



דוח ESG לשנת 2023

סביבה, חברה וממשל תאגידי

בנק הפועלים 



52

פועלים לצמיחה
והכללה פיננסית

26

פועלים לטובת
הלקוחות

4

פתיחה ומבוא

110

פועלים באחריות
לשמירה על הסביבה

80

פועלים להעצמת
יכולות העובדים
ורוחתם

68

פועלים לטובת
החברה והקהילה

208

בקרה חיצונית

194

אינדקסים

160

ממשל תאגידי



דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

ב-7 באוקטובר השתנתה המציאות היום-יומית מן הקצה אל הקצה, לנגד עינינו. המחזות המזעזעים של השבת השחורה והזוועות שהתחוללו בה ילוו כל אחת ואחד מאתנו שנים ארוכות. המלחמה הקשה שנקלענו אליה בעקבות אירועים אלה, ושעדיין מתנהלת בזמן כתיבת שורות אלה, גררה את המשק כולו למצב חירום מתמשך. ואולם דווקא בתקופה קשה זו, אנו זוכים לראות את ישראל בשעתה היפה. הערבות ההדדית, אהבת החינם, הרעות והירתמות המגזר העסקי לטובת החברה האזרחית – כל אלה נוכחים לצד האבל הלאומי, האובדן, הכאב האישי והדאגה הקולקטיבית לגורל החטופים.

עם פרוץ המלחמה נערכנו במהירות ומתוך הכרה בכובד האחריות המוטלת עלינו, ונקטנו צעדים אקטיביים ומיידיים לתמיכה בלקוחותינו ולשמירה על המשכיות עסקית; להבטחת רווחתם וביטחונם של העובדות והעובדים שלנו; למענה לצרכים המתפתחים של החברה האזרחית; להעלאת המורל ולחיזוק הגאווה הלאומית. הודענו על סדרה נרחבת של הקלות ללקוחותינו - חלק מההקלות הותאמו במיוחד ללקוחות שהושפעו ישירות מהמלחמה, ובעיקר תושבי הדרום המתגוררים במרחק של עד 40 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפוננו מבתיהם, מגויסי המילואים וקרובים מדרגה ראשונה של הרוגים, חטופים ונעדרים.

בנוסף, הגברנו את פעילות ה'מרכז לבנקאות חברתית'. במסגרת זאת, הרחבנו את פעילותה של קרן 'פועלים בקהילה' לטובת מענה מיידי לצורכי חירום בחברה האזרחית, והקמנו את 'קרן פועלים לתקומה' בהיקף של 100 מיליון ש"ח, שיעודה שיקום ארוך טווח של יישובי העוטף. כמו כן, 'המרכז לצמיחה פיננסית' פיתח מעטפת כלים ייעודית להתנהלות פיננסית המותאמת לאתגרי התקופה, עבור משקי בית ועסקים קטנים, אשר כללה, בין היתר, הפעלת חמ"לים ייעודיים למענה על שאלות לבעלי עסק ולעצמאים ומוקד סיוע לעסקים.

עובדות ועובדי הבנק הנפלאים שלנו, המייצגים את הפסיפס האנושי של החברה הישראלית, הושפעו עמוקות מהשלכות המלחמה. עשרות מעובדינו מצאו את עצמם במציאות קשה שבה קרובי משפחתם נרצחו, נחטפו ונפצעו. עובדי בנק המתגוררים ביישובי העוטף או בצפון נאלצו להתפנות מבתיהם, ומאות עובדות ועובדים ומשפחותיהם גויסו בצו 8. מתוך שאיפה לחזק ככל האפשר את ביטחונם ואת חוסנם של העובדות והעובדים, בנינו עבורם מעטפת מקיפה של ליווי ותמיכה. אנו גאים בעובדינו על שנרתמו במהירות וברגישות למציאת מגוון פתרונות יצירתיים לצורכי השעה, ואפשרו לנו לספק ללקוחותינו שירות ומענה רציף ומקצועי. זאת לצד התנדבות לטובת הקהילה במגוון פעילויות ברחבי הארץ.

לצד אירועי המלחמה, המציבים אתגרים כבירים בפני מדינת ישראל, חשוב לזכור כי גם למשבר האקלים יש השלכות נרחבות, ואנו מחויבים להתמודד עמו. כחלק ממחויבות זאת פרסמנו לראשונה את דוח האקלים של הבנק בהתאם לדרישות תקן הדיווח הבין-לאומי TCFD. הדוח מפרט את דרכי הניהול של פעילותנו בתחום שינויי האקלים, בהתחשב בהזדמנויות ובסיכונים הנגזרים מהם. במסגרת זאת, הענקנו מימון נרחב לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, בהיקף של כ-29 מיליארד ש"ח, נכון לסוף שנת 2023. כמו כן, צמצמנו את היקף פליטות הפחמן הן בפעילות התפעולית והן בתיק האשראי העסקי. אנו מחויבים להמשיך ללוות את לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ולהמשיך להטמיע בפעילותנו תהליכי ניהול סיכונים אקלים וסביבה.

אנו מייחסים חשיבות רבה לשילוב ערכי ESG בליבה העסקית של פעילותנו, ולכן פרסמנו השנה את דוח ESG של הבנק ל-2023 במועד פרסום הדוח הכספי. אנו גאים שעשייתנו בתחום באה לידי ביטוי גם בדירוג גבוה של בנק הפועלים במדדי ה-ESG הבין-לאומיים והמקומיים; בנק הפועלים הוא החברה היחידה בישראל שמופיעה ב-Year Book של מדד S&P Global וזו השנה השלישית ברציפות, והבנק אף ניצב, זו השנה השישית ברציפות, בראש דירוג ESG של מדד 'מעלה' המקומי, מבין כל החברות בישראל.

אנו מחויבים להוסיף ולהעמיק את ההטמעה של ערכי ESG בפעילותנו העסקית גם בשנים הבאות. נתמוך ונסייע ככל האפשר במאמצים להוביל את המשק למסלול של שגשוג וצמיחה, ונמשיך לפעול למען הלקוחות, העובדים, החברה והסביבה בישראל.

נכון לכתיבת דוח זה, עדיין מוחזקים בעזה חטופות וחטופים, בהם קרובי משפחה של עובדי הבנק. כמו גופים עסקיים ואזרחיים רבים בישראל, השתתפנו בפעילויות הקוראות להשבתם ולהצבת הנושא בראש סדר היום הציבורי. אנו תקווה כי נזכה לראות אותם כאן איתנו בקרוב, ונוכל להתפנות למלאכת השיקום והתקומה המצפה לנו. אנו מודים לכל חיילי וחיילות המילואים, עובדי ועובדות הבנק ובני משפחתם, ומתפללים שישובו הביתה במהרה ובשלום.


דב קוטלר
מנכ"ל


ראובן קרופיק
יו"ר הדירקטוריון

ESG בבנק הפועלים

זהו הדוח ה-17 שמפרסם בנק הפועלים, והוא נכתב במהלך התקופה הקשה ביותר שידענו, בעיצומה של מלחמה שנכפתה עלינו כתוצאה מטבח אכזרי שביצע בנו החמאס ב-7 באוקטובר 2023. בימים מורכבים אלה באים לידי ביטוי ביתר שאת העקרונות שביססנו בהתמדה לאורך שנים, של הטמעת ערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים בפעילותנו, בזכות תרבות ארגונית תומכת ומאפשרת.

עם פרוץ המלחמה, נערכנו במהירות לייצר מעטפת של תמיכה והקלות ללקוחות ולספק מענה נרחב ומהיר לצרכי הקהילה באמצעות המרכז לבנקאות חברתית. כל זאת תוך שמירה על המשקיות העסקית ודאגה לשלומם ולרווחתם של עובדות ועובדי הבנק. לאורך דוח זה תוכלו לקרוא על ההתפתחות בפעילותנו הענפה בתחום ה-ESG בימי שגרה ועל עמידתנו ביעדים לטווח ארוך, כמו גם על המהלכים שהובלנו בעקבות מצב החירום.

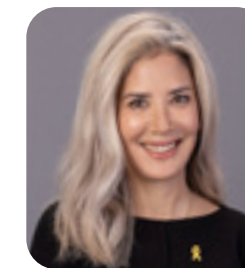
ההכרה בחשיבות השילוב של עקרונות ESG בליבת הפעילות העסקית גוברת והולכת בארגונים ברחבי העולם. גם בישראל ניכרת קפיצת מדרגה בעניין זה, הן מצד הרגולציה והן מצד המשקיעים, העובדים והלקוחות, אשר מצפים למחויבות ליעדי ESG, לשקיפות בדיווח, למהלכים המקדמים ערכים סביבתיים, חברתיים ואתיים ולשילוב שיקולים של סיכונים סביבה ואקלים בהחלטות עסקיות. כחלק משאיפתנו להוסיף ולקדם את תחום ה-ESG בבנק ובהתאם לסטנדרטים המתקדמים בעולם, פרסמנו ב-2023 את דוח האקלים TCFD הראשון של הבנק לשנת 2022, לצד דוח ESG. השנה איחדנו את שני הדוחות, כך שפרק הסביבה בדוח זה כולל גם דיווח על פי תקן ה-TCFD. במסגרת דיווח זה מפורטת האסטרטגיה שלנו לניהול הסיכונים האקלים, הן בצד זיהוי ההזדמנויות והן בצד ניהול הסיכונים, כולל היערכות להטמעת הוראות הרגולציה החדשות בתחום.

אנו גאים שעשייתנו באה לידי ביטוי גם בדירוגים גבוהים לבנק הפועלים במדדי ה-ESG הבין-לאומיים. בנוסף, זוהי השנה השישית ברציפות שהבנק ניצב בראש דירוג ESG של מדד 'מעלה' מבין כל החברות בישראל. אנו מחויבים להמשיך להתפתח ולקדם את תחום ה-ESG בבנק, באמצעות למידה מתמדת של המגמות העולמיות, הטמעת פרקטיקה מתקדמת מבנקים מובילים בעולם ויישום הרגולציה המתעדכנת בתחום.

העשייה הענפה המשתקפת בדוח זה התאפשרה בראש ובראשונה בזכות עובדות ועובדי הבנק, שמחויבותם לקדם ערכי ESG בעלי אימפקט משמעותי על החברה והסביבה בישראל מתעצמת בעיתות חירום. בהזדמנות זו, אנו מבקשים להודות לכל השותפים והמסייעים בכתיבת הדוח.



שרון אללוף
מנהלת ESG
המרכז לבנקאות חברתית
Sharon.alaluf@poalim.co.il



נעמה הלוי-פאר
מנהלת המרכז
לבנקאות חברתית



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

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

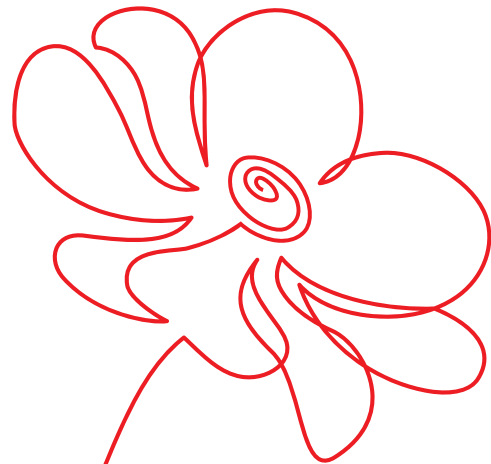
'מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות משפיעה, מתחדשת והוגנת ללקוחותינו'.

התכלית שלנו

פועלים לרווחתם ושגשוגם של אנשים, קהילות ועסקים.

ההבטחה שלנו ללקוחות

מקצוענים שפועלים בשבילכם.



ESG בבנק הפועלים

תפיסה אסטרטגית ומדדים עיקריים לשנת 2023

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

1. מאזני וחוזף מאזני.
2. עלות כולל יתרת התחייבות להשקעה.
3. מדידת המדוך הפחמי נערכה על ידי תיק האשראי של החטיבה העסקית בבנק, להרחבה ראו פרק סביבה.
4. שווי ההטבות בהינתן ניצול מלא שלהן. לפרטים על סטטוס ניצול ההטבות - ראו דוח כספי.
5. כולל 'המרכז לצמיחה פיננסית' וקרן אימפקט.
6. ביחס לסך של מדד השינוי הארגוני משנת 2022.



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 המדוך הפחמני הנובע מפעילות הבנק.



מסייעים במעבר לכלכלה דלת פחמן

כ-28.2 מיליארד ש"ח סך יתרות האשראי ליום 31 בדצמבר 2023 שהוענק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה.
כ-539 מיליון ש"ח סך מסגרת ההשקעות בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity.
1 מיליארד דולר היקף הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל (הונפקה על ידי הבנק בשנת 2021), ביוני 2023 סיימו הקצאה מלאה של מימון פרויקטים ירוקים בהתאם למסגרת האג"ח.

מצמצמים השפעות סביבתיות

4.6% שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק ביחס לשנת 2022.
30 tCO₂e עצימות הפליטות לכל מיליון שקל אשראי³ בשנת 2022 (בהשוואה ל-35 tCO₂e בשנת 2021).



חברה

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



תומכים בלקוחותינו בתקופת חירום

470 מיליון ש"ח - שווי⁴ סדרת ההטבות וההקלות שהציע הבנק ללקוחותיו כדי לסייע להם בהתמודדות עם השלכות המלחמה.

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

מקדמים צמיחה של עסקים קטנים ובינוניים

32.7 מיליארד ש"ח סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים והבינוניים ליום 31 בדצמבר 2023.

96% מהספקים של הבנק, ממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל.

מטפחים סביבת מעצימה שוויונית

TOP 10 הבנק מדורג במקום ה-9 בסקר 'BDI' לדירוג 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן (בסקר שהתפרסם במאי 2023).

13.6% מעובדי ועובדות הבנק הינם מאוכלוסיות מגוונות הנמצאות בת ייצוג בשוק העבודה.

78% מעובדי הבנק לקחו חלק בהדרכות במסגרת הכשרות 'קמפוס פועלים'.

משקיעים ביצירת אימפקט בחברה ובקהילה בשגרה ובחירום

45.8 מיליון ש"ח - היקף ההשקעה של הבנק בשנת 2023 למען הקהילה⁵, מתוכם 10 מיליון ש"ח הופנו לטובת לקהילה בחירום.

100 מיליון ש"ח להקמת 'קרן תקומה' - קרן תרומות ייעודית שתפעל לחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי של אנשים, קהילות ועסקים בנגב המערבי.

69,000 שעות התנדבות הושקעו בפעילויות שאורגנו על ידי 'פועלים בהתנדבות' (כולל התנדבות בימי 'חברות ברזל').

800,000 איש לקחו חלק בשנת 2023 בפעילויות 'המרכז לצמיחה פיננסית' אשר מעביר הרצאות פרונטליות, מקנה כלים וידע באמצעות אתר יעודי והשנה אף הפעיל חמ"ל בחירום למענה על שאלות.



ממשל תאגידי

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



מקדמים תרבות אירגונית מעודדת צמיחה

18.6% שיפור במדד מחוברות עובדים⁶.

47.7 שיפור של 28% במדד ה-NPS המודד את מידת הנכונות של הלקוחות להמליץ על הבנק (בהשוואה ל-37.27 בשנת 2022).

מדווחים בשקיפות תוך עמידה בסטנדרטים בין-לאומיים

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

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



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, אשר אושרו בהנהלה ובדירקטוריון. בפברואר 2023, הוגדר יעד חדש למימון והשקעות המקדמות סביבה ירוקה לאור השגת היעד המקורי.

מדד	ביצוע 2023	יעד לשנת 2030
E הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה	28.7 מיליארד ש"ח	37 מיליארד ש"ח
המשך ירידה במדרך הפחמני התפעולי של הבנק ביחס לשנת 2020	ירידה של 17.5%	ירידה של 60% ⁷
הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של הפקת פחם ונפט	הוגדר במדיניות החל ממרץ 2022. בהשקעות הנוסטרו הוחלט בנוסף, לבצע תהליך הפחתה מדורג של האחזקות בחברות אלו עד לאיפוס בשנת 2026.	
S קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור עובדי ועובדות הבנק מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה	13.6%	15%
G קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק	39%	50%

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

מלחמת 'חרבות ברזל'

פועלים ביחד למען הלקוחות, העובדים והקהילה



המציאות של 7 באוקטובר התנפצה לנגד עינינו, בסדרת אירועים קשים ובלתי נתפסים. עם פרוץ המלחמה, ומתוך הכרה בכובד האחריות המוטלת עלינו, נערכנו במהירות ונקטנו בצעדים אקטיביים ומיידיים לתמיכה בלקוחותינו ולשמירה על המשכיות עסקית; לדאגה לרווחתם ולביטחונם של העובדות והעובדים; לאספקת מענה לצרכים המתפתחים של החברה האזרחית; ולחיזוק הגאווה והמורל הלאומי.



מעטפת התמיכה בלקוחות

הקלות:

- אפשרות דחיית תשלומים לשלושה חודשים ופריסה מחדש בהלוואות קיימות.
- דחיית תשלומי המשכנתה ואפשרות להארכת תקופת הלוואה ב-3 חודשי הדחייה.
- הקלה באפשרות לשבירת פיקדונות קיימים.
- דחייה או פריסת חיובים בכרטיס האשראי הבנקאי ללא עלות.

שירות:

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

- השקת קו חירום טלפוני ייעודי** - עם פרוץ המלחמה הבנק השיק קו חירום שמספרו *2499 ללקוחות עוטף עזה ולכל לקוח שזקוק לעזרה מיידית בעקבות המצב.
- סניפים ניידים** - הפעלנו סניפים ניידים במוקדים רבים ברחבי הארץ, בדגש על מוקדים שבהם מתארחים מפונים מהדרום ומהצפון. הסניפים מאפשרים לבצע מגוון פעולות בנקאיות ללקוחותינו וכן משיכת מזומנים ללקוחות כלל הבנקים.
- שמירה על מענה ושירות רציף** - הרחבנו את התשתית הטכנולוגית לעבודה מרחוק של עובדות ועובדים ממערך הסניפים וכן תגברנו את הסניפים ברחבי הארץ בעובדים מהמטה. בנוסף, הגברנו את הזמינות בערוצים הישירים ופיתחנו במהירות ממשקים דיגיטליים שהציעו שירותים ופתרונות בנקאיים, בהתאמה לצורכי השעה.
- גיבוש מעטפת ליווי לקרובי לקוחותינו ההרוגים והחטופים** - דאגנו לפנות למשפחות החללים באופן יזום, להביע תנחומים ולהציע ליווי אישי צמוד על ידי מנהלות ומנהלים בכירים בבנק, במטרה לקצר תהליכים ולספק מענה מהיר ככל שניתן, לכלל הצרכים הבנקאיים.

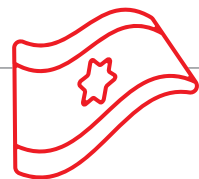
הודענו על סדרת הטבות משמעותיות ללקוחותינו בשווי של **470 מיליון ₪** (בהיתן ניצול מלא) כדי להקל עליהם בהתמודדות עם השלכות המלחמה. הבנק אימץ את מתווה בנק ישראל ואף הרחיב אותו עבור לקוחותיו. חלק ניכר מההקלות הותאמו במיוחד ללקוחות שהושפעו באופן ישיר מהמלחמה. הפרטים המלאים על ההקלות וההטבות המותאמות לתקופה, פורסמו והתעדכנו באופן שוטף באתר הבנק.

הטבות שניתנו בשנת 2023:

- הקלות ללקוחות תושבי הדרום המתגוררים עד 40 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפוננו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים:**
 - פטור מתשלום משכנתה לשלושה חודשים ללקוחות בעלי נכסים ביישובי העוטף (בטווח של עד 8 ק"מ מהגבול).
 - דחיית תשלומי משכנתה ללא עלות נוספת (ללקוחות תושבי הדרום המתגוררים עד 30 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפוננו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים).
 - מתן הלוואות גישור עד שלושה חודשים ללא ריבית וללא עמלות (ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים).
 - הלוואות פק"ל לעסקים במילואים - עד 100,000 ₪ לשנה ללא ריבית וכן פטור מריבית ל-3 חודשים על הלוואות קיימות.
 - הלוואה ל-3 שנים בריבית פריים.
 - דחיית תשלומי הלוואות עד 3 חודשים ללא תוספת עלות.
 - פטור ממגוון עמלות עד סוף שנת 2023.
 - פטור מריבית חובה בעו"ש עד 10,000.

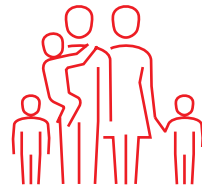
הקלות לכלל הלקוחות:

- הלוואה בריבית מועדפת, פריים בלבד.



פעילויות לחיזוק המורל והגאווה הלאומית

- פרסום מגוון שלטי חוצות עם המסר 'אנחנו ננצח' ברחבי הארץ לצד מודעות בעיתונות המביעות את הערכתנו וגאוותנו בנשות ואנשי המילואים.
- חלוקת מגנטים בצורת דגל ישראל לציבור הרחב וכן ללקוחותינו, דרך סניפי הבנק.
- 'חיבוק מהבית' - פרויקט משותף בחסות הבנק וקשת 12, במסגרתו משפחות שולחות סרטוני ברכה לקרוביהם המגויסים.
- מחזקים את העסקים מחזקים את ישראל:** שיתופי פעולה תקשורתיים עם Znet, 'קשת 12', רדיו 9 FM ו'דה מרקר' שמטרתם להעניק חשיפה לעסקים קטנים ולעודד קנייה כחול-לבן. לצד פרסום עסקים קטנים נבחרים במסגרת רצועת החסות של הבנק בערוץ הספורט, ובקמפיין דיגיטלי בעמודי הבנק ברשתות החברתיות ('פייסבוק', 'אינסטגרם' ו'טיק טוק').
- הטבות מפנקות למשפחות משרתי המילואים** - מתוך ההבנה שימי המלחמה משפיעים על המורל ושיגרת החיים של בני משפחתם של אנשי ונשות המילואים, הקמנו עבורם מתחם ייעודי באפליקציית Poalim Wonder הכולל מגוון הטבות מפנקות לבחירתם.



מעטפת התמיכה בקהילה

◆ **מגוון פעילויות עבור ילדות וילדי ישובי העוטף:** ביניהן פעילויות גלישה יחד עם "הגל שלי" ו"זיו נעורים" פעילויות צלילה ורכיבת אופנים, טיולים עם החברה להגנת הטבע, חדרי משחק מאובזרים, וכן פעילות חווייתית עם כנפיים של קרמבו בשיתוף עם מתנדבי הבנק. בנוסף רכשנו למענם מחשבים ניידים וטאבלטים.

◆ **תמיכה בחיילים:** מתחילת המלחמה העברנו ציוד חיוני וציוד ריענון לחיילי צה"ל בעשרות גדודים בדרום ובצפון. הבנק סייע בשטחי כינוס וכן ב- Food truck עם השף חיים כהן שבמסגרתו שני דוכנים ניידים סיפקו אוכל לחיילים ללא עלות בבסיסים צבאיים ובבתי חולים.

◆ **אלפי עובדות ועובדי הבנק התנדבו במגוון בפעילויות של עמותות ויוזמות בחברה האזרחית:** סיוע בקטיף לחקלאים בכל רחבי הארץ, והתנדבו במוקדי התגייסות אזרחית שהוקמו בכל רחבי הארץ למיון, אריזה ושילוח של ארגזי ביגוד וציוד עבור הניצולים מיישובי העוטף ולמען החיילים. כמו כן, תמכו עובדי הבנק במשפחות המפונים באילת, שפיים ובמוקדים שונים ברחבי הארץ, בין היתר באמצעות איסוף ותרומה של מזון וחיתולים לתינוקות לצד ביקור בבתייהם של ניצולי שואה וקשישים ערריים.

◆ **המרכז לצמיחה פיננסית פיתח הצעת ערך ייעודית, ללא עלות, המותאמת לאתגרי התקופה עבור משקי בית והעסקים הקטנים והעצמאיים שנפגעו מהשלכות המלחמה:** המעטפת כוללת, ליווי פיננסי אישי למשפחות, חמ"ל שאלות ותשובות לעסקים ולעצמאיים ומוקדי סיוע לעסקים הכולל ליווי מנטורים כל זאת בסיוע ושיתוף פעולה עם עמותות מתמחות. וכמו כן סדרת הרצאות, סרטוני הדרכה ופודקאסטים בנושא כלכלת מלחמה וההתנהלות הפיננסית המתאימה לעת הזו.

כבר בתחילת המלחמה, הקמנו קרן חירום תחת 'פועלים בקהילה' בהיקף של **10 מיליון ש"ח** שיועדו להענקת סיוע כספי מידי לשירותי הרפואה וההצלה, לשירותי תמיכה נפשית, לציוד בסיסי לחיילי צה"ל ולצרכים המידיים של משפחות יישובי העוטף. בנוסף הכריז הבנק על הקמת קרן 'פועלים לתקומה', קרן סיוע ייעודית בסך **100 מיליון ש"ח** שתפעל לחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי של אנשים, קהילות ועסקים בנגב המערבי. בצד התרומות הכספיות התקיימה פעילות התנדבות של אלפי עובדות ועובדי הבנק שסייעו ליוזמות של עמותות ולחברה האזרחית בכל רחבי הארץ.

פעילויות מרכזיות:

- ◆ **סיוע לארגוני הצלה ובריאות הגוף והנפש:** תמיכה כספית הוענקה לבתי חולים ברחבי הארץ, למד"א, ל'עזרה למרפא', 'איחוד הצלה', 'נגישות ישראל' (ביצירת מידע לחילוץ נגיש), נט"ל, ער"ן, זק"א.
- ◆ **מתן אפשרות לגייס תרומות באמצעות כפתור באפליקציית bit:** עבור מד"א, ער"ן, ארגון נפגעי האיבה, פרווייקט 'לב אחד', 'גדולים מהחיים' ומטה משפחות החטופים. במסגרת מהלכי התרומה השונים נתרמו מעל 14 מיליון ₪.
- ◆ **תמיכה במשפחות שנפגעו מהמלחמה:** תמכנו ביוזמות למציאת פתרונות דיור לתושבי יישובי קווי העימות בצפון ובעוטף, לצד השכרת רכבים חלופיים למשפחות מפונים לתקופה ממושכת, בנוסף אבזרנו מרכזי מפונים במוצרי חשמל חיוניים. כמו כן תמכנו בעמותות שהעניקו סיוע ישיר למפונים.
- ◆ **מוקד יעוץ** עבור עמותות, יזמים, ומיזמים חברתיים, רשויות מקומיות, קיבוצים ומושבים במסגרת "ערך לדרך". תמכנו בהקמת המוקד שהעניק מידע, תמיכה כספית, וחיבורים בין מאות מאגרי תורמים לבין עמותות וצרכים שעלו מהשטח, באמצעות המוקד גיוסו וחולקו תרומות בהיקף של למעלה מ-4.9 מיליון ₪.



מעטפת התמיכה בעובדות ובעובדים

מפרוץ המלחמה, הייתה דאגתנו הראשונה לביטחונם האישי של העובדות והעובדים, שעשרות מהם מצאו את עצמם במציאות קשה של קרובי משפחה שנרצחו, נחטפו ונפצעו. בנוסף, עובדי בנק המתגוררים ביישובי העוטף או בצפון נאלצו להתפנות מבתיהם, ומאות עובדות ועובדים ומשפחותיהם גויסו בצו 8. כל זאת תוך מתקפות טילים בלתי פוסקות בכל רחבי הארץ.

במהלך כל ימי המלחמה, הקפדנו לייצר גמישות מרבית במתכונת העבודה, ליוונו את המשפחות שנפגעו בשיתוף עם ארגון העובדים, תמכנו בעובדים שהתפנו מבתיהם ובכאלה שהתגייסו למילואים, והענקנו לכלל העובדים כלים והדרכות להתמודדות עם המצב.

- ◆ בנינו מעטפת תמיכה וסיוע לעובדים, שכללה, בין היתר, ליווי מצד עובדות הרווחה של הבנק ואנשי מקצוע, שהעניקו תמיכה סוציאלית ורגשית.
- ◆ יצרנו קשר אישי עם מאות עובדים מעוטף עזה, מהערים הסמוכות ומיישובי גבול הצפון, להבנת צורכיהם למציאת פתרונות לינה מתאימים או לקבלת סיוע אחר, לרבות שיכון עשרות משפחות בבתי מלון באופן מידי ועוד בטרם ניתנו פתרונות במימון המדינה. לעובדים ניתנה אפשרות לעבוד בסניפים בקרבת המלון אליו פנו.
- ◆ ליוונו באופן אישי שני עובדי בנק שיש להם בני משפחה חטופים מקרבה ראשונה וסייענו להם ככל שניתן על מנת להקל עליהם בתקופתם הקשה.
- ◆ קיימנו קשר שוטף של ההנהלה עם העובדים בשטח: מנהלי חטיבות ופורום הנהלה בכיר השתתפו בביקורי תנחומים, ביקרו פצועים בבתי חולים, וכן ערכו סיורים בסניפים, במוקדים, במת"ב ובמרכזי השירות.
- ◆ דאגנו לתקשורת פנים ארגונית רציפה ועדכנית באמצעות אתר ואפליקציית הפורטל הארגוני ושליחת הודעות SMS לפי הצורך. באופן זה, שיתפנו את העובדים במלוא המידע הרלוונטי בעת חירום, בצד סיפורים מרגשים שעלו מהשטח. כמו כן קיימנו מפגש זום של כלל העובדים עם המנכ"ל וחברי הנהלה.
- ◆ בנינו עבור פורום המנהלים בבנק ארגז כלים ניהולי הכולל הנחיות והמלצות לניהול בתקופת המלחמה.
- ◆ העברנו סדרה ייעודית של הרצאות וסדנאות לעובדי הבנק ולילדיהם, שכללה מגוון תכנים שנועדו לסייע בהתמודדות עם המצב.
- ◆ אפשרנו הרחבה של מתכונת העבודה מרחוק: פרשנו תשתית טכנולוגית לעבודה מרחוק עבור עובדים נוספים והרחבנו את היקף שעות העבודה מרחוק.



בתמונה: עובדי סניף הים

אודות הדוח והנושאים המהותיים לדיווח

מאז שנת 2008 אנו מדווחים על השפעותינו ופעילותנו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית. דוח ESG זה מתייחס לשנה הקלנדרית 2023. הדוח הנוכחי נערך בהתאם לתקן הדיווח העדכני-2021, של הארגון הבין-לאומי GRI (In accordance) ובהתאם לתקן הדיווח של הארגון הבין-לאומי SASB. בהכנת הדוח שותפים המנהלים והגורמים המקצועיים הרלוונטיים בהתאם. התכנים והמידע המפורסמים בדוח מאושרים על ידי המנהלים הבכירים כל אחד בתחומו, כמו כן, פרסום דוח ESG מאושר על ידי ההנהלה והדירקטוריון. הדוח עובר תהליך בקרה חיצונית בלתי תלויה על ידי פירמת הייעוץ BDO בהתאם לתקן הבקרה הבינלאומי ISAE3000 (ראו מכתב בקרה בעמוד 208).

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

רשימת הנושאים המהותיים לדיווח ESG בבנק הפועלים

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

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, ומיפינו את רשימת הנושאים הפוטנציאליים תוך התחשבות גם ביעדי ה-SDGs 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 תיעוצות 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 תפיסות מחזיקי עניין נוספים בהתאם לדיאלוג השוטף אתם וביניהם גופים רגולטוריים, המגזר השלישי ומשקיעים, ועמדותיהם שוקללו בתהליך. בהתאם לדרושים העדכניים של תקני ה-GRI הסוגיות נבחנו לאור גישת "המהותיות הכפולה". כך, במסגרת ניתוח המהותיות נבחנו 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 הורכבה רשימת הנושאים המהותיים לדיווח. מאז, מדי שנה נערך תיקוף מחודש של נושאים אלה.

במסגרת תהליך התיקוף של שנת 2023 נבחנו מחדש את הנושאים שהוגדרו אל מול הדרושים העדכניים של תקני הדיווח ורגולציות גילוי בינלאומיות, ציפיות דירוגי ESG וזאת לצד סקירה משווה (Benchmark) של הגדרת הנושאים המהותיים בבנקים מובילים בעולם, ובנקים בישראל. בנוסף, ערכנו שוב סקר בקרב הציבור הרחב, ולקחנו בחשבון פידבק באשר לסוגיות ESG מהותיות שהתקבלו ממחזיקי העניין שונים במסגרת השיח השוטף איתם. כמו כן, במסגרת הניתוח, לקחנו בחשבון את ההתפתחויות הרגולטוריות בתחום ה-ESG בישראל בשנה החולפת. בתהליך התיקוף לווה הבנק על ידי פרקטיקת ה-ESG בפירמת הייעוץ Deloitte.

לאור תהליך התיקוף ערכנו מספר שינויים בדוח לשנת 2023:

- ◆ הוספת נושא מהותי חדש – "התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר". לאור העלייה בשנים האחרונות בתדירות ובעוצמת אירועי קיצון אשר דורשים מענה מותאם וייעודי לצרכי מחזיקי העניין, בחרנו להוסיף נושא חדש זה. במסגרת זו, נפרט אודות המענה שנתן הבנק נוכח מלחמת "חרבות ברזל" והשפעותיה על המשק והחברה בישראל;
- ◆ הוספת נושא מהותי חדש – "שינוי אקלים". נושא האקלים הולך ומקבל מקום משמעותי ביותר בפעילות הבנק בהתאם, בחרנו להפריד אותו משאר הנושאים המהותיים. נושא זה יקבל מענה דיווחי לפי תקן ה-TCFD במסגרת דוח זה.
- ◆ הכללת נושא "שרשרת האספקה האחראית" תחת תחום הממשל התאגידי, (במקום תחת התחום החברתי), בשל היותו נושא רב-ממדי.

מכיוון שכל אחת מקבוצות מחזיקי העניין תופסת בצורה מעט שונה את כל אחד מהנושאים המהותיים, ורואה באופן טבעי חשיבות גדולה יותר בנושאים הרלוונטיים לה, בחרנו לדווח בדוח זה על פעילותנו בהתייחס לכלל הנושאים שנמצאו כמהותיים עבור הבנק ועבור מחזיקי העניין שלנו. ניתוח המהותיות מהווה בסיס לבחירת הנושאים לדיווח בדוח ESG ולאסטרטגיית ה-ESG. לפירוט אודות מדדי הביצוע של ה-GRI עליהם אנחנו מדווחים ביחס לכל סוגיה מהותית, ראו בעמוד 194.

הנושאים המהותיים לדוח

סביבה

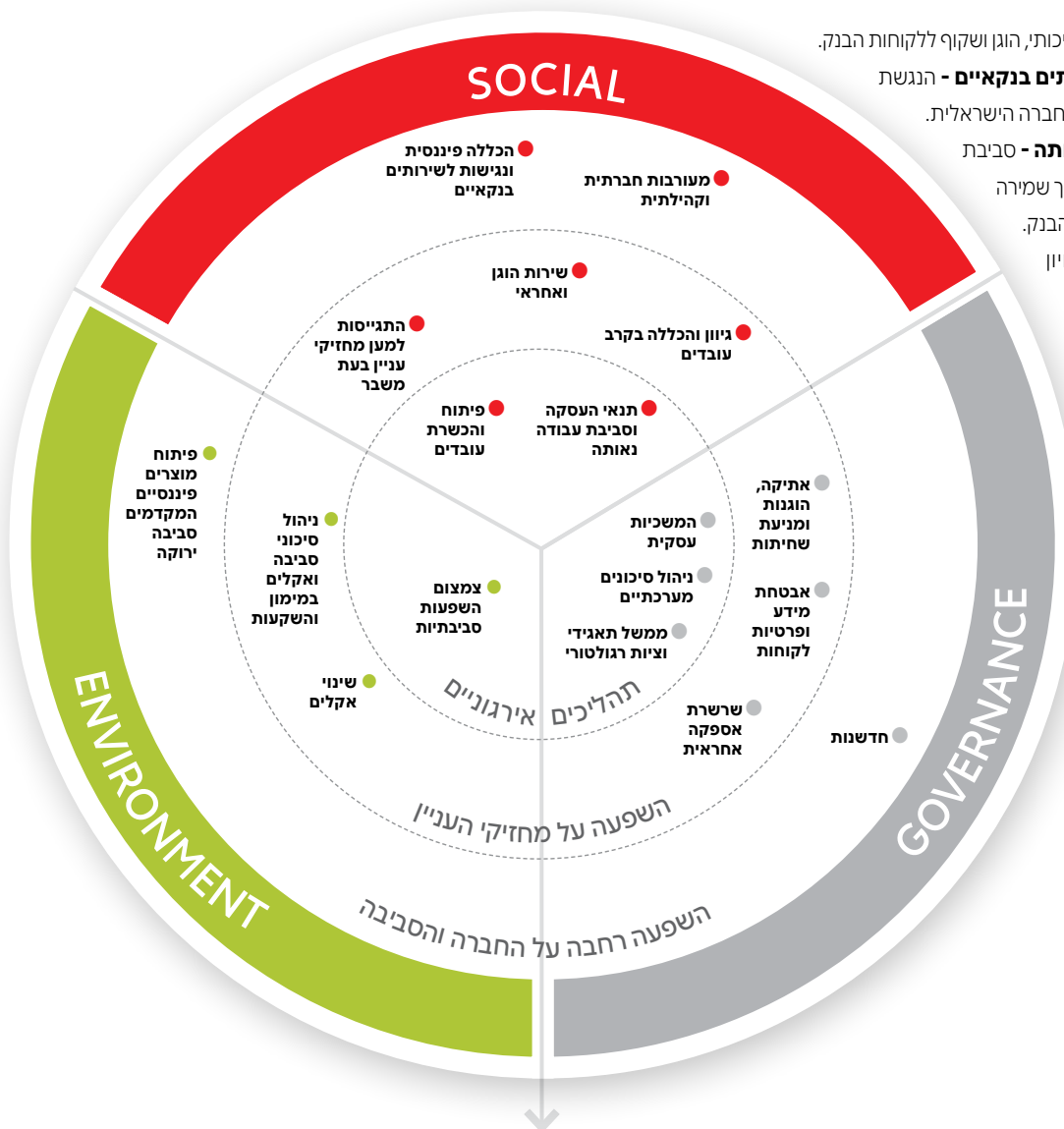
- ◆ **שינוי אקלים** – התהליכים שמבצע הבנק על מנת לסייע להתמודדות עם משבר האקלים ולממש את אסטרטגיית האקלים שלו במסגרת פעילותו העסקית והתפעולית.
- ◆ **ניהול סיכונים סביבה במימון והשקעות** – הטמעת שיקולים סביבתיים בהחלטות עסקיות.
- ◆ **פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה** – פיתוח מוצרים פיננסיים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

חברה

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

ממשל תאגידי

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



מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלנו

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

להלן דוגמאות נבחרות לקבוצות מחזיקי עניין מרכזיות ולאופי הדיאלוג שניהלנו עימן ב-2023 (הרחבה על ערוצי הדיאלוג ועל תוצאותיו אפשר לקרוא לאורך הדוח):

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2022
לקוחות והציבור הרחב	<ul style="list-style-type: none"> פגישות עם לקוחות בסניפי הבנק. סקרי שירות שוטפים. מוקדי שירות 'בנקאות ישירה'. רשתות חברתיות. מערך פניות הציבור והרחבת ערוצי הפנייה לציבור הרחב, כולל מנגנון Whistleblower. סדנאות ללקוחות ולציבור הרחב מטעם המרכז לצמיחה פיננסית. סקרים תקופתיים וקבוצות מיקוד.
עובדים	<ul style="list-style-type: none"> שיחות הערכה והתפתחות עם כלל עובדות ועובדי הבנק. סקר שנתי בקרב העובדים: 'מדד השינוי התרבותי'. פורטל ארגוני ואפליקציית 'פורטל לדרך' הכוללים מנגנון תגובות לידיעות המתפרסמות. כנס שנתי לכלל עובדות ועובדי הבנק במועד פרסום הדוחות הכספיים. סיוורים שוטפים של יו"ר הבנק, מנכ"ל הבנק וחברי הנהלה בסניפים. מפגשי 'שולחן עגול' של המנכ"ל או 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'. כנסי ספקים. שילוב שאלוני ESG בתהליכי התקשרות עם ספקים.

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2022
רגולטורים, 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 סביבתיים וחברתיים. שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואיגוד הבנקים ביוזמות למען הציבור (לדוגמה 'אמנת זמינות בנקאית' עבור נשים נפגעות אלימות ועוד). קידום פעילות למען נגישות בשיתוף נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים.
ארגוני חברה וסביבה	<ul style="list-style-type: none"> שיתופי פעולה עם עמותות המספקות ליווי אישי להתנהלות פיננסית נאותה. דיאלוג שוטף ושיתופי פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים של מחזור, התייעלות אנרגטית ואנרגיה סולארית. שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם כ-50 עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה. חברות בארגון 'מעלה' והשתתפות במפגשים מקצועיים לאורך השנה.
אקדמיה	<ul style="list-style-type: none"> דיאלוג עם גורמי ניהול וסגל אקדמי באוניברסיטאות ובמכללות, בהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, אוניברסיטת בר-אילן, המכללה למנהל ואוניברסיטת רייכמן. הרצאות של 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. שותפות ביוזמת 'עסקים נרתמים', מיזם בו לוקחים חלק למעלה מ-200 ארגונים עסקיים במטרה לספק מענה לצורכי המגזר הציבורי והשלישי על רקע מלחמת 'חרבות ברזל'.
משקיעים וחברות אנליזה	<ul style="list-style-type: none"> דיאלוג שוטף עם משקיעים ואנליסטים מהארץ ומהעולם, לרבות מענה על שאלוני דירוגי ESG.

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

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

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

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

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (שעליהן אפשר לקרוא בהרחבה בדוח זה)
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p>	<p>חינוך איכותי הוא בסיס לשגשוג אישי, חברתי וכלכלי. במסגרת פעילותו הקהילתית, הבנק משקיע משאבים במגוון מיזמים חינוכיים, לרבות בנושא התנהלות פיננסית וזממות עסקית.</p>	<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 מוצעות מדי שנה, ללא עלות, לציבור הרחב במסגרת 'המרכז לצמיחה פיננסית'. תמיכה במגוון יוזמות חברתיות לעידוד יזמות ומובילות חברתית בקרב אלפי בנות ובני נוער בפריפריה.
 <p>5 GENDER EQUALITY</p>	<p>הבנק פועל לשוויון מגדרי הן בניהול ההון האנושי והן באמצעות מגוון פעילויות להעצמה כלכלית של נשים.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 65.2% נשים בבנק לעומת 47% בשוק העבודה 40% מחברי הדירקטוריון בבנק הן נשים, 39% מכלל הדרג הניהולי בבנק הן מנהלות. הבנק פועל לקידום שוויון מגדרי ושואף להעלאת שיעור הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה ל-50%. בנק הפועלים נרתם להעצמה כלכלית של נשים באמצעות תמיכה במיזמי תעסוקה לנשים, הכוללים מגוון תוכניות להסבה מקצועית והתפתחות אישית לנשים ותוכניות הכשרה ייחודיות בשיתוף עמותות המסייעות לנשים. זאת במטרה להקנות להן כלים וידע פיננסי להקמת עסק ולקידומו. פיתוח סדנאות ייעודיות לנשים להתנהלות פיננסית מבית המרכז לצמיחה פיננסית. ליווי בנקאי וסיוע לנשים נפגעות אלימות. תמיכה במיזמים לשילוב נשים מאוכלוסיות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכו') במעגל העבודה.

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

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

דירוג ⁸	ציון הבנק	בית אנליזה
Top 13% בסקטור הבנקים בעולם.	ציון סיכון 15.4 (רמת סיכון נמוכה)	
הבנק מדורג בקבוצת הדירוג השנייה.	AA	
ציון הבנק גבוה מהציון הממוצע בסקטור (ציון הממוצע בסקטור הוא 42) ¹⁰ .	56	
Top 8% הבנק נכלל ב-yearbook מזה שנה שלישית ברציפות.	61	
מקום 49 בסקטור הפיננסי בעולם. מקום ראשון מבין כל החברות בישראל.	5.39	Bloomberg ESG Score ¹²
מקום ראשון בסקטור הפיננסי בעולם.	77.1	Bloomberg ESG Disclosure Score ¹²
הבנק חבר בסדרת המדדים FTSE4Good.		
	D	

דירוגי ESG של בנק הפועלים

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

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

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

דירוגי ESG מקומיים:

- ◆ **אירגון 'מעלה' -** בדירוג ל-2023 הוביל הבנק, זו השנה השישית ברציפות, את 'מדד ESG של מעלה' מבין כלל החברות במשק הישראלי והוא מדורג בדירוג 'פליטינה פלוס' ובדירוג ESG בציון AAA.
- ◆ **אנטרופי -** הבנק מדורג במקום השלישי מבין כל החברות במשק, ונמצא בראש המדד הנסחר אינדקס 100 ESG אנטרופי.

8. הדירוגים נכונים ל-17 בינואר, 2024 לפי נתונים שהתקבלו מבתי האנליזות נכון לתקופה שבה נסקר הבנק ועל כן עשויים להשתנות. הייחוס הוא בהשוואה לבנקים בעולם המדורגים על ידי בית האנליזה אלא אם צוין אחרת.

9. 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.

10. Retail & Specialized Banks Middle-East Africa.

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

12. כפי ששוקף בטרמינל של בלומברג נכון ליום 17.1.2024.

יעדי ה-SDG רלוונטיות לפעילות הבנק דוגמאות לפעילויות (שעליהן אפשר לקרוא בהרחבה בדוח זה)

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות
	הבנק פועל להנגשת שירותים פיננסיים מותאמים לקהילות מגוונות ומקדם גיוון תעסוקתי.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ הנגשת שירותים בנקאיים לקידום הצמיחה הכלכלית בחברה הערבית ובחברה החרדית, לצד מיזמים להכללה פיננסית. ◆ תמיכה במיזמים חברתיים להעצמת אנשים עם מוגבלות ולשילובם בשוק העבודה ותמיכה במיזמים לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה. ◆ הבנק שואף להעלות את שיעור עובדי הבנק מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה ל-15% עד שנת 2030. ◆ משפחות שהשתתפו בפעילויות של המרכז לצמיחה פיננסית הגדילו את ההכנסה הפנויה שלהן בזכות שיפור האוריינות הפיננסית שלהן והתנהלות פיננסית נכונה (על פי מחקר אימפקט שערכנו).
	לערים בנות-קיימא תפקיד חשוב בהבטחת חוסן כלכלי-חברתי וסביבתי לאוכלוסייה בצמיחה. הבנק מעניק מימון לפיתוח תשתיות אורבניות בנות קיימא.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ מימון תשתיות עירוניות בנות קיימא, לרבות בנייה ירוקה ותחבורה נקייה. ◆ מימון מתקני מיון, הפרדה ומחזור של פסולת ביתית ועירונית. ◆ מרבית הפסולת המוצקה שנוצרת מפעילות הבנק מופנית למחזור.
	אנו פועלים להגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים ירוקים, ומלווים את לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ובכך מקדמים מאמצי הפחתת פליטות פחמן (Mitigation) והתאמת תשתיות (Adaptation) להתמודדות עם שינויי האקלים.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של מיליארד דולר (ב-2021), ביוני 2023 סיימנו הקצאה מלאה של מימון פרויקטים ירוקים בהתאם למסגרת האג"ח. חלקו של הבנק בחיסכון בפליטות גזי חממה בזכות מימון הפרויקטים מאגרת החוב כולה עומד על 267,410 טון CO₂e בשנה. ◆ הבנק צמצם את המדרך הפחמני התפעולי שלו בכ-47% בעשור האחרון; ושואף לצמצום של כ-60% נוספים עד 2030 (ביחס למדרך התפעולי ב-2020, שעמד על 45,003 טון CO₂e). ◆ הבנק שואף להגדיל את היקף המימון לפרויקטים ירוקים ל-37 מיליארד ש"ח עד 2030. ◆ הבנק הכריז בתחילת שנת 2022 על הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט.

UN Global Compact

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



חברה
Social

ESG



77
נציגויות משכן
 המלוות את הלקוחות ומסייעות להם בתהליך רכישת הדירה

1,059
מכשירים לשירות עצמי
 בפריסה הרחבה ביותר במערכת הבנקאות בישראל. מרביתם מאפשרים הפקדת מזומן וצ'קים, וביצוע פעולות מתקדמות נוספות

7,891
עובדות ועובדים
 מכל מגוון קשת החברה הישראלית ומכל רחבי הארץ

10
מרכזים עסקיים
 ללקוחות עסקים בינוניים בפריסה ארצית

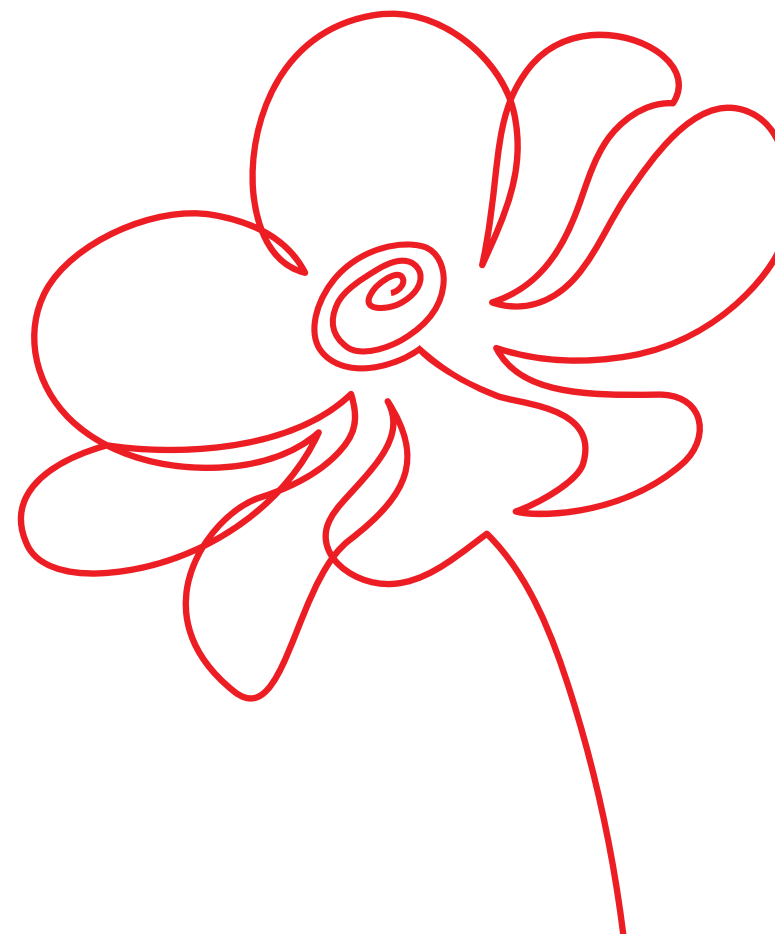
5
יחידות הייטק
 יחידות היי-טק פועלות בסניפים נבחרים ברחבי הארץ לצד 'מרכז עסקים היי-טק ייעודי'

14
מרכזי ייעוץ
 להשקעות פיננסיות, ייעוץ פנסיוני ותכנון לקראת פרישה

160
סניפים מונגשים
 הפרוסים בכל רחבי הארץ

10
שלוחות
 'פועלים מקרוב'

2
סניפים ניידים
 המעניקים שירות בכ-48 מוקדים ברחבי הארץ, מתוכם 27 מתחמי דיור מוגן בתי אבות



פועלים באחריות לטובת הלקוחות

מחויבים למקצועיות

בנק הפועלים שואף לשמש עבור לקוחותיו ככתובת המקצועית הראשונה בתחום הפיננסי. במסגרת זאת, אנו מחויבים לפעול בסטנדרט המקצועי הגבוה ביותר הן באיכות הייעוץ והשירות ללקוחות והן בפיתוח טכנולוגיות, מוצרים, בכל תחומי הפעילות שבהם אנו עוסקים. השאיפה למקצוענות כוללת גם את המחויבות להיות לצד לקוחותינו ברגעי אמת ובצומתי חיים, לספק להם מענה מקצועי וזמין ולפתח עבורם מוצרים ותואמים 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 זמני תגובה 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, ביניהם גם סקטור נדל"ן. השירות ללקוחות Middle Market ניתן



באמצעות 10 מרכזי עסקים הפרוסים ברחבי המדינה. כמו כן, לבנק פעילות עם לקוחות הייטק באמצעות המותג Poalim-tech. השירותים התפעוליים ניתנים על-ידי צוותי לקוח הפרוסים בארץ וכן על-ידי מרכז שירות. לקוחות עסקיים קטנים מקבלים שירות באמצעות מרכזי השירות ורשת הסניפים הקמעונאיים. ◆ **בנקאות קמעונאית (Retail):** הבנקאות הקמעונאית של בנק הפועלים משרתת, בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית ותושבי חוץ, באמצעות מערך של 160 סניפים בתחומי אשראי צרכני, דיוק, פאסיבה ותחומים נוספים. בנוסף משרת הבנק את לקוחותיו באמצעות "פועלים מקרוב", מרכזי ייעוץ Poalim 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. ◆ **פעילות שוק ההון בארץ ובחו"ל:** פעילות זו כוללת, בין היתר, מתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך ובנגזרים סחירים (ברוקראז'), שמירת ניירות-ערך, שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים לא סחירים, שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול הנוסטרו של הבנק. ◆ **פעילות השקעות, חדשנות ופיתוח עסקי:** פעילות השקעות נעשית בעיקר באמצעות חברת 'פועלים אקוויטי' שהנה דרוע ההשקעות של הבנק בנכסים ריאליים. הבנק משקיע בחברות בוגרות, סטארט-אפים וקרנות הון סיכון ופועל לקידום שיתופי פעולה עסקיים, הטמעה של חברות פינטק במערכות הארגון וכן השקיע ופיתח את פעילותה של bit שהינה אפליקציית התשלומים המובילה בישראל. ◆ **הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק:** עוסקת בין היתר במתן אשראי עסקי ללקוחות בארה"ב באמצעות סניף ניו-יורק וכן קיום קשרים עם בנקים ומוסדות פיננסיים ברחבי העולם.

פועלים להענקת שירות מיטבי

אנו מקפידים למדוד את חוויית השירות באופן רציף ויום-יומי. אנו עורכים סקרים באופן שוטף ולומדים את הציפיות והצרכים של לקוחותינו מתוך הפניות למוקדים הטלפוניים, ליחידת פניות הציבור, בתקשורת הכתובה וברשתות החברתיות. הנתונים שנאספים מנותחים ומתורגמים למדיניות, למהלכים, לשיפורים ולהצעות ערך מתאימות.

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 ובמליאת הדירקטוריון פעמיים בשנה. כמו כן הגדרנו משקל משמעותי למדד שיפור חוויית הלקוח ב-KPI של כל מנהלות ומנהלי הבנק.

ב-2023 התמקדנו בהטמעת תפיסת השירות החדשה בקרב הבנקאים והמנהלים בכל ערוצי השירות בבנק, באמצעות הדרכות וסדנאות, חיזוק וליווי מצד יועצים ומומחים חיצוניים בעת הצורך, גיבוש קהילת שגרירי 'חוויית לקוח', שלה שגריר או שגרירה בכל סניף/ מרכז שירות, ובאמצעות פעילות לעידוד מצוינות בשירות שבמסגרתה תוגמלו הסניפים והעובדים המצטיינים.

במסגרת השאיפה להעניק שירות מיטבי, אנו פועלים תמיד גם לייעול ולשיפור תהליכי העבודה הפנימיים בבנק. בתחילת 2022 הקמנו את החטיבה לשירותים בנקאיים, האמונה על ריכוז מרבית מערכי התפעול של החטיבות העסקיות ופועלת לשיפור איכות השירות ללקוחות באמצעות ייעול תהליכי העבודה הפנימיים בבנק וחתירה למצוינות תפעולית.

- ◆ גם ב-2023 המשכנו לפעול לשיפור התהליכים והשירותים בבנק:
- ◆ הרחבנו את מגוון הפעולות שאפשר לבצע בערוצים הישירים (במוקדים הטלפוניים ובדיגיטל).
- ◆ המשכנו להרחיב את פריסת הדיילים בסניפי הבנק, כך שבכל סניף יש לפחות דייל אחד. במידה וניתן לקבל את השירות באופן דיגיטלי תפקיד הדיילים לסייע ללקוחות ולתמוך בהם בעת ביצוע הפעולה במכשירים לשירות עצמי או בשירותים הדיגיטליים.
- ◆ קידמנו מהלכים לשיפור הזמינות במענה הטלפוני הן בסניפי הבנק והן במוקדי השירות.
- ◆ המשכנו ליזום תהליכים לשיפור השירות בתהליכי נטילה או מחזור של משכנתה ולצמצום מספר המפגשים הפרונטליים הנדרשים בסניפי הבנק;
- ◆ בתחילת 2023 הקמנו מוקד ייעודי ('הקו הקשוב') לצורך ייעוץ והקניית כלים להתמודדות עם העלייה בהחזר המשכנתה, בעקבות העלייה בסביבת הריבית והאינפלציה במשק.
- ◆ 'משכנתא מרחוק' - השקנו תהליך המאפשר לקוחות משכנתא 'מרחוק' ללא צורך בהגעה לסניף. התהליך משלב פיתוח טכנולוגי לצד שימוש בפלטפורמת ZOOM. בשלב ראשון התהליך הושק ב 20 יח' משכן והמוקדים הרב ערוציים.

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

ב-2022 הגדרנו את שיפור חוויית הלקוח כיעד אסטרטגי של הבנק, ופיתחנו תפיסת שירות חדשה - מודל **המא"ה**. אלה רכיביו:

- ◆ מקסימום **הצלחה** משותפת - האם נמצא הפתרון הנכון ביותר ללקוח?
- ◆ מינימום **מאמץ** מצד הלקוח - האם הלקוח קיבל שירות בדרך פשוטה וקלה?
- ◆ מקסימום **אמפיתיה** מצד הבנק - האם ניתן השירות היה אמפתי, קשוב ורגיש?

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

על מנת ליישם את תפיסת השירות החדשה, הרחבנו את ההשקעה בתשתיות טכנולוגיות שיאפשרו טרנספורמציה דיגיטלית של תהליכי שירות נוספים ופיתוח של תהליכי שירות חדשים, בהתאם לצורכי הלקוחות.

מעניקים שירותים בנקאיים באמצעות מערך סניפים

פעילויות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

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



לצד השירותים הבנקאיים המתקדמים המוצעים במוקדי השירות של הבנק ובערוצים הדיגיטליים, אנו מפעילים רשת של 160 סניפים הפרוסים בכל רחבי הארץ, וכן שני סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות, לרבות שירותי קופה. הסניפים הניידים מגיעים ל-48 נקודות שירות ברחבי הארץ, כולל אזורים מרוחקים שבהם אין סניפי בנק. 27 מנקודות השירות הן במתחמי בתי אבות ודוור מוגן ברחבי הארץ. לצד מערך הסניפים, לבנק יש 1,059 מכשירים לשירות עצמי בפריסה הרחבה ביותר במערכת הבנקאות בישראל. במרביתם אפשר להפקיד מזומן וצ'קים ולבצע מגוון פעולות מתקדמות.

התמחויות במסגרת מערך הסניפים הקמעונאיים

בשנים האחרונות הקמנו בבנק מרכזי מומחיות שמטרתם לספק שירות איכותי וערך מקצועי ועסקי ללקוחות:

- סניפים עסקיים 'פועלים ביזנס'** - הקמנו שני סניפים על מנת לספק ללקוחותינו שירותים עסקיים מקצועיים על ידי בנקאים מומחים.
- מרכזי ייעוץ** - הקמנו ברחבי הארץ 14 מרכזי ייעוץ מתקדמים לשירותי ייעוץ השקעות פיננסיות ופנסיוניות, במטרה לספק ללקוחותינו שירותי ייעוץ הוליסטיים.
- יחידות היי-טק** - בבנק 5 יחידות מתמחות היי-טק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לחברות הזנק (סטארט-אפ) ולחברות טכנולוגיה בוגרות.
- נציגויות משכן** - לבנק 77 נציגויות משכן, שמטרתן לסייע ללקוחותינו וללוות אותם בתהליך המשמעותי של רכישת דירה.

אנו בוחנים כל העת את פריסת רשת הסניפים וממזגים סניפים במקרי הצורך, תוך שמירה על פריסה גיאוגרפית רחבה ומיטבית. ב-2023 נפתח סניף חדש בעיר חריש, ושבעה סניפים מוזגו. בתהליך מיזוג סניפים, הלקוחות - ובפרט האזרחים הוותיקים - מקבלים ליווי מקיף ותמיכה. מעטפת הליווי כוללת התאמות של תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, דיוור רלוונטי, מפגשי תמיכה וליווי אוריינות דיגיטלית ללקוחות מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, מוקד טלפוני ייעודי ללקוחות בסניף שנמצא בתהליך מיזוג, הרחבת פריסת המכשירים לשירות עצמי, הגדלת מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק ותגבור של השירות באמצעות סניף נייד. כמו כן הוקמו שלוחות 'פועלים מקרוב' המעניקות שירות בנקאי פרונטלי פעמיים בשבוע במבנה הסניף שמוזג או במקום סמוך. נכון לסוף שנת 2023 פועלות, נוסף למערך הסניפים, גם 10 שלוחות 'פועלים מקרוב'.



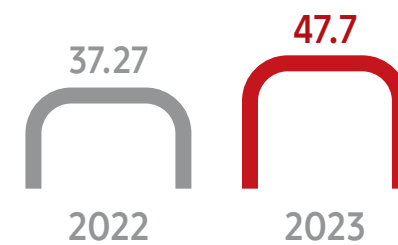
פעילויות ייעודיות במלחמת 'חרבות ברזל'

- קו חירום** - פתחנו קו חירום ייעודי למענה מהיר ללקוחות יישובי העוטף וללקוחות שנזקקו לפתרונות מיידיים.
- שיחות יזומות לתושבי העוטף** - קיימנו שיחות טלפוניות עם עשרות אלפי לקוחות תושבי יישובי העוטף, כדי לדרוש בשלומם ולהציע להם שירותים בנקאיים במקרי הצורך.
- גיבוש מעטפת ליווי לקרובי לקוחותינו ההרוגים והחטופים** - דאגנו לפנות למשפחות החללים באופן יזום, להביע תנחומים ולהציע ליווי אישי על ידי מנהלות ומנהלים בכירים בבנק, במטרה לקצר תהליכים ולספק מענה מהיר ככל שניתן, לכלל הצרכים הבנקאיים שלהם.
- ליווי בנקאי של משפחות לקוחותינו החטופים** - איתרנו משפחות של לקוחות הבנק הנעדרים והחטופים ופנינו אליהם במטרה להציע סיוע ושירות בנקאי, ככל שנדרש.
- שירות זמין ונגיש, במיוחד ללקוחות מאזור העוטף ומהצפון** - מרבית סניפי הבנק המשיכו לפעול כרגיל. בסניפים שנסגרו בגלל המלחמה (בהתאם להנחיות פיקוד העורף), הוסטו כל השיחות והמיילים למוקדי השירות הרב-ערוצי. הסניפים הניידים של הבנק ועובדי סניפים הגיעו למרכזי המפונים ברחבי הארץ על מנת לספק להם שירותים בנקאיים.
- הלואה מהירה לבניית ממ"ד באמצעות המשכנתא** - השקנו הלואה ייעודית להרחבת בניית ממ"ד (בהתאם לתקנון פיקוד העורף).
- הקמת חמ"ל עבור לקוחותינו פצועי ופצועות צה"ל וכוחות הביטחון, נפגעי מלחמת 'חרבות ברזל'**. החמ"ל שהוקם בפברואר 2024, נועד לתת מענה אישי לפניותיהם בנושאי התנהלות בנקאית ופיננסית.

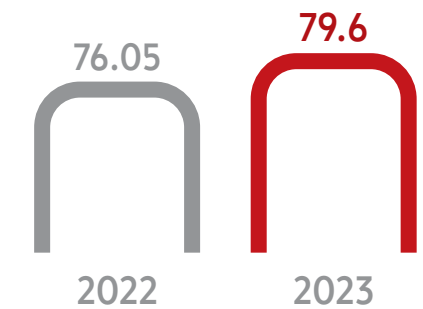
שיפור ניכר בשביעות רצון לקוחות הבנק בשנת 2023

ב-2023 הרחבנו את הסקרים למדידת שביעות רצון הלקוחות ממגוון ערוצי השירות. המהלכים שהובלנו בשנתיים האחרונות לשיפור השירות וחויית הלקוח נשאו פרי, ואנו עדים לשיפור משמעותי בשביעות רצון הלקוחות בכל ערוצי השירות, כפי שניתן להתרשם מתוצאות הסקרים בגרפים להלן של מדד המא"ה ומדד ה-NPS (Net Promotor Score). הנתונים המוצגים בגרפים משקללים את תוצאות המדידה בכל ערוצי השירות בחטיבה הקמעונאית.

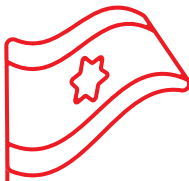
מדד NPS (Net Promotor Score)



מדד המא"ה



התוצאות המוצגות לשנת 2023 הן ממוצע של התוצאות הרבעוניות כאשר המדידה מתקיימת באמצעות סקרים באופן שוטף ורציף לאורך כל השנה. התוצאות לשנת 2022 המהוות בייסוליין, מחושבות על בסיס ממוצע נתוני רבעון רביעי 2022 ורבעון ראשון 2023.



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

- ◆ הקמנו קו חירום ייעודי שפעל בשעות 8:30 - 19:00 על מנת לתת מענה מהיר ללקוחות הבנק.
- ◆ שלחנו ללקוחות הבנק ביישובי העוטף הודעות ועדכונים על הטבות והקלות שהבנק מעניק להם.
- ◆ הסטנו שיחות ומיילים מהסניפים שנסגרו בשל המלחמה למענה ולשירות במוקדים הרב-ערוציים.
- ◆ הרחבנו את התשתית לעבודה מרחוק לעובדים נוספים על מנת לשמור על המשכיות עסקית.
- ◆ יזמנו שיחות עם עשרות אלפי לקוחות מיישובי הדרום (בטווח של 30 ק"מ מהגבול).

- ◆ המשך תגבור צוותי התקשורת הכתובה להגברת הזמינות והמענה המקצועי בערוצים הדיגיטליים.
- ◆ הקמת מוקד ייעודי ללקוחות ('הקו הקשוב') המציע כלים וייעוץ להתמודדות עם העלייה בהחזר המשכנתה לאור העלייה בסביבת הריבית והאינפלציה במשק.

פועלים PRO

פועלים PRO הוא שירות פרימיום מתקדם ללקוחות פרטיים שמעדיפים לבצע את מרבית הפעולות שלהם לבד בדיגיטל, אך מצפים לשירות אישי, אנושי וזמין מבנקאים מקצועיים בעת הצורך. השירות ב-PRO מקיף וכולל גם פעולות בנקאיות מורכבות וייעוץ השקעות מקצועי, והכול מבלי להגיע לסניף. הבנקאים של PRO זמינים ללקוחות בקו טלפון ייעודי, *2081, בימים א'-ה' מ-8:30 עד 17:00, ובצ'אט LIVE מ-8:00 עד 17:00. ב-2023 גדל מספר הלקוחות המקבלים שירותים מפועלים PRO, והמשכנו לשפר את הזמינות והמקצועיות של השירות, שיפור שהתבטא בשביעות רצון גבוהה במיוחד בקרב הלקוחות (תוצאות הסקר מופיעות בפרק 'מעניקים שירות מיטבי').



מסתכלים קדימה

• המשך שדרוג יכולות מתן השירות הבנקאי באמצעות המוקדים לרבות הרחבת סמכויות וחדשנות טכנולוגית.

• המשך שדרוג חוויית המשתמש במענה הקולי.

