 אלף ₪ בגין תלונות שסווגו כלא מוצדקות (ללא תלונות שטופלו עם הפיקוח על הבנקים).



הטיפול בתלונות לקוחות הינו צעד משלים והכרחי לשיפור תהליכים, לשיפור השירות ולהטמעת הוגנות בנקאית. בנציבות פניות הציבור עומד לרשות הלקוחות צוות בנקאים מקצועי, בעל ניסיון בנקאי עשיר, שהינו כתובת ללקוחות שלא הצליחו למצוא פתרון ומענה לפניותם במערך הראשון של הבנק (בסניפים ובמוקדים). הפניות מתקבלות ברובן באמצעות אתר הבנק, אך גם בדואר, בפקס ובטלפון.

בנציבות נעשה מאמץ לטיפול מלא בפניה פרטנית של לקוח ומציאת פתרון למחלוקת קונקרטית. כל מקרה נבדק לגופו באופן יסודי ומעמיק ומטופל לאור ערכים של הגינות ואחריות, פרטיות, אמינות ושקיפות. במקרים בהם מתגלה כי לפניות מסוימות, ישנן השלכות רחבות, המקרים מוצפים לגורמים העסקיים בבנק, לצורך למידה, שיפור תהליכים ותיקון ליקויים ככל שנמצאו.

הנציבות פועלת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A של הפיקוח על הבנקים. ההוראה מגדירה, בין היתר, את תהליך הטיפול בתלונות לקוחות, לרבות משך זמן הטיפול, ואת המתכונות לדיווחים תקופתיים.

בהתאם להוראה אנו מפרסמים דיווח תקופתי:
 ♦ מדי חצי שנה דיווח למפקח על הבנקים, על אופן הטיפול בתלונות;
 ♦ מדי שנה דיווח לציבור באתר הבנק הכולל תמצית נתוני הטיפול בתלונות;
 ♦ מדי חצי שנה דיווח להנהלת הבנק ולדירקטוריון- הדיווח כולל סיכום כמותי ומגמות של תלונות הלקוחות, לרבות ליקויים שאותרו, ופעולות מהותיות שננקטו כתוצאה מהליכי בירור התלונות. הנהלת הבנק והדירקטוריון מקיימים דיון בדוחות נציבת תלונות הציבור בסמוך למועד קבלתם.

פועלים לצמיחת עסקים בינוניים וגדולים

החטיבה העסקית מפעילה 8 מרכזים עסקיים עבור לקוחות עסקיים (Middle Market), מתוכם שלושה מרכזים ייעודיים עבור לקוחות מסחריים בצמיחה. בחטיבה אגף המתמחה בשירות ומימון לחברות הייטק באמצעות המותג Poalim tech. לחברות הגדולות (Corporate) הליווי והשירות ניתן ע"י מנהלי קשרי לקוחות בעלי התמחות ענפית בהתאם לסקטור אליו משתייכת החברה.

פועלים לצמיחת חברות היי-טק

הטכנולוגיה שירותים משלימים בעלי ערך מוסף, הכוללים סיוע בתכנון עסקי, הכנת מצגות משקיעים, גיוס כספים וכניסה לשווקים גלובליים. בנוסף, עומדת לרשות החברות רשת יועצים ומנטורים מטעם פועלים-טק, אשר מסייעים להן להתמודד עם האתגרים הכרוכים בניהול עסק בצמיחה מהירה.

במקביל, אנו פועלים ללא הרף לקידום תעשיית ההייטק הישראלית בשלל דרכים, מתוך מחויבות עמוקה להצלחתה. במיוחד בתקופה מאתגרת זו, אנו רואים חשיבות עליונה במתן תמיכה אמיתית לחברות הטכנולוגיה, על מנת לסייע להן להמשיך לצמוח ולהגשים את חזונן.

♦ **מפגשים לגיוס הון וחיבור עם תעשיית ההייטק** - אנו רותמים את מערכת הקשרים הענפה של הבנק לטובת העמקת שיתופי פעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים ומקיימים כנסים ומפגשים ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, חממות, נותני שירותים, יזמים ועוד.

♦ **ליווי אקסלרטורים וחממות** - אנו מלווים אקסלרטורים וחממות ותומכים בהם, בין היתר, באמצעות השתתפות בתהליכי מיון החברות, הרצאות בנושא גיוס משקיעים, סיוע וייעוץ בניהול פיננסי, וכן ייעוץ ליזמים במגוון תוכניות.

♦ **השקעה בקרנות הון סיכון** - אנו מובילים תוכנית השקעה בעשרות קרנות הון סיכון מהמובילות במשק, במטרה לקדם את מקורות המימון העומדים לרשות התעשייה.

♦ **יוזמות שוטפות** - לחיזוק האקוסיסטם של היזמות הטכנולוגית בישראל, כגון:
 ◀ **הכנה להנפקה** - תכנית IPO READINESS בשת"פ עם הבורסות המובילות בארה"ב - NYSE ו-NASDAQ.
 ◀ **Growth+** - מפגשי מנטורינג.
 ◀ **Roadshow+** - הצגת מיזמים משקיעים מהקרנות המובילות בתעשיית הטק הישראלית.
 ◀ **CFO Connect** - פורום סמנכ"ל כספים של חברות צמיחה.
 ◀ **מפגשים, וובינרים ואירועים.**

פועלים-טק היא זרוע הבנקאות של בנק הפועלים, המוקדשת לתעשיית ההיי-טק. אנו מחברים בין העוצמה הפיננסית של הבנק המוביל במדינה לבין מומחיות והבנה מעמיקה של הצרכים הייחודיים של חברות הטכנולוגיה והאקוסיסטם בטק.

אנו מציעים מודלי שירות המותאמים לשלב ההתפתחות של החברה מ-Growth, Early Stage ועד Corporate. השירות ניתן במסגרת מרכזי טק ייעודיים הפרוסים ברחבי הארץ המעניקים שירותי בנקאות המתמחים בחברות טכנולוגיה לרבות מוצרי פאסיבה ואשראי ייעודי (חוב).

הליווי והשירות של פועלים-טק מותאמים לצורכיהן הייחודיים של חברות ההייטק, המאופיינות בשאיפה לצמיחה מואצת לצד שמירה על יציבות פיננסית. השירות כולל ליווי אישי של מנהל לקוחות הייטק בפעילות הבנקאית השוטפת, לצד פתרונות פיננסיים מגוונים, כגון חיבור לחדר עסקאות, פתרונות אשראי (כולל venture lending), פיקדונות בהתאמה אישית, שירותי בנקאות בינלאומיים, בנקאות ישירה, קישור למשקיעים ועוד.

אנו מאמינים כי לתעשיית ההייטק הישראלית חשיבות מכרעת לכלכלת המדינה וליכולת להתמודד עם אתגרים גלובליים. מתוך תחושת אחריות ומחויבות, אנו חותרים ליצירת ערך ממשי עבור האקוסיסטם הטכנולוגי. מעבר לשירותי הבנקאות שלנו, אנו מציעים לחברות

פועלים בהוגנות

אנו מאמינים כי התנהלות אתית, אחראית והוגנת תביא לשגשוג עסקי בטווח הארוך, ותאפשר שימור והרחבה של מעגל הלקוחות. ערך ההוגנות הוא אחד מערכי היסוד שלנו, אשר מעוגן בחזון הבנק, בקוד האתי ובנהלי העבודה של עובדי הבנק ואנו פועלים להטמיע אותו בתרבות הארגונית של הבנק. המושג "הוגנות" בהקשר זה כולל בין היתר מתן שירות טוב קשוב ומותאם לצרכי הלקוח, תוך שקיפות וגילוי נאות של כלל תנאי השירות, בכלל הערוצים.

על הבנק חלות הוראות הקשורות לגילוי נאות, מכוח הוראות הדין בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי. ישנן הוראות כלליות החלות על כלל המוצרים – כמו איסור הטעיה, מסירת מידע לגבי גביית עמלות והן הוראות החלות על מוצרים ספציפיים, לדוגמא: חוק אשראי הוגן הקובע חובות גילוי נרחבות ביחס להסכמי הלוואה והסכמי מסגרת.

אנו עושים מאמצים להציג ללקוחותינו את המידע באופן מדויק ברור וזמין ומותאם לערוץ השירות, בין היתר, באמצעות עריכה של נוסח הטקסטים המשולבים במכתבים ובערוצים דיגיטליים, לצד הפקת סרטוני הדרכה בשיתוף עם ה'מרכז לצמיחה פיננסית', שמטרתם לסייע בהבנת מידע פיננסי ובביאור מונחים בנקאיים, במקרים שבהם אנו מתרשמים שקיימים פערי ידע. כך למשל הופקו סרטוני הדרכה אשר פורסמו בערוצים הדיגיטליים של הבנק במגוון נושאים כגון: תעודת זהות בנקאית ויתרונות המידע בה, הטבות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות, ועוד.

הבנק מתחייב לקיים תהליכי שיווק ופרסום באופן אתי והוגן, כולל הגדרת קהלי יעד ואופן הפנייה אליהם בהצעות שיווקיות. בנוסף,

הבנק חבר ב'איגוד השיווק הישראלי' ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגנות בפרסום. לאור כל זאת, הבנק נוקט זהירות בתחום הפרסום, השיווק וקידום המכירות, על ידי שימוש במעגלי סינון ובקרה לגבי המסרים השיווקיים. על קמפיינים לשיווק אשראי צרכני מתבצעת בקרה תקופתית ע"י אגף קצין ציות ראשי, לבחינת העמידה בהוראות החוק ובחינת היבטי הוגנות בפרסומות.

ביחס לשירותים עבור אוכלוסיות מוחלשות, ללקוחות בעלי ידע פיננסי מוגבל או ללקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים, קיימת הקפדה יתרה על היבטים של הוגנות וראיית טובת הלקוח (להרחבה ראו פרקים: הכללה פיננסית, פועלים להבראה ופועלים ברגישות בתהליכי גביה).

מדיניות ניהול סיכון הציות בתחום הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו היא חלק ממדיניות הציות של קבוצת בנק הפועלים אשר אושרה על ידי הדי렉טוריון, וחלה, תוך התאמות נדרשות, על חברות בנות בארץ ושלוחות הבנק בחו"ל. מדיניות זו חלה על כל היבטי התכנון והביצוע של פעולות והתקשרויות מול לקוחות, לרבות מכירה או שיווק מוצרים ושירותים. כחלק מהמדיניות, בתהליך פיתוח והשקעה של מוצרים, פעילויות ושירותים חדשים, הבנק מקפיד לבצע בחינה מקיפה של עמידת המוצר או השירות בהוראות החוק והרגולציה הרלוונטית, וכן בהיבטי הוגנות כלפי הלקוחות.

האחריות לפעול באופן הוגן, אחראי ואתי כלפי הלקוחות, בהלימה להוראות החוק ולערכי הבנק, מוטלת על כל יחידות הבנק (קו ראשון, בסיוע גורמי בקרה אגפיים וחטיבתיים), בדגש על יחידות המספקות שירותים בנקאיים, יוזמות ומנהלות פעילות בנקאית

מול הלקוחות. קצינת הציות הראשית של הבנק אחראית לנושא הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו כקו הגנה השני.

ברבעון השני של 2024, נקבע כי החטיבה הקמעונאית תהא אחראית לניהול תחום הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו בקו ראשון ומונתה מנהלת תחום הוגנות בקו ראשון. דירקטוריון הבנק אישר תכנית שכוללת בין היתר, התייחסות לחיזוק וקידום ציות צרכני, הרחבת בקרות הציות בקו ראשון ובקו שני, קידום והטמעת תרבות ארגונית הוגנת. על יישום התכנית אחראית מנהלת תחום הוגנות באגף לקוחות, מכירות ושירות בחטיבה הקמעונאית, האמונה על חיזוק וקידום ערך ההוגנות בבנק, ועל ניהול סיכון ההוגנות בקו ראשון, לרבות קידום תרבות ארגונית הוגנות, קביעת מדדים ויעדים עסקיים לשיפור תפיסת ההוגנות בקרב לקוחות הבנק ועוד. על יישום התכנית, מפקח צוות היגוי בראשות מנהלת החטיבה הקמעונאית, ובהשתתפות מנכ"ל הבנק וחברי הנהלה נוספים.

בחטיבות שעיקר פעילותן שירות בנקאי ללקוחות¹², מונו "נאמני הוגנות" חטיבתיים, האחראיים לוודא שפעילות החטיבה, לרבות יוזמות שמקדמות יחידות בחטיבה, מנהלות בהלימה להוראות הדין, למדיניות הבנק בנושא ולנוהל הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, וכן בסיוע למנהל החטיבה לנהל את סיכון ההוגנות תוך תכנון ויישום בקרות שוטפות ומדגמיות. בחטיבות שפעילותן אינן בזיקה ישירה לשירות לקוחות הבנק, נבחרו אנשי קשר שסייעו להעברת המסרים בנושא בחטיבותיהם. בעת התקשרות עם ספק הפועל בשם הבנק או מטעמו, הבנק יפעל לכך שהספק יתייחס ללקוחות הבנק בהוגנות על פי אמות המידה שקבע הבנק.

נוהל 'הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו' (להלן - **"נוהל הוגנות"**) מעגן תהליכי עבודה שמקדמים הוגנות כלפי הלקוחות ומקדם תפיסה של עמידה בעקרונות הוגנות בפעילות הבנק בכל הקשור ליחסים עם הלקוחות ולשמירה על אמון הלקוח בבנק. נוהל הוגנות מפרט פרקטיקות וכללים לשמירה על הוגנות כלפי הלקוחות, ובכלל זה הקפדה על התאמת המוצר או השירות הבנקאי לצורכי הלקוח ומאפייניו, ומסירת מידע מלא נלווה על המוצר או השירות, על מחירו ועל מאפייני הסיכון הגלומים בו. הנוהל מתייחס, בין היתר, להוגנות בניהול חשבון ופעילות שוטפת, לרבות הזכות לפתוח ולנהל חשבון עו"ש ביתרת זכות ולעשות שימוש באמצעי תשלום ובערוצי שירות שונים לביצוע פעולות בנקאיות. בנוסף על הנחיות הנוהל ובהלימה להוראות הדין, אנו מקפידים על אי התניה של מתן שירות מסוים ברכישת שירות או מוצר אחר ועל קיום תנאי חוזה הוגנים. כמו כן, הנוהל מפרט מערך בקרות על פעילויות שיווק ומכירה, על מנת לוודא את טוהר המידות ופעילות הוגנת לטובת הלקוח. במקרים של חריגה מהוראות נוהל הוגנות, מבוצע הליך הפקת לקחים ומסקנות וננקטים צעדים ובניית תהליכים מותאמים למניעת הישנות של מקרים דומים, בין היתר תוך נקיטה בהליכים משמעתיים במידת הצורך. לצד נוהל הוגנות, נכתב נוהל איכות השירות המגדיר את אופן הטיפול בפניות הלקוחות ופניות הבנק ללקוחות במגוון הערוצים והשירותים. הנוהל נכתב בהתאם לתרבות השירות בבנק ולעקרונות הוראת ניהול בנקאי תקין 501.

כדי לוודא עמידה בהוראות הדין ובנהלים שנקבעו לעניין הוגנות כלפי הלקוחות, מקפיד הבנק על ביצוע הערכת סיכונים, ניטור ובקרות מגוונות. לשם כך, הוגדרו תהליכי עבודה לאיתור, זיהוי והצפת ליקויים ופערים רוחביים בזיקה לסימוני הוגנות, בשיתוף עם היחידות העסקיות

וערוצי השירות בבנק. ממשק שוטף והדוק מתקיים בין גורמי הבקרה, בהם קציני הציות ומדריכים מפקחים בחטיבה הקמעונאית, לבין מנהלת תחום הוגנות, אגף קצין ציות ראשי, נציבות פניות הציבור והגורמים האמונים על ערוצי השירות השונים בבנק. בקרות נוספות נועדו לוודא שמהלכים להנעת עובדים ולקידום הפעילות העסקית עולים בקנה אחד עם נוהל הוגנות ואינם מעמידים את עובדי הבנק בניגוד עניינים אפשרי.

פיתחנו והרחבנו מספר מנגנוני בקרה חוצי ארגון, ביניהם:

♦ **מדד הוגנות כללי לבנק -** מדד אשר פותח בבנק ומאפשר מעקב אחר קידום ההוגנות ובכלל זאת ההוגנות בשירות בבנק באופן שיטתי ולאורך זמן, תוך מדידה של אלמנטים כמותניים ואיכותניים כגון טיפול בליקויים, זמינות, מספר תלונות, סקרי שביעות רצון של לקוחות ועוד. דיווח ודיון בממצאים מתקיים באופן תקופתי בקרב ההנהלה, וועדת ההיגוי בנושא הוגנות, הוועדה לניהול סיכונים ומליאת הדירקטוריון.

♦ **פורום ההוגנות -** פורום רוחבי בהובלת אגף הציות, ובהשתתפות מנהלת תחום הוגנות ונציגים מחטיבות הבנק הרלוונטיות, לרבות הגורמים האמונים על השירות בבנק, נציגי המוקדים הטלפוניים ונציבות פניות הציבור. הפורום מתכנס מדי רבעון לטובת גיבוש קווי פעולה רוחביים למול ליקויים ופערים שהוצפו מהשטח, הצעות לשיפור תהליכים ודיון במדד ההוגנות הפנימי של הבנק.

♦ **צוות בקרה רוחבי -** צוות הבוחן את מנגנוני הבקרה השונים של הבנק, בין היתר בהיבטי הוגנות.

♦ **צוות הנהלה לניהול הסיכון הציותי-משפטי -** צוות הנהלה אשר מתכנס מדי

חודש לבחינת מקרים בהם קיים חשש לליקוי מערכתי בתהליכים שהם בעלי זיקה להיבטים ציותיים ולהיבטי הוגנות כלפי הלקוחות, ותיקונם.

♦ **צוות ניהול המוניטין -** צוות הנהלה שמתכנס אחת לרבעון ועוסק בין היתר, בקידום יוזמות ותהליכים רוחביים, שיכולים לסייע בחיזוק הוגנות הבנק ללקוחות.

♦ **הביקורת הפנימית -** בקרה של יחידת הביקורת הפנימית על היבטי הוגנות מול לקוחות, בקרות על תהליכים בבנק לרבות בנוגע למתן אשראי צרכני.

באחריות המנהלות והמנהלים לוודא כי העובדות והעובדים שבאחריותם פועלים לטובת הלקוחות ובהתאם לצורכיהם, ונמנעים מהתנהלות שאינה אתית, הוגנת ואחראית. אמצעי התגמול והערכת הביצועים עבור מכירה ושיווק של מוצרים עולים בקנה אחד עם נוהל הבנק וההנחיות הרגולטוריות בנושא וכן על פרמטרים תהליכיים כגון שירות; הקפדה על פעילות הוגנת, אתית ואחראית מול הלקוח; התאמת המוצר ו/או השירות לצרכיו וטובתו של הלקוח; וציות להוראות חוק מחייבות.

בבנק מתקיימות מדי שנה הדרכות לעובדים ולבנקאים במטרה להעלות את מודעותם לחשיבות של התנהלות הוגנת כלפי לקוחות הבנק ולהעצים את תחושת האחריות בהתנהלותם. בהדרכות אלו, ניתן דגש על התאמת פתרונות לצרכי הלקוח, הליך מכירה הוגן תוך הימנעות מהפעלת לחץ ובכלל זאת מתן התנאים והזמן ללקוח לשקילת ההצעה וקבלת החלטה מושכלת. ההדרכות ניתנות לכל העובדים והמנהלים אשר מעניקים שירות ללקוחות הבנק, כולל עובדים חיצוניים ועובדים במשרה חלקית¹³. בנוסף, מדי שנה מופצת לומדה ייעודית לנושא ההוגנות לכלל

13. ככל ומדובר בעובדים אשר מעניקים שירות ללקוח.

12. החטיבה הקמעונאית, החטיבה העסקית, חטיבת שירותים בנקאיים, חטיבת שווקים פיננסיים.



- ◆ המשך פעילות שוטפת ופרואקטיבית בין היתר באמצעות: 'השותף הפיננסי' באפליקציה, מסעות לקוח הכוללים הודעות בדיגיטל ומסרונים¹⁴.
- ◆ בתחילת שנת 2024 השקנו שירות חדש באפליקציית הוואטסאפ ללקוחות PRO, המאפשר לקבל את המידע על ההטבות ושירותי בנק נוספים הרלוונטיים עבורם.

פיקדונות:

- ◆ הגדרת אחידות במדרגות ריביות הטבלה על פיקדונות בש"ח החל מיולי 2023 – גובה הריבית שניתן ללקוחות קמעונאיים בעלי פיקדונות בסכום נמוך, זהה לריבית שניתן לבעלי פיקדונות בסכומים גבוהים.
- ◆ פניה יזומה ללקוחות עם יתרות זכות בחשבון העו"ש – במטרה לעודד אותם לעבור לאפיקי השקעה המניבים ריבית גבוהה יותר.
- ◆ הבנק פועל באופן שוטף ופרואקטיבי מול לקוחות עם יתרת זכות בחשבון העו"ש, בין היתר, באמצעות: 'השותף הפיננסי' באפליקציה¹⁵, מסעות לקוח המשלבים הודעות בערוצים הדיגיטליים וב-SMS¹⁶, הצעות רלוונטיות מבנקאים¹⁶, שיווק "מוצרי החודש" עם ריבית אטרקטיבית¹⁷ וכן העלאת המודעות, בין היתר, באמצעות קמפיינים ברשת, מסרים על מעטפות הדיווח, ניוזלטר חודשי בנושא התנהלות פיננסית המעודדת לחיסכון וסדנאות ותכנים המועברים במסגרת המרכז לצמיחה פיננסית.
- ◆ נוסף על כך, קיימים פיקדונות ייעודיים לאוכלוסיות מסוימות כגון מפוני הצפון, בריבית אטרקטיבית.
- ◆ פניה יזומה ללקוחות עם פיקדונות יומיים בריביות בסיסיות עם הצעה להפקיד לפיקדונות לתקופה ארוכה יותר עם ריבית אטרקטיבית יותר.
- ◆ כמו כן, הבנק מציע כלי דיגיטלי העוזר ללקוחות לבחור את הפיקדון המתאים בהתאם לצרכיהם באופן פשוט ומהיר.
- ◆ ברבעון האחרון של 2024 הבנק הגביר את פעילותו הפרואקטיבית המתוארת לעיל באמצעות שיחות ללקוחות ומקדם פיתוח במהלך 2025 של פנייה טלפונית יזומה לאוכלוסיות מיוחדות כגון לקוחות מבוגרים, באמצעות מענה קולי יזום ושיחות אנושיות.

סיוע ללקוחותינו בהתמודדות עם הנטל הכלכלי

גל עליית המחירים במשך בשנת 2024 בשילוב הריבית הגבוהה, מקשים על ההתנהלות הפיננסית השוטפת של עסקים ומשקי בית. לאור זאת, נקטנו במהלך שנת 2024 במספר מהלכים* בתחומי העו"ש, הפיקדונות והמשכנתאות שמטרתם להקל על הלקוחות בהתמודדות עם הנטל הכלכלי. בנוסף, הבנק ממשיך להציע ללקוחותיו ולכלל הציבור, במסגרת המרכז לצמיחה פיננסית, סדנאות, הרצאות ומאמרים, בנושאי ניהול תקציב וחינוך פיננסי.

משכנתאות:

- ◆ במהלך 2023 הבנק סבסד את עליית הריבית במסלול הפריים עבור לקוחות בעלי משכנתה אשר עומדים בקריטריונים שקבע הבנק ואותרו פרואקטיבית כנפגעים העיקריים מגל העלאות הריבית, התהליך נעשה באופן אוטומטי וללא צורך בקבלת אישור.
- ◆ בינואר 2023 ספגנו את עליית הפריים בגובה 0.5% למשך שנה עבור כ-15 א' ללקוחות.
- ◆ במאי 2023 ספגנו עליית ריבית נוספת בגובה 0.25% למשך שנה עבור כ-40 א' ללקוחות.
- ◆ ניתנה אפשרות לפריסה רחבה יותר של תשלומי המשכנתא, ללקוחות בעלי משכנתה קיימת במסלול פריים, אשר עמדו בקריטריונים, והיו מעוניינים להקטין את ההחזר החודשי באמצעות הארכת תקופת ההלוואה. הפריסה התבצעה תוך שימור תנאי ההלוואה המקוריים (תוך גילוי נאות שסכום הריבית המצטבר יגדל לאור הארכת התקופה). ביצוע הפריסה לא היה כרוך בעמלה.

ההטבות המשיכו במהלך 2024.

עו"ש:

- ◆ **עו"ש מקדז -** מנגנון שנועד להקטין את ריבית המשולמת על יתרת החובה ומתאים למאות אלפי לקוחות פרטיים הנמצאים בחלק מהחודש ביתרות זכות ובחלק אחר שלו ביתרות חובה. הבנק העלה משמעותית את תקרת חיישוב יתרות הזכות המצטברות לקיזוז, באוגוסט 2023, מ-10,000 ש"ח לתקרה מצטברת מקסימלית בסך 300,000 ש"ח בחודש ופעל להגברת מודעות הלקוחות לשיירות העו"ש המקדז, המהלך המשיך גם ב-2024.
- ◆ הפחתה משמעותית של שיעורי הריבית על המינס - ההטבה ניתנה באוגוסט 2023 למשך שנה, וחודשה שוב באוקטובר 2024 לשנה נוספת ועד ליום 30.09.2025 עבור כלל הלקוחות בעלי מסגרת עו"ש או חח"ד פרטי.

* הפירוט לעיל הוא בכפוף לתנאי הבנק, הקריטריונים שנקבעו לגבי כל מוצר, ותנאי השירות. הבנק רשאי לשנות את תנאי השירות בכל עת ובכפוף לכל דין. אי עמידה בפירעון ההלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל

עובדי הבנק. הלוואה כוללת מסרים שנועדו לחזק את מודעות כלל העובדים לפעול בהוגנות בהתאם לערכי הבנק. בנוסף, מתקיימות הדרכות בהן פיתוח מערכי ההדרכה נעשה בשיתוף גורמי הבקרה בקו הראשון ואגף קצין ציות ראשי, כאשר ההדרכות מועברות לכל העובדים הרלוונטיים, בדגש על העובדים ביחידות העסקיות הבאים במגע עם לקוחות. במבחני המיון בעת קליטת עובדים חדשים לבנק, במבחני הסמכה לבנקאים וכן במבחנים הנערכים בעת קידום עובדים בבנק, מתקיימת גם בחינה בנושאים של היבטי הוגנות כלפי הלקוחות והתנהלות אתית, על מנת לוודא התאמה לנומרות ולערכי הבנק. לרשות העובדים עומדים ערוצי התייעצות ודיווח, גלויים או אנונימיים, לכל פנייה בנושאי ההוגנות (להרחבה על ערוצי הדיווח ראו תת-פרק בנושא מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה).

אי אפליה של לקוחות - הבנק הגדיר מדיניות לאי אפליה של לקוחות במתן שירות משירותי הבנק. מדיניות זו מתייחסת לאפליה עקב טעמים לא רלוונטיים ואסורים, כגון אפליה על רקע דת, גזע, מין, לאום וכד'. המדיניות חלה על כלל השירותים של הבנק. ניטור ובקרה לווידוא אי אפליה מבוצעים על ידי אגף קצין הציות הראשי וכן ביחידות העסקיות הרלוונטיות.

14. בהתאם להוראות הדין.

15. לדוג' הבנק מביא למודעות הלקוחות שיש ברשותם יתרות זכות ממוצעות הגבוהות מ-5 אלף ש"ח בשלושת החודשים האחרונים ומציע להם דרכים לניהול הכסף.

16. באופן מגיב ויזום.

17. מוצרים המתחלפים מעת לעת ומותאמים לצרכי השוק. לדוג' קיימים מסעות לקוח עבור לקוחות בעלי יתרת זכות מעל 1 אלף ש"ח בתקופה רציפה של מעל שבוע וללקוחות שנפרע בחשבונם פיקדון.

להלן פירוט הטבות שהבנק העניק במסגרת ההתמודדות עם מלחמת 'חרבות ברזל'

סך ההטבות שנוצלו	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2023	לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2024					דיוור	הטבות אשר נוצלו במהלך תקופת הדיווח
		סך-הכל	אחר	עסקים בינוניים	עסקים קטנים וזעירים	אנשים פרטיים - אחר		
במיליוני ש"ח								
205	84	121	-	-	37	50	34	שינויים בתנאי חובות*
51	45	6	-	-	5	1	-	הלוואות ללא ריבית או בריבית מופחתת
97	30	67	-	1	20	46	-	ויתור על עמלות
94	10	84	84	-	-	-	-	הטבות אחרות - תרומות**
447	169	278	84	1	62	97	34	סך-הכל הטבות שהבנק העניק
		76	55	-	9	9	3	הטבות עומדות אשר טרם נוצלו ליום הדיווח

* כולל מחילה על תשלומי הלוואה, דחיית תשלומים בריבית 0% ופטור מריבית עו"ש חובה.
** תרומות אלו כלולות בסך התרומות המדווחות בפרק 'פועלים למען הקהילה' ובטבלת מדדי ה- ESG שבעמוד 202.
לנתונים נוספים לרבות סטטוס היקף הניצול בפועל ראו דוח כספי פרק 'השלכות מלחמת חרבות ברזל'.



מעניקים שירות למפוני העוטף במלונות ים המלח, באמצעות הסניפים הניידים של הבנק.



שנה בצל המלחמה

עם פרוץ המלחמה ועל מנת להקל על לקוחות הבנק להתמודד עם השלכותיה, הבנק הודיע על סדרת הטבות משמעותיות ללקוחותיו. סידרת ההטבות כוללת הטבות בהתאם למתווה שפרסם הפיקוח על הבנקים ואף לעיתים הטבות נוספות מעבר למתווה, תוך מתן מענה מותאם ללקוחות המעגל הראשון אשר הושפעו באופן מיידי מהמלחמה¹⁸.

הטבות שניתנו בשנת 2024:

- ♦ מתן הלוואות גישור עד שלושה חודשים ללא ריבית וללא עמלות (ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים).
- ♦ הלוואה ל-3 שנים בריבית פריים.
- ♦ פטור ממגוון עמלות.

הקלות ללקוחות (משקי בית ועסקים קטנים) תושבי הדרום המתגוררים עד 40 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפונו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים:

- ♦ פטור מתשלום משכנתה לשלושה חודשים ללקוחות בעלי נכסים המשועבדים לבנק לטובת המשכנתה אשר מיקומם הוא ביישובי העוטף (בטווח של עד 7 ק"מ מהגבול). ההטבה התייחסה לשלושת ההחזרים של נובמבר '23, דצמבר '23 וינואר '24.
- ♦ פטור מתשלום משכנתה למשך שלושה חודשים ללקוחות בעלי נכס המשועבד לבנק לטובת המשכנתה אשר מיקום הנכס המשועבד הוא ביישובי הצפון שפונו במהלך המלחמה¹⁹. ההטבה התייחסה לשלושת ההחזרים של יולי, אוגוסט, ספטמבר 2024.
- ♦ דחיית תשלומי משכנתה ללא ריבית (ללקוחות תושבי הדרום המתגוררים עד 30 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפונו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים).
- ♦ הלוואת פק"ל לעסקים במילואים - עד 100,000 ₪ לשנה ללא ריבית וכן, עבור לקוחות עצמאיים ועוסקים מורשים במילואים פטור מריבית ל-3 חודשים על הלוואות קיימות (בסכום של עד 10,000 ש"ח לחודש).
- ♦ פטור למשקי בית מריבית חובה בעו"ש עד 10,000 ₪
- ♦ דחיית תשלומי הלוואות (עד 3 חודשים ללא ריבית ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים).

סך ההטבות וההקלות שהציע הבנק ונוצלו על ידי לקוחותיו עם פרוץ המלחמה כדי לסייע להם בהתמודדות עם השלכות המלחמה עומד על סך של:

447²⁰ מיליון ש"ח

18. הפרטים המלאים על ההקלות וההטבות המותאמות לתקופת המלחמה ומתעדכנות מעת לעת, מפורסמים באתר הבנק.

19. רשימת היישובים לפי מתווה בנק ישראל ליום ה-23.06.2024.

20. סכום זה כולל חלק מהתרומות המדווחות בדוח זה.

פועלים להבראה

התהליך באמצעות מגוון כלים ושירותים של הבנק, לרבות מערכת ממוחשבת שנבנתה לטובת התהליך. לאורך השנים, מסייעת היחידה ללקוחות הפרטיים שנקלעו לקשיים לשוב למסלול התנהלות פיננסית נכונה ובכך מצליחים, במקרים רבים, להימנע מנקיטת הליכי גבייה בבתי המשפט ובהוצאה לפועל. פעילות היחידה מדווחת באופן שוטף למנהלת החטיבה הקמעונאית, וכלולה בדיווח השנתי הכולל של מערך הגביה לדירקטוריון.

הסדרים כלכליים לרבות פריסה מחודשת והתאמת תנאי ההלוואה, וכן מתן פתרונות אשראי מותאמים אישית. מעטפת השירות והטיפול בכל לקוח נעשים באופן דיפרנציאלי בהתאם לצרכי הלקוח, מקורות הכנסה ויכולת ההחזר שלו. ביחידה בנקאים מומחים ומנוסים אשר עברו הכשרה ייעודית לצורך מענה מותאם ורגיש לצרכי הלקוח, תוך מחויבות לפתרון הבעיה. היחידה פועלת בשיתוף מלא עם סניפי הבנק ואחראית על ניהול וניטור

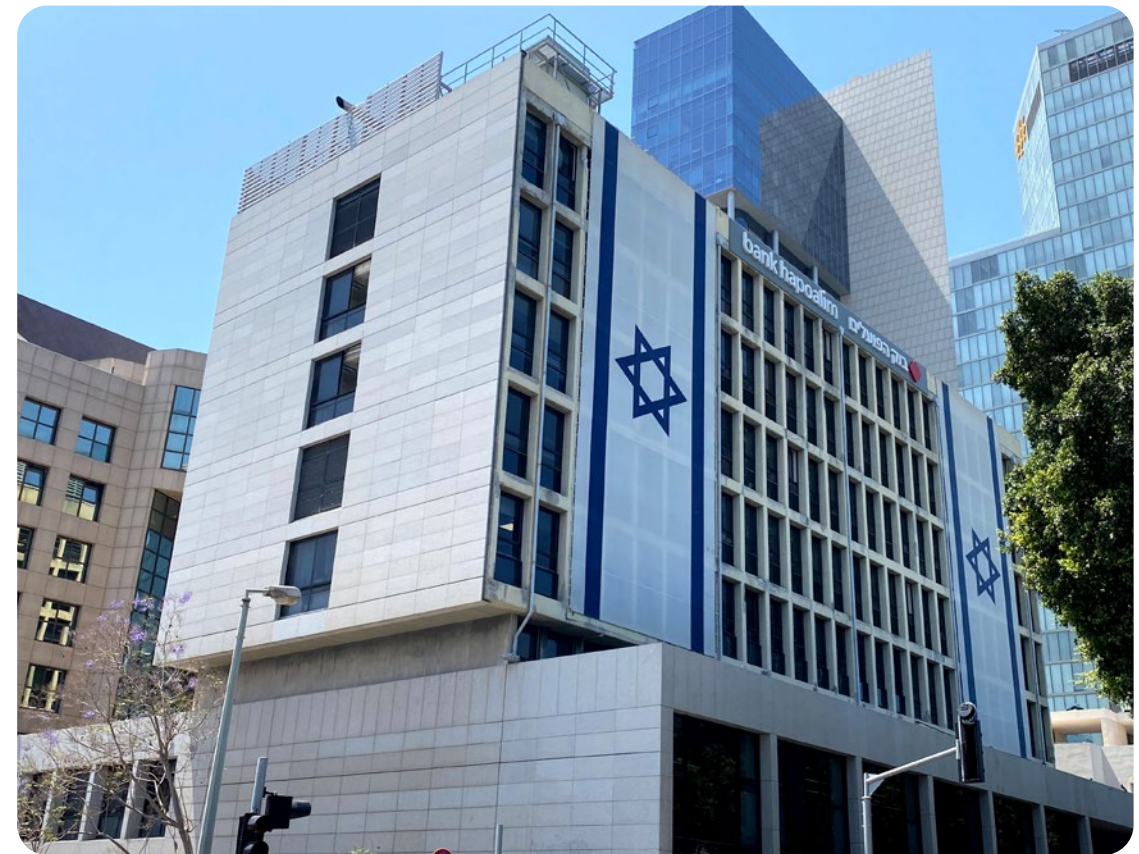
לאורך השנים יחידת פועלים להבראה מלווה לקוחות פרטיים של החטיבה הקמעונאית אשר נקלעו לקשיים כלכליים ומסייעת להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת, תוך חתירה להשיב אותם לאיתנות פיננסית. במטרה לייצר פתרון הוליסטי רב-מערכתי, הוקמה בבנק **יחידת "פועלים להבראה"** החותרת לייצר פתרון בשיתוף עם הלקוח, בהתאם לפרופיל הפעילות הבנקאית שלו ויכולותיו הכלכליות. הפתרונות שהבנק מציע ללקוח, כוללים

פועלים ברגישות בתהליכי גבייה

הבנק פועל ברגישות מיוחדת בגביית חוב משכנתאות ומתן אפשרות להגיע להסדרי פריסה של הפיגורים, ובעת הצורך של החוב כולו, במטרה להקל ככל האפשר על לקוחותינו. פעילות מערך הגביה מדווחת ונידונה אחת לשנה בהנהלה ובדירקטוריון.

פריסת חוב או הסדרי תשלום אחרים (בהתאם ליכולות של הלקוחות). בנוסף מנחה הבנק את עורכי הדין המייצגים אותו בהליכי הגביה להגיע להסדרי החוב עם הלקוחות בסמוך למועד קבלת התיק לטיפולם, ולהימנע ככל הניתן מהגשת תביעה משפטית. כמו כן,

בשנת 2024, בין היתר, על רקע מלחמת חרבות ברזל המשכנו להקפיד לפעול בגמישות, ברגישות ומתוך התחשבות מרבית בכל הקשור להליכי גבייה. ככלל, אנו מעדיפים להימנע ככל האפשר מנקיטת הליכים משפטיים, ובמרבית המקרים מקדמים הסדרי



2024 נעשה מהלך רוחבי מקיף, גובשה תכנית עבודה מקיפה לצמצום הפערים והתווית תהליכים המחזקים את המשך העשייה בהוגנות ובשקיפות למול הלקוחות ומחזיקי העניין. תכנית העבודה ל-2025 תגובש בשים לב לסקר בנק ישראל בנושא שביעות הרצון של משקי הבית משירות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2024, המפורסם באתר בנק ישראל. בנק הפועלים פועל לשיפור התוצאות.

אנו עושים את המרב כדי לפעול בהוגנות ובשקיפות ולשם כך פועלים כל העת להשתפר ולשפר תהליכים בהתאם, במסגרת זאת אנו לומדים ומפיקים לקחים, לרבות במקרים בהם הושת קנס או הוגשה תביעה כנגד הבנק, וכמו כן, מפצים את הלקוחות בעת הצורך. להלן דוגמאות לאירועים אשר בעקבותיו נעשו תהליכים לשיפור ומניעת הישנות.

במהלך שנת 2024 הוטלו על הבנק עיצומים בסך של 1 מיליון ₪ על ידי הפיקוח על הבנקים בגין הפרת הוראות נוהל בנקאי תקין מס' 401²¹ והוגשו 13 תביעות ייצוגיות כנגד הבנק. העיצומים עסקו במתן שירות ללקוחות שלא תאמו פגישה מראש. התביעות עוסקות בעיקר בנושא עמלות. הבנק ישיב בבית המשפט לכל התביעות. יחד עם זאת, ולאור הדיאלוג השוטף עם הרגולטור בכל הקשור לפערים וליקויים ביישום הוראות צרכניות, הבנק רואה לנכון להגביר את הבקורות הפנימיות ולפעול לשיפור התהליכים ולגילוי ליקויים בהתנהלות השוטפת וטיפול בהם. בשנת

מסתכלים קדימה

- הגדרת תכנים לשיפור השירות וההוגנות, הכולל יעדים לשיפור, לרבות הקצאת משאבים.
- פרסום מדד הוגנות מעודכן.

שנה בצל המלחמה

מיד עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל, ומתוך רצון לסייע ללקוחותינו, קיבלנו החלטה במערך הגביה ו'פועלים להבראה', שלא לנקוט ככלל במהלכים יזומים מול לקוחות חייבים. יחד עם זאת, פעלנו ברגישות מול הלקוחות שפנו אלינו ביוזמתם ושיתפו פעולה להסדרת חובם והענקנו להם פתרונות והקלות מותאמים לרבות דחיית תשלומים. מהלכי הגביה הותאמו לשגרת החירום ובהתאם לנסיבות כל מקרה, זאת תוך החרגת אוכלוסיית הלקוחות שנפגעו בצורה ישירה ועקיפה מאירועי המלחמה. במהלך השנה, היחידה החלה לחזור לפעילות רגילה, בהדרגה, תוך רגישות לאוכלוסיית הלקוחות שנפגעו מאירועי המלחמה והימנעות מפתיחת הליכי הוצל"פ נגד לקוחות שנפגעו או הושפעו מאירועי המלחמה וקרוביהם הזכאים להגנה, בהתאם להוראות הדין.

הכללה פיננסית מתייחסת למידת הנגישות של אנשים למוצרים ולשירותים פיננסיים, העונים ומותאמים לצורכיהם ומסופקים להם באופן אחראי ובר-קיימא. גישה לשירותים פיננסיים מקלה על ההתנהלות היום-יומית השוטפת ומסייעת לתכנן קדימה ולקבל החלטות פיננסיות מושכלות וארוכות טווח.

לפי בנק ישראל, ההגברה של הכללה הפיננסית בחברה הישראלית נעוצה במספר מוקדים בהם קיימים חסמים המשפיעים על היכולות הפיננסיות של אוכלוסיות שונות בהם: אשראי לאוכלוסיות מוחלשות, לרבות אשראי לדיור בחברה הערבית, אוכלוסיות מודרות אשראי צרכני ולקוחות שנקלעו לקשיים לאחר נטילת אשראי, הגברת הנגישות והשימוש באמצעי תשלום מתקדמים, לרבות בקרב החברה הערבית והחרדית; זאת לצד חינוך ואוריינות פיננסית והסרה של חסמים של תרבות, דת ושפה¹. במדינת ישראל, שיעורי העוני במגזר הערבי ובחברה החרדית, גבוהים למעלה מפי שניים ביחס לשאר האוכלוסייה, כאשר

שיעור הנפשות העניות בהחברה הערבית והחרדית כפול מחלקם באוכלוסייה^{2,3}. במטרה להנגיש לכלל לקוחותינו שירותים ומוצרים פיננסיים ולהעניק להם ערך משמעותי, מיפינו את צורכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים, בהם עסקים קטנים וזעירים, החברה הערבית, החרדית, נשים, אנשים עם מוגבלות, וכן אנשים שנקלעו לקשיים פיננסיים, כדי לספק לכל אחד מהם מענה מותאם ולסייע לצמיחתם ולשגשוגם.



'המרכז לצמיחה פיננסית'

השנה מעל למיליון איש ואישה

קיבלו כלים וידע לחינוך פיננסי בשנת 2024, כ-780 אלף עשו שימוש בתכנים לימודיים באתר, מעל ל-90 אלף האזינו לפודקאסט "עם היד על השקל", 19 אלף השתתפו בהרצאות ומעל ל-1,000 עסקים ומשקי בית קיבלו ליווי פיננסי אישי.

למידה אינטראקטיבית דרך משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לילדים ובני נוער ועוד. תוכני הלימוד של המרכז מפותחים בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, דיקן בית הספר לכלכלה באוניברסיטת רייכמן. התכנים גובשו על סמך מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצמתי חיים הכרוכים בשינוי פיננסי, דוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, פרישה ועוד.

כחלק מהמחויבות ארוכת השנים של הבנק לקידום החברה, לצמיחת המשק בישראל ולצמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות, השקנו ב-2018 את המרכז לצמיחה פיננסית כמיזם חברתי לציבור, בשיתוף פעולה עם מגוון גורמים מקצועיים. המרכז הוא בית למידה ולרכישת כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב, ללא עלות מצדו. המרכז פועל באמצעות אתר אינטרנט המציע כלי למידה דיגיטליים מתקדמים, הרצאות של מיטב המרצים,

פועלים להכללה פיננסית



1. מתוך "צוות בין-משרדי לגיבוש תכנית לאומית להגברת ההכלה הפיננסית", בנק ישראל - 2022.
2. מתוך "דוח ממדי העוני והאי-שוויון בהכנסות 2022", הביטוח הלאומי.
3. מתוך "שנתון החברה הערבית בישראל 2021", המשרד לשוויון חברתי.

שנה בצל המלחמה

בהתאם לאתגרי התקופה, פיתח המרכז לצמיחה פיננסית הצעת ערך ייעודית, ללא עלות, עבור משקי בית ועסקים קטנים שנפגעו מהשלכות המלחמה. ההצעה כוללת מעטפת שירותים המורכבת מליווי פיננסי אישי למשפחות, ארבעה חמ"לים למענה על שאלות של עסקים ועצמאים ומוקד סיוע לעסקים המציע ליווי על ידי מנטורים בעלי ניסיון ניהולי, בסיוע עמותות מתמחות. המרכז אף הציע סדרת הרצאות, סרטוני הדרכה ופודקאסטים בנושא כלכלת מלחמה והתנהלות פיננסית המתאימה לעת הזו.

פעילויות מרכזיות בשנת 2024:

❖ **מעטפת תמיכה וליווי מקצועי לעסקים קטנים וזעירים ללא עלות** - שנת 2024 הייתה שנה מורכבת לעסקים קטנים, ורבים מהם התמודדו עם אי יציבות כלכלית שנובעת מהשלכות המלחמה. כדי להקל עליהם בתקופה זו, יצרנו מעטפת תמיכה של ידע וכלים מעשיים לשמירה על החוסן הפיננסי הכוללת ליווי אישי לעסקים על ידי מנהלים בכירים במשק למשך 3 חודשים; קבלת מעטפת כלים ללמידה בהתאמה לצרכי העסק; ומגוון הרצאות ומפגשי שיח המותאמות לצרכי העסקים. התכנית מוצעת ללקוחות כל הבנקים ללא עלות.

❖ **חמ"ל מגן פועלים** - מתן ליווי אישי לפצועות ופצועי צה"ל בכל הנוגע להתנהלות פיננסית ובמטרה להקל עליהם, ליעל עבורם תהליכים ובאופן כללי להיות שם בשבילם בעת הזו. הוקם מתחם ייעודי באתר הבנק עבור פצועי צה"ל הכולל תכנים, קורסים דיגיטליים וליווי פיננסי אישי וכן קורס ייעודי בתל השומר שכלל 6 מפגשים בנושאים של התנהלות פיננסית נכונה, שוק ההון ועוד בשיתוף עם חטיבת שווקים פיננסים.

עיקרי הפעילות של המרכז לצמיחה פיננסית ב-2024:

- ❖ **תמיכה בעסקים קטנים וזעירים:**
 - «השקת **WIZARD BUSINESS** - מנגנון חדשני שמאפשר קבלת מעטפת כלים מותאמת לצרכי העסק בהתאם לסוג העסק, לוותק, למספר עובדים ועוד.
 - «**תכנית מנטורינג אישית** - ליווי אישי למשך 3 חודשים ללא עלות מצד המשתתפים, על ידי מנהלים בכירים במשק, במטרה להוביל את העסק שלהם להישגים חדשים.
 - «השנה אורן סמדרג'ה, מדליסט אולימפי ומאמן נבחרת ישראל בג'ודו, נבחר להוביל את קמפיין הצעת הערך של המרכז לצמיחה פיננסית לעסקים בדגש על עסקים בקווי העימות. הקמפיין הגיע ל-3 מיליון צפיות, 300 אלף כניסות לאתר ומעל ל-100 עסקים שנרשמו לתכנית המנטורינג.
 - «**תכנית הרצאות שנתית** - בכל חודש לפחות הרצאה אחת למתן כלים פרקטיים לקידום העסקים לצמיחה עסקית.
 - «הבנק חבר **לפורום העצמאיים והפרי לנסרים מבית ההסתדרות**, המאגד למעלה מ-500 אלף עצמאיים ובעלי עסקים בישראל - לקוחות הבנק שהצטרפו לפורום נהנו מהטבות צרכניות לניהול העסק, תנאים בנקאיים מועדפים ופטור מתשלום דמי חבר לשנתיים.
- ❖ **ליווי אישי למשקי בית** - גם השנה המשכנו בפעילות של ליווי אישי בחסות הבנק דרך עמותת 'פעמונים' ו-360 לחוסן פיננסי. את המשתתפים בתכנית מלווים באופן פרטני מומחים בשני תחומים: הכוונה תעסוקתית והכוונה כלכלית. **כ-650 משפחות קיבלו ליווי אישי במסגרת התכנית בשנת 2024.**
- ❖ **ערוץ הפודקאסט 'עם היד על השקל'** העוסק בסוגיות כלכליות מחיי היום-יום, בהנחיית יעקב איילון, התחדש בפרקים נוספים אקטואליים כגון "כלכלת המלחמה", "עולם העבודה החדש" ועוד.

מעל-

300 אלף

האזינו לפודקאסט

"עם היד על השקל"

מאז השקתו בסוף שנת 2022



❖ **פעילות להעלאת המודעות להונאות דיגיטליות** - יחד עם בנק ישראל, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית התקיימו 3 הרצאות אינטרנטיות (וובינר) בעברית, בערבית וברוסית. סה"כ השתתפו בפעילות כ-1,000 אישה. המשתתפים בהרצאות קיבלו כלים וידע בכמה נושאים:

«זיהוי מתחזים והדרך להיזהר

«זיהוי קישורים חשודים

«הדרך הבטוחה ביותר להיכנס לחשבון הבנק

«טיפים וכלים להתמודדות עם הונאות מסוגים שונים

❖ **העצמה כלכלית לנשים** - גם ב-2024 המשכנו בפעילות מותאמת לנשים. לפירוט ראו פרק 'פועלים לשוויון מגדרי והעצמה כלכלית של נשים', עמ' 114.

❖ **השקת קורס מקצועי לאוריינות פיננסית במכללת ספיא**, אשר מעניק לסטודנטים בתכנית למנהיגות ציבורית כלים מעשיים להתנהלות פיננסית מיטבית בעולם של מציאות משתנה. בנוסף, בסיוע הבנק, תוקם תכנית לימודים תלת שנתית חדשה המתמקדת בחקר האתגרים האזוריים ובפיתוח פתרונות יזמיים אשר ישמשו כמנוע צמיחה חברתי, כלכלית וקהילתי בעוטף עזה.

❖ **פתחנו מרחב התנסותי להתנהלות פיננסית בבית הספר "אביר יעקב" שבעיר אופקים**, המאפשר לתלמידים ללמוד כיצד להתנהל עם הכסף לרבות תכנון תקציב ובכלל זאת היכרות עם עולם הבנקאות, עסקאות סחר חליפין, מטבעות דיגיטליים ועוד.

❖ **קיימנו השנה מפגש חינוך פיננסי לחניכי חמש מכוניות בנגב המערבי** שהוקמו במסגרת התמיכה של הקרן בסיוע לשיקום וצמיחה מחודשת של הנגב המערבי. במהלך המפגש, נהנו כ-250 חניכים משתי הרצאות מעשיות ומעשיות. ההרצאה הראשונה עסקה בניהול פיננסי נכון, בהתאמה עבור צעירים בגילאי 18-19. החניכים קיבלו כלים שימושיים לניהול כספיהם באופן מודע ואחראי עם דגש על ניהול תקציב אישי, חיסכון והשקעות, כדי לאפשר להם לבנות עתיד כלכלי יציב בהמשך חייהם. ההרצאה השנייה עסקה בבינה מלאכותית, בה הוצגו בפני החניכים האפשרויות המהפכניות שהטכנולוגיה הזו מציעה, והשפעתה המידית והעתידית על תחומים כמו עבודה, חינוך, רפואה וכלכלה.

❖ **כמדי שנה ערכנו סקר שנתי על ההרגלים הפיננסיים של הישראלים.** מהסקר לשנת 2024 עולה כי 53% מהישראלים אינם מרוצים ממצבם הפיננסי ו-46% מהישראלים מודאגים מיכולתם לשלם את ההוצאות השוטפות. הסקר נערך על ידי חברת 'סאפיו' בקרב מדגם מייצג של החברה בישראל, שבחן בין היתר גם את השפעת מלחמת 'חרבות ברזל' על המצב הפיננסי ותחושת הביטחון הכלכלי של הציבור. בסקר נבדקו, בין היתר, המעקב אחר הוצאות והכנסות, שביעות הרצון מהמצב הפיננסי,

היכרות עם פרטי החשבון והפנסיה, השפעת המצב על הוודאות הכלכלית והנכונות לקחת סיכונים בהשקעות ועוד.

❖ **כנס 'חינוך פיננסי - עצמאות וחוסן כלכלי'** התקיים זו השנה הרביעית, בשיתוף עם אוניברסיטת רייכמן. מעל ל-1,000 איש השתתפו ו/או צפו בכנס שעסק בנושא כלכלה במלחמה. כמו כן השתתפו בכנס מנכ"ל הבנק ומנהלת החטיבה הקמעונאית, לצד בכירים במשק הישראלי, נציגי ממשל, אקדמיה ומגזר שלישי.

❖ **הנגשת ידע וכלים פיננסיים לחברה החרדית** - ראו פרק 'פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית', עמ' 109.

❖ **הקניית ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה בחברה הערבית** - הוקם (בשנת 2023) אתר שמגוון התכנים, הסרטונים, המדריכים והכתבות המוצעים בו, מונגש ומותאם לחברה הערבית. לאורך שנת 2024 קיימנו שלל הרצאות בערבית, בהשתתפות אלפי אנשים פרטיים בעלות ובעלי עסקים מכל רחבי הארץ, במגוון נושאים על מנת לסייע בהתמודדות המשבר ועם אי היציבות הכלכלית הנובעת מהשלכות המלחמה, כגון התנהלות פיננסית נכונה למשקי בית ויצירת חוסן כלכלי, שיווק העסק בעת משבר, ניהול תקציב העסק, ותזרים המזומנים ועוד. כדי להרחיב את מעגלי השפעת המרכז לצמיחה פיננסית, שיתפנו פעולה עם רשויות מקומיות ועיריות, מרכזי 'ריאן' (מרכזי תעסוקה בחברה הערבית), הסוכנות לעסקים קטנים ועוד.

❖ **פעילויות ייחודיות ב-2024:**

«ביום האם וביום האישה הבין-לאומי, פרסמנו סדרה של סרטוני תוכן קצרים בהשתתפות עובדות הבנק. הסרטונים כללו טיפים פיננסיים לנשים המשקיעות בשוק ההון ולבעלות עסקים בנושאים כגון אחריות פיננסית, משכנתאות ועוד.

«הצענו טיפים לצרכנות נכונה בתקופות של חגים: חג הפסחא, חודש הרמדאן עיד אלפטר, חג המולד ועוד - באמצעות סרטוני תוכן של עובדי הבנק.

«לקראת חודש הרמדאן, במטרה להעלות מודעות לצמצום הוצאות משפחתיות בתחום המזון, הוצעו מתכונים יעילים, בהוצאה נמוכה ובניצול מרבי של המרכיבים גם ביום שאחרי, וכן טיפים לחיסכון בהוצאות מטבח ומזון, בקניות לחג ועוד.



לכניסה לאתר
'המרכז לצמיחה פיננסית' -
סירקו את ה-QR

יותר מ-
73
אלף

אזרחים ותיקים
רכשו ידע וכלים לפיתוח
מיומנויות דיגיטליות במסגרת
מהלך 'פועלים לעצמאות'
דיגיטלית' בשנים 2018-2024



בתמונה: פטריק ברנס, חטיבת טכנולוגיה ומחשוב. צילום: איל טואג

שירות מותאם לאוכלוסיית הוותיקים

♦ **סניפים ניידים** - הבנק מפעיל שני סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות ניידת, לרבות שירותי קופה. הסניפים הניידים מגיעים ל- 48 נקודות שירות ברחבי הארץ, מהן 27 נקודות שירות בבתי אבות ובמתחמי דיור מוגן. צוות הבנקאים בסניפים הניידים מתמחה במענה ללקוחות מבוגרים, ונוסף לשירות הבנקאי, פועל לפיתוח האוריינות הדיגיטלית של לקוחות החפצים בכך. תדירות הגעת הסניפים הניידים לנקודות השירות נקבעת לפי הביקוש והצרכים שעולים בשטח. במהלך 'מלחמת חרבות ברזל' הורחבו נקודות השירות גם ל- 30 מרכזי מפונים.

