

דו"ח ESG

2022 | קבוצת הבינלאומי



תוכן עניינים

78	השקעה בקהילה	6	דברי היו"ר והמנכ"ל
78	תרומה לקהילה	9	פרופיל ופעילות קבוצת הבנק
80	התנדבות עובדים בקהילה	10	מבנה הבעלות
81	ממשל תאגידי	10	מבנה ארגוני של קבוצת הבנק
83	מבנה הממשל התאגידי	11	יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין
83	פעילות הדירקטוריון והרכבו	13	ESG בקבוצת הבינלאומי
89	מדיניות תגמול לעובדים	13	מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי
90	תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי העניין	14	סטטוס עמידה ביעדי הקבוצה לשנת 2025
93	ניהול סיכונים	15	אודות הדו"ח
93	פרופיל הסיכון של הבנק ודרכי ניהולו	19	קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDG's)
94	מנגנוני הבקרה על תהליך ניהול הסיכונים	23	סביבה
94	פיקוח ובקרת ההנהלה	26	שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות
95	פיקוח ובקרת הדירקטוריון	26	ניהול סיכוני סביבה ואקלים במתן אשראי
95	ביקורת פנימית	28	אשראי ירוק
96	המשכיות עסקית	29	שילוב שיקולי ESG בהשקעות
97	אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות	29	שיקולי ESG במערך הייעוץ להשקעות
97	אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי	30	שיקולי ESG במערך הנוסטרו
99	ציות להוראות הדין	31	ניהול השפעות סביבתיות ישירות
101	מדיניות מס	31	צמצום צריכת האנרגיה והפליטות
101	שמירה על טוהר המידות	35	צמצום פסולת ושימוש בחומרי גלם
102	הוגנות	38	עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה
102	הוגנות במוצרים ובשירותים	39	חברה
103	הוגנות בייעוץ השקעות	41	לקוחות ושירותים
103	הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות	41	העצמה פיננסית של הלקוחות
104	חדשנות	44	הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
104	חדשנות במוצרים ושירותים	49	איכות השירות
107	פרטיות ואבטחת מידע	54	שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית
109	שרשרת אספקה אחראית	58	משקיעים בעובדים שלנו
111	פרופיל ספקי הבנק	60	פרופיל עובדי הקבוצה
112	הגנה על זכויות עובדי קבלן	63	דיאלוג עם העובדים
113	נספחים	66	סביבת עבודה
113	אינדקס GRI	69	הכשרה ופיתוח עובדים
119	נספח ג' – אינדקס נושאים מהותיים	73	שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה
120	נספח ד' – הצהרת הבטחת איכות חיצונית		



דברי היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי עניין נכבדים,

להרחיב את המתודולוגיה שלו בנושא ניהול סיכונים אקלים באשראי. מתודולוגיה זו תושלם במהלך 2023, ולאחר מכן תיושם בהדרגה בפעילות המימון של הבנק.

כבנק מוביל בישראל בתחום המסחר בשוק ההון, אנו ערים למגמות הגלובליות בתחום זה, ולחשיבות הגוברת של שיקולי ESG בניהול השקעות. גם בתחום זה שואף הבנק להציע ללקוחותיו כלים מתקדמים וחדשניים. כבר השנה עמד הבנק במלוא היעד שנקבע ל-2025 לגבי השתלמויות של יועצי ההשקעות בבנק בנושא ESG בכדי שיוכלו להציע ללקוחות הבנק אפיקי השקעה אשר לצד שיקולי תשואה וסיכון יהיו מוכוונים גם לחברות בעלות התנהלות אחראית בתחומי חברה, סביבה וממשל תאגידי.

כחלק מאחריותנו החברתית, הבנק הבינלאומי גאה להמשיך בפעילותו עבור קהילות שונות באמצעות מגוון מותגים בעלי מאפיינים ייחודיים. הפעילות מאפשרת גישה למגוון לקוחות, מתן מענה מותאם והעצמה כלכלית של פלחי אוכלוסייה 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 מקצועית ואיכותית בבנק. כל מותג בקבוצת הבנק מכיר לעומק את הצרכים הכלכליים הייחודיים של לקוחותיו, ונותן להם הצעות ערך תחרותיות. כמוסד פיננסי מוביל הנמנה עם אחת מחמש 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.

אנו מתכבדים להגיש לכם את דוח ה-ESG (סביבה, חברה וממשל – Environmental, Social and Governance) של קבוצת הבנק הבינלאומי לשנת 2022. הדו"ח מפורסם זו השנה העשירית ברצף, והוא מתאר את המחויבות העמוקה של הקבוצה לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים וליצירת אימפקט סביבתי וחברתי חיובי במסגרת פעילותה. בהתאם למקובל בדיווח על נושאי ה-ESG, הדוח מחולק לפרקי סביבה, חברה וממשל תאגידי. השנה ביצענו בחינה מחודשת של נושאי ה-ESG המהותיים למחזיקי העניין השונים ולאור בחינה זו עדכנו את רשימת תחומי ה-ESG המהותיים ביותר לדיווח. בנוסף, השנה העמקנו את הדיווח בנושאי ניהול סיכונים סביבה ואקלים ונושא "המימון הירוק".

לתפיסת קבוצת הבינלאומי שילוב היבטי ESG כחלק מהותי בפעילות העסקית שלנו מייצר ערך עסקי לצד ערך חברתי עבור מחזיקי העניין ובכך מהווה מכפיל ערך לפעילות העסקית שלנו. מעבר לכך, אנו מאמינים כי כמוסד פיננסי המהווה חלק ממארג החברה הישראלית, צורת התנהלות הוגנת ומתחשבת מול כלל מחזיקי העניין שלנו היא הדבר הנכון והראוי לעשות. לאור תפיסה זו והחשיבות הרבה שאנו מייחסים להתנהלות עסקית אחראית ואיתית, גיבשנו ואישרנו ב-2022 מדיניות קבוצתית בנושא ESG. מדיניות זו עתידה להוביל את פעילות הקבוצה בניהול ההשפעות החברתיות והסביבתיות שלנו ותהווה "כוכב צפון" לפעילותנו ולבחינת השפעותינו על הסביבה והחברה. המדיניות מפרטת את הנושאים שבמוקד פעילות הקבוצה בתחומי ה-ESG, את חלוקת האחריות בתחום ואת מעגלי הניהול והבקרה המרכזיים, וזאת, בין היתר, באמצעות העצמת לקוחות הבנק, עובדיו והקהילה בה הבנק פועל, ובאופן שמשקף את המחויבות של הבנק לפעול באופן הוגן, אתי וראוי.

השנה ראינו עליית מדרגה בציפיות של מחזיקי עניין, הן ברמה הלאומית והן ברמה הבינלאומית, להטמעת שיקולי אקלים בניהול הסיכונים בסקטור הפיננסי. כדי לעמוד בשורה אחת עם הבנקים המתקדמים בעולם החל הבנק בשנת 2022

סמדר ברבר-צדיק
מנכ"ל

רון לבקוביץ
יו"ר

ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG

בשנת 2022

משקיעים בלקוחות שלנו



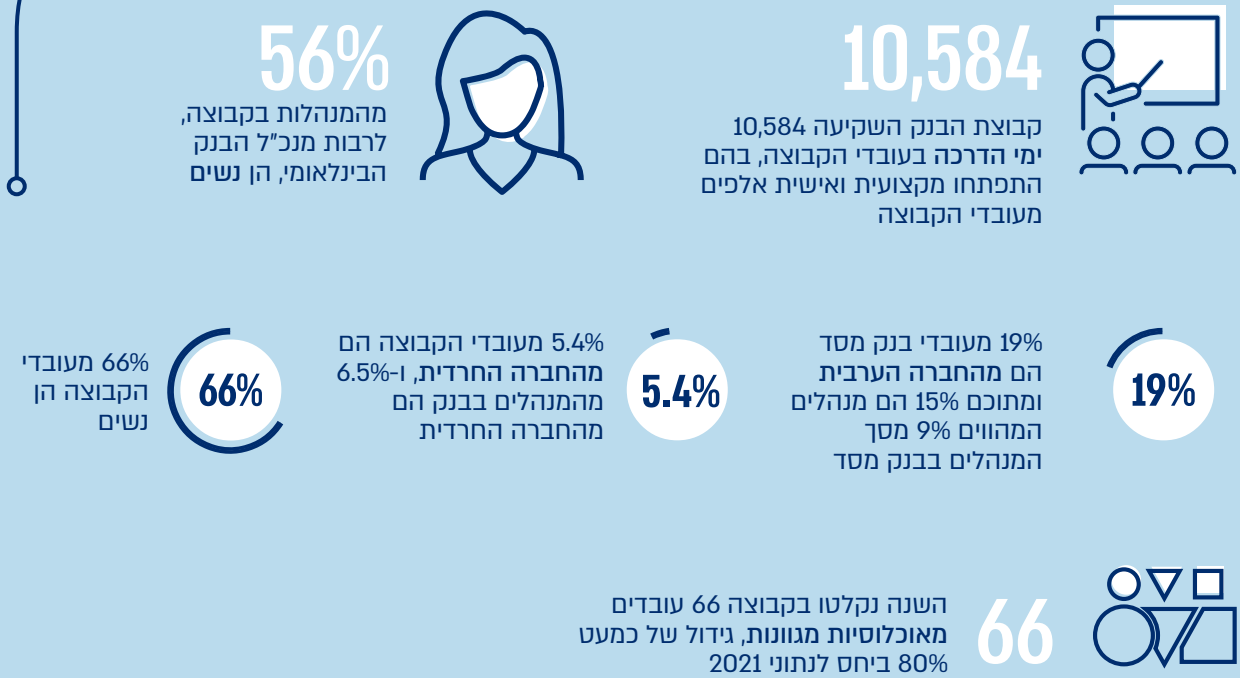
משקיעים בפיתוח שוק ההון



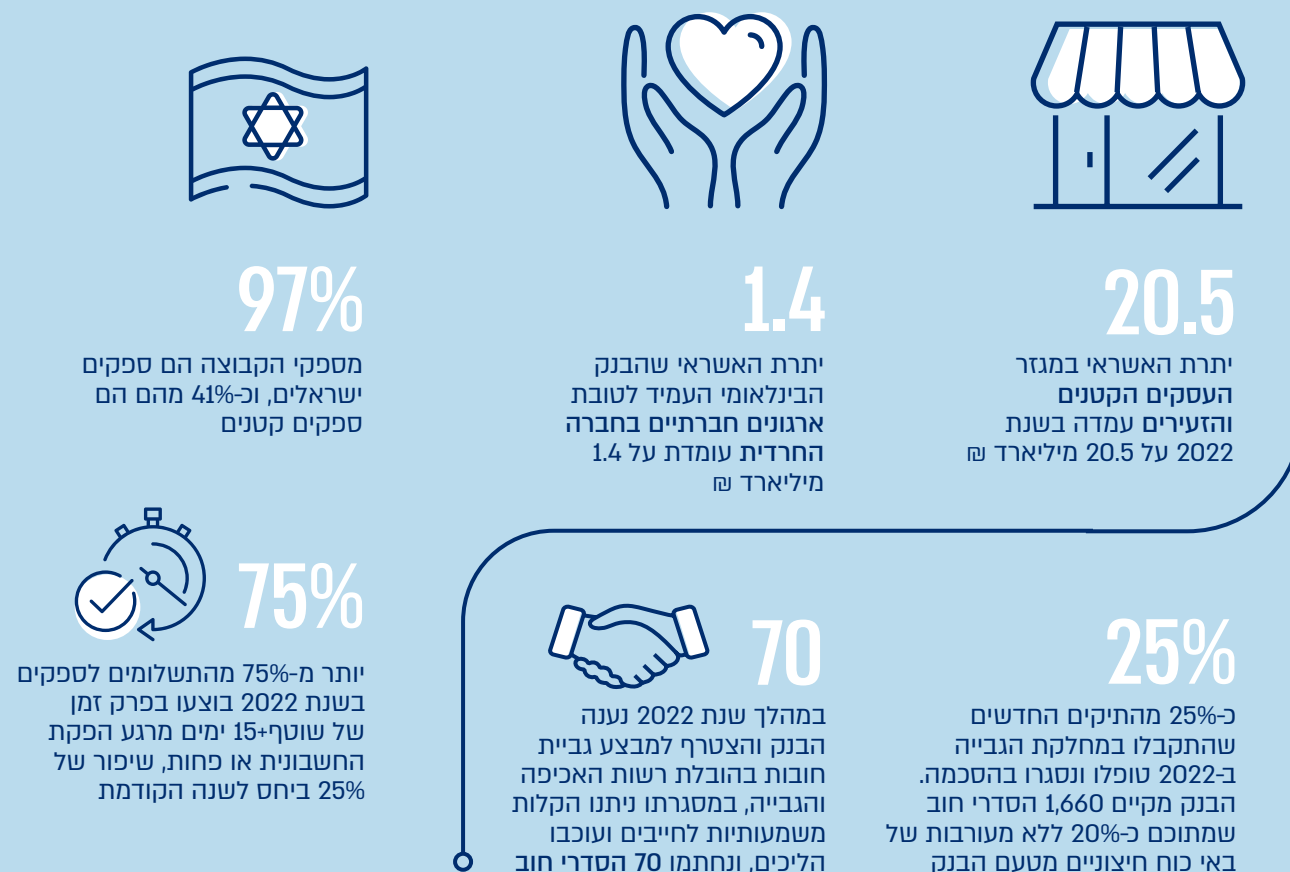
משקיעים בסביבה שלנו



משקיעים בעובדים שלנו



משקיעים במשק הישראלי





פרופיל ופעילות קבוצת הבנק¹

הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972 וניירות הערך שלה רשומים למסחר בבורסה לני"ע בתל אביב ונכללות במדד ת"א 35. 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 הבנק הבינלאומי כוללת שני בנקים – הבנק הבינלאומי ובנק מסד. הבנק הבינלאומי פועל גם באמצעות מותגי בנקאות מובילים נוספים, הממוקדים בקהלי יעד שונים: פאגי, אוצר החייל ויובנק².

פעילותה העסקית של קבוצת הבנק הבינלאומי מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- תיווך פיננסי בין מפקידים ללווים, העומד ביסודה של הבנקאות המסחרית. ההכנסות מפעילות זו מקבלות את ביטוי 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 סיכוני שוק ונזילות 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

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

בשוק ההון. במסגרת החטיבה פועל אזור עסקים, המרכז את פעילות הסניפים העסקיים של הבנק.

- **החטיבה הבנקאית** מספקת שירותי בנקאות ומשכנתאות לכלל מגזרי הלקוחות – משקי בית, בנקאות פרטית ועסקים קטנים וזעירים. השירות מותאם לצרכי הלקוח וניתן באמצעים פרונטליים ודיגיטליים באמצעות מערך הסניפים של הבנק, אפליקציה, אתר ומוקד טלפוני – הבינלאומי קול. השירותים ללקוחות הפלטינום ניתנים באמצעות מרכזי הפלטינום של הבנק הנותנים שירות הוליסטי ללקוחות בכל התחומים הבנקאיים. שירותים בתחום שוק ההון ניתנים הן על ידי מרכזי הייעוץ ומערך הסניפים והן באמצעות האפליקציה ואתר האינטרנט של הבנק. כמו כן, הבנק מפעיל דלפקי משכנתאות המלווים את הלקוחות ונותנים ייעוץ בתהליך קבלת המשכנתא. במסגרת החטיבה הבנקאית, פועלים גם סניפי יובנק המתמחים בבנקאות פרטית ובשוק ההון וסניפי אוצר החייל, המתמחים במתן שירותים ללקוחות קמעונאיים ומסחריים, בדגש על עובדי וגמלאי מערכת הביטחון. בנוסף לחטיבה פועל מערך פאגי, שבמסגרתו פועלים סניפים המתמחים במתן שירותים בנקאיים לחברה הדתית והחרדית.
- **חטיבת ניהול נכסי לקוחות** מרכזת את מכלול הפעילות בתחומי שוק ההון, הכספים והמט"ח עם הלקוחות הפרטיים, העסקיים, המוסדיים ופעילי שוק ההון. במסגרת החטיבה פועלים חדרי העסקאות בניירות ערך, במט"ח ובשקלים וכן מערכי ייעוץ ההשקעות, הייעוץ הפנסיוני ומרכז ההשקעות. כמו כן, החטיבה ממונה על פעילות חברות בנות בתחומים משיקים – החברה לנאמנות והחברה לניהול תיקים.

בנוסף לבנק הבינלאומי, כוללת הקבוצה את בנק מסד המתמחה במתן שירותים לאוכלוסיית המורים בישראל.

הבנק הבינלאומי ובנק מסד חברים באיגוד הבנקים הישראלי. כחברים באיגוד, הם זכאים לקבלת מידע ולהשתתף בדיונים ובתהליכי קבלת ההחלטות המתקיימים במסגרת פעילות האיגוד. רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) מכהנים כרואי החשבון של הבנק משנת 1972.

בשנת 2022 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 להציע 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 שקדמו למשבר הקורונה, ועל כן הצליח לשמר המשכיות עסקית גבוהה ולהעניק שירותים יעילים ורציפים ללקוחות.

בדצמבר 2022 אישר הבנק תוכנית אסטרטגית קבוצתית חדשה לשנים 2023-2025, שנבחנה מול ההתפתחויות המאקרו-כלכליות והשינויים בסביבת התחרות ומול האתגרים השונים בפניהם ניצב הבנק. התוכנית האסטרטגית החדשה ממשיכה לתת ביטוי לתהליכים אסטרטגיים שנעשו בבנק בשנים האחרונות ובמקביל היא כוללת דגשים חדשים כגון אסטרטגיית דיגיטל חדשה, וזאת לשם יצירת ערך משמעותי לבנק וללקוחותיו.

מבנה הבעלות

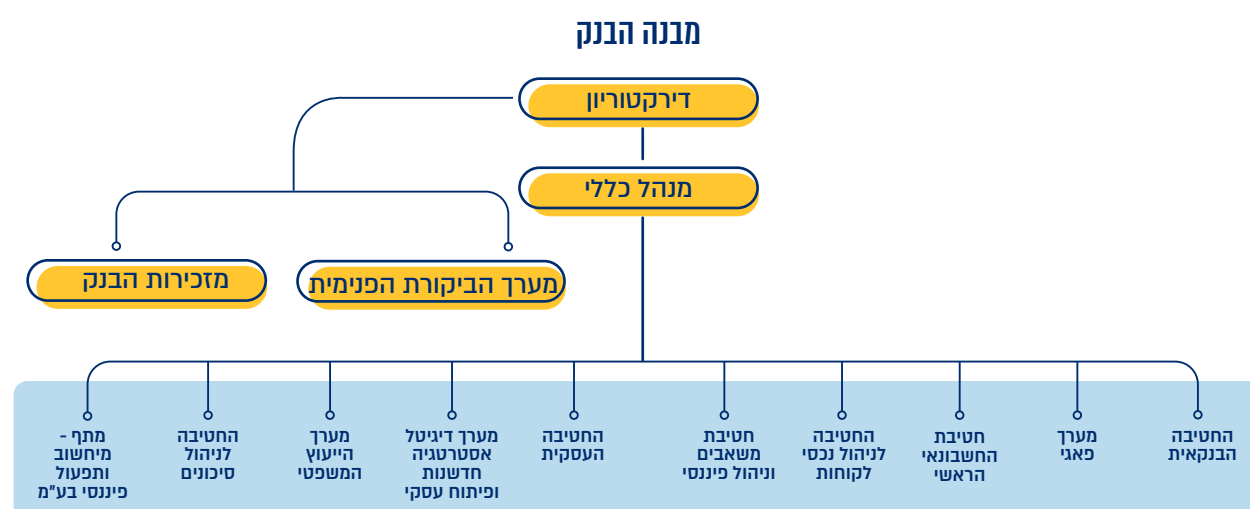
פ.י.ב.י. אחזקות בע"מ (להלן - "פיבי"), היא חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה ומחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק הבינלאומי (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיתר השליטה של בנק ישראל). בעלי השליטה בפי.י.ב.י. אחזקות בע"מ הם מר צדיק בינו וילדין, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי 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 לאחזקותיהם בפיבי ובעקיפין 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 בדו"חות הכספיים לשנת 2022.

בהתאם לדיווחי פיבי, נכון למועד פרסום הדו"חות 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).

החזקות עיקריות של קבוצת הבנק בשנת 2022		
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 2022 פעל הבנק הבינלאומי באמצעות שש חטיבות, חברת הבת מתך וארבעה מערכים. בראש כל חטיבה ומערך עומד חבר הנהלה או חבר פורום 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. מתך (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 31.12.22 מכהנים 11 חברי הנהלה, כולל מנכ"ל הקבוצה.





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 "כחול לבן"

נכון ליום 31 בדצמבר 2022 מנתה קבוצת הבנק 130 סניפים ושלוחות (מתוכם 109 סניפים ושלוחות בבנק הבינלאומי ו-21 סניפים ושלוחות במסד). הקבוצה בוחנת באופן שוטף את ההתפתחות ברווחיות ובפעילות העסקית של הסניפים, ביחס לאוכלוסיות המטרה אותן 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 "כחול לבן"; עבור עובדי הקבוצה הערך מתבטא על ידי העסקתם, תשלום משכורות ודאגה לרווחת 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 וחסכון. ב-31 בדצמבר 2022 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 117.2 מיליארד ₪.

קבוצת הבנק תורמת לפיתוח המשק הישראלי גם בדרכים עקיפות. כך למשל, סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ ויותר מ-40% מהם נמצאים במקומות המרוחקים ממרכז הארץ. כך מאפשרת הקבוצה גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ נגישות לפעילות פיננסית. בנוסף לכך, המותגים הבנקאיים השונים בקבוצה מתמחים במתן מענה מקצועי ויעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: החברה החרדית,

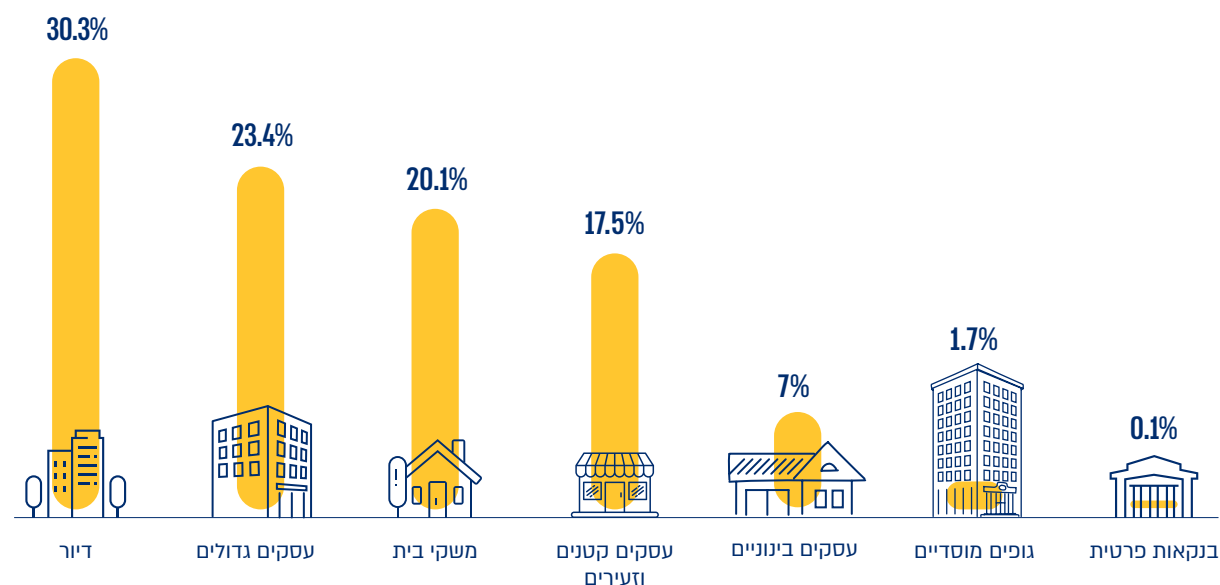
החברה הערבית, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים, אוכלוסיית יוצאי חבר העמים והעסקים הזעירים, הקטנים והבינוניים. לאוכלוסיות אלו צרכים פיננסיים שונים ובאמצעות ההתמחויות הייחודיות של המותגים השונים בקבוצה אנו מאפשרים הנגשת השירותים הפיננסיים למגוון קבוצות האוכלוסייה במדינה באופן מותאם 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.

ביצועים כלכליים – קבוצת הבינלאומי בשנים 2017-2021 (במיליוני ₪)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
סך הכנסות	3,752	4,123	4,122	4,160	4,550	5,414
הוצאות תפעוליות ואחרות	2,607	2,819	2,654	2,569	2,652	2,755
משכורות והוצאות נלוות	1,579	1,696	1,601	1,532	1,601	1,680
הפרשה למיסים על הרווח	358	408	478	368	728	884
רווח נקי	678	733	865	750	1,405	1,667
דיבידנד	310	355	410	125	543	945

אשראי לציבור לפי מגזרי פעילות

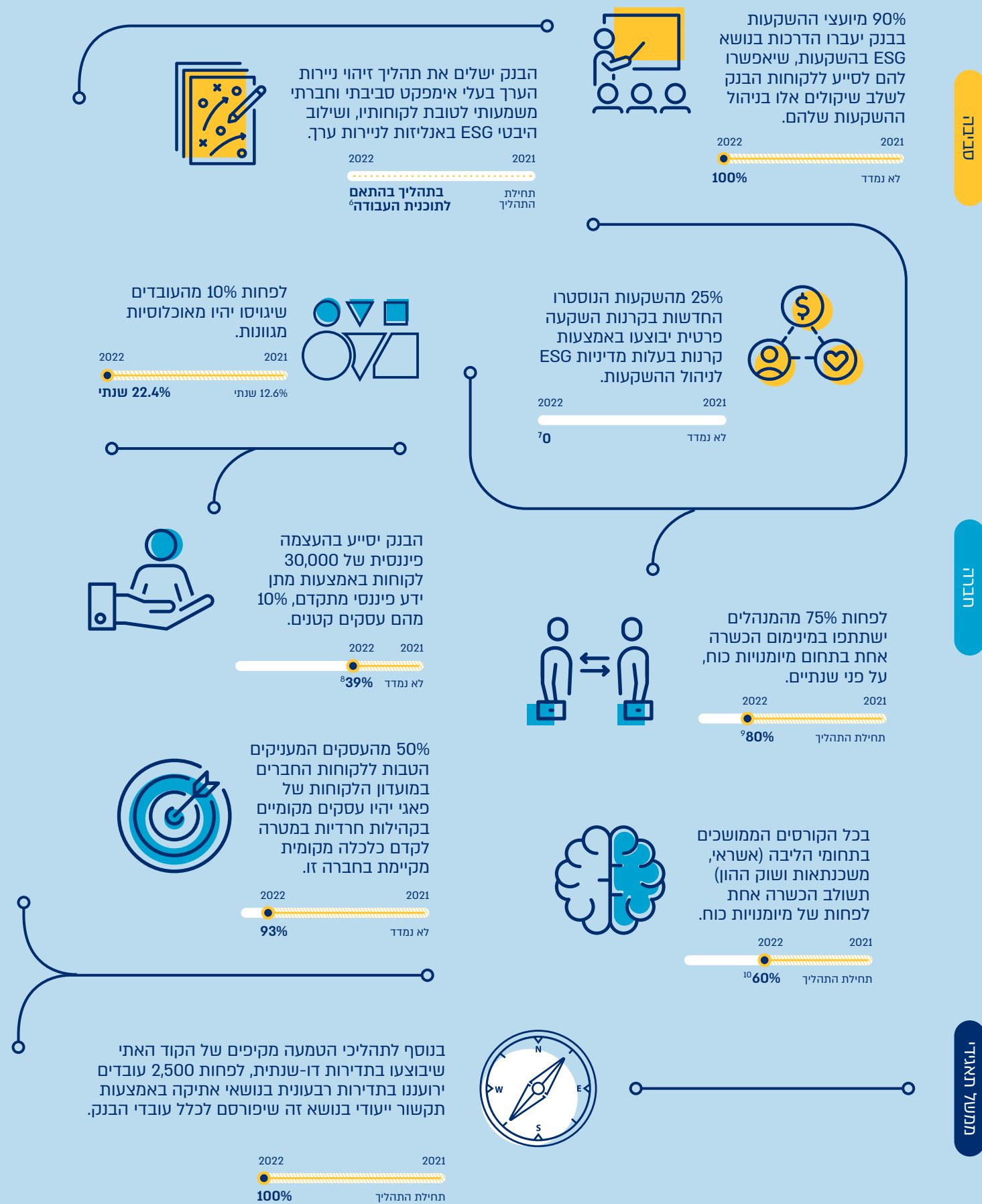


פיזור סניפים

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים ממוצע ממוצע הארץ ³	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי	61	22	36%
יובנק	3	0	0%
אוצר החייל	28	15	54%
פאגי	17	7	41%
מסד	21	9	43%
סה"כ	130	53	41%

3. צפינית לקו חדירה או דרומית לקו גדרה

4. הנתון המוצג לגבי 1202 תוקן



6. הנושא נבחן במהלך 2022 ונוהל מ"מ מול ספקי שירותים בתחום. ב-2023, במידה ותושלם חתימה על הסכם מול ספק, יתווסף למערכת דירוג קרנות נאמנות ציון ESG ובאנליזות של נירות ערך תינתן התייחסות לנתון, ככל שהחברה בעלת נירות הערך הרלוונטיים מדווחת אודות הנושא
7. לא בוצעו השקעות חדשות ב-2022
8. במהלך 2022 כ-11,800 לקוחות נחשפו לידע פיננסי מתקדם. לא קיים נתון עבור עסקים קטנים
9. כ-60% מהמנהלים השתתפו בהכשרה מסוג זה עד כה, המהווה 80% מהיעד שנקבע
10. ב-3 מתוך 5 הכשרות ממושכות שולבו בשנת 2022 הכשרות מיומנויות כוח



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 וניהול פיננסי 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 הבת.

נושאים בתחום ה-ESG נדונים בהנהלה, בדירקטוריון ובועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת משאבים וניהול פיננסי ומנהלת הפיתוח הארגוני והרווחה מציגות בפני הדירקטוריון את דו"ח ה-ESG של הבנק. חטיבת משאבים וניהול פיננסי היא האחראית על הובלת תחום ה-ESG בבנק, תכלול ותיאום המאמצים לקידום התחום בחטיבות השונות, 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 פעילותנו. לפרטים נוספים אודות דו"ח זה ניתן לפנות לאורלי אלעד, מנהלת הפיתוח הארגוני והרווחה, בכתובת המייל elad.o@fibi.co.il.

מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי

כאחת מחמש קבוצות הבנקאות הגדולות בישראל, קבוצת הבנק הבינלאומי היא גורם מוביל בעל תרומה רבה לפיתוח חברתי-כלכלי במשק הישראלי. תרומתה של קבוצת הבנק באה לידי ביטוי במגוון היבטים, החל מליבת הפעילות העסקית המאפשרת



אודות הדו"ח¹¹

דו"ח ה-ESG השנתי העשירי של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את עשיית הקבוצה וביצועיה בתחומי פעילותה לטובת מחזיקי העניין השונים. הדו"ח מתייחס לפעילות הקבוצה בשנת 2022 בתחומי ה-ESG שזוהו כמהותיים לבנק. זיהוי הסוגיות המהותיות נעשה בין השאר באמצעות תהליך התייעצות עם מחזיקי עניין בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות בתחום. הדו"ח נכתב בהתאם ל-GRI Standards, על פי אפשרות הדיווח ברמת השקיפות המורחבת והמקיפה (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards).¹² מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, וזאת כדי לאפשר למחזיקי העניין של הקבוצה לקבל תמונה מקיפה על פעילותו בתחום ה-ESG. במסגרת זאת, הדו"ח פונה לכל מחזיקי העניין השונים במגוון תחומים הרלוונטיים להם.

הדו"ח סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי, וכולל את ההתייחסות לפעילות שני הבנקים בקבוצה: הבנק הבינלאומי (הכולל את מערך פאג'י ומותג יובנק שמוזגו לתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015) ואת מותג אוצר החייל שמוזג לבנק הבינלאומי בשנת 2019), את בנק מסד, וכן את חברת הבת מתר (במקומות בהם יש לפעילות החברה השפעות בעולמות התוכן המוצגים בדו"ח זה).¹³

הדו"ח הקודם של הקבוצה פורסם בשנת 2022 ביחס לשנת הפעילות 2021. 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 יצוינו במקומות הרלוונטיים שבהם חלו שינויים. הדו"ח מציג את הנושאים המהותיים לפעילות הקבוצה בעולמות התוכן של ה-ESG, על בסיס תהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק שבוצע כהכנה לעריכת וכתובת הדו"ח שלפניכם (כפי שיפורט בהמשך).

הדו"ח עבר בקרת נאותות חיצונית של גורם שלישי בלתי תלוי על ידי "שבילת ESG" (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא בסופו של מסמך זה). בנוסף, הדו"ח נבדק על ידי שירות הגילויים המהותיים (Content Index – Essentials Service) של ארגון ה-GRI¹⁴, 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. חלק מהנתונים בדו"ח זה מוצגים בהשוואה לנתוני הדו"ח הקבוצתי הקודם (לפעילות בשנת 2021) וחלק מהנתונים משמשים גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדו"ח שבהם טיובה המדידה). הנתונים הכמותיים בדו"ח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם לנדרש 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 מהותיות¹⁵

כתיבת דו"ח ה-ESG זה, נעשתה על פי מסגרת הדיווח המקובלת בארץ ובעולם, הסטנדרטים של ארגון ה-GRI. 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 לניהול ולדיווח. מסגרת זו מגדירה לארגון לקראת הכנת דו"ח ה-ESG, תהליך של ניתוח הנושאים המהותיים עבורו, תוך הכללת ציפיות מחזיקי עניין חיצוניים של הארגון, לצד הערכה של פוטנציאל ההשפעה של הארגון על סביבתו העסקית והאנושית.

כאשר בוחנים מהן הסוגיות המהותיות לארגון, ננקטים בגישה של "מהותיות כפולה". כלומר, סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי ה-ESG (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) אשר לניהולן האפקטיבי יש השפעה מהותית על העמידות הפיננסית של הארגון, או כאלה שלהתנהלות הארגון בתחום זה יש השפעה מהותית על סביבתו כאמור. רשימת הסוגיות המוגדרות כסוגיות מהותיות עשויה להיות מושפעת 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, ועליהם הקבוצה נדרשת לדווח. מסגרת הדיווח של ארגון ה-GRI, לפיה מדווחת קבוצת הבינלאומי, מהווה כלי ניהולי לקידום ודיווח הפעילות בנוגע לסוגיות המהותיות, ומנחה את הארגון לדווח על הגישה הניהולית והביצועיים השנתיים בכל נושא שנבחר כמהותי.