תוכניות 2023	סטטוס
המשך הרחבת סמכויות הבנקאים במוקדי השירות.	בוצע ✓
המשך שדרוג חוויית המשתמש במענה הקולי.	בוצע ✓
פרוייקט מתמשך	

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

מפעילים מרכז בנקאות ישירה מתקדם ורב-ערוצי

- ◆ הבנק מפעיל מרכזי בנקאות מתקדמים ורב-ערוציים המספקים מגוון שירותים ופעילויות בנקאיות. השירות ניתן באמצעות מענה טלפוני ממוחשב או אנושי ובאמצעות תקשורת כתובה, ומותאם למגוון אוכלוסיות, כולל אנשים עם מוגבלות ואזרחים ותיקים. ערוצי השירות:
 - ◆ מענה קולי ממוחשב 24 שעות ביממה, המספק מידע מגוון ורחב ומאפשר ביצוע פעולות רבות בחשבון הבנק באופן מאובטח, פשוט ומהיר. השירות זמין בעברית, בערבית וברוסית.
 - ◆ מענה טלפוני אנושי של בנקאים מקצועיים, בין השעות 8:30 ל-17:00.
- ◆ תקשורת כתובה באמצעות 'פנייה לבנקאי' דרך האתר או האפליקציה, צ'אט בוט, צ'אט LIVE ללקוחות הבנקאות הפרטית ופועלים PRO, ומענה לפניות ברשתות החברתיות (פייסבוק, אינסטגרם, לינקדאין, X).
- ◆ השירות ניתן במגוון נושאים, מקבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון ועד לשירותים מתמחים, לרבות:
 - ◆ **תמיכה בערוצים הדיגיטליים** - תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות של הבנק, כולל bit Wonder-Poalim.
 - ◆ **משכנתאות** - הגשת בקשה למשכנתה, וקבלת אישור עקרוני, מחזור משכנתה,
- ◆ חידושים ושיפורים במרכז הבנקאי הרב-ערוצי ב-2023:
 - ◆ המשך הרחבת סמכויות הבנקאים במוקדים, בליווי הכשרות מקצועיות מקיפות והטמעה של כלים טכנולוגיים מתקדמים, במטרה לספק מענה מקיף ושירות בנקאי מלא במוקדים, תוך צמצום הצורך של הלקוח בהגעה לסניף.

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

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

שירותי הייעוץ נתמכים במערכות ובכלים מתקדמים:

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

בשנת 2023 זכה מערך הייעוץ הפנסיוני של בנק הפועלים, זו השנה השלישית ברציפות, כ'מערך המוביל במערכת הבנקאית' מטעם חברת 'עדיף תקשורת' המתמחה בתחום הביטוח וחסכון ארוך טווח.

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

מספקים שירותים בנקאיים דיגיטליים מתקדמים

אנחנו משקיעים בפיתוח פלטפורמות דיגיטליות מתקדמות וחדשניות, שיאפשרו ללקוחותינו לקבל מידע רלוונטי ולבצע פעולות בנקאיות באופן פשוט ונגיש, באמצעות כלים מתקדמים המסייעים להם בהתנהלותם הפיננסית. גם ב-2023 התרחב השימוש של לקוחותינו בערוצי הדיגיטליים ובהתאם לכך, המשכנו להרחיב את טווח השירותים הדיגיטליים העומדים לרשותם.

הפלטפורמות הדיגיטליות שלנו:

- ◆ **אתר בנק הפועלים** - אתר הבנק, הנגיש בעברית ובערבית, מספק מידע ומאפשר ביצוע פעולות וכלים להתנהלות פיננסית יום-יומית ולקבלת החלטות פיננסיות מושכלות. לצידו, אנו מציעים גם אתרי תוכן בנקאיים המספקים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית ולקוחות עסקיים.
- ◆ **אפליקציית בנק הפועלים** - האפליקציה לניהול החשבון מספקת מידע, מאפשרת ביצוע פעולות ומציעה ללקוחות בנקאות המשלבת בין יכולות טכנולוגיות מתקדמות ביותר וחווית משתמש איכותית ואישית, באמצעות נראות עדכנית ושפה ידידותית וברורה. ב-2023 הושקה האפשרות להפקדה לתוכניות חיסכון דרך האפליקציה. זו הסוגנית הראשונה בהנגשת מגוון פעולות בתוכניות חיסכון דרך האפליקציה, ומהלך חשוב בסביבת הריבית הנוכחית. ביולי 2023 הושקו הן באתר והן באפליקציה פעולות שמטרתן להקל על לקוחותינו בהחזרי ההלוואות: אפשרות לבקש דחייה בתשלומי הלוואה, ואפשרות לפרוס הלוואות לתקופה ארוכה יותר ולהקטין את ההחזר החודשי.
- ◆ **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. במהלך 2023 שידרגנו את עיצוב הממשק למשתמש והרחבנו את עולמות התוכן והנושאים הפיננסיים עליהם מייצר 'השותף הפיננסי' תובנות ללקוח וזאת תוך התאמה שלהם להתנהלות והעדפות הלקוח.
- ◆ **צ'אט** - שירות באתר ובאפליקציית הבנק, המאפשר פניה בכתב לבנקאי, לביצוע מגוון פעולות ולבירור מידע.
- ◆ **פניה לבנקאי** - שירות באתר ובאפליקציית הבנק, המאפשר פניה בכתב לבנקאי, לביצוע מגוון פעולות ולבירור מידע.
- ◆ **'פועלים open'** - אפליקציה לפתיחת חשבון בנק בכל זמן באמצעות טכנולוגיה של זיהוי פנים. לאחר פתיחת החשבון, הלקוחות יכולים לקבל מידע, לבצע פעולות וליהנות מגישה לשירותים של בנק הפועלים, בכל ערוץ שיבחרו. ב-2023 נוספה האפשרות להזמין כרטיס אשראי בסיום תהליך פתיחת החשבון באפליקציה בשלב הראשון בגרסת האנדרואיד בלבד.
- ◆ **אפליקציית שוק ההון** - אפליקציית מסחר בשוק ההון שבאמצעותה יכולים הלקוחות להתעדכן בנעשה בשווקים וכן לחפש, לקנות ולמכור ניירות ערך בקלות ובמהירות, ולצפות בהתפתחות תיק האחזקות שלהם לאורך יום המסחר, בתצוגה נוחה ומתקדמת. בנוסף, מציעה האפליקציה את השירות החדשני Smart Advice, המסייע ללקוחות מיועצים לקבל החלטות בעולם ההשקעות. במסגרת השירות, מקבל הלקוח מיועץ או יועצת ההשקעות שלו המלצות השקעה מותאמות אישית, באמצעות התראות

- ◆ **מערכת מסחר פועלים MyTrade** - מערכת שהושקה באתר הבנק בסוף 2022 ובאמצעותה יכולים כלל הלקוחות לבצע פעולות בניירות ערך. המערכת תומכת בשש שפות, מציעה ממשק מותאם להצגת הנתונים ללקוח וכוללת, בין היתר, עדכונים בסטרימינג, אפשרויות מסחר במגוון רחב של שווקים ומכשירים פיננסיים, פקודות מתקדמות, יומן כלכלי של אירועים פיננסיים מרחבי העולם, מידע עדכני, דירוג המלצות אנליסטים ושפע של כלי מסחר וכלים תומכי החלטה.
- ◆ **אתר ואפליקציה ייעודיים ללקוחות העסקיים** - ללקוחותינו העסקיים זקוקים לפתרונות מהירים, נגישים וחדשניים, אשר יסייעו להם להשקיע את מרב זמנם בניהול העסק ולשמור על פעילות פיננסית רציפה והמשכיות עסקית. אנו מציעים כלים ושירותים מתקדמים המותאמים לצורכי הלקוחות העסקיים, ומטמיעים חידושים בפתרונות הדיגיטליים הקיימים, בהם שירות ERPay. בשירות מתקדם זה יכולים לקוחות עסקיים גדולים לבצע העברות מהמערכת הארגונית ישירות למערכת הבנק, מבלי להיכנס לאתר או לאפליקציה. ב-2022 השקנו אפליקציה חדשה לעסקים, המציגה את כל המידע החשוב בחשבון העסקי במקום אחד, ומאפשרת מעבר קל ומהיר בין תחומי פעילות (העברות כספים, משכורות, הפקדות, חתימה על עסקאות ועוד).
- ◆ **פתיחת חשבון ללקוחות עסקיים בדיגיטל** - השקנו ממשק דיגיטלי ללקוחות עסקיים, שדרכו אפשר למלא את המסמכים הנדרשים לפתיחת חשבון תאגיד ולחתום עליהם, בתהליך מהיר וידידותי.



ב-2023 זכה בנק הפועלים בתחרות 'מוצר השנה' בשתי קטגוריות: פועלים MyTrade -

- ◆ בקטגוריית מסחר בשוק ההון.
- ◆ **האפליקציה החדשה לעסקים** - בקטגוריית אפליקציה לעסקים.

תחרות 'מוצר השנה' נועדה לזהות את המוצרים והשירותים החדשניים ביותר בתחומם, על סמך בחירת הצרכנים. התחרות נערכת מדי שנה בחמש יבשות וביותר מ-40 מדינות.

פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

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

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	שדרוג המענה הדיגיטלי ללקוחות.
✓ בוצע	המשך פיתוח אמצעי התקשורת הכתובה עם הלקוחות.
✓ בוצע	הרחבת שירותי בנקאות בדיגיטל ללקוחות עסקיים.
✓ בוצע	המשך הרחבת הצעת הערך והמענה לצורכי המסחר של לקוחות שוק ההון.



פעילויות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

- ◆ שילבנו באפליקציית Poalim Wonder המאפשרת ללקוחותינו לרכוש ארגזי פירות וירקות 'כחול לבן' שיתרמו לתושבים באזורי הלחימה על ידי עמותת 'לתת'.
- ◆ מתוך ההבנה שימי המלחמה משפיעים על שיגרת החיים של משרתי המילואים ובני משפחתם הקמנו עבור לקוחותינו שבמילואים³ מתחם ייעודי, באפליקציית Poalim Wonder, הכולל מגוון הטבות מפנקות במיוחד עבורם.

מעניקים שירות וערך מקצועי באמצעות הרשתות החברתיות

אלף גולשים
עוקבים אחר הבנק ברשתות
החברתיות נכון לסוף שנת 2023

200

- ◆ אנו פועלים בארבע רשתות חברתיות - לינקדאין, פייסבוק, אינסטגרם ו-X - במטרה לפתח דיאלוג בונה אמון עם לקוחותינו ועם כלל הציבור, באמצעות:
 - ◆ חוויית שירות מהירה, זמינה ומתקדמת ב-SLA מהיר לפניית לבנק.
 - ◆ מתן ערך מקצועי על ידי פרסום תוכן רלוונטי, מגוון ומעשי.
 - ◆ הקשבה לשיח וגיבוש תובנות עסקיות.

דף הפייסבוק שלנו הוא פלטפורמה לשירות לקוחות ולקיום דיאלוג עימם ועם הציבור הרחב, ומאפשר לנו להקשיב להם ולהשתפר כל העת. **מדי יום מתקבלות בדף מאות פניות (במסגרת ובתגובות לפוסטים). צוות ייעודי מטפל בפניות ומספק מענה ושירות מקצועי בתוך שעות ספורות.** נושאים בולטים שחוזרים ועולים ברשתות החברתיות עוברים לידיעת הגורמים המקצועיים בבנק ולטיפולם, במטרה לשפר את תהליכי השירות ואת איכותם.

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

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

3. ללקוחות הבנק המשתתפים בתוכנית הטבות שמענק המילואים הופקד בחשבונם בבנק החל מה-10.2023.

אפליקציית bit

3.1⁺ מיליון משתמשים ומשתמשים פעילים

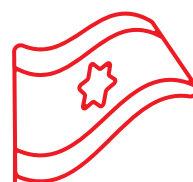


בקרב לקוחות כל הבנקים (נכון לסוף דצמבר 2023)

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

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

אנו קשובים לצרכים שעולים ממשתמשי האפליקציה ופועלים לשפר ולהשתפר כל העת. למשל, לאור צורך שעלה - החל מינואר 2024 ניתן לשלם באפליקציית bit ללא צורך בהקלדת מספר טלפון של מקבל הכספים, וזאת באמצעות סריקת קוד QR ייעודי באפליקציית bit.



פעילויות ייחודיות במלחמת 'חרבות ברזל'

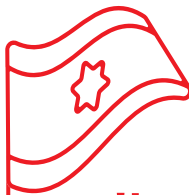
על מנת להקל על גיוס תרומות ולסייע לקהילה ולציבור - הגדלנו זמנית את התקרה השנתית לקבלת כספים בביט מ-50 אלף ש"ל ל-100 אלף ש"ל. בנוסף, באמצעות אפליקציית bit גיוס תרומות במספר מהלכי גיוס ארציים של עמותות בתחומי בריאות והצלה (להרחבה ראו פרק 'פועלים למען הקהילה'). היקף גיוס התרומות באמצעות אפליקציית bit בשנת 2023 מוערך בעשרות מיליוני שקלים.



בשנת 2021 השקנו תוכנית הטבות ללקוחות הבנק באפליקציה ייעודית. במסגרת התוכנית, יכולים לקוחות הבנק לצבור נקודות ע"י ביצוע עסקאות בכרטיס האשראי ו/או ביצוע פעולות בדיגיטל, וליהנות מהטבות במגוון תחומים: צרכנות, נופש ותיירות, הצגות ומופעים, מסעדות, מוזיאונים ועוד. תוכנית הטבות תורמת לחיזוק הקשר בין הבנק ללקוחותינו ומאפשרת להם ליהנות מהצעות ערך.

בשנת 2023 שילבנו באפליקציית Poalim Wonder הטבות קהילתיות שאפשרו ללקוחותינו לרכוש בנקודות, ארגזי פירות וירקות 'כחול לבן' אשר נתרמו לזקוקים על ידי עמותת 'לתת', כמו גם בקבוקי מים לאופניים וקסדות אשר שנתרמו לילדים ונוער עם מוגבלות על ידי עמותת 'אתגרים'.

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



פעילויות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

המלחמה הסבה לעסקים הקטנים ברחבי הארץ פגיעה קשה. בעלי עסקים ועובדים רבים נקראו לשירות מילואים, נרשמה ירידה בצריכה ושרשרת האספקה נפגעה. עסקים ביישובי העוטף ובצפון, אשר נאלצו להתפנות מאזורים אלה, ספגו פגיעה חמורה אף יותר. לכן יצאנו בשורה של הקלות, פתרונות ושירותים שנועדו לסייע לעסקים הקטנים להתמודד עם המצב שנכפה עליהם ולאפשר להם מרווח נשימה. מידע מקיף אודות ההקלות, הפתרונות והשירותים המיוחדים לתקופת המלחמה ומתעדכנים מעת לעת, מפורסמים במתחם ייעודי באתר הבנק⁴.

היועצים העסקיים, לצורך מענה על שאלות שהתעוררו בקרב בעלות ובעלי עסקים.

ערכנו כנס ללקוחותינו העסקים הקטנים בדרום, שבמסגרתו הציגו מומחים בתחומים שונים את המלצותיהם לניהול העסק בתקופת מלחמה.

כמו כן, תמכנו במהלכים ארציים לעידוד קנייה מעסקים קטנים ישראלים - מחזקים את העסקים מחזקים את ישראל:

'ישראלים קונים ישראל' - שיתוף פעולה עם ynet וידיעות אחרונות שמטרתו להעניק חשיפה לעסקים קטנים ולעודד קנייה 'כחול-לבן'. במסגרת זו הוקם מתחם מיוחד שנתן חשיפה תקשורתית לכ- 290 עסקים מכל רחבי הארץ אשר שחוו קשיים כלכליים כתוצאה מהמלחמה.

הבנק העניק 'לעסקים קטנים' שנפגעו מהשלכות המלחמה, 'שטחי פרסום', שרכש - הן במשדר המשחק המרכזי בליגת העל בכדורגל, והן בתכנית הרדיו 'בוקר חדש' ב-99FM.

קמפיין דיגיטלי ברשתות החברתיות עבור עסקים קטנים - במסגרת המהלך הפקנו עבור עסקים קטנים נבחרים סרטונים המציגים את העסק שלהם. הסרטונים פורסמו בדפי הבנק ב'אינסטגרם', 'פייסבוק' ו'טיקטוק' עם לינק הפנייה ייעודי לאתר בית העסק ונחשפו למאות אלפי גולשים.

פרוייקט Made in Israel באתר דה מרקר באנגלית, בחסות בנק הפועלים - חשף 100 עסקים קטנים ישראלים, ללקוחות פוטנציאליים בקהילות יהודיות בחו"ל.

הקלות לעסקים ביישובי העוטף ובצפון:

- ◆ הלוואות גישור ללא ריבית לתקופה של עד 3 חודשים.
- ◆ דחיית תשלומי הלוואות ל- 3 חודשים ללא עלות.
- ◆ פטור ממגוון עמלות ל- 3 חודשים.
- ◆ הלוואה עד 250,000 ₪ ל- 36 חודשים בריבית משתנה על בסיס ריבית פריים, גישור ל- 3 חודשים ראשונים בלי ריבית ועמלות.

הקלות לעסקים בכל הארץ:

- ◆ הלוואה בריבית משתנה על בסיס ריבית פריים עם אפשרות לדחות את התשלום הראשון בחצי שנה.
- ◆ דחייה או פריסה של החיוב החודשי בכרטיס האשראי.
- ◆ דחיית תשלומי הלוואות לתקופה של עד 3 חודשים.
- ◆ שבירת פיקדונות עד 100,000 ש"ח ללא עלות.
- ◆ הלוואות בערבות המדינה 'חרבות ברזל' עד 500 א' ₪ או 8% מהמחזור השנתי (עד 50 מ' ₪) - מסלול ייחודי ללקוחות שנפגעו במחזור הפעילות.
- ◆ הלוואת פק"ל לעסקים במילואים - עד 100,000 ₪ לשנה ללא ריבית וכן פטור מריבית ל- 3 חודשים על הלוואות קיימות.
- ◆ הלוואה מהקרן לעסקים קטנים בערבות המדינה - מסלול מילואים.

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

- ◆ הקמנו חמ"ל מומחים בשיתוף עם 'להב', המרכז לצמיחה פיננסית, לשכת ארגוני העצמאים ולשכת

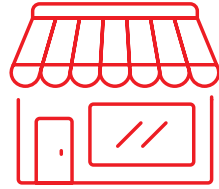
פועלים לצמיחת עסקים קטנים

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

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



4. חלק מההקלות, הפתרונות והשירותים כאמור הסתיימו וחלקם ממשיכים לחול לתקופה מסוימת, הכל כפי שמעודכן במתחם הייעודי באתר הבנק. כל ההקלות, הפתרונות והשירותים כאמור הם בכפוף לאישור הבנק ותנאיו, והקריטריונים שנקבעו לגבי כל מוצר, ותנאי השירות; הבנק רשאי לשנותם בכל עת ובכפוף לכל דין. אי עמידה בפירטון הלוואה עלולה לגרום חוב בריבית פיגורים והליכי רצאה לפועל. מתן הלוואה כפוף לאישור הבנק ולתנאיו.



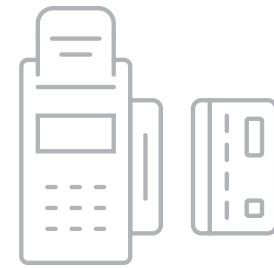
מעטפת הכוללת ליווי מקצועי, כלים ושירותים מותאמים

תחרות העסקים הקטנים

בתחילת 2023 קיימנו את תחרות העסקים הקטנים השנתית בשיתוף עם ידיעות אחרונות ו-y.net. במסגרת התחרות מעל 580 עסקים הגישו מועמדות, ומתוכם עלו לגמר 8 עסקים, ביניהם 3 עסקים חברתיים. העסקים הזוכים קיבלו סיקור תקשורתי ב-Ynet, מענק כספי וכן ליווי ייעוץ עסקי של הבנק. בנוסף, מיליוני קוראים וגולשים נהנו מתכנים מקצועיים עשירים בנושא יזמות וניהול עסקים קטנים.

אנו מעניקים מגוון פתרונות ושירותים שמתאמים לצרכיהם של עסקים קטנים בערוצים הישירים, לרבות בפלטפורמות דיגיטליות:

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



32.7

מיליארד ₪

סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים

ליום 31 בדצמבר 2023.

- ◆ **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 ₪.
- ◆ **פתרונות מימון נוספים:** לצד אפשרויות כמו דחיית תשלומים, הגדלת מסגרת אשראי ופריסה נוחה של אשראי קיים, העמדנו לרשות לקוחותינו הלוואות ייעודיות לרכישת רכבים, משאיות או נדל"ן לצורכי פיתוח העסק, וכן הלוואות למימון מערכות סולאריות (ראו הרחבה בפרק 'הזדמנויות במימון והשקעות בנות קיימא', בעמוד 120).

מוצרים ושירותים בנקאיים

מתוך ההכרה בכך שלעסקים קטנים יש צורכי אשראי מורכבים וייחודיים להם, קיימת 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.

פתרונות מימון

גם במהלך שנת 2023 המשכנו בסיוע לעסקים הקטנים בהתאם לצורכי השעה, לצד המשך פיתוח פתרונות מימון⁵ ייעודיים לצרכים ייחודיים להם:

- ◆ **הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים (בעלי מחזור הכנסות שנתי עד 100 מ' ₪):** המאפשרת להם לקבל הלוואה בסך של 8% מהמחזור השנתי עבור מגוון מטרות, לרבות הקמת עסק חדש, גישור על פערי תזרים, השקעות לקידום עסק ירוק ועוד.
- ◆ **'אשראי ברגע' והלוואה רב-ערוצית:** קבלת אשראי מהיר דרך אתר ואפליקציית הבנק. פתרון זה נועד להקל על התנהלות העסקית השוטפת של בעלות ובעלי עסקים קטנים, ולסייע להם להתמקד בקידום הצמיחה העסקית. במהלך 2023, הורחבו הקריטריונים לזכאות לפתרונות מימון אלה.
- ◆ **'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.

אג"ח ESG חברתית לסיוע כלכלי לעסקים קטנים וזעירים

בשנת 2022 הבנק היה הגוף המוסדי הראשון להשקיע באג"ח החדשני של 'עוגן', שנועד להעניק סיוע כלכלי למאות עסקים קטנים, זעירים ולמלכ"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 הלוואה מכספי הגיוס לאג"ח, זוכים גם למנטורינג מטעם עמותת 'קרן שמש' לליווי לצמיחה עסקית. בשנת 2023 ניתן סיוע באמצעות האג"ח גם לעסקים קטנים וזעירים שנפגעו מהשלכות הכלכליות של המלחמה. נכון לסוף 2023 הוענקו בזכות האג"ח הלוואות בהיקף של 42.5 מיליון ש"ח, ל- 213 עסקים קטנים ומלכ"רים.

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

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	הרחבת שירות מתן אשראי לעסקים קטנים בדיגיטל.
✓ בוצע	פתיחת סניפים עסקיים מתמחים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים בערים הגדולות.

מסתכלים קדימה

- הרחבת השירות פתיחת חשבון באופן דיגיטלי לכלל התאגידים בכלל האזורים
- המשך 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 בנקאיות ובנקאים בעלי התמחות ענפית בהתאם לסקטור אליו משתייכת החברה.

במטרה להרחיב את מעטפת השירות ללקוחות העסקיים ולייצר פתרונות דיגיטליים והצעות ערך מותאמות לצרכיהם, הקמנו בשנת 2023 את השבט העסקי (במתכונת 'שבט אגילי') המורכב מבנקאים ובנקאיות המומחים בהבנת צרכי לקוחות עסקיים ו אשראי עסקי ועובדים מומחי טכנולוגיה. מטרת היחידה בין היתר לתת מענה מהיר וגמיש לציפיות ולצרכים העסקיים העולים במסגרת ניהול הדיאלוג השוטף עם הלקוחות והבנקאים בשטח.



פעילויות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

- ◆ **Tech on Duty** – מדור בשיתוף כלכליסט המפנה זרקור לפעילות של חברות בזמן המלחמה: התגייסות למאמץ, גיוס תרומות, פיתוחים טכנולוגיים נדרשים לנוכח התקופה והפניית משאבים טכנולוגיים ומשאבי פיתוח לטובת עזרה לקהילה.
- ◆ **שש אחרי המלחמה** – סדרת מפגשים אונליין בשיתוף כלכליסט, הכוללים ראיונות עם בכירים וגורמים מרכזיים באקוסיסטם היזמות הטכנולוגית בישראל.
- ◆ **כנס חזית ה-Tech** – השתתפות של פועלים טק בכנס וירטואלי שנערך בתחילת המלחמה כדי לספק ליזמים ולחברות סטארט-אפ הכוונה בניהול ההיי-טק הישראלי בזמן מלחמה.
- ◆ **סיוע ליזמים** – תמיכה ב-Chamal VC וביוזמת Wartime CEO פעילות המאגדת שותפים בקרנות וגורמים מובילים באקוסיסטם אשר הוקמה לתמיכה ביזמים לאור אתגרי תקופת המלחמה. במסגרת פעילות החמ"ל הענקנו חסות לאירוע שסקר את האתגרים וההזדמנויות של התעשייה בתקופה הנוכחית בשיתוף עם Startup Nation Central ושותפים מובילים מהאקוסיסטם.



פועלים לצמיחת חברות הייטק

במקביל, אנו פועלים כל העת לקידום תעשיית ההיי-טק הישראלית בשלל דרכים:

- ◆ **מפגשים לגיוס הון וחיבור עם תעשיית ההיי-טק** – אנו רותמים את מערכת הקשרים הענפה של הבנק לטובת העמקת שיתופי פעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים ומקיימים כנסים ומפגשים ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, חממות, נותני שירותים, יזמים ועוד.
- ◆ **ליווי אקסלרטורים וחממות** – אנו מלווים אקסלרטורים וחממות ותומכים בהם, בין היתר באמצעות השתתפות בתהליכי מיון החברות, הרצאות בנושא גיוס משקיעים, סיוע וייעוץ בניהול פיננסי, וכן ייעוץ ליזמים במגוון תוכניות.
- ◆ **השקעה בקרנות הון סיכון** – אנו מובילים תוכנית השקעה בעשרות קרנות הון סיכון מהמובילות במשק, במטרה לקדם את מקורות המימון העומדים לרשות התעשייה.
- ◆ **יוזמות שוטפות** – לחיזוק האקוסיסטם של היזמות הטכנולוגית בישראל. להלן הפעילויות המרכזיות שקיימנו ב-2023:
 - ◆ **Startup+** – מיזם המיועד לחברות סטארט-אפ בשלבים מוקדמים, ובמסגרתו חברות נבחרות להציג את המיזם שלהן למשקיעים מובילים. החברות הנבחרות זוכות במענק כספי.
 - ◆ **Roadshow+** – אירוע שבמסגרתו חברות סטארט-אפ שנמצאו מתאימות לקריטריונים שהוגדרו, מוזמנות להציג את המיזם שלהן למשקיעים מובילים.
 - ◆ **Mentor Class** – סדרת מפגשים אונליין שבהם יזמי היי-טק בחברות בשלבים מוקדמים מראיינים יזמי היי-טק של חברות בוגרות, כדי לקבל הכוונה וללמוד מניסיונם של אחרים.
 - ◆ **אירוע בנושא חוסן יזמי** – אירוע ליזמי היי-טק בשלבים מוקדמים בשיתוף Google-I Fusion, העוסק בכלים להתמודדות נפשית של יזמי היי-טק עם תקופות משבר ולשמירה על חוסן.
 - ◆ **מפגשי ארוחת בוקר ליזמים** – מפגשי תוכן עם יזמי היי-טק, לצורך העשרה ומתן ערך מקצועי.
 - ◆ **ובינרים בתחום שינויים מאקרו כלכליים ושוק המט"ח ביחס להיי-טק** – מפגשים עם האסטרטג הכלכלי לשווקים פיננסיים בבנק. להקניית כלים בנוגע להיבטים מאקרו-כלכליים בהתנהלות של חברות סטארט-אפ.

אנחנו מאמינים שלתעשיית ההיי-טק בישראל חשיבות אדירה לכלכלה הישראלית ושכוחה לסייע בפתרון בעיות מרכזיות ברמה הגלובלית. 'פועלים-טק' הוקם ב-2015 במטרה לספק מענה מותאם ומקצועי לחברות טכנולוגיה הזקוקות לליווי פיננסי ואסטרטגי. 'פועלים-טק' מציע מומחיות ומשאבים לתמיכה ולליווי של חברות בכל שלבי ההתפתחות, מחברות בשלבים הראשוניים להקמתן ועד חברות טכנולוגיה מובילות. השירות מוצע בחמישה מסניפיו ברחבי הארץ, וב-2020 הוקם גם 'מרכז עסקים היי-טק', המתמחה בשירות ומימון לחברות בצמיחה.

הליווי והשירות של 'פועלים-טק' מותאם לצורכיהן הייחודיים של חברות הטכנולוגיה, המאופיינים בשאיפה לקדם צמיחה מואצת ובד בבד לשמור על יציבות פיננסית. השירות כולל ליווי אישי של מנהל לקוחות היי-טק בפעילות הבנקאית השוטפת, חיבור לחדר עסקאות, פתרונות אשראי, פיקדונות בהתאמה אישית, שירותי בנקאות בין-לאומיים, בנקאות ישירה, קישור למשקיעים ועוד.

מלבד המענה והשירות הבנקאי, פועלים טק מציע לחברות הטכנולוגיה שירותים בעלי ערך מוסף ותמיכה בתהליכים כגון תכנון עסקי, הכנת מצגת משקיעים, גיוס כספים וכניסה לשוק. נוסף על כך, 'פועלים-טק' ישרשת של יועצים ומנטורים המסייעים לחברות הטכנולוגיה לנווט בין האתגרים הכרוכים בניהול עסק בצמיחה מהירה.



מטפלים בפניות הציבור

ירידה בתלונות ופניות הציבור

בימים אלו אנו מצויים בעיצומה של מלחמת "חרבות ברזל", מתחילתה אנו פועלים לתת תמיכה וסיוע לפונים על מנת לצלוח תקופה זו באמצעות מציאת פתרונות ייעודיים לצרכים המשתנים, טיפול ומענה מהיר.

בזכות מהלכים לשיפור בהם נקטנו בשנה החולפת, בין היתר, הנגשה מוגברת של ערוצי שירות נוספים באתר, חלה ירידה של כ-55.6% בבקשות לקוחות לנציבות פניות הציבור. בשנת 2023 נענו 1,085 בקשות לעומת 2,444 בבקשות בשנת 2022.

הבנק מייחס חשיבות לשביעות רצון הלקוחות - הטיפול בתלונות לקוחות הינו צעד משלים לשיפור תהליכים, לשיפור השירות ולהטמעת הוגנות בנקאית. בנציבות 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.

בנציבות נעשה מאמץ לטיפול מדויק ונכון בפניה פרטנית של לקוח ומציאת פתרון למחלוקת קונקרטית. 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 מוצפים 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.

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

בהתאם להוראה אנו מפרסמים דיווח תקופתי:
 ♦ מדי חצי שנה דיווח למפקח על הבנקים, על אופן הטיפול בתלונות;

♦ מדי שנה דיווח לציבור באתר הבנק הכולל תמצית נתוני הטיפול בתלונות;

♦ מדי חצי שנה דיווח להנהלת הבנק ולדירקטוריון - הדיווח כולל סיכום כמותי ומגמות של תלונות הלקוחות, לרבות ליקויים שאותרו, ופעולות מהותיות שננקטו כתוצאה מהליכי בירור התלונות. הנהלת הבנק והדירקטוריון מקיימים דיון בדוחות נציבת תלונות הציבור בסמוך למועד קבלתם.

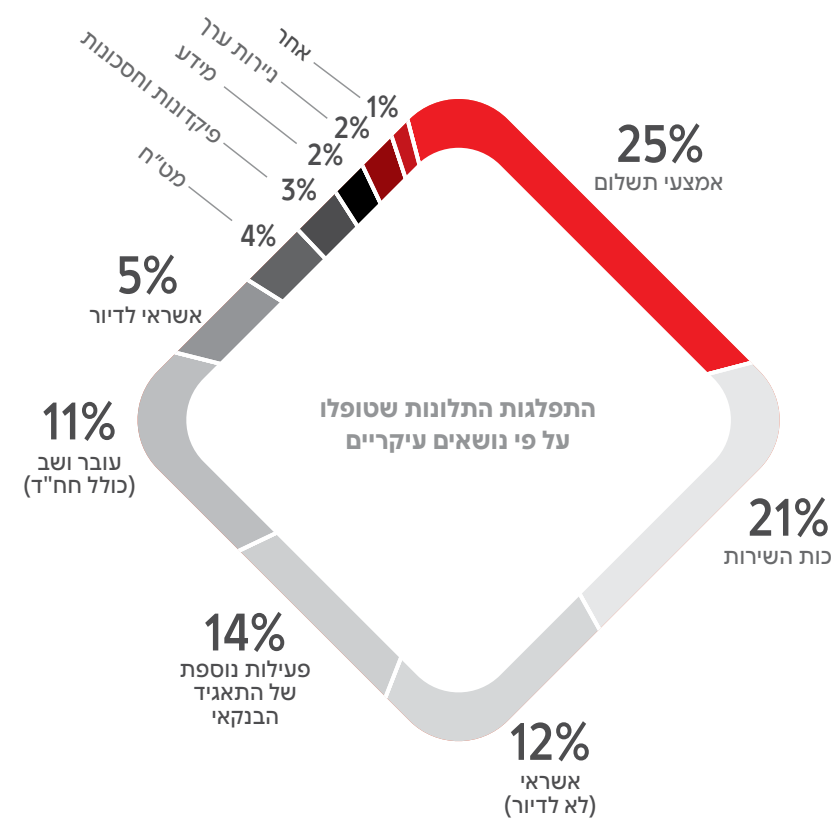
24%

שיעור הירידה במספר התלונות ב 2023

בשנת 2023 חלה ירידה במספר התלונות של כ-24.4%. טופלו בנציבות פניות הציבור 7,838 תלונות, מתוכן 2,034 סווגו כתלונות מוצדקות. זאת, לעומת 10,371 תלונות בשנת 2022, שמתוכן 2,320 סווגו כמוצדקות.

בשנת 2023 ניתן החזר כספי ללקוחות בגין תלונות שהתקבלו, בהיקף של כ-1.8 מיליון ₪. מתוכם הוענק סעד כספי, לפנים משורת הדין, בסך 480 אלף ₪ בגין תלונות שסווגו כלא מוצדקות.

בשנת 2023 ניתן החזר כספי ללקוחות בגין תלונות שהתקבלו, בהיקף של כ-1.8 מיליון ₪. מתוכם הוענק סעד כספי, לפנים משורת הדין, בסך 480 אלף ₪ בגין תלונות שסווגו כלא מוצדקות.



פועלים בהוגנות

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

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, לדוגמא: חוק אשראי הוגן הקובע חובות גילוי נרחבות ביחס להסכמי הלוואה והסכמי מסגרת.

אנו עושים מאמצים להגיש ללקוחותינו את המידע באופן נגיש ונהיר ומותאם לערוץ השירות, בין היתר, באמצעות עריכה של נוסח הטקסטים המשולבים במכתבים ובערוצים הדיגיטליים, לצד הפקת סרטוני הדרכה בשיתוף עם ה'מרכז לצמיחה פיננסית', שמטרתם לסייע בהבנת מידע פיננסי ובביאור מונחים בנקאיים, במקרים שבהם אנו מתרשמים שקיימים פערי ידע. כך למשל הופקו סרטוני הדרכה אשר פורסמו בערוצים הדיגיטליים של הבנק במגוון נושאים כגון: ת.ז. בנקאית ויתרונות המידע בה, הטבות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות, השפעות צמצום המסגרת בכרטיסי אשראי ועוד.

הבנק מתחייב לקיים תהליכי שיווק ופרסום באופן אתי והוגן, כולל הגדרת קהלי יעד ואופן הפניה אליהם בהצעות שיווקיות, וכן להצגת מידע מלא באופן הוגן וראוי. בנוסף, הבנק חבר ב'איגוד השיווק הישראלי' ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגינות בפרסום. לאור כל זאת, הבנק נוקט זהירות בתחום הפרסום, השיווק וקידום המכירות, על ידי שימוש במעגלי סינון ובקרה לגבי המסרים השיווקיים. על קמפיינים לקידום אשראי צרכני מתבצעת בקרה תקופתית ע"י אגף קצין ציות ראשי, לבחינת עמידה בהוראות החוק ובחינת היבטי הוגנות בפרסומות.

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).

מדיניות ניהול סיכון הציות בתחום הוגנות הבנק כלפי לקוחותינו היא חלק ממדיניות הציות של קבוצת בנק הפועלים אשר אושרה על ידי הדיריקטוריון, וחלה, תוך התאמות נדרשות, על חברות בנות בארץ ושלוחות הבנק בחו"ל. מדיניות זו חלה על כל היבטי התכנון והביצוע של פעולות והתקשרויות מול לקוחות, לרבות מכירה או שיווק מוצרים ושירותים. כחלק מהמדיניות, בתהליך פיתוח 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.

האחריות לפעול באופן הוגן, אחראי ואתי כלפי הלקוחות, בהלימה להוראות החוק ולערכי הבנק, מוטלת על כל יחידות הבנק (קו ראשון, בסיוע גורמי בקרה אנליטיים וחיטבתיים), בדגש על יחידות המספקות שירותים בנקאיים, יוזמות ומנהלות פעילות בנקאית מול הלקוחות. קצינת הציות הראשית של הבנק אחראית לנושא הוגנות הבנק כלפי לקוחותינו כקו הגנה השני. בחטיבות שעיקר פעילותן בשירות בנקאי ללקוחות⁶ מונו "נאמני הוגנות" חטיבתיים, האחראיים לוודא שפעילות החטיבה, לרבות יוזמות שמקדמות יחידות בחטיבה, מנוהלת בהלימה להוראות הדין, למדיניות הבנק בנושא ולנוהל הוגנות הבנק כלפי לקוחותינו, וכן בסיוע למנהל החטיבה לנהל את סיכון ההוגנות תוך תכנון ויישום בקורות שוטפות ומדגמיות. בחטיבות שבפעילותן אינן בזיקה ישירה לשירות לקוחות הבנק, נבחרו אנשי קשר שיסייעו להעברת המסרים בנושא בחטיבותיהם. בעת התקשרות עם ספק הפועל בשם הבנק או מטעמו, הבנק יפעל לכך שהספק יתייחס ללקוחות הבנק באמות המידה ההוגנות שקבע הבנק.

נוהל 'הוגנות הבנק כלפי לקוחותינו' (נוהל הוגנות) מעגן תהליכי עבודה שמקדמים הוגנות כלפי הלקוחות ומקדם תפיסה של עמידה בעקרונות הוגנות בפעילות הבנק בכל הקשור ליחסים עם הלקוחות ולשמירה על אמון הלקוח בבנק. נוהל הוגנות מפרט פרקטיקות וכללים לשמירה על הוגנות כלפי הלקוחות, ובכלל זה הקפדה על התאמת המוצר או השירות הבנקאי לצורכי הלקוח ומאפייניו, ומסירת מידע מלא נלווה על המוצר או השירות, על מחירו ועל מאפייני הסיכון הגלומים בו. הנוהל מתייחס בין היתר להגנות בניהול חשבון ומתן שירות,

6. החטיבה הקמעונאית, החטיבה העסקית, חטיבת שירותים בנקאיים, חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינ"ל.

סיוע ללקוחותינו בהתמודדות עם יוקר המחיה

גל עליות המחירים במשק בשנת 2023 לצד הריבית הגבוהה מקשים על ההתנהלות הפיננסית השוטפת של עסקים ומשקי בית. לאור זאת, נקטנו במהלך שנת 2023 במספר מהלכים בתחומי העו"ש, הפיקודנות והמשכנתאות שמטרתם להקל על הלקוחות בהתמודדות עם יוקר המחיה.

משכנתאות:

הבנק סבסד את עליית הריבית במסלול הפריים עבור לקוחות בעלי משכנתה אשר עומדים בקריטריונים שקבע הבנק ואותרו פרואקטיבית כנפגעים העיקריים מגל העלאות הריבית, התהליך נעשה באופן אוטומטי וללא צורך בקבלת אישור.

- ◆ בינואר 2023 ספגנו את עליית הפריים בגובה 0.5% למשך שנה עבור כ- 15 א' לקוחות.
- ◆ במאי 2023 ספגנו עליית ריבית נוספת בגובה 0.25% למשך שנה עבור כ- 40 א' לקוחות.
- ◆ ניתנה אפשרות לפריסה רחבה יותר של תשלומי המשכנתה, ללקוחות בעלי משכנתה קיימת במסלול פריים, אשר עמדו בקריטריונים, והיו מעוניינים להקטין את ההחזר החודשי באמצעות הארכת תקופת ההלוואה. הפריסה התבצעה תוך שימור תנאי ההלוואה המקוריים (תוך גילוי נאות שסכום הריבית המצטבר יגדל לאור הארכת התקופה). ביצוע הפריסה לא היה כרוך בעמלה.

עו"ש:

- ◆ עו"ש מקזז - מנגנון שנועד להקטין את הריבית המשולמת על יתרת החובה ומתאים למאות אלפי לקוחות פרטיים הנמצאים בחלק מהחודש ביתרות זכות ובחלק אחר שלו ביתרות חובה. הבנק העלה משמעותית את תקרת חישוב יתרות הזכות המצטברות לקיזוז, מ- 10,000 ש"ח לתקרה מצטברת מקסימלית בסך 300,000 ש"ח בחודש.
- ◆ הפחתה משמעותית של שיעורי הריבית על המינוס - ההטבה ניתנה באוגוסט 2023 למשך שנה, עבור כלל הלקוחות בעלי מסגרת עו"ש או חח"ד פרטי.

פיקודנות:

- ◆ הגדרת אחידות במדרגות ריביות הטבלה על פיקודנות בש"ח החל מיולי 2023 - גובה הריבית שניתן ללקוחות קמעונאיים בעלי פיקודנות בסכום נמוך, זהה לריבית שניתן לבעלי פיקודנות בסכומים גבוהים.
- ◆ פניה יזומה ללקוחות עם יתרות זכות בחשבון העו"ש - במטרה לעודד אותם לעבור לאפיקי השקעה המניבים ריבית גבוהה יותר.

עסקים קטנים וזעירים:

במחצית הראשונה של 2023 הפעלנו קרן הלוואות מסובסדות לעסקים קטנים וזעירים בהיקף של כ- 250 מיליון, שבמסגרתה העסקים שעמדו בקריטריונים, קיבלו הלוואה בסכום של עד 100,000 ש"ח בריבית אטרקטיבית.

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

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 בנושאי 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 אגף קצין הציות הראשי וכן ביחידות העסקיות הרלוונטיות.

- ◆ **צוות ניהול המוניטין וההוגנות -** צוות הנהלה שמתכנס אחת לרבעון ועוסק בין היתר, בקידום יוזמות ותהליכים רוחביים, שיכולים לסייע בחיזוק הוגנות הבנק ללקוחות.
- ◆ **הביקורת הפנימית -** בקרה של יחידת הביקורת הפנימית על היבטי הוגנות מול לקוחות, לרבות בנוגע למתן אשראי צרכני.

באחריות המנהלות והמנהלים לוודא כי העובדות והעובדים שבאחריותם פועלים לטובת הלקוחות ובהתאם לצרכיהם, 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; התאמת המוצר ו/או השירות לצרכיו וטובתו של הלקוח; וציות להוראות חוק מחייבות.

- ◆ בבנק מתקיימות מדי שנה הדרכות לעובדים ולבנקאים במטרה להעלות את מודעותם לחשיבות של התנהלות הוגנת כלפי לקוחות הבנק ולהעצים את תחושת האחריות בהתנהלותם. במהלך 2023 פותחה לומדה ייעודית לנושא, שתופץ ברבעון ראשון 2024 לכל עובדי הבנק. הלומדה כוללת מסרים שנועדו לחזק את מודעות כלל העובדים לפעול בהוגנות בהתאם לערכי הבנק. הלומדה תשולב בתהליכי הלמידה החל משנת 2024. פיתוח מערכי ההדרכה נעשה בשיתוף גורמי הבקרה בקו הראשון ואגף קצין ציות ראשי, כאשר ההדרכות מועברות לכל העובדים הרלוונטיים, בדגש על העובדים ביחידות העסקיות הבאים במגע עם לקוחות. במבחני המיון בעת

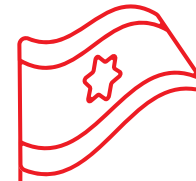
- ◆ (מחושב ונמדד ע"י מטה השיווק והפרסום) שנדגם במסגרת שאלוני לקוחות. מדד ההוגנות הכמותי שפותח בבנק, מודד היבטי הוגנות בשירות, טיפול בליקויים ותקלות, הוגנות באשראי צרכני, זמינות ועוד. המדד מתבסס על בחינה של פרמטרים כמותיים כגון מספר תלונות, זמני המתנה, סקרי לקוחות וכד'. המדידה מתבצעת מדי רבעון ומאפשרת מעקב שוטף לאורך זמן, תוך דיווח תקופתי על הממצאים והצגתם להנהלה, לוועדה לניהול סיכונים ולמליאת הדירקטוריון. במהלך שנת 2023 התחלנו לדגום את 'תפיסת ההוגנות', כחלק מהשאלות בסקרי השירות שהבנק מקיים, בשאלות אלה נבחנים היבטים שעשויים לשקף את תפיסת לקוחות הבנק, ביחס להוגנות הבנק בשירות, בכלל ערוצי השירות. מכיוון שמדובר במדד חדש, אנו בוחנים את תכולתו ותוצאותיו באופן תדיר.
- ◆ **פורום ההוגנות -** פורום רחבי הובלת אגף הציות ומטה השיווק והפרסום, 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 רחבי -** צוות הבוחן את מנגנוני הבקרה השונים של הבנק, בין היתר בהיבטי הוגנות.
- ◆ **צוות הנהלה לניהול הסיכון הצייתי-משפטי -** צוות הנהלה אשר מתכנס מדי חודש לבחינת מקרים בהם קיים חשש לליקוי מערכתי בתהליכים שהם בעלי זיקה להיבטים צייתיים ולהיבטי הוגנות כלפי הלקוחות, ותיקונם.

לרבות הזכות לפתוח ולנהל חשבון עו"ש ביתרת זכות ולעשות שימוש באמצעי תשלום ובערוצי שירות שונים לביצוע פעולות בנקאיות. בנוסף על הנחיות הנהל ובהלימה להוראות הדין, אנו מקפידים על אי התניה של מתן שירות מסוים ברכישת שירות או מוצר אחר ועל קיום תנאי חוזה הוגנים. כמו כן, הנהל מפרט מערך בקרות על פעילויות שיווק ומכירה, על מנת לוודא את טוהר המידות ופעילות הוגנת לטובת הלקוח. במקרים של חריגה מהוראות נוהל הוגנות מבוצע הליך הפקת לקחים ומסקנות וננקטים צעדים למניעת הישנות של מקרים דומים, בין היתר תוך נקיטה בהליכים משמעתיים במידת הצורך.

כדי לוודא עמידה בהוראות הדין ובנהלים שנקבעו לעניין הוגנות כלפי הלקוחות, מקפיד הבנק על ביצוע הערכת סיכונים, ניטור ובקרות מגוונות. לשם כך, הוגדרו תהליכי עבודה לאיתור, זיהוי והצפת ליקויים ופערים 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 קצין ציות ראשי, נציבות פניות הציבור, מטה השיווק והפרסום 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 הוגנות כללי לבנק -** מורכב משני רכיבים, רכיב כמותי (מחושב ונמדד ע"י אגף קצין ציות ראשי) האומד פרמטרים כמותיים במשקלות שונים ורכיב תפיסתי



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

עם פרוץ המלחמה ועל מנת להקל על לקוחות הבנק להתמודד עם השלכותיה, הבנק הודיע על סדרת הטבות משמעותית ללקוחותיו. סידרת ההטבות כוללת הטבות בהתאם למתווה שפרסם הפיקוח על הבנקים וכן הטבות נוספות מעבר למתווה, תוך הבחנה בין לקוחות המעגל הראשון אשר מושפעים באופן ישיר מהמלחמה לבין שאר האוכלוסייה. הפרטים המלאים על ההקלות וההטבות המותאמות לתקופת המלחמה ומתעדכנות מעת לעת, מפורסמים באתר הבנק.

הטבות שניתנו בשנת 2023:

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

- ♦ הלוואה ל-3 שנים בריבית פריים.
- ♦ פטור ממגוון עמלות.
- הקלות לכלל הלקוחות:**
- ♦ הלוואה בריבית מועדפת, פריים בלבד.
- ♦ אפשרות דחיית תשלומים לשלושה חודשים ופריסה מחדש בהלוואות קיימות.
- ♦ דחיית תשלומי המשכנתה ואפשרות להארכת תקופת ההלוואה ב-3 חודשי הדחייה.
- ♦ הקלה באפשרות לשבירת פיקדונות קיימים.
- ♦ דחייה או פריסת חיובים בכרטיס האשראי הבנקאי ללא עלות.

♦ פטור מתשלום משכנתה לשלושה חודשים ללקוחות בעלי נכסים ביישובי העוטף (המתגוררים בטווח של עד 8 ק"מ מהגבול).

♦ דחיית תשלומי משכנתה ללא ריבית (ללקוחות תושבי הדרום המתגוררים עד 30 ק"מ מהרצועה, תושבי הצפון שפוננו מבתיהם, מגויסי מילואים, בעלי קירבה ראשונה של חטופים או נעדרים).

♦ הלוואת פק"ל לעסקים במילואים - עד 100,000 ₪ לשנה ללא ריבית וכן, עבור לקוחות עצמאיים ועוסקים מורשים במילואים פטור מריבית ל-3 חודשים על הלוואות קיימות (בסכום של עד 10,000 ש"ח לחודש).

♦ פטור למשקי בית מריבית חובה בעו"ש עד 10,000 ₪ דחיית תשלומי הלוואות (עד 3 חודשים ללא ריבית ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים).

♦ מתן הלוואות גישור עד שלושה חודשים ללא ריבית וללא עמלות (ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים).

לכ-470 מיליון ש"ח

סך ההטבות יושפע מהיקף ניצולן ועשוי להגיע בניצול מלא. נכון למועד כתיבת דוח זה, הבנק ממשיך לבחון את מדיניות ההטבות וייתכן וירחיב אותה בהתחשב בהמשך המלחמה ו/או התרחבותה.

להלן פירוט היקף ההטבות

פירוט היקף ההטבות שהבנק העניק ללקוחות במסגרת ההתמודדות עם המלחמה (נתונים במיליוני ₪)	דיוור	אנשים פרטיים - אחר	עסקים קטנים וזעירים	סך-הכל
מחילה על תשלומי הלוואה	32	-	-	32
דחיית תשלומים בריבית 0%	14	12	21	47
פטור מריבית חובה בעו"ש	-	5	-	5
הלוואות ללא ריבית או בריבית מופחתת	-	8	28	36
ויתור על עמלות	-	24	6	30
הטבות אחרות	-	-	9	9
סך הטבות שהבנק העניק עד ל-31.12.23	46	49	64	159
סך-כל הטבות שהבנק העניק לאחר תאריך המאזן	134	89	87	311
סך-כל הטבות בהנחת ניצול מלא	180	138	151	470

לנתונים נוספים לרבות סטטוס היקף הניצול בפועל ראו דוח כספי פרק 'השלכות מלחמת חרבות ברזל'.



בנק הפועלים

פועלים להבראה

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.

הפתרונות שהבנק מציע ללקוח, כוללים הסדרים כלכליים לרבות פריסה מחדשת והתאמת תנאי ההלוואה, וכן מתן פתרונות אשראי מותאמים אישית. מעטפת השירות והטיפול בכל לקוח נעשים באופן דיפרנציאלי בהתאם לצרכי הלקוח, מקורות הכנסה ויכולת ההחזר שלו. ביחידה בנקאים מומחים ומנוסים אשר עברו הכשרה ייעודית לצורך מענה מותאם ורגיש לצורכי הלקוח, תוך מחויבות

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

פועלים ברגישות בתהליכי גבייה

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

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

לאור עליית הריבית והאינפלציה במהלך שנת 2023, המשכנו להקפיד לפעול בגמישות, ברגישות ומתוך התחשבות מרבית בכל הקשור להליכי גבייה. ככלל, אנו מעדיפים להימנע ככל האפשר מנקיטת הליכים משפטיים, ובמרבית המקרים מקדמים



פעילות ייעודית במלחמת 'חרבות ברזל'

מיד עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל, ומתוך רצון לסייע ללקוחותינו, קיבלנו החלטה במערך הגביה ו'פועלים להבראה', שלא לנקוט ככלל במהלכים יזומים מול לקוחות חייבים. יחד עם זאת, פעלנו ברגישות מול הלקוחות שפנו אלינו ביוזמתם ושיתפו פעולה להסדרת חובם והענקנו להם פתרונות והקלות מותאמים לרבות דחיית תשלומים. מהלכי הגביה הותאמו לשגרת החירום המתפתחת ובהתאם לנסיבות כל מקרה. זאת תוך החרגת אוכלוסיית הלקוחות שנפגעו בצורה ישירה ועקיפה מאירועי המלחמה.

גבית חובות, חידוד הנהלים בקרב עורכי הדין המייצגים את הבנק בהליכי הגביה והמדווחים, והרחבת הבקורות על התהליך בהנחיה ופיקוח של אגף קצין ציות ראשי. לאור זאת הופחת סכום העיצום בשיעור של 15% לסך האמור.
 ♦ בעקבות בקרה שערך בנק ישראל במהלך שנת 2023 בנושא מתן שירות ללקוחות בסניפים, החליט המפקח על הבנקים, ביום 12/2/24 להטיל על הבנק עיצום כספי בגין הפרה של סעיף 9 בהוראת נוהל בנקאי תקין מספר 401 בנושא "ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים", בסכום של מיליון ₪, לאחר שנמצא כי הבנק לא העניק שירות ללקוחות שהגיעו לסניף ולא תאמו תור מראש. לטענת הבנק, מדובר במספר מצומצם של מקרים שהתרחשו בעבר, ואשר אינם עולים בקנה אחד עם מדיניות הבנק. הבנק בדק את המקרים, וערך תהליך הפקת לקחים כדי למנוע הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

במהלך שנת 2023 הוגשו 26 תביעות ייצוגיות כנגד הבנק בנושאים שונים התביעות עוסקות בעיקר בנושאים של גבית עמלות, הטבות ופיקדונות. הבנק ישיב בבית המשפט לכל התביעות. יחד עם זאת, ולאור הדיאלוג השוטף עם הרגולטור בכל הקשור לפערים וליקויים ביישום הוראות צרכניות, הבנק רואה לנכון להגביר את הבקורות הפנימיות ולפעול לשיפור התהליכים ולגילוי ליקויים בהתנהלות השוטפת וטיפול בהם. במהלך שנת 2024 מתוכנן מהלך רוחבי מקיף, לגיבוש תכנית עבודה מקיפה לצמצום הפערים והתווית תהליכים המחזקים את המשך העשייה בהוגנות ובשקיפות למול הלקוחות ומחזיקי העניין.

מסתכלים קדימה

• בתחילת שנת 2024 השקנו שירות חדש באפליקציית הוואטצ-אפ לכל הלקוחות, המאפשר להם לקבל את המידע על ההטבות ושירותי בנק נוספים הרלוונטיים עבורם.



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

♦ בפברואר 2023 הטיל המפקח על הבנקים על הבנק עיצום כספי בסך 850,000 ש"ח בהתאם לסמכותו לפי סעיף 14(א)(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 ההוצאה לפועל. הבנק נקט צעדים מהירים לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם, ביניהם שיפור מערכות

הנפשות העניות בהחברה הערבית והחרדית כפול מחלקם באוכלוסייה²³.

במטרה להנגיש לכלל לקוחותינו שירותים ומוצרים פיננסיים ולהעניק להם ערך משמעותי, מיפינו את צורכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים, בהם עסקים קטנים וזעירים, החברה הערבית, החרדית, נשים, אנשים עם מוגבלות, וכן אנשים שנקלעו לקשיים פיננסיים, כדי לספק לכל אחד מהם מענה מותאם ולסייע לצמיחתם ולשגשוגם.

על היכולות הפיננסיות של אוכלוסיות שונות בהם: אשראי לאוכלוסיות מוחלשות, לרבות אשראי לדיור בחברה הערבית, אוכלוסיות מודרות אשראי צרכני ולקוחות שנקלעו לקשיים לאחר נטילת אשראי, הגברת הנגישות והשימוש באמצעי תשלום מתקדמים, לרבות בקרב החברה הערבית והחרדית. זאת לצד חינוך ואוריינות פיננסית והסרה של חסמים של תרבות, דת ושפה. במדינת ישראל, שיעורי העוני במגזר הערבי ובחברה החרדית גבוהים למעלה מפי שניים ביחס לשאר האוכלוסייה, כאשר שיעור

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

לפי בנק ישראל, הגברה של ההכללה הפיננסית בחברה הישראלית נועצה במספר מוקדים בהם קיימים חסמים המשפיעים

'המרכז לצמיחה פיננסית'

צבי אקשטיין, דיקן בית הספר לכלכלה באוניברסיטת רייכמן. התכנים גובשו על סמך מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצמתי חיים הכרוכים בשינוי פיננסי, דוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, פרישה ועוד.

הוא בית ללמידה ולרכישת כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב, ללא עלות מצידו. המרכז פועל באמצעות אתר אינטרנט המציע כלי למידה דיגיטליים מתקדמים, הרצאות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית דרך משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לילדים ובני נוער ועוד. תוכני הלימוד של המרכז מפותחים בליווי אקדמי של פרופ'

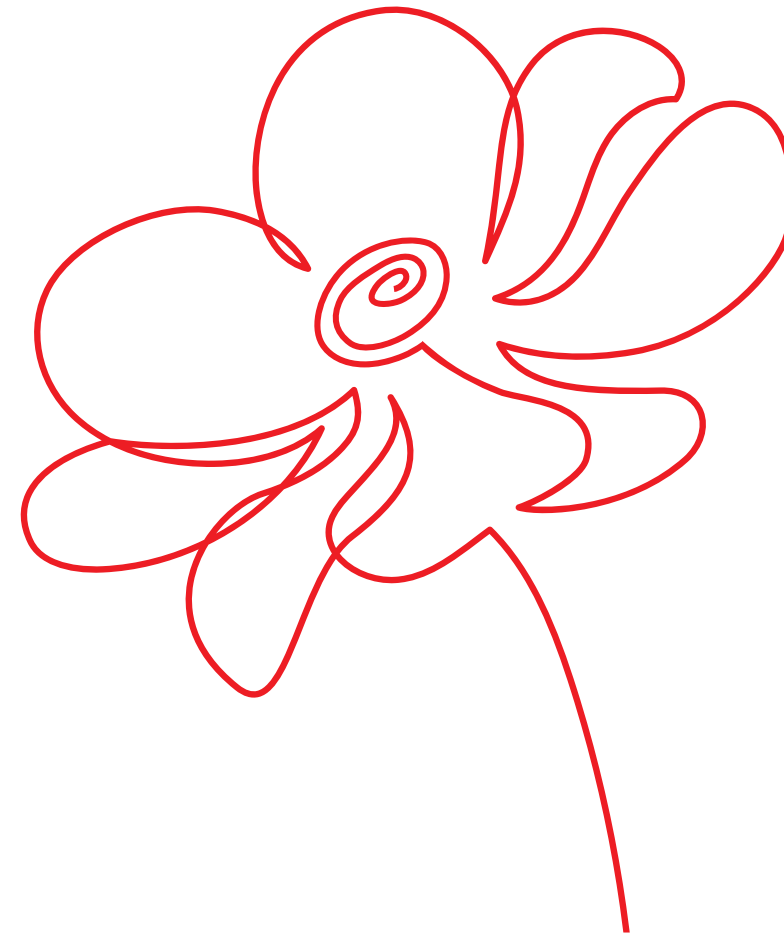


כחלק מהמחויבות ארוכת השנים של הבנק לקידום החברה, לצמיחת המשק בישראל ולצמצום פערים ואי שוויון, השקנו ב-2018 את המרכז לצמיחה פיננסית, בשיתוף פעולה עם מגוון גורמים מקצועיים. המרכז



פעילות ייעודית במלחמת 'חרבות ברזל'

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



פועלים להכללה פיננסית

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

עיקרי הפעילות של המרכז לצמיחה פיננסית ב-2023:

◆ **השקת Business School לעסקים קטנים וזעירים** - הצעת ערך חדשנית הכוללת:
 ◆ ליווי פרטני של מנטורים בעלי ניסיון ניהולי, ללא עלות, למשך חצי שנה, מטעם עמותת 'עוגן'. **כ-200 עסקים קטנים וזעירים קיבלו ליווי פרטני בשנת 2023.**
 ◆ אזור חדש באתר המציג מידע מקיף לניהול עסק מצליח, כולל ידע מקצועי וכלים מעשיים, לרבות מידע על הלוואה בערבות מדינה.
 ◆ תוכנית הרצאות שנתית למתן כלים פרקטיים להבאת העסקים לצמיחה עסקית.

◆ **ליווי אישי למשקי בית** - הרחבנו את האפשרות לקבל ליווי אישי בחסות הבנק גם דרך עמותת 'פעמונים', נוסף לעמותת 'חסדי לב'. את המשתתפים בתוכנית מלווים באופן פרטני מומחים בשני תחומים: הכוונה תעסוקתית והכוונה כלכלית. **כ-600 משפחות קיבלו ליווי אישי במסגרת התוכנית בשנת 2023.**

◆ **השקת קמפיין להתנהלות פיננסית נכונה בחופשת הקיץ** - לאור העובדה שחופשת הקיץ מזמנת עלייה בהוצאות המשפחה, יצאנו בקמפיין ארצי לקידום המודעות להתנהלות פיננסית נכונה, עם המסר 'לנצח את המינוס במגרש הביתי'. את הקמפיין הוביל אופיר חיים, מאמן הכדורגל של נבחרת הנוער של ישראל, שהציע למשפחות להיכנס לאתר המרכז כדי לקבל כלים, ידע וליווי אישי ללא עלות. למהלך נחשפו מיליוני משפחות, ומשפחות רבות השתתפו בתוכנית הליווי האישי.

למעלה מ-800 אלף איש
 השתתפו בפעילות המרכז ב-2023, ורכשו כלים וידע לצמיחה פיננסית באתר ובהרצאות וסדנאות פרונטליות



◆ **השקת פודקאסט בשם 'עם היד על השקל'** העוסק בסוגיות כלכליות מחיי היום-יום, בהנחיית יעקב איילון. לערוץ הפודקאסט האזינו כרבע מיליון איש והוא פועל לצד קהילת 'עם היד על השקל', העוסקת בסוגיות ובדילמות פיננסיות.

◆ **הקמת אזור תוכן חדש בנושא פנסיה באתר המרכז** במטרה להנגיש את הנושא המורכב והחשוב ולעודד את הציבור לקבל אחריות על עתידו הפיננסי.

◆ **קידום המודעות לזהירות מהונאות פיננסיות בדיגיטל**, כחלק ממהלך שהוביל הפורום לחינוך פיננסי מטעם הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל באמצעות איגוד הבנקים. הפעילות כללה הרצאות פרונטליות לקבוצות מאורגנות ברחבי הארץ וכן וובינרים שהעבירו מתנדבים עובדי הבנק ברוסית, בעברית ובערבית. המשתתפים בהרצאות קיבלו כלים וידע בכמה נושאים:

- ◆ זיהוי מתחזים והדרך להיזהר
- ◆ זיהוי קישורים חשודים
- ◆ הדרך הבטוחה ביותר להיכנס לחשבון הבנק
- ◆ טיפים וכלים להתמודדות עם הונאות מסוגים שונים

◆ **העצמה כלכלית לנשים** - גם ב-2023 המשכנו לפתח קורסים ותכנים מותאמים לנשים. לפירוט ראו פרק 'פועלים לשוויון מגדרי והעצמה כלכלית של נשים', עמ' 66.

◆ **כנס 'חינוך פיננסי - עצמאות וחוסן כלכלי'** התקיים זו השנה השלישית, בשיתוף עם אוניברסיטת רייכמן. בכנס השתתפו כ-300 איש ואלפים צפו בו ברשתות החברתיות בזמן אמת. בכנס התקיימו מושבים שעסקו בקידום עצמאות וחוסן כלכלי למגוון אוכלוסיות - נשים, החברה החרדית והחברה הערבית - והוצגו ממצאים ממחקרים בתחום החינוך הפיננסי לצד אינדקס לבחינת מידת האוריינות הפיננסית בקרב הציבור הישראלי.

◆ **הנגשת ידע וכלים פיננסיים לחברה החרדית** - ראו פרק 'פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית', עמ' 61.

◆ **הקניית ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה בחברה הערבית** - פיתחנו אתר שמגוון התכנים, הסרטונים, המדריכים והכתבות המוצעים בו, מונגש ומותאם לחברה הערבית. לאורך שנת 2023 קיימנו שלל הרצאות בערבית, בהשתתפות אלפי אנשים פרטיים ובעלי ובעלות עסקים מכל רחבי הארץ, במגוון נושאים כגון התנהלות פיננסית נכונה למשקי בית, שיווק נכון לעסק, ניהול תקציב העסק ותזרים המזומנים ועוד. כדי להרחיב את מעגלי השפעת המרכז, שיתפנו פעולה עם רשויות מקומיות ועיריות, מרכזי 'ריאן' (מרכזי תעסוקה בחברה הערבית), הסוכנות לעסקים קטנים ועוד.

◆ **פעילויות ייחודיות ב-2023:**

◆ עובדות ועובדי הבנק מהחברה הערבית השתתפו בפעילות ארצית בנושא מניעת הונאות דיגיטליות, בשיתוף בנק ישראל ואיגוד הבנקים והמערכת הבנקאית, והעבירו הרצאות בנושא בערבית ברחבי הארץ.

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

◆ הצענו טיפים לצרכנות נבונה בתקופות של חגים - חג הפסחא, עיד אלפטר וחודש הרמדאן - באמצעות סרטוני תוכן של עובדי הבנק.

◆ שיתוף פעולה עם 'מטבח הסא' - לקראת חודש הרמדאן, קיימנו פעילות לאורך שלושה ימים בשיתוף עם 'מטבח הסא' לטובת צמצום הוצאות משפחתיות בתחום המזון. בין היתר הוצעו מתכונים יעילים, בהוצאה נמוכה ובניצול מרבי של המרכיבים גם ביום שאחרי, וכן טיפים לחיסכון בהוצאות מטבח ומזון, בקניות לחג ועוד.

לכניסה לאתר המרכז לצמיחה פיננסית - סריקו את הברקוד



פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים

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

מעטפת תמיכה ולמידה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים

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

- ◆ **קורסים ומפגשי הדרכה לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים**
- ◆ **קורסים בנושא גלישה בטוחה וביצוע פעולות בנקאיות בדיגיטל** - הקורסים, ללא עלות, מתקיימים בזום בהנחיית מדריך מקצועי ובקבוצות לימוד קטנות. ב-2023 הצענו גם קורסים לדוברי צרפתית, לאור הביקוש.
- ◆ **קפה דיגיטל** - מפגשי הדרכה בנושא בנקאות מקוונת, כולל התוודעות לפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק, המפגשים נערכו בסניפים, בשעות אחר הצהריים ובאווירה לא פורמלית, ובמהלכם צוידו המשתתפים בחוברות הדרכה, בסיסמה ובשם משתמש וכן במידע ובכלים שיסייעו להם לתרגל פעולות דיגיטליות בסיסיות בניהול החשבון.

500⁺ אזרחים ותיקים השתתפו בקורסים ובמפגשי הדרכה דיגיטליים ב-2023

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

- ◆ **יצירת שותפויות להעצמה דיגיטלית - מעבירים את זה הלאה** - סטודנטים מעמותת 'אמנינא' העבירו הדרכות דיגיטליות למאות אזרחים ותיקים מהמגזר הערבי, כחלק מתהליך קבלת מלגה מבנק הפועלים. הצוות המקצועי בבנק הדריך את הסטודנטים וצייד אותם במערכי ההדרכה. במדידה שנערכה בסוף התוכנית נמצא כי 57% מהאזרחים הוותיקים שעברו הדרכות מרגישים בטוחים יותר להשתמש בדיגיטל ו-100% מהם חשים פחות בדידות.

