

בנק הפועלים



דוח לשנת 2021  
חברה, סביבה וממשל תאגידי





4

פתיחה ומבוא

54

פועלים לבנקאות  
מתחדשת

72

פועלים להעצמת  
יכולות העובדים  
ורוחתם

122

ממשל תאגידי, אתיקה,  
ציות ואבטחת מידע

20

פועלים באחריות  
לטובת הלקוחות

60

פועלים באחריות  
לטובת החברה  
והקהילה

94

פועלים לשרשרת  
אספקה אחראית

38

פועלים לצמיחה  
והכללה פיננסית

68

פועלים  
בהתנדבות

100

פועלים באחריות  
לשמירה על  
הסביבה



**"נמשיך לשלב  
ערכים חברתיים,  
סביבתיים ואתיים  
בפעילותנו העסקית  
ולפעול לקידום  
צמיחה באמצעות  
בנקאות מתחדשת  
והוגנת"**



## דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

השילוב בין עשייה עסקית איכותית וענפה לבין קידום הסביבה ומעורבות חברתית עמוקה, מהווה נדבך מרכזי בתרבות הארגונית ובפעילות העסקית של בנק הפועלים מאז הקמתו, לפני למעלה מ-100 שנים. תפיסה זו מהווה עבורנו מצפן בהתנהלותנו מול מחזיקי העניין שלנו.

במהלך השנתיים האחרונות, שהיו עתירות משברים ואתגרים, פעלנו לשמירה על הרציפות העסקית ומתן שירות בסניפים, תוך הקפדה על בריאות העובדים והלקוחות. תגברנו את מוקדי השירות הטלפוני, הרחבנו את מגוון הפעולות שניתן לבצע בערוצים דיגיטליים, פיתחנו מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לצורכי התקופה והצענו הקלות והטבות מיוחדות לעסקים קטנים, מתוך הכרה בכך שהמשבר הציב בפניהם אתגרים משמעותיים במיוחד.

מעבר לגלי התחלואה, התמודדנו במהלך 2021 בנוסף עם אירועים חברתיים וכלכליים בישראל ומעבר לים, וגם בעת כתיבת דברים אלה, מתנהלת מלחמה באוקראינה. בתקופות שכאלה, מחויבותנו להיות שם עבור החברה והקהילה מקבלת משמעות מיוחדת. בהובלת 'המרכז לבנקאות חברתית', קידמנו פעילויות ותמכנו במיזמים כמענה לצרכים שהתעוררו בזמן אמת, תוך רתימת השותפים החברתיים שלנו ומתנדבי הבנק. לצד זאת, הוספנו להעמיק את המעורבות שלנו בקהילה וקידמנו מטרות חברתיות בתחומי נגישות, תעסוקה מגוונת והעצמה פיננסית.

השנה השקנו חזון חדש לבנק, המבטא את מחויבותנו לצמיחה באמצעות בנקאות הוגנת ומתחדשת. רוח החזון מובילה אותנו בפיתוח פלטפורמות ומוצרים מתקדמים, המאפשרים ללקוחותינו ליהנות מחוויית בנקאות חדשנית בכל זמן ומכל מקום, ומקנים להם ידע וכלים

להתנהלות פיננסית נכונה. בתחילת שנת 2022 השקנו באפליקציה את 'השותף הפיננסי', שירות חדשני שנועד ללוות את הלקוחות במצבי חיים ובאירועים פיננסיים שונים, ולהעצים את שליטתם במצבם הכלכלי. לצד זאת, פועל 'המרכז לצמיחה פיננסית', המאפשר ללקוחותינו ולציבור הרחב ליהנות, ללא עלות, מהידע ומהניסיון המקצועי הנצבר של הבנק.

יכולתם המקצועית של העובדות והעובדים שלנו מהווה גורם מבדל ויתרון תחרותי של הבנק, ומתוך כך צמחה הבטחתנו ללקוחותינו להיות 'מקצוענים שפועלים בשבילכם'. עובדי הבנק, אשר משקפים את הקשת הרחבה של החברה הישראלית, הם המפתח לשגשוגו, ואנו פועלים באופן מתמיד להעצמתם ולרווחתם. הערכים התרבותיים שהגדרנו לצד החזון החדש, תומכים בהשגת צמיחה עסקית בדרך של עבודה משותפת ומעודדים לקיחת יוזמה, התפתחות, למידה ושיפור מתמיד.

**משבר האקלים הוא אתגר חשוב, שאנו רואים את עצמנו מחויבים להתמודד עימו. מתוך מחויבות זו, קיבלנו החלטה להפסיק לממן ולהשקיע בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת נפט ופחם, גיבשנו מתווה להקמת מסגרת לניהול סיכונים אקלים בפעילותנו העסקית והיינו הראשונים במערכת הבנקאית להנפיק אג"ח COCO ירוקה. בנוסף, אנו ממשיכים ללוות את לקוחותינו למעבר לכלכלה דלת פחמן, בין היתר באמצעות הגדלת היקף המימון לפרויקטים המסייעים בקידום סביבה ירוקה ואנרגיה מתחדשת, וכן ממשיכים לפעול להפחתת ההשפעות הסביבתיות והמדרך הפחמני של הבנק.**

פעילות הבנק והשפעתו בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגדי באות לידי ביטוי מדי שנה בדיונים גבוהים במדדי ESG מקומיים ובין-לאומיים, ומציבות את הבנק בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם בתחום. **אנו גאים בכך שגם השנה הפעילות הענפה של הבנק בתחומים אלו הביאה לעלייה בדירוגי ה-ESG לשנת 2021.**

ההתמודדות המוצלחת של הבנק עם האתגרים הבריאותיים, הכלכליים והחברתיים שניצבו בפניו השנה היא תוצאה ישירה של איכות ההון האנושי והמקצוענות של העובדות והעובדים שלנו. זוהי הזדמנות עבורנו להודות לכל אחת ואחד מהם, כמו גם ללקוחותינו ולכל שותפינו לעשייה ולדרך. נמשיך לשלב ערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים בפעילותנו העסקית ולפעול לקידום צמיחה באמצעות בנקאות מתחדשת והוגנת.

  
**דב קוטלר**  
מנכ"ל

  
**ראובן קרופיק**  
יו"ר הדירקטוריון



# חזון, תכלית וערכים

## הערכים התרבותיים שלנו

### פועלים לטובת הלקוח

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

### פועלים כדי שזה יקרה

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

### פועלים ביחד, בשבילך

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

### פועלים לצמיחה ולהתפתחות

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

### פועלים בהוגנות ובאחריות

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

## החזון שלנו

מחויבים לצמיחה באמצעות בנקאות מתחדשת והוגנת ללקוחותינו.

## התכלית שלנו

פועלים לרווחתם ושגשוגם של אנשים, קהילות ועסקים.

## ההבטחה שלנו ללקוחות

מקצוענים שפועלים בשבילכם.

# הטמעת ESG בבנק הפועלים וקידום בנקאות משפיעה

**במהלך השנה החולפת, המשכנו להרחיב ולהעמיק את שילוב תפיסת ה-ESG בפעילות הבנק. במסגרת זאת, עדכנו את יעדי ה-ESG לשנת 2030, באופן שזמנה את כוללם גם התייחסות להיבטים של סביבה ואקלים, כמו התחייבות להפסקת מימון פרויקטים חדשים של חיפוש והפקת נפט ופחם, לצד הפחתת השפעות הפעילות העסקית שלנו על פליטות 'גזי חממה' לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.** בנוסף, היינו הראשונים בישראל להנפיק אג"ח ירוקה, ואנו המשיקיע המוסדי הראשון שהשקיע באג"ח ה-ESG החברתית של 'עוגן', שנועד לסייע לעסקים קטנים שנקלעו לקשיים. במסגרת הפעילות להגברת האימפקט החברתי שלנו, יזמנו גם השנה עשרות מהלכים להמשך צמצום פערים חברתיים וקידום שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית. הרחבנו את הצעת הערך של 'המרכז לצמיחה פיננסית' כך שכלול ליווי פיננסי אישי לצד הקניית ידע וכלים להתנהלות פיננסית, ופעלנו לקידום שוויון מגדרי בחברה הישראלית, בין היתר באמצעות קידום תעסוקה וזמנות וסיוע לנשים נפגעות אלימות. אפליקציית bit היוותה השנה גורם משמעותי בסיוע לעמותות בגיוס משאבים ובכך אפשרה לנו לתמוך בניצולי שואה, בילדים עם מוגבלות, בפצועי צה"ל ובמשפחות נזקקות.

אנו גאים על כך שעשייתנו באה לידי ביטוי גם בדירוגים גבוהים לבנק הפועלים במדדי ה-ESG הבין-לאומיים, בנוסף, זוהי השנה הרביעית ברציפות שהבנק ניצב בראש דירוג מדד 'מעלה'. אנו מזמינים אתכם לשתף אותנו בהצעות וברעיונות חדשים שיסייעו לנו להמשיך ולהעצים את האימפקט החברתי-סביבתי שלנו ולהעמיק את הטמעת תפיסת ה-ESG בפעילות הבנק. להצעות בנושא ניתן לפנות למנהלת ESG בבנק הפועלים, באמצעות כתובת הדוא"ל Sharon.alaluf@poalim.co.il

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



שרון אללופ  
מנהלת ESG  
המרכז לבנקאות חברתית



נעמה הלוי-פאר  
מנהלת המרכז  
לבנקאות חברתית



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

זהו הדוח ה-15 שמפרסם בנק הפועלים והוא משקף מחויבות רבת שנים לשילוב ערכים סביבתיים, חברתיים ואתיים בפעילותנו העסקית השוטפת. מחויבות זו לכלל מחזיקי העניין שלנו באה לידי ביטוי ביתר שאת בשנתיים האחרונות, שהיו מורכבות במיוחד. ההכרה בחשיבות השילוב של עקרונות ה-ESG בליבת הפעילות העסקית צוברת תאוצה בעולם. בשנה האחרונה, ניתן לזהות בישראל קפיצת מדרגה בעניין זה, הן מצד הרגולציה והן מצד המשקיעים, העובדים והלקוחות, אשר מצפים למחויבות ליעדי ESG, לשקיפות בדיווח ולמהלכים המקדמים ערכים סביבתיים, חברתיים ואתיים. בנק הפועלים הוא מהארגונים הראשונים בישראל להטמיע את תפיסת ה-ESG בכל רובדי העשייה הארגונית ובפעילות העסקית השוטפת. במהלך השנים האחרונות הרחבנו את העשייה שלנו בתחום: אנו מגדילים את היקף המימון לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה, מלווים את לקוחותינו במעבר לשימוש באנרגיה סולארית, מרחיבים את פריסת שירותי ייעוץ השקעות אחראיות, מפתחים פיקדונות חברתיים-סביבתיים, מקדמים העצמה פיננסית בקרב לקוחותינו והציבור הרחב וכן פועלים להגברת האימפקט החברתי שלנו במסגרת פעילויות 'המרכז לבנקאות חברתית'. בנוסף, כבר לפני כשנה הגדרנו יעדי ESG לשנת 2030, בהיבטים של קידום סביבה ירוקה, קידום שוויון מגדרי וגיוון תעסוקתי.



# ESG בבנק הפועלים

## מדדים עיקריים לשנת 2021 ויעדים לשנת 2030

### ממשל תאגידי



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

#### שואפים לשוויון מגדרי:

33% שיעור הנשים בדירקטוריון.

55% מכלל הדרג הניהולי בבנק הן מנהלות, 36% מנהלות בקרב הדרג הניהולי הבכיר.

#### מקדמים תרבות אירגונית מעודדת צמיחה:

100% מהעובדות והעובדים לקחו חלק במהלך השקת חזון חדש וערכים התומכים בתרבות אירגונית המקדמת צמיחה עסקית.

17% שיפור במדד מחוברות עובדים (ביחס לסקר Baseline של מדד השינוי האירגוני שהושק ב-2020).

#### מקפידים על יושרה ואתיקה מקצועית:

8.87 הציון שניתן על ידי לקוחותינו לדירוג מידת ההוגנות והאחריות של הבנקאים שלנו.

כ-92% מהעובדים והעובדות השלימו 'מצברי למידה' בנושאי ציות ורגולציה, שכללו לומדות במגוון נושאים מהותיים.

#### מדווחים בשקיפות תוך עמידה בסטנדרטים בין-לאומיים:

GRI פרסום דוח אחריות תאגידית החל משנת 2008 ועל פי תקן ה-GRI וברמת השקיפות המתקדמת ביותר.

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

### חברה

אנו שואפים לייצר השפעה מיטיבה על החברה והקהילה בישראל. כחלק משאיפה זו הבנק מקדם צמיחה של עסקים קטנים ובינוניים, מטפח סביבת עבודה מעצימה, ומקדם גישות, תעסוקה מגוונת, והעצמה פיננסית בקרב הציבור הרחב.

#### מקדמים צמיחה של עסקים קטנים:

33.9 מיליארד ש"ח סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים ליום 31 בדצמבר 2021.

7 מיליון ש"ח השקעה באג"ח ESG חברתית של 'עוגן' לסיוע כלכלי לעסקים קטנים ומלכ"רים שנפגעו ממשבר הקורונה.

94% מהספקים של הבנק, ממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל.

#### מטפחים סביבת עבודה שוויונית ומעצימה:

TOP 10 הבנק מדורג הבנק מדורג במקום ה-9 בסקר 'BDI' לדירוג 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן (בסקר שהתפרסם במאי 2021).

11% מעובדי ועובדות הבנק הינם מאוכלוסיות מגוונות הנמצאות בתת ייצוג בשוק העבודה.



#### מייצרים אימפקט בחברה ובקהילה:

35.9 מיליון ש"ח היקף ההשקעה החברתית של הבנק בשנת 2021, בדגש על חינוך פיננסי, מוביליות חברתית וקידום תעסוקה מגוונת של אוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה.

4,300 מעובדות ועובדי הבנק מתנדבים בפעילויות מגוונות למען הקהילה.

15,000 איש השתתפו בהרצאות 'המרכז לצמיחה פיננסית' בשנת 2021 (55,000 איש השתתפו מאז הקמתו בשנת 2018).

40.5 שעות לימוד בממוצע לעובד, במסגרת הכשרות 'קמפוס פועלים'.

ל-5,500 עובדים קיימת תשתית טכנולוגית וניהולית המאפשרת עבודה מרחוק יום-יומיים בשבוע.

### סביבה



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

#### מסייעים במעבר לכלכלה דלת פחמן:

13 מיליארד ש"ח היקף יתרות האשראי<sup>2</sup> ליום 31 בדצמבר 2021 שהוענק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה בתחומים הבאים: אנרגיות מתחדשות, בנייה ירוקה, תחבורה ירוקה, מחזור פסולת וטיהור מים.

1 מיליארד דולר היקף הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל, הונפקה על ידי הבנק (בשנת 2021) בהלימה ל-ICMA, Green Bond Principles.

320 מיליון ש"ח היקף ההשקעות<sup>3</sup> בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity, זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק.

32% שיעור הלקוחות שעברו 'תהליך' ייעוץ השקעות אחראיות' מקרב הלקוחות המיועצים.

#### מצמצמים השפעות סביבתיות:

60% שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית הנובעת מהפעילות התפעולית של הבנק בעשור האחרון (2012-2021). צמצום של 9% בשנת 2021.

### מבט קדימה ליעדי ESG לשנת 2030

אנו מחויבים להמשיך להוביל בנקאות אחראית המתחשבת בערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים (ESG) בפעילותנו השוטפת ולקדם מימון בר קיימא והשקעות אחראיות. ההתחשבות בשיקולי ESG במסגרת פעילותנו העסקית נועדה, בין היתר, לתמוך בצמיחתה החברתית והכלכלית של מדינת ישראל ולתמוך במהלכים הגלובליים למאבק בשינוי האקלים למען עתיד הדורות הבאים.

#### אנו שואפים ל:

- הגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה ל-20 מיליארד ש"ח, לצד ניהול סיכונים הסביבה והאקלים בפעילותנו העסקית ותוך ליווי לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן.
- הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט<sup>5</sup>.
- המשך ירידה במדריך הפחמני התפעולי של הבנק ב-60%, לצד הפחתת השפעות הפעילות העסקית שלנו על פליטות 'גזי חממה' לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.
- קידום גיוון תעסוקתי באמצעות העלאת שיעור עובדי ועובדות הבנק מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה ל-15%.
- קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ל-50%.

5. מדיניות זאת חלה החל ממרץ 2022. בהשקעות הנוסטרו של הבנק יתבצע תהליך הפחתה מדורג עד לסוף שנת 2026.  
6. ביחס למדריך התפעולי בשנת 2020 שעמד על 45,003 tCO2e.

3. שווי אינדקסיבי ליום 1.3.2022 הנגזר ממיפוי ההשקעות בתחומי האנרגיות המתחדשות.  
4. בשנת 2020 נתרמו בנוסף 19 מיליון ש"ח באמצעות קרן פרץ נפתלי.

1. לפרטים נוספים - ראו פרק מנהלים סיכונים סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית עמ' 108.  
2. מאזני וחוזן-מאזני.



# אודות הדוח והנושאים המהותיים לדיווח

מאז שנת 2008 אנו מדווחים על השפעותינו ופעילותנו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית. דוח ה-ESG שבידכם, מתייחס לשנה הקלנדרית 2021. הדוח הנוכחי נערך בהתאם לתקן הדיווח של הארגון הבין-לאומי GRI, ה-SRS (Sustainability Repot Standard) וברמת השקיפות המתקדמת ביותר (In Accordance: Comprehensive Option). השנה לראשונה אנו מדווחים בנוסף בהתאם למדדים של תקן הדיווח של הארגון הבין-לאומי SASB.

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

## רשימת הנושאים המהותיים לדיווח ESG בבנק הפועלים

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

בשלב הראשון, ערכנו מחקר וסקירה השוואתית של הסוגיות המהותיות לסקטור הבנקאות, כפי שהן משתקפות ב-GRI (Global Reporting Initiative), ב-SASB (Sustainability Accounting Standards Board), בדירוגי חברות אנליזות ESG בין-לאומיות ובדיווחי ESG של בנקים מובילים בעולם ומיפינו את רשימת הנושאים הפוטנציאליים תוך התחשבות גם ביעדי ה-SDG של האו"ם. זיקקנו מתוך רשימה זו את הנושאים המהותיים אשר מותאמים למאפיינים הייחודיים של בנק הפועלים ושל מחזיקי העניין שלו, ואשר משתלבים בתפיסה העסקית ובאסטרטגיית ה-ESG של הבנק. בשלב השני, קיימנו תהליכי התייעצות עם לקוחות, עובדים, ספקים והציבור הרחב באמצעות סקרים וראיונות, במטרה להבין אילו מבין הנושאים שנבחרו הם המשמעותיים ביותר עבורם בהקשר של הבנק. בנוסף, ביצענו ניתוח של תפיסות מחזיקי עניין נוספים בהתאם לדיאלוג השוטף איתם וביניהם גופים רגולטורים, המגזר השלישי ומשקיעים, ועמדותיהם שוקללו בתהליך.

בסיום התהליך צמצמנו את רשימת הנושאים הפוטנציאליים לכדי 16 נושאים מהותיים. מכיוון שכל אחת מקבוצות מחזיקי העניין תופסת בצורה מעט שונה את כל אחד מהנושאים המהותיים, ורואה באופן טבעי חשיבות גדולה יותר בנושאים הרלוונטיים לה, בחרנו לדווח בדוח זה על פעילותנו בהתייחס לכלל 16 הנושאים שנמצאו מהותיים ולא לתעדף מתוכם את הנושאים לדיווח. במסגרת מהלך הבחינה מחדש של הנושאים המהותיים, חל שינוי קל ברשימת הנושאים המהותיים לשנת 2021 בהשוואה לשנה שעברה: נושא 'נגישות' אוחד עם נושא 'הכללה פיננסית', נושא 'מרחיבים את מעגלי ההשפעה', הוסר היות והוא מוטמע באופן שוטף בפעילות החברתית-סביבתית של הבנק ונוסף נושא מהותי חדש: 'ניהול סיכונים מערכתיים'.

## הנושאים המהותיים לדוח

### סביבה

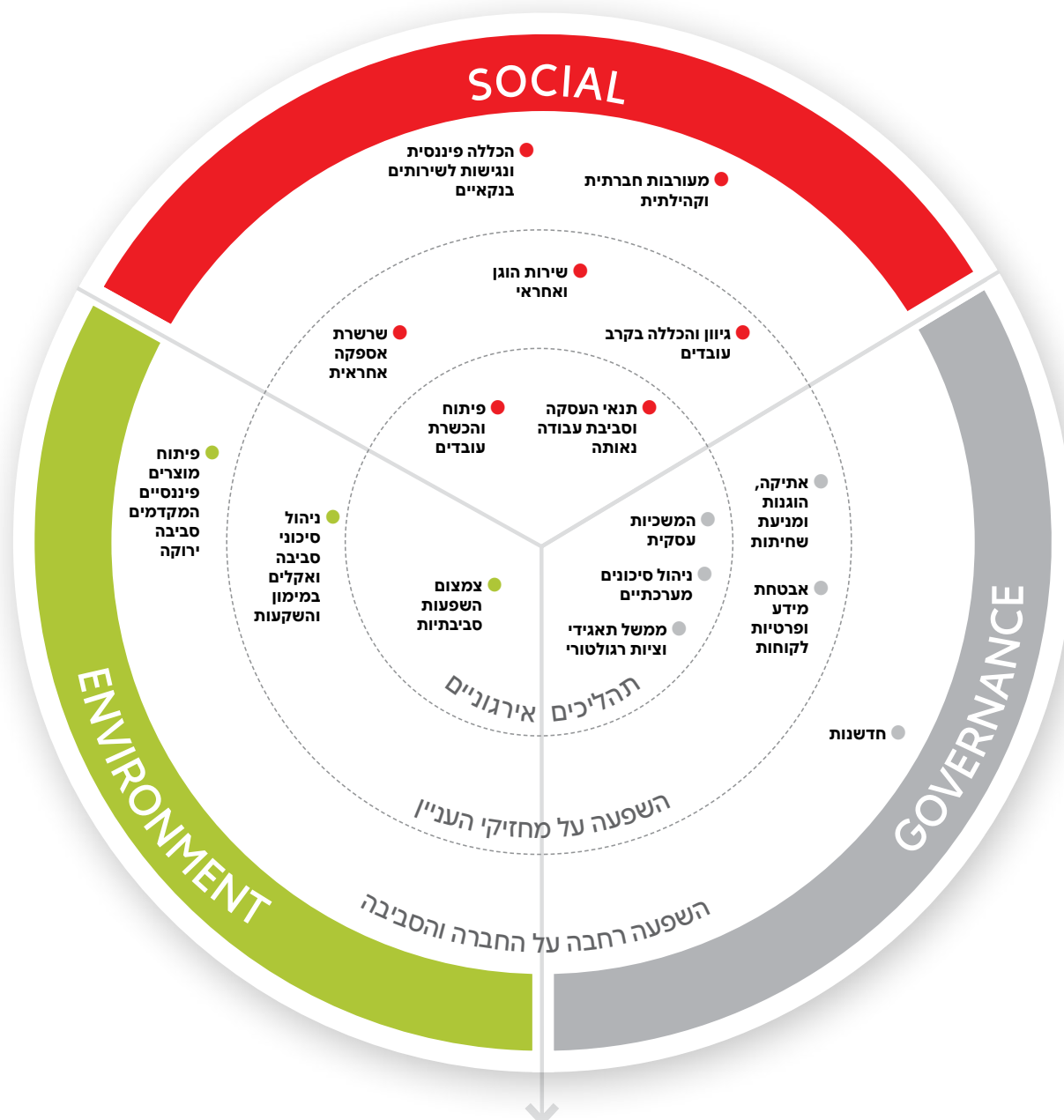
- ◆ **ניהול סיכונים סביבה ואקלים במימון והשקעות -** הטמעת שיקולים סביבתיים ושיקולי אקלים בהחלטות עסקיות.
- ◆ **פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה** - פיתוח מוצרים פיננסיים בעלי אימפקט סביבתי.
- ◆ **צמצום השפעות סביבתיות -** הנגרמות על ידי הפעילות התפעולית השוטפת של הבנק.

### חברה

- ◆ **שירות הוגן ואחראי -** מתן שירות איכותי, הוגן ושקוף ללקוחות הבנק.
- ◆ **הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים -** הנגשת שירותי הבנק לאוכלוסיות השונות בחברה הישראלית.
- ◆ **תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה -** סביבת עבודה מעצימה, הוגנת, מתגמלת תוך שמירה על בריאות ובטיחות עובדות ועובדי הבנק.
- ◆ **גיוון והכללה בקרב עובדים -** שוויון הזדמנויות לעובדות ועובדים המגיעים ממגוון קבוצות אוכלוסייה בחברה הישראלית.
- ◆ **פיתוח והכשרת עובדים -** הכשרה ופיתוח אישי ומקצועי של העובדים והעובדות.
- ◆ **מעורבות חברתית וקהלית -** קידום מטרות ויוזמות חברתיות, באמצעות תרומות, פעילות "שוות כסף" והתנדבות עובדות ועובדים.
- ◆ **שרשרת אספקה אחראית -** התנהלות הוגנת של הבנק מול הספקים והטמעת שיקולים סביבתיים וחברתיים בבחירתם.

## ממשל תאגידי

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





## מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלנו

מחזיקי העניין של הבנק הם אלה המעניקים לו את ה"רישיון החברתי לפעול" (SLTO), רישיון המאותגר כל העת נוכח הסביבה העסקית שבה הבנק פועל. למחזיקי עניין שונים ציפיות שונות מהבנק, בהתאם לאופיים הייחודי ולצורכיהם המגוונים. לאור זאת, ועל מנת לבנות ולחזק את אמון הציבור לאורך זמן, הבנק רואה חשיבות רבה בהקשבה לציפיות מחזיקי העניין ובהתמודדות עם האתגרים שהם מציבים בפניו.

להלן דוגמאות נבחרות לקבוצות מחזיקי עניין מרכזיות ולאופי הדיאלוג שניהלנו עימן בשנת 2021 (הרחבה על ערוצי הדיאלוג ותוצאותיו ניתן לקרוא לאורך הדוח).

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

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2021
<b>לקוחות וציבור רחב</b>	פגישות עם לקוחות בסניפי הבנק.
	סקרי שירות שוטפים.
	מוקדי שירות 'בנקאות ישירה'.
	ניהול ערוצי דיאלוג ברשתות חברתיות.
	מערך פניות הציבור.
	מפגשים עם לקוחות במסגרת 'מעבדת המשתמשים' של חטיבת החדשנות.
	סדנאות ללקוחות ולציבור הרחב מטעם המרכז לצמיחה פיננסית.
<b>עובדים</b>	סקרים תקופתיים וקבוצות מיקוד.
	שיחות הערכה והתפתחות עם כלל עובדי הבנק.
	סקר שנתי בקרב עובדים: 'מדד השינוי התרבותי'.
	פורטל ארגוני ואפליקציית 'פורטל לדרך' הכוללים מנגנון תגובות לדיעות המתפרסמות.
	'פועלים LIVE' - מפגש 'זום' רבעוני לעובדים עם מנכ"ל הבנק וחברי הנהלה.
	כנס שנתי לכלל עובדי ועובדות הבנק במועד פרסום הדוחות הכספיים.
	סיורים שוטפים של חברי הנהלה בסניפים.
	מפגשי 'שולחן עגול' של חברי הנהלה עם העובדות והעובדים.

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג נבחרים בשנת 2021
<b>ספקים</b>	פגישות שוטפות עם ספקי הבנק.
	תקשור ערכי ESG של הבנק לספקי הבנק באמצעות 'קוד אתי לספקים'.
	הזמנה של לספקים נבחרים להשתלב במדד 'מעלה לספקים'.
<b>רגולטור, משרדי ממשלה ורשויות מקומיות</b>	פגישות והרצאות לחילופי ידע ותובנות עם נציגיהם של משרדי הממשלה ועם רשויות מקומיות. במסגרת זו מקודמים פרויקטים משותפים לטיפול בנושאים הסביבתיים והחברתיים.
	שיתוף פעולה עם בנק ישראל ואגוד הבנקים ביוזמות שונות למען הציבור (לדוגמה 'אמנת זמינות בנקאית' עבור נשים נפגעות אלימות ועוד).
	קידום פעילות למען נגישות בשיתוף "נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות" במשרד המשפטים.
<b>ארגוני חברה וסביבה</b>	קיום דיאלוג שוטף ושיתופי פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים.
	שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים: מחזור, התייעלות אנרגטית, אנרגיה סולארית.
	שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם כ-50 עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה.
	חברות בארגון 'מעלה' והשתתפות במפגשים מקצועיים לאורך השנה.
<b>אקדמיה</b>	דיאלוג עם גורמי ניהול וסגל אקדמי באוניברסיטאות ובמכללות וביניהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, המכללה למנהל והמרכז הבינתחומי.
	הרצאות על ידי מומחים מקצועיים מהבנק במסגרות רלוונטיות (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו').
<b>ארגונים עסקיים</b>	דיאלוג מקצועי עם הארגונים העסקיים המובילים בארץ לרבות עם מנהלי ESG.
	חברות בפורום החברתי כלכלי והובלת דגל "תעסוקה לאנשים עם מוגבלות" בשיתוף עם ארגונים עסקיים מובילים בארץ.



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

יעדי פיתוח בר-קיימא (Sustainable Development Goals, SDG's) כוללים 17 יעדים לשנת 2030 המתייחסים, בין השאר, לסוגיות של צמצום אי-שוויון, השקעה בחינוך, תשתיות, צמיחה כלכלית, התמודדות עם משבר האקלים ועוד. בספטמבר 2015 אימצה מדינת ישראל, יחד עם המדינות החברות באו"ם, את ההחלטה ליטול חלק במימוש היעדים.

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

יעדי ה- SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
<b>4</b> QUALITY EDUCATION	חינוך איכותי הינו בסיס לשגשוג אישי, חברתי וכלכלי. במסגרת הפעילות הקהילתית, משקיע הבנק משאבים במיזמים חינוכיים מגוונים לרבות בנושא התנהלות קידום חינוך איכותי ושוויוני	<ul style="list-style-type: none"><li>הענקת מאות מלגות לסטודנטים במוסדות לימוד אקדמיים ברחבי הארץ לרבות בפריפריה ובחברה הערבית.</li><li>מאות סדנאות בנושא התנהלות פיננסית נכונה, מוצעים מדי שנה ללא עלות לציבור הרחב במסגרת 'המרכז לצמיחה פיננסית'.</li><li>תמיכה במגוון יוזמות חברתיות לעידוד יזמות ומוביליות חברתית בקרב אלפי בני נוער בפריפריה.</li></ul>
<b>5</b> GENDER EQUALITY	הבנק פועל לשוויון מגדרי בניהול ההון האנושי והן במגוון פעילויות בחברה הישראלית להעצמה כלכלית של נשים. קידום שוויון מגדרי	<ul style="list-style-type: none"><li>65% נשים בבנק לעומת 48% בשוק העבודה.</li><li>33% מחברי הדירקטוריון הן נשים, 55% מכלל הדרג הניהולי בבנק הן מנהלות.</li><li>הבנק פועל לקידום שוויון מגדרי ושואף להעלאת שיעור הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה ל-50%.</li><li>בנק הפועלים נרתם להעצמה כלכלית של נשים באמצעות תמיכה במיזמי תעסוקה לנשים הכוללים תכניות הכשרה ייחודיות בשיתוף עמותות לנשים, במטרה לתת להן כלים וידע פיננסי להקמת ו\ או קידום העסק שלהן וכן תכניות מגוונות להסבה מקצועית והתפתחות אישית.</li><li>פיתוח סדנאות ייעודיות לנשים להתנהלות פיננסית מבית 'המרכז לצמיחה פיננסית'.</li><li>מתן ליווי בנקאי וסיוע לנשים נפגעות אלימות.</li></ul>

יעדי ה- SDG



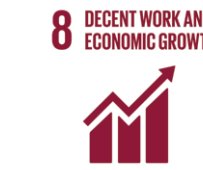
זמינות וניהול בר- קיימא של מים ותברואה

רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
גישה למים ולתברואה מהווה כיום אתגר חיוני לפיתוח בר- קיימא. מדינת ישראל נמצאת בסיכון מים גבוה וחשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים שלה. הבנק הינו גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה ומתקנים לטיהור שפכים והשבתם לחקלאות בארץ.	<ul style="list-style-type: none"><li>הבנק שותף במימון של כ- 88% מכמות המים המותפלים בישראל.</li><li>מימון חברות המפעילות מתקנים לטיהור שפכים המשמשים בעיקר למי השקיה לחקלאות.</li></ul>



קידום גישה לאנרגיה אמינה, בת- קיימא ומודרנית

רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
הבנק רואה חשיבות רבה בסיוע במעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות במשק הישראלי ובתמיכה בהשגת היעדים הלאומיים של מדינת ישראל.	<ul style="list-style-type: none"><li>מעל 5 מיליארד ₪ הושקעו במימון מגוון פרויקטים בתחום האנרגיות המתחדשות כולל פרויקטים במדינות מתפתחות.</li><li>אשראי ייעודי ללקוחות פרטיים ועסקיים לרכישת מערכות לאנרגיה סולארית המאפשרות ייצור חשמל ממקורות של אנרגיה מתחדשת.</li></ul>



קידום צמיחה כלכלית מתמשכת ובת קיימא, תעסוקה מלאה ופורה ועבודה הוגנת

רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
הבנק מנגיש שירותים פיננסיים תוך מתן כלים וידע המקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור לקוחותיו. בנוסף, הבנק הוא מעסיק גדול במשק הישראלי ותורם לתעסוקה ישירה ועקיפה של גורמים רבים במעגלים נרחבים (באמצעות הענקת מימון, שרשרת אספקה, יוזמות חברתיות לקידום תעסוקה ועוד).	<ul style="list-style-type: none"><li>הנגשת שירותים בנקאיים לכלל האוכלוסייה בישראל.</li><li>ליווי ומתן כלים פיננסיים לעסקים קטנים באמצעות קרנות אשראי ייעודיות, הענקת הלוואות, הטבות ופתרונות מימון לעסקים קטנים ובינוניים.</li><li>השקעה באג"ח חברתית לסיוע כלכלי לעסקים קטנים שנפגעו ממשבר הקורונה.</li><li>מגוון מיזמי תעסוקה לקידום מוביליות חברתית לאנשים בפריפריה ואנשים שאיבדו את פרנסתם בעקבות משבר הקורונה.</li><li>מיזמים לקידום תעסוקה הולמת לאנשים מאוכלוסיות המצויות בתת ייצוג בשוק העבודה ובכללם אנשים עם מוגבלות.</li><li>מיזם "ערך לדרך" במסגרתו עשרות עמותות מקבלות כלים לגיוס משאבים וליצירת זרוע הכנסות עצמית, על מנת להבטיח את קיומן לאורך זמן ואת יכולתן להעניק שירות למוטבים שלהן.</li><li>הבנק פועל בהתאם לנורמות אוניברסאליות של הבטחת זכויות אדם בתעסוקה ומקפיד על סביבת עבודה נאותה ובטוחה. מרבית עובדי הבנק מאוגדים בהסכם קיבוצי.</li></ul>



בניית תשתיות גמישות, קידום תיעוש כולל בר- קיימא וטיפוח חדשנות

רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, פיתוח ובניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית בת-קיימא של המשק.	<ul style="list-style-type: none"><li>הבנק מעניק פרויקטים של תשתית ירוקה.</li><li>הבנק מעניק מימון לפרויקטים להתייעלות אנרגטית במגזר העסקי ולפרויקטים של תשתית עירונית ירוקה. כמו כן, הבנק זכה במכרז להפעלת קרן בערבות המדינה, להעמדת הלוואות לצורך התייעלות אנרגטית במגזר התעשייתי לצרכני חשמל מסיביים.</li></ul>



יעדי ה-SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדוח זה)
<b>10</b> REDUCED INEQUALITIES  צמצום אי שוויון	הבנק פועל להנגשת שירותים פיננסים מותאמים לקהילות מגוונות ובנוסף מקדם גיוון תעסוקתי בבנק ובחברה הישראלית.	<ul style="list-style-type: none"> <li>הנגשת שירותים בנקאיים לקידום הצמיחה כלכלית בחברה הערבית והחברה החרדית, לצד מיזמים להכללה פיננסית.</li> <li>מיזמים חברתיים להעצמת אנשים עם מוגבלות ושילובם בשוק העבודה ומיזמים לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה.</li> <li>הבנק שואף להעלות את שיעור עובדי הבנק מאוכלוסיות בת-ייצוג בשוק העבודה ל-15% עד לשנת 2030.</li> <li>שילוב ספקים מגוונים בשרשרת האספקה בין השאר בשיתוף עם מיזם "WeSource" המקדם ספקים מגוונים בחברות המובילות בישראל.</li> </ul>
<b>11</b> SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES  יצירת ערים וקהילות בטוחות ובנות-קיימא	לערים בנות-קיימא תפקיד חשוב בהבטחת חוסן כלכלי-חברתי וסביבתי לאוכלוסייה אשר נמצאת בצמיחה. הבנק מעניק מימון לפיתוח תשתיות אורבניות מקיימות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>הבנק מעניק מימון לתשתיות עירוניות בנות-קיימא לרבות בנייה ירוקה ותחבורה נקייה.</li> <li>הענקת מימון למתקני מיון, הפרדה ומחזור של פסולת ביתית ועירונית.</li> <li>מרבית מהפסולת המוצקה שנוצרת מפעילות הבנק מופנית למיחזור.</li> </ul>
<b>13</b> CLIMATE ACTION  שינויי אקלים	אנו פועלים להגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים ירוקים, לצד ליווי לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ובכך מסייעים ומקדמים מאמצי הפחתת פליטות פחמן (Mitigation) והתאמת תשתיות (Adaptation) להתמודדות עם שינויי האקלים.	<ul style="list-style-type: none"> <li>הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של מיליארד דולר.</li> <li>השקת פיקדון ירוק.</li> <li>הבנק צמצם את המדרך הפחמני התפעולי שלו בכ-60% בעשור האחרון, ושואף לצמצום של כ-60% נוספים עד שנת 2030 (ביחס למדרך התפעולי בשנת 2020 שעמד על 45,003 tCO2e).</li> <li>הבנק שואף להגדיל את היקף המימון לפרויקטים ירוקים ל-20 מיליארד ₪ עד 2030, לצד הפסקת מימון והשקעות בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט.</li> </ul>

## מאמצים יוזמות אחראיות ומדווחים בשקיפות

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

### ארגון 'מעלה'

בנק הפועלים הצטרף לארגון "מעלה" בשנת 2006 כחבר במנהיגות העסקית. **בדירוג לשנת 2021 הוביל הבנק, זו השנה הרביעית ברציפות, את 'מדד מעלה' מבין כלל החברות במשק הישראלי ומבין כל הבנקים והוא מדורג בדירוג 'פליטינה פלוס' ובדירוג ESG בציון 100.**

### 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.

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

## ביצועי ESG של בנק הפועלים בראי אנליסטים מקומיים ובין-לאומיים

גופי אנליזה בין-לאומיים ומקומיים מדרגים את פעילות ה-ESG של חברות. בשנים האחרונות, חלה מגמה גוברת של התעניינות בהיבטים אלה מצד משקיעים ברחבי העולם, כאשר דירוגי ESG משמשים אותם בקבלת החלטות בנוגע להשקעותיהם. אנו מקיימים דיאלוג שוטף עם גופי האנליזה המקומיים והבין-לאומיים הבוחנים ביצועי ה-ESG של הבנק תוך מענה שוטף לשאלות האנליסטים. אנו רואים חשיבות רבה בדיאלוג זה משתי סיבות מרכזיות:

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

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

בית אנליזה	ציון הבנק	דירוג <sup>8</sup>
 14.7 (רמת סיכון נמוכה) 70 (רמת ניהול חזקה)	ציון סיכון	Top 9% בסקטור הבנקים.
 AA	AA	הבנק מדורג בקבוצת הדירוג השנייה בסקטור הבנקים.
 50	50	הבנק מדורג במקום הראשון מתוך 33 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 578 מתוך 4,915 חברות בדירוג העולמי (Top 12%).
 66	66	Top 15% הבנק חבר ב- yearbook המציין את 15% החברות המובילות בכל ענף.
Bloomberg ESG Disclosure Score <sup>10</sup> 72.3	72.3	מקום ראשון בסקטור הפיננסי.
 79.4	79.4	ציון הבנק גבוה בכ-9% מהציון הממוצע בסקטור הפיננסי ובכ-12% מהציון הממוצע הכללי במדד.
 FTSE4Good		הבנק חבר במדד.
 CDP		בשנת 2021 הבנק השתתף לראשונה במענה על השאלון הבסיסי.

8. הדירוגים נכונים ל-31.3.2022 כפי שהתקבלו מבתי האנליזות, ומשתקפים באתר בלומברג, נכון לתקופה בה נסקר הבנק ועל כן עשויים להשתנות. הייחוס הינו בהשוואה לבנקים בעולם המדורגים על ידי בית האנליזה אלא אם צוין אחרת.

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

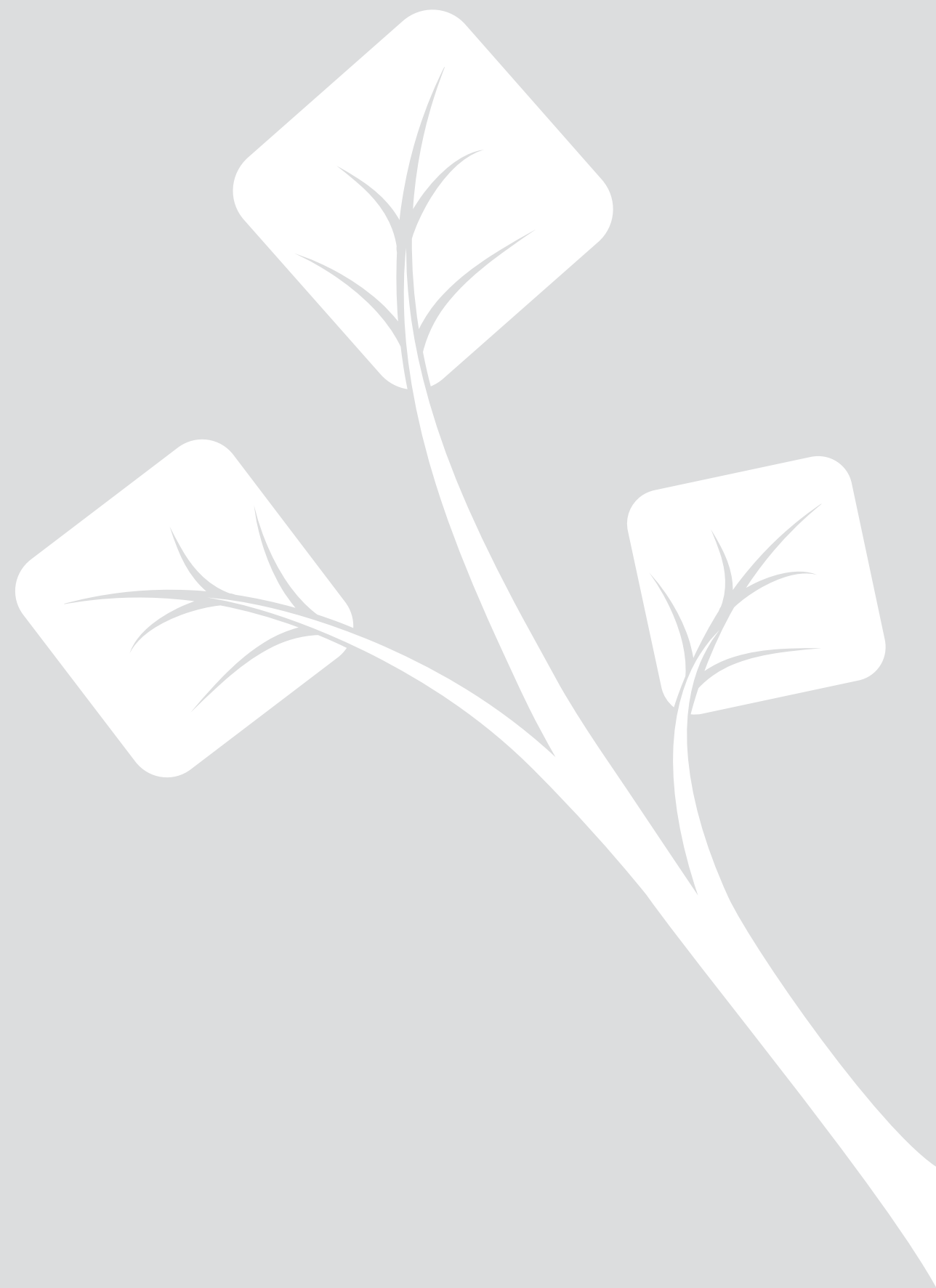
10. כפי שהופיע בטרמינל בלומברג, נכון ל-1.3.2022.



# ESG

---

חברה  
Social







בתמונה מימין לשמאל: יוסף הרפז - פועלים Invest חפה, אורלי אילוז - פועלים Invest קריות.

מסחר במטבעות ובנגזרים לא סחירים ושירותים למנהלי נכסים פיננסיים. עיקר הפעילות העסקית הבין-לאומית מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק המתמקד במתן שירותים בנקאיים לחברות.

♦ **חטיבת החדשנות והאסטרטגיה -** מובילה את פיתוח פעילות הבנק בתחומי החדשנות, ובראשה פעילות אפליקציות bit, מובילה את פיתוח Data והאנליטיקה, הפיתוח העסקי התאגידי, לרבות הבנקאות הפתוחה, שיתופי פעולה עסקיים וזרוע הפינטק ואת האסטרטגיה התאגידית.

בנוסף לפעילות הבנקאית, עוסקת קבוצת הבנק בפעילויות משיקות בשוק ההון: ניהול תיקי השקעות באמצעות חברת הבת 'פעילים' ובנקאות להשקעות באמצעות חברת הבת 'Poalim Equity'.

בתחום החברות הגדולות (Corporate) פועלת החטיבה באמצעות סקטורים בעלי התמחות ענפית, ובתחום החברות הבינוניות (Middle Market), באמצעות מרכזי עסקים הפרוסים ברחבי הארץ.

♦ **החטיבה הקמעונאית (Retail)** מעניקה שירותים ללקוחות משקי בית, בנקאות פרטית, תושבי חוץ ועסקים קטנים, באמצעות רשת הסניפים, מרכזי ייעוץ, מרכזי פלטנום, סניפים נידים ושולחות 'פועלים מקרוב', לצד מגוון ערוצים ישירים: 'פועלים באינטרנט', 'פועלים בסלולר', מכשירים לשירות עצמי, מוקד שירות רב ערוצי וערוץ לפניות ברשתות החברתיות.

♦ **חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית** מרכזת את פעילות הבנק במרבית תחומי שוק ההון בארץ ובחו"ל, וכוללת בין היתר, מתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות ערך ובנגזרים סחירים (ברוקראז'), שמירת ניירות ערך, שירותי

## מקצוענים שפועלים בשבילך

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

הבנקאיות והבנקאים המומחים שלנו פרוסים בסניפים, במוקדי שירות, במרכזי ייעוץ ובמרכזי עסקים בכל רחבי הארץ. זאת לצד פלטפורמות דיגיטליות חדשניות ומכשירים מתקדמים לשירות עצמי בפריסה רחבה, המאפשרים ללקוחותינו להיות מהשירות המקצועי ביותר, בכל זמן ומכל מקום.

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

קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות ובתחומים הנלווים לבנקאות, באמצעות ארבע חטיבות מרכזיות - החטיבה העסקית, החטיבה הקמעונאית, חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית וחטיבת החדשנות והאסטרטגיה:

♦ **החטיבה העסקית** מעניקה שירותים למרבית הלקוחות העסקיים, כאשר

# פועלים באחריות לטובת הלקוחות



## שירותי ייעוץ מקצועיים



כחלק מהמחויבות שלנו להעצמת הערך ולליווי הלקוחות בצומתי ההחלטה החשובים בחייהם, מציע הבנק ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים שירותי ייעוץ אישי מותאם בתחומי האשראי, המשכנתאות וההשקעות.

### פועלים INVEST - מרכזי מומחים לייעוץ השקעות ופנסיה

במהלך שנת 2021 הושלמה הפריסה הארצית של 15 מרכזי ייעוץ מתקדמים, המאגדים תחת קורת גג אחת שירותי ייעוץ<sup>12</sup> השקעות פיננסיות וייעוץ פנסיוני לקראת פרישה. במרכזים פועלים מאות יועצות ויועצים מקצועיים ומנוסים המסייעים ללקוחות להרכיב את תיק ההשקעות שמתאים לפרופיל הצרכים וההעדפות האישיים שלהם, לבנות תיק פנסיוני מותאם אישית ולהיערך פיננסית לקראת פרישה.

בתמונה מימין לשמאל: שרית דוד - פועלים INVEST עפולה, מורן סולומון - פועלים INVEST פתח תקוה, זיוה לזרוף - פועלים INVEST רחובות.

### השקעות אחראיות

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

השקעות הנבחנות בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגידי תקין, הנקראות בקצרה "השקעות" ESG, צוברות תאוצה בעולם בשנים האחרונות והמגמה מלמדת על המשך עלייה מתמדת. המשקיעים מעוניינים לוודא כי הכסף שלהם משפיע לטובה ואינו מייצר השפעה שלילית, זאת באמצעות השקעה בחברות שמקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים בפעילותן או באמצעות השקעה בנכסים פיננסיים בעלי אימפקט חברתי-סביבתי. כמו כן, מחקרים רבים מעידים על הלימה לאורך זמן בין ביצועי ESG לביצועים פיננסיים וניהול סיכונים מיטבי.

שירותי הייעוץ נתמכים במערכות ובכלים מתקדמים:

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



### מקום 1

בנק הפועלים זכה בתואר 'הבנק הטוב ביותר בישראל' לשנת 2021 מטעם המגזין היוקרתי 'Global Finance'

### TOP 5

בנק הפועלים מדורג במקום השני בדירוג 'Global 2000' של 'פורבס ישראל' שדירג את 100 החברות הישראליות המובילות בעולם (בנק הפועלים מוביל בדירוג מבין הבנקים בישראל)

### 15

#### מרכזי ייעוץ

להשקעות פיננסיות, ייעוץ פנסיוני ותכנון לקראת פרישה

### 7,788

#### עובדות ועובדים

מכל מגוון קשת החברה הישראלית ומכל רחבי הארץ

### 174

#### סניפים מונגשים

הפרוסים בכל רחבי הארץ



### 77

#### נציגויות משכן

המלוות את הלקוחות ומסייעות להם בתהליך רכישת הדירה

### 2

#### סניפים ניידים

המעניקים שירות בכ-45 מוקדים ברחבי הארץ, מתוכם 26 מתחמי דיור מוגן בתי אבות



### 11

#### מרכזים עסקיים

ללקוחות עסקים בינוניים בפריסה ארצית



### 1,218

#### מכשירים

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

### 10

#### יחידות הייטק

פועלות בסניפים נבחרים ברחבי הארץ

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



## פועלים לצמיחת עסקים קטנים

### עידוד רכישה מעסקים קטנים

"**דרומה מרקט**" - בנק הפועלים, 'פורום העצמאים' מבית ההסתדרות, 'ההסתדרות' ו'שרונה מרקט' יזמו את "דרומה מרקט" וכך הביאו את הדרום ללב תל אביב. האירוע כלל עשרות דוכנים שהציעו את מיטב התוצרת המצוינת של הדרום ואנשיו, לרבות בתי אוכל מקומיים וטעימים, גידולים חקלאיים שלא צומחים בעיר הגדולה, מבשלות בוטיק 'כחול-לבן', מוצרים מעוצבים לבית, פריטי טיפוח מהקיבוץ, פרחים טריים באיכות ייצוא ועוד. למשתתפי האירוע התאפשר לשלם בכל העסקים בריד בקלות וללא ארנק, באמצעות אפליקציית bit.

### סיוע במעבר למרחב הדיגיטלי

המסחר המקוון, אשר טומן בחובו הזדמנויות צמיחה משמעותיות עבור עסקים שמתנהלים בעיקר במרחב הפיזי, הפך לרלוונטי אף יותר במשבר הקורונה. בכדי לצלוח תקופה זו, עסקים רבים נדרשו להרחיב את פעילותם במרחב הדיגיטלי או להעביר אותה אליו. מתוך הבנה שמדובר באתגר מורכב המחייב היכרות עם כלים דיגיטליים ועולמות תוכן שונים, סיענו לבעלי ובעלות עסקים בביצוע ההתאמות הדרושות למעבר קל ומהיר ככל הניתן, לדיגיטל. במסגרת זאת, הציע 'המרכז לצמיחה פיננסית' תוכן עשיר לעסקים, שכלל עשרות קורסים ומדריכים דיגיטליים לניהול העסק בימי המשבר תוך מתן דגש מיוחד על הקניית ידע וכלים מעשיים לכניסה לעולם המסחר המקוון, לרבות פתיחת חנות אינטרנטית, שיווק דיגיטלי וניהול קהילות ברשתות החברתיות.

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

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

מגזר העסקים הקטנים היה פגיע במיוחד להשלכות משבר הקורונה המתמשך. הסגרים הביאו לשיתוק חלקים נרחבים במשק ובעלי עסקים רבים מצאו עצמם בקשיים. מתוך המחויבות שלקחנו על עצמנו ללוות את לקוחותינו ברגעי אמת, פעלנו כבר מתחילת משבר הקורונה לפיתוח מהיר של פתרונות וכלים פיננסיים מותאמים לאתגרי התקופה ולצורכי הלקוחות העצמאיים ובעלי עסקים הקטנים. כמו כן יזמנו שיתופי פעולה עם חברות מובילות בארץ ובעולם על מנת לפתח מעטפת כלים לעסקים שנועדו לאפשר ללקוחותינו את המשך קידום העסק תחת מגבלות התקופה. בין היתר, השקנו את המדריך לציאה ממשבר הקורונה עבור העסקים שנפגעו, והובלנו מהלך תקשורתי להעצמת מודעות הציבור לחשיבות הקנייה מעסקים מקומיים בתקופת המשבר.

**בנוסף, כחלק ממחויבותנו לסייע בהתמודדות הגלובאלית עם משבר האקלים, קיבל הבנק בתחילת שנת 2022 החלטה לצמצם בהדרגה, בתיק הנוסטרו של הבנק, את האחזקות בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, כך שבתום שנת 2026 חברות אלה לא ייכללו בו.**

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

**320 מיליון ש"ח היקף ההשקעות<sup>13</sup> בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות באמצעות Poalim Equity - זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק**

## מסתכלים קדימה

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

32%

**שיעור הלקוחות שעברו תהליך ייעוץ השקעות אחראיות מבין כלל הלקוחות המיועצים**

בנוסף, במהלך השנתיים האחרונות השקנו מוצרים ייחודיים ובלעדיים המאפשרים ללקוחות הבנק להפקיד לחיסכון ולצד זאת, לייצר אימפקט חברתי-סביבתי, לדוגמה: פיקדון 'חיסכון לטובה' המסייע למשפחות נזקקות שנפגעו ממשבר הקורונה, 'פיקדון ירוק', שנועד להפחית שימוש בכלים מפלסטיק בגני ילדים בפריפריה ו'פיקדון נגישות', המקדם פיתוח של טכנולוגיות המסייעות לאנשים עם מוגבלות. בזכות ההפקדות לפיקדונות אלו, העביר הבנק תרומה של מעל 600 אלף ₪ לעמותות הרלוונטיות לקידום המטרות החברתיות-סביבתיות שהוגדרו.

גם בשנת 2021 השקנו פיקדונות המאפשרים ללקוחותינו להפקיד לחיסכון במקביל לקידום ערכים חברתיים:

- ♦ **פיקדון ירוק** - מוצר שפיתחנו בשיתוף עם עמותת 'יוזמת האנרגיה הטובה', המאפשר ללקוחותינו לחסוך בפיקדון ובמקביל, לקדם סביבה ירוקה. זאת באמצעות מנגנון הקובע כי הבנק יעביר לעמותת 'יוזמת האנרגיה הטובה' סכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון לטובת נטיעת עצים בערים וביישובים נבחרים ברחבי הארץ.
- ♦ **פיקדון מובנה ESG** - פיקדון העוקב אחר ביצועיהן של 10 מניות גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה וכולל מענק מותנה הנגרר מביצועי המניות כאמור, בתקופת זמן מוגדרת מראש. בשנת 2020 השיק הבנק שלושה פיקדונות מובני ESG ובשנת 2021 שני פיקדונות נוספים.

מעבר לקידום תחום ההשקעות האחראיות בקרב לקוחותינו, משלב הבנק שיקולי ESG בפורטפוליו ההשקעות שלו עצמו (הנוסטרו), ומשקיע ב-ETF העוקבות אחר מניות גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה ובמניות בתחומי אנרגיות מתחדשות.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2021	סטטוס
הרחבת המידע על דירוגי ESG בתהליך ייעוץ השקעות אחראיות גם על חברות ישראליות.	<b>יושק במהלך 2022</b>
השקת פיקדונות ESG נוספים.	<b>בוצע</b>

13. שווי אינדקסיבי נכון למועד כתיבת דוח זה, הנגזר ממיפוי ההשקעות בתחומי האנרגיות המתחדשת.



