

דו"ח ESG

2023 | קבוצת הבינלאומי



תוכן עניינים

68	עומדים לצד העובדים במהלך מלחמת "חרבות ברזל"
69	רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי
71	הכשרה ופיתוח עובדים
75	שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה
79	השקעה בקהילה
79	תרומה לקהילה
81	התנדבות עובדים בקהילה

83	ממשל תאגידי
84	מבנה הממשל התאגידי
84	פעילות הדירקטוריון והרכבו
90	מדיניות תגמול לעובדים
91	תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי העניין
91	לקוחות
92	עובדי קבוצת הבנק
92	בעלי המניות
92	ומשקיעים
92	ספקים
93	חברה וקהילה
93	הסביבה
93	רשויות הממשל
94	ניהול סיכונים
94	כרופיל הסיכון של הבנק ודרכי ניהולו
95	מנגנוני הבקרה על תהליך ניהול הסיכונים
95	פיקוח ובקרת ההנהלה
96	פיקוח ובקרת הדירקטוריון
96	ביקורת פנימית
97	המשכיות עסקית
98	אתיקה, ציות רגולטורי ושמידה על טוהר המידות
98	אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי
100	ציות להוראות הדין
102	מדיניות מס
102	שמירה על טוהר המידות
104	הוגנות
104	הוגנות במוצרים ובשירותים
105	הוגנות ביעוץ השקעות
105	הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות
106	חדשנות
106	חדשנות במוצרים ושירותים
109	פרטיות ואבטחת מידע
110	שרשרת אספקה אחראית
113	הגנה על זכויות עובדי קבלן

114	נספחים
114	אינדקס GRI
119	אינדקס נושאים מהותיים
120	אינדקס SASB
122	אינדקס TCFD
123	הצהרת הבטחת איכות חיצונית

4	דברי היו"ר והמנכ"ל
6	ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG בשנת 2023
8	כרופיל ופעילות קבוצת הבנק
9	מבנה הבעלות
9	מבנה ארגוני של קבוצת הבנק
10	יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין
12	ESG בקבוצת הבינלאומי
12	מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי
13	סטטוס עמידה ביעדי הקבוצה לשנת 2025
14	אודות הדוח
15	סוגיות מהותיות
18	קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDG's)

23	אקלים וסביבה
24	הקדמה
25	ממשל תאגידי בתחום האקלים
25	תפקיד הדירקטוריון
25	ניהול תחום האקלים בבנק
26	אסטרטגיה
26	שינויי אקלים והפעילות העסקית של הבנק
30	קידום הזדמנויות בתחום האקלים
32	קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים
32	ניהול סיכונים
33	זיהוי סיכונים אקלים
34	הערכת הסיכונים השונים
35	זיהוי והערכת סיכונים אקלים ו-ESG
35	בניהול השקעות הנוסטרו
35	ניהול סיכונים אקלים בהמשכיות עסקית
36	מדדים ויעדים
36	מדדים בשימוש הבנק לניטור ומעקב אחר סיכונים
36	והזדמנויות בתחום האקלים
37	טביעת רגל פחמנית
38	צמצום צריכת האנרגיה והפליטות
40	השפעות סביבתיות אחרות – צמצום פסולת ושימוש בחומרי גלם

43	חברה
44	לקוחות ושירותים
44	העצמה פיננסית של הלקוחות
47	הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה
47	הישראלית
53	איכות השירות
57	מתן שירות בצל אירועי 2023
57	שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית
60	"עוטף עסקים" במהלך מלחמת חרבות ברזל
61	משקיעים בעובדים שלנו
63	כרופיל עובדי הקבוצה
66	דיאלוג עם העובדים
68	סביבת עבודה



דברי היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי עניין נכבדים,

אנו מתכבדים להגיש לכם את דוח ה-ESG (סביבה, חבריה וממשל – Environmental, Social and Governance) של קבוצת הבנק הבינלאומי לשנת 2023. הדוח, שהחל כדוח אחריות תאגידית, מפורסם זו השנה ה-11 ברצף, והוא משקף את הפעילות הענפה והמחויבות העמוקה של הקבוצה לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים במסגרת פעילותה.

נושאי ה-ESG הם חלק מהותי בפעילות העסקית בבינלאומי ומהווים נדבך באסטרטגיה של הבנק. אנו סבורים כי שילוב היבטי ה-ESG בפעילות שלנו מייצר ערך עסקי לצד ערך חברתי עבור מחזיקי העניין ובכך מהווה מכפיל ערך לפעילות העסקית שלנו. מעבר לכך, אנו מאמינים, כי כמוסד פיננסי המהווה חלק מהותי במארג החברה הישראלית, צורת התנהלות הוגנת ומתחשבת מול כלל מחזיקי העניין שלנו היא הדבר הנכון והראוי.

לאור תפיסה זו והחשיבות הרבה שאנו מייחסים להתנהלות עסקית אחראית ואתית, גיבשנו ואישרנו מדיניות קבוצתית בנושא ה-ESG, והיא מובילה את פעילות הקבוצה בניהול ההשפעות החברתיות והסביבתיות שלנו ומהווה "כוכב צפון" לפעילותנו ולבחירת השפעותינו על הסביבה והחברה. המדיניות מכרטת את הנושאים שבמוקד פעילות הקבוצה בתחומי ה-ESG, את חלוקת האחריות בתחום ואת מעגלי הניהול והבקרה המרכזיים, וזאת, בין היתר, באמצעות העצמת לקוחות הבנק, עובדיו והקהילה בה הבנק פועל, ובאופן שמשקף את המחויבות של הבנק לפעול באופן הוגן, אתי וראוי.

בשנת 2023 המשכנו להעמיק את הגילוי של הבנק בנושאי ה-ESG, תוך הרחבת הדיווח בהתאם לכללי ה-TCFD (Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures) ושיפור חישוב של המדרך הפחמני של הבנק כולל הפליטות של מיזמים וגופים שמומנו על-ידי הבנק לפי הנחיות התקן הבינלאומי (Partnership for Carbon Accounting Financials) PCAF.

שנה מרובת אתגרים

שנת 2023 הייתה שנה קשה, מורכבת ומאתגרת במיוחד. השנה אופיינה במחאה ציבורית נרחבת, מחלוקות והעמקת השסע החברתי, על רקע השינויים שהוצעו במערכת המשפט. ב-7 באוקטובר הותקפה מדינת ישראל במתקפת פתע שלוותה בטבח נוראי, מתקפה שבעקבותיה פרצה מלחמת "חרבות הברזל". מאורעות ה-7 באוקטובר והמלחמה יצרו אתגרים כמוהם לא ידענו לפני כן, כאשר האתגרים העומדים לפתחה של החברה בישראל מלווים אותנו גם בשנת 2024 וילוו אותנו עוד שנים קדימה.

מדובר בסוגיות הנוגעות לכלל בעלי העניין בבנק ובעיקר ללקוחות ולעובדים, הן אלה שנמנו עם מעגלי הקורבנות מהאירועים הרבים שקרו בעקבות המתקפה האכזרית של ארגון הטרור חמאס – ההרוגים, החטופים, הפצועים, המפונים ואלה שאיבדו את מטה לחמם, והן אלה שהתגייסו לשירות צבאי לתקופות זמן ארוכות במיוחד, וכל הקרובים להם.

הבנק הבינלאומי, על מנהליו ועובדיו, נרתם מיידית, וכמוסד חיוני פתח הבנק את שערי ללקוחות כבר למחרת ה-7 באוקטובר וזאת תוך שמירה על בטחון העובדים והלקוחות. ההמשכיות העסקית נמשכה לאורך תקופת הלחימה והבנק פעל והעניק שרות כמעט מלא, בהתאם להנחיות פיקוד העורף ולהוראות בנק ישראל.

בד בבד העניק הבנק שורה של הקלות והטבות למגוון הלקוחות שהושפעו ונפגעו מהמציאות החדשה בראשם נפגעי הלחימה, מפוני הדרום, מפוני הצפון, וכבנק המתמחה בשירות לקוחות מקרב כוחות הביטחון – גם לנשות ואנשי המילואים וחיילות וחיילי צבא הקבע. מדובר בהטבות והקלות משמעותיות בהיקפן ובאופיין.