יותר מ-
70

אלף אזרחים ותיקים

רכשו ידע וכלים לפיתוח מיומנויות דיגיטליות במסגרת מהלך 'פועלים לעצמאות דיגיטלית' בשנים 2018-2023



שירות מותאם לאוכלוסיית הוותיקים

- ◆ **קו טלפוני ייעודי ומהיר** - השקנו מענה טלפוני ייעודי ללקוחות מעל גיל 70, המציע מענה אנושי ומהיר של בנקאי. מהלך זה הוא חלק מיישום 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-48 נקודות שירות ברחבי הארץ, מהן 27 נקודות שירות בבתי אבות ובמתחמי דיור מוגן. צוות הבנקאים בסניפים הניידים מתמחה במענה ללקוחות מבוגרים, ונוסף לשירות הבנקאי, פועל לפיתוח האוריינות הדיגיטלית של לקוחות החפצים בכך. תדירות הגעת הסניפים הניידים לנקודות השירות נקבעת לפי הביקוש והצרכים שעולים בשטח. בעקבות 'מלחמת חרבות ברזל' הרחבנו בנוסף את נקודות השירות גם ל-30 מרכזי מפונים.

פועלים לשגשוג בחברה הערבית

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

בנוסף אנו מקיימים בחברה הערבית מגוון פעילויות שנועדו ללוות את ההתפתחות הפיננסית של משפחות צעירות, סטודנטיות וסטודנטים, נשים, בעלות ובעלי עסקים קטנים ועוד. זאת כחלק מפעילות המרכז לצמיחה פיננסית וקרן 'פועלים בקהילה', המפנים משאבים ייעודיים בהיקף רחב למטרות אלו. ב-2023 חתרנו לספק מענה להמשך ההתמודדות עם האתגרים הכלכליים של החברה הערבית ולצרכים הייחודיים המאפיינים אותה.

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

ליווי לרכישת דירה

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

קידום צמיחה כלכלית ותעסוקה

אנו מקיימים פעילות שוטפת בחברה הערבית במטרה לקדם צמיחה ופיתוח כלכלי. ב-2023 קיימנו כמה אירועים ופעילויות:

- ◆ **תמכנו בהקמת חממת היי-טק לנשים ביישוב זרזיר** - במסגרת החממה ניתנת הכשרה מקצועית לנשים לתפקידי בודקות תוכנה למערכות CRM, ERP - תפקידים מבוקשים מאוד בישראל ובעולם. בפריקט השתתפו 60 נשים.
- ◆ **הקמנו את קהילת 'קו אימפקט'** - קהילה ערבית מקצועית המובילה את החברה הערבית לקידום כלכלי-חברתי באמצעות פיתוח מנהיגות עסקית מוכשרת במגזר הפרטי. בקהילה חברים כ-350 טאלנטיים.
- ◆ **הענקנו חסות להקמת מרכז צעירים בחברה הבדואית**- המרכז, במועצת חורה, מיועד לכ-40 צעירים וישמש כפלטפורמה מרכזית לשילוב צעירים אקדמאים בשוק העבודה ולקידום שוויון הזדמנויות.
- ◆ **תמכנו ב-70 בעלות עסקים מהחברה הערבית**- באמצעות תהליך ייעוץ וליווי מקצועי, אישי, פיננסי ושיווקי, ולפי הצורך, גם משפטי, ובאמצעות למידה והכשרות קבוצתיות.
- ◆ **סייענו בהשמת אנשים עם מוגבלות מהחברה הערבית** - במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת 'אלמנארא', השתלבו 30 גברים ונשים עם מוגבלות בשוק העבודה.
- ◆ **ערכנו כנסים ומפגשי תוכן ללקוחות עסקיים ולעצמאים:**
 - ◆ כנסים ומפגשים ייעודיים ללקוחותינו העסקיים - מפגש לקוחות בעיר אום אל-פחם עבור לקוחות עסקיים בחברה הערבית; כנס אזורי של רואי חשבון ומובילי דעה בעיר באקה אל גרביה. הכנסים כללו הרצאות בנושאים פיננסיים כגון הלוואה בערבות מדינה, ניהול תזרים מזומנים ועוד.
 - ◆ כנס ארצי בעיר טיבה בנושא התנהלות עסקית נכונה לקראת הרמדאן - הכנס נועד ללקוחותינו בעלי העסקים הקטנים, והשתתפו בו בכירים בבנק, מובילי דעה וגורמי מפתח בחברה הערבית. בכנס הוצגו מגוון הכלים והמוצרים שהבנק מעמיד לרשות הלקוחות לניהול נכון של העסק בתקופת הרמדאן.

העצמה פיננסית

ב-2023 המשיך הבנק לקדם מהלכי העצמה פיננסית ייעודיים לחברה הערבית, בהם:

- ◆ 'ועידת נשים ועסקים נצרת' בשיתוף עם חברת 'שארק - אקבאל עדווי' התקיימה זו השנה השלישית, בהשתתפות יותר מ-500 עצמאיות, יזמיות, בעלות עסקים קטנים ונשים מובילות בחברה הערבית מכל רחבי הארץ. בוועידה הוקנו למשתתפות ידע וכלים מעשיים לניהול עסק מצליח, הועברו הרצאות מטעם המרכז לצמיחה פיננסית, התקיים פאנל בהשתתפות נשים מצליחות ומעוררות השראה מהחברה הערבית ועוד.
- ◆ כנס 'נשים מובילות שינוי' שהתקיים בחודש האשה, בהשתתפות נשים וגברים ובשיתוף פעולה עם אתר בוקרא ואחרים. בכנס הועברו הרצאות בנושאים פיננסיים, כולל סקירת מגמות ותמורות בחברה הערבית, ונערכו דיונים בשולחנות עגולים במגוון תחומים, בהשתתפות מאות אנשים.

העצמת סטודנטיות וסטודנטים

- ◆ **מלגות לסטודנטיות ולסטודנטים** - במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, אנו מקיימים שיתופי פעולה ארוכי טווח עם עמותות בחברה הערבית. ב-2023 הענקנו, בשיתוף עם עמותת 'אמיניא', מלגות לכ-50 סטודנטים. לטובת קבלת המלגה, התנדבו הסטודנטים לפעילות העצמה דיגיטלית של אזרחים ותיקים מהחברה הערבית והדריכו אותם בנושא השירותים הדיגיטליים של הבנק. שיתוף פעולה דומה נעשה עם עמותת 'סאלח פאלח' ועם קרן 'פועלים להצלחה'. **סך הכול הוענקו מלגות לכ-160 סטודנטים בחברה הערבית, בהיקף של כ-800 אלף ש"ח.**
- ◆ **שילוב סטודנטיות וסטודנטים בהיי-טק** - במטרה לקדם שילוב של סטודנטיות וסטודנטים בהיי-טק, תמכנו בכמה פרויקטים של עמותות כגון ITWorks 'מונא' ו'צופן'. **במסגרת שיתופי הפעולה קיבלו כ-900 סטודנטים ליווי מקצועי, מנטורינג וסיוע בהשתלבות בשוק העבודה.**



- ◆ **תמיכה בתוכנית המועדונים העסקיים לסטודנטיות ולסטודנטים בשיתוף עמותת 'קו משווה'** - תוכנית המועדונים פונה לסטודנטים מצטיינים בעלי פוטנציאל מנהיגות מהחברה הערבית. המועדונים העסקיים נחלקים לתחומים אקדמיים ומקצועיים בתחומים אטרקטיביים ונדרשים בשוק העבודה כיום, ובכל מועדון עסקי חברים 15 עד 20 משתתפים. מטרת המועדונים לסייע לסטודנטים להשתלב במסלולי קריירה משמעותיים ובתפקידי מפתח, בדגש על פיתוח מנהיגות ומודעות חברתית. ב-2023 תמכנו ב-17 מועדונים וביותר מ-320 סטודנטים באוניברסיטאות מובילות ברחבי הארץ.

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.



תודה

לאלפי המתנדבים בארגוני החסד וההצלה שפועלים ללא לאות והפסקה במלאכת הקודש ועל ההתנדבות המסירות לכלל עם ישראל.

ישלם ה' שכרכם ותהי משכורתכם שלמה מעימו

בנק הפועלים

11 סניפים
סניפים ביישובים
המאופיינים
באוכלוסייה חרדית
מובהקת ועוד 7 סניפים
ביישובים מעורבים

מיס The יוניברס

100 אמינות בכן

קול קורא

מענקים בסך כולל של 340,000 ש"ח

בחסות בנק הפועלים



יזמות בקרב בנות ובני נוער

- עמותת כוכבי המדבר - תמכנו ב- 250 צעירים בתוכנית החממה למנהיגות ויזמות, במסגרת שנת מנהיגות לצעירים בוגרי תיכון. לאורך השנה הצעירים רוכשים כלים למימוש פוטנציאל המנהיגות שלהם, להשתלבות במסלולי לימוד איכותיים ובעלי השפעה ולבסוף, להתברגות בעמדות מפתח המאפשרות השפעה חברתית חיובית.
- 'אולימפיאדת הסטארט-אפים בחברה הערבית' - תחרות שיזמנו עם 'זמים צעירים ישראל', הארגון המוביל כיום בארץ בחינוך ליזמות ולחדשנות של בני נוער. במסגרת התחרות נבחרו עשר קבוצות.
- אירועים לרגל חג המולד הרמאדן וחגים נוספים - תמכנו באירועים לוקאליים בהשתתפות אלפי בני נוער.



דף פייסבוק של הבנק קיים גם בערבית

התכנים בו מותאמים לחברה הערבית, לרבות פעילויות רלוונטיות, חגים ומועדים מיוחדים. הגולשים מביעים שביעות רצון מהדף ומהתכנים.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	המשך ליווי של עסקים קטנים בחברה הערבית לצמיחה, באמצעות עריכת כנסים ופיתוח הצעות ערך בנקאיות.
✓ בוצע	המשך ליווי של משפחות ואנשים פרטיים לצמיחה, באמצעות קיום הרצאות ופיתוח קורסים ותכנים דיגיטליים להתנהלות פיננסית נכונה.
✓ בוצע	המשך פעילות יזומה להתאמת שירותים ופתרונות אשראי לחברה הערבית.

מסתכלים קדימה

- המשך ליווי של עסקים קטנים בחברה הערבית, באמצעות מתן הצעות ערך ממוקדות ומותאמות.
- פיתוח הצעות ערך, קורסים ותכנים דיגיטליים להתנהלות פיננסית נכונה עבור משפחות ובעלי מקצועות חופשיים.



פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות

ליקויים במקרה הצורך, ופעם בשנה נערכת בקרה חזונית מטעם מפקחי האחזקה של הבנק. כחלק ממערך האחזקה של מבני הבנק, עומדת לרשות עובדינו אפליקציה ייעודית להתרעה על תקלה או חוסר בתחום הנגישות הפיזית, ולהפניית הטיפול ישירות לגורם הרלוונטי. במסגרת פרויקטים של שינוי מערך או שיפוץ במבנים של סניפי הבנק, נערכת בקרה על הנגשת המבנים בתכנון המחודש מטעם מורשה נגישות (פנימי ו/או חיצוני לבנק).

הנגשת בנקטים ומכשירים לשירות עצמי

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

הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים של הבנק

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

בישראל חיים כ-1,700,000 אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, שהם כ-18% מהאוכלוסייה הבוגרת בישראל⁴. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך מהותי וחובה עסקית, וקידומה הוא חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלנו.

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

הנגשת סניפים ומבנים

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

כדי לוודא שאיכות הנגישות ורמתה נשמרות לאורך זמן, עובדי ומנהלי הסניפים עורכים בקרה שוטפת על אמצעי ההנגשה ומתקנים

◆ **שילוב חיילים חרדים אחרי שחרור:** 'עתיד ישראל' הינו ארגון במגזר החרדי המעניק ליווי במסלולי השירות הצבאי וסיוע והכוונה תעסוקתית וחברתית לצעירים ובוגרי השירות. בשיתוף עם 'פועלים בקהילה', הוקם פרויקט לחיילים חרדים במסגרתו מקבלים הכוונה תעסוקתית, אבחון ומיון תעסוקתי, וכן הדרכה לגבי הגשה למסלולי הכשרה מקצועית, השלמת בגרויות והשכלה גבוהה. בשנת 2023, 350 חיילים חרדים לקחו חלק בתוכנית.

◆ **קידום תעסוקה וטיפוח טכנולוגית:**

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

◆ **עידוד תעסוקה -** הקניית כלים ומיומנויות לגברים מהחברה החרדית המעוניינים להשתלב בתעשיית ההיי-טק, ומערכת הבטחון באמצעות תמיכה בעמותת 'JBH-Avra-Tech' ותוכנית קודקוד. במסגרת פעילות זו, הבנק תמך באופן ישיר בשילובם של כ-300 גברים מהחברה החרדית בתעשיית ההיי-טק האזרחית והביטחונית.

◆ **עידוד יזמות עסקית -** בשיתוף עם מתחם 'ביזמקס', שבמסגרתו תפעל תכנית הכשרה למסחר באמזון. כבר במהלך הקורס המשתתפים מקימים חנות באמזון ומתחילים במכירת מוצרים בפועל. בשנת 2023, 40 גברים ונשים השתתפו בתכנית.

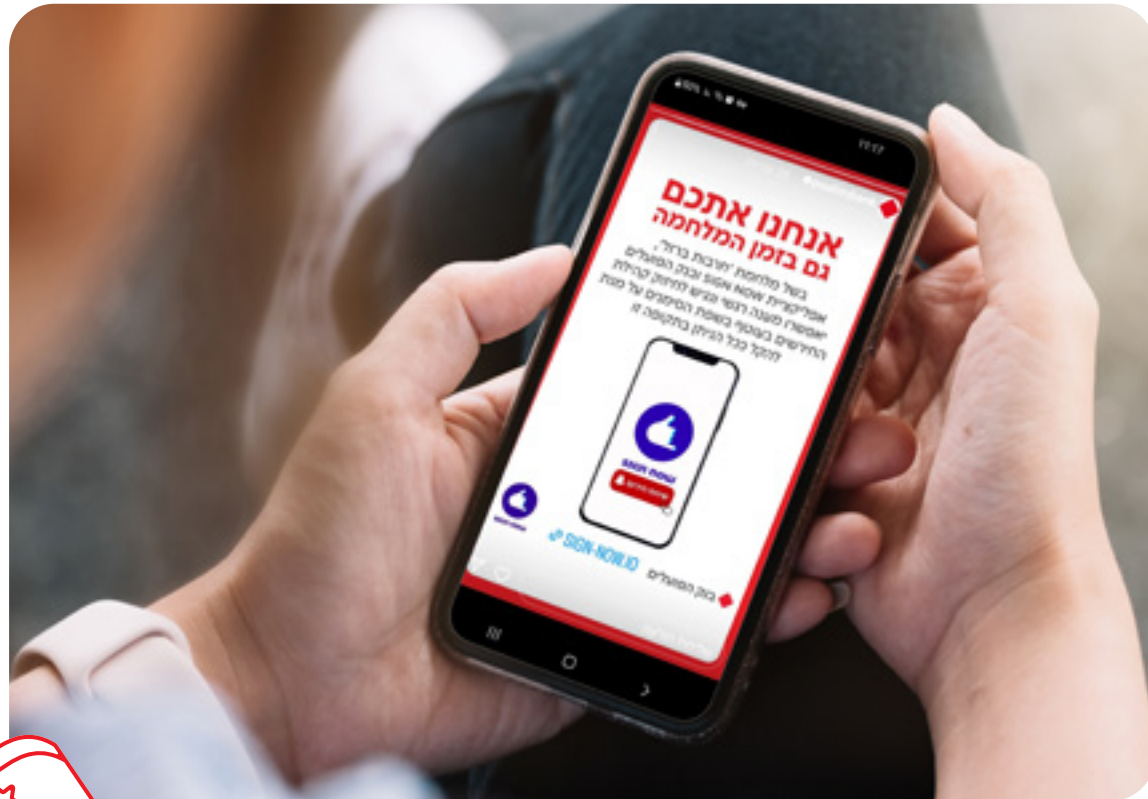
◆ **כנסים מקצועיים -** עריכת כנסים בתחומי צמיחה והתנהלות פיננסית לבעלי עסקים ויזמים מקרב חברי קהילת 'ביזמקס' וכן מקרב המגזר החרדי באזור ירושלים.

◆ **העצמה פיננסית לנשים בחברה החרדית:** בשיתוף עם עמותת קמאטק תמכנו בפרויקט 'אולטרה קוד' - התכנית הלאומית להכשרת נשים חרדיות למקצועות הייטק, בהם משתתפות כ-200 נשים. בנוסף תמכנו בהקמת קהילת מועדון בוגרות 'קומיוניטק' של כ-400 בוגרות בגילאים 25-21, נשים חרדיות שכבר משולבות בתעסוקת ההיי-טק.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	עריכת כנסים ייעודיים.
✓ בוצע	המשך טיפוח יזמות טכנולוגית בהיי-טק וקידום פורום הבוגרות של 'קמא-טק'.

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



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

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

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	שיפור תוצאות סקר לקוח סמוי עם מוגבלות 2023
✓ בוצע	שיפור השירות של לקוחות עם מוגבלות שקופה

מסתכלים קדימה

• שילוב הדרכות חווייתיות הכוללות התנסות מעשית לכל עובדות ועובדי מערך השירות

הכשרת עובדות ועובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות

אנו מייחסים חשיבות רבה להיכרות של העובדות והעובדים עם מכלול האתגרים שעומדים בפניהם מתמודדים אנשים עם מוגבלות, ולבקיאות במגוון הפתרונות של הבנק לשירות נגיש. לשם כך הקמנו בפורטל הבנק אזור תוכן ייעודי הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף בנושאים כגון נגישות במבני הבנק, אמצעי הנגשה המותאמים, כללי יסוד בשירות לאנשים עם מוגבלות ונגישות אתר האינטרנט של הבנק. בנוסף, פיתחנו לומדה עבור כלל עובדי הבנק, הכוללת סרטוני הדרכה ייעודיים. כמו כן, אנו מקיימים הדרכות לפורומים מקצועיים בבנק, בהם מנהלות ומנהלי סניפים, דיילים בסניפים ועובדי יחידת פניות הציבור.

בחינה עצמית של שירות נגיש

החל מ-2018 מתקיימת בבנק אחת לשנה, באופן וולונטרי, בחינה עצמית של טיב השירות שמספק הבנק ללקוחות עם מוגבלות לצורך המשך הטמעת שירות נגיש ודיוק תכני הלמידה השנתיים בנושא זה. ב-2023 נערכו סקרי לקוח סמוי בכ-40 סניפים על ידי בקרים חיצוניים עם מוגבלויות שונות. הסוקרים צידדו בשאלונים שפותחו בבנק לדירוג רמת השירות הנגיש בסניפים ובמוקדים הטלפוניים. בנוסף, הבנק משלים בימים אלה את הבחינה החמש שנתית לגבי עמידתם של אמצעי העזר, שירותי העזר לרבות התאמות בשירותי אינטרנט, וכן הנהלים, ההליכים והנהגים בשירות בהתאם לדרישת תקנה 28 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013.

שירותים, הטבות ומוצרים ללקוחות עם מוגבלות:

◆ הנגשת מידע ללקוחות:

- ◆ **הקראת טפסים** - לבקשת הלקוח, בנקאי בסניף יקריא לו את הטפסים הרלוונטיים. בנוסף, קובצי שמע של טפסים ארוכים הועלו לאתר הבנק לשימוש הלקוחות.
- ◆ **תרגום לשפת הסימנים** - בנושאים פיננסיים מורכבים, אפשר לקיים פגישה בסניף בליווי מתורגמן לשפת הסימנים מטעם הבנק.
- ◆ **דפוס נגיש** - לבקשת הלקוח, יסופקו לו טפסים בדפוס נגיש או בכתב ברייל.
- ◆ **שירות Mail to Fax** - לנוחיותם של לקוחות עם מוגבלות, הם יכולים לקבל שירות בכתב גם באמצעות שליחת פקס או קובץ המצורף למייל.
- ◆ **פטור מעמידה בתור** - מערכת השירות האישי של הבנק מאפשרת לבנקאים להעניק שירות ללא תור לאנשים עם מוגבלות הזכאים לפטור מעמידה.
- ◆ **קדימות בתור במוקד 'פועלים בטלפון'** - לקוחות עם מוגבלות מקבלים קדימות ב'פועלים בטלפון'.
- ◆ **משיכת מזומן ללא כרטיס** באמצעות משלוח SMS.
- ◆ **הנחות בעמלות** - תעריף העמלה על ביצוע ארבע פעולות בחודש באמצעות פקיד זהה לתעריף העמלה על ביצוע פעולות בערוץ ישיר ובנוסף מצורף החשבון למסלול עמלות 'פועלים בסיסי'. מידע על ההטבה נמסר ללקוחות עם מוגבלות.
- ◆ **משכנתה לאנשים עם מוגבלות מקצרת חיים** - בהתאם לתיקון מס' 18 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, לאוכלוסיה מוגדרת של אנשים עם מוגבלות מקצרת חיים כהגדרת בחוק, שלא יכלו לקבל משכנתה בשל העדר פוליסת ביטוח חיים, התאפשר לקבל פוליסת ביטוח מיוחדת, בעת נטילת משכנתא לרכישת דירה ראשונה או רכישת מגרש ובניה עצמית, עד לגובה של 1 מיליון ₪, עם סיוע של המדינה בתשלום פרמיית הביטוח.

פועלים לשוויון מגדרי והעצמה כלכלית של נשים

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

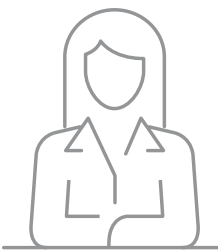
בשנתיים האחרונות, ניכרת עלייה במודעותן של נשים בנוגע לחשיבות של ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, והן נרשמות לקורסים בנושאים כלכליים ומצטרפות לקהילות ידע בנושאי שוק ההון. עם זאת, מסקר שערכנו עולה כי נשים מצליחות לחסוך פחות, מדוחות על היקף חובות גבוה בהשוואה לגברים, ומביעות דאגה באשר ליכולתן לשלם הוצאות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

קידום תעסוקה ויזמות של נשים

- המשכנו לתמוך גם בשנת 2023 בחמישה מרכזי תעסוקה לנשים, 'קבוצת 19' של היזמת חנה ראדו, באופקים, בשדרות, בירוחם, ברהט ובצפת – מרכזי תעסוקה ייעודיים בתחומי שיווק, דיגיטל, תוכנה והנהלת חשבונות המעסיקים 120 נשים.
- סיפקנו ליווי לצמיחה עסקית לבעלות עסקים קטנים, בשיתוף עמותת 'עסק משלך' ועמותת 'יסמין'.
- המשכנו לתמוך גם בשנת 2023 בפרויקט 'מסיכון לסיכוי' בשיתוף העמותה לקידום החינוך בתל אביב-יפו, שמטרתו שילוב מיטבי של נשים מאוכלוסייות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכד') במעגל העבודה.
- תמכנו בפרויקט 'אולטרה קוד' בשיתוף עמותת 'קמאטק' – התוכנית הלאומית להכשרת נשים חרדיות במקצועות הייטק בהשתתפות כ-200 נשים.
- תמכנו בהקמת קהילת מועדון בוגרות בית התוכנה קומיוניטי ל-400 בוגרות בגיל 21-25, נשים חרדיות המשולבות בתעשיית ההייטק.
- תמכנו בתוכנית המעטפת של קמפוס 'בון' בשיתוף קרן רמלה לשילוב נשים בשוק העבודה.
- תמכנו בתוכנית 'מזרח מערב', המקדמת יזמות בקרב נשים יהודיות וערביות בירושלים לטובת פיתוח יזמות נשית וחיבורים כלכליים בין שני צידי העיר, דרך קידום שיח ושכנות. בתוכנית ישתתפו כ-1,000 יזמות בשלוש השנים הקרובות.

'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. הקהילה מנגישה ידע ומציעה הרצאות בנושא השקעות בשוק ההון, כמו גם אזור תוכן ייעודי באתר המרכז לצמיחה פיננסית. ב-2022 וב-2023 התקיימו ארבעה מפגשים מקוונים בהדרכת מומחיות ומומחים מהבנק וכן מרצות ומרצים, בהשתתפות מאות נשים.



יזמות לקידום העצמה וצמיחה אישית

- תוכנית 'שוות' – המשכנו לתמוך בתוכנית של עמותת 'שוות' לעידוד מנהיגות בקרב נערות, אשר נועדה לסייע להן לחזק את תחושת הערך העצמי ולרכוש כלים למימוש שאיפותיהן. נוסף לתמיכה הכספית שהענקנו, התנדבו עשרות עובדות הבנק במסגרת 'שבוע הנערה' והעבירו הרצאות השראה והעשרה לנערות ולנערות בבתי ספר ברחבי הארץ.
- 'מיס פיקס למען הקהילה' – מהלך משותף של המרכז לבנקאות חברתית ו'מיס פיקס דה יוניברס' של שדולת הנשים, זו השנה השנייה ברציפות, אשר נועד לעודד יזמות חברתית של נשים. במסגרת המהלך נבחרו 10 מיזמים חברתיים שמטרתם חיזוק והעצמה של נשים, בדגש על הפריפריה החברתית והגאוגרפית. כל אחד מהמיזמים הזוכים בשלושת המקומות הראשונים קיבל מענק בסך 100,000 ש.

'דנית החסנית'

מתוך ההכרה בחשיבות הקיימת להקניית הרגלים להתנהלות פיננסית נכונה מגיל צעיר, השקנו ביום האישה הבין-לאומי לשנת 2023 את הדמות 'דנית החסנית', נכדתו של 'דן חסכן' המשמש זה עשרות שנים סמל להתנהלות פיננסית אחראית. 'דנית החסנית' נוצרה כמודל השראה והזדהות עבור ילדות, נערות ונשים, במטרה לעודד אותן לרכוש הרגלים ומיומנויות להתנהלות פיננסית נכונה ולקדם צמיחה פיננסית ועצמאות כלכלית. כחלק ממיזם זה הושק אתר תוכן ייעודי באתר המרכז לצמיחה פיננסית ובו טיפים וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, מותאמים לנשים ולנערות.



אמנת 'זמינות בנקאית' וסיוע לנשים נפגעות אלימות

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

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



1,000 נשים

השתתפו ב-2023 במיזמים לשילוב בשוק העבודה או לליווי לצמיחה כלכלית של העסק שלהן

עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל', נערכנו במהירות לתת מענה נרחב ומהיר לצורכי החברה והקהילה. במסגרת זאת הקמנו קרן חירום תחת קרן 'פועלים בקהילה' בהיקף של **10 מיליון ₪** שיועדו להענקת סיוע כספי מידי לשירות הרפואה וההצלה, לשירות תמיכה נפשית, לציוד בסיסי לחיילי צה"ל ולצרכים המידיים של משפחות יישובי העוטף.

50 מיזמים לעידוד תעסוקה
 בשנת 2023 הענקנו חסות ותמכנו ב-50 מיזמי תעסוקה, במסגרתם כ-25,000 נשים וגברים קיבלו כלים והכוונה אישית בתחום התעסוקה וחלקם השתלבו בשוק העבודה

400 מלגות
 הוענקו ללימודים אקדמיים לסטודנטיות וסטודנטים, מרביתם מתגוררים באזורי הפריפריה

מעל 1,000 צעירים ואקדמאים

מאוכלוסיות בתת ייצוג השתלבו בתחום ההיי-טק בתמיכת הבנק (חברה ערבית, חברה חרדית, קהילה אתיופית ונשים)

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

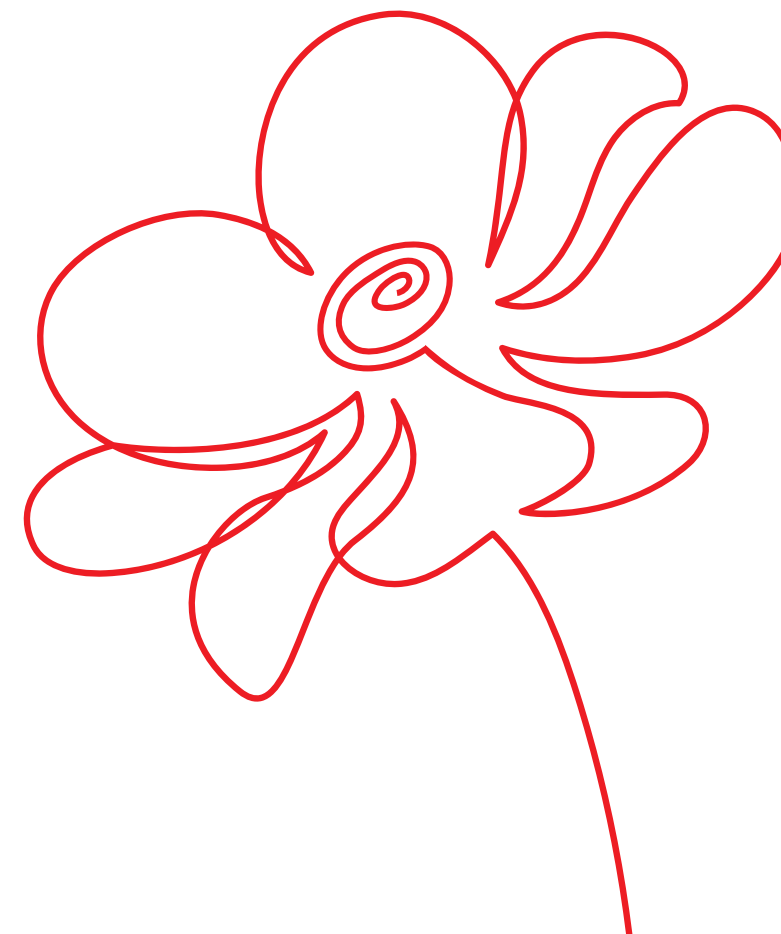
לצד פעילותו העסקית, בנק הפועלים מחויב מזה שנים לקידום החברה והקהילה, ופועל לצמצום פערים וליצירת שוויון הזדמנויות לקהלים נרחבים בחברה הישראלית. מתוך תפיסה זו, קרן 'פועלים בקהילה' ב'מרכז לבנקאות חברתית', מתמקדת במאות מיזמים שמחזקים את התעסוקה, ההשכלה והחוסן הכלכלי, ותורמים לצמצום פערים בקרב מאות אלפי אנשים, בני נוער וילדים 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 מכפילי כוח, כלומר, יעבירו הלאה את הטוב ויתנדבו בעצמם. כך למשל, הסטודנטים שמקבלים מלגות מהבנק מחויבים להתנדב למטרות חברתיות, ויחד אנו מגדילים את האימפקט שמשנה מציאות עבור מעגלים רחבים בחברה בישראל.

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

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

במהלך שנת 2023 המשכנו לתמוך במיזמים המקדמים תעסוקה איכותית להגברת המוביליות החברתית, העצמאות, תחושת המסוגלות ורווחתו של הפרט. זאת באמצעות הכשרה והשמה איכותית של אנשים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית, מתן כלים וליווי, תמיכה ביזמות, עסקים קטנים ובהייטק, עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד. בנוסף, אנו מקפידים להיות קשובים לצרכים חברתיים המתעוררים בזמן אמת ונרתמים לספק להם מענה.



פועלים למען החברה והקהילה



בתמונה: תערוכת האומנות השנתית שמקיים והשנה הוקדשה לגיוס תרומות לעמותת 'אנוש'.



'אתגר הקניון הגדול'
פעילות ערכית חווייתית לכל המשפחה בנושא חינוך פיננסי, שקיימנו זו השנה השנייה בחג החנוכה, ללא עלות. במסגרת הפעילות, ב-9 קניונים מרכזיים ברחבי הארץ הוקמו מתחמים המזמינים את הקהל הרחב לעבור מסלול חווייתי ולהשלים קנייה חסכונית ונבונה. השנה שילבנו את הפעילות גם במספר מלונות שבהם התארחו משפחות מפונים. **מעל 60 אלף איש השתתפו בפעילות במהלך שבוע החג.**

'קהיליט'

מיזם חדש שהשקנו בשנת 2023 בשיתוף עם רשת מרכזי הצעירים בישראל, ומטרתו לעודד ולתמוך ביזמות חברתית חדשנית בקרב הצעירים ברחבי הארץ. במסגרת זו ערכנו תחרות יזמות בקרב 'מרכזי צעירים' ב-36 רשויות מקומיות. **בתחרות השתתפו 350 מיזמים, מהם נבחרו 9 יוזמות שניתן להן מענק תמיכה כספי בסך מצטבר של 400 אלף ש.**

מיזמים 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 2023, נפתחו לקהל הרחב כ-170 אתרים ברחבי הארץ וכן נערכו סיורים ופעילויות.

מעל

150,000 איש

ביקרו בעשרות מוזיאונים ובאתרי מורשת שפתחו את שעריהם למבקרים ללא תשלום, ביוזמה ובחסות מלאה של הבנק.

תערוכת האומנות הישראלית השנתית

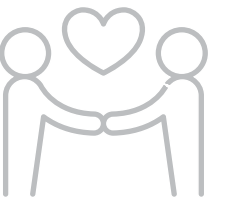
מעל 6,000 איש ביקרו ורכשו יצירות בתערוכת האומנות השנתית של הבנק, שהתקיימה זו השנה ה-23. התערוכה הוקדשה השנה לעמותת 'אנוש' המסייעת לאנשים המתמודדים עם מגבלה נפשית ולבני משפחותיהם. 600 יצירות אומנות של אומנים ישראליים, ביניהם גם אומנים מקרב עובדי הבנק, הוצגו בתערוכה שבמסגרתה גויסו ונתרמו **1.2 מיליון ש** עבור עמותת 'אנוש'.

100
מיליון ש

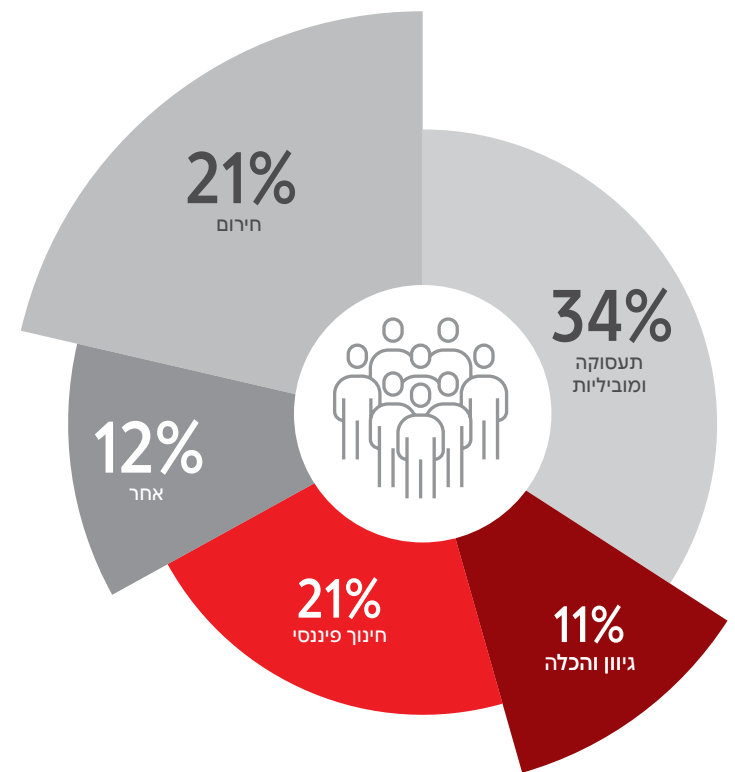
היקף קרן 'פועלים לתקומה', קרן סיוע ייעודית נוספת שהקים הבנק, המיועדת לפעול לחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי של אנשים, קהילות ועסקים בנגב המערבי.

45.8
מיליון ש

היקף ההשקעות החברתיות של בנק הפועלים בשנת 2023



התפלגות ההשקעות בקהילה 2023



אפליקציית bit נרתמת למען מטרות חברתיות

בשנת 2023 הבנק היה שותף ל-12 מהלכי התרמה ארציים, במסגרתם שימשה אפליקציית bit ערוץ מרכזי להעברת תרומות. במהלך השנה גויסו באמצעות האפליקציה כ-22 מיליון שקלים למען ילדים ואנשים עם מוגבלות, פצועי צה"ל וארוחות חג לנזקקים, ובתחילת 'מלחמת חרבות ברזל' גם עבור ארגוני הצלה, בריאות הנפש ומטה משפחות החטופים.

1. כולל 'המרכז לצמיחה פיננסית' ו'קרן אמפקט'.

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 לאסטרטגיית החברתית שאושרה בדירקטוריון ותקפה לשלוש שנים.

→
5,000
עובדות ועובדים
מתנדבים

דרך הבנק, באמצעות
רשת של 360 מובילים
חברתיים



בתמונה: עובדות מאגף הקמעונאי בפעילות התנדבות במפעל להכנת כריכים לחיילות וחיילים.

→
69,000
שעות התנדבות

התקיימו בשנת 2023 במסגרת
פעילויות 'פועלים בהתנדבות'
(מהן הושקעו 50,160 שעות
בהעסקת ילדי עובדים בפרויקט
'נוער קיץ למען הקהילה').

פועלים מכל הלב

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

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

המובילים החברתיים בבנק הפועלים

כ-360 עובדות ועובדים, מכל יחידות הבנק, לקחו על עצמם את המשימה להוביל את הפעילות החברתית-קהילתית ביחידתם ולהיות החוליה המקשרת בין המרכז לבנקאות חברתית ובין כלל המתנדבים ביחידות הבנק ובסניפיו. המובילים החברתיים יוזמים רעיונות לפעילויות קהילתיות, מעודדים זה את זה ואת המתנדבים ליזום ולפעול, ועובדים בשיתוף, בתמיכה ובסיוע הדדיים. הם הכתובת של כלל המתנדבים להתייעצות ולתכנון פעילויות תרומה והתנדבות.



**פועלים
בהתנדבות**

ב-2023 הקמנו את 'פועלים בטוב', קהילת פייסבוק של עובדות ועובדי הבנק המשמשת לשיתוף תמונות וחוויות מפעילויות התנדבות וממיזמים חברתיים של הבנק. הקהילה מונה יותר מ-1,500 עובדים ומנהלים.



בתמונה: עובדי פועלים INVEST חיפה בהתנדבות בקטיף.

פלטפורמות התנדבות ייחודיות

התנדבות גמלאים:

התנדבויות המצריכות פעילות במהלך שעות העבודה מופנות לגמלאי הבנק באמצעות פורטל ייעודי. ב-2023 תמכו עשרות מתנדבות ומתנדבים, גמלאי הבנק, בפעילות מחלקות בבתי חולים, בעקבות התעצמות הצורך במתנדבים במוסדות רפואיים. יחידת 'התנדבות עובדים' תומכת בפעילויות הגמלאים באמצעות משלוח משחקי חברה, חומרי יצירה והפעלה, ספרי קריאה וכיו"ב אל מקומות ההתנדבות, לפי בקשת המתנדבים.

יחידות מאמצות:

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

'מתן' משקיעים בקהילה

מ-1999 משתף הבנק פעולה עם עמותת 'מתן' לטובת הקהילה. במסגרת 'קמפיין מתן' מקבלים העובדות והעובדים בבנק הזדמנות לחזק קבוצות מוחלשות בחברה ולסייע בקידום מגוון רחב של נושאים חברתיים. ב-2023 תרמו עובדי הבנק סך של 526,850 ש"ח, בעיקר עבור קשישים, ניצולי שואה, ילדים בסיכון ונפגעות אלימות מינית ואלימות במשפחה. הבנק הוסיף לסכום זה תרומה בסך 500,000 ש"ח, לקידום המטרות שבחרו העובדים. העובדים יכולים לבחור את סכום התרומה, את אופן התרומה (חד פעמית, בהוראת קבע או תרומת ימי חופשה) וכן את מוטבי התרומה (תחום או עמותה ספציפית). התרומה מתבצעת באמצעים דיגיטליים, וכך נחסך השימוש באלפי מעטפות וכרטיסי תרומה שבהם נעשה שימוש בשנים קודמות.

בעשור האחרון תרמו הבנק ועובדיו כ-17 מיליון ש"ח למתן.

ובוגרים עם צרכים מיוחדים וכיו"ב. מעורבות ילדי העובדים בפעילויות למען הקהילה ושיתוף חוויותיהם עם בני משפחותיהם תורמים לתחושת משמעות ולפיתוח מודעות חברתית והתנהגות ערכית בקרב בני נוער ובוגרים, ומסייעים להם להתוודע לצורכי החברה בישראל. מסקר שערכנו בקרב בנות ובני הנוער והעמותות שבהם התנדבו, עולה כי פעילות 'נוער קיץ למען הקהילה' הייתה מועילה ורבת ערך לעמותות ולמוסדות, והעניקה תחושת גאווה ומשמעות הן לבני הנוער והן להוריהם עובדות ועובדי הבנק.

91%
מהעובדים

שהשתתפו בסקר ציינו כי פעילות 'נוער קיץ' העצימה את תחושת הגאווה שלהם ואת המחוברות שלהם למקום העבודה.

4. ארגון סדרת אירועי התנדבות ברחבי הארץ -

- ♦ אירועים שבועיים של 'יום המעשים טובים' שבמסגרתם השתתפו 3,540 עובדות ועובדים במגוון פעילויות, ב-194 אתרים ברחבי הארץ: הקמת גנות קהילתיות במוסדות שיקומיים, ארזת מזון וחלוקתו לקשישים, לניצולי שואה ולמשפחות במצוקה, הפעלות לילדים עם צרכים מיוחדים ועוד.
- ♦ חלוקת מזון למגזר המוסלמי בתקופת הרמדאן, ברחבי הארץ.
- ♦ חלוקת שי בפריסה ארצית בחגי שלוש הדתות (פורים, חג הקורבן, חג המולד).

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

זו השנה ה-11 אנו מקיימים את פרויקט 'נוער קיץ למען הקהילה', שבמסגרתו ילדי עובדות ועובדים בגיל 15-18 מציעים פעילות למען הקהילה במהלך חופשת הקיץ. השנה השתתפו בפעילות 1,254 בנות ובני נוער ב-280 מוסדות: קייטנות, מועדוניות נוער בסיכון, מוסדות לקשישים, ארגונים למען ילדים

אסטרטגיית האימפקט

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

1. הרחבה מתמדת של מעגל העובדים המתנדבים והעמקת מעורבותם - לאורך כל השנה מרוענן 'תפריט ההתנדבות' עבור העובדים. אנו מקפידים להציע מגוון אפשרויות להתנדבות שיספקו מענה לצורכי השעה המשתנים, במגוון רחב של עצימות, כך שכל מתנדב ומתנדבת יוכלו למצוא פעילות המתאימה להם. אפשרויות ההתנדבות מתפרסמות וזמינות לעובדים בפורטל הארגוני ואף נשלחות באופן יזום במייל אל קבוצות עובדים.

2. העמקת האימפקט באמצעות שיתופי פעולה ומכפילי כוח פנים וחץ ארגוניים - מרבית פעילויות ההתנדבות מתקיימות במסגרת עמותות ומיזמים חברתיים בתמיכה כספית של הבנק, בהתאם למיקודים החברתיים שלנו.

3. מענה מיידי לצורכי חירום - אנו קשובים כל העת למצוקות של קהילות מקומיות וכאשר הן סופגות פגיעה רחבה, אנו מייצרים עבורן פתרונות מיידיים. כך למשל, במלחמת 'חרבות ברזל' נרתמו עובדים רבים לצורכי השעה.

Teals

תוכנית להנגשת לימודי מדעי המחשב לתלמידים מהפריפריה החברתית-גאוגרפית בישראל, שאנו מקיימים זו השנה השנייה, בשיתוף עם חברת מיקרוסופט ישראל ועמותת 'תפוח'. בתוכנית משתתפים יותר מ-600 בני ובנות נוער מבתי ספר בבת ים, טירה, פתח תקווה, אריאל, קריית מלאכי, משגב, חריש, חורפיש ובאר שבע, המקבלים סיוע בלימוד תיאורטי ומעשי מ-20 מתנדבות ומתנדבים, מרביתם מקרב עובדי חטיבת הטכנולוגיה בבנק. המתנדבים מלווים את התלמידים ומוריהם בפגישות שבועיות ומסייעים להם בהכנה לבחינות הבגרות ובהכנת עבודות מקצועיות.



התנדבות במלחמת 'חרבות ברזל'

עם פרוץ המלחמה התגלה עם ישראל ברוחב ליבו ובמלוא עוצמתו. התארגנויות אזרחיות קמו בכל רחבי הארץ כדי לסייע לכל מי שהיה זקוק לעזרה ולהקל על חיילים, חקלאים, משפחות מפונים, עסקים קטנים ועוד. עובדות ועובדי בנק הפועלים נרתמו מכל הלב למאמץ הלאומי – הן בהובלת יוזמות מקומיות בקהילה והן בפעילויות שארגנו 'פועלים בהתנדבות'. בשבועות הראשונים של המלחמה פרסמנו הן בפורטל, הן בקבוצת הפייסבוק 'פועלים בטוב' והן בקרב המובילים החברתיים, רשימה, שהתעדכנה כל העת, של מקומות

התנדבות פוטנציאליים (בהתאם לצורכי השעה) ושל מיזמים חברתיים רלוונטיים. על מנת לאפשר לעובדים לממש את תחושת השליחות החברתית שלהם ואת ערך הנתינה, אישרה הנהלת הבנק לעובדים לצאת ליום התנדבות אחד על חשבון יום עבודה.



אלפי עובדים וגימלאים התנדבו במגוון פעילויות:

- ◆ סיוע לחקלאים בקטיף ובתחזוקה בכ-40 משקים חקלאיים בדרום הארץ ובצפונה.
- ◆ סיוע לחיילות ולחיילים המשרתים בדרום ובצפון: מיון ואריזת בגדים ומוצרי טואלטיקה, בישול ואריזת מזון, חלוקת 2,000 ערכות לבוש חם ומטענים סלולריים שתרם הבנק.
- ◆ סיוע לפצועים: ביקור פצועי צה"ל במחלקות שיקום ובבתי חולים ברחבי הארץ וחלוקת מארזי חנוכה.
- ◆ התנדבות עם ילדים ונוער: שילוב מתנדבים במרכזים חינוכיים שהוקמו ברחבי הארץ בתגבור לימודי מתמטיקה ואנגלית ובשיעורי העשרה במגוון מקצועות במסגרת 'שיעור אחר'.
- ◆ סיוע לכוחות הביטחון והשיטור ולכיתות הכוננות: חלוקת 1,500 מארזים של לבוש חם.
- ◆ תמיכה במשפחות המפונים:
- ◆ עובדות ועובדים תרמו 800 אריזות חיתולים ומזון לתינוקות.
- ◆ התקיימו הדלקת נרות ומסיבות חנוכה לעידוד והרמת המורל.
- ◆ נתרמו מוצרים חשמליים - מכונות כביסה, מייבשי כביסה, מקררים, טוסטרים, מיקרוגלים ועוד - לשימוש משפחות המפונים בבתי המלון, במעונות הסטודנטים ובכפרי הנוער שבהם שוכנו.
- ◆ סיוע לקשישים: ביקור ויצירת קשר עם קשישים כדי לשאול לשלומם ולבדוק אם נדרש להם סיוע.

◆ מקשיבים למובילים החברתיים ולמתנדבים:

אנו מעריכים ומוקירים את המתנדבות והמתנדבים מקרב עובדי הבנק, ולכן נבחרים פעם בשנה 50 מתנדבים מצטיינים מתוך מאות עובדים שעליהם המליצו עמיתים ומנהלים. העובדים המצטיינים מקבלים במה להצגת תרומתם לקהילה וזוכים להוקרה ולהכרה. הם מקבלים, בין היתר, תעודת הצטיינות ושי כספי אישי צנוע, ומזמנים להשתתף באירוע מצטיינים עם כלל עובדי הבנק.

◆ מדידה והערכה

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

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



37,500
מארזי שי מפנקים חולקו

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

861
מתנדבים

עובדי הבנק השתתפו באריזה ובחלוקת ארגזי המזון.

4,550
ארגזי מזון

בשווי של 650,000 ש"ח (תרומה מטעם הבנק), נארוזו וחולקו לקראת ראש השנה, פסח, רמדאן וחנוכה, למשפחות במצוקה כלכלית, לקשישים ולניצולי שואה.

מעל-
500
גופים חברתיים

ומוסדות חינוכיים מאומצים ע"י יחידות בבנק.

580
ילדים ממשפחות מצוקה

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

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

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

כבכל שנה, גם בסוף שנת 2023 קיימנו את המדידה השנתית של 'מדד השינוי הארגוני-תרבותי'. השנה כללה המדידה גם 'מד דופק'² הבדוק את תחושות העובדים בנוגע למעטפת התמיכה שסיפק להם הבנק בתקופת המלחמה. בתוצאות המדידה ניכר כי בהשוואה לשנת 2022 חל שיפור ניכר של 18.6% במדד המחבורות הארגוני (מציין של 27.6 ל-46.2) - עדות למגמה חיובית נוספת, לה אנו עדים לאורך השנים האחרונות, בהתפתחות התרבות הארגונית בבנק ולהערכה של העובדים לעשייה של הבנק למענם ולמען הקהילה בזמן המלחמה

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

◆ שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה
 ◆ קידום בריאותם ורווחתם של העובדים ובני משפחותיהם

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

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

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

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

◆ **תודעת צמיחה - פועלים לצמיחה ולהתפתחות:**
 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 כל אחד מהערכים בא לידי ביטוי מעשי בשגרת העבודה. לצד זאת, פיתחנו את מדד 'השינוי הארגוני-תרבותי' הבוחן את מידת הטמעת ההתנהגויות הרצויות בחטיבות וביחידות, ומודד את השפעת השינוי התרבותי על התוצאות העסקיות.

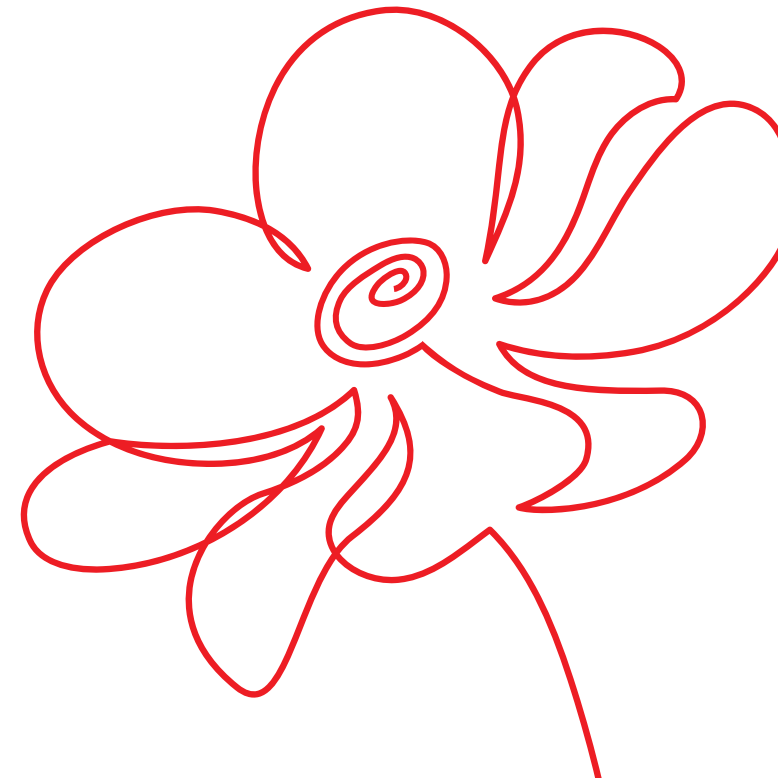
בנק הפועלים רואה בעובדיו את הגורם המרכזי בהצלחתו ושואף לספק להם משמעות וערך בעשייתם. העובדות והעובדים הם המלווים את הלקוחות והעסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח. לכן הבנק מחויב לטיפוח ההון האנושי שלו ופועל למען בריאותם, רווחתם ושגשוגם של העובדים, בדרך של דיאלוג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

תרבות עבודה אחראית

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

עקרונות סביבת העבודה בבנק:

- ◆ מתן מגוון כלים והזדמנויות לחיזוק המקצועיות וללמידה מתמדת
- ◆ עידוד השתתפות, חדשנות ושיפור תהליכים ארגוניים ועסקיים
- ◆ מגוון הזדמנויות להתפתחות אישית, ניהולית ומקצועית



פועלים להעצמת היכולות של העובדות והעובדים ולרווחתם

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

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



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

השכלת עובדי הבנק על פי גיל

גיל	השכלה	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	לא אקדמאי	סה"כ	שיעור האקדמאיים בכל קבוצת גיל
18-21					109	109	0%
22-30		246	49		671	966	31%
31-40		854	440		287	1,581	82%
41-50		1,154	1,037	4	446	2,641	83%
51-60		752	755	6	574	2,087	72%
61+		152	102	1	252	507	50%
סה"כ		3,158	2,383	11	2,339	7,891	70%
שיעור		40.0%	30.2%	0.1%	29.6%		100%

העובדים שלנו³

90%

עובדים פנימיים

90% ממשורות עובדי הבנק הן משרות של עובדים פנימיים (לעומת 88% בשנת 2022) ושיעור משרות עובדי כוח אדם חיצוני⁵ עומד על 10% (לעומת 12% בשנת 2022).

84%

בהסכם קיבוצי

84% 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.

7,891

מספר עובדי הבנק בשנת 2023⁴

833

עובדים חדשים

נקלטו בבנק בשנת 2023

45

הגיל הממוצע של עובדי הבנק

98%

מעובדי הבנק

מועסקים במשרה מלאה⁶

17.1

שנים

הותק הממוצע של עובדי הבנק

573

עובדים

סיימו את עבודתם בבנק, מתוכם 98 פרשו ויצאו לגמלאות.

265

עובדות יצאו לחופשת לידה⁷

3- עובדים יצאו לחופשת לידה בשנת 2023. 284 עובדות חזרו מחופשת לידה בשנה זו. מרבית העובדים השבים מחופשת לידה חוזרים לתפקידם או עוברים לתפקיד חדש במידה ומבקשים זאת. 81% מהעובדות שחזרו מחופשת לידה במהלך שנת 2022 נשארו לפחות שנה בבנק מיום החזרה.

70%

שיעור האקדמאים בבנק

196 עובדים קיבלו מימון ללימודי תואר ראשון ושני בשנת 2023 ו-24 עובדים קיבלו מימון לקורסים בשפות והנהלת חשבונות.

3. הנתונים בפרק זה מתייחסים לעובדי הבנק סולו. נתוני כוח האדם המוצגים בדוח הכספי הינם במונחי משרות.

4. נתון מספר העובדים אינו כולל: כ"א חיצוני, עובדים בחל"ת, בחל"ד, בשמירת הריון.

5. עובדי כוח אדם חיצוני הם עובדים המועסקים במוקדי השירות, שירותי D, תכנות ועוד.

6. 65% מבין העובדים/ת במשרה מלאה הן נשים. 83% מבין מהעובדים/ת במשרה חלקית הן נשים.

7. חופשת לידה ודמי לידה במדינת ישראל ניתנים על פי חוק, למידע נוסף ראו אתר הביטוח הלאומי. 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
98,463	179,983	14,027	1,942	59,128	108,747	25,308	69,294

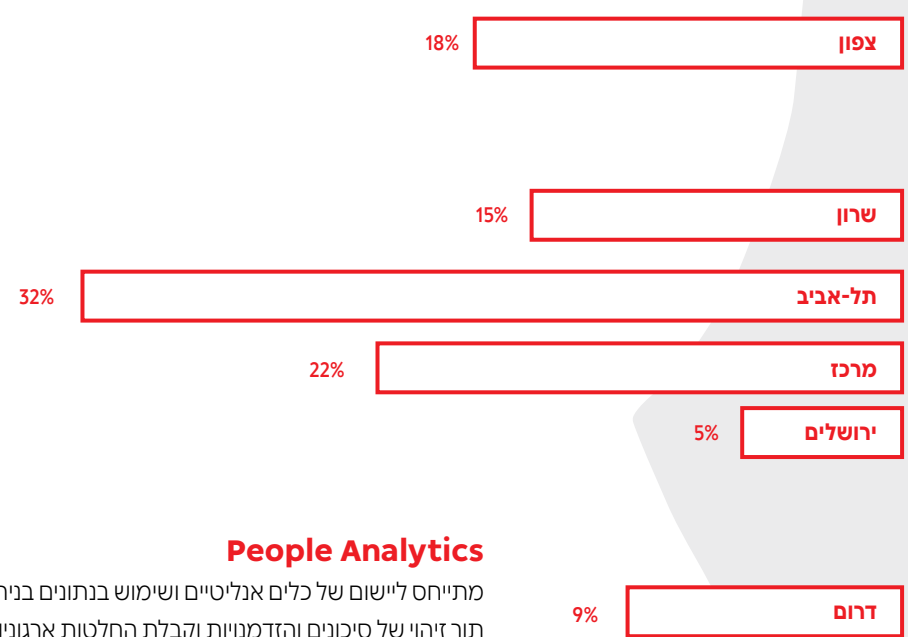
היעדרות עובדים

מחלה ⁸	חופשה ⁹	מילואים	סה"כ
94,602	167,875	15,969	278,446

התפלגות עובדי הבנק בחתך הסכמ העסקה

סה"כ	עובד קבוע	עובד זמני	עובד בכיר	סה"כ
הסכמ קיבוצי	66.5%	17.5%	-	84%
הסכמ אישי	0.2%	14.5%	1.4%	16%

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.

פילוח עובדים בחתך גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 31	824	251	1075	14%
31-51	2,727	1,495	4,222	54%
מעל 51	1,594	1,000	2,594	33%
סה"כ	5,145	2,746	7,891	100%

קליטת עובדים חדשים בחתך גיל ומגדר

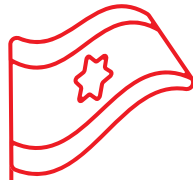
שנה	2023				2022				2021			
	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים	נשים
עד 31	76%	631	146	485	59%	400	96	304	64%	524	141	383
31-51	23%	195	93	102	38%	257	134	123	35%	285	155	130
מעל 51	1%	7	4	3	3%	17	14	3	2%	15	11	4
סה"כ	100%	833	243	590	100%	674	244	430	100%	824	307	517

עזיבת עובדים בחתך גיל ומגדר

שנה	2023				2022				2021			
	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים	נשים	שיעור	סה"כ	גברים	נשים
עד 31	53%	301	74	227	34%	290	65	225	45%	339	91	248
31-51	27%	155	68	87	26%	217	82	135	28%	209	95	114
מעל 51	20%	117	64	53	40%	338	99	239	27%	205	83	122
סה"כ	100%	573	206	367	100%	845	246	599	100%	753	269	484

8. כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.

9. לא כולל חל"ת וחופשת לידה.



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

הפקנו שתי ערכות עם כלים וטיפים למנהלות ומנהלים:

- ◆ המלצות לניהול הצוות בתקופת מלחמה.
- ◆ המלצות לקליטת עובדות ועובדים שחוזרים משירות מילואים ולמתן מעטפת תומכת.

המשכיות ניהולית ותכנון קריירה

- ◆ **מנהלים מפתחים טאלנטים** - קורס שמספק למנהלות ומנהלים כלים לזיהוי צרכים, חזקת וכישרונות ביחידה. ב-2023 השתתפו בקורס 24 מנהלים.
- ◆ **מסלול המראה** - תוכנית עבודה ניהולית לעובדות ועובדים מובילים בסניפים ובמוקדים. ב-2023 השתתפו בתוכנית 36 עובדים, בשני מחזורים.
- ◆ **תוכניות פיתוח מנהלים ייחודיות וחיצוניות** - תוכניות המיועדות למנהלות ומנהלים שבהנך מוצא מתאימים. ביניהן, תוכניות שונות של אוניברסיטת רייכמן העוסקות בתוכן מקצועי, עסקי או ניהולי, ותוכנית הופמן-קופמן, תוכנית אינטר-דיסציפלינרית למנהיגות והתפתחות אישית המיועדת לבכירים במשק הישראלי. ב-2023 השתתפו כ-30 מנהלים ועובדים בתוכניות מסוג זה.
- ◆ **תוכניות המשכיות ניהולית (Succession Planning)** מתייחסות לאסטרטגיה ולאמצעים שארגון נוקט לניוד ואיוש של משרות ניהוליות, באופן שיאפשר תפקוד שוטף ורציף. לבנק יש תוכניות עתודה לפיתוח מנהלים ועובדים, לזיהוי ואיתור העתודה הניהולית ולתכנון מסלולי קריירה. ב-2023 קיימו כמה תוכניות לאיתור ולפיתוח עתודה ניהולית ומקצועית בדרגים שונים, לאיתור של מועמדים ראויים, להקניה של מיומנויות נדרשות ולהעמקת היכרות עם יחידות הבנק.
- ◆ **Leaders** - תוכנית פיתוח למנהלות ומנהלי מחלקות מובילים שזוהו כבעלי פוטנציאל קידום לתפקיד בכיר יותר בבנק. תכנית זו נועדה לאתר ולהכשיר מנהלים נבחרים בבנק תוך יצירת מאגר פוטנציאל ניהולי בכיר וחיזוק המחבורות של המנהלים לבנק. התוכנית, בין היתר, מחזקת את הכישרונות הניהוליים של שדירת הניהול וכמו כן, תורמת להגברת השותפות בזכות העמקת היכרות של המנהלים עם היחידות בבנק. כחלק ממדידת האימפקט של התוכנית, הבנק מנטר את מספר המנהלים ששינו תפקיד בבנק לאחר התכנית. ב-2023 השתתפו בתוכנית 30 מנהלי מחלקות מכלל חטיבות הבנק. בבחירת המנהלים שהשתתפו בתוכנית הושם דגש על שוויון מגדרי, גיוון וחלוקה מאוזנת בין מטה ושטח.
- ◆ **פסגה** - תוכנית לפיתוח סגני מנהלי סניפים שזוהו כבעלי פוטנציאל קידום לתפקיד מנהל סניף. ב-2023 המשכנו בתוכנית מ-2022 לפיתוח 20 סגני מנהלי סניפים. התוכנית הושלמה ברבעון הראשון של 2023.
- ◆ **אופק** - תוכנית פיתוח לעובדות ועובדים שזוהו כטאלנטים מקצועיים. התוכנית מתמקדת בפיתוח אישי וניהול קריירה, שיפור מיומנויות נבחרות והעמקת היכרות עם הארגון. המועמדים לתפקיד אותרו על בסיס ניתוח מטריציוני של הערכות ביצועי עובדים ופוטנציאל התפתחות לתפקידים אחרים. ב-2023 השתתפו בתוכנית 15 עובדים.

מפתחים ומטפחים מנהיגות

כלל הכשרות הניהוליות בבנק פותחו מחדש לאור המודל. אנו מפעילים תוכניות פיתוח ייחודיות עבור כלל המנהלות והמנהלים בארגון, הכוללות כמה עוגנים:

- 1. פורום 100** - תוכנית להכשרות ולפיתוח המנהלים הבכירים בבנק, אשר מקנה ידע, כלים ומיומנויות להובלה מיטבית של הארגון, בדגש על מנהיגות מחוללת צמיחה. התוכנית כוללת: סדרת מפגשים למנהלים, המתקיימים כמה פעמים בשנה וכוללים תכנים בתחומים המתקדמים ביותר בעולמות המנהיגות והניהול.
- We Meet** - מרכז לפיתוח צוותים המנוהל בסגנון 'Wework'. ב-2022 השקנו את תוכנית 'סדנה בקופסה', המכשירה את המנהלים להעביר פעילויות פיתוח וגיבוש צוותיות. ב-2023 קיימו 80 מנהלים בבנק סדנאות בפורמט זה, שבהן השתתפו יותר מ-850 עובדים ומנהלים. מנטורינג למנהלים בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון.

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

- 2. ליווי מנהלות ומנהלים בתהליכי שינוי** - המרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני פיתח מודל ייחודי לניהול השינויים בבנק ומספק ליווי וייעוץ ארגוני לחטיבות הבנק בכל תהליך של שינוי - מבני, ארגוני, תרבותי או שינוי של מודל ההפעלה. ב-2023 קיבלו 144 מנהלים ליווי אישי של יועץ או מאמן מטעם המרכז.

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

- 3. מפגשים בשטח** - צוות המרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני מקיים מפגשים עם מנהלים ועובדים בכלל יחידות הבנק, במטרה לסייע ולהקנות להם את הידע והכלים הדרושים להתמודדות מוצלחת עם האתגרים העומדים לפניהם בהובלת השינוי הארגוני. כלל תהליכי ניהול השינוי בבנק מבוססים על מודל של השתתפות פעילה מצד העובדים והמנהלים בבניית מודל ההפעלה הנכון והמתאים, כחלק מתפיסת מנהיגות ומתפיסת עולם המכירות בצורך של כל אדם לחוש מועיל ובעל ערך במקום עבודתו ולהשפיע על סביבת העבודה שלו.

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

- 4. פיתוח כלי הטמעה** - פיתוח ערכות ייעודיות וכלי עזר המסייעים למנהלים לקדם את תחושת מחוברות העובדים לבנק, לנהל מרחוק ולהטמיע בבנק את הערכים הארגוניים. גם הערכות פותחו בתהליך של השתתפות פעילה, ומנהלים רבים לקחו חלק בגיבוש ובפיתוח התכנים והם משפיעים בפועל על השינוי התרבותי בבנק.



מנהלות ומנהלים

מכל הדרגים השתתפו ב-2023 בתוכניות פיתוח ניהול ומנהיגות

לכל מרכיב במודל מוגדר מערך התנהגויות שמצופה מהמנהלות והמנהלים לפעול לפיו. המודל הוטמע בבנק ב-2022 באמצעות תהליכי הכשרה, גיוס וקידום מנהלים, הערכת ביצועים ומשוב, מתוך הבנה כי התרבות הארגונית בבנק מושפעת במידה ניכרת מהתרבות הניהולית. כחלק מתהליך ההטמעה, ומתוך רצון להישען על מנהיגות מובילה, זוהו 25 מנהלות ומנהלי מחלקות המסייעים ל'מרכז למנהיגות ולפיתוח ארגוני' ול'קמפוס פועלים' בהטמעת מודל המנהיגות, ומשתתפים בהכשרת המנהלים בבנק.

תהליך הערכת ביצועים ומשוב לעובדים ומנהלים

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

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

לקראת התהליך לסיכום 2023, ובעקבות מדיניות הבנק המתעצמת, של מעבר למודל הפעלה אג'ילי ועבודה בשבטים - ערכנו התאמות בתהליך ההערכה ובמשבו:

- הוספנו אפשרות להגדרת יעדים צוותיים, נוסף ליעדים אישיים.
- הוספנו שאלון לבחינת 'הדופק הצוותי' (Health Check) בשבטים, אחת לרבעון.
- התחלנו הכנה להערכת 360 - תהליך הערכה על ידי עמיתים והערכת עובד את המנהל (נוסף להערכה עצמית ולהערכת המנהל את העובד). התהליך מוכן ויצא לפועל ב-2024 (התעכב בשל המלחמה).

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

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

98%
מהעובדים והמנהלים
השתתפו בשיחות
הערכת ביצועים ומשוב

מקדמים תרבות של דיאלוג ושותפות, מגבירים מחוברות

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

ערוצי דיאלוג

◆ **הפורטל הארגוני - זירה מרכזית לניהול ידע ארגוני ובנקאי, לתקשורת פנים-ארגונית ולהגברת תחושת המחברות והגאווה הארגונית.** הפורטל מאפשר:

- ניהול והנגשה של מידע ארגוני (תהליכי עבודה, זכויות וחובות וכו')
- ניהול והנגשה של מידע מקצועי (תהליכים, נתונים ומידע תומך)
- הנגשת מערכות ויישומים בבנק באמצעות 'שולחן עבודה' מקצועי
- שיתוף שוטף בחדשות הארגון ובנעשה בחטיבות הבנק
- שיתוף של עשייה מקצועית וצוותית יוצאות דופן והצגה של העובדים והיחידות המקצועיות באמצעות סרטונים קצרים, כתבות, פודקאסטים ועוד
- עידוד שיח ארגוני פתוח באמצעות מנגנון שבו אפשר להגיב לידיעות המתפרסמות

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

◆ ב-2023 קידמנו תפיסת הפעלה חדשה בניהול הידע בנושאים בנקאיים, שתבוא לידי ביטוי במערכת ניהול ידע חדשה ומתקדמת בארגון - מערכת Point - שאנו צפויים להשיק ב-2024 ותשמש תשתית למאגר ידע אחוד ומתקדם בבנק. המערכת תאפשר שיפור חווית המשתמש לעובדי הבנק, בדגש על בנקאים ביחידות השונות, הגברת מקצועיות, שיפור תהליכי עבודה ושיפור השירות ללקוחותינו. הטמעת התכנים המקצועיים במערכת נעשית בשותפות מומחי התוכן הרלוונטים מכל יחידות הבנק.

