

# ESG

## דוח אחריות תאגידית לשנת 2020

(חברה, סביבה וממשל תאגידי)

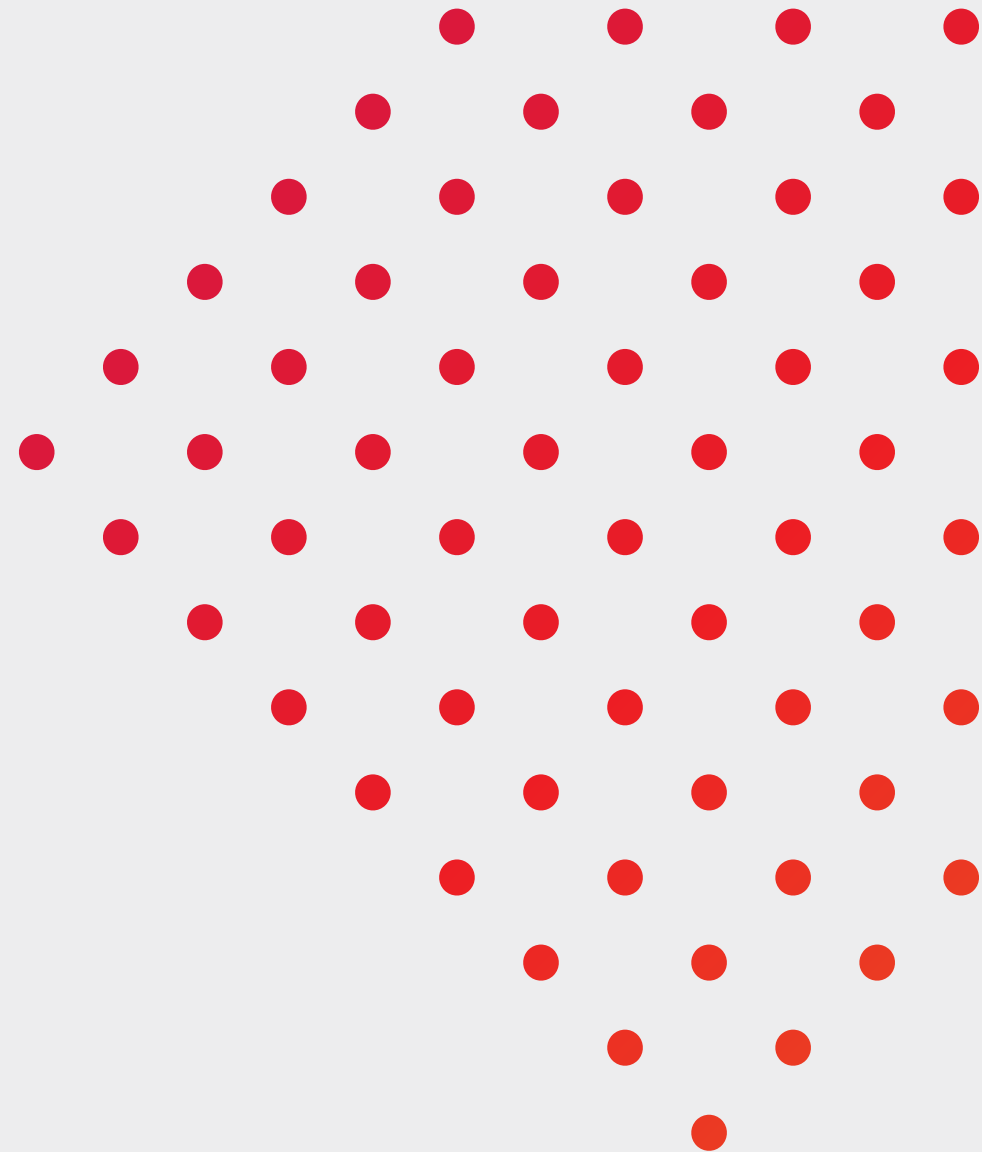


בנק הפועלים

דוח זה מציג את הנתונים וההישגים של הפעילויות שהובלנו במהלך שנה מורכבת במיוחד, אשר הביאה לידי ביטוי במלוא העוצמה את מחויבותנו לפעול באחריות תאגידית.

לרגל ציון 100 שנות פעילות של הבנק, שילבנו בדוח תמונות ארכיון נבחרות המשקפות את היסטוריית הבנק, השזורה בזו של מדינת ישראל.

בשער הדוח: בול שהונפק על ידי "השירות הבולאי - דואר ישראל" לציון 100 שנים לבנק הפועלים.  
מעצבת הבול: מירי ניסטור



4

פתיחה ומבוא

22

פועלים באחריות  
לטובת הלקוחות

34

פועלים לצמיחה  
והכללה פיננסית

48

פועלים לחדשנות  
מייצרת ערך

56

פועלים באחריות  
לטובת החברה  
והקהילה

64

פועלים  
בהתנדבות

68

פועלים באחריות  
להעצמת יכולות  
העובדים ורווחתם

88

פועלים לשרשרת  
אספקה אחראית

96

פועלים באחריות  
לשמירה על  
הסביבה

116

ממשל תאגידי, אתיקה,  
ציות ואבטחת מידע



## דבר יו"ר הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק

אין ספק ששנת 2020 הייתה 'שנת הקורונה', וכי היא הציבה את כולנו בפני אתגרים בריאותיים, כלכליים וחברתיים שלא הכרנו קודם לכן. אולם בזיכרון שלנו, היא תירשם גם כשנה שבה מחויבות הבנק לפעול באחריות ולהיות שם עבור הלקוחות, העובדים החברה והקהילה, קיבלה ביטוי משמעותי מאי פעם.

עם תחילת התפשטות נגיף הקורונה, נערכנו על מנת לשמר את הרציפות והאיתנות העסקית, תוך הקפדה על שמירת בריאות העובדים והלקוחות. לאורך כל התקופה, דאגנו כי יעמדו לרשות הלקוחות סניפים פתוחים בתיאום פגישה מראש, הרחבנו את מערך הפעולות שניתן לבצע בדיגיטל, תגברנו את מוקדי השירות הטלפוני, אפשרנו דחייה של החזרי הלוואות ומשכנתאות, ופיתחנו מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לצורכי התקופה. מתוך ההכרה במשמעויות הכלכליות של המשבר עבור העסקים הקטנים, הצענו להם הקלות והטבות מיוחדות במטרה לתמוך בהם בתקופה זו. כדי להקל על הלקוחות הוותיקים בקבלת שירותים בנקאיים גם בתנאים של שמירה על ריחוק חברתי, תגברנו עבורם את שירותי הסניפים הניידים והמוקד הטלפוני, והמשכנו לספק להם את מעטפת ההדרכה והליווי "פועלים לעצמאות דיגיטלית" גם באמצעות הזום, כך שאלפי אזרחים ותיקים קיבלו ידע וכלים להתנהלות בערוצים הדיגיטליים.

לצד זאת, וכחלק מהמחויבות ארוכת השנים שלנו כלפי הקהילה והחברה, הובלנו שורה של מהלכים שסייעו במאמץ הארצי למלחמה בנגיף באמצעות תמיכה רחבה בבתי חולים, בצוותים הרפואיים שנמצאו בחזית המאבק ובאוכלוסיות שנפגעו מהשלכות המשבר. במקביל, המשכנו לתמוך באופן נרחב בפרויקטים חברתיים לאורכה ולרוחבה של ישראל בדגש על קידום התעסוקה וסיוע לדורשי עבודה, לאור הגידול המשמעותי במספרם.

כמי שמובילים ומעודדים חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט, נותרנו מחויבים גם בתקופת המשבר לפיתוח מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים ופורצי דרך וליצירת תשתית שתאפשר המשך צמיחה ללקוחותינו. במסגרת זאת, הנגשנו את אפליקציית bit לרשות העסקים הקטנים והשקנו את שירות הארנק הדיגיטלי. כמו כן, היינו הראשונים במערכת הבנקאית לייצר שותפות עם בנקים באיחוד האמירויות ולהוביל את המשלחת העסקית הישראלית הראשונה שהתארכה שם.

משבר האקלים הוא אתגר חשוב, שאנו רואים את עצמנו מחויבים להתמודד עמו. אנו ממשיכים לפעול להפחתת ההשפעות הסביבתיות והמדרך הפחמני של הבנק, ובמקביל, מובילים את המערכת הבנקאית במימון פרויקטים המסייעים בקידום סביבה ירוקה ואנרגיה מתחדשת. בשנת 2020 הוכפל המימון שהעניק הבנק לפרויקטים ירוקים.

אנו רואים בהון האנושי גורם מפתח להמשך צמיחתו ושגשוגו של הבנק, ופועלים לטיפוחו ופיתוחו באופן שוטף. הבנק מעסיק אלפי עובדים מכל רחבי הארץ, לרבות מאוכלוסיות המאופיינות בתת-ייצוג בשוק התעסוקה. רוח ההתנדבות המייחדת את עובדי הבנק, אשר לוקחים חלק במגוון פעילויות למען הקהילה, משקפת את המרקם האנושי הייחודי של עובדי הבנק. מחויבותנו כלפי העובדים באה לידי ביטוי גם ובמיוחד בשנה זו. בתקופת המשבר לא הוצאנו עובדים לחל"ת, ונערכנו במהירות להרחיב את היכולות לעבוד מרחוק.

המציאות העסקית המשתנה, במיוחד בשנה החולפת, מחייבת אותנו לבחון את עצמנו כל העת ולהשתנות בהתאם. מתוך תפיסה זו גיבשנו חזון חדש לבנק, המבטא את מחויבותנו לצמיחה באמצעות בנקאות מתחדשת והוגנת. לצד זאת, הגדרנו ערכים תרבותיים שלאורם תתנהל העשייה שלנו. אנו מאמינים כי התרבות הארגונית החדשה תשמש עבורנו כמנוע צמיחה להשגת תוצאות עסקיות ותשיא ערך לכלל מחזיקי העניין שלנו.

הפעילות הענפה שלנו בתחומי האחריות התאגידית השונים זוכה גם השנה להכרה מגופים ומדירוגים מקומיים ובין-לאומיים. אנו מובילים את דירוגי ה-ESG במערכת הבנקאית בישראל ונמצאים בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם בתחום.

הדברים ששיתפנו כאן מהווים תמצית בלבד של פעילותו הכלכלית-חברתית-סביבתית של הבנק לשנת 2020 ומפורטים בהרחבה בדוח שלפניכם. מעבר לעובדה שהדוח משקף עשייה בשנה מורכבת במיוחד, הוא גם חותם 100 שנים של פעילות הבנק. אנו מסתכלים בגאווה על תרומת הבנק לאורך השנים לכלכלה, לחברה ולסביבה, וגאים שנפלה בחלקנו הזכות להוביל ארגון שההיסטוריה שלו שזורה בזו של מדינת ישראל. זוהי הזדמנות עבורנו להודות לכל אחת ואחד מעובדי הבנק, ללקוחותינו ולכל שותפינו לעשייה ולדרך. יחד נמשיך לפעול ליצירת תשתית איתנה ובת קיימא שנים קדימה ועבור הדורות הבאים.

  
**דב קוטלר**  
מנכ"ל

  
**ראובן קרופיק**  
יו"ר הדירקטוריון

# חזון, תכלית וערכים

## הערכים התרבותיים שלנו

### פועלים לטובת הלקוח

ממקדים את העשייה במה שחשוב ללקוחות, תוך התחשבות בצורכיהם המשתנים, במטרה לייצר ערך משמעותי.

### פועלים כדי שזה יקרה

לוקחים יוזמה ומניעים תהליכים במהירות כדי לספק פתרונות רלוונטיים בזמן אמת.

### פועלים ביחד, בשבילך

משלבים כוחות ונרתמים להצלחת השותפים, כדי לאפשר ללקוחות ליהנות ממכלול היכולות שלנו.

### פועלים לצמיחה ולהתפתחות

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

### פועלים בהוגנות ובאחריות

מעניקים יחס הוגן ואנושי לכל אחת ואחד ומתנהלים 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

פועלים אתכם בכל החלטה.

# אחריות תאגידית בבנק הפועלים

דוח זה הינו הדוח ה-14 שמפרסם בנק הפועלים והוא משקף עשייה חברתית-סביבתית ענפה בשנה ייחודית ומורכבת, אשר מביאה לידי ביטוי את האחריות והמחויבות הרציפה של הבנק לציבור מחזיקי העניין שלו. עם פרוץ משבר הקורונה, נרתמו כלל יחידות הבנק להעניק מענה מותאם לצורכי התקופה עבור הלקוחות, העובדים, הספקים, החברה והקהילה, זאת תוך ניהול דיאלוג מתמיד שאפשר לנו לבחון ולעדכן את פעילותנו עבורם בהתאם לצורכי השעה המשתנים.

מתוך מחויבות לספק סיוע משמעותי בתקופה זו לחברה ולקהילה, נערך "המרכז לבנקאות חברתית" לתמוך בנושאי בריאות, תעסוקה ורווחה, ובאוכלוסיות שנפגעו מהמשבר במידה הגבוהה ביותר, בכללן משפחות שנקלעו למצוקה כלכלית, קשישים וניצולי שואה. בנוסף, בעקבות הפגיעה החריפה בתחום התעסוקה בשנה זו, הרחיב המרכז את פעילותו בקידום פרויקטים בתחום התעסוקה ובסיוע לדורשי עבודה. לצד זאת, "המרכז לצמיחה פיננסית" פעל להקנות לציבור הרחב ידע פיננסי, הנחיות וכלים להתמודדות עם המשבר והשלכותיו, בדגש על התנהלות כלכלית נכונה, יזמות, שיווק דיגיטלי, מעבר למסחר מקוון ועוד. אנו שמחות להיווכח שהשפעת העשייה של הבנק מורגשת וזוכה להכרה. מסקר שערכנו באמצעות חברה חיצונית, עלה כי בנק הפועלים הוא הגוף המזוהה ביותר עם עשייה חברתית מבין כל הארגונים העסקיים בישראל.

בשנת 2020 המשכנו לשלב את תפיסת ה-ESG בליבה העסקית של הבנק, באמצעות העלאת שיעור המימון לפרויקטים המקדמים סביבה

הדוח שלפניכם משקף את העשייה של כלל העובדות והעובדים בבנק, אשר פועלים מדי יום לקידום ערכים משותפים לבנק ולחברה, ובהזדמנות זו, אנו מבקשות להודות לכל אלו שסייעו ביצירתו.



שרון אללופ  
מנהלת אחריות תאגידית  
המרכז לבנקאות חברתית



נעמה הלוי-פאר  
מנהלת המרכז לבנקאות חברתית  
חטיבת מש"א



רונית מאירי  
מנהלת האגף לשינוי ארגוני  
חטיבת מש"א





מימין: בניין הנהלה ראשית בתל אביב. משמאל: הסניף הראשון של הבנק ברח' מונטיפיורי בתל אביב.

# פועלים כבר 100 שנים

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 על ידי ההסתדרות הציונית וההסתדרות הכללית, ביוזמתם של ברל כצנלסון וארתור רופין, ובתמיכתו של דוד בן גוריון. עד ראשית שנות ה-50 היה בנק הפועלים מוסד בלי סניפים. כאשר החלו 'קופות מלווה' להתמזג עם הבנק הן הפכו לסניפיו. בהדרגה, קמו בכל רחבי הארץ סניפים של הבנק, בערים, במושבות ובעיירות הפיתוח. לאורך כל שנות קיומה של המדינה, נשא הבנק תפקיד מכריע בפיתוח הכלכלה ובצמיחת המשק הישראלי.

בנק הפועלים הוא המוסד הפיננסי הגדול והמוביל בישראל. רשת סניפי הבנק הרחבה, אשר פרוסה בכל רחבי הארץ, בשילוב עם שירותים מקוונים ודיגיטליים מתקדמים, מאפשרת לנו להעניק שירותי בנקאות מתקדמים ונגישים למיליוני לקוחות בישראל.

הבנק פועל במכלול תחומי הבנקאות השונים ובתחומים המשיקים לפעילות הבנקאית בשוק ההון, באמצעות שלוש חטיבות מרכזיות:   
 ♦ החטיבה העסקית מעניקה שירותים למרבית הלקוחות העסקיים, כאשר 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 ועסקים קטנים, באמצעות רשת הסניפים, מרכזי ייעוץ וסניפים ניידים, לצד מגוון ערוצים ישירים: מכשירים לשירות עצמי בפריסה רחבה, אתר ואפליקציה חדשניים ומתקדמים, מוקד 'פועלים בטלפון' וערוץ לפניית ברשתות החברתיות.   
 ♦ חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בין-לאומית מרכזת את פעילות הבנק במרבית תחומי שוק ההון בארץ ובחו"ל, וכוללת מתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך, שמירת ניירות-ערך, שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים, מחקר וייעוץ ושירותים למנהלי נכסים פיננסיים.

בנוסף לפעילות הבנקאית, עוסקת קבוצת הבנק בפעילויות משקיות בשוק ההון: ניהול תיקי השקעות באמצעות חברת הבת 'פעילים' ובנקאות להשקעות באמצעות חברת הבת 'פועלים שוקי הון'.



7,757  
עובדים

עובדים מכל קשת החברה הישראלית ומכל רחבי הארץ.

189  
סניפים

מונגשים הפרוסים בכל רחבי הארץ.



5

מרכזי ייעוץ  
להשקעות פיננסיות ופנסיוניות.

11

מרכזים עסקיים  
בפריסה ארצית המשרתים עסקים גדולים ובינוניים.

10

יחידות ה"י-טק  
פועלות בסניפים נבחרים ברחבי הארץ.

1,301

מכשירים  
לשירות עצמי

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

3

סניפים ניידים

מעניקים שירות בכ-200 מקומות ברחבי הארץ, מתוכם 40 מתחמי דיור מוגן.

77

נציגויות משכן

המלוות את הלקוחות ומסייעות להם בתהליך רכישת הדירה.



מקום 1

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



TOP 10

בנק הפועלים מדורג במקום ה-9 בסקר 'BDI' לדירוג 100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן.

# ESG בבנק הפועלים בשנת 2020

## G ממשל תאגידי

54% נשים  
מבין כלל הדרג הניהולי.

מערך סייבר  
ואבטחת מידע  
מתקדם בהתאם לסטנדרטים  
המובילים בעולם.

5 ערכים  
התומכים בתרבות החדשה  
והטמעת תפיסת האג'ייל.

GRI

פירסום דו"ח אחריות תאגידית  
החל משנת 2008, על פי תקן  
ה-GRI הבינלאומי וברמת  
השקיפות המתקדמת ביותר.

UN Global  
Compact

חברים באמנת האו"ם  
משנת 2010.

42.5  
מיליארד ₪

יתרת ההלוואות המצטברת  
שהבנק אפשר ללקוחותיו  
להקפיא במטרה לסייע להם  
לצלוח את תקופת משבר  
הקורונה.

5.7 מיליארד ₪

היקף האשראי שניתן  
לתמיכה בעסקים קטנים  
ובינוניים בתקופת משבר  
הקורונה באמצעות הקרן  
להלוואות בערבות מדינה.

4.6 מיליון

הורדות של אפליקציית bit  
(ע"י לקוחות כל הבנקים),  
אפליקציית התשלומים  
המובילה בישראל.

93% מהרכש

שלנו הינו מספקים מקומיים  
ומכל רחבי הארץ.

11.7% מהעובדים

הינם מאוכלוסיות בתת-ייצוג  
בשוק העבודה.

20 אלף איש

השתתפו בהרצאות "המרכז לצמיחה  
פיננסית" בשנת 2020. בנוסף, נרשמו  
מעל מיליון וחצי צפיות באתר.

30 אלף לקוחות

אזרחים ותיקים  
קיבלו ידע, כלים ומיומנויות  
לרכישת כישורים דיגיטליים.

ייעוץ להשקעות  
אחריות

שילוב דירוגי ESG של חברות  
גלובליות בתהליך היעוץ ללקוחות.

50.5 מיליון ₪

היקף ההשקעה החברתית  
של הבנק בשנת 2020.

4,000 עובדי הבנק

מתנדבים בקהילה.



## סביבה

10.6

מיליארד ₪

היקף יתרות האשראי  
שהוענקו לפרוייקטים  
המקדמים סביבה ירוקה

284

מיליון ₪

היקף אשראי סולארי -  
אשראי ייעודי ללקוחות  
פרטיים ועסקיים להתקנת  
פאנלים סולאריים.

58%

שיעור צמצום

טביעת הרגל הפחמנית של  
הבנק בעשור האחרון (צמצום  
של 6% בשנת 2020).

### אנו שואפים ל:

הגדלת המימון וההשקעות בפרוייקטים המקדמים סביבה ירוקה ל-20 מיליארד ₪, לצד ניהול סיכונים הסביבה והאקלים בפעילותנו העסקית.	המשך ירידה במדרג הפחמני של הבנק ב-60% נוספים.	העלאת שיעור עובדי הבנק מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה ל-15%.	העלאת שיעור צמצום בהנהלה הבכירה בבנק ל-50% (עד שנת 2025).
--	--	---	--

## מבט קדימה ליעדים עיקריים לשנת 2030:

אנו מחויבים להמשיך להוביל בנקאות אחראית המתחשבת בערכים חברתיים, סביבתיים  
ואתיים (ESG) בפעילותנו השוטפת ולהמשיך בקידום מימון בר קיימא והשקעות אחראיות.



# 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 שנוהל עימן בשנת 2020 (הרחבה על ערוצי הדיאלוג ותוצאותיו ניתן לקרוא לאורך הדו"ח).

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג והקשבה נבחרים בשנת 2020
<b>לקוחות וציבור רחב</b>	◆ "מרכז תובנות לקוח" פועל במטרה לשקף להנהלת הבנק את "קולו של הלקוח" באופן שוטף וכפי שהוא מתבטא במכלול האינטראקציות של הלקוח עם הבנק;
	◆ מפגשים עם לקוחות במסגרת "מעבדת המשתמשים" של חטיבת החדשנות. במעבדה נבדקים מוצרי הבנק טרם השקתם וכן לאורך חיי המוצר, במטרה לוודא כי הם עונים באופן מיטבי על צורכי הלקוחות;
	◆ מפגשים בלתי אמצעיים עם לקוחות ברשת הסניפים הרחבה של הבנק;
	◆ ניהול ערוצי דיאלוג בחמש רשתות חברתיות: "פייסבוק", "לינקדאין", "ואטצאפ", "טוויטר" ו"אינסטגרם";
<b>עובדים</b>	◆ סדנאות להעצמה דיגיטלית של אוכלוסיית הוותיקים;
	◆ סדנאות ללקוחות ולציבור הרחב מטעם "המרכז לצמיחה פיננסית".
	◆ שיחות הערכה והתפתחות עם כלל עובדי הבנק;
	◆ סקר "מדד השינוי התרבותי" המודד את מידת המחויבות ושביעות הרצון של העובדים;
<b>ספקים</b>	◆ פורטל ארגוני ואפליקציית "פורטל לדרך";
	◆ בתקופת הריחוק החברתי נוספו ערוצי דיאלוג דיגיטליים: פלטפורמת "זום" אפשרה שמירה על דיאלוג שוטף בתוך היחידות והחטיבות, הודעות SMS שימשו לעדכונים שוטפים מהנהלת הבנק ולעדכונים בזמן אמת מצוות המשכיות עסקית;
	◆ מפגשי "בגובה העיניים" של עובדים עם חברי הנהלה התקיימו בפלטפורמת "זום" ומפגשי "שולחן עגול" נערכו מדי חודש בהשתתפות מנכ"ל הבנק;
	◆ מפגשי וירטואלי כלל ארגוני התקיים ב - LIVE עם מנכ"ל הבנק, אליו הוזמנו כל העובדים;
<b>ספקים</b>	◆ סוירים של חברי הנהלה בסניפים לאורך כל השנה.
	◆ ביקורים אצל ספקי הבנק במטרה להכיר מקרוב את עבודתם ולבחון אפשרות להרחיב את שיתוף הפעולה עימם;
	◆ תקשור ערכי הבנק בתחום האחריות התאגידית לכלל אוכלוסיית ספקי הבנק באמצעות איגרות תקופתיות/קוד אתי לספקים.

◆ ביקורים אצל ספקי הבנק במטרה להכיר מקרוב את עבודתם ולבחון אפשרות להרחיב את שיתוף הפעולה עימם;

◆ תקשור ערכי הבנק בתחום האחריות התאגידית לכלל אוכלוסיית ספקי הבנק באמצעות איגרות תקופתיות/קוד אתי לספקים.

מחזיק עניין	ערוצי דיאלוג והקשבה נבחרים בשנת 2020
<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.
	◆ ארגון "מעלה" - דיון משותף וסיוע הדדי בהתמודדות עם הבעיות והאתגרים המקצועיים בתחום האחריות התאגידית;
<b>ארגוני חברה וסביבה</b>	◆ דיאלוג ושיתוף פעולה עם מגוון רחב של עמותות וארגונים חברתיים הפועלים לקידום תחומים חברתיים שונים;
	◆ שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומים: מחזור, התייעלות אנרגטית, אנרגיה סולארית ושמירה על ניקיון חופי הים;
	◆ שיתוף ידע ושיתוף פעולה עם כ-50 עמותות וארגונים חברתיים העוסקים בגיוון ההון האנושי ובתעסוקת אוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה, לקידום המגוון התעסוקתי בבנק.
	◆ דיאלוג עם גורמי ניהול וסגל אקדמאי באוניברסיטאות ובמכללות וביניהן הטכניון, אוניברסיטת ת"א, המכללה למנהל והמרכז הבינתחומי.
<b>אקדמיה</b>	◆ דיאלוג מקצועי עם הארגונים העסקיים המובילים בארץ, ובכלל זה עם מנהלי אחריות עם מנהלי תאגידית שונים;
	◆ הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו');
	◆ חברות בפורום החברתי כלכלי והובלת "דגל תעסוקה" עם ארגונים עסקיים מובילים בארץ.
	◆ הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו');
<b>ארגונים עסקיים</b>	◆ הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו');
	◆ הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו');
	◆ הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו');
	◆ הרצאות במסגרות רלוונטיות בתחום האחריות התאגידית (קורסים, אקדמיה, כנסים וכו');

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

## אודות הדוח והנושאים המהותיים לדיווח

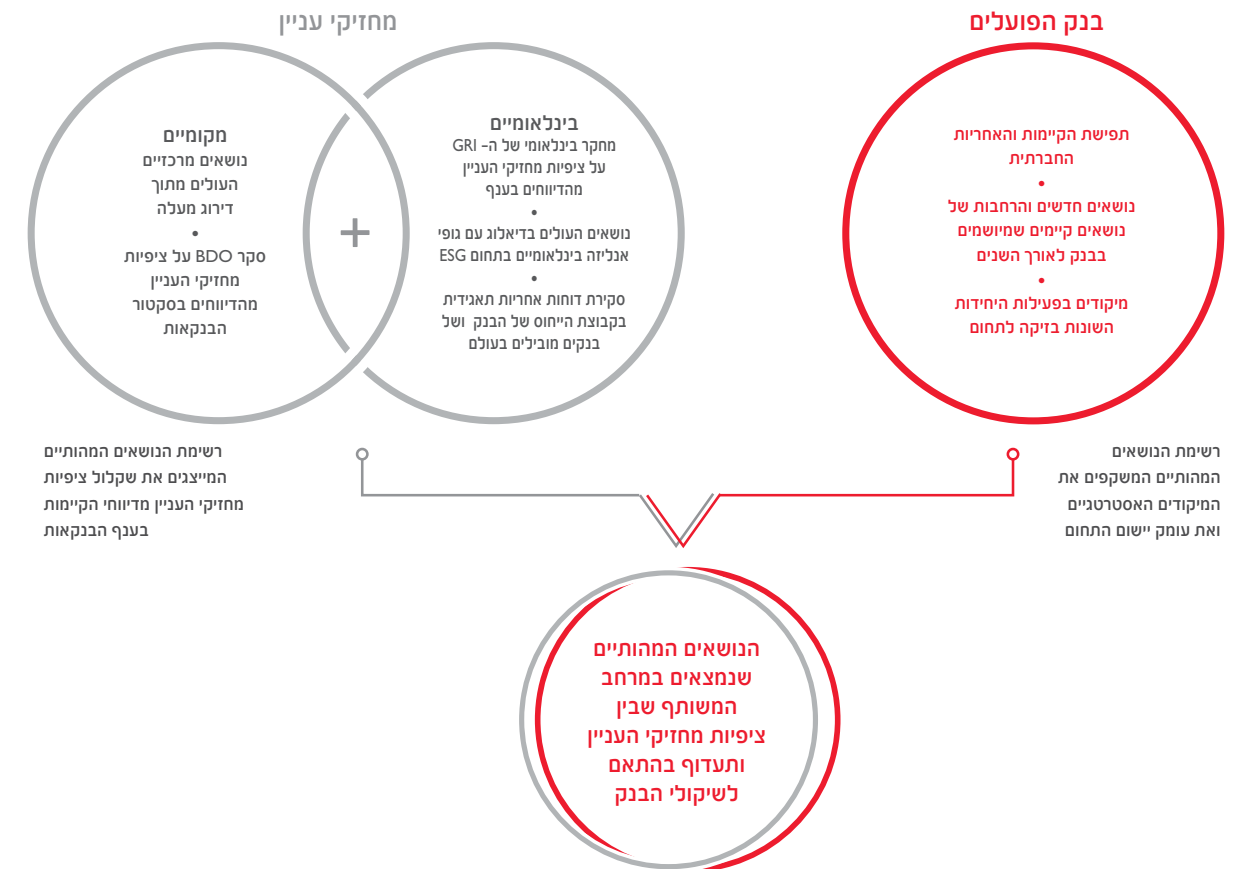
דוח הקיימות והאחריות התאגידית שבידיכם מתייחס לשנה הקלנדרית 2020. הדוח הנוכחי נערך בהתאם לתקן הדיווח של הארגון הבין-לאומי ה-GRI (SRS - Sustainability Repot Standard) וברמת השקיפות המתקדמת ביותר (In Accordance: Comprehensive). מאז שנת 2008 אנו מדווחים על השפעותינו ופעילותנו בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית. בהתאם להנחיות ה-GRI, 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. מרבית הנושאים המהותיים המוצגים בדו"ח זה נבחרו כתוצאה מהדיאלוג המתמשך והרציף שמבצע הבנק עם מגוון רחב של מחזיקי עניין. בנוסף, שילבנו נושאים אשר זוהו כמהותיים עבור גופי אנליזה ודירוג מקומיים ובין-לאומיים. הנושאים המהותיים בדוח זה זהים לנושאים שהוצגו בדוח הקודם לשנת 2019, בתוספת נושא חדש שהפך לרלוונטי ביותר הן עבור הבנק והן עבור מחזיקי העניין בשנת 2020 - "שמירה על רציפות והמשכיות עסקית בשגרה ובחירום".



## רשימת הנושאים המהותיים לדיווח קיימות בבנק הפועלים

הנושאים המהותיים בדוח זה מייצגים את הנושאים החשובים למחזיקי העניין של הבנק. מכיוון שכל אחת מקבוצות מחזיקי העניין תופסת בצורה מעט שונה כל אחד מהנושאים המהותיים (ורואה, באופן טבעי, חשיבות גדולה יותר בנושאים שנוגעים לה), הוחלט כי בדוח לא תוצג חלוקה היררכית של הנושאים, אלא תוצג רשימת נושאים שנמצאו מהותיים הן עבור הבנק והן עבור מחזיקי העניין שלו, ללא סדר חשיבות.

### הנושאים המהותיים לדיווח:

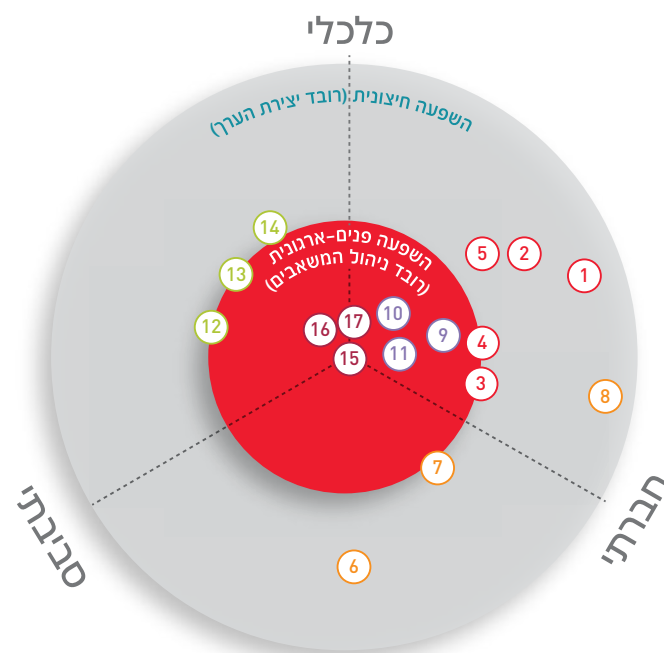


טבלה המחברת בין הנושאים המהותיים לבנק המוצגים כאן לבין הנושאים כפי שמוגדרים בתקן ה-GRI, מוצגת בעמ'-----).

- ◆ **מקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור הלקוחות-** מתן מידע, מוצרים וכלים, שירות וייעוץ אישי מותאם. חינוך ואוריינות פיננסיים למגזרי הלקוחות השונים.
- ◆ **חדשנות-** הובלה ועידוד של חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. בעולם דיגיטלי משתנה ומורכב, ממשיך הבנק כל העת להמציא את עצמו מחדש תוך השאת ערך משמעותי ללקוח.
- ◆ **שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית-** הנגשה ושירות ייעודי למגזרי לקוחות שונים ובהם עסקים קטנים ובינונים, אזרחים ותיקים, החברה הערבית והחברה החרדית, כמו גם הגדרת תפיסת שירות, הטמעה ומדידה של מצוינות בשירות והצגת ערוצי השירות השונים (סניפים, אינטרנט, סלולר וכו').
- ◆ **פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות-** ניהול אבטחת המידע בבנק והטמעת עקרונות לשמירה על פרטיות הלקוח.
- ◆ **פועלים לנגישות-** מהלכים לקידום הנגישות הפיזית ולהעצמת אנשים עם מוגבלות, במטרה לשלבם בחברה ובמעגל התעסוקה.
- ◆ **מנהלים באחריות את שרשרת האספקה-** הטמעת שיקולי אחריות חברתית וקיימות בפעילות הרכש.

- ◆ **מרחיבים את מעגלי ההשפעה-** השפעה כלכלית וחברתית ישירה ועקיפה על המשק והחברה בישראל ועל מחזיקי העניין השונים, תוך הצגת פעילות הבנק במרחב הציבורי.
- ◆ **שומרים על רציפות והמשכיות עסקית בשגרה ובחירום-** היערכות ומוכנות למצבי חירום המאפשרות המשך שירות רציף וזמין ללקוחות, תוך הקפדה על בטיחות ובריאות העובדים והלקוחות ונקיטת כל אמצעי ההתגוננות הדרושים.
- ◆ **משקיעים בקהילה-** קידום מדיניות "פועלים בקהילה" ו"פועלים בהתנדבות", לניהול העשייה והמעורבות החברתית של הבנק, מדיניות התרומות והתנדבות העובדים.
- ◆ **מקדמים סביבת עבודה נאותה-** פיתוח וקידום ההון האנושי בבנק. הטמעת מדיניות תגמול והטבות הוגנת, רווחה ודאגה לעובדים בהיבטים שונים של סביבת העבודה ושל חייהם, ערוצי הדיאלוג הפנים-ארגוניים, ושיתוף העובדים בתהליכים ארגוניים ומקצועיים בבנק.

## מפת הנושאים המהותיים



- ◆ **מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות-** קידום שוויון מגדרי ומגזרי, מניעת אפליה וקידום גיוון בתעסוקה.
- ◆ **פועלים להכשרה ולפיתוח אישי-** השקעה בפיתוח והכשרת עובדים והכנתם ל"עולם העבודה של המחר".
- ◆ **מצמצמים השפעות סביבתיות-** ניהול תחום איכות הסביבה בבנק. צריכת משאבים אחראית (אנרגיה ונייר), צמצום השפעות סביבתיות ומדרך פחמני.
- ◆ **פיתוח מוצרים ושירותים לקידום קיימות ושמירה על איכות הסביבה-** השקעה בתשתיות, במוצרים ובשירותים בעלי ערך סביבתי.
- ◆ **בוחנים סיכונים סביבתיים במימון-** ניהול סיכונים סביבתיים במתן מימון לפרויקטים.
- ◆ **ממשל תאגידי ואתיקה-** הצגת מבנה ופעילות הדירקטוריון והטמעת אתיקה בבנק.
- ◆ **מניעת שחיתות-** מחויבות הבנק למניעת שחיתות והלבנת הון והצגת פעילות יחידת הציות בבנק.

## לקוחות

1. מקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור הלקוחות
2. שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית
3. חדשנות
4. פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות
5. פועלים לנגישות

## שרשרת אספקה

6. מנהלים באחריות את שרשרת האספקה

## קהילה

7. מרחיבים את מעגלי ההשפעה
8. משקיעים בקהילה

## עובדים

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

## סביבה

12. מצמצמים השפעות סביבתיות
13. מפתחים מוצרים ושירותים התורמים לשמירה על הסביבה
14. בוחנים סיכונים סביבתיים במימון

## ממשל תאגידי

15. ממשל תאגידי ואתיקה
16. מניעת שחיתות
17. שומרים על המשכיות עסקית בשגרה ובחירום

בנק הפועלים ויעדי 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 192 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 של אנרגיה מתחדשת ותשתיות, השקעה בקהילה, קידום חינוך פיננסי ועוד. לאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על פעולות ומיזמים שמוביל הבנק, אשר תורמים ברמה הלוקאלית למימוש היעדים הגלובליים.

היעדים שנבחרו להתמקדות על ידי הבנק

לצד הקידום של חלק מהיעדים הגלובליים במהלך פעילותנו השוטפת, בחרנו להתמקד ביעדים העונים על שני קריטריונים: מידת יכולתו של הבנק להשפיע על השגת היעדים ומידת הרלוונטיות שלהם לפעילות העסקית שלנו. קריטריונים אלה דורגו בהתבסס על עשייה נוכחית ועשייה פוטנציאלית.

ששת היעדים שבהם בחרנו להתמקד:

יעדי ה - SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
<b>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</b> 	כגוף פיננסי מוביל, הבנק מנגיש שירותים פיננסיים תוך מתן כלים וידע המקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור לקוחותיו. בנוסף, הבנק הוא מעסיק גדול במשק הישראלי ותורם לתעסוקה עקיפה של גורמים רבים במעגלים נרחבים (באמצעות מימון, ספקים, תמיכה בקהילה וכו').	<ul style="list-style-type: none"><li>הנגשת שירותים בנקאיים לכלל האוכלוסייה בישראל בדגש על אוכלוסיות המאופיינות בחוסר נגישות לשירותים בנקאיים מלאים.</li><li>ליווי ומתן כלים פיננסיים לעסקים קטנים באמצעות קרנות אשראי ייעודיות, הענקת הלוואות, הטבות ופתרונות מימון לעסקים קטנים ובינוניים המותאמים לתקופת משבר הקורונה. בנוסף, מתן כלים המסייעים בהתנהלות פיננסית נכונה וכלים לליווי לצמיחה, לרבות סדנאות ייעודיות וקורסים (פרונטליים ודיגיטליים) לעסקים קטנים מבית ה"מרכז לצמיחה פיננסית".</li><li>השקת מגוון מיזמי תעסוקה עבור אנשים שאיבדו את עבודתם בעקבות משבר הקורונה, שמטרתם לסייע להם לשוב למעגל העבודה. מיזמים לקידום תעסוקה הולמת לאנשים מאוכלוסיות המצויות בתת ייצוג בשוק העבודה, בכללם אנשים עם מוגבלות.</li><li>הבנק מפעיל מזה מספר שנים את 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. בשנת 2020 פעלה התכנית במתכונת ייחודית המותאמת לתמיכה בעמותות, בצל משבר הקורונה.</li><li>כ-93% מהרכש של הבנק הינו רכש "כחול לבן".</li></ul>
<b>10 REDUCED INEQUALITIES</b> 	הבנק דואג להתאמת כלים ושירותים פיננסיים עבור קהלים מגוונים לרבות אוכלוסיית הוותיקים, החברה הערבית, החברה החרדית, אנשים עם מוגבלות ועוד. בנוסף מקדם גיוון בתעסוקה הן בקרב עובדים והן בשרשרת האספקה.	<ul style="list-style-type: none"><li>קידום העסקת עובדים מאוכלוסיות המאופיינות בתת תעסוקה דרך מגוון רחב של יוזמות ופרויקטים.</li><li>הנגשת שירותים בנקאיים תוך ייזום תוכניות ופתרונות להכללה פיננסית.</li><li>פעילות חינוכית והסברתית ענפה מול מגזרי לקוחות ואוכלוסיות שונות במטרה לקדם התנהלות פיננסית נכונה בקרב עובדי הבנק, לקוחותיו וכלל הציבור בישראל.</li><li>פעילויות מגוונות לקידום מוביליות חברתית ותעסוקה בפריפריה כחלק מרכזי בפעילות הבנקאות החברתית.</li><li>חבירה למיזם "WeSource" לשם קידום שילוב של ספקים מגוונים בחברות המובילות בישראל.</li></ul>

יעדי ה - SDG	רלוונטיות לפעילות הבנק	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
<b>4 QUALITY EDUCATION</b> 	להבטיח חינוך איכותי ושוויוני	<ul style="list-style-type: none"><li>במסגרת הפעילות הקהילתית משקיע הבנק משאבים במיזמים חינוכיים מגוונים, ובתרומה בכסף ושווה כסף למסגרות חינוך ותרבות. בתוך כך מקיים הבנק פעילות חינוכית ענפה בנושא התנהלות פיננסית נכונה.</li><li>הענקת מאות מלגות לסטודנטים במוסדות לימוד אקדמיים ברחבי הארץ וניהול קרן "פועלים להצלחה" במסגרתה מוענקות מלגות לסטודנטים בפריפריה.</li><li>מאות סדנאות ותכנים דיגיטליים בנושא התנהלות פיננסית נכונה, מוצעים מדי שנה ללא עלות לציבור הרחב במסגרת "המרכז לצמיחה פיננסית".</li><li>תרומת מחשבים וציוד נלווה למשפחות נזקקות. ציוד זה הפך בשנת 2020 לחיוני במיוחד לאור הצורך בלמידה מרחוק.</li><li>פעילות "תקרא תצליח" לעידוד מיומנויות קריאה וכתביה בקרב ילדים ובני נועה. בשנת 2020 הותאמה הפעילות לתקופת הקורונה והבנק סייע להקמת ספרייה דיגיטלית לספרי ילדים בשפה הערבית.</li></ul>
<b>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</b> 	בניית תשתיות גמישות, קידום תיעוש כולל בר-קיימא וטיפוח חדשנות	<ul style="list-style-type: none"><li>הבנק מעניק אשראי להשקעה בתשתיות, פיתוח ובניין הארץ. השקעה זאת חיונית לצמיחה כלכלית ולשיפור השירותים הנגשים לאוכלוסייה בתחומי הרווחה, החינוך והבריאות.</li><li>מימון עבור מגוון פרויקטי תשתית בישראל ופרויקטים המקדמים שמירה על הסביבה.</li><li>פיתוח מוצרים פיננסיים חדשניים בהובלת חטיבת החדשנות של הבנק דוגמת: אפליקציית התשלומים bit, אפליקציית "פועלים OPEN" המאפשרת פתיחת חשבון בכל מקום וזמן והשקת "הארנק הדיגיטלי" המאפשר לבצע עסקאות בבתי עסק באמצעות הטלפון הנייד.</li><li>ניהול סיכונים סביבתיים במימון ואשראי, על מנת להבטיח פיתוח תשתיות בר-קיימא.</li></ul>
<b>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</b> 	להבטיח גישה נאותה לאנרגיה אמינה, בת-קיימא ומודרנית	<ul style="list-style-type: none"><li>מעורבותו של הבנק בהובלת פתרונות מימון ללקוחותיו, לפרויקטים בתחום אנרגיה ממשאבים מתחדשים ובתחום ההתייעלות האנרגטית היא בעלת חשיבות גבוהה לעצם התכנותו של הפרויקט</li><li>מעל 2.6 מיליארד ש"ח הושקעו במימון מגוון פרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת כולל: אנרגיה סולארית, אנרגיית רוח ואגירה שאובה.</li><li>הבנק זכה במכרז להפעלת קרן בערבות המדינה, להעמדת הלוואות לצורך התייעלות אנרגטית של עסקים.</li></ul>
<b>6 CLEAN WATER AND SANITATION</b> 	להבטיח זמינות וניהול בר קיימא של מים ותברואה	<ul style="list-style-type: none"><li>גישה למים ולתברואה מהוות כיום אתגר חיוני לפיתוח בר-קיימא. הבנק הינו גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה ומתקנים לטיהור שפכים בארץ.</li><li>מימון 80% ממתקני ההתפלה בישראל.</li><li>מימון חברות המפעילות מתקנים לטיהור שפכים המשמשים בעיקר למי השקיה לחקלאות. מהלך זה מקטין משמעותית את כמות השפכים המוזרמים לים ותורם לצמצום הזיהום הימי.</li></ul>

2. יעדים נוספים אותם הבנק מקדם בפעילותו השוטפת למען מחזיקי העניין:

SDG	דוגמאות לפעילויות (המוצגות בהרחבה בדו"ח)
 5 GENDER EQUALITY	<ul style="list-style-type: none"><li>הבנק מגדיר את שכר היסוד והתנאים הנלווים על פי תפקיד העובד והדרגה שלו, ללא תלות במגדר.</li><li>בשדרת הניהול של הבנק כ- 54% נשים.</li><li>הבנק מפעיל תוכניות הכשרה ייחודיות בשיתוף עמותות לנשים, במטרה לתת להן כלים וידע פיננסי להקמת ו\ או קידום העסק שלהן וכן תוכניות מגוונות להסבה מקצועית והתפתחות אישית (לדוגמה תוכנית "עסק משלך", תהליך פיתוח אישי והסבה מקצועית בשיתוף עמותת "אימג'ן" ו"לוטוס" לנשים מהחברה הערבית והדרוזית, מרכזי התעסוקה "לינק 19" ו-"לב 12" ותוכנית מנטורינג לנשים בשיתוף עמותת "יסמין").</li><li>הבנק הגדיר יעד להגברת ייצוג נשים בהנהלה הבכירה ושואף ל- 50% ייצוג נשי בהנהלה בכירה עד לשנת 2025.</li></ul>
 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	<ul style="list-style-type: none"><li>הענקת אשראי משכנתה לבניית נדל"ן למגורים, לרבות מוצרי משכנתה ייעודים המותאמים לחברה הערבית.</li><li>הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים ועסקיים לרכישת מערכות לאנרגיה סולארית המאפשרות ייצור חשמל ממקורות של אנרגיה מתחדשת.</li><li>סיוע לנשים נפגעות אלימות במיצוי זכויותיהן הבנקאיות, במסגרת "אמנת זמינות בנקאית".</li></ul>
 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	<ul style="list-style-type: none"><li>לבנק מדיניות "רכש ירוק" במסגרתה נבחנות חלופות רכש ידידותיות לסביבה עבור מוצרים ושירותים.</li><li>מיפוי הסוגים השונים של הפסולת הנוצרת עקב פעילות הבנק ובחינת הדרכים הסביבתיות ביותר לטפל בה.</li><li>איסוף ופינוי של פסולת בצורה אחראית, בין היתר: איסוף פסולת אלקטרונית, איסוף פסולת בניין, מחזור בקבוקים ופחיות ואיסוף אחראי של תרופות.</li></ul>

יצירת ערים וקהילות בטוחות ובנות קיימא

הבטחת צריכה ודפוסי ייצור בני קיימא

בנוסף, כחלק ממחויבותנו לנושא אנו תומכים במיזם "מצפן הקיימות", פרויקט חברתי ישראלי אשר מסתמך על הפרויקט העולמי הנקרא "SDG Compass". מטרת "מצפן הקיימות" היא להתאים את 17 יעדי ה- SDG לחברה הישראלית בכלל ולמגזר העסקי בפרט.