הסיוע והתמיכה לא התמצו רק בלקוחות הבנק, אנשים פרטיים ועסקים זעירים, קטנים ואחרים. הבנק הבינלאומי רואה ערך בלהיות מקום שטוב לעבוד בו, וזה נכון במיוחד בעתות משבר. בעקבות מתקפת הטרור ב-7 באוקטובר וכתוצאה ממלחמת "חרבות ברזל" נקט הבנק בשורה ארוכה של פעולות ומהלכים לתמיכה בעובדי הבנק, לרבות משרתי המילואים ובני משפחותיהם.

גם בתחום הסיוע לקהילה, נרתמו הבנק ועובדיו לסייע לנפגעים השונים ממתקפת הטרור, כחלק מהמחויבות המתמדת לחברה הישראלית בכללותה, וכן הגדיל הבנק משמעותית את תקציב התרומות שלו לצד כינוס פורום ייעודי לגיבוש מתווה

שעל פיו פעל הבנק, וממשיך לפעול, לסיוע ותמיכה בתושבי העוטף ובלוחמים בשטח. במסגרת זו, הבנק לקח על עצמו ללוות ולתמוך בקהילת קיבוץ ניר עוז – קיבוץ הממוקם על גבול רצועת עזה – שנפגעה קשות ב-7 באוקטובר כשספגה הרוגים, חטופים ופצועים רבים, לצד נזק אדיר לרכוש. הבנק מלווה את הקהילה בדרך הארוכה והמורכבת עד לשיקומה המלא וחזרתה לביתה. בנוסף, הבנק תרם למטרות חשובות נוספות, כגון סיוע לבתי חולים, לחיילי צה"ל, לתושבי ישובים נוספים שנפגעו ועוד. הבנק עודד עובדים אשר התנדבו בשורה של יוזמות, מסיוע בקטיף חקלאי בדרום, סיוע למפונים ועד תמיכה בחיילי צה"ל, בין היתר דרך התגייסות לעבודה בשטחי התרענות של הצבא.

כחלק מהאחריות החברתית, הבנק הבינלאומי גאה להמשיך בפעילותו הבנקאית בקרב קהילות שונות באמצעות מגוון מותגים בעלי מאפיינים ייחודיים. הפעילות מאפשרת גישה למגוון לקוחות, מתן מענה מותאם והעצמה כלכלית של פלחי אוכלוסייה אלה, כולל קבוצות מיעוט בישראל. המותגים השונים הפועלים בקבוצה, על מאפייניהם הייחודיים, הפוכים את קבוצת הבינלאומי לגורם מרכזי מבין הגופים הפיננסיים התורמים להכללה כלכלית של האוכלוסיות המגוונות בישראל – הן בנגישות לשירותים פיננסיים מתקדמים, והן בנגישות לתעסוקה מקצועית ואיכותית בבנק, כאשר לצד זאת הבנק ממשיך להשקיע תשומות ניכרות בחינוך פיננסי ובייעוץ מיטבי ללקוחות.

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

לסיום, שנת 2023 עמדה בסימן אירוע משמעותי בקבוצת הבינלאומי: פרישתה של גב' סמדר ברבר-צדיק שכינהנה כמנכ"ל הבנק במשך יותר מ-16 שנים, שנים בהן הובילה ביחד עם חברי ההנהלה ועובדי הבנק ליצירת ערך לאורך זמן לכלל בעלי העניין, כפי שניכר בתוצאות הבנק – מחויבות שממשיכה להתוות את האסטרטגיה של הקבוצה.

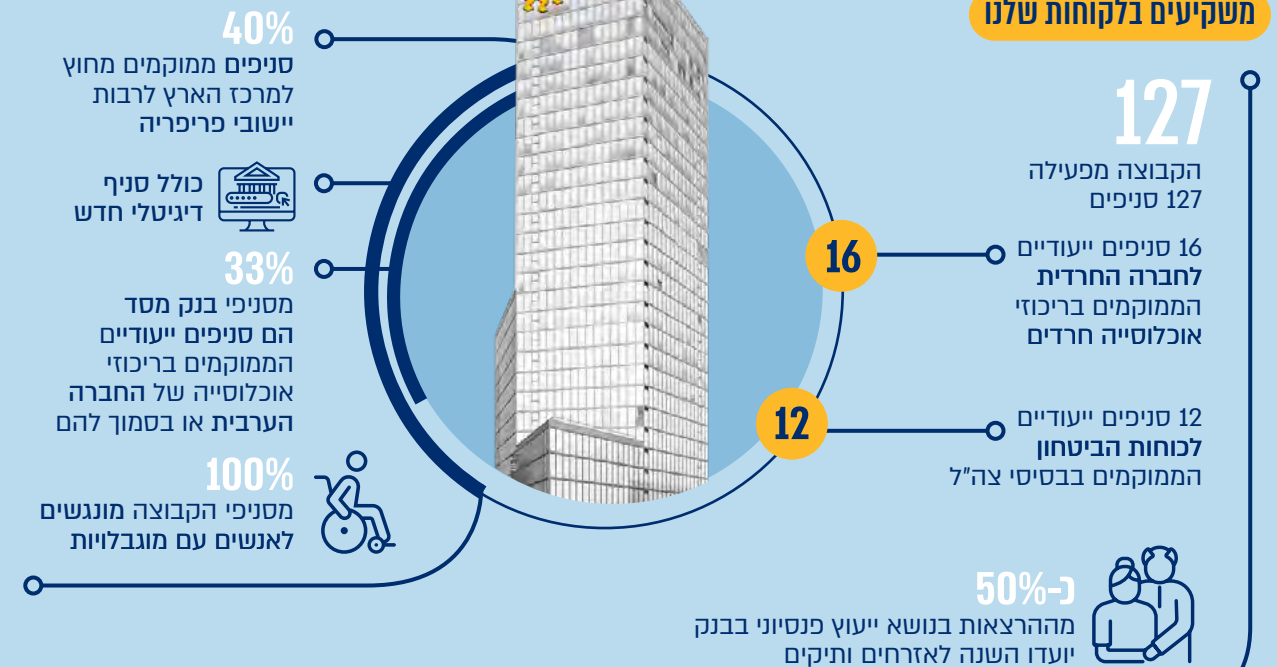
בתקווה לימים שקטים וטובים, לשובם הביתה של החטופים והחטופים, להחלמה מהירה ומלאה של הפצועים ולשיקום הנפגעים, בגוף, בנפש ובאיתנות הכלכלית, ולחזרה לצמיחה ושגרה ברוכה.