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

◆ **תקשורת פתוחה עם הנהלת הבנק -** אנו מייחסים חשיבות רבה לדיאלוג בלתי אמצעי עם העובדות והעובדים, שבו נוכל להקשיב לקולות אותנטיים מהשטח. כלל התובנות והנושאים שעולים מועברים לטיפול הגורמים המקצועיים הרלוונטיים. ערוצי הדיאלוג עם הנהלה ב-2023:

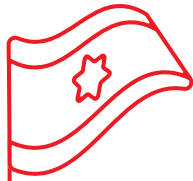
- ◆ פועלים Live - מפגש זום של המנכ"ל, חברי הנהלה וכל עובדות ועובדי הבנק, שבמסגרתו הוצגו התוכנית האסטרטגית והדוחות הכספיים השנתיים וניתן מענה לשאלות העובדים.
- ◆ סיורים שוטפים של מנכ"ל הבנק, יו"ר הדירקטוריון וחברי הנהלה בסניפי הבנק לאורך כל השנה.

◆ מפגשי 'שולחנות עגולים' - סדרת מפגשים של מנכ"ל הבנק עם עובדים ומנהלים מיחידות וחטיבות שונות בבנק בנושאים מקצועיים. במפגשים הזמנו העובדות והעובדים לשתף את המנכ"ל והנהלה בתובנות וברעיונות בשלל תחומים, למשל בנושא ציות או עסקים קטנים.

◆ **תקשורת תומכת מחוברות עובדים -** במסגרת העשייה המתמשכת להעצמת תחושת המחברות בין העובדים, יצאנו בסדרת פעילויות שנועדו לאפשר לעובדות ועובדי הבנק ביטוי אישי ולחזק את ההיכרות ביניהם:

- ◆ פיתחנו פורטל הארגוני אזור תוכן ייעודי לסיפורי עובדים, שבו אפשר לשתף בחוויות מעניינות, אישיות ומקצועיות.
- ◆ ניהלנו את קהילת שגרירי תקשורת, המורכבת מנציגות ונציגים מחטיבות הבנק המשתפים בחוויות ובעשייה מכל רחבי הבנק הן לעובדים הן ברשתות החברתיות.





פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

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

- ◆ לאורך ימי המלחמה הקפדנו לעדכן את העובדות והעובדים כל העת במידע הנדרש להם כעובדים בתקופת חירום, כולל מידע על פעילות למען הלקוחות, הטבות ושירותים מותאמים לתקופה. העדכון נעשה באמצעות פרסומים שוטפים בפורטל הארגוני ובאפליקציית 'פורטל לדרך' כולל אזור תוכן ייעודי.
- ◆ קיימנו מפגש זום לפורום המנהלים בבנק בהשתתפות המנכ"ל וחברי ההנהלה.
- ◆ דאגנו לעדכן את העובדות והעובדים באופן שוטף ב-SMS על שגרת העבודה בחירום, בהתאם להנחיות פיקוד העורף.
- ◆ פעלנו לחיזוק המורל של העובדים באמצעות שיתוף סיפורים מרגשים של עובדים במילואים, עובדים מתנדבים, עובדים בסניפים באזור העוטף, עובדים ממשפחות מפונים וסרטונים של חיילים ממשפחות העובדים שחוזרים הביתה.
- ◆ פרסמנו גיליון של 'יומן מלחמה' המפרט את העשייה הייחודית של אגפים ומחלקות נבחרות בתקופה זו.
- ◆ הקמנו דף תנחומים ייעודי בפורטל לניחום עובדי בנק אבלים.
- ◆ מנהלים בכירים קיימו ביקורים שוטפים בסניפים ובמוקדים הטלפוניים כדי לפגוש את העובדים.
- ◆ שמרנו על קשר רציף עם עובדות ועובדים שגויסו בצו 8.
- ◆ **פעילות למען משפחות החטופים -** לצערנו גם לנו בבנק יש 3 חטופים מקרבה ראשונה של עובדי הבנק: דניאלה גלבוט, ביתה של אורלי מהחטיבה העסקית, יוסי ואלי שרעבי, אחיו של שרון שרעבי מהחטיבה הפיננסית. במועד כתיבת דוח זה, נתבשרנו על הנורא מכל, שיוסי שרעבי נהרג בשבי חמאס. אנחנו עושים ככל שביכולתנו ללוות אותם באופן אישי ותומכים בהם ככל יכולתנו. אנו כואבים את כאבם ומתפללים לשובם של יקיריהם.

בנק הפועלים מלווה גם את 'מטה החטופים' במגוון פעילויות לתמיכה והעלאת המודעות להשבתם:

- ◆ תרומה כספית ישירה לצד פיתוח כפתור ייעודי באפליקציית bit לגיוס תרומות.
- ◆ הצבנו את מיצג 'הכיסאות הריקים' בכל משרדי הבנק.
- ◆ חילקנו לכל העובדים דיסקיות עם המסר "הלב שלנו בעזה".
- ◆ שילבנו ברחבי הסניפים והמכשירים לשימוש עצמי, מסרים להשבת החטופים.
- ◆ ביום ה-100 לחטיפתם על ידי חמאס, קיימנו פעילות להזדהות עם משפחות החטופים בסניפים וביחידות הבנק והארנו את הסניף הראשי באור צהוב שמסמל את המאבק הלאומי להשבת החטופים.



שרון שרעבי, מנהל בבנק, אוחז בתמונות אחיו יוסי (51) ואלי, אשר נחטפו על ידי חמאס ב 7 לאוקטובר. קרדיט: אביגיל עוזי מתוך פרויקט החטופים של "דיעות אחרונות"

מהלכים לחיזוק חווית העובדת.

- ◆ במהלך שנת 2023 קידמנו מגוון יוזמות ותהליכים מעצימים, המחזקים את תחושת השותפות והמחבורות לבנק, ומאפשרים לעובד להשפיע, להיות במיטבו ולשמור על מוטיבציה וחוסן לאורך זמן:
- ◆ הקמנו את 'החממה לחוויית העובד' והזמנו את עובדי הבנק להציע יוזמות לשיפור חוויית העובד. רעיונות נבחרים הוצגו בהנהלה ושולבו בפעילויות ובתהליכים בבנק.
- ◆ קידמנו ערכים של הוקרה ומשמעות בין היתר באמצעות מהלך 'מילה טובה' שבמסגרתו גיבשנו סט כלים ושיפרנו תהליכים לעידוד הוקרה ופרגון לעובדים. כמו כן, ציינו את 'יום הפרגונים הבין-לאומי' בפעילויות בהשתתפות הנהלת הבנק ורבים מהעובדים.
- ◆ יזמנו ערוצי הקשבה ומדידה, לרבות סקר 'מד דופק' מדגמי בנושא חוויית העובד, מפגשי 'שולחנות עגולים' עם עובדים בנושאים במיקוד וסקרים לאחר יוזמות.
- ◆ ציון אירועים ורגעי אמת בלוח השנה הארגוני והלאומי:
- ◆ הפקנו אירוע הוקרת מצטיינים שנתי, להוקרה על עשייה משמעותית, להעצמת תחושת הערך וההשפעה ולחיזוק המחבורות לבנק ותחושת הגאווה המקצועית כמנוף להמשך צמיחה עסקית.
- ◆ ציינו את יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל בטקס פנים-ארגוני בנוכחות הנהלת הבנק ומשפחות שכולות מקרב עובדות ועובדי הבנק, אשר שודר בשידור חי לכלל עובדי הבנק.
- ◆ שיפרנו את חוויית העובד ברגעי אמת אישיים כגון מעטפת ארגונית לעובד במחלה ממושכת ויום הולדת. בימי הולדת למשל, הפקנו סרטוני ימי הולדת אישיים, לשיפור חוויית העובד ולחיזוק תחושת השייכות. העובד או העובדת קיבלו את הסרטון ב-SMS בבוקר יום ההולדת, לצד הטבה של שלוש שעות חופשיות לציון האירוע. בנוסף, יצרנו ערכת יום הולדת ממותגת ושלחנו לכל צוות בארגון לקישוט עמדת העבודה של החוגג ביום הולדתו.



עובדים מרחוק, מרגישים קרוב

ל-
6,000
עובדים
קיימת תשתית
לעבודה מרחוק

החל משנת 2020 (על רקע משבר הקורונה) משקיע הבנק בתשתית טכנולוגית ובתשתית תהליכית-ניהולית, שיאפשרו עבודה מרחוק. התשתית כוללת, בין היתר, אספקת מחשבים ניידים לעובדים תוך שמירה על רמת אבטחת מידע גבוהה וכן דף ייעודי בפורטל הארגוני הכולל תכני הדרכה וכלים מגוונים לשיפור יכולות העבודה והניהול מרחוק.

לעובדים יש אפשרות לבחור עד יום בשבוע¹⁰, בהם יעבדו במתכונת 'עבודה מרחוק' כמו כן, פעלו להגמשת שעות העבודה, מתוך ההכרה בחשיבות שבשמירה על איזון בין הבית לעבודה.

עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל' הרחבנו את הקף תשתית העבודה מרחוק בחירום ל-1,100 עובדים נוספים, על מנת לשמור על ההמשכיות העסקית.

פועלים Agile

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 2019 הוקם השבט הראשון, 'שבט אשראי קמעונאי' - יחידה הכוללת מספר צוותים מולטי-דיסציפלינאריים האמונים על פיתוח וניהול מוצר האשראי ללקוחות

השאפה 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 והגות. ערכים אלה באים לידי ביטוי בהטמעת mindset, תהליכי עבודה ומבנים ארגוניים תומכים. מסע ה-'Agile' בבנק החל לפני מספר שנים,

כיום פועלים בבנק 11 'שבטים', המונים למעלה מ-1,000 עובדות ועובדים שכבר מתנהלים על-פי עקרונות תפיסת ה-'Agile'. מודל הפעלה האג'ילי נמצא בתהליך של דיוק ושיפור מתמיד ויושלם במלואו במהלך 2024 מתוך מטרה לממש את המטרות האסטרטגיות של הבנק ולשפר את הצעת הערך והשירות ללקוח ובהתאמה לעידן של בנקאות מתחדשת בסביבה תחרותית.

מקדמים שוויון הזדמנויות

היעדר אפליה

בוצע ניתוח לנתוני השכר של העובדים המשתייכים לאותה קבוצה, על מנת לבחון האם מתקיימים בקבוצה פערי שכר בין גברים לנשים.

בדיווח שהתפרסם ביוני 2023 על נתוני השכר לשנת 2022, מוצגות שלוש רמות שכר: שכר קובע לפיצויי פיטורין, שכר ברוטו ושכר ברוטו בצירוף הפקדות מעסיק (בהתאם לעמדת נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה). **בבחינת רמת השכר הקובע לפיצויי פיטורין¹¹, אשר לעמדת הבנק משקפת בצורה הנאמנה ביותר מבין 3 רמות השכר, את מידת השוויון בנתוני השכר של עובדות ועובדי הבנק, נמצא כי בהתייחס לכלל אוכלוסיית הבנק, שכר הגברים בבנק גבוה בכ- 3% משכר**

בבנק הפועלים מעסיקים, מקדמים ומקבלים החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים עניינים, כגון כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, השקפה פוליטית, נטייה מינית, מוגבלות, מצב רפואי, מצב סוציו-אקונומי או מצב משפחתי. בשנת 2023 לא התקבלה אף תלונה מוצדקת על מקרה אפליה בבנק.

שוויון בשכר ובתנאים

מדיניות בנק הפועלים כלפי עובדי, המעוגנת גם בקוד האתי של הבנק, מבוססת על שיקולים עניינים ומקצועיים, ובכללם השכלה, כישורים וכיו"ב, וללא אפליה לרבות מפאת מגדר. הבנק פועל בהוגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של עובדיו. מרבית עובדי הבנק, מועסקים בהעסקה קיבוצית כשהתנאים לעובדים אלו נקבעים ומתפרסמים בשקיפות לכלל עובדי הבנק בפורטל הארגוני, וכולל מידע בדבר תנאי ההעסקה והזכויות המוענקות לכל תפקיד ודרגה.

בהתאם לסעיף 6ב (ג) לחוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו - 1996, נדרש הבנק, כמו גם מעסיקים נוספים במשק, לערוך 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- 18 קבוצות, על פי סוג העסקה ודרגה. בכל קבוצה

הנשים בבנק. בבחינת שכר הברוטו, ושכר הברוטו בצירוף הפרשות מעסיק¹², נמצא כי שכר הגברים בבנק גבוה בכ- 5%-4% משכר הנשים, בהתאמה. דוח ניתוח פערי השכר לשנת 2023 יתפרסם לציבור באתר הבנק במהלך יוני 2024. 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 השכר¹³ בקרב המנהלים הבכירים בבנק. נכון לסוף 2022 נמצא כי בקרב מנהלים בכירים (ללא חברי הנהלה) לא קיימים פערי שכר.



11. משקף את שכר הבסיס.

12. משקף את שכר הבסיס בתוספת הפרשות מעסיק, לרבות בונוסים וכד'.

13. משקף את השכר הקובע לפיצויי פיטורים.

10. בהתאם למדיניות הבנק בנושא.

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".

הנדרשים למניעת הישנות המקרה, וכן בהליכים משמעתיים 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 מכוני התקנים. בשנת 2023 הבנק עבר את המבדק מטעם מכוני התקנים במסגרתו נבחנו סניפים ויחידות בהנהלה ראשית.

הבנק פרסם והגדיר נוהל ותקנון בנושא מניעת הטרדה מינית, המפורסמים בפורטל הארגוני, במערכת הנהלים, במתחמים הציבוריים, באתר הבנק ובסניפים. הנוהל כולל פרטים על גורמי הסמכות והאחריות להטמעת מדיניות הבנק בנושא, על ערוצי הדיווח ועל תהליכי בירור וטיפול בתלונות. בדף הייעודי שבפורטל הארגוני ניתן למצוא את כל המידע להטמעת המדיניות בנושא מניעת הטרדה מינית, לרבות נוהל, תקנון, סרטונים המדמים סיטואציות, סרטון הדרכה על החוק למניעת הטרדה מינית, דוגמאות למקרים שטופלו ומצגת הדרכה עבור 'שעת למידה'.

בנוסף, מקיים הבנק הדרכות בנושא במהלך השנה: כל העובדות והעובדים מחויבים ללמוד את לומדת ההדרכה בנושא לפחות

פעם בשנה, כאשר המנהלות והמנהלים מדרג ראשון ומעלה משתתפים בהדרכה נוספת, פרונטלית או בזום.

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

פעילויות שבוצעו בשנת 2023 להגברת המודעות לנושא:

- בוצע ריענון של נוסח התקנון שמפורסם במתחמים ציבוריים במשרדי הבנק.
- התקיימו כנסי הדרכה לכלל המנהלים בארגון במסגרתם צפו בהצגה על חשיבות מניעת הטרדה מינית (שם ההצגה: "עוצרים באפור").
- התקיימו מפגשים והדרכות לכלל חברות הבנות של הבנק.
- התקיימו הדרכות של הממונה להטרדה מינית ליחידות נבחרות להעלאת המודעות.
- פותחה לומדה חדשה בנושא מניעת הטרדה מינית.

מסתכלים קדימה

- תהליך התעדה מחדש של תו התקן של מכוני התקנים לשנת 2024.
- הדרכות לפורום המנהלים בבנק (פורום 600) וליחידות נבחרות.
- הכשרת "נאמני מניעת הטרדה מינית" ביחידות הבנק.
- עריכת סקרים לבחינת אפקטיביות ההדרכות למנהלים ורמת מודעות עובדי הבנק לנהלים וההנחיות בנושא.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2023	סטטוס
המשך הדרכות של מנהלות ומנהלים במסגרת כנסי מנהלים ייעודיים.	✓ בוצע
צפייה של מנהלות ומנהלים בהצגה "עוצרים באפור" ועריכת סקרים לבחינת אפקטיביות ההדרכה והטמעת הנושא בקרב העובדים.	✓ בוצע
חידוש נהלים ותקנונים.	✓ בוצע

מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה

33%

מעובדי ועובדות הבנק

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

בנק הפועלים מעודד שילוב והכלה של עובדות ועובדים מכל גוני הקשת של החברה הישראלית, לרבות מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה¹⁴. זאת הן בשל מחויבותו החברתית של הבנק והן מטעמים עסקיים. תפיסה זו נשענת על ההכרה ביתרונות הטמונים בהעסקה מגוונת - בין היתר היכרות טובה יותר עם מגזרי לקוחות שונים, חיזוק המותג ומחבורות העובדים לבנק, ועידוד חדשנות ויצירתיות בסביבת עבודה פתוחה ומגוונת.

לבנק הפועלים הון אנושי עשיר וקהל לקוחות מגוון, כולל לקוחות מהחברה הערבית, מהחברה החרדית, מקהילת יוצאי אתיופיה, מקהילת הלהט"ב ונשים עם מוגבלות. אנו מאמינים כי צוות עבודה מגוון מייצר הזדמנות עסקית עבור הבנק, דרך העמקת ההיכרות עם צורכי הלקוחות בקהילות שאליהן משתייכים העובדים. במסגרת השאיפה לקידום גיוון והכלה בתעסוקה, אנו עורכים התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה ככל הנדרש. הבנק אף מנהל קשר שוטף ורציף עם מגוון משרדי ממשלה וגופי השמה המתמחים בקידום אוכלוסיות אלה בשוק העבודה.

בבנק מונתה מנהלת גיוון הכלה ושיוויון מגדרי, כחלק מהמרכז לבנקאות חברתית בחטיבת משאבי אנוש. תפקידה להוביל את תפיסת הגיוון וההכלה ולהפוך את הבנק לבית מגוון, מכיל ומקדם לכל האוכלוסיות בישראל, כלקוחות וכעובדים ועובדות. מדי רבעון אנו מדווחים על ביצועי הגיוון של הבנק לממונה על חטיבת משאבי אנוש, חבר הנהלת הבנק. הדיווח כולל התקדמות ועמידה ביעדים, פעילויות, יוזמות והדרכות.

השוואה בין נשים וגברים בדרגים השונים

דרג	נשים	גברים	סה"כ
חברות וחברי הנהלה	4	8	12
דרג ניהול בכיר	30	45	75
דרג ניהול ראשון	252	270	522
דרג ניהול ביניים	978	638	1,616
עובדות ועובדים	3,881	1,785	5,666
סה"כ	5,145	2,746	7,891



56.8%

מהדרג הניהולי בבנק הן נשים

39%

מנהלות בקרב הדרג הניהולי הבכיר¹⁷

65.2%

מתוך עובדי הבנק הן נשים¹⁵, לעומת שיעור של כ-47% בשוק העבודה¹⁶

14. על פי הגדרת הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה, אוכלוסיות אלו כוללות בעיקר את החברה החרדית, החברה הערבית, קהילת יוצאי אתיופיה ונשים עם מוגבלות.
 15. שיעור הנשים המנהלות בחטיבות העסקיות בבנק עומד על 58.7%. החטיבות העסקיות הן שלוש החטיבות העומדות בקשר ישיר עם הלקוחות: טיבה קמעונאית, חטיבת עסקית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית; שיעור הנשים בחטיבות העוסקות בטכנולוגיות עומד על 39.4%.
 16. ביחס לסך המועסקים במשק. מתוך סקר כוח אדם, אוקטובר 2023, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
 17. דרג ניהולי בכיר כולל חברות וחברי הנהלה.

6.6%

**מעובדי הבנק הינם מהחברה הערבית¹⁸.
4.5% מעובדי הדרג הניהולי בבנק הם מהחברה הערבית**



- ◆ לרגל יום הגיוון הבין-לאומי, פרסמנו באמצעי התקשורת הפנים-ארגוני סיפורי הצלחה של עובדים מכל גוני החברה הישראלית וחילקנו לוח שנה מגוון.
- ◆ במסגרת אירועים שנערכו במטה ובסניפי הבנק ברחבי הארץ, ציינו את יום האישה הבין-לאומי בסדרת הרצאות ייעודית לעובדות הבנק. בנוסף, הזמנו את עובדות הבנק לסדנה ייעודית בשם 'על נשים בארגונים - כלים אישיים ומערכתיים', העוסקת בשילוב נשים בארגונים, בתקרות זכויות ובפתרונות שיאפשרו שגשוג והתקדמות של נשים בארגונים.
- ◆ הקמנו בבנק חדר תפילה לרווחת העובדים המוסלמים.
- ◆ ערכנו, זו השנה השנייה ברציפות, סקר ייעודי בנושא גיוון והכלה, הבוחן את המענה שמציע הבנק לצרכים התרבותיים והייחודיים של עובדים מאוכלוסיות הגיוון ואת מידת המחויבות שלהם לבנק. הסקר הופץ לכלל עובדי הבנק, ומשולבות בו גם שאלות פתוחות המאפשרות זיהוי וניתוח של פערים וגיבוש פתרונות מתאימים.

יזמת כת"פ

בימים שבהם סערה המדינה סביב המהפכה המשפטית שאימה לפרק את החברה הישראלית, הובלנו בבנק, בשיתוף פעולה עם ד"ר שי בן יוסף, את יזמת כת"פ, לקידום שיח מכבד פנימה בין עובדי הבנק ובחברה הישראלית בכלל. ביזמת כת"פ אנחנו מקשיבים **לכאב**, מצטרפים **לתקווה ופועלים לכבוד הדדי**. כחלק מהיזמה הפצנו איגרת לעובדות ולעובדים הקוראת לשיח מכבד, וערכנו אירוע שולחנות עגולים של עובדי בנק שמייצגים מגוון עמדות פוליטיות במטרה להקשיב לכאב ההדדי ולמצוא תקווה משותפת לעתיד. לסיים, יצאנו בקמפיין פנימי לייצוג הפסיפס הישראלי החברתי המרהיב והמגוון, בהשתתפות עובדים משלל חטיבות הבנק. הסרטון פורסם בערוצים פנים-ארגוניים וברשתות החברתיות.

22.1%

מהעובדים שנקלטו בבנק ב-2023 הם מאוכלוסיות מגוונות

13.6%

מעובדי הבנק הינם מאוכלוסיות מגוונות

3.7%

מעובדי הבנק מגיעים מהחברה החרדית

11.8%

מכל הקידומים בבנק ב-2023 היו של עובדים מאוכלוסיות מגוונות

¹⁸. 4% מהם בדרג ניהול ראשון ו-15% בדרג ניהול ביניים.

גיוס, קליטה והעסקת עובדות ועובדים עם מוגבלות

בבנק מועסקים מאות עובדות ועובדים עם מוגבלות במגוון יחידות ועיסוקים. הבנק משקיע מאמצים רבים בגיוס עובדים נוספים ויצירת ליווי מותאם בתהליכי הקליטה וההכלה, באמצעות דיאלוג רציף ושיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים ועמותות המתמחות בהשמה ובליווי של נשים ואנשים עם מוגבלות בשוק העבודה.

מהלכים לשילוב עובדים עם מוגבלות בבנק ויצירת מעטפת ליווי מותאמת לאורך זמן:

◆ התאמות בשלב המיונים

- ◆ פרסום משרות במגוון ערוצים מותאמים לאוכלוסיות השונות.
- ◆ התקשרות הבנק עם מכוני מיון אשר עומדים בתקני הנגישות, ומתן אפשרות לערוך את מבחני המיון מהבית ובשפה מותאמת.
- ◆ עריכת ראיונות עבודה מותאמים, בשילוב מלווים על פי הצורך.

◆ התאמות בקליטה ובתהליכי הליווי

- ◆ עובדות ועובדים חדשים שנקלטים בבנק נפגשים בקביעות עם מלווים ורכזי תעסוקה מטעם עמותות העוסקות בהשמה ובליווי אנשים עם מוגבלות בעבודה. צוות הגיוון בבנק, מעניק לעובדים ליווי רציף ואישי בהלימה לצרכים הייחודיים של העובדות והעובדים.
- ◆ ביצוע התאמות נדרשות בסביבת העבודה במקרה של קליטת עובד עם מוגבלות פיזית או חושית, או במקרה שחל שינוי במצבו הבריאותי של עובד, כגון התאמות פיזיות של סביבת העבודה ורכישת מסכים או התאמתם לעובדים עם מוגבלות בראייה.

- ◆ הנגשת פרסומים פנימיים עבור עובדים לקויי ראייה ורכישת מכשירי הגדלה והנגשה לעובדים לקויי ראייה ועיוורים.
- ◆ תמלול ותרגום לשפת הסימנים עבור עובדים עם מוגבלות בשמיעה במהלך ישיבות פיזיות, ישיבות זום מרובות משתתפים, כנסים ומפגשים של עובדי הבנק.

◆ מיזמים ייחודיים קיימים, לקידום העסקת עובדות ועובדים עם מוגבלות

- ◆ תוכנית לגיוס ושילוב עובדים עם אוטיזם בתפקוד גבוה - במסגרת שיתוף פעולה עם 'בית אקשטיין'.
- ◆ גיוס עובדים כבדי שמיעה וחירשים למערך התקשורת הכתובה של 'פועלים בטלפון' - המספקים מענה בכתב ללקוחות הפונים למרכזי השירות הרב-ערוצי של הבנק.

◆ הדרכה וקידום מודעות בקרב עובדים ומנהלים:

- ◆ שילבנו בקורסי מנהלים סדנאות פרונטליות על חשיבות הגיוון על הטיות נפוצות ועל תהליכי הכלה.
- ◆ קיימנו סדנאות לכתיבה מגדרית שוויונית עבור כלל כותבות וכותבי התוכן בבנק, בחטיבות העסקיות ובחטיבות המטה.
- ◆ פיתחנו ערכה כתובה ייעודית למנהלות ומנהלים במטרה להקנות להם ידע וכלים לניהול צוותים מגוונים. הערכה כוללת כלים מעשיים, ובהם מידע על הטיות לא מודעות נפוצות, אתגרים וחסמים. ההערכה מסייעת למנהלים להרחיב את נקודת מבטם, בשגרה כמו גם בתקופות מורכבות המזמנות קונפליקטים (כגון יום העצמאות ויום הנכבה).

מהלכים לקידום הכלה הרבה גוונים בנק אחד בנק אחד גיוון אנשי אימפקט נסקי

- ◆ **קהילות ERGs** (employee resources groups) מוקמות במטרה להגביר את תחושת הביטחון והשייכות של עובדות ועובדים, לממש את הפוטנציאל האישי והמקצועי שלהם, לספק הזדמנויות להתפתחות אישית, לזהות יחד אתגרים ופערים ולפעול לצמצומם. בשנתיים האחרונות פעלו בבנק שתי קהילות עובדים שהוקמו ע"י יחידת הגיוון במרכז לבנקאות חברתית: קהילת 'פועלים מהדרין', לעובדים מהחברה החרדית, וקהילת 'משפחות מיוחדות', להורים לילדים מיוחדים. לצד אלה, יסדנו בשנת 2023 קהילה חדשה - 'פועלים בגאווה', לעובדות ולעובדים מקהילת הלהטב"ק - והתחלנו בהקמתה של קהילה נוספת, 'פועלים ביתא', ליוצאות ויוצאי אתיופיה, מהלך שיושם ב-2024.
- ◆ מתוך הבנה שהשונות בין העובדים עשויה לשמש כמנוף תרבותי, אישי ועסקי, פעלנו לתת במה לעובדות ולעובדים ממגוון קבוצות במסגרת הדף 'גיוון תעסוקתי' בפורטל, המספק מידע בנושא ותכנים כגון סיפורי הצלחה, רשימת זכויות, טיפים וכתובת לפנייה במקרה הצורך.
- ◆ אנחנו מציינים ימי חג ומועדים רלוונטיים של עובדות ועובדים חברי קבוצות שונות באמצעות ברכות בפורטל הבנק וקיום אירועים מיוחדים, כגון אירוע ליום הגאווה או הרצאה לרגל חג הסיגד של קהילת יוצאי אתיופיה.
- ◆ אנו מקיימים שיתוף פעולה עם חברת 'קו אימפקט' לטובת תהליך למידה עמוק ומקיף, במטרה לשפר את תחושת המחויבות והשייכות של עובדות ועובדי הבנק מהחברה הערבית.

פועלים לחיזוק המקצוענות בעידן הדיגיטלי ובעולם העבודה החדש



Poalim Learning Hub - מקמפוס מלמד לארגון לומד ומלמד

תוכניות ההכשרה ופיתוח התכנים תומכות בעמידה ביעדים העסקיים ומתבססות על צרכי הלמידה הנדרשים למענה לאתגרים, כולל מיפוי הכישורים הנדרשים במגוון תפקידים וזיהוי פערי ידע בקרב עובדים ומנהלים בכלל החטיבות.

אנחנו מקדמים תרבות של 'למידה מכל מקום ובכל זמן' בנושאים מקצועיים ואישיים, ביוזמת הארגון והעובד ובמגוון דרכים: למידה היברידית, המשלבת למידה פרונטלית ולמידה עצמית, מפגשי למידה בשטח ו-OJT, מפגשי למידה מרחוק (סינכרוניים וא-סינכרוניים), קורסים מתוקשבים ועוד. מודל ההפעלה הגמיש בקמפוס והחיבור לחטיבות ולשטח מאפשרים לנו לעצב ולעדכן את תוכנית העבודה בכל חודש או רבעון בהתאם לשינויים במשק, ליעדים העסקיים ולצרכי הלקוחות.

ב-2023 השלימו עובדי הבנק 155,607 שעות למידה, שהן 20,018 ימי למידה, 73% מהם בחטיבות עסקיות¹⁹. ההכשרות מתמקדות באפקטיביות הלמידה, בהקניית ערך עסקי מרבי לעובד ובהשאת ערך מקצועי ללקוחות. ב-2023 פחתו שעות הלמידה בהשוואה ל-2022, כתוצאה מייעול מתודולוגיית הלמידה - לומדים יותר בפחות זמן. תוכני הלמידה בקורסים מוקדו, התכנים וקצב ההתקדמות הותאמו לחניכים ובשילוב עם המעבר ללמידה היברידית ודיגיטלית, התקצר הזמן הנדרש ללמידה. עם זאת, גם מלחמת 'חרבות ברזל' השפיעה על צמצום היקף שעות הלמידה, שכן בעקבותיה נאלצנו לעצור את תוכנית ההדרכה שתוכננה לרבעון האחרון בשנה.

ב-2023 העמקנו את השימוש בדאטה, במדידה ובניתוח נתונים ככלים לפיתוח ולקידום הלמידה:

- כל תהליך של פיתוח הכשרה, קורס או מסלול למידה, מתחיל בניתוח מקיף של הפעולות הנדרשות לגיבוש פתרונות למידה קצרים, מדויקים ויעילים יותר.
- הוספנו תהליכי משוב והערכה לכל מסלול למידה במערכת Boost.
- המשכנו במדידת ROI של תהליכי למידה על ידי ניתוח נתוני DWH של הבנק ובחינת הביצועים בעבודה.

כדי להבטיח לבנק יתרון תחרותי בעולם העבודה המשתנה, אנו מובילים בשנים האחרונות תרבות של למידה מתמדת כדרך חיים - Life Long Learning - במטרה לחזק ולשפר כל העת את המקצועיות, הידע, המיומנויות והיכולות שלנו.

ב-2023 המשכנו להעמיק את המהלכים להטמעת תרבות הלמידה בבנק, בהתאם לשינויים ולהתפתחויות בעולם העבודה בעידן הדיגיטלי. התמקדנו בהרחבת תשתיות טכנולוגיות תומכות למידה, בהעשרת תוכניות הלמידה בתחומים מקצועיים ובנקאיים ובהמשך הטמעת תפיסת למידה דיגיטלית והיברידית, המקדמת צרכים עסקיים ונערכת לאתגרי העתיד. פלטפורמות הלמידה הדיגיטליות והתשתיות שפיתחנו מספקות הזדמנויות למידה חדשות עבור כלל העובדות והעובדים, זמינות עבורם במשרד, בנייד או בעבודה מרחוק ומאפשרות להם לפתח את הכישורים הנדרשים במגוון תחומי ידע ואת המיומנויות התומכות בהתפתחותם האישית ובמימושם העצמי.

מצמצמים השפעות סביבתיות: כחלק

מהמעבר ללמידה דיגיטלית המשכנו בהפחתת כמות ההדפסות של חומרי הלימוד. השנה החלו העובדים ללמוד באמצעות הטלפון הניידים והמחשב האישיים בביתם. השילוב של למידה מרחוק והטמעת תפיסת ההדרכה של הקמפוס בשטח תורמים תרומה ניכרת לצמצום היקף הנסיעות של עובדים מרחבי הארץ לקמפוס בקיבוץ שפיים.

19. החטיבות העסקיות שנמצאות בקשר ישיר עם הלקוחות הן החטיבה הקמעונאית, החטיבה העסקית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית.

מסתכלים קדימה

תוכניות לשנת 2024:

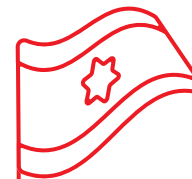
- הרחבה והעשרה של הפעילויות בקהילות העובדים המגוונות.
- תוכנית מנטורינג לעובדות הבנק שבמסגרתה מנהלות בכירות מלוות עובדות בתחילת דרכן.
- סדנת גיוון והכלה למנהלים ולמנהלות ולצוותי הגיוס בבנק.

יעדים לשנת 2030:

- קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת שיעור הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ל-50%.
- העלאת שיעור עובדות ועובדי הבנק מקרב אוכלוסיות מגוונות ל-15%.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	פיתוח סט כלים למנהיגות, הכולל עקרונות והנחיות לניהול עובדים מאוכלוסיות מגוונות ומידע עשיר על אוכלוסיות אלו
בתהליך שוטף	הטמעת תוכנית פעולה לשיפור תחושת המחבורות של עובדים מהחברה הערבית לבנק
✓ בוצע	הדרכות בנושא גיוון לצוותי הגיוס בבנק
✓ בוצע	הקמת קהילת 'פועלים בגאווה' (ERG)



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

- אחדות וסובלנות:** המראות המזעזעים מאירועי 7 באוקטובר וממלחמת חרבות ברזל עוררו חשש ומתיחות גלויה וסמויה בין ערבים ליהודים בישראל. לכן עם פרוץ המלחמה שמנו לנו למטרה לטפח מרחבים בטוחים לעובדות ולעובדים מכל הזהויות והקבוצות, בדגש על יחסי ערבים-יהודים: פרסמנו איגרת למנהלות ולמנהלים בבנק, הקוראת ללכידות ולעבודה משותפת של כל עובדי הבנק ולתשומת לב מיוחדת לשיתוף פעולה חיובי בין עובדים מהחברה היהודית ועובדים מהחברה הערבית לצד פרסום סרטון לכלל עובדי הבנק שבו מנכ"ל הבנק מעביר מסר זה. כמו כן, ערכנו שיחות אישיות עם כל מנהלי היחידות בבנק וקיימנו עימם מפגש ייעודי בנושא 'ניהול יחסים בצוותים מגוונים בעת מלחמה' בשיתוף מכון אקורד.
- העצמת השייכות:** מתוך הבנה שתקופה זו משפיעה על כל אחת מקבוצות הגיוון בבנק ומעצימה את הצורך בקהילתיות, פעלו כל קהילות העובדים לחזק את תחושת השייכות של חברי הקהילה. בקהילת 'פועלים מהדרין' ערכנו טקס הפרשת חלה והעובדים התארגנו לתפילות למען החטופים והפצועים; ציינו את חג הסיגד בברכה מצולמת של עובד הבנק מקהילת יוצאי אתיופיה שגויס בצו 8; בקהילת 'פועלים בגאווה' יצרנו קשר עם חברי קהילה שגויסו למילואים ופנינו לעמותות מקהילת להטב"ק למתן סיוע; קהילת 'משפחות מיוחדות' נפגשה עם עמותת 'קשר' לקבלת כלים לחוסן משפחתי במשפחות מיוחדות. כמו כן, הצענו התאמה פרטנית של שעות העבודה במקרי הצורך.
- ליווי עובדים עם מוגבלות:** ליווינו עובדים עם מוגבלות בהתמודדות עם מורכבויות - למשל, חילקנו לעובדים חירשים ועם מוגבלות בשמיעה צמידיים המסתנכרנים עם אפליקציית פיקוד העורף ומתריעים בזמן אזעקה, הצענו ליווי נפשי לעובדים עם מוגבלות שקופה ואפשרנו עבודה מרחוק לעובדים עם מוגבלות בראייה שנתקלו בקשיים בנסיעה בתחבורה ציבורית.



- ◆ **שיתוף והפצת ידע באמצעות קהילות מומחים ופורומים מקצועיים** - בבנק מתנהלים פורומים מקצועיים, כגון פורום מנהלי מוצר, קהילות טכנולוגיות, אנליסטים, נדל"ן, קציני ציות, יועצי השקעות, דיגיטל ועוד. הקמפוס מוביל, זו השנה השלישית, את פורום 'נבחרת מובילי הלמידה' לקידום תרבות למידה מתמדת בארגון. הפורום מורכב מנציגות ונציגי חטיבות הבנק, ובמסגרתו מוקנים כלים מעשיים לניהול תהליכי למידה אפקטיבית ומתקיימת למידת עמיתים, שם נחשפים המשתתפים להצלחות ולאתגרים של מבחר יחידות הבנק, ושל גופי למידה מובילים בארץ.
- ◆ **מפגשים ייעודיים לפיתוח יכולות אישיות** - בהתבסס על מיפוי צרכים שנערך בקרב עובדות ועובדי הבנק, השקנו ב-2022 את סדרת ההרצאות 'מועשרים', שהחלה כסדרה ייעודית למנהלים והורחבה ב-2023 לכלל העובדים. ההרצאות מתקיימות בזום ומתמקדות בנושאים התומכים בכישורים הדרושים בעולם העבודה המשתנה ומותאמים לתפיסת המנהיגות החדשה ולתרבות הארגונית בבנק. ההרצאות ב-2023 היו בנושאים כגון AI, משמעות בעבודה, הקשבה, מצוינות אישית, יצירתיות, חוסן מנטלי, סטורטילינג, שינוי הרגלים ועוד.

הכשרות בנקאיות ופיתוח מיומנויות עסקיות

כדי לספק ללקוחותינו ערך עסקי ושירותי בנקאות מתחדשת, אנו משקיעים משאבים בהכשרות המדמות את סביבת העבודה האמתית ומשולבות מגוון רחב של אימונים מקצועיים בתחום הבנקאות והפיננסים, תכנים בנושאים של מתן שירות, ציות ורגולציה ופיתוח מיומנויות עסקיות כמו ניהול משא ומתן, ניהול זמן ועוד. ההכשרות מותאמות לקבוצת העובדים, למיקודים האסטרטגיים של הבנק וליעדיו העסקיים.

ההכשרות מתמקדות בלימוד המשימות הנדרשות במסגרת התפקיד הרלוונטי ותורמות לקיצור משך הכניסה לתפקיד ולשיפור מתמשך בביצועים. הלמידה נעשית באופן היברידי, סינכרוני וא-סינכרוני, ובדגש על אחריות משותפת ללמידה מצד הלומד, המנהל והארגון. מגוון שיטות הלמידה מאפשר גמישות והתאמה לצרכים העסקיים של היחידות המקצועיות. חלק מהלמידה מתרחש במקום העבודה, בסניף וביחידה, ובמהלכה משולבים תהליכי חניכה, למידה תוך כדי התנסות ולמידה בהכשרות ממוקדות ובמנות קטנות. את הלמידה מובילים חונכים מומחי ידע ביחידה, בתמיכת הקמפוס. המערכים הדיגיטליים מותאמים ללמידה עצמית ונגישים לכלל העובדות והעובדים בכל זמן ומכל מקום.

פיתוח מערכי ההכשרה מבוסס על מיפוי הכישורים הנדרשים לביצוע התפקיד. בנוסף, מתקיימות הכשרות ממוקדות המותאמות במדויק לאוכלוסיות עובדים ספציפיות לפי פערי ידע שזוהו במיפוי, וכן הכשרות מקצועיות פנים-חטיבתיות, בין היתר בחטיבה הפיננסית, בחטיבה המשפטית ועוד. לצד זאת, מתקיימות הדרכות מקצועיות ייעודיות לבנקאיות ובנקאים במרכזי התפעול ובמוקדי 'פועלים בטלפון', החל מהכשרות

בסיסיות לכלל העובדים החדשים וכלה בהכשרות מתקדמות לעובדים הוותיקים, במטרה לטפח התמחות בתחומי ידע ספציפיים.

מרכז סימולציה פל"א (פה לומדים אחרת)

היכולת לבדל את הבנק בתפיסת הלקוחות ולהשיג יתרון תחרותי נובעת, בין השאר, מיצירת חוויה יוצאת דופן במפגש עם הלקוח, באמצעות יחס אישי ושירות איכותי. בעידן הנוכחי, שבו מקצועות רבים עוברים תהליכי דיגיטציה ואוטומטיזציה, מיומנויות של תקשורת בין-אישית, ובהן היכולת לרכוש אמון, להקשיב ולהיות אמפתיים, נעשות חשובות יותר להצלחת הארגון. מרכז הסימולציה ב'קמפוס פועלים' מקדם ומפתח אימון של מנהלים ועובדים במגוון מיומנויות (חוויות שירות, ניהול משא ומתן ועוד). הלמידה מתקיימת באמצעות סימולציה מצולמת, בשיתוף שחקנים ובסביבה מוגנת, בטוחה וחדשנית, המדמה את הסביבה האמיתית של הלומדים, ללא מחיר הטעות.



ההמנהלים יכולים לעקוב דרכה אחר הלמידה של עובדיהם באמצעות אזור ייעודי ודוחות ניהוליים, ולהקצות להם תוכניות למידה בהתאם לצרכים ולפערי הידע שזוהו. ב-2023 המשכנו בהטמעת המערכת ובהרחבת התכנים המוצעים בה, ושילבנו לראשונה בינה ובין מערכת הלמידה הגלובלית LinkedIn Learning. שילוב זה מרחיב את ההזדמנויות שאנו מציעים לעובדות ולעובדים ללמוד ולהתפתח ומעצים את חוויית הלמידה ואת היקפה.

את כלל תהליכי ההכשרה בכניסה לתפקיד ולאורך העבודה ומאפשרת לעובדות ולעובדים להתפתח בתחומי ידע שיתרמו למסלול הקריירה שלהם במסגרת עבודתם בבנק. העובדים יכולים לצפות בתכנים הרלוונטיים לתפקידם ולעקוב אחר התקדמותם. תשתית זו מקנה גמישות ונגישות ללמידה ומעצימה את אחריות המנהלות והמנהלים, וכן את אחריות העובדות והעובדים עצמם, לצמיחה ולפיתוח אישי ומקצועי. המערכת משמשת גם ככלי ניהול, שכן המנהלות

- ◆ בחנו את נתוני הביצוע בפועל של מתן שירותים בנקאיים כדי לאתר נקודות חולשה בתהליכי העבודה. מיקדנו את מאמצי הלמידה בנקודות שאותרו והתאמנו להן חומרי לימוד רלוונטיים.
- ◆ מדדנו והשוונו את האפקטיביות של מתודולוגיות וערוצי למידה שונים כאמצעי להערכת מיקום ואופן הלמידה ביחס למידת התרומה לביצועים.
- ◆ ערכנו מיפוי מקיף של כשירות הבנקאיות והבנקאים בסניפים ובמוקדים הטלפוניים, שבמהלכו ביצעו יותר מ-1,000 עובדות ועובדים הערכה כוללת של כל אחד ממרכיבי התפקוד שלהם. ניתוח התוצאות ישמש אותנו בבניית תוכניות הלמידה ל-2024 בהתאמה לצורכי העובדות והעובדים ויסייע לנו למצוא פתרונות למידה מותאמים לכל סניף ולכל אזור, על פי הפערים שזוהו.

פלטפורמות מקדמות למידה ומקצוענות

כדי להתקדם בעולם העבודה הדינמי והמשתנה יש לרכוש ידע, מיומנויות וכישורים רלוונטיים חדשים. לפיכך פיתחנו כלים, תכנים ופורומים מקצועיים המסייעים לעובדים ולעובדות להתפתח מקצועית ולקבל אחריות על קידום הקריירה וההתפתחות האישית והמקצועית שלהם:

- ◆ **מערכת הלמידה החדשה Boost** - כדי ליישם תפיסת הלמידה המאפשרת לכלל העובדות והעובדים להתפתח מקצועית ואישית, ללמוד תוך כדי עבודה ולשמור על כשירות מקצועית, השקנו ב-2022 מערכת למידה הזמינה מכל מקום ובכל זמן. המערכת כוללת קטלוג עשיר, של יותר מ-24,000 פריטי למידה בנושאים מקצועיים וניהוליים. המערכת מנהלת

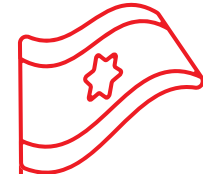
דואגים לסביבת עבודה תומכת



משא"ב (מרכז שירות אישי בשבילך) - מהווה כתובת לפניית עובדים, מנהלים ושותפים עסקיים בנושאי משאבי אנוש השונים, תוך שיפור שביעות רצונם וחיזוק הקשר עמם. בשנת 2023 טופלו כ-24,000 פניות במשא"ב, שנשלחו על ידי כ-5,500 עובדים וגמלאים.

למשא"ב שלושה תחומי פעילות מרכזיים:

- ◆ **שירות לפניית 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, חניות, עיתונות, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאויות בתחומים שונים (נסיעות, מילואים, אש"ל ועוד). כדי ליעל תהליכים ולשפר את חווית העובד, במהלך שנת 2023 מוכנו תהליכים נוספים להפקת אישורים והגשת בקשות בשירות עצמי.
- ◆ **ליווי העובדים ב"רגעי אמת"** כגון לידה, מחלה, תאונות עבודה ואבל. בנוסף, סיוע בטיפול ויעוץ, מתן מידע, תיווך ועזרה במיצוי זכויות מול גורמים בבנק או בקהילה במגוון נושאים כגון: בעיות אישיות ומשפחתיות לרבות טיפול בהורים מבוגרים, התמודדות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים, הדרכה הורית, בעיות בריאות, שכול והתמודדות עם מוות, קשר עם רופא תעסוקתי, משברים במסגרת העבודה ועוד. תהליכי הליווי והסיוע לעובדים נעשים בשיתוף עם עובדות הרווחה של הבנק. כל עובד יכול לפנות לקבל סיוע מעובדות הרווחה באופן ישיר והשירות ניתן תוך מחויבות לשמירה על דיסקרטיות. בשנת 2023 גיבשנו מעטפת ליווי חדשה ומקיפה לעובדים שנמצאים במחלה ממושכת כדי במטרה לאפשר לעובד להתמודד עם המחלה ולחזור לתפקוד מיטבי ברמה האישית והתעסוקתית.
- ◆ **הלוואות לעובדים** - לרשות העובדים מערכת אל"ה (אשראי לעובדי הבנק) המאפשרת לעובדי הבנק הזכאים לכך, לקבל הלוואה ייעודית באופן מקוון, פשוט, מהיר וידידותי, באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

במהלך 'מלחמת חרבות ברזל' לקח המרכז חלק משמעותי בתמיכה בעובדים ובמנהלים ובמתן מענה ופתרונות לכלל הבנק בנושאי נוכחות, גמישות תעסוקתית, המשכיות עסקית, דיווחים שוטפים, לצד מעטפת תמיכה רחבה וסיוע לעובדים, שכללה, בין היתר, ליווי מצד עובדות הרווחה של הבנק ואנשי מקצוע, שהעניקו תמיכה סוציאלית ורגשית.



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

בזמן מלחמת 'חרבות ברזל' עצרנו את תוכנית ההדרכה המקורית והמקיפה שתוכננה לרבעון האחרון של 2023. במקומה, מיפינו את האזורים והמשימות שבהם יכולנו לסייע לעובדים וללקוחות.

- ◆ הקמנו מערך של תוכניות לימוד והעשרה לעובדים ולבני משפחתם, כולל עשרות הרצאות וסדנאות בנושאים כמו מיינדפולנס, פיתוח חוסן אישי, בינה מלאכותית, תכנות לילדים, הגנת סייבר ועוד. כדי לתת מענה ולחזק את חוסן העובדים בתקופת המלחמה יצרנו תוכנית של שלוש הרצאות זום בשבוע לעובדים ולמנהלים, בנושאים כגון התמודדות עם מצבי חירום ואי ודאות, פיתוח חוסן אישי וצוותי והרצאות העשרה נוספות בנושאים מקצועיים. כל ההרצאות הועלו לספריית VOD שיכולה לשמש את העובדים והמנהלים גם בזמני שגרה.
- ◆ הקמנו קבוצות תמיכה לעובדות ולעובדים שיש להם ילד או ילדה, או בן/בת זוג בחזית. הקבוצות פעלו בשיתוף עמותת 'בשביל המחר', וסיפקו מעטפת וכלים להתמודדות עם המצב.

25,934 ימי לימוד בבנק

78%

מעובדות ועובדי הבנק עברו הדרכות (לא כולל ציות ורגולציה)

251

עובדות ועובדים למדו ללימודי תעודה במסגרות חוץ ורכשו מיומנויות וכישורים לפיתוח אישי ומקצועי בעולם הבנקאות ובעולם העבודה החדש

24.2

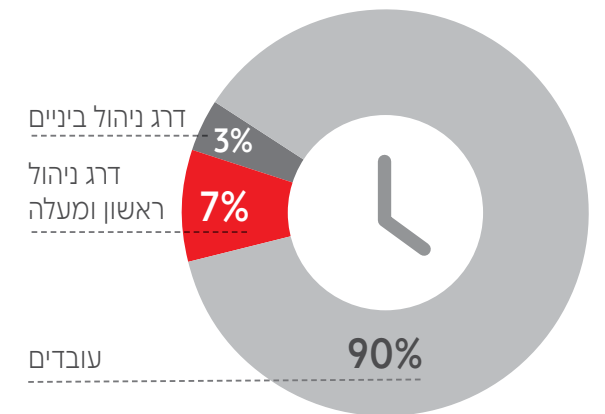
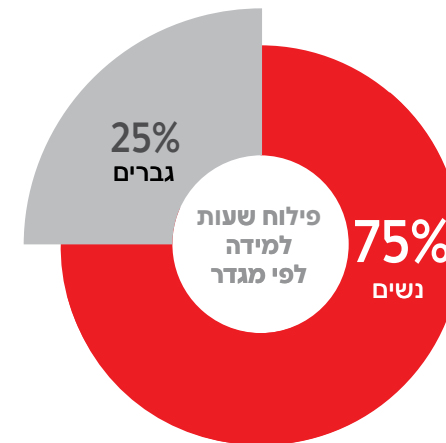
שעות לימוד בממוצע בבנק

למידה בשנת 2023²⁰

6,412

עובדות ועובדים השתתפו בהדרכות

התפלגות שעות למידה לפי דרג²¹



20. הנתונים משקפים תהליכי מדידה חדשים המותאמים לתפיסת הלמידה בבנק, לאור המעבר למודל למידה דיגיטלי והיברידי. הנתונים מתייחסים לעובדי הבנק בלבד, כולל עובדים במשרה חלקית.

21. מבין המנהלים בדרג ניהול ראשון ומעלה שהשתתפו בהדרכות: 95% מתוכם בדרג ניהול ראשון; 1% בדרג מנהלים בכירים; ו-4% בדרג חברי הנהלה ומקבליהם.

מלווים תהליכי שינוי ארגוניים

בנק הפועלים הוא ארגון עסקי דינמי, וכחלק מתפיסת הבנקאות המתחדשת המעוגנת בחזון הבנק, אנו מבצעים באופן אקטיבי מעת לעת התאמות ושינויים במבנה הארגוני, במודל ההפעלה ובתהליכי העבודה במטרה לשפר את השירות, להמשיך לתת ערך משמעותי ללקוחות שלנו ולתמוך בצמיחתנו העסקית.

חוסנו של הבנק נמדד ביכולת - הן של המנהלות והמנהלים והן של העובדות והעובדים - להתמודד באופן מיטבי עם שינויים ועם תקופות מעבר ולצלוח אותם. לכן אנו מקפידים לשתף עובדים ומנהלים ככל שניתן כבר בשלב החשיבה וגיבוש התוכניות, ומנהלים את השינוי בשלושה רבדים:

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

מגייסים וקולטים עובדים חדשים לבנק

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

אנו מכירים בחשיבות חוויית העובד כבר בשלב הגיוס לבנק, ולכן פועלים כל העת לשיפור ולהתאמת תהליכי הגיוס והמיון לתמורות בשוק העבודה. בשנת 2023 השקנו כמה מהלכים לגיוס הון אנושי לבנק:

- ◆ עודדנו את עובדי הבנק להירתם למאמצי הגיוס באמצעות תוכניות 'חבר מביא חבר', שבמסגרתן הם המליצו על חבריהם כמועמדים לגיוס.
- ◆ השקנו עמוד LIFE חדש בלינקדאין, שבו הציבור הרחב יכול להכיר אותנו ולבחון את ההזדמנויות שאנחנו מציעים לתעסוקה ולפיתוח קריירה.
- ◆ הקמנו קהילת שגרירי תקשורת מקרב עובדות ועובדים, וכן מנהלות ומנהלים בבנק, לחיזוק מותג המעסיק והקשר עם דורשי עבודה ברשתות והובלנו קמפיין גיוס דיגיטלי ברשתות.
- ◆ השתתפנו במגוון ירידי תעסוקה ומפגשים במוסדות לימוד שבהם הזמנו את ציבור דורשי העבודה להגיש מועמדות ולהצטרף אלינו.
- ◆ הרחבנו וחיזקנו את הקשר עם עמותות המתמחות בגיוס הון אנושי מגוון מקרב החברה הישראלית, לעידוד השתלבות של אוכלוסיות מגוונות בעבודה בבנק.
- ◆ שילבנו בתהליך הגיוס כלי אבחון מתקדמים לטובת קיצור התהליך ויצירת חוויה מקצועית, חדשנית ומיטבית עבור המועמדים.
- ◆ הובלנו תהליכים חדשניים לאיתור יזום של בעלות ובעלי השכלה, כישורים, וניסיון מתאימים בגיוס של מומחיות, מומחים וטאלנטים מתחומים שונים, לרבות עבודה עם ציידים כישורנות ו-sourcing ברשתות חברתיות.

לצד מהלכים נרחבים בתחום הגיוס, אנו מבינים את החשיבות בליווי עובדות ועובדים בכניסה לתפקיד חדש, המציב בפניהם אתגר מקצועי, חברתי ואישי. על מנת לסייע לעובדים בהשתלבות מהירה, לספק להם חוויית קליטה חיובית ולחזק את תחושת המחוברות שלהם לבנק, גיבשנו מסע Onboarding לליווי עובדים ומנהלים בתהליכי הקליטה לבנק, באמצעות שימוש בכלים מתקדמים ובפלטפורמות דיגיטליות. לצד החדשנות והאוטומציה, דאגנו ללוות את העובדים החדשים באמצעות Buddy - עמית המלווה את העובד החדש בתהליך הקליטה ליווי אישי רצוף.

מעודדים צמיחה והתפתחות

בנק הפועלים מוביל תרבות ארגונית המעודדת צמיחה והתפתחות אישית כמנוף לצמיחה עסקית. אנו מעודדים סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, בין היתר באמצעות יצירת מגוון הזדמנויות להתפתחות ולמעבר בין תפקידים בארגון, במטרה לחזק לאורך זמן את תחושת המשמעות, ההישגיות והמחוברות של העובדות והעובדים לבנק. לצד זאת אנו מאמינים שעל כל עובד לקבל אחריות להתפתחותו האישית, ולצורך כך אנו רותמים את הדרג הניהולי הבכיר לתהליכי ליווי ותמיכה בעובדים, שיבססו מרחב של הזדמנויות ואפשרויות.

אנחנו שואפים לספק הזדמנויות תעסוקה להתפתחות ולתנועה בין יחידות ותפקידים תוך הקפדה על שקיפות ושוויון הזדמנויות. לכן עובדינו מוזמנים לצפות במגוון המשרות הפנויות בבנק באמצעות מערכת 'מעברים' ולהגיש את מועמדותם.

מהלכים לעידוד צמיחה והתפתחות בשנת 2023:

- ◆ **מודל הכישורים** - במהלך 2023 המשכנו בגיבוש תוכנית אסטרטגית מונחית כישורים בהתאם לתפיסת הבנקאות המתחדשת. גיבוש המודל נעשה מתוך תפיסה שיהווה תשתית למהלכי HR ותהליכי התפתחות וצמיחה של ההון האנושי.
- ◆ **Speed Date** - השקנו מיזם התפתחות המספק לעובדות ועובדי הבנק הזדמנות להיחשף למגוון אפיקי התפתחות וצמיחה בבנק, בהם אפשרויות למידה, תפקידים פוטנציאליים, התנדבות, נטוורקינג ועוד. במסגרת המיזם קיבלו עובדי הבנק ליווי אישי של מנטור מהצוות הניהולי.
- ◆ **'הבית שלנו'** - מיזם שבמסגרתו עובדות ועובדי הבנק מתוודעים לעשייה במגוון יחידות ועיסוקים, באמצעות סיור מודרך והרצאות ביחידות הבנק. לצד חיזוק הממשקים השוטפים בין היחידות השונות, המיזם מאפשר לעובדים להכיר את מגוון ההזדמנויות להתפתחות, לצמיחה ולפיתוח הקריירה בבנק.
- ◆ **קהילת שגרירי תקשורת** - הקמנו קהילה של עובדים ועובדות מכל רחבי הארץ, המספקת הזדמנות לפיתוח כישורי נטוורקינג ומיתוג אישי. העובדות והעובדים קיבלו הדרכה וכלים לתקשורת בפלטפורמות חברתיות ומשמשים כשגרירים של העשייה והפעילות של הבנק ברשתות החברתיות ובפורטל הארגוני.

396

מינויים חדשים אושרו, מהם 242 עובדים ועובדות ומנהלים ומנהלות קודמו בתפקיד²²

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 שיסיעו להם לנהל בצורה מיטבית את תקציב המשפחה. גם במהלך שנת 2023 הצענו לעובדי הבנק בשיתוף עם 'המרכז לצמיחה פיננסית' סדנאות דיגיטליות המעודדות שינוי התנהגותי משמעותי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה 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.



22. 66% מסך הקידומים בשנת 2023 הן של נשים.



בתמונה: מנהלים מחטיבת הטכנולוגיה בפעילות התנדבותית - סיוע בקטיף לחקלאים.



חויית העובדת בחטיבת הטכנולוגיה

חטיבת הטכנולוגיה של בנק הפועלים היא מגופי הפיתוח הגדולים ביותר במשק הישראלי ואחראית על פיתוח מערכות ומוצרים בנקאיים חדשים להשאת ערך ללקוחותינו, כמו גם על הגנה, תחזוקה ותפעול של התשתיות, המערכות והמוצרים הטכנולוגיים של הבנק. בחטיבה מגוון רחב של עובדים בשלל תפקידים טכנולוגיים, והיא פועלת בשוק ההיי-טק התחרותי בכל הנוגע לגיוס ושימור עובדים. מתוך הבנה זו אנו מובילים מהלכים רבים להעצמת חויית העובדים בחטיבה, על בסיס ערכים של למידה והתפתחות, פתיחות ושקיפות, חדשנות ויזמות, מצוינות ושותפות.

מהלכים מרכזיים ב-2023:

♦ **חיזוק המנהיגות על ידי הכשרת מנטורים לליווי מנהלים חדשים בכניסה לתפקיד:** קיימנו הכשרת מנהלים מנטורים Place For Advise המלווים מנהלים צעירים בחטיבה. התוכנית מקנה למנטורים כלים לחניכה ולאיוון, ובסיומה מוצמד לכל מנטור מנהל צעיר אותו ילווה למשך תקופה.

למידה מקצועית:

♦ בחטיבת הטכנולוגיה פועל מרכז למידה טכנולוגי, Beta sefer, המפתח מסלולים וערוצים ללמידה חדשנית ומקדם שיטות ללמידה עצמית והיברידית. השנה פותחו מסלולי למידה עצמית בכמה וכמה תחומים טכנולוגיים, ובהנחיית מומחי התוכן של החטיבה.

♦ בחטיבה פועלות קהילות מקצועיות במגוון עולמות תוכן. הקהילות מגדירות את הסטנדרטים המקצועיים, מכשירות את המפתחים ומקדמות חדשנות. השנה הוקמו חמש קהילות מקצועיות חדשות והתקיים 'שבוע הקהילות' – כנס טכנולוגי מקצועי בהובלת הקהילות המקצועיות, אשר במסגרתו נערכו עשרות סדנאות מעשיות והרצאות שהציגו את החדשנות הטכנולוגית בחטיבה והקנו למפתחים כלים מתקדמים ביותר לעבודה.

צמיחה והתפתחות:

♦ 'Build your career' - אתר קריירה והתפתחות שהושק השנה, המרכז את כלל הכלים והאפשרויות שהחטיבה מציעה לעובדיה לקידום התפתחותם. באתר אפשר למצוא כלים לאבחון אישי, מידע על מסלולי הקריירה והתפקידים בחטיבה, משרות פתוחות, פירוט של מסלולי הלמידה וההכשרה העומדים לרשות העובדים וגישה לליווי של יועצי קריירה פנימיים שהוכשרו בחטיבה.

♦ Meetups – מפגשי העשרה והיכרות עם היחידות השונות בחטיבה אשר מקדמים צמיחה והתפתחות. בנוסף, התקיימו מפגשים ייעודיים בנושא ניהול קריירה והתפתחות, במסגרתם התודעו העובדים לאפשרויות ולפלטפורמות ההתפתחות העומדות לרשותם בחטיבת הטכנולוגיה.

♦ **חיזוק תחושת המחברות של עובדים חדשים:** שילבנו ימי אוריינטציה, הכוללים סיורים ביחידות החטיבה, בתהליך הכניסה לתפקיד של עובדים חדשים. לצורך העמקת ההיכרות של העובדים עם הארגון, נבנה אתר המלווה את כניסתם לארגון ומספק להם את כל המידע הנדרש להתמצאות. כמו כן, הוטמעה מערכת מידע המלווה את תהליך ה-onboarding ומנהלת את משימות הכניסה לתפקיד של המנהל, החונך והעובד.

♦ **קהילות חברתיות:** לצד הקהילות המקצועיות פועלות בחטיבה מספר קהילות חברתיות, שמטרתן לעודד סולידריות ושותפות. לדוגמה: קהילת מוזיקה, קהילת ריצה, קהילת כתיב חדשות פנים וקהילת הורים.

♦ **חיזוק ערוצי התקשורת הפנים ארגונית:** בהמשך ישיר למיזם 'חדר החדשות' (הניוזלטר החטיבתי), נוסף השנה ערוץ תקשורת חדש, הפודקאסט. שני ערוצים אלו נועדו לחבר את העובדים לנעשה בחטיבה ומעודדים למידה ושיח פתוח בנושאים מקצועיים וחברתיים.

פועלים לרווחה ומקדמים אורח חיים בריא

שירותי רווחה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי חברה ורווחה, לרבות סבסוד מעונות יום לילדים²³. שירותים אלה מספקים מענה להעדפות העובדים ולקשת רחבה ביותר של צרכים: תרבות הפנאי, אורח חיים בריא, העשרת עובדים ובני משפחותיהם ועוד. שירותי הרווחה באים לידי ביטוי בהצעת מגוון פעילויות לבחירתם, על מנת לשפר את רווחתם ולחזק את תחושת 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.

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 שמגוננות כלים וטיפים להפחתת לחצים, בנושאים כגון: חשיבה חיובית, ניהול זמן מיטבי, חוסן אישי ועוד.

23. הסבסוד ניתן עבור כל ילד החל מגיל 3 חודשים עד גיל 5, וזאת בנוסף לתוספת בשכר הניתנת להורים לילדים.

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.

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.
- ◆ **עמותה משותפת להנהלה ולעובדים -** הבנק מנהל במשותף עם ארגון העובדים קרן ממקורות כספי העובדים והנהלה אשר נועדה לממן, בין היתר, פעילות רווחה לעובדים ולגמלאים, ובמקרה הצורך לסייע לעובדים הנקלעים למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים.



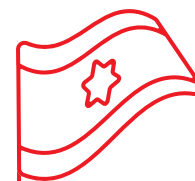
בתמונה: חברי ארגון העובדים בפעילות לתמיכה ב'מטה החטופים' במסגרת ציון 100 ימים של היותם בשבי.

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 והארוחה, 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 האזוריים (כולל סניפים והנהלה ראשית) המיוצגים באופן יחסי לגודל האזור. הוועד הארצי פועל מכוחו של תקנון הארגון, הנגיש לכל עובד באזור ייעודי לכך בפורטל הארגוני.

ביולי 2023 נחתם הסכם קיבוצי חדש בבנק לשנים 2023-2027, הרלוונטי עבור 84% 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 לניוד וקידום של עובדים.



פעילות ייעודית בזמן מלחמת 'חרבות ברזל'

עם פרוץ המלחמה נערך ארגון העובדים להיות שם עבור העובדים בימים המורכבים, לתמוך בהם, לסייע ככל שניתן ולחזק את המורל:

- ◆ חברי הוועד ביקרו את העובדים הפצועים בבתי החולים, ליוו את משפחות העובדים האבלים שחוו אובדן בעקבות ארועי המלחמה וכן העניקו תמיכה ועזרה לעובדים שבני משפחתם נחטפו.
- ◆ נציגי ארגון העובדים ביקרו בסניפים בכל רחבי הארץ וחילקו מארזי שי להעלאת המורל.
- ◆ ניתן סיוע ללינה בבתי מלון עבור עובדים ובני משפחתם מאזורי הצפון והדרום וכן הוענקו להם שוברים לרכישת מזון.
- ◆ הענקת שוברי שי לעובדות ולעובדים שהם או בני זוגם שירתו במילואים.



ESG

סביבה
Environmental



פועלים למען הסביבה ולסיוע להתמודדות עם משבר האקלים

539
מיליון ₪

מסגרת ההשקעות² בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity

28.2
מיליארד ₪¹

סך יתרות האשראי¹ ליום 31 בדצמבר 2023 שהוענק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה

1
מיליארד \$

היקף הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל (הונפקה על ידי הבנק בשנת 2021), ביוני 2023 סיימנו הקצאה מלאה של מימון פרויקטים ירוקים בהתאם למסגרת האג"ח

30 tco₂e

עצימות הפליטות לכל מיליון שקל אשראי³ בשנת 2022 (בהשוואה ל 35 tCO₂e בשנת 2021).

4.6%

שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק ביחס לשנת 2022

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

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

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

כחלק משאיפתנו להוסיף ולקדם את תחום ה-ESG בבנק ובהתאם לסטנדרטים המתקדמים בעולם, פרסמנו במהלך שנת 2023 את דוח האקלים TCFD הראשון של הבנק לשנת 2022 לפי דרישות תקן הדיווח המוביל בעולם ביחס לניהול השפעות אקלים על ביצועים פיננסיים של ארגונים (TCFD - Task Force on Climate-Related Financial Disclosure). השנה איחדנו את שני הדוחות, באופן שפרק סביבה בדוח זה כולל בנוסף גם דיווח על פי תקן ה-TCFD.

1 מאזני וחוף מאזני.
2 עלות כולל יתרת התחייבות להשקעה.
3 מדידת המדריך הפחמני נערכה על תיק האשראי של החטיבה העסקית בבנק.

