

פועלים באחריות

סיכום פעילות אחריות תאגידית
(ESG) לשנת 2020



בנק הפועלים

12 פועלים באחריות לטובת הלקוחות

14 פועלים לצמיחת העסקים
הקטנים והבינוניים

18 פועלים לצמיחה והכללה פיננסית

20 חדשנות מייצרת ערך

22 פועלים למען החברה והקהילה

26 פועלים בהתנדבות

29 פועלים לשרשרת אספקה אחראית

30 העצמת יכולת העובדים רווחתם

34 פועלים באחריות למען הסביבה

36 ממשל תאגידי

כארגון פיננסי מוביל המהווה חלק בלתי נפרד מהכלכלה ומהחברה בישראל מזה 100 שנים, קיימת לבנק הפועלים השפעה משמעותית על הסביבה והקהילה שבהן הוא פועל. השפעה זו מחייבת אותנו לוודא כי כחלק מפעילותנו העסקית, תקדם העשייה שלנו ערכים חברתיים וסביבתיים, לטובת לקוחותינו וכלל מחזיקי העניין שלנו.

ההכרה בעשייה החברתית של בנק הפועלים באה לידי ביטוי, בין היתר, בהובלה בדירוגי ESG (Environmental, Social Governance). הדירוגים, אשר נערכים על ידי חברות אנליזה בארץ ובעולם, מבטאים את ההשפעות החברתיות, הסביבתיות והאתיות של חברות כחלק מפעילותן העסקית השוטפת. בנק הפועלים ממוקם בדירוג הגבוה ביותר ב'מדד מעלה' הישראלי (פלטינה+), ונמצא בשורה אחת עם בנקים מובילים בעולם במדדי ESG של 'בלומברג', 'Vigeo Eiris', 'MSCI' ו-'Sustainalytics'.

חוברת זו מציגה בתמצית את הנתונים וההישגים המרכזיים 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 בחוברת 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



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 הלואות 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 ה"זום", 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 שזרה 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.

ראובן קרופיק
יו"ר הדירקטוריון

דב קוטלר
מנכ"ל

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 החרפה 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 ירוקה, עידוד לקוחותינו למעבר לשימוש באנרגיות סולאריות, הרחבת הפריסה של שירותי הייעוץ

ללקוחותינו בנושא השקעות אחראיות והמשך פיתוח פיקדונות חברתיים ופיקדונות מובני ESG. אנו גאות על כך שעשייה זו באה לידי ביטוי גם בדירוגי בנק הפועלים במדדי ה-ESG הבין-לאומיים, וכי דירוגים אלה ממשיכים להשתפר מדי שנה. בנוסף, השנה הצטרפנו למדד בלומברג לשוויון מגדרי (GEI). אנו הבנק הישראלי היחיד שמשותף במדד זה, המשקף את הקפדת הבנק על שוויון הזדמנויות והוגנות בסביבת העבודה.

דוח זה מתפרסם בשנת ה-100 לבנק הפועלים, אשר מהווה מזה עשורים רבים אחת מאבני היסוד בחיי הכלכלה והחברה בישראל. העשייה הכלכלית-חברתית הענפה של הבנק במהלך 100 השנים שחלפו מאז הקמתו, משמשת עבור עובדי הבנק

השראה להמשיך ולהשפיע לטובה על החברה, הסביבה והכלכלה בישראל. אנו מזמינות אתכם לשתף אותנו בהצעות וברעיונות חדשים שיסייעו לנו להעצים את ההשפעה החברתית-סביבתית שלנו באמצעות יצירת ערך משותף לבנק, לקהילה ולסביבה. להצעות בנושא ניתן לפנות לשרון אללוף, מנהלת אחריות תאגידית בבנק הפועלים, באמצעות כתובת הדוא"ל Sharon.alaluf@poalim.co.il.

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.

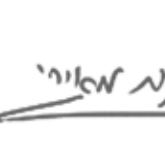



שרון אללוף
מנהלת אחריות תאגידית
המרכז לבנקאות חברתית




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




רונית מאירי
מנהלת האגף לשינוי ארגוני
חטיבת מש"א

חזון וערכים

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.

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.



מימין: בנייני 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, כמו 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 לפניות 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 משיקות 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.

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.

5
מרכזי ייעוץ
להשקעות פיננסיות ופנסיוניות.

10
יחידות היי-טק
פועלות בסניפים נבחרים ברחבי הארץ.

11
מרכזים עסקיים
בפריסה ארצית, המשרתים עסקים גדולים ובינוניים.

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.

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 עסקים קטנים
ובינוניים בתקופת משבר
הקורונה באמצעות הקרן
להלוואות בערבות מדינה.

93% מהרכש
שלנו הינו מספקים מקומיים
ומכל רחבי הארץ.

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

11.7% מהעובדים
הינם מאוכלוסיות בתת-ייצוג
בשוק העבודה.

S חברה

20 אלף איש
השתתפו בהרצאות "המרכז לצמיחה
פינוסית" 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.

E סביבה

10.6 מיליארד ₪
היקף יתרות האשראי
שהוענקו לפרוייקטים
המקדמים סביבה ירוקה.

284 מיליון ₪
היקף האשראי הסולארי -
אשראי ייעודי ללקוחות
פרטיים ועסקיים להתקנת
פאנלים סולאריים.

58% שיעור צמצום
טביעת הרגל הפחמנית של
הבנק בעשור האחרון (צמצום
של 6% בשנת 2020).



מבט קדימה ליעדים עיקריים לשנת 2030:

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

אנו שואפים ל:

הגדלת המימון וההשקעות
בפרוייקטים המקדמים סביבה
ירוקה ל-20 מיליארד ₪, לצד
ניהול סיכוני הסביבה והאקלים
בפעילותנו העסקית.

המשך ירידה במדור הפחמני של
הבנק ב-60% נוספים.

העלאת שיעור עובדי הבנק
מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק
העבודה ל-15%.

העלאת הייצוג הנשי בהנהלה
הבכירה בבנק ל-50%
(עד שנת 2025).



פועלים באחריות לטובת הלקוחות



בנק הפועלים מחויב להענקת ערך משמעותי ללקוחותיו הפרטיים והעסקיים, תוך שילוב בין שירות אישי ואנושי לבין חדשנות טכנולוגית. במסגרת זאת, אנו שואפים לשמש עבורם ככתובת הראשונה בכל הנוגע לקבלת החלטות פיננסיות, אשר זמינה עבורם באמצעות מגוון פלטפורמות, ערוצים ושירותי ייעוץ מתקדמים.

8.53

הציון שניתן על ידי לקוחותינו לדירוג מידת האנושיות והאכפתיות של הבנקאים שלנו (עלייה של 7.4% ביחס לשנת 2019).