♦ **קהילת אונליין לליווי עסקים קטנים** – בה חברים מעל 1,700 עסקים קטנים אשר מקבלים תמיכה וליווי מטעם עמותת 'קרן שמש'. קהילת האונליין אשר הוקמה בחסות הבנק, מאפשרת זירה לשיתוף והתייעצות לצד פלטפורמה להרצאות העשרה ותכנים מקצועיים. בנוסף, העסקים הקטנים שבוחרים זאת, מקבלים ליווי של מנטורים, ביניהם עובדי בנק הפועלים שמתנדבים למטרה זו.

## מסתכלים קדימה

- הרחבת שירות מתן אשראי לעסקים קטנים בדיגיטל.
- הרחבת פעילות המוקד הייעודי לעסקים קטנים ב'פועלים בטלפון', באמצעות בנקאיות ובנקאים מומחים בתחום.

# פועלים לצמיחת עסקים בינוניים וגדולים

מעטפת השירותים הבנקאיים המתקדמים והליווי הניתן ללקוחות עסקים בינוניים וגדולים, פותחה על בסיס תהליך למידה מקיף אודות הצרכים והציפיות שלהם, במטרה לאפשר חוויית שירות אישית בכל היבטי הבנקאות הנדרשים לעסקים אלו, תוך שימת דגש על מתן פתרונות מקצועיים המותאמים לצרכי הלקוח.

החטיבה העסקית מפעילה 11 מרכזים עסקיים עבור לקוחות עסקיים בינוניים (Middle Market), מתוכם ארבעה מרכזים ייעודיים עבור לקוחות מסחריים בצמיחה ומרכז המתמחה בשירות ומימון לחברות הייטק. לחברות הגדולות (Corporate) הליווי והשירות ניתן ע"י בנקאיות ובנקאים בעלי התמחות ענפית בהתאם לסקטור אליו משתייכת החברה.

## פועלים לפיתוח תשתית עסקית עבור לקוחותינו

עם חתימת הסכמי אברהם, פעלנו במהירות לפיתוח תשתית עסקית שתאפשר ללקוחותינו למנף את פריצת הדרך המדינית לכדי צמיחה כלכלית, וליהנות מההזדמנויות העסקיות שהיא מגלמת בתוכה. במסגרת זאת, ובהמשך לחתימה על הסכמי בנקאות קורספונדנטיים עם הבנקים המרכזיים באיחוד האמירויות ובבחרין, הובלנו שורה של יוזמות ומהלכים משיאי ערך עבור לקוחותינו, ביניהם הובלת פורום עסקי ראשון מסוגו לציון שנה לחתימת הסכמי אברהם. הפורום נערך באבו-דאבי, בהשתתפות נציגי ממשל ואנשי עסקים בכירים מישראל ומאיחוד האמירויות, והציג את ההזדמנויות והאתגרים בשותפויות העסקיות וכן סיפורי הצלחה מרכזיים עם חלוף שנה מחתימת ההסכם ההיסטורית.

## מעטפת הכוללת ליווי מקצועי, כלים ושירותים מותאמים

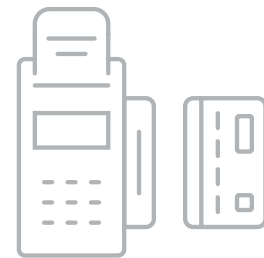
אנו מעניקים מגוון שירותים שמותאמים לצורכיהם של עסקים קטנים, הן בערוצים הישירים והן בפלטפורמות הדיגיטליות:

- ♦ **בנקאיות ובנקאים מתמחים** - פריסה רחבה של בנקאים מתמחים במחלקות ייעודיות בסניפים, המעניקים ליווי מקצועי ללקוחותינו העסקיים.
- ♦ **אפליקציית 'פועלים בעסקים'** - אפליקציה ייעודית לבעלי ובעלות עסקים, המסייעת להם בניהול הפעילות הפיננסית של העסק.

- ♦ **ייעוץ עסקי** - הטבה ייעודית ללקוחותינו העסקיים, בשיתוף לשכת היועצים העסקיים בישראל, במסגרתה הם הזמנו לקבל שתי פגישות של ייעוץ עסקי באחד מהתחומים הבאים: מכירות, שיווק ואסטרטגיה, שיווק דיגיטלי, תפעול ושרשרת אספקה ופיתוח ההון האנושי.

- ♦ **כנסים מקצועיים** - נערכו 5 כנסים באזורים שונים בארץ עבור לקוחות עסקיים, שבמסגרתם הוצגה בפניהם הערכת הבנק על צמיחת המשק, לצד כלים פיננסיים שיכולים לסייע לצמיחתם.

- ♦ **מהלך 'פועלים מנטור להצלחת עסקים קטנים'** - במסגרת המהלך שהתקיים זו השנה השנייה ברציפות, נבחרו 30 עסקים קטנים מבין לקוחות הבנק, אשר מייצגים תחומי עיסוק מגוונים ומגזרים שונים במשק, במטרה לסייע לצמיחתם ולתמוך באיתנותם הכלכלית. עסקים אלו קיבלו ליווי וייעוץ אישי מקצועי במשך חצי שנה ממנהלים בכירים וממנהלי סניפים בבנק, ששימשו עבורם כמנטורים.



# 33.9

## מיליארד ₪

סך יתרת האשראי למגזר העסקים הקטנים

ליום 31 בדצמבר 2021.

## אג"ח ESG חברתית לסיוע כלכלי לעסקים קטנים

הבנק היה הגוף המוסדי הראשון להשקיע באג"ח החדשני של 'עוגן', שנועד להעניק סיוע כלכלי למאות עסקים קטנים ומלכ"רים שנפגעו ממשבר הקורונה. בעקבות השקעת הבנק, בהיקף של 7 מיליון ₪, הצטרפו גופים מוסדיים נוספים, כך שהיקף הגיוס המצטבר לאג"ח עמד על 50 מיליון ₪. העסקים הקטנים שיקבלו הלוואה מכספי הגיוס לאג"ח, יזכו גם למנטורינג מטעם עמותת 'קרן שמש' לליווי לצמיחה עסקית.

בשנתיים הראשונות להקמתם, כדי לסייע להם לצמוח בשנים הראשונות הקריטיות לפעילותם.

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

- ♦ **הלוואה ייעודית לסוף שנת המס** - הלוואה לסוף שנה בסכום של עד 500,000 ₪, המוצעת ללקוחות הבנקאות העסקית ומיועדת לכל מטרה, למשל: גישור על פער תזרימי, רכישת מלאי ותפעול השוטף, הקדמת תשלומים לספקים, החלפת ציוד ועוד.
- ♦ **פתרונות מימון נוספים** - לצד אפשרויות כמו דחיית תשלומים, הגדלת מסגרת אשראי ופריסה נוחה של אשראי קיים, העמדנו לרשות לקוחותינו הלוואות ייעודיות לרכישת רכבים, משאיות או נדל"ן לצורכי פיתוח העסק, וכן הלוואות למימון מערכות סולאריות (ראו הרחבה בפרק 'מימון לפרוייקטים המקדמים סביבה ירוקה' עמוד 104).

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

## פתרונות מימון

עם פרוץ משבר הקורונה, הצענו ללקוחותינו מגוון פתרונות מימון מותאמים לצורכיהם, במטרה לסייע להם להתמודד בהצלחה מרבית עם אתגרי התקופה. גם במהלך שנת 2021 המשכנו בסיוע ללקוחות עסקיים שהמשבר המתמשך השפיע על פעילותם, לצד המשך פיתוח פתרונות מימון\* ייעודיים לצרכים ייחודיים של עסקים:

- ♦ **הלוואות בערבות המדינה לעסקים שנפגעו עקב התפשטות נגיף הקורונה** - הקמה מהירה של מערך בנקאים מיומן שסיפק מענה לבקשות לקבלת הלוואה בערבות המדינה. בשנים 2020-2021 טופלו כ-17,723 בקשות והוענקו אשראי בערבות המדינה בהיקף של כ-6.26 מיליארד ₪ עבור עסקים קטנים ובינוניים.

- ♦ **'אשראי ברגע' והלוואה רב-ערוצית** - אפשרות לקבל אשראי מהיר, דרך הליך פשוט שזמין ללקוחות העסקים הקטנים באתר או באפליקציית הבנק. פתרון זה נועד לאפשר המשך התנהלות עסקית שוטפת, גם בימים שהתאפיינו בחוסר ודאות רבה. עם פרוץ משבר הקורונה, הורחבה אוכלוסיית העסקים הקטנים שזכאים לפתרונות מימון אלה, והסכום המרבי להלוואה למטרת השקעה בעסק גדל לעד 350,000 ₪.

- ♦ **'התחלה קלה': הטבה לעסקים קטנים בהקמה** - ניתן פטור מעמלות עו"ש בערוץ ישיר עד שנה לעסקים



## Social tech, Climate tech

במסגרת פעילות הבנק לקידום יזמות טכנולוגית המייצרת ערך משותף כלכלי, סביבתי וחברתי, אנו תומכים מזה מספר שנים ב'עמותות בוגרי 8200'. העמותה מפעילה את תוכנית ההאצה '8200 אימפקט', אשר מלווה סטארט-אפים שמפתחים פתרונות טכנולוגיים מתקדמים לבעיות חברתיות וסביבתיות. הסטארט-אפים מקבלים הכשרה אינטנסיבית בת חמישה חודשים הכוללת: סדנאות, הרצאות ואירועים בליווי יזמים ואנשי תעשייה מצליחים, מערך מנטורים עשיר המורכב מאנשי מקצוע מהשורה הראשונה, שירותים מקצועיים בתחומים רבים ללא תשלום וחיבור למשקיעים ולרשת הבוגרים והבוגרות של 8200 בארץ ובחו"ל. בתוכנית ההאצה קיימות שתי מגמות שהוקמו בשיתוף עם 'המרכז לבנקאות חברתית' ובמימון בנק הפועלים:

**מגמת נגישות -** הוקמה ביוזמה ובתמיכת הבנק בשנת 2019, במטרה לפתח טכנולוגיה מסייעת לאנשים עם מוגבלות. במחזור השלישי של המגמה, שהתקיים בשנת 2021, הוענקה תמיכה כספית ומקצועית לארבעה מיזמים נבחרים אשר זוהו כבעלי פוטנציאל לשיפור איכות חייהם של מיליוני אנשים עם מוגבלות, בארץ ובעולם. כל אחד מארבעת המיזמים הנבחרים קיבל מהבנק ייעוץ מקצועי ומענק כספי:

- ♦ **Wide** - פלטפורמה דיגיטלית לילדים, המסייעת להם להתגבר על אתגרי התקשורת.
- ♦ **Arrows** - עוזר אישי וירטואלי לביש, המופעל על ידי AI ומעצים מיומנויות שיחה לאנשים עם קשיי תקשורת.
- ♦ **BridgeIT** - חברה שפיתחה תוסף לערוצי הדיגיטל, המסייע למתקשים בשימוש בערוצי אלה.
- ♦ **Yalmo** - פלטפורמה דיגיטלית מותאמת אישית למעקב ושיפור התנהגות ושינה לילדים אוטיסטים.

**מגמת אנרגיה וסביבה -** הוקמה ביוזמה ובתמיכת הבנק בשנת 2021, בשיתוף עם 'דוראל-טק', זרוע החדשנות של חברת 'דוראל', במטרה ללוות סטארט-אפים שמפתחים פתרונות טכנולוגיים מתקדמים בתחום טכנולוגיות האקלים. זאת, מתוך ההבנה שהאצת המעבר לכלכלה דלת פחמן במטרה להתמודד עם משבר האקלים, מצריכה יותר מכל חדשנות טכנולוגית. ארבעת הסטארט-אפים שנבחרו לקחת חלק במגמה זו:

- ♦ **SoLED** - חברה המפתחת מערכת חיתוי מים חכמה המבוססת על טכנולוגיית UV-LED לשימוש באזורים כפריים במדינות מתפתחות.
  - ♦ **Alteco.ai** - פלטפורמת ניהול אנרגיה המספקת תצוגה מלאה של צריכת האנרגיה באמצעות טכנולוגיה מבוססת בינה מלאכותית.
  - ♦ **EMust** - תוכנה המאפשרת איסוף וניתוח מידע אודות נתונים סביבתיים עבור מפעלים ורשויות.
  - ♦ **Via-Cool** - פלטפורמה דיגיטלית המספקת מידע וחיזוי בנוגע לחיי המדף של ירקות ופירות טריים, במטרה להפחית בזבז מזון.
- במסגרת המגמה, חולקו מענקים כספיים ליזמים מטעם בנק הפועלים ו'דוראל', לתמיכה בהמשך פעילותם.

מעבר למענה הבנקאי שאנו מספקים, מערך 'פועלים הייטק' פועל כל העת לקידום תעשיית ההייטק הישראלית באמצעות מגוון שיתופי פעולה עם עשרות גורמים בתעשייה, ייזום אירועים, ייעוץ לסטארט-אפים, הובלת תחרויות יזמות ועוד. במסגרת זאת, אנו מעצימים את הערך לקהילת היזמים, באמצעות:

- ♦ **עריכת מפגשים ונסים -** אנו רותמים את מערכת הקשרים הענפה של הבנק ומקיימים נסים ומפגשים ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, חממות, נותני שירותים, יזמים ועוד, במטרה להעמיק את מערכת הקשרים ושיתופי הפעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים.
- ♦ **שירותי מנטורינג וייעוץ -** השירותים ניתנים ללא תמורה ליזמים וכוללים פגישות ייעוץ וחיבור למשקיעים.
- ♦ **ליווי אקסלרטורים -** צוות 'פועלים הייטק' מלווה ותומך בעשרות אקסלרטורים, ובתוך כך משתתף בתהליכי מיון החברות, מעביר הרצאות בנושאי גיוס משקיעים, ניהול פיננסי וכו', וכן מעניק ייעוץ ליזמים בתוכניות השונות.
- ♦ **השקעה בקרנות הון סיכון -** צוות 'פועלים הייטק' מוביל תוכנית השקעה בקרנות הון סיכון, במטרה לקדם את מקורות המימון העומדים לרשות התעשייה. במסגרת זאת מושקע כסף בעשרות קרנות המשקיעות בסטארט-אפים המצויים בשלבים שונים בתהליך הצמיחה של החברה, תוך ניהול מערכת קשרים ענפה עם מנהלי הקרנות.

## פועלים לצמיחת חברות הייטק

מערך 'פועלים הייטק' הוקם בשנת 2015, במטרה לספק מענה מותאם ומקצועי לתעשיית ההייטק, החל מהשלבים הראשונים של חברות הסטארט-אפ ועד לשלבי צמיחה מתקדמים. מערך ההייטק פרוס בעשרה מסניפיו ברחבי הארץ, מנצרת ועד באר שבע, ופועל במודל "פליטנום"- בנקאי אישי לכל סטארט-אפ. מעטפת השירות והמוצרים שאנו מציעים היא רחבה ומותאמת במיוחד לסטארט-



14. מאז הקמת יחידת ההייטק בשנת 2015.





## Poalim Wonder

בשנת 2021 השקנו תוכנית הטבות בלעדית ללקוחות הבנק, הנתמכת באפליקציה ייעודית. במסגרת התוכנית, יכולים לקוחות הבנק לצבור נקודות ע"י ביצוע פעולות בכרטיס האשראי ובדיגיטל, וכך ליהנות מהטבות משתלמות במגוון תחומים: צרכנות, נופש ותיירות, הצגות ומופעים, מסעדות, מוזיאונים ועוד. תוכנית ההטבות תורמת לחיזוק הקשר בין הבנק ללקוחותיו, שנהנים מהצעת ערך משופרת, ובמקביל, תומכת בצמיחתם של עסקים הפועלים בתחומים שספגו פגיעה קשה במיוחד בתקופת הקורונה, כמו בילוי, תרבות וקולינריה.

# מעניקים שירותים בנקאיים באמצעות מערך סניפים



לצד השירותים הבנקאים המתקדמים שניתנים במוקדי השירות של הבנק ובערוצים הדיגיטליים, **אנו מפעילים רשת שמונה 174 סניפים הפרוסים בפיזור גיאוגרפי רחב בכל רחבי הארץ. בנוסף הבנק מפעיל 2 סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות ניידת, לרבות שירותי קופה, ב-45 נקודות שירות ברחבי הארץ, בכללם באזורים מרוחקים בהם אין סניפי בנק** (26 מנקודות השירות הן במתחמי בתי אבות ודירוג מוגן ברחבי הארץ).

אנו ממשיכים לבחון את פריסת רשת הסניפים ולבצע מיזוגי סניפים במקרה הצורך, תוך שמירה על פריסה גיאוגרפית רחבה ומיטבית. בשנת 2021 מוזגו 15 סניפים תוך מתן מעטפת ליווי מקיפה ותמיכה ללקוחות, בדגש מיוחד על ליווי לקוחותינו האזרחים הוותיקים. בסניפים שמוזגו ביצענו התאמות של תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, נשלח דיור רלוונטי ונערכו מפגשי תמיכה וליווי אוריינות דיגיטלית ללקוחות מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כמו כן, הקמנו מוקד טלפוני ייעודי המשרת לקוחות בתהליך מיזוג סניף, הרחבנו את פריסת המכשירים לשירות עצמי, הגדלנו את מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק וערכנו תגבור של השירות באמצעות הסניף הנייד. כמו כן במידת הצורך הקמנו שלוחה במקום הסניף שמוזג, המעניקה שירות בנקאי פרונטלי פעמיים בשבוע.

## התמחויות במסגרת מערך הסניפים הקמעונאיים:

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

- ♦ **מרכזי ייעוץ** - במטרה לספק ללקוחותינו שירותי ייעוץ הוליסטיים, השלמנו בשנת 2021 פריסה רחבה ברחבי הארץ של 15 מרכזי ייעוץ מתקדמים לשירותי ייעוץ השקעות פיננסיות ופנסיוניות.
- ♦ **יחידות הייטק** - בבנק עשר יחידות מתמחות הייטק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לחברות הזנק (סטארט-אפ) וחברות טכנולוגיה בוגרות.
- ♦ **נציגויות משכן** - לבנק 77 נציגויות משכן, שמטרתן לסייע ללקוחותינו וללוות אותם בתהליך המשמעותי של רכישת דירה. במהלך 2021 המשכנו לחזק ולשפר את מערך המשכנתאות בבנק כך שיתאים לצורכי השוק המשתנים, לביקושים ולתמורות החלות בשוק הנדל"ן.

# פועלים להענקת שירות מיטבי

**אנו שואפים להעניק ללקוחותינו את חוויית השירות הטובה ביותר וחותרים לשיפור מתמיד של השירות שאנו מעניקים. משבר הקורונה יצר מערך חדש של צרכים וציפיות בקרב הלקוחות, ואנו לומדים אותם כל העת על מנת לספק להם מענה מותאם ומיטבי:**

- ♦ **הרחבת השירות בערוצים הישירים** - הרחבנו את מגוון הפעולות שניתן לבצע באמצעות הטלפון ובדיגיטל. כמו כן, פיתחנו תשתית שאפשרה לבנקאים לעבוד בעת הצורך מהבית ולהמשיך לספק מענה רציף, מהיר ומקצועי ללקוחות גם בימי ריחוק חברתי.
- ♦ **תיאום פגישה עם בנקאי** - שירות המאפשר לתאם פגישה מראש עם בנקאי, שהושק בתחילת 2020. בימי משבר הקורונה, הצורך לתאם פגישה הפך לחיוני לשמירה על בריאות לקוחותינו ועובדי הבנק. במהלך 2021 הרחבנו את השירות כך שכיום הוא כולל את האפשרות לתאם פגישה בכל הערוצים,

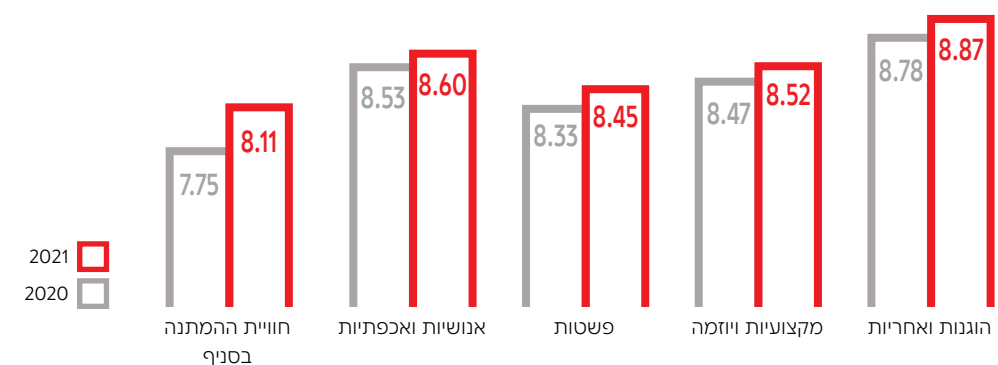
יועצי משכנתאות נוספים, לצד פיתוח התאמות טכנולוגיות נדרשות.

קבלת הודעות תזכורת ואפשרות לתאם ולבטל פגישות בערוצים שונים (אתר, אפליקציה ומענה קולי).

♦ **שליחת פנייה לבנקאי** - שירות חדש המאפשר ללקוחות לפנות בכתב לבנקאי בערוץ הדיגיטלי, על מנת לקבל מידע ולבצע פעולות בנקאיות במגוון נושאים. פתיחת הפנייה על ידי הלקוח מתאפשרת באמצעות אפליקציית הבנק, האתר ללקוחות פרטיים והאתר ללקוחות עסקיים.

♦ **שיפור השירות בתהליך נטילת משכנתה** - פיתחנו אפשרות להגיש בקשה למשכנתה באמצעות אתר הבנק לצורך קבלת אישור עקרוני, כמו כן, ניתן לקבל יעוץ בפגישה טלפונית עם יועץ המשכנתאות בסניף. בתחילת 2021, בעקבות אישור של בנק ישראל למתן שני שלישים מתמהיל המשכנתה בריבית פריים, נוצר ביקוש רב על ידי לקוחותינו למחזור המשכנתה. על מנת לאפשר מענה מקצועי ושירות זמין ללקוחותינו יצאנו במהלך מהיר לגיוס והכשרה של

תוצאות סקרי שביעות לקוחות בשנת 2021\*



\* ממוצע שנתי של תוצאות סקרי השירות בסניפים, הנמדדים באופן שוטף על ידי הבנק



# 19.5 מיליון

מפגשי שירות עם לקוחות במגוון הערוצים השונים



## מסתכלים קדימה

- הרחבת המענה הניתן ברשתות החברתיות, כמו 'אינסטגרם', 'לינקדין' ו'טוויטר'.
- פריסה הדרגתית של שירות צ'אטבוט ללקוחות הבנק.
- המשך פיתוח ה-IVR להגדלת מספר הפעולות שניתן לבצע במענה הקולי.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2021	סטטוס
הרחבת התמיכה במוצרים דיגיטליים נוספים, לרבות הנפקת קוד סודי למוקדי 'פועלים בטלפון' דרך האפליקציה.	✓ <b>בוצע</b>
הגדלת כמות הפעולות שניתן לבצע באופן עצמאי במענה הקולי לרבות תמיכה בהליך פתיחת חשבון בנק ועוד.	✓ <b>בוצע</b>



### שירות 'פועלים PRO'

מיועד ללקוחות בנקאות פרטית בעלי אוריינות דיגיטליות גבוהה, ומטרתו לספק להם מענה אישי וגמיש מרחוק, גם בפעולות בנקאיות מורכבות שבעבר דרשו הגעה פיזית לסניף (שירות זה מהווה שדרוג והרחבה של 'פועלים connect'). במסגרת 'פועלים PRO', נהנה הלקוח הפרטי משירות אישי של בנקאי המכיר את צרכיו, מטפל אישית בבקשותיו וזמין עבורו בטלפון, במייל ובצ'אט, לצד צ'אטבוט המסייע בביצוע פעולות בנקאיות שונות. בנוסף, יוכל הלקוח לקבל שירות טלפוני מיועצות ויועצי השקעות מקצוענים, ללא הגעה לסניף. שירותי 'פועלים PRO' זמינים בטלפון 2081\* בימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:30. המענה בצ'אט באמצעות בנקאי זמין עד השעה 20:00.

## מעניקים שירותים בנקאיים דיגיטליים מתקדמים

- ♦ **אפליקציית בנק הפועלים** - האפליקציה לניהול חשבון של בנק הפועלים מאפשרת בנקאות שמשלבת בין היכולות הטכנולוגיות המתקדמות ביותר וחווית משתמש פרסונלית, לצד נראות ושפה עדכניות, חווית לקוח מתקדמת וקבלת הצעות ערך ממוקדות. בסוף שנת 2021 השקנו באפליקציה את 'השותף הפיננסי' - שירות חדש שנועד לסייע ללקוחות בהתנהלות הכלכלית היום-יומית שלהם, ללוות אותם לאורך מצבי חיים ואירועים פיננסיים שונים, ולהעצים את השליטה שלהם במצבם הפיננסי.
- ♦ **אתר בנק הפועלים** - אתר הבנק מספק מידע וכלים שמסייעים להתנהלות וקבלת החלטות פיננסיות מושכלות. בנוסף, קיימים אתרי תוכן בנקאיים הכוללים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית, ללקוחות העסקיים וללקוחות החברה הערבית.
- ♦ **אתר בנק הפועלים** - אתר הבנק מספק מידע וכלים שמסייעים להתנהלות וקבלת החלטות פיננסיות מושכלות. בנוסף, קיימים אתרי תוכן בנקאיים הכוללים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית, ללקוחות העסקיים וללקוחות החברה הערבית.

(להרחבה ראו פרק חדשנות, עמוד 55).

## מפעילים מרכז בנקאות ישירה מתקדם ורב-ערוצי

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

# 1.15 מיליון

## לקוחות פעילים בשירות 'פועלים בטלפון'

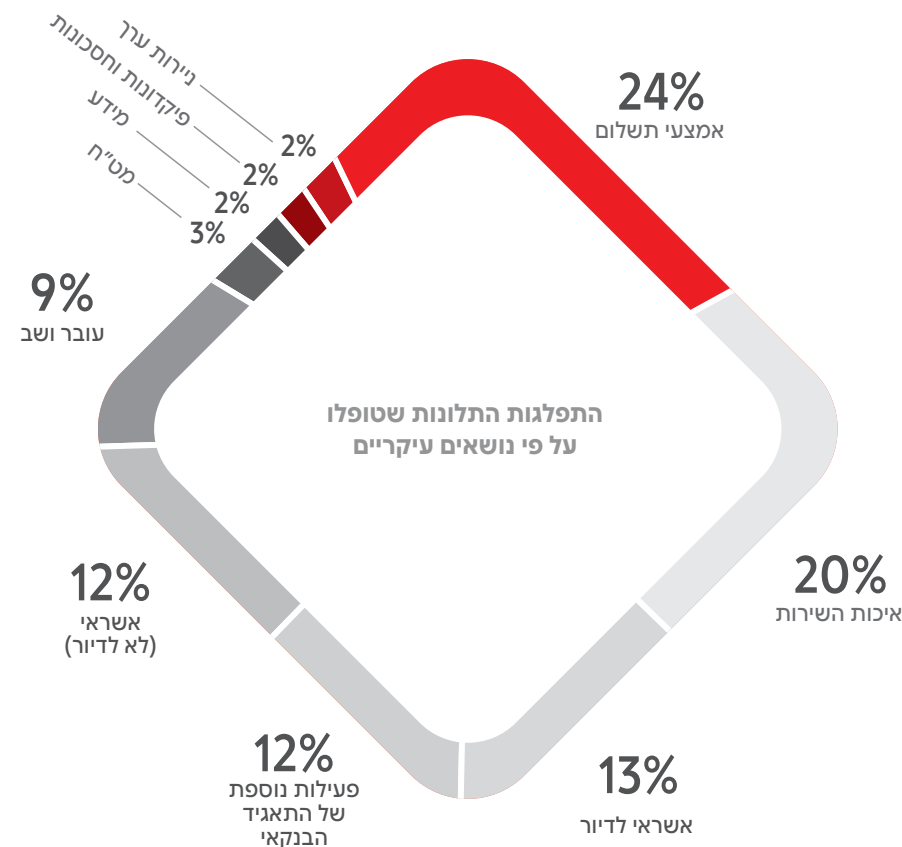
- השירות ניתן במגוון נושאים, החל מקבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון ועד לשירותים מתמחים, לרבות:
- ♦ **תמיכה בערוצים הדיגיטליים** - תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות של הבנק, בכללם אפליקציית bit.
- ♦ **משכנתאות** - אפשרות להגשת בקשה וקבלת אישור עקרוני למשכנתה, ביצוע מחזור באופן דיגיטלי, וכן קבלת מידע וביצוע מגוון פעולות במשכנתה קיימת.



בשנת 2021 טופלו במחלקת פניות הציבור 15,947 פניות<sup>15</sup> (הכוללות תלונות ובקשות) לעומת 15,453 פניות בשנת 2020 (עליה של 3.2%). מתוכן 11,665 תלונות (עליה של 8.4% בהשוואה לשנת 2020).

שיעור תלונות מוצדקות: בשנת 2021 סווגו 1,941 כתלונות מוצדקות, המהוות כ-17% מסך התלונות, זאת לעומת 1,979 (18%) תלונות שסווגו כמוצדקות בשנת 2020.

**בשנת 2021 ניתן סעד כספי, לפני משורת הדין, בתלונות שסווגו כלא מוצדקות בסך של כ-1 מיליון ₪**



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

## מעניקים שירות וערך מקצועי באמצעות הרשתות החברתיות

180  
אלף גולשים  
עוקבים אחר הבנק  
ברשתות החברתיות  
נכון לסוף שנת 2021

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

בדפי הבנק ברשתות החברתיות התפרסמו בשנת 2021 כ-400 פוסטים בנושאי העצמה דיגיטלית וחדשנות, צמיחה פיננסית, מוצרים ושירותים חדשים, פעילות קהילתית של הבנק, מועדון לקוחות ועוד. מעבר לכך, התוכן ברשתות החברתיות הותאם לצרכים ולמאפיינים הייחודיים של התקופה שלאחר משבר הקורונה, וכלל בין היתר, טיפים והנחיות בנושא ניהול העסק, התנהלות כלכלית נכונה ועידוד רכש מקומי 'כחול לבן'.

דף 'הפייסבוק' שלנו מהווה פלטפורמה לשירות הלקוחות ולקיום דיאלוג עימם ועם הציבור הרחב, ומאפשר לנו להקשיב להם ולהשתפר כל העת. **מדי יום מתקבלות בדף מאות פניות (במסגרת ובתגובות לפוסטים), אשר מטופלות על ידי צוות ייעודי המעניק מענה ושירות מקצועי תוך מספר שעות.** נושאים בולטים שחוזרים ועולים ברשתות החברתיות עוברים



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

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

## מטפלים בפניות הציבור

הבנק מייחס חשיבות עליונה לשביעות רצון הלקוחות ושם את ההוגנות בחזית העשייה שלו תוך תפיסת 'הלקוח במרכז'. הטיפול בתלונות לקוחות הנו צעד משלים לשיפור תהליכים, לשיפור השירות ולהטמעת הוגנות בנקאית. בנציבות פניות הציבור עומדים לרשות הלקוחות צוות בנקאים מקצועי, בעל ניסיון בנקאי עשיר, המהווה כתובת ללקוחות שלא הצליחו למצוא פתרון ומענה לפנייתם במערך הראשון של הבנק (בסניפים ובמוקדים). הפניות מתקבלות ברובן באמצעות אתר הבנק, אך גם בדואר, בפקס ובטלפון.

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

15. הנתונים המוצגים הנם בהתאם לאלו המדווחים לציבור, בהתאם להוראת הדיווח של הפיקוח על הבנקים. פניות שטופלו על ידי בנק ישראל עם הבנק, מפורסמים בסקירת פניות הציבור השנתית של בנק ישראל.



## פועלים בהוגנות

הבנק ועובדיו מקפידים ככלל לפעול בהוגנות ובשקיפות כלפי לקוחות הבנק ומחזיקי העניין, זאת מתוך תפיסה לפיה התנהלות אתית, אחראית והוגנת תביא לשגשוג עסקי בטווח הארוך, ותאפשר שימור והרחבה של מעגל לקוחותינו. ערך ההוגנות הוא אחד מערכי היסוד שלנו אשר מושרש בתרבות הארגונית של הבנק, בחזון ובקוד האתי. בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי, חלות על הבנק הוראות הקשורות לגילוי נאות, מכוח הוראות הדין בנושא. הוראות אלה חלות על כלל המוצרים והשירותים ואנו מקפידים לעמוד בהן. בין העקרונות החשובים שביסוד ההוראות הצרכניות: חובת גילוי נאות (שקיפות) כלפי הלקוח ושמירת זכות הלקוח לקבל מהבנק ייעוץ ושירות. בנוסף, הבנק חבר ב'איגוד השיווק הישראלי' ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגינות בפרסום. לאור כל זאת, הבנק אף נוקט משנה זהירות בתחום הפרסום, השיווק וקידום המכירות, תוך שימוש במעגלי סינון ובקרה קפדניים לגבי המסרים השיווקיים, ותוך המנעות מתקשור מסרים מטעים או משיווק מוצרים שאינם תואמים את צורכי הלקוח. בשנת 2021 לא היו מקרים של אי ציות הנוגעים בפרסום מידע על מוצרים או שירותים או תקשורת שיווקית. בנוסף, אנו פועלים לכך שהמידע יוגש בבהירות מרבית ללקוחות, בין היתר, באמצעות שיפור וחיידוש נוסחים של תוצרי התקשורת הכתובה (כולל בערוצים דיגיטליים) והפקת סרטוני הדרכה בשיתוף עם ה'מרכז לצמיחה פיננסית', שמטרתם לסייע בהבנת מידע פיננסי ובביאור מונחים בנקאיים, במקרים שבהם אנו מתרשמים שקיימים פערי ידע. כך למשל הופק סרטון בנושא ת.ז. בנקאית ויתרונות המידע בה עבור הלקוחות, שפורסם בערוצים דיגיטליים של הבנק.



מדיניות הבנק בנושא הוגנות כלפי לקוחותיו היא חלק ממדיניות הציות של קבוצת בנק הפועלים אשר אושרה בידי הדירקטוריון והנהלה, וחלה, תוך התאמות נדרשות, על חברות בנות בארץ ושלוחות הבנק בחו"ל. מדיניות זו חלה על כל היבטי התכנון והביצוע של פעולות והתקשרויות מול לקוחות, לרבות מכירה או שיווק מוצרים ושירותים, ואף על ספקים וקבלני משנה (צד ג') המספקים שירות עבור לקוחות הבנק. אכיפת המדיניות בנושא היא באחריות קצין הציות הראשי של הבנק, המהווה את קו ההגנה השני, כאשר קציני הציות ביחידות העסקיות מהווים את

קו ההגנה הראשון. דירקטוריון והנהלת הבנק אחראיים על יצירה והנהגה של תרבות ארגונית המעודדת התנהגות הוגנת ואחראית כלפי הלקוחות וכן לקיחת אחריות אישית, ערכים המעוגנים בקוד האתי של הבנק. נוהל 'הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו' (נוהל הוגנות) מעגן תהליכי עבודה שמקדמים הוגנות כלפי הלקוחות ומקדם תפיסה של עמידה בעקרונות הוגנות בפעילות הבנק בכל הקשור ליחסים עם הלקוחות ולשמירה על אמון הלקוח בבנק. נוהל ההוגנות מפרט את הפרקטיקות והכללים הנדרשים לשמירה על הוגנות כלפי הלקוחות, ובכלל זה מתן

מידע מלא על המוצר או השירות הבנקאי ועל מאפייני הסיכון הגלומים. בנוסף הנוהל מתייחס להוגנות בניהול חשבון ומתן שירות, תוך התאמת המוצר או השירות לצרכיו, מטרתיו ומצבו הפיננסי של הלקוח וכן על הוגנות בגביית חובות. בתהליך פיתוח והשקה של מוצרים ושירותים חדשים, הבנק מקפיד לבצע בחינה מקיפה של עמידת המוצר או השירות בהוראות החוק והרגולציה הרלוונטית, לרבות בהיבטי הוגנות כלפי הלקוחות. ביחס לשירותים עבור אוכלוסיות מוחלשות, לקוחות בעלי ידע פיננסי מוגבל או לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים, קיימת הקפדה יתרה על היבטים של הוגנות וראיית טובת הלקוח.

כדי לוודא עמידה בהוראות הדין ובנהלים שנקבעו, מקיים הבנק מספר מנגנונים לשמירה על הוגנות כלפי הלקוחות. במסגרת זאת, מבוצעות הערכת סיכונים, ניטור ובקורת

מגוונות, שמטרתן לוודא שהבנק פועל באופן ראוי והוגן, תוך מתן גילוי נאות ובהתאמה לצורכי הלקוח בנוגע לתהליכי מכירה ושיווק. בקרות נוספות נועדו לוודא שמהלכים להנעת עובדים וקידום הפעילות העסקית עולים בקנה אחד עם נוהל הוגנות ואינם מעמידים את עובדי הבנק בניגוד עניינים אפשרי. באחריות המנהלים לוודא כי העובדים שבאחריותם פועלים לטובת הלקוחות ובהתאם לצורכיהם, ונמנעים מהתנהלות שאינה אתית, הוגנת ואחראית. אמצעי התגמול עבור מכירה ושיווק של מוצרים עולים בקנה אחד עם נוהלי הבנק וההנחיות הרגולטוריות בנושא. כך, הגדרת היעדים ואמצעי התגמול של עובדים ומנהלים מתבססים גם על פרמטרים תהליכיים כגון שירות, ציות להוראות חוק מחייבות, וכן על יעדים כמותיים צוותיים ולא אישיים.

בבנק מתקיימות מדי שנה הדרכות לעובדים ולבנקאים במטרה להעלות את מודעותם

לחשיבות של התנהלות הוגנת כלפי לקוחות הבנק ולהעצים את תחושת האחריות בהתנהלותם. במבחני המיון בעת קליטת עובדים חדשים לבנק, וכן במבחנים בעת קידום עובדים בבנק, מתקיימת גם בחינה בהיבטי ההוגנות כלפי הלקוחות והתנהלות אתית על מנת לוודא התאמה לנורמות ולערכי הבנק.

### אי הפליה של לקוחות

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

## פועלים להבראה

הכשרה ייעודית לצורך מענה מותאם ורגיש לצורכי 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. לאורך השנים, מסייעת היחידה למרבית הלקוחות לשוב למסלול התנהלות פיננסית נכונה ובכך נחסך מהם הליך גבייה משפטי.

לאורך השנים בנק הפועלים מלווה לקוחות אשר נקלעו לקשיים כלכליים ומסייע להם להיחלץ מהמשבר בצורה מכבדת, תוך חתירה לשוב לאיתנות פיננסית. במטרה לייצר פתרון הוליסטי רב-מערכתי הוקמה בבנק יחידת "פועלים להבראה" החותרת לייצר פתרון בשיתוף עם הלקוח, בהתאם לפרופיל הפעילות הבנקאית שלו ויכולותיו הכלכליות. ביחידה בנקאים מומחים ומנוסים אשר עברו

עם פרוץ מגפת הקורונה וגם במהלך שנת 2021, כחלק מהצעדים בהם נקטנו על מנת להקל על לקוחותינו לצלוח את המשבר הכלכלי, הקפדנו לפעול בגמישות, רגישות ובהתחשבות מרבית בכל הקשור להליכי גבייה, לרבות הגדלת פרק הזמן המוענק ללקוחות להסדיר את התשלומים לבנק.



## מנגישים שירותים, מוצרים וידע פיננסי

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

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

## המרכז לצמיחה פיננסית



### ◆ הקניית ידע וכלים פיננסיים לעסקים קטנים ולעצמאים המסייעים במעבר למרחב הדיגיטלי - גם בשנת 2021,

קיים המרכז שני סבבים של קורס מקיף באמצעות ה'זום' בנושא שיווק העסק בדיגיטל. הקורס העניק למשתתפים כלים יישומיים ופרקטיים לקידום העסק ברשתות החברתיות, לצד הדרכה בנושאים כמו כתיבה שיווקית, הקמת עמוד נחיתה ועוד. בקורסים השתתפו כ-3,000 איש.

על רקע המשבר שאפיין את השנים 2020-2021, הורחב המענה של המרכז לציבור באמצעות הנגשת ידע פיננסי וכלים להתמודדות עם המשבר והשלכותיו, בדגש על התנהלות פיננסית נכונה, 'זמות', שיווק דיגיטלי לעסקים, מעבר למסחר מקוון ועוד. במקביל לפיתוח תכנים והעשרת ידע בהתאם לצורכי התקופה ללמידה עצמאית באתר, העביר המרכז לאורך השנה הרצאות וסדנאות ב'זום' בנושאים פיננסיים רלוונטיים וכן העניק ליווי פיננסי אישי למשפחות ללא עלות.

בשנת 2018 השקנו את 'המרכז לצמיחה פיננסית'. המרכז מהווה בית ללמידה ולרכישת כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים ללקוחות הבנק ולציבור הרחב, ללא עלות ובפריסה ארצית. המרכז פועל באמצעות אתר אינטרנט הכולל כלי למידה דיגיטליים מתקדמים, ומציע הרצאות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית באמצעות משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי יסודי וחטיבת ביניים ועוד. תכני הלימוד של המרכז מפותחים בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל. התכנים גובשו בהסתמך על מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצמתי חיים בעלי משמעות פיננסית, כדוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, פרישה ועוד. פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו.

### ◆ פעילויות ייחודיות של המרכז בשנת 2021

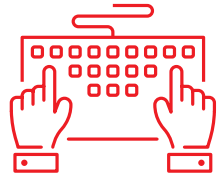
◆ **העשרת התוכן באתר ללמידה עצמאית בהתאם לצורכי התקופה -** בשנה זו נוספו לאתר עשרות תוצרים של למידה עצמאית לשיפור ההתנהלות הפיננסית, בנושאים כמו תעסוקה, ניהול עסק בעידן הדיגיטלי ועוד. בין הקורסים החדשים שהועלו לאתר: יצירת הזדמנויות עסקיות ב'לינקדאין', פנסיה - איך ניגשים לזה?, ניהול חשבון זוגי למתחתנים, צעדים ראשונים בעולם הפיננסי לצעירים ועוד.

### ◆ הקניית ידע, כלים פיננסיים וליווי ללקוחות פרטיים ומשקי בית - בשנת 2021

פותח מודל חדש לקידום שינוי התנהגותי משמעותי בהתנהלות הפיננסית של המשתתפים בקורסים. במסגרתו, מציע המרכז קורס בן שני מפגשים שמתקיימים ב'זום' בנושא התנהלות פיננסית נכונה, שלאחריו, למשתתפים שמעוניינים בכך ניתנת תכנית ליווי אישי להתנהלות פיננסית מטעם עמותת 'חסדי לב', בחסות הבנק. המשתתפים בקורס הביעו שביעות רצון גבוהה ממנו וחלקם המשיכו לתהליך הליווי האישי.

# פועלים להכללה פיננסית





מעל

4

### מיליון כניסות

נרשמו למגוון תכנים  
דיגיטליים הזמינים  
אונליין באתר המרכז,  
בשפות העברית  
והערבית.

המאפשרים ללמוד אונליין על מגוון נושאים, לרבות: הכנת תוכנית עסקית, תזרים מזומנים, תמחור והמחירה, רכישה באינטרנט, ת.ז. בנקאית ועוד.

♦ פיתוח קורס ייחודי לבעלי ובעלות עסקים, המקנה כלים מעשיים להתמודדות עם ההשלכות העסקיות של משבר הקורונה. בקורס השתתפו יותר מ-500 בעלי עסקים מכל הארץ.

**הנגשת ידע וכלים פיננסיים לחברה החרדית:**  
אתר ה'מרכז לצמיחה פיננסית', על תכניו המגוונים, לרבות סרטונים, מדריכים וכתבות, הונגש לחברה החרדית.

### הקניית ידע וכלים פיננסיים לחברה הערבית:

♦ אתר ה'מרכז לצמיחה פיננסית', על תכניו המגוונים, לרבות סרטונים, מדריכים וכתבות, הונגש לחברה הערבית. כמו כן, בשנת 2021 התקיימו באופן קבוע מגוון הרצאות בשפה הערבית בהשתתפות אלפי אנשים פרטיים ובעלי ובעלות עסקים. בכדי להרחיב את האימפקט, קיים המרכז שיתופי פעולה עם גופים כמו עמותת המהנדסים הארציים, איגוד רופאי השיניים, הסוכנות לעסקים קטנים ועוד. זאת, לצד שיתופי פעולה עם רשויות מקומיות.

♦ כמענה לצורך שעלה מן השטח, הפיק המרכז למעלה מ-15 סרטוני הדרכה

**'המרכז לצמיחה פיננסית' במספרים:**

500

### תוצרי לימוד דיגיטליים

מוצעים לציבור הרחב באתר המרכז הכוללים סרטונים, מדריכי למידה, קורסים דיגיטליים ומאמרים. תוצרי הלימוד עוסקים במגוון נושאים פיננסיים, ביניהם: ניהול הוצאות הבית, חינוך פיננסי לילדים, פנסיה, שוק ההון, משכנתה, ניהול עסק עצמאי ועוד.

15 אלף איש

לקחו חלק בהרצאות וקורסים  
דיגיטליים במהלך שנת 2021, 60%  
מההרצאות עסקו בנושאים הקשורים  
להתנהלות פיננסית של משקי בית  
וכ-40% בתחומים שרלוונטיים  
לעסקים קטנים.

## מסתכלים קדימה

• הרחבת המודל העצמה פיננסית של פעילות 'המרכז לצמיחה פיננסית' כך שיקלו הענקת ליווי פיננסי פרטי למי שיבחר בכך מבין משתתפי הסדנאות / הולמים בדיגיטל.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2021	סטטוס
קידום שותפויות עם האקדמיה להרחבת האימפקט של החינוך הפיננסי בישראל.	✓ <b>בוצע.</b>
הרחבת היצע התכנים הדיגיטליים והפעילויות להרחבת מעגלי ההשפעה.	✓ <b>בוצע</b>



### ♦ העצמת נשים לעצמאות כלכלית:

♦ לאור השינוי בגיל פרישה לנשים, קיים המרכז הרצאה ייעודית לנשים בשיתוף עם קהילת 'נשים בתעשייה'. בהרצאה הוצגו פרמטרים ייחודיים לנשים המשפיעים על החיסכון הפנסיוני וניתנו מידע וכלים המסייעים לנהל אותו באופן מיטבי.

♦ קיום ועידת נשים ועסקים בחברה הערבית, בהשתתפות למעלה מ-300 נשים עצמאיות, בעלות עסקים קטנים

ונשים מובילות בחברה הערבית, במסגרתו הוקנו למשתתפות ידע וכלים מעשיים להתמודדות עם אתגרי משבר הקורונה ולניהול עסק מצליח.

**קידום מהלכים להעלאת המודעות לחשיבות החינוך הפיננסי ולהקניית כלים חדשניים לעידוד צמיחה כלכלית ועסקית בישראל, בשיתוף עם 'המרכז הבינתחומי הרצליה':**

♦ **כנס 'חינוך פיננסי' - ממשבר לצמיחה,** כנס ראשון מסוגו, במסגרתו הוצגו

ממצאים חשובים ממחקרים בתחום החינוך הפיננסי. כמו כן, מיטב המומחים הציגו כלים אפקטיביים לקבלת החלטות כלכליות ולקידום צמיחה פיננסית. בכנס השתתפו למעלה מ-200 איש.

♦ **תחרות האקתון -** הסטודנטים ב'מרכז הבינתחומי הרצליה' הוזמנו להציע פתרונות מבוססי מחקר לאתגרים בנושא התנהלות פיננסית בעידן הדיגיטלי, שהוגדרו על ידי ה'מרכז לצמיחה פיננסית'.



כ- **5,000** **אזרחים ותיקים**  
השתתפו בקורסים ובמפגשי  
הדרכה דיגיטליים ב-2021

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

#### מהסקרים שבוצעו בקרב אלפי הלקוחות שהשתתפו בהדרכות עולה כי:

- 97% מהמשתתפים הביעו שביעות רצון מהפעילות וציינו כי ימליצו לחבר על הקורס.
- 84% העידו כי בעקבות הקורס חלה עלייה בתחושת הביטחון שלהם בשימוש בפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק.
- 78% מהמשתתפים העידו כי הם יודעים לבצע פעולות באתר ובאפליקציה של הבנק, לעומת 31% בתחילת הקורס.



#### שירות מותאם לאוכלוסיית הוותיקים

- קו טלפוני ייעודי ומהיר - השקנו מענה טלפוני ייעודי עבור לקוחות מעל גיל 70, המאפשר מענה אנושי ומהיר על ידי בנקאי. מהלך זה מהווה יישום מורחב של 'חוק האזרחים הוותיקים', המחייב מתן שירות ללא המתנה ללקוחות מעל גיל 80.
- סניפים ניידים - הבנק מפעיל שני סניפים ניידים המספקים שירותי בנקאות ניידת, לרבות שירותי קופה. הסניפים הניידים מגיעים ל-45 נקודות שירות ברחבי הארץ, מתוכם 26 נקודות שירות בבתי אבות ומתחמי דיור מוגן. צוות הבנקאים בסניפים הניידים מתמחה במתן מענה ללקוחות מבוגרים, ובנוסף לשירות הבנקאי, פועל להגברת האוריינות הדיגיטלית של לקוחות החפצים בכך. תדירות הגעת הסניפים הניידים נקבעת ומותאמת לצרכים שעולים ולביקוש לשירות.

#### מגוון כלים לתרגול ולהתנסות בפעולות בערוצים הדיגיטליים:

- השקת אתר תוכן ייעודי בשם 'פועלים לעצמאות דיגיטלית', שדרכו ניתן להירשם לקורסים וליהנות ממגוון כלים לתרגול פעולות בערוצים הדיגיטליים של הבנק.
- לראשונה במוסד פיננסי בישראל, פיתחנו סביבת תרגול וירטואלית המאפשרת ללקוחותינו המבוגרים לבצע סימולציות של פעולות בנקאיות באפליקציה ובבנקט, כגון העברת כספים, הפקדה לפיקדון, הפקדת צ'ק באמצעות האפליקציה ועוד. פלטפורמה זו מסייעת לאזרחים הוותיקים לתרגל ביצוע פעולות בנקאיות בערוצים הדיגיטליים ובכך להתגבר על חסם הפחד מביצוע טעויות.
- קורס מקוון הכולל 25 סרטוני הדרכה קצרים בכמה שפות (עברית, ערבית ואמהרית), שבהם מדגימים אזרחים ותיקים שלב אחר שלב, בפשטות ו"בגובה העיניים", כיצד לבצע מגוון פעולות באופן עצמאי בערוצי הבנק הדיגיטליים.
- חוברות הדרכה לאופן השימוש בערוצים הדיגיטליים של הבנק שנכתבו בשפה בהירה ובליויי צילומי מסך רלוונטיים של אתר הבנק, אפליקציית הבנק והמכשיר לשירות עצמי. החוברות חולקו גם בסניפים ובמהלך ההדרכות השונות שהתקיימו.
- ללקוחותינו שמתקשים בקרוא וכתוב, הפקנו חוברות מודפסות המציגות באופן ויזואלי את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי תוך שילוב צילומי מסך בהתאם בשפה העברית, הערבית והרוסית.

## פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים

### מהלך 'פועלים לעצמאות דיגיטלית'

בנק הפועלים שואף למצוינות תפעולית ולהטמעת טכנולוגיות חדשניות שישרתו את כלל לקוחותיו. עם זאת, אנו מכירים בכך שאוכלוסיית הוותיקים נזקקת לתמיכה ממוקדת, שתסייע לה במעבר מעולם הבנקאות המסורתית אל עולם הבנקאות של המחר. לפיכך, שמנו לעצמנו למטרה לסייע לאוכלוסיית הוותיקים להגביר את עצמאותה הדיגיטלית בכל תחומי החיים, ובכך לשפר את איכות חייה. בשנת 2018 הושק המהלך 'פועלים לעצמאות דיגיטלית' ובשנים 2019-2021 הורחב לאלפי אזרחים ותיקים. 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 ומרכזי יום, עמותות מתמחות וגופים כגון 'יוניסטרים', 'מחשבה טובה', 'תפוח', 'מוטקה', 'על"ה', 'מיל"ב', 'הסלון של רונית' ועוד.

### מעטפת תמיכה ולמידה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים

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

- קורסים ומפגשי הדרכה לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים - קורסים ללא עלות, הכוללים שישה עד עשרה מפגשים, במסגרתם לומדים האזרחים הוותיקים על גלישה בטוחה וביצוע פעולות בנקאיות בדיגיטל. הקורסים מועברים על ידי מדריך מקצועי לקבוצות לימוד קטנות של עד 20 משתתפים. עם פרוץ משבר הקורונה, הסבנו את הקורסים הפרונטליים אל פלטפורמת ה'זום', תוך מתן הדרכה אישית למשתתפים לגבי אופן השימוש ב'זום'. בנוסף, בוצעו מאות מפגשי נושא ייעודיים לאזרחים ותיקים, פתוחים לקהל הרחב, במסגרתם הוקנו כלים לפיתוח כישורי חיים דיגיטליים בנושאים שונים.
- יצירת שותפויות להעצמה דיגיטלית - מעבירים את זה הלאה - סטודנטים מעמותות



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

ידי מדריך מקצועי לקבוצות לימוד קטנות של עד 20 משתתפים. עם פרוץ משבר הקורונה, הסבנו את הקורסים הפרונטליים אל פלטפורמת ה'זום', תוך מתן הדרכה אישית למשתתפים לגבי אופן השימוש ב'זום'. בנוסף, בוצעו מאות מפגשי נושא ייעודיים לאזרחים ותיקים, פתוחים לקהל הרחב, במסגרתם הוקנו כלים לפיתוח כישורי חיים דיגיטליים בנושאים שונים.

- יצירת שותפויות להעצמה דיגיטלית - מעבירים את זה הלאה - סטודנטים מעמותות



## פועלים לשגשוג בחברה הערבית

### ליווי לרכישת דירה

לאור העובדה שחלקה של החברה הערבית בשוק המשכנתאות בישראל הוא נמוך יחסית, יצאנו כבר בשנת 2019 לתהליך למידה של הגורמים והסיבות לכך וזיהינו כי לצד חסמים לא פשוטים בשעבוד נכסים בשל אופן הרישום במגזר הכפרי, קיים גם חשש בחברה הערבית ממשכון בית המשפחה לטווח ארוך, הנובע מחוסר מודעות לאפשרויות המימון הקיימות. חשש זה מוביל לעיתים לבחירה באלטרנטיבות מימון לטווח קצר, המקשות על יכולת ההחזר ועלולות להוביל לקשיים כלכליים וחברתיים. לאור זאת פיתחנו לאורך השנים האחרונות תהליכים ומוצרים מותאמים במטרה להנגיש את תחום המשכנתאות בחברה הערבית. הפעילות בתחום בשנת 2021:

- היחידה הייעודית למשכנתאות בסניף נצרת, המורכבת מעובדות ועובדים מהחברה הערבית, המשיכה בפעילות להעלאת המודעות, בקידום הצעות ערך ובליווי לקוחות בנטילת משכנתה.
- הגדלת סכום ההלוואה שניתן לקבל עבור רכישת או בניית דירה על קרקע שהזכויות בה רשומות במושע (הסכום גדל בלמעלה מפי שניים).

בחודש מאי 2021 חווינו גל אלימות הגובה מחיר דמים שאיים לפגוע ביסודות החיים המשותפים בישראל. כאחד הגופים המובילים במגזר העסקי, אשר מעסיק עובדים מכל קשת החברה הישראלית, ראינו זאת כחלק מאחריותנו לצאת בקריאה לעצור את סחף האלימות והאיבה. לכן פנינו לחברות מובילות במשק הישראלי ויזמנו יחד מהלך משותף, אשר הציב בקדמת הבמה יהודים וערבים העובדים זה לצד זה בבנק ובחברות נוספות במשק. הקמפיין קרא להפסיק את האלימות, את ההסתה ואת הגזענות ולחזור לערכים של כבוד הדדי, סובלנות וקבלת האחר.

בנק הפועלים מלווה את פיתוחה של החברה הערבית ורואה בה פוטנציאל צמיחה רב, אשר מימושו יתרום לעלייה בפריון העבודה ולשיפור רמת החיים של כלל האוכלוסייה בישראל. אנו פועלים לקידום הצמיחה בחברה הערבית במגוון רחב של תחומי חיים, תוך הסתכלות על מכלול החסמים והאתגרים הניצבים בפניה, במטרה לתת רוח גבית להתפתחויות החיוביות הרבות המתרחשות בחברה זו. במסגרת זאת, אנו מפתחים הצעות ערך ייחודיות ומתקשרים את השירותים בשפה הערבית, וזאת לצד פריסת סניפים רחבה המונה 22 סניפים ביישובים ערבים ו-11 סניפים נוספים ביישובים מעורבים.

בנוסף, אנו מקיימים פעילויות ייעודיות במטרה ללוות את ההתפתחות הפיננסית של סטודנטים, נשים, בעלי עסקים קטנים ועוד. בשנת 2021, פעילותנו בחברה הערבית חתרה לספק מענה להמשך ההתמודדות עם האתגרים הכלכליים שהביא עימו משבר הקורונה, כמו גם לצרכים ייחודיים נוספים המאפיינים חברה זו.