אלי כהן
מנכ"ל

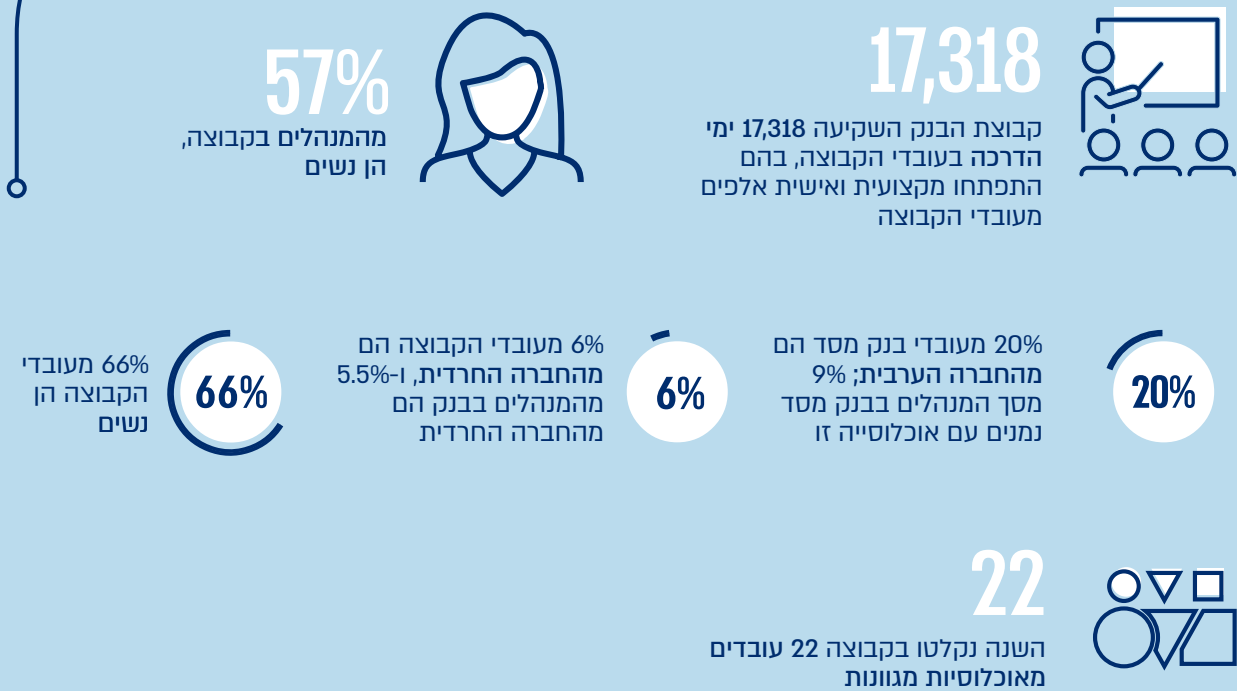
רון לבקוביץ
יו"ר

ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG בשנת 2023

משקיעים בלקוחות שלנו



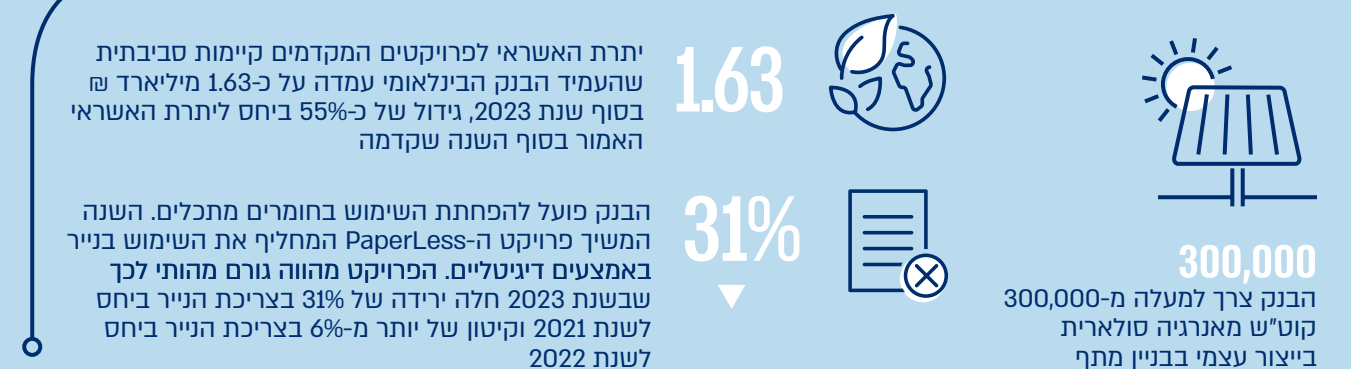
משקיעים בעובדים שלנו



משקיעים בפיתוח שוק ההון והעצמת הידע הפיננסי

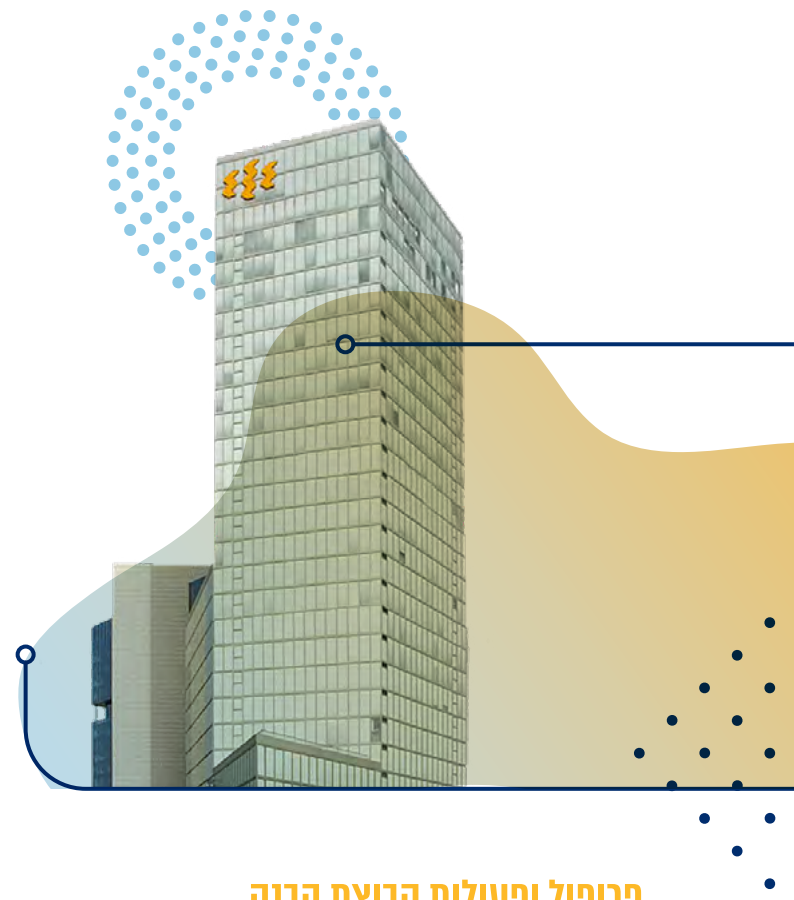


משקיעים בסביבה שלנו



משקיעים במשק הישראלי





פרופיל ופעילות קבוצת הבנק

הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972 וניירות הערך שלה רשומים למסחר בבורסה לני"ע בתל אביב ונכללות במדד ת"א 35. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42 תל-אביב. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל. קבוצת הבנק הבינלאומי כוללת שני בנקים – הבנק הבינלאומי ובנק מסד. הבנק הבינלאומי פועל גם באמצעות מותגי בנקאות מובילים נוספים, הממוקדים בקהלי יעד שונים: פאגו, אוצר החייל ויובנק.

קבוצת הבנק ממשיכה לשים דגש על חדשנות וטכנולוגיה, מתוך הבנה כי עולם הבנקאות המודרני מושתת על שילוב של בנקאות מתקדמת המותאמת לצרכי הלקוח, עם יכולת דיגיטלית מובילה.

הפעילות 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 במגוון רחב של פעילויות, בתחומי מטבע חוץ, סחר בינלאומי, ניירות ערך, שירותי מידע, כרטיסי אשראי, מכשירים פיננסיים נגזרים וכיו"ב
- ייעוץ השקעות, ניהול תיקים וייעוץ פנסיוני
- ניהול סיכונים שוק ונזילות והשקעת כספי הנוסטרו של הבנק
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון
- שירותי נאמנות לגופים מוסדיים באמצעות החברה לנאמנות

הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972 ושמןיותיה רשומות למסחר בבורסה לני"ע בתל אביב ונכללות במדד ת"א 35. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל

קבוצת הבנק פועלת באמצעות שלוש חטיבות עסקיות עיקריות:

- **החטיבה העסקית** מרכזת את מכלול הפעילות מול לקוחות עסקיים גדולים (corporate) ומסחריים (middle market), וכן את תחום האשראי מול לקוחות עסקיים ומוסדיים הפעילים בשוק ההון. במסגרת החטיבה פועל אזור עסקים, המרכז את פעילות הסניפים העסקיים של הבנק.

- **החטיבה הבנקאית** מספקת שירותי בנקאות ומשכנתאות לכלל מגזרי הלקוחות – משקי בית, בנקאות פרטית ועסקים קטנים וזעירים. השירות מותאם לצרכי הלקוח וניתן באמצעים פרונטליים ודיגיטליים באמצעות מערך הסניפים של הבנק, אפליקציה, אתר ומוקד טלפוני – הבינלאומי קול. השירותים ללקוחות הפלטינום ניתנים באמצעות מרכזי הפלטינום של הבנק הנותנים שירות הוליסטי ללקוחות בכל התחומים הבנקאיים. שירותים בתחום שוק ההון ניתנים על ידי מרכזי הייעוץ ומערך הסניפים והן באמצעות האפליקציה ואתר האינטרנט של הבנק. כמו כן, מפעיל הבנק דלפקי משכנתאות המלווים את הלקוחות ונותנים יעוץ בתהליך קבלת המשכנתא. במסגרת החטיבה הבנקאית, פועלים גם סניפי יובנק המתמחים בבנקאות פרטית ובשוק ההון וסניפי אוצר החייל, המתמחים במתן שירותים ללקוחות קמעונאיים ומסחריים, בדגש על עובדי וגמלאי מערכת הביטחון. בנוסף לחטיבה פועל מערך פאגו, שבמסגרתו פועלים סניפים המתמחים במתן שירותים בנקאיים לחברה הדתית והחרדית.