300
מיליון כניסות

לערוצים 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. בנוסף, השנה השקנו אתרי תוכן בנקאיים חדשים הכוללים מידע וכלים המותאמים לצורכי לקוחות הבנקאות הקמעונאית, הלקוחות העסקיים ולקוחות החברה הערבית.

1
מיליון
לקוחות

פעילים בשירות 'פועלים בטלפון', הכולל מוקד ייעודי ללקוחות עסקיים ומוקד ייעודי ללקוחות בני 65+.

150
אלף גולשים

עוקבים אחר הבנק ברשתות החברתיות

דף הפייסבוק של הבנק משמש למתן שירות ולניהול דיאלוג עם הלקוחות והציבור הרחב. מדי יום מתקבלות בו מאות פניות, גם באמצעות המסנג'ר, המטופלות תוך דקות ספורות. הדף זמין גם בשפה הערבית.



מאות יועצים

המעניקים ללקוחות פרטיים ועסקיים ייעוץ השקעות מותאם אישית, על בסיס היכרות עם צורכיהם, העדפותיהם ומטרותיהם.

5
מרכזי יעוץ

הוקמו במטרה לספק ללקוחותינו מעטפת ייעוץ כוללת במקום אחד: ייעוץ השקעות פיננסיות, ייעוץ פנסיוני ותכנון לקראת פרישה. בשנת 2021 צפויים להיפתח 10 מרכזי ייעוץ נוספים, בפריסה ארצית.

השקעות אחראיות

הן השקעות הנבחנות בפרמטרים סביבתיים, חברתיים ובפרמטרים של ממשל תאגידי תקין, ונקראות בקצרה 'השקעות ESG'. לאור המודעות הגוברת לתחום ברחבי העולם, כמו גם בקרב משקיעים מוסדיים בישראל, שילבנו במערכות הייעוץ ללקוחותינו שיקוף דירוגי ESG על מניות ואג"ח של חברות בין-לאומיות מומלצות. כמו כן פיתחנו מוצרים פיננסיים ייעודיים המאפשרים ללקוחות לקחת חלק בקידום מטרות חברתיות-סביבתיות.

5 פיקדונות ייחודיים

הושקו ב-2020 המאפשרים ללקוחות הבנק להפקיד לחיסכון, ולצד זאת, לייצר אימפקט חברתי-סביבתי: פיקדון 'חיסכון לטובה' שפותח בשיתוף עם עמותת 'עיגול לטובה', 'פיקדון ירוק' לקידום סביבה ירוקה שפותח בשיתוף עם עמותת 'צלול' ו-3 'פיקדונות מובנים ESG' לקידום השקעות אחראיות.



3 סניפים ניידים

העניקו שירות ב-200 מקומות ברחבי הארץ, מתוכם 40 מתחמי דיור מוגן.



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 לתת ללקוחות מענה מקצועי זמין, פיתחנו מוצרים ושירותים שמותאמים לצורכי תקופה ותגברנו את השירות הניתן בערוצים הישירים.

מעל ל-

80%

מהפגישות בסניפים התקיימו באמצעות שירות 'תיאום מראש פגישה עם בנקאי' (בהשוואה ל-20% בתחילת 2020).

42.5 מיליארד ₪

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

חבילת "חושבים קדימה"

על מנת לספק מענה ללקוחות פרטיים או עסקיים שהכנסתם נפגעה עקב המשבר, הצענו חבילה שכללה פגישה אישית עם בנקאי, הלוואות בתנאים אטרקטיביים לצרכים שונים, אפשרות לפתוח ולהשתמש בפקדונות קיימים ללא קנסות ועמלות, הנחות בקורסים מקצועיים, שירותי הכוונה מקצועית ללא עלות ואפשרות לדחיית תשלומי הלוואות ומשכנתאות.



פועלים לצמיחת העסקים הקטנים והבינוניים

בשנים האחרונות אנו פועלים רבות להעצמת מגזר העסקים הקטנים והבינוניים, מתוך הבנה שמגזר זה הוא אחד מעמודי התווך של המשק הישראלי ומהווה גורם מרכזי בצמיחתו. פעילותנו לטובת העסקים הקטנים כוללת פיתוח כלים ושירותים, המספקים מענה מותאם לאתגרים הניצבים בשלבי החיים השונים

של העסק, תוך שימת דגש מיוחד על מתן שירות אישי ומקצועי של בנקאים מומחים בסניפים בכל רחבי הארץ. עם פרוץ משבר הקורונה, ומתוך ההבנה כי מגזר העסקים הקטנים והבינוניים היה פגיע במיוחד להשלכותיו, הצענו ללקוחותינו העסקיים הלוואות ייעודיות והטבות מיוחדות התומכות

בהם. בנוסף, יזמנו שיתופי פעולה עם חברות מובילות בארץ ובעולם על מנת לפתח מעטפת כלים לעסקים שנועדה לאפשר את המשך קידום העסק תחת מגבלות התקופה. כמו כן הובלנו מהלך תקשורתי להעצמת מודעות הציבור לחשיבות הקנייה מעסקים מקומיים בתקופת משבר.



31.4

מיליארד\$

סך האשראי שניתן למגזר העסקים הקטנים, נכון לסוף שנת 2020.

5.7

מיליארד\$

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

סיוע במעבר למרחב הדיגיטלי

כדי לצלוח את משבר הקורונה, עסקים רבים נדרשו להרחיב את פעילותם במרחב הדיגיטלי או להעביר אותה אליו. מתוך הבנה שמדובר באתגר מורכב, סייענו לבעלי עסקים בביצוע ההתאמות הדרושות למעבר קל ומהיר ככל הניתן לדיגיטל. במסגרת זאת, הצענו להם הטבות לא בנקאיות, כמו שירותים וכלים שונים לפיתוח מנועי צמיחה עסקיים חדשים: הטבות בקבלת שירותי בניית אתר באמצעות "Wix", הטבות בקידום פרסומי של העסק ב-"Google", הטבה במתן שירות משלוחים על ידי "Gett Delivery", הטבה בקידום, פרסום וחשיפת העסק לקהל רחב באפליקציית "easy", ליווי ואימון עסקי אישי ועוד.

5,000

בעלי עסקים

השתתפו בקורסים מקיפים של "המרכז לצמיחה פיננסית" שהועברו בפלטפורמת ה"זום" בנושא שיווק וקידום העסק בדיגיטל, לצד מערך דיגיטלי שכלל טיפים, סרטונים וכתבות בנושא התנהלות כלכלית נכונה של עסקים קטנים ועצמאים בתקופת משבר הקורונה.