♦ **קו טלפוני ייעודי ומהיר** - אנו מציעים מענה ייעודי ללקוחות **מעל גיל 70**, המציע מענה אנושי ומהיר של בנקאי, עם תיעדוף של השיחה על פני שיחות אחרות במוקד הטלפוני. מהלך זה הוא חלק מיישום מורחב של 'חוק האזרחים הוותיקים', המחייב מתן שירות ללא המתנה ללקוחות מעל גיל 80.

פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים

בנק הפועלים שואף למצוינות תפעולית ולהטמעת טכנולוגיות חדשניות שישרתו את כלל לקוחותיו. עם זאת, אנו מכירים בכך שאוכלוסיית הוותיקים זקוקה לתמיכה ממוקדת, שתסייע לה במעבר מעולם הבנקאות המסורתית אל עולם הבנקאות של המחר. לפיכך, שמנו לעצמנו למטרה לסייע לאזרחים ותיקים לפתח את עצמאותם הדיגיטלית בכל תחומי החיים ולשפר את איכות חייהם ולכן בנינו מעטפת ליווי והדרכה **'פועלים לעצמאות דיגיטלית'** שהושקה ב-2018 בהובלת המרכז לבנקאות חברתית ובשיתוף פעולה של המגזר העסקי, המגזר הציבורי והמגזר השלישי.

מעטפת תמיכה ולמידה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים

מעטפת התמיכה שפיתח הבנק עבור אזרחיות ואזרחים ותיקים כוללת מפגשים פרונטליים ללא עלות, קורסים מקוונים ותוכני לימוד ברשת לטובת תרגול מהבית, ללא עלות:

- ♦ **קורסים ומפגשי הדרכה לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים**
- ♦ **קורסים בנושא גלישה בטוחה וביצוע פעולות בנקאיות בדיגיטל** - הקורסים, ללא עלות, מתקיימים בזום בהנחיית מדריך מקצועי ובקבוצות לימוד קטנות. ב-2024 הצענו גם קורסים לדוברי צרפתית, לאור הביקוש.

250
אזרחים ותיקים
השתתפו בקורסים ובמפגשי
הדרכה דיגיטליים ב-2024

משתתפים רבים העידו כי הם חשים בטוחים יותר לבצע מגוון פעולות בנקאיות דיגיטליות בעצמם בזכות הקורסים, וכי הניסיון שצברו בשימוש בזום במהלך הקורס שירת אותם גם להפגת בדידות ולמפגשים וירטואליים עם המשפחה. בנוסף, בקרב משתתפים רבים התחדדה ההבנה שהבנק זמין עבורם בכל עת ומכל מקום באמצעות הפלטפורמות הדיגיטליות.

♦ **'יצירת שותפויות להעצמה דיגיטלית' - 'מעבירים את זה הלאה'** - סטודנטים מעמותת **'אמינא'** העבירו הדרכות דיגיטליות למאות אזרחים ותיקים מהמגזר הערבי, כחלק מתהליך קבלת מלגה מבנק הפועלים. הצוות המקצועי בבנק הדריך את הסטודנטים וצייד אותם במערכי ההדרכה.

♦ **מגוון כלים לתרגול ולהתנסות בפעולות בערוצים הדיגיטליים** - באתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' קיים מתחם תוכן ייעודי בשם 'פועלים לעצמאות דיגיטלית', שדרכו ניתן להירשם לקורסים וליהנות ממגוון כלים לתרגול פעולות בערוצים הדיגיטליים של הבנק:

« פלטפורמת תרגול וירטואלית המסייעת ללקוחותינו האזרחים הוותיקים להתגבר על חסם הפחד מטעויות בשימוש בערוצים הדיגיטליים. בפלטפורמה אפשר לבצע סימולציות של פעולות בנקאיות באפליקציה ובבנקט, כגון העברת כספים, הפקדה לפיקדון, הפקדת צ'ק באמצעות האפליקציה ועוד.

« **25 סרטוני הדרכה קצרים בעברית, בערבית ובאמהרית, המדגימים לאזרחים ותיקים בפשטות ו"בגובה העיניים", שלב אחר שלב, איך לבצע מגוון פעולות בערוצי הבנק הדיגיטליים.**

♦ **חוברות הדרכה לשימוש בערוצים הדיגיטליים של הבנק** - החוברות נכתבו בשפה בהירה וכללו צילומי מסך רלוונטיים של אתר הבנק, של האפליקציה ושל המכשיר לשירות עצמי. חוברות ההדרכה זמינות באתר 'פועלים לעצמאות דיגיטלית' ובסניפי הבנק בשפה העברית והערבית.

פועלים לשגשוג בחברה הערבית

בבנק מונו מנהלת ומנהל יוצאי החברה הערבית שתפקידם להוביל את הפעילות בתחום במטרה להמשיך להעמיק את הפעילות לקידום הצמיחה בחברה הערבית, לחזק את המעורבות בקהילה ולפתח מוצרים ושירותים מתאימים.

ליווי לרכישת דירה

חלקה של החברה הערבית בשוק המשכנתאות בישראל נמוך יחסית ולכן התחלנו, כבר ב-2019, תהליך למידה של הגורמים והסיבות לכך. זיהינו בחברה הערבית חשש ממשכון בית המשפחה לטווח ארוך, הנובע מחוסר מודעות לאפשרויות המימון הקיימות. חשש זה מוביל לעיתים לבחירה באלטרנטיבות מימון לטווח קצר, המקשות על יכולת ההחזר ועלולות להוביל לקשיים כלכליים וחברתיים. לפיכך פיתחנו בשנים האחרונות תהליכים ומוצרים מותאמים להנגשת תחום המשכנתאות בחברה הערבית. במסגרת זאת, היחידה הייעודית למשכנתאות בסניף נצרת, הכוללת גם עובדות ועובדים מהחברה הערבית, המשיכה בפעילות לפיתוח המודעות לנושא, בקידום הצעות ערך ובליווי לקוחות בנטייל משכנתה.

קידום צמיחה כלכלית ותעסוקה

אנו מקיימים פעילות שוטפת בחברה הערבית במטרה לקדם צמיחה ופיתוח כלכלי. ב-2024 קיימנו כמה אירועים ופעילויות:

- ♦ **קידום ערבים בהייטק** - במסגרת שיתופי פעולה עם העמותות 'צופן', 'פורטלנד' ו-'איטוורקס', אנו מסייעים למועמדים ערבים - סטודנטים למקצועות ההייטק, מחפשי עבודה ובוגרים, וכן מהנדסים טריים, להתקבל לעבודה בעולם ההייטק הישראלי תוך מיקסום הפוטנציאל האישי שלהם, בהתאם לכישורים והמיומנויות האישיות של כל אחד. בנוסף, המועמדים זוכים לליווי מקצועי, מנטורינג וסיוע בהשתלבות בשוק העבודה.
- ♦ **המשכנו את קהילת 'קו אימפקט'** - קהילה ערבית מקצועית המובילה את החברה הערבית לקידום כלכלי-חברתי באמצעות פיתוח מנהיגות עסקית מוכשרת במגזר הפרטי שהקמנו בשנת 2023.
- ♦ **הענקנו חסות להקמת מרכזי צעירים בחברה הבדואית** - שני המרכזים בחורה ובסכנין מיועדים לכ-40 צעירים וישמשו כפלטפורמה מרכזית לשילוב צעירים אקדמאים בשוק העבודה ולקידום שוויון הזדמנויות.
- ♦ **תמכנו בהקמת חממת היי-טק לנשים בישוב זרזיר** - במסגרת החממה ניתנת הכשרה מקצועית לנשים לתפקידי בודקות תוכנה למערכות ERP ו-CRM - תפקידים מבוקשים מאוד בישראל ובעולם. בפרייקט השתתפו 60 נשים.
- ♦ **תמכנו ב-70 בעלות עסקים מהחברה הערבית** - באמצעות תהליך ייעוץ וליווי מקצועי, אישי, פיננסי ושיווקי, ולפי הצורך, גם משפטי, ובאמצעות למידה והכשרות קבוצתיות.
- ♦ **ערכנו כנסים, סיורים ומפגשי תוכן ללקוחות עסקיים ולעצמאים** - מפגשים ייעודיים ללקוחותינו העסקיים - מפגש לקוחות בעיר טייבה ובבאקה אלגרבייה עבור לקוחות עסקיים בחברה הערבית.

בנק הפועלים מלווה את פיתוחה של החברה הערבית ומזהה בה פוטנציאל צמיחה רב, אשר מימושו חיוני להנעת הכלכלה הישראלית, לעלייה בפריור העבודה ולשיפור רמת החיים של האוכלוסייה בישראל כיום ובעתיד. אנו פועלים לקידום הצמיחה בחברה הערבית במגוון רחב של תחומי חיים, תוך שקלול מכלול החסמים והאתגרים הניצבים בפניה, במטרה לתת רוח גבית להתפתחויות החיוביות הרבות המתרחשות בה. במסגרת זאת, **אנו פועלים בפריסת סניפים רחבה, של 20 סניפים ביישובים ערבים, 11 סניפים ביישובים מעורבים ושתי שלוחות בנקאיות ייעודיות לאוכלוסייה הערבית.** כמו כן, אנו מפתחים הצעות ערך ייחודיות לחברה הערבית ומפרסמים את שירותי הבנק הרלוונטיים בערבית.

20
סניפים

ביישובים ערבים,
11 סניפים ביישובים מעורבים
ושתי שלוחות בנקאיות
ייעודיות לאוכלוסייה הערבית

בנוסף, אנו מקיימים בחברה הערבית מגוון פעילויות שנועדו ללוות את ההתפתחות הפיננסית של משפחות צעירות, סטודנטיות וסטודנטים, נשים, בעלות ובעלי עסקים קטנים ועוד. זאת כחלק מפעילות המרכז לצמיחה פיננסית וקרן 'פועלים בקהילה', המפנים משאבים ייעודיים בהיקף רחב למטרות אלו. בשנת 2024 חתרנו לספק מענה להמשך ההתמודדות עם האתגרים הכלכליים של החברה הערבית ולצרכים הייחודיים המאפיינים אותה.

♦ **תמיכה בתוכנית המועדונים העסקיים לסטודנטיות ולסטודנטים בשיתוף עמותת 'קו משווה'** - תוכנית המועדונים פונה לסטודנטים מצטיינים בעלי פוטנציאל מנהיגות מהחברה הערבית. המועדונים העסקיים נחלקים לתחומים אקדמיים ומקצועיים בתחומים אטרקטיביים ונדרשים בשוק העבודה כיום, ובכל מועדון עסקי חברים 15 עד 20 משתתפים. מטרת המועדונים לסייע לסטודנטים להשתלב במסלולי קריירה משמעותיים ובתפקידי מפתח, בדגש על פיתוח מנהיגות ומודעות חברתית. ב-2024 תמכנו ב-17 מועדונים וביותר מ-350 סטודנטים באוניברסיטאות מובילות ברחבי הארץ.

« מפגשים אזוריים עם ראוי חשבון ומובילי דעה. קיימנו סיורים באזור הצפון והשרון ונפגשנו עם בעלי עסקים ועצמאיים לתמיכה בעסקים וסיוע בתקופת המלחמה. במסגרת המפגשים הנוכחים שיתפו אותנו באתגרים העסקיים איתם מתמודדים בתקופה זו לצד תכניות להתפתחות וצמיחה, ושוחחנו איתם על ההזדמנות המשותפת להגברת השילוב והצמיחה של אוכלוסיית החברה הערבית בכלכלה בישראל. כנס של גלובס 'הפוטנציאל והתשואה של החברה הערבית בישראל' בהשתתפות מנכ"ל הבנק. מפגש של בכירים, ערבים ויהודים בנושא המגמות ומנועי הצמיחה שנוצרו בהשפעת 'תקאדום', תכנית החומש הממשלתית והעתידי המשותף למגזר הערבי.

העצמה פיננסית

ב-2024 המשיך הבנק לקדם מהלכי העצמה פיננסית ייעודיים לחברה הערבית, בהם:

♦ **'ועידת נשים ועסקים נצרת'** בשיתוף עם חברת 'שארק' - אקבאל עדוו' התקיימה זו השנה הרביעית, בהשתתפות יותר מ-500 עצמאיות, יזמיות, בעלות עסקים קטנים ונשים מובילות בחברה הערבית מכל רחבי הארץ. בוועידה הוקנו למשתתפות ידע וכלים מעשיים לניהול עסק מצליח, הועברו הרצאות מטעם המרכז לצמיחה פיננסית במיוחד בנושא נשים ופיננסים, התקיים פאנל בהשתתפות נשים מצליחות ומעוררות השראה מהחברה הערבית בהשתתפות מנהלות סניפים ועוד.

העצמת סטודנטיות וסטודנטים

♦ **מלגות לסטודנטיות ולסטודנטים** - במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, אנו מקיימים שיתופי פעולה ארוכי טווח עם עמותות בחברה הערבית. בשנת 2024 הענקנו מלגות לכ-180 סטודנטים, בשיתוף עם מספר עמותות: עמותת 'אמיניא', סאלח פאלח, קרן נצרת וקרן פועלים להצלחה. לטובת קבלת המלגה, מתנדבים הסטודנטים הן בהעצמה דיגיטלית של אזרחים ותיקים מהחברה הערבית והן בהדרכות להתנהלות פיננסית נכונה. **סה"כ הוענקו מלגות בהיקף של כ-850 אלף ש"ח.**



בתמונה: מייאס שביטה, חטיבת טכנולוגיה ומחשוב. צילום: איל טואג

פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית



11
סניפים

ביישובים המאופיינים
באוכלוסייה חרדית
מובהקת ועוד 7 סניפים
ביישובים מעורבים

החברה החרדית בישראל מצויה בתהליכי שינוי וצמיחה מתמדת, ואנו רואים חשיבות אסטרטגית ומחויבות ערכית ללוות את פיתוחה הכלכלי.

הבנק מכבד את אורח החיים החרדי ובסניפים שבהם האוכלוסייה חרדית באופן מובהק, נראות הסניף, הסרטונים המוקרנים במסכים והחומרים השיווקיים, מותאמים לאופי הלקוחות. כמו כן, הסניפים מאוישים בבנקאים המכירים את צרכי הייחודיים של האוכלוסייה ויודעים ללוות את הלקוחות בשלבי חייהם השונים, תוך גיבוש הצעות ערך מותאמות. במקביל, אתר המרכז לצמיחה פיננסית⁴, על תכניו המגוונים, לרבות סרטונים, מדריכים וכתבות, הונגש לחברה החרדית באתר ייעודי "צומחים למהדרין".

מיזמים לעידוד צמיחה כלכלית ותעסוקה בחברה החרדית:

♦ **הקניית חינוך פיננסי לבחורי ישיבה מאורסים:** שיתוף פעולה בין 'המרכז לצמיחה פיננסית' ועמותת 'תבונה', במטרה לספק לבחורי הישיבה המאורסים כלים וידע פיננסי בתחום כלכלת המשפחה ולקראת רכישת דירה. במהלך 2024, למעלה מ-500 בחורי ישיבה מאורסים לקחו חלק בסדנאות להתנהלות כלכלית נכונה שהתקיימו במבני ישיבות ברחבי הארץ.

♦ **תכנית 'ליווי ברזל':** התכנית הוקמה בעקבות מלחמת 'חרבות ברזל' כמענה לעובדים מהחברה החרדית שפוטרו או הוצאו לחופשה ללא תשלום על רקע המלחמה, ונקלעו למצוקה כלכלית. התכנית מציעה ייעוץ פרטני למשקי בית הכולל 6 מפגשים לליווי וסיוע להוצאת המשפחה מהמשבר אליו נקלעו. בשנת 2024, השתתפו בתכנית 20 משפחות.

♦ **שיתוף פעולה עם אגף 'שפע':** אגף 'שפע' בארגון 'אהבת חסד' הוקם בתמיכת בנק הפועלים בשנת 2019 מתוך מטרה להעביר חינוך כלכלי מקצועי למשפחות כדי לצמצם בהדרגה את התלות הפיננסית בכספי סיוע. בשנת 2024, 550 משפחות השתתפו בתכנית הליווי, מתוכן 260

4. ראו 'צומחים למהדרין' באתר המרכז לצמיחה פיננסית.



דף פייסבוק של הבנק קיים גם בערבית
התכנים בו מותאמים לחברה הערבית, לרבות פעילויות רלוונטיות, חגים ומועדים מיוחדים. הגולשים הביעו שביעות רצון מהדף ומהתכנים.

יזמות בקרב בנות ובני נוער

♦ **עמותת כוכבי המדבר - תמכנו ב-220 צעירים בתוכנית במסגרת שתי תכניות:**

« תכנית החממה למנהיגות ויזמות' לבוגרי תיכון בעלי פוטנציאל מנהיגות ורעב לשינוי חברתי. לאורך השנה הצעירים רוכשים כלים למימוש פוטנציאל המנהיגות שלהם, להשתלבות במסלולי לימוד איכותיים ובעלי השפעה ולבסוף, להתברגות בעמדות מפתח המאפשרות השפעה חברתית חיובית. « תכנית הבוגרים' העוזרת לצעירים לבסס את צעדיהם באקדמיה ובתעסוקה משמעותית.

♦ תמכנו בתכניות לקידום מדע וטכנולוגיה בקרב בני נוער **בשיתוף עמותות**

'המובילים למדע וטכנולוגיה':

« נייחת מדעים וטכנולוגיה" ארצית: תכנית לתלמידים ומורים בביה"ס ערבים, בה המדריכים נוסעים עם הניידת ועם ציוד מעבדתי ליישובים שונים, שם מוצגים תכני מדע, משחקים והפעלות, תוך שימוש בערכות מדעיות ייחודיות. בני הנוער לומדים בצורה חווייתית ומאתגרת ניסויים מרתקים בכימיה, פיזיקה, ביולוגיה, רובוטיקה וחלל.

« הצגת "תערוכות מדעיות נודדות ומתחלפות" ביישובים ערבים ברחבי הארץ. יצרנו "תערוכות מדעיות", עם מוצגים מגוונים, המדגימים עקרונות מדעיים, תופעות וכוחות כגון אנרגיה השמש, תנועה, אור, קול ועוד. התערוכות עוברות ביישובים בארץ וחושפות את הנערים לתחום הזה.

♦ **אירועים לרגל חג המולד, הרמאדן וחגים נוספים -** תמכנו באירועים לוקאליים בהשתתפות אלפי בני נוער.



מיזם "מחלפים מילה" בבית הנשיא - עובדי בנק הפועלים במפגש הוקרה בבית הנשיא המדינה על פעילות הבנק בתחום הגיוון והלכידות החברתית

פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות

הנגשת סניפים ומבנים

100% ממבני הבנק מונגשים לאנשים עם מוגבלות. בכל הסניפים יש גישה נגישה ונוחה לכניסה, עמדות שירות נגישות ומערכות עזר 'step hear' (מערכת הכוונה קולית אקטיבית), 'call hear' (התקן המאפשר ללקוחות עם מוגבלות לבקש סיוע) ולולאת השראה (התקן המיועד לשפר את הדילוג עם לקוחות כבדי שמיעה).

כדי לוודא שאיכות הנגישות ורמתה נשמרות לאורך זמן, עובדי ומנהלי הסניפים עורכים שתי בקורות שנתיות על המתקנים ואמצעי ההנגשה ובמקרה הצורך דואגים לתיקון הליקויים. בנוסף, פעם בשנה נערכת בקרה חיצונית מטעם מפקחי האחזקה של הבנק. כחלק ממערך האחזקה של מבני הבנק, עומדת לרשות עובדינו אפליקציה ייעודית להתרעה על תקלה או חוסר בתחום הנגישות הפיזית, ולהפניית הטיפול ישירות לגורם הרלוונטי. במסגרת פרויקטים של שינוי מערך או שיפוץ במבנים של סניפי הבנק, נערכת בקרה על הנגשת המבנים בתכנון המחודש מטעם מורשה נגישות (פנימי ו/או חיצוני לבנק).

הנגשת בנקטים ומכשירים לשירות עצמי

בכל האתרים בהם מוצבים מכשירים לשירות עצמי של בנק הפועלים, נעשתה התאמה לטובת נגישות פיזית וטכנולוגית: נערכו התאמות גובה במכשירים כדי לוודא שכלל הלקוחות יכולים להגיע אליהם ולהשתמש בהם; השירות במכשירים נגיש גם לאנשים עם מוגבלות בראייה, באמצעות הגדלת הפונט בתצוגה ובהדפסה או בשימוש באוזנייה לקבלת הנחיות קוליות, בארבע שפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית.

הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים של הבנק

אתרי הבנק, לרבות התכנים השיווקיים והשירותים הבנקאיים, וכן האפליקציות של הבנק, עומדים בדרישת התקן הישראלי ברמה AA (דרגה 2).

בישראל חיים כ-1,700,000 אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, שהם כ-18% מהאוכלוסייה הבוגרת בישראל⁵. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך מהותי וחובה עסקית, וקידומה הוא חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלנו.

אנו פועלים לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוחה ולקוח עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים של הבנק, באופן שוויוני ועצמאי ככל האפשר. נוסף לחובה החלה על הבנק מתקוק הרגולציה, אימצנו באופן וולונטרי גם סטנדרטים להתאמת השירות ללקוחות עם סוגים שונים של מוגבלות ולאיתור פתרונות ייעודיים שיאפשרו לכלל הלקוחות לקבל שירות מיטבי. תהליכי ההנגשה מתקיימים באופן שוטף ורציף, וכוללים הנגשה פיזית של המבנים, הנגשה של האמצעים הטכנולוגיים והנגשה של המידע, השירותים והמוצרים ללקוחותינו ולעובדינו. כל זאת בהובלת מנהלת ייעודית לתחום 'נגישות' במרכז לבנקאות חברתית. תהליך ההנגשה מתקיים על בסיס דיאלוג שמנהל הבנק עם מחזיקי עניין רלוונטיים, גורמי רגולציה ואנשי מקצוע בתחום, ובליווי עמותת 'נגישות ישראל'.



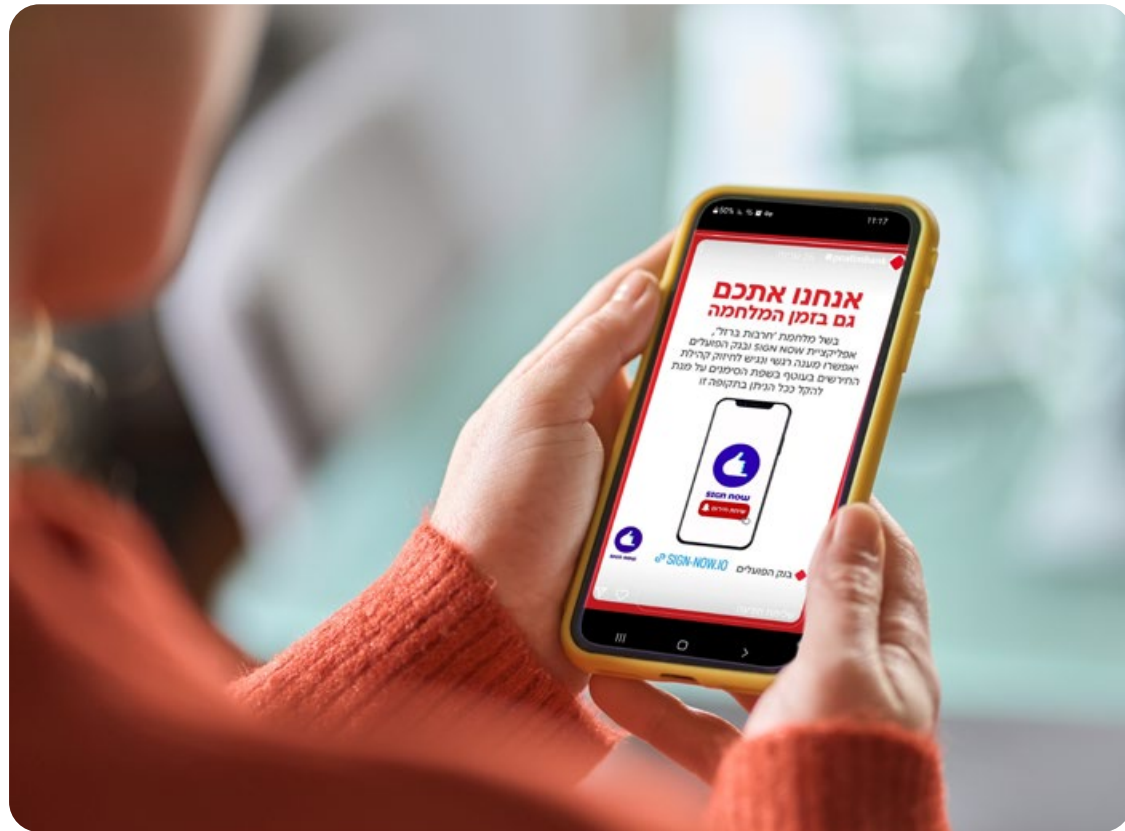
מתוך פאנל בכנס עסקים למגזר החרדי. מימין לשמאל: אבי מימרן – מנחה הכנס, מנדי רייך – יזם נדל"ן, מנכ"ל ובעלים בחברת עמירון, אליהו דינוביץ – מנכ"ל ביזמקס, ד"ר שלמה נס – עו"ד ורו"ח פירון ושות' עורכי דין, עידן גורן – מנכ"ל אושר עד, יגאל ברקת – סמנכ"ל שיווק, בנק הפועלים

♦ קידום תעסוקה וטיפול יזמות טכנולוגית:

- « **טיפול יזמות טכנולוגית חרדית** - זו השנה החמישית שבה אנו תומכים בעמותת 'קמא-טק', שמטרתה לאפשר השתלבות וקידום חרדים בתעשיית ההייטק הישראלית. במסגרת שיתוף הפעולה, קיימנו הכשרה ייעודית, תוך תמיכה ב-60 סטארטפים ושילוב של מאות נשים וגברים מהחברה החרדית במעגל העבודה.
- « **עידוד תעסוקה** - הקניית כלים ומיומנויות לגברים מהחברה החרדית המעוניינים להשתלב בתעשיית ההיי-טק, ומערכת הביטחון באמצעות תמיכה בעמותת 'Avra-Tech-JBH' ותכנית "קודקוד". במסגרת פעילות זו, הבנק תמך באופן ישיר בשילובם של כ-300 גברים מהחברה החרדית בתעשיית ההיי-טק האזרחית והביטחונית.
- « **עידוד יזמות עסקית** - תכנית 'בית ספר לעסקים' בשיתוף עם מתחם 'ביזמקס', המיועד לבעלי עסקים מן המגזר החרדי בעלי פוטנציאל צמיחה גבוה ומוכנות להשקעה. התכנית התמקדה במתן כלים שיאפשרו לבעלי העסקים לצמוח ולשלוט בניהול השוטף, בדגש על עולמות השיווק, מכירות, פיננסיים וניהול. התכנית כוללת ליווי אישי ומנטורינג של מאמנים ויועצים עסקיים. **בשנת 2024 השתתפו בתכנית 35 בעלי עסקים.**
- ♦ **כנסים מקצועיים** - עריכת כנסים בתחומי צמיחה והתנהלות פיננסית לבעלי עסקים ויזמים מקרב חברי קהילת 'ביזמקס' וכן מקרב המגזר החרדי באזור ירושלים. כמו כן, בשנת 2024 הבנק ערך כנס עסקים במגזר החרדי בהשתתפותם של כ-300 בעלי עסקים מהמגזר החרדי.
- ♦ **העצמה פיננסית לנשים בחברה החרדית** - בשיתוף עם עמותת קמאטק תמכנו בפרויקט 'אולטרה קוד' - התכנית הלאומית להכשרת נשים חרדיות למקצועות הייטק, בהם משתתפות כ-200 נשים. בנוסף תמכנו בהקמת קהילת מועדון בוגרות 'קומיוניטיק' של כ-400 בוגרות בגילאים 21-25, נשים חרדיות שכבר משולבות בתעסוקת ההיי-טק.

בבנק פועלת קהילת 'פועלים מהדרין', קהילת עובדים (Employee Resource Group) המיועדת לעובדות ולעובדים מהחברה החרדית. מלבד יצירת מרחב בטוח שבו עובדים ועובדות יכולים לחלוק, ללמוד ולצמוח יחד תוך תחושת שייכות למקום העבודה, הקהילה מהווה כתובת היוועצות בפיתוח והתאמת מוצרים ושירותים ללקוחותינו מהחברה החרדית. להרחבה ראו פרק 'מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה' בעמ' 149.

5. מתוך: "אנשים עם מוגבלות בישראל 2023, נתונים על האוכלוסייה". ליטל ברלב, מכון "ברוקדייל".



מיזם Signow המציע אפליקציה המאפשרת מתן תמיכה רגשית לאנשים חירשים ואנשים עם מוגבלות בשמיעה.

שנה בצל המלחמה

כחלק מפעילות הבנק למען הקהילה, הענקנו חסות למיזם Signow המציע אפליקציה המאפשרת מתן תמיכה רגשית לאנשים חירשים ולאנשים עם מוגבלות בשמיעה באמצעות שיחות וידיאו בזמן אמת ובשפת הסימנים. כמו כן הענקנו חסות למיזם 'אפוד סגול' של עמותת 'נגישות ישראל' לפינוי אנשים עם מוגבלות מאזורי מלחמה.

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע:

2024 תוכניות	סטטוס
שילוב הדרכות חווייתיות הכוללות התנסות מעשית לכל עובדות ועובדי מערך השירות	שולבו הדרכות חווייתיות לעובדים חדשים בבנק

מסתכלים קדימה

הרחבת ההדרכות החווייתיות לעובדים חדשים במוקדי השירות הטלפוניים בבנק.

הכשרת עובדות ועובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות

אנו מייחסים חשיבות רבה להיכרות של העובדות והעובדים עם מכלול האתגרים שעומדים בפניהם מתמודדים אנשים עם מוגבלות, ולבקיאותם עם מגוון הפתרונות של הבנק לשירות נגיש. לשם כך הקמנו בפורטל הבנק אזור תוכן ייעודי הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף בנושאים כגון נגישות במבני הבנק, אמצעי ההנגשה המותאמים, כללי יסוד בשירות לאנשים עם מוגבלות ונגישות אתר האינטרנט של הבנק. בנוסף, פיתחנו לומדה עבור כלל עובדי הבנק, הכוללת סרטוני הדרכה ייעודיים. כמו כן, אנו מקיימים הדרכות לפורומים מקצועיים בבנק, בהם מנהלות ומנהלי סניפים, מאבטחים ודיילים בסניפים ועובדי יחידת פניות הציבור. בכל אחד מסניפי הבנק מונה נאמן נגישות שמרכז את הנושא בסניף. נאמני הנגישות מקבלים הדרכות נוספות בנושא שירות נגיש ומהווים כתובת ללקוחות הסניף.

בחינה עצמית של שירות נגיש

החל מ-2018 מתקיימת בבנק אחת לשנה, באופן וולונטרי, בחינה עצמית של טיב השירות שמספק הבנק ללקוחות עם מוגבלות לצורך המשך הטמעת שירות נגיש ודיוק תכני הלמידה השנתיים בנושא זה. ב-2024 נערכו סקרי לקוח סמוי ב-40 סניפים על ידי בקרים חיצוניים עם מוגבלויות שונות, וזאת בנוסף ל-15 בקרות על השירות במוקדי הטלפון של הבנק. הסוקרים צידדו בשאלונים שפותחו בבנק לדירוג רמת השירות הנגיש בסניפים ובמוקדים הטלפוניים. בנוסף, הבנק משלים בימים אלה את הבחינה החמש שנתית לגבי עמידתם של אמצעי העזר, שירותי העזר לרבות התאמות בשירותי אינטרנט, וכן הנהלים, ההליכים והנהגים בשירות בהתאם לדרישת תקנה 28 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.

שירותים, הטבות ומוצרים ללקוחות עם מוגבלות:

◆ הנגשת מידע ללקוחות:

- ◆ **הקראת טפסים -** לבקשת הלקוח, בנקאי בסניף יקריא לו את הטפסים הרלוונטיים. בנוסף, קבצי שמע של טפסים ארוכים הועלו לאתר הבנק לשימוש הלקוחות.
- ◆ **תרגום לשפת הסימנים -** בנושאים פיננסיים מורכבים, הדורשים תקשורת ממושכת בין הבנקאי לבין הלקוח, אפשר לקיים פגישה בסניף בליווי מתמלל / מתורגמן לשפת הסימנים מטעם הבנק בתיאום מראש.
- ◆ **דפוס נגיש -** לבקשת הלקוח, יסופקו לו טפסים בדפוס נגיש או בכתב ברייל.
- ◆ **שירות Mail to Fax -** לנוחיותם של לקוחות עם מוגבלות, הם יכולים לקבל שירות בכתב גם באמצעות שליחת פקס או קובץ המצורף למייל.
- ◆ **"פטור מתור" -** מערכת השירות האישי של הבנק מאפשרת לבנקאים בסניפים להעניק שירות ללא המתנה בתור לאנשים עם מוגבלות הזכאים לפטור.
- ◆ **קדימות בתור במוקד 'פועלים בטלפון' -** ללקוחות עם מוגבלות מקבלים קדימות ב'פועלים בטלפון'.
- ◆ **משיכת מזומן ללא כרטיס** באמצעות משלוח SMS.
- ◆ **הנחות בעמלות -** ללקוחות עם מוגבלות זכאים להטבות בעמלות חשבון עובר ושב כנגד הצגת תעודה נכה, כאשר מידע על ההטבה נמסר ללקוחות עם מוגבלות. מידע נוסף על גובה ההטבות והזכאות להן עומד לעיון באתר הבנק.
- ◆ **משכנתה לאנשים עם מוגבלות מקצרת חיים -** בהתאם לתיקון מס' 18 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, לאוכלוסייה מוגדרת של אנשים עם מוגבלות מקצרת חיים כהגדרת בחוק, שלא יכלו לקבל משכנתה בשל העדר פוליסת ביטוח חיים, מתאפשר לקבל פוליסת ביטוח מיוחדת, בעת נטילת משכנתא לרכישת דירה ראשונה או רכישת מגרש ובניה עצמית, עד לגובה של 1 מיליון ₪, עם סיוע של המדינה בתשלום פרמיית הביטוח.

6. השירות ניתן לכלל לקוחות הבנק, אך הוא מאפשר לאנשים עם מוגבלות מוטורית שימוש בבנקטים.

'קהילת נשים משקיעות'

במטרה להעצים נשים המתעניינות בשוק ההון ולהקנות להן ביטחון בתחום ההשקעות הפיננסיות, הקמנו לפני 3 שנים קהילה ייעודית לנשים "פורום נשים משקיעות" בהובלת אגף הייעוץ והמחקר של בנק הפועלים יחד עם המרכז לצמיחה פיננסית. הקהילה מנגישה ידע ומציעה הרצאות בנושא השקעות בשוק ההון, כמו גם אזור תוכן ייעודי באתר המרכז לצמיחה פיננסית. השנה לרגל יום האישה הבינלאומי, פורום 'נשים משקיעות' יצא בשיתוף פעולה עם קהילת "עוברים ושוות" בשבוע הרצאות בנושאים פיננסיים עדכניים ואפשר לנשים להשתתף עם הטבה ייחודית באפליקציית Poalim Wonder ביותר מ-50 הרצאות מקצועיות בעולמות הפיננסיים השונים תמורת נקודות בלבד. מעל ל-4,000 נשים צפו בהרצאות בזמן אמת ובהקלטות.

בנוסף המרכז לצמיחה פיננסית פועל להעצמת הנשים בנושאים פיננסיים שונים על ידי כתבות תוכן ייעודיות והרצאות במגוון תחומים כגון – התנהלות עם מוסדות פיננסיים, השקעות ושוק ההון, פנסיה לנשים ועוד. בשנת 2024 התקיימו 11 מפגשים ייעודיים לנשים בהדרכת מומחיות ומומחים מהבנק וכן מרצות ומרצים, בהשתתפותן של למעלה מ-2,300 נשים.



פועלים לשוויון מגדרי והעצמה כלכלית של נשים

קידום תעסוקה ויזמות של נשים

- בשנת 2024 המשכנו את התמיכה בפרויקטים לקידום תעסוקת נשים דרך 'קבוצת 19' של היזמת חנה רדו, בה אנו תומכים כבר באמצעות חמישה מרכזי תעסוקה לנשים - באופקים, בשדרות, בירוחם, ברהט ובצפת. בשנת 2024 יזמנו תמיכה גם בפרויקטים חדשים, בהם: «מרכזי תעסוקה ייעודיים בתחומי שיווק, דיגיטל, תוכנה והנהלת חשבונות. «פרויקט לנשים מהקהילה האתיופית בקריית מלאכי, ופרויקט '710 מערב' למפונות מהדרום. בעזרת פרויקטים אלו, נוספו מעל ל-200 נשים למעגל התעסוקה.
- במסגרת תמיכת הבנק ב'מרכז היזמות של אראל מרגלית', אימצנו את קהילת הנשים היזמיות 'גליידיז' - קהילת הנשים המעורבת של 'מרגלית סטארט אפ סיטי גליל'. הבנק מעניק תמיכה בעסקים של נשות המילואימניקים בשיתוף "יזמות עתיד".
- הבנק מעניק תמיכה לקהילת העסקים הקטנים ולפרויקטים באמצעות עמותות 'יסמין' ו-'עוגן' ובשיתוף פעולה עם המרכז לצמיחה פיננסית.
- המשכנו לתמוך גם בשנת 2024 בפרויקט 'מסיכון לסיכון' בשיתוף העמותה לקידום החינוך בתל אביב-יפו, שמטרתו שילוב מיטבי של נשים מאוכלוסיות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכד') במעגל העבודה.
- במסגרת תמיכת הבנק ב**נשים במגזר החרדי** תמכנו בפרויקט 'אולטרה קוד' בשיתוף עמותת 'קמאטק' - התכנית הלאומית להכשרת נשים חרדיות במקצועות הייטק בהשתתפות כ-200 נשים; ובהקמת קהילת מועדון בוגרות בית התוכנה 'קומיוניטק' לכ-400 בוגרות בגיל 21-25, נשים חרדיות המשולבות בתעשיית ההייטק.
- בשיתוף האוניברסיטה הפתוחה תמכנו במלגות ל-30 נשים: 10 מהמגזר החרדי, 10 מהאוכלוסייה האתיופית ו-10 מהמגזר הערבי שמטרתן לסייע להן לרכוש השכלה גבוהה ולצמצם פערים חברתיים, תוך מתן ארגז כלים לעידוד מצוינות והשתלבות בתעסוקה איכותית.
- תומכים בתכנית 'מזרח מערב', המקדמת יזמות בקרב נשים יהודיות וערביות בירושלים לטובת פיתוח יזמות נשית וחיבורים כלכליים בין שני צדי העיר, דרך קידום שיח ושכנות. בתכנית ישתתפו כ-1,000 יזמיות בשלוש השנים הקרובות.

אנו פועלים לקידום שוויון מגדרי כחלק מפעילותנו לצמצום פערים חברתיים ולקידום שוויון הזדמנויות. העצמה כלכלית ואישית של נשים בחברה הישראלית תורמת לשילובן בתעסוקה ולקידומן ביחס הראוי לחלקן באוכלוסייה, מסייעת להן להעצים את השפעתן וליטול חלק פעיל בעיצוב דעות, תפיסות וערכים בחברה, ולתרום לעליית הפריון במשק הכלכלי בישראל.

בשנתיים האחרונות, ניכרת עלייה במודעותן של נשים בנוגע לחשיבות של ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, והן נרשמות לקורסים בנושאים כלכליים ומצטרפות לקהילות ידע בנושאי שוק ההון. עם זאת, מסקר שערכנו עולה כי נשים מצליחות לחסוך פחות, מדווחות על היקף חובות גבוה בהשוואה לגברים, ומביעות דאגה באשר ליכולתן לשלם הוצאות שוטפות. לאור זאת, ולאור החשיבות של העצמה כלכלית של נשים וקידום שוויון מגדרי, אנו פועלים בשנים האחרונות לקידום צמיחה כלכלית של נשים בחברה הישראלית באמצעות תמיכה בעמותות ובמיזמים המקדמים תעסוקה, הכוונה פיננסית ויזמות עסקית.



בתמונה: רותם חסון מהחטיבה הקמעונאית, מיטל צוברי מהחטיבה לשירותים בנקאיים. צילום: איל טואג

אמנת 'זמינות בנקאית' וסיוע לנשים נפגעות אלימות

המערכת הבנקאית הגדירה אמנה זו לטיפול מותאם בנשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר, לסיוע לנשים המטופלות במרכזים הקהילתיים ולנשים שיצאו ממעגל הזנות. את האמנה גיבש הפיקוח על הבנקים בשיתוף עם איגוד הבנקים והבנקים השונים, לנוכח הקושי של נשים אלה להתנהל נכון כלכלית והתלות הכלכלית המתמשכת שלהן בבני זוג אלימים, בשל היעדר הכוונה פיננסית מספקת. במסגרת יישום האמנה ועל מנת לסייע לנשים אלה, הגדיר הבנק אנשי קשר ייעודיים שיעמדו לרשותן, בהובלת נציבת פניות הציבור. אנשי הקשר מסייעים להן בניהול חשבון הבנק, תוך שמירה על סודיות מלאה, מוודאים כי יש להן גישה למידע ופעולות בחשבון, ושהן מודעות לזכויות שלהן לגביי משיכת כספי קצבאות המדינה, ועוזרים להן בהתמודדות עם ניהול חשבונות משותפים, דחייה או פריסה של תשלומי הלוואה ומשכנתה, פתיחת חשבון לנשים חסרות מעמד ועוד.

כמו כן, הבנק מסייע לנשים נפגעות אלימות לרכוש כלים להתנהלות פיננסית נכונה, באמצעות הדרכות מטעם המרכז לצמיחה פיננסית והתנדבות של עובדות ועובדים בסניפי בנק הנמצאים בסמיכות למקלטים. הבנק אף תרם מאות אלפי שקלים למרכזי סיוע ומקלטים לנשים נפגעות אלימות.

♦ **תוכנית 'שוות' - הבנק מתמקד בין היתר בקידום שיווין מגדרי והעצמה כלכלית של נשים באמצעות תמיכה בארגונים חברתיים כדוגמת עמותת 'שוות'.** במסגרת התמיכה בעמותה, מזה שנה שלישית ברציפות, הבנק מקדם את תכנית המנהיגות שפועלת בכ-120 קבוצות ברחבי הארץ במטרה לאפשר לנערות לחזק את תחושת הערך העצמי שלהן ולתת להן כלים פרקטיים שיאפשרו להן לממש את שאיפותיהן. השנה, יחד עם העמותה הקמנו את פרויקט "שוות בפיננסים" שחושף את הנערות לעולם הפיננסים ונותן כלים להתנהלות פיננסית נכונה. תמיכה זו הגיעה לשיאה ב'שבוע הנערה הישראלית' במסגרתו מעל 25 עובדות בנק התנדבו לקיים פעילות העצמה והשראה בבתי ספר ברחבי הארץ, באמצעות סיפורן האישי בכדי שישאבו מהן השראה ובסופו של שבוע זה הבנק העניק את "אות הנערה" בנושא יזמות ועסקים.

יום המאבק הבינלאומי למניעת אלימות נגד נשים

במטרה לעורר שיח ולהעלות את המודעות לאלימות הגזאה, ובמטרה לסייע במתן כלים שיאפשרו לנשים לצאת ממעגל של מצוקה לדרך חדשה, **הבנק הכפיל את סכום התרומות שקיבלו עמותות המסייעות לנשים נפגעות אלימות וילדיהן בחודשים נובמבר-דצמבר** (דרך עמותת עיגול לטובה). הבחירה בעמותות אשר ייהנו מהכספים שגויסו, התמקדה במקומות בהם ניתן ליצור אימפקט משמעותי תוך נגיעה במגוון סוגיות הקשורות לנשים, הן מבחינה מגדרית והן מבחינת הצמתים השונים ומצבי הקיצון שפוגשות הנשים בחייהן. בין העמותות שהשתתפו במהלך: 'מרכז יעוץ לאשה', 'בת מלך', 'רוח נשית', 'כייאן', 'שדולת הנשים בישראל', 'מעון חירום לנשים', 'איתך-מעכ', 'לא עומדות מנגד', 'איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות תקיפה מינית', 'נשים נגד אלימות', 'מבוי סתום', 'בת קול', 'אישה לאישה', 'נשים למען נשים', 'פורום מיכל סלה'.

נשים נפגעות אלימות
יזכו להגנה גדולה
בזכות הכסף הקטן שלכם.

בנק הפועלים נרתם למאבק
ויכפיל כל סכום שנצליח לאסוף

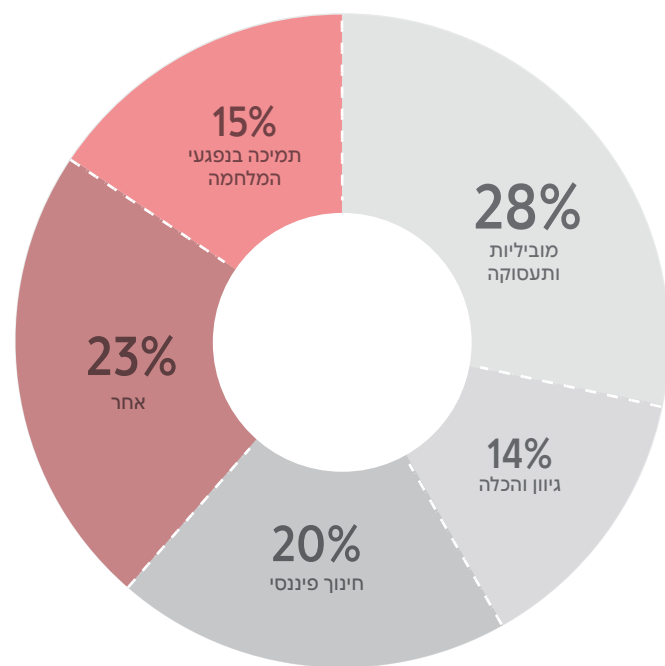


יזמות לקידום העצמה וצמיחה אישית

♦ 'מיס פיקס למען הקהילה' -

מהלך משותף של המרכז לבנקאות חברתית ו'מיס פיקס דה יוניברס' של שדולת הנשים, זו השנה השלישית ברציפות, נועד לעודד יזמות חברתית של נשים באמצעות מתן מענקים ותכניות ליווי ושיווק ייחודיות למיזמים חברתיים של נשים הפועלות לחיזוק והעצמה של ילדות ונערות. השנה המיזם התמקד בנשים שפעלו ופועלות למען אוכלוסיות שנפגעו במישרין או עקיפין מאירועי השבעה באוקטובר והמלחמה, אליו הגישו מועמדות כ-250 נשים. מתוכן, 10 יזמיות זכו במענק תמיכה בסך 30 אלף ש"ח להרחבת המיזם ובחבילת ליווי.

התפלגות ההשקעות בקהילה 2024



51.4 מיליון ₪

היקף ההשקעות החברתיות¹
של בנק הפועלים בשנת 2024

אפליקציית bit נרתמת למען מטרות חברתיות

בשנת 2024 הבנק היה שותף ל-14 מהלכי התרמה ארציים, במסגרתם שימשה אפליקציית bit ערוץ מרכזי להעברת תרומות. במהלך השנה גויסו באמצעות האפליקציה כ-20 מיליון שקלים למען ארוחות חג לנזקקים, ילדים ואנשים עם מוגבלות, נפגעי פעולות האיבה, בריאות הנפש, יתומי ה-7 אוקטובר ומטה משפחות החטופים.

לצד פעילותו העסקית, בנק הפועלים מחויב מזה שנים לקידום החברה והקהילה, ופועל לצמצום פערים וליצירת שוויון הזדמנויות לקהלים נרחבים בחברה הישראלית. מתוך תפיסה זו, קרן 'פועלים בקהילה' ב'מרכז לבנקאות חברתית', מתמקדת במאות מיזמים שמחזקים את התעסוקה, ההשכלה והחוסן הכלכלי, ותורמים לצמצום פערים בקרב מאות אלפי אנשים, ילדים ובני נוער מכל רחבי הארץ. עשייה חברתית זו מתקיימת תוך יצירת שותפויות עם עמותות, ארגונים חברתיים וגופי ציבור וממשל, ובאה לידי ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות ובתרומות 'שוות כסף', במימון וקיום סדנאות של ה'מרכז לצמיחה פיננסית' ובפעילות התנדבותית ענפה של עובדי הבנק ומנהליו. בכל פעילות אנו מכוונים לכך שהמוטבים והנהנים מהתמיכה שלנו יהוו גם הם מכפילי כוח, כלומר, יעבירו הלאה את הטוב ויתנדבו בעצמם. כך למשל, הסטודנטים שמקבלים מלגות מהבנק מחויבים להתנדב למטרות חברתיות ויחד אנו מגדילים את האימפקט שמשנה מציאות עבור מעגלים רחבים בחברה בישראל.

המיקודים החברתיים של הבנק נבחרו בתחילת שנת 2022 בתהליך שכלל הצלבה בין צורכי החברה בישראל, יעדי ה-SDG של האו"ם ויכולות הליבה של הבנק כארגון פיננסי. המיקודים נבחרו לשלוש שנים במטרה לייצר אימפקט ארוך טווח והם:

- ♦ תעסוקה ומוביליות חברתית
- ♦ גיוון, שוויון מגדרי והכלה
- ♦ חינוך פיננסי
- ♦ סיוע לנפגעי המלחמה

1. כולל 'המרכז לצמיחה פיננסית' וקרן אימפקט.

הבנק אינו תורם כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים. מימון כנסים ומתן חסויות לאירועים ניתן עבור עמותות וגופים מקצועיים בלבד, תוך בקרה ואישור של גורמים מקצועיים בבנק המוודאים כי החסות עומדת בכללים שהבנק קבע למניעת שוחד ושחיתות. תרומות ניתנות באמצעות קרן 'פועלים בקהילה', עבור עמותות וחברות לתועלת הציבור רשומות בלבד, וזאת בהתאם להנחיות שקבע הבנק בנושא מניעת שוחד ושחיתות. תרומות המתבצעות על ידי הבנק מאושרות בוועדת השקעות חברתיות בראשות יו"ר בנק הפועלים, ונמצאות בהלימה לאסטרטגיה החברתית שאושרה בדירקטוריון ותקפה לשלוש שנים.

פועלים למען החברה והקהילה





מעטפת הבנק למען הקהילה במלחמת חרבות ברזל

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" נערכנו במהירות ומתוך הכרה בכובד האחראיות המוטלת עלינו, הרחבנו את פעילותה של קרן 'פועלים בקהילה' לטובת מענה מיידי לצורכי חירום בחברה האזרחית, והקמנו את '**קרן פועלים לתקומה' בהיקף של 100 מיליון ש"ח**, שייעודה שיקום ארוך טווח של יישובי העוטף. ברבעון הראשון לשנת 2025 הורחב מנדט הקרן לשיקום הקהילות במדינה שנפגעו בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר ומלחמת 'חרבות ברזל'.

בשנת 2024 המשכנו להיות קשובים לצרכים המתעוררים מהשטח בזמן אמת, לתמוך ולשמש עוגן משמעותי כלכלי וחברתי בחברה הישראלית.

מיזמים עיקריים שבהם תמך הבנק בשנת 2024:

הקמת שני מרכזי טיפול "חיבוקי" באשקלון ובנהריה - פרויקט של התערבות טיפולית מניעתית, המבוססת על פרוטוקול ייעודי הכולל בובה טיפולית מיוחדת בשם "חיבוקי". בובת "חיבוקי" ניתנת לילד ולמשפחתו במהלך סדנא טיפולית המועברת ע"י אנשי מקצוע. יחד עם בובת "חיבוקי" הילדים וההורים מקבלים הדרכה מתאימה וספר מיוחד. מטרתה לעשות שינוי בחיי ילדים שנחשפו לאירועי טראומה, להפחית מצוקות ולמנוע התפתחות פוסט טראומה. כ-10,000 ילדים

מהערים: אשקלון, נהריה, שלומי, מעלה יוסף ומטה אשר כבר נעזרו ב"חיבוקי".

תמיכה במחנות קיץ טכנולוגיים לכ-220 בני נוער אשר פונו מקריית שמונה והסביבה הכוללים: 'רובופיזיקה בטכניון', 'לגעת בעתיד', 'ספקטקל'. המחנות נועדו לחזק את החוסן האישי והרגשי של בני הנוער ולאפשר להם לרכוש ולפתח ידע, מיומנויות וכלים חדשים בתחומי היזמות, טכנולוגיה, אנגלית והייטק.



קפה העוטף



מיזם 'זיכרונות וטעמים מהבית', במסגרתו ארבעה ישובים שספגו את מירב האבדות במלחמת "חרבות ברזל" (ניר עוז, נחל עוז, כפר עזה, בארי) עברו סדנאות כתיבה עם ארבעה סופרים מובילים, בליווי אנשי טיפול שיסייעו להם לעבד את הטראומה לסיפור. בנוסף, כחלק מתמיכת קבוצת הפועלים במלחמת "חרבות ברזל" הקצה הבנק **קרן חירום ייעודית בסך 10 מיליון ש"ח** לסיוע לתושבי הצפון. קרן זו העניקה סיוע במספר פרויקטים מרכזיים:

הקמת 12 מרכזי למידה - הוראה מתקנת - מהלך זה כולל מערך חינוכי מותאם אישית, שיספק סיוע פרטני וקבוצתי לתלמידים, שימוש בטכנולוגיות חינוכיות מתקדמות ושיטות הוראה חדשניות ב-12 בתי ספר בצפון: קריית שמונה, מועצה אזורית גליל עליון ומועצה אזורית מטה אשר.

סיוע לפרויקט חינוכי לילדי כיתות ב'-ג' בבית-ספר של מפוני קריית שמונה אשר מפוזרים במספר מוקדים ברחבי הארץ, בשיתוף מכון 'ברנקו וייס' האחראי על תכנון והקמת צוותי החינוך הייעודיים.

הקמנו את 'קפה אצבע הגליל' בראש פינה, עסק קטן שהועתק מקרית שמונה ונותן מענה לתושבי הצפון.

תמכנו בפרויקט לרכזי חירום בעיר בנהריה.

העברנו תמיכה עבור ציוד מיגון ליושבים בחברה הערבית.

תמכנו בפרויקטים לליווי והעצמת משפחות בשיתוף עמותת "הבית".

בנוסף לסך התרומות המופיע בפרק זה, קבוצת הבנק תרמה בשנת 2024 סך של כ-29 מיליון ש"ח לקרן בניהול הסוכנות היהודית לסיוע לאוכלוסיית משרתי מילואים בעלי עסקים קטנים ונשותיהם.

מחזקים עסקים בעוטף - הקמת 'קפה עוטף רעים' בתל אביב וראש פינה המשחזרים את בית הקפה של דביר קרפז"ל, "שוקוליטיר" שנרצח ברעים. בבית הקפה מועסקים תושבי העוטף, תושבי הצפון ומפונים מהאזור.

הרחבנו את התמיכה לאוכלוסיית העסקים בקרית שמונה והסביבה עם עמותת 'וזמה לאומית' ו-'מרגלית סטארטאפ סיטי'. זאת, בנוסף לסיוע למחפשי העבודה מהצפון והדרום המפונים מבתייהם במציאת עבודה באמצעות מיזם '710' בשיתוף פעולה עם חנה רדו.

מיזם 'תומכים בבית' שבו הוקמו מרחבי גיימינג ייחודיים לילדי כיסופים, גבים ואופקים. המרחבים אשר כוללים מגוון משחקים ופעילויות נועדו לאפשר לילדים, בני הנוער משפחותיהם זמן הפוגה ומשחק. לאחר מעבר של הקהילות למקום קבע, המרחבים עם הציוד יועתקו לדיור הקבע העתידי שלהם.