**בשנת 2021 הונגש והותאם אתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' על תכניו המגוונים לחברה הערבית. לצד זאת, התקיימו באופן קבוע מגוון הרצאות בשפה הערבית, תוך שיתופי פעולה מגוונים עם איגודים מקצועיים, עמותות, ארגוני חברה אזרחית, רשויות מקומיות ועוד.**

(למידע וכלים פיננסיים לחברה הערבית, ראו פרק 'המרכז לצמיחה פיננסית' בעמוד 39)

## קידום צמיחה כלכלית ותעסוקה

אנו מקיימים פעילות שוטפת בחברה הערבית במטרה לקדם בה צמיחה ופיתוח כלכלי, בדגש על אוכלוסיית הנשים. במסגרת זו התקיימו בשנת 2021 מספר אירועים ופעילויות:

- הנגשת מהפיכת השיווק המקוון לבעלות ובעלי עסקים קטנים** - בשיתוף עם עמותת 'סימין', סיפקנו ידע וכלים שימושיים בנושא e-commerce לכ-50 בעלי עסקים קטנים מהחברה הערבית בכל רחבי הארץ. במסגרת התוכנית בעלי עסקים הפועלים בתחומים וענפים שונים מזה שלוש שנים ומעלה, נחשפו להזדמנויות הטמונות במהפכת המסחר הדיגיטלי, שאותן ניתן למנף לטובת צמיחה כלכלית של העסק. בנוסף, הקנתה התוכנית כלים מעשיים לשימוש נכון ומושכל באמצעים דיגיטליים שונים ולהתאמתם למאפיינים הייחודיים של כל עסק.

- חממת תעסוקה ייעודית לנשים** - הכשרה שהתקיימה בשיתוף עם עמותת 'לוטוס', במטרה לשלב נשים מהחברה הדרוזית מאזור הגליל והכרמל בתעסוקה איכותית. ההכשרה כללה פרקטיקום מעשי והכנה וליווי לראיונות עבודה. בנוסף, העמותה חיברה עם מעסיקים פוטנציאליים וליוותה את העובדות בהתפתחותן המקצועית במשך השנתיים הראשונות שלהן בתפקיד. בשנת 2021 לקחו חלק בחממה 20 נשים.

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

♦ **העצמה פיננסית לנשים בחברה הערבית:**

- ♦ **הרצאות ייעודיות** - למעלה מ-2,500 נשים לקחו חלק ב-40 הרצאות בנושא התנהלות פיננסית, במסגרתה קיבלו ידע וכלים להתנהלות כלכלית נבונה.

- ♦ **'מטבח הסא'** - שיתוף פעולה עם קהילת הנשים 'מטבח הסא', המונה כ-230 אלף נשים ערביות מרחבי הארץ. במסגרת קהילה זו הענקנו כלים וידע לניהול תקציב משפחתי והתנהלות פיננסית נכונה.

למעלה מ-  
**450 בעלות ובעלי עסקים קטנים**  
השתתפו בכנס ייעודי בנושא עסקים קטנים  
בנוכחות יו"ר ומנכ"ל הבנק

## העצמת סטודנטים

- ♦ **מלגות לסטודנטיות ולסטודנטים** - במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, אנו מקיימים שיתופי פעולה ארוכי טווח עם מספר עמותות בחברה הערבית. בשנת 2021 הענקנו בשיתוף עם עמותת 'אמינא' כ-60 מלגות לסטודנטים, שבתמורה התנדבו בפעילות העצמה דיגיטלית של מבוגרים והדריכו אותם בנושא השירותים הדיגיטליים של הבנק. שיתוף פעולה דומה נעשה עם 'קרן נצרת' ועם עמותת 'סא"ל סאלח פאלח ז"ל'.

- ♦ **שילוב סטודנטיות וסטודנטים בהייטק** - במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת 'Portland Trust' ומיזם 'itworks', שולבו כ-500 סטודנטיות וסטודנטים מהחברה הערבית בתפקידים שונים בחברות הייטק מובילות במשק.

- ♦ **תמיכה בתוכנית המועדונים העסקיים לסטודנטיות ולסטודנטים בשיתוף עמותת 'קו משווה'** - תוכנית המועדונים פונה לסטודנטים מצטיינים, בעלי פוטנציאל מנהיגות מהחברה הערבית. בכל מועדון עסקי חברים 15 עד 20 משתתפים, שמחולקים לפי תחום אקדמי ו\או מקצועי, בתחומים אטרקטיביים ונדרשים בשוק העבודה כיום. מטרת המועדונים לסייע לסטודנטים להשתלב במסלולי קריירה משמעותיים ובתפקידי מפתח, בדגש על פיתוח מנהיגות ומודעות חברתית. בשנת 2021 תמכנו ב-11 מועדונים ובמעל 200 סטודנטים באוניברסיטאות מובילות ברחבי הארץ.



## פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית

### מיזמים לעידוד צמיחה כלכלית ותעסוקה בחברה החרדית

- ♦ **הקניית חינוך פיננסי לבחורי ישיבה מאורסים** - שיתוף פעולה עם עמותת 'תבונה', במטרה לספק לבחורי הישיבה המאורסים כלים וידע פיננסי רלוונטי לכלכלת המשפחה החדשה ולקראת רכישת דירה. במהלך שנת 2021 התקיימו במבני ישיבות ברחבי הארץ כ-30 סדנאות עומק להתנהלות כלכלית נכונה בהן לקחו חלק כ-450 בחורי ישיבה מאורסים. בנוסף התקיימו מגוון הרצאות בנושאי התנהלות פיננסית נכונה בהם השתתפו כ-700 בחורים נוספים.
- ♦ **קידום תעסוקה וטיפוח יזמות טכנולוגית:**
- ♦ **טיפוח יזמות טכנולוגית חרדית** - במטרה לעודד השתלבות של החברה החרדית בתעשיית ההייטק אנו תומכים בעמותת 'קמא-טק', המספקת הכשרה ייעודית מתאימה שמסייעת לשילובם בתעשיית ההייטק. במסגרת פעילות זו, תמכנו בשבעה סטארטפים ובשילוב של 210 נשים וגברים מהחברה החרדית במעגל העבודה.
- ♦ **עידוד תעסוקה** - הקניית כלים ומיומנויות לגברים מהחברה החרדית המעוניינים להשתלב בתעשיית ההייטק באמצעות תמיכה בעמותת 'JBH-Avra-Tech'. לעמותה שני סניפים, בבני ברק ובירושלים בהם מתקיים מודל לימודים ייחודי הכולל חצי יום של לימוד תורני וחצי יום של לימודים טכנולוגיים. במסגרת פעילות זו 60 גברים מהמגזר החרדי השתלבו בתעשיית ההייטק.
- ♦ **העצמה פיננסית לנשים בחברה החרדית** - הקמנו את 'קהילת הנשים החרדיות בהייטק' בשיתוף עם עמותת 'קמא-טק' ופורום הבוגרות במסגרתה יוצעו סידרת הרצאות מקצועיות במגוון נושאים בעולמות הפיננסים, צמיחה אישית ופיתוח קריירה. כמו כן נתנו חסות ל"ועידת אחת ועוד אחת" - ועידה לאומית לתעסוקת נשים חרדיות שהתכנסה במטרה להביא לשילוב מוצלח של נשים חרדיות במעגל העבודה.

#### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2021
✓ בוצע	התאמת תכני אתר 'המרכז לצמיחה פיננסית' לצרכים, למאפיינים ולרגישויות החברה החרדית.

## 10 סניפים

**ביישובים המאופיינים באוכלוסייה חרדית מובהקת ועוד 9 סניפים ביישובים מעורבים**

החברה החרדית בישראל מצויה בתהליכי שינוי וצמיחה מתמדת, ואנו רואים חשיבות אסטרטגית ומחויבות ערכית ללוות את פיתוחה הכלכלי. הבנק מכבד את אורח החיים החרדי ובסניפים בהם האוכלוסייה חרדית באופן מובהק, נראות הסניף, הסרטונים המוקרנים במסכים והחומרים השיווקיים, מותאמים לאופי הלקוחות. כמו כן, הסניפים מאוישים בבנקאים המכירים את צרכי הייחודיים של האוכלוסייה ויודעים ללוות את הלקוחות בשלבי חייהם השונים תוך גיבוש הצעות ערך מותאמות.



#### דף 'פייסבוק' של הבנק גם בשפה הערבית

בנק הפועלים הוא הראשון והיחיד במערכת הבנקאית שהשיק דף 'פייסבוק' בשפה הערבית. הדף מקביל בתכנון לדף בעברית, תוך התאמה לפעילויות ולתכנים שרלוונטיים לחברה הערבית, לרבות חגים ומועדים מיוחדים. השירות בדף, אשר זוכה לשביעות רצון גבוהה מצד הגולשים, ניתן על ידי בנקאים ובנקאיות דוברי ערבית.

בתמונה: רינן מורדי - מנהלת תחום החברה הערבית בבנק הפועלים.

## מסתכלים קדימה

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



זאת גם לאחר שעות הפעילות של הסניף.

במסגרת הנגשת המכשירים לשירות עצמי עבור אנשים עם מוגבלות פיזית, בוצעו התאמות בגובהם ובאפשרות הגישה אליהם. השירות במכשירים המונגשים ניתן להפעלה גם עבור אנשים עם לקות ראייה. ניתן להגדיל את הפונט בתצוגה ובהדפסה וכן להשתמש באוזניים לקבלת הנחיות קוליות. במכשירים אלו מתאפשרת הפעלה גם על ידי מקלדת פיזית מונגשת הקיימת במכשיר. ההנחיות ניתנות בארבע שפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית.

## הנגשת השירותים הבנקאיים בערוצים הדיגיטליים של הבנק

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

תחום הנגישות בבנק בשיתוף עם עמותת 'נגישות ישראל'.

- ◆ **מפקחי האחזקה של הבנק**, המגיעים לכלל מבני הבנק (סניפים ומבני הנהלה ראשית) פעם בשנה, ומבצעים בדיקת נגישות פיזית של המבנים, האביזרים והריהוט.
- ◆ **במסגרת פרויקטים של שינוי מערך או שיפוץ בסניפי הבנק ומבניו**, מתבצעת על ידי מורשה נגישות (פנימי ו\או חיצוני לבנק) בקרה על הנגשת המבנים בתכנון המחודש.

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

## הנגשת בנקטים ומכשירים לשירות עצמי ללקוחות עם לקות ראייה

בכל האתרים בהם מופעלים מכשירים לשירות עצמי של בנק הפועלים, בוצעה התאמה של נגישות פיזית וטכנולוגית. מכשירים לשירות עצמי המותאמים לאנשים עם מוגבלות סומנו בסמל הנגישות והותקנה בהם מערכת הכוונה קולית (step hear) המכוונת אותם בקלות למכשיר המונגש. בנוסף, התקנו מכשירי הפקדה מונגשים לשירות עצמי, עבור לקוחות עסקיים. המכשיר מאפשר ללקוח לעדכן את סכום ההפקדה שבידיו באמצעות אפליקציה נגישה, ולאחר מכן להפקיד למכונה המחאות ומזומן,

## הנגשת סניפים ומבנים

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

- ◆ **גישה נגישה ונוחה** - מעברים רחבים וללא מכשולים, שירותים נגשים, שילוט תואם לדרישות החוק ובנקט נגיש אחד לפחות. בסניפים בעלי יותר מקומה אחת הוקמו מעליות, מעלונים או במות הרמה.
- ◆ **מערכות עזר: 'step hear'** - מערכת הכוונה קולית אקטיבית המאפשרת חיווי קולי לאנשים עם לקות בראייה, ומסייעת להם לאתר את דלתות הכניסה לסניפים ואת הבנקטים המונגשים. 'call hear' - התקן המיועד להתריע בפני הבנקאי שממוקם בעמדה נגישה בסניף, כי לקוח עם מוגבלות בראייה עומד בפתח הסניף וזקוק לסיוע.

- ◆ **עמדות שירות נגישות** - עבור סוגי השירות השונים (בכל אחת ממחלקות הסניף), העומדות בתקנות נגישות השירות ומצוידות **באמצעים הבאים:**
  - ◆ שולחן מותאם לכיסא גלגלים וכיסא נגיש עם ידיות אחיזה, וכן אזור המתנה נגיש.
  - ◆ לולאת השראה - התקן המיועד לשפר את הדיאלוג עם לקוח כבד שמיעה ומאפשר לו לשמוע דרך מכשיר השמיעה את הבנקאי בלבד, ללא רעשי רקע מיותרים.

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

- ◆ עובדי ומנהלי הסניפים, המבצעים בקרה רבעונית של סטטוס נגישות בהתאם לפרמטרים שנקבעו על ידי האחראים על



## פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו\או קוגניטיבית, המהווים כ-20% מהאוכלוסייה בישראל<sup>16</sup>. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך מהותי וחובה עסקית, המהווים חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו. בנוסף על הפעילויות להנגשת המבנים והשירותים בבנק, אנו מחויבים לתרום את חלקנו להפיכת ישראל למדינה המסירה חסמים מדרכם של אנשים עם מוגבלות. במסגרת זאת אנו פועלים לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה, בדגש על שיתופי פעולה ופרויקטים בתחומי העלאת המודעות, פיתוח מוצרים טכנולוגיים וקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות.

אנו פועלים לממש את הזכות הבסיסית של כל לקוח ולקוחה עם מוגבלות לקבל את מלוא השירותים המוצעים, באופן עצמאי ככל שניתן, תוך שמירה על כבוד האדם. 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 הנגשה פיזית של המבנים, הנגשה של האמצעים הטכנולוגיים והנגשה של המידע, השירותים והמוצרים עבור לקוחותינו ועובדינו. תהליך ההנגשה מתקיים על בסיס דיאלוג שמנהל הבנק עם מחזיקי עניין רלוונטיים, גורמי רגולציה ואנשי מקצוע בתחום, ומלווה על ידי עמותת 'נגישות ישראל'.

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



#### פועלים להנגשה בזמן אמת

בעקבות המצב הביטחוני ששרר במהלך מבצע 'שומר חומות', תמך הבנק בסטארט-אפ החברתי Sign Now, שפיתח אפליקציה המסייעת להתנהלות קהילת החירשים בישראל בזמן חירום. האפליקציה מאפשרת לחירשים ליצור קשר עם מתורגמן לשפת הסימנים בשיחת וידאו בזמן אמת, מכל מקום ובכל זמן. בנוסף, היא מסייעת להם לבצע שיחות עם נותני שירות, מוקדי טראומה, מוקדי חירום ובני המשפחה. בעזרת תמיכת הבנק, הונגשה האפליקציה ללא עלות עבור כל קהילת החירשים בישראל.

## הכשרת עובדי הבנק למתן שירות מותאם ללקוחות עם מוגבלות

כארגון המשרת מיליוני לקוחות, הכשרה והדרכה של עובדים למתן שירות נגיש מהוות אבן יסוד בהטמעת הנגישות. אנו מייחסים חשיבות רבה להיכרות של העובדים עם מכלול האתגרים שעומדים בפניהם אנשים עם מוגבלות, לצד היכרות עם מגוון הפתרונות אותם אנו מציעים למתן שירות נגיש. לשם כך הקמנו בפורטל הבנק אזור תוכן "יעודי 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, כל עובדי הבנק עוברים הכשרות בנושא זה באמצעות לומדה הכוללת גם סרטוני הדרכה "יעודיים שהפקנו, הדרכות פרונטליות והתנסות בעמדת סימולציה שהוקמה ב"קמפוס פועלים". עמדת הסימולציה החדשנית משפרת את היכרות העובדים עם אמצעי ההנגשה הקיימים בבנק וכוללת הדגמה של שולחן נגיש, מכשיר "לולאת השראה" ומכשיר "call hear".

## בחינה עצמית של שירות נגיש

החל משנת 2018 מתקיימת בבנק, אחת לשנה באופן וולונטרי, בחינה עצמית של טיב השירות שמעניק הבנק ללקוחות עם מוגבלות. ההחלטה לערוך בחינה עצמית של השירות, התקבלה מתוך ההבנה כי תהליך הטמעת הנגישות בארגון גדול הוא מורכב במיוחד, ומתוך רצון כן לוודא כי הטמעת הנגישות עומדת במבחן התוצאה, ובוצעה תוך התחשבות במכלול הצרכים הקיימים לאנשים עם מוגבלות. הבחינה מבוצעת בעזרתם של בודקים חיצוניים עם מוגבלויות שונות המגיעים לסניפים שלנו כלקוחות סמויים ומתנסים בקבלת שירות במוקד הטלפוני ובערוצים הדיגיטליים. בשנת 2021 בוצע סקר לקוח סמוי בפעם הרביעית על ידי אנשים עם מוגבלות, במסגרת ציידנו את הסוקרים בשאלונים שפותחו בבנק לדירוג רמת השירות הנגיש בסניפים השונים ובמוקד הטלפוני של הבנק. עיקרי הממצאים מוצגים מדי שנה להנהלת החטיבה הקמעונאית ומתורגמים לתוכנית עבודה בבנק.

## מסתכלים קדימה

- המשך שיפור השירות ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה.
- שיפור השירות ללקוחות עם מוגבלות שקופה.

## מוצרים בנקאיים המעודדים קידום נגישות בישראל

כחלק ממחויבותנו לקידום הנגישות בישראל, התאמנו מוצרים בנקאיים, כך שיוכלו לענות על צורכיהם של אנשים עם מוגבלות ושל בעלי עסקים המבקשים להנגיש את עסקיהם. במסגרת זאת פותח עבור לקוחות עסקיים "ארגז כלים להנגשה", הכולל סרטונים המסבירים כיצד ניתן להתאים ולשפר את חוויית השירות עבור אנשים עם מוגבלות על מנת לעמוד בדרישות חוק הנגישות, וכערך מוסף, להרחיב את קהל הלקוחות שלהם.

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

♦ **קדימות בתור במוקד 'פועלים בטלפון' -** לקוחות עם מוגבלות מקבלים קדימות בעת ביצוע שיחות למוקד הטלפוני. כמו כן, לרשותם אפשרות לחתימה קולית המייתרת את הצורך לזכור ולהקליד קוד סודי.

- ♦ **פנייה בכתב ל בנקאי באתר ובאפליקציה -** ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה נפתח ערוץ חדש לקבלת שירות בכתב, בצורה פשוטה ונגישה באמצעים הדיגיטליים.
- ♦ **שירות Mail to Fax -** לנוחיותם של לקוחות עם מוגבלות, ניתן לקבל שירות בכתב גם באמצעות שליחת פקס או קובץ המצורף למייל.
- ♦ **הנחות בעמלות.**
- ♦ **משיכת מזומן ללא כרטיס,** באמצעות SMS הנשלח לטלפון הנייד.

**במהלך שנת 2021 פעלנו להגברת המודעות בקרב לקוחות עם מוגבלות להטבות שלהן הם זכאים. לצורך כך, פרסמנו את ההטבות הרלוונטיות במגוון ערוצים: באפליקציה לניהול חשבון, באתר הבנק, בדף ה'פייסבוק' של הבנק, על גבי המסכים בסניפים וכן באמצעות הבנקאים בסניפי הבנק ובמוקד 'פועלים בטלפון'.**

## סל הטבות, שירותים ומוצרים העומדים לרשות לקוחות עם מוגבלות:

#### ♦ הנגשת מידע ללקוחות:

♦ **הקראת טפסים -** לבקשתו של הלקוח, בנקאי בסניף יקריא לו את הטפסים הרלוונטיים. בנוסף, קובצי שמע של טפסים ארוכים הועלו לאתר הבנק.

♦ **הנגשת דואר -** במקרה שהלקוח מתקשה לקרוא את הדואר שהתקבל מהבנק, באפשרותו לפנות לסניף שבו מתנהל חשבונו או לבנקאי ב'פועלים בטלפון' ולבקש מהבנקאי להקריא לו את המסמך.

♦ **תרגום לשפת הסימנים -** בנושאים פיננסיים מורכבים הדורשים התדיינות ממושכת, ניתן לקיים פגישה בסניף בנוכחות מתורגמן לשפת הסימנים.

♦ **דפוס נגיש -** לבקשתו של לקוח יסופקו לו טפסים בדפוס נגיש או בכתב ברייל.

♦ **פטור מעמידה בתור -** מערכת השירות האישי של הבנק מאפשרת שימוש בפונקציית "קבלה ישירה" עבור אנשים עם מוגבלות הזכאים לפטור מעמידה בתור.

♦ **פטור מזימון פגישה בסניף -** קבלת שירות בסניפי הבנק מותנית בקביעת פגישה מראש. לקוחות עם מוגבלות הוחרגו מתקנות אלה ויכולים להגיע לסניף באופן חופשי, ללא קביעת פגישה מראש.



**תערוכת האומנות השנתית של בנק הפועלים, המתקיימת מזה 18 שנים, הוקדשה בשנת 2021 לסיוע וקידום עשרה ארגונים ועמותות הפועלים למען נשים במגוון תחומים, כמו העצמת מנהיגות נשית מגיל צעיר וסיוע לנשים נפגעות אלימות ולנשים שורדות זנות, במטרה להקנות להן כלים לצמיחה ולעצמאות. בתערוכה הוצגו כ-500 עבודות של אומניות ואומנים מובילים בישראל. אלפי מבקרים פקדו את התערוכה בכל ימי פעילותה ומעל 1.4 מיליון ש"ח גויסו למען העמותות, ממכירת העבודות שהוצגו בה. בין העמותות אליהן הועברו התרומות: 'רוח נשית', 'הופכות את היוצרות', 'פורום מיכל סלה', 'איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות תקיפה מינית בישראל', 'ל.א. לאלומות נגד נשים', 'מעברים לקשת הטרנסית', 'נשים נגד אלימות', 'בת מלך', עמותת 'הופ hope' ו'שוות'.**

מיס פיקס

פועלת למען

הקהילה

בחסות

בנק הפועלים

מיס פיקס

פועלת למען

הקהילה

בחסות

בנק הפועלים

## מסתכלים קדימה

• מיס פיקס למען הקהילה: מיזם משותף של 'המרכז לבנקאות חברתית' ו'מיס פיקס דה יוניברס' של 'שדולת הנשים', אשר נועד לעודד נשים יזמיות חברתיות. במסגרת המהלך, יבחרו שלושה מיזמים חברתיים שמטרתם חיזוק והעצמה של נשים, בדגש על הפריפריה החברתית והגאוגרפית. גובה המענקים: 100,000 ש"ח, 75,000 ש"ח ו-50,000 ש"ח.

• 'קהילת נשים משקיעות' - הקמת קהילה ייעודית לנשים בהובלת אגף הייעוץ והמחקר של בנק הפועלים ו'המרכז לצמיחה פיננסית', במסגרתה יקבלו הרצאות וידע בנושא "השקעות בשוק ההון".

מאז פרוץ משבר הקורונה, חלה עלייה בכמות הפונות ליחידה לפניות הציבור. ליחידה הגיעו עשרות פניות של נשים נפגעות אלימות בנושאים שונים, כמו פתיחת חשבון (גם עבור אוכלוסיית נשים חסרות מעמד), הנגשת מידע שלא היה קיים ברשותן בקשר לחשבון שמתנהל על שמן, מתן אמצעי תשלום להתנהלות פיננסית עצמאית, פריסת חובות, העמדת הלוואה ועוד.

כמו כן מסייע הבנק לנשים נפגעות אלימות בדרך של הקניית כלים להתנהלות פיננסית נכונה, באמצעות העברת הרצאות. בשנת 2021 התקיימו שתי הרצאות באמצעות ה'זום', בהשתתפות עשרות נשים. בנוסף, הבנק מסייע למקלטים לנשים נפגעות אלימות הן באמצעות תרומות והן באמצעות פעילות התנדבותית של עובדות ועובדים בסניפי בנק הנמצאים בסמיכות למקלטים.

**לאור העלייה באירועי אלימות במשפחה, תמך הבנק בקמפיין "אצלנו הכל לא בסדר" של ארגון 'נעמת', להעלאת המודעות למיגור התופעה. לצד זאת העניק הבנק תרומות בהיקף של מאות אלפי שקלים למרכזי סיוע ומקלטים לנשים נפגעות אלימות.**

כ-  
**450**  
**נשים**

**לקחו חלק במיזמי התעסוקה<sup>17</sup> לשילובן בשוק העבודה ו/או ליווי לצמיחה כלכלית של העסק שלהן.**

## פועלים להעצמה כלכלית של נשים

- בנק הפועלים נרתם להעצמה אישית ולקידום צמיחה כלכלית של נשים בחברה הישראלית באמצעות תמיכה בעמותות ובמיזמים המקדמים תעסוקה, הכוונה פיננסית ויזמות עסקית:
  - תמכנו בהקמת ארבעה מרכזי תעסוקה לנשים מבית 'קבוצת 19' של היזמת חנה רדו, באופקים, שדרות, ירוחם ובצפת. במרכזי התעסוקה היעודיים בתחומי השיווק, דיגיטל, תוכנה והנהלת חשבונות, מועסקות 75 נשים.
  - הענקנו ליווי לצמיחה עסקית לבעלות עסקים קטנים, בשיתוף עמותת 'עסק משלך' ועמותת 'יסמין'.
  - תמכנו בפרויקט מ"סיכון לסיכון" בשיתוף העמותה 'לקידום החינוך ת"א-יפו', שמטרתו לשלב באופן מיטבי, נשים מאוכלוסיות מוחלשות (נפגעות אלימות, אסירות משוחררות וכד') במעגל העבודה.
  - הענקנו תמיכה למגוון מיזמים לקידום תעסוקת נשים בחברה החרדית ובחברה הערבית (להרחבה ראו עמודים 45 ו-47)

### אמנת "זמינות בנקאית"

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



בתמונה: ליאורה גולדשטיין - פועלים Invest אשדוד



## פועלים לבנקאות מתחדשת

### 2.7 משתמשים פעילים באפליקציית bit

בקרב לקוחות כל הבנקים (נכון לסוף דצמבר 2021)

5 שנים לאחר השקתה, ביססה bit את מעמדה כאפליקציית התשלומים הפופולרית בישראל. bit מאפשרת לשלם בקלות ובמהירות במקום אחד: להעביר כסף לאנשים ולחברים, לשלם בחנויות, לקנות אונליין, לשלם חשבונות ולתרום לעמותות.



- ◆ **תשלום בחנויות** - bit התאימה את עצמה לצרכים המשתנים בזירת התשלומים והשיקה אפשרות לתשלום בחנויות בהצמדה למסוף (במכשירי אנדרואיד תומכים בשירות ובכרטיסי חיוב שאושרו לשימוש).
- ◆ **כרטיס אשראי bitcard** - bitcard הוא כרטיס אשראי מועדון חוץ-בנקאי למשתמשי אפליקציית bit, המונפק על ידי חברת כרטיסי אשראי לישראל (כאל), שניתן להזמין ישירות מתוך אפליקציית bit ולהשתמש בו מיידית באמצעות האפליקציה, זאת בנוסף לשימוש הפיזי בכרטיס. כרטיס 'bitcard' כולל מגוון הטבות.

בנק הפועלים רואה בהתפתחויות טכנולוגיות הזדמנות ליזום מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים עבור הלקוחות, ובמקביל לעודד חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. הבנק מוביל חוויית משתמש מתקדמת וחדשנית בערוצים הבנקאיים הדיגיטליים ויזום פרויקטיבי של הצעות ערך בנקאיות המבוססות על צרכי הלקוח ומאפשרות פעילות בנקאית מכל מקום ובכל זמן.

כבר בשלבי התכנון והפיתוח, המוצרים החדשים שאנו מפתחים נבדקים ב"מעבדת המשתמשים" שהקמנו בבנק כדי לוודא שהם ידידותיים למשתמש ועונים על צרכי לקוחותינו. בדיקות השמישות נעשות גם לאורך חיי מוצר על מנת לוודא שהוא ממשיך לספק מענה מיטבי. בנוסף, הקמנו מועצת לקוחות עסקיים דיגיטליים, המאפשרת לבנק להקשיב לקול הלקוח, לקבל הצעות לשיפור ולהעריך את מידת שביעות הרצון ממוצרים ושירותים קיימים.

### חדשנות בשירותים ומוצרים

#### אפליקציית bit

bit הושקה כמענה לצורך בביצוע תשלומים יום-יומיים לאנשים אחרים באופן מאובטח ובחויית תשלום זמינה ומהירה. כיום, bit היא אפליקציית התשלומים הגדולה, המובילה והצומחת בישראל, עם מיליוני לקוחות פעילים. אף על פי שהאפליקציה התפתחה והרחיבה את היצע השירותים שהיא מספקת, חוויית הלקוח נותרה גורם מהותי ואסטרטגי - פלטפורמה פשוטה, נוחה.

## פועלים לחדשנות במוצרים ושירותים



♦ **bit בקניות אונליין -** מהפכת התשלומים חדרה גם לענף הקמעונאות ומוצרי הצריכה, עם האפשרות לשלם באמצעות bit בקלות וללא צורך בהזנת פרטי כרטיס אשראי במגוון אתרים ואפליקציות של מותגים וחברות גדולות בתחומי המזון, מוצרי חשמל, אנרגיה, אופנה, בריאות ועוד.

♦ **bit בעסקים קטנים -** עסקים קטנים ועצמאים, יכולים לקבל תשלום באמצעות bit ללא תקרה שנתית וזאת בזכות שיתוף פעולה בין bit לבין מאגדים שונים. פתרון זה מהווה בשורה לעסקים קטנים ועצמאים שיכולים לקבל תשלום מרחוק במגוון פלטפורמות – באתר ובאפליקציה של העסק או באמצעות שליחת קישור ב-SMS, וכן לעסקים פיזיים שרוצים לקבל תשלום ללא מגע יד אדם דהיינו, ללא מזומן וכרטיסי אשראי בנקודת המכירה.

♦ **bit בביטוח ופנסיה -** תשע מתוך עשר חברות הביטוח המובילות בישראל מאפשרות ללקוחות לקבל זיכויים ישירות באמצעות bit. בנוסף, bit נכנסה גם לעולם הפנסיה, ומאפשרת לעמיתי קרנות פנסיה לפדות כספים באמצעותה. זהו שיתוף הפעולה הראשון והיחיד בישראל המאפשר לקרנות פנסיה להעביר כספים לעמיתים באמצעות אפליקציית תשלומים.

♦ **bit בתשלומי חשבונות -** במסגרת ההתחדשות המתמדת, ובהתאם למגמות השוק ולצורכי הלקוחות, הובילה bit מהפיכה גם בתחום תשלום החשבונות, כשהחלה לאפשר לשלם חשבונות באופן מהיר ובטוח לצד צפייה בפרטי התשלום ישירות באפליקציה, לצורך מעקב ובקרה.

♦ **bit למען הקהילה -** התרומה לחברה ולקהילה היא חלק בלתי נפרד מפעילותה של bit, המקדמת שיתופי פעולה עם מגוון עמותות, במסגרתם משמשת האפליקציה כערוץ המאפשר ללקוחות להעביר תרומה לעמותות אלו בלחיצת כפתור (להרחבה ראו פרק 'פועלים בקהילה' בעמוד 61)



#### אפליקציית bit זוכה להכרה בין-לאומית

נבחרה במקום הראשון בתחרות "PayTech Awards" שנערכה בלונדון, בקטגוריות "זממת התשלומים הטובה ביותר לעסקים" ובקטגוריית "הממשק הטוב ביותר", כשהתמודדה מול בנקים מובילים וחברות פינטק מהעולם. כמו כן, האפליקציה נבחרה כ-Best Banking App בתחרות "Challenger Awards" שנערכה בניו יורק, כשהפרמטרים המרכזיים לזכייה היו יצירתיות, חשיבה חדשנית והשאת ערך ללקוח.

משבר הקורונה הביא להעדפה מוגברת לשימוש בערוצים הדיגיטליים בקרב הלקוחות ולצמיחה בפעילות הבנקאות הדיגיטלית. המגמה המשיכה גם ב-2021, כשלצד מגמת הגידול בלקוחות הפעילים בערוצים הדיגיטליים, נצפתה שביעות רצון גבוהה של הלקוחות מהערוצים אלו.

## חדשנות ללקוח הפרטי

### אתר הבנק

אתר הבנק, שהושק בתצורה חדשה ובפלטפורמה מתקדמת בשנת 2020, כולל שבעה עולמות תוכן פיננסיים מרכזיים ומספק מידע וכלים שמסייעים בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות ובהתנהלות פיננסית נכונה. במהלך השנתיים האחרונות הורחבו ערוצי התקשורת הכתובה שבאתר ונוספה האפשרות לבצע הוראות ובירורים, כמו גם לשלוח בקשות לבנקאי באופן ישיר. רכיב זה מצמצם את הצורך בהגעה פיזית של הלקוחות לסניף לשם ביצוע פעולות שלא ניתן לבצע ישירות באתר.

בנוסף, קיימים אתרי תוכן בנקאיים הכוללים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית, ללקוחות העסקיים וללקוחות החברה הערבית. לאור העלייה בצריכת השירותים הדיגיטליים, הפקנו מדריך לציבור לביצוע פעולות עיקריות בדיגיטל גם בשפה הערבית, במטרה להעלות את המודעות למגוון הכלים הדיגיטליים הזמינים ולאופן השימוש בהם.

### חידושים באתר הבנק בשנת 2021:

♦ **צ'אט בוט -** כחלק מהשאיפה לשפר את שירותי הבנק על ידי אוטומציה של פעילות בנקאית יום-יומית, אשר תספק ללקוח שירות מותאם אישית בכל אחת מנקודות הממשק שלו עם הבנק, השקנו שירותי צ'אט בוט וצ'אט עם בנקאי, המאפשרים לקבל מידע ולבצע פעולות ללא צורך בהגעה לסניף. לקוחות שפונים לצ'אט בוט לקבלת מידע או לביצוע פעולות, מופנים באמצעות ממשק

אינטואיטיבי ישירות לאזורים הרלוונטיים באתר ובאפליקציה. בשנת 2021 הושקו שירותי הצ'אט ללקוחות 'פועלים PRO', הניחנים באוריינטציה דיגיטלית ומבצעים את עיקר הפעולות שלהם בערוצים הישירים. בשנת 2022 יורחב השירות בהדרגה לכלל הלקוחות.

♦ **הפקדה למוצרי חיסכון -** פיתוח ממשק המאפשר ללקוחות להפקיד למוצרי חיסכון (פיקדונות וחסכונות) בקלות ובמהירות. השקת השירות הביאה לגידול בפעילות זו.

♦ **ממשק להעברת חשבון לבנק הפועלים -** במסגרת הרחבת הצעת הערך הדיגיטלית של הבנק, פיתחנו ממשק חדשני להעברת חשבונות המנוהלים בבנקים אחרים לבנק הפועלים בצורה נוחה ומהירה, בשילוב עם הנגשת 'תז' בנקאית' לכלל לקוחותינו.

## אפליקציות

### אפליקציית בנק הפועלים

האפליקציה לניהול חשבון של בנק הפועלים מאפשרת בנקאות קלה שמשלבת בין היכולות הטכנולוגיות המתקדמות ביותר וחוויית משתמש פרסונלית, לצד נראות ושפה עדכניות וחוויית לקוח מתקדמת, הצעות ערך ממוקדות וליווי הלקוחות בדרך לקבלת החלטות פיננסיות מושכלות. אנו שואפים לכך שאפליקציית הבנק תשמש כשותף הפיננסי החכם של הלקוח ותלווה אותו בכל החלטה פיננסית. על מנת להקשיב ללקוחות ולהבין את מכלול הציפיות שלהם מאפליקציית הבנק, ערכנו במהלך השנה מפגשי לקוחות, קבוצות מיקוד ומסע לקוח. התובנות שהתקבלו מהלקוחות אפשרו לנו לחדש את אפליקציית הבנק ולהשיק את 'השותף הפיננסי' בשנת 2021.

## 'השותף הפיננסי'

שירות חדש וייחודי באפליקציית הבנק שנועד לסייע ללקוחות בהתנהלות הכלכלית היום-יומית שלהם, ללוות אותם לאורך מצבי חיים ואירועים פיננסיים שונים, ולהעצים את השליטה שלהם במצבם הפיננסי. 'השותף הפיננסי' בוחן את הניהול השוטף של ההוצאות וההכנסות בחשבון ומציע תובנות פרו-אקטיביות הנגזרות מניתוח הפעילות בחשבון ושיקוף תחזיות, בליווי הסברים. 'השותף הפיננסי' מספק ללקוחות ידע וכלים המסייעים להם להסיק מה יקרה בחשבון הבנק מבעוד מועד, כך שיוכלו לפעול בהתאם. בין היתר מסייע השירות להימנע ממצב של יתרה שלילית בחשבון, להיערך מראש להוצאות משמעותיות צפויות וכן להגדיר לעצמם יעדים חודשיים וכך לאמץ הרגלים של התנהלות פיננסית בריאה ונכונה.



תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2021	סטטוס
הרחבת תחום הערבויות הדיגיטליות אל תחום הנדל"ן והשקת ערבות חוק מכר בתהליך דיגיטלי מלא.	✓ בוצע
השקת שירותים חדשים בדיגיטל, שמטרתם ללוות את הלקוחות בקבלת החלטות פיננסיות.	✓ בוצע
שיפור והרחבת אמצעי התקשורת עם הלקוחות, על מנת לאפשר להם לקבל מענה באופן שנוח להם.	✓ בוצע
פיתוח מענה מתקדם לצורכי המסחר של מגוון לקוחות שוק ההון.	✓ בוצע

## מסתכלים קדימה

- הרחבת הצעת הערך ללקוחות העסקיים.
- הרחבת שירותים בדיגיטל, שמטרתם ללוות את הלקוחות להתנהלות פיננסית מושכלת.
- חידושים באמצעי התקשורת עם הלקוחות לשיפור חווית השירות.
- המשך פיתוח מענה מתקדם לצורכי המסחר של מגוון לקוחות שוק ההון.

הערך. עבור הלקוחות, תהפוך מסירת הערבות למוטב לפשוטה וקלה הרבה יותר והמוטבים ייהנו ממקום אחד לניהול כלל הערבויות הדיגיטליות שברשותם. כמו כן תסייע הרשת בניתוח מידע, לצד הפקת דו"חות מתקדמים וקיום ערוץ אחד פשוט לתקשורת ובקשות מהמנפיקים, ללא צורך בפנייה נפרדת לכל מנפיק.

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

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

נדרשים לערבות בנקאית במגוון סיטואציות (מכרזים, חוזים, התקשרויות ועוד), וכעת יכולים לנהל מספר רב של ערבויות דיגיטליות בקלות ובנוחות. בנוסף, המהלך מעניק ערך למוטבים (שאינם בהכרח לקוחות בנק הפועלים), שבעת יכולים לקבל את הערבות ישירות באמצעות הדואר האלקטרוני ולשמור אותה בקלות. היישום מושק בשלבים ולפילחי לקוחות עסקיים רלוונטיים כאשר כיום ניתן לקבל ערבויות דיגיטליות גם עבור חוק מכר. בהמשך יורחב גם לערבויות חשכ"ל - משרדי הממשלה.

#### הקמת רשת מוטבים בשיתוף עם TCS

בנק הפועלים, לצד החברות 'מיקרוסופט' ו-'TCS', השיקו רשת ערבויות דיגיטליות מרכזית מבוססת בלוקצ'יין. בנק הפועלים הוא הבנק הראשון בישראל המיישם את הטכנולוגיה החדשה, כאשר השימוש בטכנולוגיית הבלוקצ'יין מבטיח מידור מקסימלי בעת המשך העברת המידע בין הגורמים השונים (מנפיקים ומוטבים). הפתרון מוקם ומתופעל על ידי חברת 'TCS' ומיושם על גבי ענן ה-Azure של 'מיקרוסופט'.

בשלב ראשון מושקת רשת ערבויות חשכ"ל - רשת ערבויות דיגיטלית מול משרדי הממשלה, ובהמשך יקודמו שיפורים ושרדוגים. החזון הרחב הינו לאפשר בהמשך לכלל מנפיקי הערבויות במשק לתקשר באופן דיגיטלי מלא עם מוטבי הערבויות, החל ממשרדי הממשלה וגופים ציבוריים, דרך חברות, תאגידים ועסקים קטנים וכלה באנשים פרטיים, כך שיוכלו לראות ולנהל את כל הערבויות שהונפקו עבורם בצורה דיגיטלית לחלוטין, ללא כל צורך בניירת או בתקשורת אנושית עם סניפי הבנק. רשת זו תסייע לכל הגורמים בשרשרת

#### חדשנות ללקוחות העסקיים

לקוחותינו העסקיים זקוקים לפתרונות מהירים, נגישים וחדשניים, אשר יאפשרו להם להשקיע את מרב זמנם בניהול העסק. צורך זה התעצם בעת משבר הקורונה, שבמהלכו בעלי העסקים היו חייבים לבצע התאמות בתהליכי עבודתם על מנת לשמור על המשכיות עסקית. הערוצים הבנקאיים הדיגיטליים מאפשרים להמשיך בפעילות פיננסית רציפה, ועל כן הפכו לרלוונטיים במיוחד עבור הלקוחות העסקיים. מתוך הבנה זאת, פעלנו לפיתוח כלים ושירותים מתקדמים המותאמים לצורכי הלקוחות העסקיים, ובמקביל, להטמעת חידושים בפתרונות הדיגיטליים הקיימים.

בשנת 2021 הורחבה הצעת הערך הדיגיטלית ללקוחות העסקיים באתר העסקי, לשיפור השירות מרחוק ולשמירה על פעילות עסקית רציפה, בין היתר לטובת לקוחות דוברי אנגלית. כמו כן הושק שירות ERPay - שירות מתקדם המאפשר ללקוחות העסקיים הגדולים לבצע העברות מהמערכות הארגוניות ישירות למערכת הבנק (ללא צורך בכניסה לאתר או לאפליקציה).

#### חדשנות בעולם הערבויות

##### ערבות דיגיטלית

בנק הפועלים מוביל את עולם הערבויות אל המרחב הדיגיטלי. עולם הערבויות הוא אחד מהתחומים הבנקאיים המסורתיים, הכרוכים בהליכים בירוקרטיים מורכבים. מתוך השאיפה לחסוך זמן יקר ללקוחות, למוטבים ולבנקאים בסניפים, פיתחנו הליך דיגיטלי המאפשר להנפיק ערבות בנקאית דיגיטלית חתומה דיגיטלית עבור הלקוחות של החטיבה העסקית. המהלך מהווה בשורה משמעותית עבור הלקוחות העסקיים, אשר

#### חדשנות ללקוחות שוק ההון

אפליקציית המסחר בשוק ההון מאפשרת ללקוחות להתעדכן בנעשה בשווקים ולבצע חיפוש, קנייה ומכירה של ניירות ערך בקלות ובמהירות, לצד צפייה בהתפתחות תיק האחזקות לאורך יום המסחר בתצוגה נוחה ומתקדמת. בנוסף, מציעה האפליקציה את השירות החדשני SMART ADVICE, המסייע ללקוחות לקבל החלטות מושכלות בעולם ההשקעות. במסגרת השירות, מקבל הלקוח מיועץ או יועצת ההשקעות שלו המלצות השקעה מותאמות אישית, באמצעות התראות הנשלחות ישירות לטלפון הנייד.

גם השנה המשכנו לשפר ולשדרג את השירות באפליקציה לרבות שילוב המלצות אנליסטים על ניירות ערך זרים (TipRanks), פיתוח מסך ביצועים היסטוריים חדש, והוספת היכולת לצפות בניירות תיק ההשקעות לתקופה של עד שנה אחורה. כל זאת במטרה לאפשר ללקוחות מעקב ובקרה מיטבית על השקעותיהם.

#### אפליקציית 'פועלים open' לפתיחת חשבון בנק בכל זמן ומכל מקום

האפשרות לפתוח חשבון באופן דיגיטלי, ללא הגעה לסניף, הורחבה בשנת 2021 גם לפתיחת חשבון משותף בבנק. פתיחת החשבון המשותף מתבצעת באמצעות טכנולוגיה חדשנית של זיהוי פנים. לאחר פתיחת החשבון, בעלי החשבון יכולים לנהל אותו יחד, לקבל מידע, לבצע פעולות וליהנות מגישה מלאה לכל השירותים של בנק הפועלים, בכל ערוץ שיבחרו, לרבות: האפליקציה, האתר, הסניפים והמוקד טלפוני.

כמו כן נוספה האפשרות להפיכת חשבון קטין לחשבון בגיר באופן דיגיטלי ישירות דרך אפליקציית 'open'.



#### תחרות BRAVO 2022 מבית 'סופרברנדס'

משקפת את בחירת אלפי צרכנים במוצרים והשירותים החדשניים ביותר בתחומם בהתאם לפרמטרים של שביעות רצון והמלצה על המוצר.

#### האפליקציות והשירותים הדיגיטליים של הבנק שזכו בפרס BRAVO 2022:

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

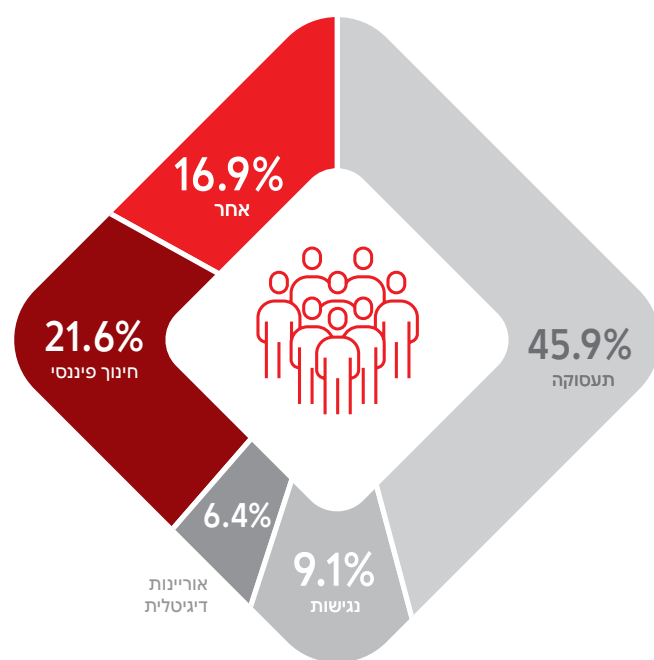


## נתינה היא חלק מה-DNA שלנו

35.9  
מיליון ₪

היקף ההשקעות החברתיות<sup>18</sup>  
של בנק הפועלים בשנת 2021

התפלגות ההשקעות בקהילה בשנת 2021



גם השנה, הציבור בחר בבנק הפועלים כארגון המוביל בעשייה חברתית ובתרומה לקהילה מבין כל הארגונים העסקיים בישראל, לפי סקר שנערך על ידי C.I בינואר 2022\*

\* המדגם הקיף 1,012 משתתפים

לצד פעילותו העסקית, בנק הפועלים מחויב מזה שנים לקידום החברה והקהילה, ופועל לצמצום פערים וליצירת שוויון הזדמנויות לקהלים נרחבים בחברה הישראלית. מתוך תפיסה זו, קרן 'פועלים בקהילה' ב'מרכז לבנקאות חברתית', מתמקדת במאות מיזמים שמחזקים את התעסוקה, ההשכלה והחוסן הכלכלי, ותורמים לצמצום פערים בקרב מאות אלפי אנשים, ילדים ובני נוער מכל רחבי הארץ. עשייה חברתית זו מתקיימת תוך יצירת שותפויות עם עמותות, ארגונים חברתיים וגופי ציבור וממשל, ובאה לידי ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות ובתרומות 'שוות כסף', במימון וקיום סדנאות של ה'מרכז לצמיחה פיננסית' ובפעילות התנדבותית ענפה של עובדי הבנק ומנהליו.

בכל פעילות אנו מכוונים לכך שהמוטבים והנהנים מהתמיכה שלנו יהיו מכפילי כוח, כלומר, 'יעבירו הלאה את הטוב' ויתנדבו בעצמם. כך למשל, הסטודנטים שמקבלים מלגות מהבנק מחויבים להתנדב למטרות חברתיות ויחד אנו מגדילים את האימפקט שמשנה מציאות עבור מעגלים רחבים בחברה בישראל.

### המיקודים החברתיים שלנו

המיקודים החברתיים שאותם הוביל הבנק בשלוש השנים האחרונות, נבחרו לאחר הצלבה בין צורכי החברה בישראל, יעדי ה-SDG של האו"ם ויכולות הליבה של הבנק כארגון פיננסי:

- ♦ תעסוקה ומוביליות חברתית
- ♦ העצמת אנשים עם מוגבלות
- ♦ חינוך פיננסי
- ♦ אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

בנוסף למיקודים האמורים, אנו מקפידים להיות קשובים לצרכים חברתיים המתעוררים בזמן אמת ונרתמים לספק להם מענה. במסגרת זאת, הקצנו משאבים לתמיכה גם בנושאי בריאות, רווחה ותעסוקה, על מנת לסייע לנפגעי משבר הקורונה, לנשים נפגעות אלימות, לנפגעי אסון המירון ועוד. בעת כתיבת דוח זה, מתרחשת מלחמה באוקראינה. לנוכח מציאות קשה זו, נרתמנו לסייע לאלפי פליטים באמצעות הענקת תרומה כספית למשלחות הסיוע הפועלות באוקראינה מטעם 'הסוכנות היהודית' ו'מכבי תנועה עולמית'. בנוסף, יזמנו בשיתוף עם עמותת 'הרוח הישראלית' קמפיין לגיוס תרומות באמצעות אפליקציית bit, לטובת רכישת ציוד שנדרש לפליטים.

18. כולל 'המרכז לצמיחה פיננסית', 'קרן ערך משותף' וחברות בנות בחו"ל.

פועלים באחריות  
לטובת החברה  
והקהילה





## ואהבת БЛИЖНЕГО כמוך

בנק הפועלים נרתם למען פליטי המלחמה באוקראינה  
הצטרפו אלינו ותרמו עכשיו באפליקציית bit.

◆ מקצוענים מכל הלב | bit

### אפליקציית bit יוצרת מהפכה בתחום גיוס התרומות בישראל

בשנת 2021 הבנק היה שותף  
בעשרה מהלכי התרמה ארציים,  
במסגרתם שימשה אפליקציית  
bit ערוץ מרכזי להעברת  
תרומות. במהלך השנה גויסו  
באמצעות האפליקציה כ-14  
מיליון שקלים למען ילדים ואנשים  
עם מוגבלות, פצועי צה"ל  
וארוחות חג לנזקקים.

# השקעות חברתיות עיקריות בשנת 2021

## תעסוקה ומוביליות חברתית

משבר הקורונה טלטל את שוק התעסוקה, כאשר אנשים רבים, ביניהם בעלות ובעלי עסקים, מצאו עצמם מחוסרי עבודה. המשבר השפיע בעיקר על צעירים בתחילת הקריירה שלהם ובוגרים בגילאי +45, וכן על מגזרים המצויים בתת-ייצוג בשוק התעסוקה גם בימים כתיקונם. לכן, גם בשנת 2021 המשכנו לתמוך במיזמי תעסוקה, זאת במטרה לקדם הכשרה והשמה איכותית של אנשים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית באמצעות מתן כלים וליווי, תמיכה ביזמות, בעסקים קטנים ובהייטק, עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד. האימפקט החברתי המרכזי של קידום תעסוקה איכותית הוא הגדלת הכנסות מעבודה, תוך צמצום ההשפעות של מאפיינים דמוגרפיים ושל רקע סוציו-אקונומי, והגברת המוביליות החברתית, העצמאות, תחושת המסוגלות ורווחתו של הפרט.

### כלים וליווי אישי להשתלבות בשוק העבודה

#### האימפקט של פעילותנו:

בשנת 2021 הענקנו חסות ותמכנו ב-27 מיזמי תעסוקה, במסגרתם 13,114 איש קיבלו כלים והכוונה אישית בתחום התעסוקה, מתוכם 1,709 כבר השתלבו בשוק העבודה. על פי מחקר אימפקט שביצענו יחד עם חברת 'דלויט' - היקף ההשפעה הכלכלית השנתית של ההשקעה החברתית במיזמי תעסוקה אלו הוא 246 מיליון ₪, מתוכם 73.8 מיליון ₪ הוא האימפקט הכלכלי הישיר הנובע מההשקעה החברתית של הבנק<sup>19</sup>.

#### פעילויות נבחרות:

- ◆ תמכנו בהקמת שני מוקדי סיוע שסיפקו מענה והכוון תעסוקתי לכ-10,000 אנשים:
- ◆ 'תעסו-קו': תוכנית תמיכה טלפונית בשיתוף עם עמותת 'בעצמי', עבור אנשים שאיבדו את עבודתם. התמיכה כוללת סיוע טלפוני אישי בשלושה תחומים מרכזיים: מציאת עבודה, מיצוי זכויות לחסרי הכנסה ועידוד מוטיבציה אישית. בשנה החולפת, קיבלו במסגרת זו 8,500 אנשים כלים והכוונה אישית למציאת תעסוקה, ללא עלות.
- ◆ אימון לתעסוקה עם עמותת 'חסדי לב' - אשר מקנה ידע, כלים וליווי אישי להשתלבות בשוק העבודה. כ-1,500 אנשים פנו למוקד המאויש במלווים תעסוקתיים, אשר ייעצו להם, ללא עלות, בנושא פיתוח קריירה.

- ◆ 75 נשים מהפריפריה השתלבו בשוק העבודה בזכות תמיכתנו בהקמת ארבעה מיזמי תעסוקה באופקים, בשדרות, בירוחם ובצפת, בשיתוף עם 'קבוצת 19' ובהובלת היזמת החברתית חנה רדו. מהות המיזמים היא קידום העסקה ישירה לאנשים המתגוררים בפריפריה בתחומי תוכנה, דיגיטל והנהלת חשבונות.
- ◆ 119 בני נוער בסיכון השתלבו בשוק העבודה כחלק משיתוף פעולה עם עמותת 'דואליס'.
- ◆ 380 אקדמאים מהחברה הערבית קיבלו סיוע בהשמה במסגרת תוכניות של עמותות 'קו משווה', 'קו-אימפקט' ו'אזרחים בונים קהילה', הפועלות בשיתוף מוסדות אקדמיים ומעסיקים גדולים במשק.
- ◆ 950 נשים וגברים מהחברה הערבית קיבלו ליווי להשתלבות בשוק העבודה, במסגרת יריד תעסוקה שהתקיים בשיתוף עמותת 'ITWORKS', מתוכם 160 אנשים לקחו חלק גם בקורסים ובהכשרות מקצועיות.
- ◆ כ-400 נשים וגברים מהחברה הערבית, החרדית והאתיופית השתלבו במשרות בחברות הייטק, במסגרת תמיכתנו בעמותות המתמחות בתחום, ביניהן: 'קמא-טק', 'פורטלנד' ו-'טק-קריירה'.
- ◆ 250 נשים וגברים קיבלו הכשרה תעסוקתית במסגרת ארבעה מרכזי תעסוקה של עמותת 'מונא', הפועלים בכפר קאסם, בבית הכרם, בעידן הנגב ובנגב מזרחי. במרכזים אלו מיושם מודל ייחודי המחבר בין הרשות המקומית והתעשייה באזור. ההכשרה נעשית בסביבה המדמה מפעל, עם אחוזי השמה גבוהים של 80%.

- ◆ למעלה מ-500 אנשים במגדל העמק קיבלו תמיכה לקידום תעסוקה, במסגרת פרויקט שהתקיים בשיתוף עם עמותת 'להיטיב'. מתוכם למעלה מ-50 אנשים הושמו במקומות עבודה.
- ◆ 150 איש הועסקו בירידי מכירות של עמותת 'שכולו טוב', אשר נערכו בחסות הבנק בכל רחבי הארץ.
- ◆ 120 חיילים משוחררים מהחברה החרדית קיבלו תמיכה וסיוע במציאת עבודה במסגרת עמותת 'עתיד ישראל', בחסות הבנק.
- ◆ 70 הלומי קרב פוסט-טראומטיים קיבלו מנטורינג והכשרה להסבה מקצועית למקצועות נבחרים, מטעם עמותת 'ריסטארט' ומתנדביה, ביניהם גם מתנדבים מטעם הבנק. בזכות תוכנית זו, 35% מהם השתלבו בשוק העבודה.

### תמיכה ביזמות, בעסקים קטנים ובהייטק

עסקים קטנים הינם נדבך מרכזי במשק הישראלי ומשמשים כמנוע צמיחה משמעותי. הם מייצרים מקומות עבודה, מטפחים יזמות וחדשנות ומספקים הזדמנויות תעסוקתיות למגזרים רבים ומגוונים בחברה הישראלית. לאור זאת, שם לו הבנק למטרה לתמוך בעסקים קטנים וביזמות, תוך שיתוף פעולה עם גורמים רלוונטיים.

2,797  
עסקים קטנים  
קיבלו ידע, כלים וליווי לצמיחה  
כלכלית בחסות הבנק

#### דוגמאות לפעילויות נבחרות שבהן הבנק תמך בשנת 2021:

- ◆ תמכנו בהקמת מרכז חדשנות ויזמות לעסקים קטנים ולסטארט-אפים באזור הגליל, בשיתוף עם עמותת 'יוזמה להתחדשות כלכלית'. המרכז מהווה פלטפורמה לפיתוח ולצמיחה של עסקים קטנים וסטארט-אפים בתחום הפוד-טק, באמצעות מגוון תוכניות. כתוצאה מההשקעה זכו לתמיכה 58 סטארט-אפים, מעל 245 יזמים ויזמיות ו-320 עסקים קטנים.
- ◆ 1,757 עסקים קטנים קיבלו מעטפת תמיכה של עמותת 'קרן שמש' בחסות הבנק.
- ◆ 100 נשים וגברים שהכנסתם נפגעה במשבר הקורונה, לקחו חלק בתוכנית 'משכיר לעצמאי', בשיתוף עם עמותת 'יוזמות עתיד', במסגרתה קיבלו, ללא עלות, ידע, כלים ומנטורינג להקמת עסק קטן שישמש עבורם כמקור הכנסה חדש.
- ◆ 70 עסקים קטנים בבעלות נשים קיבלו ליווי, כלים וידע לצמיחה כלכלית בשיתוף עם עמותות 'יסמין' ו'עסק משלך'.