1,700

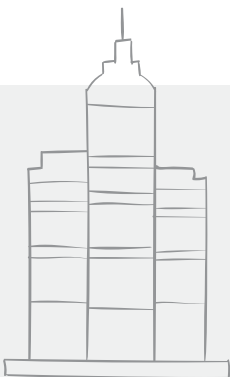
עסקים

קיבלו הטבות, תמיכה וחשיפה שיווקית, שסייעו להם להתמודד עם אתגרי המשבר במסגרת המהלך #קונים_מקומי. קמפיין תקשורתי שהזמין את הציבור לצאת ולרכוש בעסקים קטנים אשר נפגעו ממשבר הקורונה, הקרובים לביתו ולליבו.

500

מיליון\$

היקף קרן הלוואות לעצמאים שהקים הבנק בשיתוף עם ארגון 'להב', לסיוע לעצמאים שנפגעו ממשבר הקורונה.



פועלים לפיתוח תשתית עסקית עבור לקוחותינו

עם חתימת הסכמי הנורמליזציה בין מדינת ישראל למדינות המפרץ, פעלנו במהירות לפיתוח תשתית עסקית שתאפשר ללקוחותינו למנף את פריצת הדרך המדינית לכדי צמיחה כלכלית, וליהנות מההזדמנויות העסקיות שהיא מגלמת בתוכה. במסגרת זאת, הובלנו שורה של יוזמות ומהלכים משיאי ערך ללקוחותינו, כמו חתימה על מזכרי הבנות לשיתופי פעולה עם אזורי הסחר הפיננסיים המובילים באיחוד האמירויות ועם בנקים מובילים בדובאי ובבחרין. כמו כן הובלנו, בשיתוף עם "מכון הייצוא", כינוס ועידה עסקית רשמית בין ישראל לאיחוד האמירויות, בהשתתפות כ-400 אנשי עסקים, מראשי תעשיות ההיי-טק והפיננסים בישראל ובאיחוד האמירויות. הוועידה תרמה להאצת שיתוף הפעולה בתחומים אלה ולהידוק הקשרים העסקיים בין יזמים, חברות הזנק ועסקים.



פועלים לצמיחה והכללה פיננסית

גישה לשירותים פיננסיים היא תנאי הכרחי לקבלת החלטות פיננסיות מושכלות, וכפועל יוצא, לשגשוג ולצמיחה פיננסית של יחידים, משפחות וקהילות. מתוך הבנה זו אנו שואפים לאפשר הכללה פיננסית לכלל הציבור, ובמסגרת כך להבטיח כי לכל האוכלוסיות והמגזרים תהיה גישה לשירותים ולמוצרים פיננסיים המותאמים לצרכים ולמאפיינים הייחודיים להם, וכן להקנות לציבור הרחב ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה. כחלק מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלנו, אנו גם מקפידים על כך שמגוון הפלטפורמות וערוצי השירות של הבנק יהיו מונגשים לאנשים עם מוגבלות.



20 אלף איש

השתתפו בהרצאות וכנסים של 'המרכז לצמיחה פיננסית', שהתקיימו בחינם לכלל הציבור ובפריסה ארצית. כ-70% מההרצאות מיועדות למשקי בית וכ-30% מיועדות לעסקים קטנים.

1.5 מעל

מיליון איש צפו במגוון תכנים דיגיטליים הזמינים און ליין באתר 'המרכז לצמיחה פיננסית', בשפות עברית וערבית במגוון נושאים כגון: ניהול הוצאות הבית, חינוך פיננסי לילדים, פנסיה, שוק ההון, משכנתה, ניהול עסק עצמאי ועוד.

30 אלף לקוחות

קיבלו כלים והדרכות לפיתוח מיומנויות וכישורים דיגיטליים כחלק ממהלך 'פועלים לעצמאות דיגיטלית' של 'המרכז לבנקאות חברתית', שתכליתו לשפר את העצמאות הדיגיטלית של אוכלוסיית הוותיקים בכל תחומי החיים.

22 סניפים

פועלים ביישובי החברה הערבית ו-12 סניפים נוספים בערים מעורבות אנו מפתחים באופן שוטף מוצרים ושירותים ייעודיים לחברה הערבית, כגון פתרונות אשראי לדיור ופתרונות מימון לאירועי ומנהגי החברה הערבית, ומתקשרים את כל השירותים בשפה הערבית. בנוסף, אנו מקיימים פעילויות ייעודיות במטרה ללוות את ההתפתחות הפיננסית של סטודנטים, נשים, בעלי עסקים קטנים ועוד.

10 סניפים

ביישובים המאופיינים באוכלוסייה דתית וחרדית מובהקת ועוד 9 סניפים ביישובים מעורבים.

פעילות הבנק בחברה החרדית בשנים האחרונות הביאה לייזום, לפיתוח ולהתאמה של מעטפת מוצרים ושירותים ייעודיים לאוכלוסייה זו, כולל אתר אינטרנט.

10 שניות

זמן ההמתנה למענה אנושי על ידי בנקאי בקו טלפוני ייעודי שהשקנו עבור לקוחות מעל גיל 65.

200 נשים יזמיות

ובעלות עסקים קטנים קיבלו ליווי לצמיחה עסקית בשיתוף עמותת 'עסק משלך' ועמותת 'יסמין'. זאת לצד תמיכת הבנק במיזמי תעסוקה לנשים בצפת ובאופקים ומתן חסות ליריד תעסוקת נשים של 'ויצ"ו'.



99.5%

ממבני הבנק מונגשים לאנשים עם מוגבלות

(למעט סניף אחד שנמצא בהליכי אישור מול הרשות המקומית, שבו הוטמעו פתרונות נגישות). בכל סניפי הבנק מוצבות עמדות שירות נגישות. כמו כן, כל השירותים הדיגיטליים של הבנק מונגשים, בכללם האתר הבנקאי והשיווקי, האפליקציות והמכשירים לשירות עצמי.

בנק הפועלים הפיק דו"ח מפורט בנושא פעילות לקידום הנגישות בישראל, שהוגש בפברואר 2020 לנציב לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. אתם מוזמנים לקרוא על כלל הפעילות שלנו בנושא, בדו"ח הנגישות המלא המופיע באתר הבנק.



פועלים לחדשנות מייצרת ערך



אנו רואים בהתפתחויות הטכנולוגיות הזדמנות ליזום מוצרים ושירותים פיננסיים מתקדמים עבור הלקוחות, ומתוך כך מעודדים חדשנות במשק הישראלי בכלל ובמערכת הבנקאות בפרט. אנו שואפים ליצירת חוויית משתמש מתקדמת וחדשנית בכלל הערוצים הבנקאיים הדיגיטליים, ופועלים לייזום פרויקטים של הצעות ערך בנקאיות המבוססות על צרכי הלקוח ומאפשרות פעילות בנקאית מכל מקום ובכל זמן.