תעסוקה ומוביליות חברתית - גיוון, שוויון מגדרי והכלה

מיזמים לחיילים:

במהלך שנת 2024 המשכנו לתמוך במיזמים המקדמים תעסוקה איכותית להגברת המוביליות החברתית, העצמאות, תחושת המסוגלות ורווחתו של הפרט. זאת באמצעות הכשרה והשמה איכותית של אנשים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית, מתן כלים וליווי, תמיכה ביזמות, עסקים קטנים ובהייטק, עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד. בנוסף, אנו מקפידים להיות קשובים לצרכים חברתיים המתעוררים בזמן אמת ונרתמים לספק להם מענה. מבין המיזמים והפרויקטים שתמכנו בהם:

מיזמים לבני נוער וסטודנטים:

- ♦ קידמנו צעירים וצעירות מהחברה הערבית להשתלבות מיטיבה בתעסוקה איכותית דרך תמיכה בעשרות תכניות כגון התנסות ושילוב בתעסוקה דרך עמותת 'מונא', שפתחה אקדמיות - יישומיות להייטק ועתידות לפעול כמרכזי קיימות כלכלית וחוסן קהילתי. התכניות פועלות בעשרות רשויות, ביניהן: מג'ד אל כרום, כפר קאסם ואום אל פאחם.
- ♦ המשכנו את שיתוף הפעולה עם עמותת "עולים ביחד" למתן מענה לסטודנטים מהחברה האתיופית לשילוב תעסוקתי הולם.
- ♦ פרויקט 'נוער לתת' בשיתוף פעולה עם עמותת 'לתת', שנועד להקניית כלים להתפתחות אישית, חינוך לערכי ההתנדבות והסולידריות החברתית ומתן כלים בנושא היזמות וההובלה לשילוב הנוער בתעסוקה איכותית בעתיד.

55 מיזמים לעידוד תעסוקה
בשנת 2024 הענקנו חסות ותמכנו ב-55 מיזמי תעסוקה, במסגרתם כ-17,000 נשים וגברים קיבלו כלים והכוונה אישית בתחום התעסוקה וחלקם השתלבו בשוק העבודה.

מעל 1,600 צעירים ואקדמאים
מאוכלוסיות בתת ייצוג השתלבו בתחום ההיי-טק בתמיכת הבנק (חברה ערבית, חברה חרדית, אתיופיים ונשים).

כ-5,000 עסקים קטנים
קיבלו ליווי וכלים להתנהלות עסקית בזכות תמיכה וחסות של הבנק בארגונים חברתיים בהם 'עמותת 8200', 'עוברים ושוות', 'עוגן', 'חסדי לב', 'פעמונים' ועוד.

פועלים בקהילה
בנקאות חברתית

תעסוחיל
TAASUCHAYIL

אופק

תעסוחיל

אחים לעסוק

חיילת/חייל!
בואו לסייע לבעלי עסקים שנלחמו, ועכשיו נלחמים על פרנסת המשפחה

בעל עסק/מילואימניק!
אנחנו כאן לחבר אותך לחייל/ת שמחפשים עבודה בזמן השירות הצבאי

מצטרפים?

שילחו וואצפ למספר **0585904613**

תכנית 'תעסוחיל' לסיוע לחיילים נזקקים, בודדים ומשוחררים ללא עורף משפחתי, למציאת תעסוקה.



תערוכת האמנות השנתית שמקיים הבנק והשנה הוקדשה לגיוס תרומות לעמותת "קהילה שבט נובה".

מיזמים ארציים

הארץ. פרויקט זה מתקיים בהובלת הבנק מזה כ-19 שנים, והשנה התקיים תחת המסר "זאת הארץ שלנו ולא נפסיק לטייל בה". במהלך חג הפסח 2024, נפתחו לקהל הרחב מעל 170 אתרים ברחבי הארץ, סיורים, עסקי תיירות ופעילויות. הפרויקט השנה, בימי מלחמת 'חרבות ברזל', מצדיע לצה"ל וכוחות הביטחון ופתח את שעריו בחינם למזויאונים המובילים של משרד הביטחון. במהלך החג, מעל 100 אלף איש ביקרו בעשרות מוזיאונים ואתרי מורשת, וכ-7,000 ילדים לקחו חלק במשחק להתנהלות פיננסית נכונה ב-7 מוזיאונים.

♦ **'אתגר הקניין הגדול' -** פעילות ערכית חווייתית לכל המשפחה בנושא חינוך פיננסי, שקיימנו זו השנה השלישית ללא עלות בחג החנוכה. במסגרת הפעילות ב-11 קניונים ברחבי הארץ בדגש על באזורים נפגעי המלחמה, הוקמו מתחמים המזמינים את הקהל הרחב לעבור מסלול חווייתי ולהשלים קנייה חסכונית ונבונה. מעל 45 אלף איש השתתפו בפעילות במהלך שבוע החג.

כמד"י שנה, הבנק תומך במספר פרויקטים ארציים לרווחת הציבור הרחב בישראל:

♦ **תערוכת האומנות הישראלית השנתית -** מעל 2,500 איש ביקרו ורכשו יצירות בתערוכת האומנות השנתית של הבנק, שהתקיימה זו השנה ה-25. התערוכה הוקדשה השנה להעלאת נושא ההתמודדות של שורדי המסיבות בדרום מאז ה-7 באוקטובר לסדר היום. ההכנסות מהתערוכה הוקדשו לעמותת 'קהילת שבט הנובה'. 600 יצירות אומנות של אומנים ישראליים וביניהם גם אומנים מקרב עובדי הבנק הוצגו בתערוכה שבמסגרתה גויסו ונתרמו 1.4 מיליון ₪ עבור עמותת "קהילת שבט הנובה", המסייעת ומטפלת בשורדים, במשפחות השכולות ובמשפחות החטופים מהמסיבות. ♦ **פתיחת אתרים ומוזיאונים לציבור בחופשת הפסח -** במטרה להנגיש את תרבות ומורשת ישראל למגוון אוכלוסיות מכל קשת החברה, מזמין בנק הפועלים את כל תושבי ישראל לטייל בחג הפסח וליהנות, ללא עלות, ממגוון אתרים הפזורים בכל חלקי

חינוך פיננסי

תחום החינוך הפיננסי מהווה נדבך משמעותי בהשקעה החברתית של הבנק, כחלק ממחויבותו לקידום התנהלות פיננסית נכונה של הציבור בישראל ומתוך האמונה שפעילות בתחום זה תוביל לצמיחה כלכלית ולשגשוג עתידי של החברה כולה. בשנת 2018 הוקם 'המרכז לצמיחה פיננסית', המהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית. תוכני הלימוד של המרכז עוסקים בנושאים כלכליים ומותאמים לצמתים פיננסיים משמעותיים, כדוגמת הרחבת המשפחה, לקיחת משכנתה, שיווק דיגיטלי לעסק, שינוי קריירה, תכנון פנסיה ועוד. מתחילת מלחמת 'חרבות ברזל', 'המרכז לצמיחה פיננסית' מסייע לעסקים ומשקי בית שנפגעו ישירות מהמלחמה (להרחבה ראו פרק 'המרכז לצמיחה פיננסית' בעמ' 101).

לפירוט על מגוון פעילויות הבנק למען הקהילה היכנסו לדף 'המרכז לבנקאות חברתית' שבאתר הבנק, אשר מתעדכן באופן שוטף



פועלים לתקומה

כחלק ממחויבות ארוכת שנים של בנק הפועלים לחברה ולקהילה, עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל', הכריז הבנק ב-12 לאוקטובר, חמישה ימים לאחר פרוץ המלחמה, על הקמת קרן 'פועלים לתקומה' בסך של עד 100 מיליון ₪. מטרת הקרן, הינה חיזוק פיתוח חוסן אישי קהילתי וכלכלי של אנשים, קהילות ועסקים בנגב המערבי. ברבעון הראשון לשנת 2025 הורחב מנדט הקרן לשיקום הקהילות במדינה שנפגעו בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר ומלחמת 'חרבות ברזל'. קרן זו מצטרפת לקרן "פועלים לקהילה" המנוהלות באגף לבנקאות חברתית.

מיום הקמתה, פועלת הקרן יחד עם ראשי המועצות והישובים בעוטף למיפוי צרכים והגדרת סדרי עדיפויות.

בראש הקרן עומדת ועדה ציבורית בראשותו של אלוף במיל' עמרם מצנע ולצדו סיגל מורן, פרופ' יפעת ביטון, קרן טרנר וחברי הנהלת הבנק. הועדה קובעת את מדיניות הקרן, מקבלת החלטות לגבי מימון פרויקטים ועוקבת באופן שוטף אחר פעילות הקרן והתקדמות הפרויקטים.

נכון למועד כתיבת הדוח, הוקצו מכספי הקרן כ-47 מיליון ש"ח כאשר רובם המכריע הושקעו ב"מהלכים מקדמי חינוך" מגיל גן ועד אקדמיה כמנוף להתיישבות מחודשת וחיזוק דור העתיד. בנוסף בחרה הקרן להשקיע סכום של 10 מיליון ₪ בליווי פצועי צה"ל ממלחמת 'חרבות ברזל' מרגע הפציעה ועד לתעסוקה וחיים מלאים בקהילה.



בנק הפועלים ועיריית אופקים משקיות את מכולות החוסן הראשונות בעיר. צילום: ליאור איפרגן פוטו שוש

פרויקטים בהם תמכה קרן פועלים לתקומה:

- ♦ **10 מרכזי מצוינות לגיל הרך** - הקמת גני מצוינות של עמותת 'סאסא סטון' במועצות האזוריות: אשכול, שער הנגב, חוף אשקלון ושדות נגב ואופקים. הגנים כוללים ליווי צוות הגן בתהליך הפדגוגי, מתן מענה נפשי לילדי והורי הקהילה והצוות החינוכי ע"י בי"ח ברזילי, ועיצוב הסביבה החינוכית של הגן.
- ♦ **29 מתחמי חוסן ייחודיים** - הקמת מתחמי חוסן ייחודיים במרחבים בית ספריים לתלמידי א' עד ו' בערים שדרות ואופקים, בהם נהנים התלמידים ממפגשי העצמה ומענה תרפויטי חוויתי בקבוצות קטנות, אשר מועברים ע"י מטפלים מקצועיים יחד עם נציגי השירות הפסיכולוגי העירוני של הערים.
- ♦ **12 מרכזי למידה להוראה מתקנת** - הקמת מערך חינוכי להוראה מתקנת ב-12 בתי ספר שנבחרו ע"י המועצה המקומית אשכול, שער הנגב, שדות נגב וחוף אשקלון. המרכזים הוקמו בתוך בתי הספר ומספקים למידה בקבוצות קטנות תוך שימוש בטכנולוגיות חינוכיות מתקדמות ושיטות הוראה חדשניות. המהלך מממן מורות מקצועיות שגויסו באופן ייעודי למהלך.
- ♦ **פנימייה חקלאית** - הקמה של פנימייה חקלאית במושב שדה ניצן, של רשת בתי הספר 'אדם ואדמה'. הפנימייה מהווה מסגרת חינוכית חקלאית שמחברת את חניכיה אל עבודת האדמה ומייצרת סיוע ישיר לחקלאים בעוטף ועתודה לענף החקלאות.
- ♦ **4 מכינות קדם צבאיות בנגב המערבי** - הוקמו ארבע מכינות קדם צבאיות בישובים יד מרדכי, ניר עם, קיבוץ סעד וקיבוץ גבים. לצד הכנה לשירות משמעותי, קבוצת הצעירים מציעה ידיים עובדות וסיוע מיד בשיקום הפיזי והרגשי. המכינות החדשות ומאות הצעירים שבחרו בהן, כבר החלו להיות שותפים בשיקום הקהילות בישובים.
- ♦ **תכנית "פועלים לעתיד"** - תמיכה במכללה האקדמית ספיר, המוסד האקדמי הגדול ביותר בנגב המערבי אשר ספג מכה קשה ופגיעה בסטודנטים, אנשי סגל, בוגרים ובני משפחות. במסגרת תמיכת הקרן בהיקף של 10 מיליון ש"ח, כל סטודנט במכללה החל משנת הלימודים הנוכחית, משתתף בתוכנית לימודים יישומית במסגרתה יעסוק בשיקום העוטף תמורת נקודות זכות כחלק מהכשרה האקדמית.
- ♦ **"בשביל ההצלחה"** - מהלך לחיזוק פצועות ופצועי צה"ל וכוחות הביטחון ממלחמת 'חרבות ברזל' בהיקף של 10 מיליון ₪. במסגרת המהלך בשיתוף עם 'אגודת הידידים של ארגון נכי צה"ל', כל פצועי צה"ל שנפצעו במהלך מלחמת חרבות ברזל יכולים לפנות לקבלת מענקים חד פעמיים לצרכים מידיים, להצטרף לתכנית שיקום מותאמת אישית, לקבל יעוץ וליווי לחזרה למסלול החיים האזרחיים באמצעות הכשרות, לימודים ותעסוקה ללא עלות, כולל מלגות לימודים וכן לקבל כניסה חינוך להם ולמשפחתם למשך 6 חודשים לכל בית לוחם בישראל.

4,000 ילדי הנגב המערבי

מגיל גן עד כיתה ט' נהנו בשנת הלימודים הנוכחית באופן ישיר ממענה פדגוגי ורגשי במסגרת גני מצוינות, פנימייה, מכולות חוסן והוראה מתקנת.

1,000 סטודנטים בספיר

קיבלו הזדמנות להתנסות מעשית מעבר ללימודים התיאורטיים והחלו להיות מעורבים ולפעול מול אתגרי העוטף בפקולטות השונות תמורת נקודת זכות.

160 תלמידי מכינות קדם צבאיות

הגיעו לעוטף ומעורבים באופן ישיר בשיקום הישובים תוך שהם מתפתחים לקראת שירות משמעותי בצה"ל.

5,700 פצועי צה"ל

לקחו עד כה חלק במסע "בשביל ההצלחה" וקיבלו מענקי סיוע, מסע שיקום, כניסה לבתי הלוחם, קורסים מקצועיים, הכשרות והשתלבו בתעסוקה.

כ-

5,000

עובדות ועובדים
מתנדבים

דרך הבנק, באמצעות רשת של
380 מובילים חברתיים

כ-

68,300

שעות התנדבות

התקיימו בשנת 2024 במסגרת פעילויות
'פועלים בהתנדבות' מתוכן הושקעו
מעל 54,000 שעות פעילות למען
הקהילה וזאת ע"י העסקת ילדי העובדים
בפרויקט 'נוער קיץ למען הקהילה'

כ-

76,000¹

אישה ואיש

הושפעו באופן ישיר

בשנת 2024 מפעילויות
ההתנדבות של עובדי הבנק

1,617

עובדים ומנהלים

בקהילת 'פועלים בטוב'

בשנת 2023 הקמנו את 'פועלים בטוב',
קהילת פייסבוק של עובדות ועובדי
הבנק המשמשת לשיתוף תמונות
וחוויות מפעילויות התנדבות וממיזמים
חברתיים של הבנק



עובדים מסניפי הצפון בחלוקת שי לחיילי מילואים

ערכי ההתנדבות, הנדיבות והעזרה לזולת הם חלק בלתי נפרד מה-DNA הארגוני של הבנק. זה שנים שהבנק מעודד את עובדותיו ועובדיו, בכל הדרגים, להתנדבות ולמעורבות בקהילה, תוך מינוף כישוריהם ויכולותיהם לטובת הקהילה. בבנק קיים מערך התנדבות ארצי, הכולל אלפים מעובדיו. פריסת הסניפים הרחבה מאפשרת לחבר את הסניף לקהילה המקומית ולפעול למענה. את פעילויות ההתנדבות בבנק מנהלת יחידת 'התנדבות עובדים' במרכז לבנקאות חברתית, בשיתוף ובמעורבות העובדות והעובדים, ובדיאלוג רציף וליבון צרכים רחב עם עמותות, ארגונים חברתיים, ורשויות מקומיות.

המובילים החברתיים בבנק הפועלים

כ-380 עובדות ועובדים, מכל יחידות הבנק, לקחו על עצמם את המשימה להוביל את הפעילות החברתית-קהילתית ביחידתם ולהיות החוליה המקשרת בין המרכז לבנקאות חברתית ובין כלל המתנדבים ביחידות הבנק ובסניפיו. המובילים החברתיים יוזמים רעיונות לפעילויות קהילתיות, מעודדים זה את זה ואת המתנדבים ליזום ולפעול, ועובדים בשיתוף, בתמיכה ובסיוע הדדיים. הם הכתובת של כלל המתנדבים להתייעצות ולתכנון פעילויות תרומה והתנדבות.

פעילויות ההתנדבות מגוונות ותדירותן משתנה. שותפים בהן גורמים קהילתיים רבים, כך שכל עובד ועובדת יכולים לבחור אם להשתתף בפעילות רציפה, לאורך השנה, או באירועים נקודתיים (לדוגמה בחגים). ערך ההתנדבות משולב בבנק גם בשגרות הניהול הן בתהליך הערכת ביצועי עובדים והן במודל המנהיגות של הבנק. עובדינו מתנדבים, בין היתר, בסיוע לקשישים, לניצולי שואה ולמשפחות במצוקה כלכלית, באריזה ובחלוקת חבילות מזון לנזקקים, בסיוע לאנשים עם מוגבלות ובהעברת הרצאות ברחבי הארץ בנושא התנהלות פיננסית נכונה.

1. על בסיס הערכה שמרנית של מספר האנשים אשר מושפעים מכל פעילות.

פועלים בהתנדבות



38,000

**משלוחי מנות חולקו
בחג הפורים**

לילדי החינוך המיוחד, לילדים
ממשפחות מצוקה, לילדים עם
צרכים מיוחדים ולילדי גנים
ובתי-ספר באזורי הפריפריה

2,700

**חבילות שי חולקו
בחג הקורבן**

לילדי המגזר המוסלמי והדרוזי

3,260

**משלוחי מנות חולקו
בחג המולד**

לילדי המגזר הנוצרי

880

מתנדבים עובדי הבנק

לקחו חלק בפעילויות אלה

פעילות התנדבותית שהיא כבר מסורת: 'נוער קיץ למען הקהילה'

זו השנה ה-12 שאנו מקיימים את פרויקט 'נוער קיץ למען הקהילה', במסגרתו ילדי עובדות ועובדים בגילאי 15-18 מציעים פעילות למען הקהילה במהלך חופשת הקיץ. השנה השתתפו בפעילות 1,296 בנות ובני נוער ולקחו חלק ב-1,347 פעילויות שהתקיימו ב-301 מקומות ב-141 ישובים: קייטנות, מועדוניות נוער בסיכון, מוסדות לקשישים, ארגונים למען ילדים ובוגרים עם צרכים מיוחדים וכיו"ב. מעורבות ילדי העובדים בפעילויות למען הקהילה ושיתוף חוויותיהם עם בני משפחותיהם תורמים לתחושת משמעות ולפיתוח מודעות חברתית והתנהגות ערכית בקרב בני נוער ובוגרים, ומסייעים להם להתוודע לצורכי החברה בישראל. מסקר שערכנו בקרב בנות ובני הנוער והעמותות שבהם התנדבו, עולה כי פעילות 'נוער קיץ למען הקהילה' הייתה מועילה ורבת ערך לעמותות ולמוסדות, והעניקה תחושת גאווה ומשמעות הן לבני הנוער והן להוריהם עובדות ועובדי הבנק.

מהעובדים שהשתתפו בסקר

ציינו כי פעילות 'נוער קיץ' העצימה את תחושת הגאווה שלהם ואת המחויבות שלהם למקום העבודה

96%

פלטפורמות התנדבות ייחודיות

התנדבות גמלאים:

התנדבויות המצריכות פעילות במהלך שעות העבודה מופנות לגמלאי הבנק באמצעות פורטל ייעודי.

יחידות מאמצות:

יחידות המטה וסניפי הבנק מאמצים יותר מ-500 גופים חברתיים הפועלים ברחבי הארץ למען אוכלוסיות מוחלשות ומשתתפים במגוון רחב של פעילויות עבורן. הבנק מעודד את סניפיו ויחידותיו לאמץ עמותות וגופים חברתיים, ולקיים איתם פעילות שוטפת של ליווי וחניכה, תוך שיתוף הידע המקצועי של עובדות ועובדי הבנק.

ב-2024 תמכו עשרות מתנדבות ומתנדבים, גמלאי הבנק, בפעילות מחלקות בבתי חולים בעקבות התעצמות הצורך במתנדבים במוסדות רפואיים. יחידת 'התנדבות עובדים' תומכת בפעילויות הגמלאים באמצעות משלוח משחקי חברה, חומרי יצירה והפעלה, ספרי קריאה וכיו"ב אל מקומות ההתנדבות, לפי בקשת המתנדבים.

'מתן' משקיעים בקהילה

מאז שנת 2000 תורמים עובדי בנק הפועלים באמצעות 'מתן' משקיעים בקהילה' לנושאים שונים עפ"י בחירתם (או – לעמותה ספציפית, מי שכר בחרו). הבנק – באמצעות 'פועלים בקהילה' מכפיל את תרומת העובדים – לאותן מטרות (או עמותות). **עד היום נתרמו במסגרת זו 44.5 מיליון ₪.**

במסגרת 'קמפיין מתן' מקבלים העובדות והעובדים בבנק הזדמנות לחזק קבוצות מוחלשות בחברה ולסייע בקידום מגוון רחב של נושאים חברתיים. בשנת 2024 תרמו עובדי הבנק סך של 654,000 ₪, כאשר כ-38% מסכום זה ייועד לנפגעי 7,110, לחיילים ולפצועים. הבנק הוסיף לסכום זה תרומה בסך 500,000 ₪, לקידום המטרות שבחרו העובדים. העובדים יכולים לבחור את סכום התרומה, את אופן התרומה (חד פעמית, בהוראת קבע או תרומת ימי חופשה) וכן את מוטבי התרומה (תחום או עמותה ספציפית).



אריזת סלי-מזון לניצולי שואה ולקשישים – בעמותה לקידום החינוך ת"א-יפו

4. ארגון סדרת אירועי התנדבות ברחבי הארץ -

- ♦ אירועי 'חודש מעשים טובים 2024' במסגרתם השתתפו 3,700 עובדות ועובדים ב-250 פעילויות, בכל רחבי הארץ: הקמת גינות קהילתיות במוסדות שיקומיים, אריזת מזון וחלוקתו לקשישים ולניצולי שואה וכן למשפחות במצוקה ולמשפחות המפונים מקווי העימות, הפעלות לילדים עם צרכים מיוחדים ועוד.
- ♦ חלוקת ארגזי מזון למגזר המוסלמי בתקופת הרמדאן.
- ♦ חלוקת שי בפריסה ארצית בחגי שלוש הדתות (פורים, חג הקורבן, חג המולד).

וכאשר הן סופגות פגיעה רחבה, אנו מייצרים עבורן פתרונות מידיים. כך למשל, במלחמת 'חרבות ברזל' נרתמו עובדים רבים לצורכי השעה. בהתמשך הלחימה בגזרות השונות, עשרות פעילויות עובדים התקיימו לטובת חיילים שיצאו להפוגת-קרב ול- "ימי עיבוד". בשטחי הכינוס נערכו עבורם אירועי כיבוד ומוזיקה בליווי חלוקת ערכות-שי מפנקות: עובדי סניף כרמיאל אימצו את הצוותים הרפואיים בב"ח זיו בצפת; עובדי סניף נהריה ועכו אימצו את כיתות הכוננות של מטה אשר בצפון; עובדי המרכז אימצו את הפצועים והצוות הרפואי במח' השיקום בב"ח שיבא; זאת לצד עשרות רבות של פעילויות במגוון תחומים בכל רחבי הארץ.

אסטרטגיית האימפקט

יחידת 'התנדבות עובדים' מקדמת את פעילותה בארבעה מישורים עיקריים:

1. הרחבה מתמדת של מעגל העובדים

המתנדבים והעמקת מעורבותם - לאורך כל השנה מרוענן 'תפריט ההתנדבות' עבור העובדים. אנו מקפידים להציע מגוון אפשרויות להתנדבות שיספקו מענה לצורכי השעה המשתנים, במנעד רחב של עצימות, כך שכל מתנדב ומתנדבת יוכלו למצוא פעילות המתאימה להם. אפשרויות ההתנדבות מתפרסמות וזמינות לעובדים בפורטל הארגוני ואף נשלחות באופן יזום במייל אל קבוצות עובדים. את שנת 2024 ליוותה מלחמת 'חרבות ברזל' ו'יחסי הצפון' כאשר אפשרויות ההתנדבות שנפרשו בפני עובדות ועובדי הבנק היו בהתאם. אלו, כללו מגוון פעילויות רחב למען חיילי צה"ל, משפחות המפונים מקווי העימות, הפצועים ולמען היישובים החקלאיים בסמוך לאזורי הלחימה.

2. העמקת האימפקט באמצעות שיתופי פעולה ומכפילי כוח פנים וחוץ ארגוניים

מרבית פעילויות ההתנדבות מתקיימות במסגרת עמותות ומיזמים חברתיים בתמיכה כספית של הבנק, בהתאם למיקודים החברתיים שלנו (תעסוקה ומובילות חברתית; גיוון, שוויון מגדרי והכלה; חינוך פיננסי; וסיוע לנפגעי המלחמה). כמו כן, במהלך שנה זו לנוכח מלחמת חרבות ברזל, פעילויות התנדבות רבות תואמו גם עם ארגונים למען החקלאים (כדוגמת 'השומר החדש' ו-'צו 8 לעוטף'), עם גופים ועמותות בפעילויות למען חיילי צה"ל ומשפחות המפונים.

3. מענה מידי לצורכי חירום -

כל העת למצוקות של קהילות מקומיות



שנה בצל המלחמה

עם פרוץ המלחמה התגלה עם ישראל ברוחב ליבו ובמלוא עוצמתו. התארגנויות אזרחיות קמו בכל רחבי הארץ כדי לסייע לכל מי שהיה זקוק לעזרה ולהקל על חיילים, חקלאים, משפחות מפונים, עסקים קטנים ועוד. עובדות ועובדי בנק הפועלים נרתמו מכל הלב למאמץ הלאומי – הן בהובלת יוזמות מקומיות בקהילה והן בפעילויות שארגנו 'פועלים בהתנדבות'.

במהלך השנה פרסמו הן בפורטל, הן בקבוצת הפייסבוק 'פועלים בטוב' והן בקרב המובילים החברתיים, רשימה עדכנית של מקומות התנדבות פוטנציאליים (בהתאם לצורכי השעה) ושל מיזמים חברתיים רלוונטיים. על מנת לאפשר לעובדים לממש את תחושת השליחות החברתית שלהם ואת ערך הנתינה, אישרה הנהלת הבנק לעובדים לצאת ליום התנדבות אחד בשנה – על חשבון יום עבודה. חלק משמעותי מיוזמות ההתנדבות של העובדים ויחידותיהם – מתקיימים שלא על חשבון שעות העבודה, מבלי לפגוע בשירות הניתן ללקוחות הבנק.

אלפי עובדים וגמלאים התנדבו במגוון פעילויות:

- ♦ סיוע לחקלאים בקטיף ובתחזוקה בכ- 40 משקים חקלאיים בדרום הארץ ובצפונה.
- ♦ סיוע לחיילות ולחיילים המשרתים בדרום ובצפון: מיון ואריזת בגדים חמים ומוצרים חיוניים שונים, וחלוקת 1,500 ערכות שי ללוחמים.
- ♦ סיוע לפצועים: ביקור פצועי צה"ל במחלקות שיקום ובבתי חולים ברחבי הארץ וחלוקת מארזי שי.
- ♦ הוקרת תודה לצוותים הרפואיים במחלקות הטיפול בפצועי-צה"ל וחלוקת 300 חבילות שי בארבעה בתי-חולים.
- ♦ התנדבות עם ילדים ונוער: שילוב מתנדבים במרכזים חינוכיים שהוקמו ברחבי הארץ בתגבור לימודי מתמטיקה ואנגלית ובשיעורי העשרה במגוון מקצועות במסגרת 'שיעור אחר'.
- ♦ תמיכה במשפחות המפונים:
- ♦ עובדות ועובדים תרמו מעל 950 אריזות מזון לתינוקות (תמ"ל) בשיתוף פעולה עם 'הבנק החברתי למזון תינוקות'.
- ♦ תרומת מאות מארזי-משחק והפעלות עבור ילדי מועצה איזורית מטה-אשר בגליל, אשר רותקו לבתיהם במשך שבועות רבים של ירי בלתי פוסק.
- ♦ בצל מלחמת 'חרבות ברזל' ו'חצי הצפון' במסגרת "יום מעשים טובים" קיימו במהלך חודש שלם סדרת פעילויות ייחודיות, בהן נטיעת 'ער התקווה והתקווה' (550 עצים ניטעו ע"י 200 מתנדבי הבנק בשטח קיבוץ כרמים בנגב), 'יום קייטנה' ל-220 ילדי משפחות נפגעות טרור יחד עם הקרן לנפגעי הטרור של הסוכנות היהודית, הפעלות וחגיגות פורים עם ילדי משפחות המפונים אשר שוכנו בבתי מלון בכל רחבי הארץ, פעילויות עם פצועי צה"ל בבתי הלוחם, במחלקות השיקום בבי"ח שיבא, פעילויות עבור הצוותים הרפואיים בבתי חולים שיבא, רמב"ם, זיו, הגליל וסורוקה, וכן – פעילויות למען חיילי צה"ל בכל הגזרות ועוד.



עובדי חטיבת הביקורת בנטיעת 'ער התקווה והתקווה' בשטח קיבוץ כרמים

מדידה והערכה

במטרה למקסם את האימפקט של פעילויות ההתנדבות, אנו עורכים בקורות ומדידות לבחינת מידת האפקטיביות של פעילויות העמותות והמתנדבים במעגלים רחבים ולאורך זמן.

♦ **מקשיבים לעמותות ולארגונים החברתיים שבהם מתנדבים עובדות ועובדי הבנק:** בתום כל פעילות התנדבות, אנו פונים לארגונים על מנת לקבל משוב, המלצות ותובנות.

♦ **מקשיבים למובילים החברתיים ולמתנדבים:** כדי לאפשר לכל עובד ועובדת לחזק את מעורבותם והשפעתם בקהילה, אנו מקפידים לערוך לאורך השנה סקרים, להתייעץ עם המתנדבים והמובילים, לשמוע רעיונות לפעילויות חדשות ולקבל משוב שוטף. התובנות והמסקנות מוטמעות בתכנון השוטף של הפעילות החברתית, ומסייעות לנו לערוך התאמות ושינויים הנדרשים על מנת להעצים את האימפקט של הפעילות. **במסגרת זו, מצאנו כי:**

- ♦ **91% מרגישים גאווה לעבוד בבנק בעקבות הפעילויות 'חודש מעשים טובים'.**
- ♦ **95% מרגישים גאווה לעבוד בבנק בעקבות פעילות 'נוער-קיץ' של ילדיהם.**
- ♦ **90% הביעו שביעות רצון גבוהה מהפעילויות והתאמתן לתקופה ולציפיות.**



43,960
מארזי שי מתוקים חולקו

לילדים ולבני נוער מכל מגזרי האוכלוסייה (לרבות החברה החרדית והערבית) השוהים בכפרי נוער, במועדוניות ובבתי ספר מיוחדים, ולילדים השוהים במקלטים לנשים נפגעות אלימות.

מעל-

500
גופים חברתיים

ומוסדות חינוכיים מאומצים ע"י יחידות בבנק.

מעל-

1,500
חיילות וחיילים

השתתפו ב'ערבי הפוגה' עם מתנדבי הבנק וקיבלו מהם ערכות שי אישי הכוללות ביגוד חם לחורף, מוצרי היגיינה וטואלטיקה, חטיפי אנרגיה ומוצרים נוספים. כ- 250 מתנדבים לקחו חלק בפעילויות אלה.

4,250
ארגזי מזון

בשווי של 850,000 ש"ח (תרומה מטעם הבנק), נארגזו וחולקו לקראת ראש השנה, פסח ורמדאן, למשפחות המפונים, למשפחות במצוקה כלכלית, לקשישים ולניצולי שואה.

465
ילדים ממשפחות מצוקה

קיבלו בתחילת שנת הלימודים ציוד בית ספר וילקוטים שתרמו ואספו העובדים ובני משפחותיהם.

על התוצאות העסקיות. המדד הופץ בכל חטיבות הבנק ותוצאותיו משמשות אינדיקציה למידת הטמעת התרבות הארגונית שאליה אנחנו שואפים לאורך השנים בבנק.

תוצאות המדידה מאפשרות לנו גם ללמוד מהי רמת המחבורות² של העובדים לבנק, ומהי סביבת העבודה הרצויה מבחינתם, לזהות פערים בין הפרקטיקות הקיימות להתנהגויות הרצויות ולהבין אילו מהלכים עלינו להוביל כדי להטמיע באופן מיטבי את הערכים הארגוניים שהגדרנו. בשנת 2022 הוספנו למדידה גם פרק הבדוק את תרבות הניהול על פי הערכת העובדים.

ככל שנה, גם בסוף שנת 2024 קיימנו את המדידה השנתית של 'מדד השינוי הארגוני-תרבותי' (השם עוזקן ל: מדד התרבות הארגוני). בנפרד, קיימנו גם מדידה של 'מד דופק'³ הבדוק את חוויית העובדים והאקלים הארגוני.

בתוצאות מדד התרבות הארגוני ניכר כי בהשוואה ל-שנת 2023 חלה ירידה קלה של 1.7 במדד המחבורות הארגוני (מציון של 46.2 ל-44.5).

התובנות שאנו מפיקים מתוצאות המדידה הן בסיס לבניית תוכניות עומק להמשך הטמעת הערכים הארגוניים ולקידום התרבות הארגונית בכל אחת מחטיבות הבנק, בהתאם לתוצאות המדידה הרלוונטיות עבורה. בנוסף, אנו משתפים את העובדים והנהלה בתוצאות המדד ובצעדים שיינקטו כמענה ישיר למשובים שהתקבלו מהם.

- ◆ מגוון הזדמנויות להתפתחות אישית, ניהולית ומקצועית
- ◆ שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה
- ◆ קידום בריאותם ורווחתם של העובדים ובני משפחותיהם

התרבות הארגונית היא מנוע צמיחה המוביל לתוצאות עסקיות. ב-2020 הגדרנו חמישה ערכים ארגוניים המהווים את 'מודל ההפעלה' התרבותי שלנו בבנק:

- ◆ **תודעת צמיחה - פועלים לצמיחה ולהתפתחות:** מעודדים סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, כבסיס לבנקאות איכותית ועדכנית המקדמת את צמיחת לקוחותינו.
- ◆ **שותפות - פועלים ביחד, בשבילך:** משתפים פעולה ומשלבים כוחות כדי לאפשר ללקוחות ליהנות ממכלול היכולות שלנו.

◆ **מיקוד - פועלים לטובת הלקוח:** ממקדים את העשייה במה שחשוב ללקוחות, תוך התחשבות בצורכיהם המשתנים, במטרה לייצר ערך משמעותי.

◆ **הוגנות - פועלים בהוגנות ובאחריות:** מעניקים יחס הוגן ואנושי לכל אחת ואחד ומתנהלים ביושרה, באופן שמצדיק את אמון הציבור בנו.

◆ **דליברי - פועלים כדי שזה יקרה:** לוקחים יוזמה ומניעים תהליכים במהירות כדי לספק פתרונות רלוונטיים בזמן אמת.

◆ **חמשת הערכים הארגוניים תורגמו ל-17 התנהגויות רצויות, המשקפות את האופן שבו כל אחד מהערכים בא לידי ביטוי מעשי בשגרת העבודה. לצד זאת, פיתחנו את מדד 'השינוי הארגוני-תרבותי' הבוחן את מידת הטמעת ההתנהגויות הרצויות בחטיבות וביחידות, ומודד את השפעת השינוי התרבותי**

בנק הפועלים רואה בעובדיו את הגורם המרכזי בהצלחתו ושואף לספק להם משמעות וערך בעשייתם. העובדות והעובדים הם המלווים את הלקוחות והעסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח. לכן הבנק מחויב לטיפוח ההון האנושי שלו ופועל למען בריאותם, רווחתם ושגשוגם של העובדים, בדרך של דיאלוג מתמיד, השקעת משאבים בפיתוח ובהכשרה והקניית כלים שיסייעו לעובדים להשפיע על הארגון, לקחת חלק משמעותי בעשייה וביצירה בבנק, להתקדם ולהתפתח.

תרבות עבודה אחראית

הבנק מקדם סביבת העסקה נאותה ואחראית, ומקפיד על קיום הוראות החוק בנושא תנאי העסקה של כלל העובדות והעובדים בחצרותיו. הבנק פועל לאור נורמות ועקרונות אוניברסליים של הבטחת זכויות אדם בהעסקה, המפורטים באמנות האו"ם¹ ובאמנות של ארגון העבודה הבין-לאומי (ILO), בין היתר בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ קיבוצי ומניעת אפליה ואי שוויון. מדיניות הבנק בנושאי סביבת העסקה מובאת בהרחבה תחת תתי הפרקים השונים בפרק זה.

עקרונות סביבת העבודה בבנק:

- ◆ מתן מגוון כלים והזדמנויות לחיזוק המקצועיות וללמידה מתמדת
- ◆ עידוד השתתפות, חדשנות ושיפור תהליכים ארגוניים ועסקיים



פועלים להעצמת יכולות העובדות והעובדים ולרווחתם

1. UN Global Compact; UN International Bill of Human Rights; UN International Convention on Economic, Social and Cultural Rights; and UN Guiding Principles on Business and Human rights.

2. מחבורות עובדים נמדדת באמצעות סקר eNPS.

3. סקר 'מד דופק' בוחן את מידת שביעות הרצון של העובדות והעובדים מהעבודה בבנק, את תחושת המשמעות שלהם, ואת שביעות רצונם ממידת האיזון עבודה-בית בחייהם.



בתמונה: עובדי הבנק לקחו חלק בצעדה ארצית שהתקיימה למען השבת החטופים

השכלת עובדי הבנק						
גיל	השכלה	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	לא אקדמאי	סה"כ
שיעור האקדמאיים בכל קבוצת גיל	שיעור					
18-21	1				94	95
22-30	239	42			638	919
31-40	784	377			280	1,441
41-50	1,132	1,041	4		434	2,611
51-60	802	788	6		566	2,162
61+	158	120	2		227	507
סה"כ	3,116	2,368	12		2,239	7,735
שיעור	40.3%	30.6%	0.2%		28.9%	100%

העובדים שלנו⁴

מספר עובדי הבנק בשנת 2024⁵

7,735



572
עובדים חדשים
נקלטו בבנק בשנת 2024

98%
מעובדי הבנק
מועסקים במשרה מלאה⁶

17.5 שנים
הותק הממוצע
של עובדי הבנק

45.1
הגיל הממוצע
של עובדי הבנק

83.5%
בהסכם קיבוצי

83.5% מעובדי הבנק (הקבועים והזמניים) מועסקים בהסכם קיבוצי. הבנק מכיר בזכות ההתאגדות של עובדיו ובזכותם לנהל משא ומתן קיבוצי. ההסכם הקיבוצי חל על מרבית עובדי הבנק למעט העובדים הקשורים עם הבנק בחוזה העסקה אישי.

90%
עובדים פנימיים

90% ממשורות עובדי הבנק הן משרות של עובדי בנק פנימיים (בדומה לשנת 2023) ושיעור משרות עובדי כוח אדם חיצוני⁷ עומד על 10% (בדומה לשנת 2023).

722
עובדים

סיימו את עבודתם בבנק, מתוכם 157 פרשו ויצאו לגמלאות.

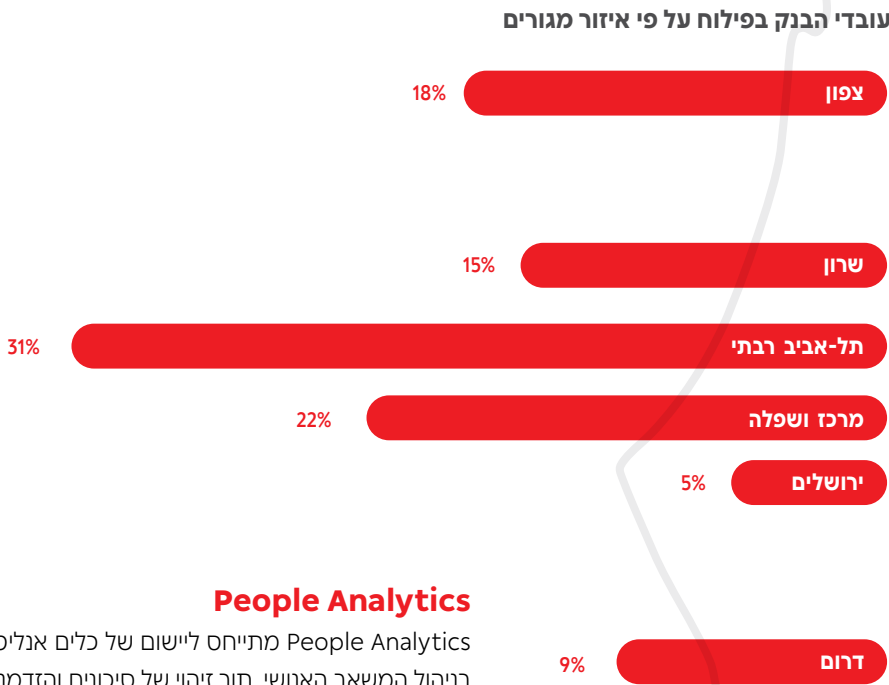
71%
שיעור האקדמאים בבנק

304 עובדים קיבלו מימון ללימודי תואר ראשון ושני בשנת 2024 ו-34 עובדים קיבלו מימון לקורסים בשפות ונהלת חשבונות.

4. הנתונים בפרק זה מתייחסים לעובדי הבנק סולו. נתוני כוח האדם המוצגים בדוח הכספי הינם במונחי משרות.
5. נתון מספר העובדים אינו כולל: כ"א חיצוני, עובדים בחל"ת, בחל"ד, בשמירת הריון.
6. 65% מבין העובדים/ת במשרה מלאה הן נשים. 84% מבין מהעובדים/ת במשרה חלקית הן נשים.
7. עובדי כוח אדם חיצוני הם עובדים המועסקים במגוון משרות בבנק.

היעדרות עובדים על פי מגדר							
מחלה		חופשה		מילואים		סה"כ	
נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים
71,432	26,393	118,425	62,901	2,152	19,418	192,009	108,712

התפלגות עובדי הבנק בחתך הסכם העסקה				
סה"כ	עובד קבוע	עובד זמני	עובד בכיר	סה"כ
הסכם קיבוצי	66.0%	17.6%	-	83.5%
הסכם אישי	0.2%	15.0%	1.3%	16.5%



People Analytics

People Analytics מתייחס ליישום של כלים אנליטיים ושימוש בנתונים בניהול המשאב האנושי, תוך זיהוי של סיכונים והזדמנויות וקבלת החלטות ארגוניות מושכלות לטובת הארגון והעובדים. שילוב תחום People Analytics בתהליכי ניהול ההון האנושי בבנק, מהווה כלי למדידת הטמעת התרבות הארגונית, תרבות של דיאלוג ופתיחות, לצד בחינת אפקטיביות הטמעת מודלי הפעלה אגיליים, בחינת תהליכי גיוס עובדים ושימורם, טיפוח מנהיגות, פיתוח אישי ולמידה. כמו כן הבנק עושה שימוש במערכת SAP בניהול ובתכנון האסטרטגי של ההון האנושי שלו, תוך ניתוח נתונים והפקת דוחות בנושאים שונים, כגון מצבת כוח האדם, הערכה וביצועי עובדים, הדרכה והכשרה, גיוס עובדים חדשים, פיתוח ועידוד מצוינות ועוד.

היעדרות עובדים			
מחלה ⁸	חופשה ⁹	מילואים	סה"כ
97,825	181,326	21,570	300,721

8. כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.
9. לא כולל חל"ת וחופשת לידה.

פילוח עובדים בחתך גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 31	767	247	1,014	13%
31-50	2,614	1,438	4,052	52%
מעל 51	1,649	1,020	2,669	35%
סה"כ	5,030	2,705	7,735	100%

קליטת עובדים חדשים בחתך גיל ומגדר

2024				2023				2022			
גיל	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים
עד 31	81%	467	146	321	76%	631	146	485	59%	400	96
31-51	18%	101	46	55	23%	195	93	102	38%	257	134
מעל 51	1%	4	3	1	1%	7	4	3	3%	17	14
סה"כ	100%	572	195	377	100%	833	243	590	100%	674	244

עזיבת עובדים בחתך גיל ומגדר

2024				2023				2022			
גיל	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים
עד 31	53%	381	104	277	53%	301	74	227	34%	290	65
31-51	22%	161	63	98	27%	155	68	87	26%	217	82
מעל 51	25%	180	71	109	20%	117	64	53	40%	338	99
סה"כ	100%	722	238	484	100%	573	206	367	100%	845	246

מפתחים ומטפחים מנהיגות

המציאות הדינמית מחייבת אותנו לבחינה עצמית מתמדת ולנקיטת הצעדים הדרושים כדי להתאים את עצמנו להתפתחויות בסביבה העסקית. תרבות הניהול והמנהיגות בבנק, כפי שהיא באה לידי ביטוי בקרב צוות הנהלת הבנק ושכבת המנהלים המובילה, היא המפתח לשינוי התרבותי אליו אנו שואפים, לצמיחה ולהובלה בשוק הפיננסי בפרט ובעולם העסקי בכלל.

כחלק מתהליך השינוי הארגוני-תרבותי בבנק, קיימנו ב-2021 תהליך הגדרה של מודל המנהיגות החדש של הבנק. במסגרת התהליך נקראו כלל העובדות והעובדים להשתתף ולהשפיע, כדי ליצור יחד את המודל. בתהליך השתתפו 253 עובדים ומנהלים מכל שכבות הארגון. תהליך דומה התקיים גם עם פרום המנהלות והמנהלים הבכירים של הבנק (פורום 100). התובנות שעלו בתהליכים אלו עובדו לכדי מודל המנהיגות החדש של הבנק, 'מנהיגות מחוללת צמיחה', שלו חמישה מרכיבים:

1. מנהיגות אותנטית ואמיצה
2. מנהיגות מכוונת ביצועים ומייצרת ערך
3. מנהיגות יוזמת ומובילה שינוי
4. מנהיגות מממשת פוטנציאל
5. מנהיגות מקדמת שותפויות

לכל מרכיב במודל מוגדר מערך התנהגויות שמצופה מהמנהלות והמנהלים לפעול לפיו. המודל הוטמע בבנק ב-2022 באמצעות תהליכי הכשרה, גיוס וקידום מנהלים, הערכת ביצועים ומשוב, מתוך הבנה כי התרבות הארגונית בבנק מושפעת במידה ניכרת מהתרבות הניהולית. כחלק מתהליך

ההטמעה, ומתוך רצון להישען על מנהיגות מובילה, זוהו 25 מנהלות ומנהלי מחלקות המסייעים ל'מרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני' ול-'קמפוס פועלים' בהטמעת מודל המנהיגות, ומשתתפים בהכשרת המנהלים בבנק.

כלל ההכשרות הניהוליות בבנק פותחו מחדש לאור המודל. מדי שנה אנו מפעילים תוכניות פיתוח ייחודיות עבור כלל המנהלות והמנהלים בארגון לפיתוח וטיפוח מנהיגות, הכוללות כמה עוגנים:

1. פורום 100 - תוכנית להכשרות ולפיתוח המנהלים הבכירים בבנק, אשר מקנה ידע, כלים ומיומנויות להובלה מיטבית של הארגון, בדגש על מנהיגות מחוללת צמיחה. התוכנית כוללת **מספר מפגשים בשנה למנהלות ולמנהלי הפורום, בכל פעם במיקוד אחר המנהיגות והניהול, למידה מארגונים אחרים, ושיח עומק בצוותים בנושאים אותם הבנק מבקש לקדם.**

2. תוכניות ניהוליות לחיזוק מנהיגות ומתן כלים ניהוליים לכל דרגי הניהול - הבנק מוביל מגוון תוכניות ניהוליות, שהותאמו למודל המנהיגות החדש שהוגדר. בשנת 2024 השתתפו 624 מנהלות ומנהלים בתוכניות ניהוליות שונות: מנהלי מחלקות בסינוף, מנהלי צוותים במקדים, מנהלי מדור בהנהלה ראשית, סגני מנהלי מחלקות בהנהלה ראשית, מנהיגות פורצת דרך לפורום דרג ביניים (מנהלי מחלקות בהנהלה ראשית ומנהלי סניפים ומוקדים), ותוכניות ייעודיות למנהלים שהתקיימו בחטיבות השונות.

3. ב-2024 השקנו תוכנית ייחודית להכשרת מאמנות ומאמנים מקרב מנהלים בכירים top talents בבנק (פורום 600) - הכשרה המוכרת ע"י לשכת המאמנים בישראל. תוכנית זו תומכת במספר מטרות: א. הרחבת קבוצת המאמנים הקיימת בבנק, שעוסקת בליווי מנהלים בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון. ב. חיזוק המנהיגות בבנק באמצעות הרחבת היכולת להיות "מאמן-coacher" לאחרים, שמהווה חלק מרכזי במודל המנהיגות של הבנק, ואחד מכישורי העתיד המשמעותיים. ג. פיתוח אישי והעצמה של המנהלות והמנהלים המשתתפים בתוכנית.

4. סדנאות בקופסה בחדר ה We Meet (מרכז לפיתוח צוותים המנוהל בסגנון 'WeWork') - ב-2022 השקנו סדרת 'סדנאות בקופסה', שמאפשרת למנהלים להוביל פעילות לפיתוח הצוות שלהם באופן עצמאי. בשנת 2024 השתתפו בסדנאות אלו 613 עובדים ומנהלים בבנק. הסדנה בקופסה מחזקת את המנהיגות של המנהלים, העצמאות שלהם בהובלת תהליכים ותומכת בהטמעת תפיסת "המנהל כמאמן".

5. ליווי מנהלות ומנהלים בתהליכי שינוי - המרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני פיתח מודל ייחודי לניהול השינויים בבנק. צוות היועצות בבנק, מלוות את המנהלים בכל שינוי – מבני, ארגוני, שינויים במודל הפעלה ועוד. כלל השינויים מבוצעים לפי מתודולוגיה סדורה, בדגש על שקיפות ככל שניתן והשתתפותיות של העובדים והמנהלים בבניה מחדש, כדי שתהיה להם אפשרות לקחת חלק בחשיבה, בתכנון ובהשפעה.

6. מפגשים בשטח - צוות המרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני מקיים מפגשים עם מנהלים ועובדים בכלל יחידות הבנק, במטרה לסייע ולהקנות להם את הידע והכלים הדרושים להתמודדות מוצלחת עם האתגרים העומדים לפניהם בהובלת תהליכים, ניהול תהליכי שינוי והטמעת תרבות ארגונית וערכים בהתאם לחזון ולאסטרטגית הבנק. בשנת 2024 קיבלו ליווי אישי של יועץ או מאמן מטעם המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני - 85 מנהלות ומנהלים, ומעל 1,000 מנהלים השתתפו בכנסי מנהיגות.

6. פיתוח כלי הטמעה - פיתוח ערכות ייעודיות וכלי עזר המסייעים למנהלים לקדם את תחושת מחוברות העובדים לבנק, לנהל מרחוק ולהטמיע בבנק את הערכים הארגוניים. גם הערכות פותחו בתהליך של השתתפות פעילה, ומנהלים רבים לקחו חלק בגיבוש ובפיתוח התכנים והם משפיעים בפועל על השינוי התרבותי בבנק. בשנת 2024, בצל המלחמה, הפקנו שתי ערכות עם כלים וטיפים למנהלים: הראשונה, ערכה לניהול הצוות וחיזוק חוסן אישי וציוותי בתקופת המלחמה; השנייה, המלצות לקליטת עובדות ועובדים שחוזרים משירות מילואים לעבודה ומתן מעטפת תומכת.

7. פעילות לחיזוק חוסן בתקופת המלחמה - בעקבות המלחמה, התקיימו סדנאות ייעודיות לחיזוק חוסן אישי וציוותי ב-12 סניפים, בעיקר בצפון ובדרום בהם השתתפו מעל 180 עובדים. התקיימו מפגשים אישיים של עובדים/ות ומנהלים/ות במקדים עם יועצים/ות ארגוניים לחיזוק חוסן אישי וכלים למענה מיטבי ללקוחות בתקופת מלחמה, והתקיימה סדנה ל-15 עובדים שחזרו משירות מילואים למתן כלים לחזרה לשגרה ועיבוד אירועים משמעותיים שחוו.

8. בעקבות המלחמה, התקיימו גם מפגשי חשיבה בהשתתפותיות של המנהלים והעובדים לחשיבה על הקונספציות שהבנק שבוי בהן, ואיך ניתן לעשות דברים אחרת ולייצר ערך לבנק, ללקוחות ולעובדים. מעל 640 מנהלים ועובדים בחטיבות השונות לקחו חלק במפגשים הללו, והן הניבו יוזמות רבות לשיפור ולשינוי.

המשכיות ניהולית ותכנון קריירה

תוכניות המשכיות ניהולית (Succession Planning) מתייחסות לאסטרטגיה ולאמצעים שארגון נוקט לניוד ואיוש של משרות ניהוליות, באופן שיאפשר תפקוד שוטף ורציף. לבנק יש תוכניות עתודה לפיתוח מנהלים ועובדים, לזיהוי ואיתור העתודה הניהולית ולתכנון מסלולי קריירה. ב-2024 קיימנו כמה תוכניות לאיתור ולפיתוח עתודה ניהולית ומקצועית בדרגים שונים, לאיתור של מועמדים ראויים, להקניה של מיומנויות נדרשות ולהעמקת ההיכרות עם יחידות הבנק:

♦ **פסגה -** תוכנית לפיתוח סגני מנהלי מחלקות בתפקידי הנהלה ראשית, שזוהו כבעלי פוטנציאל קידום לתפקיד מנהל מחלקה. ב-2024 התקיימה תכנית אחת בה הוכשרו 17 סגני מנהלי מחלקות.

♦ **אופק -** תוכנית פיתוח לעובדות ועובדים שזוהו כטאלנטים מקצועיים. התוכנית מתמקדת בפיתוח אישי וניהול קריירה, שיפור מיומנויות נבחרות והעמקת ההיכרות עם הארגון. המועמדים לתפקיד אותרו על בסיס ביצועיהם, היותם טאלנטים ופוטנציאל התפתחות לתפקידים אחרים. ב-2024 השתתפו בתוכניות 51 עובדים. באופק גם מנהלי המשתתפים עוברים תהליך פיתוח לליווי והמשך פיתוח הטאלנטים שלהם, כך שגם 51 מנהלים עברו הכשרה.

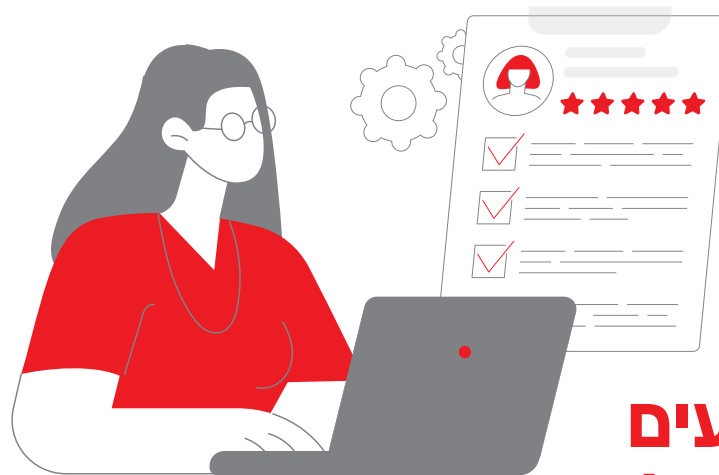
♦ **מנהלים מפתחים טאלנטים -** קורס שמספק למנהלות ומנהלים כלים לזיהוי צרכים, חוזקות וכישרונות ביחידה. ב-2024 השתתפו בקורס 27 מנהלים, בשני מחזורים (ולמעשה 27 טופ טאלנטס עימם עשו המנהלים המשתתפים תהליך פיתוח תוך כדי התכנית).

♦ **מסלול המראה -** תוכנית עתודה ניהולית לעובדות ועובדים מובילים בסניפים ובמוקדים. ב-2024 השתתפו בתוכנית 70 עובדים, בארבעה מחזורים (שניים התחילו ב-23).

♦ **הכשרה לניהול -** עובדים שנקלטו לבנק במסלול הכשרה לניהול בשנת 2023, קיבלו כחלק ממסלול ההכשרה מיומנויות אישיות ותכנים קדם מנהיגותיים. ב-2024 השתתפו 18 עובדים בתוכנית.