- **חטיבת ניהול נכסי לקוחות** מרכזת את מכלול הפעילות בתחומי שוק ההון, הכספים והמט"ח עם הלקוחות הפרטיים, העסקיים, המוסדיים ופעילי שוק ההון. במסגרת החטיבה פועלים חדרי העסקאות בניירות ערך, במט"ח ובשקלים וכן מערכי ייעוץ ההשקעות, הייעוץ הפנסיוני ומרכז ההשקעות. כמו כן, ממונה החטיבה על פעילות חברות בנות בתחומים משקים – החברה לנאמנות והחברה לניהול תיקים.

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

הבנק הבינלאומי ובנק מסד חברים באיגוד הבנקים הישראלי. כחברים באיגוד, הם זכאים לקבלת מידע ולהשתתף בדיונים ובתהליכי קבלת ההחלטות המתקיימים במסגרת פעילות האיגוד.

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

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

מבנה הבעלות

פ.י.בי אחזקות בע"מ (להלן - "פיבי"), היא חברה ציבורית אשר מניותיה נסחרות בבורסה ומחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק הבינלאומי (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיתר השליטה של בנק ישראל). בעלי השליטה בפי.בי. אחזקות בע"מ הם מר צדיק בינו וילדיו, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי ודפנה בינו-אור (להלן - "משפחת בינו") באמצעות חברת האחזקות בינו הון בע"מ, ה"ה מיכאל והלן אבלס באמצעות חברת אינסטנז מספר 2 בע"מ וה"ה ברי ליברמן, קסי ליברמן-הריס, לי ליברמן וג'ושוע ליברמן באמצעות חברת דולפין אנרגיות בע"מ. לפרטים בדבר ההסדרים השונים, הקיימים בין בעלי השליטה, בנוגע לאחזקותיהם בפיבי ובעקיפין בבנק ולגבי תנאי היתר השליטה מיום 19 בספטמבר 2003, שניתן לבעלי השליטה על ידי בנק ישראל, כפי שתוקן מעת לעת, ראו "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בפרק ממשל תאגידי בדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2023.

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

החזקות עיקריות של קבוצת הבנק בשנת 2023:

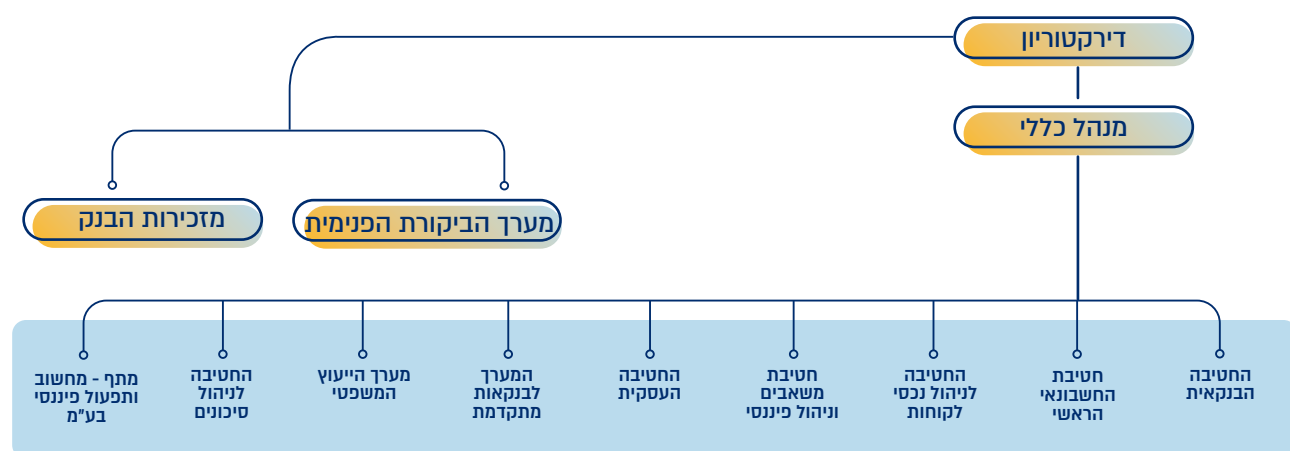
חברה	אחזקה בהון	אחזקה בזכויות הצבעה
בנק מסד בע"מ	51%	51%
חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	28.2%	21%
יובנק חברה לנאמנות בע"מ	100%	100%
הבינלאומי הראשון הנפקות בע"מ	100%	100%
הבינלאומי יוניק ניהול השקעות בע"מ	100%	100%

מבנה ארגוני של קבוצת הבנק

בשנת 2023 פעל הבנק הבינלאומי באמצעות שש חטיבות, חברת הבת מתך ושלושה מערכים. בראש כל חטיבה ומערך עומד חבר הנהלה או חבר פורום הנהלה. המבנה הארגוני של החטיבות והמערכים מותאם לתפיסה הניהולית של בנקאות מוטת לקוח ומאפשר התמחות במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזרי לקוחות בעלי מאפיינים וצרכים דומים. מתך (מחשוב ותפעול פיננסי בע"מ), חברה בת של הבנק הבינלאומי בשליטתו המלאה, עוסקת במחשוב ובתפעול של התהליכים הבנקאיים בכל הבנקים בקבוצת הבנק. בבנק, נכון לתאריך 31.12.23 מכהנים 11 חברי הנהלה, כולל המנכ"ל.

נכון ליום 31 בדצמבר 2023 מנתה קבוצת הבנק 127 סניפים ושלוחות (מתוכם 106 סניפים ושלוחות בבנק הבינלאומי ו-21 סניפים ושלוחות במסד). הקבוצה בוחנת באופן שוטף את ההתפתחות ברווחיות ובפעילות העסקית של הסניפים, ביחס לאוכלוסיות המטרה אותן הם נועדו לשרת, היעדים שנקבעו בתוכניות העבודה של הבנקים בקבוצה והיכולת למצות את

מבנה הבנק





לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים שלו. פעילותו של הבנק מייצרת ערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, פעילות הקבוצה מייצרת ערך כלכלי ישיר; עבור המדינה מייצרת הקבוצה ערך באמצעות תשלום מיסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ ורכש "כחול לבן"; עבור עובדי הקבוצה הערך מתבטא על ידי העסקתם, תשלום משכורות ודאגה לרווחתם; בעבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים מתבטא הערך בקידום פעילותם, ובעבור הקהילה, בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. מעל לכל אלה, הבנקים בקבוצה תורמים לפעילות כלכלית במשק באופן משמעותי ושירותיהם השונים מעודדים יזמות עסקית, מסחר, צרכנות, השקעה וחסכון. ב-31 בדצמבר 2023 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 119.2 מיליארד ₪.

קבוצת הבנק תורמת לפיתוח המשק הישראלי גם בדרכים עקיפות. כך למשל, סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ ויותר מ-40% מהם נמצאים במקומות המרוחקים ממרכז הארץ. כך מאפשרת הקבוצה גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ נגישות לפעילות פיננסית. בנוסף לכך, המותגים הבנקאיים השונים בקבוצה מתמחים במתן מענה מקצועי וייעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: החברה החרדית והדתית, החברה הערבית, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים, אוכלוסיית יוצאי חבר העמים ואחרות, ולצדן והעסקים הזעירים, הקטנים והבינוניים. לאוכלוסיות

אלו צרכים פיננסיים שונים ובאמצעות ההתמחויות הייחודיות של המותגים השונים בקבוצה מתאפשרת הנגשת השירותים הפיננסיים למגוון קבוצות האוכלוסייה במדינה באופן מותאם ותוך מתן שירותים ומוצרים ייעודיים בעלי ערך מוסף. פעילות זו של הבנקים בקבוצה מגבירה את העצמאות הפיננסית של לקוחות הבנקים ומאפשרת להם לנהל באופן שוטף ומושכל את פעילותם הכלכלית.

