

אחריות תאגידית 2020

קובצת הבינלאומי



תוכן עניינים

4	דברי היו"ר והמנכ"ל.....
5	ריכוז ביצועים לשנת 2020 - קבוצת הבינלאומי.....
7	פרופיל ופעילות קבוצת הבנק
11	יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין.....
13	אודות הדו"ח.....
14	אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי.....
15	סוגיות מהותיות.....
18	תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין.....
21	קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDGs).....
23	משקיעים בלקוחות שלנו
25	הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית...
33	קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים.....
35	פרטיות ואבטחת מידע.....
38	קידום הבנה פיננסית של הלקוחות.....
41	חדשנות במוצרים ושירותים.....
43	הוגנות במוצרים ובשירותים.....
45	איכות השירות.....
47	פניות הציבור.....
49	שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון.....
51	משקיעים בעובדים שלנו
53	סביבת העסקה.....
54	פרופיל עובדי קבוצת הבנק בשנת 2020.....
58	דעתם של העובדים חשובה לנו.....
61	משקיעים הבהון האנושי.....
64	שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה.....
67	הכשרה ופיתוח עובדים.....
71	משקיעים בניהול האחראי שלנו
73	ממשל תאגידי.....
78	ציות להוראות הדין.....
80	אתיקה - מצפן הערכים של הבינלאומי.....
84	המשכיות עסקית.....
87	משקיעים בסביבה ובקהילה שלנו
89	שרשרת אספקה אחראית.....
91	הגנה על זכויות עובדי קבלן.....
93	ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה.....
94	צריכת חשמל והתייעלות אנרגטית.....
95	צריכת חומרים.....
98	טביעת הרגל הפחמנית.....
99	עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה.....
100	השקעה בקהילה.....
107	הבטחת מהימנות ואינדקסים.....
107	אינדקס תוכן GRI.....
112	הצהרת אבטחת איכות חיצונית.....

דברי היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי עניין יקרים,

דו"ח האחריות התאגידית של קבוצת הבינלאומי מפורסם בכל שנה, זו השנה השמינית ברצף, ומתאר את המחויבות המקיפה של הקבוצה לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים, במסגרת פעילותה העסקית והתפעולית.

שנת 2020 אופיינה על ידי משבר הקורונה, אשר טרפה את הקלפים ושינתה את המציאות במשק הישראלי ובעולם כולו. המשבר היווה שעת כושר חשובה לבחינת האופן שבו מערכות הבריאות, עולם העסקים והפיננסים, והחברה כולה מתמודדים עם משברים. עבור קבוצת הבינלאומי היתה זו שעת מבחן לביטוי אחריות כלפי הלקוחות, העובדים, הסביבה והקהילה בה פועל הבנק. שעת מבחן בה הוכיחה הקבוצה המשכיות עסקית, פיתוח מהיר של שרות דיגיטלי למתן מענה יעיל, ולא פחות חשוב – תמיכה פיננסית בלקוחות שפעילותם הושפעה מהמשבר.

תפיסת קבוצת הבינלאומי לפיה, שילוב אחריות תאגידית כחלק מהותי בפעילות העסקית מייצרת ערך עסקי לצד ערך חברתי עבור מחזיקי העניין, שירתה את הבנק בניווט פעילותו העסקית ובתמיכה במחזיקי העניין במהלך משבר הקורונה. במסגרת זו, פעל הבנק לסייע ללקוחותיו, הפרטיים והעסקיים, מכל המגזרים, להתמודד עם המשבר, על השלכותיו הפיננסיות הקשות. הבנק פעל להבטיח רציפות תפעולית ועסקית, על מנת להמשיך לייצר ערך ללקוחות, וכן על מנת להבטיח לעובדים סביבת עבודה בטוחה. כבנק מוביל בישראל, הבינלאומי מחויב לספק מענה איכותי ומקצועי ללקוחותיו, לקידום התנהלות פיננסית נכונה של הציבור, ומחויב לנהוג באחריות ובהתאם לפרקטיקות בנות-קיימא גם על רקע משבר הקורונה.

במהלך שנת 2020 תחום החדשנות הדיגיטלית והטכנולוגית, אותו מפתח הבנק בעצימות גבוהה בשנים האחרונות, והעומד בחזית הטכנולוגיה, קיבל קפיצת מדרגה משמעותית. הסגרים והריחוק החברתי גרמו ללקוחות לפנות לערוצים הדיגיטליים והשימוש בהם גבר בשיעורים ניכרים. המשבר הוכיח כי השקעתה של הקבוצה בפיתוחים טכנולוגיים מתקדמים וערוצי שירות דיגיטליים השתלמה ללקוחות ברגע האמת. העובדה שאתר הבנק, כמו גם האפליקציה,

מעניקים שירותים מתקדמים וחדשניים, הביאה לשיעורי שימוש גבוהים, כמו גם לדיווחי שביעות רצון גבוהה של הלקוחות. במקביל, פיתחה הקבוצה במהירות וביעילות עוד שלל שירותים כדי לתת למחזיקי העניין מענה הולם. החדשנות והטרנספורמציה הדיגיטלית אפשרה לשמר המשכיות במתן שירותי הבנק גם בתקופות סגר וגם ללקוחות שביקשו לשמור על ריחוק חברתי. כך, יכלה הקבוצה להמשיך ולתמוך במחזיקי העניין שלה ולתת מענה לצרכיהם בתקופה מאתגרת זו.

לצד ההתפתחות הדיגיטלית והטכנולוגית של שירותי הבנקאות, ולאור מגבלות הקורונה ודרישות הריחוק החברתי, הבנק דאג להמשיך לספק יחס אישי ואנושי ללקוחותיו. זאת, תוך מיקוד מיוחד בלקוחות אשר מתקשים לעשות שימוש בערוצים הדיגיטליים. לשם כך, הבנק סיפק מעטפת של שירותים ייחודית ללקוחות אלו, שהקלו עליהם ועזרו להם להתמודד עם המשבר.

הבנק הבינלאומי גאה להמשיך בפעילותו עבור קהילות ומגזרים שונים באמצעות מגוון מותגים בעלי מאפיינים ייחודיים. הפעילות מאפשרת גישה למגוון לקוחות, מתן מענה מותאם והעצמה כלכלית של מגזרים שונים, כולל קבוצות מיעוט בישראל. המותגים השונים הפועלים בקבוצה על מאפייניהם הייחודיים הופכים את קבוצת הבינלאומי לגוף מרכזי מבין התאגידים הפיננסיים התורמים להעצמה כלכלית של אוכלוסיות מגוונות בישראל. כל מותג בקבוצה מכיר לעומק את הצרכים הכלכליים הייחודיים של לקוחותיו, ונותן להם הצעות ערך תחרותיות.

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, אחד מחמשת הבנקים הגדולים בישראל, ועם זאת הקטן שבהם אשר מתחרה בבנקים הגדולים וככזה מהווה בנק מחולל תחרות בישראל, 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.

בברכה,

סמדר ברבר-צדיק
מנכ"ל

סמדר ברבר-צדיק

רון לבקוביץ
יו"ר

רון לבקוביץ

ריכוז ביצועים לשנת 2020 קבוצת הבינלאומי

משקיעים במחזיקי העניין בתקופת הקורונה

- הבינלאומי העמיד הלוואות בגובה 1.8 מיליארד ש"ח ללקוחות עסקיים בתקופת הקורונה
- הבנק הבינלאומי דורג ראשון מבין הבנקים בשיעור האישורים ובגובה סכום ההלוואה הממוצע שהועמדה במסגרת הקרן לסייע לעסקים בערבות המדינה
- לא היו עובדים מעובדי הקבוצה שיצאו לחל"ת בתקופת הקורונה
- הבינלאומי דורג ראשון מבין הבנקים בשביעות רצון הלקוחות מאיכות השירות בתקופת הקורונה



הבינלאומי העמיד הלוואות בגובה 1.8 מיליארד ש"ח ללקוחות עסקיים בתקופת הקורונה.

משקיעים בלקוחות שלנו

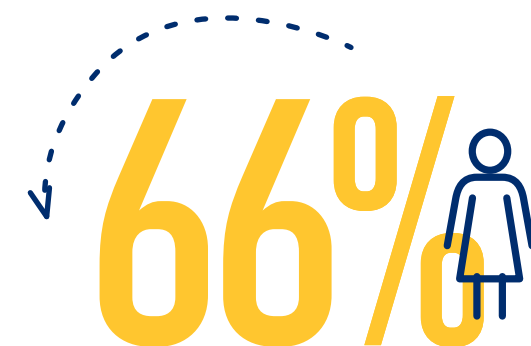
- הקבוצה מפעילה 145 סניפים, מתוכם 34% מצויים בפריפריה
- הקבוצה מפעילה 18 סניפים ייעודיים למגזר החרדי הממוקמים בריכוזי אוכלוסייה חרדים
- 40% מסניפי בנק מסד הם סניפים ייעודיים למגזר הערבי
- ב-15 מהסניפים בקבוצה מופעל שירות ייעודי ברוסית ליוצאי חבר העמים
- 100% מסניפי הקבוצה מונגשים לאנשים עם מוגבלויות



מסניפי בנק מסד הם סניפים ייעודיים למגזר הערבי.

משקיעים בעובדים שלנו

- 15% מעובדי בנק מסד הם מהמגזר הערבי
- 6.1% מעובדי הקבוצה הם מהמגזר החרדי
- 66% מעובדי הקבוצה הן נשים (לעומת 59% בשוק העבודה)
- 56% מהמנהלים בקבוצה, לרבות מנכ"ל הבנק הבינלאומי, הן נשים (לעומת 34% בשוק העבודה)



מעובדי הקבוצה הן נשים (לעומת 59% בשוק העבודה).

משקיעים במשק הישראלי

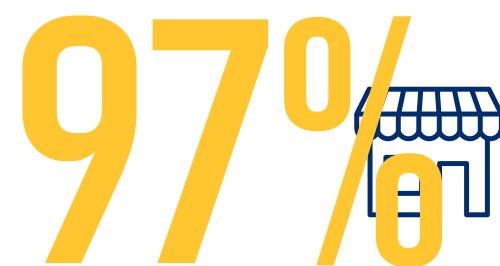
- יתרת האשראי שהבנק הבינלאומי העמיד לטובת עסקים קטנים ובינוניים באמצעות הקרנות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה עמדה על כ-2.65 מיליארד ש"ח
- סך האשראי המצטבר שהעמיד הבנק הבינלאומי לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בשנת 2020 עומד על 469 מיליון ש"ח
- יתרת האשראי שהבנק הבינלאומי העמיד לטובת ארגונים חברתיים במגזר החרדי עומדת על 988 מיליון ש"ח
- הקבוצה חתמה על 2,218 הסכמי הסדרת חובות עם לקוחות בקשיים ואפשרה דחיית תשלומי הלוואות ומשכנתאות.



סך האשראי המצטבר שהעמיד הבנק לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בשנת 2020 עומד על 469 מיליון ש"ח.

משקיעים בספקים שלנו

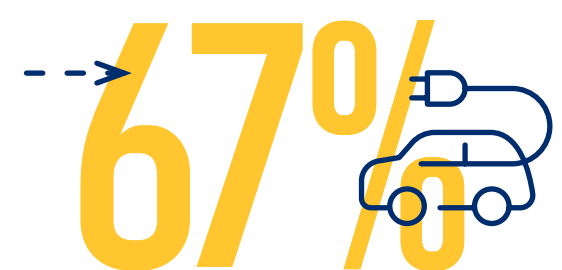
- 97% אחוזים מהספקים הם ספקים מקומיים
- כ-42% מספקי הקבוצה הם ספקים קטנים, ו-60% מהספקים החדשים לשנת 2020 הם עסקים קטנים



מהספקים הם ספקים מקומיים.

משקיעים בסביבה שלנו

- 81.5% מהחשמל שנצרך בקבוצה הופק באמצעות גז טבעי ותמהיל דלקים נקיים
- 67% מהרכבים בצי הרכבים של הקבוצה הם רכבים חסכוניים בדלק



מהרכבים בצי הרכבים של הקבוצה הם רכבים חסכוניים בדלק.

פרופיל ופעילות קבוצת הבנק





הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972 ושמיניתיה רשומות למסחר בבורסה לני"ע בתל אביב. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42, תל-אביב. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל. קבוצת הבינלאומי כוללת שני בנקים - הבנק הבינלאומי ובנק מסד. הבנק הבינלאומי פועל גם באמצעות מותגי בנקאות מובילים נוספים, הממוקדים בקהלי יעד שונים: פאגי, אוצר החייל ויובנקי.

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



פעילותה העסקית של קבוצת הבנק מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- תיווך פיננסי בין מפקידים ללווים, העומד ביסודה של הבנקאות המסחרית. ההכנסות מפעילות זו מקבלות את ביטוין בהכנסות ריבית, נטו ומהוות את מקור הרווח העיקרי של הקבוצה.
- שירותים פיננסיים ובנקאיים מניבי עמלות, במגוון רחב של פעילויות, בתחומי מטבע חוץ, סחר בינלאומי, ניירות הערך, שירותי מידע, כרטיסי אשראי, מכשירים פיננסיים נגזרים וכיו"ב.
- ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני.
- ניהול סיכונים שוק ומזילות והשקעת כספי הנוסטרו של הבנק.
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון.
- סיוע ליצואנים וליבואנים במשק.
- 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 מול לקוחות עסקיים ומוסדיים הפעילים בשוק ההון. במסגרת החטיבה פועל אזור עסקים, המרכז את פעילות הסניפים העסקיים של הבנק.
- החטיבה הבנקאית מרכזת את מכלול השירותים הבנקאיים ללקוחות הפרטיים של הבנק תוך התמחות מול לקוחות הבנקאות הפרטית ואוכלוסיית כוחות הביטחון והמגזר החרדי, וכן שירותים לעסקים הקטנים. השירות מותאם לצרכי הלקוח וניתן באמצעים פרונטליים באמצעות רשת הסניפים של הבנק, אמצעים דיגיטליים באפליקציה, באתר הבנק ובבינלאומי קול. השיחות 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 והסניפים והן על ידי שירותים אוטומטיים באפליקציה ובאתר הבנק. כמו כן, הבנק מפעיל דלפקי משכנתאות המלווים את הלקוחות ונותנים יעוץ בתהליך קבלת המשכנתא.
- חטיבת נכסי לקוחות המרכזת את תחומי שוק ההון והפקדונות, לרבות חדרי העסקאות המתמחים בפעילות מול סניפים, לקוחות מקצוענים וגופים מוסדיים.

הבנק הבינלאומי ובנק מסד חברים באיגוד הבנקים הישראלי. כחברים באיגוד, הם זכאים לקבלת מידע ולהשתתף בדיונים ובתהליכי קבלת ההחלטות המתקיימים במסגרת פעילות האיגוד. בשנת 2020 פעל הבנק בהתאם לתכנית האסטרטגית החדשה לשנים 2020-2022, אשר גובשה בשנת 2019. תכנית אסטרטגית זו מהווה המשך ישיר לאסטרטגיה התאגידית הקודמת ולתהליכים אסטרטגיים שבוצעו בשנים האחרונות. בתכנית האסטרטגית נקבעו מיקודים עסקיים אשר נועדו להציע את הבנק קדימה בסביבת התחרות המתחדשת ותחת תנאי אי ודאות. בתכנית החדשה הבנק שם דגש על מתן ערך מוסף ללקוחותיו וזאת בהתאם לצרכיו של כל לקוח, לרבות בתחום הדיגיטל, החדשנות והמענה הטכנולוגי, זאת לצד המשך תהליכי התייעלות וניהול סיכונים מושכל. אסטרטגיה זו הוכיחה את עצמה כבעלת ערך רב בתקופת הקורונה, אליה הגיע הבנק ברמת מוכנות גבוהה לאור המיקוד בתחום הדיגיטל בשנים האחרונות.



מבנה הבעלות

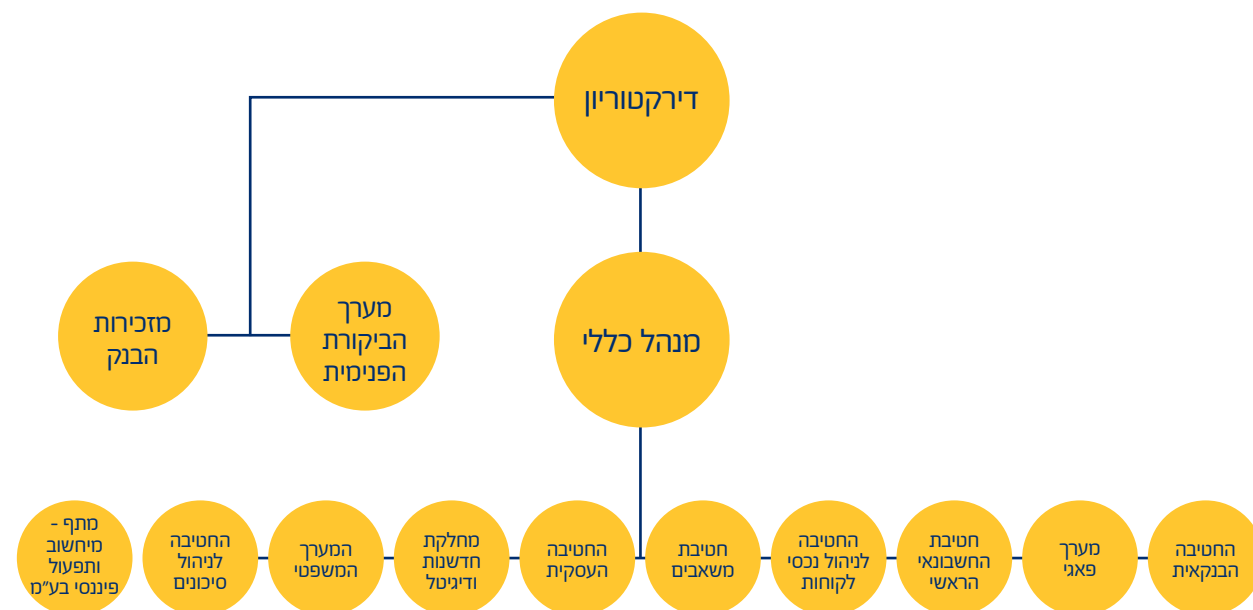
פ.י.ב.י אחזקות בע"מ מחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק הבינלאומי (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיתר השליטה של בנק ישראל). אין גורמים נוספים בעלי החזקות מהותיות בבנק הבינלאומי. בעלי השליטה בפ.י.ב.י אחזקות בע"מ הם מר צדיק בינו וילדיו, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי ודפנה בינו-אור (להלן - "משפחת בינו") באמצעות חברת האחזקות בינו הון בע"מ, ה"ה מיכאל והלן אבלס באמצעות חברת אינסטנט מספר 2 בע"מ וה"ה ברי ליברמן, קסי ליברמן-הריס, לי ליברמן וג'ושוע ליברמן באמצעות חברת דולפין אנרגיות בע"מ. בין בעלי השליטה קיימים הסדרים שונים בנוגע לאחזקותיהם בפ.י.ב.י אחזקות בע"מ, ובהתאם בקבוצת הבינלאומי, כמפורט בפרק "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בדו"ח הכספי לשנת 2020.

בהתאם לדיווח פיבי, נכון למועד פרסום הדו"חות הכספיים, אחזקות בעלי השליטה בפ.י.ב.י אחזקות בע"מ (בהון ובהצבעה) הן כדלהלן: בינו הון בע"מ - 28.54%, אינסטנט מספר 2 בע"מ - 11.68%, דולפין אנרגיות בע"מ - 11.68%.

מבנה ארגוני של קבוצת הבנק

בסוף שנת 2020 פעל הבנק הבינלאומי באמצעות שש חטיבות, שלושה מערכים ומחלקת חדשנות ודיגיטל. במהלך השנה שולב מערך הלוגיסטיקה בתוך חטיבת המשאבים, כחלק ממהלכי התייעלות כלליים של הקבוצה. בראש כל חטיבה ומערך עומד חבר הנהלה (סה"כ 10 חברי הנהלה, כולל המנכ"ל). המבנה הארגוני של החטיבות והמערכים מותאם לתפיסה הניהולית של בנקאות מוטת לקוח ומאפשר התמחות במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזרי לקוחות בעלי מאפיינים וצרכים דומים. מתף (מחשוב ותפעול פיננסי בע"מ), חברה בת של הבנק הבינלאומי בשליטתו המלאה, עוסקת במחשוב ובתפעול של התהליכים הבנקאיים בכל הבנקים בקבוצת הבנק.

מבנה הבנק



יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים שלו. פעילות הקבוצה מייצרת ערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, עבור המדינה באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ ורכש "נחול לבן" עבור עובדי הקבוצה על ידי העסקתם ותשלום משכורות, עבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים בקידום פעילותם ועבור הקהילה בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. מעל לכל, הבנקים בקבוצה תורמים באופן משמעותי לפעילות כלכלית במשק, ובאמצעות שירותיו השונים מעודד יזמות עסקית, מסחר, צרכנות, השקעה וחיסכון. ב-31 בדצמבר 2020 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 92.25 מיליארד ₪.

בנוסף להשפעה הישירה של קבוצת הבנק על הכלכלה הישראלית, היא תורמת לפיתוח המשק הישראלי גם בדרכים עקיפות. כך למשל, סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ ובכך מאפשרים גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ נגישות לפעילות פיננסית. כשליש מסניפי הקבוצה מצויים במקומות המרוחקים ממרכז הארץ. בנוסף לכך, המותגים השונים בקבוצה מתמחים במתן מענה מקצועי וייעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: המגזר החרדי, המגזר הערבי, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים, מגזר יוצאי חבר העמים וכן עסקים קטנים, בינוניים וגדולים. לכל אחת מהאוכלוסיות הללו יש צרכים פיננסיים שונים, וההתמחויות הייחודיות של המותגים השונים בקבוצה מאפשרים לה להנגיש את השירותים הפיננסיים לכל המגזרים וקבוצות האוכלוסייה במדינה באופן מותאם, תוך מתן שירותים ומוצרים ייעודיים בעלי ערך מוסף. בכך, הבנקים בקבוצה מגבירים את העצמאות הפיננסית של לקוחותיהם שאינם מקבלים

לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, עבור המדינה באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ ורכש "נחול לבן" עבור עובדי הקבוצה על ידי העסקתם ותשלום משכורות, עבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים בקידום פעילותם ועבור הקהילה בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. מעל לכל, הבנקים בקבוצה תורמים באופן משמעותי לפעילות כלכלית במשק, ובאמצעות שירותיו השונים מעודד יזמות עסקית, מסחר, צרכנות, השקעה וחיסכון. ב-31 בדצמבר 2020 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 92.25 מיליארד ₪.

תמיכה מהמדינה, ומנגישים את האפשרות לנהל באופן שוטף את הפעילות הכלכלית שלהם. במסגרת פעילות הקבוצה, נמשכת הפעילות היזומה לקידום העסקים הקטנים והבינוניים הפועלים בישראל. שרידותם ויציבותם של 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 לקבלת החלטות פיננסיות מושכלות יותר בקרב הציבור. קבוצת הבנק לא מקבלת כל סיוע או תמיכה כספית מהמדינה.

פיזור סניפים:

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים מרוחקים ממרכז הארץ ²	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי	66	22	33%
פאגי - הבינלאומי	17	4	24%
יובנק - הבינלאומי	4	0	0%
אוצר החייל - הבינלאומי	35	14	40%
מוסד	23	10	43%
סה"כ	145	50	34%

2. צפונית לקו חדרה או דרומית לקו גדרה

ביצועים כלכליים - קבוצת הבינלאומי

2017	2018	2019	2020	
3,752	4,123	4,122	4,160	סך הכנסות
2,607	2,819	2,654	2,569	הוצאות תפעול ואחרות
1,579	1,696	1,601	1,532	משכורות והוצאות נלוות
358	408	478	368	הפרשה למיסים על הרווח
678	733	865	750	הרווח הנקי
310	355	410	125	דיבידנדים לבעלי המניות
3	3	3	3	תחומה קהילה





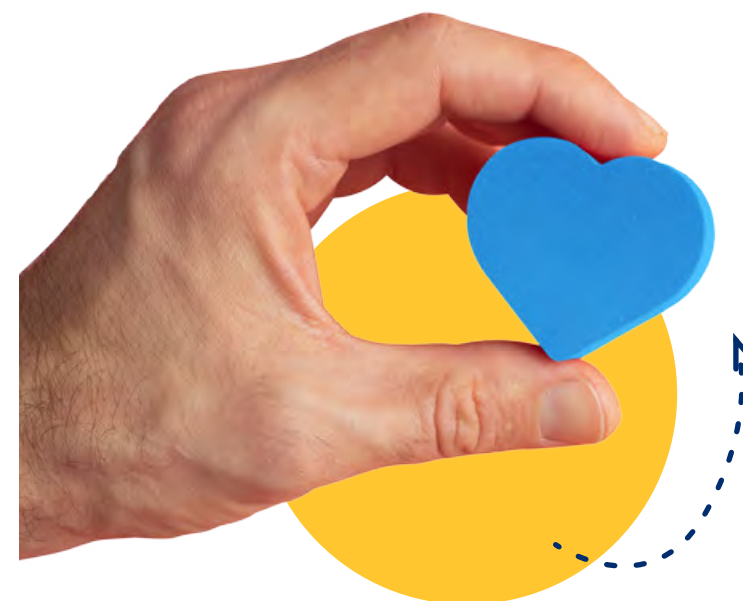
אודות הדו"ח³

מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית



דו"ח האחריות התאגידית השנתי השמיני של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את עשיית הקבוצה וביצועיה בתחומי פעילותה לטובת מחזיקי העניין השונים. דו"ח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי בישראל בשנת 2020 בתחומי האחריות התאגידית המהותיים לבנק. הדו"ח נכתב בהתאם ל-GRI Sustainability Reporting Standards, על פי אפשרות הדיווח ברמת השקיפות המורחבת והמקיפה (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Comprehensive option⁴). מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הקבוצה לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית. במסגרת זאת, תוכן הדו"ח מתייחס לכל מחזיקי העניין השונים של הקבוצה, כאשר חלקים שונים של הדו"ח יהיו רלבנטיים למחזיקי עניין שונים.

הדו"ח סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי, וכולל את ההתייחסות לפעילות שני הבנקים בקבוצה: הבנק הבינלאומי (הכולל את מערך פאג'י ומחוז יובנק שמוזגו לתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015, וכן את מותג אוצר החייל שמוזג לבנק הבינלאומי ב-2019.1.1) ובנק מסד, וכן את חברת הבת מתף (במקומות בהם יש לפעילות החברה השפעות בעולמות התוכן המוצגים בדו"ח זה). הדו"ח הקודם של הקבוצה פורסם בסוף שנת 2020 ביחס לשנת הפעילות 2019. הנתונים המפורסמים בדו"ח זה עומדים בהלימה למידע שהוצג בדו"חות קודמים, ולא חלו שינויים מהותיים באופן הצגת הנתונים ביחס לדו"ח הקודם⁵.



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

אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי

תחום האחריות התאגידית שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילותה העסקית של קבוצת הבנק. זאת, מתוך רצון ליצור 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 לבעלי העניין.

תחום האחריות התאגידית מנוהל בצורה מערכתית ומסודרת. הממונה על אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי היא ראש חטיבת משאבים בבנק הבינלאומי, סמנכ"ל וחברת הנהלת הבנק. כמו כן, מינה הבנק את מנהלת הפיתוח הארגוני של הבנק כאחראית על תחום האחריות התאגידית אשר אחראית על אינטגרציה ויישום של התחום, ועל עבודה שוטפת מול החברות הבנות.

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

אנו מזמינים את כל מחזיקי העניין לפנות אלינו בנוגע לדו"ח, ולהעיר על פעילותינו בעולמות האחריות התאגידית. לפרטים נוספים אודות הדו"ח ניתן לפנות באמצעות כתובת המייל המצויה באינדקס ה-GRI בסוף הדו"ח.

אנו מזמינים את כל מחזיקי העניין לפנות אלינו בנוגע לדו"ח, ולהעיר על פעילותינו בעולמות האחריות התאגידית. לפרטים נוספים אודות הדו"ח ניתן לפנות באמצעות כתובת המייל המצויה באינדקס ה-GRI בסוף הדו"ח.

אנו מזמינים את כל מחזיקי העניין לפנות אלינו בנוגע לדו"ח, ולהעיר על פעילותינו בעולמות האחריות התאגידית. לפרטים נוספים אודות הדו"ח ניתן לפנות באמצעות כתובת המייל המצויה באינדקס ה-GRI בסוף הדו"ח.

סוגיות מהותיות⁷

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

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

לבחירת הסוגיות המהותיות משמעות רבה - אלו הנושאים אותם מקדמת הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית, ובהתאם הקבוצה נדרשת לדווח עליהם. 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 (Management Approach) והביצועים השנתיים בכל נושא שנבחר כמהותי.

במהלך שנת 2019 בוצע תהליך מיקוי בקבוצה לעדכון ותיקוף רשימת הסוגיות המהותיות בתחום האחריות התאגידית של הקבוצה. התהליך כלל עדכון, תיקוף ותעדוף מחדש של הסוגיות המהותיות עבור קבוצת הבינלאומי על ידי הנהלת הבנק הבינלאומי, וכן תהליך של דיאלוג עם מחזיקי העניין. במסגרת הדיאלוג עם מחזיקי העניין התקיים שיח באמצעים שונים עם נציגים של קבוצות מחזיקי עניין מהותיות עבור הקבוצה, בו הם הביעו את דעתם על הסוגיות המהותיות ותעדפו אותן בהתאם להעדפות מחזיקי העניין אותם הם מייצגים. על בסיס תהליך זה עודכנה מטריצת המהותיות הקבוצתית. המטריצה תוקפה ועודכנה שוב בשנת 2021, במסגרת התהליך לכתיבת דו"ח זה. במסגרת זו, תוקף ועודכן התעדוף של הסוגיות המהותיות, תוך התבססות

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



על השיח השוטף של הקבוצה עם מחזיקי העניין המרכזיים שלה. עדכון התעדוף התייחס באופן מפורש לשינויים בהעדפות מחזיקי העניין לאור משבר הקורונה, אשר היה בעל השלכות מהותיות על צרכיהם השונים של קבוצות מחזיקי העניין המרכזיות. השינויים העיקריים בתעדוף הסוגיות הם:

הסוגיות הבאות עלו ברמת המהותיות הכוללת שלהן:

- המשכיות עסקית
- חדשנות בשירות ומוצרים
- איכות השירות
- שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות
- תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין

הסוגיות הבאות ירדו באופן יחסי ברמת המהותיות הכוללת שלהן:

- פניה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
- ממשל תאגידי אפקטיבי
- אתיקה ומניעת שחיתות



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

סוגיות מהותיות לשנת 2020 בקבוצת הבינלאומי

חשיבות למחזיקי העניין

	• פרטיות ואבטחת מידע • המשכיות עסקית • חדשנות במוצרים ושירותים • איכות השירות	• הוגנות במוצרים ושירותים	• שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה	
		• שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות • תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין	• אתיקה ומניעת שחיתות • הכשרה ופיתוח עובדים	
	• יצירת ערך כלכלי לבעלי עניין • ציות רגולטורי	• נגישות לאנשים עם מוגבלות	• קידום ידע פיננסי • ממשל תאגידי אפקטיבי	• השקעה בקהילה
			• פניה וקידום מגוון אוכלוסיות	• שרשרת אספקה אחראית • ניהול יעיל של משאבים ואנרגיה

גבוהה

חשיבות לקבוצת הבינלאומי

גבוהה מאוד

רשימת הנושאים המהותיים בקבוצת הבנק⁸:

פרטיות ואבטחת מידע

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

אתיקה ומניעת שחיתות

צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה על בסיס שמירה על טוהר המידות במקביל לקידום מצוינות עסקית וערכית, על בסיס הטמעת אתיקה עסקית בפעילות.

הוגנות במוצרים ושירותים

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

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

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

8. 102-47

שילוב היבטים מעולמות תוכן של קיימות (כגון: שיקולי טווח ארוך, ממשל תאגידי, זכויות אדם ואזרח, הגנת הסביבה ועוד) בנוסף להיבטים הפיננסיים. הבנק נותן משקל לסיכונים סביבתיים, בעת קבלת החלטות בהשקעות משמעותיות ובמתן מימון לגופים עסקיים.

שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות

קידום ידע פיננסי

יוזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחות הבנק ובקרב הקהילה.

ניהול יעיל של משאבים ואנרגיה

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

שרשרת אספקה אחראית

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

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין⁹

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.

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.

9. 102-42, 102-43

תקשורת



ציות רגולטורי

מיפוי החובות החלות על הבנק מתוקף הוראות הד"ח והרגולטורים השונים, וכלל הפעולות הנעשות על מנת לוודא עמידה של הקבוצה בהן.

שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה

העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הבנק, ושומרים על תנאי העסקה וסביבת עבודה ראויים, הוגנים ונעימים לכל עובדי הקבוצה. זאת, תוך שמירה על ממשקים אפקטיביים בין העובדים והנהלה, 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.

איכות השירות

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

נגישות השירות לאנשים עם מוגבלויות

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

הכשרה ופיתוח עובדים

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

המשכיות עסקית

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

פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

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

ממשל תאגידי וציות

פעילות ומבנה הדירקטוריון (בהקשרים של אחריות תאגידית) ויחידות הציות בבנקים הינם שני גורמים מרכזיים, המהווים בסיס לפעילות התקינה של קבוצת הבנק. זאת בהתאם לחוקים, להוראות ולכללים המחייבים את המערכת הבנקאית בישראל.

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין

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

השקעה בקהילה

ההשקעה של קבוצת הבנק בקהילה, לרבות המדיניות, באים לידי ביטוי בתרומה בכסף ובשווה כסף, בהתנדבות עובדים ובקידום מגוון פעילויות חברתיות.

חדשנות במוצרים ושירותים

קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערצים הישירים.

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 בין העובדים והלקוחות.



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



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



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, ניתנת 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').



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



לקוחות עסקיים - הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי 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** - המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנק הבינלאומי בשקיפות מלאה ובאופן מיד.
- **דו"חות כספיים**.
- **אתר קשרי משקיעים** - המאפשר גישה מלאה למידע מהימן ומסייע בקבלת החלטות.
- **מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות**.
- **דיאלוג (שיחות ועידה, פגישות) עם אנליסטים ומשקיעים באופן תדיר**.