תפיסה זו מאפשרת לנו להמשיך ולהוביל את מהפכת התשלומים בישראל ולהנגיש אותה גם לעסקים הקטנים, לפתח ארנק דיגיטלי ב-bit, להציע שירות חדשני של פתיחת חשבון בנק באמצעות הטלפון הנייד, ולקדם את עולם הערבויות לעבר המרחב הדיגיטלי. תפיסת החדשנות, אשר מעוגנת גם בחזון הבנק, תמשיך לעמוד בבסיס הפיתוח של מוצרים ושירותים מתקדמים נוספים בעתיד.



4.6

מיליון הורדות



של אפליקציית bit (ע"י לקוחות כל הבנקים) - אפליקציית התשלומים המובילה בישראל, אשר בנוסף להעברת כסף בין אנשים, מאפשרת ללקוחות לבצע תשלום בפשטות ובמהירות למגוון חברות, ארגונים ובתי עסק.

חדש ב-bit

bit לעסקים קטנים - שירות המאפשר לבעלי עסקים קטנים ולעצמאים, לקוחות כל הבנקים, לקבל תשלום באמצעות bit עבור המוצרים והשירותים שהם מציעים. התשלום בדרך זו מהווה יתרון משמעותי עבור עסקים קטנים ועצמאים, שכן הוא מאפשר תשלום מרחוק גם לעסקים שאינם מפעילים אתר אינטרנט.

הארנק הדיגיטלי - השקת הארנק הדיגיטלי של bit, המאפשר תשלום ללא מגע בחנויות באמצעות טכנולוגיית NFC. לצד הארנק, הושק bitcard, כרטיס אשראי המונפק על ידי חברת כרטיסי אשראי לישראל, ומוצע ללקוחות bit. השימוש בארנק bit הוא פשוט ומהיר. כל שנדרש הוא להצמיד את הטלפון הנייד למסוף, והתשלום מתבצע ללא הקלדת קוד סודי וללא מגע.

אפליקציית bit זוכה להכרה בארץ ובעולם:

- ◆ נבחרה כ'מוצר השנה' לשנת 2020 בקטגוריית 'אפליקציות תשלומים'
- ◆ הוכתרה בתואר 'זכיית הזהב' בפרס ה-'EFFIE', בקטגוריית מוצרים דיגיטליים.
- ◆ זכתה במקום הראשון בתחרות 'PayTech Awards' שהתקיימה בלונדון, בקטגוריית "יזומת התשלומים הטובה ביותר לעסקים" ובקטגוריית "הממשק הטוב ביותר".
- ◆ נבחרה כ-Best Banking App בתחרות "Challenger Awards", שנערכה בניו יורק.

14.5

מיליון ש

היקף התרומות ב-bit ב-2020. אפליקציית bit שימשה כערוץ התרמה מרכזי במהלכים ארציים לגיוס תרומות למען ילדים עם מוגבלות, ארוחות חג לנזקקים, סיוע למד"א ועוד, ובכך יצרה מהפכה בעולם התרומות בישראל.



7 דקות

משך הזמן שלוקח לפתוח חשבון בנק בכל זמן ומכל מקום באמצעות אפליקציית "פועלים OPEN". השירות מבוסס על טכנולוגיות חדשניות לזיהוי פנים ולצילום ופיענוח תעודות זהות. לאחר פתיחת החשבון, נהנה הלקוח מגישה מיידית ומלאה לכל השירותים של הבנק, בכל ערוץ שיבחר.

בנוסף, בשנת 2020 השקנו מהלך שבמסגרתו הזמנו לקוחות שפתחו חשבון באמצעות האפליקציה לבחור מטרה חברתית הקרובה לליבם, והבנק העביר לטובת קידומת תרומה בשמם. התרומות הועברו לעמותות שבהן בחרו הלקוחות, באמצעות ארגון "עידול לטובה".



שירות באפליקציית שוק ההון, שמאפשר ללקוחות החתומים על הסכם ייעוץ לקבל לנייד ו\או לאתר, המלצות השקעה מותאמות אישית. **השירות זכה בפרס "מוצר השנה 2020 - בחירת הצרכנים" בקטגוריית השקעות.**

ערבות דיגיטלית

הליך דיגיטלי המאפשר הנפקת ערבות בנקאית בחתימה אלקטרונית מכל מקום ובכל זמן, ללא תלות בבנקאי וללא צורך בהגעה לסניף לאיסוף הערבות. 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.



פועלים למען החברה והקהילה



בתמונה: גילה אזנאו - עובדת במיזם התעסוקה "נגב 19"

פועלים איתכם
100
שנה



אנו רואים זאת כחלק מאחריותנו לוודא כי במקביל לערך הכלכלי הישיר הנובע מפעילותו העסקית השוטפת, תצמיח עשיית הבנק ערך מוסף משמעותי עבור הציבור הרחב, תוך קידום ערכים חברתיים וסביבתיים. פעילותנו הקהילתית מתבטאת במעורבות חברתית, בתרומות כספיות, בתרומות 'שוות כסף' ובפעילות התנדבותית ענפה. עיקר הפעילות

החברתית מתבצעת בהובלת 'המרכז לבנקאות חברתית', המקדם יוזמות ושותפויות לקידום אימפקט חברתי-עסקי, תוך התמקדות בהובלת מהלכים ארציים בארבעה תחומי פעילות עיקריים: קידום מוביליות חברתית ותעסוקה, אוריינות דיגיטלית לאוכלוסיית הוותיקים, העצמת אנשים עם מוגבלות בישראל והתנהלות פיננסית נכונה.

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.

50.5
מיליון ₪

סך השקעת בנק הפועלים
בקהילה ב-2020

תעסוקה ומוביליות חברתית בפריפריה

הבנק משקיע מזה שנים רבות במגוון רחב של פרויקטים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית של מדינת ישראל, תוך התמקדות בתחומי חינוך ויזמות בקרב סטודנטים ובני נוער, ליווי אוכלוסיות בתת תעסוקה וליווי משפחות שנקלעו לקשיים כלכליים. השנה, בעקבות משבר הקורונה שהביא לגידול במספרם של דורשי העבודה, גיבשנו אסטרטגיית אימפקט בתחום קידום התעסוקה, בעלת ארבעה ממדי פעולה: כלים וליווי אישי, ניידות בשוק העבודה (Reskills, Upskills), יזמות ותמיכה בעצמאים, ומלגות. פעילויות אלו מתבצעות בשיתוף פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים המתמחים בתחום.