♦ **תוכניות פיתוח מנהלים ייחודיות וחינוכיות -** תוכניות המיועדות למנהלות ומנהלים שהבנק מוצא מתאימים. ביניהן, תוכניות שונות של אוניברסיטת רייכמן העוסקות בתוכן מקצועי, עסקי או ניהולי, ותוכנית הופמן-קופמן, תוכנית אינטר-דיסציפלינרית למנהיגות והתפתחות אישית המיועדת לבכירים במשק הישראלי. ב-2024 השתתפו 9 מנהלים ועובדים בתוכניות מסוג זה.

כחלק ממדידת האפקטיביות של תוכניות ההמשכיות הניהולית, אנו בוחנים את שימורם של העובדים והעובדות שהשתתפו בתוכניות אלו בבנק בתקופה שלאחר סיום התוכניות, וכן התפתחותם לתפקידים נוספים. למרות הזמן הקצר יחסית שעבר מאז סיום התוכניות (התחילו בסוף 2022) כ-20% מהמשתתפים קודמו לתפקיד בכיר יותר, ו-3% שינו תפקיד.



תהליך הערכת ביצועים ומשוב לעובדים ומנהלים

תהליך הערכת ביצועים ומשוב בבנק ('מגשימים') הוא אמצעי מרכזי לחיזוק הקשר והאמון בין מנהלים ועובדים, לקידום הביצועים והיעדים העסקיים, לחיזוק תחושת המחבורות לבנק, ובעיקר להטמעת תרבות של אמון ודיאלוג פתוח.

תהליך ההערכה מתחיל בעובדים, הממלאים שאלון הערכה עצמית. השאלון משמש בסיס לדיאלוג ולתיאום ציפיות עם המנהל/ת. המנהל הישיר ממלא שאלון הערכת ביצועים של העובד/ת, הכולל הערכה של עמידה ביעדי השנה החולפת, הערכת מיומנויות, התנהגויות וכישורים, ואומדן פוטנציאל ההתפתחות הניהולית והמקצועית. במסגרת השאלון מצוינים גם היעדים העסקיים והאישיים של העובד/ת לשנה הבאה.

תהליך מתקיים פעם בשנה, בתחילת ינואר. לאורך השנה מעודכנים היעדים ונערך מעקב אחר ההתקדמות והשגת היעדים. במקרים רלוונטיים, נערך גם משוב מטריציוני מטעם

הגורם המקצועי המנחה – שאינו המנהל הישיר של העובד – ביחס לתחומי הפעילות שבאחריות העובד. התהליך מתקיים גם עם עובדים במשרה חלקית. העובד סוגר את התהליך – באמצעות משוב וחתומה על סיכום תהליך ההערכה ועל המשוב כולו.

כבר בסיכום שנת 2023 – ערכנו התאמות בתהליך ההערכה ובמשוב:

♦ הוספנו אפשרות להגדרת יעדים צוותיים, נוסף ליעדים אישיים.

♦ הוספנו שאלון לבחינת 'הדופק הצוותי' (Health Check) בשבטים, אחת לרבעון.

בנוסף, ב-2023 הטמענו בבנק תהליך נפרד, של Talent Review, שמטרתו זיהוי וסימון של הטאלנטים הבולטים בארגון, ברמת החטיבות. מיפוי זה ישתקף בתהליך הערכת הביצועים והמשוב של הטאלנטים שזוהו, וישמש בסיס לתהליכי פיתוח, טיפוח, שימור וקידום עתידיים שלהם. התהליך ממשיך גם במהלך 2024.

מקדמים תרבות של דיאלוג ושותפות, מגבירים מחבורות

עובדות ועובדי הבנק הם שותפים מלאים לתהליכים העסקיים והארגוניים בבנק. לכן אנו פועלים לקדם תרבות של שותפות, דיאלוג ושקיפות, במטרה לאפשר להם להשפיע על נושאים חשובים בחיי הארגון. תקשורת הפנים בבנק היא דו-כיוונית: אנו מקפידים להקשיב לעובדים ולמנהלים באופן שוטף ולשדר מסרים מההנהלה לעובדים בזמן אמת, ומאפשרים לעובדים ולמנהלים להיות מעורבים ולהשפיע על העשייה של הבנק ועל חוויית העבודה בו.

ערוצי דיאלוג

♦ **הפורטל הארגוני** – זירה מרכזית לניהול

ידע ארגוני ובנקאי, לתקשורת פנים-ארגונית ולהגברת תחושת המחבורות והגאווה הארגונית. הפורטל מאפשר ניהול והנגשה של מידע ארגוני (תהליכי עבודה, זכויות וחובות וכו').

♦ ניהול והנגשה של מידע מקצועי (תהליכים, נתונים ומידע תומך).

♦ הנגשת מערכות ויישומים בבנק באמצעות 'שולחן עבודה' מקצועי.

♦ שיתוף שוטף בחדשות הארגון ובנעשה בחטיבות הבנק.

♦ שיתוף של עשייה מקצועית וצוותית יוצאות דופן והצגה של העובדים והיחידות המקצועיות באמצעות סרטונים קצרים, כתבות, פודקאסטים ועוד.

♦ עידוד שיח ארגוני פתוח באמצעות מנגנון שבו אפשר להגיב לידיעות המתפרסמות.

♦ **הפורטל הבנקאי** – באמצעות הפורטל

והכלים שהוא מציע, אנו מצליחים להוביל לשיפור במקצועיות העובדים, להגביר את הסינרגיה בין המטה לשטח, לחזק את הזהות הארגונית בקרב העובדות והעובדים וליצור עימם דיאלוג פורה.

♦ ב-2023 קידמנו תפיסת הפעלה חדשה בניהול הידע בנושאים בנקאיים, שבאה לידי ביטוי במערכת ניהול ידע חדשה ומתקדמת בארגון – מערכת Point.

♦ המערכת הושקה ב-2024 ותשמש תשתית למאגר ידע אחוד ומתקדם בבנק. המערכת מאפשרת שיפור חוויית המשתמש לעובדי הבנק, בדגש על בנקאים ביחידות השונות, הגברת מקצועיות, שיפור תהליכי עבודה ושיפור השירות ללקוחותינו. הטמעת התכנים המקצועיים במערכת נעשית בשותפות מומחי התוכן הרלוונטיים מכל יחידות הבנק ותמשיך ותתעדכן בנושאים חדשים בשנת 2025.

♦ **בתחום ניהול הידע הארגוני** – הופעל

בשנת 2024 צ'ט בוט פנימי במערכת התקשורת הארגונית בה ניתן מענה בבוט לשאלות שונות בתחומי משאבי אנוש.

♦ **אפליקציית 'פורטל לדרך'** – פלטפורמה

נגישה לתקשורת פנים ולדיאלוג באמצעות הטלפון הנייד, מכל מקום ובכל זמן. האפליקציה משמשת ככלי נוסף להעצמת תחושת מחבורות העובדים לבנק. היא מציעה, בין היתר, חדשות על המתרחש בבנק, פודקאסטים, סרטונים, מידע על תנאי העסקה, תוכני העשרה, גישה לספר הטלפונים של הבנק, ממשק לדיווחי נוכחות יומיים, אפשרות לפתיחת פניות לטיפול בתקלות, אפשרות להזמנת הטבות ואישור השתתפות באירועים.

♦ השנה הוספו גם את אפליקציית פורטל לדרך לגימלאים מתוך ראיית חשיבותם כחלק ממורשת הבנק ושימור הקשר השוטף איתם.

♦ **תקשורת פתוחה עם הנהלת הבנק** –

אנו מייחסים חשיבות רבה לשיח דו-כיווני וישיר עם העובדות והעובדים, שבו נוכל להקשיב לקולות אותנטיים מהשטח ולקדם מטרות ושותפות אמיתית. כלל התובנות והנושאים שעולים מועברים לטיפול הגורמים המקצועיים הרלוונטיים.

ערוצי הדיאלוג עם ההנהלה ב-2024:

♦ **Live עם המנכ"ל** – מפגש זום של המנכ"ל עם כל עובדי הבנק. מפגש ראשון התקיים להכרות המנכ"ל הנכנס בו ניתנה אפשרות לעובדים לשאול שאלות, לשתף רעיונות, אתגרים ויזומות חדשות. המנכ"ל השיב לשאלות העובדים, כאשר מתוכנן פורמט דומה אחת לחצי שנה.

♦ סיורים שוטפים של מנכ"ל הבנק, יו"ר הדירקטוריון וחברי הנהלה בסניפי הבנק לאורך כל השנה.

♦ **מפגשי 'שולחנות עגולים'** – סדרת מפגשים של מנכ"ל הבנק עם עובדים

ומנהלים מיחידות וחטיבות שונות בבנק בנושאים מקצועיים. במפגשים הוזמנו העובדות והעובדים לשתף את המנכ"ל וההנהלה בתובנות וברעיונות בשלל תחומים.

♦ יצירת מדיניות "דלת פתוחה" למנכ"ל ע"י פתיחת ערוץ ישיר במייל – העובדים מוזמנים לשלוח למייל האישי של המנכ"ל רעיונות, אתגרים, יוזמות חדשות, הצעות לשיפור תהליכים, נושאים אישיים ועוד.

♦ **תקשורת תומכת מחבורות עובדים** –

במסגרת העשייה המתמשכת להעצמת תחושת המחבורות בין העובדים, יצאנו בסדרת פעילויות שנועדו לאפשר לעובדות ועובדי הבנק ביטוי אישי ולחזק את ההיכרות ביניהם:

♦ פיתחנו ערוץ תקשורת ארגוני חדש, עמוד אינסטגרם – wearepoalim – המאפשר לעובדי הבנק להראות את הזווית והחווייה שלהם במקום העבודה. תמהיל התוכן בעמוד מגוון וכולל נציגות של מרכזי הידע בבנק: בנקאות חברתית, קמעונאית, עסקית, חווית עובד, גיוס, שיווק ועוד.

♦ ניהול קהילת שגרירי תקשורת פועלים, המורכבת מנציגות ונציגים מחטיבות הבנק המשתתפים בחוויות ובעשייה מכל רחבי הבנק הן לעובדים והן ברשתות החברתיות.

♦ עידוד תרבות הוקרה ארגונית – מיזם "מילה טובה" לחיזוק תחושת משמעות והעצמה בקרב העובדים. חברי ההנהלה פרגנו לעובדים באופן אישי והעניקו ערכת מילה טובה.

♦ קידום תרבות של ONE BANK ומהלכי שותפות באמצעות הקמת קהילת חווית עובד המורכבת מנשות משאבי אנוש, מנהלות חווית עובד, לקוח, אסטרטגיה, תרבות ותקשורת.



שנה בצל המלחמה

מפרוץ המלחמה, הייתה דאגתנו הראשונה לביטחונם האישי של העובדות והעובדים, שעשרות מהם מצאו את עצמם במציאות קשה של קרובי משפחה שנרצחו, נחטפו ונפצעו. בנוסף, עובדי בנק המתגוררים ביישובי העוטף או בצפון נאלצו להתפנות מבתייהם, ומאות עובדות ועובדים ומשפחותיהם גויסו בצו 8. כל זאת תוך מתקפות טילים בלתי פוסקות בכל רחבי הארץ. במהלך כל ימי המלחמה, הקפדנו לייצר גמישות מרבית במתכונת העבודה, ליוונו את המשפחות שנפגעו בשיתוף עם ארגון העובדים, תמכנו בעובדים שהתפנו מבתייהם ובכאלה שהתגייסו למילואים, והענקנו לכלל העובדים כלים והדרכות להתמודדות עם המצב.

♦ לאורך ימי המלחמה הקפדנו לעדכן את העובדות והעובדים כל העת במידע הנדרש להם כעובדים בתקופת חירום, כולל מידע על פעילות למען הלקוחות, הטבות ושירותים מותאמים לתקופה. העדכון נעשה באמצעות פרסומים שוטפים בפורטל הארגוני ובאפליקציית 'פורטל לדרך' כולל אזור תוכן ייעודי.

♦ קיימנו מפגש זום לפורום המנהלים בבנק בהשתתפות המנכ"ל וחברי ההנהלה.

♦ דאגנו לעדכן את העובדות והעובדים באופן שוטף ב-SMS על שגרת העבודה בחירום, בהתאם להנחיות פיקוד העורף.

♦ פעלנו לחיזוק החוסן האישי והמורל של העובדים באמצעות שיתוף סיפורים מרגשים של עובדים במילואים, עובדים מתנדבים, עובדים בסניפים באזור העוטף, עובדים ממשפחות מפונים וסרטונים של חיילים ממשפחות העובדים שחוזרים הביתה.

♦ הקמנו דף תנחומים ייעודי בפורטל לניחום עובדי בנק אבלים.

♦ מנהלים בכירים קיימו ביקורים שוטפים בסניפים ובמוקדים הטלפוניים כדי לפגוש את העובדים.

♦ הקמנו קהילת משרתי ומשרתות מילואים ודאגנו למעטפת ארגונית ושמירה על קשר רציף עם עובדות ועובדים שגויסו בצו 8.

♦ **פעילות למען משפחות החטופים -** נכון למועד כתיבת דו"ח זה, נותר חטוף אחד, מקרבה ראשונה של עובד בנק, בשבי חמאס. בפברואר 2024 התבשרנו בנורא מכול, כי יוסי שרעבי ז"ל, אחיו של שרון שרעבי מהחטיבה הפיננסית, נהרג בשבי חמאס וגופתו טרם הושבה.

בתחילת שנת 2025, שמחנו כולנו עם חזרתם של שני חטופים מקרבה ראשונה של עובדי הבנק: אלי שרעבי, אחיו של שרון שרעבי מהחטיבה הפיננסית ודניאלה גלבוע, ביתה של אורלי גלבוע מהחטיבה העסקית. אנחנו עושים ככל שביכולתנו ללוות אותם באופן אישי ותומכים בהם ככל יכולתנו. אנו שמחים ונרגשים על חזרתם של החטופים הביתה, כואבים את כאבם של המשפחות השכולות ומשפחות החטופים ומתפללים לשובם של יקיריהם ולנחמת המשפחות השכולות.

בנק הפועלים מלווה גם את 'מטה החטופים' במגוון פעילויות לתמיכה והעלאת המודעות להשבתם:

♦ תרומה כספית ישירה לצד פיתוח כפתור ייעודי באפליקציית bit לגיוס תרומות.

♦ מיצג 'הכיסאות הריקים' מוצב בכל משרדי הבנק.

♦ שילבנו ברחבי הסניפים והמכשירים לשימוש עצמי, מסרים להשבת החטופים.

♦ ביום ה-100 יום השנה לחטיפתם על ידי חמאס, קיימנו פעילות להזדהות עם משפחות החטופים בסניפים וביחידות הבנק כסמל למאבק הלאומי להשבת החטופים, דוגמת מפגשי עובדים עם בני משפחות חטופים וחללים, הפרחת בלונים צהובים, מיזם הכיסאות הריקים ועוד.



שמחים עם שובה של דניאלה גלבוע, ביתה של אורלי, עובדת החטיבה העסקית, (צילום:המשפחה)



שנה בצל המלחמה

- ♦ בתחום חווית העובד הוקמה ומנוהלת קהילת מילואימניקים/יות עובדי בנק - קהילה המונה מאות עובדים ועובדות, להם כוח מיוחד של מחבורות, שייכות, גאווה ארגונית ותמיכה הדדית המיישמת הלכה למעשה את ערכי ההוגנות, הדליברי, המיקוד והצמיחה. הקהילה הוקמה על ידי המרכז לניהול ידע, תקשורת וחווית עובד באגף משאבי אנוש, חטיבת משאבי אנוש. בגין הקמת הקהילה הבנק זכה להוקרה על אופן ניהול הקהילה בכנס מיתוג מעסיק ארצי.
- ♦ לאורך השנה, ובסמוך לציון שנה למלחמת 'חרבות ברזל', קיימנו מגוון פעילויות, טקסים ואירועים לציון מאורעות השבעה באוקטובר, אשר בין היתר הגבירו את המחבורות והגאווה הארגונית.

מהלכים לחיזוק חווית העובד.

- במהלך שנת 2024 קידמנו מגוון יוזמות ותהליכים מעצימים, המחזקים את תחושת השותפות והמחבורות לבנק, ומאפשרים לעובד להשפיע, להיות במיטבו ולשמור על מוטיבציה וחוסן לאורך זמן:
- ♦ קידמנו ערכים של הוקרה ומשמעות בין היתר באמצעות מהלך 'מילה טובה' במסגרתו גיבשנו סט כלים ושיפרנו תהליכים לעידוד הוקרה ופרגון לעובדים. כמו כן, ציינו את 'יום הפרגונים הבין-לאומי' בפעילויות בהשתתפות הנהלת הבנק ורבים מהעובדים.
- ♦ יזמנו ערוצי הקשבה ומדידה, לרבות סקר 'מד דופק' מדגמי בנושא חווית העובד, מפגשי 'שולחנות עגולים' עם עובדים בנושאים במיקוד וסקרים לאחר יוזמות.
- ♦ ציון אירועים ורגעי אמת בלוח השנה הארגוני והלאומי:
- ♦ התקיים אירוע הוקרת מצטיינים שנתי, להוקרה על עשייה משמעותית, להעצמת תחושת הערך וההשפעה ולחיזוק המחבורות לבנק ותחושת הגאווה המקצועית כמנוף להמשך צמיחה עסקית.
- ♦ ציינו את יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ונפגעי פעולות האיבה בטקס פנים-ארגוני, בנוכחות הנהלת הבנק ומשפחות שכולות מקרב עובדות ועובדי הבנק, אשר שודר בשידור חי לכלל עובדי הבנק. ציינו את

יום ה-100 לפרוץ מלחמת חרבות ברזל ויום השנה בטקס פנים ארגוני.

« פעלנו לשיפור חווית העובד ברגעי אמת אישיים כגון ימי הולדת, תמיכה להורים עם חזרת הילדים למסגרות ב-1/9. בימי הולדת למשל, הפקנו סרטוני ימי הולדת אישיים, לשיפור חווית העובד ולחיזוק תחושת השייכות. העובד או העובדת קיבלו את הסרטון ב-SMS בבוקר יום ההולדת, לצד הטבה של שלוש שעות על חשבון הבנק. בנוסף, יצרנו ערכת יום הולדת ממותגת ושלחנו לכל צוות בארגון לקישוט עמדת העבודה של החוגג ביום הולדתו.

עובדים מרחוק, מרגישים קרוב

ל-
6,000
עובדים קיימת תשתית
לעבודה מרחוק

החל משנת 2020 (על רקע משבר הקורונה) משקיע הבנק בתשתית טכנולוגית ובתשתית תהליכית-ניהולית, שיאפשרו עבודה מרחוק (למעט חריגים). התשתית כוללת, בין היתר, אספקת מחשבים ניידים לעובדים תוך שמירה על רמת אבטחת מידע גבוהה וכן דף ייעודי בפורטל הארגוני הכולל תכני הדרכה וכלים מגוונים לשיפור יכולות העבודה והניהול מרחוק. לעובדים יש אפשרות לבחור עד יום בשבוע¹⁰, בהם יעבדו במתכונת 'עבודה מרחוק' כמו כן, פעלנו להגמשת שעות העבודה, מתוך ההכרה בחשיבות שבשמירה על איזון בין הבית לעבודה. עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל' הרחבנו את היקף תשתית העבודה מרחוק בחירום ל-1,100 עובדים נוספים, על מנת לשמור על ההמשכיות העסקית.

פועלים Agile

השאפה המתמדת לשפר את הצעת הערך ללקוחותינו, בשילוב רמת התחרות הגבוהה של הסביבה העסקית שבה אנו פועלים, מחייבות אותנו לפתח עבורם מענה מהיר המותאם לצורכיהם. מתוך כך, אימצנו בבנק את תפיסת ה-Agile, שנמצאת בהלימה לערכים התרבותיים של הבנק: מיקוד, שותפות, תודעת צמיחה, דליברי והוגנות. ערכים אלה באים לידי ביטוי בהטמעת mindset, תהליכי עבודה ומבנים ארגוניים תומכים.

במהלך שנת 2023 הקמנו 3 שבטים חדשים, בשנת 2024 הוקם שבט נוסף והעמקנו את הטמעת תפיסת ה-Agile בשבטים הקיימים והטמענו תהליכים חוצי ארגון התומכים במודל הפעלה אגילי שלם.

כיום פועלים בבנק 12 'שבטים', המונים למעלה מ-1,000 עובדות ועובדים שכבר מתנהלים על-פי עקרונות תפיסת ה-Agile. מודל ההפעלה האגילי נמצא בתהליך של דיוק ושיפור מתמיד מתוך מטרה לממש את המטרות האסטרטגיות של הבנק ולשפר את הצעת הערך והשירות ללקוח ובהתאמה לעידן של בנקאות מתחדשת בסביבה תחרותית.

בשנת 2024, התנענו תכנית הכשרה מקצועית נרחבת לסקראם מאסטרים¹¹ בשבטים אשר מועברת על ידי מאמני האגילי בבנק, והיא תימשך גם בשנת 2025. מטרתה להקנות לאוכלוסיית הסקראם מאסטרים את הכלים הנדרשים על מנת להפוך את הצוותים שלהם למועצמים ופרודוקטיביים יותר. כמו כן, שיפרנו את תהליכי התכנון הרבעוני והשנתי של כל השבטים תוך בניית לוח זמנים אחיד לכל הארגון המתעדכן מדי רבעון, לטובת ניהול יוזמות בדגש על כאלו שחוצות שבטים.

10. בהתאם למדיניות הבנק בנושא.
11. סקראם – מתודולוגיה אגילית לניהול פרויקטים לפיתוח תוכנה.

מקדמים שוויון הזדמנויות

היעדר אפליה

המשתייכים לאותה קבוצה, על מנת לבחון האם מתקיימים בקבוצה פערי שכר בין גברים לנשים.

בדיווח שהתפרסם ביוני 2024 על נתוני השכר לשנת 2023, מוצגות שלוש רמות שכר: שכר קובע לפיצויי פיטורין, שכר ברוטו ושכר ברוטו בצירוף הפקדות מעסיק (בהתאם לעמדת נציבות שוויון ההזדמנויות בעבודה). **בבחינת רמת השכר הקובע לפיצויי פיטורין¹², אשר לעמדת הבנק משקפת בצורה הנאמנה ביותר מבין 3 רמות השכר, את מידת השוויון בנתוני השכר של עובדות ועובדי הבנק, נמצא**

שוויון בשכר ובתנאים

מדיניות בנק הפועלים כלפי עובדינו, המעוגנת גם בקוד ערכים ואתיקה של הבנק, מבוססת על שיקולים ענייניים ומקצועיים, ובכללם השכלה, כישורים וכיו"ב, וללא אפליה, לרבות מפאת מגדר. הבנק פועל בהוגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של עובדינו. מרבית עובדי הבנק, מועסקים בהעסקה קיבוצית כשהתנאים לעובדים אלו נקבעים ומתפרסמים בשקיפות לכלל עובדי הבנק בפורטל הארגוני, וכולל מידע בדבר תנאי ההעסקה והזכויות המוענקות לכל תפקיד ודרגה.

בהתאם לסעיף 6ב (ג) לחוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו - 1996, נדרש הבנק, כמו גם מעסיקים נוספים במשק, לערוך אחת לשנה ניתוח של שכר העובדים והעובדות, בהתאם לפילוחים המתאימים לאופי ההעסקה בבנק, על מנת לבחון את פערי השכר בין נשים לגברים. במסגרת זו, הבנק פילח את עובדינו ל-19 קבוצות, על פי סוג העסקה ודרגה. בכל קבוצה בוצע ניתוח לנתוני השכר של העובדים

כי בהתייחס לכלל אוכלוסיית הבנק, שכר הגברים בבנק גבוה בכ-3% משכר הנשים בבנק. בבחינת שכר הברוטו, ושכר הברוטו בצירוף הפרשות מעסיק¹³, נמצא כי שכר הגברים בבנק גבוה בכ-6%-5% משכר הנשים, בהתאמה. דוח ניתוח פערי השכר לשנת 2024 יתפרסם לציבור באתר הבנק במהלך יוני 2025. חשוב לציין כי פערי השכר מושפעים מנתונים משתנים, כגון: היקף עבודה בשעות נוספות, עבודת משמרות, תגמולי מילואים, אש"ל תלוי שעות נוספות, מאפיינים אישיים כגון וותק, שונות בתוך הקבוצות וכיו"ב, ואינם נובעים ממדיניות של אפליה מגדרית.



שגיא קינן מחטיבת טכנולוגיה ומחשוב; וקרן ענבל מהחטיבה הקמעונאית. צילום: איל טואג

12. משקף את שכר הבסיס.

13. משקף את שכר הבסיס בתוספת הפרשות מעסיק, לרבות בונוסים וכד'.

הרבה גוונים
בנק אחד בנק واحد
גיוון אנושי. אימפקט עסקי.

מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה - הרבה גוונים בנק אחד

כ-34%

מעובדי ועובדות הבנק

מתגוררים בפריפריה הגאוגרפית.

עובדי הבנק מגיעים מכל רחבי הארץ

ומכל קשת החברה הישראלית

בשנת 2024 זכה הבנק במקום הראשון בשתי קטגוריות בתחרות המצוינות של 'משאבי אנוש ישראל', בזכות שני מהלכים פורצי דרך:

- בנקטגוריית גיוון תעסוקתי בזכות מהלך 'הרבה גוונים בנק אחד - גיוון אנושי ואימפקט עסקי'.
- בנקטגוריית קידום והעצמת נשים זכה פרויקט 'שוויון מגדרי 3.0' בזכות 'דנית החסכנית' - מודל נשי להעצמה כלכלית של נערות ונשים.

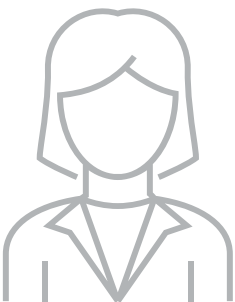
65%

מתוך עובדי הבנק הן נשים¹⁵, לעומת שיעור של כ-48% בשוק העבודה¹⁶

39.6%

מנהלות בקרב הדרג הניהולי הבכיר¹⁷

השוואה בין נשים וגברים בדרגים השונים				
דרג	נשים	גברים	סה"כ	
חברות וחברי הנהלה	4	8	12	
דרג ניהול בכיר	25	45	70	
דרג ניהול ראשון	249	262	511	
דרג ניהול ביניים	1,006	643	1,649	
עובדות ועובדים	3,746	1,747	5,493	
סה"כ	5,030	2,705	7,735	



57.3%

מהדרג הניהולי
בבנק הן נשים

בבנק מגוון המשרת לקוחות מכלל גיוני החברה הישראלית, אנו גאים להעסיק אלפי עובדים המייצגים את הפסיפס הישראלי¹⁴ ובניהם עובדים מהחברה הערבית, החרדית, יוצאי אתיופיה, עובדים מקהילת הלהטב"ק, ועובדים עם מוגבלות. עבורנו תפיסת הגיוון תחת הכותרת "הרבה גוונים בנק אחד" היא חלק עיקרי ובלתי נפרד מהליבה העסקית והערכית שלנו בבנק. מכיר בכך שהעסקה מגוונת ומכילה, תורמת למימוש פוטנציאל העובדים, לחיזוק תחושת השייכות, לחדשנות ויצירתיות בסביבת העבודה כמו גם לתודעת שירות ללקוחותינו המרכיבים את הפסיפס הישראלי.

במסגרת השאיפה לקידום גיוון והכלה בתעסוקה, אנו עורכים התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה ככל הנדרש. הבנק אף מנהל קשר שוטף ורציף עם מגוון משרדי ממשלה וגופי השמה המתמחים בקידום אוכלוסיות אלה בשוק העבודה.

בבנק מונתה מנהלת גיוון הכלה ושוויון מגדרי, כחלק מהמרכז לבנקאות חברתית בחטיבת משאבי אנוש. תפקידה להוביל את תפיסת הגיוון וההכלה ולהפוך את הבנק לבית מגוון, מכיל ומקדם לכל האוכלוסיות בישראל. זאת, תוך היכרות וביטוי של זהותם, תרבותם ואורחות חייהם הייחודיים והקניית כלים פרקטיים למנהלי צוותים מגוונים. מדי רבעון אנו מדווחים על ביצועי הגיוון של הבנק לממונה על חטיבת משאבי אנוש, חבר הנהלת הבנק. הדיווח כולל התקדמות ועמידה ביעדים, פעילויות, יוזמות והדרכות.

פועלים למניעת הטרדה מינית

מתוך הקוד האתי של בנק הפועלים:

"אנו נוקטים במדיניות של אפס סובלנות כלפי הטרדות מיניות. במקרה של הטרדה מינית כלפיך יש להתלונן ולפנות לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית. במקרה שהיית עד/ה להטרדה מינית או לשמועות הנוגעות לנושא הטרדה מינית, יש לדווח על כך ללא חשש לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית".

בבנק קיימת מנהלת בכירה הממונה על מניעת הטרדה מינית. בנוסף, מונם גם מנהלי התפעול באזורים לנאמני מניעת הטרדה מינית ותפקידם לזהות אירועים ולהעבירם לטיפול של הממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק. במקרה של תלונה בדבר הטרדה מינית או התנכלות, הבירור נעשה על ידי הממונה למניעת הטרדה מינית, תוך שמירה על סודיות מוחלטת. בעת הבירור, הבנק דואג להגנה על המתלונן/ת מפני פגיעה בענייני עבודה, או מפני כל פגיעה אחרת, במקביל להרחקת הנילון/ה מהמתלונן/ת. אם תלונה כנגד הטרדה מינית נמצאה כמוצדקת, הבנק יסייע למתלונן/ת בהתאם, ינקוט בצעדים הנדרשים למניעת הישנות המקרה, וכן בהליכים משמעתיים כנגד הגורם הפוגע.

כחלק מהמחויבות של הבנק לפעול למניעת הטרדה מינית, אימץ הבנק החל משנת

ללמוד את לומדת ההדרכה בנושא לפחות פעם בשנה, כאשר המנהלות והמנהלים מדרג ראשון ומעלה משתתפים בהדרכה נוספת, פרונטלית או בזום.

הסנקציות אשר מתחייבות בעקבות טיפול בתלונות נעשה תוך עדכון ושיתוף ארגון העובדים והממונה על חטיבת משאבי אנוש. דירקטוריון הבנק וההנהלה מקבלים אחת לשנה דיווחים על מספר התלונות ועל אופן הטיפול בהן.

פעילויות שבוצעו בשנת 2024 להגברת המודעות לנושא:

- תהליך התעדה מחדש של תו התקן של מכון התקנים לשנת 2024.
- הדרכות לפורום המנהלים בבנק (פורום 600) וליחידות נבחרות.
- הכשרת "נאמני מניעת הטרדה מינית" ביחידות הבנק.
- עריכת סקרים לבחינת אפקטיביות ההדרכות למנהלים ורמת מודעות עובדי הבנק לנהלים וההנחיות בנושא.

2018 את הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית והוא מוסמך לכך על ידי מכון התקנים. בשנת 2024 הבנק עבר את המבדק מטעם מכון התקנים במסגרתו נבחנו סניפים ויחידות בהנהלה ראשית.

הבנק פרסם והגדיר נוהל ותקנון בנושא מניעת הטרדה מינית, המפורסמים בפורטל הארגוני, במערכת הנהלים, במתחמים הציבוריים, באתר הבנק ובסניפים. הנוהל כולל פרטים על גורמי הסמכות והאחריות להטמעת מדיניות הבנק בנושא, על ערוצי הדיווח ועל תהליכי בירור וטיפול בתלונות. בדף הייעודי שבפורטל הארגוני ניתן למצוא את כל המידע להטמעת המדיניות בנושא מניעת הטרדה מינית, לרבות נוהל, תקנון, סרטונים המדמים סיטואציות, סרטון הדרכה על החוק למניעת הטרדה מינית, דוגמאות למקרים שטופלו ומצגת הדרכה עבור 'שעת למידה'.

בנוסף, מקיים הבנק הדרכות בנושא במהלך השנה: כל העובדות והעובדים מחויבים

מסתכלים קדימה

- ריענון של נוסח התקנון שמפורסם במתחמים ציבוריים באתרי הבנק.
- ביצוע הדרכות לכלל המנהלים.
- עדכון נוהל מניעת הטרדה מינית בעבודה.

14. על פי הגדרת הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה, אוכלוסיות הגיוון בישראל כוללות בעיקר את החברה החרדית, החברה הערבית, קהילת יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.
15. שיעור הנשים המנהלות בחטיבות העסקיות בבנק עומד על 59% החטיבות העסקיות הן שלוש החטיבות העומדות בקשר ישיר עם הלקוחות: חטיבה קמעונאית, חטיבה עסקית וחטיבת שווקים פיננסיים; שיעור הנשים בחטיבות העוסקות בטכנולוגיות עומד על 40.2%
16. ביחס לסך המועסקים במשק. מתוך ירחון סקר כוח אדם, ספטמבר 2024, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
17. נתוני המדידה טוויבו; ראו טבלת מדדי ESG בעמוד 203.



ישראל טסלר, שגיב פריימארק, חטיבת הטכנולוגיה. צילום: איל טואג

גיוון בטעם אחר -

חגיגה של תרבויות וטעמים

השנה בחרנו לחגוג את ערכי השונות והגיוון בדרך מיוחדת ומעוררת השראה: הוצאנו את ספר הבישול "גיוון בטעם אחר" פרי יצירתם של עובדי הבנק ובני משפחותיהם מדתות ותרבויות שונות. המטבח הוא מקום שמחבר אנשים דרך טעמים, סיפורים ותחושות. באמצעות "גיוון בטעם אחר", הצלחנו ליצור גשר ולעודד היכרות עם התרבויות השונות.

- ◆ בנוסף, השתתפו צוותי משאבי אנוש של הבנק בסדנת "ניהול צוותים מגוונים" בשיתוף פעולה עם 'קו-אימפקט', מיזם לקידום התעסוקה בחברה הערבית, שהתמקדה בהעמקת ההיכרות עם מאפייני עובדים מהחברה הערבית ושדרוג כלים לניהול מגוון ופיתוח כלים פרקטיים לניהול צוותים מגוונים בכלל ועובדים מהחברה הערבית בפרט.
- ◆ **פלייליסט גיוון** - בשנת 2024 הכנו לעובדים מקבוצות הגיוון בבנק ערכת למידה ייעודית העוסקת בפיתוח מיומנויות בין אישיות במגוון רחב של נושאים מקצועיים ואישיים.

פורום "גיוון הבנק" - מובילים תרבות של גיוון והכלה

במסגרת המחויבות שלנו לקידום גיוון והכלה, הקמנו השנה את 'פורום גיוון הבנק' - פורום מקצועי וייחודי, הכולל את מובילי קהילות הגיוון בבנק וארבעה חברי הנהלה אשר אימצו כל אחד קהילת גיוון ומייצגים את קולם בהנהלת הבנק. הפורום מהווה פלטפורמה לשיח פתוח ומעצים המעודד למידה הדדית ומסייע בחיזוק תחושת השייכות והחיבור של כל אחת ואחד בבנק.

מטרת הפורום היא לשמש מנוע להובלת תרבות מכלילה, התומכת בערכים של כבוד, שוויון ושייכות. בין עיקרי פעילות הפורום:

- ◆ התוויית תרבות ארגונית מכלילה - עיצוב מדיניות המשלבת את צורכי כלל העובדים, הלקוחות והקהילה.
- ◆ הטמעת ערכים של גיוון והכלה - ייזום ויישום של פרקטיקות שמטרתן לקדם סביבה ארגונית מכבדת ופתוחה.
- ◆ שיתוף פעולה בין קהילות - יצירת דיאלוג פורה בין חברי הקהילות השונות לקידום מטרות משותפות ויצירת חשיבה אינטגרטיבית לצד "חגיגת השונות".
- ◆ קידום חשיבה משותפת בנושאים עסקיים ומשאבים אנושיים.
- ◆ העלאת מודעות לחשיבות העבודה המשותפת ולתרבויות השונות בבנק בייחוד במציאות המורכבת בה אנו חיים.

הדרכה וקידום מודעות בקרב עובדים ומנהלים:

- ◆ פיתחנו ערכה כתובה ייעודית למנהלות ומנהלים במטרה להקנות להם ידע וכלים לניהול צוותים מגוונים. הערכה כוללת כלים מעשיים, ובהם מידע על הטיות לא מודעות נפוצות, אתגרים וחסמים. הערכה מסייעת למנהלים להרחיב את נקודת מבטם, בשגרה כמו גם בתקופות מורכבות המזמנות קונפליקטים (כגון יום העצמאות ויום הנכבה).
- ◆ צוותי משאבי אנוש של הבנק עברו סדנה בנושא ניהול מגוון ולמדו איך לנצל על התזמורת המגוונת של עובדי הבנק. בשנה הקרובה הסדנה תועבר למנהלים בחטיבות השונות ובקורסי הניהול.

מהלכים לקידום הכלה - הרבה גוונים בנק אחד

קהילות ERGs (Employee Resource Groups) בבנק - מרחב לשייכות, העצמה והתפתחות

במסגרת מחויבותנו ליצירת סביבת עבודה מכילה ומגוונת, פועלות בבנק קהילות - ERGs. הקהילות מהוות נדבך חשוב בבניית תרבות ארגונית המקדמת גיוון, הכלה ושוויון. הן יוצרות מרחב בטוח שבו עובדות ועובדים יכולים לחלוק, ללמוד ולצמוח יחד, תוך תחושת שייכות למקום העבודה. בנוסף, הקהילות מהוות כתובת היוועצות בפיתוח והתאמת מוצרים ושירותים ללקוחות המגוונים. הן יוזמות פעילויות חברתיות ומהוות פלטפורמה ללמידה בדגש על מציאת פתרונות לחסמים הנוגעים לאותה קהילה.

קהילות הגיוון הפועלות בבנק:

- ◆ **'פועלים מהדרין'** - מיועדת לעובדים ולעובדות מהחברה החרדית.
- ◆ **'משפחות מיוחדות'** - תומכת בעובדי בנק שהם הורים לילדים מיוחדים, עם דגש על חיזוק הדדי, שיתוף וניהול אתגרים ייחודיים.
- ◆ **'פועלים בגאווה'** - קהילת עובדות ועובדים מקהילת הלהטב"ק, שמטרתה לקדם גאווה ושייכות.
- ◆ **'פועלים ביתא'** - קהילת עובדים יוצאי אתיופיה שמתמקדת בצרכים ובהעצמה של עובדים אלו.

מנטורינג בחברה הערבית

לאור הצלחתה של תכנית המנטורינג לעובדים יוצאי אתיופיה בבנק שערכנו בשנת 2023, השנה הובלנו תכנית מנטורינג לעשרות עובדים מהחברה הערבית בתפקידי ניהול ראשוני, הכוללת ליווי וייעוץ של מנהלים בכירים למתן כלים ניהוליים מעשיים לצמיחה אישית, מקצועית ועסקית. התכנית מותאמת לצרכים התרבותיים של עובדי החברה הערבית, בליווי מקצועי של יחידת הגיוון בבנק.

גיוס, קליטה והעסקת עובדות ועובדים עם מוגבלות

בבנק מועסקים מאות עובדות ועובדים עם מוגבלות במגוון יחידות ועיסוקים. הבנק משקיע מאמצים רבים בגיוס עובדים נוספים ויצירת ליווי מותאם בתהליכי הקליטה וההכלה, באמצעות דיאלוג רציף ושיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים ועמותות המתמחות בהשמה ובליווי של נשים ואנשים עם מוגבלות בשוק העבודה.

מהלכים לשילוב עובדים עם מוגבלות בבנק ויצירת מעטפת ליווי מותאמת לאורך זמן:

◆ התאמות בשלב המיונים

- « פרסום משרות במגוון ערוצים מותאמים לאוכלוסיות השונות.
- « התקשרות הבנק עם מכוני מיון אשר עומדים בתקני הנגישות, ומתן אפשרות לערוך את מבחני המיון מהבית ובשפה מותאמת.
- « עריכת ראיונות עבודה מותאמים, בשילוב מלווים על פי הצורך.

◆ התאמות בקליטה ובתהליכי הליווי

- « עובדות ועובדים חדשים שנקלטים בבנק נפגשים בקביעות עם מלווים ורכזי תעסוקה מטעם עמותות העוסקות בהשמה ובליווי אנשים עם מוגבלות בעבודה. צוות הגיוון בבנק, מעניק לעובדים ליווי רציף ואישי בהלימה לצרכים הייחודיים של העובדות והעובדים.
- « ביצוע התאמות נדרשות בסביבת העבודה במקרה של קליטת עובד עם מוגבלות פיזית או חושית, או במקרה שחל שינוי במצבו הבריאותי של עובד, כגון התאמות פיזיות של סביבת העבודה ורכישת מסכים או התאמתם לעובדים עם מוגבלות בראייה.
- « הנגשת פרסומים פנימיים עבור עובדים לקויי ראייה ורכישת מכשירי הגדלה והנגשה לעובדים לקויי ראייה ועיוורים.
- « תמלול ותרגום לשפת הסימנים עבור עובדים עם מוגבלות בשמיעה במהלך ישיבות פיזיות, ישיבות זום מרובות משתתפים, כנסים ומפגשים של עובדי הבנק.



שנה בצל המלחמה

- ♦ **אחדות וסובלנות:** המראות המזעזעים מאירועי 7 באוקטובר וממלחמת חרבות ברזל עוררו חשש ומתיחות גלויה וסמויה בין ערבים ליהודים בישראל. לכן עם פרוץ המלחמה שמנו לנו למטרה לטפח מרחבים בטוחים לעובדות ולעובדים מכל הזהויות והקבוצות, בדגש על יחסי ערבים-יהודים: פרסמנו איגרת למנהלות ולמנהלים בבנק, הקוראת ללכידות ולעבודה משותפת של כל עובדי הבנק ולתשומת לב מיוחדת לשיתוף פעולה חיובי בין עובדים מהחברה היהודית ועובדים מהחברה הערבית, לצד פרסום סרטון לכלל עובדי הבנק שבו מנכ"ל הבנק מעביר מסר זה. כמו כן, ערכנו שיחות אישיות עם כל מנהלי היחידות בבנק וקיימנו עימם מפגש ייעודי בנושא 'ניהול יחסים בצוותים מגוונים בעת מלחמה' בשיתוף מכון אקורד.
- ♦ כחלק מקידום ערך הסובלנות ארחנו בבנק את אורי בנקי, מקים עמותת "דרך שירה בנקי" שהמוטו שמלווה אותה הוא - עדיף ללמד את הטוב מאשר לגנות את הרע.
- ♦ **העצמת השייכות:** מתוך הבנה שתקופה זו משפיעה על כל אחת מקבוצות הגיוון בבנק ומעצימה את הצורך בקהילתיות, פעלו כל קהילות העובדים לחזק את תחושת השייכות של חברי הקהילה. בקהילת 'פועלים מהדרין' ערכנו טקס הפרשת חלה והעובדים התארגנו לתפילות למען החטופים והפצועים; ציינו את חג הסיגד בברכה מצולמת אחד מעובדי הבנק מקהילת יוצאי אתיופיה שגויס בצו 8; בקהילת 'פועלים בגאווה' יצרנו קשר עם חברי קהילה שגויסו למילואים ופנינו לעמותות מקהילת להטב"ק למתן סיוע; קהילת 'משפחות מיוחדות' נפגשה עם עמותת 'קשר' לקבלת כלים לחוסן משפחתי במשפחות מיוחדות. כמו כן, הצענו התאמה פרטנית של שעות העבודה במקרי הצורך.
- ♦ **ליווי עובדים עם מוגבלות:** ליווינו עובדים עם מוגבלות בהתמודדות עם מורכבויות - למשל, חילקנו לעובדים חירשים ועם מוגבלות בשמיעה צמידים המסתנכרנים עם אפליקציית פיקוד העורף ומתריעים בזמן אזעקה, הצענו ליווי נפשי לעובדים עם מוגבלות שקופה ואפשרנו עבודה מרחוק לעובדים עם מוגבלות בראייה שנתקלו בקשיים בנסיעה בתחבורה ציבורית.

מסתכלים קדימה

תוכניות לשנת 2025:

- תכניות פיתוח לעובדות הבנק.
- הרחבת סדנאות לניהול מגוון לצוותי ניהול בבנק.

יעדים לשנת 2030:

- קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת שיעור הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ל-50%.
- העלאת שיעור עובדות ועובדי הבנק מקרב אוכלוסיות מגוונות ל-15%.

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2024	סטטוס
הרחבה והעשרה של הפעילויות בקהילות העובדים המגוונות.	✓ בוצע
תוכנית מנטורינג לעובדות הבנק שבמסגרתה מנהלות בכירות מלוות עובדות בתחילת דרכן.	בוצעה סדנת מנטורינג בחברה הערבית במקום
סדנת גיוון והכלה למנהלים ולמנהלות ולצוותי הגיוס בבנק.	✓ בוצע

אנו רואים בקידום השוויון המגדרי נדבך מרכזי בבניית תרבות ארגונית חזקה, ערכית ומתקדמת, וממשיכים לפעול למען יצירת שינוי משמעותי ובר-קיימא. אנו פועלים בהתמדה ליצירת סביבה מכילה ומקדמת עבור כלל עובדות ועובדי הארגון. כחלק מפעילויותינו בנושא זה, יזמנו מספר יוזמות משמעותיות:

- ♦ בימים אלו ומתוך רצון שהמתיחות הגוברת לא תגלוש למקום העבודה, השקנו לקראת הרמאדן סדרת סרטונים בהם עובדים ערבים לצד עובדים יהודים מדברים על העבודה המשותפת בבנק ומאחלים זה לזה ולכל עובדי הבנק פסח כשר ורמאדן כרים.
- ♦ מתוך הבנה שהשוניות בין העובדים עשויה לשמש כמנוף תרבותי, אישי ועסקי, פעלנו לתת במה לעובדות ולעובדים ממגוון קבוצות גיוון בפורטל הבנק, המספק מידע בנושא ותכנים כגון סיפורי הצלחה, רשימת זכויות, טיפים וכתובת לפנייה במקרה הצורך.
- ♦ אנחנו מציינים ימי חג ומועדים רלוונטיים של עובדות ועובדים חברי קבוצות גיוון שונות באמצעות ברכות בפורטל הבנק וקיום אירועים מיוחדים, כגון אירוע ליום הגאווה או הרצאה לרגל חג הסיגד של קהילת יוצאי אתיופיה.

6.7%

מעובדי הבנק הינם מהחברה הערבית¹⁸; 4.5% מעובדי הדרג הניהולי בבנק הם מהחברה הערבית

19.9%

מהעובדים שנקלטו בבנק ב-2024 הם מאוכלוסיות מגוונות

13.8%

מעובדי הבנק הינם מאוכלוסיות מגוונות

3.5%

מעובדי הבנק הם מהחברה החרדית

10.1%

מכל הקידומים בבנק ב-2024 היו של עובדים מאוכלוסיות מגוונות

18. 4% מהם בדרג ניהול ראשון ו-15% בדרג ניהול ביניים.



מקצוענות ומצוינות בשירות ועסקים

סדנאות בנושאים כמו ניתוח נתונים, בינה מלאכותית, ניהול מנהיגות, חוסן ועוד. בנוסף, במסגרת שבוע הלמידה שולבו הרצאות "מועשרים" ייחודיות אשר שודרו לכלל הארגון וכל יום הסתיים ב"מיטאפ" מקצועי שהוביל על ידי אחת מחטיבות הבנק ובמסגרתו התקיים שיח פתוח בנוגע לסוגיות מרכזיות איתן מתמודדת החטיבה והשפעה על יעדי ואסטרטגיית הבנק. שבוע הלמידה התקיים גם בשטח (בסניפים ובמוקדים) כך שהאימפקט היה מוצלח במיוחד, עם מעל 1,000 משתתפים מכלל חטיבות הבנק.

♦ **מיקוד בדאטה ואנליטיקה** - עם השינויים בעולם העבודה והשימוש ההולך וגובר ב Big Data, הבנק נדרש ליכולות ניתוח מתקדמות למיצוי הפוטנציאל העסקי, לכן בשנת 2024 התמקדנו בשיפור היכולות של האנליסטים והאנליסטים בבנק. הקמפוס יחד עם יחידת האנליטיקה של הבנק יצא לתהליך מיפוי והערכת הידע והכשירות המקצועית של כלל האנליסטים והאנליסטים. על בסיס תוצאות המיפוי נבנתה תכנית הכשרה במגוון תחומים לחיזוק ושיפור היכולות ומתן כלים שיאפשרו את קפיצות המדרגה הנדרשות.

התאמה של תכנית הלמידה לפערים שעלו. מהלך זה יורחב בשנים הבאות. ♦ **חיזוק מיומנויות שירות, שימור מכירות וחווית לקוח** - כחלק מהמחויבות שלנו לבנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחות שלנו יצאנו לדרך עם תכנית חיזוק מיומנויות שירות, שימור ומכירות במוקדים, בסניפים ומרכזי ייעוץ שתועדפו. התכנית נבנתה בראייה מערכתית ובשיתוף עם כלל מכפילי הכוח ובעלי התפקידים המשמעותיים כדי לייצר השפעה ארוכת טווח. התחלנו TOP DOWN בהדרכות המנהלים לאור תפישת 'המנהל כמאמן' כמי שאחראי על הובלת הצוות לביצועים מיטביים וצמיחה עסקית. התכנית מספקת כלים לשיפור המיומנויות גם ע"י אימון וסימולציות, חיזוקי On the Job Training וכלים ניהוליים-אימוניים שמסייעים בהובלת הצוות לשיפור הביצועים וביצירת חווית לקוח מיטבית.

♦ **שבוע למידה וחיזוק כישורי ליבה** - השנה, כחלק מהמענה לצרכי ההתפתחות והלמידה שהוצפו ע"י החטיבות, השיק הקמפוס לראשונה "שבוע למידה". שבוע הלמידה התמקד בחמשת כישורי ליבה שהוגדרו בבנק והוא כלל 40

בשנת 2024 התמקדנו בחיזוק ושיפור המקצועיות והכשירות העסקית של הבנקאיות והבנקאים וביצענו מספר מהלכים: ♦ **תהליך חיזוק הכשירות המקצועית מבוסס נתונים** - הבנק שם לו למטרה להוביל בנקאות מקצועית ומצטיינת בשירות ללקוחותיו. לכן השנה הוביל הקמפוס יחד עם החטיבה הקמעונאית מהלך של מיפוי והערכת הכשירות המקצועית של כלל העובדות והעובדים במערך הסניפים והמוקדים הטלפוניים. תוצאות התהליך היוו תשתית לבניית מפת כשירות מקצועית עבור כל עובדת/ עובד / כל סניף וכל אזור ונבנתה תכנית לחיזוק מקצועי. התוכנית כללה חיזוק בנושאים בנקאיים בלמידה עצמית, סדנאות מקצועיות פרונטליות ממוקדות באזורים וסדנאות שירות ושימור לקוחות בהתאמה לאזורים ולסניפים. מיקוד זה התאפשר בעקבות חיזוק תשתיות הלמידה בארגון לרבות הטמעת מערכת הלמידה. בעקבות הצלחת המהלך הורחב השימוש בתהליך מיפוי כשירות לחטיבות ואוכלוסיות נוספות כמו החטיבה לשירותים בנקאיים ואוכלוסיית האנליסטים בבנק וכך התאפשרה

פועלים לשיפור יכולות העובדים בעולם העבודה החדש

Poalim Learning Hub - למידה כמנוף הצלחה עסקית

המרכז למנהיגות, פיתוח ארגוני וקמפוס פועלים הוא שותף אסטרטגי למימוש תוכניות העבודה והשגת היעדים העסקיים של הבנק. תוכנית ההכשרה ופיתוח התכנים תומכת באופן ישיר בעמידה ביעדים העסקיים ומתבססת על צורכי הלמידה שמזוהים במטרה לענות על האתגרים. תכניות הפיתוח המקצועי והאישי, נבנות בשותפות עם חטיבות הבנק ובהתאם לתקציב השנתי.

המרכז למנהיגות, פיתוח ארגוני וקמפוס פועלים פועל במודל הפעלה גמיש המאפשר לו לבצע לעדכן ולשנות את תוכניות הפיתוח תוך תחקור והפקת לקחים ולעצב ולעדכן את תכנית העבודה בכל חודש או רבעון על פי השינויים והאתגרים עימם מתמודד הבנק, בהתאם ליעדים העסקיים ולצורכי הלקוחות. בשנת 2024 שם הקמפוס דגש על חיזוק מקצועי של העובדות והעובדים בחטיבה הקמעונאית והגביר את ההשקעה בשעות למידה ופיתוח וחיזוק מקצועי מה שהוביל לעלייה בשעות הלמידה בממוצע לעובד, בהשוואה לשנה הקודמת (2023).

ב-2024 השלימו עובדי הבנק 273,231 שעות למידה, שהן 45,539 ימי למידה, **85% מהם בחטיבות עסקיות** בקו הראשון. ההכשרות מתמקדות באפקטיביות הלמידה, בהקניית ערך עסקי מרבי ובחיזוק מיומנויות שירות, שימור, מכירות וחווית לקוח בכדי להשיא ערך ללקוחות.

בנק הפועלים מחויב להוביל צמיחה עסקית באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותיו. פיתוח מקצועי של ההון האנושי והקניית מיומנויות ויכולות חדשות היא מרכיב מכריע בתרבות הארגונית של הבנק שנועד להבטיח את הצלחתו של הבנק במימוש האסטרטגיה ולשמור על יתרון תחרותי בשוק הפיננסי בישראל.

בעידן של אי-ודאות כלכלית, שינויים טכנולוגיים מואצים וצורך בהשתנות מתמדת, הבנק שם לעצמו מטרה להוביל בתרבות של למידה כדרך חיים (Life Long Learning). תפיסה זו אינה רק אמצעי לחיזוק כשירות ויכולות מקצועיות, אלא מהווה מנגנון אסטרטגי לפיתוח ההון האנושי במטרה להשיג יתרון תחרותי בשוק משתנה ודינמי. הלמידה היא כלי מרכזי ליצירת ערך עסקי, הגברת מחוברות בארגון והעצמת תחושת הגאווה האישית והקולקטיבית בקרב העובדים.

למידה מתמדת ככלי להבטחת יתרון תחרותי

גם במהלך שנת 2024, המשיך הבנק להטמיע ולחזק תרבות של למידה כדרך חיים, מתוך מחויבות לשימור כשירות מקצועית, חיזוק מיומנויות בין-אישיות ושיפור מתמיד של איכות שירות הוגן ללקוחות הבנק.

הבנק פועל לשימור וחיזוק הכשירות המקצועית בקרב העובדים והעובדות, כשהלמידה מבוססת על התמקדות בכישורי ליבה קריטיים: למידה מבוססת כישורים (Skill-Based Learning) בכדי להבטיח פיתוח כישורים מקצועיים ואישיים הנדרשים להצלחה בסביבה עסקית דינמית ומשתנה. הגישה הזו מאפשרת לנו לפרק את תהליכי הפיתוח לאבני בניין ולהתמקד בזיהוי ופיתוח כישורים באופן ממוקד: שירות והוגנות, הצעות ערך מותאמות ללקוחות ומיומנויות מכירה, ניהול סיכונים, חשיבה אנליטית וניתוח נתונים, דיגיטל, שליטה בבינה מלאכותית, מיומנויות תקשורת ומיומנויות בינאישיות וכן כישורי מנהיגות וניהול.

תפיסת למידה הוליסטית

הבנק מוביל גישת למידה היברידית המשלבת באופן אינטגרטיבי מספרי אופני למידה: למידה עצמית דיגיטלית, למידה כחלק משגרת העבודה (On-the-Job Training), למידה מרחוק, סדנאות פרונטליות, חניכה 1:1 ולמידת עמיתים.

מערכת הלמידה (BOOST) היא הפלטפורמה באמצעותה מנוהלים כלל תהליכי הלמידה והפיתוח הארגוניים. המערכת מציעה גישה בכל זמן ומכל מקום לעובדות ולעובדים ומאפשרת כלי למידה מתקדמים, הכשרות, מסלולי פיתוח ומאגרים בינלאומיים (LinkedIn Learning) עם פיתוח מקצועי ואישי לחיזוק ולפיתוח מיומנויות חדשות בהתאם לשינויים המתהווים בעולם הפיננסי.

