

דו"ח ESG

2021 | קבוצת הבינלאומי



תוכן עניינים

70	השקעה בקהילה	6
71	תרומה לקהילה	7
73	התנדבות עובדים בקהילה	9
		10
76	ממשל תאגידי	10
77	מבנה הממשל התאגידי	11
77	פעילות הדירקטוריון והרכבו	12
82	מדיניות תגמול לעובדים	13
83	תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי העניין	13
85	ניהול סיכונים	15
85	ביקורת פנימית	16
86	המשכיות עסקית	19
87	אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות	22
87	אתיקה - מצפן הערכים של הבינלאומי	24
90	ציות להוראות הדין	24
91	שמירה על טוהר המידות	26
92	הוגנות	27
92	הוגנות במוצרים ובשירותים	27
93	הוגנות בייעוץ השקעות	31
93	הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות	34
94	חדשנות	36
94	חדשנות במוצרים ושירותים	37
97	פרטיות ואבטחת מידע	37
99	שרשרת אספקה אחראית	40
101	פרופיל ספקי הבנק	45
102	הגנה על זכויות עובדי קבלן	49
103	נספחים	53
103	נספח א' - סטטוס עמידה ביעדים	54
	לשנת 2021 בקבוצת הבינלאומי	57
103	סביבה	60
103	חברה	63
105	ממשל תאגידי	68
106	נספח ב' - אינקדס GRI	
111	נספח ג' - הצהרת הבטחת איכות חיצונית	

דברי היו"ר והמנכ"ל	ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG
פרופיל ופעילות קבוצת הבנק	מבנה הבעלות
מבנה ארגוני של קבוצת הבנק	יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין
פעילות הקבוצה לאור מגיפת הקורונה	ESG בקבוצת הבינלאומי
מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי	אודות הדו"ח
סוגיות מהותיות	קבוצת הבינלאומי ועדי פיתוח בר קיימא (SDGs)

סביבה	שיקולים סביבתיים במימון והשקעות
ניהול סיכונים סביבתיים במסגרת מדיניות האשראי	ניהול שיקולי סביבה בהשקעות
ניהול השפעות סביבתיות ישירות	צמצום צריכה האנרגיה והפליטות
צמצום פסולת ושימוש בחומרי גלם	עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

חברה	לקוחות ושירותים
העצמה פיננסית של הלקוחות	הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
איכות השירות	שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית
משקיעים בעובדים שלנו	פרופיל עובדי הקבוצה
דיאלוג עם העובדים	סביבת עבודה
הכשרה ופיתוח עובדים	שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה

דברי היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי עניין נכבדים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את דו"ח ה-ESG (סביבה, חברה וממשל - Environmental, Social, and Governance) של קבוצת הבינלאומי לשנת 2021. הדו"ח מפורסם כבכל שנה, זו השנה התשיעית ברצף, ומתאר את המחויבות העמוקה של הקבוצה לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים וליצירת אימפקט סביבתי וחברתי חיובי במסגרת פעילותה. השנה נבנה הדוח מחדש בהתאם למקובל בדיווח על נושאי ה-ESG והוא מחולק לפרקי סביבה, חברה וממשל תאגידי.

לתפיסת קבוצת הבינלאומי שילוב היבטי ESG כוחלק מהותי בפעילות העסקית שלנו מייצרת ערך עסקי לצד ערך חברתי עבור מחזיקי העניין ובכך מהווה מכפיל ערך לפעילות העסקית שלנו. לאור תפיסה זו והחשיבות הרבה שאנו רואים להתנהלות עסקית אחראית ומוסרית, התחלנו בשנת 2021 בתהליך גיבוש מדיניות ESG קבוצתית, והצבת יעדים רב שנתיים מאתגרים. מדיניות זו, אשר עתידה להתפרסם בשנת 2022, תוביל את פעילות הקבוצה בניהול ההשפעות החברתיות והסביבתיות שלנו ותהווה "כוכב צפון" לפעילותנו ולבחינת השפעותינו על הסביבה והחברה.

שנת 2021 התאפיינה כשנה בה עברנו לשגרה חדשה תחת מגפת הקורונה שמלווה אותנו זה למעלה משנתיים, שיגרה של חיים חברתיים ועסקיים כמעט מלאים לצד הקורונה וזאת כמעט ללא מגבלות. מגפת הקורונה השפיעה על המציאות במשק הישראלי ובעולם כולו ויצרה מציאות חדשה בה לדיגיטציה של שירותים יש תפקיד מרכזי. נגישות דיגיטלית וטכנולוגית מאפשרת התאמה מהירה למציאות ולמדיניות הממשלתית המשתנה. עברנו בקבוצת הבינלאומי הייתה זו שנת מבחן נוספת לביטוי אחריות כלפי הלקוחות, העובדים, הסביבה והקהילה בה אנו פועלים. גם בשנה זו הוכיחה הקבוצה המשכיות עסקית, התפתחות טכנולוגית משמעותית וכמובן - תמיכה פיננסית בלקוחות שהושפעו מהמגפה והמציאות החדשה.

במהלך 2021 המשכנו לפתח בעצימות גבוהה את היכולות הדיגיטליות שלנו. גם השנה המשיכו הלקוחות לפנות לערוצים הדיגיטליים והשימוש בהם גבר בשיעורים ניכרים לשביעות רצון הלקוחות. המגפה הוכיחה כי השקעת הקבוצה בפיתוחים טכנולוגיים מתקדמים וערצי שירות דיגיטליים השתלמה ללקוחות ברגע האמת, כך שהשירותים המתקדמים והחדשניים שמעניקים אתר הבנק והאפליקציה הובילו לדיווחי שביעות רצון גבוהים של הלקוחות גם השנה.

לצד המשך פיתוח החדשנות בשירותים הבנקאיים הבנק המשיך לספק יחס אישי ואנושי ללקוחותיו. הקבוצה המשיכה לאפשר מענה בערוצים אנושיים מגוונים, הנדרש בעיקר ללקוחות אשר נרתעים משימוש בערוצים הישירים. הבנק סיפק ללקוחות אלו מעטפת של ערצי שירות, שהקלה עליהם במיוחד במשבר.

כוחלק מאחריותנו החברתית, הבנק הבינלאומי גאה להמשיך בפעילותו עבור קהילות ומגזרים שונים באמצעות מגוון מותגים בעלי מאפיינים ייחודיים. הפעילות מאפשרת גישה למגוון לקוחות, מתן מענה מותאם והעצמה כלכלית של מגזרים שונים, כולל קבוצות מיעוט בישראל. המותגים השונים הפועלים בקבוצה, על מאפייניהם הייחודיים, הופכים את קבוצת הבינלאומי לגורם מרכזי מבין הגופים הפיננסיים התורמים להכללה כלכלית של האוכלוסיות המגוונות בישראל - הן בנגישות לשירותים פיננסיים מתקדמים, והן בנגישות לתעסוקה איכותית בבנק. כל מותג בקבוצה מכיר לעומק את הצרכים הכלכליים הייחודיים של לקוחותיו, ונותן להם הצעות ערך תחרותיות.

כמוסד פיננסי מוביל הנמנה עם אחת מחמשת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל ובמיוחד כבנק מחולל תחרות במגזר הבנקאי בישראל, הבנק הבינלאומי גאה להיות אחד מעמודי התווך של הכלכלה הישראלית. הקבוצה תמשיך לקדם צמיחה עסקית, לצד פריחה חברתית וסביבתית בנות קיימא, מתוך מחויבות עמוקה לכלל מחזיקי העניין ולחברה הישראלית על כל גווניה.

בברכה,

סמדר ברבר-צדיק
מנכ"ל

סמדר ברבר

רון לבקוביץ
יו"ר

רון לבקוביץ

ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG

משקיעים בלקוחות שלנו

136

הקבוצה מפעילה 136 סניפים

17

מתוכם 17 סניפים ייעודיים למגזר החרדי הממוקמים בריכוזי אוכלוסייה חרדים

13

סניפים ייעודיים לכוחות הביטחון הממוקמים בבסיסי צה"ל



41%

סניפים מצויים בפריפריה

32%

מסניפי בנק מסד הם סניפים ייעודיים למגזר הערבי

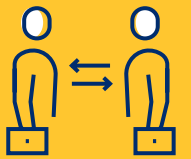
100%

מסניפי הקבוצה מונגשים לאנשים עם מוגבלויות

משקיעים בפיתוח שוק ההון



גם השנה היה הבנק חבר הבורסה עם נפח המסחר הגדול ביותר בישראל



אלפי לקוחות הועצמו בכלים וידע פיננסיים מתקדמים ששיפרו את יכולת קבלת ההחלטות שלהם בהשקעות



הבנק נערך לשלב היבטי ESG במערכי האגליזה של ניירות ערך וייעוץ השקעות, על מנת לאפשר ללקוחות לשלב שיקולים אלו בניהול ההשקעות

משקיעים בסביבה שלנו



הבנק צרך למעלה מ-300,000 קוט"ש מאנרגיה סולארית בייצור עצמי בבניין מת"ף



כמות הרכבים ההיברידיים בצי הרכב של הקבוצה ב-2021 הוכפלה ביותר מפי 10 ביחס לשנת 2020

657

יתרת האשראי לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית שהעמיד הבנק הבינלאומי עמדה על כ-657 מיליון ש"ח בסוף שנת 2021

משקיעים בעובדים שלנו

55%



מהמנהלות בקבוצה, לרבות מנכ"ל הבנק הבינלאומי, הן נשים

12,376



קבוצת הבנק השקיעה 12,376 ימי הדרכה בעובדי הקבוצה, בהם התפתחו מקצועיות ואישית אלפים מעובדי הקבוצה

65%

מעובדי הקבוצה הן נשים



5.4%

מעובדי הקבוצה הם מהמגזר החרדי, ו-5.3% מהמנהלים בבנק הם מהמגזר החרדי



18%

מעובדי בנק מסד הם מהמגזר הערבי ומתוכם 17% הם מנהלים בבנק המהווים 8% מסך המנהלים בבנק מסד



משקיעים במשק הישראלי

97%

מספקי הקבוצה הם ספקים מקומיים, וכ-39% מהם הם ספקים קטנים



11.5%

הגידול ביתרות האשראי בשנת 2021 במגזר העסקים הקטנים והזעירים עמד על 11.5% והינו גבוה משיעור הגידול ביתרות במגזר זה בסך המערכת הבנקאית בישראל, שעמד על 9.9%

1,041



הקבוצה חתמה על 1,041 הסכמי הסדרת חובות עם לקוחות בקשיים ואפשרה דחיית תשלומי הלוואות ומשכנתאות

1.16

יתרת האשראי שהבנק הבינלאומי העמיד לטובת ארגונים חברתיים במגזר החרדי עומדת על 1.16 מיליארד ש"ח

1,937



יתרת האשראי שהבנק הבינלאומי העמיד לטובת עסקים קטנים ובינוניים באמצעות הקרנות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה עמדה, בסוף שנת 2021, על 1,937 מיליון ש"ח



הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972 ושמוניותיה רשומות למסחר בבורסה לני"ע בתל אביב. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל.

פרחיל ופעילות קבוצת הבנק

הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972 ושנויות הערך שלה רשומים למסחר בבורסה לני"ע בתל אביב. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42, תל-אביב. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל. קבוצת הבינלאומי כוללת שני בנקים - הבנק הבינלאומי ובנק מסד. הבנק הבינלאומי פועל גם באמצעות מותגי בנקאות מובילים נוספים, הממוקדים בקהל יעד שונים: פאג'י, אוצר החייל ויובנק'1.

פעילות העסקית של קבוצת הבנק מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- תיווך פיננסי בין מפיקים ללווים, העומד ביסודה של הבנקאות המסחרית. ההכנסות מפעילות זו מקבלות את ביטוין בהכנסות ריבית נטו, ומהוות את מקור הרווח העיקרי של הקבוצה.
- שירותים פיננסיים ובנקאיים במגוון רחב של פעילויות, בתחומי מטבע חוץ, סחר בינלאומי, ניירות ערך, שירותי מידע, כרטיסי אשראי, מכשירים פיננסיים נגזרים וכיו"ב.
- ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני.
- ניהול סיכונים שוק ונדילות והשקעת כספי הנוסטרו של הבנק.
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון.
- שירותי נאמנות לגופים מוסדיים באמצעות החברה לנאמנות.

קבוצת הבנק פועלת באמצעות שלוש חטיבות עסקיות עיקריות:

- החטיבה העסקית מרכזת את מכלול הפעילות מול לקוחות עסקיים גדולים (corporate) ומסחריים (middle market), וכן את תחום האשראי מול לקוחות עסקיים ומוסדיים הפעילים

1. 45-102

רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) מכהנים כרואי החשבון של הבנק משנת 1972.

בשנת 2021 פעל הבנק בהתאם לתוכנית האסטרטגית לשנים 2020-2022, אשר גובשה בשנת 2019. תוכנית אסטרטגית זו מהווה המשך ישיר לאסטרטגיה התאגידית הקודמת ולתהליכים אסטרטגיים שבוצעו בשנים האחרונות. בתוכנית האסטרטגית נקבעו מיקודים עסקיים אשר נועדו להצמיד את הבנק קדימה בסביבת התחרות המתחדשת ותחת תנאי אי ודאות. בתוכנית זו הבנק שם דגש על מתן ערך מוסף ללקוחותיו וזאת בהתאם לצרכיו של כל לקוח, לרבות בתחום הדיגיטל, החדשנות והמענה הטכנולוגי, זאת לצד המשך תהליכי התייעלות וניהול סיכונים מושכל. אסטרטגיה זו הוכיחה את עצמה כבעלת ערך רב בתקופת הקורונה, אליה הגיע הבנק ברמת מוכנות גבוהה לאור המיקוד בתחום הדיגיטל בשנים האחרונות, ועל כן הצליח לשמר המשכיות עסקית גבוהה ולהעניק שירותים יעילים ורציפים ללקוחות.

מבנה הבעלות

פ.י.בי. אחזקות בע"מ (להלן - "פיבי"), היא חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה ומחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק הבינלאומי (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיתר השליטה של בנק ישראל). בעלי השליטה בפי.בי. אחזקות בע"מ הם מר צדיק בינו וילדיו, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי ודפנה בינו-אור (להלן - "משפחת בינו") באמצעות חברת האחזקות בינו הון בע"מ, ה"ה מיכאל והלן אבלס באמצעות חברת אינסטנז מספר 2 בע"מ וה"ה ברי ליברמן, קסי ליברמן-הריס, לי ליברמן וג'ושוע ליברמן באמצעות חברת דולפין אנרגיות בע"מ. לפרטים בדבר ההסדרים השונים, הקיימים בין בעלי השליטה, בנוגע להחזקותיהם בפיבי ובעיקפין בבנק ולגבי תנאי היתר השליטה מיום 19 בספטמבר 2003, שניתן לבעלי השליטה על ידי בנק ישראל, כפי שתוקן מעת לעת, ראו "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בפרק ממשל תאגידי בדוחות הכספיים לשנת 2021.

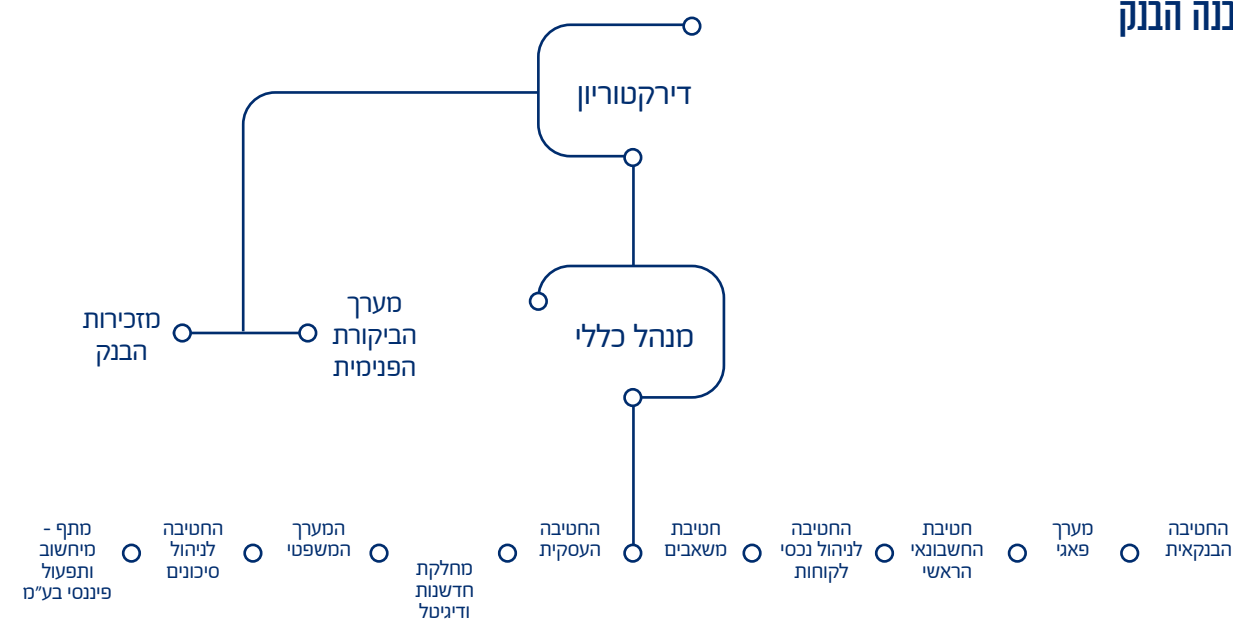
בהתאם לדיווחי פיבי, נכון למועד פרסום הדוחות הכספיים האחרונים, החזקות בעלי השליטה בפיבי (בהון ובהצבעה) הן כדלהלן: בינו הון בע"מ - 28.54%, אינסטנז מספר 2 בע"מ - 11.68% ודולפין אנרגיות בע"מ - 11.68% (החזקות כל בעלי השליטה בפיבי מהוות את גרעין השליטה בה, בהתאם להיתר השליטה מבנק ישראל).

מבנה הבנק

החזקות עיקריות של קבוצת הבנק בשנת 2021		
חברה	אחזקה בהון	אחזקה בזכויות הצבעה
בנק מסד בע"מ	51%	51%
חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	28.2%	21%
יובנק חברה לנאמנות בע"מ	100%	100%
הבינלאומי הראשון הנפקות בע"מ	100%	100%
הבינלאומי יוניק ניהול השקעות בע"מ	100%	100%

מבנה ארגוני של קבוצת הבנק

בשנת 2021 פעל הבנק הבינלאומי באמצעות שש חטיבות, חברת הבת מת"ף, שלושה מערכים ומחלקת חדשנות ודיגיטל שמטרתה להאיץ ולייעל את פעילות הבנק בתחומה. בראש כל חטיבה ומערך עומד חבר הנהלה. המבנה הארגוני של החטיבות והמערכים מותאם לתפיסה הניהולית של בנקאות מוטת לקוח ומאפשר התמחות במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזרי לקוחות בעלי מאפיינים וצרכים דומים. מת"ף (מחשוב ותפעול פיננסי בע"מ), חברה בת של הבנק הבינלאומי בשליטתו המלאה, עוסקת במחשוב ובתפעול של התהליכים הבנקאיים בכל הבנקים בקבוצת הבנק. בבנק, נכון לתאריך 31.12.21, מכהנים סה"כ 10 חברי הנהלה, כולל מנכ"ל הקבוצה.



ביצועים כלכליים - קבוצת הבינלאומי בשנים 2017-2021 (במיליוני ש"ח)

	2017	2018	2019	2020	2021
סך הכנסות	3,752	4,123	4,122	4,160	4,550
הוצאות תפעוליות ואחרות	2,607	2,819	2,654	2,569	2,652
משכורות והוצאות נלוות	1,579	1,696	1,601	1,532	1,601
הפרשה למיסים על הרווח	358	408	478	368	728
רווח נקי	678	733	865	750	1,405
דיבידנד	310	355	410	125	545

פעילות הקבוצה לאור משבר הקורונה

החיים לצד נגיף הקורונה והשפעותיו אילצו את החברה הישראלית להסתגל למציאות שונה ומשתנה. נגיף הקורונה השפיע על פעילות הבנק גם בשנת 2021. בשנה זו הסתגלנו לחיים לצד הנגיף ולהמשך פעילות עסקית בשגרה חדשה. בשנת 2021, בהמשך לשנת 2020, קבוצת הבינלאומי השקיעה מאמצים רבים על מנת לסייע ללקוחות להתמודד עם השפעות הנגיף בצורה המיטבית. לשם כך, קבוצת הבנק פעלה גם השנה להתאמת ערוצי השירות לצרכים של הלקוחות בכדי לאפשר המשכיות ורציפות במתן השירותים. כוחלק מכך הורחבו גם השנה האפשרויות לביצוע פעילות בערוצים הישירים. בנוסף, הקבוצה פעלה גם למען המשך פעילות הסניפים בצורה סדירה ככל הניתן, תוך שמירה על בריאות הלקוחות והעובדים בהתאם להנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל. אופן פעילות הסניפים תוקשר ללקוחות במגוון ערוצי תקשורת. מעבר לכך, גם השנה הקבוצה פעלה לתמוך בלקוחות, אשר רבים מהם נכנסו לקשיים פיננסיים לאור המגפה והשפעותיה.



לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים שלו. פעילותו של הבנק מייצרת ערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, עבור המדינה באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ ורכש "כוחול לבן".

מגזר המורים, מגזר יוצאי חבר העמים ולעסקים קטנים ובינוניים. לאוכלוסיות אלו צרכים פיננסיים שונים ובאמצעות ההתמחויות הייחודיות של המותגים השונים בקבוצה אנו מאפשרים הגשת השירותים הפיננסיים למגוון קבוצות האוכלוסייה במדינה באופן מותאם ותוך מתן שירותים ומוצרים ייעודיים בעלי ערך מוסף. פעילות זו של הבנקים בקבוצה מגבירה את העצמאות הפיננסית של לקוחות הבנקים ומאפשרת להם לנהל באופן שוטף את פעילותם הכלכלית.

במסגרת פעילות הקבוצה נמשכת גם הפעילות היזומה לקידום העסקים הקטנים והבינוניים הפועלים בישראל. שרידות ויציבות עסקים אלה, המהווים את עמוד השדרה של המשק הישראלי, מחזקת את המשק והכלכלה המקומית. כמו כן, הבנקים בקבוצה מקדמים יוזמות שונות לקידום ידע פיננסי בקרב הלקוחות והציבור ובכך מסייעים להם לקבל החלטות פיננסיות מושכלות יותר בקרב הציבור. קבוצת הבנק לא מקבלת כל סיוע או תמיכה כספית מהמדינה.

נכון ליום 31 בדצמבר 2021 מנתה קבוצת הבנק 136 סניפים ושלוחות (114 סניפים ושלוחות בבנק ו-22 סניפים ושלוחות במסד). הקבוצה בוחנת באופן שוטף את ההתפתחות ברווחיות ובפעילות העסקית של הסניפים, ביחס לאוכלוסיות המטרה אותן הם נועדו לשרת, היעדים שנקבעו בתוכניות העבודה של הבנקים בקבוצה והיכולת למצות את הפוטנציאל באזור הגיאוגרפי בו פועל כל סניף. במסגרת זו נבחנת באופן שוטף התאמת הפריסה הסניפית לסביבה העסקית ולשינויים באזורים המהווים פוטנציאל לפיתוח עסקי באוכלוסיית המטרה של כל אחד מהבנקים בקבוצה.

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

קבוצת הבנק מהווה ארגון כלכלי מוביל ומרכזי בעל השפעות כלכליות משמעותיות. השפעות אלה מתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים של הבנק - עבור בעלי המניות והמשקיעים פעילות הקבוצה מייצרת ערך כלכלי ישיר; עבור המדינה מייצרת הקבוצה ערך באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ ורכש "כוחול לבן"; עבור עובדי הקבוצה הערך מתבטא על ידי העסקתם, תשלום משכורות ודאגה לדווחות העובד; בעבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים מתבטא הערך בקידום פעילותם ועבור הקהילה בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. מעל לכל אלה, הבנקים בקבוצה תורמים לפעילות כלכלית במשק באופן משמעותי ושירותיהם השונים מעודדים יזמות עסקית, מסחר, צרכנות, השקעה וחיסכון. ב-31 בדצמבר 2021 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 102.24 מיליארד ₪.

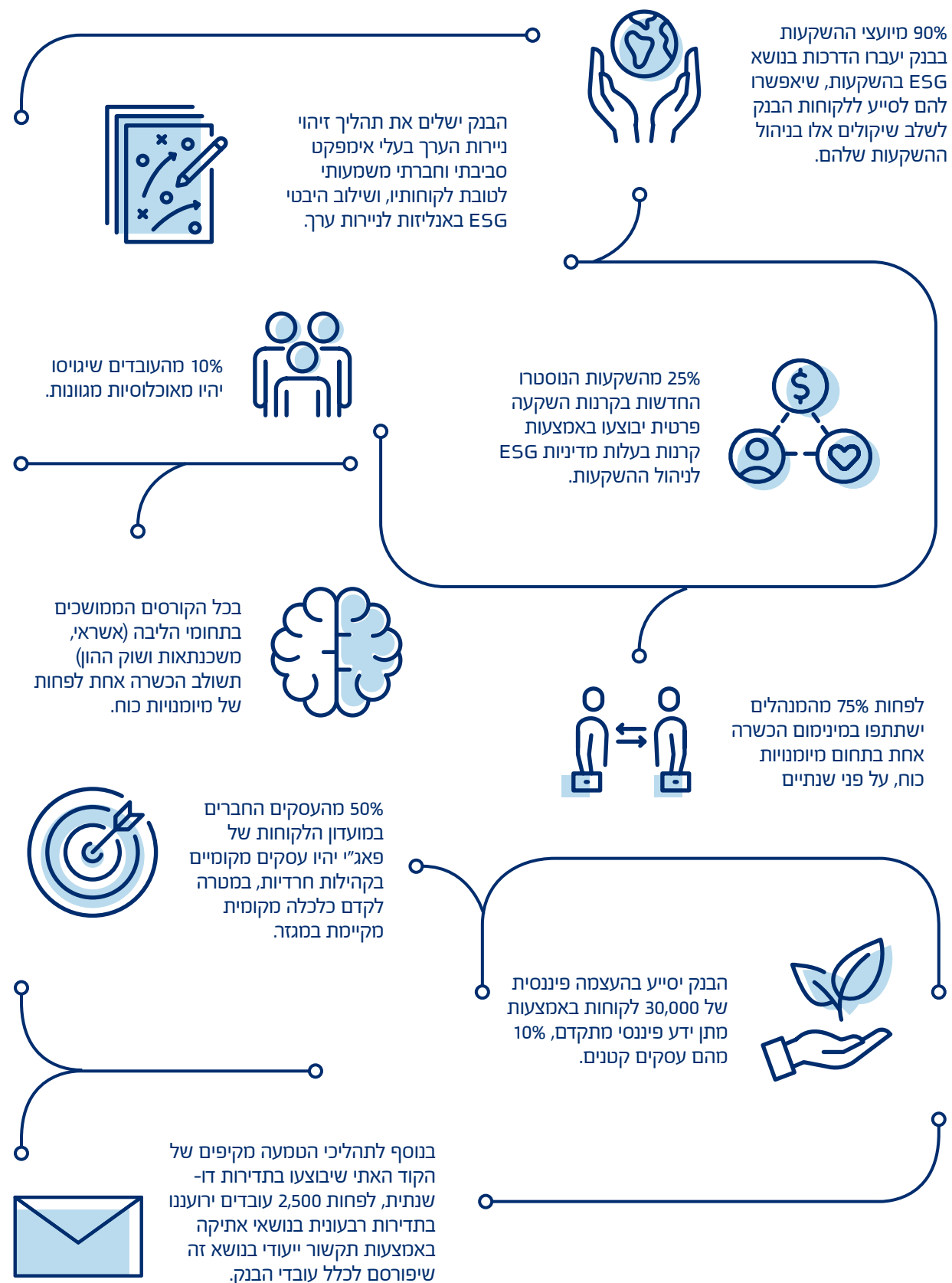
קבוצת הבנק תורמת לפיתוח המשק הישראלי גם בדרכים עקיפות. כך למשל, סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ וכשליש מהם נמצאים במקומות המרוחקים ממרכז הארץ. באמצעות כך מאפשרת הקבוצה גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ אפשרות גישה לפעילות פיננסית. בנוסף לכך, המותגים הבנקאיים השונים בקבוצה מתמחים במתן מענה מקצועי וייעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: החברה החרדית, החברה הערבית, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון,

פיזור סניפים

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים מרוחקים ממרכז הארץ ²	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי (כולל אוצר החייל)	94	39	41%
פאג"י	17	7	41%
יובנק	3	0	0%
הבינלאומי - סה"כ	114	46	40%
מסד	22	10	45%
סה"כ	136	56	41%

2. צפונית לקו חדרה או דרומית לקו גדרה

יעדי ה-ESG של הקבוצה לשנת 2025



כאחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל, הבנק הבינלאומי הוא גורם מוביל בעל תרומה רבה לפיתוח חברתי-כלכלי במשק הישראלי. תרומתו של הבנק באה לידי ביטוי במגוון היבטים, החל מליבת פעילותו העסקית המאפשרת צמיחה כלכלית אישית ועסקית, דרך העסקת עובדים ותשלום מיסים, ועד לפעילויות מגוונות בתחום המעורבות בקהילה.



ESG בקבוצת הבינלאומי

תחום ה-ESG שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילותה העסקית השוטפת. זאת, מתוך תפיסה הוליסטית של תחום זה ומתוך רצון לייצר ערך משותף גם לקבוצה וגם לכלל בעלי העניין שלה. על ידי דיאלוג מתמיד עם לקוחות הקבוצה, עובדיה, בעלי המניות, הספקים השונים וכן הקהילה בה אנחנו חיים, הקבוצה מקדמת פעילות עסקית משגשגת במקביל ליצירת ערך מוסף.

תחום ה-ESG מנוהל בצורה מערכתית ומסודרת. הממונה על ה-ESG בקבוצת הבינלאומי היא ראש חטיבת משאבים בבנק הבינלאומי, סמנכ"ל וחברת הנהלת הבנק. כמו כן, מינה הבנק את מנהלת הפיתוח הארגוני והרווחה של הבנק כאחראית על תחום ה-ESG והיא אחראית על אינטגרציה ויישום של התחום, ועל עבודה שוטפת מול חברות הבנק.

נושאים בתחום ה-ESG נדונים בהנהלה, בדירקטוריון ובועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים ומנהלת הפיתוח הארגוני והרווחה מציגים בפני הדירקטוריון את דו"ח ה-ESG של הבנק. חטיבת משאבים היא האחראית על ביצוע התאמות בין כל הגופים הרלוונטיים ונמצאת בקשר ישיר עם מנהלי היחידות בכל קבוצת הבנק.

אנו מודים לכל המתעניינים בפעילות ה-ESG של הבנק ובדו"ח זה, ומזמינים את מחזיקי העניין לפנות אלינו בנוגע לדו"ח, להגיב ולהעיר על פעילותינו. לפרטים נוספים אודות דו"ח זה ניתן לפנות לאורלי אלעד, מנהלת הפיתוח הארגוני והרווחה, בכתובת המייל elad.o@fibi.co.il.



אודות הדו"ח³

דו"ח ה-ESG השנתי התשיעי של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את עשיית הקבוצה וביצועיה בתחומי פעילותה לטובת מחזיקי העניין השונים. דו"ח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי בישראל בשנת 2021 בתחומי ה-ESG המהותיים לבנק. הדו"ח נכתב בהתאם ל-GRI Standards (Global Reporting Initiative) על פי אפשרות הדיווח ברמת השקיפות המורחבת והמקיפה (The report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Comprehensive option)⁴

מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הקבוצה לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום ה-ESG. במסגרת זאת, הדו"ח פונה לכל מחזיקי העניין השונים של הקבוצה, כאשר חלקים שונים של הדו"ח יהיו בעלי עניין שונה למחזיקי עניין שונים.

הדו"ח סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי, וכולל את ההתייחסות לפעילות שני הבנקים בקבוצה: הבנק הבינלאומי (הכולל את מערך פאג'י ומותג יובנק שמוזג לתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015, וכן את מותג אוצר החייל שמוזג לבנק הבינלאומי ב-2019) ובנק מסד וכן את חברת הבת מת"ף (במקומות בהם יש לפעילות החברה השפעות בעולמות התוכן המוצגים בדו"ח זה). הדו"ח הקודם של הקבוצה פורסם בסוף שנת 2021 ביחס לשנת הפעילות 2020. הנתונים המפורסמים בדו"ח זה עומדים בהלימה למידע שהוצג בדו"חות קודמים, בכל מקרה של אי הלימה הדבר יפורט במקום הרלוונטי לכך. כמו כן, בדו"ח זה חלו מספר

שינויים באופן הצגת וחישוב הנתונים בחלקים מסוימים בדו"ח ביחס לדו"ח הקודם. שינויים אלו יצינו במקומות הרלוונטיים שבהם חלו שינויים.⁵

הדו"ח מציג את הנושאים המהותיים לפעילות הקבוצה בעולמות התוכן של ה-ESG, על בסיס תהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק שבוצע כהכנה לעבודת עריכת וכתובת הדו"ח (הפירוט מוצג בהמשך מסמך זה).

הדו"ח עבר בקרת נאותות חיצונית של גורם שלישי בלתי תלוי ע"י המרכז להבטחת איכות של דו"חות ה-ESG (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא בסופו של מסמך זה). בנוסף, הדו"ח נבדק על ידי שירות הגילויים המהותיים (Materiality Disclosures service) של ארגון ה-GRI⁶, במסגרתו נסקרו ההפניות מאינדקס התוכן לגילויים לאורך הדו"ח. כלל הנתונים בעולמות התוכן השונים המוצגים בדו"ח, נאספו באמצעות גורמים רלוונטיים מקצועיים מקבוצת הבנק ובסיוע יועצים חיצוניים מומחים בתחום ה-ESG. מרבית הנתונים הכמותיים בדו"ח מתייחסים לקבוצת הבנק. חלקם של הנתונים בדו"ח זה מוצגים בהשוואה לנתוני הדו"ח הקבוצתי הקודם (לפעילות בשנת 2020) וחלקם של הנתונים משמש גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדו"ח שבהם טויה המדידה). הנתונים הכמותיים בדו"ח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם למדד בסטנדרטים של ארגון ה-GRI.

אנו מעוניינים להודות בהזדמנות זו לכל עובדי קבוצת הבינלאומי על תרומתם היומיומית לקידום ה-ESG בבנק, ועל השקעתם ביצירת ערך ארוך טווח לכל מחזיקי העניין שלו.

סוגיות מהותיות⁷

כתיבת דו"ח ה-ESG זה, כאמור, נעשתה על פי מסגרת הדיווח המקובלת בארץ ובעולם, הסטנדרטים של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative). ראשיתו של תהליך הדיווח הוא בזיהוי והגדרת הסוגיות המהותיות, אשר לפיהן מחליטים מהם הנושאים עליהם יש לדווח. הסוגיות המהותיות הן התחומים המרכזיים בעולמות ה-ESG אשר הארגון ומחזיקי העניין שלו תופסים כמרכזיים לליבת הפעילות העסקית, ועל כן רלוונטיים לדיווח. מסגרת זו מגדירה לארגון תהליך של ניתוח הנושאים המהותיים עבורו, תוך הכללת ציפיות מחזיקי עניין חיצוניים של הארגון, לקראת הכנת דו"ח ה-ESG.

סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי ה-ESG (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) בהן לארגון יש השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו או שהארגון מושפע מהן. סוגיות מהותיות עשויות להיות מושפעות מאופי הפעילות של הארגון המדווח, מהסקטור בו הוא פועל, מהסביבה הכלכלית או העסקית בה הוא פועל, מהמיקום הגיאוגרפי, מהפריסה העסקית והתפעולית של פעילות הארגון וכיוצא בזה.

לבחירת הסוגיות המהותיות משמעות רבה - אלו הנושאים אותם מקדמת הקבוצה בתחומי ה-ESG, ובהתאם הקבוצה נדרשת לדווח עליהם. מסגרת הדיווח של ארגון ה-GRI, לפיה מדווחת קבוצת הבינלאומי, מהווה כלי ניהולי לקידום דיווח הפעילות בנוגע לסוגיות המהותיות, ומנחה את הארגון לדווח על הגישה הניהולית (Management Approach) והביצועים השנתיים בכל נושא שנבחר כמהותי.

במהלך שנת 2019 בוצע תהליך מקיף בקבוצה לעדכון ותיקוף רשימת הסוגיות המהותיות. התהליך כלל עדכון, תיקוף ותעדוף מחדש של הסוגיות המהותיות עבור קבוצת הבינלאומי על ידי הנהלת הבנק הבינלאומי, וכן תהליך של דיאלוג עם מחזיקי העניין. במסגרת הדיאלוג עם מחזיקי העניין התקיים שיח באמצעים שונים עם נציגים של קבוצות מחזיקי עניין מהותיות עבור הקבוצה, בו הם הביעו את דעתם על הסוגיות המהותיות ותעדפו אותן בהתאם להעדפות מחזיקי העניין אותם הם מייצגים. על בסיס תהליך זה עודכנה מטרצת המהותיות הקבוצתית.

המטרצת תוקפה ועודכנה שוב בשנת 2022, במסגרת התהליך

סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי ה-ESG התאגידית (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) בהם לארגון יש השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו או שהארגון מושפע מהם.

לכתיבת דו"ח זה. במסגרת זו, תוקף ועודכן התעדוף של הסוגיות המהותיות, תוך התבססות על השיח השוטף של הקבוצה עם מחזיקי העניין המרכזיים שלה ובהתאם לסקירות מקצועיות שונות של תקנים בינלאומיים מובילים בתחום כ-SASB, פרסומים שונים של רגולטורים כמפקח על הבנקים בבנק ישראל וכן בהתאם לתחומי העיסוק בתחום זה בקרב בנקים מובילים בישראל ובעולם. עדכון התעדוף התייחס באופן מפורש להתעצמות המשבר האקלימי שמובילה לעלייה בחשיבות של סוגיות סביבתיות בעיני מגוון מחזיקי עניין של הבנק.

השינויים העיקריים בתעדוף הסוגיות הם:

- הסוגיות "אתיקה ומניעת שחיתות" ו-"ציות רגולטורי" אוחדו לסוגיה אחת הנקראת "אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי".
- הסוגיה "ניהול סיכונים" נוספה השנה.
- הסוגיה "סביבת עבודה ותנאי העסקה" פוצלה מהסוגיה "שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה".
- הסוגיות הבאות עלו ברמת המהותיות: פניה וקידום אוכלוסיות בחברה; השקעה בקהילה.
- הסוגיות הבאות ירדו ברמת המהותיות: חדשנות בשירותים ומוצרים; תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין; גישות לאנשים עם מוגבלויות.



7. 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

3. 102-46, 102-48

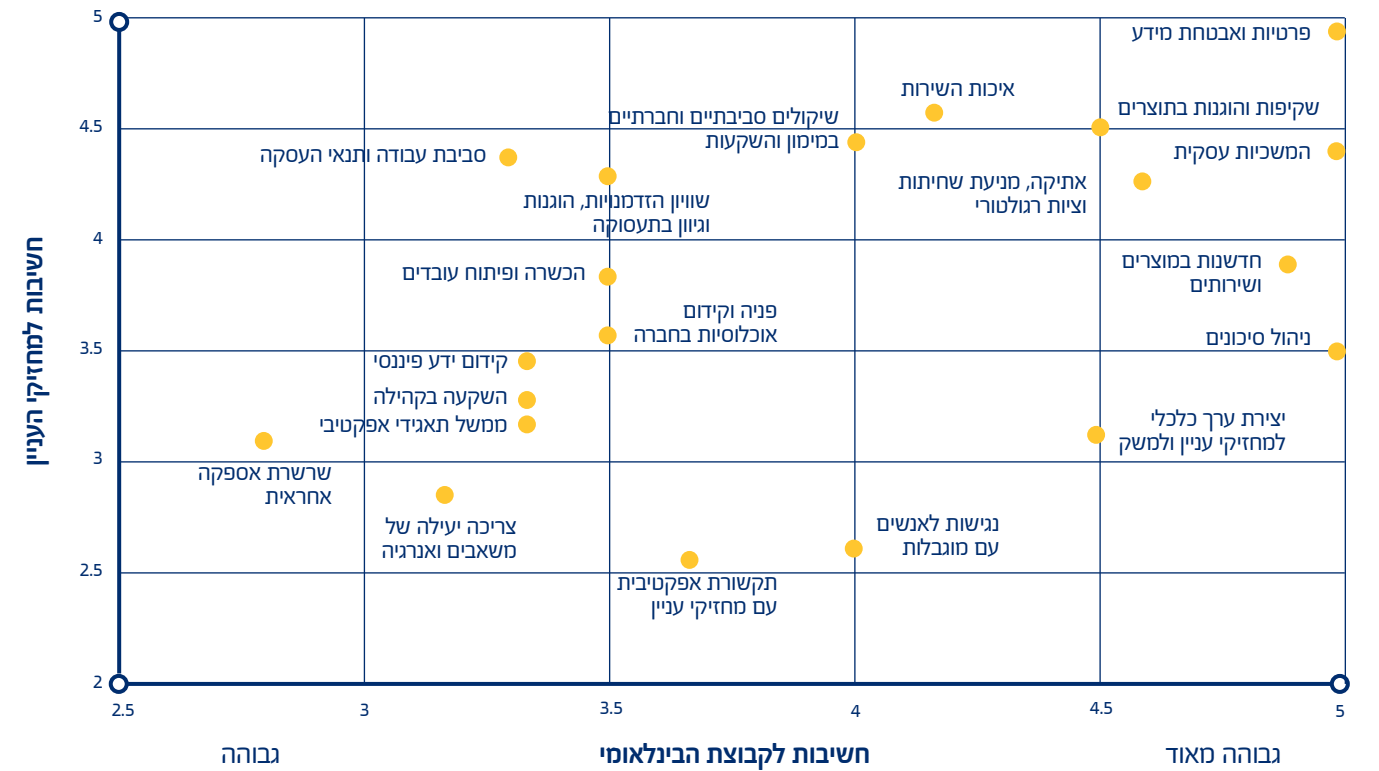
4. 102-54

5. 102-49

For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references. 6 for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report.

סוגיות מהותיות לשנת 2021 בקבוצת הבינלאומי

מטריצת המהותיות משקללת את רמת חשיבותם של הנושאים המהותיים לבנק מפרספקטיבה של ESG ורמת חשיבותם למחזיקי העניין השונים של קבוצת הבנק.



רשימת הנושאים המהותיים בקבוצת

פרטיות ואבטחת מידע

ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות ופעילות לניהול התחום, במקביל למענה וטיפול בפניות לקוחות בתחום זה.

המשכיות עסקית

קידום ההיערכות לשמירה על המשכיות עסקית ופעילות בתנאים שונים, לרבות מצבי חירום.

ניהול סיכונים

ניהול הציבות העסקית והפיננסית של הבנק לאור אתגרים נוכחיים ועתידיים אשר עלולים להשפיע על התפעול והניהול של הבנק.

חדשנות במוצרים ושירותים

קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערוצים הישירים.

אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי

צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה על בסיס שמירה על טוהר המידות במקביל לקידום מצינויות עסקית וערכית, על בסיס הטמעת אתיקה עסקית בפעילות, כולל מיפוי החובות החלות על הבנק מתוקף הוראות הדין והרגולטורים השונים, וכלל הפעולות הנעשות על מנת לוודא עמידה של הקבוצה בהן.

שקיפות והוגנות במוצרים ושירותים

הטמעת עקרונות של שקיפות והוגנות במוצרים והשירותים של קבוצת הבנק והקפדה על התאמת המוצר והשירות לצרכי הלקוח ואופיו. זאת על בסיס הטמעת ההוראות הצרכניות השונות החלות על הבנק ופעילות של שיווק אחראי המבוסס על כללי אתיקה מקובלים בתחום זה.

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

קבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל, יוצרת ערך למחזיקי עניין שונים: בעלי מניות ומשקיעים, לקוחות, עובדים, ספקים, מדינה, קהילה ועוד. בדו"ח מוצגים הביצועים הכלכליים המרכזיים המשקפים זאת.

איכות השירות

פעילות הבנק לקידום איכות השירות ולשמירה על שביעות רצון הלקוחות, לרבות הדרכה, ניטור ומדידה, למידה ושיפור איכות השירות.

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין

ניהול דיאלוג פתוח, מתמיד ואפקטיבי עם כלל קבוצות מחזיקי העניין של קבוצת הבנק, על מנת לחזק את מערכות היחסים איתם גם לטווח הארוך.

גישות לאנשים עם מוגבלות

היבט מרכזי בתחום השירות, שיוצר ערך עבור לקוחות הבנק במספר היבטים: בנוסף למתן שירות חדשני, מהיר ומקצועי, קידום גישות השירות מאפשר לאנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים לקבל שירות שוויוני ככל לקוח. בנוסף, שירות בערוצים הישירים (טלפון, אתר הבנק, אפליקציות וכו') עונה על צרכי לקוחות, מונע שימוש מיותר בנייר וחסך פליטות מזהמים בנסיעה לסניפים.

שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות

שילוב היבטים מעולמות תוכן של קיימות (כגון: שיקולי טווח ארוך, ממשל תאגידי, זכויות אדם ואזרח, הגנת הסביבה ועוד) בנוסף להיבטים הפיננסיים, כולל סיכונים סביבתיים, בעת קבלת החלטות בהשקעות משמעותיות ובמתן מימון בפעילות קבוצת הבנק.

שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה

העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הבנק, ושומרים על תנאי העסקה וסביבת עבודה ראויים, הוגנים ונעימים לכל עובדי הקבוצה. זאת, תוך שמירה על ממשקים אפקטיביים בין העובדים וההנהלה, ושמירה על ביטחון תעסוקתי לעובדים. בנוסף, ביצוע פעילות פרו אקטיבית לגיוס עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת תעסוקה בחברה הישראלית, ושמירה על פרופיל עובדים קבוצתי מגוון ואיכותי, כמענה על צורך עסקי וחברתי.

הכשרה ופיתוח עובדים

הכשרה מקצועית של העובדים בקבוצה בהתאם לצרכים העסקיים של הקבוצה ולפיתוח אישי ומקצועי של עובדי הקבוצה.

פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

קבוצת הבנק מורכבת מ-5 מותגים: הבינלאומי, אוצר החייל, פאג'י, יובנק, ומסד המעניקים שירות למגוון לקוחות, אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. בד בבד עם קידום פעילות כלכלית כתוצאה מהפעילות מול אותם מגזרים, המוצרים והשירותים הבנקאיים שמעניקים הבנקים מקדמים גם היבטים חברתיים.

סביבת עבודה ותנאי העסקה

יצירת אוירה ומרחב בטוחים ומפרים עבור כלל עובדי הקבוצה תוך מחשבה על רווחתם האישית ודאגה לתגמול ותנאי עבודה ראויים ומכבדים.

קידום ידע פיננסי

יוזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחות הבנק ובקרב הקהילה.

השקעה בקהילה

ההשקעה בקהילה, לרבות גיבוש מדיניות התרומה בכסף ובשורה כסף, התנדבות עובדים וקידום מגוון פעילויות חברתיות.

ממשל תאגידי אפקטיבי

יצירת והטמעת מנגנוני ניהול פנימיים ומבנה הדירקטוריון יעיל, מגוון ואקטיבי על מנת להשיג את היעדים ארוכי וקצרי הטווח של החברה.

צריכה יעילה של משאבים ואנרגיה

הבנק רואה חשיבות גבוהה בהירתמות למען צמצום השפעתו הסביבתית. כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילותו השוטפת.

שרשרת אספקה אחראית

שילוב ערכי ESG בניהול מערך ההתקשרויות של הקבוצה עם ספקים, כגון: הקפדה על תנאי העסקה הוגנים ונאותים של קבלני כוח אדם, תרומה למשק הישראלי באמצעות התקשרויות עם עסקים מקומיים ומהפריפריה והקפדה על ניהול נאות של תהליכי הרכש.



קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDGs)

יעדי פיתוח בר-קיימא (Sustainable Development Goals - SDGs) אומצו בשנת 2015 על ידי העצרת הכללית של האו"ם במטרה לקדם צמיחה עולמית בת קיימא עד שנת 2030. מערך היעדים כולל 17 מטרות-על ו-169 יעדי משנה, כאשר לכל מטרות-על הוגדרה שורה של יעדי משנה המקיפים תחומים רבים הנוגעים להיבטים כלכליים, חברתיים וסביבתיים מגוונים. כוחלק מהגדרת ה-ESG, קבוצת הבינלאומי לוקחת חלק בקידום היעדים לפיתוח בר קיימא בישראל.

מדינת ישראל, כחברה בארגון מחויבת לדווח על התהליכים שהיא מבצעת על מנת לקדם את היעדים ולעמוד במטרות הבינלאומיות. בכדי לממש את היעדים הללו, נדרש שיתוף פעולה בין כלל הסקטורים במדינה - ממשלתי, עסקי ואזרחי. חלק ניכר מיישום היעדים נשען על שיתוף הפעולה של הסקטור העסקי. כארגון פיננסי מוביל, קבוצת הבנק מכירה בחשיבות של הירתמותה

כארגון פיננסי מוביל, קבוצת הבנק מכירה בחשיבות של הירתמותה להשגת ה-SDGs, ולקידום פיתוח בר-קיימא במדינה.

להשגת ה-SDGs, ולקידום פיתוח בר-קיימא במדינה. הפירוט להלן מתייחס לעיקר הפעילויות שהבנק מקדם במסגרת מימוש היעדים. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא בהרחבה על פעילות הבנק הרלוונטית המוזכרת, אשר מסייעת בקידום יעדים אלו.

תרומה לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם



קידום הבנה פיננסית

הבנק משקיע משאבים רבים בקיום פעילויות להנגשת ידע פיננסי מקצועי ללקוחות ולציבור באופן המאפשר קבלת החלטות פיננסיות מושכלות לטווחי הזמן השונים. השנה ערך הבנק עשרות סדנאות, כנסים והרצאות לחינוך פיננסי בהשתתפות אלפי משתתפים. בנוסף, הבנק פעל להנגשת ידע פיננסי וכלים מתקדמים ללקוחותיו באמצעים דיגיטליים, אליהם נחשפו אלפי אנשים.

הכשרה ופיתוח עובדים

הבנק פועל באופן שוטף להעצמת עובדי הקבוצה באמצעות הכשרות והדרכות, פרוגותיות ודיגיטליות, בעולמות תוכן מקצועיים ואישיים רלוונטיים.