תחום האקלים מנוהל בבנק כחלק מתחום ה-ESG, והוא נמצא באחריות משותפת של מנהל חטיבת משאבי אנוש (שממונה על תחום ESG) ומנהלת החטיבה לניהול סיכונים של הבנק. הדירקטוריון מפקח על תחום האקלים באמצעות שתי ועדות מרכזיות, הוועדה לניהול ובקרת סיכונים והוועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין (שאחראית לפקח על תחום ה-ESG בכללותו).

בשנה החולפת המשכנו לפתח את מערך הניהול של תחום האקלים בבנק, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות והמתהוות. אנו נמשיך לקדם תחום זה בהלימה להוראות הרגולטוריות של בנק ישראל שהתפרסמו ביוני 2023 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים'.

מעורבות הדירקטוריון בתחום האקלים

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

הוועדה לניהול ובקרת סיכונים

במסגרת אחריותה, הוועדה מפקחת על כלל תהליכי ניהול הסיכונים בבנק, לרבות סיכוני האקלים. בתחילת 2022 הוועדה דנה בעדכון מדיניות האשראי ומדיניות ההשקעות בהיבט סיכון אקלים.

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



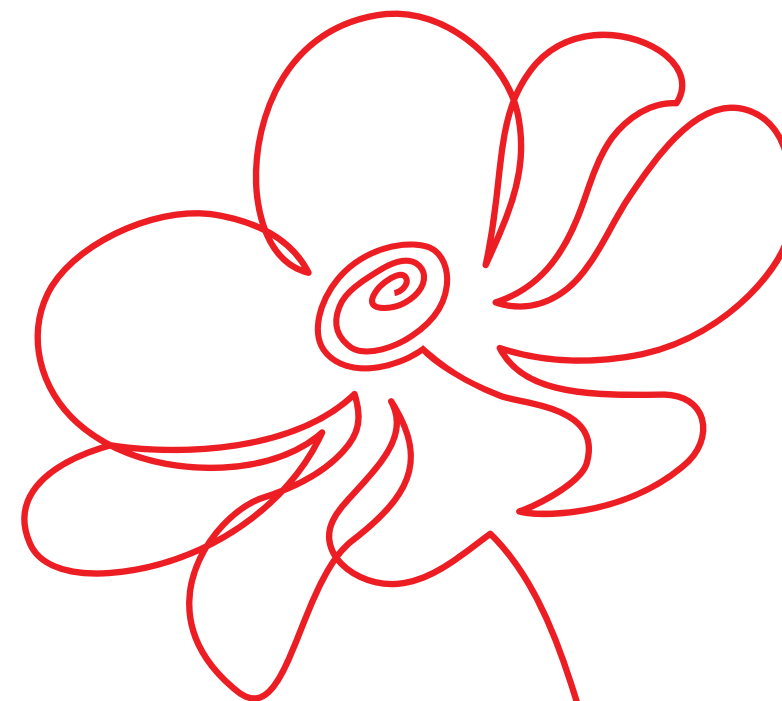
מליאת הדירקטוריון

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

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

בתחילת שנת 2023 מליאת הדירקטוריון אישרה את הגדלת היעד למימון ולהשקעות ירוקות, המהווה חלק מיעדי ה-ESG של הבנק לשנת 2030, זאת לאור השגת היעד המקורי שהציב הבנק בשנת 2020. בתחום ניהול סיכונים אקלים, דירקטוריון והנהלת הבנק אישרו ב-2022 מתווה ראשוני למדיניות ניהול סיכונים מעבר בפעילות המימון וההשקעות של הבנק. המתווה מתייחס בשלב זה לענפים מרכזיים מתוך הענפים שנמצאו על ידי הבנק כבעלי חשיפה מוגברת לסיכונים מעבר - ענף חיפוש והפקת דלקים פוסיליים וענף ייצור ואספקת חשמל (להרחבה ראו פרק ניהול סיכונים אקלים עמ' 136).

ממשל תאגידי בנושא אקלים



בכירים מהמחלקות הרלוונטיות ובליווי של פירמת יעוץ בינלאומית. תפקיד הועדה, לאפשר לבנק ליישם באופן אפקטיבי, יעיל והוליסטי את הנחיות הרגולטור וזאת אל מול תוכנית עבודה מפורטת, חוצת-סיכונים, שהגדיר הבנק במחצית השנייה של שנת 2023 לצורך יישום הנב"ת. נושאים מהותיים ואבני דרך בגיבוש מתודולוגיה לתהליך, יאושרו בהתאם במסגרות הקיימות בבנק לעניין ניהול סיכונים.

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

עתידה להתכנס פעמיים בשנה, ותפקידה לעקוב באופן שוטף אחר יישום אסטרטגיית ESG ולעדכן אותה מעת לעת במידת הצורך, וכן לבחון את העמידה ביעדי ה- ESG שהוגדרו, תוך יצירת שיתופי פעולה פנים ארגוניים להטמעה ולקידום התחום. המלצות הוועדה לקידום מהלכים אסטרטגיים יועברו להנהלה ולדירקטוריון לאישור.

כמן כן, הקמנו וועדת היגוי שתפקידה לפקח אחר יישום הבנק את הוראות הרגולציה החדשה של בנק ישראל - נב"ת 345 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים'. ועדת ההיגוי הינה בראשות מנהלת החטיבה לניהול סיכונים לצד מנהל החטיבה העסקית ומנהל חטיבת משאבי אנוש, בהשתתפות מנהלות ומנהלים



ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין

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

במהלך שנת 2023 התקיימו 11 דיונים אשר עסקו בתחום האקלים, הן כחלק מדיוני ניהול סיכונים והן כחלק מניהול תחום ה- ESG בבנק. דיונים אלו התקיימו במסגרת מליאת הדירקטוריון, הוועדה לניהול ובקרת סיכונים וועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין.

במסגרת דיונים אלו, קיבלו הדירקטורים סקירות מקיפות (לרבות ממומחי סביבה חיצוניים) אודות ההזדמנויות והסיכונים הקשורים לשינויי אקלים וכן אודות היערכות המגזר הפיננסי למעבר לכלכלה דלת פחמן, לרבות רגולציה מקומית ובינלאומית. כמו כן נידונו ואושרו עדכונים של יעדי האקלים של הבנק לשנת 2030 וכן אושר פרוסום דוח TCFD לשנת 2022 - הדוח הראשון מסוגו שפרסם הבנק.

הבנק מחויב להמשיך לקדם ולפתח את הידע וההבנה של הנהלת הבנק והדירקטוריון בתחום האקלים וביחס להזדמנויות הפיננסיות ולסיכונים הגלומים בו.

תפקיד ההנהלה בהערכה ובניהול סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים

לצד עדכונים שוטפים ודיוני ההנהלה שהתקיימו בנושא (הן דיונים ייעודיים והן כחלק מדיונים כלליים בנושאי ESG), המשכנו במהלך שנת 2023, להעמיק את מומחיות חברות וחברי ההנהלה והדירקטוריון בתחומי ESG, בדגש על סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים. זאת באמצעות הדרכות בתחום שהועברו על ידי מנהלת ה- ESG של הבנק, מנהלת תחום סיכוני האקלים של הבנק ומומחים מקצועיים חיצוניים.

וועדות היגוי ESG וסיכוני אקלים

על רקע ההתפתחויות הרגולטוריות בנושא האקלים ולאור ההזדמנויות הגלומות בתחום, הקמנו בינואר 2023 ועדת היגוי לניהול ESG בבנק, תוך שימת דגש על תחום האקלים. בראשות הוועדה עומדים מנהל חטיבת מש"א ומנהלת חטיבת ניהול סיכונים. מנהלת ESG מובילה את הוועדה, אשר מורכבת ממנהלות ומנהלים בכירים ממגוון חטיבות, לרבות חברות וחברי הנהלה רלוונטיים, ומשתתפים בה גם מומחים חיצוניים. הוועדה

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

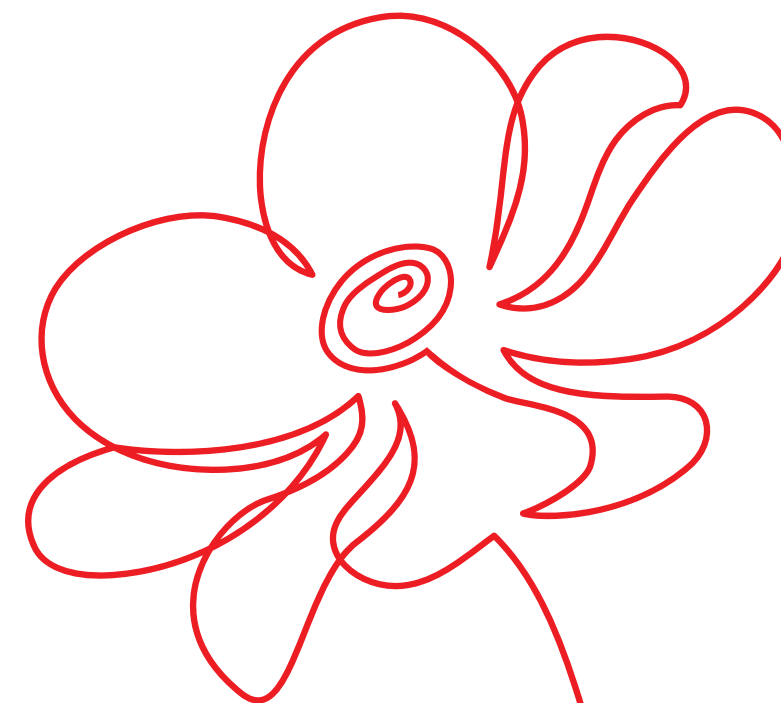
- ניהול היבטי סביבה ואקלים בבנק כולל ארבעה רבדים:
- ◆ הובלה אסטרטגית, כחלק מניהול והטמעת תחום ה- ESG בבנק - באחריות הממונה על חטיבת משאבי אנוש ומנהלת ESG.
- ◆ ניהול סיכוני סביבה ואקלים - באחריות מנהלת הסיכונים הראשית של הבנק ובהובלה של פונקציה מקצועית שמונתה לנושא.
- ◆ שילוב היבטי סביבה ואקלים בתהליכים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

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

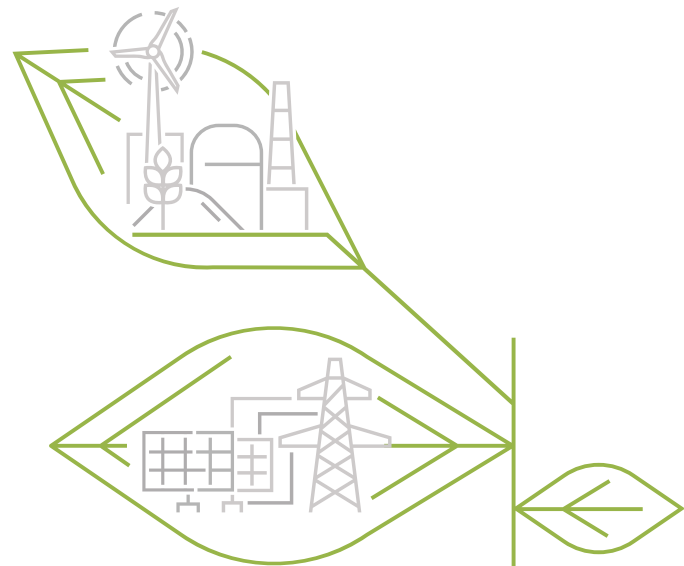
כחלק מאסטרטגיית ESG של הבנק, אנו בבנק הפועלים מחויבים להמשיך לקדם מימון והשקעות בנות קיימא וללוות את לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן. זאת תוך ניהול סיכונים סביבה ואקלים ושאיפה להפחית את השפעות הפעילות העסקית של הבנק על פליטות גזי חממה, לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.

התפיסה שלנו בתחום האקלים כוללת שלושה מימדים:

 <p>צמצום השפעות סביבתיות</p> <ul style="list-style-type: none"> המשך ירידה במדרג הפחמני התפעולי של הבנק – הוגדר יעד לירידה של 60% עד לשנת 2030 (ביחס לשנת 2020). שילוב שיקולי ESG בתהליך בחירת ספקים. מדידת פליטות פחמן בתיק האשראי העסקי על פי מתודולוגיית PCAF. תמיכה במיזמים של קיבוע פחמן. 	 <p>ניהול סיכונים סביבה ואקלים</p> <ul style="list-style-type: none"> ניהול סיכונים סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית, לרבות הטמעת שיקולים אלו 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. 	 <p>תמיכה במעבר לכלכלה דלת פחמן</p> <ul style="list-style-type: none"> פיתוח מוצרים פיננסיים ושירותים בנקאיים המסייעים להאצת המעבר לכלכלה דלת פחמן: הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה: הבנק הגדיר יעד של 37 מיליארד ש"ח עד לסוף 2030. הנפקת אג"ח ירוקה, הראשונה בישראל, בהיקף של מיליארד \$. מתן אשראי ייעודי עבור עסקים קטנים, חקלאים ומשקי הבית, לעידוד התקנת מערכות סולאריות. פיתוח פיקדונות ייעודיים המאפשרים לחוסכים להיות שותפים לאימפקט סביבתי. קידום תהליך ייעוץ השקעות ESG ללקוחות מיועצים. עידוד ותמיכה בתעשיית ה-Climate-tech.
---	---	--



אסטרטגיית אקלים



28.2 מיליארד ₪⁴
היקף יתרות האשראי בפרויקטים
המקדמים סביבה ירוקה

10.48
מיליארד ₪
לפרויקטים של
בנייה ירוקה

4.93
מיליארד ₪
לפרויקטים של
תחבורה נקייה

6.71
מיליארד ₪
לפרויקטים של
אנרגיות מתחדשות⁵

612
מיליון ₪
לפרויקטים של
התייעלות אנרגטית

3.98
מיליארד ₪
לפרויקטים לטיפול
במים ושפכים

1.45
מיליארד ₪
לפרויקטים לטיפול
בפסולת

הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים

שינוי האקלים הוא אחד האתגרים המרכזיים שהעולם מתמודד איתם, וצפייות 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. הסיכונים וההזדמנויות נוגעים למגוון רחב של היבטים בפעילות הבנק, לרבות המוצרים, השירותים, התהליכים והתפעול.

הזדמנויות במימון והשקעות בנות קיימא

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

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

במסגרת תהליך מדידת האשראי הירוק הגדרנו מתודולוגיה לסיווג סביבתי של האשראי אשר לקחה בחשבון את הקריטריונים הטכניים המגדרים בטיטת הטקסונומיה הישראלית, לצד בחינה מקצועית של תועלות סביבתיות נוספות, לרבות אדפטציה לשינויי אקלים, קידום כלכלה מעגלית, מניעת זיהום, הגנה על משאבי מים ועוד, זאת על מנת לתת מענה לסיווג קטגוריות נוספות לרבות בתחום הטיפול בפסולת והטיפול במים ושפכים, בהתאם לאמות מידה מקובלות בתחום. המתודולוגיה להגדרת הקריטריונים ותנאי הסף נעשתה בליווי מומחי סביבה מפירמת הייעוץ BDO. לפירוט הקריטריונים לסיווג אשראי ראו נספח בעמוד 196.

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

בסוף שנת 2022 פרסם המשרד להגנת הסביבה טיטת 'טקסונומיה ישראלית ירוקה', שנועדה לסווג פעילויות כלכליות לפי תרומתן למטרות

4. היקף יתרות נכון ל 31.12.2023 - מאזני וחוזף מאזני.

5. מתוכן כ- 5.86 מיליארד ₪ לפרויקטים של אנרגיות מתחדשות בחטיבה העסקית ובפעילות הבנק בחו"ל; וכ- 854 מיליון ₪ למערכות סולאריות בחטיבה הקמעונאית



מימון לטיפול בפסולת

משק הפסולת במדינת ישראל נעדר תשתיות איכותיות לטיפול בפסולת ומתאפיין באחוזי הטמנה גבוהים, לצד אחוזי מחזור נמוכים ביחס למדינות ה-OECD. לאור זאת, הפחתת ייצור הפסולת לנפש לצד הפיכתה למשאב תוך ניהול משק הפסולת בהתאם להיררכיית הפסולת, עומדים בבסיס החזון האסטרטגי של המשרד להגנת הסביבה¹². בשנת 2023 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.

הבנק מממן מספר פרויקטים למימון 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 מימון לפסולת אורגנית, פלסטיק, נייר ומתכות, וכך עתיד 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 וואט¹³.

מימון לתחבורה נקייה

צפיפות התנועה בכבישי ישראל היא הגבוהה במדינות ה-OECD⁸ ומובילה לזיהום סביבתי משמעותי. הבנק מממן מספר פרויקטים המקדמים הסעת המונים ותחבורה נקייה, כגון מימון ההקמה והרחבה 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 2030⁹. בנוסף, הבנק לוקח חלק במימון של פרויקטים נוספים בתחום התחבורה הנקייה, בהם הקמה והפעלת הרכבת הקלה בתל אביב; השכרה של רכבים חשמליים; וכן מספר פרויקטים העוסקים במכירה ובהתקנה של עמדות הטענה לרכבים חשמליים.

מימון לבנייה ירוקה

התקן הישראלי לבנייה ירוקה (ת"י 5281) הושק בשנת 2005 ונועד לצמצם השפעות שליליות של תהליכי בנייה ושימוש במבנים על הסביבה, באמצעות הפיכת פסולת בניין לחומרים תקינים שיעזרו לקדם כלכלה מעגלית. החל מחודש מרץ 2022 התקן חל בהדרגה כתקן בנייה מחייב עבור כ-90% מהבנייה החדשה בישראל. בנייה בתקן צפויה להביא לצמצום של פליטות גזי חממה ממבנים וגם לצמצום של כ-21% בצריכת החשמל¹⁰. 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 האקלים¹¹. הבנק מממן מספר פרויקטים של בנייה ירוקה למגורים ומסחר ברחבי הארץ, המבוססים על תקני בנייה ירוקה ישראליים ובין-לאומיים.

מימון לאנרגיות מתחדשות

מדינת ישראל הגדירה יעד לפיו ייצור החשמל מאנרגיות מתחדשות יעלה ל-30% עד לשנת 2030⁵. 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 ובינוניות בעיקר על גגות.
- ◆ **אנרגיית רוח - מימון חוות רוח סירין בגלבע, עמק הבכא ובראשית שברמת הגולן**, בהיקף כולל של כ-320 מגה וואט; ומימון פרויקטים להפקת חשמל באנרגיית רוח באירופה ובארצות הברית.
- ◆ **אנרגיה גיאותרמית - מימון פרויקטים לייצור אנרגיה גיאותרמית בחו"ל**, לרבות במדינות מתפתחות כגון גואטמלה והונדורס.

מימון להתייעלות אנרגטית

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

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

ה'הסדרה תעריפית' היא יוזמה של המדינה המאפשרת למשקי בית, לחקלאים ולעסקים להתקין מערכות אנרגיה סולאריות לייצור חשמל לשימוש פרטי או למכירתו בתעריף ידוע מראש לחברת החשמל. הבנק זיהה ביוזמה זו הזדמנות ליצירת ערך משותף: עבור הלקוחות בהוזלת עלויות החשמל ויצירת מקור הכנסה נוסף, עבור הסביבה בקידום אנרגיה ירוקה, ועבור הבנק במתן פתרונות אשראי. לפיכך, מציע הבנק ללקוחות הפרטיים והעסקים הקטנים הלוואה ייעודית למימון רכישה והתקנה של מערכות אנרגיה סולארית, בשיעור של עד 100% מימון ובתנאים מועדפים. גם בשנת 2023 הצענו ללקוחות פוטנציאליים, ביניהם חקלאים ובעלי משקים, מימון להתקנת מערכות סולאריות. היקף יתרות האשראי, שהעניק הבנק ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים להתקנת מערכות סולאריות עמד בשנת 2023 על כ-854 מיליון ש"ח.

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

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

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

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

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

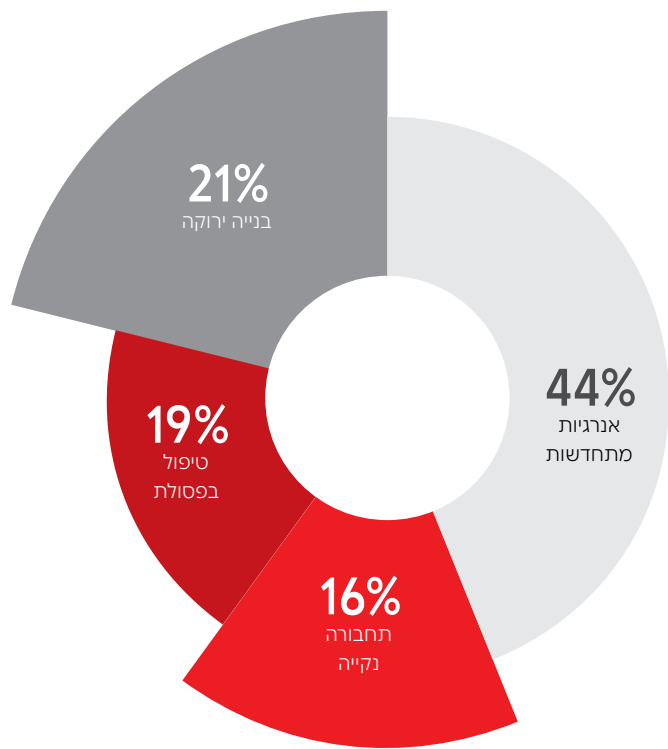
13. מתוך אתר הפרויקט, זירו-וויסט.

6. נכון לסוף לשנת 2022 שיעור החשמל שנצרך מאנרגיות מתחדשות עמד על 10.1% מהחשמל שנצרך באותה שנה. מתוך: אנרגיה מתחדשת בישראל 2023, מרכז המחקר והמידע של הכנסת.

7. מתוכם כ-833 מיליון ש"ח לעסקים קטנים; וכ-21 מיליון ש"ח ללקוחות פרטיים.

הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל

הסכום שגויס במסגרת האג"ח, בהיקף של מיליארד \$ לטובת פרויקטים ירוקים, בהתאם לתמהיל הקטגוריות שלהלן:



מניתוח הערכת אימפקט שהבנק ביצע על פי מתודולוגיות מדידה בינלאומיות (CDM, PCAF), מוערך כי חלקו של הבנק בחיסכון בפליטות מימון פרויקטים אלו עומד על:

267,410 טון CO₂e
מדי שנה

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

באוקטובר 2021, בנק הפועלים הנפיק, לראשונה בישראל, אג"ח ירוקה מסוג COCO בהנפקה בין-לאומית פרטית. האג"ח הונפקה בהתאם לעקרונות ה-GBP (Green Bond Principles), של ארגון ה-ICMA. **האג"ח, שהונפקה בשווי של מיליארד דולר, זכתה לביקוש גבוה ע"י משקיעים מוסדיים בין-לאומיים ומקומיים.**

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

- כחלק מעקרונות GBP, הבנק הקים ועדה ייעודית לניהול כספי האג"ח הירוק, אשר אחראית:
- לבחור את הפרויקטים שייכללו תחת האג"ח ולוודא שהם תואמים את הקריטריונים שהוגדרו במסגרת ה-framework.
- לאשר את דוח האימפקט השנתי.

הוועדה מורכבת מנציגות של החטיבה העסקית, חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית, חטיבה פיננסית ומנהלת ה-ESG בבנק והיא מתכנסת בתדירות חצי שנתית. בתום שנתיים מיום ההנפקה, סיימו את ההקצאה של כל



- 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.
- מתקני טיפול בשפכים באיכות מים המאפשרת השקיה והזרמה לנחלים ללא הגבלה;
- מיזמי קלינטק המספקים פתרונות אספקה, השקיה, טיהור וחיסכון במים, כולל במדינות מתפתחות.

- בנוסף, הבנק הינו אחד הממומנים של פרויקט הרחבת ושדרוג תשתיות 'איגוד', האחראי על פיתוח והתאמת תשתיות הביוב של גוש דן לצרכים עתידיים ולגידול האוכלוסין הצפוי. מכון השפד"ן, המהווה חלק מתשתיות 'איגוד', מספק כיום כ-130 מיליון קוב מים מטופלים לחקלאות וכ-70% מצריכת המים לחקלאות שבנגב¹⁶.
- דרכים נוספות לנצל מיטבית מקורות מים קיימים הן 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 2023, העניק הבנק מימון לפרויקטים לטיפול במים ושפכים, ביניהם:
- אספקה של מים ושירותי ביוב ביעילות אספקה גבוהה;

מימון לטיפול במים ובשפכים

מדינת ישראל מתמודדת זה שנים עם משבר מים, בין היתר כתוצאה ממינועט משקעים והידלדלות מקורות מים טבעיים¹⁴. בשל משבר האקלים ולאור מיקומה הגיאוגרפי, מדינת ישראל חשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים ובאיכות המים ונמצאת בסיכון מים גבוה שעלול להחמיר¹⁵. 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

539
מיליון ₪

היקף ההשקעות בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות בישראל ובחו"ל באמצעות 'Poalim Equity', זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק.

השקעות ירוקות

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

14. מתוך דוח של מרכז המחקר והמידע של הכנסת: "משק המים בישראל – סוגיות מרכזיות, 2018".
15. מתוך דוח ההיערכות הלאומית להסתגלות לשינויי אקלים, משרד מבקר המדינה, 2021.
16. מתוך אתר הפרויקט, איגודן.

תיק השקעות מנוהל ESG

בשנת 2023 השיקה חברת הבת 'פעילים' ניהול תיקי השקעות¹⁷, תיק השקעות ייעודי במניות בחברות בינלאומיות בדירוגי ESG גבוהים. תיק השקעות הינו עד 100% מניות בחו"ל באמצעות ETFs בינלאומיים סחירים במט"ח.

כחלק מהטמעת תהליך יעוץ השקעות ESG אנו מקיימים הכשרות מקצועיות בהתאם לכלל היועצים הפיננסיים בהובלת אגף הייעוץ והמחקר בבנק. במהלך השנים 2022-2023 התקיימה סידרה של 27 מפגשי הדרכה שעסקו במגוון נושאים ביניהם: ניתוח נתוני אנליזות ESG ופרקטיקות מקובלות להשקעות אחראיות, מגמות ESG בעולם בדגש על השלכות שינוי האקלים, מגמות רגולטוריות בעולם והשלכות הצפויות על המגזר העסקי ואסטרטגיית ESG של הבנק. בנוסף להדרכות התקופתיות, בשנת 2022 הקמנו את פורום יועצי השקעות ESG בבנק המונה עשרות יועצים. מטרת הפורום הינה להעשיר את הידע המקצועי של היועצים שלנו בתחום ה-ESG והשקעות אחראיות באמצעות שיתוף ידע וקידום שיח פנימי בנושא.

תמיכה ועידוד תעשיית האקלים-טק בישראל

- ◆ **כנס האקלים-טק הגדול בישראל** - הבנק העניק חסות לכנס של ארגון PLANTech, שייערך בתחילת 2024.
- ◆ **Good Company** - הבנק העניק חסות לקרן הון סיכון Mission-Driven המתמקדת בפתרונות בתחום הקיימות. במסגרת זאת השתתפנו באירועי Pitch לחברות שהשתתפו בתוכנית ההאצה של הקרן, והענקנו לחברות סטארט-אפ ליווי מקצועי פרטני.
- ◆ **חממת שדרות** - תמכנו, בשיתוף עם הקרן לפיתוח שדרות, ובהובלת חברת Nature Growth בהקמת מתחם ייעודי לחברות סטארט-אפ ועסקים קטנים מאזור שדרות ויישובי הנגב המערבי, במטרה לסייע להם לשקם את פעילותם בצל המלחמה ולתמוך בהם לקראת החזרה לשגרה. בהמשך החממה תתמקד בקידום סטרטאפים בתחום האג-טק.

- ◆ **ב-2023 תמכנו בכמה מהלכים:**
- ◆ **מגמת אקלים-טק באקסלרטור של 8200 אימפקט** - העמותה מפעילה את תוכנית ההאצה '8200 אימפקט', המלווה חברות סטארט-אפ שמפתחות פתרונות טכנולוגיים מתקדמים לבעיות חברתיות וסביבתיות. מסלול האקלים-טק' הוקם ביוזמה ובתמיכה של הבנק ב-2021, בשיתוף עם 'דוראל-טק', זרוע החדשנות של חברת דוראל. בשנתיים שחלפו ליווינו במסגרת פעילות המגמה בעשר חברות סטארט-אפ בתחום האקלים, וב-2024 מתוכנן להיפתח מחזור שלישי של התוכנית.
- ◆ **מועדון משקיעים Energycom** - קהילת חדשנות באנרגיה שהוקמה ביוזמת משרד האנרגיה, רשות החדשנות ו'אילת אילות'. הבנק העניק חסות למועדון המשקיעים, שמטרתו להפגיש יזמי סטארט-אפים שיש להם פתרונות חדשניים בתחומי האקלים והאנרגיה עם משקיעים פוטנציאליים מהארץ ומהעולם.

האצת המעבר לכלכלה דלת פחמן במטרה להתמודד עם משבר האקלים מצריכה, יותר מכול, חדשנות טכנולוגית. האקו-סיסטם של טכנולוגיות האקלים בישראל גדל במהירות, ומשקף את התאוצה העולמית בתחום. על פי מחקר שפרסם ארגון PLANETech בשיתוף עם רשות החדשנות ב-2023, מספר חברות הסטארט-אפ בתחום טכנולוגיות האקלים בישראל גדל מאוד בשנים האחרונות. אחת מכל שש חברות סטארט-אפ היא בתחום טכנולוגיות האקלים ו-14 סנט מכל דולר שהושקע בחברות סטארט-אפ בישראל, הושקע בחברות בתחום האקלים.

אנו רואים חשיבות רבה בתמיכה ובעידוד תעשיית ה-Climate-tech המקומית הן באמצעות מגוון שירותים פיננסיים ובנקאיים באמצעות פועלים הייטק, הן על ידי השקעה בקרנות VC המשקיעות בסטרטאפים בתחום, באמצעות זרוע ההשקעות הראליות של הבנק 'Poalim Equity', וכן באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים נבחרים באקו-סיסטם.

שירותי ייעוץ השקעות ESG

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

שירותי ייעוץ השקעות ESG ללקוחות פרטיים

כחלק משירותי ייעוץ השקעות פיננסיות השקנו במהלך שנת 2019 את תהליך ייעוץ השקעות אחראיות. 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. החל משנת 2024 אנו נשלב בתהליך בנוסף גם המלצות על מניות הנסחרות בישראל בעלות דירוג ESG גבוה. שילוב פרמטרים אלו בשיחת הייעוץ נעשה לאחר תהליך ליבון צרכים עם הלקוח במסגרתו הגדיר שמבקש ייעוץ המשלב שיקולי ESG.



17. שירותי ניהול נכסים (AUM) ניתנים באמצעות חברת הבת 'פעילים' תיקי השקעות' ולא באופן ישיר על ידי הבנק. להרחבה ראה ביאור 28 לדוח הכספי.

גורמי סיכון אקלימיים

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

סיכונים אקלים פיזיים

סיכונים פיזיים הם סיכונים הנובעים מנזק לאנשים, רכוש, קרקע ותשתיות בשל התממשות אירועי אקלים קיצוניים ושינויים בדפוסי האקלים השוטפים. סיכונים אלו עלולים לפגוע בערכם של נכסים והתחייבויות פיננסיות. מקובל לחלק את הסיכונים הללו לשני סוגים: סיכונים חמורים נקודתיים (אקוטיים), כגון אירוע הצפה או גל שריפות, אל מול סיכונים מתמשכים (כרוניים) כמו עלייה מתמשכת של פני הים או שינוי בדפוסי המשקעים. בעוד הסיכונים האקוטיים הם סיכונים הרלוונטיים לבנק כבר בטווח הקצר, ואילו בטווח הבינוני והארוך עוצמתם ותדירותם צפויים להחמיר (בקצב אחר בכל אחד מתרחישי האקלים), הסיכונים הכרוניים יותר מאיימים על הבנק בטווח הארוך כתלות בתרחישי האקלים הרלוונטי.

גורמי סיכון אלו עלולים לבוא לידי ביטוי במגוון צורות ולהגביר את הסיכונים שהבנק מנהל, בדגש על הסיכונים הפיננסיים. מלבד העלייה בסיכון לפגיעה פיזית ישירה בנכסי הבנק ולקוחותיו, הסיכונים הפיזיים עשויים להגביר גם את הסיכון התפעולי העקיף של הבנק והלקוחות כתוצאה משיבושים בשרשראות אספקה ופגיעה בהמשכיות עסקית. בנוסף, הסיכונים הפיזיים עלולים להשפיע גם על הרלוונטיות של מוצרי הלקוחות של הבנק (למשל חברת מוצרי בניה שצריכה לשנות את מוצריה כך שיהיו עמידים לתנאי מזג אוויר שונים, או חברת דשנים שצריכה להתאים מוצריה לשינויים צפויים במבני קרקעות חקלאיות עקב שינויי האקלים), ולהגביר בכך את הסיכונים הפיננסיים לבנק.

בבואנו לבחון את גורמי הסיכון הפיזיים המהותיים לבנק, נלקחו בחשבון המאפיינים הייחודיים של ישראל מבחינת דפוסי אקלים ומיקומה הגאוגרפי. בשנת 2021, המשרד להגנת הסביבה פרסם את הדוח הראשון בנושא היערכות מדינת ישראל לשינויי אקלים אשר גובש על ידי צוות מומחים רב תחומי. במסגרת הדוח זהו ארבע מגמות אקלימיות מרכזיות הנובעות משינויי האקלים וצפויות להתרחש בישראל: חם יותר, יבש יותר, קיצוני יותר, גבוה יותר¹⁸. גורמי הסיכון המהותיים שזוהו בבנק, ממחישים את המגמות הללו.

הדרכות והכשרות בתחום האקלים

כדי להעצים את מודעות עובדות ועובדי הבנק לנושא, התחלנו לשלב את תחום האקלים בתוכנית ההדרכות השנתית של הבנק. במהלך השנתיים האחרונות הועברו למעלה מ-20 הדרכות לאגפים וליחידות בבנק, אודות מגמות ESG ואקלים בעולם, תוך שימת דגש על התפתחויות גולטריות, השלכות כלכליות של משבר האקלים ואסטרטגיית ה-ESG של הבנק. כמו כן, ההדרכות עסקו בהיבטי סיכונים אקלים, כולל היכרות עם גורמי סיכון אקלימיים פיננסיים ועם פעילות הבנק בנושא.

שאלון הערכת ESG בבחירת ספקים

במהלך שנת 2022 גיבשנו שאלון שנועד לאפשר לנו להעריך את מידת היישום של היבטי ESG אצל הספקים שעמם אנחנו עובדים. 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 הספקי שיוקללו לכדי ציון הערכת ESG, אשר ישולב בתהליך קבלת החלטות בבנק בעת התקשרות עם ספק חדש או בחידוש התקשרות עם ספק קיים, בכפוף לסף המהותיות של היקף ההתקשרות. במהלך 2023 התחלנו פיילוט מדורג למול ספקים במטרה להרחיב את השימוש בו במהלך 2024.

קיבוע פחמן ושמירה על המגוון הביולוגי

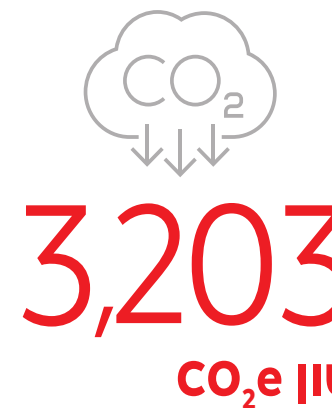
במסגרת מחויבותנו לפעול להפחתת פליטות בפעילותנו ומתוך רצון לעודד ולתמוך בזירת קיבוע ומסחר בפחמן המתפתחת בישראל, בנק הפועלים תומך במספר פרויקטים להפחתת פליטות גזי חממה המבוססים על פתרונות טבעיים (Nature based).

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 ההרטבה מביאה לגידול של מסה צמחית רבה, קיבוע פחמן בקרקע, ולשיקום ושחזור מערכות אקולוגיות ובתי גידול לחים למינים שונים ובפרט כתחנה למנוחה והצטיידות עבור ציפורים נודדות. שחזור אדמות לחות (Wetlands) באמצעות הרטבת שטחים הוא אחת מהשיטות הביולוגיות לקיבוע פחמן, שבהן הוצאת 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 להגנת הטבע אשר עוקבת אחרי השפעת הפרויקט דיווחה כי נצפו יותר מ-200 ציפורים בסכנת הכחדה בשטח הפרויקט. הפעילות מבוקרת ומאושרת על ידי גוף התקינה המקובל ביותר VERRA על פי תקן VCS. עבור התמיכה בפרויקט הבנק **יקבל זיכוי פחמני בסך 103 טון CO₂e**.

פרויקט 'מילופרי' - פרויקט חקלאות מתחדשת לאשראי פחמני במטעי האבוקדו של משקי מילופרי, המבוצע על ידי חברת We-Agri בשותפות החברה הכלכלית לפיתוח קיימות מבית Nibbana. הפרויקט מקיף 19 מטעי אבוקדו בהיקף של 18,400 דונם, אשר נמצאים בבעלות קיבוצים (מרביתם באזור הצפון), ומשווקים את האבוקדו שלהם דרך בית האריזה 'מילופרי'. כ-90% מן הקרדיטים בפרויקט, נובעים מספיחה וקיבוע פחמני, על ידי ישום פרקטיקות של חקלאות מקיימת ביניהן: ניהול גידולי שירות בין שורות העצים, ניהול הגזם במטע לרבות ייצור Bio-Char מגזם מטעים וכדומה. יתר הקרדיטים בפרויקט מבוססים על הפחתת פליטות עקב צמצום שימוש בדשנים מבוססי חנקן סינתטי, ושימוש בכלי עבודה ידידותיים לסביבה לחסכון בדלקים. בכלל המטעים מיושם פרויקט "משארי שדה", להשבת האיזון האקולוגי והגדלת מגוון מינים בשולי החלקות. הפרויקט יעבור תהליך הסמכה במחצית ראשונה של 2024, על ידי תקן הפחמן VCS של גוף התקינה הבינ"ל Verra, וצפוי לייצר כ-11,000 קרדיטים מבוססי טבע מדי שנה לטובת בעלי המשקים בגבול הצפון ועוטף עזה. עבור התמיכה בפרויקט **הבנק יקבל זיכוי פחמני בסך 500 טון CO₂e**.

תמיכה בהקמת Carbon plantation, מטע הפחמן הראשון בישראל ובמזרח התיכון, במסגרתו קיבל הבנק זיכוי פחמן של 100 טון CO₂e (להרחבה ראה עמ' 112 בדוח ESG של הבנק לשנת 2021).

יובהר כי הבנק טרם מימש את נקודות הזיכוי בחישוב המדרך הפחמני הכולל, וישקול אם לעשות זאת בעתיד לאחר קבלת כל התעודות מגורמי האשרו. כמו כן אנו ממשיכים לפעול להפחתת הפליטות התפעוליות של הבנק במקור, ככל שניתן וכחלק משאיפתנו לעמוד ביעד שלנו לשנת 2030.



סך הזיכוי הפחמני העומד לרשות הבנק מהשקעה בפרויקטים לקיבוע פחמני

תמיכה ב'שחר תשלו' מתקן המתמחה בטיפול ומחזור פסולת מזון מתעשיית המזון. התמיכה בפרויקט זה נעשית באמצעות חברת אופורטו-קרובו, חברה ישראלית למסחר בפליטות פחמן. הבנק רכש תעודות זיכוי פחמני בסך 2,500 טון CO₂e. תעודות הזיכוי הפחמני מופקות בתהליך הכולל מספר שלבים בהם בחינת תרחישו הבסיס וקו הפרויקט, בחינת תוספתיות ההפחתה בפליטות והתאמה למתודולוגיה של ה-GHG

18. ממשלת ישראל, דוח היערכות לשינויי אקלים אפריל 2021.

<p>מגמות אקלימיות בישראל</p> <p>2. גורמי הסיכון האקטויים המהותיים לבנק:</p>	<p>גובה יותר</p>
<p>עליית מפלס פני הים - תחזיות עדכניות של המשרד להגנת הסביבה ומרכז מיפוי ישראל צופות כי עד 2050 יעלה מפלס פני הים בעד 1.2 מטר, ועד שנת 2100 - בעד 2.4 מטר. כמדינה בעלת קו חוף ארוך במיוחד, אשר ריכוזי האוכלוסייה והכלכלה המרכזיים נמצאים בקרבתו, עלייה כזאת עלולה להביא לפגיעה משמעותית במתקני תשתית ונכסים המצויים בסמיכות לקו החוף. מתוך מכלול הסיכונים שהבנק מנהל, גורם סיכון זה עלול להשפיע בטווח הארוך על סיכוני האשראי והשווק וכן על הסיכון התפעולי של הבנק, בין השאר דרך ירידה בשווי בטוחות הנדל"ן המבטיחות אשראי שניתן על ידי הבנק, פגיעה בתשתיות אשר תשליך על המשכיות עסקית של לווים ופגיעה בנתיבי סחר ימיים.</p>	<p>חם יותר</p>
<p>עלייה בטמפרטורה הממוצעת - לפי תחזיות האקלים העדכניות, ישראל נמנית עם המדינות שההתחממות הגלובלית תפגע בהן יותר מאשר באחרות. ואכן, ישראל מתחממת בקצב מהיר יותר מהממוצע העולמי (כחצי מעלת צלזיוס בעשור לעומת 0.2 מעלות בממוצע העולמי¹⁹). לתהליך זה השפעות מגוונות על המשק הישראלי, החל מפגיעה בפרייון העבודה, עליה בתחלואה הקשורה לחום וטמפרטורה, עלייה בביקוש לאנרגיה ובמחיריה, והתפשטות מזיקים הפוגעים בתפוקות היבול, משק החי והדגה בישראל²⁰. הבנק יושפע מגורם סיכון זה דרך השפעותיו המקרו-כלכליות על הסיכונים הפיננסיים השונים, ודרך פגיעה בפעילות העסקית של ענפי משק הרגישים לשינויים במאזן האקולוגי, כמו ענף החקלאות.</p>	<p>קיצוני יותר, יבש יותר</p>
<p>שינוי בדפוסי משקעים - בשלושים השנים האחרונות קיימת בישראל מגמת ירידה בכמות המשקעים הכללית. על פי המודלים האקלימיים, כמות המשקעים צפויה להמשיך ולפחות עד סוף המאה, מה שיוביל לעליה באירועי בצורת ובכמות המים הלא מותפלים הזמינים לציבור. שינויים אלו צפויים להשפיע בעיקר על ענפי משק התלויים בכמות המשקעים ובפריסתם, ביניהם ענף החקלאות וענפים קשורים כמו תעשיית המזון וענף המסעדות בישראל, וכן תעשיות אחרות העושות שימוש רב במים כגון תעשיית הנייר. הירידה בזמינות מי שתיה עלולה להוביל גם לשינויים ומאבקים גיאופוליטיים באזור, וכן לגלי הגירה אזוריים, שהינם בעלי השפעות מקרו כלכליות וכן השפעות על הסיכונים הפיננסיים של הבנק.</p>	<p>יבש יותר וגבוה יותר</p>

19. מתייחס לשנים 1980-2020. יוסף, י, בהר"ד, ע', אוזן, ל', אוסטינסקי-צדקי, א', כרמונה, י', חלפון, נ', פורשפן, א', לוי, י', סתיו, נ' (2019). שינוי האקלים בישראל מגמות עבר ומגמות חזויות במשטר הטמפרטורה והמשקעים. דו"ח מחקר מס' 0000075-2019-0804-4000, השירות המטאורולוגי הישראלי.
 20. המשרד להגנת הסביבה.

<p>מגמות אקלימיות בישראל</p> <p>1. גורמי הסיכון האקטויים המהותיים לבנק:</p>	<p>קיצוני יותר</p>
<p>סופות, הצפות ושיטפונות - בשנים האחרונות אנו עדים לעליה הדרגתית בהיקף ועוצמת מקרי השיטפונות וההצפות ברחבי הארץ, לרבות בשל התגברות אירועי גשם חריגים בעוצמתם לצד ההאצה בתהליכי העיור וצמצום השטחים הפתוחים (המאפשרים חלחול של מי הגשמים, ומונעים בכך הצפות). היקף ועוצמת אירועי השיטפונות צפויים להמשיך ולגדול בשנים הקרובות כתוצאה משינוי האקלים, ולהביא לנזקים משמעותיים בריכוזי האוכלוסין בישראל. אירועים אקלימיים אלו עשויים להוביל להצפה של מתקני תשתית חיוניים עבור כלל פעילות המשק בישראל; פגיעה בתשתיות ציבוריות כגון חשמל מים ותקשורת ופגיעה ביכולת ההתניידות בצירים המצויים במרחבים גאוגרפיים בעלי סיכון גבוה להצפות. אירועים אלו עלולים להביא לפגיעה בהמשכיות העסקית של לווים, לפגיעה בנכסיהם, ולערעור מצבם הפיננסי, וכך להתגלגל כסיכון אשראי לבנק. בנוסף, אירועים אלו עלולים להשפיע גם על הסיכון התפעולי של הבנק ועל סיכוני השוק.</p>	<p>יבש יותר, חם יותר, וקיצוני יותר</p>
<p>שריפות - עלייה בטמפרטורה, שינויים בדפוסי הרוחות וברמות הלחות והיובש וכן ירידה בתכולת המים בצמחים הנתונים בעומס חום מייצרים תנאים אופטימיים להתפתחות שריפות חמורות וסופות אש. שינוי האקלים באזור הים התיכון מגבירים את מספרן וחומרתן של שריפות, בין אם נגרמו על ידי מעשה אדם או בשל מפגעי אקלים וטבע. בעשור האחרון ידעה מדינת ישראל שריפות חמורות באזור הכרמל והרי ירושלים, שגבו קורבנות בנפש ונזק לרכוש במאות מילוני שקלים. עלייה בסבירות לאירועי שריפות בישראל צפויה להשפיע על לקוחות עסקיים של הבנק בשל נזקי רכוש והפסדים כלכליים כתוצאה מפגיעה ברציפותם העסקית, ולצד זאת הגברת הסיכון גם ללקוחות קמעונאים המתגוררים בסמיכות לאזורים בסיכון. השפעות אלו מגבירות את סיכון האשראי של הבנק הנגרם בין השאר מירידה ביכולת החזר החוב של לווים שנפגעו מאירועי השריפות ומפגיעה בשווי נכסים המשמשים כבטוחות כנגד האשראי. כמו כן, אירועי שריפות חושפים גם הם את הבנק לסיכון תפעולי.</p>	<p>חם יותר וקיצוני יותר</p>
<p>גלי חום - לצד העלייה ההדרגתית הכללית בטמפרטורה הממוצעת החזויה ההערכות הן, כי מספר ימי הקיץ המאופיינים בטמפרטורות קיצוניות ילך ויגבר. מצב זה ייצור קשיים בשמירה על הרציפות התפעולית של הפעילות הכלכלית בישראל, עלול להשבית ולפגוע באיכות תשתיות חיוניות, ואף עלול להוביל להשבתה זמנית של חלק מהפעילויות העסקיות במשק (כגון צמצום שעות העבודה במשלחי יד פיזיים) ולפגוע בפרייון. לצד הפגיעה ברציפות התפעולית, הביקושים לחשמל ילכו ויגברו, מה שעלול להוביל לעליה במחירי האנרגיה ולפגוע בציבות רשת החשמל. השפעות אלו מגבירות את הסיכון התפעולי של הבנק וכן את סיכון האשראי כתוצאה מפגיעה עסקית בלוויים הבאה לידי ביטוי בהפסד ימי עבודה, פגיעה בסחורות הרגישות לטמפרטורה גבוהה ושיבושים בשרשראות אספקה ומתן שירותים.</p>	<p>חם יותר וקיצוני יותר</p>

סיכוני מעבר

סיכוני מעבר הם סיכונים המתעוררים עקב המאבק הגלובלי והמקומי בשינויי האקלים, במסגרתו מתרחש מעבר מכלכלה המבוססת על שריפת דלקי מאובנים לכלכלה דלת פחמן. תהליך ההתאמה של הכלכלה העולמית והמקומית לכלכלה דלת פחמן עלול, בין היתר, לייצר שיבושים במודל העסקי או התפעולי של חברות וגופים עסקיים, וכתוצאה מכך קיימת חשיפה לסיכוני מעבר עבור הגופים הפיננסיים. הגורמים המניעים את התהליך הם שינויים ברגולציה ומדיניות ממשלתית, התפתחויות טכנולוגיות, שינויים בהעדפות צרכנים ומחזיקי עניין אחרים, מדיניות משפטית, עליית מחירים של מוצרים וחומרי גלם שונים ועוד.

סיכוני המעבר עלולים להיות בעלי השפעות מהותיות על פעילות הבנק ולקוחותיו והם מהווים גורמי סיכון מעצימים לסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל. בהתאם לחלוקה המקובלת, הבנק, בוחן סיכוני מעבר בחלוקה לארבע קטגוריות מרכזיות: מדיניות ורגולציה, טכנולוגיה, שוק ומוניטין. סיכוני המעבר עלולים להיות מהותיים לבנק החל מהטווח הקצר, והם צפויים להמשיך ולהתעצם בטווח הבינוני והארוך, בתלות במידת האימוץ העולמי של מדיניות הפחתת פליטות פחמן ויישומה בפועל. זאת, כיוון שהיבטים רבים בסיכוני המעבר כבר החלו להתממש, כגון התפתחויות טכנולוגיות הפוגעות בהתכנות העסקית של חברות שפעילותן מבוססת על שרשרת הערך של דלקי מאובנים, או הטלת רגולציות מקומיות וגלובליות הנוגעות למאבק במשבר האקלים.



מדיניות ורגולציה - בשנים האחרונות חלה עליה משמעותית בהיקף הרגולציה האקלימית בעולם ובישראל, ואנו עדים לשינוי מדיניות בכל הנוגע להתמודדות עם משבר האקלים ועידוד המעבר לכלכלה דלת פחמן. רגולציות אלו, ובראשן מס הפחמן המקומי והגלובלי, מהוות סיכון עסקי משמעותי עבור מגוון לקוחות של הבנק, ובפרט אלו שפעילותם מבוססת על שימוש בדלקים פוסיליים. לווים שלא ישכילו לבצע את ההתאמות הנדרשות לאור הרגולציה המעודדת מעבר לכלכלה דלת פחמן, צפויים להיפגע מהרגולציות הללו מבחינה פיננסית ומבחינה תפעולית, ובכך להגביר את סיכוני האשראי וההשקעות לבנק. העיסוק הרגולטורי ושינוי המדיניות ביחס לשינוי אקלים עלול גם להגביר את הסיכון המשפטי והציותי הקשור לאקלים, הן עבור הבנק והן עבור לקוחותיו.

טכנולוגי - סיכון טכנולוגי נובע מטכנולוגיות חדשות, שיווצרו במטרה לתמוך במעבר לכלכלה דלת פחמן. תחומי האקלים-טק והטכנולוגיות הירוקות הם מהתחומים הצומחים ביותר בתעשיית הטכנולוגיה העולמית, והם צפויים להמשיך ולצמוח ככל שהמודעות האקלימית תלך ותגבר, לצד העלייה בהיקף ההשקעה במחקר ופיתוח בתחומים אלו. השפעת גורם סיכון זה על פעילות לקוחות הבנק צפויה לבוא לידי ביטוי ברידה בביקוש למוצרים ושירותים קיימים, והחלפתם באלטרנטיבות דלות פחמן. לצד זאת, טכנולוגיות ייצור חדשניות ודלות פליטות ישיתו עלויות מעבר והתאמה טכנולוגית גבוהות על החברות השונות במשק. התממשות סיכון זה מגבירה את החשיפה של הבנק למגוון סיכונים בדגש על סיכוני אשראי ושוק, ואף סיכון תפעולי לאור השינויים הטכנולוגיים שיידרשו במערכי התפעול של הבנק.

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

מוניטין - סיכון מוניטין הינו סיכון לפגיעה בערך המותג של הבנק או לקוחותיו כתוצאה ממעורבותם בפעילות הפוגעת במאמץ הגלובלי להתמודד עם משבר האקלים, או כזו הפוגעת במעבר לכלכלה דלת פחמן. סיכון זה נובע בעיקרו מעליית המודעות הציבורית, התקשורתית והצרכנית ברחבי העולם למשבר האקלים והשפעות אקלימיות וסביבתיות של המגזר העסקי והפיננסי. מעבר להשפעה הישירה על סיכון המוניטין אותו הבנק מנהל כחלק ממערך ניהול הסיכונים הכללי, גורם סיכון זה עשוי להשפיע גם על סיכון האשראי וסיכוני ההשקעה של הבנק, דרך הפגיעה בלוויים וביעדי ההשקעה. פגיעה בלקוחות הבנק עלולה להתקיים כאשר הלקוח מעורב בפעילות בעלת השלכות שליליות ביחס לסביבה, או מעורבות עקיפה בפגיעה במאמץ הגלובלי להתמודדות עם משבר האקלים. במצב זה הלקוח חשוף לסיכון מוניטין מוגבר ועלול לחשוף גם את הבנק לסיכון זה בשל מעורבותו הפיננסית.

חוסן הפעילות הפיננסית - ניתוח תרחישי אקלים

1. ניתוח תרחיש התממשות גורמי סיכון אקלים פיזיים: תרחיש קיצון הצפות

הצפות ושיטפונות הם מסיכוני האקלים הפיזיים המרכזיים בישראל, כפי שתיארנו בתחילת הפרק. נוכח זאת, ובהתחשב בזמינות מפות סיכון עבור גורם סיכון זה, הוחלט בבנק לבצע ניתוח תרחיש קיצון ראשוני הבוחן תרחיש ייחוס של סופת גשם קיצונית המתחוללת ומובילה לשיטפונות והצפות בכלל המרחב הגאוגרפי של ישראל, בבת אחת. בהתאם לנתונים הקיימים כיום בידי הרשויות הרלוונטיות, תרחיש הקיצון בחן הצפות התואמות אירוע גשמים קיצוני, אשר מתרחש בממוצע אחת ל-100 שנים. יש לציין, שבהתאם לתחזיות העדכניות של הרשויות הרלוונטיות בישראל (בדומה להערכות של גופים מקבילים בעולם), תקופת החזרה של אירועים בעוצמה כזו צפויה להתקצר עם השנים בעקבות השלכותיו של משבר האקלים²¹.

המודל הנבחן כלל ניתוח של חשיפת תיקי האשראי לדיור והאשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן של הבנק להתממשות אירועי קיצון של הצפות ברחבי הארץ. המודל כלל ניתוח מרחבי המצליב בין המיקום הגאוגרפי של בטוחות האשראי של הבנק לבין מפות טופוגרפיות ומיפוי אירועי הצפה היסטוריים עליהם מוסדות התכנון בישראל נסמכים, כפי שבאים לידי ביטוי בפרסומים רשמיים של משרד החקלאות ופיתוח הכפר. באמצעותו יצרנו מיפוי ויזואלי, המציג את בטוחות האשראי לדיור והאשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן, המצויים באזורים גאוגרפיים בסיכון גבוה לתרחיש קיצון של הצפות. יודגש, כי להערכת הבנק, המיפוי הקיים של האזורים בישראל, שחשופים לתרחיש קיצון של הצפות, הינו

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

היות ומדובר בניתוחים ראשוניים מסוגם בישראל, התמודדנו בעת ביצועם עם אתגרים מתודולוגיים בהתאמת הנחות המודלים הבינלאומיים למערכת הפיננסית בישראל וכן עם קושי באיסוף מידע מהימן ומקיף אודות תחזיות התממשות של סיכוני אקלים פיזיים. בהתאם, הניתוחים מתבססים על הנחות שונות ברמת ודאות משתנה, אשר שינוי בהן יוביל לשינוי בתוצאות. אנו מאמינים שכלל ואיכות וזמינות המידע שתתפר נוכל לשפר ולדייק את תשתית המודלים שיצרנו בבנק ולשפר את רמת הדיוק ואיכות הניתוחים שבוצעו.

הבנק שואף להמשיך ולהתבסס על התרגיל הראשוני שבוצע במסגרת זו, על מנת להמשיך ולשכלל את יכולותיו האנליטיות בניתוחי תרחישי אקלים, בהתאם להנחיות הרגולטור. הבנק יבחן בהמשך ביצוע של ניתוח תרחישי אקלים מקיף יותר בהתאם למתודולוגיות גלובליות מקובלות, ובהתאם להתפתחות הכלים האנליטיים ומסדי הנתונים בתחום זה ברחבי העולם.

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

ברחבי העולם בנקים מרכזיים גיבשו בשנים האחרונות הנחיות אחידות להרצת תרחישי אקלים עבור כלל המערכת הבנקאית או חלקים ממנה. בהתאם למגמה הרגולטורית הגלובלית, דרישות הרגולציה בישראל, והבנת החשיבות שבניתוח מקצועי של תרחישי אקלים והשפעתם, פעלנו בשנה החולפת לחזק את יכולותינו האנליטיות והמקצועיות בביצוע תרחישי אקלים.

במסגרת זו, בשנה האחרונה העמקנו את היכולות בדבר שימוש בנתונים גאוגרפיים לצורך ניתוח סיכוני אקלים פיזיים. כך, במהלך שנת 2023 השלמנו לראשונה ביצוע של שני ניתוחי תרחישים אקלימיים. התרחישים שנבחנו מעריכים את חשיפת תיקי האשראי של הבנק אל מול תרחישי אקלים שונים:

1. תרחיש לבחינת סיכון פיזי אקוטי: נבחר תרחיש הבוחן את מידת החשיפה של תיקי האשראי לדיור והאשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן, לאירוע הצפות חריג בעוצמתו בישראל.

<https://www.mevaker.gov.il/sites/DigitalLibrary/Documents/2021/Shilton/2021-Shilton-501-Floods.pdf>. 21

פחות מחמירה ביחס לסקטורי האנרגיה והתעשייה. בנוסף, ננקטים צעדים רגולטוריים יחסית נוקשים שאינם בהכרח נעשים בשיתוף פעולה והרמוניזציה אל מול סקטורי המשק השונים, מה שמביא למעמסה כלכלית גבוהה על הצרכנים. תיאורטית, סיכויי המעבר בתרחיש גבוהים במידה ניכרת מאשר בתרחיש Net-zero 2050 ומנגד הסיכונים הפיזיים הם הנמוכים ביותר מבין ששת תרחישי ה-NGFS.



מקור: NGFS

תוצאות הניתוח הראשוני שבוצעו הראו השפעה לא משמעותית על הפסדי האשראי בחטיבה העסקית של הבנק וכפועל יוצא גם על סיכון האשראי. זאת, בממוצע לאורך שנות התרחיש (2023-2050) ובפרט בעשור הראשון, המאופיין בהפסדי אשראי ממוצעים מוגברים ביחס ליתרת התקופה. לצד זאת, הבנק מכיר בכך שמדובר בהתנסות ראשונית בכלים חדשים מסוגם וטרם בוצעו התאמות מלאות של המודלים הכלכליים המקובלים למאפייני המשק הישראלי. כמו כן, ניתוח ראשוני זה כלל משתנים מקרו כלכליים בלבד, ללא התייחסות להשפעות השונות של סיכויי מעבר ברזולוציה סקטוריאלית. המשתנים שנבחנו התבססו על מדיניות בעלות מאפיינים דומים לישראל וביצוע התאמה חלקית של משתנים אלו למאפייני המשק הישראלי. לאור כל זאת, הבנק רואה בניתוח זה תרגיל לימודי ראשוני לצורך ניתוחי תרחישי אקלים עתידיים. לצורך הערכה איכותית של סיכונים פיננסיים בהקשרי אקלים בכוונת הבנק להמשיך ולפתח את יכולותיו בתחום ניתוח תרחישי אקלים ותרחישי קיצון, זאת גם כחלק מיישום הרגולציה הישראלית המתפתחת בתחום.

Divergent Net zero – Net zero Disorderly - תרחיש זה מניח שהעולם מצליח להגביל את רף ההתחממות הגלובלית לעד 1.5 מעלות, אך עם עלויות גבוהות יחסית בשל שונות במדיניות בין הסקטורים השונים בכלכלה ותהליך מהיר יותר של "יציאה" (Phase Out) משימוש בדלקים פוסיליים. בשונה מתרחיש Net zero orderly, בתרחיש זה ננקטת מדיניות אקלים מחמירה יותר בסקטורי התחבורה והבניה לצד מדיניות

(Net Zero Disorderly). תרחישים אלו נסמכים על סדרת התרחישים המרכזית של ה-NGFS, עקביים עם המלצת ה-TCFD ומתכתבים עם ההנחיות האחרונות של הבנק המרכזי בארה"ב (FED) בנושא.

היות ותרחישי ה-NGFS אינם מספקים תחזיות מקרו כלכליות עבור ישראל באופן ספציפי, בשלב הראשון הבנק ביצע התאמה של המודל המקרו כלכלי המצוי בבסיס תרחיש ה-NGFS, זאת באמצעות שימוש בנתונים של מדינות בנות השוואה לישראל, המאופיינות ברמת פיתוח כלכלי ומבנה משקי דומה. קריטריון נוסף להתאמה היה שימוש בנתונים של מדינות בעלות היקף דומה מבחינת פליטות גזי חממה לנפש.

בהתאם להמלצות ה-TCFD ביצענו ניתוח תרחישים על ידי מספר תרחישי אקלים המבוססים על מודלים כמותיים מקובלים, כאשר לפחות תרחיש מעבר אחד בוחן הגבלת רף התחממות לעד 2 מעלות או פחות. בהתאם לכך, בחרנו לבחון את השפעת תרחישי האקלים השונים על סיכון האשראי בחטיבה העסקית, כאשר אנו בוחנים שני תרחישים שונים ומשווים אותם אל מול תרחיש הבסיס (תרחיש תיאורטי, היפותטי המניח עולם ללא סיכון מעבר וללא סיכון פיזי):

Net zero 2050 – Net zero Orderly

תרחיש זה מניח שהעולם מצליח להגביל את רף ההתחממות הגלובלית לעד 1.5 מעלות, זאת באמצעות נקיטת צעדים רגולטוריים מידיים ברחבי העולם ופיתוחים טכנולוגיים נרחבים המסייעים לקידום תהליכי הפחתת פליטות והתייעלות אנרגטית. תרחיש זה מניח שמדיניות אקלים שאפתנית תוצג באופן מיידי ואחיד על פני כל הסקטורים. תרחיש זה מאופיין בסיכויי מעבר בינוניים לצד סיכונים פיזיים נמוכים, זאת לאור עמידה ביעדים הפחתת הפליטות העולמיים כפי שנקבעו בהסכמי פריז.

של התממשות אירועי הצפות ושיטפונות הינה נמוכה באופן יחסי, אנו מודעים לכך שלחלקיות הנתונים הגיאוגרפיים עליהם התבססנו ישנה השפעה מהותית על התוצאות הנמוכות. מנגד, תרחיש הקיצון שנבחן מניח התממשות אירוע הצפות בו-זמנית בכלל האזורים הגאוגרפיים שהוגדרו כבסיס גבוה על בסיס הנתונים הקיימים, ואינו לוקח בחשבון מאפיינים נקודתיים של הנכסים שנבחנו, לרבות אמצעי הגנה שקיימים בחלק מהמבנים כנגד אירועי הצפות, וקיטום של ביטוח נכס המהווה תנאי חובה למתן אשראי.

2. ניתוח תרחיש מעבר גלובלי לכלכלה דלת פחמן

סיכויי מעבר הם סיכונים המתעוררים עקב המאבק הגלובלי והמקומי בשינויי האקלים, במסגרתו מתרחש מעבר מכלכלה המבוססת על שריפת דלק מאובנים לכלכלה דלת פחמן. תהליך ההתאמה של הכלכלה העולמית והמקומית לכלכלה דלת פחמן עלול, בין היתר, לייצר שיבושים במודל העסקי או התפעולי של חברות וגופים עסקיים, וכתוצאה מכך מתגברים גם סיכויי המעבר לגופים הפיננסיים.

נוכח הראשוניות של תהליכי המעבר הללו, ניהול סיכויי מעבר מתבסס על כלים ומתודולוגיות חדשניות לצורך זיהוי והערכת ההשפעה של תהליכי המעבר השונים על ביצועי הבנק. במסגרת זו, הבנק ביצע לראשונה ניתוח תרחיש של מעבר גלובלי סדור ומוצלח לכלכלה דלת פחמן עד שנת 2050 (Net-Zero, Orderly Transition) וכן תרחיש מעבר נוסף המדמה מעבר מוצלח, אך לא סדור לכלכלה דלת פחמן עד 2050, מעבר המאופיין בפערי רגולציה מהותיים והיעדר הערכות מספקת מצד ענפים רבים במשק

לנדקי הצפות, חשיפת תיקי האשראי לדיור נמוכה אף יותר.

באשר לאומדן הנזק הכלכלי הישיר, הבחינה התמקדה בנזק הישיר למבנים עצמם תוך התייחסות לתכסית קומת הקרקע לרבות שטחי מגורים, שטחים משותפים ושטחים פתוחים, זאת בהתאם לנתונים הכלכליים הקיימים בקרב מוסדות התכנון בישראל. מהניתוח עולה, כי הנזק הכלכלי הפוטנציאלי לשטחי הקרקע בנכסים שנמצאו בסיכון גבוה להצפה בתרחיש קיצון הינו נמוך באופן יחסי, מתוך סך תיק האשראי לדיור.

ב. ניתוח תיק האשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן:

ניתוח האשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן כלל ניתוח ראשוני של בחינת מידת החשיפה של נכסי הנדל"ן לאזורים גאוגרפיים המצויים בסיכון גבוה להצפות בעת התממשות תרחיש קיצון. הניתוח כלל מיפוי גאוגרפי של למעלה מ-80% מכלל נכסי הנדל"ן המהווים בטחונות עבור אשראי עסקי, ובחינת מידת הריכוזיות הגאוגרפית של נכסים אלו בעת התממשות תרחיש קיצון.

מהניתוח עולה, כי סך ביטחונות הנדל"ן המצויים בסיכון גבוה להצפה בתרחיש קיצון מהווים חלק מצומצם באופן יחסי מסך כמות ביטחונות הנדל"ן בתיק האשראי העסקי. חשיפה זו מניחה התממשות של פגיעה בו-זמנית בכלל המרחבים הגאוגרפיים ואינה מתייחסת למאפייני הנכסים השונים.

על אף שלאור ממצאי הניתוח, ניתן היה להניח כי חשיפת הבנק לסיכון אשראי בתיקי האשראי לדיור והאשראי העסקי המובטח על ידי נדל"ן בתרחיש אקלים

חלקי ומבוסס על הערכות מצומצמות יחסית. להערכתנו, פרסום של מיפוי עדכני ומקיף יותר של אזורי הסיכון עלול להוביל להרחבת אזורי הסיכון, ובהתאם עליה ברמת הסיכון המזוהה על ידי הבנק.

נציין כי המרחבים הגאוגרפיים בניתוח זה מצומצמים ונסמכים על נתונים מטאורולוגיים וגאוגרפיים רשמיים המדמים התרחשות סופה בעלת היקף משקעים בהסתברות של אחת למאה שנים. על אף זאת, הנתונים הרשמיים כוללים באופן חלקי בלבד תחזיות לשיטפונות והצפות במרחב העירוני, שנגרמות כתוצאה מאיכות תשתיות הניקוז הקיימות (זאת בשל מחסור בנתונים פומביים בישראל)²². הבנק עוקב אחר הפרסומים ועדכן את הניתוח ככל שיבוצעו עדכונים במפות.

א. ניתוח תיק האשראי לדיור:

ניתוח תיק האשראי לדיור כלל התייחסות ליתרות האשראי בתיק וכן לשווי הכלכלי המוערך של הנכסים המבטיחים אותו. על מנת לאמוד את החשיפה הפיננסית של הבנק לתרחיש אקלים זה במונחים של חשיפה לסיכון אשראי. לצד זאת, ביצענו הערכה כלכלית ראשונית של אומדן הנזק הכלכלי הישיר המשוער למבנים במצב של התממשות הצפה במרחבים שנמצאו בסיכון גבוה. ניתוח זה נסמך על המתודולוגיה לניהול סיכויי שיטפונות שפורסמה על ידי 'אגמא', המרכז לאגני היקוות ונחלים ומשרד החקלאות ופיתוח הכפר²³.