19. בהתבסס על השכר הממוצע למשרת שכיר בשנת 2022 שעמד על כ-144,000 ₪ לעובד ישראלי.



## עידוד השכלה גבוהה והעצמת דור העתיד

חינוך והשכלה מהווים מרכיב מהותי התורם לצמצום פערים חברתיים, באמצעות חיזוק היכולות הלימודיות של צעירים ובני נוער והכשרתם למקצועות המאה ה-21. בנוסף, השקעה בחינוך תורמת לטיפול מנהיגות צעירה, למציאות ולתחושת מסוגלות. מתוך הבנה זו, בחרנו להקים שתי קרנות להענקת מלגות – קרן 'פועלים להצלחה' וגדלים איתך – קרן ייעודית לחברה הערבית. לצד זאת, אנו תומכים בקרנות מלגות ובמיזמים נוספים בתחום החינוך.

### עידוד השכלה גבוהה

300 סטודנטים, מרביתם מהפריפריה ו-180 מתוכם מהחברה הערבית, קיבלו מלגות ללימודים אקדמיים בסכום כולל של כ-2 מיליון ₪. כחלק מהאסטרטגיה החברתית שלנו, שבמסגרתה המוטבים מהווים מכפילי כוח, המלגאים שלנו התנדבו בהכשרת כ-3,000 אנשים בתחומי חינוך פיננסי ואוריינות דיגיטלית, כאשר כל סטודנט התנדב בממוצע 100 שעות.

### האימפקט של פעילותנו:

בתום שנה, מדדנו את האימפקט החברתי של מהלך הכשרת המוטבים על-ידי המלגאים, ונרשמו התוצאות הבאות:

- ♦ **62% מהמשתתפים** ציינו שהם יודעים להיערך לקראת הוצאות צפויות, בהשוואה ל-20% לפני התוכנית.
- ♦ **66% מהמשתתפים** ציינו כי הם מנהלים מעקב מסודר אחר ההוצאות וההכנסות במשפחה, בהשוואה ל-24% לפני התוכנית.
- ♦ **48% מהמשתתפים** ציינו כי הם מפקידים לחיסכון, בהשוואה ל-17% לפני קיום התוכנית.

האימפקט הכלכלי של המלגות שהעניק הבנק: רכישת השכלה גבוהה ועלייה בהכנסות הסטודנטים בזכות השלמת התואר. ממחקר אימפקט שביצע הבנק בשיתוף עם חברת 'דלויט' עלה כי המלגות הובילו לעלייה ברמת ההשתכרות של הבוגרים, וזאת באמצעות עליה ממוצעת של כ-0.44 עשירוני הכנסה לכל בוגר.

### עידוד יזמות בקרב בני נוער להשתלבות בשוק העבודה העתידי

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

5,335

בנות ובני נוער

קיבלו הכוונה והדרכה להתפתחות אישית, לפיתוח יזמות ולהשתלבות עתידית בשוק העבודה.

### פעילויות נבחרות שבהן הבנק תמך

#### בשנת 2021:

- ♦ 2,000 בני נוער מהפריפריה לקחו חלק בתוכניות עמותת 'יוניסטרם' לעידוד יזמות, במסגרתן קיבלו הזדמנות להתנסות בהקמת סטארט-אפ, החל משלב הגיית הרעיון ועד לשלב הפיתוח העסקי. 95% מבוגרי התוכניות לאורך השנים, זכאים לבגרות מלאה ו-61% מהם ממשיכים ללימודים גבוהים.
- ♦ 160 בני נוער וצעירים בסיכון השתתפו בסדנאות לחינוך פיננסי וקיבלו כלים להשתלבות בשוק העבודה, במסגרת שיתוף פעולה רב שנים עם עמותת 'עלם'. בנוסף, 200 בני נוער קיבלו הכוונה וליווי תעסוקתי.
- ♦ 700 בני נוער מכפרי הנוער 'כרמיאל' ו'קדמה' השתלבו בעבודה בבתי קפה חברתיים בכפרי הנוער שהופעלו בתמיכת הבנק, וכן קיבלו כלים להשתלבות בחברה ובשוק העבודה.
- ♦ 1,000 בני נוער לקחו חלק בלימודי העשרה באנגלית בפרויקט משותף עם עמותת 'יזמות אברהם' לקידום דו קיום ערבי-יהודי.
- ♦ 250 בני נוער מהחברה הבדואית לקחו חלק בתוכנית 'כוכבי המדבר', במסגרתה הם השתתפו בסדנאות לפיתוח מיומנויות אישיות וכישורי מנהיגות.
- ♦ 120 בני נוער לקחו חלק בתוכנית של עמותת 'LEAD' לפיתוח יזמות ומנהיגות.
- ♦ 260 בני נוער לקראת גיוס מקרית מלאכי, השתתפו בפרויקט של עמותת 'ידידי מגלן' במסגרתו קיבלו ידע פיננסי ומיומנויות כגון הכוונה לראיונות בצבא ובשוק התעסוקה.
- ♦ 370 בני נוער השתתפו בתוכנית של עמותת 'יזמה להתחדשות כלכלית' לעידוד יזמות בקרב תלמידים.

## נגישות והעצמה של אנשים עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, המהווים כ-20% מהאוכלוסייה<sup>20</sup>. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות ערך חברתי משמעותי וחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו, זאת מתוך אמונה שהמשק הישראלי והחברה כולה יוצאים נשכרים ממיצוי הפוטנציאל האנושי של כל אדם עם מוגבלות. במסגרת זאת, הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה. גם בשנת 2021 המשיכו להעצים מאות אלפי ילדים ומבוגרים עם מוגבלות באמצעות מהלכים מגוונים, בשיתוף עם עמותות וארגונים נבחרים העוסקים בנושא, ביניהם 'וראייט', 'עדי נגב', 'מעגלי שמע', 'כפר הנופש נהר הירדן', 'כנפיים של קרמבו', 'בית הגלגלים', 'אלמנארה' ועוד. ארגונים ועמותות אלה פועלים למען אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים ומסייעים להם למצות את הפוטנציאל האנושי שלהם ולהשתלב באופן מיטבי בחברה.



### האימפקט של פעילותנו:

- ♦ **63,000 אנשים** עם מוגבלות נעזרו במכשירים מסייעים בזכות תרומת הבנק (כגון כיסאות גלגלים ומכשירי שמיעה).
- ♦ **700 ילדים** ובני נוער עם מוגבלות זכו לקחת חלק בפעילויות חווייתיות, כגון מחנות קיץ ונופשים עם המשפחה.
- ♦ **57,000 שעות** טיפול עבור ילדים ונוער עם מוגבלות.
- ♦ **980 אנשים** עם מוגבלות קיבלו תמיכה לשילובם בתעסוקה (הכשרה והשמה בשיתוף ארגונים גדולים).
- ♦ **7 סטארט-אפים** המפתחים טכנולוגיות מסייעות קיבלו ליווי מהבנק.

### בשנת 2021 מיקדנו את עשייתנו למען אנשים עם מוגבלות בשני תחומים עיקריים:

#### 1. קידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות

שיעור המועסקים בקרב אנשים עם מוגבלות בגיל העבודה עומד על 50% בקירוב, לעומת 73% בקירוב בקרב אנשים ללא מוגבלות. בנוסף, ממוצע שכר העבודה בקרב מועסקים עם מוגבלות נמוך ב-1,200 ש"ח בקירוב מממוצע שכרם של עובדים ללא מוגבלות, וניכרת אצלם השתלבות במשרות שאינן הולמות את השכלתם או את כישוריהם. כחלק מהפעילות בתחום זה, הובלנו את נושא תעסוקת אנשים עם מוגבלות ב'פורום הכלכלי-חברתי בישראל', תוך למידת צורכיהם של מעסיקים גדולים במשק. כמו כן תמכנו בפרויקטים המקדמים תעסוקת אנשים עם מוגבלות בעמותות שונות, כגון הקמת מחלקה ייעודית ב'מרכז שלווה' להכשרה ולהעסקה של עובדים עם מוגבלות, לסייע בהפקות אירועים וכנסים ע"י 'שלווה'. בנוסף, במסגרת פרויקט תעסוקה בשיתוף עם עמותת 'נגישות ישראל', מאות מחפשי עבודה קיבלו הכשרות וכלים שהכינו אותם לעולם התעסוקה, תוך חיבור למעסיקים שהציעו להם מגוון משרות רלוונטיות.

#### פעילויות נבחרות בשנת 2021:

- ♦ **Social tech -** במסגרת שאיפת הבנק לעודד חדשנות ויזמות למען מטרות חברתיות, הקמנו בשנת 2019 מגמת נגישות באקסלרטור החברתי '8200 אימפקט'. בשנת 2021 התקיים המחזור השלישי של התוכנית לליווי סטארט-אפים המפתחים מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלות (להרחבה ראו פרק 'פועלים לצמיחת חברות הייטק' בעמ' 28).
- ♦ **תמיכה במרכז החדשנות של בית חולים אלן ALYNnovation -** המרכז פועל על פי מודל ייחודי לשיתוף פעולה עם סטארט-אפים, במטרה להעצים ולשפר את התפקוד של ילדים ומתבגרים עם מוגבלות בארץ ובעולם. זאת באמצעות פיתוח טכנולוגיה המסייעת להם בתהליך השיקום ובחיי היום-יום, תוך שיתוף פעולה עם ארגונים וחברות מקומיות וגלובליות.
- ♦ **'האקוטיזם' -** מיזם חברתי-טכנולוגי המקדם פתרונות חדשניים לאתגרים שעומדים מתמודדים אנשים על הספקטרום האוטיסטי. בשנת 2021 אירחנו את כנס ההשקעה של מיזם 'אוטיזם פרנדלי', המעניק למעסיקים כלים לביצוע ההתאמות הנדרשות להעסקת עובדים על הספקטרום האוטיסטי.

20. על פי נתוני נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלויות, משרד המשפטים, 2020.



ישראל באירוע הספורט הגדול בעולם – המשחקים האולימפיים. לקראת המשחקים האולימפיים בטוקיו, העניק הבנק שתי חסויות – חסות כללית לוועד האולימפי בישראל וחסות אישית (מענק חודשי אישי) לעשרה ספורטאים וספורטאיות אולימפיים ופראלימפיים. בעקבות ההצלחות המרשימות של לינוי אשרם, ארטיום דולגופיאט והשחיין הפראלימפי מארק מליאר בטוקיו 2020 וזכייתם במדליות זהב, העניק הבנק לכל אחד מהם מענק אישי נוסף בסך 180 אלף ₪. כמו כן, מאמניהם האישיים, סרגיי וייסבורג, איילת זוסמן ויעקב בינסון קיבלו מענק בסך 90 אלף ₪ כל אחד.

♦ **מיזם 'ערך לדרך' להכשרת עמותות -** מיזם להעצמת המגזר השלישי בשיתוף עם עמותת 'אלומות', שבמסגרתו מוקנים לעמותות ולארגונים כלים עסקיים וניהוליים לקידום איתנות ארוכת טווח המושתתת על יכולות לגיוס משאבים ממגוון מקורות. בשנת 2021 השקנו מחזור ייעודי למנהלים ברשויות מקומיות בכל רחבי הארץ, בו לקחו חלק מעל 120 מנהלות ומנהלים מ-76 רשויות.

**1,100 עמותות**  
קיבלו ליווי והכשרה במסגרת מיזם 'ערך לדרך' מאז הקמתו בשנת 2017. העמותות שהשלימו מסלול 'ערך לדרך' דיווחו<sup>2</sup> על גיוס משאבים בהיקף מצטבר של 40 מיליון ש"ח

♦ **תמיכה בספורט אולימפי ופראלימפי -** בנק הפועלים הוא נותן החסות הרשמית של הוועד האולימפי בישראל ושל המשלחת הפראלימפית של ישראל ב-3 השנים האחרונות. הספורטאים הישראליים מגלמים את הערכים שאותם הבנק שואף לקדם, ביניהם תחרות, התמדה וחתירה למצוינות. התמיכה הכלכלית של הבנק בספורטאי העילית של ישראל נועדה לאפשר להם להתמקד באימונים ובספורט, מתוך שאיפה להגשים את חלומם הגדול: לייצג את



**ארצנו אולי קטנטונת אבל יש בה כל כך הרבה!**  
גם השנה בנק הפועלים מזמין אתכם לטייל בארצנו הקטנטונת בעשרות אתרים שפתוחים בחינם לכולם  
♦ **בנק הפועלים**

## פרויקטים שהם מסורת:

♦ **פתיחת אתרים ומוזיאונים לציבור בחופשת הפסח -** במטרה להנגיש את תרבות ומורשת ישראל למגוון אוכלוסיות מכל קשת החברה, מזמין בנק הפועלים את כל תושבי ישראל לטייל בחג הפסח וליהנות, ללא עלות, ממגוון אתרים הפזורים בכל חלקי הארץ. פרויקט זה מתקיים בהובלת הבנק מזה כ-17 שנים. במהלך חג הפסח 2022, המבקרים באתרים יכלו ליהנות מסטורים מודרכים של מורי דרך (אשר פרנסתם נפגעה בעקבות משבר הקורונה) וממגוון סדנאות וסיורים בשיתוף העסקים הקטנים באזור הדרום.

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

♦ **תערוכת אומנות -** תערוכת האומנות השנתית של בנק הפועלים, המתקיימת מזה 18 שנים, הוקדשה ב-2021 לסיוע ולקידום 10 עמותות וארגונים הפועלים למען נשים במגוון תחומים, כמו העצמת מנהיגות נשית מגיל צעיר וסיוע לנשים נפגעות אלימות ולנשים שורדות זנות, במטרה להקנות להן כלים לצמיחה ולהתפתחות אישית וכלכלית. קיום התערוכה תרם להעלאת המודעות ל'תמרוץ אזהרה' לאלימות בקרב עשרות אלפי נשים מכל גוויי קשת החברה הישראלית, ובמסגרתה גויסו משאבים ל-10 העמותות והארגונים בהיקף של כ-1.4 מיליון ₪. (להרחבה ראו פרק 'העצמה כלכלית של נשים' בעמ' 52).

## אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

בנק הפועלים בחר לסייע לאוכלוסיית הוותיקים להגביר את עצמאותם הדיגיטלית בכל תחומי החיים ובכך לתרום לשיפור איכות חייהם. זאת תוך שיתוף פעולה רב-מגזרי (עסקי, ציבורי ושלישי) הכולל את 'המשרד לשוויון חברתי', 'ג'וינט-אשל', ארגונים עסקיים שותפים, בתי אבות ומרכזי יום, עמותות מתמחות כגון 'יוניסטרים', 'מחשבה טובה', 'תפוח' ועוד (למידע נוסף על פעילויות הבנק בנושא ראו פרק 'פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים' בעמ' 42).

**מעל 61,770 אזרחים ותיקים**  
קיבלו ידע וכלים לפיתוח מיומנויות דיגיטליות במהלך השנים 2019-2021

## חינוך פיננסי

תחום החינוך הפיננסי מהווה נדבך משמעותי בהשקעה החברתית של הבנק, כחלק ממחויבותו לקידום התנהלות פיננסית נכונה של הציבור בישראל ומתוך האמונה שפעילות בתחום זה תוביל לצמיחה כלכלית ולשגשוג עתידי של החברה כולה. בשנת 2018 הוקם 'המרכז לצמיחה פיננסית', המהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית. תוכני הלימוד של המרכז עוסקים בנושאים כלכליים ומותאמים לצמתים פיננסיים משמעותיים, כדוגמת הרחבת המשפחה, לקיחת משכנתה, שיווק דיגיטלי לעסק, שינוי קריירה, תכנון פנסיה ועוד (להרחבה ראו פרק 'המרכז לצמיחה פיננסית' בעמ' 39).

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

♦ הענקנו חסות למשדרי התרמה מרכזיים לעמותות 'וראייטי', 'שלוחה', 'גדולים במדים', 'נט"ל', 'כנפיים של קרמבו' ועמותת 'ידידי פצועי ופצועות צה"ל', הפועלות לרווחתם של אנשים וילדים עם מוגבלות. בנוסף, פיתח הבנק כפתור ייעודי באפליקציית bit, שאפשר להעביר תרומות בקלות עבור עמותות אלו במהלך חודשי הקמפיינים השונים. ♦ במסגרת השאיפה להעצמת אנשים עם מוגבלות ולשילובם בכל תחומי החיים, הבנק משלב אותם בקמפיינים הפרסומיים שלו וכך מביא לידי ביטוי את המגוון בחברה הישראלית.

בשנת 2021 זכה הבנק בפרס 'גיוון בפרסום' על פועלו בשילוב אוכלוסיות מגוונות בשיווק ובקמפיינים, במסגרת תחרות של 'איגוד השיווק' ו'בית הנשיא'.

21. נתונים שהתקבלו ממנהלת הפרויקט עבור השנים 2017-2020.



## פועלים מכל הלב

מעל

4,300

מתנדבים

לקחו חלק בשנת 2021  
בפעילויות למען הקהילה

כ-

495,000

שעות התנדבות<sup>22</sup>

הושקעו בפעילויות 'פועלים' בהתנדבות'



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

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

ההתנדבות בבנק מתבצעת ע"י כ-4,300 עובדים ועובדות המתנדבים באמצעות רשת של 380 'מובילי התנדבות', הפרוסים בכל יחידות הבנק ומהווים את החוליה המקשרת בין יחידת התנדבות העובדים לבין כלל המתנדבים ביחידות הבנק וסניפיו. חברי קהילת 'מובילי ההתנדבות' מעודדים, יוזמים ומשתפים ברעיונות לפעילות קהילתית, תומכים ומסייעים זה לזה בפעילויותיהם וכן מהווים כתובת עבור המתנדבים להתייעצות בנוגע לתכנון פעילויות התנדבותיות שונות.

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

### אסטרטגיית האימפקט

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

- 1. הרחבה מתמדת של מעגל העובדים המתנדבים והעמקת מעורבותם -** לאורך כל השנה מתבצע ריענון של 'תפריט ההתנדבות' עבור העובדים, תוך הקפדה על כך שאפשרויות ההתנדבות יהיו מגוונות, יספקו מענה לצרכי השעה המשתנים ולעצימות השונה המתאימה לכל מתנדב. אפשרויות ההתנדבות מתפרסמות וזמינות לעובדים בפורטל הארגוני.
- 2. העמקת האימפקט באמצעות שיתופי פעולה ומכפילי כוח פנים וחוץ ארגוניים -** מרבית פעילויות ההתנדבות מתבצעות במסגרת עמותות ומיזמים חברתיים שנתמכים כספית על ידי הבנק, בהלימה למיקודים החברתיים שלנו.
- 3. מענה מידי לצורכי חירום -** אנו קשובים כל העת למצוקות של קהילות מקומיות וכאשר הן נפגעות באופן רחב, אנו מייצרים עבורן במידת הצורך פתרונות מידיים. כך למשל, במהלך ארועי "שומר חומות" עובדי הסניף ועובדים מתנדבים מאזור הדרום, חילקו חבילות מזון לכוחות הביטחון.
- 4. קיום סדרת אירועי התנדבות ברמה ארצית -** אירועי "יום מעשים טובים" (במסגרתם השתתפו מעל 2,100 עובדים ועובדות בפעילויות התנדבותיות בכ-140 אתרים ברחבי הארץ במגוון תחומי פעילות); חלוקת שי בפריסה ארצית בחגי שלוש הדתות (פורים, חג הקורבן, חג המולד); חלוקת מזון לקשישים ניצולי שואה ומשפחות במצוקה בכל רחבי הארץ (לקראת חג הפסח, חגי תשרי וחג החנוכה) ועוד.

22. מתוכן כ-220,000 שעות פעילות במסגרת פעילות 'נוער קיץ למען הקהילה' על ידי ילדי העובדים.

פועלים  
בהתנדבות



מעל-

20,000  
מארזי שי מפנקים חולקו

לילדים ולבני נוער השוהים בכפרי  
נוער ובמועדוניות, ולילדים השוהים  
במקלטים לנשים נפגעות אלימות

כ-

1,100 ספרי קריאה

לפעוטות, לילדים ולבני נוער  
נאספו לקראת חג החנוכה על ידי  
עובדי הבנק, וחולקו באמצעות  
מתנדבים ומתנדבות לעשרות גנים,  
לבתי-חולים, בתי ספר וספריות  
ברחבי הארץ

מעל-

100,000  
מוטבים

קיבלו עזרה ותמיכה במסגרת  
פעילויות התנדבותיות שונות



מעל-

500 גופים חברתיים

ומוסדות חינוכיים מאומצים ע"י  
יחידות בבנק

כ-

120 ניצולי שואה

קיימו מדי שבוע שיחה עם מתנדב  
או מתנדבת קבועים מהבנק,  
שמטרתה להפיג את בדידותם  
ולקשור קשרי ידידות עימם,  
במסגרת פעילות שנערכה בשיתוף  
עם עמותת 'זיכרון בסלון'

כ-

800 ילדים ממשפחות מצוקה

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

3,500  
ארגזי מזון

נארזו וחולקו לקראת ראש השנה,  
חנוכה ופסח למשפחות במצוקה  
כלכלית, לקשישים ולניצולי שואה, על  
ידי מתנדבים ומתנדבות עובדי הבנק

#### מדידה והערכה

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

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

♦ **מקשיבים למתנדבים:** כדי לאפשר לכל  
עובד או עובדת לחזק את מעורבותם  
והשפעתם בקהילה, אנו מקפידים לבצע  
לאורך השנה סקרי שביעות רצון בקרב  
המתנדבים, להתייעץ איתם ולקבל מהם  
משוב שוטף בקהילת האונליין הפנימית  
של המתנדבים.

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

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

#### הוקרת מצטיינים

מתוך החשיבות שאנו מייחסים להערכת  
והוקרת המתנדבים והמתנדבות שלנו, נבחרים  
אחת לשנה כ-50 מתנדבים מצטיינים מתוך  
מאות עובדים, המומלצים על ידי עמיתיהם  
ומנהליהם. העובדים המצטיינים זוכים לבמה  
להצגת תרומתם לקהילה ולהכרה והוקרה על  
התנדבותם, המתבטאים, בין היתר, בתעודת  
הצטיינות ובשי כספי אישי צנוע. בנוסף,  
מדי חודש נבחר 'מתנדב החודש' (מתנדב,  
מתנדבת או קבוצת עובדים המתנדבים  
במשותף) ופועלו מתפרסם לכלל העובדים  
באמצעות הפורטל הבנקאי.



מתנדבי הבנק בפעילות אריזת מזון לחג הפסח למשפחות נזקקות.

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

זו השנה התשיעית שבה אנו מקיימים את מהלך 'נוער קיץ למען הקהילה', במסגרתו ילדי עובדים ועובדות בגילאי 15-18 במהלך חופשת הקיץ, מקיימים פעילות למען הקהילה במוסדות שונים. השנה לקחו חלק בפעילות מעל 1,100 ילדות וילדים ב-270 מוסדות: קייטנות, מועדוניות נוער בסיכון, מוסדות לקשישים, ארגונים למען ילדים ובוגרים עם צרכים מיוחדים וכיו"ב. מעורבות ילדי העובדים בפעילויות למען הקהילה ושיתוף חוויותיהם עם בני משפחותיהם תורמים לתחושת משמעות ולפיתוח מנהיגות חברתית וערכית מגיל העשרה, תוך היכרות עם צרכי החברה בישראל. מסקר שערכנו בקרב בני הנוער והעמותות בהן הם התנדבו, עלה כי פעילות 'נוער קיץ למען הקהילה', הייתה מועילה ובעלת ערך לעמותות והעניקה תחושת גאווה ומשמעות לבני הנוער.

### פלטפורמות התנדבות

#### התנדבות גמלאים:

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

בשנת 2021 עשרות מתנדבים ומתנדבות  
מפורשי הבנק תמכו בפעילות מחלקות בבתי  
חולים, בעקבות התעצמות הצורך במתנדבים  
במוסדות רפואיים. יחידת 'התנדבות עובדים'  
תומכת בפעילויות הגמלאים באמצעות  
משלוח משחקי חברה, חומרי יצירה והפעלה,  
ספרי קריאה וכיו"ב, אל מקומות התנדבותם  
של הגמלאים, לפי בקשתם.

#### יחידות מאמצות:

סניפי הבנק ויחידות המטה מאמצים יותר  
מ- 500 גופים חברתיים הפועלים ברחבי  
הארץ למען אוכלוסיות מוחלשות ומשתתפים  
במגוון רחב של פעילויות עבורן. הבנק מעודד

את סניפיו ויחידותיו לאמץ עמותות וגופים  
חברתיים, ולקיים איתם פעילות שוטפת של  
ליווי וחניכה, תוך שיתוף הידע המקצועי של  
עובדי הבנק. כך למשל, מערך 'סניפי ההייטק'  
אימצו פעילות של עמותת 'יוניסטרים',  
ובמסגרת זאת לקחו חלק פעיל בליווי קבוצות  
נוער בתהליכי פיתוח של סטארט-אפים, עובדי  
המטה העסקי אימצו שני בתי-ספר במסגרת  
'שיעור אחר' להעברת מערכי שיעור בתחום  
חינוך פיננסי לילדים, מתנדבים מהחטיבה  
הטכנולוגית בשיתוף עם עמותת 'ריסטרט'  
ליוו פצוע צהל עם נכות קשה, למציאת פיתרון  
טכנולוגי המסייע להתמודדות עם המוגבלות  
שלו ועוד.

#### התנדבות משפחתית במסגרת

#### 'משפחות מלוות':

הבנק מאפשר לעובדים ולעובדות לקיים  
פעילות התנדבותית כמשפחה. בשנת 2021  
משפחות עובדי הבנק אימצו לביתם ילדים ובני

נוער בסיכון, ובמסגרת זאת הן מארחות אותם  
בחגים ובחופשות, חוגגות ימי הולדת ושומרות  
על קשר קבוע ועל מעורבות שוטפת בחייהם.

### מתן משקיעים בקהילה

מאז שנת 1999 משתף הבנק פעולה  
עם עמותת 'מתן' לטובת הקהילה.  
במסגרת 'קמפיין מתן' מקבלים  
העובדים והעובדות בבנק הזדמנות  
לחזק קבוצות חלשות בחברה ולסייע  
בקידום מגוון רחב של נושאים חברתיים.  
בשנת 2021 תרמו עובדי הבנק סך של  
615,000 ₪ - בעיקר עבור קשישים,  
ניצולי שואה וילדים בסיכון. לסכום זה  
תרם הבנק חצי מיליון ₪ נוספים לקידום  
מטרות שנבחרו על ידי העובדים.  
**בעשור האחרון נתרמו ל'מתן'  
במסגרת מהלך זה כ-19 מיליון ₪.**



## תרבות עבודה אחראית

במהלך השנה החולפת הטמענו את הערכים הארגוניים, בין היתר באמצעות השקת קוד ערכים ואתיקה מחודש (להרחבה ראו פרק 'הטמעת קוד אתי וערכים'), וכן ביצענו מדידה נוספת של 'מדד השינוי הארגוני תרבותי'. בתוצאות המדידה ניכר כי בהשוואה ל-Base line, חל שיפור משמעותי של 17% במדד המחויבות ו-12% ביישום הערכים בפועל, עדות למגמה החיובית בהתפתחות התרבות הארגונית בבנק.

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

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

במקביל, פיתחנו את 'מדד השינוי הארגוני תרבותי', המבטא את ההתנהגויות הרצויות הנגזרות מהתרבות החדשה ומאפשר לבחון את השפעת השינוי התרבותי על התוצאות העסקיות. המדד הופץ בכל חטיבות הבנק, ותוצאותיו מהוות Base line להטמעת התרבות הארגונית שאליה אנחנו שואפים.

כמו כן, תוצאות המדידה מאפשרות לנו ללמוד מהי רמת המחויבות של העובדים, מהי סביבת העבודה הרצויה מבחינתם, לזהות היכן קיים פער בין הפרקטיקות הקיימות לבין ההתנהגויות הרצויות ולהבין אילו מהלכים עלינו להוביל כדי להטמיע באופן מיטבי את המיקודים התרבותיים שהגדרנו.

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

- ♦ **מיקוד - פועלים לטובת הלקוח:** ממקדים את העשייה במה שחשוב ללקוחות, תוך התחשבות בצורכיהם המשתנים, במטרה לייצר ערך משמעותי.
- ♦ **דליברי - פועלים כדי שזה יקרה:** לוקחים יוזמה ומניעים תהליכים במהירות כדי לספק פתרונות רלוונטיים בזמן אמת.
- ♦ **שותפות - פועלים ביחד, בשבילך:** משתפים פעולה ומשלבים כוחות כדי לאפשר ללקוחות ליהנות ממכלול היכולות שלנו.
- ♦ **תודעת צמיחה - פועלים לצמיחה והתפתחות:** מעודדים סקרנות, למידה ושיפור מתמיד, כבסיס לבנקאות איכותית ועדכנית המקדמת את צמיחת לקוחותינו.
- ♦ **הוגנות - פועלים בהוגנות ובאחריות:** מעניקים יחס הוגן ואנושי לכל אחת ואחד ומתנהלים ביושרה, באופן שמצדיק את אמון הציבור בנו.

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

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<sup>23</sup>, ובאמנות של ארגון העבודה הבין-לאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ קיבוצי, מניעת אפליה ואי שוויון.

**מאפייני סביבת העבודה בבנק:**

- ♦ עידוד מקצועיות ולמידה מתמדת
- ♦ מגוון הזדמנויות להתפתחות אישית, ניהולית ומקצועית
- ♦ שוויון הזדמנויות ומניעת אפליה
- ♦ דאגה לרווחת העובדים ובני משפחותיהם

# פועלים להעצמת יכולות העובדים ורוחתם

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



השכלת עובדי הבנק על פי גיל

גיל	השכלה	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	לא אקדמאי	סה"כ	שיעור האקדמאיים בכל קבוצת גיל
18-21					88	88	0%
22-30		262	50		472	784	40%
31-40		920	536		298	1,754	83%
41-50		1,138	1,026	5	487	2,656	82%
51-60		706	656	7	638	2,007	68%
61+		141	86		272	499	45%
<b>סה"כ</b>		<b>3,167</b>	<b>2,354</b>	<b>12</b>	<b>2,255</b>	<b>7,788</b>	<b>71%</b>
<b>שיעור</b>		<b>40.7%</b>	<b>30.3%</b>	<b>0.2%</b>	<b>29.0%</b>		<b>100%</b>

פילוח עובדים על פי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	673	199	872	11%
31-50	2,882	1,528	4,410	57%
מעל 51	1,527	979	2,506	32%
<b>סה"כ</b>	<b>5,082</b>	<b>2,706</b>	<b>7,788</b>	<b>100%</b>

קליטת עובדים חדשים על פי גיל ומגדר

שנה	2019				2020				2021			
גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	216	78	294	62%	263	84	347	73.2%	383	141	524	64%
31-50	95	81	176	37%	67	57	124	26.2%	130	155	285	35%
מעל 51	2	5	7	1%	2	1	3	0.6%	4	11	15	2%
<b>סה"כ</b>	<b>313</b>	<b>164</b>	<b>477</b>	<b>100%</b>	<b>332</b>	<b>142</b>	<b>474</b>	<b>100%</b>	<b>517</b>	<b>307</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>

עזיבת עובדים על פי גיל ומגדר

שנה	2019				2020				2021			
גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	213	63	276	42%	163	38	201	22%	248	91	339	45%
31-50	89	68	157	24%	91	51	142	16%	114	95	209	28%
מעל 51	130	89	219	34%	385	183	568	62%	122	83	205	27%
<b>סה"כ</b>	<b>432</b>	<b>220</b>	<b>652</b>	<b>100%</b>	<b>639</b>	<b>272</b>	<b>911</b>	<b>100%</b>	<b>484</b>	<b>269</b>	<b>753</b>	<b>100%</b>

## העובדים שלנו<sup>24</sup>

7,788<sup>25</sup>

מספר עובדי הבנק בשנת 2021

45.1

הגיל הממוצע של עובדי הבנק

17.6 שנים

הותק הממוצע של עובדי הבנק

98%

מעובדי הבנק

מועסקים במשרה מלאה

824

עובדים חדשים

נקלטו בבנק בשנת 2021



304

יצאו לחופשת לידה<sup>27</sup>

302 עובדות ו-2 עובדים יצאו לחופשת לידה בשנת 2021.

145 עובדות ועובד אחד חזרו מחופשת לידה בשנה זו. מרבית העובדים השבים מחופשת לידה חוזרים לתפקידם הקודם או לתפקיד חדש בהתאם לבקשתם.

71%

שיעור האקדמאים בבנק

בשנת 2021 311 עובדים קיבלו מימון ללימודי תואר ראשון ושני ו-23 עובדים קיבלו מימון לקורסים בשפות והנהלת חשבונות

753 עובדים

עזבו את עבודתם בבנק, מתוכם 190 פרשו ויצאו לגמלאות

90%

עובדים פנימיים

90% ממשרות עובדי הבנק הן משרות של עובדים פנימיים (לעומת 88% בשנת 2020) ושיעור משרות עובדי כוח אדם חיצוני<sup>26</sup> עומד על 10% (לעומת 12% בשנת 2020)

85.8%

בהסכם קיבוצי

85.8% מעובדי הבנק (הקבועים והזמניים) מועסקים בהסכם קיבוצי. הבנק מכיר בזכות ההתאגדות של עובדיו ובזכותם לנהל משא ומתן קיבוצי. ההסכם הקיבוצי חל על מרבית עובדי הבנק למעט העובדים הקשורים עם הבנק בחוזה העסקה אישי

24. הנתונים בפרק זה מתייחסים לעובדי הבנק סולו

25. מספר העובדים ללא עובדים בחל"ד ובשמירת הריון. הנתונים הם ללא כ"א חיצוני וללא עובדי חברות בנות.

26. עובדי כוח אדם חיצוני הם עובדים המועסקים במוקדי השירות, שירותי IT, תכנות ועוד.

27. לנשים החוזרות מחופשת לידה ניתנת זכאות להיעדרות של שעה ביום (שעת הורות). כמו כן, קיים עבורן 'חדר הנקה' ייעודי במשרדי המטה.



3,078  
מנהלות  
ומנהלים

מכל הדרגים השתתפו  
בשנת 2021 בתוכניות  
פיתוח ניהול ומנהיגות

לצד הטמעת מודל המנהיגות, אנו מפעילים תוכניות פיתוח ייחודיות עבור כלל המנהלים בארגון, הכוללות מספר עוגנים:

#### 1. LEADER-SHIP

תוכנית להכשרות ופיתוח מנהלים המקנה ידע, כלים ומיומנויות להובלת הארגון באופן מיטבי, תוך דגש על מנהיגות מחוללת צמיחה. התוכנית כוללת:

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

- WE MEET - מרכז לפיתוח צוותים, המנוהל בסגנון 'we work'.

- מנטורינג למנהלים בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון.

#### 2. ליווי מנהלים בתהליכי שינוי

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

#### 3. מפגשים בשטח

צוות המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני מקיים מפגשים עם מנהלים ועובדים ביחידות השונות, במטרה לסייע ולהקנות להם את הידע והכלים הדרושים על מנת להתמודד בהצלחה עם האתגרים העומדים לפניהם בהובלת השינוי הארגוני.

#### 4. פיתוח כלי הטמעה

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

#### היעדרות עובדים על פי מגדר

מחלה	חופשה <sup>28</sup>		מילואים		סה"כ	
	גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
	29,172	113,829	59,465	44	1,613	197,454
	83,581				90,250	

#### היעדרות עובדים

מחלה*	חופשה <sup>28</sup>	מילואים	סה"כ
112,753	173,294	1,657	287,704

\* כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה

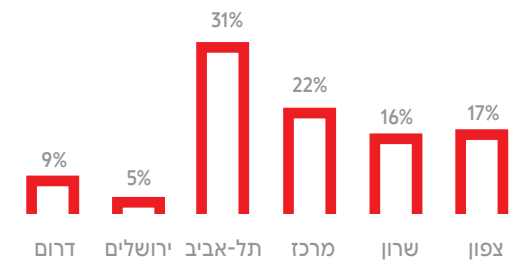
#### People Analytics

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

#### התפלגות עובדי הבנק על פי הסכם העסקה

עובד קבוע			
עובד זמני		עובד בכיר	
סה"כ			
85.8%	14.2%	71.6%	הסכם קיבוצי
14.2%	1.3%	12.7%	הסכם אישי

#### עובדים הבנק הקבועים בפילוח עפ"י איזור מגורים



## מפתחים ומטפחים מנהיגות

אנו מאמינים כי המציאות העסקית המשתנה מחייבת אותנו לבחון את עצמנו כל העת ולהשתנות בהתאם. לכן בחרנו לעסוק בתפיסת המנהיגות של הבנק, כלומר, לעדכן ולפתח מודל מנהיגות אשר מתאים לעת הזו, כמפתח לצמיחה ולהובלת השינוי.

במהלך שנת 2021 התקיים בבנק תהליך השתתפותי אשר קרא לכלל עובדי ועובדות הבנק להשפיע על עיצוב מודל המנהיגות החדש של הבנק. בתהליך לקחו חלק 253

עובדים ומנהלים מכל רחבי הארגון. תהליך דומה התקיים גם עם פורום המנהלים הבכיר של הבנק (פורום 100). התובנות שעלו בתהליכים אלו עובדו לכדי מודל המנהיגות החדש של הבנק - "מנהיגות מחוללת צמיחה", שחמשת מרכיביו הם:

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

לכל רכיב במודל מוגדר מערך התנהגויות שמצופה מהמנהלים לפעול לפיו. המודל יוטמע החל משנת 2022 בתהליכי הכשרת, גיוס וקידום מנהלים ובתהליך הערכת ביצועים ומשוב. זאת מתוך ההבנה כי התרבות הארגונית בבנק מושפעת במידה משמעותית מהתרבות הניהולית.



- ◆ סוירים שוטפים בסניפי הבנק בהשתתפות מנכ"ל הבנק, יו"ר הדירקטוריון וחברי הנהלה, המתקיימים לאורך כל השנה.
- ◆ 'פיקניק המאה' (לציון שנת ה-100 לבנק) - מפגשי 'שולחן עגול' של חברי הנהלה בהשתתפות עובדים שנרשמו לכך מראש. המפגשים נערכו בסגנון 'פיקניק' והתקיימו באווירה פתוחה בחיק הטבע או במיקומים חווייתיים שונים, ובמהלכם נוצרה הכרות ושיח פתוח ומאפשר.
- ◆ **תקשורת תומכת מחוברות עובדים:** במיוחד בתקופה שבה השמירה על ריחוק חברתי והעבודה מרחוק הפכו לחלק אינטגרלי משגרת העבודה, ראינו חשיבות בהעצמת תחושת המחוברות בין העובדים. לשם כך, יצאנו בסדרת פעילויות שנועדו לתת ביטוי לפן האישי של עובדות ועובדי הבנק ולחזק את ההיכרות ביניהם. כך למשל הפקנו סרטונים לפורטל, שבהם עובדים משתפים בתחביבים מיוחדים שלהם. בנוסף, השקנו את 'תמונת השבוע' - פעילות במסגרתה עובדים צילמו רגע מסוים מתוך השבוע ושיתפו בחוויה האישית שלהם לגביו.

השנה ציינו 100 שנים להקמת הבנק. לכבוד החגיגות, פרסמנו את המגזין 'פועלים אתכם 100 שנה', מגזין מיוחד שכלל סיפורים אישיים ששיתפו מנהלי ועובדי הבנק, תמונות היסטוריות של הבנק וגם את תוצאות 'סקר העובדים הגדול'. המגזין הופץ לכל העובדים באמצעים דיגיטליים ולאורך השנה בוצעו פעילויות נוספות לציון האירוע בהובלת יחידות רבות בבנק דוגמת סדנאות אומן ותערוכת כרזות לציון 100 שנה בהשתתפות עובדים, קמפיינים פנימיים ופעילות למען החברה והקהילה. כמו כן אנו נערכים לקיים אירוע משמעותי לעובדים, זאת בכפוף למגבלות הכרוכות בהמשך התפרצות מגפת הקורונה.

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

\* בשנת 2021 התקבלו 5,685 משובים עבור 957 עובדים.

באמצעות הפורטל אנו מצליחים להביא לשיפור במקצועיות העובדים, להגביר את הסינרגיה בין המטה לשטח, לחזק את הזהות הארגונית של עובדינו ולייצר דיאלוג פורה באמצעות מגוון הכלים המוצעים בו.

◆ **אפליקציית 'פורטל לדרך':** האפליקציה מהווה פלטפורמה נגישה לתקשורת פנים וקיום דיאלוג באמצעות הטלפון הנייד, מכל מקום ובכל זמן, ומשמשת עבורנו ככלי נוסף להעצים את מחוברות העובדים לארגון. האפליקציה כוללת חדשות ארגוניות, גיש ה'לספר טלפונים ארגוני, אפשרות להזמין הטבות הנכללות בסל הרווחה, פודקאסטים, סרטונים, מידע אודות תנאי העסקה, ביטוחים ומשרות פנויות.

26.4

מיליון צפיות

נרשמו בתכני הפורטל הארגוני ובאפליקציית 'פורטל לדרך' בשנת 2021

- ◆ **תקשורת פתוחה עם הנהלת הבנק:** אנו רואים חשיבות רבה בקיום דיאלוג בלתי אמצעי עם העובדים והעובדות, המאפשר להקשיב לקולות שעולים באופן אותנטי מהשטח. כלל התובנות והנושאים שעולים מהשטח מועברים לטיפול הגורמים המקצועיים הרלוונטיים.
- ◆ **ערוצי הדיאלוג במהלך שנת 2021:**
  - ◆ פועלים LIVE - מפגש 'זום' רבעוני בשידור חי של המנכ"ל בשילוב חברי הנהלה, עם כל עובדי הבנק, במסגרתו מוצגים התוכנית האסטרטגית, הדוחות הכספיים השנתיים וכן ניתן מענה לשאלות העובדים.



## מקדמים תרבות של דיאלוג ופתיחות

97% מהעובדים והמנהלים

לקחו חלק בשיחות הערכת ביצועים ומשוב

בתמונה: טלי לוי - פועלים Invest ירושלים

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

### ערוצי דיאלוג מגוונים:

- ◆ הפורטל הארגוני - הפורטל הארגוני שלנו מהווה 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.
  - ◆ שיתוף שוטף בחדשות הארגון ובנעשה בחטיבות השונות.
  - ◆ פלטפורמה לשיתוף של עשייה אישית וציוותית יוצאת דופן ולהכרות בין העובדים והיחידות המקצועיות.
  - ◆ מנגנון תגובות לידיעות המפורסמות בפורטל המעודד שיח אירגוני פתוח.

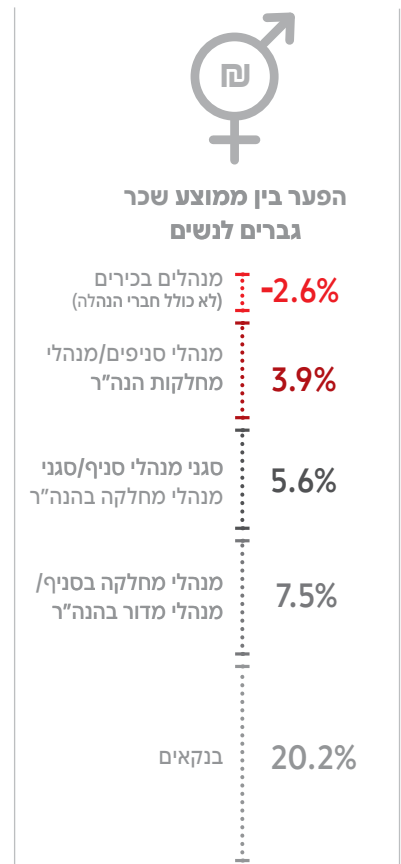
תקשורת הפנים בבנק היא דו-כיוונית: אנו מקיימים תהליכי הקשבה לעובדים ולמנהלים באופן שוטף, לצד העברת מסרים מהנהלה לעובדים בזמן אמת. דיאלוג זה מאפשר לעובדים ולמנהלים להיות מעורבים ולהשפיע על העשייה של הבנק.



## מקדמים שוויון הזדמנויות

### היעדר אפליה

בגרף להלן ניתן לראות את היחס בין ממוצע שכר הגברים לממוצע שכר הנשים בחלוקה לפי דרג:



הפער נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מהקטגוריות המוצגות לעיל ולכן קיימת שונות בשכר הכולל המשולם בכל תפקיד (ללא כל קשר למגדר). השונות מושפעת 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. בהתאם לתיקון מס 6 לחוק שכר שווה, החל מ-1.6.22 נדרשים מעסיקים לפרסם דוח פומבי בו יוצגו נתונים באחוזים בדבר פערי השכר הממוצע לחודש של העובדות והעובדים המועסקים אצלם. בנוסף, נדרשים המעסיקים למסור לכל עובד, מידע בדבר הקבוצה אליה הוא משתייך, לרבות פערי השכר באותה קבוצה באחוזים. אנו נערכים למענה לדרישות החוק ולפרסם דו"ח בהתאם. הדיווח שיערוך הבנק בהתאם לחוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996 יציג את פערי השכר בהתאם לדרישות החוק ולפי פילוחים שונים מאלו המוצגים בגרף בדוח זה.

בבנק הפועלים מעסיקים, מקדמים ומקבלים החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים עניינים, כגון כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, השקפה פוליטית, נטייה מינית, מוגבלות, מצב רפואי, מצב סוציו-אקונומי או מצב משפחתי. בשנת 2021 לא התקבלה אף תלונה מוצדקת על מקרה אפליה בבנק.

### שוויון בשכר ובתנאים

בנק הפועלים פועל בהוגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של העובדים. ככלל, התנאים לעובדי הבנק המועסקים בהעסקה קבוצתית 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 העובדות והעובדים והדרגה שלהם ולא כל קשר למגדר.**

## פועלים למניעת הטרדה מינית

ולהעבירם לטיפול של הממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק. במקרה של תלונה, הבירור נעשה על ידי הממונה להטרדה מינית, תוך שמירה על סודיות מוחלטת. כחלק מהמחויבות של הבנק לפעול למניעת הטרדה מינית, אימץ הבנק החל משנת 2018 את הקוד הוולונטרי למניעת הטרדה מינית והוא מוסמך לכך על ידי מכון התקנים.

הטרדה מינית, יש לדווח על כך ללא חשש לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית". בבנק קיימת מנהלת בכירה הממונה על מניעת הטרדה מינית. בנוסף, מונו גם מנהלי התפעול בסניפים לנאמני מניעת הטרדה מינית ותפקידם לזהות אירועים

**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

## עובדים מרחוק, מרגישים קרוב



על איזון בין הבית לעבודה. העבודה מרחוק מבוססת על אמון בין עובדים ומנהלים, עיקרון הניצב בבסיס התרבות הארגונית שהבנק מקדם. לאור זאת ונוכח היתרונות הרבים הגלומים במתכונת העבודה מרחוק, התקבלה בבנק ההחלטה להמשיך ולשמר את העבודה במתכונת זו לא רק בעתות משבר אלא גם כשגרה. החלטה זו מציבה את הבנק בשורה הראשונה של הארגונים המובילים מגמת תעסוקה זו, במשק בכלל ובסקטור הבנקאי בפרט.

עם פרוץ משבר הקורונה עלה הצורך לשמור על ריחוק חברתי. כדי לשמר את ההמשכיות העסקית בנסיבות אלה, נערכנו במהירות בתחילת שנת 2020 לייצר תשתית טכנולוגית וכן תשתית תהליכית-ניהולית, שיאפשרו עבודה מרחוק. ההיערכות כללה, בין היתר, אספקת מחשבים ניידים לעובדים תוך שמירה על רמת אבטחת מידע גבוהה והקמת דף ייעודי בפורטל הארגוני הכולל תכני הדרכה וכלים מגוונים לשיפור יכולות העבודה והניהול מרחוק. לצד זאת פעלנו להגמשת שעות העבודה, מתוך ההכרה בחשיבות שבשמירה

## פועלים Agile

אנו נמצאים בשאיפה מתמדת לשפר את הצעת הערך של הבנק ללקוחות בסביבה העסקית תחרותית ובעולם העבודה המשתנה. על מנת שנוכל לפתח מענה מהיר ומותאם ללקוחותינו, אימצנו בבנק את תפיסת ה-Agile שנמצאת בהלימה למיקודים התרבותיים החדשים של הבנק. תפיסת ה-Agile באה לידי ביטוי בהטמעת mindset של ערכים ועקרונות ה-Agile ומימושם באמצעות תהליכי עבודה ומבנים ארגוניים תומכים. מסע ה-Agile בבנק החל לפני מספר שנים, עם הקמת צוותים מולטי-דיסציפלינאריים

בחיבת הטכנולוגיה לטובת פיתוח תוכנה, אשר כללו את כל בעלי התפקידים הנדרשים: מפתחים, מאפיינים, בודקים ועוד. השלב הבא היה התנסות במבנה ארגוני אינטגרטיבי, עסקי וטכנולוגי, האמון על פיתוח מוצר מקצה לקצה. כך, במהלך שנת 2019 הוקם 'שבט אשראי קמעונאי' - יחידה הכוללת מספר צוותים מולטי-דיסציפלינאריים האמונים על פיתוח וניהול מוצר אשראי ללקוחות הקמעונאיים של הבנק. ההתארגנות החדשה בפורמט של 'שבטים' אפשרה לשפר את הפרודוקטיביות ואת מהירות התגובה ללקוחותינו, וחיזקה את מחוברות ושביעות רצון העובדים.

**בבנק קיימים 7 שבטים ובמסגרתם כ-1,000 עובדות ועובדים המתנהלים על פי תפיסת ה-Agile ומלווים על ידי מאמני Agile**

## מסתכלים קדימה

- הקמת שבטים נוספים.
- הטמעת כלים ופרקטיקות Agile גם בתחומים עסקיים (שאינם טכנולוגיים), לטובת שיפור הפרודוקטיביות ומהירות התגובה ללקוחותינו.



65.3%

מתוך עובדי הבנק הן נשים, לעומת שיעור של כ-48% בשוק העבודה<sup>30</sup>

55.4%<sup>30</sup>

מהדרג הניהולי בבנק הן נשים



מימין: גילי קקון, סגנית מנהלת מחלקת משכנתאות, קרית אונו; רותי דסטה, סגנית מנהלת סניף, קרית גת; חגית אדרי, מנהלת מחלקת בנקאות עסקית, רחביה; ריין עבד אל חי, מנהלת מחלקת בנקאות עסקית, רמת השרון; מיכל דניאל, מנהלת צוות אישורי משכנתאות, 'פועלים בטלפון'.



בנק הפועלים הוא הבנק הישראלי הראשון והיחיד בשלב זה, שנכלל במדד בלומברג לשוויון מגדרי (Bloomberg GEI) המדד מהווה מדד משלים לדירוגי ESG והוא מעניק ציון משוקלל לביצועי חברות ולשקיפות הנתונים בהיבטי שיעור המנהלות, קידום נשים, שוויון בשכר ואי אפליה, תרבות ארגונית מכלילה, מניעת הטרדה מינית וקידום נשים בארגון. בשנת 2021 נכללו 418 חברות מובילות מ-45 מדינות ברחבי העולם ב-50 סקטורים שונים, כאשר בנק הפועלים מדורג מעל הממוצע בסקטור הפיננסי. אנו שואפים להמשיך להיכלל במדד, תוך שיפור מתמיד של ביצועינו, גם בשנים הבאות.

#### השוואה בין נשים וגברים בדרגים השונים

דרג	נשים	גברים	סה"כ
חברי הנהלה	3	9	12
מנהלים בכירים	29	47	76
דרג ניהול ראשון	258	286	544
דרג ניהול ביניים	920	632	1,552
עובדים	3,872	1,732	5,604
סה"כ	5,082	2,706	7,788

30. שיעור הנשים המנהלות בחטיבות העסקיות עומד על 56.8%. החטיבות העסקיות הן שלושת החטיבות שנמצאות בקשר ישיר עם הלקוחות: חטיבה קמעונאית, חטיבה עסקית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית; שיעור הנשים בחטיבות העוסקות בטכנולוגיות עומד על 40.5%.

31. מתוך סקר כוח אדם, דצמבר 2021, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

מחויבים ללמוד את לומדת ההדרכה בנושא לפחות פעם בשנה ובנוסף המנהלים והמנהלות מדרג ראשון ומעלה משתתפים בהדרכה נוספת, פרונטלית או ב'זום'. דירקטוריון הבנק והנהלה מקבלים אחת לשנה דיווחים בנוגע למספר התלונות ואופן הטיפול בהן.

**פעילויות בשנת 2021 להגברת המודעות:**  
נשלחה אגרת מהמנכ"ל לכל העובדים, המחדדת את מחויבות הבנק למיגור תופעת ההטרדה המינית ולמדיניות של "אפס סובלנות" לאירועים מסוג אלו.

ריענון נוסח התקנון שמפורסם במתחמים ציבוריים במשרדי הבנק.

**הבנק פרסם והגדיר נוהל ותקנון בנושא מניעת הטרדה מינית, המפורסמים בפורטל הארגוני, במערכת הנהלים, במתחמים הציבוריים ובאתר הבנק ובסניפים. בדף הייעודי ב'פורטל הארגוני' בנושא הטרדה מינית ניתן למצוא את כל המידע להטמעת מניעת הטרדה מינית, לרבות נוהל, תקנון, סרטונים להדמייט סיטואציות, סרטון הדרכה על החוק למניעת הטרדה מינית, דוגמאות למקרים שטופלו ומצגת הדרכה עבור 'שעת למידה'.**

בנוסף, מקיים הבנק הדרכות לעובדים/ות ומנהלים/ות לאורך כל השנה: כלל העובדים

#### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
מהלך הטמעה והגברת המודעות בקרב כלל העובדים והמנהלים אשר יכלול הדרכה באמצעות וובינרים, פיתוח לומדה חדשה, עריכת סקר אפקטיביות הטמעה ופעילות ייעודית למנהלים	✓ בוצע
הפקת גלויות עם מסרים בנושא מניעת הטרדה מינית	לא בוצע עקב תיעדוף מחודש

## מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה

34%<sup>כ-</sup>

מעובדי הבנק

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

הבנק כמעסיק ערכי, מייחס חשיבות רבה לנושא הגיוון התעסוקתי ולשילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות, הן בשל מחויבותו החברתית והן בשל ההצדקה העסקית. מתוך תפיסה זו, אנו מקדמים ומעודדים גיוס ושילוב של עובדים מכל גווי הקשת של החברה הישראלית, לרבות מאוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה<sup>29</sup> ומבצעים עבורן התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה ככל הנדרש. כמו כן אנו מנהלים קשר שוטף ורציף עם מגוון משרדי ממשלה וגופי השמה המתמחים בקידום אוכלוסיות אלה בשוק העבודה. בבנק מונתה אחראית אשר מובילה ומרכזת את תחום המגוון התעסוקתי, תחת חטיבת משאבי אנוש.

29. על פי הגדרת ה"פורום הישראלי לגיוון בתעסוקה" אוכלוסיות אלו כוללות בעיקר את בני החברה החרדית והמגזר הערבי, קהילת יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.



יוזמות חדשות בשנת 2021

- במסגרת אירועים שנערכו במטה ובסניפי הבנק בכל הארץ, ציינו את יום האישה הבין-לאומי ובתוך כך את "יום האישה החרדית", תוך ביצוע התאמות לעובדות מהחברה החרדית.
- לרגל יום הגיוון הבין-לאומי, פרסמנו באמצעי התקשורת הפנים-ארגונית סיפורי הצלחה של עובדים מכל גוני החברה הישראלית.
- בנינו חדר תפילה לרווחת עובדינו המוסלמים.
- לרגל חג הסיגד של קהילת יוצאי אתיופיה, הפקנו סרטון, שפורסם לכלל עובדי הבנק, המציג את תרבותם של העובדים יוצאי האתיופיה בבנק. כמו כן אושרה לעובדים יוצאי אתיופיה הטבה של שלוש שעות היעדרות לרגל חג הסיגד.

1.8%

מעובדי הבנק מגיעים מהחברה החרדית

22.4%

מתוך העובדים שנקלטו בבנק בשנת 2021, מגיעים מאוכלוסיות מגוונות

WINNER

## Asia Sustainability Reporting Awards 2021

Presented by CSRWorks International

באפריל 2022, זכה הבנק במקום הראשון בקטגוריית הגיוון, בתחרות Asia Sustainability Reporting Awards שנערכה בסינגפור. תחרות זו, נערכת מדי שנה ביוזמת CSRWorks, פירמת ייעוץ בין-לאומית לקיימות, ובוחנת באמצעות צוות שיפוט בין-לאומי בלתי תלוי, איכות ומצוינות בדיווח בקטגוריות שונות בתחומי הדיווח בעולמות ה- ESG.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
שותפות במיזם מנהיגות עבור אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.	✓ בוצע
פיתוח תכנית מנטורינג והעצמה לעובדים יוצאי אתיופיה.	הושק בתחילת 2022
יצירת עתודה ניהולית לעובדי החברה הערבית.	יטופל במסגרת פוטנציאל ניהולי כולל
המשך איתור פרואקטיבי של מועמדים מתאימים למשרות הפתוחות בבנק, המגיעים מאוכלוסיות מגוונות.	✓ בוצע
הקמת קהילה פנימית לתמיכה, שיתוף והעצמה לעובדים שהם הורים לילדים עם מוגבלות. במסגרת הקהילה יקבלו העובדים ידע מאנשי מקצוע במגוון תחומים ויוכלו לשתף מניסיונם.	✓ בוצע

- תרגום לשפת הסימנים גם בשיבות זום' מרובות משתתפים, עבור עובדים כבדי שמיעה.