מים נקיים ותשתיות תברואה



אנרגיה ירוקה בעלת סביבה

שיקולים סביבתיים במימון והשקעות

הבנק רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממן פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. בשנת 2021 העמיד הבנק אשראי לפרויקטים סביבתיים בסך של כ-247 מיליון ש"ח.

מימון אנרגיות מתחדשות

יתרת האשראי בסוף שנת 2021 לפרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת עמדה על 220 מיליון ש"ח לעומת 189 בסוף שנת 2020.

סיוע לעסקים קטנים ובינוניים

הבנק הבינלאומי מעמיד הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה. יתרת האשראי בסוף שנת 2021 שניתן על ידי הבנק באמצעות הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה עומד על 1,937 מיליון ש, מתוכם יתרת אשראי של 1,647 מיליון ש שניתן במסגרת הקרן לסיוע לעסקים להתמודדות עם משבר הקורונה.

סביבת העסקה

קבוצת הבנק מעניקה תנאי תעסוקה וסביבת העסקה טובים לעובדים, ונחשבת לאחד מ-50 המעסיקים המועדפים במשק הישראלי (על פי סקר BDO).

שרשרת אספקה אחראית

כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, אישור ר"ח על כך שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדון.



פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

פעילות ממוקדת לקוח, שנועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הפיננסיים הייחודיים של מגוון אוכלוסיות ומגדרים. מערך פאג"י מאפשר פיתוח כלכלי ופעילות פיננסית שוטפת במגזר החרדי והדתי, לרבות פעילות חינוך פיננסי ומתן אשראי לארגונים חברתיים במגזר. בנק מסד מקדם פעילות לשיפור השירות במגזר הערבי ומציע מוצרים ושיירות מותאמים למגזר. הבנק הבינלאומי מקדם פעילות שוטפת לטובת הנגשת שירותים פיננסיים מותאמים לטובת האזרחים הוותיקים.

נגישות לאנשים עם מוגבלות

כל סניפי הקבוצה מונגשים לציבור, והבנק ממשיך לפעול לשיפור רמת הנגישות לשירותים באמצעים השונים.

גיוון בתעסוקה

הבנק מקפיד להעסיק עובדים מקבוצות בתת-ייצוג בשוק העבודה בישראל, לרבות עובדים מהמגזרים החרדי והערבי, ואנשים עם מוגבלויות, תוך מתן הזדמנויות שוות בגיוסם, העסקתם וקידומם בבנק. בשנת 2021 כ-10.4% מעובדי הקבוצה הם עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה, וכ-12.6% מהעובדים שמיסו במהלך השנה הם מקבוצות אלו.

שיקולים סביבתיים במימון והשקעות

קבוצת הבנק מקיימת מדיניות ניהול סיכונים סביבה של הלוים כחלק מתהליך מתן אשראי אשר כוללת מתודולוגיה ותהליכי עבודה סדורים לניטור, זיהוי, איתור, הערכת ובקרת הסיכונים הסביבתיים המהותיים של הלוים השונים.

ניהול השפעות סביבתיות ישירות

קבוצת הבנק פועלת לצמצם את ההשפעה הסביבתית שלה בדרכים שונות, בין השאר על ידי צריכת חשמל המופק מגז, ועל ידי שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב שלה. בשנת 2021 עמדה טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה על 12,013 טון CO2eq. סך צריכת החשמל בקבוצה ירדה בשנת 2021 בכ-3% לעומת שנת 2020.



סיוע לעסקים קטנים ובינוניים

הבנק אימץ תוכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת אשראי. תוכנית זו משמשת אמצעי למינוף עסקיהם של יצואנים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.



חדשנות בשירותים ומוצרים

הבנק מקדם חדשנות באמצעות הטמעת מוצרים וטכנולוגיות מחברות חיצוניות לרבות הזנק (פינטק), וזאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק.

שרשרת אספקה אחראית

הבנק מקפיד לשותף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים. כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה.

ניהול השפעות סביבתיות ישירות

הבנק פועל להפחתת השימוש בחומרי גלם מרכזיים. בשנת 2021 המשכנו את פרויקט ה-Paper-Less המחליף את השימוש בנייר באמצעים דיגיטליים. הבנק פועל גם לעידוד מחזור של פסולת בסניפיו ומשרדיו ומעודד את לקוחותיו לקבל דיוור אלקטרוני. בשנת 2021 כלל הטונגרים והפסולת האלקטרונית



16 שלום, צדק ומؤسسات חזקים

הוגנות

הקפדה על גילוי נאות ללקוח, תוך מתן מידע מלא והסבר מקיף. הוגנות בשיווק, בפרסום במכירות וביעוץ השקעות. הוגנות כלפי לקוחות הנקלעים לקשיים. גם בשנת 2021 לא הוטלו על הבנק קנסות בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושאי שיווק ותקשורת שיווקית.

אתיקה, ציות רגולטורי ושמידה על טוהר המידות

הבנק פועל למניעת שוחד ושחיתות באמצעות מספר מנגנונים, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים ובקרה על פעילות הרכש ומערך נאמני הציות בסניפים הכפופים לקצין הציות הקבוצתי. כמו כן, כל עובד שנקלט בקבוצה עובר בדיקת מהימנות טרם תחילת עבודתו. הקבוצה פועלת להטמיע את עקרונות הקוד האתי, אשר מהווה מסמך הצהרתי מחייב. בנוסף, בקבוצה קיימים נהלים פנימיים שונים שנועדו לוודא זהירות ובקרה, וכן לאפשר אכיפה, של כללי האתיקה בקבוצה.



13 התמודדות עם שינויי האקלים



סביבה

כגוף פיננסי מוביל בישראל הבנק רואה חשיבות רבה בלקיחת חלק במאמצים הלאומיים והגלובליים למניעת והאטת תהליכים סביבתיים אלו וצמצום השפעתם על הסביבה ובני האדם.



כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת החלטותיו העסקיות. היבטי סביבה משפיעים בעיקרם על שני אפיקים מרכזיים בפעילות הבנק:

- פעילות מימון והשקעות (השפעות סביבתיות עקיפות)
- הפעילות התפעולית השוטפת (השפעות סביבתיות ישירות)

כוחלק מפעילות המימון וההשקעות של הבנק, אנו לוקחים בחשבון פרמטרים סביבתיים שונים (לרבות סיכונים סביבתיים ואימפקט סביבתי חיובי) כוחלק מהשיקולים השונים בבחינת השקעות ואפשרויות מימון. כוחלק מהפעילות התפעולית של הסניפים והמשרדים, אנו עושים פעולות שונות לצורך צמצום השפעותינו הסביבתיות דרך הקטנת צריכת האנרגיה, חומרי הגלם והפסולת וכן דרך הגדלת כמות הפסולת שמועברת למחזור. אנו רואים בשני האפיקים הללו כמשמעותיים לצורך הירתמות הבנק למען המאבק בשינוי האקלים ולמען ההיערכות להשפעות משבר האקלים על המגזר העסקי.

אנו בקבוצת הבינלאומי ערים לחשיבות הגוברת של ההתרחשויות הסביבתיות, בין אם ברמה הגלובאלית או ברמה המקומית. בשנים האחרונות חלה עליה משמעותית במודעות הסביבתית בישראל ובעולם, בין היתר עקב אירועי זיהום שונים בעלי השפעה על משאבים ומערכות אקולוגיות מקומיות, וכן התעצמות שינויי האקלים אשר צפויים להשפיע על כל תחומי החיים ועל אוכלוסיות רחבות. גם בישראל, בנוסף למצוקת זמינות משאבי הטבע ההולכת וגוברת, צופים המומחים פגיעות יתר למשבר האקלים, אשר תבוא לידי ביטוי בין היתר בעליית טמפרטורות, פגיעה במקורות המים ושינויים במערכות אקולוגיות. תהליכים סביבתיים אלה משפיעים על הסביבה העסקית של הבנק, על לקוחותיו ועל יציבותו הפיננסית. כגוף פיננסי מוביל בישראל הבנק רואה חשיבות רבה בלקיחת חלק במאמצים הלאומיים והגלובליים למניעת והאטת תהליכים סביבתיים אלו וצמצום השפעתם על הסביבה ובני האדם.

שיקולים סביבתיים במימון והשקעות

על ידי יועצים סביבתיים חיצוניים. ביחס לכל סוג לקוחות נקבע רף לבחינה מעמיקה של רמת הסיכון הסביבתי, בהתאם לרמת הסיכון הפיננסי. פרק ניהול סיכונים סביבה במדיניות האשראי הינו באחריות החטיבה העסקית, והוא מאושר מידי שנה בדירקטוריון הקבוצה כוחלק ממסמכי מדיניות האשראי.

המקום שהסיכונים הסביבתיים תופסים באסטרטגיה העסקית של הקבוצה ובתאבון הסיכון שלה צפוי להתרחב בשנים הקרובות. זאת בין היתר בעקבות העלייה בחשיבותם של סיכונים אלו לאור התפתחות משבר האקלים והשפעתו על הסביבה העסקית של הבנק והתנהלות המגזר הפיננסי בארץ ובעולם, וכן ציפיות הרגולטור ביחס לתחום זה.

המדיניות לניהול סיכונים סביבה באשראי מגדירה מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים על ידי החטיבה העסקית והכוללים זיהוי הלוואים בעלי הסיכון הגבוה, איתור הסיכונים המהותיים, הערכת רמת הסיכון ואיכות ניהול הסיכון וכן קיום בקרה על עסקאות שהוגדרו כסיכון סביבתי גבוה. כיום, הסיכונים הסביבתיים המרכזיים אותם מזהה ומנהלת החטיבה ביחס לתחום האשראי הם סיכונים זיהום סביבתי משמעותי, אשר יובילו לסנקציות רגולטוריות ומשפטיות משמעותיות כנגד הלוואה. המדיניות קובעת קווים מנחים להפעלת יועץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת ההחלטות.

לגבי הלוואות המעוגנות בבטוחות מדל"ן לא בנוי אשר נמצאה בהן עדות לזיהום קרקע או מים (או בהם ההלוואה הינה מהותית), הקבוצה מסתייעת במקרים רבים בחוות דעת רשמית של יועץ סביבתי מוסמך. היועץ הסביבתי מסייע ללוואה לשפר את ביצועיו הסביבתיים, ולעמוד בדרישות הקבוצה לצמצום הסיכון הסביבתי. במקרים רבים המלצות היועץ יהיו מחייבות עבור הלוואה, ובמידה והלוואה לא עומד בלוחות הזמנים ליישום ההמלצות יישקלו שוב תנאי ההלוואה. במקרים מסוימים, היועץ ילווה את הפרויקט הממומן על ידי הבנק באופן מתמשך, על מנת להבטיח שמירה על סטנדרטים סביבתיים גבוהים לאורך זמן, כוחלק מניהול סיכונים האשראי של הבנק.

הערכת הסיכונים הסביבתיים ואופן ניהולם משמשת את הקבוצה ככלי תומך קבלת החלטות עסקיות ופיננסיות. המדיניות מאפשרת לבנק לבחון את הסיכונים הסביבתיים, ולשלבם בתהליך קבלת ההחלטות הפיננסיות, לצד מדדים עסקיים נוספים, וכוחלק מכלל סיכונים האשראי הנבחנים. במקרים הרלוונטיים הסיכון הסביבתי אף יכול להוות גורם מכריע בקבלת ההחלטה לגבי העמדת האשראי ללוואה.

קבוצת הבנק, כמוסד פיננסי מוביל, מכירה בתפקידה המשמעותי כגורם המאפשר מרחב פעולה לגופים שונים במשק באמצעות פעילות מימון והשקעות - מתן אשראי והשקעת כספי הנוסטר. פעילויות אלה, שהן ליבתו העסקית של הבנק, מאפשרות את הגדלת הפעילות הכלכלית במשק ועל כן הן בעלות השפעה מאקרו-כלכלית משמעותית. לצד הערך הכלכלי החיובי של פעילויות אלה, במסגרת הפעילות של חלק מהגופים הממומנים והמושקעים על ידי הבנקים בקבוצה, תיתכן השפעה על הסביבה - חיובית או שלילית. להשפעות הסביבתיות של הגופים הממומנים והמושקעים על ידי הבנק יש השפעות גם על הערך העסקי שהבנק מפיק מפעילות המימון וההשקעות. היבטי סביבה עלולים להוות גורמי סיכון או ערך פיננסיים משמעותיים. הסיכון הסביבתי הכרוך בהשקעות ובמימון של פרויקטים או חברות מסוימות עלול להשפיע גם על פרופיל הסיכון הכולל של הקבוצה. לכן, הקבוצה פועלת למצוא את האיזון הנכון בין כלל השיקולים השונים - הכלכליים, העסקיים, הסביבתיים והחברתיים. לאור זאת, וכן מתוקף השיקולים העסקיים של הבנק קבוצת הבנק מביאה לידי ביטוי היבטים סביבתיים כוחלק מתהליך ניהול הסיכונים הפיננסיים השונים.

במקביל, קבוצת הבינלאומי רואה ערך רב במימון ואישור של פרויקטים עסקיים התורמים לפיתוח סביבתי בר-קיימא. במסגרת זאת הקבוצה מעניקה, כוחלק מתיק האשראי שלה, אשראי לפיתוח מוצרים התורמים להפחתת השפעה סביבתית שלילית, לקידום פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת, לייצור טכנולוגיות ופיתוח תהליכים חדשניים התורמים למניעה והפחתה של זיהום מפסולת, ועוד.

ניהול סיכונים סביבתיים במסגרת מדיניות האשראי

מאז הוראת המפקח על הבנקים משנת 2009 בדבר החשיפה וניהול סיכונים הסביבה בפעילות הבנקים, קבוצת הבינלאומי גיבשה ואישרה מדיניות לניהול סיכונים סביבה ומיישמת אותה בפעילות האשראי של הקבוצה. הסיכון הסביבתי הנו אחד מן הסיכונים להם חשופה הקבוצה במסגרת פעילותה העסקית בתחום האשראי. התממשות הסיכון הסביבתי עשויה להתבטא, בין השאר, בירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלוואה הנובעת מהשפעתו על הסביבה. השפעה זו יכולה להוביל, בין השאר, לפגיעה במוניטין של הלוואה, לעלויות ומגבלות רגולטוריות שיפגעו בתוצאותיו העסקיות, ולקשיים בנגישות לשווקים בינלאומיים. כל אלו, יכולים להקשות על הלוואה להחזיר את ההלוואה ולפגוע ביציבותו הפיננסית, ועל כן הקבוצה בוחנת סיכון זה כוחלק מסל סיכונים האשראי אותם היא מנהלת. בנוסף, מעצם שיתוף הפעולה בין הקבוצה לבין הגורם בעל ההשפעה הישירה על הסביבה, ומימון הפעילות על ידה, ישנו סיכון מוניטין עבור הבנק.

ניתוח רמת הסיכון הסביבתי של הלוואה מבוצעת באופן פרטני ביחס לכל לוואה בהתאם לשיטת העבודה של הבנק, המתבססת בעיקרה על דיוח סיכון סביבתי בהתאם לסקטור העסקי של הלוואה, ובמידת הצורך השלמת איסוף מידע באופן ישיר מהלוואה ובחינה

9. נתוני השנים 2015-2020 הינם חסרים, ואינם כוללים את כלל הרכיבים המופיעים ביחס לשנת 2021 בשל השינוי בטקסונומיה שנעשתה במהלך השנה.



הבנק הבינלאומי הוא בנק מוביל במגזר הבנקאי בתחום מסחר לקוחות בשוק ההון, ומתוך אחריות זו אנו מקפידים להוביל מגמות חדשניות ומשמעותיות במסחר בשוק ההון, ולהנגישם ללקוחותינו.



ניהול שיקולי סביבה בהשקעות

בהשקעות כספי הנוסטרו של הבנק אנו משלבים שיקולי ESG במסגרת ניהול ההשקעות. במסגרת זאת, עודכנה המדיניות לניהול סיכונים פיננסיים של הבנק כך שתכלול סעיף ייעודי לתחום ה-ESG, הקובע שעל הבנק לבחון היבטי ESG מגוונים במסגרת ניהול ההשקעה, מתוך הבנה שגורמים אלו הינם בעלי השפעה מהותית על הצלחתה ארוכת הטווח של ההשקעה.

השיקולים הסביבתיים, ובראשם השפעה על משבר האקלים, תופסים מקום משמעותי במסגרת מדיניות ההשקעות של הבנק. כך למשל, במהלך השנה השקיע הבנק, בין היתר, בניירות ערך בתחום האנרגיה הירוקה. הבנק ממשיך לבחון מוצרי השקעה סחירים בעלי ערך סביבתי בתחום האנרגיה המתחדשת, ולבחון את אפשרות ההשקעה בהם. בעת השקעות בקרנות השקעה פרטית (PE), הבנק בוחר את התנהלות הקרנות לאור היבטי ESG רלוונטיים, וקבע יעד עתידי כי לפחות 25% מהקרנות בהן הוא ישקיע בשנים הקרובות, בדגש על קרנות חדשות, יהיו קרנות בעלות מדיניות ESG ברורה. כמו כן, אנו נמנעים לחלוטין מלהשקיע בתחומים הנחשבים כבעלי אימפקט שלילי מובהק על החברה כגון בתחומי הטבק וההימורים.

כמשקיע משמעותי בישראל וכגורם מתמרץ בשוק, אנו רואים חשיבות רבה בשילוב שיקולי ESG בכלל ושיקולי סביבה ואקלים בפרט כחלק משיקולי ההשקעה הכלליים. ההשקעות בבנק הבינלאומי מתקיימות בשתי דרכים עיקריות. הראשונה היא מסחר בניירות ערך על ידי לקוחות הקבוצה דרך פלטפורמות ההשקעה של הבנקים בקבוצה. הדרך השנייה היא השקעת כספי הנוסטרו של הקבוצה. בכל אחת מדרכי השקעה אלו אנו מטמיעים את שיקולי ה-ESG באופן ייחודי ומותאם.

הבנק הבינלאומי הוא בנק מוביל במגזר הבנקאי בתחום מסחר לקוחות בשוק ההון, ומתוך אחריות זו אנו מקפידים להוביל מגמות חדשניות ומשמעותיות במסחר בשוק ההון, ולהנגישם ללקוחותינו. חטיבת נכסי לקוחות פועלת להרחיב את נגישות הלקוחות הסוחרים בניירות ערך דרך הבנק למידע וכלים שיאפשרו להם לשלב שיקולים סביבתיים (ושיקולי ESG בכלל) בניהול ההשקעות שלהם. במסגרת זו, החטיבה פועלת לשלב מידע בנושאי ESG מהותיים בפלטפורמת ההשקעות, וכן בתהליכי האנליזה של ניירות ערך וייעוץ ההשקעות, בהתאם לצרכי הלקוחות. כך, ניירות ערך מובילים בביצועי ESG עתידיים להיות מסומנים בפלטפורמת ההשקעות. בנוסף, החל תהליך להטמעת היבטים אלו בתהליכי ייעוץ ההשקעות הניתן ללקוחות. החטיבה הגדירה יעדים רב שנתיים מתקדמים בנושא זה (להרחבה, ראו בפרק המבוא), והיא בוחנת את אפקטיביות פעילותה בנושא בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות.

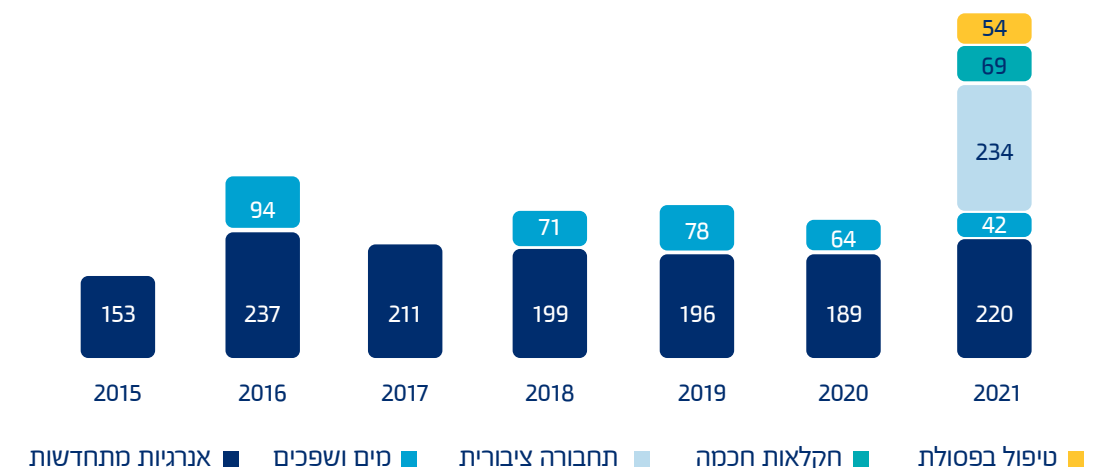
אשראי סביבתי

כחלק מניהול ההשפעות הסביבתיות שלנו בפעילות האשראי, אנו בקבוצת הבינלאומי רואים חשיבות בהענקת אשראי לחברות, סקטורים ופרויקטים בעלי אימפקט חיובי על הסביבה. אשראי זה מוגדר בבנק כאשראי סביבתי, ואנו רואים חשיבות בהגדלת היקפיו למען שיפור האימפקט הסביבתי של פעילות המימון בבנקים השונים.

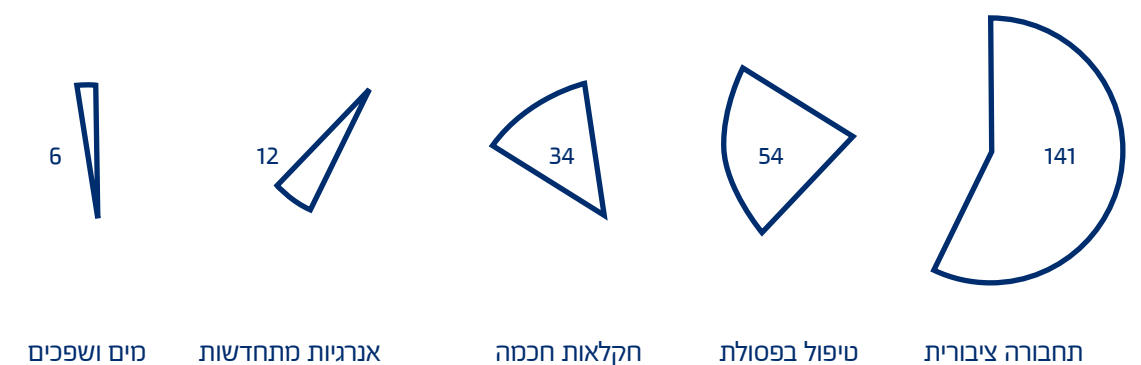
לאור החשיבות שאנו רואים לשיפור האימפקט הסביבתי בפעילות המימון שלנו, עדכנו השנה את טקסונומיית האשראי הסביבתי המגדירה את תחומי האשראי הירוק בהתאם להגדרות התקן הבינלאומי "Green Bonds Principles" (GBP), אשר על אף שהוא תקן למימון באמצעות אג"ח, הוא מקובל במגזר הבנקאי בעולם גם לצורך הגדרת אשראי ירוק. עדכון זה כלל הוצאת תחומים מסוימים מהגדרת אשראי סביבתי והכנסת תחומים אחרים כתחבורה ציבורית וחקלאות חכמה, בהתבסס על 10 הסוגים של אשראי סביבתי המפורטים בתקן. סה"כ, בשנת 2021 העניקה קבוצת הבינלאומי מימון לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בהיקף כולל של כ-247 מיליון ₪.

סך האשראי המצטבר לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית נכון לסוף שנת 2021, עומד על היקף של כ-657 מיליון ₪, בחלוקה הבאה:

יתרת אשראי סביבתי (מיליון ₪) 2015-2021



אשראי סביבתי שהועמד בשנת 2021 (מיליון ₪)



9. נתוני השנים 2015-2020 אינם עקביים עם נתוני 2021, ואינם כוללים את כלל הרכיבים המופיעים ביחס לשנת 2021 בשל השינוי בטקסונומיה שנעשתה במהלך השנה.

ניהול השפעות סביבתיות ישירות

חלק מהותי בהירתמות הקבוצה למאבק במשבר האקלים נוגע לניהול העצמי של הקבוצה ולניהול ההשפעות הסביבתיות הישירות שנוצרות בפעילותה. ההשפעות הסביבתיות העיקריות של הקבוצה הינן בעלות אופי תפעולי-משדרי. לפיכך, ההשפעות התפעוליות בעלות המשמעויות הסביבתיות בפעילות הקבוצה נובעות בעיקר מצריכת חשמל לתפעול הנכסים; שימוש בדלק לצרכי התחבורה; פליטות גזי חממה הנגרמות עקב צריכת חשמל ודלקים; צריכת נייר לביצוע פעילות משרדית ועסקית; וייצור פסולת משרדית מפעילות היומיום.

בשליטת קבוצת הבנק ישנם מבנים המייצרים צריכת חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. ניהול יעיל וחסכוני מביא עמו כובד משקל סביבתי וכלכלי משמעותי. מלבד זאת, הבנק מאמין כי יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדיו סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר המייצרת שביעות רצון גבוהה יותר ומביאה עמה תועלות לכולם.

הבנק מכיר באחריותו, ולכן מנהל את משאבי הסביבה המרכזיים בפעילותו, תוך איתור הזדמנויות לצמצום השימוש והתייעלות בצריכת המשאבים. זאת באמצעות התאמה ושינוי תהליכים תפעוליים ועסקיים וניהול אחראי של פסולת, תוך העדפת טיפול בפסולת על ידי העברה למחזור. ניהול היבטי הסביבה השונים נעשה תוך ניטור ביצועים מרכזיים, ומימוש יוזמות להגברת התייעלות אנרגטית ותפעולית. בנוסף, הבנק משקיע משאבים להעלאת המודעות הסביבתית של עובדיו כך שישגלו התנהגות סביבתית בתוך הבנק ומחוצה לו.

צמצום צריכה האנרגיה והפליטות

אנרגיה היא המשאב הסביבתי המהותי שנמצא בשימוש על ידי הקבוצה בצורת צריכת חשמל ודלקים שונים. התייעלות בצריכת החשמל במבני ההנהלה ובסניפי הבנקים בקבוצת הבינלאומי תופסת מקום מרכזי בסדר העדיפויות בניהול הסביבתי בקבוצה. מערך הלוגיסטיקה של הקבוצה הוא הגוף האחראי לניהול צריכת החשמל בקבוצה. המערך פועל לבניית מדיניות ונהלים לניהול משאבים ושימוש באנרגיה.

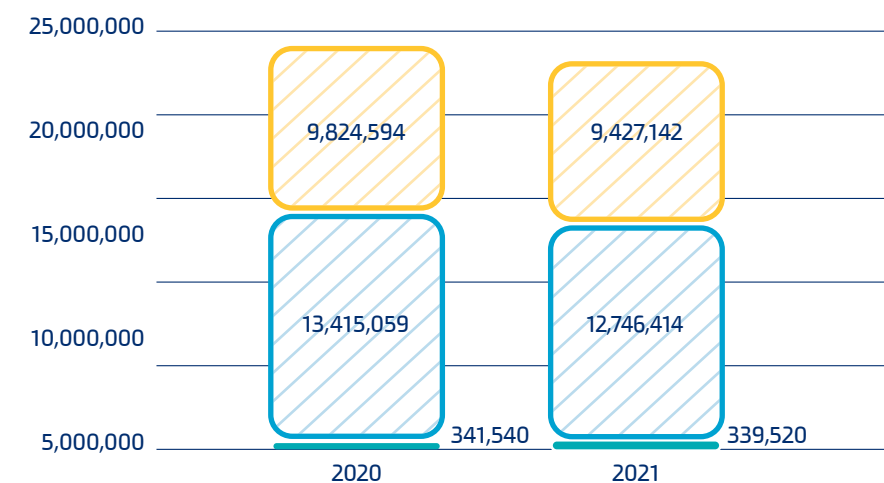
צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי

לצורך צמצום צריכת האנרגיה, הבנק מקפיד על שימוש במבנים העומדים בתקני בניה ירוקה. כך למשל, מטה הבנק הבינלאומי זכה לתואר מגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל על ידי המשרד להגנת הסביבה. שיטת הבניה בבית הבנק מאפשרת חיסכון באנרגיה לצרכי מיזוג, עקב שיטת הבניה והבידוד המתקדמות.

כוחלק מניסיונו להתייעל בצריכת האנרגיה, קבוצת הבינלאומי עושה שימוש בחלק מסתקניה בחשמל המסופק על ידי חברת "דוראד". חברה זו מפיקה את החשמל על בסיס גז טבעי בלבד ותמהיל הדלקים שלה הינו בעל השפעות סביבתיות פחות חריפות בהשוואה לתמהיל הדלקים המשמש את חברת החשמל להפקת חשמל. בשנת 2021, כ-58% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מדוראד. בשנה זו התחלנו בבחינה של מעבר לצריכת חשמל "נקי" יותר גם בבית מת"ף ובשאר הקבוצה.

בנוסף לכך, חלק מצריכת החשמל בבית מת"ף היא צריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי. השנה צרכנו 339,520 קוט"ש מאנרגיה סולארית המיוצרת באמצעות פאנלים הממוקמים על גג בית מת"ף לעומת 341,540 קוט"ש ב-2020. הצריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי השנה מהווה כ-1.5% מסך צריכת החשמל שלנו - עלייה של 4% בחלקה של צריכת החשמל מאנרגיה סולארית מסך צריכת החשמל של הקבוצה לעומת שנת 2020. בבית מת"ף, צריכת החשמל מאנרגיה סולארית בייצור עצמי בשנת 2021 מהווה כ-5% מסך צריכת החשמל, עלייה של כ-1% משנה שעברה.

מקורות צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי (קוט"ש)



■ חברת החשמל ■ דוראד ■ אנרגיה סולארית בייצור עצמי

צריכת החשמל הכוללת בקבוצה בשנת 2021 עמדה על 22,513,076 קוט"ש. מדובר בירידה של כ-3% מצריכת החשמל בשנת 2020. צמצום זה בוצע עקב מאמצי הבנק, על אף החזרה היחסית לשגרה בשנת 2021 (לעומת שנת 2020, בה השימוש במתקני הבנק היה מצומצם יחסית עקב משבר הקורונה). גם העצימות האנרגטית של הקבוצה ירדה השנה ב-0.1% ועמדה על 227.76 קוט"ש למ"ר.

2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹⁰	2021	
27,110,604	24,029,960	17,121,671	16,425,227	16,649,875	23,239,653	22,513,076	צריכת חשמל (קוט"ש)
131,271	120,308	89,234	83,975	83,118	103,431	98,846	שטח (מ"ר)
206.52	199.74	191.87	195.6	200.32	227.99	227.76	צריכת קוט"ש למ"ר (עצימות אנרגטית)

מבנים בקבוצת הבנק

בתהליך ניהול האנרגיה של קבוצת הבינלאומי, ניתנת תשומת לב מיוחדת לבינוי מבנים חדשים. שיקולי יעילות הצריכה משולבים כבר משלב התכנון הראשוני ומיושמים בתהליך הבנייה ותפעול המבנים. במסגרת זו, ולאור יתרונות סביבתיים נוספים, מבנים חדשים משמעותיים, נבנים לפי התקן הישראלי לבנייה ירוקה - ת"י 5281 (2011).

לצד מבני הקבוצה החדשים, עיקר הפעילות והצריכה מתרחשת בסניפים ומבנים קיימים אחרים. לרוב, מדובר בנכסים המשולבים במרכזים מסחריים, קניונים ועוד, ואינם בבעלות ישירה של הקבוצה. עם זאת, ולמרות היעדר שליטה תפעולית, הקבוצה נוקטת במגוון מהלכים לחיסכון בצריכת החשמל, כגון:

- התקנת מערכות מיזוג חסכוניות:** במספר סניפי בנק הוחלפו השנה מערכות מיזוג ויחידות מיזוג מפוצלות ישנות במערכות חדשות וחסכוניות כוחלק מתוכנית רב שנתית לייעול מערכות המיזוג בסניפים. החלפות אלה חוסכות כ-10% בצריכת החשמל של מערכות המיזוג בסניפים המדוברים. בסניפים חדשים הותקנו מראש מערכות חסכוניות וחדשות הכוללות יכולת תפוקה משתנה של מיזוג אוויר. גם התקנות אלה מאפשרות חסכון של כ-10% בצריכת החשמל.
- התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג** בחדרי שירות שונים כמטבחונים, בתי נוחיות, חדרי ארכיב וכד'.
- מעבר לגופי תאורה חסכוניים:** בשנת 2021 וכוחלק ממהלך של החלפה הדרגתית של גופי התאורה ברוב הנכסים לתאורת LED, הוחלפו גופי התאורה שונים ביחידת ההנהלה ובמספר סניפים נוספים לתאורה חסכונית יותר.
- התקנת בקרים למערכות המיזוג** למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה.

צריכת דלק

מרכיב נוסף בצריכת האנרגיה בקבוצת הבינלאומי, מעבר לצריכת החשמל, הינו צריכת דלק עבור צי הרכב הקבוצתי. הצי בקבוצת הבינלאומי מתבסס ברובו על רכבים פרטיים המונעים בבנזין. כדי להפחית זיהום אוויר הנפלט מרכבים ולהתייעל בצריכת הדלק, הקבוצה מקדמת שילוב רכבים היברידיים בצי הרכב ופועלת להרחבת היצע מכוניות אלה, תוך תקשור יתרונותיהן לעובדים לצד הנגשת מידע על נהיגה חסכונית ובטוחה.

צי הרכב בשנת 2021

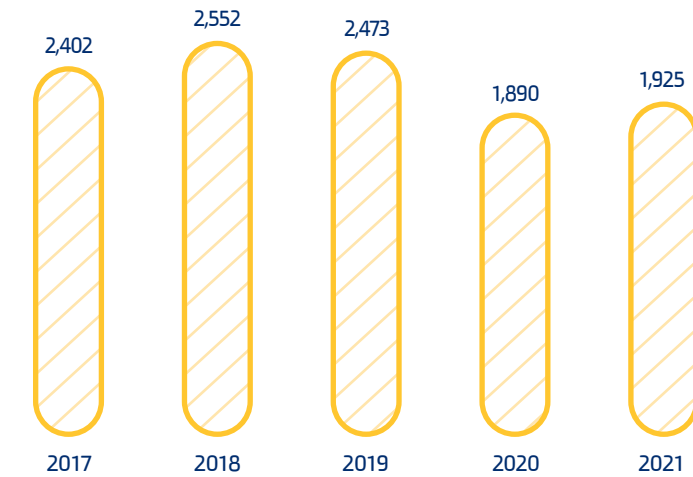
- בסוף שנת 2021 צי הרכב הקבוצתי מנה 364 כלי רכב, מתוכם 32 (כ-9%) הינם רכבים היברידיים.
- כמות הרכבים ההיברידיים בצי הרכבים של הקבוצה גדלה בצורה משמעותית מאוד מאז הכמות בשנת 2020 שעמדה על 3.
- מכלל החלפות הרכב שבוצעו בקבוצה במהלך 2021, 38% היו החלפות לרכבים היברידיים.
- בשנת 2021 רכבי הקבוצה צרכו 700 אלף ליטרים של דלק (בנזין), ו-3,306 ליטר סולר.



10. הנתונים לשנת 2020 שונו מהדו"ח הקודם לאור הוספת נתוני הצריכה של מת"ף. הנתונים הנוגעים לשנים 2015-2019 אינם כוללים את נתוני צריכת החשמל והשטח הבנוי במ"ר בבית מת"ף.

השוואת נתוני רכבים ודלק שנחית ממוצעת¹¹

השוואת צריכת דלק שנחית ממוצעת לרכב בקבוצה 2017-2021



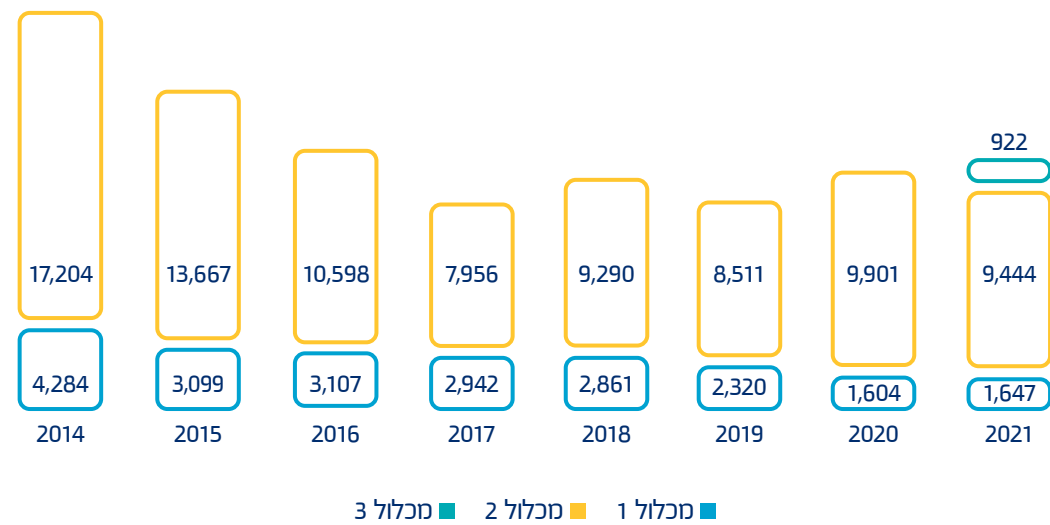
מביעת הרגל הפחמנית

מתוך הבנה של ההרס שנגרם לכדור הארץ עקב תופעת ההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, קבוצת הבינלאומי מנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה שמשפיעים על התופעה, ופועלת למיתון השפעתה על התופעה. "טביעת הרגל הפחמנית" (או "מודרך פחמני") של הקבוצה מנוטרת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בישראל ובעולם ומחושבת תוך שימוש בכלי החישוב שפותח במשרד להגנת הסביבה ובהתאם לפרוטוקול ה-GHG הבינלאומי. טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת הבינלאומי מורכבת מפליטות ישירות (מכלול 1) - שריפת דלק בצי הרכב של הקבוצה; פליטות עקיפות (מכלול 2) - צריכת חשמל; ופליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) - פליטות הנוצרות כתוצאה מצריכת חומרי גלם שונים, מהשלכת ומחזור פסולת הנוצרת בסניפים ובמשרדי הקבוצה וכן מטיסות ולינות בבתי מלון של עובדים במסגרת העבודה. פליטות מכלול 3 חושבו השנה לראשונה לצורך דו"ח זה ואינן מחושבות לשנים קודמות.

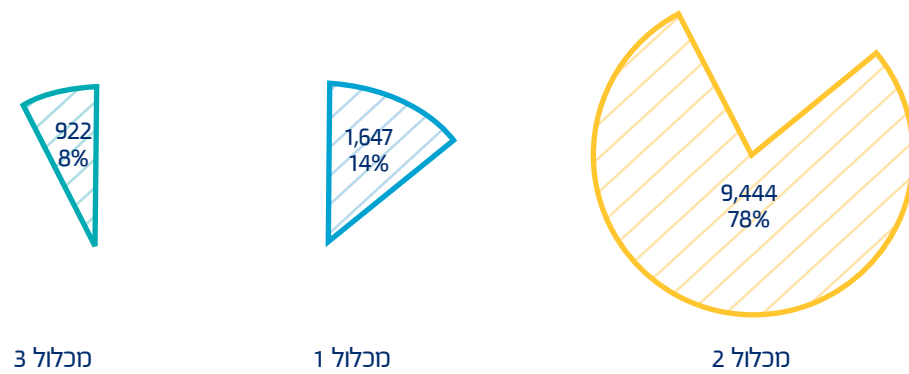
התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תוכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופיין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל). במסגרת זו למשל, נעשו מהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המופק מגז, וכן בניית המטה המרכזי של הבנק בשד' חטשילד בתל אביב ובניין מת"ף אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד הגנת הסביבה ומכון התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל). כמו כן, בניין מת"ף עושה שימוש בלוחות סולאריים להפקת חשמל לצריכה עצמית. בנוסף, על מנת להקטין את הפליטות העקיפות הנוספות שלנו (מכלול 3), אנו פועלים להקטנת הפסולת המושלכת והשימוש בחומרי גלם שונים כנייר, טונרים ומים.

סך המדריך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2021 הינו כ-12,013 טון CO₂eq, מתוכם כ-1,647 טון CO₂eq במכלול 1, כ-9,444 טון CO₂eq במכלול 2 וכ-922 במכלול 3.¹²

מדריך פחמני קבוצת הבינלאומי בשנים 2014-2021 (בטון CO₂eq)

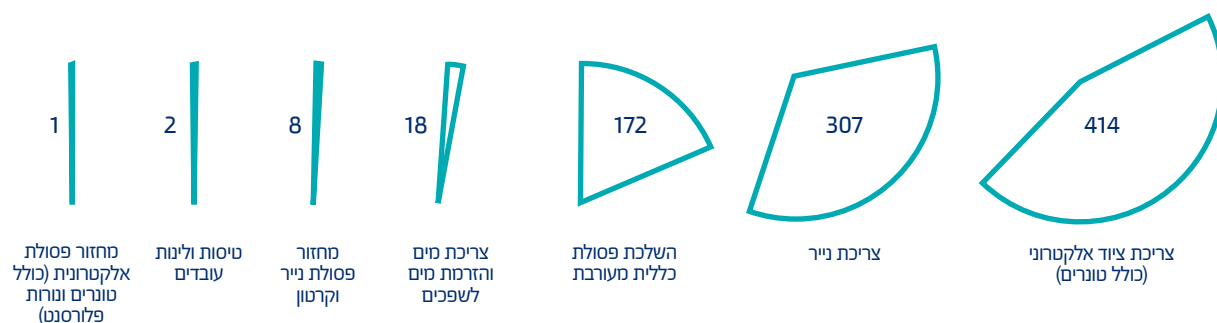


פליטות לפי מכלולים (בטון CO₂eq)



עצימות פליטות גזי החממה, כולל פליטות מכלול 3, עמדה בשנת 2021 על 0.122 טון CO₂eq למ"ר. עצימות הפליטות השנה במכלולים 1 ו-2 בלבד עמדה על 0.112 טון CO₂eq למ"ר. נתון זה מצביע על עלייה של כ-1% בעצימות הפליטות לעומת שנת 2020, אז עמדה עצימות הפליטות במכלולים 1 ו-2 על 0.111 טון CO₂eq למ"ר.

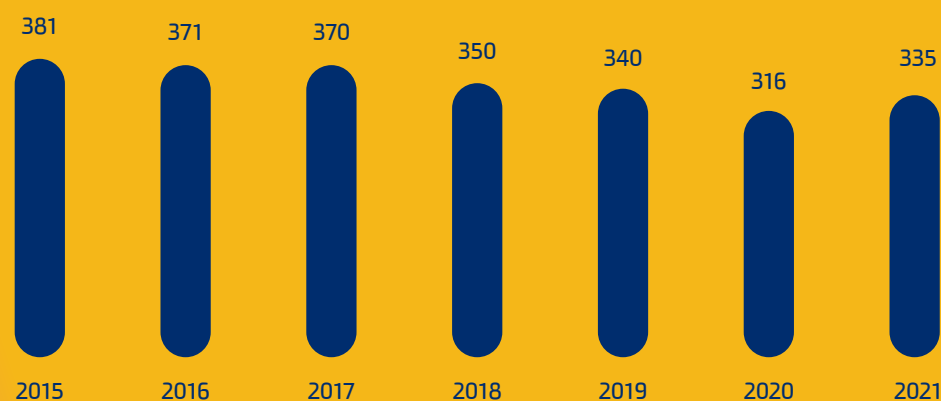
פליטות מכלול 3 בשנת 2021 (בטון CO₂eq)



13. חישוב הפליטות בשנת 2020 שונה וכולל את הפליטות כתוצאה מרכישת חשמל בבית מת"ף וכן ללא צריכת הדלק של רכבי עובדים בליסינג שאינם חלק מהצי של החברה. לפירוט אודות ההבדלים ראו תתי הפרקים "צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי" ו-"צריכת דלק". טביעת הרגל הפחמנית לשנים 2014-2021 אינה כוללת את פליטות מכלול 2 הנגרמות עקב צריכת החשמל בבית מת"ף.

11. בדו"ח 2017 דווח על יובנק יחד עם מת"ף, ובדו"ח 2018 יובנק דווח יחד עם הבינלאומי. החל מדו"ח 2019 אוחדו דיווחי אוצר החייל עם דיווחי הבינלאומי. בדו"ח 2020 נעשתה טעות בחישוב הנתונים לאור הכללת צריכת הדלק של רכבי ליסינג של עובדים במימון פרטי ושיאנם חלק מצי הרכבים של הקבוצה - טעות זו תוקנה בדו"ח זה.

12. חישובי פליטות גזי החממה במכלול 3 נעשו באמצעות מקדמי ההמרה של המחלקה לאיכות הסביבה של בריטניה (DEFRA). חישובים אלה אינם כוללים התייחסות לפליטות הקשורות לפעילות ההשקעות והמימון של הבנק. הנתונים הנכללים בפליטות מכלול 3 בחישוב זה מפורטים בגרף "פליטות מכלול 3 בשנת 2021, טון CO₂eq".



בכלל הברזים בבניין מת"ף ובסניפי בנק מסוימים של הקבוצה. סה"כ צרכנו השנה כ-48.9 אלף מ"ק של מים בסניפים ובמבני הקבוצה. כ-46% מסך צריכת המים בקבוצה היא בבית מת"ף כאשר מרבית המים שנצרכו בבית מת"ף, היו בשימוש מגדלי הקירור לצרכי מיזוג. כוחלק מהמאמץ לצמצום השימוש במים בבניין מת"ף, נעשה בבניין שימוש במי עיבוי של המזגנים לצורך קירור מים במגדלי הקירור ולעיתים גם להשקייה וכן נעשה ניטור חודשי של המונים לצורך בחינת חריגות ומגמות בצריכת המים במבנה. בשנת 2021 הפחיתה הקבוצה בכ-7% את צריכת המים שלה. הירידה בצריכה של הסניפים ויחידות הבנק בשנת 2021 נובעת ברובה מהתייעלות של כ-5% בניצול שטח משרדי לעומת 2020. בבית מת"ף הירידה נובעת ישירות מהשינויים במזג האוויר, שנת 2020 כללה חודשים חמים יותר במומוצע משנת 2021, אשר גרמו לעליה בצריכת מים למגדלי הקירור באותם חודשים.

העלייה בצריכת הנייר בין 2020 ל-2021 נובעת בין השאר משימוש מופחת בנייר באופן יחסי בשנת 2020 בשל מגפת הקורונה ומיעוט הפעילות הפרונטלית ביחס לשנים אחרות. על אף עליה זו ביחס לשנת 2020, בהסתכלות רב שנתית גם בשנת 2021 המשכנו בירידה העקבית בצריכת הנייר. הירידה העקבית לאורך השנים בהיקפי צריכת הנייר נובעת, בין השאר, מתהליכי דיגיטליזציה שעוברים הבנקים בקבוצה, ובפרט מהפיכה של טפסים רבים למקוונים.

הטונרים שנצרכים בקבוצה חלקם טונר ממוחזר וחלקם טונר מקורי, כאשר ישנה העדפה לצריכת טונר ממוחזר. בשנת 2021 צרכה קבוצת הבינלאומי 6,283 ק"ג טונרים, מתוכם 5,267 ק"ג טונר ממוחזר. כ-84% מהטונרים שרכשנו השנה היו טונרים ממוחזרים. צריכת המים בקבוצה מהווה גורם נוסף המשפיע על הסביבה. למען חסכון בצריכת המים בקבוצה, נעשה שימוש בחסכמים

צריכת חומרי גלם אחרים בשנים 2020-2021

חומר גלם	יחידת מידה	2021	2020
טונרים	יחידות	5,236	5,383
מתוכם טונרים ממוחזרים	יחידות	4,389	4,974
מים	מ"ק	48,904	52,636

צמצום פסולת ושימוש בחומרי גלם

צמצום צריכת חומרים

פעילות קבוצת הבנק מצריכה באופן טבעי שימוש במגוון חומרי גלם המאפשרים את הפעילות השוטפת של הקבוצה ועובדיה. באופן דומה למקומות עבודה משרדיים אחרים, חומרי הגלם המרכזיים שמשמשים את קבוצת הבנק הם חומרים משרדיים שונים - מים לצריכה אנושית והשקייה, ציוד אלקטרוני מגוון כמחשבים וציוד מחשוב היקפי, טונרים למדפסות המשרדיות ובעיקר נייר וקרטונים מסוגים שונים.

חומר הגלם המרכזי שנצרך בפעילות השוטפת של הבנקים בקבוצה הוא נייר על סוגיו השונים. על כן, קבוצת הבינלאומי מנהלת משאב זה בהתאם לתפיסה כוללת של שימוש יעיל, צמצום צריכה והגדלת המחזור. כמו כן, צריכת הנייר קשורה באופן ישיר לצריכת טונרים להדפסות. טונר הדפסה מכיל דיו שהינו בעל השפעות סביבתיות משמעותיות. קבוצת הבנק רואה בצמצום צריכת הנייר והטונרים להדפסה הזדמנות להתייעלות סביבתית, ובכך תורמת לארגון יעיל יותר ולעולם ירוק יותר.

כדי ליעל את צריכת הנייר והטונרים, קבוצת הבנק מעודדת את לקוחותיה לקבל דואר באמצעות כלי התקשורת הדיגיטליים, בהתאם לרגולציה הרלוונטית. במסגרת ניהול המשאבים, הקבוצה מנטרת את צריכת הנייר והדיו במערכות הפנימיות ופועלת להרחבת בסיס המדידה באופן הדרגתי. זאת לצורך מדידה מדויקת יותר לשם קידום מהלכי התייעלות.

על מנת לצמצם את השימוש בנייר בסניפים, ולטובת יצירת חווית לקוח דיגיטלית ועדכנית, הוחלט בספטמבר 2021 על הרחבת פילוט החתימה הדיגיטלית באמצעות פדים אלקטרוניים שהחל בשנת 2020 ועל יצירת פרויקט Paper-Less. במסגרת הפרויקט תורחב הפריסה של הפדים האלקטרוניים לסניפים נוספים בצורה מסיבית מבעבר ופעולות נוספות שלא התקיימו בצורה ממוכנת בעבר יעברו גם הן לפדים האלקטרוניים. באמצעות פרויקט זה אנו צופים כי צריכת הנייר בסניפים תרד בשנים הקרובות בצורה משמעותית לאור החיסכון בצורך להדפיס מסמכים שונים לחתימת הלקוחות בסניפים. בשל שלביו הראשוניים של הפרויקט, נכון לשנת 2021 הוא עדיין לא הוביל להפחתת צריכת הנייר בצורה משמעותית, אך אנו צופים לראות חיסכון משמעותי בשנים הבאות.