### מאמצים יוזמות אחראיות ומדווחים בשקיפות

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

### ארגון מעלה

בנק הפועלים הצטרף לארגון "מעלה" בשנת 2006 כחבר במנהיגות העסקית. בדירוג לשנת 2020 המתבצע על בסיס נתוני הדיווח לשנת 2019, הוביל הבנק את "מדד מעלה" מבין כלל החברות במשק הישראלי והוא מדורג בדירוג "פלטינה פלוס". כמו כן, הבנק מופיע במדד מעלה הבורסאי, המורכב מכל החברות הציבוריות ב"דירוג מעלה", אשר נסחרות בבורסה לניירות ערך בת"א.

### UN Global Compact

במהלך שנת 2010, בנק הפועלים הצטרף

ליוזמת האו"ם המקדמת התפתחות כלכלית באופן מועיל לקהילה ולדורות הבאים. מאז, הבנק מקפיד על יישום עקרונות היוזמה בפעילותו. דוח הקיימות מהווה גם דיווח על ההתקדמות ביוזמה (COP).

### מערך הדיווח הוולונטארי על פליטות גזי החממה בישראל

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

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

במסגרת הערכת הביצועים של חברות וארגונים עסקיים שעורכים אנליסטים בשוק ההון בעולם ובישראל, נכללים גם היבטי קיימות ואחריות תאגידית- ESG (של החברה או הארגון שאותו הם מעריכים). בשנים האחרונות, חלה מגמה גוברת של התעניינות בהיבטים אלה מצד משקיעים ברחבי העולם, כאשר היבטי ESG משמשים אותם בקבלת החלטות בנוגע להשקעותיהם.





בנק הפועלים מקיים דיאלוג שוטף עם גופי האנליזה המקומיים והבין-לאומיים הבוחנים מדדי ESG ומספק מענה שוטף לשאלות האנליסטים. הבנק רואה חשיבות רבה בדיאלוג מסוג זה משתי סיבות מרכזיות:

1. דיאלוג עם אנליסטים בין-לאומיים הנמצאים בקשר שוטף עם תאגידים מכל העולם, מאפשר לבנק לקבל תובנות חשובות על מגמות מובילות בתחום האחריות התאגידית בעולם ועל נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות.

2. הבחינה של ציוני הבנק בדירוגים השונים מאפשרת מיפוי שוטף של פערים בסוגיות של אחריות תאגידית ומקדמת שיפור מתמיד של הביצועים במישורים השונים.

הבנק בוחן את ביצועיו כפי שבאים לידי ביטוי בסקירות של גופי אנליזה ומדדים בין-לאומיים מרכזיים שסוקרים את הבנק, בהתאם לסטנדרטים המוגדרים בתחום זה לסקטור הפיננסי העולמי ובהשוואה למיקומו היחסי לעומת הבנקים בארץ ובעולם.

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

דירוג	ציון הבנק	בית אנליזה
ציון הבנק גבוה בכ- 3% מהציון הממוצע בסקטור הפיננסי ובכ- 7% מהציון הממוצע הכללי במדד במקביל, הבנק הינו חלק מהחברות הנסקרות תחת ציון השקיפות של "בלומברג" ונמצא בציון דירוג גבוה.	70.5	Bloomberg Gender-Equality Index 
אחוזון 77 בסקטור הבנקאי בעולם	59	S&P Global ESG Score (Based on the Corporate-Sustainability Assessment)
באחוזון ה-86 בסקטור הבנקאי בעולם	ציון סיכון 19.8 (רמת סיכון נמוכה)	Sustainalytics 
	ציון ניהול 56.7 (רמת ניהול חזקה)	
נמצאים בקבוצת הדירוג השנייה.	דירוג 2 AA	MSCI ESG RATINGS 
הבנק מדורג במקום הראשון מתוך 30 בנקים בדירוג אזורי (מזרח תיכון-אפריקה) ובמקום 592 מתוך 4,907 חברות בדירוג העולמי	48	Vigeo Eiris 

1. הדירוג נכון למאי 2021 כפי שהתקבל מבתי האנליזות נכון לתקופה בה נסקר הבנק ועל כן עשוי להשתנות. הייחוס הינו בהשוואה לבנקים בעולם המדורגים על ידי בית האנליזה.

2. 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.

\*"מעלה" הוא ארגון גג של כ-120 חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל.





בעת הפקת דוח זה, אנו מצויים בעיצומו של גל אלימות הגובה מחיר דמים ומאיים 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 תקשורתי, אשר מציב בקדמת הבמה יהודים וערבים העובדים זה לצד זה בבנק ובחברות נוספות במשק. הקמפיין קורא להפסיק את האלימות, את ההסתה ואת הגזענות ולחזור לערכים של כבוד הדדי, סובלנות וקבלת האחר.

בתמונה, מימין: **רומי דיין** ו**ליזא סודאח**, עובדות הבנק, שלקחו חלק במהלך התקשורתי.

# חברה

## Social



## פועלים עם הלקוח בכל החלטה וברגעי אמת

42.5  
מיליארד ₪

יתרת ההלוואות  
והמשכנתאות המצטברת,  
שהבנק אפשר ללקוחותיו  
להקפיא בשנת 2020  
במטרה לסייע להם לצלוח  
את תקופת המשבר.

♦ **אפשרות לדחיית החזרי הלוואות ומשכנתאות -** בהתאם למתווה שגובש יחד עם בנק ישראל, אפשרנו ללקוחותינו דחייה של החזרי ההלוואות ותשלומי המשכנתאות. בנוסף, פיתחנו עבור הלקוחות תהליך מהיר, המאפשר להם לדחות החזרי הלוואות באופן דיגיטלי וכן תשלומי משכנתאות לתקופה של עד שישה חודשים, ללא צורך להגיע לסניף. ♦ **קיצור תהליכים פרונטליים בעת נטילת משכנתה -** על מנת לחסוך עד כמה שניתן את הצורך להגיע לסניף במקרים של נטילת הלוואה לדיוק, אפשרנו ללקוחות להתייעץ טלפונית עם יועץ המשכנתאות בסניף ולהגיע לבנק פעם אחת בלבד על מנת לחתום על מסמכי המשכנתה. בנוסף, לקוחות המתעניינים במשכנתה יכולים להגיש בקשה להלוואה ולקבל אישור עקרוני, באמצעות אתר הבנק.

מרץ-יוני 2020 בנק הפועלים היה הבנק היחיד שהרחיב את פעילות הסניפים הניידים שלו מסניף ניד אחד לשלושה סניפים ניידים, תוך שיתוף פעולה עם בנק ישראל ופיקוד העורף. הסניפים הניידים סיפקו שירותים בנקאיים לאוכלוסיות בסיכון (לקוחות כלל הבנקים) הנמצאות במתחמי דיור מוגן ובמוקדים נוספים. מתחילת משבר הקורונה, העניקו הסניפים הניידים שירות במעל ל-200 מקומות ברחבי הארץ, מתוכם 40 מתחמי דיור מוגן, בתי אבות ומרכזי יום לקשישים. ♦ **תיאום פגישה עם בנקאי -** האפשרות לתאם פגישה מראש עם בנקאי הושקה בתחילת שנת 2020. בימי המשבר שירות תיאום פגישה הפך לחיוני, משום שהתיאום אפשר להימנע מהתקהלויות ולעמוד באופן מלא במגבלות. במהלך החודשים מרץ-דצמבר, למעלה מ-80% מהפגישות בסניפים התקיימו בתיאום מראש (בהשוואה ל-20% בתחילת 2020). ♦ **מוקד טלפוני ייעודי -** הקמנו מוקד טלפוני ייעודי עבור לקוחות שזקוקים למענה אנושי מותאם, כמו אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות (הרשומים ומדווחים במערכות הבנק) או אנשים בעלי זיקה טכנולוגית נמוכה. לאזרחים הוותיקים השירות במוקד הורחב לאור תקופת הקורונה לאוכלוסיית בני ה-65 ומעלה. ♦ **תגבור צוות "תקשורת כתובה" -** כמות הפניות שהגיעה דרך המייל ואמצעי התקשורת הכתובה גדלה באופן משמעותי בתקופת משבר הקורונה. עלייה זו הובילה לתגבור הצוות המספק מענה בערוצים אלו במטרה לספק שירות מהיר ומיטבי.

בנק הפועלים מחויב להענקת ערך משמעותי ללקוחותיו, תוך שילוב בין שירות אישי ואנושי לבין חדשנות טכנולוגית. במסגרת זאת, אנו שואפים לשמש עבורם ככתובת הראשונה בכל הנוגע לקבלת החלטות פיננסיות. השאיפה להיות לצד לקוחותינו בכל החלטה הינה משמעותית עוד יותר בעיתות משבר. בשנת 2020, עם תחילת התפשטות נגיף הקורונה, הבנו שאנו ניצבים בפני משבר שמחייב אותנו לבצע את כל הצעדים הדרושים על מנת לשמר את הרציפות והאיתנות העסקית, תוך הקפדה על בריאות העובדים והלקוחות. לאורך כל תקופת המשבר דאגנו לספק ללקוחות מענה מקצועי זמין, פיתחנו מוצרים ושירותים שמותאמים לצרכי התקופה, תגברנו את השירות הניתן בערוצים הישירים, וכן הצענו ללקוחות העסקיים הלוואות ייעודיות והטבות מיוחדות התומכות בהם בתקופה זו (בנושא זה, ראו הרחבה בתת - פרק "עסקים קטנים ובינוניים").

♦ **מתוך ההבנה שמשבר הקורונה יצר מערך חדש של ציפיות וצרכים בקרב הלקוחות, פעלנו לספק מענה איכותי בזמן אמת הן ברמת השירות והן ברמת המוצרים:**

♦ **הרחבת השירות בערוצים הישירים -** הרחבנו את מגוון הפעולות שניתן לבצע באמצעות הטלפון ודיגיטל. כמו כן, פעלנו לקיצור זמני המענה במוקדי השירות הבנקאי וכן פיתחנו תשתית שאפשרה לבנקאים לעבוד מהבית ולהמשיך לספק מענה רציף, מהיר ומקצועי ללקוחות גם בימי סגר וריחוק חברתי.

♦ **הרחבת פעילות הסניף הנייד -** בימי שגרה, סניף הבנק הנייד עובר בין מרכזי אוכלוסייה מבוגרת ומגיש עבורה שירותים בנקאיים. במהלך החודשים

## פועלים באחריות לטובת הלקוחות



בעלות דירוג ESG גבוה, וכולל מענק מותנה הנגזר מביצועי המניות כאמור, בתקופת זמן מוגדרת מראש. בשנת 2020 השיק הבנק שלושה פיקדונות מובני ESG.

מעבר לקידום תחום ההשקעות האחריות בקרב לקוחותיו, משלב הבנק שיקולי ESG בפורטפוליו ההשקעות שלו עצמו, (הנוסטרו), השקעות ב-ETF העוקבות אחר מניות גלובליות בעלות דירוג ESG גבוה, וכן מבצע "השקעות אימפקט" בחברות המקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים באמצעות חברת הבת "פועלים שוקי הון".

## מסתכלים קדימה

- הרחבת המידע על דירוגי ESG בתהליך ייעוץ השקעות אחראיות גם על חברות ישראליות ב"מדד ת"א-125".
- השקת פיקדונות ESG נוספים.

בנוסף, השקנו מוצרים ייחודיים ובלעדיים המאפשרים ללקוחות הבנק להפקיד לחיסכון, ולצד זאת, לייצר אימפקט חברתי-סביבתי:

- ♦ **פיקדון "חסכון לטובה"** - עם פרוץ משבר הקורונה, השקנו פיקדון המאפשר ללקוחות לחסוך ולקבל ריבית, ובמקביל, להשפיע לטובה, זאת באמצעות מנגנון הקובע כי הבנק יעביר סכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון לתרומה. בזכות ההפקדות בפיקדון זה העביר הבנק תרומה של 200 אלף ש"ח באמצעות ארגון "עידול לטובה", לעמותות העוסקות ברווחתן של האוכלוסיות שהיו פגיעות ביותר להשלכות משבר הקורונה ובכלל זה קשישים, משפחות נזקקות וניצולי שואה.
- ♦ **פיקדון ירוק** - מוצר שפיתח הבנק בשיתוף עם עמותת "צלול", המאפשר ללקוחות לחסוך בפיקדון ובמקביל, לקדם סביבה ירוקה. זאת באמצעות מנגנון הקובע כי הבנק יעביר לעמותת "צלול" סכום זהה לגובה הריבית שנצברה בפיקדון, לטובת מיזם משותף עם "החברה למתנ"סים", להפחתת השימוש בכלי פלסטיק בגני ילדים בפריפריה.
- ♦ **פיקדון מובנה ESG** - פיקדון העוקב אחר ביצועיהן של 10 מניות גלובליות

## השקעות אחריות

השקעות הנבחנות בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגידי תקין, הנקראות בקצרה השקעות "ESG", תופסות תאוצה בעולם בשנים האחרונות והמגמה מלמדת על המשך עלייה מתמדת. המשקיעים מעוניינים לוודא כי הכסף שלהם משפיע לטובה ואינו מייצר השפעה שלילית, זאת באמצעות השקעה בחברות שמקדמות ערכים חברתיים-סביבתיים בפעילותן או באמצעות השקעה בנכסים פיננסיים בעלי אימפקט חברתי - סביבתי. המודעות לתחום זה, הצוברת תאוצה בעולם, עולה גם בקרב משקיעים מוסדיים בישראל. בנק הפועלים בחר לקדם את תפיסת ההשקעות האחריות בקרב לקוחותיו, הן באמצעות שיקוף דירוגי ESG של חברות גלובליות במערכת הייעוץ והן באמצעות פיתוח מוצרים פיננסיים ייעודיים.

**אנו הראשונים במערכת הבנקאית בישראל המאפשרים במהלך שיחות ייעוץ השקעות עם לקוחות הבוחרים בכך, לקבל המלצות השקעה על מניות ואג"ח גלובליות של חברות בעלות דירוג ESG גבוה.**

מגוון כלים ושירותים של הבנק, לרבות מערכת ממוחשבת שנבנתה לטובת התהליך. עם פרוץ מגפת הקורונה וכחלק מהצעדים בהם נקטנו על מנת להקל על לקוחותינו לצלוח את המשבר הכלכלי, הקפדנו לפעול בגמישות, רגישות ובהתחשבות מרבית כלפי הלקוחות בכל הקשור להליכי גבייה, לרבות הגדלת פרק הזמן המוענק ללקוחות להסדיר את התשלומים לבנק.

## שירות וייעוץ אישי מותאם

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

## ייעוץ השקעות פיננסיות

מאות יועצים הנמצאים בפרסה ארצית בסניפי הבנק ובמרכזי הייעוץ, מעניקים ללקוחותינו הפרטיים והעסקיים (אשר חתומים על הסכם ייעוץ<sup>3</sup>), ייעוץ השקעות מותאם על בסיס היכרות עם צורכיהם, העדפותיהם ומטרותיהם. לרשות היועצים קיימת מערכת ייעוץ השקעות Advisor מתקדמת, המכילה כלים תומכי החלטה ומידע רב שמסייע לבניית תיק ההשקעות המתאים ללקוח. בנוסף, פיתחנו באפליקציית שוק ההון ובאתר הבנק שירות "SMART ADVICE" אשר מאפשר ללקוחות החתומים על הסכם ייעוץ לקבל המלצות השקעה מותאמות אישית לנייד ולאו לאתר. **שירות "SMART ADVICE" זכה בפרס "מוצר השנה 2020 - בחירת הצרכנים" בקטגוריית "השקעות"**

♦ **פיתוח מוצרי אשראי מותאמים לתקופה** - במטרה לסייע למגוון הרחב של לקוחותינו לצלוח את תקופת המשבר, פיתחנו הלוואות בתנאים מועדפים למטרות מגוונות בהתאם לצרכים הייחודיים שעלו בתקופת הקורונה, ביניהן הלוואה ייעודית להתפתחות מקצועית ולמימון לימודים מקצועיים.

## פועלים בהברה

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

♦ **חבילת "חושבים קדימה"** - על מנת לספק מענה ללקוחות פרטיים או עסקיים שאיבדו את עבודתם, שהו בחל"ת או שהכנסתם נפגעה עקב המשבר, הצענו את חבילת "חושבים קדימה". החבילה כוללת פגישה אישית עם בנקאי, הלוואות בתנאים אטרקטיביים לצרכים שונים, אפשרות לפתוח ולהשתמש בפיקדונות קיימים ללא קנסות ועמלות, ואפשרות לדחיית תשלומי הלוואות ומשכנתאות. בנוסף הצענו ללקוחות המעוניינים בכך, הנחות בקורסים מקצועיים ושירותי הכוונה מקצועית ללא עלות.



3. בכפוף להוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995



# 1,700 עסקים

## פועלים לצמיחת עסקים קטנים ובינוניים

בבאמצעות מהלך #קונים\_מקומי הצלחנו להגיע ללמעלה מ- 1,700 עסקים אשר קיבלו הטבות, תמיכה וחשיפה שיווקית, שסייעו להם להתמודד עם אתגרי המשבר



מגזר העסקים הקטנים והבינוניים, המהווה את עמוד השדרה והכוח המניע של המשק הישראלי, הינו פגיע במיוחד להשלכות משבר הקורונה. הסגרים הביאו לשיתוק חלקים נרחבים במשק ובעלי עסקים רבים מצאו עצמם נאנקים תחת נטל ההוצאות הקבועות, בעוד שהכנסותיהם הצטמצמו באופן משמעותי.

מתוך המחויבות שלקחנו על עצמנו ללוות את לקוחותינו ברגעי אמת, פעלנו כבר בתחילת המשבר לפיתוח מהיר של פתרונות וכלים פיננסיים מותאמים לאתגרי התקופה ולצורכי הלקוחות העצמאיים ובעלי העסקים הקטנים והבינוניים. 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. בנוסף, הובלנו מהלך תקשורתי להעצמת מודעות הציבור לחשיבות הקנייה מעסקים מקומיים בתקופת משבר.

### עידוד קנייה מקומית

במסגרת המהלך #קונים\_מקומי, יזמנו קמפיין תקשורתי שהזמין את הציבור לצאת ולרכוש בעסקים קטנים אשר נפגעו ממשבר הקורונה, הקרובים לביתו ולליבו. זאת, במטרה להניע את הכלכלה ובראשה את העסקים הקטנים. לצד הקמפיין התקשורתי, הובלנו מהלכים תומכים כמו רתימת למעלה מ-100 משפיענים וידוענים שיצאו לעבוד בעסקים קטנים ברחבי הארץ וקראו לציבור לצאת ולקנות מעסקים מקומיים, גיוס שחקני תיאטרון וטלוויזיה שהצטלמו בעסקים האהובים עליהם וקראו לציבור לשוב ולפקוד אותם, הענקת חשיפה ופרסום לעסקים באמצעות פרסום במגוון פלטפורמות ועוד.



### מעטפת ייעוץ פנסיוני

בנק הפועלים פיתח מעטפת ייעוץ פנסיונית מקצועית, המלווה את הלקוחות בצומתי חיים שונים במהלך שנות עבודתם, לקראת הפרישה ולאחריה:

מרכזי ייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה - לבנק הפועלים מרכזי ייעוץ פנסיונים הפרוסים בסניפי הבנק ובמרכזי הייעוץ ברחבי הארץ. היועצים הפנסיונים הייעודיים מספקים ייעוץ מקצועי ואובייקטיבי, ובמסגרת הייעוץ נהנה הלקוח מאיסוף מידע מהמסלוקה הפנסיונית, מבירור מקיף לגבי הצרכים הפנסיוניים שלו תוך הצגת חלופות שונות להתאמת התיק הפנסיוני לצורכיו הייחודיים. בנוסף, מעמיד הבנק לציבור הפורשים ייעוץ לתכנון פרישה המשלב הכוונה בבחינת פתרונות מס אפשריים תוך שילוב אופטימלי בין הקצבה החודשית לבין סכומים חד - פעמיים שמקבל הפורש, וזאת בהתאם לצורכי הלקוח.

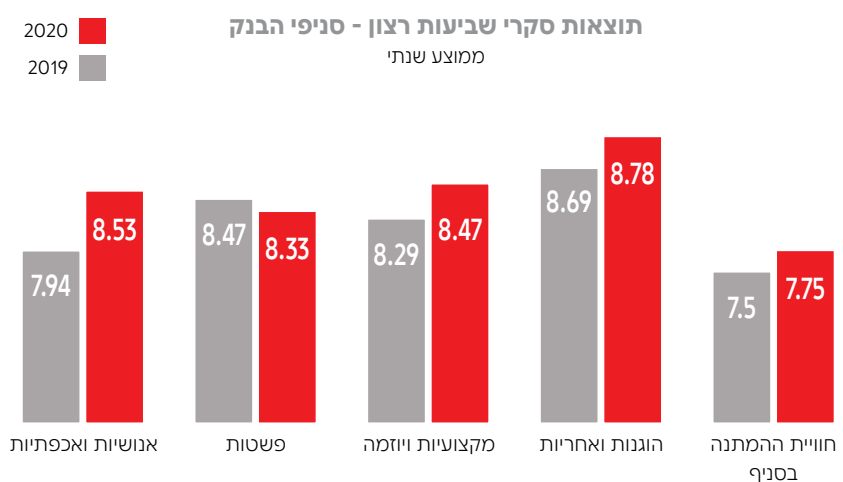
הצגת תיק פנסיוני באתר הבנק - באמצעות כלי זה יכול לקוח שקיבל ייעוץ פנסיוני בבנק, לעקוב אחר התיק הפנסיוני שלו ואחר השינויים שנעשים בו ולקבל מידע חודשי עדכני לגבי מוצרי החיסכון הפנסיוני, כיסויים ביטוחיים, תזרים ההפקדות ותחזית לגיל פרישה.

"פועלים Advisor" פנסיוני - לרשות יועצי הבנק עומדת מערכת ייעוץ פנסיונית מתקדמת התומכת בתהליך הייעוץ הפנסיוני הניתן ללקוח. המערכת מהווה כלי עבור היועץ לבחינת מבנה התיק הפנסיוני ולהתאמת ההמלצות לצורכיו הייחודיים של הלקוח.

במטרה לספק ללקוחותינו שירותי ייעוץ הוליסטיים, הקמנו בשנת 2020 חמישה מרכזי ייעוץ מתקדמים, בהם ניתן לקבל במקום אחד שירותי ייעוץ השקעות פיננסיות ופנסיוניות. בשנת 2021 צפויים להיפתח עשרה מרכזים נוספים, ובכך יעמדו לרשות לקוחות הבנק 15 מרכזי ייעוץ מקצועיים בפריסה ארצית.

### פועלים לשיפור חווית הלקוח ולהענקת שירות מיטבי

אנו פועלים להעניק ללקוחותינו את חווית השירות הטובה ביותר וחותרים לשיפור מתמיד של השירות שאנו מעניקים. לשם כך אנו מודדים את חווית השירות באופן רציף ויום-יומי במגוון אמצעים לרבות סקרי שירות טלפוניים/ סקרים במסרונים. לצד זה אנו מקיימים באמצעות "המרכז לתובנות לקוח", תהליכי הקשבה ל"קול הלקוח" שעולה מהפניות המגיעות למוקדים הטלפוניים, פניות ליח' פניות הציבור, מהתקשורת הכתובה ומהרשתות החברתיות. תוצאות הסקרים והתובנות המגיעות בעקבותיהם מנותחות באופן שוטף ומתורגמות למדיניות, מהלכים והצעות ערך מתאימות, זאת במטרה להעצים את חווית הלקוח ולהעניק את השירות המיטבי עבורו.



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.

#### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
מהלכים נוספים לליווי	✓
עסקים קטנים בצעדיהם	בוצע
הראשונים במרחב הדיגיטלי,	
בליווי יועצים מומחים.	

#### ידע וכלים לניהול עסק מבית ה"מרכז

**לצמיחה פיננסית** - בשנת 2020 לאור משבר הקורונה, הציע "המרכז לצמיחה פיננסית" תוכן עשיר לעסקים, שכלל עשרות קורסים ומדריכים דיגיטליים לניהול עסק בימי המשבר. מתוך ההכרה בכך שהנוכחות העסקית הדיגיטלית קיבלה משנה חשיבות בתקופה זו, הושם דגש מיוחד על הקניית ידע וכלים מעשיים לכניסה לעולם המסחר המקוון, לרבות פתיחת חנות אינטרנטית, שיווק דיגיטלי וניהול קהילות ברשתות החברתיות.

#### מהלך "פועלים מנטור להצלחת

**עסקים קטנים** - במסגרת המהלך נבחרו 20 עסקים קטנים מבין לקוחות

## מעטפת הכוללת ליווי מקצועי, כלים ושירותים מותאמים

אנו מעניקים מגוון שירותים המותאמים לצורכי עסקים קטנים, הן בערוצים הישירים והן בפלטפורמות הדיגיטליות:

◆ **בנקאים מתמחים** - פריסה רחבה של בנקאים מתמחים במחלקות ייעודיות בסניפים, המעניקים ליווי מקצועי ללקוחותינו העסקיים.

#### ◆ אפליקציית "פועלים בעסקים"

- אפליקציה ייעודית לבעלי עסקים המסייעת להם בניהול חשבונותיהם.

## פועלים לפיתוח תשתית עסקית עבור לקוחותינו

#### ◆ כינוס ועידה עסקית רשמית בין

**ישראל לאיחוד האמירויות** - כ-400 אנשי עסקים מראשי תעשיות ההיי-טק והפיננסים מישראל ומאיחוד האמירויות, השתתפו ב-"BEYOND BUSINESS" ועידה עסקית רשמית שהתקיימה בהובלת בנק הפועלים ו"מכון הייצוא". במסגרת הוועידה יצאו מאות יזמים ישראליים, אנשי עסקים ובעלי חברות ישראליות לסיורים במרכזי הבריאות, החקלאות והמזון, וכן במרכזי הפיננסים והחדשנות בדובאי. הוועידה תרמה להאצת שיתוף הפעולה בתחומים אלה ולהידוק הקשרים העסקיים בין יזמים, חברות הזנק ועסקים.

#### ◆ חתימה על מזכרי הבנות לשיתופי

**פעולה עם אזורי הסחר הפיננסיים המובילים באיחוד האמירויות** - בנק הפועלים היה הבנק הישראלי הראשון לחתום על ההסכמים עם אזורי הסחר הפיננסיים המובילים באיחוד האמירויות-השוק הפיננסי הגלובלי של אבו-דאבי (ADGM) והמרכז הפיננסי הבין-לאומי של דובאי (DIFC). במסגרת מזכרי ההבנות הוסכם כי הבנק יקדם שיתוף פעולה עם אזורי הסחר וישאף להוביל עם כל אחד מהם פרויקטים ומיזמי פינטק וחדשנות, אשר יסייעו לעידוד פעולות סחר בין-לאומיות, עסקיות ופיננסיות בין ישראל לאיחוד האמירויות.

עם חתימת הסכמי הנורמליזציה בין מדינת ישראל למדינות המפרץ, פעלנו במהירות לפיתוח תשתית עסקית שתאפשר ללקוחותינו למנוף את פריצת הדרך המדינית לכדי צמיחה כלכלית, וליהנות מההזדמנויות העסקיות שהיא מגלמת בתוכה. במסגרת זאת, הובלנו שורה של יוזמות ומהלכים משיאי ערך ללקוחותינו, ביניהם:

#### ◆ חתימה על מזכר הבנות לשיתוף

**פעולה עם בנקים מובילים בדובאי ובבחרין** - המזכרים, אשר נחתמו בין הבנק לבין שלושת הבנקים המובילים באמירויות: ENBD, FAB, ADCB, וכן עם NBB הבנק המוביל בבחרין, מהווים הישג פורץ דרך שמאפשר ללקוחות הישראלים לפעול במישרין במדינות המפרץ.

נדל"ן לצורכי פיתוח העסק וכן הלוואות למימון מערכות סולאריות (ראו הרחבה בפרק איכות הסביבה בעמ' 99).

בימי הסגרים, כאשר המסעדות פעלו במתכונת של משלוחים בלבד, יצרנו שיתוף פעולה עם מערך המשלוחים "וולט" לטובת המסעדות, לקוחות כל הבנקים. במסגרת זאת, נתנו הטבות שונות כגון סבסוד עמלת התפעול של מערך המשלוחים והורדנו אותה מ-27% ל-22% מסכום ההזמנה. בנוסף, הענקנו הטבה בסך 30 ש"ח ללקוחותינו הפרטיים בהזמנה דרך "וולט". כל זאת על מנת לעודד הזמנה ממסעדות ולתמוך בפעילות הענף בימים מאתגרים במיוחד.



31.4  
מיליארד ₪

סך יתרת האשראי שניתנה למגזר העסקים הקטנים נכון לסוף שנת 2020

הלקוחות את האפשרות לתאם דרך המוקדים פגישה מראש בסניף, כאשר נכון לסוף 2020, 50% מהפגישות של בעלי עסקים קטנים בסניפים התקיימו בתיאום מראש.

## פתרונות מימון

עם פרוץ משבר הקורונה, הצענו ללקוחותינו מגוון פתרונות מימון מותאמים לצורכיהם, במטרה לסייע להם להתמודד בהצלחה מרבית עם אתגרי התקופה:

#### ◆ הלוואות בערבות המדינה - הקמה

מהירה של מערך בנקאים מיומן אשר סיפק מענה לבקשות לקבלת הלוואה בערבות המדינה. בשנת 2020 טיפלנו ב-24 אלף בקשות, שמרביתן הוגשו בחודשים אפריל-מאי 2020 והענקנו אשראי מהקרבן בהיקף של 5.65 מיליארד ש"ח.

#### ◆ הלוואה ייעודית לעסקים שנפגעו

**מהמשבר** - הלוואה של עד 400 אלף ש"ח, עם אפשרות לפריסת התשלומים על פני חמש שנים וקבלת דחייה של עד שנה על תשלום הקרן.

#### ◆ הלוואה ללקוחות עצמאיים - בתחילת

משבר הקורונה יזם הבנק בשיתוף "ארגון להב", הקמת קרן ייעודית להלוואות לעצמאיים בהיקף של חצי מיליארד ש"ח. הלוואה עד 10,000 ש"ח ניתנה באופן דיגיטלי מהיר עם אפשרות לפריסת התשלומים עד 60 חודשים וקבלת דחייה של חצי שנה על תשלום הקרן.

#### ◆ "אשראי ברגע" והלוואה רב-ערוצית -

אפשרות לקבלת אשראי מהיר, דרך הליך פשוט הזמין ללקוחות באתר האינטרנט או באפליקציית הבנק. פתרון זה נועד לאפשר המשך התנהלות עסקית שוטפת, גם בימים שהתאפיינו בחוסר ודאות רבה.

#### ◆ 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

## סיוע במעבר למרחב הדיגיטלי

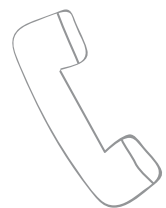
המסחר המקוון, אשר טומן בחובו הזדמנויות צמיחה משמעותיות עבור עסקים שמתנהלים בעיקר במרחב הפיזי, הפך לרלוונטי אף יותר במשבר הקורונה. כדי לצלוח תקופה זו, עסקים רבים נדרשו להרחיב את פעילותם במרחב הדיגיטלי או להעביר אותה אליו. מתוך הבנה שמדובר באתגר מורכב המחייב הכרות עם כלים דיגיטליים ועולמות תוכן שונים, סייענו לבעלי עסקים בביצוע ההתאמות הדרושות למעבר קל ומהיר ככל הניתן לדיגיטל. במסגרת זאת הצענו להם הטבות לא בנקאיות כמו שירותים וכלים שונים שיכולים לסייע לפיתוח מנועי צמיחה עסקיים חדשים: הטבות בקבלת שירותי בניית אתר E-commerce באמצעות "WIX", הטבות בקידום פרסומי של העסק ב-"Google", הטבה המעניקה שירות משלוחים מהעסק ללקוח על ידי "Gett Delivery", הטבה לקבלת קורסים מקצועיים ושירותים לעסק באמצעות פלטפורמת "Fiverr", הטבה בקידום, פרסום וחשיפת העסק לקהל רחב באפליקציית "easy", ליווי ואימון עסקי אישי ועוד.

## הגברת הזמינות במוקדים

המוקד הטלפוני הייעודי ללקוחות עסקיים שהקמנו בשנת 2019, הפך לחיוני במיוחד בתקופת הקורונה, בעקבות הצורך בשמירה על ריחוק חברתי. המוקד תוגבר משמעותית בבנקאים וסיפק מענה ללקוחות שביקשו לקבל מידע ולבצע ביורורים. הקלות רגולטוריות שיזם בנק ישראל בתקופת המשבר, אפשרו לנו לספק שירותים נוספים דרך המוקד הטלפוני והדואר האלקטרוני, לרבות חתימה על מסמכים, הגשת בקשות לדחיית תשלומים ולמתן הלוואות ועוד. בנוסף, העמדנו לרשות



# 1 מיליון לקוחות פעילים בשירותי פועלים בטלפון



29 מיליון שיחות התקבלו במוקדי השירות, עלייה של כ-100% בכמות השיחות בהשוואה לשנת 2019

## מרכז בנקאי רב-ערוצי

"פועלים בטלפון" היו מרכז בנקאי רב - ערוצי המאפשר לקבל שירות בנקאי כולל באופן נוח וזמין. המרכז מאפשר ללקוחותינו לקבל מידע ולבצע פעולות מגוונות בחשבון, לקבל תמיכה טכנית באתר האינטרנט ובאפליקציות המובייל של הבנק, לקבוע פגישות בסניף, לקבל אישור עקרוני למשכנתה במקרים מסוימים וכן ולקבל מידע על משכנתה קיימת. המענה הקולי זמין 24 שעות ביממה לקבלת מידע וביצוע פעולות מגוונות. שירות במענה הקולי מוצע גם בשפות הערבית והרוסית ומאפשר לכלל הלקוחות, לרבות אנשים עם מוגבלות ואוכלוסיית הוותיקים, לקבל שירות מקצועי מבלי לגשת לסניף. כמו כן, המוקד מספק מענה ללקוחות הפונים בערוצי התקשורת הכתובה ביניהם דף ה"פייסבוק" בעברית ובערבית ובמייילים הנשלחים על ידי הלקוחות דרך אתר הבנק. בשנת 2020, בשל התפרצות נגיף הקורונה, עברו רבים מעובדי המוקד לעבוד מהבית תוך הקפדה על כך שהזמירות וחווית השירות ללקוחותינו לא תיפגע.

### בין החידושים והשיפורים במוקד הטלפוני בשנת 2020:

- קו ייעודי לזימון תורים לסניף ותמיכה בשפות הערבית והרוסית.
- מתן מידע מותאם אישית ללקוח במענה הקולי והרחבת החיוויים הקוליים.
- מענה קולי מהיר המותאם לחוק לפיו יש לספק מענה אנושי ללקוח בתוך שש דקות.
- אפשרות להנפקת סיסמה וקוד משתמש ללקוח באמצעות המענה הקולי.
- מתן שירות באמצעות זיהוי על ידי קוד חד פעמי OTP.
- שינויים ביישום ביצוע "אשראי ברגע" ומתן אפשרות ללקוחות להגיש בקשה לדחות תשלומי הלוואות והגדלת מסגרת.
- הקמת מוקד ייעודי ללקוחות "משכן" בעל יכולות מתן אישור עקרוני בנושא קבלת משכנתה.
- הקמת מוקד טלפוני ייעודי בנושא אפליקציית bit.
- הרחבת טווח הגילאים בקו הייעודי לאזרחים ותיקים מגיל 65 ומעלה.

## מסתכלים קדימה

- הרחבת התמיכה במוצרים דיגיטליים נוספים, לרבות הנפקת קוד סודי למוקדי "פועלים בטלפון" דרך האפליקציה.
- הגדלת כמות הפעולות שניתן לבצע באופן עצמאי במענה הקולי לרבות תמיכה בהליך פתיחת חשבון בנק ועוד.



## מערך שירות ללקוחות החטיבה העסקית

החטיבה העסקית מפעילה מרכזים המיועדים ללקוחות עסקיים, בינוניים וגדולים בלבד. קיימים 11 מרכזי עסקים, מתוכם ארבעה מרכזים ייעודיים עבור לקוחות מסחריים בצמיחה ומרכז המתמחה בשירות ומימון לחברות היי-טק בצמיחה. מרכזי העסקים מעניקים חוויות שירות מקצועיות ואישיות בכל היבטי הבנקאות תוך שימת דגש על מתן פתרונות מקצועיים המותאמים לצרכי הלקוח. מעטפת השירות המוצעת במרכזים אלה פותחה על בסיס תהליך למידה מקיף אודות צורכי וציפיות הלקוחות ומהווה מעטפת עסקית המותאמת לכל סוגי הלקוחות במגזר העסקים הבינוניים והגדולים.

## מערך הסניפים הקמעונאיים

רשת הסניפים הקמעונאיים של הבנק הינה הרחבה ביותר במערכת הבנקאות הישראלית ומונה 189 סניפים הפרוסים בכל רחבי הארץ, מתוכם כ-40% בפריפריה החברתית ו\או הגיאוגרפית. כחלק משאיפתנו למצוינות תפעולית ולהתייעלות, אנו ממשיכים לבחון את פריסת רשת הסניפים ולבצע מיזוגי סניפים במקרה הצורך, תוך שמירה על פריסה גיאוגרפית רחבה ומיטבית. בשנת 2020 מוזגו 26 סניפים תוך מתן מעטפת ליווי מקיפה ותמיכה ללקוחות. בסניפים שמוזגו ביצעו התאמות של תהליכי העבודה למאפייני הלקוחות, נשלח דיוור רלוונטי ונערכו מפגשי אוריינות דיגיטלית ללקוחות מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כמו כן, הקמנו מוקד טלפוני ייעודי המשרת לקוחות בתהליך מיזוג סניף, הרחבת את פריסת המכשירים לשירות עצמי, הגדלנו את מספר הדיילים המסייעים בהטמעת השימוש באמצעים הדיגיטליים של הבנק וערכנו תגבור של השירות באמצעות הסניף הנייד.

- מרכזי ייעוץ - במטרה לספק ללקוחותינו שירותי ייעוץ הוליסטיים, הקמנו חמישה מרכזי ייעוץ מתקדמים לשירותי ייעוץ השקעות פיננסיות ופנסיוניות. בשנת 2021 צפויים להיפתח עשרה מרכזים נוספים ובכך לאפשר פריסה ארצית של 15 מרכזי ייעוץ ייעודיים.
- יחידות היי-טק - בבנק עשר יחידות מתמחות היי-טק שמטרתן להרחיב את השירותים המוצעים לחברות הזנק (סטארט-אפ) וחברות טכנולוגיה בוגרות.
- נציגויות משכן - לבנק 79 נציגויות משכן, שמטרתן לסייע ללקוחותינו וללוות אותם בתהליך המשמעותי של רכישת דירה. בשנת 2020 הגדלנו ושיפרנו את מערך המשכנתאות בבנק כך שיתאים לצורכי השוק המשתנים, לביקושים ולתמורות החלות בשוק הנדל"ן.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

סטטוס	תוכניות 2020
בתהליך	שירות באמצעות צ'אטבוט.
✓	הקמת מוקד טלפוני ייעודי ללקוחות "משכן" בעל יכולות מתן אישור עקרוני בנושא קבלת משכנתה.
בוצע	

את תהליכי העבודה על ידי כך שקיצרנו משמעותית את זמן הטיפול בפניות, תוך תגבור המענה ושימת דגש על לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים ולקוחות מאוכלוסיות מוחלשות.

שיעור תלונות מוצדקות: בשנת 2020 סווגו 1,979 תלונות המהוות כ-18% מסך התלונות, כתלונות מוצדקות, זאת לעומת 1,058 (15%) תלונות שסווגו כמוצדקות בשנת 2019<sup>4</sup>.  
בשנת 2020 טופלו במחלקת פניות הציבור 15,453 פניות (תלונות ובקשות) לעומת 8,706 פניות בשנת 2019 (עליה של 77.5%). מתוכן טופלו 10,760 תלונות, עלייה של 57.3% בהשוואה לכמות התלונות שטופלו בשנת 2019.

יחידת פניות הציבור פועלת בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308A של "בנק ישראל", שנכנסה לתוקף החל מתאריך 1.4.2015. הוראה זו מעגנת את חובתנו של התאגיד הבנקאי לטיפול הוגן, אמין ויעיל בפנייתו של הלקוח ומטרתה לייצר כללי טיפול ודיווח אחידים בכלל המערכת הבנקאית. ההוראה קובעת כללים מפורטים לגבי קיום היחידה, נציבת תלונות הציבור העומדת בראשה, הסמכויות שלה, תהליך הטיפול בתלונות לקוחות (לרבות מסגרות הזמן) דיווח מפורט לדירקטוריון, להנהלה, לציבור ולפיקוח על הבנקים.

בשנת 2020 לאור משבר הקורונה, בעקבות הקלות והנחיות חדשות של בנק ישראל ולצד עליה משמעותית בהיקף פניות הציבור, עדכנו

## פועלים ברשתות החברתיות

### דף ה"פייסבוק" של הבנק גם בשפה הערבית

בנק הפועלים הינו הראשון והיחיד במערכת הבנקאית אשר השיק דף "פייסבוק" בשפה הערבית. הדף מקביל בתכנון לדף בעברית, תוך התאמה לתכנים ופעילויות הרלוונטיים לחברה הערבית. השירות בדף, אשר זוכה לשביעות רצון גבוהה מצד הגולשים, ניתן ע"י בנקאים דוברי ערבית.

**150**  
**אלף גולשים**  
**עוקבים אחר הבנק**  
**ברשתות החברתיות**  
**נכון לסוף שנת 2020**

אנו פועלים בארבע רשתות חברתיות - "לינקדאין", "פייסבוק", "טוויטר" ו"אינסטגרם" במטרה לייצר דיאלוג בונה אמון עם לקוחותינו ועם הציבור הכללי באמצעות:

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

בדף ה"פייסבוק" של הבנק התפרסמו בשנת 2020 כ-350 פוסטים בנושאי העצמה דיגיטלית וחדשנות, צמיחה פיננסית, מוצרים ושירותים חדשים, פעילות קהילתית ועוד. מעבר לכך, התוכן ברשתות החברתיות הותאם לצרכים ולמאפיינים הייחודיים של משבר הקורונה וכלל טיפים כיצד להתנהל בעסק, טיפים להתנהלות כלכלית נכונה, הצעות ערך למפוטרים וליוצאים לחל"ת, עידוד רכש מקומי "כחול לבן", וכן רעיונות והצעות לפעילות גופנית ופעילויות פנאי בימי הסגר הארוכים.

דף ה"פייסבוק" שלנו מהווה פלטפורמה לשירות ולדיאלוג עם הלקוחות והציבור הרחב, ומאפשר לנו להקשיב ולהשתפר כל העת עבורם. מדי יום מתקבלות בדף מאות פניות (כולל במסנדר), אשר מטופלות על ידי צוות ייעודי המעניק מענה ושירות מקצועי תוך מספר שעות. נושאים בולטים וחוזרים שעולים ברשתות עוברים לידיעה והמשך טיפול של הגורמים המקצועיים בבנק ול"מרכז תובנות לקוח", במטרה לשפר את התהליכים ואת איכות השירות. בשנת 2020 לאור משבר הקורונה, חלה עלייה של כ-500% בכמות הפניות שהתקבלו דרך ה"פייסבוק". הפניות עסקו בעיקר בשימוש בכלים הדיגיטליים של הבנק ובאפשרות לדחות תשלומי הלוואות ומשכנתאות.

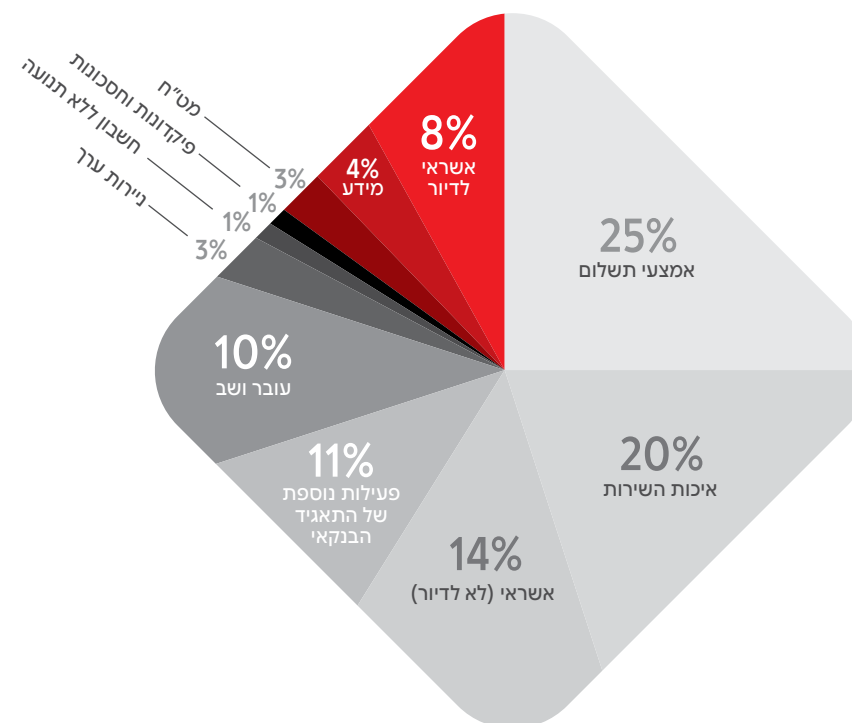
4. עקב שינוי תהליכי עבודה פנימיים בנושא סיווג תלונות, עודכנו והורחבו העקרונות לסיווג תלונה כמוצדקת.