ספקים

- **מפגשים תקופתיים** - קבוצת הבנק עורכת מפגשים תקופתיים עם הספקים, בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה.
- **כתובת ישירה לתלונות ופניות לעובדי קבלן** - מנהל הרכש הקבוצתי של הבנק משמש כתובת ישירה עבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות בכל דבר ועניין.



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 במבניו (בניין הבנק ובית מתף) או בהיבטים אחרים של ניהול המשאבים הלוגיסטיים הקשורים באיכות הסביבה (צריכת חשמל, דלק, צריכת נייר וכו').



חברה וקהילה

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים - קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים, כגון "מתן משקיעים בקהילה", "ווינסטרים", "פתחון-לב", "אמץ לוחם", "אבות ובנים על המגרש" ועוד. יחד עם ארגונים אלו, אנו מובילים את התוכניות השונות שקבוצת הבנק מקיימת. במסגרת תרומתה לקהילה מתקיימים מפגשים תקופתיים עם הארגונים ומועברים דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון.



רשויות הממשל

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

קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDGs)

יעדי פיתוח בר-קיימא - SDGs (Sustainable Development Goals) 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 מטרת-על הוגדרה שורה של יעדי משנה המקיפים תחומים רבים הנוגעים להיבטים כלכליים, חברתיים וסביבתיים מגוונים. כחלק מהאחריות התאגידית שלה, 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 הסקטור העסקי. כארגון פיננסי מוביל, קבוצת הבנק מכירה בחשיבות של הירתמותה להשגת ה-SDGs, ולקידום פיתוח בר-קיימא במדינה.

הפירוט להלן מתייחס לעיקר הפעילויות שהבנק מקדם במסגרת מימוש היעדים. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא בהרחבה על פעילות הבנק הרלוונטית המזכרת, אשר מסייעת בקידום יעדים אלו.

קבוצת הבנק גאה להיות בין הגופים הראשונים בארץ ששילבו במסגרת דו"ח האחריות התאגידית שלהם התייחסות ליעדי הפיתוח של האו"ם, ומתחייבת להמשיך לפעול לקידום היעדים התואמים לאסטרטגיית הבנק, כחלק מפעילותה העסקית



תרומה לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם:

SDG	סוגיה מהותית	עשייה רלוונטית בבינלאומי
4 חינוך איכותי	קידום הבנה פיננסית	קבוצת הבנק משקיעה משאבים רבים בקיום פעילויות להנגשת ידע פיננסי מקצועי ללקוחות ולציבור, באופן המאפשר קבלת החלטות פיננסיות מושכלות לטווח הארוך. השנה ערך הבנק סדנאות פרונטליות ודיגיטליות לחינוך פיננסי בהשתתפות למעלה מ-2,800 משתתפים.
5 שוויון מגוון	הכשרה ופיתוח עובדים	קבוצת הבנק פועלת באופן שוטף להעצמת עובדי הקבוצה באמצעות הכשרות והדרכות, פרונטליות ודיגיטליות, בעולמות תוכן מקצועיים ואישיים רלוונטיים.
7 אנרגיה נקייה	מעורבות קהילתית	עובדי הקבוצה מתנדבים במסגרות חינוכיות מגוונות עם נוער בסיכון, כחלק מתכניות המעורבות הקהילתית בקבוצה.
6 מים נקיים	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 42%, לרבות מנכ"ל הבנק. 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.
8 צמיחה כלכלית	שיקולים סביבתיים במימון והשקעות	הבנק רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממן פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. בשנת 2020 עמדה יתרת האשראי שהעמיד הבנק לפרויקטים אלו על כ-1,113 מיליון ₪ לעומת 687 מיליון ₪ בשנה הקודמת.
9 תשתית תעשייתית	סיוע לעסקים קטנים ובינוניים	הבנק מעמיד הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה. היקף האשראי שניתן על ידי הבנק באמצעות הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה בשנת 2020 מסתכם בכ-848 מיליון ₪, ועוד 1.8 מיליארד ₪ במסגרת הקרן לסיוע לעסקים להתמודדות עם משבר הקורונה.
10 חסות כלכלית	סביבת העסקה	קבוצת הבנק מעניקה תנאי תעסוקה וסביבת העסקה גבוהים לעובדים, ונחשבת לאחד מ-40 המעסיקים המועדפים במשק הישראלי (על פי סקר BDI).
11 ערים וקהילות	שוויון הזדמנויות וגיוון בהעסקה	הבנק מקפיד על שוויון הזדמנויות וייצוג מלא של האוכלוסייה בתהליכי הגיוס והקליטה ובהעסקה.
12 צריכה וייצור	שרשרת אספקה אחראית	כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, אישור חו"ח על כך שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדין.
13 אקלים	סיוע לעסקים קטנים ובינוניים	הבנק אימץ תכנית למימון יוצאנים בשיתוף פעולה עם חברת אשראי. תכנית זו משמשת אמצעי למינף עסקיהם של יוצאנים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
14 חיים במים	חדשנות בשירותים ומוצרים	הבנק מקדם חדשנות באמצעות הטמעת מוצרים וטכנולוגיות מחברות חיצוניות לרבות הזנק (פינטק), וזאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק.
15 חיים בים	פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית	פעילות ממוקדת לקוח, שנועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הפיננסיים הייחודיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים. מערך פאני מאפשר פיתוח כלכלי ופעילות פיננסית שוטפת במגזר החרדי והדת, לרבות פעילות חינוך פיננסי ומתן אשראי לארגונים חברתיים במגזר. בנק מסד מקדם פעילות להרחבת הפריסה ושיפור השירות במגזר הערבי ומציע מוצרים ושירותים מותאמים למגזר. הבנק הבינלאומי מקדם פעילות שוטפת לטובת הנגשת שירותים פיננסיים מותאמים למגזר יוצאי חבר העמים ולטובת האזרחים הוותיקים.
16 שלום וצדק	נגישות לאנשים עם מוגבלות	כל סניפי הקבוצה מונגשים לציבור, והקבוצה ממשיכה לפעול להשלמת הנגשת השירותים באמצעים השונים.
17 שיתוף פעולה	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.
13 חיים במים	שיקולים סביבתיים במימון והשקעות	ניהול סיכוני סביבה של הלווים כחלק מתהליך מתן אשראי.
13 חיים במים	ניהול היבטי סביבה	קבוצת הבנק פועלת לצמצום את האিমפקט הסביבתי שלה בדרכים שונות, בין השאר על ידי צריכת חשמל המופק מגז, ועל ידי שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב שלה. בשנת 2020 עמדה טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה על 9,114 טון CO2eq.
16 שלום וצדק	הוגנות במוצרים ושירותים	הקפדה על גילוי נאות ללקוח, תוך מתן מידע מלא והסבר מקיף. הוגנות בשיווק, בפרסום במכירות ובייעוץ השקעות. הוגנות כלפי לקוחות הנקלעים לקשיים. בשנת 2020 לא קיבל הבנק קנסות בגין הפרות בגילוי מידע ושיווק.
16 שלום וצדק	אתיקה ומניעת שחיתות	הקבוצה פועלת למניעת שוחד ושחיתות באמצעות מספר מנגנונים, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים ובקרה על פעילות הרכש. כמו כן, כל עובד שנקלט עובר בדיקת מהימנות טרם תחילת עבודתו בקבוצה. הקבוצה פועלת להטמיע את עקרונות הקוד האתי, אשר מהווה מסגך הצהרתי מחייב. בנוסף, בקבוצה קיימים נהלים פנימיים שונים שנועדו לוודא זהירות ובקרה, וכן לאפשר אכיפה, של כללי האתיקה בקבוצה.

משקיעים בלקוחות שלנו



הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית



קבוצת הבינלאומי מעניקה מעטפת שירות איכותית לכלל לקוחותיה תוך התחשבות בצרכים הייחודיים של מגוון הלקוחות הנמנים על מגזרים חברתיים מגוונים, ופועלת לייצר ערך ייחודי המותאם להם באמצעות פתרונות ייעודיים ללקוחות השונים 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 והמערכים 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 ומגזרים שונים מאפשר לקבוצה להנגיש למגוון קהלים אפשרות לקבל ניהול איכותי של הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים שלהם, תוך לקיחת החלטות פיננסיות מושכלות. כך, הקבוצה תורמת לצמיחת המשק הישראלי, על מגוון חלקיו ומרכיביו החברתיים הייחודיים. בהתאם למדיניות הקבוצה, הבנקים מקפידים לשמור על בנקאות אישית ואנושית. כארגון פיננסי מוביל, הקבוצה רואה עצמה מחויבת לספק ללקוחותיה שירות מקצועי, הוגן ואדיב המבוסס על אמון גם בשירותים האנושיים וגם בדיגיטליים. במסגרת יישום התכנית 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, ומוודד ומבקד, תוך שימוש בערוצי תקשורת שונים, את שביעות הרצון של הלקוחות מביצוע התאמות וחדידות בשירותים.

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

- אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום מענה מותאם לאוכלוסיות בעלות צרכים פיננסיים ייחודיים פועלת במספר דרכים:
- התאמתם לאופי האוכלוסייה באזור המגורים, זאת באמצעות כוח אדם מותאם בסניפים והתאמת השפה והמסרים השיווקיים.
- התאמת כלים ושירותים פיננסיים המותאמים לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים נוחים, פתרונות בעתות משבר וכלים מותאמים ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.
- שיתופי פעולה ותמיכה במגוון גופים וארגונים חברתיים: קידום תכניות ופעילויות למען אוכלוסיות מוחלשות. פעילויות אלה כוללות לדוגמה העצמת האוריינות הפיננסית, מתן כלים והדרכות לניהול משק בית ועוד.

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



סיוע ללקוחות במהלך משבר הקורונה

משבר נגיף הקורונה אילץ את החברה הישראלית להסתגל למציאות שונה. קבוצת הבינלאומי השקיעה מאמצים רבים על מנת לעזור ללקוחות להתמודד עם המשבר בצורה המיטבית. לשם כך, קבוצת הבנק פעלה להתאים את ערוצי השירות לצרכים של הלקוחות בתקופה זו, על מנת לאפשר המשכיות ורציפות במתן השירותים. כך הורחבו האפשרויות לביצוע פעילות בערוצים הישירים (כגון פתיחת חשבון מקוון, העלאת סכומי הפקדות צ'קים באפליקציה והגדלת סכומי ביצוע ההעברות). בנוסף, הקבוצה פעלה לאפשר את פעילות הסניפים תוך שמירה על בריאות הלקוחות והעובדים, ובהתאם להנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל. אופן פעילות הסניפים תוקשר ללקוחות במגוון ערוצי תקשורת.

בנוסף, פעלה הקבוצה לסייע ללקוחות, אשר רבים מהם נכנסו לקשיים פיננסיים לאור המשבר, כך, ניתנה אפשרות לדחיית תשלומי הלוואות ומשכנתאות בהתאם לצרכי הלקוח לפי המתווה שפורסם על ידי בנק ישראל. בנוסף, הוצעו לכל הלקוחות מקבלי הקיצבאות שאין ברשותם כרטיס אשראי ואשר התנהלו באמצעות משיכת כסף מזומן, כרטיס Debit למשיכת מזומן וביצוע עסקאות, אשר נשלח עם שליח לביתם ללא עלות. גם בתקופות סגר, בימי חלוקת הקיצבאות שירותי הקופה הופעלו בכל סניפי הבנק.

הקבוצה התאימה את המענה הייחודי הניתן ללקוחות ממגזרים שונים בחברה הישראלית לצרכים הייחודיים שלהם, בהתאם לאופן השונה בו הקורונה פגעה בהם:

המגזר החרדי: המגזר החרדי נפגע במיוחד מהמשבר, מאחר והוא מאופיין בשימוש נמוך יחסית בערוצים הישירים. בהתאם, הבנק הבינלאומי (דרך מותג פאג'י) השקיע מאמצים רבים על מנת להבטיח כי לקוחותיו מהמגזר מיועדים לשינויים באופן מתן השירות ולהתאמות הייחודיות שהבנק מציע, תוך פרסום קמפיינים בהיקף נרחב באמצעות שימוש באמצעי מדיה ייעודיים למגזר החרדי, במטרה להסביר על דרכי ההתקשרות האופציונליות עם הבנק, וכן באמצעות שיחות הסבר אישיות עם לקוחות. בנוסף, הופץ מדריך לביצוע פעולות בחשבון בערוצים הדיגיטליים, ובוצעו צעדים על מנת לפשט את תהליך ההצטרפות לערוצים אלו. כמו כן, לאור התחלואה הגבוהה באופן יחסי במגזר ובמטרה להגן על עובדי ולקוחות הבנק, במהלך המשבר הוקמו מיגוניות הרמטיות בסניפי פאג'י על מנת להעניק הפרדה מלאה המגינה על הלקוחות והעובדים.

המגזר הערבי: לטובת המשך הענקת שירות פחנטלי במגזר הערבי, הוגדרו בבנק מסד מספר סניפי גרעין באזורי ריכוז גבוהים של לקוחות מהמגזר הערבי. נציגים דוברי ערבית איישו באופן קבוע מוקד ייעודי שהוקם ואיפשר ביצוע פעולות, כדי לתת מענה ללקוחות בזמן הסגר. מיד לאחר סיום הסגר הראשון ופתיחה הדרגתית של המשק, בנק מסד השיק מבצע ייחודי למורים ועובדי הוראה מהמגזר, והציע הטבות והלוואות ייחודיות לתקופת הרמדאן תוך התחשבות בקשיי התקופה.

יוצאי חבר העמים: הבנק הבינלאומי העמיד לרשות קהל הלקוחות מחבר העמים רפרנטים ונציגי שירות דוברי רוסית במגוון ערוצי השירות. זאת, במטרה לסייע גם ללקוחות מהמגזר להתמודד בהצלחה עם אתגרי התקופה, תוך מתן קשב ייחודי לצרכי השפה במגזר.

לקוחות עם מוגבלות: הקבוצה פעלה רבות במהלך המשבר לקידום מענים ייעודיים ללקוחות עם מוגבלות וסייע להם להתמודד עם המשבר. לאורך כל המשבר, הקבוצה המשיכה להפעיל שירותי קופה בסניפי גרעין מוגדרים, תוך מתן קדימות לאנשים עם מוגבלות בקבלת שירותים, בדגש על ימים בהם ישנה פעילות



מוגברת של לקוחות עם מוגבלות. זאת, תוך שמירה על בריאות הלקוחות אשר מגיעים לסניפים. עם פרוץ המשבר, הקבוצה יזמה שיחות טלפוניות עם לקוחות שלא היה ברשותם כרטיס בנקאי מכל סוג שהוא וזהו כמבצעי משיכות מזומן בזמן שיגרה, בכדי להציע להם להנפיק כרטיס Debit במטרה לאפשר להם למשוך מזומן מבלי להגיע פיזית לסניף. במידה והלקוחות אישרו, הונפק עבורם כרטיס שנשלח עד לביתם על ידי שליח ללא עלות.

אזרחים ותיקים: מגפת הקורונה השפיעה באופן ניכר על אורח חייהם של האזרחים הוותיקים, בשל היותם בקבוצת סיכון. האזרחים הוותיקים, אשר היקפי השימוש שלהם בערוצים הישירים הם נמוכים באופן יחסי, נאלצו להתנהל בערוצים דיגיטליים לקבלת שירותים חיוניים שונים. הבנק הבינלאומי הצטרף לאמנת השירות הוולונטרית להנגשת שירותי הבנקאות שגיבשו המשרד לשוויון חברתי, הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית. הקבוצה ביצעה שיחות טלפוניות יזומות ללקוחות מעל גיל 75 להענקת סיוע בנקאי. כמו כן, לאזרחים וותיקים המקבלים קצבאות, הקבוצה הציעה הנפקת כרטיס Debit למשיכת מזומנים וקבלתו עם שליח עד ביתם. לקוחות מעל גיל 70 קיבלו שירותים פרונטליים בסניפי הגרעין ללא צורך בקביעת פגישה ותוך קבלת קדימות בתור. בנוסף, הופעל סניף נייד לבתי אבות בצפון הארץ, על מנת לספק שירותים פרונטליים.

לקוחות בקשיים: לנוכח משבר הקורונה, נקבעה על ידי הנהלת ודירקטוריון הקבוצה מדיניות מתחשבת בתיקים קיימים וחדשים המקלה ומטיבה עם החייבים. הקבוצה המשיכה לפעול ברגישות כלפי לקוחות בקשיים פיננסיים, ובפרט בכל הקשור לגביה בתקופה זו.

עובדי חינוך והוראה: עם פרוץ משבר הקורונה הוגדרו סניפי גרעין בבנק מסד במטרה לשרת את אוכלוסיית המורים ועובדי ההוראה. בנק מסד הקים מוקד ייעודי ללקוחות שמטרתו לתת מענה בזמן הסגר עבור ביצוע פעולות בנקאיות מגוונות, סיוע בערוצים הישירים וכמובן קביעת פגישות בסניף לצורך קבלת שירות.

אנשי כוחות הביטחון: לכל אורך תקופת המשבר הבנק הבינלאומי (דרך מותג אוצר החייל) פעל רבות על מנת שסניפי סמ"ל (סניפים הממוקמים בבסיסי צה"ל או בסמוך להם) יוכלו להמשיך ולהעניק שירות מקצועי בינאיש ברמה הפיזית, ולספק שירותים ייחודיים ופתרונות המותאמים לצרכי התקופה. הבנק פעל לתקשר את השינויים ואת המוצרים הייחודיים בערוצים ייעודיים לאנשי כוחות הביטחון. בשל המשבר, נעשתה פעילות לגיוס עמיתי "חבר" באמצעות טלמיטינג משותף עם הארגון, כתחליף לביתן הכניסה לאנשי קבע שהיה מוצב בבסיס תל השומר. במהלך השנה הבנק איפשר הקלות באשראי במתן הלוואות בנקאיות ייחודיות לאנשי הקבע וגמלאי כוחות הביטחון.



משקיעים במגזר החרדי והדתי

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

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

כחלק מהשירות המותאם לצרכי המגזר, מקפיד המערך על שירות אנושי באמצעות 17 סניפיו, כמענה לצורך הייחודי של המגזר החרדי אשר בחלקו נמנע משימוש ברשת האינטרנט. בסניפים עובדים מהמגזר הדתי והחרדי, אשר יודעים לתת מענה מתאים ללקוחות. בנוסף, עקב העומס היחסי בסניפים הללו, פועל המערך לספק בסניפים פתרונות מקצרי תהליכים, תוך הפחתת עלויות ללקוח, כדוגמת עמדות אינטרנט בסניפים, מכונות אוטומטיות להפקדת צ'קים, מזכונים ועוד.

במסגרת התאמת המוצרים למגזר החרדי, מציע הבנק שירותים בנקאיים ייחודיים המותאמים לצרכים השונים בשלבי מעגל החיים החרדי, אשר מתאפיינים ביכולות כלכליות שונות וצרכים פיננסיים אחרים. מוצרים ומסלולים ייחודיים מוצעים גם לסגמנטים מסוימים במגזר, כגון צעירים עובדים, סטודנטים ובעלי עסקים קטנים. חלק מהמסלולים כוללים ייעוץ פיננסי, על מנת לסייע ללקוחות להגביר את העצמאות הפיננסית שלהם. בנוסף, המערך מציע מועדון כרטיסי אשראי ייחודי למגזר במסגרתו מעניקים מאות בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי צריכה ובבתי עסק ייעודיים למגזר החרדי.

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

מערך פאגי ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית. המערך מפתח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הפיננסיים הייחודיים למגזר



הפעילות בשנת 2020

- במהלך השנה, הורחבה הפעילות הייעודית מול אוכלוסיית הסטודנטים החרדים. במסגרת זו, הורחבו שיתופי הפעולה של המערך גם למוסדות השכלה על-תיכונית מקצועית, שאינם אקדמיים. הפעילות מול אוכלוסיית הסטודנטים כוללת בין השאר הלוואה לשכר הלימוד, המאפשרת גם לסטודנטים מהמגזר שידם אינם משגת לרכוש השכלה. במסגרת זו, התקיימו שיתופי פעולה עם הקמפוס החרדי בקריה האקדמית אונו ועם "מכון בית יעקב למורות", מוסד חינוכי על-יסודי חרדי להכשרה להוראה ולמקצועות טכנולוגיים. במסגרת שיתופי הפעולה הללו, התקיימו כנסים לסטודנטים, וכן הוצעו להם מגוון הטבות ייעודיות.
- המערך פעל להגברת המודעות במגזר לסוגיות של התנהלות פיננסית אחרת. במסגרת זו, המערך העביר הרצאות מקצועיות בנושא יזמות פנים ארגונית לגופים מהמגזר העסקי בחברה החרדית. בנוסף, עובדי המערך העבירו הרצאות פרונטליות לחינוך פיננסי לבני נוער במטרה להעצים את הידע הפיננסי שלהם. הושקעו כ-350,000 ש"ח במתן חסויות לאירועים וכנסים ייעודיים עבור המגזר החרדי בתחומים שונים. הירידה בתקציב נובעת מהירידה בכמות הכנסים שנערכו בתקופת הקורונה.

משקיעים במגזר הערבי

בנק מסד פועל להרחבת השירותים במגזר הערבי, והנגשת המוצרים והשירותים לצרכים הפיננסיים הייחודיים במגזר. זאת במסגרת תכנית אסטרטגית מול הלקוחות הקמעונאיים בכלל, והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. השירות למגזר הערבי מתמקד בשתי אוכלוסיות מרכזיות - עובדי ההוראה ועובדי מקצועות הרפואה במגזר. בנק מסד מפעיל שבעה סניפים ייעודיים עבור המגזר הערבי (כ-40% מהסניפים). פריסת הסניפים מאפשרת ללקוחות נגישות למגוון השירותים של הבנק.

במסגרת פעילות הבנק לקידום פיננסי של החברה הערבית בישראל, מתמקד הבנק ביצירת ערך באמצעות המוצרים הייחודיים המוצעים, וגם באמצעות התאמת מערך השירות. לשם כך, הסניפים באזורים בעלי ריכוז גבוה של לקוחות מהחברה הערבית, מקפידים להעסיק ולגייס באופן שוטף עובדים מהמגזר, וכיום כ-8% מכלל המנהלים וכ-15% מהעובדים בבנק מסד הינם מהמגזר הערבי. כך, יכול הבנק להבטיח תקשורת איכותית, יעילה ומקצועית עם הלקוחות באמצעים, במקומות ובשפה מותאמים, ולהנגיש את השירותים הפיננסיים במגזר. במסגרת המוצרים והשירותים שמציע בנק מסד, נערכות התאמות לצרכים הפיננסיים הייחודיים במגזר, כגון באמצעות הנגשת שירותי צריכת אשראי ושיווק הלוואות ייעודיות בהתאם לצרכי הלקוחות במגזר (למשל הלוואות ייחודיות לקראת החגים). בנוסף, בנק מסד מייצר הצעות ערך ייחודיות למסגרות שונות במגזר, כגון מכללות או בתי חולים, בהתאם לצרכים של הלקוחות.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
הרחבת פעילות הגיוס של סטודנטים להוראה ומתן הטבות לסטודנטים שלומדים חינוך והוראה במכללות לחינוך: מכללת אלקסאמי, המכללה הערבית חיפה ומכללת בית ברל	בוצע חלקית, עקב מגבלות הקורונה
הרחבת פעילות הגיוס והשיווק במרכזים רפואיים בקרב עובדים במקצועות הבריאות, תוך התמקדות באנשי המגזר	לא בוצע, עקב מגבלות הקורונה

יעדים לקידום המגזר הערבי לשנת 2021

- המשך הרחבת פעילות הגיוס בקרב מורים ועובדי הוראה.
- המשך גיוס עובדים במקצועות הבריאות תוך התמקדות באחים, רופאים ורוקחים.
- הרחבת הפעילות השיווקית והפרסומית בדיגיטל וברשתות החברתיות בשפה הערבית.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
פיתוח שיתופי פעולה עם מרכזים אקדמיים בהם ישנם מסלולי לימוד חרדיים	בוצע חלקית
קמפיין הסברה למגזר החרדי על אפשרויות השימוש בדיגיטל	בוצע
הרצאות לחיזוק מיומנויות רכות לשם סיוע בהסרת חסמים לכניסה לשוק התעסוקה	לא בוצע, עקב מגבלות הקורונה
הרצאות בתחום כלכלה נבונה לקהל הרחב	בוצע

יעדים לשנת 2021

- ביצוע הרצאות בנושאי חינוך פיננסי במגזר החרדי.
- הרחבת שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמיים.
- פיתוח תכנית להלוואה לשכר לימוד לצעירות חרדיות בשיתוף פעולה עם מוסדות הלימוד.





משקיעים במגזר יוצאי חבר העמים

לבנק הבינלאומי פעילות ייעודית אל מול מגזר יוצאי חבר העמים. הבנק מיפה את צרכי לקוחותיו ממגזר זה, ובחר 15 סניפים הרלוונטיים לקהל לקוחות זה, בהם בנקאי רפרנט דובר רוסית המסייע בהנגשת השירותים ללקוחות ממגזר זה. הרפרנט נמצא בסניפים באופן קבוע, ומסייע ללקוחות באופן שוטף. הרפרנטים נמצאים בקשר ישיר ושוטף עם מחלקת השיווק במטה הקבוצה, ועוברים הדרכות ייעודיות.

הבנק מקדם פעילות שיווקית שוטפת בקרב המגזר בשפה הרוסית, מעביר הרצאות הסברה בתחומי ההתנהלות הפיננסית בישראל, מסייע בארגון כנסים לקהל הרחב ומשתתף באירועים חשובים בקהילה. הבנק גם נעזר ביועצים חיצוניים המסייעים לבנק לתת את המענה המיטבי לצרכי המגזר. בנוסף, הבנק מקיים כנסים ייעודיים לעולים חדשים בנושא התנהלות פיננסית ושירותי הבנק.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
מתן תמיכה לסניפי מוקד בכל הקשור לשירות בשפה הרוסית, הדרכות עובדים, הקניית מיומנויות שיווק, גיוס, פרסום ושירות המותאמות למגזר הרוסי	בוצע
קיום מפגשים, כנסים, פורומים בנושאים פיננסיים ואחרים במקומות רלוונטיים ללקוחות מגזר הרוסי בכפוף למגבלות הקורונה	בוצע באופן חלקי בשל מגבלות הקורונה

יעדים לשנת 2021

המשך תמיכה לסניפי מוקד בכל הקשור לשירות בשפה הרוסית, הדרכות עובדים, הקניית מיומנויות, שיווק, גיוס, פרסום ושירות המותאמים למגזר הרוסי.



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.

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 ללקויות 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 ובתאום מול הלקוח: הקראה, קובצי שמע, קבצי PDF (מותאמים להקראה ע"י תוכנה) וכתב 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 ע"י עמותת "נגישות ישראל" והיא זמינה בפורטל ההדרכה של עובדי הקבוצה.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
המשך ביצוע תחזוקה שוטפת של הנגישות בסניפי הקבוצה בליווי עמותת "נגישות ישראל"	בוצע חלקית עקב מגבלות הקורונה.
	הושלם ב-2021

יעדים להנגשת השירותים לאנשים עם מוגבלויות לשנת 2021

הנגשה אוטומטית של כל מסמכי הדואר און ליין.



משקיעים באזרחים הוותיקים

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 כגון סניפים ושירות טלפוני (מוקד הבינלאומי Call). אזרחים ותיקים מקבלים קדימות בשירות בערוצים האישיים, מתוך הבנה של קבוצת הבנק שהם זקוקים לערוצי שירות אלו יותר מלקוחות אחרים.

הבנק הבינלאומי הוא גורם מוביל ב"פורום החינוך הפיננסי" של בנק ישראל. במסגרת זו, בין השאר, נציגי הבנק עורכים כנסים לאזרחים וותיקים בנושאי חינוך פיננסי ואוריינטציה דיגיטלית. כנסים אלו מאפשרים לאזרחים הוותיקים לקבל ידע, כלים ומיומנויות לרכישת כישורים דיגיטליים ולהסתגל לשירותים הבנקאיים הדיגיטליים אשר הפכו קריטיים לאור הנחיות הריחוק החברתי בעת משבר הקורונה.

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 לעתידם ולעתידי משפחתם. בנוסף לכך, הדיגיטציה בעולמות השירות בכלל, ובסקטור הבנקאי בפרט, מציבה אתגרים ייחודיים עבור האזרחים הוותיקים, אשר במקרים רבים מתקשים להסתגל לשינויים הנלווים אליו.

קבוצת הבינלאומי פועלת על מנת להתאים את השירותים לצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים, ולאפשר נגישותם לשירותים הבנקאיים הללו. במסגרת זו, מציעה הקבוצה שירותים ייחודיים לאזרחים הוותיקים, המאפשרים להם קבלת החלטות פיננסיות מושכלות על בסיס המאפיינים הייחודיים של תקופת הפנסיה. שירותים אלו כוללים ייעוץ פרישה לניצול מיטבי של מקורות ההכנסה, ייעוץ השקעות להתאמת תיק ההשקעות לצרכים החדשים של אוכלוסייה זו, פיקדונות והלוואות בתנאים ייחודיים ועוד.





משקיעים בלקוחות שנקלעים לקשיים

קבוצת הבינלאומי מלווה לקוחות שנקלעו לקשיים פיננסיים באופן מכבד ופועלת לסייע למציאת פתרון ליציאה מהמשבר. במקרים בהם לקוחות מתקשים להחזיר את חובם לבנק, מדיניות הקבוצה הינה לפעול להגעה להסדרי חוב עם הלקוחות, תוך השקעת מירב משפטי, הכרוך בהוצאות רבות ללקוח ולבנק. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים המשלבים רגישות, מקצועיות ורצון לעזור ללקוחות אלו לחזור למצב כלכלי תקין. כך, נהלי קבוצת הבנק קובעים שיש להקפיד על יצירת קשר עם הלקוחות טרם העברת תיק הגבייה לטיפול משפטי. בנוסף, עורכי הדין המטפלים בתיקי הגבייה מונחים לנסות להגיע להסדר עם הלקוחות, טרם הפניית התיק לבית משפט בהתאם למדיניות הדירקטוריון וב"ת 450.

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

בשנת 2020, בשל משבר הקורונה, נקטה הקבוצה במדיניות רגישה במיוחד כלפי לקוחות בקשיים, עקב אתגרי התקופה. הקבוצה השקיעה מאמצים רבים בהימנעות מהעברת התיקים של לקוחות בקשיים לטיפול משפטי, ופעלה בשיתוף פעולה עם הלקוחות לסגירת החובות בהתאם ליכולותיהם. נכון לסוף שנת 2020 ישנם 22,371 תיקים פתוחים של לקוחות שלא הצליחו להחזיר את הלוואותיהם ונמצאים במחלקת הגבייה. מחלקת הגבייה העבירה רק 1,637 תיקים (כ-7.3% בלבד) לטיפול משפטי, ומתוכם 460 נסגרו במהלך השנה. במהלך שנת 2020 נחתמו כ-2,218 הסכמי הסדרת חובות עם לקוחות בקשיים בקבוצת הבינלאומי.

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

משקיעים בעובדי החינוך וההוראה

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

נחלק מהמחויבות של הבנק לאוכלוסיית המורים, גם המעורבות הקהילתית של בנק מסד ועובדיו קשורה לתחום זה. בנק מסד פועל לחיזוק מעמד המורה באמצעות יוזמות שונות כגון יום המורה, מתן חסות לתחרות "המורה של המדינה", שיתוף פעולה עם הסתדרות המורים, וקרן אתנה



פעילות ייחודית בשנת 2020

- בדומה לשנים הקודמות, בחודשים הראשונים של השנה בנק מסד המשיך בפעילות קידום מכירות ממוקדת בבתי ספר ובכנסים ייעודיים לעובדי ההוראה. במקביל, הורחב שיתוף הפעולה עם הסתדרות המורים לרבות שליחת הודעות לעובדי הוראה המציינות את הטבות והלוואות הייחודיות לעובדי ההוראה חברי הסתדרות המורים.
- בננתה פלטפורמה דיגיטלית לפרסום בכנסים הדיגיטליים של המכללות להוראה תוך המשך שיתוף הפעולה עם אגודות הסטודנטים השונות. בנוסף, בנק מסד חיזק את הקשר עם המכללות להוראה בכל מערך המענקים המותנים לסטודנטים והטמיע הקלות ואפשרות לקבלת מענקי הסטודנט באופן מקוון ללא צורך בהגעה לסניף.
- תוגברה פעילות גיוס הלקוחות בקרב מוקדי הטלמיטינג של מסד, שכללה תגבור שעות עבודה וגיוס נציגים.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
העמקת הפעילות בקרב עובדי הוראה בבתי הספר ובגנים. מתן הטבות בנקאיות לבני זוג ובני משפחה של עובד ההוראה	בוצע
העמקת שיתופי הפעולה עם מכללות להוראה ברחבי הארץ ומתן הטבות בנקאיות לסטודנטים להוראה	בוצע חלקית
המשך העמקת הפעילות העסקית בקרב המגזר הערבי בפניה לעובדי הוראה ועובדי בריאות	בוצע
המשך העשייה והתמיכה בפעילות קהילתית מעצימה ומחזקת את מעמד המורה בישראל לרבות קרן "אתנה", המורה של המדינה, יום המורה, עמותת "קווים ומחשבות" ועוד	בוצע
המשך שיתוף הפעולה בין חברי הסתדרות המורים לבנק	בוצע

יעדים לקידום עובדי החינוך וההוראה שנת 2021

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

משקיעים בכוחות הביטחון

מותג אוצר החייל בבנק הבינלאומי מתמחה במתן שירותים לאנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם. אוצר החייל מציע שירותים פיננסיים ייעודיים ומגוונים, המתאימים לצרכים השונים של אוכלוסייה זו, ומקפיד על מתן מענה הוליסטי לצרכיהם, הן במהלך השירות והן לאחר הפרישה. סניפי אוצר החייל מכירים את האתגרים הייחודיים שעומדים בפני אנשי וגמלאי כוחות הביטחון, ופועלים לתת להם מענה הן ברמת המוצרים והן ברמת השירות. בנוסף, מערך אוצר החייל מאמץ את גודל "קרן" של חיל התותחנים במסגרת תכנית "אמץ לוחם" מאז שנת 2006.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
העמקת פעילות עם אנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם	בוצע

יעדים לקידום הפעילות מול כוחות הביטחון שנת 2021

- המשך העמקת הפעילות עם אנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם.
- הידוק הקשר עם אנשי כוחות הביטחון באמצעות כנסים ייעודיים.



קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

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

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

מתוך הכרה בדינמיות של הסביבה העסקית בה פועלים עסקים קטנים, והצרכים המשתנים של הלקוחות העסקיים, החליט הבינלאומי לאפשר מענה דינמי ויצירתי לצרכים העולים. לכן, הבנקאים בסניפים המתמחים במענה ללקוחות עסקיים יכולים לספק ייעוץ על מנת למצוא פתרון מותאם ספציפית לצרכים של כל לקוח. למנהל הסניפים יש סמכות אשראי נרחבת, אשר מאפשרת לבנק לתת מענה מידי לצרכים המגוונים והדחופים שעולים.

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

נכון לשנת 2020, יתרת האשראי העומדת לעסקים זעירים, קטנים ובינוניים היא 24,261 מיליון ₪.

תפיסת הבנק הבינלאומי, העסקים הקטנים והבינוניים אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים במשק הישראלי, ומהווים את עמוד השדרה המרכזי שלו. לכן, הבנק רואה חשיבות רבה ביצירת ערך כלכלי למגזר זה, באופן המאפשר לעסקים הקטנים לצמוח ולהצליח לאורך זמן



שירותים ייחודיים 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 יוזמה תכנית מימון וגיוס שונות:

- תכנית למימון יצואנים בשיתוף חברת Ashra** - הבנק אימץ תכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת Ashra. תכנית 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. הבקשות 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.



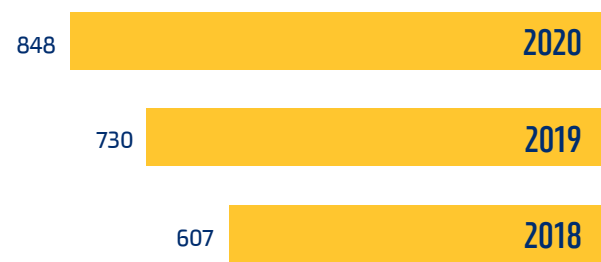
מימון לעסקים - פקטורינג

בבנק הבינלאומי פועל גם שירות מימון מתמחה (פקטורינג) שנותן מענה כולל לסיכונים הכרוכים במתן אשראי ללקוחות. 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 סיכוני אשראי; הגדלת מקורות המימון של החברה מעבר לאשראי בנקאי מסורתי; שיפור היחסים הפיננסיים בדוחות הכספיים; אמצעי שיווק להרחבת מחזור הפעילות של החברה; בדיקה שוטפת של איתנות הלקוחות ושחרור משאבים מניהול אשראי ללקוחות.

מימון בערבות המדינה

- בשנת 2016 זכה בנק אוצר החייל (בהצעה משותפת עם מיטב דש) במכרז החשכ"ל להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה. עם מיזוג אוצר החייל לבנק הבינלאומי פעילות זו מתנהלת כיום בכל סניפי הבנק. בכך, הבנק הוא שותף פיננסי משמעותי של המדינה בחיזוק מגזר העסקים הקטנים והבינוניים.
- לפעילות הקרנות מספר מאפיינים אשר הופכים אותן למסייעות משמעותיות בפיתוח עסקים קטנים ובינוניים. מתן אשראי באמצעות הקרנות אינו דורש העמדת ביטחונות גבוהים מאוד (בשל תנאי המכרז וערבות המדינה) והדבר מקל באופן משמעותי על הלקוחות. בנוסף, החלטות המימון מבוססות על בחינת התכנית והפוטנציאל העסקי של מבקש האשראי, וכך מתוורץ העסק לתכנן את המודל העסקי באופן איכותי. בנוסף, ניתן לייצר חבילת מימון המשלבת מספר קרנות וכן אשראי בנקאי רגיל, בהתאם לצרכי העסק.
- היקף האשראי שניתן על ידי הבנק באמצעות הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה בשנת 2020 מסתכם בכ- 848 מיליון ש"ח.

היקף האשראי בקרן לעסקים קטנים ובינוניים (במיליון ₪)



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 לעניין זה, והוא הבנק המעמיד את ההלוואות לעסקים מטעם הקרנות.

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

עד כה ניתנו במסגרת הקרנות הלוואות לאלפי עסקים שיצאו אלפי מקומות עבודה חדשים במשק. בשנת 2020 הועמדו הלוואות בגובה 7.2 מיליון ₪, ויתרת האשראי העומדת במסגרת הקרנות היא 63 מיליון ₪.



מענה ללקוחות עסקיים בתקופת הקורונה

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

בנוסף לכך, הבנק הבינלאומי מעניק הלוואות בערבות המדינה במסגרת קרן הסיוע בערבות המדינה לעסקים שנפגעו מההשלכות הכלכליות של הקורונה. במסגרת זו, העמיד הבינלאומי הלוואות בגובה של 1.8 מיליארד ₪, כאשר מעל 60% מההלוואות ניתנו לעסקים קטנים (בעלי מחזור שנתי נמוך מ-25 מיליון ₪). הבנק הבינלאומי דורג על ידי הקרן כאחד המובילים בסיוע לעסקים הקטנים במסגרתה:

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



פרטיות ואבטחת מידע

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על המידע של לקוחותיה ומקימת מדיניות אבטחת מידע וסייבר מוגדרת ומאושרת על ידי ההנהלה והדירקטוריון בבנקים 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. כיוצא בכך, גוף המחשוב של הקבוצה מוסמך בדרישות תקני ISO 27001, ISO 27032, ISO 27017 בתחום אבטחת המידע, הגנת הסייבר ומחשוב ענן, אשר נכללות ברובן ברגולציות מחייבות.

הפיתוח המואץ בעולם הטכנולוגי מציב בפני הקבוצה אתגרים והזדמנויות. מתקפות הסייבר המתגברות בעולם ובסקטור הפיננסי בפרט, מציבות איומים מתוחכמים יותר המתגברים בחוזקם ותדירותם. עובדה זו מחייבת את הקבוצה לפעול לטובת יציבות בנקאית והגנה על לקוחותיה. יחד עם זאת הדיגיטליזציה מאפשרת לקבוצת הבנק להתייעל ולהבטיח הגנות חזקות יותר אל מול מתקפות הסייבר. על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר, הקבוצה פועלת בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי אקסלרטור סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר, אשר פועל במתקן, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לאתר טכנולוגיות הגנת סייבר חדשניות ולשלכן 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 ולדירקטוריון 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 וניטור אירועי אבטחת מידע בזמן אמת ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע, 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, הלקוחות והספקים של הקבוצה על ידי לומדות, הנחיות, הדרכות ותרגילים. ההדרכה לעובדים מותאמת לתפקידים השונים ומכוונת במיוחד לאוכלוסיות אשר חשופות יותר לסיכונים סייבר.

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

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

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



פרטיות בתקופת הקורונה

משבר הקורונה חייד את חשיבות הניהול של סיכונים הסייבר, הן בגלל שינויים מהירים שנעשו במערכות המידע של ארגונים על מנת להתמודד עם המשבר והן בגלל ניצול הפחד של האוכלוסייה כדי להפיץ קמפיינים של הונאות. השינויים המהותיים והמהירים שהקבוצה נאלצה לבצע בסביבת העבודה ובמודל התפעול של הבנק, הציבו אתגרים טכנולוגיים ואתגרי הגנת סייבר.

השינוי המשמעותי ביותר הוא המעבר לעבודה מרחוק בתחומי פעילות רבים. כדי לתמוך בצורך המידי הזה נפרסו מספר פתרונות גישה מרחוק אשר מותאמים לצרכי שימוש שונים ורמות סיכון שונות. פתרונות הגישה מרחוק מגוונים ומותאמים לעובדים ברמות שונות של הרשאות עסקיות או טכנולוגיות וכן לעבודה מול לקוחות, ספקים ושותפים עסקיים:

- עבודה מרחוק עבור משתמשים בעלי הרשאות עסקיות או טכנולוגיות ממחשבים ניידים או ניידים שהותקנו עם תוכנות הגנה שמסופקות על ידי הבנק.
- שיחות ועידה באודיו או וידאו נעשות בעיקר באמצעות מערכת ועידה מאובטחת שבשימוש קבוע בבנק, שימוש בשירות ועידה ציבורי נעשה רק עבור שיחות שלא עוסקות במידע עסקי או פרטי.
- מידע מודפס ומסמכים בבתי העובדים. העיקרון המנחה הוא צמצום של הימצאות מסמכים מודפסים בבתי העובדים, מערכות הגישה מרחוק אשר נמסרו לעובדים לשימוש בבתיים אינן מאפשרות הדפסה מקומית.





קידום הבנה פינוסית של הלקוחות

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פינוסי הן בקרב לקוחותיה והן בקרב הציבור הרחב. זאת, הן מתוך המחויבות הערכית לציבור וללקוחות, והן כחלק מתפיסת ניהול הסיכונים בקבוצה. בבנקים בקבוצה מבינים שלקוחות בעלי ידע פינוסי, יוכלו לקבל החלטות טובות יותר לניהול חכם של כספם, ולהיות לקוחות מאוזנים יותר בהתנהלותם הכספית

המאמצים בתחום זה 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 הבנק, עובדי הבנקים תורמים מהידע הפיננסי המשמעותי שלהם כחלק מתכניות ההתנדבות בהן הם מעורבים. העובדים משתפים בידע שלהם, ומשתפים פעולה עם העמותות בהן הם מתנדבים לקידום הידע הפיננסי של הציבור הרחב.

ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים משתנים והופכים למורכבים יותר ויותר עם השנים, החשיבות של הידע הפיננסי המצוי אצל הציבור הולכת וגדלה. יכולת קבלת החלטות פינוסיות מושכלות הינה בעלת השפעה גדולה על העצמאות הפיננסית של כל אדם. החלטות רבות שלקוחות הקבוצה מקבלים בהווה בתחום הפיננסי, הן בעלות השפעה ארוכת טווח. קבוצת הבינלאומי מאמינה ביכולתה לסייע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי ופועלת לסייע להם בקבלת החלטות פינוסיות מושכלות, בעלות השפעה חיובית על עתידם, תוך איזון בין צרכי הלקוחות בטווח הקצר והארוך. הקבוצה פועלת בשני ערוצים מרכזיים לקידום ההבנה הפיננסית של לקוחותיה - העמקת הידע הפיננסי, וסיוע וליווי בקבלת החלטות פינוסיות.

העמקת הידע הפיננסי

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פינוסי הן בקרב לקוחותיה והן בקרב הציבור הרחב. זאת, הן מתוך המחויבות הערכית לציבור וללקוחות, והן כחלק מתפיסת ניהול הסיכונים בקבוצה. בבנקים בקבוצה מבינים שלקוחות בעלי ידע פינוסי, יוכלו לקבל החלטות טובות יותר לניהול חכם של כספם, ולהיות לקוחות מאוזנים יותר בהתנהלותם הכספית. פועל יוצא של תפיסה זו הינו קיום של עשרות כנסים והרצאות מדי שנה במגוון נושאים פיננסיים בתחומי שוק ההון, ייעוץ פנסיוני, תכנון פינוסי וכלכלת המשפחה. ההרצאות מועברות על ידי מומחי תוכן חיצוניים ומומחי הבנק בתחום עיסוקם. ההרצאות ניתנות הן בסניפים, הן בכנסים מקצועיים, והן במסגרות אחרות בהתאם לצרכים שעולים מהלקוחות. ההרצאות ניתנות כשירות לציבור, והבנקים מזמינים אליהן את לקוחותיהם. גם בתקופת הקורונה, למרות הריחוק החברתי שכפתה המגפה, הקפידה הקבוצה לקיים כנסים אלו, באמצעות שימוש באמצעים דיגיטליים.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה	בוצע
הערכות להגדרת ובניית סביבת הגנה לבנקאות פתוחה בהתאם להגדרות בנב"ת 368 - בנקאות פתוחה	בוצע
הגברת והעמקת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים כנסים ותקשורים	בוצע
הרחבת מעטפת ההגנה הטכנולוגית החדשנית על ידי חברות במחזור הרביעי החמישי של חממת הסייבר	בוצע
ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה תוך שילוב בקורות באמצעים טכנולוגיים של אוטומציה	בוצע
הטמעה של תפיסת הגנה בסביבת הפיתוח - DevSecOps	בוצע
חיזוק ההגנה על השירותים הדיגיטליים באמצעות חיזוק יכולות ההזדהות ושילוב הלקוח במעגל האבטחה על ידי הנגשה של מידע הקשור לביצוע פעילות בחשבון	בוצע

יעדים לפעילות אבטחת מידע שנת 2021

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



סיוע וליווי בקבלת החלטות פיננסיות

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות רבה בסיוע ללקוחותיה לדאוג למצבם ועתידם הפיננסי, וללוות אותם בתהליכי קבלת החלטות מורכבים בתחום 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 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 ראיית הטווח הארוך בהתנהלות הפיננסית. הקבוצה רואה במשימה להרחבת הייעוץ הפיננסי שלירות, אשר תאפשר לציבור ליהנות מהחיסכון הפנסיוני לאורך זמן לאחר היציאה לגמלאות.

תהליך הייעוץ הפנסיוני מוביל לשיפור החיסכון הפנסיוני ללקוח על ידי: הפחתת שיעור דמי הניהול; התאמת רמת הסיכון של החיסכון למאפייני הלקוח המיועץ וגילו; בחירת השקעות מומלצות על ידי מערכת הדירוג; שיפור כוסיים ביטוחיים והתאמתם למצבו המשפחתי של הלקוח; התאמת גובה ההפקדות ממשכורת ולהטבות המס הקיימות למקסום החיסכון הפנסיוני.

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. חלק מרכזי בתפיסת פעילות שוק ההון של הקבוצה הינו ההבנה כי לקוחות בעלי ידע פיננסי יוכלו לקבל החלטות נכונות ולבצע פעולות איכותיות יותר בשוק ההון. אפשרויות להעמקת הידע הפיננסי הרלוונטי מצויות במספר ערוצים - בערוצי

על מנת להנגיש את השירותים ולהקל על השימוש בהם, הבנק מפתח כלים מתקדמים בתחומים פיננסיים, כגון מערכת SMART TRADE התומכת בפעילות של הלקוחות העצמאיים או מערכת ADVISE.ME המנגישה את שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחותינו באמצעות הסלולר

הבנקאות הישירה, באמצעות אתר האינטרנט, באמצעות סרטונים מקצועיים, באמצעות האפליקציה, ובסניפי הבנק על ידי מומחי הבנק בתחומים הפיננסיים השונים.

על מנת להנגיש את השירותים ולהקל על השימוש בהם, הקבוצה מפתחת כלים מתקדמים בתחומים פיננסיים, כגון מערכת Smart Trade התומכת בפעילות של הלקוחות העצמאיים או מערכת Advise.me המנגישה את שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחותינו באמצעות הסלולר. זאת, בנוסף למתן שירותי ייעוץ מתקדמים אישיים ויזומים. בנוסף, הקבוצה מעניקה שירותי Second Opinion, המוענקים בחינם לציבור הרחב, ומאפשר קבלת חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים.

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.

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

הפעילות בשנת 2020

- למרות מגבלות הקורונה, גם השנה הקבוצה ערכה כנסים והרצאות ללקוחות ולציבור במטרה לקדם את הידע הפיננסי בתחומים שונים בקרב הציבור. לאחר פרוץ המשבר מרבית ההרצאות הפכו לדיגיטליות. בנוסף, הקבוצה הפיצה דפי מידע עם טיפים וכלים מקצועיים להתנהלות פיננסית אחראית בתקופה מאתגרת זו.
- הבנקים התאימו את תצורת הכנסים למציאות הקורונה וקיים 18 כנסים פרונטליים ודיגיטליים בנושא החיסכון הפנסיוני, במטרה להנגיש את המידע לציבור הרחב. בכנסים השתתפו למעלה מ-2,800 משתתפים.
- משבר הקורונה הציב בפני הציבור אתגרים חדשים ולא מוכרים המייבשים הבנה והסתגלות למצב החדש. לכן דאגו הבנקים להתאים את שירותי הייעוץ הפיננסי והפנסיוני כדי לאפשר ללקוחותיו להיערך בצורה המיטבית ביותר למשבר. לשם כך, הבנקים הגבירו את כמות שיחות ההסברה היזומות ללקוחותיו בכדי להעניק ידע מעמיק על המצב החדש והמאתגר ועל התהליכים המתרחשים בשוק ההון. במקרה הצורך, הבנקים הזמינו את הלקוחות לבצע התאמות בתכניות הפיננסיות שלהם.
- במהלך השנה הושקו כלים חדשים המסייעים ללקוחות לקבל החלטות פיננסיות מושכלות. להרחבה אודות הכלים הללו, ניתן לקרוא בפרק העוסק בחדשנות.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
קבוצת הבנק תמשיך לפתח מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים אשר יסייעו ללקוחות בתכנון פיננסי של העתיד	בוצע
הגדלת כמות הלקוחות המקבלים שירותי ייעוץ פנסיוני	בוצע
הגדלת המודעות לחשיבות קבלת יעוץ פנסיוני לקראת הפרישה לגמלאות, והרחבת הנגישות לשירות	בוצע
ביצוע הרצאות בפורומים שונים להרחבת החינוך הפנסיוני	בוצע
המשך הרחבת השימוש באמצעים דיגיטליים במתן הייעוץ הפנסיוני	בוצע
עריכת כנסים ללקוחותינו הכוללים נושאים מקצועיים בתחום ההשקעות ובתחום החיסכון הפיננסי	בוצע
הנגשת תכנים מקצועיים וידע פיננסי ללקוחות באמצעים דיגיטליים	בוצע

יעדים לקידום ההבנה הפיננסית של הלקוחות שנת 2021

- המשך ליווי לקוחותינו בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות לטווח הארוך בכל הערוצים העומדים לרשותם, כולל ערוצים דיגיטליים המאפשרים להגיע להיקף לקוחות גדול.
- קבוצת הבנק תנגיש את שירותי התכנון הפיננסי גם לערוצי הדיגיטל ותאפשר שימוש בשירותים הללו גם לאוכלוסייה רחבה יותר.
- הנגשת שירות הצטרפות לייעוץ פנסיוני דיגיטלי גם ללקוחות חדשים - בהתאם לאישור הרגולטור.
- השקת שירות פמילי אופיס פיננסי - שירותי תכנון פיננסי ו-LIFE PLAN ללקוחות.
- הנגשת מוצרי השקעה ותחומי השקעה נוספים ללקוחות הן עבור הלקוחות המיועצים והן עבור הלקוחות העצמאיים.



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, ובמסגרת התכנית האסטרטגית של הקבוצה הוחלט לפתח את תחום החדשנות בקבוצה, ולהטמיע 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 עבודה הזדמנות להתאמת שירותים ולהעצמת הלקוח.

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

על מנת לאפשר את היעדים האסטרטגיים של הקבוצה בתחומי החדשנות, הקבוצה פועלת בשני צירים טכנולוגיים במקביל. בציר אחד הקבוצה פועלת לפתח פנימית טכנולוגיות ותשתיות IT מתקדמות לשירותים בנקאיים דיגיטליים איכותיים. בציר השני, הקבוצה פועלת לאתר טכנולוגיות חדשניות ורלוונטיות בחברות טכנולוגיות חיצוניות, ומקדמת שיתופי פעולה אסטרטגיים עם חברות פינטק שונות. באמצעות שיתופי הפעולה הללו, תורמת הקבוצה גם לפיתוח תעשיית ההיטק בישראל, "הקטר" של המשק הישראלי. בין חברות הפינטק איתן משתפת הקבוצה פעולה ניתן למנות את Personetics-I Finnovest, Levent, Transmit Security ו-FinTech.

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



ממוקדי תשומת הלב בעולם החדשנות הוא הרחבת הזמינות של השירותים הבנקאיים הדיגיטליים, על מנת לאפשר ללקוחות לבצע פעולות במהירות וביעילות בכל זמן ובכל מקום ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים.

קבוצת הבינלאומי פועלת על מנת לאפשר ללקוחותיה לבצע את מירב הפעילות הבנקאית השוטפת בערוצים הדיגיטליים ובמכשירים לשירות עצמי.

להלן מגוון הערוצים הישירים העומדים לרשות לקוחותינו:



לכל אחד מהבנקים/המוותגים השונים בקבוצה אפליקציה בה ניתן לבצע מגוון רחב של פעולות בנקאיות, בנוסף לפייה 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 מפקדון 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 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 לציט עם בנקאי ו/או להשארת פרטים לבנקאי שיחזור אליו.

בסקר מרקטסט בשנת 2020, עלה כי כל לקוחות הבינלאומי אשר פנו לבנק דרך ערוצי השירות המסורתיים, עושים שימוש מקביל גם בערוצים הדיגיטליים (אתר הבנק ואפליקציית הבנק). הבינלאומי הוא היחיד מבין הבנקים הגדולים אשר כל לקוחותיו אשר השתתפו בסקר עושים שימוש בערוצים הדיגיטליים, מה שמעיד על איכות ונוחות השימוש בהם.

הפעילות בשנת 2020

הבנק הבינלאומי

שנת 2020, בה משבר הקורונה פגע ביכולת הניידות של לקוחותינו בשל הסגרים והריחוק החברתי הנדרש, הציפה את הערך הרב של אסטרטגיית הדיגיטל של הקבוצה. בזכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, נכנסה קבוצת הבינלאומי ברמת מוכנות גבוהה למשבר. הקורונה האיצה תרבות חדשה של אימוץ ויישום טכנולוגיות כך שהדיגיטל הפך לחלק מהותי ובלתי נפרד מתהליכי העבודה ביומיום. במהלך שנת 2020 זוהתה עלייה משמעותית בהיקף השימוש בשירותים הדיגיטליים כאשר מעל 80% מהפעולות הנעשות כיום, מתבצעות באמצעות שירותי האתר והאפליקציה. בפרט, ניתן לראות שהיקף השימוש בדיגיטל עלה בקרב אוכלוסיות שבעבר לא עשו שימוש נרחב בערוצים הללו. בתקופת המשבר הבנק פעל רבות לעידוד הלקוחות להשתמש בערוצים הדיגיטליים באמצעות קמפיינים פרסומיים, כמו כן נעשתה פעילות הכוונה והדרכה בסניפים ובמוקדים הטלפוניים.

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

- נוספה אפשרות לפתיחת חשבון בנק באופן מקוון תוך שימוש בטכנולוגיית זיהוי פנים.
- הושק שירות "פיבי Wise" המאפשר ללקוחות הבנק להצטרף באופן עצמאי ליועץ פנסיוני ולקבל ייעוץ פנסיוני דיגיטלי.
- הותנעה פעילות של ממשק API לחברת חשבשבת לטובת משיכת מידע וביצוע טיטוט העברות לתשלום.
- נוספו שירותים בנקאיים שניתנים לביצוע באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה לרבות, הגדרת מוטבים להעברות בדיגיטל, הצטרפות לשירות ייעוץ השקעות באפליקציה, משיכת מפקדון בתחנה יציאה, הוספת סכום חד פעמי לפיקדון וחסכון, הקפאת הפקדה חודשית לפיקדון/חסכון ועוד.
- הותנעה העבודה של פרויקט הארגון הדיגיטלי FibiPay, בשיתוף חברת אנטלופ. הפרויקט הושק בשנת 2021.

בנק מסד

- במהלך שנת 2020 חל גידול במספר המחוברים והמשתמשים לערוצים הישירים וזאת בשל המיקוד הדיגיטלי של הבנק מחד ושגרת הקורונה מאידך. במהלך השנה הבנק המשיך להגביר את הפעילות בערוצים הישירים, ולהטמיע את הפתרונות הטכנולוגיים המתקדמים של הקבוצה באפליקציית הבנק.
- במהלך השנה נעשתה פניה ישירה ללקוחות וזאת במטרה להגביר את המודעות לשירותים החדשים ולחבר אוכלוסיות שהתקשו עד כה כדי שיוכלו ליהנות מהפלטפורמות החדשות שפותחו. בנוסף הבנק הפיק מסמך לעמדות הבנקאים המרכז באופן קל וברור את כל הפיתוחים הקיימים כיום, על מנת שיוכלו לסייע ללקוחות.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

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

יעדים לפעילות חדשנות במוצרים ושירותים שנת 2021

הרחבת הטמעת ויישום חדשנות דיגיטלית מתקדמת וקידום שיתופי פעולה משמעותיים עם חברות פינטק וטכנולוגיה והתנעת פעילות בעידן בנקאות פתוחה לטובת כל לקוחות הקבוצה.



הוגנות



הממעת 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 למוציא לאון 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 בהתנהלות 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 בשיווק, בפרסום ובמכירות

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

על מנת לוודא שכל המסרים השיווקיים והפרסומיים אשר מתפרסמים מטעם קבוצת הבנק עומדים בדרישות החוק וחפים מכל מראית עין של היעדר הגינות והוגנות, ומתוך רצון לנהל ולשמר את המותג והמוניטין החיובי של קבוצת הבינלאומי, הקבוצה נוקטת משנה זהירות בבואה להשיק קמפיין פרסומי תוך שימוש במספר מעגלי סינון ובקרה קפדניים. מדיניות הפרסום נקבעת על ידי הנהלת הבנק, 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 ע"י קבוצת הבנק (אתר הבנק, עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים על פי צורך תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציות בכל בנק בקבוצה. הבנקים בקבוצה מקפידים כי פרסומיהם השונים יהיו ברורים ומובנים ויכללו את כל ההערות המפורטות הנדרשות לטובת הלקוח. כיאה לקבוצה בנקאית בעלת מוניטין של הקפדה על דרישות החוק ועל הוגנות ללקוח, גם בשנת 2020, לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.



הוגנות ביעוץ השקעות

תפיסת ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבנק רואה לנגד עיניה את טובת הלקוח והעתידי הפיננסי שלו כיעדים ראשונים בחשיבותם. הקבוצה דוגלת ביעוץ מותאם למאפייני צרכי הלקוח. ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבינלאומי, קבוצה בעלת מגוון לקוחות רחב, מתבסס על מתודולוגיה סדורה שפותחה בקבוצה. המתודולוגיה כוללת אבני דרך מוגדרות ביעוץ השקעות. המתודולוגיה כוללת התאמה 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 במוצרים ובשירותים

מתוך אמונה בחשיבות כינונה של מערכת יחסים ארוכת טווח עם ציבור הלקוחות, וראיית טובת הלקוח כחלק בלתי נפרד מהשיקולים העסקיים, 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, החובה לפעול בתום לב, חובת הנאמנות 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 ולמכלול החוקים והתקנות שהקבוצה כפופה להם. קבוצת הבינלאומי מסתייעת במנגנוני בקרה ייעודיים, אשר נותנים 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 נבחן באופן יסודי ע"י הגורמים מהיחידות העסקיות, המערך המשפטי, יחידת ניהול הסיכונים תפעוליים, קצין הציות וכד' על מנת לוודא כי המוצר החדש עומד בראש ובראשונה בדרישות החוק והתקנות, וכן שאין בו היבטים

- שחורים מעקרונות האתיקה וההגינות בהם דוגלת הקבוצה:
 - הקבוצה מקפידה על גילוי נאות ומוסרת ללקוחותיה כל מידע העשוי להיות רלוונטי לעניינם. זאת, על מנת לסייע ללקוחות לקבל החלטות פיננסיות בצורה שקולה ומושכלת. בנוסף, הקבוצה מקפידה שבאתרי האינטרנט של הבנקים החברים בקבוצה יכללו הקוד האתי של הקבוצה, תעריפון המוצרים והשירותים ועוד.
 - הקבוצה פועלת מול לקוחותיה תוך הקפדה אחר קיום הוראות הדין החלות על קבוצת הבנק. לצד החובה לציית להוראות הדין, הקבוצה רואה את הציות להוראות הדין כאמצעי לקידום הרווחה ושביעות הרצון של ציבור הלקוחות.
 - הקבוצה מיידעת את לקוחותיה בכל הנוגע לנכסיהם והתחייבויותיהם כלפי קבוצת הבנק בכל אחד מחשבונותיהם המנוהלים בקבוצת הבנק (כל בנק בקבוצה רשאי למסור פרטים ללקוח על התחייבויותיו ונכסיו בבנק בלבד ולא בקבוצת הבנק).
 - כאשר נציגי הקבוצה מציגים ללקוחות את מגוון הפתרונות והמוצרים הרלוונטיים, הצעת הערך כוללת מידע ברור על האפשרויות השונות העומדות בפני הלקוח ועל היתרונות והחסרונות של המוצרים והשירותים בהתאם לפרופיל הלקוח והעדפותיו.
 - ביחסיה של הקבוצה עם לקוחותיה, הקבוצה מקפידה לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך. (מתוך הקוד האתי של הבינלאומי).

על מנת להטמיע את ערכי ההוגנות והשקיפות בקרב כל עובדי הקבוצה נעשה שימוש בתכני הדרכה ייעודיים העוסקים בקוד האתי הקבוצתי, ומתן כלים להתמודדות עם דילמות אתיות.



איכות השירות¹¹

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

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.

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

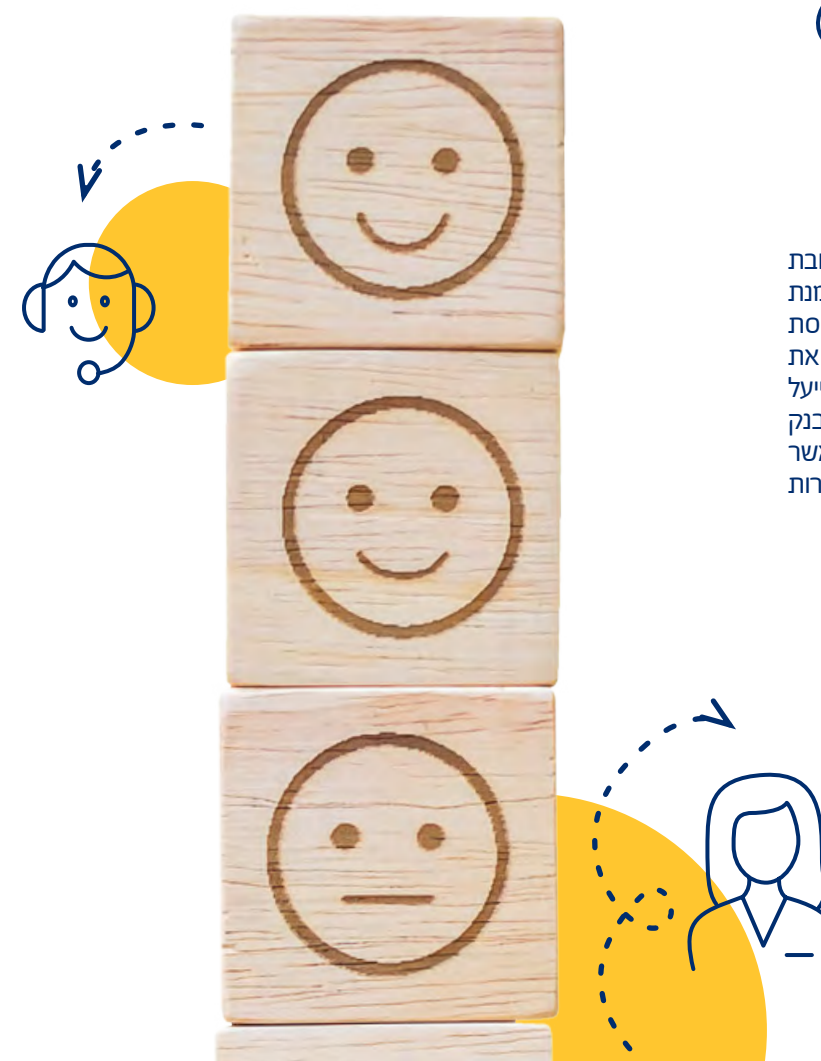


הקבוצה ממשיכה בפיתוח מוצרים חדשניים ומתקדמים לטובת קהל לקוחותיו. לקבוצה חשוב לנהל דיאלוג עם לקוחותיו, על מנת להבין את צרכיהם ולענות עליהם ברמה הגבוהה ביותר. תפיסת השירות של הקבוצה היא נחלת כל עובדיה והיא דואגת לצייד את העובדים בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם ולייעל את השירות ללקוחות. במהלך שנת 2020 כ-630 עובדי הבנק הבינלאומי עברו הדרכות מתקדמות בתחומי שירות לקוחות, אשר השתלבו בהדרכות בנושא בנקאות הוגנת או התקיימו כהכשרות ייעודיות לתחום השירות.

במהלך השנה החולפת, פעל הבנק הבינלאומי לבנות מודל חדש למדידת איכות השירות. המודל לוקח בחשבון מגוון פרמטרים הנוגעים לשביעות רצון הלקוחות המגיעים ממקורות מידע שונים. בתהליכי המדידה השתתפו אלפי לקוחות לאורך השנה, ותרמו את חוות דעתם וסייעו לשיפור מתמיד של חוויית השירות ללקוח. רמת השירות הנמדדת בסניפים השונים מהווה פרמטר מרכזי בהערכת הסניף. תהליכי מדידת השירות, בהם משקיע הבנק משאבים רבים, נועדו לאפשר לבנק לזהות הזדמנויות לשיפור ולהבטיח שיפור מתמיד ברמת השירות אותו הוא מעניק ללקוחותיו.

שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק

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



הפעילות בשנת 2020

הבנק הבינלאומי

- הבנק הבינלאומי משקיע רבות בנושא השירות המקצועי ועוקב בקביעות אחר מדדי שביעות הרצון הן באופן יזום ופנימי והן באמצעות השתתפות בסקרים חיצוניים של שביעות רצון לקוחות של בנק ישראל ומכון מרקטסט.
- הבנק מדגיש את נושא המצוינות בשירות בכנסים המקצועיים שנערכים עם מנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות האישיות והפרטיות. בכנסים ובפגישות הושם דגש על חשיבות נושאי השירות המקצועי, ההוגנות, בירור צרכים, התאמת המענה לצרכי הלקוח, העמקת הקשר עם הלקוחות ועוד. במסגרת מודל הערכת הסניפים, הוכנסו במהלך שנת 2020 פרמטרים ייחודיים מתחום רמת השירות, וסקרי השירות בסניפים משמשים כחלק בלתי נפרד מהכלים להערכה פנימית של הסניף.
- הבנק הבינלאומי דורג במקום הראשון מבין הבנקים הגדולים בישראל, במספר היבטים של איכות השירות על פי סקר מכון מרקטסט. בין הפרמטרים בהם דורג הבנק במקום הראשון, ניתן למנות את:



הבנק הבינלאומי 2018-2020



במסגרת סקר שביעות רצון לקוחות טלפוני, שנערך במהלך חודשים ספטמבר-אוקטובר, נסקרו היבטים שונים של שביעות רצון הלקוחות, כגון מקצועיות העובדים, רמת הקשב לצרכי הלקוחות, מהירות התגובה, אדיבות השירות ושביעות רצון כללית. כפי שניתן לראות מתוצאות הסקר, בו הבנק שמר על ציוני הגבוהים בתחום שירות הלקוחות, גם בשנת 2020 הבנק הבינלאומי הצליח לשמור על רמה גבוהה של איכות שירות ושביעות רצון בקרב הלקוחות מרמת השירות.

