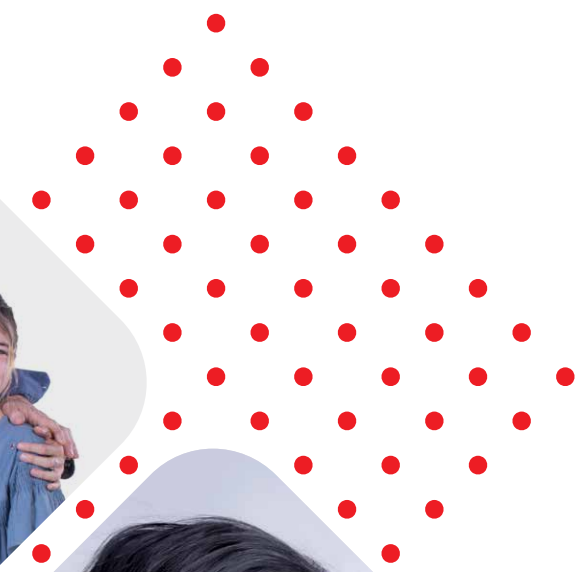


דו"ח אחריות חברתית, סביבתית וכלכלית לשנת 2018

הדו"ח המלא



בנק הפועלים



דו"ח אחריות חברתית,
סביבתית וכלכלית 2018

הדו"ח המלא

תוכן העניינים

4

מבוא

20

פועלים באחריות
לטובת הלקוחות

50

פועלים באחריות
לטובת החברה
והקהילה בישראל

62

מנהלים באחריות
את שרשרת
האספקה

68

פועלים באחריות
להעצמת יכולות
העובדים ורווחתם

86

פועלים באחריות
לקיימות סביבתית

102

ממשל תאגידי,
אתיקה וציות

התאגידית השונים זוכה להכרה גם מגופים ומדירוגים מקומיים ובינלאומיים, ואנו נמצאים בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם בתחום. הבנק ממשיך להיות מחויב לעשרת עקרונות יוזמת האו"ם (UNGC), המקדמת התפתחות כלכלית באופן מועיל לקהילה ולדורות הבאים.

השנה בחרנו, במסגרת דו"ח אחריות תאגידית, למדוד את השפעות פעילותו של הבנק על המשק הישראלי. לצורך כך ערכנו מחקר ייעודי באמצעות חברת BDO, אשר תוצאותיו ממחישות את היקף השפעתו הכלכלית הכוללת של הבנק על התוצה. למדנו כי ההשפעה הכוללת של בנק הפועלים על התמ"ג עומדת על 19.5 מיליארד ₪ המהווים 1.5% מהתוצר המקומי של מדינת ישראל, וכי פעילות הבנק מייצרת כ- 51,500 משרות במשק הישראלי, הן באמצעות העסקה ישירה והן באמצעות הספקים ומועסקיהם. עוד למדנו כי תרומת הבנק להקטנת מצוקת האשראי של העסקים הקטנים והבינוניים הובילה לתוספת של 24.8 מיליארד ₪ לתוצר הנובע מהם.

אנו מודים לכל אחת ואחד מעובדי הבנק, ללקוחותינו ולכל שותפינו לעשייה ולדרך. ביחד נמשיך לפעול גם במהלך השנים הבאות לצמיחת הכלכלה, ולמען החברה והסביבה בישראל.



אריק פינטו
מנכ"ל



עודד ערן
יו"ר הדירקטוריון

השונים, בהיקף כולל של עשרות מיליארדי שקלים. הבנק מוביל את המערכת הבנקאית בתחום המימון לפרויקטים המסייעים בקידום קיימות סביבתית ואנרגיה מתחדשת.

הבנק מעסיק של אלפי עובדים מכל רחבי הארץ, לרבות מאוכלוסיות המאופיינות בתת-ייצוג בשוק התעסוקה, ומדורג בין עשרת המעסיקים המובילים בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן". אנו רואים בהון האנושי גורם מפתח להמשך צמיחתו ושגשוגו של הבנק, ופועלים לטיפוחו ופיתוחו באופן שוטף. רוח ההתנדבות המיוחדת את עובדי הבנק אשר לוקחים חלק במגוון פעילויות למען הקהילה, מסבה לנו גאווה רבה ומשקפת את ה-DNA הארגוני של הבנק.

מאז ומתמיד, היוותה ההשקעה בחברה ובקהילה נדבך משמעותי מאוד בפעילות הבנק. אנו תומכים במגוון רחב של ארגונים וגופים הפועלים למען הקהילה ומתמודדים עם אתגרים חברתיים שונים. השנה בחרנו להעמיק את פעילותנו החברתית בתחום קידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות. זאת מתוך תפיסה הרואה בנושא זה לא רק חובה ערכית אלא גם צעד מחויב מבחינה עסקית. מתוקף כך, אנו מחויבים לתרום את חלקנו להפיכת ישראל למדינה המסירה מגבלות מדרכם של אנשים עם מוגבלות. הפעילות הענפה שלנו בתחומי האחריות

מדוד תוך התחשבות בחלקי האוכלוסייה המתקשים להסתגל לביצוע פעולות של בנקאות יומיומית באמצעים דיגיטליים ותוך מאמץ נרחב על מנת להעניק לאוכלוסייה זו הדרכות שיקנו את הכלים הנדרשים לפעילות במרחב הדיגיטלי.

השאיפה להעניק ערך משמעותי ללקוחותינו מחייבת אותנו למפות את צרכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים, על מנת שנוכל לספק לכל אחד מהם מענה מותאם, במטרה לסייע לצמיחתם ולשגשוגם. במסגרת זו, אנו מציעים פריסת סניפים רחבה, הכוללת מוצרים ושירותים ייעודיים מותאמים, הן ביישובי החברה הערבית והן ביישובי החברה החרדית.

השנה שמחנו להתבשר כי ע"פ סקר "מרקטסט", אנו הבנק המוביל בקידום העסקים הקטנים בישראל. כמו כן שביעות הרצון מהאתר ומהאפליקציה לעסקים של הבנק היא הגבוהה מבין הבנקים. נתונים אלה הם תוצאה ישירה של מיקוד אסטרטגי רב-שנים של הבנק במגזר העסקים הקטנים, מתוך הכרה בכך ששגשוגו של מגזר זה מוביל לצמיחה של המשק כולו ולחזיון הכלכלה הישראלית.

מתוך ההבנה שקיומן של תשתיות מפותחות הוא תנאי לכלכלה חזקה, פועל הבנק למימון עשרות פרויקטים בתחומי התשתיות



דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

לקראתם כראוי. היערכות ראוייה דורשת מאתנו לאמץ חדשנות בכל ההיבטים של פעילותנו. עלינו להטמיע הליכי פיתוח גמישים וזריזים בארגון (Agile), לפעול למודרניזציה של מערכות הליבה הבנקאיות, להסתייע ב"ביג דאטה" לצורך מתן הצעת ערך ללקוחות, וכמובן, להמשיך בפיתוח פלטפורמות טכנולוגיות חדשניות ושירותים דיגיטליים מתקדמים לטובת לקוחותינו.

לצד מהפיכת הדיגיטציה והכורח להתייעל באמצעות טכנולוגיות חדשות, אנו מקפידים להתנהל ברגישות לצורכי לקוחותינו, תוך התייחסות מיוחדת ללקוחות הזקוקים לסייע במעבר אל עולם הבנקאות של המחר. רגישות זו מתבטאת בקידום פעילויות מגוונות של העצמה דיגיטלית ובאספקת מעטפת שירותים מותאמים לאוכלוסיית המבוגרים. פריסת הסניפים של הבנק היא הגדולה ביותר במערכת הבנקאות, כאשר תהליך מיזוג הסניפים מתנהל באופן

לקוחותינו בבואם לקבל החלטה פיננסית חשובה. מתוך שאיפה זו, אנו מספקים ללקוח מענה מקצועי המורכב ממעטפת של אמצעים דיגיטליים מתקדמים, בשילוב עם שירות וייעוץ אישי מצד מומחי הבנק. בנוסף למחויבות לספק מענה מקצועי איכותי ללקוחותינו, אנו מחויבים גם לקידום החירות הפיננסית של כלל הציבור בישראל. ב-2018 הגיעה לסיומה שנת פעילות ראשונה ומוצלחת של המרכז לצמיחה פיננסית המשמש בית לידע וכלים פיננסיים ומהווה עדות נוספת למחויבותנו לקידום החירות הפיננסית של הציבור הרחב. המרכז מציע ללא עלות מגוון רחב של תכנים בפינוח אקדמי מלא, המותאמים לצרכים של אוכלוסיות שונות ולמאפיינים של צמתי חיים מרכזיים.

אחד האתגרים העיקריים הניצב בפנינו הוא הצורך לצפות את השינויים העתידיים להתרחש בזירה הבנקאית ולהיערך

אנו גאים להגיש לכם את דוח האחריות התאגידית של בנק הפועלים לשנת 2018 המסכם שנה של פעילות חברתית, סביבתית וכלכלית. זהו דוח האחריות התאגידית השנים-עשר שמפרסם הבנק, עדות להבנה כי לצד השמירה על המובילות והמצוינות העסקית של הבנק, חלה עלינו החובה לפעול באחריות התאגידית, ולהצמיח ערך מוסף עבור הקהילה והחברה שבה אנו פועלים.

במהלך השנה נקטנו במגוון מהלכים משמעותיים לקידום התוכנית האסטרטגית הרב-שנתית עליה החליט הבנק בשנת 2017, אשר בליבתה הענקת ערך משמעותי ללקוח, תוך שימור מובילות הבנק במערכת הבנקאות בישראל והשאת ערך עבור כלל מחזיקי העניין. הצבת הלקוח במרכז משתקפת גם בהבטחת המותג החדשה שהשקנו השנה, "פועלים אתכם בכל החלטה", המבטאת את שאיפתנו להיות הכתובת הראשונה והמקצועית ביותר עבור

על בנק הפועלים

הערכים לאורם אנו פועלים:

אנושיות ואכפתיות - לכבד, להקשיב, לגלות אמפתיה.

הוגנות ואחריות - לעשות את מה שראוי.

מקצועיות, יוזמה וחדשנות - ללמוד ולהוסיף ערך, להניע קדימה את הבנק ולקוחותיו.

פשטות - להפוך את העולם הפיננסי המורכב לפשוט, נגיש וברור.

תכלית הבנק

פועלים לרווחתם ושגשוגם של אנשים, קהילות ועסקים.

התפקיד שלנו

לאפשר לאנשים לקבל החלטות פיננסיות טובות. אנחנו מלווים לקוחות, עסקים, עובדים וקהילות בכל צמתי ההחלטות החשובות ועוזרים להם להתנהל נכון, להתקדם, להתפתח ולחיות טוב יותר.

ההבטחה ללקוחות

פועלים אתכם בכל החלטה.

ההשפעה הכלכלית והחברתית של בנק הפועלים בישראל

ההשפעה הכוללת של הבנק על התוצר ההשפעה מורכבת משלושה מעגלי השפעה:

♦ **השפעה ישירה** - ההשפעה של בנק הפועלים עצמו על התוצר (רווח נקי בתוספת הוצאות פחת + הוצאות שכר + מיסים);

♦ **השפעה נובעת** - השפעה ישירה + ההשפעה על התוצר הנוצרת על ידי הספקים של הבנק ומכלול ספקי הספקים של הבנק;

♦ **השפעה כוללת** - השפעה נובעת + השפעת הצריכה הפרטית של עובדי הבנק ועובדי ספקיו, על התוצר במשק.

ההשפעה הכוללת של הבנק על התעסוקה מורכבת גם היא משלושה מעגלי השפעה:

♦ **השפעה ישירה** - כמות העובדים המועסקים באופן ישיר על ידי הבנק;

♦ **השפעה נובעת** - השפעה ישירה + כמות העובדים המועסקים על ידי הספקים של הבנק ומכלול ספקי הספקים של הבנק;

♦ **השפעה כוללת** - השפעה נובעת + כמות המועסקים הנוצרת בעקבות הצריכה הפרטית של עובדי הבנק ועובדי ספקיו.

בנוסף, בחן המחקר את ההשפעות הכלכליות-חברתיות של פעילויות הבנק לקידום החברה והסביבה בישראל, בדגש על תרומתו לקידום הפריפריה, לקידום החינוך הפיננסי, לצמיחת העסקים הקטנים והבינוניים במשק וכן התרומה הנובעת ממימון פרויקטים המקדמים קיימות סביבתית. אומדן ההשפעה המשקית של פעילויות אלה חושב גם הוא על פי מתודולוגיית מודל תשומה-תפוקה, והוא מאפשר להעריך את ההשפעה כוללת על כלכלת ישראל של תרומות אלו מעבר לערך הכספי הישיר שלהן. מדידת ההשפעות הכלכליות של הבנק מבוססות על נתוני הבנק בשנת 2018. מדידת ההשפעה של התרומות החברתיות של הבנק מתבססת על נתוני השנים 2014-2018.

בשנת 2018 ביצע הבנק, באמצעות חברת הייעוץ הכלכלי ב-BDO, ניתוח מעמיק של ההשפעות הכלכליות-חברתיות הנובעות מפעילותו בישראל, לרבות ההשפעה על התמ"ג ועל התעסוקה (המחקר המלא יפורסם באתר הבנק) ממצאי המחקר אומתו בבקרה אקדמית חיצונית של ד"ר, יורם עידה, אוניברסיטת תל-אביב.

הניתוח הכלכלי במחקר מתבסס על מודל תשומה-תפוקה אשר פותח על ידי הכלכלן זוכה פרס הנובל וסילי לאונטיץ. מתודולוגיה זו היא המקובלת והנפוצה ביותר בארץ ובעולם לבחינת ההשפעות הנובעות והכוללות של חברות וענפים על הכלכלה. המחקר מצביע על חלקו של בנק הפועלים ב"עוגה הלאומית" במונחי השפעת הבנק על התוצר הלאומי ועל התעסוקה במשק.

אחריות תאגידית בבנק הפועלים¹

נועד לשמש בית של למידה וכלים לצמיחה פיננסית עבור הציבור הרחב, ובשנת 2018 פעל במתכונת מלאה ובפריסה ארצית.

אנו רואים בהקשבה ללקוחותינו את המפתח לביסוס וחיזוק האמון ולבניית מערכת יחסים ארוכת טווח עימם. הקשבה אמיתית מצריכה יכולת לנהל דיאלוג שוטף ומתמיד עם הלקוחות, מתוך שאיפה ליישם במהירות מהלכי עומק שונים, הנובעים מדיאלוג זה. לכן הקמנו בשנת 2018 את מרכז תובנות לקוח, המספק באופן שוטף תובנות המשמשות כבסיס להתוויית תהליכים התורמים לשיפור השירות והערך שאנו מציעים ללקוחותינו.

מתוך השאיפה לייצר ערך והשפעה משמעותיים יותר על הקהילה בה אנו פועלים, בחרנו למקד את עשייתנו החברתית במספר תחומים העולים בקנה אחד עם הליבה העסקית של הבנק, ובאופן זה גם להביא לידי ביטוי באופן המיטבי את עוצמות הבנק ועובדיו. לשם כך הקמנו בשנה החולפת את המרכז לבנקאות חברתית, המקדם יזמות ושותפויות להובלת אימפקט חברתי-עסקי, תוך התמקדות בהובלת מהלכים ארציים בשני תחומי פעילות עיקריים: אוריינות דיגיטלית לאוכלוסיית הוותיקים וקידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות. מהלכים אלה פותחו בשנת 2018 והם עתידים לצאת לפועל בשנת 2019.

דוח זה הנו הדוח ה-12 שמפרסם בנק הפועלים לציבור מחזיקי העניין שלו. דוחות הקיימות והאחריות החברתית שפורסמו לאורך השנים משקפים את חברת הדרך שעבר הבנק בהטמעת אחריות חברתית. כחלק מאסטרטגיית הבנק, המשכנו בשנת 2018 בפעילות לזיהוי ומיצוי הזדמנויות עסקיות בתחום תוך קידום תועלת חברתית וסביבתית, להתנהלות הוגנת ואיתית, לשותפות עם מחזיקי העניין בחברה ובקהילה ולשיפור ניהול הסיכונים הסביבתיים והחברתיים. פעילויות אלה תורמות לקידום חלק ניכר מהיעדים הגלובליים של האו"ם (SDG's), כפי שמשתקף בדוח זה.

חטיבת מחזיקי העניין, הייחודית לבנק הפועלים, פועלת זו השנה השלישית ומובילה תפיסה עסקית מתקדמת המבוססת על יצירת ערך משותף בר-קיימא עבור הבנק ועבור מחזיקי העניין שלו. תוצאות הפעילות של החטיבה במהירות לנו שתפיסה זו מעצימה את יחסי האמון למול מחזיקי העניין ומחזקת את מערכות היחסים שלנו עימם לטווח הארוך. תמיכה נוספת לכך התקבלה במסגרת תהליך המדידה שביצעו (אודותיו ניתן לקרוא בהרחבה בהמשך), אשר בסיכומו שמחנו להתבשר על עלייה בסנטימנט החיובי הציבורי וברמת האמון בבנק. אחד ממהלכי החטיבה שתרכשו לחיזוק האמון בבנק הוא הקמת המרכז לצמיחה פיננסית אשר



שרון אללוף

מנהלת אחריות חברתית תאגידית

sharon.alaluf@poalim.co.il



נעמה הלוי-פאר

מנהלת המרכז לבנקאות חברתית

חטיבת מחזיקי עניין



יעל דרומי

משנה למנכ"ל

מנהלת חטיבת מחזיקי עניין



תרומת פעילות הבנק לקידום הפריפריה

תרומה חברתית
לקידום הפריפריה ב-5
השנים האחרונות

45.3
מיליון ₪

השקעה בפרויקטים
חברתיים לקידום הפריפריה.

אומדן ההשפעה הכוללת** של
פרויקטים אלה על המשק:

137
מיליון ₪

השפעה כוללת על
ההכנסות במשק

81
מיליון ₪

השפעה כוללת על התמ"ג

הכלה פיננסית
לפריפריה

101
סניפים

בפריפריה המהווים 45%
מסך סניפי הבנק

342
בנקטים

בפריפריה המהווים
45% מסך הבנקטים
של הבנק

תעסוקה בפריפריה*

2,830
עובדים

גרים בפריפריה, המהווים
34% מעובדי הבנק

423
ספקים

בפריפריה המהווים 18%
מסך ספקי הבנק

63%

השכר הממוצע של עובד
בנק בפריפריה גדול ב-63%
מהשכר הממוצע במשק

* פריפריה - לפי סיווג הלמ"ס לאשכולות פריפריאליים בדירוג 1-6
** ההשפעות הכוללות המחשבות אינן כלולות בחישוב ההשפעה הנובעת הכוללת של בנק
הפועלים על כלכלת ישראל בשנת 2018.



ההשפעה הכלכלית של בנק הפועלים על התוצר והתעסוקה במשק בשנת 2018:

51,500
מועסקים

ההשפעה הכוללת על
התעסוקה בישראל

3.5
מיליארד ₪

תשלומי מיסים*
0.9% מההכנסות
הלאומיות ממיסים**

1.5%
חלקו של הבנק
בתמ"ג

92% מההשפעה הישירה
של הבנק נשארת בישראל
ומהווה תרומה הן לתוצר
המקומי והן לתוצר הלאומי

19.5
מיליארד ₪

ההשפעה הכוללת על
התמ"ג

בסיס הנתונים לחישוב - דוחות בנק הפועלים סולו לשנת 2018 ונתונים שהועברו מהבנק
* תשלומי מיסים הינם מתוך התרומה הישירה של הבנק לתוצר

** כולל את הכנסות המדינה ממיסים, הכנסות ארנונה של רשויות מקומיות, וגביה מהציבור של דמי ביטוח לאומי ומס בריאות על ידי מוסד ביטוח לאומי.



התרומה של הבנק לתשלומי המיסים במשק

סה"כ תשלום מיסים של הבנק 3,547 מיליון ש"ח

מיסי הכנסות העובדים*

736
מיליון ₪

מיסים עירוניים

243
מיליון ₪

ביטוח לאומי ומס שכר

631
מיליון ₪

מס חברות

1,937
מיליון ₪

סך תשלומי המיסים של הבנק מהווים כ- 0.9% מההכנסות הלאומיות ממיסים בשנת 2018

*מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות בגין הכנסות עובדי הבנק.

אחריות חברתית וקיימות בבנק הפועלים

משמעותי על הסביבה והחברה כולה, מתוך מטרה להשפיע לטובה ולחזק את יחסי האמון בין הבנק ומחזיקי העניין שלו. החטיבה פועלת בשלושה ממדים:

- ♦ ייצוג קולם של מחזיקי העניין בבנק תוך שיקוף פערים והד ציבורי על מהלכי הבנק;
- ♦ הובלה וייזום של מהלכים לחיזוק האמון ומערכות היחסים עם מחזיקי העניין השונים בדגש על דיאלוג, הוגנות וערך מוסף;
- ♦ הובלה וייזום של מהלכים ופעולות של ערך משותף לטובת כלל מחזיקי העניין, תוך שיתוף עם חטיבות הבנק השונות. במסגרת החטיבה פועלות היחידות הבאות: מרכז "בנקאות חברתית", רשתות חברתיות, מרכז "תובנות לקוח", פניות הציבור, פועלים בהתנדבות, קמפוס פועלים והמרכז לצמיחה פיננסית. על פעילותן הענפה של יחידות אלה ניתן לקרוא בהרחבה לאורך הדוח.

המרכז לבנקאות חברתית

המרכז מהווה זירה ליזמות ושותפויות להובלת אימפקט עסקי חברתי ומורכב משלוש זרועות הפועלות בסינרגיה: אחריות תאגידית, פועלים בקהילה ומיזמי ערך משותף. המרכז נועד לייצר הזדמנויות עסקיות חדשות באמצעות השפעות חברתיות סביבתיות, תוך התמקדות ביעדים החברתיים הבאים: קידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות בישראל, קידום אוריינות דיגיטלית לאוכלוסיית הוותיקים, קידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה, הגברת השימוש באנרגיות מתחדשות והעצמת אוכלוסיות במיקוד (חברה ערבית, חברה חרדית, עולים חדשים).

דרכו של המרכז לבנקאות חברתית לקדם את מגוון היעדים החברתיים הנמצאים במיקוד, היא שיתוף פעולה רב-מגזרי הכולל עמותות וארגונים חברתיים, ארגונים עסקיים ומשרדים ממשלתיים רלוונטיים. במהלך שנת 2018 הוביל המרכז לבנקאות חברתית מגוון

יעדים, לבחון התקדמות ולהשוות ביצועים. השבחת תשתית המדידה מאפשרת לטייב את הבקרה על הפעולות השונות, ונועדה לקדם ניהול יעיל ואפקטיבי של התוכנית. **יישום נרחב** - היוזמות והפרויקטים השונים בתחום האחריות התאגידית בבנק מיושמים ומנוהלים באופן נרחב חוצה בנק, תוך שיתוף יחידות רבות והנעת היחידות לפיתוח יוזמות בנושאים השונים.

תקשור ופיתוח המודעות - כל יוזמה שנעשית במסגרת הפעילות ומתוקשרת באופן רחב במעגלים השונים של המנהלים והעובדים. דוח הקיימות והאחריות החברתית השנתי זמין ונגיש לכלל מחזיקי העניין במשק הישראלי והבינלאומי: עסקים, רשויות, עמותות, אקדמיה, אנליסטים וכו'. אזור האחריות החברתית באתר האינטרנט של הבנק, www.bankhapoalim.co.il/csr הינו המראה העיקרית לציבור על פעילותו של הבנק בתחומי הקיימות והאחריות החברתית. האתר מציג את מידת השקיפות הראויה עבור מחזיקי העניין על הנעשה בבנק ומביא לידיעתם את מירב המידע המהותי שדרוש לקיום דיאלוג ולקבלת משוב.

דיאלוג ושיתוף פעולה עם מחזיקי עניין - לבנק מגוון ערוצי דיאלוג עם קבוצות מחזיקי עניין שונים. זאת, לצורך זיהוי צרכים ומתן מענה מיטבי לאתגרי הקיימות בסביבת הפעולה הדינמית והמורכבת של הבנק.

חטיבת מחזיקי עניין

חטיבת מחזיקי עניין הוקמה בשנת 2016 במטרה להוביל תפישה עסקית מתקדמת המבוססת על יצירת ערך משותף (ערך כלכלי - חברתי - סביבתי) לבנק ולמחזיקי העניין שלו, ולבסס הצלחה עסקית בת-קיימא שמושגת על ערכים חברתיים, אנושיים וסביבתיים. העשייה בחטיבה היא בדגש על יצירת אימפקט

אחריות חברתית וקיימות היא תפישה אסטרטגית וחברתית לניהול פעילות עסקית תוך יצירת ערכים כלכליים, חברתיים וסביבתיים. בפרק זה יוצגו תפישת האחריות החברתית והקיימות של הבנק, המודל המארגן שלו לניהול התחום והיישום וההטמעה בפעילותו.

הבנק היה בין המוסדות העסקיים הראשונים בישראל שהחליטו ליישם תפישה זו כנדבך אסטרטגי בפעילותו. הוא רואה בניהול התחום מקור למיצוי הזדמנויות עסקיות תוך קידום תועלת חברתית וסביבתית, קידום חדשנות ויתרון תחרותי, בסיס לשיפור השירות, להתנהלות הוגנת ואתית, לניהול הסיכונים הסביבתיים והחברתיים ולשיתופות עם מחזיקי העניין בחברה ובקהילה. זאת תוך מיצובו כארגון כלכלי חברתי מוביל. הבנק פועל ליישום מעמיק של גישה זו תוך התמודדות מתמדת עם האתגר הכרוך בכך, על בסיס סטנדרטים בינלאומיים גבוהים ובאמצעות שיטות וכלים מגוונים. ניהול התחום ויישומו מסייע בהשגת תוצאות עסקיות, חברתיות וסביבתיות שתורמות להצלחתו ולהרחבת מעגלי ההשפעה החיוביים על כלל מחזיקי העניין שלו, בתוך הארגון ומחוצה לו.

יישום והטמעת האחריות החברתית בכל רובדי הפעילות

תפישה זו מיושמת באמצעות התוכנית לקיימות ואחריות תאגידית, המבוססת על חמישה היבטים ארגוניים עיקריים:

מבנה וסמכויות - מנהלת אחריות חברתית תאגידית מובילה את התחום באופן אסטרטגי בתיאום ושיתוף פעולה עם מנהלי היחידות השונות. כל יחידה אחראית להטמעה של היבטים מסוימים הנמצאים בסמכותה ובמשאביה.

תהליכים, מדדים ומידע - הליך המדידה מהווה יסוד מהותי בניהול אשר מאפשר לקבוע



התרומה החברתית של הבנק לחינוך פיננסי והתנהלות כלכלית נכונה

בחמש השנים האחרונות

♦ **המרכז לצמיחה פיננסית** - המרכז הוקם לקידום החינוך והחירות הפיננסית. ב-2018 כ-500,000 אנשים צפו במגוון תכנים דיגיטליים באתר המרכז לצמיחה פיננסית, כ-9,200 אנשים השתתפו במגוון רחב של כ-230 סדנאות פרונטליות.

♦ **תוכנית לימוד בנושא חינוך פיננסי לתלמידי התיכון בשיתוף עם רשת אורט** - כ-28,500 תלמידים השתתפו בתוכנית בהיקף של 20 שעות לימוד לכיתה.

♦ **תרומה בסך כספית למגוון עמותות וארגונים העוסקים בחינוך פיננסי והתנהלות כלכלית נכונה.**

אומדן ההשפעה הכוללת על המשק בזכות תרומת הבנק בסך 33.5 מיליון ש"ח לפרויקטים ועמותות העוסקים בחינוך פיננסי

60 מיליון ₪
102 מיליון ₪

השפעה על התמ"ג השפעה על ההכנסות במשק

* ההשפעות הכוללות המחושבות אינן כלולות בחישוב ההשפעה הנובעת והכוללת של בנק הפועלים על כלכלת ישראל בשנת 2018.



תרומה לצמיחת עסקים קטנים ובינוניים ולהקטנת מצוקת האשראי במשק

לפי נתונים העולים מדוח משרד הכלכלה על עסקים קטנים ובינוניים², היקף האשראי הדרוש למגזר העסקים הקטנים והבינוניים עומד על כ-127 מיליון ₪. בנק הפועלים, מתוך החלטה אסטרטגית לקדם צמיחת עסקים קטנים ובינוניים בישראל, מספק אשראי לעסקים אלו הגבוה ב-6.8% מממוצע הבנקים במשק³. תוספת האשראי שנתן בנק הפועלים לעסקים קטנים ובינוניים בסך 20.35 מיליארד ₪ הובילה לפעילות כלכלית משמעותית במשק.

66.2

מיליארד ₪

תוספת הכנסות של עסקים קטנים ובינוניים

24.8

מיליארד ₪

תוספת לתוצר מעסקים קטנים ובינוניים

160,500

מועסקים

תוספת לתעסוקה בעסקים קטנים ובינוניים

מתוך ניתוח השפעת שקל אשראי על כל מדד

2. דוח תקופתי מצב העסקים הקטנים והבינוניים בישראל 2018: <https://www.sba.org.il/hb/PolicyAndInformation/Researches/Pages/sr32.aspx>
3. נבדק ביחס לבנקים- מזרחי, הבינלאומי, בנק לאומי ובנק דיסקונט, כאחוז מסך האשראי הבנק.

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2018 ⁶
רגולטור, משרדי ממשלה ורשויות מקומיות - פגישות והרצאות להחלפת ידע ותובנות עם נציגיהם של משרדי הממשלה ועם רשויות מקומיות. במסגרת זו מקודמים פרויקטים משותפים לטיפול בנושאים הסביבתיים והחברתיים; - שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואגוד הבנקים ביוזמות שונות למען הציבור (לדוגמא בחינוך פיננסי, "שלישי בשלייקס" עבור אוכלוסיית הותיקים ועוד); - קידום פעילות למען נגישות בשיתוף "נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות" במשרד המשפטים.	ארגוני חברה וסביבה - דיאלוג ושיתוף פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים הפועלים לקדם תחומים חברתיים שונים; - שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים כגון: מחזור, מעבר לשימוש בגז טבעי, התייעלות אנרגטית, אנרגיה סולארית, מים וכד'; - שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם כ- 50 עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה, לקידום המגוון התעסוקתי בבנק.
אקדמיה גורמי ניהול וסגל אקדמאי - באוניברסיטאות ובמכללות וביניהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, המכללה למנהל, מכללת תל אביב - יפו, אוניברסיטת בר אילן;	קהילת אחריות תאגידית - קשר ודיאלוג מקצועי עם הארגונים העסקיים המובילים בארץ ובכלל זה מנהלי אחריות תאגידית שונים; - ארגון מעלה - דיון משותף וסיוע הדדי בהתמודדות עם הבעיות והאתגרים המקצועיים; - הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו').

כתוצאה מתהליכי הדיאלוג וההקשבה נגזרו מיקודים אסטרטגיים עבור קבוצות מחזיקי העניין השונות אשר נכללים בתוכניות העבודה של הבנק לשנים הבאות (ושחלקם באים לידי ביטוי ב"מבט קדימה" לאורך הדו"ח) במטרה לספק מענה מיטבי לצרכים, לשפר עוד את הסנטימנט החיובי ולבסס את יחסי האמון בין הבנק ומחזיקי העניין.

זיהוי נושאים מהותיים לדיווח⁷

על מחזיקי העניין השונים שלו בתחומי האחריות החברתית והקיימות, בתוך הבנק ומחוצה לו.

הנושאים המהותיים המוצגים בדו"ח זה הם תולדה של דיאלוג מתמשך ורציף שביצעה חטיבת מחזיקי עניין עם מגוון רחב של מחזיקי עניין וכן על בסיס הדיאלוג השוטף עם מחזיקי העניין של הבנק והנושאים אשר זוהו כמהותיים עבור גופי אנליזה ודירוג מקומיים ובינלאומיים. הנושאים המהותיים בדוח זה זהים לנושאים שהוצגו בדוח הקודם לשנת 2017, בתוספת נושא חדש אשר נמצא בליבה האסטרטגית של הבנק לשנים הבאות: "פועלים לנגישות". כמו כן, הנושא "מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית ובוחנים סיכונים סביבתיים במימון" פוצל לשני נושאים, זאת בשל החשיבות הרבה

לבנות ולחזק את אמון הציבור לאורך זמן, הבנק רואה חשיבות רבה בהקשבה לציפיות מחזיקי העניין ובהתמודדות המתמדת עם האתגרים שהם מציבים בפניו. כחלק מתהליך ההקשבה למחזיקי העניין, ביקש הבנק לבחון מהו הסנטימנט ומידת האמון של הציבור כלפיו, וכיצד הם מושפעים מהתנהלותו השוטפת ומהמהלכים החברתיים-סביבתיים שהוא מוביל. לצורך כך, פותח בבנק מדד ייחודי של סנטימנט ואמון, המשקלל את מכלול התפיסות, התחושות והרגשות כלפי הבנק, שבאים לידי ביטוי הן במרחב הציבורי (כגון במדיה וברשתות החברתיות) והן במרחב האישי במכלול האינטראקציות הישירות מול הבנק. תוצאות המדידה של שנת 2018 הצביעו על עלייה בסנטימנט ובאמון כלפי הבנק בהשוואה למדד הבסיס שנבדק ב-2017. העלייה מיוחסת

מיזמים חברתיים-עסקיים, כגון הקמת קרן "הזדמנות" המיועדת ללקוחות מודרי אשראי, פיתוח מעטפת העצמה דיגיטלית לאוכלוסיית הוותיקים, קידום מודעות והעצמה של אנשים עם מוגבלות בישראל, הקמת מועדון ייחודי לעולים חדשים, מתן אשראי להתייעלות אנרגטית ועוד. על מיזמים אלה ניתן לקרוא בהרחבה לאורך הדו"ח.

הקשבה למחזיקי העניין וניהול הדיאלוג עימם⁴

למחזיקי עניין שונים ציפיות שונות מהבנק, בהתאם לאופיים הייחודי ולצרכיהם המגוונים. מחזיקי העניין של הבנק הם אלה המעניקים לו לבסוף את ה"רשיון החברתי לפעול" (SLTO), רישיון המאותגר כל העת נוכח הסביבה העסקית בה הבנק פועל. לאור זאת, ועל מנת

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2018 ⁵
לקוחות וציבור רחב "מרכז תובנות לקוח" פועל במטרה לשקף להנהלת הבנק את "קולו של הלקוח" באופן שוטף וכפי שהוא מתבטא במכלול האינטראקציות של הלקוח עם הבנק; - מפגשים וראיונות עומק עם חברי "מועצת הלקוחות" של הבנק, המורכבת מלקוחות ותיקים וקבועים; - מפגש עם לקוחות ב"מעבדת השמישות" של חטיבת החדשנות. במעבדה נבדקים מוצרי הבנק טרם השקתם ולאורך חיי המוצר, במטרה לוודא כי הם עונים באופן מיטבי על צורכי הלקוחות; "שביל העסקים" של ישראל - מסע של חודש לאורך יישובי ישראל במהלכו נערכו ביקורים במאות עסקים קטנים ובינוניים; - מגוון מפגשים וסדנאות להעצמה דיגיטלית עבור אוכלוסיית הותיקים; - מפגש בלתי אמצעי ברשת הסניפים הרחבה של הבנק; - הפעלת ערוצי דיאלוג בארבע רשתות חברתיות- פייסבוק, לינקדאין, טוויטר וטלגרם.	עובדים - שיחות משוב עם כלל עובדי הבנק ושיחות אמצע (מעקב יעדים); - סקר אקלים ארגוני הבודק את מידת המחבורות ושביעות הרצון של העובדים; - הפורטל הארגוני המחודש ואפליקציית הפורטל; - שיחות קליטה, ימי אוריינטציה, שיחות פתיחת קורס, אמצע קורס וסיום קורס - להכרות ותיאום ציפיות הדדית;
ספקים - כנסים ייעודיים לספקי הבנק בהשתתפות מאות ספקים מתחומים שונים (ייעוץ, תחבורה, בניה, דפוס, קד"מ, ציוד משרדי, מזון ועוד); - תקשור ערכי הבנק בתחום האחריות התאגידית לכלל אוכלוסיית ספקי הבנק באמצעות איגרות תקופתיות/ קוד אתי לספקים;	

4. 42-102; 43-102

5. 40-102; 44-102

6. 40-102; 44-102

7. 46-102

הבנק רואה בנושא ההמשכיות העסקית נושא חשוב וקריטי, אך נושא זה מדווח בהרחבה בדוח הכספי של הבנק ולכן התייחסה הצגתו בדוח זה (לפירוט על נושא זה, ראה עמוד 77 בדוח הכספי השנתי של הבנק לשנת 2018). הנושא של דיאלוג עם העובדים (שאינו מוגדר כנושא מהותי בתקן ה-GRI) מוצג בדוח זה תחת הנושא של קידום סביבת עבודה נאותה. היות והבנק איננו ארגון תעשייתי באופייו אלא ארגון משרדי, ההשפעה שלו על איכות הסביבה בהיבט התפעולי של הארגון, איננה משמעותית (להבדיל מהפעילות למימון פרויקטים של תשתיות ותעשייה) ולכן ממשיך הבנק במגמה של צמצום הדיווח בפרק הסביבתי של הדוח, לעומת הרחבת פרק פיתוח מוצרים ושירותים בעלי ערך מוסף חברתי ו/או סביבתי וניהול סיכונים סביבתי במימון.

לקוחות

1. מקדמים חירות פיננסית עבור הלקוחות
2. מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום מגזרים במשק
3. פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות
4. פועלים לנגישות

שרשרת אספקה

5. מנהלים באחריות את שרשרת האספקה קהילה

קהילה

6. מרחיבים את מעגלי ההשפעה
7. משקיעים בקהילה

עובדים

8. מקדמים סביבת עבודה נאותה
9. מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות
10. פועלים להכשרה ולפיתוח אישי סביבה

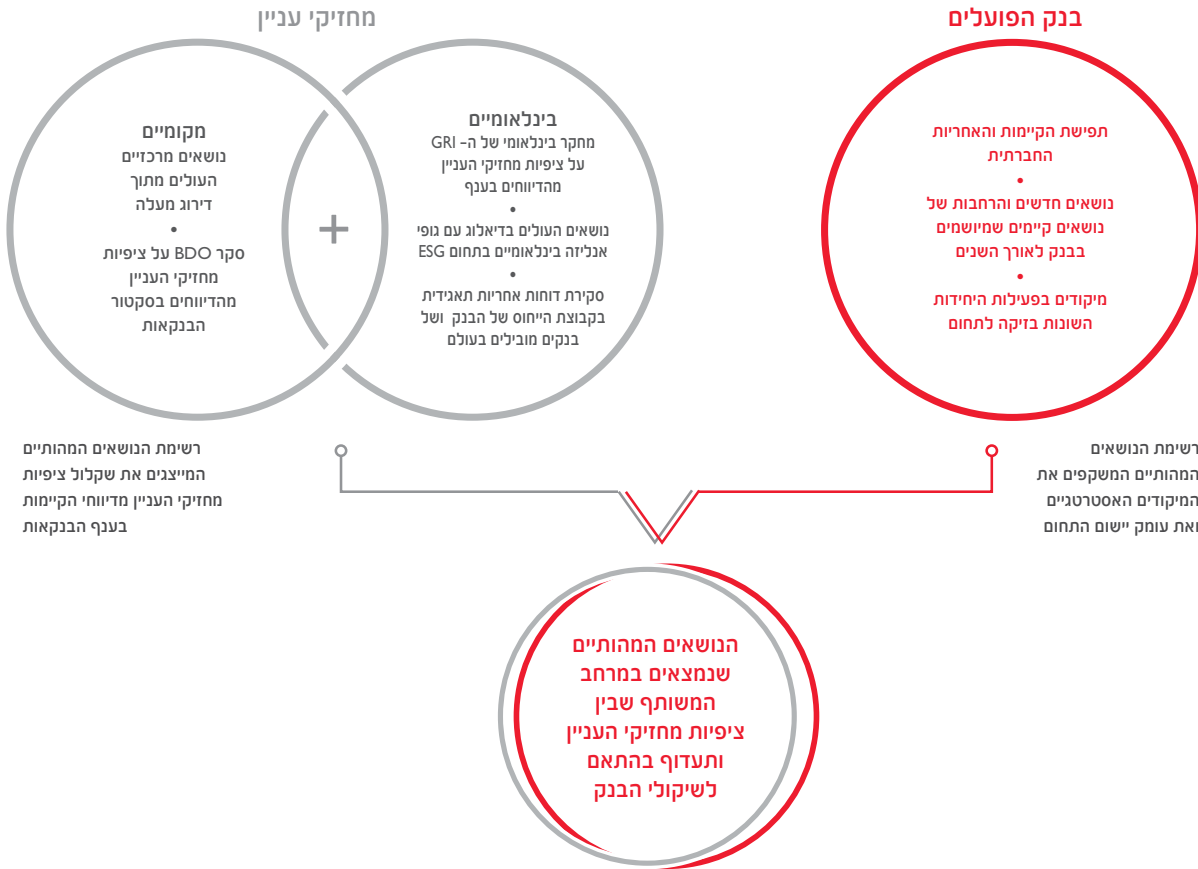
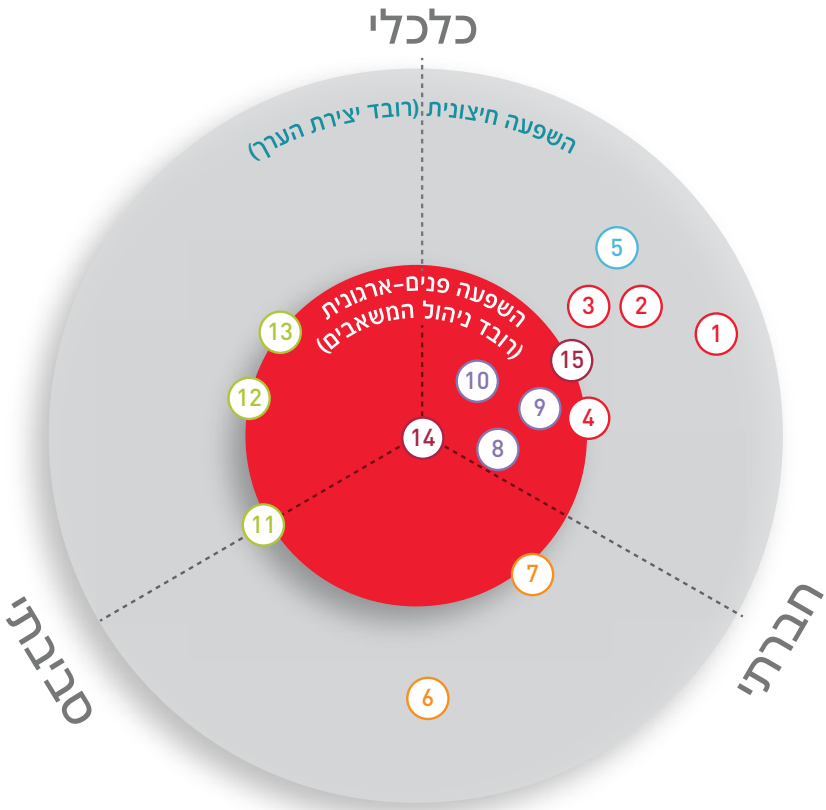
סביבה

11. מצמצמים השפעות סביבתיות
12. מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית
13. סוחנים סיכונים סביבתיים במימון

אתיקה

14. ממשל תאגידי ואתיקה
15. מניעת שחיתות

מפת הנושאים המהותיים



ונגישות הפיזית עבור אנשים עם מוגבלויות ומהלכי העצמה דיגיטלית שמטרתם לקדם נגישות לאמצעים טכנולוגיים.

9. מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות - קידום שוויון מגדרי ומגזרי, מניעת אפליה וקידום גיוון בתעסוקה.

10. פועלים להכשרה ולפיתוח אישי - הצגת תחום ההכשרה והלמידה בבנק.

11. מצמצמים השפעות סביבתיות - ניהול תחום איכות הסביבה בבנק. צריכת משאבים אחראית (אנרגיה ונייר), צמצום השפעות סביבתיות ומדרך פחמני.

12. מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית - השקעה בתשתיות, במוצרים ובשירותים בעלי ערך סביבתי.

13. בוחנים סיכונים סביבתיים במימון - ניהול סיכונים סביבתיים במתן מימון לפרויקטים.

14. ממשל תאגידי ואתיקה - הצגת מבנה ופעילות הדירקטוריון והטמעת אתיקה בבנק.

15. מניעת שחיתות - מחויבות הבנק למניעת שחיתות והלבנת הון והצגת פעילות יחידת הציות בבנק.

הנגישות הפיזית עבור אנשים עם מוגבלויות ומהלכי העצמה דיגיטלית שמטרתם לקדם נגישות לאמצעים טכנולוגיים.

5. מנהלים באחריות את שרשרת האספקה - הטמעת שיקולי אחריות חברתית וקיימות בפעילות הרכש.

6. מרחיבים את מעגלי ההשפעה - השפעה כלכלית וחברתית ישירה ועקיפה על המשק והחברה בישראל ועל מחזיקי העניין השונים, תוך הצגת פעילות הבנק במרחב הציבורי.

7. משקיעים בקהילה - קידום מדיניות "פועלים בקהילה" ו"פועלים בהתנדבות", לניהול העשייה והמעורבות החברתית של הבנק, מדיניות התרומות והתנדבות העובדים.

8. מקדמים סביבת עבודה נאותה - פיתוח וקידום ההון האנושי בבנק. הטמעת מדיניות תגמול והטבות הוגנת, רווחה ודאגה לעובדים בהיבטים שונים של סביבת העבודה ובחיהם, ערוצי הדיאלוג הפנים-ארגוניים,

הנושאים המהותיים לדיווח⁸:

טבלה המחברת בין הנושאים המהותיים לבנק המוצגים כאן לבין הנושאים כפי שמוגדרים בתקן ה-GRI, מוצגת בעמוד 118.

1. מקדמים חירות פיננסית עבור הלקוחות - מתן מידע, מוצרים וכלים, שירות וייעוץ אישי מותאם. חינוך ואוריינות פיננסיים למגזרי הלקוחות השונים.

2. מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום מגזרים במשק - שירות ייעודי למגזרי לקוחות שונים ובהם עסקים קטנים ובינוניים, אוכלוסיית ה"ותיקים החדשים", החברה הערבית, החברה החרדית ואנשים עם מוגבלות, כמו גם הגדרת תפישת שירות, הטמעה ומדידה של מצוינות בשירות והצגת ערוצי השירות השונים (סניפים, אינטרנט, סלולר וכו').

3. פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות - ניהול אבטחת המידע בבנק והטמעת העקרונות לשמירה על פרטיות הלקוח.

4. פועלים לנגישות - מהלכים לקידום

1. היעדים שנבחרו להתמקדות על ידי הבנק

יעדי ה- SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH  לקדם צמיחה כלכלית מתמשכת ובת קיימא, תעסוקה מלאה ופורה ועבודה הוגנת	כגוף פיננסי מוביל, הבנק מנגיש שירותים פיננסיים תוך קידום תפישה של חירות פיננסית עבור לקוחותיו. בנוסף, הבנק הוא מעסיק גדול במשק הישראלי ותורם לתעסוקה עקיפה של גורמים נוספים אחרים (באמצעות מימון, ספקים, תמיכה בקהילה וכו').	- ההשפעה הישירה של הבנק על התוצר המקומי הגולמי הינה 19.5 מיליארד ש"ח המהווים כ- 1.5% מהתמ"ג של מדינת ישראל. 92% מההשפעה הישירה של הבנק על התמ"ג נשאת בישראל ומהווה תרומה הן לתוצר המקומי והן לתוצר הלאומי. - לבנק השפעה ישירה ועקיפה על התעסוקה בישראל המוערכת בכ- 51 אלף משרות במרכז ובפריפריה (באמצעות העסקה ישירה ועקיפה דרך ספקי הבנק ועובדיהם); - הנגשת שירותים בנקאיים (אישי, אנושי וטכנולוגי) לכלל האוכלוסייה בישראל בדגש אוכלוסיות הסובלות מחוסר נגישות לשירותים בנקאיים מלאים; - ליווי ומתן כלים פיננסיים לעסקים קטנים באמצעות קרנות אשראי ייעודיות, פתרונות מימון לעסקים קטנים ובינוניים, כלים המסייעים בהתנהלות פיננסית וכלים לליווי לצמיחה, לרבות סדנאות ייעודיות לעסקים קטנים ב"מרכז לצמיחה פיננסית".
10 REDUCED INEQUALITIES  צמצום אי שוויון	הבנק דואג להתאמת כלים ושירותים פיננסיים עבור קהלים מגוונים לרבות אוכלוסיית הוותיקים, החברה הערבית, החברה החרדית, אנשים עם מוגבלות ועוד. בנוסף מקדם גיוון בתעסוקה הן בקרב עובדים והן בשרשרת האספקה.	- קידום העסקת עובדים מאוכלוסיות המאופיינות בתת-תעסוקה; הנגשת שירותים בנקאיים תוך ייזום תוכניות ופתרונות להכללה פיננסית; - פעילות חינוכית והסברתית ענפה בנושא התנהלות פיננסית נכונה מול מגזרי לקוחות ואוכלוסיות שונות במטרה לקדם חירות פיננסית בקרב עובדי הבנק, לקוחותיו וכלל הציבור בישראל.
4 QUALITY EDUCATION  להבטיח חינוך איכותי ושוויוני	במסגרת הפעילות הקהילתית משקיע הבנק משאבים במיזמים חינוכיים מגוונים, ובתרומה בכסף ושווה כסף למסגרות חינוך ותרבות. בתוך כך מקיים הבנק פעילות חינוכית ענפה בנושא התנהלות פיננסית נכונה.	- מאות סדנאות ותכנים דיגיטליים בנושא התנהלות פיננסית נכונה מוצעים ללא עלות לציבור הרחב במסגרת "המרכז לצמיחה פיננסית"; - השקעת משאבים בתחום החינוך, בדגש על חינוך פיננסי, ומתן מלגות ללימודים אקדמאים לאלפי סטודנטים; - פעילות "תקרא תצליח" לעידוד מיומנויות קריאה וכתביה בקרב ילדים בחברה הערבית והחרדית; - השקעה בכסף ושווה כסף במסגרות תרבות ואמנות לקידום החינוך המשלים לחינוך הפורמלי.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE  בניית תשתיות גמישות, קידום תיעוש כולל בר קיימא וטיפול חדשנות	הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, פיתוח ובניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית ולשיפור השירותים הנגשים לאוכלוסייה בתחומי הרווחה, החינוך והבריאות.	- מימון פרויקטי תשתית משמעותיים כגון הרכבת הקלה, פיתוח מאגר הגז הטבעי "כריש", כביש חוצה ישראל ועוד; - פיתוח מוצרים פיננסיים חדשניים בהובלת חטיבת החדשנות של הבנק לדוגמא אפליקציית BIT התורמת באופן משמעותי לחיסכון בכסף ובזמן עבור לקוחות כל הבנקים; - ניהול סיכונים סביבתיים במימון ואשראי לפרויקטים בתחום התשתיות והנדל"ן, על מנת להבטיח פיתוח בר-קיימא.

