

בנק הפועלים 



דוח לשנת 2022
סביבה, חברה וממשל תאגידי

לאורך הדוח משולבות תמונות של עובדות ועובדי הבנק, המרכיבים פסיפס אנושי שמייצג בצורה נפלאה את החברה הישראלית.

אנו מאמינים שבגיוון האנושי הזה טמונה העוצמה שלנו כבנק.
מעבר לממד הערכי שבדברים, הגיוון האנושי מביא לארגון יצירתיות
וחדשנות ומהווה מפתח להשגת צמיחה עסקית.

במיוחד בימים אלה, של קיטוב חברתי ופוליטי הולך ומעמיק,
חשוב שנזכור שהגיוון הוא גם העוצמה של החברה הישראלית ומה
שמייחד אותה.

ההבנה הזו מחייבת את כולנו לשאוף לאחדות ולהכלה, ולשתף
פעולה למען עתיד ילדינו ולמען יציבות החברה והכלכלה בישראל.

46

פועלים לצמיחה
והכללה פיננסית

22

פועלים באחריות
לטובת הלקוחות

4

פתיחה ומבוא

80

פועלים להעצמת
יכולות העובדים
ורוחתם

74

פועלים
בהתנדבות

66

פועלים באחריות
לטובת החברה
והקהילה

146

ממשל תאגידי,
אתיקה, ציות
ואבטחת מידע

118

פועלים באחריות
לשמירה על הסביבה

110

פועלים לשרשרת
אספקה אחראית



דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

שנת 2022 הייתה שנה מורכבת. הלחימה המתמשכת באירופה, עליות הריבית והאינפלציה, ולאחרונה גם משבר חברתי-פוליטי הכרוך באי ודאות גדולה, כל אלה מעצימים את המחויבות שלנו, כארגון פיננסי גדול בישראל, להתנהל באופן ערכי ואחראי. אחריות זו מבטאת, בין היתר, את תפיסת הבנקאות המשפיעה (Impact Banking) ששילבנו בחזון הבנק המחודש: 'מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו'.

כחלק מהשאיפה לקדם בנקאות הוגנת ולסייע ללקוחותינו להתמודד עם העלייה בהחזרי המשכנתה כתוצאה מעליית הריבית והאינפלציה, החלטנו לספוג את עליית הריבית במסלול הפריים (שהתפרסמה בינואר 2023), ללקוחות שאותם איתרנו פרואקטיבית כנפגעים העיקריים מגל העלאות הריבית. נוסף לכך, הענקנו אפשרות לפריסה רחבה יותר של תשלומי המשכנתה ללקוחות בעלי משכנתה קיימת במסלול פריים, אשר עומדים בקריטריונים. כמו כן, מתוך ההבנה שהעסקים הקטנים מהווים את מנוע הצמיחה של המשק, השקנו קרן ייעודית להלוואות מסובסדות עבורם.

במסגרת יישום תפיסת בנקאות משפיעה, האגף 'לבנקאות חברתית' בבנק הפועלים המשיך לפעול גם בשנה החולפת, לצמצום הפערים בחברה, באמצעות תמיכה במאות מיזמים חברתיים לקידום תעסוקה מגוונת, מובילות חברתית והכלה של קבוצות אוכלוסייה מכל גווי קשת החברה הישראלית. נוסף לכך, 'המרכז לצמיחה פיננסית' הרחיב את מערך הכלים והידע להתנהלות פיננסית נכונה הניתנים במסגרתו, הן באמצעות ליווי אישי למשקי בית ועסקים קטנים והן באמצעות תכנים ייעודיים ומותאמים עבור החברה החרדית והערבית, נשים יזמיות ועסקים קטנים.

משבר האקלים הוא אתגר חשוב שאנו רואים את עצמנו מחויבים להתמודד עמו. לאורך שנים, אנו הגוף הפיננסי שמעניק את המימון הגבוה ביותר לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה. בשנה זו היקף המימון לפרויקטים אלו כבר הגיע ליעד שהצבנו לעצמנו לשנת 2030, ועמד על 20 מיליארד ש"ח. לאור זאת, ומתוך שאיפה להמשיך לייצר אימפקט סביבתי גם בשנים הבאות, הגדרנו יעד חדש למימון פרויקטים ירוקים בהיקף של 37 מיליארד ש"ח. השנה גם פרסמנו את דוח האימפקט של האג"ח הירוקה הראשונה בישראל שהנפקנו. שמחנו להיווכח שהפרויקטים שאותם מימנו תחת האג"ח בשנה הראשונה יתרמו למניעת פליטות גזי חממה בהיקף של כ- 147,000 tco₂e מדי שנה. נוסף לכך, אנו ממשיכים לפעול להפחתת ההשפעות הסביבתיות והמדרך הפחמני של הבנק לצד תהליכי ניהול סיכונים האקלים והסביבה בפעילותינו.

העשייה של הבנק והשפעתו בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי באות לידי ביטוי מדי שנה בדירוגים גבוהים במדדי ESG מקומיים ובין-לאומיים, ומציבות את הבנק בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם בתחום. אנו גאים בכך שגם השנה הפעילות הענפה של הבנק בתחומים אלו הביאה לעלייה בדירוגי ה-ESG לשנת 2022.

עובדות ועובדי הבנק משקפים את הפסיפס האנושי המרכיב את החברה בישראל. נשים, גברים, חילונים, דתיים, מוסלמים, נוצרים, יהודים, להט"בים ואנשים עם מוגבלות - כולנו משתפים פעולה מתוך הבנה ש'הביחד' שלנו זה הכוח שלנו. ואכן, כאן טמונה העוצמה שלנו כבנק. מעבר לממד הערכי שבדברים, אנו מאמינים שהגיוון האנושי מביא לארגון יצירתיות וחדשנות ומהווה מפתח להשגת צמיחה עסקית.

ההתמודדות המוצלחת של הבנק עם האתגרים הכלכליים והחברתיים שניצבו בפנינו השנה היא תוצאה ישירה של איכות ההון האנושי והמקצוענות של העובדות והעובדים שלנו. זוהי הזדמנות עבורנו להודות לכל אחת ואחד מהם, כמו גם ללקוחותינו ולכל שותפינו לעשייה ולדרך. השילוב בין עשייה עסקית איכותית וענפה לבין קידום הסביבה ומעורבות חברתית עמוקה, מהווה מזה שנים ארוכות נדבך מרכזי בתרבות הארגונית ובפעילות העסקית שלנו, והוא ימשיך להוות עבורנו מצפן בהתנהלותנו מול מחזיקי העניין שלנו גם בשנים הבאות.


דב קוטלר
מנכ"ל


ראובן קרופיק
יו"ר הדירקטוריון

חזון, תכלית וערכים

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.

החזון שלנו

'מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו'.

התכלית שלנו

פועלים לרווחתם ושגשוגם של אנשים, קהילות ועסקים.

ההבטחה שלנו ללקוחות

מקצוענים שפועלים בשבילכם.

הטמעת ESG בבנק הפועלים וקידום בנקאות משפיעה

בהיותנו חלק בלתי נפרד מהמרקם הכלכלי- חברתי בישראל ומתוך מחויבותנו רבת השנים לקדם בנקאות משפיעה, המשכנו גם השנה לפעול להגברת האימפקט החברתי שלנו במסגרת פעילויות 'המרכז לבנקאות חברתית', באמצעות הובלת עשרות מהלכים לצמצום פערים חברתיים, לקידום שוויון הזדמנויות ומוביליות חברתית, לעידוד תעסוקה מגוונת ולסיוע לנשים נפגעות אלימות.

כחלק מהשאיפה לייצר השפעה משמעותית, כבר בתחילת 2020 הגדרנו יעדי ESG לשנת 2030, בהיבטים של קידום סביבה ירוקה, שוויון מגדרי וגיוון תעסוקתי. בסוף שנת 2022 לאור השגת היעד המקורי שהצבנו לעצמנו בהשקעות ומימון של פרויקטים ירוקים, העלנו יעד זה לסך של 37 מיליארד ש"ח עד לסוף שנת 2030. בנוסף, יצאנו השנה לתהליך מדידת פליטות פחמן בתיק האשראי של הבנק (לשנת 2021), על מנת שיהווה Base line למדידות הבאות, מתוך הרצון לפעול להפחתת ההשפעות של פעילותנו העסקית על פליטת גזי חממה, לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.

על רקע ההתפתחויות הרגולטוריות בתחום האקלים והצורך לפעול יחד בנתיב אסטרטגי משותף, ומתוך ההכרה בהזדמנויות ובסיכונים הגלומים בתחום זה, הקמנו השנה ועדת היגוי ESG המתמקדת בהיבטי אקלים, שבראשה עומדים מנהל חטיבת מש"א ומנהלת החטיבה לניהול סיכונים. הוועדה מורכבת ממנהלות ומנהלים בכירים ממגוון חטיבות, לרבות חברי הנהלה רלוונטיים, ועתידה להתכנס פעמיים בשנה, בהשתתפות מומחים חיצוניים. תפקיד הוועדה לעקוב באופן שוטף אחר יישום אסטרטגיית ESG, לבחון את העמידה ביעדים שהוגדרו במסגרתה, ולעדכן אותה מעת לעת במידת הצורך, תוך יצירת שיתופי פעולה פנים ארגוניים להטמעה ולקידום התחום.

אנו גאים על כך שעשייתנו באה לידי ביטוי גם בדירוגים גבוהים לבנק הפועלים במדדי ה-ESG הבין-לאומיים. בנוסף, זוהי השנה החמישית ברציפות שהבנק ניצב בראש דירוג ESG של מדד 'מעלה' מבין כל החברות בישראל.

הדוח שלפניכם משקף את העשייה הענפה של כלל העובדות והעובדים בבנק, אשר פועלים מדי יום לקידום ערכי ESG בעלי אימפקט משמעותי על החברה והסביבה בישראל, ובהזדמנות זו, אנו מבקשים להודות לכל אלו שהיו שותפים וסייעו ביצירתו.



שרון אלוף
מנהלת ESG
המרכז לבנקאות חברתית



נעמה הלוי-פאר
מנהלת המרכז
לבנקאות חברתית



עמית אברקוביץ'
משנה למנכ"ל
ממונה על חטיבת
משאבי אנוש

זהו הדוח ה-16 שמפרסם בנק הפועלים והוא משקף מחויבות רבת שנים לשילוב ערכים סביבתיים, חברתיים ואתיים בפעילותנו העסקית השוטפת וזאת, בין היתר, בזכות תרבות אירגונית תומכת ומאפשרת. מחויבות זו לכלל מחזיקי העניין שלנו, באה לידי ביטוי ביתר שאת בתקופות והתפתחויות מורכבות במיוחד, כמו אלה שידענו בשנתיים החולפות: משבר הקורונה, סביבת ריבית ואינפלציה עלולות ופערים חברתיים מעמיקים.

ההכרה בחשיבות השילוב של עקרונות ESG בליבת הפעילות העסקית צוברת תאוצה בעולם. גם בישראל ניכרת קפיצת מדרגה בעניין זה, הן מצד הרגולציה והן מצד המשקיעים, העובדים והלקוחות, אשר מצפים למחויבות ליעדי ESG, לשקיפות בדיווח, למהלכים המקדמים ערכים סביבתיים, חברתיים ואתיים ולשילוב היבטים של סיכוני סביבה ואקלים בהחלטות עסקיות.

בנק הפועלים הוא מהראשונים בישראל להטמיע תפיסת ה-ESG ב-DNA האירגוני, כך שכיום היא באה לידי ביטוי בכל חובדי העשייה הארגונית וכן בפעילות העסקית השוטפת, כאשר במהלך השנים האחרונות הורחבה אף יותר עשייתנו בתחום. כך למשל, הגדלנו את היקף המימון לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה והיינו הראשונים להנפיק אגרת חוב ירוקה ולהשקיע באג"ח ESG של 'עוגן', שנועדה לסייע לעסקים קטנים שנקלעו לקשיים. בנוסף, המשכנו ללוות את לקוחותינו במעבר לשימוש באנרגיה סולארית, להרחיב את פריסת שירותי ייעוץ השקעות אחריות, לפתח פיקדונות חברתיים-סביבתיים, ולקדם העצמה פיננסית בקרב הציבור הרחב באמצעות 'המרכז לצמיחה פיננסית'.

ESG בבנק הפועלים

תפיסה אסטרטגית ומדדים עיקריים לשנת 2022

בנק הפועלים מהווה חלק בלתי נפרד מהכלכלה ומהחברה בישראל, וכארגון פיננסי גדול, יש לו השפעה משמעותית על הסביבה והקהילה שבהן הוא פועל. מתוך אחריות זו, הבנק משלב שיקולים חברתיים, סביבתיים ושיקולי ממשל במסגרת פעילותו העסקית, לטובת כלל מחזיקי העניין, לתמיכה בצמיחתה החברתית והכלכלית של מדינת ישראל ובמהלכים הגלובליים 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 סיכונים סביבה ואקלים והפחתת המדרך הפחמני הנובע מפעילות הבנק.



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.



ממשל תאגידי



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

מצמצמים השפעות סביבתיות:

5.1%

שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק ביחס לשנת 2021.

מסייעים במעבר לכלכלה דלת פחמן:

1 מיליארד דולר

היקף הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל (הונפקה על ידי הבנק בשנת 2021), מתוכם כ-627 מיליון דולר הוקצו במהלך 2022 למימון פרויקטים ירוקים בהתאם למסגרת האג"ח.

513

מיליון ש"ח היקף יתרת ההשקעות בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity.

19.5 מיליארד ש"ח

היקף יתרות האשראי² ליום 31 בדצמבר 2022 שהוענק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.

משקיעים ביצירת אימפקט בחברה ובקהילה:

58,500

שעות התנדבות הושקעו בפעילויות שאורגנו על ידי 'פועלים בהתנדבות'.

612,000

לקחו חלק בפעילויות 'המרכז לצמיחה פיננסית' בשנת 2022 אשר כללו הרצאות פרונטליות לצד כלים וידע המופיעים באתר המרכז.

38 מיליון ש"ח

היקף ההשקעה החברתית של הבנק בשנת 2022, בדגש על חינוך פיננסי, מוביליות חברתית וקידום תעסוקה מגוונת של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה.

מטפחים סביבת עבודה שוויונית ומעצימה:

TOP 10

הבנק מדורג במקום ה-9 בסקר 'BDI' לדירוג 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן (בסקר שהתפרסם במאי 2022).

12.3%

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

מקדמים צמיחה של עסקים קטנים:

35 מיליארד ש"ח

סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים ליום 31 בדצמבר 2022.

95%

מהספקים של הבנק, ממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל.

71%

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

שואפים

לשוויון מגדרי:

40%

שיעור הנשים בדירקטוריון.

56%

מכלל הדרג הניהולי בבנק הן מנהלות, 38% מנהלות בקרב הדרג הניהולי הבכיר.

מקדמים תרבות אירגונית מעודדת צמיחה:

86%

מהלקוחות הביעו שביעות רצון מקבלת מענה בנקאי מותאם לצרכיהם (ממוצע שנתי של תוצאות סקר שירות, לאחר שנה של הטמעת תפיסת שירות חדשה).

28%

שיפור במדד מחוברות עובדים (ביחס לסקר Baseline של מדד השינוי הארגוני שהושק בשנת 2020).

מדווחים בשקיפות תוך עמידה בסטנדרטים בין-לאומיים

GRI

פרסום DTC ESG החל משנת 2008.

UN Global Compact

הבנק חתום על אמנת האו"ם כבר משנת 2010.

1. לפרטים בדבר ניהול סיכונים סביבה ואקלים - ראו פרק מנהלים סיכונים סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית עמ' 126.

2. מאזני וחוזי-מאזני. סיווג הפעילויות שמקדמות מטרות ירוקות נעשה בסייע מומחי סביבה מקצועיים ותוך התייחסות ככל הניתן להגדרות טיטת הטקסונומיה הירוקה של המשרד להגנת הסביבה.



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 סיכונים 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. בפברואר 2023, הוגדר יעד חדש למימון והשקעות המקדמות סביבה ירוקה לאור השגת היעד המקורי.

יעד לשנת 2030		ביצוע 2022	מדד
יעד מעודכן: 37 מיליארד ש"ח	יעד מקורי: 20 מיליארד ש"ח	20 מיליארד ש"ח	E הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה
	ירידה של 60% ³	ירידה של 13.5% ³	המשך ירידה במדרך הפחמני התפעולי של הבנק ביחס לשנת 2020
הוגדר במדיניות החל ממרץ 2022. בהשקעות הנוסטרו הוחלט בנוסף, לבצע תהליך הפחתה מדורג של האחזקות בחברות אלו עד לאיפוס בשנת 2026.			הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של הפקת פחם ונפט
	15%	12.3%	S קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור עובדי ועובדות הבנק מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
	50%	38%	G קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק

3. ביחס למדרך התפעולי של הבנק בשנת 2020 שעמד על 45,003 טון CO2e.

אודות הדוח והנושאים המהותיים לדיווח

מאז שנת 2008 אנו מדווחים על השפעותינו ופעילותנו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית. דוח ה-ESG שבידכם, מתייחס לשנה הקלנדרית 2022. הדוח הנוכחי נערך בהתאם לתקן הדיווח העדכני- 2021, של הארגון הבין-לאומי GRI (In Accordance) ובהתאם לתקן הדיווח של הארגון הבין-לאומי SASB.

אנו מתמקדים בדיווח על הנושאים המהותיים ביותר לפעילותנו, תוך התחשבות בציפיות מחזיקי העניין השונים. נושאים מהותיים מוגדרים כתחומי הפעילות שבהם יש לנו השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלנו בתחומי האחריות החברתית והקיימות, בתוך הבנק ומחוצה לו.

רשימת הנושאים המהותיים לדיווח ESG בבנק הפועלים

הנושאים המהותיים בדוח זה מייצגים את הנושאים החשובים לפעילות הבנק ולמחזיקי העניין שלנו. בשנת 2021 בחנו מחדש בליווי חברת ייעוץ חיצונית, את רשימת הנושאים המהותיים לדיווח, על מנת להתאים את פעילותנו לצרכים המתעדכנים והמגוונים של מחזיקי העניין, ולמגמות המתפתחות בעולמות ה-ESG.

בשלב הראשון, ערכנו מחקר וסקירה השוואתית של הסוגיות המהותיות לסקטור הבנקאות, כפי שהן משתקפות ב-GRI (Global Reporting Initiative), ב-SASB (Sustainability Accounting Standards Board), בדירוגי חברות אנליזות ESG בין-לאומיות ובדיווחי ESG של בנקים מובילים בעולם ומייפנו את רשימת הנושאים הפוטנציאליים תוך התחשבות גם ביעדי ה-SDG של האו"ם. זיקקנו מתוך רשימה זו את הנושאים המהותיים אשר מותאמים למאפיינים הייחודיים של בנק הפועלים ושל מחזיקי העניין שלו, ואשר משתלבים בתפיסה העסקית ובאסטרטגיית ה-ESG של הבנק. בשלב השני, קיימנו תהליכי התייעצות עם 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 תפישות מחזיקי עניין נוספים בהתאם לדיאלוג השוטף איתם וביניהם גופים רגולטוריים, המגזר השלישי ומשקיעים, ועמדותיהם שוקללו בתהליך. בהתאם לדרישות העדכניות של תקן ה-GRI הסוגיות נבחנו לאור גישת "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. בסיום התהליך צמצמנו את רשימת הנושאים הפוטנציאליים לכדי 16 נושאים מהותיים. מכיוון שכל אחת מקבוצות מחזיקי העניין תופסת בצורה מעט שונה את כל אחד מהנושאים המהותיים, וראה באופן טבעי חשיבות גדולה יותר בנושאים הרלוונטיים לה, בחרנו לדווח בדוח זה על פעילותנו בהתייחס לכלל 16 הנושאים שנמצאו כמהותיים עבור הבנק ועבור מחזיקי העניין שלנו. ניתוח המהותיות מהווה בסיס לבחירת הנושאים לדיווח בדוח ה-ESG ולאסטרטגיית ה-ESG. לפירוט אודות מדדי הביצוע של ה-GRI עליהם אנחנו מדווחים ביחס לכל סוגיה מהותית, ראו בעמוד 172.

בשנת 2022 יצאנו לתהליך תיקוף הנושאים המהותיים שנבחרו. במסגרת זו, בחנו את הסוגיות המהותיות לסקטור הבנקאות אל מול תקני הדיווח, למול ציפיות דירוגי ESG ולמול בנצימארק של בנקים מובילים בעולם בתחום. בנוסף, ערכנו שוב סקרים בקרב העובדים והציבור הרחב, ולקחנו בחשבון פידבקים לגבי סוגיות ESG מהותיות שהתקבלו ממחזיקי העניין שונים במסגרת השיח השוטף איתם. על פי תוצאות תהליך התיקוף שביצענו, אין שינוי בנושאים המהותיים לדוח לשנת 2022.

הנושאים המהותיים לדוח

סביבה

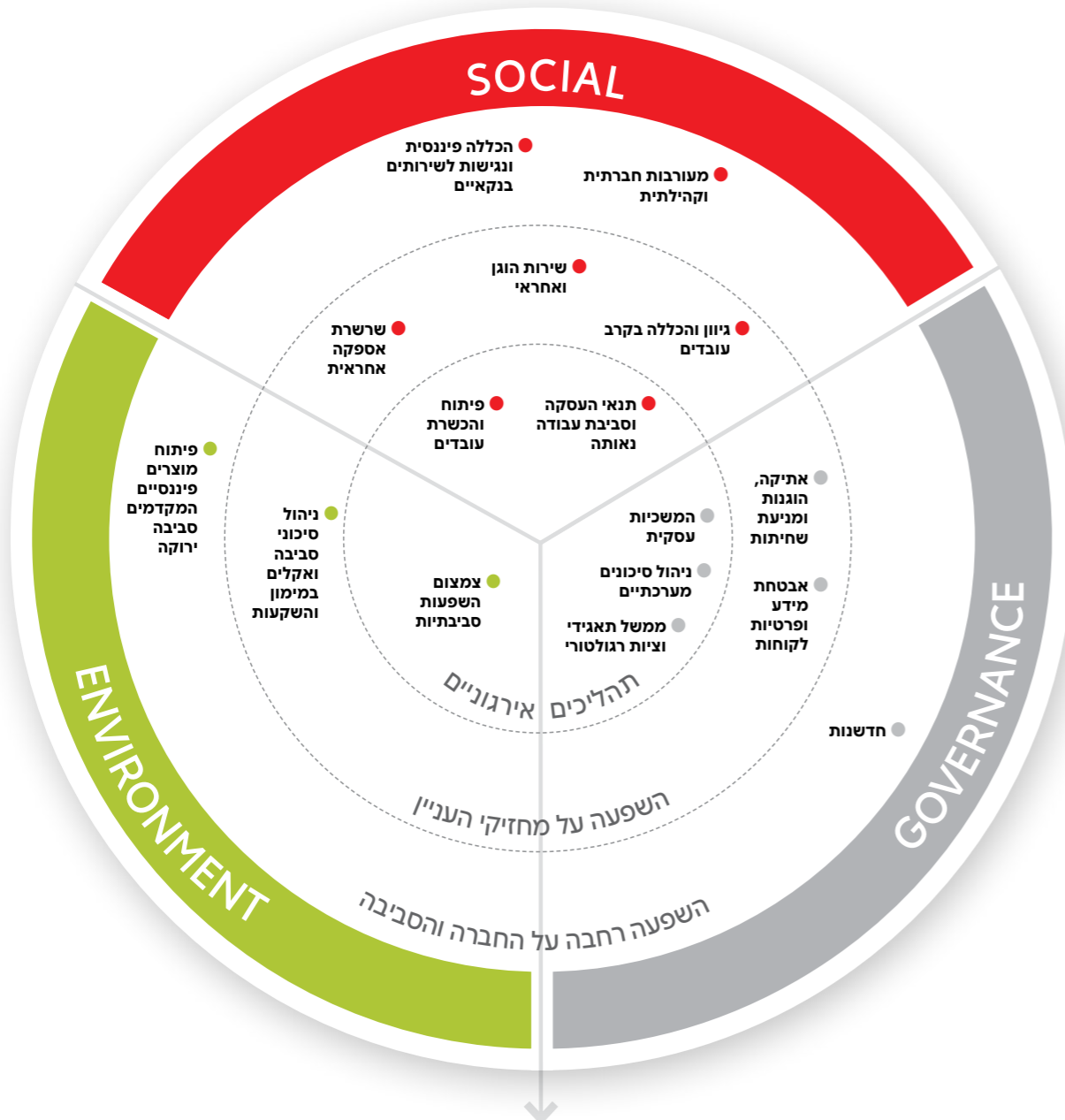
- ◆ **ניהול סיכונים סביבה ואקלים במימון והשקעות** - הטמעת שיקולים סביבתיים ושיקולי אקלים בהחלטות עסקיות.
- ◆ **פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה** - פיתוח מוצרים פיננסיים בעלי אימפקט סביבתי.
- ◆ **צמצום השפעות סביבתיות** - הנגרות על ידי הפעילות התפעולית השוטפת של הבנק.

חברה

- ◆ **שירות הוגן ואחראי** - מתן שירות איכותי, הוגן ושקוף ללקוחות הבנק.
- ◆ **הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים** - הנגשת שירותי הבנק לאוכלוסיית 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 מטרת ויוזמות חברתיות, באמצעות תרומות, פעילות "שוות כסף" והתנדבות עובדות ועובדים.
- ◆ **שרשרת אספקה אחראיות** - התנהלות הוגנת של הבנק מול הספקים והטמעת שיקולים סביבתיים וחברתיים בבחירתם.

ממשל תאגידי

- ◆ **אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות** - התנהלות בהוגנות ובהתאם לעקרונות אתיים מול כלל מחזיקי העניין, לרבות מניעת שחיתות, 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.
- ◆ **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 אלה המעניקים לו את ה"רישיון החברתי לפעול" (SLTO), רישיון המאותר כל העת נוכח הסביבה העסקית שבה הבנק פועל. למחזיקי עניין שונים ציפיות שונות מהבנק, בהתאם לאופיים הייחודי ולצורכיהם המגוונים. לאור זאת, ועל מנת לבנות ולחזק את אמון הציבור לאורך זמן, הבנק רואה חשיבות רבה בהקשבה לציפיות מחזיקי העניין ובהתמודדות עם האתגרים שהם מציבים בפניו.

להלן דוגמאות נבחרות לקבוצות מחזיקי עניין מרכזיות ולאופי הדיאלוג שניהלנו עמן בשנת 2022 (הרחבה על ערוצי הדיאלוג ותוצאותיו ניתן לקרוא לאורך הדוח).

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2022
לקוחות וציבור רחב	<ul style="list-style-type: none"> פגישות עם לקוחות בסניפי הבנק. סקרי שירות שוטפים. מוקדי שירות 'בנקאות ישירה'. ניהול ערוצי דיאלוג ברשתות חברתיות. מערך פניות הציבור והרחבת ערוצי הפנייה לציבור הרחב כולל מנגנון Whistleblower. סדנאות ללקוחות ולציבור הרחב מטעם ה'מרכז לצמיחה פיננסית'. סקרים תקופתיים וקבוצות מיקוד.
עובדים	<ul style="list-style-type: none"> שיחות הערכה והתפתחות עם כלל עובדי הבנק. סקר שנתי בקרב העובדים: 'מדד השינוי התרבותי'. פורטל ארגוני ואפליקציות 'פורטל לדרך' הכוללים מנגנון תגובות לידיעות המתפרסמות. כנס שנתי לכלל עובדי ועובדות הבנק במועד פרסום הדוחות הכספיים. סורים שוטפים של יו"ר, מנכ"ל וחברי הנהלה בסניפים. מפגשי 'שולחן עגול' של מנכ"ל / חברי הנהלה עם העובדות והעובדים.
ספקים	<ul style="list-style-type: none"> פגישות שוטפות עם ספקי הבנק. תקשור ערכי ה- ESG של הבנק לספקי הבנק באמצעות 'קוד אתי לספקים'. הזמנה של לספקים נבחרים להשתלב במדד 'מעלה לספקים'. עריכת כנסי ספקים.

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2022
רגולטור, משרדי ממשלה ורשויות מקומיות	<ul style="list-style-type: none"> פגישות והרצאות לחילופי ידע ותובנות עם נציגיהם של משרדי הממשלה ועם רשויות מקומיות. במסגרת זו מקודמים פרויקטים משותפים לטיפול בנושאים הסביבתיים והחברתיים. שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואגוד הבנקים ביוזמות שונות 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	<ul style="list-style-type: none"> קיום דיאלוג שוטף ושיתופי פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים. שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים: מחזור, התייעלות אנרגטית, אנרגיה סולארית. שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם כ-50 עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה. חברות בארגון 'מעלה' והשתתפות במפגשים מקצועיים לאורך השנה.
אקדמיה	<ul style="list-style-type: none"> דיאלוג עם גורמי ניהול וסגל אקדמאי באוניברסיטאות ובמכללות וביניהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, אוניברסיטת בר-אילן, המכללה למנהל ואוניברסיטת רייכמן. הרצאות על ידי מומחים מקצועיים מהבנק במסגרות רלוונטיות (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו').
ארגונים עסקיים	<ul style="list-style-type: none"> 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.
משקיעים	<ul style="list-style-type: none"> דיאלוג שוטף עם משקיעים מקומיים ובין-לאומיים לרבות מענה על שאלוני דירוגי ESG.

כתוצאה מתהליכי הדיאלוג וההקשבה נגזרו מיקודים אסטרטגיים עבור קבוצות מחזיקי העניין השונות, אשר נכללים בתוכניות העבודה של הבנק לשנים הבאות (חלקם באים לידי ביטוי ב'מבט קדימה' לאורך הדוח), במטרה לספק מענה מיטבי לצרכים, להוביל לשיפור נוסף של הסנטימנט החיובי ולבסס את יחסי האמון בין הבנק ומחזיקי העניין.

תרומת פעילות הבנק למימוש יעדי פיתוח בר- קיימא (SDG's)

יעדי פיתוח בר-קיימא (Sustainable Development Goals, SDG's) כוללים 17 יעדים לשנת 2030 המתייחסים, בין השאר, לסוגיות של צמצום אי-שוויון, השקעה בחינוך, תשתיות, צמיחה כלכלית, התמודדות עם משבר האקלים ועוד. בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד 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 ניתן לקרוא בהרחבה על פעולות ומיזמים שמוביל הבנק, אשר תורמים ברמה הולקאלית למימוש היעדים הגלובליים. לצד הקידום של חלק מהיעדים הגלובליים במהלך פעילותו 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 SDG שבהם בחרנו להתמקד והמיזמים שתומכים במימושם:

יעדי ה- SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
4 QUALITY EDUCATION 	<ul style="list-style-type: none"> חינוך איכותי הינו בסיס לשגשוג אישי, חברתי וכלכלי. במסגרת הפעילות הקהילתית, משקיע הבנק משאבים במיזמים חינוכיים מגוונים לרבות בנושא התנהלות פיננסית וזמנות עסקית. 	<ul style="list-style-type: none"> הענקת מאות מלגות לסטודנטים במוסדות לימוד אקדמיים ברחבי הארץ לרבות בפריפריה ובחברה הערבית. מאות סדנאות בנושא התנהלות פיננסית נכונה, מוצעים מדי שנה ללא עלות לציבור הרחב במסגרת 'המרכז לצמיחה פיננסית'. תמיכה במגוון יוזמות חברתיות לעידוד יזמות ומוביליות חברתית בקרב אלפי בני נוער בפריפריה.
5 GENDER EQUALITY 	<ul style="list-style-type: none"> הבנק פועל לשוויון מגדרי בניהול ההון האנושי והן באמצעות מגוון פעילויות בחברה הישראלית להעצמה כלכלית של נשים. 	<ul style="list-style-type: none"> 64.7% נשים בבנק לעומת 48% בשוק העבודה. 40% מחברי הדירקטוריון הן נשים, 56% 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 תכניות הכשרה ייחודיות בשיתוף עמותות ייעודיות לנשים. זאת במטרה לתת להן כלים וידע פיננסי להקמת ו/או קידום העסק שלהן וכן תכניות מגוונות להסבה מקצועית והתפתחות אישית. פיתוח סדנאות ייעודיות לנשים להתנהלות פיננסית מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית'. מתן ליווי בנקאי וסיוע לנשים נפגעות אלימות. תמיכה במיזמים לשילובן של נשים מאוכלוסיות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכד') במעגל העבודה.

יעדי ה- SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
6 CLEAN WATER AND SANITATION 	<ul style="list-style-type: none"> זמינות וניהול בר-קיימא של מים ותברואה 	<ul style="list-style-type: none"> גישה למים ולתברואה מהווה כיום אתגר חיוני לפיתוח בר-קיימא. מדינת ישראל נמצאת בסיכון מים גבוה וחשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים שלה. הבנק הינו גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה ומתקנים לטיהור שפכים והשבתם לחקלאות בארץ.
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 	<ul style="list-style-type: none"> קידום גישה לאנרגיה אמינה, בת-קיימא ומודרנית 	<ul style="list-style-type: none"> הבנק רואה חשיבות רבה בסיוע במעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות במשק הישראלי ובתמיכה בהשגת היעדים הלאומיים של מדינת ישראל.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	<ul style="list-style-type: none"> קידום צמיחה כלכלית מתמשכת ובת-קיימא, תעסוקה מלאה ופורה ועבודה הוגנת 	<ul style="list-style-type: none"> הבנק מנגיש שירותים פיננסיים תוך מתן כלים וידע המקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור לקוחותיו. בנוסף, הבנק הוא מעסיק גדול במשק הישראלי ותורם לתעסוקה ישירה ועקיפה של גורמים רבים במעגלים נרחבים (באמצעות הענקת מימון, בשרשרת האספקה, יוזמות חברתיות לקידום תעסוקה ועוד).
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 	<ul style="list-style-type: none"> בניית תשתיות גמישות, קידום תיעוש כולל בר-קיימא וטיפוח חדשנות 	<ul style="list-style-type: none"> הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, פיתוח ובניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית בת-קיימא של המשק.

יעדי ה-SDG



צמצום אי שוויון



יצירת ערים וקהילות בטוחות ובנות-קיימא



שינוי אקלים

רלוונטיות לפעילות הבנק

הבנק פועל להנגשת שירותים פיננסיים מותאמים לקהילות מגוונות ובנוסף מקדם גיוון תעסוקתי בבנק.

לערים בנות-קיימא תפקיד חשוב בהבטחת חוסן כלכלי-חברתי וסביבתי לאוכלוסייה המצויה בצמיחה. הבנק מעניק מימון לפיתוח תשתיות אורבניות מקיימות.

אנו פועלים להגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים ירוקים, לצד ליווי לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ובכך מסייעים ומקדמים מאמצי הפחתת פליטות פחמן (Mitigation) והתאמת (Adaptation) תשתיות עם שינויי האקלים.

דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)

- הנגשת שירותים בנקאיים לקידום הצמיחה הכלכלית בחברה הערבית והחברה החרדית, לצד מיזמים להכללה פיננסית.
- מיזמים חברתיים להעצמת אנשים עם מוגבלות ושילובם בשוק העבודה ומיזמים לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה.
- הבנק שואף להעלות את שיעור עובדי הבנק מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה ל-15% עד לשנת 2030.
- משפחות שלקחו חלק בפעילויות של 'המרכז לצמיחה פיננסית' הגדילו את ההכנסה הפנויה שלהן בזכות שיפור האוריינות הפיננסית והתנהלות פיננסית נכונה (עפ"י מחקר אימפקט שערכנו).

- הבנק מעניק מימון לתשתיות עירוניות ברות-קיימא לרבות בנייה ירוקה ותחבורה נקייה.
- הענקת מימון למתקני מיון, הפרדה ומחזור של פסולת ביתית ועירונית.
- מרבית מהפסולת המוצקה שנוצרת מפעילות הבנק מופנית למיחזור.

- הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של מיליארד דולר (בשנת 2021) מתוכן הוקצו 627 מיליון דולר בשנת 2022 למימון פרויקטים ירוקים. חלקו של הבנק בחיסכון בפליטות גזי חממה בזכות מימון פרויקטים אלו עומד על 146,760 טון CO₂e בשנה.
- הבנק צמצם את המדרג הפחמני התפעולי שלו בכ-60% בעשור האחרון, ושואף לצמצום של כ-60% נוספים עד שנת 2030 (ביחס למדרג התפעולי בשנת 2020 שעמד על 45,003 טון CO₂e).
- הבנק שואף להגדיל את היקף המימון לפרויקטים ירוקים ל-37 מיליארד \$ עד 2030, לצד הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט.

מאמצים יוזמות אחראיות ומדווחים בשקיפות

הבנק רואה עצמו שותף לדרך של הארגונים העוסקים בתחומי הקיימות והאחריות החברתית ומאמץ סטנדרטים בין-לאומיים של התנהלות אחראית:

ארגון 'מעלה'

בנק הפועלים הצטרף לארגון בשנת 2006 כחבר במנהיגות העסקית.

UN Global Compact

במהלך שנת 2010, בנק הפועלים הצטרף ליוזמת האו"ם המקדמת התפתחות כלכלית באופן מועיל לקהילה ולדורות הבאים. מאז,

הבנק מקפיד על יישום עקרונות היוזמה בפעילותו. דוח הקיימות מהווה גם דיווח על ההתקדמות ליוזמה (COP).

מערך הדיווח הוולונטארי על פליטות גזי החממה בישראל

בשנת 2010 בנק הפועלים היה בין הארגונים הראשונים להצטרף למנגנון וולונטארי לרישום גזי החממה. מנגנון זה הינו יוזמה משותפת של המשרד להגנת הסביבה ולשכת התאחדות התעשיינים. הבנק מעדכן את הנתונים ומדווח למשרד באופן שנתי.

4. 'מעלה' הוא ארגון גג של כ-150 חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל.

דירוגי⁵ ESG של בנק הפועלים

גופי אנליזה בין-לאומיים ומקומיים מדרגים את פעילות ה-ESG של חברות. בשנים האחרונות, חלה מגמה גוברת של התעניינות בהיבטים אלה מצד משקיעים ברחבי העולם, כאשר דירוגי ESG משמשים אותם בקבלת החלטות בנוגע להשקעותיהם.

אנו מקיימים דיאלוג שוטף עם גופי האנליזה המקומיים והבין-לאומיים הבוחנים את ביצועי ה-ESG של הבנק תוך מענה שוטף לשאלות האנליסטים. אנו רואים חשיבות רבה בדיאלוג זה משתי סיבות מרכזיות:

- דיאלוג עם בתי אנליזה בין-לאומיים, מאפשר לבנק לקבל תובנות חשובות על מגמות מובילות בעולם בתחום ה-ESG ועל נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות.
- הבחינה של ציוני הבנק בדירוגים השונים מאפשרת מיפוי שוטף של פערים בפעילויות בעולמות ה-ESG ומקדמת שיפור מתמיד של הביצועים במישורים השונים.

דירוגי ESG מקומיים:

♦ **'מעלה' -** בדירוג לשנת 2022 הוביל הבנק, זו השנה החמישית ברציפות, את 'מדד ESG של מעלה' מבין כלל החברות במשק הישראלי והוא מדורג בדירוג 'פליטינה פלוס' ובדירוג ESG בציון AAA.

♦ **'אנטרופי' -** הבנק מוביל את דירוג אנטרופי ESG מבין כל החברות במשק, ונמצא בראש המדד הנסחר אינדקס ESG 100 אנטרופי.

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

דירוג	ציון הבנק	בית אנליזה
Top 11% בסקטור הבנקים.	ציון סיכון 15 (רמת סיכון נמוכה)	
הבנק מדורג בקבוצת הדירוג השנייה בסקטור הבנקים.	ציון ניהול 69.3 (רמת ניהול חזקה)	
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).	AA	
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).	50	
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).	69	
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).	77.9	
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).	73.7	
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).		
הבנק מדורג במקום השני מתוך 35 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 618 מתוך 4,814 חברות בדירוג העולמי (Top 13%).		

5. הדירוגים נכונים ל-5.3.2023 כפי שהתקבלו מבתי האנליזה נכון לתקופה בה נסקר הבנק ועל כן עשויים להשתנות. הייחוס הינו בהשוואה לבנקים בעולם המדורגים על ידי בית האנליזה אלא אם צוין אחרת.

6. 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.

7. כפי ששוקף בטרמינל של בלומברג נכון ליום 5.3.2023.



חברה
Social



מקצוענים שפועלים בשבילך

Invest, מרכזי בנקאות פלטינום ללקוחות נבחרים ושני 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. שירותים אלו כוללים: מכשירים לשירות עצמי בסניפים, אתר בנק הפועלים, אפליקציה לניהול חשבון, תקשורת כתובה, אתר ואפליקציה לעסקים, אפליקציית שוק ההון, מערכת מסחר פועלים MyTrade, אפליקציית 'פועלים open', מוקד 'פועלים בטלפון', מוקד 'פרו' - ללקוחות בעלי אוריינטציה דיגיטלית ופניות ברשתות החברתיות.

- ◆ **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 וניהול הנוסטרו של הבנק.
- ◆ **פעילות השקעות, חדשנות ופיתוח עסקי:** פעילות השקעות נעשית בעיקר באמצעות קבוצת Poalim Equity שהינה זרוע ההשקעות של הבנק בנכסים ריאליים. הבנק משקיע בחברות בוגרות, סטרטאפים וקרנות סיכון ופועל לקידום שיתופי פעולה עסקיים, הטמעה של חברות פינטק במערכות הארגון וכן השקיע ופיתח את פעילותה של bit שהינה אפליקציית התשלומים המובילה בישראל.
- ◆ **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.



בנק הפועלים שואף לשמש עבור לקוחותיו ככתובת המקצועית הראשונה בתחום הפיננסי. במסגרת זאת, אנו מחויבים לפעול בסטנדרט המקצועי הגבוה ביותר הן באיכות היעוץ והשירות ללקוחות והן בפיתוח טכנולוגיות, מוצרים, בכל תחומי הפעילות שבהם אנו עוסקים. השאיפה למקצוענות כוללת גם את המחויבות להיות לצד לקוחותינו ברגעי אמת ובצומתי 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 ומחוייית 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.

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. השירות ללקוחות Middle Market ניתן באמצעות 10 מרכזי עסקים הפרוסים ברחבי המדינה. כמו כן, לבנק פעילות עם לקוחות היי-טק באמצעות Poalim Hi-tech.
- ◆ **בנקאות קמעונאית (Retail):** הבנקאות הקמעונאית של בנק הפועלים משרתת, בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית ותושבי חוץ, באמצעות מערך של 166 סניפים. בנוסף משרת הבנק את לקוחותיו באמצעות 'פועלים מקרוב', מרכזי ייעוץ Poalim

פועלים באחריות לטובת הלקוחות

שירותי ייעוץ מקצועיים

- ◆ **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.

שירותי ייעוץ השקעות ESG

השקעות הנבחרות בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגדי תקין, הנקראות בקצרה "השקעות ESG", צוברות תאוצה בעולם בשנים האחרונות והמגמה מלמדת על המשך עלייה מתמדת. המשקיעים מעוניינים לוודא כי הכסף שלהם משפיע לטובה ואינו מייצר השפעה שלילית, זאת באמצעות השקעה בחברות שמקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים בפעילותן או באמצעות השקעה בנכסים פיננסיים בעלי אימפקט חברתי-סביבתי.

המודעות לתחום זה עולה גם בקרב משקיעים מוסדיים בישראל, ובשנה החולפת גם בקרב הרגולטורים בתחום. בנק הפועלים בחר כבר החל משנת 2019 לקדם תפיסה זו בקרב לקוחותיו, הן באמצעות סידרת הכשרות מקצועיות להשקעות ESG לכלל היועצים הפיננסיים, הן באמצעות שיקוף דירוג ESG לחברות גלובליות במערכת הייעוץ והן באמצעות פיתוח מוצרים פיננסיים ייעודיים. במסגרת זאת, אנו מאפשרים לקבל במהלך שיחות ייעוץ השקעות, ללקוחות המעוניינים בכך, המלצות השקעה על מניות ואג"ח גלובליות של חברות בעלות דירוג ESG גבוה, וכן המלצות על ETF המתמקדים בתחום ה-ESG.

פיקדונות ESG

במהלך השנים האחרונות השקנו מוצרים ייחודיים ובלעדיים המאפשרים ללקוחות הבנק להפקיד לחיסכון ולצד זאת, לייצר אימפקט חברתי-סביבתי, לדוגמה: פיקדון 'חיסכון לטובה' המסייע למשפחות נזקקות שנפגעו ממשבר הקורונה, 'פיקדון ירוק' שנועד להפחית שימוש בכלים מפלסטיק בגני ילדים בפריפריה ו'פיקדון נגישות', המקדם פיתוח של טכנולוגיות המסייעות לאנשים עם מוגבלות.

גם בשנה החולפת השקנו פיקדון ירוק בשיתוף עם עמותת 'יוזמת האנגריה הטובה', המאפשר ללקוחותינו לחסוך בפיקדון ובמקביל, לקדם סביבה ירוקה. זאת באמצעות מנגנון הקובע כי הבנק יעביר לעמותת 'יוזמת האנגריה הטובה' סכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון לטובת נטיעת עצים בערים וביישובים נבחרים ברחבי הארץ. בהתאם לתנאי הפיקדון, העביר הבנק תרומה בסך 250 אש"ח לטובת נטיעת חורשות עצים ב-8 יישובים בפריפריה ברחבי הארץ לרווחת הקהילה וליצירת סביבה ירוקה.

כחלק מהמחויבות שלנו להעצמת הערך ולליווי הלקוחות בצומתי החלטה החשובים בחייהם, מציע הבנק ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים שירותי ייעוץ אישי מותאם בתחומים בנקאיים מגוונים.

פועלים INVEST - מרכזי מומחים לייעוץ השקעות, ייעוץ פנסיוני וייעוץ לפרישה

בבנק קיימים 14 מרכזי ייעוץ מתקדמים, המאגדים תחת קורת גג אחת שירותי ייעוץ⁸ השקעות פיננסיות וייעוץ פנסיוני לקראת פרישה. במרכזים אלו פועלים מאות יועצים ויועצות מקצועיים ומנוסים המסייעים ללקוחות להרכיב את תיק ההשקעות פיננסי 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 לבנות תיק השקעות או תיק פנסיוני בהתאמה אישית ללקוח.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
בתהליך	המשך הטמעת שירותי ייעוץ השקעות אחראיות והרחבת המידע על דירוגי ESG בתהליך ייעוץ השקעות אחראיות גם על חברות ישראליות.
בוצע ✓	השקת פיקדונות ESG נוספים.

מסתכלים קדימה

- המשך הטמעת שירותי ייעוץ השקעות אחראיות ושילוב המידע על דירוגי ESG בתהליך ייעוץ השקעות אחראיות גם על חברות ישראליות.
- השקת פיקדונות ESG נוספים.

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



7,644
עובדות ועובדים
מכל מגוון קשת החברה
הישראלית ומכל רחבי הארץ

בתמונה: עובדות ועובדי הבנק - סניף הגלים

75
נציגויות משכן
המלוות את הלקוחות ומסייעות להם בתהליך רכישת הדירה

1,143
מכשירים
בפריסה הרחבה ביותר במערכת הבנקאות בישראל. מרביתם מאפשרים הפקדת מזומן וצ'קים, וביצוע פעולות מתקדמות נוספות

TOP 10
בנק הפועלים מדורג מקום תשיעי בדירוג BDI למקום העבודה הטוב ביותר (בסקר שפורסם במאי 2022)

10
מרכזים עסקיים
ללקוחות עסקים בינוניים בפריסה ארצית

8
יחידות הייטק
יחידות היי-טק פועלות בסניפים נבחרים ברחבי הארץ לצד 'מרכז עסקים היי-טק ייעודי'

14
מרכזי ייעוץ
להשקעות פיננסיות, ייעוץ פנסיוני ותכנון לקראת פרישה

166
סניפים מוגשים
הפרוסים בכל רחבי הארץ

8
שלוחות
'פועלים מקרוב'

2
סניפים ניידים
המעניקים שירות בכ-46 מוקדים ברחבי הארץ, מתוכם 27 מתחמי דיוור מוגן בתי אבות



בתמונה: יובל, איריס וגיל אולשנסקי בעלים של וילה וירטואז'. מתוך פרויקט: "תחרות עסקים קטנים" בשיתוף Ynet. צילום: אפי שריר

פועלים לצמיחת עסקים קטנים

סיוע במעבר למרחב הדיגיטלי

המסחר המקוון טומן בחובו הזדמנויות צמיחה משמעותיות עבור עסקים שמתנהלים בעיקר במרחב הפיזי.

'המרכז לצמיחה פיננסית' מציע תוכן עשיר לעסקים, שכולל עשרות קורסים ומדריכים דיגיטליים לניהול העסק בימי משבר, תוך מתן דגש מיוחד על הקניית ידע וכלים מעשיים לכניסה לעולם המסחר המקוון, לרבות פתיחת חנות אינטרנטית, שיווק דיגיטלי וניהול קהילות ברשתות החברתיות.

1,200

בעלות ובעלי

עסקים קטנים

השתתפו בשנת 2022 בשני מחזורים של קורס מקוון מקיף בנושא 'שיווק עסקי בדיגיטל' מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית'

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 ויעוץ עם מומחי מסחר מקוון מובילים.

שנת 2022 הייתה שנה מורכבת לעסקים הקטנים. הם עדיין התמודדו עם השלכות תקופת הקורונה, ולאחריה נוספו אתגרי עליית הריבית והאינפלציה, אשר גרמו לירידת הרווחיות בעסקים רבים והקשו על ההתנהלות הפיננסית השוטפת של עסקים שנטלו הלוואות.

פתרונות מימון

מתוך ההכרה בכך שלעסקים קטנים יש צרכי אשראי מורכבים וייחודיים להם, הקמנו לפני כ-3 שנים יחידה ייעודית (במתכונת 'שבט אגילי') 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.

מתוך הבנה זו הקמנו קרן הלוואות מסובסדות לעסקים קטנים, שבמסגרתה עסקים העומדים בקריטריונים יכולים לקבל הלוואה סכום של עד 100,000 ש"ח בריבית הנמוכה מהריבית הנהוגה בהלוואות דומות לעסקים קטנים.

גם במהלך שנת 2022 המשכנו בסיוע לעסקים הקטנים בהתאם לצורכי השעה, לצד המשך פיתוח פתרונות מימון ייעודיים לצרכים ייחודיים להם:

♦ **הלוואות בערבות המדינה לעסקים שנפגעו עקב התפשטות נגיף הקורונה** - הקמה מהירה של מערך בנקאים מיומן שסיפק מענה לבעיות לבקשות לקבלת הלוואה בערבות המדינה.

בשנים 2020-2022 טופלו כ-26 אלף בקשות והוענקו אשראי בערבות המדינה בהיקף של כ-7 מיליארד ₪ עבור עסקים קטנים ובינוניים.

♦ **הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים (מחזור הכנסות שנתי עד 100 מיליון ₪) שהושקה בדצמבר 2022**, 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.

♦ **'בוסטר לעסקים'** - במסגרת שיתוף הפעולה שלנו עם לה"ב (לשכת העצמאים בישראל), פותחה הצעת ערך ייחודית לעצמאים ולעסקים הקטנים הכוללת, בין היתר, פתרונות מימון מותאמים ו-3 שעות ייעוץ עסקי מקצועי ללא עלות.

♦ **'אשראי ברגע' והלוואה רב-ערוצית** - קבלת אשראי מהיר דרך אתר ואפליקציות הבנק. פתרון זה נועד להקל על התנהלות העסקית השוטפת של בעלות ובעלי עסקים קטנים, ולסייע להם להתמקד בקידום הצמיחה העסקית. במהלך 2022, הורחבו הקריטריונים לזכאות לפתרונות מימון אלה, והסכום המרבי להלוואה למטרת השקעה בעסק גדל ל-1,000,000 ₪.

♦ **'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.

♦ **הלוואה ייעודית לחגי תשרי** - הלוואה ייעודית שפותחה מתוך ההבנה שחודשי הקיץ ותקופת החגים הם חודשים משמעותיים לבעלי ובעלות עסקים, שבמהלכם חלקם חווים ירידה בפעילות העסקית ונדרשים למימון ולגישור על פערי תזרים. מנגד, ישנם עסקים שבתקופה זו חווים את שיא העונה וחשוב להם להיערך בהתאם. כמענה לצורכי המימון של עסקים בתקופה זו, פיתחנו הלוואה ייעודית לתקופת חגי תשרי, בסך של עד 500,000 ₪.

♦ **הלוואה ייעודית לסוף שנת המס** - הלוואה לסוף שנה בסכום של עד 500,000 ש"ח, המוצעת ללקוחות הבנקאות העסקית ומיועדת לכל מטרה, למשל: גישור על פער תזרימי, רכישת מלאי ותפעול השוטף, הקדמת תשלומים לספקים, החלפת ציוד ועוד.

♦ **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 'מימון לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה' בעמוד 122).



35

מיליארד ₪

סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים

ליום 31 בדצמבר 2022.

9. אי עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל.

פועלים לצמיחת חברות הייטק

- ◆ **קיום מפגשים לגיוס הון וחיבור עם תעשיית היי-טק** - אנו רותמים את מערכת הקשרים הענפה של הבנק ומקיימים כנסים ומפגשים ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, חממות, נותני שירותים, יזמים ועוד, במטרה להעמיק את מערכת הקשרים ושיתופי הפעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים.
- ◆ **ליווי אקסלרטורים וחממות** - אנו מלווים אקסלרטורים וחממות ותומכים בהם, בין היתר באמצעות השתתפות בתהליכי מיון החברות, העברת הרצאות בנושא גיוס משקיעים, סיוע וייעוץ בניהול פיננסי, וכן הענקת ייעוץ ליזמים בתוכניות השונות.
- ◆ **השקעה בקרנות הון סיכון** - אנו מובילים תוכנית השקעה בקרנות הון סיכון, במטרה לקדם את מקורות המימון העומדים לרשות התעשייה. במסגרת זאת מושקע כסף בעשרות קרנות מהמובילות במשק.

מיזמים משותפים עם תעשיית ה'פינטק' כזרוע למימוש הבנקאות החדשה

כחלק מהחתימה להוביל בנקאות מתחדשת, המעוגנת גם בחזון הבנק, אנו שואפים להוביל חדשנות במערכת הפיננסית ולהטמיע פתרונות טכנולוגיים מתקדמים אשר יאפשרו ללקוחותינו ליהנות מחוויית שירות מתקדמת וחדשנית בכל מקום ובכל עת. לצורך כך, אנו מקדמים הזדמנויות לשיתוף פעולה עם חברות 'פינטק' לפיתוח פתרונות חדשניים, אשר בחירתן מתבצעת בהתאם למיקודים האסטרטגיים של הבנק. אחת הדוגמאות לשיתוף הפעולה של הבנק עם תעשיית ה'פינטק', היא הקמת חברה משותפת עם 'בלנדר', שתעסוק במתן אשראי צרכני דיגיטלי למימון רכישות בנקודות מכירה ובאתרי אי-קומרס.



בתמונה: ורד בנסמן ודניאל קנופוב, מרכז עסקים הרצליה

אנו מאמינים כי תעשיית ההייטק בישראל היא בעלת חשיבות אדירה לכלכלה הישראלית ושכוחה לסייע בפתרון בעיות משמעותיות ביותר ברמה הגלובלית. 'פועלים היי-טק' הוקם בשנת 2015, במטרה לספק מענה מותאם ומקצועי לחברות טכנולוגיה המחפשות ליווי פיננסי ואסטרטגי. ב'פועלים היי-טק' קיימים המומחיות והמשאבים לספק תמיכה וליווי לחברות בכל שלבי ההתפתחות, החל מחברות שנמצאות בשלבים הראשונים ועד חברות טכנולוגיה בוגרות. 'פועלים היי-טק' פרוסים בשמונה מסניפיו ברחבי הארץ, בנוסף, בשנת 2020 הוקם 'מרכז עסקים היי-טק', המתמחה בשירות ומימון לחברות בצמיחה.

הליווי והשירות שמעניקים ב'פועלים היי-טק' מותאם במיוחד לצרכיהם הייחודיים של חברות הטכנולוגיה, צרכים שמאופיינים בשאיפה לקדם צמיחה מואצת לצד שמירה על יציבות פיננסית. השירות כולל: ליווי אישי של מנהל לקוחות היי-טק במהלך הפעילות, הבנקאית השוטפת, חיבור לחדר עסקאות, מתן פתרונות אשראי, פיקדונות בהתאמה אישית, שירותי בנקאות בין-לאומיים, בנקאות ישירה, קישור למשקיעים ועוד.

מעבר למענה ולשירות הבנקאי, 'פועלים היי-טק' מציעים לחברות הטכנולוגיה שירותים בעלי ערך מוסף, ותמיכה בתהליכים כגון תכנון עסקי, הכנת מצגת משקיעים, גיוס כספים וכניסה לשוק. נוסף על כך, ל'פועלים היי-טק' יש רשת של יועצים ומנטורים המסייעים לחברות הטכנולוגיה לנווט בין האתגרים הכרוכים בניהול עסק בצמיחה מהירה.

במקביל, אנו פועלים כל העת לקידום תעשיית ההייטק הישראלית באמצעות:

מעטפת הכוללת ליווי מקצועי, כלים ושירותים מותאמים

- אנו מעניקים מגוון שירותים שמותאמים לצרכיהם של עסקים קטנים בערוצים הישירים, לרבות בפלטפורמות הדיגיטליות:
- ◆ **בנקאות ובנקאים מתמחים** - פריסה רחבה של בנקאים מתמחים במחלקות ייעודיות בסניפים, המעניקים ליווי מקצועי ללקוחותינו העסקיים. זאת לצד סניף עסקים חדש, המעניק שירות מקיף ומקצועי לעסקים קטנים באזור המרכז.
- ◆ **אפליקציית 'פועלים בעסקים'** - אפליקציה ייעודית לבעלי ובעלות עסקים, המסייעת להם בניהול הפעילות הפיננסית של העסק.
- ◆ **כנסים מקצועיים** - 3 כנסים שנערכו באזורים שונים בארץ, עבור לקוחות עסקיים קטנים מהחברה החרדית והערבית. במסגרת הכנסים הוקנו להם כלים פיננסיים שיכולים לסייע לצמיחת העסק.
- ◆ **קהילת אונליין לליווי עסקים קטנים** - קהילה שבה חברים מעל 1,700 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.

מסתכלים קדימה

- המשך ליווי עסקים קטנים לצמיחה באמצעות כלים, מוצרים ושירותים תומכים לרבות הרחבת השירות בערוצים הדיגיטליים.
- פתיחת סניפים עסקיים מתמחים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים בערים הגדולות.

פועלים לצמיחת עסקים בינוניים וגדולים

החטיבה העסקית מפעילה 10 מרכזים עסקיים עבור לקוחות עסקיים בינוניים (Middle Market), מתוכם ארבעה מרכזים ייעודיים עבור לקוחות מסחריים בצמיחה. בחטיבה אגף המתמחה בשירות ומימון לחברות הייטק. לחברות הגדולות (Corporate) הליווי והשירות ניתן ע"י בנקאות ובנקאים בעלי התמחות ענפית בהתאם לסקטור אליו משתייכת החברה.

אג"ח ESG חברתית לסיוע כלכלי לעסקים קטנים

הבנק היה הגוף המוסדי הראשון להשקיע באג"ח החדשני של 'עוגן', שנועד להעניק סיוע כלכלי למאות עסקים קטנים ומלכ"רים 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 שמקבלים הלואה מכספי הגיוס לאג"ח, זוכים גם למנטורינג מטעם עמותת 'קרן שמש' לליווי לצמיחה עסקית. נכון לסוף 2022 הוענקו בזכות האג"ח הלואות בהיקף של 177 מיליון ש"ח, ל-800 עסקים קטנים ומלכ"רים.



פועלים להענקת שירות מיטבי

- ◆ שיפור ויעול מתמיד של תהליכי השירות באמצעות:
 - ◆ החטיבה לשירותים בנקאיים - חטיבה חדשה שהוקמה בבנק לצורך ריכוז ושיפור תהליכי הבנקאות התפעוליים.
 - ◆ צוות לשיפור תהליכי שירות בהובלת מנכ"ל הבנק, שהוקם במטרה לייצר חוויית לקוח איכותית יותר.
 - ◆ הגדרת משקל משמעותי לרכיב שיפור חוויית הלקוח ב-KPIs של כל מנהלות ומנהלי הבנק.