#### העלאת מודעות בקרב עובדים ומנהלים:

- הקמת "גיוון תעסוקתי"- דף ייעודי בפורטל שמכיל תכנים בנושא גיוון תעסוקתי, סיפורי הצלחה, זכויות, טיפים וכתובת לפנייה במקרה הצורך.
- בניית תכנית להגברת המודעות לנושא, הכוללת הפצת מידע הסברתי בתוך הבנק ומחוצה לו.

#### מיזמים ייחודיים המקדמים העסקת עובדים עם מוגבלות:

- תכנית לגיוס ושילוב עובדים עם אוטיזם בתפקוד גבוה - הבנק גייס לשורותיו עשרה עובדים המצויים על הרצף האוטיסטי, כחלק משיתוף פעולה עם 'בית אקשטיין'. העובדים נקלטו כעובדי בנק למשרה גמישה וחלקית, ונבנתה עבורם תכנית אישית התומכת בשילוב מוצלח וארוך טווח שלהם בבנק.
- גיוס כבדי שמיעה וחרשים למערך התקשורת הכתובה של 'פועלים בטלפון' - הבנק גייס לשורותיו ארבעה עובדים כבדי שמיעה וחרשים. תהליך הגיוס הייחודי לתפקיד זה נבנה והותאם עבור אוכלוסיית כבדי השמיעה, בשיתוף עם עמותות וארגונים רלוונטיים, החל משלב הריאיון, דרך המבחנים המונגשים ועד תהליכי האוריינטציה וההכשרה בשלב הכניסה לתפקיד.

6.2%

מעובדי הבנק מגיעים מהחברה הערבית<sup>32</sup> - שיעור המנהלים מהחברה הערבית הינו 4.3% מקרב הדרג הניהולי בבנק

11%

מעובדי הבנק מגיעים מאוכלוסיות מגוונות

### גיוס, קליטה והעסקת עובדים עם מוגבלות

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

### מהלכים לשילוב ולשימור לאורך זמן של עובדים עם מוגבלות:

#### התאמות בשלב המיונים:

- הפצת משרות פנויות בערוצים מותאמים לאוכלוסייה זו ומתן תיעודף לעובדים עם מוגבלות.
- ווידוא כי מכוני המיון עמם עובד הבנק עומדים בתקני הנגישות, וכן מתן אפשרות לקיום מבחני מיון מהבית בשפה מותאמת ובפיקוח צמוד של מכוני המיון.
- ביצוע ראיונות מותאמים בשילוב מלווים במקרה הצורך.

#### התאמות בשלב הקליטה והשימור:

- עובדים חדשים שנקלטים בבנק נפגשים באופן קבוע עם מלווים ורכזי תעסוקה מטעם עמותות העוסקות בהשמה ובשימור אנשים עם מוגבלות בעבודה, זאת לצד ביצוע ליווי ומעקב שוטף מטעם הבנק.
- ביצוע התאמות נדרשות בסביבת העבודה במקרה של קליטת עובד עם מוגבלות פיזית, או במקרה שחל שינוי במצבו הבריאותי של עובד.
- העלאת מכסת ימי החופשה והתאמת ימי היעדרות בתשלום לצורכיהם של עובדים עם מוגבלות.
- הנגשת פרסומים פנימיים של הבנק עבור עובדים לקויי ראייה ורכישת מכשירי הגדלה והנגשה לעובדים לקויי ראייה ועיוורים.

32. 4% מהם בדרג ניהול ראשון; ו-15% בדרגי ניהול ביניים.

## מסתכלים קדימה

### תוכניות לשנת 2022:

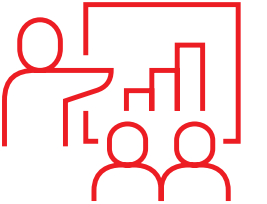
- ישום תוכנית מנטורינג לעובדים יוצאי אתיופיה.
- שילוב נושא הגיוון כחלק ממודל המנהיגות תוך קיום סדנאות בנושא למנהלים בבנק.
- הדרכות בנושא גיוון לצוותי הגיוס בבנק.
- הקמת קהילת עובדים (ERG).

### תוכניות לשנת 2030:

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



# פועלים לפיתוח כישורים מקצועיים



## קמפוס Poalim Learning Hub - מקמפוס מלמד לארגון לומד ומלמד

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

אנו נמצאים בעיצומו של תהליך מעבר מקמפוס שמלמד בכיתות, לארגון שרואה בלמידה דרך חיים ומקדם למידה במגוון דרכים, כמו למידה מרחוק, למידה היברידית שמשלבת למידה פרונטלית עם למידה עצמית, מפגשי למידה מרחוק (סינכרוניים וא-סינכרוניים), קורסים מתוקשבים, פודקסטים, סרטונים ועוד.

כל אלה תומכים בשיפור היכולת המקצועית והאישית ובביצועים העסקיים של העובד ונותנים מענה לצורך בהכשרה מהירה של עובדים במיוחד לאור פרישה של עובדים ותיקים. בשנת 2021 ביצענו למידה בהיקף של 315,735 שעות למידה שהן 39,467 ימי למידה לעובדים, כאשר כ- 70% מתוכם בוצעו בחטיבות עסקיות<sup>33</sup>. בהכשרות ניתן דגש על אפקטיביות הלמידה ועל הקניית ערך עסקי מרבי לעובד. כמו כן מעל 5,000 עובדים ועובדות שידרגו את המיומנויות הנדרשות בעולם העבודה המשתנה באמצעות פלטפורמות שונות שפיתחנו, כמו אתר Upgrade-U והרצאות מרחוק.

מתוך תפיסה המכירה בחשיבות שימור הידע בבנק, יזמנו תהליך מובנה לשימור הידע של פורשים ופורשות, כחלק מתהליכי עבודה שגרתיים. בנוסף, אנו מקדמים מודל למידה במנות קטנות (micro-learning), המאפשר למקדם את הגמישות בזמן ובקצב הלמידה ומודד את האפקטיביות של תהליכי הלמידה במגוון כלים, החל ממדדים ייעודיים המודדים ROI והתפתחות ועד לשאלוני הערכה מדגמית. כמו כן, עברנו לעבודה בשיטת 'Agile' שתורמת להגברת המיקוד בהקניית ערך עסקי, במתן מענה מהיר, איכותי ומדויק לצורכי הלמידה, בשיפור תהליכי תכנון ופיתוח הלמידה ובשימוש מיטבי במשאבי הלמידה.

**בשנת 2021 הונהגו שינויים בתרבות הלמידה בבנק ונקטו צעדים להתאמתה לעולם הדינמי והמשתנה. הרחבנו את מגוון פתרונות הלמידה ועברנו למודל דיגיטלי-היברידי, כדי לתת מענה לצרכים העסקיים ולארגוני העתיד. במסגרת זאת, הושם דגש על העצמת פלטפורמות הלמידה דיגיטליות ועל פיתוח תשתיות המאפשרות למידה בעמדות האישיות במשרדי הבנק ובעבודה מרחוק. פלטפורמות אלה מאפשרות להנגיש תוכן עדכני ולייצר הזדמנויות למידה עבור כלל העובדים והעובדות. כמו כן, אנו מקדמים את פיתוח הכישורים הנדרשים לעובדים במגוון כלים ומשאבים התומכים בהתפתחותם האישית.**

## פלטפורמות מקדמות למידה ופיתוח כישורים

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

### ◆ Upgrade-U

במטרה לקדם בבנק תרבות של למידה מתמדת ולפתח סקרנות ורצון ללמוד בקרב עובדי ועובדות הבנק, כמו גם מתוך ההבנה שלמיומנויות בינאישיות השפעה רבה על כשירות העובדים, פיתחנו את 'Upgrade-U' – אתר למידה מקוון המאפשר למידה עצמית של מגוון קורסים המתמקדים במיומנויות הנדרשות בעולם העבודה המשתנה, לדוגמה: שליטה באקסל, עיצוב מצגות, אמפתיה, אנגלית עסקית, ערבית מדוברת, בניית מותג אישי, ניהול קריירה, השפעה ושכנוע, טיפול בהתנגדויות ועוד.

הלמידה באתר מתבצעת באמצעות קורסים קצרים וממוקדים המועברים על ידי מיטב המרצים, לצד סרטונים ומאמרים. האתר, שהושק במרץ 2021 עבור כלל עובדי הבנק, כולל כ- 150 פריטי תוכן הניתנים ללמידה בכל זמן ומכל מקום, ומציע תכנים חדשים מדי חודש. עד כה התנסו בלמידה באתר כ- 30% מעובדי ועובדות הבנק מכלל החטיבות.

### ◆ פורומים מקצועיים וקהילות לומדות

בבנק מתקיימים פורומים מקצועיים מגוונים כגון פורום אנליסטים, נדל"ן, קציני ציות, יועצי השקעות, דיגיטל וכדומה. בנוסף השקנו את "נבחרת מובילי הלמידה" לקידום תרבות למידה מתמדת בארגון, ומתוך ראייה אסטרטגית של הגדלת האימפקט של הלמידה המתמדת לשמירה על יתרון תחרותי בעידן של שינויים והשפעה דרמטית על מחבורות וצמיחה עסקית. הפורום מורכב מנציגי חטיבות הבנק, שנבחרו כבעלי יכולת הובלת תהליכי למידה לצד הבנה מעמיקה של האתגרים המקצועיים והמיקודים העסקיים, ועושים זאת בנוסף לתפקידם. בפורום מתנהל שיח מקצועי משותף על האופן שבו למידה מקדמת עסקים ותורמת לשיפור ביצועים, מוקנים בו כלים פרקטיים לניהול תהליכי למידה אפקטיבית וכן מתקיימת למידת עמיתים בה נחשפים להצלחות ואתגרים ממבחר יחידות הבנק וגופי למידה מובילים בארץ.

## הכשרות בנקאיות ופיתוח מיומנויות עסקיות

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

הכשרת הבנקאים כוללת הכשרות עם הכניסה לתפקיד וכן הכשרות לשמירה ולשיפור הכשירות המקצועית במגוון נושאים בנקאיים. ההכשרות מחוברות ל"שולחן העבודה של הבנקאי", כלומר, מתמקדות בלימוד המשימות הנדרשות במסגרת התפקיד ותורמות לקיצור משך הכניסה לתפקיד ולשיפור הביצועים.

בהכשרה הבנקאית, שמתבצעת באופן היברידי, סינכרוני וא-סינכרוני, ניתן דגש על אחריות משותפת ללמידה של הלומד, המנהל והארגון. חלק מהלמידה מתרחש במקום העבודה בסניף וביחידה, ומשולב בתהליכי חניכה בהובלת מומחי ידע ביחידה ובתמיכת הקמפוס. מרבית התוצרים מותאמים ללמידה עצמית ונגישים לכלל העובדים במגוון פלטפורמות כגון אייפדים, פורטל הבנק, מערכת הלמידה וכדומה.

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

### פיתוח כישורי עתיד

בהתבסס על מיפוי צרכים בקרב עובדי ועובדות הבנק ובנצלמרק על ארגונים מובילים בתחום בעולם, קיימנו מספר סדרות של הרצאות ללמידה מרחוק שפותחו בהתאמה לכישורים הדרושים לעולם העבודה המשתנה. סדרות הלמידה עסקו בשימוש בכלים דיגיטליים למטרות עסקיות (למשל איתור מידע ברשת ומיתוג מעסיק באמצעות רשתות חברתיות), בהקניית כלים וטכניקות להעברת מסרים (כמו העברת מסרים באופן מילולי וויזואלי והעברת מסרים בכתב) ובהתנהלות אפקטיבית בעידן המידע.

33. החטיבות העסקיות שנמצאות בקשר ישיר עם הלקוחות: חטיבה קמעונאית, חטיבה עסקית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית.



## דואגים לסביבת עבודה תומכת

### סדנאות ייעודיות לעובדי הבנק להתנהלות פיננסית נכונה

כארגון בעל מומחיות פיננסית שמעניק כלים וידע לציבור הרחב להתנהלות פיננסית נכונה, אנו רואים חשיבות רבה בהנגשת ידע וכלים אלו גם לעובדות ועובדי הבנק ובני משפחותיהם. לאורך השנים אנו מקיימים סדנאות ייעודיות לעובדים, הכוללות ידע וכלים שיסייעו להם לנהל בצורה מיטבית את תקציב המשפחה.

בשנת 2021 הצענו לעובדי הבנק בשיתוף עם 'המרכז לצמיחה פיננסית' סדנאות דיגיטליות המעודדות שינוי התנהגותי משמעותי בהתנהלות הפיננסית של המשתתפים בהן. כמו כן עובדות ועובדי הבנק, שלקחו חלק בסדנאות ורצו בכך, קיבלו תוכנית ליווי אישית להתנהלות פיננסית נכונה שאורכת כארבעה חודשים על ידי עמותת 'חסדי לב', בחסות הבנק.



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

◆ **הלוואות לעובדים -** לרשות העובדים מערכת אל"ה (אשראי לעובדי הבנק) המאפשרת לעובדי הבנק הזכאים לכך, לקבל הלוואה ייעודית באופן מקוון, פשוט, מהיר וידידותי, באמצעות אתר האינטרנט של הבנק. במהלך תקופת הקורונה התאפשר לעובדים שנקלעו לקשיים כלכליים לבצע דחיית תשלומי הלוואות.

### מהלכים ייחודיים שהתקיימו בשנת 2021:

- ◆ שמירה על קשר רציף עם עובדים שחלו בקורונה, לצד הענקת שי כספי שניתן בשיתוף ארגון העובדים במטרה לספק עידוד בתקופת הבידוד.
- ◆ המשך פישוט ושיפור תהליכים המאפשרים לעובדים לקבל בין השאר אישור על עבודה בשעות נוספות, החזרי נסיעות ואש"ל בדיווח עצמי מהיר וללא אישור מנהל.

### משא"ב (מרכז שירות אישי בשבילך) -

מהווה כתובת לפניות עובדים, מנהלים ושותפים עסקיים בנושאי משאבי אנוש השונים, תוך שיפור שביעות רצונם וחיזוק הקשר עמם. בשנת 2021 טופלו 32,000 פניות במשא"ב, שנשלחו על ידי כ- 7,600 עובדים וגמלאים. במהלך תקופת משבר הקורונה המרכז לקח חלק מרכזי בתמיכה בעובדים ובמנהלים ובמקרה הצורך במתן מענה ופתרונות לכלל הבנק.

למשא"ב שלושה תחומי פעילות מרכזיים:

### ◆ מרכז שירות לפניות מקוונות וטלפוניות

**של העובדים** בנושאי משאבי אנוש, לרבות תמיכה בתהליכי עבודה הנגזרים מהפניות, בתחומים כגון: נוכחות עובדים, חופשות לידה וחופשות ללא תשלום, גמישות תעסוקתית וחלקיות משרה, נסיעות, חניות, עיתונות, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאיות טלפונים ניידים, נקודות מזנון, אש"ל ועוד.

### ◆ מרכז תמיכה סוציאלית לעובדים -

ליווי העובדים ב"רגעי אמת" כגון לידה, מחלה, תאונות עבודה ואבל. בנוסף, סיוע בטיפול ויעוץ, מתן מידע, תיווך ועזרה במיצוי זכויות מול גורמים בבנק או בקהילה במגוון נושאים כגון: בעיות אישיות ומשפחתיות לרבות טיפול בהורים מבוגרים, התמודדות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים, הדרכה הורית, בעיות בריאות, שכול והתמודדות עם מוות,



5,240  
**עובדים**  
השתתפו בהדרכות\*

בתמונה: ולריה פלוטיצה, פועלים Invest ראשון לציון

## למידה בשנת 2021<sup>34</sup>

39,467  
ימי לימוד בבנק\*\*

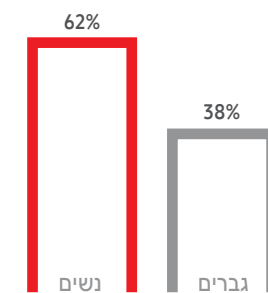
40.5  
שעות לימוד בממוצע בבנק\*\*

57%  
שיעור העובדים שעברו הדרכות\*

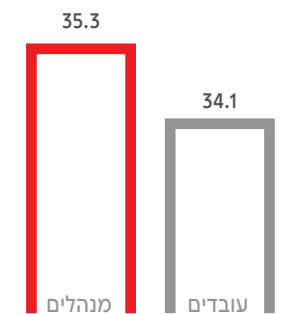
474

עובדים למדו ללימודי תעודה במסגרות חוץ ורכשו מיומנויות וכישורים, הן לפיתוח קריירה אישי והן לכישורים הנדרשים בעולם הבנקאות ועולם העבודה החדש\*\*\*

### הכשרות לפי מגדר\*\*



### ממוצע שעות הדרכה על פי דרג\*



\* כולל עובדים חיצוניים ועובדים במשרה חלקית. התוצאות משקפות תרבות של למידה לעובדים ומנהלים.

\*\* עובדי הבנק בלבד.

\*\*\* כולל עובדים במשרה חלקית, לא כולל עובדים חיצוניים.

34. הנתונים משקפים תהליכי מדידה חדשים המותאמים לתפיסת הלמידה בבנק לאור המעבר למודל למידה דיגיטלי-היברידי.



## מיזם Restart

לאור התפתחויות טכנולוגיות ותהליכי אוטומציה מואצים, ועל מנת להיערך לאתגרי העתיד ועולם העבודה החדש, השקנו את מיזם RESTART אשר מאפשר לעובדי הבנק הזדמנות להתפתחות והסבה מקצועית במסגרת עבודתם בבנק. כך שומרים העובדים על רלוונטיות תעסוקתית ובנוסף מביאים עמם את הניסיון הארגוני שצברו לתפקיד החדש.

כ-30 עובדים שולבו עד כה במיזם, למדו והתפתחו לתפקידי מנתחי נתונים ואנליסטים באשראי. בתחילת שנת 2022 הושק מסלול נוסף לתפקיד מנתחי מערכות. עובדי הבנק שלוקחים חלק במיזם משתתפים בהכשרה מטעם בית ספר מוביל בליווי מומחי התוכן המקצועיים מהבנק, כחלק מהלמידה הארגונית. עם סיום ההכשרה בהצלחה, צפויים חלק מהעובדים להשתבץ בתפקיד החדש בחטיבה הטכנולוגית כאשר יתר העובדים ישמשו כעתודה להשתלבות מקצועית.

## טרנספורמצית חוויית עובד בחטיבת הטכנולוגיה

חטיבת הטכנולוגיה של בנק הפועלים, אחד מגופי הפיתוח הגדולים ביותר במשק הישראלי, אחראית על הפן הטכנולוגי בפעילות הבנק - החל בתשתיות המחשוב, דרך פיתוח מערכות המחשוב ועד לשימוש בטכנולוגיות המתקדמות ביותר. בחטיבה מועסקים כ-1,500 עובדות ועובדים במגוון רחב של עיסוקים טכנולוגיים, כך שקיימת שונות גבוהה בחוויית העובד של העובדות והעובדים השונים. מורכבות זו, בשילוב עם התחרות הגבוהה בשוק ההייטק בכל הנוגע לגיוס ושימור עובדים, הביאה אותנו ליזום את פרויקט 'חוויית עובד', שבמסגרתו בחנו את חוויית העובד בחטיבה, במטרה לחזק ולהעצים אותה.

צוות הפרויקט, אשר כלל למעלה מ-25 עובדות ועובדים מכלל היחידות בחטיבה המועסקים במגוון סוגי העסקה, בחר להתמקד ב-3 מסעות של חוויית עובד: תהליכי משלב והזרמה, תהליך onboarding של עובד בחטיבה וחווית עובד המוצב מטעם בית תוכנה. הפרויקט נוהל במודל 'Agile', תוך חלוקה ל-3 קבוצות עבודה ושאיפה לייצר פתרונות מהירים בעלי אימפקט מרבי. יישמנו לא מעט מהפתרונות שגובשו והפידבקים מעידים על שיפור משמעותי בחוויית העובד בשלושת המסעות שנבחרו. בשאיפה להמשיך ולחזק את מחוברות העובדים בחטיבת הטכנולוגיה, הקמנו את 'חדר החדשות', מיזם שבמסגרתו כ-50 כתבים, עובדי החטיבה, מייצרים בהתנדבות אייטמים תקשורתיים, ומפרסמים 'Code Review' - ניוזלטר פנימי שנשלח לכלל עובדי החטיבה מדי יום חמישי ומפורסם לכלל עובדי הבנק בפורטל הארגוני. האייטמים עוסקים בפעילות החטיבה, בטכנולוגיות מתקדמות שקיימות בשוק וגם בתחומי עניין אחרים, כמו מנהיגות, שימור עובדים, הקשר בין מוסיקה לכתיבת קוד ועוד. האייטמים מתפרסמים בערוצי התקשורת הפנים ארגונית של הבנק, וחלקם פורסמו גם כפוסטים ברשתות החברתיות ואף בעיתונים כטורי דעה, כתבות וראיונות, אשר עוררו עניין רב בחטיבה ובעשייתה.

279

משרות פורסמו במערכת 'מעברים'

470

מינויים חדשים אושרו<sup>35</sup>, מתוכם 328 מנהלים קודמו בתפקיד

## מעודדים צמיחה והתפתחות

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

במסגרת שינוי תהליך התנועה בארגון ועידוד העובדים לקחת צעד משמעותי בתהליך הגשת מועמדות למשרות, השקנו מדיניות תנועה חדשה אשר מאפשרת לעובדים הזדמנויות לתנועה בין יחידות ותפקידים שונים.

מתוך השאיפה לספק לעובדים הזדמנויות תעסוקה והתפתחות תוך הקפדה על שקיפות ושוויון הזדמנויות, מזמנים עובדי הבנק ומנהליו לצפות באמצעות מערכת 'מעברים' במשרות פנויות שקיימות בבנק, ולהגיש אליהן את מועמדותם.

## מלווים בתהליכי שינוי אירגוניים

- בנק הפועלים הוא ארגון עסקי דינמי וכחלק מהחזון של הבנק לבנקאות מתחדשת אנו מבצעים מעת לעת התאמות במבנה האירגוני שלנו במטרה לתמוך בצמיחתנו העסקית ולהמשיך לתת ערך משמעותי ללקוחות שלנו. חוסנו של הבנק, נמדד ביכולת ובמסוגלות הן של המנהלות והמנהלים והן של העובדות והעובדים להתמודד באופן מיטבי ולצלוח את השינויים ואת תקופת המעבר בהצלחה, לכן אנו מקפידים על ניהול השינוי בשלושה רבדים:
  - ♦ מתן ליווי למנהלות ומנהלים באמצעות המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני, כולל מיפוי וגיבוש תכנית הערכות לשינוי מול כל אחד ממחזיקי העניין המושפעים מהמהלך (עובדים/ספקים/שותפים עסקיים) ומתן כלים תומכים בהתאם.
  - ♦ גיבוש מתווה לתקשור פנים ארגוני של השינויים בשיתוף עם המנהלות והמנהלים שמובילים את השינוי.
  - ♦ ליווי פרטני ואישי של מומחי משאבי אנוש את העובדים והמנהלים בתהליכי השינוי הארגוני לרבות בתהליכי קליטה, תנועה, או שינוי תפקיד תוך הקפדה על ערכים של שוויון הזדמנויות, שקיפות והוגנות.

## צובעים את הבנק בירוק

בתחילת שנת 2021, עם השקת מבצע חיסוני הקורונה הארצי, הצטרף הבנק למהלך הסברה ועידוד של העובדים להתחסן. במסגרת זאת הפקנו סרטון שבו שיתפו עובדים שהתחסנו בחוויה האישית שלהם והקצנו תקציב ייעודי לפעילות חווייתית כתמריץ ליחידות שהעובדים בהן התחסנו. כמו כן, לאורך כך השנה, דאגנו לפרסם לעובדים כללי ונהלי "תו ירוק אירגוני" לחזרה זהירה לשגרה ולשמירה על בריאותם, באופן אחראי ובהתאם למתווה "התו הירוק" שהוגדר על ידי המדינה.

## מגייסים וקולטים עובדים חדשים לבנק

- כעובדים בבנק. בתהליכי גיוס טאלנטים אנו משלבים תהליכים חדשניים לאיתור יזום של עובדים ועובדות בעלי השכלה, כישורים, וניסיון משמעותיים אשר מתאימים ביותר לצרכי התפקיד.
- ההכרה בחשיבות חוויית העובד כערך מוביל כבר בשלב הגיוס לבנק, מביאה אותנו לפעול כל העת לשיפור ולהתאמת תהליכי הגיוס והמיון לתמורות החלות בשוק העבודה. תהליכי קליטת העובדים הותאמו לעולם העבודה שלאחר הקורונה ונערכו באמצעות פלטפורמה דיגיטלית. כמו כן עשינו שימוש בכלים מתקדמים, כמו מבדק Avatar - סרטון אינטראקטיבי המדמה את סביבת
- העבודה בסניף, וראיונות דיגיטליים, שנערכו באמצעות פלטפורמת Webcand. בנוסף שילבנו בתהליך המיון פעילות של חדרי בריחה, לבחינת הדינמיקה של המועמדים בצורה חווייתית וחדשנית.
- כניסה לתפקיד חדש מהווה עבור העובד אתגר מקצועי, חברתי ואישי. על מנת לסייע לעובדים בהשתלבות מהירה, לייצר עבורם חוויית קליטה חיובית ולחזק את תחושת המחבורות, דאגנו ללוות את העובדים החדשים באמצעות Buddy - עמית המלווה את העובד החדש בתהליך הקליטה באופן מותאם ורציף.

כחלק מחזון הבנקאות המתחדשת, אנו מגייסים לשורותינו בנקאיות ובנקאים, שמספקים ללקוחותינו הצעות ערך ושירותי ייעוץ וליווי פיננסי מותאמים אישית. בנוסף, במסגרת תהליכי גיוס טאלנטים אנו מגייסים נשות ואנשי טכנולוגיה, דיגיטל, חדשנות ואנליזה, שלוקחים חלק בהובלת פרויקטים חדשניים ומשמעותיים. כחלק מהצמיחה בתחום הנדל"ן, חיזקנו גם את מערך יועצי המשכנתאות שלנו ביועצות ויועצים מומחים, שמספקים ללקוחותינו מגוון רחב של שירותים ופתרונות עדכניים.

במהלך השנה ערכנו קמפיין פנים ארגוני מסוג 'חבר מביא חבר', במסגרתו עובדי הבנק המליצו על חבריהם המתאימים לעבוד בבנק. בנוסף, השקנו את אתר הקריירה החדש של הבנק המאפשר לציבור הרחב לבחון את ההזדמנויות שהבנק מציע בהיבטי תעסוקה ופיתוח קריירה. כמו כן, השתתפנו בירידי תעסוקה וירטואליים, שבמסגרתם הזמנו את ציבור דורשי העבודה להצטרף אלינו ולהשתלב

## מסתכלים קדימה

- פיתוח טכנולוגיות ותהליכים חדשניים למיון וקליטת עובדים.
- התאמה וקיצור של תהליכי הגיוס לתפקידי בנקאות, באופן שמייצר חוויה חדשנית וחיובית עבור המועמד.

35. כמו כן בשנת 2021 לשיעור המשרות הפתוחות שאוישו על ידי עובדים מן הבנק עמד על 84%.



## הכנה לפרישה וחזקת הקשר עם הגמלאים

הבנק דואג לעובדים ולבני או בנות זוגם לקראת גיל פרישה, באמצעות קורסי הכנה וסדנאות לפרישה. הבנק שומר על קשר רציף עם גמלאיו, בין היתר באמצעות תמיכה, מימון ושיתוף פעולה עם ועד הגמלאים המארגן טיולים ופעילויות רווחה ודואג למענקים במצבי מצוקה.

זכויות הפנסיה של העובדים המגיעים לגיל פרישה, מכוסות על-ידי סכומים שנצברו בקרנות הפנסיה ובקופות הגמל לקצבה. במסגרת תוכנית רב-שנתית (לשנים 2020-2022) מתקיים בבנק תהליך פרישה מוקדמת מרצון בתנאים מועדפים, אשר עתידים לקחת בו חלק למעלה מ-900 עובדים. תנאי הפרישה המוקדמת בתוכנית זו תלויים בגיל וותק העובד, ומאפשרים בהתקיים מפגש רצונות, פנסיה מוקדמת עד לגיל הפרישה על-פי דין, או 8 שנים, הנמוך מבין השניים. הבנק דואג למתן שירותי ייעוץ מקצועי בנושא, על מנת לסייע בידי העובדים לקבל את ההחלטה המתאימה להם ולבני משפחותיהם.

מעובדי הבנק, קבועים וזמניים, המצויים תחת הסכם העבודה הקיבוצי. ההסכם נקבע בין ארגון עובדי הבנק, הנהלת הבנק והסתדרות העובדים הכללית החדשה, המהווה את איגוד העובדים הגדול בישראל וגורמים אלה הם האחראים על יישום הסכם העבודה. ההסכם כולל בין היתר התייחסות לשכר העובדים, למענקים ולתנאי פרישה מרצון.

## ביטוחים וקרנות לעובדים

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

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

## ארגון העובדים

ארגון העובדים הינו שותף אסטרטגי המהווה מחזיק עניין מרכזי של הבנק. יחסי העבודה של ההנהלה עם ארגון העובדים מאופיינים בשותפות ודיאלוג מתמיד. ארגון העובדים עוסק, בין היתר, בשמירה על זכויותיו וחובותיו של כל עובד, בפיתוח פעילויות תרבות, הסברה וחברה ובארגון פעולות לעזרה הדדית בין עובדיו. בין הפעולות הרבות של הוועד לרווחת העובדים, ניתן למנות קייטנות לילדי העובדים ברחבי הארץ, רכישת כרטיסים מוזלים ו/או מסובסדים למופעי תרבות ובידור, מגוון אפשרויות נופש מוזלות בבתי מלון והאחרה, שי לחג ולרגל אירועים אישיים, ביטוחי עובדים ובני משפחותיהם בתחומים שונים, בדיקות רפואיות, קרנות סיוע, סל אבילים ועוד. עם פרוץ משבר הקורונה נערך ארגון העובדים לפעילויות ייחודיות מותאמות לתקופה ביניהן: קיום הרצאות וסדנאות בנושאים מגוונים לצד מופעי בידור המתאימים לכל המשפחה באמצעות ה'זום' ובנוסף דאג ארגון העובדים לסלי מזון ו/או מענקי סיוע לעובדים חולים ומבודדים.

הוועד הארצי עומד בראש ועדי עובדים מקומיים, המסונפים לוועדים האזוריים, לפי תחומם. למנהלי הסניפים בכל אזור יש ועד אזורי וכן נציגות בוועד הארצי. הוועד הארצי מורכב מנציגי האזורים (כולל סניפים והנהלה ראשית) המיוצגים באופן יחסי לגודל האזור. הוועד הארצי פועל מכוחו של תקנון הארגון, הנגיש לכל עובד באזור ייעודי לכך בפורטל הארגוני.

בינואר 2020 נחתם הסכם קיבוצי חדש בבנק לשנים 2018-2022, הרלוונטי עבור 85.8%



בתמונה: עובדי הבנק מקבוצת 'פועלים Wonder Team' במרוץ סמסונג תל אביב.

## פועלים לרווחה ומקדמים אורח חיים בריא

### שירותי רווחה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי חברה ורווחה, לרבות סבסוד מעונות יום לילדים. שירותים אלה מספקים מענה להעדפות העובדים ולקשת רחבה ביותר של צרכים: תרבות הפנאי, אורח חיים בריא, העשרת עובדים ובני משפחותיהם ועוד. מדיניות הרווחה באה לידי ביטוי בהצעת מגוון פעילויות לבחירתם, על מנת לשפר את רווחתם, לחזק את תחושת השייכות ואת תפיסת הבנק כארגון וכמעסיק מוביל. לעובדי הבנק מוצעות מגוון פעילויות חברה, תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומסובסדים, ביניהן: נופשונים, מנויים להיכל התרבות, ערבי תיאטרון, מועדון ה"סרט הטוב", מתקני ספורט, מכוני כושר ובריכות קיץ.

### קידום אורח חיים בריא בקרב העובדים

- ◆ **פעילות ספורטיבית -** הבנק מנהל ומאמן קבוצות ספורט ייעודיות לעובדי הבנק במגוון רחב של ענפי ספורט, משתתף בתחרויות ספורט למקומות עבודה ומסבסד אירועי ספורט כגון מרתון, אירועי אופניים ועוד. בנוסף הבנק מציע לעובדיו מנויים מסובסדים למכוני כושר וקאנטרי ברחבי הארץ.
- ◆ **בדיקות רפואיות והעלאת מודעות לאורח חיים בריא -** הבנק מסבסד לעובדיו בדיקות רפואיות תקופתיות ומקיים מגוון הרצאות וסדנאות בנושא אורח חיים בריא ותזונה נכונה.
- ◆ **ארגונומיה -** כחלק מהקפדה על סביבת עבודה נכונה ובריאה, קיים בבנק יועץ ארגונומי מאגף הלוגיסטיקה המסייע ומדריך את העובדים על פי צורך בישיבה נכונה מול מחשב ובשיפור סביבת העבודה.

## איזון עבודה-פנאי

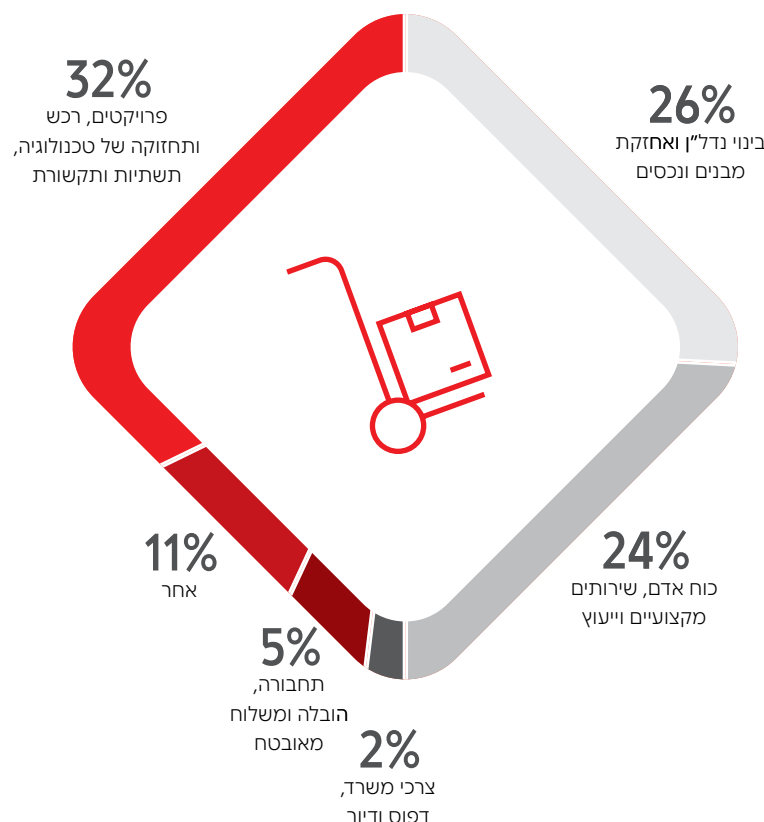
על מנת לאפשר לעובדים תשתית נוחה במסגרתה יוכלו לאזן בין העבודה לפנאי, מונהג בבנק שבוע עבודה מקוצר בן 40.5 שעות. בנוסף, כחלק מתנאי העבודה, למרבית העובדים קיימת מכסת ימי חופשה שנתית הגבוהה מהנדרש על פי חוק. לאור המורכבות שנוצרה בתקופת גלי הקורונה לאיזון בית-עבודה, הרחיב הבנק את חלון הזמנים של יום העבודה כך שעובדים שמתאפשר להם יוכלו לנהל בגמישות את שעות העבודה היומיות שלהם בטווח שבין 7:00-23:00. כצעד נוסף לאיזון בית-עבודה, הוגדר בבנק נוהל "שלישי אישי" אשר מגדיר במידת האפשר את ימי שלישי כיום עבודה מקוצר ללא פגישות אחר הצהריים.

כמו כן, מתוך מודעות לכך שחיי היומיום בעידן המודרני מובילים לאורח חיים מתוח ולחץ, אנו מקיימים במסגרת הקמפוס סדנאות פרונטליות ודיגיטליות מגוונות שמקנות כלים וטיפים להפחתת לחצים, בנושאים כגון: חשיבה חיובית, ניהול זמן מיטבי, חוסן אישי ועוד.



## פרופיל שרשרת האספקה של הבנק

התפלגות הרכש של בנק הפועלים בשנת 2021



כארגון בנקאי, הפעילות התפעולית של בנק הפועלים מתבססת על שרשרת אספקה המורכבת ממאגר ספקי טובין ושירותים בגדלים שונים (עסקים גדולים, בינוניים, קטנים וזעירים). המאגר כולל אלפי חברות הפועלות בתחומים כמו לוגיסטיקה, טכנולוגיה, שירותים מקצועיים ועוד. בשנת 2021 ביצענו התקשרויות עם כ-2,500 ספקים מתוך המאגר.

→  
**94%**  
**מהיקף הרכש**

של בנק הפועלים הינו מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל

לרכש ציוד ושירותים לוגיסטיים וטכנולוגיים ייחודיים שנדרשו עקב המגיפה, הן לצרכים הפנימיים של הבנק והן לצורך התאמת השירות ללקוחות. בנוסף, תקופה זו אופיינה ברגישות רבה מול הספקים, לרבות הקדמת תשלומים לספקים שזקקו לכך ותמיכה נרחבת בעסקים חברתיים. בתחום האירועים שילב הרכש במסגרת ההסכמים מול הספקים הרלוונטיים גם סעיפי ביטול דחיה המהווים הגנה הן על הספק והן על הבנק.

מתקדמת (ERP). כל אלה נועדו לייעל ולטייב את ניהול פעולות הרכש, לאפשר בקרה והפקת לקחים ולמנוע מראש מצבים של ניגוד עניינים בתהליכי העבודה.

גם בשנת 2021, במסגרת הפעילות 'בצל' הקורונה, הותאם המודל התפעולי של הרכש, מבלי להתפשר על ביצוע בקרה ועל נאותות התהליכים. הרכש התאגדי נרתם למאמץ לספק ולהתאים פתרונות מהירים ומיידים

הרכש בבנק מנוהל על ידי אגף הרכש התאגדי, המהווה גורם אינטגרטיבי שמתכלל 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 הרכש (כגון הגדרת הביקוש, בחירת הספק ותשלומים), הגדרת הרשאות לאישורים ותיעוד המידע וההחלטות שנעשו בכל אחד מהשלבים בתהליך, תוך שימוש במערכת המבוססת על טכנולוגיה

## פועלים לשרשרת אספקה אחראית



## שילוב היבטי אחריות תאגידית בעת התקשרות עם ספקים

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

כמו כן, הספק מתחייב לקיים מדיניות ומערכת ניהול סביבה ראויה תוך שמירה על איכות הסביבה, לרבות שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה. בנוסף, ניתן דגש על התחייבות הספק למניעת שוחד ושחיתות, ועל איסור מתן וקבלה של טובות הנאה עבורו ועבור עובדיו בכל אזורי פעילותו העסקית.

**מאז שנת 2014 חותם כל ספק המצוי בקשרי עבודה עם הבנק על מסמך הנגזר מהקוד האתי של הבנק ומתחייב לפעול לאורו.**

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

### שיתוף בידע מקצועי

במסגרת העבודה השוטפת, חולק צוות הרכש של הבנק ידע מקצועי עם ספקי הבנק בנושאים כגון התייעלות פנימית, חיסכון בהוצאות ועוד. בנוסף, מעבירים אנשי הרכש הרצאות בנושא רכש אחראי למחזיקי עניין שונים כגון ארגונים חברתיים ועוד.

כמו כן, אנשי הרכש נוהגים לקיים באופן שוטף ביקורים אצל הספקים (גם ב'זום'), במטרה להכיר מקרוב את פועלם, ללמוד על המוצרים החדשים שיש להם להציע, לבחון שיתופי פעולה עתידיים ועוד.

### מעצימים ספקים חברתיים

הבנק רוכש טובין ושירותים ממאגר של ספקים חברתיים העוסקים, בין היתר, בהפקה של ימי גיבוש וכנסים ליחידות הבנק השונות ובאספקת חבילות שי וזרי פרחים עבור עובדי הבנק ולקוחותיו. המאגר שבנינו כולל עסקים קטנים מכל הארץ, המשלבים בפעילותם ערכים ותכנים חברתיים, לרבות סיוע לנזקקים והעסקת נוער בסיכון ואנשים עם מוגבלות. בשנת 2021 רכשנו ציוד לפרויקטים ייחודיים, אריזות שי ומגוון מתנות מספקים אשר מעסיקים אנשים עם מוגבלות.

**סך הרכש מספקים חברתיים הסתכם בכ- 3 מיליון ₪.**

### מקדמים עסקים קטנים בשרשרת האספקה

בנק הפועלים מכיר בחשיבות של עסקים קטנים לקידום הכלכלה הישראלית ופועל לקדם אותם גם בפעילות הרכש שלו. היכן שהדבר אפשרי ונכון, אנו מבצעים התקשרות עם ספקים קטנים. כמו כן, אנו רותמים את הפעילות הענפה שלנו בתחום הרכש לטובת יצירת שיתופי פעולה בין ספקים קטנים לספקים אחרים (שאינם בהכרח ספקים או לקוחות של הבנק).

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

- יושרה ושקיפות
- מקצועיות ומצוינות
- דיאלוג שוטף ויצירת ערך משותף
- שותפות והדדיות
- כינון יחסים ארוכי טווח
- מניעת שחיתות ושוחד
- הוגנות ושמירה על זכויות אדם, בטיחות עובדים וגיוון תעסוקתי
- מתן הזדמנות שווה ומניעת אפליה והטרדה
- אחריות חברתית - בדגש על עידוד העסקת עובדים עם מוגבלות
- צמצום ומניעת נזק סביבתי וקידום ערכים סביבתיים
- קידום רכש מגוון ומקומי - מעסקים קטנים, עסקים חברתיים ועסקים בפריפריה

**יישום המדיניות הותאם לתהליכי ההתקשרות הנהוגים בבנק ולאופי הספקים השונים:**

חובה	רשות
קריטריונים מחייבים לכלל הספקים (דרישות לנורמות התנהלות אחראית)	קריטריוני העדפה (סעיפי איכות נוספים) במסגרת הערכת ההצעות בהתקשרויות המשמעותיות
קריטריונים מחייבים המותאמים לאופיין הייחודי של קבוצות הרכש השונות	



## פועלים לרכש אחראי

כחלק מתפיסה כוללת של אחריות תאגידית, יישמנו תוכנית סדורה להטמעת עקרונות הקיימות בפעילות הרכש, אשר מתבססת על ניתוח עומק של דפוסי הרכש ומאפייני הספקים של הבנק ומיושמת לאור מדיניות של רכש אחראי. התוכנית נועדה להבטיח התנהלות אחראית בתחומים של העסקה הוגנת ושוויונית, התנהלות עסקית נאותה, הגנת הסביבה וקידום הזדמנויות בתחום רכש ירוק. אנו מתקשרים תפיסה זו כלפי הספקים ומעודדים אותם לאמץ נורמות אלה.





## מסתכלים קדימה

- שילוב שאלוני ESG בבחירת ספקים.
- שילוב שאלוני ESG בפתיחת ספק חדש.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2021
✓ <b>בוצע</b>	עדכון מדיניות רכש אחראי.
✓ <b>בוצע</b>	עידוד ספקים להתנהל באחריות תאגידית ולהצטרף לדירוג 'מעלה'.
<b>נבחן מתווה להטמעה בהדרגה בשנת 2022</b>	בניית תהליך לשילוב שיקולי ESG בבחירת ספקים.

## שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני

### קוד אתי לעובדי קבלן חיצוני

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

גיבוש תוכנית בטיחות לביצוע העבודות על ידי מהנדס בטיחות, אישור הרשות לכבאות והצלה, פיקוח קב"ט אזורי וכן אחת לשנה נערך יום עיון בנושא ביטחון ובטיחות בכתלי הבנק.

על מנת לוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים בחצרותינו, אנו מפעילים מוקד פניות ייעודי באגף משאבי אנוש. הבנק מיידע את עובדי הקבלן בדבר המוקד ואף מחתים אותם על דף מידע בנושא זכויותיהם. בשנת 2021 טופלו שלוש פניות של עובדי קבלן חיצוני באמצעות המוקד. לצד זאת אנו נעזרים בשירותי חברת חיל"ן לבצע בקורות על תנאי התשלום של הספקים לעובדיהם. במהלך שנת 2021, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עמנו, עברו תהליך בקרה של חיל"ן.

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

לשם שמירה על ביטחונם של עובדי קבלן העוסקים בעבודות בינוי, לדוגמא של סניפים ומבנים חדשים, מתקיים הליך סדור הכולל



### יצירת שיתופי פעולה לקידום ערכים חברתיים

- ◆ עסקים מגוונים הם עסקים קטנים ובינוניים אשר לפחות 51% מהם מצוי בבעלות מיעוטים או נשים, עסקים הפועלים בפריפריה החברתית ו/או הגיאוגרפית של מדינת ישראל ועסקים המעסיקים עובדים מקבוצות מיעוט, אנשים עם מוגבלות ואוכלוסיות בסיכון. אנו מאמינים כי שילוב ספקים מגוונים במאגר הספקים שלנו מהווה חובה ערכית, ולצד זאת, מקדם שגשוג כלכלי במשק כולו. לכן בשנת 2020 חבר הרכש התאגדי למיזם 'WeSource' בניהולה של עמותת 'יסמין', המקדמת שילוב של עסקים מגוונים כספקים בחברות המובילות והגדולות בישראל. במהלך שנת 2021 המשכנו לתמוך במהלך ולשלב ספקים מגוונים של הבנק במיזם.
- ◆ כחלק מהשאפה שלנו להרחיב את מעגלי ההשפעה על החברה והסביבה וכן לקדם הטמעת התנהלות ESG בקרב הספקים שלנו, פנינו במהלך 2021 לספקים נבחרים והזמנו אותם להצטרף לדירוג מדד 'מעלה' לספקים. דירוג 'מעלה' לאחריות תאגידית נועד להעריך את מידת המחויבות וההשפעה החברתית-סביבתית של חברות וארגונים ומאפשר לחברות המשתתפות בו מדידה שנתית, מיפוי פערים וזיהוי הזדמנויות לשיפור.

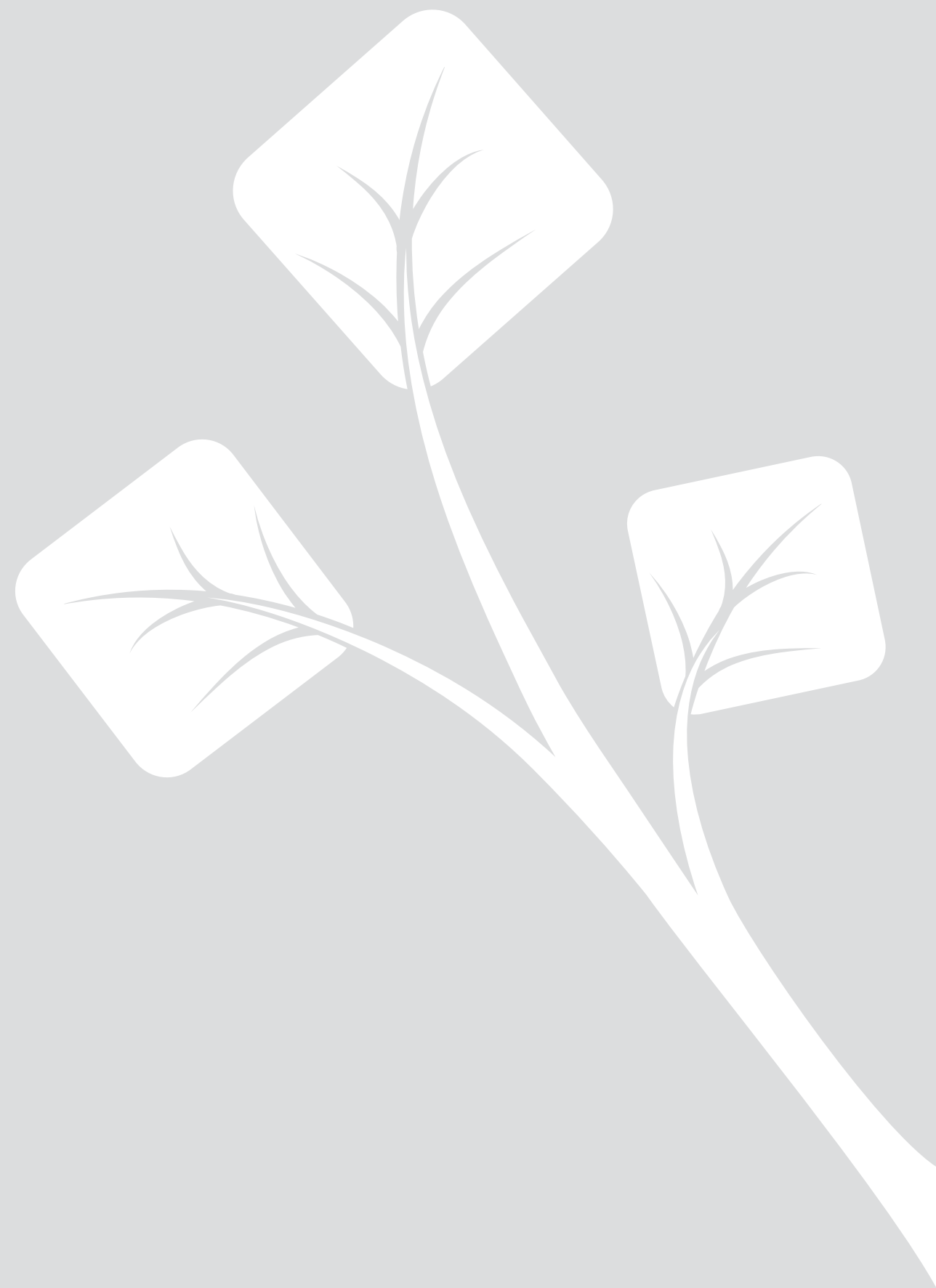


# ESG

---

סביבה

Environmental

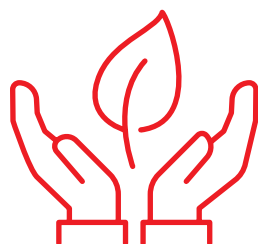




## שומרים על הסביבה שלנו

בשנת 2021 ביצע הבנק, באמצעות מכון חיצוני, תהליך התעדה מחדש לתקן, אשר יהיה בתוקף עד לשנת 2024. התקן מכסה את כל אתרי הבנק בישראל. בנוסף, מדי שנה מתבצע מבדק מעקב הבוחן את מידת העמידה של הבנק בתקן. הבנק הוא המוסד הפיננסי הראשון בישראל שקיבל התעדה לתקן זה, החלה על כלל פעילות הבנק בישראל.

בשנת הדיווח, הבנק או נושאי משרה בכירה בו לא היוו צד להליך משפטי מהותי בהקשר של איכות הסביבה. בנוסף, לא נתגלו דליפות ו/או שפיכות של חומרים מסוכנים כתוצאה מהפעילות האופרטיבית של הבנק.



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

### עיקרי המדיניות הסביבתית של הבנק:

- ♦ הבנק שואף להגיע בהחלטותיו העסקיות לאיזון נאות בין פיתוח כלכלי לבין הגנה על הסביבה.
- ♦ הבנק ממלא אחר תקנות וחוקים בנושאים סביבתיים ומקפיד על הוראות הגופים האמונים על שמירת איכות הסביבה.
- ♦ הבנק מקפיד כלל 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.

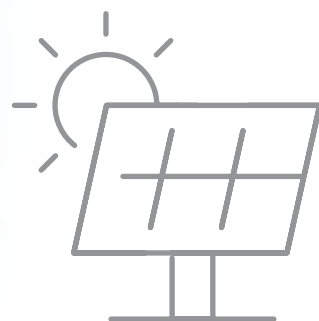
תחום הסביבה בבנק מנוהל תוך מתן תשומת לב מיוחדת לנושאים הקשורים לפעילותו העסקית או מושפעים ממנה באופן ישיר:

- ♦ פיתוח שירותים ומוצרים ידידותיים לסביבה
- ♦ ניהול סיכונים סביבתיים במימון פרויקטים
- ♦ צריכת אנרגיה והתייעלות אנרגטית
- ♦ עידוד תחבורה "ירוקה" וצמצום בצריכת הדלק
- ♦ צמצום צריכת משאב הנייר
- ♦ עידוד רכש ירוק (ציוד משרדי וציוד מחשוב היקפי)
- ♦ צמצום צריכת משאב המים
- ♦ פסולת - שימוש חוזר, מחזור וטיפול אחראי
- ♦ הרחבת המודעות הסביבתית של העובדים ורתימתם לתהליך צמצום ההשפעה הסביבתית של הבנק, מתוך התפיסה ששיתופם חיוני ליצירת השינוי ובתקווה שיהפכו לסוכני שינוי גם בסביבתם הביתית והמשפחתית.

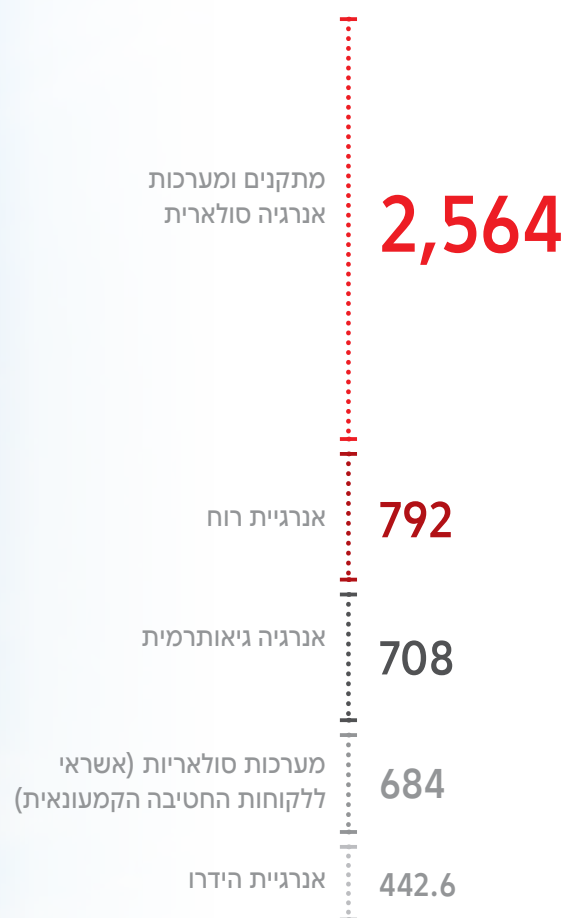
אנו מתייחסים לצריכת חומרים כאל משאבים שיש לנהל באופן אחראי, תוך חתירה לחיסכון ולהתייעלות. משאבי הסביבה המרכזיים שנצרכים על ידינו מנוהלים באמצעות קביעת תוכנית עבודה כוללת ורב-שנתית, תשתית מדידה המאפשרת ניטור מגמות וזיהוי נקודות טעונות שיפור, יישום יוזמות לצורך הגברת ההתייעלות ובחינת ההשפעות הסביבתיות במעגל החיים השלם של המשאב. כל אלה מיושמים במסגרת המערכת לניהול איכות הסביבה של הבנק, שקיבלה בשנת 2013 אסמכתא לתקן הניהול הבין-לאומי ISO14001.

פועלים  
באחריות  
לשמירה  
על הסביבה





## אשראי לאנרגיות מתחדשות במיליוני ₪



## מעניקים מימון לקידום סביבה ירוקה

**בשנת 2021 המשכנו להציע ללקוחותינו העסקיים והפרטיים פתרונות מהמובילים במשק למימון התקנת מערכות סולאריות:**

### הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים למימון, רכישה והתקנה של מערכת סולארית

"הסדרה תעריפית" היא יוזמה של המדינה המאפשרת למשקי בית, חקלאים ועסקים להתקין מערכות אנרגיה סולאריות לייצור חשמל לשימוש פרטי או למכירתו בתעריף ידוע מראש לחברת החשמל. הבנק זיהה ביוזמה זו הזדמנות ליצירת ערך משותף: עבור הלקוחות בהוזלת עלויות החשמל ויצירת מקור הכנסה נוסף, עבור הסביבה בקידום אנרגיה ירוקה, ועבור הבנק במתן פתרונות אשראי. לפיכך, מציע הבנק ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים הלוואה ייעודית למימון רכישה והתקנה של מערכות אנרגיה סולארית, בשיעור של עד 100% מימון ובתנאים מועדפים. גם בשנת 2021 הצענו ללקוחות פוטנציאליים, ביניהם חקלאים, בעלי משקים, לקוחות עסקיים ופרטיים, מימון להתקנת מערכות סולאריות. האשראי שהעמיד הבנק ללקוחות למטרה זו עמד בשנת 2021 על כ- 684 מיליון ₪, יותר מכפול מהיקף האשראי בתקופה המקבילה אשתקד.

### מימון מערכות סולאריות בעת בנייה או רכישה של בתים צמודי-קרקע (משכנתה ירוקה)

הלוואה המיועדת לכל לקוח שמתעניין במימון (משכנתה) לבניית בית פרטי או רכישתו. מימון המערכת הסולארית נלקח בחשבון כחלק מעלויות הבנייה הכוללות, כלומר, כחלק ממימון רכישת או בניית הנכס ובתנאי המשכנתה. הנושא מגובה ע"י השמאים הבוחנים את שווי הנכס.