מתודולוגיית הכנת הדוח: מדידה, הערכה ובקרה

מרבית הנתונים בדוח הופקו ממערכות המידע הקיימות בבנק, על פי דרישות הדיווח של ה- GRI. המידע נאסף באופן שוטף ובצורה שגרתית במהלך כל השנה. עם זאת, חלק מהנתונים נאספים לאחר תום התקופה המדווחת. המידע מרוכז במסד נתונים מקיף, הכולל נתונים הן ביחס לתקופה המדווחת והן נתונים רב-שנתיים. הנתונים מוצגים באמצעות ניתוחים השוואתיים ביחס לתקופה המדווחת וכמגמות רב-שנתית. חלק מהנתונים הכמותיים בדוח המתייחסים לשנים קודמות מוצגים מחדש בהתאם לדוח

כספי 2018, עקב טיוב הנתונים בבנק. ביחס לחלק קטן מהנתונים, נעשה שימוש באומדנים ובהערכות. כאשר השתמשנו באומדנים ובהערכות, הקפדנו לבססם ולתקפם וציינו את הדבר במפורש בגוף הדוח. הדוח אינו מתייחס להשפעות בתחום האחריות החברתית בשנת 2018 של חברת ישראלכרט בע"מ.

אנו מודעים לחשיבותה של הביקורת ושל הבקרה החיצונית על עשייתנו ועל מידת הדיוק של הנתונים המוצגים. מסיבה זו, מצאנו לנכון להמשיך ולקיים הליך ביקורת חיצונית על יישום התהליכים ונאותות

הדיווח בארבעה רבדים; הראשון הוא תהליך היישום של האחריות החברתית; השני הוא בקרת נאותות הדיווח; השלישי הוא שלמות הדיווח בנושא טביעת הרגל הפחמנית; והרביעי הוא עמידה בקריטריוני הדיווח על הנושאים המהותיים לפי ארגון ה- GRI, שבדק ומצא כי תהליך הגדרת הנושאים לדיווח עומד בהוראות תקן הדיווח החדשות (לבקורות ר' עמ' 126)

בנק הפועלים ויעדי פיתוח בר קיימא (SDG's)

יעדי פיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals, SDG's) כוללים 17 יעדים ו- 169 מטרות משנה, לסגירת פערי הפיתוח בעולם עד שנת 2030. בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם את ההחלטה ליטול חלק במימוש היעדים, כאשר קיימת הסכמה בינלאומית רחבה כי נדרש לשם כך שיתוף פעולה בין מגזרי -

ציבורי, עסקי ואזרחי. יעדי ה- SDG כוללים בין השאר התייחסות לסוגיות צמצום אי-שוויון, חינוך, תשתיות, צמיחה כלכלית, מאבק נגד שינוי האקלים ועוד.

קידום השגשוג והצמיחה של אנשים, עסקים וקהילות, עומד לנגד עיני הבנק בפעילותו העסקית והחברתית, עבור כלל מחזיקי העניין שלו. כאחד מהגופים הפיננסיים הגדולים בישראל, פעילותו השוטפת של הבנק תורמת למימוש חלק מהיעדים הגלובאליים לפיתוח בר קיימא. הבנק עושה זאת, בין היתר, באמצעות הנגשת שירותים פיננסיים, מימון פרויקטים של אנרגיה מתחדשת ותשתיות, השקעה בקהילה, קידום בחינוך פיננסי ועוד.

לאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על מיזמים ופעולות שננקטו על ידי הבנק אשר תורמים ברמה הלוקאלית, למימוש היעדים הגלובליים. היעדים שנבחרו להתמקדות על ידי הבנק נבחרו על פי שני פרמטרים: מידת היכולת של הבנק להשפיע על כל אחד מהיעדים ומידת הרלוונטיות של כל אחד מהיעדים לפעילות העסקית. פרמטרים אלו דורגו בהתבסס על עשייה נוכחית ועשייה פוטנציאלית.

בנוסף, כחלק מהמחויבות לנושא תומך הבנק במיזם 'מצפן הקיימות', פרויקט חברתי ישראלי אשר מסתמך על הפרויקט העולמי הנקרא SDG Compass. מטרת 'מצפן הקיימות' היא להתאים את 17 יעדי הפיתוח לחברה הישראלית בכלל ולמגזר העסקי בפרט.

מאמצים יוזמות אחריות, מקדמים שותפויות ומדווחים בשקיפות

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

ארגון מעלה - בנק הפועלים הצטרף לארגון מעלה בשנת 2006 כחבר במנהיגות העסקית. **בדירוג לשנת 2018 המתבצע על בסיס נתוני הדיווח לשנת 2017, דורג הבנק בראש קבוצת פלטינה פלוס, שהיא הקבוצה המובילה בדירוג מעלה. כמו כן, הבנק מופיע במדד מעלה הבורסאי, המורכב מכל החברות הציבוריות בדירוג מעלה, אשר נסחרות בבורסה לניירות ערך בת"א.**

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

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

מערך הדיווח הוולונטארי על פליטות גזי החממה בישראל - בשנת 2010 בנק הפועלים היה בין הארגונים הראשונים להצטרף למנגנון וולונטארי לרישום גזי החממה. מנגנון זה הינו יוזמה משותפת של המשרד להגנת הסביבה ולשכת התאחדות התעשיינים. הבנק מעדכן את הנתונים ומדווח למשרד באופן שנתי. **ביצועי קיימות ואחריות תאגידית של בנק הפועלים בראי אנליסטים** במסגרת הערכת הביצועים של חברות וארגונים עסקיים שעורכים אנליסטים בשוק ההון בעולם ובישראל, נכללים גם היבטי קיימות ואחריות תאגידית (של החברה או הארגון שאותות הם מעריכים). היבטים אלה מוצגים למשקיעים ברחבי העולם. בשני העשורים האחרונים הורחב היישום של אחריות תאגידית בסקטור הפיננסי בישראל ובעולם, וכנגזרת, נאגר מידע שמאפשר לבחון ולהשוות תאגידים פיננסיים על סמך ביצועיהם בתחום זה. לאורך שנות פעילות תכנית הקיימות

והאחריות התאגידית בבנק הפועלים, מתקבלות בבנק פניות מגופי אנליזה בינלאומיים עם שאלות על ביצועי הבנק בתחום. הבנק רואה ערך חשוב בדילוג מסוג זה משתי סיבות מרכזיות: 1. דיאלוג עם אנליסטים בינלאומיים הנמצאים בקשר שוטף עם תאגידים מכל העולם, מאפשר לבנק לקבל תובנות חשובות על מגמות אקטואליות בתחום אחריות תאגידית בעולם ועל נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות; 2. הבחינה של ציוני הבנק בדירוגים השונים מאפשרת מיפוי שוטף של ניתוח פערים באופן ניהול סוגיות אחריות תאגידית ומקדמת את שיפור הביצועים במישורים השונים. הבנק בוחן את ביצועיו בפרספקטיבה רחבה ובהתאמה לסטנדרטים המוגדרים בתחום זה לסקטור הפיננסי העולמי ואת מיקומו היחסי לעומת הבנקים בעולם. לצורך כך מבוצעת השוואה בין הסקירות של גופי אנליזה ומדדים בינלאומיים מרכזיים שסוקרים את הבנק. בנק הפועלים מדורג ב- 5% העליונים במדדי האחריות התאגידית של BLOMBERG ו- MSCI בסקטור הבנקאי.

יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY  להבטיח גישה נאותה לאנרגיה אמינה, בת קיימא ומודרנית	מעורבותו של הבנק בהובלת פתרונות מימון ללקוחותיו, לפרויקטים בתחום אנרגיה ממשאבים מתחדשים ובתחום ההתייעלות האנרגטית היא בעלת חשיבות גבוהה לעצם התכונות של הפרויקט.	מעל ארבעה מיליארד ₪ הושקעו בשנת 2018 במימון מגוון פרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת כולל: אנרגיה סולארית, אנרגיית רוח ואגירה שאובה.
6 CLEAN WATER AND SANITATION  להבטיח זמינות וניהול בר קיימא של מים ותברואה	גישה למים ולתברואה מהוות כיום אתגר חיוני לפיתוח בר קיימא. הבנק הינו גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה ומתקנים לטיהור שפכים בארץ.	- מימון 80% ממתקני ההתפלה בישראל; - מימון חברות המפעילות מתקנים לטיהור שפכים המשמשים בעיקר למי השקיה לחקלאות.
2. יעדים נוספים אותם הבנק מקדם בפעילותו השוטפת למען מחזיקי העניין:		
5 GENDER EQUALITY  קידום שיווין מגדרי	הבנק מגדיר את שכר היסוד והתנאים הנלווים על פי תפקיד העובד והדרגה שלו, ללא תלות במגדר; בשדרת הניהול של הבנק כ- 53% נשים; בשנת 2018 הבנק הרחיב את מעורבותו במיזמים להעצמה נשית כדוגמת מיזם "עסק משלך" לפיתוח יזמות נשית בחברה הערבית; הבנק הגדיר יעד להגברת ייצוג הנשים בהנהלה הבכירה.	הענקת אשראי ומשכנתאות לבניית נדל"ן למגורים; פיתוח מוצרים כגון הלואה לדיור עבור החברה הערבית; הלואה ייעודית ללקוחות פרטיים ועסקיים בתנאים מועדפים לרכישת מערכות אנרגיה סולארית, המאפשרות ייצור חשמל לשימוש אישי ממקור של אנרגיה מתחדשת.
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES  יצירת ערים וקהילות בטוחות ובנות קיימא	לבנק מדיניות רכש ירוק במסגרתה נבחנות חלופות רכש ידידותיות לסביבה עבור מוצרים ושירותים; מיפוי הסוגים השונים של הפסולת הנוצרת עקב פעילות הבנק ובחינת הדרכים הסביבתיות ביותר לטפל בה. איסוף ופינוי של פסולת בצורה אחראית, בין היתר: איסוף פסולת אלקטרונית, איסוף פסולת בניין, מחזור בקבוקים ופחיות.	
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION  הבטחת צריכה ודפוס ייצור בני קיימא		

**פועלים באחריות
לטובת הלקוחות**



פועלים עם הלקוח בכל החלטה

כדי לקדם ולחזק תפיסה זו, פועל הבנק בשני מישורים:

- ◆ **בנקאות אישית ואנושית -** מעבר לשירותי הבנקאות הדיגיטלית, חשוב לבנק הפועלים להיות שם עבור לקוחותיו כשהם זקוקים לכך ולספק שירות הנשען על היכרות מעמיקה, הקשבה, מקצועיות ומחויבות, ולבנות מערכת יחסים ארוכת טווח המבוססת על אמון. לשם כך מעמיד הבנק לרשות הלקוחות מגוון שירותים המבוצעים במפגשים פנים אל פנים ובפרישת סניפים ומרכזים הרחבה ביותר במערכת הבנקאית;
- ◆ **העצמה דיגיטלית -** על מנת לאפשר ללקוחות ליהנות מנוחות ונגישות מקסימלית, הבנק פועל ללימוד והדרכת הלקוחות שלו בכלים הדיגיטליים המתקדמים שפיתח בשנים האחרונות - כלים שנועדו לשפר את התנהלותם הכלכלית ולחסוך להם זמן רב. בסניפי הבנק התקיים תהליך 'העצמה דיגיטלית' הכולל ליווי, אימון והדרכת לקוחות על הכלים הדיגיטליים המגוונים שמציע הבנק.

פרק זה מתאר את מערכת היחסים של הבנק עם לקוחותיו, את השירותים והמוצרים שהוא מציע להם ואת האופן שבו הבנק מזהה הזדמנויות ומנהל סיכונים בתחום האחריות החברתית, בסביבה עסקית משתנה. הבנק חותר לפתח שירותים ומוצרים בנקאיים מתוך גישת ערך משותף - Shared Value, המאפשרת ליצור ערך עבור מחזיקי העניין שלו, בד בבד עם יצירת ערך כלכלי עבור הבנק.

בנק הפועלים פועל בסביבה עסקית משתנה, בה גוברת המודעות להשלכות החברתיות והסביבתיות של הפעולות המבוצעות הן על ידי הבנק והן על ידי הלקוחות. תפקיד הבנק הוא לספק מענה מקצועי בפן הפיננסי תוך הקפדה על התנהלות אחראית העונה על ערכי הקיימות. לאור כך משקיע הבנק משאבים רבים בפיתוח פתרונות מימון, פיקדונות ומוצרי השקעה שונים, המעודדים צריכה והשקעה בת קיימא, ובד בבד מקדמים את החירות הפיננסית של לקוחות הבנק ואת רווחת המשק.

"העצמת הערך ללקוח" - ליבת התפיסה האסטרטגית של הבנק

בנק הפועלים מחויב להענקת ערך משמעותי ללקוחותיו תוך שילוב בין שירות אישי ואנושי לבין חדשנות טכנולוגית, מתוך אמונה כי שילוב זה מייצר שירות מיטבי וחוויה בנקאית איכותית ומותאמת אישית לכל לקוח ולקוח. כחלק ממחויבות זו הבנק שואף לשמש ככתובת הראשונה עבור לקוחותיו בכל הנוגע לקבלת החלטות פיננסיות, מתוך הבנה כי להחלטות פיננסיות המתקבלות בצמתים משמעותיים בחיים עשויות להיות השלכות מרחיקות לכת על עתידם ועתיד הסובבים אותם.

פועלים עם הלקוח בכל החלטה בדרך לחירות פיננסית

בהיותו מוסד פיננסי מוביל, אשר שואב את עוצמתו מהחברה בה הוא פועל, רואה בנק הפועלים בקידום חירות פיננסית מטרה מרכזית. הבנק שואף לאפשר ללקוחותיו ולכלל הציבור בישראל לקבל החלטות פיננסיות נכונות המובילות לחירות פיננסית, אשר מתבטאת בחופש וברצון לפעול מתוך אחריות והבנה של מסגרת האפשרויות הכלכליות הקיימות, בכל רגע נתון. קידום חירות זו מייצר ערך משותף עבור הבנק וללקוחותיו ומניע צמיחה משותפת; לקוחות המתנהלים נכון מבחינה פיננסית יוצרים ערך חיובי עבור עצמם, עבור הבנק ועבור החברה כולה, הנהנית מפירות הרווחה והצמיחה.

על מנת לקדם את החירות הפיננסית בקרב לקוחותיו והציבור הרחב בישראל, פועל הבנק בשלושה מישורים מרכזיים: מתן מידע והקניית ידע פיננסי, פיתוח שירותים, מוצרים וכלים התומכים בשינוי התנהגותי לקידום התנהלות פיננסית נכונה והגברת המודעות לנושא.

מתן מידע והקניית ידע פיננסי לקידום חירות פיננסית

במסגרת פעילות הבנק להעצמת החירות הפיננסית הוא מספק ללקוחותיו מידע רב בתחומים פיננסיים שונים. מידע זה כולל מידע פרטני על הפעולות שבוצעו הלקוח, לצד מידע עדכני ומגמות על השוק ועל מגמות מרכזיות (לדוגמה בנושאי פנסיה, חסכון, שוק

ההון ועוד). המידע מונגש ללקוחות במגוון ערוצים: בערוצים הדיגיטליים (אתר, טלפון, סמארטפון וטאבלט), באמצעות הבנקאים בסניפים ועל ידי מומחי הבנק בתחומים הפיננסיים השונים. בשנת 2018, בהמשך לפיילוט מוצלח שהתקיים בשנת 2017, נכנס לפעילות מלאה ה"מרכז לצמיחה פיננסית". לקריאה נוספת ראה פרק "פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה בישראל".

כלים ושירותים המקדמים התנהלות פיננסית נכונה

בשנים האחרונות פיתח הבנק סדרה של מוצרים וכלים המסייעים ללקוחותיו בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות. כלים אלה מאפשרים הבנה וניתוח מידע, שליטה וגמישות בנייהול החשבון ובתקציב המשפחתי ויצירת חסכון לטווח ארוך. זאת תוך שימוש בערוצים דיגיטליים חדשניים, המאפשרים פעילות בכל זמן ומכל מקום.

דוגמאות לכלים התומכים בהעצמת החירות הפיננסית של הלקוחות:

- ◆ **אתר הבנק -** מציע מגוון אפשרויות לניהול החשבון באופן מקוון בצורה נגישה ומידית. מלבד הצגת המידע הרגיל אודות חשבוננו של הלקוח, מציע האתר כלים שונים לשיפור התנהלותו הפיננסית, כגון: השוואה דינמית של הוצאות למול הכנסות, אזהרות לקראת חריגה ממסגרת האשראי וכלי להגדרת מטרות ויעדים ולמעקב אחר מידת העמידה בהם;

- ◆ **פועלים UP -** מעטפת שירותים ומוצרים המסייעת ללקוח לנהל בחוכמה את תקציבו החודשי, בהתאם להכנסותיו ושיאיו פותחו הפיננסיות.

- ◆ **הכלי לניהול תקציב -** הבנק פיתח סדרה של כלים ייחודיים במטרה להעניק ליווי וסיוע מתמשך להתנהלות הפיננסית של לקוחותיו. במסגרת זאת פותחו כלים מקוונים לבניית וניהול תקציב, באמצעותם יכול הלקוח לבחון את התנהלותו הפיננסית בהשוואה לזו של לקוחות בעלי פרופיל דומה (באמצעות יישום "פועלים כמוני");

- ◆ **Save and Go** באפשרותם של לקוחות הבנק להעביר סכום כסף דרך אפליקציית ניהול חשבון לחיסכון, וכן אפשרות להגדיר תזכורות לביצוע העברה חוזרת. התזכורת מוצגות לכל לקוח על פי בחירתו; ניתן לבקש תזכורת אחת לתקופת זמן או אחת למספר צעדים שהלקוח מבצע ברגל, כך שהכלי מסייע הן בחיסכון והן בשמירה על אורח חיים ספורטיבי;

- ◆ **שירות ויעוץ אישי מותאם -** הבנק מציע ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים שירות אישי מותאם בתחומי האשראי, החיסכון והמשכנתא. בנוסף, בכפוף להוראות חוק, הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה 1995, מעניק הבנק ללקוחותיו החתומים על הסכמי ייעוץ, ייעוץ השקעות המותאם לצרכי הלקוח על בסיס היכרות עם צרכיו האישיים, יכולתיו ומטרותיו;

- ◆ **ייעוץ פנסיוני מקיף -** הבנק פועל להעלאת המודעות להתנהלות כלכלית נבונה לאחר פרישה בקרב אוכלוסיית הוותיקים החדשים (ר' הרחבה בתת-הפרק "הוותיקים החדשים").

פועלים לטובת מגוון רחב של לקוחות

אשראי במסגרת הקרנות לקידום עסקים קטנים, פעילות המיקרו-פיננס לעסקים זעירים, מימון עמותות וארגונים חברתיים, וכן באמצעות הלוואה לדיור העונה על צורך בתחום הדיור בחברה הערבית. סך האשראי במסגרת זאת עמד על 642 מיליון ש"ח. בנוסף, הבנק הקצה אשראי על סך 8.7 מיליארד ש"ח, עבור תשתיות, מוצרים ושירותים בעלי ערך סביבתי (לקריאה נוספת ראה פרק סביבה בעמוד 90).

פילוח הלווים של הבנק

בשנת 2018 סך האשראי לציבור עמד על כ-282.5 מיליארד ש"ח, 6% יותר בהשוואה לנתוני 2017 (לקריאה על התפתחות היתרות המאזניות של אשראי לציבור לפי מגזרי פעילות על פי גישת ההנהלה, ראו דוח כספי 2018).

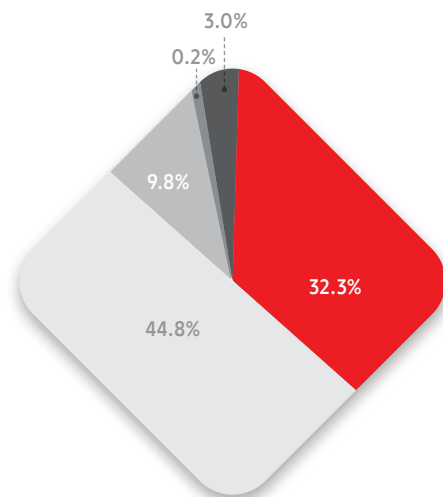
מתן אשראי לקידום ערך משותף - עסקי וחברתי

במסגרת פעילות הליבה העסקית של הבנק במתן אשראי, חלק מהמימון מסייע בקידום מטרות חברתיות ו/או סביבתיות במקביל לתועלת העסקית של הגוף/הארגון שמקבל את האשראי. בשנת 2018 העניק הבנק

מגזרים אותם משרת הבנק

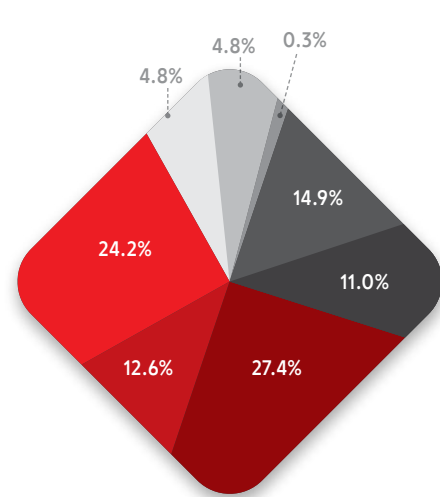
פעילות הבנק מנוהלת באמצעות מספר מגזרי פעילות. החלוקה למגזרי הפעילות מבוססת על סוגי המוצרים והשירותים או על סוגי הלקוחות. חלוקה זו משמשת את הנהלת הבנק לצורך קבלת החלטות ולניתוח התוצאות העסקיות. להלן מוצגת חלוקת המגזרים ע"פ גישת ההנהלה של הבנק, בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים. תאגיד בנקאי שבהתאם לגישת ההנהלה שלו מגזרי הפעילות שלו שונים מהותית ממגזרי הפעילות הפיקוחיים, ייתן בנוסף גילוי על מגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה. (להגדרה של המגזרים ולהרחבה - ראו דוח כספי של הבנק לשנת 2018, עמ' 45-39).

אשראי עם ערך משותף - עסקי/חברתי



קרן פועלים לעסקים קטנים בשיתוף "כלל"
עמותות וארגונים חברתיים
קרנות לעסקים קטנים בשיתוף "התאחדות התעשיינים"
קרן קורת" - micro finance
משכנתא עם בטוחה מופחתת לחברה הערבית

אשראי נטו לציבור לפי מגזרי הפעילות 2018



דיור
מסחרי
המגזר העסקי
פעילות בינ"ל
התאמות
ניהול פיננסי
אנשי פרטיים
עסקים קטנים

כ-
800,000

שיחות ייעוץ פיננסיות
נערכו ללקוחות שחתומים
על הסכם ייעוץ

כ-
480,000

לקוחות הבנק הודרכו
על שירותי הדיגיטל של
הבנק באמצעות בנקאים
ודיילים בסניפים

כ-
854,000

לקוחות עושים שימוש בכלי
לניהול תקציב

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
השקת מהלך שיווקי רחב היקף - "פועלים איתכם בכל החלטה". מהלך זה מבטא את המחויבות של הבנק להוות את הכתובת המשמעותית ביותר עבור הלקוחות, כאשר הם מגיעים לצמתים פיננסיים חשובים, בכל שלבי החיים.	✓ בוצע
המהלך השיווקי של הבנק זכה במקום הראשון בתחרות איגוד השיווק הישראלי. האיגוד ראה בו מהלך פורץ דרך וחדשני אשר שילב ערכים של מקצועיות ומומחיות לצד רכיב אנושי ורגיש והכללת ייצוג של הפסיפס הישראלי המגוון.	

מסתכלים קדימה

• השקת מערכת Smart Advice באפליקציית שוק ההון ובאתר הבנק. המערכת תאפשר ללקוחות החתומים על הסכם ייעוץ לקבל המלצות השקעה מותאמות אישית על פי מאפייניהם וצרכיהם; • שילוב שיקולי ESG (Environment, Social, Governance) בתהליך הייעוץ הפיננסי - ללקוחות שיבחרו בכך יוצגו דירוגי ESG למניות גלובליות מומלצות במערכת הייעוץ.

פועלים למען איכות החיים של אוכלוסיית הוותיקים

אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל מונה כמיליון איש¹. תקופת הפרישה מהווה תקופת חיים חדשה ומרגשת בחייו של האזרח הוותיק, שיכול ליהנות מעמל כפיו אחרי שנים של עבודה. עם זאת, לאחר הפרישה מצטמצמות ההכנסות, ההוצאות משתנות בהתאם לצרכים החדשים והשגרה הפיננסית משתנה לבלי היכר.

אתגר נוסף הניצב בפני אוכלוסייה זו הוא הקצב המהיר של חדירת הדיגיטל לכל תחומי החיים. מחד, השינויים הטכנולוגיים המהירים מהווים הזדמנות לצמיחה אישית, להפגת בדידות ולמחבורות ומנגד ריבוי האפשרויות והמידע מביאים להצפה ולתחושה של חוסר התמצאות ואובדן שליטה.

כחלק מתפיסת הערך המשותף, יזם בנק הפועלים מהלך אסטרטגי רחב לאוכלוסייה לקראת ואחרי גיל הפרישה הכולל מעטפת שירותים מותאמים והצעות ערך במטרה לספק מענה לאתגרים ולצרכים הייחודיים שניצבים בפני אוכלוסייה זאת:

- ◆ **קו טלפוני ייעודי ומהיר -** הבנק השיק מענה טלפוני ייעודי עבור לקוחות מעל גיל 70 המאפשר מענה אנושי על ידי בנקאי בתוך כעשר שניות. מהלך זה מהווה יישום מורחב של חוק האזרחים הוותיקים שמשמעותו מתן שירות ציבורי ללא המתנה ללקוחות מעל גיל 75;
- ◆ **הסניף הנייד -** הסניף הנייד מגיע ל-22 ישובים ברחבי הארץ במטרה לספק שירותים בנקאיים לאוכלוסייה

המתקשה להגיע לסניפי הבנק וכן לספק מענה בנקאות ניידת לכלל האוכלוסייה בשעת חירום. בשנת 2018 הורחבה פעילות הסניף הנייד ובמסגרת זאת הוא מגיע אחת לחודש אל 11 בתי אבות בפריסה ארצית. כמו כן, הסניף הוגש עבור אנשים עם מוגבלויות ואובזר במגוון אמצעים לנוחיותם של אנשים המתניידים בכיסאות גלגלים;

- ◆ **סיוע למגזר המבוגרים באמצעות דיילים בסניפים -** בסניפי הבנק המשרתים באופן מובהק אוכלוסייה מבוגרת, מוצבים דיילים שתפקידם לסייע ולהכווין לקוחות אלה וכן לספק להם מידע והעצמה דיגיטלית על ידי הכרות והתנסות עם הערוצים הישירים;
- ◆ **עדכון לקוחות בעת שינוי מבני של הסניף -** הבנק מקיים שיחות עדכון וליבון צרכים טלפוני ללקוחות במקרים של מיזוג סניפים. במקרה הצורך ובמידה והסניף החדש לא מתאים ללקוח מכל סיבה שהיא, הבנק דואג להעבירו לסניף אחר תוך קיום דיאלוג שוטף והבנת הצרכים.

פועלים לעצמאות דיגיטלית

במקביל לשאיפת הבנק למצוינות תפעולית וחדשנות באימוץ טכנולוגיות חדשות ולצד תהליכי ההתייעלות התפעולית באמצעות מיזוג הסניפים, בנק הפועלים מכיר בכך שאוכלוסיית הוותיקים נזקקת לסיוע במעבר מעולם הבנקאות המסורתית אל "עולם הבנקאות של המחר". הבנק מחויב להנגשת השירותים הבנקאיים עבור אוכלוסייה זו

ולפיכך בחר כמיקוד אסטרטגי להעצים את היכולות הדיגיטליות שלהם. בשנת 2018 הושק מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית" שמיועד לאוכלוסייה זו במטרה לשפר את העצמאות הדיגיטלית שלהם בכל תחומי החיים. המהלך מתקיים בהובלת המרכז לבנקאות חברתית תוך שיתוף פעולה רב-מגזרי (עסקי, ציבורי ושלישי) הכולל את המשרד לשוויון חברתי, ג'וינט-אשל, ארגונים עסקיים שותפים, בתי אבות, עמותות מתמחות ועוד.

המהלך החל בתהליך הקשבה ולמידה של צרכי אוכלוסייה זו, שנעשה באמצעות קבוצות מיקוד, סקרים ומחקרים בארץ ובעולם, סיורים בבתי אבות ובמרכזי אוכלוסייה ותיקה וכן בפגישות בסניפי הבנק ובסניף הנייד. בתהליך הדיאלוג פגשו נציגי הבנק מגוון רחב של דפוסי שימוש של הלקוחות הוותיקים באמצעים דיגיטליים ולמדו את התהליך לעומק.

מהתהליך עלו מספר מסקנות מרכזיות:

- ◆ קיימת הבנה בקרב אוכלוסיית הוותיקים שחוסר התמצאות בשפה הדיגיטלית תוביל לתלות גוברת בקרוביהם (בעיקר בילדים ובנכדים);

- ◆ קשיי ההתמצאות במרחב הדיגיטלי (בעיקר בטלפון החכם) מובילים לפגיעה בתחושת הביטחון והעצמאות האישית;
- ◆ הפלטפורמה הדיגיטלית מהווה הזדמנות לתקשר עם הדור הצעיר ולשמור על עצמאות ותדמית צעירה;
- ◆ החשש המשמעותי ביותר הינו החשש משימוש לרעה במידע אישי והונאות ברשת.

כמענה לסוגיות אלה, במסגרת המהלך מוצעות הדרכות דיגיטליות בנושאים שונים לרבות, שימוש בדואר אלקטרוני ובמנועי חיפוש, שימוש ברשתות חברתיות, גלישה בטוחה ברשת וצריכת מוצרים ושירותי בנקאות מקוונת. כחלק מהמהלך הופקו חוברות וערכות הדרכה מצולמות לשימוש ביתי. ההדרכות הפרונטאליות מתקיימות בסניפים, במרכזים ייעודיים ובבתי אבות. בנוסף לפעילות זאת התקיים מהלך "שלישי בשלייקס" פרי שיתוף פעולה בין בנק ישראל, המשרד לשוויון חברתי והמערכת הבנקאית. במסגרת המהלך באוקטובר 2018 התקיימו ברחבי הארץ הרצאות בנושא העצמה בנקאית דיגיטלית ובחודשים נובמבר ודצמבר 2018 הוזמנו האזרחים הוותיקים להגיע לסניפי הבנק ולהשתתף בהדרכות פרטניות לצורך התנסות בשירותים הדיגיטליים.

550 אזרחים ותיקים

השתתפו בקורס דיגיטלי במסגרת פיילוט שהתקיים בכ-50 בתי אבות ומרכזי יום ברחבי הארץ (בשיתוף עמותת "יוניסטרים"). בהמשך לפיילוט המוצלח החולט להרחיב את התכנית בשנת 2019.

מעטפת ייעוץ פנסיוני

בנק הפועלים פיתח מעטפת ייעוץ פנסיונית מקצועית, המלווה את ציבור לקוחות כל הבנקים בצמתי חיים שונים במהלך שנות עבודתם, לקראת הפרישה ולאחריה:

- ◆ **מרכזי ייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה -** במהלך שנת 2018 הורחבה פעילות הייעוץ הפנסיוני ותכנון הפרישה ל-22 מרכזי ייעוץ פנסיונים הפרוסים בסניפי הבנק ברחבי הארץ. היועצים הפנסיונים הייעודיים מספקים ייעוץ מקצועי ואובייקטיבי לציבור השכירים בישראל, לקוחות כל הבנקים. במסגרת הייעוץ נהנה הלקוח מאיסוף מידע מהמסלקה הפנסיונית, מבירור מקיף לגבי הצרכים הפיננסיים שלו ושל בני משפחתו תוך הצגת פתרונות שונים לעמידה בצרכים העתידיים, במידת הצורך. בנוסף, מעמיד הבנק לציבור הפורשים ייעוץ לתכנון פרישה המשלב הכוונה בבחינת פתרונות מס אפשריים תוך שילוב אופטימלי בין הקצבה החודשית לבין סכומים חד-פעמיים שמקבל הפורש, וזאת בהתאם לצרכי הלקוח.

- ◆ **הצגת תיק פנסיוני באתר הבנק -** באמצעות כלי זה יכול הלקוח לעקוב אחר התיק הפנסיוני שלו ואחר מכלול השינויים שנעשים בו ולקבל מידע חודשי עדכני ומפורט לגבי מוצרי החיסכון, כיסויים ביטוחיים, תזרים ההפקדות ותחזית לגיל פרישה;
- ◆ **"פועלים Advisor" פנסיוני -** לרשות יועצי הבנק עומדת מערכת ייעוץ פנסיונית מתקדמת המציגה ללקוח את

התיק הפנסיוני שלו תוך בחינת צרכיו הפנסיונים השונים במטרה לאפשר לו להבין את מצבו בהווה תוך תכנון קדימה של מטרות פנסיוניות עבורו ועבור בני משפחתו.

הסטודנטים הערבים ולספק מענה הולם עבורם. במהלך התוכנית התארח המנחה בקמפוסים ושוחח עם הסטודנטים על האתגרים הכלכליים עימם הם מתמודדים. כמענה לאתגרים אלה פיתח הבנק הצעות ערך מותאמות, לדוגמא, מוצר המאפשר לסטודנטים לדחות את תשלום שכר הלימוד לשלב שאחרי השתלבותם בשוק העבודה;

♦ **חינוך פיננסי לתלמידי כיתות י"א-ו-י"ב בעיר טמרה** - במסגרת שיתוף הפעולה של הבנק עם רשת אורט, התקיימה הכשרה למורים בנושא חינוך פיננסי במטרה שיעבירו שיעורים בתחום לתלמידי כיתות י"א ו- י"ב, בעיר טמרה.

כנסים ואירועים:

בשנת 2018 הבנק נתן חסויות לכנסים במגוון נושאים, במטרה לקדם ולפתח את החברה הערבית בתחומי הרפואה, החינוך, התעסוקה, הספורט ועוד.

מסתכלים קדימה

• השקת אתר של המרכז לצמיחה פיננסית בשפה הערבית;
• השקת דף פייסבוק של הבנק לחברה הערבית הכולל מענה שירותי בשפה הערבית.

♦ **קרן מלגות בשיתוף "קרן נצרת"** - הקרן מעניקה מלגות לסטודנטים ממשפחות קשות יום. בתמורה למלגות, מקבלים הסטודנטים הכשרה בת שלושה ימים בנושא התנהלות פיננסית נכונה לצעירים, ומתנדבים בהדרכת תלמידי י"א-י"ב בנושא, כהכנה לחייהם הבוגרים;

♦ **קרן מלגות ע"ש עמותת סאלח פלאח** - קרן המעניקה מלגות לסטודנטים הדרזים.

♦ **שיתוף פעולה עם עמותת "קו משווה"** - עמותת "קו משווה" פועלת להשמת אקדמאים ערבים בשוק העבודה. בשנת 2018 התקיים פרוייקט מנטורינג בשיתוף הבנק, במסגרתו סטודנטים בשלב סיום לימודיהם קיבלו ליווי, הכוונה והדרכה לקראת השתלבותם בתעסוקה ההולמת את השכלתם וכישוריהם;

♦ **תוכנית משותפת עם אתר "בוקרה"** - שיתוף הפעולה עם "בוקרה", אתר אינטרנט מוכר ופופולרי בחברה הערבית, נולד במטרה להבין את צרכי

הערים המעורבות יפן, לוד, רמלה, חיפה, עכו ונצרת עלית. בנוסף קיים הבנק את תחרות "הסופר הצעיר", במסגרתה בחרה ועדה מקצועית של האקדמיה ללשון ערבית 10 סיפורים זוכים אשר אוגדו בספר מעוצב שחולק ב- 1,500 עותקים, ביישובי החברה הערבית.

♦ **חלוקת מלגות לסטודנטים בחברה הערבית** - במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, יצר הבנק שיתופי פעולה עם עמותות בחברה הערבית, במסגרתם מעניק הבנק עשרות מלגות עבור סטודנטים בתמורה לפעילות התנדבותית בקהילה:

♦ **קרן מלגות בשיתוף עמותת "אמאנינא"** - קרן מלגות חדשה המעניקה מלגות ל- 50 סטודנטים מהחברה הערבית. הסטודנטים השתתפו בתכנית הכשרה בנושא התנהלות פיננסית נכונה ובאמצעות הידע והכלים שרכשו, מלווים הסטודנטים משפחות ערביות המצויות בקשיים פיננסיים, ובתמורה מקבלים מלגה למימון לימודיהם;

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
הרחבת תוכנית "פועלים לעסק משלך" להעצמה כלכלית לנשים בחברה הערבית, לישובים נוספים.	✓ בוצע
מתן כלים להתנהלות פיננסית נכונה לתלמידי בית הספר בחברה הערבית, באמצעות מערכי שיעור שפותחו ותורגמו לשפה הערבית.	✓ בוצע
הגדלת סכום ההלוואה המאושר ללקוחות בחברה הערבית לצורך רכישת דירה והארכת תקופת החזר המשכנתא.	✓ בוצע
הענקת 50 מלגות לימודים ע"ס 6,000 ₪ למלגה, לצעירים בשיתוף עמותת "אמאנינא".	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

• **בשנת 2019 יושק "המרכז הארצי לייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה" ברמת גן שהינו ראשון מסוגו במערכת הבנקאית. המרכז יעניק שירותי ייעוץ לתכנון פרישה לכלל השכירים בישראל, ביניהם לקוחות כל הבנקים;**
• **הרחבת הפריסה של מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית" לכל חלקי הארץ.**

לנושא הקמת, פיתוח וניהול עסקים, לרבות ליווי אישי של מרצים מובילים בתחומם. כמחצית מבין בוגרות המחזור הראשון של התכנית הקימו עסק עצמאי ואף הציגו את העסקים בטקס הסיום של התוכנית.

♦ **ועידה כלכלית לחברה הערבית** - בתחילת שנת 2018 התקיים כנס העסקים הגדול של החברה הערבית, בשיתוף עם כלכליסט ובנק הפועלים, אשר עסק בסוגיות כלכליות רלוונטיות לחברה הערבית.

פרויקטים עבור צעירים

בחברה הערבית:

♦ **פעילות "תקרא תצליח"** - הפעילות לעידוד מיומנויות כתיבה וקריאה בקרב ילדים בחברה הערבית, אשר מתקיימת זו השנה השביעית ברציפות, הורחבה ב-2018 מ- 26 ל-33 ישובים וערים, כולל

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
הרחבת הפעילות של הסניף הנייד הן מבחינת תדירות השירות והן מבחינת הפרישה הגיאוגרפית.	✓ בוצע
העמקת פעילות ההעשרה עבור האזרחים הוותיקים בשיתוף המרכז החדש לצמיחה פיננסית בקמפוס פועלים.	✓ בוצע
תגבור נוכחות הדיילים בסניפים מוטי אוכלוסייה מבוגרת.	✓ בוצע
פתיחת 6 מרכזי ייעוץ פנסיוני חדשים נוספים והרחבת השירות הניתן במרכזי הייעוץ הפנסיונים גם לתכנון פרישה. ב-2018 נפתחו 7 מרכזי ייעוץ פנסיוני חדשים.	בוצע
פתיחת שתי שלוחות נוספות המתמחות בבנקול ובמזומנים, בסמוך לסניפים בירושלים ובאר-שבע.	✓ בוצע
מיכון של קו הטלפון הייעודי והמהיר, כך שהלקוחות לא ידרשו להזדהות לצורך הקדמת התור.	✓ בוצע

פועלים לשגשוג בחברה הערבית

שבהם קיימת בעיה לשעבוד הנכס עקב ריבוי בעלים ("מושע") בקרקע, אי רישום זכויות עדכני וכיו"ב. הצעת הערך לוותה במהלך תקשור הסברתי לגבי המוצר ויתרונותיו.

מהלכים לקידום התעסוקה

והעסקים הקטנים:

♦ **"פועלים לעסק משלך"** - תכנית הכשרה ייחודית שיזם הבנק בשיתוף העמותה להעצמה כלכלית לנשים, במטרה לעודד שילוב נשים מהחברה הערבית בתעסוקה ובעסקים. התכנית מיועדת לנשים המעוניינות להקים עסק, להפוך כשרון להכנסה או לשדרג עסק קיים. "פועלים לעסק משלך" התקיימה זו השנה השנייה בהשתתפות 77 נשים בארבעה מרכזים אזוריים: ערערה, דבוריה, טמרה ונצרת וכללה הדרכות והכשרות בתחומים רבים הקשורים

החברה הערבית מצויה בהליכי שינוי וצמיחה מתמדת, ובנק הפועלים רואה חשיבות אסטרטגית ומחויבות ערכית לפעול בה וללוות את פיתוחה. מחויבות זאת נובעת גם מתוך ההכרה בחשיבות הלאומית בשילובן של אוכלוסיות מגוונות במעגל המועסקים במשק הישראלי, ובפיתוח הפריפריה. לבנק ישנם 28 סניפים ביישובי החברה הערבית ו-15 סניפים נוספים, הממוקמים בערים מעורבות או בסמיכות ליישובים ערביים. כמו כן, לרשות לקוחות הבנק עומד אתר אינטרנט בשפה הערבית, הכולל מידע עדכני בנוגע לשירותים ומוצרים.

בשנת 2018 יזם הבנק מספר מהלכים הפונים לחברה הערבית, והשיק מוצרים ושירותים ייעודיים עבורה, לרבות פיתוח הלוואה ייעודית לדיוור למקרים שכיחים בחברה הערבית

התנהלות שוטפת וקבלת החלטות מהירה בצמתים משמעותיים בחיי העסק. עד לסוף שנת 2018 העמיד הבנק במסגרת השירות סכום של כ- 6.3 מיליארד ₪.

מעטפת ליווי מקצועי, כלים

ושירותים מותאמים

בהתאם לצרכים של עסקים קטנים, יוזם הבנק מגוון שירותים חדשניים וערוצי מידע שמטרתם לקדם את החירות הפיננסית של מגזר זה, הן בערוצים ישירים והן בפלטפורמות הדיגיטליות בין היתר באמצעות:

♦ **פרישה רחבה של בנקאים מתמחים בעסקים -** בנוסף לפריסת המחלקות העסקיות של הבנק הוגדרו 80 סניפי עוגן בחטיבה הקמעונאית שמעניקים פתרון רחב במיוחד לעסקים קטנים ובינוניים; ♦ **ערוצים דיגיטליים חדשניים לניהול החשבון העסקי -** בשנת 2018 הושקו אתר ואפליקציה חדשים לעסקים (ר' הרחבה בפרק החדשנות);

♦ **הטבות בחשבון העו"ש לעסקים קטנים בשלבי ההקמה -** במטרה לחזק את חוסנם של עסקים קטנים חדשים בישראל, מעניק בנק הפועלים את "חבילת התחלה קלה" לעסקים קטנים בשנתיים הראשונות להקמתם. החבילה מעניקה פטור לשנה מעמלות עו"ש לעסקים בהקמה ומסייעת להם בהתנהלותם הפיננסית;

מתן אשראי
הבנק, מעניק אשראי לעסקים קטנים כחלק מתיק האשראי הכולל של הבנק שהינו הגבוה במערכת הבנקאית בישראל ובאמצעות קרנות ייעודיות:

♦ **"קרן פועלים לעסקים" -** קרן אשראי לעסקים קטנים בשיתוף עם "כלל ביטוח" בהיקף של כ- 8 מיליארד ₪. מטרת הקרן הינה לעודד פעילות עסקים קטנים ובינוניים המתקשים בקבלת אשראי במסגרת מהלך העסקים הרגיל. בכך מסייע הבנק לעסקים רבים בישראל לצמוח, להתפתח וליצור מקומות עבודה חדשים בישראל. בשנת 2018 בוצעו במסגרת הקרן 730 הלוואות בסך כולל של 230 מיליון ₪ כאשר לצד ההלוואה מוצע לעסקים אלה ייעוץ מטעם ארגון "להב". בנוסף, לבנק קרן משותפת עם "התאחדות התעשיינים" - "קרן התאחדות התעשיינים" ו"קרן קורט" המאפשרת מתן הלוואות micro finance בתנאים מיוחדים לעסקים זעירים בהיקף של מיליון ₪;

♦ **שירות "אשראי ברגע לעסקים" -** שירות פשוט ומהיר העומד כל העת לרשות הלקוח בהליך מהיר באתר האינטרנט, בסלולר או בסניף ללא העמדת בטחונות נוספים וללא עיכובים. השירות מקצר משמעותית את תהליך הגשת הבקשה ואישור האשראי. כך מעניק הבנק מענה מידי לעסקים קטנים המאפשר המשך

פועלים לצמיחת העסקים הקטנים והבינוניים

בשנים האחרונות הבנק פועל רבות להעצמת מגזר העסקים הקטנים והבינוניים, מתוך הבנה שמגזר זה מהווה את עמוד השדרה של המשק הישראלי. באמצעות הצעת הערך הכוללת שפיתח הבנק לטובת עסקים קטנים ובינוניים, הוא ממצב עצמו כשותף האסטרטגי שלהם הנמצא לצידם בכל החלטה פיננסית ועסקית. בין היתר, פיתח הבנק כלים ושירותים המספקים מענה מותאם לאתגרים הניצבים בשלבי החיים השונים של העסק, תוך שימת דגש מיוחד על מתן שירות אישי ומקצועי בקרבת כל בית עסק בישראל.

בסקר "מרקטסט", שנערך בינואר 2019, מוביל בנק הפועלים מבין הבנקים כבנק שמקדם את העסקים הקטנים בישראל, כבנק הנגיש ביותר במתן אשראי לעסקים קטנים וכנותן השירות האישי הטוב ביותר. כמו כן, שביעות הרצון מהאתר והאפליקציה לעסקים של הבנק היא הגבוהה מבין הבנקים.

החנוכה. בשנת 2018 נמכרו 65,000 ספרי ילדים במחיר מסובסד של 10 ₪. בנוסף, הושקה תחרות 'סופר נולד', במסגרתה הוזמנו ילדי החברה החרדית לכתוב סיפור קצר על "חבורת תרי"ג" - מותג חרדי מוכר. 750 סיפורים נשלחו אל מערכת התחרות ועשרת הסיפורים הזוכים הופקו בחוברת מיוחדת שחולקה בסניפי הבנק;

♦ **סדנאות פיננסיות במכללת פרוג -** מכללת פרוג הינה המוסד הגדול ביותר עבור הציבור החרדי בישראל, להכשרה מקצועית בתחום העיצוב והתקשורת החזותית. במהלך שנת 2018 התקיימו בשיתוף המרכז לצמיחה פיננסית סדנאות ייעודיות לסטודנטים ולבוגרי המכללה, שתכליתן להעניק כלים להתמודדות מוצלחת עם האתגרים הפיננסיים שמולם הם ניצבים כזמים צעירים;

♦ **כנסים -** במהלך 2018 נערכו בסניפי הבנק כנסי לקוחות וכנסים עבור יועצים כלכליים חיצוניים לחיזוק הקשר עם האוכלוסייה החרדית וגיבוש פתרונות פיננסיים מותאמים לאוכלוסייה זו.

ראש השנה ופסח - להתחיל את השנה החדשה ב"ראש שקט" ולעבור את פסח בחירות מירבית. לצד זאת, סיפק הבנק תגבור לסניפים הפועלים ביישובים חרדיים והכין אותם לצורכי האשראי הגבוהים בחודשי החגים;

♦ **פרויקט חיים בתבונה -** בשנת 2018 התקיים זו השנה הרביעית המיזם "חיים בתבונה", שמטרתו להעמיק את המודעות לחשיבותה של התנהלות פיננסית נכונה בקרב החברה החרדית, ולהקנות כלים לצמיחה פיננסית. במסגרת המיזם, שנערך בשיתוף עם מערכת עיתון "המודיע", נבחרו חמש משפחות המייצגות את המגוון הקיים באוכלוסיית היעד, ובמשך המיזם קיימה כל אחת מהן פגישות ייעוץ שבועיות עם מנהל סניף הבנק, יועץ כלכלי מטעם הבנק ויועץ כלכלי חיצוני, אשר עקבו אחר התנהלותן הכלכלית. הפעילות סוקרה בעיתון "המודיע", בליווי כתבות בנושא התנהלות כלכלית נכונה, וזכתה לתהודה רבה בקרב החברה החרדית;

♦ **תקרא תצליח -** זו השנה התשיעית ברציפות שבה פעלה בקרב החברה החרדית התוכנית "תקרא תצליח", אשר מטרתה לעודד מיומנויות קריאה וכתיבה בקרב ילדים ובני נוער. במסגרת התוכנית קיים הבנק שיתוף פעולה עם רשת הספרים "אור החיים", למכירת ספרי ילדים נבחרים במחיר נגיש למשך חודש, לקראת חג

פועלים לצמיחה בחברה החרדית

לבנק הפועלים 20 סניפים ביישובים המאופיינים באוכלוסייה דתית וחרדית מובהקת. הבנק מכבד את אורח החיים הדתי ובסניפים בהם האוכלוסייה חרדית באופן מובהק, נראות הסניף, הסרטונים המוקרנים במסכים והחומרים השיווקיים, מותאמים לאופי הלקוחות.

פעילות הבנק בחברה החרדית בשנים האחרונות הביאה לייזום, לפיתוח ולהתאמה של מעטפת מוצרים ושירותים ייעודיים לאוכלוסייה זו. כך למשל, לבנק אתר אינטרנט המותאם לציבור שומרי המצוות, המאפשר כניסה לחשבון הלקוח, קבלת מידע בנקאי שוטף וביצוע פעולות שונות בחשבון. על מנת להגדיל את מספר המשתמשים באמצעים השונים, מקיים הבנק לאורך השנה פעילויות של העצמה דיגיטלית עבור אוכלוסייה זאת.

פרויקטים ייחודים אשר התקיימו בחברה החרדית ב- 2018:

♦ **מגוון פתרונות אשראי -** במטרה לספק מענה לצרכי המימון של הלקוחות החרדיים לקראת חגי תשרי וניסן, השיק הבנק מהלך במסגרתו הציע מגוון פתרונות אשראי במטרה לסייע במימון ההוצאות החריות המאפיינות את תקופת החגים -

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
העצמה דיגיטלית ופיתוח שירותים דיגיטליים המותאמים לאורח החיים החרדי.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- ליווי חממת יזמים בוגרים של מכללת פרוג על ידי מנהלי סניפים שיעניקו ליווי ומנטורינג למשתתפי החממה וכן באמצעות סדנאות לניהול פיננסי לעסקים קטנים מבית "המרכז לצמיחה פיננסית".