בסוף שנת 2022 בוצע תהליך לתיקוף ועדכון של רשימת סוגיות ה-ESG אותן הבנק מגדיר כמהותיות לניהול ודיווח. רשימת הסוגיות הראשונית נבנתה על בסיס הרשימה הקיימת מדו"ח 2021 תוך עדכון לפי התפתחויות בגישה ל-ESG בתחום הפיננסי והתפתחויות בהבנת ההשפעות וההשפעות הפוטנציאליות של גופים פיננסיים ובנקים בפרט. על מנת ליצור את הרשימה הראשונית בהסתכלות רחבה ככל האפשר, נותחו הגדרות הנושאים הנדרשים בתקני הדיווח – תקן ה-GRI ותקן ה-SASB (Sustainability Accounting Standards Board) לסקטור הרלוונטי, הסוגיות שבנקים מובילים בישראל ובעולם מגדירים כמהותיות, לצד הנושאים המהותיים לסקטור על ידי חברות דירוג ESG.

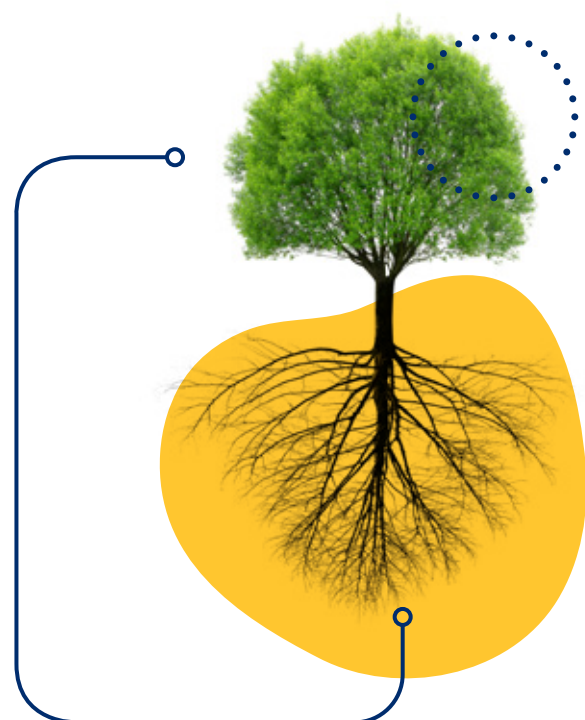
במיקוד רשימה זו והתאמתה להקשר המקומי, נסקרו עמדת הרגולטור כפי שהיא משתקפת בהנחיות המפקח על הבנקים כמו גם חוזרים שפורסמו, דירוגים בתחום ה-ESG ומסמכים אחרים. ניתוח העמדות הללו אשר מייצגות את האינטרסים של הציבור והסביבה, ושל המשקיעים, סייע בזיהוי התחומים בהם יש לבנק השפעה מהותית על הזירה בה הוא פועל, וכן את התחומים להם יש השפעה פיננסית מהותית על הבנק.

GRI 3-1.15

סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי ה-ESG (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) בהן לארגון השפעה מהותית על מחזיקי העניין שלו או שלניהולן האפקטיבי השפעה מהותית על הארגון

נוסף על קבוצות אלו, הבנק פנה להתייעצות ישירה לשתי קבוצות מחזיקי עניין נוספות – העובדים והלקוחות – באמצעות סקרים. זאת על מנת לשלב את תפיסותיהם בתיעדוף והמשך דיוק של רשימת הסוגיות המהותיות עבור קבוצת הבינלאומי ומחזיקי העניין שלה. להשלמת התמונה, הנהלת הקבוצה דנה בממצאי ההתייעצות והמחקר על מנת ליצור תיעדוף סוגיות המייצג את רעיון המהותיות הכפולה תוך סנכרון של מהותיות השפעת פעולות הבנק עם המהותיות פיננסית של פעולות ונושאים שונים עבור הבנק בהינתן הן סיכונים והן הזדמנויות. רשימת הסוגיות המתועדפת נלקחה בחשבון במסגרת דיווח זה מתוך שאיפה לתת מענה לנושאים השונים המעניינים קבוצות מחזיקי עניין שונות.

באופן מתבקש, תהליך העדכון הוביל לשינויים לעומת רשימת הנושאים שפורסמו בשנה שעברה. ההתאמה לגישות המשתנות בתחום הובילה לפיצול ואיחוד של סוגיות מסוימות, להורדה של אחרות ולתוספת של סוגיות חדשות.



11. GRI 2-2, 2-3

12. GRI 1: Foundation 2021

13. GRI 2-2

14. GRI 2-5, For the Content Index – Essentials Service., GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 2-2, 2-3, 2-29, 2-30, 3-1, 3-2 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report

אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי

התנהלות אתית ומוסרית של הבנק בכל עסקיו, תוך צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה במקביל לקידום מצוינות עסקית וערכית, על בסיס הטמעת אתיקה עסקית בפעילות, לרבות מניעת אירועי שחיתות, אפליה, וחסר הוגנות ללקוחות, כולל מיפוי החובות החלות על הבנק מתוקף הוראות הדין והרגולטורים השונים, וכלל הפעולות הנעשות על מנת לוודא עמידה של הקבוצה בהן.

ממשל תאגידי איכותי

יצירת והטמעת מנגנוני ממשל וניהול פנימי איכותיים ומבנה דירקטוריון יעיל, מגוון ואקטיבי על מנת להשיג את היעדים קצרי הטווח וארוכי הטווח של הבנק.

ניהול סיכונים

ניהול היציבות העסקית והפיננסית של הבנק לאור אתגרים נוכחיים ועתידיים אשר עלולים להשפיע על התפעול והניהול של הבנק על ידי ניהול סיכונים מושכל ואפקטיבי.

פרטיות ואבטחת מידע

ניהול אבטחת המידע ושמירה אפקטיבית על סודיות המידע של הלקוחות ושימוש נאות במידע, במקביל למענה וטיפול בפניות לקוחות בתחום זה.

המשכיות עסקית

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

שקיפות והוגנות במוצרים ושירותים

הטמעת עקרונות של שקיפות והוגנות במוצרים והשירותים שמציעה קבוצת הבנק ללקוחותיה 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.

חדשנות במוצרים ושירותים

קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערוצים הישירים.

הכללה פיננסית ונגישות לשירותים

מתן שירותים לאוכלוסיות השונות בחברה הישראלית באופן מותאם, נגיש ושוויוני. בנוסף למתן שירות חדשני, מהיר ומקצועי, קידום נגישות השירות מאפשר ללקוחות ממגוון רקעים, גילאים ואזורים, ולאנשים עם מוגבלויות לקבל שירות איכותי ומותאם לצרכיהם ככל לקוח.

הכשרה ופיתוח עובדים

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

איכות השירות

השקעה במתן שירות איכותי לשמירה על שביעות רצון הלקוחות, לרבות הדרכה, ניטור ומדידה, למידה ושיפור איכות השירות.

ניהול סיכוני סביבה ואקלים

שמירה על היציבות הפיננסית של הבנק אל מול אתגרי הסביבה והאקלים על ידי שילוב התייחסות לסיכונים אלו בתהליכי ניהול הסיכונים הפיננסיים של הבנק.

סביבת עבודה ותנאי העסקה

שמירה על סביבת עבודה נעימה, הוגנת, בטוחה, מפרה ומתגמלת עבור כלל עובדי הבנק תוך מחשבה על רווחתם האישית ודאגה לתגמול ותנאי עבודה ראויים ומכבדים.

שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות

פיתוח ושיווק מוצרים חדשים אשר מקדמים אחריות סביבתית ומכלילים שיקולי סביבה ואקלים בתהליך קבלת ההחלטות.

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,

השינויים העיקריים ברשימת הסוגיות הם:

- הופרדה ההתייחסות לשיקולים חברתיים ולשיקולי סביבה ואקלים במתן אשראי ופיתוח מוצרים, בהתאם להבחנה הניכרת בהתייחסות לשני תחומים אלו והדגש המשמעותי הקיים כיום על נושא האקלים
- נוספה הסוגיה של "ניהול סיכוני אקלים" כתוצאה מההבנה המתחזקת כי נושא זה דורש כלים ותשומת לב מוגדרים לו, גם היכן שהוא משולב במערכי ניהול הסיכונים הכללי של הבנק
- שתי הסוגיות הנוגעות להנגשת שירותים – "נגישות לאנשים עם מוגבלות" ו"פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית", אוחדו תחת הכותרת של "הכללה פיננסית ונגישות לשירותים" כדי לשקף את גישת השירות וההכללה של קבוצת הבנק
- הסוגיות "יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין" ו"תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין" לא נכללו השנה כסוגיות בפני עצמן בתהליך התעדוף היות ונושאים אלו שזורים בסוגיות האחרות שמפרטות הן כיצד הבנק שואף לייצר ערך כלכלי, והן כיצד הוא משמר תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין
- נושאי אתיקה, שקיפות וממשל תאגידי איכותי עלו ברמת המהותיות שלהם לעומת העבר. כמו גם הנושא של הכללה פיננסית
- השקעה בקהילה כסוגיה, ירדה במהותיות בעוד סוגיות המכלילות מודעות חברתית סביבתית בליבת העשייה כמו שיקולי סביבה ואקלים או שיקולים חברתיים במימון והשקעות (בנפרד) עלו בהיבט המהותיות

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.

שיקולים חברתיים במימון והשקעות

הכללה של שיקולים חברתיים בתהליך קבלת ההחלטות בדבר מתן אשראי או ביצוע השקעות. כמו כן, מתן דגש לשיקולים סביבתיים בעת פיתוח ושיווק של מוצרים פיננסיים חדשים.

קידום ידע והבנה פיננסיים

נקיטת פעולות כגון הזדמנויות למידה והנגשת ידע לציבור במטרה להעמיק את הידע הפיננסי של לקוחות הבנק והחברה הישראלית ולהקנות כלים לקבלת החלטות מושכלות בדבר התנהלות פיננסית.

התייעלות סביבתית-תפעולית

בהירתמות למען צמצום השפעת הבנק הסביבתית. לקיחה בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילות הבנק השוטפת ונקיטת פעולות לצמצום השימוש במשאבים, חומרים ואנרגיה לצורך הגנה על הסביבה.

שרשרת אספקה אחראית

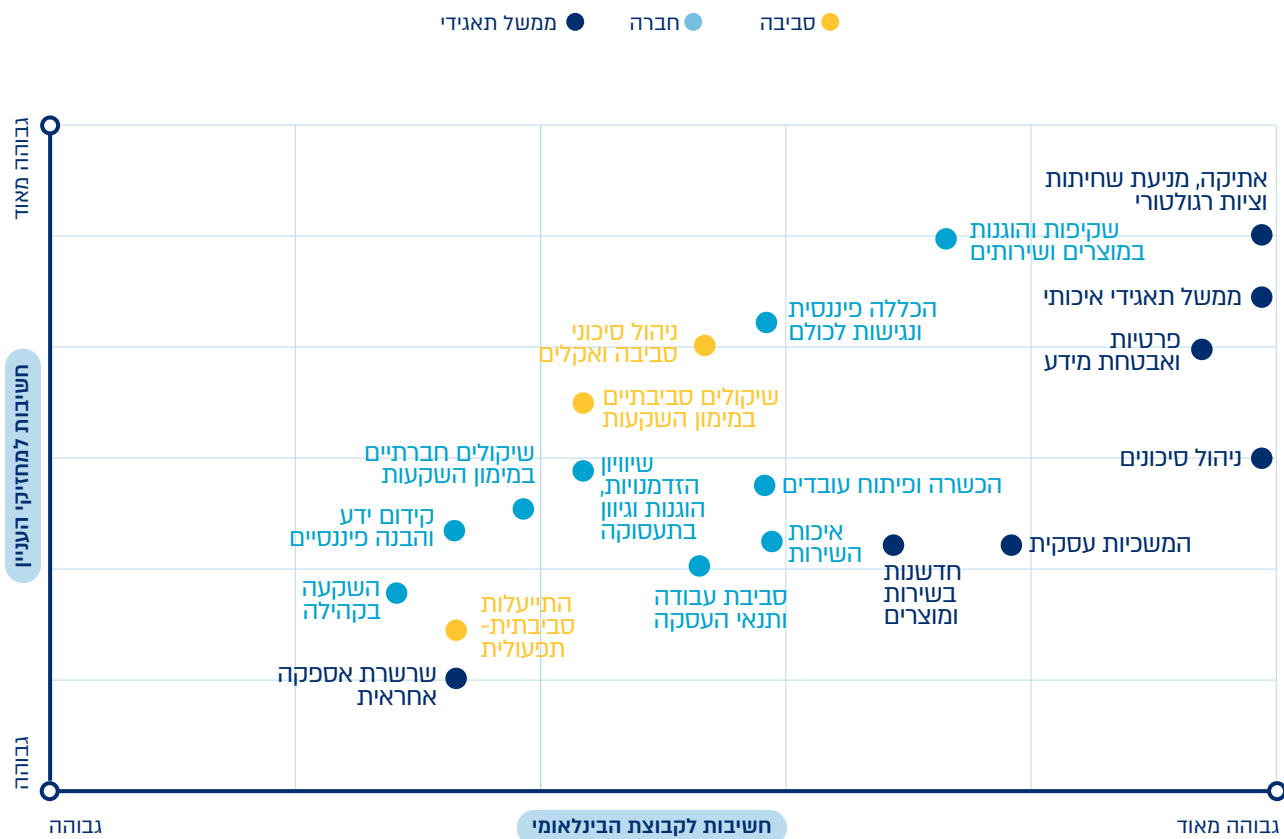
שילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים בניהול מערך ההתקשרויות של הקבוצה עם ספקים, למשל על ידי הקפדה על תנאי העסקה הוגנים ונאותים של קבלני כוח אדם, התנהלות הוגנת מול הספקים, תרומה למשק הישראלי באמצעות התקשרויות עם עסקים מקומיים ומהפריפריה והקפדה על ניהול נאות של תהליכי הרכש.

השקעה בקהילה

השקעה בקהילה תוך קידום מטרות חברתיות שונות על ידי גיבוש מדיניות, תרומות למסגרות ועמותות שונות בכסף ובשווה כסף, התנדבות עובדים וקידום מגוון פעילויות חברתיות.

קבוצת הבנק הבינלאומי רואה בכל הנושאים ברשימה זו נושאים המהותיים לפעילות הבנק ולמחזיקי העניין שלה. המטריצה שלהלן מציגה באופן גרפי יחסי את הנושאים לצורך המחשה.

סוגיות מהותיות לשנת 2022 בקבוצת הבינלאומי בהיבטי ESG



קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDG's)

יעדי פיתוח בר-קיימא (Sustainable Development Goals – SDG's) – 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. כחלק 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 להשגת ה-SDG's, ולקידום פיתוח בר-קיימא במדינה.

הפירוט להלן מתייחס לעיקר הפעילויות שהבנק מקדם במסגרת מימוש היעדים. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא בהרחבה על הפעילויות הרלוונטיות של הבנק אשר מסייעות 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 ועסקים.

הכשרה ופיתוח עובדים:

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



שוויון הזדמנויות וגיוון בהעסקה:

שיעור הנשים המועסקות בקבוצת הבינלאומי עומד על 66% (לעומת כ-59% בשוק העבודה בישראל). שיעור הנשים המנהלות בקבוצת הבינלאומי עומד על למעלה ממחצית המנהלים בקבוצה, כ-56% (לעומת כ-34% בשוק העבודה בישראל). שיעור הנשים בתפקידי ניהול בכיר בקבוצת הבנק (הנהלה ומנהלים בכירים) עומד על 39%, לרבות מנכ"ל הבנק שהינה האישה היחידה בתפקיד מנכ"ל בנק בישראל והאישה היחידה בתפקיד מנכ"ל במדד תל אביב 35. שכר הבסיס לכל מנהל/ת ועובד/ת בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממגדר העובד/ת. כל החברות בקבוצה פועלות באופן משמעותי למניעת הטרדות מיניות באמצעות הכשרות, ימי עיון, מנגנוני דיווח ובמידת הצורך נקיטת צעדים משמעותיים.



שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות:

הבנק רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממן פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. בשנת 2022 העמיד הבנק אשראי לפרויקטים סביבתיים בסך של כ-340 מיליון ₪.

מימון אנרגיות מתחדשות:

יתרת האשראי בסוף שנת 2022 לפרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת עמדה על 220 מיליון ₪ לעומת 209 בסוף שנת 2021.





סיוע לעסקים קטנים ובינוניים:

היתרה בסוף 2022 של האשראי שניתן על ידי הבנק לעסקים קטנים, זעירים ובינוניים עומדת על 28.7 מיליארד ₪, בכלל זה אשראי ייעודי שניתן במסגרת קרנות בערבות המדינה והקרן לסיוע לעסקים להתמודדות עם משבר הקורונה.

סביבת העסקה:

קבוצת הבנק מעניקה תנאי תעסוקה וסביבת העסקה טובים לעובדים, ונחשבת זה שנים לאחד מ-50 המעסיקים המועדפים במשק הישראלי על פי סקר BDI. השנה, זינק הבנק הבינלאומי 10 מקומות ודורג במקום ה-35.

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 כדיון.



פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית:

פעילות ממוקדת לקוח, שנועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הפיננסיים הייחודיים של מגוון אוכלוסיות וקהילות. מערך פאג' מאפשר פיתוח כלכלי ופעילות פיננסית שוטפת בחברה החרדית והדתית, לרבות פעילות חינוך פיננסי ומתן אשראי לארגונים חברתיים בחברה זו. בנק מסד מקדם פעילות להרחבת הפריסה ושיפור השירות בחברה הערבית ומציע מוצרים ושירותים מותאמים לחברה זו. הבנק הבינלאומי מקדם פעילות שוטפת לטובת הנגשת שירותים פיננסיים מותאמים לטובת האזרחים הוותיקים.

נגישות לאנשים עם מוגבלות:

כל סניפי הבנק מונגשים לציבור, לרבות לבעלי מוגבלויות, והבנק ממשיך לפעול לשיפור רמת הנגישות לשירותים באמצעים השונים.

גיוון בתעסוקה:

הבנק מקפיד להעסיק עובדים מקבוצות בתת-ייצוג בשוק העבודה בישראל, לרבות עובדים מהחברה החרדית ומהחברה הערבית, ואנשים עם מוגבלויות, תוך מתן הזדמנויות שוות בגיוסם, העסקתם וקידומם בבנק. בשנת 2022 כ-22.4% מהעובדים שגויסו הינם עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה, מדובר בגידול של כמעט 80% ביחס לנתוני השנה הקודמת.



שרשרת אספקה אחראית:

הבנק מקפיד לשתף 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 2022 עלה הילוך פרויקט ה-PaperLess המחליף את השימוש בנייר באמצעים דיגיטליים. הבנק פועל גם לעידוד מחזור של פסולת בסניפיו ומשרדיו ומעודד את לקוחותיו לקבל דיוור אלקטרוני. בשנת הדו"ח כלל הטונרים והפסולת האלקטרונית של הקבוצה הועברו למחזור על ידי גורמים מורשים.



שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות:

קבוצת הבנק מקיימת מדיניות ניהול סיכונים סביבה של הלווים כחלק מתהליך מתן אשראי אשר כוללת מתודולוגיה ותהליכי עבודה סדורים לניטור, זיהוי, איתור, הערכת ובקרת סיכונים הסביבה והאקלים המהותיים של הלווים 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 2022 עמדה טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה על כ-13,993 טון CO2eq, מתוכם כ-1,620 טון CO2eq במכלול 1, כ-10,987 טון CO2eq במכלול 2 וכ-1,386 טון CO2eq במכלול 3.



בשנת 2022 עמדה טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה על כ-
13,993 טון CO2eq



הוגנות:

הקפדה על גילוי נאות ללקוח, תוך מתן מידע מלא והסבר מקיף. הוגנות בשיעור, בפרסום, במכירות ובייעוץ השקעות. הוגנות כלפי לקוחות הנקלעים לקשיים. גם בשנת 2022 לא הוטלו על הבנק קנסות בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושאי שיווק, תקשורת וגבייה.

אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות:

הבנק פועל למניעת שוחד ושחיתות באמצעות מספר מנגנונים, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים ובקרה על פעילות הרכש. כמו כן, כל עובד שנקלט בבנק עובר בדיקת מהימנות טרם תחילת עבודתו. הבנק פועל 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.



סביבה ESG



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)

כחלק מפעילות המימון וההשקעות של הבנק, אנו לוקחים בחשבון פרמטרים סביבתיים שונים (לרבות סיכונים סביבתיים ואימפקט סביבתי חיובי) כחלק מהשיקולים השונים בבחינת השקעות ואפשרויות מימון. כחלק 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.

שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות

כחלק מההערכות לשינויי האקלים וכוללים בין השאר סיכונים הנובעים משינויי רגולציה, שינויים בהעדפות הצרכנים, סיכונים מוניטין ועוד. ניהול הסיכון הסביבתי והאקלימי משתלב בראיית הבנק את ניהול הסיכונים הכלליים בפעילותו ובתפיסתו של הבנק את החשיבות בניהול עסקיו באופן שקול ואחראי.

הבנק תופס את הסיכון הסביבתי והאקלימי כגורם סיכון המעצים את קטגוריות הסיכון המסורתיות שהבנק מנהל – סיכון אשראי, סיכון נזילות, סיכון תפעולי ועוד. בפרט, סיכונים הסביבה והאקלים הינם חלק מן הסיכונים להם חשופה הקבוצה במסגרת פעילותה העסקית בתחום האשראי. התממשות סיכונים סביבה ואקלים עשויה להתבטא, בין השאר, בירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלווה הנובעות מהשפעתו על הסביבה או כתוצאה מפגיעה הנובעת משינויי אקלים. השפעה זו יכולה להוביל, בין השאר, לפגיעה במוניטין של הלווה, לעלויות ומגבלות רגולטוריות שיפגעו בתוצאותיו העסקיות, ולקשיים בנגישות לשווקים בינלאומיים. כל אלו, עלולים להקשות על הלווה לעמוד בהתחייבויותיו ולפגוע ביציבותו הפיננסית, ועל כן הקבוצה בוחנת סיכון זה כחלק מסך סיכונים האשראי אותם היא מנהלת. בנוסף, מעצם שיתוף הפעולה בין הקבוצה לבין הגורם בעל ההשפעה הישירה על הסביבה והאקלים, ומימון הפעילות על ידה, ישנו סיכון מוניטין עבור הבנק.

אנו ערים לרגולציה הגלובלית הגוברת בתחום ניהול סיכונים אקלים וסיכונים סביבתיים ולפעילות הפיקוח על הבנקים להעלאת המודעות וחשיבות הפנמתם של שיקולים אלה בפעילותה של המערכת הבנקאית. על כן, לאחר שנים בהם הבנק מנהל את סיכונים הסביבה בפעילות האשראי באופן מוקפד, החל הבנק בסוף 2022 תהליך לבניית מתודולוגיה לזיהוי, הערכה וניהול סיכונים האקלים אשר תשתלב במדיניות הקיימת לניהול סיכונים סביבה בהתאם להנחיות הפיקוח והפרקטיקות הגלובליות המובילות.

כחלק מהתהליך להטמעת ניהול סיכונים אקלים במתודולוגיית ניהול הסיכונים של הבנק, בחן השנה הבנק לראשונה את היקף סיכון האשראי המיוחס לסקטורים עתירי פליטות פחמן, כשלב ראשון בתהליך לשיקוף תהליכי ניהול סיכונים הסביבה והאקלים בבנק. הסקטורים שנבחרו בשלב זה לגילוי הינם הסקטורים שמופנו כחשופים באופן מוגבר לסיכונים מעבר על ידי מסגרות העבודה הגלובליות המובילות בתחום סיכונים האקלים במגזר הפיננסי UNEP FI – United Nations Environment Program financial initiative, SBTi – Science Based Targets initiative, PACTA – Paris Agreement Capital Transition Assessment. הענפים הללו הם המקושרים לשרשרת הערך של תעשיית דלקי המאובנים כגון ייצור חיפוש וזיקוק נפט וגז, ענפי תעשייה עתירי פליטות כגון ייצור חשמל, מלט ומתכת, וענפים המאופיינים בפליטות פחמן מבזרות מרובות כגון תחבורה וחקלאות בעלי חיים.

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, יתכנו השפעות בעלות משמעות לסביבה או לאקלים.

להשפעות אלו של הגופים הממומנים והמושקעים על ידי הבנק יש השפעות גם על הערך העסקי שהבנק מפקי מפעילות המימון וההשקעות. היבטי סביבה ואקלים עלולים להוות גורמי סיכון או ערך פיננסיים משמעותיים. הסיכון 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 היבטי סביבה ואקלים כחלק מתהליך ניהול הסיכונים הפיננסיים השונים.

במקביל, קבוצת הבינלאומי רואה ערך רב במימון ואישור של פרויקטים עסקיים התורמים לפיתוח סביבתי בר-קיימא, לשמירה על הסביבה או למאבק בשינויי אקלים. במסגרת זאת הקבוצה מעניקה, כחלק 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 סביבה ואקלים במתן אשראי

ניהול סיכונים סביבה ואקלים בפעילות אשראי ומימון משמעו היכולת לאפיין, לזהות ולחתור לצמצום או מניעה, של סיכון הנובע מגורמים סביבתיים או אקלימיים אשר יש בהם פוטנציאל לפגיעה בהסכם בין הבנק ללווה. לדוגמא, פגיעה בהיתכנות הפרויקט הממומן, בכושר החזר המימון, ביציבות הפיננסית של הלווה או בשווי הבטוחה.

סיכונים סביבה הינם סיכונים הנובעים מפגיעה אפשרית בסביבה כגון פגיעה במגוון האקולוגי, זיהומי קרקע ומקורות מים. סיכונים אקלים הינם סיכונים הנובעים מההשלכות של שינוי האקלים שאנו חווים. סיכונים אקלים נחלקים לשני סוגים עיקריים- סיכונים פיזיים וסיכונים מעבר. סיכונים פיזיים כוללים פגיעות אפשריות בנכסים ובהמשכיות עסקית של גופים עקב אירועי קיצון אקלימיים ושינויים אקלימיים פיזיים, כגון גלי חום, שריפות, סופות ועליית פני הים אשר צפויים להתרחש או להתעצם בשנים הקרובות. סיכונים מעבר נובעים מהשינויים בכלכלה ובפעילות הגלובלית

סך סיכון האשראי של הבנק המיוחס לענפים בסיכון מעבר מוגבר

סך סיכון האשראי של הבנק ¹⁷ בחלוקה לסקטור	יתרת סיכון אשראי 2021 (במיליוני ₪)	יתרת סיכון אשראי 2022 (במיליוני ₪)
ייצור, חיפוש והובלת נפט וגז	88	59
ייצור חשמל מכחם וגז	1,134	1,138
זיקוק, הובלה ומכירת דלקים	1,040	1,300
יצרני מתכת	680	685
חקלאות בעלי חיים	310	314
תחבורה והובלה יבשתית, ימית ואווירית	435	614
סה"כ	3,688	4,110

סך סיכון האשראי של הבנק המיוחס לענפים בסיכון מעבר מוגבר לשנת 2022 היו 4.1 מיליארד ₪, המהווה 2.3% מתוך כלל סיכון האשראי בבנק ו-4.9% מתוך סיכון האשראי המסחרי בבנק. ניתוח הנתונים מראה כי חלה עליה של כ-0.4 מיליארד ₪ בסיכון האשראי המיוחס לענפים אלו ביחס לשנת 2021. עליה זו מיוחסת בעיקר לענפי הזיקוק, הובלה ומכירת דלקים והתחבורה, ענפים שעודם הכרחיים להמשכיות העסקית והצמיחה של התעשייה הישראלית. לצד זאת, חלה ירידה של כ-33% בהיקף החשיפה לענפי ייצור, חיפוש והובלת נפט וגז – מהענפים ברמת החשיפה הגבוהה ביותר לסיכון מעבר.

כיום, ניתוח רמת הסיכון של הלווה מבוצעת באופן פרטני ביחס לכל לווה בהתאם לשיטת העבודה של הבנק. השיטה מתבססת בעיקרה על דירוג הסיכון הסביבתי בהתאם לענף הפעילות בו פועל הלווה ומהערכת הבנקאי בהתאם לנתונים שונים שנאספים באופן ישיר מהלווה. בנוסף, במידת הצורך, מבוצעת בחינה על ידי יועצים סביבתיים חיצוניים. על מנת לכוון את הבחינה, נקבע רף מהותיות לבחינה מעמיקה של רמת הסיכון הסביבתי. ועדות האשראי לוקחות בחשבון במסגרת ניתוח כלל סיכון האשראי של הלקוח את נושא הסיכון הסביבתי.

במדיניות האשראי קיים פרק ניהול סיכון סביבה ואקלים והוא מאושר מידי שנה בדירקטוריון הקבוצה כחלק ממסמך מדיניות האשראי. מסמך מדיניות האשראי הינו באחריות החטיבה לניהול סיכונים. המדיניות לניהול סיכון סביבה ואקלים באשראי מגדירה מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים על ידי החטיבה העסקית, ומאותגרים על-ידי החטיבה לניהול סיכונים בחשיפות אשראי מהותיות, והכוללים זיהוי הלווים 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 סיכון זיהום סביבתי משמעותי, אשר

ויבילו לסנקציות רגולטוריות ומשפטיות משמעותיות כנגד הלווה, קיום מדיניות ניהול סיכון סביבתי אצל הלווה, שימוש בחומרים מסוכנים, תביעות ודרישות משפטיות בתחום סיכון סביבה העומדות כנגד הלווה ועוד. המדיניות קובעת קווים מנחים להפעלת יעוץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת ההחלטות.

לגבי הלוואות המעוגנות בבטוחות נדל"ן לא בנוי אשר נמצאה בהן עדות לזיהום קרקע או מים, הקבוצה מסתייעת בחוות דעת רשמית של יועץ סביבתי מוסמך. היועץ הסביבתי מסייע ללווה לשפר את ביצועי הסביבתיים, ולעמוד בדרישות הקבוצה לצמצום הסיכון הסביבתי. במקרים רבים המלצות היועץ יהיו מחייבות עבור הלווה, ובמידה והלווה לא עומד בלוחות הזמנים ליישום ההמלצות יישקלו שוב תנאי הלוואה. במקרים מסוימים, היועץ ילווה את הפרויקט הממומן על ידי הבנק באופן מתמשך, על מנת להבטיח שמירה על סטנדרטים סביבתיים גבוהים לאורך זמן, כחלק מניהול סיכון האשראי של הבנק.

הערכת הסיכונים הסביבתיים ואופן ניהולם משמשים את הקבוצה ככלי תומך קבלת החלטות עסקיות ופיננסיות. המדיניות מאפשרת לבנק לחון את הסיכונים הסביבתיים, ולשלבם בתהליך קבלת ההחלטות הפיננסיות, לצד מדדים עסקיים נוספים, וכחלק מכלל סיכון האשראי הנבחנים. במקרים מסוימים הסיכון הסביבתי אף יכול להוות גורם מכריע בקבלת ההחלטה לגבי העמדת האשראי ללווה או היקפו.

המקום שסיכון סביבה ואקלים 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.

לאור ההתפתחויות המשמעותיות בפרקטיקות המובילות ובתקני העבודה הגלובליים לניהול סיכון סביבה ואקלים במגזר הפיננסי, ובהמשך לצעדים של בנק ישראל בתחום וכן חשיבותו הגוברת, הבנק ממשיך בעדכון האופן בו היבטי סביבה ואקלים מוטמעים בפעילות העסקית בתחום האשראי. בכלל זה, בסוף שנת 2022, החל תהליך מקיף לעדכון, העמקה והרחבה של הנושאים הנבחנים והמדיניות לגבי מימון ירוק, עדכון המתודולוגיה להערכת סיכונים, והטמעה וחישוב של טביעת הרגל הפחמנית של תיק האשראי.

אשראי ירוק

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

לאור החשיבות שאנו מייחסים לשיפור האימפקט הסביבתי בפעילות המימון של הבנק, מבוצע לאחרונה תהליך מקיף לעדכון והסדרת טקסונומיית האשראי הירוק וזאת במטרה להגדיר את תחומי האשראי הירוק בבנק. תחומי האשראי הירוק הוגדרו בהתאם לתקן הבינלאומי "Green Bonds Principles (GBP)". אשר על אף היותו תקן למימון באמצעות אג"ח, הוא מקובל במגזר הבנקאי בעולם גם לצורך הגדרת אשראי ירוק. עדכון זה כלל הוצאת תחומים מסוימים מהגדרת אשראי ירוק והכנסת תחומים אחרים כגון תחבורה ציבורית וחקלאות חכמה, בהתבסס על 10 סוגי האשראי הירוק המפורטים בתקן. בנוסף, במסגרת הטקסונומיה החדשה, ישנה הבחנה בין מימון לחברות ירוקות לבין מימון של פרויקטים ירוקים (כגון פרויקטים להתייעלות אנרגטית ובניה ירוקה), אשר צפויים לסייע לבנק להעמיק את פעילות המימון הירוק שלו באמצעות מוצרי אשראי ייעודיים שיוצאו למגוון רחב של לקוחותיו. על בסיס הגדרות אלו מבצע הבנק תהליך להעמקת הטיפול בנושא אשראי ירוק. תהליך שימשיך לתוך שנת 2023.

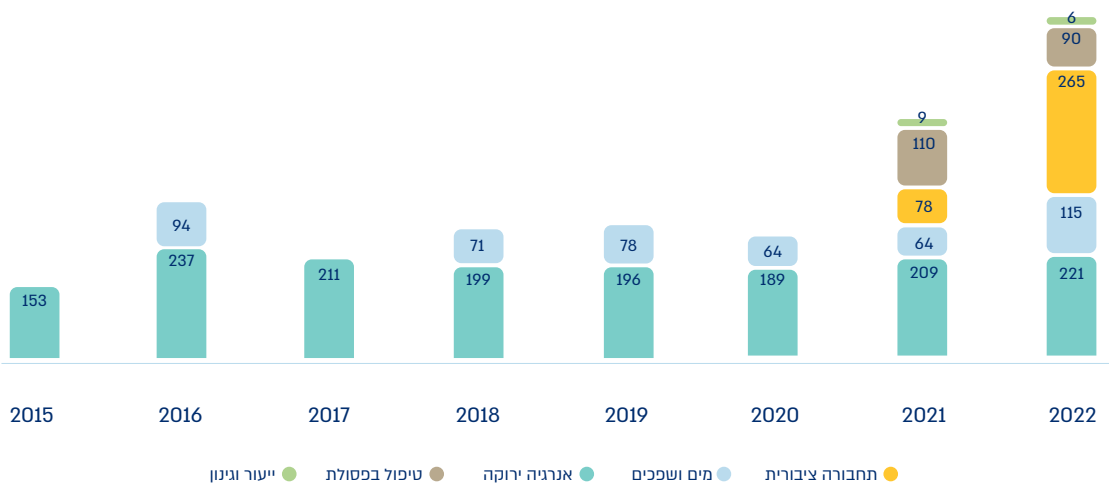
אשראי סביבתי שהועמד בשנת 2022 (מיליון ₪)



בשנת 2022 העניקה קבוצת הבינלאומי מימון לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בהיקף כולל של כ-340 מיליון ₪.