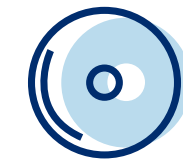
צריכת הנייר בקבוצת הבינלאומי בשנת בשנים 2015-2021 (בק"ג)

סוג נייר	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
נייר צילום 4A	14326,155	308,943	329,620	339,890	359,923	360,173	368,578
נייר מכתבים	4,125	1,375	1,667	1,507	1,477	1,713	2,610
מעטפות חומות	3,188	4,139	5,042	6,627	5,662	5,527	5,967
מעטפות לבנות	1,069	1,222	3,415	2,238	2,692	3,610	4,160
סה"כ נייר	334,537	315,679	339,744	350,262	369,754	371,023	381,315

14. כוחלק מהיערכותנו למצבי חירום ולאור מגפת הקורונה, חלק מניירות הצילום בגודל A4 נרכשו כמלאי למחסן החירום של הבנק.

ניהול הפסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:



פסולת ציוד מחשב



פסולת נייר (כולל קרטון)



פסולת משרדית כללית מעורבת



סוגי הפסולת המהותיים לאופי פעילות הקבוצה, בהיקף ובתכולה, הם פסולת נייר ופסולת ציוד המחשב.

כלל הנייר שנצרך בקבוצה, נאסף לאחר צריכתו ומועבר למחזור. במסגרת זאת במתקנים העיקריים נאספים גם קרטונים ומועברים למחזור לצד הנייר. בשנת 2021 מוחזרו סה"כ 364.45 טון נייר וקרטון. באופן דומה, כלל מכלי הטונר שנצרכים בקבוצה נאספו והועברו השנה למחזור. פסולת ציוד המחשב ופסולת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה נאספים באופן מרוכז במחלקת הרכש של הקבוצה ומועברים לטיפול באמצעות גורם מורשה (גוף יישום מוכר ע"י חוק לטיפול סביבתי בפסולת חשמלית ואלקטרונית). הפסולת האלקטרונית הנאספת כוללת מדיה מגנטית, סוללות, ציוד מחשב וציוד מחשב היקפי, מוצרי חשמל, מוצרי תקשורת וכד'.

להלן הפעילות במחזור פסולת בקבוצת הבינלאומי

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
528.9	580.3	509.1	482.94	318.43	15335.38	364.45	נייר וקרטון (טון)
254	272	162.9	163.16	188.27	177.21	160	ביעור ארכיב (טון)
9,482	9,989	8,651	6,764	4,955	5,969	6,283	טונרים (ק"ג)
3,568	5,372	500	1,910	960	1,640	798	פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג)

בנוסף לפעילות המחזור המרכזית, פועלת קבוצת הבנק להגברת מודעות העובדים לנושא המחזור וחיבתו. ישנה פעילות למחזור פסולת במשרדים השונים של הבנקים בקבוצה. במסגרת זו ישנם מתקני מחזור ופחים נפרדים המיועדים להישלח למחזור. בין החומרים אותם מעודדים עובדי הבנק למחזור ניתן למנות בקבוקים ואריזות פלסטיק וזכוכית וסוללות. יודגש שהבנק ממחזר גם חומרים המגיעים אליו מגורמים חיצוניים, כגון אריזות ודברי דואר. בנוסף לפעולות המחזור הללו, הבנק מבצע איסוף פסולת אלקטרונית באמצעות קבלן מורשה לצורך מחזור ידידותי לסביבה.

15. בדו"ח משנה שעברה דווח נתון לא מדויק. הנתון הנכון בנוגע לשנת 2020 הוא הנתון המצורף לדו"ח זה.

16. בשנת 2021 לא בוצע ביעור ארכיב עקב תקלה במתקן הביעור. ביעור הארכיב שתוכנן לשנת 2021 בוצע לבסוף בתחילת שנת 2022 ויופיע בדו"ח הבא.



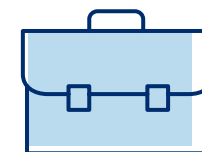
עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

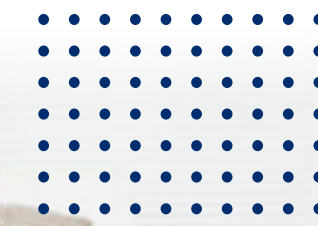
בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות להגיש לפורום כל רעיון שיישמו יוביל לחיסכון עתידי בפעילות הבנק, כאשר החיסכון ניתן לכיסות כספי בעתיד, אף אם אין לו השפעה פיננסית בפועל בטווח הקצר. בין התחומים בהם עוסק הפורום ניתן למצוא סוגיות הנוגעות להפחתת האימפקט הסביבתי של הבנק.

בעבר, פעילות הפורום הובילה, בין השאר, לצמצום של כמות ההדפסות והשימוש שעושה הבנק בנייר. זאת, על ידי המלצה על העברת טפסים מסוימים באופן דיגיטלי במקום הדפסתם על גבי נייר, וכן המלצות על שמירת מידע מסוים שונים באופן ממוחשב בלבד, ללא עותקים קשיחים נוספים.

בין ההצעות שנתקבלו בשנתיים האחרונות ומצויות בבחינה ישנן הצעות שעוסקות בדיגיטליזציה של תהליכים בנקאיים שונים, מהלך שאמור להוביל לצמצום השימוש בנייר, וכן הרחבת הדיגיטליזציה בתהליכים בנקאיים מסוימים, אשר הובילה לצמצום הצורך של הלקוחות להגיע לסניפים.

חברה





קבוצת הבינלאומי מאמינה ביכולתה לסייע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי ופועלת לסייע להם בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות, בעלות השפעה חיובית על עתידם, תוך איזון בין צרכי הלקוחות במונח הקצר והארוך.



לקוחות ושירותים העצמה פיננסית של הלקוחות

ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים משתנים והופכים למורכבים יותר ויותר עם השנים, החשיבות של הידע הפיננסי המצוי אצל הציבור הולכת וגדלה. יכולת קבלת החלטות פיננסיות מושכלות הינה בעלת השפעה גדולה על העצמאות הפיננסית של כל אדם.

החלטות רבות שלקוחות הקבוצה מקבלים בהווה בתחום הפיננסי, הן בעלות השפעה ארוכת טווח. קבוצת הבינלאומי מאמינה ביכולתה לסייע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי ופועלת לסייע להם בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות, בעלות השפעה חיובית על עתידם, תוך איזון בין צרכי הלקוחות בטווח הקצר והארוך. החשיבות הרבה אותה מיחסת קבוצת הבנק לקידום ידע פיננסי בקרב לקוחותיה וכלל הציבור הרחב נובעת מתוך המחויבות הערכית לציבור וללקוחות, ובנוסף מהווה חלק מתפיסת ניהול הסיכונים בקבוצה. כוחלק ממחויבות זאת הציבה הקבוצה לעצמה יעד לסייע בהעצמה פיננסית של 30,000 לקוחות עד לשנת 2025 באמצעות מתן ידע פיננסי מתקדם.

הבנקים בקבוצה מבינים שלקוחות בעלי ידע פיננסי, יוכלו לקבל החלטות טובות יותר לניהול כספיהם, ויהיו לקוחות מאוזנים יותר בהתנהלותם הכספית. פועל יוצא של תפיסה זו הינו פעילות מקיפה להעצמה פיננסית של לקוחות הבנק, באמצעות קידום הידע ומתן כלים פיננסיים. במסגרת זו, מקיים הבנק עשרות כנסים והרצאות מדי שנה במגוון נושאים פיננסיים בתחומי שוק ההון, ייעוץ פנסיוני, תכנון פיננסי וכלכלת המשפחה. ההרצאות מועברות על ידי מומחי הבנק בתחומים הפיננסיים השונים ומומחי

בנוסף, כוחלק מהמעורבות הקהילתית של הקבוצה, עובדי הבנקים בקבוצה תורמים מהידע הפיננסי שלהם כוחלק מתוכניות ההתנדבות בהן הם מעורבים. העובדים משתפים פעולה עם העמותות בהן הם מתנדבים לקידום הידע הפיננסי של הציבור הרחב.

סיוע וליווי בקבלת החלטות פיננסיות

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות רבה בסיוע ללקוחותיה לדאוג למצבם ועתידם הפיננסי, וללוות אותם בתהליכי קבלת החלטות מורכבים בעולם זה. הקבוצה מעניקה שירותי ייעוץ מתקדמים המסייעים ללקוחות בבניית תיקי השקעות בהתאם לצרכיהם, תוך התייחסות למגוון מכשירי ההשקעה שעומדים לפנייהם. שירותי הייעוץ מותאמים להעדפת הלקוח, לאופיו, לתיאבון הסיכון ולטווחי ההשקעה, בהתאם למטרותיו ולצרכיו של הלקוח. שירותי הייעוץ הניתנים על ידי הקבוצה הם ברמה מקצועית גבוהה והם מתאפיינים בזיהור, אובייקטיביות ואחריות רבה. קבוצת הבינלאומי פיתחה ומיישמת מתודולוגיה סדורה אשר כוללת אבני דרך בייעוץ השקעות במטרה לספק לכל לקוח מענה לצרכיו ורצונותיו האישיים. הקבוצה מציעה ללקוחותיה מגוון רחב של מוצרי השקעה מתקדמים, על מנת לאפשר מענה לצרכים השונים והדינמיים של כלל לקוחותיה.

אחד ההיבטים הפיננסיים המשמעותיים ביותר בחיי הלקוחות הינו החיסכון הפנסיוני, וקבוצת הבנק מקדישה לנושא תשומת לב רבה. זהו החיסכון המשמעותי והבסיסי ביותר, וקבוצת הבנק מסייעת ללקוחותיה לנהל חיסכון זה באופן יעיל ואפקטיבי, בהתאם לצרכים והעדפות החוסכים. זאת, באמצעות ייעוץ פנסיוני, המאפשר מתן תמונה מלאה וברורה אודות החסכונות הפנסיוניים שלהם, ובחינת התאמתם של החסכונות לצרכים ולמאפיינים האישיים של הלקוחות ולמצבם המשתנה. שירותי הייעוץ הפנסיוני מתאפיינים באובייקטיביות ושקיפות, חשיבה ארוכת טווח, מקצועיות, התאמה לצרכי הלקוח, יוזמה מצד הבנק, שירות וייעוץ מתמשך ורציף, ושימוש במערכות מידע מתקדמות. החשיבות הרבה שמייחסת הקבוצה לנושא היא חלק מהתפיסה הקבוצתית של חשיבות ההתייחסות לטווח הארוך בהתנהלות הפיננסית. הקבוצה רואה במשימה להרחבת הייעוץ הפיננסי שליחות, אשר תאפשר לציבור ליהנות מהחיסכון הפנסיוני לאורך זמן לאחר היציאה לגמלאות.

תהליך הייעוץ הפנסיוני מוביל לשיפור החיסכון הפנסיוני ללקוח על ידי: התאמת רמת הסיכון של החיסכון למאפייני הלקוח המיועץ בהתחשב בגילו; שיפור כיסויים ביטוחיים והתאמתם למצבו המשפחתי של הלקוח; בחירת השקעות מומלצות בהתבסס על מערכת דירוג מתקדמת; התאמת גובה ההפקדות למשכורת ולהטבות המס הקיימות להגדלת החיסכון הפנסיוני; ושאפה להפחתת שיעור דמי הניהול. עקב חשיבותו של הייעוץ הפנסיוני הקפידה הקבוצה על זמינותו הדיגיטלית של השירות גם בתקופת הקורונה. זאת, גם באמצעות כלים דיגיטליים שהוכיחו את עצמם כנחוצים לכלל האוכלוסייה בתקופות הסגרים.

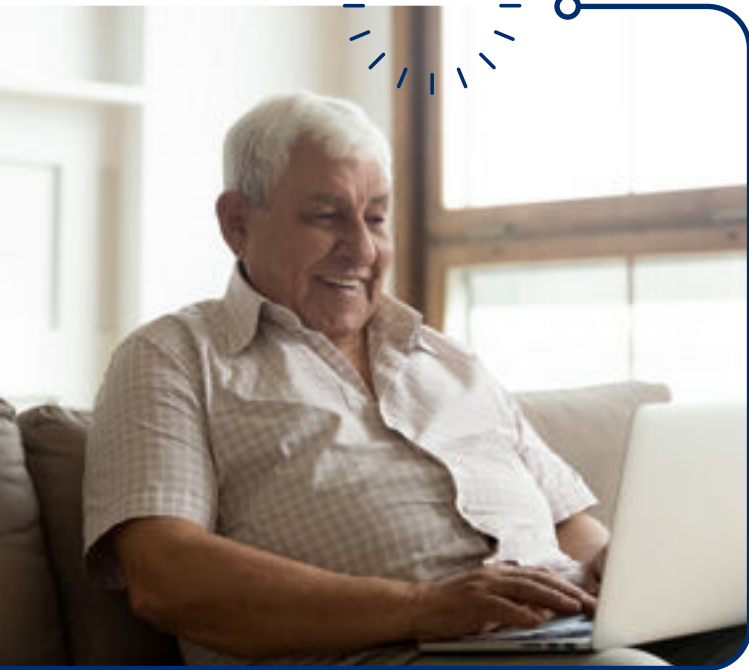
בנוסף לשירותי ייעוץ ההשקעות הפנסיוני, הקבוצה פועלת ליישום התפיסה החינוכית ביחס לשוק ההון, ומשקיעה משאבים בהנגשת ידע ובפיתוח מוצרים שנועדו לקדם התנהלות בת קיימא של לקוחותיה בשוק ההון. הבנק הבינלאומי הוא הבנק המוביל בישראל בתחום שוק ההון ומזה מספר שנים הוא חבר הבורסה עם מחזורי המסחר הגדולים בישראל. ככזה הוא מכיר באחריותו לחיזוק והעצמת לקוחותיו הסוחרים בשוק ההון ופיתוח והנגשת כלים וידע מתקדמים המאפשרים מסחר יעיל ואפקטיבי יותר. תחום שוק ההון הינו אחד ממנועי הצמיחה העסקיים של

הקבוצה ומהווה כלי חשוב לפעילות חברתית התורמת לחינוך ופיתוח פיננסי של הציבור כך שמנוע צמיחה זה מייצר ערך משותף לקבוצה, ללקוחותיה ולציבור הרחב. החלק היחסי של הפעילות בתחום ההשקעות בקבוצה גדול מחלקה היחסי בתחומי הבנקאות השונים, בהשוואה לסקטור הבנקאות בישראל.

חלק מרכזי בתפיסת פעילות שוק ההון של הקבוצה הינו ההבנה כי לקוחות בעלי ידע פיננסי יוכלו לקבל החלטות נכונות ויבצעו בשוק ההון פעולות מתאימות יותר לצרכיהם הפיננסיים. אפשרויות להעמקת הידע הפיננסי הרלוונטי מצויות במספר ערוצים - בערוצי הבנקאות הישירה, באמצעות אתר האינטרנט, באמצעות סרטונים מקצועיים, באמצעות האפליקציה, בסניפי הבנק, במרכזי הייעוץ ומרכזי ההשקעות על ידי מומחי הבנק בתחומים הפיננסיים השונים.

מאז פרץ מגפת הקורונה חלה עליה בהתעניינות של הציבור הרחב בשוק ההון. במטרה להעניק ליווי מקצועי ללקוחות העושים את צעדיהם הראשונים בשוק ההון, הבנק הוריד ב-2021 את רף הזכאות לקבלת שירותי ייעוץ השקעות ללקוחות בעלי תיק השקעות מ-150 אלף ש"ח ל-50 אלף ש"ח בלבד, הרף הנמוך ביותר במערכת הבנקאית בישראל. בנוסף, על מנת להנגיש את השירותים ולהקל על השימוש בהם, הקבוצה מפתחת כלים מתקדמים בתחומים פיננסיים, כגון מערכת Smart Trade התומכת בפעילות של הלקוחות העצמאיים או מערכת Advise me המנגישה את שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחותינו באמצעות הסלולר. זאת, בנוסף למתן שירותי ייעוץ מתקדמים אישיים ויזומים. שירותים דיגיטליים אלו הוכיחו את עצמם כמשמעותיים במיוחד בתקופת הקורונה בכדי להבטיח את רציפותם של הייעוץ ותמיכה בלקוחותינו. בנוסף, הקבוצה מעניקה שירות Second Opinion, המוענק בחינם לציבור הרחב, ומאפשר קבלת חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים.

במסגרת מאמצי הקבוצה להעלאת מודעות והקניית כלים ללקוחותיה לחסכון והשקעה לטווח ארוך, יצרנו השנה הפרדה ברורה בחשבונות הלקוחות המיועצים בין תיק ההשקעות הרגיל של הלקוח לבין ההשקעה לטווח ארוך המבוצעת באמצעות הוראת קבע. שינוי זה מאפשר ליועץ להנגיש ללקוח את חשיבות ההתנהלות הנבונה בתחומי החיסכון לטווח ארוך באופן ברור ונגיש, אשר השיקולים הפיננסיים במסגרתו שונים מהשיקולים הפיננסיים במסחר השוטף בשוק ההון במסגרת תיק ההשקעות של הלקוח. בשנת 2021, לאחר ביצוע ההפרדה מעל 2,000 לקוחות זכו לקבל ייעוץ השקעות לטווח ארוך ובכונות הבנק להמשיך ולהרחיב מתן שירות זה ללקוחותיו. בנוסף, בשנת 2021 שקד הבנק על בניית "אקדמיה לשוק ההון" - אקדמיה דיגיטלית למסחר עצמאי במסגרתה יועברו קורסים מקוונים הכוללים שיעורים מונחים בשוק ההון כולל שוק המט"ח, האקדמיה הושקה בתחילת 2022.



**אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום מענה מותאם לאוכלוסיות
בעלות צרכים פיננסיים ייחודיים פועלת במספר דרכים:**



התאמתם לאופי האוכלוסייה באזור המגורים,
זאת באמצעות כוח אדם מתאים בסניפים
והתאמת השפה והמסרים השיווקיים.



התאמת כלים ושירותים פיננסיים המותאמים
לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים
נוחים, פתרונות בעתות משבר וכלים מותאמים
ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.



שיתופי פעולה ותמיכה במגוון גופים וארגונים
חברתיים לקידום תוכניות ופעילויות למען
אוכלוסיות מוחלשות. פעילויות אלה כוללות
לדוגמא העצמת האוריינות הפיננסית, מתן
כלים והדרכות לניהול משק בית ועוד.

הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי
טווח עם הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן,
יעיל ואדיב ועל בסיס יצירת ערך עבור מגוון לקוחות
הקבוצה. הפעילות והקשר עם הלקוחות, כמחזיקי
עניין מרכזיים של הבנקים בקבוצת הבינלאומי,
מנוהלים תוך ראיית טובת הלקוח ותוך יצירת מגוון
ערוצי תקשורת נגישים וחדשניים ושירותים מגוונים
על פי צרכיו הספציפיים של הלקוח.

הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

קבוצת הבינלאומי מעניקה מעטפת שירות איכותית לכלל לקוחותיה
תוך התחשבות בצרכים הייחודיים של הלקוחות הנמנים על
מגזרים חברתיים מגוונים, ופועלת לייצר ערך ייחודי המותאם להם
באמצעות פתרונות ייעודיים ועל ידי פניה לכל קבוצת לקוחות
בדרכים המתאימות לה. כך, הבנקים פועלים להנגיש ולהתאים
את השירותים הפיננסיים המתקדמים והאיכותיים ביותר של
הקבוצה למגזרים חברתיים רבים בישראל. הפעילות הייעודית
והייחודית, והפניה ללקוחות דרך מותגים שונים וייעודיים, היא
אחד היתרונות התחרותיים המרכזיים של הקבוצה.

הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי טווח עם
הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב ועל בסיס
יצירת ערך עבור מגוון לקוחות הקבוצה. הפעילות והקשר
עם הלקוחות, כמחזיקי עניין מרכזיים של הבנקים בקבוצת
הבינלאומי, מנוהלים תוך ראיית טובת הלקוח ותוך יצירת מגוון
ערוצי תקשורת נגישים וחדשניים ושירותים מגוונים על פי צרכיו
הספציפיים של הלקוח.

המענה הייחודי של הקבוצה לצרכים פיננסיים מגוונים של
אוכלוסיות ומגזרים שונים מאפשר לקבוצה להנגיש למגוון
קהלים אפשרות לקבל ניהול איכותי של הנכסים וההתחייבויות
הפיננסיים שלהם, תוך לקיחת החלטות פיננסיות מושכלות.
כך, הקבוצה תורמת לצמיחת המשק הישראלי, על מגוון חלקיו
ומרכיביו החברתיים הייחודיים.

בהתאם למדיניות הקבוצה, הבנקים מקפידים לשמור על בנקאות
אישית ואנושית. כארגון פיננסי מוביל, הקבוצה רואה עצמה מחויבת
לספק ללקוחותיה שירות מקצועי, הוגן ואדיב המבוסס על אמון
גם בשירותים האנושיים וגם בדיגיטליים. במסגרת יישום התוכנית
האסטרטגית של הקבוצה, מתבצעים תהליכים לשיפור השירות
והמוצרים המוצעים ללקוחות על ידי הסקת מסקנות מסקרי
שביעות רצון הלקוחות. בנוסף, קבוצת הבנק עורכת מחקרים
שנתיים לביצוע מעקב אחר מגמות המתרחשות בשוק הפיננסי,
ומודדת ומבקרת, תוך שימוש בערוצי תקשורת שונים, את שביעות
הרצון של הלקוחות מביצוע התאמות וחדידות בשירותים.

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לסיוע לכלל לקוחותיה, תוך
הסתכלות על הצרכים הפיננסיים הייחודיים והצרכים הכלכליים
המיוחדים של כל קבוצת לקוחות. הקבוצה פועלת על מנת
לתת מענה ייחודי ומותאם למגוון מגזרים, ולפתח את העצמאות
הפיננסית של הלקוחות ממגזרים אלו ובהם: המגזר החרדי, המגזר
הערבי, אנשים עם מוגבלות, האזרחים הוותיקים, עובדי ההוראה
ואנשי כוחות הביטחון.

הפעילות בשנת 2021



קיימנו 31 כנסים פרונטליים ו-9 כנסים
דיגיטליים בנושא החיסכון הפנסיוני,
בהשתתפות למעלה מ-2,050 משתתפים.



הפצנו ללקוחותינו 8 סרטוני הדרכה פיננסית
ייחודיים ואקטואליים אשר זכו לצפייה
ממוצעת של 11 אלף איש לסרטון.



הורדנו את רף הזכאות לקבלת שירותי
ייעוץ מ-150 אלף ש"ח ל-50 אלף ש"ח בלבד.



השקנו מודל הפרדה בחשבונות הלקוחות
המיועצים בין תיק ההשקעות הרגיל של
הלקוח לבין ההשקעה לטווח ארוך המבוצעת
באמצעות הוראת קבע במטרה לעודד
את לקוחותינו לחסוך בצורה מושכלת.
מעל 2,000 לקוחות כבר זכו לקבל ייעוץ
השקעות לטווח ארוך.

הקבוצה רואה חשיבות רבה בהטמעת עקרונות
ה-ESG בליבת הפעילות של הבנק ובכלל זה גם
בתהליך ייעוץ ההשקעות. לצורך כך מקדמת
הקבוצה בימים אלו העמקה בנושא השקעות ESG
ביחידת המחקר במטרה לבחון אפיקי השקעה
אחרים ודרכי שילוב היבטי ESG באנליזות
הבנק לצורך ייעוץ השקעות והמלצות על ניירות
למסחר הלקוחות. הקבוצה אף מינתה מובילת
תחום ESG במערך ייעוץ ההשקעות אשר אמונה
על הטמעת תכני ESG מקצועיים בקרב האנליסטים
בקבוצה. בנוסף עתיד הבנק להשיק בשנת 2022
תיק השקעות ESG מומלץ אשר יאפשר ללקוחות
הבנק לבצע השקעות באופן אחראי בצורה מקיפה
וחדשנית בהיבטי ESG.

בנוסף לייעוץ השקעות, מסייעת הקבוצה ללקוחותיה גם בקבלת
החלטות בנושא ניהול כספים שוטף. כך, למשל מעניקים הבנקים
שירות ייעוץ פרישה, המאפשר ללקוחות הפורשים לגימלאות
לנהל את כספי הפנסיה שלהם באופן יעיל, תוך התייחסות
למסלולי מיסוי שונים. בנוסף, בחלק מהמסלולים העסקיים,
חלק ממוטגי הבנק מסייעים ללקוחותיהם לנהל את התזרים
והתכנון הפיננסי העסקי שלהם.





משקיעים במגזר הערבי

מהבנק הבינלאומי כגון שירותי קופה ומכשירים כגון סניפומטים התומכים בהענקת השירות הפרונטלי.

הפעילות בשנת 2021

- במהלך שנת 2021 בנק מסד המשיך להעניק מוצרים ייעודיים ללקוחות מהמגזר הערבי בהתאם לחגים לרבות בתקופת הרמדאן. בכלל זאת, בחודשי אפריל ומאי במהלך חודש הרמדאן התקיימו 5 אירועים גדולים בהם הוזמנו ללקוחות הבנק לארוחת איפטאר (שבירת הצום). בנוסף התקיימה חלוקת פרחים ליום האם, פעילות בבתי הספר לרגל חג המולד ועוד.
- בנק מסד המשיך את הקשר החזק עם מובילי דעת הקהל בחברה הערבית, שמהווים נדבך חשוב בשימור וחיזוק השייכות בקרב לקוחות הבנק. לשם כך, במהלך השנה הבנק שלח באמצעות מובילי דעת הקהל הודעות SMS כדי לידע את האוכלוסייה בהטבות ייחודיות להם ללקוחות המגזר זכאים. בנוסף, תוגברו הקמפיינים בערוצים הדיגיטליים וברשתות החברתיות לרבות פייסבוק ואינסטגרם. במהלך השנה עלו קמפיינים ברשתות אלו בשפה הערבית בתקופת הרמדאן, חג הקורבן, חג המולד וקמפיין לקידום שלוחת אום אל פאחם.

בנק מסד פועל להרחבת השירותים במגזר הערבי, והנגשת המוצרים והשירותים לצרכים הפיננסיים הייחודיים במגזר. זאת במסגרת תוכנית אסטרטגית מול הלקוחות הקמעונאיים בכלל, והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. השירות למגזר הערבי מתמקד בשתי אוכלוסיות מרכזיות - עובדי ההוראה ועובדי מקצועות הרפואה במגזר. בנק מסד מפעיל שבעה סניפים ייעודיים עבור המגזר הערבי (כ-32% מהסניפים). פריסת הסניפים מאפשרת ללקוחות נגישות למגוון השירותים של הבנק. במסגרת פעילות בנק מסד לקידום פיננסי של החברה הערבית בישראל, מתמקד הבנק ביצירת ערך באמצעות מוצרים ייחודיים המוצעים, וגם באמצעות התאמת מערך השירות. לשם כך, הסניפים באזורים בעלי ריכוז גבוה של לקוחות מהחברה הערבית מגייסים ומעסיקים באופן שוטף עובדים מהמגזר, וכיום כ-8% מכלל המנהלים וכ-18% מהעובדים. כך, יכול הבנק להבטיח תקשורת איכותית, יעילה ומקצועית עם הלקוחות באמצעים, במקומות ובשפה מותאמים, ולהנגיש את השירותים הפיננסיים במגזר. במסגרת המוצרים והשירותים שמציע הבנק, נערכות התאמות לצרכים הפיננסיים הייחודיים במגזר, כגון באמצעות הנגשת שירותי צריכת אשראי ושיווק הלוואות ייעודיות בהתאם לצרכי הלקוחות במגזר (כגון הלוואות ייעודיות לקראת החגים). בנוסף, הבנק מייצר הצעות ערך ייחודיות למסגרות שונות במגזר, כגון מכללות או בתי חולים, בהתאם לצרכים של הלקוחות.

במהלך משבר הקורונה נרתם בנק מסד לטובת המשך הענקת שירות פרונטלי במגזר הערבי. לצורך כך הוגדרו בבנק מסד מספר סניפי גרעין באזורי ריכוז גבוהים של לקוחות מהמגזר הערבי. נציגים דוברי ערבית איישו באופן קבוע מוקד ייעודי שהוקם כדי לתת מענה ללקוחות בתקופת הסגר והאפשרות לביצוע פעולות בנקאיות. בנוסף, ללקוחות בנק מסד מקבלים שירותים הדדיים

כוחלק מהשירות המותאם לצרכי המגזר, מקפיד המערך על שירות אנושי באמצעות 17 סניפיו, כמענה לצורך הייחודי של המגזר החרדי אשר בחלקו נמנע משימוש ברשת האינטרנט. בסניפים עובדים כ-200 עובדים מהמגזר הדתי והחרדי, אשר יודעים לתת מענה מתאים ללקוחות. בנוסף, עקב העומס היחסי בסניפים הללו, פועל המערך לספק בסניפים פתרונות מקצרי תהליכים, תוך הפחתת עלויות ללקוח, כדוגמת עמדות אינטרנט בסניפים, מכונות אוטומטיות להפקדת צ'קים, למשיכה ולהפקדת מזומן ועוד. במסגרת התאמת המוצרים למגזר החרדי, מציע הבנק שירותים בנקאיים ייחודיים המותאמים לצרכים השונים בשלבי מעגל החיים החרדי, אשר מתאפיינים ביכולות כלכליות שונות וצרכים פיננסיים משתנים. מוצרים ומסלולים ייחודיים מוצעים גם לסגמנטים מסוימים במגזר, כגון צעירים עובדים, סטודנטים ובעלי עסקים קטנים. חלק מהמסלולים כוללים ייעוץ פיננסי, על מנת לסייע ללקוחות לחזק את העצמאות הפיננסית שלהם. בנוסף, המערך מציע מועדון כרטיסי אשראי ייחודי למגזר במסגרתו מעניקים מאות בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי צריכה ובבתי עסק ייעודיים למגזר החרדי.

כוחלק מהמעורבות הקהילתית של מערך פאג'י במגזר, המערך מתמחה גם במתן שירותים לעמותות ולמוסדות החרדיים והדתיים. בכך תורם הבנק לפעילות כלכלית, אך גם לקידום תהליכים והיבטים חברתיים. המחלקות הרלוונטיות במערך צברו ניסיון עתיר שנים בהתנהלות מול גופים שאינם למטרות רווח, ולפיכך הגורמים המקצועיים במערך הינם בעלי יכולות גבוהות במציאת פתרונות יצירתיים והובלת תהליכים ארוכי טווח, שמטרתם להעצים ניהול נכון של פעילות גופים אלו לאורך זמן תוך שמירה הדוקה על מגבלות הרגולציה.

הפעילות בשנת 2021

- גם שנת 2021, שאופיינה בתקופות ארוכות של ריחוק חברתי, הייתה מאתגרת במיוחד במגזר החרדי, אשר אינו מורגל לשימוש תדיר באמצעים דיגיטליים ועל כן מאופיין בשימוש נמוך יחסית בערוצים הישירים. מערך פאג'י נענה לאתגר והשקיע מאמצים רבים על מנת להבטיח כי ללקוחותיו מהמגזר מיועדים לשינויים באופן מתן השירות ולמוצרים והשירותים הייחודיים שהבנק מציע, תוך פרסום קמפיינים בהיקף נרחב באמצעות שימוש באמצעי מדיה ייעודיים למגזר החרדי, במטרה להנגיש מידע על דרכי ההתקשרות האופציונליות עם הבנק, וכן באמצעות שיחות הסברה אישיות עם לקוחות.
- במסגרת המאמצים להגברת המודעות במגזר לסוגיות של התנהלות פיננסית אחראית בחברה החרדית, קיים פאג'י שיתוף פעולה עם העיתון החרדי "במשפחה" לפרסום סדרת פודקאסטים בנושאים פיננסיים. בנוסף, במטרה לקדם ידע פיננסי בקרב נשים חרדיות, נציגת פאג'י התראיינה לעיתון החרדי "אשת" תחת הכותרת "חשוב שאישה תדע לנהל כסף, לא רק להרוויח אותו".
- במסגרת המאמץ לקידום פיתוח כלכלי וידע פיננסי מקצועי במגזר, ביצע מערך פאג'י מגוון הדרכות והרצאות בנושאים פיננסיים מגוונים. המערך ערך שלושה כנסים מקצועיים ליועצי משכנתאות חרדיים אשר התקיימו בירושלים, מודיעין עילית ובני ברק. בנוסף, ביצע המערך סדנא לנשים חרדיות בעלות עסקים קטנים בבית שמש. יוזמה נוספת של המערך הייתה כנס למקבלי החלטות וקובעי מדיניות יחד עם המכון החרדי למחקרי מדיניות, שעניינו עסקים קטנים במגזר החרדי.



גם השנה המשיכה קבוצת הבנק להתמודד עם השפעות מגפת הקורונה, אשר השפיעה על לקוחות הבנק, והציבה להם אתגרים רבים. קבוצת הבינלאומי השקיעה מאמצים רבים על מנת לעזור ללקוחות להתמודד עם המשבר בצורה המיטבית. לשם כך, קבוצת הבנק המשיכה בשמירה על המשכיות ורציפות במתן השירותים. הקבוצה המשיכה לשמור על אפשרות לביצוע פעילות בערוצים הישירים (כגון פתיחת חשבון מקוון, העלאת הרף של סכומי הפקדות צ'קים באפליקציה ושל סכומי ביצוע העברות כספים) כפי שעשתה בתחילת המגפה. בנוסף, הקבוצה אפשרה את פעילות הסניפים תוך שמירה על בריאות הלקוחות והעובדים, ובהתאם להנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל. אופן פעילות הסניפים תוקשר ללקוחות במגוון ערוצי תקשורת.

משקיעים במגזר החרדי והדתי

מערך פאג'י ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית. המערך מפתח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הפיננסיים הייחודיים למגזר. מערך פאג'י פועל כוחלק אינטגרלי מהבנק הבינלאומי, לאחר שמוזג לתוכו בהצלחה רבה, תוך שמירה מלאה על המותג, האופי והפעילות במגזר החרדי והדתי ופריסת סניפים באזורי ריכוז משמעותיים של אוכלוסייה חרדית.

מערך פאג'י מקפיד על מענה לצרכים הייחודיים של המגזר, הן במודל השירות והן באמצעות מוצרים ושירותים מותאמים. על מנת לוודא כי המערך ממשיך לייצר את הערך הייחודי הנדרש ללקוחותיו, הוא מקפיד על דיאלוג רציף עם הלקוחות ומובילי דעה במגזר, תוך קיום מחקרים לזיהוי מגמות וצרכים משתנים במגזר בכלל ובפולחים המגוונים שלו בפרט.



משקיעים בלקוחות עם מוגבלות

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה להנגשת השירות לאנשים עם מוגבלויות כך שכל אחד ואחת יוכל לממש את זכותו הבסיסית לקבלת השירותים הפיננסיים המוצעים על ידי הקבוצה. קבוצת הבינלאומי מחויבת להשקיע מאמצים בכדי לאפשר את הנגשת שירותי הבנקים בקבוצה לכלל לקוחותיה, הן במישור הפיזי בסניפים והן במישור השירותי במוקד טלפוני, בערוצים דיגיטליים ובמתקני שירות בסניפים. לצורך כך קיימת רכזת נגישות קבוצתית האחראית ליישום תוכנית נגישות ברמת הקבוצה ובהתאם לחוק ותקנות הנגישות. התוכנית הקבוצתית להנגשת השירותים לוותה על ידי עמותת "נגישות ישראל".

כיום כל סניפי הקבוצה נגישים והקבוצה מקפידה על תחזוקה שוטפת של אמצעי הנגישות בסניפים. הנגשת השירות כוללת הנגשה פיזית של הסניפים, והנגשה של ערוצי שירות. בין אמצעי ההנגשה הפיזיים בסניפים ניתן למנות: חניית נכים בקרבת הסניף; כניסה מוגשת לסניף; עמדת קבלת קהל (התאמה ללקויות ראייה ומוגבלות בניידות); דלפק טלר מותאם; פינת המתנה; עזרים ללקווי שמיעה; שירותים; מעלית; סניפומט (התאמה ללקויות ראייה ומוגבלות בניידות). הנגשת ערוצי השירות השונים כוללת, בין היתר, את הנגשת הסניפומטים; הנגשת אתר הקבוצה באמצעות טכנולוגיות ייעודיות; הונגש המענה הקולי והופעל קו עם מספר טלפון ייעודי לפניה בנושאי נגישות. בנוסף, הקבוצה מפעילה באמצעות עמותת "נגישות ישראל" שירותי הנגשת מידע במגוון אמצעים ובתיאום מול הלקוח: הקראה, קובצי שמע, קבצי PDF (מותאמים להקראה ע"י תוכנה) ומידע בכתב ברייל.

מגפת הקורונה היוותה אתגר משמעותי עבור לקוחות הקבוצה בכלל ולקוחות עם מוגבלויות בפרט. על כן הקבוצה פעלה רבות במהלך המשיבר לקידום מענים ייעודיים ללקוחות עם מוגבלות וסייעה להם להתמודד עם המשיבר. גם בתקופות של סגרים וריחוק חברתי עקב מגפת הקורונה הקבוצה המשיכה להפעיל שירותי קופה בסניפי גרעין מוגדרים, תוך מתן קדימות לאנשים עם מוגבלות בקבלת שירותים, בדגש על ימים בהם ישנה פעילות מוגברת של לקוחות עם מוגבלות (כגון ימי קבלת קצבאות). זאת, תוך שמירה והקפדה על בריאות הלקוחות אשר מגיעים לסניפים.

הקבוצה מעודדת את עובדיה ללמוד את עולם הנגישות, מתוך מטרה להבטיח שירות איכותי, נגיש ומותאם ללקוחות עם מוגבלויות. בקבוצת הבנק פותחה לומדת נגישות שאושרה ע"י עמותת "נגישות ישראל" והיא זמינה בפורטל ההדרכה של עובדי הקבוצה.

פעילות בשנת 2021

- במסגרת מחויבותו של הבנק להנגשה פיזית של כלל הסניפים, ארבעת הסניפים שהוקמו השנה כללו עבודות הנגשה, ו-11 סניפים נוספים עברו תהליך שיפוץ והתייעלות שכלל התאמות נגישות.
- התווספו 40 מכשירי סניפומט אוטומטים מוגנים.
- עודכנה לומדת החובה בנושא נגישות אותה מחויבים לבצע כלל העובדים ונותני השירות בבנק בהתאם לשינויים ולעדכונים בתקנות הנגישות. עדכון הלומדה אושר על ידי עמותת "נגישות ישראל".

משקיעים באזרחים הוותיקים

בתקופת הפנסיה חלים שינויים פיננסיים מהותיים בחיי הלקוחות, הנובעים מפרישה לגמלאות וצמצום בהכנסות, כמו גם הוצאות לצרכים חדשים. תקופה זו מעודדת התנסות בחוויות חדשות והרחבת תרבות הפנאי, לצד דאגה של הלקוחות לעתידם ולענידי משפחתם. בנוסף לכך, הדיגיטציה בעולמות השירות בכלל, ובסקטור הבנקאי בפרט, מציבה אתגרים ייחודיים עבור האזרחים הוותיקים, אשר במקרים רבים מתקשים להסתגל לשינויים החלים בחייהם ובסביבתם.

קבוצת הבינלאומי פועלת על מנת להתאים את השירותים לצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים, ולאפשר נגישותם לשירותים בבקאיים אלו. במסגרת זו, מציעה הקבוצה שירותים ייחודיים לאזרחים הוותיקים, המאפשרים להם קבלת החלטות פיננסיות מושכלות על בסיס המאפיינים הייחודיים של תקופת הפנסיה. שירותים אלו כוללים ייעוץ פרישה לניצול מקסימלי של מקורות ההכנסה, ייעוץ השקעות להתאמת תיק ההשקעות לצרכים החדשים של אזרחייה זו, פיקדונות והלוואות בתנאים ייחודיים ועוד. בנוסף ניתנות הטבות ייחודיות לאזרחים ותיקים המותאמות לצרכיהם הייחודיים. כך למשל, אזרחים ותיקים המתקשים לעיתים להגיע לסניף זכאים לשירות שליחות ללא עלות אחת לחודש, או עקב העדפתם לבצע פעולות בסניפים הם זכאים לבצע ארבע פעולות בחודש על ידי פקיד במחיר של פעולה בערוץ ישיר.

במקביל, על מנת להנגיש את השירותים הפיננסיים לאוכלוסייה זו, פועלת קבוצת הבנק בשני צירים. בציר הראשון הקבוצה פועלת להקל על הלקוחות את השימוש בערוצים הדיגיטליים ובשירותים הטכנולוגיים, באמצעות הכשרות והדרכות ייעודיות ופריסת דיילי שירות בסניפים ובמוקד הטלפוני. בציר השני, היא מקלה עליהם את השימוש בערוצים האישיים הכוללים הן שירות הניתן בסניפים והן בשירות הטלפוני (מוקד הבינלאומי Call). אזרחים ותיקים מקבלים קדימות בשירות בערוצים האישיים, מתוך הבנה של קבוצת הבנק שהם זקוקים לערוצי שירות אלו יותר מלקוחות אחרים.

הבנק הבינלאומי הוא גורם מוביל ב"פורום החינוך הפיננסי" של בנק ישראל הכולל יוזמות חינוך פיננסי ואוריינטציה דיגיטלית לאזרחים ותיקים. כמו כן אימץ הבנק לאחרונה את אגודת השרות שפורסמה בשיתוף המשרד לשוויון חברתי ואיגוד הבנקים. בנוסף, עקב החשיבות הרבה שמעניק הבנק למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, בשנת 2021 הועברה לכלל עובדי הסניפים לומדה ייחודית בנושא שירותי בנקאות לאזרח הוותיק.

מגפת הקורונה השפיעה באופן ניכר על אורח חייהם של האזרחים הוותיקים, בשל היותם קבוצת סיכון. האזרחים הוותיקים, אשר היקפי השימוש שלהם בערוצים הדיגיטליים הם נמוכים באופן יחסי, נאלצו להגדיל את היקפי השימוש בערוצים דיגיטליים לקבלת שירותים חיוניים שונים. גם בשנת 2021, בתקופות הסגרים ובתקופות בהן הייתה חובה של קביעת פגישות בסניפים מראש, לקוחות מעל גיל 70 קיבלו שירותים בסניפים ללא צורך בקביעת פגישה ותוך מתן קדימות בתור, ובכללם שירותי קופה. בנוסף, הבנקאים בסניפים מנסים לסייע לאזרחים הוותיקים, ככל הניתן, לבצע פעולות מרחוק ללא צורך בהגעה לסניף.

משקיעים בעובדי החינוך וההוראה

במוקד תשומת הלב של בנק מסד מצויה אוכלוסיית המורים ועובדי ההוראה. הבנק מציע מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לאוכלוסייה זו, לרבות מגוון של מסלולים והטבות ייחודיים. הבנק ממשיך באופן קבוע ללמוד את צרכי האוכלוסייה ולפעול להתאמת השירותים עבורה. גם מערך השירות והשיווק של הבנק מותאם למאפייני אוכלוסיית המורים. כוחלק מהמחויבות של הבנק לאוכלוסיית המורים, גם המעורבות הקהילתית של בנק מסד ועובדיו קשורה לתחום זה. בנק מסד פועל לחיזוק מעמד המורה באמצעות יוזמות שונות כגון יום המורה, מתן חסות לתחרות "המורה של המדינה", שיתוף פעולה עם הסתדרות המורים, וקן אתנה.

הפעילות בשנת 2021

- שנת 2021 נפתחה בסגר כבר בחודש בינואר. בעקבות כך הופסקה הפעילות השיווקית בבתי הספר, בכנסים ובאירועים, והופסקו כל פעילויות הסניפים הארעיים. במקביל על מנת לשמור על מענה מיטבי לעובדי ההוראה, תוגברה הפעילות הפרסומית בערוצים הדיגיטליים, ברשתות חברתיות, באותרי תוכן וכדומה. כמו כן תוגברה פעילות גיוס הלקוחות באמצעות תגבור מוקדי הטלמרקטינג של הבנק, שכללה תוספת שעות עבודה וגיוס נציגים.
- על מנת לוודא כי עובדי ההוראה מודעים לתנאים הייחודיים להם הם זכאים מהבנק ולהטבות השונות המגיעות להם, הורחב שיתוף הפעולה עם הסתדרות המורים לרבות משלוח הודעות לעובדי הוראה ובהן ציון ההטבות וההלוואות הייחודיות לעובדי ההוראה חברי הסתדרות המורים.
- הבנק המשיך ללוות פרויקטים למעורבות בקהילה הקשורים לעובדי הוראה ושיתופי פעולה כדוגמת: "קווים ומחשבות", "אולמות אור", וקן "אתנה". הפעילויות כללו השתתפות של נציגי הבנק בכנסים, פרסום פעילויות ומאמרים בדפי הפייסבוק של הבנק ושל העמותות.
- הבנק, כשותף בפורום חינוך פיננסי של בנק ישראל לקח חלק בפעילויות החינוך הפיננסי אשר בשנת 2021 התמקדה בשבוע הכסף העולמי. במסגרת זו התקיימה פעילות חינוך פיננסי בקרב בני נוער.



משקיעים בכוחות הביטחון

מותג אוצר החייל בבנק הבינלאומי מתמחה במתן שירותים לאנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם. אוצר החייל מציע שירותים פיננסיים ייחודיים ומגוונים, המתאימים לצרכים השונים של אוכלוסייה זו, ומקפיד על מתן מענה הוליסטי לצרכיה, הן במהלך השירות הצבאי והביטחוני והן לאחר הפרישה מהשירות. סניפי אוצר החייל מכירים את האתגרים הייחודיים שעומדים בפני אנשי וגמלאי כוחות הביטחון, ופועלים לתת להם מענה הן ברמת המוצרים והן ברמת השירות. במסגרת מחויבותו למתן שירות נגיש וייחודי לכוחות הביטחון מחזיק הבנק ב-13 סניפים בתוך בסיסי צה"ל, מתוך הבנה שאנשי כוחות הביטחון מתקשים להגיע לסניפי בנק במקום מגוריהם עקב שגרת חיהם העמוסה. בנוסף, הבנק מציע הלוואות ואשראי בתנאים ייעודיים במסגרת מכרז משרד הביטחון, עורך כנסים ייעודיים לאנשי כוחות הביטחון ומקיים שיתוף פעולה הדוק במגוון נושאים עם ארגוני כוחות הביטחון השונים כגון ארגון "חבר", ארגון א.ע.צ, ארגון "צוות" וארגון נכי צה"ל. בנוסף, מערך אוצר החייל מאמץ את גדוד קרן של חיל התותחנים במסגרת תוכנית "אמץ לוחם" מאז שנת 2006.

בכדי להתמודד עם אתגרי תקופת הקורונה הבנק פעל רבות על מנת שסניפי סמ"ל (סניפים הממוקמים בבסיסי צה"ל או בסמוך להם) יוכלו להמשיך ולהעניק שירות מקצועי בינאיש ברמה הפיזית, ולספק שירותים ייחודיים ופתרונות המותאמים לצרכי התקופה. הבנק פעל לתקשר את השינויים באופן מתן השירות, המוצרים והשירותים הייחודיים שהבנק מציע, בערוצים ייעודיים לאנשי כוחות הביטחון.



שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק

קבוצת הבנק עורכת סקרים בקרב לקוחות הקבוצה במטרה ללמוד מהם על שביעות רצונם מהשירות ולהפיק לקחים ותובנות לצורך התייעלות ושיפור מתמיד במדדי שביעות הרצון. לצד זה, במסגרת תוכנית העבודה השנתית מתקיימות קבוצות דיון לשם הטמעת פתרונות והגדרת תהליכי עבודה במטרה לסייע להגברת המצוינות בתחום.

הפעילות בשנת 2021

הבנק הבינלאומי

- הבנק הבינלאומי משקיע רבות בנושא השירות המקצועי ועוקב בקביעות אחר מדדי שביעות הרצון של לקוחותיו הן באופן יזום ופנימי והן באמצעות השתתפות בסקרים חיצוניים של שביעות רצון לקוחות שעורכים בנק ישראל ומכון מרקטסט.
- הבנק מדגיש את נושא המצוינות בשירות בסדנאות ובכנסים המקצועיים שנערכים עם מנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות האישיות והפרטיות בסניפים. במפגשים אלו הושם דגש על חשיבות נושאי השירות המקצועי, ההוגנות, בירור צרכים, התאמת המענה לצרכי הלקוח, העמקת הקשר עם הלקוחות ועוד. במסגרת מודל הערכת הסניפים, הוכנסו במהלך שנת 2021 פרמטרים ייחודיים מתחום רמת השירות, וסקרי השירות בסניפים משמשים כחלק בלתי נפרד מהכלים להערכה פנימית של הסניף.
- בשנת 2021 הבנק לקח חלק בסקרים ענפיים שונים בנושאי שירות בין השאר בתחום שביעות הרצון של לקוחות פרטיים, שביעות רצון של עסקים קטנים, שביעות רצון מתחום

שירות מיטבי ובאיכות גבוהה הוא חלק מהתנהלות קבוצת הבנק ובא לידי ביטוי במתן שירות מקצועי, הוגן, אחראי, יעיל ואדיב לכלל הלקוחות, תוך מאמץ לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח, שימת דגש על שירות יזום מותאם ללקוח ושיפור השירות והמענה בערוצים הישירים באופן מתמיד.

- המשכנתאות, סקר לקוח סמוי וכדומה. בנוסף הבנק יזם בעצמו סקרים שונים בנושא שביעות רצון בקרב קהלים שונים. מדובר בסקר טלפוני עם מדגם מייצג של לקוחות מכל סניפי הבנק וכן סקרים דיגיטליים שוטפים לאורך השנה.
- במסגרת סקר שביעות רצון לקוחות טלפוני, שנערך כל שנה, נסקרו היבטים שונים של שביעות רצון הלקוחות, כגון מקצועיות העובדים, רמת הקשב לצרכי הלקוחות, מהירות התגובה, אדיבות השירות ושביעות רצון כללית. כפי שניתן לראות מתוצאות הסקר, גם בשנת 2021 הבנק הבינלאומי הצליח לשמור על רמה גבוהה של איכות שירות ושביעות רצון בקרב הלקוחות מרמת השירות.

איכות השירות

שירות מיטבי ובאיכות גבוהה הוא חלק מהתנהלות קבוצת הבנק ובא לידי ביטוי במתן שירות מקצועי, הוגן, אחראי, זמין, יעיל ואדיב לכלל הלקוחות, תוך מאמץ לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח, שימת דגש על שירות יזום מותאם ללקוח ושיפור השירות והמענה בערוצים הישירים באופן מתמיד.

מדיניות הקבוצה בנושא איכות השירות נגזרת מהוראות הדיון, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם ממערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות והשקיפות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות השירות מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות.