7,000
איש

דורשי עבודה קיבלו תמיכה וליווי מקצועי במסגרת תוכנית "תעסוקו", תוכנית תמיכה טלפונית בשיתוף עם עמותת "בעצמי" ובחסות הבנק.

2,000
איש

קיבלו אימון אישי במסגרת "אימון לתעסוקה", תוכנית המעניקה ידע וכלים מקצועיים למחוסרי עבודה, בשיתוף עם עמותת "חסדי לב" ובחסות הבנק.

100
איש

שהכנסתם נפגעה בעקבות משבר הקורונה השתתפו ב"משכיר לעצמאי", תוכנית המתקיימת בשיתוף עם עמותת "יוזמות עתיד" ובחסות הבנק, ומעניקה מנטורינג להקמת עסק קטן.

530
סטודנטים

קיבלו מלגות לימודים והזדמנות לרכוש השכלה גבוהה. 30% מהמלגות ניתנו לסטודנטים מהחברה הערבית. במלגות המוענקות דרך קרנות הבנק "פועלים להצלחה" ו"אמינא" הסטודנטים לוקחים חלק בפעילות התנדבותית כחלק מתהליך קבלת המלגות.

590

יזמים ועסקים קטנים

קיבלו כלים, ידע ומיומנויות לקידום צמיחת העסק בימי המשבר.

37
נשים

מועסקות ב"לינק 19" וב"לב 19", מרכזי תעסוקה ייעודיים בתחומי שיווק דיגיטלי והנהלת חשבונות בצפת ובאופקים, אשר הוקמו בהובלת היזמית החברתית חנה ראדו ובחסות הבנק.

250

עמותות וארגונים חברתיים

קיבלו כלים לגיוס משאבים וצליחת המשבר במסגרת תוכנית חירום מיוחדת של "ערך לדרך", מיזם להעצמת המגזר השלישי בשיתוף עם עמותת "טופז".

נגישות והעצמה של אנשים עם מוגבלות

בנק הפועלים רואה בנגישות לאנשים עם מוגבלות מיקוד חברתי מרכזי, מתוך אמונה שהמשק הישראלי והחברה כולה יוצאים נשכרים ממיצוי הפוטנציאל האישי של כל אדם עם מוגבלות. לכן, פועל הבנק להעצמת מאות אלפי אנשים עם מוגבלות, ילדים ומבוגרים, באמצעות מהלכים מגוונים המתקיימים בשיתוף עם ארגונים ועמותות נבחרות העוסקות בנושא. כמו כן משלב הבנק אנשים עם מוגבלות בקמפיינים הפרסומיים שלו וכך מביא לידי ביטוי את המגוון בחברה הישראלית.

11,689
שעות טיפול

הוענקו לילדים עם מוגבלות, בזכות משדרי התרמה שנערכו בחסות הבנק לעמותות "וראייטי" ו"שלווה". בנוסף פיתח הבנק כפתור ייעודי באפליקציית bit, שאפשר להעביר תרומות בקלות עבור עמותות אלו במהלך חודשי הקמפיין.

80 אלף כיסאות גלגלים

הושאלו ב-20 בתי חולים ברחבי הארץ במסגרת מיזם 'Wheelshare' במימון ובחסות הבנק.

בשנת 2020 מיקדנו את פעילותנו בשני תחומים עיקריים: קידום התעסוקה בקרב אנשים עם מוגבלות, והגברת המודעות לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה וסיוע בגיוס משאבים לרווחתם. במסגרת זאת, העניק הבנק חסות ל-"winwork", מיזם עסקי-חברתי שהוקדם על-ידי אנשים עם מוגבלות, במטרה לסייע בפיתוח קריירה כיזמים וכבעלי עסקים. כמו כן במטרה לעודד חדשנות ופיתוח טכנולוגיות מסייעות, הקמנו את "social tech", מגמת נגישות המתקיימת זו השנה השנייה באקסלרטור החברתי "8200 אימפקט". ניתן לקרוא בהרחבה על יוזמות ומהלכים חברתיים נוספים שהובלנו בדוח הנגישות, שפרסמנו באתר 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.



2 מיליון ₪

נתרמו לסיוע לשירותי רפואה ובריאות עבור מחלקות קורונה ב-17 בתי חולים וכן עבור מד"א.

800 אלף ₪

נתרמו לתמיכה וסיוע לאוכלוסיות שנפגעו ממשבר הקורונה

(קשישים, ניצולי שואה ומשפחות שנקלעות למצוקה כלכלית).

8.2 מיליון ₪

נתרמו במסגרת "מכפילים מהלב" ו"מרחיבים את הלב",

מהלכים שיזם הבנק ורתם אליו שותפים חברתיים (כגון עמותת 'לב אוהב', 'קרן שוסטרמן', 'קרן רש"י' ושותפים אחרים), במטרה לקדם תרומות למשפחות ולעסקים קטנים שנקלעו למשבר. כחלק מהמהלך, אפשרנו לציבור הרחב לתרום ליוזמות אלו באמצעות אפליקציית bit.

פרוייקט שהוא מסורת כבר 16 שנים

למעלה מ-

150 אלף איש

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

פועלים בהתנדבות



בתמונה מימין: עובדי הבנק שהם חלק ממצטייני ההתנדבות.

נכונותם ורצונם של עובדי ומנהלי הבנק להתנדב ולתרום לקהילה מזמנם ומרצם, מסבים לנו גאווה רבה במיוחד.

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. הפעילות ההתנדבותית של עובדי ועובדות הבנק מכל רחבי הארץ, מתבצעת בשיתוף מגוון ארגונים חברתיים, כאשר הפריסה הגיאוגרפית הרחבה של הבנק מאפשרת לנו להעניק מענה בזמן אמת לקהילות מקומיות. אנו קשובים כל העת למצוקות המגיעות מקהילות מקומיות וכאשר הן נפגעות באופן רחב, אנו מייצרים עבורן במידת הצורך פתרונות מידיים.

מעל

4,000 עובדים

התנדבו בשנת 2020 בפעילויות למען הקהילה, בלמעלה מ-500 גופים חברתיים.

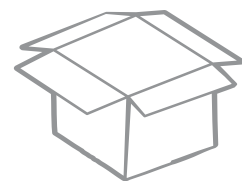
מעל

100,000 איש

קיבלו עזרה ותמיכה במסגרת פעילויות התנדבותיות שונות.

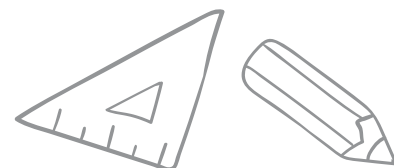
200 ניצולי שואה

קיימו מדי שבוע שיחה עם מתנדב קבוע מהבנק, שמטרתה להפיג את בדידותם, במסגרת פעילות שנערכה בשיתוף עם עמותת "זיכרון בסלון".