בנק מסד

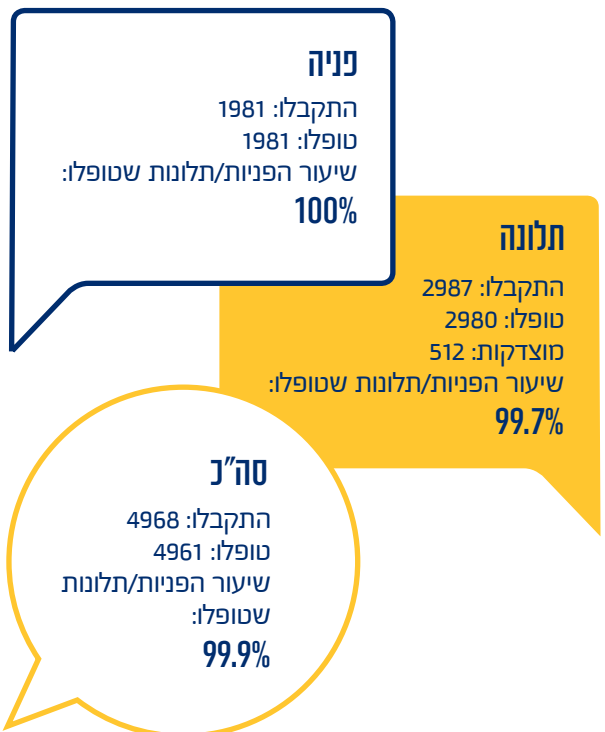
בנק מסד רואה בשביעות רצון לקוחותיו את התשתית המשמעותית לפעילות העסקית עם הלקוח, ובהתאם משקיע בכך מאמצים ניכרים. תפיסת השירות בבנק מסד מבוססת על החוויה האישית של הלקוח מהשירות באופן הוליסטי. בהתאם הבנק משקיע משאבים בקידום מגוון ערוצי שירות ויצירת סינרגיה ביניהם, לכדי חוויה כוללת המחזקת את תחושת שביעות הרצון והשייכות של הלקוח לבנק. בשנת 2020, בשל הקורונה, בנק מסד לא ביצע סקר שביעות רצון מהשירות כנהוג בשנים הקודמות.

פניות הציבור

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציבת תלונות הציבור, עורכות ברור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, ככל שגדרש, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחוייב 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 הבנק וההסכמים הרלוונטיים של הבנק 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 דעתו העסקי של הבנק (פניות שאינן נובעות מהוראות בנק ישראל וחוקים), מובהר ללקוח כי שמורה לו הזכות לערער על תשובת הציבות למפקח על הבנקים. בנוסף, היחידה לפניות הציבור מבצעת תהליכי למידה והפקת לקחים בעקבות הפניות שמתקבלות. לפניות הציבור יש תרומה רבה ליכולת הבנק למפות את הנקודות המהותיות למחזיקי העניין שלו, לצורך הפקת לקחים והצבת יעדים.

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



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

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

בעניין זמן המענה לתלונות, הקבוצה פועלת לספק מענה מהיר ויעיל, כאשר רובן המוחלט של הפניות קיבלו מענה בתוך פחות מ-30 יום. זאת, לעומת 45 יום המותרים בהתאם להוראה נוהל בנקאי תקין 308A.

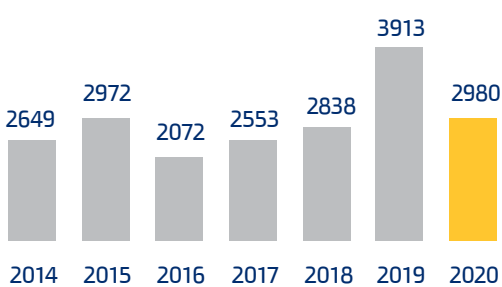
זמן מענה לתלונות ¹²			
1-15 ימים	16-30 ימים	31-45 ימים	46 ימים ומעלה
39%	32%	26%	3%

12. (1) הדוח משקף ממוצעי קבוצות ימי טיפול שנקבעו על ידי בנק ישראל ולא על פי ימי טיפול בפועל.

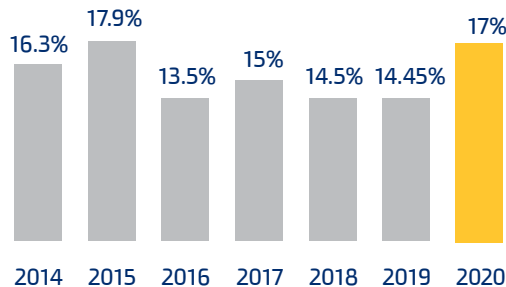
(2) מתוכם, זמן מענה ממוצע לתלונות קורונה (בבנק הבינלאומי בלבד) הינו 19 יום, כאשר נושאים דחופים כגון אשראי (לא לדיוור) ואמצעי תשלום נענו תוך 7 ימים בממוצע.

(3) תלונות בגין דיווח לחברת נתוני האשראי אינן נכללות בדיווח לבנק ישראל בגין הוראה 308A לטיפול בתלונות לקוחות, למעט לקוחות שפנו ישירות לפניות הציבור. (4) קבוצת ימי טיפול 46 ויותר- נשלח ללקוח מכתב שיהיו במוכן תשובה. בימי הקורונה בנק ישראל איפשר חריגה ממשך ימי הטיפול על פי הוראה 308A. הודעה פורסמה באתר הבנק.

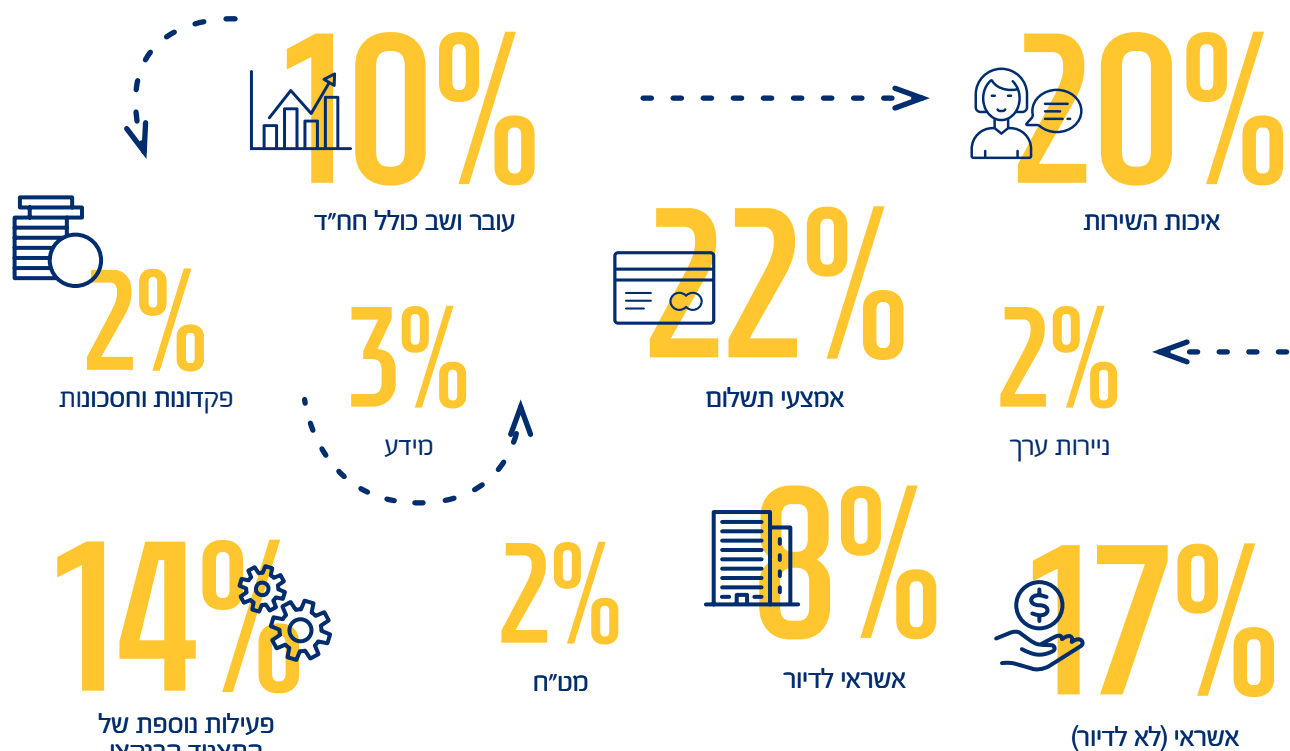
סה"כ תלונות שטופלו בתקופת הדיווח המחוייבת בדיווח לבנק ישראל



שיעור התלונות המוצדקות לקבוצת הבינלאומי



פילוח הפניות עפ"י נושא הפניה 2020



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

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
התאמת מדידת שביעות הרצון בסניפי אוצר החייל למודל המדידה של סניפי הבינלאומי	בוצע
שיפור מודל השירות	בוצע

יעדים בתחום השירות לשנת 2021

- שמירה על רמת השירות הגבוהה ושביעות הרצון של הלקוחות, באופן כללי וביחס לבנקים המתחרים בפרט.
- הכנת סרטוני שירות שימנעו צורך בהגעה פיזית להדרכה בתקופות כגון הקורונה.

שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון

קבוצת הבנק, כמוסד פיננסי מוביל, מכירה בתפקידה המשמעותי כגורם המאפשר מרחב פעולה לגופים שונים במשק באמצעות מתן אשראי. במסגרת הפעילות של חלק מהגופים המקבלים אשראי מהבנקים בקבוצה, תיתכן השפעה על הסביבה והחברה, לכן, הקבוצה פועלת למצוא את האיזון הנכון בין כלל השיקולים השונים - הכלכליים, העסקיים, הסביבתיים והחברתיים. לאור זאת, וכן מתוקף שיקולים עסקיים, קבוצת הבנק מביאה לידי ביטוי היבטים סביבתיים וחברתיים כחלק מתהליך ניהול סיכונים האשראי שלה.

הסיכון הסביבתי, המהווה חלק מסיכונים האשראי, הנו אחד מן הסיכונים להם חשופה הקבוצה כחלק מפעילות העסקית. התממשות הסיכון הסביבתי עשויה להתבטא, בין השאר, בירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלואה הנובעת מהשפעתו על הסביבה. השפעה זו יכולה להוביל, בין השאר, לפגיעה במוניטין של הלואה, לעלויות ומגבלות רגולטוריות שיפגעו בתוצאות העסקיות, ולקשיים בנגישות לשווקים בינלאומיים. כל אלו, יכולים להקשות על הלואה להחזיר את ההלוואה ולפגוע ביציבותו הפיננסית, ועל כן הקבוצה בוחנת סיכון זה כחלק מסל סיכונים האשראי אותם היא מנהלת. בנוסף, מעצם שיתוף הפעולה בין הקבוצה לבין הגורם בעל ההשפעה הישירה על הסביבה, ומימון הפעילות על ידה, ישנו סיכון מוניטין עבור הבנק.

במקביל, קבוצת הבינלאומי רואה ערך רב במימון ואפשרות של פרויקטים עסקיים התורמים לפיתוח סביבתי בר-קיימא. 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.



קבוצת הבינלאומי רואה ערך רב במימון ואפשרות של פרויקטים עסקיים התורמים לפיתוח סביבתי בר-קיימא. 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.

מדיניות הסיכונים הסביבתיים באשראי

מאז הוראת המפקח על הבנקים משנת 2009 בדבר החשיפה וניהול סיכונים הסביבה בפעילות הבנקים, קבוצת הבינלאומי גיבשה ואישרה מדיניות לניהול סיכונים סביבה ומיישמת אותה בפעילות האשראי והמימון של הקבוצה. ניתוח רמת הסיכון הסביבתי מבוצע באופן פרטי ביחס לכל סוג לקוחות נקבע רף לבחינה מעמיקה של רמת הסיכון הסביבתי, בהתאם לרמת הסיכון הפיננסי. מדיניות ניהול סיכונים סביבה הינה באחריות החטיבה העסקית, והיא מאושרת מידי שנה בדירקטוריון הקבוצה כחלק ממסמכי מדיניות האשראי. המקום שהסיכונים הסביבתיים תופסים באסטרטגיה העסקית של הקבוצה ובתאבון הסיכון שלו צפוי להתרחב בשנים הקרובות. זאת בין היתר בעקבות העלייה בחשיבותם של סיכונים אלו לאור התפתחויות משבר האקלים, וכן פניות המפקח על הבנקים בנושא. המדיניות לניהול סיכונים סביבה, וכן מדיניות האשראי של הבנק, מגדירות מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים באופן שוטף והכוללים זיהוי הלווים בעלי סיכון גבוה, איתור הסיכונים המהותיים, הערכת רמת הסיכון ואיכות ניהול הסיכון וכן קיום בקרה על עסקאות שהוגדרו בסיכון סביבתי גבוה. המדיניות קובעת קווים מנחים להפעלת יעוץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת ההחלטות. רמת הסיכון מבוססת הן על הסקטור העסקי בו פועל הלווה, והן על אופן ניהול הסיכונים הסביבתיים על ידי הלווה בפועל. על מנת לקבוע את רמת הסיכון הפרטנית (המבוססת על אופן ניהול הסיכון על ידי הלקוח) הקבוצה אוספת מידע מהלווה באופן ישיר (באמצעות שאלון או ראיון), וכן מתבסס על מידע סביבתי גלוי רלוונטי. במסגרת זו נבחנות, בין היתר, אופן ניהול היבטי הסביבה על ידי הלווה, זיהומים סביבתיים שונים שהלווה מייצר, תביעות משפטיות שהוגשו נגדו וכיו"ב. לצורך ניתוח המידע, מסתייעת הקבוצה ביועצים סביבתיים מקצועיים במידת הצורך.

גם ביחס להלוואות המועגנות בבטוחות נדל"ן לא בנוי אשר נמצאה עדות לזיהום קרקע או מים (או בהם ההלוואה הינה מהותית), הקבוצה מסתייעת במקרים רבים בחוות דעת רשמית של יועץ סביבתי מוסמך. היועץ הסביבתי מסייע ללווה לשפר את ביצועיו הסביבתיים, ולעמוד בדרישות הקבוצה לצמצום הסיכון הסביבתי. במקרים רבים המלצות היועץ יהיו מחייבות עבור הלווה, ובמידה והלווה לא עומד בלוחות הזמנים ליישום ההמלצות תישקל שוב מתן ההלוואה. במקרים מסוימים, היועץ ילווה את הפרויקט באופן מתמשך, על מנת להבטיח שמירה על סטנדרטים סביבתיים גבוהים לאורך זמן, כחלק מניהול סיכונים האשראי של הבנק.

הערכת הסיכונים הסביבתיים ואופן ניהולם משמשת את הקבוצה ככלי תומך קבלת החלטות עסקיות ופיננסיות. המדיניות מאפשרת לבנק לבחון את הסיכונים הסביבתיים, ולשלבם בתהליך קבלת ההחלטות הפיננסיות, לצד מדדים עסקיים נוספים, וכחלק מכלל סיכונים האשראי הנבחנים.

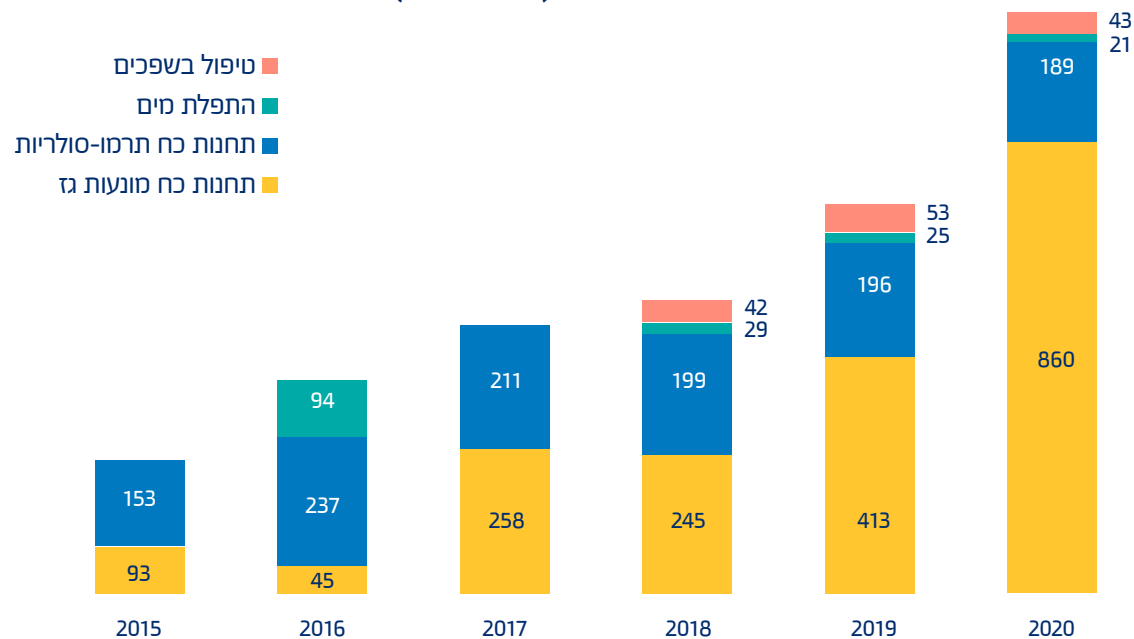
אשראי סביבתי בשנת 2020

בשנת 2020, קבוצת הבינלאומי העניקה מימון לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בהיקף כולל של כ-469 מיליון ₪ (לעומת 206 מיליון ₪ בשנת 2019). בתוך כך, בתחום תחנות כח מונעות גז הוענק אשראי בסך של כ-467 מיליון ₪, ובתחום הטיפול בשפכים הוענק אשראי בסך של 2 מיליון ₪.

• סך האשראי המצטבר לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית נכון לסוף שנת 2020, עומד על היקף של כ-1,113 מיליון ₪, לעומת 687 מיליון ₪ בשנה הקודמת, בחלוקה הבאה:

1. תחנות כח מונעות גז - 860 מיליון ₪.
2. תחנות כח תרמו סולריות - 189 מיליון ₪.
3. התפלת מים - 21 מיליון ₪.
4. טיפול בשפכים (לרבות תעשייתיים) - 43 מיליון ₪.

אשראי למוצרים סביבתיים רב שנתי (במיליון ש"ח) 2015-2020



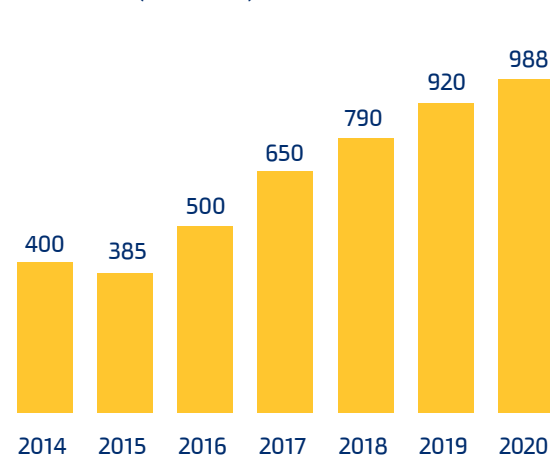
אשראי חברתי בשנת 2020

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 בחברה הישראלית. אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום אשראי חברתי פועלת במספר דרכים:

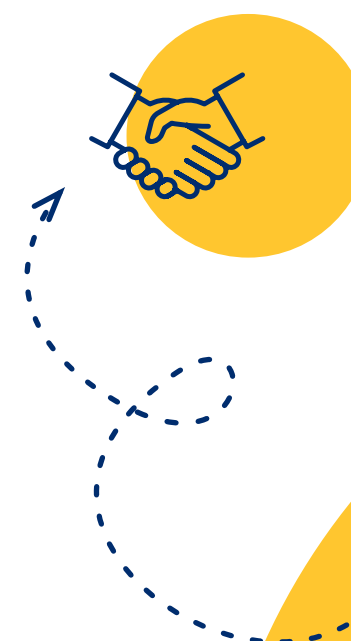
- **התאמת שירותי אשראי המותאמים לאורח החיים של קהל היעד:** הלוואות בתנאים נוחים, פתרונות אשראי בעתות משבר וכלים מותאמים ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.
- **תמיכה במגוון גופים וארגונים חברתיים:** קידום תכניות אשראי לארגונים חברתיים התומכים באוכלוסיות מוחלשות ומקדמים יעדים חברתיים וציבוריים.

דוגמא מובילה למתן אשראי חברתי על ידי הקבוצה, היא האשראי שמעמיד הבנק (דרך פאגו) לארגונים במגזר החרדי. נכון לסוף שנת 2020, עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק לארגונים חברתיים במגזר החרדי (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על 988 מיליון ₪.

אשראי לארגונים חברתיים במגזר החרדי (במיליון ש"ח)



משקיעים בעובדים שלנו



סביבת העסקה

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

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

ההון האנושי, העובדים של הקבוצה, הם אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים והחשובים של הקבוצה, והם 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



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.



פיתוח ארגוני

פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, ביניהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, הוקרת עובדים, יעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, הערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הקבוצה ועוד.



פיתוח ההון האנושי ותכנון כוח אדם לטווח ארוך

חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצרכי הקבוצה ויעדיה העסקיים ותוך ראייה לטווח ארוך: איתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות בהתאם לצרכי הבנק, הכשרות מקצועיות וניהוליות ופיתוח מנהלים.



תרבות ארגונית

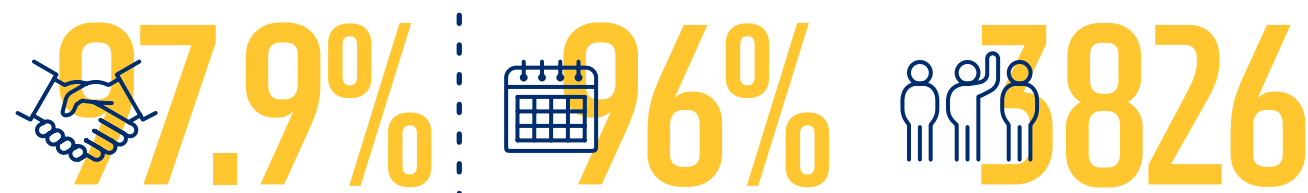
תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הקבוצה תוך שימת דגש על מציגות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.



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.

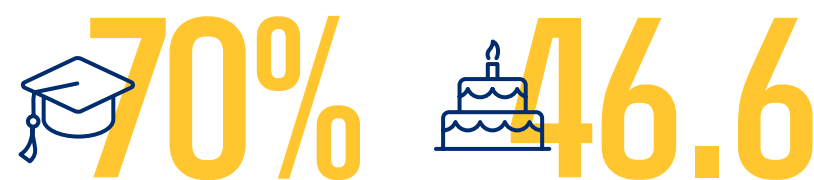
פרופיל עובדי קבוצת הבנק בשנת 2020



שיעור העובדים המועסקים בהעסקה ישירה כעובדי בנק. יתר העובדים הינם עובדי כוח אדם חיצוני

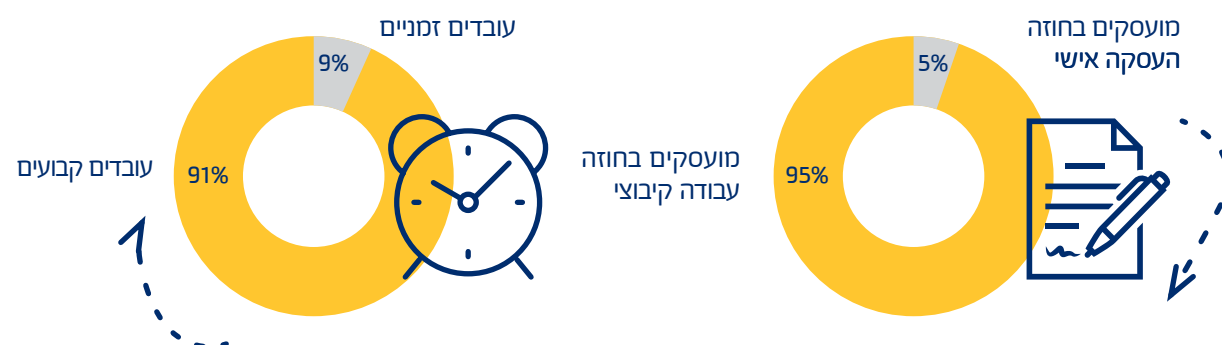
שיעור העובדים המועסקים במשרה מלאה בקבוצת הבנק. יתר העובדים מועסקים במשרה חלקית

עובדים הועסקו על ידי קבוצת הבנק בשנת 2020

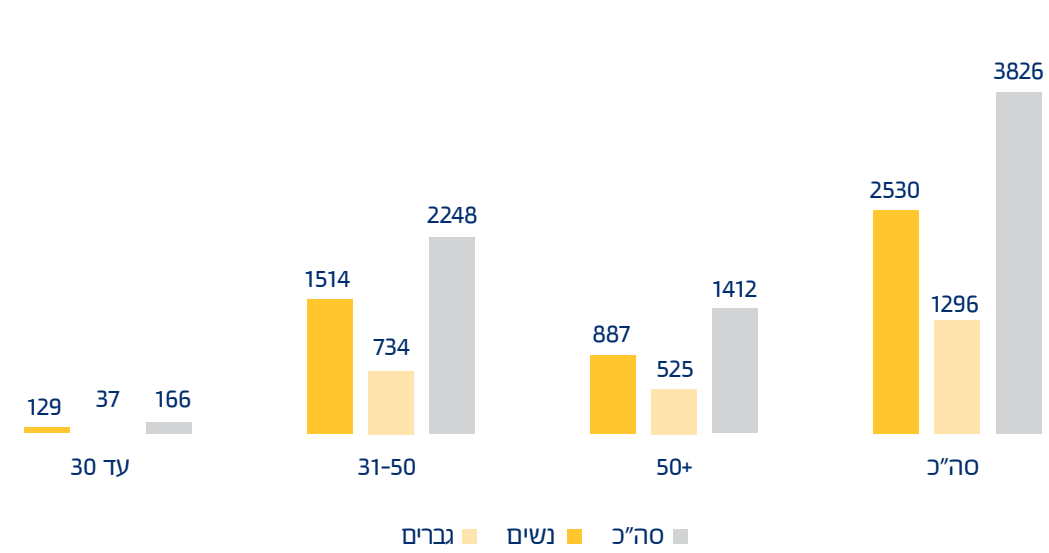


מהעובדים בקבוצת הבנק הינם אקדמאיים

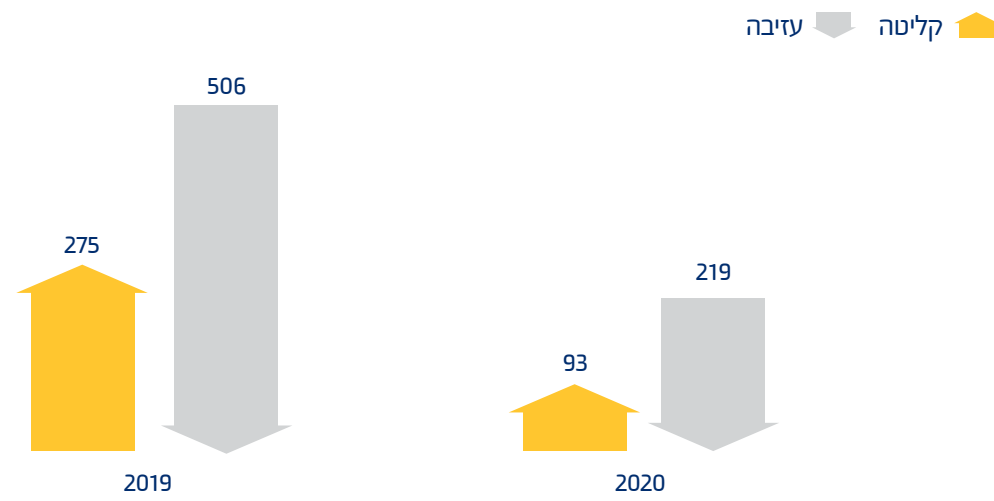
הגיל הממוצע של עובדי הקבוצה הוא 46.6 שנים, והוותק הממוצע של עובדי הקבוצה עומד על כ-17.5 שנים.



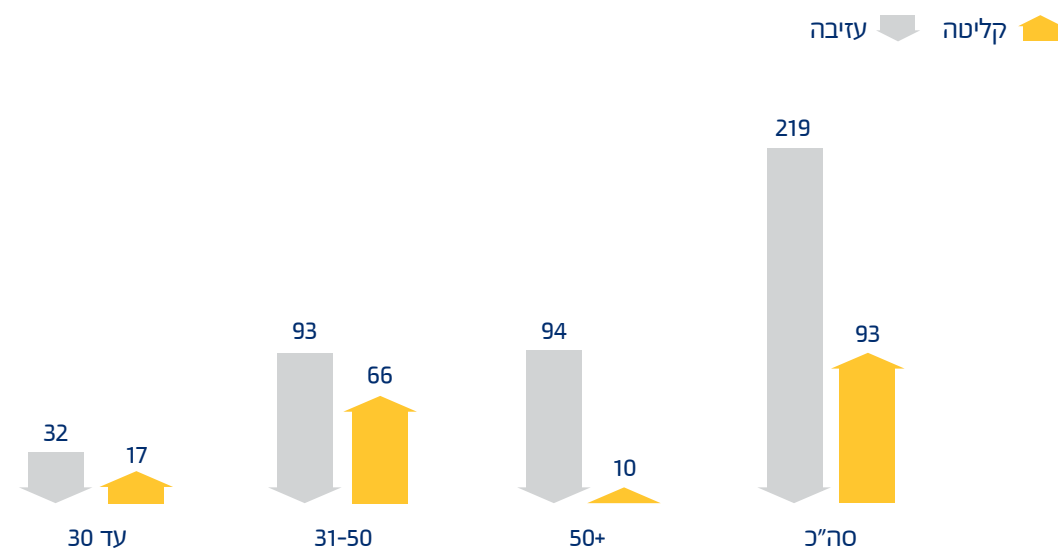
עובדי קבוצת הבינלאומי לפי גיל ומגדר (מספרי עובדים) 2020



תחלופת עובדים קבוצתית 2019-2020



תחלופת עובדים לפי גיל בשנת 2020



נחוני היעדרויות עובדים בשנת 2020 13

שיעורי ימי העדרות	מספר ימי היעדרות		כולל
	גברים	נשים	
מספר ימי מחלה	17,195	55,289	7.78%
מספר ימי תאונת עבודה 14	93	729	0.09%
מספר ימי חופשה	27,907	58,348	9.25%
מספר ימי מילואים	493	27	0.06%

קלימת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים

תחלופת עובדים 2020

גיל	קליטה				עזיבה			
	גברים	נשים	סה"כ	שיעור	גברים	נשים	סה"כ	שיעור
עד 30	5	12	17	18%	12	20	32	15%
31-50	36	30	66	71%	39	54	93	42%
50+	6	4	10	11%	37	57	94	43%
סה"כ	47	46	93	100%	88	131	219	100%

תחלופת עובדים 2019

גיל	קליטה				עזיבה			
	גברים	נשים	סה"כ	שיעור	גברים	נשים	סה"כ	שיעור
עד 30	90	26	116	42%	48	16	64	12%
31-50	85	69	154	56%	103	52	155	31%
50+	3	2	5	2%	207	80	287	57%
סה"כ	178	97	275	100%	358	148	506	100%

13. נתונים אלו לא כוללים את עובדי בנק מסד
14. בקבוצת התרחשו 24 תאונות עבודה במהלך השנה

קבוצת הבנק רואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה, להתפתחות ולהצלחה, ועל כן מעודדת שיח רציף וכן בין היחידות השונות בקבוצה ובין העובדים להנהלה. זאת, מתוך שאיפה לשפר את העברת הידע המקצועי בין העובדים, לשפר את שיתוף הפעולה ועבודת הצוות בין עובדים מיחידות שונות ובנקים שונים בקבוצה, וכן לחזק את גאוות היחידה של העובדים ולהגביר את תחושת השייכות שלהם לארגון.

דעתם של העובדים חשובה לנו

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 והבנקים בקבוצה, וחזוק גאוות היחידה והגברת תחושת השייכות לארגון.



ערוצי דיאלוג עם העובדים בקבוצת הבנק

הבינלאומי	מסד	מתך
קו פתוח למשאבי אנוש	✓	
שיחות משוב	✓	✓
מפגשי הנהלה עובדים כולל ביקורים של מנכ"ל, חברי הנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות	✓	✓
ממונה על פניות עובדים	✓	✓
ערוצי תקשורת פנים ארגוניים: פורטל ארגוני	✓	✓
כנסים למנהלים	✓	✓
פורום התייעלות - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים	✓	✓
שולחנות עגולים - הנהלה ועובדים	✓	✓
סקרי שביעות רצון	✓	

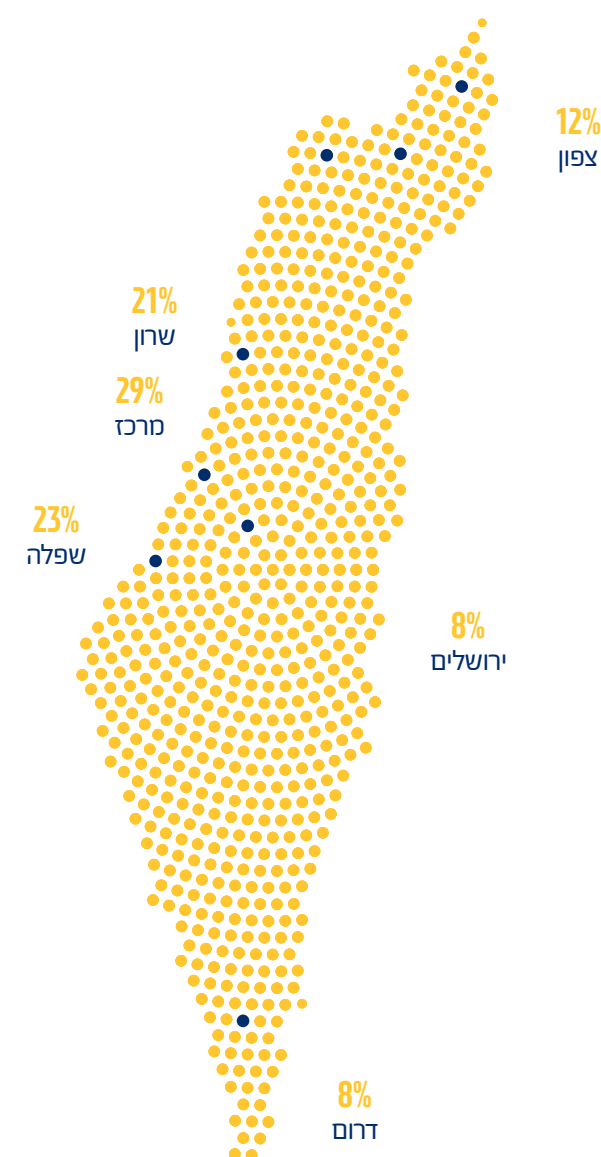
קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בניהול תקשורת שוטפת עם העובדים ומקיימת דיאלוג באמצעים שונים ובמגוון של ערוצי שיח. הקבוצה שמה דגש רב על פיתוח התקשורת הפנים ארגונית ועל ניהולה האפקטיבי, במטרה לקדם שקיפות, ליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון ולחזק את הקשר בין כלל עובדי הבנק.