## פועלים בשירות עצמי

המכשירים לשירות עצמי הפרוסים ברחבי הארץ מאפשרים ללקוחות לבצע מגוון רחב של פעולות, 24 שעות ביממה. פעילות הלקוחות באמצעות הערוץ לשירות עצמי הולכת ומתרחבת ופעולות שבעבר היו מתבצעות באמצעות הבנקאי, מבוצעות כיום בערוץ זה. **לבנק יש 1,301 בנקטים ומכשירים לשירות עצמי, הכמות הגדולה ביותר ביחס לבנקים בישראל.** מכשירי הבנקט מאפשרים משיכת מזומנים, בירור יתרה, הפקדת מזומנים והמחאות, הפקדה לפיקדונות מסוימים ועוד. המכשירים מוגשים עבור אנשים עם מוגבלות וניתנים לשימוש בארבע שפות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית - ברשת המכשירים לשימוש עצמי.

## מטפלים בפניות הציבור

התפלגות התלונות שטופלו על פי נושאים עיקריים



הבנק מייחס חשיבות עליונה לשביעות רצון הלקוחות ומעמיד לרשותם צוות מסור של בנקאים במחלקת פניות הציבור אשר עונים על כל תלונה או בקשה. במחלקת פניות הציבור מטפלים בפניות המגיעות מאתר הבנק, בדואר, בפקס ובטלפון. בנוסף, פניות אשר הגיעו למוקד "פועלים בטלפון", לדף הפייסבוק של הבנק או לסניף והטיפול בהן לא מוצה, מגיעות גם הן להמשך טיפול של היחידה לתלונות הציבור. אנו עושים מאמץ לטיפול מדויק ונכון בתלונה בטווח זמן שהוגדר תוך הפקת לקחים ושיפור תהליכים מתמיד, 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 יותר מעבר ללקוח ספציפי כגון: אירועים חוזרים ביחידות השונות, פער בנהלים או תהליכי עבודה חוצי-ארגון, המקרים מוצגים לגורמים העסקיים בבנק, לצורך ביצוע למידה ושיפור נהלים ותהליכים רלוונטיים.**

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

**הכללה פיננסית** מתייחסת למידת הנגישות של אנשים פרטיים ושל בעלי עסקים למוצרים ושירותים 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.

מחקר שנעשה על ידי הבנק העולמי<sup>5</sup> מצביע על כך שבמדינות שבהן יש הכללה פיננסית רחבה, מצטמצם אי השוויון החברתי והמגדרי, וכן שגישה לשירותים פיננסיים דיגיטליים מהווה רמה גבוהה יותר של הכללה פיננסית, אליה יש לשאוף. במטרה להעניק ערך משמעותי ללקוחותיו ולהנגיש שירותים ומוצרים פיננסיים לכלל הלקוחות, מיפה הבנק את צורכיהם הייחודיים של קהילות ומגזרים שונים כדי לספק לכל אחד מהם מענה מותאם ולסייע לצמיחתם ולשגשוגם, זאת לצד הנגשת ידע להתנהלות פיננסית נכונה לכלל הציבור בישראל.



## המרכז לצמיחה פיננסית

בשנת 2018 השקנו את ה"מרכז לצמיחה פיננסית". המרכז מהווה בית ללמידה ולרכישת כלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפרסה ארצית. המרכז פועל באמצעות כלי למידה דיגיטליים מתקדמים באתר אינטרנט ייעודי ומציע הרצאות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית באמצעות משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי יסודי וחטיבת ביניים ועוד. תוכני הלימוד של המרכז פותחו בליווי אקדמי של פרופ' צבי אקשטיין, לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל, בהסתמך על מחקרים וסקרי עמדות של הציבור בנושאים כלכליים, ובהתאם לצמתיים פיננסיים משמעותיים כדוגמת הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, תכנון הפנסיה ועוד. פעילות המרכז מושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו.

על רקע המשבר הכלכלי שאפיין את שנת 2020, נערכנו להרחיב את המענה של המרכז לציבור ולספק ידע פיננסי, טיפים וכלים להתמודדות עם המשבר והשלכותיו בדגש על התנהלות פיננסית נכונה, יזמות, שיווק דיגיטלי, מעבר למסחר מקוון ועוד. בנוסף לפיתוח תכנים וידע בהתאם לצורכי התקופה, נערכנו במהירות למעבר ממתן הרצאות פרונטליות להרצאות וסדנאות על גבי פלטפורמות דיגיטליות.

### פעילויות ייחודיות של המרכז בשנת 2020

#### כלים וידע לעסקים קטנים ולעצמאים להתמודדות עם המשבר:

- ◆ הקמנו מערך דיגיטלי של טיפים, סרטונים וכתבות להתנהלות כלכלית נכונה בתקופת המשבר ובעת היציאה ממנו. התכנים התמקדו בתחומי שיווק וקידום מכירות בדיגיטל, בניית תשתית למשלוחים, שימוש בנכסים דיגיטליים, חשיבות השמירה על היגיינה בעסק, טיפים לשיווק ברשתות חברתיות ועוד.
- ◆ הצענו קורסים דיגיטליים ללמידה עצמאית בתחומים: הקמת חנות מקוונת, שיווק ברשתות חברתיות, צעדים לעסק מצליח ועוד. בנוסף, השקנו קורסים מקיפים שהועברו בפלטפורמת ה"זום" לשיווק העסק בדיגיטל. במסגרת זאת המשתתפים קיבלו כלים יישומיים ופרקטיים לקידום העסק בתקופת הקורונה ברשתות, לצד הדרכה בנושא כתיבה שיווקית, הקמת עמוד נחיתה ועוד. **בקורסים השתתפו מעל 5,000 איש.**

# פועלים להכללה פיננסית





## פועלים למען אוכלוסיית הוותיקים



**אזרחים ותיקים**  
השתתפו ב-40 קורסים  
במהלך 2020

800

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 לקיום מפגשי "זום" משפחתיים. בנוסף, התחדדה אצלם ההבנה שבזכות הפלטפורמות הדיגטליות, הבנק זמין עבורם 24 שעות, 7 ימים בשבוע.

לומדים האזרחים הוותיקים על גלישה בטוחה וביצוע פעולות בנקאיות בדיגיטל. הקורסים מועברים על ידי מדריך מקצועי לקבוצות לימוד קטנות של עד 20 משתתפים, על מנת לאפשר התנסות אישית בסביבה מקדמת למידה, לצד יצירת קהילה תומכת והרחבת רשת הקשרים. עם פרוץ המשבר, הסבנו את הקורסים הפרונטליים אל פלטפורמת ה"זום", תוך מתן הדרכה אישית למשתתפים לגבי אופן השימוש ב"זום".

### 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 2019-2020 הורחב המהלך לאלפי אזרחים ותיקים. המהלך מתקיים בהובלת "המרכז לבנקאות חברתית" תוך שיתוף פעולה רב - מגזרי (עסקי, ציבורי ושלישי) הכולל את ה"משרד 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.

### פיתוח מעטפת תמיכה ולמידה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים

מעטפת התמיכה שפיתח הבנק כללה קורסים ללא עלות, מפגשים מקוונים ותכני לימוד זמינים ברשת, המאפשרים ללמוד ולתרגל מהבית:

♦ **קורסי הדרכה לאוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים** - קורסים ללא עלות, הכוללים שישה עד עשרה מפגשים (לפי רמת הידע של הלקוח), שבמסגרתם

40 אלף איש

מאז הקמת המרכז מעל ל-40,000 איש השתתפו בכ-800 הרצאות וקורסים דיגיטליים, כ-20,000 מתוכם במהלך שנת 2020. כ-70% מההרצאות עסקו בנושאים הקשורים להתנהלות פיננסית של משקי בית וכ-30% בתחומים הרלוונטיים לעסקים קטנים.

מעל 1.5 מיליון איש

צפו במגוון תכנים דיגיטליים הזמינים אונליין באתר "המרכז לצמיחה פיננסית", בשפות העברית והערבית

כ-400

תוצרי לימוד דיגיטליים

מוצעים לציבור הרחב באתר "המרכז לצמיחה פיננסית", לרבות כתבות, סרטונים, מדריכי למידה, קורסים דיגיטליים ועוד, בשלל נושאים כגון: ניהול הוצאות הבית, חינוך פיננסי לילדים, פנסיה, שוק ההון, משכנתה, ניהול עסק עצמאי ועוד

### כלים וידע ללקוחות פרטיים ומשקי בית:

- ♦ פיתחנו מערך מקוון המכיל קורסים וסרטונים להתנהלות פיננסית נכונה בתקופת המשבר ולאחריו, לרבות התנהלות פיננסית עם ילדים.
- ♦ הצענו מגוון קורסים דיגיטליים ללמידה עצמאית כגון: משפחה חוזרת לצמיחה, ניהול תקציב למתחילים, מסחר בשוק ההון ועוד.
- ♦ במסגרת סדרת הרצאות ייעודיות בנושא התנהלות פיננסית נכונה בתקופת משבר הקורונה, הקמנו צ'אט להתייעצות בנושא התנהלות פיננסית נכונה בשיתוף המומחים של ארגון "פעמונים" ו"רשת".

### חינוך פיננסי לילדים:

- ♦ פיתחנו מגוון משחקים בנושא התנהלות פיננסית נכונה, שיעורי "הורה מעשיר" סרטונים מותאמים, חדרי בריחה ועוד. כל אלה נועדו לספק תוכן מעשיר לילדים ולהורים בתקופות הסגר.
- ♦ קיימנו את קייטנת "המנהלים הצעירים של המחר" במהלך תקופת הסגר בחודשים מרץ - אפריל 2020. בקייטנה למדו הילדים באופן מקוון התנהלות פיננסית נכונה בהדרכת מיטב המומחים של הבנק. סה"כ השתתפו בקייטנה 2,320 ילדים.

### העצמת נשים לעצמאות כלכלית:

- ♦ קיימנו הרצאה ייעודית לנשים שמטרתה לסייע בקידום עצמאות כלכלית על ידי מתן ידע וכלים פשוטים ויישומיים בדרך לעתיד פיננסי בטוח יותר.

### כלים וידע מותאמים לחברה הערבית:

- ♦ אתר "המרכז לצמיחה פיננסית" על תכניו המגוונים לרבות סרטונים, מדריכים וכתבות, הוגש לחברה הערבית. כמו כן, בשנת 2020 התקיימו מגוון הרצאות בשפה הערבית בהשתתפות אלפי אנשים.

## מסתכלים קדימה

- הדרכות להתנהלות פיננסית נכונה למגוון אוכלוסיות שזקוקות לליווי והכוונה בנושאים פיננסיים. המהלך יתבצע באמצעות הכשרה ייעודית של סטודנטים, מתנדבים ומדריכים (בשיטת train the trainer) אשר עובדים עם קהילות מגוונות ומלווים אותן בחיי היום-יום.
- המשך פיתוח תוכן וכלים להתנהלות פיננסית המותאמים לחברה הערבית.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
יצירת שותפויות עם האקדמיה להרחבת האימפקט של החינוך הפיננסי בישראל.	✓ תהליך מתמשך גם בשנת 2021 בוצע
הרחבת היצע התכנים הדיגיטליים ופעילויות להרחבת מעגלי ההשפעה.	✓ בוצע



### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
הרחבת מהלך "פועלים לעצמאות דיגיטלית".	✓ בוצע
הרחבת שירות הסניפים הניידים.	✓ בוצע

במטרה לסייע לאזרחים הוותיקים להתמודד עם האתגרים שנוצרו בקבלת השירותים הבנקאיים השונים, גיבשנו יחד עם "המשרד לשוויון חברתי ולגמלאים", הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית, אמנה וולונטרית להנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק בתקופת הקורונה.

## פועלים לשגשוג בחברה הערבית

### תחום המשכנתאות - ליווי לרכישת דירה

מדוח מחקר של בנק ישראל על שוק המשכנתאות<sup>7</sup> עולה כי חלקה של החברה הערבית בשוק מהווה 2% בלבד. בעקבות ממצא זה, התחלנו בתהליך מעמיק למידת הגורמים והסיבות לכך וזיהינו כי קיים חשש בחברה הערבית ממשכון בית המשפחה לטווח ארוך, הנובע מחוסר מודעות לאפשרויות המימון הקיימות. חשש זה מוביל לעיתים לבחירה באלטרנטיבות מימון לטווח קצר, המקשות על יכולת ההחזר ועלולות להוביל לקשיים כלכליים וחברתיים.

#### בשנת 2020 התרחב המהלך שהחל בשנת 2019, לקידום והנגשת תחום המשכנתאות בחברה הערבית:

- ביצענו סקר על מנת להבין את הצרכים הייחודיים של החברה הערבית בתחום המשכנתאות.
- קיימנו כנס לזוכים במכרז הקרקעות של רשות מקרקעי ישראל.
- קיימנו כנס ארצי לגורמים מקצועיים בתחום הדיור והמשכנתאות.
- השקנו קמפיין נרחב וייחודי להעלאת המודעות לנושא המשכנתאות בהובלת מאמן עסקי ידוע בחברה הערבית.
- המשכנו בפעילות היחידה הייעודית למשכנתאות בסניף נצרת, המורכבת מעובדים מהחברה הערבית ומספקת מענה בעיקר לתושבי הצפון.
- שיפרנו והרחבנו את תנאי המוצר הייחודי שנותן מענה למקרים של רכישת דירה על קרקע מושע עם בטוחה מופחתת, לדוגמה: הגדלת סכומי ההלוואה, הארכת תקופה ועוד.

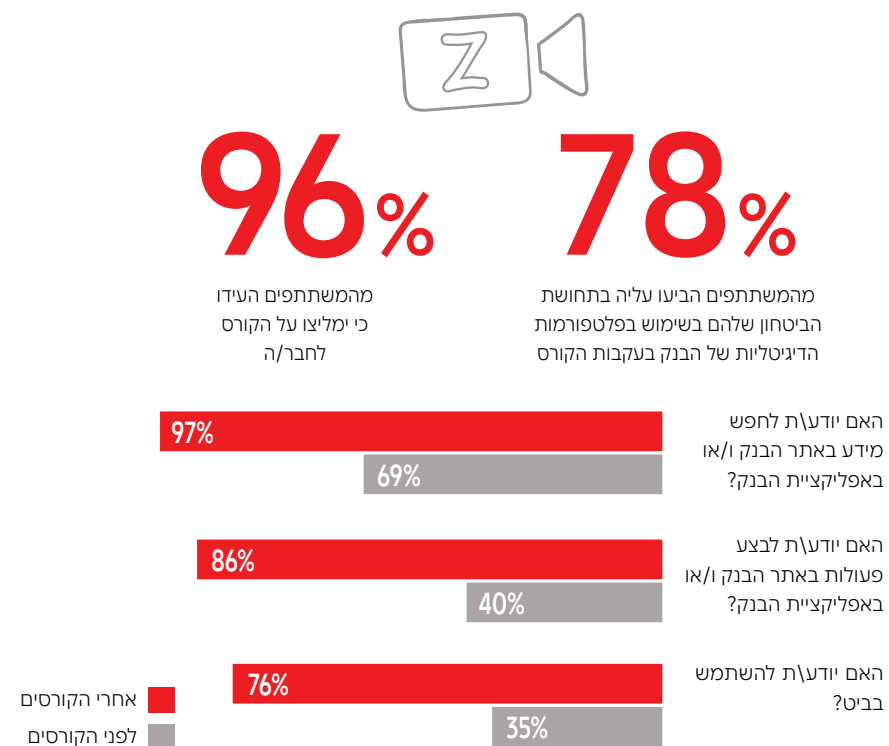
**בשנת 2020 השקנו אתר חדש בשפה הערבית והפקנו מדריכים שימושיים וסרטוני הדרכה בערבית המיועדים לאזרחים ותיקים, בנושא השירותים הדיגיטליים של הבנק.**  
**בנוסף, הדרכנו מעל 2,700 אזרחים ותיקים שהשתתפו בקורס לבנקאות דיגיטלית, בהובלת "המרכז לבנקאות חברתית".**

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 כל השירותים בשפה הערבית, זאת לצד פריסת סניפים רחבה המונה 22 סניפים ביישובים הערבים ו-12 סניפים נוספים ביישובים המעורבים. בנוסף, אנו מקיימים פעילויות ייעודיות במטרה ללוות את ההתפתחות הפיננסית של סטודנטים, נשים, בעלי עסקים קטנים ועוד. בשנת 2020, פעילותנו בחברה הערבית חתרה לספק מענה להתמודדות עם האתגרים הכלכליים שהביא עימו משבר הקורונה, כמו גם לצורכים ייחודיים נוספים שהתעוררו בחברה הערבית במהלך שנה זו.

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

- 96% מהמשתתפים הביעו שביעות רצון מהפעילות וציינו כי ימליצו לחבר על הקורס.
- 78% העידו כי בעקבות הקורס חלה עלייה בתחושת הביטחון שלהם בשימוש בפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק.
- 86% מהמשתתפים העידו כי הם יודעים לבצע פעולות באתר ובאפליקציה של הבנק, לעומת 40% בתחילת הקורס.

תוצאות סקרי שביעות רצון מקורסים שהתנהלו בפלטפורמת "זום" (מרץ-נובמבר 2020)



### שירות מותאם לאוכלוסיית הוותיקים

- קו טלפוני ייעודי ומהיר** - השקנו מענה טלפוני ייעודי עבור לקוחות מעל גיל 65, המאפשר מענה אנושי ומהיר על ידי בנקאי בתוך כ-10 שניות. מהלך זה מהווה יישום מורחב של חוק האזרחים הוותיקים, שמטרתו מתן שירות ציבורי ללא המתנה ללקוחות מעל גיל 80.
- הסניף הנייד** - הסניף הנייד מגיע ל-40 יישובים ברחבי הארץ במטרה להעניק שירותים בנקאיים לאוכלוסייה מרוחקת או כזו המתקשה להגיע לסניפי הבנק, וכן לספק מענה בנקאות ניידת לכלל האוכלוסייה בשעת חירום. הסניף מגיע מדי חודש לבתי אבות ומרכזי קשישים בפריסה ארצית. עם פרוץ משבר הקורונה הורחבו שירותי הסניף הנייד לשלושה סניפים נוספים ונספו נקודות שירות נוספות בהתאם לצורך בשירותים בנקאיים בבתי אבות ובמועדוני קשישים ברחבי הארץ, זאת בשיתוף עם "בנק ישראל" ופיקוד העורף.

- קפה דיגיטל** - מפגשי הדרכה ללקוחות שהם אזרחים ותיקים, אשר נערכו בשעות אחה"צ בסניפים, באווירה א-פורמלית. המפגשים עסקו בנושא בנקאות מקוונת, ובמהלכם נחשפו הלקוחות לפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק וצוידו בחוברות הדרכה, בסיסמה ובשם משתמש וכן במידע ובכלים שסייעו להם לתרגל פעולות בסיסיות בניהול החשבון. **מתחילת שנת 2020 ועד לפרוץ משבר הקורונה התקיימו בסניפים 21 מפגשים שבהם לקחו חלק כ-840 אזרחים ותיקים.** לאחר חודש מרץ עברו המפגשים לפלטפורמה מקוונת.
- מדריך לשימוש בכלים הדיגיטליים** - הפקנו מדריך ללקוחותינו האזרחים הוותיקים בנושא שימוש בכלים הדיגיטליים של הבנק. המדריך פורסם ללקוחות ושולב גם בעיתונות.
- חוברות הדרכה על הבנק** - ללקוחותינו שמתקשים בקרוא וכתוב, הפקנו חוברות מודפסות המציגות פעולות בבנקט באופן ויזואלי, באמצעות צילומי מסך בעברית, ערבית ורוסית.
- מגוון כלים לתרגול ולהתנסות מהבית** - השקנו אתר תוכן ייעודי בשם "פועלים לעצמאות דיגיטלית", שדרכו ניתן להירשם לקורסים וליהנות ממגוון כלים לתרגול ולהתנסות מהבית:
- סביבת תרגול המאפשרת התנסות וסימולציות בבנקט ללא פעולות שעלולות לסכן את הכסף.
- קורס דיגיטלי הכולל 25 סרטוני הדרכה קצרים בכמה שפות (עברית, ערבית ואמהרית), שבהם מדגימים אזרחים ותיקים שלב אחר שלב, בפשטות ובשפה ברורה, כיצד לבצע מגוון פעולות בחשבון הבנק.
- חוברות הדרכה שנכתבו בשפה פשוטה וידידותית, בליווי איורים ותמונות מתוך האתר, האפליקציה והבנקט. החוברות חולקו גם בסניפים ובמהלך הכשרות שונות.

7. אנא ראו את המחקר המלא באתר בנק ישראל בכתובת <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/21-1117.aspx>



### פעילות למען צמיחת עסקים קטנים ובינוניים

על מנת לספק מענה לאתגרים ולצרכים של עסקים קטנים בתקופת משבר הקורונה, השקנו בחסות הבנק את תוכנית הרדיו הייחודית "תעזור לעיר שלך". במשך 20 ימי שידור התארחנו מדי יום ביישוב ערבי אחר, ושמענו מראשי המועצות על פועלם למען עסקים קטנים ביישוב. בנוסף התארחו בתוכנית מומחים פיננסיים מהבנק לצד יועצים חיצוניים, שסיפקו עצות לגבי ההתאמות שיש לבצע בעסק על מנת לצלוח את משבר הקורונה.

### פעילות למען הקהילה

- ♦ פעילות "תקרא תצליח" בחברה הערבית נערכה זו השנה העשירית ברציפות. בשנת 2020 ירידי הספרים הגדולים והמסורתיים התחלפו בפעילות במרחב הווירטואלי. במסגרת שיתוף פעולה עם הוצאת ספרים הקמנו ספרייה דיגיטלית חינוכית הכוללת 50 ספרים לילדים, על מנת לעודד קריאה ולהנעים את השעות הארוכות אותן בילו הילדים בבתי. **ספרים אלה נקראו על ידי 48,000 ילדים סך הכל.** כמו כן, במטרה לעודד מיומנויות כתיבה יוצרת בקרב ילדים, קיימנו, זו השנה החמישית ברציפות, את תחרות "הסופר הצעיר". מאות ילדים ובני נוער מרחבי הארץ שלחו סיפורים פרי עטם לתחרות ונציגים מהבנק העניקו לכותבים הזוכים שי ותעודת הוקרה.
- ♦ בשיתוף עם ה"מרכז לצמיחה פיננסית", השקנו בפלטפורמת ה"זום" את קורס "מנהלי המחר" בשפה הערבית. במשך שלושה ימי הדרכה, העבירו עובדי הבנק תכנים בנושא התנהלות פיננסית נכונה לתלמידי כיתות ז'-ח'. **בקורס השתתפו כ-400 בני נוער.**
- ♦ הפעלנו יחד עם עמותת "יוניסטרים" והארגונים החברתיים "מונא" ו"כוכבי המדבר", פרויקטים לפיתוח ולהעצמת יזמות ומנהיגות בקרב בני נוער ותלמידי בתי ספר.
- ♦ בתקופת משבר הקורונה ובשיתוף עם ארגונים מהקהילות המקומיות, נרתמנו לסייע לצמצום המחסור שנוצר במחשבים ביתיים ותרמנו מאות מחשבים לתלמידים ולמשפחות נזקקות.
- ♦ כחלק משותפות הבנק עם החברה הערבית, אנו מקיימים מדי שנה אירועים חגיגיים לציון חגים ומועדים בשיתוף הקהילה המקומית. בשנת 2020, לאור מגבלות הריחוק החברתי והצרכים החברתיים הרבים שהתעוררו כתוצאה ממשבר הקורונה, חילקנו 150 חבילות מזון לנזקקים בשיתוף עמותת "אמאנינא" ובנוסף תרמנו לשלושת בתי החולים הממוקמים בעיר נצרת.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
המשך פעילות פרואקטיבית בנוגע לפתרונות למימון דיור בחברה הערבית, לקידום צמיחת עסקים קטנים ולעידוד השכלה גבוהה בחברה הערבית.	✓ בוצע



## פעילויות למען הסטודנטים בחברה הערבית

- ♦ **תוכנית משותפת עם אתר "בוקרא" -** בשל מגבלות משבר הקורונה, שיתוף הפעולה שאנו מקיימים מזה מספר שנים עם אתר "בוקרא" (אתר אינטרנט מוכר ופופולרי בחברה הערבית), התקיים השנה ב"זום". במטרה להכיר את צורכי הסטודנטים הערבים ולספק מענה מותאם עבורם, ראין מנחה התוכנית, יחד עם נציג מהבנק, סטודנטים משמונה קמפוסים ברחבי הארץ ושוחח עמם על האתגרים הכלכליים שאיתם הם מתמודדים, בעיקר בשנה מורכבת זאת.

## קידום צמיחה כלכלית ותעסוקה בחברה הערבית

- אנו מקיימים פעילות שוטפת בחברה הערבית במטרה לקדם בה צמיחה ופיתוח כלכלי, בדגש על אוכלוסיית הנשים. במסגרת זו התקיימו בשנת 2020 מספר אירועים ופעילויות:
- ♦ סיור של יו"ר דירקטוריון הבנק וחברי הדירקטוריון ביישובי החברה הערבית (הסיור נערך לפני התפרצות נגיף הקורונה), אשר כלל מפגש עם אנשי עסקים ודמויות מפתח בקהילה, במטרה לשמוע על האתגרים הייחודיים ולקדם יחד פתרונות.
- ♦ כנס ייעודי לנשים בנושא ניהול תקציב המשפחה, בשיתוף "המרכז לצמיחה פיננסית".
- ♦ מתן חסות והשתתפות ב"וועידת נשים ועסקים" ובכנס המעודד תעסוקת נשים.
- ♦ ראיונות שקיימנו לרגל יום האישה עם מנהלות מובילות בבנק מהחברה הערבית, פורסמו בערוצי התקשורת הערבית.
- ♦ קורס בן חצי שנה בהשתתפות 50 עמותות, שהתקיים בחסות הבנק, כחלק ממהלך "ערך לדרך לחברה הערבית". במסגרת הקורס הענקנו לעמותות כלים בתחומים של גיוס משאבים ויזמות עסקית, על מנת לסייע להן לגוון את מקורות המימון שלהן ולייצר זרוע הכנסות עצמית.
- ♦ תוכניות בהשתתפות 70 סטודנטים ואקדמאים, שהתקיימו בחסות הבנק, לשילוב אקדמאים ערבים בחברות היי-טק מובילות.

### תוכנית מצוינים לתעסוקה

במסגרת הפעילות לקידום תעסוקה ומנהיגות בחברה הערבית, הבנק העניק חסות לתוכנית לסטודנטים מצטיינים בחברה הערבית בשיתוף עם עמותת "קו משווה". במסגרת התוכנית, הוקמו עשרה מועדוני סטודנטים במטרה להביא לקליטה ושילוב מיטביים של צעירים ערבים בשוק העבודה, וליצור חיבורים משמעותיים בינם לבין אנשי עסקים מובילים. המועדונים שהוקמו: מועדון ביוטק (הטכניון), מועדון הנדסה אזרחית (הטכניון), מועדון כלכלנים (אוניברסיטת ת"א), מועדון חשבונאות (האוניברסיטה העברית), מועדוני משפטים (אוני' חיפה / אוני' ת"א / אוני' העברית), מועדון משאבי אנוש (ממגוון קמפוסים), מועדון הנדסות (אורט בראודה) ומועדון מדעי מחשב (אוניברסיטת חיפה).

- ♦ **מלגות לסטודנטים -** במטרה לעודד לימודי השכלה גבוהה, אנו מקיימים שיתופי פעולה ארוכי טווח עם מספר עמותות בחברה הערבית. בשנת 2020 הענקנו בשיתוף עם עמותת "אמנינא" כ-50 מלגות לסטודנטים שעסקו בתמורה לכך בפעילות התנדבותית ענפה בקהילה. לאחר שהשלימו קורס בנושא ניהול תקציב המשפחה והבנקאות הדיגיטלית, התנדבו הסטודנטים שקיבלו מלגה בליווי והדרכת משפחות מהחברה הערבית להתנהלות פיננסית נכונה. שיתוף פעולה דומה נעשה עם "קרן נצרת", במסגרתו התנדבו הסטודנטים מקבלי המלגות בהדרכת תלמידי כיתות י"א להתנהלות פיננסית נכונה.

## פועלים להנגשה ללקוחות עם מוגבלות



השירות הנגיש ללקוח, הן בהיבטי נגישות פיזית של המבנים והן בהיבטי נגישות השירות בסניפים, באתר, באפליקציה, במכשירים לשירות עצמי ובמוקדים הטלפוניים. מסמך המדיניות הועבר לידיעת כלל יחידות הבנק ופורסם בפורטל הפנים-ארגוני שלנו.

### הנגשת סניפים ומבנים

נכון לסוף שנת 2020 הנגשנו את כל מבני הבנק מלבד סניף אחד, תוך עדכון נציבות השוויון לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים. בשל עיכוב בלתי צפוי בקבלת היתר בינוי מהעירייה, סניף אחד טרם הוגש באופן מלא. במבנה זה הטמענו תכנית חירום מורחבת המשמשת כפתרון ביניים, בליווי של עמותת "נגישות ישראל". תוכנית החירום כוללת הקמת עמדות נגישות לכל מחלקה ולכל סוג שירות בקומת הכניסה הנגישה של הסניף, שירותי נכים והנגשת דלתות הכניסה והמעברים.

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו/או קוגניטיבית, המהווים כ-18% מהאוכלוסייה בישראל. 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 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 עמותות "נגישות ישראל".

במהלך שנת 2020 גיבשנו מסמך מדיניות מתכלל בנושא נגישות בבנק הפועלים. מסמך זה מרכז את כלל המידע הרלוונטי והאחריות המוטלת על כל יחידה בבנק בנושא

7. על פי נתוני נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות

## פועלים לצמיחה כלכלית בחברה החרדית

# 10

## סניפים

**ביישובים המאופיינים באוכלוסייה חרדית מובהקת ועוד תשעה סניפים ביישובים מעורבים. הבנק מכבד את אורח החיים החרדי ובסניפים בהם האוכלוסייה חרדית באופן מובהק, נראות הסניף, הסרטונים המוקרנים במסכים והחומרים השיווקיים, מותאמים לאופי הלקוחות**

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

בשל מגבלות תקופת משבר הקורונה, הסדנאות הייעודיות שאנו מציעים בכל שנה לחברה החרדית בנושא התנהלות פיננסית נכונה, עברו בשנת 2020 לפלטפורמה מקוונת. לחלקים נרחבים בחברה החרדית אין גישה למחשב ולפלטפורמת ה"זום", ולכן היקף הסדנאות הייעודיות עבורה ירד משמעותית. פרויקט "חיים בתבונה" שמטרתו להעמיק את המודעות לחשיבותה של התנהלות פיננסית נכונה בחברה החרדית, התקיים זו השנה השישית. במסגרת הפרויקט מתפרסמים מידי שבוע בעיתון "המודיע" כלים וידע להתנהלות פיננסית נכונה. כמו כן, משפחות מהחברה החרדית השתתפו במפגשי ייעוץ פיננסי שבועיים (בפלטפורמת ה"זום") עם יועצים מומחים אשר עקבו וליוו את התנהלותם הכלכלית.

בתחילת שנת 2020 יזמנו שיתוף פעולה עם "ביזמקס ירושלים" ועם "מרכז אחים" בבני ברק, גופים המציעים מתחמי עבודה שיתופיים המספקים מעטפת שירותים ליזמים חרדיים. שיתוף הפעולה, אשר כלל סדנאות מטעם הבנק בנושאים פיננסיים לצד הצעות ערך שהותאמו לצורכי עסקים קטנים, הופסק בשל התפרצות נגיף הקורונה, ואנו חותרים לחדש אותו בשנת 2021.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
שיתוף פעולה עם "ביזמקס ירושלים" ועם "מרכז אחים" בבני ברק - מתחמי עבודה שיתופיים המספקים מעטפת כוללת ליזמים חרדים (גברים בלבד) בבני ברק ובירושלים. במסגרת שיתוף הפעולה יעניק הבנק הרצאות בנושאים פיננסיים שונים לצד הצעות ערך המותאמות לעסקים קטנים ובינוניים.	התקיים ברבעון הראשון שנת 2020 ונדחה לאור התפרצות נגיף הקורונה
הענקת ליווי פיננסי למשפחות המצויות במצב כלכלי טעון שיפור, באמצעות שיתוף פעולה עם חסידות בעלז. במסגרת המהלך, 60 המשפחות יקבלו יועץ מקצועי אישי שילווה אותם למשך כשנה ועוד 250 משפחות יקבלו ליווי בפלטפורמה אינטרנטית חדשנית התומכת בהתנהלות כלכלית נכונה.	המהלך נדחה בעקבות התפרצות נגיף הקורונה

## מסתכלים קדימה

• התאמת תכני אתר "המרכז לצמיחה פיננסית" לצורכים, למאפיינים ולרגישויות החברה החרדית.





תמונה מתוך הפוסט שהתפרסם בדף ה"פייסבוק" של הבנק

לצורך העלאת המודעות לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה, פרסמנו בדף הפייסבוק של הבנק פוסט הקורא לציבור להעלות תמונה המדגימה את המילים "אני אוהב אותך" בשפת הסימנים. הפוסט זכה למאות אלפי צפיות ולמאות תגובות מרגשות. עבור כל תמונה ששיתפו הגולשים, הבנק תרם 200 ש"ח לעמותת "שמע". בעקבות המהלך נתרמו לעמותה 50,000 ש"ח.

## 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 במוקד "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 הלקוח 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 - בשנת 2020 ההגעה לסניף הייתה מותנית בקביעת פגישה מראש, בהתאם לתקנות הקורונה. לקוחות עם מוגבלות הוחרגו מתקנות אלה ויכלו להגיע לסניף באופן חופשי, ללא קביעת פגישה מראש.
- ◆ 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.
- ◆ שירות Mail to Fax - לרשות לקוחות עם מוגבלות ערוץ להעברת הוראות ולא מסמכים לבנק על ידי צירוף קובץ למייל, זאת כתחליף לשימוש בשירות הפקס או במוקד הטלפוני.
- ◆ הנחות בעמלות.
- ◆ משיכת מזומן ללא כרטיס, באמצעות SMS הנשלח לטלפון הנייד.

- ◆ עובדי ומנהלי הסניפים, המבצעים בקרה רבעונית של סטטוס נגישות בהתאם לפרמטרים שנקבעו על ידי האחראים על 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 עסיקים. המכשיר מאפשר ללקוח לעדכן את סכום ההפקדה שבידיו באמצעות אפליקציה נגישה, ולאחר מכן להפקיד למכונה המחאות ומזומן, זאת גם לאחר שעות הפעילות של הסניף. במסגרת הנגשת המכשירים לשירות עצמי עבור אנשים עם מוגבלות פיזית, בוצעו התאמות בגובהם ובאפשרות הגישה אליהם. 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 מוגשת הקיימת במכשיר. ההנחיות ניתנות בארבע שפות: עברית, אנגלית, רוסית ועברית.

## 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.

### בכל סניף נגיש קיימים:

- ◆ גישה נגישה ונוחה.
- ◆ מעברים נגשים - מעברים רחבים וללא מכשולים.
- ◆ שילוט תואם לדרישות החוק.
- ◆ ריהוט נגיש.
- ◆ שירותים.
- ◆ בנקט נגיש אחד לפחות.
- ◆ **מערכת עזר "step hear"** - מערכת הכוונה קולית אקטיבית המאפשרת חייו קולי לאנשים עם לקות בראייה, ומסייעת להם לאתר את דלתות הכניסה לסניפים ואת הבנקטים המונגשים. **בשנת 2020 ביצענו מהלך של שדרוג מערכות ה-step hear בכל סניפי הבנק, במסגרתו הן הוחלפו והותאמו עבור לקוחות המשתמשים באפליקציית step hear.**
- ◆ **מערכת עזר "CALL HEAR"** - התקן המיועד להתריע בפני הבנקאי שממוקם בעמדה נגישה בסניף, כי לקוח עם מוגבלות בראייה עומד בפתח הסניף וזקוק לסיוע.
- ◆ בסניפים בעלי יותר מקומה אחת הוקמו מעליות, מעלונים או במות הרמה.
- ◆ עמדות שירות נגישות עבור סוגי השירות השונים (בכל אחת ממחלקות הסניף), העומדות בתקנות נגישות השירות ומצוידות באמצעים הבאים:
- ◆ שולחן מותאם לכיסא גלגלים וכיסא נגיש עם ידיית אחיזה, וכן אזור המתנה נגיש.
- ◆ **לולאת השראה** - התקן המיועד לשפר את הדיאלוג עם לקוח כבד שמיעה, המאפשר 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:



## מסתכלים קדימה

- סיום הנגשה מלאה של כלל מבני הבנק.
- שיפור השירות המוצע בכתב ללקוחות עם מוגבלות בשמיעה.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
הגשת דוח נגישות לנציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.	✓ בוצע
סיום הנגשה מלאה של כלל מבני הבנק.	נכון לסוף שנת 2020, נותר סניף אחד שעדיין מצוי בתהליכי הנגשה.

בשנת 2020 בוצע סקר לקוח סמוי בפעם השלישית על ידי אנשים עם מוגבלות, במסגרתו ציינו את הסוקרים בשאלונים שפותחו בבנק לדירוג רמת השירות הנגיש בסניפים השונים. עיקרי הממצאים מוצגים מדי שנה להנהלת החטיבה הקמעונאית ומתורגמים לתוכנית עבודה חוצת חטיבות.

## פועלים להעצמה כלכלית של נשים

בנק הפועלים נרתם להעצמה כלכלית של נשים באמצעות תמיכה במיזמי תעסוקה לנשים בצפת ובאופקים, ביריד תעסוקת נשים של "ויצ" ובליווי של מעל 200 נשים בעלות עסקים קטנים לצמיחה עסקית בשי"ת תוך עמותת "עסק משלך" ועמותת "יסמין".

### אמנת "זמינות בנקאית"

המערכת הבנקאית הגדירה אמנה זו לטיפול מותאם בנשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. האמנה גובשה ע"י הפיקוח על 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.

בשנת 2020 חלה עלייה משמעותית בכמות הפונות בהשוואה לשנת 2019; ביחידה לפניות הציבור טופלו עשרות פניות של נשים נפגעות אלימות בנושאים כגון פתיחת חשבון, פריסת חובות, העמדת הלוואה ועוד.

כמו כן לאור העלייה באירועי אלימות במשפחה, הבנק הצטרף לגינוי הפומבי שלהם ותמך 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.

השראה" ומכשיר "call hear".

לצורך שיפור הדרכת העובדים, הפקנו שלוש סרטוני הדרכה המדגימים את השירות המותאם שיש לתת ללקוחות עם מוגבלות. בסרטונים השתתפו לקוחות עם מוגבלות בראייה, לקוחות עם מוגבלות בשמיעה ולקוחות עם מוגבלות בניידות. הסרטונים הועלו לדף הנגישות בפורטל הבנק ושולבו בלומדת הנגישות שבוצעה על ידי כלל עובדינו.

בשנת 2020 ערכנו סדנאות לעובדים, להיכרות עם עולם שפת הסימנים וללימוד מושגים בסיסיים בשפת הסימנים הישראלית.

### 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.

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.

### 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 מול מודדים אנשים עם מוגבלות, לצד היכרות עם מגוון הפתרונות אותם אנו מציעים למתן שירות נגיש. לשם כך הקמנו בפורטל הבנק אזור תוכן ייעודי הכולל מידע מקיף, עדכני ושוטף בנושא נגישות במבני הבנק והאמצעים המותאמים, כללי יסוד במתן שירות לאנשים עם מוגבלות ומידע על נגישות אתר האינטרנט של הבנק. בנוסף, כלל עובדי הבנק עוברים הכשרות בנושא זה באמצעות לומדה, הדרכות פרוג-טליות 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

### בשנת 2020 נקטו מספר אמצעים להרחבת מודעות הלקוחות להסדרי הנגישות בבנק:

- ♦ הסדרי הנגישות פורסמו באתר הבנק.
- ♦ הסדרי הנגישות הוצגו בכנסים של עמותות רלוונטיות, כגון עמותת "נגישות ישראל".
- ♦ בעזרת "המרכז לעיוור בישראל", יידענו לקוחות עם מוגבלות בראייה על העלאת מדריך לביצוע פעולות בעזרת טכנולוגיית קורא מסך, לאתר הבנק.
- ♦ השתתפנו בפודקאסט בנושא "טכנולוגיה ונגישות", במסגרת סדרת הפודקאסטים "עושים היסטוריה" בהנחייתו של ד"ר יובל דרוה.

יום שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בסימן שירות נגיש - הבנק מצוין יום זה מתוך ההכרה בחשיבות שבמתן שירות נגיש ומותאם ללקוחות עם מוגבלות ובמטרה להעלות את המודעות לנושא. בשנת 2020 ערכנו ביום זה כנס בהשתתפות עמותות המקדמות תעסוקה שוויונית ומגוונת.

### מוצרים בנקאיים המעודדים קידום נגישות בישראל

כחלק ממחויבותנו לקידום הנגישות בישראל, פיתחנו מוצרים בנקאיים ייעודיים לאשראי ולחיסכון, וכן התאמנו מוצרים בנקאיים נוספים, 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 השי"רות עבור אנשים עם מוגבלות, וכן הלוואה ייעודית בתנאים מועדפים לצורך הנגשת בתי עסק. בכך אנו מסייעים לעסקים קטנים



## פועלים לחדשנות מייצרת ערך

מיליון הורדות  
באפליקציית bit  
(נכון לסוף דצמבר 2020)

4.6

על אף שהאפליקציה משתכללת ומתפתחת מבחינת היצע השירותים שלה, הפשטות, הנוחות והמהירות נותרו מאפייני היסוד שלה. כיום אחוז ניכר מהמשתמשים הפעילים ב-bit הם מעל גיל 60, מה שממחיש לנו שחוויית השימוש ב-bit מותאמת לכל אדם בכל גיל



בנק הפועלים רואה בהתפתחויות טכנולוגיות הזדמנות ליזום מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים עבור הלקוחות, ובמקביל לעודד חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. את תחום החדשנות בבנק מובילה חטיבה ייעודית - חטיבת החדשנות והאסטרטגיה. ליבת העשייה של חטיבה זו היא יצירת חוויית משתמש מתקדמת וחדשנית בערוצים הבנקאיים הדיגיטליים ויזום פרואקטיבי של הצעות ערך בנקאיות המבוססות על צורכי הלקוח ומאפשרות פעילות בנקאית מכל מקום ובכל זמן.

כבר בשלבי התכנון והפיתוח, המוצרים החדשים שאנו מפתחים נבדקים ב"מעבדת המשתמשים" של החטיבה, כדי לוודא שהם ידידותיים למשתמש ועונים על צורכי לקוחותינו. בדיקות השמישות נעשות גם לאורך חיי המוצר על מנת לוודא שהוא ממשיך לספק מענה מיטבי. בנוסף, החל משנת 2019 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

אפליקציית bit מספקת ללקוחות כל הבנקים מענה לצורך בפתרון טכנולוגי זמין, לביצוע תשלומים יום-יומיים לאנשים אחרים באופן מאובטח, תוך חוויית משתמש פשוטה ומהירה. האפליקציה הושקה לפני ארבע שנים בלבד וכיום היא אפליקציית התשלומים הפופולרית בישראל. האפליקציה ממשיכה להתחדש בהתאם לצורכים המשתנים העולים מהשוק ומרחיבה עבור מספר גדל של חברות ועסקים את מנעד אפשרויות התשלום העומדות בפני לקוחותיהם.

## פועלים לחדשנות מייצרת ערך



**בשנת 2020 בעקבות משבר הקורונה, נרשמה צמיחה משמעותית בשימוש הלקוחות בערוצים הדיגיטליים של הבנק. הפלטפורמות הדיגיטליות של הבנק מציעות שירותים מתקדמים המותאמים הן ללקוח העסקי והן ללקוח הפרטי, ומספקות מגוון כלים חכמים המסייעים בקבלת החלטות פיננסיות.**

#### אפליקציית הבנק

במהלך שנת 2020 השקנו את אפליקציית בנק הפועלים. האפליקציה החדשה מאפשרת בנקאות קלה שמשלבת בין היכולות הטכנולוגיות המתקדמות ביותר וחוויות משתמש פרסונליות, לצד נראות ושפה עדכניות וחוויות 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 ומחקרי "מסע לקוח". התובנות שהתקבלו מהלקוחות אפשרו לנו לחדש את אפליקציית הבנק ולהמשיך בפיתוח רכיבים המדייקים אותה לצורכיהם ומאפשרים התאמה אישית. האפליקציה המחודשת מציגה לכל משתמש את המידע הרלוונטי עבורו באופן נוח וברור וכוללת אפשרות לביצוע פעולות חדשות דוגמת ביצוע הוראות קבע, הקמת הרשאות לחיוב החשבון ועוד. זאת, תוך שימת דגש על שפה ויזואלית נעימה וחדשנית וחוויות לקוח פשוטה ומהנה.



**300  
מיליון כניסות  
לערוצים  
הדיגיטליים**

#### חדשנות ללקוח הפרטי

##### אתר הבנק

האתר שהושק בתצורה חדשה ובפלטפורמה מתקדמת בשנת 2020, מספק מידע וכלים שמסייעים בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות ובהתנהלות פיננסית נכונה. באתר שבעה עולמות תוכן פיננסיים מרכזיים ומנוע חיפוש חדש ומתקדם, המקל באיתור המידע הדרוש. במהלך שנת 2020 הורחבו ערוצי התקשורת הכתובה שבאתר ונוספה האפשרות לבצע הוראות ובירורים, כמו גם לשלוח בקשות לבנקאי באופן ישיר. רכיב זה מייתר את הצורך בשליחת פקס או בהגעה פיזית של הלקוחות לסניף לשם ביצוע פעולות שלא ניתן לבצע ישירות באתר. בנוסף, בשנת 2020 השקנו אתרי תוכן בנקאיים חדשים הכוללים מידע וכלים

לקוחות כל הבנקים, לקבל תשלום דרך המאגדים. אפשרות זו לעסקים קטנים ולעצמאים הפכה לרלוונטית במיוחד בתקופת משבר הקורונה, שכן היא מאפשרת תשלום מרחוק גם לעסקים שאין להם אתר אינטרנט ובנוסף, התשלום מתבצע ללא מגע (ללא שימוש בכרטיסי אשראי או במזומן).