בתמונה: ליזט ברזל, אגף בנקאות קמעונאית

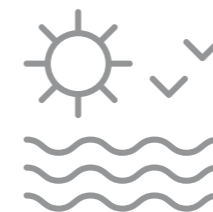
בעידן הדיגיטלי, שבו עוד ועוד פעולות ושירותים מתבצעים בכל זמן ומכל מקום באופן מיידי, ציפיות הלקוח לשירות זמין, פשוט ומהיר הולכות ומתעצמות. אנו מכירים בחשיבות חוויית השירות שאנו מעניקים ללקוחותינו, מתוך תפיסה המציבה את הלקוח במרכז. לצד זאת, אנו מודעים לפער הקיים נכון להיום בין ציפיות הלקוחות לבין המציאות בפועל, ושואפים לצמצום מתמיד של הפער הזה. הפער מאתגר במיוחד בארגונים גדולים הפועלים במספר ערוצים ובפריסה ארצית, וכפופים לדרישות רגולטוריות מחמירות.

לכן, הגדרנו את שיפור חוויית הלקוח כיעד אסטרטגי של הבנק, ובמסגרת זאת, נקטנו במהלכים הבאים:

- ◆ פיתוח תפיסת שירות חדשה - מודל **המא"ה** - המורכב משלושה רכיבים:
 - ◆ מקסימום **הצלחה** משותפת - האם נמצא הפתרון הנכון ביותר ללקוח?
 - ◆ מינימום **מאמץ** מצד הלקוח - האם הלקוח קיבל תשובה בדרך הפשוטה והזמינה ביותר?
 - ◆ מקסימום **אמפתיה** מצד הבנק - האם נותן השירות היה קשוב ללקוח?

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

- ◆ הקשבה רציפה ומשמעותית לקול הלקוח באמצעות עריכת סקרים שוטפים, הדוגמים את חוויית הלקוח.
- ◆ הרחבת ההשקעה בתשתית טכנולוגית שתאפשר טרנספורמציה דיגיטלית של תהליכי שירות נוספים ופיתוח תהליכי שירות חדשים, בהתאם לצורכי הלקוחות.



Social-tech, Climate-tech

במסגרת פעילות הבנק לקידום יזמות טכנולוגית המייצרת ערך משותף כלכלי, סביבתי וחברתי, אנו תומכים מזה מספר שנים ב'עמותות בוגרי 8200'. העמותה מפעילה את תוכנית ההאצה '8200 אימפקט', אשר מלווה סטארטאפים שמפתחים פתרונות טכנולוגיים מתקדמים לבעיות חברתיות וסביבתיות.

הסטארטאפים מקבלים הכשרה אינטנסיבית בת חמישה חודשים הכוללת: סדנאות, הרצאות ואירועים בליווי יזמים ואנשי תעשייה מצליחים, מערך מנטורים עשיר המורכב מאנשי מקצוע מהשורה הראשונה, שירותים מקצועיים בתחומים רבים ללא תשלום, וחיבור למשקיעים ולרשת הבוגרים והבוגרות של 8200 בארץ ובחו"ל. בתוכנית ההאצה קיימות שתי מגמות שהוקמו בשיתוף עם 'המרכז לבנקאות חברתית' ובמימון בנק הפועלים:

מגמת נגישות

הוקמה ביוזמת ובתמיכת הבנק בשנת 2019, במטרה לפתח טכנולוגיה מסייעת לאנשים עם מוגבלות. במחזור הרביעי של המגמה שהתקיים בשנת 2022, הוענקה תמיכה כספית ומקצועית לשלושה מיזמים נבחרים אשר זוהו כבעלי פוטנציאל לשיפור איכות חייהם של מיליוני אנשים עם מוגבלות, בארץ ובעולם. כל אחד משלושת המיזמים הנבחרים קיבל מהבנק ייעוץ מקצועי ומענק כספי:

- ◆ **EyeCan** - מנגישה באמצעות טכנולוגיה לבישה פעילות ספורטיבית ללקויי ראייה ולקשישים, באופן המקנה ביטחון ועצמאות.
- ◆ **Oneg** - מפתחת טכנולוגיה שתאפשר לאנשים עם מוגבלויות תחושה מינית שעוקפת מוגבלות.
- ◆ **Phizi** - מציעה סביבה וירטואלית חדשנית למשחק תפקודי המיועדת לילדים בעלי סרבול מוטורי.

מגמת אקלים ואנרגיה

הוקמה ביוזמה ובתמיכת הבנק בשנת 2021, בשיתוף עם דוראל-טק, זרוע החדשנות של חברת 'דוראל', במטרה ללוות סטארטאפים שמפתחים פתרונות טכנולוגיים מתקדמים בתחום האקלים. זאת, מתוך ההבנה שהאצת המעבר לכלכלה דלת פחמן במטרה להתמודד עם משבר האקלים, מצריכה יותר מכל חדשנות טכנולוגית. במחזור השני של המגמה שהתקיים בשנת 2022 נבחרו שישה סטארטאפים לקחת חלק במגמה זו:

- ◆ **Rplace** - מיזם המחבר אגנים ירוקים לטיהור שפכים עם שוק האשראי הפחמי.
- ◆ **Sphere Technologies** - פיתחה שיטת קירור חדשנית המותאמת לכל מערכת, שהינה יעילה וחסכונית בכ-40% ובכך מובילה לצמצום פליטות פחמן.
- ◆ **Novella** - פיתחה טכנולוגיה חדשנית לייצור חומרי גלם מתאי צמחים באופן יעיל וחסכוני, לשימוש תעשייתי המזון והתרופות.
- ◆ **eBack** - פיתחה זירת מסחר אוטומטית במלאים עודפים של חברות.
- ◆ **Elements** - מייצרת תרבות של אחריות סביבתית בקרב עובדי חברות באמצעות climate benefits לחיזוק מחבורות עובדים והגדלת האימפקט הסביבתי.
- ◆ **GreenDays** - פיתחה פלטפורמת ייעוץ דיגיטלית עבור משקי בית ועסקים קטנים לבחירת מערכות אנרגיה מתחדשת, אגירה ושירותים נוספים, תוך יכולת להשוואת מחירים בין ספקים.

במסגרת המגמה, קיבלו הסטארטאפים ייעוץ ולייווי מקצועי לרבות מענקים כספיים מטעם בנק הפועלים ו'דוראל', לתמיכה בהמשך פעילותם.

Blue-tech

לים תפקיד חשוב בשמירה על אקלים יציב, אך יכולתו של הים לאזן את האקלים מצויה בסכנה נוכח שינויי האקלים הגלובלי, כאשר מזרח הים התיכון אף מתחמם בקצב מואץ יותר. השמירה על הטבע בים, באמצעות שמורות טבע, תכנון ימי מושכל וממשק דייג בר-קיימא מאפשרת לטבע הימי להמשיך ולשגשג, ואף לסייע למתן את שינוי האקלים באמצעות ספיחת פחמן דו חמצני (blue carbon). כרבע מהפחמן הדו חמצני המזיק שהאנושות פולטת מנוטרל כיום ונקלט חזרה בים, ותהליך חשוב זה ימשיך להתרחש רק אם נשמור על הטבע הימי.

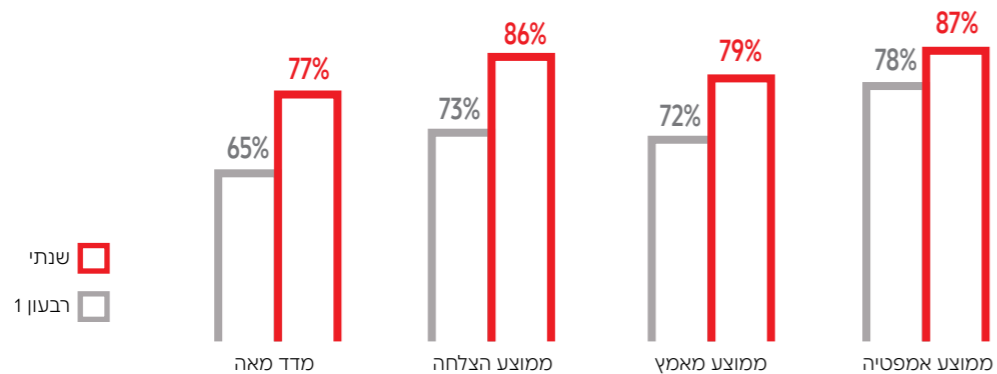
במהלך שנת 2023 אנו נתמוך בתוכנית ההכשרה הבינלאומית של SwitchMed של האיחוד האירופי שמובילים בישראל מעבדות החדשנות (HIL) ובית הספר למדעי הים באוניברסיטת חיפה בשיתוף עם האיחוד האירופי ו'עסק ירוק'. התוכנית הוקמה במטרה לקדם 'כלכלה כחולה' באגן הים התיכון ולסייע בהקמת מיזמים לצמיחה כחולה וניהול מקיים של משאבי ים. היזמים שייקחו חלק בתוכנית יזכו ללייווי, ידע וכלים לפיתוח המיזם שלהם, וכן יוכלו להתמודד על פרסים שיוענקו לשלושת המיזמים המובילים, זאת לצד חשיפה למשקיעים.



בתמונה: סהר שביטה, מרכז עסקים הרצליה

תוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות בסניפים בשנת 2022

להלן תוצאות סקרי השירות בסניפים לשנת 2022, על פי השאלון החדש שהותאם למדידה על פי תפיסת השירות החדשה (מודל המא"ה). הסקרים נמדדו באופן שוטף על ידי הבנק לאורך השנה והגרף להלן משקף את השיפור בתוצאות שביעות רצון הלקוחות: ממוצע שנתי ביחס לממוצע ברבעון הראשון, שבמהלכו הושקה תפיסת השירות החדשה.



בנוסף לסקרים שאנו מבצעים באופן שוטף, מתבצע סקר שביעות רצון שנתי על ידי הפיקוח על הבנקים. בסקר שפורסם בדצמבר 2022 בנק הפועלים זכה לציוני שביעות רצון טובים ממשמשי אתר האינטרנט, האפליקציה והמכשירים האוטומטיים. לצד זאת, על פי תוצאות הסקר, נדרש שיפור בשביעות הרצון מהשירות הניתן בסניף ובמוקד הטלפוני. כאמור הנהלת הבנק הגדירה את נושא השירות ושיפור חוויית לקוח כמיקוד אסטרטגי, וכל הצעדים שפורטו בפרק זה נועדו להמשיך ולפעול להגשמת מטרה זו.

כך שכיום הוא כולל אפשרות לתאם פגישה במגוון ערוצים (אתר, אפליקציה ומענה קולי) ולקבל תזכורות.

♦ **הצבת דיילים בכל סניפי הבנק** - הרחבנו את פריסת הדיילים, כך שבכל סניף נמצא לפחות דייל אחד לתמיכה והעצמה דיגיטלית ללקוחות.

♦ **שליחת פנייה לבנקאי** - ערוץ חדש המאפשר ללקוחות לפנות בכתב לבנקאי בערוצים הדיגיטליים, על מנת לקבל מידע ולבצע פעולות בנקאיות מגוונות תוך יום עסקים אחד.

♦ **שיפור השירות בתהליך נטילה/מחזור משכנתה** - בעקבות הגידול בהיקף המשכנתאות בשנים האחרונות, יזמנו גם במהלך 2022 תהליכים לשיפור השירות בתהליך ולצמצום כמות המפגשים הפרונטליים הנדרשים בסניפי הבנק:

- ♦ הרחבת הסמכויות של יועצות ויועצי המשכנתאות בסניפים ובמוקד הטלפוני, במטרה לקצר את זמן ההמתנה של הלקוח לקבלת אישור עקרוני למשכנתה, שבו ניתן לצפות באתר הבנק.
- ♦ הקמת מוקד ייעודי למענה ללקוחות שנעזרים ביועץ משכנתאות חיצוני.

- ♦ פיתוח ממשק להעלאת מסמכים דרך האזור האישי של הלקוח באתר הבנק כחלק מתהליך הגשת הבקשה.

- ♦ הרחבת הפטור מתהליכי שמאות לאוכלוסיות נוספות.

- ♦ בתחילת שנת 2023 הקמנו מוקד יעודי ('הקו הקשוב') עבור לקוחות לצורך מתן כלים וייעוץ להתמודדות עם העלייה בהחזר המשכנתה, זאת לאור העלייה בסביבת הריבית והאינפלציה במשק.

במהלך השנה הועברו הדרכות ייעודיות בנושא חוויית שירות מיטבית, לכל העובדים והמנהלים המעניקים שירות ישיר ללקוחות. ההדרכות כללו, בין היתר, התנסות במרכז הסימולציות של 'קמפוס פועלים', המקנה כלים מעשיים לשיפור חוויית הלקוח על פי תפיסת השירות החדשה.

מנהלת אגף חוויית הלקוח אמונה על שיפור השירות ללקוחות, ומדווחת ישירות למנהלת החטיבה הקמעונאית ולמנכ"ל הבנק בכל הקשור לתוצאות סקרי איכות השירות ומדדי הביצוע בתחום. דיון בממצאי איכות השירות נערך בהנהלה מדי רבעון ובמליאת הדירקטוריון פעמיים בשנה.

במסגרת השאיפה להעניק שירות מיטבי, אנו פועלים באופן תמידי גם לייעול ושיפור תהליכי העבודה הפנימיים בבנק. בתחילת שנת 2022 הקמנו את החטיבה לשירותים בנקאיים, שתרכז את מרבית מערכי התפעול של החטיבות העסקיות ותפעל לשיפור איכות השירות ללקוחות באמצעות ייעול תהליכי העבודה הפנימיים בבנק וחתירה למצוינות תפעולית.

שיפורים נוספים בחוויית הלקוח שבוצעו במהלך 2022:

- ♦ **הרחבת השירות בערוצים הישירים** - הרחבנו את מגוון הפעולות שניתן לבצע באמצעות הטלפון ובדיגיטל.

- ♦ **תיאום פגישה עם בנקאי** - שירות שהושק בתחילת 2020, המאפשר לתאם פגישה עם בנקאי. בשנת 2022 השירות הורחב,

מדידת חוויית הלקוח והקשבה לקול הלקוח

למהלכים ולהצעות ערך מתאימות.

בשנת 2021 מספר פניות הלקוחות לנציבת פניות הציבור של הבנק היה גבוה ביחס לשאר הבנקים. מבדיקה שערכנו עלה, כי שליש מפניות הלקוחות לנציבת פניות הציבור של הבנק לא היוו תלונות, אלא בקשות לקבלת שירות, שכנראה נבעו מהנגישות הגבוהה של ערוץ פניות הציבור באתר הבנק. מתוך הבנה זו, פעלנו להנגשה מוגברת של ערוצי שירות נוספים באתר, באופן שכיום, רכיב יצירת הקשר באתר הבנק מרכז במקום אחד את מגוון ערוצי השירות, וכך מאפשר ללקוחות לבחור בקלות את ערוץ השירות הנוח להם ביותר, בהתאם לנושא הרלוונטי. בעקבות תהליך זה ראינו בשנת 2022 ירידה במספר הבקשות של לקוחות שנשלחו לנציבת פניות הציבור של הבנק.

אנו מקפידים למדוד את חוויית השירות באופן רציף ויום-יומי. בשנת 2022 ביצענו מעבר מלא לסקרים דיגיטליים, נגישים וידידותיים למשתמש, על מנת להקל על ציבור הלקוחות לספק עבורנו משוב מהיר לגבי איכות השירות. הסקרים, הותאמו למודל המא"ה והמשוב שניתן עליהם עבר ניתוח מעמיק, במטרה למפות את חוויית הלקוח ולהניע תהליכי שיפור.

לצד ביצוע סקרים באופן שוטף, אנו לומדים את הציפיות והצרכים של לקוחותינו כפי שאלו באים לידי ביטוי במסגרת הפניות למוקדים הטלפוניים, ליחידת פניות הציבור, בתקשורת הכתובה וברשתות החברתיות. כל אלה מנותחים באופן שוטף ומתורגמים למדיניות,

מעניקים שירותים בנקאיים באמצעות מערך סניפים

לצד השירותים הבנקאיים המתקדמים שניתנים במוקדי השירות של הבנק ובערוצים הדיגיטליים, **אנו מפעילים רשת שמונה 166 סניפים הפרוסים בפיזור גיאוגרפי רחב בכל רחבי הארץ. בנוסף הבנק מפעיל שני סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות ניידת, לרבות שירותי קופה, ב-46 נקודות שירות ברחבי הארץ, בכללם באזורים מרוחקים בהם אין סניפי בנק** (כמו כן, 27 מנקודות השירות הן במתחמי בתי אבות ודיר מוגן ברחבי הארץ).

אנו ממשיכים לבחון את פריסת רשת הסניפים ולבצע מיזוגי סניפים במידת הצורך, תוך שמירה על פריסה גיאוגרפית רחבה ומיטבית. בשנת 2022 מוזגו 8 סניפים תוך מתן מעטפת ליווי מקיפה ותמיכה ללקוחות, בדגש מיוחד על ליווי לקוחותינו האזרחיים הוותיקים. בסניפים שמוזגו ביצענו התאמות של תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, נשלח דיוור רלוונטי ונערכו מפגשי תמיכה וליווי אוריינות דיגיטלית ללקוחות מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כמו כן, הקמנו מוקד טלפוני ייעודי המשדרת לקוחות בתהליך מיזוג סניף, הרחבנו את פריסת המכשירים לשירות עצמי, הגדלנו את מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק וערכנו תגבור של השירות באמצעות הסניף הנייד. כמו כן ב-4 מתוך הסניפים שמוזגו בשנה שחלפה, הקמנו שלוחות "פועלים מקרוב"

המעניקות שירות בנקאי פרונטלי פעמיים בשבוע במבנה הסניף שמוזג או בסמיכות אליו. נכון לסוף שנת 2022 פועלות בנוסף למערך הסניפים גם 8 שלוחות "פועלים מקרוב".

התמחויות במסגרת מערך הסניפים הקמעונאיים

בשנים האחרונות הקמנו בבנק מרכזי המומחיות, במטרה לתת שרות מקצועי ואיכותי לצד יצירת ערך מקצועי ועסקי ללקוחות:

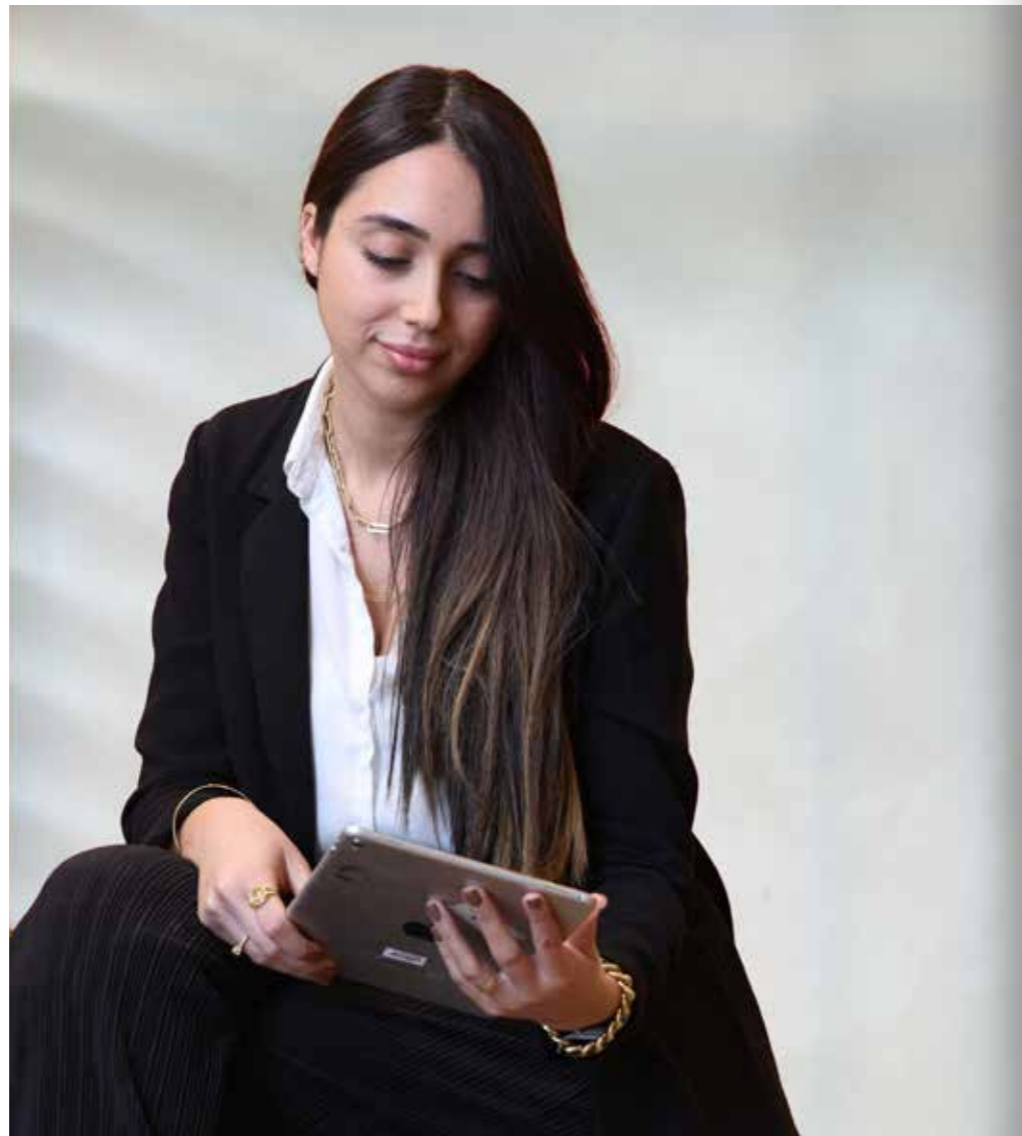
- ◆ **מרכזי ייעוץ** - במטרה לספק ללקוחותינו שירותי ייעוץ הוליסטיים, הוקמו ברחבי הארץ 14 מרכזי ייעוץ מתקדמים לשירותי ייעוץ השקעות פיננסיות ופנסיוניות.
- ◆ **יחידות היי-טק** - בבנק שמונה יחידות מתמחות היי-טק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לחברות הזנק (סטארט-אפ) ולחברות טכנולוגיה בוגרות.
- ◆ **נציגויות משכן** - לבנק 75 נציגויות משכן, שמטרתן לסייע ללקוחותינו ולוות אותם בתהליך המשמעותי של רכישת דירה. במהלך 2022 המשכנו לחזק ולשפר את מערך המשכנתאות בבנק כך שיתאים לצורכי השוק המשתנים, לביקושים ולתמורות החלות בשוק הנדל"ן.

מפעילים מרכז בנקאות ישירה מתקדם ורב-ערוצי

- 'פועלים בטלפון' הוא מרכז בנקאות ישירה רב-ערוצי המאפשר לקבל מידע ולבצע פעולות בנקאיות בכל זמן ומכל מקום, באמצעי תקשורת שונים:
- ◆ **טלפון** - באמצעות IVR (מענה קולי) הזמין 24 שעות ביממה או בשיחה עם בנקאי בין השעות: 08:30-17:00. השירות במענה הקולי מוצע בשפות עברית, ערבית ורוסית, ומאפשר לכלל הלקוחות, לרבות אנשים עם מוגבלות, אוכלוסיית הוותיקים, לקבל שירות מקצועי מהיר וללא צורך לגשת לסניף.
 - ◆ **תקשורת כתובה** - באמצעות מייל, צ'אט בוט, צ'אט LIVE (ללקוחות הבנקאות הפרטית ופועלים PRO), ומענה לפניות ברשתות החברתיות.

השירות ניתן במגוון נושאים, החל מקבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון ועד לשירותים מתמחים, לרבות:

- ◆ **תמיכה בערוצים הדיגיטליים** - תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות של הבנק, בכללם אפליקציית bit ואפליקציית Poalim Wonder.
- ◆ **משכנתאות** - אפשרות להגשת בקשה וקבלת אישור עקרוני למשכנתה, ביצוע מחזור באופן דיגיטלי, וכן קבלת מידע וביצוע מגוון פעולות במשכנתה קיימת.



בתמונה: רינת אסלן, בנקאית בסניף הגלים

חידושים ושיפורים במרכז הבנקאי הרב ערוצי, בשנת 2022:

- ◆ תגבור צוותי ה'תקשורת הכתובה' להגברת הזמינות והמענה ללקוחות הבנק שפונים בערוצים הדיגיטליים השונים.
- ◆ הקמת קו ייעודי למען העולים מאוקראינה ורוסיה לתיאום פגישה לפתיחת חשבון בסיוע בנקאי דובר רוסית¹⁰.
- ◆ השלמת פריסת שירות צ'אט LIVE עם בנקאי לכלל לקוחות הבנקאות הפרטית - שירות חדש המאפשר קבלת שירות בצ'ט מבנקאי, תוך מתן מענה מהיר ומקצועי.
- ◆ הקמת צוותי חיתום אשראי - כחלק מתהליך אסטרטגי להרחבת סמכויות והשירותים המקצועיים הניתנים על ידי הבנקאים במוקדים הטלפוניים במטרה לתת מענה מקיף יותר ללקוחות הבנק תוך הפחתת הצורך להגעה לסניפי הבנק.
- ◆ הקמת מוקד ייעודי (הוקם בתחילת 2023) עבור לקוחות לצורך מתן כלים וייעוץ להתמודדות עם העלייה בהחזר המשכנתה לאור העלייה בסביבת הריבית והאינפלציה במשק.

1.5 מיליון לקוחות פעילים בשירות 'פועלים בטלפון'

10. בנק הפועלים פועל בהתאם להוראות איסור הלבנת הון ומשטר הסנקציות הבינלאומי של ארה"ב והאיחוד האירופי.

פועלים PRO

שירות 'פועלים PRO' מיועד ללקוחות בנקאות פרטית בעלי אוריינות דיגיטליות גבוהה, ומטרתו לספק להם מענה אישי ונגיש מרחוק. גם בפעולות בנקאיות מורכבות שבעבר דרשו הגעה פיזית לסניף במסגרת 'פועלים PRO', מקבל הלקוח הפרטי שירות אישי של בנקאים המכירים את צרכיו, מטפלים בבקשותיו וזמינים עבורו בטלפון, במייל ובצ'אט, לצד צ'אטבוט המסייע בביצוע פעולות בנקאיות שונות.

בנוסף, יוכל הלקוח לקבל שירות טלפוני מיועצות ויועצי השקעות מקצוענים, ללא הגעה לסניף. שירותי 'פועלים PRO' זמינים בטלפון 2081* בימים א'-ה' בין השעות 08:30-17:00. המענה בצ'אט באמצעות בנקאי זמין בין השעות 8:00-20:00.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2022	סטטוס
הרחבת המענה הניתן ברשתות החברתיות, כמו 'אינסטגרם', 'לינקדין' ו'טוויטר'.	✓ בוצע
פריסת בהדרגה של שירות צ'אטבוט ללקוחות הבנק.	✓ בוצע
המשך פיתוח ה-IVR להגדלת מספר הפעולות שניתן לבצע במענה הקולי.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- המשך הרחבת סמכויות הבנקאים במוקדי השירות.
- המשך שדרוג חוויית המשתמש במענה הקולי.

בתמונה: ליאורה בן עמי, דניאל קנופוב, עירא מידן, מרכז עסקים הרצליה

מעניקים שירותים בנקאיים דיגיטליים מתקדמים

אנו משקיעים בפיתוח פלטפורמות דיגיטליות מתקדמות וחדשניות, במטרה לאפשר ללקוחותינו לקבל מידע רלוונטי ולבצע פעולות בנקאיות באופן פשוט ונגיש, באמצעות כלים מתקדמים המסייעים להם בהתנהלותם הפיננסית.

גם בשנת 2022 נמשכה מגמת הגידול בשימוש בערוצים הדיגיטליים בקרב לקוחותינו, ובהתאם לכך, הבנק ממשיך בהרחבת הצעות הערך הדיגיטליות עבורם.

הפלטפורמות הדיגיטליות שלנו:

- ◆ **אתר בנק הפועלים** - אתר הבנק מספק מידע, ביצוע פעולות וכלים שמסייעים להתנהלות הפיננסית היומיומית ולקבלת החלטות פיננסיות מושכלות (האתר מתורגם גם לשפה הערבית). לצידו, פועלים אתרי תוכן בנקאיים הכוללים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית וללקוחות העסקיים.
- ◆ **אפליקציית בנק הפועלים** - האפליקציה לניהול חשבון מספקת מידע, ביצוע פעולות, ומנגישה ללקוחות בנקאות שמשלבת בין היכולות הטכנולוגיות המתקדמות ביותר וחוויית משתמש פרסונלית, באמצעות נראות עדכנית ושפה ידידותית וברורה, המייצרות חוויית לקוח איכותית.
- ◆ **השותף הפיננסי** - שירות חדש וייחודי 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.

◆ **צ'אט** - שירות הכולל צ'אטבוט וצ'אט עם בנקאי המאפשר קבלת מידע ושירותים, והכוונה לביצוע פעולות בדיגיטל ללא צורך להגיע לסניף.

◆ **תקשורת כתובה** - אפשרות להעביר בקשות ישירות לבנקאי, לביצוע פעולות מסוימות ולברור מידע, ללא צורך בהגעה פיזית לסניף או בפנייה טלפונית. במהלך שנת 2022 המשכנו לשפר את ממשק ההתכתבות עם הבנקאי. כך למשל, נוספה האפשרות לבנקאי לשלוח בתשובה ללקוח קישור למידע או לביצוע פעולה, לצרף תפסים מובנים ועוד.

◆ **אפליקציית 'פועלים open' לפתיחת חשבון בנק בכל זמן ומכל מקום** - באמצעות טכנולוגיה חדשנית של זיהוי פנים. האפשרות לפתוח חשבון באופן דיגיטלי, ללא הגעה לסניף, הורחבה גם לפתיחת חשבון משותף בבנק. לאחר פתיחת החשבון, בעלי החשבון יכולים לקבל מידע, לבצע פעולות וליהנות מגישה מלאה לכל השירותים של בנק הפועלים, בכל ערוץ שיבחרו. בשנת 2022 נוספה האפשרות להפיכת חשבון קטין לחשבון בגיר באופן דיגיטלי ישירות דרך אפליקציית 'פועלים open'.

◆ **אפליקציית שוק ההון** - אפליקציית מסחר בשוק ההון המאפשרת ללקוחות להתעדכן בנעשה בשווקים ולבצע חיפוש, קנייה ומכירה של ניירות ערך בקלות ובמהירות, לצד צפייה בהתפתחות תיק האחזקות לאורך יום המסחר, בתצוגה נוחה ומתקדמת. בנוסף, מציעה האפליקציה את השירות החדשני Smart Advice, המסייע ללקוחות מיועצים לקבל החלטות בעולם ההשקעות. במסגרת השירות, מקבל הלקוח מיועץ או יועצת ההשקעות שלו המלצות השקעה מותאמות אישית, באמצעות התראות הנשלחות ישירות לטלפון הנייד. השנה נוספה באפליקציית שוק ההון האפשרות להעביר הוראת מסחר בשלב המסחר המוקדם (Pre-Market), כך שלקוחות הסוחרים בניירות ערך הנסחרים בבורסות ארצות הברית, בהן מתאפשר השירות, יכולים לסחור דרך האפליקציה גם לפני תחילת יום המסחר בבורסה כאמור.

◆ **מערכת מסחר פועלים MyTrade** - מערכת מסחר חדשה שהושקה בסוף שנת 2022 באתר הבנק. פועלים MyTrade מאפשרת לכלל הלקוחות לבצע פעולות בני"ע תוך שימוש בכלים מתקדמים. המערכת תומכת ב-6 שפות, מציעה ממשק מותאם להצגת נתונים ללקוח, וכוללת, בין היתר, עדכונים בסטרימינג, אפשרויות מסחר במגוון רחב של שווקים ומכשירים פיננסיים, לצד פקודות מתקדמות, יומן כלכלי עם אירועים פיננסיים ברמה הגלובלית, מידע עדכני, דירוג המלצות אנליסטים ושפע של כלי מסחר וכלים תומכי החלטה.



20.1 מיליון מפגשי שירות עם לקוחות במגוון הערוצים השונים

אפליקציית bit

3 מיליון
משתמשים פעילים
באפליקציית bit



בקרב לקוחות כל הבנקים (נכון לסוף דצמבר 2022)

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

- ♦ **bit בקניות אונליין** - ניתן לשלם באמצעות bit בקלות וללא צורך בהזנת פרטי כרטיס אשראי במגוון אתרים ואפליקציות של מותגים וחברות גדולות.
- ♦ **bit בעסקים קטנים** - עסקים קטנים ועצמאים, יכולים לקבל תשלום באמצעות bit ללא תקרה שנתית וזאת בזכות שיתוף פעולה בין bit לבין מאגדים שונים.
- ♦ **bit בביטוח ופנסיה** - 9 מתוך 10 חברות הביטוח המובילות בישראל מאפשרות ללקוחות לקבל זיכויים ישירות באמצעות bit. בנוסף, bit נכנסה גם לעולם הפנסיה, ומאפשרת לעמיתי קרנות פנסיה לפדות כספים באמצעות bit **תשלום בחנויות** - bit מאפשרת לשלם בחנויות בהצמדה למסוף, באמצעות מכשירים וכרטיסים התומכים בשרות.

- ♦ **bit בתשלומי חשבונות לרשויות (עיריות, תאגידי מים ועוד)** - ניתן לשלם חשבונות באמצעות bit באופן מהיר ובטוח, וגם לצפות בפרטי התשלום ישירות באפליקציה.
 - ♦ **bit למען הקהילה** - האפליקציה משמשת כערוץ המאפשר ללקוחות להעביר תרומה למגוון עמותות בלחיצת כפתור (להרחבה ראו פרק 'פועלים למען הקהילה').
- 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.
- במסגרת הוראת חדשות של בנק ישראל, אפליקציית התשלומים נדרשו בסוף שנת 2022 לאמת את זהות לקוחותיהן ולדרוש פרטים אישיים נוספים ובהם תאריך לידה, כתובת ומגדר. לשם כך פיתחנו ממשק פשוט ובהיר המסביר למשתמשים את המהלך ומאפשר להם להשלים את הפרטים כנדרש.



Poalim Wonder

בשנת 2021 השקנו תוכנית הטבות בלעדית ללקוחות הבנק, הנתמכת באפליקציה ייעודית. במסגרת התוכנית, יכולים לקוחות הבנק לצבור נקודות ע"י ביצוע פעולות בכרטיס האשראי ובדיגיטל, וכך ליהנות מהטבות משתלמות במגוון תחומים: צרכנות, נופש ותיירות, הצגות ומופעים, מסעדות, מוזיאונים ועוד. תוכנית הטבות תורמת לחיזוק הקשר בין הבנק ללקוחותיו, שנהנים מהצעת ערך משופרת, ובמקביל, תומכת בצמיחתם של העסקים והתרבות בישראל.

הכלים הדיגיטליים של בנק הפועלים זוכים להערכה

תחרות BRAVO 2022 מבית 'סופרברנדס' משקפת בחירה של אלפי צרכנים במוצרים ובשירותים וחדשניים ביותר בתחומם, בהתאם לפרמטרים של שביעות רצון מהמוצר והנכונות להמליץ עליו.

האפליקציות והשירותים הדיגיטליים של הבנק שזכו בפרס BRAVO 2022:

- ♦ אפליקציית 'פועלים open' - בקטגוריית אפליקציות לפתיחת חשבון.
- ♦ 'השותף הפיננסי' - בקטגוריית כלים פיננסיים דיגיטליים מתקדמים.
- ♦ אפליקציית בנק הפועלים - בקטגוריית אפליקציות לניהול חשבון.
- ♦ 'פועלים wonder' - בקטגוריית מועדון הטבות.

תחרות 'מוצר השנה 2022' נועדה לזהות את המוצרים והשירותים החדשניים ביותר בתחומם, בהתבסס על בחירת הצרכנים. התחרות נערכת מדי שנה ב-5 יבשות שונות ובלמעלה מ-40 מדינות.

האפליקציות והשירותים הדיגיטליים של הבנק שזכו בפרס מוצר השנה:

- ♦ אפליקציית הבנק - בקטגוריית אפליקציות בנקאיות.
- ♦ השותף הפיננסי - בקטגוריית אפליקציות פיננסיות דיגיטליות.
- ♦ אפליקציית 'פועלים open' - בקטגוריית אפליקציות לפתיחת חשבון בנק.

♦ אתר ואפליקציה ייעודיים ללקוחות העסקיים -

לקוחותינו העסקיים זקוקים לפתרונות מהירים, נגישים וחדשניים, אשר יאפשרו להם להשקיע את מרב זמנם בניהול העסק. צורך זה התעצם בעת משבר הקורונה, שבמהלכו בעלות ובעלי העסקים היו חייבים לבצע התאמות בתהליכי עבודתם על מנת לשמור על המשכיות עסקית. הערוצים הבנקאיים הדיגיטליים מאפשרים להמשיך בפעילות פיננסית רציפה, ועל כן הפכו לרלוונטיים במיוחד עבור הלקוחות העסקיים. מתוך הבנה זאת, הבנק פעל לפיתוח כלים ושירותים מתקדמים המותאמים לצורכי הלקוחות העסקיים, ובמקביל, להטמעת חידושים בפתרונות הדיגיטליים הקיימים, ביניהם שירות ERPay - שירות מתקדם המאפשר ללקוחות עסקיים גדולים לבצע העברות מהמערכות הארגוניות ישירות למערכת הבנק (ללא צורך בכניסה לאתר או לאפליקציה).

בשנת 2022 השקנו אפליקציה חדשה לעסקים, המציגה את כל המידע החשוב לגבי החשבון העסקי במקום אחד, ומאפשרת מעבר קל ומהיר בין תחומי פעילות שונים (העברות כספים, משכורות, הפקדות, חתימה על עסקאות ועוד).

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	הרחבת הצעת הערך ללקוחות העסקיים.
✓ בוצע	הרחבת שירותים בדיגיטל שמטרתם ללוות את הלקוחות להתנהלות פיננסית מושכלת.
✓ בוצע	חידושים באמצעי התקשורת עם הלקוחות לשיפור חוויית השירות.
✓ בוצע	המשך פיתוח מענה מתקדם לצורכי המסחר של לקוחות שוק ההון.

מסתכלים קדימה

- שדרוג מתן מענה דיגיטלי ללקוחות.
- המשך פיתוח אמצעי התקשורת הכתובה עם הלקוחות.
- הרחבת שירותי בנקאות בדיגיטל לטובת הלקוחות העסקיים.
- המשך הרחבת הצעת הערך ומתן מענה לצורכי המידע והמסחר של לקוחות שוק ההון.

מעניקים שירות וערך מקצועי באמצעות הרשתות החברתיות

190

אלף גולשים עוקבים אחר הבנק ברשתות החברתיות נכון לסוף שנת 2022

- ♦ אנו פועלים בארבע רשתות חברתיות - 'לינקדיין', 'פייסבוק', 'אינסטגרם' - במטרה לייצר דיאלוג בונה אמון עם לקוחותינו ועם הציבור הכללי, באמצעות:
- ♦ מתן חוויית שירות מהירה, זמינה ומתקדמת ב-SLA מהיר לפניית לבנק באמצעות הרשתות החברתיות.
- ♦ מתן ערך מקצועי על ידי פרסום תוכן רלוונטי, מגוון ומעשיר.
- ♦ הקשבה לשיח וגיבוש תובנות עסקיות.

בדפי הבנק ברשתות החברתיות התפרסמו בשנת 2022 כ-450 פוסטים בנושאי העצמה דיגיטלית וחדשנות, צמיחה פיננסית, מוצרים ושירותים חדשים, פעילות קהילתית של הבנק, Poalim Woner ועוד. מעבר לכך, התוכן ברשתות החברתיות הותאם לצרכים ולמאפיינים הייחודיים של התקופה שלאחר משבר הקורונה והתקופה הכלכלית, וכלל בין היתר, טיפים והנחיות בנושא ניהול העסק, התנהלות כלכלית נכונה, ועידוד רכש מקומי 'כחול לבן' וחיבור למתחרש בארץ.

דף 'פייסבוק' שלנו מהווה פלטפורמה לשירות הלקוחות ולקיום דיאלוג עימם ועם הציבור הרחב, ומאפשר לנו להקשיב להם ולהשתפר כל העת. **מדי יום מתקבלות בדף מאות פניות (במסגרת ובתגובות לפוסטים), אשר מטופלות על ידי צוות ייעודי המעניק**

מטפלים בפניות הציבור



הבנק מייחס חשיבות לשביעות רצון הלקוחות - הטיפול בתלונות לקוחות הינו צעד משלים לשיפור תהליכים, לשיפור השירות ולהטמעת הוגנות בנקאית. בניצבות פניות הציבור עומדים לרשות הלקוחות צוות בנקאים מקצועי, בעל ניסיון בנקאי עשיר, המהווים כתובת ללקוחות שלא הצליחו למצוא פתרון ומענה לפנייתם במערך הראשון של הבנק (בסניפים ובמוקדים). הפניות מתקבלות ברובן באמצעות אתר הבנק, אך גם בדואר, בפקס ובטלפון.

בניצבות נעשה מאמץ לטיפול מדויק ונכון בפניה פרטנית של לקוח ומציאת פתרון למחלוקת קונקרטי. כאשר כל מקרה נבדק לגופו בצורה מעמיקה ומטופל לאור ערכים של הגינות ואחריות, פרטיות, אמינות ושקיפות. במקרים בהם מתגלה כי לפניות מסוימות, ישנן השלכות רחבות, המקרים מוצגים לגורמים העסקיים בבנק, לצורך ביצוע למידה, שיפור תהליכים ותיקון ליקויים ככל שנמצאו.

אמנת השירות בנושא פניות הציבור מפורסמת ללקוחות בסניפי הבנק, באתר הבנק ועל גבי המכשירים לשירות עצמי.

מענה ושירות מקצועי תוך מספר שעות. נושאים בולטים שחוזרים ועולים ברשתות החברתיות עוברים לידיעה והמשך טיפול של הגורמים המקצועיים בבנק במטרה לשפר את התהליכים ואת איכות השירות. בנוסף, בנק הפועלים הוא הראשון והיחיד במערכת הבנקאית שהשיק דף 'פייסבוק' גם בשפה הערבית.

♦ 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.

ירידה בתלונות ופניות הציבור

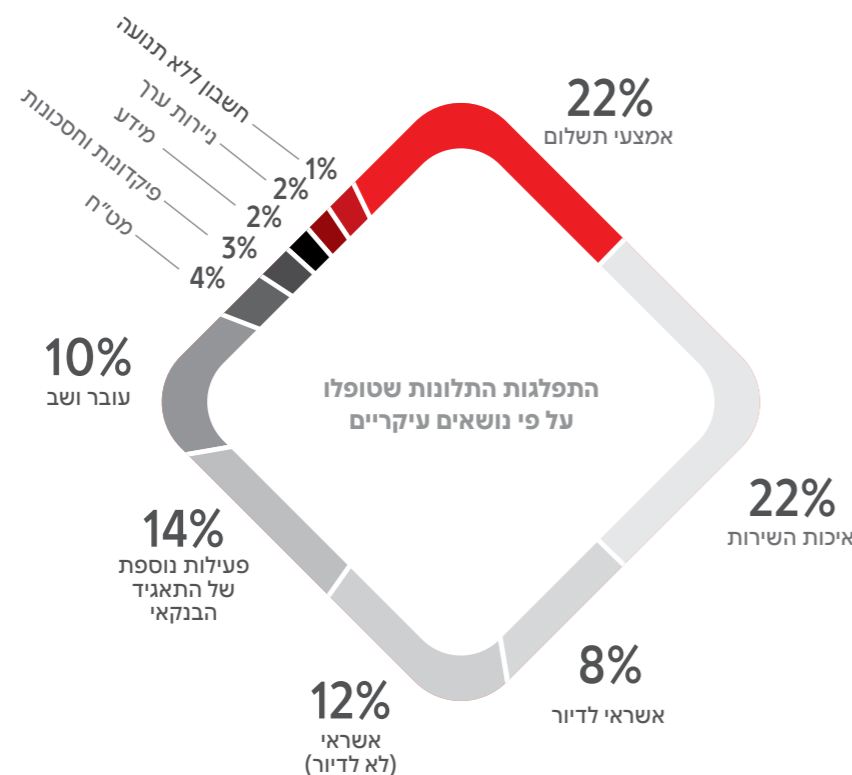
לאור כמות הפניות הגבוהה בשנת 2021 שבאו לידי ביטוי גם בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים¹¹ שם לו הבנק כמטרה לפעול להפחתת הפניות אל נציבות פניות הציבור. במסגרת זו ערכנו, בין היתר, בדיקה של סוגי הפניות, ממנה עלה כי כ-27% מפניות הלקוחות לנציבת פניות הציבור של הבנק היו בקשות לקבלת שירות, ולא תלונה. פניות אלו נבעו בין היתר, מהנגישות הגבוהה של ערוץ פניות הציבור באתר הבנק. מתוך הבנה זו, פעלנו להנגשה מוגברת של ערוצי שירות נוספים באתר, באופן שכיום,

רכיב יצירת הקשר באתר הבנק מרכז במקום אחד את מגוון ערוצי השירות, וכך מאפשר ללקוחות לבחור בקלות את ערוץ השירות הנוח להם ביותר, בהתאם לנושא הרלוונטי.

בזכות מהלך זה, ומהלכים נוספים לשיפור בהם נקטנו בשנה החולפת, חלה ירידה בבקשות הלקוחות לנציבת פניות הציבור. בשנת 2022 נענו 2,444 בקשות לעומת 4,282 בקשות בשנת 2021.

בשנת 2022 חלה ירידה במספר התלונות של כ-11%. טופלו במחלקת פניות הציבור 10,371 תלונות, מתוכן 2,320 סוגו כתלונות מוצדקות. זאת, לעומת 11,665 תלונות בשנת 2021, שמתוכן 1,941 סוגו כמוצדקות.

בשנת 2022 ניתן סעד כספי, לפניים משורת הדין, בתלונות שסווגו כלא מוצדקות בסך של כ-307,785 ₪



11. בנובמבר 2022 פרסם הפיקוח על הבנקים דוח בעניין פניות הציבור בשנת 2021. על פי דוח זה שיעור הפניות והתלונות כנגד הבנק, שטופלו בפניות הציבור של הבנק היה גבוה, אף ביחס לחלקו של הבנק בשוק. יחד עם זאת ציין בנק ישראל כי הבנק מוביל בפיצוי לקוחות הגם שתלונותם לא נמצאה מוצדקת, וכי הדבר מעיד על רף הגינות גבוה ביחס ללקוח.

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 מושרש בתרבות הארגונית של הבנק, בחזון, בקוד האתי ובנהלי העבודה של עובדי הבנק. בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי, חלות על הבנק הוראות הקשורות לגילוי נאות, מכוח הוראות הדין בנושא: הן הוראות כלליות החלות על כלל המוצרים – כמו איסור הטעיה, גבית ומסירת מידע לגבי עמלות והן הוראות החלות על מוצרים ספציפיים, לדוגמה: חוק אשראי הוגן הקובע חובות גילוי נרחבות ביחס להסכמי הלוואה והסכמי מסגרת. אנו מקפידים לעמוד בהוראות הרגולציה.

הבנק מתחייב לקיים תהליכי שיווק ופרסום באופן אתי והוגן, כולל הגדרת קהלי יעד ואופן הפנייה אליהם בהצעות שיווקיות, וכן להצגת מידע מלא באופן הוגן וראוי. בנוסף, הבנק חבר ב'איגוד השיווק הישראלי' ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגינות בפרסום.

אנו פועלים להנגשת מידע בבהירות מרבית ללקוחות, בין היתר, באמצעות שיפור וחדוש נוסחים של תוצרי התקשורת הכתובה (כולל בערוצים הדיגיטליים) והפקת סרטוני הדרכה בשיתוף עם המרכז 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: ת.ז. בנקאית ויתרונות המידע בה, הטבות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות, השפעות צמצום המסגרת בכרטיסי אשראי ועוד.



בתמונה: רינת צור דוידאי, מרכז עסקים הרצליה

לאור כל זאת, הבנק נוקט זהירות בתחום הפרסום, השיווק וקידום המכירות, על ידי שימוש במעגלי סינון ובקרה לגבי המסרים השיווקיים. במקפידים לקידום אשראי צרכני מתבצעת מעת לעת בקרה מדגמית של היבטי הוגנות בפרסומות, על ידי אגף הציות.

מדיניות ניהול סיכון הציות בתחום הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו היא חלק ממדיניות הציות הכוללת של קבוצת בנק הפועלים אשר אושרה בידי הדיקטוריון, וחלה, תוך התאמת נדרשות, על חברות בנות בארץ ושלוחות הבנק בחו"ל. מדיניות זו חלה על כל היבטי התכנון והביצוע של פעולות והתקשוריות מול לקוחות, לרבות מכירה או שיווק מוצרים ושירותים, ואף על ספקים וקבלני משנה (צד ג') המספקים שירות עבור לקוחות הבנק. אכיפת המדיניות בנושא היא באחריות קצין

הציות הראשי של הבנק, המהווה את קו הגנה השני, כאשר היחידות העסקיות מהוות את קו ההגנה הראשון, בסיוע גורמי בקרה אגפיים וחטיבתיים. דירקטוריון והנהלת הבנק אחראים על יצירה והנהגה של תרבות ארגונית המעודדת התנהגות הוגנת ואחראית כלפי הלקוחות וכן לקיחת אחריות אישית, ערכים המעוגנים בקוד האתי של הבנק.

נוהל 'הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו' (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 להוגנות בניהול חשבון ומתן שירות, בין היתר בעניין הזכות לפתוח ולנהל חשבון עו"ש ביתרת זכות ולעשות שימוש באמצעי תשלום ובערוצי שירות שונים לביצוע פעולות בנקאיות. בנוסף על הנחיות הנוהל וכחלק מהוראות הדין, אנו מקפידים על אי התניה של מתן שירות מסוים ברכישת שירות או מוצר אחר ועל קיום תנאי חוזה הוגנים.

כחלק מהמדיניות, בתהליך פיתוח והשקה של מוצרים, פעילויות ושירותים חדשים, הבנק מקפיד לבצע בחינה מקיפה של עמידת המוצר או השירות בהוראות החוק והרגולציה הרלוונטית, וכן בהיבטי הוגנות כלפי הלקוחות. ביחס לשירותים עבור אוכלוסיות מוחלשות, לקוחות בעלי ידע פיננסי מוגבל או לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים, קיימת הקפדה יתרה על היבטים של הוגנות וראיית טובת הלקוח (להרחבה ראו פרקים: הכללה פיננסית, פועלים להבראה ופועלים ברגישות בתהליכי גביה).

כדי לוודא עמידה בהוראות הדין ובנהלים שנקבעו, מקיים הבנק מספר מנגנונים לשמירה על הוגנות כלפי הלקוחות. במסגרת זאת, מבוצעות הערכת סיכונים, ניטור ובקורת מגוונות, שמטרתן לוודא שהבנק פועל באופן ראוי והוגן בנוגע לתהליכי מכירה ושיווק, תוך מתן גילוי נאות ובהתאמה לצורכי הלקוח. לשם כך, הגדרו תהליכי עבודה לאיתור, זיהוי והצפת ליקויים ופערים רחביים בזיקה לסיכונים הוגנות, בשיתוף עם היחידות העסקיות וערוצי השירות בבנק. ממשק שוטף והדוק מתקיים בין גורמי הבקרה, בהם קציני הציות ומדריכים מפקחים בחטיבה הקמעונאית - לבין אגף הציות, 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.

כחלק מהמהלכים לקידום ערך ההוגנות בתרבות הארגונית, פיתחנו והרחבנו מספר מנגנוני בקרה חוצי ארגון, ביניהם:

◆ **מדד ההוגנות** - מדד פנימי שפותח בבנק, המודד היבטי הוגנות בשירות, טיפול בתקלות, הוגנות באשראי צרכני, זמינות ועוד. המדד מתבסס על בחינה של פרמטרים כמותיים כגון כמות תלונות, זמני המתנה, סקרי לקוחות וכד'. המדידה מתבצעת מדי רבעון ומאפשרת מעקב שוטף לאורך זמן, תוך דיווח תקופתי על הממצאים והצגתם להנהלה, לוועדה לניהול סיכונים ולמליאת הדיקטוריון. במהלך שנת 2023 ישולבו במדד היבטים שישקפו את תפיסת לקוחות הבנק ביחס להוגנות השירות והפעילות הבנקאית.

◆ **פורום ההוגנות** - פורום רוחבי בהובלת אגף הציות ומטה שיווק ופרסום, ובשיתוף נציגים מהחטיבות הבנק הרלוונטיות לרבות הגורמים האמונים על השירות בבנק, נציגי המוקדים הטלפוניים ונציבות פניות הציבור. הפורום מתכנס מדי רבעון לטובת גיבוש קווי פעולה רחביים 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 צוותיים ולהיבטי הוגנות כלפי הלקוחות, ותיקונם.

◆ **הביקורת הפנימית** - בקרה שוטפת של יחידת הביקורת הפנימית על היבטי הוגנות מול לקוחות, 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 נוהלי הבנק וההנחיות הרגולטוריות בנושא. כך, הגדרת היעדים ואמצעי התגמול - הן של עובדים והן של מנהלים - מתבססת על יעדים כמותיים צוותיים ולא אישיים, וכן על פרמטרים תהליכיים כגון שירות; הקפדה על פעילות הוגנת, אתית ואחראית מול הלקוח תוך התחשבות בצרכיו וטובתו; וציות להוראות חוק מחייבות. כדי לוודא הלימה להוראות הדין והנהלה, גורמי הבקרה בקו הראשון מבצעים בקרות על פעילויות מכירה המדווחות לאגף הציות, נבחנות בהתאם ומאותרות ככל שדרש.

בבנק מתקיימות מדי שנה הדרכות לעובדים ולבנקאים במטרה להעלות את מודעותם לחשיבות של התנהלות הוגנת כלפי לקוחות הבנק ולהעצים את תחושת האחריות בהתנהלותם. במבחיני 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 לנורמות ולערכי הבנק. לרשות העובדים עומדים ערוצי התייעצות ודיווח, גלויים או אנונימיים, לכל פנייה בנושא הוגנות (להרחבה על ערוצי הדיווח ראו תת-פרק בנושא מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה).

אי הפליה של לקוחות

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



בתמונה: מוריאל לרנר, מרכז עסקים הרצליה

פועלים להבראה

לאורך השנים בנק הפועלים מלווה לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים ומסייע להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת, תוך חתירה לשוב לאיתנות פיננסית. במטרה לייצר פתרון הוליסטי רב-מערכתי הוקמה בבנק יחידת "פועלים להבראה" החותרת לייצר פתרון בשיתוף עם הלקוח, בהתאם לפרופיל לאורך השנים בנק הפועלים מלווה לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים ומסייע להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת, תוך חתירה לשוב 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. ביחידה בנקאים מומחים ומנוסים אשר עברו הכשרה ייעודית לצורך מענה מותאם ורגיש לצרכי הלקוח הפרטי, תוך מחויבות לפתרון הבעיה. היחידה פועלת בשיתוף מלא עם סניפי הבנק ואחראית על ניהול וניטור 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.

פועלים ברגישות בתהליכי גבייה

השלכות שלהי תקופת הקורונה, לצד אתגרי עליית הריבית והאינפלציה, הפכו את השנה החולפת למורכבת במיוחד. במהלכה, 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 פריסת חוב או הסדר תשלום בסכום אחד (בהתאם ליכולות של הלקוחות). בנוסף מעודד הבנק את עורכי הדין המייצגים אותו בהליכי הגבייה להגיע להסדרי החוב עם הלקוחות בסמוך למועד קבלת התיק

לטיפולם, ולהימנע מהגשת תביעה משפטית. כמו כן הבנק פועל ברגישות מיוחדת בגביית חוב משכנתאות ומתן אפשרות להגיע להסדרי פריסה של הפיגורים, ולעיתים של החוב כולו, במטרה להקל ככל האפשר על הלקוחות.

עליית הריבית מקשה על ההתנהלות הפיננסית השוטפת של עסקים ומשקי בית שנטלו הלוואות או משכנתאות. לאור זאת, נקטנו במספר מהלכים שמטרתם להקל עליהם לעמוד בהחזרים החודשיים:

משכנתאות:

- ◆ הבנק סבסד את עליית הריבית במסלול הפריים (שהתפרסמה בינואר 2023), לכ- 15,000 לקוחות בעלי משכנתה אשר עומדים בקריטריונים שקבע הבנק ואותרו פרואקטיבית כנפגעים העיקריים מגל העלאות הריבית. הבנק החליט לספוג עבורם את עליית ריבית זו בלבד, למשך שנה. התהליך נעשה באופן אוטומטי וללא צורך בקבלת אישור.
- ◆ מתן אפשרות לפריסה רחבה יותר של תשלומי המשכנתה, ללקוחות בעלי משכנתה קיימת במסלול פריים, אשר עומדים בקריטריונים, ומעוניינים להקטין את ההחזר החודשי באמצעות הארכת תקופת ההלוואה. הפריסה מתבצעת תוך שימור תנאי ההלוואה המקוריים (תוך גילוי נאות שסכום הריבית המצטבר יגדל לאור הארכת התקופה). ביצוע הפריסה אינו כרוך בעמלה.

עסקים קטנים:

השקת קרן הלוואות מסובסדות לעסקים קטנים, שבמסגרתה עסקים העומדים בקריטריונים, יוכלו לקבל הלוואה בסכום של עד 100,000 ש"ח בריבית אטרקטיבית.

*אי עמידה בפירעון ההלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיגורים והליכי הוצאה לפועל.

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 בעקבותיהם נעשו תהליכים לשיפור ומניעת הישנותם לצד פיצוי לקוחות בהתאם:

◆ **חיוב שגוי של לקוחות בגין הוצאות דואר -** בבדיקה שערכנו בעקבות פנית בנק ישראל, נמצא כי בגין משלוח דברי דואר רשום לכתובת החשבון, חשבונות הלקוחות חויבו בהוצאות רישום דברי דואר בהתאם לתעריף השירות בדואר

◆ **דיווח להוצאה לפועל על הליכי גביית חובות -** בפברואר 2023 הטיל המפקח על הבנקים על הבנק עיצום כספי בסך 850,000 ש"ח בהתאם לסמכותו לפי

סעיף 14(א) ח(1) לפקודת הבנקאות, 1941. העיצום הינו בגין הפרה של סעיף 25 להוראת ניהול בנקאי תקין 450 בנושא "הליכי גביית חובות", לפיו על תאגיד בנקאי קיימת חובת דיווח להוצאה לפועל בתוך שבעה ימים על תקבולים ששולמו על חשבון חובות שלא באמצעות הוצאה לפועל. הבנק נקט צעדים מהירים לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם, ביניהם שיפור מערכות גבית חובות בממשק ישיר לתיקי הוצאה לפועל, ולאור זאת הופחת סכום העיצום בשיעור של 15% לסך האמור.



בתמונה: אביבית כהן, מרכז עסקים הרצליה

מנגישים שירותים, מוצרים וידע פיננסי

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.

במטרה להנגיש לכלל לקוחותינו שירותים ומוצרים פיננסיים ולהעניק להם ערך משמעותי, מיפינו את צורכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים כדי לספק לכל אחד מהם מענה מותאם ולסייע לצמיחתם ולשגשוגם. במקביל, פעלנו להנגשת ידע להתנהלות פיננסית נכונה לכלל הציבור בישראל.

המרכז לצמיחה פיננסית

פיתחנו אפשרות לגשת לאתר המרכז גם דרך אזור 'השותף הפיננסי' שבאפליקציית הבנק. בדרך זו נחשפו כ-30,000 לקוחות לפעילות המרכז ולתכניו המגוונים.

גם בשנת 2022 המשכנו להתאים את תוכני המרכז להתפתחויות בזמן אמת ולמועדים משמעותיים במהלך השנה. לדוגמה, הצענו לבעלות ובעלי עסקים הרצאות בנושא התנהלות מיטבית בתקופות החגים ולקראת סוף שנת המס, פיתחנו תכנים לצרכנים לקראת 'חגי הקניות' וההזלות המאפיינות את חודש נובמבר, הצענו תכנים בנושא כלכלת המשפחה והתנהלות פיננסית עם ילדים לקראת חופשת הקיץ ובחודש המשפחה, הנגשנו מידע יישומי להתמודדות עם יוקר המחיה ועוד.

של המרכז מפותחים בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, המכהן כדיקאן ביה"ס לכלכלה באוניברסיטת רייכמן. התכנים גובשו בהסתמך על מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצומתי חיים בעלי משמעות פיננסית, כדוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, פרישה ועוד. פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו.