פיזור סניפים:

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים מרוחקים ממרכז הארץ ¹	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי	60	22	37%
יובנק*	3	0	0%
אוצר החייל*	27	13	48%
פאג'י*	16	7	44%
מסד	21	9	43%
סה"כ	127	51	40%

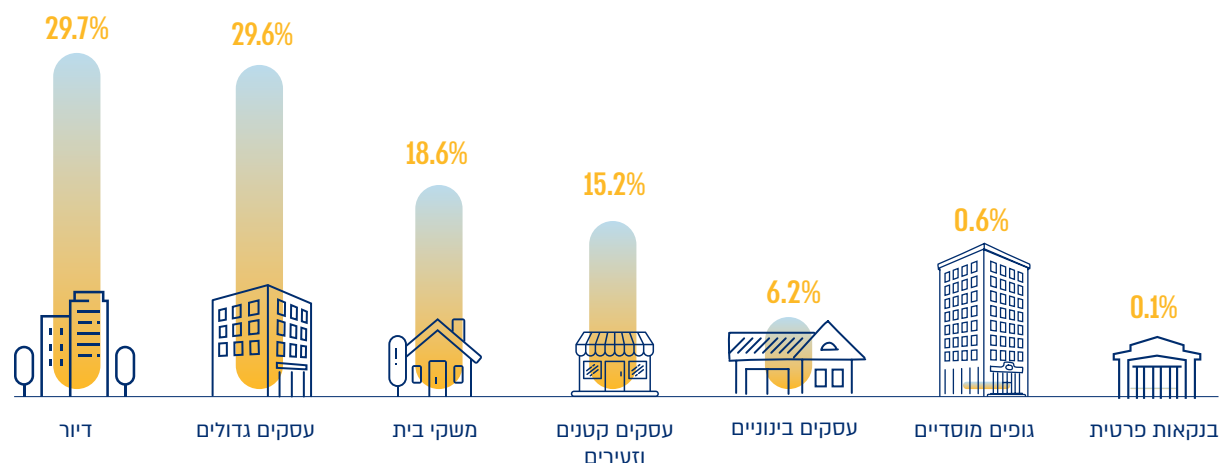
* מותגים שהינם חלק מהבנק הבינלאומי

1. צפופות לקו חדרה או דרומית לקו גדרה

ביצועים כלכליים – קבוצת הבינלאומי בשנים 2017-2023, במיליוני ₪

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
סך הכנסות	3,752	4,123	4,122	4,160	4,550	5,414	6,618
הוצאות תפעוליות ואחרות	2,607	2,819	2,654	2,569	2,652	2,755	2,877
משכורות והוצאות נלוות	1,579	1,696	1,601	1,532	1,601	1,680	1,746
הפרשה למיסים על הרווח	358	408	478	368	728	884	1,090
רווח נקי	678	733	865	750	1,405	1,667	2,172
דיבידנד	310	355	410	125	545	945	798

אשראי לציבור לפי מגזרי פעילות 2023





90% מיועצי ההשקעות בבנק יעברו הדרכות בנושא ESG בהשקעות, שיאפשרו להם לסייע ללקוחות הבנק לשלב שיקולים אלו בניהול ההשקעות שלהם



הבנק ישלים את תהליך זיהוי נירות הערך בעלי אימפקט סביבתי וחברתי משמעותי לטובת לקוחותיו, ושילוב היבטי ESG באנליזות לניירות ערך

בשנת 2023 נחתם הסכם עם ספק דירוגים בנושא, והנושא נמצא בשלבי הטמעה. בכוונת הבנק להנגיש את נתוני הדירוג ללקוחותיו במערכת המסחר

סביבה



25% מהשקעות הנוסטרו החדשות בקרנות השקעה פרטיות יבוצעו באמצעות קרנות בעלות מדיניות ESG לניהול ההשקעות

לא בוצעו השקעות חדשות. הבנק מנטר את עמידתו ביעד מעת לעת ובהתאם לצורך, העניין והשקעותיו בקרנות חדשות



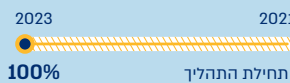
הבנק יסייע בהעצמה פיננסית של 30,000 לקוחות באמצעות מתן ידע פיננסי מתקדם, 10% מהם עסקים קטנים



חברה



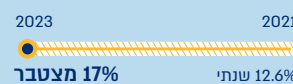
50% מהעסקים המעניקים הטבות ללקוחות החברים במועדון הלקוחות של פאג' יהיו עסקים מקומיים בקהילות חרדיות וזאת במטרה לקדם כלכלה מקומית מקיימת בחברה זו



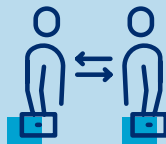
לפחות 75% מהמנהלים ישתתפו לכל הפחות בהכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח, על פני שנתיים



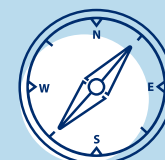
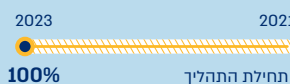
10% מהעובדים שיגויסו יהיו מאוכלוסיות מגוונות



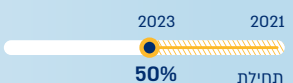
9.9% מהעובדים שגויסו ב-2023 היו מאוכלוסיות מגוונות; בשנתיים האחרונות מדובר על שיעור מצטבר של 17.1% מהעובדים שגויסו



בכל הקורסים הממושכים בתחומי הליבה (אשראי, משכנתאות ושוק ההון) תשולב הכשרה אחת לפחות של מיומנויות כוח



בנוסף לתהליכי הטמעה מקיפים של הקוד האתי שיבוצעו בתדירות דו-שנתית, לפחות 2,500 עובדים ירוענו בתדירות רבעונית בנושא אתיקה באמצעות תקשור ייעודי בנושא זה שיפורסם לכלל עובדי הבנק בוצעו ריענונים ברבעון הראשון והשני



משל תאגיד

תחום ה-ESG שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילותה העסקית השוטפת. זאת, מתוך תפיסה הוליסטית של תחום זה ומתוך רצון לייצר ערך משותף גם לקבוצה וגם לכלל בעלי העניין שלה

כחלק מאחריותנו בחרנו לגבש במהלך השנים 2021-2022 מדיניות מקיפה לניהול היבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) בפעילות העסקית של הבנק. מדיניות זו אושרה במחצית השנייה של 2022, והיא רואה בניהול ESG תפיסה עסקית שמטרתה לנהל את מערכות היחסים של הבנק עם מחזיקי העניין השונים שלו מתוך תפיסה שיתופית ובמטרה לייצר ערך משותף לבנק ולמחזיקי העניין במסגרת הפעילות העסקית השוטפת.

מדיניות ה-ESG של הבנק מבהירה את מחויבותו של הבנק לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים וליצירת אימפקט סביבתי וחברתי חיובי. המדיניות מציינת בתחום הסביבתי שני אפיקי פעולה מרכזיים: התייחסות לשיקולי אקלים וסביבה בפעילות המימון וההשקעות של הבנק, ומחויבות לפעול לצמצום ההשפעות הסביבתיות הנובעות מפעילותו השוטפת של הבנק. בתחום החברתי המדיניות מבהירה את מחויבותו של הבנק לפעול לתמיכה והעצמת לקוחות הבנק, עובדיו והקהילה בה הוא פועל. בתחום הממשל התאגידי המדיניות מבהירה את מחויבותו של הבנק לפעול באופן אפקטיבי הוגן, אתי וראוי. בנוסף, המדיניות מבהירה את מחויבות הבנק לפעול בהתאם להנחיות הרגולטוריות בתחום, לדווח על פעילותו בהתאם לתקנים בינלאומיים מקובלים כגון מסגרת הדיווח של ארגון ה-Global Reporting Initiative - GRI ולאור יעדי הפיתוח בר קיימא של האו"ם (ה-SDG's).

מדיניות הבנק מבהירה את חלוקת תחומי האחריות השונים בנוגע לסוגיות ESG בין הגורמים השונים בבנק, ובכלל זאת אחריות הדירקטוריון והנהלה והאחריות המוטלת על החטיבות השונות בבנק. בנוסף המדיניות מפרטת את תהליך קביעת המהותיות של סוגיות ה-ESG הרלוונטיות לפעילות הבנק ואת תהליך ניהול הסיכונים בעולמות ה-ESG. כמו כן, מבהירה המדיניות את תהליכי הדיווח והמידה ואת תהליכי הניטור והבקרה אחר עמידה ביעדי ה-ESG של הבנק.