מניתוח הממצאים עלה, כי חשיפת תיק האשראי לדיור של הבנק לסיכון הצפות קיצוני מהותי הינה נמוכה באופן יחסי. כאשר בודדנו רק את נכסי המשכנתאות שהינם צמודי קרקע ולפיכך חשופים יותר

22. כחלק משיפור המוכנות של ישראל למשבר האקלים, בימים אלו המשרד להגנת הסביבה מנגש סט כלים למיפוי התחזיות השונות עבור סיכויי אקלים פיזיים. אולם, נכון למועד ביצוע ניתוח זה המפות טרם פורסמו. <https://www.floodmanagement.org.il>. 23

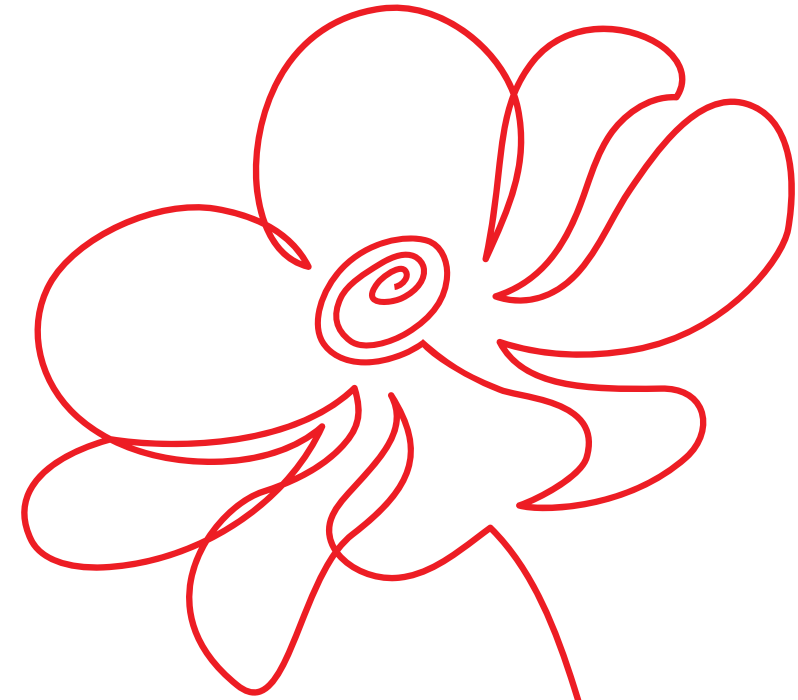
תוך התמודדות עם אתגרים מגוונים, כגון זמינות ואיכות המידע הקיים ביחס לנתוני אקלים רלוונטיים, והיעדר מידע סטטיסטי כמקובל בתהליכי ניהול סיכונים פיננסיים אחרים בבנק.

בהתאם לתפיסה ופרקטיקה המקובלת במערכת הבנקאית העולמית, אנו רואים בסיכוני האקלים גורמי סיכון לסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל, ובהתאם שואפים לייצר אינטגרציה של גורמי הסיכון האקלימיים למסגרות ניהול הסיכונים השונות של הבנק. בהתאם לכך, הבנק ממוקד כיום בשילוב גורמי סיכון אקלימיים במערך ניהול סיכון האשראי, הסיכון התפעולי וסיכון המוניטין של הבנק, ובהמשך שואף להרחיב את הטמעת סיכוני האקלים במערכי הניהול של סיכונים נוספים, בהתאם להוראות הרגולציה החדשה של בנק ישראל (נב"ת 345 'עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים') ולצורך העסקי.

בכדי לצמצם את חשיפת הבנק לסיכוני אקלים, בשנת 2022 קיבל הבנק החלטה כי לא יממן או ישקיע בפרויקטים חדשים בתחום חיפוש והפקת פחם ונפט. כמו כן, הוחלט לצמצם בהדרגה את האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס ההשקעה עד סוף שנת 2026. בעקבות זאת בשנת 2022, הבנק גיבש ויישם מדיניות ראשונית לצמצום החשיפה של הבנק לסיכון מעבר אקלימי בתיק האשראי העסקי ובתיק השקעות הנוסטרו. מדיניות זה היוותה חלק מיישום תכנית העבודה הרב שנתית של הבנק לניהול גורמי סיכון אקלימיים, המבוססת על למידת המגמות והפרקטיקות הקיימות בתחום בעולם.

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

ניהול סיכוני אקלים מצריך התאמה של מערך ניהול הסיכונים של הבנק ובנייה של מתודולוגיות ייעודיות לזיהוי, הערכה, גידור וניטור סיכונים פיננסיים מהותיים הקשורים לאקלים. הבנק החל בבניית תהליכים אלו בשנים האחרונות,



ניהול סיכוני אקלים

תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול של גורמי סיכון אקלימיים

הפוטנציאליות של סיכוני אקלים על קטגוריות הסיכון השונות, ומערך את עוצמת ההשפעה שלהם בטווח הקצר, הבינוני והארוך על הבנק. הסקר כלל התייחסות לסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל - אשראי (בחלוקה לסגמנטים), שוק (בדגש השקעות), נזילות, תפעולי (בדגש המשכיות עסקית), מוניטין, אסטרטגי, ציות, רגולציה, משפטי. על בסיס מסקנות הסקר הבנק משלים בימים אלו את מיפוי מהותיות סיכון האקלים בראי כל אחת מקטגוריות הסיכון המסורתיות ואת קבלת ההחלטות בנוגע לאופן שילוב סיכון האקלים כגורם סיכון רלוונטי במסגרות ניהול הסיכונים השונים.

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

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

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

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

דוגמאות לאופן בו גורמי סיכון אקלימיים עלולים להשפיע על הסיכונים המסורתיים של הבנק, ותהליכים לזיהוי, הערכה וניהול בהתאם:

סיכון	הגדרה	דוגמא להשפעת גורם סיכון פיזי אקלימי	דוגמא להשפעת גורם סיכון מעבר אקלימי	תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול בבנק הפועלים	
אשראי	סיכון האשראי הינו סיכון הנובע מכך שהלווה לא יעמוד בהתחייבויותיו לבנק על-פי הסכם האשראי. תיק האשראי הינו מרכיב עיקרי בתיק הנכסים של הבנק, ולכן הרעה ביציבותם של הלווים השונים עלולה להשפיע לרעה על שווי הנכסים ועל רווחיות הבנק.	ירידה בערכם של בטחונות המבטיחים אשראי שנתן הבנק כתוצאה מהתממשות אירועי אקלים פיזיים העלולים לפגוע בנכסי הלווים (ועקב כך לגרום לפגיעה ב-LGD) ובפעילותם העסקית, ולפגוע ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם לבנק (ועקב כך לגרום לפגיעה ב-PD).	פגיעה ברווחי הלווים עקב עליה בהוצאות התפעול שלהם בעקבות הטלת מס פחמן או עלויות אחרות הקשורות להפחתת פליטות, באופן שפוגע ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם לבנק (פגיעה ב-PD).	הלוואות והשקעות חדשות נבחנת בהתאם למדיניות ניהול סיכונים מעבר בפעילות האשראי וההשקעות של הבנק. כמו כן, במסגרת אנליזת האשראי העסקי, אנו משלבים במקרים נבחרים, ניתוח של חשיפת הלווים לגורמי סיכון אקלימיים (כחלק מכלל הסיכונים הסביבתיים), הן בהיבטי סיכון אשראי והן בהיבטי סיכון מוניטין לבנק.	
			לצורך ביצוע האנליזה, מתייעצת החטיבה העסקית, לפי הצורך, עם מנהלת סיכונים אקלים במחלקת ניהול סיכונים אשראי, עם מנהלת ESG ועם מומחי סביבה חיצוניים.		
			תוצאות האנליזה משולבות בבקשת האשראי המועברת לוועדות האשראי, לצורך תמיכה בתהליך קבלת ההחלטות.		
			כחלק מתוכנית העבודה בנושא ניהול סיכונים אקלים וכמענה לעקרונות הנב"ת החדש בתחום, בכוננת הבנק להגדיר נהלים, מתודולוגיות ותהליכים סדורים.		
שוק והשקעה	סיכון שוק הינו סיכון להפסד או לירידת-ערך כתוצאה משינוי בשווי כלכלי של מכשיר פיננסי או תיק נכסים/מכשירים עקב שינויים במחירים, שערים, תשואות, מרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים. סיכון השקעה מתעורר בגין חשיפה לשוק המניות, למרווחי אשראי ולסיכון אשראי בשווקי אגרות החוב והמניות בתיק הבנקאי בקבוצה.	עליה במחירי סחורות וחומרי גלם שונים עקב אירועי קיצון אקלימיים המובילים לפגיעה ביכולת ההפקה והשינוע של אותן סחורות לאורך תקופה מסוימת.	ירידה בשווי אחזקות הבנק בניירות ערך של חברות הפועלות בשרשרת הערך של סקטור הדלקים הפוסיליים עקב גולציות גלובליות המגבילות את פעילותן וירידה בביקוש צרכנים למוצריהם לאור המודעות האקלימית הגוברת בציבור.	קיימת במדיניות ההשקעות של הבנק מגבלה על השקעות בפריקטים חדשים של הפקה וחיפוש פחם ונפט. בנוסף, הגדר יעד לאיפוס החשיפה בתיק הנוסטרו עד שנת 2026 לחברות העוסקות בפחם ונפט.	
תפעולי	סיכון תפעולי מוגדר כסיכון להפסד העלול להיגרם מתהליכים פנימיים כושלים או לקויים, מפעולות אנוש, מכשלים במערכות וכן מאירועים חיצוניים.	נזקים פיזיים לנכסים ותשתיות של הבנק, השבתה של תשתיות חיוניות לרציפות התפעול של הבנק ופגיעה בפעילותם של ספקים חיוניים, כל זאת כתוצאה מהתממשות אירועי אקלים קיצוניים.	עליה בהוצאות התפעול עקב הצורך לבצע העברת סניפים למבנים בבנייה ירוקה בהתאם לצפייות הלקוחות.	התמודדות הבנק עם סיכונים אקלים השונים במישור התפעולי משולבת בנהלי החירום וההמשכיות העסקית בבנק. תרחיש אקלים, בדגש הצפות, שולבו בתכניות ההמשכיות העסקית של הבנק. הנהלים מגדירים את האחריות הניהולית, מתכונת העבודה ואת האמצעים הנדרשים מכל יחידה בבנק בכל אחד מהתרחישים.	

סיכון	הגדרה	דוגמא להשפעת גורם סיכון פיזי אקלימי	דוגמא להשפעת גורם סיכון מעבר אקלימי	תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול בבנק הפועלים
רגולציה	סיכון רגולציה מתייחס להוראות רגולטוריות שטרם נכנסו לתוקף ובא לידי ביטוי בשני היבטים עיקריים: <ul style="list-style-type: none"> אי הערכות או הערכות חלקית ליישום הוראה רגולטורית מחייבת. הכבדת הנטל הרגולטורי, באופן העלול להביא לפגיעה ביכולת הבנק לממש ולמקסם את יעדיו העסקיים ו/או עלול להוביל ליישום מורכב ומתמשך, ולביצוע השקעות טכנולוגיות ואחרות עתירות משאבים, הכרוכות בעלות ניכרת. 	הכבדת הנטל הרגולטורי על הבנק כתוצאה מדרישות רגולטוריות עתידיות ביחס להיערכות הבנק להבטחת רציפות תפעולית בהתממשות אירועי קיצון אקלימיים.	הטלת רגולציה המחייבת הטמעה של סיכונים אקלים בתהליכי ניהול סיכון האשראי של הבנק, שיצמצם את היקף האשראי שהבנק יכול להעמיד ללקוחותיו.	הבנק מתעדכן באופן שוטף בהתפתחויות רגולטוריות ברחבי העולם הצפויות להשפיע על המערכת הפיננסית המקומית וכן פועל ליישם את הוראות הרגולציה המקומית בהתאם.

מוניטין	סיכון המוניטין מוגדר כסיכון קיים או עתידי לפגיעה בהכנסות או בהון, כתוצאה מתדמית שלילית בעיני מחזיקי העניין של הבנק.	נטישת לקוחות וכן אי-גיוס לקוחות פוטנציאליים, שנושא ה-ESG הוא אחד משקולי הבחירה שלהם.	עלייה בחשיפה לסיכון המוניטין של הבנק כתוצאה ממימון חברה או השקעה בחברה שפועלת בסקטור עתיר פליטות.	בנק הפועלים הגדיר יעדים אסטרטגיים ארוכי טווח לקידום אימפקט סביבתי ולהפחתת השפעות סביבתיות הנגזרות מפעילותו. כחלק מניהול תחום ה-ESG בבנק, אנו מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי עניין ופועלים לשיפור מתמיד. בנוסף, אנו מדווחים מדי שנה על פעילותינו בתחום במסגרת דוח ESG.
				כמו כן, במסגרת אנליזת האשראי העסקי, אנו משלבים במקרים נבחרים, ניתוח של חשיפת הלווים לסיכונים המוניטין של הבנק.

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

סיכוני מעבר בסיכון האשראי

כחלק מתפיסה אסטרטגית של הבנק, הרואה בסיכוני המעבר האקלימיים גורמי סיכון מתפתחים שכבר בטווח הקצר צפוי להשפיע על הכלכלה הישראלית, הוחלט למקד את תהליך הזיהוי וההערכה הראשוניים שהבנק ביצע בסיכוני המעבר בראי סיכון האשראי העסקי. בהתאם לכך, הבנק ערך סקירה איכותנית של השפעות סיכוני המעבר על עשרה ענפי משק מרכזיים החשופים לסיכוני מעבר מוגברים (עקב היותם ענפים עתירי פליטות גזי חממה), וכן סקטור הבניה והנדל"ן המהווה חלק מהותי מתיק האשראי של הבנק. הניתוח כלל התייחסות לסיכון המעבר השורשי (המובנה), ליכולת כל ענף לבצע תהליכים לצמצום החשיפה לסיכון (יכולת מיטיגציה הסיכון), ועל בסיס זאת לסיכון השורשי הפוטנציאלי. הענפים שהבנק בחר להתמקד בהם בשלב ראשון זה מאופיינים, ככלל, כענפים עתירי פליטות גזי חממה ותואמים את המיקוד המקובל בעולם לענפים המצויים בחשיפה לסיכון מעבר מוגבר. לצד חשיבות ענפים אלו למשק הישראלי, ענפים אלו מהווים מקור משמעותי לפליטות גזי חממה בישראל ואחראים יחדיו לכ-80% מסך פליטות גזי החממה בישראל²⁴.

להלן הענפים שנותחו באופן ממוקד:

 הפקת נפט וגז	 ייצור ואספקת חשמל וגז	 מכירה קמעונאית של דלק	 מלט
 מתכות ופלדה	 תחבורה ותובלה אווירית	 תחבורה ותובלה ימית	 תחבורה ותובלה יבשתית
 תעשייה כימית, גומי ופלסטיק	 בינוי ונדל"ן²⁵	 תעשיית דלק וזיקוק נפט	 סקטור דלקים פוסיליים (כולל הפקת, זיקוק ומכירה קמעונאית של דלק)

עבור כל ענף, חטיבת ניהול הסיכונים בבנק בשיתוף החטיבה העסקית ערכו ניתוחי עומק לזיהוי מגמות התפתחות הסיכון השורשי ותהליכי הניהול שלו בכל תחום. הניתוח כלל:

- ♦ ניתוח חשיפת הסקטור לסיכוני מעבר על פי מחקרים חיצוניים, מומחים ענפיים בבנק ודו"חות בינלאומיים.
- ♦ הערכה של היקף פליטות גזי חממה המיוחסות לענף הנבחן.
- ♦ הערכת גובה ותמהיל החשיפה הפיננסית של הבנק לענף הנבחן.
- ♦ ניתוח חשיפות (שורשי) במוקדים מרכזיים של סיכון מעבר ביניהם: רגולציה ומדיניות, טכנולוגיות קיימות, העדפות צרכנים ושינוי שוק.
- ♦ הערכת יכולת אדפטציה ומיטיגציה של הענף לסיכון מעבר.
- ♦ הערכת חשיפה מסכמת (שירית) לסיכון מעבר ומתן ציון קטגורי/איכותני לרמת החשיפה השירית של כל ענף נבחן.

הסקירות הענפיות היוו בסיס למיקודים ענפיים שנבחנו במסגרת תהליך ניתוח האשראי עבור עסקאות בסכומים מהותיים בענפים מרכזיים ברשימה ובראשם סקטור הדלקים הפוסיליים (הכולל חיפוש והפקה, זיקוק ומכירה קמעונאית) וסקטור החשמל.

בשנת 2023 וכחלק מיישום תוכנית העבודה ליישום נב"ת 345 (סיכוני אקלים) החל הבנק בתהליך מקיף של שיכלול זיהוי והערכת סיכון האקלים השורשי בתחום האשראי העסקי, באופן שייקח בחשבון גורמי סיכון מעבר (בחלוקה לרגולציה, טכנולוגיה, שוק ומוניטין) לצד גורמי סיכון פיזי (בחלוקה גורמי סיכון כרוניים וגורמי סיכון אקוטיים). זאת, על בסיס ניתוח המבוסס על זיהוי הקבוצות של ענפי משק המאופיינים בפרופיל סיכון אקלימי דומה, ומחקר עומק במטרה להעריך את דירוג סיכון האקלים השורשי לכל קבוצה, על פני סקאלה מפורטת. בהמשך התהליך הבנק מתכנן להשלים את המהלך באופן

שיאפשר הערכת סיכון אקלים שירי ברמת לווה וזאת החל מסף מהותיות שייקבע ועל פי מידע פומבי קיים, לצד מידע שייאסף ישירות מהלווים, בנוגע לחשיפתם לסיכוני אקלים ולאופן שבו הם מנהלים סיכונים אלו.

חשיפת הבנק לענפים עתירי פליטות

בכדי לקבל תמונה מקיפה של חשיפת סיכון האשראי של הבנק לענפים עתירי פליטות, אנו מודדים באופן תקופתי את חשיפת הבנק לענפים אלו (המקושרים לסיכון מעבר שורשי מוגבר). המדידה מאפשרת לזהות מוקדי חשיפה משמעותיים לסיכון מעבר, אשר דורשים ניתוחי עומק וקבלת החלטות מבוססת נתונים ביחס לעסקאות ולקוחות בסיכון. תהליכי הניטור והבקרה השוטפים של חשיפת תיק האשראי לענפים אלו מאפשרים לנו לדייק את הזיהוי המקדים של הסיכונים וההזדמנויות האקלימיות ביחס לענפים אלו, וברמת תיק האשראי הכולל, ולקבל החלטות בהתאם.

סיכון אשראי בענפי משק בסיכון שורשי מוגבר במעבר לכלכלה דלת פחמן²⁶



סקטור דלקים פוסיליים (כולל הפקת, זיקוק ומכירה קמעונאית של דלק)	אספקת חשמל וגז (למעט ייצור חשמל מאנרגיות מתחדשות)	תחבורה והובלה (ימית, אווירית ויבשתית, כולל קמעונאות כלי רכב)	תעשייה כימית, גומי ופלסטיק, מלט ופלדה מעבר מוגבר	סך הכל סיכון אשראי בענפי משק בסיכון מעבר מוגבר
1.06%	1.12%	3.07%	1.07%	6.32%
0.85%	1.22%	3.01%	0.96%	6.04%

% מסך סיכון האשראי בישראל ובחו"ל

24. לוח 22.7, למ"ס, פליטות של גזי חממה, לפי מקור.
25. במסגרת הניתוח הראשוני שבוצע בבנק, ענף הנדל"ן והבנייה זוהו כבעלי חשיפה בינונית לסיכוני מעבר, זאת בהשוואה לשאר עשרת הענפים שנבחנו ונמצאו כבעלי חשיפה גבוהה. אולם נוכח שיעור המשמעותי בתיק האשראי העסקי, הוחלט לכלול גם אותו במסגרת הניתוח המקיף שבוצע.

הטמעת היבטי ניהול סיכוני אקלים במערך ניהול הסיכונים הכולל של הבנק

כאמור, הבנק רואה בגורמי הסיכון האקלימיים גורמים המעצימים את קטגוריות הסיכון המסורתיות שהבנק מנהל, ולא סיכון בפני עצמו. בהתאם, אנו מנהלים את גורמי הסיכון האקלימיים כחלק ממסגרות ניהול הסיכון של הסיכונים המסורתיים. גורמי הסיכון האקלימיים שולבו במסמכי מדיניות רלוונטיים בבנק ובתהליכי עבודה של הקו הראשון והקו השני לניהול סיכונים הרלוונטיים.

סיכון אשראי

בהתבסס על תהליכי הזיהוי וההערכה שביצענו בתחום סיכוני האקלים, הסיכון המהותי ביותר שזיהינו בשלב זה של בשלות סיכוני האקלים בסביבה העסקית בישראל הוא סיכון המעבר בראי סיכון אשראי עסקי. החל משנת 2022, שולב הדיווח ביחס לחשיפת האשראי של הבנק לענפים עתירי פליטות, שזוהו כחשופים לסיכון מעבר מוגבר, במנגנוני הדיווח השוטפים בבנק אודות סיכוני אשראי. כך, מתבצע דיווח רבעוני של היקף החשיפה ברמת תיק האשראי של הבנק לענפים שזוהו.

נוכח החשיפה של ענפי הדלקים הפוסיליים לסיכון, הן בהערכת הסיכון השורשי והן בהערכת הסיכון השירי, הוחלט להתמקד בראש ובראשונה בגידור השפעת גורמי הסיכון האקלימיים על פעילות הבנק, באמצעות הפסקת מימון והשקעה של הבנק בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט ופרויקטים של הקמת תחנות כוח לייצור חשמל מונעות פחם. בנוסף הוחלט על צמצום הדרגתי של האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס בסוף שנת 2026.

בנוסף למדיניות האשראי של הבנק ביחס לענפי הדלקים הפוסיליים, ולניטור ומעקב אחר חשיפת תיק האשראי בענפים עתירי פליטות החשופים ביותר לגורמי סיכון אקלימיים, בדיקת היבטי סיכוני אקלים החלה להתבצע באופן ראשוני בהיקפים מסוימים גם כחלק מתהליך החיתום והניהול השוטף בעסקאות אשראי ספציפיות בתיק העסקי (שעונות לקרטריונים מוגדרים בהתאם לסף מהותיות). ניתוח חשיפת הלווים לסיכוני אקלים מתבצע

הן בהיבטי סיכון אשראי והן בהיבטי סיכון מוניטין. יובהר כי תהליכים אלו מיושמים כיום באופן נקודתי.

כאמור לעיל, בנק הפועלים עוסק בפיתוח מתודולוגיות מקיפות ומתקדמות יותר לזיהוי הערכה וניהול סיכוני אשראי הקשורים לשינויי אקלים, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות, וכן להנחיות הרגולטור הישראלי בנושא. העבודה לגיבוש המתודולוגיה, אשר צפויה להיות מוטמעת בתהליכי החיתום של הבנק באופן שוטף (על פי סף מהותיות שיקבע), החלה בבנק בחציון השני של שנת 2023, וצפויה להסתיים במהלך שנת 2024. בהמשך, יפעל הבנק להמשיך ולשכלל את הכלים העומדים לרשותו לצורך הערכת הסיכונים, לרבות על ידי אוטומציה של תהליכי עבודה בנושא והעשרת מאגרי הנתונים הזמינים לשימוש.

סיכוני שוק והשקעה

ככלל, מדיניות החשיפה לסיכון האקלימי בהשקעות הישירות של הבנק, הן באמצעות חברת הבת 'Poalim Equity' והן בתיק הנוסטרו, זהה למדיניות האשראי. כמו כן, ביחס לחברות העוסקות בתחום הנפט והפחם

נקבעה בנוסף הפחתה הדרגתית בהשקעות הנוסטרו עד לאיפוס האחזקות בשנת 2026. לשם כך הבנק קבע מתווה רב-שנתי המגדיר מידי שנה את גובה השיעור היחסי מקסימלי של יתרת השקעות עבור חברות אלו מסך תיק האג"ח והמניות. שיעור זה יורד כל שנה עד לאיפוס האחזקות בשנת 2026.

סיכון תפעולי

על מנת לשמר את יכולת הבנק להמשכיות עסקית והמשך מתן שירותים חיוניים במקרה של התממשות סיכוני אקלים פיזיים, קיימים נהלים להתמודדות בשגרה ובחירום עם תרחישי אקלים שונים וביניהם: התמודדות עם אירועי גשם קיצוני המוביל להצפות ושיטפונות ושריפות. כך, נעשה מיפוי של מבנים, מתקנים וסניפים שנמצאים באזורי הסיכון לאירועים אלו.

התמודדות הבנק עם סיכוני האקלים השונים במישור התפעולי משולבת בנהלי החירום וההמשכיות העסקית בבנק, המגדירים את האחריות הניהולית, מתכונת העבודה ואת האמצעים הנדרשים מכל יחידה בבנק בכל אחד מהתרחישים עד למצב של סיום אירוע וחזרה לשגרה. ההיערכות למצבים אלו כוללת העמדה של כלים, ציוד ותשתיות תואמות לכל תרחיש כגון העמדת אתרים חלופיים ועבודה מרחוק, ציוד וערכות חירום, תשתיות טכנולוגיה ותקשורת, אמצעי בטיחות וגהות ועוד. בשגרה, קיימת הקפדה על בדיקת תקינות ומוכנות באתרים, כמו אף על תרגולות ביטחון ובטיחות לעובדים. בנוסף, הבנק מוודא ובוחן מעת לעת את יכולותיהם של ספקים מהותיים להמשיך ולספק שירותים לבנק במצב של התממשות תרחישי קיצון אקלימיים.

סיכון רגולציה

הרגולציה בנושא סיכוני האקלים, מעבר לכלכלה דלת פחמן והיערכות למשבר האקלים בישראל נמצאת בשלבי התהוות. הרגולציה הישראלית בנושא עוקבת אחר הרגולציה הגלובלית, והרגולציה הבנקאית היא מהמהירות לאמץ את הרגולציות הגלובליות בתחום זה, מתוך מחויבותה לשמור על יציבות המערכת הבנקאית. כך, ביוני 2023 פורסמה הנחיית רגולציה לניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים בבנקים, בהתאם לעקרונות באזל בנושא.

אנו עוקבים באופן שוטף אחר ההתפתחות הרגולטורית ברחבי העולם בהקשר שינויי

אקלים והמערכת הפיננסית. בהתאם לעניין, אנו שואפים להיערך מראש ככל שניתן לרגולציה עתידית בתחום האקלים תוך למידה שוטפת של הרגולציה הגלובלית והסטנדרטים הבינלאומיים המתקדמים לניהול היבטי אקלים במערכת הפיננסית וזאת בכפוף לאילוצים מערכתיים ושיקולים פנימיים.

לצד קידום מערך ניהול הסיכונים בבנק, אנו פועלים לחזק את ערוץ התקשורת הישיר עם הגופים הרגולטורים בישראל ומחזקים שיתופי פעולה רב מגזריים בנושא האקלים. מנהלת ESG וגורמי ניהול הסיכונים בבנק מקדמים שיח מקצועי ושיתופי ידע אל מול גופי הממשלה והרגולטורים הישראלים הפועלים

בזירה הפיננסית והאקלימית בכדי להתאים באופן מיטבי את המתודולוגיות המתגבשות בימים אלו בתחום ניהול ESG וסיכוני אקלים למאפיינים הייחודיים של הכלכלה והגיאוגרפיה הישראלית.

סיכון מוניטין

כחלק מניהול סיכוני המוניטין של הבנק בתחום אנו מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי עניין ופועלים לשיפור מתמיד. בנוסף, אנו מדווחים מדי שנה על פעילותנו בתחום הסביבה במסגרת דוח ESG. כמו כן, במסגרת אנליזת האשראי העסקי, אנו משלבים במקרים נבחרים ניתוח של חשיפת הלווים על המוניטין של הבנק.



סיכונים סביבתיים

◆ ניהול סיכונים תפעוליים - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.

◆ ניהול סיכונים השקעה - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק, הן באמצעות 'פועלים אקוויטי' והן בתיק הנוסטרו, מתבצע באופן זהה למתודולוגיות ניהול סיכונים באשראי.

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

העקרונות המובילים בניהול החשיפה לסיכונים סביבתיים:

◆ ניהול של הסיכון הסביבתי לאור החשיפה הכוללת של הבנק ביחס לסיכון הנדון.

◆ ניהול החשיפה לסיכונים אשראי מתבצע הן ברמת כלל תיק האשראי העסקי והן ברמת עסקאות אשראי פרטניות. כחלק מתהליך החיתום והניהול השוטף בעסקאות אשראי בתיק העסקי (שעונות לקריטריונים מוגדרים) מתבצע ניתוח של חשיפת הלווים לגורמי סיכון סביבתיים הן בהיבטי סיכון אשראי והן בהיבטי סיכון משפטי וסיכון תדמיתי. תהליכים אלו עוסקים, בין השאר, בהערכת האיתנות הפיננסית של הלווה ושווי הביטחונות, לרבות סקרי קרקע (במימון נדל"ן) ובניטור ומעקב שוטפים של גורמי הבקרה. לצד זאת, מתקיים ניטור ומעקב אחר החשיפה לסיכון הסביבתי ברמת כלל תיק האשראי והסטטוס מדווח על ידי קווי הבקרה הראשון והשני להנהלה ולדירקטוריון במסגרת דו"ח חשיפת האשראי השנתי.

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

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

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

פילוח סיכונים סביבתיים ביתרות האשראי²⁷ נכון לסוף שנת 2023 (יתרות אובליגו במיליארדי ש"ח)



27. פילוח סיכונים סביבתיים ביתרות האשראי ללקוחות שעומדים בתנאי הסף שנקבעו, מבוסס על סיווג לווה החטיבה העסקית לענפי משק.

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

יעדי האקלים של הבנק

מדד	ביצוע 2023	יעד לשנת 2030
הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה	28.7 מיליארד ש"ח	37 מיליארד ש"ח
המשך ירידה במדרג הפחמני התפעולי של הבנק ביחס לשנת 2020	ירידה של 17.5% ²⁸	ירידה של 60% ²⁸
הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של הפקת פחם ונפט	הוגדר במדיניות החל ממרץ 2022 בהשקעות הנוסטרו. הוחלט בנוסף, לבצע תהליך הפחתה מדורג של האחזקות בחברות אלו עד לאיפוס בשנת 2026.	

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

מדידת טביעת הרגל הפחמנית התפעולית

ההשפעות הסביבתיות הנוספות בפעילותנו אנרגיית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק והיא בעלת ההשפעה העיקרית על טביעת הרגל הפחמנית התפעולית 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 העובדים.

עצמות המדרג הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO₂e)

סה"כ המדרג הפחמני התפעולי לשנת 2023 עומד על 37,108 טון CO₂e (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ-4.6% לעומת שיעור המדרג הפחמני ב-2021. במכלול 2, נרשמה ירידה של כ-4.7% בסך הפליטות, בשל ירידה משמעותית בצריכת החשמל. במדידת מכלול 3 של המדרג הפחמני לפעילות התפעולית של הבנק, אנו מחשבים את הפליטות מבין הקטגוריות²⁹.

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

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

יעדים ומדדי אקלים

28. ביחס למדרג הפחמני התפעולי של הבנק בשנת 2020 שעמד על 45,003 tCO₂e. במועד פרסום הדוח (7.3.24), טרם היו בידנו מלוא הנתונים של צריכת החשמל לכן בתהליך מדידת המדרג הפחמני נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכת החשמל בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2023 יעודכנו ורטואקטיבית בדוח שנה הבאה.

29. בשנים 2022-2023 פליטות מרכישת ציוד אלקטרוני חושבו על בסיס מקדם הפליטה העדכני של DEFRA לציוד IT, אשר גבוה כ- פי 14 מהמקדם הישן, כאשר בפועל לא חלו שינויים מהותיים במאפייני הצריכה של הבנק.



- ◆ פסולת - שימוש חוזר, מחזור וטיפול אחראי
- ◆ הרחבת המודעות הסביבתית של העובדות והעובדים ורתימתם לתהליך צמצום ההשפעה הסביבתית של הבנק.

אנו מתייחסים לחומרים שאנו צורכים כאל משאבים שיש לנהל באופן אחראי. משאבי הסביבה המרכזיים שנצרכים על ידינו מנוהלים באמצעי מדידה המאפשרים ניטור מגמות וזיהוי נקודות טעונות שיפור, יישום יוזמות רלוונטיות לצורך הגברת ההתייעלות ובחינת ההשפעות הסביבתיות במעגל החיים השלם של המשאב. כל אלה מיושמים במסגרת תהליכים מוסדרים ובקורות שוטפות לניהול איכות הסביבה של הבנק, שקיבלו בשנת 2013 אסמכתה לתקן הניהול הבינלאומי ISO 14001. בשנת 2023 ביצע הבנק, באמצעות מכון חיצוני, תהליך התעדה מחדש לתקן, אשר יהיה בתוקף עד לשנת 2025. התקן מכסה את כל אתרי הבנק בישראל. בנוסף, מדי שנה מתבצע מבדק מעקב הבוחן את מידת העמידה של הבנק בתקן.

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

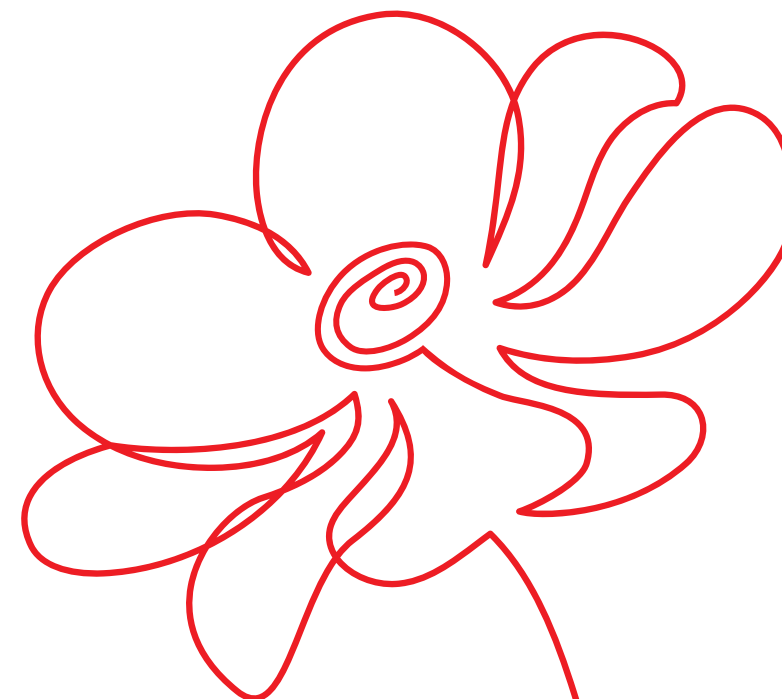
במסגרת אחריותו התאגידית של הבנק ומתוך ההכרה בחשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא, גיבשנו מדיניות כוללת וסדורה לניהול התחום הסביבתי בפעילות התפעולית של הבנק. עיקרי המדיניות הסביבתית של הבנק:

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

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

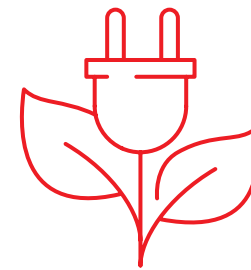
- ◆ צמצום צריכת אנרגיה והתייעלות אנרגטית
- ◆ עידוד תחבורה "ירוקה" וצמצום בצריכת הדלק
- ◆ צמצום צריכת משאב הנייר
- ◆ עידוד רכש ירוק (ציוד משרדי וציוד מחשוב היקפי)
- ◆ צמצום צריכת משאב המים

ניהול היבטי סביבה בפעילות של הבנק



מתייעלים אנרגטית

ומפחיתים את צריכת האנרגיה



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

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. הבנק מגיש סקר אנרגיה למשרד העבודה אחת ל-4.5 שנים על פי חוק. סקר אחרון הוגש בשנת 2022 עליו קיבל הבנק ציון לשבח.

בנוסף, אנו מתקינים צ'ילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מדחס משתנה (VRF), החוסכים כ-20% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות. בשנת 2023 הותקנו 6 מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF. בנוסף, במרבית אתרי הבנק מותקנים COOL MASTER המבצעים בקרה אוטומטית של הטמפרטורה ובכך מסייעים לחיסכון באנרגיה.

ככלל, הבנק משתמש בחמישה סוגים עיקריים של מערכות מיזוג: מזגנים מפוצלים, מערכות מרכזיות מפוצלות לתפוקות שונות, מערכות VRF, וצ'ילרים מקוררי מים ואוויר. המערכות הישנות, אשר פועלות לפי חוק, עובדות על בסיס גז R410. בשנת הדיווח נערך מילוי של כ-153 ק"ג של גז מסוג R-410a, מתוכם כ-48 ק"ג במילוי ראשוני, ונפלטו כ-203 טון CO₂e.

דוגמאות לפרויקטים יזומים להתייעלות אנרגטית בשנת 2023

נתוני השקעה כספית לצד החיסכון³² השנתי בהוצאות ובפליטות (avoided emissions)

תיאור הפעילות	השקעה בש"ח	חיסכון שנתי (לפי יח' צריכה) ³²	חיסכון כספי שנתי	זמן החזר השקעה	חיסכון בפליטות
רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת	527,000 ₪	kWh 195,000	100,000 ₪	4	CO ₂ e טון 89
מעבר לתקשורת IPT	130,000 ₪	kWh 195,000	18,000 ₪	5.5	CO ₂ e טון 89
סה"כ	657,000 ₪	kWh 390,000	118,000 ₪	4.75 שנים	CO₂e טון 178

ניהול ומדידה של צריכת חשמל

בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2023 מלמדת על ירידה של כ-4.3% בצריכת החשמל לעומת שנת 2022. 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 עלייה קלה בצריכה של כ-3.1% לעומת שנת 2022.

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 שנתי³³

שנה	2019	2020	2021	2022	2023	השינוי לעומת 2022
סה"כ (kWh)	83,123,204	79,366,534	74,215,420	71,210,656	68,161,607	-4.3%
סה"כ (GJ)	299,243	285,718	267,176	256,358	245,382	-4.3%
שטחי הבנק במ"ר	273,697	266,820	256,463	253,157	248,762	-1.7%
צריכה למ"ר ³⁴ (kWh/m ²)	268.1	258.9	252.7	244.5	235.4	-3.7%

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2023	סטטוס
בחינת מהלכים להתייעלות אנרגטית מתאימים שהתקבלו בעקבות מ'הקול קורא' שפרסם הבנק.	בוצע ✓

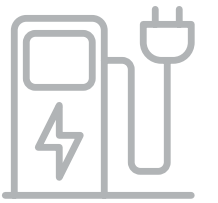
מסתכלים קדימה

- ביצוע התעדה של תקן ISO 50001 לניהול אנרגיה בבנק.
- בחינת שילוב 'חשמל ירוק' בתמהיל צריכת החשמל.

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

33. במועד פרסום הדוח (7.3.24), טרם היו בידנו מלוא הנתונים של צריכת החשמל. לכן נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכת החשמל בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2023 יעודכנו רטרואקטיבית בדוח שנה הבאה.

34. נתון צריכת החשמל למ"ר אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן אתר 'רותם', עקב הייתו מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים, שאינם מייצגים את השימוש האופייני בחשמל בבנק. בשנת 2023 חושב נתון זה לפי צריכה כוללת של 58,562,865 קוט"ש.



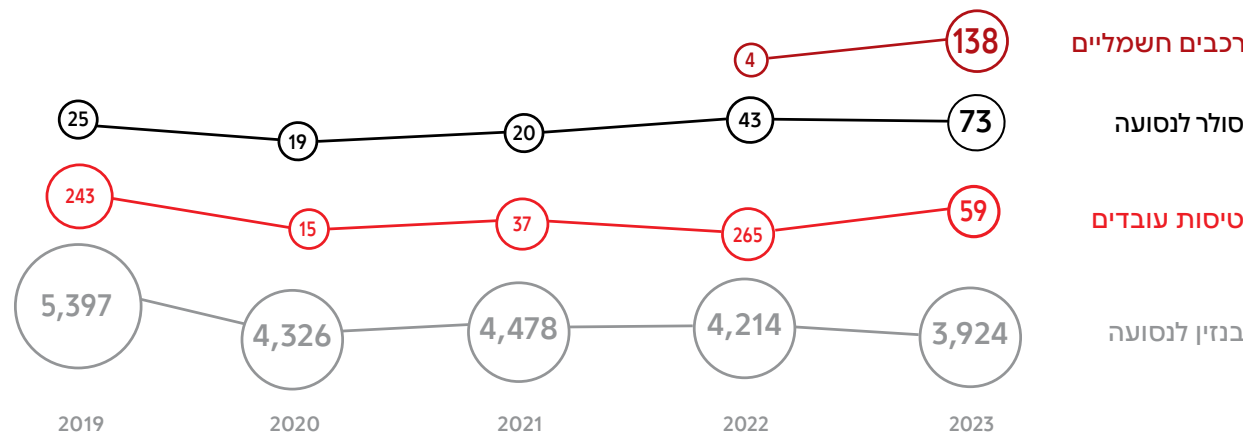
מצמצמים צריכת דלק בתחבורה

- 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. במהלך שנת 2023 קיימנו תערוכה עבור העובדים במסגרתה הוצגו מגוון רחב של דגמי רכבים חשמליים על מנת שהעובדים יוכלו לחוות ולהתרשם מהחלופות. בשנת 2023 נוספו 68 רכבים חשמליים בצי רכבי הליסינג של הבנק.
 - ◆ **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.
- רכבים חשמליים על מנת שהעובדים הכשרת מקלחות לעובדים המגיעים לבנייני הנה"ר עם אופניים, וכן הצבת מתקנים להעמדת האופניים.
- ◆ **שיפור תהליכי השינוע הלוגיסטיים** - במהלך שלוש השנים האחרונות צמצמו למעלה מ-50% מקווי החלוקה ועברנו מעבר להזמנות מרוכזות, לצורך הפחתה משמעותית של היקף השינוע בבנק.
- בשנת 2023 נרשמה ירידה של כ-6% בצריכת הדלק השנתית בהשוואה ל-2022. אנו מנטרים באופן עיתי את צריכת הדלקים והנסועה של רכבי הליסינג, לצורך חישוב המדרך הפחמי של הבנק ופילוח פליטות מנסועה.

שנה	2023	2022	2021	2020	2019
כמות רכבים בצי הליסינג	846	825	1,003	1,021	1,029
מתוכם כמות רכבים היברידיים בצי	233	219	187	151	99
מתוכם כמות רכבים חשמליים בצי	87	19	-	-	-
צריכת דלק שנתית לנסועה (ליטרים, בנזין וסולר)	1,709,773	1,818,161	1,923,133	1,858,315	2,380,344

בשנת 2023 הגדיל הבנק את כמות המכוניות ההיברידיות והחשמליות בצי הרכבים שלו ב-82 רכבים³⁵. מהלך זה מביא לחיסכון שנתי של כ-327 טון פליטות CO₂e

פליטות מתחבורה (CO₂e)



הערות:

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

- בשנת 2023 הפליטות מנסועת רכבים שאינם חשמליים מהוות כ-92% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-5% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-1.5 טון CO₂e. פליטות מרכבים חשמליים מחושבות כחלק ממכלול 2 במדרך הפחמי של הבנק.
- בשנת 2022 הפליטות מנסועת רכבים שאינם חשמליים מהוות כ-94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-21% מסך הפליטות במכלול 3 (טויבו נתוני הפליטות מטיסות לשנה זו); פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-6 טון CO₂e. פליטות מרכבים חשמליים מחושבות כחלק ממכלול 2 במדרך הפחמי 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.

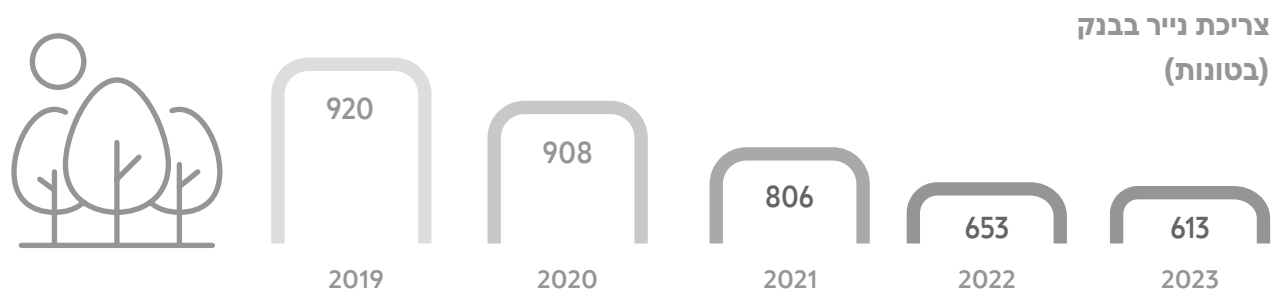
מסתכלים קדימה

- שאיפה להמשך החלפת רכבי בנזין ברכבים חשמליים וברכבים היברידיים בצי הרכבים של הבנק. הבנק צמצם את צריכת הדלק לנסועה בכ-6% לעומת שנת 2022.
- החל משנת 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 2023 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2023
• השינויים בצי רכבי הליסינג: נוספו 68 מכוניות חשמליות ו-14 מכוניות היברידיות והוחזרו 61 מכוניות בנזין.	שאיפה להחלפה של כ-150 רכבי בנזין ברכבים חשמליים, ובכלל זאת צמצום של צריכת הדלק בבנק.
• הבנק צמצם את צריכת הדלק לנסועה בכ-6% לעומת שנת 2022.	

35. אנו מקדמים מדי שנה החלפה של רכבי בנזין ברכבים חשמליים והיברידיים.



מחזור נייר: **179.1** טון^כ
נייר נאספו ופונו למחזור בשנת 2023

204^כ לקוחות נוספים הצטרפו בשנת 2023 לשירות המאפשר לקבל הודעות באופן אלקטרוני, באתר הבנק או במייל האישי

מחזור קרטון: **24.6** טון^כ
טון נאספו ופונו למחזור בשנת 2023

ירידה בצריכת הנייר: **40** טון^כ
בשנת 2023 חלה ירידה של כ-40 טון בצריכת הנייר לעומת שנת 2022

מסתכלים קדימה
• הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק לעומת שנת 2023.

תוכניות 2023	סטטוס
הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק לעומת שנת 2022.	✓ בוצע
הפחתה של 6%	✓ בוצע
המשך החלפת מדפסות אישיות והתקנת מרכזי הדפסה.	✓ בוצע



מצמצמים צריכת נייר

פריסה מחדש של תשלומי הלוואה) כמו כן, המשכנו להטמיע את השירותים הדיגיטליים של הבנק באמצעות הצבת דיילים בסניפים להדרכת לקוחותינו.

בנוסף, ביצענו סקר מקיף לבחינת היקפי האחסון והשימוש בנייר במבני ההנהלה של הבנק, כחלק מההיערכות למעבר הצפוי לבניין 'פועלים סנטר' בשנת 2026. במסגרת זאת, בסיוע חברת ייעוץ חיצונית, ביצענו 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.

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

בחלק מהתהליכים, 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 לצד החלפת מדפסות ישנות למדפסות בעלות יכולת הדפסה דו-צדדית הובילו לצמצום משמעותי של כמות ההדפסות במשרדי הבנק.

מהלכים לצמצום צריכת הנייר בשנת 2021-2023:

בשנת 2021 ביצע הבנק מהלכים לקידום דיגיטציה ולצמצום צריכת נייר, בהם פיתוח תשתית דיגיטלית להגשת בקשה ראשונית למשכנתה; העלאת מודעות הלקוחות לאפשרות לחתום על מסמכי אשראי באתר הבנק; קיום הדרכות להעצמה דיגיטלית בקרב אוכלוסיית הוותיקים; החלפת פעולות המתבצעות בפקס לאמצעים דיגיטליים ('בנק ללא פקס') ועוד. מהלכים אלו נמשכו ביתר שאת בשנים 2022-2023 במסגרת זאת הרחבנו את האפשרויות לבצע פעילויות בנקאיות נוספות באמצעות הערוצים הדיגיטליים (כגון משכנתא מרוחק, דחייה/

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בהתנהלותו השוטפת. לכן, אנו מנהלים משאב זה בהתאם לתפיסה כוללת של צמצום צריכה לצד הגדלת מחזור. בשנת 2023 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 בניית 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.

המשך פיתוח הפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק לצד אפשרות לחתימה דיגיטלית

מצמצמים השפעות סביבתיות נוספות

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

ניהול משאב המים

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

מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

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

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

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 שנותר להשמשה, מוחזר לבנק לטובת השבחה וחידוש, לצורך שימוש חוזר או תרומה. כמו כן, אנו מעודדים את העובדות והעובדים להביא פסולת אלקטרונית מבתיהם לנקודת האיסוף במשרדי הבנק בתל אביב.
- ♦ **פינוי נורות פלורסנט** - נורות פלורסנט ישנות נאספות ומועברות לחברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת', לצורך פירוק, 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.

ריכוז נתוני פסולת - בנק הפועלים 2023

סוג פסולת	משקל	אופן הטיפול
נייר	179.1 טון	מחזור
קרטון	24.6 טון	מחזור
*פסולת אלקטרונית	72.2 טון**	מחזור
פסולת בניין	2,427.6 ק"ג	פירוק והטמנה
*נורות פלורסנט	420 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.

** כמות הפסולת האלקטרונית נובעת ממספר פרויקטים לפינוי והחלפה של ציוד ישן, פינוי מחסנים והחלפת שרתים.

74,500 ₪

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



278.8 טון

סה"כ פסולת

275.9 טון

סה"כ פסולת שעברה למחזור

2.8 טון

סה"כ פסולת שעברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלני פינוי מורשים



ESG

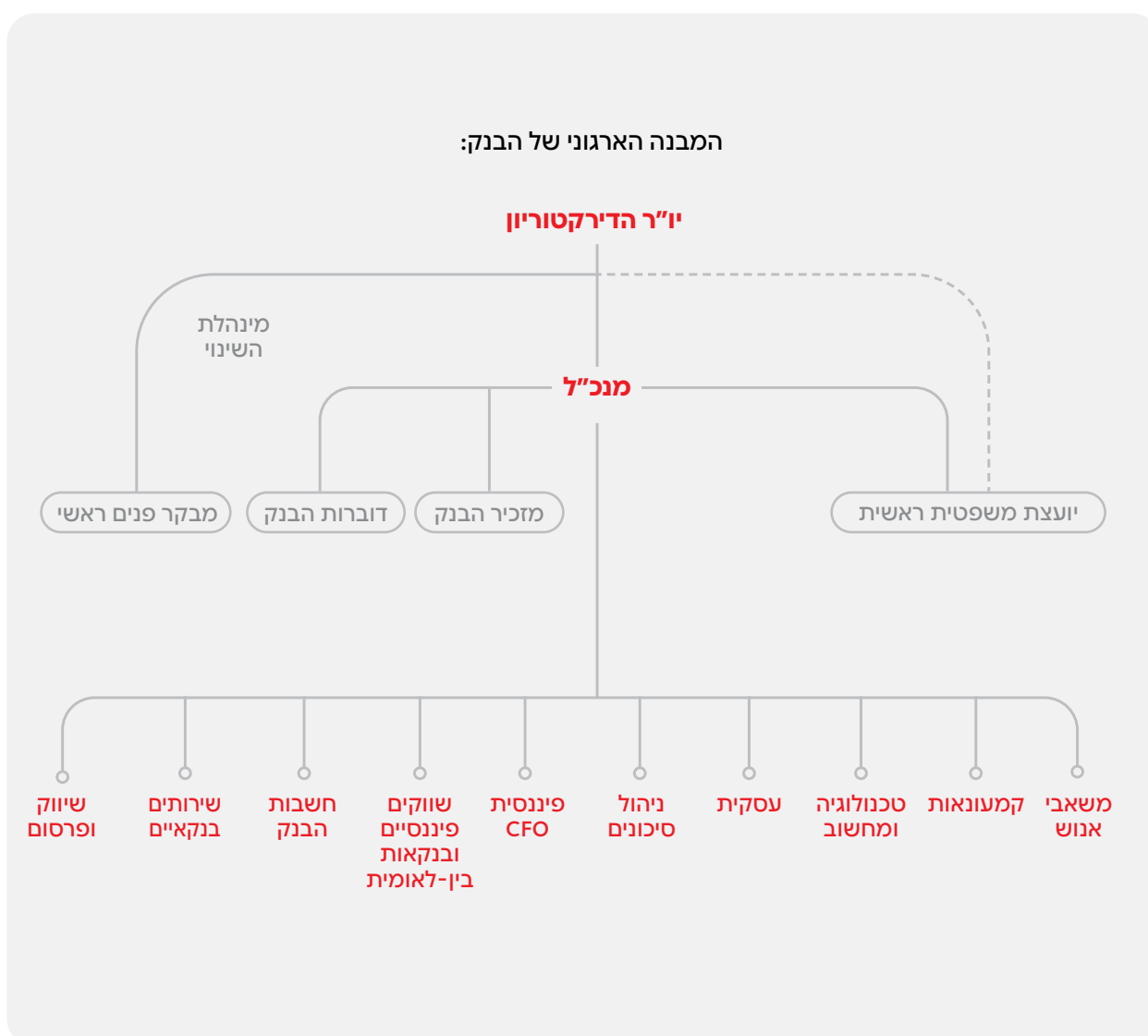
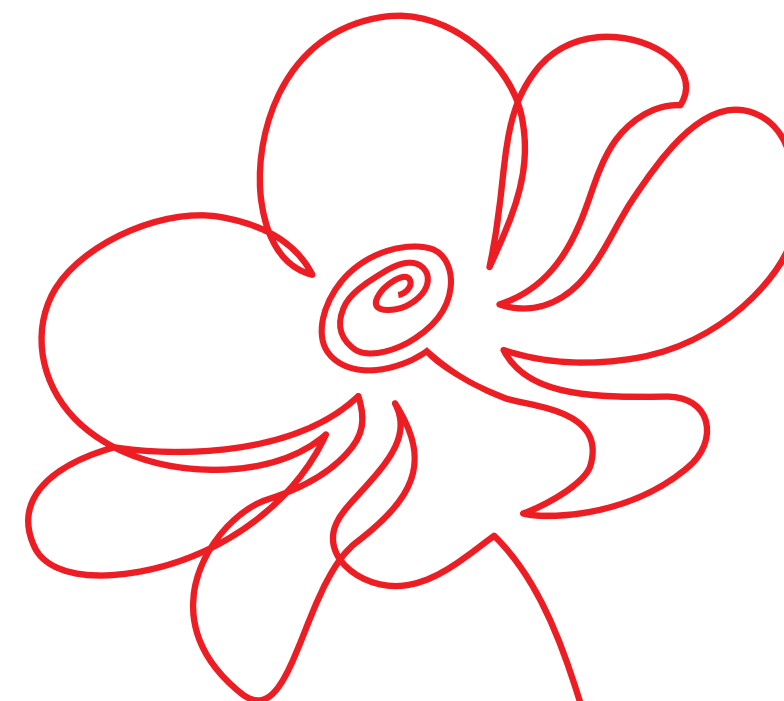
ממשל
תאגידי
Governance

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 פרק א.1.1 תיאור תמציתי של הבנק, בדוח הכספי לשנת 2023).



- ◆ פיקוח הדירקטוריון
- ◆ אתיקה, ציות ובקרה
- ◆ ניהול סיכונים והמשכיות עסקית
- ◆ ביטחון ובטיחות
- ◆ שרשרת אספקה אחראית
- ◆ אבטחת מידע ושמירה על פרטיות

בעלי המניות

בבנק קיימות מניות מסוג אחד בלבד, מניות רגילות, כאשר כל המניות הרגילות הינן שוות זכויות לכל דבר ועניין, לרבות הזכות להצביע, הזכות לדיבידנד והזכות בפירוק. שינויים בהון ובזכויות, לרבות הגדלת הון המניות הרשום ויצירת מניות חדשות, מפורטים בתקנון החברה העומד לעיון באתר 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 ("**חוק החברות**"). בהתאם לכך, בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית, רשאי לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית (לעניין הצעת מועמדים לאסיפה למינוי כדירקטורים ובשים לב לכך שהבנק הינו תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ראה בהמשך תחת פסקה "הוועדה למינוי דירקטורים"). בנוסף, בעל מניה, אחד או יותר, המחזיק בלפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ובאחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה, יוכל לדרוש כינוס של אסיפה כללית מיוחדת. בעלי המניות רשאים להצביע באסיפה הכללית בעצמם או באמצעות מיופה

כוח, בכתב הצבעה או במערכת אינטרנטית ייעודית להצבעות באסיפות, כאשר ההצבעה על כל נושא שעל סדר יום האסיפה הכללית נעשית בנפרד. הרוב הנדרש לאישור ההחלטות שעל סדר יומה של האסיפה משתנה בהתאם לסוג ההחלטה, ומפורט בזימון האסיפה ובכתב ההצבעה העומדים לעיון יחד עם כל הדיווחים וההודעות לבעלי המניות באתר הבנק, במערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך (מא"ה) ושל רשות ניירות ערך (מג"א). תרגומם לשפה האנגלית מוצב באתר קשרי משקיעים של הבנק.

ממשל ובקרה

בנק הפועלים, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, פועל בסביבה חקיקתית רחבת-היקף הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שהבנק מחויב בציות להן: פקודת הבנקאות, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח, חוק החברות, חוק ניירות ערך, כללי נגיד בנק ישראל, הוראות המפקח על הבנקים ועוד. כל אלה מסדירים את פעולותיו של הבנק במישורים שונים ובכללם דרישות לגבי הונו של הבנק ודרכי ניהולו, הפעלת ביקורת חיצונית ופנימית והתחומים שבהם הבנק רשאי לפעול.

הביקורת הפנימית

הביקורת הפנימית פועלת באופן בלתי תלוי ואובייקטיבי כמעגל בקרה שלישי בבנק, בכפוף להוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל בנושא "פונקציית ביקורת פנימית" (מס' 307) ובכפוף להוראות כל דין. פונקציית הביקורת הפנימית כפופה לדירקטוריון והיא מדווחת לו ישירות, לרבות ליו"ר הדירקטוריון ולוועדת הביקורת. ככלל, המבקר הפנימי של הבנק משתתף 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 וציות, אבטחת מידע וסייבר, פרטיות לקוחות, איסור הלבנת הון ומימון טרור ועוד. בשנת 2023 ערכה הביקורת הפנימית ביקורת בנושא תהליכי עבודה נבחרים בניהול גורמי הסיכון בעולמות ESG בדגש על ניהול גורמי הסיכון בעולמות הסביבה והאקלים כחלק מהיבטי ESG והטמעתם בתרבות הארגונית של הבנק. פרטים נוספים על עבודת הביקורת הפנימית זמינים בדוח הכספי של הבנק.

רואי החשבון המבקרים

רואי החשבון המבקרים של הבנק מהווים מעגל ביקורת חיצוני ובלתי תלוי האחראי לביקורת החשבונאית בבנק. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 302, אחת לשלוש שנים לפחות, או

דירקטוריון הבנק

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדיון, לרבות אלה החלות על תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה, כל הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל (העומדות לעיון באתר בנק ישראל) וכיו"ב. הבנק מיישם את ההוראות הכלולות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. כחלק מהפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התוויית מדיניות ופיקוח, יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל הבנק. חובות הדירקטורים על פי 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

בהתאם להוראות הדין הישראלי, בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה (הבנק הוא כזה) נדרש מכל חברי הדירקטוריון, כתנאי כשירות הכרחי, שלא תהיה להם, לקרוביהם, לשותפיהם, למעבידיהם ולמי שהם כפופים לו במישרין או בעקיפין, זיקה לבנק ולנושאי משרה בו, או לבעלי מניות מהותיים בו (מחזיקים מעל 2.5% ממניות הבנק). זיקה אסורה קיימת כאשר קיימים יחסי עבודה, קשרים עסקיים או מקצועיים למעט קשרים זניחים. בהתאם הדירקטורים המכהנים בבנק הינם בלתי תלויים בבנק וזאת בין אם סווגו ככאלה על ידי ועדת הביקורת של הבנק ובין אם לאו. כמו כן, הדירקטורים אינם מועסקים על ידי הבנק, נמנעים מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק וקיימות מגבלות לגבי פניותיהם לעובדות ועובדי הבנק (בפרט בנושאים עסקיים מחוץ למסגרת ישיבות הדירקטוריון וועדותיו).

בהתאם להוראות חוק החברות, דירקטור ייחשב בלתי תלוי כאשר מתקיימים לגביו שני התנאים המצטברים להלן - (1) מתקיימים לגביו תנאי הכשירות למינוי דירקטור חיצוני הקבועים בסעיף 240(ב) עד (ו) לחוק החברות

ו- (2) שהוא אינו מכהן כדירקטור בחברה מעל תשע שנים רצופות. תנאי הכשירות המפורטים בסעיף 240(ב) עד (ו) לחוק החברות, במקרה של חברה ללא בעל שליטה הם שאסור שלדירקטור, לקרוב, למשפחתו, לשותפו, למעבידו ולמי שהוא כפוף אליו במישרין או בעקיפין תהיה זיקה לחברה, תאגיד בשליטת החברה, לבעלי תפקידים בכירים בחברה (יו"ר, מנכ"ל, CFO) או לבעלי מניות מהותיים של החברה (מחזיקים מעל 5% ממניות החברה). המונח "זיקה" מוגדר ככולל, בין היתר, יחסי עבודה, קיום קשרים עסקיים או מקצועיים, למעט קשרים שוועדת הביקורת קבעה שהם זניחים. תקופת הזיקה האסורה היא שנתיים שקדמו למינוי וכן במשך כל תקופת הכהונה.

הבנק, כאמור, הינו תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ולכן בנוסף להוראות החלות על כל חברה ציבורית בישראל ביחס להרכב הדירקטוריון, חלות עליו הוראות מיוחדות הקבועות בפקודת הבנקאות, ובהן ההוראה כי מכל הדירקטורים המכהנים בבנק (ולא רק אלה המכהנים כדירקטורים חיצוניים או כאלה שסווגו כדירקטורים בלתי תלויים), נדרש שלא תהיה להם או למקורבים אליהם זיקה לבנק (בהתאם להוראות פקודת הבנקאות).

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, דירקטור המכהן בבנק ללא גרעין שליטה, נדרש לענות על שני תנאים מצטברים, בהקשר של אי תלות: (1) תקופת הכהונה של כל הדירקטורים בבנק מוגבלת ל-9 שנים (עד 3 כהונות של 3 שנים כל אחת), ו- (2) ביחס לכל הדירקטורים נדרש שלא תהיה להם זיקה (יחסי עבודה, קשרים עסקיים או מקצועיים למעט קשרים זניחים) לבנק או לתאגיד בשליטתו, לכל נושא משרה בבנק (מחמיר ביחד לדרישה בחוק החברות המתייחסת רק ליו"ר, מנכ"ל - CFO) ולכל מחזיק מהותי בבנק (מחזיק מעל 2.5% - גם זו דרישה מחמירה יותר ביחס לחוק החברות המתייחס לבעלי מניות מעל 5%).

בדומה להוראות חוק החברות, הזיקה נבחנת לא רק ביחס לדירקטור עצמו, אלא גם ביחס לגורמים המקורבים אליו - קרוב משפחתו, שותפו, מעבידו ומי שהוא כפוף אליו במישרין או בעקיפין. גם התקופה בה נבחנת היעדר הזיקה דומה לזו הקבועה בחוק החברות, תקופה של שנתיים קודם למינוי ובמשך כל תקופת המינוי.

סיווגם של הדירקטורים בדיווחי הבנק כדירקטורים חיצוניים לפי הוראות חוק החברות, דירקטורים חיצוניים לפי הוראה 301 של המפקח על הבנקים, או דירקטורים שאינם דירקטורים חיצוניים, הינו בהתאם לדרישות הרגולטוריות החלות על הבנק, שאינן מחייבות את סיווגם של כל הדירקטורים כבלתי תלויים, גם כאשר אלו עומדים בפועל בתנאים לסיווג ככאלה.

מועמד לתפקיד דירקטור בבנק חותם על הצהרה לפיה יש לו את הכישורים הדרושים, לרבות הידע, ההשכלה והניסיון הנדרש, וכי עיסוקיו האחרים אינם עומדים בניגוד עניינים עם היותו מכהן כדירקטור בבנק. דירקטוריון הבנק קבע קווים מנחים למקרים בהם יש פוטנציאל לניגוד עניינים דרך קבע בהתאם להוראה 301. אלו מתייחסים להיקף ולמהותיות העסקים בהם עלול להתקיים ניגוד עניינים בין עסקי התאגיד לדירקטור. הצהרות אלו מפורסמות במסגרת דוח זימון האסיפה במערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך, ואף זמינות באתר הבנק.

בהמשך לאמור לעיל, כלל הדירקטורים שניהנו בדירקטוריון הבנק בשנת 2023, עומדים בתנאי הכשירות לעצמאות הדירקטוריון הבאי: הדירקטורים לא הועסקו על ידי הבנק בתפקיד ביצועי בשנה האחרונה; לדירקטור אין קרבה משפחתית לאדם המועסק כנושא משרה על ידי הבנק או חברות בנות שלו; הדירקטור אינו מייעץ או משמש כיועץ לבנק או לחבר הנהלה שלו

1. יו"ר הדירקטוריון אינו עובד הבנק, אך תנאי כהונתו אשר אושרו על-ידי האסיפה הכללית משקפים תגמול הולם ביחס להיקף תפקידו (משרה מלאה) והיקף אחריותו. תנאי כהונה אלה נקבעו לפי מדיניות התגמול של נושאי משרה בבנק, ובהתאם להוראות הדין והוראות הפיקוח על הבנקים בנוגע לתגמול של יו"ר דירקטוריון בבנק ללא גרעין שליטה. לפרטים נוספים על תגמול יו"ר הדירקטוריון, ראו דוח מיידי בדבר כינוס אסיפה כללית שנתית של בעלי המניות של בנק הפועלים בע"מ מיום 3.7.2022.



בתמונה: הסניף המרכזי של בנק הפועלים מואר בצהוב להבעת תמיכה במטה משפחות החטופים ובקריאה להחזיר משבי חמאס.

חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות על בסיס תכנית הכשרה מקצועית שנתית המותאמת להתפתחות עסקי הבנק, לאסטרטגיה שלו ולמורכבותו, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ולנושאים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי. כך, בשנת 2023 התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, בהם: הסכמי העסקה, מגמות בעולם השירות וחוויית הלקוח, Customer Experience Factor (CX), רווחיות אשראי, משבר האקלים בראי המדע, רגולציית האקלים בעולם ובישראל, זירת המסחר בפחמן, מדידת פליטות פחמן בתיק האשראי (מודל PCAF), אסטרטגיית אקלים, ניהול סיכונים אקלים, באזל 4 ורגולציות עתידיות בתחום ניהול ההון, OPEN API, אי תלות רו"ח המבקר, ריכוזיות בענף הבנקאות, פעילות החברה החרדית, וכן בנושא ציות, איסור הלבנת הון, מימון טרור וסנקציות.

במשרד רו"ח מבקר, כהונה כדירקטור בתאגיד בנקאי במשך לפחות תשע שנים או כיו"ר במשך לפחות שלוש שנים; ומי שאישר המפקח על הבנקים כבעל ניסיון מקביל. נכון לסוף שנת 2023, 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. לקראת סוף שנת 2023 החל הדירקטוריון בהליך הערכת האפקטיביות אשר צפוי להסתיים במהלך הרבעון הראשון של שנת 2024. ההליך הקודם הסתיים ברבעון הראשון של שנת 2022.

וידיעותיו של הדירקטור, לרבות בנושאים ובסוגיות הקשורות בפעילות הבנק, כפי שמפורט בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו – 2005 ('תקנות המומחיות') ובהתאם לקווים מנחים נוספים לטובת יישום הקריטריונים הקבועים בתקנות המומחיות שאימץ דירקטוריון הבנק בשנת 2021.

כבעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ייחשב מי שלקביעת הדירקטוריון בשל השכלתו, ניסיונו וכישוריו הוא בעל מיומנות גבוהה בנושאים עסקיים-חשבונאיים ודוחות כספיים. ניסיון בנקאי מוגדר כאחת מהחלופות: ניסיון של כהונה במשך שלוש שנים לפחות כנושא משרה בכירה בבנק (מנהל המדווח ישירות למנכ"ל או למי שמדווח למנכ"ל) תוך עיסוק בניהול או בקרה של תחום ליבה או של סיכון מהותי לתאגיד הבנקאי; כהונה במשך חמש שנים לפחות כשותף האחראי על ניהול ביקורת בתאגיד בנקאי, לרבות ידע בבניית תהליכי

מדיניות גיוון הדירקטוריון

בחודש מאי 2022, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות לגיוון הרכב הדירקטוריון, לפיה במסגרת מכלול השיקולים לגבי הרכב הדירקטוריון וכשירותו הקולקטיבית, הדירקטוריון יפעל בכפוף להוראות החלות על תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לשמירה על שיעור גיוון מגדרי של לפחות 30%; וישאף לכך שהרכבו יכלול שיעור של 40% או יותר מאוכלוסיות המיוצגות בחסר בתפקידים עסקיים בכירים (כגון נשים, מיעוטים אתניים, חרדים, וכד'). בעת גיבוש 'בקשת צרכים' לוועדה למינוי דירקטורים לפני אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים, בוחן הדירקטוריון את שיעור הגיוון הקיים בו וכולל ב'בקשת הצרכים' בקשה מהוועדה למינוי דירקטורים להציע במידת האפשר והצורך מועמדים באופן שיאפשר את מימוש המדיניות האמורה. למועד הדוח עומד הבנק במדיניות הגיוון האמורה (מכהנות בדירקטוריון 4 נשים מתוך 10 דירקטורים).

כשירות ומומחיות הדירקטוריון

הבקשה למינוי הדירקטור, בצירוף ההצהרה שממלא הדירקטור בהתאם להוראה 301, נשלחת למפקח על הבנקים, 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 2023.

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

פקודת הבנקאות קובעת מגבלות ותנאי כשירות לכהונה ביחס לכל הדירקטורים בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לרבות מגבלות על קיומה של זיקה לתאגיד הבנקאי או לנושאי משרה או למחזיקים מהותיים בו (כמפורט לעיל), מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי, וכן מגבלות על משך הכהונה. תקופת הכהונה לכל דירקטור עומדת על שלוש שנים. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, כל עוד הבנק הוא תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לא יוחלפו באסיפה כללית מעל מחצית מהדירקטורים שכהנו סמוך לאחר האסיפה השנתית הקודמת, אלא אם ניתן לכך אישור המפקח על הבנקים.

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות וחוק החברות, נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. בנוסף, טרם זימון אסיפה 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, פרטים רלבנטיים, נוסח ההחלטות המוצעות, וכן הצהרה חתומה של כל מועמד לכהונה דירקטור, בה הוא מצהיר, בין היתר, על עמידתו בתנאי הכשירות לכהונה, לרבות היעדר זיקה שלו ושל גורמים מקורבים לו לבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק מהותי בבנק.

באסיפה הכללית של בעלי המניות של הבנק שהתקיימה בחודש נובמבר 2023 נבחרה מיכל הלפרין לתקופת כהונה ראשונה כדירקטורית חיצונית לפי חוק החברות החל מ-12.4.2024. במקביל מונו רונית אברמזון ורוקח המכהנת כדירקטורית חיצונית לפי חוק החברות לתקופת כהונה שלישית, וישראל טראו המכהנת כדירקטור במעמד 'דירקטור אחר' (שאינו דירקטור חיצוני) לתקופת כהונה שנייה. מידע נוסף לגבי המועמדים לכהונה בדירקטוריון הבנק לשנת 2023 שהוצעו על ידי הוועדה הייעודית והחלטות האסיפה הכללית בעניינם, מופיעים בדיווחי הבנק וכן באתר הבנק.

(ואין לו קשר לחברה אשר נותנת שירותי ייעוץ בהתאם); לדירקטור אין חוזה אישי למול הבנק ואינו חבר בהנהלת הבנק; הדירקטור לא היה שותף או עובד של אחד ממשרדי רואי החשבון המבקרים של הבנק בשנה האחרונה; הדירקטור אינו עומד בניגוד עניינים זה או אחר שהדירקטוריון קבע לגביו כי לא יוכל להיחשב כדירקטור בלתי תלוי.

וועדה למינוי דירקטורים

מינוי דירקטורים בבנק הפועלים נעשה בהתאם להוראות הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור הפיקוח על הבנקים. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, מינוי דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית, או באסיפה שכונסה לפי סעיף 35א' לחוק הבנקאות, אלא אם כן אישר המפקח על הבנקים הצבעה באסיפה מיוחדת. מועמדים לכהונת דירקטורים מוצעים לאסיפה הכללית של תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה על ידי הוועדה למינוי דירקטורים, ועדה ייעודית בת חמישה אנשים, בראשות שופט בדימוס, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ('ועדה ייעודית' ו-'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 2023 לקחו חלק בוועדה זו הדירקטורים - יואל מיניץ ונעם הנגבי.

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה הייעודית, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (מחזיקים ביותר מ-2.5% מאמצעי השליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות), זאת כל עוד לא מכהן כבר דירקטור מטעמם. דירקטוריון הבנק אינו רשאי להציע מועמדים לכהונה ונושאי משרה בתאגיד הבנקאי אינם רשאים לפעול למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו.

פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2023 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותו של הבנק בארץ ובח"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 ובח"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 עקביותה עם מדיניות הבנק.

מליאת הדירקטוריון מקבלת דיווחים שוטפים מהגורמים המקצועיים הרלוונטיים, בין היתר, לגבי התחומים שנמצאים בהלימה לתפיסת האחריות התאגידית של הבנק, כגון מוצרים בנקאיים המקדמים את ערכי הקיימות, הטמעה של היבטים חברתיים וסביבתיים בליבה העסקית של הארגון, שירות לקוחות, הוגנות במוצרים ושיווק אחראי, נושאי העסקה אחראית, אבטחת מידע וסייבר, ניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי, העסקת עובדים עם מוגבלות, השקעה בקהילה, צמצום השפעות סביבתיות, היערכות הבנק לשינויי 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. הדיווחים והדיונים בנושאי ESG בהנהלה ובדירקטוריון כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום ה-ESG, דיון שנתי בנושא דוח ESG ואישורו ודיון בתוכניות פעולה

עתידיות בתחום ואישורו. בנוסף, הבנק מבצע, אחת לשנה, במסגרת תהליך ה-ICAAP, בחינה והערכה של איכות ניהול הסיכונים, ופועל להטמעה ושיפור מתמיד של התהליך. מדדים נבחרים מתחום האחריות התאגידית מהווים חלק מתפיסת ניהול הסיכונים של הבנק, ולכן נכללים בבקורות ובדיווחים שוטפים, כגון BSC, SOX ועוד. הוועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון, מקבלת דיווחים שנתיים ורבעוניים מתאימים לצורך ביצוע מעקב, בקרה ואמידת הסיכונים, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין.

בנוסף לישיבות הדירקטוריון, פועלות ומתכנסות שמונה ועדות דירקטוריון קבועות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת ניהול ובקרת סיכונים, ועדת אסטרטגיה ופיתוח עסקי, ועדת אשראי, ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין, ועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית והוועדה למעקב אחר יישום ההסדרים של הבנק עם הרשויות האמריקאיות.

במהלך שנת 2023 התקיימו 36 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-86 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון, ראו פרק 6.7. ממשל תאגידי, בדוח הכספי לשנת 2023). ממוצע נוכחות הדירקטורים בישיבות הדירקטוריון עומד על כ-99%. בהתאם להוראה 301, הנוכחות המינימלית הנדרשת מדירקטור בישיבות הדירקטוריון עומדת על שני שלישים מישיבות המליאה במשך שנה קלנדרית, ללא היעדרות מכל ישיבות המליאה המתקיימות במהלך תקופה של 3 חודשים רצופים. פרטים אודות שיעור ההשתתפות של כל אחד מהדירקטורים מופיעים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי לשנת 2023. ועדת הביקורת התכנסה 25 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על כ-100%. ועדת תגמול התכנסה 9 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על כ-95%.

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 טכנולוגיה ומחשוב ומנהל אבטחת המידע של הבנק, כהגדרתם בנהל בנקאי תקין 357 ובניהול בנקאי תקין 361.

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

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 פרונטאלית, אלא באמצעי תקשורת מתקדמים, לרבות כדי להביא נושא לדיון מיידי. בהתאם לסעיפים 99-98 לחוק החברות, ראשים הדירקטורים לדרוש לקיים דיון בנושא ספציפי. בהתאם לסעיף 99 לחוק החברות יתווספו נושאים אלו לסדר יום הדירקטוריון. בהתאם להוראות חוק החברות, הוראה 301 ותקנון הבנק, סדר יום הדירקטוריון יכול, 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, וכן באופן שוטף בהתאם להוראות הדין ונהלי הבנק כאמור, ואין מנייה נפרדת ייחודית של נושאים אלה.

זכויות הדירקטורים לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידם, נקבעו בהתאם להוראות הדין, לרבות חוק החברות, הוראה 301 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 ההוצאה אושר ע"י הדירקטוריון. מליאת הדירקטוריון או ועדת הדירקטוריון המתאימה, תדון ותחליט בצורך להתקשר עם יועץ חיצוני לקבלת סיוע מקצועי. בדיון כאמור, תינתן התייחסות לשאלות האם יכול הייעוץ להינתן ע"י גורמים פנימיים בבנק, מהי מטרת הייעוץ, מהי תכולת העבודה ומהם לוחות הזמנים.

תגמול נושאי משרה

מדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק מובאת לאישור בעלי המניות באסיפה הכללית או באסיפה מיוחדת אחת לשלוש שנים לפחות. מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק תואמת את הוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"), חוק החברות ואת הוראת הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי. מדיניות התגמול לשנים 2024-2026 אושרה באסיפה הכללית של הבנק בחודש נובמבר 2023. באסיפה כללית זו אושרו גם תנאי כהונתו והעסקתו של מנכ"ל הבנק לשנים 2024-2026.

היחס בין עלות התגמול הכולל של מנכ"ל הבנק (נושא המשרה בעל התגמול הגבוה בבנק) לבין עלות התגמול הכולל הממוצעת של יתר עובדי הבנק, שאינם נושאי משרה, הינו כ-8.9 והיחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכולל החציונית של יתר עובדי הבנק, שאינם נושאי משרה, הינו כ-9.5 (החישוב בוצע לפי תקרת התגמול הצפויה בשנת 2024 לעומת העלות הממוצעת/חציונית למשרת יתר עובדי הבנק (שאינם נושאי משרה) בשנת 2022, בהתבסס על הדוחות הכספיים של הבנק ובתוספת עובדי קבלן אשר לא נכללים כחלק מהוצאות השכר של הבנק. עלויות התגמול כוללות תגמול קבוע ומשתנה לרבות מענקים ועלויות פרישה אשר מדווחות כחלק מהוצאות שכר).

שיקולים ומטרות עיקריות של מדיניות התגמול לשנים 2024-2026:

- ◆ הנעת נושאי המשרה לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לבנק ולמחזיקי העניין שלו, באופן המחזק את הקשר בין התגמול לבין יצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק.
- ◆ המענק השנתי יהיה מבוסס על תשואה להון של הבנק וכן על מדד השוואתי, עמידה ביעדי ביצוע אישיים כמותיים ואיכותיים וכן על תוכניות ויעדים המותאמים לתוכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתוכניות העבודה הנגזרות מהן וכן בהתאם לרכיב של שיקול דעת הממונה. חלק מהתגמול המשתנה ישולם במכשירים מבוססי מניות.
- ◆ התאמת התגמול הכולל לתיאבון הסיכון של הבנק, בהינתן שתוכניות העבודה השנתיות נבנות תוך התייחסות להיקף הסיכונים, לסוגיהם השונים, אשר הבנק מוכן ליטול על עצמו. בהתאם, התגמול המשתנה מבוסס גם על יעדי ביצוע המבטאים את מרכיבי תיאבון הסיכון.

◆ יצירת מבנה תגמול המשקף עמידה ביעדים כלליים של הבנק בתחום ניהול הסיכונים, ובתחום הציות לדין ולנהלי הבנק.

◆ קידום מבנה תגמול המתחשב בהשפעת פערי התגמול בין דרגים שונים בבנק על יחסי העבודה בבנק ותומך בשמירה על תקינותם.

◆ התאמת התגמול לסוג הפעילות והאחריות של נושאי המשרה וכישוריהם, כך שבעת קביעת התגמול של נושא המשרה, יבחנו השכלתו, כישוריו, מומחיותו, ניסיונו המקצועי והישגיו, וכן יבא בחשבון תפקידו, תחומי אחריותו, והסכמי שכר קודמים שנחתמו עימו.

◆ תגמול פונקציות ארגוניות המעורבות בפיקוח ובקרה ייקבע על בסיס סטנדרטים המביאים בחשבון את חשיבות ורגישות התפקידים האלה.

פרטים נוספים על מדיניות התגמול של הבנק, לרבות תגמול משתנה, תגמול נדחה ומנגנונים להשבת תגמול, עומדים לעיון תחת ביאור 22 לדוח הכספי לשנת 2023 וכן בדוח מיום 27.9.2023 לזימון האסיפה הכללית לאישור מדיניות התגמול כאמור.

בחודש פברואר 2024 אישר הדירקטוריון גם מדיניות ותוכנית תגמול למנהלים בכירים בבנק שאינם נושאי משרה. מבין אוכלוסיות העובדים הבכירים הנמצאים תחת חוזה אישי בבנק, קיימים מנהלי מחלקות אשר אינם נושאי המשרה, אך זכאים לתגמול הוני נדחה. אלו, מנהלים ומנהלות הנמנים על הדרג הניהולי הראשון בבנק, קרי 3 רמות דיווח מתחת למנכ"ל הבנק.

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

בשגרה יש הקפדה על בדיקת תקינות ומוכנות של יחידות ואתרים חיוניים בחירום, כמו גם על תרגולות ביטחון ובטיחות לעובדים. בנוסף, הבנק מעריך מעת לעת את יכולותיהם של ספקים חיוניים להמשיך ולספק שירותים לבנק בתרחישי חירום. הבנק אף עורך תרגילי חירום תקופתיים לאור מגוון תרחישי ייחוס וכשלים אפשריים מורכבים, בהשתתפות הסניפים, המנהלות, יחידות הנהלה הראשית, הנהלת הבנק וגורמים חיצוניים במידת הצורך. בבנק פועלים שני אתרי מחשוב מרכזיים (ראשי ומשני) להבטחת זמינות ורציפות מערכות המידע.

מערך ניהול המשכיות העסקית בבנק אושר במכון התקנים הישראלי כתואם את דרישות התקן הבין-לאומי ISO 22301. מידע נוסף בנושא אפשר למצוא בפרק 3.3. סקירת הסיכונים בדוח הכספי של הבנק לשנת 2023.

לבנק תוכנית פעולה נרחבת להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית, המיושמת בהתאם למדיניות הבנק, להוראות הרגולציה (הוראת ניהול בנקאי בנושא ניהול המשכיות עסקית - 355) ולהוראות נלוות נוספות. היערכות הבנק מבוססת על תוכניות מפורטות, אשר הותוו לאור מתודולוגיות מקובלות בעולם, נוהלי עבודה, ניסויים ותרגולים תקופתיים, ניהול מאגר עובדים חיוניים בחירום ועוד. תוכנית הבנק להיערכות לחירום מקיפה וכוללת מסמכי מדיניות, מתאר של תרחישי ייחוס, מיפוי וניתוח תהליכים קריטיים ופירוט המשאבים הנדרשים לרציפותם בחירום. כל אלה מתעדכנים באופן שוטף ומובאים לאישור בפני הנהלה והדירקטוריון מדי שנה. לצד תוכנית הפעולה הרחבת הליערכות לחירום, לבנק תוכנית פעולה חטיבתית, באחריות ממוני המשכיות עסקית חטיבתיים וצוותים ייעודיים. מדיניות המשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבנות בארץ וכן בסניפים של הבנק בחו"ל, בהתאם למדיניות הממשל התאגידי ולהנחיות בנק ישראל.

תוכנית הפעולה להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית מתוכללת על ידי מחלקה ייעודית לניהול המשכיות עסקית, הכפופה למנהל המשכיות העסקית התאגידי ולחבר הנהלה הממונה על החטיבה הפיננסית ועומד בראש צוות החירום הבנקאי. בנוסף, ניהול תחום המשכיות עסקית בהיבטי Disaster Recovery הוא באחריות הממונה על חטיבת הטכנולוגיה. ב-2021 הוקמה בחטיבה לניהול סיכונים יחידה לניהול סיכוני המשכיות עסקית וחוסן תפעולי, המשמשת כמעגל בקרה שני בנושא סיכוני המשכיות עסקית והיערכות לחירום.

נוהלי החירום והמשכיות העסקית בבנק מגדירים את האחריות הניהולית, את מתכונת העבודה ואת האמצעים שיש לנקוט בכל יחידה בבנק במגוון תרחישים, עד לסיום האירוע וחזרה לשגרה.

ניהול סיכונים וסיכונים מערכתיים

- על יחסי ההון והנזילות, על תפעול הבנק ועל השירות ללקוחות - ונערך בהתאם. זאת במטרה לוודא את עמידתו במשברים שונים ולאפשר המשך של הפעילות הבנקאית, מתוך הכרה באחריותו ללקוחותיו ולמחזיקי עניין והבנת חשיבותה של הפעילות הבנקאית לתפקוד המשק.

ההיערכות לשמירה על רציפות הפעילות הבנקאית ועל חוסנו הפיננסי של הבנק באה לידי ביטוי הן בהכנות, בנהלים ובמדיניות להמשכיות עסקית והן בניתוחים, בהנחות ובתוכניות המגירה באספקטים הפיננסיים של אירועים שאלו. בהקשר זה נציין שכבנק גדול (המחזיק יותר מ-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית בישראל), בנק הפועלים כפוף ליחס הון עצמי רובד 1 מזערי של 10% (ולא 9%); ייחס הון כולל מזערי של 13.5% (ולא 12.5%). הלימות הון זו תורמת לחוסנו הפיננסי של הבנק ותומכת בהמשך פעילות הבנק והמשק בעיתות משבר. לצד כל זאת, הבנק מביא בחשבון גם את השפעתו הפוטנציאלית על השווקים בניהול הנזילות ובניהול חשיפות שוק ונערך להמשך פעילות במקרה של שיבושים בתחומים אלו.

העמדת כלים לזיהוי הסיכונים ולמידתם והסדרת אמצעי פיקוח ובקרה, כולל קיום פונקציה עצמאית לבקרת הסיכונים.

בקרה ואמידה של הסיכונים הפיננסיים והתפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים, ותוך התחשבות באופי המיוחד של הפעילות בכל חברת בת ופעילות חו"ל, מדידה וניהול עצמאיים בכל חברה ושיקוף תמונה כוללת להנהלת הבנק. אם טמונים סיכונים במוצרים או בתהליכים חדשים, הם מזוהים בהליך סדור, על פי המדיניות להשקת מוצרים ותהליכים חדשים. מודלים המשמשים לאמידת הסיכונים נבחנים טרם יישומם וכן מדי תקופה, על פי מדיניות תיקוף המודלים בבנק. הבנק עורך בדיקה מקיפה להערכת הסיכונים שלהם הוא חשוף ולבחינת חומרתם במסגרת ה-ICAAP - תהליך פנימי להערכת הלימות הון (להרחבה ראו פרק 3.3. סקירת הסיכונים בדוח הכספי של הבנק לשנת 2023).

בניהול הסיכונים הבנק מביא בחשבון מגוון השפעות מערכתיות. הבנק בוחן באופן שוטף השפעות פוטנציאליות של תרחישים מערכתיים, פיננסיים ותפעוליים, במסגרת בחינה פנימית שוטפת של תרחישי קיצון ובמסגרת 'תרחישים אחידים' של בנק ישראל

אסטרטגיית ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה כולה, באמצעות זיהוי וכימות הסיכונים, הגדרת האחריות על הסיכונים (Risk Ownership) ומקסום התועלת העסקית בהתייחס לעלות במונחי סיכון, וזאת על ידי כל גורם אחראי בכל הרמות של הארגון. בהתאם, כל גורם עסקי בבנק אחראי לניהול הסיכונים במסגרת פעילותו והחטיבה לניהול סיכונים משמשת כקו בקרה שני, גורם בלתי תלוי המנחה, מאתגה, מנטר ומדווח באופן עצמאי על סיכונים. ניהול הסיכונים בבנק מתנהל במתודולוגיה אחידה, בראייה כוללת ובהתאמה לדרישות הרגולטוריות, במטרה לתמוך בנטילת סיכונים מושכלת, על מנת להשיא את רווחיות הקבוצה ברמת סיכון התואמת את תיאבון הסיכון וסיבולת הסיכון ובהלימה לתועלת העסקית.

הבנק פועל בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, אשר קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות לניהול סיכונים ומפרטות את הדרישות בניהול הסיכונים השונים שהתאגיד הבנקאי חשוף להם. ההנחיות קובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם, ובכללם מעורבות נאותה והבנה מעמיקה של דירקטוריון התאגיד הבנקאי בניהול הסיכונים, ניהול הסיכונים באמצעות מנהל סיכונים שהוא חבר הנהלה,

פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

הבנק הפעיל את תוכניות המשכיות העסקית שלו כבר מיומה הראשון של המלחמה, בשבת 7 באוקטובר ותפקד ללא פגיעה מהותית בפעילותו. הבנק בוחן את המצב כל העת ועורך התאמות באופן הפעילות בהתאם לצורך. החטיבה לניהול סיכונים בוחנת הקלות בבקרות ובתהליכים בהתאם לצורך. בהיבט הפיננסי, נוסף לפעילות הצוותים הפועלים בבנק בשגרה, מכנס הבנק תדיר צוות הנהלה ייעודי למעקב אחר המצב הפיננסי והיערכות לתרחיש של משבר כלכלי או פיננסי, ככל שיתממש כתוצאה מהמלחמה. במסגרת זאת,

נוסף למעקב שוטף אחר מצב הבנק, נבחנו גם תרחישי ייחוס ותרחישי קיצון להתפתחות המלחמה והשפעותיה הפיננסיות על המשק, על הבנק ועל לקוחותיו, לרבות היבטים של סיכון האשראי, הנזילות, תיק הנוסטרו, חדר העסקאות, חשיפות הריבית ועוד. הצוות מדווח לדירקטוריון ולוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון בתדירות גבוהה. התממשות סיכונים הנובעים מהמלחמה, כמו גם הקלות הניתנות ללקוחות, עלולות להשפיע על הרווחיות העתידית של הבנק.



המשכיות עסקית במלחמת 'חרבות ברזל'

עם פרוץ מלחמת 'חרבות ברזל' באוקטובר 2023, הוביל הבנק חמ"ל חירום בנקאי ליישום תכניות הפעולה לחירום תוך אינטגרציה בין כלל החטיבות, ניהול קשר עם בנק ישראל, פיקוד העורף ושאר גורמי חוץ ודיווחים שוטפים לדירקטוריון. חמ"ל החירום התכנס בתדירות גבוהה בשלבים הראשונים של המלחמה, המשיך לעקוב גם בשגרת החירום, ופרסם הנחיות ליחידות הבנק ולכלל העובדים בהתאם. לאורך המלחמה עד כה, נקטנו פעולות לשימור הרציפות התפעולית של הבנק, בהן עדכון הלקוחות בשינויים בשעות הפעילות של הסניפים והמוקדים הטלפוניים; שמירה על תקשורת רציפה עם העובדים; גיבוש מערך תמיכה מקיף לעובדים שנפגעו מאירועי המלחמה; הרחבת האפשרות לעבודה מרחוק; ריענון והדמיית תרחישי חירום להסלמה ביטחונית, לפגיעה בתשתיות לאומיות (לרבות חשמל, תקשורת ודרכי גישה) ולמחסור בכוח אדם ובספקים.

פועלים בבטיחות

כחלק מאחריות בנק הפועלים כלפי עובדיו, לקוחותיו, ספקיו וכל הבאים בשעריו, אנו מחויבים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות וגהות בכל המבנים והסניפים של הבנק. המשימות והיעדים הנוגעים לבטיחות **חלים על כל העובדים והמנהלים** לרבות ספקים שפועלים בחצרות הבנק, זאת לאור פריסה רחבה של אתרים וסניפי הבנק בכל רחבי הארץ. כך לכל מנהל/ת בבנק אחריות ניהולית אישית ישירה לעמידה ויישום דרישות הדין בנושאי הבטיחות והגהות במטרה לשמור על ביטחון ובטיחות העובדים והלקוחות. הבנק מטמיע שיקולי בטיחות בתהליכי קבלת ההחלטות בכל הדרגים בארגון, ושאף לשיפור מתמיד של תהליכים ופעילויות במטרה לצמצם למינימום מפגעים ותוך הקפדה על סטנדרט בטיחות וגהות מהמתקדמים שישנם.

מחלקת בטיחות וביטחון באגף הלוגיסטיקה של בנק הפועלים, שבאחריות הממונה על החטיבה הפיננסית, מספקת תמיכה לתחום הבטיחות בבנק. המחלקה אחראית לגבש ולהגדיר את מדיניות הבטיחות והגהות. מנהלות ומנהלים ביחידות השונות בבנק, אחראים ליישום המדיניות, ואכיפתם.

מדיניות הבטיחות, אשר אישרה ההנהלה, מגדירה את העקרונות והכללים לתכנון וניהול נושא הבטיחות בבנק, על בסיס תפיסה של אחריות, מחויבות, מקצועיות, פרו-אקטיביות ושיפור מתמיד בביצועים. במסגרת זו, מוגדרים עקרונות לניהול הסיכונים על בסיס זיהוי ואיתור סיכונים, תעדופם, טיפול בהם במסגרת תוכנית הבטיחות והגהות בבנק ונקיטת פעילות מונעת המובנית בתהליכי העבודה בכל תחומי העשייה בבנק. כך אפשר לתכנן את מערכת הבטיחות והגהות תוך קביעת סדרי עדיפויות, הצבת יעדים, הגדרת מדדים כמותיים לשיפור הבטיחות והקצאת משאבים בהתאם. היבטי הבטיחות הכלולים בפעילות הבנק מנוטרים בין היתר גם באמצעות סקרי בטיחות מקדימים הנערכים מעת לעת, על פי דרישות החוק, תקנות, אמנות בין-לאומיות והוראות והנחיות ספציפיות של הבנק. לצד זאת פועל הבנק באופן מתמיד להטמעה של העקרונות לשמירה על הבטיחות כחלק משגרת העבודה, וזאת בשילוב דרישות הבטיחות בהוראות העבודה ובתחקור אירועי בטיחות למניעת הישנותם על פי שיטה סדורה להפקת לקחים. ועדת בטיחות בראשות מנהל אגף הלוגיסטיקה, מתכנסת אחת לרבעון ודנה בניהול הבטיחות בבנק, תוך המלצה על נקיטת פעולות ליישום ואכיפה של היבטי בטיחות נדרשים. בוועדה חברים, בין היתר, מנהל מחלקת הבינוי ומנהל מחלקת ביטחון ובטיחות בבנק, לצד נציגים מטעם עובדי ועבודות הבנק, הביקורת הפנימית וניהול סיכונים. סיכום אירועי הבטיחות מדווחים פעם בשנה להנהלה.

ניהול הבטיחות והגהות בבנק מבוסס על תקן OSHAS 18001 וכולל את התהליכים הבאים:

◆ **ניהול סיכונים** - הבנק עורך סקרי ניהול סיכונים ומבצע על בסיסם תהליך הערכת הסיכונים הכולל גיבוש פתרונות להפחתת עד ביטול של גורמי הסיכון לצד תהליכי בקרה שוטפים להבטחת עמידה במדיניות ובדרישות החוק. גורמי הסיכון הנכללים בהערכת הסיכונים המותאמים למאפייני העבודה בבנק שמושגותם בעיקר על עבודה משרדית (היבטי ארגונומיה, תאורה, רעש, איכות אוויר במשרדים) לצד עבודות בינוי, שיפוץ ועבודת קבלנים בשטחי הבנק, אירועים המוניים, מצבי חירום ועוד.

◆ **תכניות עבודה** - לבנק תכנית בטיחות רב-שנתית ותוכנית בטיחות שנתיית המבוססות על תכנון מקדים, מניעה יזומה של מפגעי בטיחות ותיקון ליקויים. התוכנית כוללת מטרות מדדים ויעדים כמותיים ואיכותיים.

◆ **בקרה ומעקב** - לבנק מנגנון שוטף לבקרת בטיחות וגהות ומבדקים פנימיים לאיתור חריגות ומפגעים, לשיפור רמת הבטיחות ולהגברת מעורבות של מנהלים ועובדים. מוקד הביטחון של הבנק מנטר בשוטף את מערכות הביטחון ובטיחות ומפעיל בהתאם לצורך את הגורמים הרלוונטיים למתן מענה, כגון משטרה, מכבי אש, מד"א, מערכי אבטחה וכו'. בנוסף, נערכים בבנק מבדקים חיצוניים וקיימת בקרה חיצונית על מערכי הבטיחות ותיקנות הציוד במבני ההנהלה ובסניפים. אחת לשנה נערך סקר הנהלה הבוחן את מידת יישום המדיניות ותוכניות העבודה, וכן את רמת היעילות של ניהול הבטיחות בבנק. הסקר כולל בין היתר, ניתוחי אירועים וסיכום ממצאי בקרת.

◆ **היערכות לחירום** - היערכות לחירום כוללת זיהוי מצבי חירום בטיחותיים פוטנציאליים ותכנון היערכות מוקדמת לפעילות בשעת חירום לטובת מניעת נזקים סביבתיים ובריאותיים ובמטרה לאפשר חזרה לשגרת עבודה בהקדם. לבנק נהלי חירום למגוון מצבים כגון שריפות, הצפות, הפסקות חשמל, רעידות אדמה, מלחמות, וכן התפרצות מגפה. נהלי החירום מגדירים חלוקת סמכויות וסדרי פעולות לטיפול במצבים שונים לאורך האירוע; ציוד נדרש לטיפול באירוע, הנבדק במסגרת הביקורת השוטפות; וכן דיווח לגורמי חוץ וצוותי חירום כגון מכבי אש, משטרה, מד"א וכד' לצורך הזעקתם. הדרכות ותרגולים פיזיים למצבי חירום שונים נערכים לפחות פעם בשנה, במסגרת הדרכות הבטיחות השגרתיות.

◆ **חקירת אירועים** - במקרה של אירוע בטיחות או כשמתגלים מפגעי בטיחות באתרי הבנק, העובדים והמנהלים מונחים להעביר דיווח מיידי בנושא ולוודא כי הנושא מטופל. דיווח ותחקור אירועי בטיחות וגהות, לרבות תאונות, פציעות ומחלות, נעשים בתהליך מובנה וסדור על ידי מהנדסי בטיחות אשר הוכשרו לכך, וכוללים תיעוד, ניטור וזיהוי של הסיבות לאירוע, לטובת הפקת לקחים.

◆ **הדרכה והכשרה** - עובדות ועובדי הבנק נדרשים לרענן את הידע הנוגע לבטיחות ולהגות באמצעות לומדה שנתיית בנושא בטיחות לצד השתתפות בהדרכות בטיחות שמתקיימות פרונטלית בנושאים של מניעת תאונות, תרחישי חירום, אירועי בטיחות וגהות, מילוט בתרחישים שונים, תרחישים הנובעים מתפעול לא נכון של מכשירי חשמל, אופן הפעלת ציוד כיבוי ועוד. בסיום הדרכת הבטיחות מתבצע תרגול מילוט מהמבנה. יעילות ההדרכות נבדקת באמצעות תשאול ומשובים.

◆ **נאמני ביטחון ובטיחות** - בכלל יחידות הבנק הוכשרו נאמנות ונאמני בטיחות וביטחון שעברו הכשרה ייעודית, האחראים על כשירות היחידה ועל ביצוע בקורת חודשיות. נאמני הבטיחות עומדים בקשר רציף עם הקב"ט האזורי ועם מוקד הביטחון של הבנק. כמו כן, הפורטל הארגוני של הבנק כולל אזור תוכן ייעודי ובו טיפים ונהלי ביטחון ובטיחות לעובדים וטופס לדיווח על תאונות עבודה.

◆ **עלון מידע בנושא בטיחות** - העלון מתפרסם מדי רבעון, מופץ לכל יחידות הבנק וכולל דוגמאות לאירועי בטיחות והמלצות למניעתם.

- ◆ **ניטור ומדידה** - תהליכי הניטור והמדידה של היבטי הבטיחות מתקיימים באופן סדור במטרה לאפשר מעקב אחר עמידה בדרישות הדין ובמדיניות הבטיחות של הבנק.
- ◆ **רכישת מערכת לניהול ציוד ומערכות בטיחות (DATWISE)** - המערכת עוקבת אחר תקינותם של הציוד ומערכות הבטיחות בבנק ומשמשת לניהול משימות ואירועי בטיחות.



פעילות בתקופת מלחמת 'חרבות ברזל'

החל מ-7 באוקטובר, הבנק פועל במתכונת 'שגרת חירום'. מחלקת הביטחון ובטיחות כחלק מצוות החירום הבנקאי מיישמת את נהלי החירום והמשכיות עסקית לתרחיש מלחמה בהתאם להנחיות פיקוד העורף הכוללים פינוי מרחבים מוגנים, שמירה על כשירות ציוד החירום, הדרכה ותרגול נוסף בכלל אתרי הבנק לתרחישי החירום בהתאם לזמני התגוננות והנחיות פקע"ר ועדכון שוטף של צוות החירום הבנקאי לגבי תמונת מצב המלחמה.

נוהלי בטיחות בעבודה

לבנק נהלים המפרטים את דרישות הבטיחות לכל סוג של עבודה, כמו גם את סוגי הבקרה והפיקוח הנדרשים, ואת הגורמים האחראים על יישום הנהלים בבנק (לרבות הוראות בטיחות בבנייה ובעבודה בגובה, הוראות בטיחות באש וחשמל וכו'). נהלים אלו חלים הן על קבלני חוץ המבצעים מגוון עבודות, בהן בינוי, שיפוץ, ניקיון וכד', משלב ההתקשרות עמם ועד שלבי ביצוע העבודה. בעבודות בנייה נעזר הבנק ביועצי בטיחות, חיצוניים או ביועצים מטעם הבנק. בעת התקשרות עם קבלני חוץ, נדרש הקבלן להתחייב לנספח הבטיחות המפרט את דרישות הבטיחות והגהות לביצוע העבודה, לרבות האמצעים והציוד הנדרש למילוי דרישות אלו. הפרה של הוראות הבטיחות מצד הקבלן תגורר הליכי משמעת והטלת סנקציות. הבטחת תנאי עבודה בטיחותיים היא תנאי המוצב לכל ספקי הבנק בעת ההתקשרות, כחלק מהתחייבותם למסמך התנהלות אחראית של הבנק. להרחבה ראו פרק 'פועלים לשרשרת אספקה אחראית'.

ב-2023 התרחשו בבנק 4 תאונות עבודה קלות (מהן 4 אשר גינן נגרם אובדן זמן עבודה), ואובדן זמן העבודה המצטבר עמד על 126 ימים. שיעור תדירות אובדן זמן העבודה (Lost time injury frequency rate) עמד על 0.051; ושיעור תדירות תאונות העבודה (Total recordable injury frequency rate) עמד על 0.051².

2. תאונות עבודה בחצרות הבנק. הנתונים נוגעים לעובדי הבנק לפי חישוב של 200,000 שעות עבודה (hwkd), 8 שעות עבודה ביום. לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה בשנת הדיווח (לרבות לקוחות ובכלל זאת מי שאינו עובד הבנק).

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 להבטיח התנהלות אחראית בתחומים של העסקה הוגנת ושוויונית, התנהלות עסקית נאותה, הגנת הסביבה וקידום הזדמנויות בתחום רכש ירוק. אנו מתקשרים תפיסה זו כלפי הספקים ומעודדים אותם לאמץ נורמות אלה.

מודל הרכש מותאם לאופי הפעילות ולמיקוד האסטרטגי בפעילות העסקית, הסביבתית והחברתית של הבנק, ובא לידי ביטוי ב-3 רבדים שבהם מוכלים עקרונות מדיניות הרכש האחראי:

- ◆ **רובד הסף:** רובד מחייב המיושם בקרב כלל ספקי הבנק
- ◆ **רובד הסינון:** רובד מחייב המיושם בקרב ספקים רלוונטיים, בהתאם לקטגוריית המוצר או השירות הנרכש
- ◆ **רובד ההעצמה:** רובד להעשרת היצע הספקים המיישמים עקרונות ESG

ממשל תאגידי - בקרת ספקים
בנושאי אתיקה עסקית עמידה
בהוראות החוק

רובד הסף

חברתי - תנאי העסקה, בטיחות
בתעסוקה, גיוון תעסוקתי ועוד
סביבתי - ניהול איכות הסביבה
של הספק, מניעת זיהום, מחזור
וטיפול בפסולת

רובד הסינון

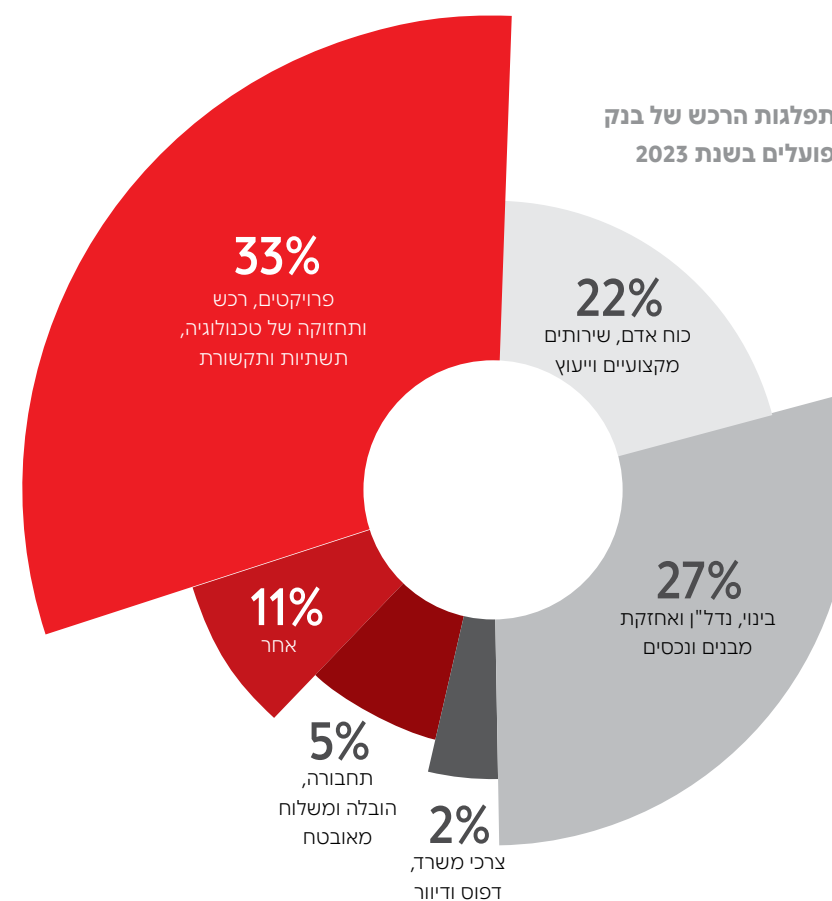
עסקים חברתיים ועסקים
קטנים בפריפריה

רובד ההעצמה

- עקרונות המדיניות:**
- ◆ יושרה ושקיפות
 - ◆ מקצועיות ומצוינות
 - ◆ דיאלוג שוטף ויצירת ערך משותף
 - ◆ שותפות והדדיות
 - ◆ כינון יחסים ארוכי טווח
 - ◆ מניעת שחיתות ושוד
 - ◆ הוגנות ושמירה על זכויות אדם, בטיחות עובדים וגיוון תעסוקתי
 - ◆ מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה והטרדה
 - ◆ צמצום ומניעת נזק סביבתי וקידום ערכים סביבתיים
 - ◆ קידום רכש מגוון ומקומי - מעסקים קטנים, עסקים חברתיים ועסקים פריפריאליים

פועלים לשרשרת אספקה אחראית

פרופיל שרשרת האספקה של הבנק



כארגון בנקאי, הפעילות התפעולית של בנק הפועלים מתבססת בעיקר על שרשרת אספקה, המורכבת ממאגר ספקי טובין ושירותים בהיקפים שונים (עסקים גדולים, בינוניים, קטנים וזעירים). המאגר כולל אלפי חברות הפועלות בתחומים כמו לוגיסטיקה, טכנולוגיה, שירותים מקצועיים ועוד. בשנת 2023 ביצענו התקשרויות עם כ-2,350 ספקים מתוך המאגר.

96%
מהיקף הרכש שלנו

הוא מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל

הגדרת פרמטרים ברורים לבחינת טיב נושא הרכש, הפרדת סמכויות בשלבים קריטיים בתהליך הרכש (כגון הגדרת הביקוש, בחירת הספק ותשלומים), הגדרת הרשאות לאישורים ותיעוד המידע וההחלטות שהתקבלו בכל אחד מהשלבים בתהליך. כל אלה נועדו לייצר 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, ולסייע להן לממש את יעדיהן ואת תוכניות העבודה, תוך ניצול משאבים מיטבי וחתימה לביצוע איכותי. תהליך הרכש נעשה באופן מוגדר, אחיד וסדור באמצעות שימוש במערכת (ERP), והוא כולל

משלבים היבטי ESG בעת התקשרות עם ספקים



בתמונה עובדים מהרכש התאגידי בפעילות התנדבות לסיוע לחקלאים.

הרכש התאגידי מבצע בקרות (לרבות באמצעות גורמים חיצוניים לבנק) על מנת לוודא כי הספקים שעימם מתקיימת ההתקשרות, עומדים בדרישות החוק ובקריטריונים שאותם קבע הבנק. החל מ-2015 מיישם הבנק תוכנית סדורה להטמעת מדיניות רכש אחראי. במסגרת זאת, הצבנו קריטריונים מחייבים לעבודה עם ספקים וכן קריטריונים המהווים חלק ממדדי 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, הדורש את התחייבותם בנושאים הבאים:

- ◆ **העסקה הוגנת** - תנאי שכר הוגנים ושכר שלא יפחת משכר המינימום; תשלום כלל הזכויות הסוציאליות הנקובות בחוק לצד הימנעות מפגיעה בשעות המנוחה.
- ◆ **מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה** - איסור על אפליה מחמת דת, גזע, מין, גיל וכיו"ב; שמירה על סביבת עבודה הולמת וראויה נטולת הטרדות מכל סוג, תוך התמקדות בנקיטת צעדים למניעת הטרדה מינית.
- ◆ **שמירה על איכות הסביבה** - קיום מדיניות ותהליכים אפקטיביים לניהול היבטי סביבה המותאמים לאופי הפעילות, באמצעות גורם ממונה, מדידה ובקרת ביצועים; שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה ומזעור השפעות שליליות תוך קידום פתרונות ידידותיים לסביבה לרבות מניעת זיהום, התייעלות בצריכת משאבים, טיפול בפסולת וכד'.

◆ **בריאות ובטיחות** - שמירה על בריאות, ביטחון ובטיחות עובדי הספק וכל הבאים מטעמו, תוך העמדת הכלים המתאימים והקניית ההכשרה הנדרשת לכך.

◆ **מניעת שחיתות ושחד** - איסור על קבלה ומתן של טובות הנאה, מתנות וכיו"ב הן על ידי הספק והן על ידי עובדיו, בכל אזורי פעילותו העסקית של הספק.

מאז שנת 2014, הספקים המצויים בקשרי עבודה עם הבנק חותמים ככלל, על מסמך הנגזר מקוד הערכים והאתיקה של הבנק ומתחייב לפעול לאורו.

הבנק פועל לזיהוי ולהערכת סיכוני שחד ושחיתות בעת התקשרויות עם ספקים. לשם כך, הגדיר הבנק תהליכי הערכה וזיהוי של רמת הסיכון המיוחסת לספק על בסיס מאפייני הפעילות שלו מול הבנק. תהליך זה מאפשר לבנק להגדיר את רמות הסיכון השונות ולבצע בדיקות נוספות במקרה הצורך, כולל שימוש בשאלונים שפותחו לבדיקה, סיווג ספקים לסיכוני שחד ושחיתות וביצוע בקרות.

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 והאקלים, החברה והממשל התאגידי. תשובות הספק משוקללות לכדי ציון הערכת ESG, המשולב בתהליך קבלת ההחלטות בבנק בעת התקשרות עם ספק

חדש או בחידוש התקשרות עם ספק קיים, בכפוף לסף המהותיות של היקף ההתקשרות ולסוג ההתקשרות. במהלך 2023 בוצע פיילוט בנושא, שבמסגרתו התבצעה הערכה לעשרות ספקים. בכוונתנו להמשיך את השימוש בשאלון ESG בתהליכי ההתקשרות עם ספקים (בהתאם לסף המהותיות שנקבע).

מעצמים 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 עובדות ועובדי הבנק ולקוחותיו. מאגר הספקים החברתיים שבנינו כולל עסקים קטנים מכל הארץ, המשלבים בפעילותם ערכים ותכנים חברתיים, לרבות סיוע לנזקקים והעסקת נוער בסיכון ואנשים עם מוגבלות.

בשנת 2020 חבר הרכש התאגידי למיזם 'WeSource' בנייהול המקדמת של עמותת 'סמיון', המקדמת שילוב של עסקים מגוונים כספקים בתאגידים הגדולים בישראל, באמצעות הקמת מאגר ספקים ייחודי שמורכב מעסקים מגוונים. הפלטפורמה שנבנתה מאפשרת חיבור ישיר בין התאגיד לעסק עצמו. הבנק משתמש בפלטפורמה זו לאיתור ספקים שיכולים לתת מענה לצרכיו, ובמקביל, פועל לחיבור של ספקים מגוונים שעימם הוא עובד למיזם, במטרה לחשוף אותם לארגונים ומגזרים נוספים.

משתפים בידע מקצועי

במסגרת העבודה השוטפת, חולק צוות הרכש של הבנק ידע מקצועי עם ספקי הבנק בנושאים כמו התייעלות במשאבים, חיסכון בהוצאות ועוד. בנוסף, מעבירים אנשי הרכש הרצאות בנושא רכש אחראי למחזיקי עניין שונים, כגון ארגונים חברתיים ועוד. כמו כן, אנשי הרכש נוהגים לקיים באופן שוטף מפגשים עם הספקים (הן בביקורים באתרי הספקים והן דרך 'זום'), במטרה להכיר מקרוב את פועלם, ללמוד על המוצרים החדשים שיש להם להציע, לבחון שיתופי פעולה עתידיים ועוד. בשנת 2023 ערכנו כנס של ספקי הרכש הטכנולוגי של הבנק, בו השתתפו מנהלים בכירים מכ-160 עסקים וחברות טכנולוגיה המעניקים שירותים לבנק. במהלך הכנס העבירו מרצים מובילים מהבנק ומחוצה לו הרצאות בנושאים רלוונטיים, לרבות ההתמודדות עם הפן הפסיכולוגי בלוחמת סייבר, סקירת שוק ההון וההשקעות וניתוח סקטור הנדל"ן בישראל.

מקדמים עסקים קטנים בשרשרת האספקה

בנק הפועלים מכיר בחשיבות של עסקים קטנים לקידום הכלכלה במשק הישראלי ופועל לקדם אותם גם בפעילות הרכש שלו. היכן שהדבר אפשרי ונכון, אנו מבצעים התקשרות עם ספקים קטנים. כמו כן, אנו רותמים את הפעילות הענפה שלנו בתחום הרכש לטובת יצירת שיתופי פעולה בין ספקים קטנים לספקים אחרים (שאינם בהכרח ספקים או לקוחות של הבנק).



בתמונה: מיצג 'הכיסא הריק' הוצב בכל סניפי ומשרדי הבנק, לתמיכה במשפחות החטופים ובקריאה להשבתם

מסתכלים קדימה

• עריכת כנס ספקים הכולל תכנים על ניהול היבטי ESG וקיימות בשרשרת אספקה

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:	
סטטוס	תוכניות 2023
בוצע ✓	קידום הטמעת השימוש בשאלון הערכת ESG בבחירת ספקים

פעילות בתקופת במלחמת 'חרבות ברזל'

קידמנו פעילות מול ספקים קיימים ופוטנציאליים מיישובי העוטף ומהצפון שנפגעו מהשלכות המלחמה, ופעלנו כדי לסייע להם:

- עידוד רכש של יחידות הבנק מספקים באזורים שנפגעו מהמלחמה, לרבות מספקים שהפעילות שלהם נפגעה ישירות ממתקפת ה-7 באוקטובר.
- רכישת כיסאות מספקים מיישובי העוטף לטובת מיזם 'הכיסא הריק', שנועד להגביר את המודעות וההזדהות עם החטופים.
- סיוע ותמיכה בספקים שבני משפחותיהם נפגעו מהמלחמה.

שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני

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 התחייבותיהם 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 סדור הכולל גיבוש תוכנית בטיחות לביצוע העבודות על ידי מהנדס בטיחות, אישור הרשות לכבאות והצלה, פיקוח קב"ט אזורי וכן אחת לשנה נערך יום עיון לספקים בנושא בטיחות 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 2023 לא היו פניות של עובדי קבלן חיצוניים באמצעות המוקד. לצד זאת אנו נעזרים בשירותי חברת חיל"ן לבצע בקורות על תנאי התשלום של הספקים לעובדיהם. במהלך שנת 2023, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עמנו, עברו תהליך בקרה של חיל"ן.



בתמונה: הפורום הבכיר של הבנק בסדנא בנושא 'שבירת קונספציות' בקיבוץ רעים. צלם: יגאל ברקת.

קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים

'הדרך בה אנו פועלים: קוד ערכים ואתיקה' מהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדות ועובדי בנק הפועלים. הקוד משקף את הבסיס הערכי של הבנק ומגדיר את הציפיות וההתנהגויות שכולנו מאמצים ושואפים לקיים בינינו לבין עצמנו, וכלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים. הקוד נועד לשמש בידי העובדים והמנהלים, בכל היחידות ובכל הדרגים, כ'מצפן' להתנהגות ראויה בהתמודדותם עם דילמות איתיות במהלך שגרת העבודה.

כל אחד מערכי הליבה מתורגם להתנהגויות עיקריות המאפשרות להוציא אותם אל הפועל, ויחד הם מבטאים תפיסה ארגונית שלמה, המחברת בין הצבת הלקוח במוקד העשייה, לבין היערכות מהירה וגמישה למתן מענה מיטבי תוך שותפות, העזה וחתירה לשיפור מתמיד. בסוף שנת 2021, רענונו את קוד הערכים והאתיקה של הבנק ברוח הערכים והגדרנו את כללי האתיקה בקשר שלנו עם מחזיקי העניין. בתחילת שנת 2023 שילבנו בקוד האתי את החזון המעודכן של הבנק, וכן חידדנו את ההנחיות לגבי איסור קידום פעילות פוליטית באמצעי הבנק. לאורך השנה מתקיימות פעילויות מגוונות להטמעת קוד הערכים והאתיקה ההתנהגותי בקרב היחידות השונות בבנק הכוללות הדרכות תקופתיות למנהלים ועובדים, דיוור ותקשור של נהלים ונושאי אתיקה שונים, ופרסום של דילמות איתיות ופתרון הרצוי.

בשנת 2022 הוקם בבנק פורום אתיקה, שמטרתו לקדם ולהטמיע תרבות של אתיקה והוגנות בבנק. הפורום, בהובלת מנהל חטיבת משאבי אנוש, שהוא הממונה על האתיקה בבנק, מורכב מנציגים ונציגות ממגוון חטיבות (משאבי אנוש, ניהול סיכונים, משפטיות, קמעונאית, שיווק, ביקורת פנימית) ומתכנס אחת לחציין גם מהלך 2023 התקיים 2 מפגשים של הפורום במסגרתם אנו סוקרים את היקף סוגי הפניות והאירועים החריגים בנושא אתיקה בבנק, דנים בדילמות איתיות שהתעוררו, מבצעים למידת עמיתים, לומדים על העשייה בארגונים אחרים, ומארחים מרצות ומרצים בתחום לצורך הרחבת הידע והלמידה. בנוסף, אחת לשנה, הפורום יבחן את הצורך בעדכון או בשינוי נוסח קוד הערכים והאתיקה.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2022	סטטוס
רענון קוד הערכים והאתיקה	✓ בוצע
המשך הטמעה לכלל עובדי הבנק בהובלת פורום האתיקה	✓ בוצע

מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

בנק הפועלים מעודד כל עובד ועובדת שנתקלו בדילמה איתית או בהפרת הוראות ציית, לדווח ו/או להתייעץ ללא חשש (גם באופן אנונימי), תוך שהוא מספק לפונה הגנה בכפוף לכל דין ושומר על דיסקרטיות. הבנק מייחס חשיבות רבה לדיווחי עובדים ככלי לזיהוי ואיתור ליקויים ותקלות ולתחקור שלהם, לקידום שיפורים בתהליכי עבודה, ולחזוק העמידה בנורמות ובערכי הבנק. עובדי הבנק נדרשים לדווח לגורמים הרלוונטיים על מקרים שעולה בהם חשש לפגיעה בנורמות ובערכי הבנק, כדוגמת:

- ◆ הפרות של הוראות דין, מדיניות ונהלים.
- ◆ פעילות בלתי הולמת של עובדים, מנהלים ודירקטורים בכל נושא.
- ◆ ניסיונות לעקוף מערכות ניטור ודיווח של הבנק.
- ◆ התנהלות לא הוגנת, לא אתית ולא אחראית כלפי לקוחות הבנק.
- ◆ אפליה, הטרדה (לרבות הטרדה מינית) והתנהגות שאינה מכבדת או פוגענית.
- ◆ מעורבות בהצעה או במתן שוחד ובאירועי שחיתות.
- ◆ חשש להפרות ולכשלי ציית 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 וכוללים ערוץ אנונימי בפורטל הארגוני (אשר זמין באופן שוטף), ערוץ טלפוני וכתובת מייל חיצונית לבנק. מידע על התהליכים ודרכי הטיפול בפניות בנושאי אתיקה זמין לעובדי הבנק בפורטל הארגוני. כל פניה מטופלת על ידי הגורם המקצועי המתאים בבנק (אגף מש"א, אגף ציית, מח' ניהול סיכונים תפעוליים) בהתאם לאופי ותוכן הפניה.

רענון ידע בנושא, כולל ערוצי הפנייה, מבוצע פעמיים בשנה ע"י אגף קצין ציית ראשי, בשיתוף עם אגף משאבי אנוש ואגף הביקורת הפנימית. זאת, באמצעות איגרת אישית הנשלחת במייל ובאמצעות הודעה בפורטל, המפרטות את ערוצי הפנייה והדיווח העומדים לרשות העובדים, דוגמאות למקרים שדורשים דיווח וכן מקרים שדווחו בעבר והלקחים שהופקו מהם.

כדי להבטיח שהעובדות והעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, גובשו תהליך ונוהל ייחודיים שאושרו בדירקטוריון, לשמירה על אנונימיות הגורם הפונה והגנה עליו בכפוף לכל דין. אגף משאבי אנוש מספק לעובדי הבנק הגנה מפני פגיעה או התנכלות, לרבות הרעה בתנאים, מניעה של קידום 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 קוד הערכים והאתיקה. כמו כן, הביקורת הפנימית של הבנק מבצעת סקירה של השימוש במערכות הבנק, להבטחת היישום של קוד הערכים

והאתיקה. במקרה של זיהוי התנהגות או פעולה שאינן עולות בקנה אחד עם קוד הערכים והאתיקה של הבנק, מתבצעת בדיקה מעמיקה וננקטים צעדי מנע ותיקון רלוונטיים. זאת, בנוסף לפעילות הביקורת השוטפת ולמעגלי הבקרה הפועלים בבנק. כמו כן, כחלק מתהליך הערכת הביצועים של העובד, נבחנת גם עמידתו בכללי האתיקה והציית של הבנק והשלמת מחויבויות הלמידה שלו בנושאים רגולטוריים.

אחת לחצי לשנה, במסגרת דוח הציית התקופתי של קצינת הציית, נמסר להנהלה ולדירקטוריון דיווח על מספר הפניות, אופיין ואופן הדיווח (גלוי או אנונימי). כמו כן, אחת לחצי שנה נמסר לוועדת הביקורת דיווח על פניות שהתקבלו. דיווחים על הגנות לעובדים, במקרה שניתנו, מועברים לוועדת הביקורת אחת לרבעון.

במהלך שנת 2023, 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 34 דוחות/מכתבי ביקורת בגין אירועים חריגים, שבהם עלה חשד לפגיעה בטוהר המידות על ידי העובדים. בגין חלק מאירועים אלה נערכה ביקורת הפקת לקחים על ידי הביקורת הפנימית. במרבית המקרים, ננקטו סנקציות משמעותיות כלפי העובדים בהתאם לאמצעי המשמעת העומדים לרשות הבנק, שעיקרן: סיום העסקה, הדחה מניהול, הקפאת קידום, הקפאת בונוס, מכתבי נזיפה, שיחות הבהרה וכיו"ב.

מסתכלים קדימה

• במהלך 2024 תועבר לומדה בנושא קוד הערכים והאתיקה לכלל העובדים.

מניעת שוחד ושחיתות

כארגון בנקאי הניצב במרכז העשייה העסקית-כלכלית בישראל ופועל בזירה העסקית הבין-לאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב לשמש כגורם פעיל במלחמה הבין-לאומית בשחיתות. אנו סבורים ששחיתות ומתן שוחד הן פעולות הרסניות, שוללים אותן בכל תוקף, ומתחייבים ליישם את מדיניות הבנק בתחום זה ברמת הדיריקטוריון, ההנהלה וכל אחת ואחד מהעובדים, לרבות ביצוע התאמות בתהליכי עבודה, על מנת למנוע תופעות אלה. פעילויות ותהליכים למניעת שוחד ושחיתות קיימים בבנק מזה שנים רבות בזיקה למגוון נושאים, הנוגעים למניעת שחיתות בקשר לחשבונות הלקוחות (ראו הרחבה בפרק 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור') ולהתנהלות העובדות והעובדים.

מדיניות מניעת שוחד ושחיתות חלה על כל החברות בקבוצת הבנק ואף על ספקים וקבלני משנה (צד ג') המספקים שירותים לבנק. יישום המדיניות והנהלים והבקרה עליהם נמצאים באחריות כל חטיבות הבנק, לרבות יחידות קו הבקרה הראשון, ובפיקוח והובלת קצינת הציות הראשית של הבנק.

נוהל מניעת שוחד ושחיתות בבנק קובע את הכללים בדבר איסור הענקת הטבות, מתן דבר בעל ערך (לרבות כסף, מתנות, בידור, אשראי, או הטבה אחרת מכל סוג) וטובות הנאה לעובדי ציבור³. במסגרת זאת קיים איסור על העברת תשלומי זירוז⁴ (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. כמו כן קיים איסור קבלת דבר בעל ערך מלקוח או משותף עסקי. הנוהל מגדיר את חובת הדיווח ואת ערוצי הדיווח לעובדים בכל מקרה המעלה חשד למתן או לקבלת שוחד⁵ או לשחיתות.

פניות ודיווחים או ממצאי בקורות המכילים חשש להפרות הקשורות בסיכויי שוחד ושחיתות נמסרים לבדיקה של הביקורת הפנימית, והטיפול בהפרות נעשה באמצעות בירור והטלת סנקציות במקרה הצורך. כמו כן, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 351, אם קיים חשש סביר למעילה או לאירוע מהותי, יעביר הבנק דיווח מיידי להנהלה ולדיריקטוריון, לביקורת

הפנימית ולמפקח על הבנקים, וזאת ללא תלות בדיווח לרשויות נוספות, לרבות רשויות החוק.

בבנק מועברות הדרכות והכשרות בנושא מניעת שוחד ושחיתות, עם התמקדות ב'דגלים אדומים' ובדוגמאות למצבי אמת, לפי העניין. כלל עובדות ועובדי הבנק, לרבות עובדים חיצוניים רלבנטיים, נדרשים להשלים לומדה בנושא מניעת שוחד ושחיתות. קציני הציות של הבנק יחידות בעלות סיכון מוגבר עוברים הדרכות נוספות.

בסוף 2021 הוגדר תפקיד ממונה על מניעת שוחד ושחיתות באגף הציות בבנק, אשר מוביל את תוכנית האכיפה בנושא זה.

מנגנון חושפי שחיתות

בהתאם לחוק הגנה על עובדים תשנ"ז-1997, בבנק קיים מנגנון הגנה על חושפי שחיתות (Whistleblowers), המאפשר לעובדות ולעובדים לדווח על מקרים של שחיתות. מנגנון זה מתבסס על ערוצי הפניה והדיווח בנושאי אתיקה המפורטים בפרק 'קוד ערכים ואתיקה' לעיל, והוא כולל גם את אותן הגנות והדרכות, תוך דיווח להנהלה ולדיריקטוריון.

במקביל לאפשרות לפנות אל נציג 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.

ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור

דיריקטוריון הבנק והנהלת הבנק, המקבלים דיווחים רבעוניים ושנתיים, כולל עדכונים על חשיפות עיקריות ומוקדי סיכון בקבוצה, התקדמות בתוכנית העבודה וצעדים ופעילויות כגון בקורות, מיפוי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום, דיווחים לרשות לאיסור הלבנת הון, דיווח על אירועים חריגים והפרות.

בנוסף, קציני הציות יכול לדווח ישירות להנהלה הבכירה ולדיריקטוריון במקרה הצורך, כחלק מהבטחת מעמדה של פונקציית הציות בבנק.

תהליכי המעקב והבקרה

מסגרת הבקרה בקבוצת הבנק מורכבת משלושה מעגלים, אשר בחלקם יותר ממרכיב בקרה אחד:

- מעגל הבקרה הראשון (יחידות עסקיות, לרבות מטות וקציני הציות היחידתיים) הוא הבקורות הנערכות ביחידות, מטעם שני גורמים:
- הגורמים העסקיים עורכים בקרות על תהליכים הנוגעים בפעילות של לקוחות קיימים ועל תהליכים פנימיים בבנק.
- קציני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות עורכים בקרות ביחס למעגל הבקרה הראשון.
- מעגל הבקרה השני כולל את קציני הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית הממונה על אבטחת מידע והיעוץ המשפטי.
- מעגל הבקרה השלישי הוא הבקורות מטעם הביקורת הפנימית, על נושאי הציות ועל המעגל השני.

וכללים במכלול של נושאים: איסור הלבנת הון (לרבות עבירות מס חמורות) ומימון טרור, ציות ואכיפה בני"ע, ניגוד עניינים, ציות למיסוי בין-לאומי, הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, ייעוץ ללקוח, הגנה על פרטיות (למעט היבטים של טכנולוגיית מידע), היבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות, מניעת שוחד ושחיתות, דיני תחרות, מניעת הפליה, ניגוד עניינים ועוד.

תחת סיכון הציות כלולים גם הסיכון להפרת סנקציות בין-לאומיות ורשימות מוכרזים. הטיפול בסיכון כרוך במעקב, ניתוח ויישום הסנקציות הבין-לאומיות ורשימות המוכרזים, במעקב אחר העברות כספים בין-לאומיות ובמעקב אחר פתיחת חשבונות ללקוחות והפעילות הבנקאית בהם.

המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידי ועל האינטראקציה עם חברות בנות וסניפים בישראל ומחוץ לישראל, על בסיס הוראות חוק בדיקה לפעילות הבנק, כגון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון, תש"ס - 2000, חוק המאבק בטרור, התשע"ו - 2016, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, הוראת ניהול בנקאי 306, דיני ני"ע, תיקון לפקודת מס הכנסה ותקנות מס הכנסה רלוונטיות.

לצורך עמידה בהוראות החוק ובמדיניות הציות הקבוצתית, מנהל אגף קציני ציות ראשי כמה פעילויות, כגון איתור חשיפות ומוקדי סיכון עיקריים, הערכת סיכונים, בקורות תהליכיות, איכותיות וכמותיות, על קיום ההוראות המסדירות את יחסי הבנק והלקוח ואיסור הלבנת הון ומימון טרור, ביצוע מערך בקורות מובנה אחר קיום הוראות החוק בעניין דיני ני"ע, פיתוח מערכי הדרכה, ניהול ידע וסקרי תשתיות, ניתוח מוצרים ושירותים חדשים, פיתוח מערכות ועוד.

הגורמים המפקחים על פעילות אגף הציות בבנק ועל מידת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות:

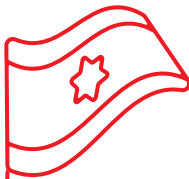
- ועדת הדיריקטוריון לניהול ובקרת סיכונים וועדת הביקורת.

תחומי אחריותו של קציני הציות הראשי של בנק הפועלים נגזרים מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 308, ציות ופונקציית הציות בתאגידי הבנקאי ('הוראה 308'). במסגרת זו, אגף קציני ציות ראשי מאגד את הפונקציות המקצועיות הבאות:

- מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים הקשורים באיסור הלבנת הון ובמניעת מימון טרור, ובכללם מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ.
- מחלקת אכיפה בני"ע תחרות ופרטיות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968; חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד - 1994; וחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995 (להלן 'דיני ני"ע'). המחלקה אחראית גם על תחומי הגנה על פרטיות, שמירה על דיני התחרות, איסור הפליה, מניעת שוחד ושחיתות וניגוד עניינים.
- מחלקת מיסוי בין-לאומי והגנות, האמונה על יישום הוראות חוק ותקנות FATCA ו-CRS, כולל בדיקה, זיהוי וסיווג של לקוחות וכן על הדיווח השנתי לרשות המיסים הן לצורכי FATCA והן ל-CRS ועל ידוא הציות לכלל הוראות הציות, בין היתר בקשר להגנות הבנק מול לקוחותיו.
- יחידת ציות בין-לאומי האחראית על ידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל, על בקרה על בנקאות קורספונדנטית ועל הטיפול בסוגיות חוצות גבולות.
- מחלקת תיאום ומעקב האחראית, בין היתר, על ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, על טיפול בדיווחי קציני הציות הראשי, על ניהול מערכות טכנולוגיות בציות ועל ההדרכות בתחום.
- מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) המספק מענה ליחידות העסקיות בנושאי מיסוי בין-לאומי, איסור הלבנת הון ומערכות ציות.

אגף קציני ציות ראשי פועל על פי מדיניות ציות קבוצתית, המאפשרת בדיריקטוריון ומתעדכנת מדי שנה. מדיניות הציות קובעת עקרונות

3. בהתאם להגדרה בחוק הישראלי וכן בחוק האמריקאי Foreign Corrupt Practices Act לעובדי ציבור.
4. דמי זירוז - בכלל זה, סכום כספי שניתן על מנת לקצר תהליכים ועלול לפגוע בשלביה ובשלמות של תהליך עסקי ומנהלי תקין.
5. שוחד הוא כל טובת הנאה, לרבות כסף, שווה כסף, שירות או טובת הנאה אחרת, הניתנת במישרין או בעקיפין לעובד ציבור ישראלי או זר כגון פקיד ממשלה, נציג רשות מקומית, עובד רגולטור או כל עובד של גוף המספק שירות לציבור, כדי להשפיע על פעולותיו או החלטותיו המקצועיות.