יתרת האשראי לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית נכון לסוף שנת 2022, עומדת על היקף של כ-697 מיליון ₪, בחלוקה הבאה¹⁸:

יתרת אשראי סביבתי (במיליוני ₪), 31 בדצמבר 2022-2015



18. במהלך שנת 2021 נעשה שינוי בטקסונומיה שהרחיב את הקטגוריה כך שהיפסיו של נתוני השנים 2015-2020 לא כולל את כל הרכיבים שכוללים בנתוני 2021-2022; נתוני 2021 לגבי זיקוק, הובלה ומכירת דלקים ולגבי יצרני מתכת עודכנו בנוסף נתוני 2021 עודכנו. בהתאם לשינוי שיטת המדידה ולכן שונים מהנתונים שדווחו שנה שעברה

17. נתוני סיכון האשראי המוצגים אינם כוללים את נתוני החטיבה הבנקאית (עסקים קטנים בענפים אלו). זאת, לאור שיקולי מהותיות שכן לאחר בחינה נמצא שסכומי סיכון האשראי בחטיבה זו אינם מהותיים ביחס לסיכון האשראי האקלימי הכולל

חטיבת ניהול נכסי לקוחות הגדירה לעצמה יעד מתקדם בתחום להכשיר עד שנת 2025 שיעור של 90% מיועצי ההשקעות בנושא ESG בהשקעות – ועמדה בו תוך שנה אחת בלבד. החטיבה תמשיך בתהליכי ההעמקה בתחומי ESG בהשקעות והיא בוחנת את אפקטיביות פעילותה בנושא בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות.

שיקולי ESG במערך הנוסטר

בהשקעות כספי הנוסטר 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 השקעות הנוסטר, מתוך הבנה שגורמים אלו הינם בעלי השפעה מהותית על הצלחתה ארוכת הטווח של ההשקעה.

הבנק נותן עדיפות להשקעות המקדמות מטרות חברתיות. כחלק מכך הבנק היה שותף בהשקעה באג"ח חברתי של Social Finance Israel שמממן תוכניות הכשרה של צעירים מהחברה החרדית למקצועות ההיי-טק. הבנק בוחן מוצרי השקעה סחירים בעלי ערך סביבתי בתחום האנרגיה המתחדשת ומשקיע בהם בכפוף לקיומה של כדאיות כלכלית. משיקולים עסקיים, השנה לא התבצעו השקעות חדשות בחברות בעלות מאפיינים ירוקים. כמו כן, בכל הקשור להשקעות סחירות, הבנק נמנע מהשקעות בחברות אשר אינן מקפידות על קיום ממשל תאגידי תקין בדרך קבע. בעת השקעות בקרנות השקעה פרטית (PE), הבנק בוחן את התנהלות הקרנות לאור היבטי ESG רלוונטיים, וקבע יעד עתידי ל-2025 במסגרתו לפחות 25% מהקרנות בהן הוא ישקיע בשנים הקרובות, בדגש על קרנות חדשות, יהיו קרנות בעלות מדיניות ESG סדורה. כמו כן, הבנק נמנע לחלוטין מלהשקיע בתחומים הנחשבים כבעלי השפעה שלילית מובהקת על החברה, כגון בתחומי הטבק וההימורים.

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 בנושא ESG מהותיים בפלטפורמת ההשקעות, וכן בתהליכי האנליזה של ניירות ערך וייעוץ ההשקעות, בהתאם לצרכי הלקוחות. כמו כן, ניירות ערך מובילים בביצועי ESG עתידיים להיות מסומנים בפלטפורמת ההשקעות.

במסגרת תהליכי ייעוץ ההשקעות הניתן ללקוחות הוחלט על פעילות במישורים הבאים:

1. מונגש תיק נכסים ייעודי הבנוי מניירות ערך מוכוונות תפיסת ESG ונכון לסוף 2022 מעל 1,000 לקוחות השתמשו בכלי זה לטובת רכישת נכסים ספציפיים מתוך הרשימה.
2. הוחלט על שילוב היבטי ESG באנליזות ספציפיות.
3. הוחלט על שילוב היבטי ESG בדירוג קרנות נאמנות המבוצע באמצעות מערכת דירוג.
4. העברת הדרכות ליועצי הבנק אודות היבטי ESG בהשקעות.

במהלך 2022 התקיימו שבעה סבבים של כנסים שנתיים, בהם השתתפו כ-90% מסך יועצי ההשקעות המועסקים במותגי הבנק הבינלאומי ובבנק מסד. במסגרת הכנסים בוצעו הדרכות פרונטליות בנושא ESG שכללו הסבר מפורט על כל תחום ה-ESG בחלוקה לסקטורים השונים, השוואת ביצועי מדדי ESG לעומת מדדי בנצ'מארק, הסבר על מתודולוגית המדידה, דוגמאות של חברות שלא פעלו לפי כללי ה-ESG והכגיעה במחיר המניה כתוצאה מכך והדגמה של בניית תיק השקעות מבוסס קרנות ומדדים עוקבי ESG.



שילוב שיקולי ESG בהשקעות

עמידה ביעדי 2025

יעד: הבנק הציב לעצמו יעד כי עד שנת 2025, 90% מיועצי ההשקעות בבנק יעברו הדרכות בנושא ESG בהשקעות, שיאפשרו להם לסייע ללקוחות הבנק לשלב שיקולים אלו בניהול ההשקעות שלהם

סטטוס עמידה ביעד: הושלם



במהלך 2022 התקיימו 7 סבבים של כנסים שנתיים, בהם השתתפו כ-90% מכלל היועצים בקבוצה (כולל בנק מסד) אשר בהם נכללו הדרכות הנוגעות לשילוב שיקולי ESG בייעוץ וניהול השקעות

יעד: הבנק הציב לעצמו יעד כי עד שנת 2025, 25% מהשקעות הנוסטר החדשות בקרנות השקעה פרטית יבוצעו באמצעות קרנות בעלות מדיניות ESG לניהול ההשקעות

סטטוס עמידה ביעד: במהלך 2022 לא התבצעו השקעות חדשות בקרנות ההשקעה פרטיות, כך שטרם נוצרה הזדמנות לפעול בהתאם ליעד שנקבע ל-2025

אנו רואים חשיבות רבה בשילוב שיקולי ESG בכלל ושיקולי סביבה ואקלים בפרט כחלק משיקולי ההשקעה הכלליים

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 הנוסטר של הקבוצה. בכל אחת מדרכי השקעה אלו אנו מטמיעים את שיקולי ה-ESG באופן ייחודי ומותאם.

שיקולי ESG במערך הייעוץ להשקעות

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





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 הן בעלות אופי תפעולי-משרדי. 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 הצורכים כמות חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. לניהול יעיל וחסכוני משמעויות סביבתיות וכלכליות כבדות משקל. מלבד זאת, הבנק מאמין כי יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדיו סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר המעלה את שביעות הרצון ומביאה עמה תועלות לכולם.

מתוך מודעות ומחויבות, מנהל הבנק את משאבי הסביבה המרכזיים בפעילותו, תוך איתור הזדמנויות לצמצום השימוש והתייעלות בצריכת משאבים. זאת באמצעות התאמה ושינוי תהליכים תפעוליים ועסקיים וניהול אחראי של פסולת לפיו אפשרות הטיפול המועדפת הינה 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 שייסגלו התנהגות סביבתית בתוך הבנק ומחוצה לו.

צמצום צריכת 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.

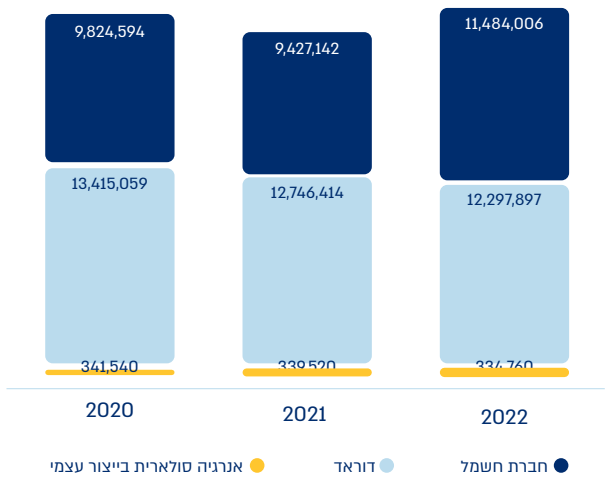
צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי

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 חיטון באנרגיה לצרכי מיזוג, עקב שיטות הבניה והבידוד המתקדמות.

כחלק מניסיונו להתייעל בצריכת האנרגיה, קבוצת הבינלאומי עושה שימוש בחלק ממתקניה בחשמל המסופק על ידי חברת "דוראד". חברה זו מפיקה את החשמל על בסיס גז טבעי בלבד ותמהיל הדלקים המשמש אותה להפקת חשמל הינו בעל השפעות סביבתיות פחות חריפות בהשוואה לתמהיל הדלקים המשמש את חברת החשמל. בשנת 2022, כ-51% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מדוראד.

בנוסף לכך, חלק מצריכת החשמל בבית מתף היא צריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי. השנה צרכנו 334,760 קוט"ש מאנרגיה סולארית המיוצרת באמצעות פאנלים הממוקמים על הגג ועל קיר בבית מתף לעומת 339,520 קוט"ש ב-2021. הצריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי השנה מהווה כ-1.4% מסך צריכת החשמל שלנו. בבית מתף, צריכת החשמל מאנרגיה סולארית בייצור עצמי בשנת 2022 מהווה כ-4.6% מסך צריכת החשמל.

מקורות צריכת חשמל בקבוצת הבינלאומי (קוט"ש)



צריכת החשמל הכוללת בקבוצה בשנת 2022 עמדה על 24,116,663 קוט"ש. העצימות האנרגטית של הקבוצה ב-2022 עלתה ביחס ל-2021 לרמה של 180.4 קוט"ש למ"ר, והיא נמוכה יותר מכל אחת משש השנים שקדמו ל-2021. הגידול בצריכת האנרגיה בשנת 2022 נובע בין השאר הן מהוספת שטחים שלא שוקללו בעבר והן מהמעבר ההדרגתי לאחר הקורונה ממודל היברידי של עבודה מהבית חזרה לשגרת עבודה מהמשרדים.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020 ¹⁹	2021	2022 ¹⁹	צריכת חשמל (קוט"ש)
	27,110,604	24,029,960	17,121,671	16,425,227	16,649,875	23,239,653	22,513,076	24,116,663	
	131,271	120,308	89,234	83,975	83,118	103,431	98,846	133,713	שטח (מ"ר)
	206.52	199.74	191.87	195.6	200.32	227.99	227.76	180.36	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, ניתנת חשיבות לתקן 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 לחיטון בצריכת החשמל, כגון:

התקנת מערכות מיזוג חסכוניות:

במספר סניפי בנק הוחלפו השנה מערכות מיזוג ויחידות מיזוג מפוצלות ישנות במערכות חדשות וחסכוניות כחלק מתוכנית רב שנתית ליעול 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, שירותים, חדרי ארכיב וכד'.

מעבר לגופי תאורה חסכוניים:

גם בשנת 2022 וכחלק 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

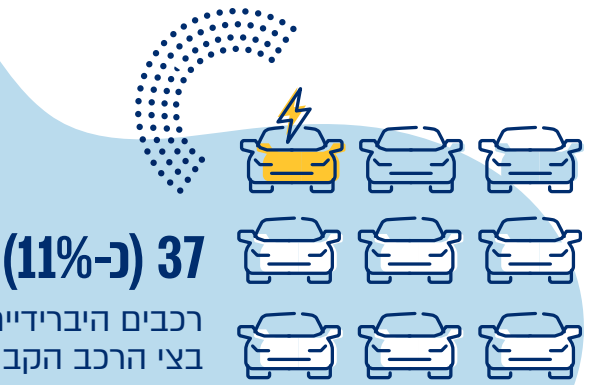
למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה.

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.

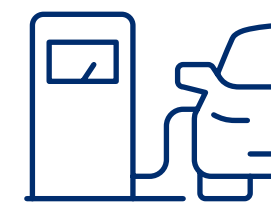
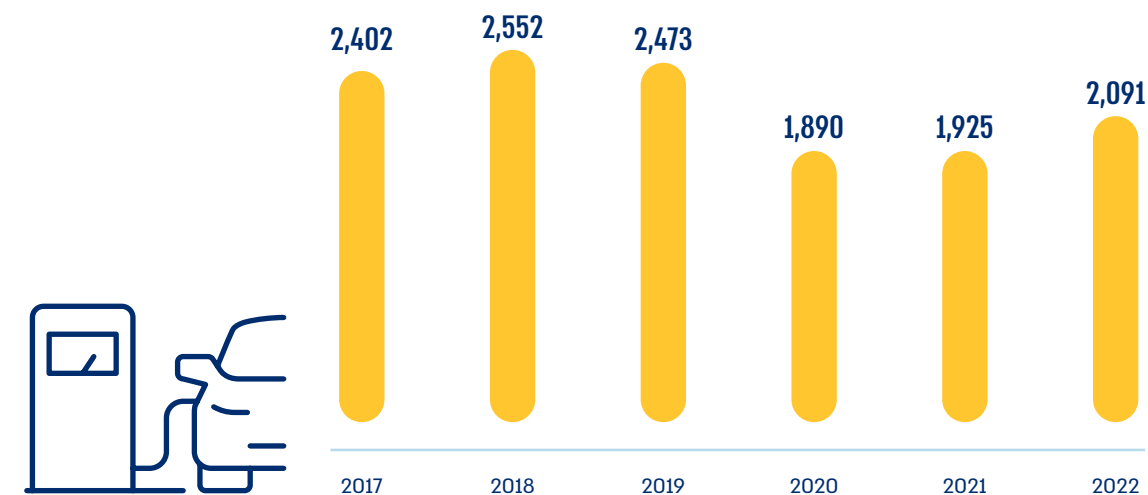
צי הרכב בשנת 2022

- בסוף שנת 2022 צי הרכב הקבוצתי מנה **330** כלי רכב, מתוכם 37 (כ-11%) הינם רכבים היברידיים.
- בשנת 2022 רכבי הקבוצה צרכו 690 אלף ליטרים של דלק (בנזין), ו-2,699 ליטר סולה.



19. הנתונים עד שנת 2022 אינם כוללים שטחים נוספים כגון חנויות וסניפים בניהול חיצוני. נתוני המ"ר לשנים 2021-2022 תוקנו וכוללים מ"ר מעודכן. העצימות האנרגטית לשנת 2022 תוקנו וחושבה על בסיס מ"ר מעודכן.
20. הנתונים לשנת 2020 שווה 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 מתף

השוואת צריכת דלק שנתית ממוצעת לרכב בקבוצה 2017-2022

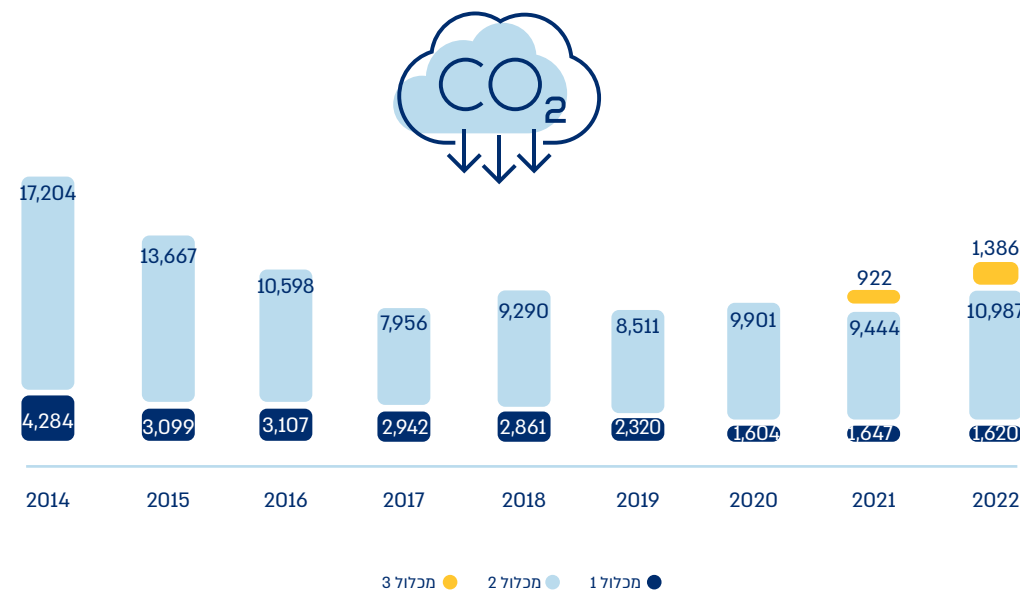


טביעת הרגל הפחמנית

מתוך הבנה של הנזק שנגרם לסביבה 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 "מדרך 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 (כולל עבור 2021) 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' רוטשילד בתל אביב ובניין מתף אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין בית הבנק הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד הגנת הסביבה ומכון התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל). כמו כן, בניין מתף 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 ומחזור נייר, טונרים ובקבוקי פלסטיק.

סך המדרך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2022 הינו כ-13,993 טון CO₂eq²², מתוכם כ-1,620 טון CO₂eq במכלול 1, כ-10,987 טון CO₂eq במכלול 2 וכ-1,386 טון CO₂eq במכלול 3.²³



פליטות לפי מכלולים, טון CO₂eq



עצימות פליטות גזי החממה, כולל פליטות מכלול 3, עמדה בשנת 2022 על 0.1045 טון CO₂eq למ"ר.

פליטות מכלול 3 בשנת 2022, טון CO₂eq



24. חישוב הפליטות בשנת 2022 שונה וכולל את הפליטות כתוצאה מרכישת חשמל בבית מתף 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 2014-2019 אינה כוללת את פליטות מכלול 2 הנגרמות עקב צריכת החשמל בבית מתף

21. בדו"ח 2017 דווח על יובנק יחד עם מתף, 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 ושאינם חלק מצי הרכבים של הקבוצה – טעות זו תוקנה בדו"ח זה.
22. הידול במדרך הפחמני בשנת 2022 נובע בין השאר מהוספת שטחים שלא שוקללו בעבר, מרכישה משמעותית של ציוד מחשוב ומהמעבר ההדרגתי לאחר הקורונה ממודל היברידי של עבודה מהבית חזרה לשגרת עבודה מהמשרדים.
23. 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 בגוף "פליטות מכלול 3 בשנת 2022, טון CO₂eq"



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 והשקיה, 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 להרחיב את הפיילוט לחתימה דיגיטלית שהחל בשנת 2020 ועל יצירת פרויקט PaperLess. במסגרת הפרויקט, הורחבה פריסת המכשירים לחתימה אלקטרונית לסניפים נוספים בצורה מסיבית, ופעולות נוספות שלא התקיימו בצורה ממוכנת בעבר הועברו גם הן לאמצעים האלקטרוניים. באמצעות פרויקט זה אנו צופים כי צריכת הנייר בסניפים תרד בשנים הקרובות בצורה משמעותית עם החיסכון שנובע מהורדת הצורך בהדפסת מסמכים שונים לחתימת הלקוחות בסניפים. תוצאות הפרויקט מסבירות חלק משמעותי מהירידה החדה בצריכת הנייר ביחס ל-2021, ושחלקה קרה גם בגלל רכישות גדולות מהרגיל בשנה שקדמה.

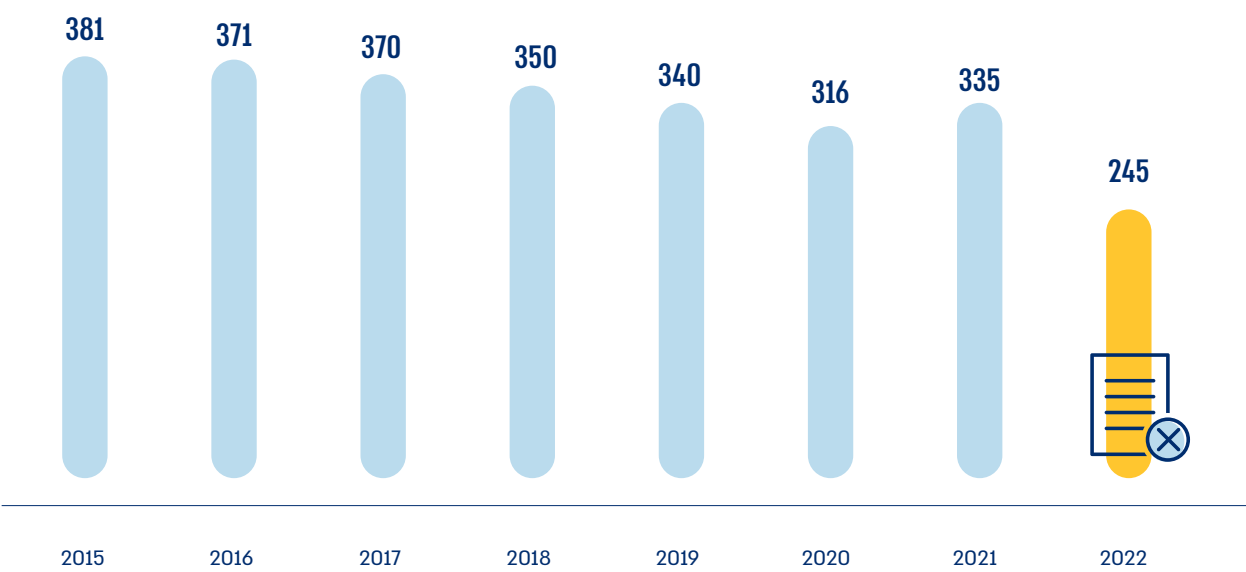
חומר הגלם המרכזי שנצרך בפעילות השוטפת של הבנקים בקבוצה הוא נייר על סוגיו השונים. אנו צופים כי צריכת הנייר בסניפים תרד בשנים הקרובות בצורה משמעותית עם החיסכון שנובע מהורדת הצורך בהדפסת מסמכים שונים לחתימת הלקוחות בסניפים

צריכת הנייר בקבוצת הבינלאומי בשנים 2015-2022 (בק"ג):

סוג נייר	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
נייר צילום 4A	240,865	326,155 ²⁵	308,943	329,620	339,890	359,923	360,173	368,578
סה"כ נייר	244,894	334,537	315,679	339,744	350,262	369,753	371,022	381,315

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

סך צריכת טון נייר (2015-2022)



למען חסכון בצריכת המים בקבוצה, נעשה שימוש בחסכמים בכלל הברזים בבניין מתך, בבנייני המטות המרכזיים של הבנק ובחלק מסניפי הבנק של הקבוצה. סה"כ נצרכו השנה כ-50.8 אלף מ"ק של מים בסניפים ובמבני הקבוצה. שיעור של כ-43% מסך צריכת המים בקבוצה היו בבית מתך, כאשר מרבית המים שנצרכו בבית מתך היו בשימוש מגדלי הקירור לצרכי מיזוג. כחלק מהמאמץ לצמצום השימוש במים בבניין מתך נעשה בבניין שימוש במי עיבוי של המזגנים לצורך קירור מים במגדלי הקירור ולעיתים גם להשקיה, וכן במתך ובבנייני המטות המרכזיים של הבנק נעשה ניטור חודשי של המונים לצורך בחינת חריגות ומגמות בצריכת המים במבנה. בנוסף כלל התקלות בסניפים, ובכלל זה מקרים של דליפות מים מתועדים ונשמרים לצורך הפקת לקחים.

אחוז מסוים מהירידה בצריכה יש לייחס לעודפי רכישה ב-2021. אך גם בהתחשב בנתון זה, הירידה החדה בצריכת הנייר ב-2022 מראה על אפקטיביות של פרויקט PaperLess בהפחתת השימוש בנייר בסניפים, ומעודדת את המשך ההטמעה של חלופות אלקטרוניות כמפתח להפחתת השימוש של נייר בקבוצת הבנק.

הטונרים שנצרכים בקבוצה חלקם טונר ממוחזר וחלקם טונר מקורי, כאשר ישנה העדפה לצריכת טונר ממוחזר. בשנת 2022 צרכה קבוצת הבינלאומי 6,517 ק"ג טונרים, כ-48% מהטונרים שנרכשו השנה היו טונרים ממוחזרים ו-100% מהטונרים שנצרכו הועברו למחזור.

צריכת המים בקבוצה מהווה גורם נוסף המשפיע על הסביבה.

צריכת חומרי גלם אחרים בשנים 2020-2022:

חומר גלם	יחידת מידה	2022	2021	2020
טונרים	יחידות	6,517	5,236	5,383
מתכות טונרים ממוחזרים	יחידות	2,596	4,389	4,974
מים	מ"ק	50,841 ²⁶	48,904	52,636

26. בדיווחות של שנים קודמות לא נלקחו בחשבון חברות הניהול, ללא חברות הניהול צריכת המים בקבוצה היתה 48,262 ק"ב



עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

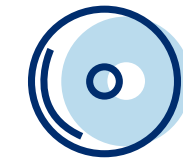
בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות לייעול וחיסכון בקבוצת הבינלאומי. מאז הפורום נפגש מדי תקופה על מנת לקדם נושאים אלה. כל עובד יכול להגיש לפורום כל רעיון שיישומו יוביל לחיסכון עתידי בפעילות הבנק, כאשר החיסכון ניתן לכימות כספי בעתיד, אף אם אין לו השפעה פיננסית בפועל בטווח הקצר 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 תפסים מסוימים באופן דיגיטלי במקום הדפסתם על גבי נייר, וכן המלצות על שמירת מידע מסווגים שונים באופן ממוחשב בלבד, ללא עותקים קשיחים נוספים.

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

ניהול פסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:



פסולת ציוד מחשוב, כולל טונרים



פסולת נייר (כולל קרטון)



פסולת משרדית כללית מעורבת

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

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 המחשוב 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 מחשוב וציוד מחשוב היקפי, מוצרי חשמל, מוצרי תקשורת וכד'.

להלן היקפי מחזור הפסולת בקבוצת הבינלאומי:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
נייר וקרטון (טון)	528.9	580.3	509.1	482.94	318.43	²⁸ 335.38	364.45	²⁷ 601.95
ביעור ארכיב (טון)	254	272	162.9	163.16	188.27	177.21	²⁹ 0	457.84
טונרים (ק"ג)	9,482	9,989	8,651	6,764	4,955	5,969	6,283	6,517
פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג)	3,568	5,372	500	1,910	960	1,640	10,819	³⁰ 23,469

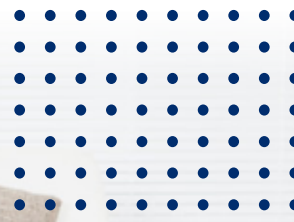
בנוסף לפעילות המחזור המרכזית, פועלת קבוצת הבנק להגברת מודעות העובדים לנושא המחזור וחשיבותו. במסגרת זו, ישנם במשרדים השונים מתקני מחזור וכחים נפרדים המיועדים להישלח למחזור. בין החומרים אותם מעודדים את עובדי הבנק למחזר ניתן למנות בקבוקים ואריזות פלסטיק וזכוכית, וסוללות. יודגש שהבנק ממחזר גם חומרים המגיעים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

לצד פעילות המחזור, פועל הבנק לצמצום היקפי הפסולת המשרדית. כך, במהלך 2022, במסגרת בחינת מעבר לתזונה בריאה, סופקו לעובדים שהשתתפו במהלך כלים רב פעמיים אישיים במטרה לעודד הפחתת שימוש בכלים חד פעמיים.

27. היקף המחזור הגבוה ב-2022 נובע מכך שבשנת 2021 לא בוצע ביעור ארכיב עקב תקלה, הארכיב שלא בוער ב-2021 הועבר למחזור ב-2022.
28. בדו"ח של שנת 2021 נכללה טעות. הנתון הנכון לשנת 2020 הוא הנתון המובא בדו"ח זה.
29. בשנת 2021 לא בוצע ביעור ארכיב עקב תקלה במתקן הביעור. ביעור הארכיב שתוכנן לשנת 2021 בוצע לבסוף בתחילת שנת 2022.
30. נתוני 2021 ו-2022 תוקנו כך שייכללו מלבד הפסולת האלקטרונית המשרדית גם פסולת אלקטרונית מסחרית כגון סניפומטים ומסופי קבלת מידע, נתונים הקודמים ל-2021 כוללים פסולת אלקטרונית משרדית בלבד.

חברה ESG





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



לקוחות ושירותים

העצמה פיננסית של הלקוחות

עמידה ביעדי 2025

יעד: הבנק הציב לעצמו יעד כי עד שנת 2025 הבנק יסייע בהעצמה פיננסית של 30,000 לקוחות באמצעות מתן ידע פיננסי מתקדם, 10% מהם עסקים קטנים

סטטוס עמידה ביעד: 39%



במהלך 2022 נחשפו לידע פיננסי מתקדם ביוזמת הבנק כ-11,800 לקוחות. זאת במסגרת פעילויות כגון כנסים בנושאי חיסכון פנסיוני, הכשרות דיגיטליות במסגרת יוזמת "אקדמיית שוק ההון" של הבנק ועוד. בשלב זה לא ניתן עדיין לפלח את אחוז העסקים הקטנים מתוך כלל 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 של לקוחות הקבוצה מקבלים בהווה בתחום הפיננסי, הינן 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. כחלק ממחויבות זאת הציבה הקבוצה לעצמה יעד לקדם העצמה פיננסית של 30,000 לקוחות עד לשנת 2025 באמצעות מתן ידע פיננסי מתקדם. במסגרת זו, במהלך 2022 כ-11,800 לקוחות נחשפו לתכנים שונים התורמים להעצמה פיננסית באמצעות השתתפות בכנסים פרונטליים/דיגיטליים, באמצעות סרטונים מקצועיים, או הדרכות.

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 תוכן חיצוניים. ההרצאות ניתנות בסניפים, בכנסים מקצועיים, ובמסגרות אחרות בהתאם לצרכי הלקוחות. ההרצאות ניתנות כשירות לציבור, והבנקים בקבוצה מזמינים את לקוחותיהם ליטול בהן חלק על מנת להעשיר את הידע הפיננסי שלהם. גם בשנת הדו"ח הקפידה הקבוצה לקיים כנסים אלו, הן באופן פיזי והן באמצעות שימוש באמצעים דיגיטליים. כך, במטרה להנגיש את המידע לציבור הרחב, במהלך 2022 הקבוצה קיימה 43 כנסים בנושא החיסכון הפנסיוני, בהם השתתפו כ-4,000 משתתפים (כ-90-100 משתתפים בכל כנס). כנסים אלו יועדו ברובם לארגונים ועל כן כוללים קהל יעד מגוון ולאו דווקא לקוחות של הבנק.

בנוסף, כחלק מן המגמה הכוללת בקבוצת הבנק להטמעת כלים טכנולוגים מתקדמים, אימצנו את השימוש בכלים דיגיטליים לטובת קידום נושאים מקצועיים והדרכות פיננסיות עבור לקוחותינו. במהלך 2022 כ-4,700 לקוחות נחשפו להדרכות במסגרת "אקדמיה לשוק ההון" – אקדמיה דיגיטלית למסחר עצמאי בניירות ערך, במסגרתה מועברים קורסים מקוונים בחינם ללקוחות בבנק הזכאים לגישה למלוא התכנים בקורס. יתר הלקוחות וגם הציבור הרחב זכאים להיחשף לחלק מתכני האקדמיה. בנוסף, הפצנו 14 סרטוני הדרכה, מתוכם 8 סרטונים מקצועיים בתחום שוק ההון, שמטרתם להנגיש לציבור מידע פיננסי ייחודי ואקטואלי כגון התאמה אישית של מוצרים פנסיוניים וטיפול נכון בחיסכון פנסיוני. סרטונים אלו זכו לחשיפה נרחבת ונצפו על ידי כ-4,300 לקוחות. כמו כן, קוימו 10 כנסים פרונטליים ו-5 כנסים דיגיטליים בהם השתתפו כ-2,830 לקוחות.

המאמצים בתחום קידום ההבנה הפיננסית מתנהלים על ידי המותגים השונים בקבוצה אל מול קהלי היעד השונים שלהם, מתוך היכרות מעמיקה עם הצרכים והאתגרים הפיננסיים השונים שקהילות שונות מתמודדות איתם. הבנקים בקבוצה נמצאים בקשר ישיר עם הלקוחות, אשר מעלים גם הם בקשות לתכנים מגוונים.

בנוסף, כחלק מהמעורבות הקהילתית של הקבוצה, עובדי הבנקים בקבוצה תורמים מהידע הפיננסי שלהם כחלק 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 לפניהם. 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 בזהירות, 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 ותיקי הנכסים 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; ושיאיפה להפחתת שיעור דמי הניהול. עקב חשיבותו של הייעוץ הפנסיוני הקפידה הקבוצה על זמינותו הדיגיטלית של השירות גם בתקופת הקורונה. זאת, גם באמצעות כלים דיגיטליים שהוכחו את עצמם כנחוצים לכלל האוכלוסייה בתקופות הסגר.

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.

בשנים האחרונות אנו עדים להתעניינות גוברת של הציבור הרחב בנושאים שונים בתחום שוק ההון. במטרה להעניק ליווי מקצועי ללקוחות העושים את צעדיהם הראשונים בשוק ההון, כבר ב-2021 הבנק הוריד 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 ומטמיעה כלים טכנולוגיים מתקדמים בתחומים פיננסיים בשיתוף פעולה עם חברות פינטק. דוגמאות מובילות הן מערכת Smart Trade התומכת בפעילות המסחר של הלקוחות העצמאיים, ואפשרות להצטרפות דיגיטלית לשירותי ייעוץ ההשקעות או מערכת Advise.me המנגישה את שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחותינו באמצעות הדיגיטל. זאת, בנוסף למתן שירותי ייעוץ מתקדמים אישיים ויזומים. בנוסף, הקבוצה מעניקה שירותי Second Opinion, המוענק בחינם לציבור הרחב, ומאפשר קבלת חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים. כמו כן, במטרה להעניק ללקוחות פתרונות מגוונים לצרכים הפיננסיים שלהם, מפתח הבנק מסלולי ייעוץ ייחודיים. כך ב-2022 במסגרת מסלולי ייעוץ ייחודיים הציע הבנק ללקוחותיו את מסלול DREAM TEAM, המנגיש ללקוחות את ביצוע מגוון גופי השקעות באמצעות שימוש במספר אגדי קרנות בתיק אחד בחשבון תוך התאמה למאפייני וצרכי הלקוח. הקבוצה רואה חשיבות רבה בהטמעת עקרונות ה-ESG בליבת הפעילות של הבנק ובכלל זה גם בתהליך ייעוץ ההשקעות. לצורך כך התחילה הקבוצה להעמיק בנושא השקעות ESG ביחידת המחקר במטרה לבחון אפיקי השקעה אחראיים ודרכים לשילוב היבטי ונתוני 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.