ESG בקבוצת הבינלאומי

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

תחום ה-ESG מנוהל בצורה מערכתית ומסודרת. הממונה על ה-ESG בקבוצת הבינלאומי היא ראש חטיבת משאבים וניהול פיננסי בבנק הבינלאומי, סמנכ"ל וחברת הנהלת הבנק. כמו כן, מינה הבנק את אחראי הרגולציה וקשרי ממשל של הבנק כאחראי על תחום ה-ESG והוא אחראי על אינטגרציה ויישום של התחום, ועל עבודה שוטפת מול חברות הבת.

נושאים בתחום ה-ESG נדונים בהנהלה, בדירקטוריון ובועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת משאבים וניהול פיננסי ואחראי הרגולציה וקשרי ממשל מציגים בפני הדירקטוריון את דוח ה-ESG של הבנק.

אנו מודים לכל המתעניינים בפעילות ה-ESG של הבנק ובדוח זה, ומזמינים את מחזיקי העניין לפנות אלינו בנוגע לדוח, להגיב ולהעיר על פעילותנו. לפרטים נוספים אודות דוח זה ניתן לפנות לרון שטיין, אחראי רגולציה וקשרי ממשל ואחראי ה-ESG, בכתובת המייל Ron.S@fibi.co.il.

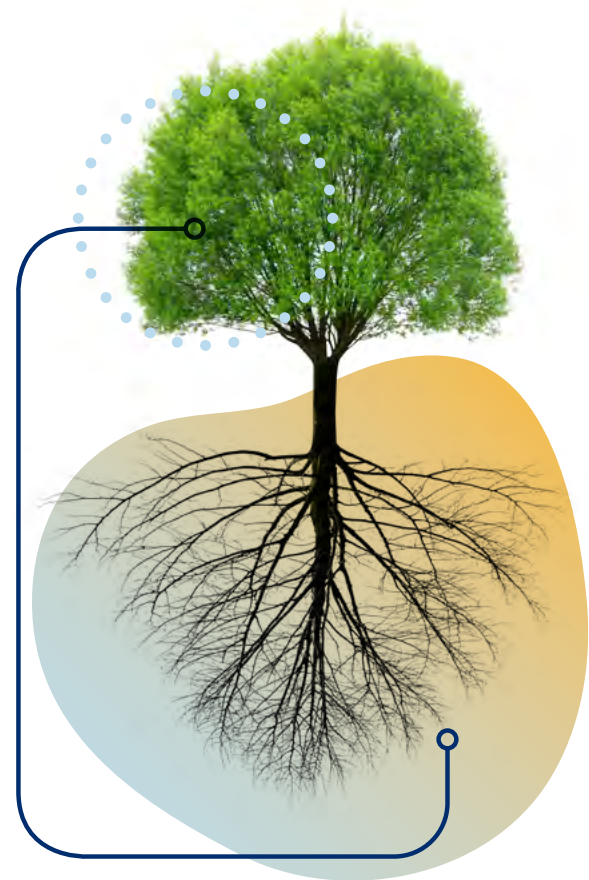
מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי

קבוצת הבנק הבינלאומי היא גורם מוביל במשק הישראלי, בעל תרומה רבה לפיתוח חברתי-כלכלי בישראל. תרומתה של קבוצת הבנק באה לידי ביטוי במגוון היבטים, החל מליבת הפעילות העסקית המאפשרת צמיחה כלכלית אישית ועסקית, דרך העסקת עובדים ותשלום מיסים, ועד לפעילויות מגוונות בתחום המעורבות בקהילה, וזאת בצד היותו בנק מחולל תחרות בתחומי השירותים הבנקאיים-פיננסיים.

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

המייצג את רעיון המהותיות הכפולה תוך סנכרון של מהותיות השפעת פעולות הבנק עם המהותיות הפיננסיות של הפעולות ונושאים שונים עבור הבנק בהינתן הן סיכונים והן הזדמנויות. רשימת הסוגיות המתועדפת נלקחה בחשבון במסגרת דיווח זה מתוך שאיפה לתת מענה לנושאים השונים המעניינים קבוצות מחזיקי עניין שונות.

בשנת 2023 בוצע תהליך פנימי לתיקוף הסוגיות המהותיות, אשר כלל תיקוף של הסוגיות המהותיות אל מול מגמות גלובליות ומקומיות בתפיסת המהותיות. מסקנות התהליך היו כי יש לשמר את רשימת הסוגיות המהותיות שזוהו בתהליך הקודם.



סוגיות מהותיות

כתיבת דוח ESG זה, נעשתה על פי מסגרת הדיווח המקובלת בארץ ובעולם, הסטנדרטים של ארגון ה-GRI. ראשיתו של תהליך הדיווח הוא בזהיון והגדרת הסוגיות המהותיות, אשר לפיהן מחליטים מהם הנושאים עליהם יש לדווח. הסוגיות המהותיות הן התחומים המרכזיים בעולמות ה-ESG אשר הארגון ומחזיקי העניין שלו תופסים כמרכזיים לליבת הפעילות העסקית, ועל כן רלוונטיים לניהול ולדיווח.

כאשר בוחנים מהן הסוגיות המהותיות לארגון, נוקטים בגישה של "מהותיות כפולה". כלומר, סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי ה-ESG (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) אשר לניהולן האפקטיבי יש השפעה מהותית על העמידות הפיננסית של הארגון, או כאלה שלהתנהלות הארגון בתחום זה יש השפעה מהותית על סביבתו.

לבחירת הסוגיות המהותיות משמעות רבה – אלו הנושאים אותם מקדמת הקבוצה בתחומי ה-ESG, ועליהם הקבוצה נדרשת לדווח. מסגרת הדיווח של ארגון ה-GRI, לפיה מדווחת קבוצת הבינלאומי, מהווה כלי ניהולי לקידום ודיווח הפעילות בנוגע לסוגיות המהותיות, ומנחה את הארגון לדווח על הגישה הניהולית והביצועיים השנתיים בכל נושא שנבחר כמהותי.

נהוג לבצע תיקוף תקופתי של הסוגיות המהותיות ובסוף שנת 2022 בוצע תהליך מקיף לתיקוף ועדכון של רשימת סוגיות ה-ESG אותן הבנק מגדיר כמהותיות לניהול ודיווח, תוך התייעצות אקטיבית וייעודית עם מחזיקי עניין חיצוניים ופנימיים של הקבוצה. רשימת הסוגיות הראשונית נבנתה על בסיס הרשימה הקיימת מדוח 2021 תוך עדכון לפי התפתחויות בגישה ל-ESG בתחום הפיננסי והתפתחויות בהבנת ההשפעות וההשפעות הפוטנציאליות של גופים פיננסיים ובנקים בפרט. על מנת לייצר את הרשימה הראשונית בהסתכלות רחבה ככל האפשר, נותחו הגדרות הנושאים הנדרשים בתקני הדיווח – תקן ה-GRI ותקן ה-SASB לסקטור הרלוונטי, הסוגיות שבנקים מובילים בישראל ובעולם מגדירים כמהותיות, לצד הנושאים המהותיים לסקטור על ידי חברות דירוג ESG.

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

נוסף על קבוצות אלו, הבנק פנה להתייעצות ישירה לשתי קבוצות מחזיקי עניין נוספות – העובדים והלקוחות – באמצעות סקרים. זאת על מנת לשלב את תפיסותיהם בתיקוף והמשך דיוק של רשימת הסוגיות המהותיות עבור קבוצת הבינלאומי ומחזיקי העניין שלה. להשלמת התמונה, הנהלת הקבוצה דנה בממצאי ההתייעצות והמחקר על מנת ליצור תיעודי סוגיות



אודות הדוח

הדוח הקודם של הקבוצה פורסם בשנת 2023 ביחס לשנת הפעילות 2022. הנתונים המפורסמים בדוח זה עומדים בהלימה למידע שהוצג בדוחות קודמים. בכל מקרה של אי הלימה ניתן פירוט בסעיף הרלוונטי. כמו כן, בדוח זה חלו מספר שינויים באופן הצגת וחישוב הנתונים בחלקים מסוימים בדוח ביחס לדוח הקודם. שינויים אלו צוינו בסעיפים הרלוונטיים שבהם חלו שינויים.

הדוח מציג את הנושאים המהותיים לפעילות הקבוצה בעולמות התוכן של ה-ESG, על בסיס תהליך לזהיון הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק, שבוצע כהכנה לעריכת וכתבת הדוח לשנת 2022.