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

עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ודרג

	2020			2019 ¹⁵		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
הנהלה/ מנהלים בכירים	46	64	110	49	66	115
ניהול דרג ביניים	345	260	605	341	260	601
ניהול דרג ראשון	236	175	411	254	185	439
עובדים	1903	797	2700	2000	841	2841
סה"כ	2530	1296	3826	2644	1352	3996

עובדי קבוצת הבינלאומי בחלוקה למחוז מגורים



15. נתוני 2019 עודכנו בדוח זה, עקב טעות בנתונים שפורסמו בדו"ח הקודם



שולחנות עגולים

כל הבנקים והחברות בקבוצה מקפידים 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 ותכנית העבודה. המפגשים עוסקים בנושאים שעל סדר יומם של הבנק והעובדים, מבוצעת סקירה של הסביבה העסקית של הבנק, יעדי תכנית העבודה בתחומי הליבה ומתקיים דיון פתוח בנושאים מקצועיים ושונים. נושאי הדיון, כמו גם הצעות לשיפורים והתייעלות, מועברים לגורמים הרלוונטיים לטיפול. תוצאות הטיפול מובאות לידיעת כל משתתפי המפגש.

למרות מגבלות הקורונה, גם במהלך 2020 קיימה הנהלת הבנק הבינלאומי מידי רבעון באופן רציף, מפגשים עם עובדים מכל תחומי העיסוק בבנק, סה"כ התקיימו בשנה החולפת כ-24 מפגשי שולחן עגול.

בנוסף, הנהלת בנק מסד קיימה מפגשים חודשיים עם מנהלי הסניפים, המפגשים התקיימו באמצעים דיגיטליים לאור מגבלות תקופת הקורונה שלא איפשרה מפגשים פרונטליים. בנוסף, מנכ"ל בנק מסד קיים מפגשים עם העובדים במסגרת "שולחן עגול".



תקשורת פנים-ארגונית במתך

- במהלך 2020 התקיים כנס תכניות עבודה בו השתתפו כלל עובדי מתך. בכנס הוצגו תכניות העבודה האגפיות על ידי המנכ"ל.
- בספטמבר 2020 התקיים מפגש "פורום מנהלי מדורים" - מטרתו של המפגש הייתה העשרה בנושאים שעל סדר היום הארגוני וכן שיחה עם מנכ"ל מתך בה תיאר את האסטרטגיה, המטרות, והמשימות של הארגון.
- בשנת 2020 החלה הפצתו מחדש של הניוזלטר הארגוני אחת לרבעון. הניוזלטר מכיל עדכונים על הפרויקטים החדשים של מתך, משקף את העשייה הארגונית הנרחבת ותורם לתחושת המחברות והגאווה הארגונית. הניוזלטר הינו דיגיטלי ומופץ במייל לכל עובדי מתך, ומוקרן במסכים בלובי בניין מתך.
- לסיכום הוענקה לעובדים קופסת שוקולדים מהודרת, כאשר על האריזה הודפס סיכום הפרויקטים המרכזיים של השנה, וכן אגרת ברכת פרידה מהמנכ"ל שעבר להנהלת הבינלאומי.



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 בצמותים מרכזיים של גיוס לבנק, קבלה לקביעות וקידומים.

תהליך הערכה 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 הערכה מהווה גם הזדמנות לכוון את העובד, למקד, לשפר ביצועים ולנהל דיאלוג מקיף שלא מתאפשר בשגרת היום העמוסה.

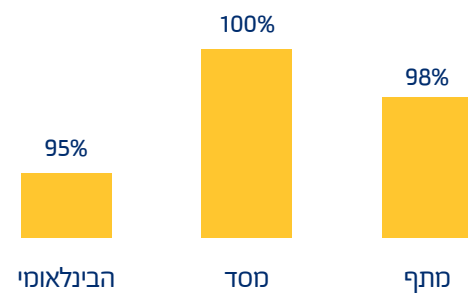
הערכת עובדים במתך

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

משוב בקבוצת הבנק

בבנק הבינלאומי תהליך הערכת העובדים השנתי מתחיל בסוף השנה ומגיע לשיאו לקראת סוף הרבעון הראשון של השנה. בשנת 2020, 96% מעובדי הקבוצה קיבלו משוב פרונטלי.

אחוז מהעובדים שקיבלו משוב פרונטלי



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.



יחסי הנהלה - עובדים¹⁶

בקבוצת הבנק פועלים 5 ועדי עובדים - 3 בבנק הבינלאומי (ועד המנהלים ומורשי החתימה, הועד הארצי של עובדי הבנק וועד עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל), 1 בבנק מסד ו-1 במתך. ארגוני העובדים דואגים לזכויות ולחובות של כל עובדי הקבוצה, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך. שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2020 על 95% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על 5%.

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

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

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



משקיעים בהון האנושי

קבוצת הבינלאומי - מקום שטוב לעבוד בו

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 40 החברות המובילות בדירוג זה. בשנת 2020 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-39 החברות המובילות. מובילות זו בדירוג נובעת באופן ישיר מתפיסתה של קבוצת הבינלאומי את עובדיה כשותפים משמעותיים בהובלה להצלחתה ובהגשמת יעדיה העסקיים והגידול בהיקפי פעילותה. הבנק מקדם תרבות של שותפות, שקיפות וחתימה לחיזוק תחושת המחויבות והמעורבות של עובדיו.

כל העובדים בקבוצה, 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.

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



רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחת העובדים ופיתוח תרבות הפנאי. לשם כך, מחלקות משאבי אנוש בבנקים אמונות על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. מחלקות אלו מלוות את העובדים לאורך כל חי העבודה השוטפים: בסביבת העבודה, בשמחות, בשעות הפנאי, במצבי מצוקה וצרה ובשעת פרישה. 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, תזונה נכונה ותחומי פנאי השונים. הקבוצה פועלת להעלאת מודעות בחשיבות שמירה על הבריאות בכך שהיא מעודדת את עובדיה לפעילות גופנית, פעילויות ספורט באמצעות קבוצות ספורט בענפים מגוונים, נבחרות, סדנאות פילאטיס, הדרכות קבוצתיות ועוד.

קבוצת הבנק מעודדת את עובדיה לנהל אורח חיים בריא. במסגרת זו, הקבוצה נותנת מעטפת רפואית לעובד, הכוללת ערכות ובדיקות רפואיות תקופתיות. הקבוצה מגישה לעובדים חיסונים כנגד שפעת ומאפשר להתחסן במקום העבודה מדי שנה. הקבוצה תומכת בעובדים גם בהיבט הפסיכולוגי ונותנת מענה בהתמודדות עם מצבים נפשיים ומאפשר לקבל שירותים פסיכולוגיים.



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 ולמצוא את הפוטנציאל של כל עובד תוך שמירה על דינמיות ומוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק. בנוסף, בסביבה העסקית בה פועלת קבוצת הבנק, הקבוצה נדרשת או מוצאת לנכון, מפעם לפעם, לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי אלו התאמות עסקיות אשר כרוכים גם בניוד עובדים ומתבצעים בהתאם לחוק ולהסכמים הנהוגים בקבוצת הבנק. הקבוצה מודעת להשפעת שינויים ארגוניים על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידה לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות ובהודעה מראש.

סביבת עבודה בטוחה

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה פיסיים 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 בטיחות 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.

עם התפרצות נגיף הקורונה בישראל, קבוצת הבינלאומי נערכה במהירות וביעצה באופן מוסדר ומובנה התאמות בסנכרון מלא בין החטיבות והיחידות על מנת לתת מענה לצרכים האישיים של העובדים, ולהעניק להם סביבת עבודה בטוחה בהתמודדות עם הנגיף. (ראה הרחבה בסעיף "קבוצת הבינלאומי- מקום שטוב לעבוד בו גם בתקופת הקורונה" בהמשך פרק זה).

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, מעניק הבנק לכל עובד המשרת במילואים 14 יום ומעלה בשנה שי יוקרתי לביולי זוגי. בנוסף, הבנק מיישם 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 גבוהה מהקבוע בחוק, תנאים מיטיבים לצבירת וניצול ימי מחלה ועוד. בנוסף, הקבוצה משתדלת לנהל את העבודה כך שלא יהיה צורך בהעסקת עובדים בשעות נוספות.

פרישה וגמלאות

קבוצת הבנק מלווה את העובדים גם בעת הפרישה ומציעה תכניות 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 תכניות 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 אפשרויות שונות העומדות בפניהם. התכנית בת 4 ימי הדרכה מלאים, כוללת את הנושאים הבאים:

- עיבוד תהליך הפרישה והמעבר ל"בגרות שנייה" (ליבת התכנית);
- כלכלת פרישה: קצבאות, זכויות, מיסוי, כלכלת משפחה, ירושות וצוואות;
- אורחות חיים: תנועה, תזונה ואורח חיים בגיל מבוגר;

לאור חשיבות הנושא, הקבוצה מציעה גם לבני הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות. במהלך השנה נערכו חמישה מחזורים של קורס הכנה לפרישה, בהם השתתפו כ-262 עובדים ועובדות ובני/ות זוגם/ן.

מועדון גמלאי הבנק: הקבוצה ממשיכה לתמוך ולשמור על קשר עם גמלאיה באמצעות הפעלת מועדון גמלאי הבנק הנתמך על ידה ופועל באופן שוטף. בין הפעילויות המוצעות במועדון, ניתן למנות פעילויות חברתיות, הרצאות, מסיבות, אירועי הרמת כוסיית לקראת החגים, וכן טיולים ונופשים.



שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה

קבוצת הבנק הבינלאומי, כארגון שאחד מהאלמנטים העסקיים המרכזיים שלו הוא פנייה למגוון רחב של מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית, מאמינה בחשיבות של גיוון רחב בהרכב עובדי הקבוצה. לקידום תעסוקה מגוונת, יש ערך עסקי משמעותי (שכן הוא משפר את יכולת הקבוצה לפנות לקהלי לקוחות מגוונים), וכן ערך עבור החברה והמשק בישראל בכלל.

קבוצת הבנק מקפידה על שוויון הזדמנויות ומתנגדת לאפליה מכל סוג בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בקבוצה, לרבות תהליכי הגיוס והקליטה, תנאי השכר וההעסקה, 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 שלו. 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 ליצור סביבת עבודה המתאימה לכלל אוכלוסיית העובדים. יתרה מזאת, הקבוצה משתפת פעולה עם עמותות המתמחות בהעצמה ובשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה.



קבוצת הבינלאומי

מקום שטוב לעבוד בו, גם בתקופת הקורונה:

עם התפרצות נגיף הקורונה בישראל, קבוצת הבינלאומי נערכה במהירות וביעצה באופן מוסדר ומובנה התאמות בסנכרון מלא בין החטיבות והיחידות על מנת לתת מענה לצרכים האישיים של העובדים, וכן במטרה לספק להם ודאות עד כמה שניתן.

חלק מרכזי בשמירה על העובדים בתקופה זו היה שמירה על ההמשכיות התפקודית של הבנק. במסגרת זו, נשמרה הרציפות התעסוקתית של מרבית עובדי הקבוצה. מתוך כלל עובדי הקבוצה, רק 5 עובדים יצאו לחל"ת, הקבוצה גילתה גמישות בניהול העבודה, ונתן לעובדים רבים את האפשרות לעבודה מהבית.

כמו כן, במהלך התקופה, מחלקת משאבי אנוש השקיעה משאבים רבים להעלאת תחושת החוסן והמחברות של העובדים במטרה להקל עליהם את ההתמודדות עם אתגרי התקופה. במסגרת זו, הותאמו רבים מאירועי הרווחה בבנקים ובמתן למגבלות הריחוק החברתי, במטרה להמשיך ולקיים את הפעילויות שתוכננו. כך, נערכו

חלק מרכזי בשמירה על העובדים בתקופה זו היה שמירה על ההמשכיות התפקודית של הבנק. במסגרת זו, נשמרה הרציפות התעסוקתית של מרבית עובדי הקבוצה. מתוך כלל עובדי הקבוצה, רק 5 עובדים יצאו לחל"ת, הקבוצה גילתה גמישות בניהול העבודה, ונתן לעובדים רבים את האפשרות לעבודה מהבית.

כמו כן, במהלך התקופה, מחלקת משאבי אנוש השקיעה משאבים רבים להעלאת תחושת החוסן והמחברות של העובדים במטרה להקל עליהם את ההתמודדות עם אתגרי התקופה. במסגרת זו, הותאמו רבים מאירועי הרווחה בבנקים ובמתן למגבלות הריחוק החברתי, במטרה להמשיך ולקיים את הפעילויות שתוכננו. כך, נערכו

חלק מרכזי בשמירה על העובדים בתקופה זו היה שמירה על ההמשכיות התפקודית של הבנק. במסגרת זו, נשמרה הרציפות התעסוקתית של מרבית עובדי הקבוצה. מתוך כלל עובדי הקבוצה, רק 5 עובדים יצאו לחל"ת, הקבוצה גילתה גמישות בניהול העבודה, ונתן לעובדים רבים את האפשרות לעבודה מהבית.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
הבינלאומי	
• שדרוג אתר משאבי אנוש - שדרוג האתר ומערכת הפניות הממוכנת של עובדי הבנק למחלקת משאבי אנוש על מנת לחזק את הדיאלוג השוטף עם העובדים	יבוצע במהלך 2021
• קיום מפגשים שוטפים בין ההנהלה והעובדים במסגרת שולחנות עגולים	בוצע
• עריכת סקר BDI לבדיקת שביעות רצון העובדים	בוצע
• עריכת סקר שביעות רצון ממשיקי עבודה לעובדי הבינלאומי	בוצע
• יישום תהליכים לשיפור השירות הפנים הארגוני	בוצע
• ביצוע טקסים וכנסים:	
יום האישה - אירוע בוקר לכל נשות הקבוצה, כנס יובל ופרישה 2019	בוצע
טקס להוקרת עובדים מצטיינים	בשל נגיף הקורונה, יבוצע במהלך 2021
מסד	
• עריכת טקס הוקרה לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים	בוצע
• עריכת כנס תכניות עבודה לכלל עובדי הבנק	בוצע
• עריכת טיולי גיבוש לעובדים בחו"ל ובארץ	לא בוצע בשל נגיף הקורונה

יעדים לקידום פעילויות רווחה שנת 2021

הבנק הבינלאומי

- שדרוג תהליך הערכת הביצועים השנתי כך שיאפשר דיאלוג איכותי, משמעותי ומעצים בין המנהלים והעובדים.
- סיום שדרוג מערכת פניות העובדים במטרה לייעל ולחזק תקשורת פנים ארגונית.
- סיום תהליך שדרוג פורטל הבנק במטרה לחזק את תחושת המחברות והשקיפות בבנק.
- יישום תהליכים לשיפור השירות הפנים הארגוני.
- מפגשי שולחנות עגולים והעלאת תחושת השותפות.
- פעילויות גיבוש והעשרה המקדמות תכנים בהלימה לחזון הבנק.
- הכרת תודה למצטייני הבנק.

בנק מסד

- עריכת טקס הוקרה לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים.
- עריכת כנס תכניות עבודה לכלל עובדי הבנק.
- במידת האפשר - גיבוש בחו"ל ו/או בארץ.

שוויון הזדמנויות בשכר

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 2020, השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בבנק הבינלאומי היה גבוה פי 14.53 מהשכר החציוני בבנק (בניכוי השכר הגבוה ביותר, לצורך חישוב החציון). בשנת 2019 עמד יחס זה על 13.97. נכון לשנת 2020, השכר המינימלי ששולם לעובד/ת בקבוצת הבינלאומי גבוה ב-17.7% משכר המינימום במשק.

יחס שכר לפי מגדר ודרג בבנק הבינלאומי

בטבלה מטה מתואר היחס בין שכר גברים לנשים לפי דרג (שכר גבר חלקי שכר אישה פחות אחד). חשוב לציין כי היחס בוצע לגבי השכר החדשי ברוטו בכל דרג.

דרג	יחס שכר ממוצע בין גבר לאישה לפי אותו דרג
הנהלה*	19.35% -
דרג ביניים	7.8%
הנהלה ראשונית	10%
פקיד	10.71%

* כלומר, בממוצע שכר הנשים גבוה ב-19.35% משכר של הגברים בהנהלה הבכירה של הקבוצה!

בדרגי הנהלה ראשונית שכר הגברים גבוה ב-10% מהשכר של הנשים, בדרג הנהלת הביניים שכר הגברים גבוה ב-7.8% משכר הנשים, ושכר הפקידים גבוה ב-10.71% משכר הפקידות, זאת לאור מאפייניו השונים של כל עובד.

שוויון בזכויות

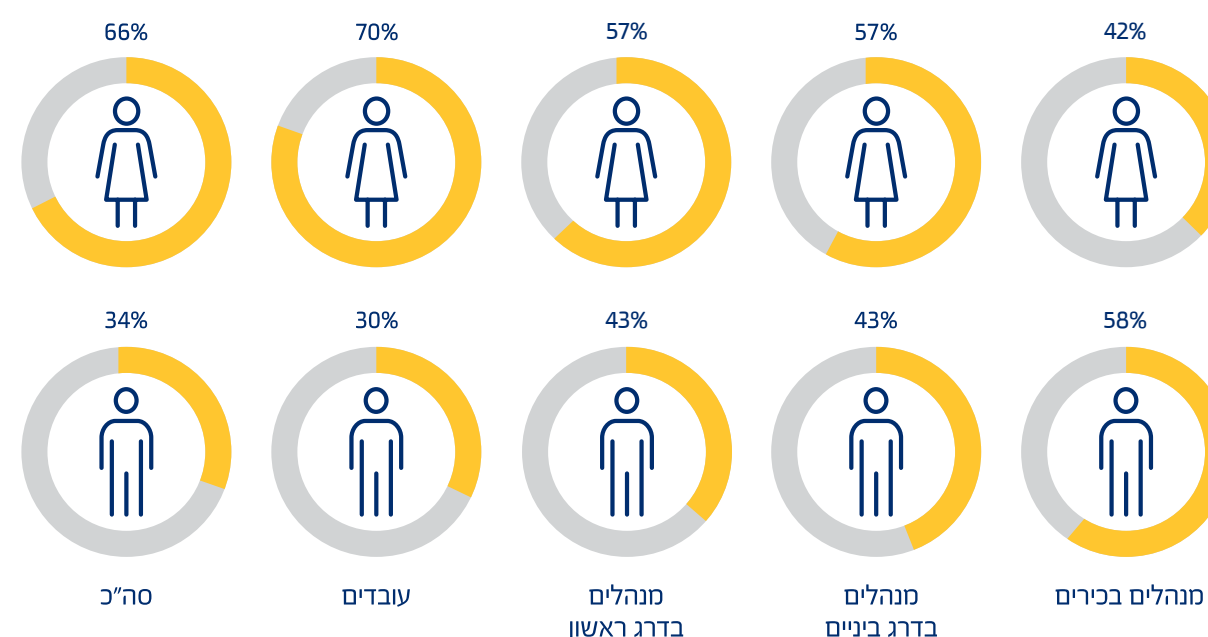
כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מגדר, זכאים לחופשת לידה על פי החוק. הורים השבים לעבודה נהנים מגישה מתחשבת בצרכיהם בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. התחשבות זו באה לידי ביטוי בגמישות בשעות העבודה, בזיכוי מספר ימי מחלה וחופשה רבים יותר וגם בגובה דמי ההבראה מוגדלים יותר בהשוואה למקובל לשוק. 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 2020 יצאו לחופשת לידה 200 עובדים/עובדות וחזרו מחופשת לידה 145 עובדים/עובדות.

שוויון הזדמנויות מגדרי

קבוצת הבנק פועלת למימוש הפוטנציאל לנשים במקום העבודה. הקבוצה שמרה על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 66% מכלל העובדים בקבוצה, 57% בניהול דרג ראשון וברג הביניים ו-42% בהנהלה בכירה. בסה"כ, נשים מהוות 55.7% מהדרג הניהולי בקבוצה.



פילוח דרגי הנהלה לפי מגדר 2020



מניעת הטרדה מינית

קבוצת הבינלאומי רואה בחומרה מקרים של הטרדה ובכל אחד מהבנקים בקבוצה ובמתן מונחה למניעת הטרדה מינית. בכל יחידות הקבוצה קיים תקנון המפרט בין היתר את דרך הפנייה לממונה במקרה של תלונה. עובדי הקבוצה מקבלים מידע רלוונטי במטרה למנוע אירועי הטרדה מינית. במסגרת זו, אחת לשלוש שנים העובדים נדרשים לרענן את היכרותם עם התקנון בנושא זה, הקוד האתי והתרבות הרצויה ונדרשים לעבור הכשרה בנושא באמצעות לומדה מחייבת. בשנת 2020, שלא במסגרת הרענון התקופתי, כ-160 מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה בנושא מניעת הטרדה מינית. בנוסף, מנהלים בקבוצה השלימו יום עיון בנושא.

בשנת 2020 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית אשר נבדקו עפ"י דין. בהתאם לתוצאות הברור, בוצעו פעולות מתאימות לרבות פעולות למניעת הישנות מקרים דומים.

קידום תעסוקה במגזר החרדי

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

נכון לסוף 2020 הבנק מעריך כי מועסקים בשורותיו כ-240 עובדים מהמגזר החרדי. בשל משבר הקורונה, בשנה האחרונה לא נקלטו עובדים חדשים בבנק ולא פורסמו משרות לגיוס וזאת על מנת לשמור על עובדי הבנק. התאמות הבנק למגזר החרדי באות לידי ביטוי הן בפיקוח על המזון תחת כשרות מהדרין, נופשים מותאמים, התאמות מיוחדות בדיאלוג עם העובדים החרדים, והתאמות בפלטפורמות התקשורת בין הבנק והעובדים.

קידום תעסוקה במגזר הערבי

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של בנק מסד פועלים באזורים גיאוגרפיים בהם יש רוב לאוכלוסייה מהמגזר הערבי. בהתאם, פועל הבנק לגייס עובדים רבים מהמגזר הערבי. הגיוסים נעשים ע"י פרסום באמצעי המדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר (עיתונות ואינטרנט), באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים במערכת החינוך ובהסתדרות המורים והן באמצעות שיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. נכון לסוף שנת 2020, 42 מעובדי בנק מסד (15.7% מעובדי הבנק) הם מהמגזר הערבי, ומתוכם 16.7% הם מנהלים בבנק.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלות

הקבוצה רואה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלות, הענקת הזדמנות שווה, וקליטתם לעבודה. הקבוצה פועלת באופן שוטף בהתאם לצו ההרחבה לעידוד ולהגברת תעסוקה לאנשים עם מוגבלות ולהתאמת סביבת העבודה עבורם בדרכים הבאות:

- הקבוצה עומדת בקשר עם גופים המתמחים בגיוס עובדים בעלי מוגבלות על מנת לגייס עובדים למשרות פנויות, 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 ומוותאמת במקרים של קליטת עובדים 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 בעלי 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 מלא עם חברות מיון והשמה על מנת לבצע את מירב ההתאמות הנדרשות במבחני המיון וההשמה.

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

הפעילויות בשנת 2020

בשנת 2020 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק.





פיתוח עובדים בתקופת הקורונה

במציאות החדשה לנוכח משבר נגיף הקורונה, כשרבים מעובדי הקבוצה עבדו מהבית, נושא הדרכות העובדים הפך לאתגר מרכזי בשל היעדר תקשורת פנים מול פנים. למרות הקשיים, הקבוצה הפכה את האתגר להזדמנות והתאימה את תכנית ההדרכות ללמידה דיגיטלית. החל מחודש יולי, כל ההכשרות הפרונטליות הומרו לדיגיטל והן התקיימו מרחוק בפלטפורמות וידאו מאובטחות, על ידי שימוש במגוון כלים הדרכתיים: שיעורים סינכרוניים, שיעורים א-סינכרוניים, סימולטורים, לומדות, דפים אינטראקטיביים. כ-50% מעובדי הקבוצה לקחו חלק בהדרכות מתוקשבות שאינן לומדות או סימולטורים.

כמו כן, בשל המשבר הקבוצה עשתה התאמות לא רק באופן העברת ההדרכות אלא גם בתכנים המועברים בהדרכות. נוספו תכנים מגוונים המתאימים לצרכי התקופה, במטרה לסייע לעובדים ולמנהלים להצליח בתפקידים גם בשל קשיי הקורונה. במסגרת זו, נוספו הדרכות בנושאים כגון: ניהול תקשורת אפקטיבית מרחוק, שירות ומכירה מרחוק, חוסן אישי, ניהול אגילי בעולם משובש, והנעת עובדים בסביבה משתנה.



הפעילות בשנת 2020

- בשנת 2020 התקיימו 21 סוגי קורסים מקצועיים במתכונות של יום לימוד ומעלה (סה"כ 51 מחזורים). בנוסף, נערכו 51 סוגי סדנאות מקצועיות וימי עיון מקצועיים במתכונות של עד שני ימי לימוד (סה"כ 199 מחזורים).
- בקורסים המקצועיים השתתפו למעלה מ-638 עובדים והם כללו הכשרות בנושאים שונים: קורס משכנתאות (2 מחזורים), קורס בנקאות לעובדים חדשים (4 מחזורים), קורסי מכשירים פיננסיים (6 מחזורים), קורס אשראי לנדל"ן (2 מחזורים), קורסי אקסל מתקדם (מחזור אחד), קורס בנקאי טלפוני (מחזור אחד), קורס אשראי בכיר (2 מחזורים).
- בסדנאות המקצועיות השתתפו אלפי עובדים בהכשרות הנוגעות לעולמם המקצועי (ובסך הכל, היו בכלל הסדנאות למעלה מ-2,400 משתתפים). בין הסדנאות שהועברו ניתן למנות את: סדנת ניהול חשבון (6 מחזורים), סדנת אשראי ליועצי משכנתאות (2 מחזורים), סדנת פיקדונות וחשכונות (2 מחזורים), סדנת פתיחת חשבון תאגיד (6 מחזורים), סדנת מט"ח (3 מחזורים), סדנת הכרת דו"חות כספיים (2 מחזורים), סדנת סחר חוץ ויבוא (מחזור אחד).

הכשרות מקצועיות

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 מחלקות ההדרכה 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 והעשרה ופיתוח אישי וניהולי כפלטפורמה ראויה ליישום הידע המקצועי ומיצוי המקצועיות והמציאות.



תכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדורים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. זאת, במטרה להביא למקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למציאות מתמדת



המחלקות נותנות מענה לצרכי הבנקים ויעדיהם במקביל לקידום ולפיתוח מיומנויות מקצועיות ואישיות של המנהלים והעובדים ובניית אופק קידום בטווח הארוך.

פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות התוכן הבאים:

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

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

בשנת 2020 התקיימו 12,174 ימי הדרכה לכלל עובדי קבוצה, המהווים כ-3.2 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד. כמו כן, התקיימו כ-5,936 ימי הדרכה מתוקשבת, המהווים כ-1.55 ימי הדרכה מתוקשבים 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 למציאות. הקבוצה מטפחת תרבות של למידה ופיתוח כלים מקצועיים להעצמת יכולותיהם של עובדי הבנק. תכנית הכשרה אלו מעודדות פיתוח אישי, צמיחה ארגונית ושמירה על מציאות מקצועית.

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

קבוצה שתי יחידות הדרכה:

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

פיתוח



במהלך השנה נוספו 6 סדנאות חדשות בנושא בנקאות הוגנת במציאות משתנה, במטרה להקנות לעובדים מיחידות עסקיות שונות כלים וידע בהענקת שירות אופטימלי ללקוחות בתקופת משבר הקורונה. בסדנאות שנערכו במתכונת של יום לימוד אחד השתתפו 162 עובדים (סה"כ 44 מחזוריים).

הכשרות רגולטוריות

להשלמת מעגל ההכשרה מושם דגש על נושא הרגולציה כנדבך נוסף למקצוענות ולמציאות. זאת בנוסף לשילוב תכני הרגולציה באופן שוטף בקורסים ובפעילויות ההדרכה. בשנת 2020 התקיימו במחלקת ההדרכה הכשרות רגולטוריות במגוון נושאים כגון: חוק ההגבלים העסקיים, איסור הלבנת הון, בנקאות הוגנת במציאות משתנה, חוק אשראי הוגן וחוק צמצום המזומן. בנוסף, הכשרות והרצאות בתחומי הציות הרגולטורי משולבות במגוון קורסים של מחלקת ההדרכה ביניהם: קורס אשראי בכיר, קורס בנקאות לעובדים חדשים, קורס אשראי ללקוח פרטי וכושר החזר ועוד.

תכניות ייחודיות לקידום העובדים לעולם העבודה העתידי

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

- **Re-skilling** - תכנון אסטרטגי של כוח העבודה העתידי והתאמתו לסביבה התחרותית המשתנה. הבנק מבצע התאמות ע"י מיפוי הכישורים במיקוד להצלחה בעולם הבנקאות העתידי בהתאם להתפתחויות הצפויות בטכנולוגיה ובחדשנות.
- **Up-skilling** - יישום תכנית הכשרה ופיתוח מנהלים בדרג הביניים בשיתוף מרצים מהשורה הראשונה. בשנת 2020 השתתפו כ-60 מנהלים מדרג הביניים בתוכנית ההכשרה.
- **Re-careering** - בניית מסלולי קריירה פרטניים לעובדים במטרה לשמר ולפתח את יכולות העובדים, וליהנות מהכישורים המגוונים של העובדים במגוון היחידות בקבוצה.

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 2020, עברו כ-920 מנהלים הכשרות במגוון תחומים, ביניהן: קורס ניהול מתקדם, תוכנית המשפיעים - פיתוח מנהלים דרג ביניים, Talk like TED, קורס מנהיגות אג'ילית בעולם משובש ועוד.

תכנית המשפיעים, תכנית הדגל לפיתוח מנהלים בדרג הביניים, היא פלטפורמה לפיתוח והעצמה של מנהלים בדרגי הביניים כמובילי בנקאות יזמת, משפיעה ורלוונטית. מטרת התכנית היא לגבש את התפיסה ולחזק את מיומנויות המנהיגות החדשה, בראי אתגרי הבנק. לבחון כיצד כל מנהל משתתף יוכל להגדיל את מרחב ההשפעה, הרלוונטיות והערך הניהולי שלו ליצירת יתרון תחרותי בר קיימא. תכנית זו, בת 7 מפגשים שנבנתה בשיתוף המרכז להכשרת מנהלים במרכז הבינתחומי הרצליה, כוללת הרצאות, סדנאות האקטון, ועוסקות בתחומים מגוונים הרלוונטיים לאתגרי המנהל במאה ה-21, כגון שינוי ואומץ ניהולי, ניהול דרך חוזקות, חווית לקוח, דאטה ויזמות פנים ארגונית.

במתף, במהלך 2020 התקיים קורס פיתוח מנהלים לדרג ראש צוותים, מנהלי מדור ומנהלי מחלקות. כמו כן, במסגרת תכניות המשך לפיתוח מנהלים, התקיימו אחת לרבעון פורום קבוצת לידת עמיתים לכלל דרגי ההנהלה. המפגשים הונחו על ידי יועצת חיצונית בכירה, בנושאים כגון: תפיסת תפקיד, הנעת עובדים, משב וחינה, עבודת ממשקים ובניית תכנית ניהולית. התכניות התקיימו בקבוצות אורגניות קטנות (כ-15 משתתפים בכל קבוצה מדרג ניהולי זהה) בהם, נוסף על מתן הכלים, התקיים שיח ולמידה הדדית.



פיתוח עובדים במתף

בשנת 2020 נבנתה במתף תוכנית הדרכה ארגונית שענתה על שני צרכים עיקריים:

- הכשרות טכנולוגיות ייעודיות לאנשי הפיתוח, התשתיות ואבטחת המידע לטובת קידום התוכנית האסטרטגית שכללה הכשרות לשפות פיתוח חדשות (angular, python, node.js) וכן, הכשרת הסבה מקצועית למפתחים ללא רקע בפיתוח web.
- חיזוק מקצוענות דיספלנרית אגפית כדי לייצר יתרון תחרותי והתפתחות מקצועית - הכשרה מקצועית ייעודית לתפקידים ספציפיים בהתאם לצורך.

סה"כ בשנת 2020 התקיימו 29 הכשרות בהם השתתפו 514 עובדים.

בשנת 2020 הוטמעה מערכת חדשה לניהול פרויקטים ומשימות חוצת ארגון - מערכת JIRA (אטלס). הטמעת המערכת כללה: הדרכת 650 עובדים ומנהלים ב 28 מחזורי הדרכה (בובקס), כתיבת מדריך למשתמש ייעודי למערכת, מינוי מטמיעים לתמיכה בשינוי, הפקת סרטון יח"צ למערכת והקמת חמ"ל הטמעה משולב לתמיכה במהלך. כל תוכנית ההדרכה השנתית של מתף הותאמה במהירות לאתגרי הקורונה וסיפקה מענה להדרכות ולמידה מרחוק מבחינת תשתיות טכניות, ציוד נלווה, התאמת מתווה ההדרכות והמנחים.

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. בשנת 2020 התהליך בוצע ביחס ל-19 סוגי הכשרות מקצועיות מרכזיות.
- משובים - בסיום כל הכשרה מועבר משוב 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 תלמיד האפשרות להביע את דעתו.