לאחר ארבע שנות פעילות רצופות, שנת 2022 היוותה שנת תנופה ופיתוח מואץ בפעילות המרכז, עם הקמת מרכז הדרכה לעסקים שעתיד להיכנס לפעילות בשנת 2023 ופיתוח והטמעת כלים לליווי פרטני עבור יחידים ומשפחות. כמו כן, במהלך השנה החולפת



כחלק מהמחויבות ארוכת השנים של הבנק לקידום החברה וצמיחת המשק בישראל ולצמצום הפערים ואי השוויון, השקנו בשנת 2018 את 'המרכז לצמיחה פיננסית'. המרכז מהווה בית ללמידה ולרכישת כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים ללקוחות הבנק ולציבור הרחב, ללא עלות. המרכז פועל באמצעות אתר אינטרנט הכולל כלי למידה דיגיטליים מתקדמים, הרצאות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית בדרך של משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי יסודי וחיבת ביניים ועוד. תוכני הלימוד

פועלים להכללה פיננסית

עוד עולה ממחקרים נוספים:

30% מהציבור מתאפיין בדפוסי פעולה שפוגעים בהתנהלות הכלכלית התקינה
 קיים מתאם בין אוריינות פיננסית להרגלי החיסכון, ובתקופה של אי וודאות כלכלית / משבר פיננסי, חוסנם הפיננסי של משקי בית מושפע מהגישה שלהם לכספי החיסכון¹²

נתונים אלו ממחישים את חשיבותו של החינוך הפיננסי ואת גודל האתגר בחברה הישראלית כולה במיוחד בשנה החולפת שמאופיינת בסביבת ריבית ואינפלציה עולות.

פעילויות ייחודיות של המרכז בשנת 2022

הגברת המודעות להתנהלות בנקאית נכונה והוגנת

כדי להעלות את המודעות להתנהלות בנקאית נכונה בקרב הציבור הרחב, הפקנו סרטוני מידע והדרכה קצרים בנושאים כגון עמלות, ת"ז בנקאית, הטבות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות, צמצום המסגרת בכרטיסי אשראי ועוד. בנוסף השקנו את הפודקאסט 'עם יד על השקל', הדין בהרחבה בהיבטים אלה.

במסגרת הרחבת המענה לאוכלוסיות ולשפות נוספות, הפקנו סרטונים בשפה הרוסית המסבירים כיצד להימנע מהונאות, בעקבות מקרים שבהם אזרחים ותיקים דוברי רוסית התבקשו לספק פרטי אשראי בטלפון. בנוסף, הפקנו מערכי ידע בשפה הרוסית וכן הדרכות בנושא צעדים ראשונים בבנקאות שנערכו עבור עולים חדשים מרוסיה ומאוקראינה במרכזי קליטה ובמרכזים פיננסיים.

ליווי אישי ללקוחות פרטיים ולמשקי בית

גם במהלך שנת 2022, הצענו תוכנית ייחודית במסלול היברידי, המורכבת ממפגש מקוון בשילוב ליווי אישי לתקופה של עד 4 חודשים באמצעות עמותת 'חסדי לב' ובחסות הבנק. ליווי המשתתפים בתוכנית מתבצע על ידי מלווה אישי ייעודי, לצד יועצים מומחים בשלושה תחומים: ייעוץ משפחתי, ייעוץ תעסוקתי וייעוץ כלכלי.

הנגשת ידע וכלים פיננסיים לחברה החרדית

השקת 'צומחים למהדרין' - אתר ייעודי לחברה החרדית שהוקם במסגרת האתר של 'המרכז לצמיחה פיננסית', המציע מאות פריטי תוכן, כתבות וקורסים דיגיטליים המותאמים לצרכים ולהעדפות של הקהל החרדי, גם מבחינת הנראות והשפה.
 כלים פיננסיים לילדים - שיתוף פעולה עם 'חבורת תרי"ג' (חבורת הילדים הכי מוכרת במגזר החרדי והדתי), שכלל פרסום מאמרים מטעם המרכז תחת המדור 'כפית של כסף' במגזין 'תריגניק' (3 מאמרים ייעודיים להורים ו-3 לילדים). המדור סיפק לכ-25,000 מנויים מידי חודש, תוכן כלכלי מגוון שכלל הסברים, סיפורים, רעיונות וטיפים מעשיים לחיסכון.



חשיבות תחום החינוך הפיננסי בחברה הישראלית: מסקר שערכנו בשנת 2022 בקרב הציבור בשיתוף מכון 'מדגם', עולה כי:

42% מהישראלים מטילים ספק ביכולתם לשלם את ההוצאות השוטפות (66% בחברה הערבית)

33% מנהלים תקציב מוגדר של הכנסות והוצאות (21% בלבד בחברה הערבית)

28% בקיאים בפרטי הפנסיה שלהם (10% בחברה הערבית)

70% מהציבור מצפה מגופים פיננסיים להעניק ידע תומך החלטה

- הקניית חינוך פיננסי לבחורי ישיבה מאורסים - שיתוף פעולה עם עמותת 'תבונה'. כ-1,900 בחורי ישיבה מאורסים לקחו חלק בסדנאות והצטיידו בידע ובכלים אשר ישרתו אותם בחייהם הבוגרים (למידע נוסף ראו פרק החברה החרדית).
- שיתוף פעולה עם 'שפע' - אגף 'שפע' הוא בית חינוך להתנהלות כלכלית מחושבת ותקינה, שמטרתו לסייע למשפחות רבות שלא להיכנס למעגל הנזקקים. מומחי 'המרכז לצמיחה פיננסית' מלווים את פעילויות האגף (למידע נוסף ראו פרק 'פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית').

מתחם תוכן חדש בנושא 'תעסוקה בעידן החדש'

בעקבות משבר הקורונה, חלו שינויים בתרבות הארגונית של עסקים רבים, והעבודה מרוחק הפכה לנפוצה יותר. מתוך הבנה זו, וכחלק מהמיקוד החברתי שלנו לקדם תעסוקה ומוביליות חברתית, פיתחנו באתר המרכז אזור תוכן ייעודי הכולל הצעת ערך משולבת: כלים וטיפים להשתלבות והתפתחות בעולם העבודה המשתנה, לצד האפשרות לקבל שיחת ייעוץ תעסוקתי אישי, ללא עלות, בשיתוף עם עמותת 'חסדי לב'.



185 משפחות - נהנו מהתוכנית הייחודית במסלול ההיברידי בשנת 2022: 23.7% מהמשפחות הצליחו להגדיל את הכנסתן ו-44% הצליחו לצמצם את סך ההוצאות החודשיות ב-30%

הרחבת המענה לחיילים וצעירים במטרה להגיע אל קהל צעיר ולהקליל נושאים פיננסיים סבוכים, הפקנו סרטוני 'טיקטוק' קצרים בכיכובם של משפיעני רשת ודמויות מזהות בקרב קהל זה. הסרטונים, הזמינים לצפייה באתר המרכז וברשתות החברתיות, מנגישים ידע פיננסי בשפה פשוטה ובגובה העיניים, ומזמינים בני נוער וצעירים להרחיב ולהעמיק את הלמידה באתר המרכז.

העצמת נשים לעצמאות כלכלית

במטרה להעצים נשים המתעניינות בשוק ההון ולהקנות להן ביטחון בתחום ההשקעות הפיננסיות, הוקם מתחם תוכן ייעודי באתר המרכז והתקיימו שלושה מפגשים מקוונים בהדרכת מומחות ומומחים מהבנק וכן מרצות ומרצים חיצוניים. במפגשים השתתפו מאות נשים אשר הביעו שביעות רצון גבוהה מהמפגשים.
 'ועידת נשים ועסקים נצרת' בשיתוף עם חברת 'שארק-אקבאל עדוו' התקיימה זו השנה השנייה, בהשתתפות למעלה מ-450 נשים עצמאיות, יזמיות, בעלות עסקים קטנים ונשים מובילות בחברה הערבית מכל רחבי הארץ. במסגרת הוועידה הוקנו למשתתפות ידע וכלים מעשיים לניהול עסק מצליח.

העלאת המודעות לחשיבות החינוך הפיננסי

כנס 'חינוך פיננסי' - בנקאות בעידן של טכנולוגיה מתחדשת, התקיים זו השנה השנייה, בשיתוף עם אוניברסיטת רייכמן. במסגרת הכנס, שבו השתתפו כ-300 איש לצד אלפי צופים שצפו בשידור הכנס בזמן אמת ברשתות החברתיות, הוצגו ממצאים ממחקרים בתחום החינוך הפיננסי וכן מחקר שביצענו בשיתוף עם המרכז לפנסיה באוניברסיטת בן גוריון בנגב. בנוסף, מיטב המומחים הציגו כלים אפקטיביים לקבלת החלטות כלכליות ולקידום צמיחה פיננסית.

הקניית ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה בחברה הערבית מהסקרים שערכנו בשנים האחרונות בתחום האוריינות וההתנהלות הפיננסית בחברה הערבית, עלה כי כ-21% בלבד מנהלים תקציב מוגדר של הכנסות והוצאות, 25% נוהגים לחסוך, 10% בקיאים בפרטי הפנסיה שלהם ו-66% מטילים ספק ביכולתם לשלם את ההוצאות השוטפות.

- אתר ה'מרכז לצמיחה פיננסית', על תכניו המגוונים, לרבות סרטונים, מדריכים וכתבות, הוגש והותאם לחברה הערבית. כמו כן, בשנת 2022 התקיימו באופן שוטף מגוון הרצאות בשפה הערבית בהשתתפות אלפי אנשים פרטיים ובעלי ובעלות עסקים מכל רחבי הארץ, בנושאים כמו התנהלות פיננסית נכונה, שיווק נכון לעסק, ניהול תקציב העסק ותזרים המזומנים. בכדי להרחיב את מעגלי ההשפעה, קיים 'המרכז לצמיחה פיננסית' שיתופי פעולה עם עמותת המהנדסים הארציים, איגוד רופאי השיניים, הסוכנות לעסקים קטנים ועוד.
- מעל ל-50 רשויות מקומיות מהחברה הערבית לקחו חלק בפעילות ארצית בנושא חינוך פיננסי, בשיתוף בנק ישראל ואיגוד הבנקים, וכ-4,000 איש השתתפו בהדרכות במגוון רחב של תחומים. לקראת סוף שנת 2022 הורחב המהלך לכ-65 רשויות מקומיות והושם דגש על הדרכות בנושא דירוג האשראי, בהן השתתפו מעל ל-6,000 נרשמים.
- במשך ארבעה חודשים שודרה תוכנית רדיו כלכלית בתחנת הרדיו הערבית 'נאס' בהשתתפות בנקאים מבנק הפועלים, אשר דנו בנושאים כלכליים שונים.

12. מתוך מחקר "אוריינות פיננסית וגישה לכספי חיסון בקרב משקי בית בישראל בתחילת מגפת הקורונה, והשפעה על עמידותם הפיננסית של משקי הבית", 2021.

האימפקט הישיר של פעילות המרכז לצמיחה פיננסית:

מעל **5** מיליון כניסות למגוון תכנים דיגיטליים הזמינים באתר המרכז, בשפות העברית והערבית מאז הקמת המרכז (600,000 כניסות בשנת 2022)



מהלך תקשורתי בשם 'הכסף נוזל לך מבין האצבעות' (פתגם ערבי נפוץ), הושק ברשתות החברתיות ובתחנת הרדיו 'אלשמס'. במסגרת המהלך ניתנו עצות, טיפים וכלים לניהול חיסכון ולהתנהלות כלכלית נבונה בתקופת הקיץ, המאופיינת בהוצאות מרובות. הקמפיין הביא למאות אלפי חשיפות לתכנים השונים. בנוסף, הושק מהלך תקשורתי נוסף 'עצה בחינם' ('בלאש' בערבית), במסגרתו ניתנו עצות לסטודנטים ולמשפחות בהקשר לחזרה לבתי הספר ולתחילת הלימודים האקדמיים. תכנים אלו זכו למאות אלפי חשיפות.

סיוע לעסקים במעבר למרחב הדיגיטלי

המסחר המקוון טומן בחובו הזדמנויות צמיחה משמעותיות עבור עסקים שמתנהלים בעיקר במרחב הפיזי. מתוך הבנה זו, מיום הקמתו המרכז לצמיחה פיננסית' מסייע לעסקים להרחיב את פעילותם במרחב הדיגיטלי ולהעביר אותה אליו. במסגרת זאת, הציע המרכז תוכן עשיר לעסקים, שכלל עשרות קורסים ומדריכים דיגיטליים לניהול העסק, תוך מתן דגש מיוחד על הקניית ידע וכלים מעשיים לכניסה לעולם המסחר המקוון, כמו פתיחת חנות אינטרנטית, שיווק דיגיטלי וניהול קהילות ברשתות החברתיות.

כ-1,200 בעלות ובעלי עסקים קטנים השתתפו בשנת 2022 בשני מחזורים של קורס מקוון מקיף בנושא 'שיווק עסקי בדיגיטל'. הקורס העניק למשתתפים כלים יישומיים לקידום העסק ברשתות החברתיות, לרבות 'פייסבוק', 'אינסטגרם' ו'טיקטוק', וכן בתחום המסחר המקוון (E-commerce).

240 עסקים קיבלו ליווי עסקי אישי לניהול העסק באמצעות שיתוף פעולה עם מגוון עמותות שמתמחות בהעצמת עסקים.

3,600 אנשים (משפחות, סטודנטים, אזרחים ותיקים, בחורי ישיבות) קיבלו ליווי פרטני להתנהלות פיננסית נכונה

612 אלף איש לקחו חלק בפעילויות 'המרכז לצמיחה פיננסית' במהלך שנת 2022 אשר כללו רכישת כלים וידע באתר לצמיחה פיננסית לצד הרצאות פרונטליות

12% מקרב המשתתפים בהרצאות המרכז, ניכר שינוי ברמת הידע, התפיסות וההתנהגות הפיננסית הגבוה בעד 12% בהשוואה למדגם הכללי

לצד זאת בחנו גם את האימפקט הכלכלי של פעילות 'המרכז מרכז לצמיחה פיננסית' על פי מתודולוגיה שפיתחנו ביחד עם חברת הייעוץ Deloitte. לפי מתודולוגיה זו הערכנו את השפעת המרכז במונחים של תוספת ההכנסה הצפויה למשפחה/ יחיד/ עסק, בהתאם למקדמי 'עומק ההתערבות'. מקדמים אלו נעים בין כניסה לאתר ושימוש בכלים דיגיטליים, השתתפות בהרצאות, ועד קבלת ליווי אישי מתמשך.

32.3 מיליון ₪ האימפקט הכלכלי המוערך בנוגע לתוספת הכנסה פנויה

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2022	סטטוס
הרחבת מודל ההעצמה הפיננסית של פעילות המרכז, כך שישלול הענקת ליווי פיננסי פרטני בשיתוף עם עמותות העוסקות בתחום למי שיבחר בכך, מבין משתתפי הסדנאות והלומדים בדיגיטל.	בוצע ✓

לכניסה לאתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' - סירקו את הברקוד



פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים

מהלך 'פועלים לעצמאות דיגיטלית'

בנק הפועלים שואף למציאות תפעולית ולהטמעת טכנולוגיות חדשניות שישרתו את כלל לקוחותיו. עם זאת, אנו מכירים בכך שאוכלוסיית הוותיקים נזקקת לתמיכה ממוקדת, שתסייע לה במעבר מעולם הבנקאות המסורתית אל עולם הבנקאות של המחר. לפיכך, שמנו לעצמנו למטרה לסייע לאוכלוסיית הוותיקים להגביר את עצמאותה הדיגיטלית בכל תחומי החיים, ובכך לשפר את איכות חייה.

מהלך 'פועלים לעצמאות דיגיטלית' הושק ב-2018 בהובלת 'המרכז לבנקאות חברתית' תוך שיתוף פעולה רב-מגזרי (עסקי, ציבורי ושלישי) הכולל את 'המשרד לשוויון חברתי', 'ג'וינט-אשל', ארגונים עסקיים שותפים, בתי אבות ומרכזי יום, עמותות מתמחות וגופים כגון 'יוניסטרים', 'מחשבה טובה', 'תפוח', 'מוטק'ה', 'על"ה', 'מיל"ב', 'הסלון של רונית' ועוד.

מעטפת תמיכה ולמידה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים

מעטפת התמיכה שפיתח הבנק כוללת קורסים פרונטליים ללא עלות, מפגשים מקוונים ותכני לימוד הזמינים ברשת, המאפשרים ללמוד ולתרגל מהבית:

◆ **קורסים ומפגשי הדרכה לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים** - קורסים ללא עלות, הכוללים שישה עד עשרה מפגשים, במסגרתם לומדים האזרחים הוותיקים על גלישה בטוחה וביצוע

מעל 63 אלף איש

אזרחים ותיקים קיבלו ידע, וכלים לפיתוח מיומנויות דיגיטליות במהלך השנים 2022-2018



בתמונה: פטריק ברנס, חטיבת טכנולוגיה ומחשוב

פעולות בנקאיות בדיגיטל. הקורסים מועברים על ידי מדריך מקצועי לקבוצות לימוד קטנות של עד 20 משתתפים באמצעות פלטפורמת ה'זום' ותוך מתן הדרכה אישית למשתתפים לגבי אופן השימוש ב'זום'. במהלך שנת 2022 לאור הביקוש - שילבנו קורסים גם לדוברי השפה הצרפתית. בנוסף, בוצעו מאות מפגשי נושא ייעודיים לאזרחים ותיקים, פתוחים לקהל הרחב, במסגרתם הוקנו כלים לפיתוח כישורי חיים דיגיטליים בנושאים שונים.

◆ יצירת שותפויות להעצמה דיגיטלית

'מעבירים את זה הלאה' - סטודנטים מעמותת 'אמינא' שקיבלו מלגות מבנק הפועלים, התחייבו להעניק הדרכות דיגיטליות למאות אזרחים ותיקים מהמגזר הערבי, כחלק מתהליך קבלת המלגה. הסטודנטים הודרכו על-ידי הצוות המקצועי בבנק וקיבלו ממנו את מערכי ההדרכה. במדידה שבוצעה בסוף התוכנית נמצא כי 57% מהמבוגרים שעברו הדרכות מרגישים בטוחים יותר להשתמש בדיגיטל ו-100% מהמבוגרים חשים פחות בדידות.

◆ מגוון כלים לתרגול ולהתנסות בפעולות בערוצים הדיגיטליים

◆ השקת מתחם תוכן ייעודי בשם 'פועלים לעצמאות דיגיטלית', שדרכו ניתן להירשם לקורסים וליהנות ממגוון כלים לתרגול פעולות בערוצים הדיגיטליים של הבנק.

◆ פיתחנו סביבת תרגול וירטואלית המאפשרת ללקוחותינו המבוגרים לבצע סימולציות של פעולות בנקאיות באפליקציה ובבנקט, כגון העברת כספים, הפקדה לפיקדון, הפקדת צ'ק באמצעות האפליקציה ועוד. פלטפורמה זו מסייעת לאזרחים הוותיקים לתרגל ביצוע פעולות בנקאיות בערוצים הדיגיטליים ובכך להתגבר על חסם הפחד מביצוע טעויות.

◆ קורס מקוון הכולל 25 סרטוני הדרכה קצרים בכמה שפות (עברית, ערבית ואמהרית), שבהם מדגימים אזרחים ותיקים שלב אחר שלב, בפשטות "ובגובה העיניים", כיצד לבצע מגוון פעולות באופן עצמאי בערוצי הבנק הדיגיטליים.

◆ חוברות הדרכה לאופן השימוש בערוצים הדיגיטליים של הבנק שנכתבו בשפה בהירה ובליווי צילומי מסך רלוונטיים של אתר הבנק, אפליקציית הבנק והמכשיר לשירות עצמי. החוברות חולקו גם בסניפים ובמהלך ההדרכות השונות שהתקיימו.

◆ ללקוחותינו שמתקשים בקרוא וכתוב, הפקנו חוברות מודפסות המציגות באופן ויזואלי, את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי תוך שילוב צילומי מסך בהתאם בשפה העברית, הערבית והרוסית.

3,000+ אזרחים ותיקים השתתפו בקורסים ובמפגשי הדרכה דיגיטליים ב-2022

משתתפים רבים העידו כי בעקבות הקורסים שעברו, הם חשים בטוחים יותר לבצע מגוון פעולות בנקאיות בעצמם באופן דיגיטלי, ושהניסיון שצברו בשימוש בפלטפורמת ה'זום' במהלך הקורס שירת אותם גם להפגת בדידות ולקיום מפגשים בפלטפורמה זו עם המשפחה. בנוסף, התחדדה אצלם ההבנה שבזכות הפלטפורמות הדיגיטליות, הבנק זמין עבורם בכל עת ומכל מקום.

◆ מהסקרים שבוצעו בקרב אלפי הלקוחות שהשתתפו בהדרכות עולה כי:

- ◆ 94% מהמשתתפים הביעו שביעות רצון מהפעילות וציינו כי ימליצו לחבר על הקורס.
- ◆ 75% העידו כי בעקבות הקורס חלה עלייה בתחושת הביטחון שלהם בשימוש בפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק.

◆ שירות מותאם לאוכלוסיית הוותיקים

- ◆ **קו טלפוני ייעודי ומהיר** - השקנו מענה טלפוני ייעודי עבור לקוחות מעל גיל 70, המאפשר מענה אנושי ומהיר על ידי בנקאי. מהלך זה מהווה יישום מורחב של 'חוק האזרחים הוותיקים', המחייב מתן שירות ללא המתנה ללקוחות מעל גיל 80.
- ◆ **סניפים ניידים** - הבנק מפעיל שני סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות ניידת, לרבות שירותי קופה. הסניפים הניידים מגיעים ל-46 נקודות שירות ברחבי הארץ, מתוכם 27 נקודות שירות בבתי אבות, ומתחמי דיוור מוגן. צוות הבנקאים בסניפים הניידים מתמחה במתן מענה ללקוחות מבוגרים, ובנוסף לשירות הבנקאי, פועל להגברת האוריינות הדיגיטלית של לקוחות החפצים בכך. תדירות הגעת הסניפים הניידים נקבעת ומותאמת לצרכים שעולים ולביקוש לשירות.



בתמונה: מייאס שביטה, חטיבת טכנולוגיה ומחשוב

◆ **כנסים ללקוחות עסקיים ולעסקים קטנים -**

◆ עריכת מספר כנסים ייעודיים ללקוחותינו העסקיים: כנס בדלית אל כרמל עבור לקוחות עסקיים בחברה הערבית והדרוזית, כנס רואי חשבון ומובילי דעה בסכנין וכנס לקוחות עסקיים בכפר קרע. הכנסים כללו הרצאות מקצועיות בתחום העסקי, כגון ניהול תזרים מזומנים, שיווק העסק ועוד.

◆ עריכת כנס ארצי בערערה - 'צומחים ביחד' - ללקוחותינו העסקיים הקטנים, בהשתתפות בכירים בבנק, מובילי דעה וגורמי מפתח בחברה הערבית.

העצמה פיננסית

במהלך שנת 2022 ערכנו סקר בקרב הציבור בשיתוף מכון 'מדגם', שכלל גם משתתפות ומשתתפים מהחברה הערבית. מתוצאות הסקר עולה, כי 21% בלבד מבני החברה הערבית מנהלים תקציב מוגדר של הכנסות והוצאות לעומת 33% בחברה הכללית; 66% מטילים ספק ביכולתם לשלם את הוצאותיהם השוטפות לעומת 42% בחברה הכללית; ורק 10% בקיאים בפרטי הפנסיה שלהם. נתונים אלו מעידים, בין היתר, על החשיבות הרבה של תחום החינוך הפיננסי ועל תמונת מצב מאתגרת בתחום האזרחינות הפיננסית, בפרט בחברה הערבית.

◆ **בשנת 2022 הבנק המשיך לקדם מהלכי העצמה פיננסית ייעודיים לחברה הערבית, ביניהם:**

◆ 'ועידת נשים ועסקים נצרת' בשיתוף עם חברת 'שארק- איקבאל עדוי' התקיימה זו השנה השנייה, בהשתתפות למעלה מ-450 נשים עצמאיות, יזמיות, בעלות עסקים קטנים ונשים מובילות בחברה הערבית מכל רחבי הארץ. במסגרת הוועידה הוקנו למשתתפות ידע וכלים

מעשיים לניהול עסק מצליח, הועברו הרצאות מטעם 'המרכז לצמיחה פיננסית', התקיים פאנל בהשתתפות נשים מצליחות ומעוררות השראה מהחברה הערבית ועוד.

◆ בחודש האישה וביום האם בחברה הערבית התקיימו כנסים ייעודיים לנשים, בשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות. בנוסף, בסניפי החברה הערבית בטירה ובאום אל-פחם התקיימו הרצאות בנושא ניהול תקציב משפחתי, פאנלים, הרצאות TED ועוד, בהשתתפות מאות נשים.

◆ בתחנות הרדיו הערביות 'נאס' ו'שמש' התארחו במהלך מספר תוכניות מומחים מהבנק אשר הסבירו על נושאים פיננסיים מגוונים, כגון השקעות פיננסיות, משכנתאות, התנהלות פיננסית נכונה בעידן של יוקר מחיה ועוד.

◆ הפקת סרטונים ייעודיים לחברה הערבית במגוון נושאים: תעודת זהות בנקאית, מסלולי עמלות, צמצום מסגרות בכרטיסי אשראי ועוד. הסרטונים שולבו באתר הבנק ובאתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' ופורסמו ברשתות החברתיות, לטובת כלל החברה הערבית.

פועלים לשגשוג בחברה הערבית

במטרה להמשיך להעמיק את הפעילות לקידום הצמיחה בחברה הערבית תוך חיזוק המעורבות בקהילה וכן להמשיך פיתוח מוצרים ושירותים מתאימים - מונח בשנת 2022 מנהלת ומנהל מהחברה הערבית להוביל את הפעילות בתחום.

ליווי לרכישת דירה

לאור העובדה שחלקה של החברה הערבית בשוק המשכנתאות בישראל הוא נמוך יחסית, יצאנו כבר בשנת 2019 לתהליך למידה של הגורמים והסיבות לכך, וזיהינו כי קיים חשש בחברה הערבית 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. מתוך הבנה זו, פיתחנו לאורך השנים האחרונות תהליכים ומוצרים מותאמים, שמטרתם להנגיש את תחום המשכנתאות בחברה הערבית. במסגרת זאת, היחידה הייעודית למשכנתאות בסניף נצרת, המורכבת מעובדות ועובדים גם מהחברה הערבית, המשיכה בפעילות להעלאת המודעות לנושא, בקידום הצעות ערך ובליוי לקוחות בנטילת משכנתה.

קידום צמיחה כלכלית ותעסוקה

אנו מקיימים פעילות שוטפת בחברה הערבית במטרה לקדם בה צמיחה ופיתוח כלכלי, בדגש על אוכלוסיית הנשים. במסגרת זו התקיימו בשנת 2022 מספר אירועים ופעילויות:

◆ **תמיכה בהקמת חממת תעסוקה ייעודית לנשים -** הכשרה שהתקיימה בשיתוף עם עמותת 'לוטוס', במטרה לשלב נשים מהחברה הדרוזית מאזור הגליל והכרמל בתעסוקה איכותית. ההכשרה כללה פרקטיקום מעשי וכן הכנה וליווי לראיונות עבודה. בנוסף, העמותה חיברה את המשתתפות עם מעסיקים פוטנציאליים וליוותה את העובדות בהתפתחותן המקצועית במשך השנתיים הראשונות שלהן בתפקיד. בשנת 2022 לקחו חלק בחממה 40 נשים.

◆ **השמת אנשים עם מוגבלות -** במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת 'אלמנארא', השתלבו 30 גברים ונשים עם מוגבלות בשוק התעסוקה.

בנק הפועלים מלווה את פיתוחה של החברה הערבית ורואה בה פוטנציאל צמיחה רב, אשר מימושו חיוני להנעת הכלכלה הישראלית, לעלייה בפריון העבודה ולשיפור רמת החיים של האוכלוסייה בישראל ושל הדורות הבאים. אנו פועלים לקידום הצמיחה בחברה הערבית במגוון רחב של תחומי חיים, תוך הסתכלות על מכלול החסמים והאתגרים הניצבים בפניה, במטרה לתת רוח גבית להתפתחויות החיוביות הרבות המתרחשות בחברה זו. במסגרת זאת, אנו פועלים בפריסת סניפים רחבה המונה 20 סניפים ביישובים ערבים, 11 סניפים נוספים ביישובים מעורבים ושתי שלוחות בנקאיות ייעודיות לאוכלוסייה הערבית. כמו כן, אנו מפתחים הצעות ערך ייחודיות ומתקשרים את כל שירותי הבנק בשפה הערבית. **במהלך שנת 2022 תורגם לשפה הערבית דוח ה-ESG לשנת 2021 של הבנק, לראשונה בישראל.**

בנוסף, אנו מקיימים מגוון פעילויות במטרה ללוות את ההתפתחות הפיננסית של סטודנטיות וסטודנטים, נשים, בעלות ובעלי עסקים קטנים ועוד. זאת כחלק מפעילות המרכז לצמיחה פיננסית וקרן 'פועלים בקהילה', אשר מפנים משאבים ייעודיים בהיקף רחב למטרות אלו. בשנת 2022, פעילותנו בחברה הערבית חתרה לספק מענה להמשך ההתמודדות עם האתגרים הכלכליים ולצרכים הייחודיים המאפיינים אותה.

בשנת 2022, החל מהלך נרחב שמטרתו להגביר את המודעות הפיננסית בקרב החברה הערבית, בהובלת הפיקוח על הבנקים ובשיתוף המערכת הבנקאית כולה. במסגרת המהלך, הצענו ללקוחות כל הבנקים עשרות הרצאות ביישובי החברה הערבית ברחבי הארץ בנושא 'איך להתנהל נכון עם הכסף שלי?' ההרצאות כללו מידע בנושא ניהול תקציב, דירוג אשראי, התנהלות עם כרטיסי חיוב ויתרונות הבנקאות הדיגיטלית. בשלב השני של המהלך, הוזמנו לקוחותינו להדרכות פרטניות בסניפי הבנקים שבהם מתנהלים חשבונותיהם, במטרה לסייע להם להסתגל למעבר לבנקאות הדיגיטלית. במהלך ההדרכות נערכה למשתתפים היכרות עם אתר הבנק, וכן נערך תרגול של השימוש באפליקציה, מעקב אחר החשבון, ביצוע פעולות במכשירים האוטומטיים ועוד.

פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית

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 צרכיה הייחודיים של האוכלוסייה ויודעים ללוות את הלקוחות בשלבי חייהם השונים, תוך גיבוש הצעות ערך מותאמות.

מיזמים לעידוד צמיחה כלכלית ותעסוקה בחברה החרדית

◆ הקניית חינוך פיננסי לבחורי ישיבה מאורסים:

שיתוף פעולה עם עמותת 'תבונה', במטרה לספק לבחורי הישיבה המאורסים כלים וידע פיננסי בתחום כלכלת המשפחה ולקראת רכישת דירה. **במהלך שנת 2022 התקיימו במבני ישיבות ברחבי הארץ כ- 127 סדנאות עומק להתנהלות כלכלית נכונה**, כאשר כל סדנה כללה כארבעה מפגשים. כ-1,900 בחורי ישיבה מאורסים לקחו חלק בסדנאות והצטיידו בידע ובכלים אשר ישרתו אותם בחייהם הבוגרים.

◆ שיתוף פעולה עם 'שפע':

אגף 'שפע' בארגון 'אהבת חסד' הוקם בתמיכת בנק הפועלים 2019 מתוך מטרה להעביר חינוך כלכלי מקצועי למשפחות כדי לצמצם בהדרגה את התלות הפיננסית בכספי סיוע. 430 משפחות השתתפו בתוכנית הליווי הפרטני, 280 משפחות בליווי קבוצתי ו-1300 איש השתתפו בסדנאות פיננסיות. מומחי 'המרכז לצמיחה פיננסית' מלווים את פעילויות האגף (למידע נוסף ראו פרק החברה החרדית). המשפחות שנכנסו לתוכנית עם תקציב משפחתי גרעוני, דיווחו בתום התוכנית על שיפור: מעל 50% ממשתתפי התוכנית דיווחו התקציב החודשי שלהם נמצא בעודף ו-30% בתקציב מאוזן.

◆ קידום תעסוקה וטיפוח יזמות טכנולוגית:

◆ **טיפוח יזמות טכנולוגית חרדית** - זו השנה השלישית שבה אנו תומכים בעמותת 'קמא-טק', שמטרתה לאפשר השתלבות וקידום חרדים בתעשיית ההייטק הישראלית. במסגרת שיתוף הפעולה, קיימו הכשרה ייעודית, תוך תמיכה ב-60 סטארטאפים ושילוב של מאות נשים וגברים מהחברה החרדית במעגל העבודה.

◆ **עידוד תעסוקה** - הקניית כלים ומיומנויות לגברים מהחברה החרדית המעוניינים להשתלב בתעשיית ההיי-טק, באמצעות תמיכה בעמותת JBH - Avra-Tech. לעמותה שני סניפים, בבני ברק ובירושלים, בהם מתקיים מודל לימודים ייחודי הכולל חצי יום של לימוד תורני וחצי יום של לימודים טכנולוגיים. במסגרת פעילות זו, הבנק תמך באופן ישיר בשילובם של 80 גברים מהחברה החרדית בתעשיית ההיי-טק.

10

סניפים

ביישובים המאופיינים באוכלוסייה חרדית מובהקת ועוד 9 סניפים ביישובים מעורבים

חתימת שטר פרזבול לשנת השמיטה

ימים אחדים לפני ראש השנה ולקראת סיום שנת השמיטה, הגיעו נציגי בנק הפועלים ללשכתו של הרב הראשי לנתניה וערכו שטר פרזבול כהלכתו. פרזבול הוא תקנה הלכתית שנועדה לאפשר לגבות חובות של הלוואות שעבר זמן גבייתם ולא נגבו לפני סוף שנת השמיטה. שטר הפרזבול שנוסח ע"י פוסק הדור, נחתם בקבלת קניין ע"י נציגי הנהלת הבנק וכן ע"י הרב הראשי והרבנים חברי ההרכב שעימו.

ובתפקידי מפתח, בדגש על פיתוח מנהיגות ומודעות חברתית. בשנת 2022 תמכנו ב-15 מועדונים ובמעל 300 סטודנטים באוניברסיטאות מובילות ברחבי הארץ.

◆ **תמיכה רבת שנים בהקמת מרכזי חדשנות טכנולוגיים של עמותת 'מונא'** - מרכזי העמותה מכשירים צעירות וצעירים בעלי רקע אקדמי והנדסאי לתפקידים בתעשיית ההייטק, ומסייעים בהשתתפותם לעבודה בתחום. במסגרת שיתוף הפעולה עם הבנק הוכשרו 485 צעירות וצעירים ערבים בשמונה מרכזי 'פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה'. לקריאה נוספת ראו פרק 'פועלים באחריות לטובת הקהילה'.



דף הפייסבוק של הבנק גם בשפה הערבית

דף הפייסבוק בערבית הושק לראשונה בשנת 2021. התכנים בו מותאמים לפעילויות רלוונטיות לחברה הערבית, לרבות חגים ומועדים מיוחדים, וזוכים לשביעות רצון גבוהה מצד הגולשים.

מסתכלים קדימה

- המשך ליווי של עסקים קטנים ועצמאים בחברה הערבית לצמיחה, באמצעות עריכת כנסים ופיתוח הצעות ערך בנקאיות.
- המשך ליווי של משפחות ואנשים פרטיים לצמיחה, באמצעות קיום הרצאות ופיתוח קורסים ותכנים דיגיטליים להתנהלות פיננסית נכונה.
- המשך פעילות פראקטיבית בנוגע להתאמת שירותים ופתרונות אשראי לחברה הערבית.

העצמת סטודנטיות וסטודנטים

◆ **מלגות לסטודנטיות ולסטודנטים** - במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, אנו מקיימים שיתופי פעולה ארוכי טווח עם מספר עמותות בחברה הערבית. בשנת 2022 הענקנו בשיתוף עם עמותת 'אמניא' מלגות לכ-50 סטודנטים. במסגרת קבלת המלגה, התנדבו הסטודנטים בפעילות העצמה דיגיטלית של אזרחים ותיקים מהחברה הערבית והדריכו אותם בנושא השירותים הדיגיטליים של הבנק. שיתוף פעולה דומה נעשה עם 'קרן נצרת', עם קרן 'פועלים להצלחה' ועם עמותת 'סא"ל סאלח פאלח ז"ל'. **סך הכל הוענקו מלגות לכ-150 סטודנטים בחברה הערבית, בהיקף של מעל חצי מיליון ש"ח.**

◆ **שילוב סטודנטיות וסטודנטים בהייטק** - במסגרת התמיכה בעמותת Portland Trust ומיזם ITWorks, התקיימו תשעה קורסים ייעודיים בהשתתפות כ-300 משתתפים, במטרה לקדם שילוב של סטודנטיות וסטודנטים מהחברה הערבית בתפקידים שונים בחברות הייטק מובילות במשק.

◆ **תמיכה בתוכנית המועדונים העסקיים לסטודנטיות ולסטודנטים בשיתוף עמותת 'קו משווה'** - תוכנית המועדונים פונה לסטודנטים מצטיינים, בעלי פוטנציאל מנהיגות מהחברה הערבית. בכל מועדון עסקי חברים 15 עד 20 משתתפים, שמחולקים לפי תחום אקדמי או מקצועי, בתחומים אטרקטיביים ונדרשים בשוק העבודה כיום. מטרת המועדונים לסייע לסטודנטים להשתלב במסלולי קריירה משמעותיים

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	עריכת כנסים ייעודיים בסמוך לחגים, עבור בעלות ובעלי עסקים קטנים ובינוניים, במטרה לסייע להם למנף את ההזדמנויות העסקיות הטמונות בתקופת החגים
✓ בוצע	ביצוע סקר מקיף בחברה הערבית לשם אפיון ומיפוי צרכים בנושא התנהלות פיננסית נכונה ומחברות דיגיטלית.
✓ בוצע	המשך קידום עסקים קטנים בחברה הערבית, באמצעות הרצאות רלוונטיות, תקשור סיפורי הצלחה וגיבוש הצעות ערך אטרקטיביות עבור בעלות ובעלי עסקים.

פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות

◆ שולחן מותאם לכיסא גלגלים וכיסא נגיש עם ידיות אחיזה, וכן אזור המתנה נגיש. ◆ לולאת השראה - התקן המיועד לשפר את הדיאלוג עם לקוח כבד שמיעה ומאפשר לו לשמוע דרך מכשיר השמיעה את הבנקאי בלבד, ללא רעשי רקע מיותרים.

בכדי לוודא שאיכות ורמת הנגישות נשמרות לאורך זמן, אנו מבצעים בקרה שוטפת על אמצעי הנגשה ותיקון ליקויים במקרה הצורך, על ידי מספר גורמים:

◆ עובדי ומנהלי הסניפים, המבצעים בקרה חציונית של סטטוס נגישות בהתאם לפרמטרים שנקבעו על ידי מנהלת תחום הנגישות בבנק בשיתוף עם עמותת 'נגישות ישראל'.

◆ מפקחי האחזקה של הבנק, המגיעים לכלל מבני הבנק (סניפים ומבני הנהלה ראשית) פעם בשנה, ומבצעים בדיקת נגישות פיזית של המבנים, האביזרים והריהוט.

◆ במסגרת פרויקטים של שינוי מערך או שיפוץ בסניפי הבנק ומבניו, מתבצעת על ידי מורשה נגישות (פנימי ו/או חיצוני לבנק) בקרה על הנגשת המבנים בתכנון המחודש.

כחלק ממערך האחזקה של נגישות מבני הבנק, לרשות עובדינו אפליקציה ייעודית שבאמצעותה ניתן להתריע על תקלה או חוסר בתחום הנגישות הפיזית, תוך הפניית הטיפול באופן ישיר לגורם הרלוונטי.

לאפשר לכלל הלקוחות קבלת שירות מיטבי. תהליכי הנגשה מתקיימים באופן שוטף ורציף, וכוללים הנגשה פיזית של המבנים, הנגשה של האמצעים הטכנולוגיים והנגשה של המידע, השירותים והמוצרים עבור לקוחותינו ועובדינו. תהליך הנגשה מתקיים על בסיס דיאלוג שמנהל הבנק עם מחזיקי עניין רלוונטיים, גורמי רגולציה ואנשי מקצוע בתחום, ומלווה על ידי עמותת 'נגישות ישראל'.

הנגשת סניפים ומבנים

100% ממבני הבנק מוגשים לאנשים עם מוגבלות, כאשר כל סניפי הבנק כוללים:

◆ **גישה נגישה ונוחה:** מעברים רחבים וללא מכשולים, שירותים נגישים, שילוט תואם לדרישות החוק ובנקט נגיש אחד לפחות. בסניפים בעלי יותר מקומה אחת הוקמו מעליות, מעלונים או במות הרמה.

◆ **מערכות עזר: 'step hear' -** מערכת הכוונה קולית אקטיבית המאפשרת חייווי קולי לאנשים עם לקות בראייה, ומסייעת להם לאתר את דלתות הכניסה לסניפים ואת הבנקטים המוגשים. **'call hear'** - התקן המיועד להתריע בפני הבנקאי שממוקם בעמדה נגישה בסניף, כי לקוח עם מוגבלות בראייה עומד בפתח הסניף וזקוק לסיוע.

◆ **עמדות שירות נגישות -** עבור סוגי השירות השונים (בכל אחת ממחלקות הסניף), העומדות בתקנות נגישות השירות ומצוידות באמצעים הבאים:

אנו פועלים לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוח ולקוחה עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים המוצעים, באופן עצמאי ככל שניתן, באופן מכבד שוויוני ועצמאי ככל הניתן

בישראל חיים כמיליון וארבע מאות אלף אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, המהווים כ-20% מהאוכלוסייה הבוגרת בישראל¹⁴. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך מהותי וחובה עסקית, המהווים חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו. בנוסף על הפעילויות להנגשת המבנים והשירותים בבנק, אנו מחויבים לתרום את חלקנו להפיכת ישראל למדינה המסירה חסמים מדרכם של אנשים עם מוגבלות. במסגרת זאת אנו פועלים לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה, בדגש על שיתופי פעולה ופרויקטים בתחומי העלאת המודעות, פיתוח מוצרים טכנולוגיים וקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות.

אנו פועלים לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוח ולקוחה עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים המוצעים, באופן עצמאי ככל שניתן, באופן מכבד שוויוני ועצמאי ככל הניתן. על הבנק חלה חובה הנגזרת הן מרגולציה והן מסטנדרטים וולונטריים אשר אימץ, להתאים וליצור פתרונות ייעודיים עבור סוגים שונים של מגבלות, במטרה



בתמונה: ישראל דקלובים, מנהל פעילות החברה החרדית.

מסתכלים קדימה

- עריכת כנסים ייעודיים, בדגש על העצמת נשות עסקים בחברה החרדית.
- המשך טיפוח יזמות טכנולוגית בהיי-טק וקידום פורום הבוגרות של 'קמא-טק'.

◆ כנסים לעידוד צמיחה פיננסית:

◆ **כנס לקהילת גור בדימונה -** באוקטובר 2022, המרכז לצמיחה פיננסית ערך הדרכה בנושאי כלכלת בית לעשרות אברכים מקהילת חסידי גור בדימונה. ◆ **כנס לבעלי עסקים בחברה החרדית -** בנובמבר 2022, כ-250 בעלי עסקים מהחברה החרדית השתתפו בכנס ייעודי, במסגרתו התקיים פאנל מקצועי בנושא התמודדות של עסקים עם תקופה מאתגרת ופתרונות כלכליים אפשריים.

◆ העצמה פיננסית לנשים בחברה החרדית:

הקמנו את 'קהילת הנשים החרדיות בהיי-טק' בשיתוף עם עמותת 'קמא-טק' ופורום הבוגרות של העמותה. במסגרת שיתוף הפעולה התקיימו סדרת הרצאות מקצועיות במגוון נושאים בעולמות הפיננסיים, הצמיחה האישית ופיתוח הקריירה. כמו כן, התקיימו 14 סדנאות בנושא קידוד (Coding bootcamps) בהשתתפות חברות היי-טק מובילות וכ-300 תלמידות. נכון לשנת 2022, למעלה מ-100 בוגרות הושמו לעבודה בחברות שונות והשתכרו פי 3 מהמשכורת הממוצעת ללא התוכנית¹³.

14. על פי נתוני נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

13. הנתונים התקבלו מעמותת 'קמא-טק'.



בתמונה: דדי כוחן - המרכז לבנקאות חברתית

- ◆ **קדימות בתור במוקד 'פועלים בטלפון' -** לקוחות עם מוגבלות מקבלים קדימות בעת ביצוע שיחות למוקד הטלפוני. כמו כן, באפשרותם לבחור באפשרות של חתימה קולית, המייתרת את הצורך לזכור ולהקליד קוד סודי.
- ◆ **פנייה בכתב לבנקאי באתר ובאפליקציה -** לקוחות עם מוגבלות בשמיעה יכולים לקבל שירות בכתב מהבנקאי דרך הערוצים הדיגיטליים.
- ◆ **שירות Mail to Fax -** לנוחיותם של לקוחות עם מוגבלות, הם יכולים לקבל שירות בכתב גם באמצעות שליחת פקס או קובץ המצורף למייל.
- ◆ **הנחות בעמלות -** ביצוע 4 פעולות בחודש באמצעות פקיד בתעריף זהה לפעולות המתבצעות בערוץ ישיר וצירוף החשבון למסלול עמלות "פועלים בסיסי".
- ◆ **משיכת מזומן ללא כרטיס, באמצעות SMS** הנשלח לטלפון הנייד.

במהלך שנת 2021 פעלנו להגברת המודעות בקרב לקוחות עם מוגבלות להטבות שהם זכאים להן. לצורך כך, פרסמנו את ההטבות הרלוונטיות במגוון ערוצים: באפליקציית ניהול החשבון, באתר הבנק, בדף הפייסבוק של הבנק, על גבי המסכים בסניפים וכן באמצעות הבנקאים בסניפי הבנק ובמוקד 'פועלים בטלפון'. בשנת 2022 המשכנו לפעול להגברת מודעות הלקוחות לנושא, בין השאר, באמצעות פרסומים בעיתונות.

סל הטבות, שירותים ומוצרים העומדים לרשות לקוחות עם מוגבלות:

- ◆ **הנגשת מידע ללקוחות:**
 - ◆ **הקראת טפסים -** לבקשתו של הלקוח, בנקאי בסניף יקריא לו את הטפסים הרלוונטיים. בנוסף, קובצי שמע של טפסים ארוכים הועלו לאתר הבנק.
 - ◆ **הנגשת דואר -** במקרה שהלקוח מתקשה לקרוא את הדואר שהתקבל מהבנק, באפשרותו לפנות לסניף שבו מתנהל חשבונו או לבנקאי ב'פועלים בטלפון' ולבקש מהבנקאי להקריא לו את המסמך. בנוסף ביצענו תהליך הנגשה אוטומטי של הדואר המיועד ללקוחות, באופן שקובצי הדואר שנשלחים ללקוחות עולים כקבצים נגישים לאתר הבנק ולאפליקציית ניהול החשבון.
 - ◆ **תרגום לשפת הסימנים -** בנושאים פיננסיים מורכבים הדורשים התדיינות ממושכת, ניתן לקיים פגישה בסניף בנוכחות מתורגמן לשפת הסימנים.
 - ◆ **דפוס נגיש -** לבקשתו של לקוח יסופקו לו טפסים בדפוס נגיש או בכתב ברייל.
 - ◆ **פטור מעמידה בתור -** מערכת השירות האישי של הבנק מאפשרת שימוש בפונקציית 'קבלה ישירה' עבור אנשים עם מוגבלות הזכאים לפטור מעמידה בתור.
 - ◆ **פטור מזימון פגישה בסניף -** קבלת שירות בסניפי הבנק מותנית בקביעת פגישה מראש. לקוחות עם מוגבלות הוחרגו מתקנות אלה ויכולים להגיע לסניף באופן חופשי, ללא קביעת פגישה מראש.

המכוונת אותם בקלות למכשיר המונגש. בנוסף, התקנו מכשירי הפקדה מונגשים לשירות עצמי, עבור לקוחות עסקיים. המכשיר מאפשר ללקוח לעדכן את סכום ההפקדה שבידיו באמצעות אפליקציה נגישה, ולאחר מכן להפקיד למכונה המחאות ומזומן, זאת גם לאחר שעות הפעילות של הסניף. במסגרת הנגשת המכשירים לשירות עצמי עבור אנשים עם מוגבלות פיזית, בוצעו התאמות בגובהם ובאפשרות הגישה אליהם. גם עבור אנשים עם לקות ראייה. ניתן להגדיל את הפונט בתצוגה ובהדפסה וכן להשתמש באוזניים לקבלת הנחיות קוליות. במכשירים אלו מתאפשרת הפעלה גם על ידי מקלדת פיזית מונגשת הקיימת במכשיר. ההנחיות ניתנות בארבע שפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית.

הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים של הבנק

החדשנות הטכנולוגית, המהווה חלק בלתי נפרד ממעטפת השירות שאנו מציעים ללקוחותינו, מאפשרת גישה למכלול השירותים והמוצרים בכל מקום ובכל זמן, במוקדי שירות טלפוניים, במחשב ובטלפון החכם, תוך שימוש בממשקי עבודה נוחים ומתקדמים. הנגשת ערוצים אלה מהווה קפיצת מדרגה ביכולת של אנשים עם מוגבלות לצרוך את השירותים הבנקאיים בדרך הנוחה להם. אתר הבנק, לרבות תכני השיווקיים והשירותיים הבנקאיים, עומד בדרישת התקן הישראלי ברמה AA (דרגה 2). על מנת להקל על לקוחות עם לקות ראייה הנעזרים בקורא מסך באתר הבנק, שילבנו באתר מדריך לביצוע הפעולות השכיחות ביותר בעזרת טכנולוגיה זו.

בחינה עצמית של שירות נגיש

החל משנת 2018 מתקיימת בבנק, אחת לשנה באופן וולונטרי, בחינה עצמית של טיב השירות שמעניק הבנק ללקוחות עם מוגבלות. ההחלטה לערוך בחינה עצמית של השירות, התקבלה מתוך ההבנה כי תהליך הטמעת הנגישות בארגון גדול הוא מורכב במיוחד, ומתוך רצון כן לוודא כי הטמעת הנגישות עומדת במבחן התוצאה, ובוצעה תוך התחשבות במכלול הצרכים הקיימים לאנשים עם מוגבלות. הבחינה מבוצעת בעזרתם של בודקים חיצוניים עם מוגבלויות שונות המגיעים לסניפים שלנו כלקוחות סמויים ומתנסים בקבלת שירות במוקד הטלפוני ובערוצים הדיגיטליים. **בשנת 2022 בוצעו סקרי לקוח סמוי בכ-40 סניפים על ידי אנשים עם מוגבלות, כאשר הסוקרים צוידו בשאלונים שפותחו בבנק לדירוג רמת השירות הנגיש בסניפים השונים ובמוקד הטלפוני. אנו רואים שיפור מתמשך לאורך השנים וגם בשנת 2022, בתוצאות הסקר. ממצאי הסקר מוצגים מדי שנה להנהלת החטיבה הקמעונאית ומתורגמים לתוכנית עבודה בבנק.**

הנגשת בנקטים ומכשירים לשירות עצמי ללקוחות עם לקות ראייה

בכל האתרים בהם מופעלים מכשירים לשירות עצמי של בנק הפועלים, בוצעה התאמה של נגישות פיזית וטכנולוגית. מכשירים לשירות עצמי המותאמים לאנשים עם מוגבלות סומנו בסמל הנגישות והותקנה בהם מערכת הכוונה קולית (step hear)

270
נשים

לקחו חלק במיזמי
התעסוקה לשילובן
בשוק העבודה ו/או
ליווי לצמיחה כלכלית
של העסק שלהן
במהלך 2022



בתמונה: רותם חסון מהחטיבה העסקית, מיטל צברי מהחטיבה לשירותים בנקאיים

פועלים לשיווין מגדרי והעצמה כלכלית של נשים

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

על מנת למפות את האתגרים בנושא מגדר ולהתאים פתרונות מיטביים ערכנו מספר סקרים. תוצאות הסקרים מצביעות על כך שההתנהלות הפיננסית של גברים טובה מזו של נשים:

- ◆ גברים מרוצים יותר מהמצב הפיננסי שלהם והם מצליחים לחסוך יותר.
- ◆ 43.9% מהגברים מעריכים את הידע הפיננסי שלהם מעל הממוצע לעומת רק 23.6% בקרב הנשים כשפועל לא נצפו הבדלים גדולים ברמת הידע. עוד נמצא כי נשים בקיאות פחות בנתוני הפנסיה שלהן.

עוד עולה כי בנוסף קיים פער בתפיסות בתחומי גובה השכר, קריירה, יזמות עסקית ובהקשר של זוגיות וכסף:

- ◆ כ-90% מהנשים העריכו כי נשים מרוויחות פחות מגברים ו-50% מהן ציינו כי נשים מבקשות שכר נמוך יותר מגברים עבור משרה דומה.
- ◆ כ-60% השיבו כי נשים מעיזות פחות מגברים להגיש מועמדות למשרות בכירות וכי הן נוטות פחות לפתוח עסקים עצמאיים.
- ◆ כשני שלישי מהנשים הסכימו כי נשים נוטות יותר מגברים להישאר במערכות יחסים זוגיות לא טובות משקולים כלכליים (שיעור גבוה יותר מהתשובה של הגברים לשאלה זו).

הכשרת עובדות ועובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות

כארגון המשרת מיליוני לקוחות, אנו רואים בהכשרה ובהדרכה של עובדים למתן שירות נגיש אבן יסוד בהטמעת הנגישות. אנו מייחסים חשיבות רבה להיכרות של העובדים עם מכלול האתגרים שעומדים מאחורי אנשים עם מוגבלות, לצד היכרות עם מגוון הפתרונות אותם אנו מציעים למתן שירות נגיש. לשם כך הקמנו בפורטל הבנק אזור תוכן ייעודי הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף בנושאים כגון נגישות במבני הבנק, האמצעים המותאמים, כללי יסוד במתן שירות לאנשים עם מוגבלות ונגישות אתר האינטרנט של הבנק. בנוסף, כל עובדי הבנק עוברים הכשרת בנושא זה, באמצעות לומדה הכוללת גם סרטוני הדרכה ייעודיים שהפקנו בנושא. כמו כן בוצעו הדרכות על ידי רכזת הנגישות לפורום מקצועיים שונים בבנק, ביניהם מנהלות ומנהלי סניפים, דיילים בסניפים ויחידת פניות הציבור.

במהלך 2022 הוכשרו נאמני נגישות בכל סניפי הבנק, המבצעים פעמיים בשנה את הבקורות על תקינות אביזרי ההנגשה בסניפים. נאמני הנגישות הם הראשונים לקבל עדכונים מקצועיים בנושאים של נגישות ומהווים כתובת לעניין זה עבור עובדות ועובדי הסניף, לצד יחידת גיוון ונגישות במרכז לבנקאות חברתית.

מוצרים בנקאיים המעודדים קידום נגישות בישראל

כחלק ממחויבותנו לקידום הנגישות בישראל, התאמנו מוצרים בנקאיים, כך שיוכלו לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלות ושל בעלי עסקים המבקשים להנגיש את עסקיהם. במסגרת זאת פותח עבור לקוחות עסקיים 'ארגז כלים להנגשה', הכולל סרטונים המסבירים כיצד ניתן להתאים ולשפר את חוויית השירות עבור אנשים עם מוגבלות על מנת לעמוד בדרישות חוק הנגישות, וכערך מוסף, להרחיב את קהל הלקוחות שלהם. בנוסף, בתחילת 2023 פיתחנו עבור לקוחותינו העסקיים הקטנים הלוואה ייעודית לצורך מימון העלויות הנובעות מההיערכות הנדרשת להנגשת העסק שלהם למתן שירות ללקוחות עם מוגבלות.

משכנתה לאנשים עם מוגבלות: בישראל, עד לשנת 2018, אנשים עם מוגבלות מקצרת חיים לא היו זכאים למשכנתא, בשל סירוב מצד חברות הביטוח לבטח אותם. כתוצאה ממהלך שהובלנו, תוך רתימת מערכת הבנקאות, איגוד חברות הביטוח והמדינה, אוכלוסייה זו זכאית להלוואה לדיור עד לגובה של מיליון ש"ח. המהלך מגובה בהתחייבות המדינה לסבסד עבור הזכאים את פרמיית הביטוח.

מסתכלים קדימה

- המשך שיפור השירות ללקוחות עם מוגבלות שקופה
- המשך שיפור תוצאות סקר לקוח סמוי עם מוגבלות

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	המשך שיפור השירות ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה.
✓ בוצע	שיפור השירות ללקוחות עם מוגבלות שקופה.

קידום העצמה וצמיחה אישית



- ◆ **תוכנית 'שוות'** - תמיכה בתוכנית של עמותת 'שוות' לעידוד מנהיגות בקרב נערות, אשר נועדה לאפשר להן לחזק את תחושת הערך העצמי ולתת כלים שיסייעו להן לממש את שאיפותיהן. בנוסף לתמיכה הכספית שהענקנו, עשרות עובדות הבנק התנדבו במסגרת "שבוע הנערה" והעניקו הרצאות השראה והעשרה לנערות ונערות בבתי ספר בכל הארץ.
- ◆ **'מיס פיקס למען הקהילה'** - מיזם משותף של 'המרכז לבנקאות חברתית' 'מיס פיקס' דה יוניברס' של 'שדולת הנשים', אשר נועד לעודד נשים יזמיות חברתיות. במסגרת המהלך, נבחרו שלושה מיזמים חברתיים, שמטרתם חיזוק והעצמה של נשים, בדגש על הפריפריה החברתית והגאוגרפית. לשלוש המיזמים הזוכים ניתנו מענקים בגובה: 100,000 ש"ח, 75,000 ש"ח ו-50,000 ש"ח. בנוסף נבחרו 3 יזמיות "ראויות לציון" שקיבלו 10,000 ש"ח כל אחת.
- ◆ במקום הראשון זכה מיזם "בטוחות ברשת" של "נשים לגופן" אשר מקדם בטיחות של נערות ברשת סביב מיניות, יחסים ודימויי גוף.
- ◆ במקום השני זכה המיזם "הפורום האקדמי יפואי" שמטרתו להגדיל את מספר האקדמאיות והאקדמאים ובעלי ההשכלה הגבוהה בחברה הערבית כאמצעי לשיפור המעמד הכלכלי והחברתי.
- ◆ במקום השלישי זכה ארגון "שוות" - מנהיגות לנערות" שמקדם את כישורי המנהיגות והיזמות החברתית של נערות מכל הארץ במטרה ליצור דור של נערות מובילות שינוי.

בשנתיים האחרונות אנו עדים לעליה במודעות של נשים בנוגע לחשיבות של ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה והן נרשמות לקורסים בתחומים כלכליים, מצטרפות לקהילות ידע בנושאי שוק ההון. יחד עם זאת מהסקר שערכנו: נשים מצליחות לחסוך פחות ומדווחות על היקף חובות גבוה בהשוואה לגברים וזאת לצד דאגה על יכולתן לשלם הצאות שוטפות. לאור זאת, ומתוך ההבנה של החשיבות להעצמה 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.

'קהילת נשים משקיעות'

במטרה להעצים נשים המתעניינות בשוק ההון ולהקנות להן ביטחון בתחום ההשקעות הפיננסיות הקמנו קהילה ייעודית לנשים בהובלת אגף הייעוץ והמחקר של בנק הפועלים יחד עם 'המרכז לצמיחה פיננסית'. במסגרת 'קהילת נשים משקיעות' ניתנים הרצאות וידע בנושא "השקעות בשוק ההון", לצד מתחם תוכן עודי באתר 'המרכז לצמיחה פיננסית'. במהלך שנת 2022 התקיימו שלושה מפגשים מקוונים בהדרכת מומחיות ומומחים מהבנק וכן מרצות ומרצים חיצוניים. במפגשים השתתפו מאות נשים אשר הביעו שביעות רצון גבוהה מהמפגשים.

קידום תעסוקה ויזמות של נשים

אמנת 'זמינות בנקאית' וסיוע לנשים נפגעות אלימות

המערכת הבנקאית הגדירה אמנה זו לטיפול מותאם בנשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר וסיוע לנשים המטופלות במרכזים הקהילתיים. האמנה גובשה על-ידי הפיקוח על הבנקים בשיתוף עם איגוד הבנקים, לאור ההבנה כי נשים אלה מתקשות להתנהל כלכלית ובהיעדר הכוונה פיננסית מספקת, הן מוסיפות להיות תלויות מבחינה כלכלית בבן הזוג האלים. במסגרת יישום האמנה ועל מנת לסייע לנשים אלה, הגדיר הבנק אנשי קשר ייעודיים שיעמדו לרשותן, בהובלת נציבת פניות הציבור, לצורך ניהול חשבונן תוך שמירה על סודיות מלאה, לרבות וידוא כי קצבאות מדינה שהן זכאיות להן יעמדו לרשותן, התמודדות עם חשבונות משותפים, הקלה בתשלומים, פריסת חובות ועוד.