1,096

מיליון ש"ח

קרן פועלים לעסקים -

מיום הקמת הקרן ועד לסוף שנת 2018 העניק הבנק 3,494 הלוואות בסך כולל של 1,096 מיליון ₪

31

מיליארד ש"ח

אשראי לעסקים קטנים - סה"כ יתרת

האשראי שניתנה למגזר העסקים הקטנים נכון לסוף שנת 2018

"שביל העסקים של ישראל"

מהלך ייחודי של הבנק במסגרתו התקיים מסע בן חודש לאורך יישובי ישראל. לאורך החודש הוצג לציבור הרחב המגוון הגדול של העסקים בישראל והפסיפס האנושי המתלווה אליהם. במהלך חודש נובמבר 2018 הגיע "שביל העסקים הקטנים" ליישובים רבים ברחבי הארץ ובמסגרתו מומחים מקצועיים מהבנק ומהמרכז לצמיחה פיננסית, קיימו סדנאות העשרה בעסק קטן נבחר. בתום חודש המסע קיים הבנק את "יום העסקים הקטנים", זו השנה השישית ברציפות. יום העסקים הקטנים הינו יום חגיגי החל פעם בשנה, בו נקראים תושבי ישראל לרכוש מעסקים קטנים וכך לעודד את הצמיחה המקומית. למהלך "שביל העסקים הקטנים" נרתמו מובילי דעת קהל וידוענים אשר ביקרו בעסקים קטנים ברחבי הארץ ותיקשרו את פעילותם ברשתות החברתיות במטרה לחשוף עסקים קטנים אלו לקהלים חדשים. שביל העסקים והצעת הערך שמשא הבנק לעסקים קטנים, זכו לסיקור תקשורתי נרחב אשר העלה את המודעות הציבורית לחשיבות התמיכה בעסקים הקטנים והבינוניים.

♦ הצעת ערך לעסקים קטנים לקראת

סוף שנה - הבנק מודע לכך שעסקים קטנים ובינוניים ניצבים בפני החלטות רבות לקראת סוף השנה ולכן השיק מהלך ייעודי המזמין את בעלי העסקים לפגישות עם הבנקאים בסניפים, לשם קבלת הכוונה ופתרונות פיננסיים לסיים השנה מבחינה חשבונאית ועסקית;

♦ **מערכת Business Grow** (מבית PBG) - מספקת מגוון כלים בעלי ערך עבור עסקים קטנים ובינוניים על גבי פלטפורמה דיגיטלית פשוטה. המערכת מציעה One Stop Shop לניהול פעילות העסק לרבות שולחן

עבודה המרכז פעילויות הכוללות ניהול לקוחות, ניהול מכירות, קידום דיגיטלי, ניהול פיננסי, הנהלת חשבונות ועוד;

♦ **סדנאות לעסקים קטנים ובינוניים בשיתוף המרכז לצמיחה פיננסית** - בשנת 2018 הציע המרכז לצמיחה פיננסית 14 סוגי סדנאות ללא עלות לבעלי עסקים קטנים ובינוניים, לקוחות כל הבנקים, לבעלי עסקים קטנים ובינוניים ללא עלות, במגוון נושאים פיננסיים דוגמת צעדים ראשונים בניהול העסק, מסחר מקוון וקידום מכירות בדיגיטל, שיווק, ניהול משא ומתן, צעדים ראשונים ביבוא ועוד. בנוסף

לסדנאות הפרונטאליות אתר האינטרנט הייעודי של המרכז מכיל קטגוריה ראשית בנושא ניהול עסק עצמאי תחתיה ניתן למצוא כתבות, מדריכי למידה וסרטונים בנושאים: הקמת ושיווק עסק, ניהול תקציב, התנהלות מול ספקים, התנהלות מול גורמים מממנים ועוד;

♦ **"המדריך להקמת עסק"** - הבנק מציע לעסקים קטנים בתחילת דרכם את המדריך להקמת עסק חדש. המדריך מלווה עסקים בשלבי ההקמה ומרכז בתוכו את כל המידע והכלים להם נדרש בעל עסק. המדריך הינו מדריך דיגיטלי מקוון הפתוח עבור לקוחות כל הבנקים.

פועלים היי-טק

מערך "פועלים היי-טק" הוקם לפני 4 שנים, במטרה לספק מענה לתעשיית הסטארט-אפים וההיי-טק החל מהשלבים הראשונים להתפתחותם ועד לשלבי צמיחה מתקדמים. המערך פרוס ב-10 סניפים של הבנק ברחבי הארץ ומאויש על ידי בנקאי היי-טק אשר הוכשרו באופן ייעודי לספק מענה לאוכלוסייה זו. מעטפת השירות והמוצרים הינה רחבה ומותאמת במיוחד לצרכי חברות הזנק, תוך הבנת השפה וה-DNA של היזמים. השירות כולל בנקאי אישי, ליווי בפתיחת חשבון תוך התייחסות להיבטים משפטיים ורגולטורים מורכבים, חיבור לחדר עסקאות, מתן פתרונות אשראי בשלבים השונים, פיקדונות בהתאמה אישית, שירותי בנקאות בינלאומיים, בנקאות ישירה, קישור למשקיעים ועוד.

מעבר לכך, המערך פועל באמצעים הבאים על מנת לייצר ערך לקהילת היזמים:

♦ **עריכת מפגשים וконסים** - הבנק רותם את מערכת הקשרים הענפה שלו ומקיים כנסים ומפגשים (Meet ups) ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, האבים ועוד, במטרה להרחיב את מערכת הקשרים ושיתופי הפעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים. בנוסף מתבצע ניטור מתמיד בנוגע לפניות הדורשות מענה מידי, גם אם מחוץ לשעות פעילות מוקדי השירות;

♦ **שירותי מנטורינג וייעוץ** - השירותים ניתנים ללא תמורה ליזמים;

♦ **מיון ומנטורינג** - צוות פועלים היי-טק מהווה חלק משמעותי בתהליך סינון חברות לאקסלרטורים השונים. קיימים כיום מספר רב של אקסלרטורים שמציעים ליזמים תכניות שונות ומגוונות.

במסגרת תכניות אלו, הצוות לוקח חלק כשופטים, כמרצים וכמנטורים;

♦ **השקעה בקרנות הון סיכון** - הבנק משקיע בקרנות הון-סיכון במטרה לקדם את האקוסיסטם, להרחיב את הפורטפוליו של הבנק ולסייע להרחבת רשת הקשרים של הלקוחות. ההשקעות נעשו בשיתוף עם פועלים שוקי הון.

♦ **תחרות העסקים הקטנים** - התחרות התקיימה זו השנה ה-11 בשיתוף אתר YNET. מאות עסקים קטנים מכל רחבי הארץ הגישו מועמדות ו-11 עסקים עלו לשלב הגמר וזכו לייעוץ כלכלי מקצועי. מתוכם נבחרו 3 עסקים זוכים, עסק נוסף נבחר לעסק החברתי הטוב ביותר ובנוסף נבחר עסק ל"חביב הקהל". העסקים שזכו בתחרות זכו במענק כספי ובחבילת פרסום.

מסתכלים קדימה

- הקמת מוקד טלפוני ייעודי אשר יאפשר ללקוחות עסקיים ליהנות משירות טלפוני זמין ומקצועי וכן לבצע מגוון רחב של פעולות, גם בשעות בהן הסניף סגור;
- מהלך "פועלים להצלחת עסקים קטנים"- ליווי ומנטורינג לעסקים קטנים לצמיחה והתנהלות פיננסית נכונה;
- המשך מהלך "שביל העסקים" של ישראל בסימן עסקים נגישים, והרחבתו לעסקים נוספים.

בקרת יעדים

יעדי 2018	סטאטוס
הנגשת מערכת Business Grow המיועדת לעסקים קטנים ובינוניים, עבור לקוחות כל הבנקים.	✓ בוצע

פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, המהווים כ-18% מהאוכלוסייה בישראל². בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך מהותי וחובה עסקית, כחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו. בנוסף על הפעילויות להנגשת המבנים והשירותים בבנק, מחויב הבנק לתרום את חלקו להפיכת ישראל למדינה המסירה את המגבלות מדרכם של אנשים עם מוגבלויות. במסגרת זאת הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה, בדגש על שיתופי פעולה ופרויקטים בתחומי העלאת המודעות, פיתוח מוצרים טכנולוגיים וקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות (להמשך קריאה ר' פרק עובדים ופרק קהילה).

הבנק רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי, המהווה חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות שלו. הבנק פועל לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוח עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים המוצעים, באופן עצמאי ככל שניתן, תוך שמירה על כבוד האדם.

הובלת מהלך שיאפשר לאנשים עם מוגבלות מקצרת חיים לקבל משכנתא

עד לשנת 2018, אנשים עם מוגבלות מקצרת חיים בישראל לא היו זכאים למשכנתא, בשל סירוב מצד חברות הביטוח לבטח אותם. כתוצאה ממהלך שהוביל בנק הפועלים בשנת 2018, אליו רתם את מערכת הבנקאות, את איגוד חברות הביטוח ואת המדינה, אוכלוסייה זו תהיה זכאית להלוואה לדיור עד גובה של מיליון ₪. המהלך, מגובה בהתחייבות המדינה לסבסד עבור הזכאים את פרמיית הביטוח ובכך לסייע להם בתשלומים השוטפים.

בכל סניף נגיש קיימים:

- ◆ גישה נגישה ונוחה;
- ◆ חניה נגישה. בהעדר חניה בבעלות הבנק, בוצעה פניה בדואר רשמי לרשות המקומית בדרישה לביצוע חניה נגישה;
- ◆ שילוט תואם לדרישות החוק;
- ◆ ריהוט נגיש;
- ◆ בתי שימוש נגישים;
- ◆ בנקט נגיש אחד לפחות;
- ◆ בסניפים בעלי יותר מקומה אחת הוקמו מעליות, מעלונים או במות הרמה;
- ◆ עמדות שירות נגישות עבור סוגי השירות השונים (בכל אחת ממחלקות הסניף) העומדות בתקנות נגישות השירות ומצוידות באמצעים הבאים:

- ◆ **לולאת השראה -** התקן המיועד לשפר את הדיאלוג עם לקוח כבד שמיעה ומאפשר לו לשמוע דרך מכשיר השמיעה את הבנקאי בלבד, ללא רעשי רקע מיותרים.
- ◆ **מערכות עזר step hear -** מערכת הכוונה קולית אקטיבית המאפשרת חייווי קולי לאנשים עם מוגבלות בראייה, ומסייעת להם לאתר את דלתות הכניסה לסניפים ואת הבנקטים המונגשים.
- ◆ **מערכת עזר call hear -** התקן המיועד להתריע בפני הבנקאי שממוקם בעמדה נגישה בסניף, כי לקוח עם מוגבלות בראייה עומד בפתח הסניף וזקוק לסייע.

על הבנק חלה חובה הנגזרת הן מרגולציה והן מסטנדרטים וולונטריים אשר אימץ, להתאים וליצור פתרונות ייעודיים עבור סוגים שונים של מגבלות, במטרה לאפשר לכלל הלקוחות קבלת שירות מיטבי. תהליכי ההנגשה מתקיימים באופן שוטף ורציף, וכוללים הן הנגשה פיזית של המבנים והן הנגשה של האמצעים הטכנולוגיים, עבור לקוחות ועובדי הבנק. תהליך ההנגשה מתקיים על בסיס דיאלוג שמנהל הבנק עם מחזיקי עניין רלוונטיים, גורמי רגולציה ואנשי מקצוע בתחום, ומלווה על ידי עמותת "נגישות ישראל".

הנגשת סניפים ומבנים

נכון לסוף שנת 2018 הונגשו 95% ממבני הבנק, תוך עדכון נציבות השוויון לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים. בשל עיכוב בלתי צפוי בקבלת היתרי בינוי מרשויות מקומיות ומעיריות, 5% מהמבנים טרם הונגשו באופן מלא (ונמצאים בהליכי אישור למול הרשויות המקומיות). במבנים אלה הוטמעה תכנית חירום מורחבת המשמשת כפתרון ביניים בליווי מלא של עמותת "נגישות ישראל". תכנית החירום כוללת הקמת עמדות נגישות לכל מחלקה ולכל סוג שירות בקומת הכניסה הנגישה של הסניף, שירותי נכים והנגשת דלתות הכניסה והמעברים.

הנגשת בנקטים ומכשירים לשירות עצמי ללקוחות עם לקות ראייה:

בכל האתרים בהם מופעלים מכשירים לשירות עצמי של הבנק, בוצעה התאמה של נגישות פיזית וטכנולוגית. המכשירים לשירות עצמי המותאמים לאנשים עם מוגבלות סומנו בסמל הנגישות והותקנה בהם מערכת הכוונה קולית (step hear) המכוונת אותם בקלות למכשיר המונגש. בשנת 2018 הותקנו על ידי הבנק מכשירי הפקדה מונגשים לשירות עצמי, עבור לקוחות עסקיים. המכשיר מאפשר ללקוח לעדכן את סכום ההפקדה שבידיו באמצעות אפליקציה נגישה, ולאחר מכן להפקיד למכונה המחאות ומזומן, זאת גם לאחר שעות הפעילות של הסניף. השירות במכשירים המונגשים ניתן להפעלה גם עבור אנשים עם לקות ראייה; ניתן להגדיל את הפונט בתצוגה ובהדפסה וכן להשתמש באוזניה לקבלת הנחיות קוליות. במכשירים אלו מתאפשרת הפעלה גם על ידי מקלדת פיזית מונגשת הקיימת במכשיר. ההנחיות ניתנות בארבע שפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית. נכון לסוף שנת 2018, 99% מהבנקטים של הבנק מונגשים באופן מלא.

הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים של הבנק:

החדשנות הטכנולוגית, המהווה חלק בלתי נפרד ממעטפת השירות ללקוחות, מאפשרת גישה למכלול השירותים והמוצרים בכל מקום ובכל זמן: במוקדי שירות טלפוניים, במחשב ובטלפון החכם, כל זאת בממשקי עבודה נוחים ומתקדמים. הנגשת ערוצים אלה מהווה קפיצת מדרגה

ביכולת של אנשים עם מוגבלות לצרוך את השירותים הבנקאיים בדרך הנוחה להם.

אתר הבנק, לרבות תכניו השיווקיים והשירותים הבנקאיים, עומדים בדרישת התקן הישראלי ברמה AA (דרגה 2).

פתרונות נוספים להנגשת מידע ושירותים העומדים לרשות הלקוחות:

- ◆ **הקראת טפסים -** לבקשתו של הלקוח, בנקאי בסניף יקריא לו את הטפסים הרלוונטיים. בנוסף, קובצי שמע של טפסים ארוכים הועלו לאתר הבנק;
- ◆ **הנגשת דואר -** במקרה בו הלקוח מתקשה לקרוא את הדואר שהתקבל מהבנק, באפשרותו לפנות לסניף בו מתנהל חשבונו או לבנקאי ב"פועלים בטלפון" ולבקש מהבנקאי להקריא לו את המסמך;
- ◆ **תרגום לשפת הסימנים -** בנושאים פיננסיים מורכבים הדורשים התדיינות ממושכת, ניתן לקיים פגישה בסניף בנוכחות מתורגמן לשפת הסימנים;
- ◆ **דפוס נגיש -** לבקשתו של לקוח יסופקו לו טפסים בדפוס נגיש או בכתב ברייל, זאת בתיאום עם הסניף הרלוונטי;
- ◆ **כנסים נגישים -** בכנסים גדולים שהבנק עורך ישנה הקפדה על הנגשה פיזית מלאה, ולצד זאת מוטמעים אמצעי הנגשה עבור אנשים עם מוגבלות שמיעה, כגון מערכות הגברה, תמלול ומתורגמן לשפת הסימנים;
- ◆ **פטור מעמידה בתור -** מערכת השירות האישי של הבנק מאפשרת שימוש בפונקציית "קבלה ישירה" עבור אנשים עם מוגבלות הזכאים לפטור מעמידה בתור.

מוצרים בנקאיים המעודדים קידום נגישות בישראל:

◆ **מתן אשראי לקידום נגישות בעסקים קטנים -** הבנק מציע אשראי בסך של עד 50 אלף ₪ בתנאים מועדפים לצורך הנגשת בתי עסק ובכך מסייע לעסקים קטנים לעמוד בדרישות חוק הנגישות. כמו כן, הבנק הפיק שלושה סרטוני נגישות עבור חנויות, מסעדות ומשרדים סרטונים אלה משמשים את בעלי העסקים הקטנים להדרכת עובדיהם כנדרש בחוק ומסייעים להתאים ולשפר את השירות עבור אנשים עם מוגבלויות. הסרטונים פורסמו לכלל הציבור ברשתות החברתיות ובמדיה והם זמינים לצפייה באתר השיווקי של הבנק, באתר עמותת נגישות ישראל וביו-טיוב.

פיקדון חברתי "פועלים לנגישות"

מוצר ייחודי שגובש בשנת 2018 והושק בתחילת 2019 המעודד לקוחות לחסוך בפיקדון, לקבל ריבית ובנוסף לייצר תשואה חברתית. המוצר הינו תולדה של שיתוף פעולה בין הבנק וג'וינט ישראל, ובמסגרת זאת הבנק יעביר תרומה בסכום זהה לגובה הריבית למען שירותים חברתיים חדשניים עבור אנשים עם מוגבלויות.

2. על פי נתוני נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות, משרד המשפטים, 2019. <https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/2018-statisticstbt>

העצמת הערך ללקוח כחלק מתפישת השירות

הקמת "מועצת הלקוחות" של הבנק

במסגרת פעילות "מרכז תובנות לקוח", הוקמו שתי מועצות לקוחות המורכבות מלקוחות ותיקים וקבועים של הבנק, בצפון ובדרום הארץ, ומשמשות אפיק נוסף להקשבה ללקוחות ולהפקת תובנות. במהלך השנה נשמר קשר רציף עם מועצת הלקוחות ונערכו מפגשים וראיונות עומק לשם למידה מניסיונם וחוויותיהם. הדיאלוג התקיים הן במפגשים פרונטליים והן באמצעים מקוונים כגון דואר אלקטרוני, טלפון ועוד. לאחר שנה ראשונה של פעילות נראה כי המהלך מביא ערך רב הן לבנק והן ללקוחות; לבנק משתקפת תמונה מלאה של השירות המאפשרת לו לזהות הזדמנויות לפיתוח הצעות ערך חדשות ללקוחות לצד זיהוי תחומים לשיפור. הלקוחות מצדם מעריכים את ההקשבה, חשים שותפות ומעורבות וגאים להתעדכן בשינויים ושיפורים שהוטמעו בעקבות תובנותיהם.

בנק הפועלים רואה בשיפור המתמיד בשירות את המפתח לצמיחה העסקית שלו. הבנק פועל להעניק ללקוח את חווית השירות הטובה ביותר תוך שמירה על ערכים של אנושיות ואכפתיות, הוגנות ואחריות, מקצועיות ויוזמה ופשטות. כמו כן, מתוך היכרות עם הזירה הפיננסית המורכבת בה הוא פועל, הבנק חותר לספק שירות יוצא דופן ללקוחותיו ולייצר בידול בחוויית הלקוח.

תפישת השירות

תפישת השירות של הבנק נגזרת מהתפישת האסטרטגית של העצמת הערך ללקוח. לשם כך, לבנק חשוב להקשיב לציפיות וצרכי הלקוחות באופן שוטף ורציף תוך שימוש בפלטפורמות מגוונות.

במהלך 2018 הקשיב הבנק למאות אלפי לקוחות במגוון ערוצים ובוצעו מספר מהלכים ארגוניים שמטרתם שיפור השירות הפנים והחוץ ארגוני.

הקמת מרכז תובנות לקוח

בשנת 2018 הוקם בבנק "מרכז תובנות לקוח". המרכז משמש בית לידע, אנליזה ומדידה ופועל בגישה אינטגרטיבית מתקדמת לזיקוק תובנות מרכזיות שעולות באופן שוטף ובאות לידי ביטוי במכלול האינטראקציות של הלקוח עם הבנק. המרכז מתרגם תובנות אלו למדיניות, מהלכים והצעות ערך מתאימות.

הכשרת עובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות:

הבנק רואה חשיבות רבה בשיפור איכות השירות הניתן ללקוחות עם מוגבלות ובהיכרותם של העובדים עם מכלול הפתרונות הקיימים למתן שירות נגיש. לשם כך הוקם בפורטל הבנק אזור תוכן ייעודי הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף בנושא נגישות במבני הבנק והאמצעים המותאמים, כללי יסוד במתן שירות לאנשים עם מוגבלות ומידע על נגישות אתר האינטרנט של הבנק. בנוסף, כלל עובדי הבנק עוברים הכשרות בנושא זה באמצעות לומדה, הדרכות פרונטליות והתנסות בסימולציית שירות עבור אנשים עם מוגבלות. בשנת 2018 ערך הבנק לראשונה בקרת לקוח סמוי, במטרה לבחון את השירות הניתן על ידי נציגי הבנק

יום ייעודי חוויתי לעובדי הבנק להעלאת המודעות לנגישות

במסגרת אירועי היום הבינלאומי לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, הוביל הבנק מהלך חברתי ראשון מסוגו למען הגברת המודעות והתנסות בחוויית השירות אותה חשים אנשים עם מוגבלות. ביום זה, אשר התקיים בשיתוף עם עמותת "נגישות ישראל", אלפי עובדים התנסו בנסיעה על כיסא גלגלים, בהליכה "עיוורת", בשיחה בשפת הסימנים ובפעילויות פיזיות מאתגרות אחרות. בנוסף, הבנקאים ב"פועלים בטלפון" קיבלו הדרכה על ידי אנשים לקויי שמיעה. עובדי הבנק, שהתרגשו עמוקות מהפעילות, שיתפו מהחווייה וההתנסות שלהם ברשתות החברתיות וכך תרמו עוד להעלאת המודעות הציבורית לנושא.

לאנשים עם מוגבלות. הבקרה נערכה על ידי סוקרים עם מוגבלויות שונות במדגם של 25 מסניפי הבנק ברחבי הארץ. מתוצאות הסקר עלה כי הבנקאים בסניפים מתאמצים לספק מענה אדיב, מותאם ונגיש תוך שימוש באמצעים השונים שמעמיד הבנק. מספר ליקויים שעלו במהלך הסקירה הובאו בפני הנהלת הבנק ונקבעו כיעד לשיפור לשנת 2019.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
הקמת עמדת סימולציה לשירות אנשים עם מוגבלות בקמפוס פועלים, לטובת הכשרת העובדים ושיפור היכרותם עם אמצעי ההנגשה המותקנים במרבית סניפי הבנק.	✓ בוצע
הכנסת מכשור רובוטי לפתיחת דלתות עבור אנשים עם מוגבלות אל מבני הבנק, בהמשך לפיילוט.	לאחר בחינה של תוצאות הפיילוט ודיאלוג עם מחזיקי העניין הרלוונטיים, הוחלט שלא להתקדם עם המיזם בשל צורך נמוך במכשיר זה.

מסתכלים קדימה

- פיתוח הלוואה ייעודית בתנאים מועדפים עבור הנגשת בתים פרטיים ורכישת ציוד הנגשה;
- בתחילת 2019 הכריז הבנק כי הוא ישלב אנשים עם מוגבלות בקמפיינים הפרסומיים שלו. מהלך זה מציב אנשים עם מוגבלות בקדמת הבמה ועל ידי כך מגביר את המודעות לנושא ומציג את המגוון שבחברה הישראלית;
- אשראי לנגישות עסקים - המשך הפעילות לעידוד עסקים לקידום הנגשת העסק שלהם והצעת מוצר אשראי בתנאים מועדפים לשם כך.

8,391
פניות לקוחות

טופלו בשנת 2018
ביחידה לפניות הציבור,
מתוכן כ- 6,741 תלונות

השונות, בעיות בנהלים או תהליכי עבודה חוצי-ארגון ועוד. פניות מסוג זה מוצגות לגורמים העסקיים בבנק, לצורך ביצוע למידה ושיפור נהלים ותהליכים רלוונטיים. המחלקה פועלת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A של בנק ישראל, שנכנסה לתוקף החל מתאריך 1.4.2015. הוראה זו מעגנת את חובתו של התאגיד הבנקאי לטיפול הוגן, אמין ויעיל בפניותיו של הלקוח ומטרתה ליצור כללי טיפול ודיווח אחידים בכלל המערכת הבנקאית. ההוראה קובעת כללים מפורטים לגבי קיום היחידה, נציבת תלונות הציבור העומדת בראשה, הסמכויות שלה, תהליך הטיפול בתלונות לקוחות (לרבות מסגרות הזמן) דיווח מפורט לדירקטוריון, להנהלה, לציבור ולפיקוח על הבנקים.

שיעור תלונות מוצדקות

מתוך סך התלונות שנקבעה בהן עמדה בבנק, 7% בלבד (445 תלונות) הוגדרו כתלונות מוצדקות בהן הבנק התנצל, תיקן את הנדרש ובמידת הצורך, פיצה את הלקוחות.

פניות רשויות החוק

בשנת 2018 טופלו 19,642 פניות מטעם רשויות החוק לעומת 23,934 בשנת 2017.

שנה	2017	2018*
פניות לקוחות	7,412	8,391
תלונות	5,193	6,741
תלונות מוצדקות	415	445
פניות רשויות החוק	23,934	19,642

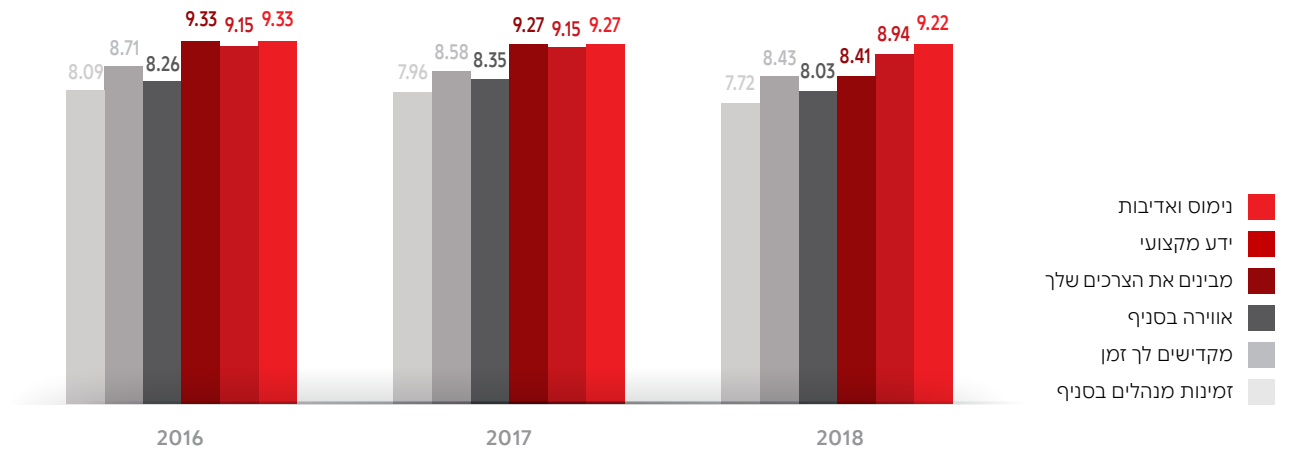
*שיטת הדיווח בשנת 2018, עודכנה בהתאם להוראת הדיווח לפיקוח 826 - פיקוח על הבנקים ולהבהרה שפורסמה על ידם בתאריך 23/8/2018. מידע משלים, הכולל טיפול בפניות שהתקבלו מהפיקוח על הבנקים, מפורסם בדוח שנתי "סקירת פניות הציבור של הפיקוח על הבנקים".

מטפלים בתלונות ובקשות

הבנק מייחס חשיבות עליונה לשביעות רצון הלקוחות ומעמיד לרשותם צוות מסור של בנקאים במחלקת פניות הציבור אשר עונים על כל שאלה, תלונה, הצעה או משוב. כל פנייה מהווה עבור הבנק הזדמנות ללמוד, להעמיק את הקשר עם הלקוח, לשפר את חווית הלקוח ולתקן ליקויים. מחלקת פניות הציבור פועלת לאור ערכים של הגינות, פרטיות, אמינות ושקיפות.

במחלקת פניות הציבור מטפלים בפניות ותלונות המגיעות מכלל הערוצים לרבות: דואר, אינטרנט, פקס, טלפון, אתר שיווקי, אתר לביצוע פעולות בנקאיות ועוד. הטיפול בתלונות נמצא במוקד שלוחות הבנק, וקיימת ערנות ומודעות רבה לטיפול מדויק ונכון בתלונה בטווח זמן סביר תוך הפקת לקחים ושיפור תהליכים מתמיד. תפישת השירות בנושא טיפול בפניות הציבור מתוקשרת לעובדי הבנק באמצעות הדרכות בקמפוס פועלים ובערוצי התקשורת הפנים ארגונית. לעיתים, תוך כדי הטיפול מתגלה כי לפניות מסוימות ישנן השלכות רחבות יותר מעבר ללקוח ספציפי כגון: אירועים חוזרים ביחידות

תוצאות סקרי שביעות רצון לקוחות



מסתכלים קדימה

- יצירת חווית לקוח מתקדמת באמצעות מסלולי שירות מותאמים לצורך ולהעדפות הלקוח;
- חיזוק מערכת היחסים עם הלקוחות באמצעות חווית שירות מובילה וליווי בקבלת החלטות פיננסיות. גם באמצעות הקמת מרכזי ייעוץ אישיים ועסקיים ללקוחות אליהם מגיעים בתיאום מוקדם;
- ריכוז הטיפול בלקוחות עפ"י רמת המורכבות בבנקאות המתאימה והקלה בזיהוי הלקוח בערוצים השונים תוך הסטת השיחות למוקד טלפוני ייעודי.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
הטמעת אסטרטגיית שירות אשר הולמת את ערכי המותג החדש "פועלים איתך בכל החלטה" - אנושיות ואכפתיות, הוגנות ואחריות, מקצועיות ויוזמה, ופשטות, בתהליכים, בהתנהגות ובשפה.	✓ בוצע
הטמעת מודלים חדשים של שירות אשר מציבים את הלקוח במרכז ומתאימים את מאפייני השירות והצעות הערך על פי אופי והיקף הפעילות של הלקוח.	✓ בוצע
המשך פיתוח אמצעים דיגיטליים מתקדמים לשיפור תהליכי השירות והמכירה בסניף.	✓ בוצע

מידע על המוצר או השירות הבנקאי

עקרונות אתיים, כגון: אחריות; הוגנות; שקיפות; פרטיות הלקוח; נגישות; התאמה למגוון אוכלוסיות ומגזרים ועוד. המסמך מוצג באזור האחריות החברתית באתר הבנק. בשנת 2018 לא היו מקרים של אי ציות הנוגעים בפרסום מידע על מוצרים, שירותים או תקשורת שיווקית.

פועלים לפרטיות הלקוח ולאבטחת מידע

הבנק רואה באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית, ומשקיע משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח וסודיות המידע הבנקאי באינטרנט, תוך שימוש בשיטות אבטחה מהמתקדמות ביותר ובמערכות ההצפנה מהחזקות ביותר בעולם. הגנת הסייבר בבנק היא באחריות מערך אבטחת מערכות מידע והגנת הסייבר שמדווח למנהל חטיבת טכנולוגיה ומחשוב. במערך הגנת הסייבר מקפידים להעסיק אנשים איכותיים בעלי ידע, ניסיון וסמכות בתחום אבטחת המידע וכן לבצע באופן שוטף קורסי הכשרה, העשרה ומודעות. אסטרטגיית הגנת הסייבר בבנק מתמקדת בהגנת עומק על הפעילות הבנקאית, באמצעות הטמעת טכנולוגיות הגנה בשכבות מרובות, זאת על מנת להבטיח שמערכות הבנק מוגנות היטב מחדירה, גישה לא מורשית או פגיעה. הגנת הסייבר בבנק משתכללת ומתפתחת באופן תדיר בכדי להתמודד עם מתאר האיומים המשתנה במהירות. הבנק מטמיע באופן שיטתי וסדור תהליכים בתחום הגנת הסייבר,

מבצע באופן שוטף בדיקות חסינות וסקרי אבטחת מידע של מערכותיו ומיישם בקרות טכנולוגיות ועסקיות בשכבות ה-IT השונות המתבססות על פתרונות מהמתקדמים בשוק. לבנק מוקד ייעודי המטפל בזמן אמת באירועי אבטחה מתחילת האירוע ועד סופו ומתעד את תהליך הטיפול. יודגש כי תקריות מהותיות בתחום זה מדווחות להנהלה ולדירקטוריון בהתאם לנהלים, תוך ביצוע תהליך הפקת לקחים יסודי וסדור. פרויקטים בתחום מערכות מידע בבנק מלווים מתחילת דרכם על ידי צוות של אבטחת מידע המוודא קיום קפדני של הכללים, לרבות אבטחת פרטיות המידע ומידור הנגישות למידע.

תחום הגנת הסייבר מנוהל כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, חוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981, תקנות הגנת הפרטיות וחוקים רלוונטיים נוספים, בדגש לנוהל בנקאי תקין 361 ניהול הגנת הסייבר ונוהל בנקאי תקין 363 בנושא ניהול שרשרת האספקה אשר נכנס לתוקפו בסוף שנת 2018. הבנק פועל באופן תדיר על מנת להגביר ככל הניתן את היבטי הפרטיות, ובכלל זאת מלווה פרטנית כל פרויקט ומערכת. פעולות עסקיות ו/או טכנולוגיות נרשמות ומתועדות במאגרי המידע של הארגון בהתאם לדין. הבנק מקפיד להגדיר מספר רב של בקרות פיזיות, ניהוליות וטכנולוגיות (כגון הצפנה, מידור הרשאות, כלי ניטור, כלי הגנה ועוד) על מנת להגן על המידע על שלל היבטיו לרבות סודיות המידע, שלמות המידע וזמינותו. המידע הנאסף הינו הנדרש בהנחיית הרגולציה בעת מופע לקוח, הן אישי והן אלקטרוני ו/או מידע

הנדרש לצורך אימות הלקוח בעת ביצוע פעולות אלקטרוניות. המידע מאוחזר על ידי אפליקציות אלקטרוניות בהתאם לנדרש בהתנהלות העסקית של הלקוח מול מערכות הבנק. בעיקרו, המידע נגיש עבור הלקוח לצפייה בלבד, למעט במקרים ספציפיים של ניהול מוטבים לחשבון, בהעברות באתר. הבנק ועובדיו לא רשאים למסור מידע ביחס לחשבון של הלקוח, עסקיו, התנהלותו או כל עניין אחר הקשור להתקשרות שבין

הבנק ללקוח. חובת הבנק לשמירת סודיות בנקאית אינה מוגבלת לתקופה בה קיימים קשרים או יחסים משפטיים בין הבנק והלקוח, אלא חלה גם לגבי תקופה שלאחר סגירת חשבון של הלקוח או פטירתו, ללא הגבלת זמן. הגישה למידע על לקוחות הבנק המצוי במחשבי הבנק מותרת לעובדי הבנק אך ורק לצרכי תפקידם ורק לעובדים שהורשו לכך. הבנק פועל להגנה על פרטיות הלקוח באמצעות נהלים מסודרים ובהתאם לחוק הגנת הפרטיות.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
מעקב אחר שינויים בזירה ומציאת פתרונות אבטחה מותאמים לצד תיקוף האסטרטגיה והמדיניות בתחום אבטחת המידע בבנק. גם ב-2019	תהליך מתמשך
הרחבת תהליך איסוף מודיעין הסייבר לטובת שיפור ניתוח מגמות אסטרטגיות והתראות טקטיות, תוך מיצוי מקורות קיימים ופיתוח מקורות חדשים.	תהליך מתמשך גם ב-2019
ביצוע סקרי אבטחת מידע תקופתיים בהתאם להוראות הרגולציה ובהתאם לצורך ולרגישות המערכות, ובתוך כך תיקוף למתודולוגיית ניהול הסקרים.	תהליך מתמשך גם ב-2019
המשך הגברת המודעות הבסיסית לסיכוני סייבר בקרב עובדי הבנק ומתן כלים בסיסים להבנת מתאר האיומים ודרכי ההתגוננות הרצויות.	תהליך מתמשך גם ב-2019

בשנת 2018 נרשמו שלוש פניות של לקוחות בנושא הפרת פרטיות וסודיות בנקאית שנמצאו כמוצדקות. המקרים נלמדו בבנק והופקו מהם המסקנות והלקחים הדרושים. כמו כן התייחסות כתובה נשלחה ללקוחות.

מסתכלים קדימה

- הרחבת הטיפול והניתוח בטלאי אבטחה והתקנתם בתשתיות המחשוב, למניעת ניצול פרצות אלו לביצוע פשעי סייבר;
- שיפור תהליכי הנחיית ספקים לאור הרגולציה החדשה לניהול סיכוני סייבר בשרשרת האספקה.

פועלים לחדשנות מייצרת ערך

בנק הפועלים לקח על עצמו להוביל ולעודד חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. זאת כחלק מחזון הבנק ומתוך ההכרה בכך שהתפתחויות טכנולוגיות מהוות הזדמנות ליזום מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים עבור הלקוחות. הבנק בוחן התפתחויות בתחום ה-FinTech בשוק המקומי ובשוק הגלובלי ומקיים שיתופי פעולה אסטרטגיים עם גורמים מובילים באקדמיה ובתעשיית ההי-טק להטמעת מתודולוגיות וטכנולוגיות מתקדמות, ולפיתוח כלים טכנולוגיים המייצרים ערך עבור הלקוחות.

את תחום החדשנות בבנק מובילה חטיבה ייעודית - חטיבת החדשנות, שליבת העשייה שלה היא יצירת חווית שימוש מתקדמת וחדשנית בערוצים הבנקאיים הדיגיטליים ויזום פרויקטים של הצעות ערך בנקאיות המבוססות על היכרות אישית ועל הבנת צרכי הלקוח. על מנת לוודא שהמוצרים והשירותים החדשים המפותחים בבנק ידידותיים למשתמש ועונים על צרכי הלקוח, הבנק מקפיד להקשיב לקול הלקוח ולמפות את "מסע הלקוח"; מרגע הופעת הצורך, דרך זיהוי ההזדמנויות, החסמים ונקודות ה"כאב", זאת על מנת לייצר מגוון פתרונות המספקים מענה הוליסטי ותורמים לבניית מערכת יחסים מתמשכת גם לאחר יישום הפתרון וביצוע הפעולה. בנוסף קיימת בחטיבת החדשנות "מעבדת השמישות" בה נבדקים המוצרים באופן רציף טרם השקתם (בשלב "האב טיפוס") בכדי לוודא שהפתרון הדיגיטלי עונה על הצורך ובמידה שלא, לשפר את הצעת הערך בהתאם. בדיקות השמישות נעשות גם לאורך חיי המוצר על מנת לוודא

שהוא ממשיך לספק מענה מיטבי ומותאם לצרכי הלקוח. בשנת 2018 נמשך שיתוף הפעולה בין חטיבת החדשנות של הבנק והטכניון בתחום ה-Data Science. במסגרת שיתוף הפעולה מבוצעים מחקרים אנליטיים שמטרתם להתמודד עם אתגרים שונים בעולם הטכנולוגי - בנקאי.

שירות בנקאי רב ערוצי

בנק הפועלים מחויב לסייע ללקוחותיו במכלול ההיבטים הפיננסיים בחייהם. מתוך מחויבות זו, הבנק מאפשר ללקוחותיו זמינות וגישות מלאה למידע בנקאי ולשירותים פיננסיים במגוון ממשקי שירות: באתר האינטרנט, באפליקציות, בטלפון וברשתות החברתיות. זאת בנוסף לרשת סניפים המותאמת למאפייני ולצורכי הלקוחות ומגוון ערוצים ישירים לשירות עצמי, מכל מקום ובכל זמן.

מסתכלים קדימה

- פתיחת חשבון בנק בתהליך דיגיטלי ללא תלות בגורם אנושי בסניף או במוקד הטלפוני. השירות יתאפשר דרך אפליקציית הבנק בהליך חווייתי ומהיר (כ- 7 דקות). הבנק הינו חלוץ במערכת הבנקאית בכך שיאפשר פתיחת חשבון בתהליך דיגיטלי מתחילת התהליך ועד סופו, תוך אימוץ טכנולוגיה מתקדמת לזיהוי פנים "חיות" ופיענוח תעודות. השירות נמצא בשלב הפיילוט ויורחב בשנת 2019 לכלל הציבור;
- פריצת דרך בעולם הערבויות הבנקאיות- הבנק יזם הליך דיגיטלי שיאפשר הנפקת ערבות בנקאית דיגיטלית מכל מקום ובכל זמן, ללא צורך להגיע לסניף. המהלך יהווה בשורה משמעותית עבור הלקוחות העסקיים שיוכלו לנהל מספר רב של ערבויות דיגיטליות בקלות ובנוחות;
- Poalim Brain - המשך פיתוח של מערכת בנקאית לומדת זו, המייצרת הצעות ערך ללקוחות על בסיס מאגר הנתונים הפיננסי הגדול בישראל.

אתר האינטרנט

אתר האינטרנט של הבנק מציע סל שירותים מקיף הכולל מעל 180 שירותים שונים עבור הלקוחות. האתר מאפשר ללקוח גישה למידע ואפשרות לבצע מגוון פעולות בשירות עצמי, זאת במטרה להעניק לו שליטה מלאה ומושכלת על הפעילות הבנקאית שלו. על מנת לספק מענה למגוון רחב של לקוחות הבנק מעמיד לרשות לקוחותיו אתרים המותאמים לצורכי קהלים שונים לרבות אתר ללקוחות פרטיים, אתר ללקוחות עסקיים וללקוחות החטיבה העסקית, אתר בינלאומי לתושבי חוץ, אתרים ברוסית וצרפתית ואתרים ייעודיים המותאמים לחברה הערבית ולאוכלוסייה החרדית.

בשנת 2018 נוספה לאתר הבנק אפשרות לפעולות וניהול דיגיטלי של המשכנתא ובמסגרת זאת ניתן להפיק דרך האתר דו"ח פרטי משכנתא, לשלוח בקשה להטבת "חודש חופש" להפוגה של חודש אחד מתשלום המשכנתא, להודיע על פירעון מוקדם, לבקש מכתב כוונות אודות כוונת

בסקר שביעות רצון של בנק ישראל שנערך בשנת 2018 - ממוקם אתר בנק הפועלים במקום הראשון במערכת הבנקאית

הבנק להסיר את השעבוד מהנכס ולקבל סטטוס טיפול בבקשות או פניות, כל זה מבלי צורך להגיע לסניף.

האתר העסקי

ניהול נכון של הפעילות העסקית הינו חיוני לשרידותו של העסק ועל כן הבנק משקיע משאבים רבים בהצעת הערך הדיגיטלית עבור עסקים, במטרה לסייע להם לצמוח ולשגשג. בשנת 2018 הבנק המשיך לפתח יכולות דיגיטליות חדשות באתר ולשפר את חווית הלקוח בתהליכים קיימים, לרבות אפשרות לבניית דף בית מותאם אישית, אפשרות להעברת משכורות בתאריך עתידי, הוספת צרופות כגון חשבונות לעסקה וצפייה בריכוז יתרות מפורט עד שלוש שנים אחורה ועוד. כמו כן הוטמעה באתר מערכת **Cash Management** - כלי פיננסי אינטגרטיבי חכם, המסייע לבית העסק לנהל את כספיו תוך חיסכון בעלויות ובזמן. כלי זה מאפשר ללקוח העסקי ולאנשי הכספים שלו לקבל תמונה פיננסית מלאה בזמן אמת על מכלול

חשבונותיו בכל הבנקים. הכלי כולל מודול המאפשר לנהל תחזית של תזרים המזומנים הכולל מעקב ובקרה אוטומטיים של תכנון מול ביצוע בפועל.

אפליקציות

הבנק רואה חשיבות עצומה במתן שירותים ומוצרים הנגישים ללקוח בכל עת, ומכל מקום. אפליקציית ניהול החשבון, המעניקה שירותים למעל מיליון משתמשים, המשיכה להתחדש גם בשנת 2018; ניתן לקבל הלוואה ישירות באפליקציה, לשתף מידע עם אנשי קשר דרך הטלפון החכם אודות פעולות שבוצעו (כניסת משכורת, העברות כספיות ועוד), להתנתק בצורה מהירה ומאובטחת ועוד. כחלק מהפעילות השוטפת, ממשיך בנק הפועלים לפתח מגוון אפליקציות חדשות לקשת רחבה של לקוחות תוך דגש על פישוט תהליכים וחווית לקוח קלה ונוחה. בשנת 2018 התבצעו מספר חידושים באפליקציות קיימות ולצד זאת הושקו אפליקציות חדשות:

אפליקציית bit

אפליקציית bit הינה האפליקציה המובילה בישראל להעברת כספים ללקוחות כל הבנקים, עם מעל 1,500,000 הורדות נכון לסוף 2018.

חידושים באפליקציית bit:

- ♦ **תשלום דרך קוד סרוק** - באפשרותם של לקוחות כל הבנקים לשלם לכל אדם באופן בטוח ונגיש דרך ב-QR CODE זאת מבלי לשמור את המוטב באנשי הקשר.
- ♦ **פלטפורמה לתרומה למטרות חברתיות** - האפליקציה מאפשרת לתרום באופן ישיר כספים לעמותות בלחיצת כפתור פשוטה. בשלב ראשון ניתנת האפשרות לתרומה בביט במסגרת משדרי התרומה ארציים נבחרים.

1.7
מיליון לקוחות
משתמשים באמצעים דיגיטליים של הבנק; מתוכם מעל מיליון לקוחות משתמשים בשירותים הסלולריים ובאפליקציות

מעל
1.5
מיליון אנשים
לקוחות כל הבנקים הורידו את אפליקציית bit

אפליקציה חדשה למסחר בשוק ההון
האפליקציה החדשה מהווה בשורה ללקוחות שוק ההון והופכת את הטלפון הנייד לכלי עבודה מהיר המאפשר להתעדכן בנעשה בשווקים ולהמשיך בפעילות השוטפת גם לא מול מסך המחשב, כל זאת בנראות מתקדמת ובדגש על חווית הלקוח. האפליקציה החדשה מאפשרת קנייה ומכירה של ניירות ערך על בסיס תשתית חדשה ומהירה, ומאפשרת לבנק לשלב הצעות ערך נוספות ללקוחות; לדוגמה הטמעת "מפת חום" - יישום ייחודי המציג את התפתחות תיק האחזקות בצורה ויזואלית לאורך יום המסחר, זאת בהתאם לנתח האחזקות בתיק. **אפליקציה זו נבחרה כ"מוצר השנה" לשנת 2018 מטעם "פורום השיווק".**

עוזר אישי דיגיטלי
בשנת 2018 ביצע הבנק קפיצת מדרגה נוספת בכלי ה"עוזר האישי הדיגיטלי". הכלי מאפשר ללקוחות לקבל טיפים פיננסיים והתראות חכמות מותאמות אישית המבוססות על בינה מלאכותית, בנראות ובחווית לקוח חדשנית. בשלב ראשון הושק השירות במתכונת פיילוט ולאור תוצאות הפיילוט צפויה השקה בשנת 2019.

אפליקציה לעסקים
הבנק מכיר בכך שגישה ובקרה על החשבונות העסקיים לצד זמינות לביצוע פעולות הן יכולות קריטיות עבור הפעילות היומיומית של העסק ואכן נרשמת עליה מואצת במספר הלקוחות אשר בוחרים לנהל את חשבונם העסקי בקלות, דרך המובייל. לאור זאת הבנק משקיע משאבים רבים בשכלול הצעת הערך עבור לקוחות אלה. ב-2018 התחדשה האפליקציה העסקית; נוספה תצוגה מתקדמת של פירוט כרטיסי אשראי, נוספה תצוגה של שיקים במשמרת לצד שיקים שנפרעו והוטמע מנגנון משופר לסריקת שיקים. בנוסף הוטמע ממשק חדשני המאפשר להעביר משכורות במהירות, ביטולות ובקלות, המספק מענה לצורך של למגוון רחב של עסקים.

שיתוף פעולה עם WAZE
אפליקציית WAZE מספקת ללקוחות מידע על דרכי גישה אל כל סניפי הבנק- מאילת ועד קריית שמונה לרבות פרטים מלאים על כל סניף כולל שעות הפעילות, כתובת מלאה, מיפוי חניונים באזור ועוד.

מסתכלים קדימה

• ביצוע תשלומי תביעות למבוטחי חברת "הראל" דרך אפליקציית ביט, עבור לקוחות כל הבנקים.

פועלים ברשתות חברתיות

בנק הפועלים פועל בארבע רשתות חברתיות- לינקדאין, פייסבוק, טוויטר וטלגרם במטרה לייצר דיאלוג בונה אמון עם הלקוחות והציבור באמצעות:

- ♦ מתן ערך על ידי פרסום תוכן רלוונטי, מגוון ומעשי;
- ♦ הקשבה לשיח פנימי וחיצוני אודות הבנק וגיבוש תובנות עסקיות;
- ♦ מתן חווית שירות מהירה, נגישה, זמינה ומתקדמת.

בדף הפייסבוק של הבנק מפורסמים פוסטים בנושאי העצמה דיגיטלית וחדשנות, צמיחה פיננסית, מוצרים ושירותים חדשים, פעילות קהילתית של הבנק ועוד. במקביל לפוסטים המקדמים שיח ציבורי מתקבלות בדף מדי יום עשרות רבות של פניות בערוץ הפרטי (מסנג'ר). פניות אלה מטופלות על ידי צוות ייעודי המעניק שירות מקצועי זמין ונוח, כאשר 98% מהפניות נענות תוך דקות ספורות. נושאים בולטים שמועלים ברשתות מועברים לידיעת והמשך טיפול של הנהלת הבנק הפועלת לשיפור השירות. כמו כן, תגובות הגולשים עוברות גם למרכז תובנות הלקוח.

סדנאות פיננסיות לקהילות פייסבוק

בשנת 2018 הוזמנו קהילות נבחרות בפייסבוק (כגון פרילאנסרים, נשים בהיי-טק, קהילות הורים, קהילת הגרושים- גרושות ועוד) למפגשי העשרה מבית "המרכז לצמיחה פיננסית" בהם מקבלים המשתתפים ידע וכלים פיננסיים בנושאים הרלוונטיים להם.

מסתכלים קדימה

- השקת דף פועלים ברשת ה"אינסטגרם";
- השקת BOT ביישום העסקי החדש של אפליקציית WHATSAPP.
- השירות דרך האפליקציה יאפשר מענה מהיר להודעות ומעקב אחר נתונים סטטיסטיים של הפניות;
- הרחבת שיתוף הפעולה עם המרכז לצמיחה פיננסית לקהילות נוספות ברשת.