הקבוצה ממשיכה בפיתוח מוצרים חדשניים ומתקדמים לטובת קהל לקוחותיה. לקבוצה חשוב לנהל דיאלוג עם לקוחותיה, על מנת להבין את צרכיהם ולענות עליהם ברמה הגבוהה ביותר. תרבות השירות תופסת תמיד את קידמת הבמה ותפיסת השירות של הקבוצה היא נחלת כל עובדי ומציידת את העובדים בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם וליעל את השירות ללקוחות. במהלך שנת 2021 כ-273 עובדי הבנק הבינלאומי עברו הדרכות מתקדמות בתחומי שירות לקוחות, אשר השתלבו בהדרכות בנושא בנקאות הוגנת או התקיימו כהכשרות ייעודיות לתחום השירות.

בשנת 2021 הבנק החל להפעיל מודל חדש למדידת איכות השירות שמעודד את הסניפים לשיפור מתמיד הן ביחס לעצמם והן וביחס

לסניפים אחרים. המודל לוקח בחשבון מגוון פרמטרים הנוגעים לשביעות רצון הלקוחות והוא מתבסס על מקורות מידע שונים. בתהליכי המדידה השתתפו אלפי לקוחות לאורך השנה, שמסרו את חוות דעתם וסייעו בכך לשפר באופן מתמיד את חוויית השירות ללקוח. רמת השירות הנמדדת בסניפים השונים מהווה פרמטר מרכזי בהערכת הסניף ומודל השירות נלקח בחשבון בתחרויות בין הסניפים. תהליכי מדידת השירות, בהם משקיע הבנק משאבים רבים, נועדו לאפשר לבנק לזהות דרכים לשיפור מתמיד של רמת השירות הניתן ללקוחותיו. כמו כן הבנק עוקב באופן תדיר אחר המענה הטלפוני ומערכת ה"callback" - בכדי לוודא כי לקוחות הבנק מקבלים מענה טלפוני מהיר, מקצועי ואיכותי.

ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציגי תלונות הציבור, עורכות בירור מעמיק לכל פניה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהבירורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, ככל שרלוונטי, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הקבוצה אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות ולסביבה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר ומתייחסת לטענות שהועלו בתלונה. קבוצת הבנק פועלת לטובת קיצור זמן המענה לתלונות ובמתן טיפול מהיר ולעיתים מידי לתלונות דחופות תוך עמידה בהוראת נוהל בנקאי תקין 308A המסדירה את פעילות היחידה לפניות הציבור והנציב העומד בראשה.

בסקר ענפי נוסף בתחום המשכנתאות זכה הבנק במקום הראשון בפרמטרים הבאים:

- שביעות רצון כללית
- שביעות רצון מהריביות והתנאים
- המקצועיות והידע
- זמן התגובה

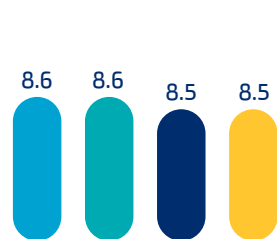


הבנק הבינלאומי דורג במקום הראשון מבין הבנקים הגדולים בישראל, במספר היבטים של איכות השירות על פי סקר מכון מרקטסט לשנת 2021. בין הפרמטרים בהם דורג הבנק במקום הראשון, ניתן למנות את:

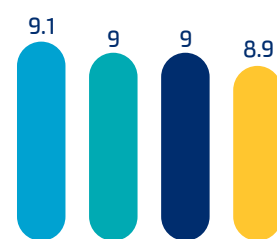
- מקצועיות השירות
- אדיבות
- שביעות רצון מהתמורה למחיר
- שביעות רצון כללית מהשירות בפניה האחרונה
- התאמת הצעות אישיות ללקוחות



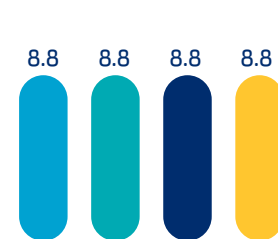
הבנק הבינלאומי 2018-2021



שביעות רצון כללית מהבנק



שביעות רצון מאדיבות השירות



שביעות רצון ממקצועיות השירות

2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021 ●

בנק מסד

בנק מסד רואה בשביעות רצון לקוחותיו תשתית משמעותית לפעילותו העסקית, ובהתאם משקיע בכך מאמצים ניכרים. תפיסת השירות בבנק מסד מבוססת על חוויה אישית של הלקוח מהשירות באופן הוליסטי. הבנק משקיע משאבים בקידום מגוון ערוצי שירות ויצירת סינרגיה ביניהם, לכדי חוויה כוללת המחזקת את תחושת שביעות הרצון והשייכות של הלקוח לבנק. בשנת 2021 בנק מסד ביצע סקר שביעות רצון מהשירות. תוצאות הסקר העידו על עליה בשביעות רצון הלקוחות ועל עליה במדד הנאמנות לבנק.

פניות הציבור

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציבת תלונות הציבור, עורכות ברור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהבחורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, ככל שנדרש, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הקבוצה אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות ולסביבה. ניתן להעביר פניות ליחידה באמצעות מגוון אמצעי תקשורת לרבות אתר, דואר, פקס וטלפון. כל ערוצי הפניה מפורסמים באתר האינטרנט של הבנק.

אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות. תלונה נבדקת באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול נהלי הבנקים וההסכמים הרלוונטיים של הבנקים עם הלקוחות. המענה ללקוח מאופיין ברגישות, ונעשה תוך הפעלת שיקול דעת ותודעת שירות גבוהה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר. בפניות שאינן עוסקות בשיקול דעת עסקי של הבנקים (פניות שאינן נובעות מהוראות בנק ישראל וחוקים), מובהר ללקוח כי שמורה לו הזכות לערער על תשובת הנציבות למפקח על הבנקים.

ליחידה לפניות הציבור יש תרומה רבה ליכולת הקבוצה למפות את הנקודות המהותיות מבחינת ציפיות הלקוחות מרמת וסוג השירות שהם מקבלים, לצורך הפקת לקחים והצבת יעדים. על

המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות.

כן היחידה מבצעת תהליך סדור לעמידה והפקת לקחים בעקבות הפניות שמתקבלות.

במסגרת זו, לאור הממצאים בתלונות ובהתאם לצורך, היחידה משתפת פעולה עם יחידות שונות בבנק (הרלוונטיות לפניית הלקוח) כגון, המערך המשפטי, קצין ציות, החטיבה הבנקאית, היחידה לניהול סיכונים, מת"ף ועוד. זאת, לצורך ביצוע למידה אפקטיבית ולמניעת הישנות תלונות דומות.

במקרה של תקלה נקודתית, הסניפים מונחים לבצע תהליך של הפקת לקחים במקרים בהם אי הקפדה על הנהל גרמו לתלונה/ פניה ולפיצוי לקוח. היחידה עוקבת, בתאום עם הגורמים הרלוונטיים בבנק, אחר ביצוע שיפורים במערכות מיכוניות (מערכת פתיחת חשבון, סגירת חשבון, עיקולים וכו') שינוי טפסים ושינוי שיטות עבודה - הכול על פי הצורך והעניין. כמו כן, היחידה עוקבת אחר ביצוע תיקון ליקויים רוחביים והפקת לקחים הנובעים מפניות ותלונות לקוחות. דו"ח אודות הפקת הלקחים מוצגים בפני הנהלת הבנק והדירקטוריון אחת לשנה, ודו"ח ליקויים מהותיים מופק לבנק ישראל בתדירות חצי שנתית ושנתית.

בהתאם לאמנת השירות של היחידה לפניות הציבור, הקבוצה מתחייבת להשיב לכל תלונה ופניה בזמן סביר ולהשיב בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובתה באסמכתאות לפי הצורך, תוך עבודה על פי העקרונות הבאים:

- מענה מהיר ויעיל לפניות לקוחות תוך עמידה בקריטריונים שנקבעו ע"י בנק ישראל.
- העלאת המודעות לשמירה על הוראות צרכניות ולהוגנות כלפי לקוחות בקרב עובדי הבנק.
- הפיכת לקוחות מתלוננים ללקוחות מרוצים.
- שימת דגש על שירות ואדיבות.
- הפקת לקחים מתלונות למען שיפור השירות והעלאת הרמה המקצועית.

פניות הציבור לקבוצת הבינלאומי 2021

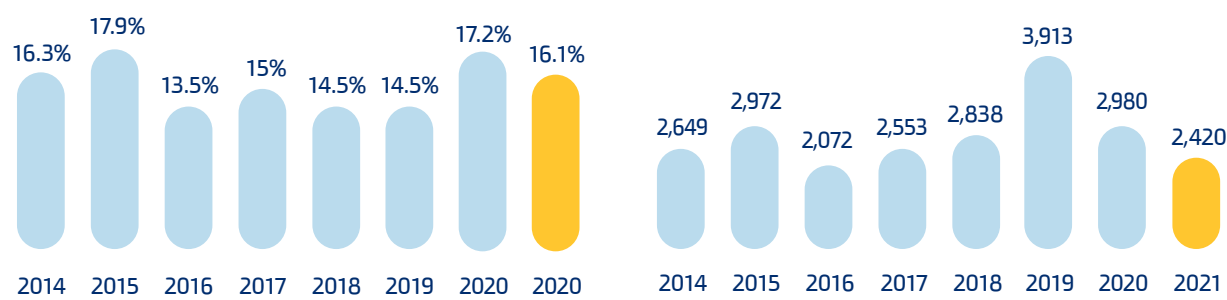
סוג הפנייה	התקבלו	טופלו	שיעור הפניות / תלונות שטופלו	תלונות מוצדקות
פניה	1,622	1,621	99.9%	-
תלונה	2,486	2,420	97.3%	390
סה"כ	4,108	4,041	98.4%	-

זמן מענה לתלונות¹⁷

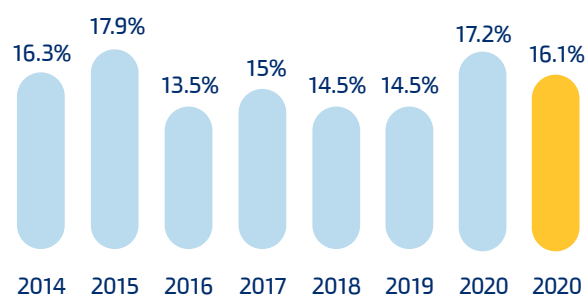
46 ימים ומעלה	31-45 ימים	16-30 ימים	1-15 ימים
1%	45%	28%	26%

יש לציין כי לא התקבלו ביחידה לפניות הציבור בתקופת הדיווח פניות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח, אובדן מידע של לקוח, או פניות אחרות הנוגעות לתחומי אבטחת מידע ופרטיות.

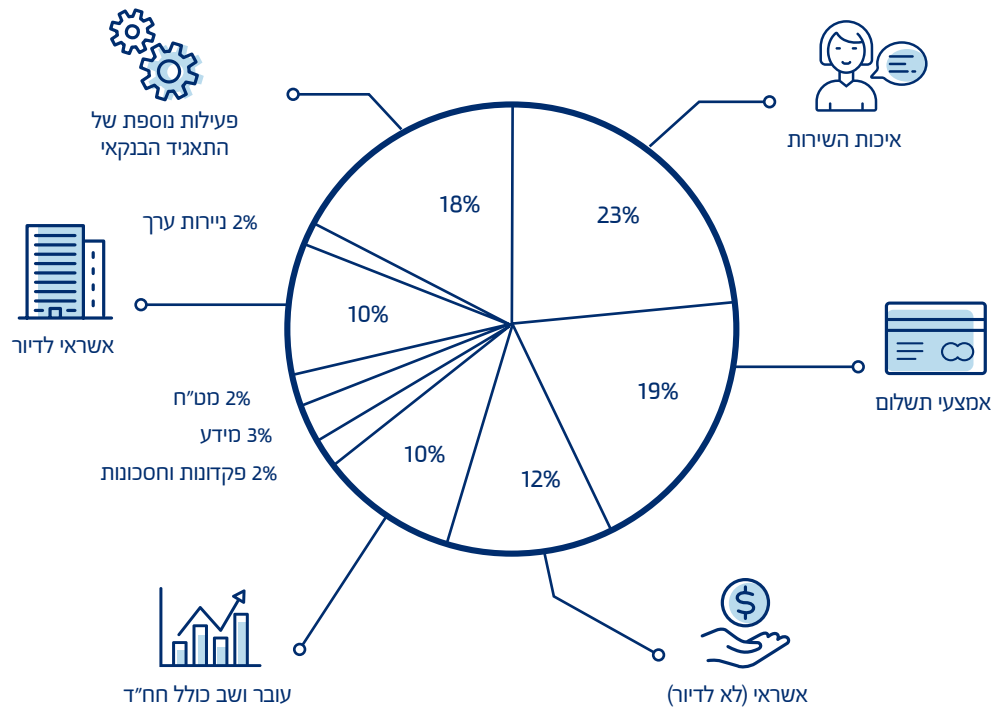
סה"כ תלונות שטופלו בתקופת הדיווח המחויבות בדיווח לבנק ישראל



שיעור התלונות המוצדקות בקבוצת הבינלאומי

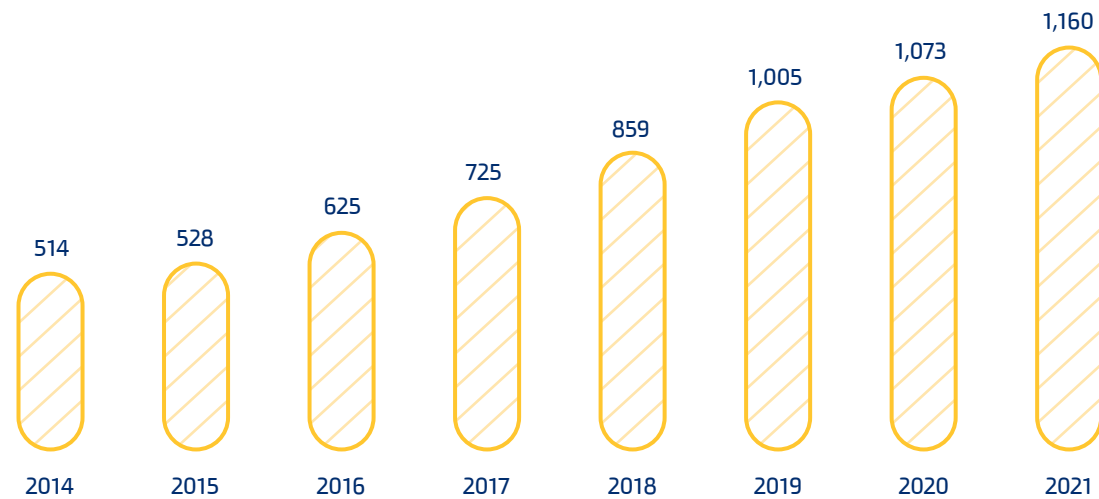


פילוח הפניות על פי נושא 2021



17. (1) הדוח משקף ממוצע קבוצות ימי טיפול שנקבעו על ידי בנק ישראל ולא על פי ימי טיפול בפועל.
 (2) מתוכם, זמן מענה ממוצע לתלונות קורונה (כל תלונה או בקשה הקשורה למשבר הקורונה) בבנק הבינלאומי הינו 19 יום, כאשר נושאים דחופים כגון אשראי (לא לדויר) ואמצעי תשלום נענו תוך 7 ימים בממוצע.
 (3) תלונות בגין דיווח לחברת נתוני האשראי אינן נכללות בדיווח לבנק ישראל בגין הוראה 308A לטיפול בתלונות לקוחות למעט לקוחות שפנו ישירות לניות הציבור.
 (4) קבוצת ימי טיפול 46 ויותר- נשלח ללקוח מכתב שיהיו במתן תשובה. בימי הקורונה בנק ישראל איפשר חריגה ממשך ימי הטיפול על פי הוראה 308A. הדעה פורסמה באתר הבנק.

יתרת אשראי לארגונים חברתיים במגזר החרדי (במיליוני ₪)



במענה ללקוחות עסקיים יכולים לייצב ללקוח על מנת למצוא פתרון מותאם אישית לצרכיו. למנהלי הסניפים יש סמכות אשראי נרחבת, אשר מאפשרת לבנק לתת מענה מידי לצרכים המגוונים והדחופים של כל לקוח.

הבינלאומי פועל באופן מתמיד על מנת להנגיש יותר ויותר שירותים לעסקים בערוצים הדיגיטליים. זאת, מתוך הכרה בצורך של הלקוחות לבצע פעולות בנקאיות מסביב לשעון. יחד עם זאת, הבינלאומי ממשיך להאמין בחשיבות השירות האנושי, המאפשר ללקוחות להתייעץ עם העובדים במחלקות העסקיות של הבנק, ולקבל פתרונות יצירתיים המותאמים באופן מדויק לצרכים הייחודיים של כל לקוח.

נכון לסוף שנת 2021, יתרת האשראי שהעמיד הבנק לעסקים זעירים, קטנים ובינוניים היא 27,145 מיליון ₪. הגידול ביתרות האשראי לשנת 2021 במגזר העסקים הקטנים והזעירים עמד על 11.5% והוא גבוה משיעור הגידול ביתרות במגזר זה בסך המערכת הבנקאית בישראל שעמד על 9.9%.

מימון בערבות המדינה

בשנת 2016 זכה בנק אוצר החייל (בהצעה משותפת עם מיטב דש) במכרז החשכ"ל להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה. עם מיזוג אוצר החייל לבנק הבינלאומי פעילות זו מתנהלת כיום בכל סניפי הבנק. בכך, הבנק הוא שותף פיננסי משמעותי של המדינה בחיזוק מגזר העסקים הקטנים והבינוניים.

לפעילות הקרנות מספר מאפיינים אשר הופכים אותן למסייעות משמעותיות בפיתוח עסקים קטנים ובינוניים. מתן אשראי באמצעות הקרנות מפחית את דרישות הביטוחנות מהלקוח (בשל תנאי המכרז וערבות המדינה) והדבר מקל באופן משמעותי על הלקוחות. בנוסף, החלטות המימון מבוססות על בחינת התוכנית והפוטנציאל העסקי של מבקש האשראי, וכך מתומך העסק לתכנן את המודל העסקי באופן מקצועי המשקף היתכנות כלכלית. בנוסף, ניתן לייצר חבילת מימון המשלבת מספר קרנות וכן אשראי בנקאי רגיל, בהתאם לצרכי העסק.

היקף האשראי שניתן על ידי הבנק באמצעות הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה בשנת 2021 מסתכם בכ-1,937 מיליון ש"ח.

גם בפעילות השקעות הנוסטרו משלב הבנק שיקולים חברתיים, ובשנת 2021 הבנק בחר לקחת חלק בהשקעת אימפקט במסגרת פעילות זו. בסוף 2021 התחייב הבנק להשתתף במימון אג"ח חברתית מטעם ארגון SFI (Social Finance Israel), ארגון חברתי הפועל לקידום השקעות אימפקט בישראל ולייצר השפעות חברתיות מדידות באמצעות כלי מימון חברתיים. האג"ח אליה התחייב הבנק תממן הכשרת ושילוב גברים מהמגזר החרדי במקצועות ההייטק, בהתאם למיקודים החברתיים של הבנק. החזר ההשקעה והתשואה יהיו תלויים בתוצאות החברתיות של הפרויקט הממומן. ההשקעה לא בוצעה עד כה בשל עיכובים משפטיים-רגולטוריים ש SFI עמל על פתרונם.

קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

לתפיסת הבנק הבינלאומי, העסקים הקטנים והבינוניים מהווים אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים במשק הישראלי, והם עמוד השדרה של הכלכלה הישראלית. לכן, הבנק רואה חשיבות רבה ביצירת ערך כלכלי למגזר זה, באופן המאפשר לעסקים הקטנים לצמוח ולהצליח לאורך זמן. אתגרי הקורונה המחישו במיוחד כי לעסקים קטנים ובינוניים אתגרים כלכליים ייחודיים המצריכים מענה ייעודי. לשם כך, הבנק מאורגן לתת מענה ייחודי לצרכים של מגזרים עסקיים שונים, לפי גודלם, מחזור הכנסותיהם וצרכי האשראי שלהם. האשראי לעסקים הקטנים מוענק באמצעות כלל סניפי הבנק הבינלאומי ומנוהל מקצועית על ידי יחידת מטה ייעודית בעלת התמחות בתחום העסקים הקטנים.

הבנק שואף לשמור על מערכת יחסים ארוכת טווח עם הלקוחות העסקיים, ולשם כך פועל להעניק להם מגוון נרחב של שירותים בנקאיים הנדרשים במחזור חייו של עסק קטן. מערכת היחסים מושתתת על היכרות אישית של הבנקאים בסניפים עם העסקים, באופן המאפשר מתן מענה מקיף לכלל הצרכים של בעלי העסקים - החל מפתרונות מימון, דרך ערבויות ועד לשירותי ייעוץ פיננסי לניהול הון.

מתוך הכרה בדינמיות של הסביבה העסקית בה פועלים עסקים קטנים, והצרכים המשתנים של הלקוחות העסקיים, החליט הבינלאומי לאפשר מענה דינמי ויצירתי לצרכים המאפיינים את מגזר העסקים הקטנים. לכן, הבנקאים בסניפים המתמחים



שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית

מימון חברתי

קבוצת הבנק פועלת באופן שוטף לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסיות ייחודיות, מתוך הבנה שבחברה הישראלית יש מאפיינים חברתיים ותרבותיים מגוונים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מענה מותאם, על מנת לעודד את שילובן הכלכלי של כלל הקבוצות בחברה הישראלית.

אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום אשראי חברתי פועלת במספר דרכים:

- התאמת שירותי אשראי המותאמים לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים נוחים, פתרונות אשראי בעתות משבר וכלים מותאמים ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.
- תמיכה במגוון גופים וארגונים חברתיים: קידום תוכניות אשראי לארגונים חברתיים התומכים באוכלוסיות מוחלשות ומקדמים יעדים חברתיים וציבוריים.

דוגמא מובילה לזמן אשראי חברתי על ידי הקבוצה, היא האשראי שמעמיד הבנק (דרך מערך פאג"י) לארגונים חברתיים במגזר החרדי. נכון לסוף שנת 2021, עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק לארגונים חברתיים במגזר החרדי (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על 1,160 מיליון ₪.¹⁸

18. עקב זיהוי טעות חישוב, הנתונים של השנים 2014-2020 תוקנו ביחס למידע שדווח בדוחות קודמים.

מימון אימפקט - המרכז לעידוד עסקים של הסוכנות היהודית

המרכז לעידוד עסקים של הסוכנות היהודית מסייע ליזמים ישראלים, בדגש על הפריפריה החברתית והגיאוגרפית, לקבל הלוואות בתנאים מועדפים. בכך, המרכז מקל על יזמים את הגישה לקבלת הון ראשוני להקמת או הצמחת עסק, ומסייע בעידוד הצמיחה במשק. לשם כך, המרכז מפעיל מספר קרנות (הממומנות על ידי תורמים), למימון הקמת או הצמחת עסקים קטנים ובינוניים. הבנק הבינלאומי (בעבר בנק אוצר החייל) הוא שותף משמעותי של הסוכנות היהודית, והוא הבנק המעמיד את ההלוואות לעסקים מטעם הקרנות.

הבנק מעמיד הלוואות במסגרת זו ליזמים ובעלי עסקים מהגב, הגליל, עמק יזרעאל, ואזור ירושלים, וכן לעולים חדשים, ליוצאי אתיופיה, יזמים מהחברה החרדית או מהמגזר הערבי. ההלוואות ניתנות בתנאים נוחים ומועדפים, ובערבות חלקית של הקרן.

עד כה ניתנו במסגרת הקרנות הלוואות לאלפי עסקים שיצרו אלפי מקומות עבודה חדשים במשק. בשנת 2021 הועמדו במסגרת זו הלוואות בסך 5 מיליון ₪.

מענה ללקוחות עסקיים בתקופת הקורונה

עסקים קטנים ובינוניים רבים היו מהנפגעים המרכזיים של המשבר הכלכלי בתקופת הקורונה. הבינלאומי התייבץ לימינים של לקוחותיו העסקיים, והציע מגוון כלים להתמודדות עם המשבר. כך, הבנק המשיך לתת שירותים בנקאיים באופן שוטף, הן בערוצים הדיגיטליים והן באמצעות הסניפים. הבנק אפשר ללקוחותיו ממגזר העסקים הקטנים הקפאה של תשלומי הלוואות שוטפות, וכן העמיד פתרונות נקודתיים לעסקים בהתאם לצרכים הייחודיים של כל עסק.

בנוסף לכך, הבנק הבינלאומי מעניק הלוואות בערבות המדינה במסגרת קרן הסיוע בערבות המדינה לעסקים שנפגעו מההשלכות הכלכליות של הקורונה. במסגרת זו, העמיד הבינלאומי הלוואות בגובה של 1.793 מיליארד ₪, כאשר מעל 70% מההלוואות ניתנו לעסקים קטנים (בעלי מחזור שנתי נמוך מ-25 מיליון ₪). הבנק הבינלאומי דורג על ידי הקרן כאחד המובילים בסיוע לעסקים הקטנים במסגרתה:

- הראשון מבין הבנקים בדירוג שיעור האישורים לבקשות ההלוואה
- הראשון מבין הבנקים בסכום הלוואה הממוצע הניתן לעסקים קטנים
- השני מבין הבנקים במשך ימי הטיפול בבקשת הלוואה

שירותים ייחודיים נוספים לעסקים קטנים בינוניים

סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי:

במסגרת קידום הפעילות הכלכלית בישראל, קבוצת הבנק רואה ביצוא ובייבוא עוגן מרכזי בכלכלה ובתעשייה הישראלית. באופן מסורתי הקבוצה מסייעת בקידום התעשייה הישראלית ובשנים האחרונות פיתחה ויזמה תוכניות מימון וגיוס שונות:

- **תוכנית למימון יצואנים בשיתוף חברת Ashra** - הבנק אימץ תוכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת Ashra. תוכנית זו משמשת אמצעי מינוף עסקיים של יצואנים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
- **גיוס מפעלי תעשייה ויזמים** - היחידה לשיווק ופיתוח עסקי של החטיבה העסקית ממקדת מאמצים מרובים לגיוס מפעלי תעשייה ויזמים בעלי מחזורי מכירות של 25 מיליון ₪ ומעלה. בקשות האשראי של לקוחות אלו נבחנות אצל הגורמים המאשרים הרלוונטיים בסדר עדיפות גבוה ותשובות ניתנות במסלול מהיר על מנת לקדם מהר ככל הניתן פעילויות עסקיות חדשות.
- **הסכם מימון לרכישת ציוד לתעשייה בשיתוף התאחדות התעשיינים** - הסכם מול הקרן ההדדית של התאחדות התעשיינים למתן מימון לרכישת ציוד לתעשייה לתקופה חריגה של עד 12 שנה במימון של עד 90% מערך הציוד.

מימון לעסקים - פקטורינג

בבנק הבינלאומי פועל גם שירות מימון מתמחה (פקטורינג) שנותן מענה כולל לסיכונים הכרוכים במתן אשראי ללקוחות בינוניים וגדולים. השירות מבוסס על רכישת החובות המסחריים הפתוחים של לקוחות, חלקם או כולם, בגין עסקאות מכירה באשראי בארץ או בחו"ל. בכך הופך הפקטורינג עסקת אשראי לעסקת מזומן. שירותי הפקטורינג מעניקים יתרונות רבים ללקוח, ביניהם: הקדמת תשלומים ושיפור תזרים מזומנים; נטרול סיכונים אשראי; הגדלת מקורות המימון של החברה מעבר לאשראי בנקאי מסורתי; שיפור היחסים הפיננסיים בדו"חות הכספיים; אמצעי שיווק להרחבת מחזור הפעילות של החברה; בדיקה שוטפת של איתנות הלקוחות ושחרור משאבים מניהול אשראי ללקוחות.



משקיעים בלקוחות שנקלעים לקשיים

קבוצת הבינלאומי מלווה לקוחות שנקלעו לקשיים פיננסיים באופן מכבד ופועלת לסייע למציאת פתרון ליציאה מהמשבר. במקרים בהם לקוחות מתקשים להחזיר את חובם לבנק, מדיניות הקבוצה הינה לפעול להגעה להסדרי חוב עם הלקוחות, תוך השקעת מירב המאמצים בכך, על מנת להימנע ככל הניתן מהעברת התיק לטיפול משפטי, הכרוך בהוצאות רבות ללקוח ולבנק. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים המשלבים רגישות, מקצועיות ורצון לעזור ללקוחות אלו לחזור למצב כלכלי תקין. מחלקת הגביה של קבוצת הבנק חרטה על דגלה הוגנות ושקיפות בהתנהלות מול חייבים, תוך מיצוי הדרכים לגביית החוב על כלל מרכיביו טרם פניה לערכאה משפטית. כך, בכל תיק חדש המגיע למחלקת הגביה נהלי קבוצת הבנק קובעים שיש להקפיד על יצירת קשר עם הלקוחות בניסיון להידבר ולהגיע להסדר הוגן ונוח לתשלום החוב טרם העברת תיק הגביה לטיפול משפטי. ככל שהניסיון צולח, התיק אינו מועבר לטיפול עורך דין ובכך נחסכות לחייב הוצאות נוספות כגון: שכ"ט ואגרות. בנוסף, עורכי הדין המטפלים בתיקי הגביה מונחים לנסות להגיע להסדרי טרם תביעה ולהימנע ככל הניתן מהליכים משפטיים. בהתאם למדיניות הדירקטוריון ונב"ת 450. פעולות כאלה ואחרות באות לסייע לחייב, לתתם אותו להגעה להסדר לתשלום החוב ולמזער את הנזקים וההוצאות שייגרמו לו מנקיטת הליכים משפטיים.

במסגרת זאת יוצאת קבוצת הבנק, מעת לעת, בתהליכים יזומים לסגירתם של חובות ישנים (כגון "מבצעי סגירת חובות", ימים מרוכזים בהם מפגישים את הלקוחות בעלי החוב עם עורכי דין ונציגי הבנק ומנסים להגיע להסכמות באופן מרוכז), תוך נקיטת צעדים להקלה במצבם של הלקוחות.

הקבוצה משתפת פעולה עם ארגונים כגון עמותת "פעמונים", עמותת "פדות וצלה", עמותת "בית התבשיל" וארגון "נתיבותיה שלום" שעוסקות בתחום, עמותת "הידידים של אורלי וגיא" וכן עם חברות לליווי ואימון כלכלי של פרטים ומשפחות. באמצעות שיתופי הפעולה הללו, מסייעת הקבוצה ללקוחות להתמודד עם הקשיים הפיננסיים שלהם, לשקם את מצבם הכלכלי לטווח הארוך, ולהחזיר את חובותיהם.

בשל משבר הקורונה, נוקטת הקבוצה במדיניות רגישה במיוחד כלפי לקוחות בקשיים, עקב אתגרי התקופה. הקבוצה השקיעה מאמצים רבים בהימנעות מהעברת התיקים של לקוחות בקשיים לטיפול משפטי, ופעלה בשיתוף פעולה עם הלקוחות לסגירת החובות בהתאם ליכולותיהם. בנוסף הונחו האמונים על הגביה לגלות גמישות בהסדרי חוב הן בהיבט של פריסה לתקופה ארוכה והן בשיעורי ריבית נוחים מהנהוג בעבר. נכון לסוף שנת 2021 ישנם 21,785 תיקים פתוחים של לקוחות שלא הצליחו להחזיר את הלוואותיהם. במהלך שנת 2021 הועברו למחלקת הגביה, 1,704 תיקים (7.8% מכלל התיקים). מחלקת הגביה העבירה רק 1,318 תיקים (כ-6% מכלל התיקים בלבד) לטיפול משפטי, ומתוכם 275 נסגרו במהלך השנה. במהלך שנת 2021 נחתמו כ-1,041 הסכמי הסדרת חובות עם לקוחות בקשיים בקבוצת הבינלאומי.

קבוצת הבנק עושה מאמצים להגיע להסכמות עם לקוחות שלא עומדים בתשלומי החוב להגיע עימם להסכם מוסדר. בנוסף, קבוצת הבנק משתפת פעולה עם ארגונים שונים הפועלים להסדרת מצבם הכלכלי של לקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי ובריאותי, ופונים לבנק בשמם או עימם. כך, הקבוצה משתפת פעולה עם ארגונים כגון עמותת "פעמונים", עמותת "פדות וצלה", עמותת "בית התבשיל" וארגון "נתיבותיה שלום" שעוסקות בתחום, "עמותת הידידים של אורלי וגיא" וכן עם חברות לליווי ואימון כלכלי של פרטים ומשפחות. באמצעות שיתופי הפעולה הללו, מסייעת הקבוצה ללקוחות להתמודד עם הקשיים הפיננסיים שלהם, לשקם את מצבם הכלכלי לטווח הארוך, ולהחזיר את חובותיהם. בנוסף, קבוצת הבנק חתמה על אמנה וולונטרית המחייבת התייחסות מיוחדת לטיפול בחובות של נשים נפגעות אלימות השהות במקלטים ודירות מסתור.

פרופיל עובדי הקבוצה



98.4%

שיעור העובדים המועסקים בהעסקה ישירה כעובדי בנק. (עליה של כוחצי נקודת אחוז ביחס לשנה שעברה). יתר העובדים הינם עובדי כוח אדם חיצוני.



98%

שיעור העובדים המועסקים במשרה מלאה בקבוצת הבנק.



3,723

עובדים הועסקו על ידי קבוצת הבנק בשנת 2021.



12%

מעובדי הקבוצה הינם עובדים זמניים והשאר עובדים קבועים.



72%

מעובדי הבנק הינם אקדמאיים¹⁹.



47.3

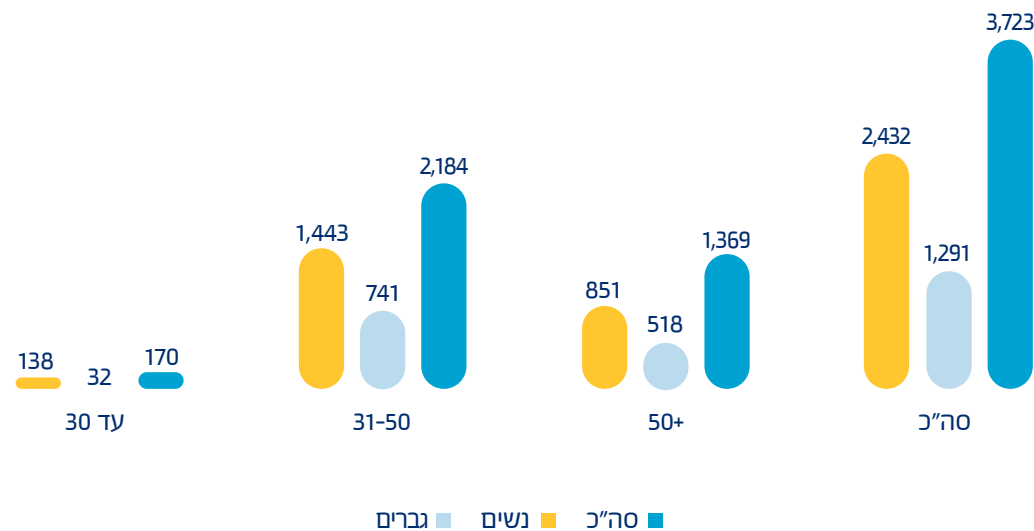
הוא הגיל הממוצע של עובדי הקבוצה, והוותק הממוצע של עובדי הקבוצה עומד על כ-18.1 שנים.



96%

מעובדי הקבוצה מועסקים בחוזה עבודה קיבוצי, ו-4% מועסקים בחוזה העסקה אישי.

עובדי קבוצת הבינלאומי לפי גיל ומגדר (מספרי עובדים) 2021



19. נתון זה כולל את עובדי הבנק הבינלאומי בלבד.

הקבוצה רואה חשיבות רבה ביצירת סביבה נאותה ותומכת ובמתן תנאים נלווים שיסייעו לעובדים לממש את כישוריהם ולפעול בצורה מיטבית. הקבוצה מאמינה שקידום רווחת העובדים, פיתוח תרבות הפנאי שלהם ומענה על צרכים הקשורים גם בחייהם הפרטיים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטוב לעבוד בה.

משקיעים בעובדים שלנו

- **פיתוח ההון האנושי ותכנון כוח אדם לטווח ארוך** - חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצרכי הקבוצה ויעדיה העסקיים ותוך ראייה לטווח ארוך: איתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות בהתאם לצרכי הבנק, הכשרות מקצועיות וניהוליות ופיתוח מנהלים.
- **פיתוח ארגוני** - פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, ביניהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, הוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, הערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הקבוצה ועוד.
- **גיוס וקליטת עובדים** - קבוצת הבנק שמה דגש מיוחד על תקופת הקליטה בארגון מתוך אמונה כי אופי הקליטה משפיע על הביצוע, על ההשתלבות בקבוצת הבנק ועל המוטיבציה של העובד החדש. בתהליכי הקליטה בבנקים בקבוצה ובמת"ף, שמים דגש על מספר היבטים: קליטה מקצועית ובכלל זה הקניית הידע הנדרש לעובד, קליטה ארגונית, המסייעת לעובדים להטמיע את הכללים, הנורמות והערכים המקובלים וקליטה חברתית, שמקדמת עבודת צוות וחיבור עם היחידה אליה נקלט העובד.
- **תקשורת פנים ארגונית** - ניהול התקשורת הפנים ארגונית לשם יצירת שיח ושיתוף פעולה חוצה ארגון תוך העצמת ההון האנושי, דגש על פתיחות ושקיפות מידע ועידוד דיאלוג שוטף בבנק באמצעים שונים ובמגוון ערוצי שיח.
- **תרבות ארגונית** - תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הקבוצה תוך שימת דגש על מצוינות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

ההון האנושי של הקבוצה, מהווה את אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים והחשובים של הקבוצה, העובדים הינם שותפים מלאים להצלחה העסקית של הקבוצה, וליכולתה להשיג את יעדיה. על מנת לאפשר לעובדים לממש את מלוא הפוטנציאל שלהם, לטובת התפתחותם האישית והמקצועית ולטובת פעילותה העסקית של הקבוצה, הבנקים בקבוצה שומרים על סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על כללי החוק העדכניים, על המקובל בשוק התעסוקה הישראלי (בסקטור הפיננסי בפרט), וכן על נורמות אוניברסליות להבטחת זכויות אדם.

הקבוצה רואה חשיבות רבה ביצירת סביבה נאותה ותומכת ובמתן תנאים נלווים שיסייעו לעובדים לממש את כישוריהם ולפעול בצורה מיטבית. הקבוצה מאמינה שקידום רווחת העובדים, פיתוח תרבות הפנאי שלהם ומענה על צרכים הקשורים גם בחייהם הפרטיים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטוב לעבוד בה. הקבוצה מממשת תפיסה זו, החל מיומו הראשון של העובד בארגון, לאורך כל שלבי העסקתו ועד לפרישתו, גם מעבר לפעילות השוטפת.

מחלקות משאבי אנוש בקבוצת הבנק אמונות על ניהול ההון האנושי בבנקים השונים בקבוצה ובמת"ף, ומהוות שותף התומך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הבנקים. אסטרטגיית משאבי אנוש מתמקדת בשילוב יעדי הבנקים השונים תוך מתן מענה לצרכי העובדים, פיתוח העובדים ורווחתם והדאגה לסביבת עבודה נאותה. מימוש התפיסה מסייע לבנקים לזכות בעובדים מקצועיים, הפועלים בסביבת עבודה שמקדמת את ביצוע המטרות הארגוניות ומאפשרת לעובדים להיות שותפים בתרבות ארגונית שבה דיאלוג, שקיפות ורווחה הם רכיבים מרכזיים.

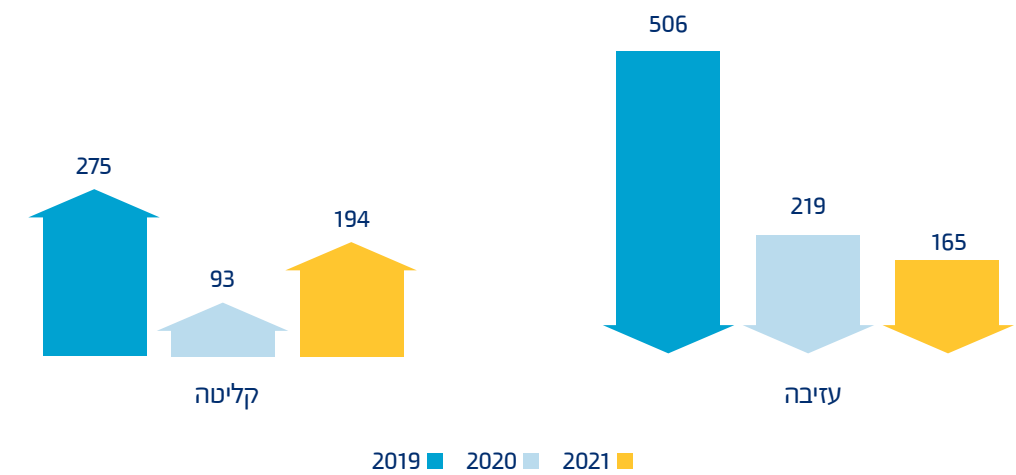
ניהול המשאב האנושי כולל מספר עקרונות מרכזיים שמטרתם העיקרית היא חתירה לשיפור מתמיד בכל תחומי הפעילות:

קליטת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים

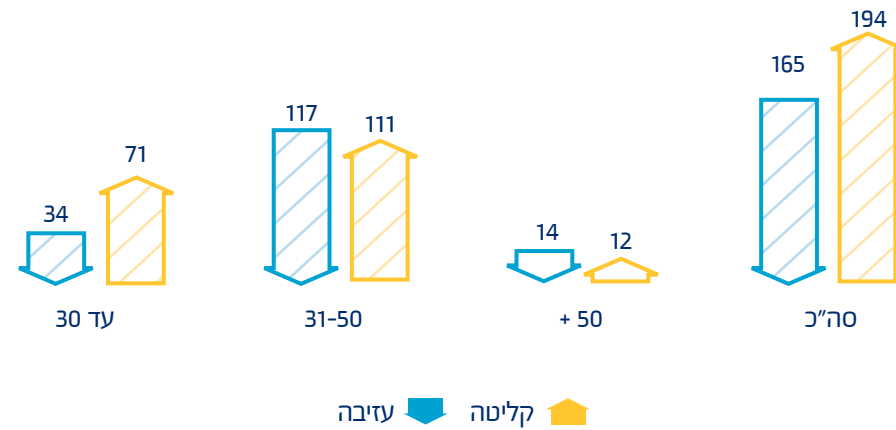
תחלופת עובדים 2021

גיל	קליטה				עזיבה ²⁰			
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	57	14	71	37%	23	11	34	21%
31-50	61	50	111	57%	81	36	117	71%
50+	4	8	12	6%	7	7	14	8%
סה"כ	122	72	194	100%	111	54	165	100%

תחלופת עובדים קבוצתית 2019-2021



תחלופת עובדים לפי גיל בשנת 2021



נתוני היעדרויות עובדים בשנת 2021

שיעורי ימי היעדרות כולל	מספר ימי היעדרות		
	גברים	נשים	
מספר ימי מחלה ²²	17,098	52,259	7.8%
מספר ימי תאונת עבודה ²³	267	417	0.1%
מספר ימי חופשה ²⁴	31,542	66,013	9.25%
מספר ימי מילואים	552	117	0.06%

עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ודרג

2020			2021			
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
124	75	49	127	77	50	הנהלה/מנהלים בכירים
658	274	384	663	286	377	ניהול דרג ביניים
276	116	160	248	105	143	ניהול דרג ראשון
2,768	833	1,935	2,626	781	1,845	עובדים ²⁵
3,826	1,298	2,528	3,664	1,249	2,415	סה"כ

22. נתוני עזיבה לשנת 2021 הינם בניכוי פרישה.

23. ימי מחלה כתוצאה מתאונות עבודה, במהלך 2021 התרחשו בקבוצה 20 תאונות עבודה.

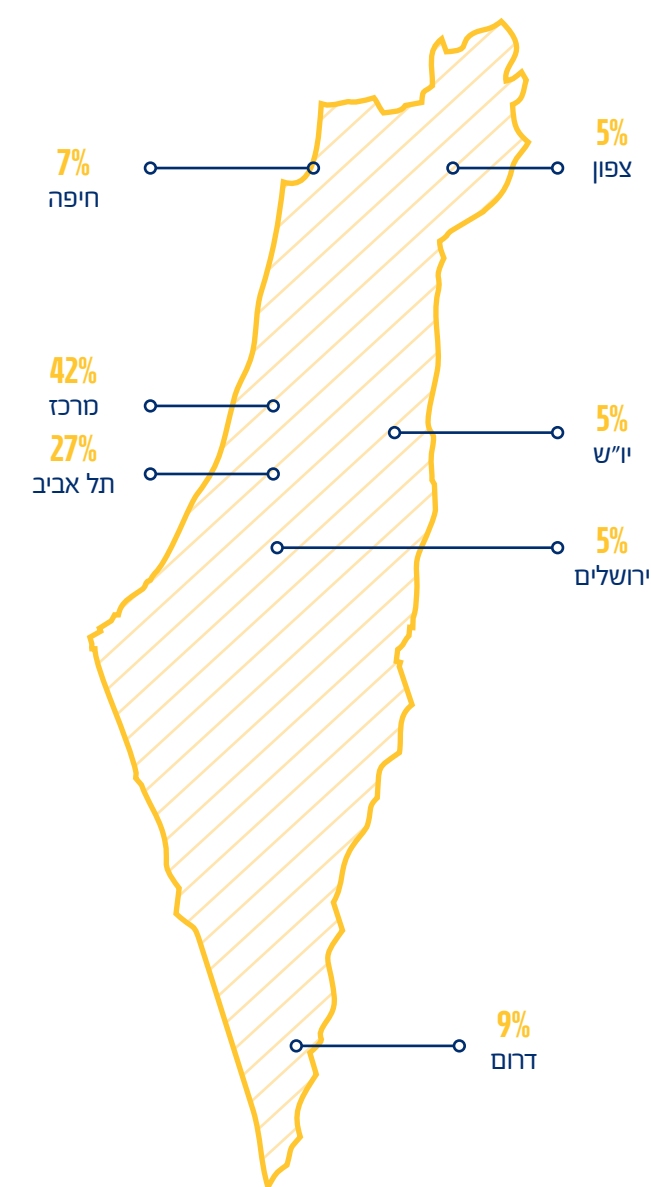
24. כולל מבצעי חופשה וחופשות חג לעובדים לא יהודיים.

25. לא כולל עובדים חיצוניים.

20. הנתונים כוללים פרישה לגמלאות ופרישה מוקדמת. ב-2021 פרשו 82 נשים ו-38 גברים.



עובדי קבוצת הבינלאומי בחלוקה למחוז מגורים²⁶



דיאלוג עם העובדים

קבוצת הבנק רואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה, להתפתחות ולהצלחה, ועל כן מעודדת שיח רציף וכן בין היחידות השונות בקבוצה ובין העובדים להנהלה. על כן, הקבוצה מייצרת ומקדמת תרבות של דיאלוג ותקשורת שוטפת עם העובדים. הדיאלוג עם עובדי הקבוצה מאפשר העברת ידע מקצועי בין העובדים, שיפור שיתוף הפעולה ועבודת הצוות בין עובדים מיחידות שונות ובנקים בקבוצה, וחיזוק גאוות היחידה והגברת תחושת השייכות לארגון.

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בניהול תקשורת שוטפת עם העובדים ומקיימת דיאלוג באמצעים שונים ובמגוון של ערוצי שיח. בין ערוצי התקשורת הפורמליים ניתן למנות קו פתוח למשאבי אנוש, שיחות משולבות לעובדים, ממונים על פניות עובדים, פורטל ארגוני, כנסים, פורום ההתייעלות התפעולית, "שולחנות עגולים" של הנהלה ועובדים, סקרים ארגוניים וביקורי הנהלה (כולל המנכ"ל) בסניפים וביחידות המטה השונות²⁷. הקבוצה שמה דגש רב על פיתוח התקשורת הפנים ארגונית ועל ניהול האפקטיבי, במטרה לקדם שקיפות, ליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון ולחזק את הקשר בין כלל עובדי הבנק.

בנוסף, לעובדים יש את האפשרות לפנות בערוצים שונים, לרבות אנונימיים, אל הגורמים הרלוונטיים בקבוצה בנושאי ביקורת, ציות ואתיקה.

26. לא כולל עובדי מסד.

27. לא כל ערוצי התקשורת שנמנו קיימים באופן קבוע בכל החברות בקבוצה.

שולחנות עגולים

כל הבנקים והחברות בקבוצה מקפידות על קיום שיח בלתי אמצעי ודיאלוג שוטף בין ההנהלה והעובדים. אחת הפרקטיקות המובילות לצורך כך היא מפגשי "שולחן עגול" בהם משתתפים נציגי ההנהלה עם העובדים. המפגשים מאפשרים גם היכרות והידוק הקשר והשותפות בין עובדי היחידות הארגוניות השונות, וגם העמקת ההיכרות של העובדים עם יעדי הבנק, חזון ותוכנית העבודה. המפגשים עוסקים בנושאים שעל סדר יומם של הבנק והעובדים, ניתנת סקירה של הסביבה העסקית של הבנק, יעדי תוכנית העבודה בתחומי הליבה ומתקיים דיון פתוח בנושאים מקצועיים ושונים. נושאי הדיון כמו גם הצעות לשיפורים והתייעלות מועברים לגורמים הרלוונטיים לטיפול. תוצאות הטיפול מובאות לידיעת כל משתתפי המפגש.

למרות מגבלות הקורונה, גם במהלך 2021 קיימה הנהלת הבנק הבינלאומי מידי רבעון באופן רציף, מפגשים עם עובדים מכל תחומי העיסוק בבנק, סה"כ התקיימו בשנה החולפת כ-24 מפגשי שולחן עגול.

בנוסף, הנהלת בנק מסד קיימה מפגשים חודשיים עם מנהלי הסניפים, המפגשים התקיימו באמצעים דיגיטליים לאור מגבלות תקופת הקורונה שלא אפשרה מפגשים פרונטליים.

סקרים פנים ארגוניים

גם השנה נערך סקר פנים ארגוני על מנת להעלות את המודעות של ההנהלה לצרכיהם ולרצונותיהם של העובדים, על מנת לזהות את נקודות החוזק והתורפה בנוגע לממשקים השונים בבנק, כאשר המטרה העיקרית היא חתירה לשיפור מתמיד ולשאיפה למציאות בשירות הפנים-ארגוני. בסקר, עליו ענו כ-35% מהעובדים, העריכו העובדים 90 ממשקים פנים ארגוניים שמשפיעים באופן משמעותי על ההצלחה שלהם. נתוני הסקר נותחו ברמות מדור, מחלקה וחטיבה וברמה הארגונית וסיפקו לקבוצה תובנות ברמה הארגונית והאישית. בעקבות ממצאי הסקר נבנתה תוכנית עבודה מקיפה לחיזוק הממשקים הפנים-ארגוניים.