כמו כן מסייע הבנק לנשים נפגעות אלימות בדרך של הקניית כלים להתנהלות פיננסית נכונה, באמצעות הדרכות על ידי המרכז לצמיחה פיננסית' ובאמצעות פעילות התנדבותית של עובדות ועובדים בסניפי בנק הנמצאים בסמיכות למקלטים. לצד זאת העניק הבנק תרומות בהיקף של מאות אלפי שקלים למרכזי סיוע ומקלטים לנשים נפגעות אלימות.

ביום ה'מאבק הבינלאומי באלימות כלפי נשים', בנק הפועלים יצא במהלך תקשורת ברחבי הארץ, באמצעות שילוט בת"א, חיפה ובאר שבע, בפרסומים ברשתות החברתיות ובאמצעות הארת בניין הסניף הראשי של הבנק בנורות אדומות. זאת במטרה להגביר את המודעות ולהדליק את כל "תמרורי האזהרה והנורות האדומות" כדי לפעול למיגור התופעה.

- ◆ תמכנו בהקמת חמישה מרכזי תעסוקה לנשים 'קבוצת 19' של היזמת חנה רדו, באופקים, שדרות, ירוחם, רהט ובצפת - מרכזי תעסוקה ייעודיים בתחומי שיווק, דיגיטל, תוכנה, והנהלת חשבונות. במרכזים אלו מועסקות 120 נשים.
- ◆ הענקנו ליווי לצמיחה עסקית לבעלות עסקים קטנים, בשיתוף עמותת 'עסק משלך' ועמותת 'יסמין'.
- ◆ תמכנו בפרויקט מ'סיכון לסיכוי' בשיתוף העמותה 'לקידום החינוך ת"א-יפו', שמטרתו לשלב באופן מיטבי, נשים מאוכלוסיות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכד') במעגל העבודה.
- ◆ תמכנו בתוכנית החממה של 'עמותת לוטוס' לקידום תעסוקה לנשים דתיות ומסורתיות מהחברה הדרוזית מאזור הגליל והכרמל.

תכירו את 'דנית החסכנית'

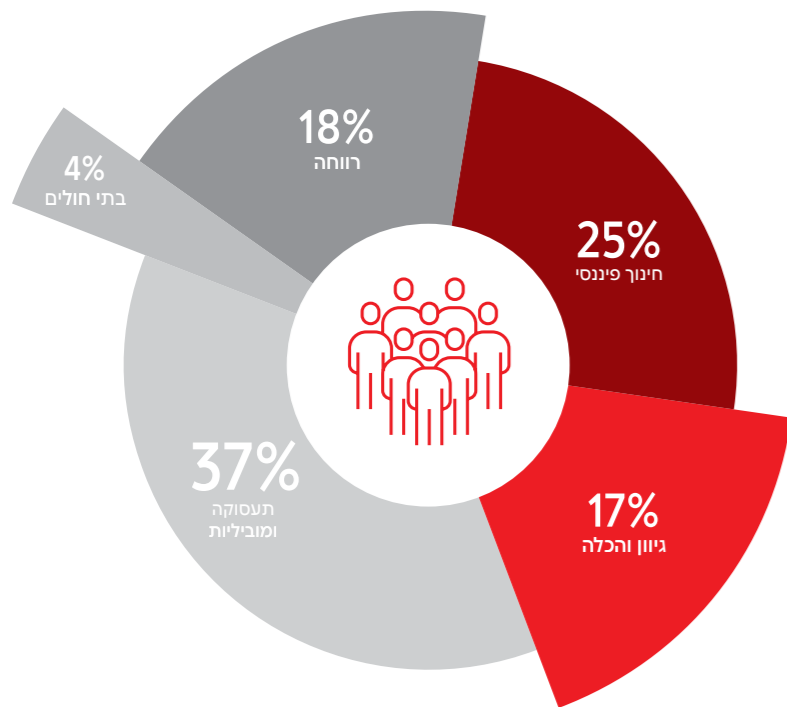
קיים קונצנזוס על החשיבות של הקניית הרגלים להתנהלות פיננסית נכונה כבר מגיל צעיר, הבנה הזו מתחדדת במיוחד לאור הפערים אותם פרטנו בתחילת פרק זה. תובנות אלו עמדו בבסיס הרעיון ליצור לראשונה דמות השראה נשית, וכך ב'יום האישה הבינלאומי', השקנו את 'דנית החסכנית' שהיא נכדתו של 'דן חסכן' אשר מהווה מזה עשרות שנים סמל להתנהלות פיננסית אחראית. 'דנית החסכנית' הושקה במטרה לייצר מודל השראה והזדהות עבור ילדות, נערות ונשים ולעודד אותן לרכוש הרגלים ויכולות להתנהלות פיננסית נכונה ולקדם צמיחה פיננסית ועצמאות כלכלית.



38
מיליון ₪

היקף ההשקעות החברתיות¹⁵
של בנק הפועלים בשנת 2022

התפלגות ההשקעות בקהילה



זו השנה החמישית ברציפות שבה הציבור בחר בבנק הפועלים כארגון המוביל בעשייה חברתית ובתרומה לקהילה, מבין כל הארגונים העסקיים בישראל, לפי סקר¹⁶ שנערך על ידי C.I בדצמבר 2022.

פועלים בקהילה

בנקאות חברתית

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' במרכז 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 שלנו

המיקודים החברתיים לשלוש השנים הבאות, אשר נבחרו לאחר הצלבה בין צורכי החברה בישראל, יעדי ה-SDG של האו"ם ויכולות הליבה של הבנק כארגון פיננסי, הם:

- ◆ תעסוקה ומוביליות חברתית
- ◆ גיוון, שוויון מגדרי והכלה
- ◆ חינוך פיננסי

בנוסף למיקודים האמורים, אנו מקפידים להיות קשובים לצרכים חברתיים המתעוררים בזמן אמת ונרתמים לספק להם מענה. במסגרת זאת, הקצינו משאבים לתמיכה גם בנושאי בריאות ורווחה, סיוע לנשים נפגעות אלימות והמשך תמיכה בעולים מאוקראינה.

פועלים למען החברה והקהילה

15. כולל 'המרכז לצמיחה פיננסית' וקרן אימפקט'.
16. המדגם הקיף 1,012 משתתפים.

דרום אדום

זו האנטי-הצפון החדש

פסטיבל 'דרום אדום' – המתקיים מדי שנה בצפון הנגב בתקופת חודשי פריחת הכלניות, מקדם תירות המייצרת חיבורים בין חקלאים, שוקי איכרים, עסקים קטנים וטבע, באמצעות פעילויות ואטרקציות לכל המשפחה. זו השנה הרביעית ברציפות שאנו מעניקים סבסוד של 50% לכניסה ל-50 אטרקציות שמופעלות כולן על ידי עסקים מקומיים.



בתמונה: חוסינה אבן ברי, בעלת "הבית של חוסינה" מתחם אירוח בדואי ברהט, אשר קיבלה ליווי מטעם עמותת 'יסמין'.

האימפקט של פעילותנו:

על פי מחקר אימפקט שביצענו בשיתוף עם חברת הייעוץ Deloitte, האימפקט הכלכלי של פעילותנו למען העסקים הקטנים מוערך ב:

13.7

מיליון ₪

מחקרים מראים כי ליווי מקצועי שוטף של עסקים קטנים תורם לשיפור מגוון מדדים עסקיים, וביניהם רווחיות, ניהול כוח אדם, וצמיחה עסקית.

הערכת האימפקט התבססה על מחקרים מקצועיים ואקדמיים ומתודולוגיות הערכה מקובלות, יחד עם דיווח עצמי של העסקים הקטנים שהשתתפו ביוזמות אודות הביצועים העסקיים שלהם.

השקעות חברתיות עיקריות בשנת 2022

תעסוקה ומוביליות חברתית

בשנת 2022 שיעור האבטלה עמד על כ-4.3%, אולם אוכלוסיות רבות מקבוצות גיוון, בעיקר מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית, כמו גם אנשים עם מוגבלות, עדיין נשארו מאחור והתקשו להשתלב במקומות עבודה.

גם בשנת 2022 המשכנו לתמוך במיזמים לקידום תעסוקה הכוללים הכשרה והשמה איכותית של אנשים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית באמצעות מתן כלים וליווי להשתלבות בשוק העבודה. זאת לצד תמיכה ביזמות, בעסקים קטנים ובהייטק, עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד. האימפקט החברתי המרכזי של קידום תעסוקה איכותית הוא הגדלת הכנסות מעבודה והגברת המוביליות החברתית, העצמאות, תחושת המסוגלות ורווחתו של הפרט.

כלים וליווי אישי להשתלבות בשוק העבודה

דוגמאות לפעילויות נבחרות שבהן הבנק תמך בשנת 2022:

- 485 צעירות וצעירים קיבלו הכשרה תעסוקתית ב-8 מרכזי חדשנות טכנולוגיים של עמותת 'מונא' בכפר קאסם, נגב מזרחי, עידן הנגב, בית הכרם, יפן, אום אל פאחם, באקה אל גרביה ודלית אל כרמל. במרכזים אלו מיושם מודל ייחודי שמחבר בין הרשות המקומית לתעשייה באזור, וכל הכשרה מתבצעת על-פי צורכי הלקוח העסקי.
- 2,500 נשים וגברים מהחברה הערבית לקחו חלק בירידי תעסוקה ובוויבירים בשיתוף עמותת ITWORKS, מתוכם 500 השתתפו בהכשרות מקצועיות ו-300 השתלבו בתעסוקה איכותית.
- תמכנו בכ-500 נשים וגברים מהחברה החרדית, החברה הערבית והחברה האתייופית לטובת שילובם לעבודה בחברות הייטק, בעזרת עמותות שמתמחות בכך: 'קמאטק', 'פורטלנד' ו-JBH.
- 120 נשים מהפריפריה (אופקים, שדרות, ירוחם, רהט, צפת) השתלבו בשוק העבודה, בשיתוף 'קבוצת 19' והיזמת חנה רדו.
- 320 סטודנטיות וסטודנטים מהחברה הערבית השתתפו ב-17 מועדונים עסקיים, במסגרת תוכנית המועדונים העסקיים של עמותת 'קו משווה'.

האימפקט של פעילותנו:

בשנת 2022 הענקנו חסות ותמכנו ב-45 מיזמי תעסוקה, כ-19,000 נשים וגברים קיבלו כלים והכוונה אישית בתחום התעסוקה, ומתוכם 3,103 כבר השתלבו בשוק העבודה. על פי מחקר אימפקט שביצענו יחד עם חברת הייעוץ Deloitte, האימפקט הכלכלי הנובע מההשקעות החברתיות של הבנק במיזמי תעסוקה אלו מוערך ב-56.7 מיליון ₪.

4,350

עסקים קטנים

קיבלו ידע, כלים וליווי לצמיחה כלכלית בחסות הבנק

תמיכה ביזמות, בעסקים קטנים ובהייטק

עסקים קטנים מהווים את אחד מעמודי התווך של המשק הישראלי ומשמשים כמנוע צמיחה משמעותי, מאחר והם מטפחים יזמות וחדשנות ומספקים הזדמנויות תעסוקתיות למגזרים רבים ומגוונים בחברה הישראלית. הבנק תומך בעסקים קטנים בעצמאים וביזמים לרבות בתחום ההייטק, תוך שיתוף פעולה עם גורמים רלוונטיים.

דוגמאות לפעילויות נבחרות שבהן הבנק תמך בשנת 2022:

- קהילת העסקים הקטנים של 'קרן שמש' בחסות בנק הפועלים - 1,700 עסקים שמקבלים מעטפת תמיכה של מנטורינג, בין היתר מצד עובדות ועובדי בנק מתנדבים.
- ליווי עסקים - 2,650 עסקים קיבלו ליווי בחסות הבנק מהעמותות 'יסמין', 'יזמות עתיד', עמותת בוגרי 8200 ועוד.
- קידום יזמות והייטק - הבנק תמך בעמותות מובילות כגון '8200 אימפקט', 'קמאטק', 'JBH' ו'יוזמה לאומית', שסייעו לכ-150 יזמים.

עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד

חינוך והשכלה מהווים מרכיב מהותי בתרומה לצמצום פערים חברתיים, באמצעות חיזוק יכולות ומיומנויות של צעירים ובני נוער והכשרתם למקצועות המאה ה-21. השקעה בחינוך תורמת בנוסף לטיפוח מנהיגות צעירה, למציאות ולתחושת מסוגלות. מתוך הבנה זו, בחר הבנק באמצעות 'פועלים בקהילה', שתי קרנות מלגות - קרן 'פועלים להצלחה' בשיתוף עמותת 'חינוך לפסגות' וקרן 'גדלים איתך', קרן ייעודית לחברה הערבית בשיתוף עמותת 'אמינא'. בצד זאת, אנו תומכים בקרנות של מלגות ובמיזמים נוספים בתחום החינוך.

עידוד השכלה גבוהה

320 סטודנטיות וסטודנטים, מרביתם מהפריפריה ו-130 מתוכם מהחברה הערבית, קיבלו מלגות ללימודים אקדמיים בסכום כולל של כ-1.95 מיליון ₪. כחלק מהאסטרטגיה החברתית שלנו, שבמסגרתה המוטבים מהווים מכפילי כוח, הסטודנטים המלגאים שלנו התנדבו בהכשרה בתחומי חינוך והעצמת בני נוער באחד מ-34 מרכזי אוריינות פיננסית ודיגיטלית, כאשר כל סטודנט התנדב בין 60 ל-160 שעות בשנה.

האימפקט של פעילותנו:

האימפקט הכלכלי של מהמלגות שהעניק הבנק לרכישת השכלה גבוהה נובע מעלייה בהכנסות הסטודנטים בזכות השלמת התואר. ממחקר אימפקט שביצע הבנק בשיתוף עם חברת הייעוץ Deloitte, הוערך כי המלגות הובילו לעלייה מצטברת ברמת ההשתכרות של הבוגרים בכ-4.6 מיליון ₪, המהווה לעלייה מצטברת ממוצעת של כ-0.44 עשירוני הכנסה לבוגר.

עידוד יזמות בקרב בני נוער להשתלבות בשוק העבודה העתיד

מתוך השאיפה לאפשר לבני נוער הזדמנות לפיתוח קריירה משמעותית שתאפשר עצמאות כלכלית, אנו תומכים במיזמים שמקינים להם כלים ומיומנויות להשתלבות בעולם העבודה החדש, כגון כישורי ניהול, יזמות, חדשנות, מיומנויות אישיות וחברתיות ועוד.

5,631
בנות ובני נוער
קיבלו הכוונה והדרכה להתפתחות אישית, לפיתוח יזמות ולהשתלבות עתידית בשוק העבודה.

- ♦ תמיכה בעמותת 'תובנות בחינוך', המפעילה פרויקט ייעודי שנועד לנטרל את המשוואה הקושרת בין מצב סוציו-אקונומי והשכלה. בזכות תמיכתנו התחיל הפרויקט ב-4 בתי ספר על יסודיים: אורט לוד, ביאליק רוגזין, ראשית בנות והרצוג. 20 נערות ונערים השתתפו בתוכנית 'צוות צעיר' של עמותת 'הגל שלי', במסגרתה הם רכשו כלים בתחום החינוך והמנהיגות, לקחו חלק פעיל בתחום ההדרכה בעמותה והתנדבו בקהילה.

- ♦ 150 בנות ובני נוער לקחו חלק בתוכניות לפיתוח מנהיגות של 'קרן רמון' ועמותת LEAD.
- ♦ כ-300 בני נוער מכפר הנוער קדמה ומכרמיאל השתלבו בתוכניות שמכשירות אותם בתחומים כגון ניהול בתי קפה ומסעדות.
- ♦ כ-250 בנות ובני נוער מהחברה הבדואית לקחו חלק בתוכנית 'החממה למנהיגות ויזמות', המיועדת לצעירים בדואים בוגרי תיכון, בעלי פוטנציאל מנהיגות ורצון עז לשינוי חברתי. במסגרת הפעילות, הנמשכת כשנה, מוקנים למשתתפים מיומנויות וכישורי חיים, וחלקם הגדול לוקח חלק בתוכנית ההמשך לבוגרים באקדמיה.
- ♦ 300 בנות ובני נוער בגילאים 15-18 בקרית מלאכי ובני משפחותיהם, קיבלו ליווי של סטודנטים מלגאים ומלגאיות בוגרי יחידת 'מגלן', למשך שנה שלמה. התמיכה נעשית בעזרת מערכי שיעור מובנים השמים דגש על ידע פיננסי ופיתוח מיומנויות תעסוקתיות, בין היתר באמצעות הכנה לראיונות לקראת גיוס והשתלבות בשוק העבודה.
- ♦ 360 בנות ובני נוער לקחו חלק ב'עלם - פועלים לתעסוקה' - תוכנית לקידום תעסוקתי המעניקה ליווי לבני נוער ולצעירים במצבי סיכון לקראת ההשתלבות בעולם העבודה, ומקנה להם מיומנויות תעסוקתיות וכלים להתנהלות פיננסית נכונה.



קידום גיוון, הכלה ושוויון מגדרי

תהליכים דמוגרפיים ותרבותיים מעצבים מחדש את פניה של החברה הישראלית, המורכבת מפסיפס של אוכלוסיות שונות החיות זו לצד זו. כארגון המהווה בבואה של החברה הישראלית, אשר מעסיק אוכלוסיות מגוונות וגם מעניק להן שירות, אנו פועלים ליצירת חיבור בין המגזרים הללו ולמציאת המשותף להם. במסגרת זאת, אנו מקדמים בעשייה החברתית שלנו פרויקטים להעמקת דו-קיום, ליצירת חיבור ולהכרת האחר. כך למשל, בחג הפסח מבליים זה לצד זה ישראלים מכל הקשת התרבותית במגוון אתרים הפתוחים לציבור הרחב בחסות הבנק, כגון כפר 'בינת ישראל' לשימור והנצחת מורשת יהדות אתיופיה, מוזיאון האסלאם, גלריה לאומנות של אום אל פאחם ו'אנו' - מוזיאון העם היהודי. נוסף על כך, אנו תומכים בארגונים חברתיים כמו 'הליגה לידידות', 'אפשר אחרת' ועוד, אשר מקדמים שיח משותף בין ערבים ויהודים. כל אלו מצטרפים למהלכים המקדמים תעסוקה מגוונת לחרדים, לחברה הערבית, לחברה האתיופית ולנשים, כמפורט קודם לכן בפרק זה.

פועלים למען העצמת אנשים עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית או קוגניטיבית, המהווים כ-17% האוכלוסייה¹. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך חברתי משמעותי וחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו, זאת מתוך אמונה שהמשק הישראלי והחברה כולה יוצאים נשכרים ממיצוי הפוטנציאל האישי של כל אדם עם מוגבלות. במסגרת זאת, הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה. גם בשנת 2022 המשכנו להעצים

מאות אלפי ילדים ומבוגרים עם מוגבלות באמצעות מהלכים מגוונים, בשיתוף עם עמותות וארגונים נבחרים העוסקים בנושא, ביניהם 'וראייטי', 'עדי נגב', 'מעגלי שמע', כפר הנופש 'נהר הירדן', 'כנפיים של קרמבו', 'בית הגלגלים', 'אלמנארה' ועוד. ארגונים ועמותות אלה פועלים למען אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים ומסייעים להם למצוא את הפוטנציאל האישי שלהם ולהשתלב באופן מיטבי בחברה.

בשנת 2022 המשכנו לקדם את עשייתנו למען אנשים עם מוגבלות בשני תחומים עיקריים:

1. קידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות

שיעור המועסקים בקרב אנשים עם מוגבלות בגיל העבודה עומד על 57% בקירוב, לעומת 77% בקירוב בקרב אנשים ללא מוגבלות. בנוסף, ממוצע שכר העבודה בקרב מועסקים עם מוגבלות נמוך ב-1,200 ש"ח בקירוב מממוצע שכרם של עובדים ללא מוגבלות, וניכרת אצלם השתלבות במשרות שאינן הולמות את השכלתם או את כישוריהם. כחלק מהפעילות בתחום זה, הובלנו את נושא התעסוקה של אנשים עם מוגבלות ב'פורום הכלכלי-חברתי בישראל', תוך למידת צורכיהם של מעסיקים גדולים במשק. כמו כן תמכנו בפרויקטים המקדמים תעסוקה של אנשים עם מוגבלות בעמותות שונות, כגון הקמת מחלקה ייעודית ב'מרכז שלוח' להכשרה ולהעסקה של עובדים עם מוגבלות לסייע בהפקות אירועים וכנסים ע"י 'שלוח'. בנוסף, במסגרת פרויקט תעסוקה בשיתוף עם עמותת 'נגישות ישראל', מאות מחפשי עבודה קיבלו הכשרות וכלים שהכינו אותם לעולם התעסוקה, תוך חיבור למעסיקים שהציעו להם מגוון משרות רלוונטיות.

פעילויות נבחרות בשנת 2022:

♦ **Social tech** - במסגרת שאיפת הבנק לעודד חדשנות ויזמות למען מטרת

חברתיות, הקמנו בשנת 2019 מגמת נגישות באקסלרטור החברתי '8200 אימפקט'. בשנת 2022 התקיים המחזור הרביעי של התוכנית לליווי סטארט-אפים המפתחים מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלות (להרחבה ראו פרק 'פועלים לצמיחת חברות הייטק בעמ' 29).

♦ תמיכה במרכז החדשנות של בית חולים אלין ALYNnovation - המרכז פועל על פי מודל ייחודי לשיתוף פעולה עם סטארט-אפים, במטרה להעצים ולשפר את התפקוד של ילדים ומתבגרים עם מוגבלות בארץ ובעולם, באמצעות פיתוח טכנולוגיה המסייעת להם בתהליך השיקום ובחיי היום-יום, תוך שיתוף פעולה עם ארגונים וחברות מקומיות וגלובליות.

♦ **'האקוטיזם'** - מיזם חברתי-טכנולוגי המקדם פתרונות חדשניים לאתגרים שעומדים מתמודדים אנשים על הספקטרום האוטוטיסטי. בשנת 2022 אירחנו בבנק אירוע המפגיש משקיעים פוטנציאליים מהארץ ומהעולם עם מיזמים טכנולוגיים מובילים שהשתתפו ב'האקוטיזם'.

♦ **תמיכה במרכז התעסוקה של 'שלוח'** שמטרתו לקדם את בוגריו לתעסוקה, עצמאות ושילוב בקהילה. למעלה מ-100 עובדים עם מוגבלות יוצרים בסדנאות אומנות, קרמיקה ותכשיטים, עבודות עץ ועוד, שנמכרים בחנות במרכז 'שלוח'.

♦ **כ-60 עובדים השתתפו בתוכנית 'גדולים במדים'**, המעניקה לחיילים משוחררים עם מוגבלות הכוונה וכלים לשילוב איכותי ומותאם אישית בשוק התעסוקה.

♦ **תמיכה בהקמת מרכז פרא-רפואי בכפר השיקומי 'עדי נגב- נחלת ערן'** - מרכז ראשון מסוגו בנגב המאפשר לאנשים עם מוגבלות לקבל שירותים רפואיים ושיקומיים וכן תמיכה בהכשרות 40 עובדי שיקום חדשים אשר מועסקים בכפר באופן ישיר ומעניקים טיפול ל-250 אנשים עם מוגבלות השוהים בכפר.

1. על פי נתוני נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים, 2021.

אפליקציית bit נרתמת למען מטרות חברתיות

בשנת 2022 הבנק היה שותף ל-12 מהלכי התרמה ארציים, במסגרתם שימשה אפליקציית bit ערוץ מרכזי להעברת תרומות. במהלך השנה גויסו באמצעות האפליקציה כ-15.5 מיליון שקלים למען ילדים ואנשים עם מוגבלות, פצועי צה"ל ועבור ארוחות חג לנזקקים.

פועלים למען הקולות של שלוה

ותורמים
באפליקציית bit

לתרומה <<

מקצוענים מכל הלב



סך האימפקט הכלכלי הישיר של ההשקעות החברתיות של הבנק לשנת 2022 מוערך בכ-

178 מיליון ₪

חישוב אימפקט לאורך כל פרק זה נעשה בשיתוף עם חברת הייעוץ Deloitte. החישוב התבסס על כימות ההשפעה החברתית-כלכלית הרחבה הנובעת מההשקעה החברתית של הבנק, הכוללת את הפעילות של 'קרן פועלים בקהילה'; המרכז לצמיחה פיננסית ומערך ההתנדבויות של הבנק. האימפקט הכלכלי בא לידי ביטוי במגוון מדדים ובקרב מוטבים מגוונים, לרבות שיפור בכישורים תעסוקתיים ועלייה בהיקף ההכנסות של מוטבים; עלייה בהכנסה הפנויה של משקי בית בעקבות שיפור רמת האוריינות הפיננסית שלהם; שיפור הביצועים העסקיים ויכולות גיוס ושימור עובדים של עסקים קטנים שקיבלו תמיכה וליווי ועוד.

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.

של הבנק, שהתקיימה זו השנה ה-22. התערוכה, שמצדיעה לאומנים ישראלים צעירים, הוקדשה השנה לנוער בסיכון. מיליון ש"ח נתרמו במסגרת התערוכה לעמותות 'עלם' ו'אותות', וכן עבור פרויקט 'מבשלים עתיד מפעלות הרב גרוסמן'.
♦ **אתגר הקניין הגדול** - פעילות ערכית חווייתית לכל המשפחה בנושא חינוך פיננסי, שקיימנו ללא עלות בחג החנוכה. במסגרת הפעילות ב-6 קניונים מרכזיים ברחבי הארץ הוקמו מתחמים המזמינים את הקהל הרחב לעבור מסלול חווייתי ולהשלים קנייה חסכונית ונבונה. מעל 32 אלף איש השתתפו בפעילות במהלך שבוע החג.

♦ **מיזם 'ערך לדרך' להכשרת עמותות** - מיזם להעצמת המגזר השלישי בשיתוף עם עמותת 'אלומות', שבמסגרתו מוקנים לעמותות ולארגונים כלים עסקיים וניהוליים לקידום איתנות ארוכת טווח מקורות. בשנת 2022 השקנו 4 מחזורים חדשים, ביניהם 2 מחזורים ייעודיים: מחזור שבו משתתפים כ-40 מתנ"סים, ומחזור לעמותות מהחברה הערבית.

1,250 עמותות

קיבלו ליווי והכשרה במסגרת מיזם 'ערך לדרך' מאז הקמתו בשנת 2017. העמותות שהשתתפו במיזם דיווחו על גיוס משאבים בהיקף מצטבר של 25 מיליון ₪¹⁸

חינוך פיננסי

אנו רואים חשיבות בקידום שוויון מגדרי והעצמה כלכלית של נשים, שמהוות 51% מאוכלוסיית ישראל. זאת כחלק מהמטרות החברתיות שהצבנו לעצמנו - צמצום פערים וקידום שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית. במסגרת זאת, בשנים האחרונות אנו תומכים בעמותות ובמיזמים המקדמים תעסוקה, הכוונה פיננסית ויזמות עסקית לנשים, כמו גם בפעילויות המחזקות את תחושת הערך של נערות ונשים ומעודדות צמיחה והתפתחות אישית (להרחבה ראו פרק 'פועלים לשוויון מגדרי והעצמה כלכלית של נשים' בעמ' 63).

פרויקטים ארציים

♦ **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 הארץ. פרויקט זה מתקיים בהובלת הבנק מזה כ-18 שנים. במהלך חג הפסח 2022, נפתחו לקהל הרחב כ-52 אתרים ברחבי הארץ, מתוכם 13 עסקים קטנים באזור הדרום. בנוסף אליהם נפתחו לקהל הרחב גם כ-150 סוירים ופעילויות.

♦ **מעל 200 אלף איש** ביקרו בעשרות מוזיאונים ובאתרי מורשת שפתחו את שעריהם למבקרים ללא תשלום, ביוזמה ובחסות מלאה של הבנק.

♦ **תערוכת האומנות הישראלית השנתית** - מעל 3,000 איש ביקרו ורכשו יצירות בתערוכת האומנות השנתית

2. הגברת המודעות לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה וסיוע בגיוס משאבים לרווחתם

במסגרת השאיפה להעצמת אנשים עם מוגבלות ולשילובם בכל תחומי החיים, הבנק משלב אותם בקמפיינים הפרסומיים שלו וכך מביא לידי ביטוי את המגוון בחברה הישראלית.

האימפקט של פעילותנו:

- ♦ הצבת כיסאות גלגלים ב-21 בתי חולים בכל הארץ. עד כה הוצבו כבר 636 כיסאות שבהם נעשו 324,600 השאלות.
- ♦ 160 אנשים עם מוגבלות קיבלו תמיכה לשילובם בתעסוקה (הכשרה והשמה בשיתוף עם ארגונים גדולים).
- ♦ 6 סטארט-אפים המפתחים טכנולוגיות מסייעות קיבלו ליווי מהבנק.



**בשנת 2022
הבנק זכה
בשני פרסים
על פעילותו
למען הקהילה:**

• **אות 'נגישות ישראל' לשנת 2022** שהוענק כהוקרה על הובלה יוצאת דופן של נושא הנגישות בארגון גדול.

• **אות 'יקיר עלם'**, שניתן בטקס בהשתתפות 1,000 אורחים ובמעמד יו"ר הבנק.

18. נתונים שהתקבלו ממנהלת הפרוייקט עבור השנים 2017-2021.

פועלים מכל הלב

4,300⁺
מתנדבים
ההתנדבות בבנק
מתבצעת ע"י כ-4,300
עובדות ועובדים,
באמצעות רשת של 380
'מובילים חברתיים'

פעילויות ההתנדבות ותדירותן הן מגוונות ומערבות שותפים קהילתיים רבים, כך שכל עובד ועובדת יכולים לבחור האם לקחת חלק בפעילות רציפה הנמשכת לאורך השנה או בפעילויות נקודתיות (המתקיימות לדוגמה בחגים). עובדינו מתנדבים, בין היתר, בסיוע לקשישים, לניצולי שואה ולמשפחות המצויות במצוקה כלכלית, באריזות וחלוקת חבילות מזון לנזקקים, בסיוע לאנשים עם מוגבלות ובהעברת הרצאות ברחבי הארץ בנושא התנהלות פיננסית נכונה.

ערכי ההתנדבות, הנדיבות והעזרה לזולת מהווים חלק אינהרנטי מה-DNA הארגוני של הבנק. מזה שנים שהבנק מעודד את עובדיו ועובדותיו, בכל הדרגים, להתנדבות ומעורבות משמעותית בקהילה, תוך מינוף כישוריהם ויכולותיהם לטובת הקהילה. בבנק קיים מערך התנדבות ארצי, הכולל אלפים מעובדיו. פריסת הסניפים הרחבה מאפשרת לעובדים להתנדב במגוון פעילויות ולהפוך את הסניף למוקד קהילתי המעשיר את חיי הקהילה המקומית.

אסטרטגיית האימפקט

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

1. הרחבה מתמדת של מעגל העובדים המתנדבים והעמקת מעורבותם -

לאורך כל השנה מתבצע ריענון של 'תפריט ההתנדבות' עבור העובדים, תוך הקפדה על כך שאפשרויות ההתנדבות יהיו מגוונות, יספקו מענה לצורכי השעה המשתנים ולעצימות השונה המתאימה לכל מתנדבת ומתנדב. אפשרויות ההתנדבות מתפרסמות וזמינות לעובדים בפורטל הארגוני ואף נשלחות באופן יזום אל קבוצות עובדים.

2. העמקת האימפקט באמצעות שיתופי פעולה ומכפילי כוח פנים וחץ ארגוניים -

מרבית פעילויות ההתנדבות מתבצעות במסגרת עמותות ומיזמים חברתיים שנתמכים כספית על ידי הבנק, בהלימה למיקודים החברתיים שלנו.

3. מענה מידי לצורכי חירום -

אנו קשובים כל העת למצוקות של קהילות מקומיות וכאשר הן נפגעות באופן רחב, אנו מייצרים עבורן פתרונות מידיים. כך למשל, במהלך אירועי 'שומר חומות' עובדי סניפים ועובדים מתנדבים מאזור הדרום, חילקו חבילות מזון לכוחות הביטחון.

הפעילות ההתנדבותית בבנק מנוהלת על ידי יחידת 'התנדבות עובדים' במרכז לבנקאות חברתית, ומתבצעת בשיתוף ובמעורבות העובדות והעובדים, תוך קיום דיאלוג רציף וליבון צרכים רחב עם עמותות, ארגונים, מובילי דעה בתחום החברתי, רשויות וגורמי ממשל ברחבי הארץ והמועצה הישראלית להתנדבות.

המובילים החברתיים בבנק הפועלים

כ-380 עובדות ועובדים מכל יחידות הבנק אשר לקחו על עצמם את המשימה להוביל את הפעילות החברתית-קהילתית ביחידתם ולהיות החוליה המקשרת בין המרכז לבנקאות חברתית לבין כלל המתנדבים בכלל יחידות הבנק וסניפיו. המובילים החברתיים מעודדים, יוזמים ומשתפים ברעיונות לפעילות קהילתית, תומכים ומסייעים זה לזה בפעילותיהם, ומהווים כתובת עבור כלל המתנדבים להתייעצות ולתכנון פעילויות תרומה והתנדבות. השנה נערכו חמישה כנסי מובילים חברתיים בכל רחבי הארץ, שבמהלכם הוצגה העשייה המגוונת של הבנק למען החברה והקהילה בישראל.

פועלים בהתנדבות

4. ארגון סדרת אירועי התנדבות ברמה ארצית:

- ◆ אירועי 'יום המעשים טובים' - במסגרתם השתתפו מעל 3,105 עובדות ועובדים במגוון פעילויות ב-187 אתרים ברחבי הארץ. לראשונה השנה, 'יום המעשים הטובים' הורחב והתקיים במשך 10 ימים, על מנת לאפשר למספר גדול יותר של עובדות ועובדים לקחת חלק פעיל ולהרחיב את מעגלי ההשפעה של הבנק.
- ◆ חלוקת שי בפריסה ארצית בחגי שלוש הדתות (פורים, חג הקורבן, חג המולד).
- ◆ חלוקת מזון לקשישים ניצולי שואה ולמשפחות במצוקה בכל רחבי הארץ (לקראת חג הפסח, חגי תשרי וחג החנוכה).
- ◆ חלוקת מזון בכל הארץ למגזר המוסלמי במהלך צום הרמדאן ועוד.



בתמונה: מתנדבות מהבנק בפעילות איסוף מזון למשפחות נזקקות

מתן' משקיעים בקהילה

מאז שנת 1999 משתף הבנק פעולה עם עמותת 'מתן' לטובת הקהילה. במסגרת 'קמפיין מתן' מקבלים העובדות והעובדים בבנק הזדמנות לחזק קבוצות חלשות בחברה ולסייע בקידום מגוון רחב של נושאים חברתיים. בשנת 2022 תרמו עובדי הבנק סך של כ-500,000 ש"ח, בעיקר עבור קשישים, ניצולי שואה וילדים בסיכון. הבנק הוסיף לסכום זה תרומה בסך 500,000 ש"ח, לקידום מטרות שנבחרו על ידי העובדים. לראשונה השנה, תרומת העובדים התאפשרה באמצעים דיגיטליים, דרכם יכלו לבחור את סכום התרומה, את אופן התרומה (תרומה חד פעמית, תרומה בהוראת קבע או תרומת ימי חופשה) וכן את מוטבי התרומה (תחום או עמותה ספציפית). בזכות כך נחסך השימוש באלפי מעטפות וכרטיסי תרומה שבהן נעשה שימוש בשנים קודמות.

בעשור האחרון נתרמו ל'מתן' על ידי הבנק ועובדיו כ- 16 מיליון ש"ח.

יחידות מאמצות:

סניפי הבנק ויחידות המטה 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. כך למשל, מערך 'סניפי ההיי-טק' אימץ פעילות של עמותת 'יוניסטרט', ובמסגרת זאת לקח חלק פעיל בליווי קבוצות נוער בתהליכי פיתוח של סטארט-אפים, עובדות ועובדי המטה העסקי אימצו שני בתי-ספר במסגרת 'שיעור אחר' להעברת מערכי שיעור בתחום חינוך פיננסי לילדים, שתי קבוצות מתנדבים מהחטיבה הטכנולוגית בשיתוף עם עמותת 'ריסטרט', ליוו שלושה פצועי צה"ל עם נכות קשה במטרה למצוא פתרונות טכנולוגיים המסייעים בהתמודדות עם המוגבלות שיצרה הפציעה ועוד.

פלטפורמות התנדבות ייחודיות

התנדבות גמלאים:

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

בשנת 2022 עשרות מתנדבות ומתנדבים, גמלאי הבנק, תמכו 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 התנדבותם של הגמלאים, לפי בקשתם. לראשונה השנה, נפתחה בפני גמלאי הבנק האפשרות להתנדב תוך הסתייעות בפלטפורמה דיגיטלית - Tribu. ההתחברות לפלטפורמה מתבצעת על-ידי אפליקציה המותקנת בטלפון הסלולרי, והיא מאפשרת בחירת מקום התנדבות, סוג פעילות ושעות פעילות - בהתאם לרצונו ויכולתו של המתנדב.

פעילות התנדבות שנתית שהיא כבר מסורת: 'נוער קיץ למען הקהילה'

לתחושת משמעות ולפיתוח מודעות חברתית והתנהגות ערכית מגיל העשרה, תוך היכרות עם צרכי החברה בישראל.

מסקר שערכנו בקרב בנות ובני הנוער והעמותות שבהן התנדבו, עלה כי פעילות 'נוער קיץ למען הקהילה' הייתה מועילה ובעלת ערך רב לעמותות ולמוסדות, והעניקה תחושת גאווה ומשמעות הן לבני הנוער והן להורים עובדות ועובדי הבנק.

זו השנה העשירית שבה אנו מקיימים את מהלך 'נוער קיץ למען הקהילה', במסגרתו ילדי עובדות ועובדים בגילי 15-18 מקיימים במהלך חופשת הקיץ פעילות למען הקהילה במוסדות שונים. השנה לקחו חלק בפעילות כ-1,200 בנות ובני נוער ב-248 מוסדות: קייטנות, מועדוני 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

→
58,500
שעות התנדבות

הושקעו בפעילויות שאורגנו על ידי 'פועלים בהתנדבות' (מתוכן הושקעו כ-48,000 שעות במסגרת העסקת ילדי-עובדים בפרויקט 'נוער קיץ למען הקהילה').

Teals

תוכנית להנגשת לימודי מדעי המחשב לתלמידים מהפריפריה החברתית-גיאוגרפית בישראל, אותה קיימנו השנה לראשונה בשיתוף עם חברת מיקרוסופט ישראל ועמותת 'תפוח'. בתוכנית משתתפים כ-500 בנות ובני נוער מבתי ספר בבת-ים, לוד, טירה, רמלה כפר קרע ועוד, המקבלים סיוע בלימוד תיאורטי ומעשי מ-22 מתנדבות ומתנדבים, מרביתם מקרב עובדי חטיבת הטכנולוגיה בבנק. המתנדבים מלווים את התלמידים ומוריהם בפגישות שבועיות ומסייעים להם בהכנה לבחינות הבגרות ובהכנת עבודות מקצועיות.



בתמונה: מתנדבות ומתנדבים מהבנק בפעילות אריזת מזון לחג הפסח לניצולי שואה ומשפחות נזקקות

כ-
34,000
מארזי שי מפנקים חולקו

חולקו לילדים ולבני נוער מכל מגזרי האוכלוסייה (לרבות בחברה החרדית והערבית) השוהים בכפרי נוער, במועדוניות ובבתי-ספר מיוחדים, וילדים השוהים במקלטים לנשים נפגעות אלימות.

כ-
5,900
ארגזי מזון

בשווי של 950 אלף ש"ח (תרומה מטעם הבנק), נארזו וחולקו לקראת ראש השנה, פסח, רמדאן וחנוכה, למשפחות במצוקה כלכלית, לקשישים ולניצולי שואה. 1,150 עובדים מתנדבי הבנק לקחו חלק באריזה ובחלוקת ארגזי המזון.



מעל-
500
גופים חברתיים

ומוסדות חינוכיים מאמצים ע"י יחידות בבנק.

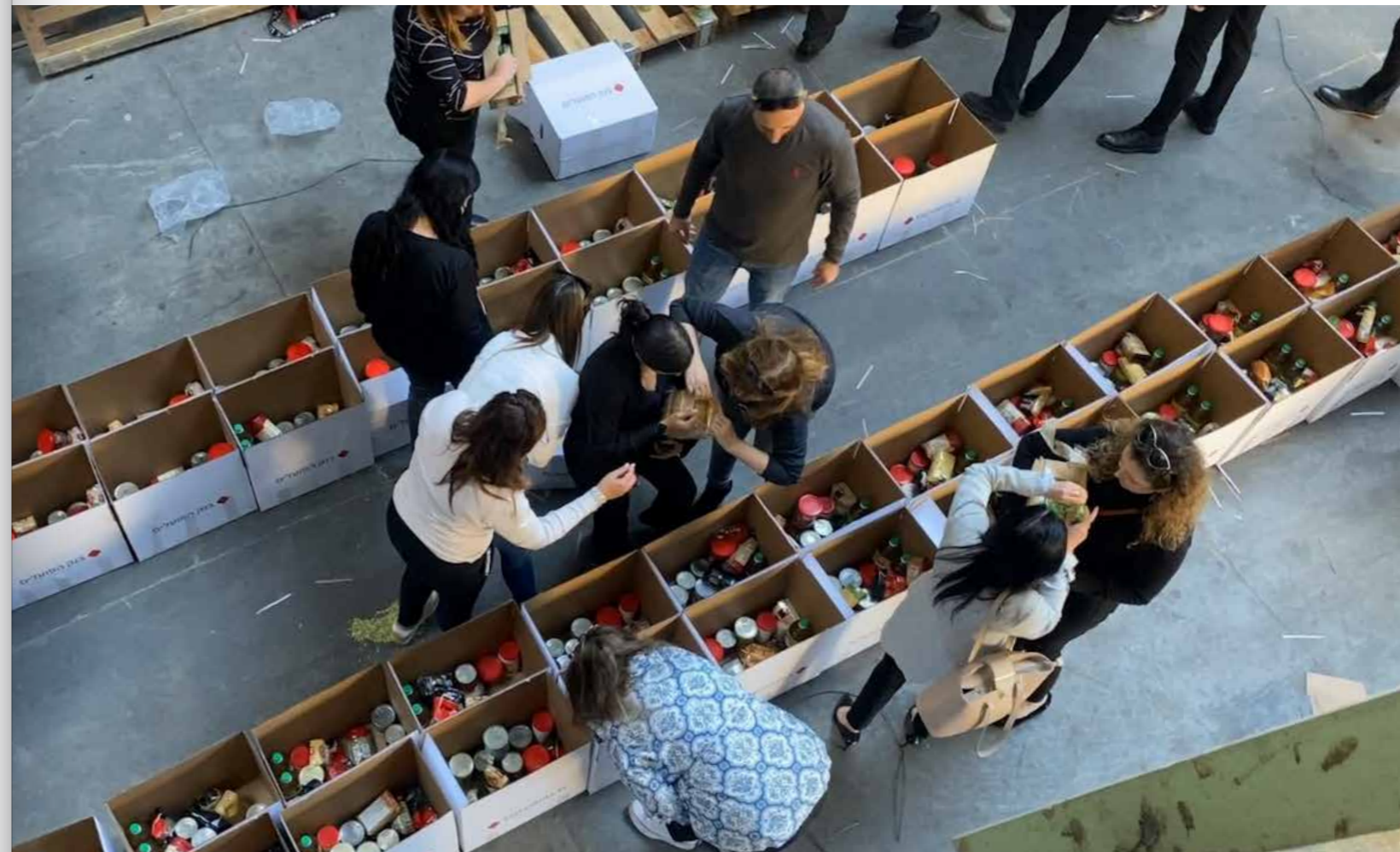
כ-
800

ילדים ממשפחות מצוקה

קיבלו בפתיחת שנת הלימודים ציוד בית ספר וילקוטים שנאספו ונתרמו על ידי העובדים ובני משפחותיהם.

כ-
3,200
ספרי קריאה

לפעוטות, לילדים, לבני נוער ולמבוגרים נאספו ונתרמו על ידי עובדות ועובדי הבנק, וחולקו לעשרות גנים, בתי-חולים, בתי ספר וספריות ברחבי הארץ.



בתמונה: מתנדבות ומתנדבים מהבנק בפעילות איסוף מזון למשפחות נזקקות

מדידה והערכה

במטרה למקסם את האימפקט של הפעילות ההתנדבותית, אנו מבצעים בקרות ומדידות שבוחנות את מידת אפקטיביות ההשפעה במעגלים רחבים ולאורך זמן, של פעילויות המבוצעות הן על ידי עמותות והן על ידי המתנדבים.

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

◆ **מקשיבים למתנדבים:** כדי לאפשר לכל עובד ועובדת לחזק את מעורבותם והשפעתם בקהילה, אנו מקפידים לבצע לאורך השנה סקרי שביעות רצון בקרב

הוקרת מצטיינים

המתנדבים, להתייעץ איתם ולקבל מהם משוב שוטף בקהילת האונליין הפנימית של המתנדבים.

◆ **שולחנות עגולים עם מובילי דעה ומובילים חברתיים:** אחת לרבעון, אנו נפגשים עם מתנדבים לשיח פתוח על מנת להעלות הצעות, לערוך חשיבה משותפת על פעילויות חדשות ולאתר צרכים הן מצד העמותות והן מצד העובדים.

המשוב והתובנות המתקבלים במסגרת התכנון השוטף של הפעילות החברתית, מסייעים לנו לבצע את ההתאמות והשינויים הנדרשים על מנת להעצים את האימפקט של הפעילות ההתנדבותית של עובדות ועובדי הבנק.

מתוך החשיבות שאנו מייחסים להערכת ולהוקרת המתנדבות והמתנדבים מקרב עובדי הבנק, נבחרים אחת לשנה כ-50 מתנדבים מצטיינים מתוך מאות עובדים, המומלצים על ידי עמיתיהם ומנהליהם. העובדים המצטיינים זוכים לבמה להצגת תרומתם לקהילה ולהכרה והוקרה על התנדבותם, המתבטאים, בין היתר, בתעודת הצטיינות ובשי כספי אישי צנוע. השנה ניתן דגש מיוחד לפעולות התנדבותיות קבוצתיות, מתוך מטרה "לאמץ" מקומות התנדבות על ידי יחידות הבנק לפעילות מתמשכת. הוקרה מיוחדת ניתנה לקבוצת עובדים אשר התמידו בהתנדבות מסוג זה.

ללמוד מהי רמת המחבורות של העובדים ומהי סביבת העבודה הרצויה מבחינתם, לזהות היכן קיים פער בין הפרקטיקות הקיימות לבין ההתנהגויות הרצויות ולהבין אילו מהלכים עלינו להוביל כדי להטמיע באופן מיטבי את הערכים הארגוניים שהגדרנו.

במהלך השנה החולפת הטמענו את הערכים הארגוניים, בין היתר באמצעות השקת קוד ערכים ואתיקה מחודש (להרחבה ראו פרק- 'הטמעת קוד אתי וערכים'), וכן ביצענו מדידה נוספת, שלישית במספר, של 'מדד השינוי הארגוני-תרבותי'. בתוצאות המדידה ניכר כי בהשוואה ל-Baseline משנת 2020, חל שיפור משמעותי של 28% במדד המחבורות²⁰ ושל-18.32% ביישום הערכים בפועל, עדות למגמה החיובית בהתפתחות התרבות הארגונית בבנק.

התובנות שהפקנו מתוצאות המדידה היוו בסיס לבניית תוכנית עומק להמשך הטמעת הערכים הארגוניים וקידום התרבות הארגונית בכל אחת מחטיבות הבנק, בהתאם לתוצאות המדידה הרלוונטיות עבורה. בנוסף, שיקפנו לעובדים ולמנהלים את תוצאות המדד ושיתפנו אותם בצעדים שיינקטו כמענה ישיר למשובים שהתקבלו במסגרתו.

בשנת 2020 הגדרנו בבנק חמישה ערכים ארגוניים, מתוך תפיסה הרואה בתרבות הארגונית מנוע צמיחה המוביל לתוצאות עסקיות:

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

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

◆ **שותפות - פועלים ביחד, בשבילך:** משתפים פעולה ומשלבים כוחות כדי לאפשר ללקוחות ליהנות ממכלול היכולות שלנו.

◆ **תודעת צמיחה - פועלים לצמיחה והתפתחות:** מעודדים סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, כבסיס לבנקאות איכותית ועדכנית המקדמת את צמיחת לקוחותינו.

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

חמשת הערכים הארגוניים תורגמו ל-17 התנהגויות רצויות, המשקפות את האופן שבו על כל אחד מהערכים לבוא לידי ביטוי באופן מעשי בשגרת העבודה.

במקביל, פיתחנו את 'מדד השינוי הארגוני-תרבותי', המבטא את ההתנהגויות הרצויות הנגזרות מהתרבות החדשה ומאפשר לבחון את השפעת השינוי התרבותי על התוצאות העסקיות. המדד הופץ בכל חטיבות הבנק ותוצאותיו מהוות Baseline להטמעת התרבות הארגונית שאליה אנחנו שואפים. כמו כן, תוצאות המדידה מאפשרות לנו

בנק הפועלים רואה בעובדיו את הגורם המרכזי בהצלחתו ושואף לספק להם משמעות והשפעה בעשייתם. העובדים הם אלה שמלווים לקוחות ועסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח. מתוך כך, מחויב הבנק לטיפוח ולשגשוג ההון האנושי, בדרך של דיאלוג מתמיד, השקעת משאבים בהכשרה ומתן כלים המאפשרים לעובדים להתקדם ולהתפתח, כמו גם דאגה לבריאותם ולרווחתם.

תרבות עבודה אחראית

הבנק מקדם סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על קיום הוראות החוק לגבי תנאי העסקת עובדיו וכלל העובדים המועסקים בחצרותיו. כמו כן, הבנק פועל לאור עקרונות ונורמות אוניברסאליות של הבטחת זכויות אדם בהעסקה, המפורטים באמנות האו"ם¹⁹ ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ קיבוצי ומניעת אפליה ואי שוויון.

מאפייני סביבת העבודה בבנק:

- ◆ עידוד מקצועיות ולמידה מתמדת
- ◆ מגוון הזדמנויות להתפתחות אישית, ניהולית ומקצועית
- ◆ שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה
- ◆ דאגה לבריאות ולרווחת העובדים ובני משפחותיהם

פועלים להעצמת היכולות של העובדות והעובדים ולרווחתם

19. 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.

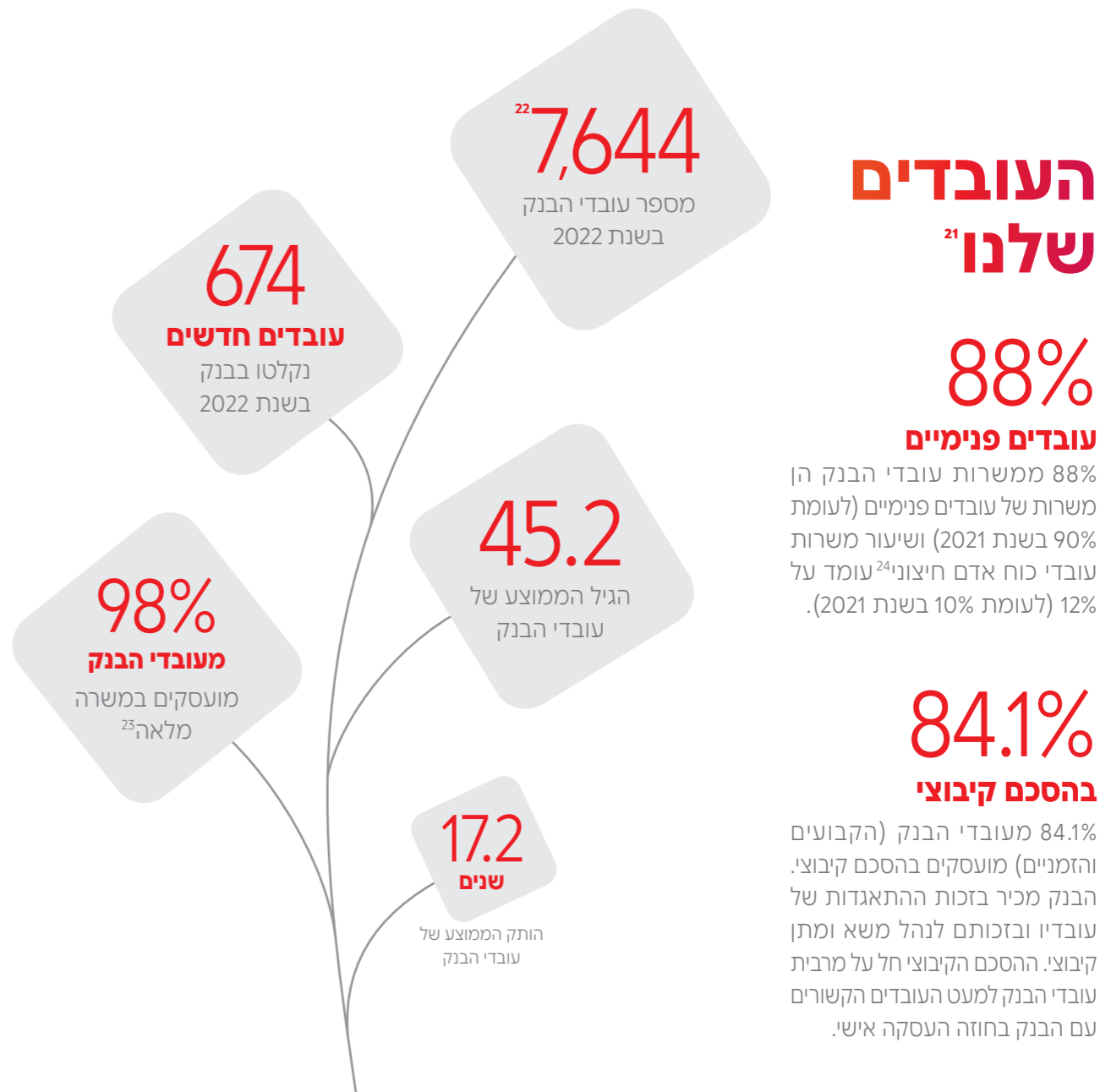
20. בשנת 2022 שיעור הנשים אשר השיבו על הסקר עמד על 65% לעומת 35% גברים. כמו כן, שיעורי המשיבים בחלוקה לפי דרג ניהולי עמדו על: 1% מהנהלה הבכירה ומדרג המנהלים הבכירים; 7% מהדרג הניהולי הראשון; 20% מדרג ניהולי ביניים; ו-72% מדרג העובדים.



בתמונה: שגי קיין מחטיבת טכנולוגיה ומחשוב, קרן ענבל ממטה החטיבה הקמעונאית

השכלת עובדי הבנק על פי גיל

גיל	השכלה	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	לא אקדמאי	סה"כ	שיעור האקדמאיים בכל קבוצת גיל
18-21					79	79	0%
22-30		238	44		500	782	36%
31-40		1157	1,046	5	468	2,676	83%
41-50		705	691	5	580	1,981	71%
51-60		884	473		292	1,649	82%
61+		131	91	1	254	477	47%
סה"כ		3,115	2,345	11	2,173	7,644	72%
שיעור		40.8%	30.7%	0.1%	28.4%		100%



העובדים שלנו²¹

88%

עובדים פנימיים

88% ממשורות עובדי הבנק הן משרות של עובדים פנימיים (לעומת 90% בשנת 2021) ושיעור משרות עובדי כוח אדם חיצוני²⁴ עומד על 12% (לעומת 10% בשנת 2021).

84.1%

בהסכם קיבוצי

84.1% 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.

845

עובדים

עזבו את עבודתם בבנק, מתוכם 314 פרשו ויצאו לגמלאות.

309

יצאו לחופשת לידה²⁵

309 עובדות ו-3 עובדים יצאו לחופשת לידה בשנת 2022. 178 עובדות ושלושה עובדים חזרו מחופשת לידה בשנה זו. מרבית העובדים השבים מחופשת לידה חוזרים לתפקידם או עוברים לתפקיד חדש במידה ומבקשים זאת.

72%

שיעור האקדמאים בבנק

לעומת 71% בשנת 2021. בשנת 2022 248 עובדים קיבלו מימון ללימודי תואר ראשון ושני ו-34 עובדים קיבלו מימון לקורסים בשפות והנהלת חשבונות

21. הנתונים בפרק זה מתייחסים לעובדי הבנק סולו.
 22. מספר העובדים ללא עובדים בחל"ת, בחל"ד ובשמירת הריון. הנתונים הם ללא כ"א חיצוני וללא עובדי חברות בנות.
 23. 64% מבין העובדים/ת במשרה מלאה הן נשים. 84% מבין מהעובדים/ת במשרה חלקית הן נשים.
 24. עובדי כוח אדם חיצוני הם עובדים המועסקים במוקדי השירות, שירותי ז, תכנות ועוד.
 25. לנשים החוזרות מחופשת לידה ניתנת זכאות להיעדרות של שעה ביום (שעת הורות). כמו כן, קיים עבורן 'חדר הנקה' ייעודי במשרדי המטה.

היעדרות עובדים על פי מגדר

סה"כ		מילואים		חופשה		מחלה	
גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
100,147	211,089	2,041	68	63,516	119,273	34,590	91,748

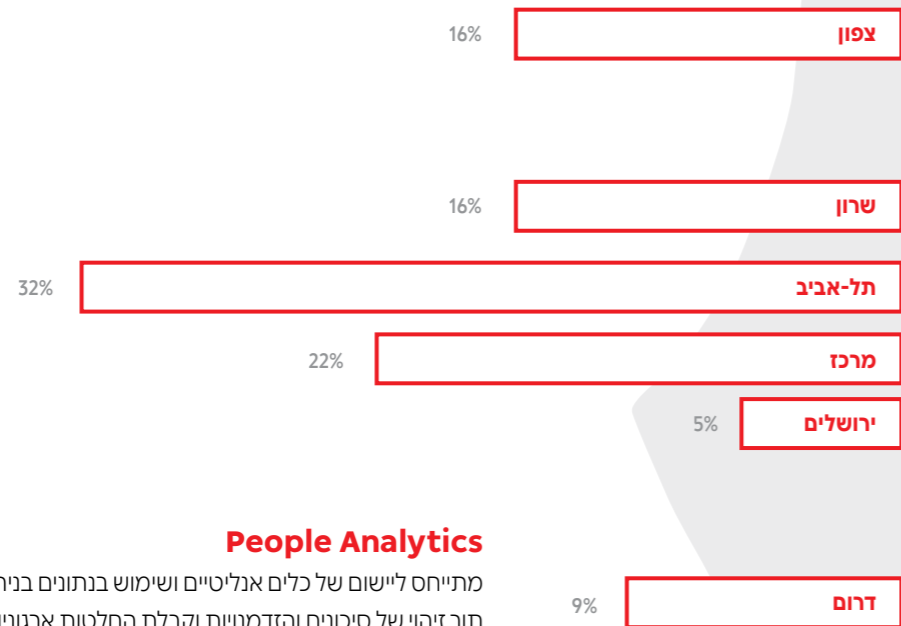
היעדרות עובדים

מחלה ²⁶	חופשה ²⁷	מילואים	סה"כ
126,338	182,789	2,109	311,236

התפלגות עובדי הבנק על פי הסכמ העסקה

סה"כ	עובד קבוע	עובד זמני	עובד בכיר	סה"כ
הסכמ קיבוצי	68.6%	15.5%	-	84.1%
הסכמ אישי	0.2%	14.3%	1.4%	15.9%

עובדים הבנק הקבועים בפילוח על פי איזור מגורים



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, מעורבות, הדרכה והכשרה, גיוס עובדים חדשים, פיתוח ועידוד מצוינות ועוד.

26. כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.
27. לא כולל חל"ת וחופשת לידה.