טופלו כ-

26,000
פניות

שהגיעו דרך הרשתות החברתיות. 89% מהפונים הביעו שביעות רצון גבוהה מהשירות שסופק להם

פורסמו

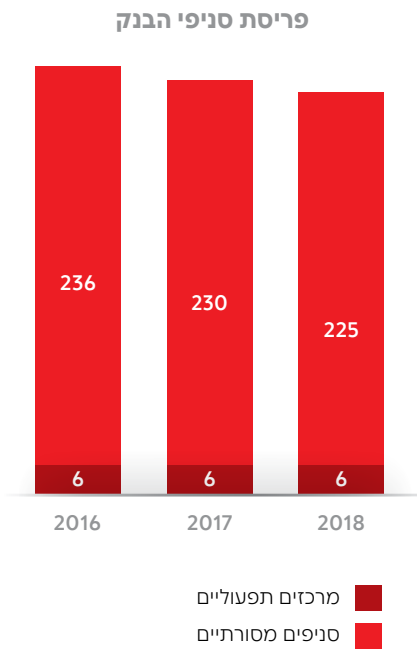
260
פוסטים

אשר שזכו ל 25 מיליון חשיפות ול- 2.5 מיליון לייקים, שיתופים ותגובות

לדף הפייסבוק של הבנק מעל ל-

91,000
עוקבים

נכון לסוף שנת 2018



מרכזים ייעודיים עבור לקוחות מסחריים בצמיחה. מרכזי עסקים אלו מעניקים חוויית שירות מקצועית ואישית בכל היבטי הבנקאות תוך דגש על מתן פתרונות מקצועיים המותאמים לצרכים. מעטפת השירות המוצעת בסניפים אלה פותחה על בסיס תהליך למידה מקיף אודות צרכי וציפיות הלקוחות ומהווה מעטפת עסקית המותאמת לכל סוגי הלקוחות במגזר העסקים הבינוניים והגדולים.

להרחבת השירותים הניתנים במערך הסניפים; בשנת 2018 נפתחו שבעה מרכזים פנסיונים, שהצטרפו ל-15 מרכזים קיימים ובנציגויות משכן הורחב המענה מקצועי ללקוחות על ידי יועצים מקצועיים כחלק מהעשייה השוטפת.

התמחויות במסגרת מערך הסניפים הקמעונאיים:

♦ **מרכזי ייעוץ פנסיוני** - לבנק 22 מרכזי ייעוץ פנסיונים בפרישה ארצית. מטרת המרכזים היא לספק שירותי ייעוץ מקצועיים בתחום הפנסיה, כחלק מחיזוק עתידם הפיננסי של כלל לקוחותיו;

♦ **יחידות הייטק** - לבנק 10 יחידות מתמחות הייטק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לסטרטאפים וחברות טכנולוגיה בוגרות;

♦ **מחלקות המתמחות במזומנים** - לבנק מרכז מזומנים בעיר נתניה ועוד חמש מחלקות מתמחות בשירותים הדרושים ללקוחות המבצעים פעילות במזומנים בערים ירושלים, באר-שבע, חיפה, תל-אביב ועפולה. מחלקות אלה מאוישות בבנקאים ובמאמנים דיגיטליים.

מערך השירות ללקוחות החטיבה העסקית

החטיבה העסקית מפעילה מרכזים המיועדים ללקוחות עסקיים בינוניים וגדולים בלבד. קיימים 12 מרכזי עסקים, מתוכם 6

פועלים בסניפים

הערוץ הסניפי של הבנק מעמיד לרשות הלקוחות 225 סניפים (קמעונאיים) - רשת הסניפים הרחבה ביותר במערכת הבנקאות הישראלית. סניפי הבנק פרושים בכל רחבי הארץ, 45% מתוכם בפריפריה. סניף הבנק מהווה עוגן לניהול מערכת היחסים ומהווה נקודת שירות ללקוחות המעוניינים בשירות פנים אל פנים, לצד מכלול כלים מתקדמים לביצוע פעולות בשירות עצמי, כגון: פיתוח אתר האינטרנט, אפליקציות מתקדמות והרחבת פריסת מכונות לשירות עצמי.

רשת הסניפים

כחלק מהשאיפה למצוינות תפעולית ולהתייעלות, בנק הפועלים ממשיך בבחינת פריסת רשת הסניפים שלו ובמיזוג סניפים במקרה הצורך, תוך שמירה על מובילות הפריסה במערכת הבנקאית. בשנת 2018 מוזגו חמישה סניפים תוך מתן מעטפת ליווי יעודית ותמיכה ללקוחות; בסניפים שמוזגו הותאמו תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, נשלח דיוור רלוונטי ונערכו כנסי הסברה ללקוחות, בדגש על אוכלוסיית הוותיקים החדשים. כמו כן הוקם מוקד טלפוני ייעודי ללקוחות, הורחבה פריסת המכשירים לשירות עצמי, הוגדל מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק ונערך תגבור של השירות באמצעות הסניף הנייד במועדים קבועים ובהתאם לצורך. במקביל לתהליך זה, הבנק פועל כל העת

1,000,000

לקוחות פעילים בפועלים בטלפון

22,000,000

שיחות במענה הקולי בשנת 2018, מתוכן 3 מיליון שיחות המשיכו לקבלת מענה אנושי

מסתכלים קדימה

- השקת שירות לתאום פגישה עם בנקאי בסניף באמצעות המוקד הטלפוני;
- הקמת מוקד טלפוני ללקוחות עסקיים בקו ייעודי חדש.

מרכז בנקאי רב-ערוצי

עם מוגבלות ואוכלוסיית הוותיקים, לקבל שירות מקצועי מבלי לגשת לסניף. בין החידושים במוקד ב-2018:

♦ **קו טלפון ייעודי** - עבור לקוחות מבוגרים ובעלי מוגבלויות ניתן מענה טלפוני תוך 10 שניות. כמו כן, על מנת להקל על אוכלוסיות אלה ולהנגיש עבורן את השירות, באפשרות לקבל דרך הטלפון סיסמא חד-פעמית לצורך הזדהות וביצוע פעולות;

♦ **קו שירות ייעודי** - לנושאי תקלות וסיוע בתפעול המכשירים לשירות עצמי.

"פועלים בטלפון" הינו מרכז בנקאי רב ערוצי המאפשר לקבל שירות בנקאי כולל באופן נוח וזמין. המרכז מאפשר לקבל מידע ולבצע פעולות מגוונות בחשבון, לקבל תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות המובייל של הבנק, לקבוע פגישות בסניף עבור ייעוץ בנושא משכנתא וכן ולקבל מידע על משכנתא קיימת. המענה הקולי זמין 24 שעות ביממה לקבלת מידע וביצוע פעולות מגוונות. שירות במענה הקולי מוצע גם בשפות ערבית ורוסית ומאפשר לכלל הלקוחות, לרבות אנשים

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטאטוס
שיפור הסנכרון בין ערוצי השירות השונים והקפדה על שפה אחידה בין מערך הסינוף למערך המוקדים.	✓ בוצע
הרחבת הפעולות הפיננסיות והמנהליות אותן ניתן לבצע בערוצי השירות העצמי.	✓ בוצע
התאמת תהליכי העבודה הממוכנים והאנושיים במערך המוקדים לתקנות ולהנחיות החדשות של בנק ישראל, תוך הצבת צרכי הלקוח במרכז.	✓ בוצע

השקת Chat Bot - אשר יאפשר ללקוח לפנות אל הבנק ולקבל מענה בכל נושא ובכל שעות היממה, דרך המסג'ר. שירותים ומידע בכל שעות היממה ומשיב לפניות גולשים בנושאים שונים. במרץ 2019 הושק ה- chat bot באפליקציית הוואטצאפ.

הופכים את חלום המשפחה למציאות

בנק הפועלים שואף לסייע לזוגות המתקשים בהבאת ילדים לעולם (כ-15% מהזוגות מכלל האוכלוסייה, ביניהם זוגות להטב"ים), במימוש חלום ההורות. זוגות אלה נעזרים בשירותי פונדקאות ותרומות ביצית, לרוב בחו"ל, הכרוכים בהוצאה משמעותית שעשויה להגיע עד למאות אלפי שקלים. הבנק מציע לזוגות אלה, לקוחות כל הבנקים, תכנית מימון ייעודית בתנאים מקלים ובפריסה ארוכת טווח. כחלק מהצעת הערך יצר הבנק קשר עם גופים הפעילים בתחום על מנת להעלות את המודעות למוצר אשראי ייחודי זה וקיים כנס ייעודי בהשתתפות זוגות שעברו תהליכי פונדקאות, אשר חלקו עם באי הכנס את חוויתם האישית.

מסתכלים קדימה

• בניית מעטפת שירות ומוצרים ייעודית ללקוחות ברגעי אמת כגון פטירת קרוב משפחה ועוד.

בהבראה" חותרת לייצר פתרון בשיתוף עם הלקוח ובהתאם לפרופיל הפעילות הבנקאית שלו ויכולותיו הכלכליות. ביחידה בנקאים מומחים ומנוסים אשר עברו הכשרה ייעודית לצורך מענה מותאם ורגיש לצרכי הלקוח, תוך מחויבות לפתרון הבעיה. היחידה פועלת בשיתוף מלא עם סניפי הבנק ואחראית על ניהול וניטור התהליך באמצעות מגוון כלים ושירותים של הבנק, לרבות מערכת ממוחשבת שנבנתה לטובת התהליך.

♦ **קרן "הזדמנות" -** קרן להלוואות זעירות בהיקף של 8 מיליון ₪ המיועדת ללקוחות מודרי אשראי אשר אותרו על ידי הבנק כברי שיקום והבראה כלכלית. הקרן מעמידה הלוואות למטרות שעשויות לתמוך בצמיחה כלכלית כגון לימודים, הכשרה מקצועית, הקמת עוסק זעיר וטיפול רפואי. ההלוואות, עד 30 אלף ₪, ניתנות בכפוף לנכונות הלווה לקבל ליווי פיננסי על ידי עמותות המתמחות בכך;

פועלים למען הלקוחות גם ברגעי משבר

כחלק מתפישת האחריות החברתית, הבנק מקפיד ללוות לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים ולסייע להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת תוך חזרה לאיתנות פיננסית. הבנק מכיר בכך כי על מנת להביא להבראה פיננסית נדרש לייצר פתרון הוליסטי רב-מערכתי וכן להיות עם הלקוח "בזמן אמת" בעת שהוא נקלע למצבים שעלולים להוביל למשבר כגון פיטורין, מחלה, תאונה וכיו"ב.

מהלים למען לקוחות במשבר:

♦ **יחידת "פועלים להבראה" -** תהליך טיפול בלקוחות פרטיים שנקלעו לקשיים, תוך שיתוף עמם ובכוונה לשמרם. התהליך מתקיים תוך דיאלוג שוטף, בניית אמון הדדי ומתן כלים ומבטא שינוי תפישתי באופן ההתנהלות עם לקוחות המתקשים להחזיר את חובם לבנק. יחידת "פועלים

פועלים בשירות עצמי

המכשירים לשירות עצמי הפרושים ברחבי הארץ אינם תלויים בשעות הפתיחה של הסניף ומאפשרים ללקוחות לבצע מגוון רחב של פעולות בשעות הנוחות להם. פעילות הלקוחות באמצעות הערוץ לשירות עצמי הולכת ומתרחבת ופעולות שבעבר היו מתבצעות באמצעות הבנקאי, מבוצעות כיום בערוץ זה.

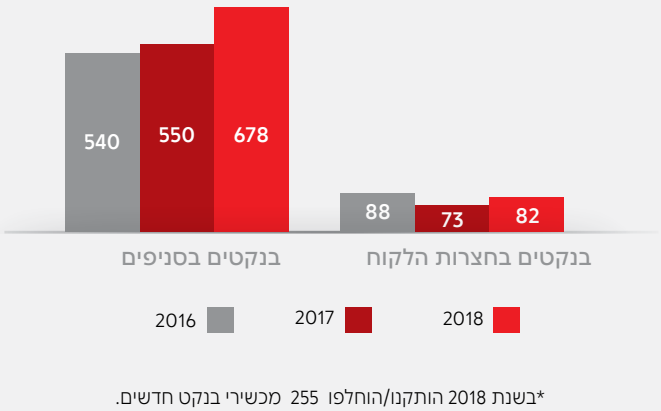
מתאימים מכשירים לשירות

עצמי לצרכים נוספים

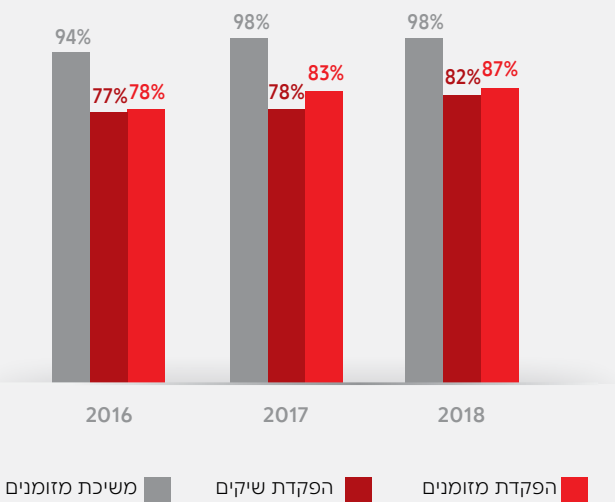
מכשירי הבנקט מאפשרים משיכת מזומנים, בירור יתרה, הפקדת מזומנים והמחאות, הפקדה לפיקדונות מסוימים ועוד. לבנק פרישה רחבה ומקיפה של בנקטים ברחבי הארץ. חלקו היחסי של הבנק בפרישת הבנקטים גדול מחלקו היחסי בנתח השוק שלו בישראל. הבנקטים מונגשים עבור אנשים עם מוגבלויות וניתנים לשימוש בארבע שפות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית- ברשת המכשירים לשימוש עצמי.

פרישת בנקטים: לבנק הפרישה הרחבה ביותר של בנקטים בבנקאות הישראלית; סה"כ 760 מכשירים מתוכם 678 בסניפי הבנק ו-82 בחצרות הלקוח. כמו כן מתוך הבנקטים בסניפים, 561 בנקטים הינם מכשירים משולבים המאפשרים בנוסף על משיכת מזומנים גם הפקדת מזומנים, הפקדת שקים וקבלת מידע.

פריסת המכשירים לשירות עצמי



שיעור ביצוע הפעולות בשירות עצמי מתוך כלל הפעולות



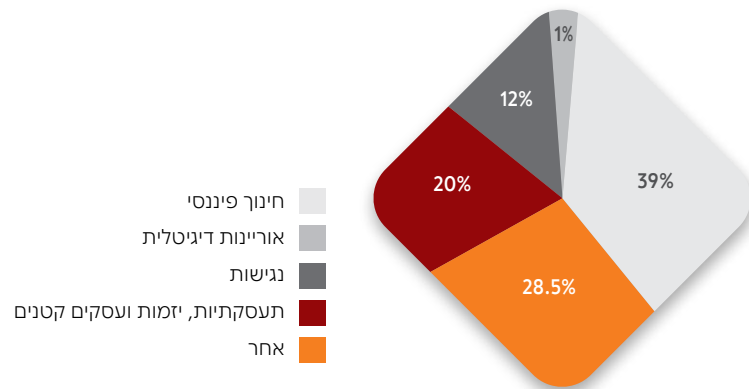
בקרת יעדים

יעדי 2018	סטטוס
הרחבת מהלך "פועלים בהבראה" גם ללקוחות עסקיים.	בשנת 2018 התקיים פיילוט עבור לקוחות המחלקה העסקית, אשר בסיומו הוחלט כי לא קיים יתרון מובהק להרחבת המהלך עבור לקוחות עסקיים.

**פועלים באחריות
לטובת החברה
והקהילה בישראל**



התפלגות תקציב תרומת הבנק ב-2018 על פי תחומי ההשקעה



התרומה הכספית לקהילה
עמדה בשנת 2018 על כ-

42 מיליון ₪¹

תוצאות הפעילות למען הקהילה בשנת 2018

מוביל בטווח הארוך לשינוי המשפר את חיי המוטבים בפרמטרים שונים. בשנת 2018 המשיך הבנק בתהליך ניטור הפעילות ומדידת האפקטיביות של השקעותיו הקהילתיות. במסגרת תהליך זה נבדקו תחומי הפעילות של עמותות נבחרות להן תורם הבנק ומטרותיהן, האוכלוסיות לטובתן הן פועלות, האופן בו מבוצעת הפעילות ותוצאות הפעילות (תפוקות ואפקטיביות).

תהליך המדידה בוצע באמצעות שאלון מעמיק עליו ענו השותפים הקהילתיים אשר להם הוענקו תרומות משמעותיות² בשנת 2018. על פי תוצאות מדידת האפקטיביות כ-95% מהעמותות שנסקרו ניתבו את כספי התרומה לפרויקטים או לתכניות ייעודיות אשר הוגדרו בשיתוף ובדיאלוג עם הבנק, זאת בהלימה לתחומי ההשקעה החברתית של הבנק. כמו כן, מרבית העמותות שהשתתפו בתהליך מדידת האפקטיביות ציינו שהן מנהלות ובוחנות את ההשפעה של פעילותן על המוטבים באמצעות קביעת מדדים, בחינת עמידה ביעדים, מחקרי "לפני ואחרי", מחקרי הערכה חיצונית ועוד.

על מנת להביא לשינוי חברתי משמעותי, הבנק רואה חשיבות רבה במדידת ההשפעה של השקעתו החברתית ובהערכת המידה שבה פעילות הארגונים והעמותות שבהם הוא משקיע משיגה את המטרות החברתיות שהוגדרו. לפיכך, יחידת "פועלים בקהילה" מקיימת דיאלוג שוטף ומעודדת את השותפים החברתיים לבחון את מידת האפקטיביות וההשפעה של פעילותן. במסגרת מדידת האפקטיביות נבחן באיזו מידה הפתרון המוצע אכן מספק מענה לבעיה החברתית שלשמה הוא ניתן, האם הפתרון משיא ערך חברתי ועד כמה הוא

פועלים למען הקהילה בישראל

בנק הפועלים הוא התורם הגדול ביותר במשק הישראלי. בחמש שנים האחרונות התרומה המצטברת של הבנק* עמדה על כ-193 מיליון ₪.



במסגרת המחקר של ההשפעות הכלכליות, החברתיות והסביבתיות של פעילות הבנק על המשק והחברה בישראל, נבחנה גם ההשפעה הכוללת של התרומה הכספית של הבנק לקהילה. אומדן ההשפעה המשקית של פעילויות אלה חושב על פי מתודולוגיית מודל תשומה-תפוקה (להרחבה ר' פרק המבוא). תוצאות המחקר מלמדות כי**:

ההשפעה הכוללת של התרומה הכספית של הבנק להכנסות במשק

675 מיליון ₪

ההשפעה הכוללת של התרומה הכספית של הבנק על התוצר במשק היא

352 מיליון ₪

**בעת מתן תרומה כספית למטרות חברתיות הבנק למעשה מגדיל את ההכנסות בענף הכלכלי שאליו הפעילות החברתית משתייכת. לפי מודל תשומה-תפוקה, הגדלת ההכנסות באותו הענף מייצרת השפעה כוללת על המשק. חישוב ההשפעה הכוללת של התרומות החברתיות בוצע לתקופת זמן של חמש שנים. כמו כן, המישורים אשר כלפיהם נבחנה ההשפעה הכוללת של התרומות החברתיות הינם מישור ההכנסה ומישור התוצר. במישור ההכנסה נבחנה תוספת ההכנסות הכוללת הנוצרת בענפי המשק כתוצאה מהתרומות החברתיות, ובמישור התוצר נבחנה תוספת התוצר הכוללת שנוצרה במשק כתוצאה מהתרומות החברתיות. השפעה כוללת מיוצרת בעקבות השפעת הספקים של הישות הנתרמת ומכלול הספקים של הספקים של הישות הנתרמת, וכן בעקבות השפעת הצריכה הפרטית של עובדי הישות הנתרמת ועובדי ספקיה הנוצרת בעקבות השכר שמשולם להם על עבודתם. לצורך חישוב ההשפעה הכוללת בכל מישור, כל תרומה לקהילה סווגה לאחד מהענפים הבאים במודל תשומה-תפוקה: חינוך, בריאות, רווחה וסעד, ותרומות אומנות וספורט. מכיוון שכל תרומה לאחד מהענפים הללו הביאה לתוספת הכנסות באותו ענף, ניתן לחשב מתוך מודל תשומה-תפוקה את מעגל ההשפעה הכולל שנוצר בעקבות הפעילות הכלכלית באותו ענף.

מעורבות פעילה בחברה מהווה נדבך משמעותי בחזון הבנק, הרואה את עצמו כחלק בלתי נפרד מהקהילה שבה הוא פועל. מתוך תפיסה זו, לצד קידום המובילות העסקית פועל הבנק לקידום מטרות חברתיות בתחומי חיים מגוונים ולהעצמת הקהילה. פעילות הבנק בקהילה באה לידי ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות, בתרומות "שוות כסף" ובפעילות התנדבותית ענפה. בפעילות הקהילתית לוקחים חלק חברי ההנהלה והעובדים גם יחד, והיא מהווה יסוד חשוב בגאוות היחידה של העובדים.

יחידת פועלים בקהילה במרכז לבנקאות חברתית מנהלת את כלל כספי ההשקעה הקהילתית בהתאם לקריטריונים שנקבעו במדיניות הבנק עבור עמותות וארגונים חברתיים בלבד. הבנק אינו נותן תרומות כספיות או שוות כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים.

1. תרומת הבנק "סולו" ללא תרומת חברות הבנות ושלוחות חו"ל. כולל השקעה של כתשעה מיליון ₪ במרכז לצמיחה פיננסית.
2. שותפים אסטרטגיים של הבנק בתחומי המיקוד אשר קיבלו תרומות של מעל 100 אש"ח.

*סולו ללא תרומת חברות הבנות.

פעילויות נבחרות של הבנק בשנת 2018 בתחומי השקעה חברתית השונים:

חינוך פיננסי

תחום החינוך הפיננסי מהווה נדבך משמעותי בהשקעה החברתית של הבנק מתוך מחויבותו לקידום החירות הפיננסית של הציבור בישראל ומתוך האמונה שפעילות בתחום זה תוביל לצמיחה כלכלית ושגשוג עתידי של כלל החברה.

המרכז לצמיחה פיננסית

בשנת 2018 הוקם ה"מרכז לצמיחה פיננסית" תחת קמפוס פועלים. המרכז מהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה. שירותי המרכז ניתנים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית.

תכני הלימוד של המרכז פותחו בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל, בהסתמך על מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצמתיים פיננסים משמעותיים כדוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתא, שינוי קריירה, תכנון הפנסיה ועוד. המרכז לצמיחה פיננסית מציע הרצאות מגוונות בנושאים אלה, בכל רחבי הארץ, המתאימות לאנשים פרטיים ולעסקים קטנים ובינוניים. בנוסף, פועל המרכז באמצעות אתר אינטרנט ייעודי המציע עשרות מדריכים דיגיטליים, כתבות, סרטונים ועוד, במגוון רחב של נושאים הקשורים להתנהלות פיננסית.

במהלך שנת פעילותו הראשונה, מעבר להרצאות שהתקיימו בשגרה, קיים המרכז גם הדרכות ייעודיות לקהלים ייחודיים, ביניהם: סטודנטים במכללת ספיר ובמרכז האקדמי פרס, סטודנטים מהחברה הערבית בשיתוף עמותת "אמאניא", סטודנטים מהחברה החרדית בשיתוף מכללת "פרג", עולים חדשים בשיתוף ה"קרן לידידות", סדנאות ליזמים צעירים ונוער בסיכון בשיתוף "קרן שמש", הקהילה הגאה ב"מרכז הגאה" בתל-אביב, הכשרת מדריכים מעמותות שונות לטובת הדרכת בני נוער בסיכון (בשיטת "Train the Trainer") ועוד.

פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוזה לו ובהם המרכז לליווי עסקים, ארגון פעמונים, מכון אדלר, חברת תו"ת תקשורת ותוצאות, המכון הישראלי לפיננסים, ארגונים ועמותות רלוונטיות ועוד.

המרכז לצמיחה פיננסית במספרים:

• כ-500,000 איש צפו במגוון תכנים דיגיטליים הזמינים אונליין באתר המרכז לצמיחה פיננסית.

• מעל 200 תוצרי לימוד דיגיטליים מוצעים לציבור הרחב באתר המרכז לצמיחה פיננסית והם כוללים כתבות, סרטונים, מדריכי למידה ועוד, בשלל נושאים כגון: ניהול הוצאות הבית, חינוך פיננסי לילדים, פנסיה, שוק ההון, משכנתא, ניהול עסק עצמאי ועוד.

• כ-9,000 איש השתתפו ביותר מ-215 הרצאות וכנסים שהתקיימו בפריסה ארצית, ועסקו במגוון רחב של נושאים המותאמים לקהלים מגוונים ולהחלטות המתקבלות בצמתי חיים משמעותיים.

• כ-70% מההרצאות מיועדות למשקי בית וכ-30% מיועדות לעסקים קטנים.

• כ-93% מהמשתתפים בהרצאות הביעו שביעות רצון גבוהה מאוד מהפעילויות ומהתכנים הנלמדים ואמרו שימליצו לחבר להשתתף באחת מהרצאות המרכז.

מסתכלים קדימה

בשנת 2019 מתוכנן גידול בפעילות המרכז לצמיחה פיננסית ובחשיפתו לציבור תוך:

- הגדלת החשיפה לקהלים חדשים דוגמת בני/ות השירות הלאומי, אזרחים ותיקים, חיילים משוחררים ועוד;
- יצירת שיתופי פעולה אסטרטגיים כדוגמת שותפות עם החברה למתנ"סים שמאפשרת פריסה ארצית רחבה ככל האפשר וחשיפה לקהלים מגוונים ברחבי הארץ;
- הרחבת היצע התכנים הדיגיטליים באתר המרכז לצמיחה פיננסית לרבות השקת אתר המרכז בערבית, פיתוח קורסים מקוונים ועוד.

חינוך פיננסי לתלמידי בתי ספר על יסודיים

פעילות נוספת בתחום החינוך הפיננסי נעשית בשיתוף מרכז הפיתוח של אורט ישראל, במסגרתה מוצעת תוכנית לימודים המיועדת לתלמידי בתי ספר על-יסודיים בנושא חינוך פיננסי. מטרת התכנית היא הכשרת התלמיד לחייו הבוגרים והעצמאיים, לצד העלאת המודעות לחשיבות שבהתנהלות פיננסית נכונה. התוכנית כוללת הכשרה של עשרות מורים חדשים מדי שנה אשר לוקחים חלק בהוראת התכנית בבתי הספר בהיקף של 20 שעות לימוד. בשנה החולפת הורחבה הפעילות גם לחברה הערבית ופותחו חומרי לימוד מותאמים בשפה הערבית.

• בשנת 2018, באמצעות תרומת הבנק 2,900 תלמידים השתתפו בתוכנית, והוכשרו 70 מורים חדשים.

• ב-5 השנים האחרונות השתתפו בתוכנית

28,500 תלמידים.

מלגות לסטודנטים

למעלה מ-450 מלגות לסטודנטים הוענקו על ידי הבנק באמצעות אוניברסיטת תל-אביב, האוניברסיטה העברית ומכללת ספיר וכן באמצעות קרנות כגון קרן נצרת, קרן אמאניא, קרן סא"ל סאלח פאלח ועוד. בשנת 2018 הושקה קרן מלגות חדשה- "פועלים להצלחה", המעניקה מדי שנה 70 מלגות עבור לימודי תואר ראשון, לסטודנטים מהפריפריה. הסטודנטים משתתפים בתוכנית הכשרה בנושא ההתנהלות

פיננסית ובאמצעות הידע והכלים שהם רוכשים, הם מלווים הסטודנטים משפחות להתנהלות פיננסית נכונה וכן מתנדבים במרכזים של עמותות "חינוך לפסגות" שפועלת לשוויון הזדמנויות ועידוד מצוינות לילדים ובני נוער בפריפריה.

נגישות והעצמה של אנשים עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, מהווים כ-18% מהאוכלוסייה בישראל³. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות מיקוד חברתי מרכזי וחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו מתוך אמונה שהמשק הישראלי והחברה כולה יוצאים נשכרים ממיצוי הפוטנציאל האישי של כל אדם עם מוגבלות. בשנת 2018 העמיק הבנק את פעילותו בתחום קידום הנגישות והעצמת אנשים עם מוגבלות במטרה להוות שותף משמעותי במאמץ להפיכת מדינת ישראל למדינה ללא מגבלות עבור אנשים עם מוגבלות.

במסגרת זאת הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה, בדגש על שיתופי פעולה ופרויקטים בתחומי העלאת המודעות, פיתוח מוצרים טכנולוגיים וקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות בישראל (לקריאה נוספת על פעילות הבנק בנושא השירות, המוצרים הפיננסיים וההעסקה, ר' פרק לקוחות ופרק עובדים). בשנת 2018 השקיע הבנק במגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים כגון "נגישות ישראל", "בית יזי שפירא", "וראייטי", כפר נופש "נהר הירדן", "כנפיים של קרמבו" ועוד, הפועלות למען אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים ומסייעות להם למצות את הפוטנציאל האישי שלהם ולהשתלב באופן מיטבי בחברה.

תוצאות הפעילות:

סה"כ, באמצעות תרומת הבנק הוענק בשנת 2018 סיוע לכ-225,000 אנשים עם מוגבלות.

פעילויות נבחרות

שהתקיימו בשנת 2018

לקידום הנגישות:

"המלאי מוגבל" - יריד תעסוקה לאנשים עם מוגבלות

כחלק מהשאיפה של הבנק לקדם תעסוקה של אנשים עם מוגבלות ולאור ההבנה שמדובר במהלך ערכי בעל ערך כלכלי משמעותי למשק, הבנק ערך יריד תעסוקה מיוחד בו השתתפו כ-400 אנשים עם מוגבלות בעלי תארים אקדמיים ותעודות מקצוע. משתתפי הכנס נחשפו למאות משרות איכותיות שהוצעו על ידי 40 חברות מובילות בישראל. בעקבות הכנס נקלטו בבנק שישה עובדים חדשים.

מגמת נגישות באקסלרטור של 8200:

במסגרת פעילות הבנק לקידום יזמות טכנולוגית המייצרת ערך משותף כלכלי, סביבתי וחברתי, מלווה הבנק מזה מספר שנים את עמותת בוגרי 8200, שתומכת במיזמים טכנולוגיים בשלביהם הראשונים, תוך התמקדות במיזמים הפועלים לפתרון בעיות חברתיות. בתחילת 2019 השיק הבנק יחד עם העמותה תכנית חדשנית לליווי חברות הזנק המפתחות מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלויות. בשיתוף פעולה עם פועלים היי-טק והמרכז לבנקאות חברתית, נפתחה מגמה ייחודית שתעניק לכל יזם בתחום זה מענק תמיכה וליווי. כמו כן המיזמים שיבחרו להשתתף יזכו לליווי מטעם מנהלת אסטרטגית של תחום הנגישות בבנק וכן לחיבור למובילי תחום הנגישות בישראל.

3. על פי נתוני נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות, משרד המשפטים, 2019_statisticstbt https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/2019_statisticstbt

פועלים לקידום תרבות ומורשת ישראל

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 של אתרים הפזורים בכל חלקי הארץ. פרויקט זה מתקיים בהובלת הבנק מזה כ- 15 שנים.

ב- 2018, למעלה מ- 400 אלף איש ביקרו במהלך חג הפסח בעשרות מוזיאונים ואתרי מורשת שפתחו את שעריהם למבקרים ללא תשלום, ביוזמה ובחסות מלאה של הבנק.

פועלים להעצמת עמותות

בשנת 2018 המשיך בנק הפועלים לפעול להעצמת המגזר השלישי ולספק כלים עסקיים וניהוליים לעמותות ואירגונים חברתיים במטרה לקדם איתנות פיננסית ארוכת טווח שתביא להפחתת התלות בתרומות ותאפשר להן חירות פיננסית. להלן מהלכים עיקריים שהתקיימו בשנת 2018:

מיזם "ערך לדרך"

התקיים זו השנה השנייה בשיתוף עם עמותת "טופז". המיזם מציע לעמותות ברחבי הארץ ובתחומי עיסוק מגוונים, מסלול הכשרה ייחודי במסגרתו מקבלות העמותות ליווי והדרכה במשך שנה, שמקנה להם כלים לגיוס משאבים ולפיתוח זרוע הכנסות מניבות. בשנת 2018 התקיימו ארבעה מחזורים של מיזם "ערך לדרך" ובמהלך השנתיים בהן פועל המיזם לקחו בו חלק כ- 90 עמותות. העמותות שהשתתפו במחזור הראשון גייסו בזכות הכלים שרכשו במיזם למעלה מ- 10 מיליון ₪ במצטבר וכן למדו כיצד להרחיב את מעגלי ההשפעה של פעילותן למען החברה והקהילה.

יריד העמותות

היריד מתקיים מזה 12 שנים ביוזמת הבנק. במסגרת היריד מציעות העמותות למכירה מתנות שיוצרו ו/או נארזו ע"י אנשים עם צרכים מיוחדים. כל ההכנסות ממכירת המוצרים מוקדשת לפעילות העמותות. ב- 2018 הורחבה הפעילות ל"יריד נודד" שהתקיים במשך 5 שבועות והתארח בקניונים מובילים מקבוצת "עזריאלי", בהשתתפות מעל 30 עמותות.

החנות החברתית המקוונת של בנק הפועלים ו"מרמלדה מרקט"

45 עמותות ועסקים חברתיים הקימו חנויות מקוונות במימון הבנק, במתחם החברתי באתר "מרמלדה". פלטפורמה זו מאפשרת להם למכור מוצרים שיוצרו ו/או נארזו על ידי אנשים עם מוגבלויות. מתחם החנות החברתית קודם בקמפיין לציבור הרחב במטרה לסייע לארגונים לפתח מקורות נוספים להכנסות עצמיות.

מעבר לתחומים המרכזיים המפורטים לעיל, "פועלים בקהילה" מקיימת שותפויות ארוכות טווח ומשקיעה במגוון עמותות העוסקות בתחומים חברתיים נוספים, לרבות רווחה, סיוע לנזקקים, בריאות ועוד.

מסתכלים קדימה

מהלך "הדלת פתוחה לכולם" - מהלך ארצי להגברת המודעות לחשיבות שבשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה ובמסגרות משותפות בקהילה. המהלך נולד ביוזמת הבנק בשיתוף עם החברה למתנ"סים ולהקת "שלווה" (הרכב מוזיקלי שחבריו הם זמרים ונגנים עם מוגבלות), בעקבות סקר שביצעה החברה למתנ"סים, אשר העלה כי 90% מההורים לא מעוניינים בהשתתפות ילדים עם מוגבלויות בפעילות פנאי חברתית של ילדיהם. בכדי להשפיע ולשנות את תמונת המצב המשתקפת מהסקר, הבנק יפיק את הקליפ המקורי הראשון של להקת "שלווה" ובמהלך קמפיין ארצי יוזמן הציבור שמעוניין לצפות בקליפ, לחתום על אמנה לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה.

פעילויות לקידום הפריפריה

הבנק משקיע מזה שנים רבות במגוון רחב של פרויקטים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית של מדינת ישראל, תוך התמקדות בפרויקטים בתחום החינוך ובפעילויות לעידוד יזמות עסקים קטנים ובפעילויות המקדמות חינוך, במתן מלגות לתלמידים וסטודנטים ובעידוד יזמות של עסקים קטנים בפריפריה. בנוסף, מזה מספר שנים מוביל הבנק בפריפריה שני מהלכים רחבים לטובת הקהילה:

קייטנות "דן חסכן"-

בחמש השנים האחרונות השתתפו כ- 40 אלף ילדים בקייטנות "דן חסכן" במהלך חופשת הקיץ בלמעלה מ- 30 יישובים בפריפריה.

הילדים נהנו הן מפעילויות כיף וחוויה לצד היכרות עם מושגי יסוד בכלכלה וקבלת כלים להתנהלות פיננסית נכונה.

"תקרא תצליח"-

מהלך כלל ארצי שמטרתו לשנות את ההרגלים ולשפר את מיומנויות הקריאה והכתיבה של ילדים ונוער בישראל. במסגרת המהלך פועלות הספריות הניידות בשיתוף עם עמותת "ספרי מפתח". הספריות מגיעות אל יישובים בפריפריה על גבי משאיות ומקיימות פעילויות מגוונות המותאמות למאפייני הקהילה המקומית.

בחמש השנים האחרונות הצטרפו לספרייה הניידת למעלה מ 25 אלף מנויים.

WheelShare

מיזם בשיתוף עם חברת ווילשר בע"מ, במסגרתו הוקמו עמדות להשאלת כסאות גלגלים בבתי חולים ברחבי הארץ ללא תשלום (עבור שמונה השעות הראשונות), לכל הזקוק לכך. עמדות ההשאלה הראשונות החלו לפעול בבית"ח איכילוב.

מאוקטובר 2018 ועד לסוף השנה נרשמו כ- 2,000 השאלות של כיסאות. בשנת 2019 צפוי המיזם להתרחב לבתי חולים ברחבי הארץ.

פועלים למען ילדי "ווראיטי"

תרומת הבנק לעמותת "ווראיטי" בשנת 2018 סייעה ברכישת ציוד שיקומי לילדי העמותה, בכ- 3,500 שעות טיפול פרה-רפואי וכ- 13 אלף שעות חונכות אישית.

בנוסף, בינואר 2019 התקיים משדר התרמה לילדי ווראיטי במסגרתו רתם הבנק את עובדיו לקבל את פניות התורמים במוקד "פועלים בטלפון", וכן פיתח כפתור ייעודי באפליקציית BIT המאפשר לתרום במהירות ובקלות למען ילדי ווראיטי.

מתן חסות לוועד האולימפי ולוועד

הפראלימפי- הבנק מעניק חסות לשני הגופים וכן מלגות חודשיות אישיות ל-10 ספורטאים, ביניהם ספורטאים פראלימפיים. הבנק ילווה את הספורטאים עד למשחקים האולימפיים 2020, ובמסגרת זאת הספורטאים ישתתפו באירועי תרומה לקהילה ובפעילויות לעידוד מצוינות.

"גלגלים של תקווה"- מסע אופניים בסימן שילוב חברתי המתקיים זו השנה ה- 11 בשיתוף עם עמותת "אתגרים", ובו רוכבים אנשים עם מוגבלות לצד אנשים ללא מוגבלות. בשנת 2018 השתתפו למעלה מ- 7,200 איש במסע.

בחופשת הקיץ (העסקת בני הנוער נעשית ע"פ חוק עבודת הנוער התשי"ג - 1953), במגוון פעילויות בקהילה, בקשת רחבה מאוד של תחומים. "נוער קיץ" הוא יוזמה של "פועלים בהתנדבות" במימון מלא של הבנק, בשיתוף עם ארגון העובדים, אגף משאבי אנוש ו"קמפוס פועלים". בני הנוער המשתתפים בפרויקט לומדים להכיר את החוליות החלשות בחברה הישראלית ומתנסים בעבודה קהילתית במשך שבוע אחד. הפרויקט פעל בחמישה מחזורים בני שישה ימים במהלך קיץ 2018 ובמסגרתו הושם דגש על תחום החינוך הפיננסי ועל נושא הנגישות לבעלי מוגבלות (בשיתוף עם עמותת "נגישות ישראל").

ילדי העובדים הביעו שביעות רצון גבוהה מהפעילות וזכו לשבחים ולהוקרה מהעמותות ומהשותפים הקהילתיים. כ-30% מבני הנוער חוזרים להתנדב במהלך השנה במקום בו התנדבו במהלך הקיץ ואף מצרפים אליהם את חבריהם, וכך מרחיבים את מעגל ההתנדבות והנתינה.

מערכת לניהול פעילות המתנדבים
במסגרת ניהול מערך המתנדבים של הבנק, הוקמה בשנת 2013 מערכת ממוחשבת ייעודית. העובדים המתנדבים מזינים במערכת מידע אודות פעילותם, וכך מתאפשרת מדידת היקף כלל הפעילות ההתנדבותית של העובדים. בנוסף, המערכת כוללת מנוע חיפוש ידידותי למשתמש, המאפשר לעובדים שמעוניינים להתנדב באזור הקרוב למקום מגוריהם, לאתר מקומות התנדבות שמתאימים להם. **מדי שנה מתקיים אירוע במעמד ההנהלה בו מציינים לשבח את העובדים שבלטו בפעילותם ההתנדבותית.**

פעילות התנדבותית בשנת 2018

קידום חינוך פיננסי

בעשייה ההתנדבותית של הבנק מושם דגש על קידום החינוך הפיננסי, בהתאם לפעילות הליבה של הבנק. במסגרת זאת, בשנת 2018 בוצעה פעילות התנדבותית של עובדי הבנק במספר מישורים:

♦ **הרצאות בנושא חינוך פיננסי וניהול התקציב המשפחתי** - ההרצאות הועברו על-ידי עובדי הבנק בפני אוכלוסיות מגוונות. בנוסף, במסגרת פעילות עמותת "שיעור אחר", העבירו מאות מעובדי הבנק שיעורי העשרה בבתי ספר ברחבי הארץ בנושאים פיננסיים ואחרים. כמו כן הורים העובדים בבנק וגמלאי הבנק העבירו הרצאות לילדים במסגרת פעילות "הורה מעשיר", והרצאות לתלמידי כיתות ט' במסגרת מיזם של בנק ישראל ומשרד החינוך.

♦ **קידום איתנות פיננסית באמצעות ליווי אישי ומנטורינג** - במסגרת פעילות העמותות "זמות פרימיום" ו"תעשיידע", משמשים עובדי בנק כמנטורים לבני נוער יזמים, הזוכים לקבל מהם ליווי אישי וסיוע בגיבוש תכניות עסקיות למיזמים שונים. בנוסף, הוכשרו עובדי בנק לשמש כ"מלווים לחיים" עבור חיילים בודדים משוחררים וכ-15 מנהלים בבנק הוכשרו לשמש כמנטורים למנהלי עמותות, בשיתוף עם עמותת "מתן משקיעים בקהילה".

נוער קיץ

במסגרת השאיפה להטמיע ערכים של נתינה ועזרה לזולת בקרב בני נוער, הועסקו כ-1,350 מילדי העובדים בגילאים 15-18

בהתנדבות" על מטרותיה ויעדיה באגף/אזור, לפיתוח וניהול השותפויות ותוכניות ההתנדבות ברמה האזורית והמקומית עם השותף הקהילתי, להנעת עובדים, ולניהול והנחיית רשת המובילים החברתיים;

♦ **רשת מובילים חברתיים** - כ-410 מובילים שנבחרו על ידי מנהלי המחלקות והסניפים, המהווים קשר ישיר לכלל העובדים ומובילים את התחום ברזולוציה של היחידות והסניפים.



בחמש השנים האחרונות התנדבו בממוצע מדי שנה כ-3,400 עובדים. היקף שעות ההתנדבות המצטבר עמד על כ-740,000 שעות התנדבות. ערך שעות ההתנדבות ב"שווה כסף" הינו 13.2 מיליון ₪. השקעה זו מתורגמת להשפעה כלכלית הנאמדת ב-46 מיליון ₪ על ההכנסות במשק ו-24 מיליון ₪ על התוצר במשק.

(מתוך מחקר השפעות כלכליות וחברתיות של הבנק על המשק הישראלי).

מסתכלים קדימה

- מתוך רצון לייצר אימפקט חברתי משמעותי גיבש המרכז לבנקאות חברתית באמצעות "פועלים בקהילה" אסטרטגיה חדשה שתיושם בשנת 2019. מהותה של התכנית האסטרטגית היא מיקוד בתחומי ההשפעה החברתית שנבחרו, יצירת שותפויות ארוכות טווח עם עמותות וארגונים חברתיים הפועלים בתחומים הרלוונטיים ומדידת ההשפעה (אימפקט) של ההשקעה החברתית של הבנק;
- המיקודים החברתיים שנבחרו הינם תחומים חיוניים לחוסנה של החברה הישראלית אשר עולים בקנה אחד עם פעילות הליבה העסקית של הבנק;
- -אוריינות דיגיטלית לגיל השלישי (על הפעילות בתחום זה ניתן לקרוא בהרחבה בפרק הלקוחות תחת "פועלים למען איכות החיים של אוכלוסיית הוותיקים");
- נגישות והעצמה של אנשים עם מוגבלות;
- חינוך פיננסי;
- מוביליות חברתית ותעסוקה.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
• הרחבת תערוכת העמותות המקדמת חירות פיננסית בקרב עמותות אל רחבי המדינה בשיתוף קניוני עזריאלי. במשך 5 שבועות יתקיים "יריד עמותות נודד" אשר יתארח למשך יומיים בקניון מוביל אחר מבין קניוני עזריאלי. כל ההכנסות מהמכירות יוקדשו לפעילות העמותות המשתתפות ביריד.	✓ בוצע
• 3 מחזורים של מיזם "ערך לדרך": בשפיים, בירושלים וכן מחזור ייעודי לעמותות העוסקות בתחום קידום הבריאות, בשיתוף חברת תרופות.	✓ בוצע בשנת 2018 התקיימו 4 מחזורים של המיזם.
• במסגרת הפעילות להגברת החירות הפיננסית של העמותות וחשיפתן לציבור הרחב, תפתח "פועלים בקהילה", בשיתוף אתר הקניות האינטרנטי "מרמלדה" חנות אינטרנטית חברתית אשר תאגד עשרות עמותות ועסקים חברתיים. פורטל מקוון זה יאפשר לעמותות למכור את מוצרים בעלי ערך מוסף חברתי 24/7, ולפתח מקורות נוספים להכנסות עצמיות.	✓ בוצע
• הקמת קרן מלגות חדשה- "פועלים להצלחה", אשר תעניק מדי שנה 70 מלגות עבור לימודי תואר ראשון, לסטודנטים מהפריפריה.	✓ בוצע

פועלים בהתנדבות

ערך ההתנדבות, הנתינה והעזרה לזולת מהווים חלק אינהרנטי מה-DNA של הבנק. הבנק הקים מערך התנדבות ארצי, הכולל אלפים מעובדיו באזורי הארץ השונים. תדירות ותחומי ההתנדבות משתנים מאוד מיחידה ליחידה, וכוללים פעילויות שבועיות, פעילויות חודשיות ורבעוניות, פעילויות בחגים וכן פעילות ב"יום המעשים הטובים". פרישתו הגיאוגרפית הרחבה של בנק הפועלים מאפשרת להיענות לצורכיהן של קהילות מקומיות ולהתנדב במגוון פעילויות באופן שבו

הסניף המקומי מהווה למעשה מוקד המסייע לשיפור חברתי או לסיוע בעת מצוקות שונות. העובדים והמנהלים מתנדבים בזמנם הפנוי, בין אם באופן פרטי ועצמאי ובין אם בהובלת הבנק, בשיתוף פעולה עם עמותות שונות. פעילויות ההתנדבות הן מגוונות והשותפים הקהילתיים הם רבים, כך שעובד יכול לבחור לקחת חלק בפעילות רציפה הנמשכת לאורך השנה, או באירועים נקודתיים שמאפשרים לתרום בהתאם לאילוציו. בין היתר מתנדבים עובדי הבנק בסיוע לילדים ומבוגרים בעלי צרכים מיוחדים, ניצולי שואה, בליווי של חיילים בודדים ושל נשים נפגעות אלימות, בעזרה

♦ **מנהלת בכירה** - אשר מונתה מתוך הבנק להוביל את התחום;

♦ **גרעין מובילים חברתיים** - 46 המובילים שנבחרו על ידי מנהלי האגפים/האזורים, אחראים לקידום תכנית "פועלים

סיכום נתוני שנת 2018:

3,600
עובדים

התנדבו באופן קבוע ומתמשך בשנת 2018. בסה"כ עמד שיעור העובדים המתנדבים הקבועים בבנק על כ-41% מכלל העובדים

1,200
ילדים

השתתפו ב-40 קורסים בנושאים פיננסיים ואחרים, שהועברו ב-32 בתי ספר על ידי למעלה מ-450 מתנדבים עובדי הבנק במסגרת "שיעור אחר"

למעלה מ-
50
הרצאות

הועברו ע"י מתנדבי הבנק בנושאי חינוך פיננסי, ניהול התקציב המשפחתי ויזמות

80,000
חבילות שי

אלפי עובדים יצאו במהלך החגים לפעילות התנדבותית במוקדים שונים, כגון מועדוני ילדים, מועדוני קשישים, בתי חולים ועוד, וחילקו כ-80,000 חבילות שי

157,000
שעות התנדבות

לטובת הקהילה בוצעו על ידי 6,000 מנהלי הבנק ועובדיו (נתון זה כולל גם 48,263 שעות שהשקיעו ילדי העובדים בפעילות הקיץ למען הקהילה). כ-27% משעות ההתנדבות היו על חשבון הבנק

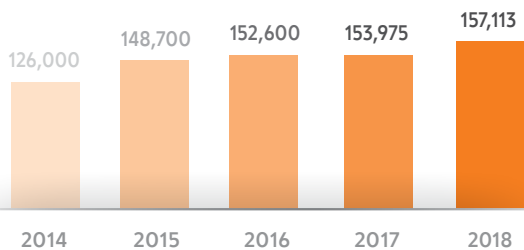
6,400
עובדים

יצאו לפעילות התנדבותית בתחומים מגוונים במסגרת "יום המעשים הטובים", שנערך זו הפעם ה-11 ברציפות

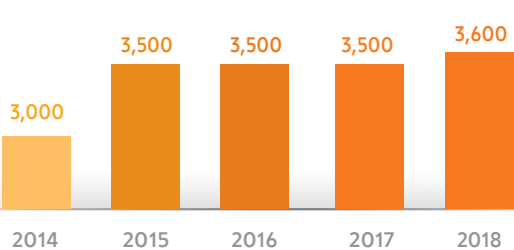
בשנת 2018 התקיימו הכשרות ייעודיות עבור עובדים המעוניינים להתנדב באופן קבוע בעולמות תוכן שונים. במסגרת זאת:

- 14 עובדים התקיימו קורס מד"א לחובשים, במסגרתו הוכשרו להתנדבות בארגון 14 עובדים
- 24 עובדים השתתפו בקורס למאמנים פיננסיים
- 15 עובדים הוכשרו לשמש כמנטורים למנכ"ל עמותות
- 15 עובדים הוכשרו להתנדבות במוקד ער"ן

שעות התנדבות 2018

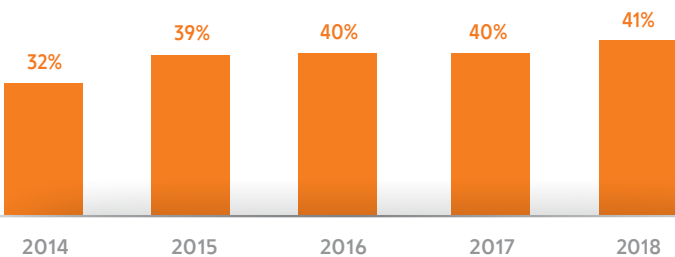


מספר מתנדבים קבועים



*נתון שעות ההתנדבות כולל גם את פעילות ילדי העובדים במסגרת "נוער קיץ" - היקף השעות של פעילות זאת עומד על כ-48 אלף שעות בשנה.

שיעור מתנדבים קבועים מסך עובדי הבנק



בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
מהלך למידת אפקטיביות ההתנדבות ע"י סקר בקרב השותפים הקהילתיים.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

שדרוג המערכת לניהול ההתנדבות הקיימת בבנק.

מנהלים באחריות
את שרשרת
האספקה





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



יישום המדיניות הותאם לתהליכי ההתקשרות הנהוגים בבנק ולאופי הספקים השונים:

מדיניות רכש אחראי

חובה	רשות
קריטריונים מחייבים לכלל הספקים (דרישות לנורמות התנהלות אחראית)	קריטריוני העדפה (סעיפי איכות נוספים) במסגרת הערכת ההצעות בהתקשרויות המשמעותיות

על מסמך הנגזר מהקוד האתי של הבנק ומתחייב לפעול לאורו.