במסגרת זאת, על מנת לאפשר ללקוחות הבנק לבצע השקעות באופן אחראי בהיבטי ESG, השיק הבנק בסוף שנת 2022 תיק השקעות ESG מומלץ המורכב ממניות שנבחנו בהיבטי ESG. תיק השקעות זה צפוי להשתלב בתיקי ההשקעות של לקוחות רלוונטיים רבים נוספים ב-2023. כמו כן ב-2023 צפוי הבנק לשלב היבטים אלה גם במסגרת מערכת דירוג קרנות נאמנות.

במסגרת מאמצי הקבוצה להעלאת מודעות והקניית כלים ללקוחותיה לחסכון והשקעה לטווח ארוך, יצר הבנק בשנת 2022 הפרדה בחשבונות הלקוחות המיועצים בין תיק ההשקעות הרגיל של הלקוח לבין ההשקעה לטווח ארוך המבוצעת באמצעות הוראת קבע. שינוי זה מאפשר ליועץ להדגיש ללקוח את חשיבות ההתנהלות הנכונה בתחומי החיסכון לטווח ארוך באופן ברור ונגיש, אשר השיקולים הפיננסיים במסגרתו שונים מהשיקולים הפיננסיים במסחר השוטף בשוק ההון במסגרת תיק ההשקעות של הלקוח. נכון לסוף 2022, אלפי לקוחות זכו לקבל ייעוץ השקעות לטווח ארוך ובכוונת הבנק להמשיך ולהרחיב מתן שירות זה ללקוחותינו. בנוסף, האקדמיה לשוק ההון אשר הוזכרה בתחילת הפרק ובמסגרתה מועברים קורסים מקוונים הכוללים שיעורים מונחים בשוק ההון כולל שוק המט"ח, הושקה גם היא ב-2022.

בנוסף, כחלק מקידום חדשנות בכלי הייעוץ הפיננסי והפנסיוני נכנסה השנה לתפוצה רחבה פעילות "Fibi Wise 360". מערכת חדשה זו לתכנון פיננסי עצמאי, מאפשרת ללקוחות הבנק לנהל את כלל הנכסים הפיננסיים ממקום אחד. המערכת זמינה ללקוחות הבנק בעלי תיק השקעות וללקוחות בעלי תיק פנסיוני, הן באתר הבנק והן באפליקציה, ומאפשרת להם להיכנס לאפליקציה ולצפות בכלל השקעותיהם בבנק, כולל תיקי השקעות, תיקים פנסיוניים, וחשכונות. בנוסף, המערכת מאפשרת הוספה, שינוי וגרעית מוצרים שאינם מנוהלים בבנק. על מנת לבחון מראש את ההשפעות של שינויים בתיק, לפני הוצאתם לפועל, המערכת מאפשרת שימוש בסימולציה אשר מציגה את הרכב התיקים הנבחר.

כמו כן, במסגרת "Fibi Wise 360" השיק הבנק את תהליך Life Plan המאפשר ללקוחות הבנק לבחון את מידת ההתאמה בין נכסיהם ובין מטרותיהם ויעדיהם הפיננסיים העתידיים. תהליך זה עושה שימוש בחישוב ההתחייבויות והנכסים ופריסת אסטרטגיות השקעה בכדי להציג בפני הלקוחות הן את האתגרים והקשיים להשגת מטרותיהם הפיננסיים. לצד האתגרים מציג השירות את הפתרונות אותם מציע הבנק אשר יכולים לסייע בהשגת מטרות אלו בעת התכנון, ואף אפשרויות לביצוע התאמות לשינויים על ידי ליווי מתמשך. במסגרת תכנון Life Plan ובאמצעות מערכת "Fibi wise 360" מסייע הבנק ללקוחותיו להפיק את המרב מנכסיהם ולאפשר ללקוחות בקרה על עמידה במטרותיהם הפיננסיות לעתיד. בשנת 2022 ניתן שירות ה-Life Plan לעשרות אלפי לקוחות.

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 צרכי הספציפיים של הלקוח.

המענה הייחודי של הקבוצה לצרכים פיננסיים מגוונים של אוכלוסיות שונות 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 וחדושים 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: החברה החרדית, החברה הערבית, אנשים עם מוגבלות, האזרחים הוותיקים, עובדי ההוראה ואנשי כוחות הביטחון.

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



פעילויות אלה כוללות לדוגמה העצמת האוריינות הפיננסית, מתן כלים והדרכות לניהול משק בית ועוד.

משקיעים בחברה החרדית והדתית

עמידה ביעדי 2025

יעד: הבנק הציב לעצמו יעד כי עד שנת 2025, 50% מהעסקים המעניקים תנאים מיטיבים ללקוחות החברים במועדון הלקוחות של פאגי יהיו עסקים מקומיים בקהילות חרדיות, וזאת במטרה לקדם כלכלה מקומית מקיימת בחברה זו

סטטוס עמידה ביעד: 93%



כיום כ-50% מהעסקים המשתתפים במועדון הלקוחות של פאגי הינם עסקים מקומיים בקהילות חרדיות

עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי צריכה ובבתי עסק ייעודיים לחברה החרדית.

כחלק מהמעורבות הקהילתית של מערך פאגי בחברה החרדית והדתית, 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 2022

גם ב-2022 מערך פאגי נענה לאתגר הנגשת שירותים בנקאים דיגיטליים לחברה החרדית, אשר אינה מורגלת לשימוש תדיר באמצעים דיגיטליים ועל כן מאופיינת בשימוש מועט יחסית בערוצים הישירים. מערך פאגי השקיע מאמצים רבים על מנת להבטיח כי לקוחותיו מאוכלוסיות אלה מיועדים לשינויים באופן מתן השירות ולמוצרים והשירותים הייחודיים שהבנק מציע, תוך פרסום קמפיינים בהיקף נרחב באמצעות שימוש באמצעי מדיה ייעודיים לחברה החרדית, במטרה להנגיש מידע על דרכי ההתקשרות האופציונליות עם הבנק, וכן באמצעות שיחות הסברה אישיות עם לקוחות. בשנה החולפת השקיע הבנק סכומי כסף ניכרים בחסויות ואירועים בחברה החרדית.

במסגרת המאמץ לקידום פיתוח כלכלי וידע פיננסי מקצועי בחברה החרדית והדתית, ביצע מערך פאגי **מגוון הדרכות והרצאות בנושאים פיננסיים מגוונים**.

זו השנה הרביעית, התקיים ביוזמת פאגי כנס "מה שקורה עכשיו" – כנס ייחודי מסוגו העוסק בכלכלה, בחיבור שלה לאקטואליה ולהשפעה שלה על חיי היומיום של האדם החרדי. הכנס מהווה הרחבת אופקים והיכרות עם מושגים ותכנים חדשניים עבור החברה החרדית, ומיועד לשם הרחבת אופקים והיכרות עמוקה יותר עם מושגים כלכליים, והרלוונטיות שלהם לחיינו אנו.

השנה קיים פאגי שיתוף פעולה עם "מרכז אחים" – מרכז ליזמות ועסקים בבני ברק המכיל חללי עבודה משותפים לצד משרדים להשכרה ופועל רבות לקידום תעסוקה בחברה החרדית. זאת באמצעות מעטפת ליווי ותמיכה לעסקים חרדיים במרכז עצמו. במסגרת שיתוף הפעולה מערך פאגי העביר סדרת הרצאות לבעלי העסקים במרכז אחים, ההרצאות עסקו בנושאים כלכליים הרלוונטיים להתמודדות היומיומית שלהם.



משקיעים בחברה הערבית

בנק מסד פועל להרחבת השירותים בחברה הערבית, והנגשת המוצרים והשירותים לצרכים הפיננסיים הייחודיים לה. זאת במסגרת תוכנית אסטרטגית מול הלקוחות הקמעונאיים בכלל, והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. השירות לחברה הערבית מתמקד בשתי אוכלוסיות מרכזיות – עובדי ההוראה ועובדי מקצועות הרפואה בחברה הזו. בנק מסד מפעיל שבעה סניפים ייעודיים עבור החברה הערבית (כ-33% 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, וגם באמצעות התאמת מערך השירות. לשם כך, הסניפים באזורים בעלי ריכוז גבוה של לקוחות מהחברה הערבית מגייסים ומעסיקים באופן שוטף עובדים מחברה זו, המהווים כ-9% מכלל המנהלים וכ-19% מהעובדים בבנק מסד. כך, יכול הבנק להבטיח תקשורת איכותית, יעילה ומקצועית עם הלקוחות באמצעים, במקומות ובשפה מותאמים, ולהנגיש להם את השירותים הפיננסיים. במסגרת המוצרים והשירותים שמציע הבנק, נערכות התאמות לצרכים הפיננסיים הייחודיים לחברה הערבית, כגון באמצעות הנגשת שירותי צריכת אשראי ושיווק הלוואות ייעודיות בהתאם לצרכי הלקוחות הרלוונטיים (כגון הלוואות ייחודיות לקראת החגים). בנוסף, הבנק מייצר הצעות ערך ייחודיות למסגרות שונות באוכלוסייה זו, כגון מכללות או בתי חולים, בהתאם לצרכים של הלקוחות.

הפעילות בשנת 2022:

• **במהלך שנת 2022 בנק מסד המשיך להעניק מוצרים ייעודיים ללקוחות מהחברה הערבית בהתאם לחגים, לרבות בתקופת הרמדאן.** בכלל זאת, בחודשי אפריל ומאי במהלך חודש הרמדאן התקיימו 6 אירועים גדולים בהם הוזמנו לקוחות 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 הלקוחות זכאים. בנוסף, תוגברו הקמפיינים בערוצים הדיגיטליים וברשתות החברתיות לרבות פייסבוק ואינסטגרם. במהלך השנה עלו קמפיינים ברשתות אלו בשפה הערבית בתקופת הרמדאן, והחגים.

• במסגרת פורום חינוך פיננסי שמוביל הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, שנת 2022 הוקדשה **להרצאות בנושא חינוך פיננסי בחברה הערבית**. עובדי הבנק מהחברה הערבית השתתפו בהרצאות בנושא במגוון רחב של ישובים בפריסה ארצית. מטרת המפגשים הייתה חיזוק והעלאת המודעות הפיננסית בחברה הערבית.



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 הדיגיטליים 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 מונגשת לסניף; עמדת קבלת קהל (התאמה ללקויות ראייה ומוגבלות בניידות); דלפק טלר מותאם; פינת המתנה; עזרים ללקויי 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 על-ידי תוכנה) ומידע בכתב ברייל.

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

הפעילות בשנת 2022

- במסגרת מחויבותו של הבנק להנגשה פיזית של כלל הסניפים, 4 סניפים שהוקמו השנה כללו עבודות הנגשה, ו-13 סניפים נוספים עברו תהליך שיפוץ והתייעלות שכלל התאמות נגישות.
- התווספו 37 מכשירי סניפומט אוטומטים מונגשים.
- 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 ולעתיד 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 ולהנגיש את השירותים הבנקאיים לצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים. 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 כאשר בנוסף הבנק מספק ללקוחותיו ייעוץ השקעות להתאמת תיק ההשקעות לצרכים החדשים גם עבור אוכלוסייה 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 המספק להם שירותים חשובים כגון משלוח אמצעי תשלום או מזומן, 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 אימץ את אמת השירות לאזרחים ותיקים שפורסמה בשיתוף המשרד לשוויון חברתי ואיגוד הבנקים. במסגרת זו, וגם לאחר שהסתיימו הסגרים שנבעו ממגפת הקורונה, הבנק ממשיך לספק ללקוחות מעל גיל 70 את ההטבות שהוחלו אז, ובכללן קבלת שירותים בסניפים ללא צורך בקביעת פגישה ותוך מתן קדימות בתור, ובכלל זה לשירותי קופה. זאת, מתוך הכרה והבנת צרכיהם של לקוחות אזרחים ותיקים, לאור האתגרים בהם רבים מהם נתקלים בשימוש בערוצים הישירים. בנוסף, הבנקאים בסניפים מנסים לסייע לאזרחים הוותיקים, ככל הניתן, לבצע פעולות מרחוק ללא צורך בהגעה לסניף. כמו כן, החל משנת 2022 הבנק מצרף את הלקוחות הוותיקים למסלול עמלות ייעודי ומיטיב בהתאם להוראות בנק ישראל, כשהוא מיעד תשומות לפעילות בקרות ייעודיות לגיל השלישי, ולשם פיקוח על תיקי השקעות של לקוחות ותיקים.

בנוסף, עקב החשיבות הרבה שמעניק הבנק למתן שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, לומדות בנושא שירותי בנקאות לאזרח הוותיק שולבו במערך ההדרכה של הבנק כחלק מהכשרת עובדים חדשים אשר נקלטים לסניפים ולמוקד הבינלאומי call.

בתחום הייעוץ הפנסיוני והפרישה פועל הבנק להנגיש מידע באופן ייעודי לאוכלוסיית הגיל השלישי בלבד. הבנק מפיץ מידע ייעודי להעשרת אוכלוסיית הגיל השלישי בכלים המאפשרים להם לנצל את הטבות המס המוקנות להם.

לצורך כך אנו פועלים במספר ערוצים. האחד הינו הרצאות ממוקדות לאוכלוסיית הגיל השלישי במועדוני גמלאים, בנושאי היציאה לפנסיה וייעוץ פרישה, כולל הטיפול בכספי הפנסיה, קיבוע זכויות וניצול הטבות המס לפנסיונרים בגין כספי הפנסיה; ו"תיקון 190" – חסכון באמצעות קופת גמל המתאימה במיוחד לגילאי 60 ומעלה. בנוסף, הבנק מקיים הרצאות בכנסי פרישה

המאורגנים על ידי מעסיקים, בנושאי החיסכון הפנסיוני והטיפול בכספי הפנסיה בעת הפרישה, וכן היבטי מיסוי (ללא ייעוץ) ומיפוי אפשרויות העומדות בפני הלקוח הן למשיכת כספי הפנסיה והן להמשך החיסכון.

בשנת 2022 כ-50% מההרצאות בנושא ייעוץ פנסיוני בבנק יועדו לאזרחים ותיקים. לצד אלה הבנק פועל גם באמצעות פרסומים בנושא קיבוע זכויות, להעלאת המודעות לאוכלוסיית הגמלאים לבחינת אפשרויות לניצול הטבות המס על כספי הפנסיה.

נרחיב ונפרט כי תכנון הפרישה באופן נכון ומותאם אישית בחשיבה לטווח ארוך הינו קריטי. החלטות המתקבלות טרם הפרישה הן בעלות חשיבות רבה והשפעה מהותית על רמת החיים לאחר הפרישה. מרגע שיושמו ההחלטות, חלקן בלתי הפיכות ואין אפשרות לתקן. יעוץ פנסיוני לפרישה כולל בחינת אפשרויות מימוש החיסכון הפנסיוני דרך משיכה כסכום חודשי (קצבה) או סכום חד פעמי (הון), תוך התייחסות להיבטי מס בהתאם לטעמי הפורש, תכנון, וניהול השקעות של כספים אישיים גם לאחר הפרישה, ובחינת אפשרויות להגדלת קצבה לגיל פרישה, במידת הצורך. הבנק ביצע ייעוץ פרישה למאות לקוחות בשנת 2022.

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. כחלק 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



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 חייהם 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.



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 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 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 עובדיו ומציידת את העובדים בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם ולייעל את השירות ללקוחות. במהלך שנת 2022 כ-302 עובדי הבנק הבינלאומי עברו הדרכות מתקדמות בתחומי שירות לקוחות, אשר השתלבו בהדרכות בנושא בנקאות הוגנת או התקיימו כהכשרות ייעודיות לתחום השירות.

בשנת 2022 המשיך הבנק להפעיל ולשכלל את המודל החדש 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, שנתנו 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 נציבי תלונות הציבור, עורכות בירור מעמיק לכל פניה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים 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.

שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק

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. קבוצת הבנק עורכת סקרים בקרב לקוחות הקבוצה במטרה ללמוד

הפעילות בשנת 2022

הבנק הבינלאומי

בשנת 2022 הבנק לקח חלק בסקרים ענפיים שונים בנושאי שירות בין השאר בתחום שביעות הרצון של לקוחות פרטיים, שביעות רצון של עסקים קטנים, שביעות רצון מתחום 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.

הבנק הבינלאומי דורג במקום הראשון מבין הבנקים הגדולים בישראל, במספר היבטים של איכות השירות על פי סקר מכון מרקטסט לשנת 2022.

בין הפרמטרים בהם דורג הבנק במקום הראשון, ניתן למנות את:

- שביעות הרצון הכללית מהשירות
- נאמנות לקוח
- המלצה לחבר
- נכונות ויזמה לסייע בקבלת מענה התואם לצרכים
- זמן ההמתנה לבנקאי

כמו כן הבינלאומי היה הבנק בעל האחוזה הנמוך ביותר של לקוחות בעלי כוונות נטישה מבין 5 הבנקים הגדולים.

בסקר ענפי נוסף בתחום המשכנתאות זכה הבנק כמצטיין השירות של המערכת הבנקאית.

בסקר ענפי שיזם הבנק ושנערך על ידי מכון גיאוקרטוגרפיה, בקרב כלל הלקוחות של הבנקים ביחס לתקופה הקודמת בשנה שעברה, הבינלאומי נמצא מוביל בכל הפרמטרים שנבחנו וקיבל את הדירוג הגבוה ביותר מקרב הבנקים:



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.

הבנק מדגיש את נושא המצוינות בשירות בסדנאות ובכנסים המקצועיים שנערכים עם מנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות האישיות והפרטיות בסניפים. במפגשים אלה הושם דגש על חשיבות נושאי השירות המקצועי, ההוגנות, בירור צרכים, התאמת המענה לצרכי הלקוח, העמקת הקשר עם הלקוחות ועוד. במסגרת מודל הערכת הסניפים, הוכנסו החל משנת 2021 פרמטרים ייחודיים מתחום רמת השירות, וסקרי השירות בסניפים משמשים כחלק בלתי נפרד מהכלים להערכה פנימית של הסניף.

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.

כמו כן, במסגרת הסקר השנתי של הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית מהשירות הניתן להם בבנקים, בלט הבנק הבינלאומי לחיוב במקום הראשון בדירוג בחמש קטגוריות:

- בשביעות רצון מהשירות בסניף
- בשביעות רצון מאתר האינטרנט
- בשביעות רצון מהאפליקציה
- בשביעות רצון מהמוקד הטלפוני
- בשביעות רצון מזמן ההמתנה בסניף



בנק מסד

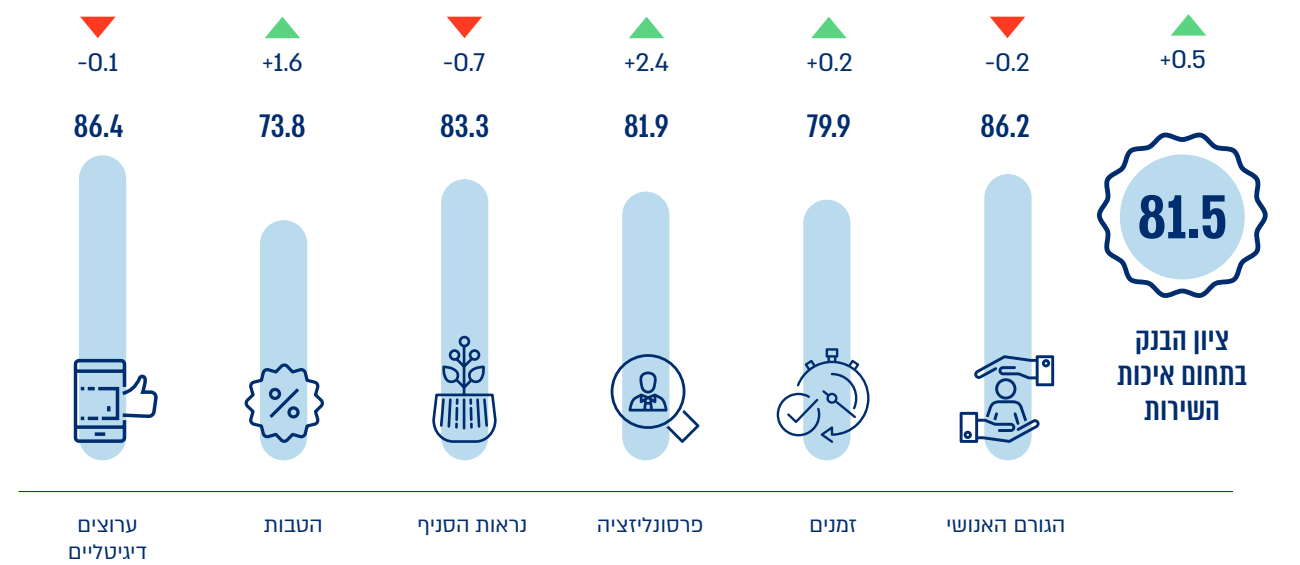
בנק מסד רואה בשביעות רצון לקוחותיו את התשתית המשמעותית לפעילות העסקית עם הלקוח, ובהתאם משקיע בכך מאמצים ניכרים. תפיסת השירות בבנק מסד מבוססת על החוויה האישית של הלקוח מהשירות באופן הוליסטי. הבנק משקיע משאבים בקידום מגוון ערוצי שירות ויצירת סינרגיה ביניהם, לכדי חוויה כוללת המחזקת את תחושת שביעות הרצון והשייכות של הלקוח לבנק. בשנת 2022 בנק מסד ביצע סקר שביעות רצון מהשירות. תוצאות הסקר העידו על עליה בשביעות רצון הלקוחות ועל עליה במדד הנאמנות לבנק.

במהלך החודשים יוני עד אוגוסט 2022 בוצע סקר שירות נרחב שבחן את שביעות הרצון של לקוחות בנק מסד מהשירות שניתן להם בערוצי השירות השונים – במענה האנושי ובדיגיטל. ממצאי המחקר, והתשתית שנבנתה, יאפשרו לבחון לאורך זמן את שביעות רצון הלקוחות, ולסייע בגיבוש כלים לשיפור השירות.

תפיסת השירות בבנק מסד מבוססת על החוויה האישית 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

ציון הבנק בתחום איכות השירות הינו 81.5, שיפור של 0.5 נקודות האחוז ביחס לתקופת המחקר הקודמת. הממצאים מלמדים כי בתחום הערוצים הדיגיטליים נרשם הציון הכולל הגבוה ביותר, כאשר בתחום ה"פרסונליזציה" נרשם השיפור הגבוה לעומת הסקר הקודם, בייחוד בציון הפרמטר "היכרות עם הבנקאי האישי בסניף". עוד עלה כי 81% מלקוחות הבנק מביעים שביעות רצון גבוהה מהסניף שלהם.

מודל איכות השירות



פניות הציבור

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של ישרה, 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 מהברורים 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 כן היחידה מבצעת תהליך שנתי סדור ללמידה והפקת לקחים בעקבות הפניות שמתקבלות לפי נושאים או אירועים בולטים. במסגרת זו, לאור הממצאים בתלונות ובהתאם לצורך, היחידה משתפת פעולה עם יחידות שונות בבנק (הרלוונטיות לפניות הלקוח) כגון, המערך המשפטי, קצין ציות, החטיבה הבנקאית, היחידה לניהול סיכונים, מתף 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 הנוהל 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. כאשר מתקבלת פניה מהותית, כגון פניה בעלת היבטים רוחביים, בנושאי ציות ורגולציה וכד',

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

מתבצעת הפקת לקחים מידית בשיתוף סניפי הבנק. בנוסף, לאורך השנה מתקיימות ישיבות בסניפים עם כל עובדי הסניף כולל מנהלי מחלקות ומנהלי הסניפים, בהן מועלים נושאים בולטים של פניות ציבור מוצדקות לצורך למידה והפקת לקחים. 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.

פניות הציבור לקבוצת הבינלאומי – 2022

סוג הפנייה	התקבלו	טופלו	שיעור הפניות/תלונות שטופלו ³¹	תלונות מוצדקות
פניה	1,321	1,327	100.5%	--
תלונה	2,378	2,434	102.4%	405
סה"כ	3,699	3,761	101.7%	--

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 על-ידי בנק ישראל.
- העלאת המודעות לשמירה על הוראות צרכניות ולהוגנות כלפי לקוחות בקרב עובדי הבנק.
- הפיכת לקוחות מתלוננים ללקוחות מרוצים.
- שימת דגש על שרות ואדיבות.
- הפקת לקחים מתלונות למען שיפור השירות והעלאת הרמה המקצועית.

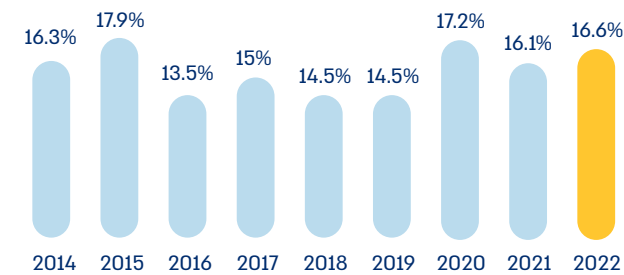
31. שיעור הפניות גדול מ-100% משום שטופלו גם תלונות שהתקבלו בשנת 2021



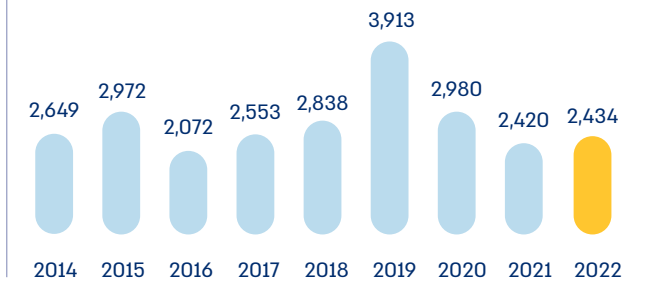
זמן מענה לתלונות:³²

15-1 ימים	30-16 ימים	45-31 ימים	46 ימים ומעלה
23%	26%	49%	2%

שיעור התלונות המוצדקות בקבוצת הבינלאומי



סה"כ תלונות שטופלו בתקופת הדיווח המחייבות בדיווח לבנק ישראל



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.

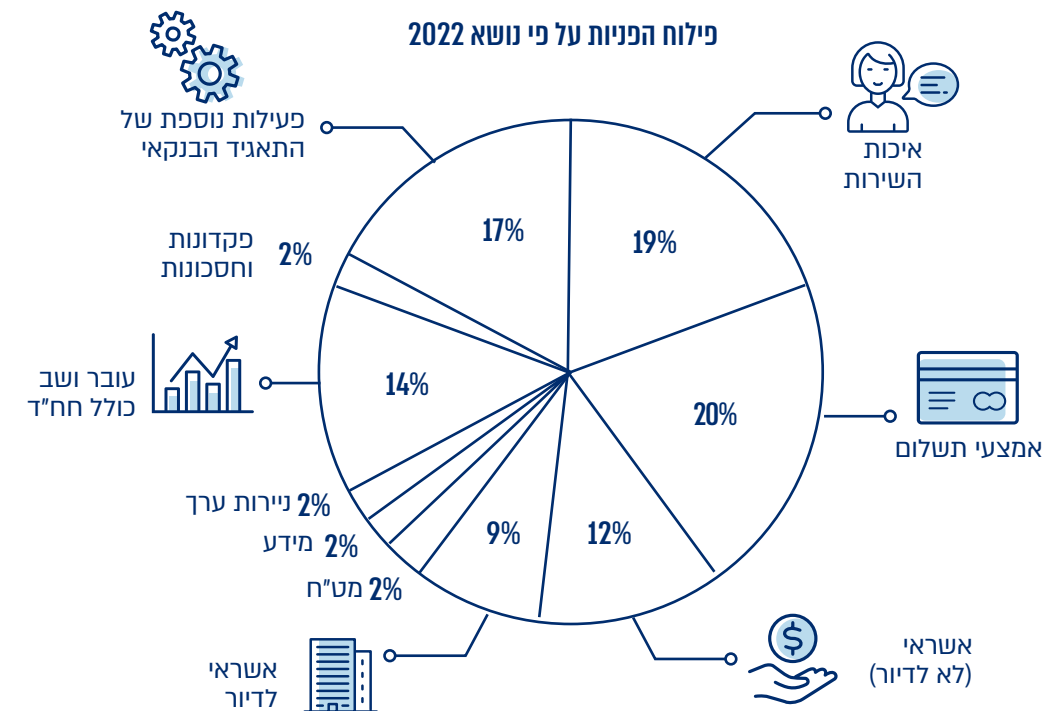
אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום אשראי חברתי פועלת במספר דרכים:

- 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 למתן אשראי חברתי על ידי הקבוצה, היא האשראי שמעמיד הבנק (דרך מערך פאג'י) לארגונים חברתיים בחברה החרדית. נכון לסוף שנת 2022 עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק לארגונים חברתיים בחברה החרדית (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על 1.4 מיליארד ₪.

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

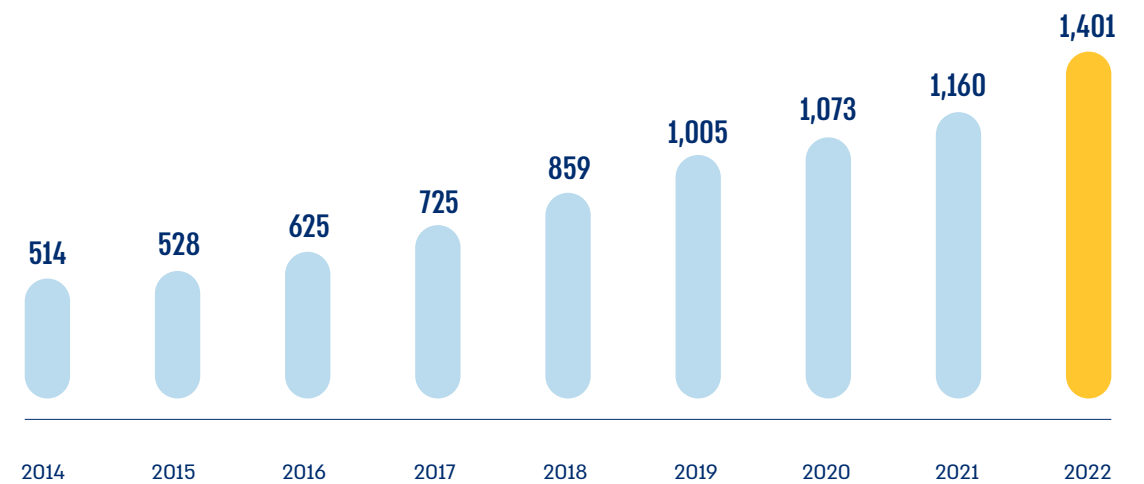
פילוח הפניות על פי נושא 2022



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.

1.32. הדו"ח 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 לדיור) ואמצעי תשלום נענו תוך 7 ימים בממוצע
 3. תלונות בין דיווח לחברת נתוני האשראי אינן נכללות בדיווח לבנק ישראל בגין הוראה 308A לטיפול בתלונות לקוחות למעט לקוחות שפנו ישירות לפניות 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. הודעה פורסמה באתר הבנק

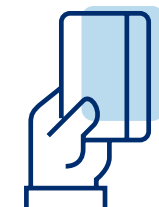
יתרת אשראי לארגונים חברתיים בחברה החרדית (במיליוני ₪)



חריגות ונטילת הלוואות מיותרות, ושירות ייעוץ לניהול נכון של תזרים המזומנים של העסק.

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 העסק. 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 במענה ללקוחות עסקיים יכולים ליעץ 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.



28.7 מיליארד ₪

נכון לסוף שנת 2022 יתרת האשראי שהעמיד הבנק לעסקים זעירים קטנים ובינוניים

71.4%

מתוכם הוקצו לעסקים זעירים וקטנים



הבינלאומי פועל באופן מתמיד על מנת להנגיש יותר ויותר שירותים לעסקים בערוצים הדיגיטליים 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 לצרכים הייחודיים של כל לקוח.

נכון לסוף שנת 2022, יתרת האשראי שהעמיד הבנק לעסקים זעירים, קטנים ובינוניים היא 28.7 מיליארד ₪, מתוכם 71.4% הוקצו לעסקים זעירים וקטנים.

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 מהנגב, הגליל, עמק יזרעאל, ואזור ירושלים, וכן לעולים חדשים, לישראלים יוצאי אתיופיה, יזמים מהחברה החרדית או מהחברה הערבית. ההלוואות ניתנות בתנאים נוחים ומועדפים, ובערבות חלקית של הקרן.

עד כה ניתנו במסגרת הקרנות הלוואות לאלפי עסקים שיצרו אלפי מקומות עבודה חדשים במשק. בשנת 2022 הועמדו במסגרת זו הלוואות בסך 10.7 מיליון ₪.

עסקים קטנים ובינוניים רבים היו מהנפגעים המרכזיים של המשבר הכלכלי בתקופת הקורונה. רבים מעסקים אלה המשיכו להתמודד עם השלכות הקורונה גם ב-2022. הבנק הבינלאומי המשיך להעניק ב-2022 הלוואות בערבות המדינה במסגרת קרן הסיוע בערבות המדינה לעסקים שנפגעו מההשלכות הכלכליות של הקורונה. במסגרת זו, העמיד הבנק הבינלאומי יתרות אשראי בגובה של 1.27 מיליארד ₪, כאשר כ-75% מההלוואות ניתנו לעסקים קטנים (בעלי מחזור שנתי נמוך מ-25 מיליון ₪).

שירותים ייחודיים נוספים לעסקים קטנים ובינוניים

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 למינוף עסקיהם 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 ש"ח 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.





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. במסגרת זו, הקבוצה משתפת פעולה עם ארגונים כגון עמותת "פעמונים", עמותת "פדות והצלה", עמותת "בית התבשיל" וארגון "נתיבותיה שלום" שעוסקות בתחום, עמותת "הידידים של אורלי וגיא" וכן עם חברות לליווי ואימון כלכלי של פרטים ומשפחות.



משקיעים בעובדים שלנו

משקיעים בלקוחות שנקלעים לקשיים

בשנת 2022, יצאה מחלקת הגביה של הבינלאומי במיזם ארצי משותף, בהובלת רשות האכיפה והגביה, שמטרתו עידוד חייבים להגיע להסדר מזומן ו/או פריסת החוב בתנאים משופרים. בהתאם למתווה ניתנו הקלות לחייבים כך שלאחר פירעון התשלום הראשון עוכבו ההליכים בתיק, ועם פירעונם של 3 תשלומים בוטלו העיקולים על חשבונות עו"ש החייב והמשכורת. במסגרת מיזם זה נחתמו כ-70 הסדרים בהסכמה. כמו כן, מתוך סך התיקים שהועברו למחלקת הגביה בשנת 2022, כ-26% נסגרו כבר באותה שנה.