אנו מחויבים לקדם מימון בר-קיימא והשקעות אחראיות לתמיכה בצמיחתה החברתית והכלכלית של ישראל ולצד זאת, לתמוך במהלכים הגלובליים למאבק בשינוי האקלים למען עתיד הדורות הבאים. במסגרת זאת, אנו פועלים להגדלת המימון וההשקעות בפרויקטים ירוקים, לצד ליווי לקוחותינו במעבר לכלכלה דלת פחמן, ובכך מסייעים ומקדמים מאמצי הפחתת פליטות פחמן (Mitigation) והתאמת תשתיות (Adaptation) להתמודדות עם שינויי האקלים. בהקשר זה אפשר למנות, בין היתר, פתרונות מימון ללקוחות החטיבה העסקית והחטיבה הקמעונאית, הנפקת האג"ח הירוקה הראשונה בישראל לצד פיקדונות ייעודיים והשקעות בפרויקטים של אנרגיות מתחדשות, באמצעות זרוע ההשקעות הריאליות של הבנק 'פועלים אקוויטי'.

## אנרגיות מתחדשות

מדינת ישראל הגדירה יעד לפיו ייצור החשמל מאנרגיות מתחדשות יעלה ל-30% עד לשנת 2030. אנו רואים חשיבות רבה בסיוע ובתמיכה במעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות במשק הישראלי. במסגרת זו הבנק שותף במימון ובהקמה של פרויקטים שונים, ביניהם:

- ♦ **אנרגיה סולארית - מימון עשרות פרויקטים ללקוחות החטיבה העסקית להקמת מתקנים ומערכות אנרגיה סולארית ברחבי הארץ ובחו"ל, בהם תחנות כוח פוטו-וולטאיות ותחנות כוח תרמו-סולאריות (באשלים).** זאת לצד מתן אשראי ללקוחות פרטיים ועסקיים בחטיבה הקמעונאית להתקנת מערכות סולאריות.
- ♦ **אנרגיית רוח - מימון חוות רוח בסירין גלבע, עמק הבכא וב'בראשית' שברמת הגולן, בהיקף כולל של כ- 320 מגה וואט;**
- ♦ **אנרגיית הידרו - מימון והקמת מתקן לייצור חשמל בטכנולוגיית אגירה שאובה בכוכב הירדן בהספק מותקן של 340 מגה וואט;**
- ♦ **אנרגיה גיאותרמית - מימון פרויקטים לייצור אנרגיה גיאותרמית בחו"ל, לרבות במדינות מתפתחות כגון גואטמלה והונדורס.**



1.98

מיליארד ₪

לפרויקטים של  
בנייה ירוקה

1.96

מיליארד ₪

להסעת המונים  
ולתחבורה נקיה

5.27

מיליארד ₪

לפרויקטים של  
אנרגיות מתחדשות<sup>40</sup>

13<sup>39</sup>

מיליארד ₪

הקף יתרות האשראי  
שניתן לפרויקטים  
המקדמים סביבה ירוקה



2.52

מיליארד ₪

לפרויקטים לטיפול  
במים ושפכים

1.34

מיליארד ₪

לטיפול בפסולת  
ומניעת זיהום

לראשונה בישראל, הונפקה אג"ח מסוג COCO ירוקה (Green Bond) בהתאם לעקרונות הבין-לאומיים לאג"ח ירוקות של ה-ICMA. האג"ח שהונפקה בהנפקה פרטית בין-לאומית באוקטובר 2021 זכתה לביקושים בהיקף של למעלה מ-2.6 מיליארד דולר בקרב עשרות משקיעים מוסדיים מארה"ב, מהאיחוד האירופי, מברזיל, מניס, מישראל וממדינות נוספות ברחבי העולם.

בכוונת הבנק להשתמש בסכום השווה לתמורת ההנפקה לטובת מימון של פרויקטים המקדמים סביבה ירוקה בתחומים של אנרגיות מתחדשות, תחבורה ירוקה, בנייה ירוקה, מחזור פסולת והתייעלות אנרגטית. ההנפקה תומכת בשאיפת הבנק להמשיך ולקדם מימון והשקעות בתשתיות ירוקות בישראל ולסייע בהשגת יעדי מדינת ישראל במעבר לכלכלה דלת פחמן.

1 מיליארד \$

היקף הנפקת האג"ח הירוקה  
הראשונה בישראל, הונפקה  
על ידי הבנק בהלימה ל-  
Green Bond Principles ICMA

מסתכלים  
קדימה

• הגדלת היקף המימון  
הניתן לפרויקטים  
המקדמים סביבה ירוקה  
ל-20 מיליארד ₪  
עד 2030

תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

2021 תוכניות	סטטוס
הגדלת היקף המימון	היקף יתרות
וההשקעות לפרויקטים	האשראי לפרויקטים
המקדמים	ירוקים עלה ל-13 מיליארד ₪.
סביבה ירוקה	

האימפקט הסביבתי<sup>41</sup> הנובע מהמימון שהעניק בנק הפועלים לפרויקטים ירוקים

ממחקר אימפקט שנערך על ידי חברת BDO עולה כי הפרויקטים הירוקים שהבנק מממן (נכון לסוף שנת 2021) יובילו להפחתת פליטות פחמן דו-חמצני בסך 1,110 אלף טון בשנה<sup>42</sup> שהם 1.4% מסך הפליטות בישראל. החיסכון הכלכלי שיווצר בעקבות הפחתת הפליטות נאמד ב-2.2 מיליארד ש"ח<sup>43</sup>.

## התייעלות אנרגטית

הבנק מממן מספר פרויקטים להתייעלות אנרגטית במגזר העסקי וכן פרויקטי תשתית עירוניים של תאורת רחוב ידידותית לסביבה. כמו כן, זכה הבנק במכרז להקמת קרן בערבות המדינה, המיועדת למתן הלוואות לצורך התייעלות אנרגטית עבור צרכני חשמל מסיביים (באופן יחסי לצריכה הממוצעת במשק). פוטנציאל האשראי המצטבר בקרן הוא בהיקף של עד 1.3 מיליארד ₪.

## טיפול בפסולת ומניעת זיהום

בשנת 2021 העניק הבנק מימון למספר מיזמים של טיפול בפסולת ברחבי הארץ, בהם מתקנים לטיפול בפסולת מסוכנת, הקמת מפעל למיון, הפרדה ומחזור פסולת ביתית ועירונית והפקת חשמל ירוק מביו-גז. בנוסף, הבנק מממן את הקמת 'ZERO WASTE', מתקן לטיפול בפסולת עירונית בשפד"ן, בעל קיבולת של לפחות 1,000 טון פסולת ליום. לכשיוקם, מתקן זה ימחזר כ-200,000 טון פסולת עירונית בשנה, יצמצם בכ-50% את הפסולת שמועברת להטמנה ויכלול מרכז אנרגיה אשר ייצר חשמל נקי מ"ביו-גז" בהספק של כ-12 מגה וואט.

## טיפול במים ובשפכים

מדינת ישראל מתמודדת זה שנים עם משבר מים, בין היתר כתוצאה ממיעוט משקעים והידלדלות מקורות מים טבעיים<sup>37</sup>. בשל משבר האקלים ולאור מיקומה הגיאוגרפי,

## תחבורה נקיה והסעת המונים

צפיפות התנועה בכבישי ישראל היא הגבוהה במדינות ה-OECD<sup>36</sup> ומובילה לזיהום סביבתי משמעותי. במסגרת המאמצים להפחתת הזיהום, מממן הבנק מספר פרויקטים המקדמים הסעת המונים ותחבורה נקיה, כגון מימון ההקמה וההרחבה של פרויקט הרכבת הקלה בירושלים. הרכבת החשמלית להסעת המונים משמשת כ-170,000 נוסעים מדי יום ותורמת להפחתת זיהום אוויר ורעש ואף צפויה לסייע להפחתת של 12% בשימוש ברכבים ממונעים בירושלים עד שנת 2030.

## בנייה ירוקה

התקן הישראלי לבנייה ירוקה (ת"י 5281) הושק בשנת 2005 ונועד לצמצם השפעות שליליות של תהליכי בנייה ושימוש במבנים על הסביבה, והחל מחודש מרץ 2022 הוא יחול

מדינת ישראל חשופה לפגיעה במקורות המים הטבעיים ובאיכות המים ונמצאת בסיכון מים גבוה שעלול להחמיר<sup>38</sup>. התפלת מים היא אחת הדרכים לייצר מים חדשים ממקורות מים קיימים. במסגרת זאת מימן הבנק את פרויקט ההתפלה בפלמחים, ולוקח חלק במימון פרויקטי ההתפלה בחדרה, באשקלון, בשורק, באשדוד וכן במתקן ההתפלה העתידי בגליל המערבי אשר יתפיל כ-100 מיליון מ"ק לכשיוקם. נכון להיום, היקף המים המותפלים מפרויקטים שהבנק שותף במימנם עומד על כ-594.7 מיליון מ"ק לשנה, המהווים כ-88% מהיקף המים המותפלים במדינת ישראל.

דרכים נוספות לנצל מיטבית מקורות מים קיימים היא טיפול בשפכים וניצול הקולחים והבוצה לשימושים חקלאיים, טיהור מים באמצעים ביולוגיים, וכן הקמת מאגרי מים לניצול מי שפכים ומי שיטפונות, באמצעות טיפול במים והשבתם להשקיה. הבנק שותף במימון מספר חברות קלינטק העוסקות בתחומים אלה, ובנוסף, משמש כגורם מממן בהרחבת ושדרוג תשתיות 'איגודן', האחראי על פיתוח והתאמת תשתיות הביוב של גוש דן לצרכים עתידיים ולגידול האוכלוסין הצפוי. מכון השפד"ן, המהווה חלק מתשתיות 'איגודן', מספק כיום כ-134 מיליון קוב מים מטופלים לחקלאות וכ-70% מצריכת המים לחקלאות שבנגב.

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

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

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

39. היקף יתרות נכון ל-31 לדצמבר 2021 - מאזני וחוף מאזני.

40. יתרה זו כוללת 77 מיליון ₪ אשראי לפרויקטים להתייעלות אנרגטית.

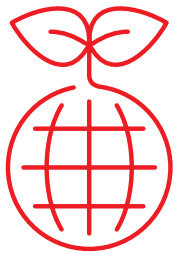
41. מיוחס רק לחלקו של הבנק מהאשראי שהבנק נתן לפרויקטים.

42. ניתוח האימפקט הסביבתי של האשראי שניתן מבוסס חישוב חיסכון הפד"ח לאורך חיי הפרויקט.

43. ערך נוכחי נקי של שווי הפחתת הפליטות ב-20 שנה בריבית היוון של 3.5%.



# מנהלים סיכוני סביבה ואקלים בפעילותנו העסקית



בשנים האחרונות גוברת המודעות הגלובלית לקיומם של סיכוני סביבה ולהיקפם. במיוחד, מתגברת הדאגה בנוגע לסיכונים שנובעים משינויי אקלים לאור תופעות אקלימיות שמתרחשות בעולם ולנכח נתונים מדעיים, שממחישים את היקפם. גופים פיננסיים ובכללם בנקים, נחשפים לסיכונים אלו בעת מתן מימון או השקעה בחברות שחשופות במישורן או בעקיפין לסיכוני סביבה ואקלים בפעילותן השוטפת.

מקבלי החלטות במדינות שונות ברחבי העולם וגם בישראל מגבשים מדיניות ותכניות פעולה להתמודדות עם השפעות שינוי האקלים. להשפעות אלו יש השלכות רחבות על האנושות והם מחייבים מציאת פתרונות הרמוניים ויעילים, תוך תיאום ושיתוף פעולה בין מדינות, עסקים ואנשים. בדומה לבנקים מרכזיים בעולם, הפיקוח על הבנקים בישראל מייחס אף הוא חשיבות לטיפול בסיכוני סביבה ואקלים. כבר משנת 2009 בנקים נדרשים להטמיע את ניהול הסיכון הסביבתי במכלול ניהול הסיכונים ובשנה החולפת בנק ישראל פועל לגבש אסדרה גם לנושא סיכוני אקלים ולגילויים.

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

## סיכונים סביבתיים

על בסיס הגדרות ארגון ה-NGFS (Network for Greening the Financial System) ובהתאמה להגדרות הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, סיכונים סביבתיים מתייחסים לסיכונים, המתעוררים כתוצאה מחשיפה של מוסד פיננסי ו/או הסקטור הפיננסי

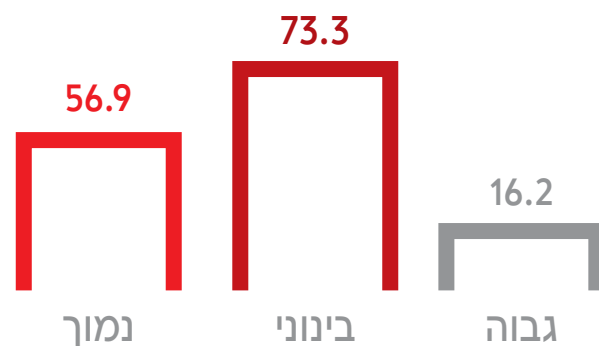
לפעילויות, שיש להן פוטנציאל לגרום להגרעה סביבתית, כמו זיהום אוויר ומים, זיהום קרקע, אובדן מגוון ביולוגי, בירוא יערות ואובדן מערכות אקולוגיות, או להיות מושפעות ממנה.

המתודולוגיה לזיהוי הסיכונים הסביבתיים בבנק כוללת, בין היתר, מיפוי פוטנציאל הסיכון הסביבתי לפי ענפי משק וכן ניתוח והתייחסות להיבטי סיכונים סביבתיים פרטניים ברמת לווה והשקעה. במסגרת תהליכי הבחינה והאישור של בקשות אשראי והשקעות גדולות בענפים שזוהו כחשופים לסיכון סביבתי מוגבר, כגון ענפים בתחום הכרייה והחציבה, התעשייה, הפקת אנרגיה, שירותי ביו, טיפול בפסולת וטיהור וענפים אחרים, מתבצעת התייחסות פרטנית לסיכונים הסביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על הלווה, בהתאם לפעילותו העסקית. הסיכון הסביבתי מדורג בטווח של 1-5 במסגרת סקירת אנליסט ייעודית, בהתאם לספים שנקבעו. כשמדובר בפרויקטי תשתית (BOT, PFI) מעל סף מסוים נקבע, כי תנאי מקדים למימון הוא קבלת תסקיר סביבתי, המבוצע עבור הבנק ע"י יועץ חיצוני. זאת על מנת לוודא כי הפרויקט תואם את כל הדרישות המוצגות בהיתרים מהרשויות השונות. בטרם אישור מימון פרויקטים בתחום הבנייה והנדל"ן, נדרשת בנוסף הערכת שמאי בנוגע לזיהום קרקע אפשרי.

העקרונות המובילים בניהול החשיפה לסיכונים סביבתיים במימון:

- ◆ ניהול של הסיכון הסביבתי לאור החשיפה הכוללת של הבנק ביחס לסיכון הנדון.
- ◆ ניהול החשיפה לסיכוני אשראי מתבצע הן ברמת כלל תיק האשראי העסקי והן ברמת עסקאות אשראי פרטניות. כחלק מתהליך החיתום והניהול השוטף בעסקאות אשראי בתיק העסקי (שעונות לקריטריונים מוגדרים) מתבצע ניתוח של חשיפת הלווים לגורמי סיכון סביבתיים הן בהיבטי סיכון אשראי והן בהיבטי סיכון משפטי וסיכון תדמיתי. תהליכים אלו עוסקים, בין השאר, בהערכת האיתנות הפיננסית של הלווה ושווי הביטחונות, לרבות סקרי קרקע (במימון נדל"ן) ובניטור ומעקב שוטפים של גורמי הבקרה. לצד זאת, מתקיים ניטור ומעקב אחר החשיפה לסיכון הסביבתי ברמת כלל תיק האשראי.
- ◆ ניהול סיכונים תפעוליים - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.
- ◆ ניהול סיכוני השקעה - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק, הן באמצעות 'פועלים אקוויטי' והן בתיק הנוסטרו, מתבצע באופן זהה למתודולוגיות ניהול סיכונים במימון.

פילוח סיכונים סביבתיים<sup>44</sup> במתן אשראי בשנת 2021  
(יתרות אובליגו במיליארדי ש"ח)



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

## סיכוני אקלים

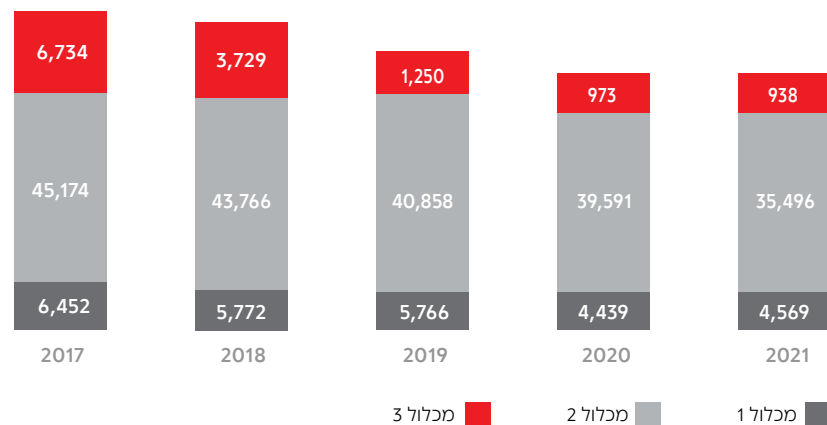
על פי ארגון ה-NGFS ובהתאמה להגדרות פיקוח על הבנקים בבנק ישראל, סיכוני אקלים למוסד פיננסי הם סיכונים המתעוררים עקב חשיפתו לסיכונים הנגרמים על ידי שינוי האקלים או הקשורים אליו:

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

44. פילוח סיכונים סביבתיים ביתרות האשראי ללקוחות שעומדים בתנאי הסף שנקבעו.



המדרך הפחמני של הבנק - חלוקה למכלולים (CO2eq)<sup>46</sup>



התפלגות המדרך הפחמני על פי מכלולי מדידה



עצימות המדרך הפחמני של הבנק (בטון CO2eq)

שנה	2017	2018	2019	2020	2021	השינוי לעומת 2020
סה"כ	58,360	53,267	47,874	45,003	41,003	-8.9%
נתון לעובד	6.72	6.43	5.87	5.80	5.26	-9.3%
נתון למ"ר	0.202	0.186	0.175	0.169	0.160	-5.2%

45. נערך טיוב נתונים לצריכת החשמל עבור חודש דצמבר 2021.

46. נעשה עדכון מתודולוגי לשנים 2017-2020 למקדמי הפליטה במכלול 3 על בסיס מקדמי הפליטה של משרד הסביבה הבריטי (DEFRA) ובהתאם נערך טיוב נתונים.

## המדרך הפחמני של בנק

### הפועלים לשנת 2021:

סה"כ המדרך הפחמני לשנת 2021 עומד על 41,003 טון CO2eq (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ-9%<sup>45</sup> לעומת שיעור המדרך הפחמני ב-2020. במכלול 2, נרשמה ירידה של כ-10.3% בסך הפליטות, בשל ירידה משמעותית בצריכת החשמל.

## מסתכלים קדימה

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

הרגולציה הפיננסית בנושא סיכוני האקלים בישראל נמצאת בשלבי התהוות. בדצמבר 2020 שלח המפקח על הבנקים לתאגידים הבנקאיים מכתב ציפיות כללי בנושא ניהול סיכונים סביבתיים, בדגש על סיכון אקלים. זאת, כחלק מתהליך שנערך בפקיח על הבנקים לגיבוש ואפיון מסגרת לניהול סיכוני סביבה ואקלים במערכת הבנקאות הישראלית. לאור החשיבות שאנו מקנים לניהול סיכוני האקלים בפעילותנו וההשלכות שעלולות להיות לו על הבנק בהיבט חשיפה לסיכונים פיננסיים ואחרים, גיבשנו במהלך שנת 2021 תוכנית עבודה שנתית ורב-שנתית להקמת מסגרת מקיפה לניהול סיכון האקלים, המבוססת על למידת המגמות והפרקטיקות הקיימות בתחום בעולם, והתחלנו במימושה:

- ♦ הקמת פונקציה ייעודית בחטיבת ניהול סיכונים לטיפול בנושא סיכוני אקלים.
- ♦ הקמת פורום בין-חטיבתי לניהול סיכוני אקלים, במסגרתו משתפים בידע ובמגמות, ומתווים אבני דרך וצעדים קדימה.
- ♦ גובשה מפת חום ענפית לסיכוני מעבר בפעילות המימון וההשקעות של הבנק, במסגרתה זיהינו תחומי פעילות עסקיים, החשופים במיוחד לסיכוני מעבר תוך ביצוע ניתוחי עומק לזיהוי מגמות התפתחות הסיכון השורשי והמיטיגציה שלו בכל תחום. מפת החום תאפשר סריקה מהירה יחסית של תיק האשראי וההשקעות לצורך זיהוי מוקדים בעלי רגישות גבוהה יחסית לסיכון מעבר, ותהווה בסיס למיקוד פרויקטים בתהליכי ניתוח וקבלת החלטות ברמת לקוח ועסקה חדשה בהתאם.
- ♦ בהתבסס על מפת החום גיבשנו מתווה ראשוני למדיניות ניהול סיכוני מעבר בפעילות המימון וההשקעות של הבנק. המתווה מתייחס בשלב זה לסקטורים החשופים ביותר לסיכוני מעבר ובראשם סקטור הדלקים הפוסיליים. במסגרת זאת הבנק קיבל, בין השאר, החלטה כי לא יממן/ישקיע בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקת פחם ונפט. כמו כן, הוחלט לצמצם בהדרגה את האחזקות בתיק הנוסטרו של הבנק בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס בסוף שנת 2026.

## מפחיתים פליטות פחמן

בנק הפועלים מנטר את הרכיבים העיקריים בפעילותו שתורמים לפליטת גזי חממה. בשנת 2010 בנק הפועלים הצטרף למערך הדיווח הוולונטרי על פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה. מאז, אנו מדווחים למערך הרישום בהתאם למתודולוגיה המוסכמת. צריכת אנרגיה עקיפה (מכלול 2) המשמשת לחשמל, היא בעלת ההשפעה המשמעותית ביותר על טביעת הרגל הפחמנית. כאמור בהמשך, נעשים מהלכים להתייעל ולהפחית צריכה זו. בנוסף, אנו מנהלים ומנטרים פליטות עקיפות נוספות

בשרשרת האספקה, כגון: צריכת נייר, צריכת מים, טיסות עובדים ועובדות ועוד.

### פליטת חומרים הפוגעים באוזון

ככלל, הבנק משתמש בחמישה סוגים עיקריים של מערכות מיזוג: מזגנים מפוצלים, מערכות מיזוג מרכזיות, מערכות VRF, מגדלי קירור וצ'ילרים. המערכות הישנות, אשר פועלות לפי חוק, עובדות על



## מתייעלים אנרגטית ומפחיתים את צריכת החשמל

### מחשוב ירוק

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



58%

**מצריכת החשמל של הבנק**  
היא מיצרנים פרטיים המייצרים חשמל מבוסס גז טבעי, נכון לסוף 2021

בין חדרי הבקרה המרכזיים לבין הסניפים והמבנים. אחת לשבועיים מתבצעת כניסה יזומה למערכות הבקרה, כדי לוודא שאין שינוי משמעותי בצריכה ושהבנק נמצא במגמת הפחתת הצריכה שאליה הוא מכוון. במקביל, הבנק נעזר בחברת התייעלות אנרגטית חיצונית, המבצעת בקרה חודשית על עצימות צריכת החשמל. כמו כן, אחת לחמש לשנים מבוצע סקר אנרגיה המתוקף אחת לשנה למול משרד האנרגיה.

בנוסף, אנו מתקנים צ'ילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מדחס משתנה (VRF), החוסכות כ-20% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות. בשנת 2021 הותקנו 14 מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF ולמעלה מ-50 מזגנים מפוצלים עם קרר R22. בנוסף, הותקנו 180 בקרי COOL MASTER המבצעים בקרה אוטומטית של הטמפרטורה ובכך מסייעים לחיסכון באנרגיה.

אנרגיית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק והיא בעלת ההשפעה העיקרית על טביעת הרגל הפחמנית של הארגון. אנו מנהלים את צריכת החשמל לאורך כל השנה ופועלים להתייעלות ולחיסכון בצריכה באמצעות תזמון מתואם ככל הניתן של מערכות המיזוג, התאורה והפעלת מחשבים, בהתאם לנוכחות העובדים. כמו כן, על ידי איסוף וניתוח נתונים באופן שוטף, המאפשרים לזהות צריכה מיותרת ולהפחיתה באופן מיטבי.

החל משנת 2014 החל הבנק לרכוש חשמל מיצרני חשמל פרטיים על בסיס של גז טבעי. המעבר לצריכת חשמל על בסיס גז טבעי מוזיל את העלויות ומצמצם את ההשפעה הסביבתית של הבנק שמקורה בצריכת חשמל.

### התייעלות אנרגטית בבנק

הבנק מפעיל מערכות שליטה ובקרה ממוחשבות, המנהלות את כל צריכת האנרגיה בבנק, מסייעות לצמצום צריכת מיזוג אוויר ותאורה ומתריעות על תקלות משמעותיות. מערכות אלו מותקנות בכלל הסניפים ופועלות במסגרות מוגדרות המותאמות לשעות העבודה של כל סניף ומבנה, תוך התאמה למתכונת של עבודה מרוחק. בבנק מתבצעת אכיפה של בקרת האנרגיה, הכוללת קיום הדרכות לצוותי שטח ובדיקה שמטרתה לוודא התממשקות מלאה



60%

**שיעור הפחתת המדריך הפחמני של הבנק בעשור האחרון**

**בעשור האחרון (2012-2021) נרשמה ירידה של כ-60% במדריך הפחמני של הבנק בעיקר בשל מהלכי חיסכון והתייעלות אנרגטית בצריכת הדלק והחשמל, וכן מהלכי חיסכון משמעותיים שהובילו להפחתה ניכרת בצריכת הנייר**

במסגרת מחויבותנו לפעול להפחתת פליטות בפעילותנו ולסייע להתמודדות עם משבר האקלים, הענקנו באמצעות 'המרכז לבנקאות חברתית' חסות להקמת Carbon plantation **בנגב**. זהו מטע הפחמן הראשון בישראל ובמזרח-התיכון, בהובלת חברת 'קסלר פרויקטים לטובת העולם' ובשיתוף עם 'מכון וולקני'. המטע, אשר מורכב מעצי פונגמיה שאינם זקוקים להרבה מים ולכן יכולים לצמוח בסביבה מדברית, מסייע למאבק בהתחממות הגלובלית על-ידי הפחתת גזי חממה וצמצום הזיהום הפוגע באטמוספירה. בנוסף, פירות עצי המטע ישמשו להפקת חומרי גלם לתעשיות מגוונות, כגון פרוטאין לתעשיית המזון ושמן לתעשיית הביודלק. בנובמבר 2021 נטעו 500 עצים ראשונים. תמיכת הבנק בפיתוח המטע, שהוא מוצר ישראלי המשמש מודל להקמת מטעים בארץ ובעולם, היא משמעותית מעבר לספיחת הפחמן של חמש מאות העצים שכבר נטעו בנגב.

**בעקבות המהלך, קיבל הבנק את הזכות ל-100 נקודות זיכוי פחמן (ניקוי של 100 טון פחמן מהאטמוספירה) לקיזוז מהמדריך הפחמני של פעילותו.**

### יעדים ל-2030

• המשך ירידה במדריך הפחמני התפעולי של הבנק ב-60%<sup>48</sup>, לצד הפחתת השפעות הפעילות העסקית שלנו על פליטות 'גזי חממה' לתמיכה ביעדי האקלים של מדינת ישראל.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
הבנק שואף להמשיך ולהפחית מדי שנה פליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו התפעולית. היעד שנקבע: הפחתה נוספת של 60% עד סוף שנת 2030	ירידה של כ-9% ביחס לשנת 2020 <sup>47</sup> .

47. נערך טיוב נתונים לצריכת החשמל עבור חודש דצמבר 2021.  
48. ביחס למדריך התפעולי בשנת 2020 שעמד על 45,003 tCO2e.



## מסתכלים קדימה

• המשך הטמעת מערכות מיזוג VRF חדשות עם קרר מסוג R410 בכל סניפי הבנק שבהם מותקנות מערכות ישנות

• המשך מעבר לשימוש בנורות לד בסניפי הבנק.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
המשך החלפת התאורה בסניפים לתאורה באמצעות נורות לד והתקנת תאורת לד בכל מבנה חדש של הבנק.	✓ בוצע
בחינת רכש חשמל מספקי אנרגיה נוספים.	✓ בוצע

## מצמצמים צריכת דלק בתחבורה

תורמים/ מוכרים את הציוד הפנוי, כך שיורד הצורך בשינוע.

בשנת 2021 נרשמה עלייה של כ-3% בצריכת הדלק השנתית בהשוואה ל-2020, אולם עדיין תוך ירידה של כ-19% ביחס ל-2019 ולשנים קודמות, זאת לאור ירידה בהיקף נסיעות של עובדים למשרדי הבנק / לפגישות. אנו מנטרים באופן תדיר את צריכת הדלקים והנסועה של רכבי הליסינג, לצורך חישוב המדרך הפחמני של הבנק ופילוח פליטות מנסועה.

♦ הפחתת נסועה וטיסות לאור מעבר לעבודה מרחוק ולמפגשים ב'זום' ככל הניתן, לצד הגברת השימוש במערכות לשיחות ועידה.

♦ עידוד הגעה לעבודה באופניים - לעובדים המגיעים לבנייני הנה"ר עם אופניים, הוכשרו מקלחות וכן הוצבו מתקנים להעמדת האופניים.

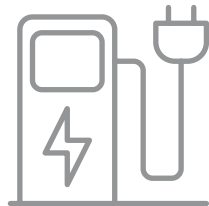
♦ שיפור תהליכי השינוע הלוגיסטיים - בשנת 2021 צומצמו 64% מקווי החלוקה ונעשה מעבר להזמנות מרוכזות, לצורך הפחתה משמעותית של היקף השינוע בבנק. כמו כן, בעת מיזוג סניפים אנו

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

♦ מעבר לרכבים היברידיים בצי הליסינג, המביאים לחיסכון מוערך של כ-1,000 ליטר בנזין בשנה לכל רכב.

♦ הגבלת הבחירה בצי הרכב עד לרכבים בעלי דרגת זיהום 8 - מרבית הרכבים בבנק הם בעלי דרגות זיהום נמוכות יותר.

♦ ניהול דיאלוג עם העובדים והעובדות באמצעות הפורטל הארגוני - פרסום מאמרים והמלצות שונות בנוגע לנהיגה בטיחותית, חסכונית וזהירה.



### דוגמאות לפרויקטים יזומים להתייעלות אנרגטית בשנת 2021

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

תיאור הפעילות	השקעה בש"ח	חיסכון שנתי (לפי יח' צריכה)	חיסכון כספי שנתי <sup>49</sup>	זמן החזר השקעה	חיסכון בפליטות
התקנת מערכות VRF במערכות מיזוג אוויר	4,000,000 ₪	2,683,800 קוט"ש	1,610,280 ₪	2.5 שנים	1,284 טון Co2eq
רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת	280,000 ₪	95,000 קוט"ש	52,000 ₪	5.5 שנים	45 טון Co2eq
<b>סה"כ</b>	<b>4,280,000 ₪</b>	<b>2,778,800 קוט"ש</b>	<b>1,662,280 ₪</b>	<b>2.5-5.5 שנים</b>	<b>1,329 טון Co2eq</b>

### ניהול ומדידה של צריכת חשמל

הבנק מנהל מסד נתוני צריכת חשמל, המתעדכן באופן שוטף בהתאם לשינויים בשטחי הבנק. מסד זה מאפשר לנו לבחון את פרופיל הצריכה החודשית והשנתית של כל נכס, תוך השוואתו למבני הבנק הדומים לו בגודל ובייעוד, וכן השוואה של מגמות רב שנתיות, על פי פרמטרים של צריכה עבור כל מטר מרובע ועבור כל עובד. בנוסף, המסד מאפשר לנו לזהות מגמות שיפור והתייעלות, ולאתר נכסים שבהם מתעורר חשש לחוסר יעילות בצריכה או לתקלה. בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2021 מלמדת על ירידה של כ-6.5% בצריכת החשמל לעומת שנת 2020. ירידה זו,

### צריכת חשמל בנק הפועלים - רב שנתי

שנה	2017	2018	2019	2020	2021	השינוי לעומת 2020
סה"כ (kWh)	86,232,616	86,217,677	83,123,204	79,366,534	74,215,420	-6.5%
סה"כ (GJ)	310,437	310,383	299,243	285,718	267,176	-6.5%
שטחי הבנק במ"ר	288,897	280,600	273,697	266,820	256,463	-3.9%
צריכה למ"ר (kWh)*	267.5	274.3	268.1	258.9	252.7	-2.4%

\*נתון צריכת החשמל למ"ר אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן אתר 'רותם', עקב היותו מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים, שאינם מאפיינים את השימוש האופייני בחשמל בבנק. בשנת 2021 חושב נתון זה לפי צריכה כוללת של 64,820,272 קוט"ש.

49. נתוני החיסכון השונים מבוססים על הערכה פנימית מתוך נתוני רכש ומערכות בקרת האנרגיה.



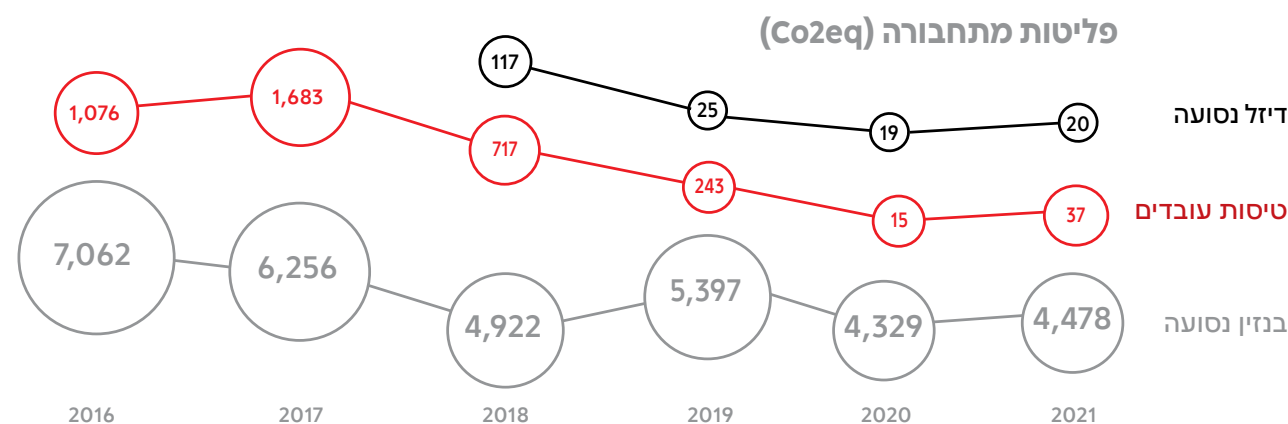
## מסתכלים קדימה

- המשך שילוב רכבים חשמליים בצי הרכבים של הבנק, תוך אספקה של עמדות טעינה ביתיות.
- בתחילת שנת 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה והנהלה הראשית לבניין שיוקם בסמוך לתחנת רכבת ולעורקי תחבורה ראשיים, כדי לאפשר לעובדים הגעה נוחה ולהפחית את הצורך בשימוש ברכבים פרטיים.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
שילוב רכבים חשמליים בצי הרכבים של הבנק, תוך אספקה של עמדות טעינה ביתיות.	✓
התקיים פיילוט עבור מנהלים ומנהלות, שכלל התקנת עמדות טעינה ביתיות ומשרדיות ומתן תמריץ להעדפת רכב חשמלי על פני רכב ממונע בנזין.	

שנה	2017	2018	2019	2020	2021
כמות רכבים בצי הליסינג	1,039	1,001	1,029	1,021	1,003
מתוכם כמות רכבים היברידיים בצי	15	48	99	151	187
צריכת דלק שנתית לנסועה (ליטרים, בנזין וסולר)	2,746,344	2,203,957	2,380,344	1,858,315	1,923,133

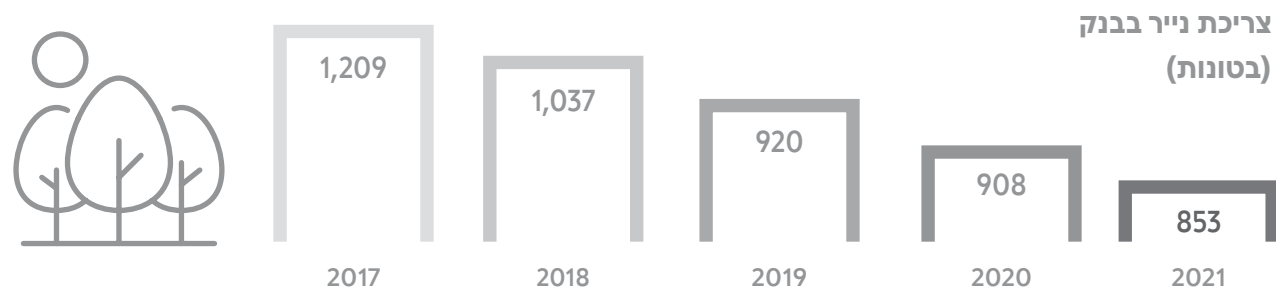


הערות:

- הפליטות מנסועה המוצגות לעיל כלולות בסך הפליטות במכלול 1 ו-3 כאמור להלן:
- א. בשנת 2021 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-98% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-4% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-6 טון Co2eq.
- ב. בשנת 2020 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-98% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-2% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-2 טון Co2eq.
- ג. בשנת 2019 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-4% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-8 טון Co2eq.
- ד. בשנת 2018 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-87% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-8% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-9 טון Co2eq.
- ה. בשנת 2017 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ-97% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ-14% מסך הפליטות במכלול 3; פליטות מלינות חושבו בנפרד ועמדו על כ-37 טון Co2eq.

בשנת 2021 הגדיל הבנק את היקף המכוניות ההיברידיות בצי הרכבים שלו ב-36 רכבים. מהלך זה מביא לחיסכון שנתי בטווח המידי של כ-84 טון פליטות Co2eq במכלול 1





מחזור נייר:  
**376.9** כ-  
טון  
נייר נאספו ופונו  
למחזור בשנת 2021

מחזור קרטון:  
**59.5** טון  
טון נאספו ופונו  
למחזור בשנת 2021

## מסתכלים קדימה

- מחשוב של תהליכי בקשת משכנתה ומחזור משכנתה בחטיבה הקמעונאית.
- מחשוב ודיגיטציה של תהליכי בקשות ואישורים בחטיבה העסקית.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2021
✓ בוצע	הפחתה של 5% בצריכת הנייר בבנק בשנת 2021, לעומת שנת 2020.
✓ בוצע	מתן אפשרות לעובדים לעבור לתלוש שכר דיגיטלי במקום התלוש המודפס.

## מצמצמים צריכת נייר

בהתאם לאופי פעילותינו, נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בהתנהלותו השוטפת של הבנק ועל כן אנו מנהלים משאב זה בהתאם לתפישה כוללת של צמצום צריכה לצד הגדלת המחזור. בשנת 2021 המשכנו במהלכים להפחתת צריכת הנייר בבנק ולצד זאת הוצאנו לפועל מספר מהלכים חדשים.

### בנק ללא נייר

הפרויקט האסטרטגי "בנק ללא נייר" מתנהל בבנק כבר מאז שנת 2009. הפרויקט עוסק בניתוח צריכת הנייר בבנק והאפשרויות לצמצום או ביטול טפסים ודוחות, הן לצרכינו הפנימיים והן לצורכי דיוור ללקוחות. הפרויקט מתנהל בשני מישורים מקבילים: מחד, שיפור בתהליכי העבודה ויצירת פלטפורמות אשר יתמכו בשימוש מופחת בנייר ומעבר לפעילות דיגיטלית, ולצד זאת, העלאת המודעות בקרב העובדים והלקוחות ועידודם לאמץ את השינוי. המשך פיתוח הפלטפורמות דיגיטליות של הבנק לצד משבר הקורונה המתמשך, מפחיתים את השימוש בנייר ואת הצורך של לקוחות בהגעה לסניפים. בנוסף, יצירת תשתית לעובדים לעבוד מהבית כחלק מהשגרה החדשה, המשך ביטול מדפסות אישיות ופריסת מדפסות מרכזיות במשרדי מטה הבנק, הובילו לצמצום משמעותי של כמות ההדפסות במשרדי הבנק.

### מהלכים לצמצום צריכת הנייר בשנת 2021:

- ♦ **משכנתה בדיגיטל -** בקשת משכנתה חדשה ו/או מחזור משכנתה קיימת מצריכה מתן אישורים עקרוניים המלווים בטפסים רבים. לאור הביקוש הגובר בשוק המשכנתאות והרצון לתת שירות מיטבי ויעיל ללקוחות לצד שמירה על הסביבה, פיתחנו תשתית דיגיטלית להגשת בקשה ראשונית למשכנתה. מהלך זה חוסך שימוש רב בנייר. בכוונתנו להמשיך ולמכן את התהליכים הקשורים בבקשה ומתן של משכנתאות.
- ♦ **חתימה על מסמכי אשראי באתר הבנק -** גם בשנת 2021 המשכנו במהלכי הטמעה והעלאת מודעות בקרב לקוחות על האפשרות לקבל אשראי ולחתום על מסמכי בקשת אשראי באופן דיגיטלי, מבלי להדפיס אותם ומבלי להגיע לסניף.
- ♦ **העצמה דיגיטלית לאוכלוסיית הוותיקים -** ההדרכות שקיימנו בקרב לקוחותינו האזרחים הוותיקים על שימוש בפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק הצליחו ותרמו לעליה בשימושים שלהם בערוצים אלו. מהלך זה תרם להפחתת הצורך שלהם בהגעה לסניף ובכך גם לצמצום ההדפסות.
- ♦ **בנק ללא פקס -** בשנת 2021 התחלנו במהלך להוצאת מכשירי הפקס מהבנק, תוך החלפת הפעולות הנעשות כיום

### צריכת נייר:

**55** טון

בשנת 2021 ירדה צריכת  
הנייר בבנק בכ-55 טון  
לעומת שנת 2020

**70**

אלף לקוחות

הצטרפו בשנת 2021 לשירות  
המאפשר לקבל הודעות באופן  
אלקטרוני, באתר הבנק או במייל  
האישי

בתחילת שנת 2026 מתוכנן מעבר של עובדי המטה וההנהלה הראשית לבניין מרכזי אשר יעמוד בתקן הבנייה הירוקה LEED Gold. כחלק מהמעבר, אנו מתכננים לבצע דיגיטציה של ארכיבים אשר יחסכו עשרות מיליוני דפים בשנה.





#### ריכוז נתוני פסולת – בנק הפועלים 2021

סוג פסולת	משקל	אופן הטיפול
נייר	376.9 טון	מחזור
קרטון	59.5 טון	מחזור
פסולת אלקטרונית*	47.8 טון	מחזור
פסולת בניין	1,999.2 ק"ג	פירוק והטמנה
נורות פלוארסנט*	826 ק"ג	פירוק והטמנה

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

• **487 טון פסולת נאספו בשנת 2021. מתוכם 484.2 טון פסולת עברו למחזור ו-2.8 טון פסולת עברו לפירוק והטמנה באמצעות קבלני פינוי מורשים.**

• **פינוי תרופות: אספנו בתהליך מוסדר שמונה שקים של תרופות שאינן בשימוש מהמכלים שבמבני הבנק, המוערכות בסכום של כ-30,000 ש"ח. תרופות שעודן בתוקף מטופלות באמצעות עמותת 'חברים לרפואה' ונתרמות לחולים שידם אינה משגת.**

#### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
התקנת מערכות "מים מושבים" לטיפול במים אפורים במבני הבנק בעלי מאפיינים מתאימים לכך. המערכת מאפשרת שימוש חוזר במי מזגנים למילוי הניאגרה באסלות שירותים ותורמת לחיסכון משמעותי במים.	הותקנה מערכת בהנהלה ראשית אשר סייעה בחסכון של כ- 318 מ"ק.

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

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

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

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

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

## מצמצמים השפעות סביבתיות נוספות

### הופכים פסולת למשאב ומונעים זיהום סביבתי

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

♦ **איסוף פסולת אלקטרונית** - אנו מקפידים על טיפול אחראי בצידוד מחשוב שיוצא משימוש. ציוד שאינו ראוי לתרומה מועבר מדי שנה למחזור ולהטמנה אחראיים. כל המכשירים הסלולריים שבהם מסתיים השימוש, חוזרים לספק לטיפול אחראי, וכל שאר הציוד האלקטרוני היוצא מכלל שימוש מועבר לחברת 'אקולוגיה לקהילה מוגנת' - עסק חברתי המעסיק עובדים עם מוגבלות ומתמחה במחזור פסולת אלקטרונית. כל הציוד האלקטרוני שאנו מעבירים למחזור מפורק, מופרד, ממוין ומועבר לטיפול בהתאם לסוג החומר, לטובת שימוש חוזר בתעשייה. באתר 'רותם' (אתר הגיבוי של הבנק) מתבצעת גריטה במקום, לטובת הפחתת השינוע. בנוסף, ציוד המחשוב שניתן להשמשה, מוחזר לבנק לטובת השבחה וחידוש, לצורך שימוש חוזר או תרומה.

**במסגרת שיתוף הפעולה עם חברת**

**'אקולוגיה לקהילה מוגנת', נתרמו**

**במהלך השנים האחרונות למעלה מ-**

**1,400 מחשבים לטובת הקהילה.** כמו

כן, אנו מזמינים עובדים להביא פסולת אלקטרונית מבתיים לנקודת האיסוף במשרדי הבנק בתל אביב.

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

### ניהול משאב המים

שירותי המים מתקבלים מתאגידי המים והרשויות המקומיות השונות, והם גם אלו שמטפלים בפסולת המים, דרך מערכות הביוב העירוניות. אנו בודקים ומנטרים באופן שוטף את צריכת המים על מנת לזהות חריגות צריכה ופרופיל צריכה ייחודי. בנוסף, בבנק מוטמעות 17 מערכות שליטה ובקרה מסוג Wint, המאפשרות ניהול חכם של משאב המים, שבהן מתבצע ניתוח של תנועת לקוחות ועובדים, על מנת להתאים את צריכת המים למערכת. בשנת 2021 מערכות אלו סייעו לאיתור נזילות ותקלות שהביאו לחסכון של כ- 511 מ"ק.

### מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

בשנת 2019 עדכנו את מפרטי הרכש של הבנק עבור שיפוץ בניינים קיימים והקמה של בנייני משרדים וסניפים חדשים, בהתאם לעקרונות הבנייה הירוקה. במקביל, מונה יועץ חיצוני לבנייה ירוקה לטובת התאמת המפרט הטכני של החומרים לתקן בנייה ירוקה. חשוב לציין, כי חלק גדול מהסניפים נמצאים בקניונים ובמרכזים מסחריים שאינם בבעלות הבנק ואין ביכולתנו לשנות את התשתיות במבנים אלו. עם זאת, אנו פועלים לשלב בנכסים אלה כמה שיותר מרכיבים של בנייה ירוקה. כמו כן, במסגרת תהליכי הבינוי השוטפים של הבנק לאורך כל השנה, משולבים בהדרגה, במידת הצורך, אלמנטים ידידותיים לסביבה, כמו יחידות מיזוג אוויר חסכוניות, תאורת לד החוסכת באנרגיה, הצללות לחיסכון באנרגית המיזוג ותקרות אקוסטיות.

**בתחילת שנת 2026, מתוכנן מעבר של עובדי המטה וההנהלה הראשית לבניין מרכזי חדשני שייבנה בתקן LEED GOLD, אשר יאפשר לבנק להפחית באופן משמעותי את צריכת המשאבים שלו, לרבות חשמל ומים. הבניין יוקם בסמוך לתחנת רכבת ולעורקי תחבורה ראשיים, כדי לאפשר לעובדים הגעה נוחה ולהפחית את הצורך בשימוש ברכבים פרטיים.**

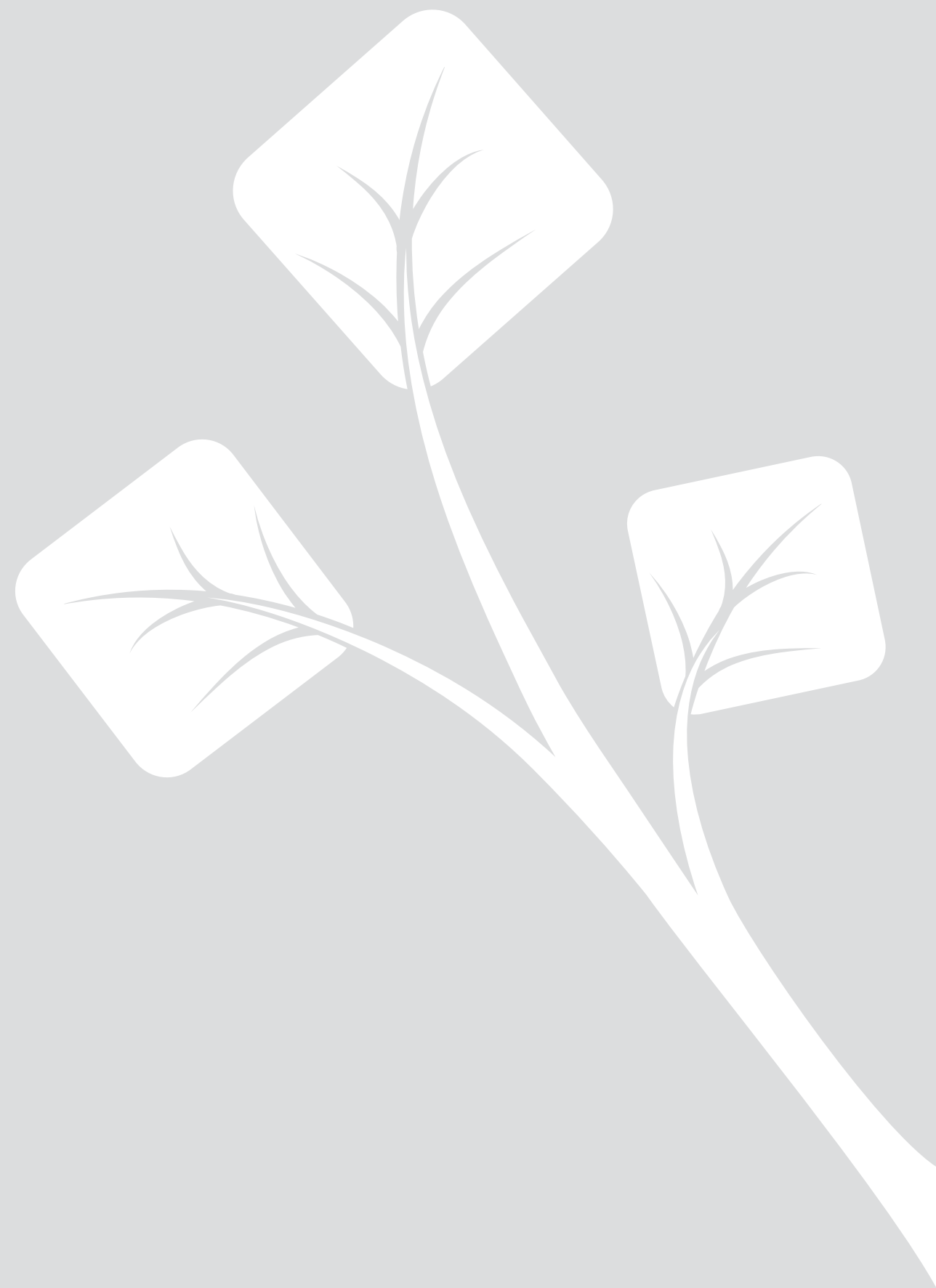


# ESG

---

ממשל תאגידי

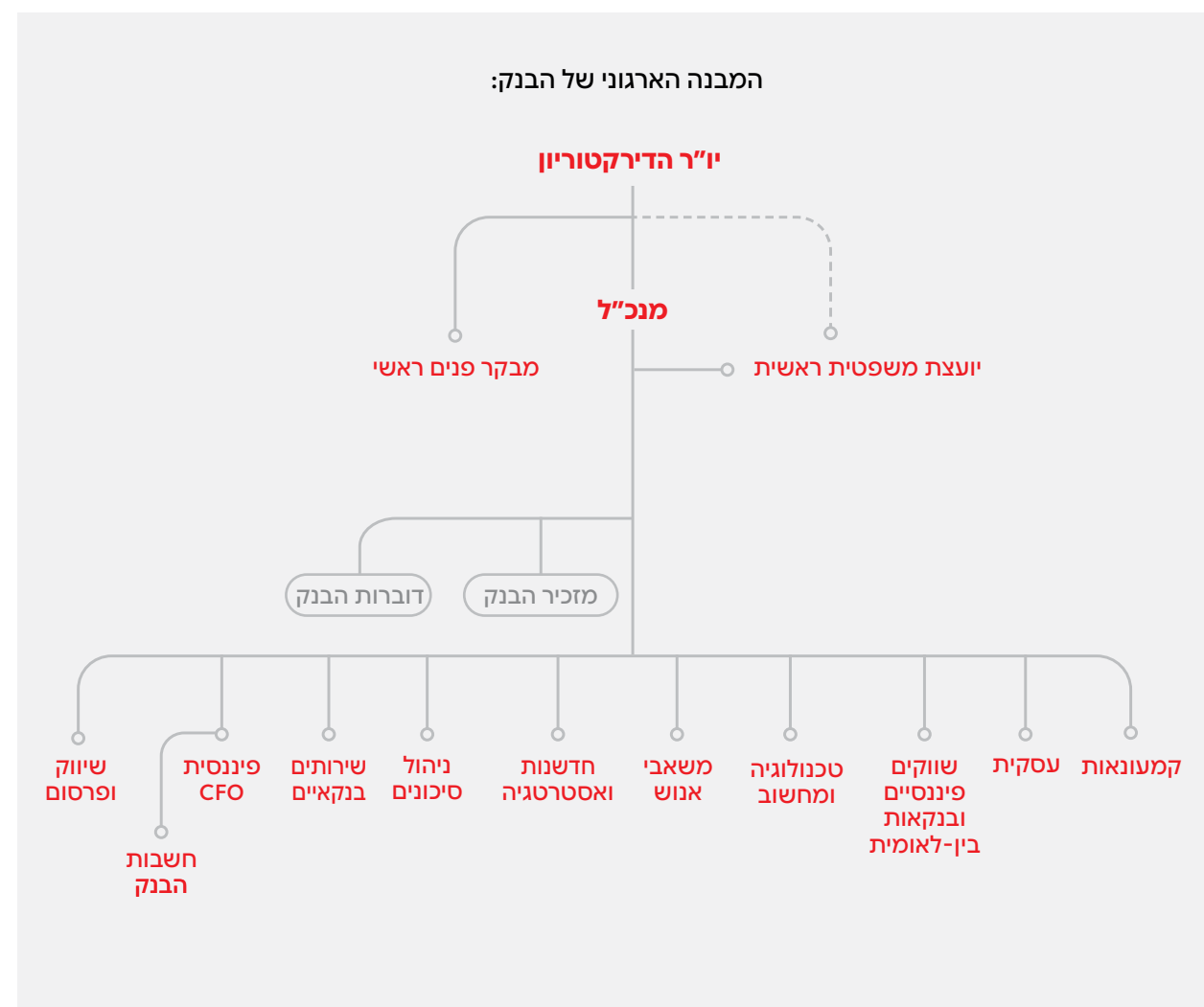
Governmental





## פרופיל הבנק

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 במטרה לעזור ולקדם את כלל ציבור הפועלים בישוב בארץ ישראל. בין מקימיו נמנים מנהיגי הישוב דאז (יצחק בן צבי, ברל כצנלסון, יצחק טבנקין, דוד רמז ונוספים) שאף חתומים על תזכיר ההתאגדות של הבנק עד היום. במהלך שנת 2021 ציין הבנק מאה שנים להיווסדו בשורת פעילויות, ודואר ישראל אף הנפיק בול מיוחד לציון שנת המאה. הבנק מהווה "תאגיד בנקאי" בעל רישיון "בנק", לפי הוראות חוק הבנקאות. בשנת 1997 הופרט הבנק, והשליטה בו עברה ל"אריסון החזקות (1998) בע"מ ואחרים. בחודש נובמבר 2018 הפך הבנק לתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה.



ממשל ובקרה,  
אתיקה, ציות  
ואבטחת מידע



## דירקטוריון הבנק

לכהונת דירקטורים מוצעים לאסיפה הכללית של תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה על ידי הועדה למינוי דירקטורים אשר הינה ועדה ייעודית בת חמישה אנשים, בראשות שופט בדימוס, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ("ועדה ייעודית" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה); שני חברים אותם מציע ראש הועדה בהם נציגי משק וכלכלה בכפוף לחוק החברות הממשלתיות, או אנשי סגל אקדמי בכיר רלוונטיים, וכן שני דירקטורים חיצוניים מטעם הבנק אשר מוצעים על ידי יתר חברי הועדה.

בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה הייעודית, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (המחזיקים יותר מ- 2.5% מאמצעי השליטה בבנק) או חבר מחזיקים (כקבוע בפקודת הבנקאות), זאת כל עוד לא מכהן כבר דירקטור מטעמם. דירקטוריון הבנק אינו רשאי להציע מועמדים לכהונה ונושאי משרה בתאגיד הבנקאי אינם רשאים לפעול למינוי דירקטור מסוים או למניעת מינויו. פקודת הבנקאות קובעת מגבלות ותנאי כשירות לכהונה ביחס לכל הדירקטורים בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לרבות מגבלות על קיומה של זיקה לתאגיד הבנקאי או לנושאי משרה או מחזיקים מהותיים בו, מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי, וכן מגבלות על משך כהונה. תקופת הכהונה לכל דירקטור עומדת על שלוש שנים, כאשר ההצבעה על המינוי או הפסקת הכהונה של כל מועמד/דירקטור נעשית בנפרד. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, כל עוד

עם תאגיד שבשליטתו של התאגיד הבנקאי, עם נושא משרה בתאגיד הבנקאי, או מחזיק מהותי, למעט קשרים זניחים. כמו כן, לא יכהן דירקטור שעסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד של עניינים בינו לבין הבנק כמוגדר בהוראה 301, אף במידה אם קיים חשש כי אלו עלולים ליצור ניגוד עניינים. בהקשר זה, מועמד לתפקיד דירקטור בבנק חותם על תצהיר בו יש לו את הכישורים הדרושים, לרבות הידע, ההשכלה והניסיון הנדרש, וכי עיסוקיו האחרים אינם עומדים בניגוד עניינים עם יכולתו לכהן כדירקטור בבנק. הצהרות אלו מפורסמות במסגרת דוח זימון האסיפה במערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך, ואף זמינות בשפה האנגלית באתר קשרי משקיעים של הבנק. בנוסף, בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מהדירקטורים בבנק הינם דירקטורים חיצוניים (external directors). נכון למועד כתיבת הדוח (אפריל 2022), מכהנים בסך הכל 9 דירקטורים בבנק, מתוכם שישה דירקטורים חיצוניים כאשר שלושה מהם דירקטורים חיצוניים בהתאם להגדרה בחוק החברות, ושלושה מהם דירקטורים חיצוניים בהתאם להגדרה בהוראה 301.

מינוי דירקטורים בבנק הפועלים נעשה בהתאם להוראות הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור הפיקוח על הבנקים. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, מינוי דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית, או באסיפה שכונסה לפי סעיף 35א לחוק הבנקאות, אלא אם כן אישר המפקח על הבנקים הצבעה באסיפה מיוחדת. מועמדים

דירקטוריון הבנק פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בדיון, לרבות אלה החלות על תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה, כל הוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל (העומדות לעיון באתר בנק ישראל) וכיו"ב. 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 התוויות מדיניות ופיקוח, י"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל הבנק. חובות הדירקטורים על פי הדיון הן אחידות לכל סוגי הדירקטורים, כאשר החובה הבסיסית היא לפעול לטובת הבנק. חובות אלה כוללות, בין השאר את: חובות הזהירות, חובות האמון והימנעות מניגוד עניינים.

### עצמאות הדירקטוריון

הרכב הדירקטוריון וכן עצמאות הדירקטוריון כפופים להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ("הוראה 301") ותקנון הבנק. בהתאם להוראות אלו, הדירקטורים אינם בעלי תפקיד ביצועי בבנק (non-executive directors), נמנעים מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק וקיימות מגבלות לגבי פניותיהם לעובדי הבנק (בנושאים עסקיים מחוץ למסגרת ישיבות הדירקטוריון וועדותיו). מכיוון שבנק הפועלים הינו בנק ללא גרעין שליטה, חלות עליו הוראות ספציפיות בקשר עם תאגידים בנקאיים ללא גרעין שליטה המפורטות בפקודת הבנקאות-1941 ובהוראה 301, בין היתר, הוראה לפיה כלל הדירקטורים בבנק אינם מצויים בקשרים עסקיים או מקצועיים עם התאגיד הבנקאי או

לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. בנוסף, בעל מניה, אחד או יותר, המחזיק בלפחות חמישה אחוזים מההון המונפק ואחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה יוכל לכנס אסיפה כללית מיוחדת. בעלי המניות רשאים להצביע באסיפה הכללית בעצמם או באמצעות מיופה כוח, וכן בכתב הצבעה (אף באמצעות כתב הצבעה אלקטרוני במערכת אינטרנטית), כאשר ההצבעה על כל נושא רלוונטי באסיפה הכללית נעשית בנפרד. דיווחים והודעות לבעלי המניות מתקבלים באמצעות המערכת האינטרנטית להודעות של הבורסה לניירות ערך, ואף זמינים בשפה האנגלית באתר קשרי משקיעים של הבנק.

קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות ובתחומים הנלווים לבנקאות, הפעילות הבין-לאומית של קבוצת הבנק כוללת את סניף ניו-יורק ונציגויות וכן קיום קשרים עם בנקים ברחבי העולם. עיקר הפעילות העסקית הבין-לאומית מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק, המתמקד במתן שירותים בנקאיים לחברות. הבנק חדל מפעילות בתחום הבנקאות הפרטית הבין-לאומית מחוץ לישראל. על רקע המצב הכלכלי והפוליטי בתורכיה ובמסגרת התוכנית האסטרטגית של הבנק, הבנק פועל למכירת ההשקעה בבנק פוזיטיף (לפרטים נוספים ראו דוח כספי לשנת 2021, עמוד 48).

### בעלי המניות

בבנק קיימות מניות מסוג אחד בלבד, מניות רגילות, כאשר כל המניות הרגילות הינן שוות זכויות לכל דבר ועניין, לרבות הזכות להצביע, הזכות לדיבידנד והזכות בפירוק. שינויים בהון ובזכויות, לרבות הגדלת הון המניות הרשום ויצירת מניות חדשות מפורטים בתקנון החברה העומד לעיון באתר הבנק. בבנק לא קיימות מניות בכורה (preferred stock). הליך הנפקה של מניות בכורה דורש שינוי בתקנון הבנק, באישור של בעלי המניות באסיפה הכללית. כינוס האסיפה השנתית והאסיפה המיוחדת נעשה בהתאם לחוק החברות התשנ"ט-1999. בהתאם לכך, בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית, רשאי לבקש מהדירקטוריון

## ממשל ובקרה

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.

### הביקורת הפנימית

הביקורת הפנימית פועלת באופן בלתי תלוי ואובייקטיבי כמעגל הבקרה השלישי בבנק, בכפוף להוראת ניהול בנקאי תקין 307. פונקציית הביקורת הפנימית כפופה באופן ישיר לדירקטוריון והיא מדווחת ישירות לדירקטוריון לרבות יו"ר הדירקטוריון וועדת הביקורת. עבודת הביקורת הפנימית כוללת התייחסות לנושאים שונים, בין היתר נושאים הנמצאים בהלימה לתפיסת האחריות התאגידית של הבנק כגון בקרה על אתיקה וציות, אבטחת מידע וסייבר, פרטיות לקוח, איסור הלבנת הון ומימון טרור ועוד. פרטים נוספים על עבודת הביקורת הפנימית זמינים בדוח הכספי ובתקנון התאגיד אשר עומדים לעיון באתר הבנק.

### רואי החשבון המבקרים

רואי החשבון המבקרים של הבנק מהווים כמעגל ביקורת חיצוני ובלתי תלוי האחראי לביקורת החשבונאית בבנק. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 302, אחת לשלוש שנים לפחות, או בעת סיום תקופת מינויים של רואי החשבון המבקרים, על-פי המאוחר שבהם, תקיים ועדת

הביקורת דיון על אפשרות החלפת רואי החשבון המבקרים של הבנק. בהתאם לאמור בתקנון הבנק, מינוי רואי החשבון המבקרים נעשה מדי שנה באסיפה השנתית, אלא אם תחליט האסיפה על מינוי לתקופה ארוכה יותר של עד שלוש שנים. משך התקופה של השותף האחראי על הביקורת בפירמת רואי החשבון לא יעלה על 5 שנים רציפות. פרטים נוספים על רואי החשבון המבקרים זמינים בדוח הכספי ובתקנון התאגיד אשר עומדים לעיון באתר הבנק.

הבנק מדווח על ההליכים המשפטיים בהם הוא מעורב כנדרש בהוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים (לפירוט ראו ביאור 25 לדוח הכספי).



הבנק הוא תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, לא יוחלפו באסיפה כללית מעל מחצית מהדירקטורים שכינהו סמוך לאחר האסיפה השנתית הקודמת, אלא אם ניתן לכך אישור המפקח על הבנקים.

בשנת 2021, מונו בבנק שני דירקטורים חדשים: מר יואל מינץ שמונה כדירקטור חיצוני לפי הוראה 301 וגב' רונית שורץ שמונתה כדירקטורית במעמד "אחר". במקביל הוארכה כהונתו של יו"ר הדירקטוריון מר ראובן קרופיק המכהן גם כדירקטור חיצוני לפי הוראה 301. מר סטנלי פישר סיים את כהונתו מסיבות אישיות בסוף חודש יוני 2021 ומר ריצ'ארד קפלן סיים את כהונתו ביום 25.11.2021. פרטים נוספים לגבי מועמדים לכהונה בדירקטוריון הבנק לשנת 2021 שהוצעו על ידי הוועדה הייעודית והחלטות האסיפה הכללית בעניינם, מופיעים בדיווחי הבנק וכן באתר הבנק. 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, מתפרסמת הודעה מקדימה על כך 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. זימון האסיפה כולל את רשימת הנושאים שעל סדר היום של האסיפה ונוסח ההחלטות המוצעות, כתב הצבעה, וכן הצהרה חתומה של כל מועמד לכהונת דירקטור, בה הוא מצהיר, בין היתר, על העדר זיקה, קרובה, שליטה לבנק או למי מטעמו.

## כשירות ומומחיות הדירקטוריון

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 להוראה 301, נשלחת למפקח על הבנקים לבדיקתו ומינוי הדירקטור כפוף לקבלת אישור מראש מאת המפקח על הבנקים. במסגרת זו, חברי הדירקטוריון בבנק עומדים בדרישות לכשירות דירקטור כפי שקבע בנק ישראל, ובמצטבר הם בעלי ידע והשכלה בתחומים שונים ובהם: משפט ורגולציה, פיננסים וחשבונאות, בנקאות, ניהול, ניהול סיכונים, טכנולוגיה וסייבר וממשל תאגידי.

פרטים על השכלתם וניסיונם המקצועי של הדירקטורים עומדים לעיון בתקנה 26 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2021. בנוסף, בהתאם להוראות הרגולטוריות, המומחיות הפיננסית מוגדרת כיכולת המוכחת בהשכלתו ובניסיונו של הדירקטור לעסוק בנושאים חשבונאיים, בקרה חשבונאית ודוחות כספיים. במקביל, ניסיון בנקאי מוגדר כאחת מהחלופות: ניסיון תעסוקתי מוכח במשרה בנקאית בכירה ובעיסוק בתחום ליבה או של סיכון מהותי לתאגיד הבנקאי;

כהונה במשך חמש שנים לפחות, כשותף, האחראי על ניהול ביקורת בתאגיד בנקאי, לרבות ידע בבניית תהליכי SOX, במשרד רו"ח מבקר; כהונה כדירקטור בתאגיד בנקאי במשך לפחות תשע שנים או כיו"ר במשך לפחות שלוש שנים; מי שאישר המפקח על הבנקים כבעל ניסיון מקביל. נכון לסוף שנת 2021, מכהנים בבנק תשעה דירקטורים בעלי כשירות מקצועית, שמונה מהם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ושישה מהם בעלי ניסיון בנקאי לפי הגדרות הרגולציה. כמו כן, בין חברי הדירקטוריון ישנם מומחים לניהול סיכונים, לרבות לסיכונים אשראי. הערכת ביצועי הדירקטוריון מבוצעת בהתאם לסעיף 59 להוראה 301 ולהוראות נוהל עבודת הדירקטוריון. הערכת אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מבוצעת אחת לשנתיים, לצרכיו הפנימיים של הדירקטוריון, כדי לבדוק את יעילות עבודת הדירקטוריון. הדירקטוריון דן בממצאים העולים מתהליך ההערכה. הליך הערכת האפקטיביות האחרון בוצע במהלך שנת 2021 והסתיים ברבעון הראשון של שנת 2022.

חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות מקצועיות בהתאם לנוהל בנקאי תקין 301, על בסיס תכנית הכשרה מקצועית שנתית המותאמת להתפתחות הבנק, לאסטרטגיה שלו ולמורכבותו, ומתייחסת לנושאים מקצועיים ונושאים הקשורים לתפקידי הדירקטוריון והממשל התאגידי. כך, בשנת 2021 התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, בהם: מגמות ESG בארץ ובעולם, שינוי אקלים

לרבות סקירה של יוזמות ומגמות עדכניות בקרב בנקים מובילים בעולם; חדשנות, כללי החשבונאות המקובלים בנושא הפסדי אשראי צפויים (CECL), פינטק ומגמות גלובליות, הכלכלה החדשה בעקבות הקורונה, פעילות היוצרת את סיכונים שוק, מדידתם והכלים לניטורם, מודעות סייבר ודלף מידע. הוועדה לניהול ובקרת סיכונים מנתה ארבעה חברים נכון לסוף שנת 2021, אשר במצטבר רכשו ניסיון רב במסגרת עבודת הוועדה. חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות בנושא ניהול סיכונים (לדוגמאות בשנת 2021 ראו לעיל). כמו כן, קיימות ועדות דירקטוריון נוספות אשר עוסקות בנושאים הקשורים לניהול הסיכונים דוגמת ועדת ביקורת והוועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין.

## פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2021 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותו של הבנק בארץ ובחו"ל, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו התווה הדירקטוריון את המדיניות לפעילותו של חברות הבת בארץ ובחו"ל, קבע מסגרות לנושא החשיפה לסיכונים השונים, ביצע ומימוש השקעות קבועות. הדירקטוריון עסק באישור הדוחות הכספיים הרבעוניים והשנתיים, 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 מהגורמים המקצועיים הרלוונטיים, בין היתר, לגבי התחומים שנמצאים בהלימה לתפיסת האחריות התאגידית של הבנק כגון: מוצרים בנקאיים המקדמים את ערכי הקיימות וכן הטמעה של היבטים חברתיים וסביבתיים בליבה העסקית של הארגון, שירות לקוחות, הוגנות במוצרים ושיווק אחראי, נושאי העסקה אחראית, אבטחת מידע וסייבר, ניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי, העסקת עובדים עם מוגבלות, השקעה בקהילה, צמצום השפעות סביבתיות לרבות שינוי אקלים ואתיקה עסקית לרבות אישור הקוד האתי של הבנק. כחלק מתפישת הקיימות בבנק, יו"ר דירקטוריון הבנק, משמש כדירקטור אחראי לתחום הקיימות והאחריות התאגידית והוא אמון על קידום התחום. ברמה האסטרטגית תחום האחריות התאגידית מנוהל בבנק ב'מרכז לבנקאות חברתית' תחת חבר הנהלה הממונה על חטיבת משאבי אנוש ומדווח להנהלה ולדירקטוריון באופן שוטף.

הדיווחים והדיונים הנ"ל כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום, במסגרת התכנית לאחריות חברתית, דיון שנתי במסגרת דוח האחריות התאגידית ואישורו ודיון בתכנית פעולה עתידית בתחום ואישורו. 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. הוועדה לניהול ובקרת סיכונים של הדירקטוריון, מקבלת דיווחים שנתיים ורבעוניים מתאימים לצורך ביצוע מעקב, בקרה ואמידת הסיכונים, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין. נכון לסוף שנת 2021, בבנק פועלות שמונה וועדות דירקטוריון קבועות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדת ניהול ובקרת סיכונים, ועדת אסטרטגיה ופיתוח עסקי, ועדת אשראי, ועדת ממשל תאגידי ומחזיקי עניין, ועדה לענייני טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית והוועדה למעקב אחר יישום ההסדרים של הבנק עם הרשויות האמריקאיות.

במהלך שנת 2021 התקיימו 44 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-111 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון, ראו עמ' 289 בדוח הכספי לשנת 2021). ממוצע נוכחות הדירקטורים בישיבות הדירקטוריון עומד על כ 97%.

פרטים אודות שיעור ההשתתפות של כל אחד מהדירקטורים מובאים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי לשנת 2021. ועדת הביקורת התכנסה 36 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על 97%. ועדת תגמול התכנסה 4 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על 100%.

פעילות אבטחת מידע וסייבר, נידונה תדיר במסגרת הוועדה לניהול טכנולוגיות ומידע, כקבוע בנהל בנקאי תקין 301, וכן בוועדה לניהול סיכונים. הועדות מקיימות קשר עם מנהלת חטיבת הטכנולוגיה, מנהל אבטחת





#### 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.
- ◆ המענק השנתי יהיה מבוסס על תשואה להון של הבנק, וייקבע גם לפי עמידה ביעדי ביצוע אישיים מדידים ולא מדידים, כמותיים ואיכותיים וכן על פי תכניות ויעדים ארוכי טווח, המותאמים לתוכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתוכניות 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 רף תשואה להון מגדירה את תנאי הסף לחלוקת המענק השנתי לנושאי המשרה וקיימת אפשרות לתשלום מענק בשיקול דעת במקרה של אי עמידה בתנאי הסף.

## תגמול נושאי משרה

ביום 28 במרץ 2016 התקבל בכנסת חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"). ככלל, מדיניות התגמול מובאת לאישור בעלי המניות באסיפה הכללית או באסיפה מיוחדת אחת לשלוש שנים. מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק תואמת את הוראות חוק הגבלת התגמול, חוק החברות ובהתאם להוראת הפיקוח על הבנקים בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי, והיא אושרה באסיפה הכללית של הבנק לאחרונה בחודש אוקטובר 2020 (בגין השנים 2021-2023). במקביל, הובאו להצבעת האסיפה ואושרו תנאי כהונה והעסקת יו"ר ומנכ"ל דירקטוריון הבנק, כל אחד בנפרד. מדיניות התגמול החדשה עומדת לעיון באתר הבנק, כמו כן, עיקרי המדיניות החדשה ונימוקי ועדת התגמול והדירקטוריון לאישור המדיניות החדשה.

בהתאם למדיניות התגמול של הבנק, היחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכולל הממוצעת של יתר עובדי הבנק אינו עולה על פי 10.9, בנוסף היחס בין עלות התגמול הכולל של המנכ"ל לבין עלות התגמול הכולל החיצונית של יתר עובדי הבנק אינו עולה על פי 12.9. בשנת 2021 עמדנו במדיניות זו. פרטים נוספים על מדיניות התגמול של הבנק, לרבות תגמול משתנה, תגמול נדחה ומנגנונים להשבת תגמול, עומדים לעיון תחת ביאור 22 לדוח הכספי לשנת 2021 וכן בדיווח מיידי לזימון האסיפה לאישור מדיניות התגמול כאמור מיום 17.9.2020.

ותקנון הבנק, סדר יום הדירקטוריון יכלול, בין היתר, כל נושא שהדירקטור או המנהל הכללי ביקש מיושב ראש הדירקטוריון, תוך 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). נהל עבודת הדירקטוריון קובע הוראות כיצד להעביר חומר לקראת ישיבה דחופה בנושא שהוסף על סדר היום. נושאים דחופים עולים לפי צורך ו/או בקשות של יו"ר הדירקטוריון/ דירקטורים/ המנכ"ל. נושאים חשובים ודחופים עולים לדיון באופן שוטף בהתאם להוראות הדיון ונוהלי הבנק כאמור, ואין ספירה נפרדת ייחודית של נושאים אלה.

זכויות הדירקטורים לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידם, נקבעו בהתאם להוראות הדיון, לרבות חוק החברות, הוראה 301 ונוהל עבודת הדירקטוריון. הדבר מתייחס לכל חומר הנוגע לפעילות הבנק, לנכסי הבנק ולכל מסמכי הבנק הדרושים לדירקטור לצורך מילוי חובותיו. 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 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.

המידע של הבנק, כהגדרתם בנוהל בנקאי תקין 357 ובניהול בנקאי תקין 361, ועם הגורם האחראי על תחום החדשנות.

בקרה 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 יו"ר הדירקטוריון. הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על מדיניות, נהלים והנחיות להטמעת עקרונות הממשל התאגידי בעבודת הדירקטוריון והוועדות, 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, מכנס הדירקטוריון לצורך דיון בנושא שעלה וכפי שמאפשרים נוהלי הדירקטוריון מקיים הדירקטוריון לפי הצורך ישיבה דחופה באמצעי תקשורת, כדי להביא נושא לדיון מיידי. בשל התפשטות נגיף הקורונה התקיימו בשנים 2020 ו-2021 ישיבות רבות של הדירקטוריון וועדותיו תוך שימוש באמצעי תקשורת מתקדמים, וזאת בהתאם למצב התחלואה והמגבלות שהוטלו, ובהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא. בהתאם לסעיף 98-99 לחוק החברות, 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





## ניהול סיכונים וסיכונים מערכתיים

אסטרטגיית ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק נועדה לתמוך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הקבוצה כולה, תוך זיהוי וכימות הסיכונים, הגדרת האחריות על הסיכונים (Risk Ownership) ומקסום התועלת העסקית בהתייחס לעלות במונחי סיכון, וזאת על ידי כל גורם אחראי בכל הרמות של הארגון. בהתאם, כל גורם עסקי אחראי לניהול הסיכונים בפעילותו והחטיבה לניהול סיכונים מהווה קו בקרה שני, גורם בלתי תלוי אשר מנחה, מאתגר, מנטר ומדווח באופן עצמאי על הסיכונים. ניהול הסיכונים בבנק מתבצע במתודולוגיה אחידה ובראייה כוללת, תוך התאמה לדרישות הרגולטוריות, במטרה לתמוך בנטיית סיכונים באופן מושכל, על מנת להשיא את רווחיות הקבוצה ברמת סיכון התואמת את תיאבון הסיכון וסיבולת הסיכון ובהלימה לתועלת העסקית.

הפיקוח על הבנקים קבע בהוראות ניהול בנקאי תקין הנחיות הקשורות לנושא ניהול הסיכונים. ההוראות מפרטות את דרישות הפיקוח בניהול הסיכונים השונים אליהם חשוף התאגיד הבנקאי וקובעות עקרונות יסוד לניהול הסיכונים ולבקרתם, ובכללם: מעורבות נאותה והבנה מעמיקה של דירקטוריון התאגיד הבנקאי בניהול הסיכונים, ניהול הסיכונים באמצעות מנהל סיכונים שהוא חבר הנהלה, העמדת כלים לזיהוי הסיכונים ולמדידתם והסדרת אמצעי פיקוח ובקרה, כולל קיום פונקציה עצמאית לבקרת הסיכונים. הבנק פועל בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים.

בקרה של הסיכונים ואמידת הסיכונים הפיננסיים והסיכונים התפעוליים מתבצעות

תפעול הבנק ועל השירות ללקוחות, ונערך בהתאם. זאת במטרה לוודא את עמידתו במשברים שונים ולאפשר המשך של הפעילות הבנקאית, מתוך הכרה באחריותו ללקוחותיו ולמחזיקי העניין השונים והבנת חשיבותה של הפעילות הבנקאית לתפקוד המשק.

ההערכות לשמירה על רציפות הפעילות הבנקאית וחוסנו הפיננסי של הבנק באה לידי ביטוי הן בהיערכות, בנהלים ובמדיניות להמשכיות עסקית, והן בניתוחים, בהנחות ובתוכניות המגירה באספקטים פיננסיים לאירועים שכאלו. בהקשר זה נציין שהבנק, כבנק גדול (המחזיק מעל ל-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית הישראלית), כפוף ליחס הון של 10% (ולא 9%). הלימות הון זו תורמת לחוסנו הפיננסי של הבנק ותומכת בהמשך פעילות הבנק והמשק בעתות משבר לצד כל זאת, הבנק מביא בחשבון גם את השפעתו הפוטנציאלית על השווקים בניהול הנזילות ובניהול חשיפות שוק שונות ונערך להמשך פעילות במקרה של שיבושים בשווקים אלו.

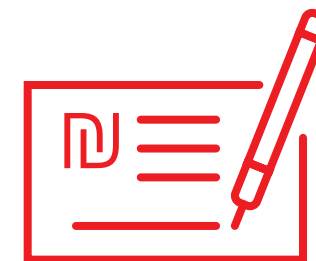
## המשכיות ורציפות עסקית בחירום

בבנק מנוהלת ומיושמת תכנית רציפה להיערכות לחירום ולהמשכיות עסקית (BCMP - Business Continuity Management Plan), אשר מיושמת בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, נוהל בנקאי 355 (ניהול המשכיות עסקית) ונוהל בנקאי תקין 357 (ניהול טכנולוגיות המידע). היערכות הבנק מבוססת על תכניות פעולה מפורטות, נוהלי עבודה, ניסויים ותרגולים תקופתיים המוגדרים במערכת נהלים לשעת חירום. כחלק מהיערכותו לחירום ביצע הבנק מהלך רוחבי של קביעת מדיניות, הגדרת תרחישי ייחוס, מיפוי וניתוח תהליכים קריטיים והמשאבים הנדרשים לאישושם בחירום (BIA) ועדכון תכנית הפעולה על בסיס מתודולוגיות מקובלות בעולם. מהלך זה מתעדכן באופן שוטף ומובא לאישור בתדירות שנתית. תכנית הפעילות מערבת את כל חטיבות הבנק, זאת באמצעות ממוני המשכיות עסקית חטיבתיים וצוותים ייעודיים. תוכנית ה-BCP מובלת על-ידי מחלקת ניהול המשכיות עסקית ייעודית וכפופה למנהל ההמשכיות העסקית בבנק ולמנהל צוות החירום הבנקאי (מנהל החטיבה הפיננסית). במהלך 2021 הוקמה יחידה לניהול סיכוני המשכיות עסקית וחוסן תפעולי בחטיבה לניהול סיכונים, המשמשת כמעגל בקרה שני בנושא סיכוני המשכיות עסקית והיערכות לחירום. מדיניות ההמשכיות העסקית אומצה גם בחברות הבנות בארץ ובעולם וכן בסניפי חו"ל של הבנק, בהתאמה למדיניות ממשל תאגידי והנחיות בנק ישראל. בנוסף, מבצע הבנק תרגילי חירום תקופתיים הכוללים הן תרחישים תפעוליים והן תרחישים עסקיים מורכבים בהשתתפות היחידות השונות, מרמת הסניפים, מנהלות, יחידות וחטיבות ועד רמת הנהלת הבנק. בבנק פועל אתר מחשוב מרכזי מרוחק להבטחת זמינות ומיגון מערכות המידע והמידע עצמו. מערך ניהול ההמשכיות העסקית בבנק אושר על-ידי מכון התקנים הישראלי כתואם את דרישות התקן הבין-לאומי ISO22301.

במסגרת ההיערכות להמשכיות העסקית הבנק נערך לטיפול במגוון של תרחישים אפשריים המוצגים ומאושרים מדי שנה בהנהלה ובדירקטוריון. בשל התפשטות נגיף הקורונה, הבנק פועל במתכונת עבודה משתנה בהתאם לגלי התחלואה. בהתעצמות של גל תחלואה מתבצעות פעולות שונות ובכללן שינוי במתכונת העבודה, הגדלת היקף העבודה מרחוק, פיצול יחידות קריטיות ועוד. הבנק מיישם באופן מלא את תקנות החירום לצמצום התפשטות נגיף הקורונה, הנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל ויתר התקנות המחייבות על מנת להבטיח המשך מתן שירות ללקוחות בערוצים השונים. מנהלי המחלקות והסניפים הוגדרו כ"ממוני קורונה" ובמסגרת זו נכללת אחריותם ליישום כלל ההנחיות התקפות ביחידתם. הבנק עומד בקשר עם ספקיו החיוניים על מנת לוודא המשך שירות רציף וכך גם עם החברות הבנות בארץ ובחו"ל וסניפי חו"ל ועם שותפיו השונים במערכת הבנקאית והשירותים הפיננסיים. הבנק מדווח לבנק ישראל בתדירות שהוגדרה על ידו או בעת אירוע חריג על-פי ההנחיות. מתכונת העבודה מתעדכנת מעת לעת בהתאם להנחיות ולהתפתחויות השונות. בפרט, בסוף 2021 ובמהלך הרבעון הראשון של 2022 לאור התפרצות גל האומיקרון, הבנק נערך להפעלת תוכניות ההמשכיות העסקית בהתאם לתוכניות לעבודה בכח אדם מצומצם תוך יישום מלא של תקנות שעת חירום של המדינה המחייבות לצד פתרונות משלימים, להבטחת הרציפות התפקודית תוך שמירה על בריאות העובדים והלקוחות. במסגרת ההיערכות להמשכיות העסקית הבנק נערך לטיפול במגוון של תרחישים אפשריים.

## מדיניות מס

הבנק מנהל את מדיניות המס שלו ברמת הקבוצה ומשלם מס בהתאם לדרישות החוק תוך הקפדה על שיתוף פעולה עם רשויות המס והחוק בישראל בכל אזורי הפעילות הגיאוגרפיים ותוך יישום הוראות הציות, הגילוי והדיווח. במקביל הבנק מבצע השלמת מס בישראל על הרווחים מפעילותו בחו"ל, בתיאום מלא מול רשויות המס. אנו פועלים בהתאם להוראות החוק ובסטנדרטים של ה-OECD בנוגע למיסוי ותכנון מס. במסגרת זאת אנו נמנעים מתכנוני מס, לא עושים שימוש במקלטי מס (Tax Havens/offshore), לא מבצעים העברה של רווחים מאזורי פעילות לצורך הפחתה של תשלומי מיסים במדינות שבהן אנו פועלים (Base Erosion and Profit Shifting) וכן, מבצעים ניתוח מסוג Country by Country במסגרתו מוצג פירוט של הנתונים הכספיים בכל אחת ממדינות הפעילות.





## פועלים בבטיחות

כחלק מאחריות הבנק כלפי עובדיו, ספקיו וכל הבאים בשעריו, אנו פועלים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות בכל האתרים, תוך הטמעת שיקולי בטיחות בתהליכי קבלת ההחלטות בכל הדרגים, על מנת לצמצם השפעות בריאותיות שליליות על עובדינו, ספקינו, לקוחותינו וכל גורם רלוונטי אחר. מדיניות הבטיחות בבנק מגדירה את תחומי אחריותם של הגורמים השונים בבנק לניהול סיכוני בטיחות וגהות אפשריים באתרי הבנק, בהתאם להוראות הדין ולדרישת הרשויות ותוך הקפדה על סטנדרט בטיחות וגהות מהמתקדמים שיש. ועדת בטיחות בראשות מנהל אגף הלוגיסטיקה, מתכנסת אחת לרבעון ומקבלת דיווח סטטוס שוטף ביחס לניהול הבטיחות, ומעבירה דיווח לדירקטוריון ולהנהלה בהתאם. כמו כן, במקרה שמתרחש אירוע בטיחות משמעותי או שמתגלים מפגעי בטיחות באתרי הבנק, העובדים והמנהלים מונחים להעביר דיווח מיידי בהתאם ולוודא כי הנושא מטופל.

תחום הבטיחות בבנק מנוהל מקצועית על ידי מחלקת ביטחון ובטיחות, הפועלת באופן תדיר לזיהוי, הערכה ואיתור סיכונים ולהגדרת נהלים ותוכניות בטיחות, לרבות פעולות מנע אשר מובנות בתהליכי העבודה והעשייה של הבנק. בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה, מחלקת ביטחון ובטיחות מכינה, מנהלת ומבצעת בקרה על יישום תוכנית בטיחות שנתית. לצד זאת, נערכים מבדק פנימי וסקר הנהלה לבקרה ומעקב אחר יישום

המדיניות והעמידה ביעדים, כאשר במקביל, מבוצעות בקורות חיצוניות של גורמי מקצוע על מערכי הבטיחות ותקינות הציוד במבני ההנהלה והסניפים. לבנק מערכות לניהול בטיחות וגהות אשר מבוססת על תקן OSHAS 18001, וכן נעשה שימוש במערכות מידע לניהול וניטור של מערך הבטיחות בבנק הן עבור ניהול אירועי בטיחות, והן עבור בקרת תקינות ציוד ומעקב אחר ביצוע תוכניות הדרכה לעובדים. מוקד הביטחון של הבנק מנטר את כל מערכות הביטחון והבטיחות ומפעיל בהתאם לצורך את כלל הגורמים הרלוונטיים למתן מענה, כגון משטרה, מכבי אש, מד"א, מערכי אבטחה וכו'. בנוסף, המוקד מעניק סיוע אישי לעובדות ועובדי הבנק ובני משפחותיהם בעת הצורך. הערכת סיכוני הבטיחות מבוצעת באופן שוטף על פי חוק ובהתאם לנוהלי הבטיחות של הבנק. הבנק ממפה ומפרט את ההיערכות והתגובה הדרושות בהתאם לסיכון שזוהה עבור מצבי חירום ואירועים המוניים, תאונות ואירועי בטיחות, תהליכי רכש ושכירות, העסקת קבלני חוץ, עבודות בניו ושיפוץ לרבות עבודה בגובה, בטיחות בדרכים וכן בטיחות באש ובחשמל. במסגרת זאת, מבוצעות ביקורות תדירות וכן מעקב על בקרת ביצועי הבטיחות, תוך הבטחת עמידה במדיניות ובדרישות החוק. כמו כן, ניתן דגש על נושא העבודה המשרדית, אשר מאפיינת את עיקר העבודה בבנק, תוך התייחסות להיבטי ארגונומיה, תאורה, רעש, איכות אוויר

במשרדים, ולהיבטים נוספים אשר עלולים לפגוע בבריאות העובדים ולגרום למחלות תעסוקתיות. כחלק מתהליכי העבודה המובנים ולצורך קידום המודעות והאחריות לשמירה על הבטיחות, אנו מקיימים פעולות הכשרה, הדרכה והסברה. במסגרת זאת, עובדינו נדרשים לרענן את הידע באמצעות לומדה שנתית בנושא בטיחות וכן משתתפים בהדרכות בטיחות פרונטליות בנוגע לסיכונים פוטנציאליים - בין היתר בנושאים של מניעת תאונות, מילוט ואירועי חירום, וכן אירועי חשמל ואש המועברות על ידי חברות חיצוניות מוסמכות. מעבר לכך, ביחידות הבנק השונות פועלים נאמני בטיחות וביטחון שעברו הכשרה ייעודית לשם כך, אשר אחראים על כשירות היחידה ועל ביצוע תרגילי מילוט תקופתיים. כמו כן, בפורטל הארגוני של הבנק קיים אזור תוכן ייעודי, הכולל טיפים ונוהלי ביטחון ובטיחות לעובדים, כמו גם טופס לדיווח על תאונות עבודה.

בשנת 2021 חלה ירידה במספר תאונות העבודה<sup>50</sup> לתאונה אחת לעומת שלוש בשנת 2020. בשנת 2021 אובדן זמן העבודה המצטבר עמד על 85 ימים לעומת 35 בשנת 2020. שיעור תדירות אובדן זמן עבודה (Lost time injury frequency rate) ושיעור תדירות תאונות עבודה (Total recordable injury frequency rate) עמד על 0.013, לעומת 0.039 בשנת 2020.

50. הנתונים מתייחסים לעובדי הבנק לפי חישוב של 200,000 שעות עבודה (לפני 8 שעות עבודה ביום). כמו כן לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה בשנים 2020-2021.

## קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים

100%  
מהעובדים והעובדות לקחו חלק במהלך השקת הקוד האתי וערכיו התומכים בחזון החדש

86%  
מהעובדים והעובדות השלימו מצבר למידה על הקוד האתי החדש שהושק בסוף 2021. הקוד האתי החדש תוקשר ופורסם לכלל העובדים באמצעות הפורטל האירגוני

- ◆ **מיקוד** - פועלים לטובת הלקוח.
- ◆ **דליברי** - פועלים כדי שזה יקרה.
- ◆ **שותפות** - פועלים ביחד, בשבילך.
- ◆ **תודעת צמיחה** - פועלים לצמיחה ולהתפתחות.
- ◆ **הוגנות** - פועלים בהוגנות ובאחריות.

כל אחד מערכי הליבה מתורגם להתנהגויות עיקריות המאפשרות להוציא אותם אל הפועל, ויחד הם מבטאים תפיסה ארגונית שלמה, המחברת בין הצבת הלקוח במוקד העשייה, לבין היערכות מהירה וגמישה למתן מענה מיטבי תוך שותפות, העזה וחתירה לשיפור מתמיד. לצד זאת, ריעננו את הקוד האתי של הבנק ברוח הערכים והגדרנו את כללי האתיקה בקשר שלנו עם מחזיקי העניין שלנו.

הקוד האתי - התנהגותי של הבנק, 'הדרך בה אנו פועלים: קוד ערכים ואתיקה' מהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדי בנק הפועלים. הקוד משקף את הבסיס הערכי של הבנק ומגדיר את הציפיות וההתנהגויות שכולנו מאמצים ושואפים לקיים בינינו לבין עצמנו וכלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים. הקוד נועד לשמש בידי העובדים והמנהלים, בכל היחידות ובכל הדרגים, כ'מצפן' להתנהגות ראויה בהתמודדותם עם דילמות אתיות במהלך שגרת העבודה.

החזון החדש של הבנק, שהושק במהלך 2021, מבטא את מחויבותנו לצמיחה באמצעות בנקאות מתחדשת והוגנת. כדי להבטיח את יכולתנו לממש את החזון החדש ולשלב בין מרכיביו העסקיים, הארגוניים והתרבותיים, גיבשנו בהתאם את התשתית הערכית שעל בסיסה אנחנו פועלים ואת כללי ההתנהגות הנגזרים ממנה. במסגרת זאת, הוגדרו מחדש

גם בשנת 2021, לאור משבר הקורונה המתמשך, ביצענו פעולות הדרכה, מניעה וחיטוי מקיף של אזורים שבהם התגלו מקרים של תחלואה באמצעות חברה מתמחה, תוך קיום קשר רציף עם משרד הבריאות. בנוסף, פעלנו למנוע ככל הניתן הישנות של מקרי הדבקה באמצעות אספקת חומרי חיטוי ומסכות, התקנת מחיצות הפרדה בין בנקאים ללקוחות, סימון מרחקים והגבלת מספר העובדים והלקוחות במבני הבנק. במקרים שבהם עובדים דיווחו על תחלואה או על חשיפה לחולה מאומת, ביצענו תחקיר אפידמיולוגי פנימי מקיף, במטרה לקטוע את שרשראות ההדבקה במהירות האפשרית. יחידות בנקאיות פוצלו לעבודה בקפסולות קבועות, וחלו הגבלות על מספר משתתפים באירועים ובגיבושים, בהתאם להחלטת הנהלת הבנק. כלל המהלכים תוקשרו לעובדות לעובדים באופן שוטף באמצעות 'פורטל הארגוני' ובאפליקציית 'פורטל לדרך'.



## מניעת שוחד ושחיתות

לבנק מערכת הכוללת תכנים, תהליכים, בקורות ונהלים שנועדו למנוע מצבי שחיתות ושוחד (הרחבה על מעגלי הבקרה מפורטים להלן בפרק 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור'). כמו כן, שילב הבנק התייחסות מפורטת בקוד האתי, המבטאת את עמדתו ביחס לאיסור שחיתות ושוחד וקבלה ומתן מתנות של טובות הנאה, על מנת לייצר אמירה ברורה וחד משמעית לכלל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, על מדיניותו בנושא (להרחבה ראו את הקוד האתי שלנו המפורסם באתר הבנק).

בסוף 2021 ניתן מינוי לממונה על מניעת שוחד ושחיתות ביחידת קצין ציות ראשי בבנק אשר יוביל תוכנית אכיפה בנושא זה.

לחשבונות הלקוחות (ראו הרחבה בפרק להלן 'ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור') ולהתנהלות העובדות והעובדים. מדיניות מניעת שחיתות ושוחד בבנק מוחלת ברמת הקבוצה ואף על ספקים וקבלני משנה (צד ג') המספקים שירותים לבנק. יישום המדיניות והנהלים והבקרה עליהם נמצאים באחריות כל חטיבות הבנק ובפיקוח והובלת קצין הציות הראשי של הבנק. הערכת סיכונים ובקרה על אפקטיביות של תכנים ונהלים מבוצעות על ידי קצין הציות ומדווחות להנהלה ולדירקטוריון. כמו כן, בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 351, אם קיים חשש סביר למעילה או אירוע מהותי, יעביר הבנק דיווח מידי לדירקטוריון, לביקורת הפנימית ולמפקח על הבנקים, וזאת ללא תלות בדיווח לרשויות נוספות, לרבות רשויות החוץ.

כארגון בנקאי הניצב במרכז העשייה העסקית-כלכלית בישראל ובעל פעילות בזירה העסקית הבין-לאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב לשמש כגורם פעיל במלחמה הבין-לאומית בשחיתות.

אנו סבורים ששחיתות ומתן שוחד הן פעולות הרסניות, שוללים אותן בכל תוקף, ומתחייבים ליישם את מדיניות הבנק בתחום זה ברמת הדירקטוריון, ההנהלה וכל אחת ואחד מהעובדים, לרבות ביצוע התאמות בתהליכי עבודה, על מנת למנוע תופעות אלה.

פעילויות ותהליכים למניעת שחיתות ושוחד קיימים בבנק מזה שנים רבות בזיקה למגוון נושאים, הנוגעים למניעת שחיתות בקשר

הבקרה הפועלים בבנק. כמו כן, כחלק מתהליך הערכת הביצועים של העובד, נבחנת גם עמידתו בכללי האתיקה והציות של הבנק והשלמת מחויבויות הלמידה שלו בנושאים רגולטוריים.

אחת לשנה, במסגרת דוח הציות השנתי של קצינת הציות, נמסר להנהלה ולדירקטוריון דיווח על מספר הפניות, אופיין ואופן הדיווח (גלוי או אנונימי). כמו כן אחת לחצי שנה נמסר לוועדת הביקורת דיווח על פניות שהתקבלו. דיווחים על הגנות לעובדים, במקרה שניתנו, מועברים לוועדת הביקורת אחת לרבעון.

במהלך שנת 2021, התקבלו דרך הערוצים השונים פניות והתייעצויות של עובדים בנושא אתיקה, שכללו הן פניות גלויות והן פניות אנונימיות. הפניות עסקו במגוון נושאים, כגון פוטנציאל לניגודי עניינים, סוגיות הקשורות לקבלת מתנות ונורמות התנהגות בבנק. בנוסף טופלו 11 מקרים שבהם עלה חשד לפגיעה בטוהר המידות על ידי העובדים. בגין אירועים אלה נעשתה הפקת לקחים על ידי הביקורת הפנימית. במרבית המקרים, ננקטו סנקציות משמעתיות כלפי העובדים בהתאם לאמצעי המשמעת העומדים לרשות הבנק, שעיקרן: סיום העסקה, הדחה מניהול, הקפאת קידום, הקפאת בונוס, מכתבי נזיפה, שיחות הבהרה וכו'. כמו כן, בגין שלושה אירועי מעילה או חשד למעילה, הבנק דיווח לבנק ישראל, בהתאם להנחיות ניהול בנקאי תקין 351.

### מנגנון חושפי שחיתויות

בהתאם לחוק הגנה על עובדים משנת 1997, בבנק קיים מנגנון הגנה על חושפי שחיתויות (Whistleblowers), המאפשר לעובדים לדווח על מקרים של שחיתות. מנגנון זה מתבסס על ערוצי הפנייה והדיווח בנושאי אתיקה המפורטים בפרק זה, והוא כולל גם את אותן הגנות והדרכות, תוך דיווח להנהלה ולדירקטוריון.

### מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

בנק הפועלים מעודד כל עובד/ת שנתקל/ה בדילמה אתית או הפרת הוראות ציות, לדווח ו/או להתייעץ ללא חשש (גם באופן אנונימי), תוך שהוא מספק לפונה הגנה בכפוף לכל דין ושומר על דיסקרטיות. הבנק מייחס חשיבות רבה לדיווחי עובדים, ככלי לזיהוי ואיתור ליקויים ותקלות ולתחקור שלהם, לקידום שיפורים בתהליכי עבודה, ולחיזוק העמידה בנורמות ובערכי הבנק. עובדי הבנק נדרשים לדווח לגורמים הרלוונטיים על מקרים שעולה בהם חשש לפגיעה בנורמות ובערכי הבנק, כדוגמת:

- ♦ הפרות של הוראות דין, מדיניות ונהלים.
- ♦ פעילות בלתי הולמת של עובדים, מנהלים ודירקטורים בכל נושא.
- ♦ ניסיונות לעקוף מערכות ניטור ודיווח של הבנק.
- ♦ התנהלות לא הוגנת, לא אתית ולא אחראית כלפי לקוחות הבנק.
- ♦ אפליה, הטרדה (לרבות הטרדה מינית) והתנהגות שאינה מכבדת או פוגענית.

במקרה שמתעורר בקרב עובדי ועובדות הבנק חשד לפגיעה בערכים ובנורמות של הבנק על ידי מי מעובדי הבנק, הם יכולים לדווח על כך במספר ערוצים גלויים ואנונימיים המפורטים בקוד האתי, לרבות הערוץ האנונימי שבפורטל הארגוני (אשר זמין באופן שוטף). ריענון ידע בנושא, כולל ערוצי הפנייה, מבוצע פעמיים בשנה ע"י אגף קצין ציות ראשי, בשיתוף עם אגף משאבי אנוש ואגף הביקורת הפנימית. זאת, באמצעות איגרת אישית ובאמצעות הודעה בפורטל, המפרטות את ערוצי הפניה והדיווח העומדים לרשות העובדים, דוגמאות למקרים שדורשים דיווח וכן מקרים שדווחו בעבר והלקחים שהופקו מהם. כדי להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, נבנו תהליך ונוהל ייחודים שאושרו בדירקטוריון, לשמירה על אנונימיות הגורם הפונה והגנה עליו בכפוף לכל דין. אגף משאבי אנוש מספק לעובדי הבנק הגנה מפני פגיעה או התנכלות, לרבות הרעה בתנאים, מניעה של קידום ואף פיטורין, כאשר הביקורת הפנימית משמשת כערוץ פנייה נוסף לעובד, במקרה והוא סבור שלא קיבל הגנה מספקת.

במהלך השנה מתנהל באופן שוטף ממשק משותף של גורמי הביקורת, ניהול הסיכונים ומשאבי אנוש, שבמסגרתו מתבצעים הערכה וניהול סיכונים בנושאי אתיקה וסיכונים הקשורים באפשרות של הפרת הקוד האתי. כמו כן הביקורת הפנימית של הבנק מבצעת סקירה של השימוש במערכות הבנק, להבטחה וליישום של הקוד האתי. במקרה של זיהוי התנהגות או פעולה שאינן עולות בקנה אחד עם הקוד האתי של הבנק, מתבצעת בדיקה מעמיקה וננקטים צעדי מנע ותיקון רלוונטיים. זאת, בנוסף לפעילות הביקורת השוטפת ולמעגלי

## ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור

הקשורים להגנת הפרטיות בבנק, לשמירה על דיני התחרות ולאיסור הפליה. ♦ מחלקת תיאום ומעקב, האחראית, בין היתר, על ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, טיפול בדיווחי קצין הציות הראשי, ניהול מערכות טכנולוגיות בציות ועל ההדרכות בתחום. ♦ מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) - מענה ליחידות העסקיות בנושאי מיסוי בין-לאומי, איסור הלבנת הון ומערכות ציות.

אגף קצין ציות ראשי פועל על פי מדיניות ציות קבוצתית, המאושרת בדירקטוריון ומתעדכנת מדי שנה. מדיניות הציות קובעת כללים לגבי מכלול נושאים: איסור הלבנת הון ומימון טרור, ציות ואכיפה בני"ע, ניגוד

תיקי השקעות, התשנ"ה-1995 (להלן "דיני נ"ע"), וכן על ידוא הציות להוראות הציות השונות, בין היתר בקשר להגנות הבנק מול לקוחותיו ומניעת ניגוד עניינים. ♦ מחלקת ציות למיסוי בין-לאומי, האמונה על יישום הוראות חוק ותקנות FATCA ו-CRS, כולל בדיקה, זיהוי וסיווג לקוחות וכן על הדיווח השנתי לרשות המיסים הן לצורכי FATCA והן ל-CRS. ♦ יחידת ציות בין-לאומי, האחראית על ידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל, בקרה על בנקאות קורספונדנטית ועל הטיפול בסוגיות חוצות גבולות. ♦ יחידה לאכיפת הגנת הפרטיות ודיני התחרות, המטפלת במכלול נושאים

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

- ♦ מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון ומניעת מימון טרור, ובכללם גם את מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ.
- ♦ יחידת אכיפה בני"ע וציות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968, חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994, וחוק הסדרת העיסוק בביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול

## מסתכלים קדימה

המשך תהליך הטמעת הקוד האתי והערכים התרבותיים בקרב כלל עובדי הבנק והן בקרב עובדי כוח-אדם חיצוני.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2021	סטטוס
השקת קוד אתי מותאם למיקודים התרבותיים החדשים וביצוע מהלכים להטמעתו.	✓ בוצע





**כ-92%**  
**מהעובדים והעובדות**  
**השלימו 'מצברי למידה'**  
**בנושאי ציות ורגולציה,**  
**שכללו 8 לומדות במגוון**  
**נושאים מהותיים במסגרת**  
**מהלך למידה שנתי**

- ♦ אימות על בסיס אמצעים שונים, כגון: זיהוי פנים אל פנים, הצהרות, שאלונים, מסמכים, נתונים, דוחות ומידע פומבי זמין וכן אימות למול גורמים חיצוניים רלוונטיים. בדיקות נאותות מורחבות נערכות במידת הצורך, בהתאם לפרופיל הלקוח.
- ♦ מעקב, ניטור, בקרה ועדכון שוטף של מידע בחשבון קיים, על מנת לוודא כי הפעולות המבוצעות תואמות את המידע שברשות הבנק על הלקוח, לרבות מבחינת פרופיל הלקוח ומקורות ההון שברשותו.

שבהם מתקבל בחשבונות הלקוחות כסף שאינו מוצהר לרשויות המס בישראל או לרשויות המס במדינת תושבות הלקוח, תוך הקפדה על משנה זהירות כשמדובר במדינות OFFSHORE.

בשנת 2021 קיים אגף קצין ציות ראשי כ-273 מפגשי ציות והדרכות לסניפים וליחידות רלוונטיות בבנק, במטרה להתרשם באופן בלתי אמצעי מתהליכי העבודה בזיקה לציות, להקשיב למסרים מהשטח ולאתר ולבחון סיכונים בתחום הציות. בשל משבר הקורונה, המפגשים וההדרכות התקיימו מרחוק, באופן מקוון.

רשימת OFAC ורשימות האיחוד האירופאי והאומות המאוחדות.

בהתאם להוראות הדין, תיעוד של מסמכים, פעולות ופרטים הנוגעים למניעת הלבנת הון ומימון טרור נשמר לתקופה של לפחות שבע שנים בספרי הבנק. הדרכות בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור מועברות לעובדות ועובדי הבנק הן באופן פרונטלי והן באמצעות לומדות ועמודי ידע בפורטל, לצד תהליכי הפקת לקחים.

כחלק מהקפדתו על הציות להוראות החוק, מחויב בנק הפועלים לקבל לחשבונות לקוחותיו תושבי ישראל ותושבי החוץ כסף מוצהר בלבד. הבנק מחויב להימנע ממצבים

במקרים של פתיחה או ניהול חשבון של איש ציבור (PEP) בישראל או במדינה זרה, קיימים נהלים סדורים לגבי האמצעים הנדרשים לבדיקת נאותות, וכן לגבי הבקורות הנדרשות לניטור ולמעקב שוטף אחר פעילות הלקוח. פתיחת חשבון לאיש ציבור ממדינה זרה מחייבת אישור של מנהל בכיר (senior management) ובמקרים שבהם מזוהה חשיפה לסיכון, נדרש אישור של קצין הציות הראשי, לצד ניטור הפעילות למול הרשימה הישראלית של מוכרזי טרור,

פרונטלי, במסגרת אישית או קבוצתית, בהתאם לנדרש.

לרשות עובדות ועובדים שמבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים, עומדים המנגנונים הבאים:

- ♦ מערך קציני ציות סניפי/אזורי/אגפי/חטיבתי
- ♦ מערכת דיווחים סובייקטיביים (מד"ס)
- ♦ אתר הציות - הפורטל הבנקאי
- ♦ מרכז מומחים ח"ץ (חושבים ציות) לתמיכה בנושאי איסור הלבנת הון, FACTA, CRS ובשימוש במערכות הציות. הפנייה למרכז מתבצעת באמצעות מערכת מקוונת וטלפונית
- ♦ פניות במייל או בטלפון ליחידות המקצועיות
- ♦ מערכת פניות אנונימיות

## איסור הלבנת הון ומימון טרור

הבנק רואה חשיבות בניהול סיכון הלבנת הון ומניעת מימון טרור, במסגרת המאבק הבין-לאומי בטרור ובפשע המאורגן ובמטרה לשמור על יציבות ואמינות הבנק. מכוח זאת, קיימת בבנק מדיניות בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טרור, התואמת את הוראות הדין וכוללת סטנדרטים המחייבים את קבוצת בנק הפועלים. עיקרי המדיניות והסטנדרטים המיושמים על ידי הגורמים השונים עומדים לעיון באתר הבנק.

במדיניות ונוהלי הבנק למניעת הלבנת הון ומימון טרור נכללים אמצעים וצעדים סדורים, בהם הליכי 'הכר את הלקוח', אשר כוללים בין היתר:

- ♦ חובות זיהוי בטרם פתיחת חשבון לקוח או עריכת שינויים בחשבון קיים, לטובת הכרת זהותו, עיסוקו, מקור נכסיו והונו של הלקוח וכן מטרת ונסיבות פתיחת החשבון. עבור לקוחות עסקיים, לרבות תאגיד, נבחנים גם מבנה הבעלות, השליטה וקשרי זיקה.

בנוסף, לקצין הציות קיים ערוץ דיווח ישיר להנהלה הבכירה ולדירקטוריון במידת הצורך, כחלק מהבטחת מעמדה של פונקציית הציות בבנק.

## תהליכי המעקב והבקרה

מסגרת הבקרה בקבוצת הבנק מורכבת משלושה מעגלי בקרה, אשר חלקם כוללים יותר ממרכיב בקרה אחד, כמפורט להלן:

- ♦ **מעגל הבקרה הראשון (יחידות עסקיות, לרבות מטות וקציני הציות היחידתיים) -** כולל את הבקורות המבוצעות ביחידות עצמן. בקורות אלה מבוצעות בשני מישורים:
  - ♦ בקורות על ידי הגורמים העסקיים - מבוצעות לגבי תהליכים הנוגעים בפעילות לקוחות קיימים. כמו כן מתבצעות בקורות לגבי תהליכים פנימיים בבנק.
  - ♦ בקורות על ידי קציני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות - מבוצעות ביחס למעגל הבקרה הראשון.

- ♦ **מעגל הבקרה השני -** כולל את הבקורות שמבוצעות על ידי קצין הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית הממונה על אבטחת מידע והיעוץ המשפטי.

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

## הדרכה בתחום הציות

מאחר שהבנת חשיבותם של התנהלות עסקית הוגנת ושל הצורך באיתור פעילות חריגה של לקוחות היא קריטית לעניין סיכון הציות, ננקטים אמצעים מגוונים להטמעתה. ההטמעה מבוצעת באמצעות תוכני ועזרי הדרכה, המשולבים בתהליך ההכשרה והעבודה של המנהלים והבנקאים. ההדרכות מבוצעות באופן מקוון ובאופן

עניינים, ציות למיסוי בינ"ל, הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, מתן ייעוץ ללקוח, הגנה על הפרטיות (למעט היבטים של טכנולוגיית מידע) והיבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות. המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידית ועל האינטראקציה עם חברות בנות וסניפים מחוץ לישראל, תוך התבססות על הוראות חוק בזיקה לפעילות הבנק, כגון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000, חוק המאבק בטרור, התשע"ו-2016, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, הוראת ניהול בנקאי 306, דיני ני"ע, תיקון לפקודת מס הכנסה ותקנות מס הכנסה רלבנטיות. בנוסף, מדיניות הציות כוללת התייחסות לדיני תחרות ולמניעת הפליה.

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 ואיסור הלבנת הון ומימון טרור, ביצוע מערך בקורות מובנה אחר קיום הוראות החוק בעניין דיני ני"ע, פיתוח מערכי הדרכה, ניהול ידע וסקרי תשתיות, ניתוח מוצרים ושירותים חדשים, פיתוח מערכות ועוד.

## פעילות אגף הציות בבנק ומידת האפקטיביות של ניהול סיכון הציות מפוקחות באמצעות:

- ♦ ועדת הדירקטוריון לניהול ובקרת סיכונים וועדת הביקורת.
- ♦ דירקטוריון הבנק והנהלת הבנק, המקבלים דיווחים רבעוניים ושנתיים אשר כוללים עדכונים בדבר חשיפות עיקריות ומוקדי סיכון בקבוצה, התקדמות בתוכנית העבודה ופעילויות שבוצעו ובכללן: בקורות, מיפויי פערי ידע, למידה ארגונית, פרויקטים טכנולוגיים ואחרים בתחום, דיווחים שהועברו לרשות לאיסור הלבנת הון, דיווח על אירועים חריגים והפרות.





## אבטחת מידע וסייבר

אנו רואים באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית ומשקיעים משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח, סודיות המידע הבנקאי ונכסי הלקוחות והבנק, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם.