רכש ירוק

במהלך שנת 2018 המשיך הבנק בבחינה ובבחינה של חלופות רכש סביבתיות במוצרים אותם הוא רכש. במסגרת זאת, הוכנסו מוצרי נייר ממוחזר לקטלוג הציוד המשרדי (כגון: דפדפות, פתקיות).

מעצמים ספקים חברתיים

לרשות הבנק מאגר של ספקים חברתיים העוסקים בין היתר בהפקה של ימי גיבוס וכנסים ליחידות הבנק השונות, ואספקת חבילות שי זורי פרחים עבור עובדי הבנק ולקוחותיו. המאגר אותו בנה הבנק מבוסס על עסקים קטנים מכל הארץ, המשלבים תעסוקה, ערכים ותכנים חברתיים בפעילותם לרבות העסקת נוער בסיכון, סיוע לנזקקים, עסקים המשלבים אנשים עם מוגבלויות ועוד. בשנת 2018 עמד הרכש מספקים "חברתיים" (ארגונים המעסיקים בעיקר אנשים עם מוגבלויות) על 1.8 מיליון ₪.

בתהליך הבקשות להצעת מחיר (בל"מ), אשר נותנים העדפה לספקים המטמיעים את עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית בפעילותם השוטפת.

בנוסף, כחלק מחוזה העבודה הבנק מחתים ספקים עמם הוא מצוי בקשרי עבודה מתמשכים וכן ספקים חדשים על מסמך אחריות חברתית הכולל התחייבות למניעת שוחד ושחיתות, עמידה בתנאי השכר ותנאים סוציאליים של העובדים, מניעת הטרדה וקידום שוויון הזדמנויות, שמירה על ביטחון ובטיחות וכן שמירה על איכות הסביבה ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה. כמו כן מאז שנת 2014 חותם כל ספק המצוי בקשרי עבודה עם הבנק

שילוב היבטי אחריות תאגידית בעת התקשרות עם ספקים

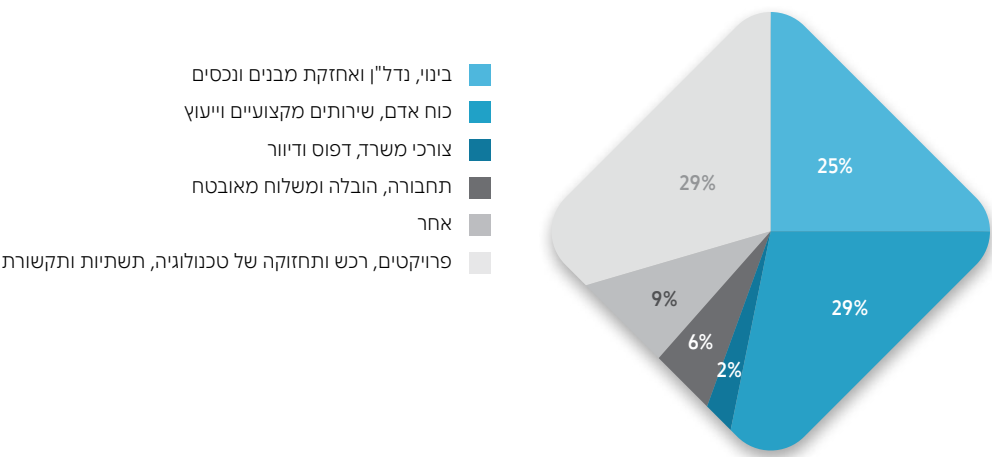
הרכש התאגידי מבצע באופן תדיר בקורות (לרבות באמצעות גורמים חיצוניים לבנק) על מנת לוודא כי הספקים עמם מתקיימת התקשרות, עומדים בדרישות החוק ובקריטריונים אותם קבע הבנק. החל משנת 2015, מיישם הבנק תכנית סדורה להטמעת מדיניות רכש אחראי שמטרתה להעמיק את ניהול סיכונים צד ג' במיקור המשאבים של הבנק ולהרחיב את תפישת ההתנהלות האחראית בקרב הספקים. במסגרת זאת הציב הבנק קריטריונים מחייבים לעבודה עם ספקים וכן קריטריונים המהווים חלק ממדדי האיכות (4% מהציון הסופי)

מתוך כתב התחייבות לספקים להתנהלות אחראית - "הספק מתחייב לא להשתמש בחומרים המוכרים כלא ידידותיים לסביבה ו/או לבריאות הציבור במידת הסבירות המתקבלת על הדעת. הספק מתחייב להשתמש אך ורק בחומרים בעלי תקן ו/או סימני רישום רשמיים מקובלים, ולחדול מלהשתמש בכל חומר שהמזמין יתנגד לשימוש בו מנימוקי הגנה על הסביבה ובריאות הציבור"

פרופיל שרשרת האספקה של הבנק

כארגון בנקאי, הפעילות התפעולית של בנק הפועלים מתבססת על שרשרת אספקה המורכבת ממאגר ספקי טובין ושירותים. היא מונה אלפי חברות הפועלות בתחומים כמו לוגיסטיקה, טכנולוגיה, שירותים מקצועיים ועוד. בשנת 2018 בוצעו התקשרויות עם כ-2,400 ספקים מתוך המאגר. במאגר הספקים של הבנק ישנם ספקים בגדלים שונים (עסקים גדולים, בינוניים, קטנים וזעירים) הפועלים ברחבי הארץ ובמדינות נוספות. כ-95% מהיקף הרכש של בנק הפועלים היו מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל.

התפלגות הרכש של בנק הפועלים בשנת 2018



פועלים לרכש אחראי

כחלק מתפישה כוללת של אחריות תאגידית, הבנק יישם תכנית סדורה להטמעת עקרונות הקיימות בפעילות הרכש. מטרתה של התוכנית הינה להרחיב את תפישת ניהול סיכונים צד ג' במיקור משאבי הבנק ולפעול על פי נורמות של התנהלות אחראית בתחומי העסקה, חוגנות ושוויוניות, התנהלות עסקית נאותה, הגנת הסביבה וקידום הזדמנויות בתחום רכש ירוק. הבנק מתקשר תפישת זו עבור הספקים שלו ומעודד אותם לאמץ נורמות אלה. התוכנית מתבססת על ניתוח עומק של דפוסים הרכש ומאפייני הספקים של הבנק, ומיושמת לאור מדיניות רכש אחראי.

המתכלל את הממשקים המרכיבים את שרשרת האספקה של הבנק. תהליך הרכש נעשה באופן מוגדר, אחיד וסדור תוך הגדרת פרמטרים ברורים לבחינת טיב נושא הרכש, הפרדת סמכויות בשלבים קריטיים בתהליך ההרכשה (כגון: הגדרת הביקוש, בחירת הספק ותשלומים), הגדרת הרשאות לאישורים ותיעוד המידע וההחלטות שנעשו בכל אחד מהשלבים בתהליך במערכת המבוססת על טכנולוגיה מתקדמת (ERP). כל אלה, נועדו ליישם ולטייב את ניהול פעולות הרכש, לאפשר בקרה והפקת לקחים ולמנוע מראש מצבים של ניגוד עניינים בתהליכי העבודה. 95% מהיקף הרכש של בנק הפועלים היו מספקים הנמצאים ומעסיקים עובדים בישראל.

חמש קבוצות הקטגוריות המרכזיות בשרשרת האספקה של הבנק, המהוות יחד כ-91% מכלל הרכש השנתי הן:
1. בינוי, נדל"ן ואחזקת מבנים ונכסים.
2. טכנולוגיה-פרויקטים, רכש ותחזוקה של טכנולוגיה, תשתיות ותקשורת.
3. כוח אדם, שירותים מקצועיים וייעוץ.
4. תחבורה, הובלה ומשלוח מאובטח.
5. צורכי משרד, דפוס ודיוור.

בנוסף לחמש הקבוצות האמורות, ישנן קבוצות רכש נוספות המקובצות לעיל בקטגוריה "אחר", כגון: פרסום וקד"מ, שירותי מידע, ספרות מקצועית ועוד. הרכש בבנק מנוהל ע"י מרכז הרכש התאגידי, המהווה גורם אינטגרטיבי



מסתכלים קדימה

- הוספת סעיף ייעודי בנושא מניעת הטרדה מינית בכתב התחייבות להתנהלות אחראית;
- ריענון הקוד האתי הפנימי בבנק להתנהלות הבנק מול ספקיו;
- בחינת שיתופי פעולה נוספים עם ספקים חברתיים.

בבנק באגף משאבי אנוש ומונתה ממונה ייעודית לנושא זה, אשר מוודאת שמירה על זכויותיהם ונותנת מענה לפניותיהם, בעת עבודתם במתקני הבנק.

במסגרת הפעילות שלו בנושא, הבנק משתף פעולה עם חברת חיל"ן אשר מבצעת בקרה על תנאי התשלום של הספקים לעובדיו. במהלך שנת 2018, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עם הבנק (10 ספקים), עברו בקרה של חיל"ן.

על מנת לוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים בחצרות הבנק, מפעיל הבנק מוקד פניות ייעודי באגף משאבי אנוש. הבנק מיידע את עובדי הקבלן בדבר המוקד ואף מחתים אותם על דף מידע בנושא זכויותיהם. בשנת 2018 טופלו 15 פניות של עובדי קבלן חיצוניים באמצעות המוקד.

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 בנושא ביטחון ובטיחות בכתלי הבנק. בשנת הדיווח לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה, של עובדי בנק או עובדי קבלן.

במהלך שנת 2012, במסגרת יישום החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011 ועל בסיס הטיפול הקיים בבנק, הותאמה התשתית להנחיות החוק (שנכנס לתוקפו ביוני 2012). תהליך הבקרה החל עוד טרם החלת החוק ומתנהל כיום בהתאם למוגדר בחוק. כחלק מהתהליך עודכנו, בין השאר, חוזי הרכש של הבנק, הוקמה מערכת לפניות עובדי הקבלנים החיצוניים

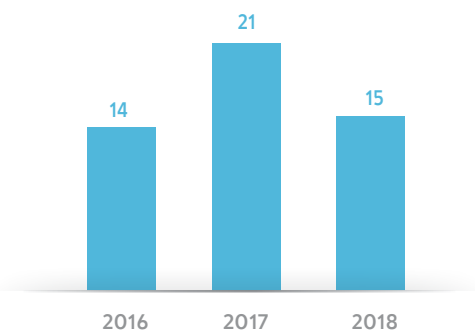
בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
במסגרת פעילות המרכז לצמיחה פיננסית יפותחו תכניות לימוד עבור ספקי הבנק.	✓ בוצע
ביצוע ריענון למדיניות הרכש האחראי במהלך שנת 2019.	המהלך יבחן מחדש של הבנק.

מוודאים שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני בחצרות הבנק

הבנק קשור בהסכמים עם קבלנים שונים המעניקים לו שירותי אבטחה, ניקיון ומזנון באמצעות עובדיהם המוצבים בבנק. כדי להבטיח את זכויותיהם של עובדי הקבלן עוגנו בהסכמי ההתקשרות התחייבויותיהם של הקבלנים להעניק לעובדיהם, בין היתר, את הזכויות הבאות: שכר מינימום ויתר הזכויות המוקנות לעובדים בישראל על פי חוקי העבודה השונים, זכויות סוציאליות, מניעת תחלופה פוגענית וגילוי נאות לעובדים על זכויותיהם. תשתית זו נוסדה למניעת תעסוקה פוגענית ופועלת בבנק מזה שנים, כחלק מתפישת האחריות החברתית שלו. לשם שמירה על ביטחונם של עובדי קבלן

טיפול בפניות עובדי קבלן חיצוניים



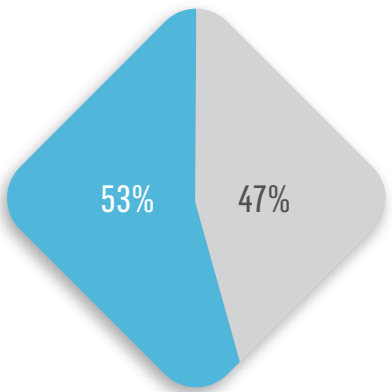
קוד אתי לעובדי קבלן חיצוני

במסגרת תהליך הטמעת האחריות החברתית, בנה הבנק קוד אתי מותאם לעובדי הקבלנים החיצוניים בתחומי האבטחה, המזון והניקיון הפועלים במתקניו. תכני הקוד מועברים לכל עובדי הקבלן אשר מועסקים בחצרותיו. עובדים אלה מקבלים את הקוד, קוראים וחותמים על תוכן המסמך. בגמר התהליך, מתקבל דיווח בחתימת מנכ"ל החברה המעסיקה את העובדים, על השלמתו. תוכן הקוד מופץ בעברית, רוסית וערבית. החל משנת 2011, כל הספקים החדשים והקיימים מחויבים להעביר את תכני הקוד, אחת לשנה, לכל עובד מטעמם אשר קורא את הקוד החדש.

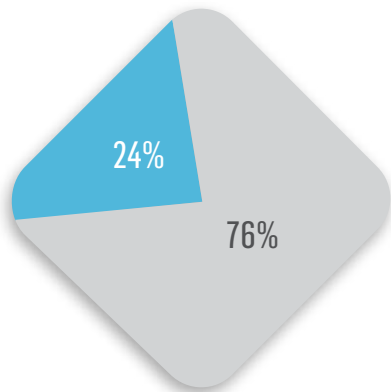
מקדמים עסקים קטנים בשרשרת האספקה

בנק הפועלים מכיר בחשיבות של עסקים קטנים לקידום הכלכלה במשק הישראלי ופועל לקדם אותם גם בפעילות הרכש שלו. היכן שהדבר אפשרי ונכון, מתקשר הבנק עם ספקים קטנים. כמו כן מסייע הבנק לחיבור בין ספקים קטנים (שאינם בהכרח ספקי או לקוחות הבנק) לספקים אחרים, זאת הודות להיכרות ולפעילות הענפה בתחום הרכש.

פילוח ספקים על פי היקף הרכש



פילוח ספקים על פי גודל*



זעיר + קטן
גדול

שיתוף בידע מקצועי

במסגרת העבודה השוטפת, חולק צוות הרכש של הבנק ידע מקצועי עם הספקים שעמם עובד הבנק בנושאים כגון: התייעלות פנימית, חסכון בהוצאות ועוד. בנוסף, מעבירים אנשי הרכש הרצאות בנושא רכש אחראי למחזיקי עניין שונים כגון ארגונים חברתיים ועוד. בשנת 2018 נערכו שני כנסים ייעודיים לספקים, בהם לקחו חלק ספקים מרכזיים של הבנק (ביניהם ספקים גדולים וקטנים). לכנס מספר מטרות, לרבות שיתוף הספקים בעיקרי תוכניות העבודה של הבנק (בתחומים הרלוונטיים להם), יצירת חיבור בין אנשי הרכש, גורמים עסקיים בבנק לספקים, העשרת הספקים במידע רלוונטי והעברת תכנים ודגשים להתנהלות הספקים מול הבנק. בנוסף, במהלך ההתנהלות השוטפת,

הרכש התאגידי פועל לייצר ערך בקהילה

הרכש התאגידי פועל בקהילה ומשיא ערך למעגל נרחב של אנשים באמצעות הכלים, הידע והקשרים הענפים שלו.

בשנת 2018 המשיך הרכש התאגידי זו השנה השנייה בפעילות עם כפר לנוער בסיכון "קדמה". שיתופי הפעולה שנוצרו עם גופים חיצוניים לבנק, אותם רתם הרכש התאגידי לתהליך, הרחיבו את העשייה והובילו לתרומת מוצרים שונים עבור הכפר. בנוסף, גורמים מקצועיים ברכש תורמים מניסיונם להנהלת הכפר ומייצעים להם בנושא התנהלות חסכונית יותר. כפר הנוער נכלל במאגר הספקים החברתיים של הבנק וכך מפתח גם זרוע להכנסה עצמית, בסיוע של הבנק.

* הפילוח התבצע על 85% מכלל ספקי הבנק בשנת 2018, ספקים נשלטים בלבד ואינו כולל ספקים כגון רשויות מקומיות אשר הבנק לא בוחר להיקשר עמן.

פועלים באחריות
להעצמת יכולות
העובדים ורווחתם



מחוייבים לפיתוח וטיפול העובדים

בנק הפועלים רואה בעובדיו את הגורם המרכזי בהצלחתו. העובדים הם אלו המאפשרים ללוות את לקוחות הבנק, ולסייע להם לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר. מתוך כך הבנק מחויב לטפח ולפתח את עובדי הבנק מבחינה מקצועית ואישית, לדאוג לבריאותם ולרווחתם, ולספק להם סביבת העסקה נאותה ואחראית. פעילות הבנק לטובת העובדים נעשית תוך ניהול דיאלוג מתמיד עימם ובשיתוף עם ארגון עובדי הבנק.

פועלים לתרבות עבודה אחראית

בניהול ושימור ההון האנושי, מיישם בנק הפועלים חשיבה ארוכת-טווח המבוססת על עקרונות הקיימות והאחריות חברתית. הבנק רואה בעובדיו מחזיקי עניין מרכזיים ומנהל עימם מערכת יחסים המבוססת על כבוד הדדי, מחויבות, אכפתיות ושותפות ארוכת טווח. הבנק מקדם סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על קיום הוראות החוק לגבי תנאי העסקת עובדיו וכלל העובדים המועסקים בחצרותיו. כמו כן, הבנק פועל לאור עקרונות ונורמות אוניברסאליות של הבטחת זכויות אדם בהעסקה המפורטים באמנות האו"ם

(UNG, UN International Bill of rights, UN int Covenanton on Economic, Social and Cultural Rights and UN Guiding Principles on Business and Human rights), ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ קיבוצי, מניעת אפליה ואי שוויון.

אסטרטגיית משאבי אנוש הינה רב שנתית ונגזרת מאסטרטגיית הבנק, הצרכים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ובשוק העבודה. תכליתה טיפוח וניהול המשאב האנושי ויצירת תשתית ארגונית תומכת וגמישה. בהתאם לכך קבע אגף משאבי אנוש את ייעודו להוביל את

ההון האנושי לעולם העבודה החדש, לעצב חוויית עובד, לספק כלי ניהול מתקדמים וליצור ערך משותף אסטרטגי לעובדים, למנהלים ולבנק. האסטרטגיה נשענת על העצמת הצעת הערך לעובד, על הטמעת טכנולוגיות מתקדמות המסייעות לניהול המשאב האנושי, על עידוד המגוון התעסוקתי ועל הגברת הגמישות והמוביליות הארגונית.

מאפייני סביבת העבודה בבנק:

- ◆ שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה;
- ◆ מגוון הזדמנויות להתפתחות אישית, ניהולית ומקצועית;
- ◆ למידה מתמדת;
- ◆ מצוינות בביצועים;
- ◆ דאגה לרווחת העובדים ובני משפחותיהם;
- ◆ שמירה על מערכת יחסי עבודה.

בנק הפועלים מדורג בין עשרת המעסיקים המובילים בישראל בדירוג "מאה החברות שהכי טוב לעבוד בהן" של חברת BDI לשנת 2018

8,290'

מספר עובדי הבנק בשנת 2018

45.2

הגיל הממוצע של עובדי הבנק

98%

מעובדי הבנק מועסקים במשרה מלאה

91%

עובדים פנימיים - חיצוניים

שיעור משרות עובדי הבנק עמד על 91% ושיעור משרות עובדי כ"א חיצוני עמד על 9%

18.3 שנה

הותק הממוצע של עובדי הבנק

213

קליטת עובדי כ"א חיצוני

בשנת 2018 קלט הבנק 213 עובדי כ"א חיצוני כעובדים מן המניין המהווים כ-45.7% מכלל העובדים שנקלטו לבנק בשנה זו.

90%²

בהסכם קיבוצי

הבנק מכיר בזכות ההתאגדות של עובדיו ובזכותם לנהל משא ומתן קיבוצי. ההסכם הקיבוצי חל על רובם המכריע של עובדי הבנק (89.4%), למעט אלה הקשורים עם הבנק בחוזה אישי.

פילוח עובדי הבנק לפי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	586	158	744	9%
31-50	3,286	1,637	4,923	59%
מעל 51	1,563	1,060	2,623	32%
סה"כ	5,435	2,855	8,290	100%

418

חופשת לידה

414 נשים ו-4 גברים יצאו לחופשת לידה בשנת 2018, לעומת 307 נשים ו-5 גברים ששבו לעבודה בבנק לאחר החופשה. לרוב עובדות/ים חוזרים/ות מחופשת לידה לתפקידם הקודם. שינויים, אם נעשים, מבוצעים בתיאום עם העובד/ת.

68%

שיעור האקדמאים בבנק

עלה בשנת 2018 מ-66.7% ל-68%. כ-41.2% מעובדי הבנק האקדמאים הם בעלי תואר שני ומעלה, והם מהווים כ-28% מכלל עובדי הבנק. השנה למדו 380 עובדים לתארים אקדמיים (תואר ראשון ושני) במימון הבנק, באמצעות הקרן המשותפת להנהלת הבנק ולארגון העובדים. הישג זה מבטא מגמה חיובית, ארוכה ומתמשכת של עליה בשיעור האקדמאים בבנק, בין השאר כתוצאה מכך שהבנק מעודד עובדים ללמוד לתואר ראשון ושני, וזאת באמצעות עזרה במימון הלימודים ומתן ימי חופשה ללמידה למבחנים. בסך הכול, החל משנת 1997 ועד לסוף שנת 2018, שיעור האקדמאים עלה משיעור של כ-26% לשיעור של 68%. בנוסף 26 עובדים קיבלו מימון מהבנק ללימודים בנושאים שונים כולל שפות.

1. מספר העובדים לא כולל עובדים בחל"ד ובשמירת הריון. הנתונים הם ללא כ"א חיצוני (כולל שליחים) וללא עובדים של חברות בנות.
2. 41-102

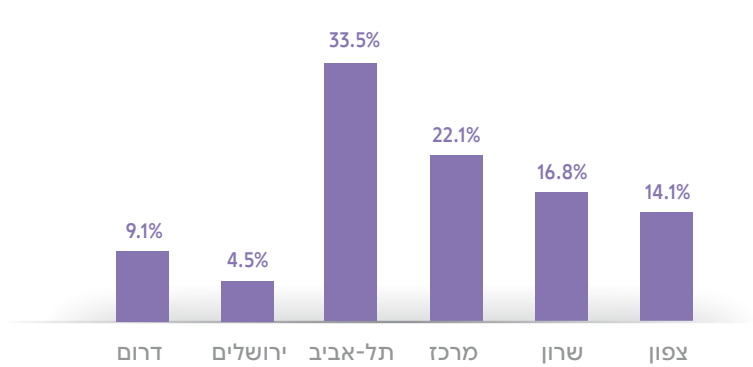
השכלה וגיל

להלן ההתפלגות של 8,290 מעובדי הבנק בשנת 2018, לפי גילם והשכלתם:

השכלה	לא אקדמאי	אקדמאי			סה"כ	התפלגות קבוצות גיל	שיעור האקדמאיים בכל קבוצת גיל
		תואר ראשון	תואר שני	דוקטורט			
18-21	52	0	-	-	52	1%	0%
22-30	408	339	62	0	809	10%	50%
31-40	380	1,046	658	0	2,084	25%	82%
41-50	594	1,110	1,009	9	2,722	33%	78%
51-60	890	668	505	7	2,070	25%	57%
60+	331	149	73		553	7%	40%
סה"כ	2,655	3,312	2,307	16	8,290	100%	68%
שיעור השכלה	32%	40%	27.8%	0.2%	100%		

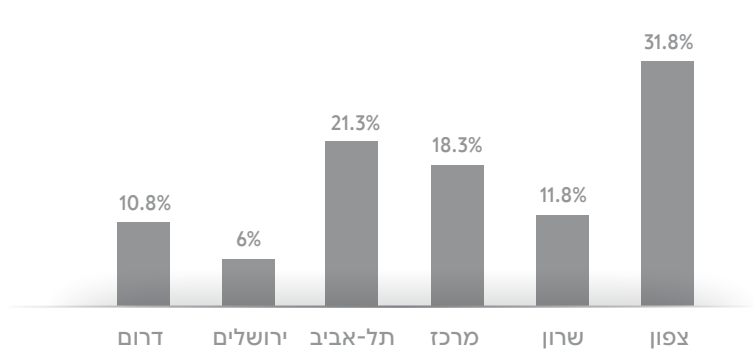
עובדי בנק זמניים		
נשים	גברים	עובדים זמניים
386	476	הסכם אישי
771	279	הסכם קיבוצי

עובדים הבנק הקבועים פילוח ע"פ איזור מגורים

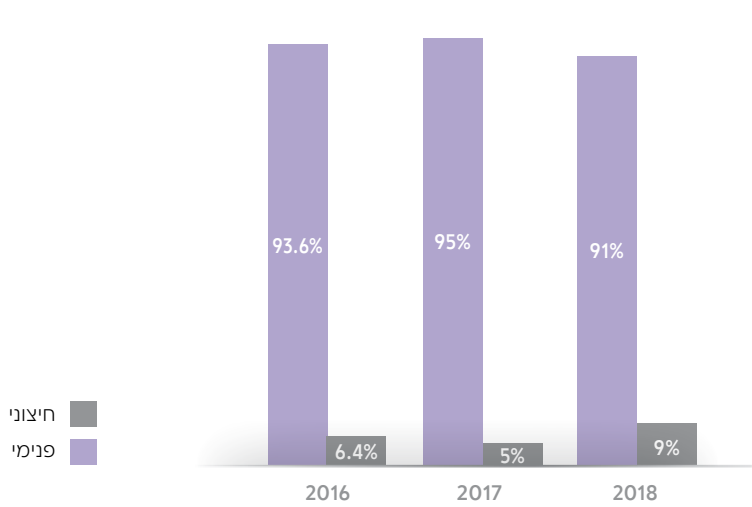


כ-34% מעובדי הבנק הקבועים מתגוררים בפריפריה

עובדי הבנק הזמניים פילוח ע"פ איזור מגורים



היחס בין עובדי הבנק ועובדי כ"א חיצוני *



*במונחי משרות

תחלופת עובדים בשנת 2018 (עזיבת/ פרישת וקליטת עובדים)

שנה	גיל	עזיבה/ פרישה			קליטה		
		נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים
2018	עד 30	209	80	289	35%	242	70
	31-50	89	104	193	23%	77	68
	50+	197	143	340	41%	3	6
	סה"כ	495	327	822	100%	322	144
						466	9

התפלגות עובדי הבנק על-פי הסכם העסקה בין השנים 2016-2018

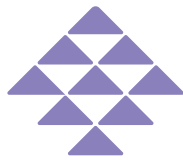
שנה	עובד קבוע				עובד זמני		עובד בכיר		סה"כ
	הסכם קיבוצי								
2018	76.8%	12.7%							89.4%
	0.2%	9.0%							10.6%
2017	76.6%	13.4%							90%
	0.1%	8.6%							10%
2016	80.5%	10.0%							90.5%
	0.1%	8.2%							9.5%

נתוני היעדרות 2018 (ימי היעדרות)

סוג	מחלה*	חופשה**	מילואים	סה"כ
סה"כ	115,179	198,643	2,068	315,889

*כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.

**לא כולל חל"ת וחופשת לידה.



מגזין "פועלים זה אנחנו"-

מגזין פנים ארגוני חדש המיועד לכלל העובדים. המגזין מציג סיפורים אישיים ומעוררי השראה של עובדים. מהדורה ראשונה של המגזין יצאה בראש השנה העברי וסיפרה את סיפורם של עובדי הבנק הלוקחים חלק בפרויקטים נבחרים של הבנק. מגזין נוסף יפורסם ביום האישה הבינלאומי ויכלול סיפורים של 50 נשים, עובדות בנק מעוררות השראה.

שיתוף עובדים בתהליכי יזמות וחדשנות

- ◆ **"פרויקט 100" -** פרויקט היזמות והחדשנות הפנים ארגוני של הבנק בהובלת חטיבת החדשנות וחטיבת הטכנולוגיה והמחשוב. מטרת הפרויקט למנף ידע, ניסיון ומוטיבציה יזמית של עובדים, לשם יצירת ערך עסקי לבנק, לחיזוק תרבות של חדשנות ויזמות וליצירת שותפות ומעורבות של עובדי הבנק בתהליכי חדשנות. לתכנית נבחרו כ-70 עובדים ממגוון יחידות ותפקידים בבנק, אשר קיבלו במהלך השנה מנטורינג ממומחים מתוך ומחוץ לבנק, וכן ידע וכלים רלוונטיים לפיתוח יוזמות ולהובלת פרויקטים חדשניים משלב הרעיון לשלב הביצוע;
- ◆ **מש"אתון -** במסגרת המהלך הוזמנו כלל עובדי הבנק להציע רעיונות

חדשניים הניתנים ליישום בבנק, בתחום טיפוח ההון האנושי. העובדים העלו כ-200 יוזמות, מרביתן בתחום הגמישות התעסוקתית, ההתפתחות האישית והמקצועית, השכר והרווחה ומביניהן נבחרו 15 יוזמות להמשך פיתוח ביום האקתון, בליווי מנהלים בכירים בבנק.

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 גמלאי הבנק, 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 לקיצבה. במסגרת תוכנית רב-שנתית (לשנים 2017-2020) מתקיים תהליך פרישה מוקדמת מרצון שעתידיים לקחת בו חלק כ-1,500 עובדים. כחלק מיישום תוכנית זו, גובשה ואושרה ע"י הנהלת הבנק והדירקטוריון, בתיאום עם ארגון העובדים, הצעה לפרישה מוקדמת, במידה ומתקיימת הלימה בין הרצונות של העובד והבנק, המהווה הזדמנות לפרישה בתנאים טובים במיוחד, לרבות תשלום מענק מיוחד לפורשים בגילאי 53 עד 56. במקביל, הבנק מספק שירותי ייעוץ מקצועי על מנת לסייע בידי העובדים לקבל את ההחלטה המתאימה להם ולבני משפחותיהם. הפורש יהיה זכאי לפנסיה מיד עם סיום עבודתו בבנק והיא תשולם לתקופה שלא תעלה בכל מקרה על 8 שנות פנסיה מוקדמת. בשנת 2018 התקיימו 6 סדנאות פרישה בהשתתפות כ-300 עובדים ובני/בנות זוגם.

מקדמים תרבות של דיאלוג ופתיחות

בנק הפועלים רואה בעובדיו שותפים מלאים התורמים לתהליכים העסקיים והארגוניים. העובדים הפוכים לשותפים מעורבים במהלך העשייה בבנק, באמצעות תקשורת חוצת ארגון בכל הממדים: דיאלוג בין מנהלים לעובדים ותקשורת ישירה בין היחידות השונות.

לשם כך הבנק פועל במגוון ערוצים הכוללים מפגשים פרונטליים, פורטל ארגוני, קידום תרבות של שיתוף וחדשנות ותהליכי משוב, הערכה והפקת לקחים. כמו כן, הבנק פועל לחזק את הדיאלוג הארגוני באמצעות סקרים, פורומים וכד'.

ערוצי דיאלוג מגוונים

- ◆ **הפורטל הארגוני -** למעלה מ-14 שנים מהווה הפורטל הארגוני של הבנק זירה מרכזית לניהול ידע, לתקשורת פנים ארגונית ולהפצת מסרים בבנק. הפורטל מאפשר:
- ◆ ניהול והנגשת הידע הארגוני (תהליכי עבודה, זכויות/חובות וכו');;
- ◆ ניהול והנגשת הידע המקצועי (תהליכים, נתונים ומידע תומך);;
- ◆ "שולחן עבודה" מקצועי המנגיש מערכות ויישומים בארגון;
- ◆ תשתית לשיתוף ודיאלוג ארגוני ובין עובדים - באמצעות רשת "בשיתוף"

(רשת עסקית פנימית שמטרתה שיתוף עובדים בידע וקהילות), פורומים, סקרים ותגובות, סקרים ותגובות. באמצעות הפורטל הצליח הבנק להביא לשיפור במקצועיות העובדים, להגביר את הסינרגיה בין המטה לשטח, לחזק את הזהות הארגונית של העובדים וליצור דיאלוג באמצעות כלים שונים שמצויים בו. בשנת 2018 הוטמעו בו מספר שינויים משמעותיים במטרה לשפר את חווית המשתמש; ייושמו פונקציות חדשות, הוטמע מנוע חיפוש החוסך זמן ומשאבים, התוכן שופר וחולק מחדש והפורטל כולו עבר "מתחת פנים" עיצובית. במחקר שקדם לתהליך לקחו חלק עובדים רבים מהבנק אשר שיתפו מצורכיהם, ציפיותיהם ומחוויות המשתמש האישית שלהם בפורטל;

- ◆ **אפליקציית "פורטל לדרך -** האפליקציה מעצימה את מחוברות העובדים לארגון ומהווה פלטפורמה נגישה נוספת לתקשורת פנים ודיאלוג באמצעות הטלפון הנייד, מכל מקום ובכל זמן. האפליקציה כוללת חדשות אירגוניות, גישה לספר טלפונים ארגוני, אפשרות הזמנת הטבות הנכללות בסל הרווחה,

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
השקעה של הפורטל הארגוני החדש, במטרה לייעל את תהליכי העבודה אל מול לקוחות הבנק ולשפר את חווית העובד כמשתמש. בפורטל החדש מתוכנן מהפך כולל- עיצובי, תפיסתי ופונקציונלי.	✓ בוצע

- פודקאסטים, סרטונים, מידע אודות תנאי העסקה וביטוחים ומשרות פנויות. נכון לסוף 2018 התחברו לאפליקציה למעלה מ-60% מהעובדים;
- ◆ **פורום מנכ"ל -** בשנת 2018 התקיימו 3 פורומים בהשתתפות מנכ"ל הבנק, על גבי פלטפורמת "בשותף"- הרשת העסקית של הבנק שעובדת בדומה לרשת חברתית פנימית. כל עובדי הבנק יכלו לצפות בתשובות המנכ"ל לשאלות העובדים בנושאים שונים;
- ◆ **מפגשי שולחן עגול -** מדי רבעון מתקיים מפגש "שולחן עגול" עם מנכ"ל הבנק, בו משתתפים כ-40 עובדי בנק המציינים יום הולדת באותו רבעון. במפגש ניתנת האפשרות להעלות נושאים ולדון במגוון סוגיות;
- ◆ **משוב והערכה -** בשנת 2018 השתתפו 99% מעובדי הבנק בתהליך הערכה על ביצועי העובד האישיים בשנת 2017. כחצי שנה לאחר שיחת המשוב, מתקיימת שיחת אמצע למעקב אחר היעדים ואחר התפתחותם המקצועית של העובדים בה השתתפו 65% מהעובדים.



מוגבלויות

בבנק מועסקים מאות עובדים עם מוגבלויות ונעשים כל העת מאמצים לגייס עובדים נוספים, זאת באמצעות קשר ודיאלוג רציף המתקיים עם מעל ל-200 אנשי קשר במשרדי ממשלה, ארגונים חברתיים ועמותות המתמחות בהשמה וליווי של אנשים עם מוגבלויות בשוק העבודה. בשנת 2018 ביצע הבנק מספר מהלכים שתכליתם לשלב ולשמר לאורך זמן עובדים עם מוגבלויות:

התאמות בשלב המיונים:

- ♦ הפצת משרות פנויות ומתן תיעדוף לעובדים עם מוגבלויות;
- ♦ ווידוא כי מכוני המיון עמם עובד הבנק עומדים בתקני הנגישות, וכן מתן אפשרות למבחני מיון מהבית בשפה מותאמת ובפיקוח צמוד של מכוני המיון;
- ♦ ביצוע ראיונות מותאמים בשילוב מלווים במקרה הצורך.

התאמות בשלב הקליטה והשימור:

- ♦ ביצוע התאמות נדרשות בסביבת העבודה במקרה של קליטת עובד עם מוגבלות פיזית, או במקרה שחל שינוי במצבו הבריאותי של עובד בנק;
- ♦ העלאת מכסת ימי חופשה והתאמת ימי היעדרות בתשלום לצורכיהם של עובדים עם מוגבלויות;
- ♦ שירותי תרגום לשפת הסימנים בישיבות מרובות משתתפים, עבור עובדים כבדי שמיעה;
- ♦ הנגשת פרסומים פנימיים של הבנק עבור עובדים לקויי ראייה;
- ♦ העלאת רף השכר לעובדים עם מוגבלות;
- ♦ ניווד עובדים שחלה הרעה במצבם לתפקידים מתאימים;
- ♦ הנגשה מלאה של אירועי הבנק המיועדים לעובדים;
- ♦ מינוי אשת קשר ייעודית לנושא בבנק, אשר מרכזת את תחום המגוון התעסוקתי ומשמשת כתובת לשירות שוטף ולבקשות להנגשה והתאמה. כמו כן גורם זה אחראי על עדכון עובדים בדבר זכויותיהם ועל ביצוע ליווי מעקב שוטף אחר עובדים עם מוגבלויות שנקלטו בבנק.

העלאת מודעות בקרב עובדים ומנהלים:

- ♦ מערך הרצאות ליחידות הבנק בנושא גיוון תעסוקתי בדגש על אנשים עם מוגבלות, בשיתוף עובדי בנק עם מוגבלויות;
- ♦ פיתוח לומדה לכלל עובדי הבנק בנושא זכויות והתאמות במקום העבודה, להן זכאים אנשים עם מוגבלויות;
- ♦ בניית אתר פנימי- "כולנו אחד" שמכיל תכנים בנושא גיוון תעסוקתי, סיפורי הצלחה, זכויות, טיפים וכתובת לפנייה במקרה הצורך.

הטרדה מינית: הנוהל מפורסם בפורטל

הארגוני ובמערכת הנהלים של הבנק, וכן קיימת חובה לתלות את הנוהל והתקנון במקום בולט בסניפים ובמחלקות. בנוסף מתבצע תקשור למנהלים, ופעם בשנה בממוצע נשלחים נוהל ותקנון מעודכנים.

תקשור בפורטל הארגוני: קיימת חשיפה

מורחבת של הנושא בפורטל הארגוני לרבות: החוק, תהליך הטיפול בהטרדה מינית, שאלות ותשובות נפוצות וכן הנחיות "עשה ואל תעשה". כמו כן, בשנת 2018 פותחה והוטמעה לומדה חדשה בנושא הטרדה מינית, כל עובדי הבנק השלימו את הלומדה.

מקדמים גיוון ההכלה בתעסוקה

הבנק, כמעסיק ערכי מייחס חשיבות רבה לנושא הגיוון התעסוקתי ושילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות, הן בשל המחויבות החברתית והן בשל ההצדקה העסקית. הבנק מעודד גיוס ושילוב של עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה, ומבצע עבורן התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה (על פי הגדרת ה"פורום הישראלי לגיוון בתעסוקה" אוכלוסיות אלו כוללות בעיקר את בני החברה החרדית והחברה הערבית, קהילת יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות). הבנק מנהל קשר שוטף ורציף עם מגוון משרדי ממשלה וגופי השמה המתמחים בקידום אוכלוסיות אלה בשוק העבודה.

גיוס, קליטה והעסקת עובדים עם

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". עם פרסום החוק בשנת 1998, מינה הבנק ממונה על מניעת הטרדה מינית. בנוסף, מונו גם מנהלי התפעול בסניפים לנאמני מניעת הטרדה מינית ותפקידם לזהות אירועים ולקבל תלונות שאינן מגיעות לממונה ישירות, כאשר הטיפול בתלונות מבוצע על ידי הממונה.

הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית:

במסגרת השדרוג המתמיד של מערך הטיפול והמניעה של הטרדות מיניות בבנק, אימץ הבנק החל משנת 2018 את הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית והוסמך על ידי מכון התקנים.

- ♦ הקוד מספק עקרונות מנחים לצד פעולות קונקרטיות שהטמעתם מסייעת לבנק בהתמודדות עם תופעת הטרדה המינית.
- ♦ מפרט הקוד נסמך על הוראות החוק למניעת הטרדה מינית ותקנותיו, ומוסיף עליהן, על מנת לאפשר התמודדות מקיפה עם התופעה תוך יצירת אקלים ארגוני המקדם את הערכים הקבועים בבסיס החוק.

הפצת נוהל ותקנון בנושא מניעת

מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות

היעדר אפליה

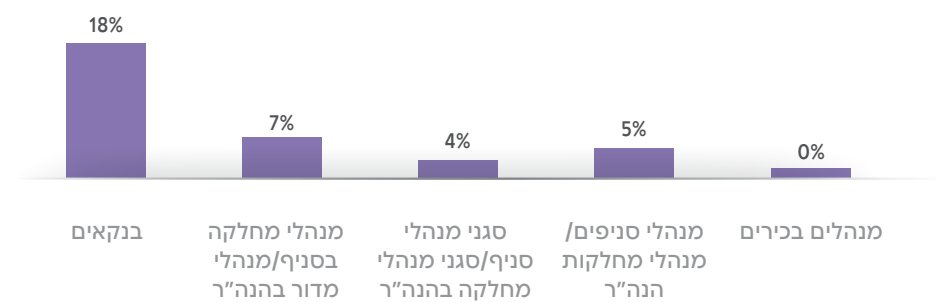
מתוך הקוד האתי של בנק הפועלים

"אנו מעסיקים, מקדמים ומקבלים החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים עניינים, כגון כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, השקפה, נטייה מינית ועוד". בשנת 2018 לא נמצאה אף תלונה מוצדקת על מקרה אפליה בבנק.

שוויון בשכר ובתנאים

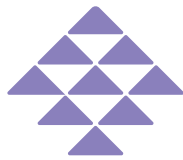
בנק הפועלים פועל בהוגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של העובדים. ככלל, התגמול והתנאים לעובדי הבנק נקבעים על פי "ספר התפקוד" המתפרסם בפורטל הארגוני וכולל מידע בדבר תנאי ההעסקה והזכויות המוענקות לכל תפקיד ודרגה. פרסומו של ספר התפקוד יוצר שקיפות בתנאי השכר ומאפשר בקרה עליהם. שכר היסוד והתנאים הנלווים מוגדרים בבנק על פי תפקיד העובד והדרגה שלו בהתאם ל"ספר התפקוד", וללא כל קשר למגדר. בגרף להלן ניתן לראות את היחס בין ממוצע שכר הגברים לממוצע שכר הנשים.

יחס בין ממוצע שכר גברים לנשים



הפער נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל ולכן קיימת שונות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר), שונות שמושפעת הן מהדרגה והן מהתקן הניהולי בכל אחד מהתפקידים. בנוסף קיימת שונות בתנאי השכר הנגזרים גם מהמאפיינים האישיים של העובד/ת, כגון וותק, תוספות בגין ילדים, שעות נוספות, וכיו"ב.

מניעת הטרדה מינית



מסתכלים קדימה

- המשך הטמעת תרבות ארגונית המקדמת מגוון תעסוקתי בדגש על שילוב אנשים עם מוגבלויות וקבלת האחר;
- המשך יישום התוכנית להגדלת שיעור הנשים בהנהלה הבכירה בבנק.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
פיתוח לומדה חדשה בנושא מניעת הטרדה מינית והטמעתה.	✓ בוצע. כל העובדים והמנהלים בבנק השלימו את הלומדה עד לסוף מרץ 2018.
התנעת תכנית להטמעת תרבות ארגונית בכל הנוגע למגוון תעסוקתי בדגש על שילוב אנשים עם מוגבלויות וקבלת האחר.	✓ בוצע. התקיים יום ייעודי עבור עובדי הבנק להעלאת המודעות לנושא נגישות שירות לאנשים עם מוגבלות וקבלת האחר.
אישור והטמעת תכנית להגדלת שיעור הנשים בהנהלה הבכירה בבנק.	✓ בוצע. אושרה תוכנית בהנהלה ובדירקטוריון להגברת ייצוג נשים מנהלות בעמדות בכירות.

פועלים לפיתוח אישי וללמידה

שימוש בסרטונים וסימולציות, הרצאות, סדנאות ואימון מעשי. הקמפוס מבצע באופן מדגמי הערכת אפקטיביות לקורסים ותוכניות הפיתוח המתקיימות במסגרתו, ובחינת הדרכות בפרויקטים מערכתיים. תהליך זה מבוצע באמצעות שאלוני הערכה המועברים במחצית ובתום הקורס, במטרה למדוד ולהעריך את אפקטיביות תהליכי הלמידה. במסגרת זאת מוגדרים מספר מדדים, (KPI's) כגון: ניתוח נתונים מתקדם, השגת מטרות, ישימות, שביעות רצון, התפתחות אישית/מקצועית ומחויבות. הקמפוס פועל גם למיפוי פערי ידע בקרב העובדים, במטרה להתאים הדרכות ממוקדות ולפתח מצברי למידה לצמצום פערים אלה. בנוסף לפעילות "קמפוס פועלים" מתבצעות בחלק מיחידות הבנק הכשרות ייחודיות המיועדות להקנות ידע מקצועי ספציפי הרלוונטי ליחידה ולשפר את יכולות וביצועי העובדים, ביניהן:

- ♦ **מרכזי תפעול בנקאיים** - במרכזי התפעול הבנקאיים (מת"ב) מעבירים מגוון רחב של הכשרות החל מהכשרות בסיסיות לכל העובדים החדשים ועד להכשרות מתקדמות עבור העובדים הוותיקים במטרה לייצר התמחות בתחומי ידע ספציפיים. כמו כן מדי שנה מתבצעות הדרכות מקצועיות קצרות נוספות לכלל העובדים לרענון תכנים מקצועיים ולהקניית מיומנויות עבודה עם תוכנות חדשות;
- ♦ **פועלים בטלפון** - בשנת 2018 התקיימו כ-70,800 שעות הדרכה לבנקאי המוקד הטלפוני. נתון זה מהווה גידול משמעותי בשעות ההדרכה שהתקיימו במוקד בהשוואה לשנת 2017, אשר נובע מתגבור המוקד בעובדים נוספים על מנת לשפר את הזמינות ללקוחות, ומהטמעת שתי מערכות ליבה חדשות. מעבר להכשרות אלה מתקיימות הכשרות מקצועיות פנים-חטיביות בחטיבות התומכות - בחטיבת הטכנולוגיה, הביקורת, ניהול סיכונים ועוד.

66%

שיעור הנשים העובדות בבנק

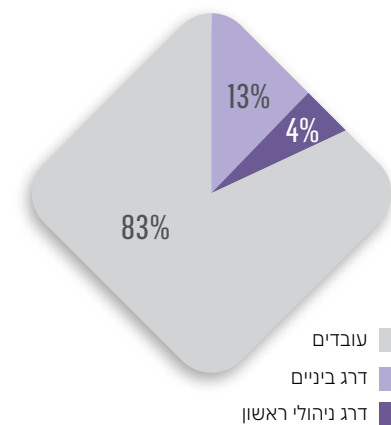
לעומת שיעור של כ-59.4% בשוק העבודה²

53.2%

שיעור הנשים המנהלות

שיעור הנשים המנהלות בבנק עומד על 53.2% לעומת שיעור של כ-34% נשים מנהלות בשוק העבודה בישראל

פילוח העובדים ממגזר המיעוטים
על פי דרג*



*מקרב עובדי הבנק בלבד, ללא עובדי קבלן

22%

בשנת 2018 כ-22% מסך העובדים שנקלטו היו עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג באוכלוסיה

פילוח קליטת עובדים מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

בשנת 2018 11% מסך העובדים שנקלטו היו מהחברה הערבית, כ-6% מהחברה החרדית, כ-2% הם יוצאי אתיופיה ו-4% הם עובדים עם מוגבלות על פי הצהרתם.

10%

כעשרה אחוזים מעובדי הבנק מגיעים מאוכלוסיות מגוונות

2%

מעובדי הבנק הם מהחברה החרדית⁴

6.4%

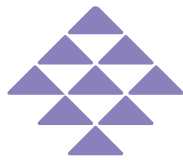
מעובדי הבנק הם מהחברה הערבית³

השוואה בין נשים וגברים בדרגים השונים

עובדי הבנק - פילוח על פי מגדר				
נשים	גברים	סה"כ	שיעור מסה"כ עובדי הבנק	
2	5	7	0%	דירקטוריון*
3	11	14	0%	מנהלי חטיבות ומקביליהם
31	49	80	1%	דרג מנהלים בכירים
278	319	597	7.2%	דרג ניהול ראשון
925	706	1,631	19.7%	דרג ניהול ביניים
4,198	1,770	5,968	72.0%	עובדים
5,435	2,855	8,290	100%	סה"כ

*הדירקטוריון (למעט יושב הראש) אינם עובדי הבנק, הנתונים נכון למועד פרסום הדו"ח הכספי בשנת 2018.

2. מדד המגדר, מכון ון ליר על פי נתוני הלמ"ס <https://genderindex.vanleer.org.il> /שוק-העבודה-2
3. מתייחס לעובדי הבנק בלבד, ללא עובדי קבלן
4. זאת על פי הערכה בלבד



136

מצברי למידה

בשנת 2018 הועברו 136 מצברי למידה מתוקשבים ונכתבו 79 מצברים חדשים עבור 10 בעלי תפקידים (אוכלוסיות) בחטיבות הבנק.

72,000

שעות הדרכה

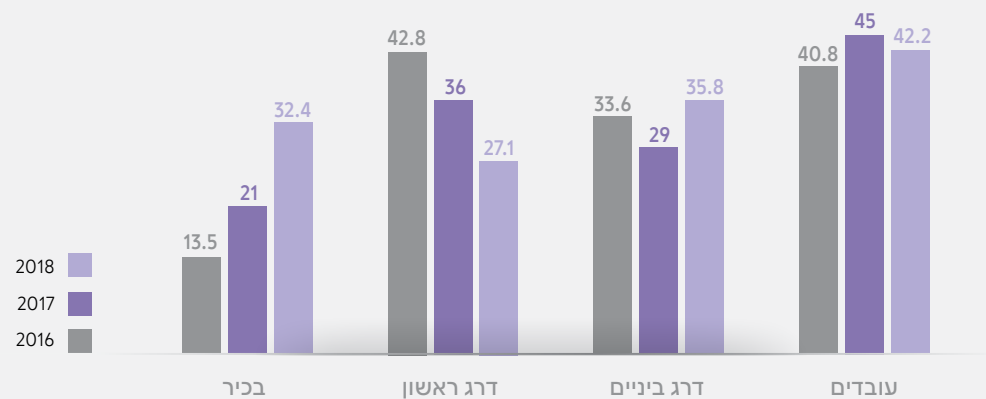
במסגרת תכנית "לומדים קבוע", התכנסו עובדי החטיבה הקמעונאית אחת לחודש ביום ושעה קבועים מראש, ולמדו יחד ערכת לימוד בנושאים מקצועיים. בשנת 2018 התקיימו 9 מפגשים בני שעה אשר הסתכמו לכ- 77,200 שעות הדרכה בשנת 2018.