הדוח עבר בקרת נאותות חיצונית של גורם שלישי בלתי תלוי, "שבלת ESG" (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא בסופו של מסמך זה). כלל הנתונים בעולמות התוכן השונים המוצגים בדוח, נאספו באמצעות גורמים רלוונטיים מקצועיים מקבוצת הבנק ובסיוע יועצים חיצוניים מומחים בתחום ה-ESG. מרבית הנתונים הכמותיים בדוח מתייחסים לקבוצת הבנק, חלק מהנתונים בדוח זה מוצג בהשוואה לנתונים שנמדדו בשנים קודמות וחלק מהנתונים משמש גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדוח שבהם טיבה המדידה). הנתונים הכמותיים בדוח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם לנדרש בסטנדרטים של ארגון ה-GRI.

אנו מעוניינים להודות בהזדמנות זו לכל עובדי קבוצת הבינלאומי על תרומתם היומיומית לקידום ה-ESG בבנק ועל השקעתם ביצירת ערך ארוך טווח לכל מחזיקי העניין שלו. תודה מיוחדת נתונה לעובדים ולמנהלים בשנה זו, לאור ההשלכות החריגות והנמשכות של מתקפת הפתע המרושעת בדרום הארץ ב-7 באוקטובר, ומלחמת "חרבות ברזל" שפרצה בעקבותיה.

דוח ה-ESG השנתי האחד עשר של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את עשיית הקבוצה וביצועיה בתחומי פעילותה לטובת מחזיקי העניין השונים. הדוח מתייחס לפעילות הקבוצה בשנת 2023 בתחומי ה-ESG שזוהו כמהותיים לבנק. זיהוי הסוגיות המהותיות נעשה בין השאר באמצעות תהליך התייעצות עם מחזיקי עניין, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות בתחום. הדוח נכתב בהתאם ל-GRI Standards, על פי אפשרות הדיווח ברמת השקיפות המורחבת והמקיפה (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards Sustainability Accounting) SASB מתחייב הדוח להגדרות של Standards Board Taskforce on Climate-Related (Financial Disclosures) ולראשונה בדוח זה נכלל גם דיווח סביבה ואקלים לפי הנחיות TCFD (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא בסופו של מסמך זה). לרבות חישוב המדרך הפחמני של הבנק כולל הפליטות הממומנות – הפליטות של גופים ומיזמים שמומנו על-ידי הבנק – לפי הנחיות התקן הבינלאומי PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials). מטרת הדוח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, וזאת כדי לאפשר למחזיקי העניין של הקבוצה לקבל תמונה מקיפה על פעילותו בתחום ה-ESG. במסגרת זאת, הדוח פונה לכל מחזיקי העניין השונים במגוון תחומים הרלוונטיים להם.

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

סוגיות מהותיות לשנת 2023 בקבוצת הבינלאומי:



אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי

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



ממשל תאגידי איכותי

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



ניהול סיכונים

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



פרטיות ואבטחת מידע

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



המשכיות עסקית

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



שקיפות והוגנות במוצרים ושירותים

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



חדשנות במוצרים ושירותים

קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערוצים הישירים.



הכללה פיננסית ונגישות לשירותים

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



הכשרה ופיתוח עובדים

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



איכות השירות

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



ניהול סיכוני סביבה ואקלים

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



סביבת עבודה ותנאי העסקה

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



שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות

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



שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה

העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הבנק, ושומרים על תנאי העסקה וסביבת עבודה ראויים, הוגנים ונעימים לכל עובדי הקבוצה. זאת, 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.



שיקולים חברתיים במימון והשקעות

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



קידום ידע והבנה פיננסיים

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



התייעלות סביבתית-תפעולית

הבנק רואה חשיבות גבוהה בהירתמות למען צמצום השפעתו הסביבתית. כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים

שונים בקבלת ההחלטות בפעילותו השוטפת ופועל לצמצום השימוש במשאבים, חומרים ואנרגיה לצורך הגנה על הסביבה.



שרשרת אספקה אחראית

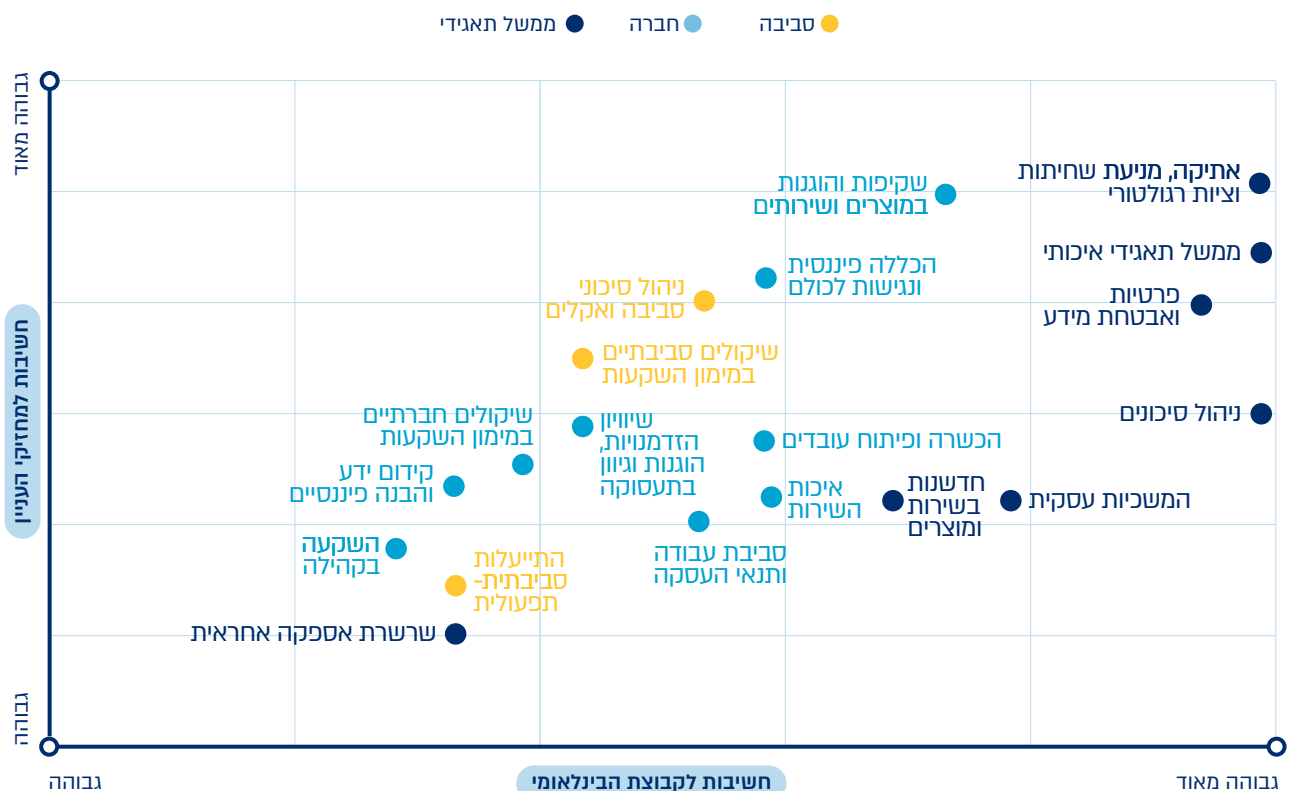
שילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים בניהול מערך ההתקשרויות של הקבוצה עם ספקים, למשל על ידי הקפדה על תנאי העסקה הוגנים ונאותים של קבלני כוח אדם, התנהלות הוגנת מול הספקים, תרומה למשק הישראלי באמצעות התקשרויות עם עסקים מקומיים ומהפריפריה והקפדה על ניהול נאות של תהליכי הרכש.



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

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

סוגיות מהותיות בקבוצת הבינלאומי בהיבטי ESG*



קבוצת הבינלאומי יעדי פיתוח בר קיימא (SDG's)

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

מדינת ישראל, כחברה בארגון מחויבת לדווח על התהליכים

שהיא מבצעת על מנת לקדם את היעדים ולעמוד במטרות הבינלאומיות. בכדי לממש את היעדים הללו, נדרש שיתוף פעולה בין כלל הסקטורים במדינה - ממשלתי, עסקי ואזרחי. חלק ניכר מיישום היעדים נשען על שיתוף הפעולה של הסקטור העסקי. כארגון פיננסי מוביל, קבוצת הבנק מכירה בחשיבות של הירתמותה להשגת ה-SDG's, ולקידום פיתוח בר-קיימא במדינה.