פילוח עובדים על פי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	654	207	861	11%
31-50	2,803	1,522	4,325	57%
מעל 51	1,485	973	2,548	32%
סה"כ	4,942	2,702	7,644	100%

קליטת עובדים חדשים בחתך גיל ומגדר

שנה	2022				2021				2020			
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	263	84	347	73.2%	383	141	524	64%	263	84	347	59%
31-50	67	57	124	26.2%	130	155	285	35%	67	57	124	38%
מעל 51	2	1	3	0.6%	4	11	15	2%	2	1	3	3%
סה"כ	332	142	474	100%	517	307	824	100%	430	244	674	100%

עזיבת עובדים בחתך גיל ומגדר

שנה	2022				2021				2020			
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	163	38	201	22%	248	91	339	45%	163	38	201	34%
31-50	91	51	142	16%	114	95	209	28%	91	51	142	26%
מעל 51	385	183	568	62%	122	83	205	27%	385	183	568	40%
סה"כ	639	272	911	100%	484	269	753	100%	599	246	845	100%



743

מנהלות ומנהלים

מכל הדרגים השתתפו בשנת 2022 בתוכניות פיתוח ניהול ומנהיגות בהיקף מצטבר של 18,053 שעות לימוד

בתמונה: עינבל מיארה, אגף חוויית לקוח ובנקאות ישירה

המשכיות ניהולית ותכנון קריירה

תכניות המשכיות ניהולית (Succession planning) מתייחסות לאסטרטגיה ולאמצעים שארגון נוקט לניוד ואיוש של משרות ניהוליות, באופן שיאפשר תפקוד שוטף ורציף של הארגון. בבנק קיימות תכניות עתודה לפיתוח מנהלים ועובדים תוך זיהוי ואיתור העתודה הניהולית לצד תכנון מסלולי קריירה. בשנת 2022, קיימנו מספר תכניות לאיתור ופיתוח עתודה ניהולית בדרגים שונים תוך איתור של המועמדים הראויים, הקנייה של מיומנויות נדרשות והעמקת ההיכרות עם יחידות הבנק השונות:

◆ **LEADERS** - תכנית פיתוח למנהלי מחלקות מובילים שזוהו כבעלי פוטנציאל להתקדם לתפקיד בכיר יותר בבנק. בשנת 2022 השתתפו בתכנית 30 מנהלי מחלקות מכלל חטיבות הבנק.

◆ **פסגה** - תכנית לפיתוח סגני מנהלי סניפים שזוהו כבעלי פוטנציאל לתפקיד מנהל סניף. בשנת 2022 השתתפו בתכנית 20 סגני מנהלי סניפים.

◆ **אופק** - תכנית פיתוח לעובדים שזוהו כטאלנטים מקצועיים. התוכנית עוסקת בפיתוח אישי וניהול קריירה, שיפור מיומנויות נבחרות והעמקת ההיכרות עם הארגון. איתור המועמדים לתפקיד נעשה על בסיס ניתוח מטריציני של הערכות ביצועי עובדים ופוטנציאל התפתחות לתפקידים אחרים. בשנת 2022 השתתפו 15 עובדים בתכנית (ביניהם גם עובדי כ"א חיצוני).

מפתחים ומטפחים מנהיגות

כחלק מתהליך ההטמעה, ומתוך רצון להישען על מנהיגות מובילה, זוהו 25 מנהלות ומנהלי מחלקות אשר מסייעים בהטמעת מודל המנהיגות ולוקחים חלק בהכשרת כלל המנהלים בבנק. לצד הטמעת מודל המנהיגות, אנו מפעילים תוכניות פיתוח ייחודיות עבור כלל המנהלות והמנהלים בארגון, הכוללות מספר עוגנים:

1. LEADER-SHIP

תוכנית להכשרות ולפיתוח מנהלים מפורום ה-100 המקנה ידע, כלים ומיומנויות להובלת הארגון באופן מיטבי, תוך דגש על מנהיגות מחוללת צמיחה. התוכנית כוללת:

- סדרת מפגשים למנהלים המתקיימת אחת לחודשיים, וכוללת תכנים בתחומים המתקדמים ביותר בעולמות המנהיגות והניהול.

- WE MEET - מרכז לפיתוח צוותים המנוהל בסגנון 'Wework'. בשנת 2022 השקנו את תכנית 'סדנא בקופסא', המאפשרת למנהלים להעביר פעילויות פיתוח וגיבוש צוותיות. במהלך השנה קיימו מנהלים מכלל הבנק למעלה מ-90 סדנאות שכאלו.

- מנטורינג למנהלים בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון.

2. ליווי מנהלות ומנהלים בתהליכי שינוי

המרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני מעניק ליווי וייעוץ ארגוני לחטיבות הבנק בכל תהליך של שינוי מבני, שינוי ארגוני, שינוי תרבותי או שינוי של מודל ההפעלה.

3. מפגשים בשטח

צוות המרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני מקיים מפגשים עם מנהלים ועובדים ביחידות השונות, במטרה לסייע ולהקנות להם את הידע והכלים הדרושים על מנת להתמודד בהצלחה עם האתגרים העומדים לפניהם בהובלת השינוי הארגוני. כלל תהליכי ניהול השינוי בבנק מבוססים על מודל השתתפותי, ובמסגרתם לוקחים העובדים והמנהלים חלק פעיל בבניית מודל ההפעלה הנכון והמתאים, זאת כחלק ממודל המנהיגות ומתפיסת עולם המכירה בצורך של כל אדם לחוש ולהיות משמעותי במקום עבודתו ולהשפיע על סביבת העבודה שלו.

4. פיתוח כלי הטמעה

פיתוח ערכות ייעודיות וכלי עזר המסייעים למנהלים לקדם מחוברות עובדים, לנהל מרחוק ולהטמיע את הערכים הארגוניים שהוגדרו. הערכות פותחו בתהליך השתתפותי, כך שמנהלים רבים לקחו חלק פעיל בתהליך גיבוש ופיתוח התכנים והשפיעו על השינוי התרבותי בבנק.

המציאות הדינמית מחייבת אותנו לבחינה עצמית מתמדת ולביצוע הצעדים הדרושים כדי להתאים את עצמנו להתפתחויות בסביבה העסקית. במסגרת זאת, בחרנו לעדכן את תפיסת המנהיגות של הבנק ולפתח מודל מנהיגות שישמש מפתח לצמיחה ולהובלת שינוי.

במהלך שנת 2021 התקיים בבנק תהליך השתתפותי אשר קרא לכלל העובדות והעובדים להשפיע על עיצוב מודל המנהיגות החדש של הבנק. בתהליך לקחו חלק 253 עובדים ומנהלים מכל רחבי הארגון. תהליך דומה התקיים גם עם פורום המנהלות והמנהלים הבכירים של הבנק (פורום 100).

התבוננות שעלו בתהליכים אלו עובדו לכדי מודל המנהיגות החדש של הבנק, 'מנהיגות מחוללת צמיחה', שחמשת מרכיביו הם:

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 בשנת 2022 באמצעות תהליכי הכשרה, גיוס וקידום מנהלים, ותהליך הערכת ביצועים ומשוב. זאת מתוך ההבנה כי התרבות הארגונית בבנק מושפעת במידה משמעותית מהתרבות הניהולית.

מקדמים תרבות של דיאלוג ופתיחות



בתמונה: מייאס שביטה מחטיבת טכנולוגיה ומחשוב, חן סבג וליזט ברזל מהאגף לבנקאות קמעונאית.

98%
מהעובדים והמנהלים
לקחו חלק בשיחות
הערכת ביצועים ומשוב

אנו רואים בעובדות ובעובדים שלנו שותפים מלאים התורמים לתהליכים העסקיים והארגוניים בבנק. לכן אנו פועלים לקדם תרבות של שותפות, דיאלוג, שקיפות, משוב הדדי, הערכה והפקת לקחים, במטרה לאפשר לעובדים השפעה על נושאים משמעותיים בחיי הארגון.

תקשורת הפנים בבנק היא דו-כיוונית: אנו מקיימים תהליכי הקשבה לעובדים ולמנהלים באופן שוטף, לצד העברת מסרים מהנהלה לעובדים בזמן אמת. דיאלוג זה מאפשר לעובדים ולמנהלים להיות מעורבים ולהשפיע על העשייה של הבנק ועל חוויית העובד.

ערוצי דיאלוג מגוונים:

- ◆ **הפורטל הארגוני** - הפורטל הארגוני שלנו מהווה זירה מרכזית לניהול ידע ארגוני ובנקאי, לתקשורת פנים ארגונית ולהפצת מסרים בבנק. הפורטל מאפשר:
 - ◆ ניהול והנגשת הידע הארגוני (תהליכי עבודה, זכויות וחובות וכו').
 - ◆ ניהול והנגשת הידע המקצועי (תהליכים, נתונים ומידע תומך).
 - ◆ 'שולחן עבודה' מקצועי המנגיש מערכות ויישומים בארגון.
 - ◆ שיתוף באופן שוטף בחדשות הארגון ובנעשה בחטיבות השונות.
 - ◆ שיתוף של עשייה מקצועית וצוותית יוצאות דופן והיכרות בין העובדים והיחידות המקצועיות באמצעות סרטונים קצרים, כתבות, פודקאסטים ועוד.

כמו כן כולל הפורטל מנגנון המאפשר להגיב לידיעות המתפרסמות בו ומעודד שיח ארגוני פתוח.

באמצעות הפורטל והכלים שהוא מציע, אנו מצליחים לתרום לשיפור במקצועיות העובדים, להגביר את הסינרגיה בין המטה לשטח, לחזק את הזהות הארגונית של עובדינו ולייצר דיאלוג פורה בארגון.

- ◆ **אפליקציית 'פורטל לדרך'**: האפליקציה מהווה פלטפורמה נגישה לתקשורת פנים ולקיום דיאלוג באמצעות הטלפון הנייד, מכל מקום ובכל זמן, ומשמשת עבורנו ככלי נוסף להעצמת מחבורות העובדים לארגון. האפליקציה כוללת, בין היתר, חדשות ארגוניות, פודקאסטים, סרטונים, מידע אודות תנאי העסקה, ביטוחים ותכני העשרה מגוונים, גישה לספר טלפונים ארגוני, ממשק דיווחי נוכחות יומיים, אפשרות לפתיחת פניות לטיפול בתקלות למיניהן, אפשרות להזמנת הטבות ולאישור השתתפות באירועים שונים.

- ◆ **תקשורת פתוחה עם הנהלת הבנק**: אנו רואים חשיבות רבה בקיום דיאלוג בלתי אמצעי עם העובדות והעובדים, המאפשר להקשיב לקולות שעולים באופן אותנטי מהשטח. כלל התובנות והנושאים שעולים מהשטח מועברים לטיפול הגורמים המקצועיים הרלוונטיים. ערוצי הדיאלוג עם הנהלה במהלך שנת 2022:

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

- ◆ פועלים LIVE - מפגש 'זום' רבעוני בשידור חי של המנכ"ל בשילוב חברי הנהלה, עם כל עובדי הבנק, במסגרתו מוצגים התוכנית האסטרטגית, הדוחות הכספיים השנתיים וכן ניתן מענה לשאלות העובדים.

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

- ◆ 'שולחנות עגולים' ב'זום' - מפגשים שהתקיימו ב'זום' עם עובדים שהוזמנו אליהם במיוחד, במטרה להקשיב להם ולשפר את חוויית העובד ברגעי אמת אישיים ומקצועיים.

- ◆ **תקשורת תומכת מחבורות עובדים**: במסגרת העשייה המתמשכת להעצמת תחושת המחבורות בין העובדים, יצאנו בסדרת פעילויות שנועדו לתת ביטוי לפן האישי של עובדות ועובדי הבנק ולחזק את ההיכרות ביניהם:

- ◆ הפקת סרטונים לפורטל, שבהם שיתפו עובדים בתחביבים מיוחדים שלהם.

- ◆ פרסום סידרת כתבות בפורטל על 'מתנדבי החודש' מקרב עובדי הבנק.

- ◆ הקמת 'פועלים סטורי', קהילת שגרירי תקשורת פנים הכוללת נציגות ונציגים מכל חטיבות הבנק.

- ◆ הפקת סרטוני ימי הולדת פרסונליים, לשיפור חוויית העובד וחיזוק תחושת השייכות והמחבורות. הסרטון נשלח ב-SMS לעובד בבוקר יום הולדתו. לצד הטבת יום הולדת של 3 שעות חופש לציון האירוע.

- ◆ הפקת אירוע גדול וחיונית לכל העובדים לרגל חגיגות 100 שנה לבנק, בו נכחו כ-6,000 עובדים.

30⁺ מיליון צפיות
 נרשמו בתכני הפורטל הארגוני וכ-5.5 מיליון צפיות באפליקציית 'פורטל לדרך' ב-2022 (גידול של מעל 30% משנת 2021)

פועלים Agile

ב-2019 הוקם 'שבט אשראי קמעונאי' - יחידה הכוללת מספר צוותים מולטי-דיסציפלינאריים האמונים על פיתוח וניהול מוצר האשראי ללקוחות הקמעונאיים של הבנק. ההתארגנות החדשה במתכונת של 'שבטים' אפשרה לשפר את הפרודוקטיביות ואת מהירות התגובה ללקוחותינו, וחיזקה את המחבורות ואת שביעות הרצון של העובדים.

עבודה ומבנים ארגוניים תומכים. מסע ה-'Agile' בבנק החל לפני מספר שנים, עם הקמת צוותים מולטי-דיסציפלינאריים בחטיבת הטכנולוגיה לטובת פיתוח תוכנה, אשר הורכבו מבעלות ובעלי תפקידים בתחומים רלוונטיים: מפתחים, מאפיינים, בודקים ועוד. השלב הבא היה התנסות במבנה ארגוני אינטגרטיבי, עסקי וטכנולוגי, האמון על פיתוח מוצר מקצה לקצה. כך, במהלך שנת

השאיפה המתמדת לשפר את הצעת הערך ללקוחותינו, בשילוב רמת התחרות הגבוהה של הסביבה העסקית שבה אנו פועלים, מחייבות אותנו לפתח עבורם מענה מהיר המותאם לצרכיהם. מתוך כך, אימצנו בבנק את תפיסת ה-'Agile', שנמצאת בהלימה ערכים התרבותיים של הבנק: מיקוד, שותפות, תודעת צמיחה, דליברי והוגנות. ערכים אלה באים לידי ביטוי בהטמעת mindset, תהליכי



בתמונה: אייל סימון וצאלה הדר, בנקאות פלטינום הרצליה

כיום פועלים בבנק 9 'שבטים', המונים למעלה מ-1,000 עובדות ועובדים שכבר מתנהלים על פי עקרונות תפיסת ה-'Agile'. במהלך שנת 2023 מתוכננת הקמה של שבטים נוספים להשלמת מודל הפעלה עסקי-טכנולוגי מלא, לצד העמקה של הטמעת תפיסת ה-'Agile' בשבטים הקיימים.

◆ תהליך הערכת ביצועים ומשוב לעובדים ומנהלים: בשנת 2020 הוטמע בבנק תהליך חדש של הערכת ביצועים ומשוב, אשר פותח בהתאמה לתרבות הארגונית החדשה. במסגרת התהליך פישטנו את טופס ההערכה כך שישקף את הערכים החדשים של הבנק. פיתוח תהליך ההערכה התבסס על תהליך השתתפותי, במסגרתו התקיימו מפגשי חשיבה וראיונות עם מאות עובדים ומנהלים, אשר תורגמו לתובנות משמעותיות שאותן יישמו. תהליך הערכת הביצועים והמשוב החדש, מבוסס על תפיסה המציבה את העובדים והלקוחות במרכז ומעודד דיאלוג משמעותי, אותנטי ופתוח בין מנהלים ועובדים. בחלק מהחטיבות, התהליך אף כולל 'משוב 360'²⁸, כלומר, משוב הניתן לא רק מהמנהלים הישירים, אלא גם מעמיתים ומשותפים לעשייה וכן מעובדים למנהלים. במהלך 2021, הטמענו בטופסי הערכת הביצועים של

המנהלים את מודל המנהיגות החדש, על מנת לאפשר מדידה על פיו בשנה העוקבת. בשנת 2022 בוצעו בטפסי ההערכה התאמות ועדכונים, בעקבות משוב שהתקבל מעובדים ומנהלים בחטיבות השונות. לקראת שנת 2023, ובעקבות המגמה הגוברת של מעבר למודלי הפעלה אגיליים, יעברו הטפסים התאמות ועדכונים נוספים.

עובדים מרחוק, מרגישים קרוב

ל-5,500 עובדים קיימת תשתית לעבודה מרחוק ובאפשרותם לבחור עד יום בשבוע²⁹, בהם יעבדו במתכונת זו

עם פרוץ משבר הקורונה עלה הצורך לשמור על ריחוק חברתי. כדי לשמר את המשכיות העסקית בנסיבות אלה, נערכנו במהירות בתחילת שנת 2020 לייצר תשתית טכנולוגית וכן תשתית תהליכית-ניהולית, שיאפשרו עבודה מרחוק. ההיערכות כללה, בין היתר, אספקת מחשבים ניידים לעובדים תוך שמירה על רמת אבטחת מידע גבוהה והקמת דף ייעודי בפורטל הארגוני הכולל תכני הדרכה וכלים מגוונים לשיפור יכולות העבודה והניהול מרחוק. לצד זאת פעלנו להגמשת שעות העבודה, מתוך ההכרה בחשיבות שבשמירה על איזון בין הבית לעבודה. העבודה מרחוק מבוססת על אמון בין עובדים ומנהלים, עיקרון הניצב בבסיס התרבות הארגונית שהבנק מקדם. לאור זאת ונוכח היתרונות הרבים הגלומים במתכונת העבודה מרחוק, התקבלה בבנק החלטה להמשיך ולשמר את העבודה במתכונת זו לא רק בעתות משבר אלא גם כשגרה. החלטה זו מציבה את הבנק בשורה הראשונה של הארגונים המובילים מגמת תעסוקה זו, במשק בכלל ובסקטור הבנקאי בפרט.

28. בשנת 2022, 1,020 עובדים קיבלו משוב '360'.
29. בהתאם למדיניות הבנק בנושא.

מקדמים שוויון הזדמנויות

היעדר אפליה

הארגוני, וכולל מידע בדבר תנאי ההעסקה והזכויות המוענקות לכל תפקיד ודרגה. בהתאם לסעיף 6ב (ג) לחוק שכת שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו - 1966, נדרש הבנק, יחד עם מעסיקים נוספים במשק, לערוך 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 עובדיו ל- 21 קבוצות, על פי סוג העסקה ודרגה. בכל קבוצה בוצע ניתוח לנתוני השכר של העובדים המשתייכים לאותה קבוצה, על מנת לבחון האם מתקיימים בקבוצה פערי שכר בין גברים לנשים.

שוויון בשכר ובתנאים

מדיניות בנק הפועלים כלפי עובדיו, המעוגנת גם בקוד האתי של הבנק, מבוססת על שיקולים ענייניים ומקצועיים, ובכללם השכלה, כישורים וכיו"ב, וללא אפליה לרבות מפאת מגדר. הבנק פועל בהגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של עובדיו. מרבית עובדי הבנק, מועסקים בהעסקה קיבוצית כשהתנאים לעובדים אלו נקבעים על פי "ספר התפקוד" המתפרסם בשקיפות לכלל עובדי הבנק בפורטל

בדיווח שהתפרסם ביוני 2022 על נתוני השכר לשנת 2021, מוצגות שלוש רמות שכר שכת קובע לפיצויי פיטורין, שכר ברוטו ושכר ברוטו בצירוף הפקדות מעסיק (בהתאם לעמדת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה). בבחינת רמת השכר הקובע לפיצויי פיטורין³⁰, אשר משקפת בצורה הנאמנה ביותר מבין

שלוש רמות השכר, את מידת השוויון בנתוני השכר של עובדות ועובדי הבנק, נמצא כי בהתייחס לכלל אוכלוסיית הבנק, שכר הגברים בבנק גבוה בכ- 3% משכר הנשים בבנק. בבחינת שכר הברוטו בצירוף הפרשות מעסיק³¹, נמצא כי שכר הגברים בבנק גבוה בכ- 6% משכר הנשים. דוח ניתוח פערי השכר לשנת 2022 יתפרסם לציבור באתר הבנק במהלך יוני 2023.

חשוב לציין כי פערי השכר מושפעים מנתונים משתנים, כגון: היקף עבודה בשעות נוספות, עבודת משמרות, אש"ל תלוי שעות נוספות מאפיינים אישיים כגון וותק, שונות בתוך הקבוצות וכיו"ב, ואינם, נובעים ממדיניות של אפליה מגדרית.

בנוסף, בחנו את פערי השכר³² בקרב המנהלים הבכירים בבנק. נכון לסוף 2022 נמצא כי בקרב מנהלים בכירים (ללא חברי הנהלה) לא קיימים פערי שכר מגדריים.

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, מונו גם מנהלי התפעול בסניפים לנאמני מניעת הטרדה

מינית ותפקידם לזהות אירועים ולהעבירם לטיפול של הממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק. במקרה של תלונה בדבר הטרדה מינית או התנכלות, הברור נעשה על ידי הממונה להטרדה מינית, תוך שמירה על סודיות מוחלטת. בעת הברור, 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 בתהליכים משמעותיים כנגד הגורם הפוגע. כחלק מהמחויבות של הבנק לפעול למניעת הטרדה מינית, אימץ הבנק החל משנת 2018 את הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית והוא מוסמך לכך על ידי מכוון התקנים.

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 לאורך כל השנה: כל העובדות והעובדים מחויבים ללמוד את לומדת ההדרכה בנושא לפחות פעם בשנה, כאשר המנהלות והמנהלים מדרג ראשון ומעלה משתתפים בהדרכה נוספת, פרונטלית או בזום.

טיפול בתלונות נעשה תוך ערכון ושיתוף ארגון העובדים והממונה על חטיבת משאבי אנוש. דירקטוריון הבנק וההנהלה מקבלים אחת לשנה דיווחים על מספר התלונות ועל אופן הטיפול בהן.

פעילויות בשנת 2022 להגברת המודעות:

- נשלחה אגרת מהמנכ"ל לכל העובדות והעובדים, המחדדת את מחויבות

הבנק למיגור תופעת הטרדה המינית ולמדיניות של 'אפס סובלנות' לאירועים מסוג זה.

בוצע ריענון של נוסח התקנון שמפורסם במתחמים ציבוריים במשרדי הבנק.

התקיימה הדרכה בנושא 'סביבת עבודה מכבדת', הכוללת סרטוני אנימציה שמדמים סיטואציות רלוונטיות ומסבירים על הנושא בפשטות "ובגובה העיניים".

התקיימה הדרכה למנהלות ומנהלים, אשר עסקה, בין היתר, בנושא מניעת הטרדה מינית בממשקי עבודה מרחוק (לרבות התנהלות בשיחות 'זום') וכן בנושא מניעת הטרדה מינית תוך התייחסות לשונות בין מגזרים.

הופק סרטון הדרכה על 'החוק למניעת הטרדה מינית'.

התקיימה שיחת למידה בכנס פורשות ופורשים, שכללה קבלת משוב.

פותחה לומדה חדשה בנושא מניעת הטרדה מינית.

מסתכלים קדימה

- המשך הדרכות של מנהלות ומנהלים במסגרת כנסי מנהלים יעודים.
- השתתפות מנהלות ומנהלים בהצגה 'הטרדה מינית מהי?' ועריכת סקרים לבחינת הטמעת הנושא בקרב עובדות עובדי הבנק.
- חידוש נהלים ותקנונים.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	קיום הדרכות בכנסי מנהלים.
✓ בוצע חלקית (לאור שינויים במערכת הסקרים)	עריכת סקרים לבחינת הטמעת הנושא בקרב כלל העובדים בבנק.
✓ בוצע	הדרכת כלל העובדים באמצעות סרטון בנושא 'החוק למניעת הטרדה מינית'.

30. משקף את שכר הבסיס.
31. משקף את שכר הבסיס בתוספת הפרשות מעסיק, לרבות בנסיים וכד'.
32. משקף את שכר הבסיס בתוספת תנאים נלווים ותוספות אישיות ללא בנסיים ושעות נוספות.

64.7%

מתוך עובדי הבנק הן נשים, לעומת שיעור של כ-48% בשוק העבודה³⁵

56%

מהדרג הניהולי בבנק הן נשים³⁴



בתמונה: מירב קסטנבאום יצהרי, מרכז עסקים הרצליה

השוואה בין נשים וגברים בדרגים השונים

דרג	נשים	גברים	סה"כ
חברות וחברי הנהלה	4	9	13
דרג ניהול בכיר	30	46	76
דרג ניהול ראשון	248	275	523
דרג ניהול ביניים	934	627	1,561
עובדות ועובדים	3,726	1,745	5,471
סה"כ	4,942	2,702	7,644



בנק הפועלים הוא הבנק הישראלי הראשון והיחיד בשלב זה, שנכלל במדד בלומברג לשוויון מגדרי (Bloomberg GEI). המדד מהווה מדד משלים לדירוגי ESG והוא מעניק ציון משוקלל לביצועי חברות ולשקיפות הנתונים בהיבטי שיעור המנהלות, העצמת נשים, שוויון בשכר ואי אפליה, תרבות ארגונית מכלילה, מניעת הטרדה מינית וקידום נשים בארגון. בשנת 2022 נכללו בדירוג 484 חברות מובילות מ-45 מדינות ברחבי העולם ב-11 סקטורים שונים, כאשר בנק הפועלים מדורג מעל הממוצע בסקטור הפיננסי. אנו שואפים להמשיך להיכלל במדד, תוך שיפור מתמיד של ביצועינו, גם בשנים הבאות.

מהלכים לשילוב ולשימור לאורך זמן של עובדים עם מוגבלות: התאמות בשלב המיונים:

- ◆ הפצת משרות פנויות בערוצים מותאמים לאוכלוסייה זו ומתן תיעודף לעובדים עם מוגבלות, תוך שימת דגש על חזקת של עובדים עם מוגבלות בתהליך שיבוצם לתפקיד.
- ◆ וידוא כי מכוני המיון שעימם עובד הבנק עומדים בתקני הנגישות, וכן מתן אפשרות לקיום מבחני מיון מהבית בשפה מותאמת ובפיקוח צמוד של מכוני המיון.
- ◆ ביצוע ראינות מותאמים בשילוב מלווים במקרה הצורך.

גיוס, קליטה והעסקת עובדות ועובדים עם מוגבלות

בבנק מועסקים מאות עובדים עם מוגבלות ונעשים כל העת מאמצים לגייס עובדים נוספים, באמצעות קיום דיאלוג רציף עם מעל ל-200 נשות ואנשי קשר במשרדי ממשלה, ארגונים חברתיים ועמותות המתמחות בהשמה וליווי של אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה.

34. שיעור הנשים המנהלות בחטיבות העסקיות עומד על 57.7% - החטיבות העסקיות הן שלוש החטיבות שנמצאות בקשר ישיר עם הלקוחות: חטיבה קמעונאית, חטיבה עסקית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית; שיעור הנשים בחטיבות העוסקות בטכנולוגיות עומד על 40.3%.

35. ביחס לסך המועסקים במשק. מתוך סקר כוח אדם, דצמבר 2022, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

הרבה גוונים
בנק אחד בנק אחד
גיוון אנושי. אימפקט עסקי.

מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה

אנו מעודדים שילוב והכלה של עובדות ועובדים מכל גווי הקשת של החברה הישראלית, לרבות מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה³³. זאת הן בשל מחויבותו החברתית של הבנק והן בשל ההצדקה העסקית שהוא רואה בכך. תפיסה זו נשענת על ההכרה ביתרונות הטמונים בהעסקה מגוונת, בין היתר בהיבטים של היכרות טובה יותר עם מגזרי לקוחות שונים ושל עידוד חדשנות ויצירתיות בסביבת עבודה פתוחה ומגוונת.

בנק הפועלים הוא בנק עם הון אנושי מגוון וקהל לקוחות מגוונים - ביניהם גם לקוחות מהחברה הערבית, החברה החרדית, חברי קהילת להט"ב, יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות. אנו מאמינים כי צוות עבודה מגוון מייצר הזדמנות עסקית עבור הבנק בקהילות שאליהן משתייכים העובדים, דרך העמקת ההיכרות עם צרכי הלקוחות בקהילה זו.

במסגרת השאיפה לקידום גיוון והכלה בתעסוקה, אנו מבצעים התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה ככל הנדרש. כמו כן אנו מנהלים קשר שוטף ורציף עם מגוון משרדי ממשלה וגופי השמה המתמחים בקידום אוכלוסיות אלה בשוק העבודה. בבנק מונתה מנהלת אחראית אשר מובילה ומרכזת את תחום הגיוון התעסוקתי, תחת חטיבת משאבי אנוש.



34%

מעובדי הבנק

מעובדי הבנק מתגוררים בפריפריה הגאוגרפית. עובדי הבנק מגיעים מכל רחבי הארץ ומכל קשת החברה הישראלית

בתמונה: נתנאל לוי, חוות לקוח ובנקאות ישירה

33. על פי הגדרת 'הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה', אוכלוסיות אלו כוללות בעיקר את בני החברה החרדית, החברה הערבית, קהילת יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.

- ◆ קיום שיתוף פעולה עם חברת קו אימפקט: ביצוע תהליך למידה עמוק ומקיף במטרה לשפר את תחושת המחבורות והשייכות של עובדות ועובדי הבנק מהחברה הערבית. התהליך כלל, בין היתר, קיום של כ-50 ראינות אישיים עם עובדות ועובדים ערבים ויהודים. בשנת 2023 תתבצע בבנק הטמעה של תוכנית פעולה בנושא.
- ◆ במסגרת אירועים שנערכו במטה ובסניפי הבנק בכל הארץ, ציינו את יום האישה הבינלאומי ובתוך כך את 'יום האישה החרדית', תוך ביצוע התאמות לעובדות מהחברה החרדית.
- ◆ לרגל יום הגיוון הבינלאומי, פרסמנו באמצעי התקשורת הפנים-ארגוני סיפורי הצלחה של עובדים מכל גווי החברה הישראלית.
- ◆ הקמנו חדר תפילה להווחת עובדינו המוסלמים.

בשנת 2022 פיתחנו סקר ייעודי בנושא גיוון והכלה, אשר בוחן את מידת המענה של הבנק לצרכים התרבותיים והייחודיים של עובדים מאוכלוסיות הגיוון לצד מידת המחבורות שלהם לבנק. הסקר הופץ בתפוצה רחבה אל למעלה מ-1,600 עובדים. ציון מידת המחבורות של עובדים הנמנים על האוכלוסיות המגוונות בבנק היה גבוה משמעותית משל שאר המשיבים. בסקר שולבו גם שאלות פתוחות אשר מאפשרות לבנק לבצע ניתוח של זיהוי פערים ולייצר פתרונות מתאימים.

קידום הכלה

הקמת קהילות עובדים קהילות עובדים פנים ארגוניות (ERG), הן קהילות אשר מוקמות על ידי הארגון בתוך מקום העבודה, במטרה לעודד מערכות יחסים ושיתוף ידע ארגוני. בדרך זו, הן עשויות לתרום להתפתחותם האישית והמקצועית של העובדות והעובדים ולהגביר את רמת המחבורות לארגון.

בשנת 2022 השקנו בבנק את **'קהילת פועלים מהדרין'**, קהילה לעובדים הנמנים על החברה החרדית המאפשרת לעובדות ולעובדים מהקהילה החרדית להביא את עצמם לידי ביטוי בסוגיות הקשורות לאורח החיים החרדי. בקהילה שותפים קרוב ל-200 עובדות ועובדים, שבהם אנו רואים שותפים ליצירת ערך עסקי-חברתי לחברים בקהילה, לקהילה החרדית ולבנק.

במקביל אנו מקדמים ערוצי תוכן ופעילויות עבור קהילות נוספות בבנק. במסגרת זו, הוצאנו לדרך **תוכנית מנטורינג ייעודית לחברות וחברי הקהילה האתיופית**, אשר כללה ליווי אישי של משתתפי התוכנית על ידי מנהלות ומנהלים בכירים מתוך הבנק. מטרת התוכנית להביא לפיתוח אישי ומקצועי ולהעצמת העובדות והעובדים המשתתפים בתוכנית.

כמו כן, בפורטל הארגוני עומד לרשות העובדות והעובדים עמוד התוכן 'גאים בבנק', הכולל הפניות לתכנים בנושא הקהילה הגאה, כמו גם אפשרות להצטרף לקבוצת WhatsApp ייעודית. בנוסף, מוצגים בעמוד סיפורים אישיים של עובדות ועובדים מהקהילה הגאה אשר בחרו לשתף בהם. בשנת 2023 נקים קהילת להט"ב בבנק.

העלאת מודעות בקרב עובדים ומנהלים:

- ◆ מתוך ההבנה שהשונות בינינו מהווה מנוף תרבותי, אישי ועסקי, פעלנו למתן במה לעובדות ועובדים מקבוצות גיוון שונות באמצעות הפורטל, במסגרת הדף 'גיוון תעסוקתי', הכולל מידע בנושא ותכנים כגון סיפורי הצלחה, זכויות, טיפים וכתובת לפנייה במקרה הצורך. כל זאת תחת המסר 'הרבה גוונים, בנק אחד'.
- ◆ עודדנו עובדים מאוכלוסיות מגוונות שונות להציג לעובדי הבנק את אורחות חייהם ואת יתרונות הגיוון עבורם, עבור הארגון ועבור הקהילה. במסגרת זו נתנו במה לעובדים יוצאי אתיופיה לקראת חג הסיגד, לעובדים חרדים לקראת הפסח, לעובדים מוסלמים לקראת הרמדאן, לעובדים נוצרים לקראת הכריסמס ולעובדים עם מוגבלות לקראת יום שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- ◆ ציון ימי חג ומועדים רלוונטיים של קבוצות הגיוון בבנק באמצעות הצגת ברכות בפורטל הבנק וקיום אירועים מיוחדים, כגון ציון יום הגאווה, הרצאות ליום האישה הבינלאומי, הרצאה לרגל חג הסיגד של קהילת יוצאי אתיופיה וכן הענקת הטבה של שלוש שעות חופשה לרגל החג לעובדים יוצאי הקהילה.



בתמונה: שולה בן טובים, אגף משאבי אנוש

הורות לילד עם צרכים מיוחדים היא רצופת אתגרים, לאורך כל מעגל החיים של הילד. מתוך הבנה זאת, צוות עובדות הרווחה התעסוקתיות בבנק עומדות לשירותם של עובדים וגמלאים, הורים לילדים עם מוגבלות. מעטפת התמיכה כוללת ייעוץ טלפוני, פגישות אישיות וביקורי בית (בתקופת הקורונה הפגישות נערכו ב"זום"). כל זאת תוך הקפדה על שמירת הפרטיות וחסיון מלא. כמו כן אנו מעמידים לרשות העובדים מכסת ימים ושעות היעדרות מורחבת (מעבר לנדרש בחוק) לצורך טיפול בילד עם מוגבלות, וכן מקיימים כנסים וימי עיון בנושאי מיצוי זכויות, לרבות היבטים משפטיים וסוציאליים. מתוך ההכרה בחשיבותה של תמיכה הדדית בין עובדים שמתמודדים עם הורות מיוחדת, הקמנו בבנק את קהילת 'ההורים המיוחדים' (ERG), אשר מנוהלת על ידי יחידת גיוון ונגישות במרכז לבנקאות חברתית יחד עם נציגים מקרב הקהילה. קהילה זו מונה מעל 100 עובדות ועובדים אשר נפגשים באופן פיזי ובמרחב הווירטואלי, ומקבלים ידע, כלים מעשיים, הרצאות ותוכן עשיר מגופים מתמחים בנושא כמו עמותת 'קשר' - הבית של המשפחות המיוחדות'.

התאמות בשלב הקליטה והשימור:

- ◆ עובדים חדשים שנקלטים בבנק נפגשים באופן קבוע עם מלווים ורכזי תעסוקה מטעם עמותות העוסקות בהשמה ובשימור אנשים עם מוגבלות בעבודה, זאת לצד ליווי רציף וקשר שוטף מצד יחידת הגיוון, הכולל גם מענה אישי.
- ◆ ביצוע התאמות נדרשות בסביבת העבודה במקרה של קליטת עובד עם מוגבלות פיזית, או במקרה שחל שינוי במצבו הבריאותי של עובד. התאמות אלו יכולות לכלול, בין השאר, התאמות פיזיות של סביבת העבודה ורכישת מסכים או התאמתם לעובדים עם מוגבלות בראייה.
- ◆ הנגשת פרסומים פנימיים של הבנק עבור עובדים לקויי ראייה ורכישת מכשירי הגדלה והנגשה לעובדים לקויי ראייה ולעיוורנים.
- ◆ תמלול ותרגום לשפת הסימנים עבור עובדים עם מוגבלות בשמיעה, במהלך ישיבות פיזיות, ישיבות זום מרובות משתתפים, כנסים ומפגשים של עובדי הבנק.

מיזמים ייחודיים המקדמים העסקת עובדות ועובדים עם מוגבלות:

- ◆ **תכנית לגיוס ושילוב עובדים עם אוטיזם בתפקוד גבוה** - הבנק גייס לשורותיו עובדים המצויים על הרצף האוטיסטי, כחלק משיתוף פעולה עם 'בית אקשטיין'. העובדים נקלטו כעובדי בנק למשרה גמישה וחלקית, ונבנתה עבורם תוכנית אישית התומכת בשילוב מוצלח וארוך טווח שלהם בבנק.

גיוס עובדים כבדי שמיעה וחרשים למערך התקשורת הכתובה של 'פועלים בטלפון'

- ◆ **בטלפון** - הבנק גייס לשורותיו עובדים כבדי שמיעה וחרשים, שנותנים מענה בכתב ללקוחות הפונים ל'פועלים בטלפון'. תהליך הגיוס הייחודי לתפקיד זה נבנה והותאם עבור אוכלוסיית כבדי השמיעה, בשיתוף עם עמותות וארגונים רלוונטיים, החל משלב הריאיון, דרך המבחנים המונגשים ועד תהליכי האוריינטציה וההכשרה בשלב הכניסה לתפקיד ולכל אורך הדרך.



בתמונה: אורלי יאסו, חטיבת טכנולוגיה ומחשוב

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	יישום תוכנית מנטורינג לעובדים יוצאי אתיופיה.
	שילוב נושא הגיוון כחלק ממודל המנהיגות, תוך קיום סדנאות בנושא למנהלים בבנק.
	שולב במודל המנהיגות. הסדנאות למנהלים יבוצעו ב-2023
	קיום הדרכות בנושא גיוון לצוותי הגיוס בבנק.
✓ בוצע	הקמת קהילת עובדים (ERG).
	יערכו ברבעון הראשון של שנת 2023

מסתכלים קדימה

תוכניות לשנת 2023:

- הכנת סט כלים למנהיגות שיקלול עקרונות והנחיות לניהול עובדים מאוכלוסיות מגוונות, לצד מידע עשיר על אוכלוסיות אלו.
- הקמת קהילת להט"ב.
- הטמעת תוכנית פעולה להעלאת תחושת המחברות של עובדים מהחברה הערבית.
- הטמעת תוכנית לקידום שוויון מגדרי בבנק.

יעדים לשנת 2030:

- קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ל-50%
- העלאת שיעור עובדי הבנק מאוכלוסיות מגוונות ל-15%



6.3%

מעובדי הבנק הינם מהחברה הערבית³⁶. שיעור המנהלים מהחברה הערבית מהווה 4.5% מקרב הדרג הניהולי בבנק

בתמונה: אחמד חאג' יחיא אגף החשב, אייל גטו המרכז לבנקאות חברתית.

3%

מעובדי הבנק מגיעים מהחברה החרדית

24.5%

מתוך העובדים שנקלטו בבנק בשנת 2022, מגיעים מאוכלוסיות מגוונות

12.3%

מעובדי הבנק הינם מאוכלוסיות מגוונות

36. 4% מהם בדוג ניהול ראשון ו-16% בדוגי ניהול ביניים.

פועלים לחיזוק המקצוענות בעידן הדיגיטלי ובעולם העבודה המשתנה

מצמצמים השפעות סביבתיות: כחלק מהטרנספורמציה בתהליכי הלמידה בבנק, הפחתנו משמעותית את כמות ההדפסות של חומרי הלימוד לצד מעבר ללמידה דיגיטלית באיפדים ובמערכות ממוחשבות. כמו כן, שילוב הלמידה מרחוק תורם משמעותית לצמצום היקף הנסיעות של העובדים מרחבי הארץ לקמפוס בקיבוץ שפיים.

קמפוס Poalim Learning Hub - מקמפוס מלמד לארגון לומד ומלמד

מרבית תהליכי ההכשרה המקצועית בבנק מתנהלים בהובלת קמפוס 'Poalim Learning Hub', המהווה זירה מרכזית ללמידה מחוללת שינוי שמעודדת צמיחה אישית, ארגונית ומקצועית, ומובילה לשיפור בביצועים. תוכניות ההכשרה ופיתוח התכנים נגזרים מהיעדים העסקיים, ממפוי הכישורים הנדרשים בתפקידים השונים, וכן ממפוי פערי הידע בקרב עובדים ומנהלים בכלל החטיבות.

במעבר לארגון לומד ומלמד, אנו מקדמים למידה כדרך חיים, מכל מקום ובכל זמן, בנושאים מקצועיים ואישיים, ביוזמת הארגון והעובד ובמגוון דרכים, כמו למידה מרחוק, למידה היברידית המשלבת למידה פרונטלית עם למידה עצמית, מפגשי למידה מרחוק (סינכרוניים וא-סינכרוניים), קורסים מתוקשבים, פודקסטים, סרטונים ועוד. שיטת העבודה האג'ילית בקמפוס מאפשרת לנו לעדכן את תוכנית העבודה בצורה דינמית בהתאם לשינויים במשק, ליעדים העסקיים ולצורכי הלקוחות.

כלל תהליכי ההכשרה תומכים בשיפור היכולת המקצועית והאישית ובביצועים העסקיים של העובד, ונותנים מענה ממוקד ומהיר להכשרה לתפקיד, שהינה חיונית במיוחד בסביבה של שינויים ארגוניים ופרישת עובדים ותיקים. בשנת 2022 ביצענו למידה בהיקף של 212,000 שעות למידה, שהן 26,585 ימי למידה לעובדים, כאשר כ-73% מתוכם בוצעו בחטיבות עסקיות³⁷. בהכשרות ניתן דגש על אפקטיביות הלמידה ועל הקניית ערך עסקי מרבי לעובד. כמות שעות הלמידה ירדה בהשוואה לשנה שעברה בעיקר בעקבות שינוי יזום בתוכנית הלמידה של הקורסים לצורך הבניית למידה אפקטיבית וממוקדת.

מתוך תפיסה המכירה בחשיבות שימור הידע בבנק, פעלנו לשימור ידע במספר יחידות בהן עלה הצורך בכך, וכן ייצרנו כלי עבודה תומכי שימור ידע, כגון ערכה ייעודית למנהל, לאבחון הידע הנדרש לשימור בעת מעבר עובד לתפקיד הבא או בעת פרישתו.

בכדי להבטיח את יתרונו התחרותי, לתמוך בהשגת יעדיו העסקיים, ולחזק את המחבורות ה-Well-being של העובדות העובדים, הבנק מוביל תרבות של למידה מתמדת וחוצת ארגון (LLL- Life Long Learning), ופועל לשימור ושיפור הכשירות המקצועית בקרב העובדים, בראיית מתן ערך עסקי ותוך חיזוק תשתיות הלמידה להתמודדות עם אתגרי ההווה והעתיד.

בשנת 2022 העמקנו את המהלכים להטמעת תרבות הלמידה בבנק, בהתאמה לשינויים ולהתפתחויות בעולם העבודה בעידן הדיגיטלי. הנחנו תשתיות טכנולוגיות תומכות למידה, העשרנו את תוכני הלימוד ופעלנו בתפיסת למידה דיגיטלית-היברידית, המקדמת צרכים עסקיים ונערכת לאתגרי העתיד. פלטפורמות הלמידה הדיגיטליות והתשתיות שפיתחנו מייצרות הזדמנויות למידה חדשות עבור כלל העובדות והעובדים, זמינות עבורם הן בעמדות האישיות במשרדי הבנק והן בעבודה מרחוק. בנוסף, אנו פועלים לפיתוח הכשרות המקדמות את הכישורים הנדרשים לעובדים במגוון תחומי ידע, לצד מיומנויות התומכות בהתפתחותם האישית ובהעצמת תחושת ה-Well-being.

השנה העמקנו את השימוש במדידה ובניתוח נתונים לקידום הלמידה:

- ◆ מדדנו לראשונה ROI של תהליכי הלמידה על ידי ניתוח נתוני DWH של הבנק ובחינת הביצועים בעבודה כתוצאה מלמידה.
- ◆ במסגרת מקסום אפקטיביות הלמידה, בחנו את נתוני הביצוע בפועל של מתן שירותים בנקאיים בכדי לאתר נקודות חלשות בתהליכי העבודה, ומיקדנו בהן את מאמצי הלמידה, תוך התאמת חומרי לימוד רלוונטיים.
- ◆ מדדנו והשוונו את האפקטיביות של מתודולוגיות וערוצי למידה שונים, לדוגמה למידה בקמפוס לעומת למידה בסניף הכוללת חניכה והתנסות בעבודה, למידה עצמית משולבת בלמידה קבוצתית לעומת למידה פרטנית בלבד, וכיו"ב. המדידה מהווה אמצעי חשוב להערכת תרומת הלמידה לביצועים.

פלטפורמות מקדמות למידה ופיתוח כישורים

בכדי להתקדם בעולם העבודה הדינמי והמשתנה, יש לרכוש ידע, מיומנויות וכישורים רלוונטיים חדשים. מתוך הבנה זו, פיתחנו כלים, תכנים ופורומים מקצועיים, שמסייעים לעובדים ולעובדות להתפתח מקצועית ולקחת אחריות על קידום הקריירה שלהם:

- ◆ **מערכת למידה חדשה - Boost** בכדי ליישם תפיסת למידה המאפשרת לכלל העובדות והעובדים להתפתח מקצועית ואישית, ללמוד תוך כדי עבודה ולשמור על כשירות מקצועית, השקנו מערכת למידה זמינה בכל מקום ובכל זמן. יצקנו למערכת את כלל תהליכי

הלמידה הקיימים בבנק, כך שכל עובד יכול לצפות בתכנים הרלוונטיים לתפקידו ולעקוב אחר התקדמותו. תשתית זו מקנה גמישות ונגישות ללמידה ומעצימה את אחריות העובד ללמידה. מערכת הלמידה מהווה כלי ניהול אשר מאפשר למנהלות ולמנהלים לעקוב אחר הלמידה של עובדיהם באמצעות לוח בקרה ייעודי, ולהקצות למידה בהתאם לצרכים ולפערי ידע הקיימים ביחידות השונות.

שיתוף והפצת ידע באמצעות פורומים ופודקסטים

בבנק מתקיימים פורומים מקצועיים מגוונים, כגון פורום אנליסטים, נדל"ן, קציני צוות, יועצי השקעות, דיגיטל ועוד. הקמפוס מוביל זו השנה השנייה את 'נבחרת מובילי הלמידה' לקידום תרבות למידה מתמדת בארגון, מתוך התפיסה שהגדלת האימפקט של למידה מתמדת תורמת לשימור יתרון תחרותי. הפורום מורכב מנציגות ונציגי חטיבות הבנק, שנבחרו מתוקף היותם בעלי יכולת

הובלת תהליכי למידה לצד הבנה מעמיקה של האתגרים המקצועיים והמיקודים העסקיים. במסגרת הפורום מוקנים כלים מעשיים לניהול תהליכי למידה אפקטיבית וכן מתקיימת למידת עמיתים, שבה נחשפים להצלחות ולאחרים של מבחר יחידות הבנק ושל גופי למידה מובילים בארץ. בנוסף, הקמפוס מוביל סדרת פודקסטים בשם 'מדברים למידה מדברים עסקים', לקידום תרבות הלמידה בארגון בהיבטים כגון חניכה, שירות, הפקת לקחים וכדומה.

מפגשים ייעודיים לפיתוח יכולות אישיות

בהתבסס על מפוי צרכים בקרב עובדות ועובדי הבנק ומתוך מבט משווה על ארגונים מובילים בתחום בעולם, קיימנו הרצאות בלמידה מרחוק, שפותחו בהתאמה לכישורים הדרושים בעולם העבודה המשתנה, בנושאים כמו מצוינות אישית, יצירתיות, סטורילינג, שינוי הרגלים ועוד.

מרכז סימולציה פל"א - פה לומדים אחרת

היכולת לבדל את הבנק בתפיסת הלקוחות וליצור יתרון תחרותי נובעת, בין השאר, מהאופן שבו הבנק מייצר חוויה יוצאת דופן במפגש עם הלקוח, באמצעות יחס אישי ושירות איכותי.

בעידן הנוכחי, שבו מקצועות רבים עוברים הליכי דיגיטציה ואוטומטיזציה, מיומנויות של תקשורת בין אישית, ובהן היכולות לייצר אמון, להקשיב ולהיות אמפתי, הופכות משמעותיות יותר להצלחת הארגון. מרכז הסימולציה ב'קמפוס פועלים' מקדם ומפתח אימון מנהלים ועובדים במגוון מיומנויות, כגון חווית שירות, ניהול משא ומתן ועוד. הלמידה מתקיימת באמצעות סימולציה מצולמת, הנערכת בשיתוף שחקנים בסביבה מוגנת, בטוחה וחדשנית, המדמה את הסביבה האמיתית של הלומד, ללא מחיר הטעות.

37. החטיבות העסקיות שנמצאות בקשר ישיר עם הלקוחות הן: החטיבה הקמעונאית, החטיבה העסקית וחטיבת שוקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית.

למידה בשנת 2022³⁸

26,585

ימי לימוד בבנק**

71%

שיעור העובדים שעברו הדרכות*

5,600

עובדות ועובדים

השתתפו בהדרכות*

378

עובדים למדו ללימודי תעודה במסגרות חוץ ורכשו מיומנויות וכישורים, הן לפיתוח אישי והן לפיתוח מקצועי בעולם הבנקאות ובעולם העבודה החדש***

26.6

שעות לימוד בממוצע בבנק**



בתמונה: עובדות ועובדי מרכז עסקים הרצליה

הכשרות בנקאיות ופיתוח מיומנויות עסקיות

העסקיים של היחידות המקצועיות. חלק מהלמידה מתרחש במקום העבודה בסניף וביחידה, ובמהלכה משולבים תהליכי חניכה, למידה תוך כדי התנסות ולמידה בהכשרות ממוקדות ו"במנות קטנות". הלמידה מתבצעת בהובלת מומחי ידע ביחידה ובתמיכת הקמפוס, ומאפשרת לעובד ולמנהל להתאים את נושא הלמידה הרלוונטי ליחידה. מרבית תוצרי הלמידה דיגיטליים מותאמים ללמידה עצמית ונגישים לכלל העובדות והעובדים במגוון פלטפורמות, כגון אייפדים, פורטל הבנק, מערכת הלמידה ועוד.

פיתוח מערכי ההכשרה מבוסס על מיפוי הכישרים הנדרשים לביצוע התפקיד. בנוסף, מתקיימות הכשרות ממוקדות שמותאמות באופן מדויק לפערי ידע בקרב אוכלוסיות עובדים ספציפיות, וכן הכשרות מקצועיות פנים-חטיבתיות בחטיבות הבנק השונות, בהן החטיבה הפיננסית, ניהול סיכונים, החטיבה המשפטית ועוד. לצד זאת, מתקיימות הדרכות מקצועיות ייעודיות לבנקאיות ובנקאים במרכזי התפעול ובמוקדי 'פעילים בטלפון', החל מהכשרות בסיסיות לכלל העובדים החדשים ביחידות אלה ועד להכשרות מתקדמות עבור העובדים הוותיקים, במטרה לייצר התמחות בתחומי ידע ספציפיים.

'נבחרת מובילי הלמידה'

במהלך שנת 2022 השקנו את נבחרת מובילי הלמידה שכוללת כ- 30 נציגי חטיבות, שמטרתם קידום תרבות למידה מתמדת בארגון, לשמירה על יתרון תחרותי בעידן של שינוי כדרך חיים והשפעתם על מחבורות וצמיחה עסקית. חברי הפורום נפגשים אחת לחודש - לומדים, מתפתחים ומחזקים מיומנויות בתחום הלמידה, ומהווים זרוע של הקמפוס בחטיבות.

ההכשרות מתבצעות באמצעות מגוון רחב של אימונים מקצועיים בתחום הבנקאות והפיננסים, תוך שילוב תכנים בנושאים של מתן שירות, ציות ורגולציה ופיתוח מיומנויות עסקיות כמו ניהול משא ומתן, ניהול זמן ועוד. כל זאת בהתאמה לקבוצת העובדים, למיקודים האסטרטגיים של הבנק וליעדים העסקיים.

הכשרת הבנקאים כוללת הכשרות עם הכניסה לתפקיד וכן הכשרות לשמירה ולשיפור הכשירות המקצועית במגוון נושאים בנקאיים. ההכשרות מתמקדות בלימוד המשימות הנדרשות במסגרת כל תפקיד ותורמות לקיצור משך הכניסה לתפקיד ולשיפור הביצועים.

בהכשרה הבנקאית, שמתבצעת באופן הברידי, סינכרוני וא-סינכרוני, ניתן דגש על אחריות משותפת ללמידה מצד הלומד, המנהל והארגון. כמו כן, שיטות הלמידה מגוונות ומאפשרות גמישות והתאמה לצרכים

ממוצע שעות למידה על פי דרג*

40.9

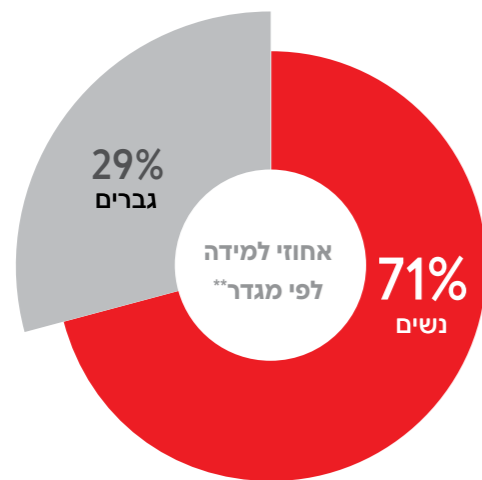


מנהלים

28.3



עובדים



* כולל עובדים חיצוניים ועובדים במשרה חלקית. התוצאות משקפות תרבות של למידה לעובדים ומנהלים.
** עובדי הבנק בלבד.
*** כולל עובדים במשרה חלקית, לא כולל עובדים חיצוניים.

38. הנתונים משקפים תהליכי מדידה חדשים המותאמים לתפיסת הלמידה בבנק, לאור המעבר למודל למידה דיגיטלי-היברידי. בשנת 2022, 30% מהעובדים שהשתתפו בהדרכות הינם בדרגי ניהול שונים, בהם 1% חברי הנהלה ומנהלים בכירים; 25% דרג ניהול ביניים; ו-4% בדרג ניהול ראשון. כמו כן, שיעורי המשתתפים בהדרכות ביחס למדרג ניהולי עמדו על: 70% מהעובדים שאינם בדרגי ניהול; 86% מכלל המנהלים בדרג ניהול ראשון; 75% מכלל המנהלים בדרג ניהול ביניים; 54% מנהלים מדרג ניהול בכיר; ו-38% מכלל חברי הנהלה.

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 2022 טופלו 10,430 פניות במשא"ב, שנשלחו על ידי כ- 4,550 עובדים וגמלאים. במהלך תקופת משבר הקורונה המרכז לקח חלק מרכזי בתמיכה בעובדים ובמנהלים ובמקרה הצורך במתן מענה ופתרונות לכלל הבנק.

למשא"ב שלושה תחומי פעילות מרכזיים:

- ◆ **מרכז שירות לפניות של העובדים -** בנושאי משאבי אנוש, לרבות תמיכה בתהליכי עבודה הנגזרים מהפניות, בתחומים כגון: נוכחות עובדים, חופשות לידה וחופשות ללא תשלום, גמישות

תעסוקתית וחלקיות משרה, נסיעות, חניית, עיתונות, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאיות טלפונים ניידים, נקודות מזנון, אש"ל ועוד. כדי ליעל תהליכים ולשפר את חווית העובד, במהלך שנת 2022 נגשנו קבלת חלק מהאישורים באופן עצמאי לעובדים.

- ◆ **מרכז תמיכה סוציאלית לעובדים -** 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. בימי הקורונה היה המרכז אחראי גם על הקשר עם חולים ומבודדים, לרבות מענה לצרכים שעלו מצד העובדים ודיווח להנהלת החטיבות על מצב העובדים, בין השאר על מנת לשמור על ההמשכיות העסקית של הבנק. תהליכי הליווי והסיוע לעובדים נעשים בשיתוף עם עובדות הרווחה של הבנק. כל עובד יכול לפנות לקבל סיוע מעובדות הרווחה באופן ישיר והשירות ניתן תוך מחויבות לשמירה על דיסקרטיות.

- ◆ **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.

סדנאות ייעודיות לעובדי הבנק להתנהלות פיננסית נכונה

כארגון בעל מומחיות פיננסית שמעניק כלים וידע לציבור הרחב להתנהלות פיננסית נכונה, אנו רואים חשיבות רבה בהנגשת ידע וכלים אלו גם לעובדות ועובדי הבנק ובני משפחותיהם. לאורך השנים אנו מקיימים סדנאות ייעודיות לעובדים, הכוללות ידע וכלים שיסייעו להם לנהל בצורה מיטבית את תקציב המשפחה. גם במהלך שנת 2022 הצענו לעובדי הבנק בשיתוף עם 'המרכז לצמיחה פיננסית' סדנאות דיגיטליות המעודדות שינוי התנהגותי משמעותי בהתנהלות הפיננסית של המשפחות בהם. כמו כן עובדות ועובדי הבנק, שלקחו חלק בסדנאות ורצו בכך, קיבלו תוכנית ליווי אישית להתנהלות פיננסית נכונה שאורכת כארבעה חודשים על ידי עמותת 'חסדי לב', בחסות הבנק.



בתמונה: קטייה וינטר ונתי בובסקי מסניף הגלים

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 שלנו 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. לכן אנו מקפידים לשתף עובדים ומנהלים ככל שניתן כבר בשלב החשיבה וגיבוש התוכנית, ומנהלים את השינוי בשלושה רבדים:

- ◆ **ליווי הניתן למנהלות ומנהלים על ידי המרכז למנהיגות ופיתוח אירגוני,** הכולל מיפוי של האתגרים העומדים על הפרק, גיבוש תוכנית היערכות לשינוי לגבי כל אחד ממחזיקי העניין המושפעים מהמהלך (עובדים, ספקים ושותפים עסקיים) והקניית כלים תומכים בהתאם.
- ◆ **גיבוש מתווה לתהליך התקשור הפנים ארגוני של השינויים והסיבות להן,** בשיתוף עם המנהלות והמנהלים שמובילים את השינוי.
- ◆ **ליווי פרטני ואישי בתהליכי שינוי ארגוני** לרבות ליווי יעוץ אירגוני, הניתן למנהלים ועובדים על ידי מומחיות ומומחי משאבי אנוש. הליווי ניתן, בין היתר, בתהליכי קליטה, תנועה, או שינוי תפקיד, ותוך הקפדה על ערכים של שוויון הזדמנויות, שקיפות והוגנות.

מגייסים וקולטים עובדים חדשים לבנק

כחלק מתפיסת הבנקאות המתחדשת, אנו מגייסים לשורותינו בנקאיות ובנקאים, שמספקים ללקוחותינו הצעות ערך ושירותי יעוץ וליווי פיננסי מותאמים אישית, וכן מומחיות ומומחים במגוון תחומים, לרבות טכנולוגיה, דיגיטל, חדשנות ואנליזה, שלוקחים חלק בהובלת פרויקטים חדשניים ומשמעותיים.

ההכרה בחשיבות חוויית העובד כבר בשלב הגיוס לבנק, מביאה אותנו לפעול כל העת לשיפור ולהתאמת תהליכי הגיוס והמיון לתמורות בשוק העבודה. במהלך שנת 2022 השקנו מספר מהלכים לגיוס הון אנושי לבנק:

- ◆ **ערכנו קמפיין גיוס דיגיטלי ברשתות,** בשיתוף עובדות ועובדי הבנק.
- ◆ **עודדנו את עובדי הבנק להירתם למאמצי הגיוס באמצעות תוכניות 'חבר מביא חבר',** במסגרתן הם המליצו על חבריהם כמועמדים לגיוס.
- ◆ **השקנו אתר קריירה חדש, המאפשר לציבור הרחב להכיר אותנו ולבחון את ההזדמנויות שהבנק מציע בהיבטי תעסוקה ופיתוח קריירה.**
- ◆ **השתתפנו במגוון ירידי תעסוקה, במסגרתם הזמנו את ציבור דורשי העבודה להגיש מועמדות להצטרף אלינו לעבודה בבנק.**

לאורך השנה הועברו לעובדות ולעובדים מגוון סדנאות בנושא השימוש בלינקדאין, לטובת רתימתם למאמצי הגיוס.

- ◆ **השקנו תהליך גיוס מקוצר וממוקד** לתפקידי בנקאות, המייצר חוויית מועמד משמעותית ומקצועית. בתהליכי גיוס של מומחיות ומומחים בתחומים שונים, שילבנו מגוון תהליכים חדשניים לאיתור יזום של בעלות ובעלי השכלה, כישורים, וניסיון משמעותיים אשר מתאימים לצורכי התפקיד.