פעילות הכשרה שנתית - 2018

ימי לימוד*	ממוצע שעות לימוד לעובד	מחזורי הקורסים בקמפוס	שיעור הכשרות ייעודיות לתפקיד**	שיעור הכשרות ניהוליות/ התנהגותיות***	הכשרות על פי מגדר- נשים/ גברים****
60,360	52.8	480	72%	28%	29%/71%

* כולל הדרכות של עובדי בנק בקמפוס פועלים, בפועלים בטלפון, ביחידת הטכנולוגיה, במערך הבטיחות, במת"ב ומצברי למידה מתוקשבים
** כולל הכשרות כגון: ימי אימון בנקאיים, קורסים במע' מידע, קורסים בנקאיים מקצועיים שאינם מהווים הכשרה לתפקיד.
*** כולל ימי אימון, תכניות פיתוח מנהלים, וקורסי קמפוס אחר"צ.
**** פילוח ההכשרה ע"פ מגדר עומדים בהלימה ליחס הכללי של שיעור הנשים והגברים שעובדים בבנק.

ממוצע שעות הדרכה על פי דרג*



* הפילוח מתייחס להדרכות בקמפוס פועלים ולהדרכות במצברי למידה מתוקשבים בלבד.

תוכניות פיתוח והכשרה ייחודיות ב-2018:

MOOC (Massive Open Online Courses)

במהלך שנת 2018 כ- 450 עובדים ומנהלים בבנק השתתפו בקורסים מקוונים המוצעים על ידי אוניברסיטאות יוקרתיות בחו"ל. הקורסים מתוקשרים בפורטל הבנק, פתוחים להרשמה לכלל עובדי הבנק ונלמדים במודל ייחודי שפותח בבנק המשלב בין למידה קבוצתית ללמידה עצמאית מקוונת. הקורסים החדשים שנפתחו בשנת 2018 היו בנושאים מגוונים ביניהם: טרנספורמציה דיגיטלית, סייבר, שווקים פיננסיים, מיומנויות אקסל, טכנולוגיית Big Data, Spark, Hadoop, Design Thinking ועוד. מודל למידה היברידי וחדשני זה תואם לצרכי הנוכחיים של הארגון והמשתתפים בקורסים דיווחו על שביעות רצון רבה מהלמידה ומתרומתה להתפתחותם המקצועית;

קורסי הכשרה מקצועית - במסגרת

ההכשרות המקצועיות הוצע לעובדים בשנת 2018 קורס חדש - "ערבית מדוברת תרבות מספרת". הקורס משמש כגשר לשפה ולתרבות הערבית ומותאם לבנקאים שעובדים עם חברה זו לצורך העמקת הממשק האישי והעסקי. בנוסף, הסתיימה מכינה של בנקאים ללא תואר אקדמי במטרה לאפשר להם להתפתח ולהשתתף בקורסים המיועדים לבכירים בבנק;

תכניות פיתוח אישי, מקצועי וניהולי - מנהיגים ערכים - תכנית פיתוח אישי

חדשה למנהלים המהווה הזדמנות להשפיע ולקדם עשייה מבוססת ערכים בחטיבות הבנק. משתתפי התכנית מקבלים כלים, ליווי אישי ומגוון מיומנויות רכות במטרה לסייע להם לייצר זיקה בין ערכים מובילים בבנק, לבין תהליכים ופעילויות ומטרות עסקיות בחטיבות אליהם הם משתייכים;

57

משובי הערכה לקורסים

בוצעו בקרב כ- 1,425 עובדים שעברו הכשרות בקמפוס-שפיים

93%

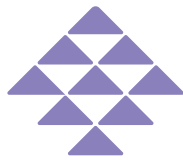
שביעות רצון גבוהה

של המשתתפים בהכשרות

88%

עמידה במדדי ה-KPI's

88% מהמשתתפים העריכו ברמה גבוהה או גבוהה מאוד את העמידה במדדים אלה



מקדמים סביבת עבודה נאותה

המסייעת לנהל באופן הוגן ושקוף את המשרות הפנויות בבנק ומייצרת עבור עובדים ומנהלים הזדמנויות להתפתחות מקצועית וניהולית בדרך לעולם העבודה החדש. המערכת משקפת לעובדים מהן המשרות הפנויות הקיימות בארגון לרבות דרישות התפקיד ומאפשרת להם להגיש את מועמדותם בהתאם. במהלך 2018 הגישו מועמדות דרך המערכת 733 עובדים ו-86 עברו לתפקיד חדש.

כמו כן, על מנת לסייע לעובדים בתהליכי צמיחה אישית והתפתחות, פועל בבנק מרכז "כיוונים"- מרכז המספק ייעוץ והכוונה תעסוקתית על סמך אבחון מקצועי מעמיק, בהתאם לנטיית העובדים, יכולותיהם וכישרונותיהם. בשנת 2018 1,405 עובדים נידו לתפקיד חדש בבנק.

קידום אורח חיים בריא

הבנק משקיע משאבים רבים לטובת פעילויות המקדמות ומעודדות שמירה על אורח חיים בריא בקרב העובדים כגון: סבסוד בדיקות רפואיות, ניהול ואימון קבוצות ספורט ייעודיות לעובדי הבנק במגוון רחב של ענפי ספורט, השתתפות בתחרויות ספורט למקומות עבודה, קיום מגוון הרצאות בנושאי אורח חיים בריא ותזונה נכונה וסבסוד אירועי ספורט כגון מרתון, אירועי אופניים ועוד. בנוסף, הבנק מציע סל הטבות לעובדים ולבני משפחותיהם כגון: השתתפות במנוי לקאנטרי ומכוני כושר, ביטוחים רפואיים מקיפים, השתתפות במרוץ "גלגלים של תקווה" בשיתוף עמותת "אתגרים" ועוד.

גיוס, קליטה וניוד פנים-ארגוני

במרכז לפיתוח הון אנושי בבנק (מפ"ה) מרכז תחום גיוס עובדים חדשים הנעשה במגוון אמצעים, מתוך ההכרה בכך שחווית העובד מתחילה עוד בתהליכי המיון והאבחון. על מנת להגדיל את מאגר העובדים הפוטנציאליים לגיוס, קיים הבנק בשנת 2018 קמפיין גיוס חדשני ברשתות החברתיות והשיק קמפיין "חבר מביא חבר". כחלק מתהליך קליטת עובדים חדשים נערכו כנסי קליטה, סקרי שביעות רצון וימי אוריינטציה לעובדים חדשים על מנת לחזק את הזיקה ביניהם לבין הארגון.

ב-2018 הותאם תהליך המיון בבנק לעידן הטכנולוגי המתקדם ולגישות המתקדמות בעולם בתחום גיוס העובדים. בתהליכי המיון שולבו הכלים החדשניים הבאים: **גיימינג** - מבחן מהבית באמצעות טלפון סלולרי ואיפד; **אוטאר** - מבחן בדמות סרטון אינטרקטיבי המדמה את סביבת העבודה בסניף; **סוללת מבחנים INHOUSE** - כתחליף לשליחת מועמדים למכוני מיון; **SMS** - לזימון מועמדים הכולל הנחיות ומפת הגעה; וכן שילוב **חדרי בריחה** בתהליך המיון.

בנוסף לגיוס וקליטת עובדים חדשים, הבנק פועל לקדם תרבות ארגונית המעודדת ניווד ומעברי עובדים בין יחידות, מתוך האמונה שתנועתיות זו יוצרת הזדמנויות להתפתחות ולמידה ומחזקת את תחושת המשמעות של העובד בארגון. כחלק מתרבות זו פועלת מערכת "מעברים"

מצוינות ברמת השירות לעובדים

משא"ב (מרכז שירות אישי בשבילך) מהווה כתובת לפניית העובדים והמנהלים בנושאי משאבי אנוש השונים, תוך שיפור שביעות רצונם וחיזוק הקשר עמם. בשנת 2018 תועדו כ-38,000 פניות למשא"ב, שנפתחו על ידי כ-8,800 עובדים וגמלאים. משא"ב נותן שירות לכלל העובדים והמנהלים ומרכב משלוש זרועות:

♦ מרכז שירות לפניות מקוונות

וטלפוניות - עבור העובדים והשותפים העסקיים בנושאי משאבי אנוש לרבות מערך תמיכה בתהליכי עבודה הנגזרים מפניות בנושאי משאבי אנוש, בתחומים כגון: נוכחות עובדים, חופשות לידה וחופשות ללא תשלום, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאויות טלפונים ניידים, נקודות מזנון, אש"ל ועוד;

♦ מרכז תמיכה סוציאלית לעובדים

במשבר - סיוע בטיפול וייעוץ, 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, הכנה לפרישה, התמודדות עם מצבי חירום ועוד;

♦ הלוואות לעובדים -

בשנים האחרונות עומדת לרשות העובדים מערכת אל"ה (אשראי לעובדי הבנק) המאפשרת לעובדי הבנק הזכאים לקבל הלוואה ייעודית לעובדים באופן מקוון, פשוט, מהיר וידידותי, באמצעות אתר האינטרנט של הבנק.

מרכז כושר פיננסי לעובדי הבנק

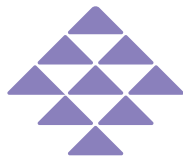
בשנת 2018 הקים אגף משאבי אנוש מרכז להתנהלות פיננסית נכונה עבור העובדים, והכשיר 26 עובדי בנק כמאמני ניהול פיננסי מקצועיים. המרכז מציע סדנאות, מידע וכלים שסייעו לעובדים "להיכנס לכושר" פיננסי. מטרת המרכז הינה לספק ידע וכלים לעובדים בנוגע להתנהלות פיננסית נכונה של משק הבית שלהם, זאת על מנת לסייע להם לקבל החלטות פיננסיות טובות. פעילות זו מקדמת ערכים הנמצאים במיקוד ובחזון הבנק ובראשם טיפוח ההון האנושי וקידום החירות הפיננסית של כל אדם בישראל. בשנת 2018 התקיימו 5 סדנאות להתנהלות פיננסית נכונה ו-54 משפחות של עובדי הבנק התחילו בתהליך ליווי אישי על ידי מאמני המרכז.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
הטמעת תפיסת "העצמת הערך ללקוח" בתכניות ההכשרה והקורסים בקמפוס.	✓ בוצע
העצמה דיגיטלית עבור עובדי ומנהלי החטיבה העסקית הכוללת הכשרה המותאמת לתפקיד ולממשק אותו הוא מקיים עם הלקוח.	✓ בוצע
הרחבת תשתית המידה המקוונת (סרטונים ולומדות) המוצעת לעובדי החטיבה הטכנולוגית.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- השקת מרכז סימולציות חדשני בקמפוס פועלים, שיאפשר סביבת אימון מתקדמת לתרגול מיומנויות עסקיות ובינאישיות במפגש של לקוח ובנקאי ועובד עם מנהל. מרכז הסימולציות יאפשר התנסות בסיטואציות המדמות מצב אמת ומתן משווא מידית להגברת אפקטיביות הלמידה אשר יתרמו לשיפור הביצועים לאורך זמן;
- ב-2018 נערך מחקר בשיתוף הטכניון, במטרה להגדיר פרופיל רצוי של מנהל בסניף ולמפות את הגורמים המובילים להצלחתם לאורך זמן. תוצאות המחקר צפויות להתקבל ב-2019 ומסקנותיו ילמדו ויוטמעו בתהליכי עבודה בבנק.



"רביעי זה החמישי החדש"-

בשנת 2018 השתנה יום הפיצול בסניפים מיום חמישי ליום רביעי, כצעד נוסף לאיזון בין צורכי הבית והעבודה. שינוי יום הפיצול תוקשר ללקוחות בדיוור ישיר ובכל הערוצים (בסניפים, בפועלים בטלפון ובערוצים הדיגיטליים).

פועלים בבטיחות

מכשיר נאמני בבטיחות וביטחון ומבצע תרגילי מילוט תקופתיים. **"מוקד פועלים"** משמש כמוקד המנהל את כל מערכות הביטחון והבטיחות של הבנק. בנוסף, המוקד מעניק סיוע אישי לעובדי הבנק ובני משפחותיהם בעת הצורך, 24 שעות ביממה. בין היתר, מסייע המוקד לעובדים בפנייה למשטרה בעקבות פריצה לביתם, בחילוץ הרכב בעת תאונת דרכים, בסיוע ייעוצי ראשוני והפנייה לגורמים מקצועיים בעת תקלות במערכות הבית השונות.

תחום הבטיחות בבנק מנוהל בהובלתה של מחלקת ביטחון ובטיחות ותחת אחריותה, בהתאם לדרוש בחוק. בכל אתרי הבנק פועלים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות, ובמסגרת זאת מבוצעות ביקורות והדרכות וניתן מענה מידי לאירועי חירום. כלל עובדי הבנק נדרשים לרענן את הידע באמצעות לומדה בנושא בטיחות וכן משתתפים בהדרכות בטיחות פרונטליות בנוגע לסיכונים פוטנציאליים, על ידי מדריך בטיחות מוסמך. בנוסף, הבנק

איזון עבודה-פנאי

בנק הפועלים מייחס חשיבות רבה לאיכות חיי העובדים ולאיזון בין חיי העבודה לחיי המשפחה והפנאי. לאור זאת, מרבית עובדי הבנק זכאים למכסת ימי חופשה שנתית הגבוהה מהנדרש על פי חוק, וכן מעניק הבנק ימי היעדרות בתשלום בחגים ובאירועים אישיים, וביניהם: פורים, ט' באב, 1 במאי, נישואים, נישואי בן/בת, הולדת בן/בת, ימי אבל וזיכרון, חופשה לבחינות ועוד. בבנק מונהג שבוע עבודה מקוצר בן 40.5 שעות, ובתפקידים רבים בבנק שעות ההתחלה והסיום של יום העבודה הינן גמישות. במערך סניפי הבנק מסתיימת העבודה בשעות אחר הצהריים המוקדמות בשלושה מימי השבוע. כמו כן, לעובדים בהנהלה הראשית הונהג נוהל "שלישי אישי" אשר מגדיר במידת האפשר את ימי שלישי כיום עבודה מקוצר ללא פגישות אחר הצהריים.

ביטוחים, קרנות והטבות לעובדים

בנק הפועלים משלם לעובדיו שכר לפי הסכמי עבודה קיבוציים או אישיים, הנחתמים עם כל עובד. העובדים מקבלים כיסוי ביטוחי מקיף הכולל ביטוח פנסיוני (מיום עבודתם הראשון), ביטוח אובדן כושר עבודה, ביטוח חיים, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח בריאות וביטוח שיניים. נוסף על הכיסוי הביטוחי לעיל, לעובדים "רשתות ביטחון" נוספות העומדות לרשותם במקרי מצוקה:

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

בנוסף, בבנק שתי עובדות רווחה המציעות סיוע סוציאלי לשם תמיכה בעובדים במצבי מצוקה, משבר ושינוי בחייהם האישיים ו/או התעסוקתיים. כל עובד יכול לפנות לקבלת סיוע באופן ישיר, והשירות ניתן תוך מחויבות לשמירה על דיסקרטיות.

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 פעילויותיו הרבות של הוועד לרווחת העובדים, ניתן למנות קייטנות לילדי העובדים ברחבי הארץ, רכישת כרטיסים מוזלים ו/או מסובסדים למופעי תרבות ובידור, מגוון הצעות נופש מוזלות בבתי מלון והארוחה, שי לחג ולרגל אירועים אישיים, ביטוחי עובדים ובני משפחותיהם בתחומים שונים, בדיקות רפואיות, קרנות סיוע, סל אבלים, ליווי במשברים ועוד. הוועד הארצי עומד בראש ועדי עובדים מקומיים, המסונפים לוועדים האזוריים, לפי תחומם. למנהלי הסניפים בכל אזור יש ועד אזורי וכן נציגות בוועד הארצי. הוועד הארצי מורכב מנציגי האזורים (כולל סניפים והנהלה ראשית) המיוצגים באופן יחסי לגודל האזור. הוועד הארצי פועל מכוחו של תקנון הארגון, הנגיש לכל עובד באזור ייעודי לכך בפורטל הארגוני.

סביבת עבודה ארגונומית

אחד מהתחומים הרבים בתחום טיפוח ודאגה לעובדים, הוא הקפדה על יצירת סביבת עבודה נכונה ובריאה אשר מושגת בין היתר בעזרת ארגונומיה. לעובדי הבנק מונגש מידע שימושי בנושא ארגונומיה בדף ייעודי באזור 'האחריות החברתית' בפורטל הארגוני, והוא כולל ידע מקצועי וכללים לעבודה נכונה בסביבה המשרדית, הנחיות לתרגול גופני לרענון במהלך העבודה, תשובות לשאלות נפוצות ועוד. כמו כן קיים בבנק יועץ ארגונומי המסייע ומדריך את העובדים על פי צורך בשיבה נכונה מול מחשב ובשיפור סביבת העבודה.

שירותי רווחה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי רווחה בתחומים שונים. שירותי הרווחה מספקים מענה הולם להעדפות העובדים ולקשת רחבה ביותר של צרכים: תרבות הפנאי, אורח חיים בריא, העשרת עובדים ובני משפחותיהם, סיוע מקצועי בעיתות משבר אישי ומשפחתי ועוד, ומהווים היבט משלים למרכיבי השכר והתגמולים השונים המוענקים לעובדים. מדיניות הרווחה באה לידי ביטוי בשתי רמות: ברמת הפרט - תנאים סוציאליים משופרים, ליווי ותמיכה בעובדים והצעת מגוון פעילויות לבחירתם, על מנת לשפר את רווחתם, לחזק את תחושת השייכות ואת תפיסת הבנק כארגון וכמעסיק מוביל; ברמת הבנק - פעילויות רווחה חוצות ארגון כמו גם התגייסות מערכתית למען העובדים והקהילה באירועים מיוחדים. לעובדי הבנק מוצעות מגוון פעילויות חברה, תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומסובסדים, ביניהן: מנויים להיכל התרבות, ערבי תיאטרון, מועדון ה"סרט הטוב" ונופשונים בארץ ובחו"ל.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטאטוס
הרחבת פעילות "שעה של יוגה" לכ- 40 סניפים ולמחלקות נוספות.	המהלך נדחה לשנת 2019
סדנא נוספת של חודש "אתגר ללא סוכר" והגדלת כמות המשתתפים למאות עובדים נוספים.	✓ בוצע
בחניה שוטפת של רלוונטיות מבחני הקבלה בבנק מול מאפייני דור ה-Y ודור ה-Z.	✓ בוצע
כחלק ממאמצי הבנק לאזן בין העבודה והפנאי של העובדים, יונהג נוהל "שלישי אישי" אשר יגדיר במידת האפשר את ימי שלישי כיום עבודה מקוצר ללא פגישות אחר הצהריים.	✓ בוצע

**פועלים באחריות
לקיימות סביבתית**



מתווים מדיניות סביבתית

מתוך הכרה באחריותו החברתית של הבנק ומתוך הבנת החשיבות של ניהול סביבתי

בר- קיימא, בנק הפועלים גיבש מדיניות סביבתית כוללת וסדורה לניהול התחום הסביבתי. מדיניות זו הותוותה על ידי גורמים מקצועיים והיא מהווה חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה של הבנק, כנגזר מעקרונות הקיימות המייצגים ומשקפים התנהלות עסקית- סביבתית לשימור והשבחת הקיים מתוך איזון כלכלי, חברתי וסביבתי למען הדורות הבאים. המדיניות אינה כוללת שמירה על מגוון ביולוגי מאחר ונושא זה אינו מהותי לאופי הפעילות של הבנק.

הבנק רואה בנושא הסביבתי כבעל ערך חברתי ומנהל אותו כחלק בלתי- נפרד מאחריותו החברתית; הבנק שואף להגיע בהחלטותיו העסקיות לאיזון נאות בין פיתוח כלכלי לבין הגנה על הסביבה;

הבנק מקפיד למנוע נזקים סביבתיים; הבנק מחויב לנהל את השפעותיו הסביבתיות באופן שיבטיח שיפור מתמשך באמצעות קביעת יעדים ומדידה של השפעותיו על הסביבה בכל ההיבטים המהותיים;

הבנק משתף פעולה עם גופים מקצועיים חיצוניים במטרה לקדם נושאים סביבתיים; הבנק פועל להטמעת חינוך סביבתי בקרב עובדיו, וכן יוזם ומשתתף בפרויקטים קהילתיים בתחום.

הבנק מכיר בערך המוסף המתלווה ליישומה של המדיניות הסביבתית בשני מישורים עיקריים:

השילוב של הערכים הסביבתיים עם הערכים הכלכליים של התייעלות במשאבים לוגיסטיים, מאפשר ליצור

תועלת משותפת - ערך עסקי כלכלי לצד שמירה על הסביבה;

יישום מדיניות סביבתית אחראית תורמת לסביבת העבודה ובכך משפרת את איכות חייהם של העובדים במקום העבודה ולשביעות רצונם ממנו.

תחום הסביבה בבנק מנוהל תוך מתן תשומת לב מיוחדת לנושאים אשר פעילותו העסקית משפיעה עליהם באופן ישי:

פיתוח שירותים ומוצרים ידידותיים לסביבה; ניהול סיכונים סביבתיים במימון פרויקטים; צריכת אנרגיה והתייעלות אנרגטית; תחבורה; צריכת משאב הנייר; רכש ירוק (משרדי ומחשוב); צריכת משאב המים; פסולת- שימוש חוזר, מחזור וטיפול אחראי; הרחבת המודעות הסביבתית, רתימת העובדים ושיתופם בתהליך, על מנת להפוך אותם לסוכני שינוי גם בסביבתם הביתית והמשפחתית.

בנק הפועלים מתייחס לצריכת חומרים כאל משאבים שיש לנהל באופן אחראי, סביבתי ועסקי תוך חתירה לחיסכון והתייעלות. משאבי הסביבה המרכזיים שנצרכים בבנק מנוהלים באמצעות תשתית מדידה המאפשרת ניטור מגמות וזיהוי נקודות טעונות שיפור, קביעת תכנית עבודה כוללת ורב- שנתית, יישום יוזמות לצורך הגברת ההתייעלות ובחינת ההשפעות הסביבתיות במעגל החיים השלם של המשאב. נכון לסוף שנת 2018,

הבנק אינו משתמש באנרגיה מתחדשת לצורך פעילותו השוטפת. תפישה זו מיושמת במסגרת המערכת לניהול איכות הסביבה של הבנק, אשר קיבלה בשנת 2013 אסמכתא לתקן הניהול הבינלאומי ISO14001 . בשנת 2018 ביצע הבנק,

באמצעות מכון חיצוני תהליך של התעדה מחדש לתקן אשר תחולתו תהיה עד לשנת 2022. הבנק הוא המוסד הפיננסי הראשון בישראל שקיבל התעדה לתקן זה, החלה על כלל פעילות הבנק בישראל (פרט לחברות כרטיסי האשראי). כמו כן בשנת הדיווח לא התקבלו קנסות בנושאים סביבתיים והבנק או נושא משרה בכירה בו לא היוו צד להליך משפטי מהותי בהקשר של איכות הסביבה.

מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית

כחלק מאחריותו החברתית של הבנק ומחויבותו לשמירה על הסביבה, מפתח הבנק עבור לקוחותיו העסקיים והקמעונאיים מוצרי אשראי המקדמים קיימות סביבתית. ערוצי הפעולה העיקריים של הבנק הינם פתרונות מימון להקמת מערכות המייצרות אנרגיה נקייה, פרויקטים להתפלת מים ותשתיות, מחזור ופינוי אחראי של פסולת ועוד.

קידום אנרגיה ירוקה

הבנק תומך בקידום תחום האנרגיה הירוקה במשק. כחלק מכך, הבנק שותף במימון הקמת תחנת הכוח הסולארית באזור אשלים, תחנות הרוח באזור סירין ובעמק הבכא, שתי תחנות כוח באזור באר טוביה וחדרה המייצרות חשמל מביו-גז, וכן מספר גדול של תחנות כוח המייצרות חשמל מגז טבעי. לצד זאת, בשנת 2018 הבנק הגדיל באופן משמעותי את היקף המימון לחיפוש

והפקה של גז טבעי. במסגרת זאת העניק הבנק מימון, במשותף עם שלושה בנקים בינלאומיים, לקבוצת "אנרג'יאן" המפתחת בישראל את מאגר הגז הטבעי "כריש". מעבר לתמיכתו בפרויקטים לקיימות סביבתית ברמה הלאומית, בשנת 2018 השיק הבנק פתרונות חדשים למימון מהלכים המקדמים קיימות למשקי בית וללקוחות עסקיים:

ליווי לקוחות עסקיים בהליך בקשה לקבלת מענק עבור התייעלות אנרגטית- במסגרת הסכמי וועידת האקלים בפריז התחייבה מדינת ישראל לצמצם את פליטת המזהמים שלה בצורה משמעותית עד שנת 2030. לשם כך מציעה המדינה מענקים ייעודיים לתעשייה ולשלטון המקומי במטרה לעודד התייעלות אנרגטית. בשנת 2018 המשיך בנק הפועלים בתהליך של ליווי לקוחות עסקיים בהליך הגשת בקשה למענק מהמדינה עבור פרויקטים של התייעלות אנרגטית.

הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים למימון רכישה והתקנה של מערכת סולארית- "מונה נטו" הוא פרויקט מיזמתה של המדינה, המאפשר למשקי בית להתקין מערכות אנרגיה סולאריות לייצור חשמל לשימוש אישי, כתחליף לאספקה מחברת החשמל. בהמשך ליוזמה

זו, פורסמה ע"י רשות החשמל וחברת החשמל - ה"הסדרה התעריפית". בנק הפועלים זיהה במהלכים אלה הזדמנות ליצירת ערך משותף: עבור הלקוחות בהוזלת עלויות החשמל ויצירת מקור הכנסה נוסף, עבור הסביבה בקידום אנרגיה ירוקה, ועבור הבנק במתן פתרונות אשראי. לפיכך מציע הבנק ללקוחותיו הפרטיים הלוואה ייעודית למימון רכישה והתקנה של מערכות אנרגיה סולארית, בשיעור של 100% מימון, לתקופה של עשר שנים בריבית מופחתת. גם ללקוחותיו העסקיים מאפשר הבנק לקבל אשראי ייעודי להתקנת מערכות סולאריות גדולות, בשיעור של עד 100% מימון ועד 500 אלף ₪ לתקופה של עד 12 שנים בתנאי ריבית מופחתת ומועדפת. בשנת 2018 ניתן אשראי בסך כ- 13 מיליון ש"ח ללקוחות בנקאות קמעונאית שרכשו מערכות אנרגיה סולארית.

מימון מערכות סולאריות בעת בניה או רכישה של בתים צמודי-קרקע- לכל לקוח המתעניין במימון (משכנתא) לבניית בית פרטי או רכישתו. מימון המערכת נלקח בחשבון כחלק מעלויות הבניה הכוללות, כלומר כחלק ממימון רכישת או בניית הנכס, והנושא מגובה ע"י השמאים הבוחנים את שווי הנכס.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	
הרחבת ה-ליווי לקבלת מענקים לקידום התייעלות אנרגטית בקרב לקוחות עסקיים בסבבי המענקים הצפויים במהלך 2018.	✓ בוצע
הרחבה של פעילות מימון הלוואות לרכישת מערכות סולאריות והתקנתן עבור לקוחות פרטיים ועסקיים, לרבות העלאת המודעות לנושא בקרב הציבור הרחב.	✓ בוצע

נכון לסוף שנת 2018, הבנק העניק אשראי מצטבר בסך כ- 8.7 מיליארד ש"ח לפרויקטים ומוצרים סביבתיים

טיהור והתפלת מים

בנק הפועלים מהווה גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה והטיפול בשפכים של מדינת ישראל. הבנק מימן את פרויקט ההתפלה בפלמחים, לרבות הרחבות שנעשו בו, והוא שותף במימון פרויקטי ההתפלה בחדרה, בשורק ובאשדוד ובאחזקה והפעלה של מתקן התפלת מים באשקלון. היקף המים המותפלים מפרויקטים שהבנק שותף להם עומד על 467 מ' מ"ק לשנה, המהווים כ- 80% מהיקף המים המותפלים.

בנייה ירוקה

הבנק מממן מספר פרויקטים של בנייה ברחבי הארץ המבוססים על עקרונות "הבניה הירוקה", ועומדים בתו התקן הנדרש של המשרד להגנת הסביבה. **היקף המימון לפרויקטי בנייה "ירוקים" בשנת 2018 עמד על 2,649 מיליוני ש"ח.**

מסתכלים קדימה

• המשך פעילות מימון הלוואות לרכישת מערכות סולאריות והתקנתן עבור לקוחות פרטיים ועסקיים, תוך העלאת המודעות לנושא בקרב הציבור.

בוחנים סיכונים סביבתיים במימון

העקרונות המובילים לניהול סיכונים סביבתיים במימון:

- ניהול של הסיכון הסביבתי לאור החשיפה הכוללת של הבנק ביחס לסיכון הנדון;
- ניהול סיכוני אשראי באמצעות הערכה וניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בתיק האשראי העסקי והערכת הסיכון הסביבתי והשפעתו על סיכון האשראי, בבקשות אשראי חדשות, העונות לקריטריונים מוגדרים. וכן, ניהול ומעקב של החשיפה לסיכון הסביבתי ברמת כלל תיק האשראי וברמה פרטנית;
- ניהול סיכוני שוק - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק (בתיק הנוסטרו ובכלל);
- ניהול סיכונים תפעוליים - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.

מתוך הכרה וחשיבות בניהול סביבתי בר-קיימא, בנק הפועלים מנהל את חשיפתו לסיכונים סביבתיים באמצעות המערך לניהול סיכונים סביבתיים, ולפי מתודולוגיה סדורה ומוגדרת. המערכת לניהול סיכוני סביבה במימון כוללת את הרכיבים הארגוניים הנדרשים לניהול יעיל ואפקטיבי של הנושא.

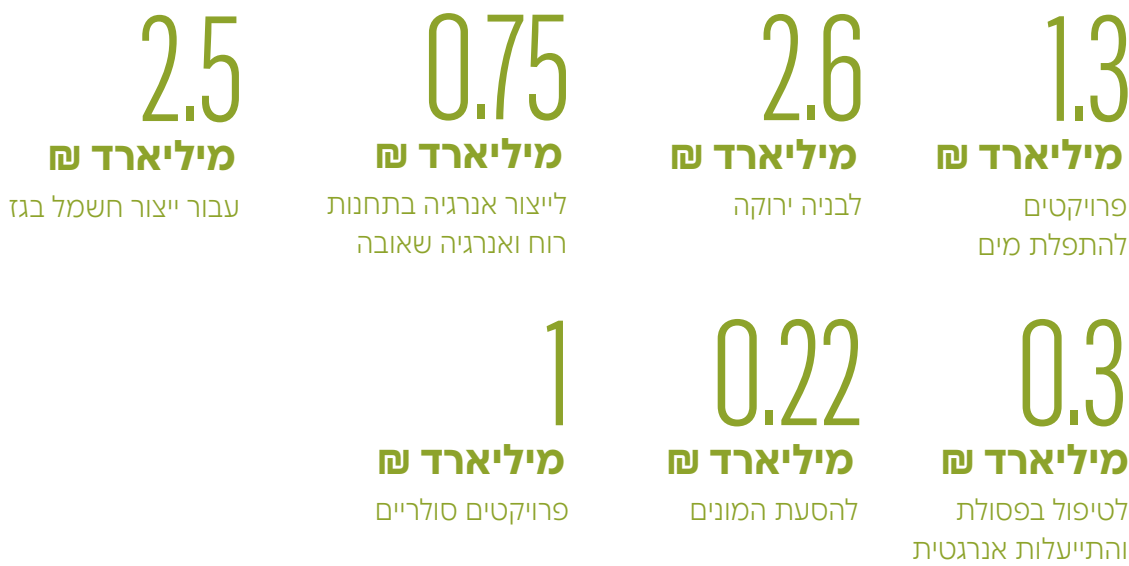
ניהול הסיכונים בבנק מתבצע בראייה גלובלית של פעילות הבנק בארץ ובסניפיו בחו"ל ובתשומת לב לפעילות החברות הבנות. ניהול הסיכונים נערך בכל חברה-בת בנקאית בקבוצת הבנק בנפרד, על-פי המדיניות המותווית על-ידי הדירקטוריון של כל חברה ואשר מוצגת בפני דירקטוריון הבנק. הבקרה ואמידת הסיכונים הפיננסיים והתפעוליים מתבצעות על בסיס מתודולוגיה אחידה ברמת הקבוצה, בהנחיית החטיבה לניהול סיכונים ובתשומת לב לאופי המיוחד של הפעילות בכל חברת בת, כאשר ניהול הסיכונים השונים מתבצע תוך גידור חלק מהם.

המתודולוגיה של הבנק לניהול הסיכונים הסביבתיים נבנתה על ידי צוות ייעודי, אשר נעזר ביועצים חיצוניים המתמחים בנושא תוך בחינת מתודולוגיות קיימות בבנקים זרים בעולם, לרבות עקרונות המשווה (The Equator Principals), עליהם הבנק לא חתום. המודל אשר גיבש הצוות, מחבר בין הסיכונים הסביבתיים השונים, כפי שהוגדרו על ידי המפקח על הבנקים, לבין הסקטורים העסקיים מתוכם באים לקוחות הבנק. המתודולוגיה לזיהוי הסיכונים הסביבתיים, כוללת בין היתר התייחסות לפוטנציאל הסיכון הסביבתי של ענף המשק, וכן התייחסות פרטנית לסיכונים הסביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על התאגיד בהתאם לפעילותו העסקית. תנאי מקדים למימון ספציפי של פרויקטים אלו הינו בחינת השפעות הפרויקט על הסביבה. במסגרת זו נדרש הלקוח להכין סקר סביבתי הנבחן ע"י יועץ חיצוני בעבור הבנק, על מנת לוודא כי הפרויקט תואם את כל הדרישות המוצגות בהיתרים מהרשויות השונות.

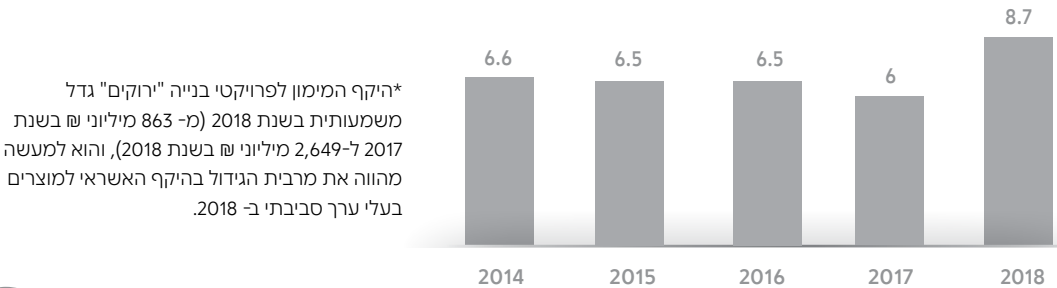
פילוח סיכונים סביבתיים במתן אשראי בשנת 2018

רמת הסיכון הסביבתי של ענף המשק							
גבוה		בינוני		נמוך		סה"כ	
מס' לקוחות	סך אובליגו במיליארדי ₪	מס' לקוחות	סך אובליגו במיליארדי ₪	מס' לקוחות	סך אובליגו במיליארדי ₪	מס' לקוחות	סך אובליגו במיליארדי ₪
24	15	111	58	93	64	228	137
0	-	56	18	12	3	68	21
0	-	13	8	7	2	20	10
24	15	180	83	112	69	316	167

נכון לסוף 2018 בנק הפועלים העניק 8.7 מיליארד ש"ח לפרוייקטים ולמוצרים המקדמים קיימות סביבתית



אשראי לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית התפתחות רב-שנתית (במיליארדי ש"ח)*



*היקף המימון לפרויקטי בנייה "ירוקים" גדל משמעותית בשנת 2018 (מ- 863 מיליוני ₪ בשנת 2017 ל-2,649 מיליוני ₪ בשנת 2018), והוא למעשה מהווה את מרבית הגידול בהיקף האשראי למוצרים בעלי ערך סביבתי ב- 2018.



ההשפעה על הסביבה באמצעות מימון אנרגיות מתחדשות

מתוך מחקר השפעות חברתיות סביבתיות של הבנק על המשק הישראלי עולה כי:

כאשר יושלמו פרויקטי האנרגיות המתחדשות שהבנק מימן הם יובילו להפחתת פליטות פחמן דו-חמצני בסך **400 אלף טון בשנה*** שהם 1.1% מסך הפליטות מייצור חשמל בישראל בשנת 2018 החיסכון הכלכלי שייוצר בעקבות הפחתת הפליטות נאמד **בכחצי מיליארד ש"ח****

*מיוחס רק לחלקו של הבנק הנובע מהאשראי שהבנק נתן לפרויקטים.
**ערך נוכחי נקי של שווי הפחתת הפליטות ב-20 שנה בריבית היוון של 7%.

משנת 2010 צמצם הבנק את המדרך הפחמני שלו בכ- 45.4%, זאת בעיקר בשל מהלכי חיסכון והתייעלות אנרגטית וכן הודות לצריכת חשמל מחברת "דוראד" המייצרת חשמל מתמהיל דלקים "ירוק" יותר

שנה	2014	2015	2016	2017	2018	השינוי לעומת 2017
סה"כ	70,632	61,511	65,966	63,917	58,318.5	-9%
נתון לעובד	7.61	6.91	7.5	7.35	7.03	-4%
נתון למ"ר*	0.23	0.20	0.20	0.22	0.20	-9%

*נתון טביעת הרגל הפחמנית למ"ר לא כולל את צריכת החשמל של הבנק שבמתקן אתר רותם, זאת היות והמתקן שבאתר רותם הוא מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים שאינם מאפיינים את השימוש הממוצע בחשמל בבנק.

מסתכלים קדימה

הבנק שואף לרדת באחוז אחד מדי שנה בעצימות פליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
ההבנק שואף לשמור על 0% גידול בעצימות פליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו.	✓
חלה ירידה בעצימות הפליטות.	בוצע

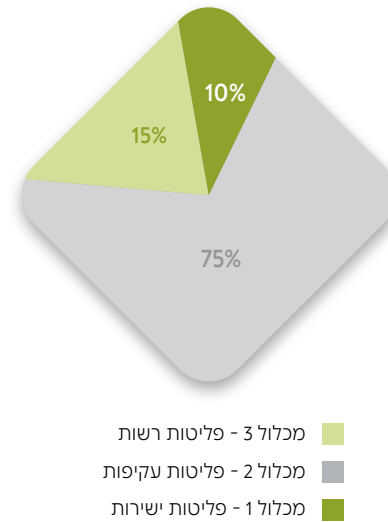
ניהול צריכת החשמל והתייעלות אנרגטית

מחשבים, בהתאם לנוכחות העובדים. כמו כן, איסוף וניתוח נתונים רבים ככל האפשר, מאפשרים לזהות צריכה מיותרת ולטפל בה באופן מיטבי. צריכת האנרגיה של בנק הפועלים, רובה ככולה, היא צריכת חשמל (למעט צריכת דלק), המסופקת על ידי חברת החשמל והיא אינה כוללת מקורות של אנרגיה מתחדשת. במהלך שנת 2014 החל הבנק לרכוש חשמל מ"דוראד", חברה המייצרת חשמל על בסיס של גז טבעי. החשמל מסופק למבני ההנהלה הראשית של הבנק ולסניפים גדולים. נכון לסוף שנת 2018, 46% מצריכת החשמל של

הבנק נרכשה מ"דוראד". המעבר לרכישת חשמל העיקרון המרכזי בניהול יעיל של צריכת החשמל במשרדים הוא תזמון מתואם ככל הניתן של מערכות המיזוג, התאורה והפעלת מחשבים, בהתאם לנוכחות העובדים. כמו כן, איסוף וניתוח נתונים רבים ככל האפשר, מאפשרים לזהות צריכה מיותרת ולטפל בה באופן מיטבי. צריכת האנרגיה של בנק הפועלים, רובה ככולה, היא צריכת חשמל (למעט צריכת דלק), המסופקת על ידי חברת החשמל והיא אינה כוללת מקורות של אנרגיה מתחדשת.

אנרגית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק ומהווה את המשפיע העיקרי על טביעת הרגל הפחמנית של הארגון. נקודת המוצא היא שלא רק בתעשייה, אלא גם בעסקים המתנהלים בבנייני משרדים, יש לנהל את המשאב לאורך ימות השבוע ועונות השנה, ולפעול להתייעלות ולחיסכון. העיקרון המרכזי בניהול יעיל של צריכת החשמל במשרדים הוא תזמון מתואם ככל הניתן של מערכות המיזוג, התאורה והפעלת

התפלגות המדרך הפחמני על פי מכלולי המדידה



מפוצלים, מערכות מיזוג מרכזיות, מערכות VRF, מגדלי קירור וצ'ילרים. המערכות הישנות, כפי שמתיר החוק, פועלות באמצעות גז מסוג פריאון, העלול לפגוע בשכבת האוזון. הבנק פועל להחלפת מערכות מיזוג קיימות למערכות העושות שימוש אך ורק בגז ידידותי לסביבה. סך מערכות המיזוג בכל נכסי הבנק מכילות בין 20-30 טון של גז קירור, כאשר מעל 85% מזה הוא גז מסוג R-410a הידידותי לסביבה.

דרך הפחמני של בנק הפועלים לשנת 2018: סה"כ המדרך הפחמני לשנת 2018 עומד על 58,318.5 טון CO2eq (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ- 9% לעומת נתון 2017. הירידה במדרך נובעת מירידה בשלושת מכלולי המדידה; במכלול 1, מרבית הירידה נובעת מירידה משמעותית בצריכת הדלק לנסועה בבנק ובמכלול 3 מרבית הירידה נובעת מצמצום בצריכת הנייר, צריכת דיו וטונרים וכן צריכת המים בבנק.

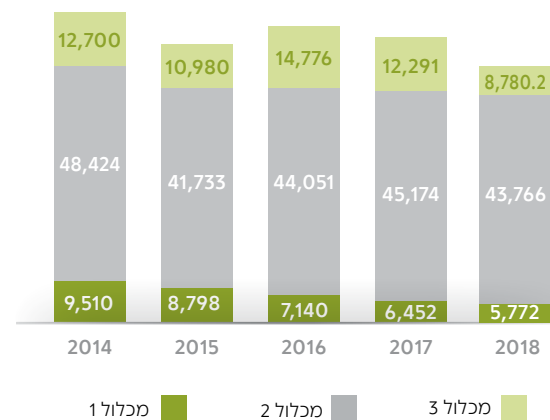
מפחיתים טביעת רגל פחמנית

בנק הפועלים מנטר את הרכיבים העיקריים בפעילותו שתורמים לפליטת גזי החממה. בשנת 2010 בנק הפועלים הצטרף למערך הדיווח הוולונטרי על גזי החממה של המשרד להגנת הסביבה. מאז, בנק הפועלים מדווח למערך הרישום בהתאם למתודולוגיה המוסכמת. צריכת אנרגיה עקיפה (מכלול 2) המשמשת לחשמל ולתחבורה מהווה את ההשפעה המשמעותית ביותר על טביעת הרגל הפחמנית, ונעשים מהלכים להתייעל ולהפחית את הצריכה, כפי שניתן לקרוא בהמשך הפרק. בנוסף, הבנק מנהל ומנטר פליטות עקיפות נוספות, כגון: ייצור נייר, בינוי סניפים, טיפול בפסולת, טיסות עובדים וכו'.

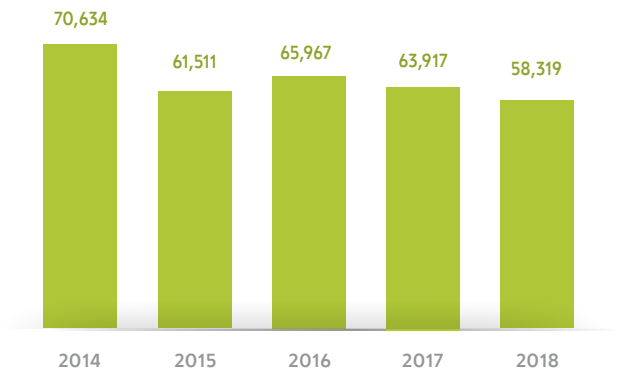
פליטת חומרים הפוגעים באוזון

ככלל, הבנק משתמש בחמישה סוגים עיקריים של מערכות מיזוג: מזגנים

היקף פליטות בטון פד"ח

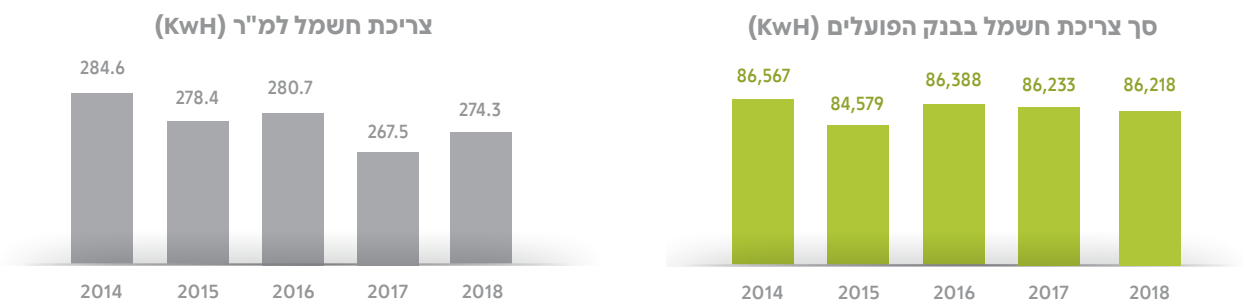


דרך הפחמני של הבנק בטון (Co2eq)



צריכת חשמל בנק הפועלים - רב שנתי					
	2014	2015	2016	2017	2018
סה"כ (KwH)	86,567,004	84,579,103	86,388,184	86,232,616	86,217,677
סה"כ (ג)	311,641	304,485	310,997	310,437	310,383
שטחי הבנק במ"ר	304,184	291,512	285,251	288,897	280,600
צריכה למ"ר (KwH)*	284.6	*278.4	280.7	267.5	274.3
שינוי לעומת 2017					-0.02%
שינוי לעומת 2018					-2.8%
שינוי לעומת 2017					2.5%

*נתון צריכת החשמל למ"ר חושב לפי צריכה כוללת של 76,980,873 קוט"ש והוא אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן אתר רותם (כ-9.2 מיליון קוט"ש). זאת היות והמתקן שבאתר רותם הוא מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים שאינם מאפיינים את השימוש הממוצע בחשמל בבנק.



מסתכלים קדימה

- איתור מקורות נוספים להתייעלות וחיסכון אנרגטי הקיימים בשוק והטמעתם בבנק;
- המשך החלפת התאורה בסניפים לתאורה באמצעות נורות לד, בתהליך משותף עם הרכש התאגדי.

בקרת עמידה ביעדים	
יעדי 2018	סטטוס
המשך החלפת מערכות מיזוג ישנות למערכות חדשות, בדגש על מערכות עם נצילות אנרגטית גבוהה.	✓ בוצע
החלפת התאורה בסניפים לתאורה באמצעות נורות לד, בתהליך משותף עם הרכש התאגדי.	✓ בוצע
המשך התקנת יריעות עם פתרון אגירת אנרגיה ביו-תרמי, לחיסכון באנרגיה.	המהלך מתבצע בסניפים חדשים ובסניפים בהם המהלך יוביל לחיסכון באנרגיה בלבד
התקנת מערכות לבקרת אנרגיה בכל סניף חדש של הבנק.	✓ בוצע
פריסת מערכות VC (Video Conference) במרכזי עסקים המיועדות לשיבות, הדרכות, ועדות אשראי וכו. שימוש במערכות אלה מפחית את הצורך בנסיעת עובדים לשיבות מחוץ למשרד ותורם לחסכון בדלק וזמן.	✓ בוצע

התייעלות אנרגטית בבנק

הבנק מפעיל מערכות שליטה ובקרה ממוחשבות אשר מסוגלות לבקר ולשלוט על כל צרכן אנרגיה בבנק, מסייעות לצמצום צריכת מיזוג אוויר ותאורה ומתריעות על תקלות משמעותיות. מערכות אלו מותקנות בכלל המבנים ופועלות במסגרת מוגדרת המותאמת לשעות העבודה של כל סניף ומבנה. במסגרת זאת הבנק מתקין צ'ילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מדחס משתנה (VRF), החוסכות כ-38% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות (20% מחיסכון זה הינו בצריכת חשמל), בכל החלפה ובכל התקנה של מערכת. בשנת 2018 הותקנו 10 מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF. כמו כן, בשנת 2018 המשיך הבנק בהתקנת יריעות ביו-תרמיות על תקרות הסניפים, לשם חיסכון באנרגיה. היריעות הביו-תרמיות שומרות על הטמפרטורות בסניף ועל הקור מהמיזוג, גם אם פותחים וסוגרים את דלתות הכניסה. כך נוצר חסכון של כ-20-30 אחוזים בהוצאות מיזוג. נכון לסוף שנת 2018 הותקנו היריעות ב-12 סניפים. התוצאות של השוואת תקופות דומות במהלך השנה בהיבט של צריכת המיזוג באותם סניפים מלמדות על חסכון של לפחות 20% בצריכת החשמל. שנת 2017 הותקנו היריעות ב-12 סניפים. התוצאות של השוואת תקופות דומות במהלך השנה בהיבט של צריכת המיזוג באותם סניפים מלמדות על חסכון של לפחות 20% בצריכת החשמל.

ניהול ומדידה של צריכת חשמל

הבנק מנהל מסד נתוני צריכת חשמל המתעדכן באופן שוטף בהתאם לשינויים המבניים בנכסי הבנק, הנגרמים משינויים בשטחי הבנק, בין היתר בשל הוספה, סגירה, השכרה או שינוי ייעוד של מבנים. מסד זה מאפשר לבנק לבחון את פרופיל הצריכה החודשית והשנתית של כל נכס

והשוואתו למבני הבנק הדומים לו בגודל ובייעוד, השוואה של מגמות רב שנתיות, על פי פרמטרים של צריכה עבור כל מטר מרובע ועבור כל עובד. בנוסף, המסד מאפשר זיהוי מגמות שיפור והתייעלות ואיתור נכסים בהם עולה החשש לחוסר יעילות או לתקלה.

בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2018 מלמדת על ירידה קלה מאוד של 0.02% בצריכת החשמל בשנת 2018 לעומת שנת 2017. ירידה זו מצטרפת לירידה עקבית בנתוני צריכת החשמל בבנק בשלוש השנים האחרונות, אך מאחר ומהלכי ההתייעלות האנרגטית מיושמים בבנק מזה מספר שנים, פוטנציאל החיסכון קטן משנה לשנה. כמו כן יש לציין כי בעוד שבסניפים ובמבני הבנק נרשמה ירידה בצריכת החשמל, בין השאר בשל צמצום שטחי הבנק ומהלכי התייעלות אנרגטית, באתר רותם (אתר המחשב הראשי של הבנק) נרשמה עלייה של כ-327 אלף קוט"ש לעומת שנת 2017. העלייה בצריכה נובעת מהשימוש הגובר בשירותים הדיגיטליים של הבנק המצריכים שימוש בחוות השרתים ובמתקני הגיבוי הממוקמים באתר רותם.