45,539

ימי לימוד בבנק

98%

מעובדות ועובדי הבנק
עברו הדרכות (לא כולל
ציות ורגולציה)

463

עובדות ועובדים למדו ללימודי תעודה
במסגרות חוץ ורכשו מיומנויות וכישורים
לפיתוח אישי ומקצועי בעולם הבנקאות
ובעולם העבודה החדש

32

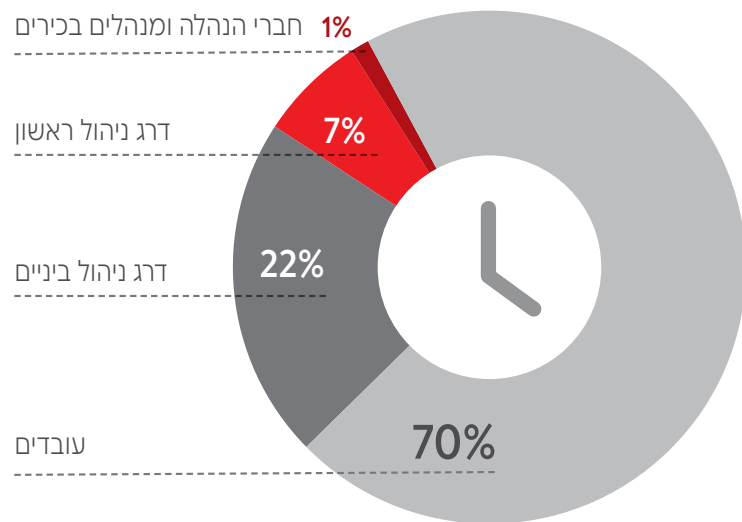
שעות לימוד
בממוצע לעובד

למידה בשנת 2024

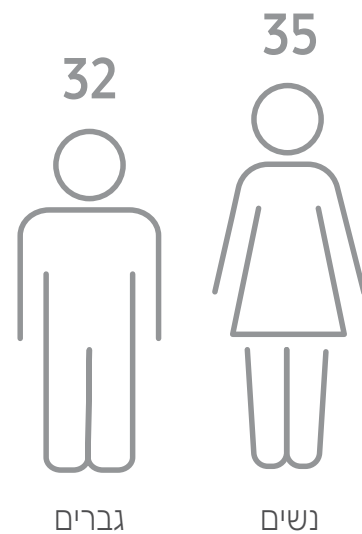
7,630

עובדות ועובדים
השתתפו בהדרכות²⁰

שעות לימוד לפי דרג



שעות לימוד לפי מגדר



נבחרות בדגש על התפתחות אישית ומוצעות לכלל הארגון. מדובר בתכניות ארוכות אשר מקנות תעודת הסמכה, לדוגמא: קורס גישור, קורס מנהיגות תודעתית, אנגלית עסקית ועוד. בשנת 2024 המשיך הבנק עם תכנית זו.

השקעת הבנק בהתפתחות המקצועית, העסקית והאישית של העובדים בשנת 2024, המיקוד בחיזוק המיומנויות מקצועיות, שיפור השירות וחווית הלקוח ומיסוד תהליכי הלמידה במערכת הלמידה הובילו לעלייה בשעות הלמידה בממוצע לעובד.

הכשרות בנקאיות ופיתוח מיומנויות עסקיות

כדי לספק ללקוחותינו ערך עסקי ושירותי בנקאות מתחדשת והוגנת, אנו משקיעים משאבים בהכשרות המדמות את סביבת העבודה האמתית ומשלבות מגוון רחב של אימונים מקצועיים בתחום הבנקאות והפיננסים, בהם: תכנים בנושאים של מתן שירות, ניהול סיכונים, ציות ורגולציה ופיתוח מיומנויות עסקיות כמו ניהול משא ומתן, ניהול זמן ועוד. ההכשרות מותאמות לקבוצת העובדים, למיקודים האסטרטגיים של הבנק וליעדיו העסקיים.

ההכשרות מתמקדות בלימוד המשימות הנדרשות במסגרת התפקיד הרלוונטי ותורמות לקיצור משך הכניסה לתפקיד ולשיפור מתמשך בביצועים. הלמידה נעשית באופן היברידי, סינכרוני וא-סינכרוני, ובדגש על אחריות משותפת ללמידה מצד הלומד, המנהל והארגון. מגוון שיטות הלמידה מאפשר גמישות והתאמה לצרכים העסקיים של היחידות המקצועיות. חלק מהלמידה מתרחש במקום העבודה, בסניף וביחידה, ובמהלכה משולבים תהליכי חניכה, למידה תוך כדי התנסות ולמידה בהכשרות ממוקדות ובמנות קטנות. את הלמידה מובילים חונכים מומחי ידע ביחידה, בתמיכת הקמפוס. המערכים הדיגיטליים מותאמים ללמידה עצמית ונגישים לכלל העובדות והעובדים בכל זמן ומכל מקום.

פיתוח מערכי ההכשרה מבוסס על מיפוי הכישורים הנדרשים לביצוע התפקיד. בשנת 2024 ביצע הבנק מהלך ניהול כשיריות עסקית לחיזוק ושימור המקצועיות בתפקיד, כפי שפורט מעלה. במסגרת המהלך נותחו פערי הידע ולהם הותאמו מסלולי למידה מותאמים לפי מינהלות ואוכלוסיות.

בנוסף, מתקיימות הכשרות מקצועיות פנים-חטיבתיות, בין היתר בחטיבה הפיננסית, בחטיבה המשפטית בחטיבת הביקורת ועוד. לצד זאת, מתקיימות הדרכות מקצועיות ייעודיות לבנקאיות ובנקאים במרכזי התפעול ובמוקדי 'פועלים בטלפון', החל מהכשרות בסיסיות לכלל העובדים החדשים וכלה בהכשרות מתקדמות לעובדים הוותיקים, במטרה לטפח ולחזק התמחות בתחומי ידע ספציפיים.

בינה מלאכותית יוצרת - הקמפוס

נערך להכנת העובדות והעובדים לשינויים בעולם העבודה ובמסגרת זו הטמעה ושילוב בינה מלאכותית בתהליכי העבודה השוטפים. השנה התחלנו להקנות לעובדים ידע, כלים ומיומנויות לשימוש במודלי שפה גדולה (LLM) ויישומי GENAI בדגש על תהליכים עסקיים. פיתחנו קורסים בסיס וקורסים יישומיים ייעודיים במערכת הלמידה, שמטרתם לבסס את יכולות השימוש של העובדות והעובדים בבנק בכלים הללו. התקיימו סדנאות פרונטליות למתקדמים, המאפשרות התנסות בכלים לחיזוק מיומנויות כמו הנדסת פרומפטים, והיבטי ניהול סיכונים של שימוש בבינה מלאכותית יוצרת, מהלך זה מתוכנן להמשיך ולהתרחב בשנת 2025.

פיתוח יכולות אישיות - הבנק ממשיך

להשקיע בהתפתחות האישית של העובדות והעובדים והמשיך לקיים את הרצאות אחת לשבוע, במסגרת תוכנית מועשרים שהושקה בשנת 2022. ההרצאות נבחרות מראש בקפידה, בנושאים אשר התומכים בכישורים הנדרשים בעולם העבודה הנוכחי. נושאים כגון חסכון פיננסי, חדשנות, הקשבה, כתיבה אפקטיבית, חשיבה חיובית, גמישות מחשבתית, AI, מנהיגות, הובלת שינוי ועוד. במהלך שנת 2023 הרחיב הבנק את סדרת מועשרים, ל-מועשרים אחר הצהריים - סדרת לימודים שממומנת ע"י הקמפוס ביחד עם ארגון העובדים ובעלות סמלית לעובדים. התכניות

20. הנתונים משקפים תהליכי מדידה חדשים המותאמים לתפיסת הלמידה בבנק, לאור המעבר למודל למידה דיגיטלי והיברידי. הנתונים מתייחסים לעובדי הבנק בלבד, כולל עובדים במשרה חלקית.



דואגים לסביבת עבודה תומכת

משא"ב (מרכז שירות אישי בשבילך) - מהווה כתובת לפניות עובדים, מנהלים ושותפים עסקיים בנושאי משאבי אנוש השונים, תוך שיפור שביעות רצונם וחיזוק הקשר עמם. בשנת 2024 טופלו מעל 26,000 פניות במשא"ב, שנשלחו על ידי כ-5,500 עובדים וגמלאים.

במשא"ב שלושה תחומי פעילות מרכזיים:

- ♦ **שירות פניות העובדים -** בנושאי משאבי אנוש, לרבות תמיכה בתהליכי עבודה הנגזרים מהפניות, בתחומים כגון: נוכחות עובדים, חופשות לידה וחופשות ללא תשלום, גמישות תעסוקתית וחלקיות משרה, נסיעות, חניות, עיתונות, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאויות בתחומים שונים (נסיעות, מילואים, אש"ל ועוד). כדי ליעל תהליכים ולשפר את חווית העובד, במהלך שנת 2024 מוכנו תהליכים נוספים להפקת אישורים והגשת בקשות בשירות עצמי.
- ♦ **ליווי העובדים ב"רגעי אמת" -** ליווי העובדים ב"רגעי אמת" כגון לידה, מחלה, תאונות עבודה ואבל. בנוסף, סיוע בטיפול ויעוץ, מתן מידע, תיווך ועזרה במיצוי זכויות מול גורמים בבנק או בקהילה במגוון נושאים כגון: בעיות אישיות ומשפחתיות לרבות טיפול בהורים מבוגרים, התמודדות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים, הדרכה הורית, בעיות בריאות, שכול והתמודדות עם מוות, קשר עם רופא תעסוקתי, משברים במסגרת העבודה ועוד. תהליכי הליווי והסיוע לעובדים נעשים בשיתוף עם עובדות הרווחה של הבנק. כל עובד יכול לפנות לקבל סיוע מעובדות ועובדי הרווחה באופן ישיר והשירות ניתן תוך מחויבות לשמירה על דיסקרטיות. קיימת מעטפת ליווי מקיפה לעובדים שנמצאים במחלה ממושכת במטרה לאפשר לעובד להתמודד עם המחלה ולחזור לתפקוד מיטבי ברמה האישית והתעסוקתית.
- ♦ **הלוואות לעובדים -** לרשות העובדים מערכת אל"ה (אשראי לעובדי הבנק) המאפשרת לעובדי הבנק הזכאים לכך, לקבל הלוואה ייעודית באופן מקוון, פשוט, מהיר וידידותי, באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.



שנה בצל המלחמה

במהלך 'מלחמת חרבות ברזל' לקח המרכז חלק משמעותי בתמיכה בעובדים ובמנהלים ובמתן מענה ופתרונות לכלל הבנק בנושאי נוכחות, גמישות תעסוקתית, המשכיות עסקית, דיווחים שוטפים. זאת לצד מעטפת תמיכה רחבה וסיוע לעובדים, שכללה, בין היתר, ליווי מצד עובדות ועובדי הרווחה של הבנק ואנשי מקצוע, שהעניקו תמיכה סוציאלית ורגשית. כמו כן, הסדרנו לעובדים מגוון של טיפולים רגשיים במחיר מיוחד, פתחנו 'קו חם' לתמיכה רגשית ותמיכה סוציאלית לעובדי הבנק.

בהיבט הנוכחות, ניתנה שעת הטבה לבני ובנות זוג של משרתי מילואים ושל משרתי קבע וכוחות הביטחון; הקצנו שעות היעדרות בתשלום לעובדות ועובדים הזכאים במסגרת צו הרחבה שפורסם על ידי המדינה. כמו כן, בשיתוף עם מחלקת שכר הגשנו בקשה למענק עידוד חזרה לעבודה לביטוח הלאומי לעובדים שגרים ועובדים ביישובים שפוננו על ידי הממשלה.

מלווים תהליכי שינוי ארגוניים

בנק הפועלים הוא ארגון עסקי דינמי, וכחלק מתפיסת הבנקאות המתחדשת המעוגנת בחזון הבנק, אנו מבצעים באופן אקטיבי מעת לעת התאמות ושינויים במבנה הארגוני, במודל ההפעלה ובתהליכי העבודה במטרה לשפר את השירות, להמשיך לתת ערך משמעותי ללקוחות שלנו ולתמוך בצמיחתנו העסקית.

חוסנו של הבנק נמדד ביכולת - הן של המנהלות והמנהלים והן של העובדות והעובדים - להתמודד באופן מיטבי עם שינויים ועם תקופות מעבר ולצלוח אותם, תוך כדי רציפות עסקית מלאה. לכן אנו מקפידים לשתף עובדים ומנהלים ככל שניתן כבר בשלב החשיבה וגיבוש התוכניות, ומנהלים את השינוי על פי מודל ייחודי שפיתחנו ואשר כולל מספר רבדים:

- ♦ בניית מפת השפעות אנושיות וארגוניות הכוללת את כלל ההשפעות של השינוי העתידי על כל אחד מבעלי העניין, ותכנון קפדני של כל שלב והתייחסות פרטנית לכל בעל עניין בתהליך. שלב זה מבוצע ע"י המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני בשיתוף עם המרכז למצוינות ארגונית ושותפים מרכזיים נוספים.
- ♦ מתן ליווי לפורום הניהול הבכיר על ידי המרכז למנהיגות ופיתוח אירגוני, הכולל מיפוי של האתגרים העומדים על הפרק סביב השינוי המתוכנן, גיבוש תכנית היערכות לשינוי עבור כל אחד ממחזיקי העניין המושפעים מהמהלך (עובדים, ספקים ושותפים עסקיים) והקניית כלים תומכים בהתאם.
- ♦ גיבוש מתווה ותכנים לתהליך התקשור הפנים ארגוני של השינויים והסיבות להן, בשיתוף עם המנהלות והמנהלים שמובילים את השינוי.
- ♦ ליווי פרטני ואישי לאורך כל תהליכי השינוי, לרבות ליווי יעוץ אירגוני, הניתן למנהלים ועובדים על ידי מומחים ומומחי משאבי אנוש ופיתוח אירגוני. הליווי ניתן, בין היתר גם בתהליכי קליטה, תנועה, או שינוי תפקיד, ותוך הקפדה על ערכים של שוויון הזדמנויות, שקיפות והוגנות.
- ♦ תהליכים השתתפותיים עם העובדות והעובדים, שמאפשרים להם לקחת חלק בהבניית תהליכים, להביע את דעתם ולהשפיע על השינויים. ההשתתפותיות היא מיינסטרים שמנחה אותנו בבנק בכל תהליכי השינוי שמתרחשים. המעורבות של העובדות והעובדים מובילה להחלטות טובות יותר, שמחבורות לתמונה הרחבה. בנוסף, השותפות מחזקת את המחבורות של העובדים, ומעצימה את המשמעות שבעשייה.

מגייסים וקולטים עובדים חדשים לבנק

כחלק מתפיסת הבנקאות המתחדשת, אנו מגייסים לשורותינו בנקאיות ובנקאים המספקים ללקוחותינו הצעות ערך ושירותי ייעוץ וליווי פיננסי מותאמים אישית, וכן מומחיות ומומחים במגוון תחומים, לרבות טכנולוגיה, דיגיטל, חדשניות ואנליזה, המובילים פרויקטים חדשניים ומשמעותיים. אנו מכירים בחשיבות חוויית העובד כבר בשלב הגיוס לבנק, ולכן פועלים כל העת לשיפור ולהתאמת תהליכי הגיוס והמיון לתמורות בשוק העבודה. בשנת 2024 השקנו והטמענו מהלכים שונים לגיוס הון אנושי לבנק:

- ♦ עודדנו את עובדי הבנק להירתם למאמצי הגיוס באמצעות תכניות 'חבר מביא חבר', שבמסגרתן הם המליצו על חברים כמועמדים לגיוס.
- ♦ הרחבנו את פעילותנו לגיוס הון אנושי באמצעות עמוד ה-LIFE בלינקדאין, שבו הציבור הרחב יכול להכיר אותנו ולבחון את ההזדמנויות שאנחנו מציעים לתעסוקה ולפיתוח קריירה.
- ♦ חיזקנו את פעילות קהילת שגרירי התקשורת מקרב העובדות והעובדים, וכן המנהלות והמנהלים בבנק, לחיזוק מותג המעסיק והקשר עם דורשי עבודה ברשתות.
- ♦ השתתפנו במגוון ירידי תעסוקה ומפגשים במסגרת לימוד, בהם הזמנו את ציבור דורשי העבודה להגיש מועמדות ולהצטרף אלינו.

מעודדים צמיחה והתפתחות

♦ **קפה והתפתחות -** השקנו מהלך לניהול שיחות התפתחות אישיות של מנהלות ומנהלים מאגף מש"א עם עובדות ועובדי הבנק על מנת לסייע להם בהכוונה, דיוק ומתן כלים לעיצוב הקריירה וההתפתחות האישית והמקצועית.

♦ **קורס ייעוץ קריירה -** הושק קורס ייחודי לצוותי HR לחיזוק המקצוענות בליווי ההון האנושי בניהול הקריירה בבנק הפועלים.

בנק הפועלים מוביל תרבות ארגונית המעודדת צמיחה והתפתחות אישית כמנוף לצמיחה עסקית. אנו מעודדים סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, בין היתר באמצעות יצירת מגוון הזדמנויות להתפתחות ולמעבר בין תפקידים בארגון, במטרה לחזק לאורך זמן את תחושת המשמעות, ההישגיות והמחויבות של העובדות והעובדים לבנק. לצד ביסוס מרחב התפתחות מגוון אנו פועלים לרתימת הדרג הניהולי לתהליכי ליווי ועידוד התפתחותם של עובדות ועובדי הבנק. יחד עם זאת אנו מאמינים שעל כל עובדת ועובד לקבל אחריות להתפתחותם האישית ולפעול באופן פרואקטיבי לצמיחה אישית, מקצועית ועסקית.

אנחנו שואפים לספק לעובדינו הזדמנויות להתפתחות ולתנועה בין יחידות ותפקידים תוך הקפדה על שקיפות ושוויון הזדמנויות ומזמינים אותם לצפות במגוון המשרות הפנויות בבנק באמצעות מערכת 'מעברים' ולהגיש את מועמדותם.

מהלכים לעידוד צמיחה והתפתחות בשנת 2024:

- ♦ **מודל הכישורים -** במהלך 2024 המשכנו בגיבוש תכנית אסטרטגית מונחית כישורים בהתאם לתפיסת הבנקאות המתחדשת. גיבוש המודל נעשה מתוך תפיסה שהוא יהווה תשתית למהלכי HR ותהליכי התפתחות וצמיחה של ההון האנושי.
- ♦ **Speed Date -** השקנו מיזם התפתחות המספק לעובדות ועובדי הבנק הזדמנות להיחשף למגוון אפיקי התפתחות וצמיחה בבנק, בהם אפשרויות למידה, תפקידים פוטנציאליים, התנדבות, נטוורקינג ועוד. במסגרת המיזם קיבלו עובדי הבנק ליווי אישי של מנטור מהצוות הניהולי בבנק.
- ♦ **'הבית שלנו' -** מיזם שבמסגרתו עובדות ועובדי הבנק מתוודעים לעשייה במגוון יחידות ועיסוקים, באמצעות סיור מודרך והרצאות ביחידות הבנק. לצד חיזוק הממשקים השוטפים בין היחידות השונות, המיזם מאפשר לעובדים להכיר את מגוון ההזדמנויות להתפתחות, לצמיחה ולפיתוח הקריירה בבנק.
- ♦ **קהילת שגרירי תקשורת -** העמקנו את פעילות הקהילה מקרב עובדות ועובדי הבנק מכל רחבי הארץ, קהילה אשר מספקת הזדמנות לפיתוח כישורי נטוורקינג ומיתוג אישי. העובדות והעובדים קיבלו מגוון הדרכות וכלים לניהול תקשורת בפלטפורמות חברתיות והם מהווים שגרירים של העשייה והפעילות של הבנק ברשתות החברתיות ובפורטל הארגוני.
- ♦ **Career EXPO -** מיזם התפתחות וניהול קריירה לעובדות ועובדי הבנק. במסגרת המיזם נחשפו העובדים למגוון יחידות ותחומים בבנק, השתתפו בסדנאות מגוונות למתן כלים פרקטיים לעיצוב ופיתוח הקריירה וערכו שיחות אישיות עם מנהלי ומנהלות משאבי אנוש חטיבתיות וצוות המומחים במרכז הגיוס וייעוץ הקריירה של הבנק לדיוק והכוונה בעיצוב הקריירה.



איחוד האחים שרעבי. צילום: חיים צה, לע"מ

לצד מהלכים נרחבים בתחום הגיוס, אנו רואים חשיבות גדולה בליווי העובדות והעובדים בכניסה לתפקיד חדש, המציב בפניהם אתגר מקצועי, חברתי ואישי. על מנת לסייע לעובדים בהשתלבות מהירה, לספק להם חווית קליטה חיובית ולחזק את תחושת המחויבות שלהם לבנק, הטמענו בקרב הצוותים הניהוליים ואנשי HR מסע Onboarding לליווי תהליכי הקליטה לבנק, באמצעות שימוש בכלים מתקדמים ובפלטפורמות דיגיטליות. לצד החדשנות והאוטומציה, דאגנו ללוות את העובדים החדשים באמצעות Buddy - עמית המלווה את העובד החדש בתהליך הקליטה, באמצעות ליווי אישי רצוף.

דגש מיוחד ניתן ב-2024 לעמותות המסייעות לפצועי מלחמה, מפונים ומילואימניקים.

- ♦ הרחבנו וחזקנו את הקשר עם עמותות המתמחות בגיוס הון אנושי מגוון מקרב החברה הישראלית, לעידוד השתלבות של אוכלוסיות מגוונות בעבודה בבנק.
- ♦ שילבנו בתהליך הגיוס כלי אבחון מתקדמים לטובת קיצור התהליך ויצירת חוויה מקצועית, חדשנית ומיטבית עבור המועמדים.
- ♦ הובלנו תהליכים חדשניים לאיתור יזום של בעלות ובעלי השכלה, כישורים, וניסיון מתאימים בגיוס של מומחיות, מומחים וטאלנטים מתחומים שונים, לרבות עבודה עם צידי כשרונות ו-sourcing ברשתות חברתיות.

חופשת לידה

191 עובדות ו-6 עובדים יצאו לחופשת לידה בשנת 2024. 500 עובדות ו-7 עובדים חזרו מחופשת לידה בשנה זו. מרבית העובדים השבים מחופשת לידה חוזרים לתפקידם או עוברים לתפקיד חדש במידה ומבקשים זאת.

91% מהעובדות והעובדים שחזרו מחופשת לידה במהלך שנת 2023 נשארו לפחות שנה בבנק מיום החזרה.

חופשת לידה לעובדות ועובדים לפני ולאחר הלידה במדינת ישראל מוסדרת בחוק, כאשר ההורה אשר נחשב למטפל העיקרי זכאי לחופשה בת 15 עד 26 שבועות, ולקבלת דמי לידה לתקופה של בין 8 ל-15 שבועות בהתאם לוותק ההעסקה טרום הלידה. דמי הלידה משולמים על ידי המוסד לביטוח לאומי²¹, כאשר מקום העבודה מחויב לשמור לעובד על משרתו למשך חצי שנה עד שנה בהתאם לוותק ההעסקה טרום הלידה. כמו כן החוק בישראל מאפשר להורים לחלק ביניהם את חופשת הלידה.

לנשים החוזרות מחופשת לידה ניתנת זכאות להיעדרות של שעה ביום (שעת הורות). כמו כן, קיים עבורן 'חדר הנקה' ייעודי במשרדי המטה.

21. לפרטים נוספים ראו אתר הביטוח הלאומי.

22. 62% מסך הקידומים בשנת 2024 הן של נשים; שיעור המשרות הפתוחות שאויש על ידי עובדי הבנק בשנת 2024 עמד על 81% (84% בשנת 2023).



חויית העובדת בחטיבת הטכנולוגיה

חטיבת הטכנולוגיה של בנק הפועלים היא מגופי הפיתוח הגדולים ביותר במשק הישראלי ואחראית על פיתוח מערכות ומוצרים בנקאיים חדשים להשאת ערך ללקוחותינו, כמו גם על הגנה, תחזוקה ותפעול של התשתיות, המערכות והמוצרים הטכנולוגיים של הבנק. בחטיבה מגוון רחב של עובדים בשלל תפקידים טכנולוגיים, והיא פועלת בשוק ההיי-טק התחרותי בכל הנוגע לגיוס ושימור עובדים. מתוך הבנה זו אנו מובילים מהלכים רבים להעצמת חויית העובדים בחטיבה, על בסיס ערכים של למידה והתפתחות, פתיחות ושקיפות, חדשנות ויזמות, מצוינות ושותפות. החטיבה שמה דגש על קיימות אנושית (Human sustainability) ועל תפקידנו כארגון לייצר ערך עבור העובדים כבני אדם, לאפשר להם בריאות ורווחה טובה יותר, מיומנויות טובות יותר, הזדמנויות לצמיחה והתפתחות, שוויוניות, תחושת שייכות וחיבור למטרות הארגון.

מהלכים מרכזיים ב-2024:

♦ **חיזוק המנהיגות:** בחטיבה תוכניות שונות לחיזוק המנהיגות ברוח ה"מנהיגות המשרתת" המותאמת לערכי ה-"agile mindset". בחטיבה תוכניות מנהיגות למנהלים חדשים וקבוצות מנטורים Place For Advise ('מקום לעצה') לליווי מנהלים חדשים בכניסה לתפקיד. בנוסף לכך כל המנהלים בחטיבה עוברים ויעברו במהלך 2024-2025 הכשרה למיומנויות מנטורינג בניהול, על מנת לקדם את יכולותיהם לפתח ולחנך עובדים ולקדם תפיסה של "מנהיגות משרתת" לקידום ההעצמה של העובדים. בכל אגף ומערך בחטיבה הוקם בשנת 2024 פורום מנהלים אותו מנהל ומלווה צוות

משאבי אנוש ומטרתו לחזק את היכולות הניהוליות של המנהלים במתודולוגיה של קבוצת עמיתים, המאפשרת העלאת דילמות ולמידה מ-case studies.

♦ למידה מקצועית:

« בחטיבת הטכנולוגיה פועל מרכז למידה טכנולוגי, "Beta sefer", המפתח מסלולים וערוצים ללמידה חדשנית ומקדם שיטות ללמידה עצמית והיברידי. השנה פותחו מסלולי למידה עצמית בכמה וכמה תחומים טכנולוגיים, בהתאמה לאסטרטגיית החטיבה והארגון ובהנחיית מומחי התוכן של החטיבה. לצורך הנגשת הלמידה הוקם אתר תוכן המרכז אוצרות של כלל אפשרויות הלמידה והתכנים בפלטפורמות הלמידה השונות בחלוקה לתכנים השונים. בנוסף מתבצעת פנייה יזומה לעובדים להתאמת תכני למידה בהתאם לתוכנית הלמידה והתפתחות האישית (personal development plan) שהוגדרה להם על ידי המנהלים שלהם. הלמידה ב-"Beta sefer" הורחבה גם לתכני למידה של "personal power skills", הנדרשים בעולם העבודה החדש, לתכני מנהיגות ועולמות ה-"AI mindset".

« בחטיבה פועלות קהילות מקצועיות במגוון עולמות תוכן. הקהילות מגדירות את הסטנדרטים המקצועיים, מכשירות את המפתחים ומקדמות חדשנות. בסך הכל פועלות בחטיבה 8 קהילות מקצועיות והשנה נוספו 2 חדשות. הקהילות פעילות לאורך כל השנה ומקיימות עשרות מיטאפים מקצועיים

ופועלות להפצה ושימור של הידע בכלים חדשניים. את השנה סיכמו הקהילות בכנס הטכנולוגי הגדול של החטיבה ה-"Tech week" עם 60 אירועי למידה וכ- 600 עובדים שהשתתפו בסדנאות מעשיות והרצאות, אשר הציגו את החדשנות הטכנולוגית בחטיבה והקנו למפתחים כלים מתקדמים ביותר לעבודה.

♦ **מוביליות והתפתחות:** בחטיבה מושם דגש רב על מוביליות והתפתחות קריירה בתוך החטיבה. לצורך כך פותחה בחטיבה פלטפורמת 'Build your career' - אתר קריירה והתפתחות, המרכז את כלל הכלים והאפשרויות שהחטיבה מציעה לעובדיה לקידום התפתחותם. באתר אפשר למצוא כלים לאבחון אישי, מידע על מסלולי הקריירה והתפקידים בחטיבה, משרות פתוחות, פירוט של מסלולי הלמידה וההכשרה העומדים לרשות העובדים וגישה לליווי של יועצי קריירה פנימיים שהוכשרו בחטיבה. השנה הרחבנו את מעגל יועצי הקריירה לעובדים ומנהלים נוספים בעלי התמחויות מקצועיות מגוונות. כמו גם הכשרנו את אנשי משאבי האנוש בחטיבה לשמש כיועצי קריירה.

♦ **חיזוק תחושת המחבורת של עובדים חדשים:** בחטיבה תהליך סדור ל-"onboarding", המלווה את העובד טרם כניסתו לתפקיד. במסגרתו, ישנה מערכת מידע המלווה את התהליך ומנהלת את משימות הכניסה לתפקיד של המנהל, החונך והעובד, אתר מידע המלווה את העובד ומסייע לו להתמצאות, ימי אוריינטציה, הכוללים סיורים ביחידות החטיבה ושולחנות עגולים עם העובדים החדשים לבחינת החוויה שלהם בתהליך.

♦ **חיזוק ערוצי התקשורת הפנים ארגונית:** בחטיבה פועלים מספר ערוצים לתקשורת פנים ארגונית המעודדים למידה ושיח פתוח בנושאים שונים ומחברים את העובדים לנעשה בחטיבה, כדוגמת ה-"town hall", שולחנות עגולים, קבוצות בסושיאל וגם ערוץ פודקאסט. כמו כן, מופעלים ערוצים שונים למיתוג המעסיק (החוצה ופנימה) המספרים את סיפור החטיבה, מתארים את החיים בחטיבה ומממנים את המומחים המקצועיים בחטיבה, תוך יצירת שיתופי פעולה עם גורמים כמו "Geektime".

♦ **קידום תפיסה של יזמות:** בחטיבה מתקיימים בשגרה אירועים של קידום יזמות כדוגמת האקתונים לקידום רעיונות טכנולוגיים ועסקיים. הקהילות המקצועיות והאזורים השונים בחטיבה יוזמים לפחות אחת לשנה האקתונים בנושאים שונים. ההאקתונים מנוהלים בסיוע וליווי מקצועי של משאבי אנוש.

♦ **צוותי חווית עובד:** באזורים שונים של החטיבה הוקמו צוותי חווית עובד, שתפקידם לאתר את הצרכים המקומיים של כל אזור ולקדם נושאים המחזקים את חווית העובד המיטבית עבורם. צוותים אלו המורכבים מהעובדים השונים בכל אזור, מטפלים בנושאים מגוונים החל ממיתוג היחידה, הקמה של מעגלי שיח לקידום שותפות ועד לפיתוח מסלולי למידה ייחודיים לאזור. צוותים אלו מחזקים את תחושת השותפות, ההשפעה והבעלות של העובדים על חווית העובד.

♦ **חדרי קונספט:** בחטיבה מספר חדרי קונספט לשימוש העובדים: חדר מוסיקה, חדר פודקאסט וחדר יוגה שנפתח השנה.

♦ קהילות חברתיות:

« לצד הקהילות המקצועיות פועלות בחטיבה מספר קהילות חברתיות, שמטרתן לעודד סולידריות ושותפות, לחזק את החיבור בין העובדים ולייצר מרחב חברתי ותומך שמקדם את הרווחה האישית של העובדים בחטיבה. הקהילות שלנו, קהילת מוזיקה, קהילת ריצה וקהילת הורים, מקיימות פעילות שוטפת לאורך כל השנה. השנה הוקמה גם קהילת ה-well being, קהילה שמקדמת ומעודדת אורח חיים בריא בקרב חברי הקהילה ע"י מתן כלים ועידוד לאימוץ הרגלים חדשים. במהלך השנה נתנו דגש לשימור הקשר עם קהילות ואוכלוסיות נוספות בחטיבה כגון העובדות בחל"י. כך, הוקמה קבוצה וואטסאפ פעילה שמאפשרת לעובדות לשמור על קשר עם החטיבה בזמן חופשת הלידה ולהיות מעודכנות בנעשה. הן מוזמנות לאירועי החטיבה ואנו מקיימים גם סדנאות ואירועים ייעודיים עבורם כדוגמת סדנאות עיסוי תינוקות.

« כמו כן אנו מלווים בצורה צמודה את המילואימניקים/ות ובני/נות זוגם.

♦ **בחטיבה מתקיימים אירועים בכל שנה שונים לחיזוק המחבורת של העובדים** כגון 'סאמרטק לילדים', 'שבוע הגאווה', 'שבוע היהדות'. השנה קיימנו לראשונה מזה מספר שנים "יום הורים". הורי עובדי החטיבה הוזמנו להכיר את הפעילות של החטיבה ולהרצאות העשרה בנושאים חשובים כדוגמת כיצד להימנע מהונאות בסייבר.

♦ **סדנאות לכישורי חיים:** השנה קיימנו מספר סדנאות לעובדים לחיזוק כישורי חיים כגון עזרה ראשונה והגנה עצמית על מנת לקדם את רווחת העובדים ובריאותם.

פועלים לרווחה ומקדמים אורח חיים בריא

שירותי רווחה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי חברה ורווחה, לרבות תוספת שכר הניתנת במיוחד עבור מעונות יום לילדים²³. שירותים אלה מספקים מענה להעדפות העובדים ולקשת רחבה ביותר של צרכים: תרבות הפנאי, אורח חיים בריא, העשרת עובדים ובני משפחותיהם ועוד. שירותי הרווחה באים לידי ביטוי בהצעת מגוון פעילויות לבחירתם, על מנת לשפר את רווחתם ולחזק את תחושת המחוברות. לעובדי הבנק מוצעות מגוון פעילויות חברה, תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ו/או מסובסדים, ביניהן: נופשונים, מנויים להיכל התרבות, ערבי תיאטרון, מועדון ה"סרט הטוב", מתקני ספורט, מכוני כושר ובריכות קיץ.

קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים

◆ **פעילות ספורטיבית** - הבנק מנהל ומאמן קבוצות ספורט ייעודיות לעובדי הבנק במגוון רחב של ענפי ספורט, משתתף בתחרויות ספורט למקומות עבודה ומסבסד אירועי ספורט כגון מרתון, אירועי אופניים ועוד. בנוסף הבנק מציע לעובדיו מנויים מסובסדים למכוני כושר וקאנטרי ברחבי הארץ.

◆ **בדיקות רפואיות והעלאת מודעות לאורח חיים בריא** - הבנק מסבסד לעובדיו בדיקות רפואיות תקופתיות ומקיים מגוון הרצאות וסדנאות בנושא אורח חיים בריא ותזונה נכונה.

◆ **ארגונומיה** - כחלק מהקפדה על סביבת עבודה נכונה ובריאה, קיים בבנק יועץ ארגונומי מאגף הלוגיסטיקה המסייע ומדריך את העובדים על פי צורך בישיבה נכונה מול מחשב ובשיפור סביבת העבודה.

איזון עבודה-פנאי

על מנת לאפשר לעובדים תשתית נוחה במסגרתה יוכלו לאזן בין העבודה לפנאי, מונהג בבנק שבוע עבודה מקוצר בן 40.5 שעות²⁴, בנוסף, כחלק מתנאי העבודה, למרבית העובדים קיימת מכסת ימי חופשה שנתית²⁵ הגבוהה מהמחויב בחוק.

לשם איזון בית-עבודה, הרחיב הבנק את חלון הזמנים של יום העבודה כך שעובדים שמתאפשר להם יוכלו לנהל בגמישות את שעות העבודה היומיות שלהם בטווח שבין 7:00-23:00.

כצעד נוסף לאיזון בית-עבודה, הוגדר בבנק נוהל "שלישי אישי" אשר מגדיר במידת האפשר את ימי שלישי כיום עבודה מקוצר ללא פגישות אחר הצהריים. כמו כן, מתוך מודעות לכך שחיי היומיום בעידן המודרני מובילים לאורח חיים מתוח ולחץ, אנו מקיימים במסגרת קמפוס פועלים סדנאות פרונטליות ודיגטליות מגוונות שמקנות כלים וטיפים להפחתת לחצים, בנושאים כגון: חשיבה חיובית, ניהול זמן מיטבי, חוסן אישי ועוד.

ארגון העובדים

ארגון העובדים הינו שותף אסטרטגי המהווה מחזיק עניין מרכזי של הבנק והוא מייצג, בפני כל גוף, את עובדי הבנק המועסקים במסגרת ההסכם הקיבוצי בכל העניינים הנוגעים לתנאי עבודתם. יחסי העבודה של ההנהלה עם ארגון העובדים מאופיינים בשותפות ודיאלוג מתמיד. ארגון העובדים עוסק, בין היתר, בשמירה על זכויותיו וחובותיו של כל עובד בהסכם קיבוצי, בהבטחת כיבודו וקיומו של ההסכם הקיבוצי, בדאגה לקידום המקצועי של העובדים, בפיתוח פעילויות תרבות, הסברה וחברה ובארגון פעולות לעזרה הדדית בין עובדיו. בין הפעולות הרבות של הוועד לרווחת העובדים, ניתן למנות קייטנות לילדי העובדים ברחבי הארץ, רכישת כרטיסים מוזלים ו/או מסובסדים למופעי תרבות ובידור, מגוון אפשרויות נופש מוזלות בבתי מלון והארחה, שי לחג ולרגל אירועים אישיים, ביטוחי עובדים ובני משפחותיהם בתחומים שונים, בדיקות רפואיות, קרנות סיוע, סל אבלים ועוד.

הוועד הארצי עומד בראש ועדי עובדים מקומיים, המסונפים לוועדים האזוריים, לפי תחומם. למנהלי הסניפים בכל אזור יש ועד אזורי וכן נציגות בוועד הארצי. הוועד הארצי מורכב מנציגי האזורים (כולל סניפים והנהלה ראשית) המיוצגים באופן יחסי לגודל האזור. הוועד הארצי פועל מכוחו של תקנון הארגון, הנגיש לכל עובד באזור ייעודי לכך פורטל הארגוני.

ביולי 2023 נחתם בין הבנק לארגון העובדים הסכם קיבוצי לשנים 2023-2027, הרלוונטי עבור 84% מעובדי הבנק, קבועים וזמניים, המצוים תחת הסכם העבודה הקיבוצי. ההסכם נחתם בין ארגון עובדי הבנק, הנהלת הבנק והסתדרות העובדים הכללית החדשה, המהווה איגוד העובדים הגדול בישראל וגורמים אלה הם האחראים על יישום הסכם העבודה. ההסכם כולל בין היתר התייחסות לשכר העובדים, למענקים, נידוקים של עובדים.

שנה בצל המלחמה

כבר עם פרוץ המלחמה נערך ארגון העובדים להיות שם עבור העובדים בימים המורכבים, לתמוך בהם, לסייע ככל שניתן ולחזק את המורל:

- ◆ חברי הוועד ביקרו את העובדים הפצועים בבתי החולים, ליוו את משפחות העובדים האבלים שחוו אובדן בעקבות אירועי המלחמה וכן העניקו תמיכה ועזרה לעובדים שבני משפחתם נחטפו.
- ◆ ניתן סיוע ללינה בבתי מלון עבור עובדים ובני משפחתם מאזורי הצפון והדרום וכן הוענקו להם שוברים לרכישת מזון.
- ◆ נציגי ארגון העובדים ביקרו בסניפים באזורי העימות ובכל רחבי הארץ, חיזקו את העובדים ודאגו לתנאיהם.
- ◆ ארגון העובדים העניק מענקים מזורזים מהקרן לעזרה הדדית עבור עובדים שנפגעו כלכלית.
- ◆ ארגון העובדים שלח שוברים מפנקים לעובדות ועובדים מהדרום והצפון.
- ◆ ארגון העובדים העניק שוברי שי לעובדות ולעובדים שהם או בני / בנות זוגם שירתו במילואים, לטובת עידוד והוקרה על תרומתם.
- ◆ ארגון העובדים ערך אירוע הוקרה לעובדי ועובדות הבנק המשרתים במילואים
- ◆ ארגון העובדים הוביל פעילויות התנדבות לסיוע לחקלאות ולענפי משק נוספים שנפגעו מהמלחמה.
- ◆ ארגון העובדים קיים אירועים לחיזוק המורל עבור העובדים כגון הצגות ילדים בזום, הפרשת חלה למען החטופות והחטופים ועוד.

ביטוחים וקרנות לעובדים

בנק הפועלים משלם לעובדיו שכר לפי הסכמי עבודה קיבוציים או הסכמים אישיים, הנחתמים עם כל עובד ועובד. לעובדים יש כיסוי ביטוחי²⁶ הכולל ביטוח פנסיוני (מיום עבודתם הראשון), ביטוח אובדן כושר עבודה, ביטוח חיים, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח בריאות וביטוח שניים. נוסף על כיסוי הביטוח לעיל, לעובדים "רשתות ביטחון" נוספות העומדות לרשותם במקרי הצורך:

- ◆ **קרן 'מלכי'** - קרן וולונטרית המתנהלת כעמותה, ממומנת מכספי תרומות העובדים ומיועדת לספק להם כיסוי כספי במקרה של מחלות קשות וכדומה.
- ◆ **עמותה משותפת להנהלה ולעובדים** - הבנק מנהל במשותף עם ארגון העובדים קרן ממקורות כספי העובדים והנהלה אשר נועדה לממן, בין היתר, פעילות רווחה לעובדים ולגמלאים, ובמקרה הצורך לסייע לעובדים הנקלעים למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים.

הכנה לפרישה וחזוק הקשר עם הגמלאים

הבנק דואג לעובדים ולבני או בנות זוגם לקראת גיל פרישה, באמצעות קורסי הכנה וסדנאות לפרישה. הבנק שומר על קשר רציף עם גמלאיו, בין היתר באמצעות תמיכה, מימון ושיתוף פעולה עם ועד הגמלאים המארגן טיולים ופעילויות רווחה ודואג למענקים במצבי מצוקה.

זכויות הפנסיה של העובדים המגיעים לגיל פרישה, מכוסות על-ידי סכומים שנצברו בקרנות הפנסיה ובקופות הגמל לקצבה.

בסוף שנת 2024 אישר דירקטוריון הבנק, בהמלצת הנהלת הבנק תכנית התייעלות המבוססת על פרישה מרצון לשנים 2025-2028, אשר עתידים לקחת בה למעלה מ-700 עובדים. התכנית מבוססת על פרישת עובדים בהתקיים מפגש רצונות בין העובד לבנק, כאשר תנאי הפרישה כוללים הטבות של פנסיה מוקדמת או פיצויים מוגדלים כתלות בגיל ובוותק העובדים. הבנק דואג למתן שירותי ייעוץ מקצועי בנושא, על מנת לסייע בידי העובדים לקבל את ההחלטה המתאימה להם ולבני משפחותיהם.

26. הכיסויים הביטוחיים הניתנים לעובדי הבנק הינם מעבר לחובת המעביד הבסיסית הקיימת על פי חוק.

23. התוספת ניתנת עבור כל ילד החל מגיל 3 חודשים עד גיל 5, וזאת בנוסף לתוספת בשכר הניתנת להורים לילדים עד גיל 18.

24. בהשוואה לשבוע העבודה במגזר הפרטי. הבנק מנטר את שעות העבודה ומוודא כי העובדים מקבלים את מלוא התשלום לו הם זכאים על פי חוק, לרבות תשלום עבור שעות נוספות וזכויות סוציאליות. חל איסור לחרוג ממכסת השעות הנוספות שנקבעה לעובד על ידי הבנק.

25. בהתאם לחוק חופשה שנתית, תש"א-1951, דמי החופשה הניתנים לעובד שווים לשכרו הרגיל, ללא פגיעה בזכויותיו הסוציאליות.

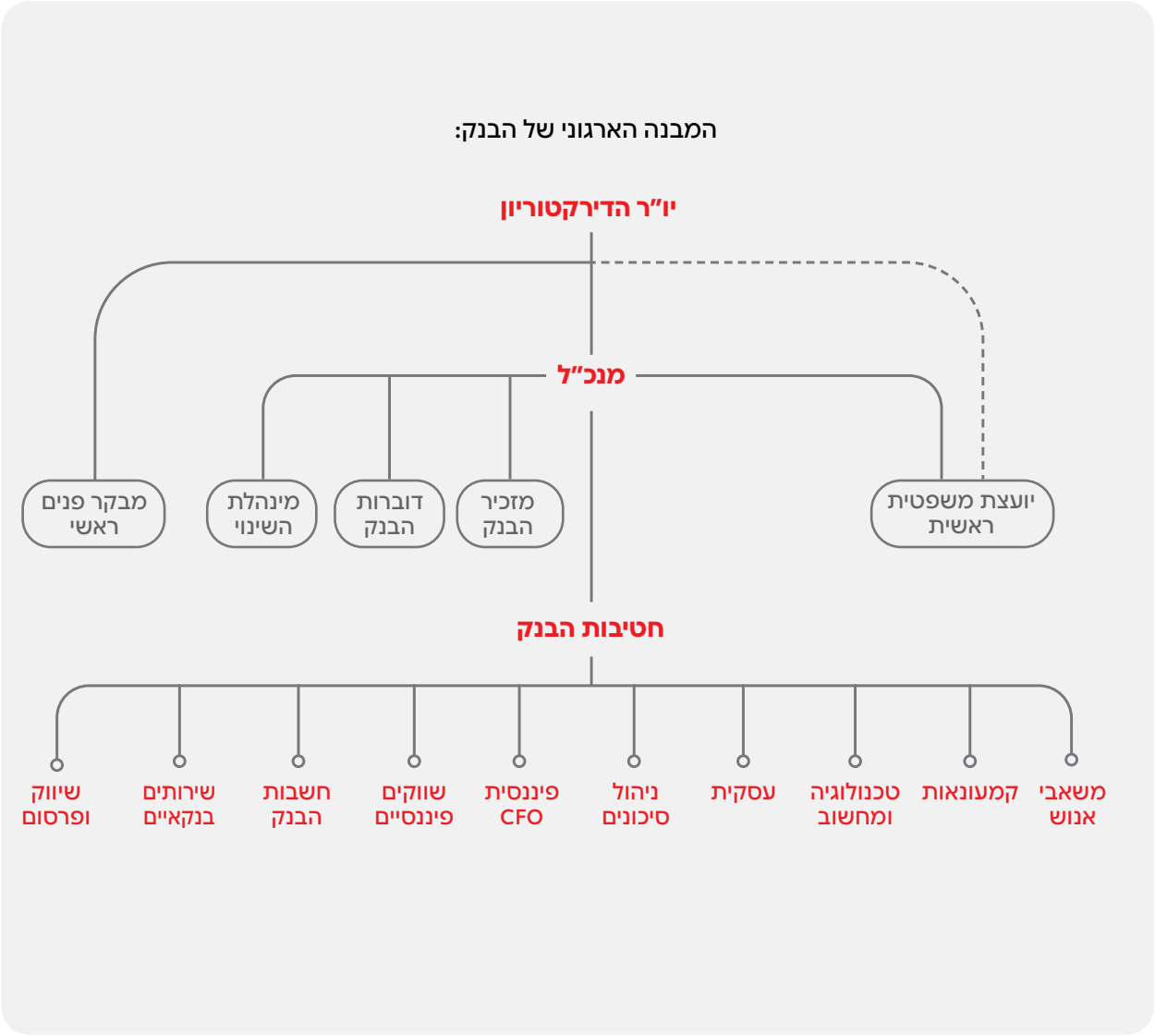


פרופיל הבנק

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 במטרה לעזור ולקדם את כלל ציבור הפועלים בישוב בארץ ישראל ובין מקימיו מנהיגי הישוב דאז (יצחק בן צבי, ברל כצנלסון, יצחק טבנקין, דוד רמז ונוספים), שאף חתומים על תזכיר ההתאגדות של הבנק עד היום.

הבנק הינו בנק אוניברסלי, המהווה "תאגיד בנקאי" בעל רישיון "בנק", לפי הוראות חוק הבנקאות. בשנת 1997 הופרט הבנק, והשליטה בו עברה לאריסון החזקות (1998) בע"מ ואחרים. בחודש נובמבר 2018 הפך הבנק לתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה.

קבוצת הבנק פועלת במכלול תחומי הבנקאות ובתחומים הנלווים לבנקאות, ומשרתת מיליוני לקוחות בישראל ובעולם במגוון פעילויות פיננסיות (להרחבה ראה פרק א.1.1 תיאור תמציתי של הבנק, בדוח הכספי לשנת 2024).



ממשל תאגידי

- פיקוח הדירקטוריון
- אתיקה, ציות ובקרה
- ניהול סיכונים והמשכיות עסקית
- ביטחון ובטיחות
- שרשרת אספקה אחראית
- אבטחת מידע ושמירה על פרטיות



בעלי המניות

בבנק קיימות מניות מסוג אחד בלבד, מניות רגילות, כאשר כל המניות הרגילות הינן שוות זכויות לכל דבר ועניין, לרבות הזכות להצביע, הזכות לדיבידנד והזכות בפירוק. שינויים בהון ובזכויות, לרבות הגדלת הון המניות הרשום ויצירת מניות חדשות, מפורטים בתקנון החברה העומד לעיון באתר אין לבעלי המניות זכות מצרנות (Pre-emptive Rights). בבנק, לא קיימות מניות בכורה (preferred stock). הליך הנפקה של מניות בכורה דורש שינוי בתקנון הבנק, באישור של בעלי המניות באסיפה הכללית. אסיפה שנתית או אסיפה מיוחדת של בעלי המניות בבנק נעשה בהתאם לחוק החברות התשנ"ט-1999 ("**חוק החברות**"). בהתאם לכך, בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית, רשאי לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית (לעניין הצעת מועמדים לאסיפה למינוי כדירקטורים ובשים לב לכך שהבנק הינו תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ראה בהמשך תחת פסקה "הוועדה למינוי דירקטורים"). בנוסף, בעל מניה, אחד או יותר, המחזיק בלפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ובאחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה, יוכל לדרוש כינוסה של אסיפה כללית מיוחדת. בעלי המניות רשאים להצביע

באסיפה הכללית בעצמם או באמצעות מיופה כוח, בכתב הצבעה או במערכת אינטרנטית ייעודית להצבעות באסיפות, כאשר ההצבעה על כל נושא שעל סדר יום האסיפה הכללית נעשית בנפרד. הרוב הנדרש לאישור ההחלטות שעל סדר יומה של האסיפה משתנה בהתאם לסוג ההחלטה, ומפורט בזימון האסיפה ובכתב ההצבעה העומדים לעיון יחד עם כל הדיווחים וההודעות לבעלי המניות באתר הבנק, במערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך (מאי"ה) ושל רשות ניירות ערך (מגנ"א). תרגומם לשפה האנגלית מוצב באתר קשרי משקיעים של הבנק.

ממשל ובקרה

בנק הפועלים, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, פועל בסביבה חקיקתית רחבת-היקף הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שהבנק מחויב בציות להן: פקודת הבנקאות, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח, חוק החברות, חוק ניירות ערך, כללי נגיד בנק ישראל, הוראות המפקח על הבנקים ועוד. כל אלה מסדירים את פעולותיו של הבנק במישורים שונים ובכללם דרישות לגבי הונו של הבנק ודרכי ניהולו, הפעלת ביקורת חיצונית ופנימית והתחומים שבהם הבנק רשאי לפעול.

הביקורת הפנימית

הביקורת הפנימית פועלת באופן בלתי תלוי ואובייקטיבי כמעגל בקרה שלישי בבנק, בכפוף להוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל בנושא "פונקציית ביקורת פנימית" (מס' 307) ובכפוף להוראות כל דין. פונקציית הביקורת הפנימית כפופה לדירקטוריון והיא מדווחת לו ישירות, לרבות ליו"ר הדירקטוריון ולוועדת הביקורת. ככלל, המבקר הפנימי של הבנק משתתף בשיבות ועדת הביקורת ואף רשאי לבקש מיו"ר הוועדה לכנס את הוועדה לדיון בנושא שפירט בבקשתו. עבודת הביקורת כוללת התייחסות לנושאים שונים, בין היתר, נושאים בנושא תפיסת ה-ESG של הבנק, כגון: ביקורת על אתיקה וציות, אבטחת מידע וסייבר, פרטיות לקוחות, איסור הלבנת הון ומימון טרור ועוד. בשנת 2023 ערכה הביקורת הפנימית ביקורת תקופתית בנושא תהליכי עבודה נבחרים בניהול גורמי הסיכון בעולמות ה-ESG בדגש על ניהול גורמי הסיכון בעולמות הסביבה והאקלים כחלק מהיבטי ESG והטמעתם בתרבות הארגונית של הבנק. פרטים נוספים על עבודת הביקורת הפנימית זמינים בדוח הכספי של הבנק.

רואי החשבון המבקרים

רואי החשבון המבקרים של הבנק מהווים מעגל ביקורת חיצוני ובלתי תלוי האחראי לביקורת החשבונית בבנק. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 302, אחת לשלוש שנים לפחות, או

בעת סיום תקופת מינויים של רואי החשבון המבקרים, על-פי המאוחר שבהם, תקיים ועדת הביקורת דיון על אפשרות החלפת רואי החשבון המבקרים של הבנק. בנוסף קובעת ההוראה שהשותף האחראי על הביקורת בפירמת רואי החשבון (השותף האחראי לניהול הביקורת אשר חותם על חוות דעת רואה החשבון המבקר על הדוחות הכספיים) והשותף האחראי על הסקירה השנתית של הביקורת לא ימלאו את תפקידיהם במשך תקופה העולה על 5 שנים, שלאחריה יוחלפו בשותפים אחרים ויוכלו לחזור לתפקידם רק לאחר 5 שנים לפחות מיום החלפתם. בהתאם לתקנון הבנק, מינוי רואי החשבון המבקרים נעשה מדי שנה באסיפה השנתית, אלא אם תחליט האסיפה על מינוי לתקופה ארוכה יותר של עד שלוש שנים. למועד הדוח, סומך חייקין (KPMG), רואי חשבון; ו-זיו האפט (BDO), רואי חשבון, מכהנים כרואי החשבון המבקרים של הבנק במשותף. פרטים נוספים ביחס לרואי החשבון המבקרים זמינים בדוח הכספי ובתקנון הבנק.

דירקטוריון הבנק

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדיון, לרבות אלה החלות על תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה, כל הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל (העומדות לעיון באתר בנק ישראל) וכיו"ב. הבנק מיישם את ההוראות הכלולות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. כחלק מהפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התוויית מדיניות ופיקוח, יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל הבנק. חובות הדירקטורים על פי הדיון הן אחידות לכל סוגי הדירקטורים, כאשר החובה הבסיסית היא לפעול לטובת הבנק. חובות אלה כוללות, בין השאר, את חובות הזהירות, חובות האמון והימנעות מניגוד עניינים.

עצמאות הדירקטוריון

בהתאם להוראות הדין הישראלי, בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה (הבנק הוא כזה) נדרש מכל חברי הדירקטוריון, כתנאי כשירות הכרחי, שלא תהיה להם, לקרוביהם, לשותפיהם, למעבידיהם ולמי שהם כפופים לו במישרין או בעקיפין, זיקה לבנק ולנושאי משרה בו, או לבעלי מניות מהותיים בו (מחזיקים מעל 2.5% ממניות הבנק). זיקה אסורה קיימת כאשר קיימים יחסי עבודה, קשרים עסקיים או מקצועיים למעט קשרים זניחים. בהתאם הדירקטורים המכהנים בבנק הינם בלתי תלויים בבנק וזאת בין אם סווגו ככאלה על ידי ועדת הביקורת של הבנק ובין אם לאו. כמו כן, הדירקטורים אינם מועסקים על ידי הבנק, נמנעים מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק וקיימות מגבלות לגבי פניותיהם לעובדות ועובדי הבנק (בפרט בנושאים עסקיים מחוץ למסגרת ישיבות הדירקטוריון וועדותיו).

בהתאם להוראות חוק החברות, דירקטור ייחשב בלתי תלוי כאשר מתקיימים לגביו שני התנאים המצטברים להלן - (1) מתקיימים

לגביו תנאי הכשירות למינוי דירקטור חיצוני הקבועים בסעיף 240(ב) עד (ו) לחוק החברות ו- (2) שהוא אינו מכהן כדירקטור בחברה מעל תשע שנים רצופות.