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. במסגרת זו, הקבוצה משתפת פעולה עם ארגונים כגון עמותת "פעמונים", עמותת "פדות והצלה", עמותת "בית התבשיל" וארגון "נתיבותיה שלום" שעוסקות בתחום, עמותת "הידידים של אורלי וגיא" וכן עם חברות לליווי ואימון כלכלי של פרטים ומשפחות.

בנוסף, קבוצת הבנק חתמה על אמנה וולונטרית שגובשה בהובלת בנק ישראל, "אמנת זמינות פיננסית" המחייבת התייחסות מיוחדת לטיפול בחובות של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ודירות מסתור ושהורחבה בימים אלה לשורדות זנות. במסגרת זו, הבנק מעניק מענה ייחודי ומהיר לבקשות שונות ו/או תמיכה בנשים נפגעות אלימות, ומקיים קשר ישיר עם מקלטים בכל רחבי הארץ. בשנת 2022 התקבלו כ-4 פניות שעסקו בנושאים אלו, אשר קיבלו מענה מהיר בהתאם לצרכיהם.

קבוצת הבינלאומי מלווה לקוחות שנקלעו לקשיים פיננסיים בגמישות ורגישות ופועלת לסייע למציאת פתרון ליציאה מהמשבר. מדיניות הקבוצה הינה לפעול להגעה להסדרי חוב עם הלקוחות טרם העברתם לטיפול משפטי. זאת, הן במטרה לסייע ללקוחות הבנק והן כדי להימנע מהשתתפות הוצאות נוספות בדמות שכר טרחה ואגרות על הלקוח. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים מקצועיים הנעשים ברגישות במטרה לסייע ללקוחות להחזיר את חובם לבנק בהסדר התומך ככל הניתן ביכולתם הכלכלית, לרבות פריסת חוב לתקופה ארוכה.

מחלקת הגביה של קבוצת הבנק פועלת בהוגנות ושקיפות בהתנהלות מול חייבים. על כן, בכל תיק חדש המגיע למחלקת הגביה נהלי קבוצת הבנק קובעים שיש להקפיד על יצירת קשר עם הלקוחות בניסיון להידבר ולהגיע להסדר הוגן ומותאם ליכולת תשלום החוב טרם העברת תיק הגביה לטיפול משפטי.

מלבד עובדי מחלקת הגביה של קבוצת הבנק, עורכי הדין, ב"כ הבנק, מונחים אף הם לנסות להגיע להסדרים טרם תביעה ולהימנע ככל הניתן מהליכים משפטיים, ברוח מדיניות הדירקטוריון והוראת נב"ת 450.

פעולות כאלה ואחרות באות לסייע לחייב, לרתום אותו להגעה להסדר לפריסת החוב וכפועל יוצא, למזער את הנזקים וההוצאות הכרוכים בנקיטת הליכים משפטיים ללקוח ולבנק.

במסגרת זאת יוצאת קבוצת הבנק, מעת לעת, במבצעים יזומים לעידוד קבוצת חייבים להגעה להסדר.

דוגמא לכך היא "ימי מיקוד" – ימים מרוכזים בהם מוזמנים הלקוחות בעלי החוב, לפגישה עם עורכי דין ונציגי הבנק במטרה להגיע להסדר תשלום מותאם, הכולל בין היתר פריסת החוב לתקופה ארוכה יותר, שיעור ריבית מופחת מהנהוג וכו'.

יעדי 2025



3

יעד: עד שנת 2025 בכל הקורסים הממושכים בתחומי הליבה (אשראי, משכנתאות ושוק ההון) תשולב הכשרה אחת לפחות של מיומנויות כוח

סטטוס עמידה ביעד: בתהליך

במהלך שנת 2022 בשלושה קורסי ליבה הוטמעו הכשרת מיומנות כוח: בקורס אשראי בכיר שולבה סדנא בנושא TALK LIKE TED, בהכשרת בנקאים לשוק ההון לקראת המעבר למרכזי ייעוץ משולבת סדנת שיווק ומכירה בתחום שוק ההון ובקורס משכנתאות החל ממחזור יולי 2022 משולבת סדנת שיווק ומכירה בתחום משכנתאות



2

יעד: עד שנת 2025 לפחות 75% מהמנהלים ישתתפו במינימום הכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח, על פני שנתיים

סטטוס עמידה ביעד: 80%

במהלך שנת 2022 כ-60% מהמנהלים בבנק השתתפו לפחות בהכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח



1

יעד: עד שנת 2025, לפחות 10% מהעובדים שיגויסו יהיו מאוכלוסיות מגוונות

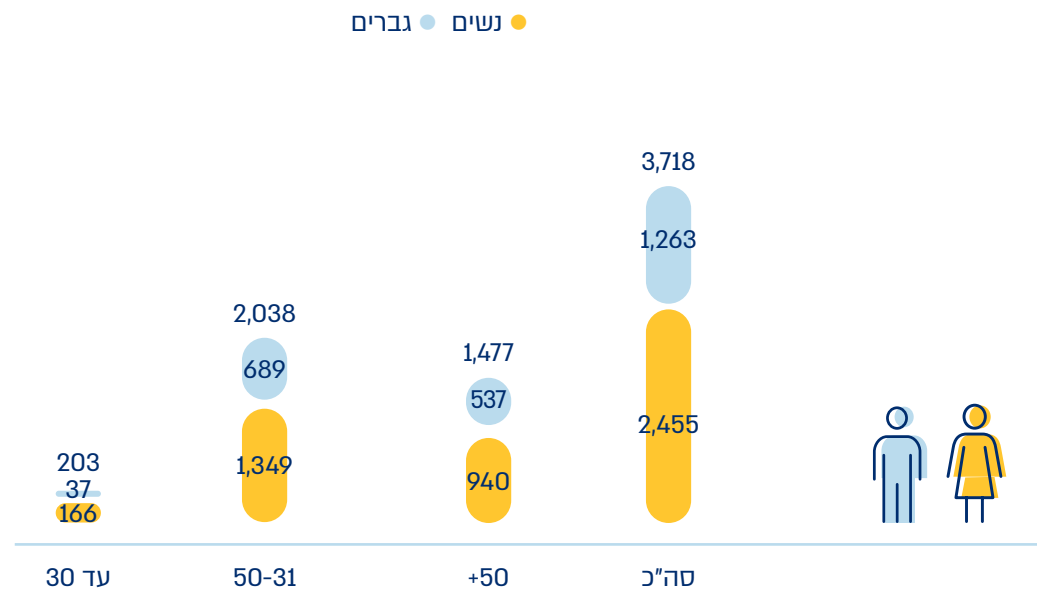
סטטוס עמידה ביעד: 224%

במהלך שנת 2022 22.4% מהעובדים שנקלטו בבנק הגיעו מאוכלוסיות מגוונות. נתון זה בתת ייצוג בשוק העבודה. נתון זה משקף את המחויבות העמוקה של קבוצת הבנק לנושא הגיוון, והצלחה לקראת העמידה ביעד הרב-שנתי

פרופיל עובדי הקבוצה³³



עובדי קבוצת הבינלאומי לפי גיל ומגדר 2022³⁶



33. מתודולוגיית איסוף נתוני משאבי אנוש מבוססת על נתוני 31.12.22 כפי שנאספו ממערכות השליטה והבקרה של הבנק על משאבי אנוש, כגון מערכות דיווחי שעות, מערכות נתוני עובדים ועוד. כלל הנתונים הינם אגרגטיבים אלא אם צוין אחרת.

34. כולל עובדי חוץ.

35. לא כולל עובדים חיצוניים במתן.

36. כולל עובדי חוץ.

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:

- פיתוח ההון האנושי ותכנון כח 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 ובמתן, 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 מציאות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

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 הפרטים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטוב לעבוד בה

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 הפרטים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטוב לעבוד בה. הקבוצה מממשת תפיסה זו, החל מיזמו 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 בקבוצה ובמתן, ומהוות שותף התומך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הבנקים.

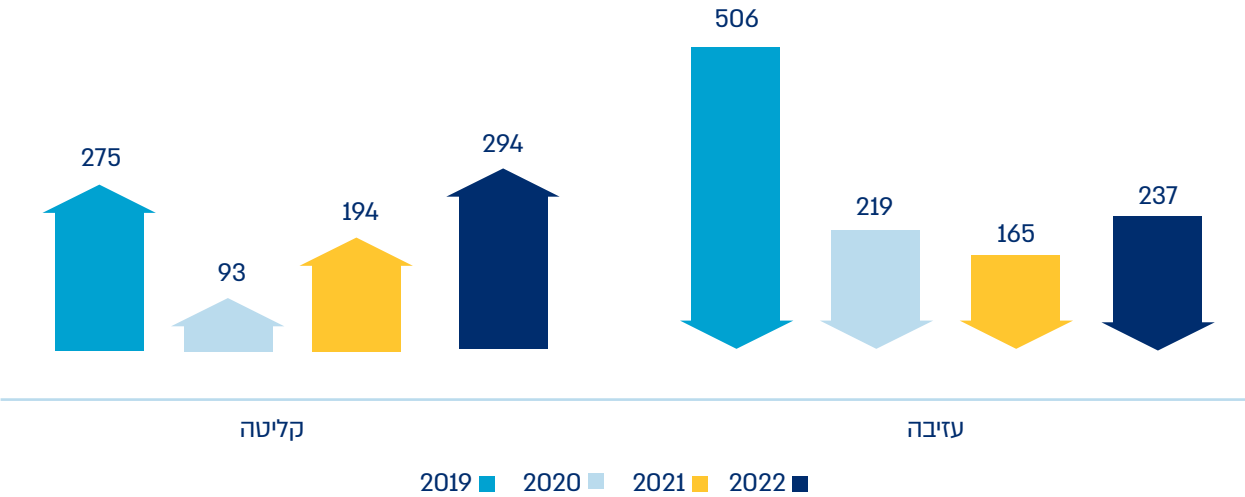


קליטת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים:

תחלופת עובדים 2022

קליטה					עזיבה ³⁷			
גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	107	26	133	45%	52	11	63	27%
31-50	92	53	145	49%	95	65	160	68%
+50	10	6	16	5%	6	8	14	6%
סה"כ	209	85	294	100%	153	84	237	100%

תחלופת עובדים קבוצתית 2019-2022



נתוני היעדרויות עובדים בשנת 2022

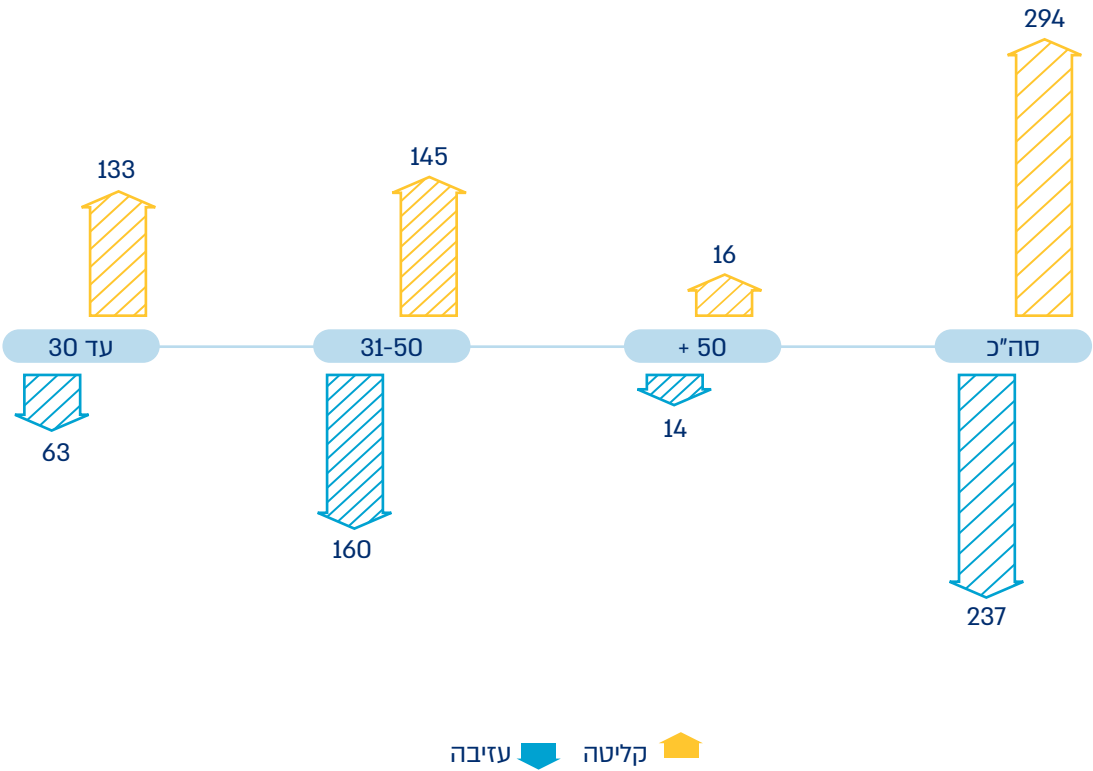
מספר ימי היעדרות

נשים		גברים	
מספר ימי מחלה ³⁸	50,280	16,373	
מספר ימי תאונת עבודה ³⁹	368	138	
מספר ימי חופשה ⁴⁰	61,511	29,372	
מספר ימי מילואים	4	565	

עובדי קבוצת הנבק בחלוקה למגדר ודרג:

	2021			2022		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
הנהלה/ מנהלים בכירים	50	77	127	50	78	128
ניהול דרג ביניים	377	286	663	409	279	688
ניהול דרג ראשון	143	105	248	133	100	233
עובדים ⁴¹	1,845	781	2,626	1,850	763	2,613
סה"כ	2,415	1,249	3,664	2,442	1,220	3,662

תחלופת עובדים לפי גיל בשנת 2022

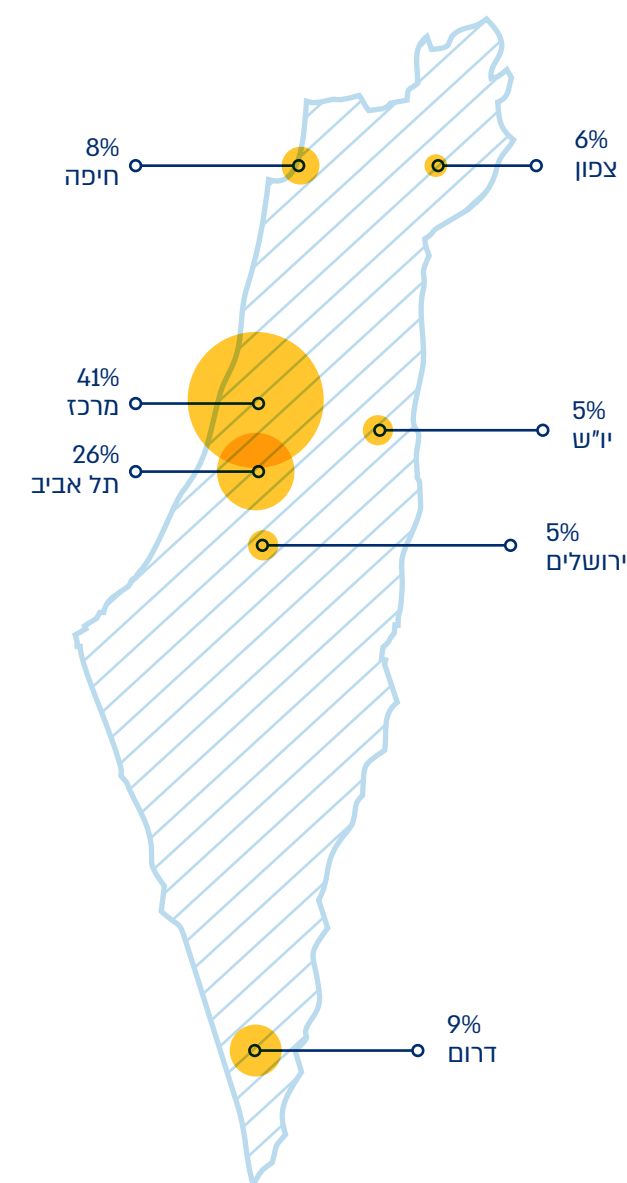


37. נתוני עזיבה לשנת 2022 הינם בניכוי פרישה לגמלאות

38. כולל ימי בידוד וימי מחלת קרוב משפחה
39. ימי מחלה כתוצאה מתאונות עבודה, במהלך 2022 התרחשו בקבוצה 32 תאונות עבודה
40. כולל מבצעי חופשה וחופשות חג לעובדים לא יהודיים
41. לא כולל עובדים חיצוניים



עובדי קבוצת הבינלאומי בחלוקה למחוז מגורים⁴²



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 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.

בין ערוצי התקשורת הפורמליים ניתן למנות:

- קו פתוח למשאבי אנוש
- שיחות משוב לעובדים
- ממונים על פניות עובדים
- פורטל ארגוני
- מערכת פניות לעובדים בתחום משאבי אנוש
- כנסים לדרגי העובדים והמנהלים השונים, לרבות כנסים מקצועיים לאוכלוסיות ספציפיות כגון יועצי משכנתאות
- פורום ההתייעלות התפעולית
- "שולחנות עגולים" של הנהלה ועובדים
- סקרים ארגוניים
- ביקורי הנהלה (כולל המנכ"ל) בסניפים וביחידות המטה השונות

בנוסף, לעובדים ישנה אפשרות לפנות בערוצים שונים, לרבות אנונימיים, אל הגורמים הרלוונטיים בקבוצה בנושאי ביקורת, ציות ואתיקה.

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, החזון שלו 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.

במהלך 2022 קיימה הנהלת הבנק הבינלאומי מפגשים רבעוניים עם עובדים מכל תחומי העיסוק בבנק. סה"כ התקיימו בשנה החולפת כ-10 מפגשי שולחן עגול.

בנוסף, הנהלת בנק מסד קיימה מפגשים חודשיים עם מנהלי הסניפים.

דלת פתוחה

במסגרת מדיניות השיח הפתוח מול משאבי אנוש יושמה תוכנית "דלת פתוחה" במסגרתה הזמנו עובדי הבנק למפגש עם מנהל מחלקת משאבי אנוש וצוות פיתוח ארגוני בבנק במטרה להעלות נושאים שונים ברמה הארגונית והאישית. המפגשים אפשרו היכרות אישית עם העובדים, לרבות יכולותיהם, כישוריהם וצרכיהם האישיים אל מול צרכי המערכת. המפגשים אפשרו בחינת תהליכים בצורה רוחבית ומתן פתרונות לסוגיות רחביות ואישיות שעלו.

תהליך ההערכה של העובד מהווה הזדמנות לדיאלוג פתוח עם המנהל הישיר, להעצמת העובד ולקבלת תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון, דיאלוג שלא מתאפשר בשגרת היום העמוסה

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 ושאיפה למצוינות בשירות הפנים-ארגוני. בסקר, עליו ענו כ-31% מהעובדים, העריכו העובדים כ-50 ממשקים פנים ארגוניים שמשפיעים באופן משמעותי על ההצלחה שלהם. נתוני הסקר מנותחים ברמות מדור, מחלקה וחיטיבה וברמה הארגונית ומספקים לקבוצה תובנות ברמה הארגונית והאישית.

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, קבלת קביעות וקידומים.

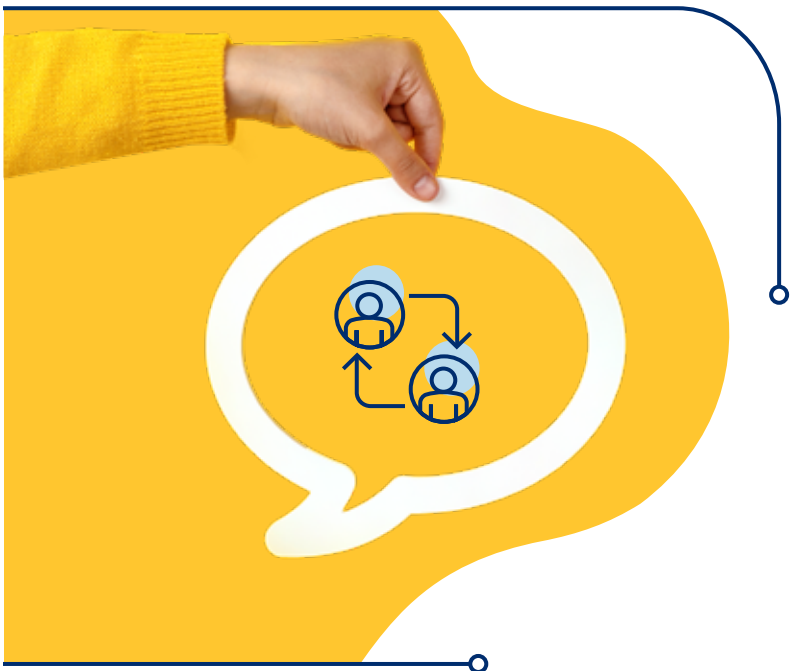
תהליך ההערכה של העובד מהווה הזדמנות לדיאלוג פתוח עם המנהל הישיר, להעצמת העובד ולקבלת תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון. עוד מאפשר התהליך כלי לטיפול עובדים ולהגדרת סטנדרטים ושפה אחידה לניהול ביצועים. תהליך ההערכה מהווה גם הזדמנות לכוון את העובד, למקד, לשפר ביצועים ולנהל דיאלוג מקיף שלא מתאפשר בשגרת היום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

משוב בקבוצת הבנק

בבנק הבינלאומי תהליך הערכת העובדים השנתי מתחיל בסוף השנה ומגיע לשיאו לקראת סוף הרבעון הראשון של השנה העוקבת. נכון למועד עריכת הדו"ח מעל ל-90% מעובדי הקבוצה הוערכו.

הכרת תודה - הוקרת עובדים מצטיינים

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 2023 הוענק תואר עובד מצטיין לשנת 2022 לכ-35 עובדים בטקס בראשות מנכ"ל הקבוצה וחברי הנהלה. בבנק מסד צפויים להעניק במהלך 2023 תואר עובד מצטיין לשנת 2022 לכ-20 עובדים בטקס בראשות מנכ"ל הבנק וחברי הנהלה.

הערכת עובדים במתך

תהליך הערכת עובדים במתך מהווה תשתית מהותית ביצירת תרבות ארגונית השואפת למצוינות. כל תהליכי הערכת הביצועים מתקיימים הן לעובדי מתך והן לעובדי חוץ (בשיתוף עם החברות המעסיקות שלהם). התהליך כלל שאלון הערכת ממשקים כחלק מראיה ארגונית של שותפות. המסרים הארגוניים שלאורם תוכנן טופס הערכת העובד 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.

בשנת 2022 בוצע שיפור של תהליך הערכת העובד לאור לקחים שהופקו משנת 2021 במטרה לייצר תיאום ציפיות ודיאלוג מקדם ובונה בין העובד למנהל. בוצעו מספר שיפורים לתהליך הכוללים שאלונים מותאמים לכל דרג, שלב בקרה של מנהל מחלקה וכן הטמעת שיטת משוב חדשנית בתיפסת דיאלוג והנעת עובדים (feedforward). במסגרת התהליך הוכשרו כלל המנהלים בדרגים השונים בסדנאות ייעודיות והוענקו להם כלים חדשים לניהול שיחת משוב אפקטיבית.

דיאלוג יחסיים עם ועדי העובדים⁴³

בקבוצת הבנק פועלים 5 ועדי עובדים – 3 בבנק הבינלאומי (ועד המנהלים ומורשי החתימה, הוועד הארצי של עובדי הבנק ("ועד הפקידים"), והוועד של עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל), 1 בבנק מסד ו-1 במתך. ארגוני העובדים דואגים לזכויות ולחובות של העובדים אותם הם מייצגים, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך. תנאיהם של עובדים שאינם מאוגדים נקבעים במו"מ ישיר בין הבנק לעובד, ובהתאם לכל דין. שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2022 על כ-97% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על כ-3%.

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. בדצמבר 2019 נחתם בבנק הסכם קיבוצי מיוחד לשנים 2019-2022 עם הוועד 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.

בנוסף, במהלך שנת 2022 נחתם הסכם קיבוצי עם ועד המנהלים בדבר אופן היישום של עדכון שעות נוספות גלובליות במערכת הנוכחות, תוך מתן אפשרות לשימוש באפליקציה ייעודית לשם דיווח על שעות העבודה בפועל.

ארגון העובדים בבנק מסד מאגד את כלל עובדי הבנק, הנהלת בנק מסד מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגון העובדים ומערכת יחסי העבודה טובה. 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 עד לסוף שנת 2022. ההסכם הקיבוצי בבנק מסד קובע הצמדה מסוימת של תנאי העובדים להסכם בין הנהלת בנק הפועלים לבין ארגון עובדי בנק הפועלים.

ארגון העובדים במתך הוקם במהלך 2017. בפברואר 2019 נחתם לראשונה הסכם קיבוצי בין נציגות ועד העובדים וההסתדרות ובין הנהלת מתך. בחודש דצמבר 2020 נחתם הסכם קיבוצי עם הוועד עד לסוף שנת 2022. ממועד חתימת ההסכם ובאופן שוטף, מקיימת הנהלת מתך שגרות עבודה תומכות עם נציגות ועד העובדים במטרה לייצר סביבת עבודה אפקטיבית.

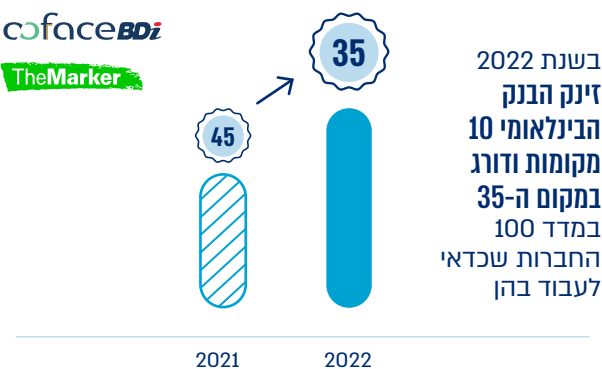
בשנת 2022 לא התרחשו סכסוכי עבודה בקבוצה.

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. בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 50 החברות המובילות בדירוג זה, כשבשנת 2022 זינק הבנק הבינלאומי 10 מקומות ודורג במקום ה-35

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 2022 זינק הבנק הבינלאומי 10 מקומות ודורג במקום ה-35. 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 וחתירה לחיזוק תחושת המחויבות והמעורבות של עובדיו.





רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחת העובדים ופיתוח תרבות הפנאי. לשם כך, מחלקות משאבי אנוש בקבוצה 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 ובמועד הפרישה. כחלק מתפיסה זו, מתקיימת בבנקים השונים ובמתחם פעילות חברתית לאורך כל השנה, הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה באתרי פעילות שונים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט.

הקבוצה מציעה לעובדים את ההטבות הבאות (כאשר לא כל ההטבות קיימות בכל הסכמי העבודה בקבוצה): הטבות בעמלות, הלוואות לעובדים, ביטוחי בריאות, פעילויות ספורט, סדנאות וחוגים, מנייים למוסדות תרבות, בדיקות סקר רפואיות תקופתיות, שי לחג, אירועי גיבוש, סדנאות וחוגים, 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 יוגה, הדרכות קבוצתיות ועוד.

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

סביבת עבודה בטוחה

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה ביטחוניים 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, כחלק ממערכות מיזוג האוויר.

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.

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 בממוצע), מכסת ימי חופש ומחלה גבוהה מהקבוע בחוק, תנאים מיטביים לצבירת וניצול ימי מחלה, ועוד.

בנוסף, הקבוצה משתדלת לנהל את העבודה כך שלא יהיה צורך בהעסקת עובדים בשעות נוספות.

במהלך שנת 2022 החל הבנק להיערך לביצוע פיילוט במגוון מחלקות לבחינת עבודה מהבית על מנת לאפשר איזון בית-עבודה. הפיילוט ייצא לפועל במהלך 2023.

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים

כחלק 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 ולמצות 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.

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 התחייבויותיהם 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 שני "מפגשי זום" ושני מפגשים פרונטליים.

הסדנה 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 שהייתה פתוחה לצפייה למשך כשלושה חודשים ובה הרצאות שונות בנושאים הקשורים לפרישה

לאור חשיבות הנושא, הקבוצה מציעה גם לבני ובנות הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות. בשנת 2022 השתתפו בקורס הכנה לפרישה 73 עובדים ועובדות ובני/ות זוגם/ן.

- **מועדון גמלאי הבנק:** הקבוצה ממשיכה לתמוך ולשמור על קשר עם גמלאיה באמצעות הפעלת מועדוני גמלאים בפריסה ארצית הנתמכים על ידיה ופועלים באופן שוטף. בין הפעילויות המוצעות במועדונים ניתן למנות פעילויות חברתיות, הרצאות, מסיבות, אירועי הרמת כוסית לקראת החגים, וכן טיולים ונופים.

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.





בשנת 2022 עברו כלל עובדי הקבוצה 10,584 ימי הדרכה, המהווים כ-2.8 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד. כמו כן, ביצעו עובדי הקבוצה כ-13,988 מתקשבות, המהווים כ-3.8 ימי למידה באמצעות לומדות הדרכה מתקשבות בממוצע לעובד

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 למיקסום 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, המנוהלת במטה הבינלאומי ומשרתת את כלל הבנקים.
2. במתך, תחום הדרכה במחלקת משאבי אנוש אמון על בניית תוכנית הדרכה שנתית. התוכנית נבנית כנגזרת של מיקודים אסטרטגיים, יעדים אגפיים ותהליך איתור צרכים למול המנהלים.

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 הניהול 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 ממשותפי הקורסים השונים ומבחינים נוספים המשקפים את איכות ההדרכה. בנוסף, קבוצת הבנק מתאימה את תוכנית ההכשרה השנתית להתפתחויות השוק ולדרישות הרגולטורים.

בשנת 2022 עברו כלל עובדי הקבוצה 10,584 ימי הדרכה, המהווים כ-2.8 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד. כמו כן, ביצעו עובדי הקבוצה כ-13,988 מתקשבות, המהווים כ-3.8 ימי למידה באמצעות לומדות הדרכה מתקשבות בממוצע לעובד.

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 (מיומנויות ליבה המשפרות את יכולותיו וכישוריו האישיים של העובד, כגון מיומנויות חברתיות ותקשורתיות, תכונות אופי ואישיות לצד אינטליגנציה חברתית ואינטליגנציה רגשית, המכונות בבנק "מיומנויות כח"), וכן העשרה ופיתוח אישי וניהולי 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 בוחן דרך קבע דרכים נוספות לשלב פיתוח הכשרות בנושא מיומנויות רכות במערכי ההדרכה השונים.

בשנת 2022 המשכנו בפיתוח וחיזוק סל המיומנויות הנדרשות וכישורי העתיד של עובדי ומנהלי הקבוצה באמצעות מגוון הכשרות אודות מיומנויות רכות נדרשות כגון חוסן, "אגיליות", חדשנות וחשיבה אנליטית, אוריינות דיגיטאלית ואינטליגנציה רגשית. בין ההדרכות שעברו העובדים במסגרת תחומים אלו ניתן למנות:

נושא	מספר סוגי הכשרות	מספר מחזורים כולל
כלים להעברת מסרים	3	17
ראיית הלקוח ב-360 מעלות	9	74
הבנת מאפייני הסביבה העסקית	4	19
הובלה עסקית	2	67
מנהיגות אישית וכישורים חברתיים	4	16

בסך הכל, בשנת 2022, 1,822 עובדים ומנהלים בקבוצת הבנק השתתפו בהכשרות מיומנויות כח, לעומת 1,304 עובדים שעברו הכשרות בתחום זה בשנת 2021.

שנת 2022, אשר אופיינה בחזרה לשגרה לאחר מגפת הקורונה, הבהירה לכולם כי מודל העבודה בישראל עתיד להישאר היברידי ולאפשר עבודה מהבית לצד עבודה מהמשרד. שינויים אלו דרשו ממערך ההדרכה להתאים את עצמו לאתגרי התקופה ולהוציא לפועל הכשרות דיגיטליות לצד הכשרות פיזיות. על כן, החל מערך ההדרכה בהתאמת תכני ההכשרות למתכונת הדרכה היברידית המשלבת מפגשים פרונטליים לצד הדרכה בדיגיטל. בנוסף בשנת 2022 גדל היקף ההכשרות בתחום כישורי עתיד (Upskilling) באמצעות הוספת סדנאות ומחזורים במגוון נושאים בתחום זה.

ההדרכות בשנת 2022

19 הכשרות, הדרכות ימי עיון נוספים

כגון: • BEYOND – תוכנית הנאמנות של הבנק • סדנת מחברים אנשים-מובילים לתוצאות • סדנת פרודוקטיביות, שירות יוזם ליועצי השקעות במרכזי ייעוץ ומרכז השקעות • Qlick – פיתוח דשבורד לאנליסטים • הרצאה בנושא מניעת אלימות • יום עיון משכנתאות בנושא נב"ת 451 • סדנת ניתוח דו"חות מע"מ וחישוב כושר החזר לעסקים קטנים • סדנת התמודדות עם אלימות מילולית • ועוד



3.13 מיליון ₪

הושקעו בפיתוח ארגוני, פיתוח הכשרות, בלמידה ובהכשרת עובדים בשנת 2022

13,988

מערכי לומדה שהשלימו עובדי הקבוצה



70 סוגי סדנאות וקורסים מקצועיים

במסגרתם עברו 44,467 משתתפים 10,584 ימי הדרכה



הכשרות רגולטוריות

להשלמת מעגל ההכשרה מושם דגש על נושא הרגולציה כנדבך נוסף למקצוענות ולמצוינות. זאת בנוסף לשילוב תכני הרגולציה באופן שוטף בקורסים ובפעילויות ההדרכה. בשנת 2022 התקיימו במחלקת ההדרכה הכשרות רגולטוריות במגוון נושאים כגון: איסור הלבנת הון, חוק אשראי הוגן וחוק צמצום המזומן, פתיחת חשבון קטין, נוער וגוף מוכר, אשראי ללקוח פרטי וכושר החזק, חשבונות בסיכון חוצה גבולות ועוד. במסגרת הדרכות אלו 2,696 עובדים עברו הדרכות בנושאי רגולציה וטוהר המידות.

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, מצוינות 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:

Re-skilling

תכנון אסטרטגי של כח העבודה העתידי והתאמתו לסביבה התחרותית המשתנה. הבנק מבצע התאמות על-ידי מיפוי הכישורים במיקוד להצלחה בעולם הבנקאות העתידי בהתאם להתפתחויות הצפויות בטכנולוגיה ובחדשנות

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

במסלול ה-Re-skilling

עסק הבנק השנה בפיתוח וחיזוק מיומנויות נדרשות לעולם העבודה המשתנה בדגש על פיתוח יכולות תעסוקתיות מגוונות לעובדים בהתאם לתוכנית האסטרטגית של ההון האנושי. פעילות זו התמקדה בשלושה צירי פיתוח:

הראשונה הינה תוכנית "Advisor Trusted" - הבנקאי כמומחה פיננסי. תוכנית זו כללה סדנה להעברת מסרים באופן ממוקד (story telling) - הורחבו מערכי השיעורים המקצועיים העוסקים במערכות הבנק לראיית הלקוח, פותחה סדנה בת 4 מפגשים לתפיסת תפקיד הבנקאי ונוספו סדנאות על הסביבה העסקית וכלים להתמודדות עם חוסר וודאות ועולם משובש. סה"כ כ-1,500 עובדים ומנהלים עברו הכשרות בתחום זה.