לצד מהלכים משמעותיים בתחום הגיוס, אנו מבינים את החשיבות שבלייווי עובדות ועובדים בכניסה לתפקיד חדש, המהווה עבורם אתגר מקצועי, חברתי ואישי. על מנת לסייע לעובדים בהשתלבות מהירה, לייצר עבורם חוויית קליטה חיובית ולחזק את תחושת המחבורות שלהם, גיבשנו מסע Onboarding לליווי עובדים ומנהלים בתהליכי הקליטה לבנק, באמצעות שימוש בכלים מתקדמים ופלטפורמות דיגיטליות. לצד החדשנות והאוטומציה, דאגנו ללוות את העובדים החדשים באמצעות Buddy - עמית המלווה את העובד החדש בתהליך הקליטה באופן מותאם ורציף.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
✓	פיתוח טכנולוגיות ותהליכים חדשניים למיון וקליטת עובדות ועובדים.
בוצע	
✓	עריכת סקרים לבחינת הטמעת הנושא בקרב כלל העובדים בבנק.
בוצע	



402

מינויים חדשים אושרו, מתוכם 313 עובדים/ת ומנהלים/ת קודמו בתפקיד³⁹

בתמונה: עיב סגל, מרכז עסקים הרצליה

מעודדים צמיחה והתפתחות

בנק הפועלים מוביל תרבות ארגונית המעודדת צמיחה והתפתחות אישית כמנוף לצמיחה עסקית. אנו מאמינים שתרבות המעודדת תנועת עובדים ועובדות בין תפקידים בבנק, מייצרת עבורם הזדמנויות להתפתחות מקצועית ואישית ומחזקת לאורך זמן את תחושת המשמעות, המחברות וההישגיות.

במסגרת שינוי תהליך התנועה בארגון ועידוד עובדות ועובדים, וכן מנהלות ומנהלים, ליזום ולהגיש מועמדות למגוון משרות, השקנו מדיניות חדשה המייצרת להם הזדמנויות משמעותיות לתנועה והתפתחות בין יחידות ותפקידים שונים.

מתוך השאיפה לספק לעובדים הזדמנויות תעסוקה והתפתחות תוך הקפדה על שקיפות ושוויון הזדמנויות, עובדינו מוזמנים לצפות במגוון המשרות הפנויות שקיימות בבנק, באמצעות מערכת 'מעברים' ולהגיש אליהן את מועמדותם.

מהלכים בשנת 2022:

- ◆ **מיזם Restart** - לאור התפתחויות טכנולוגיות ותהליכי אוטומציה מואצים, וכחלק מההיערכות לאתגרי העתיד ועולם העבודה החדש, השקנו במהלך 2022 את מיזם 'RESTART' מנתחי מערכות' המאפשר לעובדות ועובדי הבנק הזדמנות להתפתח ולבצע הסבה מקצועית במסגרת עבודתם בבנק. בדרך זו, שומרים העובדים על רלוונטיות תעסוקתית, ובמקביל, מביאים עימם לתפקיד החדש את הניסיון הארגוני שצברו. העובדים שלקחו חלק במסלול ההסבה למדו את תחום ניתוח המערכות, וכולם שולבו בתפקיד חדש בחטיבה הטכנולוגית בבנק.
- ◆ **מודל כישורים** - במהלך שנת 2022 גיבשנו מודל כישורים חדש בבנק, המותאם לתפיסת הבנקאות המתחדשת. מודל זה מהווה תשתית למהלכי התפתחות וצמיחה רחבים, מתוך הבנה ששיורי ההון האנושי בבנק הם מפתח משמעותי לצמיחה עסקית, אישית ומקצועית.

◆ **מיזם 'הבית שלנו'** - מיזם המאפשר לעובדות ועובדי הבנק להכיר את העשייה במגוון יחידות ועיסוקים, באמצעות השתתפות בסיוור מודרך ובהרצאות ביחידות השונות. לצד חיזוק הממשקים השוטפים, המיזם מאפשר לעובדות ועובדי הבנק להכיר את מגוון ההזדמנויות להתפתחות, לצמיחה ולפיתוח הקריירה בבנק.

טרנספורמציה חוויית עובד בחטיבת הטכנולוגיה

- חטיבת הטכנולוגיה של בנק הפועלים הינה אחד מגופי הפיתוח הגדולים ביותר במשק הישראלי והיא אחראית על הגנה, תחזוקה ותפעול של התשתיות, המערכות, והמוצרים טכנולוגיים של הבנק לצד פיתוח של מערכות ומוצרים בנקאיים חדשים להשאת ערך ללקוחותינו. בחטיבה מגוון רחב של עובדים בעיסוקים טכנולוגיים שונים לצד תחרות בשוק ההייטק בכל הנוגע לגיוס ושימור עובדים בתחום. מתוך הבנה זו אנו מובילים מהלכים רבים להעצמת חוויית העובדים בחטיבה שמבוססת על ערכים של למידה והתפתחות, פתיחות ושקיפות, חדשנות ויזמות, מצינות ושותפות. מהלכים חדשים בשנת 2022 להעצמת חוויית העובד בחטיבת הטכנולוגיה:
- ◆ פיתוח אתר לגיוס עובדים, שכולל 'סיוור ורטואלי' המספק עבור מועמדים פוטנציאליים הצצה לפעילויות ולעשייה בחטיבה.
- ◆ פיתוח של מסלולי התפתחות המתבססים על 'קטלוג עיסוקים וכישורים' המאפשר לעובדים להכיר את הכישורים הנדרשים לכל עיסוק ולגבש לעצמם מסלול הכשרה והקריירה בתמיכה של כ-20 יועצי קריירה פנימיים ה- 'career builders'.
- ◆ חיזוק מנגנוני התקשורת הפנים ארגונית כדוגמת אתר ייעודי המרכז ומספק מידע על החטיבה, אפשרויות התפתחות ולמידה, ניהול קריירה ועוד.
- ◆ הבניית תהליך onboarding והכשרת מנהלים לביצוע תהליכי קליטה וחניכה.
- ◆ חיזוק מנגנוני המשוב וההקרה להוקרת עובדים.
- ◆ קידום למידה והתפתחות באמצעות:
- ◆ הקמת Beta-sefer, המהווה מרכז למידה והתפתחות מקצועית ואישית של עובדי החטיבה ופיתוח תכניות הכשרה, Upskilling, Reskilling לצד תכניות העשרה אשר תומכות במודל ההפעלה של החטיבה.
- ◆ עידוד תרבות למידה Life long learning, ופיתוח תשתיות למידה וערוצי למידה מגוונים תומכים.
- ◆ הקמת קהילות מקצועיות המלוות את תהליכי הלמידה וההתפתחות.
- ◆ הקמת צוותים שמובילים פעילויות גיבוש ביחידות השונות, במסגרתן נערכו עשרות אירועים, מיטאפים והאקטונים שמעודדים חדשנות, למידה ושיתוף.

'חדר החדשות' - מיזם שהושק בשנת 2021, במסגרתו כ-50 כתבים, עובדי החטיבה, מייצרים בהתנדבות אייטמים תקשורתיים ומפרסמים 'Code Review' - ניוזלטר פנימי שנשלח לכלל עובדי החטיבה מדי יום חמישי ומפורסם לכלל עובדי הבנק 'בפורטל האירגוני'. האיטמים עוסקים בפעילות החטיבה, בטכנולוגיות מתקדמות בשוק וגם בתחומי עניין אחרים, כמו מנהיגות, שימור עובדים, הקשר בין מוסיקה לכתיבת קוד ועוד. האיטמים מתפרסמים בערוצי התקשורת הפנים ארגונית של הבנק, וחלקם פורסמו גם ברשתות החברתיות ואף בעיתונים כטורי דעה, כתבות וראיונות, אשר עוררו עניין רב בחטיבה ובעשייתה.

בשנת 2022 השקנו את **'חדר המוזיקה'**, בו מתקיימים שיעורי נגינה על מגוון כלים. במסגרת הפעילות גם קמו שתי להקות.

39. בשנת 2022 שיעור המשרות הפתוחות שאוישו על ידי עובדים מן הבנק עמד על 89%.

פועלים לרווחה ומקדמים אורח חיים בריא

שירותי רווחה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי חברה ורווחה, לרבות סבסוד מעונות יום לילדים. 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 המחברות. 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.



בתמונה: אייל גטו, המרכז לבנקאות חברתית

איזון עבודה-פנאי

על מנת לאפשר לעובדים תשתית נוחה במסגרתה יוכלו לאזן בין העבודה לפנאי, מונהג בבנק שבוע עבודה מקוצר בן 40.5 שעות, בנוסף, כחלק מתנאי העבודה, למרבית העובדים קיימת מכסת ימי חופשה שנתית הגבוהה מהמתחייב מן החוק. 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 ודיגיטליות 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. יחסי העבודה של ההנהלה עם ארגון העובדים מאופיינים בשותפות ודיאלוג מתמיד. ארגון העובדים עוסק, בין היתר, בשמירה על זכויותיו וחובותיו של כל עובד, 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 והארכה, 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 בפורטל הארגוני.

בינואר 2020 נחתם הסכם קיבוצי חדש בבנק לשנים 2018-2022, הרלוונטי עבור 84.1% מעובדי הבנק, קבועים וזמניים, המצויים תחת הסכם העבודה הקיבוצי. ההסכם נקבע בין ארגון עובדי הבנק, הנהלת הבנק והסתדרות העובדים הכללית החדשה, המהווה את איגוד העובדים הגדול בישראל וגורמים אלה הם האחראים על יישום הסכם העבודה. ההסכם כולל בין היתר התייחסות לשכר העובדים, למענקים ולתנאי פרישה מרצון.

ביטוחים וקרנות לעובדים

בנק הפועלים משלם לעובדיו שכר לפי הסכמי עבודה קיבוציים או הסכמים אישיים, הנחתמים עם כל עובד ועובד. לעובדים יש כיסוי ביטוחי מקיף הכולל ביטוח פנסיוני (מיום עבודתם הראשון), ביטוח אובדן כושר עבודה, ביטוח חיים, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח בריאות וביטוח שיניים. נוסף על כיסויי

הביטוח לעיל, לעובדים "רשתות ביטחון" נוספות העומדות לרשותם במקרי הצורך:

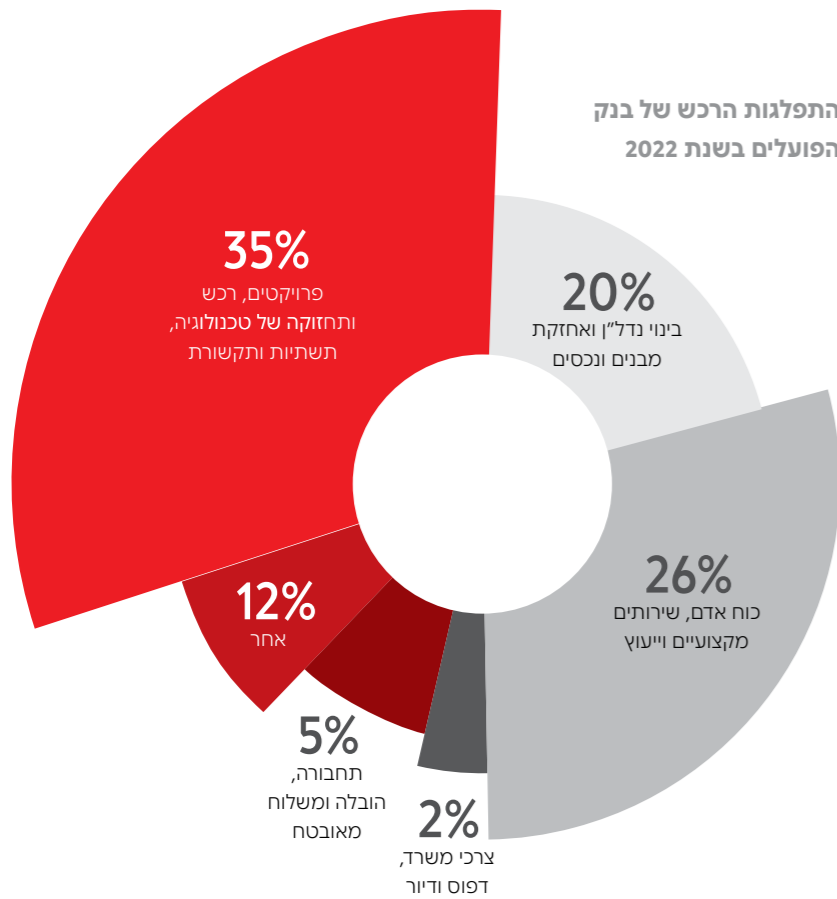
- ◆ **קרן 'מלכי'** - קרן וולונטרית המתנהלת כעמותה, ממומנת מכספי תרומות העובדים ומיועדת לספק להם כיסוי כספי במקרה של מחלות קשות וכדומה.
- ◆ **'הקרן לעזרה הדדית'** - קרן ממומנת מתקציב ההנהלה ומיועדת לסייע לעובדים הנקלעים למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים.
- ◆ **קרן משותפת להנהלה ולעובדים** - הבנק מנהל במשותף עם ארגון העובדים קרן ממקורות כספי העובדים והנהלה אשר נועדה לממן פעילות רווחה וסיוע לעובדים ולגמלאים.

הכנה לפרישה וחיזוק הקשר עם הגמלאים

הבנק דואג לעובדים ולבני או בנות זוגם לקראת גיל פרישה, באמצעות קורסי הכנה וסדנאות לפרישה. הבנק שומר על קשר רציף עם גמלאים, 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. הבנק מפרסם מעת לעת תוכניות פרישה מוקדמת מרצון בתנאים מועדפים, התלויים בגיל וותק העובד, הבנק דואג למתן שירותי ייעוץ מקצועי בנושא, על מנת לסייע בידי העובדים לקבל את ההחלטה המתאימה להם ולבני משפחותיהם.

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 אלפי חברות הפועלות בתחומים כמו לוגיסטיקה, טכנולוגיה, שירותים מקצועיים ועוד. בשנת 2022 ביצענו התקשרויות עם כ- 2,400 ספקים מתוך המאגר.

→ **95%** מהיקף הרכש שלנו

הוא מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל

הפרדת סמכויות בשלבים קריטיים בתהליך הרכש (כגון הגדרת הביקוש, בחירת הספק ותשלומים), הגדרת הרשאות לאישורים ותיעוד המידע וההחלטות שהתקבלו בכל אחד מהשלבים בתהליך, תוך שימוש במערכת המבוססת על טכנולוגיה (ERP). כל אלה נועדו לייעל ולטייב את ניהול פעולות הרכש, לאפשר בקרה והפקת לקחים ולמנוע מראש מצבים של ניגוד עניינים.

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 למימוש יעדיהם ותוכניות העבודה, תוך ניצול משאבים מיטבי וחתימה לערך וביצוע איכותי. תהליך הרכש נעשה באופן מוגדר, אחיד וסדור, תוך הגדרת פרמטרים ברורים לבחינת טיב נושא הרכש,

פועלים לשרשרת אספקה אחראית



משלבים היבטי ESG בעת התקשרות עם ספקים

הרכש התאגידי מבצע בקרות (לרבות באמצעות גורמים חיצוניים לבנק) על מנת לוודא כי הספקים שעמם מתקיימת ההתקשרות, עומדים בדרישות החוק ובקריטריונים שאותם קבע הבנק. החל משנת 2015 מיישם הבנק תוכנית סדורה להטמעת מדיניות רכש אחראי. במסגרת זאת, הצבנו קריטריונים מחייבים לעבודה עם ספקים וכן קריטריונים המהווים חלק ממדדי האיכות בתהליך הבקשות להצעת מחיר (בל"מ), אשר נותנים העדפה לספקים המטמיעים את עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית בפעילותם השוטפת.

כחלק מהסכם ההתקשרות, אנו מחתימים ספקים על כתב התחייבות להתנהלות אחראית. המסמך כולל התחייבות להעסקה הוגנת, לרבות עמידה בתנאי שכר הוגנים, הימנעות מפגיעה בשעות מנוחה, שמירה על התנאים הסוציאליים של העובדים, שמירה על סביבת עבודה הולמת וראויה, מניעת הטרדה ואי העסקה בכל צורת העסקה שמנוגדת לחוק. בנוסף, הספק מתחייב לשמירה על בריאות, ביטחון ובטיחות עובדיו, תוך העמדת הכלים וההכשרה הנדרשים לכך.

כמו כן, הספק מתחייב לקיים מדיניות ומערכת ניהול סביבה ראויה, תוך שמירה על איכות הסביבה, לרבות שימוש בחומרים ידידותיים

לסביבה. בנוסף, ניתן דגש על התחייבות הספק למניעת שוחד ושחיתות, ועל איסור מתן וקבלה של טובות הנאה עבורו ועבור עובדיו בכל אזורי פעילותו העסקית.

מאז שנת 2014 חותם כל ספק המצוי בקשרי עבודה עם הבנק על מסמך הנגזר מהקוד האתי של הבנק ומתחייב לפעול לאורו. להרחבה ניתן לקרוא במסמך 'רכש אחראי' באתר הבנק.

שאלון הערכת ESG בבחירת ספקים

במהלך שנת 2022 גיבשנו שאלון שנועד לאפשר לנו להעריך את מידת היישום של היבטי ESG אצל הספקים שעימם אנחנו עובדים. זאת מתוך שאיפה להרחיב

את האימפקט שלנו בהטמעת עקרונות ESG בקרב הספקים וכן להפחית סיכונים פוטנציאליים בשרשרת האספקה בבנק. השאלון מתייחס להיבטי מדיניות, נהלים, יעדים ומדדי ביצוע בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי. תשובות הספק ישוקללו לכדי ציון הערכת ESG, אשר ישולב בתהליך קבלת ההחלטות בבנק בעת התקשרות עם ספק חדש או בחידוש התקשרות עם ספק קיים, בכפוף לסף המהותיות של היקף ההתקשרות. במהלך 2023 כוונתנו לבצע פיילוט בנושא ולהרחיב בהדרגה את השימוש בו בקרב ספקים נוספים.

פועלים לרכש אחראי

מדיניות הרכש האחראי מוטמעת בתהליך הרכש ובמהלך הפעילות השוטפת של הרכש - בהגדרת הביקושים והמפרטים, בפרסום בקשות 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 לקדם 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.



המדיניות מגדירה את העקרונות והקווים המנחים הבאים לניהול הקשר עם הספקים:

- ◆ 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
- ◆ אחריות חברתית - בדגש על עידוד העסקת עובדים עם מוגבלות
- ◆ צמצום ומניעת נזק סביבתי וקידום ערכים סביבתיים
- ◆ קידום רכש מגוון ומקומי - מעסקים קטנים, עסקים חברתיים ועסקים פריפריאליים

שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני



בתמונה: יעקב אברהם ובוריס אוקונב, אגף הלוגיסטיקה

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 חוקי העבודה השונים, זכויות סוציאליות, מניעת תחלופה פוגענית וגילוי נאות לעובדים על זכויותיהם. תשתית זו נוסדה למניעת תעסוקה פוגענית ופועלת בבנק מזה שנים, כחלק מתפישת האחריות החברתית שלנו.

לשם שמירה על ביטחונם של עובדי קבלן העוסקים בעבודות בינוי, לדוגמה של סניפים ומבנים חדשים, מתקיים הליך סדר הכולל גיבוש תוכנית בטיחות לביצוע העבודות על ידי מהנדס בטיחות, אישור הרשות לכבאות והצלה, פיקוח קב"ט אזורי וכן אחת לשנה נערך יום עיון בנושא ביטחון ובטיחות בכתלי הבנק.

על מנת לוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים בחצרותינו, אנו מפעילים מוקד פניות ייעודי במסגרת 'מוקד פועלים'. הבנק מיידע את עובדי הקבלן בדבר המוקד ואף מחתים אותם על דף מידע בנושא זכויותיהם. בשנת 2022 טופלה פניה אחת של עובדי קבלן חיצוניים באמצעות המוקד. לצד זאת אנו נעזרים בשירותי חברת חיל"ן לבצע בקרות על תנאי התשלום של הספקים לעובדיהם. במהלך שנת 2022, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עמנו, עברו תהליך בקרה של חיל"ן.

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 זרי פרחים עבור עובדי 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.

משתפים בידע מקצועי

במסגרת העבודה השוטפת, חולק צוות הרכש של הבנק ידע מקצועי עם ספקי הבנק בנושאים כגון 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 ביקורים אצל הספקים (ביקורים באתרי הספקים ומפגשי '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,

כחלק מהשאפה שלנו להרחיב את מעגלי ההשפעה על החברה והסביבה וכן לקדם הטמעת עקרונות ESG בקרב הספקים שלנו, פנינו במהלך 2022 לספקים נבחרים והזמנו אותם להצטרף לדירוג מדד 'מעלה' לספקים. דירוג 'מעלה' לאחריות תאגידית נועד להעריך את מידת המחויבות וההשפעה החברתית-סביבתית של חברות וארגונים ומאפשר לחברות המשתתפות בו מדידה שנתית, מיפוי פערים וזיהוי הזדמנויות לשיפור.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
גיבוש שאלון הערכת ESG בבחירת ספקים	✓ בוצע
שילוב שאלוני ESG בתהליך פתיחת ספק חדש	יבחן ליישום בשנת 2023 לאחר שיסתיים הפיילוט לשילוב שאלוני ESG בבחירת ספקים.

מסתכלים קדימה

• קידום הטמעת השימוש בשאלון הערכת ESG בבחירת ספקים.



סביבה

Environmental

פועלים למען הסביבה ולסיוע להתמודדות עם משבר 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 שהוא מייצר סיכונים פיננסיים ותפעוליים מהותיים בצד הזדמנויות עסקיות חדשות.

אנו בבנק הפועלים רואים חשיבות רבה בסיוע להתמודדות עם משבר האקלים ולקידום המעבר לכלכלה דלת פחמן, זאת הן כחלק מאחריותנו לתמוך במהלכים הגלובליים למאבק בשינוי האקלים למען הדורות הבאים, והן מתוך השאיפה לנהל את הסיכונים וההזדמנויות העסקיות הנובעים ממשבר האקלים באופן אפקטיבי, לטובת לקוחותינו וכלל מחזיקי העניין שלנו.

תפיסה אסטרטגית

אנו מחויבים להמשיך לקדם מימון והשקעות בנות קיימא וללוות את לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן. זאת תוך ניהול סיכונים סביבה ואקלים ושאיפה להפחית את השפעות הפעילות העסקית של הבנק על פליטות גזי חממה לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל. האסטרטגיה שלנו כוללת שלושה ממדים:



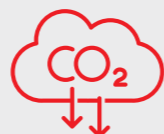
צמצום השפעות סביבתיות

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



ניהול סיכונים סביבה ואקלים

- ◆ ניהול סיכונים סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית לרבות הטמעת שיקולי ESG בהחלטות אשראי והשקעות.
- ◆ התחייבות לא לממן 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 היקף המימון וההשקעות בפרוייקטים המקדמים סביבה ירוקה: הבנק הגדיר יעד להגדיל את יתרות האשראי וההשקעות הירוקות ל-37 מיליארד ₪ עד סוף 2030.
- ◆ הנפקת אג"ח ירוקה - הבנק הנפיק את האג"ח הירוקה הראשונה בישראל בהיקף של 1 מיליארד ₪.
- ◆ מתן אשראי ייעודי עבור עסקים קטנים, חקלאים ומשקי בית, לעידוד התקנת מערכות סולאריות.
- ◆ פיתוח פיקדונות ירוקים המאפשרים לחוסכים בהם להיות שותפים לאימפקט סביבתי.
- ◆ קידום תהליך ייעוץ השקעות ESG ללקוחות מיועצים.
- ◆ עידוד ותמיכה בתעשיית ה-Climate-tech.

פועלים באחריות לשמירה על הסביבה

מימון והשקעות לקידום סביבה ירוקה

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

מימון פרויקטים ירוקים והשקעות בנות קיימא מהוות מבחינתנו הזדמנויות עסקיות משמעותיות, ואנו רואים זאת כחלק מאחרייתנו כארגון פיננסי גדול, לתמוך בצמיחתה 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 הראשונה בישראל (בשנת 2021), לצד פיתוח פיקודנות ייעודיים והשקעות בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות, באמצעות זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק 'Poalim Equity'.



בסוף שנת 2022 פרסם המשרד להגנת הסביבה טיוטה ל"טקסונומיה הישראלית הירוקה"⁴² שנועדה לסווג פעילויות כלכליות לפי תרומתן למטרות אקלים כפי שהוגדרו במסמך והשפעתן על אינטרסים סביבתיים. טיוטת הטקסונומיה הישראלית נשענת על הטקסונומיה של האיחוד האירופי (EU Taxonomy), תוך התאמות של קריטריונים ספציפיים לפי מאפייניה הייחודיים של מדינת ישראל. בשלב זה, טיוטת הטקסונומיה הישראלית מתייחסת לקריטריונים בעלי תרומה משמעותית למיטיגציה בלבד.

תהליך מדידת היקף האשראי הירוק שניתן על ידי הבנק וסיווגו לקטגוריות נערך בסיוע ובקרה של מומחי סביבה מפירמת הייעוץ BDO. מתודולוגיית הסיווג לקחה בחשבון, ככל שהתאפשר, את הקריטריונים המוצגים בטיוטת הטקסונומיה, לצד בחינה מקצועית של תועלות סביבתיות נוספות, לרבות אדפטציה לשינויי אקלים, קידום כלכלה מעגלית, מניעת זיהום ועוד (להרחבה על תהליך הבקרה של פירמת BDO על מדידת היקף מימון הירוק ראו עמוד 182).

ניהול היבטי סביבה ואקלים בבנק

ניהול היבטי סביבה ואקלים בבנק כולל ארבעה רבדים:

- ◆ הובלה אסטרטגית כחלק מניהול תחום ה-ESG בבנק - באחריות הממונה על משאבי אנוש ומנהלת ה-ESG.
- ◆ ניהול סיכונים סביבה ואקלים - באחריות מנהלת הסיכונים הראשית של הבנק ובהובלה של פונקציה מקצועית שמונתה לנושא.
- ◆ שילוב היבטי סביבה ואקלים בתהליכים עסקיים - באחריות מנהלות ומנהלי החטיבות העסקיות.
- ◆ ניהול ההשפעות בפעילות התפעולית - באחריות הממונה על החטיבה הפיננסית ובהובלה של מנהל אגף הלוגיסטיקה.

ועדת היגוי לניהול ESG בבנק בדגש על תחום האקלים

על רקע ההתפתחויות הרגולטוריות בנושא האקלים ולאור ההזדמנויות הגלומות בתחום, הקמנו בינואר 2023 ועדת היגוי לניהול ה-ESG בבנק. בראשות הוועדה עומדים מנהל חטיבת מש"א ומנהלת חטיבת ניהול סיכונים ובהובלת מנהלת ה-ESG. הוועדה מורכבת ממנהלות ומנהלים בכירים ממגוון חטיבות, לרבות חברות וחברי הנהלה

רלוונטיים ומשתתפים בה גם מומחים חיצוניים. הוועדה עתידה להתכנס פעמיים בשנה ותפקידה לעקוב באופן שוטף אחר יישום אסטרטגיית ה-ESG ולעדכן אותה מעת לעת במידת הצורך, וכן לבחון את העמידה ביעדים שהוגדרו, תוך יצירת שיתופי פעולה פנים ארגוניים להטמעה ולקידום התחום.

פיקוח הדירקטוריון

במסגרת הפעילות השוטפת של המליאה, הדירקטוריון מקבל עדכונים בתחומים הקשורים להיבטי אקלים בבנק וניהולם, לרבות ניהול סיכונים סביבה ואקלים, אישור אסטרטגיית ה-ESG והיעדים שנקבעים במסגרתה, מעקב אחר סטטוס העמידה ביעדים וכן עדכונים במידת הצורך. נוסף על כך, מתקיימים תהליכי בקרה ופיקוח בשתי ועדות:

ועדת ממשל תאגידי - הוועדה מפקחת על תחום ה-ESG. כחלק מפעילותה השוטפת, הוועדה מאשרת את דוח ה-ESG השנתי של הבנק ואת היעדים השנתיים וארוכי הטווח בכלל תחומי ה-ESG. בין תחומים אלו נמנים יעדי מימון והשקעות לטובת פרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, והפחתת טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק.

הוועדה לניהול ובקרת סיכונים - במסגרת אחרייתה, הוועדה מפקחת על כלל תהליכי ניהול הסיכונים בבנק, לרבות ניהול סיכונים סביבה ואקלים. הוועדה מקבלת דיווח על שיעור החשיפה הפיננסית של הבנק ביחס לכלל הענפים עתירי הפליטות המצויים בחשיפה גבוהה לסיכונים מעבר אקלימי. דירקטוריון ונהלת הבנק אישרו בתחילת שנת 2022 מתווה ראשוני למדיניות ניהול סיכונים מעבר במתן אשראי ובהשקעות. המתווה מתייחס בשלב זה לסקטורים החשופים ביותר לסיכונים מעבר, ובראשם סקטור הדלקים הפוסיליים (להרחבה ראו פרק ניהול סיכונים סביבה ואקלים בעמ' 126).

הדרכות מקצועיות

בשנת 2022 המשכנו בהעשרת הידע של ההנהלה, הדירקטוריון ומגוון יחידות מקצועיות בבנק, בנושא סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים. זאת באמצעות סדרת הדרכות שהועברו על ידי מנהלת ה-ESG בבנק, מנהלת סיכונים האקלים בבנק ומומחי אקלים וסביבה חיצוניים.

40. היקף יתרות נכון ל-31 לדצמבר 2022 - מאזני יחופ מאזני.

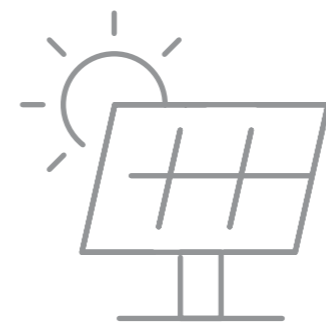
41. יתרה זו כוללת 107 מיליון ₪ אשראי לפרויקטים של התייעלות אנרגטית (לרבות תשתית עירונית של תאורת רחוב ידידותית לסביבה).

42. טיוטת טקסונומיה לסיווג פעילויות כלכליות לפי השפעתן על מטרות סביבתיות מוגדרות.

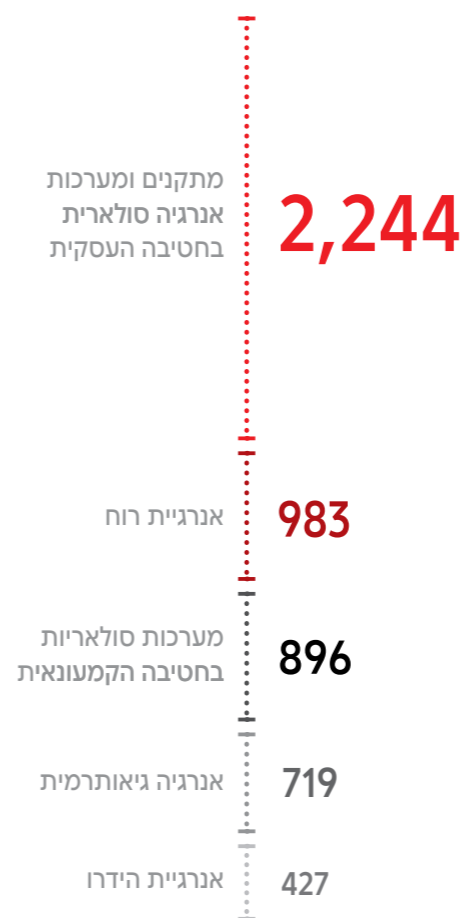
אנרגיות מתחדשות

מדינת ישראל הגדירה יעד לפיו ייצור החשמל מאנרגיות מתחדשות יעלה ל-30% עד לשנת 2030. 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 ובח"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 ובנויות בעיקר על גגות.
- ◆ **אנרגיית רוח** - מימון חוות רוח סירין בגלבוע, עמק הבכא ובראשית שברמת הגולן, בהיקף כולל של כ-320 מגה וואט.
- ◆ **אנרגיית הידרו** - מימון והקמת מתקן לייצור חשמל בטכנולוגיית אגירה שאובה בהספק מותקן של 340 מגה וואט.
- ◆ **אנרגיה גיאותרמית** - מימון פרויקטים לייצור אנרגיה גיאותרמית בחו"ל, לרבות במדינות מתפתחות כגון גואטמלה והונדורס.



אשראי לאנרגיות מתחדשות במיליוני ₪



הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים למימון, רכישה והתקנה של מערכת סולארית

'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.

896 מיליון ₪

האשראי שהעמיד הבנק ללקוחותיו, ביניהם חקלאים ובעלי משקים, למימון להתקנת מערכות סולאריות, עלייה של כ-30% מהיקף האשראי בתקופה המקבילה אשתקד.

תחבורה נקייה והסעת המונים

צפיפות התנועה בכבישי ישראל היא הגבוהה במדינות ה-OECD⁴⁵ ומובילה לזיהום סביבתי משמעותי. הבנק מממן מספר פרויקטים המקדמים הסעת המונים ותחבורה נקייה, כגון מימון ההקמה וההרחבה של פרויקט הרכבת הקלה בירושלים - רכבת חשמלית להסעת המונים המשמשת כ-160,000 נוסעים מדי יום, תורמת להפחתה של זיהום אוויר ורעש ואף צפויה לסייע להפחתה של 15% בשימוש ברכבים ממונעים בירושלים עד שנת 2030⁴⁴. בנוסף, הבנק מממן מספר פרויקטים העוסקים במכירה ובהתקנה של עמדות הטענה לרכבים חשמליים.

בנייה 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 החשמל⁴⁵. 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 האקלים⁴⁶. הבנק מממן מספר פרויקטים של בנייה ירוקה למגורים ומסחר ברחבי הארץ, המבוססים על תקני בנייה ירוקה ישראליים ובינ"ל.

טיפול בפסולת ומניעת זיהום

- משק הפסולת במדינת ישראל נעדר תשתיות איכותיות לטיפול בפסולת ומתאפיין באחוזי הטמנה גבוהים, לצד אחוזי מחזור נמוכים ביחס למדינות ה-OECD⁴⁷. לאור זאת הפחתת ייצור הפסולת לנפש, לצד הפיכתה למשאב תוך ניהול משק הפסולת בהתאם להיררכיית הפסולת, עומדים בבסיס החזון האסטרטגי של המשרד להגנת הסביבה. בשנת 2022 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 הטמנתה;
 - ◆ אתרי מחזור;
 - ◆ אתרי קומפוסט;
 - ◆ מתקנים לייצור חשמל מביו-גז;
 - ◆ מתקנים להשבת אנרגיה ויצירת דלק מעובד מפסולת (RDF).

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 לצמצם 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 וואט⁴⁸.

טיפול במים ובשפכים

מדינת ישראל מתמודדת זה שנים עם משבר מים, בין היתר כתוצאה ממינועט משקעים והידלדלות מקורות מים טבעיים⁴⁹. בשל משבר האקלים ולאור מיקומה הגיאוגרפי, מדינת ישראל חשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים ובאיכות המים ונמצאת בסיכון מים גבוה שעלול להחמיר⁵⁰. 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, באשדוד וכן במתקן ההתפלה העתידי בגליל המערבי, אשר יתפיל כ-100 מיליון מ"ק לכשיוקם. נכון להיום, היקף המים המותפלים מפרויקטים הממומנים על ידי הבנק עומד על כ-600 מיליון מ"ק לשנה.

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

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

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

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

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

48. מתוך אתר הפרויקט, זירו-וויסט.

49. מתוך דוח של מרכז המחקר והמידע של הכנסת: "משק המים בישראל - סוגיות מרכזיות, 2018".

50. מתוך דוח ההיערכות הלאומית להסתגלות לשינויי אקלים, משרד מבקר המדינה, 2021.



אג"ח ירוקה

1

מיליארד \$
 היקף הנפקת האג"ח
 הירוקה הראשונה
 בישראל, שהונפקה
 על ידי הבנק בהלימה
 ל-ICMA Green Bond
 Principles

146,760
 טון CO_{2e}

חלקו של הבנק בחיסכון
 בפליטות בזכות מימון
 פרויקטים אלו מדי שנה

באוקטובר 2021 הנפיק בנק הפועלים, לראשונה בישראל, אג"ח מסוג COCO ירוק (Green Bond) בהתאם לעקרונות הבינלאומיים לאג"ח ירוק של ה-ICMA, בהנפקה פרטית בינלאומית שזכתה לביקושים בהיקף של למעלה מ-2.7 מיליארד דולר בקרב עשרות משקיעים



מוסדיים, בינלאומיים ומקומיים. על הנפקה זו זכה הבנק בפרס ה-Green Market Pioneer בישראל מטעם Climate Bond Initiative. בחודש ספטמבר 2022 פרסמו את דוח האימפקט הראשון של האג"ח הירוקה, המפרט את ההקצאה שנעשתה בשנה הראשונה, לכ-60% מהיקף הגיוס, עבור פרויקטים ירוקים העומדים בקריטריוני הזכאות על פי מסגרת העבודה להנפקת האג"ח הירוקה (Green Bond Framework) בתחומים של אנרגיות מתחדשות, תחבורה נקייה, בנייה ירוקה וטיפול בפסולת.

בנוסף, פירטנו בדוח את תוצאות מדידת האימפקט של פרויקטים אלו על מניעת פליטות גזי חממה לאטמוספירה. מדידת האימפקט הסביבתי נעשתה על פי מתודולוגיות מדידה בינלאומיות (CDM, PCAF). מידע נוסף ניתן לקרוא בדוח האימפקט המופיע באתר הבנק.

בנוסף, הבנק הינו אחד הממנים 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 שבנגב⁵.

דרכים נוספות לנצל מיטבית מקורות מים קיימים היא טיפול בשפכים וניצול הקולחים והבוצה לשימושים חקלאיים, טיהור מים באמצעים ביולוגיים, וכן הקמת מאגרי מים לניצול מי שפכים ומי שיטפונות, זאת באמצעות טיפול במים והשבתם להשקיה. בשנת 2022, העניק הבנק מימון לפרויקטים לטיפול במים ושפכים, ביניהם:

- ◆ אספקה של מים ושירותי ביוב ביעילות אספקה גבוהה (בשיעור פחת באספקת מים מתחת ל-5%);
- ◆ מתקני טיפול בשפכים באיכות מים גבוהה;
- ◆ מיזמי קלינטק המספקים פתרונות אספקה, השקיה, טיהור וחיסכון במים, כולל במדינות מתפתחות.

השקעות ירוקות

513
 מיליון ₪

היקף ההשקעות בפרויקטים של
 אנרגיות מתחדשות באמצעות
 'Poalim Equity', זרוע ההשקעות
 הריאליות של הבנק

מעבר לקידום תחום ההשקעות האחריות 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 הגלובלית 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 יוכלו בו.

כמו כן מבצע הבנק השקעות אימפקט בחברות המקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים באמצעות חברת הבת 'Poalim Equity'.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2022	סטטוס
הגדלת היקף המימון וההשקעות לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.	סטטוס
ההשקעות לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה עלה לכ-20 מיליארד ₪.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

• לאור השגת היעד המקורי לשנת 2030 של מימון והשקעות ירוקות, הגדרנו יעד עדכני של הגדלת היקף המימון הניתן לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה לכ-37 מיליארד ₪ עד לשנת 2030.

51. מתוך אתר הפרויקט, איגודן.

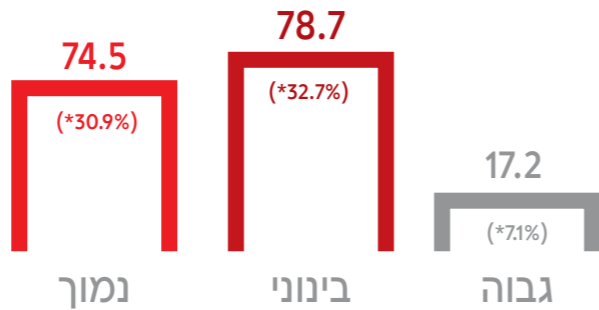
לאור החשיבות שאנו מקנים לניהול סיכוני האקלים בפעילותנו, וההשלכות שעלולות להיות לו על הבנק בהיבט חשיפה לסיכונים פיננסיים ואחרים, גיבשנו במהלך שנת 2021 תוכנית עבודה שנתית ורב-שנתית להקמת מסגרת מקיפה לניהול סיכון האקלים, המבוססת על למידת המגמות והפרקטיקות הקיימות בתחום בעולם, והתחלנו במימושה ההדרגתי בשנת 2021. במהלך שנת 2022: **הגדרנו פונקציה מקצועית ייעודית במשרה מלאה בתחום סיכוני אקלים וסביבה,** האחראית על שילוב סיכוני אקלים במסגרת תהליכי ניהול הסיכונים בבנק, לאורך קווי הבקרה הקיימים. **הקמנו פורום בין-חטיבתי לניהול סיכוני אקלים,** במסגרתו משתפים בידע ובמגמות ומתווים אבני דרך וצעדים קדימה. כמו כן קיימנו הדרכות ייעודיות בנושא סיכון אקלים כסיכון פיננסי לכל המק"לים באגף העסקי והמסחרי של הבנק, כמו גם לכלל האנליסטים של האשראי בקווי הבקרה הראשון והשני. **גיבשנו מפת חום ענפית בפעילות המימון וההשקעות של הבנק על בסיס מחקר בנצ'מרק ובהתאמה למאפייני הפעילות הספציפיים של הבנק, במטרה לזהות ולהעריך את מוקדי הפעילות הכלכליים החשופים לסיכון מעבר מוגבר. הענפים שבחרנו להתמקד מהם בשלב ראשון מאופיינים כענפים עתירי פליטות ותומאים את המיקוד המקובל בעולם לענפים המצויים בחשיפה לסיכון מעבר מוגבר. אנו מבצעים מדידה רבעונית של חשיפת האשראי של הבנק לענפים אלו ומשלבים את תוצאות המדידה במנגנוני הדיווח השוטפים בבנק אודות סיכוני אשראי לרבות לוועדה לניהול סיכונים בדיסקריון.**

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 ולדיסקריון במסגרת דו"ח חשיפות האשראי השנתי.

- ◆ **ניהול סיכונים תפעוליים** - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.
- ◆ **ניהול סיכוני השקעה** - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק, הן באמצעות 'פועלים אקוויטי' והן בתיק הנוסטר, מתבצע באופן זהה למתודולוגיות ניהול סיכונים באשראי.

ניהול הסיכונים בבנק מתבצע בראייה גלובלית של פעילות הבנק בארץ ובסניפיו בחו"ל ובשימת לב לפעילות החברות הבנות. ניהול הסיכונים נערך על-פי מדיניות המוטות 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.

פילוח סיכונים סביבתיים בירתות האשראי⁵² נכון לסוף שנת 2022
(יתרות אובליגו במיליארדי ש"ח)



יאחזז מסך יתרות האובליגו בחטיבה העסקית.

סיכוני אקלים

על פי ארגון ה-NGFS ובהתאמה להגדרות פיקוח על הבנקים בבנק ישראל, סיכוני אקלים למוסד פיננסי הם סיכונים המתעוררים עקב חשיפתו לסיכונים הנגרמים על ידי שינוי האקלים או הקשורים אליו:

- ◆ **סיכונים פיזיים (Physical Risks)** - סיכונים כתוצאה מאירועי אקלים אקוטיים, כמו אירועי הצפות, סערות, גלי חום/קור, שריפות ענק ו/או כרניים, כמו תהליכים של עלייה בטמפרטורות, קיטון במשקעים/מידבור, עלייה בגובה פני הים ואחרים.
- ◆ **סיכונים מעבר (Transition Risks)** - סיכונים המתעוררים כתוצאה משינויים רגולציה, מדיניות ממשלתית, שינויים טכנולוגיים, שינויי שוק ושינויים בהעדפות צרכנים, אשר נועדו להיאבק בשינויי האקלים ולקדם מעבר לכלכלה דלת פליטות פחמן.

מנהלים סיכוני סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית



בשנים האחרונות גוברת המודעות הגלובלית לקיומם והיקפם של סיכוני סביבה. במיוחד, מתגברת הדאגה בנוגע לסיכונים שנובעים משינויי אקלים לאור תופעות אקלימיות שמתרחשות בעולם ולנוכח נתונים מדעיים, שממחישים את היקפם. מדינת ישראל נמצאת ב-Hotspot אקלימי וכבר כיום מתחממת בקצב מהיר יותר מהמוצע העולמי. גופים פיננסיים ובכללם בנקים, נחשפים לסיכונים אלו בעת מתן מימון או השקעה בחברות שחשופות במישורן או עקיפין לסיכוני סביבה ואקלים בפעילותן השוטפת.

אנו בבנק הפועלים רואים חשיבות רבה בניהול סיכוני סביבה ואקלים הן במסגרת ניהול הסיכונים הפיננסיים שלנו, והן כחלק מהאחריות והמחויבות שלנו לתמוך במהלכים הגלובליים למאבק בשינוי האקלים, למען עתיד הדורות הבאים.

מקבלי החלטות במדינות שונות ברחבי העולם וגם בישראל מגבשים מדיניות ותכניות פעולה להתמודדות עם השפעות שינוי האקלים. להשפעות אלו יש השלכות רחבות על האנושות והם מחייבים מציאת פתרונות הרמוניים ויעילים, תוך תיאום ושיתוף פעולה בין מדינות, עסקים ואנשים. בדומה לבנקים מרכזיים בעולם, הפיקוח על הבנקים בישראל מייחס אף הוא חשיבות לטיפול בסיכוני סביבה ואקלים. כבר משנת 2009 בנקים נדרשים להטמיע ניהול הסיכון הסביבתי במכלול ניהול הסיכונים. בדצמבר 2022 פרסם בנק ישראל עדכון להוראות הגילוי ליציור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG), המבטא דרישה להתייחסות רחבה יותר להיבטי סביבה ואקלים. בנוסף באותו חודש, פרסם בנק ישראל טיוטה ראשונה לנוהל בנקאי תקין בנושא 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים', המאמץ את מסמך העקרונות שפרסמה ועדת באזל לפיקוח על הבנקים (BCBS) ביוני 2022.

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

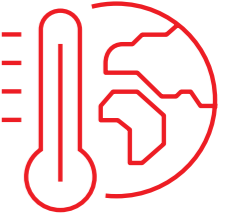
והתייחסות להיבטי סיכונים סביבתיים פרטניים ברמת לווה והשקעה. במסגרת תהליכי הבחינה והאישור של בקשות אשראי והשקעות גדולות בענפים שזוהו כחשופים לסיכון סביבתי מוגבר, מתבצעת התייחסות פרטנית לסיכונים הסביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על הלווה, בהתאם לענף המשק ופעילותו העסקית.

בנוסף, היכן שמזוהה סיכון בינוני או גבוה, נערכת סקירת אנליסט ייעודית אשר מדרג את הסיכון הסביבתי בטווח של 1-5 בהתאם לספים שנקבעו ולסיכונים שמופ, על מנת להגדיר את טיב ניהול הסיכונים הסביבתיים מצד הלווה. כשמדובר בפרוייקטי תשתית (BOT, PFI) מעל סף מסוים, נקבע כי תנאי מקדים למימון הוא קבלת תסקיר סביבתי, המבוצע עבור הבנק ע"י יועץ חיצוני. זאת על מנת לוודא כי הפרוייקט 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 לסיכוני 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 ושוי הביטחונות,

52. פילוח סיכונים סביבתיים בירתות האשראי ללקוחות שעומדים בתנאי הסף שנקבעו, מבוסס על סיווג לוויה החטיבה העסקית לענפי משק.



ניהול היבטי סביבה בבנק

שנה מתבצע מבדק מעקב הבוחן את מידת העמידה של הבנק בתקן. הבנק הוא המוסד הפיננסי הראשון בישראל שקיבל התעדה לתקן זה, החלה על כלל פעילות הבנק בישראל.

במסגרת אחריותו התאגידית של הבנק ומתוך ההכרה בחשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא, גיבשנו מדיניות כוללת וסדורה לניהול התחום הסביבתי בפעילות התפעולית של הבנק. המדיניות הסביבתית משקפת התנהלות לשימור ולהשבתת הקיים, תוך שאיפה לשמירה על איזון כלכלי, חברתי וסביבתי, למען הדורות הבאים.

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, מתוך התפיסה ששיתופם חיוני ליצירת שינוי ובתקווה שיהפכו לסוכני שינוי גם בסביבתם הביתית והמשפחתית.

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. בשנת 2022 ביצע הבנק, באמצעות מכון חיצוני, תהליך התעדה מחדש לתקן, אשר יהיה בתוקף עד לשנת 2024. התקן מכסה את כל אתרי הבנק בישראל. בנוסף, מדי

שיעור סיכון האשראי⁵⁵ נכון ל-31.12.2022 בענפי משק שזוהו בחשיפה לסיכון מעבר מוגבר

סקטור דלקים פוסיליים	אספקת חשמל וגז	תחבורה והובלה	תעשייה כימית, גומי ופלסטיק, מלט ופלדה
1.06%	1.12%	3.07%	1.07%

לפרטים נוספים ראו פרק סיכוני סביבה ואקלים בדוח הכספי.

בהתבסס על מפת החום גיבשנו מתווה ראשוני למדיניות ניהול סיכוני מעבר בפעילות המימון וההשקעות של הבנק. המתווה מתייחס בשלב זה לסקטורים החשופים ביותר לסיכוני מעבר ובראשם סקטור הדלקים הפוסיליים. **במסגרת זאת הבנק קיבל, בין השאר, החלטה כי לא יממן/ישקיע בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט. כמו כן, הוחלט לצמצם בהדרגה את האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס בסוף שנת 2026.**

בנוסף, כחלק מצעדי היערכות לקראת ביצוע של ניתוח תרחישים ומבחני לחץ, ביצענו סקירת בנצ'מרק מקיפה המתייחסת לניסיון שנצבר בתחום בעולם עד כה. לצד זאת,

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע (להרחבה ראו דוח על הסיכונים באתר הבנק).	גיבוש כלים ליישום בתהליכי העבודה של היחידות העסקיות הרלוונטיות ולשילוב שיקולי ESG בתהליכי קבלת החלטות.
	בשנת 2022 מתכוון הבנק להמשיך לפתח את יכולותיו בהקשר סיכוני אקלים בזיקה לרלוונטיות ולמהותיות עבורו ובשימת לב להתפתחויות ברגולציה הבנקאית העולמית והמקומית, בתקני הגילוי וביישומם בהקשר של הבנקים (כגון דו"ח TCFD) ובזירה הכלכלית והסביבתית בישראל ומחוצה לה.

מסתכלים קדימה

- המשך פיתוח מסגרת ניהול סיכוני אקלים תוך המשך מעקב צמוד אחד התפתחויות ברגולציה ובפרקטיקה הבנקאית בנושא, בישראל ומחוצה לה. בפרט, בכוונת הבנק להיערך ליישום נב"ת סיכוני אקלים וביצוע תרחיש מערכתי אחיד בהובלת בנק ישראל.
- פיתוח תהליכי זיהוי והערכה של היבטים פיננסיים של סיכוני אקלים בתהליך ניתוח בקשות אשראי מהותיות ברמת הלווה הספציפי, בענפים שזוהו כמוקדי סיכון מעבר, באופן שיביא בחשבון גם את אופן היערכות של הלווה לסיכון וניהולו.
- פרסום דוח ה-TCFD הראשון של הבנק.

59%
בעשור האחרון (2013-2022)
נרשמה ירידה של כ-59%
במדריך הפחמני התפעולי
של הבנק

בעיקר בשל מהלכי חיסכון והתייעלות
אנרגטית בצריכת הדלק והחשמל.

3%
פליטות רשות
מכלול 3
(קטגוריות 1,6)



85%
פליטות עקיפות
מכלול 2

12%
פליטות ישירות
מכלול 1

עצימות המדריך הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO₂e)

שנה	2018	2019	2020	2021	2022	השינוי לעומת 2021
סה"כ	53,267	47,874	45,003	41,003	38,905	-5.1%
נתון לעובד	6.43	5.87	5.80	5.26	5.09	-3.3%
נתון למ"ר	0.190	0.175	0.169	0.160	0.154	-3.9%

יעדים ל-2030

המשך ירידה במדריך הפחמני התפעולי של
הבנק ב-60%⁵⁷, לצד הפחתת השפעות
הפעילות העסקית שלנו על פליטות 'גזי חממה',
לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
ירידה של כ-13.5% ביחס לשנת 2020 ⁵⁸	הבנק שואף להמשיך ולהפחית מדי שנה פליטות גזי חממה כתוצאה מפעילות התפעולית.

56. נערך טיוב נתונים לצריכת החשמל עבור חודש דצמבר 2022.
57. ביחס למדריך הפחמני התפעולי בשנת 2020 שעמד על 45,003 טון CO₂e.



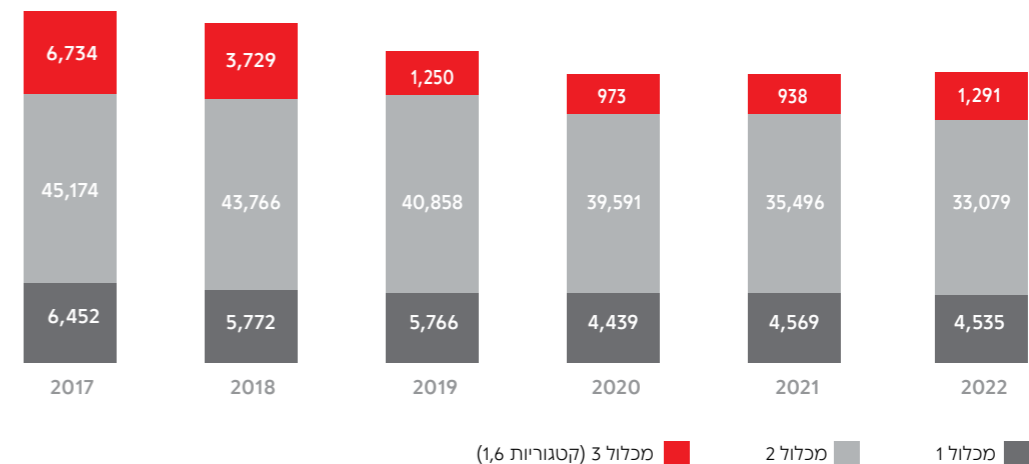
מפחיתים פליטות פחמן

המדריך הפחמני התפעולי של בנק הפועלים לשנת 2022

סה"כ המדריך הפחמני לשנת 2022 עומד על 38,905 טון CO₂e (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ-5.1%⁵⁴ לעומת שיעור המדריך הפחמני ב-2021. במכלול 2, נרשמה ירידה של כ-6.8% בסך הפליטות, בשל ירידה בצריכת החשמל. במדידת מכלול 3 של המדריך הפחמני לפעילות התפעולית של הבנק, אנו מחשבים את הפליטות מבין הקטגוריות 1,6. בתוצאות המדידה השנה נרשמה עלייה של 37.7% לרבות בשל שינוי מתודולוגי במקדמי הפליטה של ציוד אלקטרוני⁵⁵.

הבנק מנטר את הרכיבים העיקריים בפעילותו שתורמים לפליטת גזי חממה. בשנת 2010 בנק הפועלים הצטרף למערך הדיווח הוולונטרי על פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה. מאז, אנו מדווחים למערך הרישום בהתאם למתודולוגיה המוסכמת. צריכת חשמל (מכלול 2), היא בעלת ההשפעה המשמעותית ביותר על טביעת הרגל הפחמנית. כאמור בהמשך, נעשים מהלכים להתייעל ולהפחית צריכה זו. בנוסף, אנו מנהלים ומנטרים פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה, כגון: צריכת נייך, צריכת מים, טיסות עובדים ועובדות ועוד.

המדריך הפחמני התפעולי של הבנק - חלוקה למכלולים (tCO₂e)



54. נערך טיוב נתונים לצריכת החשמל עבור חודש דצמבר 2022.
55. חושב על בסיס מקדם פליטה חדש לציוד אלקטרוני שעודכן על ידי DEFRA. בפועל, חלה ירידה בנתוני הצריכה של ציוד אלקטרוני לשנת 2022 של כ-41% בכמות האבסולוטית של ציוד שנרכש לעומת שנת 2021; ושל כ-27% במשקל הכולל המוערך של אותו ציוד.

החשבון BDO, ויודא ואימות הנתונים נעשית בהתאם לתקני בקרת נאותות: תקן 3-ISO-14064 ו-תקן ISO 3410. תעודת הזיכוי הפחמני מתועדת בתקן AA1000 על ידי ארגון התקינה הבינלאומי Accountability. בחינה משפטית של הפרויקט מבוצעת על ידי משרד עורכי הדין הרצוג-פוקס-נאמן.

♦ **תמיכה בהקמת Carbon plantation**, מטע הפחמן הראשון בישראל ובמזרח התיכון, במסגרתו קיבל הבנק זיכוי פחמן של 100 טון (להרחבה ראה עמ' 112 בדוח ESG של הבנק לשנת 2021).

בפליטות פחמן. על פי התחייבות אופורטו-קרבו, הפרויקט מפחית כ-100,000 טון CO₂e מדיי שנה, על ידי צמצום הטמנת פסולת והפקת חשמל מדלקים חלופיים. **הבנק רכש תעודות זיכוי פחמני בסך 2,500 טון CO₂e**. תעודות הזיכוי הפחמני מופקות בתהליך הכולל מספר שלבים בהם בחינת תרחיש קו הבסיס וקו הפרויקט, בחינת תוספתיות ההפחתה בפליטות והתאמה למתודולוגיה של מנגנון ה-CDM באו"ם. תהליך האשרור לפרויקט מבוצע על ידי פירמת רואי

להגנת הטבע אשר עוקבת אחרי השפעת הפרויקט דיווחה כי נצפו יותר מ-200 ציפורים בסכנת הכחדה בשטח הפרויקט. הפעילות מבוקרת ומאשוררת על ידי גוף התקינה המקובל ביותר VERRA על פי תקן VCS. עבור התמיכה בפרויקט הבנק **יקבל זיכוי פחמני בסך 103 טון CO₂e**.

♦ **תמיכה ב'אקו-אנרגיה' מתקן ביו-גז ברמת הגולן**, המייצר גז לבעירה בתהליך פירוק פסולת אורגנית מרפתות. התמיכה בפרויקט זה נעשית באמצעות חברת אופורטו-קרבו, חברה ישראלית למסחר

מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק

34 טון CO₂e

עצימות הפליטות לכל מיליון שקל אשראי

6,014 אלפי טון CO₂e

היקף פליטות משויכות לבנק כחלק ממכלול 3

4.6

ציון איכות המידע

לאור אתגר מיעוט הנתונים בתחום זה בישראל ובהלימה להנחיות התקן (ראה הרחבה בנוגע למתודולוגיה ושלבי המדידה בעמוד 182).

מדידת המדרך הפחמני בוצעה על תיק האשראי של החטיבה העסקית **לשנת 2021** והיא תהווה שנת בסיס למדידות של השנים הבאות. המדידה התבצעה באופן פרטני עבור חברות שקיבלו אשראי בהיקף של למעלה מ-100 מיליון ₪ (כ-41% מסך תיק האשראי). עבור חברות להן ניתן אשראי בהיקף נמוך מ-100 מיליון ₪ בוצעה מדידה מצרפית באמצעות מקדמים ענפיים, **להלן התוצאות לשנת 2021**⁵⁸:

השנה יצאנו לתהליך מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק בהתאם למתודולוגיית תקן ה-PCAF, התקן המוביל בעולם לחישוב הפליטות ממכלול 3 של גופים פיננסיים בתיקי האשראי וההשקעות שלהם. נכון לינואר 2023, מעל ל-355 גופים פיננסיים אימצו את תקן ה-PCAF, ובנק הפועלים הוא הגוף הפיננסי הראשון בישראל שביצע תהליך מדידה זה.

המדידה נערכה ע"י צוות הכלכלנים של BDO בראשות הכלכלן הראשי חן הרצוג. השימוש בתקן בוצע בשילוב מודל פליטות גזי חממה שבנתה BDO המשקלל מצאי פליטות ואומדנים ממספר מקורות זאת

קיבוע פחמן ושמירה על המגוון הביולוגי

במסגרת מחויבותנו לפעול להפחתת פליטות בפעילותנו ולסייע להתמודדות עם משבר האקלים, בנק הפועלים תומך במספר פרויקטים להפחתת פליטות גזי חממה המבוססים על פתרונות טבעיים (nature based):

♦ **פרויקט '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.