הערכת ביצועים ומשוב - דיאלוג ישיר

תהליך הערכה לעובדי הקבוצה הקבועים מתקיים אחת לשנה. תהליך הערכה לעובדים שטרם קיבלו קביעות מתקיים בתדירות גבוהה יותר על מנת לאפשר לעובד דיאלוג שוטף עם מנהליו, ולאפשר לעובד הכוונה שוטפת ותיאום ציפיות מלא. בנוסף לתהליך זה, עובדי הקבוצה מוערכים גם על ידי מכוני הערכה חיצוניים בצמתים מרכזיים כגון גיוס לבנק, קבלה לקביעות וקידומים.

תהליך ההערכה של העובד מהווה הזדמנות לדיאלוג פתוח עם המנהל הישיר להעצמת העובד ולקבלת תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון. עוד מאפשר התהליך כלי לטיפול עובדים ולהגדרת סטנדרטים ושפה אחידה לניהול ביצועים. תהליך ההערכה מהווה גם הזדמנות לכוון את העובד, למקד, לשפר ביצועים ולנהל דיאלוג מקיף שלא מתאפשר בשגרת היום העמוסה.

הערכת עובדים במת"ף

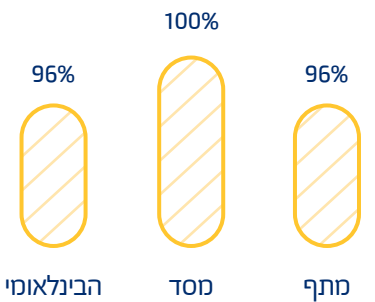
תהליך הערכת עובדים במת"ף מהווה תשתית מהותית ביצירת תרבות ארגונית השואפת למצוינות. בשנת 2020 בוצע ריענון של התהליך במטרה לייצר תיאום ציפיות ודיאלוג מקדם ובונה בין העובד למנהל. התהליך כלל גיבוש תהליך מחודש של הערכת עובד ותהליך הערכת ממשקים כוחלק מראיה ארגונית של שותפות. המסרים הארגוניים שלאורם תוכנן טופס ההערכה מדגישים את החתירה למצוינות ותמיכה בתרבות של ביצועים, וכן את הצורך בהקשבה וקיום דיאלוג עם העובדים, פיתוח, תמיכה ומיצוי הפוטנציאל האישי של כל עובד ועובד. לקראת התנתת התהליך הוכשרו כלל המנהלים בדרכים השונים בסדנאות ייעודיות, והוענקו להם כלים חדשים לניהול שיחת משוב אפקטיבית.

משוב בקבוצת הבנק

בבנק הבינלאומי תהליך הערכת העובדים השנתי מתחיל בסוף השנה ומגיע לשיאו לקראת סוף הרבעון הראשון של השנה העוקבת. בשנת 2021, 96% מעובדי הקבוצה קיבלו משוב פרונטלי.

הכרת תודה - הוקרת עובדים מצטיינים

אחוז מהעובדים שקיבלו משוב פרונטלי



קבוצת הבינלאומי מאמינה שהוקרה וציון עובדים מצטיינים תורמים לעובד באופן אישי ולאקלים הארגוני בכלל. לכן, הקבוצה מוקירה עובדים מצטיינים ומטפחת את ערך המצוינות כחלק מתרבות ארגונית השואפת למצוינות. הקבוצה מעודדת את ערך המצוינות בקרב עובדיה ושמה לה למטרה חתירה לשיפור מתמיד על ידי הצבת יעדי פיתוח, קביעת מטרות, התמקצעות והעמקת תחושת מחויבות. במהלך 2021 הוענק תואר עובד מצטיין ל-35 עובדים בטקס בראשות מנכ"ל הקבוצה וחברי הנהלה. בבנק מסד הוענק תואר עובד מצטיין ל-16 עובדים בטקס בראשות מנכ"ל הבנק וחברי הנהלה.

דיאלוג ויחסים עם ועדי העובדים²⁸

בקבוצת הבנק פועלים 5 ועדי עובדים - 3 בבנק הבינלאומי (ועד המנהלים ומורשי החתימה, הועד הארצי של עובדי הבנק וועד עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל), 1 בבנק מסד ו-1 במת"ף. ארגוני העובדים דואגים לזכויות ולחובות של העובדים אותם הם מייצגים, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך. שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2021 על 96% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על 4%.

102-41 .28



ההנהלות בקבוצת הבנק מקיימות דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגוני העובדים ומערכת יחסי עבודה המושתתת על כבוד הדדי והקשבה. בבנק קיימים הסכמים קיבוציים הקובעים הצמדה במרכיבים מסוימים של תנאי הפקידים והמנהלים ומורשי החתימה להסכמים בין הנהלת בנק לאומי לישראל (להלן - "בנק לאומי") לבין ארגון עובדי בנק לאומי. כמו כן, ממשיכים עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל להיות מיוצגים על ידי ועד אוצר החייל עד אשר יחתם הסכם קיבוצי חדש המסדיר את שילובם בהסכמי העבודה של הבנק. בדצמבר 2019 נחתם בבנק הסכם קיבוצי מיוחד לשנים 2019-2022 עם הועד הארצי וועד המנהלים ומורשי החתימה, המבוסס על ההסכם שנחתם בבנק לאומי ביולי 2019. מדובר בהסכם צופה פני עתיד המאפשר לבנק להיערך לאתגרי העתיד בעולם העבודה בכלל ובענף הבנקאות בפרט.

ארגון העובדים בבנק מסד מאגד את כלל עובדי הבנק. הנהלת בנק מסד מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגון העובדים. בשנת 2012 נחתם הסכם שכר ותנאי עבודה בין הנהלת הבנק לארגון העובדים, ותוקפו הוארך וחל עד שנת 2018. הסכם חדש נחתם בשנת 2020, והוא חל באופן רטרואקטיבי החל משנת 2018. ההסכם הקיבוצי בבנק מסד קובע הצמדה מסוימת של תנאי העובדים להסכם בין הנהלת בנק הפועלים לבין ארגון עובדי בנק הפועלים.

ארגון העובדים במת"ף הוקם במהלך 2017. בפברואר 2019 נחתם לראשונה הסכם קיבוצי בין נציגות וועד העובדים וההסתדרות ובין הנהלת מת"ף. בחודש דצמבר 2020 נחתם הסכם קיבוצי חדש עם הועד. ממועד חתימת ההסכם ובאופן שוטף, מקיימת הנהלת מת"ף שגרות עבודה תומכות עם נציגות וועד העובדים במטרה לייצר סביבת עבודה אפקטיבית.

סביבת עבודה

בקבוצת הבינלאומי אנו רואים ערך בשמירה על סביבת עבודה נעימה, הוגנת ומתגמלת, כחלק ממאמצינו להיות מקום שטוב לעבוד בו. בהתאם, אנו שואפים ליצור לכלל עובדינו סביבת עבודה מקצועית, חמה ומכילה שמספקת לכל עובד מעטפת תמיכה ודאגה נרחבת לרווחתו. כל העובדים בבנקים, קבועים וזמניים כאחד, זכאים לתנאים סוציאליים הקבועים בחוק ולהטבות שונות שמציעים הבנקים. בקבוצת הבנק רואים חשיבות גם בפיתוח הפנאי של העובדים, בריאותם, ובשמירה על יחס מאוזן בין בית לעבודה, ומציעים מגוון הטבות ופעילויות העשרה ופנאי.

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" המבוצע על ידי חברת CofaceBDI, בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 50 החברות המובילות בדירוג זה. כשבשנת 2021 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-45. מובילות זו בדירוג נובעת באופן ישיר מתפיסתה של קבוצת הבינלאומי את עובדיה כשותפים משמעותיים בהובלה להצלחתה ובהגשמת יעדיה העסקיים והגידול בהיקפי פעילותה. הבנק מקדם תרבות של שותפות, שקיפות וחתימה לחיזוק תחושת המחויבות והמעורבות של עובדיו.

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" המבוצע על ידי חברת CofaceBDI, בשיתוף עם מגזין The Marker. בשנת 2021 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-45.

רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחת העובדים ופיתוח תרבות הפנאי. לשם כך, מחלקות משאבי אנוש בבנקים אמונות על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. מחלקות אלו מלוות את העובדים לאורך כל חיי העבודה השוטפים: בסביבת העבודה, בשמחות, בשעות הפנאי, במצבי מצוקה וצרה ובשעת פרישה. כחלק מתפיסה זו, מתקיימת בבנקים השונים ובמת"ף פעילות חברתית לאורך כל השנה, הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה באתרי פעילות שונים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט, תוכניות רווחה בשעות העבודה כגון תוכניות תזונה נכונה.

הקבוצה מציעה לעובדים את ההטבות הבאות (כאשר לא כל ההטבות קיימות בכל הסכמי העבודה בקבוצה): הטבות בניהול חשבון, הלוואות לעובדים, ביטוחי בריאות, פעילויות ספורט, סדנאות וחוגים, בדיקות סקר רפואיות תקופתיות, שי לחג, אירועי גיבוש, סדנאות וחוגים, אירועי גיבוש והשתתפות במימון הוצאות משפחתיות כגון קייטנות וגני ילדים ושכר לימוד אקדמאי לילדי עובדים.

הקבוצה פועלת להעלאת מודעות בחשיבות שמירה על הבריאות בכך שהיא מעודדת את עובדיה לפעילות גופנית, פעילויות ספורט באמצעות קבוצות ספורט בענפים מגוונים, נבחרות, סדנאות פילאטיס, הדרכות קבוצתיות ועוד. בשנת 2021 נערך פיילוט לקידום רבע שעה של פעילות גופנית במהלך יום העבודה שאומץ באופן נרחב על ידי עובדי הבנק.

קבוצת הבנק מעודדת את עובדיה לנהל אורח חיים בריא. במסגרת זו, הקבוצה נותנת מעטפת רפואית לעובד, הכוללת בדיקות רפואיות תקופתיות. הקבוצה מנגישה לעובדים חיסונים כנגד שפעת ומאפשרת להתחסן במקום העבודה מדי שנה. הקבוצה תומכת בעובדים גם בהיבט הפסיכולוגי ומתנת מענה בהתמודדות עם מצבים נפשיים ומאפשרת קבלת שירותים פסיכולוגיים.





פרישה וגמלאות

קבוצת הבנק מלווה את העובדים גם בעת הפרישה ומציעה תוכניות הכנה וליווי מקיפות בנושאים שונים לעובדים העומדים לפני פרישה. נוסף על כך, קבוצת הבנק מייחסת חשיבות גבוהה לשמירת הקשר עם גמלאיה באופן שוטף. במסגרת זו, הבנקים בקבוצה עומדים בכל התחייבותיהם מול העובדים בגין תוכניות תגמול או פרישה, בהיבטים של הפקדות לפנסיה ו/או גמל.

קבוצת הבנק מציעה לעובדים הפורשים לגמלאות מגוון הטבות ופעילויות:

- השתתפות בקורס הכנה לפרישה לרכישת הכלים הבסיסיים למיצוי האפשרויות השונות. התוכנית בת 5 מפגשים פיזיים ודיגיטליים כוללת את הנושאים הבאים:
 - הפרישה כתהליך שינוי עמוק - הערכות לקראת
 - עיצוב החיים החדשים - פיתוח בגרות שנייה
 - משפחה וזוגיות בפרישה
 - התנהלות כלכלית מאוזנת ונבונה בחיים שלאחר העבודה
 - בנוסף, נשלחה סדנה דיגיטלית לכל אחד מהמשתתפים שהיתה פתוחה לצפייה למשך כשלושה חודשים ובה הרצאות שונות בנושאים הקשורים לפרישה
- לאור חשיבות הנושא, הקבוצה מציעה גם לבני הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות. במהלך השנה נערכו חמישה מחזורים של קורס הכנה לפרישה, בהם השתתפו כ-262 עובדים ועובדות ובני/ות זוגם.
- מועדון גמלאי הבנק: הקבוצה ממשיכה לתמוך ולשמור על קשר עם גמלאיה באמצעות הפעלת מועדון גמלאי הבנק הנתמך על ידה ופועל באופן שוטף. בין הפעילויות המוצעות במועדון, ניתן למנות פעילויות חברתיות, הרצאות, מסיבות, אירועי הרמת כוסית לקראת החגים, וכן טיולים ונופש.
- בנוסף, גמלאי הבנק זכאים לשלל הטבות בחשבון ובסניף בו מתנהל חשבונם כגון פטורים ממגוון עמלות, מסגרת אשראי בתנאים מועדפים ותנאי עובד בנק בפקדונות, ריביות ושירותים נוספים כגון שכירת כספת, הוצאת כרטיס והזמנת פנקסי צ'קים.

קבוצת הבינלאומי - מקום שטוב לעבוד בו, גם בתקופת הקורונה

במסגרת ההתמודדות העולמית עם מגפת הקורונה, קבוצת הבינלאומי נערכה וביצעה התאמות בסנכרון מלא בין החטיבות השונות והיחידות השונות על מנת לתת מענה לצרכים האישיים של העובדים, עד כמה שניתן.

מחלקת משאבי אנוש השקיעה משאבים רבים להעלאת תחושת החוסן והמחבורות של העובדים במטרה להקל עליהם את ההתמודדות עם אתגרי התקופה. במסגרת זו, הותאמו רבים מאירועי הרווחה בבנקים ובמת"ף למגבלות הריחוק החברתי, במטרה להמשיך ולקיים את הפעילויות שתוכננו. כך, נערכו אירועים רבים כגון אירועי live מגוונים לעובדים ובני משפחותיהם (כגון פעילות בנושא אורח חיים בריא, הופעות אמנים, מפגשי גיבוש והרצאות העשרה) אשר שמרו על השותפות ותחושת השייכות של העובדים.

הקבוצה העמידה לרשות עובדיה שירותי תמיכה וייעוץ באמצעות שירותים פסיכולוגיים חיצוניים. השירות כלל טיפול סוציאלי ופרטני, זוגי ומשפחתי, סיוע במיצוי זכויות והכונה, תאום וקישור העובד למשרדי ממשלה, רשויות מקומיות, המוסד לביטוח לאומי, קופ"ח, חברות ביטוח ועוד בהתאם לצורך.

הקבוצה ליוותה באופן אישי את המבודדים וחולי הקורונה באמצעות קשר טלפוני שוטף ושליחה "עידוד לבידוד", שי מתוק לעובדים החולים ומשפחותיהם. במידת הצורך ניתן סיוע אישי ומקצועי למבודדים, החולים ובני המשפחה.



איזון בית-עבודה

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הרבה של איזון בית - עבודה ומאפשרת לעובדיה לשלב בין פיתוח אישי ומקצועי ובין חיי המשפחה בזכות הסכמי עבודה מיטיבים. במסגרת זו למשל, נהוג בבנק הבינלאומי שבוע עבודה קצר מהנהוג במשק (39 שעות שבועיות במוצא), מכסת ימי חופש ומחלה גבוהה מהקבוצה בחוק, תנאים מיטיבים לצבירת וניצול ימי מחלה ועוד. בנוסף, הקבוצה משתדלת לנהל את העבודה כך שלא יהיה צורך בהעסקת עובדים בשעות נוספות.

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים

כוחלק מהפיתוח האישי והמקצועי של ההון האנושי בקבוצה, היא מאפשרת ומעודדת ניוד עובדים ומעברים בין היחידות השונות והמגוונות. שינויים ארגוניים מאפשרים לעובדים להתנסות במגוון תחומי עיסוק ותפקידים ולהמשיך להתפתח, להעשיר את הידע המקצועי ולמצוא את הפוטנציאל של כל עובד תוך שמירה על דינמיות ומוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק. בנוסף, בסביבה העסקית בה פועלת קבוצת הבנק, הקבוצה נדרשת או מוצאת לנכון, מפעם לפעם, לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי אלו התאמות עסקיות אשר כרוכים גם בניוד עובדים והם מתבצעים בהתאם לחוק ולהסכמים הנהוגים בקבוצת הבנק. הקבוצה מודעת להשפעת שינויים ארגוניים על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידה לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות ובהודעה מראש.

סביבת עבודה בטוחה

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה פסיכיים נוחים ושמירה על בריאות העובד ובטיחותו, עבור כל עובדי הקבוצה. בעת הצורך הקבוצה מבצעת בדיקות קרינה ואויר ביחידות המטה השונות ובסניפי הקבוצה. הקבוצה עומדת בכל תקני הבטיחות בתחום הבטיחות באש. בנוסף, הקבוצה מקפידה על תכנון המערכות בהתאם לתקני איכות אויר ומשתדלת למקם את לוחות החשמל רחוק מעמדות העובדים על מנת להימנע מקרינה. במידת הצורך מותקנות מערכות מיגון כנגד קרינה. כמו כן, ישנה אספקה של אוויר טרי במשרדים השונים, כוחלק ממערכות מיזוג האוויר.

עם התפרצות נגיף הקורונה בישראל, קבוצת הבינלאומי נערכה במהירות וביצעה באופן מוסדר ומובנה התאמות בסנכרון מלא בין החטיבות והיחידות על מנת לתת מענה לצרכים האישיים של העובדים, ולהעניק להם סביבת עבודה בטוחה בהתמודדות עם הנגיף.

תמיכה והוקרה למשרתי המילואים

קבוצת הבינלאומי מעודדת את עובדיה לקחת חלק במערך המילואים ולסייע למאמץ הלאומי כך שבעת שירות המילואים זכאים העובדים למשכורת מהבנק כולל תוספות אשר ניתנות בד"כ רק עבור עבודה בפועל. בנוסף, על מנת להביע תמיכה והכרה בתרומתם של העובדים הלוקחים חלק בנטל המילואים, מעניקה הקבוצה לכל עובד המשרת במילואים 14 יום ומעלה בשנה שי יוקרתי לבילוי זוגי. בנוסף, הקבוצה מיישמת את הנחיית החוק בנוגע לקיצור יום העבודה לבן/בת הזוג של עובדים בשירות מילואים.



הכשרה ופיתוח עובדים

בסביבה התחרותית בה הקבוצה פועלת, חוזקה של קבוצת הבינלאומי מתבטא בהון האנושי שלה שהוא פני הבנק, הן מול לקוחותיה והן כלפי פנים. כנותנת שירות פיננסי ברמה גבוהה, הקבוצה רואה את עצמה מחויבת לספק לקהל לקוחותיה ולשאר מחזיקי העניין את השירות המקצועי ביותר. לשם כך, הקבוצה פועלת באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות. הקבוצה מטפחת תרבות של למידה ופיתוח כלים מקצועיים להעצמת יכולותיהם של עובדי הבנק. תוכניות הכשרה אלו מעודדות פיתוח אישי, צמיחה ארגונית ושמירה על מצוינות מקצועית.

תוכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדרגים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. זאת, במטרה להביא למקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למצוינות מתמדת. הקבוצה פועלת בקרב אוכלוסיית המנהלים והעובדים באופן מובנה והדרגתי שמביא לרכישת ידע מקצועי ומיומנויות שונות הנדרשות מהם בתפקידיהם.

בקבוצה שתי יחידות הדרכה:

1. מחלקה קבוצתית, המנהלת במטה הבינלאומי ומשרתת את כלל הבנקים.
2. במת"ף, תחום הדרכה במחלקת משאבי אנוש אמון על בניית תוכנית הדרכה שנתית. התוכנית נבנית כנגזרת של מיקודים אסטרטגיים, יעדים אגפיים ותהליך איתור צרכים למול המנהלים.

בשנת 2021 עברו כלל עובדי הקבוצה 12,376 ימי הדרכה, המהווים כ-3.3 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד. כמו כן, ביצעו עובדי הקבוצה כ-5,905 ימי למידה באמצעות לומדות הדרכה מתוקשבות, המהווים כ-1.6 ימי למידה באמצעות לומדות הדרכה מתוקשבות בממוצע לעובד.

מחלקות ההדרכה נותנות מענה לצרכי הבנקים ויעדיהם במקביל לקידום ולפיתוח מיומנויות מקצועיות ואישיות של המנהלים והעובדים ובניית אופק קידום בטווח הארוך. פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות התוכן הבאים:

- הכשרה בנקאית בסיסית
- הכשרה מקצועית בתחומי אשראי, שוק ההון, משכנתאות, מטבע חוץ וסחר חוץ
- הכשרה בשירות לקוחות ומכירות
- למידה של מיומנויות רכות (התנהגויות אישיות, חברתיות ותקשורתיות, המסייעות לביצוע התפקיד)
- הכשרה בתחומי אתיקה מקצועית ואישית ומניעת שחיתות
- הכשרת שדרות ניהול של הקבוצה
- סיוע מקצועי בהטמעת מערכות תפעוליות
- קידום מיומנויות מקצועיות ייחודיות
- הכשרות טכנולוגיות
- הכשרה על בסיס מענה לצרכים רגולטוריים

כמו כן, כל המחלקות מקיימות בחינה שוטפת של צרכי ההכשרה באמצעות בדיקות פערי ידע אובייקטיבים וסובייקטיבים ותהליכי מיפוי שונים. המחלקות אף מקפידות לבדוק את מקצועיות פעילותן באמצעות משובים אנונימיים ממשתתפי הקורסים השונים ומבחינים נוספים המשקפים את איכות ההדרכה. בנוסף, קבוצת הבנק מתאימה את תוכנית ההכשרה השנתית להתפתחויות השוק ולדרישות הרגולטורים.

הכשרות מקצועיות ופיתוח מיומנויות רכות

הכשרות מקצועיות לעובדי הקבוצה כוללות קורסי מבואות בסיסיים בתחומי ידע שונים המהווים בסיס נדרש להכשרות מתמחות יותר.

כל עובד חדש אשר נקלט בקבוצה לכלל התפקידים משתתף במספר קורסי יסוד אשר מכשירים אותו לתואר "בנקאי". בשנים האחרונות פעלו המחלקות לצמצום פערי ידע גם בקרב עובדים ותיקים באמצעות תהליכי מיפוי ידע נרחב ובניית קורסים ייעודיים לעובדים ותיקים. בהמשך, העובדים מקבלים הכשרה מעמיקה בנושאים מקצועיים לפי תחומי עיסוקם.

בנוסף על הידע המקצועי מתקיימות סדנאות בתחום המיומנויות הרכות (המכונות בבנק "מיומנויות כוח"), וכן העשרה ופיתוח אישי וניהול כפלטפורמה ראויה ליישום הידע המקצועי ומיצוי המקצועיות והמצוינות. הבנק רואה חשיבות רבה בפיתוח המיומנויות הרכות של עובדיו, מתוך הבנת חשיבותן להצלחה בכלל התפקידים בבנק, וכן לצורך ההעצמה האישית של העובדים. הבנק בוחר דרך קבע דרכים נוספות לשלב פיתוח הכשרות בנושא מיומנויות רכות במערכי ההדרכה השונים.

בשנת 2021 התמקדנו בפיתוח וחיזוק סל המיומנויות הנדרשות וכישורי העתיד של עובדי ומנהלי הקבוצה באמצעות מגוון הכשרות חדשות אודות מיומנויות רכות נדרשות כגון חוסן, אגיליות, חדשנות וחשיבה אנליטית, אוריינות דיגיטלית ואינטליגנציה רגשית. בין ההדרכות שעברו העובדים במסגרת תחומים אלו ניתן למנות:

נושא	מספר סוגי הכשרות	מספר מחזורים כולל
כלים להעברת מסרים	3	5
ראיית הלקוח ב-360 מעלות	8	42
הבנת מאפייני הסביבה העסקית	5	22
הובלה עסקית	1	1
מנהיגות אישית וכישורים חברתיים	10	22

בסך הכל, 1,304 עובדים ומנהלים בקבוצת הבנק השתתפו בהכשרות מיומנויות רכות.

שנת 2021, אשר אופיינה בחזרה לשגרה לצד מגפת הקורונה, דרשה ממערך ההדרכה להתאים את עצמו לאתגרי התקופה ולהוציא לפועל הכשרות פיזיות לצד הכשרות דיגיטליות. במהלך השנה המשיכה קבוצת הבנק את מגמת התמקצעות והמרת תכני הדרכה לדיגיטל. לצד שימוש במגוון כלים הדרכתיים כגון שיעורים סינכרוניים, שיעורים א-סינכרוניים, סימולטורים, לומדות ודפי מידע אינטראקטיביים, הורחבו יכולות הבנק בתחום הלמידה הדיגיטלית, הורחבו עולמות התוכן והוגדרו אוכלוסיות שיצרכו למידה דיגיטלית, ונרקמו שיתופי פעולה עם מיזמים טכנולוגיים.

ההדרכות בשנת 2021

- בשנת 2021 התקיימו 30 סוגי סדנאות וקורסים מקצועיים במתכונת של יותר מיום הדרכה אחד במסגרתם עברו 1,362²⁹ משתתפים, 164 ימי הדרכה ב-102 מחזורים.
- בשנת 2021 התקיימו 51 סוגי סדנאות וקורסים מקצועיים במתכונת של עד יום הדרכה אחד במסגרתם עברו 7,464³⁰ משתתפים, 46.4 ימי הדרכה ב-261 מחזורים.
- סה"כ השתתפו בהדרכות 2,771 עובדים.
- במטרה לסייע לעובדים ולמנהלים להצליח בתפקידם לצד הקורונה, המשכנו בקיום הדרכות ייעודיות לתקופה זו כגון: ניהול תקשורת אפקטיבית מרחוק, שירות ומכירה מרחוק, חוסן אישי, ניהול אגילי בעולם משובש, והנעת עובדים בסביבה משתנה.
- הורחבה מדידת אפקטיביות ההדרכות באמצעות מיפוי צרכים מבוסס דאטה, תוכניות הכשרה מותאמות ליחידות ופרטים והרחבת המבדקים לאורך זמן.
- הורחבו ההדרכות בנושא שירות מכליל ללקוחות הבנק, והועברו הדרכות בנושא נגישות, לומדה בנושא שירותי בנקאות לאזרח הוותיק ולומדת שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- במהלך השנה נוספו 19 סדנאות חדשות ושבע לומדות חדשות. בין הסדנאות החדשות ניתן למנות: DATA WIZ - סדנא לאנליסטים, יום עיון לנאמני הדיגיטל, ניהול תקשורת מקדמת עם השותפים שלי, תקשורת אפקטיבית מרחוק, כנס הדרכה למרצים פנימיים - למידה אפקטיבית בדיגיטל, סדנת התמודדות עם אלימות מילולית ועוד.

29. לצורך הבהרה, מספר זה כולל עובדים אשר עברו מספר הדרכות, ולא 1,362 עובדים שונים.

30. לצורך הבהרה, מספר זה כולל עובדים אשר עברו מספר הדרכות, ולא 7,464 עובדים שונים.

קבוצת הבנק, כמי שפועלת אל מול מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית, מכירה בחשיבות שבהעסקה מגוונת. מעבר לערך החברתי העצום שבמתן הזדמנויות תעסוקתיות לעובדים מוכשרים מכל החברה הישראלית, הבנק רואה בכך גם חשיבות עסקית, מתוך הבנת הערך בהיכרות מעמיקה ואישית של העובדים בבנק עם הצרכים השונים והמגוונים של לקוחותיהם מכלל המגזרים.



שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה

מכל החברה הישראלית, הבנק רואה בכך גם חשיבות עסקית, מתוך הבנת הערך בהיכרות מעמיקה ואישית של העובדים בבנק עם הצרכים השונים והמגוונים של לקוחותיהם מכלל המגזרים. הגיוון בבנק בא לידי ביטוי בהעסקה הוגנת ושוויונית של עובדים מכלל החברה הישראלית, ללא הבדל דת, גזע, מגדר, מיקום גיאוגרפי או כל היבט אחר. גם בשנת 2021 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק. 12.6% מהעובדים שנקלטו השנה בבנק הבינלאומי היו עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה.

קידום תעסוקה במגזר החרדי

מערך פאג" מתמחה בשיחת לאוכלוסייה חרדית ודתית. כוחלק מהרצון לקלוט עובדים ועובדות מהמגזר החרדי לשורותיו, הבנק מתאים את דרישות ההשכלה הנדרשות בתהליך הגיוס, תוך שמירה על רמתם הגבוהה של העובדים המגויסים. הבנק מסתייע באמצעי מדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר: פרסום מודעות דרושים בעיתונות החרדית, פעילות יזומה מול מוסדות החינוך החרדיים לגיוס עובדים מתאימים ושיטופי פעולה עם חברות השמה, כגון מפת"ח או "לחם עבודה", שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. גם לאחר קליטת עובדים חרדים בארגון, פועלת קבוצת הבנק באופן שוטף להתאמת סביבת העבודה לצרכי העובדים, הן מבחינה מקצועית וכן בפעילויות הרווחה השונות והתקשורת הפנים-ארגונית.

קבוצת הבנק מקפידה על שוויון הזדמנויות ומתנגדת לאפליה מכל סוג בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בקבוצה לרבות תהליכי הגיוס והקליטה, תנאי השכר והעסקה, קידום והכשרה מקצועית וכל תהליך ארגוני אחר. הקבוצה רואה חשיבות רבה לאפשר ייצוג מלא של האוכלוסייה וליצור סביבת עבודה מגוונת הנותנת הזדמנות שווה ותרבות מכילה לכל העובדים ללא הבדלי מגדר, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות, גיל ונטייה מינית.

הקבוצה מקדמת גיוון בתעסוקה על ידי גיוס עובדים ממגזרים המהווים מיעוט באוכלוסייה כוחלק ממדיניות הגיוס שלה. העצמת אוכלוסיות אלו הינה בעלת ערך מוסף לכל המעורבים - מתן הזדמנויות תעסוקה לעובדים מחד ומתן מענה ללקוחות מהמגזר מאידך. מחלקת משאבי אנוש בקבוצה פועלת בשיתוף פעולה עם חברות מיון והשמה שלהן התמחויות ספציפיות במגזרים שונים על מנת לבצע את ההתאמות הנדרשות בתהליכי הגיוס והקליטה וכן משקיעה משאבים לייצר סביבת עבודה המתאימה לכלל אוכלוסיית העובדים. יתרה מזאת, הקבוצה משתפת פעולה עם עמותות המתמחות בהעצמה ובשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה.

גיוון תעסוקתי בקבוצת הבנק

קבוצת הבנק, כמי שפועלת אל מול מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית, מכירה בחשיבות שבהעסקה מגוונת. מעבר לערך החברתי העצום שבמתן הזדמנויות תעסוקתיות לעובדים מוכשרים

תוכניות ייחודיות לקידום העובדים לעולם העבודה העתידי

הבנק הבינלאומי פועל לפיתוח ההון האנושי בהתאם לעולם העבודה העתידי יחד עם יצירת חוויות עובד הכוללת תחושת גאווה ותחושת משמעות. הבנק מקדם תרבות של התפתחות מקצועית, מציאות וכשירות מקצועית ועדכנית אל מול אתגרי המחר. במסגרת זו, הבנק מפתח ומיישם מגוון תוכניות ייעודיות לפיתוח וטיפוח ההון האנושי.

הבנק מחלק את מסלולי קידום העובדים לשלושה סוגים:

תכנון אסטרטגי של כוח העבודה העתידי והתאמתו לסביבה התחרותית המשתנה. הבנק מבצע התאמות ע"י מיפוי הכישורים במיקוד להצלחה בעולם הבנקאות העתידי בהתאם להתפתחויות הצפויות בטכנולוגיה ובחדשנות.

Re-skilling

יישום תוכנית הכשרה ופיתוח מנהלים בדרג הביניים בשיתוף מרצים מהשורה הראשונה בתחומם.

Up-skilling

בניית מסלולי קריירה פרטניים לעובדים במטרה לשמר ולפתח את יכולות העובדים, וליהנות מהכישורים המגוונים של העובדים במגוון היחידות בקבוצה.

Re-careering

הכשרות ניהוליות

בתחום הניהול מתקיימות בקבוצת הבנק הכשרות ניהוליות מובנות לכל דרגי הניהול, העוסקות במתן כלים ניהוליים ומנהיגותיים ומקסום יכולותיהם של מנהלים בתפקיד ולקראת תפקיד, לצד תהליכים שוטפים להכשרת עתודות ניהול ולהקניית ידע, כלים ומיומנויות בתחומים מקצועיים ותומכים למנהלים מכהנים. ההכשרות למנהלים מועברות בשיתוף מחלקת משאבי אנוש. ההכשרות כוללות קורסים ארוכי טווח, העשרות ניהוליות וסדנאות ניהוליות שונות המותאמים לדרגי הניהול השונים.

בשנת 2021, עברו כ-808 מנהלים הכשרות במגוון תחומים, ביניהן: קורס ניהול מתקדם, תוכנית המשפיעים - פיתוח מנהלים דרג ביניים, Talk like TED, קורס מנהיגות אג'ילית בעולם משובש, ניהול בעידן בהפרעה ועוד.

תוכנית המשפיעים, תוכנית הדגל לפיתוח מנהלים בדרג הביניים, היא פלטפורמה לפיתוח והעצמה של מנהלים בדרגי הביניים כמובילי בנקאות ויזמות, משפיעה ורלוונטית. מטרת התוכנית היא לגבש את התפיסה ולחזק את מיומנויות המנהיגות החדשה, בראי אתגרי הבנק. לבחון כיצד כל מנהל יוכל להגדיל את מרחב ההשפעה, הרלוונטיות והערך הניהולי שלו ליצירת יתרון תחרותי בר קיימא. תוכנית זו, בת 7 מפגשים שנבנתה בשיתוף המרכז

להכשרת מנהלים במרכז הבינתחומי הרצליה, כוללת הרצאות, סדנאות והאקטון, ועוסקות בתחומים מגוונים הרלוונטיים לאתגרי המנהל במאה ה-21, כגון שינוי ואומץ ניהולי, ניהול דרך חזקות, חוויות לקוח, דאטה ויזמות פנים ארגונית.

בדיקת שביעות רצון מההדרכה

מחלקת ההדרכה מקיימת תהליך בדיקה של אפקטיביות ההדרכה ורמת שביעות הרצון של העובדים מההכשרות בדרכים הבאות:

- בחינת אפקטיביות ההדרכה - באמצעות מבחן מציב ומבחן סופי. הבדיקה בוחנת את השינוי ברמת הידע הנרכש במהלך ההדרכה באמצעות מבחני ידע לפני ואחרי ההדרכה.
- משובים - בסיום כל הכשרה מועבר משוב אנונימי ממוחשב לכלל התלמידים, לצורך מדידת שביעות רצונם מהשירותים ומרמת ההדרכה. כמו כן, מתקיימת שיחת סיכום בסיומה של כל הכשרה בהשתתפות מנהל מחלקת ההדרכה או סגנו במסגרתה ניתנת לכל תלמיד האפשרות להביע את דעתו.

נכון לסוף 2021 הבנק מעריך כי מועסקים בשורותיו כ-200 עובדים המשייכים את עצמם למגזר החרדי, מתוכם 57 עובדים בתפקידי ניהול. התאמות הבנק למגזר החרדי באות לידי ביטוי בפיקוח המזון תחת כשרות מהדרין, נופשים מותאמים, התאמות מיוחדות בדיאלוג עם העובדים החרדים, והתאמות בפלטפורמות התקשורת בין הבנק והעובדים. על מנת לוודא את התאמתה של סביבת העבודה לצרכיהם של העובדים החרדים, ישנו בעל תפקיד ייעודי במטה הקבוצה שמרכז את היבטי משאבי אנוש של עובדי מערך פאג"י, תוך מתן מענה ייעודי לרגישויות ולצרכים הייחודיים של העובדים החרדים.

קידום תעסוקה במגזר הערבי

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של בנק מסד פועלים באזורים גיאוגרפיים בהם יש רוב לאוכלוסייה מהמגזר הערבי. בהתאם לכך, פועל הבנק לגייס עובדים מהמגזר הערבי. הגיוסים נעשים באמצעות פרסום באמצעי המדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר (עיתונות ואינטרנט), באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים במערכת החינוך ובהסתדרות המורים והן באמצעות שיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. נכון לסוף שנת 2021, כ-18% מעובדי בנק מסד הם מהמגזר הערבי, ומתוכם 17% הם מנהלים המהווים 8% מסך המנהלים בבנק.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלות

הקבוצה רואה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלות, הענקת הזדמנות שווה, וקליטתם לעבודה מתוך יחס שוויוני, מכבד וללא אפליה, תוך שהיא מאפשרת להם סביבת עבודה מותאמת לצרכיהם. קבוצת הבנק משקיעה משאבים רבים על מנת להנגיש את סביבת העבודה למגוון אוכלוסיות, להתאימה ככל שהדבר נדרש להעסקה של עובדים קיימים עם מוגבלויות ולאפשר קליטתם של עובדים עם מוגבלויות לעבודה בבנק. הקבוצה פועלת באופן שוטף בהתאם לצו ההרחבה לעידוד

ולהגברת תעסוקה לאנשים עם מוגבלות ולהתאמת סביבת העבודה לתפקודם בדרכים הבאות:

- הקבוצה עומדת בקשר עם גופים המתמחים בגיוס עובדים עם מוגבלות על מנת להפיץ דרכם משרות פנויות בערוצים מותאמים תוך מתן תעדוף לאוכלוסייה זו.
- הבנק הבינלאומי מינה אחראים להעסקת אנשים עם מוגבלות אשר הוכשרו לכך ולקחו חלק באירועים ופעילויות בנושא העסקת עובדים עם מוגבלות, בשיתוף עם ארגונים מתמחים בתחום ביניהם "נגישות ישראל", "עסק שווה", הג'וינט ומשרד הכלכלה.
- הבנק הבינלאומי מקפיד על סביבת עבודה הולמת ומותאמת במקרים של קליטת עובדים חדשים עם מוגבלות פיזית, או במקרים בהם נדרשים לכך עובדים אשר חל שינוי במצבם הבריאותי.
- במידה ויש צורך, הקבוצה פועלת להתאמת תפקיד המותאם לתפקודם של עובדים עם מוגבלות, הן מבחינת מרחק ממקום מגוריהם, שעות העבודה ואופי התפקיד.
- במידת הצורך מבוצעות התאמות בתהליכי המיון של מועמדים חדשים או של עובדי הקבוצה במסלולים לקידום ניהולי או מקצועי. מחלקות משאבי אנוש בקבוצה פועלות בשיתוף עם חברות מיון והשמה לבצע את מירב ההתאמות הנדרשות במבחי המיון וההשמה.
- אחת לשנה הבנק מקיים סקר להעלאת המודעות לזכויות עובדים עם מוגבלויות, לרבות דיווח עובד על היותו אדם עם מוגבלות.

בנוסף, מחלקת משאבי מבצעת מהלכים שתכליתם הגברת המודעות בקרב עובדיה באמצעות הדרכות והרצאות מתאימות, במטרה לשמור על סביבת עבודה מכילה עבור עובדים עם מוגבלות. יתרה מזאת, הקבוצה משתפת פעולה עם עמותות המתמחות בהעצמה ובשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה. הקבוצה מעריכה כי כ-3.7% מעובדיה הם עובדים עם מוגבלויות.



שוויון בזכויות

כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מגדר, זכאים לחופשת לידה על פי החוק. הורים השבים לעבודה נהנים מגישה מתחשבת בצרכיהם בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. התחשבות זו באה לידי ביטוי בגמישות בשעות העבודה, בזיכוי מספר ימי מחלה וחופשה רבים יותר וגם בגובה דמי הבראה מוגדלים יותר בהשוואה למקובל בשוק. בנוסף, הבנקים בקבוצה מעניקים להורים תנאים מעבר לקבוע בחוק, כגון זכאות לשעת הורות עד לשנה מיום הלידה לעומת ארבעה חודשים מיום החזרה מחופשת הלידה כקבוע בחוק. בשנת 2021 יצאו לחופשת לידה 133 עובדים/עובדות וחזרו מחופשת לידה 129 עובדים/עובדות.

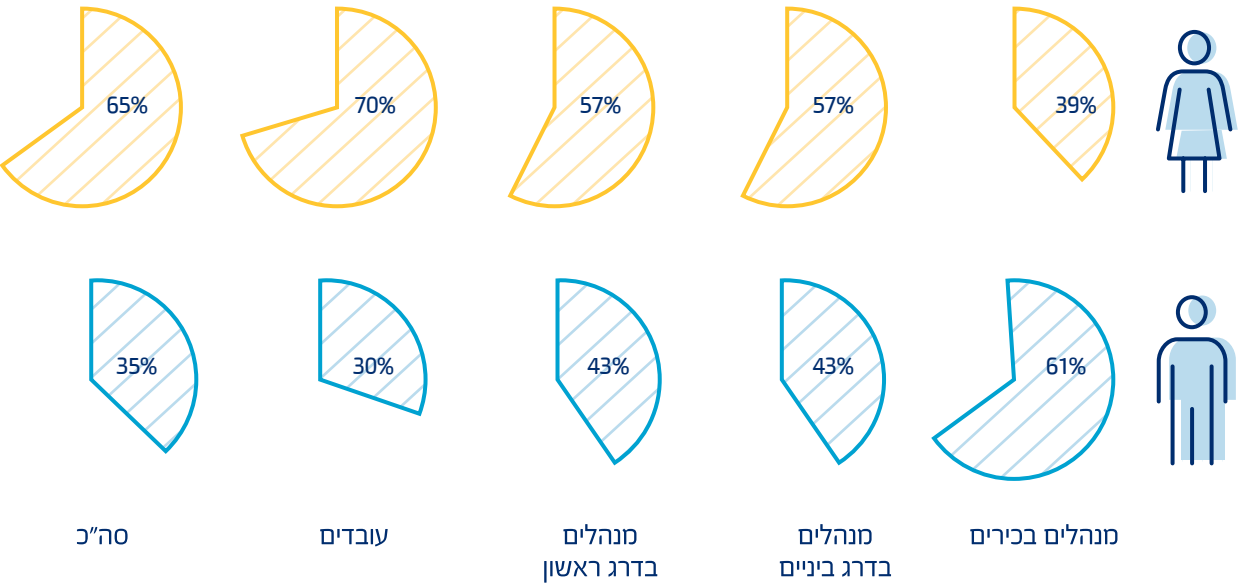
שוויון הזדמנויות מגדרי

קבוצת הבנק פועלת למימוש הפוטנציאל לנשים במקום העבודה. הקבוצה שמרה על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 66% מכלל העובדים בקבוצה, 58% בניהול דרג ראשון 57% בדרג הביניים ו-39% בהנהלה בכירה. בסה"כ, נשים מהוות 55% ממקבלי השכר הגבוה (הדרג הניהולי) בקבוצה.

נתוני חופשת לידה 2021

גברים	נשים	סה"כ
5	128	133
5	124	129
2	120	122
יצאו לחופשת לידה		
חזרו מחופשת לידה		
חזרו מחופשת לידה ונשארו במקום העבודה 12 חודשים נוספים ³¹		

פילוח דרגי הנהלה לפי מגדר 2021



31. נתון זה לא כולל עובדי מת"ף



מניעת הטרדה מינית

קבוצת הבינלאומי רואה בחומרה מקרים של הטרדה ובכל אחד מהבנקים בקבוצה ובמת"ף ישנה ממונה למניעת הטרדה מינית ובכל יחידות הקבוצה קיים תקנון המפרט בין היתר את דרך הפנייה לממונה במקרה של תלונה. עובדי הקבוצה מקבלים מידע רלוונטי במטרה למנוע אירועי הטרדה מינית. במסגרת זו, אחת לשלוש שנים העובדים נדרשים לרענן את היכרותם עם התקנון והתרבות הרצויה, ונדרשים לעבור הכשרה בנושא באמצעות לומדה מחייבת. בשנת 2021, על מנת להגביר את אפקטיביות הלמידה בנושא, בוצע יום עיון לעובדי ומנהלי הבנק בנושא. 3,675 עובדים ומנהלים בבנק הבינלאומי השלימו את יום העיון.

בשנת 2021 הוגשו בקבוצה תלונות אחדות בנושאי הטרדה מינית אשר נבדקו עפ"י דין. בהתאם לתוצאות הברור, בוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרים.

יחס שכר ממוצע בין גבר לאישה לפי אותו דרג

דרג	2021	2020
הנהלה	-4.26%	-19.35%
דרג ביניים	12.89%	7.8%
הנהלה ראשונית	5.63%	10%
פקיד	8.95%	10.71%

כלומר, שכר הנשים בממוצע גבוה ב-4.26% משכר של הגברים בהנהלה הבכירה של הבנק.

בדרגי הנהלה ראשונית שכר הגברים גבוה ב-5.63% מהשכר של הנשים, בדרג הנהלת הביניים שכר הגברים גבוה ב-12.89% משכר הנשים, ושכר הפקידים גבוה ב-8.95% משכר הפקידות, זאת לאור מאפייני השונוים של כל עובד.

השקעה בקהילה

קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, בדגש על שיתוף ומעורבות עובדי הקבוצה. זאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי, ובהתאם לתפקידה המשמעותי במשק הישראלי ולמנהיגותה בעולם העסקי.

הקבוצה מקיימת פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, תוך שיתוף פעולה אסטרטגי מתמשך עם ארגונים חברתיים. הפעילות מונהגת על ידי וועדת היגוי ייעודית לתחום ההשקעה הקהילתית, בראשות יו"ר דירקטוריון הבנק, ובה חברים דירקטורים נוספים ובעלי התפקידים בתחום התרומה לקהילה בבנק. וועדת ההיגוי מתווה את מדיניות ההשקעה בקהילה, מנחה ומכוונת את תחומי הפעילות של הקבוצה, ועוקבת אחר ביצועיה בהקשר זה. המדיניות הקיימת מנחה את הקבוצה לרכז מאמצים בשלושה תחומים חברתיים מרכזיים - תמיכה בצה"ל וכוחות הביטחון, נוער בסיכון ויזמות עסקית של נשים. הפעילות מנוהלת באופן שוטף על ידי תחום משקיעים בקהילה בחטיבת המשאבים בבנק, ובתמיכת ארגון "מתן-משקיעים בקהילה". אחת לשנה מתקיים דיון בפעילות ההשקעה בקהילה בוועדת הדירקטוריון לטכנולוגיה, חדשנות ומנהל, וכן דיון בהנהלת הקבוצה לאישור התקציב ותוכנית העבודה.

כל תוכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים. בנוסף לפעילויות המסורתיות של הבנק, נערכת כל העת בחינה של צרכים נוספים והזדמנויות לשיתופי פעולה נוספים. היוזמות החדשות למעורבות חברתית מגיעות לבנק הן מהעובדים והן מהחברה האזרחית, והן נבחנות מעת לעת על ידי אנשי המקצוע בבנק וועדת ההיגוי.

ההשקעה הקהילתית של הקבוצה מתנהלת בשני מישורים - מעורבות חברתית של עובדים, ותרומות לארגונים חברתיים. קבוצת הבנק אינה תורמת כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים. שיתופי הפעולה של הקבוצה עם ארגונים חברתיים מותנים באישורי מנהל תקין, וכן בבחינת איכות הפעילות, במטרה מובהקת שהפעילות תייצר אימפקט משמעותי על החברה הישראלית בכלל ועל מוטבי הפעילות בפרט.

במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם משתף הבנק פעולה. כך, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתוכניות ההתנדבות.

במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם משתף הבנק פעולה. כך, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתוכניות ההתנדבות.



תרומה לקהילה

מדיניות התרומות של הבנקים במסגרת הקבוצה (שעיקרי התחומים החברתיים שאותם מקדם הבנק במסגרתה, מוצגים לעיל) מאושרת אחת לשנה בדירקטוריון של הבנק. הבנק הבינלאומי אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים של הבנק על תקציב התרומות וניהולו.

בקשות לתרומות כלליות מופנות לוועדת תרומות, בצירוף המלצה מנומקת. הוועדה אחראית על ריכוז כל הפניות ומתן המלצות. אישור להענקת תרומה ניתן רק לעמותות מסודרות (בעלות כל התעודות והאישורים הנדרשים, סעיפי הפטור, וללא מעורבות פוליטית). כל תרומה שעונה על הקריטריונים לעיל נבדקת ונשקלת בוועדת תרומות. הסיוע לגופים הרבים הנתמכים על ידי הבנק מתבצע על פי מדיניות ברורה המשקפת את חזון הבנק. תהליך התרומה מבוצע באופן מובנה ומוסדר תוך בחינת הצורך והאישורים הנדרשים. השיקולים שעומדים לנגד וועדת התרומות הינם בין היתר: תרומות לאוכלוסייה נזקקת (ילדים ונער בסיכון, בעלי צרכים מיוחדים, חולים וכו'), מידת אפקטיביות התרומה ומתן עדיפות לפניות של עובדים מתוך הבנק לעידוד מעורבות בקהילה של העובדים.

בשנת 2021 תרמה קבוצת הבינלאומי 3 מיליון ₪ למטרות חברתיות שונות, בהתאם למדיניות הקבוצה. 15% מהתרומות הופנו לעמותות ופעילויות העוסקות בקידום ילדים ונער בסיכון, כ-25% מהתרומות הופנו לסיוע לסטודנטים באמצעות מלגות לאוניברסיטה הפתוחה, וכ-10% מהתרומות הופנו לעמותות העוסקות בקידום יזמות עסקית לנשים. יתרת התקציב בסך של כ-50% מתקציב התרומות יועדה לטובת מיזמים ושיתופי פעולה התומכים בכוחות הביטחון כגון מיזם "אמץ לוחם" ו"בית בנגי" לחיילים בודדים.

השותפויות המרכזיות שלנו בתחום קידום ילדים ונער בסיכון

בשנת 2021 המשיך הבנק לתמוך בבני נוער בסיכון באמצעות פיתוח ויישום של תוכניות ומסגרות למניעת נשירה והכשרה תעסוקתית בדגש טכנולוגי, הכוללות הכשרות מקצועיות לבני נוער בסיכון בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל, ונותנות מענה לבני הנוער במצב נשירה ממסגרות חינוך, שנמצא בנוסף גם במצב כלכלי קשה ומחפש כל דרך להכשרה מקצועית ולפרנסה, תוך הקניית כישורים והכנה למעבר לעולם העבודה, ובמטרה להגביר את סיכויי ההשתלבות שלהם בשוק העבודה. היקף התרומות לתוכנית עמד על 450,000 ₪.