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



סטמטוס יעדים לפעילות הכשרה ופיתוח עובדים שנת 2020

יעדים	סטטוס
ביצוע טרנספורמציה דיגיטלית למערך ההדרכה על ידי המרת קורסים ללמידה היברידית פעילה	בוצע
שזירת עולם המיומנויות בתכני הלמידה הקיימים	בוצע

יעדים לפעילות הכשרה ופיתוח עובדים שנת 2021

- המשך התמקצעות והמרת תכני הדרכה לדיגיטל - הרחבת יכולות בתחום הלמידה הדיגיטלית, הרחבת עולמות התוכן ומיקוד באוכלוסיות שיצרכו למידה דיגיטלית ושת"פ עם מיזמים טכנולוגיים.
- הטמעת שינוי בתפיסת הלמידה מ"הכשרה" ל"כשירות" בעולמות תוכן אסטרטגיים.
- הרחבת מדידת אפקטיביות הדרכה - מיפוי צרכים מבוסס דאטה, תוכניות הכשרה גם ע"פ יחידות ופרטים והרחבת המבדקים לאורך זמן.
- פיתוח וחיזוק סל מיומנויות נדרשות וכישורי עתיד - חוסן, אג'יליות, חדשנות וחשיבה אנליטית, אוריינות דיגיטלית, אינטליגנציה רגשית, תקשורת אפקטיבית מרחוק, שיווק ומכירה מרחוק, ניהול שיחה מרחוק עם לקוח, פיתוח מומחיות פיננסית וכו'.
- המשך פיתוח מסלולי קריירה מגוונים לעובדי הבנק (re-careering).
- יישום תכניות ייחודיות לפיתוח מנהלים (upskilling, reskilling).

משקיעים בניהול האחראי שלנו



ממשל תאגידי

מאחר וקבוצת הבנק הינה חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, היא כפופה למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות. מערכת זו היא הבסיס החוקי המרכזי לפעילות הקבוצה. החוקים המרכזיים 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, וחלים עליהם כל ההוראות, הכללים, ההנחיות והצווים שמוצאים מכוח סמכותם. נוסף על החקיקה הבנקאית, הקבוצה כפופה בפעילותה גם למערכות חקיקה מקבילות 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 ובהם של רשות ניירות ערך, של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, של הבורסה לניירות ערך, הוראות ה-FATCA וה-CRS וההוראות של רשות התחרות.

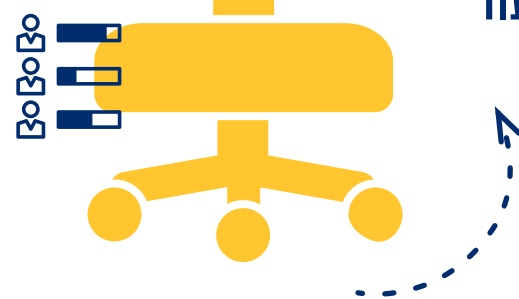
חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת הון ומימון טרור, חוק נתוני אשראי, חקיקה בתחום הגנת הפרטיות ועוד. מזכירות הבנק הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון ומרכזת את פעילותו, בין השאר, בתחומים הבאים: קיום ישיבות מליאה והועדות השונות, אסיפות 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.

פעילות הדירקטוריון והרכבו

הנהלות הבנקים בקבוצה מוכונות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, כאשר חברת הבת הבנקאית פועלת בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת ע"י הבנק הבינלאומי. במסגרת זו, שלושה חברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בחברת הבת הבנקאית, אחד מהם מכהן כיו"ר הדירקטוריון. במסגרת הכוונת הדירקטוריון מאושרים על ידי הדירקטוריון המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותיים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים ביניהם.

הדירקטוריון של כל בנק בקבוצה פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמש יד מכוונת לנהלת הבנק, לרבות קביעת מדיניות בכל תחומי הפעולה של הבנק, ניהול סיכונים, ציות, אשראי, איסור הלבנת הון, תכנית אכיפה פנימית בני"ע, בגביה ובדיני תחרות ועוד. לדירקטוריון הבנק תפקיד מרכזי בהתוויית האסטרטגיה העסקית של הקבוצה וקביעת תיאבון הסיכון של הבנק. על בסיס התכניות האסטרטגיות הרב-שנתיות של הבנק, מגישה הנהלה לדירקטוריון תכניות עבודה שנתיות ואת תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת. במסגרת תפקיד זה, הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק בתחומי הסיכון המהותיים, וכן מציב סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים. נושאים בתחום האחריות התאגידית נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים מציג בפני מליאת הדירקטוריון את דו"ח האחריות

נושאים חברתיים וסביבתיים בתחום האחריות התאגידית מנוהלים ומפוקחים 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, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים, צמצום השפעות סביבתיות ועוד



התאגידית של הבנק. גם דירקטוריון חברת הבת הבנקאית פועל לפי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק או שנקבעו על ידי דירקטוריון הבנק הבינלאומי ליישום בקבוצה. נושאים חברתיים וסביבתיים בתחום האחריות התאגידית מנוהלים ומפוקחים 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, נושאי ציות, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים, צמצום השפעות סביבתיות, תרומות ועוד.

לדירקטוריון תפקיד חשוב גם בפיקוח על דרגי הביצוע הבכירים של הבנק, על מנת שפעילותם תעלה בקנה אחד עם המדיניות שנקבעה. חשוב לציין שהדירקטוריון הוא הגוף הממנה את המנהל הכללי וקובע את אופן עבודתו וחובותיו כלפי הדירקטוריון, וכן מאשר את מינויים של נושאי משרה בכירים ובעלי תפקידים נוספים ואת התגמול שניתן להם. הדירקטוריון גם דן בביצועיהם של גורמים אלו. הדירקטוריון והנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התויות תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותכנית להתמעתם בכל דרגי הבנק; ווידוא קיומם של תחומי אחריות (Accountability) ודיווח ברורים בנושא ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוחו והבקרה על ניהולו. חברי הדירקטוריון מאשרים את תכנון ההון, דנים בצורה תקופתית במצבו הכספי של הבנק ואמונים גם על אישור הדו"חות הכספיים. אחת לשנה, הדירקטוריון סוקר את מערכת הבקרה הפנימית ואת תהליך בחינת נאותות ההון, ה-ICAAP. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון נוגעים גם למינוי ואופן העבודה של גורמי בקרה

פנימיים וחיצוניים; התקשרויות ופעולות הטענות 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. כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים אשר משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים ואחרים. בשנת 2020 עברו הדירקטורים השתלמות בנושא אסטרטגיה ותפקיד הדירקטוריון בעיצובה.

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

בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק. הדירקטוריון בכל בנק בקבוצה מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים נזילות וסיכונים תפעוליים. תכניות העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר את תיאבון הסיכון, מסגרות הסיכון ותקורות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק. בנוסף, הדירקטוריון מאשר את תכניות העבודה של מחלקת הציות ומוודא שהתוכניות מבוססות ומוכונות סיכון ועתידות לתת מענה אפקטיבי להולם את תיאבון הסיכון. הדירקטוריון בוחן מידי שנה את הגדרת התיאבון והסובלנות לסיכון הציות, ומפקח על טיפול יעיל בממצאי ציות על ידי הנהלת הבנק.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא דחוף בפני מליאת הדירקטוריון, ניתן לכנס ישיבה דחופה, לרבות ישיבה בעזרת שימוש באמצעי תקשורת או החלטה בכתב, ובמסגרתה לקבל החלטות כנדרש, והכל בהתאם לתנאים שנקבעו בנוהל הדירקטוריון 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 ותכניות עבודה לביצוע, על מנת לחזק את פעילותם של גופים אלו ואת הממשל התאגידי של הקבוצה באופן כללי.



הרכבי הדירקטוריונים בקבוצת הבינלאומי בסוף שנת 2020:

סה"כ הדירקטורים	הבינלאומי	מסד
מספר דירקטורים בלתי תלויים	5	4
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	9	8
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת	4	5
מספר נשים בדירקטוריון	1	3
דירקטורים עד גיל 30	0	0
דירקטורים בגילאי 31-50	1	0
דירקטורים בגילאי 51+	9	10
מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון	33	14
מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון	61	23
האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/ לא)	לא	לא
מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר	46	54
מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר	80	84
הגיל הממוצע בדירקטוריון	64	67.6

הבינלאומי	מסד
הדירקטור הוותיק ביותר מונה בשנת 2003, והדירקטור החדש ביותר מונה בשנת 2020. הותק הממוצע של חברי הדירקטוריון הוא 6.4 שנים	הדירקטור הוותיק ביותר מונה בשנת 1985 והדירקטור החדש ביותר מונה בשנת 2020. הותק הממוצע של חברי הדירקטוריון הוא 8.5 שנים

ועדות הדירקטוריון

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

ועדת הביקורת אחראית על פעילותם של המבקרים הפנימי והחיצוני של הבנק, הבטחת איכות עבודתם, וכן על מינוים. הוועדה דנה בדו"חות הביקורת הפנימית והחיצונית של הבנק, ומעבירה את הדו"חות שהיא רואה לנכון לדיון במליאות הדירקטוריון או בוועדות משנה אחרות. הוועדה אחראית לאיתור ליקויים בפעילות הבנק, ולהציע לדירקטוריון דרכים להתמודדות עימם. הועדה דנה בתלונות עובדים אודות ליקויים בניהול עסקי הבנק, ומסדירה את אופן העברת התלונות והטיפול בהן, וכן את ההגנה על עובדים שהתלוננו. הוועדה קובעת נהלים לגילוי יגודי עניינים בבנק, ופועלת למניעת פעילות בניגודי עניינים. במסגרת זו, הועדה אחראית לאשר עסקאות בעלי עניין - עסקאות בהן למי מנושאי המשרה או בעלי השליטה בקבוצה יש עניין אישי. הוועדה דנה בדו"חות הכספיים ובדו"חות גילויי המידע לציבור. אחד הסיכונים המהותיים עמו מתמודד הבנק הוא סיכון הציות. לצורך השאת יכולתו של

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

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

ועדת טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל אחראית, בין היתר, על הדיונים באסטרטגיה החדשנות והטכנולוגיה של הבנק, תוך התחשבות בסיכונים הכרוכים בכך. הוועדה מגדירה את תיאבון הסיכון הטכנולוגי של הבנק. הוועדה מאשרת את תכנית העבודה בתחומי החדשנות והדיגיטל, ודואגת להקצאת משאבים הולמת למימוש יעדים אלו. בנוסף, הוועדה עוסקת בתחומים נוספים

הקשורים למנהל, לרבות תכנית העבודה השנתית של חטיבת משאבים, תכניות העתודה הניהולית של הבנק, תכנית הפיתוח הארגונית ותכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. בנוסף, הועדה דנה ומאשרת סוגיות כלליות וחריגות הקשורות לתחומי משאבי אנוש ובינוי, כגון תקנים, ניד עובדים, חופשות חריגות ועוד. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות. אחת לשלוש שנים דנה הועדה בריענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקרות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה.

ועדת ניהול הסיכונים מרכזת את פעילות הדירקטוריון בתחומי ניהול הסיכונים, ויוצרת תשתית דיונית בתחום עבור הדירקטוריון. הועדה דנה באסטרטגית הסיכון הכוללת של הבנק, תוך הסתכלות הן על ההווה והן על העתיד. הועדה מפקחת על אופן ניהול הסיכונים בבנק, ועל פעילותה של חטיבת ניהול הסיכונים. על בסיס המלצות הועדה, הדירקטוריון סוקר ומאשר באופן עיתי את מסמך המדיניות לניהול כל אחד מהסיכונים המהותיים, את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים (ביניהם סיכויי איסור הלבנת הון ומימון טרור), ומוודא באמצעות

הרכב וועדות הדירקטוריון

דיונים במסמך הסיכונים הרבעוני המובא לדיון על ידי החטיבה לניהול סיכונים, וכן באמצעות דיונים בדיווחים נוספים המובאים לדיון, כי מדיניות ניהול הסיכונים מיושמת בצורה אפקטיבית בבנק, לרבות פיקוח על עבודת ההנהלה. מעבר לכך, באחריות הדירקטוריון להתוות תרבות ארגונית של ניהול סיכונים וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ויושרה, ולוודא הטמעתם בכל דרגי הבנק. ועדת הלוואות דנה באסטרטגית ניהול האשראי ובמדיניות ניהול סיכון האשראי של הבנק וממליצה לדירקטוריון על אישורם. הועדה מפקחת על עמידת הבנק במדיניות האשראי שאושרה ע"י הדירקטוריון ודנה, ככל שנדרש, בצורך בהכנסת שינויים באסטרטגיה ובמדיניות האשראי. הוועדה עוקבת אחר תמונת מצב האשראי וההתפתחויות בו, לפי דוחות ופרמטרים הנקבעים ע"י הוועדה מעת לעת. הוועדה מקבלת סקירות ענפיות ודנה בהן. לוועדה מוקנות סמכויות לאישור בקשות אשראי, ולאישור מחיקה או ויתור על חובות, הסדרי גביית חובות, וכל הסדר בקשר עם תביעות הקשורות לאשראי, והכל בהתאם לתנאי מסמך מדיניות האשראי. בנוסף, מזה כמספר 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.

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל	ניהול סיכונים ועדת	ועדת הלוואות
מספר דירקטורים חברים בוועדה	5	5	6	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים	4	2	4	2
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	80%	40%	67%	33%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	כן	לא	כן	לא
מספר ישיבות ועדה	27	7	9	11

בנק מסד

ועדת אשראי, עסקים וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, מאזן ותגמול	
מספר דירקטורים חברים בוועדה	6	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3	4
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	50%	67%
האם יו"ר הועדה הוא בלתי תלוי	לא	כן
מספר ישיבות הועדה	9	14



נישורי הדיקטוריון וניסיון

לפי הוראות בנק ישראל (נוהל בנקאי תקין 301 - להלן: "נב"ת"), על הדיקטוריון להיות בעל ידע וכישורים מיומנויות וניסיון נאותים, באופן קולקטיבי, התואמים את האסטרטגיה ומאפייני הפעילות של הבנק. כמו כן, קובע ה"נב"ת, כי לפחות שליש מכלל הדיקטוריון יהיו בעלי "ניסיון בנקאי", לפחות חמישית מכלל הדיקטוריון יהיו בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית", לפחות מחצית מכלל הדיקטוריון 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 הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור בנק ישראל, ובכלל זה גם:

- חוק החברות (סעיף 57) קובע כי מינוי דירקטורים חיצוניים יאושר ע"י האסיפה הכללית.

- בפרק ד' לתקנות ההתאגדות של הבנק ("תקנון הבנק"), נקבעו הוראות בדבר תהליך מינוי הדיקטורים. בהתאם לכך, בתקנה 86 לתקנון הבנק נקבע כי הסמכות למנות דירקטורים הינה בסמכות האסיפה הכללית. עם זאת, התקנון מאפשר גם מינוי דירקטורים על ידי הדיקטוריון, וזאת בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי ובתנאים שנקבעו בתקנה 87 לתקנון הבנק, ובמקרה זה תוקף המינוי הוא עד לתום האסיפה השנתית שתתקיים לראשונה לאחר מועד המינוי. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. כמו כן, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטור, מתפרסמת על כך הודעה מקדימה (ד"ח מידי במג"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, הדיקטוריון רשאי להציע מועמד לדירקטוריון, וכן כל בעל מניות המחזיק לפחות 1% מזכויות ההצבעה, רשאי להציג מועמד. הרכב הדיקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק.

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

הערכת ביצועי הדיקטוריון

הדיקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה מבצע אחת לשנתיים תהליך פנימי של הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדיקטוריון. תהליך ההערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות נוהל בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדיקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדיקטוריון מקיים.

מנגנוני פנייה לדיקטוריון

הדיקטוריון פועל בהיררכיה ניהולית מקובלת - נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים של כל בנק אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדיקטוריון. פניות לדיקטוריון מבוצעות דרך מזכירות כל בנק. העברת נושאים מבעלי המניות לדיקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. כמו כן, 3 מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בחברות הבנות הבנקאיות. בשנת 2020 התקיימו בבנק הבינלאומי 3 ישיבות אסיפה כללית, ובבנק מסד 4 ישיבות אסיפה כללית.

מדיניות תגמול לעובדים

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"), בשנת 2020 אישר הבנק, בחלוף כשלוש שנים ממועד אישורה הקודם, מדיניות תגמול מעודכנת לכלל עובדי הבנק, לרבות עובדים מרכזיים, וכן עקרונות למדיניות תגמול קבוצתית, כאשר מדיניות התגמול לנושאי המשרה מהווה חלק ממנה.

ציות להוראות הדין

משפטיות, ומבצעת את פעילותה העסקית מול הלקוחות, תוך התנהלות עסקית נאותה, בליווי משפטי הולם, תוך הקפדה יתרה על עמידה בכל הוראות החקיקה והרגולציה והמגבלות והחבובות הנגזרות מהן. יתרה מזאת, ננקטת מדיניות של גישה מחמירה כלפי מנהלי הקבוצה ועובדיה בכל הנוגע להפרה מנהלית או פלילית של הוראות הדין החלות על פעילות הקבוצה.

לכלל עובדי קבוצת הבנק, פקידים ומנהלים כאחד, בסניפים וביחידות המטה, קיימת גישה חופשית וישרה לקצין הציות הראשי ו/או למי מטעמו ביחידות השונות שבמחלקת הציות, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים שונים שהתגלו בהיבטי ציות. הפניות נעשות באופן ישיר טלפוני, במיילים, במערכות ייעודיות או באמצעות קבוצות פורומים בנושאים בנקאיים שונים.

מערך הציות הקבוצתי, שבראשה עומד קצין הציות הקבוצתי, מופקד על ויידוא יישום הוראות הדין, לרבות בתחום יחסי בנק - לקוח, אחריות לוודא יישום החקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ומימון טרור, על האכיפה הפנימית בנושא ניירות ערך, על הקוד האתי, על מדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה מול לקוחות, על הוראות 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). מערך הציות הקבוצתי שותף בגיבושם של תהליכי עבודה ע"י אישור נהלים וחוזרים, אישור מוצרים, מערכות ותהליכים חדשים ובייעוץ בהיבטים של גילוי נאות, התנהלות עסקית נאותה, איסור הלבנת הון ומימון טרור ועוד. נוסף על כך, הקבוצה נוקטת מדיניות שמרנית של תיאבון סיכון נמוך ביחס לקשירות הסכמים והתחייבויות

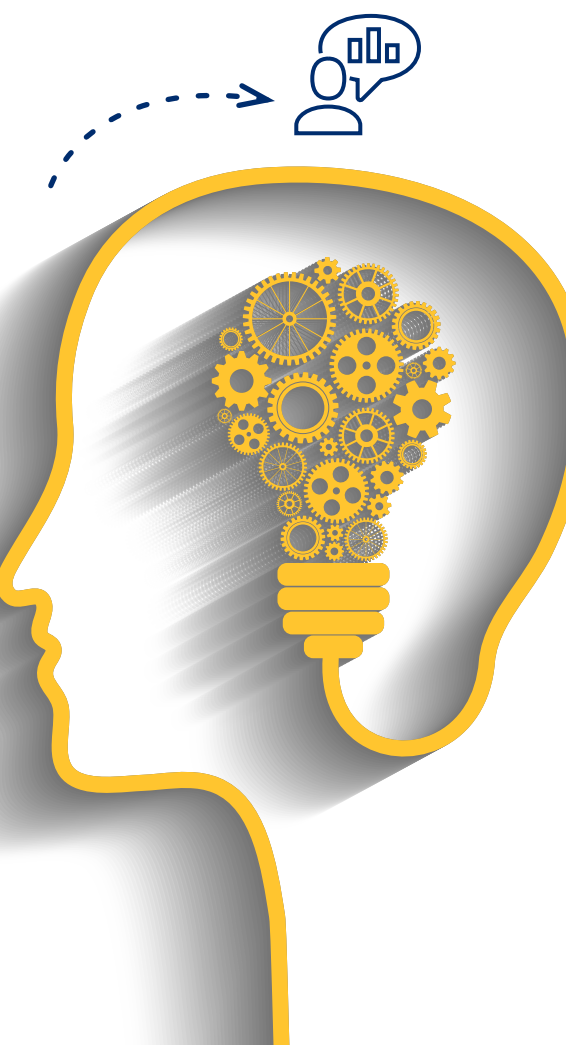
שמירה על הוראות הדין במהלך משבר הקורונה

ההתנהלות הלא שגרתית בתקופת משבר הקורונה, הציבה בפני קבוצת הבנק אתגרים בניהול תהליכי בקרה פנימיים ודרשה תשומת לב והתייחסות מיוחדת למצב. משבר הקורונה דרש ערנות מוגברת מצד הקבוצה על מנת למנוע ניצול לרעה של המשבר למטרת הלבנת הון. מחלקת הציות של הבנק, ערכה בקורות מוגברות, בדגש על איתור, זיהוי וטיפול בפעולות הנחזות כבלתי רגילות. יחידת הציות של הקבוצה ניצלה את משבר הקורונה לייצר תשתיות מיוחדות לטיפול בתחום הלבנת הון. היחידה פעלה בנושאים שהיו עשויים להוות מוקדי אתגר בניהול הסיכונים בקבוצה ושדרשו תשומת לב מיוחדת כמו: סיכונים אשראי, אי הגבלת חשבוניות בגין צ'קים שחוזרים, סיכונים הונאה וסייבר וניהול אפקטיבי של עבודה מרחוק.

בנוסף, בשל המצב פעל בנק ישראל לקבוע הנחיות רגולטוריות ייעודיות. בהתאם, הקבוצה התמקדה בהטמעת הנחיות אלו, לרבות: ביטול דרישת הון של 1% על הלוואות דיור שהועמדו בתקופת הקורונה, סיוע לעסקים קטנים ובינוניים דרך קרנות של הלוואות בערבות המדינה עד גובה הערבות, ועידוד הבנקים לעבוד עם



הלווים להתאמת תנאי האשראי ודחיית תשלומים ללווים, הקלות בדרישות תיעוד בפעילות מתן אשראי או פעילות ייעוץ ועוד. כחלק מתהליך ההטמעה של הוראת בנק ישראל, יחידת הציות של הקבוצה הוציאה לכל העובדים חוזרים ליישום אפקטיבי של ההוראות, נערכו בזום הדרכות אינטנסיביות בנושא ציות ויישום של הוראות בנק ישראל למנהלי החטיבות, נאמני הציות ולעובדים. הקבוצה נקטה במספר רב של צעדים למחזור החשיפה לסיכונים ובין היתר חיזוק ושיפור מנגנוני ההגנה המופעלים במערכות הבנק, וכן בעקבות המעבר החלקי לעבודה מרחוק, הוגבר הניטור על כלל הפעילות והועלתה מודעות העובדים לפעילות תקינה, לבקורות הקיימות ולאיומים החדשים. בנוסף, בשל אילוצי התפשטות הנגיף, חלק מהפעילות בסניפים הופנתה לאמצעים דיגיטליים. הקבוצה איפשרה הרחבה של שירותי בנקאות בערוצים הדיגיטליים (כמו הרחבת האפשרויות לפתיחת חשבון מקוון, הגדרות מוטב בחשבון ועוד), בהתאם לתהליכי הניטור והבקורות שנקבעו על ידי יחידת הציות של הבנק.



הבנק הבינלאומי

- הושלמה קליטת פונקציית הציות של בנק מסד במערך הציות הקבוצתי.
- בוצעה פעילות לשיפור ממשקי העבודה עם יחידות משיקות, כגון מחלקת ניהול הסיכונים.
- במהלך השנה בוצעו מגוון הכשרות בתחומי הציות והעלאת המודעות לחשיבותו. ההכשרות בוצעו במסגרת 13 קורסים של מחלקת ההדרכה הקבוצתית בהם השתתפו מגוון רחב של עובדי הקבוצה מיחידות עסקיות שונות, וכן במסגרת ימי עיון לנאמני הציות.
- התקיימו הכשרות בנושא ניהול סיכונים בקרב העובדים כאשר כ-97.7% מהעובדים בקבוצה השלימו את הלומדות FATCA ו-CRS, כ-86% השלימו את לומדת סיכון התנהלות עסקית כחלק מסיכונים הציות, ו-90.5% מהעובדים בקבוצה השלימו את הלומדה לאבטחת מידע.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
הבינלאומי	
• עדכון מסמך המדיניות	בוצע
• קליטת פונקציית הציות של בנק מסד (למעט פונקציית האכיפה הפנימית בדיני נירות ערך שתמשיך לפעול באופן עצמאי במסד)	בוצע
• ייעול תהליכי עבודה עם יחידות משיקות (היחידה לפניות הציבור, מנהלי סיכון וכו')	בוצע
• מערכת מרוץ - הוספת טופס בקרה רביעי ושינוי מפרט הבקורות	בוצע

יעדים לעמידה בהוראות דין לשנת 2021

- עריכת סקר תשתיות בתחום הציות כולל התייחסות למסד ולשאר חברות הבנות - התחיל ב-2021 ויסתיים ב-2022.
- מערכת המרוץ - עדכון וטיוב הבקורות בתנאי הרגולציה המשתנים.

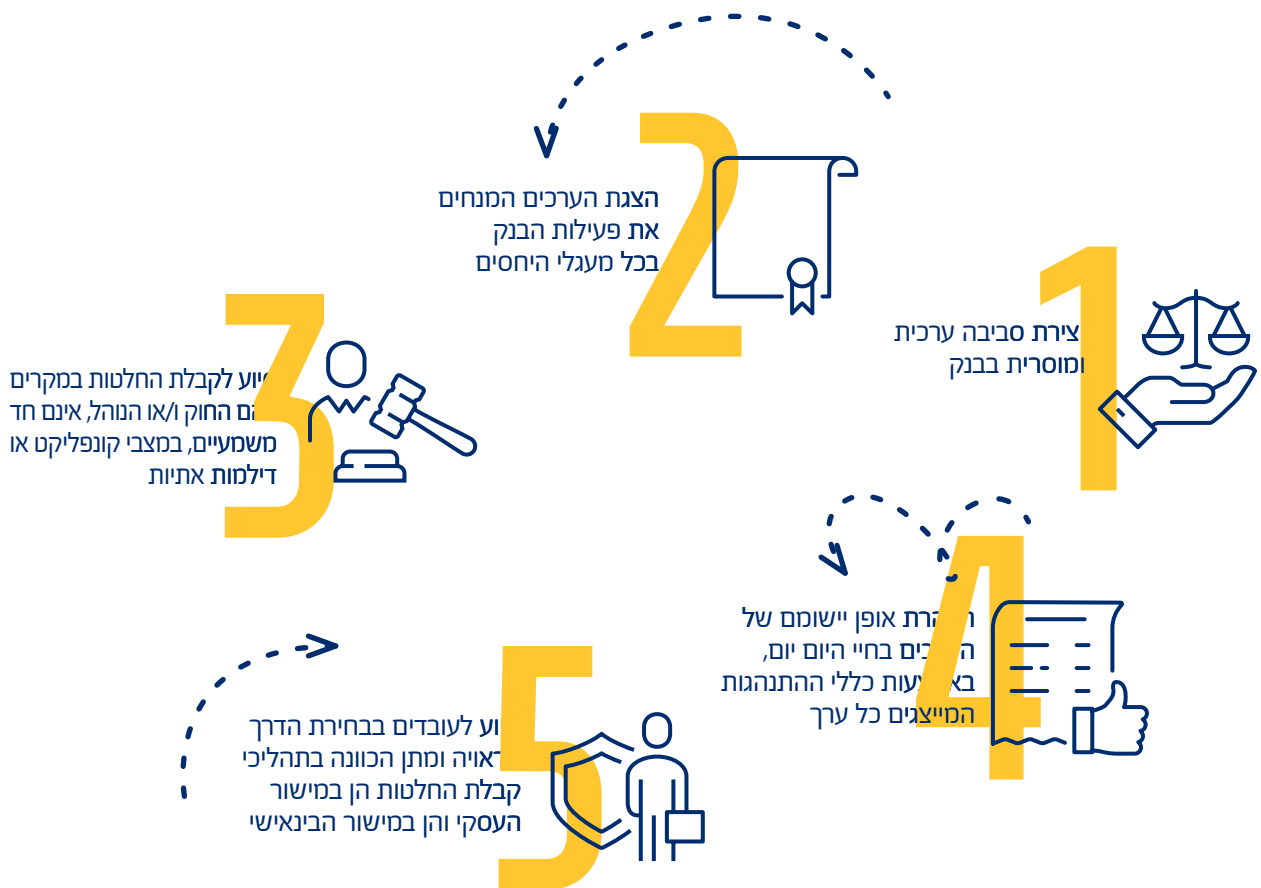
אתיקה - מצפן הערכים של הבינלאומי

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

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

הקוד האתי של קבוצת הבינלאומי מושתת על ערכים של יושרה, הוגנות, אמינות, מצוינות, אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות, פתיחות, וכבוד האדם. הקוד האתי מבטא את רוח קבוצת הבינלאומי החותרת להצבת רף גבוה באשר למה שראוי ונכון לשאוף אליו. הקוד מהווה בסיס מוסרי לפעילות העסקית של הבנק ומשמש מצפן לכל עובדי הקבוצה בכל הדרגים בעבודתם היום-יומית

המטרות המרכזיות של הקוד האתי



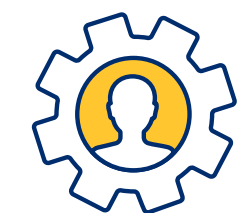


פעילות הבנק להטמעת הקוד האתי

במסגרת פעילות הקבוצה לקידום והטמעת תרבות אתית, הוקמו ועדות אתיקה (בראשות אחד מחברי הנהלת כל בנק) האחראיות להטמעת הקוד ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכיו. הועדות מקיימות פגישות רבעוניות קבועות, וכן פגישות נוספות על פי דרישה. יו"ר הוועדה בבנק הבינלאומי הוא ראש חטיבת המשאבים, בבנק מסד ראש אגף הבנקאות, ובמת"ף ראש אגף שו"ת. בנוסף, בכל בנק מונו ממוני אתיקה מטעם הנהלת הבנק הבינלאומי אשר אחראים על הפעילות השוטפת להטמעת הקוד האתי ועדכון, וכן הנהלים הנלווים.

כמו כן, במטרה להטמיע את הקוד האתי ותכניו בקרב העובדים, הבנק הבינלאומי מנגיש את תכני האתיקה בקבוצה למנהלים ולעובדים באמצעות הפורטל הארגוני בכל בנק באופן קבוע. 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 כאשר בשנת 2020, שלא כחלק מהריענון השוטף, כ-170 מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה. כל חברה בקבוצה בוחרת בערוצים שונים נוספים לקידום והטמעה של תחום האתיקה בקרב עובדיה (בהסכם העבודה, כנסי עובדים, מיילים וכו'). כל עובד חדש בקבוצה לומד את הקוד האתי עם כניסתו לתפקיד. התקופה בה כל עובד נדרש לרענן את היכרותו עם הקוד משתנה בין החברות בקבוצה (בין שנה לשלוש שנים).



מנגנונים וערוצי דיווח

העובדים יכולים לפנות לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים באופן שוטף בין היתר באמצעות הפורטל הארגוני. בנוסף עומדות לרשות העובדים דרכי פניה נוספות בנושאי אתיקה - ניתן לפנות אל אחד ממסודות 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 למסודות האתיקה גם באופן אנונימי. דרכי הפניה ושמות חברי ועדת האתיקה מפורסמים באמצעים שונים במערכת התקשורת הפנימית והן באמצעות עזרי הטמעה שונים לעובדים.

דרכי הפניה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. במידה ומנהל או עובד רוצה לשמור על אנונימיות בעת הפניה, הקבוצה מאפשרת זאת. כדי להבטיח שהעובדים הפונים לא יינזקו או יפגעו בגין הדיווח, הקבוצה מאפשרת לעובדים לדווח בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקי של הבנק, טוהר מידות ובקורות לדיווח כספי. לשם כך, מינו דירקטוריון הבנק הבינלאומי ודירקטוריון בנק מסד את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת הפנימית לממונה על תלונות עובדים בקבוצה. ראש חטיבת משאבים והממונה על תלונות העובדים אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.



הפעילות בשנת 2020

הבנק הבינלאומי

- בשנת 2020 יושם תהליך הטמעת הקוד האתי בקרב העובדים באמצעות לומדה אינטראקטיבית נושאת פרסים, אשר עודדה שיח פורה בקרב העובדים לגבי דילמות אתיות שהועלו באמצעותה ודרכי פעולה מומלצות אשר על פיהן התבקשו העובדים להגיב. מהלך זה הוביל לתרגול דרכי פעולה באירועים אתיים ולהטמעת הקוד האתי בפועל.
- כלל העובדים והמנהלים ביצעו בהצלחה לומדת מניעת מעילות ותפקידו של הממונה על תלונות עובדים.
- כמדי שנה וכחלק מהטמעת הקוד האתי, לקראת סוף חגי תשרי הופץ לוח שנה שולחני לכל העובדים ברוח הקוד האתי המטמיע את הערכים של הבנק הבינלאומי ומשמעותם.

בנק מסד

על מנת לוודא היכרות של העובדים עם הקוד האתי, מדי שנה יוצא חוזר פנימי בנושא. אחת למספר שנים נדרשים העובדים לעבור בנוסף לומדה דיגיטלית בנושא.

שמירה על טוהר המידות

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

ניהול הסיכונים ובקרתם מתבצעים בקבוצה באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שליטה, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיושמים באמצעות שלושה קווי הגנה:

קו ההגנה הראשון - שמקיימים האחראים על יצירת הסיכון וניהולו.

קו ההגנה השני - שמקיימות יחידות החטיבה לניהול סיכונים והבקרה הבלתי תלויות.

קו ההגנה השלישי - שמקיימים מערך הביקורת הפנימית והחיצונית.

עובדי קבוצת הבינלאומי עוברים הדרכות מתוקשבות בנושאי אתיקה, ציות וניהול סיכונים באמצעות לומדות מגוונות בתחומים שונים, המיועדות לעובדים שונים. במרבית מהתחומים יש צורך לרענן את ההכשרה באופן תקופתי (מדי שנה עד שלוש שנים), בהתאם לנדרש. בין התחומים בהם עוברים העובדים הכשרות באמצעות לומדות ניתן למנות: אבטחת מידע, הלבנת הון, מעילות והונאות, ניהול סיכון התנהלות עסקית וסיכונים FATCA ו-CRS.