3,100 ארגזי מזון

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



765 ילדים

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

מעל

44,000 מארזי שי

חולקו על-ידי מתנדבי הבנק לילדים ולבני נוער השוהים כפרי נוער ובמועדוניות, לקשישים בבתי אבות, ולנשים השוהות במקלטים לנשים נפגעות אלימות.



כ- 3,000

ספרי קריאה

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



פועלים לשרשרת אספקה אחראית



מרבית הפעילות התפעולית שלנו מבוססת על שרשרת אספקה המורכבת מאלפי ספקים בגדלים שונים, בתחומים כגון: לוגיסטיקה, טכנולוגיה, ייעוץ ועוד. מתוך אחריות ותחושת מחויבות עמוקה לתרום לצמיחת המשק הישראלי, אנו מעדיפים רכש 'כחול-לבן', שואפים לקדם עסקים קטנים היכן שניתן ומקפידים

להתקשר עם ספקים המשלבים ערכים ותכנים חברתיים בפעילותם, לרבות ספקים שמעסיקים אנשים עם מוגבלות, נוער בסיכון, מעודדים סיוע לנזקקים ועוד. במסגרת קידום המדיניות של רכש אחראי, הצבנו קריטריונים המעניקים העדפה לספקים המטמיעים את עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית

בפעילותם השוטפת. בנוסף, כחלק מחוזה ההתקשרות, חותמים הספקים שעובדים איתנו על כתב התחייבות להתנהלות על פי עקרונות אחריות תאגידית. בנוסף, אנו פועלים לקידום הזדמנויות בתחום רכש ירוק, בין היתר באמצעות הקפדה על בחינת חלופות רכש סביבתיות.

אחריותנו לשרשרת אספקה אתית באה לידי ביטוי גם בשמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני. אנו מפעילים מוקד לפניות עובדי הקבלנים החיצוניים בבנק, על מנת לוודא שמירה על זכויותיהם ומתן מענה לפניותיהם.

שילוב עסקים מגוונים בשרשרת האספקה

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 התאגידי למיזם "WeSource" בניהולה של עמותת "יסמין", המקדם שילוב של עסקים מגוונים כספקים בחברות המובילות והגדולות בישראל.

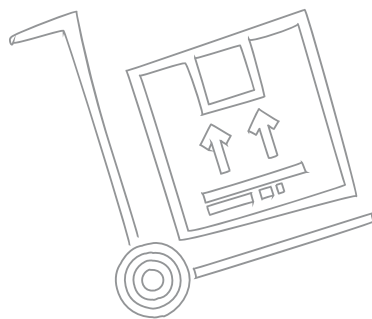


3 מיליון ₪

היקף הרכש בשנת 2020, מספקים המעסיקים בעיקר עובדים עם מוגבלות.

73% שיעור הספקים

הקטנים והזעירים מתוך כלל הספקים עימם התקשר הבנק בשנת 2020.



93% שיעור היקף הרכש

של בנק הפועלים מספקים הממוקמים ומעסיקים עובדים בישראל.



העצמת יכולות העובדים ורווחתם

אנו רואים בעובדות ועובדי הבנק גורם מרכזי בהצלחה שלנו. הם אלו המאפשרים לנו למלא כראוי את התפקיד שלקחנו על עצמנו, ללוות את לקוחותינו ולסייע להם לקבל החלטות פיננסיות טובות. מתוך כך, אנו מחויבים לטפח ולפתח את עובדי הבנק מבחינה מקצועית ואישית, לדאוג לבריאותם ולרווחתם, ולספק להם סביבת

העסקה נאותה ואחראית. פעילותנו הענפה לטובת העובדים נעשית תוך ניהול דיאלוג מתמיד עימם ובשיתוף עם ארגון עובדי הבנק. כאחד המעסיקים הגדולים במשק, אנו מייחסים חשיבות רבה לנושא הגיוון התעסוקתי ושילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות, הן בשל מחויבותנו החברתית

והן בשל ההצדקה העסקית. על כן אנו מקדמים ומעודדים גיוס ושילוב של עובדים מכל גווי הקשת של החברה הישראלית, לרבות מאוכלוסיות הנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה ועובדים עם מוגבלות ומבצעים התאמות בתהליכי הגיוס והקליטה ככל שנדרש.



מחויבותנו להיות לצד העובדים ולדאוג לרווחתם קיבלה משנה תוקף עם פרוץ משבר הקורונה. לאורך תקופת המשבר, נקטנו בצעדים שנועדו להקל עליהם את ההתמודדות האישית והמקצועית עם השלכותיו. במסגרת זאת, נמנענו מלהוציא עובדים לחל"ת, ודאגנו לפתח תשתית טכנולוגית וניהולית שתאפשר להם להמשיך לעבוד מרחוק, להתפתח אישית ולשמור על כשירות מקצועית.

בשנת 2020 הגדרנו בבנק ערכים חדשים, מתוך תפיסה הרואה בתרבות הארגונית מנוע צמיחה המוביל לתוצאות עסקיות. הערכים החדשים נועדו לגבש תרבות ארגונית המבוססת על ראיית טובת הלקוח, לקיחת יוזמה, שיתוף פעולה, צמיחה והתפתחות, הוגנות ואחריות.

7,757

מספר עובדי הבנק

30%

מהעובדים מתגוררים בפריפריה

45.1

הגיל הממוצע של עובדי הבנק

65%

שיעור הנשים מקרב עובדי הבנק

(לעומת כ-59.4% בשוק העבודה).

54%

שיעור הנשים המנהלות בבנק

(לעומת כ-35% בשוק העבודה).

11.7%

מקרב עובדי הבנק

הינם מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה. 21% מכלל העובדים שנקלטו בשנת 2020 הינם מאוכלוסיות מגוונות.

29,563

ימי למידה נערכו במגוון ערוצים

28.6

מספר שעות הלימוד הממוצע

לעובד בשנה.

טיפול ופיתוח כישורים לעולם העבודה של המחר

♦ **ימי אימון** – סדנאות יומיות המתקיימות "בזום" ומקנות כלים להתנהלות אפקטיבית בעבודה מרחוק, בנושאים כגון חיזוק תקשורת, אמון ואמפתיה, שמירה על איזון בית-עבודה, ניהול ישיבות מרחוק, ניהול עצמי ופרודוקטיביות.