פעילות בתקופת במלחמת 'חרבות ברזל'

מלחמת 'חרבות ברזל' ומצב החירום מעצימים את סיכוני הציות הנובעים ממימון טרו. נדרשים זהירות, פיקוח ויישום מלא, לרבות ניטור קפדני של רשימות מוכרזי טרו, צווי תפיסה והקפדה על דיווחים למשטרה ולרשות לאיסור הלבנת הון על פעילות בלתי רגילה המעלה חשד למימון טרו לנוכח מצב החירום והמלחמה. עם תחילת תקופת המלחמה ומצב החירום, פעל אגף קצין ציות ראשי להתאמת פעילותו ופעילות הבנק להתגברות הסיכונים, ובפרט הסיכון למימון טרו:

- ◆ ניטור קפדני ומהיר.
- ◆ התאמה להוראות רגולטוריות חדשות וערנות והתאמה לפרסומים רלוונטיים בארץ ובעולם.
- ◆ עדכון העובדות והעובדים בהנחיות ובנהלים מותאמים לתקופה.
- ◆ הטמעה והדרכות ייחודיות לצוותי הציות ולקו העסקי, לפי הנדרש.
- ◆ הוספת בקורות מפצות למניעת מימון טרו והרחבת הדגימות.
- ◆ הגדרת כללים להעברת תרומות לחשבונות הבנק: לאור התרחבות התרומות בארץ ומח"ל, הגדרנו כללי ציות לטובת מסלול ירוק ומהיר לקבלת תרומות, לצד הגדרת 'דגלים אדומים' לזיהוי תרומות העלולות לשמש למימון טרו. במסגרת זאת הוקם באגף קצין ציות ראשי מוקד טלפוני ייעודי למענה מהיר בנושאי ציות הנוגעים לתרומות.

מניעת ניגוד עניינים

ניגוד עניינים נוצר כאשר אדם הממלא תפקיד בבנק ובאותה עת יש לו אינטרס נוסף, סותר, אשר עלול להשפיע על החלטותיו ולהוות שיקול זה. בכל עת שעובד בנק (או כל אחד אחר מטעם הבנק) מגלה כי נמצא במצב של ניגוד עניינים עליו לפעול כדי למנוע הימצאות במצב זה. עליו לדווח באופן כתוב בדבר קיום ניגוד עניינים לממונים או לכל גורם אחראי אחר, וכן להימנע מלהשתתף בפעילות הנוגעת לעניין זה. כמו כן כפעולה מניעתית, באחריות עובד (או כל אחד אחר מטעם הבנק), להימנע מחשיפה למידע העלול לגרום לו להימצא במצב של ניגוד עניינים.

בארגון גדול המספק שירותים פיננסיים גלובליים, עלולים להיווצר מצבים של ניגוד עניינים, בפועל ובפוטנציאל, בתחומים ובזמנים שונים. הבנק שואף למפות ולנהל את המצבים הללו תוך צמצום מצבי ניגוד עניינים בעת ביצוע הפעילויות העסקיות. נוהל ניגוד עניינים בבנק מפרט את העקרונות והקווים המנחים לזיהוי, ניתוח וניהול מצבים של ניגוד עניינים, וגם בקוד האתי של הבנק מופיעה התייחסות לנושא. מניעת ניגוד עניינים מנוהלת כחלק מניהול סיכון הציות של הבנק בידי קציני הציות הראשי, ונמצאת בפיקוח ההנהלה והדירקטוריון בהתאם.

כחלק מהטמעת תרבות הציות בבנק, אגף קצין ציות ראשי מקיים מפגשי ציות והדרכות לסניפים וליחידות רלוונטיות בבנק במסגרת מהלך למידה שנתי ובמטרה להתרשם באופן בלתי אמצעי מתהליכי העבודה בזיקה לציות, להקשיב למסרים מהשטח ולאחר ולבחון סיכונים בתחום הציות.

איסור הלבנת הון ומימון טרו

הבנק מייחס חשיבות רבה לניהול סיכון הלבנת הון ומניעת מימון טרו, במסגרת המאבק הבין-לאומי בטרור ובפשע המאורגן ובמטרה לשמור על יציבות ואמינות הבנק. מכוח זאת, הגדיר הבנק מדיניות בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טרו, בהתאם להוראות הדין, הכוללת סטנדרטים המחייבים את קבוצת בנק הפועלים. עיקרי המדיניות והסטנדרטים עומדים לעיון באתר הבנק.

במדיניות ובנוהלי הבנק למניעת הלבנת הון ומימון טרו נכללים אמצעים וצעדים סדורים, בהם הליכי 'הכר את הלקוח', הכוללים 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 מידע במגוון אמצעים, כגון זיהוי פנים אל פנים, הצהרות, שאלונים, מסמכים, נתונים, דוחות ומידע פומבי זמין וכן גורמים חיצוניים רלוונטיים. בדיקות נאותות מורחבות נערכות במידת הצורך, בהתאם לפרופיל הלקוח.

- ◆ מעקב, ניטור, בקרה ועדכון שוטף של מידע בחשבון קיים, על מנת לוודא כי הפעולות בחשבון תואמות את המידע שברשות הבנק על הלקוח, לרבות מבחינת פרופיל הלקוח ומקורות ההון שברשותו.

הדרכה בתחום הציות

להתנהלות עסקית הוגנת ולאיתור פעילות חריגה של לקוחות חשיבות קריטית לעניין סיכון הציות, ולכן אנו נוקטים מגוון אמצעים להטמעת תרבות ציות ולשמירה על כשירות מקצועית. ההטמעה נעשית באמצעות תוכני ועזרי הדרכה המשולבים בתהליך ההכשרה והעבודה של המנהלים והבנקאים. ההדרכות נערכות באופן מקוון ובאופן פרונטלי, במסגרת אישית או קבוצתית, בהתאם לנדרש.

מדי שנה נדרשים כלל העובדים (כולל עובדים במשרה חלקית ועובדים חיצוניים רלוונטיים) להשלים 'מצברי למידה' בנושאי ציות, באמצעות לומדות במגוון תחומים, בהם איסור הלבנת הון ומניעת מימון טרו, אכיפה בניירות ערך, ניגוד עניינים וטובת הנאה, הוראות ציות מיסוי בין-לאומי כגון FATCA ו-CRS, הגנת הפרטיות, דיני תחרות ועוד. לנוכח מלחמת 'חרבות ברזל' ניתנה הארכה לסיום לומדות הרגולציה עד לתום הרבעון הראשון של 2024.

המנגנונים העומדים לרשות עובדות ועובדים המבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים:

- ◆ מערך קציני ציות סניפי/אזורי/אגפי/חטיבתי.
- ◆ מערכת דיווחים סובייקטיביים (מד"ס)
- ◆ אתר הציות - הפורטל הבנקאי.
- ◆ מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) לתמיכה בנושאי איסור הלבנת הון, FACTA, CRS ובשימוש במערכות הציות. הפנייה למרכז מתבצעת באמצעות מערכת מקוונת או פניה טלפונית.
- ◆ היחידות המקצועיות וקציני הציות הראשי (פנייה במייל או בטלפון)
- ◆ מערכת פניות אנונימיות.

אבטחת מידע וסייבר

אנו רואים חשיבות מרכזית באבטחת מידע ובהגנת סייבר ומשקיעים משאבים טכנולוגיים ואנושיים רבים כדי לשמור על פרטיות הלקוח, סודיות המידע הבנקאי ונכסי הלקוחות והבנק, באמצעות שיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם.

עם התפרצות נגיף הקורונה ב-2020 הגביר הבנק את יכולת ההתנהלות מרחוק מול הלקוחות, וגבר הסיכון שפושעי סייבר ינצלו לרעה את המצב. ברחבי העולם התגברו מתקפות הסייבר, ובפרט מקרי סחיטה, התחזות וגניבת כספים, ונוכחנו לדעת שגם רמת התחכום של המתקפות עלתה, ומתקפות שכללו דלף של מידע פרטי ואישי בהיקפים גדולים זכו להד תקשורת נרחב. לאור מציאות מורכבת זו, התייחס מערך הגנת הסייבר בבנק לתמוך בשינוי התנהלות הבנק ולקוחותיו, ונערך לספק במהירות פתרונות בטוחים ככל האפשר להמשכיות עסקית.

תוכנית העבודה השנתית. הוועדות אף מקיימות דיון תקופתי בנושא האסטרטגיה הכוללת והמדיניות בתחומי טכנולוגיית המידע של הבנק. פרטים אודות חברות וחברי הוועדה וניסיונם המקצועי בתחום כלולים בדוח השנתי ומפורסמים גם באתר הבנק. כמו כן, דירקטוריון הבנק מקבל דיווחים על אירועים וממצאים מהותיים העולים בסקרי בטיחות ובמבדקי חדירה תקופתיים. ב-2023 לא אירעו מתקפות סייבר שחשפו או הדליפו מידע רגיש, לרבות פרטים של עובדים ולקוחות, ולא הוטלו על הבנק קנסות או סנקציות בנושא.

- ◆ ניהול מערך הגנת הסייבר של הבנק.
- ◆ ייעוץ להנהלת הבנק בנושאי סייבר.
- ◆ סיוע להנהלת הבנק בהגדרת מדיניות הגנת הסייבר ובאכיפתה.
- ◆ פיתוח תוכנית מקיפה ופרטנית להתמודדות הבנק עם סיכוני סייבר וניטור ומעקב אחר יישומה.
- ◆ קידום המודעות לאיומי סייבר וקיום הדרכות בנושא דרכי ההתמודדות עימם.
- ◆ תכלול של ניהול אירועי סייבר ובקרה עליהם.

אסטרטגיית הגנת הסייבר בבנק מתמקדת בהגנת עומק על הפעילות הבנקאית, לאור כמה עקרונות:

- ◆ **הגנה פרואקטיבית** - פיתוח יכולות תגובה בזמן אמת להתמודדות עם איומים מתקדמים ומתקפות, הפעלת שירותי מודיעין מתקדמים, עריכת מבדקי חוסן לארגון והטמעת טכנולוגיות מתקדמות.
- ◆ **הגנה לעומק** - הטמעת טכנולוגיות הגנה ובקורות סייבר בשכבות מרובות. הבקורות נוגעות במגוון תחומים: כוח אדם, תשתיות ארגוניות, מדיניות, נהלים, טכנולוגיות, היבטים עסקיים ועוד.
- ◆ **הצפנה** - הבנק מצפין את המידע בין מערכותיו הפנימיות והחיצוניות וכן בתוך רשת הבנק, בהתאם לדרישות הרגולציה, לתקנים המקובלים ולהערכת הסיכון.
- ◆ **בקרת גישה למידע** - הבנק מבצע תהליך סדור של ניהול משתמשים והרשאות, מידור וניטור גישה, כדי למנוע גישה לא מורשית או גישה יתר לתשתיות מחשוב, למערכות ולמאגרי מידע.

מדיניות אבטחת המידע והגנת הסייבר של הבנק מוחלת על מרבית הקבוצה, כאשר חברות בת אחדות מפעילות מערך אבטחת מידע וסייבר עצמאי מתוקף פעילותו, ופועלות ברוח מדיניות הבנק, בהתאמות הנדרשות על פי הרגולציה. לצד מערכי הבקרה הפנימיים, גם גופים חיצוניים מבקרים את מדיניות ומערכות אבטחת המידע והסייבר: חברות ייעוץ חיצוניות הנשכרות ע"י הבנק עורכות מעת לעת תהליכי בקרת איכות על יישום המדיניות ועל הצעדים שנוקט הבנק בתחום, ויחידת הסייבר בבנק ישראל מבצעת בקרה שוטפת.

מערך הגנת הסייבר של הבנק מנוהל על ידי מנהל הגנת סייבר ואבטחת מידע ראשי (CISO) וכפוף למנהלת חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב. המערך מרכז את פעילויות הסייבר של הבנק ואחראי, בין היתר, על הנושאים הבאים:

הגנת הסייבר בבנק מנוהלת כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, ובפרט נוהל בנקאי תקין (נב"ת) 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, נב"ת 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, נב"ת 362 בנושא מחשוב ענן, נב"ת 363 בנושא ניהול שרשרת האספקה, נב"ת 366 בנושא דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר ונב"ת 367 בנושא בנקאות בתקשורת. כמו כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע ISO 27001 ו-ISO 27032 עבור כלל תשתיות טכנולוגיית המידע שברשותו, ומתקף בכל שנה את עמידתו בתקנים אלה על ידי סוקר חיצוני מוסמך.

תחומי אבטחת המידע והסייבר נידונים במסגרת הוועדה לטכנולוגיה, חדשנות ואבטחת מידע של הדירקטוריון וכן בוועדה לניהול סיכונים. הוועדות מפקחות על ניהול התחום והטמעתו בפעילות הבנק, ומקיימות אחת לחצי שנה בקרה על העמידה ביעדי

- ◆ **מוכנות לאירוע** - לצד המאמצים למניעת אירועי אבטחת מידע, הבנק נערך להתמודדות עם אירועים אפשריים. במסגרת זאת מאותגרות תוכניות המגירה לאירועי קיצון ולאירועי סייבר משמעותיים. תוכניות אלו מעודכנות באופן שוטף בהתאם למפת הסיכונים, ללקחים שהופקו ולהוראות רגולטוריות. פעילות שוטפת זו וכוללת גם תרגול מצד המעורבים בתרחישים האפשריים, יישום מערך התראה לזיהוי מתקפה ופיתוח כלים להתמודדות.
- ◆ **חוסן והתאוששות** - השקעה בתוכניות לשמירה על המשכיות עסקית ולהתאוששות מאירועי כשל לוגי וממתקפות סייבר.
- ◆ **קידום המודעות להגנת הסייבר** - הבנק מקיים באופן שוטף הרצאות שמטרתן להמחיש את האיומים והסיכונים וללמד דרכי פעולה מאובטחות, ומעדכן מעת לעת את התכנים בנושא. פעילויות אלו מיועדות לעובדות ולעובדי הבנק (כולל עובדים חיצוניים ועובדים במשרה חלקית), לחברות הבנות ולדירקטורים של הקבוצה. בנוסף, ננקטים צעדים לקידום המודעות בקרב לקוחות וספקי הבנק, באמצעות הרצאות, פרסום מודעות באתר הבנק, פרסום מאמרים ופעילות עם הפורום לחינוך פיננסי בבנק ישראל בנושא קידום מודעות הציבור להונאות דיגיטליות. ההשתתפות בהרצאות לקידום המודעות לאיומי סייבר היא חובה עבור קבוצות מסוימות, כמו משתמשים בעלי הרשאות חזקות, יחידות ברמת רגישות גבוהה, נכשלים סדרתיים בתרגולי 'פישנינג' וכדומה.

- ◆ **בקורות על שרשרת האספקה** - מעת לעת ובהתאם לצורך, מבצע הבנק ביקורת אבטחת מידע בקרב ספקים, בהתאם לדרישותיו בנושאי שמירה על סודיות ואבטחת מידע. ביקורת זו כוללת בקורות טכנולוגיות על התשתיות, מבדקי חוסן, סקר סיכונים, בקורות על תהליכים ארגוניים ועל קיום נוהלי עבודה, בקורות אבטחה פיזית ומבדקי חדירה.
- ◆ **בחינה מתמדת** - ביצוע בדיקות אבטחת מידע שוטפות של מערכות הבנק, גם באמצעות יועצים חיצוניים בלתי תלויים, כנדרש על פי הרגולציה. זאת לצד הערכה תקופתית של עמידת הבנק במדיניות הגנת הסייבר ושל ציות להוראות בנק ישראל. במסגרת זאת, נערכים באופן סדיר סקרי בטיחות והערכת עמידות הבנק בפני סיכונים, הכוללים גם סקרי אבטחת מידע. לגבי מערכות שהבנק הגדיר שהן בסיכון גבוה, נערכים סקרים לפני הטמעת שינויים מרכזיים ולקראת השמשת מערכות חדשות, לפחות פעם ב-18 חודשים. הסקרים משמשים ככלי להבטחת הגנה על מערכות הבנק מפני חדירה, גישה לא מורשית או פגיעה. כאמור, את הסקרים עורכים גורמים מקצועיים, עצמאיים, בלתי תלויים וחיצוניים לטובת מניעת ניגוד עניינים. ממצאים מהותיים מדווחים להנהלה, לדירקטוריון ו/או לוועדות הרלוונטיות. אנו פועלים באופן שוטף גם להתאמת מערך ההגנה לשינויים ולהתפתחויות המואצות בדיגיטל. ב-2023 ערך הבנק ניתוחי פגיעות הכוללים מתקפות האקרים מדומות באמצעות חברה חיצונית בלתי תלויה, לצד בקורות נוספות על מערכות ותשתיות טכנולוגיות המידע של הבנק.

- ◆ **ממשל תאגידי** - גיבוש מתודולוגיה לניהול סיכוני סייבר המגדירה את אופן ניהול הסיכונים בראייה משולבת כלל תאגידית, על ידי דירקטוריון והנהלת הבנק, והנחיית שלוחות הבנק ברחבי העולם והחברות הבנות ליישום נאות של מדיניות הסייבר של הבנק.
- ◆ **הון אנושי** - גיוס כוח אדם מתאים ליישום יוזמות והחלטות הבנק בתחום הסייבר ושימור רמה מקצועית גבוהה בשלל אמצעים. בנוסף, מדדי אבטחת מידע נכללים בהערכת הביצועים של מנהלים בכירים בתחום. עובדות ועובדי הבנק (כולל עובדים חיצוניים) מחויבים לעמידה בכללים ובנהלים שקבע הבנק בתחום אבטחת המידע, והפרות מטופלות בהתאם לנוהלי הציות בבנק.

לבנק מרכז אירועי אבטחת מידע (SOC) ייעודי, המנהל בזמן אמת את ההתמודדות עם כל אירועי הסייבר וניסיונות ההונאה. המרכז מאויש באנליסטים ובחוקרים במתכונת של 24/7 המשתמשים בכלים אוטומטיים ופועלים על פי תהליכי עבודה ייעודיים לזיהוי אירועי סייבר והונאות ולהתמודדות עימם, הכוללים נוהלי דיווח והסלמה. צוות המרכז מקבל הכשרה שוטפת בתחום, והבנק בוחן באופן קבוע את יעילות התוכניות לטיפול באיומים ואת יכולות התגובה לאירועים. התוכנית לשמירה על המשכיות עסקית בבנק נוגעות גם להתמודדות עם אירועי סייבר ומגדירות תרחישים, נהלים ותחומי אחריות. פעם בשנה לפחות נבחנים ומעודכנים נהלים רחביים ותוכנית מגירה בנושא, ועיקרי התוכנית מובאים לאישור ההנהלה והדירקטוריון.

שומרים על פרטיות הלקוח

תהליכי בקרה

בשנת 2023 ביצענו תיקוף למיפוי התהליכים העושים שימוש במידע אישי של הלקוח, ובחנו את הבסיס החוקי לשימוש במידע (הסכמה או מכוח דין). אחת לשנה מתבצעת הערכת סיכונים סדורה ומקיפה בנושא הגנת הפרטיות, תוך מיפוי של סיכוני הפרטיות ובחינת השפעתם על נתוני המשתמשים. לאורך השנה מבוצעות בקורות שוטפות, ובעת פיתוח של מוצרים ושירותים בנקאיים חדשים נבחנים היבטי הגנת הפרטיות, אבטחת מידע והגנת הסייבר.

הסכמות לקוח

ככלל, איסוף הנתונים המבוצע על ידינו נעשה בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, תוך איסוף הסכמה של נושאי המידע כנדרש. בעת השימוש בשירותים המקוונים, הלקוח מיועד אודות סוג וטיב המידע האישי שנאסף באופן ישיר, בערוצים השונים שבהם הוא נאסף וכן במטרות השימוש ובאופן עיבוד המידע. בבנק מערכת ניהול הסכמות לשליטה של הלקוח בהעברת מידע לצד שלישי לצורך התאמה אישית של הצעות בערוצים הדיגיטליים. כחלק מניהול הסכמות, הבנק מוודא כי הפנייה ללקוח מלווה בהודעה המעדכנת אותו אם מדובר במסירת מידע מכוח חובתו החוקית או על פי רצונו והסכמתו החופשית. כמו כן, שימוש בשירותי בנקאות בתקשורת נעשה בכפוף להסכמת הלקוח (opt-in). תוך מתן האפשרות לביטול השירות (opt-out). המידע על אבטחת המידע, לצד המלצות להתנהלות בטוחה בערוצים המקוונים, זמינים ללקוחות באתר הבנק בשפה העברית.

כגורם בקרה ואכיפה של יישום המדיניות בבנק. היבטים של טכנולוגיית המידע, לרבות אבטחת מידע וסייבר, מטופלים באחריות חטיבת טכנולוגיה ומחשוב (ראו הרחבה בפרק 'אבטחת מידע וסייבר'). אנו פועלים באופן שוטף על מנת לטייב ככל הניתן את השמירה על פרטיות הלקוחות ומשלבים שיקולים של היבטי הגנת פרטיות גם בעת פיתוח מוצרים חדשים בבנק. בנוסף, צוות מקצועי ממשרד עורכי דין חיצוני מהמובילים בארץ, המתמחה בנושאי פרטיות, מלווה את הבנק בכלל נושאי הגנת הפרטיות, לרבות בנושאי מדיניות הפרטיות בבנק.

הטמעה

מערך הגנת הפרטיות בבנק אחראי על יישום נוהל הגנת הפרטיות ובקרה עליו, על זיהוי פערים ותיקונם, וכן על ביצוע הדרכות והכשרות לכל גורם רלוונטי, שמתקיימות על בסיס תוכנית הדרכה שנתית, הן באופן פרונטלי והן באופן מקוון באמצעות לומדות. ההדרכות מתבצעות לעובדים ולבנקאים בתפקידים רלוונטיים (בכללם עובדים חיצוניים). במקביל, כלל עובדות ועובדי הבנק נדרשים להשלים לומדת הדרכה בנושא אחת לשנה. מידע ונהלים בנושא הגנת הפרטיות מפורסמים בפורטל הבנק.



הדרכות התקיימו בשנת 2023 בהשתתפות מאות עובדות ועובדים בבנק

הגנת הפרטיות נקבעת ומנוהלת בבנק הפועלים בהתאם לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981-, תקנות הגנת הפרטיות וחוקים רלוונטיים נוספים, ונתונה לפיקוח של הרשות להגנת הפרטיות. בנק הפועלים פועל תחת מדיניות פרטיות מקיפה וחדשנית שנכתבה ואושרה בהתאם להתפתחויות התחום בשנים האחרונות. מדיניות הפרטיות בבנק חלה על כלל הקבוצה, כאשר חברות בת רלוונטיות מקבלות על עצמן מדיניות זו, תוך ביצוע התאמות שנדרשות מתוקף פעילותן. המדיניות חלה גם על ספקים, נתני שירותים ומחזיקי עניין נוספים, ועשויה להשתנות בהתאם לסוג השירות, לרבות שירותים מקוונים שונים.

מדיניות הפרטיות של הבנק מתייחסת לאופן שבו נאסף מידע מהמשתמשים והמבקרים בערוצים המקוונים של הבנק, להסכמות לשימוש במידע, להגנה על מידע אישי, לשמירה על סודיות בנקאית ועוד. במקביל לאישור המדיניות בידי ההנהלה והדירקטוריון, היא נידונה במסגרת ועדת הביקורת וועדת ממשל תאגידי. בנוסף, דירקטוריון הבנק אחראי לפקח על יישום המדיניות בבנק, לרבות ביצוע בחינה שנתית של המדיניות, פיקוח על רמת החשיפה תוך דיון בסיכונים העיקריים ופיקוח על טיפול הבנק בהפרות או בחשש להפרות של דיני הגנת הפרטיות. מדיניות הפרטיות נבחנת לפחות אחת לשנה ומתעדכנת לפי הצורך. הפרות נבחנות ומטופלות באמצעים משמעותיים.

הגנת הפרטיות בבנק מנוהלת על ידי מערך מקצועי רחב הכולל ממונים על הגנת הפרטיות בחטיבות, וכן ממונים על הגנת הפרטיות באגפים וביחידות שפעילותן רגישה יותר בהיבט זה. קצין הציות הראשי משמש

ב-2023 התמקדנו בקידום המודעות לסיכוני סייבר, לדרכי התנהלות מאובטחות ולסיכוני דלף מידע:

- קיימנו הרצאות לקידום המודעות לסיכוני סייבר ולדלף מידע בקרב עובדות ועובדי הבנק, חברות בנות, לקוחות ודירקטוריון הקבוצה.
- עובדות ועובדי הארגון השלימו לומדות שנתיות בנושא סיכוני סייבר ומניעת דלף מידע. עובדים בעלי הרשאות מיוחדות השלימו לומדות נוספות בנושא התחברות מאובטחת מרחוק ומשתמשים פריווילגיים.
- כלל העובדות והעובדים ביצעו תרגולי 'פשינג' רבעוניים ותרגולים ייעודיים נוספים.
- פרסמנו במתחמי הבנק שלטים והפצנו מיילים וניוזלטרים בנושאי סיכוני סייבר ומניעת דלף מידע.
- פרסמנו פעם ברבעון מגזין הכולל סקירה של סיכונים והתפתחויות בתחום הסייבר. המגזין זמין לעיון העובדות והעובדים בפורטל הארגוני וניתן להפצה למחזיקי עניין חיצוניים.
- פרסמנו מדריכים מפורטים לשיפור האבטחה במרחב הסייבר האישי ולהגנה על אפליקציות למסרים מידיים לעובדות ועובדי הארגון ולציבור הרחב.
- פרסמנו מאמרים בעיתונות וערכנו ראיונות רדיו בנושא מודעות סייבר והונאות דיגיטליות.

צוות אבטחת המידע מלווה פרויקטים בתחום מערכות המידע בבנק מתחילת דרכם ולכל אורך שלבי הפיתוח והתחזוקה, ומוודא כי תהליכי הפיתוח מאובטחים וכי הכללים והנהלים נשמרים בקפדנות, לרבות ניהול אבטחת פרטיות המידע ומידור הנגישות למידע. כדי להבטיח את אפקטיביות ניהול סיכוני הסייבר 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 סיכוני סייבר.
- קו הגנה שלישי** - יחידה ארגונית ייעודית בביקורת הפנימית, שלחברה הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי. היחידה בוחנת את תקינות ויעילות תהליכי ניהול סיכוני הסייבר והבקורות הרלוונטיות, בהתאם ליעדים שקבע הבנק.

מסתכלים קדימה

- התאמת ההגנה המבצעית לאיומים המתפתחים ולהתפתחות תשתית טכנולוגיית המידע בבנק.
- המשך הגברת השימוש באוטומציות בתחום אבטחת מידע.
- בחינת מוצרי אבטחת מידע חדשניים.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע	
סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	התאמת ההגנה המבצעית לאיומים המתפתחים
✓ בוצע	הגברת השימוש באוטומציות בתחום אבטחת מידע
✓ בוצע	בחינת מוצרי אבטחת מידע חדשניים

מחויבים לפעול באנושיות, שוויון ואי אפליה

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 בפריסה ארצית, תוך שימת דגש ויצירת ערך מותאם לצרכים של מגזרים ספציפיים, בהם החברה הערבית, החברה החרדית, אוכלוסיית האזרחים הוותיקים ואנשים עם מוגבלות. בעת פיתוח מוצרים פיננסיים וערוצי שירות, מבוצעת הערכה לגבי השפעות פוטנציאליות על החברה והסביבה, ונלקחים בחשבון שיקולים של שמירה על זכויות אדם ונגישות השירותים לאוכלוסיות שונות.

אנו פועלים להגנה על פרטיות לקוחותינו באמצעות הקפדה על נהלים מסודרים והתנהלות על פי מדיניות ברורה בנושא, בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. מדיניות הבנק מעגנת בתוכה את המחויבות לאבטחת זמיונות, חיסיון, שלמות, ואמינות המידע של הלקוחות. אנו רואים באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית, ומשקיעים משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח וסודיות המידע הבנקאי בכל הערוצים, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם.

מחויבות לעובדים שלנו

אנו פועלים לאור נורמות ועקרונות אוניברסליים של הבטחת זכויות אדם בהעסקה, המפורטים באמנות האו"ם 'UNGC' ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול משא ומתן קיבוצי. מתוקף מחויבותנו לעובדים, אנו דואגים לבריאותם ולרווחתם ומספקים להם סביבת העסקה נאותה ואחראית, הנקיייה מאפליה, הטרדה, או התעמרות. לבנק מדיניות של "אפס סובלנות" להטרדה מינית, ומתוך תפיסה זו מונתה מנהלת בכירה האמונה על הטמעת המדיניות למניעת הטרדה מינית בקרב כלל העובדים והמנהלים.

עובדי הבנק מחויבים לעקרונות המפורטים בקוד האתי של הבנק, ולפעולה לאור ערכים של הוגנות, אנושיות ואחריות. אנו מחויבים להעסיק ולקדם את עובדינו על בסיס כישוריהם המקצועיים, ללא אפליה או הדרה על בסיס מגדר, מוצא, דת, תרבות, נטייה מינית, דעה, או כל גורם בלתי ענייני אחר. לא נעסיק ילדים ו/או קטינים בניגוד להוראות החוק, ולא נעסיק אף אדם בהעסקה כפויה. אנו מתגמלים את עובדינו בצורה הולמת, ומכבדים את זכותם להתאגדות ולייצוג קבוצתי. שמירת הזכויות בנושא העסקה מנוטרת באמצעים שונים, כמו ערכת סקרי שביעות רצון, מעקב וטיפול שוטף בפניות עובדים, וניהול דיאלוג מתמיד עם.

בנק הפועלים הוא מוסד פיננסי גדול בישראל, בנק הפועלים הוא מוסד פיננסי גדול בישראל, בעל השפעה ישירה, כמעסיק כמותן 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.

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 בבירור עובדתי מקיף, הפקת לקחים, וככל הנדרש דיון משמעותי והטלת סנקציות משמעותיות על עובדים, בהתאם לנסיבות.

העברת מידע לצד שלישי מבוצעת רק בדרישה על פי דין כגון צו שיפוטי, או בהתאם להסכמת הלקוח. כאשר מדובר בהעברת מידע חריגה במסגרת תהליך עסקי רגיל שאליו הסכים הלקוח, אנו נדרשים להחתיים את הלקוח על טופס ויתור על סודיות בנקאית. הלקוח יכול להימנע מחתימה על הטופס אם אינו מעוניין בהעברת המידע. כלל העברות המידע לצד שלישי נעשות על מנת לספק שירותים בנקאיים. לא מבוצעת העברת מידע לצד שלישי למטרות שאינן בנקאיות, כגון מכירת מידע לצד שלישי העוסק באיסוף מידע ובמכירתו לבעלי עניין שונים.

שמירת מידע

בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), נשמר רישום של פעולות עסקיות וטכנולוגיות במאגרי המידע של הבנק. אנו מקפידים להגדיר מספר רב של בקורות פיזיות, ניהוליות וטכנולוגיות כגון הצפנה, בקרת גישה למידע, מידור הרשאות, כלי ניטור, כלי הגנה ועוד, על מנת להגן על המידע במגוון היבטים, לרבות סודיות המידע, שלמות המידע וזמינותו (ראו הרחבה בפרק 'אבטחת מידע והגנת הסייבר').

הגישה למידע על לקוחות הבנק המצוי במחשבי הבנק מותרת אך ורק לעובדי הבנק שהוכשרו לכך, לצורכי תפקידם בלבד. משך שמירת המידע על לקוחות משתנה בהתאם לתהליך העסקי ולמידע הנאסף. השמירה עונה גם על ציפיות הלקוחות לקבלת שירות אחזור מידע מהבנק. מדי שנה מוגשות לבנק מאות בקשות לקבלת

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, מדווח להנהלה ולדירקטוריון אם נדרש, ופועל בהתאם להנחיות הרשות באשר ליידוע נושאי המידע העלולים להיפגע מאירוע הדלף. בשנת 2023 נרשמו 6 תלונות של לקוחות בנושא הפרת פרטיות וסודיות בנקאית שסווגו כמוצדקות. המקרים נלמדו והופקו מהם המסקנות והלקחים הדרושים.

תוכניות 2023 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2023
✓ בוצע	המשך הטמעת נושא הגנת הפרטיות בבנק, תוך התמקדות בבחינת העמידה של ספקי הבנק במדיניות הגנת הפרטיות



בתמונה: קיר גרפיטי עצום בגודל 100 מ"ר, על בניין בשכונת ניר עם בשדירות, מול תחנת המשטרה, שצייר אומן הגרפיטי ארד לוי בחסות בנק הפועלים. מטרת הציור להנציח את גבורת השוטרים והתושבים בעיר, אשר ניהלו קרבות הירואים נגד מחבלי החמאס בשבת השחורה ב-7 באוקטובר. צילום: אלעד מזמר וארד לוי

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 חתימה על קוד אתי לעובדי קבלן והפעלת מוקד פניות ייעודי עבורם באגף משאבי אנוש, ומבצעים הליכי בקרה באמצעות חברה חיצונית, שנועדו להבטיח כי זכויותיהם אכן נשמרות. כמו כן אנחנו מקדמים ספקים המשלבים בפעילותם ערכים חברתיים, לרבות העסקה ותמיכה באוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית.

מחויבות לקהילה

אנחנו רואים בעצמנו חלק בלתי נפרד מהקהילה שבה אנו פועלים, ומתוך כך מחויבים לעשייה חברתית ולפעילויות המסייעות ומעצימות אוכלוסיות מוחלשות שבאמצעותן מוענקה הזדמנות שווה ומקודמת שמירה על זכויות וכבוד האדם. אנחנו מובילים פרויקטים ושיתופי פעולה רבים, בדגש על מיזמים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית. בתוך כך, אנו תומכים בפעילויות מגוונות של ארגונים חברתיים בישראל, המקדמים את זכויות האדם של אוכלוסיות שונות ושל מגזרים בחברה הישראלית. בין היתר אנו פועלים לקדם את נושא הנגישות בחברה הישראלית, על ידי פיתוח והנגשה של מוצרים בנקאיים ייעודיים וכן באמצעות קיום שיתופי פעולה נרחבים עם ארגונים חברתיים. כל זאת במטרה לאפשר לאנשים עם מוגבלות לממש את זכותם הבסיסית לקבלת שירות מלא באופן עצמאי, תוך שמירה על כבודם.

מחויבות לעקרונות ממשל תאגידי וערכי יסוד

מתוקף היותנו חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, אנחנו מתנהלים בהתאם לעקרונות של ממשל תאגידי תקין, כפי שאלו משתקפים בסביבה החקיקתית והרגולטורית שבה אנו פועלים, ביניהם חוקי הבנקאות שמגדירים את מסגרת הפעילות העסקית שלנו. הבנק נתון לפיקוח מתמיד מצד בנק ישראל וגופים רגולטוריים מקומיים נוספים, וכן מצד מוסדות בינלאומיים כגון 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 ההיבטים הנוגעים לשמירה על זכויות אדם. כדי להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, קיים תהליך מסודר ומגנון הגנת מתריע (Whistleblower) המאפשר לעובדים לדווח על מקרים תוך הגנה מפני פגיעה או התנכלות, לרבות פיטורין. כל הדיווחים נחקרים ופעולות מתאימות ננקטות במידת הצורך. לרשות הלקוחות והציבור עומד 'מרכז פניות הציבור' שאליו הם יכולים לפנות בכל נושא הקשור לממשק עם הבנק ולשירות שניתן על ידו, לרבות בסוגיות הקשורות לזכויות אדם. כל מקרה נבדק בקפידה ומטופל בהתאם. אמנת השירות בנושא פניות הציבור מפורסמת ללקוחות בסניפי הבנק, באתר הבנק ועל גבי המכשירים לשירות עצמי.

מדדי ESG - התפתחות רב שנתית

סביבה¹

תחום	מדד	2019	2020	2021	2022	2023
אשראי סביבתי	יתרת אשראי (מאזני חוץ מאזני) לפרויקטים המקדמים סביבה (במיליארדי ₪)	6.4	10.9	13	19.5	28.2
צריכת אנרגיה	צריכת חשמל - סה"כ (קוט"ש)	83,123,204	79,366,534	74,215,420	71,210,656	68,161,607
	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	268.1	258.9	252.7	244.5	235.4
	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (בהשוואה לשנה קודם לכן)	-3.6%	-4.5%	-6.5%	-4.0%	-4.3%
	צריכת סולר (ליטר, לנסועה ולגנרטורים)	12,016	16,102	29,000	72,018	69,476
	צריכת בנזין (ליטר, לנסועה)	2,369,178	1,851,816	1,915,882	1,802,626	1,683,093
	סה"כ צריכת חשמל, סולר ובנזין - MWh	104,818	96,391	91,953	88,348	84,185
צריכת חומרים	צריכת נייר (טון)	920	908	806	653	613
	צריכת מים (מ"ק)	79,489.2	68,488.4	61,954	64,695	² 64,764.8
טיפול בפסולת	מחזור נייר (טון)	575	487.5	376.9	248.2	179.1
	מחזור קרטון (טון)	23.6	45.4	59.5	50.4	24.6
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	62.7	96.1	47.8	61.3	72.2
	פינוי אחראי של פסולת בניין (ק"ג)	2,356	1,972	1,992	2,095.2	2,427.6
	פינוי אחראי של נורות פלואורסנט (ק"ג)	757	1,128	826	1,140	420
	סה"כ פסולת (טון)	664.4	632.1	487	363.2	278.8
	סה"כ פסולת שהועברה למחזור (טון)	661.3	629	484.2	359.9	275.9
	סה"כ פסולת שהועברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלנים מורשים (טון)	3.1	3.1	2.8	3.2	2.8
טביעת הרגל הפחמנית	מדרך פחמני (טון CO ₂ e)	47,874	45,003	41,003	38,905	37,108
	פליטות גזי חממה במכלולים 1+2	46,624	44,030	40,065	37,614	35,858
	שיעור השינוי השנתי במדרך הפחמני (בהשוואה לשנה קודמת)	-10%	-6%	-9%	-5.1%	-4.6%

1. מדדי הסביבה המוצגים בטבלה הינם ברמת הבנק (סולו) בישראל, למעט נתוני האשראי הסביבתי אשר הינם ברמת קבוצת הבנק.
 2. במועד פרסום הדוח (7.3.24), טרם היו בידנו מלוא הנתונים של צריכת המים. לכן נעשתה הערכה שמרנית על בסיס נתוני צריכת המים בתקופה מקבילה אשתקד. הנתונים המדויקים לשנת 2023 יעודכנו רטרואקטיבית בדוח שנה הבאה.

חברה³




תחום	מדד	2019	2020	2021	2022	2023
הנגשת שירותים בנקאיים למגוון לקוחות	מספר סניפי הבנק (הקמעונאיים)	215	189	174	166	160
	שיעור הסניפים והמבנים המונגשים	99%	99.5%	100%	100%	100%
	מספר בנקטים ומכשירים לשירות עצמי מונגשים לעיוורים	1,210	1,301	1,218	1,143	1,059
	שיעור הסניפים הממוקמים בפריפריה הגיאוגרפית	43%	41%	41%	43%	43%
השקעה בקהילה	תרומות והשקעה קהילתית (במיליוני ₪)	43.9	⁵ 50.5	35.9	37.7	⁴ 146.4
	מספר עובדים מתנדבים	3,500	4,000	4,300	4,300	5,000
פרופיל העסקה	מספר עובדי הבנק (סולו)	8162	7,757	7,788	7,466	7,891
	שיעור עובדים בהסכם קיבוצי	88.2%	87.2%	85.8%	84.1%	84%
	שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל מחלה מדווחת והצהרת עובדים, לא כולל מחלת בן משפחה)	4.53%	5.8%	5.03%	5.87%	3.99%
גיוון תעסוקתי בבנק	שיעור הנשים מבין כלל העובדים	65.6%	65.5%	65.3%	64.7%	65.2%
	שיעור הנשים המנהלות מסך הדרג הניהולי	54%	54%	55.4%	56%	56.8%
	שיעור העובדים מאוכלוסיות מגוונות	11.5%	11.7%	11%	12.3%	13.6%
	שיעור קליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות	20%	21%	22.4%	24.5%	22.1%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור האקדמאים	69%	71%	71%	72%	70%
	מספר ימי למידה בשנה	53,681	28,255	39,467	26,585	25,934
	ממוצע שעות לימוד לעובד בשנה	51.2	28.6	40.5	26.6	24.2
	היקף השקעה בהכשרה מקצועית לעובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	65	42	57	65	63
	שיעור העובדים שקיבל משו"ב שנתי ל'הערכת ביצועים'	99%	99%	97%	98%	98%
	שיעור המשתתפים במדד השינוי הארגוני-תרבותי (סקר אקלים אירגוני עד 2019)	80.6%	70%	81%	81%	83.3%

ממשל תאגידי⁶

תחום	מדד	2019	2020	2021	2022	2023
ביצועים כלכליים (במיליוני ₪)	סך הכנסות	13,208	13,176	14,392	17,920	
	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות	1,799	2,056	4,914	6,532	
	הוצאות תפעוליות ואחרות	8,776	7,501	7,803	7,972	
	מתוכן משכורות והוצאות נלוות	4,108	3,836	4,333	4,387	
	תשלום מס	1,912	1,716	1,604	2,032	
	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	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 ₪	11,501	9,862	12,274	13,022	
דירקטוריון	מספר חברי דירקטוריון (נכון לסוף שנת 2023)	9	9	9	10	10
	שיעור הנשים בדירקטוריון	22%	22%	33%	40%	40%

3. מדדי החברה המוצגים בטבלה הינם ברמת הבנק (סולו) בישראל, למעט נתוני תרומות והשקעה קהילתית אשר הינם ברמת קבוצת הבנק.
 4. כולל 100 מיליון ₪ להקמת 'קרן תקומה' - תרומה ייעודית שתפעל לחיזוק ופיתוח חוסן אישי, קהילתי וכלכלי של אנשים, קהילות ועסקים בנגב המערבי.
 5. כולל 19 מיליון ₪ שנתרמו באמצעות קרן 'פרץ נפתלי'.
 6. מדדי הממשל התאגידי המוצגים בטבלה הינם ברמת קבוצת הבנק.

הקריטריונים לסיווג אשראי ירוק בבנק הפועלים – קטגוריות ותנאי סף

קטגוריה	סוגי פרויקטים ¹	תנאי סף סביבתיים
אנרגיות מתחדשות 	אנרגיה סולארית	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית
	אנרגיה תרמו-סולארית	
	אנרגית רוח	
	אנרגיית הידרו	
תחבורה נקייה 	אנרגיה גאותרמית	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית
	רכבות חשמליות	
	רכבים חשמליים	
בנייה ירוקה 	בניית מבנים חדשים	בהתאם לקריטריון טכני בטקסונומיה הישראלית. עמידה בדרישות התקנים הישראליים להלן: ♦ דירוג אנרגטי מינימלי A (למבני מגורים) / מינימלי B (למבנים שאינם למגורים) לפי ת"י 5282 וגם לפחות 19 נק' בפרק האנרגיה לפי ת"י בנייה ירוקה 5281, וכן לפחות 2 כוכבים לפי ת"י בנייה ירוקה 5281 או לחלופין עמידה בתקנים בינלאומיים: ♦ LEED (Platinum / Gold) ♦ BREEAM (Outstanding / Excellent)
	איסוף פסולת	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית- איסוף פסולת לא מסוכנת שמועברת בנפרד ומופרדת במקור ומיועדת להכנה לשימוש חוזר או למחזור.
טיפול בפסולת 	לכידת גז מטמנות וניצולו	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית: גז המטמנה המיוצר משמש לייצור חשמל או חום כביוגז.
	השבת פסולת לאנרגיה	פעילות כלכלית הכוללת הקמה, הפעלה ותחזוקה של מתקני השבת פסולת לאנרגיה - מדיניות המשרד להגנת הסביבה תומכת בהקמת מתקנים להשבת פסולת לאנרגיה ורואה בהם כבעלי תרומה משמעותית למערך הפסולת בישראל.
	מתקני מיון פסולת	מתקני מיון פסולת מתקדמים בעלי יכולת מיון של לפחות 50% פסולת למחזור.
	מתקני מחזור	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית: יכולת המרה של לפחות 50% מפסולת לא מסוכנת המופרדת במקור לחומרי גלם משניים.
	מתקני קומפוסט	בהתאם לקריטריון טכני בטיטת הטקסונומיה הישראלית: הקומפוסט המופק משמש כדשן או כמשפר קרקע.

74. סיווג האשראי הירוק נקבע לפי אופי הפרויקט או לחילופין לפי אופי החברה לה ניתן האשראי, בהתאם למידע שברשותנו (מידע ציבורי ו/או פנימי בשיח מול הלקוח).

קטגוריה	סוגי פרויקטים ¹	תנאי סף סביבתיים
טיפול במים ושפכים 	אספקה של מים	אספקת מים בשיעור פחת מתחת ל- 5%.
	מתקני טיפול בשפכים	מתקני טיפול בשפכים העומדים בקריטריונים: ♦ טיפול שלישוני לפחות. ♦ איכות קולחים - השקיה ללא הגבלה ו/או הזרמה.
התייעלות אנרגטית 	מתקני התפלה	הקמה, הפעלה ותחזוקה של מתקני התפלה - מדינת ישראל נמצאת בסיכון מים מוגבר שעלול להחמיר למתקני התפלה תרומה משמעותית לאדפטציה לשינויי אקלים.
	פרויקטים של התייעלות אנרגטית במגזר העסקי ובתשתיות עירוניות	בהתאם לקריטריון טכני של טיטת הטקסונומיה הירוקה: התקנה והחלפה של אמצעי תאורה/מערכות חימום, אורור ומיזוג אוויר לאמצעים חסכוניים באנרגיה המדרגים בשתי הקבוצות הגבוהות ביותר של יעילות באנרגיה הישימות לאמצעי זה.
	פרויקטים באגירת אנרגיה	בהתאם לקריטריון טכני של טיטת הטקסונומיה הירוקה: הפעילות היא הקמה ותפעול של אגירת חשמל.





אינדקס GRI

Bank Hapoalim has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1/1/2023-31/12/2023

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 1 Foundation 2021			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	פרטים אודות הארגון	163, 28
	2-2	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	16
	2-3	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	16, 6
	2-4	הצגה מחודשת של מידע	155, 148
	2-5	בקרה חיצונית	208-211
	2-6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	174, 163, 28
	2-7	תיאור מצבת העובדים	82-85
	2-8	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	82
	2-9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	165-169
	2-10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	166
	2-11	יו"ר הדירקטוריון	165
	2-12	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	168, 115-117
	2-13	האצלת סמכויות	115-117
	2-14	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	168, 16
	2-15	מניעת ניגוד עניינים	165-166
	2-16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	168
	2-17	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	166-167, 116
	2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	167
	2-19	מדיניות תגמול	169
	2-20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	169
	2-21	יחס השכר השנתי	169
	2-22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4-5
	2-23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחריות	191-192, 175-176, 45-47
	2-24	הטמעת מדיניות מחייבת	191-192, 175-176, 45-47
	2-25	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	176, 158, 44
	2-26	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	181-182
	2-27	ציות לחוקים ותקנות	50
	2-28	חברויות בארגונים	22
	2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	18-19
	2-30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	82

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 3: Material Topics 2021			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	16-17
	3-2	רשימת הנושאים המהותיים	16-17
	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	אנא ראו הפניות לאורך האינדקס - בראש כל נושא מהותי
ניהול סיכונים סביבה במימון השקעות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	145
	201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	195
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2	ההשלכות הפיננסיות, הזדמנויות, סיכונים כתוצאה משינוי האקלים	121-143
	201-3	התחייבויות החברה בגין תוכניות פרישה\ תגמול עובדים	109
	201-4	התמיכה, המענקים ו/או הסיוע הממשלתי שהתקבלו	הבנק לא קיבל תמיכה ממשלתית לאורך התקופה המדווחת
	3-3	ניהול הנושא המהותי	52-53
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	54-64
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	54-64
שרשרת אספקה אחריות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	174-175
	GRI 204: Procurement Practices 2016	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	174
אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות, ממשל תאגידי וציות רגולטורי			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	180
	GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	הפעילות שנגקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות
205-2		הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	184, 182
205-3		מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנגקטו בגינם	181
צמצום השפעות סביבתיות, שינויי אקלים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	158, 151, 150
	GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת במדידה לפי משקל או נפח
301-2		אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	159, 157
301-3		מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	158

1. במסגרת הבקרה של ארגון GRI (Content Index-Essential Services), הארגון וידא כי האינדקס מוצג באופן בהיר ונגיש לבעלי העניין, העולה בקנה אחד עם דרישות הדיווח בהתאם לתקן ה-GRI. השירות בוצע בגרסה העברית של הדו"ח.

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	172-173
	403-2	זיהוי והערכה של סיכונים ותחקור אירועי בטיחות	172
	403-3	שירותי בריאות תעסוקתיים	172-173
	403-4	השתתפות, התייעצות ותקשור לעובדים בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית	172-173
	403-5	הדרכות עובדים בנושאי בטיחות ובריאות תעסוקתית	173
	403-6	קידום בריאות העובדים	172-173, 107
	403-7	מניעה והפחתה של השפעות שליליות בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתיות	172
	403-9	שיעור הפגיעות הקשורות לעבודה	172-173
	403-10	שיעור המחלות הקשורות לעבודה	195 (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	99-101
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד	102
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	100-101, 86-87
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה באופן קבוע	195
גיוון והכללה בקרב עובדים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	95
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	195, 97, 95
	405-2	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	93
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	93
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	93, לא נרשמו תלונות מוצדקות בנושא אפליה
שרשרת אספקה אחראית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	178, 108
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכויות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	178

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	152
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	194
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	מתוקף אופי הפעילות של הבנק, הנושא אינו ישים
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	194, 153
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	152-153
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	120-125
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	147
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	148
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	148
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה מכלול 3	149, 148
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	149, 148
	305-5	צמצום פליטת גזי חממה	155, 153
	305-6	פליטה של חומרים הפוגעים באוזון - ODS	152
305-7	NOx SOx ופליטות משמעותיות אחרות לאוויר (בחלוקה למשקל וסוג) בפילוח לפי אתר	מתוקף אופי הפעילות של הבנק, הנושא אינו ישים	
תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	81
GRI 401: Employment 2016	401-1	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	84
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה שלא ניתנות לעובדים במשרה חלקית	107-109
	401-3	חופשות לידה	88
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	104
GRI 402: Labor Management Relations 2016	402-1	זמן ההודעה המינימלי על שינויים ארגוניים	104
ניהול סיכונים מערכתיים, המשכיות עסקית, התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	170

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 במימון והשקעות
GRI 203-2: Significant indirect economic impacts.	שינויי אקלים
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions.	פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה
GRI 417: Marketing and labeling, GRI 418: Customer privacy.	צמצום השפעות סביבתיות
GRI 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: GRI 2-19 (3. Governance), GRI 419: Socioeconomic Compliance.	ממשל תאגידי וציות רגולטורי
Product profile (Sector supplement), GRI 203-1: Infrastructure Investments and Services Supported, GRI 203-2: Significant indirect economic impacts.	חדשנות
No GRI specific content	התגייסות למען מחזיקי עניין בעת משבר
No GRI specific content	ניהול סיכונים מערכתיים
No GRI specific content	המשכיות עסקית

שם התקן	מדד	תיאור המדד	עמוד
מעורבות חברתית וקהילתית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	69
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	69-79
	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	159, 147-149
חדשנות			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	34-37
Local Communities (Sector supplement)	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת עפ"י איזור וסוג	195, 63, 57, 31
	FS14	יוזמה להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	53-67
שרשרת אספקה אחראית			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	174-177
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו עפ"י קריטריונים של סביבת העסקה	176-178
	414-2	השפעות משמעותיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	176-178
שירות הוגן ואחראי			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	45-47
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	45-46
	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	186-190
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	190
פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	119
Product Portfolio (G4 Financial Services Sector Disclosures)	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים אותם מספק הארגון	124, 121
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	40
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	124, 121

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 behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	דוח ESG 2023: פועלים בהוגנות, עמ' 45-50. ♦
			דוח כספי שנתי 2023: ביאור 25. הליכים משפטיים, עמ' 173-179. ♦
Systemic Risk Management	FN-CB-510a.2	Description of whistleblower policies and Procedures	דוח ESG 2023: קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים, עמ' 180-181. ♦ מניעת שוחד ושחיתות, עמ' 182. ♦
	FN-CB-550a.1	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	קוד ערכים ואתיקה, הדרך בה אנו פועלים: ערוצי התייעצות ודיווח, עמ' 49. ♦
Systemic Risk Management	FN-CB-550a.2	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	לא רלוונטי ³
	FN-CB-550a.2	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	דוח ESG 2023: חוסן הפעילות הפיננסית - ניתוח תרחישי אקלים, עמ' 133-135. ♦ דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2023: ♦ ב.5. תרחישי קיצון. ♦ ב.6. חומרת גורמי הסיכון. ♦ ו.1. המתודולוגיה לאמידת סיכוני שוק. ♦ טו. סיכון סביבתי. ♦
Activity Metrics ⁴	FN-CB-000.A	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	דוח כספי שנתי 2023: ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה.
	FN-CB-000.B	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	

3. הבנק אינו נמנה על רשימת ה-G-SIB כהגדרתו לפי ה-FSB; יחד עם זאת בנק הפועלים, כבנק גדול המחזיק מעל ל-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית הישראלית, כפוף ליחס הון עצמי רובד 1 מזערי של 10% ולא 9%; 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 2023; ותחת ביאור 24. הון, הלימות הון, מינוף ונזילות בדוח הכספי לשנת 2023.
4. הנתונים מוצגים בהתאם לדיווח בדוח הכספי לפי גישת ההנהלה למגזרי הפעילות. למידע נוסף ראו ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בדוח הכספי לשנת 2023.

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 2023: ♦ אבטחת מידע וסייבר, עמ' 186-188. ♦ שומרים על פרטיות הלקוח עמ' 189-190. ♦ דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2023: ♦ 3. סיכוני אבטחת מידע וסייבר.
	FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks	
Financial & Inclusion Capacity Building ²	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 2023: ♦ פועלים לצמיחת עסקים קטנים, עמ' 38-41. ♦ פרק פועלים להכללה פיננסית, עמ' 52-67.
	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	
	FN-CB-240a.4	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	דוח ESG 2023: ♦ הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים, עמ' 120-124. ♦ השקעות ירוקות, עמ' 124. ♦ הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה במערכת הפיננסית בישראל, עמ' 125. ♦ תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול של גורמי סיכון אקלימיים, עמ' 137-141. ♦ הטמעת היבטי ניהול סיכוני אקלים במערך ניהול הסיכונים הכולל של הבנק, עמ' 142-143. ♦ סיכונים סביבתיים, עמ' 145.
	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2023: ♦ טו. סיכון סביבתי.
Financed Emissions	FN-CB-410b.1	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3	דוח ESG 2023: ♦ מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק, עמ' 148-149.
	FN-CB-410b.2	Gross exposure for each industry by asset class	
	FN-CB-410b.3	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation	
	FN-CB-410b.4	Description of the methodology used to calculate financed emissions	

1. Sustainability Accounting Standard Board: COMMERCIAL BANKS Industry Standard, Version 2023-12.
2. מדדי ה-CRA אינם רלוונטיים לבנק. למידע נוסף על אופן החלוקה של הבנק למגזרי פעילות ראו ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בדוח הכספי לשנת 2023.

אינדקס TCFD

המלצות תקן ה TCFD

מס' סעיף בתקן	מידע מבוקש	מיקום בדוח	עמוד
ניהול סיכונים			
R(a)	תהליך זיהוי והערכת סיכוני אקלים	ראו פרק 'מנהלים סיכוני אקלים' חלקים: 'תהליכים לזיהוי, הערכה וניהול של גורמי סיכון אקלימיים', 'סיכוני מעבר בסיכון האשראי'	137-141
R(b)	תהליך ניהול סיכוני אקלים	ראו פרק 'מנהלים סיכוני אקלים' חלקים: 'חשיפת הבנק לענפים עתירי פליטות', 'הטמעת מערך ניהול סיכוני אקלים במערך ניהול הסיכונים הכולל של הבנק'	141-143
R(c)	אינטגרציה של סיכוני האקלים עם ניהול סיכונים כללי	ראו פרק 'מנהלים סיכוני אקלים', תת פרק 'הטמעת מערך ניהול סיכוני אקלים במערך הסיכונים הכולל של הבנק', חלקים: 'סיכון אשראי', 'סיכון שוק', 'סיכון תפעולי', 'סיכון רגולציה'	142-143
יעדים ומדדים			
M(a)	מדדים לבחינת סיכונים והזדמנויות	ראו פרק 'יעדים ומדדים', חלקים: 'יעדי האקלים של הבנק', 'מדד להערכת החשיפה לסיכוני אקלים'	147,149
M(b)	מכלולי פליטות וסיכונים קשורים	ראו פרק 'יעדים ומדדים', חלקים: 'עצימות המדרך הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO2e)', 'מדידת מכלול 3 לתיק האשראי העסקי של הבנק'	148
M(c)	יעדים וביצועים	ראו פרק 'יעדים ומדדים', חלקים: 'יעדי האקלים של הבנק'	147

מס' סעיף בתקן	מידע מבוקש	מיקום בדוח	עמוד
ממשל			
G(a)	פיקוח הדירקטוריון על נושאי אקלים	ראו פרק ממשל - 'מעורבות הדירקטוריון בתחום האקלים'	115-116
G(b)	ניהול נושאי אקלים בהנהלה הבכירה	ראו פרק ממשל - 'תפקיד ההנהלה בהערכה וניהול סיכונים והזדמנויות אקלימיות'	116-117
אסטרטגיה			
S(a)	סיכוני והזדמנויות אקלים בטווח הקצר, הבינוני והארוך	ראו פרק אסטרטגיה, חלקים: 'הזדמנויות וסיכונים התחום האקלים'	120-135
S(b)	השפעת סיכוני והזדמנויות אקלים	ראו פרק אסטרטגיה, חלקים: 'הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים', 'הזדמנויות במימון והשקעות בנות קיימא', 'השקעות ירוקות', הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל, שירותי ייעוץ השקעות ESG, 'תמיכה ועידוד תעשיית האקלים-טק בישראל', 'קיבוע פחמן ושמירה על המגוון הביולוגי', 'הדרכות והכשרות בתחום האקלים', 'שאלון הערכת ESG בבחירת ספקים', 'מדידת טביעת הרגל הפחמנית התפעולית'	120-129, 147-148
S(c)	חוסן החברה להתמודד עם משבר האקלים	ראו פרק אסטרטגיה - 'חוסן הפעילות הפיננסית - ניתוח תרחישי אקלים'	133-135

דוח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת (Limited Assurance)

ביצענו התקשרות להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בנוגע לנושאים המפורטים בטבלה מטה (להלן: "הנושאים הנבדקים"), כחלק ממיידע הנכלל בדוח ה-ESG של בנק הפועלים לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2023 (להלן: "הדוח"). למעט הנושאים הנבדקים המצוינים בטבלה בהמשך, לא הוערכו שאר חלקי דוח ה-ESG של הבנק. לפיכך, אנו לא מביעים כל מסקנה או כל מהימנות אחרת על חלקים אלה.

אחריות ההנהלה

הנהלת הבנק אחראית על:

1. הכנת המידע בגין הנושאים הנבדקים בהתאם לעקרונות תקן ה-Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (להלן: "GRI-SRS") ועקרונות תקן ה-SASB (Financial Commercial Banking sector, "FN-CB"), כפי שמפורטים בעמודים 198-205.
2. בחירת הקריטריונים למדידה, כולל זיהוי מחזיקי העניין והנושאים המהותיים לדיווח.
3. קביעת יעדי בנק הפועלים בהתייחס להתפתחות הביצועים והדיווחים בתחום ה-ESG.
4. קביעת רלוונטיות המידע הנכלל וביצוע אומדנים והנחות אשר משפיעים על המידע המדווח. בחירת ההנהלה בטכניקות מדידה, הערכות או הנחות שונות אך מקובלות עשויות להוביל לתוצאות מדווחות בעלות שונות מהותית.
5. מיסוד ותחזוקה של מערכות ותהליכים לניהול ביצועים ובקרה פנימית, אשר יהוו מקור מידע אמין שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות הונאה ובין אם בעקבות טעות.

האחריות שלנו

אחריותנו הינה להביע מסקנת מהימנות מוגבלת בהיקפה על הנושאים הנבדקים בהתבסס על הראיות שהושגו. ביצענו את הבטחת המהימנות המוגבלת שלנו בהתאם לתקן הבינלאומי להתקשרויות לצרכי הבטחת מהימנות ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements Other than Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information), (המתוקן), תקן זה דורש מאיתנו לקבוע האם הגיע לתשומת ליבנו דבר אשר גורם לנו להאמין כי המידע בנוגע לנושאים הנבדקים אינו מוצג באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות. בהתקשרות מסוג "מהימנות מוגבלת", רואה החשבון מבצע נהלים (אשר כוללים בעיקרם ביצוע ראיונות עם ההנהלה וגורמים אחרים רלוונטיים בבנק וביצוע נהלים אנליטיים) ובוחן את הראיות שהושגו.

ההתקשרות שלנו כללה, בין היתר, ביצוע של הנהלים הבאים:

- ◆ קיום ראיונות עם גורמי הנהלה להבנת נושאי הבדיקה, עליהם נערך דוח זה של מהימנות המוגבלת בהיקפה.
- ◆ קיום ראיונות עם הגורמים הרלוונטיים, האחראיים לספק את המידע לדוח וביצוע בדיקה על המערכות המרכזות את אותם הנתונים.
- ◆ קיום ראיונות עם הגורמים המרכזים את נושאי הבדיקה בבנק, להבנת תהליכי עבודה שוטפים ותהליכי היערכות לדיווח.
- ◆ השוואת המידע המוצג בדוח ה-ESG בנושאי הבדיקה, לאסמכתאות ממקורות רלוונטיים, וזאת על מנת לקבוע האם כל המידע הרלוונטי אכן נכלל בדוח, ובאופן מדויק.
- ◆ קיום ראיונות בנושאי חישוב, חיבור ושיטות בהם השתמשו לאיסוף ודיווח נושאי הבדיקה בדוח.
- ◆ קריאת המידע המוצג בדוח על מנת לקבוע האם הוא תואם לידע הכללי והניסיון שלנו, המוכרים מביצועי ה-ESG של בנק הפועלים.

הנהלים המבוצעים בהתקשרות של מהימנות מוגבלת בהיקפה שונים באופיים ובתזמונם, והינם פחותים בהיקפם מאלה המבוצעים בהתקשרות של מהימנות סבירה. בהתאם לכך, רמת הבטחון המתקבלת הינה פחותה משמעותית מרמת הבטחון אשר הייתה מתקבלת, במידה והייתה מבוצעת התקשרות של מהימנות סבירה. אנו מאמינים כי הראיות שהתקבלו הינן מספקות ונאותות על מנת לשמש בסיס סביר למסקנה שלנו.

אי תלות ובקרת איכות

אנו בלתי תלויים בחברה בהתאם להוראות הדין החלות בישראל בעניין אי תלות ומניעת ניגוד עניינים של רואה החשבון המבקר בישראל. אנו מקיימים את חובות האתיקה האחרות שלנו בהתאם לחוק רואי חשבון, תשט"ו-1955, ותקנות מכוחו, המושתתים על יסודות של יושרה, אובייקטיביות, כשירות מקצועית וזהירות נאותה, סודיות והתנהגות מקצועית. הפירמה מיישמת את התקן הבינלאומי לניהול איכות 1, ניהול איכות בעבור פירמות שמבצעות ביקורת או סקירה של דוחות כספיים, והתקשרויות מהמינות אחרות או שירותים נלווים (ISQM-1), אשר דורש מהפירמה לתכנן, ליישם ולתפעל מערכת של ניהול איכות הכוללת מדיניות ונהלים לעמידה בדרישות אתיות, תקנים מקצועיים ודרישות חוקיות ורגולטוריות.

מסקנה

בהתבסס על הנהלים שביצענו ועל הראיות שהתקבלו, לא בא לתשומת ליבנו דבר הגורם לנו לסבור שהמידע על הנושאים הנבדקים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2023, אינו ערוך, או עלול להצביע על הצגה לא נאותה של מידע או נתונים בדוח זה, מכל הבחינות המהותיות, בהתאם לעקרונות ה-GRI-SRS ולקריטריונים המפורטים בטבלת הנושאים הנבדקים להלן:

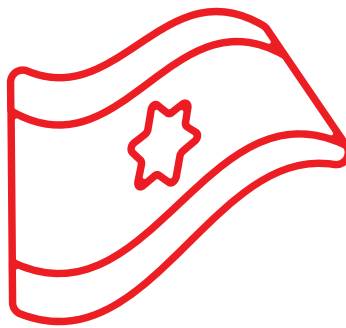
הנושאים הנבדקים

הנושא הנבדק	הקריטריונים שנבחנו
הנושאים המהותיים לדיווח ESG בבנק הפועלים	<ul style="list-style-type: none"> תהליך זיהוי הנושאים המהותיים רשימת הנושאים המהותיים לדיווח
גיוון והכללה בקרב עובדים	<ul style="list-style-type: none"> נתוני כוח אדם (מספר אבסולוטי ו/או יחסי): קליטה וקידום של עובדים מגוונים נתוני מגדר (דרג, נשים בחטיבות עסקיות ונשים בתפקידים טכנולוגיים) אוכלוסיות מגוונות
תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה	<ul style="list-style-type: none"> נתוני כוח אדם (מספר אבסולוטי ו/או יחסי): מצבת עובדים תחלופה (לפי גיל ומגדר) השכלה פילוח לפי אזור מגורים סוגי העסקה (משרה מלאה/חלקית, עובדים חיצוניים/פנימיים) הסכם קיבוצי (לפי סוג עובד) חופשת לידה ותק ממוצע גיל ממוצע
פיתוח והכשרת עובדים	<ul style="list-style-type: none"> היקף שעות הדרכה לעובדים התפלגות שעות למידה לפי מגדר / דרג
בטיחות בריאות וגהות תעסוקתית	<ul style="list-style-type: none"> נתוני תאונות ואובדן זמן עבודה נתוני LTIFR ו-TRIFR היעדרות (לפי מגדר) שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל מחלה מדווחת והצהרת עובדים, לא כולל מחלת בן משפחה)
השקעות בקהילה	<ul style="list-style-type: none"> מספר המתנדבים בבנק והיקף שעות התנדבות היקף השקעות חברתיות (מיליוני ₪)
ניהול אנרגיה - חשמל ודלק	<ul style="list-style-type: none"> נתוני צריכת דלק לגנרטורים (L & G) נתוני צריכת חשמל (kWh & GJ) סך צריכת חשמל, סולר ובנזין (MWh)

הנושא הנבדק	הקריטריונים שנבחנו
ניהול אנרגיה - מחשבים ותקשורת IPT	<ul style="list-style-type: none"> רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת ומעבר לתקשורת IPT (השקעה בש"ח, חיסכון שנתי ב-kWh, חיסכון כספי שנתי, זמן החזר השקעה, חיסכון בפליטות)
פליטות גזי חממה	<ul style="list-style-type: none"> עצימות המדרך הפחמני התפעולי של הבנק (בטון CO2e) המדרך הפחמני התפעולי של הבנק - אבסולוטי, ובחלוקה למכלולים (בטון CO2e) פליטות מתחבורה וחסכון בפליטות ממעבר לרכבים היברידיים ורכבים חשמליים אסמכתאות לקיזוז פחמן (offsetting) - בטונות
צריכת מים	<ul style="list-style-type: none"> נתוני צריכת מים (מ"ק)
ניהול פסולת	<ul style="list-style-type: none"> כמות מחזור נייר (בטונות) כמות מחזור הקרטון (בטונות) ריכוז נתוני פסולת, כמות הפסולת שעברה למחזור וכמות הפסולת שעברה לפירוק והטמנה (בטונות)
צריכת חומרים	<ul style="list-style-type: none"> כמות צריכת נייר בבנק (בטונות) מספר הלקוחות שהצטרפו לשירות דיגיטלי המאפשר לקבל הודעות באופן אלקטרוני הערכת הצמצום בצריכת הנייר במסגרת פרויקט "בנק ללא נייר" (בטונות, ובאופן יחסי לשנה שעברה)
צריכת דלק ותחבורה	<ul style="list-style-type: none"> צריכת דלק שנתי לנסועה (ליטרים, בנזין וסולר) כמות הרכבים היברידיים והרכבים החשמליים בצי
אשראי והשקעות ירוקות	<ul style="list-style-type: none"> יתרות המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה (בש"ח)



זיו האפט
רואי חשבון



בנק הפועלים 