יוניסטרם

עמותת יוניסטרם עוסקת בהכשרת נוער וצעירים בגילאי 14-18 מאוכלוסיות מוחלשות ומהפריפריה וחישיפתם לעולם העסקים והיזמות, למנהיגות ומצוינות המאפשרים לבני הנוער לפרוץ קדימה ולכייל מחדש את מסלול חייהם אל מרכז החברה כאזרחים תורמים ובמטרה לייצר מוביליות חברתית כלכלית. הבנק תומך בשישה מרכזים של יוניסטרם ברחבי הארץ, אותם הוא מלווה בפיתוח המיזם העסקי במהלך השנה. תמיכת הבנק כוללת גם התנדבות עובדים וגם שילוב של נציגי בנק בכירים כשופטים בוועדות, חזרות גרליות ותחרויות. בנוסף, התמיכה כוללת אירוח של הקבוצות בבית הבנק, סביב הנושאים הקשורים ליסודות מנהל עסקים, שוק הון, אוריינות פיננסית, שיווק ופרסום, כתיבת תוכנית עסקית ועד מתן כלים ומיומנויות עסקיות כמו פרזנטציה עסקית, ניהול מו"מ ותקשורת עסקית. בשנת 2021 היקף תרומת הבנק לתוכנית עמד על 350,000 ₪.

שתלתם ניגונים

עמותת שתלתם ניגונים מרכזת יוזמה חברתית המתמקדת בחינוך בני נוער, המהווים מגוון צמיחה עבור החברה הישראלית. הבנק, בשיתוף העמותה, לוקח חלק בתוכנית להתנהלות כלכלית נבונה לבני נוער בסיכון בה העובדים מרצים בפני בני הנוער. מטרת התוכנית הנה הגברת המודעות הפיננסית של בני נוער והקניית כלים פרקטיים בהתנהלותם הצרכנית - בנקאית לקידום עצמאותם ורווחתם הפיננסית, בגיל בו הם מורשים לפתוח לראשונה חשבון בנק.

השותפויות המרכזיות שלנו בתחום קידום יזמות עסקית נשית

במסגרת פרויקט הדגל של הבנק למען יזמות עסקית לנשים, מקיים הבנק שיתוף פעולה עם 3 עמותות מרכזיות בתחום יזמות עסקית של נשים:

יזמות עתיד

עמותה נשים מהפריפריה הכלכלית, החברתית והגאוגרפית בישראל, בעלות עסק מתחיל או עסק זעיר קיים הדרש פיתוח ושדרוג. במהלך 2021 הוקם מערך תמיכה הכולל קורסים והכשרות מקוונים עם תכנים ייעודיים לתקופת המשבר, אפשרות למנטורינג נוסף על ידי אנשי עסקים מובילים, מערך יועצים ומומחים רחב המסייע בהתמודדות עם התקופה בסיוע טלפוני הכולל גם פניות יזמות ליזמים שלנו למען זיהוי צרכים ושמירה על קשר שוטף. סה"כ בשנת 2021 נפתחו 10 קורסים מקוונים. בכל מפגש היו לפחות 20 נשים ובסה"כ מעל 200 נשים במהלך השנה.



עסק משלך

העמותה להעצמה כלכלית של נשים - עמותה המציעה תוכנית מקיפה ויסודית לנשים המעוניינות להקים עסק עצמאי כמקור פרנסה, או בעלות עסק עצמאי בתחילת הדרך. בשנת 2021, בתרומת הבנק הבינלאומי, בוצעו 26 מפגשים לפורום של כ-15 נשים בתוכנית ובנוסף 10 מפגשי הכשרה והעשרה לפורום של כ-20 נשים בעלות עסק מהמגזר הערבי.



מובילות

עמותה הפועלת לקידום תהליכי גיוון והכללה יישומיים לשילוב מיטבי של נשים חרדיות בתעסוקה איכותית, ובפרט בתפקידים מתקדמים. התוכנית פועלת בפריסה ארצית בריכוזים חרדיים ותומכת בהשתלבות הולמת של אותן נשים חרדיות אשר מעוניינות לפתח קריירה משמעותית. במהלך השנים הוכשרו בתוכנית, במגוון מסלולי הכשרה, מעל 240 נשים חרדיות במגוון גילאים ותחומי עיסוק, שכן הממוצע עלה ב-206% ו-95% מהן התקדמו תעסוקתית.



תוכניות מעורבות חברתית נוספות

אמץ לוחם

פרויקט שמטרתו לתמוך במערך הלוחם הסדיר של צה"ל, באמצעות חיבור בין גופים עסקיים לבין יחידות לוחמות. במסגרת האמץ, היחידה המאומצת מקבלת "סל רווחה" המועבר ישירות לגדוד למימון פעילויות הרווחה בהתאם לפקודת "אמץ לוחם". הבנק מאמץ את גדוד קרן 411 מחיל התותחנים ומלווה אותו מזה מספר שנים באירועים השונים שמקיים הגדוד ביניהם: גיוס חיילים חדשים, חלוקת תעודות הוקרה, חלוקת גביעים לחיילים מצטיינים, השתתפות בערבי גדוד ועוד.

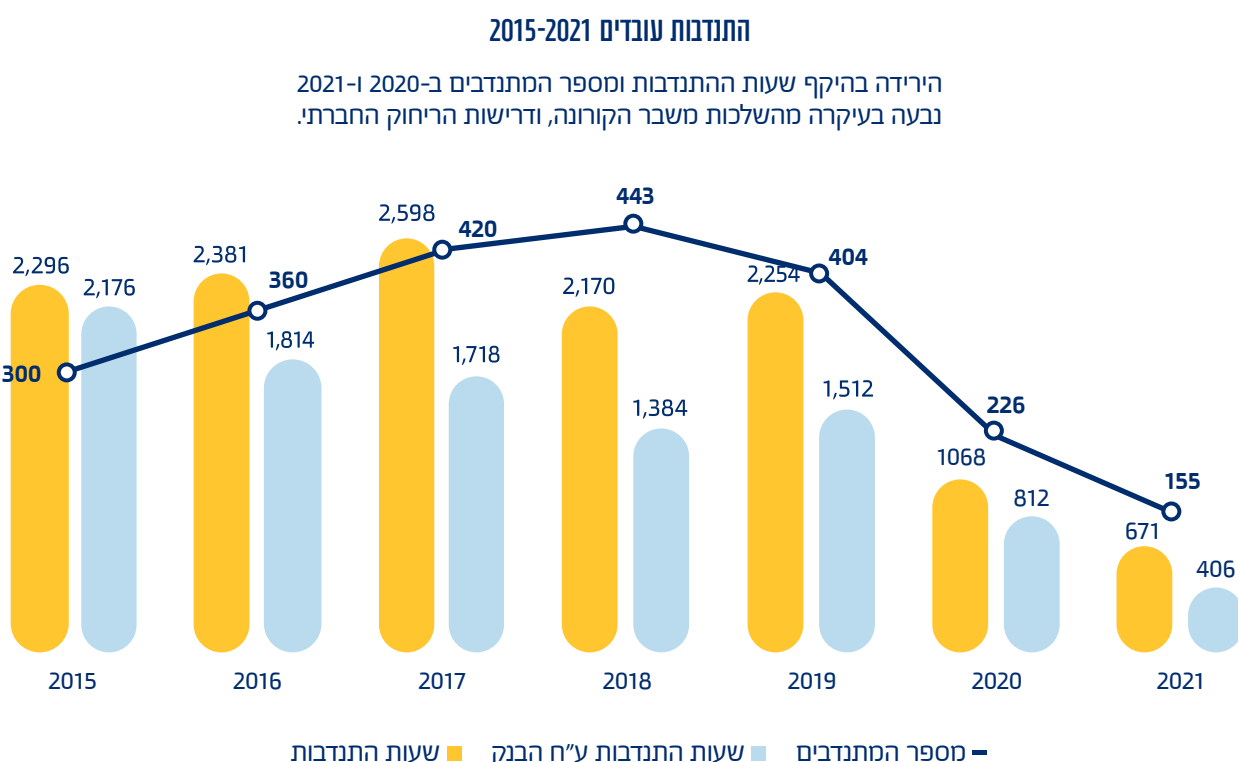
בית חם

הבנק פועל למען כוחות הביטחון ושם דגש על מענה לצרכים של חיילים בודדים מהמערך הלוחם של צה"ל. בשיתוף עם עמותת "יחד למען החייל", הבנק העמיד לרשות החיילים 18 דירות ברחבי הארץ המאובזרות ברמה גבוהה ומאפשרות להם ניהול שגרה יומית נוחה ומחבקת, המעניקה תחושת בית חם. לכל בית נקבע סניף מאמץ אשר עובדיו מלווים את החיילים בדירה ונמצאים עמם בקשר שוטף, ומעניקים אופן קשבת ומענה לצרכי החיילים בשגרת חייהם.

מובילים להצלחה

הבנק שם דגש על נושא צמצום הפערים באוכלוסייה ומתן הזדמנות לשילוב אוכלוסיית חיילים ויוצאי צבא מיעוטי יכולת בחברה. הבנק גיבש תוכנית מלגות למימון קורסים אקדמיים באוניברסיטה הפתוחה עבור סטודנטים אלה וזאת במטרה להעניק להם מפתח לעצמאות כלכלית, לאפשר שינוי מסלול חיים, להגדיל את יכולת ההשתכרות שלהם ובכך להוביל אותם לשילוב אופטימלי בחברה. יישום התוכנית יבוצע בשנת 2022.





התנדבות עובדים בקהילה

155 עובדים בקבוצה, התנדבו במהלך שנת 2021 ותרמו 671 שעות התנדבות שהושקעו בקהילה, מתוך 406 שעות התנדבות (כ-61%) על חשבון הבנק. היקף שעות ההתנדבות ומספר המתנדבים הנמוך יחסית השנה נבע בעיקר מהשלכות משבר הקורונה, ודרישות הריחוק החברתי.

התנדבותם של העובדים מתנהלת במסגרת תוכנית הדגל של הקבוצה למעורבות קהילתית - "מאמינים בך". התוכנית פועלת בשיתוף עם ארגון "מתן" - משקיעים בקהילה. התוכנית מתמקדת בבני נוער מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית הנמצאים בשולי החברה במטרה לשלבם בחברה באמצעות תוכניות חינוכיות, וחרתיות יזמות עסקית וחברתית, אוריינות פיננסית, הכשרות טכנולוגיות לשילוב תעסוקתי בעולם טכנולוגי מתקדם, ולימוד אנגלית עסקית, תוך מתן כלים לפיתוח כישורי מנהיגות, למציאות, העצמה וחיזוק ערכים כתחושת מסוגלות, ערך עצמי וחיזוק קשר בין דורי. הקבוצה רואה חשיבות מרכזית בקידום בני נוער וילדים בסיכון כמנוף לצמיחתם מתוך אחריות לשיפור עתידם האישי, החינוכי והמקצועי ולטובת שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית. פרויקט דגל נוסף בתוכנית "מאמינים בך" של קבוצת הבנק תומך בקידום ופיתוח יזמות עסקית של נשים בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של ישראל לקידום עצמאות כלכלית של נשים וליווי הנשים להצלחה, להעלות ולקדם את סטטוס הנשים בישראל, ולייצר מנהיגות נשית כלכלית חזקה אשר מייצגת באופן הולם את האזרחים מכלל המגזרים.

מעורבות בקהילה של מת"ף

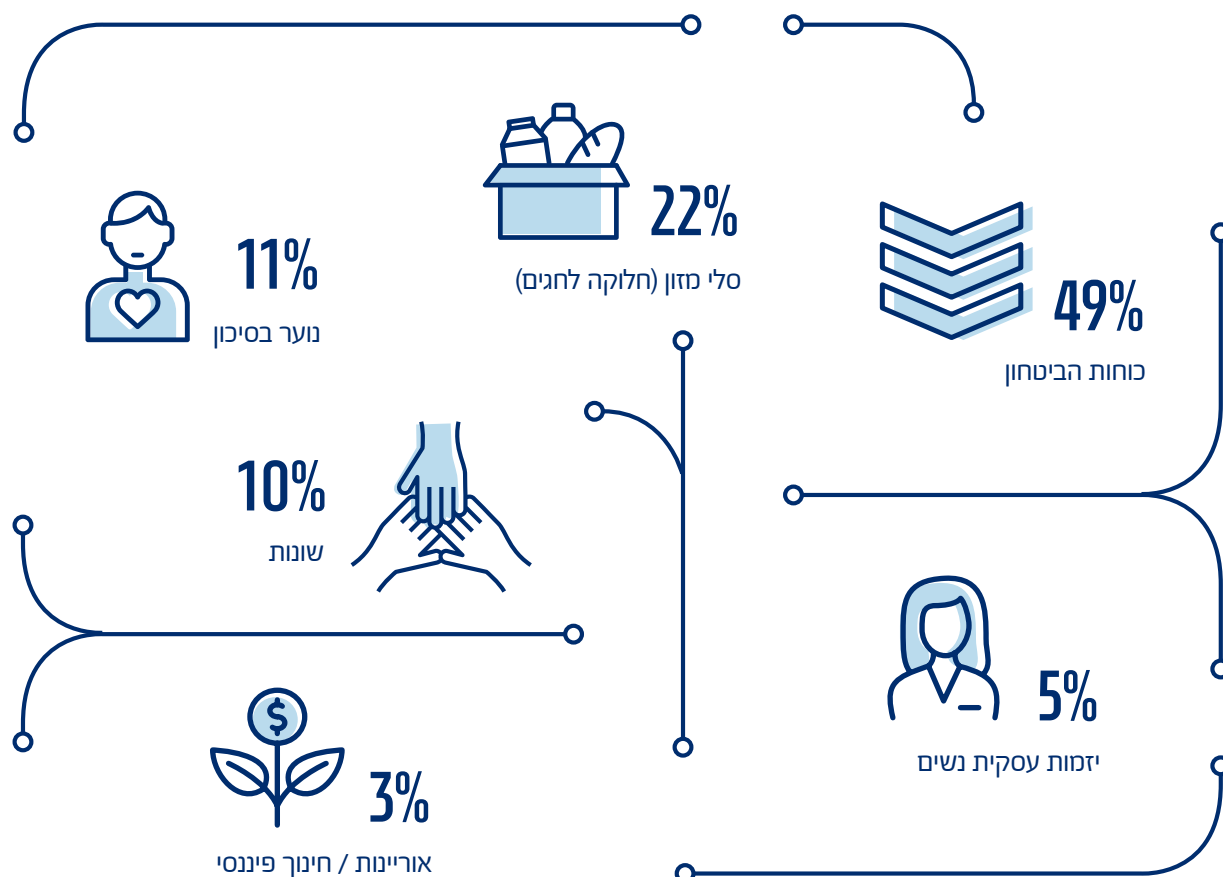
זוהי שנת ההתנדבות השישית של עובדי מת"ף בתיכון הטכנולוגי נעמ"ת בראשון לציון. בתיכון לומדים נערים ונערות המגיעים מרקעים קשים ושנפלטו ממערכות החינוך השונות. ביה"ס שם לו למטרה לאפשר לתלמידיו לממש את הפוטנציאל האישי הטמון בהם, ומשמש עבורם כ"תיכון הזדמנות אחרונה". ביה"ס מאפשר לבוגריו להמשיך ללימודי הנדסאי במסגרת בית הספר עם סיום התיכון ובכך להשתלב בצה"ל בתחומי המחשוב השונים. שילוב הצעירים בתפקידים טכנולוגיים בצה"ל הוא בעל השפעה גדולה על המשך חייהם, ומאפשר להם לרכוש ניסיון מקצועי איכותי ורלוונטי לשוק העבודה בתחום מבוקש. עובדי מת"ף חונכים את תלמידי בית הספר בתחומי לימודים שונים: אנגלית, מתמטיקה ותקשוב. בנוסף, עובדי מת"ף מספקים לתלמידים חניכה והדרכה טכנולוגית שמטרתה לסייע להם בפרייקטים, להעביר הרצאות, לפעול בסביבה וירטואלית מתקדמת, ועוד.

מעורבות קהילתית במסד

כוחלך מהמעורבות החברתית הנרחבת של בנק מסד, הממוקדת בסיוע למורים, סטודנטים להוראה ובתחום החינוך בכלל, הבנק העניק מלגות לסיוע בתשלום שכר לימוד במספר מכללות להוראה ברחבי הארץ. במקביל המשיך הבנק לתמוך ולסייע לעמותות רבות שעסקו במתן פתרונות וכלים שיוכלו לסייע לעובדי ההוראה בלמידה מרחוק בדגש על אוכלוסיית החינוך המיוחד. בנוסף, הבנק תמך בהרצאות בתחום באמצעות עמותת "אלומות אור" ו-"קווים ומחשבות".

בנק מסד הינו שותף אסטרטגי בתוכנית "מחשב נייד לכל מורה" בהובלה של קרן "אתנה". מטרת התוכנית הינה העצמת המורים וקידום מעמדם המקצועי לרבות בתחום השיעורים המתקדמים. במסגרת התוכנית מוענקים מדי שנה כ-3,000 מחשבים ניידים למורים בכל רחבי הארץ, יחד עם תוכנית הדרכה של 120 שעות לשיפור הידע והספת כלים ויכולות לשימוש במחשב הנייד לצרכי הוראה.

פילוח שעות התנדבות בקבוצה בשנת 2021 לפי מטרות חברתיות



ממשל תאגידי





גם נושאים בתחומי ה-ESG המהותיים לקבוצה נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים מציגה בפני מליאת הדירקטוריון את דו"ח ה-ESG השנתי של הבנק. נושאים חברתיים וסביבתיים שונים המנוהלים על ידי הבנק מפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים, בין השאר, נושאי העסקה אחראית, מנגנוני בקרה בבנק, היבטי ציות רגולטורי, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים וניהול סיכונים סביבה באשראי, צמצום השפעות סביבתיות, מדיניות התרומות ועוד.

הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים נזילות וסיכונים תפעוליים, ואחת לשנתיים את המדיניות בתחומים אחרים. תוכניות העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר, את תיאבון הסיכון, מסגרות הסיכון ותקרות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק. בנוסף, הדירקטוריון מאשר את תוכניות העבודה של מחלקת הציות ומוודא שהתוכנית מבוססת ומוכוננת סיכון ועמידות לתת מענה אפקטיבי ההולם את תיאבון הסיכון של הבנק. הדירקטוריון בוחן מידי שנה את הגדרת התיאבון והסובלנות לסיכון הציות, ומפקח על טיפול יעיל בממצאי ציות על ידי הנהלת הבנק.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא דחוף בפני מליאת הדירקטוריון, ניתן לכנס ישיבה דחופה, לרבות ישיבה בעזרת שימוש באמצעי תקשורת או החלטה בכתב, ובמסגרתה לקבל החלטות כנדרש, והכל בהתאם לתנאים שנקבעו בנוהל הדירקטוריון ובדו"ח בנהלי הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה נקבעו הוראות המסדירות את זכות הדירקטור לקבלת מידע הדרוש לו לצורך מילוי חובותיו כדירקטור, ובמידת הצורך - לקיים התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, וזאת בהתאם להוראות הדו"ח (לרבות חוק החברות, התשנ"ט - 1999) ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301 בנושא הדירקטוריון.

להנהלת הבנק, לרבות קביעת מדיניות לניהול סיכונים ותיאבון סיכון בכל תחומי הפעילות של הבנק, לרבות: אסטרטגיה, אשראי, פיננסים, ציות, תפעול לרבות המשכיות עסקית סייבר ואבטחת מידע, מוניטין, מודלים, איסור הלבנת הון לרבות חוצה-גבולות, גביה, תוכנית אכיפה פנימית בדיני ני"ע, בדיני תחרות ועוד. לדירקטוריון הבנק תפקיד מרכזי בהתוויית האסטרטגיה העסקית של הקבוצה וקביעת תיאבון הסיכון של הבנק. על בסיס התוכניות האסטרטגיות הרב-שנתיות של הבנק, מגישה ההנהלה לדירקטוריון תוכניות עבודה שנתית ואת תקציבי הבנק, תוך פירוט כמויות ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת. במסגרת תפקיד זה, הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את תוכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק בתחומי הסיכון המהותיים, וכן מציב סטנדרטים לניהול למדידה, לבקרה, ניטור ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים.

בין היתר, גם נושאים בתחומי ה-ESG המהותיים לקבוצה נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים מציגה בפני מליאת הדירקטוריון את דו"ח ה-ESG השנתי של הבנק. נושאים חברתיים וסביבתיים שונים המנוהלים על ידי הבנק מפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים, בין השאר, נושאי העסקה אחראית, מנגנוני בקרה בבנק, היבטי ציות רגולטורי, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים וניהול סיכונים סביבה באשראי, צמצום השפעות סביבתיות, מדיניות התרומות ועוד.

לדירקטוריון תפקיד חשוב גם בפיקוח על דרגי הביצוע הבכירים של הבנק, על מנת שפעילותם תעלה בקנה אחד עם המדיניות שנקבעה. הדירקטוריון ממנה את המנהל הכללי וקובע את אופן עבודתו וחובותיו כלפי הדירקטוריון, וכן מאשר את מינויים של נושאי משרה בכירים ובעלי תפקידים נוספים ואת התגמול שיינתן להם. הדירקטוריון גם דן בביצועיהם של גורמים אלו.

הדירקטוריון והנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התויות תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותוכנית להטמעתם בכל דרגי הבנק; ויודא קיומם של תחומי אחריות (Accountability) ודיווח ברורים בנושאי ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוח והבקרה על ניהולו. חברי הדירקטוריון מאשרים את תכנון ההון, דנים בצורה תקופתית במצבו הכספי של הבנק ואמונים גם על אישור הדו"חות הכספיים. אחת לשנה, הדירקטוריון סוקר את מערכת הבקרה הפנימית ואת הנהלים להערכת ההון. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון נוגעים גם למיני ואופן העבודה של גורמי בקרה פנימיים וחיצוניים; התקשרויות ופעולות הטעונות אישור על פי דין או על פי החלטת הדירקטוריון; ביצוע שינויים במבנה הקבוצה, גיוס הון והשקעות, ובכלל זאת מימוש השקעות קבועות, הנפקת ניירות ערך ובחינה תקופתית של הלימות ההון של הבנק ועוד.

באחריות הדירקטוריון לאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות של נציגי תלונות הציבור. בתחום זה מקיים הדירקטוריון דיון בדו"חות התקופתיים של נציגי תלונות הציבור, לפחות אחת לשנה וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם. במסגרת זו מוודא הדירקטוריון שפונקציית הטיפול בתלונות הציבור מאוישת כהלכה ומחזיקה במשאבים ובסמכויות הדרושים לביצוע תפקידה.

בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק. הדירקטוריון ו/או וועדותיו בבנק הבינלאומי ובבנק מסד מאשרים אחת לשנה את תוכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי

מדיניות מנחה לפעילות השוטפת ופיקוח על הנהלות הבנקים ועל מידת ההתאמה של פעולותיהן למדיניות. מעבר לכך, הדירקטוריון של כל בנק גם מאשר את הקוד האתי של הבנק, מוודא את ציות הבנק להוראות החוק והרגולציה ומתווה תקני התנהגות מקצועיים ונאותים כוחלק מהתרבות הארגונית של הבנק. הדירקטוריונים השונים מבצעים את פעילותם באמצעות ועדות משנה המתמחות בנושא ספציפי שבאחריות הדירקטוריון.

אחריות הדירקטוריון של כל בנק לפיקוח על ההנהלה מתבטאת גם באמצעות הגדרת הסמכויות והחובות של המנכ"ל. במסגרת זו מוגדרים על ידי הדירקטוריונים דרכי הדיווח והעברת המידע בין המנכ"ל והנהלה לדירקטוריון. באחריות המנכ"ל, להנחות, לנהל ולתאם את הפעילות של שאר חברי הנהלה ודרכם את הפעילות של כלל יחידות הבנק.

פעילות הדירקטוריון והרכבו

בקבוצת הבינלאומי פועלים שני דירקטוריונים מרכזיים - דירקטוריון הבנק הבינלאומי, ודירקטוריון בנק מסד. הנהלות הבנקים בקבוצה מוכוננות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, כאשר בנק מסד פועל בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת ע"י הבנק הבינלאומי. במסגרת זו, שניים מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בבנק מסד, אחד מהם מכהן כיו"ר הדירקטוריון. במסגרת הכוונת הדירקטוריון מאושרים על ידי הדירקטוריון המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותיים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים לתחומים השונים.

הדירקטוריונים של הבנק הבינלאומי ושל בנק מסד פועלים על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמשים יד מכוונת

בקבוצה פיננסית מובילה בישראל, לממשל התאגידי של קבוצת הבינלאומי והבנקים בקבוצה חשיבות רבה ליכולת לייצר ערך לציבור לקוחותיהם, לכלכלה הישראלית ולבעלי העניין של הקבוצה והבנקים. הפעילות הבנקאית כפעילות הליבה המרכזית של הקבוצה הינה פעילות המושפעת רבות מהיכולת לנהל את הממשל התאגידי באפקטיביות, בהתאם לחוק ולפי האתיקה המקצועית הראויה.

על מנת להבטיח עמידה בהוראות החוק, באתיקה הראויה וברף האפקטיבי הרצוי של גופי הממשל התאגידי, אנו בקבוצת הבינלאומי מקיימים מגוון רחב של צעדים לחיזוק הממשל התאגידי. בין היתר, אנו פועלים לניהול מערכות יחסים עם לקוחותינו ומחזיקי עניין אחרים המבוססות על הוגנות ועקרונות של אתיקה מקצועית. אנחנו משתמשים בחדשנות ובאמצעים טכנולוגיים שונים על מנת לייצל את פעילות הבנק ולשפר את השירות הניתן ללקוחות הבנק אנו עושים מאמצים לשמור על פרטיות המידע של לקוחותינו ולהגן עליו מפני צדדים שלישיים. כך אנו פועלים לחזק את מעמד הבנקים בקבוצה כבנקים המתנהלים בצורה הוגנת, אפקטיבית ואיתית.

מבנה הממשל התאגידי

כוחלק מניהול הממשל התאגידי בקבוצת הבינלאומי, בראש הממשל התאגידי בכל אחד מהבנקים בקבוצה עומד הדירקטוריון, שאחראי על התוויית מדיניות הבנק ופיקוח על יישומה. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 שעניינה דירקטוריון הבנק, הדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה אמונים על קביעת האסטרטגיה העסקית של הבנקים, קביעת אסטרטגיית ותיאבון הסיכון שלהם, אישור





ועדות הדירקטוריון

הן בדירקטוריון הבינלאומי והן בדירקטוריון בנק מסד ישנן מספר ועדות הפועלות באופן קבוע. כמו כן, כל דירקטוריון בקבוצה ממנה לפי הצורך ועדות נוספות, כגון ועדת חובות בעיתיים או ועדת אסטרטגיה (הפועלת בבנק מסד אחת ל-5 שנים). התפקידים ותחומי האחריות של הוועדות השונות נקבעים בנהל הדירקטוריון ובכפוף לדיון. תחומי העיסוק של הוועדות נוגעים למרבית היבטי הפעילות של הדירקטוריון, ובמקרים רבים נערך בהן דיון מקדים לדיונים בדירקטוריון.

ועדת הביקורת אחראית על פעילותם של המבקרים הפנימי והחיצוני של הבנק, הבטחת איכות עבודתם, וכן על מינוים. הוועדה דנה בדו"חות הביקורת הפנימית והחיצונית של הבנק, ומעבירה את הדו"חות שהיא רואה לנכון לדיון במליאת הדירקטוריון. הוועדה אחראית לאתר ליקויים בפעילות הבנק, ולהציע לדירקטוריון דרכים להתמודדות עימם. הוועדה אחראית לדון בתלונות עובדים אודות ליקויים בניהול עסקי הבנק, ומסדירה את אופן העברת התלונות והטיפול בהן, וכן את ההגנה על עובדים שהתלוננו. הוועדה קובעת נהלים לגילויי ניגודי עניינים בבנק, ופועלת למניעת פעילות בניגודי עניינים. הוועדה דנה בדו"חות הכספיים ובדו"חות גילויי המידע לציבור. אחד הסיכונים המהותיים עמו מתמודד הבנק הוא סיכון הציות. לצורך השאת יכולתו של הדירקטוריון להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולעמוד על האתגרים, הכשלים ועל איכות ניהול הסיכון בבנק ובקבוצה, מקיים הדירקטוריון, באמצעות וועדת הביקורת אחת לשנה, לפחות, דיון עם קצין הציות לבדו.

ועדת התגמול מנחה את פעילות הדירקטוריון בתחום ההון האנושי. הוועדה ממליצה לדירקטוריון על מדיניות השכר, מערכת התגמול ותנאי הפרישה של עובדים ומנהלים. הדיון בנושא בוועדה לוקח בחשבון את מצבו העסקי של הבנק, השפעת מדיניות התגמול על פרופיל הסיכון של התאגיד, הוראת ניהול בנקאי תקין A301, התרבות הארגונית של הבנק, האסטרטגיה ארוכת הטווח שלו ואת סביבת הבקרה שלו. במסגרת זו, ועדת התגמול אחראית בין היתר לוודא כי תמריצי התגמול לא יעודדו לקיחת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון שנקבע. הוועדה גם ממליצה לדירקטוריון על עקרונות הסכמי התגמול של עובדי הבנק, לרבות קיום דיון על תהליכי מו"מ עם ועדי העובדים בבנק בנושא זה.

ועדת טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל אחראית, בין היתר, על הדיונים באסטרטגיה החדשנות והטכנולוגיה של הבנק, תוך התחשבות בסיכונים הכרוכים בכך. הוועדה מגדירה את תיאבון הסיכון הטכנולוגי של הבנק. הוועדה מאשרת את תוכנית העבודה בתחומי החדשנות והדיגיטל, ודואגת להקצאת משאבים הולמת למימוש יעדים אלו. בנוסף, הוועדה עוסקת בתחומים נוספים הקשורים למנהל, לרבות תוכנית העבודה השנתית של חטיבת משאבים, תוכניות העתודה הניהולית של הבנק, תוכנית הפיתוח הארגונית ותוכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. בנוסף, הוועדה דנה ומאשרת סוגיות כלליות וחריגות הקשורות לתחומי משאבי אנוש ובינוי, כגון תקנים, ניוו עובדים, חופשות חריגות ועוד. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות. אחת לשלוש שנים דנה הוועדה בריענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקורת על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה.

ועדת ניהול הסיכונים מרכזת את פעילות הדירקטוריון בתחומי ניהול הסיכונים, ויוצרת תשתית דיונית בתחום עבור הדירקטוריון. הוועדה דנה באסטרטגיה הסיכון הכוללת של הבנק, תוך הסתכלות הן על ההווה והן על העתיד. הוועדה מפקחת על אופן ניהול הסיכונים בבנק, ועל פעילותה של חטיבת ניהול הסיכונים. על בסיס המלצות הוועדה, הדירקטוריון סוקר ומאשר באופן עיתי את מסמכי המדיניות

הדירקטוריון מבצע אחת לשנה הערכה מקיפה של ביצועי ההנהלה. בנוסף, אחת לשנתיים נערכת הערכת הערכה ביצועי הדירקטוריון. על בסיס הערכות אלו נגזרים יעדים לשיפור ותוכניות עבודה לביצוע, על מנת לחזק את פעילותם של גופים אלו ואת הממשל התאגידי של הקבוצה באופן כללי. בנוסף, כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים. הדירקטורים משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים ואחרים, על מנת להגביר את אפקטיביות הפיקוח שלהם על הבנקים, ועל מנת לוודא כי הם מעודכנים בהתפתחויות חדשות ומשמעותיות ובהלכי הרוח השונים במערכת הבנקאית ובמגזר הפיננסי.

בשנת 2021 בדירקטוריון הבינלאומי הועברו שש השתלמויות בנושאים:

- מגמות בניהול פיננסי וסייבר - ייזום וניהול משברי סייבר
- מדידת ההפרשה להפסדי אשראי
- דיני תחרות
- עולם הפינטק
- ICAAP
- השינויים בטיפול בחובות בעקבות יישום כללי CECL והבהרות בנושא TDR

מזכירות הבנק הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון ומרכזת את פעילותו, בין השאר, בתחומים הבאים: קיום ישיבות מליאה והוועדות השונות, אספות כלליות, רישום פרוטוקולים, מעקב אחר החלטות הדירקטוריון ווועדותיו, מעקב אחר קיום דיונים תקופתיים בנושאים רגולטוריים, העברת דיווחים שונים לגורמים רגולטוריים, ניהול מרשם בעלי המניות, תשלום גמול לדירקטורים, טיפול בנושא עסקאות עם "אנשים קשורים" ו"בעלי עניין" וביצוע תשלומי דיבידנד.

הרכבי הדירקטוריונים בקבוצת הבינלאומי בסוף שנת 2021

מסד	הבינלאומי	
10	10	מספר הדירקטורים הכולל
4	4	מספר דירקטורים בלתי תלויים
8	10	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית
5	5	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת
3	2	מספר נשים בדירקטוריון
0	0	דירקטורים עד גיל 30
0	1	דירקטורים בגילאי 31-50
10	9	דירקטורים בגילאי 51+
14	26	מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון
22	57	מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון
לא	לא	האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/לא)
54	46	מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר
78	80	מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר
64.6	64	הגיל הממוצע בדירקטוריון
7.5	6.5	ותק ממוצע בדירקטוריון, בשנים
2021	2021	שנת מינוי הדירקטור החדש ביותר
1985	2003	שנת מינוי הדירקטור הוותיק ביותר

השונים, את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות ומוודא באמצעות דיונים במסמך הסיכונים הרבעוני המובא לדיון על ידי החטיבה לניהול סיכונים, וכן באמצעות דיונים בדיווחים נוספים המובאים לדיון בוועדה, כי מדיניות ניהול הסיכונים מיושמת בצורה אפקטיבית בבנק, לרבות פיקוח על עבודת ההנהלה. מעבר לכך, באחריות הדירקטוריון להתוות תרבות ארגונית של ניהול סיכונים וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ויושרה, ולוודא הטמעתם בכל דרגי הבנק.

ועדת הלוואות דנה באסטרטגיה ניהול האשראי ובמדיניות ניהול סיכון האשראי של הבנק וממליצה לדירקטוריון על אישורם. הוועדה מפקחת על עמידת הבנק במדיניות האשראי שאושרה ע"י הדירקטוריון, ודנה, ככל שנדרש, בצורך בביצוע שינויים באסטרטגיה ובמדיניות האשראי. הוועדה עוקבת אחר תמונת מצב האשראי וההתפתחויות בו, לפי דוחות ופרמטרים הנקבעים ע"י הוועדה מעת לעת. הוועדה מקבלת סקירות ענפיות ודנה בהן. לוועדה מוקנות, במקרים מסוימים, סמכויות לאישור בקשות אשראי, ולאישור מחיקה או ויתור על חובות, הסדרי גביית חובות, וכל הסדר בקשר עם תביעות הקשורות לאשראי, והכל בהתאם לתנאי מסמך מדיניות האשראי.

בנוסף לוועדות הדירקטוריון כאמור לעיל, מזה כמספר שנים פועלת בקבוצת הבנק ועדת היגוי בה חברי דירקטוריון הבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, ליזום ולהתוות מדיניות של כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה באופן שוטף ולהביאה לאישור הדירקטוריון.



מדיניות תגמול לעובדים

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"), בשנת 2020 אישר הבנק, בחלוף כשלוש שנים ממועד אישורה הקודם, מדיניות תגמול מעודכנת לכלל עובדי הבנק, לרבות עובדים מרכזיים, וכן עקרונית למדיניות תגמול קבוצתית, כאשר מדיניות התגמול לנושאי המשרה מהווה חלק ממנה. בתחילת כל שנה מאשרים בוועדת התגמול ובדירקטוריון יעדים לתגמול (KPIs), בהתאמה למדיניות התגמול המאושרת, ובסיכום השנה מובא התגמול המוצע לאישור ועדת התגמול והדירקטוריון.

הערכת ביצועי הדירקטוריון

הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה מבצע אחת לשנתיים תהליך פנימי של הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדירקטוריון. תהליך ההערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות נוהל בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים והתאמות בעבודתו ובעבודת ועדות המשנה שלו לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים. בדצמבר 2021 קיים דירקטוריון הבינלאומי הליך הערכה עצמית. במסגרת ההליך שבוצע מילאו הדירקטורים שאלון בנושא. דיון מסכם במליאת אודות התייחסות הדירקטורים התקיים במליאת הדירקטוריון והתקבלו החלטות בהתאם.

מנגנוני פנייה לדירקטוריון

הדירקטוריון פועל בהיררכיה ניהולית מקובלת - נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים של כל בנק אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. פניות לדירקטוריון מבוצעות דרך מזכירות כל בנק. העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. בשנת 2021 התקיימו בבנק הבינלאומי 2 ישיבות אסיפה כללית, ובבנק מסד 3 ישיבות אסיפה כללית.

הרכב ועדות הדירקטוריון

הבנק הבינלאומי

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל	ועדת ניהול סיכונים	ועדת הלואות
מספר דירקטורים חברים בוועדה	3	5	6	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3	4	4	2
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	100%	80%	40%	67%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	כן	כן	לא	לא
מספר ישיבות ועדה	5	27	5	11

בנק מסד

ועדת אשראי וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, מאזן ותגמול
מספר דירקטורים חברים בוועדה	5
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	60%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	לא
מספר ישיבות הוועדה	10

נישורי הדירקטורים וניסיונם

לפי הוראות בנק ישראל (נוהל בנקאי תקין 301 - להלן: "נב"ת"), על הדירקטוריון להיות בעל ידע וכישורים מיומנויות וניסיון נאותים, באופן קולקטיבי, התואמים את האסטרטגיה ומאפייני הפעילות של הבנק. כמו כן, קובע הנב"ת, כי לפחות שליש מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "ניסיון בנקאי", לפחות חמישית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית", לפחות מחצית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "כשירות מקצועית", לפחות דירקטור אחד יהיה בעל ידע וניסיון מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע, ולפחות דירקטור אחד יהיה בעל מומחיות וניסיון בתחומי ניהול סיכונים ובקרה (כהגדרת מונחים אלה בנב"ת).

מינוי דירקטור בבנק הבינלאומי נעשה בהתאם להוראות הדיון, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור בנק ישראל, ובכלל זה גם:

- חוק החברות (סעיף 57) קובע כי מינוי דירקטורים חיצוניים יאושר ע"י האסיפה הכללית ברוב מיוחד.
- בפרק ד' לתקנות ההתאגדות של הבנק ("תקנון הבנק"), נקבעו הוראות בדבר תהליך מינוי הדירקטורים. בהתאם לכך, בתקנה 86 לתקנון הבנק נקבע כי הסמכות למנות דירקטורים הינה בסמכות האסיפה הכללית. עם זאת, התקנון מאפשר גם מינוי דירקטורים על ידי הדירקטוריון, וזאת בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי ובתנאים שנקבעו בתקנה 87 לתקנון הבנק, ובמקרה זה תוקף המינוי הוא עד לתום האסיפה השנתית שתתקיים לראשונה לאחר מועד המינוי. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות

נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. כמו כן, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטור, מתפרסמת על כך הודעה מקדימה (ד"ח מיידי במגנ"א) לפחות 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. הזכות לבקש כינוס אסיפה כללית ולהציע נושאים לדיון באסיפה, לרבות הגשת מועמד למינוי כדירקטור, הינה בהתאם לחוק החברות (סעיפים 63, 64, 66 לחוק). כך למשל, הדירקטוריון רשאי להציע מועמד לדירקטוריון, וכן כל בעל מניות המחזיק לפחות 1% מזכויות ההצבעה, רשאי להציג מועמד. הרכב הדירקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק.

כל אחד מהבנקים בקבוצה מיישם את כל ההוראות על פי הדיון והוראות בנק ישראל בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. בהתאם לזאת קיימים בכל בנק נהלים ייעודיים לנושא, ומטרתם להגדיר קווים מנחים למצבים שבהם מועמד לתפקיד דירקטור עשוי להימצא בניגוד עניינים דרך קבע בין עסקיו או עיסוקיו השוטפים לבין התפקיד שהוא עתיד למלא בבנק, באופן שיש בו להביא לפסילתו מכהונה כדירקטור, וכן קווים מנחים למצבים שבהם לדירקטור עשוי להיות עניין אישי. בנוסף, ישנם נהלים ייעודיים לתהליך אישור עסקאות בהם יש לנושאי משרה עניין אישי. כל הדירקטורים, לרבות יושב ראש הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אינם משמשים בתפקיד ניהולי אחר בבנק בו הם מכהנים כדירקטור או כיו"ר דירקטוריון.

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי העניין³²

לקבוצת הבנק מחזיקי עניין רבים ומגוונים, המשפיעים על פעילות הקבוצה ומושפעים ממנה. עם כל אחד ממחזיקי העניין הקבוצה מקיימת קשר ושיח אודות נושאים שונים בהם הוא מתעניין במיוחד, באמצעות ערוצי שיח ישירים ועקיפים. במסגרת זאת, ישנם גורמים בבנק האמונים על השיח והקשר עם כל קבוצת מחזיקי עניין. קבוצת הבנק עושה מאמצים רבים על מנת להיות קשובה לצרכי מחזיקי העניין שלה, ולהתייחס אליהם במסגרת פעילותה העסקית. הדיאלוג מתבצע באמצעות הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בקבוצת הבנק עבור כל מחזיק עניין בתדירות ובאופן הנובע מאופי הממשק מול אותו מחזיק עניין. כוחלק משגרת העבודה, קבוצת הבנק משלבת ומטמיעה בפעילותה עמדות של מחזיקי העניין, ככל שאלה מסייעות לה להימנע מסיכונים וליצור ערך חיובי עבור מחזיקי העניין.

קבוצת מחזיקי עניין	ערוצים מרכזיים של דיאלוג בשנת 2021 ³³
--------------------	--

לקוחות

סניפים
קבוצת הבנק מקיימת מגע ישיר עם לקוחותיה באמצעות סניפיה הרבים הפרוסים ברחבי הארץ. הסניפים מציעים ללקוחות מגוון רחב של שירותים בנקאיים, הניתנים באיכות גבוהה על ידי מיטב אנשי המקצוע, לכלל הלקוחות של קבוצת הבינלאומי - בנקאות פרטית, שוק ההון ו/או לקוחות עסקיים. הקבוצה מקפידה על חיזוק הקשר עם הלקוחות באמצעות הסניפים, תוך קיום שיח בלתי אמצעי ייחודי בין העובדים והלקוחות.

ערוצים ישירים
קבוצת הבנק פועלת באופן מתמיד לקידום והטמעת השימוש בערוצי האונליין (הכוללים אתר אינטרנט, אפליקציה בסלולר, מוקד בינלאומי Call, שירותי SMS ושירותי דואר און-ליין, וכן אתר שיווקי ודף פייסבוק), ולפתיחת ערוצי תקשורת רחבים ככל האפשר מול לקוחותיה. לשם כך, בין היתר, ניתנות הדרכות ללקוחות ולבנקאים, במגוון אמצעים, וכן מתווספים ערוצים מגוונים לניהול דיאלוג עם לקוחות ובעלי עניין, לפי העניין (דואר אונליין, הודעות SMS, הודעות פוש, התכתבות עם בנקאי, צ'ט, וידאו צ'ט, דף פייסבוק וכו').

כנסים וסדנאות
קבוצת הבנק מקדמת דיאלוג עם לקוחות הבנק על ידי עשרות הדרכות, כנסים וסדנאות הנערכות מדי שנה. נערכים כנסים מקצועיים ללקוחות העסקיים, ללקוחות שוק ההון וללקוחות פרטיים. כמו כן, מתקיימים כנסים ייעודיים לאוכלוסיות שונות, בהן המורים ועובדי ההוראה, המגזר החרדי, כוחות הביטחון ויוצאי חבר העמים. כנסים אלו, הכוללים מגוון הרצאות במגוון רחב של נושאים, מועברים על ידי מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים, בהתאם לצרכים העולים בדיאלוג השוטף מול מחזיקי העניין.

סקרי שביעות רצון
הבנקים השונים בקבוצת הבנק מבצעים מדי שנה סקרי שביעות רצון, המותאמים לפעילות הייחודית של כל בנק ולקהליו. כמו כן, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים, ללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניפים. בנוסף נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות ממגזרים שונים.

פניות ובקשות
לרשות לקוחות הבנק עומדות מגוון דרכי פניה אל מחלקת פניות הציבור בבנק, בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות אתר האינטרנט, הטלפון, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חוה דעתן" באתר הבנק ובאמצעות עמוד הפייסבוק, הבנק מקפיד על מתן מענה בצורה מהירה ויעילה לשביעות רצון הלקוחות.

לקוחות עסקיים
הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי אזור עסקים המספקים ליווי פיננסי כולל לכל צורך עסקי. הבנק אף מיקד את הפוטנציאל הקיים באוכלוסיית הלקוחות העסקיים, על ידי פילוח לשלושה מגזרי פעילות (הנגזרים על פי היקף מחזור עסקיהם): עסקים קטנים, מסחריים - בינוניים וגדולים. לכל מגזר מונה מנהל שתפקידו להתאים את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה ולמענה הולם לצרכיה. כמו כן, מתקיים קשר ישיר ורציף עם מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באמצעות יחידות עסקיות בסניפים וצוותים ביחידות האשראי במטה. בנוסף, הערוצים הדיגיטליים השונים מציעים שירותים המותאמים לצרכי הלקוחות העסקיים, אשר יכולים להיעזר גם כן בשירותים המוצעים בערוצים הדיגיטליים השונים.

עובדי קבוצת הבנק

קו פתוח למשאבי אנוש

קו ישיר של עובדי הקבוצה לפניות בכל נושא אצל ממונה על פניות העובדים (ולממונה על הטרדות מיניות בעת הצורך) וטלפון אדום לביקורת הפנימית; בשני הערוצים ניתן לפנות גם בצורה אנונימית. כמו כן אחראית מחלקת משאבי אנוש על פניות בנושא אתיקה, אשר יכולות גם הן להיעשות באופן אנונימי.

שיחות משוב והערכת עובדים

קבוצת הבנק רואה בתהליך הערכת עובדים את אחד התהליכים המרכזיים בניהול ההון האנושי. על כן, אחת לשנה מתקיים תהליך הערכה לעובדי הקבוצה על ידי שיחת הערכה בין העובד לבין המנהל שלו.

מפגשי הנהלה עובדים

בכל הבנקים מקבוצת הבנק מתקיימים מפגשי הנהלה עם העובדים, הכוללים ביקורים של מנכ"ל וחברי ההנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות.

ערוצי תקשורת פנים ארגונית

כולל הפורטל הארגוני של כל בנק בקבוצה ואמצעי תקשורת אחרים.

כנסים וסדנאות למנהלים

פעילות ייחודית לפיתוח מנהלים ולשיפור הביצועים הארגוניים. הכנסים והסדנאות עוסקים בחיזוק יכולות הניהול, הפעלת צוותי דיון בנושאי ליבה בנקאיים והעשרה בנקאית, וכן בנושאים אקטואליים.

צוותי שיפור תהליך

דיונים שנתיים המהווים אמצעי מרכזי לקבלת מידע, היזון חוזר והצעות לשיפור במגוון נושאים אסטרטגיים ותהליכיים, מכל אוכלוסיית המנהלים ומורשי החתימה. דיונים אלה מאפשרים דיאלוג פורה בין מנהלים מיחידות הבנק השונות, ממערך הסניפים ויחידות המטה.

פורום התייעלות

הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים.

שולחנות עגולים

קידום תהליכי דיאלוג בפורום של שולחנות עגולים במגוון נושאים מקצועיים וארגוניים.

דיווחים לבורסה בהתאם לדין

המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנק הבינלאומי בשקיפות מלאה ובאופן מיד.

דו"חות כספיים

דוח ESG

דוח סיכונים

אתר קשרי לקוחות - המאפשר גישה מלאה למידע.

מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות

דיאלוג (שיחות ועידה, פגישות) עם אנליסטים ומשקיעים באופן תדיר.

פניה לאחראית קשרי משקיעים בבנק

מפגשים תקופתיים

קבוצת הבנק עורכת מפגשים תקופתיים עם הספקים, בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה.

כתובת ישירה לעובדי קבלן לתלונות ופניות

מנהל הרכש הקבוצתי של הבנק משמש כתובת ישירה עבור עובדי קבלן להגשת תלונות ופניות בכל דבר ועניין.

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים

קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים, כגון "מתן משקיעים בקהילה", "יוניסטרים", "פתחון-לב", "אמץ לוחם", "אבות ובנים על המגרש" ועוד. יחד עם ארגונים אלו, אנו מובילים את התוכניות השונות למעורבות בקהילה שקבוצת הבנק מקיימת. כמו כן, קבוצת הבנק מקיימת מפגשים תקופתיים עם הארגונים ומעבירה דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון.

מידת ההשפעות המרכזיות של קבוצת הבנק על הסביבה

קבוצת הבנק פועלת בשיתוף גורמים מקצועיים רלוונטיים ודנה עמם על פוטנציאל צמצום ההשפעה הסביבתית של הקבוצה. בין היתר, ניהל הבנק הבינלאומי דיאלוג עם מכון התקנים ועם חברות ייעוץ שונות, כמו למשל, בעת שילוב סטנדרטים של בנייה ירוקה במבנינו (בניין הבנק ובית מת"ף) או בהיבטים אחרים של ניהול המשאבים הלוגיסטיים הקשורים באיכות הסביבה (צריכת חשמל, צריכת נייר וכו').

שיתוף פעולה וקשר רציף

קבוצת הבנק משתפת פעולה עם הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות, ומקיימת עמן קשר ומקפידה לעדכן בכל מידע רלוונטי. יחד עם זאת, קבוצת הבנק אינה מביעה תמיכה בעמדות ציבוריות ואינה משתתפת בגיבוש מדיניות ציבורית ו/או פוליטית.

בעלי המניות ומשקיעים

ספקים

חברה וקהילה

הסביבה

רשויות הממשל

ניהול סיכונים

קבוצת הבינלאומי רואה בניהול סיכונים אפקטיבי רכיב בלתי נפרד מהתנהלותה העסקית האחרית. הבנקים בקבוצה מחויבים לפעול באחריות ולנהל את כלל הסיכונים העומדים בפניהם, בהתאם לתיאבון הסיכון של הקבוצה אשר הוגדר על ידי הדירקטוריון. אנו רואים בניהול סיכונים נכון ואחראי תנאי לתפעול נכון של הקבוצה ולעמידה ביעדינו השונים. פעילותה המגוונת של הקבוצה מתבצע בהתאם לנדרש בנושא בהוראת ניהול בנקאי תקין 310 של המפקח על הבנקים בנק ישראל ובהוראות ניהול בנקאי תקין אחרות המתייחסות לסיכונים ספציפיים. אנו מעדכנים את שיטות העבודה בתחום ניהול הסיכונים בהתאם לשינויים רגולטורים ושינויים עסקיים באופן שוטף.³⁴



ניהול הסיכונים השונים בקבוצה ובקרתם מתבצעים באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שלילי, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיזמים באמצעות שלושה קווי הגנה:



על מנת לוודא את יכולת עובדי קבוצת הבינלאומי לנהל את הסיכונים בסביבתם, עוברים העובדים בקבוצה הדרכות מתוקשבות בנושאי ניהול סיכונים. הדרכות אלה נעשות בעיקר באמצעות לומדות מגוונות בתחומים שונים, בהתאם לתפקיד העובד ודרגתו. בין התחומים בהם עוברים העובדים הכשרות באמצעות לומדות ניתן למנות: אבטחת מידע, הלבנת הון, מעילות והונאות, דיני תחרות, ניהול סיכון התנהלות עסקית וסיכונים FATCA ו-CR5. במרבית התחומים הללו מתקיים ריענון של ההכשרה מדי שנה עד שלוש שנים ובהתאם לנדרש.