♦ **מהלך Restart** – בשל העלייה בביקוש למקצועות טכנולוגיים, אנו מציעים לעובדים קורסי הסבה מקצועית למקצועות כגון: מנתחי נתונים, אנליסטים, מתכנני קובול, מאמני אג'יל ועוד. העובדים עוברים את ההכשרה מתוך כוונה להשתלב בהמשך בתפקידים בתחומים אלו בבנק. המיזם זכה במקום הראשון בתחרות השנתית שמובילה "העמותה למשאבי אנוש בישראל" בקטגוריה "מצוינות בפיתוח ההון האנושי".

♦ **MOOC (Massive Open Online Courses)** – אנו מאפשרים לעובדים להשתלב במגוון קורסים של אוניברסיטאות מובילות בארץ ובעולם, בדגש על מקצועות וכישורי המחר. הקורסים נלמדים במודל ייחודי שפותח בבנק ומשלב למידה עצמאית מקוונת עם מעטפת למידה תומכת, הכוללת מפגשים פרונטליים והובלה מקצועית של מומחה בתחום הלימוד. מדי שנה, משתתפים מאות עובדים בקורסים אלו. בשנת 2020 הוצעו במסגרת האוניברסיטה המקוונת 19 קורסים במגוון רחב של נושאים, כמו תכנות, ניתוח נתונים, ניהול מו"מ, ערבית מדוברת, פסיכולוגיה חיובית, ועוד.

♦ **Upgrade** – היכולות האנושיות הטבעיות ביותר, אלה שאינן יכולות להיות מוחלפות על ידי טכנולוגיה חדשנית, חוזרות למרכז הבמה ונחשבות לנדרשות ביותר. מתוך הבנה זו, פיתחנו פלטפורמה מקוונת המאפשרת למידה עצמית של המיומנויות הנדרשות בעולם העבודה החדש. אתר Upgrade מאפשר למידה בכל זמן ומכל מקום, ומציע קורסים קצרים וממוקדים המועברים על ידי מיטב המרצים, לצד סרטונים, פודקאסטים ותכנים נוספים המתחדשים באופן שוטף.

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, נערכנו להכשיר את עובדי הבנק ולצייד אותם בידע, במיומנויות ובכלים הרלוונטיים לעולם העבודה החדש, באמצעות:



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.

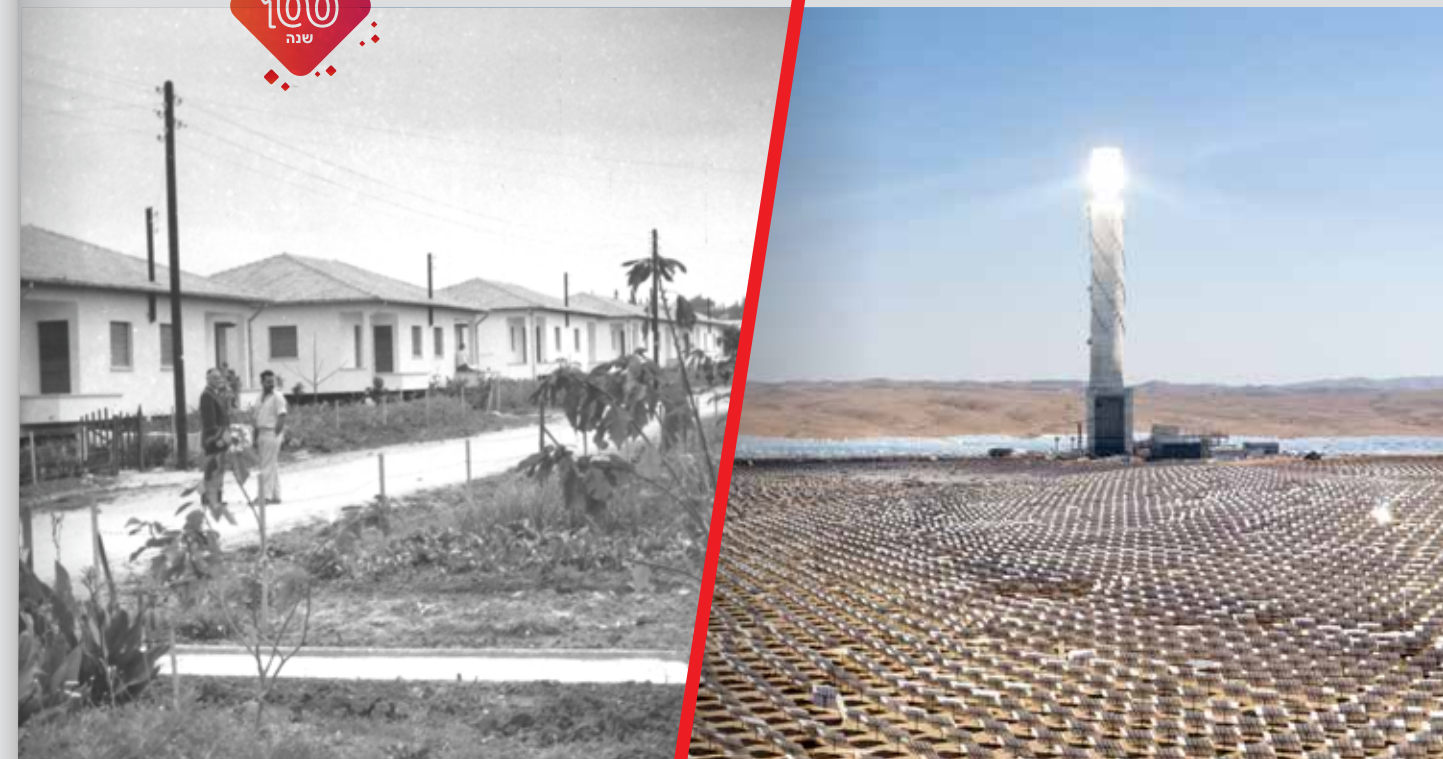
לכן פנינו לחברות מובילות במשק הישראלי, ויזמנו יחד מהלך תקשורתי, אשר מציב בקדמת הבמה יהודים וערבים העובדים זה לצד זה בבנק ובחברות נוספות במשק.

הקמפיין קורא להפסיק את האלימות, את ההסתה ואת הגזענות ולחזור לערכים של כבוד הדדי, סובלנות וקבלת האחר.

בתמונה, מימין: **רומי דיין וליזא סודאח**, עובדות הבנק, שלקחו חלק במהלך התקשורת.



פועלים באחריות למען הסביבה



בתמונה מימין: תחנת כוח טרמו-סולארית "מגלים" שהוקמה במימון שהוביל בנק הפועלים.