השנייה הינה תוכנית "Business Leadership" - הובלה עסקית. תוכנית זו כללה סדנאות מכירה ושירות יוזם - סדנאות חד יומיות ייעודיות ע"פ קווי לקוחות המבוססות על התפיסה שאינה מכריזה בין מכירה לשירות. סה"כ כ-500 עובדים ומנהלים עברו הכשרות בתחום זה.

במסלול ה-Up-Skilling

התחייב הבנק במסגרת יעדי ה-ESG שהגדיר כי עד שנת 2025 לפחות 75% מהמנהלים ישתתפו פעם בשנתיים בהכשרה אחת לפחות בתחום מיומנויות כוח (מיומנויות ליבה המשפרות את יכולותיו וכישוריו האישיים של העובד). בשנת 2022 הציג הבנק התקדמות משמעותית לקראת היעד כאשר נכון לסוף 2022 כ-60% ממנהלי המחלקות (כ-490 מנהלים) השתתפו לפחות בהכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח. בנוסף התחייב הבנק לשלב בכל הקורסים הממושכים בתחומי הליבה לפחות הכשרה אחת של מיומנויות כוח. בשנת 2022 נוספו מספר הכשרות מיומנויות כוח להכשרות הארוכות בבנק. בקורס אשראי בכיר נוסף נושא "Talk like TED", בהכשרת בנקאים לשוק ההון לקראת המעבר למרכזי ייעוץ שולבה סדנת שיווק

ומכירה בתחום שוק ההון, ובקורס משכנתאות החל ממחזור יולי 2022 משולבת סדנת שיווק ומכירה בתחום משכנתאות.

במסלול ה-Re-careering

כ-140 עובדים עברו בשנה האחרונה הכשרות המקנות להם יכולות מקצועיות חדשות הנדרשות לבנק. בתחום האוריינות הדיגיטלית התמקד השנה הבנק בפיתוח קהילת האנליסטים הרוחבית בבנק - בשיתוף תחום דאטה - במטרה לקדם את אוריינות הדאטה הארגונית ולבסס ארגון מכוון נתונים. לצורך כך בוצע מיפוי של צרכי האנליסטים והמנהלים בעבודה עם דאטה ונבנתה תוכנית הכשרות ממוקדת ומותאמת לצרכי האנליסטים הכוללת מיומנויות טכנולוגיות (פיתוח דשבורדים, ויזואליזציה של נתונים ועוד) במסגרת מסלול זה במהלך 2022 עברו 105 עובדים הכשרות וקורסים הנוגעים לעבודה עם דאטה.

בנוסף 68 עובדים עברו ב-2022 הכשרה המאפשרת להם לעסוק בתחום המשכנתאות ובתחום התיכנון הפיננסי. 8 יועצים נבחרים זכו לעבור את קורס "אסטרטג פיננסי".

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 2022, עברו כ-565 מנהלים הכשרות במגוון תחומים, ביניהן: קורס ניהול מתקדם, תוכנית המשפיעים - פיתוח מנהלים דרג ביניים, Talk like TED, קורס מנהיגות אג'ילי, בעולם משובש, Story Telling - למנהלים ועוד.

תוכנית המשפיעים, תוכנית הדגל לפיתוח מנהלים בדרג הביניים, היא פלטפורמה לפיתוח והעצמה של מנהלים בדרגי הביניים כמובילי בנקאות יוזמת, משפיעה ורלוונטית. מטרת התוכנית היא לגבש את התפיסה ולחזק את מיומנויות המנהיגות החדשה, בראי אתגרי הבנק. לבחון כיצד כל מנהל יכול 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, ועוסקת בתחומים מגוונים הרלוונטיים לאתגרי המנהל במאה ה-21, כגון שינוי ואומץ ניהולי, ניהול דרך חוזקות, 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 מיצב ומבחן סופי. הבדיקה בוחנת את השינוי ברמת הידע הנרכש במהלך ההדרכה באמצעות מבחני ידע לפני ואחרי הדרכה.
- **משוברים** - בסיום כל הכשרה מועבר משווב אנונימי ממוחשב לכלל התלמידים, לצורך מדידת שביעות רצונם מהשיעורים ומרמת ההדרכה. כמו כן, מתקיימת שיחת סיכום בסיומה של כל הכשרה בהשתתפות מנהל מחלקת ההדרכה או סגנו במסגרתה ניתנת לכל משתתף האפשרות להביע את דעתו.





שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה

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 כחלק 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.

קבוצת הבנק, כמי שפועלת אל מול מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית, מכירה 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

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 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 2022 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק. 22.4% מהעובדים שנקלטו השנה בבנק הבינלאומי היו עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה, מדובר בגידול של כמעט 80% ביחס לנתוני 2021 שעמדו על 12.6%.

קידום תעסוקה בחברה החרדית

מערך פאגי מתמחה בשירות לאוכלוסייה חרדית ודתית. כחלק מהרצון לקלוט עובדים ועובדות מהחברה החרדית לשורותיו, הבנק מתאים את דרישות ההשכלה הנדרשות בתהליך הגיוס, תוך שמירה על רמתם הגבוהה של העובדים המגויסים. הבנק מסתייע באמצעי מדיה שפונים לאוכלוסייה זו: פרסום מודעות דרושים בעיתונות החרדית, פעילות יזומה מול מוסדות החינוך החרדיים לגיוס עובדים מתאימים ושיתופי פעולה עם חברות השמה, כגון מפת"ח, 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.

נכון לסוף 2022 הבנק מעריך כי מועסקים בשורותיו כ-200 עובדים המשוייכים את עצמם לחברה החרדית, מתוכם 57 עובדים בתפקידי ניהול המהווים 6.5% מהמנהלים בקבוצת הבינלאומי. התאמות הבנק לחברה החרדית באות לידי ביטוי בהתאמות מיוחדות בדיאלוג עם העובדים החרדים ובפלטפורמות התקשורת בין הבנק והעובדים, נופשים מותאמים ופיקוח המזון תחת כשרות מהדרין. על מנת לוודא את התאמתה של סביבת העבודה לצרכיהם של העובדים החרדים, ישנו בעל תפקיד ייעודי במטה הקבוצה שמרכז את היבטי משאבי האנוש של עובדי מערך פאגי, תוך מתן מענה ייעודי לרגישויות ולצרכים הייחודיים של העובדים החרדים.

הבנק תומך, הן באמצעות תרומה פילנתרופית והן באמצעות התנדבות עובדים, בשני מיזמים לקידום תעסוקה בחברה החרדית:

מובילות בהייטק – תוכנית הכשרה לנשים חרדיות בעלות רקע טכנולוגי וניסיון מקצועי, לשם קידום לתפקידים משמעותיים בתעשיית ההייטק. התוכנית פועלת בשיתוף פעולה עם מעסיקים מובילים בתחום ההייטק הישראלי למימוש הפוטנציאל התעסוקתי של נשים חרדיות ככוח מקדם בכלכלה בישראל, תוך שימור זהותן, ובמקביל לקידום תהליכי גיוון והכללה יישומיים לשילוב מיטבי של נשים חרדיות בתעסוקה איכותית ומקדמת בעולם הטכנולוגיה. התוכנית פועלת בפריסה ארצית בריכוזים חרדיים ותומכת בהכשרות להשתלבות בעולם העבודה החדש לרבות הכנה להתפתחויות בעולמות הטכנולוגיים, העברת פרזנטציה, העברת מסרים, פרקטיקות תרגול ושיפור מתמיד בשפה באנגלית ועוד. עובדי הבנק משתלבים בתהליכי המיון, ההכשרה והמנטורינג.

קריירה 21 – תוכנית להקניית כלים וכישורים פרקטיים להכשרת צעירים חרדיים לעולם התעסוקה של המאה ה-21. בתוכנית שמתנהלת באמצעות מכשירים פורנטליים ומכשירים דיגיטליים ובליווי של מנטורים מטעם הבנק ואנשי מקצוע בתחומם, ישתתפו כ-200 חרדים צעירים שסיימו מסלולי הכשרה מקצועיים מגוונים. המשתתפים ירכשו באמצעות התנסות ותרגול מיומנויות של חשיבה, אינטליגנציה תעסוקתית, היכרות עם עולם העבודה המשתנה, מסוגלות בין תרבותית, יזומה, אחריות ועוד.

קידום תעסוקה בחברה הערבית

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של בנק מסד פועלים באזורים גיאוגרפיים בהם יש רוב לאוכלוסייה מהחברה הערבית. בהתאם לכך פועל הבנק לגייס עובדים רבים מתוך חברה זו. הגיוסים נעשים באמצעות פרסום באמצעי המדיה שפונים לקהלי יעד רלוונטיים (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 2022 כ-19% מעובדי בנק מסד הם מהחברה הערבית, ומתוכם 15% הם מנהלים המהווים 9% מסך המנהלים בבנק מסד.



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 במבחני המיון וההשמה.

- אחת לשנה הבנק מקיים סקר להעלאת המודעות לזכויות עובדים עם מוגבלויות, לרבות דיווח עובד על היותו אדם עם מוגבלות.

בנוסף, מחלקת משאבי אנוש 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. הבנק הבינלאומי מעריך כי 5.08% מעובדיו הינם עובדים בעלי מוגבלויות⁴⁵

במהלך שנת 2022 עודכן נוהל "ממונה על העסקת עובדים עם מוגבלות". במסגרת זו עודכן הליך ביצוע התאמות בסביבת העבודה לעובדים (כולל תיעודן), והוגדרו המענים שניתנים למועמדים עם מוגבלויות (לרבות שילוב הצהרת עובד בתהליך הגיוס).

בנוסף, התקיימה סדנא לצוות הגיוס של הבנק הבינלאומי בהנחיית ארגון "תעסוקה שווה" בנושא העסקת עובדים עם מוגבלות. במסגרת זו ניתנו דגשים לנושאים הקשורים לתחום העיסוק של המשתתפים: אוריינטציה של עובד עם מוגבלות, פרסום מודעות דרושים, אופן ביצוע ראיון, דגשים ורגישויות, סביבת העבודה והטיפול בעובדים הנוספים ביחידה ועוד. במהלך שנת 2022 טופלו כ-30 בקשות של עובדים לביצוע התאמות בסביבת העבודה (לרבות מתן ציוד מחשב ארגוני, כסאות אורתופדיים, התאמה לעבודה בעמידה).

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 2022 יצאו לחופשת לידה 116 עובדים/עובדות וחזרו מחופשת לידה 124 עובדים/עובדות.



יצאו לחופשת לידה

נתוני חופשת לידה

גברים	נשים	סה"כ
1	115	116
2	122	124
5	94	99

חזרו מחופשת לידה ונשארו במקום העבודה 12 חודשים נוספים

פילוח דרגי הנהלה לפי מגדר 2022



נשים גברים



45. ההערכה נועתה לעובדי הבנק הבינלאומי בלבד. הערכה זו מבוססת הן על הצהרות עובדים נקלטים והן על מקורות מידע נוספים.

מניעת הטרדה מינית

קבוצת הבינלאומי רואה בחומרה מקרים של הטרדה מינית ובכל אחד מהבנקים בקבוצה, במתן ובשאר החברות המעסיקות עובדים, מונתה ממונה למניעת הטרדה מינית. בכל יחידות הבנק קיים תקנון המפרט, בין היתר, את עיקרי החוק בדבר הטרדה מינית או התנכלות וכן את דרך הפנייה לממונה במקרה של תלונה. התקנון מפורסם גם באתר הבנק. עובדי הקבוצה מקבלים מידע רלוונטי במטרה למנוע אירועי הטרדה מינית. אחת לשנה התקנון מופץ גם באופן אישי לכל אחד מהעובדים. בנוסף, אחת לשלוש שנים העובדים נדרשים לרענן את היכרותם עם התקנון והתרבות הרצויה, ונדרשים לעבור הכשרה בנושא באמצעות לומדה/הדרכה מחייבת.

ההדרכה האחרונה בנושא התקיימה בשנת 2021. מידי שנה מתפרסם חוזר ריענון לעובדי הבנק בנושא.

בנוסף, כל עובד חדש נדרש לבצע את הלומדה הייעודית בנושא מניעת הטרדות מיניות הקיימת בבנק, 260 עובדים חדשים השלימו את הלומדה בשנת 2022.

בשנת 2022 התקבלו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית אשר נבדקו על-פי דין, תוך הגנה מרבית על כבודם ופרטיותם של כל המעורבים. בהתאם לתוצאות הברור, בוצעו, במקרים הרלבנטיים, פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרה והעלאת המודעות והרגישות בנושא.



שכר הוגן

שכר הבסיס לכל מנהל ועובד בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממינו של העובד. ניתן למצוא הבדלים בשכר בין העובדים השונים בשל מאפיינים אישיים של העובד, כגון ותק, השכלה, ניסיון מקצועי וכו'.

בשנת 2022, השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בבנק הבינלאומי היה גבוה פי 11.9 מהשכר החציוני בבנק (בניכוי

השכר הגבוה ביותר, לצורך חישוב החציון). בשנת 2021 עמד יחס זה על 13.25. נכון לשנת 2022, השכר המינימלי ששולם לעובד/ת בקבוצת הבינלאומי גבוה ב-46% משכר המינימום במשק, בשנת 2021 עמד יחס זה על 38%.

בטבלה מטה מתואר היחס בין שכר גברים לנשים לפי דרג⁴⁶. חישוב היחס בוצע לגבי השכר החודשי ברוטו בכל דרג.

יחס שכר ממוצע בין גבר לאישה לפי אותו דרג

	2022	2021 ⁴⁷
הנהלה	-3.7%	0.9%
דרג ביניים	11.1%	10.7%
הנהלה ראשונית	21.0%	19.1%
פקיד	23.5%	15.4%

כלומר, שכר הנשים בממוצע גבוה בכ-3.7% משכר של הגברים בהנהלה הבכירה של הקבוצה, בדרגי הנהלה ראשונית שכר הגברים גבוה בכ-21% מהשכר של הנשים, בדרג הנהלת הביניים שכר הגברים גבוה ב-11.1% משכר הנשים, ואצל הפקידים שכר הגברים גבוה ב-23.5% משכר הנשים, זאת לאור מאפייניו השונים של כל עובד.

46. החישוב הינו שכר גבר חלקי שכר אישה פחות אחד

47. נתוני 2021 תוקנו, כך שהנתונים המעודכנים כוללים את כלל קבוצת הבנק ולא את נתוני הבנק הבינלאומי בלבד, כפי שפורסם בשנת 2021

השקעה בקהילה

קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, בדגש על שיתוף ומעורבות עובדי הקבוצה. הקבוצה מקיימת פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, תוך שיתוף פעולה אסטרטגי מתמשך עם ארגונים חברתיים וזאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי, ובהתאם לתפקידה המשמעותי במשק הישראלי ולמנהיגותה בעולם העסקי.

מדיניות התרומות של הבנקים במסגרת הקבוצה מאושרת אחת לשנה בדירקטוריון של הבנק. בבנק הבינלאומי אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים וניהול פיננסי של הבנק על תקציב התרומות וניהולו.

הפעילות מונהגת על ידי ועדת 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.

השנה החליטה הקבוצה למקד את מדיניות ההשקעה בקהילה ולרכז מאמצים בשני תחומים חברתיים מרכזיים – תמיכה בצה"ל וכוחות הביטחון, והחברה החרדית. הפעילות מנוהלת באופן שוטף על ידי תחום משקיעים בקהילה בחטיבת המשאבים בבנק. אחת לשנה מתקיים דיון בפעילות ההשקעה בקהילה בוועדת הדירקטוריון לטכנולוגיה, חדשנות ומנהל, וכן דיון בהנהלת הקבוצה לאישור התקציב ותוכנית העבודה.

הבנק פועל מול עמותות חברתיות הפועלות בתחומים הנבחרים ומגבש מתווה משותף במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים. מתווה זה מתייחס לאופי התרומה, אופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות המבוצעת במסגרת התרומה. בנוסף לפעילויות המסורתיות של הבנק, נערכת כל העת בחינה של צרכים נוספים והזדמנויות לשיתופי פעולה נוספים. יוזמות חדשות 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 חיובי 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 הוא משתף פעולה. כך לדוגמה, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתוכניות ההתנדבות.

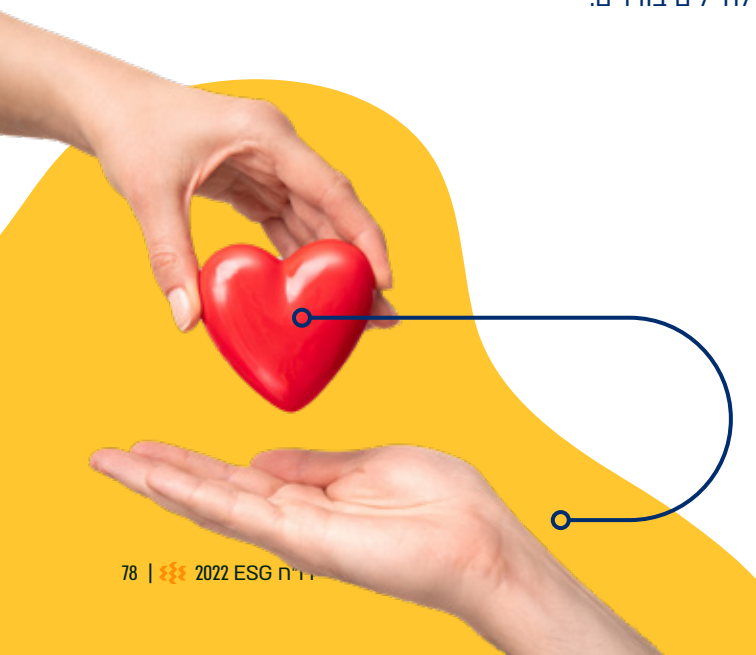
במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם משתף הבנק פעולה. כך, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתוכניות ההתנדבות

תרומה לקהילה

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

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 ונבחן שהסיוע לגופים הנתמכים על ידי הבנק מתבצע על פי מדיניות ברורה המשקפת את חזון הבנק, תהליך התרומה מבוצע באופן מובנה ומוסדר תוך בחינת הצורך והאישורים הנדרשים.

בשנת 2022 תרמה קבוצת הבינלאומי 5 מיליון ₪ למטרות חברתיות שונות, בהתאם למדיניות הקבוצה, עליה של 66% ביחס לתרומות הקבוצה בשנים קודמות. 14% מהתרומות הופנו לעמותות ופעילויות העוסקות בקידום תעסוקה איכותית בחברה החרדית, 12% מהתרומות הופנו לסיוע ברכישת ציוד רפואי. יתרת התקציב בשיעור של כ-74% מתקציב התרומות, יועדה לטובת מיזמים ושיתופי פעולה עם עמותות וארגונים התומכים בכוחות הביטחון כגון מיזם "אמץ לוחם" ו"בית חם" לחיילים בודדים.



השותפויות המרכזיות שלנו בתחום כוחות הביטחון

"בית חם"

הבנק פועל למען כוחות הביטחון בדגש על מענה לצרכים של חיילים בודדים מהמערך הלוחם של צה"ל. בשיתוף עם עמותת "יחד למען החייל", הבנק העמיד לרשות החיילים 30 דירות ברחבי הארץ, המאובזרות ברמה גבוהה ומשרתות את החיילים לניהול שגרה יומית נוחה ומחבקת, המעניקה תחושת בית חם. לכל בית נקבע סניף מאמץ, אשר עובדיו מלווים את החיילים בדירה ונמצאים עמם בקשר שוטף, ומעניקים אוזן קשבת ומענה לצרכי החיילים בשגרת חייהם.

"מובילים להצלחה"

הבנק רואה חשיבות רבה לנושא צמצום הפערים באוכלוסייה ומתן הזדמנות לשילוב חיילים ויוצאי צבא מיעוטי יכולת בחברה. הבנק גיבש תוכנית מלגות למימון קורסים אקדמיים

"עכשיו אני"

הבנק בשיתוף עם ארגון "נכי צה"ל", תרם לגיבוש תוכנית אימון וצמיחה אישית וייעודית לפצועות/נכות צה"ל, המעניינות לעבור תהליך התפתחות והגשמה עצמית, התמודדות עם הפגיעה ולקחת חלק בקהילה נשית עוטפת ומחבקת. במסגרת התוכנית ישולבו עובדות הבנק בתהליך המנטורינג המוענק, במטרה להעניק תמיכה מעצימה.

"קרן ליאור"

הבנק שותף לקידום התרבות בקרב חיילי צה"ל. בשיתוף עם "קרן ליאור", הבנק העניק תרומה המאפשרת מכש של חיילים ברחבי הארץ עם סופרים וסופרות וכן תורם ימי תרבות יום א' לרווחת החיילים.

כמו כן הבנק תרם לתוכנית להכשרת חיילים משוחררים להדרכה מקצועית ועבודה במוזיאון "אנו".

5 מיליון ₪

התרומה של קבוצת הבינלאומי במהלך 2022

74% תמיכה בכוחות הביטחון



14%

קידום תעסוקה איכותית בחברה החרדית

12%

רכישת ציוד רפואי

שותפויות לקידום החברה החרדית

במסגרת מחויבותו של הבנק לקידום תעסוקה בחברה החרדית, מקדם הבנק הן באמצעות תרומה פילנטרופית והן באמצעות התנדבות עובדים שתי יוזמות משמעותיות:

- תוכנית מובילות בהייטק, לשילוב נשים חרדיות בחברות הייטק
- ותוכנית קריירה 21 להקניית כלים לצעירים חרדים לעולם התעסוקה של המאה ה-21.

(לפירוט על שתי התוכנית ראו פרק 'קידום תעסוקה בחברה החרדית')

תרומות נוספות

בצל המלחמה המתחוללת באוקראינה, הבנק תרם במהלך שנת 2022 מכשיר שיקוף מתקדם (רנטגן נייד) לבית חולים שדה של המרכז הרפואי שיבא באוקראינה, לטובת הטיפול במטופלים צעירים ומבוגרים במהלך הלחימה. בנוסף תרם הבנק למרכז רפואי קפלן מכשיר רפואי להצלת פגים. במקביל המשיכו עובדי הבנק לתרום להדרכות פיננסיות עבור נוער בסיכון.

תרומה לקהילה במערך פאגי

בשנת 2022 הרכיב מערך פאגי את מעורבותו ביוזמות חדשניות לטובת קידום תעסוקה בחברה החרדית ותרם כ-700 אלף ₪ לטובת פרויקטים חדשניים, שמטרתם הסרת חסמים תרבותיים ומקצועיים ומתן אפשרות לנשים וגברים מהחברה החרדית להתפתח בתחום העיסוק שלהם, לקבל הזדמנויות רחבות יותר לתעסוקה, לגדול ברמת השכר ולממש את עצמם בצורה טובה יותר במסגרת שוק התעסוקה בישראל.

המערך בחר לתרום ל-2 פרויקטים מרכזיים: תוכנית "מובילת בהייטק" ותוכנית "קריירה 21" להרחבה על הפעילות בשתי התוכנית ראה פרק- קידום תעסוקה בחברה החרדית.

מעורבות קהילתית במסד

כחלק 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".

קרן אתנה

בנק מסד הינו שותף אסטרטגי בתוכנית "ארגז כלים לכל מורה" בהובלה של קרן "אתנה" החל משנת 2010. מטרת התוכנית הינה העצמת המורים וקידום מעמדם המקצועי לרבות בתחום השיעורים המתקשבים. במסגרת התוכנית, הקרן, ביחד עם בנק מסד ושותפיה הסתדרות המורים ומשרד החינוך, מעניקים למורים ואנשי חינוך בכל רחבי הארץ מחשבים ניידים ולמורי החינוך המיוחד אייפדים. התוכנית שמה לה למטרה להעצים את המורות והמורים בישראל ולקדם את מעמדם המקצועי באמצעות כלים טכנולוגיים מתקדמים. קרן אתנה הגיעה עד

היום להישגים ניכרים והעניקה מחשבים ניידים, ואייפדים, בתוספת הכשרה מקצועית לכ-30,000 מורות, מורים וגננות, ב-174 רשויות מקומיות ברחבי הארץ, והיא ממשיכה בפעילותה להשגת יעדיה במלואם. במסגרת התוכנית מוענקים מדי שנה כ-3,000 מחשבים ניידים למורים בכל רחבי הארץ, יחד עם תוכנית הדרכה של 120 שעות לשיפור הידע והוספת כלים ויכולות לשימוש במחשב הנייד לצרכי הוראה. הסכום שנתרם בשנת 2022 לקרן אתנה עומד על כ-500 אלף ₪.

המורה של המדינה

בנק מסד בשיתוף ידיעות אחרונות, Ynet, הסתדרות המורים ומפעל הפיס מובילים פרויקט חברתי הנותן במה לעבודת אנשי החינוך המצטיינים בארץ. במסגרת הפרויקט נשלחים אלפי טפסי המלצה על מורים מרחבי הארץ מתוכם נבחרים המצטיינים על-ידי חבר שופטים מהבכירים בתחום החינוך, החברה, התעשייה והכלכלה. הבנק מעניק לכלל המועמדים הסופיים מחשב נייד אישי בטקס סיום הפרויקט בהשתתפות נשיא המדינה, שר החינוך, מזכ"לית הסתדרות המורים, מנכ"ל בנק מסד וסמנכ"ל בנק מסד.

שיעור אחר

שיעור אחר הינה עמותה המקדמת שוויון הזדמנויות בקרב ילדים מהפריפריה באמצעות שילוב מתנדבים מעולם התעסוקה בבתי הספר ובכך יוצרת מפגש בין תלמידים מעוטי הזדמנויות לבין מתנדבים מעולמות תוכן מגוונים. במסגרת המסלול הקבוצתי קבוצת מתנדבים מעבירה יחד, ברוטציה, קורס העשרה חוויתי בבתי ספר המשרתים אוכלוסיות מעוטות הזדמנויות. משך הקורס 12 מפגשים, אחת לשבוע, במסגרת שעות הלימודים ובנוכחות מורה בכיתה. שיעור אחר מציע למתנדבים למעלה מ-500 מערכי שיעור במגוון תחומים, מוכנים לשימוש. במהלך חודש דצמבר 2022 נרשמו עובדי הסניפים בבנק מסד וכן עובדי המטה להשתלבות בתוכנית בשנת 2023. הסניפים שנוטלים חלק בפעילות: חולון, תל אביב, נתניה, חיפה, כרמיאל וכפר סבא וכן עובדי המטה.

התנדבות עובדים בקהילה

196 עובדים בקבוצה התנדבו במהלך שנת 2022 ותרמו 644 שעות התנדבות שהושקעו בקהילה, מתוכם 316 שעות התנדבות (כ-50%) על חשבון הבנק. מספר שעות ההתנדבות השנה הושפע בין היתר מרצון הבנק להסיט את פעילותו ההתנדבותית לתחומים ממוקדים יותר. כך, התנדבותם של העובדים מתנהלת במסגרת תוכנית הדגל של הקבוצה למעורבות קהילתית – "מאמינים בך". התוכנית פועלת בשיתוף עם ארגון "אלון ואלה – אנשים למען הקהילה" הפועל לסייע למתנדבים פוטנציאליים למצוא אפיקי התנדבות התואמים את כישוריהם, וארגון "ושתלתם ניגונים" דרכו מתנדבים עובדי הקבוצה להעביר שיעורי חינוך פיננסי לצעירים ובני נוער.



ESG ממשל תאגידו





קבוצה 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 ואתית.

מבנה הממשל התאגידי

על-ידי האסיפה הכללית מדי שנה, בהתאם להמלצת ועדת הביקורת. בהתאם לנוהל בנקאי תקין, מדי שלוש שנים מקיימת ועדת הביקורת דיון באפשרות החלפת רואה החשבון המבקר.

פעילות הדירקטוריון והרכבו

בקבוצת הבינלאומי פועלים שני דירקטוריונים מרכזיים – דירקטוריון הבנק הבינלאומי ודירקטוריון בנק מסד. הנהלות הבנקים בקבוצה מוכונות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, כאשר בנק מסד פועל בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת על-ידי הבנק הבינלאומי. במסגרת זו, שניים מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בבנק מסד, אחד מהם מכהן כיו"ר הדירקטוריון. חמישה מחברי דירקטוריון הבנק הבינלאומי הינם דירקטורים חיצוניים (על פי הוראות נוהל בנקאי תקין). במסגרת הכוונת הדירקטוריון מאושרים על ידו המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותניים, 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 להנהלת הבנק, לרבות קביעת מדיניות לניהול סיכונים ותיאבון סיכון בכל תחומי הפעילות והסיכונים השונים להם חשוף הבנק. על בסיס התוכנית האסטרטגית הרב-שנתית

כחלק 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 תיאבון הסיכון שלהם, אישור 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 כחלק 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 וההנהלה לדירקטוריון. באחריות המנכ"ל להנחות, לנהל ולתאם את הפעילות של שאר חברי ההנהלה ודרכם את הפעילות של כלל יחידות הבנק.

פירמת רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) מכהנת כרואה החשבון המבקר של הבנק משנת 1972. רואי החשבון מתמנים



של הבנק, מגישה ההנהלה לדירקטוריון תוכנית עבודה שנתיית הכוללת את תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת.

בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק. הדירקטוריונים ו/או וועדותיו בבנק הבינלאומי ובבנק מסד מאשרים אחת לשנה את תוכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים נזילות, סיכונים תפעוליים, לרבות המשכיות עסקית, סייבר ואבטחת מידע וסיכונים ציוד, לרבות איסור הלבנת הון ומימון טרור, סיכונים חוצי-גבולות, תכנית אכיפה פנימית בדיני ניירות ערך ובדיני תחרות. הדירקטוריון בוחן מידי שנה את הגדרת התיאבון והסובלנות לסיכון הציוד, ומפקח על טיפול יעיל בממצאי ציוד על ידי הנהלת הבנק ואחת לשנתיים עד ארבע שנים מדיניות בתחומים אחרים לרבות סיכונים אסטרטגיים, סיכונים מוניטין, סיכונים משפטיים וסיכונים מודל.

תוכניות העבודה, המדיניות וה-KPI הנגזרים מהן, 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. לדוגמא, הדירקטוריון מאשר את תוכניות העבודה של מחלקת הציוד ומוודא שהתוכניות מבוססות ומוכוונות סיכון ועתידות לתת מענה אפקטיבי ההולם את תיאבון הסיכון של הבנק.

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 ציוד רגולטורי, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים וניהול סיכונים סביבה באשראי, צמצום השפעות סביבתיות, מדיניות התרומות ועוד. בשנת 2022 התקיימו בדירקטוריון שני דיונים מרכזיים הנוגעים להיבטי ESG: ביוני אישר הדירקטוריון את דו"ח ה-ESG לשנת 2021 ובאוגוסט אישר הדירקטוריון את מדיניות ה-ESG של הבנק.

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 וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי

נושאים בתחומי ה-ESG המהותיים לקבוצה נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת משאבים וניהול פיננסי מציגה בפני מליאת הדירקטוריון את דוח ה-ESG השנתי של הבנק. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים, בין השאר, נושאי העסקה אחראית, מנגנוני בקרה בבנק, היבטי ציוד רגולטורי, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים וניהול סיכונים סביבה באשראי, צמצום השפעות סביבתיות, מדיניות התרומות ועוד



הדירקטוריון וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התוויית תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותוכנית להטמעתם בכל דרגי הבנק; ווידוא קיומם של תחומי אחריות (Accountability) ודיווח בחרים בנושאי ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוח והבקרה על ניהולו

הפעילות של הבנק; התוויית תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותוכנית להטמעתם בכל דרגי הבנק; ווידוא 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. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון נוגעים גם למינוי של גורמי בקרה פנימיים וחיצונים; 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 נציב תלונות הציבור. בתחום זה מקיים הדירקטוריון דיון בדו"חות התקופתיים של נציב 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.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא דוחו 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 ובדין. 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 הדין (לרבות חוק החברות, התשנ"ט-1999) ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 בנושא הדירקטוריון.

הדירקטוריון מבצע אחת לשנה הערכה מקיפה של ביצועי ההנהלה. בנוסף, אחת לשנתיים נערכת הערכת ביצועי הדירקטוריון. על בסיס הערכות אלו נגזרים יעדים לשיפור והחלטות 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. הערכת ביצועי הדירקטוריון האחרונה התקיימה ב-2021 וההערכה הבאה עתידה להתקיים ב-2023.

הדירקטורים משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים, רגולטוריים, טכנולוגיים ואחרים, על מנת להגביר את אפקטיביות הפיקוח שלהם, ועל מנת לוודא כי הם מעודכנים בהתפתחויות חדשות ומשמעותיות ובהלכי הרוח השונים במערכת הבנקאית ובמגזר הפיננסי.

בשנת 2022 בדירקטוריון הבינלאומי הועברו מספר השתלמויות, חלקן נוגעות ישירות לתחומי ה-ESG. ההשתלמויות עסקו, בין היתר, בנושאים:

- מגמות והיבטים פיננסיים בעולמות ה-ESG
- חידושים ועדכונים בדיני תחרות
- מגמות עכשוויות במחשוב ארגוני
- סקירת המערכת הבנקאית לשנת 2021 וקדימה
- עולם התשלומים העתידי
- עולם המידע הפיננסי החדש
- מגמות בהתעצמות הרגולציה הגלובאלית בתחומי האקלים והקיימות
- השקעות אימפקט
- לוחמת סייבר מודרנית

מזכירות הבנק הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון ומרכזת את פעילותו, בין השאר, בתחומים הבאים: קיום ישיבות המליאה והוועדות השונות, אספות כלליות, רישום פרוטוקולים, מעקב אחר החלטות הדירקטוריון וועדותיו, 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 2022

מסד	הבינלאומי	
9	10	מספר הדירקטורים הכולל
3	4	מספר דירקטורים בלתי תלויים
7	10	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית
4	5	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת
2	2	מספר נשים בדירקטוריון
0	0	דירקטורים עד גיל 30
0	1	דירקטורים בגילאי 31-50
9	9	דירקטורים בגילאי 51+
14	31	מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון
17	55	מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון
לא	לא	האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/ לא)
55	47	מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר
79	81	מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר
67.3	64	הגיל הממוצע בדירקטוריון
8.6	8.5	ותק ממוצע בדירקטוריון, בשנים
2021	2021	שנת מינוי הדירקטור החדש ביותר
1985	2003	שנת מינוי הדירקטור הוותיק ביותר

לפרטים נוספים אודות הרכב הדירקטוריון, מינויים, פרישות, תחומי אחריות, תגמול , מומחיות, ניגודי עניינים ותפקידים נוספים בהם מחזיקים חברי הדירקטוריון ניתן לעיין בדו"ח השנתי בפרק הממשל התאגידי.