מחשוב ירוק

הבנק פועל לחיסכון ולייעול צריכת האנרגיה גם באמצעות בחינה יסודית של נושא המחשוב הירוק בסניפיו ובמשרדיו. מידת

צמצום צריכת אנרגיה מתחבורה

ההשפעות הסביבתיות הישירות והעקיפות של בנק הפועלים בתחום התחבורה הן צריכת דלק ופליטות כתוצאה משריפתו. הבנק פועל לצמצום צריכת הדלק הנובעת מצי הרכב וממערך השינוע הפנימי בין סניפיו ומתקניו (וכתוצאה מכך לצמצום זיהום האוויר) באמצעים שונים, ביניהם:

- ◆ הגבלת הבחירה בצי הרכב עד לרכבים בעלי דרגת זיהום 8 - מרבית הרכבים בבנק הם בעלי דרגות זיהום נמוכות יותר;
- ◆ ניהול דיאלוג עם העובדים באמצעות הפורטל הארגוני - פרסום מאמרים והמלצות שונות בנוגע לנהיגה בטיחותית, חסכונית וזהירה;
- ◆ עידוד הגעה לעבודה באופניים - לעובדים המגיעים לבנייני הנה"ר עם אופניים, הוכשרו מקלחות וכן הוצבו מתקנים להעמדת האופניים.

בנוסף על אלה, שירותי הבנק המוצעים באופן טלפוני ודיגיטלי מבטלים את הצורך בהגעת לקוחות לסניף ובכך תורמים לצמצום בנסועה ובזיהום אוויר. בשנת 2018 נרשמה ירידה משמעותית בצריכת הדלק של הבנק בשיעור של 21%. הסיבה העיקרית להפחתת הצריכה היא שימוש ברכבים חסכוניים על-ידי הבנק (עם מנוע טורבו TSI) שמשפרים משמעותית את החיסכון בדלק וכן הגדלה משמעותית של הרכבים ההיברידיים בבנק.

נתוני כלי הרכב של בנק הפועלים								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
כמות רכבים בצי הליסינג	1,329	1,288	1,238	1,188	1,106	1,155	1,024	953
צריכת דלק שנתית (ליטר, סולר ובנזין)	3,574,235	3,440,152	3,448,047	3,537,444	3,599,730	3,021,768	2,746,344	2,160,630
נסועה בק"מ לליטר אחד (ע"פ נתוני יצרן)	10.1	10.5	11	11.8	10	9.5	10	12
כמות רכבים היברידיים בצי	23	27	22	19	22	18	15	48

ניהול משאב הנייר

נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בפעילות השוטפת של הבנק ועל כן משאב זה מנוהל בהתאם לתפישה כוללת של צמצום צריכה לצד הגדלת המחזור. במהלך שנת 2018 נמשכו המהלכים להפחתת צריכת הנייר בבנק. דגש מיוחד ניתן על מיצוי הפוטנציאל של מיכון תהליכים צורכי נייר.

בנק ללא נייר

הפרויקט האסטרטגי "בנק ללא נייר" קיים בבנק משנת 2009. הפרויקט עוסק בניתוח צריכת הנייר בבנק והאפשרויות לצמצום או ביטול טפסים ודוחות, הן לצרכים פנימיים של הבנק והן לצורכי דיזור ללקוחות. להלן סקירה של הפעילות המרכזית

שבוצעה בשנת 2018 במסגרת הפרויקט:

- ◆ **חתימה דיגיטלית ושירות לקוחות באמצעות מסך מגע** - במהלך שנת 2018 עמדה לרשות הלקוחות בסניפים האפשרות לחתום גרפית על מסמכים על גבי מסכי אייפד. המהלך תורם לחסכון של כ- 62 מיליון דפים בשנה;
- ◆ **מדפסת מרכזית** - כחלק מתפישת הבנקאות הדיגיטלית, בשנת 2018 הסתיים מהלך של ביטול המדפסת המרכזית בבנק. מדפסת זאת הפיקה מדי שנה כ- 6 מיליון דפי הודעות ודוחות הנשלחים לסניפים וליחידות העסקיות בהנהלה הראשית;
- ◆ **מיכון טפסי בטחונות** - במהלך שנת 2018 המשיך הבנק את תהליך תהליך

מיכון מסמכי בטחונות בבנק, במסגרתו נעשה מעבר מטפסים הממולאים באופן ידני למילוי ממוחשב הדורש מספר מצומצם של חתימות דיגיטליות. בסיום שנת 2018, השלים הבנק מיכון של כ-80% מסך העסקאות;

- ◆ **מדפסת מרכזית** - כחלק מתפישת הבנקאות הדיגיטלית, בשנת 2017 הותנע מהלך של ביטול המדפסת המרכזית בבנק. מדפסת זאת מפיקה מדי שנה כ- 6 מיליון דפי הודעות ודוחות הנשלחים לסניפים וליחידות העסקיות בהנהלה הראשית. כתוצאה מהמהלך ותוך כדי מציאת פתרונות חלופיים, נחסכו כ- 3 מיליון דפי הודעות ודוחות בשנת 2017;

- ◆ **סריקת תיקי לווים** - במהלך שנת 2017 נעשה תהליך מיכון מסמכי בטחונות בבנק, במסגרתו נעשה מעבר מטפסים הממולאים באופן ידני למילוי ממוחשב הדורש מספר מצומצם של חתימות דיגיטליות;
- ◆ **מיכון תיקי לווים** - במהלך שנת 2018

עוברים מדואר לדוא"ל

בנק הפועלים שואף לייעל ולצמצם את הדיוור הנשלח ללקוחות, לצד עמידה בהוראות רגולטוריות צרכניות המחייבות דיוור ללקוחות במועדים מוגדרים ובפירוט שנקבע בדיו. בתוך כך, הבנק פועל לצמצום צריכת הנייר באמצעות איחוד הודעות, צמצום דיוור ונקיטה ביוזמות דיוור סביבתיות, כגון משלוח דואר אלקטרוני. השירות מאפשר ללקוחות הרשומים לאתר הבנק לקבל הודעות לחשבונם באתר, באמצעות תיבת דואר שמותקנת בחשבונם. בנוסף מציע הבנק את שירות "פועלים במייל" המאפשר קבלת דואר אל תיבת המייל האישית של הלקוח. כל לקוח בעל מנוי לשירות זה, תורם למניעת הפקה של 45 דפים בשנה בממוצע למטרות דיוור.

בשנת 2018 - 270,000 לקוחות חדשים הצטרפו לשירות "פועלים במייל" המאפשר קבלת הודעות גם למייל האישי של הלקוח.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
סיום תהליך מיכון הביטחונות ומעבר מטפסים ידניים לטפסים ממוחשבים הדורשים מספר מינימלי של חתימות דיגיטליות.	✓ בוצע
סיום מהלך תיקי הלווים, סריקת תיקי הלווים ומעבר לתיק לווא וירטואלי.	התהליך בשלבי מימוש נכון לסוף 2018 בוצע ב- 40% מהסניפים.

מסתכלים קדימה

- מעבר למדפסת דו- צדדית בסניפים;
- המשך סריקת תיקי הלווים, פינוי הנייר מהסניפים ומעבר לתיק לווא וירטואלי;
- חתימה דיגיטלית במשכנתאות ועידוד השימוש בחתימה דיגיטלית בתחומי בנקאות נוספים; הנייר מהסניפים ומעבר לתיק לווא וירטואלי;
- המשך עידוד מעבר לקוחות הבנק לדיוור אלקטרוני לתיק לווא וירטואלי;
- עידוד חיסכון בנייר על ידי פעילות שיווק ופעילות "אתגר הנייר" לעובדי הבנק; מהסניפים ומעבר לתיק לווא וירטואלי;
- בניית תכנית ממוקדת למחלקות בבנק המרבות להשתמש בהדפסה ומציאת פתרונות לצמצום השימוש בנייר.

מדי שנה למחזור והטמנה אחראיים. כל המכשירים הסלולאריים בהם מסתיים השימוש, מוחזרים לספק לטיפול אחראי וכל שאר הצידוד האלקטרוני היוצא מכלל שימוש מועבר לחברת "אקולוגיה לקהילה מוגנת" (המתמחה במחזור פסולת אלקטרונית ומעסיקה עובדים עם מוגבלות). הבנק מאפשר לעובדים בהנהלה הראשית להביא פסולת אלקטרונית מבתייהם לנקודת האיסוף במגדלי רובינשטיין בתל אביב;

♦ **פינוי פסולת בניין -** הפסולת מפונה באופן אחראי בהתאם לתקנות בנושא. הבנק דואג לכלול בהסכמיו עם קבלני בניה ושיפוץ, המבצעים עבודות בסניפים ובמבנים השונים, סעיף משפטי המחייב אותם לבצע פינוי אחראי של הפסולת לאתר מורשה. באופן זה הבנק מבקש למנוע לחלוטין השלכה של פסולת בנין שמקורה בארגון, לאתרים לא מורשים או בשטחים פתוחים;

♦ **איסוף בקבוקים ופחיות -** המחזור נעשה באופן שיטתי בשיתוף עם תאגיד המחזור אל"ה. דמי הפיקדון שמתקבלים מועברים לוועד העובדים היחידתי ומשמשים למימון של פעילויות חברתיות שונות, תרומות וכדומה.

מטמיעים מחזור בבנק

הבנק מעודד את עובדיו לאסוף ולמחזר משאבים ולשם כך פיתח וייצר מגוון מיכלי מחזור ייעודיים לאיסוף ומחזור פסולת בבנייני הבנק. התהליך מתוקשר לעובדים דרך אמצעי התקשורת הפנים-ארגונית בבנק. באמצעות המיכלים ממחזרים נייר, פסולת אלקטרונית, נורות פלואורסנט, בקבוקים ופחיות, סוללות, בגדים משומשים ותרופות. האיסוף והטיפול מתבצע באמצעות הגורמים המוסמכים לכך.

הבנק בהתקנת שטיחים מסוג זה ובהנהלה הראשית נפרשו שטיחים בעלי תו תקן "ירוק" בשטח כולל של 2,320 מ"ר.

כמו כן במסגרת פרויקטי הבינוי של הבנק משולבים אלמנטים ידידותיים לסביבה כמו יחידות מיזוג אויר חסכוניות, תאורה החוסכת באנרגיה, הצללות לחיסכון באנרגית המיזוג ותקרות אקוסטיות.

הופכים פסולת למשאב ומונעים זיהום סביבתי

המגמות הסביבתיות של השנים האחרונות מצביעות על כך שפסולת של אחד מהווה משאב עבור האחר. הגידול באוכלוסין יוצר עומס על מערכות אקולוגיות שמתקשות לעמוד בביקושים למשאבי הטבע השונים, כגון: מתכות, עץ, מים, דלקים פוסיליים ועוד. כמו כן, ללא טיפול נאות, פסולת מזהמת את הסביבה ופוגעת בקרקע, במים, ובאוויר ותורמת להתחממות הגלובלית. תובנות אלה ונוספות, מדגישות את חשיבותה של התייחסות מסודרת לעתידם של חומרים ומוצרים צריכה. בנק הפועלים מיפה את סוגי הפסולת השונים הנוצרים עקב פעילותו ובהמשך למיפוי זה נבחנו דרכי הטיפול המועדפות:

- ♦ שימוש חוזר במשאב או ברכיביו;
- ♦ מחזור של המשאב ע"י גורמים חיצוניים שממירים אותו לחומר גלם ועל ידי כך מכניסים אותו בחזרה לתהליך הייצור;
- ♦ הטמנה אחראית באמצעות איסוף והעברה לאתרים מורשים (מניעת זיהום סביבתי).

הבנק מקדם איסוף ופינוי של פסולת בצורה אחראית, בין היתר, בערוצים הבאים:

- ♦ **איסוף פסולת אלקטרונית -** בנק הפועלים מקפיד על טיפול אחראי ומוסדר בציד מחשוב שיוצא משימוש. ציוד מחשבים שאינו ראוי לתרומה מועבר

מצמצמים השפעות סביבתיות נוספות

תהליכי הייצור והשירות הבנקאי הם בעלי השפעה סביבתית ישירה מצומצמת, הואיל ופעילותו של הבנק בעיקרה משרדית ואופי השירות שהבנק מספק ללקוחותיו הוא דיגיטלי. עם זאת, בנק הפועלים שואף לצמצם גם את ההשפעות הסביבתיות הנוספות בפעילותו. הבנק משתף את העובדים בתהליך, הן בשינוי בהתנהלות הסביבתית הפנימית והן בניסיון למקסם את ההשפעה של הפעילות הסביבתית בכללותה, מתוך התפישה ששיתופם בתהליך חיוני ליצירת השינוי ובתקווה כי העובדים יהפכו למקדמי השינוי בעצמם. נוסף על כך, הבנק שואף להשפיע בתחום ההתנהלות הסביבתית גם במישור הביתי של העובדים, המונים יחד עם בני משפחותיהם עשרות אלפי אנשים. לשם כך, הבנק שואף לספק לעובדיו ולבני משפחותיהם מידע וכלים שיאפשרו להם התנהלות ירוקה יותר - בנהיגה ברכב, בפעולות מחזור, בחיסכון באנרגיה ועוד.

מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

נכון לסוף שנת 2017, הבנק עדכן את כל מפרטי הרכש שלו בהתאם לעקרונות הבניה הירוקה, והוא מתעתד לעבוד לפי מפרטים אלו בהקמה של בנייני משרדים וסניפים. חשוב לציין, כי חלק גדול מהסניפים נמצאים בקניונים ומרכזים מסחריים שלא בבעלותו ואינביכולתו לשנות את התשתיות במבנים אלו. עם זאת, בכונת הבנק לשלב בנכסים אלה מקסימום מרכיבים של בניה ירוקה, בלא קשר לעמידת הנכס הרלוונטי בתקן מוסכם לבניה ירוקה. במסגרת זאת הבנק קיבל החלטה עקרונית לפיה כל השטחים שיפרשו בעתיד יהיו שטחים ידידותיים לסביבה המיוצרים על פי תקנים בינלאומיים. כפועל יוצא של החלטה זו החל

כ- **18.2** טון

מחזור קרטון -

נאספו ופנו למחזור בשנת 2018

מעל **800,000** אלף לקוחות

הצטרפו לשירות דוור למייל וויתרו על קבלת דואר פיזי. בשנת 2018 חלה עלייה של כ- 32% במצטרפים לשירות, בהשוואה לשנת 2017

כ- **4,800** עצים

החיסכון בצריכת הנייר בשנת 2018 בהשוואה ל-2017 שווה ערך למניעת הכריתה של כ- 4,800 עצים לצורכי ייצור נייר

כ- **746** טון

מחזור נייר -

של נייר נאספו ופנו למחזור בשנת 2018

כ- **172** טון

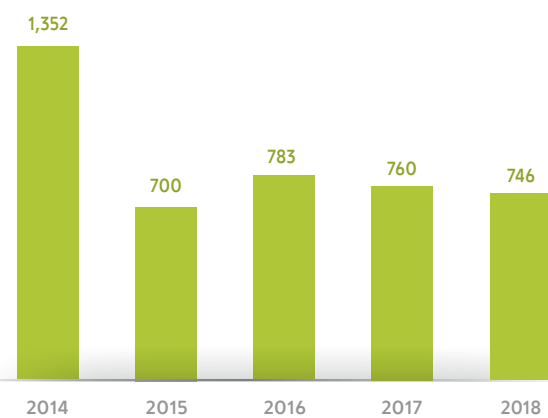
ירידה בצריכת הנייר -

לעומת שנת 2017

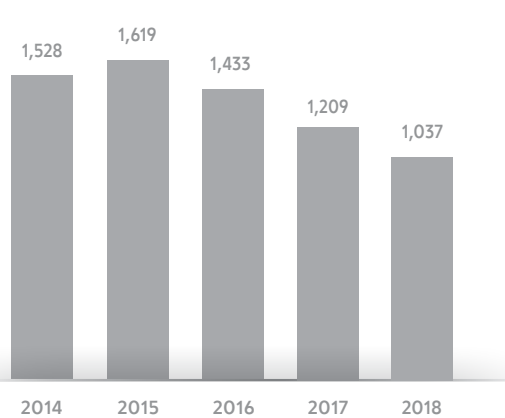
כ- **39** טון

ירידה בצריכת הנייר לשימושים פנימיים בבנק לעומת שנת 2017, זאת הודות למהלכים שפורטו לעיל

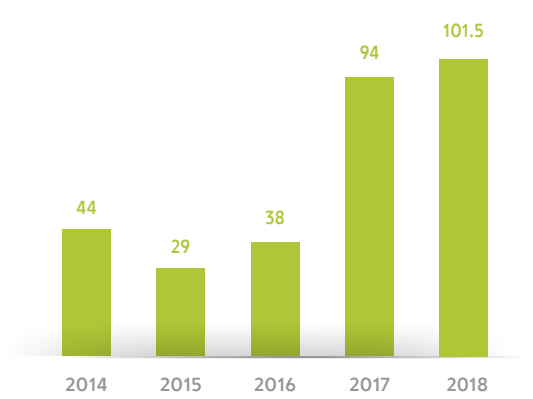
איסוף נייר למיחזור (בטונות)



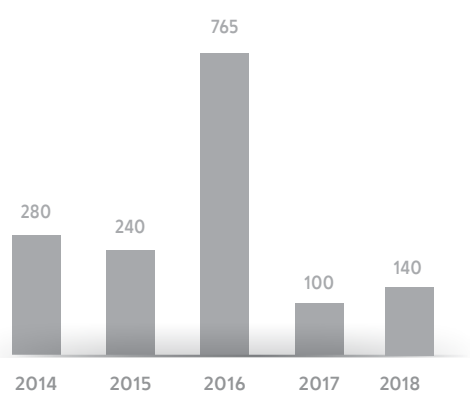
צריכת נייר בבנק (בטונות)



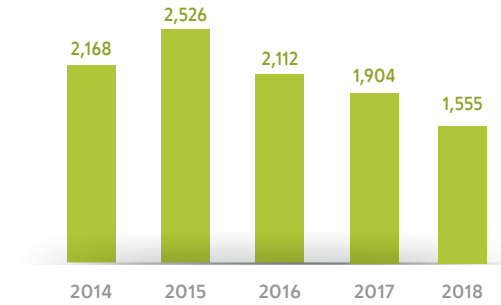
מחזור פסולת אלקטרונית (בטון)



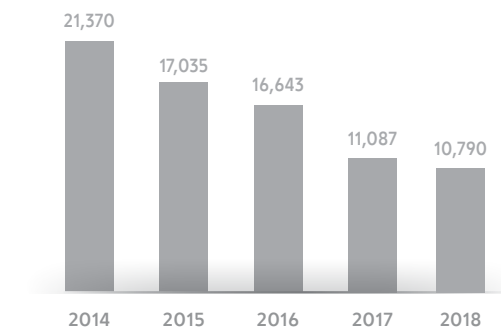
איסוף סוללות (ק"ג)



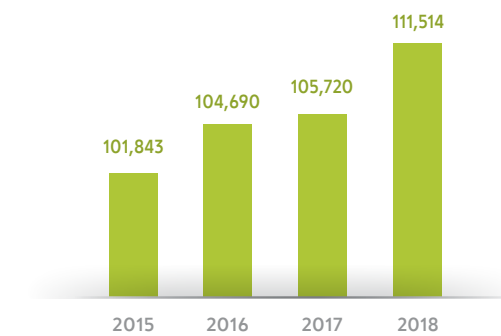
איסוף פסולת בניין (במ"ק)



ראשי דיו וטינורים (יח')



מחזור בקבוקים ומיכלי משקה (יח')



101.5 טון

פסולת אלקטרונית -

נאספו ופנו ממיכלי האיסוף המוצבים בבנק. בשנת 2018 הייתה עלייה משמעותית בכמות הפסולת האלקטרונית של הבנק, עקב בינוי שיפוץ וסגירת סניפים. לצד זאת הצקיים תהליך פינוי אחראי לשמירה על הסביבה

12 שקי תרופות

נאספו על ידי העובדים כחלק משמירה על הסביבה. תרופות שאינן בתוקף פונו ואלו שבתוקף מטופלות ומועברות באמצעות עמותת "חברים לרפואה" לחולים שידם אינה משגת.

1,197 ק"ג
נורות פלואורסנט

נאספו ופנו

112,514 בקבוקים

ופחיות שתייה

פנו למחזור

140

חביות של סוללות -

נאספו והועברו להטמנה ממבני הבנק

1,115 מ"ק

פסולת בניין -

בתהליך אחראי לשמירה על הסביבה

מסתכלים קדימה

- עדכון מפרטי הרכש של הבנק לסטנדרטים מתקדמים על פי עקרונות הבנייה הירוקה.

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטטוס
התקנת יריעות לחסכון באנרגיה של ZENERGY בהקמת סניפים חדשים ובשיפוץ סניפים קיימים.	המהלך בוצע בחלק מהסניפים החדשים
התקנת סוככים מעל הבנקטים לנוחות הלקוחות. כמו כן, הסוככים תורמים לחימום פחות של קירות הזכוכית בסניפים ומובילים לחסכון באנרגיית מזוג אוויר.	✓ בוצע

**ממשל תאגידי,
אתיקה וציות**



פרופיל הבנק

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 ומהווה "תאגיד בנקאי" בעל רישיון "בנק", לפי הוראות חוק הבנקאות. בשנת 1983 במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, הועברו מניות הבנק לשליטת המדינה. בשנת 1997 הופרט הבנק, והשליטה בו עברה לידי אריסון החזקות בע"מ ואחרים. בחודש נובמבר 2018 הפך הבנק לתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה.

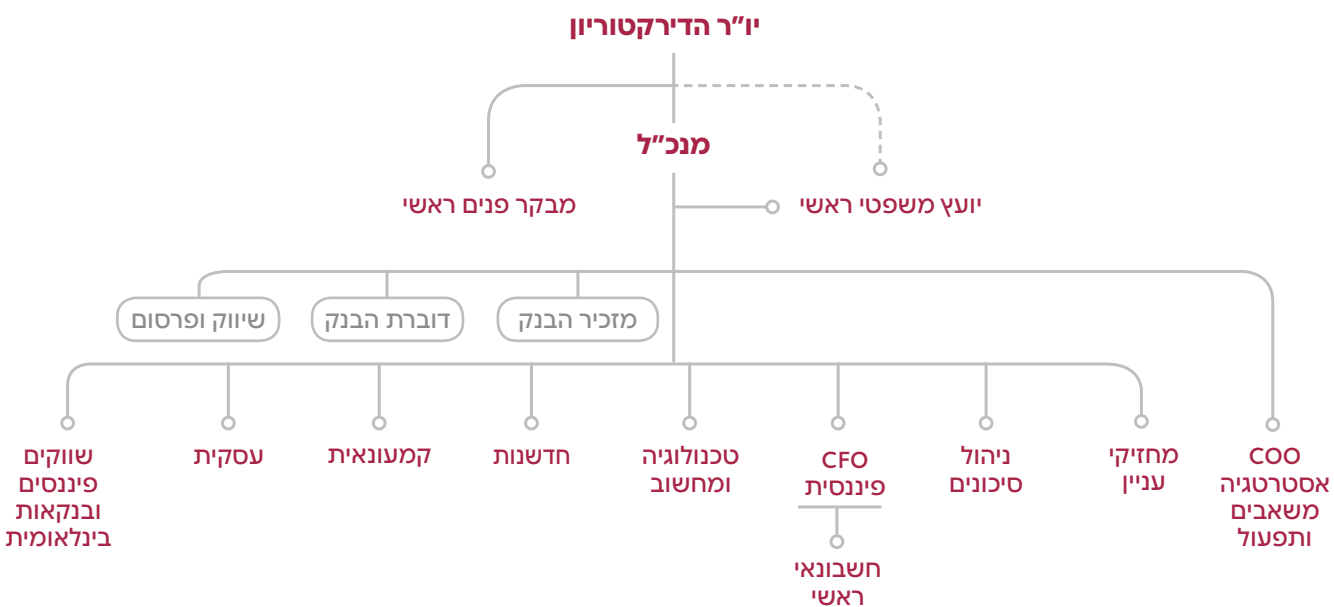
פעילות קבוצת הבנק בארץ

קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות השונים, באמצעות שתי חטיבות מרכזיות: החטיבה העסקית והחטיבה הקמעונאית; החטיבה העסקית משרתת את מרבית הלקוחות העסקיים, כאשר בתחום החברות הגדולות (Corporate) פועלת החטיבה באמצעות

סקטורים בעלי התמחות ענפית, בתחום החברות הבינוניות (Middle Market) פועלת החטיבה באמצעות מרכזי עסקים, הפרוסים ברחבי המדינה ובאמצעות סניפי הבנק המעניקים ללקוחות החטיבה שירותים תפעוליים. החטיבה הקמעונאית (Retail) משרתת, בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית, תושבי חוץ ועסקים קטנים, באמצעות 225 סניפים לרבות סניפים דיגיטליים מתקדמים, סניף נייד ובאמצעות ערוצים ישירים: מכשירים לשירות עצמי בסניפים וב"חצרות לקוח", "פועלים באינטרנט", "פועלים בסלולר", מוקד "פועלים בטלפון", פניות בפיסבוק ואפליקציות בטלפונים החכמים. בנוסף לפעילות הבנקאית, בשנת 2018 עסקה קבוצת הבנק בפעילויות משיקות, בעיקר בתחום כרטיסי האשראי ובשוק ההון. בתחום כרטיסי האשראי, באמצעות חברות בת ("קבוצת ישראלכרט"), בהנפקה,

בתפעול ובשיווק של כרטיסי האשראי בבנק ומחוצה לו, לשימוש בארץ ובחו"ל וכן בסליקת עסקאות הנעשות בכרטיסי האשראי שהונפקו על-ידה ועל-ידי אחרים. בהוראת המחוקק, חויב הבנק להיפרד מהחזקותיו בישראלכרט ועל כן בתחילת 2019 פורסם תשקיף הצעת מכר למניות ישראלכרט ובחודש אפריל 2019 מכר הבנק כ-65.2% ממניות ישראלכרט במסגרת הצעת מכר לציבור ונותר עם החזקה של כ-33% בישראלכרט. לאחר ההנפקה ישראלכרט אינה מוגדרת עוד כחברת בת של הבנק אלא כתאגיד נשלט. פעילות קבוצת הבנק בשוק ההון הינה, בין היתר, במתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך (ברוקראז'), שמירת ניירות-ערך, שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים, מחקר וייעוץ, שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול תיקי השקעות, בנקאות להשקעות, עסקי חיתום וניהול הנפקות.

המבנה הארגוני של הבנק:



פעילות קבוצת הבנק בחו"ל²

בנוסף לפעילות בישראל, פועלת קבוצת הבנק במגזר העסקי בארצות-הברית. כמו-כן, לקבוצת הבנק פעילות במגזר המסחרי בתורכיה. פעילות המגזר העסקי בחו"ל כוללת מתן אשראי ללווים מקומיים וזרים בין היתר, על-ידי העמדת אשראי

לפעילות עסקית של לקוחות הבנק. בעקבות מדיניות ניהול הסיכונים ולמזעור סיכוני הציות בקבוצת הבנק, ונוכח השינויים בסביבה הרגולטורית העולמית והשפעתם על סיכונים אלה, הופסקה בשנת 2018 פעילותו של בנק הפועלים שווייץ (Bank

Hapoalim Switzerland Ltd). בעקבות זאת, לא נותרה לבנק הפועלים פעילות משמעותית בתחום הבנקאות הפרטית בחו"ל ועיקר הפעילות בחו"ל מתמקדת בבנקאות מסחרית בארצות-הברית.

תרשים החברות המוחזקות העיקריות* של בנק הפועלים



* התרשים כולל חברות עיקריות המוחזקות במישרין על-ידי הבנק או בעקיפין באמצעות חברות בנות פרטיות בבעלות מלאה של הבנק. חברות בנות בבעלות מלאה אשר באמצעותן מוחזקות החברות המופיעות בתרשים לעיל אינן כלולות בו. לצורך התרשים לעיל, חברה עיקרית הינה חברה עם פעילות עסקית, שלדעת הנהלת הבנק היא חברה עיקרית בקבוצה, והשקעת הבנק בה היא לפחות 1% מההון המיוחס לבעלי המניות של הבנק, או שחלק הבנק ברווח (בהפסד) הנקי שלה המיוחס לבעלי המניות של הבנק עולה על 5% מהרווח (או מההפסד) הנקי המיוחס לבעלי המניות של הבנק (וזאת בדומה לקריטריון שנקבע בהוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים (הוראה מספר 662) בקשר להצגת נתונים על חברות בנות עיקריות בדוחות כספיים של תאגיד בנקאי).
(1) בחודש ספטמבר 2017 החליט הבנק להביא להפסקת פעילותה של הפועלים שווייץ בדרך של מכירת נכסיה או בדרך אחרת. כחלק ממיושם ההחלטה להפסקת פעילותו של הפועלים שווייץ הושלמה ברבעון הרביעי של 2018 עסקה למכירת מרבית תיק נכסי לקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית של הפועלים שווייץ, בסניפו בשווייץ ובלוקסמבורג ל-Sarasine Bank AG (Sarasine Bank AG).
(2) הבנק בוחן אפשרויות למכירת מלוא החזקותיו בבנק פוזיטיב וזאת בהמשך לתוכנית האסטרטגית של הבנק, לפיה הוחלט על הקטנה הדרגתית של תיק האשראי בבנק פוזיטיב.
(3) נכון למועד פרסום הדוח, בנק הפועלים מחזיק ב-33% ממניותיה של ישראלכרט וחברת ישראלכרט מחזיקה ב-100% ממניותיה של "פועלים אקספרס".
(4) ביום 3 במרץ 2019 הועברו מלוא החזקות הבנק בפועלים אקספרס לישראלכרט.

אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית

מחזיקת היתר השליטה בבנק עד ליום 22 בנובמבר 2018, הייתה הגב' שרי אריסון, שהחזיקה באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ ("אריסון החזקות") כ-20.01% ממניות הבנק. ביום 4 בספטמבר 2018

נמסרה לבנק הודעת אריסון החזקות, לפיה גב' אריסון קיבלה היתר להחזקת אמצעי שליטה בבנק, שיאפשר את ביזור השליטה בבנק ויחליף את ההיתר לשליטה ולהחזקת אמצעי שליטה בבנק, שניתן לגב' אריסון בעבר. בעקבות זאת, נציגי אריסון החזקות בדיקטוריון הבנק הודיעו על סיום כהונתם בבנק באותו היום. ביום 22 בנובמבר 2018

הודיעה אריסון החזקות, כי הושלמה עסקה למכירת 4.26% ממניות הבנק ושיעור החזקתה ירד ל-15.74%. החל ממועד זה גב' אריסון אינה נחשבת עוד לבעלת שליטה בבנק לעניין חוק החברות, תשנ"ט-1999 וחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968 והבנק הינו בנק ללא גרעין שליטה (למידע נוסף ראה עמ' 283 בדוח הכספי לשנת 2018).



נוספות אשר עוסקות בנושאים הקשורים לניהול הסיכונים דוגמת ועדת ביקורת והועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין.

בקה על יישום ממשל תאגידי נאות בבנק נדונה בוועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין ובמליאת הדירקטוריון. ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין אחראית גם על תחום האחריות התאגידית בבנק, כאשר הנושא בתחום אחריותו של מר עודד ערן, יו"ר הדירקטוריון. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על מדיניות, נהלים והנחיות להטמעת עקרונות הממשל התאגידי בעבודת הדירקטוריון והועדות וכן לצורך עמידת הבנק בעקרונות ממשל תאגידי נאות והתאמתם להוראות הדיון, לרבות קביעת מדיניות הבנק ופיקוח על ההנהלה ועל חברות הבת של הבנק, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.

לרוב מתקיימות ישיבות של מליאת הדירקטוריון מספר פעמים בחודש ובנוסף מתקיימות ישיבות של ועדות הדירקטוריון. במקרים דחופים במיוחד, מכונס הדירקטוריון לצורך דיון בנושא שעלה וכפי שמאפשרים נוהלי הדירקטוריון מקיים הדירקטוריון לפי הצורך ישיבה דחופה באמצעי תקשורת, כדי להביא נושא לדיון מידי. בהתאם לסעיף 98-99 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, רשאים הדירקטורים לדרוש לקיים דיון בנושא ספציפי. בהתאם לסעיף 99 לחוק החברות יתווספו נושאים אלו בסדר יום הדירקטוריון. בהתאם להוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק, סדר

ואישור. בנוסף לדיוני הדירקטוריון במליאה, פעילות חברי דירקטוריון הבנק מתקיימת באמצעות הועדות השונות. 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 מתפישת ניהול הסיכונים של הבנק. הדבר בא לידי ביטוי בהכללתם בבקורות ודיווחים שוטפים, כגון: BSC, SOX ועוד. הועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון, מקבלת דיווחים שנתיים ורבעוניים מתאימים לצורך ביצוע מעקב, בקרה ואמידת הסיכונים, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין. נכון לסוף שנת 2018, בבנק פועלות 7 וועדות דירקטוריון קבועות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת ניהול ובקרת סיכונים, ועדת אסטרטגיה ופיתוח עסקי, ועדת אשראי, ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין וועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית. אחוז השתתפות הדירקטורים בישיבות ועדת תגמול וועדת ביקורת עמד על 100% השתתפות. כיו"ר ועדת ביקורת מכהנת גב' רונית אברמזון רוקח וכיו"ר ועדת תגמול מכהנת גב' דליה לב, שתיהן מכהנות כדירקטוריות חיצוניות לפי הוראות חוק החברות.

בין חברי הדירקטוריון ישנם מומחים לניהול סיכונים, לרבות לסיכונים אשראי. הועדה לניהול ובקרת סיכונים מונה 4 חברים נכון לסוף שנת 2018, אשר רכשו ניסיון רב במסגרת עבודת הועדה. חברי הדירקטוריון עוברים מידי פעם הכשרות בנושא ניהול סיכונים. כמו כן, קיימות ועדות דירקטוריון

301 של בנק ישראל. במסגרת זו התווה הדירקטוריון את המדיניות לפעילותן של חברות הבת בארץ ובחו"ל, קבע מסגרות לנושא החשיפה לסיכונים השונים, ביצוע ומימוש השקעות קבועות. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים, בחלוקת הדיבידנד, בקביעת המבנה הארגוני של הבנק, קביעת מדיניות כוח אדם, שכר, תנאי פרישה ומערכת תגמולים לעובדים ולמנהלים בכירים, ובקיום פיקוח ובקרה על הפעילות העסקית השוטפת שמבצעת ההנהלה ועקביותה עם מדיניות הבנק.

מליאת הדירקטוריון מקבלת דיווחים שוטפים ודנה בתכניות, ביצועים ודיווח בתחום קיימות ואחריות תאגידית בבנק, כגון: מוצרים בנקאים המקדמים את ערכי הקיימות, שירות לקוחות, נושאי העסקה אחראית, ניהול סיכונים סביבתי במתן אשראי העסקת עובדים עם מוגבלות, השקעה בקהילה וצמצום השפעות סביבתיות לרבות שינוי אקלים. כחלק מתפישת השירות יו"ר דירקטוריון הבנק, משמש כדירקטור אחראי לתחום הקיימות והאחריות התאגידית והוא אמון על קידום התחום. ברמה האסטרטגית התחום מנוהל בבנק "במרכז לבנקאות חברתית" תחת חברת הנהלה, הנמצאת בממשקים עם כל הגורמים הרלוונטיים בארגון ומדווחת לנהלה ולדירקטוריון. הדיווחים והדיונים הנ"ל כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום, במסגרת התכניות לאחריות חברתית, ודיון בתכניות פעולה עתידיות בתחום

מתפרסמת הודעה מקדימה על כך 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. הרכב הדירקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק.

הערכת המומחיות הפיננסית והכשירות המקצועית של הדירקטור נעשית על ידי הדירקטוריון, והיא מביאה במכלול השיקולים את השכלתו, ניסיונו 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. הבקשה למינוי הדירקטור, בצירוף ההצהרה שממלא הדירקטור בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין - 301, נשלחת למפקח על הבנקים לבדיקתו ומינוי הדירקטור כפוף לקבלת אישור מראש מאת המפקח על הבנקים. הערכת ביצועי הדירקטוריון מבוצעת בהתאם לסעיף 59 להוראה 301 ולהוראות נוהל עבודת הדירקטוריון. הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מבוצעת אחת לשנתיים, לצרכיו הפנימיים של הדירקטוריון. הדירקטוריון דן בממצאים העולים מתהליך ההערכה.

פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2018 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותו של הבנק בארץ ובחו"ל, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכניות החקיקה ובהתאם להוראה

לפעול לטובת החברה. חובות אלה כוללות, בין השאר את: חובות הזהירות, חובות האמון והימנעות מניגוד עניינים.

מינוי דירקטורים בבנק הפועלים נעשה בהתאם להוראות הדיון, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור בנק ישראל. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, מינוי דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית. ועדה ייעודית, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות רישוי"), מציעה לאסיפה הכללית של התאגיד הבנקאי מועמדים לכהונת דירקטורים. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (מחזיקים יותר מ-2.5% מאמצעי השליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות). דירקטוריון הבנק אינו רשאי להציע מועמדים לכהונה ונושאי משרה בתאגיד הבנקאי אינם רשאים לפעול למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו. פקודת הבנקאות קובעת מגבלות ותנאי כשירות לכהונה ביחס לכל הדירקטורים בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לרבות מגבלות על קיומה של זיקה לתאגיד הבנקאי או לנושאי משרה או מחזיקים מהותיים בו, מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי, וכן מגבלות על משך כהונה (למידע נוסף ראה עמ' 284 בדו"ח הכספי לשנת 2018). בהתאם להוראות פקודת הבנקאות נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. בנוסף, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטורים או הפסקת כהונתם,

פועלים בסביבת ממשל תאגידי

ממשל ובקרה (Governance)

בנק הפועלים, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, פועל בסביבה חקיקתית רחבת-היקף הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שהבנק מחויב בציות להן: פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, 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. כמו כן, בהתאם לחוק החברות, בעלי המניות יכולים להציע נושאים לדיון לקראת האסיפה הכללית. עובדי הבנק רשאים לפנות לדירקטוריון בכפוף ובהתאם לנוהלי הבנק המותאמים לדרישות הדיון.

הדירקטוריון: הרכבו, פעולתו וועדותיו

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדיון, לרבות הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל, SOX וכיו"ב. כמו כן, הבנק מיישם את כל ההוראות הכלולות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. כחלק מהפרדת התפקידים הנדרשת בין ניהול בפועל לבין התוויית מדיניות ופיקוח, יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנהל בבנק. חובות הדירקטורים על פי הדיון הן אחידות לכל סוגי הדירקטורים, כאשר החובה הבסיסית היא



מאמץ ניכר של עובדי הבנק העוסקים בנושא ותשומת לב ניהולית רבה. אופי ההסדר שיקבע ועלותו לבנק אינם ידועים נכון לסוף שנת 2018 (למידע נוסף ראה עמ' 181 בדוח הכספי לשנת 2018). כמו כן, יו"ר ומנכ"ל הבנק הופיעו בפני "וועדת כבל" - וועדת חקירה פרלמנטרית בכנסת להקצאת אשראי ע"י הבנקים בישראל ללווים גדולים במשק (למידע נוסף ראה עמ' 266 בדוח הכספי לשנת 2018).

שלושה דירקטורים. נכון לסוף שנת 2018 כיהנו בדירקטוריון 2 נשים ו-5 גברים. בבנק לא קיימת מגבלת גיל למינוי דירקטורים (למידע נוסף על חברי הדירקטוריון - ראה עמ' 275 בדוח כספי לשנת 2018). הבנק מדווח באופן שקוף ומפורט על ההליכים המשפטיים המהותיים בהם הוא מעורב (לקריאה נוספת ראה דוח כספי לשנת 2018, עמ' 181-176). לצד בנקים אחרים בעולם, המשיך הבנק גם בשנת 2018 להתמודד עם חקירת הרשויות האמריקאיות בנוגע לעסקי הבנק עם לקוחות אמריקאים. החקירה דורשת מהבנק הוצאות כספיות משמעותיות,

נכון לסוף שנת 2018 דירקטוריון בנק הפועלים מנה 7 חברים מהם שני דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בסעיף 240 לחוק החברות, ובנוסף, שני דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בהוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל. בדירקטוריון הבנק כיהנו 4 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ויתר הדירקטורים בעלי כשירות מקצועית לפי השכלתם, כישוריהם וניסיונם, בהתאם לדרישות תקנות החברות. נכון לסוף שנת 2018, מספר הדירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית אשר כיהנו כחברים בוועדת הביקורת של הדירקטוריון היה

קוד ערכים ואתיקה- "הדרך בה אנו פועלים"

להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינקזו בגין הדיווח, נבנה תהליך ונוהל ייחודי, שאושר בדירקטוריון, לשמירה על אנונימיות הגורם הפונה והגנה עליו. העובדים יכולים לפנות גם לממונה ישיק, ממונה עקיף, משא"ב והביקורת.

על מנת להגביר את אפקטיביות המענה לסוגיות אתיות, ככל שאלה עולות במהלך הפעילות השוטפת של הבנק, מתנהל במהלך השנה באופן שוטף ממשק משותף לגורמי הביקורת, ניהול הסיכונים ומשאבי אנוש. זאת על מנת ללמוד ולהפיק לקחים, לטייב את המענה לסוגיות שונות ולנהלים רלוונטיים בבנק ואת תכני הקוד. זאת בנוסף לפעילות הביקורת השוטפת ולמעגלי הבקרה הפועלים בבנק. במהלך שנת הדיווח ניתן מענה וטיפול שוטף בפניות של עובדים בנושא אתיקה. במהלך 2018 התקבלו במנגנוני הפנייה של הבנק 32 פניות גלויות להתייעצות בנושאים אתיים ופנייה

ודיווח בנושאים אתיים ביניהם "קו אתיקה" חדש במחלקת משאבי אנוש. בתהליך כתיבת והטמעת הקוד ההתנהגותי ליווה את הבנק, "המרכז לאתיקה" במשכנות שאננים, ירושלים. הקוד החדש הושק בפברואר 2019.

מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

על מנת שגורם אחד ובלתי תלוי ירכז את הפניות והדיווחים בנושאי אתיקה בבנק, ערוצי הדיווח לפניות בנושאים אתיים מרוכזים תחת מנהל הסיכונים הראשי של הבנק. לרשות עובדי הבנק, אשר לדעתם עולה חשד לפגיעה בערכים ובנורמות של הבנק על ידי מי מעובדי הבנק, ישנם מספר ערוצים לפנייה ולדיווח: באמצעות הטלפון, הדואר האלקטרוני, בכתב או באמצעות הערוץ האנונימי שבפורטל הארגוני (הזמין בכל שעות הפעילות). כדי

בשנת 2004 אימץ בנק הפועלים קוד ערכים ואתיקה המתייחס למכלול ערכים של אחריות, אמון, יושרה ושמירה על כבוד האדם. כללי ההתנהגות הנגזרים מהערכים הנכללים בקוד, מגדירים את נורמות ההתנהגות המצופות מהעובד ואת חובת הבנק לנהוג כלפיו בהגינות ובכבוד. בשנת 2018 נכתב מחדש הקוד ההתנהגותי של הבנק, תוך התאמתו למותג החדש ולמגמות בינלאומיות של אחריות תאגידית. תהליך הכתיבה נעשה תוך למידה מהשוואה ענפית לקודים התנהגותיים בבנקים בעולם, ובשיתוף עם עובדים ומנהלים מחטיבות הבנק. במסגרת התהליך תורגמו ערכים לכדי כללי התנהגות כלפי כלל מחזיקי העניין, נוספו סעיפים חדשים לקוד ההתנהגותי הקיים והורחבו סעיפים קיימים ונכתב מודל קבלת החלטות חדש בעת פתרון דילמה אתית. בנוסף עודכנו ערוצים להתייעצויות

עיקר יעדי מדיניות התגמול הינם:

◆ הנעת נושאי המשרה לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לבנק ולמחזיקי העניין שלו, באופן המחזק את הקשר בין התגמול לבין יצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק. יעדי ה-KPI של נושאי המשרה כוללים בנוסף על היעדים הכלכליים גם יעדים המקדמים ערכים חברתיים וסביבתיים בתחומי הפעילות הרלוונטיים להם;

◆ התאמת התגמול לחזון הבנק, לתכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתכניות העבודה הנגזרות מהן;

◆ התאמת התגמול הכולל לתיאבון הסיכון של הבנק. תכניות העבודה השנתיות והרב שנתיות נבנות, בין היתר, תוך התייחסות להיקף הסיכונים, לסוגיהם השונים, אשר הבנק מוכן ליטול על עצמו. השגת יעדי תכנית העבודה לרבות יעדי הלימות ההון, יחד עם השגת תשואה עודפת על מחיר ההון הנדרש, מגדירים את הסף לחלוקת הרכיב תלוי הביצועים במענק השנתי.

במהלך שנת 2018 התקיימו 53 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-103 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון ושינוי שבוצע במבנה הוועדות במבנה הוועדות, ראה עמ' 275 בדוח הכספי). בישיבות הדירקטוריון נרשמה נוכחות של למעלה מ-90% מהדירקטורים. פרטים אודות שיעור ההשתתפות של כל אחד מהדירקטורים מובאים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי לשנת 2018.

או ועדת דירקטוריון 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. הבנק לא קבע מגבלת גיל למינוי דירקטורים חדשים.

תגמול נושאי משרה

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"). מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק תואמת את הוראות חוק הגבלת התגמול, חוק החברות ובהתאם להוראת הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, והיא אושרה באסיפה הכללית של הבנק בחודש דצמבר 2016. בחודש נובמבר 2016 אימץ הבנק מדיניות תגמול חדשה כוללת גם למנהליו הבכירים ולעובדיו שאינם נושאי משרה, וכן תוכנית תגמול בהתאם לה. מדיניות התגמול החדשה ותוכנית התגמול תוקנו מעת לעת, לפי הנדרש. בהתאם למדיניות התגמול של הבנק, היחס הצפוי בין עלות התגמול הכוללת של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכוללת החיצונית של יתר עובדי הבנק לא יעלה על פי 11. בשנת 2018 עמד יחס זה על 10.5 (השכר החיצוני בניכוי השכר הגבוה ביותר). החל משנת 2018 כל הסכמי ההעסקה של חברי ההנהלה והמנהלים הבכירים כפופים במלואם למדיניות התגמול החדשה.

יום הדירקטוריון יכלול, בין היתר, כל נושא שהדירקטור או המנהל הכללי ביקש מיושב ראש הדירקטוריון, זמן סביר בטרם כינוס הישיבה, לכלול בסדר היום.

נוהל עבודת הדירקטוריון קובע, כי הדירקטוריון יקיים דיון במועד מוקדם ככל שניתן באירועים חריגים המפורטים בנוהל (שלא במסגרת הדיווחים הקבועים). נוהל עבודת הדירקטוריון קובע הוראות כיצד להעביר חומר בישיבה דחופה בנושא שהוסף על סדר היום. נושאים דחופים עולים לפי צורך ו/או בקשות של יו"ר הדירקטוריון/דירקטורים/המנכ"ל, לפי צורך וחשיבות הנושא. נושאים חשובים ודחופים עולים לדיון באופן שוטף בהתאם להוראות הדיון ונוהלי הבנק כאמור, ואין ספירה נפרדת ייחודית של נושאים אלה. זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, נקבעו בהתאם להוראות הדיון, לרבות חוק החברות, הוראה 301 להוראות ניהול בנקאי תקין ונוהל עבודת הדירקטוריון. הדבר מתייחס לכל חומר הנוגע לפעילות הבנק, לנכסי הבנק, ולכל מסמכי הבנק הדרושים לו לצורך מילוי חובותיו. בהתאם להוראות הכלולות בהוראה 301, הדירקטורים אינם בעלי תפקיד ביצועי בבנק, נמנעים מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק וקיימות מגבלות לגבי פניותיהם לעובדי הבנק (בנושאים עסקיים מחוץ למסגרת ישיבות הדירקטוריון ווועדותיו).

קיימת לדירקטור הזכות, במקרים מיוחדים, לקבל ייעוץ מקצועי חיצוני ו/או סיוע מקצועי חיצוני, על חשבון הבנק, אם כיסוי ההוצאה אושר ע"י הדירקטוריון. מליאת הדירקטוריון

מכלי הנעת עובדים, יחד עם זאת על המנהלים לוודא כי העובדים שבאחריותם יפעלו לטובת הלקוחות ובהתאם לצורכיהם ולא ינקטו במעשים שאינם הוגנים על מנת לעמוד ביעדים שנקבעו. הנוהל החדש הינו חלק ממעבר לקביעת יעדים צוותים במקום יעדים אישיים ומטרתו להעלות על הכתב כללים בנוגע לתהליכי מכירה ושיווק כלפי לקוחותינו, אופן קביעת יעדים ואמצעי הנה ותגמול בבנק תוך שמירה על הנחיות רגולטוריות ונהלי הבנק. לצורך העמידה בהוראות החוק ובמדיניות הציות הקבוצתית, מנהל אגף קצין ציות ראשי מספר פעילויות כגון: איתור חשיפות ומוקדי סיכון עיקריים; הערכת סיכונים; בקורות תהליכיות, איכותיות וכמותיות על קיום ההוראות המסדירות את יחסי בנק ולקוח, איסור הלבנת הון ומימון טרוך; ביצוע מערך בקורות מובנה אחר קיום הוראות החוק בעניין דיני נ"ע; פיתוח מערכי הדרכה וניהול ידע; סקרי תשתיות; ניתוח מוצרים ושירותים חדשים; פיתוח מערכות ועוד.

הפעילות של אגף קצין ציות ראשי מפקחת באמצעות שני ערוצים:
 ♦ ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים;
 ♦ דיווחים רבעוניים ושנתיים לדירקטוריון הבנק ולהנהלת הבנק. הדיווחים כוללים עדכונים בדבר חשיפות עיקריות ומוקדי סיכון בקבוצה, התקדמות בתוכנית העבודה, פעילויות שבוצעו ובכללן: בקורות, מיפויי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום, דיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון, הפרות ודיווח על אירועים חריגים.

אחריות היחידה על פעילות שתתבצע על ידי יחידת קצין הציות הראשי לרבות ניתוחים ואנליזה, ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, טיפול בדיווחי קצין הציות הראשי, הדרכות, פעילות המחשוב של יחידת קצין הציות הראשי, עדכניותה וממשקיה עם היחידות האחרות בבנק, ועוד. אגף קצין ציות ראשי פועל על פי מדיניות ציות קבוצתית, שקבע הדירקטוריון ונכנסה לתוקף בסוף דצמבר 2010, ומתעדכנת מידי שנה. מדיניות הציות קובעת כללים לגבי מכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון, להוראות ציות ואכיפה בני"ע. המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידית ועל האינטראקציה עם חברות בנות וסניפים מחוץ לישראל, תוך התבססות על הוראות חוק בדיקה לפעילות הבנק, בניהן הוראה 308, חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000, חוק איסור מימון טרוך, תשס"ה-2005, הוראת ניהול בנקאי תקין 411, ניהול סיכויי איסור הלבנת הון ומימון טרוך ודיני נ"ע. מדיניות זו הורחבה ועודכנה לאחרונה בחודש דצמבר 2018. במסגרת זאת, התווספו למדיניות הציות כללים חדשים בנושא הגנת הפרטיות (למעט היבטים של טכנולוגיית המידע), הגבלים עסקיים, היבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות והוגנות הבנק כלפי לקוחותיו.