♦ **bit בתרומה לקהילה ולעמותות** - אפליקציית bit פועלת להגדיל את היקף התרומות לקהילה, באמצעות השילוב שבין חדשנות לערך חברתי ונתינה, כך שפעולת התרומה הופכת לפשוטה ומהירה יותר. בשיתוף עם "המרכז לבנקאות חברתית" מקדמת bit שיתופי פעולה עם מגוון עמותות, במסגרתם משמשת האפליקציה כערוץ התרומה ישיר המאפשר למשתמשי האפליקציה להעביר לגופים אלו תרומה בלחיצת כפתור. גם בשנת 2020 רתמנו את bit על מנת לספק מענה לצורכים קהילתיים רבים שהתעצמו בתקופת משבר הקורונה, והיא היוותה פלטפורמה מובילה במהלכים ארציים לגיוס תרומות (להרחבה בנושא זה ראו פרק קהילה בעמ' 58).



#### אפליקציית bit זוכה להכרה בארץ ובעולם:

- ♦ Bit זכתה ב"פרס מוצר השנה בחירת הצרכנים 2020".
- ♦ זכתה בתחרות ה-"EFFIE" בקטגוריית "מוצרים דיגיטליים".

#### bit זוכה להכרה בין-לאומית:

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

בתחילת שנת 2021 השקנו את שירות התשלום ללא מגע ("הארנק") של bit בחנויות, באמצעות טכנולוגיית NFC, וכן את bitcard - כרטיס אשראי המונפק על ידי חברת כרטיסי אשראי לישראל, המוצע ללקוחות bit.

השימוש בארנק של bit הינו פשוט ומהיר. כל שנדרש הוא להצמיד את הסמארטפון למסוף (tap), ומבלי לזכור את הקוד הסודי של כרטיס האשראי וללא כל צורך במגע. אפליקציית bit מאפשרת לבצע את כל התשלומים במקום אחד, ומציגה עבור הלקוחות את כלל ההוצאות המבוצעות בכרטיס האשראי באפליקציה (גם אלו שבתשלום ללא מגע). את כרטיס ה-bitcard (המונפק ע"י חברת כרטיסי אשראי לישראל - כאל) ניתן להזמין ישירות מתוך אפליקציית bit ולהשתמש בו מיידית באמצעות האפליקציה, בנוסף לשימוש הפיזי בכרטיס.

**במהלך 2020 המשכנו בשיתופי פעולה קיימים וכן יצרנו שיתופי פעולה אסטרטגיים חדשים עם חברות וארגונים בתחומים מגוונים, לרבות ביטוח ופנסיה, קמעונאות, תחבורה ועסקים קטנים:**

♦ **bit בביטוח ופנסיה** - במסגרת שיתוף הפעולה עם מספר חברות ביטוח, מהגדולות והמובילות בישראל, יכולים לקוחותיהן לקבל זיכויים באמצעות bit בצורה קלה, פשוטה ומהירה. בנוסף, שיתוף הפעולה עם "עמיתים קרנות פנסיה", מאפשר לעמיתי שמונה קרנות הפנסיה שבניהולה לפדות כספים לחשבונם באמצעות שימוש באפליקציית bit. זהו שיתוף הפעולה הראשון והיחיד בישראל המאפשר לקרנות פנסיה להעביר כספים לעמיתים באמצעות אפליקציית תשלומים ישראלית.

♦ **bit בעולם הקמעונאות** - אפליקציית bit מאפשרת ללקוחות לבצע תשלום למגוון של בתי עסק שונים באמצעות ערוצי הרכישה המקוונים שלהם, בפשטות ובמהירות, ללא צורך להקליד פרטי כרטיס אשראי. במהלך שנת 2020 הצטרפו למהלך מגוון חברות ובתי עסק מתחומים שונים (מוצרי צריכה ומזון, פנאי, קמעונאות וספקי שירותים שונים), במסגרתו הן הטמיעו באפליקציה או באתר שלהן את האפשרות לשלם עבור המוצרים והשירותים באמצעות אפליקציית bit, מבלי להקליד פרטי כרטיס אשראי. פתרון זה הפך לרלוונטי במיוחד בעת משבר הקורונה, שכן הלקוחות מעדיפים להימנע ככל האפשר ממגע בעת ביצוע תשלומים.

♦ **bit בעסקים קטנים** - באמצעות שיתוף הפעולה בין bit ובין מאגדים שונים, יכולים גם בעלי עסקים קטנים ועצמאים,



## חדשנות בעולם הערבויות

### ערבות דיגיטלית

בנק הפועלים הינו הבנק הראשון בישראל להוביל את עולם הערבויות לעבר 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 בחתימה אלקטרונית מכל מקום ובכל זמן, ללא תלות בבנקאי וללא צורך בהגעה לסניף לאיסוף הערבות. המהלך מהווה בשורה משמעותית עבור הלקוחות העסקיים, אשר 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 ללקוחות בנק הפועלים), שכעת יכולים לקבל את הערבות ישירות באמצעות הדואר האלקטרוני ולשמור אותה בקלות. בשנת 2020 הרחבנו ושיכללנו את השירות שהושק בשנת 2019 והפכנו אותו להליך דיגיטלי מלא, מרגע הקמת הבקשה ועד לבקשה להארכת תוקף הערבות על ידי המוטב. כל זאת בהליך פשוט ונוח דרך האתר, ללא ניירת מיותרת וללא מגע.

### חדשנות ללקוחות העסקיים

אנו מבינים כי ללקוחותינו העסקיים זקוקים לפתרונות מהירים, נגישים וחדשניים אשר יאפשרו להם להשקיע את מרב זמנם בניהול העסק. הבנה זו התחדדה 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, להטמיע חידושים בפתרונות הדיגיטליים הקיימים. בשנת 2020 הוטמעו מעל 250 שיפורים וחידושים באתר העסקי וכן הושק אתר חדש לציבור הרחב, המאפשר, דרך מנוע חיפוש פשוט וידידותי, לקבל במקום אחד מידע אודות המוצרים והשירותים הייעודיים שאנו מציעים ללקוחותינו העסקיים.

### פתיחת חשבון בנק בכל זמן ומכל מקום באפליקציית "פועלים OPEN"

האפשרות לפתוח חשבון באופן דיגיטלי בכל זמן ומכל מקום, ללא צורך בבנקאי או במוקד טלפוני, הורחבה בשנת 2020 גם לקהל הצעיר (גילאי 16-18). פתיחת החשבון מתבצעת באופן נוח ופשוט תוך שבע דקות בלבד, על ידי צילום פנים ("סלפי"), כאשר הנתונים מאומתים אוטומטית. השירות מבוסס על טכנולוגיות חדשניות לזיהוי פנים המגיעות מעולם התעשייה הביטחונית ועומדות בסטנדרטים המחמירים ביותר של אבטחת מידע.

הרחבת השירות לקהל צעיר נעשתה בהמשך לקבוצות מיקוד שערכנו, במסגרתן עלו מספר תובנות משמעותיות: צעירים שואפים לעצמאות בכל הקשור בהתנהלות הפיננסית שלהם ורוצים להבטיח שכספם מנוהל תחת גוף בנקאי שניתן לסמוך עליו. כמו כן, צעירים רבים מתחילים לעבוד בגילאי 16 ומעלה ופתיחת החשבון מספקת להם תחושת ביטחון ושליטה בהוצאותיהם, שכן הבנק לא מאפשר להם להיכנס למשיכת יתר בחשבון. גם לאחר פתיחת החשבון באופן דיגיטלי, עומדת לרשותם האפשרות לקבל שירות בכל אחד מערוצי הבנק.



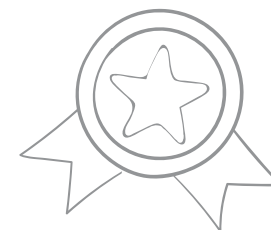
**כחלק מפעילותנו למען הקהילה, יזמנו מהלך חדש שבמסגרתו לקוחות שפתחו חשבון בנק באמצעות אפליקציית "פועלים OPEN" הוזמנו לבחור מטרה חברתית הקרובה לליבם אליה הבנק העביר תרומה בסך 50 ש"ח בשמם. התרומות הועברו למגוון העמותות שבהן בחרו הלקוחות, באמצעות ארגון "עידול לטובה".**

### חדשנות ללקוחות שוק ההון

בשנת 2020 נרשמה צמיחה אדירה בפעילות ללקוחותינו בשוק ההון. חל גידול של 91% בביצוע פעולות בשוק ההון לעומת שנת 2019, כאשר יותר מ-80% מהפעולות בוצעו בערוצים הדיגיטליים.

אפליקציית מסחר בשוק ההון מאפשרת ללקוחות להתעדכן בנעשה בשווקים ולהמשיך בפעילות השוטפת, גם כשהם אינם מול מסך המחשב. כמו כן מאפשרת האפליקציה לבצע חיפוש, קנייה ומכירה של ניירות ערך בקלות ובמהירות לצד צפייה בהתפתחות תיק האחזקות לאורך יום המסחר, בצורה ויזואלית.

בנוסף, מציעה האפליקציה את השירות החדשני "SMART ADVICE", המסייע ללקוח לקבל החלטות מושכלות בעולם ההשקעות. במסגרת השירות, מקבל הלקוח מיועץ ההשקעות שלו המלצות השקעה מותאמות אישית באמצעות התראות הנשלחות ישירות לטלפון הנייד.



**"SMART ADVICE"  
זכה בפרס "מוצר השנה  
2020 - בחירת הצרכנים"  
בקטגוריית "השקעות".**



## מגמת נגישות באקסלרטור של 8200:

במסגרת פעילות הבנק לקידום יזמות טכנולוגית המייצרת ערך משותף לכלל, סביבתי וחברתי, אנו מלווים מזה מספר שנים את "עמותת בוגרי 8200", שתומכת במיזמים טכנולוגיים בשלביהם הראשונים, תוך התמקדות במיזמים הפועלים לפתרון בעיות חברתיות. בשנת 2019 הוקמה באקסלרטור מגמת נגישות, בשיתוף "המרכז לבנקאות חברתית" ובמימון בנק הפועלים. זאת כחלק ממהלך נרחב של הבנק לרתום את תחום ההיי-טק והיזמות בישראל לתרומה חברתית, בדגש על תחום הנגישות.

במחזור השני של המגמה, שהתקיים בשנת 2020, הוענקה תמיכה כספית ומקצועית לשלושה מיזמים נבחרים אשר זוהו כבעלי פוטנציאל לשיפור איכות חייהם של מיליוני אנשים עם מוגבלות, בארץ ובעולם. מיזמים אלה נבחרו מבין מאות מיזמים על ידי צוות שופטים שכלל את נציגי בנק הפועלים, נציגי בוגרי 8200, נציגי קרנות הון מובילות ונציגי חברות טכנולוגיות גדולות בישראל:

- ♦ **Soul Bird** - מיזם העוסק בפיתוח פלטפורמת אבחון מרחוק, במטרה לסייע למערכות בריאות לקצר את זמן האבחון של אוטיזם בקרב ילדים.
- ♦ **Sign Now** - פלטפורמה דיגיטלית המנגישה תרגום לשפת הסימנים בכל זמן ובכל מקום, באמצעות קיום שיחת וידאו עם מתרגם לשפת הסימנים.
- ♦ **Xsible** - מיזם המפתח אפליקציית מיפוי מקומות נגשים, תוך שימוש במידע ממשלתי ובמידע שמספקים המשתמשים עצמם.

כל אחד משלושת המיזמים הנבחרים קיבל מהבנק ייעוץ מקצועי ומענק כספי.

## פועלים היי-טק

מערך "פועלים היי-טק" הוקם בשנת 2015, במטרה לספק מענה מותאם ומקצועי לתעשיית ההיי-טק, החל מהשלבים הראשונים של חברות הסטארט-אפ ועד לשלבי צמיחה מתקדמים. מערך ההיי-טק פרוס בעשרה מסניפיו ברחבי הארץ, מנצרת ועד באר שבע, ופועל במודל "פלטניום" - בנקאי אישי לכל סטארט-אפ. מעטפת השירות והמוצרים שאנו מציעים היא רחבה ומותאמת במיוחד לסטארט-אפים, מתוך הבנה מעמיקה של הצרכים, השפה וה-DNA של היזמים. השירות שאנו מספקים כולל ליווי אישי במהלך הפעילות השוטפת, חיבור לחדר עסקאות, מתן פתרונות אשראי, פיקדונות בהתאמה אישית, שירותי בנקאות בין-לאומיים, בנקאות ישירה, קישור למשקיעים ועוד. בנוסף, במסגרת המערך הוקם בשנת 2020 "מרכז עסקים היי-טק", המתמחה בשירות ומימון לחברות בצמיחה.

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

- ♦ **עריכת מפגשים וכנסים** - אנו רותמים את מערכת הקשרים הענפה של הבנק ומקיימים כנסים ומפגשים ייעודיים עם קרנות הון סיכון, אקסלרטורים, משקיעים, חממות, נותני שירותים, יזמים ועוד, במטרה להעמיק את מערכת הקשרים ושיתופי הפעולה בין יזמים ומשקיעים פוטנציאליים.
- ♦ **שירותי מנטורינג וייעוץ** - השירותים ניתנים ללא תמורה ליזמים וכוללים פגישות ייעוץ וחיבור למשקיעים.
- ♦ **ליווי אקסלרטורים** - צוות "פועלים היי-טק" מלווה ותומך בעשרות אקסלרטורים, ובתוך כך משתתף בתהליכי מימון החברות, מעביר הרצאות בנושאי גיוס משקיעים, ניהול פיננסי וכו', וכן מעניק ייעוץ ליזמים בתוכניות השונות.
- ♦ **השקעה בקרנות הון סיכון** - צוות "פועלים היי-טק" 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.

4,500  
סטארט-אפים

הבנק מלווה למעלה מ-4,500  
סטארט-אפים וחברות היי-טק\*  
לצמיחה עסקית.

\* מאז הקמת יחידת ההיי-טק בשנת 2015.



אשר מאפשר ללקוחות העסקיים לצפות בכל יתרות הנכסים וההתחייבויות שלהם - אשראי, פיקדונות, ערבויות, ניירות ערך וכו', בכל חשבונותיהם בבנקים בארץ ובעולם, על גבי מסך אחד. השירות מסייע למנהל הכספים לראות את התמונה הכוללת ולקבל החלטות מושכלות בזמן אמת, תוך חיסכון בעלויות ובזמן. בנוסף, כולל השירות מודול ייעודי לניהול תחזית תזרים מזומנים, המאפשר צפייה בתנועות עתידיות וביצוע בקרה יום-יומית על מכלול הפעילות.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
המשך הובלת מהפכת התשלומים בישראל bit עבור עסקים.	✓ בוצע
המשך מעבר מואץ של פעילות הלקוחות לבנקאות דיגיטלית מתקדמת הזמינה 24/7: השקת אפליקציית מובייל חדשה ופורצת דרך ללקוחות הפרטיים, שפותחה על בסיס הבנה מעמיקה ומענה לכלל צורכיהם, ותאפשר למיליוני לקוחות לנהל את כל פעילותם הבנקאית בקלות, בנוחות ובפשטות.	✓ בוצע
פיתוח פתרונות דיגיטליים לשמירה על פעילות פיננסית רציפה במהלך משבר הקורונה, הן באמצעות השקת מוצרים ושירותים פיננסיים והן באמצעות הרחבת ערוצי הקשר עם הבנקאים.	✓ בוצע

## מסתכלים קדימה

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

### הקמת רשת מוטבים בשיתוף עם TCS

בנק הפועלים, לצד החברות "מיקרוסופט" ו- "TCS", השיקו לראשונה בישראל, רשת ערבויות דיגיטליות לאומית מבוססת בלוקצ'יין. בנק הפועלים הינו 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". באמצעות הרשת יתאפשר לכלל מנפיקי הערבויות במשק לתקשר באופן דיגיטלי מלא עם מוטבי הערבויות, החל ממשרדי הממשלה וגופים ציבוריים דרך חברות, תאגידים ועסקים קטנים וכלה באנשים פרטיים. מוטבים אלו יוכלו לראות ולנהל את כל הערבויות שהונפקו עבורם בצורה דיגיטלית לחלוטין, ללא כל צורך בניירת או תקשורת אנושית עם סניפי הבנק. רשת חדשה זו תסייע לכל הגורמים בשרשרת 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.

### Cash Management - תמונת מצב עדכנית של כל חשבונות העסק

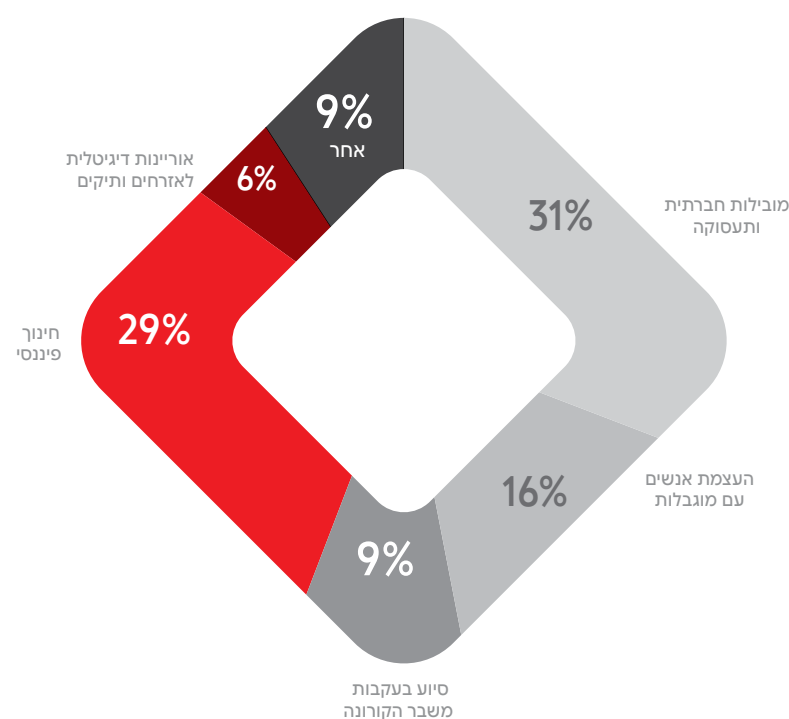
אחד האתגרים המרכזיים בניהול הכספים של עסקים בינוניים וגדולים הוא ניהול מספר חשבונות בנק, לרבות חשבונות של חברות בנות, אשר לעיתים מתנהלים במדינות שונות. כמענה לאתגר זה הטמענו באתר הבנק את שירות Cash Management,

50.5  
מיליון ₪  
היקף התרומות של בנק  
הפועלים בשנת 2020<sup>8</sup>

בנק הפועלים מחויב מזה שנים לקידום החברה והקהילה בישראל לצד פעילותו העסקית, ופועל לצמצום פערים ולסיוע לחוליות החלשות בחברה.

מתוך תפיסה זו, קרן "פועלים בקהילה" מתמקדת במאות מיזמים שמחזקים את התעסוקה, ההשכלה והחוסן הכלכלי ומצמצמים פערים בקרב מאות אלפי אנשים, ילדים ונוער מכל חלקי הארץ. עשייה ענפה זו מתקיימת תוך יצירת שותפויות עם עמותות וארגונים חברתיים וגופי ציבור וממשל, ובאה לידי ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות ובתרומות "שוות כסף".

התפלגות התרומות בשנת 2020



הציבור בחר בבנק  
הפועלים כארגון  
המוביל בעשייה  
חברתית ובתרומה  
לקהילה מבין כל  
הארגונים העסקיים  
בישראל, לפי סקר  
שנערך על ידי "C.I"  
בנובמבר 2020\*

\* המדגם הקיף 3,300 משתתפים

# פועלים באחריות לטובת החברה והקהילה

8. כולל השקעה של 19 מיליון ₪ "קרן פרץ נפתלי", 6.5 מיליון ₪ ב"מרכז לצמיחה פיננסית" ו-1 מיליון ₪ מקרן "ערך משותף".





בתמונה: גילה אזנאן, עובדת במיזם התעסוקה "נגב 19"

**כחלק ממיקוד מאמצי ההשפעה בתחום התעסוקה, גיבשנו אסטרטגיית אימפקט בעלת ארבעה ממדי פעולה, במטרה לספק מענה לאוכלוסיות שונות ביניהן בני נוער, סטודנטים, שכירים, עצמאים ועמותות:**

1. כלים וליווי אישי
2. ניידות בשוק העבודה (RESKILLS, UPSKILLS)
3. יזמות ותמיכה בעצמאים
4. חינוך, אקדמיה והכשרות לתעסוקה

**דוגמאות למיזמים נבחרים:**

#### 1. כלים וליווי אישי ללא עלות לכלל הציבור:

- ♦ **"תעסו-קו":** תוכנית תמיכה טלפונית בשיתוף עם עמותת "בעצמי", עבור אנשים שאיבדו את מקום עבודתם. התמיכה כוללת סיוע טלפוני אישי בשלושה תחומים מרכזיים: מציאת עבודה, מיצוי זכויות לחסרי הכנסה ותמיכה מורלית לעידוד מוטיבציה אישית.
- ♦ **אימון לתעסוקה -** תוכנית אימון אישית בשיתוף עם עמותת "חסדי לב", המעניקה למאות אלפי מחוסרי עבודה ידע וכלים מקצועיים במסגרת תהליך של אימון תעסוקתי.

#### 2. ניידות בשוק העבודה

- במסגרת זאת, נתנו חסות ותמכנו במיזמים לקידום הסבות והכשרות מקצועיות בשוק העבודה, ולמענה למחסור בעובדים במקצועות נדרשים בתעשייה מסורתית:
- ♦ מהלך להשמת נשים וגברים מהחברה החרדית לתעסוקה בהיי-טק באמצעות שיתופי פעולה עם מיזם "קמאטק" ו"קרן פורטלנד". בזכות המהלך, כ-1,600 נשים וגברים מהחברה החרדית השתלבו בתעסוקה בהיי-טק במגוון יוזמות.
- ♦ 200 אקדמאים מהחברה הערבית קיבלו סיוע בהשמה במסגרת תוכנית שנבנתה בשיתוף עם עמותת "קו משווה", מוסדות אקדמיים ומעסיקים גדולים במשק.
- ♦ 150 אקדמאים מהאוכלוסייה האתיופית השתתפו בתוכנית ייעודית להשמת אקדמאים, שהתקיימה בשיתוף עם עמותת "עולים ביחד".
- ♦ 65 נשים מהחברה הערבית והדרוזית השתתפו בתהליך פיתוח אישי והסבה מקצועית בשיתוף עם עמותות "אימג'ן" ו"לוטוס" ובעקבות זאת הושמו במקצועות היי-טק וחינוך.
- ♦ 40 הלומי קרב פוסט-טראומטיים קיבלו מנטורינג והכשרה להסבה מקצועית ולהשתלבות במקצועות נבחרים במיזם בשיתוף עם "ריסטארט".
- ♦ למעלה מ-100 איש קיבלו תמיכה במסגרת פרויקט עם עמותת "להיטיב", לקידום תעסוקה ויציאה ממעגל העוני במגדל העמק.
- ♦ 150 עסקים בבעלות נשים קיבלו ליווי ותמיכה בשיתוף עמותת "עסק משלך".

## אפליקציית bit יוצרת מהפכה בתחום גיוס התרומות בישראל

**בשנת 2020 הבנק היה שותף בשבעה מהלכי התרמה ארציים במסגרתם שימשה אפליקציית bit ערוץ מרכזי להעברת תרומות. במהלך השנה גויסו באמצעות האפליקציה 14.5 מיליון שקלים למען ילדים עם מוגבלות, ארוחות חג לנזקקים, גיוס משאבים למד"א וסיוע למשפחות ולעסקים שנקלעו למשבר בעקבות התפרצות וירוס הקורונה**

מציאות למעגלים רחבים בחברה בישראל. גם העובדים והלקוחות שותפים בבחירת המטרות החברתיות שהבנק מקדם. בשנת 2020 בחרו העובדים את המטרות החברתיות הקרובות לליבם באמצעות סקר שפורסם בפורטל הבנק. כמו כן אפשרנו ללקוחות שפתחו חשבון באמצעות "פועלים OPEN" לבחור מטרה חברתית שהבנק יתרום להגשמתה (להרחבה ראו פרק חדשות בעמ' 52).

משבר הקורונה יצר מציאות חדשה, והציב בפני החברה בישראל אתגרים רפואיים, חברתיים ופיננסיים. מתוך הערכה שהשפעות המשבר ילוו אותנו גם בשנים הבאות, התאמנו את אסטרטגיית ההשקעה החברתית שלנו, באמצעות הסטת משאבים לתמיכה בנושאי בריאות, רווחה ותעסוקה, ביחד עם שותפים חברתיים מתמחים.

## אסטרטגיית ההשקעות החברתיות

- המיקודים החברתיים אותם מוביל הבנק נבחרו לאחר הצלבה בין צורכי החברה בישראל, יעדי ה-SDG's של האו"ם ויכולות הליבה של הבנק כארגון פיננסי:
- ♦ תעסוקה ומוביליות חברתית
- ♦ העצמת אנשים עם מוגבלות
- ♦ חינוך פיננסי
- ♦ אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

בכל פעילות אנו מכוונים לכך שהמוטבים והנהנים מהתמיכה שלנו יהוו מכפילי כוח, כלומר "יעבירו הלאה את הטוב" ויתנדבו בעצמם. כך למשל הסטודנטים שמקבלים מלגות מהבנק מחויבים להתנדב למטרות חברתיות ויחד אנו יוצרים אימפקט שמשנה

## השקעות חברתיות עיקריות בשנת 2020

### תעסוקה ומוביליות חברתית בפריפריה:

**האימפקט שלנו:**

- ♦ נתנו חסות ותמכנו ב-23 מיזמי תעסוקה. במסגרת זאת, כ-11,000 איש קיבלו כלים והכוונה אישית להצלחה בשוק העבודה.
- ♦ 530 סטודנטים קיבלו מלגות להשכלה אקדמית.
- ♦ 150 אקדמאים מצטיינים מהחברה האתיופית והערבית זכו להשמה במקומות עבודה נבחרים.
- ♦ 840 יזמים, עסקים קטנים ועמותות, קיבלו כלים, ידע ומיומנויות לקידום צמיחת העסק בימי המשבר.
- ♦ 4,800 תלמידי תיכון קיבלו כלים לפיתוח יזמות, והשתתפו בשיעורי העשרה באנגלית ובמקצועות ה-STEM, כהכנה להשתלבות איכותית בשוק העבודה העתידי.

מעל  
**9,000**  
אנשים

**אנשים קיבלו כלים וליווי אישי להשתלבות מוצלחת בשוק העבודה, ללא עלות**

♦ **Social tech** - במסגרת מאמצי הבנק לעודד חדשנות ויזמות למען מטרות חברתיות הקמנו מגמת נגישות באקסלרטור החברתי "8200 אימפקט". זוהי תוכנית חדשנית לליווי חברות הזנק המפתחות מיזמים, שירותים ופתרונות למען אנשים עם מוגבלות שהושקה בשנת 2019.

בשנת 2020 התקיים המחזור השני של התכנית, במסגרתו נבחרו שלושה סטארטאפים שנהנו ממענק כספי וליווי מקצועי של הבנק (להרחבה ראה פרק "פועלים בהיי-טק" בעמ' 55)

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

♦ הבנק העניק חסות למשדרי התרמה מרכזיים לעמותות "וראייטי" ו"שלוה", הפועלות לרווחתם של אנשים וילדים עם מוגבלות. בנוסף פיתח הבנק כפתור ייעודי באפליקציית bit, שאפשר להעביר תרומות בקלות עבור עמותות אלו במהלך חודשי הקמפיין.

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

### בנק הפועלים הינו הארגון היחיד בישראל אשר הפיק דוח מפורט על הפעילות שלו אל מול כל מחזיקי העניין לקידום הנגישות בישראל. הדוח הוענק בחודש פברואר 2020 לנציג לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.



בשנת 2020 מיקדנו את עשייתנו למען אנשים עם מוגבלות בשני תחומים עיקריים:

### 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 ולא כישוריהם. משבר הקורונה החמיר מציאות זו באופן משמעותי, כאשר עם פרוץ המשבר עובדים עם מוגבלות הוצאו לחל"ת בשיעור הגבוה פי 3.8 מהשיעור באוכלוסייה הכללית. נתונים אלה משקפים את הצורך הקיים בקידום תעסוקה הולמת לאנשים עם מוגבלות.

### דוגמאות למהלכים שהובלנו בתחום זה:

♦ **Winwork** - מיזם עסקי-חברתי בחסות בנק הפועלים שהוקם על ידי אנשים עם מוגבלויות, במטרה לסייע בפיתוח קריירה כיזמים וכבעלי עסקים. במסגרת המיזם, פועלת תוכנית המקנה כלים ומיומנויות להקמת עסק, לצד הענקת ליווי אישי ומקצועי, תוך שילוב טכנולוגיות מסייעות.

♦ **הובלת דגל תעסוקת אנשים עם מוגבלות בפורום הכלכלי חברתי** - במטרה להרחיב את היקף ואפשרויות התעסוקה של אנשים עם מוגבלות, הגדרנו צרכים יחד עם שותפים מהמגזר הציבורי, העסקי והשלישי וגיבשנו פתרון הוליסטי שיעודד מעסיקים להציע משרות רלוונטיות ויזמין אנשים עם מוגבלות להגיש מועמדות. הנושא נידון באירוע המנכ"לים השנתי של נשיאות המגזר העסקי עם בית הנשיא והוצג על ידי יו"ר הבנק, מר ראובן קרופיק, בפאנל בשידורי ערוץ 12.

### נגישות והעצמה של אנשים עם מוגבלות

בישראל חיים כמיליון וחצי אנשים עם מוגבלות פיזית, נפשית ו\או קוגניטיבית, המהווים כ-18% מהאוכלוסייה. בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות מיקוד חברתי משמעותי וחלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלו, זאת מתוך אמונה שהמשק הישראלי והחברה כולה יוצאים נשכרים ממיצוי הפוטנציאל האישי של כל אדם עם מוגבלות. במסגרת זאת הבנק פועל לשיפור איכות החיים והיחס כלפי אנשים עם מוגבלות בחברה.

גם בשנת 2020 העצים הבנק מאות אלפי אנשים עם מוגבלות, ילדים ומבוגרים, באמצעות מהלכים מגוונים שיזם בשיתוף עם ארגונים ועמותות נבחרות העוסקות בנושא, ביניהן "נגישות ישראל", "בית איזי שפירא", "וראייטי", עמותת "אתגרים", "בית שלוה", מרכז "נא לגעת", כפר נופש "נהר הירדן", "כנפיים של קרמבו", "בית הגלגלים", "אק"ם" ועוד. עמותות אלו פועלות למען אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים ומסייעות להם למצות את הפוטנציאל האישי שלהם ולהשתלב באופן מיטבי בחברה.

♦ **430 סטודנטים** מכלל שכבות האוכלוסייה קיבלו מלגות ללימודי השכלה גבוהה מטעם הבנק, באמצעות קרנות ומוסדות אקדמיים כגון "קרן נצרת", "קרן אמאנינא", "קרן סא"ל סאלח פאלח", מכללת ספיר ואוניברסיטת בן גוריון. במסגרת קבלת המלגה השתתפו הסטודנטים בתוכנית הכשרה בנושא התנהלות פיננסית ובאמצעות הידע והכלים שרכשו, ליוו מעל 300 משפחות להתנהלות פיננסית נכונה.

♦ **למעלה מ-1,000** אקדמאים מהחברה הערבית ומהאוכלוסייה האתיופית קיבלו מהבנק סיוע בהשמה במהלך שלוש השנים האחרונות.

♦ **עידוד יזמות** בקרב תלמידי תיכון להשתלבותם בשוק העבודה העתידי: ♦ **2,000** בני נוער לקחו חלק בלימודי העשרה באנגלית בפרויקט משותף עם עמותת "יזמות אברהם" לקידום דוקים ערבי-יהודי.

♦ **1,120** בני נוער לקחו חלק בתוכנית "יוניסטרם" לעידוד יזמות, במסגרתן קיבלו הזדמנות נדירה להתנסות בהקמת סטארט-אפ, החל משלב הגיית הרעיון ועד לשלב הפיתוח העסקי.

♦ **700** בני נוער מכפרי הנוער "זוהרים" ו"קדמה" השתלבו במסגרת חינוכית טיפולית וקיבלו כלים להשתלבות בחברה ובשוק העבודה.

♦ **200** בני נוער מהחברה הבדואית לקחו חלק בתוכנית "כוכבי המדבר", במסגרתה הם השתתפו בסדנאות לפיתוח מיומנויות אישיות ומנהיגותיות. ♦ **160** נערים ונערות מהאוכלוסייה האתיופית משתתפים בתוכנית "ניצוצות המדע".

### 3. יזמות ותמיכה בעצמאים:

♦ **"משכיר לעצמאי"** - תוכנית בשיתוף עם עמותת "יזמות עתיד". התוכנית העניקה, ללא עלות, מנטורינג וסדנאות העשרה לכ-100 אנשים שהכנסתם נפגעה בעקבות משבר הקורונה, במטרה להקים עסק קטן שישמש עבורם כמקור פרנסה חדש. ♦ **"לינק 19", "לב 19"**: הענקנו חסות להקמת מרכזי תעסוקה ייעודיים בתחומי שיווק דיגיטלי והנהלת חשבונות להעסקת נשים בצפת ובאופקים. במסגרת המיזמים מועסקות 37 נשים.

♦ מנטורינג ל-80 נשים בעלות עסקים, שנערך בשיתוף עם עמותת "יסמין", לקידום וצמיחת העסק שלהן.

♦ **מיזם "ערך לדרך" להכשרת עמותות** - מיזם להעצמת המגזר השלישי בשיתוף עם עמותת "טופז", שבמסגרתו מוקנים לעמותות ולארגונים כלים עסקיים וניהוליים לקידום איתנות ארוכת טווח שתביא להפחתת התלות בתרומות. מתחילת התכנית קיבלו הכשרה 420 נושאי משרה בעמותות. בעקבות משבר הקורונה, הושקה תוכנית חירום מיוחדת של "ערך לדרך", ובמסגרתה ליווינו למעלה מ-250 עמותות בצליחת המשבר.

### 4. חינוך, אקדמיה והכשרות לתעסוקה:

♦ **530 סטודנטים** קיבלו הזדמנות לרכוש השכלה גבוהה באמצעות מלגות לימודים שהעניק הבנק:

♦ **100 סטודנטים** מצטיינים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית קיבלו מלגה ללימודי תואר ראשון מטעם קרן "פועלים להצלחה" שהקים הבנק. במסגרת קבלת המלגה, התנדבו במרכזי עמותת "חינוך לפסגות", וליוו 2,500 ילדים ובני נוער.

## פרויקט שהוא 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-16 שנים.



במהלך חג הפסח 2021, לאחר שנה מורכבת של ריחוק חברתי וסגרים,

מעל  
**150**  
אלף איש

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

## פעילות ייעודית למען הקהילה במשבר הקורונה

מעבר להשלכות הפיננסיות של משבר הקורונה, הוצבו בפני החברה בישראל אתגרים רפואיים וחברתיים. מתוך מחויבות לספק סיוע משמעותי לקהילה בזמן אמת, הסטנו משאבים לתמיכה בתחום הבריאות, אשר היווה את חזית הלחימה במגיפה המתפשטת, וכן לתמיכה בתחום הרווחה בשאיפה לסייע לאוכלוסיות שהיו הפגיעות ביותר למשבר והשלכותיו.

### סיוע בהיקף של כ-2.2 מיליון ₪ לשירותי רפואה ובריאות, במסגרת זאת:

- ♦ תרמנו 1.5 מיליון ש"ח ל-17 בתי חולים עבור מחלקות הקורונה, לצד חלוקת 350 ערכות מזון לצוותים הרפואיים.
- ♦ נרתמנו לגיוס משאבים למד"א באמצעות פיתוח כפתור ייעודי באפליקציית bit להעברת תרומות, לצד מתן תרומה מטעם הבנק בסך 500,000 ש"ח.
- ♦ סייענו בתרומה בסך 100,000 ש"ח ל-"יד שרה" לרכישת ציוד נשימתי.
- ♦ הענקנו תרומה בסך 105,000 ש"ח למיגון צוותים מתנדבים של "איחוד הצלה", המסייעים לקשישים עיריית המצויים במעקב רפואי.

### תמיכה וסיוע לאוכלוסיות שנפגעו ממשבר הקורונה (קשישים, ניצולי שואה ומשפחות שנקלעות למצוקה כלכלית), במסגרת זאת:

- ♦ תרמנו 650,000 ש"ח לעמותות המסייעות לנזקקים (לרבות "לתת", "פתחון לב", החברה למתנ"סים, "אור השלום", "ער"ן", "חום למען ילדים נזקקים", "עלה", "סח"י-סיירת חסד ייחודית").
- ♦ הענקנו חסות בסך 150,000 ש"ח למוקד ארצי טלפוני המסייע לקשישים ולבעלי מוגבלות בהצטיידות במזון ותרופות וחסות למוקד המעניק סיוע ותמיכה רגשית לאנשים המצויים במצוקה כלכלית בעקבות המשבר, בשיתוף עם הארגונים המתמחים "חסדי לב", פעמונים ו"להיטיב".

### מכפילים מהלב ומרחיבים את הלב-

בנק הפועלים יזם שני מהלכים שנועדו להעניק סיוע כספי מידי למשפחות ולעסקים קטנים שנקלעו למשבר. במסגרת זו תרמנו שותפים חברתיים (כגון עמותת "לב אוהב", "קרן שוסטרמן", "קרן רש"י" ושותפים אחרים) לגיוס תרומות מהציבור באמצעות אפליקציית bit. בזכות המהלך חולקו 8.2 מיליון ש"ח באמצעות ועדת חלוקה שהוקמה בשותפות עם לשכות רווחה ברשויות מקומיות. בנוסף, הופעל מוקד שסיפק מענה לבקשות סיוע אשר אויש, בין היתר, על ידי מתנדבים מהבנק.



## אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

בנק הפועלים בחר לסייע לאוכלוסיית הוותיקים להגביר את עצמאותם הדיגיטלית בכל תחומי החיים ובכך לשפר את 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.

מעל  
**60,000**  
אזרחים ותיקים

קיבלו ידע, כלים ומיומנויות לרכישת כישורים דיגיטליים בשנים 2019-2020

(מידע נוסף על פעילויות הבנק לקידום אוריינות דיגיטלית לאזרחים ותיקים ראו בעמ' 37)

### המרכז לצמיחה פיננסית

בשנת 2018 הוקם "המרכז לצמיחה פיננסית", המהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית. תכני הלימוד של המרכז עוסקים בנושאים כלכליים ומותאמים לצמתיים פיננסיים משמעותיים, כדוגמת שיווק דיגיטלי לעסק, הרחבת המשפחה, נטילת משכנתה, שינוי קריירה, תכנון פנסיה ועוד. (להרחבה ראו פרק הכללה פיננסית בעמ' 35)

### 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 ושגשוג עתידי של החברה כולה.



מעל  
4,000  
מתנדבים  
המהווים כ-51% מכלל  
העובדים, לקחו בשנת  
2020 חלק בפעילויות  
למען הקהילה



### אסטרטגיית האימפקט

יחידת "פועלים בהתנדבות" מקדמת את פעילותה בשלושה מישורים עיקריים:

#### 1. הרחבה מתמדת של מעגל העובדים המתנדבים והעמקת מעורבותם -

לאורך כל השנה מתבצע ריענון של "תפריט ההתנדבות" עבור העובדים, תוך הקפדה על כך שאפשרויות ההתנדבות יהיו מגוונות, יספקו מענה לצורכי השעה המשתנים ולעצימות השונה המתאימה לכל מתנדב. אפשרויות ההתנדבות מתפרסמות וזמינות לעובדים בפורטל הארגוני.

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

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

#### 3. מענה מידי לצורכי חירום -

כל העת למצוקות המגיעות מקהילות מקומיות וכאשר הן נפגעות באופן רחב, אנו מייצרים עבור במידת הצורך פתרונות מידיים. כך למשל, כאשר פקדו את העיר נהריה שיטפונות עזים, סייע הבנק לעירייה בשיקום בתים שנהרסו, ביניהם גם מרכזי יום. כשפקדו שריפות את הרי ירושלים, תמכו מתנדבי הבנק בקהילה באמצעות חלוקת בגדים וציוד נלווה לבית הספר.

### פלטפורמות התנדבות

#### התנדבות גמלאים:

התנדבויות המצריכות פעילות במהלך שעות העבודה, מופנות לגמלאי הבנק באמצעות פורטל ייעודי. בשנת 2020 עשרות מתנדבים מפורשי הבנק תמכו בפעילות מחלקות בבתי חולים, בעקבות התעצמות הצורך במתנדבים במוסדות רפואיים.

ערכי ההתנדבות, הנדיבות והעזרה לזולת מהווים חלק אינהרנטי מה-DNA הארגוני של הבנק. מזה שנים שהבנק מעודד את עובדיו, 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 "פועלים בהתנדבות" במרכז לבנקאות חברתית, ומתבצעת בשיתוף ובמעורבות העובדים, תוך קיום דיאלוג רציף ותהליך ליבון צרכים רחב עם עמותות, ארגונים, מובילי דעה בתחום החברתי, רשויות וגורמי ממשל ברחבי הארץ והמועצה הישראלית להתנדבות. ההתנדבות בבנק מתבצעת ע"י 4,000 עובדים מתנדבים באמצעות רשת של 380 'מובילי התנדבות', הפרוסים בכל יחידות הבנק ומהווים חוליה המקשרת בין המטה - "פועלים בהתנדבות" לבין כלל המתנדבים ביחידות הבנק וסניפיו. חברי קהילת 'מובילי ההתנדבות' מעודדים, יוזמים ומשתפים ברעיונות לפעילות קהילתית, וכן מהווים כתובת עבור המתנדבים להתייעצות בנוגע לתכנון פעילויות התנדבותיות שונות.

פעילויות ההתנדבות ותדירותן הן מגוונות ומערבות שותפים קהילתיים רבים, כך שכל עובד יכול 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.

## פועלים בהתנדבות



בתמונה: עובדי הבנק שהם מבין מצטייני ההתנדבות

## התנדבות במספרים בשנת 2020:



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



במסגרת פעילויות התנדבותיות שונות



נארזו וחולקו בראש השנה ובפסח למשפחות במצוקה כלכלית, לקשישים ולניצולי שואה, על ידי מתנדבים עובדי הבנק



לילדים ולבני נוער השוהים בכפרי נוער ובמועדוניות, לקשישים בבתי אבות, ולנשים השוהות במקלטים לנשים נפגעות אלימות



קיימו מדי שבוע שיחה עם מתנדב קבוע מהבנק שמטרתה להפיג את בידותם ולקשור קשרי ידידות עימם, במסגרת פעילות שנערכה בשיתוף עם עמותת "זיכרון בסלון"



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

### 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 הסייבר של הבנק אימץ את כפר הנוער בבן שמן ובמסגרת זו הושמשו רשתות תקשורת וכיתות מחשבים עבור תלמידי הפנימייה.

### התנדבות משפחתית במסגרת "משפחות מלוות":

הבנק מאפשר לעובדים לקיים התנדבות כמשפחה. בשנת 2020, משפחות עובדי הבנק אימצו לביתם ילדים ובני נוער בסיכון. ההתנדבות נועדה להעניק להם תחושת שייכות ומשפחתיות ובמסגרתה המשפחות מבלות עימם, מארחות אותם בחגים ובחופשות, חוגגות ימי הולדת ושומרות על קשר קבוע ומעורבות שוטפת בחייהם.

### פעילות ברשויות מקומיות:

יחידת "פועלים בהתנדבות" יוזמת קשר עם רשויות מקומיות למיפוי צורכי הקהילה ולמקסום האימפקט בפעילות המקומית. להלן מספר דוגמאות לפעילויות שהצורך בהן עלה בעקבות דיאלוג שניהלנו עם רשויות מקומיות:

- קריית מלאכי: ניתן ליווי ואימון לנערות ממשפחות במצוקה בקבוצת הספורט המקומית "כדורשת", בשיתוף עמותת "לב אוהב" ומתנדבות עובדות הבנק.
- קריית עקרון: חולקו ספרי קריאה שנאספו על ידי עובדי הבנק למען הספרייה

המקומית. בנוסף, חולקו משחקי הפעלה ויצירה למועדוני קשישים, ה"מאומצת" על ידי עובדי הסניף במהלך כל השנה.

רמלה: ליווי נשים הנמצאות במעגל האבטלה או שנמצאות בחופשה ללא תשלום (חל"ת) להשתלבות בשוק העבודה, במסגרת קורס הכשרה מקצועית ב"קמפוס נבון", בהשתתפות מתנדבים עובדי סניף רמלה.

נתניה: העברת הכשרה בתחום המחשבים וקורס מד"א לצעירים מהחברה האתיופית, על ידי מתנדבי הבנק.

### מדידה והערכה

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

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

מקשיבים למתנדבים: על מנת לאפשר לכל עובד לחזק את מעורבותו והשפעתו בקהילה, אנו מקפידים לבצע לאורך השנה סקרי שביעות רצון בקרב המתנדבים, להתייעץ איתם ולקבל מהם משוב שוטף דרך קהילת האונליין הפנימית של המתנדבים.

שולחנות עגולים עם מתנדבים 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.

### מתן משקיעים בקהילה

מאז שנת 1999 נרתם הבנק לפעילות למען הקהילה בשיתוף עם עמותות "מתן". במסגרת "קמפיין מתן" מקבלים העובדים והמנהלים בבנק הזדמנות לחזק קבוצות חלשות בחברה ולסייע בקידום מגוון רחב של נושאים חברתיים. בשנת 2020 תרמו עובדי הבנק סה"כ 644,000 ₪, בעיקר עבור קשישים, ניצולי שואה וילדים בסיכון, עליהם הוסיף הבנק חצי מיליון ש"ח לקידום מטרות שנבחרו על ידי העובדים. בעשור האחרון נתרמו במצטבר ל"מתן" במסגרת מהלך זה, כ-19 מיליון ₪.



העובדים שתמונותיהם מופיעות בפרק זה הם מבין מצטייני ההתנדבות בבנק

## פועלים לתרבות עבודה אחראית

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

הבנק רואה בעובדיו מחזיקי עניין מרכזיים ומנהל עימם מערכת יחסים המבוססת על כבוד הדדי, מחויבות, אכפתיות ושותפות ארוכת טווח. הבנק מקדם סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על קיום הוראות החוק לגבי תנאי העסקת עובדיו וכלל העובדים המועסקים בחצרותיו. כמו כן, הבנק פועל לאור עקרונות ונורמות אוניברסאליות של הבטחת זכויות אדם בהעסקה המפורטים באמנות האו"ם (UNGC, UN International Bill of rights, UN) int Convention on Economic, Social and Cultural Rights and UN Guiding Principles on Business and Human rights), ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ קיבוצי, מניעת אפליה ואי שוויון.