תנאי הכשירות המפורטים בסעיף 240(ב) עד (ו) לחוק החברות, במקרה של חברה ללא בעל שליטה הם שאסור שלדירקטור, לקרוב, למשפחתו, לשותפו, למעבידו ולמי שהוא כפוף אליו במישרין או בעקיפין תהיה זיקה לחברה, תאגיד בשליטת החברה, לבעלי תפקידים בכירים בחברה (יו"ר, מנכ"ל, CFO) או לבעלי מניות מהותיים של החברה (המחזיקים מעל 5% ממניות החברה). המונח "זיקה" מוגדר ככולל, בין היתר, יחסי עבודה, קיום קשרים עסקיים או מקצועיים, למעט קשרים שוועדת הביקורת קבעה שהם זניחים. תקופת הזיקה האסורה היא שנתיים שקדמו למינוי וכן במשך כל תקופת הכהונה.

כאמור לעיל בתחילת הפרק, הבנק הינו תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ולכן בנוסף להוראות החלות על כל חברה ציבורית בישראל ביחס להרכב הדירקטוריון, חלות עליו הוראות מיוחדות הקבועות בפקודת הבנקאות, ובהן ההוראה כי מכל הדירקטורים המכהנים בבנק (ולא רק אלה המכהנים כדירקטורים חיצוניים או כאלה שסווגו כדירקטורים בלתי תלויים), נדרש שלא תהיה להם או למקורבים אליהם זיקה לבנק (בהתאם להוראות פקודת הבנקאות).

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, דירקטור המכהן בבנק ללא גרעין שליטה, נדרש לענות על שני תנאים מצטברים, בהקשר של אי תלות: (1) תקופת הכהונה של כל הדירקטורים בבנק מוגבלת ל-9 שנים (עד 3 כהונות של 3 שנים כל אחת), ו- (2) ביחס לכל הדירקטורים נדרש שלא תהיה להם זיקה (יחסי עבודה, קשרים עסקיים או מקצועיים למעט קשרים

זניחים) לבנק או לתאגיד בשליטתו, לכל נושא משרה בבנק, (מחמיר ביחס לדרישה בחוק החברות המתייחסת רק ליו"ר, מנכ"ל ו-CFO) ולכל מחזיק מהותי בבנק (מחזיק מעל 2.5% - גם זו דרישה מחמירה יותר ביחס לחוק החברות המתייחס לבעלי מניות מעל 5%).

בדומה להוראות חוק החברות, הזיקה נבחנת לא רק ביחס לדירקטור עצמו, אלא גם ביחס לגורמים המקורבים אליו - קרוב משפחתו, שותפו, מעבידו ומי שהוא כפוף אליו במישרין או בעקיפין. גם התקופה בה נבחנת היעדר הזיקה דומה לזו הקבועה בחוק החברות, תקופה של שנתיים קודם למינוי ובמשך כל תקופת המינוי.

סיווגם של הדירקטורים בדיווחי הבנק כדירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות, דירקטורים חיצוניים לפי הוראה 301 של המפקח על הבנקים, או דירקטורים שאינם דירקטורים חיצוניים, הינו בהתאם לדרישות הרגולטוריות החלות על הבנק, שאינן מחייבות את סיווגם של כל הדירקטורים כבלתי תלויים, גם כאשר אלו עומדים בפועל בתנאים לסיווג ככאלה.

מועמד לתפקיד דירקטור בבנק חותם על הצהרה לפיה יש לו את הכישורים הדרושים, לרבות הידע, ההשכלה והניסיון הנדרש, וכי עיסוקיו האחרים אינם עומדים בניגוד עניינים עם היותו מכהן כדירקטור בבנק. דירקטוריון הבנק קבע קווים מנחים למקרים בהם יש פוטנציאל לניגוד עניינים דרך קבע בהתאם להוראה 301. אלו מתייחסים להיקף ולמהותיות העסקים בהם עלול להתקיים ניגוד עניינים בין עסקי התאגיד לדירקטור. הצהרות אלו מפורסמות במסגרת דוח זימון האסיפה במערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך, ואף זמינות באתר הבנק.



שמדווח למנכ"ל) תוך עיסוק בניהול או בקרה של תחום ליבה או של סיכון מהותי לתאגיד הבנקאי; כהונה במשך חמש שנים לפחות כשותף האחראי על ניהול ביקורת בתאגיד בנקאי, לרבות ידע בבניית תהליכי SOX, במשרד ר"ח מבק; כהונה כדירקטור בתאגיד בנקאי במשך לפחות תשע שנים או כיו"ר במשך לפחות שלוש שנים; ומי שאישר המפקח על הבנקים כבעל ניסיון מקביל. נכון למועד דוח זה מכהנים בבנק עשרה דירקטורים בעלי כשירות מקצועית, שבעה מהם בעלי מומחיות חשבונאית פיננסית, ושבעה מהם בעלי ניסיון בנקאי לפי הגדרות הרגולציה. כמו כן, בין חברי הדירקטוריון ישנם מומחים לניהול סיכונים, לרבות לסיכוני אשראי. הערכת ביצועי הדירקטוריון מבוצעת בהתאם לסעיף 59 להוראה 301 ולהוראות נהל עבודת הדירקטוריון. הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מבוצעת אחת לשנתיים, לצרכיו הפנימיים של הדירקטוריון, כדי לבדוק את יעילות עבודת הדירקטוריון. הדירקטוריון דן בממצאים העולים מתהליך ההערכה. בתחילת שנת 2024 השלים הדירקטוריון הליך של הערכת אפקטיביות עבודתו. הליך נוסף צפוי להתבצע בתחילת שנת 2026.

דירקטורים חדשים. פרטים על השכלתם וניסיונם המקצועי של הדירקטורים עומדים לעיון בתקנה 26 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2024.

הערכת המומחיות החשבונאית ופיננסית והכשירות המקצועית של הדירקטור נעשית על ידי הדירקטוריון, והיא מביאה במכלול השיקולים את השכלתו, ניסיונו וידעו של הדירקטור, לרבות בנושאים ובסוגיות הקשורות בפעילות הבנק, כפי שמפורט בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו - 2005 ('תקנות המומחיות') ובהתאם לקווים מנחים נוספים לטובת יישום הקריטריונים הקבועים בתקנות המומחיות שאימץ דירקטוריון הבנק בשנת 2021.

כבעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ייחשב מי שלקביעת הדירקטוריון בשל השכלתו, ניסיונו וכישוריו הוא בעל מיומנות גבוהה בנושאים עסקיים-חשבונאיים ודוחות כספיים. ניסיון בנקאי מוגדר כאחת מהחלופות: ניסיון של כהונה במשך שלוש שנים לפחות כנושא משרה בכירה בבנק (מנהל המדווח ישירות למנכ"ל או למי

מאכלוסיות המיוצגות בחסר בתפקידים עסקיים בכירים (כגון נשים, מיעוטים אתניים, חרדים, וכד'). בעת גיבוש 'בקשת צרכים' לוועדה למינוי דירקטורים לפני אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים, בוחן הדירקטוריון את שיעור הגיוון הקיים בו וכולל ב'בקשת הצרכים' בקשה מהוועדה למינוי דירקטורים להציע במידת האפשר והצורך מועמדים באופן שיאפשר את מימוש המדיניות האמורה. למועד הדוח עומד הבנק במדיניות הגיוון האמורה (מכהנות בדירקטוריון 4 נשים מתוך 10 דירקטורים).

כשירות ומומחיות הדירקטוריון

מינוי דירקטור כפוף לקבלת אישור מראש של המפקח על הבנקים. בקשה למינוי הדירקטור, בצירוף ההצהרה שממלא הדירקטור בהתאם להוראה 301, נשלחת למפקח על הבנקים, כחלק מהליך הבדיקה טרם האישור (הליך Fit & Proper). חברי הדירקטוריון בבנק עומדים בדרישות לכשירות דירקטור כפי שקבע בנק ישראל, ובמצטבר הם בעלי ידע והשכלה בתחומים שונים ובהם: משפט ורגולציה, פיננסים וחשבונאות, בנקאות, ניהול, ניהול סיכונים, טכנולוגיה וסייבר וממשל תאגידי. הבנק לא קבע מגבלת גיל למינוי

שני חברים אותם מציע ראש הוועדה, בהם נציגי משק, וכלכלה בהתאם לאמור בחוק החברות הממשלתיות, או אנשי סגל אקדמי בכיר ולוונטיים, וכן שני דירקטורים חיצוניים של הבנק שנבחרו על ידי הוועדה. בשנת 2024 לקחו חלק בוועדה זו הדירקטורים - רונית אברמזון רוקח ונעם הנגבי.

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה הייעודית, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (מחזיקים ביותר מ-2.5% מאמצעי השליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות), זאת כל עוד לא מכהן כבר דירקטור מטעמם. דירקטוריון הבנק אינו רשאי להציע מועמדים לכהונה ונושאי משרה בתאגיד הבנקאי אינם רשאים לפעול למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו. פקודת הבנקאות קובעת מגבלות ותנאי כשירות לכהונה ביחס לכל הדירקטורים בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לרבות מגבלות על קיומה של זיקה לתאגיד הבנקאי או לנושאי משרה או למחזיקים מהותיים בו (כמפורט לעיל, ראה תחת פסקה "עצמאות הדירקטוריון"), מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי, וכן מגבלות על משך הכהונה. תקופת הכהונה לכל דירקטור עומדת על שלוש שנים. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, כל עוד הבנק הוא תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לא יוחלפו באסיפה כללית מעל מחצית מהדירקטורים שכהנו סמוך לאחר האסיפה השנתית הקודמת, אלא אם ניתן לכך אישור המפקח על הבנקים.

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות וחוק החברות, נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד, ואין לבעלי המניות זכויות הצבעה מצטברות (Cumulative voting). בנוסף, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי

בהמשך לאמור לעיל, כלל הדירקטורים שכהנו בדירקטוריון הבנק בשנת 2024, עומדים בתנאי הכשירות לעצמאות הדירקטוריון הבנקאי: הדירקטורים לא הועסקו על ידי הבנק בתפקיד ביצועי בשנה האחרונה¹; לדירקטור אין קרבה משפחתית לאדם המועסק כנושא משרה על ידי הבנק או חברות בנות שלו; הדירקטור אינו מייעץ או משמש כיועץ לבנק או לחבר הנהלה שלו (ואין לו קשר לחברה אשר נותנת שירותי ייעוץ בהתאם); לדירקטור אין חוזה אישי למול הבנק ואינו חבר בהנהלת הבנק; הדירקטור לא היה שותף או עובד של אחד ממשרדי רואי החשבון המבקרים של הבנק בשנה האחרונה; הדירקטור אינו עומד בניגוד עניינים זה או אחר שהדירקטוריון קבע לגביו כי הוא פוגע בכשירות לכהונה. כפי שצוין, בהינתן שהבנק הינו ללא גרעין שליטה, כלל חברי הדירקטוריון נדרשים לעמוד בתנאים אלו ללא קשר לסוגם המוצהר באתר הבנק ובדוח הכספי. רשימה של חברי הדירקטוריון ופירוט נוסף אודות חברי הדירקטוריון זמינים באתר הבנק ובתקנה 26 לדוח הכספי.

ועדה למינוי דירקטורים

מינוי דירקטורים בבנק הפועלים נעשה בהתאם להוראות הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור הפיקוח על הבנקים. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, מינוי דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית, או באסיפה שכונסה לפי סעיף 35א' לחוק הבנקאות, אלא אם כן אישר המפקח על הבנקים הצבעה באסיפה מיוחדת. מועמדים לכהונת דירקטורים מוצעים לאסיפה הכללית של תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה על ידי הוועדה למינוי דירקטורים, ועדה ייעודית בת חמישה אנשים, בראשות שופט בדימוס, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ('ועדה ייעודית ו-לחוק הבנקאות רישוי', בהתאמה); בנוסף לראש הוועדה, מכהנים בה

1. יו"ר הדירקטוריון אינו עובד הבנק, אך תנאי כהונתו אשר אושרו על-ידי האסיפה הכללית משקפים תגמול הולם ביחס להיקף תפקידו (משרה מלאה) והיקף אחריותו. תנאי כהונה אלה נקבעו לפי מדיניות התגמול של נושאי משרה בבנק, ובהתאם להוראות הדין והוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לתגמול של יו"ר דירקטוריון בבנק ללא גרעין שליטה. לפרטים נוספים על תגמול יו"ר הדירקטוריון בשנת 2024, ראו דוח מיידי בדבר כינוס אסיפה כללית שנתית של בעלי המניות של בנק הפועלים בע"מ מיום 3.7.2022.

תואמת את הוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"), חוק החברות ואת הוראת הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. מדיניות התגמול לשנים 2024-2026 אושרה באסיפה הכללית של הבנק בחודש נובמבר 2023. באסיפה הכללית שהתקיימה בנובמבר 2024 אושרו תנאי כהונתו והעסקתו של מנכ"ל הבנק, מר ידין ענתבי בתוקף החל מיום 15.8.2024 ואילך.

בקביעת מדיניות התגמול נבחן היחס בין עלות התגמול הכולל של נושאי המשרה, לרבות תגמול קבוע, ותגמול משתנה ("התגמול הכולל"), לבין עלות התגמול הכולל של עובדי הבנק (כולל שכר עובדי הקבלו), תוך כדי בחינה של היררכיית התגמול בבנק ובחינת עלות התגמול הכולל בדרגים השונים של עובדי הבנק. כמו-כן, במסגרת הבחינה כאמור, נבחן גם היחס בין עלות התגמול הכולל של יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל ושאר נושאי המשרה לעלות התגמול הכולל הממוצע והחציוני של כלל עובדי הבנק (כולל עובדי הקבלו). היחסים האמורים נבחנו על-ידי ועדת התגמול והדירקטוריון בעת גיבוש מדיניות התגמול ונבחנה השפעת היחסים האמורים על יחסי העבודה בבנק. היחסים הצפויים בין התגמול הכולל של נושאי המשרה לבין התגמול הכולל של יתר עובדי הבנק (נכון למועד אימוץ מדיניות התגמול) הינם כדלקמן:

- ♦ היחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל (מקבל התגמול הגבוה בבנק) לבין עלות התגמול הכולל הממוצעת של יתר עובדי הבנק שאינם נושאי משרה, הינו כ-9.8.
- ♦ היחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכולל החציונית של יתר עובדי הבנק שאינם נושאי משרה, הינו כ-9.5.

קשר עם מנהלת חטיבת טכנולוגיה ומחשוב ומנהל אבטחת המידע של הבנק, כהגדרתם בנוהל בנקאי תקין 357 ובניהול בנקאי תקין 361.

למועד פרסום הדוח, הוועדה לניהול ובקרת סיכונים מונה שבעה חברים, מהם חמישה הם בעלי ניסיון בנקאי.

בקרה על יישום ממשל תאגידי נאות בבנק נדונה בוועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין ובמליאת הדירקטוריון. ועדה זו אחראית בנוסף גם על בקרת יישום אסטרטגיית ה-ESG בבנק. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על מדיניות, נהלים והנחיות להטמעת עקרונות הממשל התאגידי בעבודת הדירקטוריון והוועדות וכן לעמידת הבנק בעקרונות ממשל תאגידי נאות והתאמתם להוראות הדין, לרבות קביעת מדיניות הבנק ופיקוח על ההנהלה ועל חברות הבת של הבנק, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל. בשנת 2024 התכנסה הועדה פעמיים, ושיעור הנוכחות בה עמד על כ-100%.

על פי רוב, ישיבות של מליאת הדירקטוריון מתקיימות מספר פעמים בחודש, ובנוסף, מתקיימות ישיבות של ועדות הדירקטוריון. במקרים מיוחדים, המפורטים בנוהל עבודת הדירקטוריון, לפי החלטת יו"ר הדירקטוריון, ניתן לקיים ישיבת דירקטוריון שלא על ידי כינוס ישיבה פרונטאלית, אלא באמצעי תקשורת מתקדמים, לרבות כדי להביא נושא לדיון מיידי. בהתאם לסעיפים 98-99 לחוק החברות, רשאים הדירקטורים לדרוש לקיים דיון בנושא ספציפי. בהתאם לסעיף 99 לחוק החברות יתווספו נושאים אלו לסדר יום הדירקטוריון. בהתאם להוראות חוק החברות, הוראה 301 ותקנון הבנק, סדר יום הדירקטוריון יכלול, בין היתר, כל נושא שהדירקטור או המנהל הכללי ביקש מיושב ראש הדירקטוריון, זמן סביר בטרם כינוס הישיבה, לכלול בסדר היום.

נוהל עבודת הדירקטוריון קובע, כי הדירקטוריון יקיים דיון במועד מוקדם ככל שניתן באירועים חריגים המפורטים בנוהל (שלא במסגרת הדיווחים הקבועים). בנוסף קובע הנוהל הוראות לגבי אופן העברת חומר לקראת ישיבה דחופה בנושא שהוסף לסדר היום. נושאים דחופים עולים לפי צורך ו/או בקשות של יו"ר הדירקטוריון, דירקטורים או המנכ"ל, וכן באופן שוטף בהתאם להוראות הדין ונוהלי הבנק כאמור, ואין מנייה נפרדת ייחודית של נושאים אלה.

זכויות הדירקטורים לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידם, נקבעו בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק החברות, הוראה 301 ונוהל עבודת הדירקטוריון. זכויות אלה מתייחסות לכל חומר הנוגע לפעילות הבנק, לנכסי הבנק ולכל מסמכי הבנק הדרושים לדירקטור לצורך מילוי חובותיו. קיימת לדירקטור הזכות, במקרים מיוחדים, לקבל ייעוץ מקצועי חיצוני על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר ע"י הדירקטוריון. מליאת הדירקטוריון או ועדת הדירקטוריון המתאימה, תדון ותחליט בצורך להתקשר עם יועץ חיצוני לקבלת סיוע מקצועי. בדיון כאמור, תינתן התייחסות לשאלות האם יכול הייעוץ להינתן ע"י גורמים פנימיים בבנק, מהי מטרת הייעוץ, מהי תכולת העבודה ומהם לוחות הזמנים.

תגמול נושאי משרה

מדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק מובאת לאישור בעלי המניות באסיפה הכללית או באסיפה מיוחדת אחת לשלוש שנים לפחות. מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק

המבנה הארגוני של הבנק, בקביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובלקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת ההנהלה ועל עקביותה עם מדיניות הבנק.

מליאת הדירקטוריון מקבלת דיווחים שוטפים מהגורמים המקצועיים הרלוונטיים, בין היתר, לגבי התחומים שנמצאים בהלימה לתפיסת האחריות התאגידית של הבנק, כגון מוצרים בנקאיים המקדמים את ערכי הקיימות, הטמעה של היבטים חברתיים וסביבתיים בליבה העסקית של הארגון, שירות לקוחות, הוגנות במוצרים ושיווק אחראי, נושאי העסקה אחראית, אבטחת מידע וסייבר, ניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי, העסקת עובדים עם מוגבלות, השקעה בקהילה, צמצום השפעות סביבתיות, היערכות הבנק לשינוי האקלים ואתיקה עסקית, לרבות אישור הקוד האתי של הבנק. כחלק מתפיסת הקיימות בבנק, יו"ר דירקטוריון הבנק משמש כדירקטור אחראי לתחום ה-ESG והוא אמון על קידום התחום. ברמה האסטרטגית, תחום ה-ESG עד סוף שנת 2024 נוהל בבנק ב'מרכז לבנקאות חברתית', תחת חבר ההנהלה הממונה על חטיבת משאבי אנוש ודווח להנהלה ולדירקטוריון באופן שוטף. החל משנת 2025, תחום ה-ESG יהיה חלק מיחידת האסטרטגיה התאגידית כחלק מהחטיבה הפיננסית, בראשה עומד חבר הנהלה. הדיווחים והדיונים בנושאי ESG בהנהלה ובדירקטוריון כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום ה-ESG, דיון שנתי בנושא דוח ה-ESG ואישורו ודיון בתוכנית פעולה עתידית בתחום ואישורו. בנוסף, הבנק מבצע, אחת לשנה, במסגרת תהליך ה-ICAAP, בחינה והערכה של איכות ניהול הסיכונים, ופועל להטמעה ושיפור מתמיד של התהליך. מדדים נבחרים מתחום האחריות התאגידית מהווים חלק מתפיסת ניהול הסיכונים של הבנק, ולכן נכללים בבקורות ובדיווחים שוטפים, כגון BSC SOX, ועוד. הוועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון, מקבלת דיווחים שנתיים ורבעוניים מתאימים לצורך ביצוע מעקב, בקרה ואמידת הסיכונים, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין.

בנוסף לישיבות הדירקטוריון, פועלות ומתכנסות שמונה ועדות דירקטוריון קבועות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת ניהול ובקרת סיכונים, ועדת אסטרטגיה ופיתוח עסקי, ועדת אשראי, ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין, ועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית והוועדה למעקב אחר יישום ההסדרים של הבנק עם הרשויות האמריקאיות.

במהלך שנת 2024 מונתה גם ועדה לאיתור מנכ"ל בראשה עמד יו"ר הדירקטוריון וכיהנו בה שלושה דירקטורים נוספים. הוועדה קיימה להליך לאיתור ומיון מועמדים לתפקיד המנכ"ל, ובהמלצתה אישר הדירקטוריון ביום 30 ביוני 2024 את מינויו של ידין ענתבי למנכ"ל הבנק.

במהלך שנת 2024 התקיימו 42 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-85 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון, ראו פרק 6. ד. ממשל תאגידי, בדוח הכספי לשנת 2024). ממוצע נוכחות הדירקטורים בישיבות מליאת הדירקטוריון עומד על כ-99%. בהתאם להוראה 301, הנוכחות המינימלית הנדרשת מדירקטור בישיבות הדירקטוריון עומדת על שני שלישים מישיבות המליאה במשך שנה קלנדרית, ללא היעדרות מכל ישיבות המליאה המתקיימות במהלך תקופה של 3 חודשים רצופים. פרטים אודות שיעור ההשתתפות של כל אחד מהדירקטורים מופיעים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי לשנת 2024. ועדת הביקורת התכנסה 26 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על כ-98.5%. ועדת תגמול התכנסה 5 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על כ-100%.

פעילות אבטחת מידע וסייבר, נידונה תדיר במסגרת הוועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית, כקבוע בנוהל בנקאי תקין 301, וכן בוועדה לניהול ובקרת סיכונים. הוועדות מקיימות

חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות על בסיס תכנית הכשרה מקצועית שנתיית המותאמת להתפתחות עסקי הבנק, לאסטרטגיה שלו ולמורכבותו, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ולנושאים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי. במסגרת זו, בתכנית ההדרכה קיימת התייחסות לנושא ניהול סיכונים כדרך קבע. בשנת 2024 התקיימו הדרכות בנושא ניהול סיכונים הנוגעות למודעות סייבר ודלף מידע, נזילות וסיכון הנזילות וניהול סיכונים וקבלת החלטות בשוק ההון. בשנתיים האחרונות (2023-2024) התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, בהם: הסכמי העסקה, מגמות בעולם השירות וחוויית הלקוח, Customer Experience (CX) Factor, רוחיות אשראי, משבר האקלים בראי המדע, גולצייית האקלים בעולם ובישראל, זירת המסחר בפחמן, מדידת פליטות פחמן בתיק האשראי (מודל PCAF), אסטרטגיית אקלים, ניהול סיכוני אקלים, באזל 4 ורגולציות עתידיות בתחום ניהול ההון, OPEN API, אי תלות ר"ח המבקר, ריכוזיות בענף הבנקאות, פעילות החברה החרדית, ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרור וסנקציות, מודל העו"ש ושימושיו, עבודת האנליזה בחטיבה העסקית – ניתוח קיבולת חוב וניתוח פרויקט סגור בנדל"ן, אתר החירום של הבנק, מושגים והתפתחויות בתחום הענן, שיווק בפלטפורמות הדיגיטליות, תכנון הון אנושי אסטרטי וכן התקיימו סיורים שונים.

פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2024 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והלקווים העקרוניים לפעילותו של הבנק בארץ ובחו"ל, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו התווה הדירקטוריון את המדיניות לפעילותן של חברות הבת/שלוחות בארץ ובחו"ל, קבע מסגרות לנושא החשיפה לסיכונים השונים ולביצוע ומימוש השקעות קבועות. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים, בקביעת

2 החישוב בוצע לפי תקרות התגמול הצפויה בשנת 2024, לעומת העלות הממוצעת/חציונית למשרת יתר עובדי הבנק (שאינם נושאי משרה) בשנת 2022 בהתבסס על הדוחות הכספיים של הבנק ובתוספת עובדי קבלן אשר לא נכללים כחלק מהוצאות השכר של הבנק. עלויות התגמול כוללות תגמול קבוע ומשתנה לרבות מענקים ועלויות פרישה אשר מדווחות כחלק מהוצאות שכר.

מדיניות מס

הבנק מנהל את מדיניות המס שלו ברמת הקבוצה ומשלם מס בהתאם לדרישות החוק תוך הקפדה על שיתוף פעולה עם רשויות המס והחוק בישראל בכל אזורי הפעילות הגיאוגרפיים ותוך יישום הוראות הציות, הגילוי והדיווח. במקביל הבנק מבצע השלמת מס בישראל על הרווחים מפעילותו בחו"ל, בתיאום מלא מול רשויות המס. אנו פועלים בהתאם להוראות החוק ובסטנדרטים של ה-OECD בנוגע למיסוי ותכנון מס. במסגרת זאת אנו נמנעים מתכנוני מס, לא עושים שימוש במקלטי מס (Tax Havens / offshore), לא מבצעים העברה של רווחים מאזורי פעילות לצורך הפחתה של תשלומי מיסים במדינות שבהן אנו פועלים (Base Erosion and Profit Shifting) וכן, מבצעים ניתוח מסוג Country by Country במסגרתו מוצג פירוט של הנתונים הכספיים בכל אחת ממדינות הפעילות.

המשכיות ורציפות עסקית בחירום

הקפדה על בדיקת תקינות ומוכנות של יחידות ואתרים חיוניים בחירום, תרגולי תהליכי חירום חטיבתיים, ניסוי Data Recovery, תרגולות ביטחון ובטיחות לעובדים ועוד. בנוסף, הבנק מעריך מעת לעת את יכולותיהם של ספקים חיוניים להמשיך ולספק שירותים לבנק בתרחישי חירום. הבנק אף עורך תרגילי חירום רוחביים תקופתיים לאור מגוון תרחישי ייחוס וכשלים אפשריים מורכבים, בהשתתפות הסניפים, המנהלות, יחידות ההנהלה הראשית, הנהלת הבנק וגורמים חיצוניים במידת הצורך. לבנק מספר אתרי מחשב להבטחת זמינות ורציפות מערכות המידע.

מערך ניהול ההמשכיות העסקית בבנק אושר במכון התקנים הישראלי כתואם את דרישות התקן הבין-לאומי ISO 22301. מידע נוסף בנושא אפשר למצוא בפרק 3 סקירת הסיכונים בדוח הכספי של הבנק לשנת 2024.

לבנק תכנית פעולה נרחבת להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית, המיושמת בהתאם למדיניות הבנק, להוראות הרגולציה ('הוראת ניהול בנקאי בנושא ניהול המשכיות עסקית' - נב"ת 355) ולהוראות נלוות נוספות. היערכות הבנק מבוססת על תכניות מפורטות, אשר הותוו לאור מתודולוגיות מקובלות בעולם, נוהלי עבודה, ניסויים ותרגולים תקופתיים, ניהול מאגר עובדים חיוניים בחירום ועוד. תכנית הבנק להיערכות לחירום מקיפה וכוללת מסמכי מדיניות, מתאר של תרחישי ייחוס, מיפוי וניתוח תהליכים קריטיים ופירוט המשאבים הנדרשים לרציפותם בחירום. כל אלה מתעדכנים באופן שוטף ומובאים לאישור בפני ההנהלה והדירקטוריון מדי שנה. לצד תכנית הפעולה הרחבתית להיערכות לחירום, לבנק תכנית פעולה חטיבתית, באחריות ממוני המשכיות עסקית חטיבתיים וצוותים ייעודיים. מדיניות ההמשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבנות בארץ וכן בסניפי הבנק בחו"ל, בהתאם למדיניות הממשל התאגידי ולהנחיות בנק ישראל.

תכנית הפעולה להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית מתוכללת על ידי מחלקה ייעודית לניהול המשכיות עסקית, הכפופה למנהל ההמשכיות העסקית התאגידי ולחבר הנהלה הממונה על החטיבה הפיננסית והעומד בראש צוות החירום הבנקאי. ניהול תחום המשכיות עסקית בהיבטי Disaster Recovery הוא באחריות הממונה על חטיבת הטכנולוגיה. ב-2021 הוקמה בחטיבה לניהול סיכונים יחידה לניהול סיכוני המשכיות עסקית וחוסן תפעולי, המשמשת כמעגל בקרה שני בנושא סיכוני המשכיות עסקית והיערכות לחירום.

נוהלי החירום וההמשכיות העסקית בבנק מגדירים את האחריות הניהולית, את מתכונת העבודה ואת האמצעים שיש לנקוט בכל יחידה בבנק במגוון תרחישים, עד לסיום האירוע וחזרה לשגרה. בשגרה יש



- שיקולים ומטרות עיקריות של מדיניות התגמול לשנים 2024-2026:

 - הנעת נושאי המשרה לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לבנק ולמחזיקי העניין שלו, באופן המחזק את הקשר בין התגמול לבין יצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק.
 - המענק השנתי יהיה מבוסס על תשואה להון של הבנק, וכן על מדד השוואתי אשר ייקבע מדי שנה על ידי הדירקטוריון כגון תשואת המניה של הבנק ביחס למתחרים; עמידה ביעדי ביצוע אישיים ויעדי יחידה כמותיים ואיכותיים וכן על תוכניות ויעדים המותאמים לתוכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתוכניות העבודה הנגזרות מהן וכן בהתאם לרכיב של שיקול דעת הממונה, המתייחס אף לתפקודה של היחידה עבורה ניתן תגמול למנהלת או למנהל העומדים בראשה. חלק מהתגמול המשתנה ישולם במכשירים מבוססי מניות.
- התאמת התגמול הכולל לתיאבון הסיכון של הבנק, בהינתן שתוכניות העבודה השנתיות נבנות תוך התייחסות להיקף הסיכונים, לסוגיהם השונים, אשר הבנק מוכן ליטול על עצמו. בהתאם, התגמול המשתנה מבוסס גם על יעדי ביצוע המבטאים את מרכיבי תיאבון הסיכון.

 - יצירת מבנה תגמול המשקף עמידה ביעדים כלליים של הבנק בתחום ניהול הסיכונים, ובתחום הציות לדין ולנוהלי הבנק;
 - קידום מבנה תגמול המתחשב בהשפעת פערי התגמול בין דרגים שונים בבנק על יחסי העבודה בבנק ותומך בשמירה על תקינותם;
 - התאמת התגמול לסוג הפעילות והאחריות של נושאי המשרה וכישוריהם, כך שבעת קביעת התגמול של נושא המשרה, יבחנו השכלתו, כישוריו, מומחיותו, ניסיונו המקצועי והישגיו, וכן יובא בחשבון תפקידו, תחומי אחריותו, והסכמי שכר קודמים שנחתמו עימו;
- תגמול פונקציות ארגוניות המעורבות בפיקוח ובקרה ייקבע על בסיס סטנדרטים המביאים בחשבון את חשיבות ורגישות התפקידים האלה.

פרטים נוספים על מדיניות התגמול של הבנק, לרבות תגמול משתנה, תגמול נדחה ומנגנונים להשבת תגמול, עומדים לעיון תחת ביאור 22 לדוח הכספי לשנת 2024 וכן בדוח מיום 27.9.2023 לזימון האסיפה הכללית לאישור מדיניות התגמול כאמור.

בחודש פברואר 2024 אישר הדירקטוריון גם מדיניות ותוכנית תגמול למנהלים הבכירים בבנק שאינם חברי הנהלה. מבין אוכלוסיות העובדים בחוזה אישי בכיר בבנק, קיימים מנהלי מחלקות אשר אינם נושאי המשרה, אך זכאים לתגמול הוני נדחה. אלו, מנהלים ומנהלות הנמנים על הדרג הניהולי הראשון בבנק, קרי 3 רמות דיווח מתחת למנכ"ל הבנק.

שנה בצל המלחמה

עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל' באוקטובר 2023, הוביל הבנק חמ"ל חירום בנקאי ליישום תכניות הפעולה לחירום תוך אינטגרציה בין כלל החטיבות, ניהול קשר עם בנק ישראל, פיקוד העורף ושאר גורמי חוץ ודיווחים שוטפים לדירקטוריון. חמ"ל החירום התכנס בתדירות גבוהה בשלבים הראשונים של המלחמה, המשיך לעקוב גם בשגרת החירום, ופרסם הנחיות ליחידות הבנק ולכלל העובדים בהתאם. לאורך כל השנה, נקטנו פעולות לשימור הרציפות התפעולית של הבנק, בהן עדכון הלקוחות בשינויים בשעות הפעילות של הסניפים והמוקדים הטלפוניים; שמירה על תקשורת רציפה עם העובדים; גיבוש מערך תמיכה מקיף לעובדים שנפגעו מאירועי המלחמה; הרחבת האפשרות לעבודה מרחוק; ריענון והדמיית תרחישי חירום להסלמה ביטחונית, לפגיעה בתשתיות לאומיות (לרבות חשמל, תקשורת ודרכי גישה) ולמחסור בכוח אדם ובספקים.





שנה בצל המלחמה

הבנק הפעיל את תוכניות ההמשכיות העסקית שלו כבר מיומה הראשון של המלחמה, בשבת 7 באוקטובר (ראו הרחבה בפרק המשכיות עסקית בדוח זה) ותפקד ללא פגיעה מהותית בפעילותו. הבנק בוחן את המצב כל העת ועורך התאמות באופן הפעילות בהתאם לצורך. נכון למועד הדוח השפעת המלחמה על הפעילות התפעולית של הבנק אינה מהותית.

בהיבט הפיננסי, נוסף לפעילות הצוותים הפועלים בבנק, בשגרה, מכנס הבנק בהתאם לצורך צוות הנהלה ייעודי למעקב אחר המצב הפיננסי בבנק ובמשק ולהיערכות לתרחיש של משבר כלכלי או פיננסי, ככל שיתממש כתוצאה מהמלחמה ומהשפעותיה על הכלכלה הישראלית, תקציב המדינה והחלטות חברות הדירוג. במסגרת זאת, נוסף למעקב שוטף אחר מצב הבנק, נבחנים גם תרחיש ייחוס ותרחיש קיצון להתפתחות המלחמה והשפעותיה הפיננסיות על המשק, על הבנק ועל לקוחותיו, לרבות היבטים של סיכון האשראי, הנזילות, תיק הנוסטרו, חדר העסקאות, חשיפות הריבית ועוד. הצוות מדווח לדירקטוריון ולוועדה לניהול ולבקרת סיכונים של הדירקטוריון.

לפירוט נוסף ראה פרק ב.8 בדוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 ומידע נוסף על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2024.



ניהול סיכונים וסיכונים מערכתיים

אסטרטגיית ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה כולה, באמצעות זיהוי וכימות הסיכונים, הגדרת האחריות על הסיכונים (Risk Ownership) ומקסום התועלת העסקית בהתייחס לעלות במונחי סיכון, וזאת על ידי כל גורם אחראי בכל הרמות של הארגון. בהתאם, כל גורם עסקי בבנק אחראי לניהול הסיכונים במסגרת פעילותו והחטיבה לניהול סיכונים משמשת כקו בקרה שני, גורם בלתי תלוי המנחה, מאתגה, מנטר ומדווח באופן עצמאי על סיכונים. ניהול הסיכונים בבנק מתנהל במתודולוגיה אחידה, בראייה כוללת ובהתאמה לדרישות הרגולטוריות, במטרה לתמוך בנטילת סיכונים מושכלת, על מנת להשיא את רווחיות הקבוצה ברמת סיכון התואמת את תיאבון הסיכון וסיבולת הסיכון ובהלימה לתועלת העסקית.

הבנק פועל בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, אשר קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות לניהול סיכונים ומפרטות את הדרישות בניהול הסיכונים השונים שהתאגיד הבנקאי חשוף להם. ההנחיות קובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם, ובכללם מעורבות נאותה והבנה מעמיקה של דירקטוריון התאגיד הבנקאי בניהול הסיכונים, ניהול הסיכונים באמצעות מנהל סיכונים שהוא חבר הנהלה, דיווח של מנהל הסיכונים לוועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון המפקחת על ניהול הסיכונים בבנק, העמדת כלים לזיהוי הסיכונים ולמידתם, הדרכות ולומדות בנושאי ניהול סיכונים וציות לכלל העובדים והסדרת אמצעי פיקוח ובקרה, כולל קיום פונקציה עצמאית לבקרת הסיכונים. בהתאם,

הבנק פועל בגישת שלושת מעגלי הבקרה - מעגל ראשון של היחידות העסקיות ויחידות בקרה פנימית, מעגל שני של החטיבה לניהול סיכונים, הייעוץ המשפטי והחשב ומעגל בקרה שלישי הכולל את הביקורת הפנימית. הדירקטוריון וועדותיו מפקחים על פעילות הבנק ובפרט על נושאי ניהול הסיכונים והביקורת, ובנוסף מתקיימות ביקורות חיצוניות של רואי החשבון (על נושאים הקשורים לדוחות הכספיים) ושל רגולטורים שונים ובפרט של הפיקוח על הבנקים. למידע נוסף ראו דוח על הסיכונים - גילוי בהתאם לנדבך 3 באתר הבנק.

בקרה ואמידה של הסיכונים הפיננסיים והתפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים, ותוך התחשבות באופי המיוחד של הפעילות בכל חברת בת ופעילות חו"ל, מדידה וניהול עצמאיים בכל חברה ושיקוף תמונה כוללת להנהלת הבנק. אם טמונים סיכונים במוצרים או בתהליכים חדשים, הם מזהים בהליך סדור, על פי המדיניות להשקת מוצרים ותהליכים חדשים. מודלים המשמשים לאמידת הסיכונים נבחנים טרם יישומם וכן מדי תקופה, על פי מדיניות תיקוף המודלים בבנק. הבנק עורך בדיקה מקיפה להערכת הסיכונים שלהם הוא חשוף ולבחינת חומרתם במסגרת ה-ICAAP - תהליך פנימי להערכת הלימות ההון (להרחבה ראו פרק א.3. סקירת הסיכונים בדוח הכספי של הבנק לשנת 2024).

בניהול הסיכונים הבנק מביא בחשבון מגוון השפעות מערכתיות. הבנק בוחן באופן שוטף השפעות פוטנציאליות של תרחישים

מערכתיים, פיננסיים ותפעוליים, במסגרת בחינה פנימית שוטפת של תרחישי קיצון ובמסגרת תרחישים אחידים של בנק ישראל - על יחסי ההון והנזילות, על תפעול הבנק ועל השירות ללקוחות - ונערך בהתאם. זאת במטרה לוודא את עמידתו במשברים שונים ולאפשר המשך של הפעילות הבנקאית, מתוך הכרה באחריותו ללקוחותיו ולמחזיקי עניין והבנת חשיבותה של הפעילות הבנקאית לתפקוד המשק.

ההיערכות לשמירה על רציפות הפעילות הבנקאית ועל חוסנו הפיננסי של הבנק באה לידי ביטוי הן בהכנות, בנהלים ובמדיניות להמשכיות עסקית והן בניתוחים, בהנחות ובתוכניות המגירה לאספקטים הפיננסיים של אירועים שכאלו. בהקשר זה נציין שכבנק גדול (המחזיק יותר מ-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל), בנק הפועלים נדרש לעמוד ביחס הון עצמי רובד 1 מזערי של 10% (ולא 9%; זאת כאשר ליחס זה מתווספת דרישת הון בשיעור המבטא 1% מיתרת ההלוואות לדיור מסוימות, כך שנכון למועד הדוח יחס ההון רובד 1 המזערי הנדרש מהבנק הוא 10.23%), ויחס הון כולל מזערי של 13.5% (ולא 12.5%). הלימות הון זו תורמת לחוסנו הפיננסי של הבנק ותומכת בהמשך פעילות הבנק והמשק בעיתות משבר. לצד כל זאת, הבנק מביא בחשבון גם את השפעתו הפוטנציאלית על השווקים בניהול הנזילות ובניהול חשיפות שוק ונערך להמשך פעילות במקרה של שיבושים בתחומים אלו.

פועלים בבטיחות

כחלק מאחריות בנק הפועלים כלפי עובדיו, לקוחותיו, ספקיו וכל הבאים בשעריו, אנו מחויבים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות וגהות בכל המבנים והסניפים של הבנק. המשימות והיעדים הנוגעים לבטיחות **חלים על כל העובדים והמנהלים** לרבות ספקים שפועלים בחצרות הבנק, זאת לאור פריסה רחבה של אתרים וסניפי הבנק בכל רחבי הארץ. כך, לכל מנהל/ת בבנק אחריות ניהולית אישית ישירה לעמידה ויישום דרישות הדין בנושאי הבטיחות והגהות במטרה לשמור על ביטחון ובטיחות העובדים והלקוחות. הבנק מטמיע שיקולי בטיחות בתהליכי קבלת ההחלטות בכל הדרגים בארגון, ושואף לשיפור מתמיד של תהליכים ופעילויות במטרה לצמצם למינימום מפגעים ותוך הקפדה על סטנדרט בטיחות וגהות מהמתקדמים שישנם.

מחלקת בטיחות וביטחון באגף הלוגיסטיקה של בנק הפועלים, שבאחריות הממונה על החטיבה הפיננסית, מובילה מקצועית את תחום הבטיחות בבנק. המחלקה אחראית לגבש ולהגדיר את מדיניות הבטיחות והגהות. מנהלות ומנהלים ביחידות השונות בבנק, אחראים ליישום המדיניות, ואכיפתה.

מדיניות הבטיחות, אשר אישרה ההנהלה, מגדירה את העקרונות והכללים לתכנון וניהול נושא הבטיחות בבנק, על בסיס תפיסה של אחריות, מחויבות, מקצועיות, פרו-אקטיביות ושיפור מתמיד בביצועים. במסגרת זו, מוגדרים עקרונות לניהול הסיכונים על בסיס זיהוי ואיתור סיכונים הכוללים בפעילות הבנק, תעדופם, טיפול בהם במסגרת תוכנית הבטיחות והגהות בבנק ונקיטת פעילות מונעת המובנית בתהליכי העבודה בכל תחומי העשייה בבנק. תכנון מערכת הבטיחות והגהות נעשה תוך קביעת סדרי עדיפויות לטיפול בנושאים שזוהו, הצבת מטרות ויעדים והגדרת מדדים כמותיים לשיפור ביצועי הבטיחות. אלו כוללים לוחות זמנים, הגדרת בעלי האחריות ליישום והקצאת משאבים בהתאם.

היבטי הבטיחות הכוללים בפעילות הבנק מנוטרים בין היתר גם באמצעות סקרי בטיחות מקדימים הנערכים מעת לעת, על פי דרישות החוק, תקנות, אמנות בין-לאומיות והוראות והנחיות ספציפיות של הבנק. לצד זאת פועל הבנק באופן מתמיד להטמעה של העקרונות לשמירה על הבטיחות כחלק משגרת העבודה, וזאת בשילוב דרישות הבטיחות בהוראות העבודה ובתחקור אירועי בטיחות למניעת הישנותם על פי שיטה סדורה להפקת לקחים.

ועדת בטיחות בראשות מנהל אגף הלוגיסטיקה, מתכנסת אחת לרבעון ודנה בניהול הבטיחות בבנק, תוך המלצה על נקיטת פעולות ליישום ואכיפה של היבטי בטיחות נדרשים. בוועדה חברים, בין היתר, מנהל מחלקת הבינוי ומנהל מחלקת ביטחון ובטיחות בבנק, לצד נציגים מטעם עובדי ועבודות הבנק, הביקורת הפנימית וניהול סיכונים. סיכום אירועי הבטיחות מדווחים פעם בשנה להנהלה.

ניהול הבטיחות והגהות בבנק מבוסס על תקן OSHAS 18001 וכולל את התהליכים הבאים:

- ◆ **ניהול סיכונים** - הבנק עורך סקרי ניהול סיכונים ומבצע על בסיסם תהליך הערכת סיכונים הכולל גיבוש פתרונות להפחתת עד ביטול של גורמי הסיכון לצד תהליכי בקרה שוטפים להבטחת עמידה במדיניות ובדרישות החוק. גורמי הסיכון הנכללים בהערכת הסיכונים מותאמים למאפייני העבודה בבנק שמושגות בעיקר על עבודה משרדית (היבטי ארגונומיה, תאורה, רעש, איכות אוויר במשרדים) לצד עבודות בינוי, שיפוץ ועבודות קבלנים בשטחי הבנק, אירועים המוניים, מצבי חירום ועוד.

- ◆ **תכניות עבודה** - לבנק תכנית בטיחות רב-שנתית ותוכנית בטיחות שנתית המבוססות על תכנון מקדים, מניעה יזומה של מפגעי בטיחות ותיקון ליקויים. התוכניות כוללות מטרות מדדים ויעדים כמותיים ואיכותיים, תוך הגדרת מדדים כמותיים המצביעים על אופן העמידה ביעד וההישג בו. כמו כן מתקיימים דיונים עיתיים בוועדת בטיחות מוסדית בקשר עם היעדים.

- ◆ **בקרה ומעקב** - לבנק מנגנון שוטף לבקרת בטיחות וגהות ומבדקים פנימיים לאיתור חריגות ומפגעים, לשיפור רמת הבטיחות ולהגברת מעורבות של מנהלים ועובדים. מוקד הביטחון של הבנק מנטר בשוטף את מערכות הביטחון ובטיחות ומפעיל בהתאם לצורך את הגורמים הרלוונטיים למתן מענה, כגון משטרה, מכבי אש, מד"א, מערכי אבטחה וכו'. בנוסף, נערכים בבנק מבדקים חיצוניים וקיימת בקרה חיצונית על מערכי הבטיחות ותיקנות הצידוד במבני ההנהלה ובסניפים. מידת יישום המדיניות ותוכניות העבודה נבחנות במסגרת מעקב על תוכנית העבודה ועדת הבטיחות של הבנק, וכן את רמת היעילות של ניהול הבטיחות בבנק. הסקר כולל בין היתר, ניתוחי אירועים וסיכום ממציא בקרות.

- ◆ **היערכות לחירום** - היערכות לחירום כוללת זיהוי מצבי חירום בטיחותיים פוטנציאליים ותכנון היערכות מוקדמת לפעילות בשעת חירום לטובת מניעת נזקים סביבתיים ובריאותיים ובמטרה לאפשר חזרה לשגרת עבודה בהקדם. לבנק נוהלי חירום למגוון מצבים כגון שריפות, הצפות, הפסקות חשמל, רעידות אדמה, מלחמות, וכן התפרצות מגפה. נוהלי החירום מגדירים חלוקת סמכויות וסדרי פעולות לטיפול במצבים שונים לאורך האירוע; ציוד נדרש לטיפול באירוע, הנבדק במסגרת הביקורת השוטפות; וכן דיווח לגורמי חוץ וצוותי חירום כגון

- ◆ **ניטור ומדידה** - תהליכי הניטור והמדידה של היבטי הבטיחות מתקיימים באופן סדור במטרה לאפשר מעקב אחר עמידה בדרישות הדין ובמדיניות הבטיחות של הבנק.
- ◆ **רכישת מערכת לניהול ציוד ומערכות בטיחות (DATWISE)** - המערכת עוקבת אחר תקינותם של הציוד ומערכות הבטיחות בבנק ומשמשת לניהול משימות ואירועי בטיחות.
- ◆ **חקירת אירועים** - במקרה של אירוע בטיחות או כשמתגלים מפגעי בטיחות באתרי הבנק, העובדים והמנהלים מונחים להעביר דיווח מיידי בנושא ולוודא כי הנושא מטופל. דיווח ותחקור אירועי בטיחות וגהות, לרבות תאונות, פציעות ומחלות, נעשים בתהליך מובנה וסדור על ידי מנהדסי בטיחות אשר הוכשרו לכך, וכוללים תיעוד, ניטור וזיהוי של הסיבות לאירוע, לטובת הפקת לקחים.

- ◆ **הדרכה והכשרה** - עובדות ועובדי הבנק נדרשים לרענן את הידע הנוגע לבטיחות ולגהות באמצעות לומדה שנתית בנושא בטיחות לצד השתתפות בהדרכות בטיחות המתקיימות פרונטלית בנושאים של מניעת תאונות, תרחישי חירום, אירועי בטיחות וגהות, מילוט בתרחישים שונים, תרחישים הנובעים מתפעול לא נכון של מכשירי חשמל, אופן הפעלת ציוד כיבוי אש ועוד. בסיום הדרכת הבטיחות מתבצע תרגול מילוט מהמבנה. יעילות ההדרכות נבדקת באמצעות תשאול ומשובים.

- ◆ **נאמני ביטחון ובטיחות** - בכלל יחידות הבנק הוכשרו נאמני בטיחות וביטחון שעברו הכשרה ייעודית, האחראים על כשירות היחידה ועל ביצוע בקרות חודשיות. נאמני הבטיחות עומדים בקשר רציף עם הקב"ט האזורי ועם מוקד הביטחון של הבנק. כמו כן, הפורטל הארגוני של הבנק כולל אזור תוכן ייעודי ובו טיפים ונוהלי ביטחון ובטיחות לעובדים וטופס לדיווח על תאונות עבודה.

- ◆ **עלון מידע בנושא בטיחות** - העלון מתפרסם מדי רבעון, מופץ לכל יחידות הבנק וכולל דוגמאות לאירועי בטיחות והמלצות למניעתם.

שנה בצל המלחמה

החל מ-7 באוקטובר, הבנק פועל במתכונת 'שגרת חירום'. מחלקת הביטחון ובטיחות כחלק מצוות החירום הבנקאי מיישמת את נהלי החירום והמשכיות עסקית לתרחיש מלחמה בהתאם להנחיות פיקוד העורף הכוללים פינוי מרחבים מוגנים, שמירה על כשירות ציוד החירום, הדרכה ותרגול נוסף בכלל אתרי הבנק לתרחישי החירום בהתאם לזמני התגוננות והנחיות פקע"ר ועדכון שוטף של צוות החירום הבנקאי לגבי תמונת מצב המלחמה.

נוהלי בטיחות בעבודה בבנק החלים על קבלני חוץ

לבנק נהלים המפרטים את דרישות הבטיחות לכל סוג של עבודה, כמו גם את סוגי הבקרה והפיקוח הנדרשים, ואת הגורמים האחראים על יישום הנהלים בבנק (לרבות הוראות בטיחות בבנייה ובעבודה בגובה, הוראות בטיחות באש וחשמל וכו'). נהלים אלו חלים על קבלני חוץ המבצעים מגוון עבודות, בהן בינוי, שיפוץ, ניקיון וכד', משלב ההתקשרות עמם ועד שלבי ביצוע העבודה. במהלך העבודה, הקבלן ימנה מטעמו אחראי אשר יפקח על ביצוע העבודה, בהתאם לדרישות הבטיחות של הבנק. בעבודות בנייה נעזר הבנק ביועצי בטיחות, חיצוניים או ביועצים מטעם הבנק. בעת התקשרות עם קבלני חוץ, נדרש הקבלן להתחייב לנספח הבטיחות המפרט את דרישות הבטיחות והגהות לביצוע העבודה, לרבות האמצעים והציוד הנדרש למילוי דרישות אלו. הפרה של הוראות הבטיחות מצד הקבלן תגרור הליכי משמעת והטלת סנקציות. הבטחת תנאי עבודה בטיחותיים היא תנאי המוצב לכל ספקי הבנק בעת ההתקשרות, כחלק מהתחייבותם למסמך התנהלות אחראית של הבנק. להרחבה ראו פרק 'פועלים לשרשרת אספקה אחראית'.

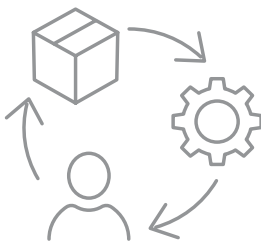
ב-2024 התרחשו בבנק 5 תאונות עבודה קלות (מהן 3 אשר בגין נגרם אובדן זמן עבודה), ואובדן זמן העבודה המצטבר עמד על 230 ימים. שיעור תדירות אובדן זמן העבודה (Lost time injury frequency rate) עמד על 0.039; ושיעור תדירות תאונות העבודה (Total recordable injury frequency rate) עמד על 0.066.

3. תאונות עבודה בחצרות הבנק. הנתונים נוגעים לעובדי הבנק לפי חישוב של 200,000 שעות עבודה (hwkd), 8 שעות עבודה ביום. בשנת 2024 לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה (לרבות לקוחות, עובדים חיצוניים, קבלני עבודה ובכלל זאת מי שאינו עובד הבנק).

פועלים לשרשרת אספקה אחראית

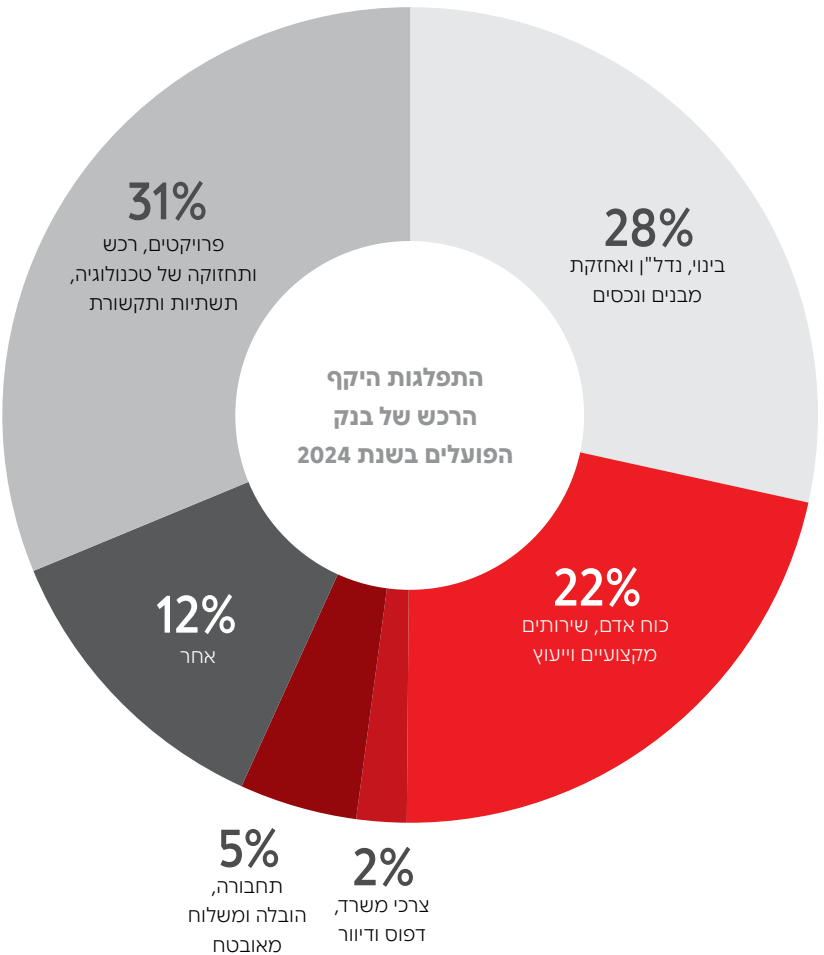
פרופיל שרשרת האספקה של הבנק

כארגון בנקאי, הפעילות התפעולית של בנק הפועלים מתבססת בעיקר על שרשרת אספקה, המורכבת ממאגר ספקי טובין ושירותים בהיקפים שונים (עסקים גדולים, בינוניים, קטנים וזעירים). המאגר כולל חברות הפועלות בתחומים כמו לוגיסטיקה, טכנולוגיה, שירותים מקצועיים ועוד. בשנת 2024 ביצענו התקשרויות עם כ-2,400 ספקים מתוך המאגר.