ביקורת פנימית

בהתאם להוראות החוק והרגולציה פועלת בבנק מבקרת פנים אשר אחראית על ביקורת הפנים וכפופה ישירות ליושב ראש הדירקטוריון של הבנק. הביקורת הפנימית בבנק פועלת לפי תוכנית רב שנתית לתקופה של 4-5 שנים. מתוכנית זו נגזרת תוכנית עבודה שנתית הכוללת את כל הפעילויות והישויות של הבנק, לרבות החברות הבנות. תוכנית העבודה מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים ומביאה בחשבון, בין היתר, את הערכת הסיכונים כפי שבאה לידי ביטוי במסמך ה-ICAAP והערכות של הביקורת הפנימית בנוגע למוקדי הסיכון בפעילות הבנק, לרבות מוקדי סיכון של סיכונים תפעוליים, מעילות והונאות,

ולממצאים שהועלו בביקורות קודמות שבוצעו על ידה ועל ידי גורמים חיצוניים. תוכנית העבודה כוללת את הקצאת התשומות ואת התדירות לביצוע הביקורת בהתאמה לרמת הסיכון של הישות/הפעילות המבוקרת. תוכנית העבודה מובאת לדיון בוועדת הביקורת אשר ממליצה בפני הדירקטוריון על אישורה ומאושרת על ידי הדירקטוריון. תוכנית העבודה מותירה בידי המבקרת הפנימית הראשית את שיקול הדעת לסטות ממנה וכן לבצע ביקורות בלתי מתוכננות. שינויים מהותיים מתוכנית העבודה שאושרה, מובאים לדיון בפני ועדת הביקורת.

עבודת הביקורת הפנימית מבוצעת על פי דרישות החוק השונות, לרבות חוק הביקורת הפנימית, פקודת הבנקאות, כללי הבנקאות, הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו לרבות הוראת ניהול בנקאי תקין 307, והנחיות של גופים רגולטוריים אחרים. הביקורת הפנימית מבצעת את עבודתה בהתאם לתקנים מקצועיים מקובלים שנקבעו על ידי הלשכה העולמית למבקרים פנימיים ולמבקרת הפנימית ניתנת גישה מלאה לכל המידע הנדרש על ידה, כאמור בסעיף 9 לחוק הביקורת הפנימית, ובכלל זה גישה מתמדת ובלתי אמצעית לכל מערכות המידע של הבנק ושל החברות הבנות.

דוחות הביקורת הפנימית מוגשים לחברי ההנהלה הממונים על היחידות או הנושאים המבוקרים, ועל פי קריטריונים שנקבעו בנהלי הדירקטוריון, למנכ"ל הבנק וליו"ר הדירקטוריון. דוחות ביקורת משמעותיים, לפי העניין, נדונים בישיבות אצל מנכ"ל הבנק.

34. פירוט אודות הסיכונים המהותיים ואופן ניהולם ניתן לראות בדו"ח הסיכונים באינטרנט ובדו"ח הדירקטוריון וההנהלה השנתי תחת הפרק "סקירת הסיכונים".

המשכיות עסקית

היערכות להמשכיות עסקית היא גורם הכרחי לשמירה על יציבותה הפיננסית של הקבוצה ועל יכולתה לשרוד ולתפקד גם בשעת חירום ובמצבים שונים של אסון או כשל. הערכות זו מהווה פועל יוצא ממחויבותה של הקבוצה למתן שירות ללקוחותיה ולשמירה על נכסי הלקוחות ועל המפקידים והמחזיקים בניירות ערך של הבנק, להענקת סביבת עבודה בטוחה לעובדיה גם בשעת חירום ולקיום הוראות ניהול בנקאי תקין והמלצות ועדת באזל.

בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 355 בנושא, נערכה הקבוצה להתאוששות ממקרה אסון והמשכיות עסקית במצבי חירום שונים.

- ראש החטיבה לניהול סיכונים בבנק, שהינו חבר הנהלה, אחראי לריכוז הנושא באופן קבוצתי, ובאמצעות היחידה לניהול סיכונים תפעוליים והמשכיות עסקית מתבצעת בבנק היערכות אשר מורכבת מכמה נדבכים:
- גיבוש מסמך מדיניות ומסגרת עבודה לניהול בנושא המשכיות עסקית, שנדון ומאושר על ידי הנהלת כל אחד מהבנקים ועל ידי ועדת טכנולוגיה, חדשנות ומינהל של דירקטוריון הבנק פעם בשנה ועל ידי דירקטוריון כל אחד מהבנקים לפחות פעם בשנתיים.
- הכנת מסמך מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית, הכולל פירוט לגבי תשתיות טכנולוגיות נאותות, גיבוש והטמעת תוכניות פעולה מקיפות ותשתית נהלים תומכת. המסמך נדון בהנהלה ומאושר על ידה לפחות פעם בשנה.
- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית, בתדירות תלת שנתית או בעת שינויים מהותיים.
- קיום תהליך לשיפור היערכות להמשכיות עסקית באופן שוטף במסגרתו מעודכן המיפוי של כל הפעילויות והמשאבים החיוניים אשר נדרשים בשעת חירום, מעודכנים תרחישי החירום ומסמך המדיניות בהתאם. בנוסף מתבצעת פעילות תחזוקה שוטפת של תוכניות הפעולה ותיקי החירום של יחידות הקבוצה.
- קיום פורום הערכות לשעת חירום קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות ההמשכיות העסקית של כל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות,

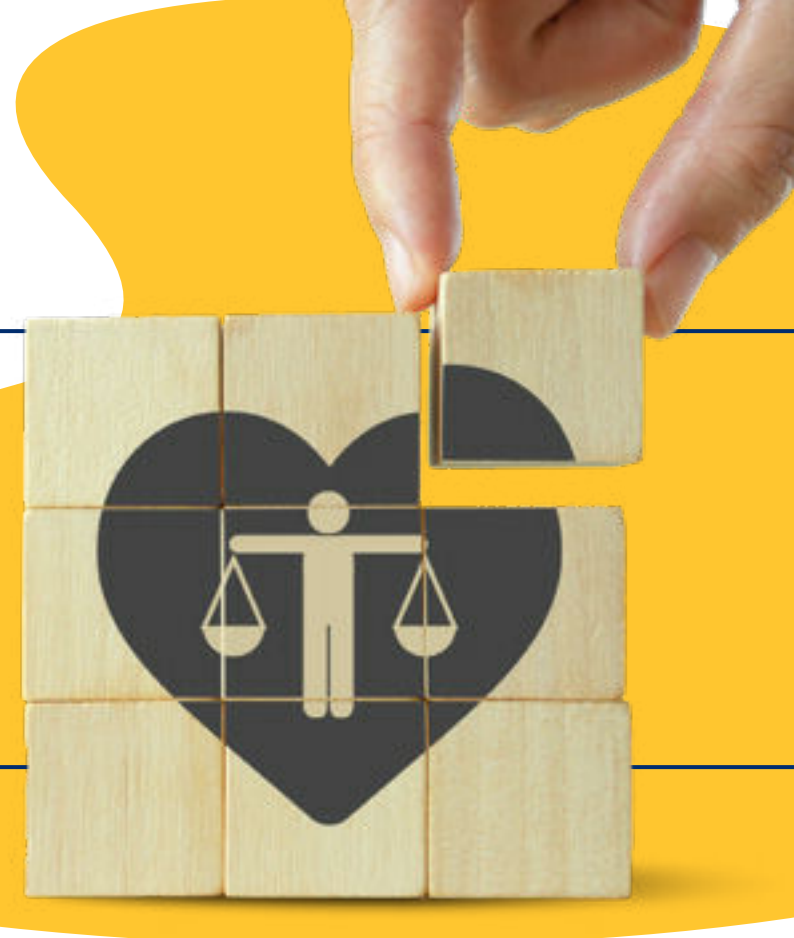
היערכות להמשכיות עסקית היא גורם הכרחי לשמירה על יציבותו הפיננסית של הבנק ועל יכולתו לשרוד ולתפקד גם בשעת חירום ובמצבים שונים של אסון או כשל. הערכות זו מהווה פועל יוצא ממחויבותו של הבנק למתן שירות ללקוחותיו ולשמירה על נכסי הלקוחות ועל המפקידים והמחזיקים בניירות ערך של הבנק.

הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון.

- דיווח רבעוני בהנהלה ובדירקטוריון בנושא המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.
- גיבוש תוכנית תרגול רב שנתית וביצוע תרגילים המדמים מצבי חירום שונים וכן עריכת הדרכות.
- בעת חירום מקיים הבנק חדר מצב קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות המעבר לחירום, שגרת החירום, חזרה לשגרה, הדיווחים לגורמים השונים בבנק ומחוצה לו ועוד.

בחודש אוקטובר 2021 אישרה קבוצת הבנק מסמך מדיניות ומסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית אשר במסגרתו הוגדרו המטרות והיעדים בנושא, אופן יישומם, תחומי אחריות וסמכויות, פעילות הקבוצה לשימור רמת המוכנות, פירוט תרחישי חירום ומצבי כשל, מסגרת העבודה והדיווח לניהול המשכיות עסקית.





אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות

אתיקה - מצפן הערכים של הבינלאומי

קבוצת הבינלאומי פועלת ומקדמת תרבות של אתיקה ואחריות חברתית שמהווה תשתית ואבן דרך בכל מערכות היחסים ומעגלי ההשפעה של הקבוצה מול העובדים, הלקוחות, הספקים, המתחרים, הקהילה והסביבה. הקוד האתי של קבוצת הבינלאומי מושתת על ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מצוינות, אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות, פתיחות, וכבוד האדם. הקוד האתי מבטא את רוח קבוצת הבינלאומי החותרת להצבת רף גבוה באשר למה שראוי ונכון לשאוף אליו. הקוד מהווה בסיס מוסרי לפעילות העסקית של הקבוצה ומשמש מצפן לכל עובדי הקבוצה בכל הדרגים בעבודתם היום-יומית.

הקוד האתי מהווה חלק אינטגרלי מתפישת הקבוצה באשר לדרך הראויה להתנהלות בסביבה העסקית כוחלק מהשאיפה להטמיע התנהגות אתית ומוסרית בתרבות הארגונית של הקבוצה לצד עמידה בהוראות הרגולציה ומצוינות עסקית. תהליך כתיבת הקוד נעשה בשיתוף העובדים והמנהלים מחטיבות הקבוצה, והוא חל על כל עובדי הקבוצה, בכל הדרגים ובכל התפקידים, לרבות חברי ההנהלה והדירקטוריון, שגם אישרו את נוסח הקוד.

המטרות המרכזיות של הקוד האתי:

יצירת סביבה ערכית ומוסרית בקבוצה.

הצגת הערכים המנחים את פעילות הקבוצה בכל מעגלי היחסים עם בעלי העניין.

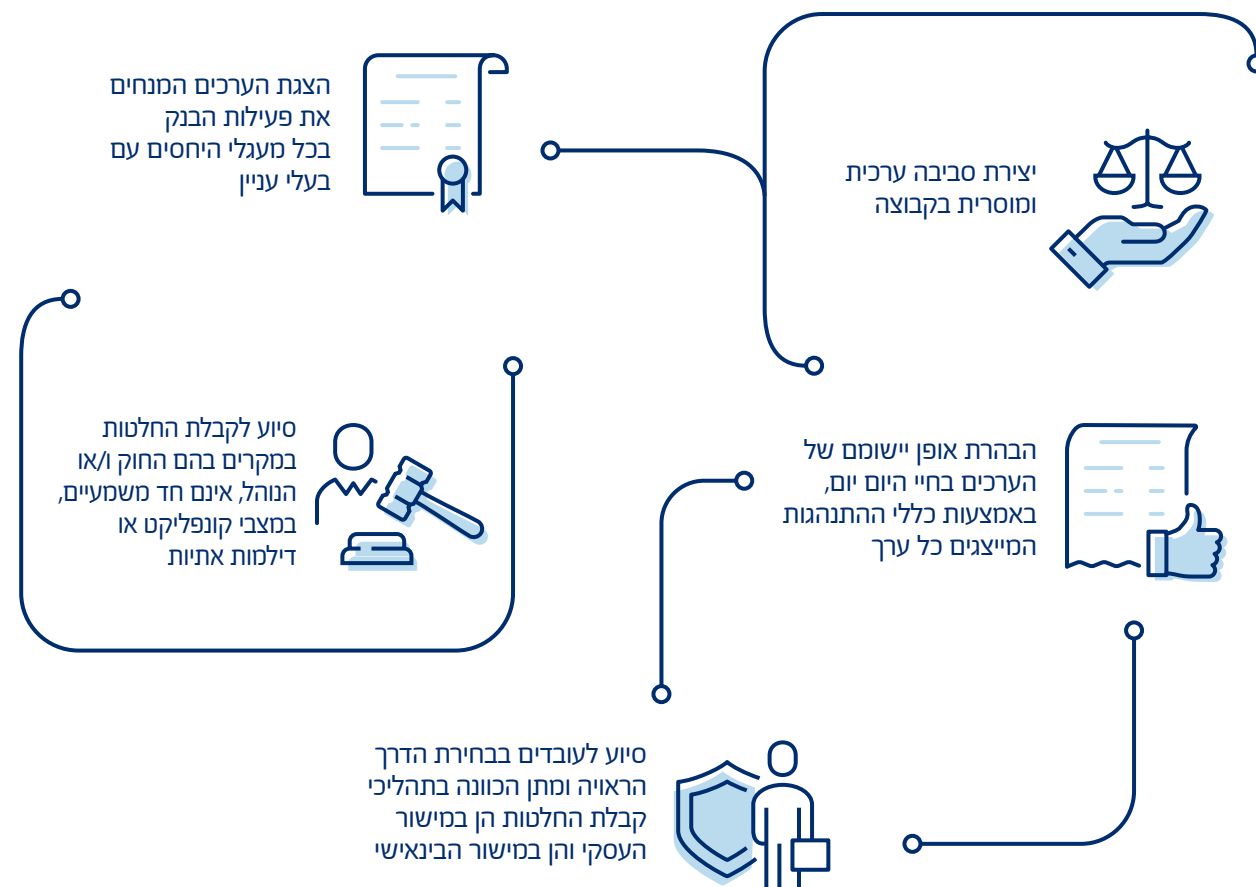
הקוד האתי של קבוצת הבינלאומי מושתת על ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מצוינות, אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות, פתיחות, וכבוד האדם. הקוד האתי מהווה חלק אינטגרלי מתפישת הקבוצה באשר לדרך הראויה להתנהלות בסביבה העסקית כוחלק מהשאיפה להטמיע התנהגות אתית ומוסרית בתרבות הארגונית של הקבוצה לצד עמידה בהוראות הרגולציה ומצוינות עסקית.

סיוע לקבלת החלטות במקרים בהם החוק ו/או הנוהל אינם חד משמעיים, במצבי קונפליקט או דילמות אתיות.

הבהרת אופן יישומם של הערכים בחיי היום יום, באמצעות כללי ההתנהגות המייצגים כל ערך.

סיוע לעובדים בבחירת הדרך הראויה ומתן הכוונה בתהליכי קבלת החלטות הן במישור העסקי והן במישור הבינאישי.

המטרות המרכזיות של הקוד האתי



פעילות להטמעת הקוד האתי

במסגרת פעילות הקבוצה לקידום תרבות אתית והטמעת הקוד האתי ליצירת תרבות ארגונית אתית, הוקמה בכל בנק בקבוצה ובמסגרת ועדת אתיקה (בראשות אחד מחברי הנהלת אותו בנק) האחראית להטמעת הקוד ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכי הקבוצה. הועדויות מקיימות פגישות רבעוניות קבועות, וכן פגישות נוספות על פי דרישה. יו"ר הוועדה בבנק הבינלאומי הוא ראש חטיבת המשאבים, בבנק מסד ראש אגף הבנקאות, ובמסגרת ראש אגף שיטות וניהול תהליכים בנקאיים. בנוסף, בכל בנק מונה ממוני אתיקה מטעם הנהלת הבנק הבינלאומי אשר אחראים על הפעילות השוטפת להטמעת הקוד האתי ועדכון, וכן הנהלים הנלווים.

כמו כן, במטרה להטמיע את הקוד האתי ותכניו בקרב העובדים, הבנק הבינלאומי מנגיש את תכני האתיקה למנהלים ולעובדים באמצעות הפורטל הארגוני. על מנת להפוך את הקוד האתי לכלי הכוונה מעשי ויומיומי לעובדי הבנק, קיים בפורטל הארגוני ספר דילמות המתאר התמודדות ופתרון דילמות אפשריות בעבודת הבנקאי. הספר, שנכתב בעזרת ובשיתוף מגוון עובדים ומנהלים מיחידות עסקיות שונות שהשתתפו בקבוצות מיקוד ושולחנות עגולים בנושא, זמין בכל העת בפורטל הקוד האתי. כמו כן, פותח ספר דילמות אתיות ייעודי לתחום שוק ההון וחדר העסקאות.

אחת לשלוש שנים העובדים בקבוצה עוברים הכשרה דיגיטלית בנוגע לקוד האתי, כוחלק מריענון ההיכרות שלהם עם הנושא. בשנת 2021 בוצע ריענון לכלל עובדי הבנק באמצעות מזכר המכיל

את ערכי האתיקה ומשמש את עבודתם של העובדים מידי יום. כל חברה בקבוצה בוחרת בערכים שונים נוספים לקידום והטמעה של תחום האתיקה בקרב עובדיה (בהסכם העבודה, כנסי עובדים, מיילים וכו'). כל עובד חדש בקבוצה לומד את הקוד האתי עם כניסתו לתפקיד. התקופה בה כל עובד נדרש לרענן את היכרותו עם הקוד האתי באמצעות לומדה משתנה בין החברות בקבוצה (בין שנה לשלוש שנים).

העובדים יכולים לפנות לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים באופן שוטף בין היתר באמצעות הפורטל הארגוני. בנוסף עומדים לרשות העובדים דרכי פניה נוספות בנושאי אתיקה - ניתן לפנות אל אחד ממוסדות האתיקה (חברי ועדת האתיקה, אחראי אתיקה, ממונה האתיקה) לצורך התייעצות או דיווח על התנהלות שאינה אתית, בעל פה או בכתב ובאחת הדרכים הבאות: באמצעות פורטל האתיקה באתר משאבי אנוש, בטלפון ייעודי, בדואר פנימי או אלקטרוני או בפקס אל אחראי אתיקה. ניתן לפנות למוסדות האתיקה גם באופן אנונימי. דרכי הפניה ושמות חברי ועדת אתיקה מפורסמים באמצעים שונים במערכת התקשורת הפנימית והן באמצעות עזרי הטמעה שונים לעובדים.

דרכי הפניה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. במידה ומנהל או עובד רוצה לשמור על אנונימיות בעת הפניה, הקבוצה מאפשרת זאת. כדי להבטיח שהעובדים הפונים לא ייזנקו או יפגעו בגין הדיווח, הקבוצה מאפשרת לעובדים לדווח בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקיו של הבנק, טוהר מידות ובקורות לדיווח הכספי. לשם כך מינו דירקטוריון הבנק הבינלאומי ודירקטוריון בנק מסד את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת הפנימית לממונה על תלונות עובדים בקבוצה. ראש חטיבת משאבים והממונה על תלונות העובדים אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה. בשנת 2021 התקבלו במוסדות האתיקה השונים פניות ספורות בנושאי אתיקה. פניות אלו נבדקו על ידי הביקורת הפנימית ונערכו בגינם תהליכי הפקת לקחים והליכים משמעתיים כלפי העובדים הרלוונטיים, כשהליך כזה התבקש. בגין אירוע אחד מתוכם שבו עלה חשד למעילה באחד מסניפי הבנק, הקבוצה וידאה כי שום נזק לא נגרם ללקוחות והאירוע דווח לבנק ישראל, בהתאם לנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין 351. דוח הביקורת לבחינת המקרה הופץ ודוח הפקת לקחים נמצא במהלך הכנה נכון למועד פרסום ד"ח זה.

בשנת 2021 התקבלו במוסדות האתיקה השונים פניות ספורות בנושאי אתיקה. פניות אלו נבדקו על ידי הביקורת הפנימית ונערכו בגינם תהליכי הפקת לקחים והליכים משמעתיים כלפי העובדים הרלוונטיים, כשהליך כזה התבקש.



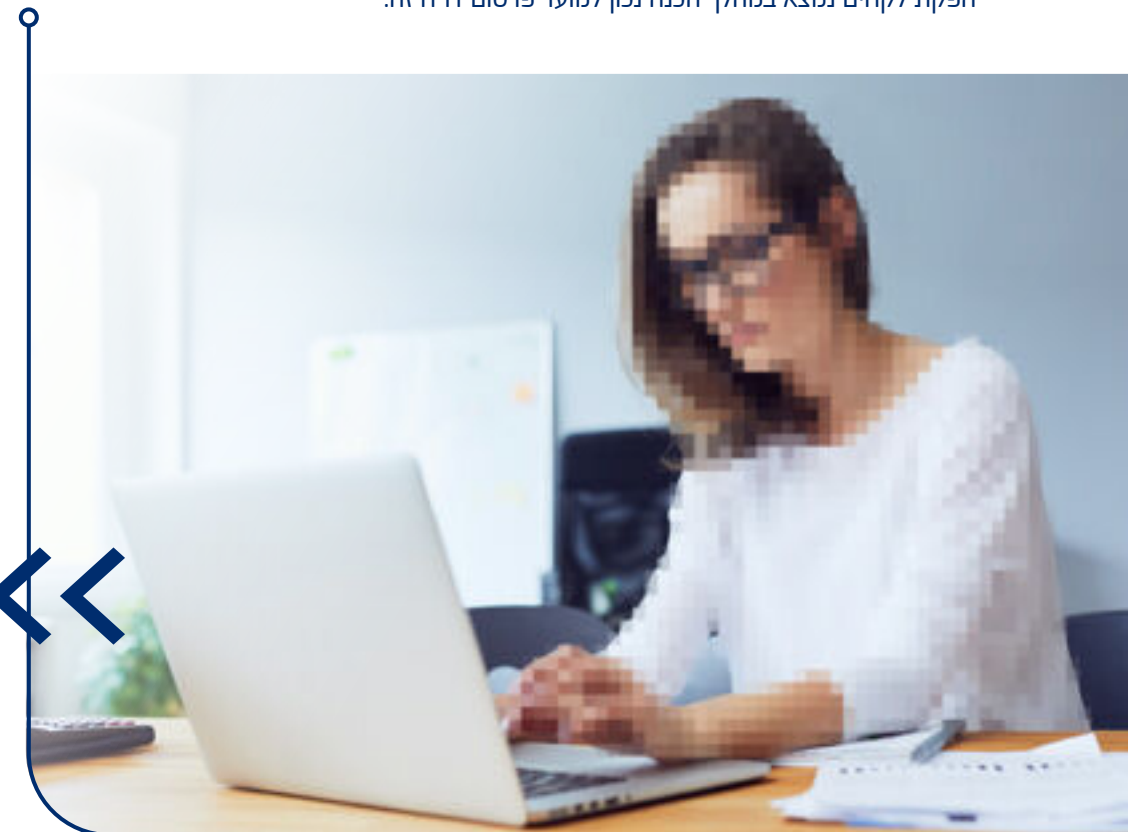
קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות גבוהה בשמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה מהדירקטוריון וההנהלה ועד לעובדים. בהתאם לכך, הקבוצה מקדמת מנגנונים ותהליכי עבודה על מנת למנוע אירועים בתחומים אלה באמצעות תהליכי הערכת הסיכונים, בקרתם והטיפול בעת שנדרש, כך שתחומים אלה יכוסו במלואם.

ציות להוראות הדין

קבוצת הבנק, כוחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, כפופה למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות. מערכת זו היא הבסיס החוקי המרכזי לפעילות הקבוצה. החוקים המרכזיים הייחודיים החלים על הקבוצה הינם פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושיירות ללקוח ועוד. מכוח חוקים אלו נתונים הבנקים בקבוצה לפיקוחו של בנק ישראל ובמיוחד לפיקוחם של נגיד בנק ישראל ושל הפיקוח על הבנקים, ועל הבנקים חלים כל ההוראות, הכללים, ההנחיות והצווים שמוצאים מכוח סמכותם.

נוסף על החקיקה הבנקאית, הקבוצה כפופה בפעילותה גם למערכות חקיקה נוספות המסדירות את פעילות הקבוצה בתחומים שונים, כגון פעילות כחברה ציבורית, פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד. גם בתחומים אלו חלים על הקבוצה, נוסף על דברי החקיקה, הוראות, כללים והנחיות של רשויות המדינה המוסמכות וגורמים אחרים ובהם של רשות ניירות ערך, של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, של הבורסה לניירות ערך, של רשויות המס, הוראות ה-FATCA וה-CRS וההוראות של רשות התחרות והרשות להגנת הפרטיות. חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת הון ומימון טרור, חוק נתוני אשראי, חקיקה בתחום הגנת הפרטיות ועוד.

מערך הציות הקבוצתי, שבראשה עומד קצין הציות הקבוצתי (אליו כפופים מקצועית נאמני הציות במערך הסניפים), מופקד על ויודא יישום הוראות הדין, לרבות בתחום יחסי בנק - לקוח, אחראי לוודא יישום החקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ומימון טרור, וסיכונים חוצי-גבולות, מנהל את האכיפה הפנימית בנושא דיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית, אחראי על הקוד האתי, על מדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה מול לקוחות מכהן כ-Responsible Officer, הממונה על ה-FATCA וה-CRS (זיהוי ודיווח על לקוחות בעלי תושבות מס זרה) ומדיניות הכסף המוצהר (שמטרתה להתמודד עם סיכונים הנובעים מהאפשרות כי כספים המופקדים בבנק מקורם בהתחמקות מתשלום מיסים במדינות המקור), הסכם ה-QI וכן באחריותו תחום הגנת הפרטיות. מערך הציות הקבוצתי שותף בגיבושם של תהליכי עבודה ע"י אישור נהלים וחוזרים, אישור מוצרים, מערכות ותהליכים חדשים ובייעוץ בהיבטים של גילוי נאות, התנהלות עסקית נאותה, איסור הלבנת הון ומימון טרור ועוד. נוסף על כך, הקבוצה נוקטת מדיניות שמרנית של תיאבון סיכון נמוך ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, ומבצעת את פעילותה העסקית מול הלקוחות, תוך התנהלות עסקית נאותה, בליווי משפטי הולם, והקפדה יתרה על עמידה בכל הוראות החקיקה והרגולציה והמגבלות והחבובות הנגזרות מהן. יתרה מזאת, ננקטת מדיניות של גישה מחמירה כלפי מנהלי הקבוצה ועובדיה בכל הנוגע להפרה מנהלית או פלילית של הוראות הדין החלות על פעילות הקבוצה.





הוגנות

הוגנות במוצרים ובשירותים

- לקבל החלטות פיננסיות בצורה שקולה ומושכלת. בנוסף, הקבוצה מקפידה שבאתרי האינטרנט של הבנקים החברים בקבוצה ייכללו הקוד האתי של הקבוצה, תעריפון המוצרים והשירותים ועוד.
- הקבוצה פועלת מול לקוחותיה תוך הקפדה אחר קיום הוראות הדין החלות על קבוצת הבנק. לצד החובה לציית להוראות הדין, הקבוצה רואה את הציות להוראות הדין כאמצעי לקידום הרווחה ושביעות הרצון של ציבור הלקוחות.
- כל אחד מהבנקים בקבוצה מיידע את לקוחותיו בכל הנוגע לנכסיהם והתחייבויותיהם כלפיו בכל אחד מחשבונותיהם המנוהלים באותו בנק.
- כאשר נציגי הקבוצה מציגים ללקוחות את מגוון הפתרונות והמוצרים הרלוונטיים, הצעת הערך כוללת מידע ברור על האפשרויות השונות העומדות בפני הלקוח ועל היתרונות והחסרונות של המוצרים והשירותים בהתאם לפרופיל הלקוח והעדפותיו.
- ביחסיה של הקבוצה עם לקוחותיה, הקבוצה מקפידה לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך ליקויים שאותרו במוצרים ובשירותים המוצעים על ידה (מתוך הקוד האתי של הבינלאומי).
- על מנת להטמיע את ערכי ההוגנות והשקיפות בקרב כל עובדי הקבוצה נעשה שימוש בתכני הדרכה ייעודיים העוסקים בקוד האתי הקבוצתי, ומתן כלים להתמודדות עם דילמות אתיות. בנוסף, הנושא שולב במערך הבדיקות של הביקורת הפנימית. כך במהלך שנת 2021 בוצעו על ידי הביקורת הפנימית בדיקות הקשורות להוגנות ואופן גילוי המידע ללקוחות.

מתוך ראיית טובת הלקוח כחלק בלתי נפרד מהשיקולים העסקיים, ואמונה בחשיבות כינונה של מערכת יחסים ארוכת טווח עם ציבור הלקוחות, קבוצת הבינלאומי שמה את ערך ההוגנות כלפי לקוחותיה כערך ארגוני ראשון במעלה. הקבוצה מקפידה לפעול בהגינות ובשקיפות בכלל המוצרים והשירותים הבנקאיים המוצעים על ידה. קבוצת הבנק כפופה למכלול חוקים ותקנות בדבר מתן שירותים ומוצרים בנקאיים (כגון: איסור הטעיה וניצול מצוקה, איסור התניית שירות בשירות, חובת הזהירות, חובת הסודיות, חובה לפעול בתום לב, חובת נאמנות ועוד) וכן חובות ספציפיות שונות כגון: גילוי נאות, תהליכי רישום וביטול שעבודים ועוד. המוצרים והשירותים בקבוצת הבנק מתוכננים, מפותחים ומוצעים לציבור הלקוחות מתוך מודעות תמידית לחובת הציות למכלול החוקים והתקנות שהקבוצה כפופה להם. קבוצת הבינלאומי מסתייעת במנגנוני בקרה ייעודיים, אשר נתונים גם הם לבקרה ולביקורת. המנגנון המרכזי מביניהם הינו מערך הציות, שתפקידו לוודא כי הבנקים בקבוצה מיישמים את הוראות הדין להן הם כפופים, לבצע הערכה שוטפת של אפקטיביות מנגנוני הבקרה מפני הפרות ציות של היחידות השונות בבנקים ולהיערך לקראת פרסום חוקים ותקנות חדשים אשר רלוונטיים לבנק.

במסגרת זאת, טרם השקת מוצר פיננסי או שירות חדש, מתקיים תהליך סדר אשר במסגרתו המוצר או השירות החדש נבחן באופן יסודי ע"י הגורמים מהיחידות העסקיות, המערך המשפטי, יחידת ניהול סיכונים תפעוליים, קצין הציות וכד' על מנת לוודא כי המוצר או השירות החדש עומד בראש ובראשונה בדרישות החוק והתקנות, וכן שאין בו היבטים שחורגים מעקרונות האתיקה וההגינות בהם דוגלת הקבוצה:

- הקבוצה מקפידה על גילוי נאות ומוסרת ללקוחותיה כל מידע העשוי להיות רלוונטי לעניינם. זאת, על מנת לסייע ללקוחות

ומניעת סיכונים הקשורים לטוהר המידות והתנהגות שאינה בהתאם לנהלים בקבוצת הבנק. כמו כן, לגבי כל עובד העומד בפני קידום לתפקיד ניהולי ראשון ובאופן שוטף בקידום בסולם הדרגות הניהולי, או קבלת קידום לתפקיד ניהולי חדש (גם ללא שינוי בסולם הדרגות) ולפני קבלת מינוי לניהול סניף, פונה הגורם האחראי ממשאבי אנוש לקבלת no objection מקצין הציות הראשי בחטיבה לניהול סיכונים ומהביקורת הפנימית. זאת במטרה לוודא שלא היו אירועים בגינם ראוי למנוע את קידומו.

מערך הביקורת הפנימית של קבוצת הבינלאומי בודק במסגרת הביקורות המבוצעות על ידו גם את החשיפה לסיכונים מעילות והונאות. תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים לסוגיהם לרבות סיכונים מעילות והונאות. מידע המגיע אל הביקורת הפנימית בנוגע לחשדות למעילות ואירועי טוהר מידות נוספים, הן במסגרת הביקורת המבוצעות כאמור, הן במסגרת תלונות המגיעות אל הממונה על פניות עובדים והן במסגרת תלונה שהגיעה לכל גורם אחר בבנק, נבדק. במידת הצורך נערך דו"ח ביקורת אשר מועבר להנהלות הבנקים הרלוונטיים לצורך נקיטת צעדים כנגד האחראים ומדווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. דו"חות הביקורת נבחנים על ידי ועדה ייעודית בראשות ראש חטיבת משאבים ובהשתתפות חברי הנהלה נוספים ומנהלים בכירים אחרים, אשר ממליצה על אופן הטיפול המשמעותי בעובדים שנמצאו אחראים לליקויים בדו"חות הביקורת בנושא.

מניעת ניגוד עניינים

סיכון מרכזי לפגיעה בטוהר המידות עלול לנבוע מקיומו של ניגוד עניינים. על מנת להתמודד עם סיכון זה, בקבוצת הבנק מיושם נוהל למניעת ניגודי עניינים המפרט את המותר והאסור ביחסים מול לקוחות וספקים. זהו נוהל מחייב, החל על כל עובדי הקבוצה. הנוהל עודכן במהלך שנת 2021 ורענן אודות הנוהל החדש הופץ לכלל עובדי הקבוצה. על פי הנוהל, ככלל, על עובדי הבנק להימנע מביצוע עסקאות פרטיות עם לקוחות/ספקי הבנק, אלא אם בוצעה בתנאים מסוימים ובכפוף לחובת דיווח על העסקה. ועדת האתיקה של הבנק הבינלאומי דנה בבקשות חריגות, במידה וישנם כאלו, בוחנת אותן ומאשרת אותן במידת האפשר. הקבוצה שמה דגש על חשבונות מקורבים, אלו אותם חשבונות המוגדרים כך משום של עליהם קשר לעובד הקבוצה והטיפול בהם עלול לעורר חשש לניגוד עניינים. באחריות כל עובדי הקבוצה הרלוונטיים להצהיר ולדווח במערכת שהוקמה במיוחד לעניין זה על קיום /אי קיום חשבונות המתנהלים על ידי מקורביו בבנק בו הוא עובד. הקבוצה משקיעה משאבים רבים כדי להבטיח כי עובדי הבנק מודעים לאיסור להזרים ו/או לאשר פעולות בחשבונות המדווחים כמקורבים להם. כמו כן, ישנם נהלים והסדרים מיוחדים באשר למניעת ניגוד עניינים של נושאי משרה, הכוללים כללים מפורטים בעניין גילוי צדדים קשורים וטיפול הבנקים בקבוצה בנושא.

לכלל עובדי קבוצת הבנק, פקידים ומנהלים כאחד, בסניפים וביחידות המטה, קיימת גישה חופשית וישירה לקצין הציות הראשי ו/או למי מטעמו ביחידות השונות שבמחלקת הציות, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים שונים שהתגלו בהיבטי ציות. הפניות נעשות באופן ישיר טלפוני, במיילים, במערכות ייעודיות או באמצעות קבוצות פורומים בנושאים בנקאיים שונים. כמו כן, עובדי קבוצת הבינלאומי עוברים הדרכות בנושאי ציות באמצעות לומדות מגוונות בתחומים שונים, המיועדות לעובדי הקבוצה בהתאם לתפקידם ואחריותם.

שנת 2021 התאפיינה בחזרה לשגרה של המערכת הבנקאית לאחר התמודדות עם אתגרים בריאותיים, אזרחיים וכלכליים אשר הביא עמו משבר הקורונה. במסגרת זו הסתיימו הקלות רגולטוריות מסוימות אשר פורסמו על ידי הפיקוח על הבנקים במהלך המשבר, ונעשו שינויים נרחבים בתחומי הרגולציה השונים, לצד תהליכי אסדרה ואכיפה. עם זאת סביבת הסיכונים השתנתה לאור משבר הקורונה ובפרט לאור הגבלת הנגישות לסניפי הבנק והגברת השימוש באמצעים דיגיטליים שונים. כך, במהלך השנה נרשמה עלייה במערכת הפיננסית בתחומי הונאות הסייבה, הלבנת הון באמצעים דיגיטליים ועוד. כוחלק ממאמציו לציות להוראות החוק, החל בשנת 2021 סקר תשתיות ציות. במסגרת הסקר נבחנת שלמות מפת ההוראות והסיכונים, נכונות שיוך ההוראות לגורמים השונים, דירוג הסיכון של ההוראות, וקיום תשתית מספקת לגבי הוראות המוגדרות בסיכון גבוה. הסקר צפוי להסתיים במהלך שנת 2022. בנוסף, בוצע תהליך להטמעת שיפורים ועדכונים בלומדות הקיימות בנושא הציות, תוך בחינה שוטפת של הצורך בהדרכות נוספות, ובהרחבת האוכלוסיות הנדרשות לביצוע הלומדות.

בשנת 2021 התקיים פעמיים פורום מנהלי סיכונים ציות שאינם חלק מפונקציית הציות בהובלת מנהל חטיבת ניהול סיכונים ובאחריות מערך הציות. פורום זה מהווה מפגש משמעותי בין פונקציית הציות בקבוצה לבין קו ההגנה השני שנועד להתמודד עם סיכונים הציות - מנהלי הציאות בחטיבת ניהול הסיכונים, במערך הייעוץ המשפטי ובחטיבת החשבונאי הראשי. הפורום מיועד לחיזוק ממשיק העבודה בין מערך הציות לבין מנהלי סיכון הציות בקו ההגנה שני שאינם חלק מפונקציית הציות

שמירה על טוהר המידות

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות גבוהה בשמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה מהדירקטוריון וההנהלה ועד לעובדים. בהתאם לכך, הקבוצה מקדמת מנגנונים ותהליכי עבודה על מנת למנוע אירועים בתחומים אלה באמצעות תהליכי הערכת הסיכונים, בקרתם והטיפול בעת שנדרש באופן שמבטיח טיפול מקיף ושלם בתחומים אלה. מנגנונים אלה דומים באופיים למנגנוני ניהול הסיכונים הכלליים של הקבוצה וכוללים קו הגנה ראשון שמקיימים כל עובד ומנהל ובקבוצה, קו הגנה שני המנוהל על ידי החטיבה לניהול סיכונים וקו הגנה שלישי המנוהל על ידי מערך הביקורת הפנימית של הקבוצה.

עובדי הקבוצה נחשבים עובדי ציבור בכל הנוגע לקבלת מתנות וחלות עליהם הוראות חוק העונשין בדבר איסור קבלת שוחד. לפיכך, מתנות או הנחות שהן מעבר להנחות סבירות הניתנות על ידי לקוח או ספק, עלולות להיחשב כמתן טובת הנאה אסורה, על כל המשתמע מכך. כוחלק מהאחריות המוטלת על כל עובד ומנהל בקבוצה לשמירה על טוהר המידות, על עובדינו ומנהליו להכיר את הוראות החוק הרלוונטיות לתפקידיהם בנושאי טוהר המידות, ולעמוד בהוראות אלה. במסגרת זו, אנו מקיימים הדרכות בנושא טוהר המידות לעובדינו ומנהליו.

החטיבה לניהול סיכונים פועלת באופן שוטף לשיפור הניהול



הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות

כנגזרת ישירה מהאחריות המקצועית של הקבוצה וממחויבותה לציות לחוק, קבוצת הבנק הבינלאומי מקפידה על גילוי נאות, שיווק אחראי ופעילות לפי כללי האתיקה המקובלים. הקבוצה דוגלת בכך שהמפתח ליצירת יחסים ארוכי טווח עם לקוחות הינו במתן שירות מקצועי, הוגן, אדיב, מקצועי ויעיל, ותוך בקרה מתמדת על כך שמגוון לקוחות הבנקים השונים בקבוצה מקבל ערך מוסף מהמוצרים ומהשירותים שהקבוצה מציעה.

על מנת לוודא שכל המסרים השיווקיים והפרסומיים אשר מתפרסמים מטעם קבוצת הבנק עומדים בדרישות החוק וחפים מכל מראית עין של היעדר הגינות והוגנות, ומתוך רצון לנהל ולשמר את המותג והמוניטין החיובי של קבוצת הבינלאומי, הקבוצה נוקטת משנה זהירה בבואה להשיק קמפיין פרסומי תוך שימוש במספר מעגלי סינון ובקרה קפדניים. מדיניות הפרסום נקבעת על ידי הנהלת כל בנק בקבוצה, בהתאם לאסטרטגיית העסקית של הבנק, תוך מתן תשומת לב מתמדת למאפייני הבנקים וקהל היעד. בנוסף, הקבוצה מקיימת התייעצויות על פי הצורך, עם מומחים ויועצים חיצוניים בתחום.

כל התכנים המפורסמים ע"י קבוצת הבנק (אתר הבנק, עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים על פי צורך תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציות בכל בנק בקבוצה. הבנקים בקבוצה מקפידים כי פרסומיהם השונים יהיו ברורים ומובנים ויכללו את כל ההערות המפורטות הנדרשות לטובת הלקוח. כיאה לקבוצה בנקאית בעלת מוניטין של הקפדה על דרישות החוק ועל הוגנות ללקוח, גם בשנת 2021, לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.

על מנת שעיצוב המסרים בפרסום יהיה ישיר ולא יהווה הסחת דעת או הטעייה מהמידע המהותי ללקוחותינו, הפרסומים של הקבוצה מתבצעים לפי כללים ברורים שהוגדרו בספר המותג של הבנק על ידי חברה חיצונית מקצועית שמתמחה בתחום. כללי המותג עוצבו על מנת שהפרסום יהיה ברור ונעים לעין מבחינה ויזואלית כאשר הפרסום מתבצע על גבי רקע לבן ומתקיימת הבחנה ברורה של הטקסט אל מול אלמנטים שונים. הטקסט בפרסומים השונים מנוסח בהתאמה לייעוץ חיצוני מקצועי המומחה בנושא ובכפוף לבחינת הבהירות של הניסוח על ידי קצין הציות של הקבוצה.

הטמעת עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה

סיכון ההתנהלות נגרם עקב התנהלות שלא בשקיפות, לא בהוגנות או היעדר גילוי נאות של הבנקאים, עובדי הבנק למול ציבור הלקוחות, המשקיעים, הספקים, והעובדים (להלן: "מחזיקי העניין"). סיכון התנהלות הינו סיכון חוצה ארגון השואב את מסגרתו הנורמטיבית ממכלול הרגולציה החלה על הקבוצה ואשר מושתתת על ערכי יסוד בדמות הוגנות, הגינות ושקיפות, אשר באים לידי ביטוי בהתנהלותה השוטפת של הקבוצה ובקוד האתי שלו היא מחויבת. בעשורים האחרונים, ענף הבנקאות הגלובלי עמד בפני מספר משברים משמעותיים. ניתוח המשברים הללו מלמד כי אחד מהגורמים המרכזיים להתרחשותם ולעוצמתם של משברים אלו היה סיכון ההתנהלות (Conduct Risk).

סיכון ההתנהלות הינו מרכיב אחד מתוך תפיסת ניהול הסיכונים הכוללת. תפיסה זו מנחה את קבוצת הבינלאומי, בהובלת האורגנים העומדים בראשה, להנחלתם והטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה. ניהול הסיכונים בקבוצה, וניהול סיכון ההתנהלות בפרט משפיעים על האופן בו הקבוצה מפתחת ומציעה מוצרים תוך הקפדה על גילוי נאות ללקוחות כמו גם ליתר מחזיקי העניין. המודעות הגבוהה לסיכון ההתנהלות מובילה את הקבוצה להציג בשקיפות את רכיבי הסיכון הגלומים במוצרים הפיננסיים ולפתח פתרונות מותאמים לצרכי הלקוחות ולצרכי השוק המשתנים. מתוקף היותה קבוצה בנקאית מובילה בעלת קהל לקוחות מגוון, הקבוצה מקפידה על מתן מענה לכל לקוח מתוך מקצועיות, אכפתיות ואחריות. הקבוצה עורכת בירור מעמיק לפי נהלים מוגדרים לכל תלונה המתקבלת ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות והבירור האובייקטיבי. במידת הצורך ובהתאם לנסיבות נותנת הקבוצה מענה לפנים משורת הדין במקרים מסוימים.

הוגנות בייעוץ השקעות

תפיסת ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבנק ראה לנגד עיניה את טובת הלקוח והעתיד הפיננסי שלו כיעדים ראשונים בחשיבותם. הקבוצה דוגלת בייעוץ מותאם למאפייני וצרכי הלקוח. ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבינלאומי, קבוצה בעלת מגוון לקוחות רחב, מתבסס על מתודולוגיה סדורה שפותחה בקבוצה. המתודולוגיה כוללת אבני דרך מוגדרות בייעוץ השקעות והתאמה של רמת הסיכון לצרכים והמאפיינים האישיים של כל לקוח. לצד הערך שהקבוצה רואה במתן מענה לצרכים וההעדפות האישיות של כל לקוח, הקבוצה רואה חשיבות לא פחותה בהקניית הבנה פיננסית לקהל לקוחותיה אשר תאפשר להם לקבל החלטות בתחום ההשקעות באופן מושכל ומתוך תחושת ביטחון. תהליך הייעוץ נעשה בשקיפות מלאה מול הלקוחות, ותוך עמידה בכללי הרגולציה בנושא, לרבות בעניין הימנעות מניגודי עניינים.



חדשנות

חדשנות במוצרים ושירותים

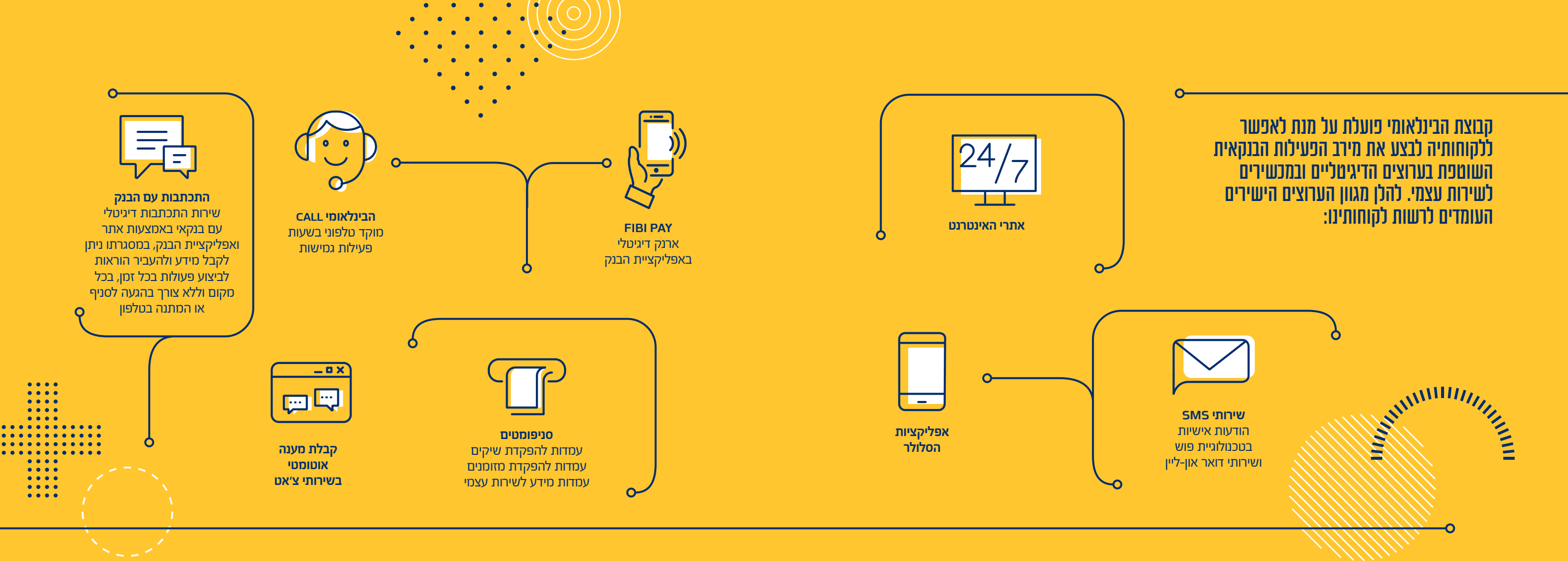
בשנים האחרונות אנו עדים לשינויים טכנולוגיים נרחבים בענף הבנקאות, החל מהשקת ערוצי תקשורת חדשים עם לקוחות, אוטומציה של תהליכים, טכנולוגיות ניהול מידע ועוד. קבוצת הבינלאומי היא חלק משמעותי ממגמה זו. התוכנית האסטרטגית של הקבוצה כוללת פיתוח של תחום החדשנות בקבוצה, והטמעת שירותים ויכולות טכנולוגיות חדשניות בהתאם לצרכים הייעודיים של לקוחות הקבוצה. הקבוצה משקיעה משאבים רבים במינף האפשרויות הטמונות בטכנולוגיות המתפתחות. הקבוצה מאמינה כי ההתפתחויות הטכנולוגיות במגזר הפיננסי מהוות עבודה הזדמנות להתאמת שירותים ולהעצמת הלקוח.

תחום החדשנות בבנק ממוקד ביצירת ערך ללקוחות הקבוצה. על מנת לבצע זאת, נערך בבנק תהליך מקיף של מיפוי האפשרויות הטכנולוגיות להעצמת הלקוחות ומתן מענה איכותי לצרכיהם, ונבחרו התחומים שבמוקד תשומת הלב להשקעה בפיתוחים טכנולוגיים. בין השאר, תחומים אלו כוללים את שיפור חוויית הלקוח והדיאלוג איתו, מוצרים וייעוץ בתחום שוק ההון, התאמת שירותים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, ואבטחת מידע בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

על מנת לאפשר את מימוש היעדים האסטרטגיים של הקבוצה בתחומי החדשנות, הקבוצה פועלת בשני צירים טכנולוגיים במקביל: בציר אחד הקבוצה פועלת לפתח פנימית טכנולוגיות ותשתיות IT מתקדמות לשירותים בנקאיים דיגיטליים איכותיים. בציר השני, הקבוצה פועלת לאתר טכנולוגיות חדשניות ורלוונטיות בחברות טכנולוגיות חיצוניות, ומקדמת שיתופי פעולה אסטרטגיים עם

תחום החדשנות בבנק ממוקד ביצירת ערך ללקוחות הקבוצה. על מנת לבצע זאת, נערך בבנק תהליך מקיף של מיפוי האפשרויות הטכנולוגיות להעצמת הלקוחות ומתן מענה איכותי לצרכיהם, ונבחרו התחומים שבמוקד תשומת הלב להשקעה בפיתוחים טכנולוגיים.