### מאפייני סביבת העבודה בבנק:

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

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

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

# פועלים באחריות להעצמת יכולות העובדים ורווחתם



השכלת עובדי הבנק<sup>12</sup> על פי גיל

גיל	השכלה	תואר ראשון	תואר שני	תואר שלישי	לא אקדמאי	סה"כ	שיעור האקדמאיים בכל קבוצת גיל
18-21					75	75	0%
22-30		258	48		419	725	42%
31-40		939	599		311	1,849	83%
41-50		1,127	1,053	5	510	2,695	81%
51-60		680	584	8	687	1,959	65%
61+		124	74		256	454	44%
סה"כ		3,128	2,358	13	2,258	7,757	71%
שיעור		40.4%	30.3%	0.2%	29.1%		100%

פילוח עובדים על פי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	610	190	800	10%
31-50	3,018	1,526	4,544	59%
מעל 51	1,451	962	2,413	31%
סה"כ	5,079	2,678	7,757	100%

קליטת עובדים חדשים על פי גיל ומגדר

שנה	2018	2019	2020	גיל
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	242	70	312	67%
31-50	77	68	145	31%
מעל 51	3	6	9	2%
סה"כ	322	144	466	100%
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	216	78	294	62%
31-50	95	81	176	37%
מעל 51	2	5	7	1%
סה"כ	313	164	477	100%
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	263	84	347	73.2%
31-50	67	57	124	26.2%
מעל 51	2	1	3	0.6%
סה"כ	332	142	474	100%

עזיבת עובדים על פי גיל ומגדר

שנה	2018	2019	2020	גיל
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	209	80	289	35%
31-50	89	104	193	23%
מעל 51	197	143	340	42%
סה"כ	495	327	822	100%
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	213	63	276	42%
31-50	89	68	157	24%
מעל 51	130	89	219	34%
סה"כ	432	220	652	100%
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	163	38	201	22%
31-50	91	51	142	16%
מעל 51	385	183	568	62%
סה"כ	639	272	911	100%

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

474

עובדים חדשים

נקלטו בבנק בשנת 2020

88%

עובדים

פנימיים - חיצוניים

שיעור משרות עובדי הבנק עומד על 88% (לעומת 92% בשנת 2019) ושיעור משרות עובדי כ"א חיצוני עומד על 12% (לעומת 8% בשנת 2019).

344

יצאו לחופשת לידה

344 עובדים ועובדות יצאו לחופשת לידה, מתוכם 341 נשים ו-3 גברים, לעומת 264 נשים ושני גברים ששבו לעבודה בבנק לאחר חופשת הלידה. מרבית העובדים השבים מחופשת לידה חוזרים לתפקידם הקודם או לתפקיד חדש בהתאם לבקשתם.

911

עובדים

עובדים עזבו את עבודתם בבנק, מתוכם 559 פרשו ויצאו לגמלאות.

7,757<sup>10</sup>

מספר עובדי הבנק בשנת 2020

45.1

הגיל הממוצע של עובדי הבנק

17.8 שנים

הותק הממוצע של עובדי הבנק

98%

מעובדי הבנק

מועסקים במשרה מלאה



87.2%

בהסכם קיבוצי

87.2% 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.

חמשת הערכים תורגמו ל-17 התנהגויות רצויות, המשקפות את האופן שבו על כל אחד מהעקרונות 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 החטיבות הבנק, ותוצאותיו מהוות Base line להטמעת התרבות הארגונית שאליה אנחנו שואפים.

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

התובנות שהפקנו מתוצאות המדידה היוו בסיס לבניית תכניות עבודה להטמעה וקידום של התרבות הארגונית בכל אחת מחטיבות הבנק. בנוסף, שיקפנו לעובדים ולמנהלים את תוצאות המדד ושיתפנו אותם בצעדים שיינקטו כמענה ישיר למשובים שהתקבלו במסגרתו.



71%

שיעור האקדמאים בבנק

לעומת 69% בשנת 2019. בשנת 2020 314 עובדים קיבלו מימון ללימודי תואר ראשון ושני ו-13 עובדים קיבלו מימון לקורסים בשפות והנהלת חשבונות.

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

11. במונחי משרות. עובדי כוח אדם חיצוני הם עובדים המועסקים במוקדי השירות, שירותי IT, תכנות ועוד.

## מקדמים תרבות של דיאלוג ופתיחות

"זום" אחת לחודש עם מנכ"ל הבנק, בהשתתפות עובדים שנרשמו מראש למפגש. במסגרת המפגשים ניתנה לעובדים המשתתפים אפשרות לשאול שאלות ולדון במגוון סוגיות. כמו כן, מפגשים דומים התקיימו עם חברי הנהלת הבנק וכל דרגי הניהול הבכירים ולראשונה התקיים מפגש כלל ארגוני ב-LIVE עם מנכ"ל הבנק אליו הזמנו את כלל עובדי הבנק.

### ♦ תהליך הערכת ביצועים ומשוב לעובדים ומנהלים - בשנת 2020

הוטמע בבנק תהליך חדש של משוב והערכת ביצועים, אשר פותח בהתאמה לתרבות הארגונית החדשה. במסגרת התהליך פישטנו את טופס ההערכה כך שישקף את הערכים התרבותיים החדשים של הבנק. פיתוח תהליך ההערכה התבסס על תהליך השתתפותי, במסגרתו התקיימו ראיונות וסקרים בקרב מאות עובדים ומנהלים, אשר תורגמו לתובנות משמעותיות אותן יישמנו. תהליך הערכת הביצועים והמשוב החדש, מבוסס על תפיסה המציבה את העובדים והלקוחות במרכז, מעודד 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.

לרגל השקת המהלך, הדרכנו למעלה מ-1,200 מנהלים על התהליך, על המערכת ועל המיומנויות הנדרשות לצורך ביצוע הערכה ומשוב מיטביים שמבטאים את התרבות הארגונית החדשה.

### ערוצי דיאלוג מגוונים:

♦ **הפורטל הארגוני - הפורטל הארגוני** שלנו מהווה זירה מרכזית לניהול ידע, לתקשורת פנים ארגונית ולהפצת מסרים בבנק. 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.

#### 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.

♦ **אפליקציית "פורטל לדרך" -** האפליקציה מהווה עבורנו כלי נוסף להעצים את מחוברות העובדים לארגון ומהווה פלטפורמה גישה לתקשורת פנים ודיאלוג באמצעות הטלפון הנייד, מכל מקום ובכל זמן. האפליקציה כוללת חדשות ארגוניות, גישה לספר טלפונים ארגוני, אפשרות להזמין הטבות הנכללות בסל הרווחה, פודקאסטים, סרטונים, מידע אודות תנאי העסקה, ביטוחים ומשרות פנויות. בתקופת הקורונה גברה התלות של העובדים באפליקציה, וכמענה לכך הגדלנו את תדירות העדכונים לעובדינו וכן הוספנו את האפשרות לדיווח נוכחות ולמילוי הצהרות בריאות באמצעות האפליקציה.

♦ **מפגשי שולחן עגול -** מפגשי השולחן העגול המסורתיים המתקיימים בבנק, הוסבו בתקופת הקורונה למפגשי

אנו רואים בעובדינו שותפים מלאים התורמים לתהליכים העסקיים והארגוניים בבנק. לאור זאת, אנו פועלים לקדם תרבות של השתתפות, דיאלוג, משוב הדדי, הערכה והפקת לקחים במטרה לאפשר לעובדים השפעה על נושאים משמעותיים בחיי הארגון. תקשורת הפנים בבנק היא דו-כיוונית: אנו מקיימים תהליכי הקשבה לעובדים ולמנהלים באופן שוטף לצד העברת מסרים מהנהלה לעובדים בזמן אמת. דיאלוג זה מאפשר לעובדים ולמנהלים להיות מעורבים ולהשפיע על העשייה של הבנק.

ערוצי התקשורת חוצי הארגון המשמשים אותנו בימי השגרה, הפכו למשמעותיים במיוחד בתקופת משבר הקורונה בשל תרומתם לשימור השיח והמחברות הארגונית, בעיקר עבור עובדים שעבדו מהבית או ששהו בבידוד.

לערוצי הדיאלוג הפנים ארגוני הכוללים מפגשים פרונטליים, פורטל ארגוני, סקרים, פורומים ועוד, הצטרפו ותוגברו בתקופת הקורונה מגוון ערוצים שאפשרו שיח וירטואלי גם ממרחק. במסגרת זאת קיימנו עם העובדים תקשורת שוטפת באמצעות שימוש בפורטל הארגוני, "פורטל לדרך", הודעות SMS ושיחות "זום". השיח עם העובדים כלל עדכונים והנחיות בזמן אמת בנושא הקורונה, מסרים ישירים מהנהלת הבנק, תכנים במגוון נושאים הרלוונטיים לתקופה לשיפור חוויית העובד (לרבות תזונה, הורות, ספורט ועוד) ושיקוף של העשייה בשטח בימי המשבר, בין היתר באמצעות סדרת סרטונים קצרים - "פועלים במציאות חדשה". בנוסף, סיפקנו במה נרחבת להוקרה על העשייה הארגונית בתקופה מאתגרת זאת ולסיפורים האישיים של העובדים מהחטיבות השונות.



#### היעדרות עובדים

מחלה <sup>13</sup>	חופשה <sup>14</sup>	מילואים	סה"כ
130,778	170,044	1,177	301,999

בשנת הדיווח לא היו מקרים של אובדן חיים כתוצאה מתאונות עבודה.

#### היעדרות עובדים על פי מגדר

מחלה	חופשה	מילואים		סה"כ	
		נשים	גברים	נשים	גברים
97,936	32,842	111,449	58,595	10	1,167
209,395	92,604				

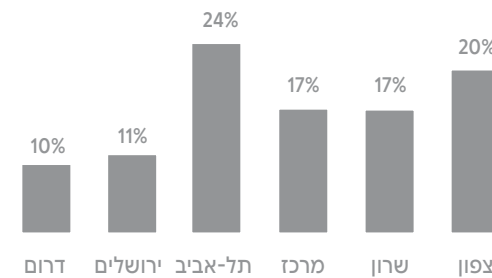
#### התפלגות עובדי הבנק על פי הסכם העסקה

עובד קבוע	עובד זמני	עובד בכיר	סה"כ
74.4%	12.8%	87.2%	
0.2%	11.1%	1.5%	12.8%

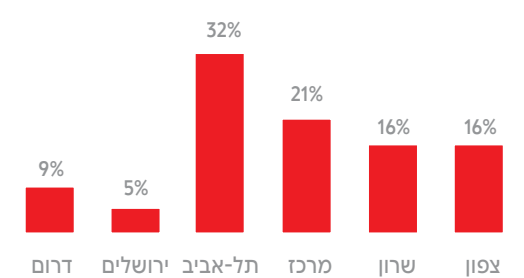
הסכם קיבוצי

הסכם אישי

#### עובדי הבנק הזמניים בפילוח עפ"י איזור מגורים



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



13. כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה

14. לא כולל חל"ת וחופשת לידה

## עובדים מרחוק, מרגישים קרוב

עם פרוץ משבר הקורונה עלה הצורך לשמור על ריחוק חברתי. כדי לשמר את ההמשכיות העסקית בנסיבות אלה, נערכנו במהירות 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, הקמת דף ייעודי בפורטל הארגוני הכולל תכני הדרכה וכלים

מגוונים לשיפור יכולות העבודה והניהול מרחוק. לצד זאת פעלנו להגמשת שעות העבודה, מתוך ההכרה בחשיבות שבשמירה על איזון בין הבית לעבודה. העבודה מרחוק מבוססת על אמון בין עובדים ומנהלים, עיקרון הניצב בבסיס התרבות הארגונית שהבנק מקדם. לאור זאת ונוכח היתרונות הרבים הגלומים במתכונת העבודה מרחוק, התקבלה בבנק

## פועלים באג'יליות

אנו נמצאים בשאיפה מתמדת לשפר את הצעת הערך של הבנק ללקוחות בסביבה עסקית תחרותית ובעולם העבודה המשתנה. על מנת שנוכל לפתח מענה מהיר ומותאם ללקוחותינו, אימצנו בבנק את תפיסת ה'אג'יל' שנמצאת בהלימה לערכים התרבותיים החדשים של הבנק. הטמעת התפיסה האג'ילית באה לידי ביטוי בין היתר במבנה

הארגוני של הבנק. תחילה הוקמו צוותים מולטי-דיסציפלינאריים בחטיבת הטכנולוגיה לטובת פיתוח תוכנה, אשר כללו את כל בעלי התפקידים הנדרשים: מפתחים, מאפיינים ובודקים ועוד. במהלך שנת 2019 הוקם "שבט אשראי קמעונאי" המורכב ממספר צוותי מולטי, הפועלים בשיתוף פעולה של גורמים עסקיים וטכנולוגיים. לאחר שנה של פעילות

הציג "שבט האשראי" שיפור של כ-20% בפרודקטיביות, לצד מחבורות ושביעות רצון עובדים גבוהה בהשוואה לממוצע בבנק. לאור הצלחת "שבט אשראי קמעונאי", בכוונת הבנק להקים "שבטים" נוספים למוצרים בנקאיים וצוותים גם בתחומים עסקיים בהם נדרש שיתוף פעולה רחב בין מספר יחידות.

## 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, לעדכן ולפתח מודל מנהיגות אשר מתאים לעת הזו, כמפתח לצמיחה ולהובלת השינוי. מתוך הכרה זו, גיבשה חטיבת משאבי אנוש בבנק תוכניות פיתוח ייחודיות עבור כלל המנהלים בארגון, בדגש על המנהלים הבכירים, במטרה להטמיע את חמשת המיקודים התרבותיים ולהוביל לישום השינוי הארגוני-תרבותי-עסקי, שאליו אנו מכוונים. תוכניות אלה כוללות מספר עוגנים עיקריים.

- ◆ **LEADER-SHIP** - הכשרות ופיתוח מנהלים המקנה ידע, כלים ומיומנויות להובלת הארגון באופן מיטבי, תוך דגש על צמיחה עסקית לצד מנהיגות. **במסגרת המערך:**
  - ◆ סדרת מפגשים למנהלים המתקיימים אחת לחודשיים, הכוללים תכנים בתחומים המתקדמים ביותר בעולמות המנהיגות והניהול.
  - ◆ WE MEET - מרכז למנהלים לפיתוח צוותים, המנוהל בסגנון "Wework".
  - ◆ תוכנית מנטורינג למנהלים בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון.
- ◆ **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.
- ◆ **מפגשים בשטח** - צוות המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני מקיים מפגשים עם עובדי היחידות השונות, במטרה לסייע ולהקנות להם את הידע והכלים הדרושים על מנת להתמודד בהצלחה עם האתגרים העומדים לפניהם בהובלת השינוי הארגוני.
- ◆ **פיתוח כלי הטמעה** - פיתוח ערכות ייעודיות וכלי עזר המסייעים למנהלים לקדם מחבורות עובדים, לנהל מרחוק ולהטמיע את הערכים התרבותיים שהוגדרו. הערכות פותחו בתהליך השתתפותי, כך שמנהלים רבים לקחו חלק פעיל בתהליך גיבוש ופיתוח התכנים, והשפיעו על השינוי התרבותי בבנק.



**503 מנהלים ומנהלות מכל הדרגים, השתתפו בתוכניות פיתוח ניהול ומנהיגות בשנת 2020**

## מקדמים שוויון הזדמנויות

### היעדר אפליה

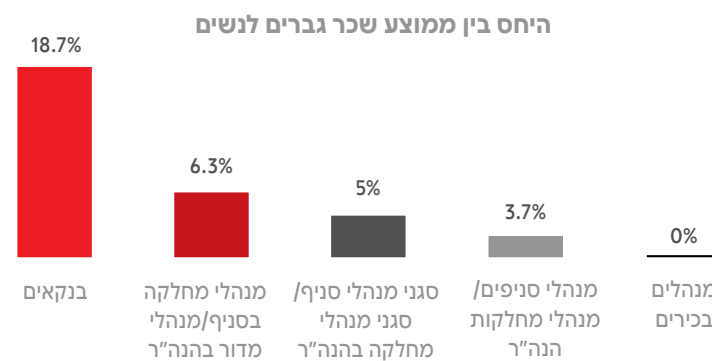
בבנק הפועלים מעסיקים, מקדמים ומקבלים החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים עניינים, כגון כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, השקפה פוליטית, נטייה מינית, מוגבלות, מצב רפואי, מצב סוציו-אקונומי או מצב משפחתי. בשנת 2020 לא התקבלה אף תלונה מוצדקת על מקרה אפליה בבנק.

### שוויון בשכר ובתנאים

בנק הפועלים פועל בהוגנות ובשקיפות ביחס לתנאי ההעסקה של העובדים. ככלל, התגמול והתנאים לעובדי הבנק נקבעים על פי "ספר התפקוד" המתפרסם בפורטל הארגוני וכולל מידע בדבר תנאי ההעסקה והזכויות המוענקות לכל תפקיד ודרגה. פרסומו של ספר התפקוד יוצר שקיפות בתנאי השכר ומאפשר בקרה עליהם.

### שכר היסוד והתנאים הנלווים מוגדרים בבנק על פי תפקיד העובד והדרגה שלו וללא כל קשר למגדר

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.





# 65.5%

מתוך עובדי הבנק הן נשים, לעומת שיעור של כ-59.5% בשוק העבודה



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. במדד משתתפות 380 חברות מובילות מ-44 מדינות ברחבי העולם, כאשר בנק הפועלים מדורג מעל הממוצע בסקטור הפיננסי. אנו שואפים להמשיך להיכלל במדד, תוך שיפור מתמיד של ביצועינו, גם בשנים הבאות.

# 54%

**שיעור הנשים  
המנהלות בבנק  
לעומת 35% בשוק העבודה  
בישראל<sup>16</sup>**



#### השוואה בין נשים וגברים בדרגים השונים\*

דרג	נשים	גברים	סה"כ
חברי הנהלה	3	10	13
מנהלים בכירים	30	46	76
דרג ניהול ראשון	259	286	545
דרג ניהול ביניים	907	665	1,572
עובדים	3,880	1,671	5,551
סה"כ	5,079	2,678	7,757

\* שיעור הנשים מתוך הדרג הניהולי בחטיבה העסקית, הקמעונאית ושווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית עומד על 55.7%, כמו כן שיעור הנשים בחטיבה הטכנולוגית עומד על 44.2%

16. מתוך "מדד המגדר", מכון ון - ליר ועל פי נתוני הלמ"ס לשנת 2019

## מקדמים גיוון והכלה בתעסוקה

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>15</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.

# 30%

#### מעובדי הבנק

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

#### פעילויות בשנת 2020 להגברת המודעות:

- ◆ נשלחה אגרת מהמנכ"ל לכל העובדים המחדדת את מחויבות הבנק למיגור תופעת הטרדה מינית ומדיניות של "אפס סובלנות" לאירועים מסוג אלו.
- ◆ ריענון נוסח התקנון שמפורסם במתחמים ציבוריים במשרדי הבנק.
- ◆ פותחה סידרת וובינרים דיגיטליים:
  - ◆ הדרכה בנושא "סביבת עבודה מכבדת" הכוללת סרטונים המדמים סיטואציות באמצעות ומסבירים בפשטות ובגובה העיניים את הנושא.
  - ◆ הדרכה למנהלים.
  - ◆ סרטון הדרכה על החוק "למניעת הטרדה מינית".

## מניעת הטרדה מינית

#### מתוך הקוד האתי של בנק הפועלים:

"אנו נוקטים במדיניות של אפס סובלנות כלפי הטרדות מיניות. במקרה של הטרדה מינית כלפיך יש להתלונן ולפנות לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית. במקרה שהיית עד\ה להטרדה מינית או לשמועות הנוגעות לנושא הטרדה מינית, יש לדווח על כך ללא חשש לממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק או למנהלות ומנהלי התפעול באזורים שמונו כנאמני מניעת הטרדה מינית".

בבנק קיימת מנהלת בכירה הממונה על מניעת הטרדה מינית. בנוסף, מונו גם מנהלי התפעול בסניפים לנאמני מניעת הטרדה מינית ותפקידם לזהות אירועים ולהעבירם לטיפול של הממונה על מניעת הטרדה מינית בבנק.

כחלק מהמחויבות של הבנק לפעול למניעת הטרדה מינית, אימץ הבנק החל משנת 2018 את ה"קוד הוולנטרי" למניעת הטרדה מינית והוא מוסמך לכך על ידי מכון התקנים. הבנק פרסם והגדיר נוהל ותקנון בנושא מניעת הטרדה מינית, הנוהל והתקנון מפורסמים בפורטל הארגוני, במערכת הנהלים, במתחמים הציבוריים ובאתר הבנק ובסניפים המציג את כל המידע להטמעת מניעת הטרדה מינית לרבות נוהל, תקנון, סרטונים להדמיית סיטואציות, סרטון המציג את החוק, מצגת הדרכה ושעת למידה, ניתן למצוא בדף ייעודי בפורטל בנושא הטרדה מינית. בנוסף מקיים הבנק הדרכות לעובדים ומנהלים לאורך כל השנה.

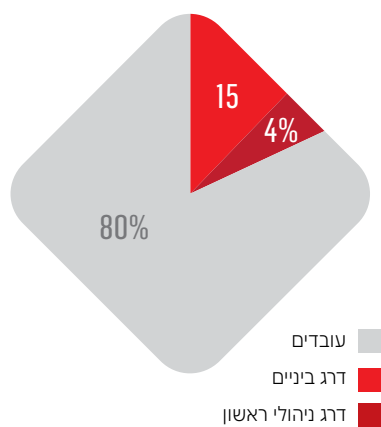
## מסתכלים קדימה

- מהלך הטמעה והגברת המודעות בקרב כלל העובדים והמנהלים אשר יכולו הדרכה באמצעות וובינרים, פיתוח לומדה חדשה, ערכת סקר אפקטיביות הטמעה ופעילות ייעודית למנהלים.
- הפקת גלויות עם מסרים בנושא מניעת הטרדה מינית.

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

## פילוח העובדים ממגזר המיעוטים

על פי דרג\*



\* 6.3% מעובדי הבנק הם מהחברה הערבית, מתוכם 19% בדרגים ניהוליים. שיעור המנהלים מהחברה הערבית הינו 4.2% מסך הדרג הניהולי בבנק.

21%

מתוך העובדים  
שנקלטו בבנק בשנת  
2020, מגיעים  
מאוכלוסיות מגוונות

2%

מעובדי הבנק הם  
מהחברה החרדית

11.7%

## מעובדי הבנק

מגיעים מאוכלוסיות בתת-ייצוג  
בשוק העבודה

6.3%

מעובדי הבנק הם  
מהחברה הערבית

## מסתכלים קדימה

## יעדים ארוכי טווח:

- העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ל-50% עד לסוף 2025.
- העלאת שיעור עובדי הבנק המגיעים מאוכלוסיות מגוונות ל-15% עד סוף 2030.

## תוכניות לשנת 2021:

- שותפות במיזם מנהיגות עבור אוכלוסיות עם מוגבלות.
- פיתוח תכנית מנטורינג והעצמה לעובדים יוצאי אתיופיה.
- יצירת עתודה ניהולית לעובדי החברה הערבית.
- המשך איתור פרואקטיבי של מועמדים מתאימים למשרות הפתוחות בבנק, המגיעים מאוכלוסיות מגוונות.
- הקמת קהילה פנימית לתמיכה, שיתוף והעצמה לעובדים שהם הורים לילדים עם מוגבלות. במסגרת הקהילה יקבלו העובדים ידע מאנשי מקצוע במגוון תחומים ויוכלו לשתף מניסיונם.

## תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
הרחבת קהילת שותפי הגיוון	✓ בוצע
כיום מתקיים שיתוף פעולה עם למעלה מ-100 עמותות וארגונים בתחום.	

הטמעת "תכנית הגיוון" של נציבות שוויון הזדמנויות בעבודה ביחידות הבנק.	לאור האתגרים הייחודיים שאפיינו את שנת 2020, המהלך הוקפא בשלב זה.
--	--

הנגשת פרסומים פנימיים של הבנק עבור עובדים לקויי ראייה ורכישת מכשירי הגדלה והנגשה לעובדים לקויי ראייה ועיוורים.  
העלאת רף השכר לעובדים עם מוגבלות. תרגום לשפת הסימנים גם בשיבות "זום" מרובות משתתפים, עבור עובדים כבדי שמיעה.

מעטפת הטבות לעידוד למידה והתפתחות עבור עובדים עם מוגבלות, הכוללת מלגות ייעודיות/ייעוץ ארגוני וליווי מנהלים רלוונטיים.

## 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 תשעה 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" - תהליך הגיוס הייחודי לתפקיד זה נבנה והותאם עבור אוכלוסיית כבדי השמיעה בשיתוף עם עמותות וארגונים רלוונטיים. התהליך הותאם למועמדים החל משלב הריאיון, דרך המבחנים המוגנים ועד תהליכי האוריינטציה וההכשרה בשלב הכניסה לתפקיד.

## 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. במסגרת זאת, פורסמו משרות חדשות בבנק באפליקציית "Yoocan", פלטפורמה אינטרנטית המשמשת אנשים עם מוגבלות בכל תחומי החיים. ווידאו 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.



מהלך Restart  
זכה במקום הראשון  
בתחרות השנתית  
שמובילה "העמותה  
למשאבי אנוש  
בישראל" בקטגוריה  
"מצוינות בפיתוח  
ההון האנושי".

#### ◆ Massive Open Online) MOOC (Courses

שלנו מציעה לעובדים מגוון קורסים מטעם אוניברסיטאות מובילות בארץ ובעולם. הקורסים נלמדים במודל "יחודי שפותח בבנק, המשלב למידה עצמאית מקוונת עם מעטפת למידה תומכת, אשר כוללת מפגשים פרונטליים והובלה מקצועית של מומחה בתחום הלימוד. מודל חדשני זה תואם את צורכי העובדים והארגון והקורסים נבחרים בדגש על מקצועות וכישורי המחה מדי שנה עובדינו מדווחים על שביעות רצון גבוהה מהלמידה ומתרומתה להתפתחותם המקצועית והאישית, ובהתאמה, מדי שנה נצפית עלייה עקבית במספר הלומדים.

בשנת 2020 הוצעו 19 קורסים במסגרת האוניברסיטה המקוונת במגוון רחב של נושאים כגון: תכנות, ניתוח נתונים, ניהול מו"מ, ערבית מדוברת, פסיכולוגיה חיובית, אקסל, קוברנטיס ועוד. הקורסים נלמדים בשפות אנגלית, עברית וערבית. מאז פתיחת האוניברסיטה המקוונת התקיימו בסך הכל כ-1,400 מחזורי קורסים, ובשנת 2020 התקיימו 360 מחזורים.



#### ◆ Upgrade – היכולות שהביאו בעבר לביצועים מצוינים אינן בהכרח מספיקות להשגת

מצוינות ב"עולם העבודה של המחר". היכולות האנושיות הטבעיות ביותר, אלה שאינן יכולות להיות מוחלפות על ידי טכנולוגיה חדשנית, חוזרות למרכז הבמה ונחשבות לנדרשות ביותר. ממחקרים שבוצעו בלמעלה מ-500 ארגונים ברחבי העולם עולה, כי למיומנויות בינאישיות קיימת חשיבות עליונה בשוק העבודה העתידי וכי הן ניתנות לשיפור ולשכלול בכל שלב בקריירה. מתוך הבנה זו, ובמטרה לצייד את עובדי הבנק בכישורי המחה, פיתחנו את "Upgrade" – פלטפורמה מקוונת המאפשרת למידה עצמית של מגוון קורסים בנושא המיומנויות הנדרשות בעולם העבודה החדש. אתר Upgrade יושק בשנת 2021 עבור כלל עובדי הבנק ויאפשר למידה בכל זמן ומכל מקום. האתר מציע קורסים קצרים וממוקדים המועברים על ידי מיטב המרצים, סרטונים, פודקאסטים ותכנים נוספים אשר יתחדשו ויוענו באופן שוטף, בהתאם להתפתחויות עולם העבודה הדינמי.

#### ◆ מהלך Restart – מהלך משותף לאגף משאבי אנוש והקמפוס, במסגרתו מוצעים

לעובדי הבנק מסלולי הסבה מקצועית למקצועות נדרשים בבנק, דוגמת מנתחי נתונים ואנליסטים באשראי. קורסים נוספים, ביניהם מתכנת קובול, מאמני אג'יל ועוד, יוצעו בהמשך. העובדים עוברים תהליך הסבה למקצועות אלו בקורסים מקיפים, מתוך כוונה לשלבם בהמשך בתפקידים אלו בבנק. למהלך נרשמו 400 עובדים ולאחר מיונים קפדניים נבחרו 80 עובדים אשר השתלבו בארבעה מסלולי קריירה.

## פועלים לפיתוח אישי וללמידה

**שנת 2020 התאפיינה בשינוי תפיסת הלמידה בבנק והתאמתה לעולם הדינמי והמשתנה בצל משבר הקורונה. במסגרת זאת, שמנו דגש רב על פיתוח פלטפורמות למידה דיגיטליות המבוססות על טכנולוגיות מתקדמות ותומכות בלמידה מרחוק, אשר אפשרו לנו להנגיש תוכן ולייצר הזדמנויות למידה עבור עובדינו גם בימים של שמירה על ריחוק חברתי. זאת בין היתר באמצעות מעבר ללמידה היברידית המשלבת למידה פרונטלית עם למידה עצמית, מפגשי למידה מרחוק (סינכרוניים וא-סינכרוניים), קורסים מתוקשבים, פודקאסטים, סרטונים ועוד.**

#### הכשרות בנקאיות

ההכשרה מתבצעת באמצעות מגוון רחב של קורסים ואימונים מקצועיים בתחום הבנקאות והפיננסים, בהם משולבים גם תכני ציות, רגולציה ומיומנויות עסקיות, בהתאמה לקבוצת העובדים ולמיקודים האסטרטגיים של הבנק.

הכשרת הבנקאים כוללת קורסים עם הכניסה לתפקיד, קורסים לשמירה על כשירות מקצועית וקורסים מורחבים במגוון נושאים בנקאיים. בנוסף, מתקיימות הכשרות ממוקדות אשר מותאמות באופן מדויק לפערי ידע של אוכלוסיות עובדים ספציפיות. מעבר להכשרות אלה מתקיימות הכשרות מקצועיות פנים-חטיבתיות בחטיבות הבנק השונות, בהן חטיבת הטכנולוגיה, החדשנות, הביקורת, ניהול סיכונים ועוד.

כמו כן 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.

#### טיפוח ופיתוח כישורים לעולם העבודה החדש

עולם העבודה עובר שינויים רבים, טכנולוגיים ואחרים, שחלקם אף קיבלו תאוצה משמעותית במהלך משבר הקורונה. מתוך ההבנה ששינויים אלו דורשים מהעובדים לפתח מיומנויות וכישורים חדשים, נערך קמפוס פועלים להכשיר את עובדי הבנק ולצייד אותם בידע, במיומנויות ובכלים הרלוונטיים לעולם העבודה של המחר.

#### ◆ ימי אימון – ימי האימון, אשר פותחו בהתאם לכישורים הדרושים ב"עולם העבודה של

המחר", מקנים כלים להתנהלות אפקטיבית בעבודה מרחוק, הן בתוך צוותי העבודה והן כלפי העובדים. הם עוצבו בדגש על נושאים כגון חיזוק תקשורת, אמון ואמפתיה בממשק המקוון, שמירה על איזון בית-עבודה, ניהול ישיבות מרחוק, ניהול זמן, ניהול עצמי ופרודוקטיביות. העובדים והמנהלים מוזמנים להשתתף לפי בחירתם במגוון ימי אימון המתקיימים ב"זום".

הבנק מטפח תרבות של למידה מתמדת וחוצת ארגון (Life Long Learn - LLL ing), משקיע בשמירה על כשירות מקצועית ובהטמעת שגרת למידה, מתוך תפיסה הרואה בכל אלה תנאי הכרחי לשמירת היתרון התחרותי. ההכשרות המתקיימות בבנק מקדמות את המקצועיות הבנקאית והניהולית, מותאמות לצורכי הבנק העתידיים, מעצימות את העובדים ומקנות להם את כישורי המחר הדרושים בעידן הבנקאות הדיגיטלית.

מרבית תהליכי ההכשרה המקצועית בבנק מתנהלים בהובלת "קמפוס פועלים", אשר מהווה זירה מרכזית ללמידה מחוללת שינוי המעודדת צמיחה אישית, ארגונית ומקצועית ומובילה לשיפור בביצועים.

התכלית העומדת בבסיסם של תכני ההכשרה וההדרכה היא פיתוח מקצועי של עובדים, לצד העצמת כישורים פיננסיים של לקוחות, תוך חתירה ליצירת שפה אחידה שתשמש את הבנקאים והלקוחות כאחד. תוכניות הלימוד כוללות קורסים והכשרות מקצועיות, סדנאות, ימי אימון ותכנים ייעודיים, ומקדמות את האחריות המשותפת של עובדים ומנהלים ללמידה.

תכניות הפיתוח וההכשרה נגזרות, בין השאר, ממיפוי פערי הידע בקרב העובדים והמנהלים בכלל החטיבות והתפקידים והן מתמקדות בשיפור היכולת המקצועית והביצועית העסקיים של העובד. אנו מודדים את האפקטיביות של תהליכי הלמידה, הן באמצעות שאלוני הערכה והן באמצעות מדידה מדגמית של התרומה שלהם לביצועים של העובדים.



## דואגים לסביבת עבודה תומכת

תהליכי הליווי והסיוע לעובדים נעשים בשיתוף עם עובדות הרווחה של הבנק, כאשר 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 2020:

- ♦ מפגשי "משאבי אנוש עד אליך" והדרכות למנהלים התקיימו בפלטפורמה דיגיטלית.
- ♦ פישוט ושיפור תהליכים המאפשרים לעובדים לקבל בין השאר אישור על עבודה בשעות נוספות, החזרי נסיעות ואש"ל בדיווח עצמי מהיר וללא אישור מנהל.
- ♦ הרחבת אפשרות לדיווחי נוכחות באפליקציית "פורטל לדרך" בטלפון הנייד לרבות דיווח נוכחות, דיווח על עבודה מהבית או על הימצאות בבידוד וכן אפשרות למילוי הצהרות בריאות.

### מרכז כושר פיננסי

מרכז "כושר פיננסי לעובדים" להתנהלות פיננסית נכונה פועל מאז שנת 2018. המרכז מציע לעובדים סדנאות, מידע וכלים שיסייעו להם לנהל בצורה מיטבית את תקציב המשפחה. בשנת 2020 לאור משבר הקורונה התקיימו הסדנאות והליווי באופן דיגיטלי.

♦ **מרכז תמיכה סוציאלית לעובדים במשבר** - ליווי העובדים ב"רגעי אמת" כגון לידה, מחלה, תאונות עבודה ואבל. בנוסף, סיוע בטיפול ויעוץ, מתן מידע, תיווך ועזרה במימון זכויות מול גורמים בבנק או בקהילה במגוון נושאים כגון: בעיות אישיות ומשפחתיות לרבות טיפול בהורים מבוגרים, התמודדות עם ילדים בעלי צרכים מיוחדים, הדרכה הורית, בעיות בריאות, שכול והתמודדות עם מוות, קשר עם רופא תעסוקתי, משברים במסגרת העבודה, הכנה לפרישה ועוד. בימי הקורונה היה המרכז אחראי גם על הקשר עם חולים ומבודדים לרבות מענה לצורכים שעלו מצד העובדים ודיווח להנהלת החטיבות על מצב העובדים, בין השאר על מנת לשמור על ההמשכיות העסקית של הבנק.



### 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 2020 התקבלו 43,017 פניות במשא"ב, שנפתחו על ידי כ-8,500 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, אישורי העסקה וויזות, טיפול בזכאויות, טלפונים ניידים, נקודות מזנון, אש"ל ועוד.

# 3,448 עובדים

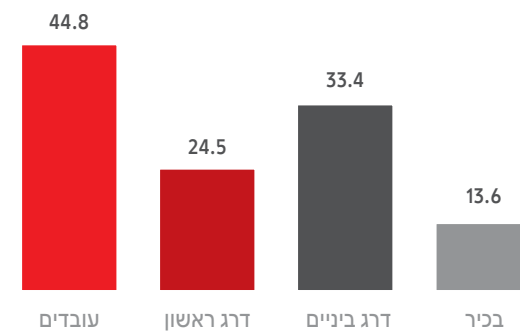
השתתפו בהדרכות בקמפוס פועלים\*

\* כולל עובדים חיצוניים

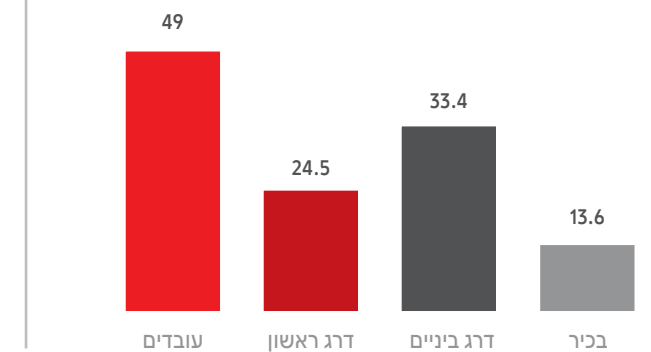
נתוני הדרכה בשנת 2020					
ימי לימוד*	ממוצע שעות לימוד לעובד	מחזורי הקורסים בקמפוס	שיעור הכשרות ייעודיות לתפקיד**	שיעור הכשרות ניהוליות/ התנהגותיות***	הכשרות על פי מגדר - נשים/ גברים****
עובדי בנק ועובדים חיצוניים	29,563	22	88%	12%	68%\32%
עובדי בנק בלבד	28,255	28.6	88%	12%	68%\32%

\* כולל הדרכות בקמפוס פועלים, קמפוס מתקדם, "קמפוס עד אליך", מצברי למידה, מת"ב, יחידת הטכנולוגיה, בטיחות, פיתוח ארגוני וניהולי, חדשנות ו"פועלים בטלפון" \*\* כולל הכשרות כגון ימי אימון בנקאיים, קורסים במערכות מידע וקורסים בנקאיים מקצועיים. \*\*\* כולל ימי אימון, תוכניות פיתוח מנהלים, קורסים מקוונים (mooc), "קמפוס אחר הצהריים" \*\*\*\* זאת בהלימה ליחס המגדרי בין גברים ונשים בבנק

ממוצע שעות הדרכה על פי דרג (כולל עובדים חיצוניים)



ממוצע שעות הדרכה על פי דרג (עובדי בנק בלבד)



\* ממוצע הדרכות על פי דרג מתייחסות להדרכות בקמפוס פועלים בלבד

## מסתכלים קדימה

• במסגרת "קמפוס אחר הצהריים" (לאחר שעות העבודה) יתקיימו קורסי העשרה בנושאים הקשר בין גוף ונפש וכן קורסים דיגיטליים בנושא "מקצועות המחר" הכוללים מסחר אלקטרוני, בניית אתרים, ניהול מוצר ועוד.

## תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2020
✓ בוצע	פיתוח תכני הלמידה בבנק בהתאם למסקנות מהתהליך לעיצוב תהליכי הלמידה העתידיים (Design Thinking) אשר נערך בשיתוף עם העובדים.
✓ בוצע	השלמת תקשוב של קורסים נוספים וביצוע הכשרה המשלבת למידה מתוקשבת ולמידה מסורתית.





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: מנויים להיכל התרבות, ערבי תיאטרון, מועדון ה"סרט הטוב", מתקני ספורט, מכוני כושר ובריכות קיץ.

עם פרוץ משבר הקורונה, חלק מפעילויות הפנאי והתרבות הופסקו זמנית, בעקבות הצורך לשמור על ריחוק חברתי. אולם, כדי לסייע לעובדי הבנק לשמור על אורח חיים בריא גם, ובמיוחד, בתקופה מאתגרת זו, הוזמנו העובדים להשתתף בסדרת מפגשי "זום" בנושא תזונה בריאה בהדרכת מאמנת מקצועית, וכן בשיעורי סטודיו של רשת "הולמס פלייס" לצפייה ב-LIVE. כ-2,000 עובדים וגמלאים הצטרפו לשיעורים אלה.



## מסלולי קידום והתפתחות

הבנק מקדם תרבות ארגונית המעודדת תנועה ומעברי עובדים בין יחידות, כהזדמנויות להתפתחות ולמידה, ולחיזוק המחבורות הארגוניות ותחושת המשמעות של העובד. כחלק מתרבות זו פועלת מערכת "מעברים" המסייעת לנהל באופן הוגן ושקוף את המשרות הפנויות בבנק ומקדמת שוויון הזדמנויות להתפתחות מקצועית וניהולית.

# 435

מינויים חדשים

אושרו, מתוכם 120 מנהלים קודמו לתפקידם הבא

# 285

משרות

פורסמו במערכת "מעברים"

## מסתכלים קדימה

• השקת מהלך "כיוון חדש", במסגרתו יוזמנו עובדים ומנהלים המעוניינים בכך, להגיש את מועמדותם למעבר תפקיד. מהלך זה מתקיים במטרה להגביר את היקף תנועת העובדים בארגון אף מעבר למשרות המתפנות ויתאפשר בזכות היכולת לבצע החלפת תפקידים בין עובדים שהגישו מועמדות.

## 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, קיימנו מפגש "זום" ייעודי לעובדים עם פרופ' רן בליצק, יו"ר "החברה לאיכות ברפואה" של ההסתדרות הרפואית בישראל וחבר בצוות לטיפול במגפות של משרד הבריאות והקצנו תקציב ייעודי לפעילות חווייתית כתמריץ ליחידות שהעובדים בהן התחסנו. הבנק ערך מעקב אחר התקדמות קצב ההתחסנות בקרב העובדים ובהתאם פרסם מתווה לחזרה זהירה לשגרה, באופן אחראי ובהתאם למתווה "התו הירוק" שהוגדר על ידי המדינה.

## פעילות רווחה וקידום אורח חיים בריא

### 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.

### סביבת עבודה ארגונית

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

### שירותי רווחה

עובדי הבנק נהנים מסל רחב של שירותי חברה ורווחה בתחומים שונים. שירותים אלה מספקים מענה להעדפות העובדים ולקשת רחבה ביותר של צרכים: תרבות הפנאי, אורח חיים בריא,

## 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 הקורונה בנושא איזון בית - עבודה, הרחיב הבנק את חלון הזמנים של יום העבודה כך שעובדים שמתאפשר להם יוכלו לנהל בגמישות את שעות העבודה היומיות שלהם בטווח שבין 7:00-23:00.

כמו כן, מתוך מודעות לכך שחיי היומיום בעידן המודרני מובילים לאורח חיים מתוח ולחץ, מקיים הבנק במסגרת הקמפוס סדנאות פרונטליות ודיגיטליות מגוונות שמקנות כלים וטיפים להפחתת לחצים, בתחומים חשיבה חיובית, ניהול זמן מיטבי, חוסן אישי, תחושת אושר בעולם משתנה ועוד.

## גיוס, מיון וקליטת עובדים חדשים

תהליכי הגיוס והמיון של עובדים חדשים בבנק הפועלים נעשה מתוך ההכרה בכך שחווית העובד מתחילה כבר משלב זה. על מנת להגדיל את מאגר העובדים הפוטנציאליים לגיוס, אנו עורכים קמפיינים חדשניים ברשתות החברתיות וכן קמפיין פנים ארגוני "חבר מביא חבר". תהליך קליטת העובדים הותאם לתקופת

הקורונה: כנסי הקליטה התקיימו באמצעות ה"זום" והעובדים שנקלטו ביצעו למידה עצמית בסניפים. במקביל, ההכשרות המקצועיות בקמפוס עברו התאמה לתקופה ולדרישות משרד הבריאות. מבחני המיון אף הם עברו התאמה לתקופה ונערכו מרחוק. בתהליכי המיון לבנק אנו משלבים מגוון כלים דיגיטליים מתקדמים,

בניהם: **אוטאר** - מבחן בדמות סרטון אינטרקטיבי המדמה את סביבת העבודה בסניף. **סוללת מבחנים INHOUSE** בחטיבה הטכנולוגית ובמוקד פועלים - כתחליף לשליחת מועמדים למכוני מיון. **וובקאנד** - ראיון מודרך ומוקלט **וחדרי בריחה** בהם נבחנת הדינמיקה החברתית של המועמדים לעבודה.

## תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
פתיחת מסלול תעסוקה גמיש לבנקאים, במטרה לקלוט עובדים איכותיים מתחומים שונים הזקוקים לגמישות בשעות עבודתם. בנקאים אלו יעבדו בשעות גמישות, בימי פיצול ובמשרות חלקיות	✓ בוצע

## מסתכלים קדימה

• פיתוח טכנולוגיות ותהליכים חדשניים למיון וקליטת עובדים.

בעקבות משבר הקורונה, קיימנו סימולציות של תרחישי קיצון במטרה להגדיל את המוכנות לקראת אירועים חריגים עתידיים ומציאת דרכי פעולה אפשריות. כמו כן, במסגרת היערכות והתמודדות הבנק עם נגיף הקורונה, ביצענו לאורך שנת 2020, פעולות הדרכה, מניעה וחיטוי מקיף של אזורים בהם 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, הצבת מאבטחים או מקבלי פנים שביצעו מדידת חום בכניסה לסניפים ולמבני ההנהלה, התקנת מחיצות הפרדה בין בנקאים ללקוחות, סימון מרחקים והגבלת מספר העובדים והלקוחות במבני הבנק. במקרים בהם 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, וכן חל איסור על קיום טיולים, אירועי גיבוש וארוחות משותפות. על מנת ליידע את העובדים אודות המאמצים המתקיימים לשמור על בריאותם, לצד חתירה בלתי מתפשרת לכשירות והמשכיות עסקית, תוקשרו כלל המהלכים בפורטל הארגוני.

## הכנה לפרישה וחיזוק הקשר עם הגמלאים

הבנק דואג לעובדים ולבני או בנות זוגם לקראת גיל פרישה, באמצעות קורסי הכנה וסדנאות לפרישה. הבנק שומר על קשר רציף עם 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, אשר עתידיים לקחת בו חלק כ- 900 עובדים. כחלק מיישום תכנית זו, גובשה ואושרה ע"י הנהלת הבנק והדירקטוריון, בתיאום עם ארגון העובדים, הצעה לפרישה מוקדמת במידה ומתקיימת הלימה בין הרצונות של העובד והבנק. ההצעה מהווה הזדמנות לפרישה בתנאים טובים במיוחד לרבות תשלום מענק מיוחד לפרשים בגילאי 53 עד 56. במקביל, הבנק דואג למתן שירותי ייעוץ מקצועי בנושא, על מנת לסייע בידי העובדים לקבל את ההחלטה המתאימה להם ולבני משפחותיהם. עם פרוץ משבר הקורונה הקפדנו לשמור על קשר ישיר ורציף עם גמלאי הבנק באמצעות ארגון העובדים, סייענו ברכישת תרופות ומזון (בעזרת עובדים מתנדבים) לצד סיוע בהיבטי סיעוד וכלכלה במקרה הצורך (לרבות סלי מזון ו/או מענקים כספיים).

בתחום הבטיחות. במקרה שמתרחש אירוע בטיחות משמעותי או שמתגלים מפגעי בטיחות באתרי הבנק, העובדים והמנהלים מונחים להעביר דיווח מידי בהתאם ולוודא כי הנושא מטופל.