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 בנוהל הדירקטוריון ובכפוף לדיון. תחומי העיסוק של הוועדות נוגעים למרבית היבטי הפעילות של הדירקטוריון, ובמקרים רבים נערך בהן דיון מקדים לדיונים בדירקטוריון.

ועדת הביקורת אחראית לפקח על פעילותם של המבקרים הפנימי והחיצוני של הבנק והבטחת איכות עבודתם. הוועדה דנה בדו"חות הביקורת הפנימית והחיצונית של הבנק, ומעבירה את הדו"חות שהיא רואה לנכון לדיון במליאת הדירקטוריון או בוועדה אחרת שלו. הוועדה דנה בליקויים בפעילות הבנק העולים מדו"חות ביקורת, ובדרכים שהוצעו להתמודדות עימם. הוועדה דנה בתלונות עובדים אודות ליקויים ובמדיניות המסדירה את אופן העברת התלונות והטיפול בהן, וכן את ההגנה על עובדים שהתלוננו.

הדירקטוריון קובע נהלים לגילויי ניגודי עניינים בבנק. ועדת הביקורת דנה באישור עסקאות עם "אנשים קשורים" לפי הוראות הדין ובהתאם להוראות בנק ישראל. הוועדה דנה בדו"חות הכספיים וממליצה לדירקטוריון לאשרם. בין הסיכונים המהותיים עמם מתמודד הבנק נמנים סיכוני הציות (כולל איסור הלבנת הון ומימון טרור). לצורך השאת יכולתו של

הדירקטוריון להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולעמוד על האתגרים, הכשלים ועל איכות ניהול הסיכון בבנק ובקבוצה, מקיים הדירקטוריון, באמצעות ועדת הביקורת לפחות אחת לשנה דיון עם קצין הציות לבדו.

ועדת התגמול דנה וממליצה לדירקטוריון על אישור מדיניות התגמול ותנאי הפרישה של עובדים, מנהלים ונושאי משרה. הדיון בנושא בוועדה לוקח בחשבון, בין היתר, את מצבו העסקי של הבנק, השפעת מדיניות התגמול על פרופיל הסיכון של התאגיד, הוראת ניהול בנקאי תקין 301A, 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 מ"מ עם ועדי העובדים בבנק בנושא זה.

ועדת טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומינהל דנה, בין היתר, בנושאי החדשנות והטכנולוגיה של הבנק, תוך התחשבות בסיכונים הכרוכים בכך. הוועדה מגדירה את תיאבון הסיכון הטכנולוגי של הבנק. הוועדה מפקחת על מימוש תוכנית העבודה בתחומי החדשנות והדיגיטל והקצאת משאבים הולמת למימוש יעדים אלו. בנוסף, הוועדה עוסקת בתחומים נוספים הקשורים למינהל, לרבות תוכניות להכשרת 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, ניד עובדים, רוטציה וחופשה רציפה ועוד. אחת לשלוש שנים דנה הוועדה בריענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקורות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות.

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

ועדת ניהול הסיכונים מרכזת את פעילות הדירקטוריון בתחומי ניהול הסיכונים, ויוצרת תשתית דיונית בתחום עבור הדירקטוריון. הוועדה דנה באסטרטגית 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 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.

בישיבה משותפת של ועדת הלוואות יחד עם הוועדה לניהול סיכונים מתקיים דיון במדיניות ניהול האשראי וניהול סיכון האשראי של הבנק ומוגשת לדירקטוריון המלצה על אישורם. ועדת הלוואות מפקחת על עמידת הבנק במדיניות האשראי שאושרה על-ידי הדירקטוריון, ודנה, ככל שנדרש, בצורך בביצוע שינויים במדיניות האשראי. הוועדה עוקבת אחר תמונת מצב האשראי וההתפתחויות בו, לפי דו"חות וכרמטרים הנקבעים על-ידי 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.

הרכב ועדות הדירקטוריון

הבנק הבינלאומי

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל	ועדת ניהול סיכונים	ועדת הלוואות
מספר דירקטורים חברים בוועדה	3	5	6	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3	2	4	2
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	100%	40%	67%	33%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	כן	לא	לא	לא
מספר ישיבות ועדה	7	24	10	9

בנק מסד

ועדת אשראי וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, מאזן ותגמול	ועדת אסטרטגיה
מספר דירקטורים חברים בוועדה	5	4
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3	2
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	60%	50%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	לא	כן
מספר ישיבות הוועדה	11	3

כישורי 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 על-ידי 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 (דו"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 גילוי ודיווח על ניגוד עניינים או עניין אישי וכן לתהליך אישור עסקאות בהם יש לנושא 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.

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 להתאמות 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 אודות התייחסות הדירקטורים התקיים במליאת הדירקטוריון והתקבלו החלטות בהתאם. תהליך ההערכה העצמית הבא עתיד להתקיים ב-2023.

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 2022 התקיימה בבנק הבינלאומי ישיבת אסיפה כללית אחת, וכן בבנק מסד התקיימה ישיבת אסיפה כללית אחת.

מדיניות תגמול לעובדים

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301A "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"), אחת לשלוש שנים מאשר הדירקטוריון מדיניות תגמול מעודכנת לכלל עובדי הבנק, לרבות עובדים מרכזיים, וכן עקרונות למדיניות תגמול קבוצתית, כאשר מדיניות התגמול לנושאי המשרה מהווה חלק ממנה. נושאי המשרה בבנק זכאים לתגמול בהתאם למדיניות הנקבעת על ידי ועדת התגמול של הדירקטוריון והדירקטוריון של הבנק, ובאישור אסיפת בעלי מניות הבנק. נושאי המשרה זכאים לתגמול קבוע ולתגמול משתנה הכפוף, בין היתר, לעמידה ביעדים עסקיים, בהתאם למדיניות התגמול של הבנק.

בתחילת כל שנה מאשרים בוועדת התגמול ובדירקטוריון יעדים לתגמול (KPI's), בהתאמה למדיניות התגמול המאושרת, ובסיכום השנה מובא התגמול המוצע לאישור ועדת התגמול והדירקטוריון.

גמול הדירקטורים מתבסס על גמול שנתי ועל גמול לפי ישיבה, בהתאם לתקנות תוך התייחסות לגודלו ולאופיו של הבנק. הדירקטורים בבנק זכאים לתגמול קבוע בלבד. הרחבה על תגמול נושאי המשרה השונים ותגמול הדירקטורים ניתן למצוא במדיניות התגמול של הבנק המפורסמת באתר הבורסה ובאתר רשות ניירות ערך.

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי העניין⁴⁸

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. כחלק משגרת העבודה, קבוצת הבנק משלבת ומטמיעה בפעילותה עמדות של מחזיקי העניין, ככל שאלה מסייעות לה להימנע מסיכונים וליצור ערך חיובי עבור מחזיקי העניין.

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, החברה החרדית, 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 ולקהותיו. כמו כן, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים, ללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניפים. בנוסף נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות מפלחי האוכלוסייה השונים.

פניות ובקשות

לרשות לקוחות הבנק עומדות מגוון דרכי פניה אל מחלקת פניות הציבור בבנק, בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות אתר האינטרנט, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חוזה דעתך" 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.

בעלי המניות ומשקיעים

דיווחים לבורסה בהתאם לדין – המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנק הבינלאומי בשקיפות מלאה ובאופן מיד.

דו"חות כספיים.

דו"ח ESG.

דו"ח סיכונים.

אתר קשרי משקיעים – המאפשר גישה מלאה למידע.

מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות.

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

פניה לאחראית קשרי משקיעים בבנק.

ספקים

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 הקבלן להגשת תלונות ופניות בכל דבר ועניין.

חברה וקהילה

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים

קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים, כגון "יחד למען החייל", "אמץ לוחם", "קרן ליאור", "גדולים במדים", "אלון ואלה" 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.

הסביבה

מדידת 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 מתחם) או בהיבטים אחרים של ניהול המשאבים הלוגיסטיים הקשורים באיכות הסביבה (צריכת חשמל, צריכת נייר וכו').

רשויות הממשל

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.

שדלנות (Lobbying)

פעילות השדלנות של הבנק נעשית בהתאם לפרק י"ב בחוק הכנסת התשנ"ד 1994, וחברת השדלנות של הבנק מדווחת באתר הכנסת על כך שהבנק לקוח שלה.

ניהול סיכונים

קבוצת הבינלאומי רואה בניהול סיכונים אפקטיבי רכיב בלתי נפרד מהתנהלותה העסקית האחראית. 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 מובילה לחשיפה למגוון של

סיכונים – פיננסיים ואחרים – וניהולם מתבצע בהתאם לנדרש בנושא בהוראת ניהול בנקאי תקין 310 של המפקח על הבנקים בבנק ישראל ובהוראות ניהול בנקאי תקין אחרות המתייחסות לסיכונים ספציפיים. אנו מעדכנים את שיטות העבודה בתחום ניהול הסיכונים בהתאם לשינויים רגולטורים ולשינויים עסקיים באופן שוטף.⁴⁹

ניהול הסיכונים השונים בקבוצה ובקרתם מתבצעים באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שליטה, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיושמים 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-CRS. במרבית התחומים הללו מתקיים ריענון של ההכשרה מדי שנה עד שלוש שנים ובהתאם לנדרש.

בנוסף, ניסח הבנק קוד אתי (להרחבה ראו פרק "אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי"). תהליכי ההטמעה של הקוד האתי הכוללים סדנאות, ממוני אתיקה וספר דילמות אתיות, מסייעים לעובדי הבנק להתמודד עם אתגרים המהווים סיכון לבנק גם באפיקים שאינם רגולטורים כגון סיכונים מוניטין.

פרופיל הסיכון של הבנק ודרכי ניהולו

בדומה לכל פעילות עסקית, פעילותה של הקבוצה מלווה בהכרח בחשיפה לסיכונים. הסיכונים העיקריים אליהם חשופה הקבוצה הינם: סיכונים אשראי (לרבות ריכוזיות ענפי משק ולווים), סיכונים שוק (כאשר העיקרי שבהם הינו סיכון הריבית), סיכונים נזילות, סיכונים תפעוליים (לרבות סיכון סייבר ואבטחת מידע, וסיכון טכנולוגיות המידע), סיכון ציות ואיסור הלבנת הון, סיכון אסטרטגיה, סיכון משפטי, סיכון מוניטין, סיכון חקיקה ורגולציה וסיכון מודל.

ככלל, תיאבון הסיכון של הקבוצה הינו מידתי. כל הסיכונים העיקריים מנוהלים על ידי חברי הנהלה או בעלי תפקידים בכירים. כל סיכון מנוהל במסגרת מסמך מדיניות ייעודי שקובע, בין היתר, את תיאבון הסיכון.

מדיניות ניהול הסיכונים של הקבוצה מכוונת להשגת היעדים האסטרטגיים שנקבעו, תוך טיפוח התמחויות בקבוצה, ניצול היתרונות למגוון וגודל, תוך שמירה על רמות הסיכון שאושרו ועל קיומם של מנגנוני ניהול, בקרה, ביקורת ודיווח נאותים.

תפיסת הסיכון הכוללת של הקבוצה עולה בקנה אחד עם המסגרת הרגולטורית שנקבעה על ידי המפקח על הבנקים ועם העקרונות המנחים (ה-Sound Practices) של וועדת באזל, המושתתת על העיקרון כי לכל פעילות בנקאית הטומנת בחובה סיכון יוגדרו ויאופיינו: מדיניות ותיאבון סיכון, מגבלות לתחיתם והגדרת היקף החשיפה, מעגלי בקרה וביקורת, מערכי דיווח ומנגנון לכימות הרווח, מדידתו ודיווח עליו על פי אמות מידה מקובלות.

מנהל הסיכונים הראשי (CRO) של הבנק הוא ר"ח אלי כהן, חבר הנהלה ונושא באחריות לפונקציית ניהול הסיכונים ולמסגרת ניהול הסיכונים המקיפה לרוחב הארגון כולו. מנהל הסיכונים הראשי מכהן גם כמנהל הסיכונים התפעוליים, כממונה על האכיפה הפנימית בניירות ערך וכמנהל ההמשכיות העסקית.

מנהל הסיכונים הראשי עומד בראש החטיבה לניהול סיכונים, המהווה קו ההגנה השני. תפקידה של החטיבה להשלים את

פעילויות ניהול הסיכונים של קווי העסקים (קו ההגנה הראשון), תוך תכנון, תחזוקה ופיתוח שוטף של מסגרת העבודה לניהול הסיכונים, אתגור נאותות התשומות, ניהול הסיכונים של קווי העסקים, מדידת הסיכון ודיווח.

החטיבה כוללת את מחלקת ניהול סיכונים האשראי, היחידה לניהול סיכונים ויישום הוראות באזל, מחלקת ציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרור (לרבות תחום האכיפה הפנימית בדיני ני"ע והאכיפה הפנימית בדיני התחרות הכלכלית, ניהול סיכונים חוצי גבולות, QI, CRS, FATCA ותחום הגנת הפרטיות), את היחידה לניהול סיכונים שוק ונזילות ותיקוף מודלים ואת היחידה לניהול סיכונים תפעוליים. החטיבה לניהול סיכונים מובילה את גיבוש מסמכי המדיניות השונים ומאתגרת את מסמכי מדיניות ניהול הסיכונים האחרים הנתונים באחריות של מנהלי סיכונים שונים. כמו כן, מפתחת החטיבה מתודולוגיות וכלים כמותיים ואיכותיים לזיהוי ומדידת החשיפה לסיכונים, תומכת בנוטלי הסיכונים בכל הקשור לניהול הסיכון שבאחריותם, עוסקת בבקורות, ניתוח ודיווח ביחס לחשיפות הבנק וקבוצת הבנק לסיכונים השונים.

בנוסף, החטיבה מבצעת תהליך של הערכת אפקטיביות הבקרה של גורמי הבקרה בקו הראשון, מגבשת המלצות בתחומי ניהול סיכונים לרבות ביחס לתיאבון לסיכון, נותנת חוות דעת בלתי תלויות בתחום האשראי, ממליצה על יעדי הלימות ההון ועוד. במסגרת תהליך ה-ICAPP השנתי שהחטיבה אחראית עליו, מתבצע תהליך מעמיק של אתגור מוקדי הסיכון המזהים במסגרת הנדבך הראשון של באזל וזיהוי מוקדי סיכון נוספים, ועל פי הצורך מתבצעת הקצאת הון נוספת בגין הסיכונים.

ניהול הסיכונים מתבצע בכל חברה בת בקבוצה שלה פעילות עסקית בנפרד, על פי מדיניות שנקבעה בדירקטוריון החברה הבת המתבססת על מדיניות הקבוצה ועל בסיס מתודולוגית ניהול סיכון קבוצתית, תוך שימת לב לאופי המיוחד של הפעילות בכל חברה בת. בחברה הבת הבנקאית (בנק מסד) מכהן מנהל סיכונים ראשי שכפוף למנכ"ל החברה הבת ומונחה מקצועית על ידי מנהל הסיכונים הראשי של הקבוצה.

קבוצת הבנק מנהלת את הסיכונים תוך חתירה לפראקטיביות ויוזמה אל מול החשיפה לסיכון ולא רק בתגובה להתממשות סיכונים בלבד. קבוצת הבנק מקיימת תהליכים מתמשכים של זיהוי, הערכה, תיעוד וניטור של הסיכונים המהותיים אליהם היא חשופה על מנת להבטיח כל העת כי הסיכונים המהותיים מולם קיימת חשיפה מזהים ומנוהלים בצורה אפקטיבית. קבוצת הבנק רואה בממשל התאגידי אבן יסוד בהערכת הנאותות ההונית שלה.

מנגנוני הבקרה על תהליך ניהול הסיכונים

השליטה, הפיקוח והבקרה על נאותות ניהול הסיכונים בבנק נעשים, בין היתר, על ידי הדירקטוריון, ועדות מטעמו, ההנהלה וועדות הנהלה בתחומי הסיכון השונים.

פיקוח ובקרת ההנהלה

הנהלת הבנק אחראית להשאת רווחי הבנק בהתאם לתיאבון הסיכון שנקבע ותוך עמידה במגבלות החשיפה לסיכונים. ההנהלה אחראית לביצוע החלטות הדירקטוריון לרבות ביצוע התוכנית האסטרטגית, ויישום מדיניות הבנק במסגרת תיאבון הסיכון כפי שאושרו על ידי הדירקטוריון.

הנהלת הבנק בראשות המנכ"ל מתכנסת לפחות פעם בשבוע ודנה, בין היתר, במגוון נושאים בתחום ניהול ובקרת הסיכונים השונים, לרבות מסמכי מדיניות לניהול הסיכונים השונים, מסמך הסיכונים הרבעוני, ממציא דו"חות ביקורת עיקריים, אירועי כשל, סטטוס התקדמות בתוכניות שונות, תרחישי קיצון, מוצרים או תהליכים חדשים ועוד. ההנהלה מעבירה את המלצותיה, בנושאים הרלוונטיים, לדירקטוריון וועדותיו השונות.

בנוסף, שלוש פעמים בשבוע מתכנסת הוועדה לעניינים שוטפים בראשות המנכ"ל, או מנהל הסיכונים הפיננסיים ובהשתתפות חברי הנהלה ומנהלים בכירים, ביניהם גם מנהל הסיכונים הראשי, ודנה, על סמך דיווחים ניהוליים, במצב הנזילות בשקלים ובמטבע חוץ, בסיכון השוק (לרבות סיכון הריבית של הבנק), בהתפתחויות הפיננסיות בשווקים הפיננסיים, במוצרים חדשים ואחת לשבוע נערכת סקירה של מערך הביניים על נושאים עקרוניים בפעילות הנוסטר. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווח שוטף על ביצועי המשכנתאות בבנק וכן עדכון לגבי עסקאות אשראי שבוצעו ביום האחרון מעבר לסכום מסוים. כמו כן וועדת אשראי בראשות המנכ"ל מתכנסת לפחות פעם בשבוע ודנה בבקשות אשראי חדשות ובחידושי מסגרות אשראי שבסמכותה.



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



ביקורת פנימית

מעריך הביקורת הפנימית של הבנק, מעריך במסגרת הביקורות המבוצעות על ידו בסניפים וביחידות המטה, את תהליך ניהול הסיכונים בקבוצה, את יישום המדיניות ואת ביצוען בפועל של החלטות הדירקטוריון בהיבטי ניהול הסיכונים השונים. בנוסף, הוא מעריך את מידת ההתאמה ואת אפקטיביות ואיכות תהליכי הבקרה הנהוגים בקבוצה. כמו כן, המערך מבצע את הסקירה הבלתי תלויה על תהליך ה-ICAAP השנתי המתקיים בבנק, במטרה לאתגר את התהליך ולבחון את מהימנות ושלמות הנתונים המוצגים בו והתאמתו לדרישות הפיקוח על הבנקים.

הביקורת הפנימית פועלת על פי תכנית עבודה רב שנתית לתקופה של ארבע עד חמש שנים ותכנית עבודה שנתית הנגזרת ממנה, הכוללת את כל הפעילויות והישויות של הבנק, לרבות החברות הבנות. תכנית 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 הסיכון השונים ולממצאים שהועלו בביקורות קודמות שבוצעו על ידיה ועל ידי גורמים חיצוניים. תכנית העבודה כוללת את הקצאת התשומות ואת התדירות לביצוע הביקורת בהתאמה לרמת הסיכון של הישות/הפעילות המבוקרת.

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 (מסדירה בין היתר, את תפקידי הפונקציה, היקף פעילותה, שיטות עבודתה והדיווחים שעליה להעביר), הנחיות של גופים רגולטוריים אחרים, וכן בהתאם לתקנים מקצועיים מקובלים שנקבעו על ידי הלשכה העולמית למבקרים פנימיים.

הדיווחים התקופתיים של הביקורת הפנימית כוללים דיווח חודשי, דיווח חצי שנתי ודיווח שנתי ומוגשים למנכ"ל ולחברי הנהלת הבנק, לחברי ועדת הביקורת וליו"ר הדירקטוריון.

הדיווח החצי שנתי והדיווח השנתי של הביקורת הפנימית כוללים דיווח בדבר ביצוע תכנית העבודה למול התכנון, רשימה של כל דו"חות הביקורת שהופצו בתקופה המדווחת, דיווח בדבר ממצאי המעקב אחר תיקון הליקויים העולים מדו"חות הביקורת ותמצית מהממצאים המהותיים שהועלו בדו"חות הביקורת ובדיווח השנתי וכן הערכה של אפקטיביות הבקרה הפנימית.

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. היערכות 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 בקבוצה ועל ידי ועדת טכנולוגיה, חדשנות ומינהל של דירקטוריון הבנק פעם בשנה ועל ידי דירקטוריון כל אחד מהבנקים לפחות פעם בשנתיים.
- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA - Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית, בתדירות תלת שנתית או בעת שינויים מהותיים.
- קיום תהליך לשיפור ההיערכות 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

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. היערכות זו מהווה פועל יוצא ממחויבותו של הבנק למתן שירות ללקוחותיו ולשמירה על נכסי הלקוחות ועל המפקידים והמחזיקים בניירות ערך של הבנק

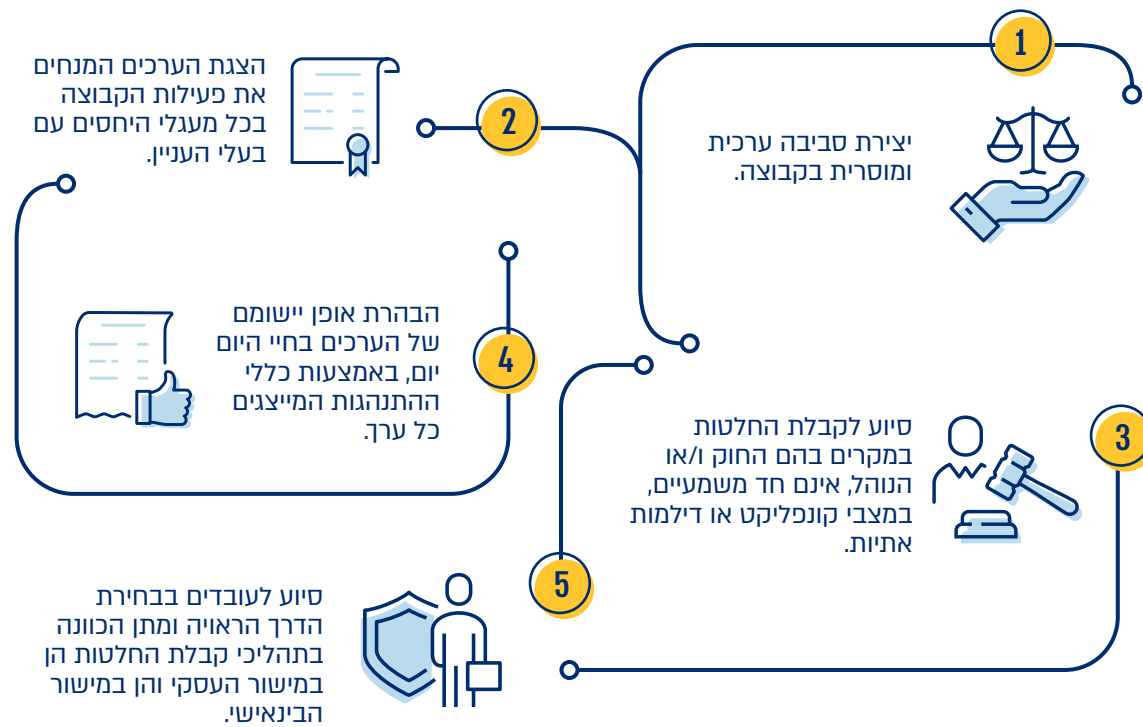
העסקית של כל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון.

- 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 2022 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, פירוש תרחישי חירום ומצבי כשל, מסגרת העבודה והדיווח לניהול המשכיות עסקית.



המטרות המרכזיות של הקוד האתי



אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות

אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי

עמידה ביעדי 2025

יעד: בנוסף לתהליכי הטמעה מקיפים של הקוד האתי שיבוצעו בתדירות דו-שנתית, עד שנת 2025 לפחות 2,500 עובדים ירוענו בתדירות רבעונית בנושאי אתיקה באמצעות תקשורת ייעודי בנושא זה שיפורסם לכלל עובדי הבנק.

סטטוס עמידה ביעד: 100%.
הושלם בהתאם לתכנית לשנת 2022.



בשנת 2022, מספר פעמים בכל רבעון, הופצו תקשורים הנוגעים לסוגיות אתיות לכלל עובדי הבנק.

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. הקבוצה מכבדת את זכויותיו וכבודו של כל אדם באשר הוא והדבר בא לידי ביטוי בקוד האתי אותו ניסחה הקבוצה. הקוד האתי של קבוצת הבינלאומי מושתת על ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מצינות, 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.⁵⁰

הקוד האתי מהווה חלק אינטגרלי מתפישת הקבוצה באשר לדרך הראויה להתנהלות בסביבה העסקית כחלק מהשאיפה להטמיע התנהגות אתית ומוסרית בתרבות הארגונית של הקבוצה לצד עמידה בהוראות הרגולציה ומצינות 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.

פעילות להטמעת הקוד האתי

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

במהלך 2022 התקיימו בבינלאומי שתי ישיבות של ועדת אתיקה הנוגעות לסוגיות ניגודי עניינים, ובהן נידונו בקשות של עובדים אשר דיווחו על התנהלות עסקית בבנק, הסוגיות נדונו ברמה רוחבית תוך התייחסות להיבטי ניגודי עניינים והשפעתם על הפעילות העסקית.

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, כחלק מריענון ההיכרות שלהם עם הנושא. 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). 293 עובדים השלימו את הלומדה בשנת 2022.

בנוסף, במהלך שנת 2022 פעלנו לרענון מול העובדים סוגיות אתיות ולעדכן את ספר הדילמות. התהליך בוצע בשיתוף חטיבת ניהול סיכונים, ולספר הדילמות האתיות נוספו דילמות בנושא פרטיות הלקוחות, הודגש האיסור בציפייה בחשבונות של עובדים והוצגו שלוש דוגמאות כיצד על העובד לנהוג. במקביל, בוצע תיקוף לספר הדילמות עבור חדר עסקאות אשר מפורסם בפורטל הבנק. במהלך השנה החולפת, מידי חודש הופצו לכלל העובדים גם דפי מסרים מותאמים לסיטואציות שאותרו ונבחנו בהן דילמות אתיות וכיצד יש לנהוג בהן. כל דף מסרים נבחר לרענן נושא אחר בצורה יצירתית ומרעננת. כמו כן, חולקו לכלל העובדים דפי תזכיר (Memo) הכוללים את ערכי הקוד האתי.

50. לצפייה ועיון בקוד האתי של הקבוצה ניתן להיכנס לכתובת הבאה: <https://www.fibi.co.il/wps/portal/FibiMenu/Marketing/Private/General/About/Ethics>

בשנת 2022 התקבלו במוסדות האתיקה השונים פניות ספורות בנושאי אתיקה. פניות אלו נבדקו על ידי הביקורת הפנימית ונערכו בגין תהליכי הפקת לקחים והליכים משמעתיים כלפי העובדים הרלוונטיים, כשהליך כזה היה רלוונטי לפנייה

מנגנונים וערוצי דיווח

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 הפנייה ושמות חברי ועדת אתיקה מפורסמים באמצעים שונים במערכת התקשורת הפנימית והן באמצעות עזרי הטמעה שונים לעובדים.

דרכי הפנייה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. במידה ומנהל או עובד רוצה לשמור על אנונימיות בעת הפנייה, הקבוצה מאפשרת זאת. כדי להבטיח שהעובדים הפונים לא ייזקו 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 וניהול פיננסי והממונה על תלונות העובדים אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.

בשנת 2022 התקבלו במוסדות האתיקה השונים פניות ספורות בנושאי אתיקה. פניות אלו נבדקו על ידי הביקורת הפנימית ונערכו בגין תהליכי הפקת לקחים והליכים משמעתיים כלפי העובדים הרלוונטיים, כשהליך כזה היה רלוונטי לפנייה. בגין שני אירועים מתוכם עלה חשד למעילה בשניים מסניפי הבנק, לקוחות הבנק פוצו והאירועים דווחו לבנק ישראל, בהתאם לנדרש בהוראות ניהול בנקאי תקין 351. בנוסף, בשנת 2022 הוגשה תביעה נגד הבנק על-ידי עובדת הבנק בטענה כי במסגרת עבודתה בבנק חוותה התעמרות, הטרדה מינית ואפליה עקב היותה אדם עם מוגבלות. הוגש כתב הגנה מטעם הבנק.



ציות להוראות הדין

קבוצת הבנק, כחלק 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 ושירות 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 שמוציאים 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, שבראשו עומד קצין הציות הקבוצתי, (אליו כפופים מקצועית נאמני הציות במערך הסניפים) מופקד על וידוא יישום הוראות הדין, לרבות בתחום יחסי בנק-לקוח, אחראי לוודא יישום של חקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ומימון טרור, וסיכונים חוצי-גבולות, מנהל את האכיפה הפנימית בנושא דיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית (ובכלל זה, בין היתר, ביצוע בקורות ומתן הדרכות בתחומים אלה באופן שוטף), אחראי על הקוד האתי, על מדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה מול לקוחות, מכהן כ-Responsible Officer, הממונה על הוראות הסכם ה-QI, 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), וכן באחריותו תחום הגנת הפרטיות. מערך הציות הקבוצתי שותף בגיבושם של תהליכי עבודה על-ידי 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 והחביונות 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.

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, טלפונית, במיילים או במערכות ייעודיות. כמו כן, עובדי קבוצת הבינלאומי עוברים הדרכות בנושאי ציות באמצעות לומדות מגוונות בתחומים שונים, המיועדות לעובדי הקבוצה בהתאם לתפקידם ואחריותם.

סביבת הסיכונים השתנתה לאחר משבר הקורונה, ובפרט בתקופה בה הוגבלה הנגישות לסניפי הבנק, ולאור התגברות השימוש באמצעים דיגיטליים שונים. כך, במהלך השנה נרשמה עלייה במערכת הפיננסית בתחומי הונאות הסייבר, הלבנת הון באמצעים דיגיטליים ועוד.

בשנת 2022, נוכח המלחמה באוקראינה, הורחב מאד השימוש מצד מדינות המערב בסנקציות כלכליות כנגד מדינות שונות, ובראשן רוסיה ובלארוס. הבנק פועל בתחום זה באחריות ובזהירות המתבקשת, על מנת לעמוד בהסכמים ובחוזים המחייבים לפעול על פי משטרי הסנקציות השונים, תוך עמידה על הכללים שנקבעו על ידי המפקח על הבנקים, לרבות מתן תמיכה וסיוע לעולים חדשים מאזורים אלו לפתוח חשבונות ולנהל את פעילותם כנדרש.

כחלק ממאמציו לציות להוראות החוק, החל בשנת 2021 סקר תשתיות ציות, אשר הסתיים ברבעון הראשון בשנת 2022. הסקר בחן את שלמות מפת ההוראות והסיכונים, את נכונות שיוך ההוראות לגורמים השונים, דירוג הסיכון של ההוראות, וקיום תשתית מספקת לגבי הוראות המוגדרות בסיכון גבוה.

ממצאי הסקר אשר הוצגו להנהלה ולדירקטוריון, העלו כי הבנק פועל באופן סדור ומובנה לניהול סיכוני הציות והרגולציה. כמו כן הצביע הסקר על קיום מארג נהלים, תהליכים ובקורות אשר מסייעים ביישום הוראות הציות ונהלי העבודה הרלוונטיים, כאשר הגורמים בקו הראשון והשני מודעים לתפקידם במסגרת ניהול הסיכון ובקריאה בהוראות הרלוונטיות לפעילותם ואחריותם. בנוסף, במסגרת הסקר בוצע טיוב לשאלון סביבת הבקרה, בוצעו שינויים בשיוך של חלק מההוראות למנהלי סיכון אחרים (תוך

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

בחינת צורך בתיקוף מחדש), ודירוג הסיכון של מספר הוראות הועברו למנהלי הסיכון לבדיקת רמת הסיכון ולתיקוף מחדש. הפערים שנמצאו במסגרת הסקר טופלו.

גם בתחום ההגנה על הפרטיות ערך הבנק סקר פערים. ממצאי הסקר אשר הוצגו להנהלה ולדירקטוריון, העלו כי הבנק פועל ככלל באופן סדור ומובנה לניהול סיכוני הציות והרגולציה בתחום ההגנה על הפרטיות. פערים שאותרו אגב הסקר נמצאו ברמת סיכון בינוני ומטה ומטופלים על-ידי הממונה על הגנת הפרטיות בבנק. הטיפול בפערים כאמור עתיד להסתיים לא יאוחר מהרבעון השלישי לשנת 2023.

בשנת 2022 מחלקת הציות קיימה בתאום עם מחלקת ההדרכה למעלה מעשרה ימי עיון למנהלי הסניפים, לנאמני הציות ולממלאי מקומם, תוך שימוש בפלטפורמות דיגיטליות, ושימוש באפליקציות חדשניות לצורך ביסוס חווית לימוד אלטרנטיבית יעילה. המשובים שהתקבלו בגין הדרכות אלה העידו על חווית לימוד חיובית וטובה למשתתפים. יחידת הציות מדריכה גם את העובדים בקורס עובד חדש, עומדת לרשות מנהלי הסניפים, נאמני הציות ועובדי הסניפים לצורך הדרכתם במקרים פרטניים, ומסייעת ומדריכה ככל שנדרש. בנוסף, בתיאום עם מחלקת ההדרכה מבוצעים שיפורים ועדכונים ללומדות הקיימות בתחום הציות ומתבצעת באופן שוטף בחינה של הצורך בהדרכות נוספות, ובהרחבת האוכלוסיות הנדרשות לביצוע הלומדות בתחום.

בשנת 2022 התקיים פעמיים פורום מנהלי סיכוני ציות שאינם חלק מפונקציית הציות בהובלת מנהל חטיבת ניהול סיכונים ובאחריות יחידת הציות. פורום זה מהווה מפגש משמעותי בין פונקציית הציות בקבוצה לבין קו ההגנה השני שנועד להתמודד עם סיכוני הציות – מנהלי סיכוני הציות בחטיבת ניהול הסיכונים, במערך הייעוץ המשפטי ובחטיבת החשבונאי הראשי. הפורום



הוגנות

הוגנות במוצרים ובשירותים

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 סדור אשר במסגרתו המוצר או השירות החדש נבחן באופן יסודי על-ידי 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

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 וניהול פיננסי 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 וריענון אודות הנוהל החדש הופץ לכלל עובדי הבנק. על פי הנוהל, ככלל, חל איסור לקיים עסקאות אישיות עם לקוחות וספקים, אלא במקרים חריגים בלבד. ועדת האתיקה של הבנק הבינלאומי דנה במקרים חריגים, במידה ישנם כאלו, בוחנת אותם ומאשרת אותם במידת האפשר. הקבוצה שמה דגש על חשבונות מקורבים, אלו אותם חשבונות המוגדרים כך משום שלבעליהם 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 /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 הבנק בנושא.