כחלק ממדיניות ההוגנות פורסם נוהל כללים מנחים לתהליכי שיווק ומכירה בדגש על מכירה יזומה של אשראי צרכני, הנעת עובדים, ניהול וקביעת יעדים: הבנק ימשיך ויפעל באופן ראוי והוגן, בשקיפות מלאה ובהתאמה לצרכי לקוח בכל הנוגע לתהליכי מכירה ושיווק, בדגש על ייזום אשראי צרכני. יצירת אווירת פעילות ותחרות הינן חלק

ציות ומניעת הלבנת הון ופעילות טרוך

תחומי אחריותו של קצין הציות הראשי של בנק הפועלים נגזרים מכוח הוראת ניהול בנקאי תקין 308, ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי ("הוראה 308"). במסגרת זו אגף קצין ציות ראשי מאגד חמש מחלקות מקצועיות:

♦ מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון ומימון טרוך, ובכללם גם את מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ, טיפול בסיכויי שוחד ושחיתות וציות לחוקי המס;

♦ מחלקת אכיפה בני"ע וציות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994, וחוק הסדרת העיסוק בביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995, (להלן "דיני נ"ע"), וידוא הציות להוראות הציות השונות, בין היתר בקשר להוגנות הבנק מול לקוחותיו, הגנת הפרטיות (למעט היבטים של טכנולוגיית המידע) ומניעת ניגודי עניינים;

♦ מחלקת ציות בינלאומי שתחום אחריותה הוא וידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל;

♦ מחלקת ציות למיסוי בינלאומי, האמונה על אימוץ אמנות מס אשר מדינת ישראל צד להן, ואשר מכוחן נדרש הבנק לנקוט ולאמץ מדיניות זיהוי ודיווח.

מחלקת תיאום ומעקב אמונה על ביצוע תיאום והמעקב ביחידת קצין הציות הראשי ובמערך הציות בבנק כולו. בין היתר

עניינים. נכון לסוף 2018, 100% מהעובדים העובדים השלימו את מצברי הלמידה;
 ♦ במסגרת קורסים בנקאיים שונים שולב משחק ודיון בנושא ניגוד עניינים;
 ♦ במסגרת תקשורים שוטפים לעובדי הבנק במייל ובפורטל הארגוני, הושם דגש מיוחד על כללי התנהגות בעת קבלת מתנות במסגרת העבודה, הפרת סודיות בנקאית ואחזורי מידע ועל ערוצי הפניה בנושאים אטיים.

דוגמת מכתבי התראה ו/או נזיפה, שיחות הבהרה, הפסקת עבודה והדחה מניהול. בגין חלק מהאירועים בוצעו הפקות לקחים על ידי היחידות המבוקרות/ יחידות המטה.

פעילות הבנק להטמעת הקוד האתי

לאורך שנת 2018 התקיימו פעילויות במספר אפיקים, במטרה להטמיע את תכני הקוד ולקדם תרבות אתית נאותה בקרב עובדי הבנק:
 ♦ עובדי הבנק נדרשו להשלים, כבכל שנה, לומדות בנושא קוד אתי התנהגותי וניגוד

אחת אנונימית. תוכן הפניות היה מגוון וכלל התייעצות בנושא קבלת מתנות וניגודי עניינים, ייצוגיות ותרבות אתית נאותה בבנק. בנוסף טופלו 13 מקרים בהם עלה חשד לפגיעה בטוהר המידות של הבנק לרבות אירוע מעילה/ חשד למעילה, חשד לסיוע להלבנת הון, דיווח כוזב ופעילות בניגוד עניינים. בגין אירועים אלה ננקטו הפעולות הבאות: הפקת לקחים על ידי הביקורת בגין אירוע מעילה/ חשד למעילה (במקרה זה בוצע דיווח לבנק ישראל בהתאם להנחיות ניהול בנקאי תקין 351). בחלק מהמקרים ננקטו סנקציות משמעותיות כלפי העובדים

בקרת עמידה ביעדים

יעדי 2018	סטאטוס
עדכון הקוד האתי של הבנק.	✓ בוצע

מסתכלים קדימה

- הצגת הקוד המחודש לפורום הבכיר תוך קיום שיח על תפקיד המנהיג בהובלת ערכים ואתיקה;
- תקשור הקוד לכלל עובדי הבנק וכן לציבור הרחב באתר הבנק;
- השקת תכנית הטמעה לקוד האתי החדש הכוללת:
- כנסי מנהלים ביחידות עסקיות ובסניפי הבנק בשילוב דיון והמחזות דילמות אתיות על ידי תיאטרון אתיקה;
- פיתוח לומדה אישית אשר תכלול דיון ופתרון דילמות רלוונטיות לצוות.

שחיתות ושוחד, קבלה ומתן מתנות וטובות הנאה, על מנת לייצר אמירה ברורה וחד משמעית לכל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, על מדיניותו בנושא. (מתוך מדיניות הבנק בנושא שחיתות. להרחבה בנושא היבטי מניעת שחיתות בבנק, ראו את הקוד האתי של הבנק באתר הבנק (סעיף 3.7). כמו כן, ראו הרחבה על מעגלי הבקרה של הבנק בהמשך פרק זה, בתת הפרק ציות.

ועד לרמת העובד הבודד, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה קיימים על מנת למנוע תופעות אלה. מניעת שחיתות ושוחד מטופלת בבנק מזה שנים רבות, בזיקה למגוון נושאים. לבנק מערכת הכוללת תכנים, תהליכים, בקורות ונהלים שנועדו למנוע התרחשות של מצבי שחיתות ושוחד בבנק. הבנק הוסיף היגדים מרכזיים בנושא זה לקוד האתי, המבטאים את עמדתו ביחס לאיסור

מניעת שוחד ושחיתות

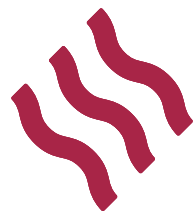
כארגון בנקאי הנמצא במרכז העשייה העסקית - כלכלית בישראל וכשחקן מוביל בזירה העסקית הבינלאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב להיות גורם פעיל במלחמה הבינלאומית בשחיתות. בנק הפועלים סבור ששחיתות ומתן שוחד הן פעולות הרסניות והוא שולל אותן בכל תוקף. הבנק מתחייב ליישום מדיניותו בתחום זה מרמת הדירקטוריון והנהלה



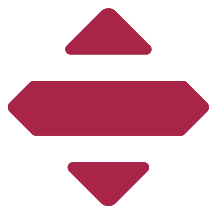
פועלים בערכים

בנק הפועלים פועל על פי ערכי ליבה בהם הוא מאמין, המעוגנים בקוד האתי ומשתלבים עם ערכי מודל עשיית הטוב - Model Doing Good The.

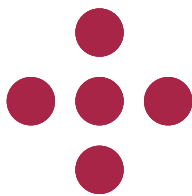
ערכי הליבה שלנו



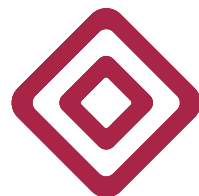
פשטות



הוגנות ואחריות



מקצועיות, יוזמה וחדשנות



אנושיות ואכפתיות



מודל עשיית הטוב מבית קבוצת אריסון הינו מודל מבוסס-ערכים ליצירה חיובית בעולם. הוא מהווה כלי פרקטי יומיומי להטמעת ערכים בליבת עסקים, ארגונים, קהילות ואנשים, ומשלב 13 ערכי יסוד אנושיים בכל פעילות, לטובת החברה, הכלכלה והסביבה.

שילוב ערכי מודל עשיית הטוב בפעילות הבנק

הבנק פועל לשילוב מודל עשיית הטוב בפעילות העסקית השוטפת, הן במהלכים היוצרים ערך סביבתי או חברתי לצד הערך העסקי, הן בפעילות הטמעה בקרב המנהלים והעובדים והן בשילובו במיזמים

הבנה כי הצורך לרכישת ידע והבנה פיננסית בקרב הציבור הולך וגובר ובמטרה לאפשר לכל אדם לממש את מלוא הפוטנציאל הפיננסי שלו ולהיות שותף של הלקוח במענה על הצרכים הפיננסיים השונים. להרחבה אודות יישום ערך החירות הפיננסית, ראו פרק המבוא עמ' 10, פרק "פועלים באחריות לטובת הלקוחות" עמ' 23 ופרק "פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה בישראל" עמ' 54.

ערך הקיימות

הבנק פועל באופן תדיר לשילוב היבטי קיימות בפעילותו תוך סיוע במענה לאתגרים חברתיים וסביבתיים, מתוך תפישה ששילוב זה יוצר ערך לטווח ארוך הן לחברה ולסביבה והן לצמיחת הבנק. במסגרת פעילותו העסקית, הבנק מסייע לקידום קיימות סביבתית באמצעות מימון לפרויקטים

ייעודיים, כחלק בלתי נפרד מפעילות הבנק. שילוב ערכים מהמודל, נעשה בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולמדיניות הבנק ובהתאם לכך, קודמו בשנים האחרונות הערכים הבאים:

ערך החירות הפיננסית

ערך החירות הפיננסית הינו ערך מוביל בחזון הבנק. תחום זה מיושם באמצעות תהליכי עומק אסטרטגיים רב-שנתיים שמבדלים את הבנק, על בסיס התפישה כי הבנק הוא השותף והמלווה הפיננסי של הלקוח לאורך חייו. במסגרת היישום, הקים הבנק את ה"מרכז לצמיחה פיננסית" לתועלת הציבור ולצד זאת הוא מקדם מגוון שירותים, תהליכים, מיזמים ופעילויות לקהלים שונים (לקוחות, עובדים, הקהילה והציבור הרחב), תוך התאמה לאבני הדרך השונים בחיי הפרט והמשפחה. זאת מתוך

◆ מעגל הבקרה השלישי - כולל את הבקורות שמבוצעות על ידי הביקורת הפנימית, המבצעת ביקורת על נושאי הציות ועל המעגל השני.

הדרכה בתחום הציות

מאחר שהבנת הצורך בהתנהלות עסקית הוגנת והצורך באיתור פעילות חריגה של לקוחות היא קריטית לעניין סיכון הציות, אמצעי הטמעה הננקטים לשם כך הם מגוונים. ההטמעה מבוצעת באמצעות תכני ועזרי הדרכה, המשולבים בתהליך ההכשרה והעבודה של המנהלים והבנקאים. לרשות העובדים, המבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים, עומדים המנגנונים הבאים:

- ◆ מערך קציני ציות - סניפי/אזורי/אגפי/חטיבתי;
- ◆ מערכת דיווחים סובייקטיביים - מד"ס;
- ◆ אתר הציות - הפורטל הבנקאי;
- ◆ יחידת חץ (חושבים ציות) לתמיכה בנושא איסור הלבנת הון, CRS, FACTA;
- ◆ פניות במייל/בטלפון ליחידות המקצועיות;
- ◆ מערכת פניות אנונימיות.

תהליכי המעקב והבקרה

מסגרת הבקרה בקבוצת הבנק מורכבת משלושה מעגלי בקרה, אשר חלקם כוללים יותר ממרכיב בקרה אחד, כמפורט להלן: ◆ מעגל הבקרה הראשון (יחידות עסקיות, לרבות מטות וקציני הציות היחידתיים) כולל את הבקורות המבוצעות ביחידות עצמן. בקורות אלה מבוצעות בשני מישורים: א. בקורות על ידי הגורמים העסקיים - בקורות אלו המבוצעות ביחידות עצמן לגבי תהליכים הנוגעים בפעילות לקוחות קיימים. כמו כן מתבצעות בקורות לגבי תהליכים פנימיים בבנק. ב. בקורות על ידי קציני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות - ביחידות מתקיים מעגל פנימי נוסף, המורכב מקציני ציות אגפיים/חטיבתיים, המבצעים בקורות ביחס למעגל הבקרה הראשון. ◆ מעגל הבקרה השני - כולל את הבקורות שמבוצעות על ידי קצין הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית והממונה על אבטחת מידע;



המקדמים את תחום הסביבה: השקעה באנרגיה ממשאבים מתחדשים, התייעלות אנרגטית, טיהור והתפלת מים, מימון מתקני מחזור ועוד. במקביל, פועל הבנק לצמצום השפעותיו הסביבתיות. לצד זאת, משלב הבנק גם שיקולים חברתיים וסביבתיים בפעילותו העסקית, ומסייע במענה לאתגרים הניצבים בפני החברה בישראל.

להרחבה אודות מיזמי ופעילות הבנק לקידום ערך הקיימות ראו "פועלים באחריות לקיימות סביבתית" עמ' 88.

ערך הנתינה

בנק הפועלים רואה עצמו חלק אינטגרלי מהקהילה ובהתאם, מחויב לקידומה והעצמתה באמצעות השקעה בפעילות חברתית קהילתית מגוונת ורחבת היקף לרבות בפריפריה הגיאוגרפית, הכלכלית והחברתית. זאת על ידי שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח, מתן תרומות וחסויות ופעילות התנדבותית ענפה של עובדי הבנק לאורך השנים. הבנק מקדם פעילות חברתית מגוונת במרחב הציבורי המבוססת על דיאלוג ושיתופי פעולה רבים עם גופים מהמגזרים השונים, המומחים בזיהוי צרכי הקהילה.

להרחבה אודות מיזמי ופעילות הבנק לקידום ערך הנתינה ראו פרק "פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה בישראל" עמ' 52.

ערך ההתנדבות

בבנק פועל מערך התנדבות ארצי הכולל אלפי עובדים המתנדבים לאורך השנה במגוון פעילויות ברחבי הארץ באופן פרטי ועצמאי או במסגרת מיזמים בהובלת הבנק ובשיתוף פעולה עם עמותות שונות. עובדי הבנק שמתנדבים מסייעים לארגונים בפעילות למען פתרון אתגרים וסוגיות חברתיות שונים שאיתם מתמודדת החברה הישראלית. מערך המתנדבים מסייע במבנה ארגוני שתומך בתחום בתוך הבנק. ביום המעשים הטובים בשנת 2018 השתתפו כ-6,400 מעובדי הבנק במגוון רחב מאוד של פעילויות באתרים שונים ברחבי הארץ.

להרחבה אודות מיזמי ופעילות הבנק לקידום ערך הנתינה ראו פרק "פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה בישראל", עמ' 58.

ערך החיות

ההון האנושי של בנק הפועלים הוא מקור עוצמתו. תחושת החיוניות, הרווחה והבריאות של העובדים היא מהותית עבור הבנק. לאור זאת, משקיע הבנק במעטפת רווחה רחבה מאוד המקדמת אורח חיים בריא, איזון בית עבודה ופעילויות לפנאי כגון: סבסוד מנויים לקאנטרי וחדרי כושר, פעילויות בקבוצות ספורט מגוונות, סדנאות לתזונה בריאה, נופשים וטיולים

לעובדים ובני משפחתם, כרטיסים מסובסדים למופעים והצגות ועוד.

להרחבה אודות מיזמי ופעילות הבנק לקידום ערך החיות ראו פרק "פועלים באחריות להעצמת יכולות העובדים ורווחתם", עמ' 84.

ערך שפה ותקשורת

תקשורת מהווה כלי רב-עוצמה ליצירת שינוי חברתי ולשמירה על גישה חיובית גם באינטראקציות מורכבות. תרבות המבוססת על שפה חיובית מסייעת לקדם תקשורת יעילה ואפקטיבית. לשם הטמעת ערך זה, יצא הבנק במהלך ארגוני למול מנהלים ועובדים, שמטרתו העלאת המודעות לגישה של שפה וחשיבה חיובית והשפעותיה בתקשורת בינם לבין עצמן ועם כלל מחזיקי העניין. כחלק מהמהלך הבנק פיתח בשיתוף עם העובדים את מילון השפה החיובית האירגונית "בא בטוב" אשר כולל מונחים לתקשורת חיובית ומשמש כלי ליישום ערך זה.

ערך ההגשמה

סביבת עבודה בה עובדים מרגישים שהם מתפתחים ויכולים לבא לידי ביטוי, מובילה לתחושת הגשמה אישית בקרב העובדים ותורמת לתחושת המחויבות שלהם לארגון (engagement) וליכולת שלהם לתרום מכישוריהם למתן ערך ללקוח ולצמיחת

הבנק. בבנק מושם דגש רב על התפתחות ולמידה של העובדים החל ממגוון קורסים והכשרות מקצועיות, ניהוליות ופיתוח מיומנויות אישיות, דרך פלטפורמות למידה חדשניות המאפשרות למידה עצמאית ודיגיטלית, וכלה בתהליכי מנטורינג, אימון ויעוץ ארגוני. הבנק מעודד מהלכי ניווד וקידום פנימי של עובדים ומנהלים ופיתח לשם כך מערכות העומדות לרשות העובדים ותומכות בהתפתחותם הפנים-ארגונית.

להרחבה אודות מיזמי ופעילות הבנק לקידום ערך ההגשמה ראו פרק "פועלים באחריות להעצמת יכולות העובדים ורווחתם" עמ' 79.

ערך כולנו אחד

ההבנה כי לכל אחד ייחודיות משלו וכי כולנו מרכיבים את השלם ומהווים חלק ממנו, מובילה לקירוב לבבות, לקידום הסובלנות וליצירת חברה הוגנת ומאוזנת יותר. בנק הפועלים, כאחד הארגונים והמעסיקים הגדולים בישראל, אשר לו מיליוני לקוחות מכל רבדי החברה, רואה

חשיבות בהעסקה מגוונת של עובדים מכל קשת החברה הישראלית בדגש על עובדים בעלי מוגבלות ובמתן שירותים בנקאיים מותאמים לקהלים ומגזרים שונים.

להרחבה אודות מיזמי ופעילות הבנק לקידום ערך כולנו אחד ראו פרק "פועלים באחריות להעצמת יכולות העובדים ורווחתם" עמ' 77, ופרק "פועלים באחריות לטובת הלקוחות" עמ' 34.

ערך הוויה

במציאות מורכבת, בעידן של ניגודים ושינויים תכופים, יש צורך לאמן את עצמנו להגביר את רמת הקשב ותשומת הלב למתרחש בתודעה ובסביבה. ערך ההוויה מיושם בבנק באמצעות מתן כלים למנהלים ועובדים להתמודדות עם מציאות מורכבת המאופיינת בשינויים ובחוסר וודאות. בשלוש השנים האחרונות אנו מתקיימת בקמפוס פועלים תכנית דגל לניהול בכיר - "ניהול מתוך הוויה". בתוכנית, המתמקדת בהוויה ותקשורת בינאישית כבסיס להשגת תוצאות עסקיות, השתתפו כ-300 מנהלים.

מסתכלים קדימה

- המשך פעילות ההטמעה ופיתוח המיזמים לקידום הערכים בפעילות העסקית של הבנק. פעילות ההטמעה נעשית גם באמצעות חיבור העובדים ביחידות השונות לגיבוש שפה, התנהגויות ומיומנויות שירות הנגזרים מערכי הליבה של הבנק;
- המשך קיום ימי אימון בחיבור לערכים, תכנית הפיתוח לניהול לפי הוויה ותוכנית הדגל 'מנהיגים ערכים'. כמו כן בשנת 2019 תתקיים תכנית סינרגיה למנהלים הבכירים, הכוללת השתתפות שלהם בוועדי מנהלים בעמותות;
- חוויה ייחודית של שיח לימודי על ערכים ואתיקה עבור עובדי הבנק, בכיתה אינטראקטיבית המוקמת בקמפוס פועלים.

ריכוז ביצועי אחריות תאגידית

תחום	מדד	2014	2015	2016	2017	2018
פרופיל הבנק	סך הכנסות (במיליוני ₪)	14,022	14,362	14,721	14,630	13,774
	רווח נקי (הכנסות בניכי הוצאות תפעוליות ואחרות, הפרשות למיסים ודיבידנדים, במיליוני ₪)			2,354	2,660	2,595
	מספר עובדי הבנק	9,283	8,898	8,701	8,687	8,290
	מספר סניפי הבנק (קמעונאיים ועסקיים)	277	267	257	259	237
מתן אשראי בקידום היבטים חברתיים/סביבתיים	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	448	569	685	861	496
	סך האשראי לעסקים קטנים (במיליארדי ₪)	29.3		27.3	30.3	31.2
	אשראי ייעודי נוסף לעסקים קטנים - מעבר למהלך העסקים הרגיל (במיליארדי ₪)	3.5	3.5	3.2	4.8	6.3
	אשראי מצטבר לפרויקטים ומוצרים סביבתיים (במיליארדי ₪)	6.66	6.63	6.53	6	8.7
חירות פיננסית	מתן אשראי לקידום ערך משותף- עסקי וחברתי	-	-	2.04	732 מיליון ש"ח	642 מיליון ש"ח
	מספר לקוחות משתמשים בכלי לניהול תקציב (מצטבר)	כ-500,000	כ-500,000	660,000	750,000	854,000
	מספר חשבונות פעילים באינטרנט	1,200,000	1,300,000	1,370,000	1,600,000	1,700,000
	מספר לקוחות המשתמשים בשירותי הבנקאות הסלולרית	650,000	735,000	906,000	1,000,000	1,017,000
שירות בעולם רב ערוצי	מספר המשתמשים באפליקציות הבנק	610,000				
	מספר חשבונות פעילים במוקד הטלפוני	700,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000
	שיעור פניות מוצדקות כללי - נתוני בנק ישראל (ב-%)	14.4%	9.2%	טרם התקבל נכון למועד הכנת הדוח	6%	7%
	שיעור הפניות המוצדקות בנושא פרטיות וסודיות בנקאית (ב-%)	0%	7%	3.7%	0.7%	0.6%
הנגשת השירות למגוון לקוחות	מספר סניפים בחברה הערבית	38	41	43	43	43
	מספר סניפים בישובים בעלי אוכלוסייה דתית וחרדית נרחבת	23	20	21	21	20
	מספר סניפים מוגשים (*סניפים בעלי "אות נגישות" של עמותות נגישות ישראל)	155	226	*224	248	225
	מספר בנקטים מוגשים לעיוורים	316	316	536	616	752
ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין	שיעור הסניפים הנמצאים מחוץ לטווח גדרה- חדרה (ב-%)	40%	35%	40%	40%	45%
	הערך הכלכלי שחילקה קבוצת הבנק למחזיקי העניין (הוצאות תפעול, משכורות והוצאות נלוות, תרומות וחסויות, הפרשה למיסים, דיבידנדים -במיליוני ₪)	10,231	10,226	12,062	11,995	11,500

תחום	מדד	2014	2015	2016	2017	2018
קידום רכש אחראי	שיעור רכש כחול לבן	98%	93%	92%	92%	95%
	שיעור היקף הרכש מספקים קטנים וזעירים	21%	15%	46%	45%	47%
	שיעור הספקים הקטנים (ממספר שנתי כולל של הספקים)	70%	52%	81%	77%	76%
	תרומות והשקעה קהילתית (במיליוני ₪)	47	43	40	40	42
התנדבות עובדים	מספר עובדים מתנדבים קבועים בבנק	3,000	3,500	3,500	3,500	3,600
	שעות התנדבות שנתיות	124,000	148,700	152,200	154,000	157,113
	עובדים בהסכם קיבוצי (ב-%)	91.7%	91.3%	90.5%	90%	89.4%
	שיעור נשים בבנק (ב-%)	65%	64.6%	64.4%	65%	66%
פרופיל העסקה גיוון בתעסוקה	שיעור נשים מנהלות בבנק (ב-%)	51.5%	52.1%	52.4%	52.6%	53.2%
	שיעור נשים בדירקטוריון הבנק (ב-%)	33%	33%	18%	16%	14%
	שיעור מיעוטים בבנק (ב-%)	5.1%	5.4%	6%	6.3%	6.4%
	שיעור גיוס של אוכלוסיות בתת תעסוקה מתוך סך הגיוס השנתי	17%	20.5%	22%	17%	22%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור אקדמאים בבנק (ב-%)	62.4%	64.4%	65.8%	66.7%	68%
	מספר ימי למידה בבנק	61,400	49,600	49,776	43,211	60,360
	ממוצע שעות לימוד לעובד	43	38.1	42.5	42.5	52.8
	עלות כוללת של הדרכה והשתלמויות עבור עובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	34	38	43	53	63
צריכת אנרגיה והתייעלות	שיעור העובדים שקיבל משוב (ב-%)	99%	99%	99%	99%	99%
	צריכת חשמל - סה"כ (קוט"ש)	86,567,004	84,579,103	86,388,184	86,232,616	86,217,677
	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	284.6	278.4	280.7	268.1	273.6
	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (ב-%, לעומת שנה קודמת)	-5.4%	-3.2%	-2%	-0.18%	-20.0
צריכת חומרים	צריכת סולר (ליטר)	10,840	102,275	13,547	9,898	46,478
	צריכת בנזין (ליטר)	3,537,444	3,599,730	3,021,768	2,746,344	2,203,957
	צריכת נייר (טון)	1,458	1,421	1,378	1,737	889.9
	חסכון שנתי בצריכת נייר (טון)	210	37	42	224	319.5
מיחזור ופינוי אחראי של פסולת	צריכת ראשי דיו וטונרים	21,370	17,035	16,643	11,087	10,790
	צריכת מים (מ"ק)	90,774	90,774	89,627.7	108,125	92,480.1
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	44	28.7	38	94	101.5
	מחזור בקבוקים ומיכלי משקה (יח')	108,000	101,843	104,690	105,720	112,514
טביעת הרגל הפחמנית	איסוף פסולת בניין (מ"ק)	2,168	2,526	2,112	1,904	1,555
	איסוף סוללות (ק"ג)	280	240	765	100	140
	איסוף נורות פלואורסנט (יחידות)	6,740	2,680	2,340	1,230	1,179
	פליטות גזי חממה - סה"כ (טוןCO2eq)	70,623	61,511	65,966	63,917	69,920
	שיעור השינוי השנתי בפליטות גזי חממה (ב-%, לעומת שנה קודמת)	-1.52%	-9.21%	2.7%	-3.1%	9%

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	106-108	
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	64-65,106-108,109-110	
	102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	106-108	
	102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	106	
	102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	106	
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	106-108	
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	106	
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	106-108	
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	4-5	
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	109-110	
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	109-110	
	102-35	מדיניות תגמול	83,108-109	
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	83,108-109	
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	108-109	
	102-38	יחס השכר השנתי	108-109	
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	108-109	
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	12-13	
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	71	
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	12, 1,2,6	
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	12	
	102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	12-13	
	102-45	ישויות שנכללות בדוח הכספי	104-105	
	102-46	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	6,13	
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	14	
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	6	
	102-49	שינוי בדיווח	6	
	102-50	תקופת הדיווח	6	
	102-51	תאריך פרסום הדוח הקודם	6	



אינדקס GRI ודיווח COP
2,1
Global Compact-7

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-1	שם הארגון	104	אין דרישה ספציפית
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	104-105	
	102-3	מיקום מטה הארגון	104	
	102-4	מיקום פעילות הארגון	104-105	
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	105	
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	104-105	
	102-7	גודל החברה	7,10,25,71, 104-105	
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	71-73	
	102-9	שרשרת אספקה	64-67	
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	6,104-105	
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	88-91, 7	
	102-12	יוזמות חיצוניות	16-19, 1-10	
	102-13	חברויות בארגונים	19, 1-10	
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4-5	
	102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	4-5,14,91	מחויבות בדבר יו"ר ומנכ"ל
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	6,109-112, 113-115, 1-10	
	102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואיתית	109-110	
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	106-109	
	102-19	האצלת סמכויות	106-109	
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	106-108	
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	6,109-112	
	102-22	הרכב הדירקטוריון	106-108	
	102-23	יו"ר הדירקטוריון	4-5,106-108	

1. קישור לאתר הרשמי של UNGC: <https://www.unglobalcompact.org/>

2. For the materiality Disclosure Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the English language version of the report.

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 205: Anti-corruption	GRI 205: Anti-corruption 2016			
	205-1	לסיכון הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	110-112	
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	112	
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	112	
GRI 301: Materials	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	88	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	88	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	88	
	GRI 301: Materials 2016			
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	96-101	
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	96-101	8,9
GRI 302: Energy	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	96-101	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	93-94	7,8,9
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	93-94	
GRI 302: Energy	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	93-94	
	GRI 302: Energy 2016			
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	94-96	
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא מהותי לארגון	
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	95-96	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	94-96	
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	45-46,48,99-101	
GRI 305: Emissions	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	92	7,8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	92	7,8
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	92	7,8
	GRI 305: Emissions 2016			
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	92	7,8
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	92	7,8
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	92	7,8
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	92-93	7,8
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	93	7,8,9

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-52	מחזור הדיווח	6	
	102-53	איש קשר ביחס לדוח	6	
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI--SRS	6,13	
	102-55	אינדקס GRI	118-123	
	102-56	בקרה חיצונית	124-129	
GRI 201: Economic Performance	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	7-10	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	7-11	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	7-10	
	GRI 201: Economic performance 2016			
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	7-10	
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	88-91	7
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	75	
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	לא התקבלו בתקופה המדווחת	
	GRI 103: Management approach 2016			
:GRI 203 Indirect Economic Impacts 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	7-10	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	7-11	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	7-10	
	GRI 203:Indirect Economic Impacts 2016			
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	31-32,52-55	2
GRI 204: Procurement Practices	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	25-32,65-66,88-89	1,3
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	64-67	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	64-67	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	64-67	
GRI 205: Anti-corruption	GRI 204: Procurement Practices 2016			
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	64	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	110-112	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	110-112	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	110-112	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 103: Management approach 2016				
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	76-77	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	76-77	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	76-77	
	GRI 406: Non-discrimination 2016			
	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בניהול	76	
GRI 103: Management approach 2016				
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	84	1,2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	84	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	84	
	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016			
	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	67	
GRI 103: Management approach 2016				
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	52-53,58	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	52-53-58	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	52-53,58-61	
	GRI 413: Local Communities 2016			
	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	52-61	
GRI 103: Management approach 2016				
	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	40-41	
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	23,26-30,48	
	FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	23-24	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67	אין דרישה ספציפית
GRI 103: Management approach 2016				
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67	
	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016			
	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו ע"פ קריטריונים של סביבת ההעסקה	65,67	1,2,6
	414-2	השפעות משמעותיות בשרשרת האספקה והפעולות שננקטו	65,67	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 305: Emissions	305-6	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון (ODS)	92-93	7,8
	305-7	SOX ו-NOX פליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג לארגון	לא מהותי	7,8
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 401: Employment	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70	
	GRI 401: Employment 2016			
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	72	6
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	84-85	
GRI 103: Management approach 2016				
	401-3	חופשת לידה	71	1,2,6
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	74-75	2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	74-75	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	74-75	
GRI 402: Labor / Management Relations				
	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	84	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	79	6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	79	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	79-80	
GRI 404: Training and Education				
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	81	
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	83	
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוּב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	74	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	77	1,6
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity				
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	77	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	77-79	
	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016			
	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	78	
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	76	

נושאים מהותיים בדוח ושיוכם למדדי ה-GRI-SRS

GRI 203: Indirect Economic Impacts, GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	מקדמים חירות פיננסית עבור הלקוחות
GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום מגזרים במשק
GRI 418: Costumer Privacy	פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות
GRI 413: Local Communities, FS13- Access points in low - populated or economically disadvantaged areas by type	פועלים לנגישות
GRI 414: Supplier Social Assessments, GRI 204: Procurement Practices, GRI 417: Marketing and Labeling	מנהלים באחריות את שרשרת האספקה
GRI 203: Indirect Economic Impacts, GRI 201: Economic Performance, GRI 102: General Disclosure, GRI 413: Local Communities	מרחיבים את מעגלי ההשפעה
GRI 413: Local Communities	משקיעים בקהילה
GRI 402: Labor\ Management Relations, GRI 401: Employment, GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining, GRI 406: Non- discrimination	מקדמים סביבת עבודה נאותה
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity, GRI 102: General Disclosure , GRI 406: Non- discrimination	מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות
GRI 404: Training and Education	פועלים להכשרה ולפיתוח אישי
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions	מצמצמים השפעות סביבתיות
GRI 203: Indirect Economic Impacts, , Product profile ((Sector supplement	מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית
GRI 102: Key Impacts, Risks and Opportunities, GRI 201-2: Financial Implications and other risks and opportunities due to climate change, GRI 203: Indirect Economic Impacts	בוחנים סיכונים סביבתיים במימון
GRI 102: General Disclosure	ממשל תאגידי ואתיקה
GRI 205: Anti- corruption, GRI 419: Socioeconomic Compliance	מניעת שחיתות

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 417: Marketing and Labeling	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	40	8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	40	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	40	
	GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	40	8
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	40 (לא היו מקרים ב2018)	אין דרישה ספציפית
	417-3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	40 (לא היו מקרים ב2018)	
GRI 418: Customer Privacy	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	40-41	1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	40-41	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	40-41	
	GRI 418: Customer Privacy 2016			
GRI 419: Socioeconomic Compliance	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	41	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	111-112	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	111-112	
Product profile (Sector) (supplement	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	111-112	
	GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016			
	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	112	1
Product profile (Sector) (supplement	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	7-9,11-12,23-28,31-32	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	7-9,11-12,23-28,31-32,42-44	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	7-9,11-12,23-28,31-32	
	GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016			
	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	25	
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	25	
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	90	

ממצאים, סיכום והמלצות

במסגרת הבקרה התהליכית, מצאנו לנכון לציין בפני הבנק מספר כיוונים שאותם יש לשמר ו/או לחזק:

♦ **אוריינות דיגיטלית לאוכלוסיית הוותיקים** – הבנק פיתח מהלכים להעצמת אוכלוסיית הוותיקים באמצעות פעילות המרכז לבנקאות חברתית. מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית" – מטרתו לסייע לאוכלוסיית הוותיקים להתנהל במרחב הדיגיטלי באופן החוסך להם זמן, כסף ומאפשר ניהול משאבים נכון להם ולבנק. אנו רואים במהלך זה צעד משמעותי שתורם להנגשת השירותים המוצעים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים והיינו מצפים למהלכים נוספים המנגישים שירותים ומוצרים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות בדגש על אוכלוסיות מוחלשות.

♦ **פיתוח מוצרים ירוקים נוספים עבור לקוחות פרטיים** – הבנק ממשיך לקדם אנרגיה ירוקה ופתרונות סביבתיים על ידי מתן אשראי לפרויקטים ותשתיות בקנה מידה ארצי. עבור לקוחות פרטיים לבנק ישנם מספר מוצרי אשראי והלוואות "ירוקות" דוגמת הלוואה למימון והתקנה של פאנלים סולאריים. המלצתנו היא להמשיך לבחון, לשכלל ולפתח מוצרים מסוג זה עבור לקוחות פרטיים. לצד קידום הערך המשותף הטמון במוצרים מסוג זה, בכוחם להוביל להעלאת המודעות הציבורית לחשיבות שבהתנהלות סביבתית בת-קיימא.

♦ **תקשור העשייה של הבנק בתחומי האחריות התאגידית לעובדים** – בבנק מגוון ערוצים לתקשורת פנים ארגונית, התורמים, בין היתר, לחיבור (engagement) של העובדים לארגון. בשנת 2018 הופקה חוברת תמצית של עקרי פעילויות בתחום האחריות התאגידית, אשר הופצה לכלל עובדי הבנק וכן בעמדות ההמתנה בסניפים ללקוחות. בכך התאפשרה חשיפה לפעילות החברתית סביבתית של הבנק והמחשת החשיבות האסטרטגית שהבנק מקנה לעשייה בתחום זה. המלצתנו היא לבנות תהליך תקשור מתמיד ושוטף למול כלל מחזיקי העניין של הבנק והטמעת מהלך זה בשגרת העבודה של הבנק;

בדברים שלעיל כלולות מספר נקודות אשר לדעתנו יש לשמר ולחזק בכדי לשפר את יישום התוכנית ולשמור על הבנק כמוביל בתחום.



הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות
BDO Consulting Group
יוני 2019

בקרה תהליכית ליישום התכנית לאחריות תאגידית בבנק הפועלים

תהליך בקרה חיצוני מאפשר לקוראי הדוח לאמת את הדיווח העצמי אל מול חוות דעת בלתי-תלויות של גורמים מקצועיים. מעורבות של גורמי בקרה נוספים מאפשרת לבנק ללמוד על עצמו בעקבות המשוב של הגורם המבק, ומתקפת את אמינות הדיווח ביחס למחזיקי העניין. הדוח הנוכחי עבר ארבעה תהליכי בקרה, שכל אחד מהם התמקד ברובד דיווחי אחר:

- ♦ הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של BDO ביצעה בקרה תהליכית שוטפת ;
- ♦ המכון לאחריות תאגידית ביצע הבטחת איכות ובדיקת נאותות הדיווח של הדוח;
- ♦ איכות הדיווח על טביעת הרגל הפחמנית של הבנק- בוצעה בקרה ע"י הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות BDO;
- ♦ הדוח נבחן על ידי ארגון ה-GRI ונמצא עומד בהלימה לדרישות הצגת תהליך המהותיות של ה-GRI.

BDO: בקרה תהליכית ליישום התכנית לאחריות תאגידית בבנק הפועלים

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של משרד רואי החשבון BDO מלווה את בנק הפועלים ביישום התכנית של קיימות ואחריות תאגידית זו השנה השלוש- עשרה. פעילות הקבוצה מתמקדת בבקרה תהליכית ובהתקדמות התכנית לקיימות ואחריות חברתית, כלכלית וסביבתית. הליווי הצמוד מאפשר ליועצי BDO לתת חוות דעת מקצועית, המבוססת על בחינת התהליכים שבוצעו בבנק לכל אורך שנת 2018 ובמהלך שנת 2019, עד למועד פרסום הדוח. הבנק המשיך בתקופה זו, במגמת יישום והטמעה של האחריות התאגידית.

תיאור התהליך

במסגרת הבקרה התהליכית נבחנה התקדמות הבנק בשלושה רובדי פעילות, אשר על בסיסם ניתן לתת משוב על יישום התכנית בבנק:

א.עדכון וטיוב תשתית המידע והמדדים לניהול אחריות תאגידית - יועצי המחלקה בחנו את מערך ניהול האחריות החברתית בבנק, ריכוז תוצאות איסוף המידע, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו.

ב. הטמעת אחריות תאגידית בליבת הפעילות וביחידות השונות - בתחום זה נבחן תהליך ההטמעה של פרקטיקות אחריות תאגידית בפעילות השוטפת של יחידות הבנק, זאת לצד השינוי הארגוני שנוצר בבנק בעקבות התהליך. במסגרת תהליך הבקרה נבחן גם אופן פיתוח ויישום הנושאים החדשים שעלו בדיווחי היחידות השונות.

ג. בחינת תוצאות יישום התכנית (אפקטיביות ההטמעה) - שלב זה בחן כיצד שיפר הבנק את ביצועיו במדדים השונים, הוביל יזמות חדשות ביחידות השונות לפעילות בתחום, פיתח מוצרים בנקאיים חדשים, ויצר דיאלוג עם מחזיקי העניין תוך הרחבת ההשפעה אל הציבור בישראל.

דוח זה, השנים עשר במספר, בנוסף לכך שהוא ממשיך את מסורת המצוינות של בנק הפועלים בכל האמור לעמידה בסטנדרט הדיווח העולמי הגבוהה ביותר, מציג אלמנט דיווחי חדש שהוא ממצאי בחינת ההשפעה הכלכלית והחברתית של הבנק על החשבונות הלאומיים של מדינת ישראל. מדידה זו ממחישה עד כמה בנק הפועלים הוא שחקן כלכלי מרכזי במדינת ישראל וכל פעילות המתבצעת בו היא בעלת השלכות חברתיות רחבות ביותר. כמידת ההשפעה כך מידת האחריות וסבורני כי מנהלי בנק הפועלים מודעים באופן מלא לקישוריות זו.

הערות מרכזיות

כאמור, דוח זה של בנק הפועלים הוא השנים עשרה המפורסם והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח של ה-GRI, ה-G4 וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive. הריני מצהיר בזאת כי דוח בנק הפועלים אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו. ברצוני לציין לטובה את העמידה ביעדים הסביבתיים וההפחתה המתמדת במדרך הפחמני של הבנק כמו גם ביתר הנתונים הסביבתיים. יתרה על כך, הבנק מתחייב כי בכוונתו לשמור על הרמה הנוכחית של העצמות הפחמנית גם אל מול תחזיות של גידול בפעילות.

להלן ההמלצות המרכזיות לטובת המשך קידום הדיווח בבנק הפועלים:

- ◆ **יעדי הקיימות, SDGs –** זו השנה השלישית בה מדווח הבנק על התייחסותו ליעדי הקיימות של האו"ם. המבנה של יעדים כולל 17 יעדי-על, 169 מטרות משנה כאשר לכל אחת מהן יש מדדי ביצוע מפורטים. אני מוצא לנכון, כי לאחר שלב ההטמעה הראשוני של יעדי הקיימות אל תוך המערך הניהולי החברתי/סביבתי של הבנק, יש מקום לקחת צעד אחד קדימה ולבחון כיצד נמדדים ביצועי הבנק אל מול מדדי הביצוע המפורטים ל 17 היעדים השונים.
- ◆ **סוגיות מהותיות –** אמנם סדר היום של הבנקים בישראל, כמו גם בעולם כולו, אינו משתנה מדי שנה בשנה, אך כן קיימת הציפייה כי אחת לכמה שנים יתבצע תהליך של ריענון ובחינה מחדש של הסוגיות המהותיות. כיום כבר קיימים כלים כמותניים מסודרים לאיסוף המידע האמור ממחזיקי העניין כאשר כמובן יש לבצע בחינה מחדש של הסוגיות עצמן והוספת חדשות שייתכן ויועלו ע"י מחזיקי העניין עצמם במהלך הדיאלוג. אימוץ של כלים אלו הופך את תהליך איסוף ועיבוד המידע לפשוט ונוח.

לסיום, ובנימה אישית, שמחתי למצוא בדוח התייחסות מסודרת לסיוע הניתן ע"י הבנק למשפחות להטב"ות אשר מבקשות להרחיב את משפחתן ולהביא ילדים לעולם. זה אינו דבר של מה בכך ואני מברך אתכם על פעילות זו.

בברכה,

ליעד אורת

ראש המכון לאחריות תאגידית
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

המכון
לאחריות תאגידית

הצהרת הבטחת איכות: בנק הפועלים, דוח אחריות תאגידית לשנת 2018

הקדמה

המכון לאחריות תאגידית הינו גוף ציבורי בלתי תלוי הפועל לקידום תפיסת האחריות החברתית של תאגידים (Corporate Social Responsibility) וקיימות. המכון פועל במסגרת **המרכז האקדמי למשפט ולעסקים** שהינו מכללה אקדמית למשפטים, חשבונאות ומנהל עסקים. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתובת דוחות, מחקרים וסקירות שוק, ב"גיוור" לעברית של מתודולוגיות יישומיות מהעולם ועוד.

נושא השקיפות והאחריות של תאגידים להשפעותיהם החברתיות והסביבתיות הינו אחד מנושאי הליבה של המכון. בחודש אפריל 2019 פנה בנק הפועלים אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2018. תהליך הבטחת האיכות בוצע ע"י מר ליעד אורת, ראש המכון. מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המכון ולא מר ליעד אורת (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק הפועלים ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, התקיימו מספר ישיבות עבודה להבהרת הסוגיות השונות. חלקן קבלו מענה כבר בדוח זה וחלקן ייתכן וישולבו בדוחות הבאים.

גישת העבודה



תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. למען הסר ספק, זהו תהליך

המהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הדיווח עצמו והיעד הוא הטמעה מהירה ונכונה ככל הניתן של ההערות המקצועיות אשר עולות במהלך תהליך העבודה. התהליך בדוח זה התבצע בהתאם לעקרונות תקן להבטחת האיכות AA1000 של הארגון AccountAbility. ליעד אורת הינו בוחן מוסמך מטעם ארגון זה. בהתאם לתקן נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות Inclusion –** התייחסות מלאה לנושאים המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.

1. **מהותיות Materiality –** התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.

2. **תגובתיות Responsiveness –** דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

נמצא כי דוח זה אכן עומד בהלימה ראויה לעקרונות אלו. יצוין כי, כמדי שנה, הדוח הינו מעמיק ורחב באופן מרשים ביותר ועומד בשורה אחת עם דיווחי הבנקים המובילים בעולם.

טביעת רגל פחמנית

שיטת עבודה

עבודתנו מתבססת על עקרונות מקובלים לחישוב וסימון פחמני אשר פותחו ע"י קבוצת העבודה הטכנית של ממשלת בריטניה. הנתונים הותאמו לישראל במסגרת מערך לרישום פליטות גזי חממה בישראל, תקנון הפעלה והנחיות לדיווח, מוסד שמואל נאמן והמשרד להגנת הסביבה, מרץ 2016. מקדמי הפליטה המשמשים לצורך החישוב הם מקדמי פליטה לאומיים המפורסמים ע"י גורמי המקצוע כולל הרשות לשירותים ציבוריים חשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ומכון שמואל נאמן שליד הטכניון. נתוני הצריכה סופקו ע"י הבנק ובאחריותו. נכון למועד הכנת הדוח, המשרד להגנת הסביבה לא פרסם את מקדמי הפליטה לשנת 2018 ולכן האופן חישוב של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2017.

חישוב ודיווח המדרך הפחמני של בנק הפועלים

בשנת 2018 הבנק המשיך במדידה עקבית של המדרך הפחמני שלו. זאת, בהמשך למעבר לאפיון של המדרך הפחמני על פי סטנדרטים בינלאומיים מקובלים בשנים 2015-2008 ודיווח למערך לרישום גזי החממה בישראל שהחל בשנת 2010. המדרך הפחמני הכולל של בנק הפועלים בשנת 2018 עמד על כ- 58,319 טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (CO₂eq). פליטת גזי חממה מפעילותו השוטפת של הבנק נובעת ברובה מצריכת חשמל בבנייני ההנהלה בסניפים ובמתקנים אחרים של הבנק (75%), מצי הרכב (8.9%), מצריכת נייר (5.2%) ומפעילות בינוי (3.2%). ראוי לציין כי מתוך נתון המדרך הפחמני הכולל של הבנק לשנת 2017, כ- 8,780 טון CO₂eq נמנים על מכלול 3 (שמוגדר כדיווח רשות). ללא הכללת מכלול 3, היה נתון המדרך עומד על סך של כ- 49,538 טון CO₂eq. הצמצום בהיקף המדרך הפחמני של הבנק בשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017, הוא בהיקף של כ- 5,599 טון CO₂eq, המהווה ירידה בשיעור של 8.8%. צמצום שנתי זה נובע בעיקרו מצמצום של כ- 21% בצריכת הדלק של הבנק ומצמצום של כ- 50% בעבודות הבינוי של הבנק.

סיכום ממצאי הבדיקה-

להלן פירוט השינויים המשמעותיים ביותר בהרכב הפליטה:

- ♦ **צריכת חשמל:** בשנת 2018 נרשמה ירידה של כ- 3.1% בצריכת החשמל הכוללת בהשוואה לצריכה בשנת 2017;
- ♦ **צריכת דלק:** בשנת 2018 נרשמה ירידה בצריכת הדלק של הבנק בשיעור של כ- 21%. הסיבה העיקרית להפחתת הצריכה היא הגברת השימוש ברכבים חסכוניים על-ידי הבנק (עם מנוע טורבו TSI) שמסייעים לשפר את החיסכון בצריכת הדלק;
- ♦ **בינוי חדש:** נרשמה ירידה של 50% בהיקף הפליטות כתוצאה מקיטון בעבודות הבינוי של הבנק בהשוואה לשנת 2017;

- ♦ **צריכת נייר:** נרשם צמצום נוסף (תוספת למגמה שנרשמה בשנים האחרונות) של כ- 14% בהיקף הפליטות כתוצאה מהחיסכון בנייר בהשוואה לשנת 2017;
- ♦ **גזי קירור:** חלה עלייה קלה של כ- 4% בסך הפליטות הנובע משימוש בגזי מיזוג בשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017;
- ♦ **שפכים סניטריים:** פליטות שמקורן בתהליך הטיפול בשפכים סניטריים של עובדי הבנק עברה לאחריות מכוני הטיהור - לפי הנחיות המערך לדיווח פליטות.

הרכיבים לחישוב המדרך הפחמני של הבנק

- ♦ הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה מצריכת חשמל, שימוש בצי רכב, צריכת נייר ודיו, פליטת גזי קירור, רכש ציוד אלקטרוני, בינוי חדש ושיפוץ מבנים, טיסות ולינות עובדים וצריכת מים;
- ♦ צמצום פליטה במקור מבנקאות ישירה הוצג בדוחות האחרונים של הבנק והוחלט לא להציג נתון זה במסגרת הצגת המדרך הפחמני של הבנק בדוח זה. נתון זה הוא מרכיב בעייתי לכימות בגין: היעדר מחקרים מקיפים בנושא, וחוסר היכולת למדוד ולאמוד את החיסכון האמיתי בצריכת נייר, שינוע של נייר לכל אורך שרשרת האספקה עד ללקוח הפועל באמצעות האינטרנט, פליטות משימוש לקוחות באינטרנט ובעיקר צמצום ההגעה ברכב פרטי לסניפי הבנק. בנוסף, צמצום פליטות מבוסס על עקרון התוספתיות - (Additionally) כלומר, תוספת שהיא יחסית לתרחיש עסקים כרגיל. היות וכיום השימוש בבנקאות אלקטרונית הוא בגדר תרחיש "עסקים כרגיל", היבט זה אינו בגדר נתון תוספתי;
- ♦ יצוין כי פעילות בעלת משמעות סביבתית וחברתית רבה המפורסמת במסגרת דוח זה, אינה באה לידי ביטוי מספרי בחישוב צמצום המדרך הפחמני, כגון: פעילות מחזור לסוגיה, פעולות לאיסוף נורות פלואורסנט כולל שאיבת כספית והטמנה בטוחה, איסוף נפרד והטמנת סוללות תורמות להפחתת מזהמים ורעלנים שונים בסביבת העובד, במטמנות ובסביבה הכללית - אך הם אינם מצמצמות את פליטת גזי החממה;
- ♦ הבנק אינו מודד את פליטת גזי החממה מנסועת עובדים ברכב פרטי, מייצור פסולת מוצקה, פרסום, נסועת ספקים ולקוחות, צריכת פלסטיק חד-פעמי, שירותי גינון ושירותי ניקיון;
- ♦ מעבר לפעילות בתוך גבולות הבנק ראוייה לציון ההרחבה המשמעותית של פרויקט הפרדת הפסולת האלקטרונית שיזם ומפעיל הבנק - בערים נוספות בארץ. אין ספק שפרויקט ראוי זה תרם לעליית המודעות הציבורית ולנגישות המחזור בתחום זה.

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות

BDO Consulting Group
מאי 2019



עיצוב: סטודיו מרחב
הדוח מודפס על נייר בעל תקן ידידותי לסביבה (FSC)