כחלק מתהליכי עבודה מובנים ולצורך קידום המודעות והאחריות לשמירה על הבטיחות, אנו מקיימים פעולות הכשרה, הדרכה והסברה. במסגרת זאת, עובדינו נדרשים לרענן את הידע באמצעות לומדה בנושא בטיחות וכן משתתפים בהדרכות בטיחות פרונטליות בנוגע לסיכונים פוטנציאליים, המועברות על ידי מדריך בטיחות מוסמך. מעבר לכך, ביחידות הבנק השונות פועלים נאמני בטיחות וביטחון שעברו הכשרה ייעודית לשם כך, והם אחראים על כשירות היחידה ועל ביצוע תרגילי מילוט תקופתיים. בפורטל הארגוני של הבנק קיים אזור תוכן ייעודי, הכולל טיפים ונהלי ביטחון ובטיחות לעובדים, כמו גם טופס לדיווח על תאונות עבודה.

בהתאם לדרישות הדין, מדיניות הבטיחות של הבנק קובעת את תחומי אחריותם של המנהלים בהיבט זה. תחום הבטיחות בבנק מנוהל מקצועית על ידי מחלקת ביטחון ובטיחות. בהתאם לדרישות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה, מחלקת ביטחון ובטיחות מכינה, מנהלת ומבצעת בקרה על יישום תכנית בטיחות שנתית. הערכת סיכונים הבטיחות מבוצעת באופן שוטף על פי חוק ובהתאם לנהלי הבטיחות של הבנק. ועדת בטיחות בראשות מנהל אגף הלוגיסטיקה, מתכנסת אחת לרבעון ומקבלת דיווח סטטוס שוטף ביחס לניהול הבטיחות. 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 לעובדי הבנק ובני משפחותיהם בעת הצורך.

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

- ♦ **קרן "מלכי"** - קרן וולונטרית המתנהלת כעמותה, ממומנת מכספי תרומות העובדים ומיועדת לספק להם כיסוי כספי במקרה של מחלות קשות וכדומה.
- ♦ **"הקרן לעזרה הדדית"** - קרן זו ממומנת מתקציב ההנהלה ומיועדת לסייע לעובדים הנקלעים למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים.

- ♦ **קרן משותפת להנהלה ולעובדים** - הבנק מנהל במשותף עם ארגון העובדים קרן ממקורות כספי העובדים והנהלה אשר נועדה לממן פעילות רווחה וסיוע לעובדים ולגמלאים.

## פועלים בבטיחות

כחלק מאחריות הבנק כלפי עובדיו וכלפי כל הבאים בשעריו, אנו פועלים לצמצם ולמנוע מפגעי בטיחות בכל האתרים ובמסגרת זאת מבוצעות ביקורות תדירות, תוך מתן מענה מידי לאירועי חירום. כמו כן אנו מטמיעים שיקולי בטיחות בתהליכי קבלת ההחלטות בכל הדרגים על מנת לצמצם השפעות בריאותיות שליליות על עובדינו, ספקינו, לקוחותינו וכל גורם רלוונטי אחר. מדי שנה מועבר לדירקטוריון הבנק ולהנהלה דיווח שנתי בנושא בטיחות עובדים ואירועים



## ארגון העובדים

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 ונהלה ראשית) המיוצגים באופן יחסי לגודל האזור. הוועד הארצי פועל מכוחו של תקנון הארגון, הנגיש לכל עובד באזור ייעודי לכך בפורטל הארגוני.

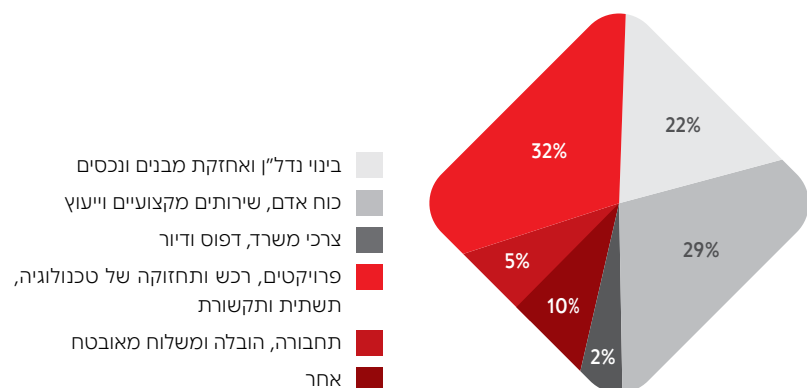
בינואר 2020 נחתם הסכם קיבוצי חדש בבנק לשנים 2018-2022, הרלוונטי עבור 87.2% מעובדי הבנק, קבועים וזמניים, המצויים תחת הסכם העבודה הקיבוצי. ההסכם נקבע בין ארגון עובדי הבנק, הנהלת הבנק ו"הסתדרות העובדים הכללית החדשה", המהווה את איגוד העובדים הגדול בישראל וגורמים אלה הם האחראים על יישום הסכם העבודה. ההסכם כולל בין היתר התייחסות לשכר העובדים, למענקים ולתנאי פרישה מרצון.

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 אבלים 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"



## פרופיל שרשרת האספקה של הבנק

התפלגות הרכש של בנק הפועלים בשנת 2020



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 2020 ביצענו התקשרויות עם כ-2,500 ספקים מתוך המאגר.

93%  
מהיקף הרכש

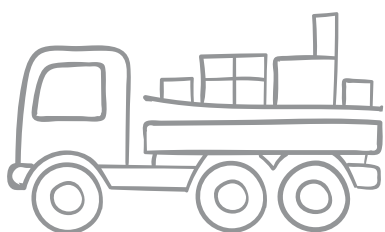
של בנק הפועלים הינו מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל

מבלי להתפשר על ביצוע בקרה ועל נאותות התהליכים. הרכש התאגידי נרתם למאמץ לספק ולהתאים פתרונות מהירים ומיידים לרכש ציוד ושירותים לוגיסטיים וטכנולוגיים ייחודיים שנדרשו עקב המגיפה, הן לצורכים הפנימיים של הבנק והן לצורך התאמת השירות ללקוחות. בנוסף, תקופה זו אופיינה ברגישות רבה מול הספקים, לרבות הקדמת תשלומים לספקים שנזקקו לכך ותמיכה נרחבת בעסקים חברתיים.

בשלב 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 מתקדמת (ERP). כל אלה נועדו לייעל ולטייב את ניהול פעולות הרכש, לאפשר בקרה והפקת לקחים ולמנוע מראש מצבים של ניגוד עניינים בתהליכי העבודה. בעת משבר הקורונה, הותאם המודל התפעולי של הרכש למצב החדש במהירות,

הרכש בבנק מנוהל על ידי אגף הרכש התאגידי, 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

## 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.

## פועלים לשרשרת אספקה אחראית

**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, 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 זרי 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 2020 רכשנו ציוד לפרויקטים ייחודיים, יחידות שי ומגוון מתנות מספקים אשר מעסיקים אנשים עם מוגבלות. סך הרכש מספקים אלה הסתכם בכ - 3 מיליון ₪.

**מקדמים עסקים קטנים בשרשרת האספקה**

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

**המדיניות מגדירה את העקרונות והקווים המנחים הבאים לניהול הקשר עם הספקים:****יישום המדיניות הותאם לתהליכי ההתקשרות הנהוגים בבנק ולאופי הספקים השונים:****מדיניות רכש אחראי**

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

**שילוב היבטי אחריות תאגידית בעת התקשרות עם ספקים**

הרכש התאגידי מבצע בקורות באופן תדיר (לרבות באמצעות גורמים חיצוניים לבנק) על מנת לוודא כי הספקים שעליהם 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. בנוסף, כחלק מהסכם ההתקשרות, מחתימים

**מתוך כתב התחייבות לספקים להתנהלות אחראית**

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

אנו ספקים על מסמך אחריות חברתית. המסמך כולל התחייבות למניעת שוחד ושחיתות, לעמידה בתנאי השכר הנדרשים לפי החוק, לשמירה על התנאים הסוציאליים של העובדים, לשמירה על סביבת עבודה הולמת וראויה, למניעת הטרדה ולקידום שוויון הזדמנויות, לאי העסקת ילדים, לאי העסקה בכפייה או בכל צורת העסקה שמנוגדת לחוק, לשמירה על בריאות, ביטחון ובטיחות וכן לשמירה על איכות הסביבה, לרבות שימוש בחומרים ידידותיים לסביבה. מאז שנת 2014 חותם כל ספק המצוי בקשרי עבודה עם הבנק על מסמך הנגזר מהקוד האתי של הבנק ומתחייב לפעול לאורו.

## מוודאים 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. החל משנת 2011, כל הספקים החדשים והקיימים מחויבים להעביר את תכני הקוד, אחת לשנה, לכל עובד מטעמם.

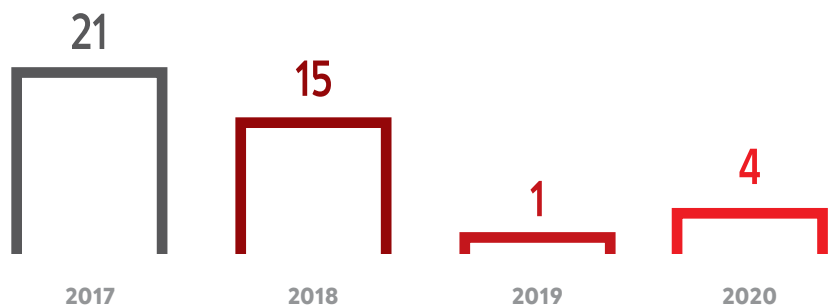
התשתית להנחיות החוק (שנכנס לתוקפו ביוני 2012). תהליך הבקרה החל עוד טרם החלת החוק ומתנהל כיום בהתאם למוגדר בחוק. כחלק מהתהליך עידכנו, בין השאר, את חוזי הרכש של הבנק, הקמנו מערכת לפניות עובדי הקבלנים החיצוניים בבנק באגף משאבי אנוש ומינינו ממונה ייעודית לנושא זה, אשר מוודאת שמירה על זכויותיהם ונותנת מענה לפניותיהם, בעת עבודתם במתקני הבנק. במסגרת הפעילות שלנו בנושא, אנו משתפים פעולה עם חברת "חיל" אשר מבצעת בקרה על תנאי התשלום של הספקים לעובדיהם. במהלך שנת 2020, כל חברות עובדי הקבלן הנמצאות בהתקשרות עמנו (10 חברות), עברו תהליך בקרה של "חיל".

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 2020 טופלו ארבע פניות של עובדי קבלן חיצוניים באמצעות המוקד.

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

לשם שמירה על ביטחונם של עובדי קבלן העוסקים בעבודות בינוי, לדוגמה של סניפים ומבנים חדשים, מתקיים הליך סדור הכולל גיבוש תוכנית בטיחות לביצוע העבודות על ידי מהנדס בטיחות, אישור הרשות לכבאות והצלה, פיקוח קב"ט אזורי וכן אחת לשנה נערך יום עיון בנושא ביטחון ובטיחות בכתלי הבנק. במהלך שנת 2012, במסגרת יישום החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב - 2011 ועל בסיס הטיפול הקיים בבנק, הותאמה

### טיפול בפניות עובדי קבלן חיצוניים



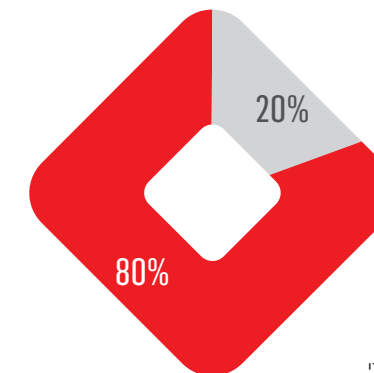
### יצירת שיתופי פעולה לקידום ערכים חברתיים

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.

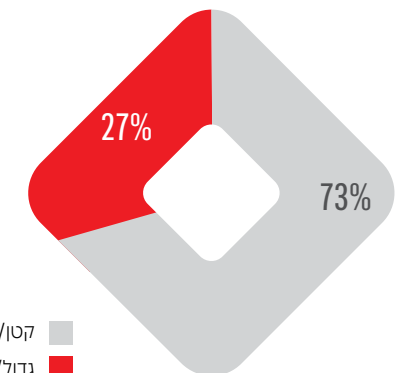
אנו מאמינים כי שילוב ספקים מגוונים במאגר הספקים שלנו מהווה חובה ערכית, ולצד זאת, מקדם שגשוג כלכלי במשק כולו. לכן בשנת 2020 חבר הרכש התאגדי למיזם "WeSource" בניהולה של עמותת "יסמין", המקדם שילוב של עסקים מגוונים כספקים בחברות המובילות והגדולות בישראל.



### פילוח ספקי הבנק על פי היקף הרכש\*



### פילוח ספקי הבנק על פי גודל



\*השינוי בהיקף הרכש לעומת שנת 2019, נובע ממשבר הקורונה ומהמאפיינים הייחודיים של שנת 2020.

## מסתכלים קדימה

- עדכון מדיניות רכש אחראי.
- עידוד ספקים להתנהל על פי עקרונות האחריות התאגידית ולהצטרף לדירוג "מעלה".
- בניית תהליך לשילוב שיקולי ESG בבחירת ספקים.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
המשך שיתופי פעולה עם ספקים חברתיים וספקים שמקדמים צמצום השפעות סביבתיות.	בוצע ✓



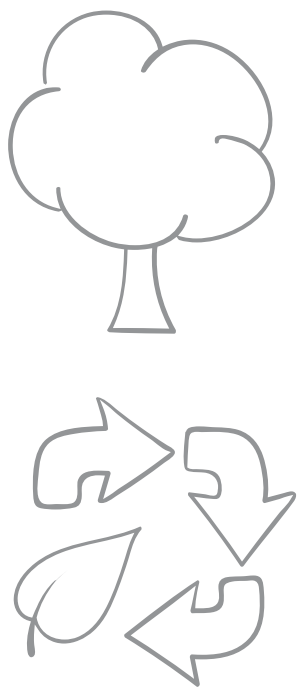


סביבה

---

Environmental

המערכת לניהול איכות הסביבה של הבנק, אשר קיבלה בשנת 2013 אסמכתא לתקן הניהול הבינלאומי ISO14001. בשנת 2019 ביצע הבנק, באמצעות מכון חיצוני, תהליך התעדה מחדש לתקן, אשר יהיה בתוקף עד לשנת 2022. 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. כמו כן בשנת הדיווח לא התקבלו קנסות בנושאים סביבתיים ו/או נעברו עבירות בנושאי סביבה, והבנק או נושא 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 בשנת הדיווח.



### יישומה של המדיניות הסביבתית נושא "ערך מוסף" בשני מישורים עיקריים:

ההתייעלות במשאבים לוגיסטיים מאפשרת ליצור "ערך משותף" – ערך עסקי כלכלי לצד שמירה על הסביבה. יישום מדיניות סביבתית אחראית תורמת לסביבת העבודה ובכך משפרת את איכות חייהם של העובדים במקום העבודה ואת רמת שביעות רצונם ממנו. **תחום הסביבה בבנק מנוהל תוך מתן תשומת לב מיוחדת לנושאים שפעילות העסקית משפיעה עליהם באופן ישיר:**

- ♦ פיתוח שירותים ומוצרים ידידותיים לסביבה.
- ♦ ניהול סיכונים סביבתיים במימון פרויקטים.
- ♦ צריכת אנרגיה והתייעלות אנרגטית.
- ♦ "תחבורה ירוקה" וצמצום בצריכת הדלק.
- ♦ צריכת משאב הנייר.
- ♦ רכש ירוק (צידוד משרדי וצידוד מחשוב היקפי).
- ♦ צריכת משאב המים.
- ♦ פסולת - שימוש חוזר, מחזור וטיפול אחראי.
- ♦ הרחבת המודעות הסביבתית של העובדים, רתימתם ושיתופם בתהליך, על מנת להוביל להפחתה של ההשפעה הסביבתית האישית בפעילות הבנק, ולהפוך אותם 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 תשתית מדידה המאפשרת ניטור מגמות וזיהוי נקודות טעויות שיפור, קביעת תכנית עבודה כוללת ורב-שנתית, יישום יוזמות לצורך הגברת ההתייעלות ובחינת ההשפעות הסביבתיות במעגל החיים השלם של המשאב. תפיסה זו מיושמת במסגרת

## המדיניות הסביבתית שלנו

במסגרת אחריותו החברתית של הבנק ומתוך ההכרה בחשיבות של ניהול סביבתי בר-קיימא, גיבשנו מדיניות סביבתית כוללת וסדורה לניהול התחום הסביבתי. מדיניות זו הותוותה על ידי גורמים מקצועיים ואושרה בהנהלה ובדירקטוריון, ובאחריותם לפקח על הוצאתה לפועל ולהעריך אחת לשנה את מידת יישומה. המדיניות מהווה חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה של הבנק, כנגזרת מעקרונות הקיימות המייצגים ומשקפים התנהלות עסקית-סביבתית לשימור והשבחת הקיים מתוך איזון כלכלי, חברתי וסביבתי, למען הדורות הבאים.

### עיקרי המדיניות הסביבתית של הבנק:

- ♦ הבנק רואה בנושא הסביבתי כבעל ערך חברתי ומנהל אותו כחלק בלתי-נפרד מאחריותו החברתית.
- ♦ הבנק שואף להגיע בהחלטותיו העסקיות לאיזון נאות בין פיתוח כלכלי לבין הגנה על הסביבה.
- ♦ הבנק ממלא אחר תקנות וחוקים ומקפיד על הוראות הגופים האמונים על שמירת איכות הסביבה.
- ♦ הבנק מקפיד למנוע נזקים סביבתיים.
- ♦ הבנק מחויב לנהל את השפעותיו הסביבתיות באופן שיבטיח שיפור מתמשך, באמצעות קביעת יעדים ומדידה של השפעותיו על הסביבה בכל ההיבטים המהותיים.
- ♦ הבנק משתף פעולה עם גופים מקצועיים חיצוניים במטרה לקדם נושאים סביבתיים.
- ♦ הבנק פועל להטמעת חינוך סביבתי בקרב עובדיו, וכן יוזם ומשתתף בפרויקטים קהילתיים בתחום.

# פועלים באחריות לשמירה על הסביבה



## מפתחים מוצרים ושירותים לשמירה על הסביבה

במסגרת אחריותו החברתית של הבנק ומחויבותו לשמירה על הסביבה, אנו מפתחים עבור לקוחותינו העסקיים והקמעונאיים מוצרי אשראי למימון פעילות המקדמת קיימות ושמירה על איכות הסביבה. בהקשר זה אפשר למנות, בין היתר, פתרונות מימון הניתנים בחטיבה העסקית להקמת מערכות המייצרות אנרגיה נקייה, פרויקטים להתפלת מים, בניה ירוקה, תשתיות למחזור ופינוי אחראי של פסולת ועוד.

### אנרגיות מתחדשות והתייעלות אנרגטית

הבנק תומך בקידום תחום האנרגיות המתחדשות במשק הישראלי ותורם למאמץ הלאומי להפחתת פליטות פחמן. במסגרת זאת, שותף הבנק במימון הקמת שתי תחנות כוח תרמו-סולארית, במימון והשקעה במערכות סולאריות (PV) ברחבי הארץ (בערבה, אשקלון, חולון, משגב, נתיבות, צפת ועוד), במימון הקמת ארבע חוות רוח ובמימון הקמת מתקן לייצור חשמל בטכנולוגיית אגירה שאובה בכוכב הירדן.

בנוסף, משמש כגורם מארגן לפרויקטים "עמק הבכא" ו-"בראשית" - המיזמים הגדולים בישראל להפקת חשמל מאנרגיית הרוח, שבמסגרתם מוקמות טורבינות רוח ברמת הגולן אשר צפויות להפיק חשמל בהיקף של כ-300 מגה וואט. נכון ל-2020 **אנו הבנק היחיד שארגן ומימן פרויקטים של אנרגיית רוח בארץ.**

בתמונה: תחנת כוח תרמו-סולארית "מגלים"

**באשלים קיימים שלושה פרויקטים סולאריים. בנק הפועלים שותף במימון כל של שלושת הפרויקטים ואף הוביל את המימון לשנים מהם (מגלים ואשלים PV):**

- פרויקט מגלים (Plot B) - תחנת כוח תרמו סולארית לייצור חשמל בטכנולוגיית מגדל שמש.**
- פרויקט נגב אנרגיה (Plot A) - תחנת כוח תרמו סולארית לייצור חשמל בטכנולוגיית קשתות.**
- פרויקט אשלים PV - תחנת כוח פוטו-וולטאית בהספק 30 MW.**

### קרן ייעודית להתייעלות אנרגטית

בשנת 2019 זכה הבנק במכרז להפעלת קרן בערבות המדינה, להעמדת הלוואות לצורך התייעלות אנרגטית עבור צרכני חשמל מסיביים (באופן יחסי לצריכה הממוצעת במשק). פוטנציאל האשראי המצטבר בקרן הוא בהיקף של עד 1.3 מיליארד ₪.

**מעבר לתמיכת הבנק בפרויקטים לקידום אנרגיות מתחדשות ברמה הלאומית, בשנת 2020 המשכנו להציע ללקוחותינו העסקיים והפרטיים פתרונות מהמובילים במשק למימון התקנת מערכות סולאריות:**

**הלוואה ייעודית ללקוחות פרטיים למימון, רכישה והתקנה של מערכת סולארית -** "ההסדרה התעריפית" 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. בשנת 2020 פנינו באופן ממוקד ללקוחות פוטנציאליים, ביניהם חקלאים, בעלי משקים, לקוחות עסקיים ופרטיים, בהצעה למימון התקנת מערכות סולאריות. המהלך הוביל לכך שסך האשראי שהעמיד הבנק ללקוחות למטרה זו עמד בשנת 2020 על כ-280 מיליון ₪, כמעט כפול מההיקף האשראי בתקופה המקבילה אשתקד, מגמה שנמשכת גם ברבעון הראשון של 2021.

**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.

### טיהור והתפלת מים

בנק הפועלים מהווה גורם מוביל במימון מתקני ההתפלה והטיפול בשפכים של מדינת ישראל. במסגרת זאת מימן הבנק את פרויקט ההתפלה בפלמחים (לרבות ההרחבות שנעשו בו), ושותף במימון פרויקטי ההתפלה בחדרה, בשורק ובאשדוד. היקף המים המותפלים מפרויקטים שהבנק שותף במימון עומד על 467 מיליון מ"ק לשנה, המהווים כ-80% מההיקף המים המותפלים במדינת ישראל. כמו כן שותף הבנק במימון מספר חברות העוסקות בטיהור שפכים והפיכתם למי קולחין המשמשים לחקלאות וכן בתכנון ובהקמת מאגרי מים לניצול מי שפכים ומי שיטפונות, באמצעות טיהור המים והשבתם להשקיה.

### מתקנים לטיפול בפסולת

בשנת 2020 העניק הבנק מימון למספר מיזמים של מיון, הפרדה ומחזור פסולת ברחבי הארץ. לדוגמה, מימון להקמת מתקנים לטיפול בפסולת מסוכנת, מימון להקמת מפעל למיון פסולת ביתית ומימון להקמת מתקן טיפול בפסולת עירונית בשפד"ן, בעל יכולת קיבולת מינימלית של 1,000 טון פסולת ליום.

### בנייה ירוקה

הבנק מממן מספר פרויקטים של בנייה ברחבי הארץ, המבוססים על עקרונות "הבנייה הירוקה" ועומדים בתו התקן הנדרש של המשרד להגנת הסביבה.

### הסעת המונים ותחבורה ירוקה

הבנק מממן מספר פרויקטים המקדמים הסעת המונים ותחבורה ירוקה, כגון מימון ההקמה וההרחבה של פרויקט הרכבת הקלה בירושלים, אשר יסייעו להפחתה של 12% בשימוש ברכבים ממונעים עד שנת 2030.





## מנהלים סיכונים סביבתיים במימון

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.

המתודולוגיה של הבנק לניהול הסיכונים הסביבתיים בפעילות המימון נבנתה על ידי צוות ייעודי, אשר נעזר ביועצים חיצוניים המתמחים בנושא, תוך בחינת מתודולוגיות קיימות בבנקים ברחבי העולם. צוות ייעודי זה מדווח באופן שוטף לדירקטוריון ולהנהלה, תוך שיקוף רמת הסיכון הסביבתי של מבקשי האשראי. בנוסף, התקיים דיווח לוועדת הביקורת על ניהול ובקרת הסיכון הסביבתי במתן אשראי.

המודל שגיבש הצוות מחבר בין הסיכונים הסביבתיים השונים, כפי שהוגדרו על ידי המפקח על הבנקים, לבין הסקטורים העסקיים שמתוכם באים לקוחות הבנק. המתודולוגיה לזיהוי הסיכונים הסביבתיים כוללת, בין היתר, התייחסות לפוטנציאל הסיכון הסביבתי של ענף המשק, לצד התייחסות פרטנית לסיכונים הסביבתיים אשר עלולים להשפיע בצורה מהותית על הלווה, בהתאם לפעילות העסקית. ניתוח הסיכון הסביבתי מדורג בטווח של 1-5 במסגרת סקירת אנליסט ייעודית, בהתאם לספים שנקבעו. מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים מתייחסת, בין היתר, לסיכונים הנובעים מפעילות בענפים הבאים: אנרגיה, כרייה וחציבה, מסחר, תעשייה, בינוי ונדל"ן, תחבורה והובלה.

כשמדובר בפרויקט 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.

בשנים האחרונות התרחבה ההגדרה של סיכון סביבתי וכיום נהוג לראותו גם כסיכון גלובלי, הנובע מפוטנציאל ההשפעות המזיקות של שינויים סביבתיים על אנשים, מערכות אקולוגיות ופעילויות כלכליות ופיננסיות. כך, סיכונים סביבתיים כוללים שינויי אקלים, פגיעה במגוון הביולוגי וזיהומי אוויר, מים וקרקעות. בהקשר זה מקובל לחלק את הסיכונים הסביבתיים לשני גורמי סיכון עיקריים: **סיכונים פיזיים** - מתממשים כהשפעה ישירה משינויי אקלים, כגון: שריפות, שיטפונות, רעידות אדמה וכד'. **סיכונים מעבר** - נובעים מקידום מהלכים ומביצוע התאמות בתחום איכות הסביבה, כגון: אנרגיה מתחדשת, הפחתת פחמן, טכנולוגיות וחומרים "ירוקים" וכד'.

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

**מתוך הכרה בחשיבות ניהול הסיכון הסביבתי כחלק מסיכונים האשראי, בנק הפועלים בוחן את הסיכון הסביבתי בתהליכי החיתום ובמסגרת בחינת תיק הלקוח, לפי מתודולוגיה סדורה ומוגדרת.**

פילוח סיכונים סביבתיים במתן אשראי בשנת 2020

(יתרות אובליגו במיליארדי ש"ח)



10.9

מיליארד ש"ח

יתרת האשראי\*, נכון לסוף שנת 2020, שהבנק העניק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה \* מאזני חוץ מאזני, כולל מסגרות לא מנוצלות

1.26 מיליארד ש"ח

לייצור אנרגיה בחוות רוח ואנרגיה שאובה

1.47 מיליארד ש"ח

לפרויקטים של בנייה ירוקה

1.33 מיליארד ש"ח

לפרויקטים להתפלת וטיהור מים

4.01 מיליארד ש"ח

להסעת המונים ולתחבורה ירוקה

1.52 מיליארד ש"ח

לטיפול בפסולת

1.33 מיליארד ש"ח

לפרויקטים סולאריים<sup>17</sup>

## מסתכלים קדימה

הגדלת היקף ההשקעות והמימון לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה ל-20 מיליארד ש"ח עד 2030.

## תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
המשך פעילות מימון הלוואות לרכישת מערכות סולאריות והתקנתן עבור לקוחות פרטיים ועסקיים תוך העלאת המודעות לנושא בקרב הציבור.	✓ בוצע
הוכפל היקף האשראי להתקנת מערכות סולאריות ולהצבת מתקני PV	

בחודש מרץ 2021 נפלטו כמויות זפת עצומות לחופי הים של ישראל, אשר גרמו לאחד האסונות האקולוגיים החמורים שפקדו את המדינה. מראה הזפת בחופים והפגיעה בחיות הים הוביל אותנו לזום מהלך ארצי לסיוע לארגוני הסביבה במאמציהם לשמור על החופים ובפעילותם למנוע את האסון האקולוגי הבא, זאת כחלק מהפעילות הרציפה של הבנק למען החברה והסביבה.

הובלנו בשיתוף עם "קשת 12" יום שידורים מיוחד להעלאת המודעות לשמירה על הסביבה ולעודד את הציבור הרחב לתרום לארגונים הסביבתיים שדואגים לניקיון חופי ישראל מהזיהום ופועלים למנוע את האסון האקולוגי הבא. לצד זאת, פיתחנו באפליקציית bit כפתור ייעודי המאפשר לתרום למימון ניקיון החופים. התרומות הועברו ל"קואליציית אנשי הים התיכון", המאגדת תחתיה ארגונים סביבתיים הפועלים לשמירה על החופים ולהקמת שמורות טבע בים התיכון של ישראל. עובדי הבנק נרתמו אף הם למהלך והתנדבו בפעילות ניקיון החופים ליד אזור מגוריהם.

17. כולל סכום של כ-284 מיליון ש"ח למימון מערכות סולאריות ללקוחות פרטיים ועסקיים.

## מפחיתים פליטות פחמן

### המדרך הפחמני של בנק הפועלים לשנת 2020:

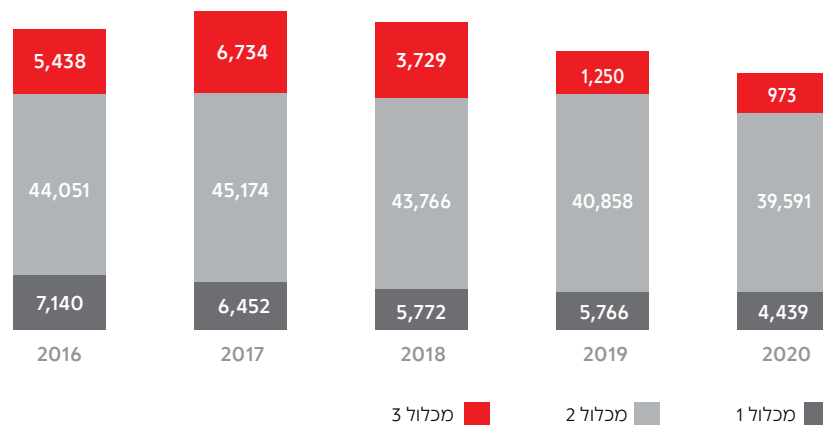
סה"כ המדרך הפחמני לשנת 2020 עומד על 45,003 טון CO2eq (הכולל את שלושת המכלולים). נתון זה מהווה ירידה של כ-6% לעומת נתון 2019. במכלול 1, נרשמה ירידה של כ-23% בסך הפליטות בשל ירידה משמעותית בצריכת הדלק של הבנק. במכלול 3 נרשמה ירידה של כ-22% לרבות בשל ירידה בטיסות עובדים.

בנק הפועלים מנטר את הרכיבים העיקריים בפעילותו שתורמים לפליטת גזי החממה. בשנת 2010 בנק הפועלים הצטרף למערך הדיווח הוולונטרי על גזי החממה של המשרד להגנת הסביבה. מאז, אנו מדווחים למערך הרישום בהתאם למתודולוגיה המוסכמת. צריכת אנרגיה עקיפה (מכלול 2) המשמשת לחשמל מהווה את ההשפעה המשמעותית ביותר על טביעת הרגל הפחמנית, ונעשים מהלכים להתייעל ולהפחית את הצריכה, כפי שניתן לקרוא בהמשך הפרק. בנוסף, אנו מנהלים ומנטרים פליטות עקיפות נוספות בשרשרת האספקה, כגון: ייצור נייר, צריכת מים, טיסות עובדים 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, כפי שמתיר החוק, פועלות באמצעות גז מסוג פריאון, העלול לפגוע בשכבת האוזון. אנו פועלים להחלפת מערכות מיזוג קיימות למערכות העושות שימוש אך ורק בגז ידידותי לסביבה. סך מערכות המיזוג בכל נכסי הבנק מכילות בין 20-30 טון של גז קירור, כאשר מעל 85% מזה הוא גז מסוג R-410a הידידותי לסביבה. בשנת הדיווח נערך מילוי מחדש של כ-30 ק"ג של גז מסוג R-410a, כ-63 טון CO2eq שנפלטו, המהווים כ-1.5% מסך הפליטות של הבנק במכלול 1.

המדרך הפחמני של הבנק - חלוקה למכלולים (CO2eq<sup>18</sup>)



18. נעשה עדכון מתודולוגי לשנים 2016-2020 למקדמי הפליטה במכלול 3 בסיס מקדמי הפליטה של משרד הסביבה הבריטי (DEFRA) ובהתאם נערך טיוב נתונים.



### העקרונות המובילים בניהול החשיפה לסיכונים סביבתיים במימון:

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

◆ ניהול סיכונים תפעוליים - התאמת המערך התפעולי אל מול השינויים הרגולטורים בנושאים הסביבתיים.  
 ◆ ניהול סיכונים השקעה - ניהול החשיפה לסיכון הסביבתי בהשקעות הישירות של הבנק, הן באמצעות "פועלים שוקי הון" והן בתיק הנוסטרו, מתבצע באופן זהה למתודולוגיות ניהול סיכונים במימון.

## מסתכלים קדימה

• בדצמבר 2020, שלח המפקח על הבנקים מכתב לתאגידים הבנקאיים בנושא ניהול סיכונים סביבתיים, בדגש על סיכונים אקלים. ניהול סיכונים אקלים הוא תחום מתפתח בעולם, ואנו נמצאים בתהליך למידה של הפרקטיקות החדשות ביותר בתחום, תוך בחינת ההתאמות הנדרשות למשק הישראלי, מיפוי המגזרים החשופים באופן מהותי לסיכונים סביבה ואקלים בישראל ובחינת השימוש בכלים פרקטיים של ניטור סיכונים. לשם הרחבת פעילות הבנק בתחום, אנו נערכים בימים אלו לגיבוש תכנית עבודה שנתית ורב-שנתית, הנשענת על בחינה השוואתית של הרגולציה, ניירות העמדה, הציפיות הפיקוחיות והפרקטיקה המיטבית. בהקשר זה, בכוונתנו לפעול בטווח הקצר-בינוני לחיזוק פעילות הבנק בתחום ניהול סיכונים סביבה, בדגש על התחום המתפתח של סיכונים אקלים. זאת תוך אימוץ מספר צעדים פרקטיים בתחומים כמו הכשרה וחיזוק הידע, שילוב סיכונים סביבה ואקלים במפת הסיכונים של הבנק כסיכון מתפתח, הרחבת הכלים והשיטות שבהן הבנק נוקט לשם זיהוי, הערכה וניהול סיכונים סביבה ואקלים, בחינת עדכון מדיניות ונהלים ועוד.

הותקנו 14 מערכות מיזוג חדשות מסוג VRF ובנוסף הותקנו 100 בקרי COOL MASTER המסייעים בחסכון באנרגיה.

## מחשוב ירוק

הבנק פועל לחיסכון וליעול צריכת האנרגיה גם באמצעות בחינה יסודית של נושא המחשוב הירוק בסניפיו ובמשרדיו. מידת היעילות האנרגטית מופיעה כפרמטר נוסף במרכזי רכש של ציוד המחשוב, מה שמניע את המציעים במרכז לספק ציוד מתקדם וחסכוני יותר. כמו כן, אגף תפעול ושירות מערכות מידע אינם מסתפקים בנתוני יצרן לגבי נתוני הביצוע של הרכיבים השונים ומבצעים במעבדה ייעודית בדיקות הכרחיות למוצרי חומרה ותוכנה לשרתים, מדפסות וציוד היקפי. בשנת 2020 המשכנו לרכוש מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת המגיעים באריזות הניתנות למחזור. כמו כן אנו מבצעים מזה מספר שנים תהליך מעבר לתקשורת IPT בתקשורת הקווית, על מנת לשרדג את התקשורת הקווית שלנו ולנהלה באופן דיגיטלי, באמצעות מערכת מחשוב מרכזית. מהלך זה מיייתר את השימוש במרכזיות מקומיות בכל סניף, משפר את יכולת השליטה שלנו במערך התקשורת וחוסך בצריכת חשמל כתוצאה מסגירת מרכזיות מקומיות לניהול תקשורת.

# ניהול צריכת החשמל והתייעלות אנרגטית

אנרגית החשמל מהווה משאב מרכזי שנמצא בשימוש הבנק ומהווה את המשפיע העיקרי על טביעת הרגל הפחמנית של הארגון. נקודת המוצא שלנו היא שלא רק בתעשייה, אלא גם בעסקים המתנהלים בבנייני משרדים, יש לנהל את המשאב לאורך ימות השבוע ועונות השנה, ולפעול להתייעלות ולחיסכון.

העיקרון המרכזי בניהול יעיל של צריכת החשמל במשרדים הוא תזמון מתואם ככל הניתן של מערכות המיזוג, התאורה והפעלת מחשבים, בהתאם לנוכחות העובדים. כמו כן, איסוף וניתוח נתונים רבים ככל האפשר, מאפשרים לזהות צריכה מיותרת ולטפל בה באופן מיטבי. צריכת האנרגיה המשמעותית של בנק הפועלים נעשית באמצעות צריכת חשמל המסופקת על ידי חברת החשמל והיא אינה כוללת מקורות של אנרגיה מתחדשת.

יחד עם זאת, במהלך שנת 2014 החל הבנק לרכוש חשמל מ"דוראד", חברה המייצרת חשמל על בסיס של גז טבעי. החשמל מסופק למבני ההנהלה הראשית של הבנק ולסניפים גדולים. בשנת 2020, כ-45% מצריכת החשמל של הבנק נרכשה מ"דוראד". המעבר לרכישת חשמל מ"דוראד" מוזיל את עלויות האנרגיה ומקטין את השפעתנו הסביבתית שמקורה בצריכת החשמל.

## התייעלות אנרגטית בבנק

הבנק מפעיל מערכות שליטה ובקרה ממוחשבות אשר מסוגלות לבקר ולשלוט על כל צרכן אנרגיה בבנק, ומסייעות לצמצום צריכת מיזוג אוויר ותאורה ומתריעות על תקלות משמעותיות. מערכות אלו מותקנות בכלל הסניפים ופועלות במסגרות מוגדרת המותאמת לשעות העבודה של כל סניף ומבנה. בשנת 2020 העמקנו את אכיפת בקרת האנרגיה בבנק. אחת לשבועיים מתבצעת כניסה יזומה למערכות הבקרה על מנת לוודא כי אין שינוי משמעותי בצריכה וכי הבנק נמצא במגמת הפחתת הצריכה אליה הוא מכוון. בנוסף, אנו מתקינים צ'ילרים חדשים עם COP גבוה יותר ומערכות מיזוג עם ספיקת מדחס משתנה (VRF), החוסכות כ-20% מעלויות האנרגיה והתחזוקה בהשוואה למערכות אחרות. בשנת 2020

### דוגמאות לפרויקטים יזומים להתייעלות אנרגטית בשנת 2020

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

תיאור הפעילות	השקעה בש"ח	חיסכון שנתי (לפי יח' צריכה)	חיסכון כספי שנתי <sup>20</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	1,339 טון Co2eq
רכישת מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת	986,000 ₪	799,500 קוט"ש	400,000 ₪	2.5 שנים	339 טון Co2eq
<b>סה"כ</b>	<b>4,986,600 ₪</b>	<b>3,483,300 קוט"ש</b>	<b>2,010,280 ₪</b>	<b>2.5 שנים</b>	<b>1,738 טון Co2eq</b>

20. נתוני החיסכון השונים מבוססים על הערכה פנימית מתוך נתוני רכש.

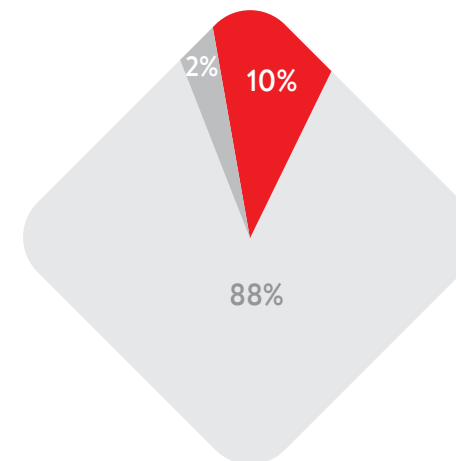
עצומות המדרך הפחמני<sup>19</sup> של הבנק (CO2eq)

שנה	2016	2017	2018	2019	2020	השינוי לעומת 2019
סה"כ	56,629	58,360	53,267	47,874	45,003	-6%
נתון לעובד	6.51	6.72	6.43	5.87	5.80	-1.1%
נתון למ"ר	0.199	0.202	0.186	0.175	0.169	-3.6%



### התפלגות המדרך הפחמני על פי מכלולי המדידה

- מכלול 1 - פליטות ישירות
- מכלול 2 - פליטות עקיפות
- מכלול 3 - פליטות רשות



### שיעור הפחתת המדרך הפחמני של הבנק בעשור האחרון.

58%

בעיקר בשל מהלכי חיסכון והתייעלות אנרגטית בצריכת הדלק והחשמל, וכן ממהלכי חיסכון משמעותיים שהובילו להפחתה ניכרת בצריכת הנייר



### מסתכלים קדימה

• הבנק שואף להמשיך ולרדת מדי שנה בפליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו וב-60% נוספים עד לשנת 2030.

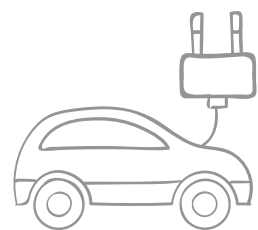
### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
הבנק שואף להמשיך ולרדת מדי שנה בפליטות גזי חממה כתוצאה מפעילותו וב-30% נוספים עד לשנת 2025	ירידה של 6% ביחס לשנת 2019

19. נערך טיוב נתונים בהתאם לעדכון המדרך הפחמני לשנים 2016-2020



## צמצום צריכת אנרגיה מתחבורה



121.5  
חיסכון טון פליטות

בשנת 2020 הגדיל הבנק את היקף המכוניות ההיברידיות בצי הרכבים שלו ב-52 רכבים<sup>21</sup>. מהלך זה מביא לחסכון שנתי בטווח המידי של כ-121.5 טון פליטות Co2eq במכלול 1.

שנה	2020	2019	2018	2017
כמות רכבים בצי הליסינג	870	930	953	1,024
צריכת דלק שנתית (ליטרים, בנזין וסולר)	1,858,315	2,380,344	2,203,957	2,746,344
כמות רכבים היברידיים בצי	151	99	48	15

- אנו פועלים לצמצום צריכת הדלק הנובעת מצי הרכב וממערך השינוע הפנימי בין הסניפים והמשרדים שלנו באמצעים שונים, ביניהם:
  - מעבר לרכבים היברידיים בצי הליסינג המביאים לחסכון 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 באמצעות הפורטל הארגוני - פרסום מאמרים והמלצות שונות בנוגע לנהיגה בטיחותית, חסכונית וזהירה.
  - הפחתת נסועה וטיסות לאור מעבר למפגשים וירטואליים ככל הניתן והגברת השימוש במערכות לשיחות ועידה.
  - עידוד הגעה לעבודה באופניים - לעובדים המגיעים לבנייני הנה"ר עם אופניים, הוכשרו מקלחות וכן הוצבו מתקנים להעמדת האופניים.

במהלך שנת 2020, הצמצום המשמעותי בהגעת עובדים למשרדים, לסניפים ובנסיעות לפגישות הוביל לירידה חדה של 22% בצריכת הדלק השנתית לנסועה. בנוסף לכך, הצמצום בפעילות הסניפים לאור המגבלות לצד הרחבת שירותי הבנק המוצעים באופן טלפוני ודיגיטלי, הפחיתו את הצורך של הלקוחות להגיע לסניפי הבנק ותרמו עוד לצמצום בנסועה ובזיהום אוויר.

21. הבנק מקדם מדי שנה החלפה של רכבי בנזין ברכבים היברידיים ובמקביל בוחן פיילוט לקידום רכבים חשמליים בצי הרכבים של הבנק.

## ניהול ומדידה של צריכת חשמל

פרמטרים של צריכה עבור כל מטר מרובע ועבור כל עובד. בנוסף, המסד מאפשר לנו לזהות מגמות שיפור, התייעלות ואיתור נכסים בהם עולה החשש לחוסר יעילות או לתקלה. בחינת נתוני הצריכה הכוללת של הבנק בשנת 2020 מלמדת על ירידה של 4.5% בצריכת החשמל לעומת שנת 2019. ירידה זו, המצטרפת לירידה עקבית בנתוני צריכת החשמל בבנק בשנים האחרונות, התגברה בתקופת הקורונה בזכות מהלכים לסגירה יזומה של מפסקי החשמל והמזגנים במשרדים ובסניפים בעת שהיו סגורים או בלתי מאוישים.

הבנק מנהל מסד נתוני צריכת חשמל המתעדכן באופן שוטף בהתאם לשינויים המבניים בנכסי הבנק, הנגרמים משינויים בשטחי הבנק, בין היתר בשל הוספה, סגירה, השכרה או שינוי ייעוד של מבנים. מסד זה מאפשר לנו לבחון את פרופיל הצריכה החודשית והשנתית של כל נכס והשוואתו למבני הבנק הדומים לו בגודל ובייעוד, וכן השוואה של מגמות רב שנתיות, על פי

### צריכת חשמל בנק הפועלים - רב שנתי

שנה	2016	2017	2018	2019	2020	השינוי לעומת 2019
סה"כ (KWh)	86,388,184	86,232,616	86,217,677	83,123,204	79,366,534	-4.5%
סה"כ (GJ)	310,997	310,437	310,383	299,243	285,718	-4.5%
שטחי הבנק במ"ר	285,251	288,897	280,600	273,697	266,820	-2.5%
צריכה למ"ר (KWh)*	280.7	267.5	274.3	268.1	258.9	-3.4%

\*נתון צריכת החשמל למ"ר אינו כולל את צריכת הבנק שבמתקן אתר רותם והמתקן שבאתר רותם הוא מתקן גיבוי ייחודי עם מאפייני צריכה ייחודיים, שאינם מאפיינים את השימוש הממוצע בחשמל בבנק. בשנת 2020 חושב נתון זה לפי צריכה כוללת של 69,083,374 קוט"ש.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

סטטוס	תוכניות 2020
✓ בוצע	רכישת בקרי Cool Master (מתאמי תקשורת) והתקנתם במערכות מיזוג מסוג VRF (המהווים כ-90% ממערכות המיזוג בבנק). הבקרים מאפשרים לנהל ולתפעל מערכות VRF מרחוק ולייצר סביבת עבודה בטמפרטורה קבועה מה שמוביל לחיסכון בחשמל ולהתייעלות אנרגטית. בשנת 2019 בוצע פיילוט, במסגרתו הותקנו הבקרים בהצלחה באחד מסניפי הבנק. בשנת 2020 המהלך צפוי להתרחב ל-90 מסניפי הבנק.