הפרויקט נהנה מאספקת מים כחלק מתוכנית 'מים לטבע' של מדינת ישראל, במסגרתו מבוצעת השבת מים לטבע. פעולת הרטבה 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 הפחמן מתבצעת 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 הפרויקט. פעולה זו גם מונעת פליטות גזי חממה משמעותית בעקבות הפסקת החקלאות האינטנסיבית המזהמת, ומהווה מקור הכנסה חלופי לאיכרים מ"חקלאות אקלים". החברה

2,703

טון CO₂e⁵⁹

סך הזיכוי הפחמני העומד לרשות הבנק מהשקעה בפרויקטים לקיבוע פחמני



בתמונה: לבנית קטנה בפרויקט 'עמוד' בכפר רופין. צילום: יואב פרלמן, החברה להגנת הטבע.

59. הבנק טרם מימש את נקודות הזיכוי בחישוב המדרך הפחמני הכולל, ויבחן מועד מימוש בעתיד, עם קבלת התעודות מגורמי האשרור.

58. מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק מבוססת על נתונים המצויים בידי הבנק ואומדנים שנערכו על ידי 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 - 4.6 (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.



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 במכרז 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 2022 המשכנו לרכוש מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת, המגיעים באריות הניתנות למחזור. במקביל, אנו עושים מאמצים להשבחה ולשדרוג של ציוד קיים ומפחיתים את הרכישה של ציוד חדש. בנוסף, אנו מבצעים מזה מספר שנים תהליך מעבר לתקשורת IPT בתקשורת הקווית, על מנת לשדרג את התקשורת הקווית שלנו ולנהל אותה באופן דיגיטלי, באמצעות מערכת מחשוב מרכזית. מהלך זה מיייתר 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 ההנהלה.

קול קורא לשיתופי פעולה בנושאי התייעלות אנרגטית

בסוף שנת 2022 פרסם הבנק קול קורא המזמין חברות בתחומי התייעלות האנרגטית וחברות המפתחות טכנולוגיות, פטנטים או מוצרים חדשניים בתחומים אלו, ליצירת שיתופי פעולה לקידום חיסכון או יעילות כלכלית לצד תרומה משותפת לאיכות הסביבה, תוך חלוקה ברווחים. כך, הבנק יאפשר ליזמים ליישם בפועל במבני הבנק, מוצרים וטכנולוגיות שפיתחו. ההצעות יתמקדו בתחומי התייעלות האנרגטית והפחתת פליטות גזי חממה, מחשוב ירוק, ניהול ומדידה של צריכת חשמל ותאורה חכמה.

דוגמאות לפרויקטים יזומים להתייעלות אנרגטית בשנת 2022

נתוני השקעה כספית לצד החיסכון⁶¹ השנתי בהוצאות ובפליטות (avoided emissions)

תיאור הפעילות	השקעה בש"ח	חיסכון שנתי (לפי יח' צריכה)	חיסכון כספי שנתי	זמן החזר השקעה	חיסכון בפליטות
רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת	230,000 ₪	78,000 קוט"ש	40,000 ₪	5	36 טון CO ₂ e
מעבר לתקשורת IPT	270,000 ₪	92,000 קוט"ש	51,000 ₪	4	42 טון CO ₂ e
סה"כ	500,000 ₪	170,000 קוט"ש	91,000 ₪	4.5 שנים	78 טון CO₂e

61. נתוני החיסכון השונים מבוססים על הערכה פנימית מתוך נתוני הרכש.

מתייעלים אנרגטית ומפחיתים את צריכת החשמל



אנרגיית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק, והיא בעלת 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 העובדים. 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 מוזיל את העלויות ומצמצם את ההשפעה הסביבתית של הבנק שמקורה בצריכת חשמל.

התייעלות אנרגטית בבנק

בשנת 2022 הותקנו מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF ולמעלה מ-50 מזגנים מפוצלים עם קרר R410. בנוסף, במרבית אתרי הבנק מותקנים COOL MASTER המבצעים בקרה אוטומטית של הטמפרטורה ובכך מסייעים לחיסכון באנרגיה. מנייתוח נתוני צריכה וחיסכון שעשינו ב-5 אתרים של הבנק בהם הותקנו מערכות VRF מצאנו כי מערכות אלו הביאו לחיסכון של כ-16 טון פליטות CO₂e.

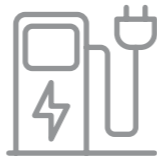
הבנק מפעיל מערכות שליטה ובקרה ממוחשבות, המנהלות את צריכת האנרגיה בבנק, מסייעות לצמצום הפעלת מיזוג אוויר ותאורה ומתריעות על תקלות משמעותיות. מערכות אלו מותקנות בסניפים ופועלות במסגרות מוגדרות לפי שעות העבודה של כל סניף ומבנה, תוך התאמה למתכונת של עבודה מרוחק. בבנק מתבצעת אכיפה של בקרת האנרגיה, הכוללת 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. בשנת 2022, הגיש הבנק סקר אנרגיה למשרד העבודה (סקר זה נידרש אחת ל-4.5 שנים על פי חוק). בנוסף, מתקנים בבנק צילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מחדס משתנה (VRF), החוסכים כ-20% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות.

נתוני צריכה וחיסכון לחמשת המערכות אותם בחנו:

צריכת חשמל בשנת 2022	צריכת חשמל בשנת 2021	שיעור השינוי בצריכה	עלות צריכת החשמל בשנת 2021 ללא מע"מ	עלות צריכת החשמל בשנת 2022 ללא מע"מ	שיעור השינוי העלות הצריכה ⁶⁰	חיסכון בפליטות גזי חממה (avoided emissions)
234,585 קוט"ש	269,868 קוט"ש	-13%	120,236 ₪	125,380 ₪	-4.45%	16 טון CO ₂ e

ככלל, הבנק משתמש בחמישה סוגים עיקריים של מערכות מיזוג: מזגנים מפוצלים, מערכות מרכזיות מפוצלות לתפוקות שונות, מערכות VRF וצילרים מקוררי מים ואוויר. המערכות הישנות, אשר פועלות לפי חוק, עובדות על בסיס גז R410. בשנת הדיווח נערך מילוי מחדש של כ-50 ק"ג של גז מסוג R-410a, ונפלטו כ-104 טון CO₂e.

60. במהלך שנת 2022 חלה עלייה מצרפית של תעריף החשמל בכ-12% לאורך כל השנה.



מצמצמים צריכת דלק בתחבורה

◆ **שיפור תהליכי השינוע הלוגיסטיים** - בשנת 2022 צומצמו 57% מקווי החלוקה ונעשה מעבר להזמנות מרוכזות, לצורך הפחתה משמעותית של היקף השינוע בבנק. כמו כן, בעת מיזוג סניפים או תורמים או מוכרים את הציוד הפנוי, כך שהצורך בשינוע פוחת.

בשנת 2022 נרשמה ירידה של כ- 5.5% בצריכת הדלק השנתית בהשוואה ל-2021 בשל ירידה בהיקף נסיעות של עובדים למשרדי הבנק/לפגישות. אנו מנטרים באופן עיתי את צריכת הדלקים והנסועה של רכבי הליסינג, לצורך חישוב המדרך הפחמני של הבנק ופילוח פליטות מנסועה.

◆ **הגבלת 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 להעמדת האופניים.

אנו פועלים לצמצום צריכת הדלק הנובעת מצי הרכב וממערך השינוע הפנימי בין הסניפים והמשרדים שלנו באמצעים שונים, ביניהם:

◆ **מעבר לרכבים היברידיים בצי הליסינג** - מהלך שמביא לחיסכון מוערך של כ-1,000 ליטר בנזין בשנה לכל רכב.

◆ **מעבר לרכבים חשמליים** - כחלק ממדיניות של שמירה על סביבה ירוקה, אנו מעודדים מעבר לרכבים חשמליים ברכבי הליסינג של הבנק על ידי מתן תמריצים לעובדות ועובדים שיבחרו בכך, כולל מימון של עמדת הטעינה והטענה בעמדות ציבוריות נבחרות. בשנת 2022 נוספו 19 רכבים חשמליים בצי הרכבים של הבנק.

שנה	2018	2019	2020	2021	2022
כמות רכבים בצי הליסינג	1,001	1,029	1,021	1,003	825
מתוכם כמות רכבים היברידיים בצי	48	99	151	187	219
מתוכם כמות רכבים חשמליים בצי	-	-	-	-	19
צריכת דלק שנתית לנסועה (ליטרים, בנזין וסולר)	2,203,957	2,380,344	1,858,315	1,923,133	1,818,161

ניהול ומדידה של צריכת חשמל

בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2022 מלמדת על ירידה של כ-4% בצריכת החשמל לעומת שנת 2021. 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 'רותם' - אתר המחשב הראשי של הבנק, נרשמה ירידה בצריכה של כ-0.9% לעומת שנת 2021.

הבנק מנהל מסד נתוני צריכת חשמל, המתעדכן באופן שוטף בהתאם לשינויים בשטחי הבנק. מסד זה מאפשר לנו לבחון את פרופיל הצריכה החודשית והשנתית 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.

צריכת חשמל בנק הפועלים - רב שנתי

שנה	2018	2019	2020	2021	2022	השינוי לעומת 2021
סה"כ (kWh)	86,217,677	83,123,204	79,366,534	74,215,420	71,210,656	-4%
סה"כ (GJ)	310,383	299,243	285,718	267,176	256,358	-4%
שטחי הבנק במ"ר	280,600	273,697	266,820	256,463	253,157	-1.3%
צריכה למ"ר ⁶² (kWh/m ²)	274.3	268.1	258.9	252.7	244.5	-3.3%

מסתכלים קדימה

• בחינת מהלכים להתייעלות אנרגטית מתאימים שהתקבלו בעקבות מ'הקול קורא' שפרסם הבנק.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	המשך הטמעת מערכות מיזוג VRF חדשות עם קרר מסוג R410 בכל סניפי הבנק שבהם מותקנות מערכות ישנות.
✓ בוצע	המשך מעבר לשימוש בנורות LED בסניפי הבנק.

62. נתון צריכת החשמל למ"ר אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן אתר 'רותם', עקב היותו מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים, שאינם מייצגים את השימוש האופייני בחשמל בבנק. בשנת 2022 חושב נתון זה לפי צריכה כוללת של 61,903,671 קוט"ש.

מצמצמים צריכת נייר

ביתר שאת בשנת 2022. לקריאה נוספת על מהלכים אלו, ראו את הפרק 'מצמצמים צריכת נייר' בדוח ESG של הבנק לשנת 2021. בשנת 2022 הרחבנו את ערוצי המשכנתה בדיגיטל לאוכלוסיות נוספות בכללם ליועצים חיצוניים.

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 מיפוי 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. במקביל, נמשכים תהליכי המיכון של תהליכי מטה שונים ברחבי הבנק, אשר מביאים לצמצום צריכת הנייר.

המשך פיתוח הפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק, מפחיתים את השימוש בנייר ואת הצורך של לקוחות בהגעה לסניפים. בנוסף, יצירת התשתית לעבודה מהבית כחלק משגרת העבודה בבנק, המשך מגמת הביטול של מדפסות אישיות ופריסת מדפסות מרכזיות במשרדי מטה הבנק, הובילו לצמצום משמעותי של כמות ההדפסות במשרדי הבנק. כמו כן, בשנת 2022 החלפנו 180 מדפסות ישנות למדפסות בעלות יכולת הדפסה דו-צדדית.

מהלכים לצמצום צריכת הנייר בשנת 2021-2022:

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

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 מחזורו. בשנת 2022 המשכנו במהלכים להפחתת צריכת הנייר בבנק ולצד זאת הוצאנו לפועל מספר מהלכים חדשים.

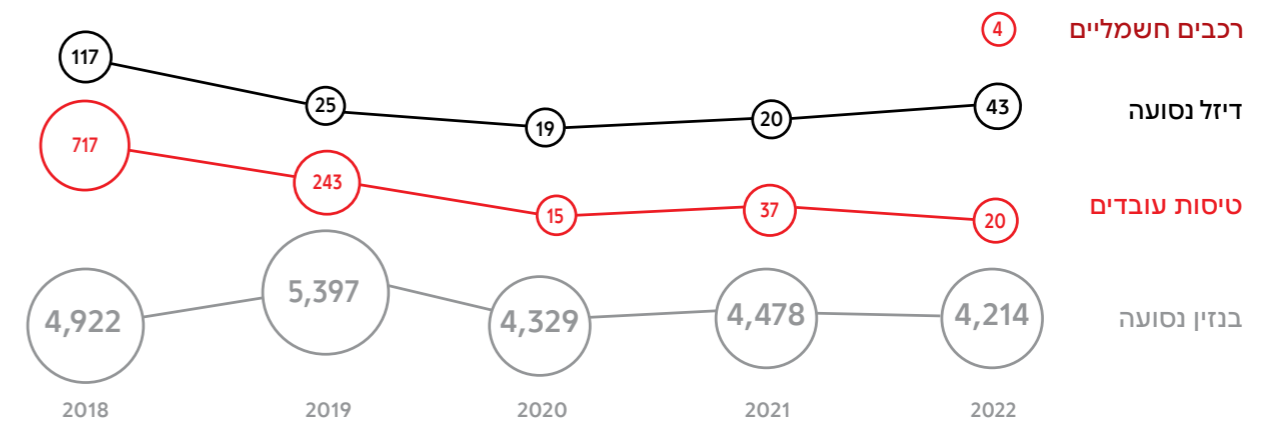
בנק ללא נייר

הפרויקט האסטרטגי 'בנק ללא נייר' מתנהל בבנק כבר מאז שנת 2009. הפרויקט עוסק בניתוח צריכת הנייר בבנק ובבחינת האפשרויות לצמצום או לביטול טפסים ודוחות, הן לצרכינו 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.

בשנת 2022 הגדיל הבנק את כמות המכוניות ההיברידיות והחשמליות בצי הרכבים שלו ב-51 רכבים. מהלך זה מביא לחיסכון שנתי של כ-183 טון פליטות CO₂e.

פליטות מתחבורה (CO₂e)



הערות:

הפליטות מנסועה המוצגות לעיל כלולות בסך הפליטות בשלושת המכלולים כאמור להלן:

- בשנת 2022 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-21% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-6 טון CO₂e. פליטות מרכבים חשמליים מחושבות כחלק ממכלול 2 במדרג הפחמני של הבנק.
- 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.
- 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.
- בשנת 2019 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-19% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-8 טון CO₂e.
- בשנת 2018 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-87% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-19% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-9 טון CO₂e.

מסתכלים קדימה

- שיאיה להחלפה של כ-150 רכבי בנזין ברכבים חשמליים, ובכלל זאת צמצום של צריכת הדלק בבנק.
- במהלך שנת 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה והנהלה הראשית ל'פועלים סנטר', בניין שיוקם בסמוך לתחנת רכבת ולעורקי תחבורה ראשיים, שיאפשר לעובדים הגעה נוחה והפחתת הצורך בשימוש ברכבים פרטיים.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
✓	המשך שילוב רכבים חשמליים בצי הרכבים של הבנק, תוך אספקה של עמדות טעינה ביתיות.
בוצע	

במהלך 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה והנהלה 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.

מצמצמים השפעות סביבתיות נוספות



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.

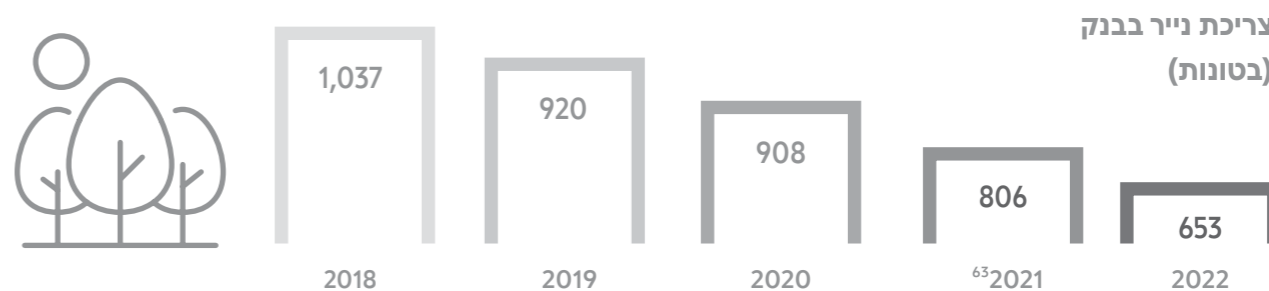
מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

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 'חותם' - אתר המחשב הראשי של הבנק, נבנה ואושר בתקן בנייה ירוקה LEED Silver.

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 יהפכו 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



מחזור נייר: **248** טון
נייר נאספו ופונו למחזור בשנת 2022

צריכת נייר: **90** אלף לקוחות
הצטרפו בשנת 2022 לשירות המאפשר לקבל הודעות באופן אלקטרוני, באתר הבנק או במייל האישי

מחזור קרטון: **50.4** טון
טון נאספו ופונו למחזור בשנת 2022

צריכת נייר: **153** טון
בשנת 2022 חלה ירידה של כ-153 טון בצריכת הנייר לעומת שנת 2021

מסתכלים קדימה

- הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק לעומת שנת 2022.
- המשך החלפת מדפסות אישיות והתקנת מרכזי הדפסה.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע	
סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	הפחתה של 5% בצריכת הנייר בבנק בשנת 2022, לעומת שנת 2021.
✓ בוצע	מחשוב של תהליכי הגשת בקשה למשכנתה ומחזור משכנתה בחטיבה הקמעונאית, ומחשוב ודיגיטציה של תהליכי בקשות ואישורים בחטיבה העסקית.

63. טויבו נתוני צריכת הנייר לשנת 2021



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 בציוד 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, ממוין ומועבר לטיפול בהתאם לסוג החומר, לטובת שימוש חוזר בתעשייה. באתר 'רותם' (אתר המחשב הראשי של הבנק) מתבצעת גריטה במקום, לטובת הפחתת השינוע. בנוסף, ציוד המחשוב שניתן להשמשה, מוחזר לבנק לטובת השבחה וחינוך, לצורך שימוש חוזר או תרומה. **במסגרת שיתוף הפעולה עם חברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת', נתרמו במהלך השנים האחרונות למעלה מ-1,400 מחשבים לטובת הקהילה.** כמו כן, אנו מעודדים את העובדות והעובדים להביא פסולת אלקטרונית מבתיהם לנקודת האיסוף במשרדי הבנק בתל אביב.



ריכוז נתוני פסולת - בנק הפועלים 2022

סוג פסולת	משקל	אופן הטיפול
נייר	248.2 טון	מחזור
קרטון	50.4 טון	מחזור
*פסולת אלקטרונית	61.3 טון**	מחזור
פסולת בניין	2,095.2 ק"ג	פירוק והטמנה
*נורות פלורסנט	1,140 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.

** העלייה בכמות הפסולת האלקטרונית נובעת מפרויקט מיוחד בשנת 2022 לגריסה ומחזור של כ- 22.9 טון פסולת שרתים ישנים.

- ◆ **פינוי נורות פלורסנט -** נורות פלורסנט ישנות נאספות ומועברות לחברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת', לצורך פירוק, גריסה והטמנה, בהתאם לתקני הטיפול בנורות פלורסנט.
- ◆ **פינוי סוללות -** איסוף סוללות ישנות והעברה 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 לבצע פינוי אחראי של הפסולת לאתר שמתמחה בהפרדת פסולת. 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.

30,000 ₪

פינוי תרופות: תרופות שאינן בשימוש פונו בתהליך מוסדר מהמכלים שבמבני הבנק. שווי התרופות שפוננו מוערך ב-30,000 ש"ח. תרופות שעודן בתוקף מטופלות באמצעות עמותת 'חברים לרפואה' ונתרמות לחולים שידם אינה משגת

363.2 טון

סה"כ פסולת

359.9 טון

סה"כ פסולת שעברה למחזור

3.2 טון

סה"כ פסולת שעברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלני פינוי מורשים

עובדי הבנק מתנדבים למען הסביבה:

• **מנקים חופים -** חופי הים הינם סביבה אקולוגית עשירה ורגישה לזיהום פסולת, אשר פוגע קשות במגוון הביולוגי. במהלך שנת 2023, מתוכנן שיתוף פעולה עם עמותת 'צלול', שבמסגרתו עובדי הבנק יתנדבו במהלכים יזומים לניקיון חופים.

• **נוטעים עצים -** בנק הפועלים העניק חסות ל"מבצע הנטיעות העירוני הגדול" של עמותת 'נטעת' במסגרתו יינטעו כ-100,000 עצים חדשים ברחבי הארץ במהלך חמש השנים הקרובות. כחלק מהשאיפה שלנו להרחיב את האימפקט של הנתינה של הבנק, עובדי הבנק ובני משפחותיהם יוזמנו להתנדב ולקחת חלק באירועי הנטיעות שיתקיימו.



ממשל תאגידי

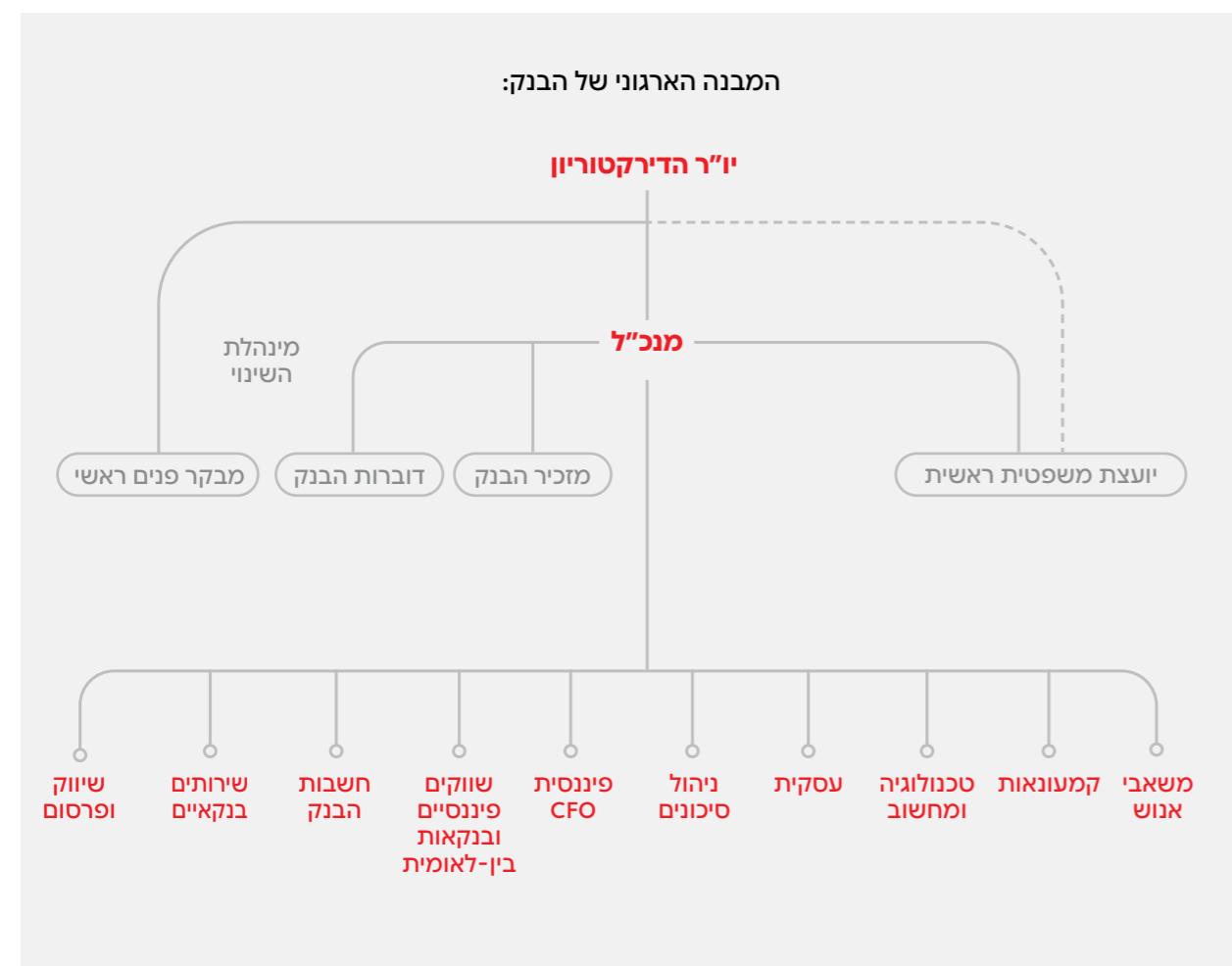
Governance

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 בישראל במכלול תחומי הבנקאות ובתחומים הנלווים לבנקאות, ומשרתת מיליוני לקוחות בישראל ובעולם במגוון פעילויות פיננסיות (להרחבה ראה עמוד 23).



ממשל ובקרה,
אתיקה, ציות
ואבטחת מידע

דירקטוריון הבנק

ושלושת האחרים דירקטורים חיצוניים בהתאם להגדרה בהוראה 301.

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, אשר הינה ועדה ייעודית בת חמישה אנשים, בראשות שופט בדימוס, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ('ועדה ייעודית' ו-'חוק הבנקאות רישוי', בהתאמה); בנוסף לראש הוועדה, מכהנים בה שני חברים אותם מציע ראש הוועדה, בהם נציגי משק וכלכלה בהתאם לאמור בחוק החברות הממשלתיות, או אנשי סגל אקדמי בכיר רלוונטיים, וכן שני דירקטורים חיצוניים של הבנק שנבחרו על ידי הוועדה. בשנת 2022 לקחו חלק בוועדה זו, הגב' רונית אברמזון רוקח ומר יואל מינץ. כאמור, הוועדה הינה גוף חיצוני לבנק אשר מבוקר בהתאם לחוק מבקר המדינה, כאשר חברה אינם מחזיקים באמצעי שליטה בבנק.

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

בבנק מנועים מלהיות מצויים ביחסי עבודה, בקשרים עסקיים או מקצועיים עם התאגיד הבנקאי או עם תאגיד שבשליטתו של התאגיד הבנקאי, עם נושא משרה בתאגיד הבנקאי, או עם מחזיק מהותי, למעט קשרים זניחים. כלל הדירקטורים אינם קרובים (לרבות קשרי משפחה) ואינם מצויים בקשר קרוב עם נושאי משרה בבנק (executive officers) או עם נושאי משרה בתאגידים שבשליטת התאגיד הבנקאי. כמו כן, לא יכהן דירקטור שעסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים בינו לבין הבנק, כמוגדר בהוראה 301, ואף לא במקרה שקיים חשש כי אלו עלולים ליצור ניגוד עניינים. הדירקטוריון קבע קווים מנחים למקרים שיש בהם פוטנציאל לניגוד עניינים דרך קבע בהתאם להוראה 301. אלו מתייחסים להיקף ולמהותיות העסקים בהם עלול להתקיים ניגוד עניינים בין עסקי התאגיד לדירקטור. בהקשר זה, מועמד לתפקיד דירקטור בבנק חותם על תצהיר לפיו יש לו את הכישורים הדרושים, לרבות הידע, ההשכלה והניסיון הנדרש, וכי עיסוקיו האחרים אינם עומדים בניגוד עניינים עם היותו מכהן כדירקטור בבנק. הצהרות אלו מפורסמות במסגרת דוח זימון האסיפה במערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך, ואף זמינות בשפה האנגלית באתר קשרי משקיעים של הבנק. בנוסף, בהתאם להוראה 301, לפחות שלישי מהדירקטורים בבנק הינם דירקטורים חיצוניים (external directors). נכון למועד פרסום הדוח (אפריל 2023), מכהנים בסך הכל עשרה דירקטורים בבנק, מתוכם שישה דירקטורים חיצוניים, כאשר שלושה מהם דירקטורים חיצוניים בהתאם להגדרה בחוק החברות,

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדין, לרבות אלה החלות על תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה, כל הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל (העומדות לעיון באתר בנק ישראל) וכיו"ב. כמו כן, הבנק מיישם את כל 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 הדין 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

הרכב הדירקטוריון וכן עצמאות הדירקטוריון כפופים להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ("הוראה 301") ותקנון הבנק. בהתאם להוראות אלו, הדירקטורים אינם בעלי תפקיד ביצועי בבנק (non-executive directors), אינם מועסקים על ידי הבנק, נמנעים מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק וקיימות מגבלות לגבי פניותיהם לעובדות ועובדי הבנק (בנושאים עסקיים מחוץ למסגרת ישיבות הדירקטוריון וועדותיו). מכיוון שבנק הפועלים הינו בנק ללא גרעין שליטה, חלות עליו הוראות ספציפיות בקשר עם תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה, המפורטות בפקודת הבנקאות 1941- ובהוראה 301, אשר קובעות, בין היתר, כי בשנתיים שקדמו למועד המינוי וכן ממועד המינוי, כלל הדירקטורים

אחד לפחות מזכויות ההצבעה, יוכל לדרוש כינוסה של אסיפה כללית מיוחדת. בעלי המניות רשאים להצביע באסיפה הכללית בעצמם או באמצעות מיופה כוח, וכן בכתב הצבעה (אף באמצעות כתב הצבעה אלקטרוני במערכת אינטרנטית), כאשר ההצבעה על כל נושא רלוונטי באסיפה הכללית נעשית בנפרד. דיווחים והודעות לבעלי המניות מתקבלים באמצעות המערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך, ותרגומם לשפה האנגלית מוצב באתר קשרי משקיעים של הבנק.

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 הבנק. בבנק לא קיימות מניות בכורה (preferred stock). הליך הנפקה של מניות בכורה דורש שינוי בתקנון הבנק, באישור של בעלי המניות באסיפה הכללית. כינוס האסיפה השנתית והאסיפה המיוחדת נעשה בהתאם לחוק החברות התשנ"ט-1999. 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 דירקטורים ובשים לב לכך שהבנק הינו תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ראה להלן, עמ' 284 בדוח הכספי לשנת 2018). בנוסף, בעל מניה, אחד או יותר, המחזיק בלפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ובאחוז

ממשל ובקרה

בנק הפועלים, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, פועל בסביבה חקיקתית רחבת-היקף הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שהבנק מחויב בציות לה: 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 בישיבות 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 האחריות התאגידית של הבנק, כגון: ביקורת על אתיקה וציוד, אבטחת מידע וסייבר, פרטיות ללקוחות, איסור הלבנת הון ומימון טרור ועוד. פרטים נוספים על עבודת הביקורת הפנימית זמינים בדוח הכספי של הבנק, אשר ניתן לעיון בו באתר הבנק.

רואי החשבון המבקרים

רואי החשבון המבקרים של הבנק מהווים מעגל ביקורת חיצוני ובלתי תלוי האחראי לביקורת החשבונאית 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

הדיווחים והדיונים בנושאי ESG בהנהלה ובדירקטוריון כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום ה-ESG, דיון שנתי בנושא דוח ESG ואישורו ודיון בתוכנית פעולה עתידית בתחום ואישורו. בנוסף, הבנק מבצע, אחת לשנה, במסגרת תהליך ה-ICAAAP, 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 בבקורת ובדיווחים שוטפים, כגון SOX, BSC ועוד. הוועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון, מקבלת דיווחים שנתיים ורבעוניים מתאימים לצורך ביצוע מעקב, בקרה ואמידת הסיכונים, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין.

בנוסף לשיבות 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 2022 התקיימו 45 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-102 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון, ראו עמ' 267 בדוח הכספי לשנת 2022). ממוצע נכחות הדירקטורים בישיבות הדירקטוריון עומד על כ-99%. בהתאם להוראה 301, הנוכחות המינימלית הנדרשת מדייקטור 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

פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2022 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים 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 בארץ ובחו"ל, קבע מסגרות לנושא החשיפה לסיכונים השונים ולביצוע ומימוש השקעות קבועות. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים, בקביעת המבנה הארגוני של הבנק, בקביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת ההנהלה ועל עקביה 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, הגונות 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 אמן על קידום התחום. ברמה האסטרטגית, תחום ה-ESG מנוהל בבנק ב'מרכז לבנקאות חברתית', תחת חבר ההנהלה הממונה על חטיבת משאבי אנוש ומדווח להנהלה ולדירקטוריון באופן שוטף.

המפקח על הבנקים כבעל ניסיון מקביל נכון לסוף שנת 2022, מכהנים בבנק עשרה דירקטורים בעלי כשירות מקצועית, שמונה מהם בעלי מומחיות חשבונאית פיננסית, ושבעה מהם בעלי ניסיון בנקאי לפי הגדרות הרגולציה. כמו כן, בין חברי הדירקטוריון ישנם מומחים לניהול סיכונים, לרבות לסיכונים אשראי. הערכת ביצועי הדירקטוריון מבוצעת בהתאם לסעיף 59 להוראה 301 ולהוראות נוהל 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. הליך הערכת האפקטיביות האחרון בוצע במהלך שנת 2021 והסתיים ברבעון הראשון של שנת 2022.

חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות בהתאם לנוהל בנקאי תקין 301, על בסיס תכנית הכשרה מקצועית שנתית המותאמת להתפתחות הבנק, לאסטרטגיה שלו ולמורכבותו, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ולנושאים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי. כך, בשנת 2022 התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, בהם: מגמות ESG בארץ ובעולם, שינוי אקלים - לרבות סקירה של יוזמות ומגמות עדכניות בקרב בנקים מובילים בעולם, חדשנות, כללי החשבונאות המקובלים בנושא הפסדי אשראי צפויים (CECL), פינטק ומגמות גלובליות, הכלכלה החדשה בעקבות הקורונה, פעילות היוצרת סיכונים שוק - מדידתם והכלים לניטורם, מודעות סייבר ודלק מידע וניהול סיכונים.

נכון למועד פרסום הדוח, הוועדה לניהול ובקרת סיכונים מונה שישה חברים, מהם ארבעה הם בעלי ניסיון בנקאי.

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.

הבקשה למינוי הדירקטור, בצירוף ההצהרה שממלא הדירקטור בהתאם להוראה 301, נשלחת למפקח על הבנקים לבדיקתו, ומינוי הדירקטור כפוף לקבלת אישור מראש מאת המפקח על הבנקים. 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 דירקטורים חדשים.

פרטים על השכלתם וניסיונם המקצועי של הדירקטורים עומדים לעיון בתקנה 26 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022. בנוסף, בהתאם להוראות הרגולטוריות, מומחיות פיננסית מוגדרת כיכולת המוכחת בהשכלתו ובניסיונו של הדירקטור לעסוק בנושאים חשבונאיים, בקרה חשבונאית ודוחות כספיים. כמו כן, ניסיון בנקאי מוגדר כאחת מהחלופות: ניסיון של כהונה במשך שלוש שנים לפחות בנושא משרה בבנק 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 רוח"מ מבקרה כהונה כדירקטור בתאגיד בנקאי במשך לפחות תשע שנים או כיו"ר במשך לפחות שלוש שנים; מי שאשר

כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים או הפסקת כהונתם, מתפרסמת הודעה מקדימה על כך 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. בזימון האסיפה נכללת רשימת הנושאים שעל סדר היום של האסיפה ונוסח ההחלטות המוצעות, כתב הצבעה, וכן הצהרה חתומה של כל מועמד לכהונת דירקטור, בה הוא מצהיר, בין היתר, עמידתו בתנאי הכשירות לכהונה, לרבות היעדר זיקה שלו ושל גורמים מקורבים לו לבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק מהותי בבנק.

מדיניות גיון הדירקטוריון

בחדש מאי 2022, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות לגיון הרכב הדירקטוריון, לפיה במסגרת מכלול השיקולים לגבי הרכב הדירקטוריון וכשירותו הקולקטיבית, הדירקטוריון ישאף לכך שהרכבו יכלול שיעור של 40% או יותר מאוכלוסיות המיוצגות בחסר בתפקידים עסקיים בכירים (כגון נשים, מיעוטים אתניים, חרדים, וכד'), ובכל מקרה יפעל, בכפוף להוראות הדין החלות על תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לשמירה על שיעור גיון מגדרי של לפחות 30%. בעת גיבוש 'בקשת צרכים' לוועדה למינוי דירקטורים לפני אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים, יבחן הדירקטוריון את שיעור הגיון הקיים בו ויכלול ב'בקשת הצרכים' בקשה מהוועדה למינוי דירקטורים להציע במידת האפשר והצורך מועמדים באופן שיאפשר את מימוש המדיניות האמורה.

כשירות ומומחיות הדירקטוריון

הערכת המומחיות הפיננסית והכשירות המקצועית של הדירקטור נעשית על ידי הדירקטוריון, והיא מביאה במכלול השיקולים את השכלתו, ניסיונו וידעו של הדירקטור,

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, מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי, וכן מגבלות על משך הכהונה. תקופת הכהונה לכל דירקטור עומדת על שלוש שנים, כאשר ההצבעה על המינוי או הפסקת הכהונה של כל מועמד/ דירקטור נעשית בנפרד. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, כל עוד הבנק הוא תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לא יוחלפו באסיפה כללית מעל מחצית מהדירקטורים שניהנו סמוך לאחר האסיפה השנתית הקודמת, אלא אם ניתן לכך אישור המפקח על הבנקים.

באסיפה הכללית של בעלי המניות של הבנק שהתקיימה בשנת 2022, מונתה לתקופת כהונה ראשונה הגב' אודליה לבנון כדירקטורית במעמד 'דירקטור אחר' (שאינו דירקטור חיצוני). במקביל מונו לתקופת כהונה שנייה מר דוד אבנר המכהן כדירקטור חיצוני לפי חוק החברות, מר נעם הנגבי המכהן כדירקטור חיצוני לפי הוראה 301 ומר דוד צביליחובסקי המכהן כדירקטור במעמד 'דירקטור אחר' (שאינו דירקטור חיצוני). מידע נוסף לגבי מועמדים לכהונה בדירקטוריון הבנק לשנת 2022 שהוצעו על ידי הוועדה הייעודית והחלטות האסיפה הכללית בעניינם, מופיעים בדיווחי הבנק וכן באתר הבנק. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות וחוק החברות, נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. בנוסף, טרם זימון אסיפה



תגמול נושאי משרה

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ('חוק הגבלת התגמול'). ככלל, מדיניות התגמול מובאת לאישור בעלי המניות באסיפה הכללית או באסיפה מיוחדת אחת לשלוש שנים. מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק תואמת את הוראות חוק הגבלת התגמול, חוק החברות ואת הוראת הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, והיא אושרה באסיפה הכללית של הבנק בחודש אוקטובר 2020 (בגין השנים 2021-2023). האסיפה הכללית שהתקיימה באוגוסט 2022, אישרה את עדכון תנאי כהונתו של יו"ר הדירקטוריון.

בהתאם למדיניות התגמול של הבנק, היחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכולל הממוצעת של יתר עובדי הבנק אינו עולה על פי 10.9 בנוסף, היחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכולל החציונית של יתר עובדי הבנק אינו עולה על פי 12.9 בשנת 2022 עמדו במדיניות זו. פרטים נוספים על מדיניות התגמול של הבנק, לרבות תגמול משתנה, תגמול נדחה ומנגנונים להשבת תגמול, עומדים לעיון תחת ביאור 22 לדוח הכספי לשנת 2022 וכן בדוח מיום 17.9.2020 לזימון האסיפה הכללית לאישור מדיניות התגמול כאמור.

רשאים הדירקטורים לדרוש לקיים דיון בנושא ספציפי. בהתאם לסעיף 99 לחוק החברות יתווספו נושאים אלו לסדר יום הדירקטוריון. בהתאם להוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 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 בנהל (שלא במסגרת הדיווחים הקבועים). בנוסף קובע הנהל 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. נושאים דחופים עולים לדיון באופן שוטף בהתאם להוראות הדין ונהלי הבנק כאמור, ואין ספירה נפרדת ייחודית של נושאים אלה.

זכויות הדירקטורים לקבלת מידע ולקיים התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידם, נקבעו בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק החברות, הוראה 301 ונהל 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 הוצאה אושר על ידי 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 על ידי גורמים פנימיים בבנק, מהי מטרת הייעוץ, מהי תכולת העבודה ומהם לוחות הזמנים.

של כל אחד מהדירקטורים מופיעים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי לשנת 2022. ועדת הביקורת התכנסה 33 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על כ-99%. ועדת תגמול התכנסה 7 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על 100%.

פעילות אבטחת מידע וסייבר, נידונה תדיר במסגרת הוועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית, כקבוע בנהל בנקאי תקין 301, וכן בוועדה לניהול ובקרת סיכונים. הוועדות מקיימות קשר עם מנהלת חטיבת הטכנולוגיה ומנהל אבטחת המידע של הבנק, כהגדרתם בנהל בנקאי תקין 357 ובניהול בנקאי תקין 361.

בקהר 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.

על פי רוב, ישיבות של מליאת הדירקטוריון מתקיימות מספר פעמים בחודש, ובנוסף מתקיימות ישיבות של ועדות הדירקטוריון. במקרים מיוחדים, המפורטים בנהל עבודת הדירקטוריון, לפי החלטת יו"ר הדירקטוריון, ניתן לקיים ישיבת דירקטוריון שלא על ידי כינוס ישיבה פורמאלית, אלא באמצעי תקשורת מתקדמים, לרבות כדי להביא נושא לדיון מידי. בהתאם לסעיף 98-99 לחוק החברות,

עיקרי עקרונות ויעדי מדיניות התגמול הינם:

- ◆ 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 תוכניות ויעדים ארוכי טווח, המותאמים לתוכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתוכניות העבודה הנגזרות מהן. בין היתר, ייקבע המענק לפי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים ולא מדידים, כמותיים ואיכותיים.
- ◆ התאמת התגמול הכולל לתיאבון הסיכון של הבנק - תוכניות העבודה השנתיות והרב שנתיות נבנות, בין היתר, תוך התייחסות להיקף הסיכונים, לסוגיהם השונים, אשר הבנק מוכן ליטול על עצמו. השגת רף תשואה להון מגדירה את תנאי הסף לחלוקת המענק השנתי לנושאי המשרה וקיימת אפשרות לתשלום מענק בשיקול דעת במקרה של אי עמידה בתנאי הסף.

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

מערך ניהול המשכיות העסקית בבנק אושר על ידי מכון התקנים הישראלי כתואם את דרישות התקן הבינלאומי ISO22301. מידע נוסף בנושא ניתן למצוא בדוחות הכספיים של הבנק בעמ' 81.

התמודדות עם שינויי אקלים ומפגעי טבע

ההשפעות של אירועי אקלים אקוטיים ו/או כרוניים ניכרים כיום בכל העולם, כאשר מיקומה הגיאוגרפי של מדינת ישראל נחשב לאזור שבו קצב השינויים האקלימיים ועוצמתם גבוהים יותר מאשר במקומות אחרים (Hotspot). במסגרת זו, תוכנית הפעולה להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית מתייחסת גם להתמודדות עם מאפיינים הקיימים גם בתרחישים אקלימיים שונים, כגון התמודדות עם אירועי גשם קיצוני המוביל להצפות ושיטפונות, שריפות, רעידות אדמה וצונאמי. זאת תוך התחשבות בהשפעות של תרחישים אלו על הבנק ובהסתמך על תחומי אחריות ופעילות רשויות המדינה.

בבנק מנוהלת תוכנית פעולה רחבה להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית, אשר מיושמת בהתאם למדיניות הבנק, להוראות הרגולציה (הוראת ניהול בנקאי בנושא ניהול המשכיות עסקית-355) ולהוראות נלוות נוספות. היערכות הבנק מבוססת על תוכניות מפורטות הן רחביות והן ברמת חטיבות הבנק המתבססות על מתודולוגיות מקובלות בעולם, וכן על נוהלי עבודה, ניסויים ותרגולים תקופתיים, ניהול מאגר עובדים חיוניים בחירום ועוד. תוכנית הבנק להיערכות לחירום היא רחבית וכוללת מסמכי מדיניות, מתאר של תרחישי ייחוס, מיפוי וניתוח תהליכים קריטיים ופירוט המשאבים הנדרשים לרציפותם בחירום. כל אלה מתעדכנים באופן שוטף ומובאים לאישור מדי שנה בהנהלה ובדירקטוריון. לצד תוכנית הפעולה הרחבית להיערכות לחירום, קיימות תוכניות פעולה חטיביות, עליהן אחראים ממוני המשכיות עסקית חטיבתיים וצוותים ייעודיים. מדיניות המשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבנות בארץ וכן בסניפי חו"ל של הבנק, בהתאמה למדיניות ממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל.

תוכנית הפעולה להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית מתוכללת ברמת הבנק על ידי מחלקת ניהול המשכיות עסקית ייעודית וכפופה למנהל המשכיות העסקית התאגידי ולחבר הנהלה האחראי על החירום, העומד בראש צוות החירום הבנקאי (מנהל החטיבה הפיננסית), כמו כן המשכיות עסקית הביטי Data Recover הוא באחריות בממונה על חטיבת הטכנולוגיה. במהלך 2021 הוקמה בחטיבה לניהול סיכונים יחידה לניהול סיכוני המשכיות עסקית וחוסן תפעולי, המשמשת כמעגל בקרה שני בנושא סיכוני המשכיות עסקית והיערכות לחירום.

נוהלי החירום והמשכיות העסקית בבנק, מגדירים את האחריות הניהולית, את מתכונת העבודה ואת האמצעים הנדרשים מכל יחידה בבנק בתרחישים שונים, עד למצב של סיום אירוע וחזרה לשגרה. בשגרה, קיימת הקפדה על בדיקת תקינות ומוכנות אתרים קריטיים, כמו גם על קיום תרגולות ביטחון ובטיחות לעובדים. בנוסף, הבנק מעריך מעת לעת את יכולותיהם של ספקים חיוניים להמשיך ולספק שירותים לבנק בתרחישי חירום. בנוסף, מבצע הבנק תרגילי חירום תקופתיים הכוללים הן תרחישים תפעוליים והן תרחישים עסקיים מורכבים בהשתתפות הסניפים, המנהלות, יחידות הנהלה ראשית והנהלת הבנק. כמו כן, בבנק פועלים שני אתרי מחשב מרכזיים (ראשי ומשני) להבטחת זמינות ורציפות מערכות המידע.

ניהול סיכונים וסיכונים מערכתיים

מערכתיים שונים, פיננסיים ותפעוליים - במסגרת בחינה פנימית שוטפת של תרחישי קיצון ובמסגרת 'תרחישים אחידים' של בנק ישראל - על יחסי ההון והנזילות ועל תפעול הבנק ועל השירות ללקוחות, ונערך בהתאם. זאת במטרה לוודא את עמידתו במשברים שונים ולאפשר המשך של הפעילות הבנקאית, מתוך הכרה באחריותו ללקוחותיו ולמחזיקי העניין השונים והבנת חשיבותה של הפעילות הבנקאית לתפקוד המשק. ההערכות לשמירה על רציפות הפעילות הבנקאית וחוסנו הפיננסי של הבנק באה לידי ביטוי הן בהיערכות, בנהלים ובמדיניות המשכיות עסקית, והן בביתוחים, בהנחות ובתוכניות המגירה באספקטים פיננסיים לאירועים שכאלו. בהקשר זה נציין שהבנק, כבנק גדול (המחזיק מעל ל-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית הישראלית), כפוף ליחס הון של 10% (ולא 9%). הלימות הון זו תורמת לחוסנו הפיננסי של הבנק ותומכת בהמשך פעילות הבנק והמשק בעתות משבר. לצד כל זאת, הבנק מביא בחשבון גם את השפעתו הפוטנציאלית על השווקים בניהול הנזילות ובניהול חשיפות שוק שונות ונערך להמשך פעילות במקרה של שיבושים בשווקים אלו.

סיכונים שהוא חבר הנהלה, העמדת כלים לזיהוי הסיכונים ולמדידתם והסדרת אמצעי פיקוח ובקרה, כולל קיום פונקציה עצמאית לבקרת הסיכונים. הבנק פועל בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים. בקרה של הסיכונים ואמידת הסיכונים הפיננסיים והסיכונים התפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים, תוך התחשבות באופי המיוחד של הפעילות בכל חברת בת ופעילות חו"ל, מדידה וניהול עצמאיים בכל חברה ושיווק תמונה כוללת להנהלת הבנק. סיכונים, ככל שישנם, במוצרים או בתהליכים חדשים, מזוהים באמצעות הליך 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 מבצע בדיקה מקיפה להערכת הסיכונים להם הוא חשוף ולבחינת המהותיות שלהם במסגרת תהליך ה-ICAAP - תהליך פנימי להערכת הלימות ההון (להרחבה ראו פרק 3. סקירת הסיכונים בעמ' 47 לדוח הכספי).

אסטרטגיית ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה כולה, תוך 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 אחראי לניהול הסיכונים בפעילותו והחטיבה לניהול סיכונים מהווה קו בקרה שני, גורם בלתי תלוי אשר מנחה, מאתגר, מנטר ומדווח באופן עצמאי על הסיכונים. ניהול הסיכונים בבנק מתבצע במתודולוגיה אחידה ובראייה כוללת, תוך התאמה לדרישות הרגולטוריות, במטרה לתמוך בנטיילת סיכונים באופן מושכל, על מנת להשיא את רווחיות הקבוצה ברמת סיכון התואמת את תיאבון הסיכון וסיבולת הסיכון ובהלימה לתועלת העסקית. הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות לנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את דרישות הפיקוח בניהול הסיכונים השונים אליהם חשוף התאגיד הבנקאי וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם, ובכללם: מעורבות נאותה והבנה מעמיקה של דירקטוריון התאגיד הבנקאי בניהול הסיכונים, ניהול הסיכונים באמצעות מנהל

פועלים בבטיחות

תחום הבטיחות בבנק מונחה מקצועית על ידי מחלקת ביטחון ובטיחות באגף הלוגיסטיקה, המניעה באופן תדיר לזיהוי, הערכה ואיתור סיכונים תוך קיום קשר שוטף עם מנהלי הסניפים והיחידות האחראים בפועל על הבטיחות ביחידות תחת אחריותם.

כחלק מאחריות הבנק כלפי עובדיו, ספקיו וכל הבאים בשעריו, אנו מחויבים ופועלים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות וגרות בכל האתרים, תוך הטמעת שיקולי בטיחות בתהליכי קבלת ההחלטות בכל הדרגים. מדיניות הבטיחות בבנק, אשר אושרה בהנהלה, מגדירה את תחומי אחריותם של הגורמים השונים בבנק לניהול סיכוני בטיחות וגרות אפשריים באתרי הבנק, בהתאם להוראות הדין ולדרישת הרשויות ותוך הקפדה על סטנדרט בטיחות וגרות מהמתקדמים שישנם.

קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים

הממונה על האתיקה בבנק (מנהל חטיבת משאבי אנוש), מורכב מנציגים ונציגות ממגוון חטיבות (משאבי אנוש, ניהול סיכונים, משפטית, קמעונאית, שיווק, ביקורת פנימית) ומתכנס אחת לחציין. במסגרת הפורום, אנו סוקרים את היקף, סוגי הפניות והאירועים החריגים בנושא אתיקה בבנק, דנים בדילמות אתיות שהתעוררו, לומדים על העשייה בארגונים אחרים, מארחים מרצות ומרצים בתחום לצורך הרחבת הידע והלמידה ועוד.

94%

מהעובדים והעובדות
השלימו מצבר למידה על
הקוד האתי החדש

מסתכלים
קדימה

• ריענון הקוד האתי.
• המשך הטמעה לכלל עובדי הבנק
בהובלת פורום האתיקה.

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 היערכות מהירה וגמישה למתן מענה מיטבי תוך שותפות, העזה וחתירה לשיפור מתמיד. לצד זאת, רעננו את הקוד האתי של הבנק ברוח הערכים והגדרנו את כללי האתיקה בקשר שלנו עם מחזיקי העניין. בשנת 2021 קיימנו מהלך השקה מקיף לכלל עובדות ועובדי הבנק שעסק בקוד האתי ובערכים התומכים בחזון החדש. תהליך הטמעת הקוד האתי והערכים נמשך גם במהלך 2022.

בנוסף, בשנת 2022 הוקם בבנק פורום אתיקה, שמטרתו לקדם ולהטמיע תרבות של אתיקה והוגנות בבנק. הפורום, בהובלת

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2022
✓	המשך תהליך הטמעת הקוד האתי והערכים התרבותיים בקרב כלל עובדי הבנק והן בקרב עובדי כוח-אדם חיצוני.
בוצע	

'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.

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 מחדש חמשת ערכי הליבה המתווים את הדרך שבה אנחנו פועלים, עושים עסקים ומיטיבים עם הכלכלה, החברה והסביבה:

- ◆ **מיקוד** - פועלים לטובת הלקוח.
- ◆ **דליברי** - פועלים כדי שזה יקרה.
- ◆ **שותפות** - פועלים ביחד, בשבילך.
- ◆ **תודעת צמיחה** - פועלים לצמיחה ולהתפתחות.
- ◆ **הוגנות** - פועלים בהוגנות ובאחריות.

חשמל, ריתוך, אינסטלציה, עבודה בגובה וכיו"ב. הרחבה על הדרישות ליישום ביטחון ובטיחות בהתקשרות עם ספקים ניתן למצוא במדיניות רכש אחראי, המפורסמת באתר הבנק.

כחלק מתהליכי העבודה המובנים, ולצורך קידום המודעות והאחריות לשמירה על הבטיחות, אנו מקיימים פעולות הכשרה, הדרכה והסברה. במסגרת זאת, עובדות ועובדי הבנק נדרשים לרענן את הידע באמצעות לומדה שנתית בנושא בטיחות, וכן משתתפים בהדרכות בטיחות פרוטיליות בנוגע לסיכונים פוטנציאליים - בין היתר בנושאים של מניעת תאונות, מילוט ואירועי חירום וחשמל ואש - המועברות על ידי חברות חיצוניות מוסמכות. בדיקה של אפקטיביות ההדרכות נערכת באמצעות תשאול ומשובים. מעבר לכך, ביחידות הבנק השונות פועלים נאמני בטיחות וביטחון שעברו הכשרה ייעודית, אשר אחראים על כשירות היחידה ועל ביצוע תרגילי מילוט תקופתיים. כמו כן, בפורטל הארגוני של הבנק קיים אזור תוכן ייעודי, הכולל טיפים ונוהלי ביטחון ובטיחות לעובדים, כמו גם טופס לדיווח על תאונות עבודה.

בשנת 2022 התרחשו בבנק 4 תאונות עבודה קלות (מהן 3 אשר בגינן נגרם אובדן זמן עבודה), כאשר אובדן זמן העבודה המצטבר עמד על 82 ימים. שיעור תדירות אובדן זמן עבודה (Lost time injury frequency rate) עמד על 0.040; ושיעור תדירות תאונות עבודה (Total recordable injury frequency rate) עמד על 0.053⁶⁴.

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 ועובדות הבנק, הביקורת הפנימית וניהול סיכונים. סיכום אירועי הבטיחות מדווחים פעם בשנה להנהלה.

הערכת סיכוני הבטיחות מבוצעת על פי חוק ובהתאם לנוהלי הבטיחות של הבנק. הבנק ממפה ומפרט את היערכות והתגובה הדרושות בהתאם לסיכון שזוהה עבור מצבי חירום ואירועים המוניים, תאונות ואירועי בטיחות, תהליכי רכש ושכירות, העסקת קבלני חוץ, עבודות בינוי ושיפוץ לרבות עבודה בגובה, בטיחות בדרכים וכן בטיחות באש ובחשמל. תהליך הערכת הסיכונים מגדיר את רמת החומרה והסבירות להתממשות הסיכונים בפועל, תוך הצעת פתרונות להפחתת רמת הסיכון, באופן שיאפשר לבצע את הפעילויות הדרושות כמתוכנן וברמת הסיכונים שהוגדרה. במסגרת זאת, מבוצעות ביקורות תדירות וכן מעקב על ביצועי הבטיחות, להבטחת עמידה במדיניות ובדרישות החוק. כמו כן, ניתן דגש על נושא העבודה המשרדית, אשר מאפיינת את עיקר העבודה בבנק, תוך התייחסות להיבטי ארגונומיה, תאורה, רעש, איכות אוויר במשרדים, ולהיבטים נוספים אשר עלולים לפגוע בבריאות העובדים ולגרור למחלות תעסוקתיות.

קבלנים חיצוניים המבצעים עבודות בינוי ותחזוקה נדרשים לנקוט באמצעי מיגון מתאימים ולעמוד בהנחיות בטיחות הנקבעות על ידי המהנדס בטיחות מטעם הבנק המלווה את הפרויקט. המהנדס מנחה את התכנון והביצוע של הפרויקט בהיבטים הבטיחותיים של העבודה, בדגש על עבודות

במקרה שמתרחש אירוע בטיחות או שמתגלים מפגעי בטיחות באתרי הבנק, העובדים והמנהלים מונחים להעביר דיווח מידי בהתאם ולוודא כי הנושא מטופל. תהליכי דיווח ותחקור אירועי בטיחות וגהות, לרבות תאונות, פציעות ומחלות, מתבצעים בתהליך מובנה וסדור על ידי מהנדסי בטיחות אשר הוכשרו לכך, תוך תיעוד, ניטור וזיהוי של הסיבות לאירוע, לטובת למידה והפקת לקחים.

הבנק מגדיר נהלים ותוכניות בטיחות בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה ופועל במסגרת זו להטמעת פעולות למניעת תאונות ואירועי בטיחות. בנוסף קיימת תוכנית בטיחות שנתית, המבוקרת על ידי מחלקת ביטחון ובטיחות. התוכנית כוללת סדרי עדיפויות, יעדים, לוחות זמנים והקצאת משאבים. במסגרת זאת, נערכים מבדקים פנימיים וסקר הנהלה לבקרה ומעקב אחר יישום המדיניות, תוכנית העבודה והעמידה ביעדים, בהתאם לתהליך בקרת ביצועים שהוגדר מראש. במקביל, מבוצעות בקורות חיצוניות של גורמי מקצוע על מערכי הבטיחות ותקינות הציוד במבני ההנהלה והסיניפים.

לבנק מערכות לניהול בטיחות וגהות אשר מבוססות על תקן OSHAS 18001, וכן נעשה שימוש במערכות מידע לניהול וניטור של מערך הבטיחות בבנק הן עבור ניהול אירועי בטיחות, והן עבור בקרת תקינות ציוד ומעקב אחר ביצוע תוכניות הדרכה לעובדים. מוקד הביטחון של הבנק מנטר מערכות ביטחון ובטיחות ומפעיל בהתאם לצורך את הגורמים הרלוונטיים למתן מענה, כגון משטרה, מכבי אש, מד"א, מערכי אבטחה וכו'.

ועדת בטיחות בראשות מנהל אגף הלוגיסטיקה, מתכנסת אחת לרבעון ודנה ביחס לניהול הבטיחות בבנק, תוך המלצה

64. הנתונים מתייחסים לעובדי הבנק לפי חישוב של 200,000 שעות עבודה (hkwk), 8 שעות עבודה ביום. כמו כן לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה בשנת הדיווח (לרבות לקוחות ובכלל זאת מי שאינו עובד הבנק).

מניעת שוחד ושחיתות

מנגנון חשפי שחיתויות

בהתאם לחוק הגנה על עובדים תשנ"ז-1997, בבנק קיים מנגנון הגנה על חשפי שחיתויות (Whistleblowers), המאפשר לעובדות ולעובדים לדווח על מקרים של שחיתות. מנגנון זה מתבסס על ערוצי הפנייה והדיווח בנושאי אתיקה המפורטים בפרק 'קוד ערכים' ואתיקה' לעיל, והוא כולל גם את אותן הגנות והדרכות, תוך דיווח 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, ערוצי הדיווח ודוגמאות למקרים שבהם ניתן לדווח, זמינים באתר הבנק.

מדיניות מניעת שחיתות ושוחד בבנק מוחלת ברמת הקבוצה ואף על ספקים וקבלני משנה (צד ג') המספקים שירותים לבנק. יישום המדיניות והנהלים והבקרה עליהם נמצאים באחריות כל חטיבות הבנק ובפיקוח והובלת קצין הציות הראשי של הבנק.

הערכת סיכונים ובקרה על אפקטיביות של תכנים ונהלים מבוצעות על ידי קצין הציות ומדווחות להנהלה ולדירקטוריון. כמו כן, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 351, אם קיים חשש סביר למעילה או אירוע מהותי, יעביר הבנק דיווח מידי לדירקטוריון, לביקורת הפנימית ולמפקח על הבנקים, וזאת ללא תלות בדיווח לרשויות נוספות, לרבות רשויות החוק.

לבנק מערכת הכוללת תכנים, תהליכים, בקורות ונהלים שנועדו למנוע מצבי שחיתות ושוחד (הרחבה על מעגלי הבקרה מפורטים להלן בפרק 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרוור'). כמו כן, שילב הבנק התייחסות מפורטת בקוד האתי, המבטאת את עמדתו ביחס לאיסור שחיתות ושוחד וקבלה ומתן מתנות של טובות הנאה, על מנת לייצר אמירה ברורה וחד משמעית לכלל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, על מדיניותו בנושא (ראו את הקוד האתי שלנו המפורסם באתר הבנק).