כ- **95%** מהיקף הרכש שלנו

הוא מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל



הרכש בבנק מנוהל על ידי אגף הרכש התאגידי, המהווה גורם אינטגרטיבי שמתכלל את הממשקים המרכיבים את שרשרת האספקה של הבנק, במטרה לתת ערך משמעותי ליחידות הבנק השונות, ולסייע להן לממש את יעדיהן ואת תוכניות העבודה, תוך ניצול משאבים מיטבי וחתירה לביצוע

איכות. תהליך הרכש מבוצע באופן מוגדר, אחיד וסדור באמצעות שימוש במערכת (ERP), והוא כולל הגדרת פרמטרים ברורים לבחינת טיב נושא הרכש, הפרדת סמכויות בשלבים קריטיים בתהליך הרכש (כגון הגדרת הביקוש, תהליך המיקוח, ניהול המו"מ ובחירת הספק, אישור ביצוע או קבלת הטובין ותשלום

פועלים לרכש אחראי

מדיניות הרכש האחראי מוטמעת בתהליך הרכש ובמהלך הפעילות השוטפת של הרכש - בהגדרת הביקושים והמפרטים, בפנייה בבקשה לקבלת הצעת מחיר, בפנייה למאגר ספקים קיים ועוד. יישום המדיניות נעשה בשיתוף גורמים מקצועיים רלוונטיים ומחלקת ה-ESG בבנק. כחלק מתפיסה כוללת של אחריות תאגידית, יישמנו תוכנית סדורה להטמעת עקרונות ESG בפעילות הרכש, אשר מתבססת על ניתוח עומק של דפוסי הרכש ומאפייני הספקים של הבנק ומיושמת לאור מדיניות של רכש אחראי.

התוכנית נועדה להבטיח התנהלות אחראית בתחומים של העסקה הוגנת ושוויונית, התנהלות עסקית נאותה, הגנת הסביבה וקידום הזדמנויות בתחום רכש ירוק. אנו מתקשרים תפיסה זו כלפי הספקים ומעודדים אותם לאמץ נורמות אלה.

מודל הרכש מותאם לאופי הפעילות ולמיקוד האסטרטגי בפעילות העסקית, הסביבתית והחברתית של הבנק, ובא לידי ביטוי ב-3 רבדים שבהם מוכלים עקרונות מדיניות הרכש האחראי:

- ♦ **רובד הסף:** רובד מחייב המיושם בקרב כלל ספקי הבנק
- ♦ **רובד הסינון:** רובד מחייב המיושם בקרב ספקים רלוונטיים, בהתאם לקטגוריית המוצר או השירות הנרכש
- ♦ **רובד ההעצמה:** רובד להעשרת היצע הספקים המיישמים עקרונות ESG

ממשל תאגידי - בקרת ספקים
בנושאי אתיקה עסקית ועמידה בחקיקה

רובד הסף

חברתי - תנאי העסקה, בטיחות בתעסוקה, גיוון תעסוקתי ועוד
סביבתי - ניהול איכות הסביבה של הספק, מניעת זיהום, מחזור וטיפול בפסולת

רובד הסינון

עסקים חברתיים ועסקים קטנים בפריפריה

רובד ההעצמה

עקרונות המדיניות:

- יושרה ושקיפות
- מקצועיות ומצוינות
- דיאלוג שוטף ויצירת ערך משותף
- שותפות והדדיות
- כינון יחסים ארוכי טווח
- מניעת שחיתות ושוחד
- הוגנות ושמירה על זכויות אדם, בטיחות עובדים וגיוון תעסוקתי
- מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה והטרדה
- צמצום ומניעת נזק סביבתי וקידום ערכים סביבתיים
- קידום רכש מגוון ומקומי - מעסקים קטנים, עסקים חברתיים ועסקים פריפריאליים

משלבים היבטי ESG בעת התקשרות עם ספקים

הרכש התאגידי מבצע בקורות (לרבות באמצעות גורמים חיצוניים לבנק) על מנת לוודא כי הספקים שעימם מתקיימת ההתקשרות, עומדים בדרישות החוק ובקריטריונים שאותם קבע הבנק. החל מ-2015 מיישם הבנק תוכנית סדורה להטמעת מדיניות רכש אחראי. במסגרת זאת, הצבנו קריטריונים מחייבים לעבודה עם ספקים וכן קריטריונים המהווים חלק ממדדי האיות בתהליך הבקשות להצעת מחיר (בל"מ), אשר נותנים העדפה לספקים המטמעים את עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית בפעילותם השוטפת.

כחלק מהסכם ההתקשרות, אנו מחתימים ספקים על כתב התחייבות להתנהלות אחראית, הדורש את התחייבותם בנושאים הבאים:

- ♦ **העסקה הוגנת** - תנאי שכר הוגנים ושכר שלא יפחת משכר המינימום; תשלום כלל הזכויות הסוציאליות הנקובות בחוק לצד שמירה על זכויות העובדים עפ"י דין.
- ♦ **מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה** - איסור על אפליה מחמת דת, גזע, מין, גיל וכיו"ב; סביבת עבודה הולמת וראויה נטולת הטרדות מכל סוג, לרבות נקיטת צעדים למניעת הטרדה מינית.
- ♦ **שמירה על איכות הסביבה** - קיום מדיניות ותהליכים אפקטיביים לניהול היבטי סביבה המותאמים לאופי הפעילות, באמצעות גורם ממונה, מדידה ובקרת ביצועים; שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה ומזעור השפעות שליליות תוך קידום פתרונות ידידותיים לסביבה לרבות מניעת זיהום, התייעלות בצריכת משאבים, טיפול בפסולת וכד'.
- ♦ **בריאות ובטיחות** - שמירה על בריאות, ביטחון ובטיחות עובדי הספק וכל הבאים מטעמו, תוך העמדת הכלים המתאימים והקניית ההכשרה הנדרשת לכך.
- ♦ **מניעת שחיתות ושחוד** - איסור על קבלה ומתן של טובות הנאה, מתנות וכיו"ב על ידי הספק והן על ידי עובדיו, בכל אזורי פעילותו העסקית של הספק.

ESG לעשרות ספקים. בכוונתנו להמשיך את השימוש בשאלון ESG בתהליכי ההתקשרות עם ספקים (בהתאם לסף המהותיות ולסוג ההתקשרות שנקבעו).

מעצימים ספקים חברתיים

הבנק, רוכש טובין ושירותים ממאגר של ספקים חברתיים העוסקים, בין היתר, בהפקה של ימי גיבוש וכנסים ליחידות הבנק השונות ובאספקת חבילות שי וזרי פרחים עבור עובדות ועובדי הבנק ולקוחותיו. מאגר הספקים החברתיים שבנינו כולל עסקים קטנים מכל הארץ, המשלבים בפעילותם ערכים ותכנים חברתיים, לרבות סיוע לנזקקים והעסקת נוער בסיכון ואנשים עם מוגבלות.

בשנת 2020 חבר הרכש התאגידי למיזם 'WeSource' בניהולה של עמותת 'יסמין', המקדמת שילוב של עסקים מגוונים כספקים בתאגידים הגדולים בישראל, באמצעות הקמת מאגר ספקים ייחודי שמורכב מעסקים מגוונים. הפלטפורמה שנבנתה מאפשרת חיבור ישיר בין התאגיד לעסק עצמו. הבנק משתמש בפלטפורמה זו לאיתור ספקים שיכולים לתת מענה לצרכיו, ובמקביל, פועל לחיבור של ספקים מגוונים שעימם הוא עובד למיזם, במטרה לחשוף אותם לארגונים ומגזרים נוספים.

משתפים בידע מקצועי

במסגרת העבודה השוטפת, חולק צוות הרכש של הבנק ידע מקצועי עם ספקי הבנק בנושאים כמו התייעלות במשאבים, חיסכון בהוצאות ועוד. בנוסף, מעבירים אנשי הרכש הרצאות בנושא רכש אחראי למחזיקי עניין שונים, כגון ארגונים חברתיים ועוד. כמו כן, אנשי הרכש נוהגים לקיים באופן שוטף מפגשים עם הספקים (הן בביקורים באתרי הספקים והן דרך 'זום'), במטרה להכיר מקרוב את פועלם, ללמוד על המוצרים החדשים שיש להם להציע, לבחון שיתופי פעולה עתידיים ועוד.

מקדמים עסקים קטנים בשרשרת האספקה

בנק הפועלים מכיר בחשיבות של עסקים קטנים לקידום הכלכלה במשק הישראלי, ופועל לקדם אותם גם בפעילות הרכש שלו. היכן שהדבר אפשרי ונכון, אנו מבצעים התקשרות עם ספקים קטנים. כמו כן, אנו רותמים את הפעילות הענפה שלנו בתחום הרכש לטובת יצירת שיתופי פעולה בין ספקים קטנים לספקים אחרים (שאינם בהכרח ספקים או לקוחות של הבנק).

שנה בצל המלחמה

קידמנו פעילות מול ספקים קיימים ופוטנציאליים מיישובי העוטף ומהצפון שנפגעו מהשלכות המלחמה, ופעלנו כדי לסייע להם:

- ♦ עודדנו רכש של יחידות הבנק מספקים באזורים שנפגעו והושפעו מהמלחמה, לרבות מספקים שהפעילות שלהם נפגעה ישירות ממתקפת ה-7 באוקטובר וספקים הנמצאים בקו העימות בצפון ובדרום.
- ♦ תמכנו בדפוס בארי והגדלנו את היקפי הרכש של הבנק מבית הדפוס.
- ♦ שכרנו רכבים למשפחות מפונות מקיבוצי העוטף.
- ♦ רכשנו כיסאות מספקים מיישובי העוטף לטובת מיזם 'הכיסא הריק', שנועד להגביר את המודעות וההזדהות עם החטופים.
- ♦ סייענו ותמכנו בספקים שבני משפחותיהם נפגעו מהמלחמה.
- ♦ רכשנו מתנות וצעצועים לילדי העוטף המפונים.
- ♦ רכשנו יחידות שי ומארזי חנוכה לחיילים ולפצועי צה"ל.

מסתכלים קדימה

המשך קידום הטמעת השימוש בשאלון הערכת ESG בבחירת ספקים.

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2024	סטטוס
קידום הטמעת השימוש בשאלון הערכת ESG בבחירת ספקים	✓ בוצע

כ- **97%**
מהעובדים והעובדות
השלימו מצבר למידה על
הקוד האתי בשנת 2024



בשנת 2022 הוקם בבנק פורום אתיקה, שמטרתו לקדם ולהטמיע תרבות של אתיקה והוגנות בבנק. הפורום, בהובלת מנהל חטיבת משאבי אנוש, שהוא הממונה על האתיקה בבנק, מורכב מנציגים ונציגות ממגוון חטיבות (משאבי אנוש, ניהול סיכונים, משפטית, קמעונאית, עסקית, שיווק וביקורת פנימית) ומתכנס אחת לחציון. במהלך 2024 התקיימו 2 מפגשים של הפורום במסגרתם אנו סוקרים את היקף הפניות, סוגי הפניות והאירועים החריגים בנושא אתיקה בבנק, דנים בדילמות אתיות שהתעוררו, מבצעים למידת עמיתים, לומדים על העשייה בארגונים אחרים, ומארחים מרצות ומרצים בתחום לצורך הרחבת הידע והלמידה. בנוסף, אחת לשנה, הפורום יבחן את הצורך בעדכון או בשינוי נוסח קוד הערכים והאתיקה.

**מסתכלים
קדימה**
במהלך 2025 תושק לומדה לעובדים
בשימת דגש על ערך הוגנות

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2024
✓ בוצע	במהלך 2024 תועבר לומדה בנושא קוד הערכים והאתיקה לכלל העובדים.



בתמונה: דניאל קנופוב, לראוה בן עמי, מרכז עסקים מרכז. צילום: איל טואג

שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן

אנו קשורים בהסכמים עם קבלנים שונים המעניקים לנו שירותי אבטחה, ניקיון ומזנון באמצעות עובדיהם המוצבים בבנק. כדי להבטיח את זכויותיהם של עובדי הקבלן עוגנו בהסכמי ההתקשרות התחייבויותיהם של הקבלנים להעניק לעובדיהם, בין היתר, את הזכויות הבאות: שכר מינימום ויתר הזכויות המוקנות לעובדים בישראל על פי דין לרבות, זכויות סוציאליות.

לשם שמירה על ביטחונם של עובדי קבלן העוסקים בעבודות בינוי, לדוגמא של סניפים ומבנים חדשים, מתקיים הליך סדור הכולל גיבוש תוכנית בטיחות לביצוע העבודות על ידי מהנדס בטיחות, אישור הרשות לכבאות והצלה, פיקוח קב"ט אזורי וכן אחת לשנה נערך יום עיון לספקים בנושא ביטחון ובטיחות בכתלי הבנק.

על מנת לוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים בחצרותינו, אנו מפעילים מוקד פניות ייעודי במרכז השרות באגף משאבי אנוש. הבנק מיידע את עובדי הקבלן בדבר המוקד ואף מחתים אותם על דף מידע בנושא זכויותיהם. לצד זאת אנו נעזרים בשירותי חברת חיל"ן לבצע בקורות על תנאי התשלום של הספקים לעובדיהם. במהלך שנת 2024, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עמנו, עברו תהליך בקרה חיצונית של חיל"ן.

קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים

'הדרך בה אנו פועלים: קוד ערכים ואתיקה'
מהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדות ועובדי בנק הפועלים. הקוד משקף את הבסיס הערכי של הבנק ומגדיר את הציפיות וההתנהגויות שכולנו מאמצים ושואפים לקיים בינינו לבין עצמנו, וכלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים. הקוד נועד לשמש בידי העובדים והמנהלים, בכל היחידות ובכל הדרגים, כ'מצפן' להתנהגות ראויה בהתמודדותם עם דילמות אתיות במהלך שגרת העבודה.

כל אחד מערכי הליבה מתורגם להתנהגויות עיקריות המאפשרות להוציא אותם אל הפועל, ויחד הם מבטאים תפיסה ארגונית שלמה, המחברת בין הצבת הלקוח במוקד העשייה, לבין הערכות מהירה וגמישה למתן מענה מיטבי תוך שותפות, העזה וחתימה לשיפור מתמיד. בסוף שנת 2021, רענונו את קוד הערכים והאתיקה של הבנק ברוח הערכים והגדרנו את כללי האתיקה בקשר שלנו עם מחזיקי העניין. בתחילת שנת

החזון של הבנק מבטא את מחויבותנו לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת. כדי להבטיח את יכולתנו לממש את החזון החדש ולשלב בין מרכיבי העסקיים, הארגוניים והתרבותיים, גיבשנו בהתאם את התשתית הערכית שעל בסיסה אנחנו פועלים ואת כללי ההתנהגות הנגזרים ממנה. במסגרת זאת, הוגדרו

מניעת שוחד ושחיתות

עבודה למול שותפים עסקיים ומיזוגים ורכישות.

סקירה של נהלים בנושאי מניעת שוחד ושחיתות מבוצעת לכל הפחות אחת לשנתיים לצורך ריענון תקופתי, ובקורת בנושא מבוצעות הן על ידי יחידות קו ההגנה הראשון עצמו, והן על ידי הממונה על מניעת שוחד ושחיתות כקו הגנה שני. בנוסף, בשנת 2023, פורסם דוח ביקורת פנימית בנושא "היערכות הבנק לניהול סיכונים בתחום מניעת שוחד ושחיתות".

פניות ודיווחים או ממצאי בקורת המכילים חשש להפרות הקשורות בסיכוני שוחד ושחיתות נמסרים לבדיקה של הביקורת הפנימית, והטיפול בהפרות נעשה באמצעות בירור והטלת סנקציות במקרה הצורך. כמו כן, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 351, אם קיים חשש סביר למעילה או לאירוע מהותי, יעביר הבנק דיווח מידי להנהלה ולדירקטוריון, לביקורת הפנימית ולמפקח על הבנקים, וזאת ללא תלות בדיווח לרשויות נוספות, לרבות רשויות החוק.

בבנק מועברות הדרכות והכשרות בנושא מניעת שוחד ושחיתות, עם התמקדות ב'דגלים אדומים' ובדוגמאות למצבי אמת, לפי העניין. כלל עובדות ועובדי הבנק, לרבות עובדים חיצוניים רלבנטיים ועובדים במשרה חלקית, נדרשים להשלים לומדה בנושא מניעת שוחד ושחיתות. קציני הציות של הבנק ויחידות בעלות סיכון מוגבר עוברים הדרכות נוספות.

באגף קצין ציות ראשי בבנק הוגדר תפקיד ממונה על מניעת שוחד ושחיתות, אשר מוביל את תוכנית האכיפה בנושא זה.

מפלגות פוליטיות או מתווכים לצורך האצה או הבטחה של פעולה ממשלתית שגרתית. כמו כן קיים איסור קבלת דבר בעל ערך מלקוח או משותף עסקי. הנהל מגדיר את חובת הדיווח ואת ערוצי הדיווח לעובדים בכל מקרה המעלה חשד למתן או לקבלת שוחד⁴ או לשחיתות.

הערכת סיכונים ובקרה על אפקטיביות של תכנים ונהלים מבוצעות על ידי קציני הציות ומדווחות להנהלה ולדירקטוריון אחת לשנה. הערכת הסיכונים כוללת התייחסות לתהליכים, מוצרים ושירותים וכן לממשקים שבין הבנק ללקוח ו/או עובדי ציבור. הדיווח להנהלה ולדירקטוריון על הערכת הסיכון כולל התייחסות למוקדי הסיכון של מניעת שוחד ושחיתות דיווחים נוספים בנושאי מניעת שוחד ושחיתות ניתנים להנהלה ולדירקטוריון בין היתר, במסגרת דוח הציות.

לבנק מערכת הכוללת תכנים, תהליכים, בקורות ונהלים שנועדו למנוע מצבי שוחד ושחיתות (להרחבה על מעגלי הבקרה ראו פרק 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור'). כמו כן שילב הבנק התייחסות בקוד האתי, המבטאת את עמדתו ביחס לאיסור שוחד ושחיתות ולמתן וקבלה של מתנות וטובות הנאה. זאת במטרה להבהיר במפורש ובאופן חד משמעי את מדיניותו בנושא לכלל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים (להרחבה ראו קוד הערכים והאתיקה המפורסם באתר הבנק). לצד זאת קיימות הנחיות ברורות למניעת שוחד ושחיתות בתהליכים רלוונטיים נוספים אשר הינן חלק בלתי נפרד מהנהלים ותהליכי העבודה בתחומים של גיוס עובדים, מימון כנסים וחסויות לאירועים, מתן תרומות,

כארגון בנקאי הניצב במרכז העשייה העסקית-כלכלית בישראל ופועל בזירה העסקית הבין-לאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב לשמש כגורם פעיל במלחמה הבין-לאומית בשחיתות. אנו סבורים ששחיתות ומתן שוחד הן פעולות הרסניות, שוללים אותן בכל תוקף, ומתחייבים ליישם את מדיניות הבנק בתחום זה ברמת הדירקטוריון, ההנהלה וכל אחת ואחד מהעובדים, לרבות ביצוע התאמות בתהליכי עבודה, על מנת למנוע תופעות אלה. פעילויות ותהליכים למניעת שוחד ושחיתות קיימים בבנק מזה שנים רבות בזיקה למגוון נושאים, הנוגעים למניעת שחיתות בקשר לחשבונות הלקוחות (ראו הרחבה בפרק 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור') ולהתנהלות העובדות והעובדים.

מדיניות מניעת שוחד ושחיתות הינה חלק ממדיניות הציות של הקבוצה, והיא חלה על כל החברות בקבוצת הבנק ואף על ספקים וקבלני משנה (צד ג') המספקים שירותים לבנק. יישום המדיניות והנהלים והבקרה עליהם נמצאים באחריות כל חטיבות הבנק, לרבות יחידות קו הבקרה הראשון, ובפיקוח והובלת קציני הציות הראשית של הבנק. מדיניות הציות נבחנת לפחות אחת לשנה, ומעודכנת בהתאם לצורך והתפתחויות הנוגעות לבנק.

נוהל מניעת שוחד ושחיתות בבנק קובע את הכללים בדבר איסור הענקת הטבות, מתן דבר בעל ערך (לרבות כסף, מתנות, בידור, אשראי, או הטבה אחרת מכל סוג) וטובות הנאה לעובדי ציבור⁴. במסגרת זאת קיים איסור על העברת תשלומי זירוז⁵ (Facilitating Payment) ובכלל זה על העברת סכום כספי לעובדי ציבור, עובדי ממשלה זרים ומקומיים,

והאתיקה. במקרה של זיהוי התנהגות או פעולה שאינן עולות בקנה אחד עם קוד הערכים והאתיקה של הבנק, מתבצעת בדיקה מעמיקה וננקטים צעדי מנע ותיקון רלוונטיים. זאת, בנוסף לפעילות הביקורת השוטפת ולמעגלי הבקרה הפועלים בבנק. כמו כן, כחלק מתהליך הערכת הביצועים של העובד, נבחנת גם עמידתו בכללי האתיקה והציות של הבנק והשלמת מחויבויות הלמידה שלו בנושאים רגולטוריים.

אחת לחצי לשנה, במסגרת דוח הציות התקופתי של קציני הציות, נמסר להנהלה ולדירקטוריון דיווח על מספר הפניות, אופיין ואופן הדיווח (גלוי או אנונימי). כמו כן, אחת לחצי שנה נמסר לוועדת הביקורת דיווח על פניות שהתקבלו. דיווחים על הגנות לעובדים, במקרה שניתנו, מועברים לוועדת הביקורת אחת לרבעון.

במהלך שנת 2024, התקבלו דרך הערוצים השונים פניות והתייעצויות של עובדות ועובדים בנושאי אתיקה, שכללו הן פניות גלויות והן פניות אנונימיות. הפניות עסקו במגוון נושאים, כגון פוטנציאל לניגודי עניינים, סוגיות הקשורות לקבלת מתנות ונורמות התנהגות בבנק. כמו כן, פורסמו על ידי הביקורת הפנימית 40 דוחות/מכתבי ביקורת בגין אירועים חריגים, שבהם עלה חשד לפגיעה בטוהר המידות על ידי העובדים. בגין חלק מאירועים אלה נערכה ביקורת הפקת לקחים על ידי הביקורת הפנימית. במרבית המקרים, ננקטו סנקציות משמעותיות כלפי העובדים בהתאם לאמצעי המשמעת העומדים לרשות הבנק, שעיקרן: סיום העסקה, הדחה מניהול, הקפאת קידום, הקפאת בונס, מכתבי נזיפה, שיחות הבהרה וכיו"ב.

מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

בנק הפועלים מעודד כל עובד ועובדת שנתקלו בדילמה אתית או בהפרת הוראות ציות, לדווח ו/או להתייעץ ללא חשש (גם באופן אנונימי), תוך שהוא מספק לפונה הגנה בכפוף לכל דין ושומר על דיסקרטיות. הבנק מייחס חשיבות רבה לדיווחי עובדים ככלי לזיהוי ואיתור ליקויים ותקלות ולתחקור שלהם, לקידום שיפורים בתהליכי עבודה, ולחיזוק העמידה בנורמות ובערכי הבנק. עובדי הבנק נדרשים לדווח לגורמים הרלוונטיים על מקרים שעולה בהם חשש לפגיעה בנורמות ובערכי הבנק, כדוגמת:

- ♦ הפרות של הוראות דין, מדיניות ונהלים.
- ♦ פעילות בלתי הולמת של עובדים, מנהלים ודירקטורים בכל נושא.
- ♦ ניסיונות לעקוף מערכות ניטור ודיווח של הבנק.
- ♦ התנהלות לא הוגנת, לא אתית ולא אחראית כלפי לקוחות הבנק.
- ♦ אפליה, הטרדה (לרבות הטרדה מינית) והתנהגות שאינה מכבדת או פוגענית.
- ♦ מעורבות בהצעה או במתן שוחד ובאירועי שחיתות.
- ♦ חשש להפרות ולכשלי ציות וחשש לניגודי עניינים.

במקרה שמתעורר בקרב עובדי ועובדות הבנק חשד לפגיעה בערכים ובנורמות של הבנק על ידי מי מעובדי הבנק, ביכולתם לדווח על כך במספר ערוצים גלויים ואנונימיים המפורטים בקוד ערכים ואתיקה וכוללים ערוץ אנונימי בפורטל הארגוני (אשר זמין באופן שוטף), ערוץ טלפוני וכתובת מייל חיצונית לבנק. מידע על התהליכים ודרכי הטיפול בפניות בנושאי אתיקה זמין לעובדי הבנק בפורטל הארגוני. כל פניה מטופלת על ידי הגורם המקצועי המתאים בבנק (כגון אגף מש"א, אגף קצין ציות ראשי, מחלקת ניהול סיכונים תפעוליים והביקורת הפנימית) בהתאם לאופי ותוכן הפניה.

ריענון ידע בנושא, כולל ערוצי הפנייה, מבוצע פעמיים בשנה ע"י אגף קצין ציות ראשי, בשיתוף עם אגף משאבי אנוש ואגף הביקורת הפנימית. זאת, באמצעות איגרת אישית הנשלחת במייל ובאמצעות הודעה בפורטל, המפרטות את ערוצי הפנייה והדיווח העומדים לרשות העובדים, דוגמאות למקרים שדורשים דיווח וכן מקרים שדווחו בעבר והלקחים שהופקו מהם.

כדי להבטיח שהעובדות והעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, גובשו תהליך ונוהל ייחודיים שאושרו בדירקטוריון, לשמירה על אנונימיות הגורם הפונה והגנה עליו בכפוף לכל דין. אגף משאבי אנוש מספק לעובדי הבנק הגנה מפני פגיעה או התנכלות, לרבות הרעה בתנאים, מניעה של קידום או פיטורין, כאשר הביקורת הפנימית משמשת כערוץ פנייה נוסף לעובד, אם הוא סבור שלא קיבל הגנה מספקת.

במהלך השנה מתנהל באופן שוטף ממשק משותף של גורמי הביקורת, ניהול הסיכונים ומשאבי אנוש, שבמסגרתו מתבצעים הערכה וניהול סיכונים בנושאי אתיקה וסיכונים הקשורים באפשרות של הפרת קוד הערכים והאתיקה. כמו כן, הביקורת הפנימית של הבנק מבצעת סקירה של השימוש במערכות הבנק, להבטחת היישום של קוד הערכים

4. בהתאם להגדרה בחוק הישראלי וכן בחוק האמריקאי Foreign Corrupt Practices Act לעובדי ציבור.

5. דמי זירוז – בכלל זה, סכום כספי שניתן על מנת לקצר תהליכים ועלול לפגוע בשלביה ובשלמות של תהליך עסקי ומנהלי תקין.

6. שוחד הוא כל טובת הנאה, לרבות כסף, שווה כסף, שירות או טובת הנאה אחרת, הניתנת במישרין או בעקיפין לעובד ציבור ישראלי או זר כגון פקיד ממשלה, נציג רשות מקומית, עובד רגולטור או כל עובד של גוף המספק שירות לציבור, כדי להשפיע על פעולותיו או החלטותיו המקצועיות.



מנגנון חושפי שחיתויות

בהתאם ל-"חוק הגנה על עובדים תשנ"ז-1997", בבנק קיים מנגנון הגנה על חושפי שחיתויות (Whistleblowers), המאפשר לעובדות ולעובדים לדווח על מקרים של שחיתות. מנגנון זה מתבסס על ערציה הפנייה והדיווח בנושאי אתיקה המפורטים בפרק 'קוד ערכים ואתיקה' בדוח זה, לרבות ההגנות והדיווח להנהלה ולדירקטוריון.

במקביל לאפשרות לפנות אל נציב פניות הציבור, וכחלק ממנגנוני הפיקוח והבקרה, מעמיד הבנק מנגנון Whistleblower לציבור הרחב, לרבות לקוחות וספקי הבנק. מנגנון זה מאפשר לדווח על פעילות חריגה של הבנק ועובדיו או על מקרים המעלים חשש לאי-סדרים בבנק, למעילה או לפגיעה בטוהר המידות. הפניות מתבצעות דרך 'קו חם' המאפשר פנייה גלויה או אנונימית באמצעות דואר אלקטרוני, טלפון או שליחת מכתב בדואר ישראל. מידע על אודות המנגנון, ערציה הדיווח ודוגמאות למקרים שבהם ניתן לדווח, זמינים באתר הבנק.

ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור

תחומי אחריותו של קצין הציות הראשי של בנק הפועלים נגזרים מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 308, ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי ('הוראה 308'). במסגרת זו, אגף קצין ציות ראשי מאגד את הפונקציות המקצועיות הבאות:

- ♦ מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים הקשורים באיסור הלבנת הון ובמניעת מימון טרור, ובכללם מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ.
- ♦ מחלקת אכיפה בני"ע תחרות ופרטיות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968; חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד - 1994; וחוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995 (להלן 'דיני ני"ע'). המחלקה אחראית גם על תחומי הגנה על פרטיות, שמירה על דיני התחרות, איסור הפליה, מניעת שוחד ושחיתות וניגוד עניינים.
- ♦ מחלקת מיסוי בין-לאומי והגנות, האמונה על יישום הוראות חוק ותקנות FATCA ו-CRS, כולל בדיקה, זיהוי וסיווג של לקוחות וכן על הדיווח השנתי לרשות המיסים הן לצורכי FATCA והן ל-CRS ועל וידוא הציות

- לכלל הוראות הציות, בין היתר בקשר להגנות הבנק מול לקוחותיו.
- ♦ יחידת ציות בין-לאומי האחראית על וידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל, על בקרה על בנקאות קורספונדנטית ועל הטיפול בסוגיות חוצות גבולות.
- ♦ מחלקת תיאום ומעקב האחראית, בין היתר, על ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, על טיפול בדיווחי קצין הציות הראשי, על ניהול מערכות טכנולוגיות בציות ועל ההדרכות בתחום.
- ♦ מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) המספק מענה ליחידות העסקיות בנושאי מיסוי בין-לאומי, איסור הלבנת הון ומערכות ציות.

המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידית ועל האינטראקציה עם חברות בנות וסניפים בישראל ומחוץ לישראל, על בסיס הוראות חוק בדיקה לפעילות הבנק, כגון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון, תש"ס - 2000, חוק המאבק בטרור, התשע"ו - 2016, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, הוראת ניהול בנקאי 306, דיני ני"ע, תיקון לפקודת מס הכנסה ותקנות מס הכנסה רלוונטיות.

אגף קצין ציות ראשי פועל על פי מדיניות ציות קבוצתית, המאפשרת בדירקטוריון ומתעדכנת מדי שנה. מדיניות הציות קובעת עקרונות וכללים במכלול של נושאים: איסור הלבנת הון (לרבות עבירות מס חמורות) ומימון טרור, ציות ואכיפה בני"ע, ניגוד עניינים, ציות למיסוי בין-לאומי, הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, ייעוץ ללקוח, הגנה על פרטיות (למעט היבטים של טכנולוגיית מידע), היבטי מיסוי רלוונטיים

לצורך עמידה בהוראות החוק ובמדיניות הציות הקבוצתית, מנהל אגף קצין ציות ראשי כמה פעילויות, כגון איתור חשיפות ומוקדי סיכון עיקריים, הערכת סיכונים, בקורות תהליכיות, איכותיות וכמותיות על קיום ההוראות המסדירות את יחסי הבנק והלקוח ואיסור הלבנת הון ומימון טרור, ביצוע מערך בקורות מובנה אחר קיום הוראות החוק בעניין דיני ני"ע, פיתוח מערכי הדרכה, ניהול ידע וסקרי תשתיות, ניתוח מוצרים ושירותים חדשים, פיתוח מערכות ועוד.

הגורמים המפקחים על פעילות אגף הציות בבנק ועל מידת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות:

- ♦ ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים וועדת הביקורת.
- ♦ דירקטוריון הבנק והנהלת הבנק, המקבלים דיווחים רבעוניים ושנתיים, כולל עדכונים על חשיפות עיקריות ומוקדי סיכון בקבוצה, התקדמות בתוכנית העבודה וצעדים ופעילויות כגון בקורות, מיפוי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום, דיווחים לרשות לאיסור הלבנת הון, דיווח על אירועים חריגים והפרות.

בנוסף, קצין הציות יכול לדווח ישירות להנהלה הבכירה ולדירקטוריון במקרה הצורך, כחלק מהבטחת מעמדה של פונקציית הציות בבנק.

תהליכי המעקב והבקרה

- מסגרת הבקרה בקבוצת הבנק מורכבת משלושה מעגלים:
- ♦ מעגל הבקרה הראשון (יחידות עסקיות, לרבות מטות וקציני הציות היחידתיים) הוא הבקורות הנערכות ביחידות, מטעם שני גורמים:
- « הגורמים העסקיים עורכים בקורות על תהליכים הנוגעים בפעילות של לקוחות קיימים ועל תהליכים פנימיים בבנק.
- « קציני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות עורכים בקורות ביחס למעגל הבקרה הראשון.
- ♦ מעגל הבקרה השני כולל את קצין הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית הממונה על אבטחת מידע והייעוץ המשפטי.
- ♦ מעגל הבקרה השלישי הוא הבקורות מטעם הביקורת הפנימית, על נושאי הציות ועל המעגל השני.

כ-91%

מהעובדים והעובדות השלימו 'מצברי למידה' בשנת 2024



הדר, בנו של אביעד ישראלי, עובד הבנק, במסגרת ספר "זכרונות בתמונות" שהופק במלואת שנה למלחמת חרבות ברזל.

שנה בצל המלחמה

מלחמת 'חרבות ברזל' ומצב החירום מעצימים את סיכוני הציות הנובעים ממימון טרור. נדרשים זהירות, פיקוח ויישום מלא, לרבות ניטור קפדני של רשימות מוכרזי טרור, צווי תפיסה והקפדה על דיווחים למשטרה ולרשות לאיסור הלבנת הון על פעילות בלתי רגילה המעלה חשד למימון טרור לנוכח מצב החירום והמלחמה. עם תחילת תקופת המלחמה ומצב החירום, פעל אגף קצין ציות ראשי להתאמת פעילותו ופעילות הבנק להתגברות הסיכונים, ובפרט הסיכון למימון טרור:

- ◆ ניטור קפדני ומהיר.
- ◆ התאמה להוראות רגולטוריות חדשות וערנות והתאמה לפרסומים רלוונטיים בארץ ובעולם.
- ◆ עדכון העובדות והעובדים בהנחיות ובנהלים מותאמים לתקופה.
- ◆ הטמעה והדרכות ייחודיות לצוותי הציות ולקו העסקי, לפי הנדרש.
- ◆ הוספת בקורות מפצות למניעת מימון טרור והרחבת הדגימות.
- ◆ הגדרת כללים להעברת תרומות לחשבונות הבנק: לאור התרחבות התרומות בארץ ומחול, הגדרנו כללי ציות לטובת מסלול ירוק ומהיר לקבלת תרומות, לצד הגדרת 'דגלים אדומים' לזיהוי תרומות העלולות לשמש למימון טרור. במסגרת זאת הוקם באגף קצין ציות ראשי מוקד טלפוני ייעודי למענה מהיר בנושאי ציות הנוגעים לתרומות.

ניגוד עניינים נוצר כאשר אדם הממלא תפקיד בבנק ובאותה עת יש לו אינטרס נוסף, סותר, אשר עלול להשפיע על החלטותיו ולהוות שיקול זה. בכל עת שעובד בנק (או כל אחד אחר מטעם הבנק) מגלה כי נמצא במצב של ניגוד עניינים עליו לפעול כדי למנוע הימצאות במצב זה. עליו לדווח באופן כתוב בדבר קיום ניגוד עניינים לממונים או לכל גורם אחראי אחר, וכן להימנע מלהשתתף בפעילות הנוגעת לעניין זה. כמו כן כפעולה מניעתית, באחריות עובד (או כל אחד אחר מטעם הבנק), להימנע מחשיפה למידע העלול לגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים.

בארגון גדול המספק שירותים פיננסיים גלובליים, עלולים להיווצר מצבים של ניגודי עניינים, בפועל ובפוטנציאל, בתחומים ובזמנים שונים. הבנק שואף למפות ולנהל את המצבים הללו תוך צמצום מצבי ניגוד עניינים בעת ביצוע הפעילויות העסקיות. נוהל ניגוד עניינים בבנק מפרט את העקרונות והקווים המנחים לזיהוי, ניתוח וניהול מצבים של ניגודי עניינים, וגם בקוד האתי של הבנק מופיעה התייחסות לנושא. מניעת ניגוד עניינים מנוהלת כחלק מניהול סיכון הציות של הבנק בידי קצינת הציות הראשית, ונמצאת בפיקוח ההנהלה והדירקטוריון בהתאם.

הון ומימון טרור, בהתאם להוראות הדין, הכוללת סטנדרטים המחייבים את קבוצת בנק הפועלים. עיקרי המדיניות והסטנדרטים עומדים לעין באתר הבנק.

- ◆ במדיניות ובנוהלי הבנק למניעת הלבנת הון ומימון טרור נכללים אמצעים וצעדים סדורים, בהם הליכי 'הכר את הלקוח', הכוללים בין היתר: חובות זיהוי בטרם פתיחת חשבון ללקוח או עריכת שינויים בחשבון קיים, לטובת הכרת זהותו, עיסוקו, מקור נכסיו והונו של הלקוח וכן מטרת ונסיבות פתיחת החשבון. עבור לקוחות עסקיים, לרבות תאגידים, נבחנים גם מבנה הבעלות, השליטה וקשרי זיקה.
- ◆ אימות מידע במגוון אמצעים, כגון זיהוי פנים אל פנים, הצהרות, שאלונים, מסמכים, נתונים, דוחות ומידע פומבי זמין וכן גורמים חיצוניים רלוונטיים. בדיקות נאותות מורחבות נערכות במידת הצורך, בהתאם לפרופיל הלקוח.
- ◆ מעקב, ניטור, בקרה ועדכון שוטף של מידע בחשבון קיים, על מנת לוודא כי הפעולות בחשבון תואמות את המידע שברשות הבנק על הלקוח, לרבות מבחינת פרופיל הלקוח ומקורות ההון שברשותו.

במקרים של פתיחה או ניהול חשבון של איש ציבור (PEP) בישראל או במדינה זרה, יש נהלים סדורים לנקיטת האמצעים הנדרשים לבדיקת נאותות, וכן לבקורות הנדרשות לניטור ולמעקב שוטף אחר פעילות הלקוח. פתיחת חשבון לאיש ציבור ממדינה זרה מחייבת אישור של מנהל בכיר (Senior Management) ובמקרים שבהם מזהה חשיפה לסיכון, נדרש

המנגנונים העומדים לרשות עובדות ועובדים המבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים:

- ◆ מערך קציני ציות סניפי/אזורי/אגפי/חטיבתי.
- ◆ מערכת דיווחים סובייקטיביים (מד"ס).
- ◆ אתר הציות - הפורטל הבנקאי.
- ◆ מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) לתמיכה בנושאי איסור הלבנת הון, FATCA, CRS ובשימוש במערכות הציות. הפנייה למרכז מתבצעת באמצעות מערכת מקוונת או פניה טלפונית.
- ◆ היחידות המקצועיות וקצינת הציות הראשית (פניה במייל או בטלפון).
- ◆ מערכת פניות אנונימיות.

כחלק מהטמעת תרבות הציות בבנק, אגף קצין ציות ראשי מקיים מפגשי ציות והדרכות לסניפים וליחידות רלוונטיות בבנק במסגרת מהלך למידה שנתי ובמטרה להתרשם באופן בלתי אמצעי מתהליכי העבודה בזיקה לציות, להקשיב למסרים מהשטח ולאתר ולבחון סיכונים בתחום הציות.

איסור הלבנת הון ומימון טרור

הבנק מייחס חשיבות רבה לניהול סיכון הלבנת הון ומניעת מימון טרור, במסגרת המאבק הבין-לאומי בטרור ובפשע המאורגן ובמטרה לשמור על יציבות ואמינות הבנק. מכוח זאת, הגדיר הבנק מדיניות בנושא מניעת הלבנת

אבטחת מידע והגנת סייבר

אנו רואים חשיבות מרכזית באבטחת מידע ובהגנת סייבר ומשקיעים משאבים טכנולוגיים ואנושיים רבים כדי לשמור על פרטיות הלקוח, סודיות המידע הבנקאי ונכסי הלקוחות והבנק, באמצעות שיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם.

עם התפרצות נגיף הקורונה ב-2020 הגביר הבנק את יכולת ההתנהלות מרחוק מול הלקוחות, וגבר הסיכון שפושעי סייבר ינצלו לרעה את המצב. ברחבי העולם התגברו מתקפות הסייבר, ובפרט מקרי סחיטה, התחזות וגניבת כספים, ונוכחנו לדעת שגם רמת התחכום של המתקפות עלתה, ומתקפות שכללו דלף של מידע פרטי ואישי בהיקפים גדולים זכו להד תקשורתי נרחב. לאור מציאות מורכבת זו, התגייס מערך הגנת הסייבר בבנק לתמוך בשינוי התנהלות הבנק ולקוחותיו, ונערך לספק במהירות פתרונות בטוחים ככל האפשר להמשכיות עסקית. עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל' התגברו ניסיונות התקיפה ואיומי הסייבר על הבנק ובוצעו התאמות במאפייני הפעילות של מערך הגנת הסייבר כדי לתת מענה.

הגנת הסייבר בבנק מנוהלת כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, ובפרט נוהל בנקאי תקין (נב"ת) 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, נב"ת 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, נב"ת 362 בנושא מחשוב ענן, נב"ת 363 בנושא ניהול שרשרת האספקה, נב"ת 366 בנושא דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר ונב"ת 367 בנושא בנקאות בתקשורת. בנוסף, החלה היערכות להטמעת דרישות נב"ת 364, לקראת כניסתו לתוקף במאי 2026. כמו כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע ISO 27001 ו-ISO 27032 עבור כלל תשתיות טכנולוגיית המידע שברשותו, ומתקף בכל שנה את עמידתו בתקנים אלה על ידי סוקר חיצוני מוסמך בלתי תלוי.

תחומי אבטחת המידע והסייבר נידונים במסגרת הוועדה לטכנולוגיה, חדשנות ואבטחת מידע של הדירקטוריון וכן בוועדה לניהול סיכונים. הוועדות מפקחות על ניהול התחום והטמעתו בפעילות הבנק, ומקיימות אחת לחצי שנה בקרה על העמידה ביעדי תוכנית העבודה השנתית. הוועדות אף מקיימות דיון תקופתי בנושא האסטרטגיה הכוללת והמדיניות בתחומי טכנולוגיית המידע של הבנק. פרטים אודות חברות וחברי הוועדה וניסיונם המקצועי בתחום כלולים בדוח השנתי ומפורסמים גם באתר הבנק. כמו כן, דירקטוריון הבנק מקבל דיווחים על אירועים וממצאים מהותיים העולים בסקרי בטיחות ובמבדקי חדירה תקופתיים. ב-2024 לא אירעו מתקפות סייבר שחשפו או הדליפו מידע רגיש, לרבות פרטים של עובדים ולקוחות, ולא הוטלו על הבנק קנסות או סנקציות בנושא.

- ◆ ניהול מערך הגנת הסייבר של הבנק.
- ◆ ייעוץ להנהלת הבנק בנושאי סייבר.
- ◆ סיוע להנהלת הבנק בהגדרת מדיניות הגנת הסייבר ובאכיפתה.
- ◆ פיתוח תוכנית מקיפה ופרטנית להתמודדות הבנק עם סיכוני סייבר וניטור ומעקב אחר יישומה.
- ◆ קידום המודעות לאיומי סייבר וקיום הדרכות בנושא דרכי ההתמודדות עימם.
- ◆ תכלול של ניהול אירועי סייבר ובקרה עליהם.

אסטרטגיית הגנת הסייבר בבנק מתמקדת בהגנת עומק על הפעילות הבנקאית, לאור כמה עקרונות:

- ◆ **הגנה פרואקטיבית** - פיתוח יכולות תגובה בזמן אמת להתמודדות עם איומים מתקדמים ומתקפות, הפעלת שירותי מודיעין מתקדמים, עריכת מבדקי חוסן לארגון והטמעת טכנולוגיות מתקדמות.
- ◆ **הגנה לעומק** - הטמעת טכנולוגיות הגנה ובקורות סייבר בשכבות מרובות. הבקורות נוגעות במגוון תחומים: כוח אדם, תשתיות ארגוניות, מדיניות, נהלים, טכנולוגיות, היבטים עסקיים ועוד.

- ◆ **הצפנה** - הבנק מצפין את המידע בין מערכותיו הפנימיות והחיצוניות וכן בתוך רשת הבנק, בהתאם לדרישות הרגולציה, לתקנים המקובלים ולהערכת הסיכון.
- ◆ **בקרת גישה למידע** - הבנק מבצע תהליך סדור של ניהול משתמשים והרשאות, מידור וניטור גישה, כדי למנוע גישה לא מורשית או גישה יתר לתשתיות מחשוב, למערכות ולמאגרי מידע.
- ◆ **מוכנות לאירוע** - לצד המאמצים למניעת אירועי אבטחת מידע, הבנק נערך להתמודדות עם אירועים אפשריים. במסגרת זאת מאותגרות תכניות המגירה לאירועי קיצון ולאירועי סייבר משמעותיים. תכניות אלו מעודכנות באופן שוטף בהתאם למפת הסיכונים, ללקחים שהופקו ולהוראות רגולטוריות. פעילות שוטפת זו וכוללת גם תרגול מצד המעורבים בתרחישים האפשריים, יישום מערך התראה לזיהוי מתקפה ופיתוח כלים להתמודדות.

◆ **חוסן והתאוששות** - השקעה בתוכניות לשמירה על המשכיות עסקית ולהתאוששות מאירועי כשל לוגי וממתקפות סייבר.

- ◆ **קידום המודעות להגנת הסייבר** - הבנק מקיים באופן שוטף הרצאות שמטרתן להמחיש את האיומים והסיכונים וללמד דרכי פעולה מאובטחות, ומעדכן מעת לעת את התכנים בנושא. פעילויות אלו מיועדות לעובדות ולעובדי הבנק (כולל עובדים חיצוניים ועובדים במשרה חלקית), לחברות הבנות ולדירקטורים של הקבוצה. בנוסף, ננקטים צעדים לקידום המודעות בקרב לקוחות וספקי הבנק, באמצעות הרצאות, פרסום מודעות באתר הבנק, פרסום מאמרים ופעילות

עם הפורום לחינוך פיננסי בבנק ישראל בנושא קידום מודעות הציבור להונאות דיג'יטליות. ההשתתפות בהרצאות לקידום המודעות לאיומי סייבר היא חובה עבור קבוצות מסוימות, כמו משתמשים בעלי הרשאות חזקות, יחידות ברמת רגישות גבוהה, נכשלים סדרתיים בתרגולי 'פישנינג' וכדומה.

- ◆ **בקורות על שרשרת האספקה** - מעת לעת ובהתאם לצורך, מבצע הבנק ביקורת אבטחת מידע בקרב ספקים, בהתאם לדרישותיו בנושאי שמירה על סודיות ואבטחת מידע ותוך התייחסות גם לעמידה בחוק הגנת הפרטיות. ביקורת זו כוללת בקורות טכנולוגיות על התשתיות, מבדקי חוסן, סקר סיכונים, בקורות על תהליכים ארגוניים ועל קיום נוהלי עבודה, בקורות אבטחה פיזית ומבדקי חדירה.

- ◆ **בחינה מתמדת** - ביצוע בדיקות אבטחת מידע שוטפות של מערכות הבנק, גם באמצעות יועצים חיצוניים בלתי תלויים, כנדרש על פי הרגולציה. זאת לצד הערכה תקופתית של עמידת הבנק במדיניות הגנת הסייבר ושל ציות להוראות בנק ישראל. במסגרת זאת, נערכים באופן סדיר סקרי בטיחות והערכת עמידות הבנק בפני סיכונים, הכוללים גם סקרי אבטחת מידע. לגבי מערכות שהבנק הגדיר שהן בסיכון גבוה, נערכים סקרים לפני הטמעת שינויים מרכזיים ולקראת השמשת מערכות חדשות, לפחות פעם ב-18 חודשים. הסקרים משמשים ככלי להבטחת הגנה על מערכות הבנק מפני חדירה, גישה לא מורשית או פגיעה. כאמור, את הסקרים עורכים גורמים מקצועיים, עצמאיים, בלתי תלויים וחיצוניים לטובת מניעת ניגוד עניינים.

ממצאים מהותיים מדווחים להנהלה, לדירקטוריון ו/או לוועדות הרלוונטיות. אנו פועלים באופן שוטף גם להתאמת מערך ההגנה לשינויים ולהתפתחויות המואצות בדיגיטל ובפרט במסגרת פיתוח מוצרים חדשים. ב-2024 ערך הבנק ניתוחי פגיעות הכוללים מתקפות האקרים מדומות באמצעות חברה חיצונית בלתי תלויה, לצד בקורות נוספות על מערכות ותשתיות טכנולוגיית המידע של הבנק.

- ◆ **ממשל תאגידי** - גיבוש מתודולוגיה לניהול סיכוני סייבר המגדירה את אופן ניהול הסיכונים בראייה משולבת כלל תאגידית, על ידי דירקטוריון והנהלת הבנק, והנחיית שלוחות הבנק ברחבי העולם והחברות הבנות ליישום נאות של מדיניות הסייבר של הבנק.

- ◆ **הון אנושי** - גיוס כוח אדם מתאים ליישום יוזמות והחלטות הבנק בתחום הסייבר ושימור רמה מקצועית גבוהה בשלל אמצעים. בנוסף, מדדי אבטחת מידע נכללים בהערכת הביצועים של מנהלים בכירים בתחום. עובדות ועובדי הבנק (כולל עובדים חיצוניים) מחויבים לעמידה בכללים ובנהלים שקבע הבנק בתחום אבטחת המידע, והפרות מטופלות בהתאם לנוהלי הציות בבנק.

לבנק מרכז אירועי אבטחת מידע (SOC) ייעודי, המנהל בזמן אמת את ההתמודדות עם כל אירועי הסייבר וניסיונות ההונאה. המרכז מאויש באנליסטים ובחוקרים המשתמשים בכלים אוטומטיים במתכונת של 24/7 ופועלים על פי תהליכי עבודה ייעודיים לזיהוי אירועי סייבר והונאות ולהתמודדות עימם. בבנק קיימת תכנית תגובה לאירועים (Incident Response)

שומרים על פרטיות הלקוח

תהליכי בקרה

בשנת 2023 ביצענו תיקוף למיפוי התהליכים העושים שימוש במידע אישי של הלקוח, ובחנו את הבסיס החוקי לשימוש במידע (הסכמה או מכוח דין). אחת לשנה מתבצעת הערכת סיכונים סדורה ומקיפה בנושא הגנת הפרטיות, תוך מיפוי של סיכוני הפרטיות ובחינת השפעתם על נתוני המשתמשים. לאורך השנה מבוצעות בקורות שוטפות, ובעת פיתוח של מוצרים ושירותים בנקאיים חדשים נבחנים היבטי הגנת הפרטיות, אבטחת מידע והגנת הסייבר.

הסכמות לקוח

ככלל, איסוף הנתונים המבוצע על ידינו נעשה בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, תוך איסוף הסכמה של נושאי המידע כנדרש. בעת השימוש בשירותים המקוונים, הלקוח מודע אודות סוג וטיב המידע האישי שנאסף באופן ישיר, בערוצים השונים בהם הוא נאסף וכן במטרות השימוש ובאופן עיבוד המידע. בבנק מערכת ניהול הסכמות לשליטה של הלקוח בהעברת מידע לצד שלישי לצורך התאמה אישית של הצעות בערוצים הדיגיטליים. כחלק מניהול ההסכמות, הבנק מוודא כי הפנייה ללקוח מלווה בהודעה המעדכנת אותו אם מדובר במסירת מידע מכוח חובתו החוקית או על פי רצונו והסכמתו החופשית. כמו כן, שימוש בשירותי בנקאות בתקשורת נעשה בכפוף להסכמת הלקוח (opt-in), תוך מתן האפשרות לביטול השירות (opt-out). המידע על אבטחת המידע, לצד המלצות להתנהלות בטווח בערוצים המקוונים, זמינים ללקוחות באתר הבנק בשפה העברית.

הפרטיות באגפים וביחידות שפעילותן רגישה יותר בהיבט זה. קצין הציות הראשי משמש כגורם בקרה ואכיפה של יישום המדיניות בבנק. היבטים של טכנולוגיית המידע, לרבות אבטחת מידע וסייבר, מטופלים באחריות חטיבת טכנולוגיה ומחשוב (ראו הרחבה בפרק 'אבטחת מידע וסייבר'). אנו פועלים באופן שוטף על מנת לטייב ככל הניתן את השמירה על פרטיות הלקוחות ומשלבים שיקולים של היבטי הגנת פרטיות גם בעת פיתוח מוצרים חדשים בבנק.

הטמעה

מערך הגנת הפרטיות בבנק אחראי על יישום נוהל הגנת הפרטיות ובקרה עליו, על זיהוי פערים ותיקונם, וכן על ביצוע הדרכות והכשרות לכל גורם רלוונטי, שמתקיימות על בסיס תוכנית הדרכה שנתית, הן באופן פרונטלי והן באופן מקוון באמצעות לומדות. ההדרכות מתבצעות לעובדים ולבנקאים בתפקידים רלוונטיים (בכללם עובדים חיצוניים). במקביל, כלל עובדות ועובדי הבנק⁷, נדרשים להשלים לומדת הדרכה בנושא אחת לשנה. מידע ונהלים בנושא הגנת הפרטיות מפורסמים בפורטל הבנק.



הדרכות התקיימו בשנת 2024 בהשתתפות מאות עובדות ועובדים בבנק

הגנת הפרטיות נקבעת ומנוהלת בבנק הפועלים בהתאם לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981, תקנות הגנת הפרטיות וחוקים רלוונטיים נוספים, ונתונה לפיקוח של הרשות להגנת הפרטיות. בנק הפועלים פועל תחת מדיניות פרטיות מקיפה וחדשנית שנכתבה ואושרה בהתאם להתפתחויות התחום בשנים האחרונות. מדיניות הפרטיות בבנק חלה על כלל הקבוצה, כאשר חברות בת רלוונטיות מקבלות על עצמן מדיניות זו, תוך ביצוע התאמות שנדרשות מתוקף פעילותן. המדיניות חלה גם על ספקים, נותני שירותים ומחזיקי עניין נוספים, ועשויה להשתנות בהתאם לסוג השירות, לרבות שירותים מקוונים שונים.

מדיניות הפרטיות של הבנק מתייחסת לאופן שבו נאסף מידע מהמשתמשים והמבקרים בערוצים המקוונים של הבנק, להסכמות לשימוש במידע, להגנה על מידע אישי, לשמירה על סודיות בנקאית ועוד. במקביל לאישור המדיניות בידי ההנהלה והדירקטוריון, היא נידונה במסגרת ועדת הביקורת וועדת ממשל תאגידי. בנוסף, דירקטוריון הבנק אחראי לפקח על יישום המדיניות בבנק, לרבות ביצוע בחינה שנתית של המדיניות, פיקוח על רמת החשיפה תוך דיון בסיכונים העיקריים ופיקוח על טיפול הבנק בהפרות או בחשש להפרות של דיני הגנת הפרטיות. מדיניות הפרטיות נבחנת לפחות אחת לשנה ומתעדכנת לפי הצורך. הפרות נבחנות ומטופלות באמצעים משמעותיים.

הגנת הפרטיות בבנק מנוהלת על ידי מערך מקצועי רחב הכולל ממונים על הגנת הפרטיות בחטיבות, וכן ממונים על הגנת

7. לרבות עובדים חיצוניים ובמשרה חלקית.

- ◆ **קו הגנה שני** - החטיבה לניהול סיכונים יחידת ניהול סיכוני סייבר.
- ◆ **קו הגנה שלישי** - יחידה ארגונית ייעודית בביקורת הפנימית, שלחבריה הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי. היחידה בוחנת את תקינות ויעילות תהליכי ניהול סיכוני הסייבר והבקורות הרלוונטיות, בהתאם ליעדים שקבע הבנק.

גם בשנת 2024 המשכנו להשקיע בקידום המודעות לסיכוני סייבר, לדרכי התנהלות מאובטחות ולסיכוני דלף מידע מתוך הבנה שהגורם האנושי הוא חלק חשוב במערך האבטחה:

- ◆ קיימנו הרצאות לקידום המודעות לסיכוני סייבר ולדלף מידע בקרב עובדות ועובדי הבנק, חברות בנות, לקוחות ודירקטוריון הקבוצה.
- ◆ עובדות ועובדי הארגון השלימו לומדות שנתיות בנושא סיכוני סייבר ומניעת דלף מידע. עובדים בעלי הרשאות מיוחדות השלימו לומדות נוספות בנושא התחברות מאובטחת מרחוק ומשתמשים פריווילגיים.
- ◆ כלל העובדות והעובדים ביצעו תרגולי 'פשינג' רבעוניים ותרגולים ייעודיים נוספים.
- ◆ פרסמנו במתחמי הבנק שלטים והפצנו מיילים וניוזלטרם בנושאי סיכוני סייבר ומניעת דלף מידע.
- ◆ פרסמנו פעם ברבעון מגזין הכולל סקירה של סיכונים והתפתחויות בתחום הסייבר. המגזין זמין לעיון העובדות והעובדים בפורטל הארגוני וניתן להפצה למחזיקי עניין חיצוניים.
- ◆ פרסמנו מדריכים מפורטים לשיפור האבטחה במרחב הסייבר האישי ולהגנה על אפליקציות למסרים מידים לעובדות ועובדי הארגון ולציבור הרחב.
- ◆ פרסמנו מאמרים בעיתונות וערכנו ראיונות רדיו בנושא מודעות סייבר והונאות דיגיטליות.