במהלך שנת 2022

2,873 עובדים

השלימו את הלומדה למניעת שוחד ושחיתות



מיועד לחיזוק ממשקי העבודה בין מערך הציות לבין מנהלי סיכון הציות בקו ההגנה שני שאינם חלק מפונקציית הציות.

בשנת 2022, ככל הידוע לבנק, לא התרחשו אירועי שוחד ושחיתות. בנוסף, לא הוטלו על הבנק קנסות או סנקציות רגולטוריות עקב הפרות ציות.

מדיניות מס

הבנק מנהל את מדיניות המס שלו ברמת הקבוצה ומשלם מס בהתאם לדרישות החוק ובהתאם לכלל ההוראות, חוקים, כללים והנחיות, תוך הקפדה על שיתוף פעולה עם רשויות המס והחוק הרלוונטיות ותוך יישום הוראות הציות, הגילוי והדיווח, בתיאום מלא עם רשויות אלה. הבנק פועל בהתאם להוראות החוק.

שמירה על טוהר המידות

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות גבוהה בשמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה, מהדירקטוריון והנהלה ועד לעובדים. בהתאם לכך, הקבוצה מקדמת מנגנונים ותהליכי עבודה על מנת למנוע אירועים בתחומים אלה באמצעות תהליכי הערכת הסיכונים, בקרה עליהם, ובאופן שמבטיח טיפול מקיף ושלם באירועים 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. כחלק מהאחריות המוטלת על כל עובד ומנהל בקבוצה לשמירה על טוהר המידות, על עובדינו ומנהלינו להכיר את הוראות החוק הרלוונטיות לתפקידיהם בנושאי טוהר המידות, ולעמוד בהוראות אלה. במסגרת זו, אנו מקיימים הדרכות בנושא טוהר המידות לעובדינו ומנהלינו. במהלך שנת 2022, 2,873 עובדים השלימו את הלומדה למניעת שוחד ושחיתות.

החטיבה לניהול סיכונים פועלת באופן שוטף לשיפור הניהול 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 הביקורת המבוצעות על ידו גם את החשיפה לסיכונים מעילות והונאות. תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת



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, שיתופי פעולה עם חברות פינטק והטמעת שירותים ויכולות טכנולוגיות חדשניות בהתאם לצרכים הייעודיים של לקוחות הקבוצה. הקבוצה משקיעה משאבים רבים במינוף האפשרויות הטמונות בטכנולוגיות המתפתחות. הקבוצה מאמינה כי ההתפתחויות הטכנולוגיות במגזר הפיננסי מהוות עבורה הזדמנות להתאמת שירותים ולהעצמת הלקוח, ושיפור היכולת לתת מענה למגוון רחב של צרכים.

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 ובשיתופי פעולה עם חברות פינטק וטכנולוגיה. בין השאר, תחומים אלו כוללים את שיפור חוויית הלקוח והדיאלוג איתו, מוצרים וייעוץ בתחום שוק ההון, התאמת שירותים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, הרחבת אפשרויות התקשורת עם 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.

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.

הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות

כנגזרת ישירה מהאחריות המקצועית של הקבוצה וממחויבותה לציאות 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 וחסים מכל מראית עין של היעדר הגינות והוגנות, ומתוך רצון לנהל ולשמר את המותג והמוניטין החיובי של קבוצת הבינלאומי, הקבוצה נוקטת משנה זהירות בבואה להשיק קמפיין פרסומי תוך שימוש במספר מעגלי סינון ובקרה קפדניים. מדיניות הפרסום נקבעת על ידי הנהלת כל בנק בקבוצה, בהתאם לאסטרטגיה 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 על-ידי קבוצת הבנק (אתר הבנק, עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים על פי צורך תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציאות 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 הטעיה 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 הציאות של הקבוצה.

במטרה לבדוק ולתקף את האופן בו התקבלו המסרים שהבנק ביקש להדגיש ואת ההשפעה שלהם על האוכלוסייה. פילוח זה, הכולל בחינה לפי הבדלי גיל הלקוחות, נעשה מדי שנה, לפחות פעם בשנה.

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 2022 בוצעו על ידי הביקורת הפנימית בדיקות הקשורות להוגנות ואופן גילוי המידע ללקוחות.

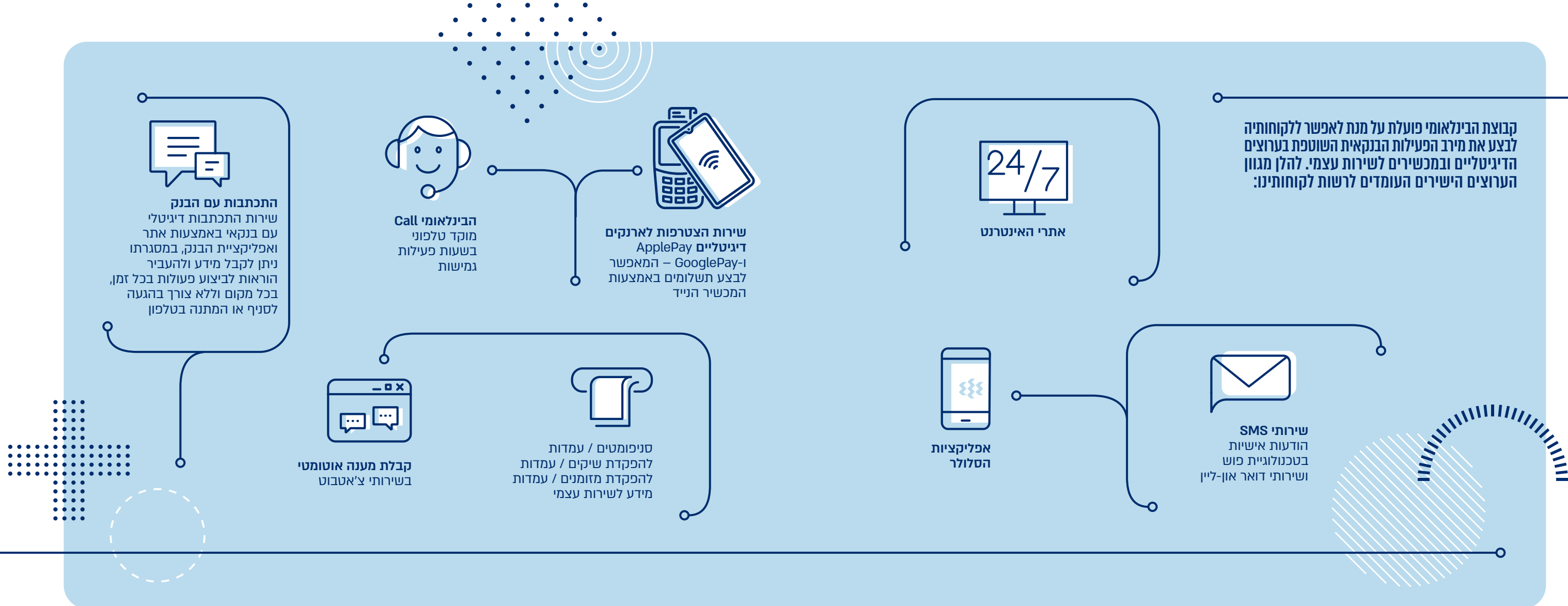
הטמעת עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה

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 ההתנהלות 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 רואה לנגד עיניה את טובת הלקוח והעתיד הפיננסי שלו כיעדים ראשוניים בחשיבותם. הקבוצה דוגלת בייעוץ מותאם למאפייני וצרכי הלקוח. ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבינלאומי, קבוצה בעלת מגוון לקוחות רחב, מתבסס על מתודולוגיה סדורה שפותחה



בזכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, קבוצת הבינלאומי נמצאת ברמת מוכנות גבוהה לשינוי בהעדפות הצרכנים ואימוץ מהיר של כלים דיגיטליים. מגמת העלייה בהיקף השימוש בשירותים הדיגיטליים המשיכה בשנת 2022 כשאחוזי האימוץ של כלים דיגיטליים ממשיכים להיות גבוהים. בשנת 2022 מעל 80% מהפעולות הבנקאיות, מעל 80% מהפעולות בניירות ערך, ומעל 90% מפעילויות העברת הכספים התבצעו באמצעות שירותי האתר והאפליקציה

- **הרחבת שירות MultiBank** – הבינלאומי היה הבנק הראשון בישראל שמספק שירות אגרגציה של נתונים פיננסיים מחשבונות בנקים שונים בישראל במסגרת רפורמת "הבנקאות הפתוחה"
- **משכנתא בדיגיטל** – אפשרות לבצע תהליך בקשה למשכנתא בדיגיטל עד אישור עקרוני
- **הרחבת השירות לקבלת אשראי** בדיגיטל ללקוחות הקבוצה
- **פתיחת חשבון מקוון** – הרחבת סוגי החשבונות שניתן לפתוח ללא הגעה לסניף כולל לבני נוער 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
- **Life Plan** – פלטפורמה חדשנית לתכנון יעדי חיים ופנסיה וניהול הון הוליסטי
- **כרטיסי אשראי** – אפשרות להזמנת כרטיסים בדיגיטל לבית לקוח
- **פיתוח ממשקי API** למערכת מידע של לקוחות עסקיים והמשך הרחבת השירותים המוצעים כולל משיכת מידע והעברת כספים מתוך מערכות הלקוח

עיקרי הפעילות בשנת 2022

הבנק הבינלאומי

בשנת 2022 המשיך הבנק בתנופת פיתוח מוצרים ושירותים חדשים ללקוחותיו.

בזכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, קבוצת הבינלאומי נמצאת ברמת מוכנות גבוהה לשינוי בהעדפות הצרכנים ואימוץ מהיר של כלים דיגיטליים. מגמת העלייה בהיקף השימוש בשירותים הדיגיטליים המשיכה בשנת 2022 כשאחוזי האימוץ של כלים דיגיטליים ממשיכים להיות גבוהים. בשנת 2022 מעל 80% מהפעולות הבנקאיות, מעל 80% מהפעולות בניירות ערך, ומעל 90% מפעילויות העברת הכספים התבצעו באמצעות שירותי האתר והאפליקציה. שיעור המנויים לשירותי הדיגיטל של הבנק עמד על 88%, ומתוכם שיעור השימוש על ידי לקוחות פרטיים באתר האינטרנט ובאפליקציית הבנק עמד על 80% בממוצע.

גם בשנת 2022 המשיך הבנק בפיתוח, שיפור והרחבת השירותים הדיגיטליים המוצעים למגוון לקוחותיו, וכן הושקו שירותים חדשים:

לכל אחד מהבנקים/המומחים 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.

במהלך שנת 2022 המשיכה מגמת הגידול של מספר המשתמשים בערוצים הדיגיטליים של הבנק, כחלק מהאסטרטגיה של הבנק ומשגרת הלקוחות בתקופת הקורונה. במהלך השנה בנק מסד המשיך להגביר את הפעילות בערוצים הישירים, ולהטמיע את הפתרונות הטכנולוגיים המתקדמים של הקבוצה באפליקציה שלו.

במהלך השנה נעשית פניה ישירה ללקוחות וזאת במטרה להגביר את המודעות לשירותים החדשים ולחבר אוכלוסיות

שהתקשו עד כה להשתמש בערוצים אלו, כדי שיוכלו ליהנות מהפלטפורמות החדשות שפותחו.

במהלך שנת 2022 נשלחו טאבלטים לכל הסניפים והשלוחות במטרה לאפשר להדריך את הלקוחות בביצוע פעולות בדיגיטל. בנוסף הוצבו במספר סניפים דיילי דיגיטל על מנת לעזור ללקוחות בביצוע פעולות בערוצים ישירים, במכונות ובפתיחת חשבון מקוון אפליקציה.

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 הדיגיטציה 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 השישית אקסלרטור סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר, אשר פועל במתקן, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לאתר טכנולוגיות הגנת סייבר חדשניות ולשלבן במערכות הקבוצה בטווח הקצר.

על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר, הבנק פועל בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי אקסלרטור סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר



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 תוך שימת דגש על הפקת הלקחים מהאירועים.

השנה הושם דגש מיוחד על הדרכות ומודעות עובדים ובמקביל לשבוע הסייבר הלאומי נערכו פעילויות הסברה והשתתפות אקטיבית של העובדים בקבוצה.

בנוסף להגנות, הבקורות והתרגולים, הקבוצה נערכה גם למקרה של התממשות אירוע סייבר והתקשרה עם חברה שמומחיתתה ניהול משברי סייבר בכל המישורים וכן רכשה ביטוח סייבר ועומדת בדרישות המוכנות של חברות הביטוח.

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.



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 השירותים 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 והמזכירים 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 אמיתיות, אשר בטווח הארוך מביאות עמן ערך עסקי לשני הצדדים. מערכות יחסים כאלה נוצרות דרך התנהלות אחראית ואכפתית כלפי ספקינו, 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.

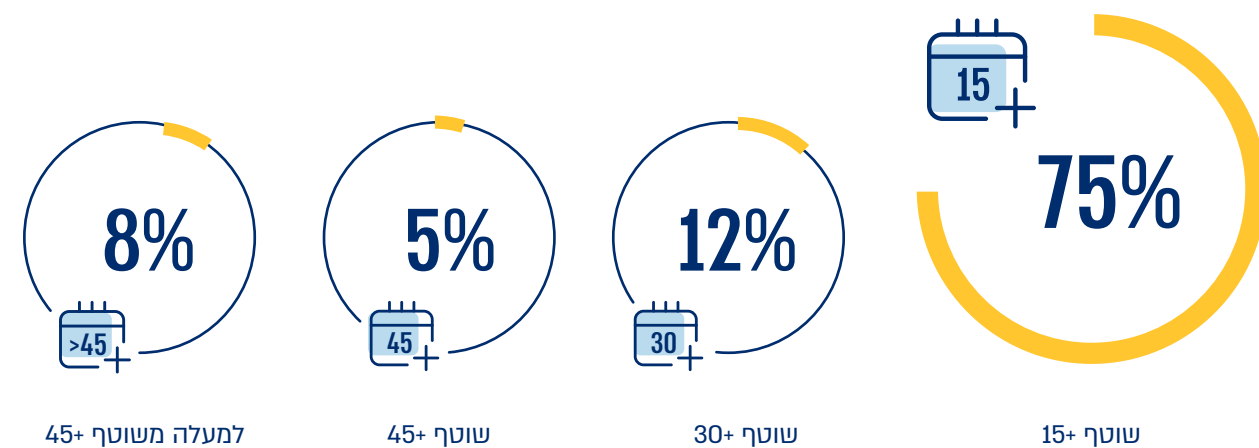
בטרם ביצע כל התקשרות, מחלקת הרכש הקבוצתית מבצעת סקירה מקיפה על השוק והספקים הרלוונטיים. סקירה זו נועדה לאפשר לקבוצת הבנק לבחור את הספקים המתאימים ביותר. לאחר בחירת הספק וכתנאי להתחלת העבודה עמו, הוא נדרש להציג בעת קליטתו במערכת הרכש, בין היתר, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה, אישור של ר"ח שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדון, 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.

כחלק 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.

במסגרת פעילות הבנק, קבוצת הבנק מסכמת את מועדי התשלום עם ספקיה כבר בתחילת ההעסקה. סיכום זה נעשה מתוך מודעות ליכולות הפיננסיות של ספקים קטנים עם יכולת אשראי מצומצמת. כך, מנסה הבנק להעביר את התשלומים מהר ככל הניתן לספקים מרגע קבלת דרישת התשלום, ואכן יותר מ-75% מהתשלומים לספקים בשנת 2022 בוצעו תוך שוטף +15 ימים מרגע הפקת החשבונית או פחות, שיפור של 25% ביחס לשנה הקודמת. מלבד זאת, קבוצת הבנק מגלה אכפתיות ותמיכה בספקים בשעת משבר ופועלת תוך שיקול דעת.

תשלומים של חשבוניות לפי תקופה (מתאריך הפקת החשבונית)



רכש חברתי

כחלק 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 תקשורת 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 מוגבלות במסגרת הרכש של משאבי אנוש ושל החטיבה הבנקאית, בדגש על מתנות לעובדים וללקוחות.



פרופיל ספקי הבנק

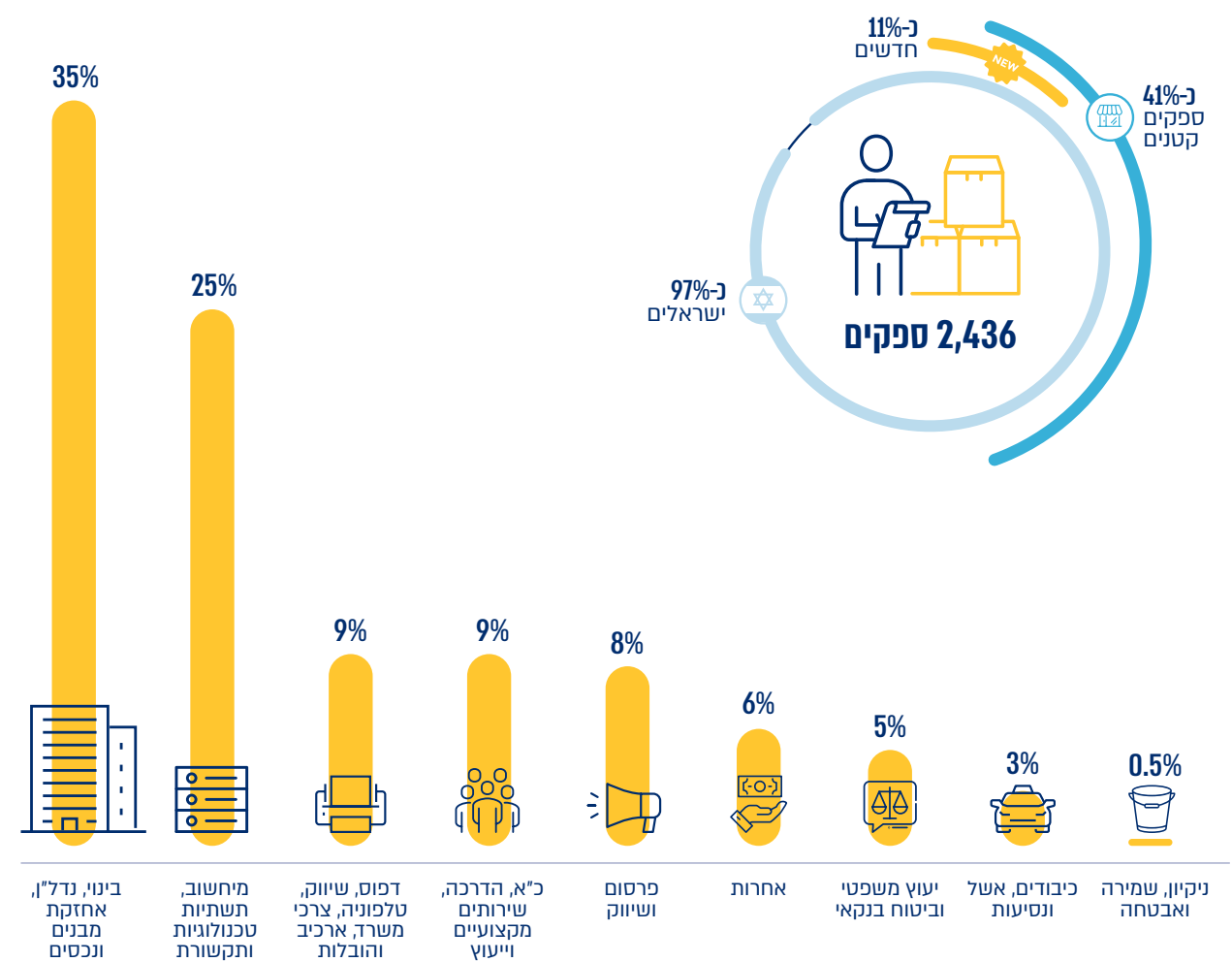
- בשנת 2022 קיים הבנק קשרי עבודה עם 2,436 ספקים.
- 262 (כ-10.8%) מבין הספקים איתם עבד הבנק בשנת 2022 הם ספקים חדשים איתם הבנק לא עבד קודם לכן.
- פורטפוליו ספקי הבנק מאפשר לבנק לתרום לפיתוח והנעה של הכלכלה הישראלית. הבנק מקפיד על ביצוע רכש "כחול-לבן", ולכן גם השנה מרבית ספקינו (כ-97%) היו ספקים ישראלים. בנוסף, במסגרת פעילותו של הבנק לעודד את מגזר העסקים הקטנים, 995 (41%) מהספקים היו ספקים קטנים. מתוך הספקים החדשים שאיתם החל הבנק לעבוד בשנת 2022, 156 (כ-60%) 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 2022 קבוצות הרכש המרכזיות (87% מכלל הרכש הקבוצתי) היו:

1. בינוי, נדל"ן ואחזקת מבנים (35%)
2. מחשוב, תשתיות טכנולוגיות ותקשורת (25%)
3. דפוס, דיוור, טלפוניה, צרכי משרד, ארכיב והובלות (9%)
4. כח אדם, הדרכה, שירותים מקצועיים וייעוץ (9%)
5. פרסום ושיווק (8%)

קבוצות רכש עיקריות 2022



הגנה על זכויות עובדי קבלן

בשנת 2022 התקשרה הקבוצה עם 14 ספקי כוח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (10 ספקי ניקיון ו-4 ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 199 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-0.6% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק.

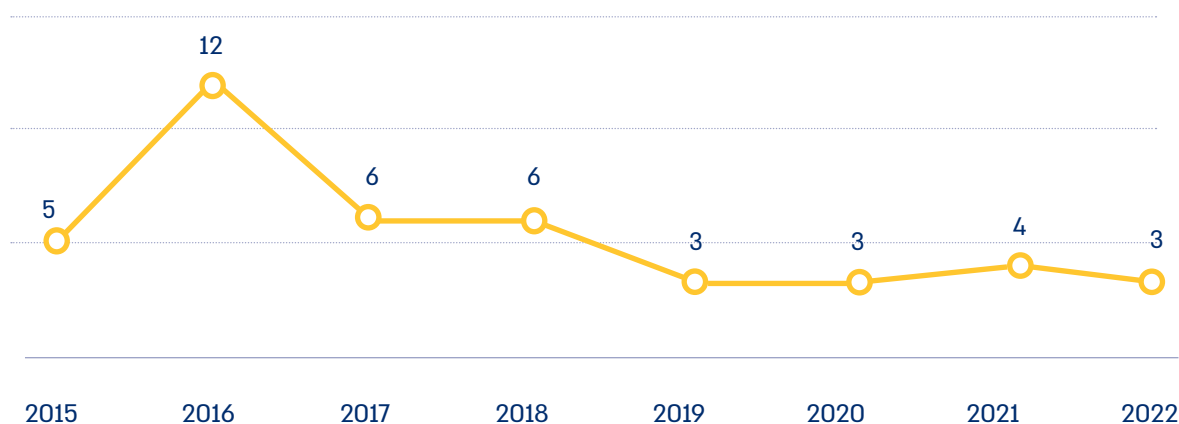
בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב – 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור העיקרון בבנק של הוגנות ושמירה על זכויות עובדים, גובש בבנק נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלני כוח אדם ומול עובדי הקבלנים. במסגרת נוהל עבודה זה, מחלקת הרכש הקבוצתי מוודאת 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 2022, הבנק ערך בדיקה תקופתית על

כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שגר מוסמך. הבדיקה מבטיחה כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים ומצייתים 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 לצורך מסירת הודעה או תלונה בדבר תנאי העסקתם. ערוצי הפנייה אל מחלקת הרכש הם בכתב וגם טלפונית. 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 בנוהל. הבנק מתחייב לפי חוק לתעד את הפנייה, לבדוק אותה באופן יסודי, לפנות בכתב לקבלן וכמובן להשיב למתלונן תשובה.

במהלך שנת 2022, התקבלו שלוש 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.

מספר תלונות מתועדות 2015-2022





קבוצת הבינלאומי דיווחה בהתאם (In Accordance) לתקן ה-GRI עבור התקופה מיום 1 בינואר 2022 ועד ליום 31 בדצמבר 2022. הדיווח עובר אישור של ההנהלה והדירקטוריון.

For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 1-2 to 1-3, 5-2 and 2-3 are aligned with the appropriate sections in the body of the report.

The service was performed on the Hebrew version of the report.

הדו"ח עבר את שירות הבקרה - Content Index - Essentials Service של ארגון ה-GRI. במסגרת זו, הארגון סקר את אינדקס ה-GRI ובדק כי הוא כתוב בהלימה עם התקן ומכנה באופן ברור ותקין לגילויים 2-2, 3-2, 29-2, 30-2, 1-3, 2-3.

הסקירה בוצעה על הגרסה העברית של הדו"ח

The First International Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1 January 2022 to 31 December 2022.

GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	The organization and its reporting practices	
	2-1	Organizational details 10-11
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting 10-11
	2-3	Reporting period, frequency and contact point 13, 15
	2-4	Restatements of information 15
	2-5	External assurance 15, 120
	Activities and workers	
	2-6	Activities, value chain and other business relationships 9-12
	2-7	Employees 60-63, 76
	2-8	Workers who are not employees 112
	Governance	
	2-9	Governance structure and composition 83-89
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body 89
	2-11	Chair of the highest governance body 83
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts 84-85
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts 84-85
	2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting 84
	2-15	Conflicts of interest 86-87, 99, 102
	2-16	Communication of critical concerns 83-85, 89, 94-95, 99
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body 85, 89
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body 89
	2-19	Remuneration policies 89
	2-20	Process to determine remuneration 89, 88
	2-21	Annual total compensation ratio 77

51. GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	Strategy, policies and practices (including risk management and business continuity)	
	2-22	Statement on sustainable development strategy 6
	2-23	Policy commitments 97-99, 58-101 59-103
	2-24	Embedding policy commitments 97-99, 58-101, 59-103, 109-112
	2-25	Processes to remediate negative impacts 49-50, 52-53, 86-87, 90-92, 112
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns 49-50, 52-53, 86-87, 90-92, 112
	2-27	Compliance with laws and regulations 99-100
	2-28	Membership associations 9
	Stakeholder Engagement	
	2-29	Approach to stakeholder engagement 90-92
	2-30	Collective bargaining agreements 66
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics 16
	3-2	List of material topics 16-22
	3-3	Management of material topics 16-22
Corporate Governance and Climate Risks in Financing - שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות וניהול סיכונים אקלים		
Risk Management and Maintaining Business Continuity - ניהול סיכונים והמשכיות עסקית		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics 6, 96, 93-95
Material Topics		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics 11-12
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed 12
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change 26
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans 68
	201-4	Financial assistance received from government 56
Financial Inclusion and Indirect Economic Impacts - הכללה פיננסית ונגישות לשירותים שיקולים חברתיים במימון והשקעות		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics 76-77
GRI 202: Market Presence 2016	202-1	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage 77
	202-2	Proportion of senior management hired from the local community 74
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics 11-12
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported 26
	203-2	Significant indirect economic impacts 11, 28, 44-49, 54
Ethics, Anti-corruption & Compliance - אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics 99-101

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	33-34
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	33-34
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	33-34
	305-4	GHG emissions intensity	33-34
	305-5	Reduction of GHG emissions	33-34
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Not applicable - the bank does not emit significant amount of ODS, NOx or SOx
	305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	Not applicable - the bank does not emit significant amount of ODS, NOx or SOx
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	35-37
GRI 306: Waste 2020	306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	35-37
	306-2	Management of significant waste-related impacts	35-37
	306-3	Waste generated	35-37
	306-4	Waste diverted from disposal	35-37
	306-5	Waste directed to disposal	35-37
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	109
סביבת עבודה ותנאי העסקה - Employment and Employees			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	66-67
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	60
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	66
	401-3	Parental leave	76
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes	67
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	66-67
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	66-67
	403-3	Occupational health services	66-67
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-5	Worker training on occupational health and safety	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-6	Promotion of worker health	66-67
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	66-67
	403-9	Work-related injuries	62
	403-10	Work-related ill health	62

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	99-103
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	99-103
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	101
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	99-101
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	99-100
GRI 415: Public Policy 2016	415-1	Political contributions	78
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	101
GRI 207: Tax 2019	207-1	Approach to tax	101
	207-2	Tax governance, control, and risk management	101
	207-3	Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	101
	207-4	Country-by-country reporting	Not applicable - the bank is mainly operating in Israel and answers to Israeli tax authorities
התייעלות סביבתית תפעולית - Operational Efficiency			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	35
GRI 301: Materials 2016	301-1	Materials used by weight or volume	35-36
	301-2	Recycled input materials used	37
	301-3	Reclaimed products and their packaging materials	37
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	31
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	31-33
	302-2	Energy consumption outside of the organization	31-33
	302-3	Energy intensity	31-33
	302-4	Reduction of energy consumption	31-33
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	31-33
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	36
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1	Interactions with water as a shared resource	36
	303-2	Management of water discharge-related impacts	36
	303-3	Water withdrawal	36
	303-4	Water discharge	36
	303-5	Water consumption	36
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	33-34

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION
Marketing and Labeling, Innovation in Services – איכות השירות, שקיפות והוגנות במוצרים, חדשנות במוצרים ושירותים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	102-104
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	Requirements for product and service information and labeling	102-103
	417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	102-103
	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	102-103
Customer Privacy – פרטיות ואבטחת מידע			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	107-108
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	107-108

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION
הכשרה ופיתוח עובדים – Employee Training and Education			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	70-72
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	69-72
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	69-72
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	66
שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה – Diversity and Equal Opportunity			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	73-77
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	76-77
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	76-77
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	99
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	66
Local Communities, Innovation in Services, and Promoting Financial Literacy השקעה בקהילה, קידום ידע והבנה פיננסיים וחדשנות במוצרים ושירותים			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	78-104 ,79
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	78-80
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Not applicable - due to the nature of the bank's activities
שרשרת אספקה אחראית – Responsible Supply Chain			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	110
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers	111
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	109-112
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	New suppliers that were screened using social criteria	109-112
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	109-112

נספח ג' – אינדקס נושאים מהותיים

סוגיות מהותיות		GRI תקן
אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי	GRI 27-2: Compliance with laws and regulations GRI 205: Anti- corruption 2016	
ממשל תאגידי איכותי	GRI 9-2: Governance structure and composition	
ניהול סיכונים	GRI 23-2: Policy commitments	
פרטיות ואבטחת מידע	GRI 418: Customer Privacy 2016	
המשכיות עסקית	GRI 23-2: Policy commitments	
שקיפות והוגנות במוצרים ושירותים	GRI 417: Marketing and Labeling 2016	
חדשנות במוצרים ושירותים	GRI 6-2: Activities, value chain and other business relationships GRI 417: Marketing and Labelling 2016	
הכללה פיננסית ונגישות לשירותים	GRI 2-203: Significant indirect economic impacts GRI 406: Non-discrimination	
הכשרה ופיתוח עובדים	GRI 404: Training and Education	
אכות השירות	GRI 417: Marketing and labeling	
ניהול סיכוני סביבה ואקלים	GRI 2-201: Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	
סביבת עבודה ותנאי העסקה	GRI 401: Employment	
שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות	GRI 2-201: Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	
שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	
שיקולים חברתיים במימון והשקעות	GRI 203: Indirect Economic Impacts	
קידום ידע והבנה פיננסי	GRI 413: Local Communities	
התייעלות סביבתית תפעולית	GRI 301: Materials 2016 GRI 302: Energy 2016 GRI 303: Water & Effluents 2018 GRI 305: Emissions 2016 GRI 306: Waste 2020	
שרשרת אספקה אחראית	GRI 204: Procurement Practices 2016	
השקעה בקהילה	GRI 413: Local Communities 2016	

נספח ד' – הצהרת הבטחת איכות חיצונית⁵²

SHIBOLET
ESG

SHIBOLET CONSULTING LTD.

מגדלי TOU, יצחק שדה 4, תל אביב 6423806
טל. 03.3075000 | פקס. 03.7778444

מאי 2023

הצהרת הבטחת איכות:

קבוצת הבינלאומי – דוח ESG לשנת 2022

הקדמה

Shiboleet ESG הינה פרקטיקת יעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת של פירמת עורכי הדין שבלת ושות' - 'שבלת שירותי יעוץ בע"מ'. בחודש מאי 2023 פנתה קבוצת הבינלאומי אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח ה ESG לשנת 2022. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא צוות היועצים שלה (ד"ר ליעד אורתר ונבונאל גליק) שביצעו את העבודה, 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 תאגידיית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיוח באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. כוללניות Inclusivity – התייחסות למגוון רחב של מחזיקי עניין.
2. מהותיות Materiality – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
3. תגובתיות Responsiveness – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

הממצאים

דוח זה של קבוצת הבינלאומי הוא ה-10 במספר. הדוח מאמץ את תקן הדיווח המעודכן ה- GRI 2021 , Universal Standards וזאת ברמת עמידה של In Accordance. הרינו מצהירים בזאת קבוצת הבינלאומי אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו ומציגה עמידה בשלוש העקרונות שצינו לעיל.

הערות לדוח:

- פרסום דוח ESG העשירי הוא אבן דרך חשובה, ואנו מברכים את קבוצת הבינלאומי על מסירתה והמשך ההשקעות בקיימות. דוח ה ESG לשנת 2022 מציג עמידה ברמת דיווח ה ESG הגבוהה ביותר בעולם העסקים בכלל ובמגזר הבנקאי בפרט. במיוחד, החישוב של המדרך הפחמי התפעולי בשלושת המכלולים



נעשה לראשונה השנה וזהו צעד חשוב ואנו מברכים על המאמצים של קבוצת הבינלאומי שהינה בין הראשונים במגזר הפיננסי לעשות זאת בישראל. בשנים הבאות, מומלץ להרחיב מדידה זו לקטגוריות 'השקעות' שהיא בדרך כלל החלק המשמעותי ביותר בהיקף מכלול 3 עבור המגזר הפיננסי.

- קבוצת הבינלאומי הינה שחקנית משמעותית לכלכלה הישראלית עם השפעה חיובית על מחזיקי העניין הרבים והמגוונים שלה. כדי להדגיש נקודה זו בהקשר של התקדמות ישראל לקראת יעדי הקיימות ה SDGs מומלץ כי בדוחות הבאים תהיה התייחסות ממוקדת לעמידת ישראל ב-169 היעדים של האו"ם הנכללים ב-17 מטרות-העל.

ברכות לעושים במלאכה,

נבונאל גליק
יועץ שבלת ESG

ד"ר ליעד אורתר
מנהל שבלת ESG