מערך הביקורת הפנימית של קבוצת הבינלאומי, בודק במסגרת הביקורות המבוצעות על ידו, בין היתר, את החשיפה לסיכונים מעילות והונאות. תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים לסוגיהם לרבות סיכונים מעילות והונאות. עובדי הקבוצה נחשבים עובדי ציבור בכל הנוגע לקבלת מתנות וחולות עליהם הוראות חוק העונשין בדבר איסור קבלת שוחד. לפיכך, מתנות או הנחות שהן מעבר להנחות סבירות הניתנות ע"י לקוח או ספק, עלולות להיחשב כמתן טובת הנאה אסורה, על כל המשתמע מכך. 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

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.

מועבר להנהלות הבנקים לצורך נקיטת צעדים כנגד האחראים ונמסר דיווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. דו"חות הביקורת נבחנים על ידי ועדה ייעודית בראשות ראש חטיבת משאבים ובהשתתפות חברי הנהלה נוספים ומנהלים בכירים אחרים, אשר ממליצה על אופן הטיפול המשמעותי בעובדים שנמצאו אחראים בדו"חות הביקורת להתנהגות החורגת מהנהלים, מהוראות החוק ומהקוד האתי של הבנק.

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 ממשאבי אנוש לקבלת no objection מקצין הציות הראשי בחטיבה לניהול סיכונים ומהביקורת הפנימית. זאת במטרה לוודא שלא היו בגינו אירועים העלולים למנוע את קידומו.





מניעת ניגוד עניינים

בקבוצת הבנק מיושם נוהל למניעת ניגודי עניינים, המפרט את המותר והאסור ביחסים מול לקוחות וספקים. זהו נוהל מחייב, החל על כל עובדי הקבוצה. 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 וישנם 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 להצהיר ולדווח במערכת שהוקמה במיוחד לעניין זה על קיום /אי קיום חשבונות המתנהלים על ידי מקורביו בבנק בו הוא עובד. הקבוצה משקיעה משאבים רבים בכדי להבטיח כי עובדי הבנק מודעים לאיסור להזרים ו/או לאשר פעולות בחשבונות המדווחים כמקורבים להם. כמו כן, ישנם נהלים והסדרים מיוחדים באשר למניעת ניגוד עניינים של נושאי משרה, הכוללים כללים מפורטים בעניין גילוי צדדים קשורים וטיפול הבנק בנושא.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
הבינלאומי	
• עדכון ואשרור הקוד האתי של הבנק הבינלאומי - בהתאם להחלטת הבנק, אחת ל-3 שנים נבחנת רלוונטיות ועדכניות הקוד האתי. ב-2020 תבוצע בחינה של הנושא בשיתוף העובדים ובעלי תפקידים רלוונטיים בבנק	בוצע
• בניה והפצה של תכנית הטמעה של הקוד האתי הכוללת ערכה למנהל, משחק ידע חוצה בנק וכנסי מנהלים	בוצע
• ביצוע ומעבר בהצלחה של כלל העובדים והמנהלים על לומדת מניעת מעילות ותפקיד הממונה על תלונות עובדים	בוצע
מסד	
• הוצאת תקשור ריענון לכלל עובדי ומנהלי הבנק בנושא אתיקה	בוצע

יעדים לפעילות שמירה על טוהר המידות שנת 2021

- הבנק הבינלאומי**
- הוצאת תקשור ריענון לכלל עובדי ומנהלי הבנק בנושא אתיקה.
 - מתן שירות איכותי על ידי כל אחד ממוסדות האתיקה הכולל ייעוץ, הנחייה והכוונה.
 - מיסוד פינה קבועה בנושא אתיקה בפורטל הארגוני לצורך זמינות המידע והטמעתו באופן שוטף.
- בנק מסד**
- ריענון של ערכי הקוד האתי לכלל עובדי הבנק באמצעות חידון "אתגר האתיקה".

המשכיות עסקית

היערכות להמשכיות עסקית היא גורם הכרחי לשמירה על יציבותו הפיננסית של הבנק ועל יכולתו לשרוד ולתפקד גם בשעת חירום ובמצבים שונים של אסון או נשל. הערכות זו מהווה פועל יוצא ממחויבותו של הבנק למתן שירות ללקוחותיו ולשמירה על נכסי הלקוחות ועל המפקידים והמחזיקים בניירות ערך של הבנק, להענקת סביבת עבודה בטוחה לעובדיו גם בשעת חירום ולקיום הוראות ניהול בנקאי תקין והמלצות ועדת באזל.

היערכות להוראות ניהול בנקאי תקין 355 בנושא, נערכה הקבוצה להתאוששות ממקרה אסון והמשכיות עסקית במצבי חירום שונים. חבר הנהלת הבנק הבינלאומי וראש החטיבה לניהול סיכונים אחראי לריכוז הנושא באופן קבוצתי, ובאמצעות היחידה לניהול סיכונים תפעוליים והמשכיות עסקית מתבצעת בבנק היערכות אשר מורכבת מכמה מדבכים:

- גיבוש מסמך מדיניות בנושא המשכיות עסקית, שנדון ומאושר על ידי הנהלת הקבוצה פעם בשנה ועל ידי דירקטוריון הקבוצה לפחות פעם בשנתיים.
- הכנת מסמך מסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית, הכולל פירוט לגבי תשתיות טכנולוגיות נאותות, גיבוש והטמעת תכניות פעולה מקיפות ותשתית נהלים תומכת. המסמך נדון בהנהלה ומאושר על ידי לפחות פעם בשנה.



סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
קיום דיון בנושא ההיערכות להמשכיות עסקית אחת לרבעון	בוצע
מסירת דיווח, במסגרת דו"ח הסיכונים הרבעוני להנהלה ולדירקטוריון, אודות פעילות הבנק וחברות הבנות בתחום ההמשכיות העסקית	בוצע
קיום תרגילי המשכיות עסקית בהתאם לתכנית תרגול רב שנתית שנקבעה	התרגילים בוצעו. חלקם במתכונת שונה לאור משבר הקורונה.

יעדים לפעילות ההמשכיות העסקית לשנת 2021

- קיום תרגילי המשכיות עסקית בהתאם לתכנית תרגול רב שנתית שנקבעה.
- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית בבנק - החל ב-2021 ויסתיים ב-2022.
- עדכון מסמך תרחישי הייחוס (כגון: מלחמה, רעידת אדמה ופנדמיה).

- 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 תכניות הפעולה ותיקי החירום של יחידות הקבוצה.
- קיום פורום הערכות לשעת חירום קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות ההמשכיות העסקית של כל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון.

- דיווח רבעוני בהנהלה ובדירקטוריון בנושא המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.
- גיבוש תכנית 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 ועוד בכל הקבוצה.
- בחודש נובמבר 2020, אישרה קבוצת הבנק מסמך מדיניות בנושא המשכיות עסקית אשר במסגרתו הוגדרו המטרות והיעדים בנושא, אופן יישומם, תחומי אחריות וסמכויות, פעילות הקבוצה לשימור רמת המוכנות, פירוט תרחישי חירום ומצבי כשל, מסגרת העבודה לדיווח וניהול המשכיות עסקית.



המשכיות עסקית במשבר הקורונה

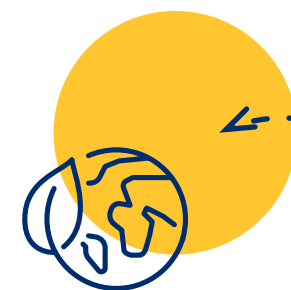
משבר הקורונה הציב בפני המשק הישראלי, ולמעשה בפני מרבית מדינות העולם אתגרים עסקיים חסרי תקדים בתחום ההמשכיות העסקית. הבנק, כמוסד חיוני פעל להבטיח רציפות והמשכיות עסקית לטובת לקוחותיו ועובדיו, ולנהל את המשבר באופן שוטף בדרגים שונים (לרבות הנהלה ודירקטוריון).

בזמן המשבר, הקבוצה הקפידה על יישום הנחיות משרד הבריאות ובנק ישראל. במסגרת השמירה על ההמשכיות העסקית, נקטה הקבוצה בשורה של צעדים לשמירה על הנחיות הריחוק החברתי ושמירה על בריאות העובדים. הצעדים כללו, בין היתר, פיצול יחידות, שימוש בעבודה מרחוק ויצירת "קפסולות" או עבודה בצוותים, תוך הקפדה על ניהול הסיכונים וקיום בקורות.

כמו כן, על מנת לאפשר המשך פעילות עסקית והענקת שירות איכותי ללקוחות במהלך תקופת הקורונה, הקבוצה הרחיבה את הפעילויות הבנקאיות אותן ניתן לבצע באמצעות הערוצים הישירים כמו אתר הבנק, אפליקציה ומוקד שירות ייעודי, גובשו ויושמו הקלות רגולטוריות והקלות ייחודיות לבנק עבור הלקוחות. בנוסף, לאורך כל התקופה נערכו פעילויות בקרה לצמצום סיכונים אשראי ונדילות שעלולים היו לפגוע בפעילות השוטפת של הבנק.



משקיעים בסביבה ובקהילה שולנו





משבר הקורונה פגע באופן משמעותי ברבים מספקי הבנק, כמו בחלקים נרחבים במשק הישראלי. במסגרת הקשר הייחודי של הקבוצה עם ספקיה, גם לאור המשבר התגייסה הקבוצה לסייע לספקים שלה. במסגרת זו, פעלה הקבוצה להקדים תשלומים ולהאיץ תשלומי חשבוניות שהתקבלו.

בשל הפגיעה במשק הישראלי, פעלה הקבוצה להעמיק את הרכש של מספקים מקומיים. בנוסף, פנתה הקבוצה לעסקים ישראלים קטנים על מנת לרכוש את מוצרי המיגון וההיגיינה שנדרשו לצורך שמירה על ההמשכיות העסקית כגון מסכות, אלכוהול, מרחמים, מגבונים חיתוי, כפפות ועוד. התשלום על מוצרים אלו בוצע באופן מיידי.

פרופיל ספקי הבנק

- בשנת 2020 קיימה הקבוצה קשרי עבודה עם 2,545 ספקים.
- 242 (כ-9.5%) מבין הספקים איתם עבדה הקבוצה בשנת 2020 הם ספקים חדשים איתם הקבוצה לא עבדה קודם לכן.
- פורטפוליו ספקי הקבוצה מאפשר לה לתרום לפיתוח והנעה של הכלכלה הישראלית. הקבוצה מקפידה על ביצוע רכש "כחול-לבן", ולכן גם השנה מרבית הספקים (כ-97%) היו ספקי ישראלים. בנוסף, במסגרת פעילות הקבוצה לעודד את מגזר העסקים הקטנים, 1,075 (42% מהספקים) היו ספקים קטנים.

בשנת 2020 קבוצות הרכש המרכזיות (86% מכלל הרכש הקבוצתי) היו:



קבוצת הבנק הבינלאומי מנהלת את שרשרת האספקה שלה באופן אחראי, הן על ידי יחס הוגן ואות לספקים, והן על ידי בחירה אחראית של ספקים, שירותים ומוצרים. קבוצת הבנק מנהלת מערכות יחסים ארוכות טווח, הוגנות ואחראיות מול ספקים ומותני השירות שעמם הקבוצה עובדת, ומצפה לעמידה בסטנדרטים ניהוליים וחברתיים גבוהים ביותר מצד הספקים.

בשנת 2019 אימצה הקבוצה מדיניות רכש אחראי. המדיניות מסדירה את העקרונות לבצוע רכש אחראי, לניהול תהליכי הרכש ולקיום מערכות יחסים הדדיות ואחרות טווח בין הקבוצה והספקים. בנוסף, המדיניות קובעת כי יש לשלב שיקולי אחריות תאגידית, 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 סביבתיים וחברתיים בהתנהלות הספקים, המסייעים בבחירת הספקים המתאימים ביותר לקבוצה. תהליך הרכש בקבוצת הבנק נעשה באופן שקוף תוך יידוע הספקים והמציעים על אופן ההתנהלות עימם. ניהול הרכש נעשה לאור עקרונות של הוגנות, טוהר מידות, שמירה על זכויות עובדים והדדיות.



הקבוצה פועלת ליצירת מערכות יחסים אמיתות 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 הספקים, יצירת הדדיות אמיתית ודיאלוג מתמשך וכן המתנהל באמצעים מגוונים בין הקבוצה לבין הספקים.

ככלל, 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. הרכש בבנק נחלק לארבע קטגוריות: רכש טכנולוגי, רכש בתחומי כוח אדם, רכש כללי ורכש בינוי ונדל"ן.

בטרם ביצוע כל התקשרות, מחלקת הרכש הקבוצתי מבצעת סקירה מקיפה על השוק והחברות המציעות. סקירה זו נועדה לאפשר למחלקת הרכש לבחור את הספקים המתאימים ביותר עבור הקבוצה. לאחר בחירת הספק, הוא נדרש להציג בעת קליטתו במערכת הרכש, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה, אישור של ח"ח שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדון, ואישורים נוספים בתחומי שמירה על סודיות, מניעת הטרדה, שמירה על ביטחון ובטיחות, קידום שוויון הזדמנויות, וכן שמירה על איכות הסביבה ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה.

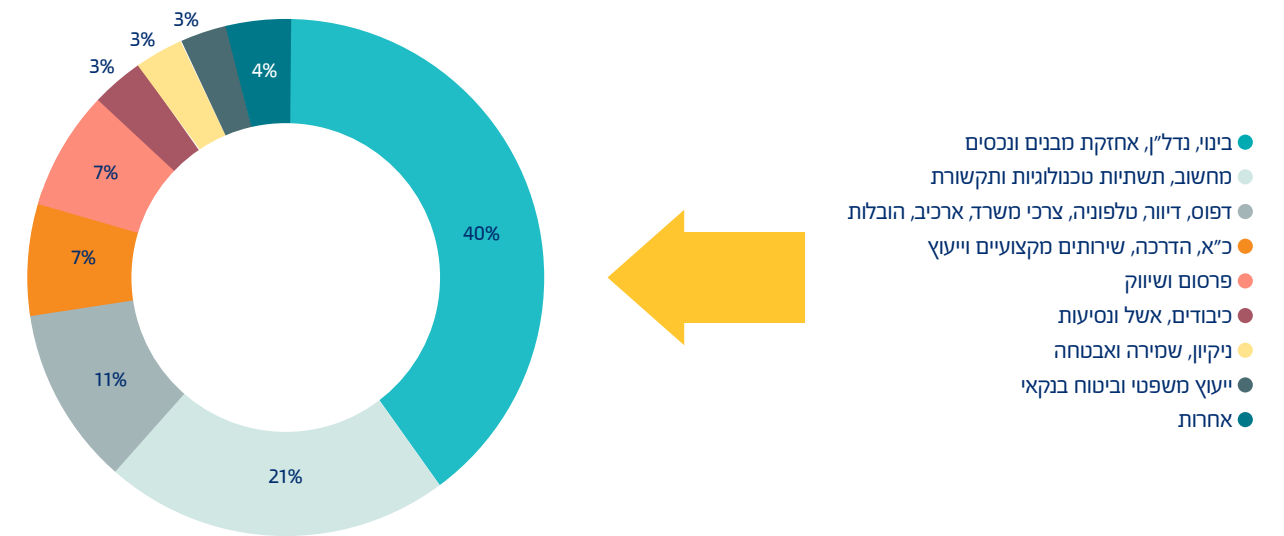
כחלק ממדיניות הבנק לעידוד תחרות
והתייעלות, תקופת ההתקשרות
המרבית עם כל ספק מוגבלת ל-7
שנים רצופות או 7 שנים נפרדות
במהלך 10 שנים



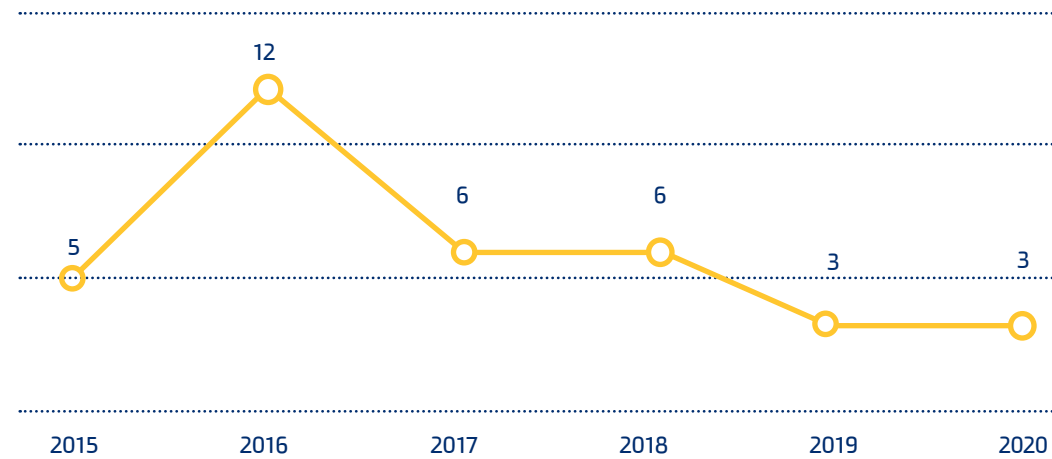
כחלק ממדיניות הקבוצה לעידוד תחרותיות והתייעלות, תקופת ההתקשרות המרבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים. זאת, למעט מקרים חריגים המוגדרים בנוהל ההתקשרויות של הבנק. נוהל זה מעודד ספקים חדשים להיכנס לשוק, לצבור ניסיון יחידו בעבודה עם הסקטור הבנקאי, ובכך מקדם את היכולת שלהם לגדול ולצמוח. מלבד זאת, הקבוצה מקפידה 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 הקבוצה להעביר את התשלומים מהר ככל הניתן לספקים מורג קבלת דרישת התשלום, ובכל מקרה לא יאוחר מ-45 יום. מלבד זאת, קבוצת הבנק מגלה אכפתיות ותמיכה בספקים בשעת משבר ופועלת תור שיקול דעת.

קבוצות רכש עיקריות 2020



מספר תלונות קבלנים מתועדות 2015-2020



במהלך שנת 2020, התקבלו שלוש תלונות על תנאי העסקה של עובדי הקבלנים. כל התלונות נבדקו, ושתיים מתוכן נמצאו מוצדקות. התלונות נבדקו אל מול הקבלנים, והטיפול בכל התלונות הגיע למיצוי לשביעות רצונם של המתלוננים.

סטטוס יעדים בתחומי שרשרת האספקה לשנת 2020

יעדים	סטטוס
ביצוע תהליך מקיף להטמעת מדיניות הרכש החדשה בתהליכי ונהלי הרכש הקבוצתיים	נדחה ליישום בשנת 2021, עקב משבר הקורונה
המשך ביצוע רכש מארגונים חברתיים	בוצע
ביצוע בדיקה תקופתית על חברות קבלני כח האדם עימן מתקשר הבנק	בוצע

יעדים לפעילות שרשרת האספקה לשנת 2021

- הרחבת רכש מארגונים חברתיים ועמותות המעסיקות אנשים עם מוגבלויות, תוך חשיפת פעילותם והתוצרים שלהם בפורטל הארגוני לכלל העובדים.
- ביצוע כנסים מקצועיים לספקים בהתאם למגבלות והנחיות משרד הבריאות.
- העמקת הקשר עם הספקים באמצעות פגישות אישיות עימם וסיורים באתריהם, ויצירת דיאלוג להבנת הצרכים המשתנים.
- ביצוע תהליך מקיף להטמעת מדיניות הרכש החדשה בתהליכי ונהלי הרכש הקבוצתיים.



הגנה על זכויות עובדי קבלן

בשנת 2020 התקשרה הקבוצה עם 13 ספקי כח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (9 ספקי ניקיון וארבעה ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 252 עובדים (לא כולל עובדים המועסקים על ידי חברות ניהול הנכסים בהם יושבים משרדי הקבוצה). העלייה בהיקף עובדי הקבלן ביחס לשנה שעברה נבעה מהצורך בתגבור כוחות האבטחה בסניפים בתקופת הקורונה במטרה לאפשר המשכיות במתן השירותים לציבור הלקוחות, תוך שמירה על בריאות הלקוחות ועמידה בהנחיות משרד הבריאות למניעת התקלות. הקבוצה לא מתקשרת עם ספקי כח אדם בתחומים אחרים. ספקי כח האדם מהווים כ-0.5% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק.

גם בשנת 2020, הבנק ערך בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שגר מוסמך. הבדיקה מבטיחה כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים, מצייתים לציווי ההרחבה הרלוונטיים וחוקי העבודה



בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב - 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור עקרון הקבוצה של הוגנות ושמירה על זכויות עובדים, גובש נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלני כח 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 בעבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין. כבכל שנה, גם בשנת 2020, הקבוצה ערכה בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שגר מוסמך. הבדיקה מבטיחה כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים, מצייתים לציווי ההרחבה הרלוונטיים וחוקי העבודה, ומבצעת, בין היתר, באמצעות בדיקה מדגמית של תלושי שכר.

עם תחילת עבודת הספק בקבוצת הבנק, הוא נדרש ליידע את כל עובדיו המועסקים בחצרות הקבוצה על פרטי קשר ישירים של גורם מטעם הקבוצה אליו ויכול 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 ע"פ לוחות זמנים המוגדרים בנהל. הקבוצה מתחייבת לפי חוק לתעד את הפנייה, לבדוק אותה באופן יסודי, לפנות בכתב לקבלן וכמובן להשיב למתלונן תשובה.



צריכת חשמל והתייעלות אנרגטית

אנרגיה היא המשאב הסביבתי המהותי שנמצא בשימוש על ידי הקבוצה על ידי צריכת חשמל. 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 האנרגיה בקבוצה. המערך פועל לבניית מדיניות ונהלים לניהול משאבים ושימוש באנרגיה.

צריכת חשמל המופק מגז טבעי

בשנים האחרונות החלה קבוצת הבינלאומי להשתמש בחשמל המסופק על ידי חברת "דוראד" (המפיקה את החשמל על בסיס גז טבעי ובסיס תמהיל דלקים "נקי" יותר בהשוואה לחשמל המופק מחברת החשמל) לצריכת החשמל בחלק מסניפי הבנק. בשנת 2020, כ-81.5% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מדוראד. צריכת חשמל מדוראד חוסכת כ-25% מפליטות גזי החממה עבור כל קוט"ש בהשוואה לצריכת חשמל מחברת החשמל.

2015	2016	2017	2018	2019	2020	
27,110,604	24,029,960	17,121,672	16,425,227	16,649,875	16,167,246	צריכת חשמל (קוט"ש)
131,271	120,308	89,234	83,975	83,118	81,800	שטח (מ"ר)
206.52	199.74	191.87	195.6	200.32	197.64	צריכת קוט"ש למ"ר (עצימות אנרגטית)

מבנים בקבוצת הבנק

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

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

- **התקנת מפסק ראשי למעגלי התאורה והכוח.**
 - **התאמת עוצמת הארה** למאפייני הפעילות ודילול נורות.
 - **התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג** במקומות רלוונטיים.
 - **הקמת מרכז בקרה** אחד השולט על כיבוי והדלקת המערכות מרחוק.
 - **שימוש בגופי תאורה חסכוניים** - בשנים האחרונות הקבוצה השלימה מהלך של החלפה הדרגתית של גופי התאורה ברוב הנכסים לתאורת LED.
 - **התקנת בקרים למערכות המיזוג** למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה.
- במהלך שנת 2020 המשיכה הקבוצה בתהליך החלפת מערכות מיזוג אוויר (צ"לר) ישנות בחלק מהסניפים בהם יש לה שליטה תפעולית. במסגרת זו הוחלפו המערכות הישנות בצ"לרים חדשים ויעילים יותר מבחינה סביבתית ואנרגטית.

בעלות קבוצת הבנק ישנם מבנים רבים אשר מייצרים צריכת חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. ניהול יעיל וחסכוני מביא עמו משקל סביבתי וכלכלי משמעותי. מלבד זאת, הבנק מאמין כי יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדי סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר אשר מייצרת שביעות רצון גבוהה יותר ומביאה עימה תועלות לכולם

ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה

בקבוצת הבינלאומי ערים להתרחשויות הסביבתיות, בין אם ברמה הגלובאלית או ברמה המקומית. שינויי האקלים צפויים להשפיע על כל תחומי החיים ועל אוכלוסיות רחבות. גם בישראל, בנוסף למצוקת זמינות המשאבים ההולכת וגוברת, צופים המומחים עליה של פני הים, פגיעה במקורות המים ושינויים במערכות אקולוגיות. לתהליכים סביבתיים אלה יכולה להיות השפעה על הסביבה העסקית של הבנק, הן על לקוחותיו והן על יציבותו הפיננסית. כגוף פיננסי המעניק שירותים ברמה הארצית, הקבוצה רואה חשיבות רבה בהירתמות למען מניעת והאטת התהליכים השליליים הללו והשפעתם. כפועל יוצא, הקבוצה לוקחת בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילות השוטפת.

ביחס לניהול העצמי של הקבוצה, ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנוצרות בפעילותנו הן בעלות אופי תפעולי-משרדי. לפיכך, ההשפעות התפעוליות בעלות המשמעותיות הסביבתיות בפעילות הקבוצה נובעות בעיקר מצריכת חשמל לתפעול הנכסים; שימוש בדלק לצרכי התחבורה; צריכת נייר לביצוע פעילות משרדית ועסקית; וייצור פסולת משרדית מפעילות היומיום. לצד השפעות ישירות אלה, הקבוצה תורמת באופן עקיף לשינוי האקלים, זאת בעיקר כתוצאה מפליטה ישירה ועקיפה של גזי חממה, הנובעים בעיקרם מצריכת דלק וחשמל.

צריכת חומרים

נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בפעילות השוטפת של הבנקים בקבוצה ועל כן, קבוצת הבינלאומי מנהלת משאב זה בהתאם לתפיסה כוללת של שימוש יעיל, צמצום צריכה והגדלת המחזור. כמו כן, צריכת נייר קשורה באופן ישיר לצריכת טונר 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 ליעיל את צריכת הנייר 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.

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 חסכוניים בצי הרכב ופועלת להרחבת היצע מכונות אלה, תוך תקשור יתרוניתהן לעובדים לצד הנגשת מידע על נהיגה חסכונית ובטוחה.

להלן הפעילות בצריכת דלק לשנת 2020

בשנת 2020 צי הרכב הקבוצתי מנה 367 כלי רכב, מתוכם 244 (כ-67%) הם רכבים בעלי צריכת דלק חסכונית (לפי מנוע נמוך מ-1500 סמ"ק / ליטר היברידי).

לשנת 2020 רכבי הקבוצה צרכו 889 מ"ל דלק (בנזין), ו-576 ליטר סולר.

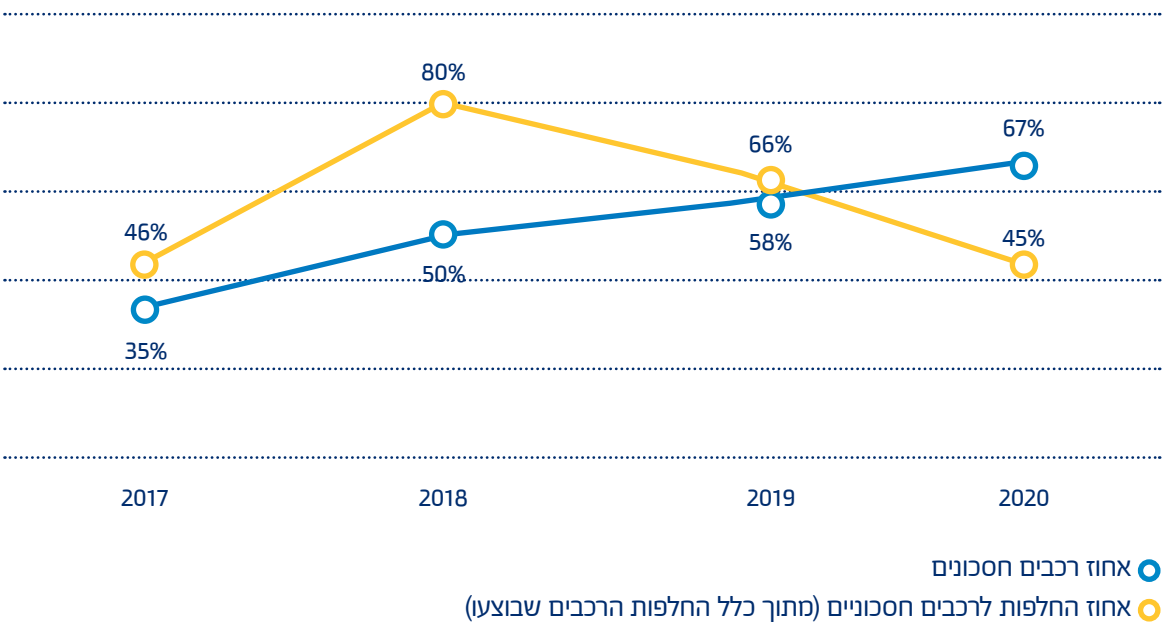
67%

889

45%

מכלל החלפות הרכב שבוצעו בקבוצה מהלך 2020, 45% היו החלפות לרכבים חסכוניים.

אחוזי רכבים חסכוניים בדלק 2017-2020



מחזור פסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:



ממוחזר. הטונרים שנצרכים בקבוצה חלקם טונר ממוחזר וחלקם טונר מקורי, כאשר ישנה העדפה לצריכת טונר ממוחזר. במהלך השנה נקנו 5,383 יחידות טונר, כאשר כ-400 יחידות מתוכם הם מלאי חירום שנרכש בשל משבר נגיף הקורונה. בנוסף, 4,974 יחידות מתוך הטונרים שנרכשו היו טונרים ממוחזרים, ואילו רק 407 היו טונרים מקוריים (כ-7% בלבד).

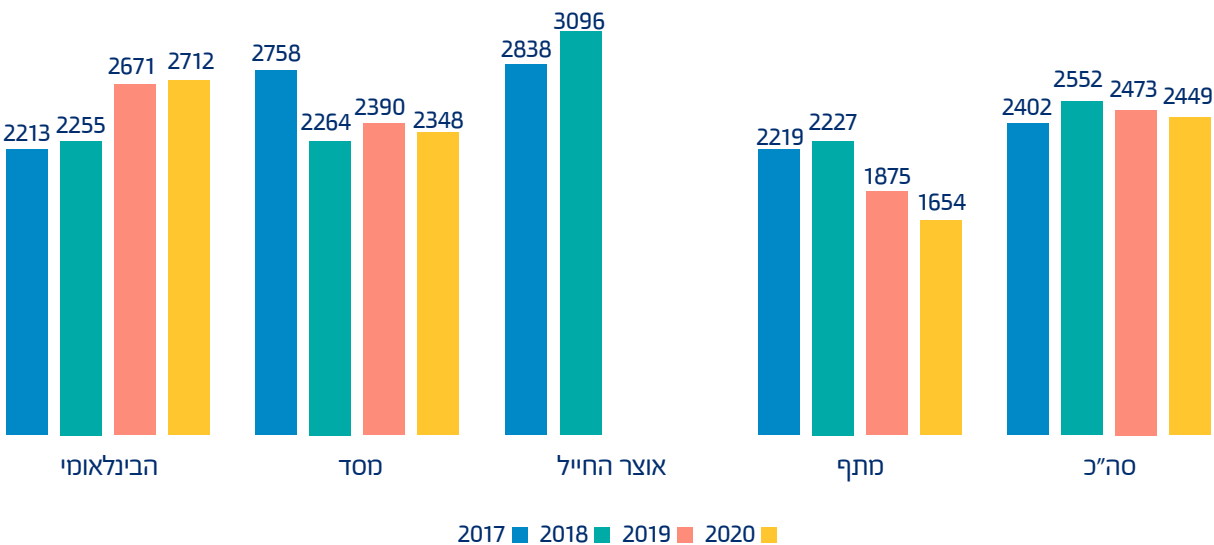
פסולת ציוד המחשוב ופסולת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה, לרבות: מדיה מגנטית, סוללות, ציוד מחשוב וציוד מחשוב היקפי, מוצרי חשמל, מוצרי תקשורת וכו'. נאספים באופן מרוכז במחלקת הרכש של הקבוצה ומועברים לטיפול באמצעות גורם מורשה (גוף יישום מוכר ע"י חוק לטיפול סביבתי בפסולת חשמלית ואלקטרונית).

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 המועברים למחזור לצד הנייר. מתוך סך כמות הנייר וקרטון, בשנת 2020 מוחזרו 439.77 טון נייר וקרטון, המהווים 95% מסך הנייר שנצרך במהלך השנה. בנוסף, הקבוצה מצויה בתהליך להטמעת השימוש בנייר צילום ממוחזר.

באופן דומה, רובם המוחלט של מכלי הטונר שנצרכים בקבוצה, כ-83% מהיחידות, נאספו והועברו למחזור. בשנת 2020 צרכה קבוצת הבינלאומי 6,460 ק"ג טונרים. מתוכם 5,969 ק"ג טונר

השוואת צריכת דלק שנתיית ממוצעת לרכב בקבוצה 2017-2020¹⁷



17. בדו"ח 2017 דווח על י-בנק יחד עם מתף, ובדו"ח 2018 י-בנק דווח יחד עם הבינלאומי. בדו"ח 2019 ובדו"ח 2020 אוחדו דיווחי אוצר החייל עם דיווחי הבינלאומי.

התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופייין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל הלאומית)



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; ופליטות עקיפות (מכלול 2) - צריכת חשמל. פליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) אינן מהותיות לפעילות הקבוצה ולכן אינן מנוטרות.

התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופייין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל הלאומית). במסגרת זו למשל, נעשו מהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המופק מגז, וכן בניית המטה המרכזי של הקבוצה בשדר' רוטשילד בתל אביב ובניין מתקן אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד הגנת הסביבה ומכון התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל).

סך המדריך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2020 הינו 9,114 טון CO2eq.