חברות פינטק שונות. באמצעות שיתופי הפעולה הללו, תורמת הקבוצה גם לפיתוח תעשיית ההייטק בישראל, "הקטר" של המשק הישראלי. בין חברות הפינטק איתן משתפת הקבוצה פעולה ניתן למנות את Scanovate, Finnovest, Levent, Transmit Security ו- Personetics. אחד ממוקדי תשומת הלב בעולם החדשנות הוא הרחבת הזמינות של השירותים הבנקאיים הדיגיטליים, על מנת לאפשר ללקוחות לבצע פעולות ולנהל את חייהם הפיננסיים במהירות וביעילות בכל זמן ובכל מקום ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים.



זכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, קבוצת הבינלאומי נמצאת ברמת מוכנות גבוהה לשינוי בהעדפות הצרכנים ואימוץ מהיר של כלים דיגיטליים. מגמת העלייה המשמעותית בהיקף השימוש בשירותים הדיגיטליים עקב מגפת הקורונה, המשיכה בשנת 2021 כשאחוזי האימוץ של כלים דיגיטליים הגיעו לשיאים חדשים. לדוגמא, בשנת 2021 מעל 80% מהפעולות הבנקאיות, ומעל 90% מפעילויות העברת הכספים התבצעו באמצעות שירותי האתר והאפליקציה.

- הרחבת האפשרות לפתיחת חשבון בנק באופן מקוון תוך שימוש בטכנולוגיית זיהוי פנים גם לחשבונות משותפים. שירות זה מגדיל את הנגישות של שירותי הבנק לאלו שמבקשים להימנע מלהגיע פיזית לבנק כגון אנשים בעלי מוגבלויות פיזיות, תושבי פריפריה וצעירים.
- השקת מגוון שירותים דיגיטליים שונים המנגישים שירותים בנקאיים ללא צורך בהגעה לסניף. בין השירותים שהושקו: פריסה לתשלומים בהעברות מחשבון לחשבון בשקלים, הלוואות מהירות בדיגיטל לעסקים קטנים ובינוניים, פתיחת חשבון מקוון באמצעות שימוש בטכנולוגיית זיהוי מתקדמת, נידוד בין בנקים באתר ובאפליקציה, הצטרפות לשירות ייעוץ השקעות בדיגיטל, מעקב ויזואלי אחר העברות מט"ח ועוד.
- הטמעת צ'טבוט באתר ובאפליקציה של הבנק ושדרוג אתר שוק ההון ועולם שוק ההון באפליקציית המובייל

בנק מסד

- במהלך שנת 2021 חל גידול משמעותי במספר המשתמשים בערוצים הישירים וזאת בשל המיקוד הדיגיטלי של בנק מסד מחד ושגרת הקורונה מאידך. במהלך השנה בנק מסד המשיך להגביר את הפעילות בערוצים הישירים, ולהטמיע את הפתרונות הטכנולוגיים המתקדמים של הקבוצה באפליקציה שלו.
- במהלך השנה נעשתה פניה ישירה ללקוחות וזאת במטרה להגביר את המודעות לשירותים החדשים ולעודד אוכלוסיות שהתקשו עד כה כדי שיתנסו ויוכלו ליהנות מהפלטפורמות החדשות שפותחו. כמו כן החל מחודש ספטמבר הושקה מערכת נידוד בין בנקים לעידוד בנקאות פתוחה ומעבר בקליק.

האיצה תרבות חדשה של אימוץ ויישום טכנולוגיות כך שהדיגיטל הפך לחלק מהותי ובלתי נפרד ממהלכי העבודה ביומיום, לצד זאת, רבים עדיין מעדיפים אינטראקציה אנושית בצריכת שירותי בנקאות. בהתאם, המגמה בבנק הבינלאומי הינה לאפשר שימוש בכלים דיגיטליים מתקדמים לביצוע פעולות בנקאיות לצד שימור השירות הפיזי הניתן ללקוחות בסניפים.

זכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, קבוצת הבינלאומי נמצאת ברמת מוכנות גבוהה לשינוי בהעדפות הצרכנים ואימוץ מהיר של כלים דיגיטליים. מגמת העלייה המשמעותית בהיקף השימוש בשירותים הדיגיטליים עקב מגפת הקורונה, המשיכה בשנת 2021 כשאחוזי האימוץ של כלים דיגיטליים הגיעו לשיאים חדשים. לדוגמא, בשנת 2021 מעל 80% מהפעולות הבנקאיות, ומעל 90% מפעילויות העברת הכספים התבצעו באמצעות שירותי האתר והאפליקציה.

גם תוך כדי משבר הקורונה, המשיך הבנק להרחיב את השירותים הדיגיטליים המוצעים למגוון לקוחותיו. במסגרת זו, הוטמעו יכולות חדשניות נוספות בשירותים קיימים, שופרו ממשקים בשירותים קיימים והושקו שירותים דיגיטליים חדשים ונוספים:

- השקת Fibi Pay - הארנק הדיגיטלי באפליקציית הבנק המאפשר תשלום באמצעות המכשיר הנייד. השירות תומך הן בארנק הדיגיטלי של Apple pay והן בזה של Google pay.
- השקת והפעלת "Fibi Wise" המאפשר ללקוחות מיועצים לקבל ייעוץ פנסיוני דיגיטלי.
- הרחבה של שירות MultiBank המאפשר אגרגציה של חשבונות הקבוצה במסגרת רפורמת הבנקאות הפתוחה, שבין מטרותיה לאפשר אגרגציה רב בנקאית כולל נתוני עו"ש (ובהמשך גם נתונים נוספים) של בנקים אחרים.

לכל אחד מהבנקים/המוותגים השונים בקבוצה אפליקציה בה ניתן לבצע מגוון רחב של פעולות בנקאיות, בנוסף לצפייה במידע הפיננסי האישי של הלקוח. בין הפעולות שניתן לבצע באמצעות האפליקציה ניתן למנות: הפקדת צ'ק, הזמנת פנקסי צ'קים, תשלומי חשבונות, צפייה במידע השוואתי וניתוחי מידע מתקדמים, איתור סניפים, הפקדות, פעולות בכרטיסי אשראי, הוראות קבע, משיכה מפיקדון יומי, העברות בנקאיות, פיקדונות, הלוואות, בקשה למשכנתא, סחר במט"ח וניירות ערך, ועוד. הפעולות שניתן לבצע באפליקציות ניתנות לביצוע גם באתרי הבנקים בקבוצה.

במקביל לפיתוח השירותים הדיגיטליים, הקבוצה ממשיכה להקפיד על רמת שירות גבוהה ומתן מענה אנושי. בסניפי הבנקים נמצאים במידת הצורך דיילים ודיילות המסבירים את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי ומדריכים את הלקוחות בשימוש בכלים הקיימים באתר הבנק ובאפליקציה. הדיילים נמצאים בסניפים השונים בהתאם לצרכים העולים מהסניפים ומהלקוחות, ובפרט במקרים בהם ישנם שינויים בשירותים הניתנים בסניפים. לקוח שאינו מצליח לבצע פעולה באינטרנט (העברות, הלוואות, הזמנת שיקים וכיו"ב), מוזמן לצ'ט עם בנקאי ו/או להשארת פרטים לבנקאי שיחזור אליו.

הפעילות בשנת 2021

הבנק הבינלאומי

בשנת 2021 העולם עבר מהתמודדות עם משבר הקורונה לפיתוח שיגרה חדשה המשלבת בין הרגלי עבודה מסורתיים לשימוש בכלים דיגיטליים מתקדמים לעבודה מהבית. הקורונה



פרטיות ואבטחת מידע

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על המידע של לקוחותיה ומקיימת מדיניות אבטחת מידע וסייבר מוגדרת ומאושרת על ידי ההנהלה והדירקטוריון בבנקים השונים ובחברות שבקבוצת הבינלאומי. מדיניות אבטחת המידע ומדיניות טכנולוגיות המידע של הקבוצה מעגנות את מחויבות ההנהלה בתחום אבטחת המידע, זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הקבוצה ולקוחותיה, תוך התייחסות לשמירת פרטיות הלקוח, סודיות בנקאית, חוסן בנקאי ורציפות תפקודית. הקבוצה פועלת בתחום זה על פי דרישות רגולטוריות קפדניות בתחום אבטחת המידע הן של בנק ישראל (הוראות 357, 362, 361, 363, 367 ו-368) והן של רשויות שונות רלוונטיות, לרבות גופים בינלאומיים, חוק הגנת הפרטיות והתקנות על פיו "תקנות ניהול סיכונים סייבר בגופים מוסדיים של הממונה על שוק ההון" וכדומה. גוף המחשוב של הקבוצה מוסמך בדרישות תקני ISO 27001, ISO 27032, ISO 27017 בתחום אבטחת המידע, הגנת הסייבר ומחשוב ענן, אשר נכללות ברובן ברגולציות מחייבות.

הפיתוח המואץ בעולם הטכנולוגי מציב בפני הקבוצה אתגרים והזדמנויות. מתקפות הסייבר המתגברות בעולם ובסקטור הפיננסי בפרט, מציבות איומים מתוחכמים יותר המתגברים בחוזקם ותדירותם. עובדה זו מחייבת את הקבוצה לפעול לטובת יציבות בנקאית והגנה על לקוחותיה, יחד עם זאת הדיגיטליזציה מאפשרת לקבוצת הבנק להתייעל ולהבטיח הגנות חזקות יותר אל מול מתקפות הסייבר. על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר, הקבוצה פועלת בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום מתעדכנת באופן תדיר ומעורה בכל החידושים הטכנולוגיים בתחום בארץ ובעולם. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי זו השנה החמישית אקסלרטור סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר, אשר פועל במת"ף, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לאתר טכנולוגיות הגנת סייבר חדשניות ולשלבם במערכות הקבוצה בטווח הקצר.

יישום מדיניות אבטחת המידע משלב אסטרטגיה פרואקטיבית אשר מתייחסת להגנה על המידע, הגנה על תשתיות המחשוב והגנה על הנוכחות המקוונת של הבנק. מנהל אגף אבטחת מידע והגנה בסייבר אמון על יישום המדיניות, מתן הנחיות, דרישות ונהלים ליחידות השונות לרבות יחידת הפיתוח ויחידת תפעול תשתיות המחשוב תוך בקרה על ביצוע ודיווח תקופתי להנהלות ולדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה.

מימוש האסטרטגיה מתבצע באמצעות מבנה ארגוני תומך הכולל את גוף אבטחת מידע והגנת הסייבר (שבין תפקידיו תיאום, הנחיה, אכיפה, בקרה ודיווח בנושאים אלו, בשיתוף היחידות העסקיות והתפעוליות) ואת גוף הטכנולוגיה המטמיע ומתפעל מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, למניעה, ניטור אירועי אבטחת מידע, ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע בזמן אמת, באמצעות מרכז הגנת הסייבר.

במסגרת זו, בין היתר, מבוצעים באופן שוטף מיפוי, סקירה, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים, לרבות עיבוד מידע מודיעיני ויישום תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון ואיתור ניסיונות גישה חריגים. בנוסף, ניתנת חשיבות רבה להדרכת הגורם האנושי וזאת על ידי פעילות רוחבית אשר מטרתה להגביר את המודעות, המעורבות והמחויבות של העובדים והספקים של הקבוצה על ידי לומדות, הנחיות, הדרכות ותרגילים. ההדרכה לעובדים מותאמת לתפקידים השונים ומכוונת במיוחד לאוכלוסיות אשר חשופות יותר לסיכונים סייבר.



על מנת לתקף את רמת האבטחה והגנת הסייבר הקבוצה מבצעת באופן שוטף תרגילים ומבדקים אשר נועדו לבדוק את רמת ההגנה של המערכות הקיימות ובדיקות מעמיקות לפני הפעלה של שירותים חדשים. התרגילים אשר מבוצעים בודקים הן את הפן הטכנולוגי של ההגנה והן את הפן האנושי. נערכים תרגילי אמת כמו גם תרגילי סימולציה של אירועים אשר מבוססים על מקרי אמת שהתרחשו בארגונים שונים בארץ ובעולם.

בכפוף לחובות הגילוי החלות על הקבוצה עפ"י כל דין, חבים הקבוצה ועובדיה בחובת סודיות ובשמירה על פרטיות הלקוחות, בין יחידים ובין תאגידים. הפרטים והנתונים אודות הלקוחות ואודות מי שהינם קשורים לחשבון (בין שנמסרו על ידם ובין ממקורות אחרים), לרבות נתונים ויתרות בקשר לחשבון, מוחזקים, כולם או חלקם, במאגרי מידע של הבנק או מי מטעמו, או אצל גופים העוסקים בעיבוד הנתונים עבור הבנק, או במתן שירות אחר לבנק, בכל הנוגע לקיומו או ניהולו של החשבון. המידע שנאגר משמש את הקבוצה לצורך קבלת החלטות בכל הקשור למערכת היחסים עם בעלי החשבון ו/או עם מי שהינם קשורים לחשבון ומתן השירותים הבנקאים לסוגיהם.

הקבוצה לא מעבירה את המידע שברשותה לאחר אלא אם העברת המידע מתחייבת על פי דין ו/או דרושה לצורך קיום אינטרס ציבורי חיוני ו/או נחוצה לשם הגנה על אינטרס חיוני של הבנק או כאשר התקבלה הסכמת הלקוח להעברת המידע.



הניתן לספק מרגע קבלת דרישת התשלום, ואכן יותר מ-50% מהתשלומים לספקים מגיעים תוך שוטף +15 ימים מרגע הפקת החשבונית או פחות. מלבד זאת, קבוצת הבנק מגלה אכפתיות ותמיכה בספקים בשעת משבר ופועלת תוך שיקול דעת.

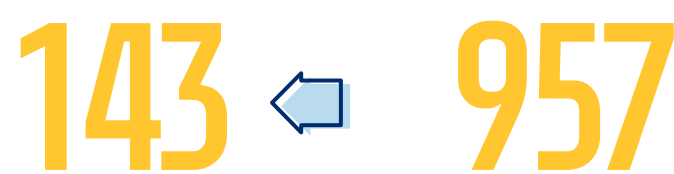
במסגרת פעילות הבנק, קבוצת הבנק מסכמת את מועדי התשלום עם ספקיה כבר בתחילת ההעסקה. סיכום זה נעשה מתוך מודעת ליכולות הפיננסיות של ספקים קטנים עם יכולת אשראי מצומצמת. כך, מנסה הבנק להעביר את התשלומים מהר ככל



פורטפוליו ספקי הבנק מאפשר לבנק לתרום לפיתוח והנעה של הכלכלה הישראלית. הבנק מקפיד על ביצוע רכש "כוחול-לבן", ולכן גם השנה מרבית ספקיו (כ-97%) היו ספקים ישראלים.

(כ-9.3%) מבין הספקים איתם עבד הבנק בשנת 2021 הם ספקים חדשים איתם הבנק לא עבד קודם לכן.

בשנת 2021 קיים הבנק קשרי עבודה עם 2,454 ספקים.

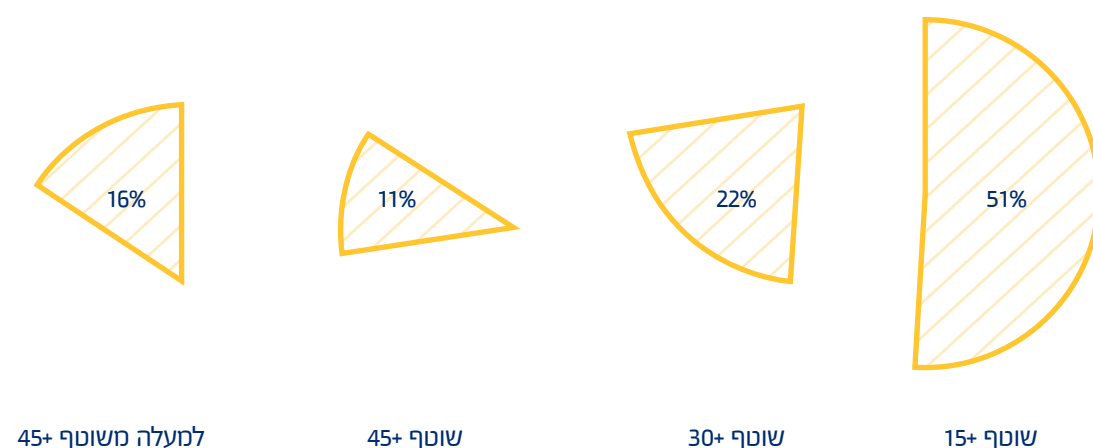


מתוך הספקים החדשים שאיתם החל הבנק לעבוד בשנת 2021, 143 (כ-62%) היו ספקים קטנים.

בנוסף, במסגרת פעילותו של הבנק לעודד את מגזר העסקים הקטנים, 957 (39%) מהספקים היו ספקים קטנים.

בתחומים מסוימים, כגון מתנות לעובדים וללקוחות, ישנה העדפה בקבוצה לספקים חברתיים. במהלך השנה המשיך הבנק לחזק שיתופי פעולה עם עמותות המעסיקות עובדים עם מוגבלויות באמצעות רכישות מרוכזות של מתנות עבור העובדים ועבור סדנאות המועברות מטעם הבנק.

תשלומים של חשבוניות לפי תקופה (מתאריך הפקת החשבונית)



קבוצת הבנק הבינלאומי מנהלת את שרשרת האספקה שלה בהתאם לעקרונות ה-ESG וערכי הבנק. הדבר בא לידי ביטוי הן ביחס הוגן ונאות לספקים, והן בתהליך בחירת הספקים, השירותים והמוצרים.



שרשרת אספקה אחראית

קבוצת הבנק הבינלאומי מנהלת את שרשרת האספקה שלה בהתאם לעקרונות ה-ESG וערכי הבנק. הדבר בא לידי ביטוי הן ביחס הוגן ונאות לספקים, והן בתהליך בחירת הספקים, השירותים והמוצרים. קבוצת הבנק מנהלת מערכות יחסים ארוכות טווח, הוגנות ואחראיות מול ספקים ונותני השירות שעמם הקבוצה עובדת, ומצפה לעמידה בסטנדרטים ניהוליים וחברתיים גבוהים ביותר מצד הספקים.

הקבוצה פועלת בהתאם למדיניות רכש אחראי. המדיניות מסדירה את העקרונות לביצוע רכש אחראי, לניהול תהליכי הרכש ולקיום מערכות יחסים הדדיות וארוכות טווח בין הבנק והספקים. בנוסף, המדיניות קובעת כי יש לשלב שיקולי ESG, בהתאם לסוגיות המהותיות של הקבוצה, בתהליכי הרכש ובחירת הספקים. הקבוצה מקפידה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות הפועלים באופן אחראי, וכאלו ששיתוף הפעולה עימם ייצר ערך מוסף למשק הישראלי. הקבוצה משלבת בבחירת ובניהול ההתקשרויות שיקולי שירותיות, עמידה בתקני איכות ואמינות, ניסיון, עמידה בדרישות וטיב השירות/מוצר, זאת בנוסף לשיקולי עלות. בנוסף לכך, הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים חברתיים מסוימים בהתנהלות הספקים (כגון עמידה בדרישות החוק, תשלום מס הוגן ותנאי העסקה הולמים), המסייעים בבחירת הספקים המתאימים ביותר לקבוצה. תהליך הרכש בקבוצת הבנק נעשה באופן שקוף תוך יידוע הספקים והמציעים על אופן ההתנהלות עימם. ניהול הרכש נעשה לאור עקרונות של הוגנות, טוהר מידות, שמירה על זכויות עובדים והדדיות.

הקבוצה פועלת ליצירת מערכות יחסים אמינות וארוכות טווח עם ספקיה, מתוך אמונה כי אלו מובילות לשותפויות אמינות, אשר בטווח הארוך מביאות עמן ערך עסקי לשני הצדדים. מערכות יחסים

כאלה נוצרות דרך התנהלות אחראית ואכפתית כלפי ספקיו, יצירת הדדיות אמיתית ודיאלוג מתמשך וכן המתנהל באמצעים מגוונים בין הקבוצה לבין הספקים.

כלל הרכש בקבוצת הבנק מנוהל במחלקת הרכש הקבוצתית המהווה גורם מרכז לניהול כל פעולות הרכש והממשקים של הבנקים בקבוצה מול ספקים ומציעים, זאת בהתאם לנוהל הרכש של הקבוצה.

בטרם ביצע כל התקשרות, מחלקת הרכש הקבוצתית מבצעת סקירה מקיפה על השוק והספקים הרלוונטיים. סקירה זו נועדה לאפשר לקבוצת הבנק לבחור את הספקים המתאימים ביותר. לאחר בחירת הספק וכתנאי להתחלת העבודה עמו, הוא נדרש להציג בעת קליטתו במערכת הרכש, בין היתר, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה, אישור של ר"ח שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדין, ואישורים נוספים בתחומי שמירה על סודיות, מניעת הטרדה מינית, שמירה על ביטחון ובטיחות, קידום שוויון הזדמנויות, וכן שמירה על איכות הסביבה ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה.

כוחלק ממדיניות הבנק לעידוד תחרותיות והתייעלות, תקופת ההתקשרות המרבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים. זאת, למעט מקרים חריגים המוגדרים בנוהל ההתקשרויות של הבנק. נוהל זה מעודד ספקים חדשים להיכנס לשוק, לצבור ניסיון ייחודי בעבודה עם הסקטור הבנקאי, ובכך מקדם את היכולת שלהם לגדול ולצמוח. מלבד זאת, הבנק מקפיד על שילוב מתמיד של ספקים ונותני שירותים חדשים, ורואה בכך הזדמנות הדדית המאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים, וכמובן להיחשף לשיטות עבודה חדשות.

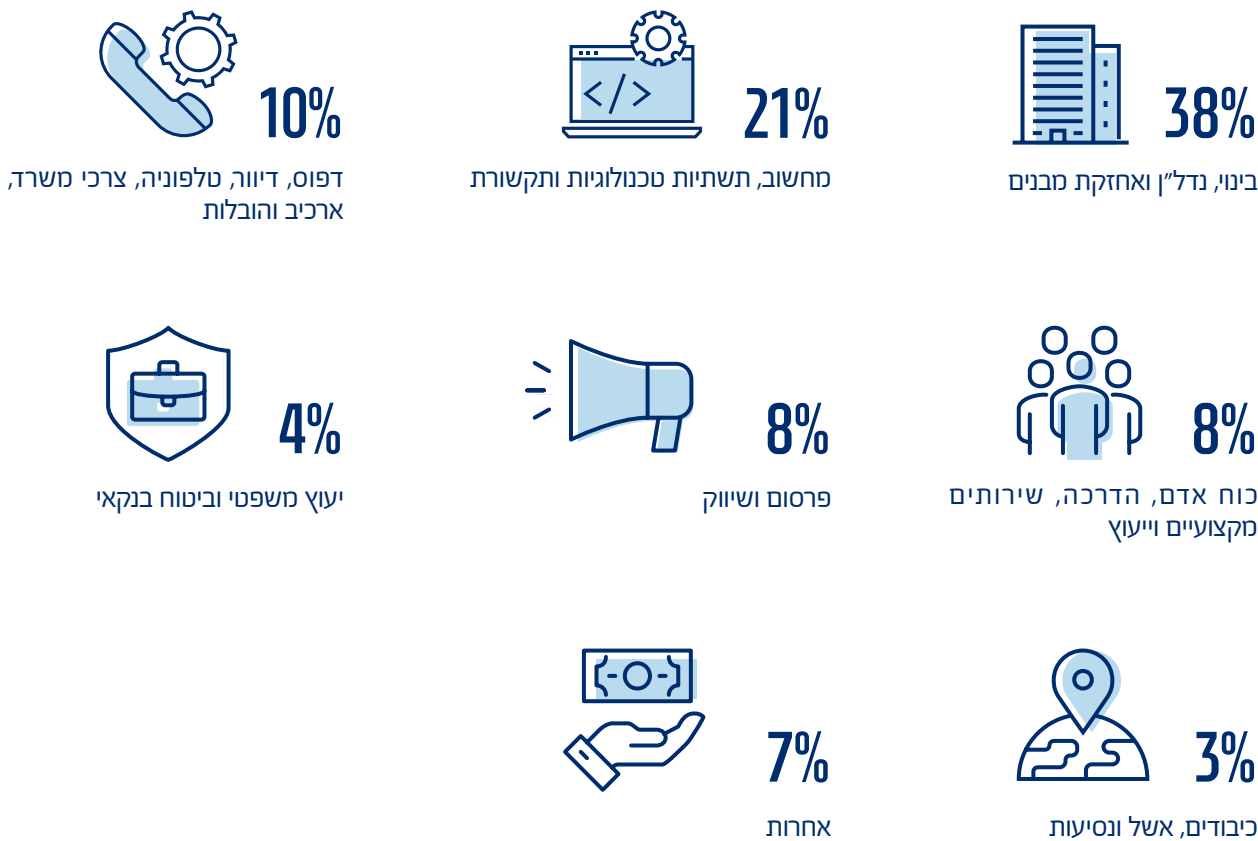
רכש חברתי

כוחלק מאחריותנו החברתית ברכש, אנו פועלים להגדלת הנפח של רכש מארגונים ועמותות חברתיות, ובייחוד מארגונים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות. לרכש מארגונים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות ישנה השפעה חברתית ישירה ומשמעותית. מעבר להשפעה הישירה של הרכש, רכישה מארגונים אלה מגדילה את חשיפת הפעילות והמוצרים שלהם לעובדי הבנק ומשפחותיהם. את החשיפה הזו אנו מעודדים באמצעות תקשור הפעילות והמוצרים של הארגונים לעובדי הקבוצה. לפעילות זו, ביחד עם החשיפה הישירה באמצעות צריכת המוצרים על ידי העובדים ומשפחותיהם יש פוטנציאל ליצירת אימפקט כלכלי-חברתי נוסף. השנה, הגדלנו את הרכש מעמותות וארגונים המעסיקים אנשים עם מוגבלויות במסגרת הרכש של משאבי אנוש ושל החטיבה הבנקאית, בדגש על מתנות לעובדים וללקוחות.

פרופיל ספקי הבנק

- בשנת 2021 קיים הבנק קשרי עבודה עם 2,454 ספקים.
- 228 (כ-9.3%) מבין הספקים איתם עבד הבנק בשנת 2021 הם ספקים חדשים איתם הבנק לא עבד קודם לכן.
- פורטפוליו ספקי הבנק מאפשר לבנק לתרום לפיתוח והנעה של הכלכלה הישראלית. הבנק מקפיד על ביצוע רכש "כוחול-לבן", ולכן גם השנה מרבית ספקינו (כ-97%) היו ספקים ישראלים. בנוסף, במסגרת פעילותו של הבנק לעודד את מגזר העסקים הקטנים, 957 (39%) מהספקים היו ספקים קטנים. מתוך הספקים החדשים שאיתם החל הבנק לעבוד בשנת 2021, 143 (כ-62%) היו ספקים קטנים.
- בתחומים מסוימים, כגון מתנות לעובדים וללקוחות, ישנה העדפה בקבוצה לספקים חברתיים. במהלך השנה המשיך הבנק לחזק שיתופי פעולה עם עמותות המעסיקות עובדים עם מוגבלויות באמצעות רכישות מרוכזות של מתנות עבור העובדים ועבור סדנאות המועברות מטעם הבנק.
- הרכש בבנק נחלק לארבע קטגוריות: רכש טכנולוגי, רכש בתחומי כוח אדם, רכש כללי ורכש בינוי ונדל"ן.

בשנת 2021 קבוצות הרכש המרכזיות (86% מכלל הרכש הקבוצתי) היו



הגנה על זכויות עובדי קבלן

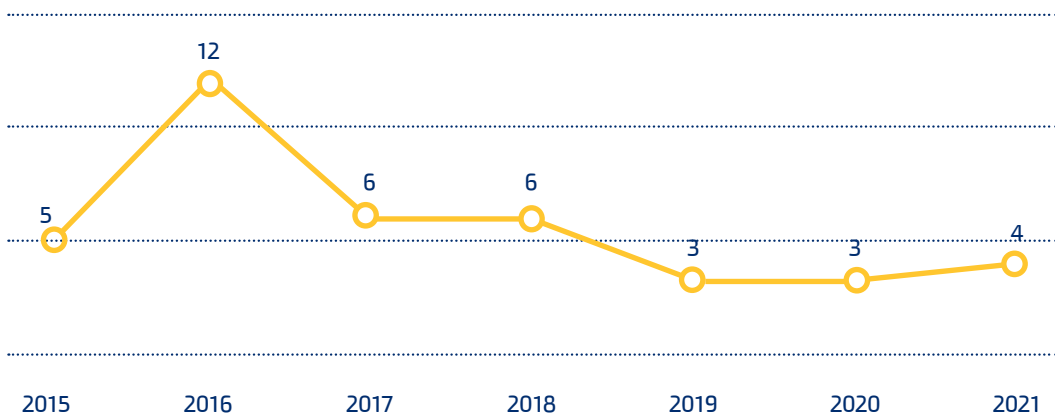
בשנת 2021 התקשרה הקבוצה עם 14 ספקי כוח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (10 ספקי ניקיון ו-4 ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 247 עובדים (לא כולל עובדים המועסקים על ידי חברות ניהול הנכסים בהם יושבים משרדי הקבוצה). הבנק לא מתקשר עם ספקי כוח אדם בתחומים אחרים. ספקי כוח האדם מהווים כ-0.5% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק. בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב - 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור העיקרון בבנק של הוגנות ושמירה על זכויות עובדים, גובש בבנק נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלני כוח אדם ומול עובדי הקבלנים. במסגרת נוהל עבודה זה, מחלקת הרכש הקבוצתי מוודאת כי הקבלנים הרלוונטיים מעסיקים את עובדיהם לפי הוראות החוק. מנהל הרכש הקבוצתי הוא הגורם האחראי לקיום הוראות הנוהל והטמעתו, ומשמש גם כתובת ישירה עבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין. כבכל שנה, גם בשנת 2021, הבנק ערך בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שכר מוסמך. הבדיקה מבטיחה כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים ומציינים לצווי ההרחבה הרלוונטיים וחוקי העבודה, והיא מבוצעת, בין היתר, באמצעות בדיקה מדגמית של תלושי שכר.

עם תחילת עבודת הספק בקבוצת הבנק, הוא נדרש ליידע את כל עובדיו המועסקים בחצרות הבנק על פרטי קשר ישירים של גורם מטעם הבנק אליו יוכלו לפנות לאורך מסירת הודעה או תלונה בדבר תנאי העסקתם. ערוצי הפנייה אל מחלקת הרכש הם בכתב וגם טלפוני. כמו כן, על פי הנוהל בהתקבל התלונה במחלקת הרכש הקבוצתית, הודעה על כך נשלחת לספק הרלוונטי והמשך הבירור והטיפול בעניין כל תלונה נעשים לפי לוחות זמנים המוגדרים בנהל. הבנק מתחייב לפי חוק לתעד את הפנייה, לבדוק אותה באופן יסודי, לפנות בכתב לקבלן וכמובן להשיב למתלונן תשובה.

כבכל שנה, גם בשנת 2021, הבנק ערך בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שכר מוסמך. הבדיקה מבטיחה כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים ומציינים לצווי ההרחבה הרלוונטיים וחוקי העבודה, והיא מבוצעת, בין היתר, באמצעות בדיקה מדגמית של תלושי שכר.

במהלך שנת 2021, התקבלו ארבע תלונות על תנאי העסקה של עובדי הקבלנים. כל התלונות נבדקו, ואחת מתוכן נמצאה מוצדקת. התלונות נבדקו אל מול הקבלנים, והטיפול בכל התלונות הגיע למיצוי לשביעות רצונם של המתלוננים. בנוסף, קיימת בימים אלו תביעה משפטית אחת הנמצאת בשלבי ביור ובידיקה.

מספר תלונות קבלנים מתועדות 2015-2021



נספחים

נספח א' - סמטוס עמידה ביעדים לשנת 2021 בקבוצת הבינלאומי³⁵

סביבה

ניהול היבטי סביבה

יעדים	סטטוס
המשך החלפת תאורת מבני הקבוצה לתאורה חסכונית	בוצע
המשך החלפת יחידות מיזוג אוויר ישנות למערכות מיזוג חסכוניות	בוצע
צמצום ניכר בשימוש בכלים חד פעמיים במתקני הבנק ובאירועי הקבוצה	לא בוצע, עקב מגבלות הקורונה
החלפת תשתיות בתאי שירותים בכדי להביא לחיסכון בצריכת המים וחיסכון בתכשירי ניקיון	בוצע במסגרת העתקת סניפים ושינויים מבניים שוטפים
החלפת אל פסק בסניפי יובנק	בוצע בבניין יובנק

חברה

חינוך ויעוץ פיננסי

יעדים	סטטוס
המשך ליווי לקוחותינו בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות לטווח הארוך בכל הערוצים העומדים לרשותנו, כולל ערוצים דיגיטליים המאפשרים להגיע להיקף לקוחות גדול.	בוצע
קבוצת הבנק תנגיש את שירותי התכנון הפיננסי גם לערצי הדיגיטל ותאפשר שימוש בשירותים הללו גם לאוכלוסייה רחבה יותר.	בוצע
הנגשת שירות הצטרפות ליעוץ פנסיוני דיגיטלי גם ללקוחות חדשים - בהתאם לאישור הרגולטור	ממתין לאישור הרגולטור
השקת שירותי תכנון פיננסי ו-LIFE PLAN ללקוחות.	תיכנון פיננסי בוצע, life plan יעלה ב-2022 עקב עיכוב מצד חברת העיצוב
הנגשת מוצרי השקעה ותחומי השקעה נוספים ללקוחות הן עבור הלקוחות המיועצים והן עבור הלקוחות העצמאיים.	בוצע

הנגשת שירותים - המגזר החרדי

יעדים	סטטוס
ביצוע הרצאות בנושאי חינוך פיננסי במגזר החרדי	הומרו ביוזמות חלופיות לאור הקורונה
הרחבת שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמיים	לא בוצע, עקב מגבלות הקורונה
פיתוח תוכנית להלוואה לשכר לימוד לצעירות חרדיות בשיתוף פעולה עם מוסדות הלימוד	לא בוצע, עקב מגבלות רגולטוריות

הנגשת שירותים - המגזר הערבי

יעדים	סטטוס
המשך הרחבת פעילות הגיוס בקרב מורים ועובדי הוראה.	בוצע
המשך גיוס עובדים במקצועות הבריאות תוך התמקדות באחים, רפאים ורוקחים.	בוצע בעצימות נמוכה, עקב מגבלות הקורונה
הרחבת הפעילות השיווקית והפרסומית בדיגיטל וברשתות החברתיות בשפה הערבית.	בוצע

הנגשת שירותים - אנשים עם מוגבלויות

יעדים	סטטוס
הנגשה אוטומטית של כל מסמכי הדואר און ליין.	בוצע

הנגשת שירותים - עובדי החינוך וההוראה

יעדים	סטטוס
העמקת הפעילות בקרב עובדי הוראה בבתי הספר ובגנים ובחינוך המיוחד.	בוצע
מתן הטבות בנקאיות לבני זוג ובני משפחה של עובד ההוראה	בוצע
העמקת שיתופי הפעולה עם מכללות להוראה ברחבי הארץ ומתן הטבות בנקאיות לסטודנטים להוראה.	בוצע

הנגשת שירותים - אנשי כוחות הביטחון

יעדים	סטטוס
המשך העמקת הפעילות עם אנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם.	בוצע
הידוק הקשר עם אנשי כוחות הביטחון באמצעות כנסים ייעודיים.	בוצע

איכות השירות

יעדים	סטטוס
שמירה על רמת השירות הגבוהה ושביעות הרצון של הלקוחות, באופן כללי וביחס ללקוחות המתחרים בפרט	בוצע
הכנת סרטוני שירות שיחסכו צורך בהגעה פיזית להדרכה בתקופות כגון הקורונה	בוצע

סביבת עבודה

יעדים	סטטוס
הבינלאומי	
שדרוג תהליך הערכת הביצועים השנתי כך שיאפשר דיאלוג איכותי, משמעותי ומעצים בין המנהלים והעובדים	בוצע
סיום שדרוג מערכת פניות העובדים במטרה לייעל ולחזק תקשורת פנים ארגונית	בוצע
סיום תהליך שדרוג פורטל הבנק במטרה לחזק את תחושת המחוברות והשקיפות בבנק	בוצע
שדרוג מערכת הערכת ביצועים	בוצע
פעילויות גיבוש והעשרה המקדמות תכנים בהלימה לחזון הבנק	בוצע
הרחבת היקף פעילויות הרווחה והגיבוש בקבוצת הבנק	בוצע
קיום מפגשים שוטפים בין ההנהלה והעובדים במסגרת שולחנות עגולים.	בוצע
יישום תהליכים לשיפור השירות הפנים הארגוני.	בוצע
טקס להוקרת עובדים מצטיינים.	בוצע
מסד	
עריכת טקס הוקרה לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים.	בוצע
עריכת כנס תוכניות עבודה לכלל עובדי הבנק.	בוצע
עריכת טיולי גיבוש לעובדים בחו"ל ובארץ.	לא בוצע, עקב מגבלות הקורונה

השקעה בקהילה

יעדים	סטטוס
המשך התוכנית הקהילתית "מאמינים בך" הפועלת בשיתוף ארגון "מתן משקיעים בקהילה" בנושאים המרכזיים בהם הוא תומך ובעמותות המרכזיות איתן ממשיך שיתוף הפעולה הפורה, תוך שמירה על כל תקני התו הירוק.	בוצע
פיתוח תוכנית קהילתית חדשה לקבוצת הבנק לשנים הבאות.	בוצע

35. עקב קביעתם של יעדים ארוכי טווח במסגרת מדיניות ה-ESG של הקבוצה המתגבשת וצפויה להתפרסם בשנת 2022, החל משנה זו הקבוצה מנהלת את הפעילות בתחום על בסיס יעדים אלו, ולא על בסיס יעדים שנתיים, כפי שפורסמו עד כה.

ממשל תאגידי

אתיקה, ציות וגולטורי ושמידה על טוהר המידות

יעדים	סטטוס
קבוצה	
עריכת סקר תשתיות בתחום הציות כולל התייחסות למסד ולשאר חברות הבנות	התהליך התחיל ב-2021 ויסתיים ב-2022
מערכת "המרוץ" - עדכון וטיוב הבקורות בתנאי הרגולציה המשתנים	מבוצע בשוטף
הוצאת תקשור ריענון לכלל עובדי ומנהלי הבנק בנושא אתיקה.	בוצע
מתן שירות איכותי על ידי כל אחד ממוסדות האתיקה הכולל ייעוץ, הנחייה והכוונה.	בוצע
מיסוד פינה קבועה בנושא אתיקה בפורטל הארגוני לצורך זמינות המידע והטמעתו באופן שוטף	בוצע
מסד	
ריענון של ערכי הקוד האתי לכלל עובדי הבנק באמצעות חידון "אתגר האתיקה"	בוצע

פרטיות ואבטחת מידע

יעדים	סטטוס
שיפור מנגנון ניהול סיסמאות מורכבות וחוזק הסיסמא בכניסה לאתר ובאפליקציה.	בוצע
הגברת והעמקת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים כנסים ותקשורים.	בוצע
הרחבת מעטפת ההגנה הטכנולוגית החדשנית על ידי חברות סטארט-אפ באופן רציף או במסגרת אקסלרטור סייבר.	בוצע
ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה תוך שילוב בקרות באמצעים טכנולוגיים של אוטומציה.	בוצע
איתור, בחינה וניסוי של טכנולוגיות של אוטומציה עבור תהליכי הבדיקה של שירותי הבנקאות הפתוחה וה-API.	בוצע
המשך פעילויות ניטור ובקרה של מערכות עבור פתרונות ענן שיאושרו בתוכנית עבודה וכן כניסה למערכות הגנה מבוססות ענן.	מועבר ל-2022
בחינה להרחבת פתרונות הגישה המאובטחת מרחוק לסביבות ציוד קיימות מסביבות לא מנוהלות.	החל ב-2021 וממשיך ב-2022
חיזוק מנגנון ההזדהות לעובדים והוספת פרופילים הרשאתיים.	החל ב-2021 וממשיך ב-2022
תרגול עובדים, מנהלים והנהלות באירועי סייבר משמעותיים.	בוצע

חדשנות במוצרים ובשירותים

יעדים	סטטוס
הבינלאומי	
הרחבת הטמעת ויישום חדשנות דיגיטלית מתקדמת וקידום שיתופי פעולה משמעותיים עם חברות פינטק וטכנולוגיה לטובת כל לקוחות הקבוצה.	בוצע

שרשרת אספקה אחראית

יעדים	סטטוס
הרחבת רכש מארגונים חברתיים ועמותות המעסיקות אנשים עם מוגבלויות, תוך חשיפת פעילותם והתוצרים שלהם בפורטל הארגוני לכלל העובדים.	בוצע על ידי חטיבת משאבים והחטיבה הבנקאית
ביצוע כנסים מקצועיים לספקים בהתאם למוגבלות והנחיות משרד הבריאות.	לא בוצע, עקב מגבלות הקורונה
העמקת הקשר עם הספקים באמצעות פגישות אישיות עימם וסיורים באתריהם, ויצירת דיאלוג להבנת הצרכים המשתנים	בוצע באופן חלקי ככל שניתן היה במשבר הקורונה

המשכיות עסקית

יעדים	סטטוס
עדכון מסמך תרחישי הייחוס (כגון: מלחמה, רעידת אדמה ופנדמיה)	בוצע
ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית במת"ף.	בוצע
קיום תרגילי המשכיות עסקית בהתאם לתוכנית תרגול רב שנתיית שנקבעה.	התרגילים בוצעו. חלקם במתכונת שונה לאור משבר הקורונה.

נספח ב' - אינדקס GRI

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

שירותי הבקרה של ארגון GRI- סקרו את אינדקס ה-GRI לצורך שירות גילויי המהותיות (Materiality Disclosures service). במסגרת זו, נבדק שהאינדקס כתוב באופן נכון ומפנה בבירור ותקין לגילויים 102-40 עד 102-49. הסקירה בוצעה על הגרסה העברית של הדו"ח.

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 101: Foundation 2016			
102-1	שם הארגון		9
102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון		9
102-3	מיקום מטה הארגון		9
102-4	מיקום פעילות הארגון		9
102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.		9-10
102-6	השווקים אותם משרתת החברה		9
102-7	גודל החברה		54 , 10-11
102-8	דיווח על מצבת העובדים		54
102-9	שרשרת אספקה		99, 20, 18
102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה		99-100
102-11	עקרון הזהירות המונעת		27, 24
102-12	יוזמות חיצונית		70, 16
102-13	חברויות בארגונים		9
102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון		6
102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים		24, 19, 15-18, 6
102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון		87
102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואתית		87, 80
102-18	מבנה ממשל תאגידי		77
102-19	האצלת סמכויות		77
102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית		14
102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית		83 , 15-16
102-22	הרכב הדירקטוריון		77
102-23	יו"ר הדירקטוריון		77
102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון		77
102-25	מניעת ניגוד עניינים		82
102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה		77-78
102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית		77-78
102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון		82
102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים		77-78
102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים		82 , 77-78
102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית		82 , 77-78
102-32	תפקיד הדירקטוריון בדו"ח האחריות התאגידית		82, 77-78, 15
102-33	תקשור נושאים קריטיים		77-78

GRI 102:
General disclosures
2016

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	50, 26, 9
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	99
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	99
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	99
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	99-100
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	87-91
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	87-91
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	87-91
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	87-91
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	87-91
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	91
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	27
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	27
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	27
GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	30-34
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	30-34
	301-3	מוצרים ואריזות שחומריהם נדרשו למחזור	30-34
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	27
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	27
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	27
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	27-28
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	27-28
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	27-28
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	27-28
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	27
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	27
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	27

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 102: General disclosures 2016W	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	77-78
	102-35	מדיניות תגמול	80, 78
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	80
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	83, 80
	102-38	יחס השכר השנתי	69
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	69
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	83
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	59
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	83, 15-18
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	83, 15-18
	102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	15-18
	102-45	ישויות שנכללות בדו"ח הכספי	9-10
	102-46	הגדרת תוכן הדו"ח וגבולות הדיווח	15
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	16-18
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	15
GRI 103: Management Approach 2016	102-49	שינוי בדיווח	15
	102-50	תקופת הדיווח	15
	102-51	תאריך פרסום הדו"ח הקודם	15
	102-52	מחזור הדיווח	15
	102-53	איש קשר ביחס לדו"ח	14
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של ה-SRS-GRI	15
	102-55	אינדקס GRI	107
	102-56	בקרה חיצונית	111
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	16, 10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	16, 10
GRI 201: Economic Performance 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	16, 10
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	11
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	24
	201-3	התחייבות הבנק בגין תוכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	62
GRI 103: Management Approach 2016	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	50
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67, 53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67, 53
GRI 202: Market Presence 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67, 53
	202-1	היחס בין רמות השכר ההתחלתית בארגון לשכר המינימום המשולם במשק בחלוקה לפי מגדר	69
	202-2	יחס ההנהלה הבכירה מקרב הקהילה המקומית	67
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	26, 9
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	26, 9
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	26, 9
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	26

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 404: Training and Education 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	29-30
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	29-30
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 103: Management Approach 2016	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	29-30
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	29-30
	305-6	פליטת חומרים הפוגעים באוזון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 305: Emissions 2016	305-7	פליטות אוויר משמעותיות נוספות	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	54-55
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאין מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	60-62
GRI 401: Employment 2016	401-3	חופשת לידה	68-69
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 402: Labor/ Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	62
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 103: Management Approach 2016	403-1	מערכת לניהול בריאות ובטיחות בתעסוקה	61
	403-2	זיהוי וניהול סיכונים בהקשר לבריאות ובטיחות בתעסוקה	61
	403-3	שירותי בריאות לעובדים	60-61
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4	שיתוף עובדים בנושאי בריאות ובטיחות בתעסוקה	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-5	הכשרת עובדים בנוגע לבריאות ובטיחות תעסוקתית	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-6	קידום בריאות עובדים	60-61
GRI 103: Management Approach 2016	403-7	מוניעת וצמצום השפעות בריאותיות ובטיחותיות הנובעות מקשרים עסקיים	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-8	העובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול הבריאות והבטיחות בתעסוקה	60-61
	403-9	פציעות הקשורות לעבודה	56
GRI 103: Management Approach 2016	403-10	בעיות בריאות הקשורות לעבודה	56
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	63
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	63
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	63
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	מומצע שעות הדרכה לעובד לשנה	63
	404-2	תוכניות לשיפור כישורי העובד ותוכניות לסייע בתקופות מעבר	63
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	59
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	67-69
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	69
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67
GRI 406: Non discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	67
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	60
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	60
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	60
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	60
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70, 40
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70, 40
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70, 40
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תוכניות	70-73
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	40-44
	FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מועטת יכולת	40-44
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	70
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	70
GRI 415: Public Policy 2016	415-1	תרומות פוליטיות	70
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	92-93
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	92-93
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	92-93
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	92-93
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	92-93
	417-3	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	92-93
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	97
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	97
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	97
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	97

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 404: Training and Education 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	29-30
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	29-30
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 103: Management Approach 2016	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	29-30
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	29-30
	305-6	פליטת חומרים הפוגעים באוזון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 305: Emissions 2016	305-7	פליטות אוויר משמעותיות נוספות	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	54-55
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאין מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	60-62
	401-3	חופשת לידה	68-69
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 402: Labor/ Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	62
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 103: Management Approach 2016	403-1	מערכת לניהול בריאות ובטיחות בתעסוקה	61
	403-2	זיהוי וניהול סיכונים בהקשר לבריאות ובטיחות בתעסוקה	61
	403-3	שירותי בריאות לעובדים	60-61
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-4	שיתוף עובדים בנושאי בריאות ובטיחות בתעסוקה	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-5	הכשרת עובדים בנוגע לבריאות ובטיחות תעסוקתית	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-6	קידום בריאות עובדים	60-61
GRI 103: Management Approach 2016	403-7	מוניעת וצמצום השפעות בריאותיות ובטיחותיות הנובעות מקשרים עסקיים	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-8	העובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול הבריאות והבטיחות בתעסוקה	60-61
	403-9	פציעות הקשורות לעבודה	56
GRI 103: Management Approach 2016	403-10	בעיות בריאות הקשורות לעבודה	56
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	63
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	63
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	63

נספח ג' - הצהרת הבטחת איכות חיצונית

קבוצת הבינלאומי, דוח ESG לשנת 2021

הקדמה

שבֿלת ESG הינה חברת יעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת 'שבֿלת שירותי יעוץ בע"מ' השייכת לפירמת עוד' שבֿלת ושות'. בחודש מאי 2022 פנתה קבוצת הבינלאומי אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח ה-ESG לשנת 2021. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתור (שביצע את העבודה), העומד בראש החברה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת הבינלאומי ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיטוט הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. כוללניות Inclusiveness - התייחסות מלאה לנושאי מתהליך הדיווח עצמו והם המדווחים 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.

הממצאים

דוח זה של קבוצת הבינלאומי הוא התשיעי המפורסם והוא מהווה חלק בלתי נפרד ממגמת פרסום דוחות קיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח העדכניות של ה-GRI, ה-SRS וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive.

הריני מצהיר בזאת כי קבוצת הבינלאומי אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצוינו לעיל. דוח זה, השמיני במספר, ממשיך להציג רמה מקצועית ראויה לציון.

הערות לדוח:

- מענה לסוגיות המהותיות - במסגרת ניתוח הסוגיות המהותיות לדיווח, עלו שורה ארוכה של נושאים מגוונים. לא כולם מקבלים מענה דיווחי מתאים (אם באמצעות הנחיות ה-GRI או באמצעות הנחיות נוספות). חשוב להקפיד כי כל נושא מהותי יקבל מענה דיווחי ומומלץ לבחון זאת ביתר קפדנות בדוחות הבאים.
- יעדי הקיימות SDGs - במהלך השנה שחלפה פרסמה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מסמך מקיף המציג את עמידת ישראל ב-169 היעדים של האו"ם הנכללים ב-17 מטרות-העל. מפת דרכים זו אמורה וצריכה לשמש את הייחוס להתנהלות של תאגידים ומומלץ כי בדוחות הבאים תהיה התייחסות ממוקדת לכך ולא התייחסות כללית למטרות באשר הם.

ברכות לעושים במלאכה,

ד"ר ליעד אורתור

מנהל שבֿלת ESG