## מסתכלים קדימה

- המשך החלפת התאורה בסניפים לתאורה באמצעות נורות לד והתקנת תאורת לד בכל מבנה חדש של הבנק, לשם חסכון נוסף של 2% בצריכת החשמל בשנת 2021. זאת תוך הגדלת היעד הרב שנתי שהבנק הציב בשנת 2017 לירידה של 3% לחמש שנים וירידה של לפחות 0.5% בשנה.
- בחינת רכש חשמל מספקי אנרגיה נוספים.

# 202

## מיליון דפים בשנה

פרויקט "בנק ללא נייר" תורם על פי ההערכה לחיסכון משמעותי של כ- 202 מיליון דפים בשנה



# 116

## אלף לקוחות

בשנת 2020 חל גידול של כ-116 אלף לקוחות אשר הצטרפו לשירות המאפשר לקבל הודעות באופן אלקטרוני, באתר הבנק או במייל האישי

בשנת 2020 יצאנו במהלך תקשורת פנים אירגוני, במסגרתו הוזמנו העובדים להציע רעיונות לצמצום בהיקף ההדפסות ובצריכת הנייר, זאת בהסתמך על ניסיונם ועבודתם. קיבלנו עשרות טיפים לחיסכון משמעותי בהדפסות. במהלך שנת 2021 יקודמו מהלכים להמשך הטמעה ויישום של רעיונות העובדים שהתקבלו.

## ניהול משאב הנייר

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 2020 המשכנו במהלכים להפחתת צריכת הנייר בבנק ולצד זאת הוצאנו לפועל מספר מהלכים חדשים.

### בנק ללא נייר

הפרויקט האסטרטגי "בנק ללא נייר" מתנהל בבנק משנת 2009. הפרויקט עוסק בניית צריכת הנייר בבנק והאפשרויות לצמצום או ביטול טפסים ודוחות, הן לצורכים פנימיים של הבנק והן לצורכי דיוור ללקוחות.

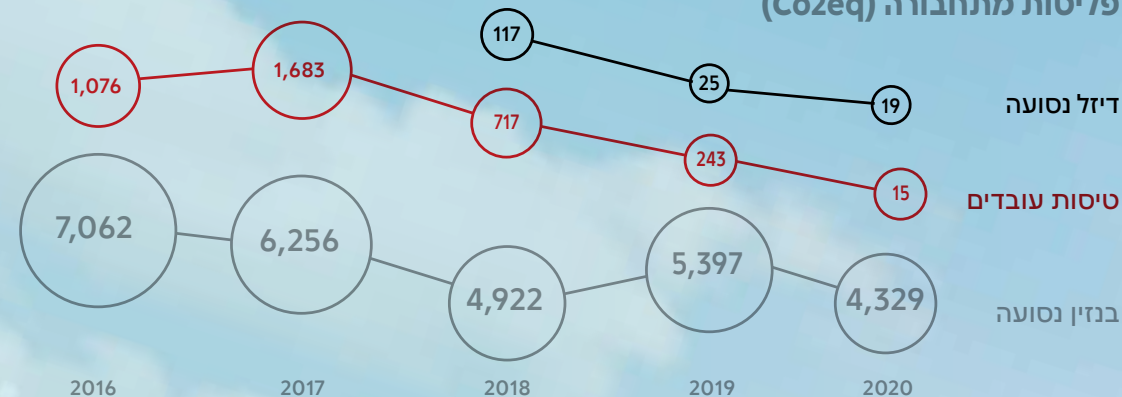
הפרויקט מתנהל בשני מישורים מקבילים: מחד, שיפור בתהליכי העבודה ויצירת פלטפורמות אשר יתמכו בשימוש מופחת בנייר ומעבר לפעילות דיגיטלית, ולצד זאת, העלאת המודעות בקרב העובדים והלקוחות ועידודם לאמץ את השינוי.

שנת 2020 הייחודית השפיעה גם על המהלכים המתקיימים במסגרת "בנק ללא נייר". מצד אחד נוצרה דחיפות למציאת פתרונות שיאפשרו שירות מרחוק ללא מפגש פרונטלי בסניפים וכפועל יוצא גם ללא שימוש בנייר, אך מן הצד השני נרשמה רתיעה בקרב הלקוחות מנגיעה במשטחי החתמה דיגיטליים ומשימוש חוזר בעטים. בנוסף, רבים מעובדינו עברו לעבודה מהבית, מה שצמצם משמעותית את מספר ההדפסות. נתוני השימוש בנייר בשנת 2020 משקפים מגמות אלה.

### מהלכים לצמצום צריכת הנייר בשנת 2020:

- ♦ **הדפסת מסמכים דו-צדדית בסניפים** – כלל המסמכים (פרט למסמכים בודדים) המודפסים בסניפי הבנק מודפסים משני צדי הדף, מהלך הצפוי להביא לחיסכון משמעותי בצריכת הנייר שלנו.
- ♦ **חתימה על מסמכי אשראי באתר הבנק** – כחלק מהשיפור שהוטמע באתר הבנק בשנת 2020, באפשרות הלקוחות לקבל ולחתום על מסמכי אשראי באופן דיגיטלי, מבלי להדפיס אותם ומבלי להגיע לסניף.
- ♦ **צירוף לקוחות לדואר במייל** – המשכנו בפנייה יזומה ללקוחות במטרה לצרפם לשירות קבלת דיוור מהבנק בדואר האלקטרוני תוך הדגשת היתרונות ועבור הלקוח ועבור איכות הסביבה.
- ♦ **מרכזי הדפסה** – בשנת 2020 הוקמו 18 מרכזי הדפסה מרכזיים נוספים, אשר החליפו עשרות מדפסות אישיות וצוותיות. בנוסף הורחב השימוש ביישום "Mail to Fax /Fax to" המפחית צורך בהדפסה.

### פליטות מתחבורה (Co2eq)



### הערות:

הפליטות מנסועה המוצגות לעיל כוללות בסך הפליטות במכלולים 1 ו-3 להלן:  
 א. בשנת 2020 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ- 98% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ- 2% מסך הפליטות במכלול 3.  
 ב. בשנת 2019 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ- 94% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ- 4% מסך הפליטות במכלול 3.  
 ג. בשנת 2018 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ- 87% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ- 8% מסך הפליטות במכלול 3.  
 ד. בשנת 2017 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ- 97% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ- 14% מסך הפליטות במכלול 3.  
 ה. בשנת 2016 הפליטות מנסועת רכבים מהוות כ- 99% מסך הפליטות במכלול 1 והפליטות מטיסות עובדים מהוות כ- 11% מסך הפליטות במכלול 3.

## מסתכלים קדימה

• שילוב רכבים חשמליים בצי הרכבים של הבנק תוך אספקה של עמדות טעינה ביתיות.

## 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. הגידול באוכלוסין יוצר עומס על מערכות אקולוגיות שמתקשות לעמוד בביקושים למשאבי הטבע השונים, כגון: מתכות, עץ, מים, דלקים פוסיליים ועוד. כמו כן, ללא טיפול נאות, פסולת מזמת את הסביבה ופוגעת בקרקע, במים ובאוויר ותורמת להתחממות הגלובלית. תובנות אלה ונוספות, מדגישות את חשיבותה של התייחסות מסודרת לעתידם של חומרים ומוצרי צריכה. בנק הפועלים מיפה את סוגי הפסולת השונים הנוצרים עקב פעילותו ובהמשך למיפוי זה נבחנו דרכי הטיפול המועדפות:

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

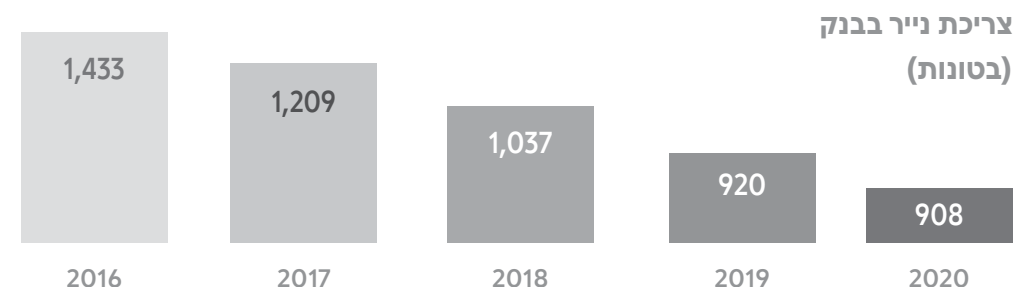
תהליכי הייצור והשירות הבנקאי הם בעלי השפעה סביבתית ישירה מצומצמת, הואיל ופעילותו של הבנק בעיקרה משרדית ואופי השירות שהבנק מספק ללקוחותיו הוא דיגיטלי. עם זאת, אנו שואפים לצמצם גם את ההשפעות הסביבתיות הנוספות בפעילותנו. אנו משתפים את העובדים בתהליך, הן בשינוי בהתנהלות הסביבתית הפנימית והן בניסיון למקסם את ההשפעה של הפעילות הסביבתית בכללותה, מתוך התפיסה ששיתופם בתהליך 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 - בנהיגה, ברכב, בפעולות מחזור, בחיסכון באנרגיה ועוד.

### ניהול משאב המים

צריכת המים עבור השימוש השוטף במבני הבנק מתקבלת מתאגדי המים והרשויות המקומיות השונות, וכך גם הטיפול בפסולת מים, דרך מערכות הביוב העירוניות. אנו בודקים ומנטרים באופן שוטף את צריכת המים על מנת לזהות חריגות צריכה ופרופיל צריכה ייחודי, ובהתאם לכך מיישמים תכניות התייעלות וחיסכון. בנוסף, בבנק מוטמעת מערכת שליטה ובקרה המאפשרת ניהול חכם של משאב המים. כתוצאה ממהלכים אלו ירדנו בשנת 2020 בצריכת המים שלנו בכ- 14% (מעל היעד השנתי של 10% בשנה שהצבנו לעצמנו).

### מקדמים בנייה ירוקה במבני הבנק

בשנת 2019 עדכן הבנק את מפרטי הרכש שלו עבור שיפוץ בניינים קיימים, הקמה של בנייני משרדים וסניפים חדשים בהתאם לעקרונות הבניה הירוקה. במקביל, מונה יועץ חיצוני לבנייה ירוקה לטובת התאמת המפרט הטכני של החומרים לתקן בניה ירוקה על מנת לקבל "דירוג ירוק". חשוב לציין, כי חלק גדול מהסניפים נמצאים בקניונים ומרכזים מסחריים שאינם בבעלות הבנק ואין ביכולתנו לשנות את התשתיות במבנים אלו. עם זאת, אנו פועלים לשלב בנכסים אלה מקסימום מרכיבים של בניה ירוקה, בלא קשר לעמידת הנכס הרלוונטי בתקן מוסכם לבניה ירוקה. כמו כן במסגרת פרויקטי הבינוי של הבנק משולבים אלמנטים ידידותיים לסביבה כמו יחידות מיזוג אוויר חסכוניות, תאורת לד החוסכת באנרגיה, הצללות לחיסכון באנרגיה המיזוג ותקרות אקוסטיות.



מחזור נייר:

487.5 טון

של נייר נאספו ופנו למחזור בשנת 2020



מחזור קרטון:

45.4 טון

טון נאספו ופנו למחזור בשנת 2020



צריכת נייר:

12 טון

בשנת 2020 ירדה צריכת הנייר בבנק בכ-12 טון לעומת שנת 2019<sup>22</sup>

### מסתכלים קדימה

- הפחתה של 5% אחוז בצריכת הנייר בבנק לעומת שנת 2020.
- מתן אפשרות לעובדים לעבור לתלוש שכר דיגיטלי במקום התלוש המודפס.

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
הפחתה של 5% בצריכת הנייר בבנק בשנת 2020, לעומת שנת 2019	בשל כניסתו לתוקף של "חוק אשראי הוגן" (ראה הערה מטה) הופחתה בשנת 2020 צריכת הנייר באחוז וחצי בלבד.

22. לצד המהלכים להפחתה בצריכת הנייר המתנהלים בבנק באופן שוטף, נכנס לתוקפו באוגוסט 2020 "חוק אשראי הוגן" המחייב את הבנק להדפיס לוחות טילוקין לכלל הלווים. חוק זה העלה באופן משמעותי את צריכת הנייר ונעשים מהלכים לקידום שליחה דיגיטלית של לוחות הסילוקין ללקוחות.





## 8 שקי תרופות שאינן בשימוש

פזנו באופן מוסדר מהמכלים שבמבני הבנק, שווי התרופות מוערך בסכום של 55,000 ש"ח. תרופות שעודן בתוקף מטופלות באמצעות עמותת "חברים לרפואה" ונתרמות לחולים שידם אינה משגת

48,994  
פחיות ובקבוקים  
פזנו בבנק למחזור

סוג פסולת	משקל	אופן הטיפול
נייר	487.5 טון	מחזור
קרטון	45.4 טון	מחזור
פסולת אלקטרונית*	96.1 טון	מחזור
פסולת בניין	1,973 ק"ג	פירוק והטמנה
נורות פלואורסנט*	1,128 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.

• סה"כ פסולת: 632.1 טון

• סה"כ פסולת שעברה למחזור: 629 טון

• סה"כ פסולת שעברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלני פינוי מורשים: 3.1 טון

## מסתכלים קדימה

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.

## תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
במסגרת המאמץ לצמצום צריכת הפלסטיק בכלל מבני וסניפי הבנק, יקודם מעבר לשימוש בכוסות נייר לשתייה חמה וקרה ולבוחשנים מעץ	✓ בוצע



## הבנק מקדם איסוף ופינוי של פסולת בצורה

אחראית, בין היתר, בערוצים הבאים:

- ♦ **איסוף פסולת אלקטרונית** - אנו מקפידים על ניהול וטיפול אחראי של ציוד מחשוב שיוצא משימוש. ציוד מחשבים שאינו ראוי לתרומה מועבר מדי שנה למחזור והטמנה אחראיים. כל המכשירים הסלולאריים בהם 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). במסגרת המחזור, כל הציוד האלקטרוני שאנו מעבירים למחזור מפורק, מופרד, ממוין ומועבר לטיפול בהתאם לסוג החומר, לטובת שימוש חוזר בתעשייה. כמו כן, ציוד המחשוב שניתן להשמשה, מוחזר לבנק לאחר טיפול וחיידוש לצורך תרומתו. **מתחילת שיתוף הפעולה עם חברת "אקולוגיה לקהילה מוגנת" בשנת 2020, נתרמו 1,000 מחשבים לטובת הקהילה.** בנוסף, אנו ממיינים עובדים להביא פסולת אלקטרונית מבתיים לנקודת האיסוף במגדלי רובינשטיין בתל אביב.
- ♦ **פינוי נורות פלורסנט** - נורות פלורסנט ישנות נאספות ומועברות לחברת "אקולוגיה לקהילה מוגנת", לצורך פירוק, גריסה והטמנה בהתאם לתקני טיפול בנורות פלורסנט.
- ♦ **פינוי פסולת בניין** - הפסולת שמייצר הבנק כתוצאה מפעילותו מפונה באופן אחראי לאתר המתמחה בהפרדת פסולת בהתאם לתקנות בנושא. אנו מקפידים לכלול בהסכמינו עם קבלני בניה 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 בנין שמקורה בארגון, לאתרים לא מורשים או בשטחים פתוחים.
- ♦ **איסוף בקבוקים ופחיות** - המחזור נעשה באופן שיטתי בשיתוף עם תאגיד המחזור אל"ה. דמי הפיקדון שמתקבלים מועברים לוועד העובדים היחידתי ומשמשים למימון של פעילויות חברתיות שונות, תרומות וכדומה.

## מטמיעים מחזור בבנק

אנו מעודדים את העובדים לאסוף ולמחזר ולשם כך התקנו מגוון מיכלי מחזור ייעודיים לאיסוף ומחזור פסולת בבנייני הבנק. באמצעות המיכלים אנו דואגים למחזור של נייר, פסולת אלקטרונית, בקבוקים ופחיות, סוללות, בגדים משומשים ותרופות. האיסוף והטיפול מתבצע באמצעות הגורמים המוסמכים לכך.



# ממשל תאגידי

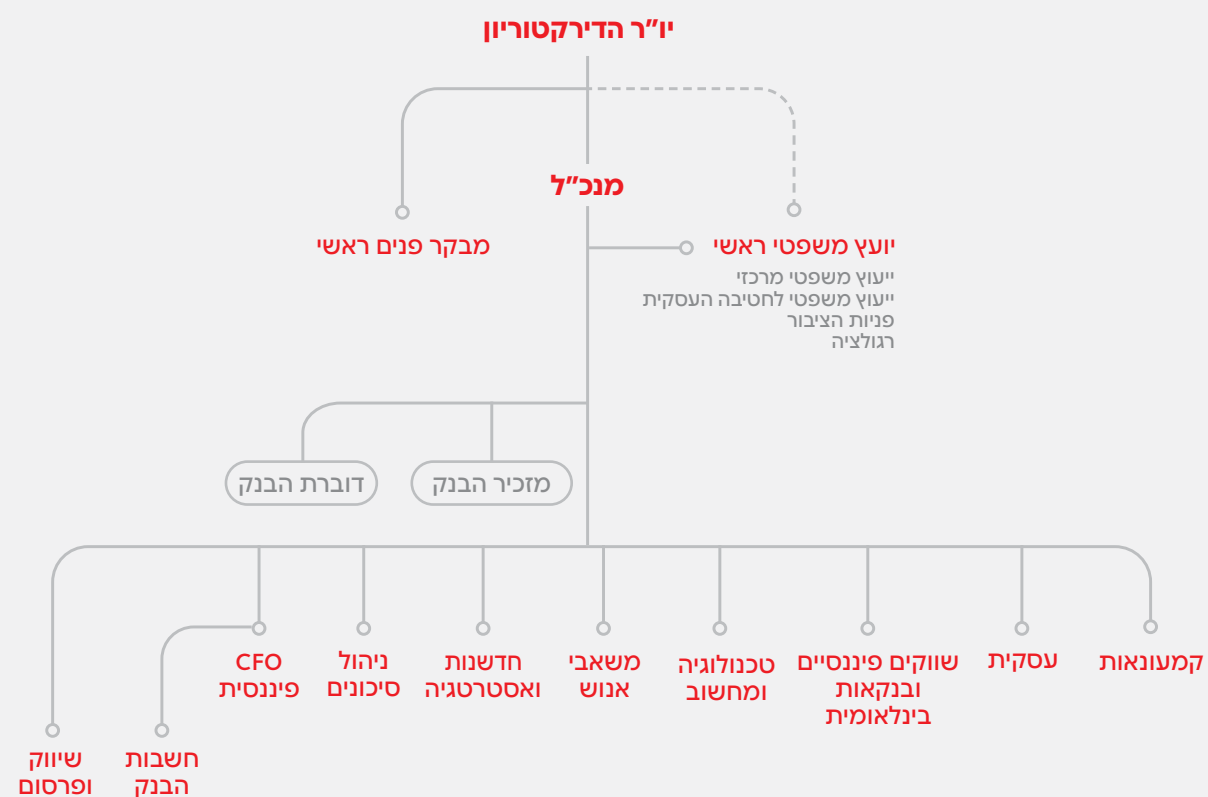
---

Governance

## פרופיל הבנק

בנק הפועלים נוסד בשנת 1921 ומהווה "תאגיד בנקאי" בעל רישיון "בנק", לפי הוראות חוק הבנקאות. בשנת 1983 במסגרת הסדר שגובש בין ממשלת ישראל לבין הבנקים, הועברו מניות הבנק לשליטת המדינה. בשנת 1997 הופרט הבנק, והשליטה בו עברה לידי "אריסון החזקות בע"מ" ואחרים. בחודש נובמבר 2018 הפך הבנק לתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, בהתאם לקבוע בפקודת הבנקאות 1941. פרטים נוספים בדבר ביזור השליטה בבנק עומדים לעיון בעמ' 287 בדוח הכספי לשנת 2020.

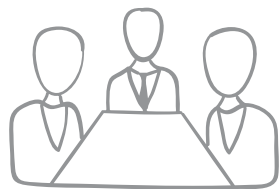
המבנה הארגוני של הבנק<sup>23</sup>:



ממשל ובקרה,  
אתיקה, ציות  
ואבטחת מידע

23. נכון למועד פרסום הדוח





## דירקטוריון הבנק



מינוי דירקטורים בבנק הפועלים נעשה בהתאם להוראות הדיון, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור הפיקוח על הבנקים. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, מינוי דירקטורים נעשה ככלל באסיפה כללית שנתית, או באסיפה שכונסה לפי סעיף 35א לחוק הבנקאות, אלא אם כן אישר המפקח על הבנקים הצבעה באסיפה מיוחדת. מועמדים לכהונת דירקטורים מוצעים לאסיפה הכללית של תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה על ידי הועדה למינוי דירקטורים אשר הינה ועדה ייעודית, בראשות שופט בדימוס, שממנה נגיד בנק ישראל, בהתאם לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ("ועדה ייעודית" ו-"חוק הבנקאות רישוי", בהתאמה). בהתאם להוראות פקודת הבנקאות, נוסף לוועדה הייעודית, רשאים להציע לאסיפה מועמדים לכהונת דירקטורים רק מחזיקים מהותיים (מחזיקים 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 ונושא 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 לנושא משרה או מחזיקים מהותיים בו, מגבלות על החזקה באמצעי שליטה בתאגיד הבנקאי,

### עצמאות הדירקטוריון

הרכב הדירקטוריון וכן עצמאות הדירקטוריון כפופים להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין ("הוראה 301") ותקנון הבנק. בהתאם להוראות אלו, הדירקטורים אינם בעלי תפקיד ביצועי בבנק (non-executive directors), מנמעים 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 עם תאגיד שבשליטתו של התאגיד הבנקאי, עם נושא משרה בתאגיד הבנקאי, או מחזיק מהותי שהציע את אותו מועמד לכהונת דירקטור, גם אם הקשרים כאמור אינם קבועים, למעט קשרים זניחים. בנוסף, בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מהדירקטורים בבנק הינם דירקטורים חיצוניים (independent directors). למועד זה, מכהנים בסך הכל תשעה דירקטורים בבנק, מתוכם חמישה דירקטורים חיצוניים כאשר שלושה מהם דירקטורים חיצוניים בהתאם להגדרה בחוק החברות, ושניים מהם דירקטורים חיצוניים בהתאם להגדרה בהוראה 301.

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 נירות 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.

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 התוויית מדיניות ופיקוח, יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן כמנכ"ל הבנק. חובות הדירקטורים על פי הדיון הן אחידות לכל סוגי הדירקטורים, כאשר החובה הבסיסית היא לפעול לטובת הבנק. חובות אלה כוללות, בין השאר את: חובות הזהירות, חובות האמון והימנעות מניגוד עניינים.

### בעלי המניות

בבנק קיימות מניות מסוג אחד בלבד, מניות רגילות, כאשר כל המניות הרגילות הינן שוות זכויות לכל דבר ועניין, לרבות הזכות להצביע, ובזכויות, לרבות הגדלת הון המניות הרשום ויצירת מניות חדשות, מפורטים בתקנון החברה העומד לעיון באתר הבנק. בבנק לא קיימות מניות בכורה (preferred stock). הליך הנפקה של מניות בכורה דורש שינוי בתקנון הבנק, באישור של בעלי המניות באסיפה הכללית. כינוס האסיפה השנתית והאסיפה המיוחדת נעשה בהתאם לחוק החברות התשנ"ט-1999. בהתאם לכך, בעל מניה, אחד או יותר, שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית, רשאי לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של אסיפה כללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. 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). עובדי הבנק רשאים לפנות לדירקטוריון בכפוף ובהתאם לנוהלי הבנק המותאמים לדרישות הדיון.

קבוצת הבנק פועלת בישראל במכלול תחומי הבנקאות השונים ובפעילות המשיקה בשוק ההון, באמצעות שלוש חטיבות מרכזיות - החטיבה העסקית, החטיבה הקמעונאית וחטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית:

♦ **החטיבה העסקית** - משרתת את מרבית הלקוחות העסקיים, כאשר בתחום החברות הגדולות (Corporate) ועלת החטיבה באמצעות סקטורים בעלי התמחות ענפית, בתחום החברות הבינוניות (Middle Market) פועלת החטיבה באמצעות מרכזי עסקים, הפרוסים ברחבי המדינה ובאמצעות סניפי הבנק המעניקים ללקוחות החטיבה שירותים תפעוליים.

♦ **החטיבה הקמעונאית (Retail)** - משרתת בין השאר, לקוחות משקי בית, בנקאות פרטית, תושבי חוץ ועסקים קטנים, באמצעות 189 סניפים לרבות, סניף נייד ובאמצעות הערוצים הישירים: מכשירים לשירות עצמי בסניפים ובחצרות לקוח, "פועלים באינטרנט", "פועלים בסלולר", מוקד "פועלים בטלפון", מערכת קולית לקבלת מידע (IVR) ובאמצעות ביצוע פעולות ברשתות החברתיות.

♦ **חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית** - מרכזת את פעילות קבוצת הבנק במרבית תחומי שוק ההון בארץ ובחו"ל. פעילות זו כוללת, בין היתר, מתן שירותי ביצוע פעולות מסחר בניירות-ערך ובנגזרים סחירים (ברוקראז'), שמירת ניירות-ערך שירותי מסחר במטבעות ובנגזרים לא סחירים, שירותים למנהלי נכסים פיננסיים, ניהול הנוסטרו של הבנק, ניהול ההשקעות הריאליות של הבנק ובנקאות להשקעות (בעיקר באמצעות "קבוצת פועלים שוקי הון בע"מ"). כמו כן, אחראית החטיבה על ניהול סיכוני הנזילות והריבית של הבנק, קביעת מחירי ההעברה וניהול הנפקות החוב של הבנק.

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 ישראל. על רקע המצב הכלכלי והפוליטי בתורכיה ובמסגרת התוכנית האסטרטגית של הבנק, בתחילת חודש פברואר 2021 נחתם הסכם למכירת ההשקעה בבנק "פוזטיף" (לפרטים נוספים, ראו דו"ח כספי תקופתי לשנת 2020 עמ' 47).

לשנת 2020. ועדת הביקורת התכנסה 33 פעמים, ושיעור הנוכחות בה עמד על 100%. ועדת תגמול התכנסה 20 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. הוועדות מקיימות קשר עם מנהלת חטיבת הטכנולוגיה, מנהל אבטחת המידע של הבנק, כהגדרתם בנהל בנקאי תקין 357 ובניהול בנקאי תקין 361, ועם הגורם האחראי על תחום החדשנות.

בקהר 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 הדין, לרבות קביעת מדיניות הבנק ופיקוח על ההנהלה ועל חברות הבת של הבנק, כנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל.

לרוב מתקיימות ישיבות של מליאת הדירקטוריון מספר פעמים בחודש ובנוסף מתקיימות ישיבות של ועדות הדירקטוריון. במקרים דחופים במיוחד, מכונס הדירקטוריון לצורך דיון בנושא שעלה וכפי שמאפשרים נוהלי הדירקטוריון מקיים הדירקטוריון לפי הצורך ישיבה דחופה באמצעי תקשורת, כדי להביא נושא לדיון מיידי. בהתאם לסעיף 98-99 לחוק החברות, רשאים הדירקטורים לדרוש לקיים דיון בנושא ספציפי. בהתאם לסעיף 99 לחוק החברות יתווספו נושאים אלו

הדיווחים והדיונים הנ"ל כוללים דיווחי סטאטוס על התקדמות הבנק בתחום, במסגרת התכניות לאחריות חברתית, דיון שנתי במסגרת דוח האחריות התאגידית ואישורו, ודיון בתכניות פעולה עתידיות בתחום ואישורו. בנוסף לדיוני הדירקטוריון במליאה, פעילות חברי דירקטוריון הבנק מתקיימת באמצעות הוועדות 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 2020, 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 ומידע וחדשנות טכנולוגית והוועדה למעקב אחר יישום ההסדרים של הבנק עם הרשויות האמריקאיות. כיו"ר ועדת ביקורת מכהנת גב' רונית אברמזון רוקח וכיו"ר ועדת תגמול מכהנת גב' דליה לב, שתיהן מכהנות כדירקטוריות חיצוניות לפי הוראות חוק החברות.

במהלך שנת 2020 התקיימו 65 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-130 ישיבות של ועדות הדירקטוריון (למידע נוסף על פעילות הדירקטוריון, ראו עמ' 279 בדוח הכספי לשנת 2020). בישיבות הדירקטוריון נרשמה נוכחות של למעלה מ- 95% מהדירקטורים. פרטים אודות שיעור ההשתתפות של כל אחד מהדירקטורים מובאים בשאלון ממשל תאגידי הנכלל בדוח התקופתי

## פעילות הדירקטוריון וועדותיו

במהלך שנת 2020 המשיך דירקטוריון הבנק את פעילותו בהתוויית האסטרטגיה, המדיניות והקווים העקרוניים לפעילותו של הבנק בארץ ובחו"ל, תוך שהוא קובע הנחיות בנושאים השונים בהתאמה לדרישות עדכוני החקיקה ובהתאם להוראה 301 של בנק ישראל. במסגרת זו התווה הדירקטוריון את המדיניות לפעילותן של חברות הבת בארץ ובחו"ל, קבע מסגרות לנושא החשיפה לסיכונים השונים, 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 בנקאים המקדמים את ערכי הקיימות וכן הטמעה של היבטים חברתיים וסביבתיים בליבה העסקית של הארגון, שירות לקוחות, 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 "במרכז לבנקאות חברתית" תחת חבר הנהלה הממונה על חטיבת משאבי אנוש ומדווח להנהלה ולדירקטוריון באופן שוטף.

מהם בעלי מומחיות חשבונאית פיננסית, 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, לצורכי הפנימיים של הדירקטוריון, כדי לבדוק את יעילות עבודת הדירקטוריון. הדירקטוריון דן בממצאים העולים מתהליך ההערכה. הערכת האפקטיביות האחרונה נערכה בשנת 2019, ונעשתה בסיוע חברת ייעוץ מקצועית חיצונית. הליך הערכת האפקטיביות לשנת 2021 מבוצע בימים אלו.

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 2020 התקיימו הכשרות והדרכות לחברי הדירקטוריון בנושאים שונים, ביניהם: חדשנות, CECL, שבט אשראי, אחריות דירקטורים, כיסוי הביטוח, פינטק ומגמות גלובליות, ניתוח דוחות כספיים, "הכלכלה החדשה" בעקבות הקורונה, פעילות היוצרת את סיכונים השוק, מדידתם והכלים לניטורם, מודעות סייבר ודלף מידע. וכן הוועדה לניהול ובקרת סיכונים מונה חמישה חברים נכון לסוף שנת 2020, אשר במצטבר רכשו ניסיון רב במסגרת עבודת הוועדה. חברי הדירקטוריון עוברים הכשרות בנושא ניהול סיכונים. כך, בשנת 2020 התקיימו שתי הכשרות בנושא ניהול סיכונים, לרבות: CECL, פעילות היוצרת את סיכונים השוק, מדידתם והכלים לניטורם. כמו כן, קיימות ועדות דירקטוריון נוספות אשר עוסקות בנושאים הקשורים לניהול הסיכונים דוגמת ועדת ביקורת והוועדה לממשל תאגידי ומחזיקי עניין.

## 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, בהם 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 2020. 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 2020 מכהנים בבנק תשעה דירקטורים בעלי כשירות מקצועית, שבעה

וכן מגבלות על משך כהונה (למידע נוסף, ראו עמ' 286 בדו"ח הכספי לשנת 2020). תקופת הכהונה לכל דירקטור עומדת על שלוש שנים, כאשר המינוי נעשה בנפרד באופן מדורג (Staggered) לכל דירקטור בנפרד ואינו מאפשר החלפה מידית של כלל חברי הדירקטוריון. כך, לא יוחלפו מעל מחצית מהדירקטורים שכיהנו באותה השנה בהתאם לפקודת הבנקאות. בשנת 2020, מונה בבנק שני דירקטורים חדשים: פרופ' סטנלי פישר ומר ישראל טראו והוארכה כהונתן של שתי דירקטוריות חיצוניות מכהנות: גב' רונית אברמזון - רוקח וגב' דליה לב. פרטים נוספים לגבי מועמדים לכהונה בדירקטוריון הבנק לשנת 2020 שהוצעו על ידי הוועדה הייעודית והחלטות האסיפה הכללית בעניינם, מופיעים לעיון 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, קירבה, שליטה לבנק או למי מטעמו.



### עיקר יעדי מדיניות התגמול הינם:

- ◆ הנעת נושאי המשרה לפעול ליצירת ערך כלכלי ארוך טווח לבנק ולמחזיקי העניין שלו, באופן המחזק את הקשר בין התגמול לבין יצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק. יעדי ה-KPI של נושאי המשרה כוללים בנוסף על היעדים הכלכליים גם יעדים המקדמים ערכים חברתיים וסביבתיים בתחומי הפעילות הרלוונטיים להם.
- ◆ התאמת התגמול לחזון הבנק, לתכנית האסטרטגית הכוללת של הבנק ושל יחידות המשנה בו ולתכניות העבודה הנגזרות מהן.
- ◆ התאמת התגמול הכולל לתיאבון הסיכון של הבנק. תכניות העבודה השנתיות והרב שנתיות נבנות, בין היתר, תוך התייחסות להיקף הסיכונים, לסוגיהם השונים, אשר הבנק מוכן ליטול על עצמו. השגת יעדי תכנית העבודה לרבות יעדי הלימות ההון, יחד עם השגת תשואה עודפת על מחיר ההון הנדרש, מגדירים את הסף לחלוקת הרכיב תלוי הביצועים במענק השנתי.



בתמונה: הסניף הראשי של בנק הפועלים, אז והיום.

הייעוץ, מהי תכולת העבודה ומהם לוחות הזמנים. הבנק לא קבע מגבלת גיל למינוי דירקטורים חדשים.

הבנק מדווח באופן שקוף ומפורט על ההליכים המשפטיים המהותיים בהם הוא מעורב (לקריאה נוספת ראו דוח כספי לשנת 2020, עמ' 180-185) בחודש אפריל 2020 הגיע הבנק להסדרים מוסכמים עם הרשויות האמריקאיות בנושא פרשת המס (למידע נוסף ראו עמ' 185-186 בדוח כספי לשנת 2020).

## 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 בחודש דצמבר 2016 שתוקפה לשלוש שנים, עד דצמבר 2020. בחודש נובמבר 2016 אימץ הבנק מדיניות תגמול חדשה כוללת גם למנהליו הבכירים ולעובדיו שאינם נושאי משרה, וכן תוכנית תגמול בהתאם לה (כל פרקי מדיניות התגמול לאוכלוסיות הבנק השונות יכנו להלן יחדיו "מדיניות תגמול 2016"). מדיניות תגמול 2016 תוקנה מעת לעת, לפי הנדרש.

בסדר יום הדירקטוריון. בהתאם להוראות חוק החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק, סדר יום הדירקטוריון יכול, בין היתר, כל נושא שהדירקטור או המנהל הכללי ביקש מיושב ראש הדירקטוריון, זמן סביר בטרם כינוס הישיבה, לכלול בסדר היום.

נוהל עבודת הדירקטוריון קובע, כי הדירקטוריון יקיים דיון במועד מוקדם ככל שניתן באירועים חריגים המפורטים בנוהל (שלא במסגרת הדיווחים הקבועים). נוהל 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 הדין ונוהלי הבנק, כאמור, ואין ספירה נפרדת ייחודית של נושאים אלה.

זכות הדירקטור לקבלת מידע ולקיום התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, נקבעו בהתאם להוראות הדין, 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



## מדיניות מס

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



## המשכיות ורציפות עסקית בחירום

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 תכניות 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). 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 הבינלאומי ISO22301.

במסגרת ההיערכות להמשכיות העסקית הבנק נערך לטיפול במגוון של תרחישים אפשריים וביניהם לתרחיש פנדמיה. הבנק פעל מסוף הרבעון הראשון של שנת 2020 במתכונת חירום בשל התפשטות נגיף הקורונה, כאשר מתכונת העבודה בבנק צומצמה ביחס לשגרה תוך המשך הפעלת השירותים העסקיים הקריטיים. בחודש מאי הבנק חזר למתכונת עבודה מלאה תוך התאמת אופן העבודה לנסיבות המשתנות ופעולה ב"שגרת חירום". במשך כל התקופה, הבנק פעל בכל המישורים ובהתאם לתקנות שעת חירום לצמצום התפשטות נגיף הקורונה, הנחיות משרד הבריאות, הקלות רגולטוריות והנחיות בנק ישראל ויתר התקנות המחייבות על מנת להבטיח המשך מתן שירות ללקוחות בערוצים השונים. כמו כן, תכניות החירום של הבנק הופעלו על מנת להקטין את ההסתברות להדבקה רחבה ובכלל זה יחידות רבות פוצלו בין מקומות שונים ו/או עברו לעבודה במשמרות ו/או עברו לעבודה מרוחק. בנוסף סופקו חומרי חיסוי, היגיינה ומיגון לכל מבני הבנק, נשמר המרחק הנדרש בין העובדים בכל המרחבים ונדרשו הצהרות בריאות מאלו שהגיעו פיזית למשרדים. המנהלים בבנק הוגדרו כ"ממוני קורונה" ובמסגרת זו פעלו ליישם את כלל ההנחיות התקפות, אשר הופצו ותוקשרו באמצעים השונים באופן רציף. התנהל כמו כן, מעקב וקשר שוטף עם העובדים ששהו בבידוד עם החולים והוקם מערך סיוע והסברה לעובדים. בסניפים ניתן שירות באמצעות 'זימון תור מראש' ונשמרות ההנחיות בכל הנוגע לקבלת קהל, בהתאם להוראות שעת חירום המחייבות והנחיות לשמירת היגיינה.

## קוד ערכים ואתיקה - "הדרך בה אנו פועלים"

ישיר, ממונה עקיף, משא"ב והביקורת. כמו כן, בהתאם לחוק הגנה על עובדים משנת 1997, בבנק קיים מנגנון הגנה על חושפי שחיתויות (Whistleblower) המאפשר לעובדים לדווח על מקרים של שחיתויות (גם באופן אנונימי באמצעות קו טלפוני ייעודי) תוך הגנה מכל פגיעה או התנכלות לעובד, לרבות פיטורין.

על מנת להגביר את אפקטיביות המענה שניתן לסוגיות אתיות במהלך הפעילות, מתנהל במהלך השנה באופן שוטף ממשק משותף לגורמי הביקורת, ניהול הסיכונים ומשאבי אנוש. במסגרת זאת מתבצעת הערכה וניהול סיכונים בנושאי אתיקה וסיכונים הקשורים באפשרות של הפרת הקוד האתי, תוך מעקב וניטור של פניות בנושאי אתיקה של עובדים. כמו כן, סקירה של המערכות להבטחת ויישום של הקוד האתי מבוקרים בידי הביקורת הפנימית של הבנק. במקרה של זיהוי התנהגות או פעולה שאינה עולה בקנה אחד עם הקוד האתי של הבנק, מתבצעת חקירה וננקטים צעדי מנע ותיקון רלוונטיים בהתאם. זאת, בנוסף לפעילות הביקורת השוטפת ולמעגלי הבקרה הפועלים בבנק.

במהלך שנת 2020 התקבלו דרך הערוצים השונים פניות והתייעצויות של עובדים בנושא אתיקה, שכללו הן פניות גלויות והן פניות אנונימיות. הפניות עסקו במגוון נושאים, כגון פוטנציאל לקבלת מתנות, פוטנציאל לניגודי עניינים ונורמות התנהגות בבנק. בנוסף טופלו 36 מקרים בהם 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, שעיקרם: סיום העסקה, הדחה מניהול, הקפאת בונוס, מכתבי נזיפה, שיחות הבהרה וכיו"ב. כמו כן, בגין אירועי מעילה\חשד למעילה, הבנק דיווח לבנק ישראל, בהתאם להנחיות ניהול בנקאי תקין 351.

בשנת 2019 אושר בהנהלה ובדירקטוריון קוד הערכים והאתיקה המעודכן של הבנק, אשר הותאם לערכי המותג החדש ולעקרונות האחריות תאגידית. תהליך כתיבת הקוד נעשה תוך למידה מהשוואה ענפית לקודים התנהגותיים בבנקים בעולם, ובשיתוף עם עובדים ומנהלים מחטיבות הבנק.

במסגרת התהליך תורגמו ערכים לכדי כללי התנהגות כלפי כלל מחזיקי העניין, הורחבו סעיפים קיימים ונוספו סעיפים חדשים לקוד הקיים, וכן נכתב מודל קבלת החלטות חדש לפתרון דילמות אתיות. בנוסף, עודכנו המנגנונים והערוצים להתייעצויות ולדיווח בנושאים אתיים, לרבות השקת "קו אתיקה" - מוקד טלפוני ייעודי להתייעצות בנושאי אתיקה. בתהליך כתיבת והטמעת הקוד נעזר הבנק בליווי וייעוץ מטעם "המרכז לאתיקה" במשכנות שאננים, ירושלים.

## מנגנונים וערוצי דיווח בנושא אתיקה

על מנת שהפניות והדיווחים בנושאי אתיקה בבנק יטופלו על ידי גורם אחד ובלתי תלוי, ערוצי הדיווח מרוכזים תחת מנהל הסיכונים הראשי של הבנק. במקרה שעולה על דעתם של עובדי הבנק חשד לפגיעה בערכים ובנורמות של הבנק על ידי מי מעובדי הבנק, הם יכולים לדווח על כך במספר ערוצים: באמצעות הטלפון, הדואר האלקטרוני, בכתב או באמצעות הערוץ האנונימי שבפורטל הארגוני (הזמין בכל שעות הפעילות). כדי להבטיח שהעובדים הפונים יהיו מוגנים ולא יינזקו בגין הדיווח, נבנה תהליך ונוהל ייחודי, שאושר בדירקטוריון, לשמירה על אנונימיות הגורם הפונה והגנה עליו. העובדים יכולים לפנות גם לממונה

### תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע:

תוכניות 2020	סטטוס
המשך תהליכי הטמעת הקוד האתי החדש בבנק	נדחה ל-2021 עקב התנעת מהלך ריענון של הקוד האתי הקיים בהתאם לערכים התרבותיים החדשים.

## מסתכלים קדימה

• השקת קוד אתי מותאם לערכים התרבותיים החדשים וביצוע מהלכים להטמעתו.



## מניעת שוחד ושחיתות

כארגון בנקאי הנמצא במרכז העשייה העסקית - כלכלית בישראל וכשחקן מוביל בזירה העסקית הבין-לאומית, בנק הפועלים רואה את עצמו מחויב לשמש כגורם פעיל במלחמה הבין-לאומית בשחיתות. בנק הפועלים סבור ששחיתות ומתן שוחד הן פעולות הרסניות והוא שולל אותן בכל תוקף. הבנק מתחייב ליישום מדיניותו בתחום זה מרמת הדירקטוריון וההנהלה ועד לרמת העובד הבודד, לרבות התאמת מנגנונים ותהליכי עבודה קיימים על מנת למנוע תופעות אלה. מניעת שחיתות ושוחד מטופלת בבנק מזה שנים רבות, בזיקה למגוון נושאים. לבנק מערכת הכוללת תכנים, תהליכים, בקורות ונהלים שנועדו למנוע התרחשות של מצבי שחיתות ושוחד בבנק. הבנק הוסיף היגדים מרכזיים בנושא זה לקוד האתי, המבטאים את עמדתו ביחס לאיסור שחיתות ושוחד, קבלה ומתן מתנות וטובות הנאה, על מנת לייצר אמירה ברורה וחד משמעית לכל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, על מדיניותו בנושא. (מתוך מדיניות הבנק בנושא שחיתות. להרחבה בנושא היבטי מניעת שחיתות בבנק, ראו עמ' 26 בקוד האתי באתר הבנק). כמו כן, הרחבה על מעגלי הבקרה של הבנק מפורטים להלן בתת הפרק ציות.

## ציות ומניעת הלבנת הון ומימון טרור

התחרות המטפלת במכלול נושאים הקשורים להגנת הפרטיות בבנק, שמירה על דיני התחרות ואיסור הפליה.

♦ מחלקת תיאום ומעקב, שאמונה על ביצוע התיאום והמעקב ביחידת קצין הציות הראשי ובמערך הציות בבנק כולו. בין היתר, אחראית היחידה על פעילות שתבצע על ידי יחידת קצין הציות הראשי לרבות ניתוחים ואנליזה, ניהול הקשר עם מערך הציות בבנק, טיפול בדיווחי קצין הציות הראשי, הדרכות, פעילות המחשוב בין-לאומי של יחידת קצין הציות הראשי, עדכניותה וממשקיה עם היחידות האחרות בבנק. ♦ מרכז מומחים חץ (חושבים ציות) - מענה ליחידות העסקיות בנושאי מיסוי בין-לאומי ואיסור הלבנת הון ומערכות ציות.

"דיני נ"ע"), וידוא הציות להוראות הציות השונות, בין היתר בקשר להגנות הבנק מול לקוחותיו ומניעת ניגוד עניינים. מחלקת ציות בין-לאומי שתחום אחריותה הוא וידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל.

♦ מחלקת ציות למיסוי בין-לאומי, האמונה על יישום הוראות חוק ותקנות FATCA ו-CRS הכולל בדיקה, זיהוי וסיווג לקוחות ודיווח השנתי לרשות המיסים הן לצורכי FATCA והן ל-CRS.

♦ מחלקת ציות בין-לאומי, שתחום אחריותה הוא וידוא הציות ואיסור הלבנת הון בשלוחות הבנק מחוץ לישראל, בקרה על בנקאות קורספונדנטית וטיפול בסוגיות חצות גבולות.

♦ יחידה לאכיפת הגנת הפרטיות ודיני

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 יחידות מקצועיות:**

מחלקת איסור הלבנת הון, המטפלת במכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון ומימון טרור, ובכללם גם את מדיניות הכסף המוצהר לגבי תושבי חוץ, טיפול בסיכונים שוחד ושחיתות וציות לחוקי המס.

♦ יחידת אכיפה ב"ע וציות, האמונה על אכיפת חוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968, חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994, וחוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, התשנ"ה - 1995, (להלן

## פועלים בהוגנות

הבנק ועובדיו מקפידים לפעול בהוגנות ובשקיפות כלפי כל מחזיקי העניין, לרבות הלקוחות. 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 על עמידה מלאה בהן. בין העקרונות החשובים שבסיס ההוראות הצרכניות: חובת גילוי נאות (שקיפות) כלפי הלקוח ושמירת זכות הלקוח לקבל מהבנק ייעוץ ושירות. בנוסף הבנק חבר ב"אגודת השיווק הישראלי" ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגנות בפרסום. לאור כל זאת הבנק אף נוקט משנה זהירות בתחום הפרסום, השיווק וקידום המכירות, תוך שימוש במעגלי סינון ובקרה קפדניים כאשר כלל המסרים המתפרסמים עומדים בלשון החוק. אנו מבצעים פיקוח ומעקב קפדניים על המסרים השיווקיים, ונמנעים מתקשור מסרים מטעים או משיווק מוצרים שאינם תואמים את צורכי הלקוח.