מסתכלים קדימה

- שיפור חווית לקוח בהיבטי הגנת הסייבר.
- שיפור תהליכי העבודה והתאמתם לרגולציה המתפתחת.
- קידום חדשנות סייבר.

תוכניות 2024 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2024	סטטוס
התאמת ההגנה המבצעית לאיומים המתפתחים	✓ בוצע
הגברת השימוש באוטומציות בתחום אבטחת מידע	✓ בוצע
בחינת מוצרי אבטחת מידע חדשניים	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

השלמת הערכות הבנק
לכניסה לתוקף של תיקון 13
לחוק הגנת הפרטיות.

מידע היסטורי השמור במערכות הבנק. בהתאם לסעיף 13 לחוק הגנת הפרטיות, כל אדם זכאי לעיין בעצמו או על ידי בא-כוחו, במידע המוחזק עליו במאגרי הבנק באמצעות הגשת בקשה לעיון. בנוסף, בהתאם לסעיף 14 לחוק, הבנק מאפשר להגיש בקשות לתיקון ומחיקה של מידע שגוי על ידי פנייה בכתב המפרטת את מהות הבקשה.

בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות, במקרים של אירועי דלף מידע אישי, הבנק מיידע באופן מיידי את הרשות להגנת הפרטיות, מדווח להנהלה ולדירקטוריון אם נדרש, ופועל בהתאם להנחיות הרשות באשר ליידוע נושאי המידע העלולים להיפגע מאירוע הדלף. בשנת 2024 נרשמו 7 תלונות של לקוחות בנושא הפרת פרטיות וסודיות בנקאית שסווגו כמוצדקות. המקרים נלמדו והופקו מהם המסקנות והלקחים הדרושים.

מחויבים לפעול באנושיות, שוויון ואי אפליה

לרבות במתן שירותים ומוצרים, הקובעת כי יש להתייחס לכל אדם באופן הוגן ומכבד, ללא קשר גזע, דת, מוצא אתני, ארץ מוצא, מין, נטייה מינית, מוגבלות פיזית או אחרת, מקום מגורים, השקפות, שיוך פוליטי, גיל, מעמד אישי או כל גורם אחר שאינו כלכלי במהותו..

מחויבות ללקוחותינו

בהיותנו מוסד פיננסי מקצועי, אנו מתנהלים משיקולים ענייניים ובמנותק מהשקפה פוליטית. אנו מחויבים לספק שירות לכל לקוחותינו ללא קשר לגורמים המפורטים לעיל. אנו מעניקים שירות למגוון לקוחות באמצעות רשת רחבה של סניפים בפריסה ארצית, תוך שימת דגש ויצירת ערך מותאם לצרכים של מגזרים ספציפיים, בהם החברה הערבית, החברה החרדית, אוכלוסיית האזרחים הוותיקים ואנשים עם מוגבלות. בעת פיתוח מוצרים פיננסיים וערוצי שירות, מבוצעת הערכה לגבי השפעות פוטנציאליות על החברה והסביבה, ונלקחים בחשבון שיקולים של שמירה על זכויות אדם ונגישות השירותים לאוכלוסיות שונות.

אנו פועלים להגנה על פרטיות לקוחותינו באמצעות הקפדה על נהלים מסודרים והתנהלות על פי מדיניות ברורה בנושא, בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. מדיניות הבנק מעגנת בתוכה את המחויבות לאבטחת זמיונות, חיסיון, שלמות, ואמינות המידע של הלקוחות. אנו רואים באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית, ומשקיעים משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח וסודיות המידע הבנקאי בכל הערוצים, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם. פעילות הבנק בתחום יישומי בינה מלאכותית יוצרת מעוגנת במסמך קווים מנחים ייעודי, המדגיש את חשיבות ההימנעות מתוצאות מפלות או בלתי חוקיות, עקב שימוש בבינה יוצרת ואת הצורך בקבלת הסכמות ללקוחות, עובדים, ובעלי עניין מקבלי השרות.

בנק הפועלים הוא מוסד פיננסי גדול בישראל, בעל השפעה ישירה, כמעסיק וכנותן שירותים, על למעלה מ-2.5 מיליון בני אדם, ובעל השפעה עקיפה על מעגל רחב של מחזיקי עניין. השפעה נרחבת זו מחייבת אותנו לפעול באחריות כלפי הקהילה והחברה בישראל ומחוצה לה, ולשמור על זכויות האדם של כל מחזיקי העניין של הבנק, לרבות עובדים, לקוחות, קהילה, ספקים ועובדי שרשרת האספקה.

אנו מאמינים בשוויון של כל בני האדם ובזכויותיהם הבסיסיות, כפי שאלה באות לידי ביטוי בהכרזה האוניברסלית בדבר זכויות האדם של האו"ם ובעקרונות המוגדרים בהצהרה על העקרונות והזכויות בעבודה של ארגון העבודה הבינלאומי. מתוך תפיסה זו, חתם הבנק על יוזמת ה-'UN Global Compact' לשמירה על זכויות אדם וזכויות עבודה, לשמירה על הסביבה ולמלחמה בשחיתות.

שמירה על זכויות האדם מהווה חלק בלתי נפרד מהתשתית הערכית עליה מבוססת הפעילות העסקית והחברתית של הבנק



שמירת מידע

בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), נשמר רישום של פעולות עסקיות וטכנולוגיות במאגרי המידע של הבנק. אנו מקפידים להגדיר מספר רב של בקורות פיזיות, ניהוליות וטכנולוגיות כגון הצפנה, בקרת גישה למידע, מידור הרשאות, כלי ניטור, כלי הגנה ועוד, על מנת להגן על המידע במגוון היבטיו, לרבות סודיות המידע, שלמות המידע וזמיונותו (ראו הרחבה בפרק 'אבטחת מידע והגנת הסייבר').

הגישה למידע על לקוחות הבנק המצוי במחשבי הבנק מותרת אך ורק לעובדי הבנק שהוכשרו לכך, לצורכי תפקידם בלבד. משך שמירת המידע על לקוחות משתנה בהתאם לתהליך העסקי ולמידע הנאסף. השמירה עונה גם על ציפיות הלקוחות לקבלת שירות אחזור מידע מהבנק. מדי שנה מוגשות לבנק מאות בקשות לקבלת

העברת מידע לצד שלישי מבוצעת רק בדרישה על פי דין כגון צו שיפוטי, או בהתאם להסכמת הלקוח. כאשר מדובר בהעברת מידע חריגה במסגרת תהליך עסקי רגיל שאליו הסכים הלקוח, אנו נדרשים להחתים את הלקוח על טופס ויתור על סודיות בנקאית. הלקוח יכול להימנע מחתימה על הטופס אם אינו מעוניין בהעברת המידע. כלל העברות המידע לצד שלישי נעשות על מנת לספק שירותים בנקאיים. לא מבוצעת העברת מידע לצד שלישי למטרות שאינן בנקאיות, כגון מכירת מידע לצד שלישי העוסק באיסוף מידע ובמכירתו לבעלי עניין שונים.

אנו מחויבים לשמירה על סודיות בנקאית, ולא רשאים למסור מידע לצד שלישי ביחס לחשבונו של הלקוח, לעסקיו, להתנהלותו או לכל עניין אחר הקשור להתקשרות שבין הבנק ללקוח. מידע לרשויות נמסר על פי דין או בהתאם לצו שיפוטי. חובתנו לשמירת סודיות בנקאית אינה מוגבלת לתקופה שבה מתקיימים קשרים או יחסים משפטיים בין הבנק והלקוח, אלא חלה גם בתקופה שלאחר סגירת חשבונו של הלקוח או פטירתו, ללא הגבלת זמן.

בבנק קיימת מדיניות של 'אפס סובלנות' כלפי הפרה של דרישות הבנק בהיבטי הפרטיות, כאשר מקרים של הפרת הוראות הבנק מלווים בבירור עובדתי מקיף, הפקת לקחים, וככל הנדרש דיון משמעותי והטלת סנקציות משמעותיות על עובדים, בהתאם לנסיבות.



יחד נעטוף את יתומי ה-7 באוקטובר ונצייר עבורם עתיד טוב יותר

**תרמו עכשיו באפליקציית ביט
ובאתר עטופים באהבה**



מחויבות לעובדים שלנו

אנו פועלים לאור נורמות ועקרונות אוניברסליים של הבטחת זכויות אדם בהעסקה, המפורטים באמנות האו"ם 'UNG' ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול משא ומתן קיבוצי. מתוקף מחויבותנו לעובדים, אנו דואגים לבריאותם ולרווחתם ומספקים להם סביבת העסקה נאותה ואחראית, הנקיייה מאפליה, הטרדה, או התעמרות. לבנק מדיניות של "אפס סובלנות" להטרדה מינית, ומתוך תפיסה זו מונתה מנהלת בכירה האמונה על הטמעת המדיניות למניעת הטרדה מינית בקרב כלל העובדים והמנהלים.

עובדי הבנק מחויבים לעקרונות המפורטים בקוד האתי של הבנק, ולפעולה לאור ערכים של הוגנות, אנושיות ואחריות. אנו מחויבים להעסיק ולקדם את עובדינו על בסיס כישוריהם המקצועיים, ללא אפליה או הדרה על בסיס מגדר, מוצא, דת, תרבות, נטייה מינית, דעה, או כל גורם בלתי ענייני אחר. לא נעסיק ילדים ו/או קטינים בניגוד להוראות החוק, ולא נעסיק אף אדם בהעסקה כפויה. אנו מתגמלים את עובדינו בצורה הולמת, ומכבדים את זכותם להתאגדות וליוצג קבוצתי. שמירת הזכויות בנושא העסקה מנוטרת באמצעים שונים, כמו עריכת סקרי שביעות רצון, מעקב וטיפול שוטף בפניות עובדים, וניהול דיאלוג מתמיד עמם.

מחויבות לספקים שלנו

מתוך השאיפה לשמור על זכויותיהם של כל עובדי שרשרת האספקה, מתבקשים ספקי הבנק לחתום על "כתב התחייבות להתנהלות אחראית" המגדיר כללים מחייבים, בהם דרישות לנומרות התנהגותיות בסביבת העבודה ושמירה על תנאי העסקה נאותים, לרבות בהיבטי זכויות אדם, כגון העסקת ילדים ו/או העסקה בכפייה. אנחנו מוודאים שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני באמצעות חתימה על קוד אתי לעובדי קבלן והפעלת מוקד פניות ייעודי עבורם באגף משאבי אנוש, ומבצעים הליכי בקרה באמצעות חברה חיצונית, שנועדו להבטיח כי זכויותיהם אכן נשמרות. כמו כן אנחנו מקדמים ספקים המשלבים בפעילותם ערכים חברתיים, לרבות העסקה ותמיכה באוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית.

מחויבות לקהילה

אנחנו רואים בעצמנו חלק בלתי נפרד מהקהילה שבה אנו פועלים, ומתוך כך מחויבים לעשייה חברתית ולפעילויות המסייעות ומעצימות אוכלוסיות מוחלשות שבאמצעותן מוענקת הזדמנות שווה ומקודמת שמירה על זכויות וכבוד האדם. אנחנו מובילים פרויקטים ושיתופי פעולה רבים, בדגש על מיזמים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית. בתוך כך, אנו תומכים בפעילויות מגוונות של ארגונים חברתיים בישראל, המקדמים את זכויות האדם של אוכלוסיות שונות ושל מגזרים בחברה הישראלית. בין היתר אנו פועלים לקדם את נושא הנגישות בחברה הישראלית, על ידי פיתוח והנגשה של מוצרים בנקאיים ייעודיים וכן באמצעות קיום שיתופי פעולה נרחבים עם ארגונים חברתיים. כל זאת במטרה לאפשר לאנשים עם מוגבלות לממש את זכותם הבסיסית לקבלת שירות מלא באופן עצמאי, תוך שמירה על כבודם.

מחויבות לעקרונות ממשל תאגידי וערכי יסוד

מתוקף היותנו חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, אנחנו מתנהלים בהתאם לעקרונות של ממשל תאגידי תקין, כפי שאלו משתקפים בסביבה החקיקתית והרגולטורית שבה אנו פועלים, ביניהם חוקי הבנקאות שמגדירים את מסגרת הפעילות העסקית שלנו. הבנק נתון לפיקוח מתמיד מצד בנק ישראל וגופים רגולטוריים מקומיים נוספים, וכן מצד מוסדות בינלאומיים כגון FATF ואחרים. לצד הנורמות המשפטיות שאנו מחויבים בציות להן, מתנהלת פעילותנו לאורם של ערכי היסוד בהם אנו מאמינים, אשר מעוגנים בקוד האתי שלנו. כל העובדים נקראים לדווח על כל מקרה או חשד למקרה של התנהגות שאינה עולה בקנה אחד עם הקוד האתי בכללם ההיבטים הנוגעים לשמירה על זכויות אדם. כדי להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, קיים תהליך מסודר ומנגנון הגנת מתריע (Whistleblower) המאפשר לעובדים לדווח על מקרים תוך הגנה מפני פגיעה או התנכלות, לרבות פיטורין. כל הדיווחים נחקרים ופעולות מתאימות ננקטות במידת הצורך. לרשות הלקוחות והציבור עומד 'מרכז פניות הציבור' שאליו הם יכולים לפנות בכל נושא הקשור לממשק עם הבנק ולשירות שניתן על ידו, לרבות בסוגיות הקשורות לזכויות אדם. כל מקרה נבדק בקפידה ומטופל בהתאם. אמנת השירות בנושא פניות הציבור מפורסמת ללקוחות בסניפי הבנק, באתר הבנק ועל גבי המכשירים לשירות עצמי.

מדדי ESG - התפתחות רב שנתית

סביבה¹

תחום	מדד	2024	2023	2022	2021	2020
אשראי סביבתי	יתרת אשראי (מאזני חוץ מאזני) לפרויקטים המקדמים סביבה (במיליארדי ₪)	32.05	28.2	19.5	13	10.9
צריכת אנרגיה	צריכת חשמל - סה"כ (קוט"ש)	65,596,536	67,688,900	71,210,656	74,215,420	79,366,534
	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	230.1	233.1	244.5	252.7	258.9
	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (בהשוואה לשנה קודם לכן)	-3.1%	-4.9%	-4.0%	-6.5%	-4.5%
	צריכת סולר (ליטר, לנסועה ולגנרטורים)	23,238	69,476	72,018	29,000	16,102
	צריכת בנזין (ליטר, לנסועה)	1,632,390	1,683,093	1,802,626	1,915,882	1,851,816
	סה"כ צריכת חשמל, סולר ובנזין - MWh	80,694	83,712	88,348	91,953	96,391
צריכת חומרים	צריכת נייר (טון)	561	613	653	806	908
	צריכת מים (מ"ק)	60,816	62,913	64,695	61,954	68,488.4
טיפול בפסולת	מחזור נייר (טון)	190.8	179.1	248.2	376.9	487.5
	מחזור קרטון (טון)	2.2	24.6	50.4	59.5	45.4
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	62	72.2	61.3	47.8	96.1
	פינוי אחראי של פסולת בניין (ק"ג)	2,265.6	2,427.6	2,095.2	1,992	1,972
	פינוי אחראי של נורות פלואורסנט (ק"ג)	840	420	1,140	826	1,128
	סה"כ פסולת (טון)	258.1	278.8	363.2	487	632.1
	סה"כ פסולת שהועברה למחזור (טון)	255	275.9	359.9	484.2	629
	סה"כ פסולת שהועברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלנים מורשים (טון)	3.1	2.8	3.2	2.8	3.2
טביעת הרגל הפחמנית	מדרך פחמני (טון CO ₂ e)	34,477	36,888	38,905	41,003	45,003
	פליטות גזי חממה במכלולים 1+2	33,027	35,638	37,614	40,065	44,030
	שיעור השינוי השנתי במדרך הפחמני (בהשוואה לשנה קודמת)	-6.5%	-5.2%	-5.1%	-9%	-6%

1. מדדי הסביבה המוצגים בטבלה הינם ברמת הבנק (סולו) בישראל, למעט נתוני האשראי הסביבתי לשנת 2024 אשר הינם ברמת קבוצת הבנק. נתוני צריכת החשמל והמים של שנת 2023 טויבו (המדרך הפחמני טויב בהתאם). נכון למועד פרסום הדוח, ורם היו בידינו מלוא הנתונים של צריכת החשמל והמים לשנת 2024; לכן נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכת המים בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2024 יעודכנו רטרואקטיבית בדוח של שנה הבאה.

חברה²

תחום	מדד	2024	2023	2022	2021	2020
הנגשת שירותים בנקאיים למגוון לקוחות	מספר סניפי הבנק (הקמעונאיים)	159	160	166	174	189
	שיעור הסניפים והמבנים המונגשים	100%	100%	100%	100%	99.5%
	מספר בנקטים ומכשירים לשירות עצמי מונגשים לעיוורים	969	1,059	1,143	1,218	1,301
	שיעור הסניפים הממוקמים בפרופירה הגיאוגרפית	43%	43%	43%	41%	41%
למען הקהילה	היקף ההשקעות למען הקהילה (במיליוני ₪)	³ 127.4	⁴ 145.8	37.7	35.9	50.5
	מספר עובדים מתנדבים	5,000	5,000	4,300	4,300	4,000
פרופיל העסקה	מספר עובדי הבנק (סולו)	7,735	7,891	7,466	7,788	7,757
	שיעור עובדים בהסכם קיבוצי	83.5%	84%	84.1%	85.8%	87.2%
	שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל מחלה מדווחת והצהרת עובדים, לא כולל מחלת בן משפחה)	4.31%	3.99%	5.87%	5.03%	5.8%
גיוון תעסוקתי בבנק	שיעור הנשים מבין כלל העובדים	65%	65.2%	64.7%	65.3%	65.5%
	שיעור הנשים המנהלות מסך הדרג הניהולי	57.3%	56.8%	56%	55.4%	54%
	שיעור הנשים בנהלה הבכירה ⁴	39.6%	41.1%	37.9%	34.6%	35.1%
	שיעור העובדים מאוכלוסיות מגוונות	13.8%	13.6%	12.3%	11%	11.7%
	שיעור קליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות	19.9%	22.1%	24.5%	22.4%	21%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור האקדמאים	71%	70%	72%	71%	71%
	מספר ימי למידה בשנה	45,539	25,934	26,585	39,467	28,255
	ממוצע שעות לימוד לעובד בשנה	32	24.2	26.6	40.5	28.6
	היקף השקעה בהכשרה מקצועית לעובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	67	63	65	57	42
	שיעור העובדים שקיבל משוב שנתי ל'הערכת ביצועים'	95%	98%	98%	97%	99%
	שיעור המשתתפים במדד השינוי הארגוני-תרבותי (סקר אקלים אירגוני עד 2019)	82.5%	83.3%	81%	81%	70%

ממשל תאגידי⁵

תחום	מדד	2024	2023	2022	2021	2020
ביצועים כלכליים (במיליוני ₪)	סך הכנסות	21,960	21,382	17,920	14,392	13,176
	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות	7,635	7,360	6,532	4,914	2,056
	הוצאות תפעוליות ואחרות	9,007	8,231	7,972	7,803	7,501
	מתוכן משכורות והוצאות נלוות	4,486	4,492	4,387	4,333	3,836
	תשלום מס	4,854	3,523	2,032	1,604	1,716
	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	2,284	2,431	1,464	1,478.8	720
ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין	הערך הכלכלי שחילקה קבוצת הבנק למחזיקי העניין: הוצאות תפעול, משכורות והוצאות נלוות, תרומות וחסיות, הפרשה למיסים, דיבידנדים - במיליוני ₪	⁸ 16,313	14,592	12,459	12,237	9,091
דירקטוריון	מספר חברי דירקטוריון (נכון לסוף שנת 2024)	10	10	10	9	9
	שיעור הנשים בדירקטוריון	40%	40%	40%	33%	22%

2. מדדי החברה המוצגים בטבלה הינם ברמת הבנק (סולו) בישראל, למעט נתוני תרומות והשקעה קהילתית אשר הינם ברמת קבוצת הבנק.
3. כולל את 'המרכז לצמיחה פיננסית' וקרן 'אימפקט'; כולל 47 מיליון ₪ שהוקצו מתוך קרן תקומה במהלך שנת 2024; וכולל תרומה של קבוצת הבנק בסך של כ-29 מיליון ₪ לסיוע לחיילי מילואים באמצעות קרן המנוהלת על ידי הסוכנות היהודית.
4. כולל 100 מיליון ₪ להקמת 'קרן תקומה' וכן כולל את 'המרכז לצמיחה פיננסית' וקרן 'אימפקט'.
5. כולל 19 מיליון ₪ שנתרמו באמצעות קרן 'פרץ נפתלי'.
6. טויבו נתוני השנים 2020-2023 בשל שינוי מתודולוגי באופן המדידה.
7. מדדי הממשל התאגידי המוצגים בטבלה הינם ברמת קבוצת הבנק. חלק מהנתונים אשר מדווחים תחת "ביצועים כלכליים" סווגו מחדש בהתאם לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2024. המדד "ערך כלכלי ישיר למחזיקי עניין" טויב בהתאם.
8. כולל רכישה עצמית של מניות. למידע נוסף ראו דוח על השינויים בהון, שבדוח הכספי של הבנק לשנת 2024.

הקריטריונים לסיווג אשראי ירוק

בבנק הפועלים - קטגוריות ותנאי סף

קטגוריה	סוגי פרויקטים ¹	תנאי סף סביבתיים
אנרגיות מתחדשות² 	אנרגיה סולארית	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית
	אנרגיה תרמו-סולארית	
	אנרגית רוח	
	אנרגיית הידרו	
	אנרגיה גאותרמית	
תחבורה נקייה 	רכבות חשמליות	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית
	רכבים חשמליים	
	עמדות הטענה לרכבים	
בנייה ירוקה 	בניית מבנים חדשים	בהתאם לקריטריון טכני בטקסונומיה הישראלית. עמידה בדרישות התקנים הישראליים להלן: ♦ דירוג אנרגטי מינימלי A (למבני מגורים) / מינימלי B (למבנים שאינם למגורים) לפי ת"י 5282 וגם לפחות 19 נק' בפרק האנרגיה לפי ת"י בנייה ירוקה 5281, וכן לפחות 2 כוכבים לפי ת"י בנייה ירוקה 5281 או לחלופין עמידה בתקנים בינלאומיים: ♦ LEED (Platinum / Gold) ♦ BREEAM (Outstanding / Excellent)
	איסוף פסולת	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית- איסוף פסולת לא מסוכנת שמועברת בנפרד ומופרדת במקור ומיועדת להכנה לשימוש חוזר או למחזור.
	לכידת גז מטמנות וניצולו	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית: גז המטמנה המיוצר משמש לייצור חשמל או חום כביוגז.
טיפול בפסולת 	השבת פסולת לאנרגיה	פעילות כלכלית הכוללת הקמה, הפעלה ותחזוקה של מתקני השבת פסולת לאנרגיה - מדיניות המשרד להגנת הסביבה תומכת בהקמת מתקנים להשבת פסולת לאנרגיה ורואה בהם כבעלי תרומה משמעותית למערך הפסולת בישראל.
	מתקני מיון פסולת	מתקני מיון פסולת מתקדמים בעלי יכולת מיון של לפחות 50% פסולת למחזור.
	מתקני מחזור	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית: יכולת המרה של לפחות 50% מפסולת לא מסוכנת המופרדת במקור לחומרי גלם משניים.
	מתקני קומפוסט	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית: הקומפוסט המופק משמש כדשן או כמשפר קרקע.
	פרויקטים בעלי פוטנציאל של אימפקט סביבתי חיובי	עוברים בחינה פרטנית ומסווגים לחוד על סמך דעה מקצועית של מומחה סביבה חיצוני.

1. סיווג האשראי הירוק נקבע לפי אופי הפרויקט או לחלופין לפי אופי החברה לה ניתן האשראי, בהתאם למידע שברשותנו (מידע ציבורי ו/או פנימי בשיח מול הלקוח).
2. כולל ייצור טכנולוגיות אנרגיה מתחדשת בהתאם לקריטריון הטכני לסעיף 3.1 לטקסונומיה הישראלית.

קטגוריה	סוגי פרויקטים ¹	תנאי סף סביבתיים
טיפול במים ושפכים 	אספקה של מים	אספקת מים בשיעור פחת מתחת ל- 5%.
	מתקני טיפול בשפכים	מתקני טיפול בשפכים העומדים בקריטריונים: ♦ טיפול שלישוני לפחות. ♦ איכות קולחים - השקיה ללא הגבלה ו/או הזרמה.
	מתקני התפלה	הקמה, הפעלה ותחזוקה של מתקני התפלה - מדינת ישראל נמצאת בסיכון מים מוגבר שעלול להחמיר. למתקני התפלה תרומה משמעותית לאדפטציה לשינויי אקלים.
	פרויקטים בעלי פוטנציאל של אימפקט סביבתי חיובי	עוברים בחינה פרטנית ומסווגים לחוד על סמך דעה מקצועית של מומחה סביבה חיצוני.
התייעלות אנרגטית 	פרויקטים של התייעלות אנרגטית במגזר העסקי ובתשתיות עירוניות	פרויקטים להתייעלות אנרגטית לרבות התקנה והחלפה של אמצעי תאורה/מערכות חימום, אורזר ומיזוג אוויר לאמצעים חסכוניים באנרגיה.
	פרויקטים באגירת אנרגיה	בהתאם לקריטריון טכני של טיטת הטקסונומיה הירוקה: הפעילות היא הקמה ותפעול של אגירת חשמל.



אינדקס GRI¹

Bank Hapoalim has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1/1/2024-31/12/2024

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 1 Foundation 2021			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	פרטים אודות הארגון	169, 76
	2-2	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	19
	2-3	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	6, 19
	2-4	הצגה מחודשת של מידע	28, 57, 58, 65, 149, 202, 203, 220
	2-5	בקרה חיצונית	219-216, 221
	2-6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	76, 169, 182
	2-7	תיאור מצבת העובדים	139-136
	2-8	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	136
	2-9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	175-171
	2-10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	172
	2-11	יו"ר הדירקטוריון	171
	2-12	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	33-31, 119, 174
	2-13	האצלת סמכויות	33-31, 119
	2-14	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	19, 174
	2-15	מניעת ניגוד עניינים	172-171, 193
	2-16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	174
	2-17	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	32, 174
	2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	173
	2-19	מדיניות תגמול	176-175
	2-20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	175
	2-21	יחס השכר השנתי	175
	2-22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	5-4
	2-23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	28, 35, 63, 94-92, 111, 135, 147, 148, 184, 186, 187-186, 190, 192, 193, 199-200
	2-24	הטמעת מדיניות מחייבת	28, 35, 63, 94-92, 111, 135, 147, 148, 184, 186, 187-186, 190, 192, 193, 199-200
	2-25	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	70, 91, 98, 186
	2-26	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	188, 190
	2-27	ציות לחוקים ותקנות	98
	2-28	חברויות בארגונים	119
	2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	21-20
	2-30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	136

1. במסגרת הבקרה של ארגון ה-GRI (Content Index-Essential Services), הארגון וידא כי האינדקס מוצג באופן בהיר ונגיש לבעלי העניין, העולה בקנה אחד עם דרישות הדיווח בהתאם לתקן ה-GRI. השירות בוצע בגרסה העברית של הדו"ח.

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 3: Material Topics 2021			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	18
	3-2	רשימת הנושאים המהותיים	19
ממשל תאגידי וציות רגולטורי, ניהול סיכונים סביבה ואקלים במימון השקעות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	33-31, 49-55, 190-192
	201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	203
	201-2	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	55-35
	201-3	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה\ תגמול עובדים	165
	201-4	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	הבנק לא קיבל תמיכה ממשלתית לאורך התקופה המדווחת
GRI 201: Economic Performance 2016			
הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	103-101
	203-1	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	127-101
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	127-101
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	189-186
	205-1	הפעילות שנגקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	189
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	189, 191
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנגקטו בגינם	188
צמצום השפעות סביבתיות, שינויי אקלים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	28, 35, 63, 71-70
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת במדידה לפי משקל או נפח	71
GRI 301: Materials 2016	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	69, 71
	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	71-70
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	66-65, 202
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	מתוקף אופי הפעילות של הבנק, הנושא אינו ישים
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	65, 202
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	66-64
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	41-36

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	58
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	58
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה מכלול 3	58-59
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	58-59
	305-5	צמצום פליטת גזי חממה	65,66 ,58-59
	305-6	פליטה של חומרים הפוגעים באוזון - ODS	64
	305-7	SOx NOx ופליטות משמעותיות אחרות לאוויר (בחלוקה למשקל וסוג) בפילוח לפי אתר	מתוקף אופי הפעילות של הבנק, הנושא אינו ישים
תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	135
GRI 401: Employment 2016	401-1	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	138
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	164-165
	401-3	חופשות לידה	160
GRI 402: Labor\ Management Relations 2016	402-1	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	159
ניהול סיכונים מערכתיים, המשכיות עסקית, התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	180 ,178 ,177
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	180-181
	403-2	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	180-181
	403-3	שירותי בריאות תעסוקתיים	180-181
	403-4	השתתפות, התייעצות ותקשור לעובדים בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית	180
	403-5	הדרכות עובדים בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית	181
	403-6	קידום בריאות העובדים	180-181 ,164
	403-7	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	180-181
	403-9	שיעור הפגיעות הקשורות לעבודה	181
	403-10	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	203 (בשל אופן העבודה המשרדית הבנק מדווח על כלל ההיעדרויות בגין מחלות עובדים)

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
פיתוח והכשרת עובדים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	154-156
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד	157
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	140-141 ,140-155 ,159 ,165
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	142
גיוון והכללה בקרב עובדים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	149-152
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	172-173 ,152 ,149
	405-2	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	147
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	147, לא נרשמו תלונות מוצדקות בנושא אפליה
שרשרת אספקה אחראית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	182-186
GRI 204: Procurement Pracitces 2016	204-1	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	182
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכויות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	186
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	184
	414-2	השפעות משמעותיות שלילות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	186
מעורבות חברתית וקהילתית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	119
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	119-133
	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	71 ,58

נושאים מהותיים בדוח ושיוכם
למדדי ה-GRI (SRS)

GRI 201-1: Direct economic value generated and distributed, GRI 201-2: Financial implications and other risks and opportunities due to climate change. GRI 305: Emissions.	ניהול סיכוני סביבה במימון והשקעות
GRI 203-2: Significant indirect economic impacts.	שיווי אקלים
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions.	פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה
GRI 417: Marketing and labeling, GRI 418: Customer privacy.	צמצום השפעות סביבתיות
GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement).	שירות הוגן ואחראי
GRI 401: Employment, GRI 402: Labor/Management relations, GRI 406: Non-Discrimination.	הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity.	תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה
GRI 404: Training and Education.	גיוון והכללה בקרב עובדים
GRI 413: Local Communities.	פיתוח והכשרת עובדים
GRI 414: Supplier Social Assessments, GRI 204: Procurement Practices.	מעורבות חברתית וקהילתית
GRI 205: Anti- corruption, GRI 419: Socioeconomic Compliance.	שרשרת אספקה אחראית
GRI 418: Customer Privacy.	אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות
GRI 2-9: GRI 2-19 (3. Governance), GRI 419: Socioeconomic Compliance.	אבטחת מידע ופרטיות לקוחות
Product profile (Sector supplement), GRI 203-1: Infrastructure Investments and Services Supported, GRI 203-2: Significant indirect economic impacts.	ממשל תאגידי וציות רגולטורי
No GRI specific content	חדשנות
No GRI specific content	התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר
No GRI specific content	ניהול סיכונים מערכתיים
No GRI specific content	המשכיות עסקית

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
חדשנות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	80-85
Local Communities (Sector supplement)	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	203 ,105 ,80 ,75
	FS14	יוזמה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	101-117
שירות הוגן ואחראי			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	92-94
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	92
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	לא נרשמו מקרים
	417-3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	לא נרשמו מקרים
אבטחת מידע ופרטיות לקוחות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	194-199
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	199
פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	36
Product Portfolio (G4 Financial Services Sector Disclosures)	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים\ שירותים אותם מספק הארגון	40 ,37
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	87
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	40 ,37

נושא	מדד	קוד	הפנייה
Data Security		FN-CB-230a.1	דוח ESG 2024: ♦ אבטחת מידע וסייבר, עמ' 194-196. ♦ שומרים על פרטיות הלקוח עמ' 197-199.
			דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2024: ♦ ח.3 סיכוני אבטחת מידע וסייבר, עמ' 98.
Financial & Inclusion Capacity Building ²		FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks
		FN-CB-240a.1	דוח ESG 2024: ♦ פועלים לצמיחת עסקים קטנים, עמ' 86-89. ♦ פרק פועלים להכללה פיננסית, עמ' 101-117.
		FN-CB-240a.2	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development
		FN-CB-240a.3	(1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development
Incorporation of ,Environmental Social, and Governance Factors in Credit Analysis		FN-CB-240a.4	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers
		FN-CB-410a.2	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers
Financed Emissions		FN-CB-410a.2	דוח ESG 2024: ♦ הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים, עמ' 36-40. ♦ השקעות ירוקות, עמ' 40. ♦ הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה במערכת הפיננסית בישראל, עמ' 41. ♦ תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול של גורמי סיכון אקלימיים, עמ' 45-47,49-55.
		FN-CB-410b.1	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis
		FN-CB-410b.1	דוח ESG 2024: ♦ מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק, עמ' 58-59.
		FN-CB-410b.2	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3
		FN-CB-410b.2	Gross exposure for each industry by asset class
		FN-CB-410b.3	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation
		FN-CB-410b.4	Description of the methodology used to calculate financed emissions

1. Sustainability Accounting Standard Board: COMMERCIAL BANKS Industry Standard, Version 2023-12.

2. מדדי ה- CRA אינם רלוונטיים לבנק. למידע נוסף על אופן החלוקה של הבנק למגזרי פעילות ראו ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בדוח הכספי לשנת 2024.

נושא	מדד	קוד	הפנייה
Business Ethics		FN-CB-510a.1	דוח ESG 2024: ♦ פועלים בהוגנות, עמ' 92-98.
			דוח כספי שנתי 2024: ♦ ביאור 25ה. הליכים משפטיים, עמ' 197-202.
		FN-CB-510a.2	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations
			Description of whistleblower policies and Procedures
		FN-CB-550a.1	דוח ESG 2024: ♦ קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים, עמ' 186-188. ♦ מניעת שוחד ושחיתות, עמ' 189.
		FN-CB-550a.2	קוד ערכים ואתיקה, הדרך בה אנו פועלים: ♦ ערוצי התיעצות ודיווח, עמ' 49.
Systemic Risk Management		FN-CB-550a.1	לא רלוונטי ³
		FN-CB-550a.2	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category
		FN-CB-550a.2	דוח ESG 2024: ♦ חוסן הפעילות הפיננסית - ניתוח תרחישי אקלים, עמ' 47.
			Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities
		FN-CB-000.A	דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2024: ♦ ב.5. תרחישי קיצון, עמ' 17 ♦ ב.6. חומרת גורמי הסיכון, עמ' 18 ♦ ד.1.1. המתודולוגיה לאמידת סיכוני שוק, עמ' 77-78. ♦ טו. סיכון סביבתי, עמ' 104-105.
		FN-CB-000.B	דוח כספי שנתי 2024: ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, עמ' 242-247.
Activity Metrics ⁴		FN-CB-000.A	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business
		FN-CB-000.B	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate

3. הבנק אינו נמנה על רשימת ה-G-SIB כהגדרתו לפי ה-FSB; יחד עם זאת בנק הפועלים, כבנק גדול המחזיק מעל ל-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית הישראלית, כפוף ליחס הון עצמי רובד 1 מזערי של 10% (ולא 9%; זאת כאשר ליחס זה מתווספת דרישת הון בשיעור המבטא 1% מתירת ההלוואות לדיר מסוימות, כך שנכון למועד הדוח יחס ההון רובד 1 המזערי הנדרש מהבנק הוא 10.23%), ויחס הון כולל מזערי של 13.5% ולא 12.5%. למידע בנושא הלימות ההון של הבנק ראו פרק ג. הון ומינוף לדוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2024; ותחת ביאור 24. הון, הלימות הון, מינוף ונזילות בדוח הכספי לשנת 2024.

4. הנתונים מוצגים בהתאם לדיווח בדוח הכספי לפי גישת ההנהלה למגזרי הפעילות. למידע נוסף ראו ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בדוח הכספי לשנת 2024.

אינדקס TCFD

המלצות תקן ה TCFD

מס' סעיף בתקן	מידע מבוקש	מיקום בדוח	עמוד
ממשל			
G(a)	פיקוח הדירקטוריון על נושאי אקלים	ראו פרק ממשל - 'מעורבות הדירקטוריון בתחום האקלים'	31-32
G(b)	ניהול נושאי אקלים בהנהלה הבכירה	ראו פרק ממשל - 'תפקיד ההנהלה בהערכה וניהול סיכונים והזדמנויות אקלימיות'	32-33
אסטרטגיה			
S(a)	סיכוני והזדמנויות אקלים בטווח הקצר, הבינוני והארוך	ראו פרק אסטרטגיה, חלקים: 'הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים'	36-47
S(b)	השפעת סיכוני והזדמנויות אקלים	ראו פרק אסטרטגיה, חלקים: 'הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים', 'הזדמנויות במימון והשקעות בנות קיימא', 'השקעות ירוקות', הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל', שירותי ייעוץ השקעות ESG', 'תמיכה ועידוד תעשיית האקלים-טק בישראל', 'קיצוע פחמן ושמירה על המגוון הביולוגי', 'הדרכות והכשרות בתחום האקלים', 'שאלון הערכת ESG בבחירת ספקים', 'מדידת טביעת הרגל הפחמנית התפעולית'	36-44, 57-58
S(c)	חוסן החברה להתמודד עם משבר האקלים	ראו פרק אסטרטגיה - 'חוסן הפעילות הפיננסית - ניתוח תרחישי אקלים'	47

מס' סעיף בתקן	מידע מבוקש	מיקום בדוח	עמוד
ניהול סיכונים			
R(a)	תהליך זיהוי והערכת סיכוני אקלים	ראו פרק 'מנהלים סיכוני אקלים' חלקים: 'תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול של גורמי סיכון אקלימיים'	51-55
R(b)	תהליך ניהול סיכוני אקלים	ראו פרק 'ניהול סיכוני אקלים'	49-55
R(c)	אינטגרציה של סיכוני האקלים עם ניהול סיכונים כללי	ראו פרק 'ניהול סיכוני אקלים'	49-55
יעדים ומדדים			
M(a)	מדדים לבחינת סיכונים והזדמנויות	ראו פרק 'יעדים ומדדים', חלקים: 'יעדי האקלים של הבנק', 'מדד להערכת החשיפה לסיכוני אקלים'	60, 57
M(b)	מכלולי פליטות וסיכונים קשורים	ראו פרק 'יעדים ומדדים', חלקים: 'עצימות המדרך הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO2e)', 'מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק'	58-59
M(c)	יעדים וביצועים	ראו פרק 'יעדים ומדדים', חלקים: 'יעדי האקלים של הבנק'	57

דוח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת (Limited Assurance)

ביצענו התקשרות להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בנוגע לנושאים המפורטים בטבלה מטה (להלן: **"הנושאים הנבדקים"**), כחלק ממידע הנכלל בדוח ה-ESG של בנק הפועלים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2024 (להלן: **"הדוח"**). למעט הנושאים הנבדקים המצוינים בטבלה בהמשך, לא הוערכו שאר חלקי דוח ה-ESG של הבנק. לפיכך, אנו לא מביעים כל מסקנה או כל מהימנות אחרת על חלקים אלה.

אחריות ההנהלה

הנהלת הבנק אחראית על:

1. הכנת המידע בגין הנושאים הנבדקים בהתאם לעקרונות תקן ה- Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (להלן: "GRI-SRS") ועקרונות תקן ה- SASB (Financial Commercial Banking sector, "FN-CB"), כפי שמפורטים בעמודים 206-213.
2. בחירת הקריטריונים למדידה, כולל זיהוי מחזיקי העניין והנושאים המהותיים לדיווח.
3. קביעת יעדי בנק הפועלים בהתייחס להתפתחות הביצועים והדיווחים בתחום ה-ESG.
4. קביעת רלוונטיות המידע הנכלל וביצוע אומדנים והנחות אשר משפיעים על המידע המדווח. בחירת ההנהלה בטכניקות מדידה, הערכות או הנחות שונות אך מקובלות עשויות להוביל לתוצאות מדווחות בעלות שונות מהותית.
5. מיסוד ותחזוקה של מערכות ותהליכים לניהול ביצועים ובקרה פנימית, אשר יהוו מקור מידע אמין שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות הונאה ובין אם בעקבות טעות.

האחריות שלנו

אחריותנו הינה להביע מסקנת מהימנות מוגבלת בהיקפה על הנושאים הנבדקים בהתבסס על הראיות שהושגו. ביצענו את הבטחת המהימנות המוגבלת שלנו בהתאם לתקן הבינלאומי להתקשרויות לצרכי הבטחת מהימנות ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information), (המתקן) Assurance Engagements. תקן זה דורש מאיתנו לקבוע האם הגיע לתשומת ליבנו דבר אשר גורם לנו להאמין כי המידע בנוגע לנושאים הנבדקים אינו מוצג באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות. בהתקשרות מסוג "מהימנות מוגבלת", רואה החשבון מבצע נהלים (אשר כוללים בעיקרם ביצוע ראיונות עם ההנהלה וגורמים אחרים רלוונטיים בבנק וביצוע נהלים אנליטיים) ובוחן את הראיות שהושגו.

ההתקשרות שלנו כללה, בין היתר, ביצוע של הנהלים הבאים:

- ◆ קיום ראיונות עם גורמי הנהלה להבנת נושאי הבדיקה, עליהם נערך דוח זה של מהימנות המוגבלת בהיקפה.
- ◆ קיום ראיונות עם הגורמים הרלוונטיים, האחראיים לספק את המידע לדוח וביצוע בדיקה על המערכות המרכזות את אותם הנתונים.
- ◆ קיום ראיונות עם הגורמים המרכזים את נושאי הבדיקה בבנק, להבנת תהליכי עבודה שוטפים ותהליכי היערכות לדיווח.
- ◆ השוואת המידע המוצג בדוח ה-ESG בנושאי הבדיקה, לאסמכתאות ממקורות רלוונטיים, וזאת על מנת לקבוע האם כל המידע הרלוונטי אכן נכלל בדוח, ובאופן מדויק.
- ◆ קיום ראיונות בנושאי חישוב, חיבור ושיטות בהם השתמשו לאיסוף ודיווח נושאי הבדיקה בדוח.
- ◆ קריאת המידע המוצג בדוח על מנת לקבוע האם הוא תואם לידע הכללי והניסיון שלנו, המוכרים מביצועי ה-ESG של בנק הפועלים.

הנהלים המבוצעים בהתקשרות של מהימנות מוגבלת בהיקפה שונים באופיים ובתזמונם, והינם פחותים בהיקפם מאלה המבוצעים בהתקשרות של מהימנות סבירה. בהתאם לכך, רמת הבטחון המתקבלת הינה פחותה משמעותית מרמת הבטחון אשר הייתה מתקבלת, במידה והייתה מבוצעת התקשרות של מהימנות סבירה. אנו מאמינים כי הראיות שהתקבלו הינן מספקות ונאותות על מנת לשמש בסיס סביר למסקנה שלנו.

אי תלות ובקרת איכות

אנו בלתי תלויים בחברה בהתאם להוראות הדין החלות בישראל בעניין אי תלות ומניעת ניגוד עניינים של רואה החשבון המבקר בישראל. אנו מקיימים את חובות האתיקה האחרות שלנו בהתאם לחוק רואי חשבון, תשט"ו-1955, ותקנות מכוחו, המושתתים על יסודות של יושרה, אובייקטיביות, כשירות מקצועית וזהירות נאותה, סודיות והתנהגות מקצועית. הפירמה מיישמת את התקן הבינלאומי לניהול איכות 1, ניהול איכות בעבור פירמות שמבצעות ביקורת או סקירה של דוחות כספיים, והתקשרויות מהמינות אחרות או שירותים נלווים (ISQM-1), אשר דורש מהפירמה לתכנן, ליישם ולתפעל מערכת של ניהול איכות הכוללת מדיניות ונהלים לעמידה בדרישות אתיות, תקנים מקצועיים ודרישות חוקיות ורגולטוריות.

מסקנה

בהתבסס על הנהלים שביצענו ועל הראיות שהתקבלו, לא בא לתשומת ליבנו דבר הגורם לנו לסבור שהמידע על הנושאים הנבדקים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2024, אינו ערוך, או עלול להצביע על הצגה לא נאותה של מידע או נתונים בדוח זה, מכל הבחינות המהותיות, בהתאם לעקרונות ה-GRI-SRS ולקריטריונים המפורטים בטבלת הנושאים הנבדקים להלן:

הנושאים הנבדקים

הנושא הנבדק	הקריטריונים שנבחנו
הנושאים המהותיים לדיווח ESG בבנק הפועלים	♦ תהליך תיקוף הנושאים המהותיים ♦ רשימת הנושאים המהותיים לדיווח
גיוון והכללה בקרב עובדים	נתוני כוח אדם (מספר אבסולוטי ו/או יחסי): ♦ קליטה וקידום של עובדים מגוונים ♦ נתוני מגדר (דרג, נשים בחטיבות עסקיות ונשים בתפקידים טכנולוגיים) ♦ אוכלוסיות מגוונות
תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה	נתוני כוח אדם (מספר אבסולוטי ו/או יחסי): ♦ מצבת עובדים ♦ תחלופה (לפי גיל ומגדר) ♦ השכלה ♦ פילוח לפי אזור מגורים ♦ סוגי העסקה (משרה מלאה/חלקית, עובדים חיצוניים/פנימיים) ♦ הסכם קיבוצי (לפי סוג עובד) ♦ חופשת לידה ♦ ותק ממוצע ♦ גיל ממוצע
פיתוח והכשרת עובדים	♦ היקף שעות הדרכה לעובדים ♦ התפלגות שעות למידה לפי מגדר / דרג
בטיחות בריאות וגהות תעסוקתית	♦ נתוני תאונות ואובדן זמן עבודה ♦ נתוני LTIFR-ו TRIFR ♦ היעדרות (לפי מגדר) ♦ שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל מחלה מדווחת והצהרת עובדים, לא כולל מחלת בן משפחה)
השקעות בקהילה	♦ מספר המתנדבים בבנק והיקף שעות התנדבות ♦ היקף השקעות חברתיות (מיליוני ₪)
ניהול אנרגיה - חשמל ודלק	♦ נתוני צריכת דלק לגנרטורים (L & G) ♦ נתוני צריכת חשמל (kWh & GJ) ♦ סך צריכת חשמל, סולר ובנזין (MWh)

זיו האפט
ראי חשבון

הנושא הנבדק	הקריטריונים שנבחנו
ניהול אנרגיה - מחשבים ותקשורת IPT	רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת ומעבר לתקשורת IPT (השקעה בש"ח, חיסכון שנתי ב-kWh, חיסכון כספי שנתי, זמן החזר השקעה, חיסכון בפליטות)
פליטות גזי חממה	♦ עצימות המדרך הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO2e) ♦ המדרך הפחמני התפעולי של הבנק - אבסולוטי, ובחלוקה למכלולים (בטון CO2e) ♦ פליטות מתחבורה ♦ אסמכתאות לקיזוז פחמן (offsetting) - בטונות
צריכת מים	נתוני צריכת מים (מ"ק)
ניהול פסולת	♦ כמות מחזור הנייר (בטונות) ♦ כמות מחזור הקרטון (בטונות) ♦ ריכוז נתוני פסולת, כמות הפסולת שעברה למחזור וכמות הפסולת שעברה לפירוק והטמנה (בטונות)
צריכת חומרים	♦ כמות צריכת נייר בבנק (בטונות) ♦ מספר הלקוחות שהצטרפו לשירות דיגיטלי המאפשר לקבל הודעות באופן אלקטרוני
צריכת דלק ותחבורה	♦ צריכת דלק שנתי לנסועה (ליטרים, בנזין וסולר) ♦ כמות הרכבים ההיברידיים והרכבים החשמליים בצי
אשראי והשקעות ירוקות	יתרות המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה (בש"ח)



תהליך מדידת המדרך הפחמני של תיק האשראי של הבנק לפי מתודולוגיית PCAF

תהליך מדידת המדרך הפחמני בתיק האשראי של בנק הפועלים נערך בסיוע יועצי BDO בראשות הכלכלן הראשי חן הרצוג. זו המדידה השלישית שנערכת ומפורסמת ע"י בנק הפועלים, המתייחסת לנתוני 2023 ולנתונים מעודכנים ל-2022, בהתאם לתקן ה- PCAF, התקן המוביל למדידת המדרך הפחמני של תיקי האשראי וההשקעות של גופים פיננסיים¹.

השימוש בתקן התאפשר באמצעות מודל פליטות גזי החממה של BDO, המשקלל את מצאי פליטות גזי החממה בישראל. בהתאם לתקן, פליטות הפחמן של חברות הכלולות בתיק האשראי של הבנק משויכות לבנק ונספרות כפליטות ממכלול 3 של הבנק.

המדידה נערכה ב-5 שלבים עיקריים: איסוף בסיס הנתונים, ביצוע הנחות עבודה מרכזיות, מדידת המדרך הפחמני ברמת החברה הלווה, שקלול המדרך הפחמני המשויך לבנק באמצעות מקדם ייחוס, ואומדן עצימות הפליטות ברמת החברה הלווה והתיק כולו.

המדידה נערכה על כלל תיק האשראי המאזני² של החטיבה העסקית ב-2023, ונתוני 2022 טויבו על בסיס דיווחי פליטות מעודכנים ונתוני מאזן כספי של החברות הנמדדות שהתקבלו. עבור חברות שקיבלו אשראי של למעלה מ-100 מיליון ₪, המדידה בוצעה באופן פרטני לכל חברה. עבור חברות שקיבלו אשראי הנמוך מ-100 מיליון ₪ בוצעה מדידה מצרפית באמצעות מקדמים ענפיים, בהתאם לתקן ה- PCAF. ציון איכות המידע עבור תיק האשראי כולו נקבע בהתאם למידת הדיוק של הנתונים בהם נעשה שימוש.

השנה בוצעה לראשונה בנוסף גם מדידה של המדרך הפחמני למגזר העסקים הקטנים בתיק האשראי של

החטיבה הקמעונאית בשנים 2022-2023. המדידה בוצעה באופן מצרפי באמצעות אומדנים ענפיים.

בנוסף, השנה בוצעה בקרה חיצונית ע"י חברת Nibbana על יישום מתודולוגיית PCAF בהתאמה לדרישות התקן. מסקנתה של הבקרה החיצונית הינה כי "חישוב הפליטות הממומנות של בנק הפועלים בשנת 2023, נערך על ידי BDO בהתאם למתודולוגיית ה- PCAF ועל בסיס הנחות עבודה מנומקות, עקביות וסבירות" (ראו מכתב בקרה מצורף). בנוסף למסקנה זו, פורטו מספר ממצאים עיקריים התומכים במסקנה, וניתנו גם המלצות להמשך לשילוב במדידות שיערכו בשנים הבאות לפי מתודולוגיית PCAF.

מדידות פליטות הפחמן לפי תקן PCAF הצביעו על התוצאות הבאות בתיק האשראי הנמדד, המורכב מהאשראי המאזני של החטיבה העסקית והאשראי לעסקים קטנים בחטיבה הקמעונאית:

- ♦ בשנת 2022: 6,922 אלפי טון ש"ע פד"ח, כאשר עצימות הפליטות הפיננסית היא 29 טון ש"ע פד"ח למיליון ₪ אשראי.
- ♦ בשנת 2023: 7,057 אלפי טון ש"ע פד"ח, כאשר עצימות הפליטות הפיננסית ירדה ל-28 טון ש"ע פד"ח למיליון ₪ אשראי.

בברכה,



חן הרצוג

כלכלן ראשי ושותף
Consulting BDO

חוות דעת על יישום מתודולוגיית PCAF לחישוב הפליטות הממומנות בנק הפועלים 2023

ממצאים עיקריים:

- ♦ **עמידה במתודולוגיית PCAF:** יישום המתודולוגיה כנדרש במסגרת הפרוטוקול, באופן קונסיסטנטי ומנומק.
- ♦ **דירוג איכות נתונים:** מערכת הניקוד לאיכות נתונים שהוטמעה עומדת בדרישת הסבירות בהתאם למתודולוגיית PCAF, בהתבסס על הקף המידע הזמין בנוגע לפליטות גזי חממה של לקוחות הבנק.
- ♦ **שייך סקטוריאלי:** ההנחות והשיטות שיושמו הינן סבירות ומותאמות להנחיות PCAF
- ♦ **מקדמי פליטות ענפיים:** ההנחות והשיטות שיושמו הינן סבירות ומותאמות למשק ישראל ע"פ הנחיות PCAF.

PCAF הינה מתודולוגיה חשבונאית וולונטארית להערכה וחשיפה של פליטות גזי חממה (GHG) בתיק ההלוואות וההשקעות של גופים פיננסיים. המתודולוגיה מאפשרת יישום הנחות עבודה בהתאמה לשיקולי הגופים הפיננסיים, כל עוד הן מנומקות בהתאם לקווים המנחים המאושרים, מוצגות בשקיפות ובאות לידי ביטוי בדירוג איכות הנתונים.

חוות דעת זו מתייחסת ליישום מתודולוגיית PCAF כבסיס לחישובי הפליטות הממומנות בהתאם לגישת שליטה פיננסית, עבור בנק הפועלים לשנה המסתיימת ב-31 בדצמבר 2023.

בשנה זו חישוב הפליטות הממומנות לשנת 2023 התבסס על נתוני האשראי המאזני שהעמיד הבנק בחטיבה העסקית.

היקף וגבולות הסקירה הנוכחית:

- ♦ יישום מתודולוגיית PCAF בהתאמה לדרישות התקן, כולל:
- ♦ דירוג מקורות הנתונים ואיכותם
- ♦ הנחות העבודה ומתודולוגיות החישוב של נתוני הפליטות, לרבות מקדמי הפליטה

הסקירה אינה מתייחסת לדברים הבאים:

- ♦ גבולות החישוב: בחירת הנכסים הפיננסיים עבורם מחושבות הפליטות
- ♦ נתוני האשראי של בנק הפועלים
- ♦ תוצאות חישוב הפליטות הממומנות

הערכה כללית

מסקנת הסקירה הינה כי חישוב הפליטות הממומנות של בנק הפועלים בשנת 2023, נערך על ידי BDO בהתאם למתודולוגיית PCAF ועל בסיס הנחות עבודה מנומקות, עקביות וסבירות.

בברכה,

Galit Kenigsberg

גלית קניגסברג,

מנכ"לית ניבאנה ישראל



1. PACF (The Partnership for Carbon Accounting Financials) הוקם ב-2015 ע"י שישה עשר גופים פיננסיים, והושק ברמה הגלובלית ב-2019. נכון לנובמבר 2024, כ-539 גופים פיננסיים אימצו את תקן ה- PCAF, והיקף הנכסים שלהם עומד על כ-91.7 טריליון דולר.

2. עבור נתוני יתרת האשראי ששימשו את המדידה נערכה בנוסף גם בחינת התאמה ליתרות האשראי לציבור כפי שמופיעה בדוחות הכספיים של בנק הפועלים ("מגזרי פעילות 28" ליום 31.12.2023). המדידה בוצעה על כלל סיכון האשראי המאזני של החטיבה העסקית (כולל "אג" ונגזרים, כולל אשראי לענפי משק שירותים פיננסיים וממשלה ללא עו"ש מרג"ן וללא אנשים פרטיים).