בסוף 2021 ניתן מינוי לממונה על מניעת שוחד ושחיתות ביחידת קצין ציות ראשי בבנק אשר יוביל תוכנית אכיפה בנושא זה.

כארגון בנקאי הניצב במרכז העשייה העסקית-כלכלית בישראל ובעל פעילות בזירה העסקית הבינלאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב לשמש כגורם פעיל במלחמה הבינלאומית 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 שחיתות ושוחד קיימים בבנק מזה שנים רבות בזיקה למגוון נושאים, הנוגעים למניעת שחיתות בקשר לחשבונות הלקוחות (ראו הרחבה בפרק להלן 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרוור') ולהתנהלות העובדות והעובדים.

נוהל מניעת שוחד ושחיתות בבנק קובע את הכללים בדבר איסור הענקת הטבות, מתן דבר בעל ערך וטובות הנאה לעובדי ציבור⁶⁵, וכן איסור קבלת דבר בעל ערך מלקוח או שותף עסקי. הנוהל מגדיר את חובת הדיווח ואת ערוצי הדיווח לעובדים בכל מקרה המעלה חשד למתן או לקבלת שוחד או לשחיתות. במסגרת זו, קיים איסור על העברת תשלומי זירוז (Facilitating Payment) ובכלל זה על העברת סכום כספי לעובדי ציבור, עובדי ממשלה זרים ומקומיים, מפלגות פוליטיות או מתווכים לצורך האצה או הבטחה של פעולה ממשלתית שגרתית.

אחת לחצי לשנה, במסגרת דוח הציות התקופתי של קצינת הציות, נמסר להנהלה ולדירקטוריון דיווח על מספר הפניות, אופן 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 2022, 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 24 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 משמעתיות כלפי העובדים בהתאם לאמצעי המשמעת העומדים לרשות הבנק, שעיקרן: סיום העסקה, הדחה מניהול, הקפאת קידום, הקפאת בונוס, מכתבי נזיפה, שיחות הבהרה וכיו"ב. כמו כן, בגין 3 אירועי מעילה או חשד למעילה, הבנק דיווח לבנק ישראל, בהתאם להנחיות ניהול בנקאי תקין 351.

מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

בנק הפועלים מעודד כל עובד ועובדת שנתקלו בדילמה אתית או בהפרת הוראות ציות, לדווח/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:

- ◆ הפרת 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 להפרת 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 האתי, לרבות הערוץ האנונימי שבפורטל הארגוני (אשר זמין באופן שוטף). השנה, הורחבו ערוצי הפנייה האנונימית, כך שהם כוללים גם ערוץ טלפוני וכתובת מייל חיצונית לבנק.

ריענון ידע בנושא, כולל ערוצי הפנייה, מבוצע פעמיים בשנה על ידי אגף קצין ציות ראשי, בשיתוף עם אגף משאבי אנוש ואגף הביקורת הפנימית. זאת, באמצעות איגרת אישית ובאמצעות הודעה בפורטל, המפרטות את ערוצי הפנייה והדיווח העומדים לרשות העובדים, ודוגמאות 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 ואף 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 הקוד האתי. כמו כן, הביקורת הפנימית של הבנק מבצעת סקירה של השימוש במערכות הבנק, להבטחת היישום של הקוד האתי. במקרה של זיהוי התנהגות או פעולה שאינן עולות בקנה אחד עם הקוד האתי של הבנק, מתבצעת בדיקה מעמיקה וננקטים צעדי מניעה 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.

65. בהתאם להגדרה בחוק הישראלי וכן בחוק האמריקאי Foreign Corrupt Practices Act לעובדי ציבור.

ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור

ליחידות העסקיות בנושאי מיסוי בינלאומי, איסור הלבנת הון ומערכות ציות.

זו, אגף קצין ציות ראשי מאגד את הפונקציות המקצועיות הבאות:

◆ מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון ומניעת מימון טרור, ובכללם גם את מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ.

◆ יחידת אכיפה בני"ע וציות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968, חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994, וחוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשייך השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן 'דיני ני"ע'), וכן על ידוא הציות להוראות הציות השונות, בין היתר בקשר להגנות הבנק מול לקוחותיו.

◆ מחלקת ציות למיסוי בינלאומי, האמונה על יישום הוראות חוק ותקנות FATCA ו-CRS, כולל בדיקה, זיהוי וסיווג לקוחות וכן על הדיווח השנתי לרשות המיסים הן לצורכי FATCA והן ל-CRS.

◆ יחידת ציות בינלאומי, האחראית על ידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל, בקרה על בנקאות קורספונדנטית ועל הטיפול בסוגיות חוצות גבולות.

◆ יחידה לאכיפת הגנת הפרטיות ודיני התחרות, המטפלת במכלול נושאים הקשורים להגנת הפרטיות בבנק, לשמירה על דיני התחרות ולאיסור הפליה. בנוסף, היחידה מטפלת במכלול נושאים הקשורים למניעת שוחד ושחיתות וניגוד עניינים.

◆ מחלקת תיאום ומעקב, האחראית, בין היתר, על ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, טיפול בדיווחי קצין הציות הראשי, ניהול מערכות טכנולוגיות בציות ועל ההדרכות בתחום.

◆ מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) - מענה

◆ דירקטוריון הבנק והנהלת הבנק, המקבלים דיווחים רבעוניים ושנתיים אשר כוללים עדכונים בדבר חשיפות עיקריות ומוקדי סיכון בקבוצה, התקדמות בתוכנית העבודה ופעילויות שבוצעו ובכללן: בקרות, מיפויי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום, דיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון, דיווח על אירועים חריגים והפרות.

בנוסף, לקצין הציות קיים ערוץ דיווח ישיר להנהלה הבכירה ולדירקטוריון במידת הצורך, כחלק מהבטחת מעמדה של פונקציית הציות בבנק.

תהליכי המעקב והבקרה

מסגרת הבקרה בקבוצת הבנק מורכבת משלושה מעגלי בקרה, אשר חלקם כוללים יותר ממרכיב בקרה אחד, כמפורט להלן:

◆ **מעגל הבקרה הראשון (יחידות עסקיות, לרבות מטות וקציני הציות היחידתיים)** - כולל את הבקרות המבוצעות ביחידות עצמן. בקרות אלה מבוצעות בשני מישורים:

◆ בקרות על ידי הגורמים העסקיים - מבוצעות לגבי תהליכים הנוגעים בפעילות לקוחות קיימים. כמו כן מתבצעות בקרות לגבי תהליכים פנימיים בבנק.

◆ בקרות על ידי קציני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות - מבוצעות ביחס למעגל הבקרה הראשון.

◆ **מעגל הבקרה השני** - כולל את הבקרות שמבוצעות על ידי קצין הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית הממונה על אבטחת מידע והיעוץ המשפטי.

◆ **מעגל הבקרה השלישי** - כולל את הבקרות שמבוצעות על ידי הביקורת הפנימית, המבצעת ביקורת על נושאי הציות ועל המעגל השני.



בתמונה: רינת אטל, סניף הגלים

איסור הלבנת הון ומימון טרור

הבנק רואה חשיבות בניהול סיכון הלבנת הון ומניעת מימון טרור, במסגרת המאבק הבינלאומי בטרור ובפשע המאורגן ובמטרה לשמור על יציבות ואמינות הבנק. מכוח זאת, קיימת בבנק מדיניות בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טרור, התואמת את הוראות הדין וכוללת סטנדרטים המחייבים את קבוצת בנק הפועלים. עיקרי המדיניות והסטנדרטים המיושמים על ידי הגורמים השונים עומדים לעיון באתר הבנק.

במדיניות ונוהלי הבנק למניעת הלבנת הון ומימון טרור נכללים אמצעים וצעדים סדורים, בהם הליכי 'הכר את הלקוח', אשר כוללים בין היתר:

◆ חובות זיהוי בטרם פתיחת חשבון לקוח 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 על בסיס אמצעים שונים, כגון: זיהוי פנים אל פנים, הצהרות, שאלונים, מסמכים, נתונים, דוחות ומידע פומבי זמין וכן אימות למול 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 המבוצעות 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, קיימים נהלים סדורים לגבי האמצעים הנדרשים לבדיקת נאותות, וכן לגבי הבקרות הנדרשות לניטור ולמעקב שוטף אחר פעילות הלקוח. פתיחת חשבון לאיש ציבור ממדינה זרה מחייבת אישור של מנהל בכיר

הדרכה בתחום הציות

- מאחר שהבנת חשיבותם של התנהלות עסקית הוגנת ושל הצורך באיתור פעילות חריגה של לקוחות היא קריטית לעניין סיכון הציות, ננקטים אמצעים מגוונים להטמעתה. ההטמעה מבוצעת באמצעות תוכני ועזרי הדרכה, המשולבים בתהליך ההכשרה והעבודה של המנהלים והבנקאים. ההדרכות מבוצעות באופן מקוון ובאופן פרונטלי, במסגרת אישית או קבוצתית, בהתאם לנדרש.
- לרשות עובדות ועובדים שמבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים, עומדים
- ◆ המנגנונים הבאים:
 - ◆ 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 ו-FATCA, CRS ובשימוש במערכות הציות.
 - ◆ הפנייה למרכז מתבצעת באמצעות מערכת מקוונת וטלפונית.
 - ◆ פניות במייל או בטלפון ליחידות המקצועיות.
 - ◆ מערכת פניות אנונימיות.

אבטחת מידע וסייבר

אנו רואים באבטחת מידע ובהגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית ומשקיעים משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח, סודיות המידע הבנקאי ונכסי הלקוחות והבנק, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם.

- ◆ 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 וביצוע ניטור ומעקב אחר יישומה.
- ◆ קידום המודעות לאיומי סייבר וקיום הדרכות בנושא דרכי ההתמודדות מולם.
- ◆ תכלול של ניהול אירועי סייבר ובקרה עליהם.

אסטרטגיית הגנת הסייבר בבנק מתמקדת בהגנת עומק על הפעילות הבנקאית, באמצעות מספר עקרונות:

- ◆ **הגנה פרואקטיבית** - פיתוח יכולות תגובה בזמן אמת להתמודדות עם איומים מתקדמים ומתקפות, הפעלת שירותי מודיעין מתקדמים, ביצוע מבדקי חוסן לארגון והטמעת טכנולוגיות מתקדמות.
- ◆ **הגנה לעומק** - הטמעת טכנולוגיות הגנה ובקורת סייבר בשכבות מרובות. הבקורת מתייחסות להיבטי כוח אדם, לתשתיות ארגוניות, למדיניות, לנהלים, לטכנולוגיות, להיבטים עסקיים ועוד.
- ◆ **הצפנה** - הבנק מקיים הצפנה בין מערכותיו הפנימיות והחיצוניות וכן בתוך רשת הבנק, בהתאם לדרישות הרגולציה, לתקנים המקובלים ולהערכת הסיכון.
- ◆ **מוכנות לאירוע** - לצד המאמצים למניעת אירועי אבטחת מידע, הבנק נערך להתמודדות עם אירועים אפשריים. במסגרת זאת מאותגרות תוכניות המגירה

שנה בקרה על העמידה בתוכנית העבודה השנתית. זאת, תוך קיום דיון תקופתי בנושא האסטרטגייה הכוללת והמדיניות בתחומי טכנולוגיית המידע של הבנק. פרטים אודות חברי הוועדה וניסיונם המקצועי בתחום, זמינים בדוח השנתי ובאתר הבנק. כמו כן, דירקטוריון הבנק מקבל דיווחים על אירועים וממצאים מהותיים אשר עולים בסקרי בטיחות ובמבדקי חדירה תקופתיים. בשנת 2022 לא אירעו תקיפות סייבר שיש בהן חשיפה או דלף של מידע רגיש, לרבות פרטי עובדים ולקוחות, וכן לא הוטלו קנסות או סנקציות על הבנק בנושא.

מדיניות אבטחת המידע והגנת הסייבר של הבנק מוכלת על מרבית הקבוצה, כאשר חברות בת אחדות המפעילות מערך אבטחת מידע וסייבר עצמאי מתוקף פעילותן, פועלות ברוח מדיניות הבנק, תוך ביצוע ההתאמות הנדרשות. לצד מערכי הבקרה הפנימיים, מדיניות ומערכות אבטחת המידע והסייבר מבוקרות על ידי גופים חיצוניים: חברות ייעוץ חיצוניות מבצעות מעת לעת בקורות איכות תהליכיות על יישום המדיניות והצעדים הננקטים, לצד יחידת הסייבר בבנק ישראל, המבצעת בקרה שוטפת.

מערך הגנת הסייבר של הבנק, אשר מנוהל על ידי מנהל הגנת סייבר ואבטחת מידע ראשי (CISO) וכפוף למנהלת חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב, מרכז את פעילויות הסייבר של הבנק ואחראי, בין היתר, על הנושאים הבאים:

עם התפרצות נגיף הקורונה בשנת 2020 והמעבר להתנהלות מרחוק של הבנק אל מול הלקוחות, גבר הסיכון לניצול לרעה של המצב על ידי פושעי סייבר. בעוד שברחבי העולם התגברו התקפות הסייבר ובפרט סחיטה, התחזות וגניבת כספים, נוכחנו שגם רמת התחכום של ההתקפות עלתה, והתקפות שכללו דלף של מידע פרטי ואישי בהיקפים גדולים זכו להד תקשורתי נרחב. לאור מציאות מורכבת זו, מערך הגנת הסייבר בבנק התגייס לתמוך בשינוי התנהלות הבנק ולקוחותיו, ונערך לספק במהירות פתרונות בטוחים ככל הניתן, על מנת לאפשר את המשכיות הפעילות העסקית.

הגנת הסייבר בבנק מנוהלת כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, בדגש על 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 ונב"ת 367 בנושא בנקאות בתקשורת. כמו כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע ISO 27001 ו-ISO 27032 עבור כלל תשתיות ה-IT שברשותו, ומבצע מדי שנה תיקוף לעמידתו בתקנים אלה על ידי סוקר חיצוני מוסמך.

בהתאם להוראות החוק, תחומי אבטחת המידע והסייבר נידונים במסגרת הוועדה לטכנולוגיה, חדשנות ואבטחת מידע של הדירקטוריון וכן בוועדה לניהול סיכונים. הוועדות מפקחות על הטמעה וניהול התחום בבנק, וכן מקיימות אחת לחצי

95%

מהעובדים והעובדות השלימו 'מצברי למידה' בנושאי ציות ורגולציה, שכללו לומדות במגוון נושאים מהותיים



בתמונה: כרמית נוטמן, אגף משאבי אנוש

ידי מומחי תוכן לבקרה על תהליכי הניטור של הבנק למניעת הלבנת הון ומימון טרוך, נעשות מעת לעת ובהתאם להחלטת קצינת הציות הראשית וזאת בנוסף על ביקורות תקופתיות ובדיקות של המפקח על הבנקים.

כחלק מהקפדתו על הציות להוראות החוק, מחויב בנק הפועלים לקבל לחשבונות לקוחותיו תושבי ישראל ותושבי החוץ כסף מוצהר בלבד. הבנק מחויב להימנע ממצבים שבהם מתקבל בחשבונות הלקוחות כסף שאינו מוצהר לרשויות המס בישראל או לרשויות המס במדינת תושבות הלקוח, תוך הקפדה על משנה זהירות כשמדובר במדינות Offshore.

(Senior management) ובמקרים שבהם מזהה חשיפה לסיכון, נדרש אישור של קצין הציות הראשי, לצד ניטור הפעילות למול הרשימה הישראלית של מוכרזי טרוך, רשימת OFAC ורשימות האיחוד האירופאי והאומות המאוחדות.

בהתאם להוראות הדין, תיעוד של מסמכים, פעולות ופרטים הנוגעים למניעת הלבנת הון ומימון טרוך נשמר לתקופה של לפחות שבע שנים בספרי הבנק. הדרכות בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרוך מועברות לעובדות ועובדי הבנק הן באופן פרונטלי והן באמצעות לומדות ועמודי ידע בפורטל, לצד תהליכי הפקת לקחים. כמו כן, בדיקות מקצועיות על

בשנת 2022 התמקדנו בהעלאת המודעות לסיכונים סייבר, לדרכי התנהלות מאובטחות וליסיכונים דלף מידע. במסגרת זאת, ננקטו הצעדים הבאים:

- קיום הרצאות לקידום המודעות לסיכונים סייבר בקרב עובדות ועובדי הבנק, חברות בנות, לקוחות ודירקטוריוני הקבוצה.
- פיתוח לומדות - לומדת סייבר ארגונית, לומדה בנושא מניעת דלף פיזי והתחזות ולומדות ייעודיות.
- ביצוע תרגולי 'פשינג' רבעוניים לכלל העובדות והעובדים ותרגולים ייעודיים נוספים.
- פרסום שלטים במתחמי הבנק והפצת מיליים וניוזלטרם בנושאי סיכונים סייבר ומניעת דלף מידע.
- פרסום מגזין אחת לרבעון הכולל סקירה של סיכונים והתפתחויות בתחום הסייבר המגזין זמין לעיון העובדות והעובדים בפורטל הארגוני, וניתן להפצה עבור מחזיקי עניין חיצוניים.

ותחומי אחריות. עדכון ובחינה של נהלים רחביים ושל תוכניות מגירה בנושא מבוצעים אחת לשנה לפחות, כאשר עיקרי התוכנית מובאים לאישור ההנהלה והדירקטוריון.

פרויקטים בתחום מערכות מידע בבנק מלווים מתחילת דרכם, ולאורך שלבי הפיתוח והתחזוקה, על ידי צוות אבטחת מידע, המוודא את אבטחת תהליכי הפיתוח וקיום קפדני של הכללים והנהלים, לרבות אלה הנוגעים לאבטחת פרטיות המידע ולמידור הנגישות למידע. על מנת להבטיח את אפקטיביות ניהול סיכונים סייבר בבנק, נעשה שימוש בשלושה קווי הגנה:

- קו הגנה ראשון -** חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב ומערך אבטחת המידע והגנת הסייבר.
- קו הגנה שני -** החטיבה לניהול סיכונים ויחידת ניהול סיכונים סייבר.
- קו הגנה שלישי -** יחידה ארגונית ייעודית בביקורת הפנימית, בעלת הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי, הבוחנת את תקינותם ויעילותם של תהליכי ניהול סיכונים סייבר והבקורות הרלוונטיות, בהתאם ליעדים שנקבעו על ידי הבנק.

הון אנושי - גיוס כוח אדם מתאים ליישום יוזמות והחלטות הבנק בתחום הסייבר ושימור רמה מקצועית גבוהה באמצעים שונים. בנוסף, הכללת מדדי אבטחת מידע בהערכת הביצועים של מנהלים בכירים האחראים בתחום. עובדות ועובדי הבנק (כולל עובדים חיצוניים) מחויבים לעמידה בכללים ובנהלים שהבנק קבע בתחום אבטחת המידע, כאשר הפרות מטופלות בהתאם לנוהלי הציות והמשמעת בבנק.

לבנק מרכז אירועי אבטחת מידע (SOC) ייעודי, המנהל בזמן אמת את ההתמודדות עם כל אירועי הסייבר וניסיונות הונאה. המרכז, אשר מאויש על ידי אנליסטים וחוקרים במתכונת 24/7, עושה שימוש בכלים אוטומטיים ופועל על פי תהליכי עבודה ייעודיים לזיהוי ולהתמודדות עם אירועי סייבר והונאות, הכוללים נהלי דיווח והסלמה. הכשרה בתחום ניתנת על בסיס שוטף, כאשר הבנק בוחן באופן קבוע את יעילות התוכניות לטיפול באיומים ואת יכולות התגובה שלו אליהם. התוכניות לשמירה על המשכיות עסקית בבנק נוגעות גם להתמודדות עם אירועי סייבר ומגדירות תרחישים, נהלים



בתמונה: דלית כספי-שכנר, חטיבת טכנולוגיה ומחשוב

המוגדרות לאירועי קיצון ולאירועי סייבר משמעותיים. תוכניות אלו מעודכנות באופן שוטף בהתאם למפת הסיכונים, להפקות לקחים שבוצעו ולהוראות רגולטוריות. פעילות זו, המבוצעת באופן שוטף ונמצאת במיקוד, כוללת גם תרגול מצד המעורבים בתרחישים השונים, יישום מערך התראה לזיהוי מתקפה ויצירת כלים להתמודדות.

חוסן והתאוששות - השקעה בתוכניות לשמירה על המשכיות עסקית ולהתאוששות מאירועי כשל לוגי ומתקפות סייבר.

הדרכות והכשרות - הבנק מקיים באופן שוטף הדרכות והכשרות בנושאי הגנת סייבר עבור גורמים רלוונטיים, תוך עדכון תוכניות ההדרכה מעת לעת. פעילויות לקידום המודעות לאיומי סייבר מתקיימות לעובדות ועובדי הבנק, לחברות הבנות ולדירקטוריונים של הקבוצה. בנוסף, נעשים צעדים לקידום המודעות בקרב לקוחות וספקי הבנק, באמצעות קיום הרצאות, העלאת מודעות באתר הבנק, פרסום מאמרים וקיום שיתוף פעולה עם מערך הסייבר הלאומי במסגרת 'שבוע מודעות הגנת הסייבר'.

ההשתתפות בהרצאות לקידום המודעות לאיומי סייבר היא בגדר חובה עבור אוכלוסיות מסוימות, כמו משתמשים בעלי הרשאות חזקות, יחידות ברמת רגישות גבוהה, נכשלים סדרתיים בתרגולי 'פשינג' וכדומה.

בקורות על שרשרת האספקה - מעת לעת ובהתאם לצורך, מבצע הבנק ביקורת אבטחת מידע בקרב ספקים, בהתאם לדרישותיהם בנושאי שמירה על סודיות ואבטחת מידע. ביקורת זו כוללת בקורות טכנולוגיות בתחום התשתיות, מבדקי חוסן, סקר סיכונים, בקורות על תהליכים ארגוניים ועל קיום נוהלי עבודה, בקורות אבטחה פיזית ומבדקי חדירה.

בחינה מתמדת - ביצוע בדיקות אבטחת מידע של מערכות הבנק באופן שוטף, 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, מבוצעים אחת לתקופה סקרי בטיחות והערכת עמידות הבנק בפני סיכונים, הכוללים גם סקרי אבטחת מידע. לגבי מערכות שהוגדרו על ידי הבנק כבעלות סיכון גבוה, נערכים סקרים לפני הטמעת שינויים משמעותיים ולקראת הכנסה לשימוש של מערכות חדשות, בתדירות של לפחות אחת ל-18 חודשים. הסקרים משמשים ככלי להבטחת הגנה על מערכות הבנק מפני חדירה, גישה לא מורשית או פגיעה. ממצאים מהותיים מדווחים להנהלה, לדירקטוריון ו/או לוועדות הרלוונטיות. כמו כן, אנו פועלים באופן שוטף להתאמת מערך ההגנה לשינויים ולהתפתחויות המואצות בדיגיטל.

ממשל תאגידי - גיבוש מתודולוגיה לניהול סיכונים סייבר המגדירה את אופן ניהול סיכונים הסייבר בראייה משולבת כלל תאגידית, על ידי דירקטוריון והנהלת הבנק, והנחיית שלוחות הבנק ברחבי העולם וחברות הבנות בדבר יישום נאות של מדיניות הסייבר של הבנק.

תוכניות 2022 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2022
✓ בוצע	חיזוק ועיבוי ההגנה המבצעית.
✓ בוצע	תמיכה בחדשנות העסקית והטכנולוגית בבנק, תוך הגנה על הבנק ועל לקוחותיו מפני האיומים המתגברים.
✓ בוצע	העצמת התוכנית לקידום המודעות לאיומי סייבר (בקרב עובדות ועובדים, לקוחות וספקים).

מסתכלים קדימה

- התאמת ההגנה המבצעית לאיומים המתפתחים.
- הגברת השימוש באוטומציות בתחום אבטחת מידע.
- בחינת מוצרי אבטחת מידע חדשניים.



בתמונה: סהר שביטה ואורלי דהן, מרכז עסקים הרצליה

אנו מחויבים לשמירה על סודיות בנקאית, ולא רשאים למסור מידע לצד שלישי ביחס לחשבוננו 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 חשבוננו 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 בברור עובדתי מקיף, הפקת לקחים, וככל הנדרש דיון משמעותי והטלת סנקציות משמעותיות על עובדים, בהתאם לנסיבות.

שמירת מידע

היסטורי השמור במערכות הבנק. בהתאם לסעיף 14 לחוק, הבנק מאפשר להגיש בקשות לעיון, תיקון ומחיקה של מידע 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, במקביל לדיווח להנהלה ולדירקטוריון ככל שנדרש, ופועל בהתאם להנחיות הרשות באשר ליידוע נושאי המידע ככל שהם עלולים להיפגע מאירוע הדלף. בשנת 2022 נרשמו 7 תלונות של לקוחות בנושא הפרת פרטיות וסודיות בנקאית שסווגו כמוצדקות. המקרים נלמדו והופקו מהם המסקנות והלקחים הדרושים ובמקרים המתאימים ניתן פיצוי ללקוחות הרלוונטיים.

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, מידור הרשאות, כלי ניטור, כלי הגנה ועוד), על מנת להגן על המידע במגוון היבטיו, לרבות סודיות המידע, שלמות המידע וזמינותו. במסגרת זו, הגישה למידע על לקוחות הבנק המצוי במחשבי הבנק מותרת אך ורק לעובדי הבנק שהוכשרו לכך, ואך ורק לצורכי תפקידם. 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 מידע

שומרים על פרטיות הלקוח

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 להתפתחות המשמעותית של הנושא בשנים האחרונות. מדיניות הפרטיות בבנק חלה על כלל הקבוצה, כאשר חברות בת רלוונטיות מקבלות על עצמן מדיניות זו, תוך ביצוע התאמות שנדרשות פעילותן. המדיניות חלה גם על ספקים, נותני שירותים ומחזיקי עניין נוספים, ועשויה להשתנות בהתאם לסוג השירות, לרבות שירותים מקוונים שונים.

הטמעה

מערך הגנת הפרטיות בבנק אחראי על קיום ובקרה של יישום נוהל הגנת הפרטיות, 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). מידע ונהלים בנושא הגנת הפרטיות מפורסם בפורטל הבנק.

20

הדרכות התקיימו בשנת 2022 בהשתתפות מאות עובדות ועובדים רלוונטיים בבנק

תהליכי בקרה

בשנת 2022 ביצענו מהלך רחב למיפוי התהליכים העושים שימוש במידע אישי של הלקוח, לצד בחינת הבסיס החוקי לשימוש במידע (הסכמה או מכוח דין). בנוסף, אחת לשנה מתבצעת הערכת סיכונים סדורה ומקיפה בנושא הגנת הפרטיות, תוך מיפוי

של סיכוני הפרטיות לצד בחינת השפעתם על נתוני המשתמשים.

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 מידע אודות סוג וטיב המידע האישי שנאסף באופן ישיר, בערוצים השונים שבהם הוא נאסף וכן במטרות השימוש ובאופן עיבוד המידע. בשנת 2021 הטמיע הבנק מערכת ניהול הסכמות חדשה לשיפור השליטה 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. בנוסף, שימוש בשירותי בנקאות בתקשורת נעשה בכפוף להסכמת הלקוח (opt-in), תוך מתן אפשרות לביטול השירות (opt-out). כמו כן, מידע על אבטחת המידע, לצד המלצות להתנהלות בטוחה בערוצים המקוונים, זמינים ללקוחות באתר הבנק בשפה העברית.

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, יש להחתים אותו 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.

מחויבים לפעול באנושיות, שוויון ואי אפליה

בנק הפועלים הוא מוסד פיננסי גדול בישראל, בעל השפעה ישירה, כמעסיק כנותן 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 לרבות במתן שירותים ומוצרים, הקובעת כי יש להתייחס לכל אדם באופן הוגן ומכבד, ללא קשר לגזע, דת, מוצא, מין, נטייה מינית, מוגבלות פיזית או אחרת, מקום מגורים או כל גורם אחר שאינו כלכלי במהותו.



בתמונה: ענבל אביב-טל, חטיבת משאבי אנוש

מחויבות ללקוחותינו

בהיותנו מוסד פיננסי מקצועי, אנו מתנהלים משיקולים ענייניים ובמנותק מהשקפה פוליטית. אנו מחויבים לספק שירות לכל לקוחותינו ללא קשר לגזע, דת, מוצא אתני, ארץ מוצא, נטייה מינית, השקפות, שיוך פוליטי, גיל, מעמד אישי ומקום מגורים. אנו מעניקים שירות למגוון לקוחות באמצעות רשת רחבה של סניפים בפרסיה 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 זמינות, 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.

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 ואחריות, הנקייה 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 ולייצוג 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 לנורמות 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 הפעלת 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 בפרפריה 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 ה-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 והיבטים הנוגעים לשמירה על זכויות אדם.

כדי להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, קיים תהליך מסודר ומגונן 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

סביבה

תחום	מדד	2018	2019	2020	2021	2022
אשראי סביבתי	יתרת אשראי (מאזני חוץ מאזני) לפרויקטים המקדמים סביבה (במיליארדי ₪)	8.7	6.4	10.9	13	19.5
צריכת אנרגיה	צריכת חשמל - סה"כ (קוט"ש)	86,217,677	83,123,204	79,366,534	74,215,420	71,210,656
	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	274.3	268.1	258.9	252.7	244.5
	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (בהשוואה לשנה קודם לכן)	-0.02%	-3.6%	-4.5%	-6.5%	-4.0%
	צריכת סולר (ליטר, לנסועה ולגנרטורים)	138,327	12,016	16,102	29,000	72,018
	צריכת בנזין (ליטר, לנסועה)	2,160,630	2,369,178	1,851,816	1,915,882	1,802,626
	סה"כ צריכת חשמל, סולר ובנזין ב-MWh	107,281	104,818	96,391	91,953	88,348
צריכת חומרים	צריכת נייר (טון)	1,037	920	908	806	653
	צריכת מים (מ"ק)	92,480.1	79,489.2	68,488.4	61,954	64,695
טיפול בפסולת	מחזור נייר (טון)	746	575	487.5	376.9	248.2
	מחזור קרטון (טון)	18.2	23.6	45.4	59.5	50.4
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	101.5	62.7	96.1	47.8	61.3
	פינוי אחראי של פסולת בניין (ק"ג)	1,866	2,356	1,972	1,992	2,095.2
	פינוי אחראי של נורות פלואורסנט (ק"ג)	1,179	757	1,128	826	1,140
	סה"כ פסולת (טון)	868.7	664.4	632.1	487	363.2
	סה"כ פסולת שהועברה למחזור (טון)	865.7	661.3	629	484.2	359.9
	סה"כ פסולת שהועברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלנים מורשים (טון)	3	3.1	3.1	2.8	3.2
טביעת הרגל הפחמנית	מדרך פחמני (טון CO ₂ e)	53,267	47,874	45,003	41,003	38,905
	פליטות גזי חממה במכלולים 1+2	49,538	46,624	44,030	40,065	37,614
	שיעור השינוי השנתי במדרך הפחמני (בהשוואה לשנה קודמת)	-9%	-10%	-6%	-9%	-5.1%

חברה

תחום	מדד	2018	2019	2020	2021	2022
הנגשת שירותים בנקאיים למגוון לקוחות	מספר סניפי הבנק (הקמעונאיים)	237	215	189	174	166
	שיעור הסניפים והמבנים המונגשים	95%	99%	99.5%	100%	100%
	מספר בנקטים ומכשירים לשירות עצמי מונגשים לעיוורים	752	1,210	1,301	1,218	1,143
	שיעור הסניפים הממוקמים בפריפריה הגיאוגרפית	45%	43%	41%	41%	43%
השקעה בקהילה	תרומות והשקעה קהילתית (במיליוני ₪)	42	43.9	50.5	35.9	38
	מספר עובדים מתנדבים	3,600	3,500	4,000	4,300	4,300
פרופיל העסקה	מספר עובדי הבנק (סולו)	8,290	8162	7,757	7,788	7,466
	שיעור עובדים בהסכם קיבוצי	89.4%	88.2%	87.2%	85.8%	84.1%
	שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל מחלה מדווחת והצהרת עובדים, לא כולל מחלת בן משפחה)	4.64%	4.53%	5.8%	5.03%	5.87%
גיוון תעסוקתי בבנק	שיעור הנשים מבין כלל העובדים	66%	65.6%	65.5%	65.3%	64.7%
	שיעור הנשים המנהלות מסך הדרג הניהולי	53.2%	54%	54%	55.4%	56%
	שיעור העובדים מהחברה הערבית	6.4%	6.2%	6.3%	6.2%	6.3%
	שיעור קליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות	22%	20%	21%	22.4%	24.5%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור האקדמאים	68%	69%	71%	71%	72%
	מספר ימי למידה בשנה	60,360	53,681	28,255	39,467	26,585
	ממוצע שעות לימוד לעובד בשנה	52.8	51.2	28.6	40.5	26.6
	היקף השקעה בהכשרה מקצועית לעובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	63	65	42	57	65
	שיעור העובדים שקיבלו משווא שנתית להערכת ביצועים	99%	99%	99%	97%	98%
	שיעור המשתתפים במדד השינוי הארגוני-תרבותי (סקר אקלים אירגוני עד 2019)	81%	80.6%	70%	81%	81%

ממשל תאגידי

תחום	מדד	2018	2019	2020	2021	2022
ביצועים כלכליים (במיליוני ₪)	סך הכנסות	13,774	13,208	13,176	14,392	17,920
	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות	2,595	1,799	2,056	4,914	6,532
	הוצאות תפעוליות ואחרות	8,960	8,776	7,501	7,803	7,972
	מתוכנן משכורות והוצאות נלוות	4,188	4,108	3,836	4,333	4,387
	תשלום מס	2,383	1,912	1,716	1,604	2,032
	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	496	1,000	720	1,478.8	1,464
ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין	הערך הכלכלי שחילקה קבוצת הבנק למחזיקי העניין: הוצאות תפעול, משכורות והוצאות נלוות, תרומות וחסינות, הפרשה למיסים, דיבידנדים - במיליוני ₪	11,507	11,501	9,862	12,274	13,022
דירקטוריון	מספר חברי דירקטוריון (נכון לסוף שנת 2022)	7	9	9	9	10
	שיעור הדירקטורים החיצוניים (על פי ההגדרה בחוק החברות ובנוהל בנקאי תקין 301)	57%	55%	55%	66%	60%
	שיעור הנשים בדירקטוריון	14%	22%	22%	33%	40%

66. כולל 19 מיליון שנתרמו באמצעות קרן 'פרץ נפתלי'.



אינדקס GRI⁶⁷

Bank Hapoalim has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1/1/2022-31/12/2022

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI-1 Foundation 2021			
GRI 2: General Disclosure 2021	2-1	פרטים אודות הארגון	147-148, 23-25
	2-2	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	12
	2-3	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	12
	2-4	הצגה מחודשת של מידע	130-131
	2-5	בקרה חיצונית	182-187
	2-6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	147-148
	2-7	תיאור מצבת העובדים	81-85
	2-8	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	82
	2-9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	149-152
	2-10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	149-151
	2-11	יו"ר הדירקטוריון	148
	2-12	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	151-152, 4-5
	2-13	האצלת סמכויות	152
	2-14	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	151-152, 4-5
	2-15	מניעת ניגוד עניינים	160
	2-16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	149
	2-17	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	151
	2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	150-152, 148
	2-19	מדיניות תגמול	152-153
	2-20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	152-153
	2-21	יחס השכר השנתי	152
	2-22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4-5
	2-23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחריות	42-43, 168-169
	2-24	הטמעת מדיניות מחייבת	42-43, 168-169
	2-25	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	126-128, 42-43, 45, 166-167
	2-26	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	40-41, 157-158
	2-27	ציות לחוקים ותקנות	154, 159-162
	2-28	חברויות בארגונים	18-19
	2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	14-15
	2-30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	82

67. במסגרת הבקרה של ארגון ה-GRI (Content Index-Essential Services), הארגון יודא כי האינדקס מוצג באופן בהיר בהתאם לתקן וכן שהמדדים 1-2-5, 2-1, 3-1 ו-3-2 מוצגים בכפיפה אחת למוצג בגוף הדוח.

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 3: Material Topics 2021			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	12-13
	3-2	רשימת הנושאים המהותיים	12-13
	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	אנא ראו הפניות לאורך האינדקס- בראש כל נושא מהותי
ניהול סיכונים סביבה ואקלים במימון והשקעות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	149-151
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	171
	201-2	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	119-128, 30
	201-3	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה\ תגמול עובדים	92, 109
	201-4	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	הבנק לא קיבל תמיכה ממשלתית לאורך התקופה המדווחת
הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	67
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	67-73
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	121-125
שרשרת אספקה אחריות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	111-112
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	111
אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות, ממשל תאגידי וציות רגולטורי			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	159
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	הפעילות שנגקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	159-162
	205-2	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	162
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנגקטו בגינם	158
צמצום השפעות סביבתיות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	129, 119
GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת במדידה לפי משקל או נפח	140-142
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	140-142
	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	140-142

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	156	
	403-2	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	115, 156	
	403-3	שירותי בריאות תעסוקתיים	156	
	403-6	קידום בריאות העובדים	156, 115	
	403-7	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	156, 115	
	403-9	שיעור הפגיעות הקשורות לעבודה	156	
	403-10	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	171 (בשל אופן העבודה המשרדית הבנק מדווח על כלל ההיעדרויות בגין מחלות עובדים).	
	פיתוח והכשרת עובדים			
	GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	100-101
	GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד	103
404-2		תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	90-91, 100-103	
404-3		שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	88	
גיוון והכללה בקרב עובדים				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	94	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	95-98	
	405-2	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	92	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	168-169, 92	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	92, לא נרשמו תלונות מוצדקות בנושא אפליה	
שרשרת אספקה אחראית				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	169, 109	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכויות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	115	

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	129, 119
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	134-138
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	מתוקף אופי הפעילות של הבנק, הנושא אינו רלוונטי
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	136
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	134-138
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	121-125
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	130
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	130
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	130
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה מכלול 3	130
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	131
	305-5	צמצום פליטת גזי חממה	130-133
	305-6	פליטה של חומרים הפוגעים באוזון - ODS	134
	305-7	NOx SOx ופליטות משמעותיות אחרות לאוויר (בחלוקה למשקל וסוג) בפילוח לפי אתר	מתוקף אופי הפעילות של הבנק, הנושא אינו רלוונטי
תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	81
GRI 401: Employment 2016	401-1	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	105, 84
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	108-109
	401-3	חופשות לידה	82
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	88-89
GRI 402: Labor Management Relations 2016	402-1	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	89
ניהול סיכונים מערכתיים, המשכיות עסקית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	155-156

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 סיכונים סביבה ואקלים במימון והשקעות
GRI 203-2: Significant indirect economic impacts.	פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions.	צמצום השפעות סביבתיות
GRI 417: Marketing and labeling, GRI 418: Customer privacy.	שירות הוגן ואחראי
GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement).	הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים
GRI 401: Employment, GRI 402: Labor/Management relations, GRI 406: Non-Discrimination.	תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity.	גיוון והכללה בקרב עובדים
GRI 404: Training and Education.	פיתוח והכשרת עובדים
GRI 413: Local Communities.	מעורבות חברתית וקהילתית
GRI 414: Supplier Social Assessments, GRI 204: Procurement Practices.	שרשרת אספקה אחראית
GRI 205: Anti- corruption, GRI 419: Socioeconomic Compliance.	אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות
GRI 418: Customer Privacy.	אבטחת מידע ופרטיות לקוחות
GRI 2-9: GRI2-19 (3. Governance), GRI 419: Socioeconomic Compliance.	ממשל תאגידי וציאות רגולטורי
Product profile (Sector supplement), GRI 203-1: Infrastructure Investments and Services Supported, GRI 203-2: Significant indirect economic impacts.	חדשנות
GRI 403: Occupational health and safety.	ניהול סיכונים מערכתיים
GRI 403: Occupational health and safety.	המשכיות עסקית

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
מעורבות חברתית וקהילתית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	67
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	54-58, 75-79, 67-73, 47-51
	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	126-128
חדשנות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	34
Local Communities (Sector supplement)	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	34
	FS14	יוזמה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	47-51, 34
שרשרת אספקה אחראית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	115
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	115
	414-2	השפעות משמעותיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	113-115
שירות הוגן ואחראי			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	42
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	42-43
	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	166-167
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	167
פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	170
Product Portfolio (Sector Supplement)	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים שירותים אותם מספק הארגון	170-171
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	27
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	121-125

נושא	מדד	קוד	הפנייה
Business Ethics	FN-CB-510a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive	דוח ESG 2022: פועלים בהוגנות, עמ' 48-42.
			דוח כספי שנתי 2022: ביאור 25. הליכים משפטיים, עמ' 173-179.
Systemic Risk Management	FN-CB-550a.1	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	דוח ESG 2022: קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים, עמ' 157-158.
			מניעת שוחד ושחיתות, עמ' 159.
Activity Metrics ⁷¹	FN-CB-000.A	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	קוד ערכים ואתיקה, הדרך בה אנו פועלים: עמ' 49.
	FN-CB-000.B	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	דוח כספי שנתי 2022: 2. ביאור 28 מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, עמ' 215.

70. 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%; 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 2022; ותחת ביאור 24. הון, הלימות הון, מינוף ונזילות בדוח הכספי לשנת 2022.

71. הנתונים מוצגים בהתאם לדיווח בדוח הכספי לפי גישת ההנהלה למגזרי הפעילות. למידע נוסף ראו ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בדוח הכספי לשנת 2022.

נושא	מדד	קוד	הפנייה
Data Security	FN-CB-230a.1	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders affected	דוח ESG 2022: אבטחת מידע וסייבר, עמ' 163-165 שומרים על פרטיות הלקוח עמ' 166-169;
Financial Inclusion & Capacity Building ⁶⁹	FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks	דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2022: 3. סיכוני אבטחת מידע וסייבר עמ' 88.
	FN-CB-240a.1	(1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development	דוח ESG 2021: פועלים לצמיחת עסקים קטנים, עמ' 26-28. פרק פועלים להכללה פיננסית, עמ' 47-65.
	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	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	FN-CB-240a.4	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	
	FN-CB-10a.1	Commercial and industrial credit exposure, by industry	דוח ESG 2022: מנהלים סיכוני סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית, עמ' 126-128.
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, (ESG) social, and governance	דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2022: 5.ד. חשיפות לסיכוני אשור, עמ' 34-40. טו. סיכון סביבתי, עמ' 69-49.
	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, (ESG) social, and governance	דוח ESG 2022: מימון והשקעות לקידום סביבה ירוקה, עמ' 121-125; מנהלים סיכוני סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית, עמ' 126-128.

68. Sustainability Accounting Standard Board: COMMERCIAL BANKS Industry Standard, Version 2018-10.

69. לפירוט נוסף ראו בדוח הכספי ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה. חשוב לציין כי מדדי ה-CRA אינם רלוונטיים לבנק.

בקרה תהליכית ליישום ודיווח ESG בבנק הפועלים

על ידי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות
במשרד רואי החשבון BDO

מסקנות הבקרה

דוח ה-ESG של בנק הפועלים נערך בהתאם לתקני ה-GRI ברמת הדיווח המקיפה (In Accordance), ומשקף את המשך ההובלה של בנק הפועלים בתחום. בנוסף, הדוח כולל התייחסות למדדי הדיווח של ה-SASB עבור הסקטור הבנקאי המסחרי. כמו כן בשנת 2022 הבנק העמיק את פעילותו בתחומי ה-ESG באמצעות: הקמת ועידת היגוי ESG, הגדלת היעד למימון פרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, מדידת פליטות תיק האשראי של הבנק, תמיכה בפרויקטים לקיבוע פחמן, תמיכה באקוסיסטם של ה-Climate Tech לצד פעילויות נרחבות להגברת האימפקט החברתי בדגש על הכללה פיננסית.

יתר על כן, נעשו צעדים קונקרטיים בנושא ניהול סיכונים אקלים, כגון הגדרת פונקציה ייעודית בבנק בתחום סיכונים אקלים וסביבה, גיבוש מפת חום ומדידת חשיפת האשראי לסיכונים מעבר.

במסגרת בקרת הנתונים, לא הובא לידיעתנו דבר המעיד על כך שהנושאים המפורטים ברשימת הנתונים לעיל, בדוח ה-ESG של בנק הפועלים לשנת 2022, אינם מוצגים באופן נאות, בהתאם לעקרונות לפיו הבנק מדווח.

בנוסף ליוניו את הבנק בבקרת שלושה תהליכים המצריכים מומחיות סביבתית:

1. מדידת טביעת רגל פחמנית בפעילות התפעולית.
2. מדידת מכלול 3 בתיק האשראי של הבנק לשנת 2021.
3. סיווג האשראי לקטגוריות ירוקות.

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד רואי החשבון BDO מלווה את בנק הפועלים בבקרת דיווחי הקיימות והאחריות התאגידית זו השנה השש-עשרה. פעילות BDO מתמקדת בבקרה שוטפת של דיווחי ESG, ביצוע מחקרים השוואתיים ובקרת מענה לדירוגי ESG של בנק הפועלים. הליווי הצמוד מאפשר ליועצי BDO לתת חוות דעת מקצועית, המבוססת על בחינת תהליכי הדיווח שבוצעו בבנק לכל אורך שנת 2022 ובמהלך שנת 2023, עד למועד פרסום הדוח. הבנק המשיך בתקופה זו במגמת יישום והטמעה של היבטי ESG בפעילות השוטפת, ובמסגרת הבקרה נבחנה התקדמות הבנק בשני רבדי פעילות, אשר על בסיסם ניתן לתת משוב:

- ◆ **תשתית המידע והמדדים** - יועצי BDO בחנו את בסיס נתוני ESG בבנק, ובמסגרת זאת את תהליך איסוף המידע והנתונים הרלוונטיים, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו. הבקרה בוצעה עבור הנתונים הכמותיים הבאים:
 - ◆ עובדים וגיוון תעסוקתי;
 - ◆ היקף השקעות חברתיות;
 - ◆ התנדבות עובדים;
 - ◆ בטיחות;
 - ◆ מתן אשראי ירוק;
 - ◆ צריכת משאבים של הבנק לרבות דלק, חשמל, נייר, מים, רכש ציוד אלקטרוני, טיפול בפסולת, כד';
 - ◆ חסכון במשאבים - אנרגיה, מים, פסולת;
 - ◆ זיכוי פחמן לצרכי קיזוז (offsetting).

- ◆ **הטמעת תפיסת ה-ESG בליבת הפעילות וביחידות השונות** - בתחום זה נבחן תהליך ההטמעה של תפיסת ה-ESG בפעילות השוטפת של יחידות הבנק לצד אופן פיתוח ויישום תהליכים חדשים על בסיס מחקר השוואתי כך נבחנו הביצועים של הבנק במדדים השונים לרבות יוזמות חדשות, מוצרים בנקאיים חדשים ותהליכי דיאלוג עם מחזיקי העניין.

1. מדידת טביעת רגל פחמנית בפעילות התפעולית של הבנק

שיטת עבודה

בקרת טביעת הרגל הפחמנית של בנק הפועלים נערכה בהתאם לעקרונות הבינלאומיים המקובלים לפי פרוטוקול GHG. הנתונים הותאמו לישראל במסגרת מערך לרישום פליטות גזי חממה בישראל, תקנון הפעלה והנחיות לדיווח, מוסד שמואל נאמן והמשרד להגנת הסביבה, יולי 2022. מקדמי הפליטה המשמשים לצורך החישוב הם מקדמי פליטה לאומיים המפורסמים ע"י גורמי המקצוע כולל הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מכון שמואל נאמן שלייד הטכניון והמשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) עבור פליטות במכלול 3. נתוני הצריכה סופקו ע"י הבנק ובאחריותו. נכון למועד הכנת הדוח, המשרד להגנת הסביבה לא פרסם את מקדמי הפליטה לשנת 2022 ולכן אופן המדידה של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2021. כמו כן, יצוין כי השנה בוצע עדכון מתודולוגי למקדם פליטה DEFRA המשפיע על מכלול 3 עבור שנת 2022, כפי שיפורט בהמשך.

הרכיבים לאומדן המדריך הפחמני של הבנק

הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:

- ◆ פליטות ישירות במכלול 1 - צריכת בנזין וסולר לנסועה ולגנרטורים, ופליטות גזי קרר של מזגנים.
- ◆ פליטות עקיפות במכלול 2 - צריכת חשמל.
- ◆ פליטות עקיפות במכלול 3:
- ◆ קטגוריה 1 (רכש מוצרים ושירותים) - צריכת נייר, טונרים, רכש ציוד אלקטרוני, צריכת מים.
- ◆ קטגוריה 6 (נסיעות עסקיות) - טיסות ולינות עובדים.

המדריך הפחמני של בנק הפועלים

בשנת 2022 הבנק המשיך במדידה עקבית של המדריך הפחמני שלו. זאת, בהמשך למעבר לאפיון של המדריך על פי סטנדרטים בינלאומיים מקובלים ודיווח שהחל בשנת 2010 למערך לרישום גזי החממה בישראל. המדריך הפחמני הכולל של בנק הפועלים בשנת 2022 הינו 38,905 שווה ערך פחמן דו-חמצני (CO₂e). פליטת גזי חממה מפעילותו השוטפת של הבנק נובעת ברובה מצריכת חשמל בבנייני ההנהלה בסניפים ובמתקנים אחרים של הבנק (כ-85%), מפעילות צי הרכב (כ-12%).

הצמצום בהיקף המדריך הפחמני של הבנק בשנת 2022 בהשוואה לשנת 2021, הוא בהיקף של כ-2,100 טון CO₂e, המהווה ירידה בשיעור של כ-5.1%. צמצום שנתי זה נובע בעיקרו מפרויקטים להתייעלות אנרגטית.

בצריכת הדלק לנסועה נרשמה בשנת 2022 ירידה של 5.5%, בעיקר לאור ירידה בכמות הרכבים הכוללת בצי הליסינג, ושילוב משמעותי יותר של רכבים היברידיים וחשמליים בצי הרכבים (כיום מהווים כ-29% מכלל הצי).

בפליטות מכלול 3, נרשמה עלייה בסך הפליטות וזאת לאור שינוי מתודולוגי של מקדמי DEFRA בנושא רכש ציוד אלקטרוני לצורך מדידת מכלול 3. השינוי המתודולוגי מתבטא בעלייה של 336 טון CO₂e ביחס למתודולוגיה הקודמת.

עיקרי השינויים בשנת 2022

- להלן פירוט השינויים המשמעותיים ביותר בהרכב הפליטה:
 - ◆ **צריכת חשמל:** בשנת 2022 נרשמה ירידה של כ-4% בצריכת החשמל הכוללת בהשוואה לצריכה בשנת 2021.
 - ◆ **צריכת דלקים:** בשנת 2022 נרשמה עלייה בצריכת הסולר של הבנק לנסועה בשיעור של כ-114%, לעומת ירידה בצריכת הבנזין לנסועה בשיעור של כ-6%. יתר על כן, נרשמה עלייה בשימוש בגזי קירור ב-100 טון CO₂e. בסך הכל, בפליטות מכלול 1, נרשמה ירידה של כ-1%.
 - ◆ **טיסות עובדים:** בשנת 2022 מספר הטיסות עלו משמעותית ביחס לשנת 2021, לאור סיום תקופת הקורונה, שהתבטאה בעלייה של 228 טון CO₂e.

2. מדידת מדרך פחמני של תיק האשראי העסקי של הבנק לשנת 2021 - PCAF

לראשונה בישראל, פרסם בנק הפועלים את המדרך הפחמני של תיק האשראי שלו, המדידה בוצעה בסיוע יועצי BDO בראשות הכלכלן הראשי חן הרצוג. המדידה נערכה עבור נתוני שנת 2021, באמצעות תקן ה-PCAF, התקן המוביל למדידת המדרך הפחמני של תיקי האשראי וההשקעות של גופים פיננסיים⁷². 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, שכן הבנק מימן את פליטתו (Financed Emissions). מדידת הפליטות המשויכות מאפשרת לבנק להגביר את שקיפות דיווחיו בתחומי ה-ESG.

המדידה נערך ב-5 שלבים עיקריים: איסוף בסיס הנתונים, ביצוע הנחות עבודה מרכזיות, מדידת המדרך הפחמני ברמת החברה הלווה, שקלול המדרך הפחמני המשוך לבנק באמצעות מקדם ייחוס, ואומדן עצימות הפליטות ברמת החברה הלווה והתיק כולו. המדידה כללה 100% מתיק האשראי של החטיבה העסקית של הבנק בשנת 2021. עבור חברות שקיבלו אשראי של למעלה מ-100 מיליון ₪, בהיקף המהווה כ-41% מסך האשראי בחטיבה העסקית, 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 עומד על 4.6 ונקבע בהתאם למידת הדיוק של הנתונים בהם נעשה שימוש.

פליטות תיק האשראי העסקי כפי שנמדדו לפי תקן ה-PCAF הינו **6,014 אלפי טון CO₂e**. עצימות הפליטות היא **34 טון CO₂e לכל מיליון שקל אשראי שניתן**.

3. מדידה וסיווג האשראי הירוק של הבנק לקטגוריות ירוקות

במסגרת הכנת דוח ה-ESG לשנת 2022, בנק הפועלים פנה ל-BDO בבקשה לבצע בקרה של סיווג חברות הנכללות במסגרת האשראי הירוק לשנת 2022, בין היתר, בהתאם לקריטריונים הטכניים של הטקסונומיה הישראלית הירוקה שפורסמה לציבור הרחב. הטקסונומיה הישראלית הירוקה פורסמה כטייטה ומציגה שיטת סיווג לבחינת תרומת הפעילות למיטיגציה של שינויי אקלים. להלן סוגי הפעילויות הכלולות שסווגו תוך התייחסות לקריטריונים הטכניים שמצויים בטקסונומיה הישראלית הירוקה⁷³.

- ◆ אנרגיות מתחדשות;
- ◆ תחבורה נקייה;
- ◆ בנייה ירוקה.

72. שותפות PCAF (The Partnership for Carbon Accounting Financials) הוקמה ב-2015 ע"י שישה עשר גופים פיננסיים, הושקה ברמה הגלובלית ב-2019, והיא זו שיזמה את התקן לפיו נערך אומדן המדרך הפחמני. נכון לינואר 2023, מעל 355 גופים פיננסיים אימצו את תקן ה-PCAF, והיקף הנכסים שלהם עומד על כ-87 טריליון דולר.
73. כיום, קריטריון "סור מרע" (DNSH) של הטקסונומיה הישראלית הירוקה כולל פירוט של עמידה ברגולציות שאינן נדרשות בעת מתן אשראי לחברות לוות. בתהליך סיווג האשראי, הסתמכנו על מידע ציבורי בלבד ואשראי של חברות שנמצאו שאינן עומדות ברגולציות סביבתיות לא סווג כירוק. למיטב ידיעתנו ובמסגרת המשאבים העומדים לרשותנו, החברות הכלולות באשראי הירוק עומדות ברגולציות הסביבתיות בישראל.

הטקסונומיה אינה לוקחת בחשבון מטרות סביבתיות אחרות מעבר למיטיגציה של שינויי אקלים, אותן מקדמת הפעילות הכלכלית (כגון: אדפטציה לשינויי אקלים, כלכלה מעגלית, מניעת זיהום ובקרה, הגנה על מגוון ביולוגי, שמירה על מקורות מים, ועוד). הערכת תרומת הפעילות למיטיגציה דורשת בין היתר מידע על צריכת האנרגיה, כמות תוצר, פליטות לסביבה ועוד, נתונים שלרוב אינם מפורסמים לציבור.

על מנת לתת מענה ולסווג את מידת התרומה למטרות סביבתיות של פעילות בתחום הטיפול בפסולת והטיפול במים ושפכים, הוגדרה מתודולוגיה (אשר עיקריה מפורטים בטבלה מטה), לסיווג סביבתי של אשראי בהתאם לאמות מידה מקובלות בתחום. בנוסף לקריטריונים הסביבתיים, הוגדר גם קריטריון רחבי לכלל החברות הנבחנות הכולל עמידה ברגולציה סביבתית כתנאי מקדים להכלל באשראי הירוק.

סוג פעילות ⁷⁴	תנאי ⁷⁵
אספקה של מים וביוב	פחת מים קטן מ-5%.
מתקני טיפול בשפכים	טיפול שלישוני + איכות מים המאפשרת הזרמה ו/או השקייה ללא הגבלה.
איסוף פסולת	בהתאם לקריטריונים הטכניים של הטקסונומיה הישראלית הירוקה.
לכידת גז מטמנות להפקת אנרגיה	סיווג ירוק לפי הטקסונומיה הישראלית והאירופאית.
השבת פסולת לאנרגיה	מדיניות המהגן"ס התומכת בהקמת מתקנים להשבת פסולת לאנרגיה ורואה בהם כבעלי תרומה משמעותית למערך הפסולת בישראל. בהתאם, אשראי זה סווג כירוק.
מתקני מיון	מתקני מיון מתקדמים (בעלי יכולת מיון של 50% פסולת למחזור).
מתקני מחזור	בהתאם לקריטריונים הטכניים של הטקסונומיה הישראלית הירוקה.
מתקני קומפוסט	בהתאם לקריטריונים הטכניים של הטקסונומיה הישראלית הירוקה.
פרויקטים בעלי פוטנציאל של אימפקט סביבתי חיובי	עוברים בחינה פרטנית ומסווגים לחוד על סמך דעה מקצועית.


חן הרצוג,
 כלכלן ראשי ושותף
 BDO Consulting



74. סיווג האשראי הירוק נקבע לפי אופי הפרויקט או לחילופין לפי אופי החברה לה ניתן האשראי, בהתאם למידע שברשותנו.
75. מאגרי המידע בהם נעשה שימוש לצורך סיווג החברות הינם ציבוריים ומעודכנים לשנים 2021-2022.

הצהרת הבטחת איכות לדוח ESG של בנק הפועלים לשנת 2022

הקדמה

Shibolet ESG הינה פרקטיקת יעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת 'שבלת שירותי יעוץ בע"מ'. בחודש פברואר 2023 פנה בנק הפועלים אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח ה-ESG לשנת 2022. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתור שביצע את העבודה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק הפועלים ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.



גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

- 1. כוללניות Inclusionity** - התייחסות למגוון רחב של מחזיקי עניין.
- 2. מהותיות Materiality** - התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
- 3. תגובתיות Responsiveness** - דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

הממצאים

דוח זה של בנק הפועלים הוא ה-16 במספר. הדוח מאמץ את תקן הדיווח המעודכן ה-GRI, ה-Universal Standards וזאת ברמת עמידה של In Accordance. הריני מצהיר בזאת בנק הפועלים אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצוינו לעיל ועומד בתקן AA1000AS V3 לבקרת נאותות לדוחות קיימות של הארגון AccountAbility.

דוח זה גם כולל התייחסות למדדי הדיווח של ה-SASB עבור הסקטור הבנקאי: COMMERCIAL BANKS Industry Standard, Version 2018-10. דוח זה מתייחס אל הסוגיות הנכללות במדדי הדיווח הנ"ל ומבצע את ההפניה הנדרשת לעמודי הדוח בהם מופיע המידע האמור.

דוח ה-ESG של בנק הפועלים לשנת 2022, מציג עמידה ברמת הדיווח ה-ESG מהגבוהות בעולם העסקי בכלל והמגזר הבנקאי בפרט. אין ספק כי מחויבותו הסביבתית של הבנק שבאה לידי ביטוי גם בדוח של השנה שעברה עם ההצהרה להפסיק לממן ולהשקיע בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקה של נפט ופחם, ולצמצם בהדרגה את האחזקות בתיק הנוסטרו בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, ממשיכה גם בדוח זה עם המהלך המשמעותי ופורץ הדרך של חישוב המכלול השלישי במדרך הפחמי של הבנק המכסה את תחום האשראי וההשקעות. כמובן שהדבר התבצע במקביל להמשך המעקב אחרי המדרך הפחמי התפעולי בשלושת המכלולים. מעל ל-355 גופים פיננסיים אימצו את תקן ה-PCAF, ובנק הפועלים הוא הגוף הפיננסי הראשון בישראל שביצע תהליך מדידה זה.

במקביל לכך, הכניסה של בנק הפועלים לעולמות של קידום יוזמות להפחתת פליטות של גזי חממה וקיבוע פחמן באמצעים טבעיים ראויה גם היא לציון של ממש. בהמשך יוכל הבנק לעשות שימוש באשראי שנרכש לטובת צמצום עקיף של המדרך שלו בצורה רצונית (וולונטארית) ולהביא בכך לידי ביטוי את מחויבותו המתמשכת לעקרונות הקיימות.

ברכות לעושים במלאכה,



ד"ר ליעד אורתור
מנהל Shibolet ESG



בנק הפועלים 

עיצוב הדו"ח: סטודיו מרחב | צילומי עובדים: אייל טואג