מתוך הכרה באחריותנו כארגון פיננסי בעל השפעה רחבה, אנו רואים את עצמנו מחויבים לסייע בהתמודדות עם משבר האקלים, לנהל את הסיכונים הסביבתיים הנגזרים ממנו ולקדם מהלכים לשמירה על הסביבה. במסגרת זו, אנו מובילים את המערכת הבנקאית במימון פרויקטים המסייעים בקידום סביבה ירוקה ואנרגיות מתחדשות, כמו: הקמת מערכות המייצרות אנרגיה נקייה, בנייה ירוקה, תחבורה ירוקה והתפלת

מים. בשנת 2020 הוכפל המימון שהעניק הבנק לפרויקטים ירוקים. אנו שואפים להגדיל את היקפי המימון לפרויקטים מסוג זה גם בשנים הבאות, לצד ליווי לקוחותינו במעבר לעולם של כלכלה דלת פחמן. במקביל, אנו ממשיכים לפעול להפחתת ההשפעות הסביבתיות והמדרך הפחמני של הבנק באמצעות מהלכי התייעלות אנרגטית, הפחתת צריכת הנייר ותהליכי מחזור.

10.9

מיליארד ₪

יתרת האשראי (מאזני וחץ מאזני), נכון לסוף שנת 2020, שהבנק העניק לפרויקטים המקדמים סביבה ירוקה

1.33

מיליארד ₪

לפרויקטים להתפלת וטיהור מים.

1.47

מיליארד ₪

לפרויקטים של בנייה ירוקה.

1.26

מיליארד ₪

לייצור אנרגיה בחוות רוח ואנרגיה שאובה.

1.33

מיליארד ₪

לפרויקטים סולאריים.

1.52

מיליארד ₪

לטיפול בפסולת.

4.01

מיליארד ₪

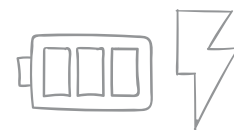
להסעת המונים ולתחבורה ירוקה.

שומרים על ניקיון חופי הים

בחודש מרץ 2021 נפלטו כמויות זפת עצומות לחופי הים של ישראל. לנוכח אחד האסונות האקולוגיים החמורים שפקדו את המדינה והפגיעה בחיות הים, יזם הבנק מהלך ארצי לסייע לארגוני הסביבה במאמציהם לשמור על החופים ובפעילותם למניעת את האסון האקולוגי הבא. במסגרת המהלך, הובלנו בשיתוף עם "קשת 12" יום שידורים מיוחד להעלאת המודעות לשמירה על הסביבה, אשר קרא לציבור הרחב לתרום לארגונים סביבתיים שדואגים לניקיון חופי ישראל. לצד זאת, פיתחנו באפליקציית bit כפתור ייעודי שאפשר לתרום ל"קואליציית אנשי הים התיכון". עובדי הבנק נרתמו אף הם למהלך והתנדבו בפעילות ניקיון החופים ליד אזור מגוריהם.

58%

שיעור צמצום טביעת הרגל הפחמנית של הבנק בעשור האחרון (6% ירידה ב-2020)



8%

שיעור הירידה בצריכת החשמל בשנתיים האחרונות בעקבות מהלכים להתייעלות אנרגטית.



48,994

פחיות ובקבוקים פונו למחזור ב-2020.

525

טון נייר

היקף הירידה בצריכת הנייר ב-5 השנים האחרונות בזכות מהלכי "בנק ללא נייר".

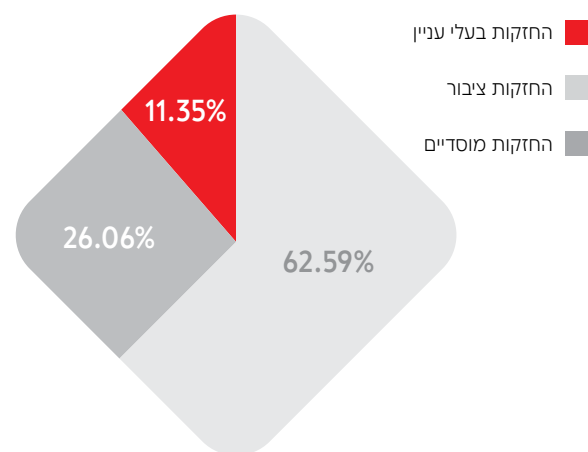
14%

שיעור הירידה בצריכת המים בשנת 2020 בעקבות מהלכי חסכון.



ממשל תאגידי

בנק הפועלים הוא בנק ללא גרעין שליטה, ומניותיו מוחזקות על ידי הציבור בהתאם להתפלגות הבאה:



אנו מקפידים לפעול תחת עקרונות ממשל תאגידי תקין, כפי שאלו משתקפים בסביבה החקיקתית והרגולטורית שבה אנו פועלים. הנורמות המשפטיות שאנו מחויבים בציות להן מושרשות במדיניות ובנוהלי הבנק. לצד זאת, פעילותנו היום-יומית מתנהלת לאורם של העקרונות התרבותיים והערכים שבהם אנו מאמינים, אשר מעוגנים בקוד האתי שלנו ובחזון הבנק. אנו מקפידים לפעול בהוגנות ובשקיפות כלפי כל מחזיקי העניין, זאת מתוך תפיסה שלפיה רק התנהלות אתית, אחראית והוגנת תביא לשגשוג עסקי בטווח הארוך ותאפשר שימור והרחבה של מעגל לקוחותינו.

כל עובדי הבנק נקראים לדווח על כל מקרה או חשד למקרה של התנהגות שאינה עולה בקנה אחד עם הקוד האתי, באמצעות תהליך מסודר המאפשר להם לדווח על מקרים ללא חשש. לרשות הלקוחות והציבור עומד 'מרכז פניות הציבור' שאליו הם יכולים לפנות בכל נושא הקשור לאינטראקציה עם הבנק ולשירות שניתן על ידו. הפניות יכולות להתבצע במגוון ערוצי תקשורת, כולל הרשתות החברתיות, וכל מקרה נבדק בקפידה ומטופל בהתאם. אמנת השירות בנושא פניות הציבור מפורסמת ללקוחות בסניפי הבנק ובאתר הבנק.

אנו רואים באבטחת המידע של לקוחותינו ובהגנת סייבר 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.



בתמונה: הסניף הראשי של בנק הפועלים ברח' רוטשילד 50 בתל אביב

אנו מקווים שנהניתם לקרוא על המהלכים שהובלנו השנה ליצירת ערך משותף לבנק, לחברה ולסביבה. הייתה לנו הזכות להוביל מהלכים בעלי השפעה רחבה על טובת כלל מחזיקי העניין שלנו בשנה מורכבת במיוחד, ואנו מחויבים להמשיך להוביל בנקאות אחראית המתחשבת בערכים חברתיים, סביבתיים ואתיים (ESG) גם בשנים הבאות. למידע נוסף על אודות פעילותנו הענפה, אתם מוזמנים לעיין בדוח ESG המלא, המופיע באתר בנק הפועלים.