בבנק קיים נוהל "הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו" (נוהל הוגנות) שמטרתו לעגן תהליכי עבודה שמקדמים הוגנות כלפי הלקוחות ולקדם תפיסה של עמידה בעקרונות הוגנות בעת פעילות הבנק בכל הקשור ליחסים מול הלקוחות. עמידה בנוהל זה מהווה הכרה בחשיבות ההשלכות האפשריות של התנהלות לא אתית, לא אחראית, לא הוגנת, על סיכונים הציות, על תוצאות עסקיות, על התרבות הארגונית ועל מוניטין ויציבות הבנק. נוהל ההוגנות מפרט את הפרקטיקות והאמצעים הנדרשים לשמירה על הוגנות כלפי הלקוחות, ובכלל זה מתן מידע מלא על המוצר או השירות הבנקאי ועל מאפייני הסיכון הגלומים בו, תוך התאמת המוצר או השירות לצורכיו, מטרותיו ומצבו הפיננסי של הלקוח על מנת שהלקוח יוכל לקבל החלטה מושכלת ומותאמת לצורכיו. כמו כן, חל איסור על התניה של מתן מוצר או שירות ברכישת שירות או מוצר אחר וקיימת הקפדה על תנאי חוזה הוגנים. בעת פיתוח והשקה של מוצרים ושירותים חדשים, הבנק מקפיד לבצע בחינה מקיפה של עמידת המוצר/שירות 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 ובקורות מגוונות, שמטרתן לוודא שהבנק פועל באופן ראוי והוגן, תוך מתן גילוי נאות ובהתאמה לצורכי הלקוח בכל הנוגע לתהליכי מכירה ושיווק. בקורות נוספות נועדו לוודא שמהלכים להנעת עובדים וקידום הפעילות העסקית עולים בקנה אחד עם נוהל הוגנות ואינם מעמידים את עובדי הבנק בניגוד עניינים. באחריות המנהלים לוודא כי העובדים שבאחריותם פועלים לטובת הלקוחות ובהתאם לצורכיהם, ונמנעים מהתנהלות שאינה אתית, הוגנת ואחראית, על מנת לעמוד ביעדים שנקבעו. אמצעי התגמול עבור מכירה ושיווק של מוצרים עולים בקנה אחד עם נוהל הבנק וההנחיות הרגולטוריות בנושא.

בבנק מתקיימות מדי שנה הדרכות לעובדים ולבנקאים במטרה להעלות את מודעותם לחשיבות של התנהלות הוגנת כלפי לקוחות הבנק ולהעצים את תחושת האחריות בהתנהלותם. בעת מבחני המיון בתהליך קליטת עובדים חדשים לבנק, וכן במבחנים ושיוקולים בעת קידום עובדים בבנק, כוללים גם בחינה שמטרתה לוודא קיום ערכים של הוגנות כלפי הלקוחות והתנהלות אתית התואמים לנומרות ולערכי הבנק.



♦ **מעגל הבקרה השני** - כולל את הבקורות שמבוצעות על ידי קצין הציות הראשי, החטיבה לניהול סיכונים, החטיבה הפיננסית הממונה על אבטחת מידע והייעוץ 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 הצורך בהתנהלות עסקית הוגנת והצורך באיתור פעילות חריגה של לקוחות היא קריטית לעניין סיכון הציות, אמצעי הטמעה הננקטים לשם כך הם מגוונים. ההטמעה מבוצעת באמצעות תכני ועזרי הדרכה, המשולבים בתהליך ההכשרה והעבודה של המנהלים והבנקאים.

- לרשות העובדים, המבקשים להתייעץ או לדווח בנושאים רלוונטיים, עומדים המנגנונים הבאים:
- ♦ מערך קציני ציות-סינפי/אזורי/אגפי/חטיבתי
- ♦ מערכת דיווחים סובייקטיביים-מד"ס
- ♦ אתר הציות- הפורטל הבנקאי
- ♦ מרכז מומחים חץ (חושבים ציות) לתמיכה בנושא איסור הלבנת הון, CRS, FACTA ומערכות. הפנייה למרכז באמצעות מערכת מקוונת וטלפונית
- ♦ פניות במייל/בטלפון ליחידות המקצועיות
- ♦ מערכת פניות אנונימיות

בשנת 2020, קיים אגף קצין ציות ראשי כ-150 מפגשי ציות והדרכות. בשל משבר הקורונה המפגשים וההדרכות בוצעו מרחוק באמצעים ויזואליים אונליין, בסניפים וביחידות רלוונטיות בבנק, זאת על מנת להתרשם באופן בלתי אמצעי מתהליכי העבודה בזיקה לציות, להקשיב למסרים מהשטח ולאתר ולבחון סיכונים בתחום הציות. במסגרת מהלך למידה שנתית ובהתאם לתיקונים שנדרשו בחקיקה, כלל המנהלים והעובדים השלימו מצברי למידה בנושא ציות הכוללים לומדה ומבדק.



**לצורך העמידה בהוראות החוק ובמדיניות הציות הקבוצתית, מנהל אגף קצין ציות ראשי מספר פעילויות כגון: איתור חשיפות ומוקדי סיכון עיקריים, הערכת סיכונים, בקורות תהליכיות, איכותיות וכמותיות על קיום ההוראות המסדירות את יחסי בנק ולקוח, איסור הלבנת הון ומימון טרור, ביצוע מערך בקורות מובנה אחר קיום הוראות החוק בעניין דיני ני"ע, פיתוח מערכי הדרכה וניהול ידע, סקרי תשתיות, ניתוח מוצרים ושירותים חדשים, פיתוח מערכות ועוד.**

אגף קצין ציות ראשי פועל על פי מדיניות ציות קבוצתית, שקבע הדירקטוריון ונכנסה לתוקף בסוף דצמבר 2010, ומתעדכנת מידי שנה. מדיניות הציות קובעת כללים לגבי מכלול הנושאים המרכיבים את איסור הלבנת הון ומימון טרור, הוראות ציות ואכיפה בני"ע, ניגוד עניינים, הוגנות הבנק כלפי לקוחותיו, מתן ייעוץ ללקוח, הגנה על הפרטיות (למעט היבטים של טכנולוגית המידע), היבטי מיסוי רלוונטיים למוצרים או לשירותים ללקוחות או הוראות בעלות אופי דומה. המדיניות שמה דגש על השליטה התאגידית ועל האינטראקציה עם חברות בנות וסניפים מחוץ לישראל, תוך התבססות על הוראות חוק בזיקה לפעילות הבנק, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308, חוק איסור הלבנת הון, תש"ס-2000, המאבק בטרור, התשע"ו-2016, הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 411, והוראת ניהול בנקאי 306 ודיני ני"ע, תיקון לפקודת מס הכנסה ותקנות מס הכנסה הרלבנטיות. המדיניות כוללת התייחסות לדיני תחרות ומניעת הפליה.

במסגרת יישום מדיניות ההוגנות כלפי לקוחות הבנק מבוצעות על ידי האגף פעילויות ובקורות מגוונות שמטרתן לוודא שהבנק ימשיך ויפעל באופן ראוי והוגן, בשקיפות מלאה ובהתאמה לצורכי הלקוח בכל הנוגע לתהליכי מכירה ושיווק, בדגש על ייזום אשראי צרכני, וכי המהלכים להנעת עובדים וקידום הפעילות העסקית עולים בקנה אחד עם נהלי ההוגנות, הקפדה על טובת הלקוח ומענה לצורכיו ואינם מעמידים את עובדי הבנק בניגוד עניינים. על המנהלים לוודא כי העובדים שבאחריותם יפעלו לטובת הלקוחות ובהתאם לצורכיהם ולא ינקטו במעשים שאינם הוגנים על מנת לעמוד ביעדים שנקבעו.

### הפעילות של אגף קצין ציות ראשי מפוקחת באמצעות שני ערוצים:

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

### 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 - בקורות אלו המבוצעות ביחידות עצמן לגבי תהליכים הנוגעים בפעילות לקוחות קיימים. כמו כן מתבצעות בקורות לגבי תהליכים פנימיים בבנק.
  - ♦ בקורות על ידי קציני הציות ונאמני האכיפה ביחידות העסקיות - ביחידות מתקיים מעגל פנימי נוסף, המורכב מקציני ציות אגפיים/חטיבתיים, המבצעים בקורות ביחס למעגל הבקרה הראשון.



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 הרעה של המצב על-ידי פושעי סייבר. בעוד שברחבי העולם התגברו התקפות הסייבר ובפרט סחיטה, התחזות וגניבת כספים, נוכחנו שגם רמת התחכום של ההתקפות עלתה, והתקפות שכללו דלף של מידע פרטי ואישי בהיקפים גדולים זכו להד תקשורתי נרחב. לאור מציאות מורכבת זו, מערך הגנת הסייבר בבנק התגייס לתמוך בשינוי התנהלות הבנק ולקוחותיו, ונערך לספק במהירות פתרונות בטוחים ככל הניתן, על מנת לאפשר את המשכיות הפעילות העסקית.

הגנת הסייבר בבנק מנוהלת כנדרש על פי הוראות בנק ישראל, בדגש על נוהל בנקאי תקין בנושא (נב"ת) 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, נב"ת 357 בנושא ניהול טכנולוגיית המידע, נב"ת 362 בנושא מחשוב ענן, נב"ת 363 בנושא ניהול שרשרת האספקה ונב"ת 367 בנושא בנקאות בתקשורת. כמו כן, הבנק מוסמך בתקני אבטחת מידע 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 בתכנית 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.

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 (CISO) של הבנק, אשר כפוף למנהלת חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב, מרכז את פעילויות הסייבר של הבנק ואחראי בין היתר על הנושאים הבאים:**

- ניהול מערך הסייבר של הבנק.
- ייעוץ להנהלת הבנק בנושאי סייבר.
- סיוע להנהלת הבנק בהגדרת ואכיפת מדיניות הגנת הסייבר.
- גיבוש מתודולוגיה תאגידית לניהול סיכוני סייבר.

- פיתוח, מעקב אחר יישום, וניטור של תכנית מקיפה ופרטנית להתמודדות הבנק עם סיכוני הסייבר
  - יצירת מודעות לאיומי הסייבר והדרכה 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 לעומק - הטמעת טכנולוגיות הגנה ובקורות סייבר בשכבות מרובות. הבקורות מתייחסות להיבטי כוח אדם, לתשתיות ארגוניות, למדיניות, לנהלים, לטכנולוגיות, להיבטים עסקיים ועוד.
  - חוסן והתאוששות - השקעה בתוכניות לשמירה על המשכיות עסקית ולהתאוששות מאירועי כשל לוגי ותקיפות סייבר.
  - הדרכות והכשרות - קיום הדרכות בנושא מודעות סייבר. במסגרת זאת, הבנק מקיים באופן שוטף הדרכות והכשרות בנושאי הגנת סייבר עבור גורמים רלוונטיים, תוך עדכון תכניות ההדרכה מעת לעת.
  - בחינה מתמדת - ביצוע בדיקות אבטחת מידע של מערכות הבנק באופן שוטף, גם באמצעות גורמים חיצוניים, כנדרש על פי הרגולציה. זאת לצד הערכה תקופתית של עמידת הבנק במדיניות הגנת הסייבר וציות להוראות בנק ישראל. במסגרת זאת, מבוצעים אחת לתקופה מבדקי חדירה באמצעות יועצים חיצוניים בלתי

- על מנת להבטיח את אפקטיביות ניהול סיכון הסייבר בבנק, נעשה שימוש בשלושה קווי הגנה:**
- קו הגנה ראשון - חטיבת הטכנולוגיה והמחשוב ומערך אבטחת המידע והגנת הסייבר.
  - קו הגנה שני - החטיבה לניהול סיכונים ויחידת ניהול סיכוני סייבר.
  - קו הגנה שלישי - יחידה ארגונית ייעודית בביקורת הפנימית, בעלת הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי, הבוחנת את תקינותם ויעילותם של תהליכי ניהול סיכוני הסייבר והבקורות הרלוונטיים, בהתאם ליעדים שנקבעו על ידי הבנק.
- 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.
- 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.

- תלויים, המשמשים ככלי להבטחת הגנה על מערכות הבנק מחדירה, גישה לא מורשית או פגיעה.
- ממשל תאגידי - הגדרת אופן ניהול סיכוני 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.

תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע		
תוכניות 2020	סטטוס	
יישום תוכנית מודעות לסיכוני סייבר ומניעת דלף מידע בפנים הבנק, ללקוחות ולספקי הבנק.	✓ בוצע	מדובר בתהליך מתמשך שימשיך גם בשנת 2021
היערכות ומוכנות מבצעית למתקפות סייבר- תרגולי סייבר, כתיבת תוכניות מגירה להתמודדות הגנה מבצעית עם איומי הסייבר המתפתחים.	✓ בוצע	מדובר בתהליך מתמשך שימשיך גם בשנת 2021
היערכות ומוכנות מבצעית למתקפות סייבר- תרגולי סייבר, כתיבת תוכניות מגירה להתמודדות הגנה מבצעית עם איומי סייבר קונקרטיים ושיפור יכולות סריקה למציאת חשיפות.		

## מסתכלים קדימה

- השקת תוכנית מודעות לסיכוני סייבר ומניעת דלף מידע לעובדים, ללקוחות ולספקי הבנק.
- היערכות ומוכנות מבצעית למתקפות סייבר - תרגולי סייבר, כתיבת תוכניות מגירה להתמודדות הגנה מבצעית עם איומי הסייבר המתפתחים.
- המשך תמיכה בתהליך המעבר לדיגיטל שהואץ בעקבות משבר הקורונה, תוך הגנה על הבנק ולקוחותיו מול האיומים המתגברים של פשיעה ותקיפות ממניעים לאומנים.

## מסתכלים קדימה

- הטמעת מערכת ניהול הסכמות חדשה לצורך שיפור השליטה של הלקוח בהעברת מידע לצד ג' לצורך התאמה אישית של הצעות בתווך הדיגיטלי.
- עדכון סעיף שימוש במידע אישי בחוברת תנאי חשבון.
- עדכון מדיניות הפרטיות בדיגיטל.
- מיפוי תהליכים באמצעות מערכת מיפוי חדשה שפיתחנו לזיהוי שימוש במידע אישי ובניית בקורות מתאימות בהתאם למיפוי.

## תוכניות 2020 - תכנון מול ביצוע

תוכניות 2020	סטטוס
אישור מדיניות הגנת הפרטיות הבנקאית בהנהלת הבנק	✓ בוצע



## שמירה על פרטיות הלקוח

סיכונים מובילה את מערך הגנת הפרטיות בהיבט המקצועי.

מערך הגנת הפרטיות בבנק אחראי על קיום ובקרה של יישום נוהל הגנת הפרטיות, זיהוי פערים ותיקונם, וכן על ביצוע הדרכות והכשרות לכל גורם רלוונטי. בנוסף, מקפיד על ביצוע הכשרות והדרכות פרונטליות ומקוונות בנושא הגנת הפרטיות בחטיבות השונות, הן לעובדים ולבנקאים והן למנהלים בדרגים השונים ולקציני הציות. אחת לשנה, מתבצעת הערכת סיכונים סדורה ומקיפה בנושא הגנת הפרטיות, תוך מיפוי של סיכונים הפרטיות לצד בחינת השפעתם על נתוני המשתמשים.

כלל איסוף הנתונים המבוצע על ידינו נעשה בהתאם לדיני הגנת הפרטיות, תוך איסוף בהסכמה מפורשת של נושאי המידע כנדרש.

בעת השימוש בשירותים המקוונים, הלקוח מידע אודות סוג המידע האישי שנאסף באופן ישיר, בערוצים השונים שבהם הוא נאסף וכן במטרות השימוש ובאופן עיבוד המידע. זאת לצד יידוע על שיתוף אפשרי של צדדים שלישיים לצורך איסוף, אחזקה, ניתוח ועיבוד הנתונים, בהתאם להוראות החוק ולמדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, ותוך הגנה מלאה על אבטחת המידע ועל זכויות הקניין והביטחון של המשתמשים. בהתאם לסעיף 14 לחוק, ניתן להגיש בקשות לעיון, תיקון ומחיקה של מידע על ידי פנייה בכתב המפרטת את מהות הבקשה.

אגף הציות בבנק פועל באופן תדיר על מנת להגביר ככל הניתן את היבטי פרטיות הלקוחות, ובכלל זאת מלווה באופן פרטני כל מוצר חדש בבנק. בהתאם לתקנות הגנת

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 מוכלת על הקבוצה, כאשר חברות בת רלוונטיות מקבלות על עצמן מדיניות זו, תוך ביצוע התאמות שנדרשות מתוקף פעילותן. המדיניות חלה גם על ספקים ומחזיקי עניין נוספים, ועשויה להשתנות בהתאם לסוג השירות, לרבות שירותים מקוונים שונים.

מדיניות הפרטיות של הבנק מתייחסת לאופן שבו נאסף מידע מהמשתמשים והמבקרים בשירותים המקוונים של הבנק, לעיון ולהסכמות 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. בשנת 2020 הושק בבנק נוהל הגנת פרטיות חדשני ומקיף הקובע כללים ליישום מדיניות הגנת הפרטיות בבנק.

הגנת הפרטיות בבנק מנוהלת על ידי מערך מקצועי רחב הכולל קציני הגנת פרטיות חטיבתיים וקציני הגנת פרטיות אגפיים ויחידתיים הכפופים למנהלי החטיבות. תפקידם לסייע למנהלי החטיבות לממש את אחריותם על המידע האישי המשמש אותם ובפרט לוודא כי האיסוף והשימוש במידע זה מבוצע בהתאם לדיני הגנת הפרטיות. מחלקת הגנת הפרטיות באגף קצין הציות הראשי של הבנק בחטיבה לניהול

## מחויבים לפעול באנושיות, שוויון ואי אפליה



בנק הפועלים הוא מוסד פיננסי מוביל בישראל, בעל השפעה ישירה כמעסיק וכנותן שירותים על למעלה מ- 2.5 מיליון בני אדם, והשפעה 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 לצורכים של מגזרים ספציפיים, בהם החברה הערבית, החברה החרדית, אוכלוסיית האזרחים הוותיקים ואנשים עם מוגבלות. בעת פיתוח מוצרים פיננסיים וערוצי שירות, מבוצעת הערכה לגבי השפעות חברתיות וסביבתיות פוטנציאליות, 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 הבינלאומי (ILO).

זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות וניהול מו"מ 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 מונחה 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/קטינים בניגוד להוראות החוק, ולא נעסיק אף אדם בהעסקה כפויה. אנו מתגמלים את עובדינו בצורה הולמת ומכבדים את זכותם להתאגדות ולייצוג קבוצתי. שמירת זכויות אדם בנושא העסקה מנוטרת באמצעים שונים, כמו עריכת סקרי שביעות רצון, מעקב וטיפול שוטף בפניות עובדים וניהול דיאלוג מתמיד עימם.

### 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, בין היתר בהיבטי זכויות אדם, לרבות העסקת ילדים או העסקה בכפייה. אנו מוודאים שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני באמצעות חתימה על קוד אתי לעובדי קבלן והפעלת מוקד פניות ייעודי באגף משאבי אנוש, ומבצעים הליכי בקרה באמצעות חברה חיצונית, שנועדו להבטיח כי זכויותיהם אכן נשמרות. כמו כן אנו מקדמים ספקים המשלבים בפעילותם ערכים חברתיים, לרבות העסקה ותמיכה באוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית.

### מחויבות לקהילה

אנו רואים בעצמנו חלק בלתי נפרד מהקהילה שבה אנו פועלים, ומתוך כך מחויבים לעשייה חברתית ולפעילויות המסייעות ומעצימות אוכלוסיות מוחלשות שבאמצעותן אנו מעניקים הזדמנות שווה ומקדמים שמירה על זכויות וכבוד האדם. אנו 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. 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, אנו 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





סביבתי

תחום	מדד	2016	2017	2018	2019	2020
מתן אשראי סביבתי	אשראי מצטבר לפרויקטים ומוצרים סביבתיים (במיליארדי ₪)	6.53	6	8.7	6.4	10.9
צריכת אנרגיה והתייעלות	צריכת חשמל - סה"כ (קוט"ש)	86,388,184	86,232,616	86,217,677	83,123,204	79,366,534
	צריכת חשמל למ"ר (קוט"ש)	280.7	267.5	273.6	268.1	258.9
	שיעור השינוי השנתי בצריכת חשמל (ב-%, לעומת שנה קודמת)	-2%	-0.18%	-0.02%	-3.6%	-4.5%
	צריכת סולר (ליטר, לנסועה ולגנטורים)	13,547	9,898	138,327	12,016	16,102
	צריכת בנזין (ליטר, לנסועה)	3,021,768	2,746,344	2,160,630	2,369,178	1,851,816
	סה"כ צריכת חשמל, סולר ובנזין (ב- MWh)	114,041	111,340	107,281	104,818	96,391
צריכת חומרים	צריכת נייר (טון)	1,433	1,209	1,037	920	908
	צריכת מים (מ"ק)	89,627.7	108,125	92,480.1	79,489.2	68,488.4
טיפול בפסולת	מחזור נייר (טון)	783	760	746	575	487.5
	מחזור קרטון (טון)	9.3	15.3	18.2	23.6	45.4
	מחזור פסולת אלקטרונית בבנק (טון)	38	94	101.5	62.7	96.1
	פינוי אחראי של פסולת בניין (ק"ג)	2,534	2,284	1,866	2,356	1,973
	פינוי אחראי של נורות פלואורסנט (ק"ג)	2,340	1,230	1,179	757	1,128
	סה"כ פסולת (טון)	835.2	872.8	868.7	664.4	632.1
	סה"כ פסולת שהועברה למחזור (טון)	830.3	869.3	865.7	661.3	629
	סה"כ פסולת שהועברה לפירוק והטמנה באמצעות קבלנים מורשים (טון)	4.9	3.5	3	3.1	3.1
טביעת הרגל הפחמנית <sup>1</sup>	מדרג פחמני (טון CO2eq )	56,629	58,360	53,267	47,874	45,003
	פליטות גזי חממה במכלולים 1+2	51,191	51,626	49,538	46,624	44,030
	שיעור השינוי השנתי במדרג הפחמני (ב-70%, לעומת שנה קודמת)	-79%	3.1%	-8.7%	-10.1%	-6%

חברתי

תחום	מדד	2016	2017	2018	2019	2020
הנגשת השירות למגוון לקוחות	מספר סניפי הבנק (קמעונאיים ועסקיים)	257	259	237	215	189
	שיעור הסניפים המונגשים (*סניפים בעלי "אות נגישות" של עמותות נגישות ישראל)	87%	96%	95%	99%	99.5%
	מספר בנקטים ומכשירים לשירות עצמי מונגשים לעיוורים	536	616	752	1,210	1,301
	שיעור הסניפים הנמצאים בפריפריה הגיאוגרפית	40%	40%	45%	43%	41%
קידום רכש אחראי	שיעור רכש כחול לבן	92%	92%	95%	95%	93%
	שיעור היקף הרכש מספקים קטנים וזעירים	46%	45%	47%	31%	20%
	שיעור הספקים הקטנים (ממספר שנתי כולל של הספקים)	81%	77%	76%	71%	73%
השקעה בקהילה	תרומות והשקעה קהילתית (במיליוני ₪)	40	40	42	43.9	50.5
	מספר עובדים מתנדבים קבועים בבנק	3,500	3,500	3,600	3,500	4,000

1. חלק מהנתונים טיבו בהתאם לאמור בפרק סביבה

תחום	מדד	2016	2017	2018	2019	2020
פרופיל העסקה	מספר עובדי הבנק	8,701	8,687	8,290	8,162	7,757
	עובדים בהסכם קיבוצי (ב-%)	90.5%	90%	89.4%	88.2%	87.2%
	שיעור היעדרות עובדים בגין מחלה (כולל חופשת מחלה בגין מחלת בן משפחה)	5.46%	5.62%	5.65%	5.58%	6.76% <sup>2</sup>
גיוון בהעסקה	שיעור נשים בבנק (ב-%)	64.4%	65%	66%	65.6%	65.5%
	שיעור נשים מנהלות בבנק (ב-%)	52.4%	52.6%	53.2%	54%	54%
	שיעור מיעוטים בבנק (ב-%)	6%	6.3%	6.4%	6.2%	6.3%
	שיעור גיוס של אוכלוסיות מגוונות	22%	17%	22%	20%	21%
הכשרה ופיתוח ההון האנושי	שיעור אקדמאים בבנק (ב-%)	65.8%	66.7%	68%	69%	71%
	מספר ימי למידה בבנק <sup>3</sup>	49,776	43,211	60,360	53,681	28,255
	ממוצע שעות לימוד לעובד	42.5	42.5	52.8	51.2	28.6
	עלות כוללת של הדרכה והשתלמויות עבור עובדי הבנק (במיליוני ש"ח)	43	53	63	65	42
	שיעור העובדים שקיבל משוב (ב-%)	99%	99%	99%	99%	99%
	שיעור המשתתפים במדד השינוי התרבותי <sup>4</sup>	-	83%	81%	80.6%	70%

כלכלי-ממשל תאגידי

תחום	מדד	2016	2017	2018	2019	2020
ביצועים כלכליים (במיליוני ₪)	סך הכנסות	12,875	12,577	13,774	13,208	13,176
	רווח נקי המיוחס לבעלי המניות	2,628	2,660	2,595	1,799	2,056
	הוצאות תפעוליות ואחרות	8,142	8,121	8,960	8,776	7,501
	מתוכנן משכורות והוצאות נלוות	4,239	4,209	4,188	4,108	3,836
	תשלום מס	2,028	1,355	2,383	1,912	1,716
	דיבידנדים ששולמו לבעלי המניות	685	861	496	1,000	720
ערך כלכלי ישיר למחזיקי העניין	הערך הכלכלי שחילקה קבוצת הבנק למחזיקי העניין: הוצאות תפעול, משכורות והוצאות נלוות, תרומות וחסויות, הפרשה למיסים דיבידנדים - במיליוני ש"ח (הנתונים המלאים מופיעים בדוחות הכספיים)	11,225	10,981	11,507	11,501	9,862
דירקטוריון	מספר חברי דירקטוריון (נכון לסוף שנת הדיווח)	10	10	7	9	9
	שיעור הדירקטורים החיצוניים (על פי ההגדרה בחוק החברות ובנוהל בנקאי תקין 301)	50%	50%	57%	55%	55%
	שיעור נשים בדירקטוריון	18%	16%	14%	22%	22%

2. עלייה בשל נגיף הקורונה.  
3. ירידה בנתוני הכשרה והדרכה בשל תקופת הקורונה תוך פיתוח תהליכי הכשרה חדשים. לפירוט נוסף ראה פרק עובדים.  
4. סקר אקלים ארגוני לשנים 2017-2019.



אינדקס GRI ודיווח COP ל-Global Compact

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure 2016	102-1	שם הארגון	117	אין דרישה ספציפית
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	117-118	
	102-3	מיקום מטה הארגון	117-118	
	102-4	מיקום פעילות הארגון	117-118	
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	117-118	
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	117-118	
	102-7	גודל החברה	9-11	
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	70-72,77	
	102-9	שרשרת אספקה	89-90	
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	89, 117	
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	97-100	
	102-12	יוזמות חיצונית	16-19	1-10
	102-13	חברויות בארגונים	18-19	1-10
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4-5	
	102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	4-5, 12-13, 86-87, 98-102, 127-129	מחויבות בדבר יו"ר ומנכ"ל
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	7, 125-126, 134-135	1-10
	102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואיתית	125	
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	119-122	
	102-19	האצלת סמכויות	119-122	
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	121	
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	12-13, 122	
	102-22	הרכב הדירקטוריון	119-122	
	102-23	יו"ר הדירקטוריון	4-5, 119	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure 2016	102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	119-120	
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	119-120	
	102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	121-122, 125	
	102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	120	
	102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	120	
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	121-122	
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	121-122	
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	121-122	
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	4-5, 121	
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	121-122	
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	121-122	
	102-35	מדיניות תגמול	122-123	
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	122	
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	122	
	102-38	יחס השכר השנתי	122	
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	122	
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	12-13	
	102 - 41	הסכמי עבודה קיבוציים	70	
	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	117	
	102-46	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	13	
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	14-15	
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	103	
	102-49	שינוי בדיווח	13	
	102-50	תקופת הדיווח	13	
	102-51	תאריך פרסום הדוח הקודם	13	

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 הGRI -- SRS	13	
	102-55	אינדקס GRI	138-144	
	102-56	בקרה חיצונית	148-149	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 201: Economic Performance 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	4-5	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	6	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	6, 121-122	
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	137	
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	101-1027	
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	87	
	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	35, 57	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	35, 57	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	35, 57	
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	39-47, 57, 98-1002	
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	57, 98-107, 1371,3	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	89-90	אין דרישה ספציפית
GRI 204: Procurement Practices 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	89-90	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	89-90	
	GRI 204: Procurement Practices 2016			
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	92	
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 205: Anti-corruption 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	127-129	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	127-129	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	127-129	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 205: Anti-corruption 2016				
GRI 205: Anti-corruption	205-1	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	90, 127-129	
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	125	
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	125	
GRI 103: Management approach 2016				
GRI 301: Materials	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	109-113	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	109-113	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	109-113	
	GRI 301: Materials 2016			
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	109-113, 136	
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	109-113, 1368,9	
	301-3	מוצרים מושבים וחומרי האריזה שלהם	111-113	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	105-108	7,8,9
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	105-108	
GRI 302: Energy	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	105-108	
	GRI 302: Energy 2016			
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	106-107	
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא מהותי לארגון	
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	106	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	106-107	
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	98-99	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-104	7,8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	103-104	7,8
GRI 302: Energy	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	103-104	7,8
	GRI 305: Emissions 2016			
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	103-104	7,8
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	103-104	7,8
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	103-104	7,8
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	104	7,8
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	103-104	7,8,9
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	127-129	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	127-129	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	127-129	



שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 305: Emissions	305-6	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון (ODS)	103	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	69-70	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	69-70	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	69-70	
	GRI 401: Employment 2016			
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	71	6
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	86	
GRI 402: Labor/ Management Relations	401-3	חופשת לידה	70	1,2,6
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70-73	2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70-73	
GRI 404: Training and Education	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70-73	
	GRI 402: Labor / Management Relations 2016			
	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	87	
	GRI 103: Management approach 2016			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	80-81	6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	80-81	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	80-81	
	GRI 404: Training and Education 2016			
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	82	
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	80-81	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משו ב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	66, 137	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	75-76	1,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	75-76	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	75-76	
	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016			
	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	77, 137	
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	75	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 406: Non-discrimination	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	75	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	75	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	75	
	GRI 406: Non-discrimination 2016			
	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	75	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70, 86	1,2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70, 86	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70, 86	
	GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016			
	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	93	
GRI 413: Local Communities	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	57-58, 65	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	57-58, 65	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	57-58, 65	
	GRI 413: Local Communities 2016			
	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	57-67	
GRI 414: Supplier Social Assessment	413-2	פעולות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	103-104, 130-131	
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	23-24, 43-47	
	FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסים לאוכלוסייה מועטת יכולת	24, 35-36, 39-42, 46	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	90, 93	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	90, 93	
GRI 414: Supplier Social Assessment	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	90, 93	
	GRI 414: Supplier Social Assessment 2016			
	414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו ע"פ קריטריונים של סביבת ההעסקה	90, 93	1,2,6
	414-2	השפעות משמעותיות בשרשרת האספקה והפעולות שננקטו	93	

נושאים מהותיים בדוח ושיוכם למדדי ה-GRI-SRS

GRI 203: Indirect Economic Impacts, GRI 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	מקדמים התנהלות פיננסית נכונה עבור הלקוחות
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 413: Local Communities, Product profile (Sector supplement)	מעניקים שירות למגוון רחב של לקוחות וקידום הכללה פיננסית
GRI 418: Costumer Privacy	פועלים לאבטחת מידע ולפרטיות
GRI 413: Local Communities, FS13, FS14	פועלים לנגישות
GRI 414: Supplier Social Assessments, GRI 204: Procurement Practices, GRI 417: Marketing and Labeling	מנהלים באחריות את שרשרת האספקה
GRI 203: Indirect Economic Impacts, GRI 201: Economic Performance, GRI 102: General Disclosure, GRI 413: Local Communities	מרחיבים את מעגלי ההשפעה
GRI 102-10, 102-15, GRI 413: Local Communities	שומרים על רציפות והמשכיות עסקית בשגרה ובחירום
GRI 413: Local Communities	משקיעים בקהילה
GRI 402: Labor\ Management Relations, GRI 401: Employment, GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining, GRI 406: Non- discrimination	מקדמים סביבת עבודה נאותה
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity, GRI 102: General Disclosure , GRI 406: Non- discrimination	מקדמים גיוון, שוויון הזדמנויות ושקיפות
GRI 404: Training and Education	פועלים להכשרה ולפיתוח אישי
GRI 301: Materials, GRI 302: Energy, GRI 305: Emissions	מצמצמים השפעות סביבתיות
GRI 203: Indirect Economic Impacts, , Product profile (Sector supplement)	מפתחים מוצרים ושירותים לקידום קיימות סביבתית
GRI 102: Key Impacts, Risks and Opportunities, GRI 201-2: Financial implications and other risks and opportunities due to climate change.	בוחנים סיכונים סביבתיים במימון
GRI 102: General Disclosure	ממשל תאגידי ואתיקה
GRI 205: Anti- corruption, GRI 419: Socioeconomic Compliance	מניעת שחיתות

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 417: Marketing and Labeling	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	126	8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	126	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	126	
	GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	126	8
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	126 (לא היו מקרים ספציפית ב-2020)	אין דרישה
GRI 418: Customer Privacy	417-3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	126 (לא היו מקרים ב-2020)	
	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	132-133	1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	132-133	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	132-133	
	GRI 418: Customer Privacy 2016			
	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	132	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	GRI 103: Management approach 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	126-129	אין דרישה
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	126-129	ספציפית
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	126-129	
	GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016			
	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	122, 126	1
	GRI 103: Management approach 2016			
Product profile (Sector supplement)	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	27, 35, 39-42,	אין דרישה
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	98-100	ספציפית
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	Product profile: (Sector supplement) 2016			
	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	28	
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	28	
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	100	

# בקרה תהליכית ליישום התכנית לאחריות תאגידית בבנק הפועלים

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

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

## BDO: בקרה תהליכית ליישום התכנית לאחריות תאגידית בבנק הפועלים

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד רואי החשבון BDO מלווה את בנק הפועלים ביישום התכנית של קיימות ואחריות תאגידית זו השנה הארבע-עשרה. פעילות הקבוצה מתמקדת בבקרה תהליכית ובהתקדמות התכנית לקיימות ואחריות חברתית, כלכלית וסביבתית. הליווי הצמוד מאפשר ליועצי BDO לתת חוות דעת מקצועית, המבוססת על בחינת התהליכים שבוצעו בבנק לכל אורך שנת 2020 ובמהלך שנת 2021, עד למועד פרסום הדוח. הבנק המשיך בתקופה זו במגמת יישום והטמעה של האחריות התאגידית.

## תיאור התהליך

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

- א. עדכון וטיוב תשתית המידע והמדדים לניהול אחריות תאגידית** - יועצי המחלקה בחנו את מערך ניהול האחריות החברתית בבנק, ריכוז תוצאות איסוף המידע, תהליכי הפקת מידע ועיבודו למדדים וכן את ביצועי הבנק אל מול מטרות ויעדים שנקבעו.
- ב. הטמעת אחריות תאגידית בליבת הפעילות וביחידות השונות** - בתחום זה נבחן תהליך ההטמעה של פרקטיקות אחריות תאגידית בפעילות השוטפת של יחידות הבנק, זאת לצד השינוי הארגוני שנוצר בבנק בעקבות התהליך. במסגרת התהליך הבקרה נבחן גם אופן פיתוח ויישום הנושאים החדשים שעלו בדיווחי היחידות השונות.
- ג. בחינת תוצאות יישום התכנית (אפקטיביות ההטמעה)** - שלב זה בחן כיצד שיפר הבנק את ביצועיו במדדים השונים, הוביל יוזמות חדשות ביחידות השונות לפעילות בתחום, פיתח מוצרים בנקאיים חדשים, ויצר דיאלוג עם מחזיקי העניין תוך הרחבת ההשפעה על הציבור בישראל.

## ממצאים, סיכום והמלצות

- במסגרת הבקרה התהליכית, מצאנו לנכון לציין בפני הבנק מספר כיוונים שאותם יש לשמר ו/או לחזק:
- ♦ **השקעות אחריות (השקעות ESG) -** בשנת 2020, בחר הבנק לקדם את תחום ההשקעות האחריות - השקעות הנבחנות גם בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגידי תקין, זאת מעבר לתשואה הכספית שלהן. הבנק מקדם את הנושא באמצעות שיקוף דירוגי ESG על מניות גלובליות עבור לקוחות המעוניינים בכך, באמצעות פיתוח מוצרים פיננסיים ייעודיים ובאמצעות הכללת חברות בעלות דירוג ESG גבוה בפורטפוליו ההשקעות שלו (בפעילות הנוסטרו). בנוסף הבנק מציע ללקוחותיו פיקדונות דרכם הבנק מעביר סכומים זהים לגובה הריבית שנצברה לטובת נושאים חברתיים וסביבתיים. תחום ההשקעות מהווה השפעה מהותית של הבנק, ובקידום השקעות אחריות טמונה הזדמנות ליצירת אימפקט כלכלי, חברתי וסביבתי משמעותי ונרחב עבור הבנק ומחזיקי העניין שלו. לצד המשך העמקת הדיווח, המלצתנו היא לבחון הטמעה של מוצרים פיננסיים נוספים המייצרים השפעה חברתית וסביבתית חיובית לרבות אג"ח ירוק ו/או אג"ח חברתי.
  - ♦ **שינויי אקלים -** בדוח זה, הבנק מציין את כוונתו בדבר היערכות לגיבוש תכנית עבודה שנתית ורב שנתית בנושא ניהול סיכונים אקלים, תוך בחינת הרלוונטיות למשק הישראלי ומיפוי המגזרים העסקיים שבמוקד. בראייתנו, הנושא של שינויי אקלים הופך להיות לנושא מהותי יותר ויותר במגזר העסקי, אף בסקטור הפיננסי, אשר מחזיק במפתחות ובאחריות ליצירת השינוי המקומי והגלובלי. כך, לצד הסיכונים, שינויי האקלים טומנים בחובם הזדמנויות עסקיות עבור המגזר הפיננסי. בהקשר זה יצוין כי בשנת 2020 הגדיל הבנק את היקף האשראי למימון פרויקטים סביבתיים בכ- 70% לעומת שנת 2019. בכך, לצד בחינת הסיכונים ואופן ניהולם, אנו ממליצים להמשיך ולהרחיב את היקף המימון לפרויקטים ירוקים, לרבות בתחום האנרגיות הנקיות.

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



**הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות**  
BDO Consulting Group  
מאי 2021



# הצהרת הבטחת איכות:

## בנק הפועלים, דוח אחריות תאגידית לשנת 2020

### הקדמה

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

נושא השקיפות והאחריות של תאגידים להשפעותיהם החברתיות והסביבתיות הינו אחד מנושאי הליבה של המכון. בחודש מאי 2021 פנה בנק הפועלים אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2020. תהליך הבטחת האיכות בוצע ע"י ד"ר ליעד אורת, ראש המכון.

מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המכון ולא ד"ר ליעד אורת (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק הפועלים ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיטוט הדוח, התקיימו מספר ישיבות עבודה להבהרת הסוגיות השונות. חלקן קבלו מענה כבר בדוח זה וחלקן ייתכן וישולבו בדוחות הבאים.

### גישת העבודה



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

חלק בלתי נפרד מתהליך הדיווח עצמו והיעד הוא הטמעה מהירה ונכונה ככל הניתן של ההערות המקצועיות אשר עולות במהלך תהליך העבודה. התהליך בדוח זה התבצע בהתאם לעקרונות תקן להבטחת האיכות AA1000AS של הארגון AccountAbility. ד"ר ליעד אורת הינו בוחן מוסמך מטעם ארגון זה. בהתאם לתקן נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

- 1. כוללניות Inclusiveness** – התייחסות מלאה לנושאי הדיווח והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.
- 2. מהותיות Materiality** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
- 3. תגובתיות Responsiveness** – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

נמצא כי דוח זה אכן עומד בהלימה ראויה לעקרונות אלו. יצוין כי, כמדי שנה, הדוח הינו מעמיק ורחב באופן מרשים ביותר ועומד בשורה אחת עם דיווחי הבנקים המובילים בעולם. דוח זה, הארבע עשרה במספר, ממשיך את מסורת המצינויות של בנק הפועלים בכל האמור לעמידה בסטנדרט הדיווח העולמי הגבוהה ביותר. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח של ה-GRI, וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive. הריני מצהיר בזאת כי דוח בנק הפועלים אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו.

### הערות מרכזיות

ראשית, ברכות לבנק ולעובדיו על ציון 100 שנים להקמת הבנק. זהו אירוע חשוב ומכובד ואין ספק כי לבנק הפועלים חלק משמעותי בבניית החברה והמדינה בארץ ישראל. ברצוני לציין לטובה בהקשר זה את העקביות שבדיווח הרבה מעבר למתחייב ע"י המפקח על הבנקים ואימוץ של מתודולוגיות אחריות תאגידית מהמובילות בעולם דוגמת הגלובל קומפט, יעדי הקיימות של האו"ם ועוד.

להלן ההמלצות המרכזיות לטובת המשך קידום הדיווח בבנק הפועלים:

♦ **ניהול סיכונים שינוי אקלים** – כפי שמצוין בדוח, בסוף שנת 2020 שלח המפקח על הבנקים עדכון של החוזר בנושא ניהול סיכונים סביבה במוסדות הפיננסיים בישראל. עדכון זה הוא משמעותי ביותר. בדוח מפרט הבנק כי הוא מגבש בימים אלו תכנית עבודה לפעול בטווח הקצר-בינוני לחיזוק פעילות הבנק בתחום ניהול סיכונים סביבה, בדגש על התחום המתפתח של סיכונים אקלים. וברצוני לחזק את החשיבות של גיבוש תהליך זה הן לבנק והן לסביבה.

♦ **Net-zero** – אחד העקרונות החשובים ביותר הצוברים תאוצה באופן מרשים למדי בחודשים האחרונים הוא עקרון ה-net-zero. על פיו, לא רק מדינות, אלא גם תאגידים מציבים יעדי הפחתה משמעותיים עד להגעה למצב של איזון פחמני בשנת 2050. זהו היעד הכללי עולמי שאומץ בוועידת פאריס בכדי למנוע ממוצע הטמפר' העולמית לעלות מעבר ל-1.5 מעלות. זוהי הזדמנות עבור בנק הפועלים לשמר את המובילות החברתית והסביבתית שלו ולבחון כיצד ניתן להציב יעדי הפחתה משמעותיים גם ל-2050.

בברכה,

#### ליעד אורת

ראש המכון לאחריות תאגידית  
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

המכון  
לאחריות תאגידית

## 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 2020 ולכן האופן חישוב של טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במכלולים 1 ו-2 התבסס על מקדמי הפליטה של שנת 2019. כמו כן, יצוין כי בדוח זה בוצע עדכון מתודולוגי למקדמי הפליטה במכלול 3 עבור השנים 2016-2019, ומכאן אף עבור המדרג הכולל של הבנק, לפיו נלקחו בהתאמה מקדמי הפליטה של המשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) לשנים 2016-2019.

### חישוב ודיווח המדרג הפחמני של בנק הפועלים

בשנת 2020 הבנק המשיך במדידה עקבית של המדרג הפחמני שלו. זאת, בהמשך למעבר לאפיון של המדרג הפחמני על פי סטנדרטים בינלאומיים מקובלים ודיווח למערך לרישום גזי החממה בישראל שהחל בשנת 2010. המדרג הפחמני הכולל של בנק הפועלים בשנת 2020 עמד על כ-45,003 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-88%), מפעילות צי הרכב (כ-9.6%). הצמצום בהיקף המדרג הפחמני של הבנק בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019, הוא בהיקף של כ-2,871 טון CO<sub>2</sub>eq, המהווה ירידה בשיעור של כ-6%. צמצום שנתי זה נובע בעיקרו מצמצום של כ-4.5% בצריכת החשמל של הבנק ומצמצום של כ-22% בצריכת הדלק לנוסעה. בנוסף יצוין, שכ-45% מצריכת החשמל של הבנק מתבססת על רכישת חשמל מדוראד שבתהליך הייצור שלה מובילה לחסכון של כ-3,660 טון פד"ח (כ-9.2% מסך הפליטות במכלול 2).

### סיכום ממצאי הבדיקה

להלן פירוט השינויים המשמעותיים ביותר בהרכב הפליטה:

- ♦ **צריכת חשמל:** בשנת 2020 נרשמה ירידה של כ-4.5% בצריכת החשמל הכוללת בהשוואה לצריכה בשנת 2019;
- ♦ **צריכת דלק:** בשנת 2020 נרשמה ירידה בצריכת הבנזין של הבנק לנוסעה בשיעור של כ-22%; אולם יצוין כי חלה עליה של כ-34% בצריכת הסולר, המשמש לנוסעה ולהפעלת גנרטורים. מכל מקום, נרשמה ירידה של כ-22% בפליטות מנסועה של צי הרכבים של הבנק;
- ♦ **גזי קירור:** חלה ירידה משמעותית של כ-69% בסך הפליטות הנובעים מגזים המכילים פלואור חדש, לרבות בשל תהליכי ייעול במערכות מיזוג האוויר;
- ♦ **טיסות עובדים:** נרשמה ירידה של כ-94% בסך הפליטות מטיסות עובדים, לרבות בשל צמצום טיסות עקב משבר הקורונה, לצד תהליכי ייעול ומעבר לקיום פגישות מרחוק באמצעות פלטפורמות לשיחות ועידה כגון ZOOM;
- ♦ **שפכים סניטריים:** פליטות שמקורן בתהליך הטיפול בשפכים סניטריים של עובדי הבנק עברה לאחריות מכוני הטיהור - לפי הנחיות המערך לדיווח פליטות.

### הרכיבים לחישוב המדרג הפחמני של הבנק

- ♦ הבנק מנטר ומחשב את פליטת גזי החממה בשלושת המכלולים כדלהלן:
  - ♦ פליטות ישירות במכלול 1 - צריכת בנזין וסולר לנוסעה 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

מאי 2021



בנק הפועלים 