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

טביעת הרגל הפחמנית

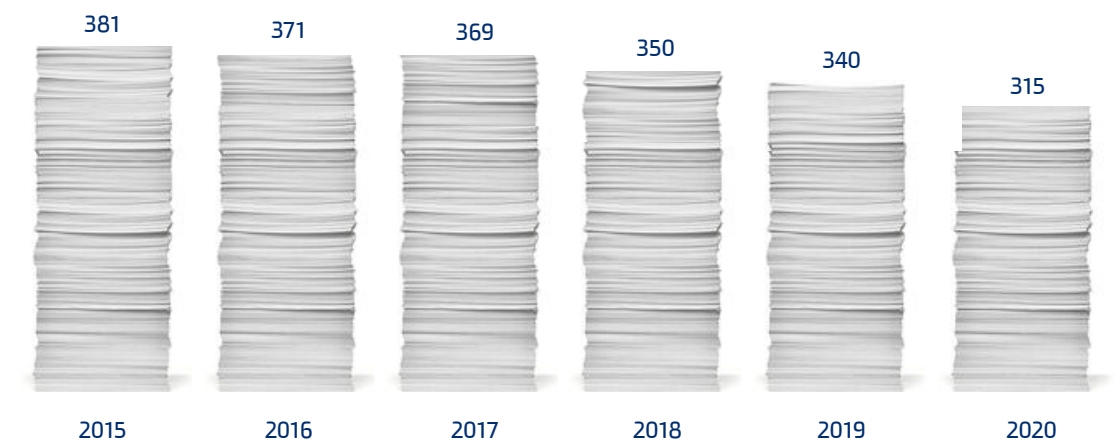
מתוך הבנה של ההרס העצום שנגרם לכדור הארץ עקב תופעת ההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, קבוצת הבינלאומי מנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה שמשפיעים על התופעה, ופועלת למיתון השפעתה על התופעה. "טביעת הרגל הפחמנית" (או "מדריך פחמני") של הקבוצה מנוטרת בהתאם לסטנדרטים

להלן צריכת הנייר בקבוצת הבינלאומי בשנות 2015-2020 (בק"ג)

סוג נייר	2015	2016	2017	2018	2019	2020
נייר צילום 4A	368,578	360,173	359,923	339,890	329,620	308,943
נייר מכתבים	2,610	1,713	1,477	1,507	1,667	1,375
מעטפות חומות	5,967	5,527	5,662	6,627	5,042	4,139
מעטפות לבנות	4,160	3,610	2,692	2,238	3,415	1,222
סה"כ (ק"ג)	381,315	371,022	369,753	350,262	339,744	315,679

הירידה העקבית לאורך השנים בהיקפי צריכת הנייר נובעת, בין השאר, מתהליכי דיגיטליזציה שעוברים הבנקים בקבוצה, מעידוד לקוחות לקבל דואר אלקטרוני ומהפיכה של טפסים רבים למקוונים.

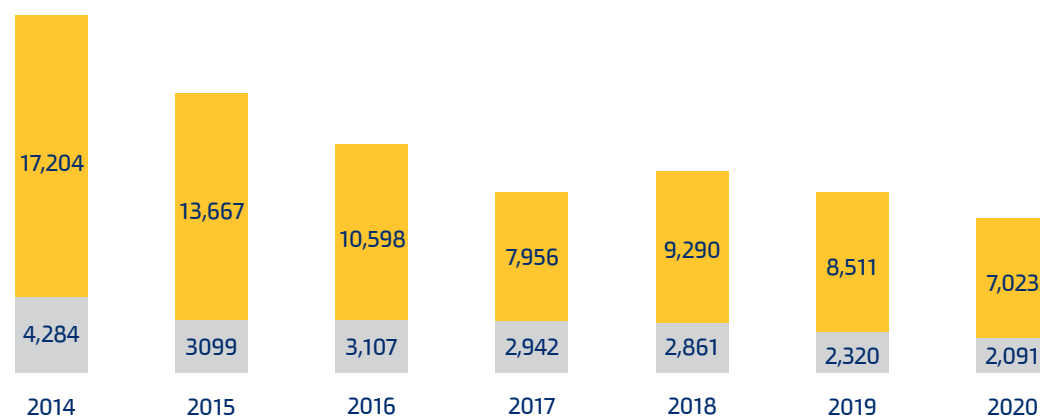
סך צריכת נייר (טון) 2015-2020



להלן הפעילות במחזור פסולת בקבוצת הבינלאומי

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
נייר (טון)	528.9	580.3	509.1	482.94	318.43	439.77
ביעור ארכיב (טון)	254	272	162.9	163.16	188.27	177.21
טונרים (ק"ג)	9,482	9,989	8,651	6,764	4,955	5,969
פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג)	3,568	5,372	500	1,910	960	1,640

מדריך פחמני קבוצת הבינלאומי בשנים 2014-2020 (בטון CO2eq)



■ מכלול 1 ■ מכלול 2



השקעה בקהילה

קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, בדגש על שיתוף ומעורבות עובדי הקבוצה. זאת בהתאם לחזון, ובמהלך השקעה במשק הישראלי ולמנהיגותה בעולם העסקי.

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

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

הבנק הבינלאומי שואף לקיים מערכות יחסים ארוכות טווח עם העמותות השונות בהן הוא תומך. כל תכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים. בנוסף לפעילויות המסורתיות של הבנק, נערכת כל העת בחינה של צרכים נוספים והזדמנויות לשיתופי פעולה נוספים. האפשרויות החדשות לשיתופי פעולה להשקעה בקהילה מגיעות לבנק הן מהעובדים והן מהחברה האזרחית, והן נבחנות מעת לעת על ידי אנשי המקצוע בבנק וועדת ההיגוי.

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



במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם משתף הבנק פעולה. כך, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתכניות ההתנדבות. במהלך שנת 2020 השתתפו כ-245 משתתפים בהכשרות לאוריינות פיננסית שהעביר הבנק.

עצמות פליטות גזי החממה עמדה בשנת 2020 על 0.11 טון CO2eq למ"ר. נתון זה משקף ירידה של כ-15%, ביחס לעצמות הפליטות בשנת 2019 שעמדה על 0.13 טון CO2eq למ"ר. ירידה זו משויכת בעיקרה לשינויים באופן התנהלות הקבוצה לאור משבר הקורונה והנחיות הריחוק החברתי.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

תחום	יעדים	סטטוס
צריכת אנרגיה	החלפת יחידות מיזוג אוויר מפוצלות ומיני מרכזיות ישנים ולא יעילים במספר סניפים	בוצע
צריכת נייר	הפחתת צריכת הנייר ב-3% ביחס לשנת 2019	בוצע
	הפחתת השימוש בפנקסי שיקים ב-5%	בוצע
צריכת דלק	הכנסת רכבים היברידיים לצי הרכבים	בוצע
	המשך הרחבת השימוש ברכבים חסכוניים בדלק	בוצע
מחזור פסולת	צמצום של 5% בטונות עקב המשך המעבר לדיגיטל	לא בוצע בשל רכישת מלאי חירום עקב משבר הקורונה

יעדים לפעילות ניהול היבטי סביבה שנת 2021

- המשך החלפת תאורת מבני הקבוצה לתאורה חסכונית.
- המשך החלפת יחידות מיזוג אוויר ישנות למערכות מיזוג חסכוניות.
- צמצום ניכר בשימוש בכלים חד פעמיים במתקני הקבוצה ובאירועי הקבוצה.
- החלפת תשתיות בתאי שירותים בכדי להביא לחיסכון בצריכת המים וחיסכון בתכשירי ניקיון.
- החלפת אל פסק בסניפי יובנק.

עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות ליעול וחיסכון בקבוצת הבינלאומי. 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 הקבוצה בנייר. זאת, על ידי המלצה על העברת טפסים מסוימים באופן דיגיטלי במקום בעותקים קשיחים, וכן המלצות על שמירת מידע מסוגים שונים באופן ממוחשב בלבד, ללא עותקים קשיחים נוספים.

בשנת 2020 התקבלו בפורום ההתייעלות כ-80 הצעות ליעול, הנוגעות בתחומים בנקאיים ותפעוליים שונים. בין ההצעות שנתקבלו ומצויות בבחינה, ישנן הצעות שעוסקות בדיגיטליזציה של תהליכים בנקאיים שונים, ובכך להוביל לצמצום השימוש בנייר, וכן הרחבת הדיגיטליזציה בתהליכים בנקאיים מסוימים, אשר הובילה לצמצום הצורך של הלקוחות להגיע לסניפים.





משקיעים בקהילה במשבר הקורונה

האוכלוסיות שבמיקוד האסטרטגיה הקהילתית של הבנק נפגעו קשות כתוצאה ממשבר הקורונה. העמותות עמן הבנק משתף פעולה פעלו על מנת לתמוך באוכלוסיות שלהן ולתת להן את המענים והצרכים הדחופים בעת המשבר. הבנק המשיך להיות שותף משמעותי של העמותות, ותמך וליווה את הפרויקטים שהמשיכו כולם לפעול מרחוק, תוך גמישות והתאמה על מנת לתת את המענים הנדרשים בשטח ולעזור לאוכלוסיות בסיכון לצלוח את המשבר. דווקא בתקופה מורכבת זו של חוסר ודאות, הקפיד הבנק להמשיך לתמוך בעמותות, לחזק ולשתף פעולה.

במהלך המשבר, ביצע הבנק תרומות חירום עבור אוכלוסיות אשר נפגעו באופן חריג ממשבר הקורונה. בין תרומות אלו ניתן למנות תרומות לנוער בסיכון, תרומות לעמותות המפעילות את כל 14 מקלטי החירום לנשים נפגעות אלימות בישראל, תרומות לניצולי שואה ותרומות סלי מזון לליל הסדר. בנוסף, בוצעו פעולות משלימות לסיוע לאוכלוסיות שנפגעו מהמשבר, כגון פעילות להפגת בדידות של ניצולי שואה.

הבנק שואף לקיים מערכות יחסים ארוכות טווח עם העמותות השונות בהן הוא תומך. כל תכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים



תרומות בנסף ושווה נסף

מדיניות התרומות של הבנקים במסגרת הקבוצה (שעיקרי התחומים החברתיים שאותם מקדם הבנק במסגרתה, מוצגים לעיל) מאושרת אחת לשנה בדירקטוריונים של הבנקים. בבנק הבינלאומי אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים של הבנק על תקציב התרומות וניהולו. לבנק יש וועדת תרומות שמטפלת בבקשות שוטפות ומקצה את תרומות הבנק ליעדים שונים בהתאם למדיניות הקבוצתית.

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

של עובדים מתוך הבנק לעידוד מעורבות בקהילה של העובדים. בשנת 2020 תרמה קבוצת הבינלאומי 3.08 מיליון ₪ למטרות חברתיות שונות, בהתאם למדיניות הקבוצה. מתוך סכום זה, כ-27% מהתרומות הופנו לעמותות ופעילויות העוסקות בקידום ילדים ונוער בסיכון, וכ-10% מהתרומות הופנו לעמותות העוסקות בקידום יזמות עסקית לנשים. יתרת התקציב בסך של כ-65% הועברה לניצול בשנת 2021, לטובת מיזמים ושיתופי פעולה התומכים בכוחות הביטחון.

השקעה נספית ומעורבות עובדים בפרויקטים משותפים

במסגרת ההשקעה הכספית פועל בקבוצת הבינלאומי גם פרויקט "מסע נתינה" בשיתוף ארגון "מתן- משקיעים בקהילה", במסגרתו יכולים עובדי הבנק לתרום כל סכום שיבחרו לעמותות על פי בחירתם. הבנק מכפיל את סכום התרומה של העובדים לעמותות במסגרת הפרויקט. המיזם נועד לקדם תרומה משותפת ומעצימה. בשנת 2020 נתרמו במסגרת הפרויקט על ידי העובדים והקבוצה כ-434,000 ₪

התנדבות עובדים

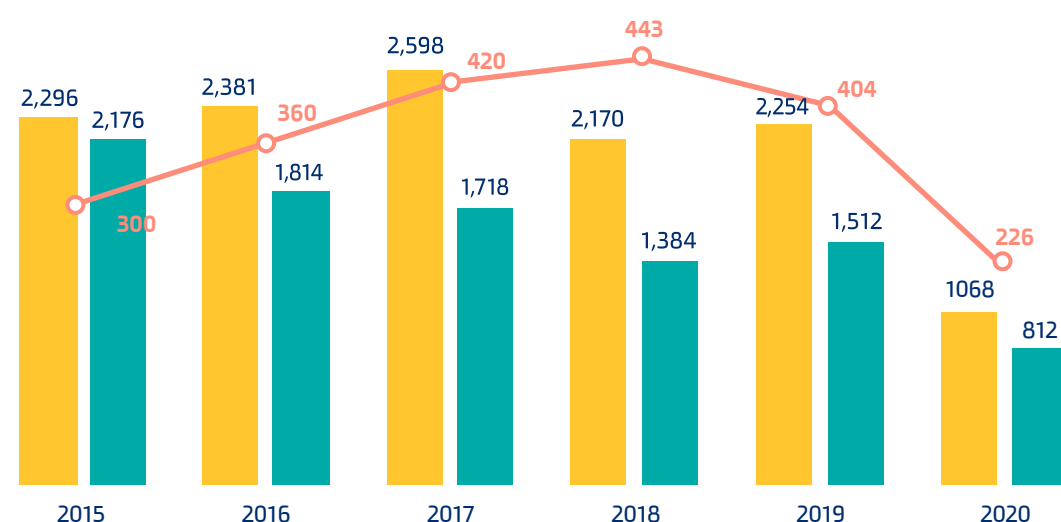
226 עובדים, התנדבו במהלך שנת 2020 ותרמו 1,068 שעות התנדבות שהושקעו בקהילה, מתוך 812 שעות התנדבות (כ-76% על חשבון הבנק. הירידה בהיקף שעות ההתנדבות ומספר המתנדבים בהשוואה לשנה קודמת נבעה בעיקרה מהשלכות משבר הקורונה, ודרישות הריחוק החברתי.

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

פילוח שעות התנדבות בקבוצה בשנת 2020 לפי מטרות חברתיות



התנדבות עובדים 2015-2020



— מספר המתנדבים ■ שעות התנדבות ע"ח הבנק ■ שעות התנדבות

תמיכה



השותפויות המרכזיות שלנו בתחום קידום ילדים ונוער בסיכון

בשנת 2020 המשיך הבנק לתמוך בבני נוער בסיכון באמצעות פיתוח ויישום של תכניות ומסגרות למניעת נשירה והכשרה תעסוקתית בדגש טכנולוגי, הכוללות הכשרות מקצועיות לבני נוער בסיכון בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל, ונותנות מענה לבני הנוער במצב נשירה שנמצא בנוסף גם במצב כלכלי קשה ומחפש כל דרך להכשרה מקצועית ולפרנסה, תוך הקניית כישורים והכנה למעבר לעולם העבודה, ובמטרה להגביר את סיכויי ההשתלבות שלהם בשוק העבודה.

יוניסטרם

עמותת יוניסטרם עוסקת בהכשרת נוער וצעירים בגילאי 14-18 מאוכלוסיות מוחלשות ומהפריפריה וחשיפתם לעולם העסקים והיזמות, למנהיגות ומצינות המאפשרים לבני הנוער לפרוץ קדימה ולכיל מחדש את מסלול חייהם אל מרכז החברה כאזרחים תורמים ומשגשגים ובמטרה ליצור מוביליות חברתית כלכלית. הבנק תומך בשישה מרכזים של יוניסטרם ברחבי הארץ, אותם הוא מלווה בפיתוח המיזם העסקי במהלך השנה. תמיכת הבנק כוללת גם התנדבות עובדים וגם שילוב של נציגי בנק בכירים כשופטים בוועדות, חזרות גרליות ותחרויות. בנוסף, התמיכה כוללת אירוח של הקבוצות בבית הבנק, סביב הנושאים הקשורים ליסודות מנהל עסקים, שוק הון, אוריינות פיננסית, שיווק ופרסום, כתיבת תכנית עסקית ועד מתן כלים ומיומנויות עסקיות כמו פרזנטציה עסקית, ניהול מו"מ, תקשורת עסקית וכו'. בשנת 2020 על אף משבר הקורונה, הפעילות במרכזים המשיכה במלואה בערוצים דיגיטליים, כאשר כ- 180 בני נוער השתתפו בפעילות בתמיכת הקבוצה. בשנת 2020 היקף תרומת הבנק לתכנית עמד על 350,000 ₪

אבות ובנים על המגרש

תכנית לחיזוק הקשר והתקשורת בין אבות לבנים טרום גיל ההתבגרות ובגיל ההתבגרות, במטרה ליצור חוסן משפחתי, להגביר תחושות מסוגלות ולמנוע התנהגויות בעלות אופי מסוכן. הקבוצות יוצרות מפגש משמעותי משותף לאבות ובנים באמצעות פעילות ספורטיבית קבוצתית, המהווה קבוצה תומכת לעידוד פעילות ספורטיבית וקידום אורח חיים בריא. הבנק תומך בתוכנית, המפעילה 43 קבוצות ברחבי הארץ. מעבר לפעילות השוטפת של הקבוצות, התקיימו במהלך השנה מספר טורנירים בשילוב קבוצות שונות מרחבי הארץ ובשיתוף מתנדבי הבנק, נבחרת הקט רגל של הבנק, עובדים וילדיהם. בנוסף נערכו במהלך השנה הרצאות בנושא ניהול פיננסי במשפחה, לאבות ואימהות ששותפים בתכנית, ע"י מתנדבי הבנק. בשנת 2020 השתתפו בפעילות כ-950 אבות ובנים בתכנית (רובם בגילאי ב"ס יסודי כיתות ד-ה). גם פעילות זו נפגעה כתוצאה ממגפת הקורונה, אך 34 מתוך 43 הקבוצות השלימו את הפעילות. במהלך השנה הבנק תרם 250,000 ₪ עבור התכנית.



פידל

התכנית מעניקה כלים חינוכיים וחברתיים אשר יאפשרו לבני נוער מהקהילה האתיופית להשתלב בחברה הישראלית, לחיזוק תחושת הזהות והשייכות, למצינות לימודית ויכולת המנהיגות. הבנק תומך בהפעלת שני מרכזי נוער פידל ברמלה ולוד, בהם 215 חניכים, ומלווה אותם בימי שיא ואירועים משמעותיים. מרכזי הנוער מופעלים בשעות אחר הצהריים והערב עבור בני נוער בגילאי 13-18. צוות מקצועי משמש כמקור תמיכה רגשית עקבית וכמודלים לחיקוי אשר יוצרים סביבה מעצמה, מטפחת ובטוחה. במרכזים משתתפים גם ילדי השכונה שאינם ממוצא אתיופי, שחיים בשכונות קשות יום וחשופים למצבי סיכון. מטרת המרכזים היא להוות בית חם עבור נערי השכונות הסמוכות, להעניק להם עורף משפחתי, לצמצם התנהגויות סיכון ולהוות בסיס להתפתחות אישית. מרכזי הנוער מפעילים תכניות העשרה במטרה לטפח את המוטיבציה והשאיפה להצליח בחיים כגון מרכזי למידה, חוגים וסדנאות (גרפיקה, מוזיקה, כתיבה וכו'), מפגשים עם דמויות לחיקוי, קבוצות מנהיגות, ובבחרת כדורגל של פידל המשתתפת בטורנירים. אתגר הקורונה הביא לסיכונים מוגברים בקרב האוכלוסייה, לשוטטות וחשיפה לסיכונים ברחוב ולנשירת בני נוער מהמסגרות, ומרכזי הנוער עשו כל שביכולתם על מנת להוציא את בני הנוער מהבית לפעילויות מיוחדות במרכזים, שימור הקשר עימם, מפגשים אחד על אחד, מפגשים בקבוצות קטנות, מפגשי זום וכו'. המרכזים הפעילו תכנית חרום כדי לספק מענה לצרכים הדחופים ביותר בקהילה וגייסו את בני הנוער ליצירת "כוח חירום" שיסייע וירגיש נחוץ ומחובר תוך העצמת תחושת הערך האישית שלהם. פעילות זו כללה איסוף וחלוקת מזון, תרופות וציוד חיוני, אימוץ קשישים מבני הקהילה וחלוקת ציוד מגן לקשישים, חלוקת מחשבים למשפחות ללא מחשב וכו'. בשנת 2020 היקף תרומת הבנק לתכנית עמד על 150,000 ₪.

השותפויות המרכזיות שלנו בתחום קידום יזמות עסקית נשית

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

יזמות עתיד

עמותה נשים מהפריפריה הכלכלית, החברתית והגאוגרפית בישראל, בעלות עסק מתחיל או עסק זעיר קיים הדורש פיתוח ושדרוג.

העמותה להעצמה כלכלית לנשים

עמותה המציעה תכנית מקיפה ויסודית לנשים המעוניינות להקים עסק עצמאי כמקור פרנסה, או בעלות עסק עצמאי בתחילת הדרך.

יסמין

תכנית ייחודית שמטרתה להוביל קידום ופיתוח עסקי תוך הקניית כלים לניהול ופיתוח העסק ומיועד לנשים בעלות עסקים הנמצאות בשלבי הישרדות, לפתח את עסקיהן ולהביא לגידול משמעותי ברווחיהן תוך התאמת העסק למציאות של ימינו.

מטרת הארגונים הנבחרים לצמצם את הפערים החברתיים במדינת ישראל, באמצעות העצמת נשים ומתן כלים אשר יסייעו להן להקים, לפתח ולקדם עסקים זעירים. הארגונים מספקים בניית תשתיות, כלים ושיטות, אשר יאפשרו לקדם ולהרחיב משמעותית את תחום היזמות העסקית בקרב נשים, בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של ישראל. הפעילות השנתית כוללת תמיכה רחבה של הבנק בתוכניות וקורסים של יזמות נשית בשלוש העמותות, בניית מערך התנדבותי עבור מתנדבות/ות הבנק שישתלבו כמרכזים, כמנטורים וכמאבחינים עסקיים בתכניות השונות, מיתוג, ומיצוב ליצירת מודעות ציבורית רחבה למהלך בו הבנק מוביל ותומך בהעצמת נשים ופיתוח עסקים קטנים, כנושא דגל חברתי לקידום נשים בעולם העסקים. מאז משבר הקורונה, העסקים הזעירים הנמצאים בקבוצת הסיכון הגבוהה ביותר. המשבר פגע בעסקים הללו פגיעה קשה וחלק גדול מהיזמות שהעמותות תומכות בהן היה מצוי בסכנה של סגירת עסקיהן וחזרה למצוקה הכלכלית, כשיחד עמן נמצאים בסכנה גם ילדיהן ובני משפחותיהן. העמותות, בתמיכת הבנק, סייעו באופן מידי ובאמצעים טכנולוגיים של עבודה ולמידה מרחוק, ליווי והדרכה מקוונים, והעברת כל מערך הקורסים, ההכשרות, הליווי והמנטורינג דרך הזום על מנת להגיע לכל היזמות ולסייע בתקופה מאתגרת זו ולמניעת קריסת עסקיהן.

במסגרת תמיכת הבנק בשנת 2020 התקיימו 15 קורסים ליזמות עסקית לנשים בכל רחבי הארץ, חלקם פיזיים וחלקם דיגיטליים, לצד ייעוציים אישיים ליזמות, בהשתתפות כ-420 נשים וכן הרצאות להעצמה נשית ממתנדבי הבנק והעברת תכנים בפיתוח עסקי ושיווקי לעסקים זעירים של היזמות. בשנת 2020 הבנק תרם 300,000 ₪ לטובת התכנית.

תכניות מעורבות חברתית נוספות, שלא נחלק מתכנית הדגל

אמץ לוחם

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





חינוך פיננסי כחלק מתכניות המעורבות הקהילתית

במסגרת המעורבות הקהילתית של הבנק, שואף הבנק למצות את נכסיו המרכזיים ולמנוף את היכולות הייחודיות שלו, במטרה למקסם את הערך שהוא מייצר לקהילה. בהתאם, הבנק משלב בתכניות המעורבות הקהילתית הרצאות של אנשי המקצוע המובילים שלו בתחומים פיננסיים רלוונטיים.

גם בשנת 2020 למרות מגבלות הקורונה, התקיימו 11 מפגשים, פרונטליים ודיגיטליים בנושאים שונים:

מסגרת	נושא	מספר משתתפים
יוניסטרים	גיוס הון	20
יוניסטרים	תכניות עסקיות	25
יוניסטרים, יוזמות עתיד	קבלת החלטות פיננסיות	30
עסק משלך	ניהול עסק	25
עסק משלך	התנהלות מול בנקים	50
אבות ובנים, אחר	אוריינות פיננסית	95
סה"כ		245

מעורבות בקהילה של מתחם

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

על אף מגבלות הקורונה והלמידה מרחוק, עובדי מתחם המשיכו את פעילות ההתנדבות והתאימו את הפעילות לאתגרים הרבים שחוו המורים והתלמידים בתקופת הקורונה בדרכים מגוונות: העניקו מתנות אישיות לכל מורה לקראתם חזרתם ללימודים לאחר הסגר, תרמו ארוחת צהריים עשירה ומפנקת לצוות ההוראה ועוד.

מעורבות קהילתית במסד

חלק מהתכניות בהן תומך הבנק מבצעות מדידת אימפקט, מעריכות את האפקטיביות של פעילותן, ופועלות להשתפר באופן מתמיד על בסיס מדידות אלו. בנוסף, הבנק מבצע מעקב שוטף אחר נתוני האימפקט, הן אלו המתקבלות מהתכניות עצמן ואלו הנאספים על ידו. הבנק משתמש באמצעי מדידה, דיווחים, בחינת הפעילות בשטח, הצבת יעדים וניתוח נתונים על מנת למקסם את האימפקט שלו על החברה.

מדידת האימפקט החברתי של הבנק

חלק מהתכניות בהן תומך הבנק מבצעות מדידת אימפקט, מעריכות את האפקטיביות של פעילותן, ופועלות להשתפר באופן מתמיד על בסיס מדידות אלו. בנוסף, הבנק מבצע מעקב שוטף אחר נתוני האימפקט, הן אלו המתקבלות מהתכניות עצמן ואלו הנאספים על ידו. הבנק משתמש באמצעי מדידה, דיווחים, בחינת הפעילות בשטח, הצבת יעדים וניתוח נתונים על מנת למקסם את האימפקט שלו על החברה.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2020

יעדים	סטטוס
הרחבת התמיכה בליבת תכנית הדגל "מאמינים בך" - ילדים ובני נוער בסיכון והמשך הפעילויות השונות עם אוכלוסיית יעד זו, בהתאם לתכנית שנבנתה בשיתוף עם ארגון מתן "משקיעים בקהילה"	בוצע
הרחבת התמיכה בפרויקט הדגל בתחום יזמות עסקית לנשים בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של ישראל לקידום עצמאות כלכלית לנשים והפקת כנס נשים בבית הבנק לכל היזמיות שהשתתפו בתכניות השונות, כחלק ממיצוב הבנק התומך בקידום ופיתוח יזמות עסקית לנשים	בוצע
המשך התמיכה בנושאים חברתיים נוספים עם זיקה לבנק ולאוכלוסיות מוחלשות נוספות	בוצע
הרחבת המפגשים בנושא חינוך פיננסי לעמותות הנוספות שהבנק פועל עמם בשת"פ בהתאם לתוכנית העבודה השנתית	בוצע מול עמותות היזמות עסקית לנשים וכן במסגרת פורום חינוך פיננסי עם איגוד הבנקים ובנק ישראל.

יעדים לפעילות השקעה בקהילה שנת 2021

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



הבטחת מהימנות ואינדקסים

אינדקס תוכן GRI

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



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

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 101: Foundation 2016			
102-1	שם הארגון	9	GRI 102: General disclosures 2016
102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	9	
102-3	מיקום מטה הארגון	9	
102-4	מיקום פעילות הארגון	9	
102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	9-10	
102-6	השווקים אותם משרתת החברה	9	
102-7	גודל החברה	54 , 11 , 9-10	
102-8	דיווח על מצבת העובדים	57	
102-9	שרשרת אספקה	9, 11-12 , 90	
102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	9, 90	
102-11	עקרון הזהירות המונעת	49, 93-94	
102-12	יוזמות חיצונית	21, 14-15	
102-13	חברויות בארגונים	9	
102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4	
102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	49 , 21 , 18 , 14-15 , 13 , 4	
102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	80	GRI 102: General disclosures 2016
102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואיתית	78 , 80	
102-18	מבנה ממשל תאגידי	73	
102-19	האצלת סמכויות	73	
102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	14-15	
102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	14-15 , 18	
102-22	הרכב הדירקטוריון	75	
102-23	יו"ר הדירקטוריון	73	
102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	75	
102-25	מניעת ניגוד עניינים	83	
102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	73	GRI 102: General disclosures 2016
102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	73	
102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	77	
102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	73	
102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	49 , 73	

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	73	GRI 102: General disclosures 2016
102-32	תפקיד הדירקטוריון בדו"ח האחריות התאגידית	73 , 13	
102-33	תקשור נושאים קריטיים	73	
102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשח ואופיים	73	
102-35	מדיניות תגמו	75-77	
102-36	תהליך הגדרת התגמול	75-77	
102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	75-77	
102-38	יחס השכר השנתי	64-65	
102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	64-65	
102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	18	
102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	60	
102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	18	
102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	45 , 18 , 14-15	
102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	45 , 14-15	
102-45	ישויות שנכללות בדו"ח הכספי	9	
102-46	הגדרת תוכן הדו"ח וגבולות הדיווח	14-15 , 13	
102-47	רשימת הנושאים המהותיים	14-15	
102-48	הצגה מחודשת של מידע	13	GRI 103: Management Approach 2016
102-49	שינוי בדיווח	13	
102-50	תקופת הדיווח	13	
102-51	תאריך פרסום הדו"ח הקודם	13	
102-52	מחזור הדיווח	13	
102-53	איש קשר ביחס לדו"ח	ניתן לפנות במייל itzcovitch.o@fibi.co.il	GRI 201: Economic Performance 2016
102-54	התאמה לתקן הדיווח של SRS--GRI	13	
102-55	אינדקס GRI	107	
102-56	בקרה חיצונית	113	GRI 103: Management Approach 2016
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	49 , 11	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	49 , 11	
103-3	התקדמות הגישה הניהולית	49 , 11	
201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	11	GRI 103: Management Approach 2016
201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	49	
201-3	התחייבות הבנק בגין תכנית פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	62	
201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	9	
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	64-65 , 53	GRI 103: Management Approach 2016
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	64-65 , 53	
103-3	התקדמות הגישה הניהולית	64-65 , 53	
202-1	היחס בין רמת השכר ההתחלתית בארגון לשכר המינימום המשולם במשק בחלוקה לפי מגדר	64-65	GRI 202: Market Presence 2016
202-2	יחס ההנהלה הבכירה מקרב הקהילה המקומית	61	
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	11 , 49	GRI 103: Management Approach 2016

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	11 ,49
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	11 ,49
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	49
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	33 ,11 ,49
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	90
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	90
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	90
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	6
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	73
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	73
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	73
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	73
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	73
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	73
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	93-94
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	93-94
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	93-94
GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	93-94
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	93-94
	301-3	מוצרים ואריזות שחומריהם נדרשו למחזור	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	93-94
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	93-94
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	93-94
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	93-94
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	93-94
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	93-94
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	93-94
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	93-94
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	93-94
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	93-94
305-1	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	98
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	98
GRI 305: Emissions 2016	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	98
	305-5'	צמצום פליטות גזי חממה	98
	305-6	פליטת חומרים הפוגעים באוזן	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	305-7	פליטות אוויר משמעותיות נוספות	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	55
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאין מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	60
	401-3	חופשת לידה	65
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	58 ,61
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	58 ,61
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	58 ,61
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	61
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	53
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	53
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	53
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	מערכת לניהול בריאות ובטיחות בתעסוקה	61
	403-2	זיהוי וניהול סיכונים בהקשר לבריאות ובטיחות בתעסוקה	61
	403-3	שירותי בריאות לעובדים	60
	403-4	שיתוף עובדים בנושאי בריאות ובטיחות בתעסוקה	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-5	הכשרת עובדים בנוגע לבריאות ובטיחות תעסוקתית	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
403-6	403-6	קידום בריאות עובדים	61 ,60
	403-7	מניעת וצמצום השפעות בריאותיות ובטיחותיות הנבעות מקשרים עסקיים	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-8	העובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול הבריאות והבטיחות בתעסוקה	58
403-9	403-9	פציעות הקשורות לעבודה	56
403-10	403-10	בעיות בריאות הקשורות לעבודה	56
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	68
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	67
404-3	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	60
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	64-65
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	64-65
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	64-65
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	64-65
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	64-65
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	64-65
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	64-65
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	64-65

הצהרת הבטחת איכות חיצונית

קבוצת הבינלאומי, דוח אחריות תאגידית לשנת 2020

הקדמה

שבלת ESG הינה חברת יעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת 'שבלת שירותי יעוץ בע"מ' השייכת לפירמת עוד' שבלת ושות'. בחודש אוקטובר 2021 פנתה קבוצת הבינלאומי אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2020. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתר (שביצע את העבודה), העומד בראש החברה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת הבינלאומי ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הנ"ל.

גישת העבודה

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

- כוללניות Inclusiveness - התייחסות מלאה לנושאי מתהליך הדיווח עצמו והם המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.
- מהותיות Materiality - התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
- תגובתיות Responsiveness - דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

הממצאים

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

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

הערות לדוח

התנדבות עובדים - כפי שראינו במרבית החברות העסקיות במשק, הקורונה גרמה לירידה משמעותית בהיקף התנדבות העובדים. בימים אלו כאשר אנו (בשאיפה) חוזרים למתווה חיים נורמלי, חשוב יהיה לבחון איך ניתן להחזיר את שגרת ההתנדבות של העובדים ולנסות ולראות הירידה זו, תופעה זמנית וברת תיקון.

חישוב המכלול השלישי בקרב מוסדות בנקאיים - בתצורה הנוכחית, החישוב של המכלול השלישי של הבנק הינו חלקי ויש לציין זאת בפרק הסביבתי. מוסדות בנקאיים מתבקשים להכליל במסגרת מכלול 3 את המדרכים הפחמניים של אחזקותיהם הפיננסיות (בהתאם להנחיות ה TCFD). אמנם מדובר על אתגר של ממש אך מרבית הבנקים בעולם נערכים אליו בעצם ימים אלו ונעזרים לשם כך במתודולוגיות עדכניות. עוד אוסיף כי אף ניתן להרחיב את חישוב המדרך הפחמני למכלול 4 המציג את נתוני מניעת פליטות גזי החממה (avoidance) שהושגו ע"י מקורות המימון של הבנק.

ברכות לעושים במלאכה,

ד"ר ליעד אורתר

מנהל שבלת ESG

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בניהן	66
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	90
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	90
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	90
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	90
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	100,25
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	25 , 100
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	25 , 100
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	100
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולת על פי איזור וסוג	25 , 11
	FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מועטת יכולת	28 , 11
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	73
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	73
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	73
GRI 415: Public Policy 2016	415-1	תרומות פוליטיות	100
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	43
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	43
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	43
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	43
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	44
	417-3	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	44
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	35
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	35
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	35
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	48
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	78
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	78
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	78
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	78
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	49 , 11
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	49 , 11
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	49 , 11
Financial Services Sector Disclosures	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	11
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	50
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	50