עם התפרצות נגיף הקורונה בשנת 2020 והמעבר להתנהלות מרחוק של הבנק אל מול הלקוחות, גבר הסיכון לניצול לרעה של המצב על-ידי פושעי סייבר. בעוד שברחבי העולם התגברו התקפות הסייבר ובפרט סחיטה, התחזות וגניבת כספים, נוכחנו שגם רמת התחכום של ההתקפות עלתה, והתקפות שכללו דלף של מידע פרטי ואישי בהיקפים גדולים זכו להד תקשורתי נרחב. לאור מציאות מורכבת זו, מערך הגנת הסייבר בבנק התייחס לתמך בשינוי התנהלות הבנק ולקוחותיו, ונערך לספק במהירות פתרונות בטוחים ככל הניתן, על מנת לאפשר את המשכיות הפעילות העסקית.

הגנת הסייבר בבנק מנוהלת כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, בדגש על נוהל בנקאי תקין (נב"ת) 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, נב"ת 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, נב"ת 362 בנושא מחשוב ענן, נב"ת 363 בנושא ניהול שרשרת האספקה ונב"ת 367 בנקאות בתקשורת. כמו כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע ISO27001 ו-ISO27032 ומבצע מדי שנה תיקוף לעמידתו בתקנים אלה.

בהתאם להוראות החוק, תחומי אבטחת המידע והסייבר נידונים במסגרת הוועדה לטכנולוגיה, חדשנות ואבטחת מידע של הדירקטוריון וכן בוועדה לניהול סיכונים. הוועדות מפקחות על הטמעה וניהול התחום בבנק, וכן מקיימות אחת לחצי שנה בקרה על העמידה בתוכנית העבודה השנתית. זאת, תוך קיום דיון תקופתי בנושא האסטרטגיה הכוללת והמדיניות בתחומי טכנולוגיית המידע של הבנק. פרטים אודות חברי הוועדה וניסיונם המקצועי בתחום, זמינים בדוח השנתי ובאתר הבנק. כמו כן, דירקטוריון הבנק מקבל דיווחים על אירועים וממצאים מהותיים אשר עולים בסקרי בטיחות ובמבדקי חדירה תקופתיים. בשנת 2021 לא אירעו תקיפות סייבר שיש בהן חשיפה או דליפה של מידע רגיש או פרטי עובדים ולקוחות, וכן לא הוטלו קנסות או סנקציות על הבנק בנושא.

מדיניות אבטחת המידע והגנת הסייבר של הבנק מוכלת על מרבית הקבוצה, כאשר חברות בת אחדות המפעילות מערך אבטחת מידע וסייבר עצמאי מתוקף פעילותן, פועלות

ברוח מדיניות הבנק, תוך ביצוע ההתאמות הנדרשות. לצד מערכי הבקרה הפנימיים, מדיניות ומערכות אבטחת המידע והסייבר מבוקרות תחת גופים חיצוניים: חברות ייעוץ חיצוניות המבצעות מעת לעת בקורות איכות תהליכיות על יישום המדיניות והצעדים הננקטים, לצד יחידת הסייבר בבנק ישראל, המבצעת בקרה שוטפת.

מערך הגנת הסייבר של הבנק מנוהל על ידי קצין הגנת סייבר ואבטחת מידע ראשי (CISO), אשר כפוף למנהלת חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב, מרכז את פעילויות הסייבר של הבנק ואחראי, בין היתר, על הנושאים הבאים:

- ◆ ניהול מערך הגנת הסייבר של הבנק
- ◆ ייעוץ להנהלת הבנק בנושאי סייבר
- ◆ סיוע להנהלת הבנק בהגדרת ואכיפת מדיניות הגנת הסייבר
- ◆ פיתוח, מעקב אחר יישום, וניטור של תוכנית מקיפה ופרטנית להתמודדות הבנק עם סיכונים סייבר
- ◆ קידום מודעות לאיומי סייבר וקיום הדרכה לעניין דרכי ההתמודדות מולם
- ◆ תכלול ובקרה של ניהול אירועי סייבר

### אסטרטגיית הגנת הסייבר בבנק מתמקדת בהגנת עומק על הפעילות הבנקאית, באמצעות מספר עקרונות:

- ◆ **הגנה פרואקטיבית** - פיתוח יכולות תגובה בזמן אמת, כדי להתמודד עם איומים מתקדמים ומתקפות.
- ◆ **הגנה מבצעית** - בשנת 2021 נכתבו ועודכנו תוכניות מגירה למתקפות סייבר ובוצעו עדכונים לנוהלי ההתמודדות, כחלק מהפקת לקחים ובהתאמה להוראות רגולטוריות חדשות. פעילות זו (כולל אתגור ותרגול עובדים ועובדות בדרגי ניהול שונים) מבוצעת באופן שוטף ונמצאת במיקוד.
- ◆ **הגנה לעומק** - הטמעת טכנולוגיות הגנה ובקורות סייבר בשכבות מרובות. הבקורות מתייחסות להיבטי כוח אדם, לתשתיות ארגוניות, למדיניות, לנהלים, לטכנולוגיות, להיבטים עסקיים ועוד.
- ◆ **הצפנה** - הבנק מקיים הצפנה בין מערכותיו הפנימיות והחיצוניות וכן בתוך רשת הבנק, בהתאם לדרישות הרגולציה, לתקנים המקובלים ולהערכת הסיכון.
- ◆ **חוסן והתאוששות** - השקעה בתוכניות לשמירה על המשכיות עסקית ולהתאוששות מאירועי כשל לוגי ותקיפות סייבר.
- ◆ **הדרכות והכשרות** - הבנק מקיים באופן שוטף הדרכות והכשרות בנושאי הגנת סייבר עבור גורמים רלוונטיים, תוך עדכון תוכניות ההדרכה מעת לעת. פעילויות לקידום המודעות לאיומי סייבר מתקיימות לעובדות ועובדי הבנק, לחברות בנות, לקבלני משנה ולדירקטוריון הקבוצה. בנוסף, נעשים צעדים לקידום המודעות בקרב לקוחות וספקי הבנק (לרבות הרצאות, העלאת מודעות באתר הבנק, פרסום מאמרים וקיום שיתוף פעולה עם מערך הסייבר הלאומי במסגרת שבוע מודעות הסייבר).
- ◆ **ההרצאות לקידום המודעות לאיומי סייבר** הן בגדר חובה עבור אוכלוסיות מסוימות, כמו משתמשים בעלי הרשאות חזקות, יחידות ברמת רגישות גבוהה, נכשלים סדרתיים בתרגולי 'פישנינג' וכדומה.

בשנת 2021 התמקדנו בהעלאת המודעות לנושאי סיכונים סייבר, דרכי התנהלות מאובטחות וסיכונים דלף מידע. **במסגרת זאת:**

- ◆ נערכו הרצאות לקידום המודעות בפני עובדות ועובדי הבנק, חברות בנות, קבלני משנה ודירקטוריון הקבוצה.
- ◆ פותחו 'לומדות מודעות' - לומדת סייבר ארגונית, לומדה בנושא מניעת דלף פיס' והתחזות ולומדות ייעודיות.
- ◆ התקיימו תרגולי 'פישנינג'.
- ◆ פורסמו שלטים במתחמי הבנק, נשלחו מיילים והופצו ניוזלטרים בנושאי סייבר ומניעת דלף מידע.



## שומרים על פרטיות הלקוח

### תהליכי בקרה

בשנת 2021 ביצענו מהלך רחב למיפוי התהליכים העושים שימוש במידע אישי של הלקוח, לצד בחינת הבסיס החוקי לשימוש במידע (הסכמה או מכוח דין). בנוסף, אחת לשנה מתבצעת הערכת סיכונים סדורה ומקיפה בנושא הגנת הפרטיות, תוך מיפוי של סיכויי הפרטיות לצד בחינת השפעתם על נתוני המשתמשים. כמו כן בוצעה בשנת 2021 ביקורת בנושא הגנת הפרטיות על-ידי אגף הביקורת הפנימית בבנק.

### הסכמות לקוח

ככלל, איסוף הנתונים המבוצע על ידינו נעשה בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, תוך איסוף הסכמה של נושאי המידע כנדרש. בעת השימוש בשירותים המקוונים, הלקוח מודע אודות סוג וטיב המידע האישי שנאסף באופן ישיר, בערוצים השונים שבהם הוא נאסף וכן במטרות השימוש ובאופן עיבוד המידע. כחלק מניהול ההסכמות, הבנק מוודא כי הפנייה ללקוח מלווה בהודעה המעדכנת אותו אם מדובר במסירת מידע מכוח חובתו החוקית או על פי רצונו והסכמתו החופשית. בנוסף, שימוש בשירותי בנקאות בתקשורת נעשה בכפוף להסכמת הלקוח (opt-in), תוך מתן אפשרות לביטול השירות (opt-out). כמו כן, מידע על אבטחת המידע, לצד המלצות להתנהלות בטוחה בערוצים המקוונים, זמינים ללקוחות באתר הבנק בשפה העברית.

בבנק, היבטים של טכנולוגיית המידע, לרבות אבטחת מידע וסייבר, מטופלים באחריות חטיבת טכנולוגיה ומחשוב (ראו פרק אבטחת מידע וסייבר). אנו פועלים באופן שוטף על מנת לטייב ככל הניתן את השמירה על פרטיות הלקוחות ומשלבים שיקולים של היבטי הגנת פרטיות גם בעת פיתוח מוצרים חדשים בבנק. בנוסף, צוות מקצועי ממשרד עורכי דין חיצוני מהמובילים בארץ, המתמחה בנושאי פרטיות, מלווה את הבנק בכלל נושאי הגנת הפרטיות, לרבות בנושא מדיניות הפרטיות בבנק.

### הטמעה

מערך הגנת הפרטיות בבנק אחראי על קיום ובקרה של יישום נוהל הגנת הפרטיות, על זיהוי פערים ותיקונם, וכן על ביצוע הדרכות והכשרות לכל גורם רלוונטי, שמתקיימות על בסיס תוכנית הדרכה שנתית, הן באופן פרונטלי והן באופן מקוון באמצעות לומדות. ההדרכות מתבצעות לעובדים ולבנקאים בתפקידים רלוונטיים (בכללם עובדים חיצוניים). מידע ונהלים בנושא הגנת הפרטיות מפורסם בפורטל הבנק.

**15** הדרכות (פרונטלית וב'זום') התקיימו בשנת 2021 בהשתתפות מאות עובדות ועובדים רלוונטיים בבנק

הגנת הפרטיות נקבעת ומנוהלת בבנק הפועלים בהתאם לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, תקנות הגנת הפרטיות וחוקים רלוונטיים נוספים, ונתונה לפיקוח של הרשות להגנת הפרטיות. בנק הפועלים פועל תחת מדיניות פרטיות מקיפה וחדשנית שנכתבה ואושרה בהתאם להתפתחות המשמעותית של הנושא בשנים האחרונות. מדיניות הפרטיות בבנק חלה על כלל הקבוצה, כאשר חברות בת רלוונטיות מקבלות על עצמן מדיניות זו, תוך ביצוע התאמות שנדרשות מתוקף פעילותן. המדיניות חלה גם על ספקים, נותני שירותים ומחזיקי עניין נוספים, ועשויה להשתנות בהתאם לסוג השירות, לרבות שירותים מקוונים שונים.

מדיניות הפרטיות של הבנק מתייחסת לאופן שבו נאסף מידע מהמשתמשים והמבקרים בערוצים המקוונים של הבנק, להסכמות לשימוש במידע, להגנה על מידע אישי, לשמירה על סודיות בנקאית ועוד. במקביל לאישור המדיניות בידי ההנהלה והדירקטוריון, היא נידונה במסגרת ועדת הביקורת וועדת ממשל תאגידי. בנוסף, דירקטוריון הבנק אחראי לפקח על יישום המדיניות בבנק, לרבות ביצוע בחינה שנתית של המדיניות, פיקוח על רמת החשיפה תוך דיון בסיכונים העיקריים ופיקוח על טיפול הבנק בהפרות או בחשש להפרות של דיני הגנת הפרטיות.

הגנת הפרטיות בבנק מנוהלת על ידי מערך מקצועי רחב הכולל ממונים על הגנת הפרטיות בחטיבות, וכן ממונים על הגנת הפרטיות באגפים וביחידות שפעילותן רגישה יותר בהיבט זה. קצין הציות הראשי משמש כגורם בקרה ואכיפה של יישום המדיניות

שוטף, כאשר הבנק בוחן באופן קבוע את יעילות התוכניות לטיפול באיומים ואת יכולות התגובה שלו אליהם.

פרויקטים בתחום מערכות מידע בבנק מלווים מתחילת דרכם ולאורך שלבי הפיתוח והתחזוקה על ידי צוות של אבטחת מידע, המוודא את אבטחת תהליכי הפיתוח וקיום קפדני של הכללים, לרבות אבטחת פרטיות המידע ומידור הנגישות למידע. על מנת להבטיח את אפקטיביות ניהול סיכויי הסייבר בבנק, נעשה שימוש בשלושה קווי הגנה:

♦ **קו הגנה ראשון** - חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב ומערך אבטחת המידע והגנת הסייבר.

♦ **קו הגנה שני** - החטיבה לניהול סיכונים ויחידת ניהול סיכויי סייבר.

♦ **קו הגנה שלישי** - יחידה ארגונית ייעודית בביקורת הפנימית, בעלת הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי, הבוחנת את תקינותם ויעילותם של תהליכי ניהול סיכויי הסייבר והבקורות הרלוונטיות, בהתאם ליעדים שנקבעו על ידי הבנק.

## מסתכלים קדימה

- חיזוק ועיבוי ההגנה המבצעית.
- תמיכה בחדשנות העסקית והטכנולוגית בבנק, תוך הגנה על הבנק ועל לקוחותיו מהאיומים המתגברים.
- העצמת התוכנית לקידום המודעות לאיומי סייבר (בקרב עובדים, לקוחות וספקים).

♦ **ממשל תאגידי** - גיבוש מתודולוגיה לניהול סיכויי סייבר המגדירה את אופן ניהול סיכויי הסייבר בראייה משולבת כלל תאגידית, על ידי הדירקטוריון והנהלת הבנק, והנחיית שלוחות הבנק ברחבי העולם וחברות הבנות בדבר יישום נאות של מדיניות הסייבר של הבנק.

♦ **השקעה בכוח אדם** - גיוס כוח אדם מתאים ליישום יוזמות הבנק ומאמציו בתחום הסייבר ושימור רמה מקצועית גבוהה באמצעים שונים. בנוסף, הכללת מדדי אבטחת מידע בהערכת הביצועים עבור המנהלים הבכירים האחראים בנושא.

לבנק מרכז אירועי אבטחת מידע (SOC) ייעודי, המנהל בזמן אמת את ההתמודדות עם כל אירועי הסייבר וניסיונות ההונאה. המרכז, אשר מאויש על ידי אנליסטים וחוקרים במתכונת "24/7" עושה שימוש בכלים אוטומטיים ופועל על פי תהליכי עבודה ייעודיים לזיהוי והתמודדות עם אירועי סייבר והונאות, הכוללים נוהלי דיווח והסלמה. הכשרה בתחום ניתנת על בסיס

♦ **בחינה מתמדת** - ביצוע בדיקות אבטחת מידע של מערכות הבנק באופן שוטף, גם באמצעות יועצים חיצוניים בלתי תלויים, כנדרש על פי הרגולציה. זאת, לצד הערכה תקופתית של עמידת הבנק במדיניות הגנת הסייבר וציות להוראות בנק ישראל. במסגרת זאת, מבוצעים אחת לתקופה סקרי בטיחות והערכת עמידות הבנק בפני סיכונים הכוללים גם סקרי אבטחת מידע. לגבי מערכות שהוגדרו על ידי הבנק כבעלות סיכון גבוה, נערכים סקרים לפני הטמעת שינויים משמעותיים ולקראת הכנסה לשימוש של מערכות חדשות, בתדירות של לפחות אחת ל-18 חודשים. הסקרים משמשים ככלי להבטחת הגנה על מערכות הבנק מחדירה, גישה לא מורשית או פגיעה. ממצאים מהותיים מדווחים להנהלה, לדירקטוריון ו/או לוועדות הרלוונטיות. כמו כן, אנו פועלים באופן שוטף להתאמת מערך ההגנה לשינויים ולהתפתחויות המואצות בדיגיטל.

### תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2021	סטטוס
השקת תוכנית מודעות לסיכויי סייבר ומניעת דלף מידע לעובדים, ללקוחות ולספקי הבנק.	✓ בוצע
היערכות ומוכנות מבצעית למתקפות סייבר - תרגולי סייבר וכתיבת תוכניות מגירה להתמודדות מבצעית עם איומי הסייבר המתפתחים.	✓ בוצע
המשך תמיכה בתהליך המעבר לדיגיטל שהואץ בעקבות משבר הקורונה, תוך הגנה על הבנק ולקוחותיו מול האיומים המתגברים של פשיעה ותקיפות ממניעים לאומניים.	✓ בוצע





העברת מידע לצד שלישי מבוצעת רק בדרישה על פי דין כגון צו שיפוטי, או בהתאם להסכמת הלקוח. כאשר מדובר בהעברת מידע חריגה במסגרת לתהליך עסקי רגיל שאליו הסכים הלקוח, יש להחתים אותו על טופס ויתור על סודיות בנקאית. הלקוח יכול להימנע מחתימה על הטופס אם אינו מעוניין בהעברת המידע. כלל העברות המידע לצד שלישי נעשות על מנת לספק שירותים בנקאיים. לא מבוצעת העברת מידע לצד שלישי למטרות שאינן בנקאיות, כגון מכירת מידע לצד שלישי העוסק באיסוף מידע ובמכירתו לבעלי עניין שונים.

**אנו מחויבים לשמירה על סודיות בנקאית, ולא רשאים למסור מידע לצד שלישי ביחס לחשבוננו של הלקוח, לעסקיו, להתנהלותו או לכל עניין אחר הקשור להתקשרות שבין הבנק ללקוח. מידע לרשויות נמסר על פי דין או בהתאם לצו שיפוטי. חובתנו לשמירת סודיות בנקאית אינה מוגבלת לתקופה שבה מתקיימים קשרים או יחסים משפטיים בין הבנק והלקוח, אלא חלה גם בתקופה שלאחר סגירת חשבוננו של הלקוח או פטירתו, ללא הגבלת זמן.**

**בבנק קיימת מדיניות של 'אפס סובלנות' כלפי הפרה של דרישות הבנק בהיבטי הפרטיות, כאשר מקרים של הפרת הוראות הבנק מלווים בברור עובדתי מקיף, הפקת לקחים, וככל הנדרש דיון משמעתי והטלת סנקציות משמעתיות על עובדים, בהתאם לנסיבות.**

### שמירת מידע

בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), נשמר רישום של פעולות עסקיות וטכנולוגיות במאגרי המידע של הבנק. אנו מקפידים להגדיר מספר רב של בקורות פיזיות, ניהוליות וטכנולוגיות (כגון הצפנה, מידור הרשאות, כלי ניטור, כלי הגנה ועוד), על מנת להגן על המידע במגוון היבטיו, לרבות סודיות המידע, שלמות המידע וזמינותו. במסגרת זו, הגישה למידע על לקוחות הבנק המצוי במחשבי הבנק מותרת אך ורק לעובדי הבנק שהוכשרו לכך, ואך ורק לצורכי תפקידם. משך שמירת המידע על לקוחות משתנה

בהתאם לתהליך העסקי ולמידע הנאסף. השמירה עונה גם על ציפיות הלקוחות לקבלת שירות אחזור מידע מהבנק. מדי שנה מוגשות לבנק מאות בקשות לקבלת מידע היסטורי השמור במערכות הבנק. בהתאם לסעיף 14 לחוק, הבנק מאפשר להגיש בקשות לעיון, תיקון ומחיקה של מידע על ידי פנייה בכתב המפרטת את מהות הבקשה.

בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות, במקרים של אירועי דלף מידע אישי, הבנק מיידע באופן מיידי את הרשות להגנת

תוכניות 2021 - תכנון מול ביצוע	
סטטוס	תוכניות 2021
✓ בוצע	הטמעת מערכת ניהול הסכמות חדשה לצורך שיפור השליטה של הלקוח בהעברת מידע לצד שלישי לצורך התאמה אישית של הצעות בערוצים דיגיטליים.
✓ בוצע	עדכון סעיף שימוש במידע אישי בחוברת תנאי חשבון.
✓ בוצע	עדכון מדיניות הפרטיות בדיגיטל.
✓ בוצע	מיפוי תהליכים באמצעות מערכת חדשה שפיתחנו לזיהוי שימוש במידע אישי ובניית בקורות מתאימות בהתאם למיפוי.
תהליך מתמשך על בסיס שנתי	





## מחויבים לפעול באנושיות, שוויון ואי אפליה

בבנק הפועלים הוא מוסד פיננסי גדול בישראל, בעל השפעה ישירה, כמעסיק וכנותן שירותים, על למעלה מ-2.5 מיליון בני אדם, ובעל השפעה עקיפה על מעגל רחב של מחזיקי עניין. השפעה נרחבת זו מחייבת אותנו לפעול באחריות כלפי הקהילה והחברה בישראל ומחוצה לה, ולשמור על זכויות האדם של כל מחזיקי העניין של הבנק, לרבות עובדים, לקוחות, קהילה, ספקים ועובדי שרשרת האספקה.

אנו מאמינים בשוויון של כל בני האדם ובזכויותיהם הבסיסיות, כפי שאלה באות לידי ביטוי בהכרזה האוניברסלית בדבר זכויות האדם של האו"ם ובעקרונות המוגדרים בהצהרה על העקרונות והזכויות בעבודה של ארגון העבודה הבין-לאומי. מתוך תפיסה זו, חתם הבנק על יוזמת ה-'UN Global Compact' לשמירה על זכויות אדם וזכויות עבודה, לשמירה על הסביבה ולמלחמה בשחיתות.

שמירה על זכויות האדם מהווה חלק בלתי נפרד מהתשתית הערכית עליה מבוססת הפעילות העסקית והחברתית של הבנק לרבות במתן שירותים ומוצרים, הקובעת כי יש להתייחס לכל אדם באופן הוגן ומכבד, ללא קשר לגזע, דת, מוצא, מין, נטייה מינית, מוגבלות פיזית או אחרת, מקום מגורים או כל גורם אחר שאינו כלכלי במהותו.

### מחויבות ללקוחותינו

בהיותנו מוסד פיננסי מקצועי, אנו מתנהלים משיקולים ענייניים ובמנותק מהשקפה פוליטית. אנו מחויבים לספק שירות לכל

לקוחותינו ללא קשר לגזע, דת, מוצא אתני, ארץ מוצא, נטייה מינית, השקפות, שיוך פוליטי, גיל, מעמד אישי ומקום מגורים. אנו מעניקים שירות למגוון לקוחות באמצעות רשת רחבה של סניפים בפרסה ארצית, תוך שימת דגש ויצירת ערך מותאם לצרכים של מגזרים ספציפיים, בהם החברה הערבית, החברה החרדית, אוכלוסיית האזרחים הוותיקים ואנשים עם מוגבלות. בעת פיתוח מוצרים פיננסיים וערוצי שירות, מבוצעת הערכה לגבי השפעות פוטנציאליות על החברה והסביבה, ונלקחים בחשבון שיקולים של שמירה על זכויות אדם ונגישות השירותים לאוכלוסיות שונות.

אנו פועלים להגנה על פרטיות לקוחותינו באמצעות הקפדה על נהלים מסודרים והתנהלות על פי מדיניות ברורה בנושא, בהתאם לחוק הגנת הפרטיות. מדיניות הבנק מעגנת בתוכה את המחויבות לאבטחת זמינות, חיסיון, שלמות, ואמינות המידע של הלקוחות. אנו רואים באבטחת מידע והגנת הסייבר נושאים בעלי חשיבות מרכזית, ומשקיעים משאבים רבים, הן טכנולוגיים והן אנושיים, כדי לשמור על פרטיות הלקוח וסודיות המידע הבנקאי בכל הערוצים, תוך שימוש בשיטות הגנת סייבר ומוצרי אבטחת מידע מהמתקדמים בעולם.

### מחויבות לעובדים שלנו

אנו פועלים לאור נורמות ועקרונות אוניברסליים של הבטחת זכויות אדם בהעסקה, המפורטים באמנות האו"ם 'UNGC' ובאמנות של ארגון העבודה

הבין-לאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול משא ומתן קיבוצי. מתוקף מחויבותנו לעובדים, אנו דואגים לבריאותם ולרווחתם ומספקים להם סביבת העסקה נאותה ואחראית, הנקייה מאפליה, הטרדה, או התעמרות. לבנק מדיניות של "אפס סובלנות" להטרדה מינית, ומתוך תפיסה זו מונחת מנהלת בכירה האמונה על הטמעת המדיניות למניעת הטרדה מינית בקרב כלל העובדים והמנהלים.

עובדי הבנק מחויבים לעקרונות המפורטים בקוד האתי של הבנק, ולפעולה לאור ערכים של אנושיות, יושרה, שקיפות, ואחריות. אנו מחויבים להעסיק ולקדם את עובדינו על בסיס כישוריהם המקצועיים, ללא אפליה או הדרה על בסיס מגדר, מוצא, דת, תרבות, נטייה מינית, דעה, או כל גורם בלתי ענייני אחר. לא נעסיק ילדים ו/או קטינים בניגוד להוראות החוק, ולא נעסיק אף אדם בהעסקה כפויה. אנו מתגמלים את עובדינו בצורה הולמת, ומכבדים את זכותם להתאגדות ולייצוג קבוצתי. שמירת הזכויות בנושא העסקה מנוטרת באמצעים שונים, כמו עריכת סקרי שביעות רצון, מעקב וטיפול שוטף בפניות עובדים, וניהול דיאלוג מתמיד עמם.

### מחויבות לספקים שלנו

מתוך השאיפה לשמור על זכויותיהם של כל עובדי שרשרת האספקה, מתבקשים ספקי הבנק לחתום על "כתב התחייבות להתנהלות אחראית" המגדיר כללים מחייבים, בהם דרישות לנורמות התנהגותיות בסביבת העבודה ושמירה על תנאי העסקה נאותים, לרבות בהיבטי זכויות אדם, כגון העסקת ילדים או העסקה בכפייה. אנחנו מוודאים שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני באמצעות חתימה על קוד אתי לעובדי קבלן והפעלת מוקד פניות ייעודי עבורם באגף משאבי אנוש, ומבצעים הליכי בקרה באמצעות חברה חיצונית, שנועדו להבטיח כי זכויותיהם אכן נשמרות. כמו כן אנחנו מקדמים ספקים המשלבים בפעילותם ערכים חברתיים, לרבות העסקה ותמיכה באוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית.

### מחויבות לקהילה

אנחנו רואים בעצמנו חלק בלתי נפרד מהקהילה שבה אנו פועלים, ומתוך כך מחויבים לעשייה חברתית ולפעילויות המסייעות ומעצימות אוכלוסיות מוחלשות שבאמצעותן מוענקה הזדמנות שווה ומקודמת שמירה על זכויות וכבוד האדם. אנחנו מובילים פרויקטים ושיתופי פעולה רבים, בדגש על מיזמים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית. בתוך כך, אנו תומכים בפעילויות מגוונות של ארגונים חברתיים בישראל, המקדמים את זכויות האדם של אוכלוסיות שונות ושל מגזרים בחברה הישראלית. בין

היתר אנו פועלים לקדם את נושא הנגישות בחברה הישראלית, על ידי פיתוח והנגשה של מוצרים בנקאיים ייעודיים וכן באמצעות קיום שיתופי פעולה נרחבים עם ארגונים חברתיים. כל זאת במטרה לאפשר לאנשים עם מוגבלות לממש את זכותם הבסיסית לקבלת שירות מלא באופן עצמאי, תוך שמירה על כבודם.

### מחויבות לעקרונות ממשל תאגידי וערכי יסוד

מתוקף היותנו חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, אנחנו מתנהלים בהתאם לעקרונות של ממשל תאגידי תקין, כפי שאלו משתקפים בסביבה החקיקתית והרגולטורית שבה אנו פועלים, ביניהם חוקי הבנקאות שמגדירים את מסגרת הפעילות העסקית שלנו. הבנק נתון לפיקוח מתמיד מצד בנק ישראל וגופים רגולטוריים מקומיים נוספים, וכן מצד מוסדות בין-לאומיים כגון ה-FATF ואחרים. לצד הנורמות המשפטיות שאנו מחויבים בציות להן, מתנהלת פעילותנו לאורם של ערכי היסוד בהם אנו מאמינים, אשר מעוגנים בקוד האתי שלנו: הוגנות ואחריות, מקצועיות, יוזמה וחדשנות, אנושיות, אכפתיות ופשטות.

כל העובדים נקראים לדווח על כל מקרה או חשד למקרה של התנהגות שאינה עולה בקנה אחד עם הקוד האתי בכללם ההיבטים הנוגעים לשמירה על זכויות אדם. כדי להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא ייזקו בגין הדיווח, קיים תהליך מסודר

ומנגנון הגנתי מתריע (Whistleblower) המאפשר לעובדים לדווח על מקרים תוך הגנה מפני פגיעה או התנכלות, לרבות פיטורין. כל הדיווחים נחקרים ופעולות מתאימות ננקטות במידת הצורך. לרשות הלקוחות והציבור עומד 'מרכז פניות הציבור' שאליו הם יכולים לפנות בכל נושא הקשור לממשק עם הבנק ולשירות שניתן על ידו, לרבות בסוגיות הקשורות לזכויות אדם. כל מקרה נבדק בקפידה ומטופל בהתאם. אמנת השירות בנושא פניות הציבור מפורסמת ללקוחות בסניפי הבנק, באתר הבנק ועל גבי המכשירים לשירות עצמי.





מדדי ESG - התפתחות רב שנתית

סביבה ירוקה

תחום	מדד	2017	2018	2019	2020	2021
אשראי סביבתי	יתרת אשראי (מאזני חוץ מאזני) לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה (במיליארדי ₪)	6	8.7	6.4	10.9	13
	צריכת חשמל - סה"כ (קוט"ש)	86,232,616	86,217,677	83,123,204	79,366,534	74,215,420
צריכת אנרגיה	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	267.5	273.6	268.1	258.9	252.7
	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (בהשוואה לשנה קודם לכן)	-0.18%	-0.02%	-3.6%	-4.5%	-6.5%
צריכת חומרים	צריכת סולר (ליטר, לנסועה ולגנרטורים)	9,898	138,327	12,016	16,102	29,000
	צריכת בנזין (ליטר, לנסועה)	2,746,344	2,160,630	2,369,178	1,851,816	1,915,882
	סה"כ צריכת חשמל, סולר ובנזין (ב- MWh )	111,340	107,281	104,818	96,391	91,953
	צריכת נייר (טון)	1,209	1,037	920	908	853
טיפול בפסולת	צריכת מים (מ"ק)	108,125	92,480.1	79,489.2	68,488.4	61,954
	מחזור נייר (טון)	760	746	575	487.5	376.9
	מחזור קרטון (טון)	15.3	18.2	23.6	45.4	59.5
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	94	101.5	62.7	96.1	47.8
טביעת הרגל הפחמנית	פינוי אחראי של פסולת בניין (ק"ג)	2,284	1,866	2,356	1,972	1,992
	פינוי אחראי של נורות פלאורסנט (ק"ג)	1,230	1,179	757	1,128	826
	סה"כ פסולת (טון)	872.8	868.7	664.4	632.1	487
	סה"כ פסולת שהועברה למחזור (טון)	869.3	865.7	661.3	629	484.2
	סה"כ פסולת שהועברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלנים מורשים (טון)	3.5	3	3.1	3.1	2.8
	מדרך פחמני (טון CO2eq )	58,360	53,267	47,874	45,003	41,003
	פליטות גזי חממה במכלולים 1+2	51,626	49,538	46,624	44,030	40,065
	שיעור השינוי השנתי במדרך הפחמני (בהשוואה לשנה קודמת)	3%	-9%	-10%	-6%	-9%

חברה

תחום	מדד	2017	2018	2019	2020	2021
הנגשת שירותים בנקאיים למגוון לקוחות	מספר סניפי הבנק (הקמעונאיים)	259	237	215	189	174
	שיעור הסניפים והמבנים המונגשים	96%	95%	99%	99.5%	100%
	מספר בנקטים ומכשירים לשירות עצמי מונגשים לעיוורים	616	752	1,210	1,301	1,218
	שיעור הסניפים הממוקמים בפריפריה הגיאוגרפית	40%	45%	43%	41%	41%
השקעה בקהילה	תרומות והשקעה קהילתית (במיליוני ₪)	40	42	43.9	50.5 <sup>51</sup>	35.9
	מספר עובדים מתנדבים	3,500	3,600	3,500	4,000	4,300
פרופיל העסקה	מספר עובדי הבנק (סולו)	8,687	8,290	8,162	7,757	7,788
	שיעור עובדים בהסכם קיבוצי	90%	89.4%	88.2%	87.2%	85.8%
	שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל בגין מחלת בן משפחה)	5.62%	5.65%	5.58%	6.76%	5.91%

51. כולל 19 מיליון שנתרמו באמצעות קרן 'פרץ נפתלי'.

תחום	מדד	2017	2018	2019	2020	2021
גיוון תעסוקתי בבנק	שיעור הנשים מבין כלל העובדים	65%	66%	65.6%	65.5%	65.3%
	שיעור הנשים המנהלות מסך הדרג הניהולי	52.6%	53.2%	54%	54%	55.4%
	שיעור העובדים מהחברה הערבית	6.3%	6.4%	6.2%	6.3%	6.2%
	שיעור קליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות	17%	22%	20%	21%	22.4%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור האקדמאים	66.7%	68%	69%	71%	71%
	מספר ימי למידה בשנה	43,211	60,360	53,681	28,255	39,467
	ממוצע שעות לימוד לעובד בשנה	42.5	52.8	51.2	28.6	40.5
	היקף השקעה בהכשרה מקצועית לעובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	53	63	65	42	57
	שיעור העובדים שקיבל משוב שנתי ל"הערכת ביצועים"	99%	99%	99%	99%	97%
	שיעור המשתתפים במדד השינוי הארגוני-תרבותי (סקר אקלים אירגוני עד 2019)	83%	81%	80.6%	70%	81%

ממשל תאגידי

תחום	מדד	2017	2018	2019	2020	2021
ביצועים כלכליים (במיליוני ש"ח)	סך הכנסות	12,577	13,774	13,208	13,176	14,392
	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות	2,660	2,595	1,799	2,056	4,914
	הוצאות תפעוליות ואחרות	8,121	8,960	8,776	7,501	7,803
	מתוכנ משכורות והוצאות נלוות	4,300	4,188	4,108	3,836	4,333
	תשלום מס	1,355	2,383	1,912	1,716	1,604
ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	861	496	1,000	720	1,478.8
	הערך הכלכלי שחילקה קבוצת הבנק למחזיקי העניין: הוצאות תפעול, משכורות והוצאות נלוות, תרומות וחסייות, הפרשה למיסים ודיבידנדים (במילוני ש"ח)	10,981	11,507	11,501	9,862	12,274
דירקטוריון	מספר חברי דירקטוריון (נכון לסוף שנת 2021)	10	7	9	9	9
	שיעור הדירקטורים החיצוניים (על פי ההגדרה בחוק החברות ובנוהל בנקאי תקין 301)	50%	57%	55%	55%	66%
	שיעור הנשים בדירקטוריון	16%	14%	22%	22%	33%





## אינדקס GRI ודיווח COP ל-Global Compact

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure 2016	102-1	שם הארגון	8	
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	21	
	102-3	מיקום מטה הארגון	125-126	
	102-4	מיקום פעילות הארגון	125-126	
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	125-126	
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	21	
	102-7	גודל החברה	22	
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	74-75	
	102-9	שרשרת אספקה	94-99	
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	90, 93	
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	108-110	
	102-12	יוזמות חיצונית	16-17, 52	1-10
	102-13	חברויות בארגונים	16	1-10
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4-5	
	102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	4-5, 25-27, 39-53, 55-56, 104-110, 137-141	
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	7, 135-136, 146-147	1-10
	102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואיתית	81-82, 99, 135-136	
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	126-130	
	102-19	האצלת סמכויות	129-130	
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	6	
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	12-13, 130	
	102-22	הרכב הדירקטוריון	127-130	
	102-23	יו"ר הדירקטוריון	127	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure 2016	102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	127-128	
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	127-128	
	102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	129-130, 136	
	102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	128-129	
	102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	128	
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	129-130	
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	129-130	
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	129-130	
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	129	
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	129-130	
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	129-130	
	102-35	מדיניות תגמול	130-131	
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	130-131	
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	130-131	
	102-38	יחס השכר השנתי	130	
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	130	
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	12-13	
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	74	
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	12-13	1,2,6
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	12-13	
	102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	12-13	
	102-45	ישויות שנכללות בדוח הכספי	21, 126	
	102-46	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	10-11	
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	10-11	
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	111-112	
	102-49	שינוי בדיווח	10-11	
	102-50	תקופת הדיווח	10	
	102-51	תאריך פרסום הדוח הקודם	6	



שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure 2016	102-52	מחזור הדיווח	6	
	102-53	איש קשר ביחס לדוח	6	
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI SRS	10	
	102-55	אינדקס GRI	148-156	
	102-56	בקרה חיצונית	160-165	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 201: Economic Performance 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	4-5, 129-130	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	4-5, 129-130	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	4-5, 129-130	
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	149	
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	104-107, 109-110	7
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	93	
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	לא התקבלו בתקופה המדווחת	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	61, 104-107	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	61-62, 107	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	61-62, 107	
	GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	61-62, 107	2
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	61-62, 107	1,3
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 204: Procurement Practices 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	95-99	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	95-99	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	95-99	
	GRI 204: Procurement Practices 2016			
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	97	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 205: Anti-corruption 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	137-139	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	137-139	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	137-139	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 205: Anti-corruption 2016				
GRI 205: Anti-corruption	205-1	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	96, 136-139	
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	136-139	
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	136	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 301: Materials	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	118-121	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	118-121	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	118-121	
	GRI 301: Materials 2016			
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	118-121, 148	
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	118-121, 148	8,9
	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	119-121	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	113-117	7,8,9
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	113-117	
GRI 302: Energy	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	113-117	
	GRI 302: Energy 2016			
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	114, 116	
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא מהותי לארגון	
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	114	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	114, 116	
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	106	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	110-112	7,8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	110-112	7,8
GRI 305: Emissions	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	110-112	7,8
	GRI 305: Emissions 2016			
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	110-112	7,8
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	110-112	7,8
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	110-112	7,8
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	111	7,8
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	111-112	7,8,9
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	137-139	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	137-139	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	137-139	



שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 305: Emissions	305-6	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון (ODS)	110	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	73	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	73	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	73	
	GRI 401: Employment 2016			
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	75	6
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	92-93	
GRI 402: Labor/Management Relations	401-3	חופשת לידה	74	1,2,6
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 402: Labor/Management Relations	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	74, 90, 93	2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	74, 90, 93	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	74, 90, 93	
GRI 402: Labor / Management Relations 2016				
GRI 404: Training and Education	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	90	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	86-87	6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	86-87	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	86-87	
	GRI 404: Training and Education 2016			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	88	
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	87-88, 90, 93	
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משווא על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	79, 149	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	82-85	1,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	82-85	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	82-85	
	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016			
	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	83-85, 149	
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	81	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 406: Non-discrimination	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	37, 81	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	37, 81	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	37, 81	
	GRI 406: Non-discrimination 2016			
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	81	
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	74, 93	1,2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	74, 93	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	74, 93	
	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016			
GRI 413: Local Communities	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	99	
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 413: Local Communities	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	61-71	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	61-71	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	61-71	
	GRI 413: Local Communities 2016			
GRI 414: Supplier Social Assessment	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	39-53, 61-71	
	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	108-110	
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	22, 44, 47, 49	
	FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מועטת יכולת	39-53	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 414: Supplier Social Assessment	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	96, 97, 99	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	96, 97, 99	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	96, 97, 99	
	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016			
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו ע"פ קריטריונים של סביבת ההעסקה	97-99	1,2,6
	414-2	השפעות משמעותיות בשרשרת האספקה ופעולות שננקטו	99	



נושאים מהותיים בדוח ושיוכם למדדי ה-GRI-SRS

GRI 201-1: Direct economic value generated and distributed, GRI 201-2: Financial implications and other risks and opportunities due to climate change. GRI 305: Emissions	ניהול סיכונים סביבה ואקלים במימון והשקעות
GRI 203-2: Significant indirect economic impacts	פיתוח מוצרים פיננסיים המקדמים סביבה ירוקה
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions	צמצום השפעות סביבתיות
GRI 417: Marketing and labeling, GRI 418: Customer privacy	שירות הוגן ואחראי
GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים
GRI 401: Employment, GRI 402: Labor/Management relations 406: Non-Discrimination	תנאי העסקה וסביבת עבודה נאותה
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	גיוון והכללה בקרב עובדים
GRI 404: Training and Education	פיתוח והכשרת עובדים
GRI 413: Local Communities	מעורבות חברתית וקהילתית
GRI 414: Supplier Social Assessments, GRI 204: Procurement Practices	שרשרת אספקה אחראית
GRI 205: Anti- corruption, GRI 419: Socioeconomic Compliance, GRI 102-16: GRI 102-17 (Ethics and integrity)	אתיקה, הוגנות ומניעת שחיתות
GRI 418: Costumer Privacy	אבטחת מידע ופרטיות לקוחות
GRI 102-18 : GRI 102-39 (Governance), GRI 419: Socioeconomic Compliance	ממשל תאגידי וציות רגולטורי
GRI 102-2: Activities, Brands, Products and Services, Product profile (Sector supplement), GRI 102-15: Key Impacts, Risks, and Opportunities, GRI 203-1: Infrastructure Investments and Services Supported, GRI 203-2: Significant indirect economic impacts	חדשנות
GRI 102-15: Key impacts, risks, and opportunities	ניהול סיכונים מערכתיים
GRI 102-15: Key impacts, risks, and opportunities	המשכיות עסקית

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	36-37	8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	36-37	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	36-37	
	GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	36-37	8
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	(לא היו מקרים ב-2021)	
	417-3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	(לא היו מקרים ב-2021)	
GRI 418: Customer Privacy	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	143-145	1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	143-145	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	143-145	
	GRI 418: Customer Privacy 2016			
	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	145	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	36-37, 132, 138-138, 140	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	36-37, 132, 138-138, 140	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	36-37, 132, 138-138, 140	
	GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016			
	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	140	1
Product profile (Sector supplement)	Product profile: (Sector supplement) 2016			
	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	26, 107	
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	26	
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	24, 105, 107	



נושא	מדד	קוד	הפנייה
Data Security		FN-CB-230a.1	דוח ESG 2021: ♦ אבטחת מידע וסייבר, עמ' 126-128; ♦ שומרים על פרטיות הלקוח עמ' 143-145.  דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2021: ♦ ח.3 סיכוני אבטחת מידע וסייבר עמ' 88.
		FN-CB-230a.2	
Financial Inclusion & Capacity Building <sup>53</sup>		FN-CB-240a.1	דוח ESG 2021: ♦ פועלים לצמיחת עסקים קטנים, עמ' 25-27. ♦ פרק פועלים להכללה פיננסית, עמ' 39-53.
		FN-CB-240a.2	
		FN-CB-240a.3	
		FN-CB-240a.4	
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis		FN-CB-10a.1	דוח ESG 2021: ♦ מנהלים סיכוני סביבה ואקלים בפעילות העסקית, עמ' 108-110.  דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2021: ♦ ד.4 חשיפות לסיכוני אשראי, עמ' 42-45. ♦ טו. סיכון סביבתי, עמ' 93-95.
		FN-CB-410a.2	דוח ESG 2021: ♦ מעניקים מימון לקידום סביבה ירוקה, עמ' 104-107. ♦ מנהלים סיכוני סביבה ואקלים בפעילות העסקית, עמ' 108-110.  דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2021: ♦ טו. סיכון סביבתי, עמ' 93-95.

52. Sustainability Accounting Standard Board: COMMERCIAL BANKS Industry Standard, Version 2018-10.  
53. לפירוש נוסף ראו בדוח הכספי ביאור 28. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה. חשוב לציין כי מדדי ה- CRA אינם רלוונטיים לבנק.

נושא	מדד	קוד	הפנייה
Business Ethics		FN-CB-510a.1	דוח ESG 2021: ♦ עמ' 36, עמ' 126.  דוח כספי שנתי 2021: ♦ ביאור 25. הליכים משפטיים, עמ' 189-197.
		FN-CB-510a.2	דוח ESG 2021: ♦ קוד ערכים ואתיקה - הדרך בה אנו פועלים, עמ' 135-136.  קוד ערכים ואתיקה, הדרך בה אנו פועלים: ♦ עמ' 49.
Systemic Risk Management		FN-CB-550a.1	לא רלוונטי <sup>54</sup>
		FN-CB-550a.2	דוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2021: ♦ ב.5. תרחישי קיצון עמ' 16 ♦ ב.6. חומרת גורמי הסיכון, עמ' 16-17 ♦ ו.1.ד. המתודולוגיה לאמידת סיכוני שוק, עמ' 70-71. ♦ טו. סיכון סביבתי, עמ' 93-95.
Activity Metrics <sup>55</sup>		FN-CB-000.A	דוח כספי שנתי 2021: ♦ 2.5 תיאור עסקי קבוצת הבנק לפי מגזרי פעילות בהתאם לגישת ההנהלה, עמ' 46-48.
		FN-CB-000.B	

54. הבנק אינו נמנה על רשימת ה- G-SIB כהגדרתו לפי ה- FSB; יחד עם זאת בנק הפועלים, כבנק גדול המחזיק מעל ל-20% מהנכסים המאזניים במערכת הבנקאית הישראלית, כפוף ליחס הון של 10% ולא 9%. למידע בנושא הלימות ההון של הבנק ראו פרק ג. הון ומינוף לדוח על הסיכונים ליום 31 בדצמבר 2021; ותחת ביאור 24. הון, הלימות הון, מינוף ונזילות בדוח הכספי לשנת 2021.  
55. הנתונים מוצגים בהתאם לדיווח בדוח הכספי לפי גישת ההנהלה למגזרי הפעילות. למידע נוסף ראו ביאור 28א. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה, בדוח הכספי לשנת 2021.



## הצהרת הבטחת איכות לדוח ESG של בנק הפועלים לשנת 2021

### הקדמה

Shibolet ESG הינה פרקטיקת יעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת 'שבילת שירותי יעוץ בע"מ'. בחודש פברואר 2022 פנה בנק הפועלים אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח ה-ESG לשנת 2021. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתור שביצע את העבודה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק הפועלים ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

### גישת העבודה



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-152

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש

ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

- 1. כוללניות Inclusivity** – התייחסות למגוון רחב של מחזיקי עניין.
- 2. מהותיות Materiality** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
- 3. תגובתיות Responsiveness** – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

### הממצאים

דוח זה של בנק הפועלים הוא ה-15 במספר. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח של ה-GRI, ה-SRS וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive option. הריני מצהיר בזאת כי בנק הפועלים אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה, זו מציג עמידה בשלושת העקרונות שצינו לעיל ועומד בתקן AA1000AS לבקרת נאותות לדוחות קיימות של הארגון AccountAbility.

דוח זה גם כולל לראשונה התייחסות למדדי הדיווח של ה-SASB עבור הסקטור הבנקאי: COMMERCIAL BANKS Industry Standard, Version 2018-10. דוח זה מתייחס אל הסוגיות הנכללות במדדי הדיווח הנ"ל ומבצע את ההפניה הנדרשת לעמודי הדוח בהם מופיע המידע האמור.

דוח ה-ESG של בנק הפועלים לשנת 2021, ממשיך להציג מגמה של התפתחות מקצועית ראויה לציון. במיוחד אני מבקש לציין את הצהרת הבנק להפסיק לממן ולהשקיע בפרויקטים חדשים של חיפוש והפקה של נפט ופחם, ובנוסף לצמצם בהדרגה את האחזקות בתיק הנוסטרו בחברות העוסקות בפעילות פחם ונפט, עד לאיפוס בשנת 2026. זוהי הפעם הראשונה שבנק ישראל יוצא עם מחויבות ציבורית כה משמעתית בנושא של התמודדות עם שינוי האקלים. בנוסף ובהקשר זה ראויה לציון הקמתו של מערך ניהול סיכונים אקלים ויצירת 'מפת חום' לזיהוי רמות הסיכון עפ"י הסקטורים העסקיים השונים. גם כאן וככל הידוע לי, מדובר על מהלך ראשוני מסוגו בסקטור הבנקאי בישראל.

### הערות לדוח:

מכלול 3 בחישוב מדרך פחמי-מוסדות פיננסיים בכל רחבי העולם נערכים להרחיב את מערך הדיווח שלהם על פליטות גזי חממה כך שאלו יכללו גם את ההשפעה של אחזקותיהם הפיננסיות. במקומות שהדבר נעשה, נמצא כי מכלול 3 מהווה מעל ל-90% מהמדרך הפחמי ומכלולים 1 ו-2 נסוגים להיות מרכיב קטן באופן יחסי. מומלץ לבנק הפועלים להתחיל ולהיערך לכך כבר עתה כי הרגולציה העולמית צועדת לכיוון זה באופן די מהיר.

ברכות לעושים במלאכה,

SHIBOLET  
ESG

  
ד"ר ליעד אורתור  
מנהל Shibolet ESG



## בקרה תהליכית ליישום ודיווח ESG בבנק הפועלים

- תהליך בקרה חיצוני מאפשר לקוראי הדוח לאמת את הדיווח העצמי אל מול חוות דעת בלתי-תלויות של גורמים מקצועיים. דוח ה-ESG לשנת 2021 של בנק הפועלים עבר ארבעה תהליכי בקרה:
- ◆ הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות של BDO, בהובלת חן הרצוג, שותף וכלכלן ראשי BDO, ביצעה בקרה מקדימה של תהליכי הדיווח;
  - ◆ ד"ר ליעד אורתור מנהל Shibolet ESG מבית 'שבלת שירותי יעוץ בע"מ' קיים תהליך הבטחת איכות ובדיקת נאותות הדיווח של הדוח בהתאם לתקן AA1000AS לבקרת נאותות לדוחות קיימות של הארגון AccountAbility;
  - ◆ 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 עונה לדרישות הצגת תהליך המהותיות של ה-GRI.

### בקרה על ידי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד רואי החשבון BDO

- הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד רואי החשבון BDO מלווה את בנק הפועלים בבקרת דיווחי הקיימות והאחריות התאגידית זו השנה החמש-עשרה. פעילות BDO מתמקדת בבקרה שוטפת של דיווחי ESG, ביצוע מחקרים השוואתיים ובקרת מענה לדירוגי ESG של בנק הפועלים. הליווי הצמוד מאפשר ליועצי BDO לתת חוות דעת מקצועית, המבוססת על בחינת תהליכי הדיווח שבוצעו בבנק לכל אורך שנת 2021 ובמהלך שנת 2022, עד למועד פרסום הדוח. הבנק המשיך בתקופה זו במגמת יישום והטמעה של היבטי ESG בפעילות השוטפת, ובמסגרת הבקרה נבחנה התקדמות הבנק בשלושה רבדי פעילות, אשר על בסיסם ניתן לתת משוב:
- ◆ עדכון וטיוב תשתית המידע והמדדים - יועצי BDO בחנו את בסיס נתוני ESG בבנק, ובמסגרת זאת את תהליך איסוף המידע והנתונים הרלוונטיים, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו.
  - ◆ הטמעת תפיסת ESG בליבת הפעילות וביחידות השונות - בתחום זה נבחן תהליך ההטמעה של תפיסת ה-ESG בפעילות השוטפת של יחידות הבנק לצד אופן פיתוח ויישום תהליכים חדשים על בסיס מחקר השוואתי.
  - ◆ בחינת תוצאות היישום (אפקטיביות ההטמעה) - שלב זה בחן כיצד שיפר הבנק את ביצועיו במדדים השונים, הוביל יוזמות חדשות ביחידות השונות לפעילות בתחום, פיתח מוצרים בנקאיים חדשים, ויצר דיאלוג עם מחזיקי העניין תוך הרחבת האימפקט על החברה והסביבה בישראל.

### סיכום והמלצות

דוח ה-ESG של בנק הפועלים נערך בהתאם לתקני ה-GRI ברמת דיווח מקיפה (Comprehensive), ומשקף את המשך ההובלה של בנק הפועלים בתחום. השנה כולל הדוח גם התייחסות ראשונית למדדי הדיווח של ה-SASB עבור הסקטור הבנקאי. כמו כן בשנת 2021 הועמקה פעילות הבנק בתחומי ה-ESG עם הנפקת אג"ח ירוק ע"י הבנק, פעילויות להכללה פיננסית והרחבת האמצעים הדיגיטליים.

בנוסף נעשו צעדים קונקרטיים לניהול סיכונים אקלים דוגמת בניית "מפת חום" ענפית לסיכונים מעבר בפעילות המימון וההשקעות של הבנק ובהמשך לכך עודכנו יעדי ESG לשנת 2030, והם כוללים הקטנת החשיפה באופן הדרגתי לחברות פחם ונפט.

בהתבסס על מחקר השוואתי של פרקטיקות גילוי ודיווח של בנקים מובילים בעולם, ועל מנת להמשיך לשמר מובילות הבנק בתחום ה-ESG וכן לעמוד בציפיות של המשקיעים, חברות דירוג ורגולציה עתידית, אנו ממליצים על הרחבת הפעילות בהיבטים הבאים:

#### דיווח

- ◆ המשך העמקת והרחבת הדיווח בנושאי היערכות לסיכונים וההזדמנויות שטומנים בחובם שינויי האקלים, כדוגמת דיווח TCFD.
- ◆ דיווח על המדרך הפחמני של תיק האשראי ותיק ההשקעות של הבנק, בהתאם לתקנים בין-לאומיים מקובלים (כדוגמת תקן PCAF). זאת, כהרחבה של מסגרת הדיווח על המדרך הפחמני של הבנק תחת מכלול 3 - פליטות בשרשרת האספקה.

#### אסטרטגיה

- ◆ בחינת אימוץ אמנת Net Zero 2050 וגיבוש יעדי הפחתת המדרך הפחמני של תיק האשראי, על בסיס מדידת המדרך בתקנים מקובלים.
- ◆ המשך פיתוח מכשירים פיננסיים תומכי ESG לצד גיבוש מהלכים לליווי לקוחות במעבר לכלכלה דלת פחמן.



  
חן הרצוג,  
כלכלן ראשי ושותף  
BDO Consulting



## 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 רשות החשמל, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, מכון שמואל נאמן שליד הטכניון והמשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) עבור פליטות במכלול 3. נתוני הצריכה סופקו ע"י הבנק ובאחריותו. נכון למועד הכנת הדוח, המשרד להגנת הסביבה לא פרסם את מקדמי הפליטה לשנת 2021 ולכן אופן החישוב של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2020.

### חישוב ודיווח המדרך הפחמני של בנק הפועלים

בשנת 2021 הבנק המשיך במדידה עקבית של המדרך הפחמני שלו. זאת, בהמשך למעבר לאפיון של המדרך הפחמני על פי סטנדרטים בין-לאומיים מקובלים ודיווח למערך לרישום גזי החממה בישראל שהחל בשנת 2010. המדרך הפחמני הכולל של בנק הפועלים בשנת 2021 עמד על כ-41,003 טון (שווה ערך פחמן דו-חמצני CO<sub>2</sub>eq). פליטת גזי חממה מפעילותו השוטפת של הבנק נובעת ברובה מצריכת חשמל בבנייני ההנהלה בסניפים ובמתקנים אחרים של הבנק (כ-87%), ומפעילות צי הרכב (כ-11%). הצמצום בהיקף המדרך הפחמני של הבנק בשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020, הוא בהיקף של כ-4,000 טון CO<sub>2</sub>eq, המהווה ירידה בשיעור של 9%. צמצום שנתי זה נובע בעיקרו מצמצום של כ-6.5% בצריכת החשמל של הבנק ומעליה של 13% בהיקף השימוש בגז טבעי לצורך ייצור אנרגיה. בצריכת הדלק לנסועה נרשמה בשנת 2021 עלייה של 3.5%.

## סיכום ממצאי הבדיקה

להלן פירוט השינויים המשמעותיים ביותר בהרכב הפליטה:

- ♦ **צריכת חשמל:** בשנת 2021 נרשמה ירידה של כ-6.5% בצריכת החשמל הכוללת בהשוואה לצריכה בשנת 2020;
- ♦ **צריכת דלק:** בשנת 2021 נרשמה עלייה בצריכת הבנזין לנסועה בשיעור של כ-3.5% וצריכת הסולר של הבנק לנסועה בשיעור של כ-11.6%; כמו כן, צריכת הסולר עבור גנרטורים עלתה בשיעור חד של 126.5%. לעומת זאת, בשימוש בגז לקירור, נרשמה ירידה של כ-93.7% בפליטות בצריכת הגז. בסך הכל, בפליטות מכלול 1, נרשמה עלייה של 2.9%;
- ♦ **שפכים סניטריים:** פליטות שמקורן בתהליך הטיפול בשפכים סניטריים של עובדי הבנק עברה לאחריות מכוני טיהור- לפי הנחיות המערך לדיווח פליטות.

## הרכיבים לחישוב המדרך הפחמני של הבנק

הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:

- ♦ פליטות ישירות במכלול 1 - צריכת בנזין וסולר לנסועה ולגנרטורים, ופליטות גזי קרר של מזגנים;
- ♦ פליטות עקיפות במכלול 2 - צריכת חשמל;
- ♦ פליטות עקיפות במכלול 3 - צריכת נייר, טונרים, רכש ציוד אלקטרוני, צריכת מים, טיסות ולינות עובדים.



**הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות**

BDO Consulting Group

אפריל 2022





בנק הפועלים