הפירוט להלן מתייחס לעיקר הפעילויות שהבנק מקדם במסגרת מימוש היעדים. לאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על הפעילויות הרלוונטיות של הבנק אשר מסייעות בקידום יעדים אלו.

תרומה לקידום יעדי הפיתוח של האו"ם:



קידום הבנה פיננסית:

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

הכשרה ופיתוח עובדים:

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



שוויון הזדמנויות וגיוון בהעסקה:

שיעור הנשים המועסקות בקבוצת הבינלאומי עומד על 66% (לעומת כ-59% בשוק העבודה בישראל). שיעור הנשים המנהלות בקבוצת הבינלאומי עומד על למעלה ממחצית המנהלים בקבוצה, כ-57% (לעומת כ-34% בשוק העבודה בישראל). שיעור הנשים בתפקידי ניהול בכיר בקבוצת הבנק (הנהלה ומנהלים בכירים) עומד על 38%. שכן הבסיס לכל מנהל/ת ועובד/ת בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממגדר העובד/ת. כל החברות בקבוצה פועלות באופן משמעותי למניעת הטרדות מיניות באמצעות הכשרות, ימי עיון, מנגנוני דיווח ובמידת הצורך נקיטת צעדים משמעותיים.



שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות:

הבנק רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממן פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. בשנת 2023 העמיד הבנק אשראי לפרויקטים סביבתיים בסך של כ-1.63 מיליארד ₪.

מימון אנרגיות מתחדשות:

יתרת האשראי בסוף שנת 2023 לפרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת עמדה על 260 מיליון ₪ לעומת 212 בסוף שנת 2022⁴.



4. הבנק הולך ומשכלל את דיוק המדידה בהקשר סיווג של אשראי הניתן בתחומים הקשורים בקיימות ועל כן נתון זה עודכן ביחס לשנה שעברה



סייע לעסקים קטנים ובינוניים:

היתרה בסוף 2023 של האשראי שניתן על ידי הבנק לעסקים קטנים, זעירים ובינוניים עומדת על 25.5 מיליארד ש"ח, בכלל זה אשראי ייעודי שניתן במסגרת קרנות בערבות המדינה והקרן לסיוע לעסקים להתמודדות עם משבר הקורונה.

סביבת העסקה:

קבוצת הבנק מעניקה תנאי תעסוקה וסביבת העסקה טובים לעובדים, ונכללת במקום ה-37 ברשימת המעסיקים המועדפים במשק הישראלי על פי סקר BDI.



סייע לעסקים קטנים ובינוניים:

הבנק אימץ תוכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת ביטוח אשראי. תוכנית זו משמשת אמצעי למינוף עסקיהם של יצואנים לצד פתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים, וזאת בנוסף למתן כלים לניהול העסקים.

חדשנות בשירותים ומוצרים:

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



שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות:

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

ניהול השפעות סביבתיות ישירות:

קבוצת הבנק פועלת לצמצם את ההשפעה הסביבתית שלה בדרכים שונות, בין השאר על ידי צריכת חשמל המופק מגז, ועל ידי שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב שלה. בשנת 2023 עמדה טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה על כ-13,481 טון CO₂eq, מתוכם כ-1,601 טון CO₂eq במכלול 1, כ-10,385 טון CO₂eq במכלול 2 וכ-1,495 טון CO₂eq במכלול 3 (תפעולי). בשנת 2023 ביצע הבנק גם מדידה של הפליטות הממומנות שלו וניתן לראות חישוב זה בפרק אקלים וסביבה.



הוגנות:

הבנק מקפיד על גילוי נאות ללקוח, תוך מתן מידע מלא והסבר מקיף, לצד הוגנות בשיווק, בפרסום, במכירות ובייעוץ השקעות, והוגנות כלפי לקוחות הנקלעים לקשיים. גם בשנת 2023 לא הוטלו על הבנק קנסות ובכלל זה גם לא בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושאי שיווק, תקשורת וגבייה.

אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות: הבנק פועל למניעת שוחד ושחיתות באמצעות מספר מנגנונים, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים ובקרה על פעילות הרכש. כמו כן, כל עובד שנקלט בבנק עובר בדיקת מהימנות טרם תחילת עבודתו. הבנק פועל להטמיע את עקרונות הקוד האתי, אשר מהווה מסמך הצהרתי מחייב. בנוסף, בקבוצה קיימים נהלים פנימיים שונים שנועדו לוודא זהירות ובקרה, וכן לאפשר אכיפה, של כללי האתיקה בקבוצה.



שרשרת אספקה אחראית:

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

ניהול השפעות סביבתיות ישירות:

הבנק פועל להפחתת השימוש בחומרי גלם מרכזיים. בשנת 2023 המשיך פרויקט ה-PaperLess המחליף את השימוש בנייר באמצעים דיגיטליים. הבנק פועל גם לעידוד מחזור של פסולת בסניפיו ומשרדיו ומעודד את לקוחותיו לקבל דיוור אלקטרוני. בשנת הדוח כלל הטונרים והפסולת האלקטרונית של הקבוצה הועברו למחזור על ידי גורמים מורשים.

ESG אקלים וסביבה



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



הקדמה

אנו בקבוצת הבינלאומי ערים לחשיבות הגוברת של ההתרחשויות הסביבתיות והאקלימיות, בין אם ברמה הגלובלית או ברמה המקומית. בשנים האחרונות חלה עליה משמעותית במודעות הסביבתית בעולם ובישראל, בין היתר עקב אירועי זיהום שונים בעלי השפעה על משאבים ומערכות אקולוגיות מקומיות, וכן התעצמות שינויי האקלים אשר צפויים להשפיע על כל תחומי החיים ועל אוכלוסיות רחבות.

בישראל, בנוסף למצוקת זמינות משאבי הטבע ההולכת וגוברת, צופים המומחים פגיעות יתר למשבר האקלים, אשר צפויה לבוא לידי ביטוי בין היתר בעליית טמפרטורות, פגיעה במקורות המים ושינויים במערכות אקולוגיות. תהליכים סביבתיים אלה משפיעים על הסביבה העסקית של הבנק ועל לקוחותיו ועלולים להביא להשלכות כלכליות על הבנק בטווח הארוך. כגוף פיננסי מוביל בישראל הבנק רואה חשיבות רבה בלקיחת חלק במאמצים הלאומיים והגלובליים למניעת והאטת תהליכים סביבתיים אלו וצמצום השפעתם על הסביבה ובני האדם.

פרק זה מתאר את פעילותו של הבנק הבינלאומי בניהול סיכונים והזדמנויות הקשורים לשינויי האקלים, במסגרת פעילותו העסקית והתפעולית. דיווח זה נעשה על פי מסגרת הדיווח הוולונטרית המובילה של ה-TCFD. הבנק הוא מהחברות הראשונות בישראל

לאמץ את תקן הדיווח הנ"ל כחלק מדוח ה-ESG, בנוסף על תקני הדיווח האחרים לפיהם הוא מדווח.

הפרק מפרט את מאמצי הבנק לנהל את ההשפעות הישירות והעקיפות שלו על שינויי האקלים, ואת ההשפעות של שינויי האקלים על הבנק והסביבה העסקית שלו. מתוארות בו הפעילויות אשר בוצעו עד כה ומתוכננות בתחום שילוב היבטים אלו בכלל מסגרות הפעילות העסקית של הבנק.

בנוסף, בחלק מהמקרים, הדוח כולל גם התייחסות לניהול סיכונים סביבתיים במובנם הרחב יותר (כגון סיכונים הקשורים לזיהומי קרקע, מים ואוויר, פגיעה במגוון ביולוגי, טיפול בפסולת ועוד). הסיבה לכך היא שעל אף המיקוד העסקי בתחום האקלים, הבנק בוחר לנהל את סיכוני והזדמנויות האקלים והסביבה במשולב, עקב הדמיון והמשק הרב ביניהם, ועל מנת לשמור על יעילות בתהליכי העבודה.

היות ותחום ניהול סיכוני אקלים במגזר הפיננסי עודנו תחום מתפתח, אופן ניהול הנתונים והיקף זמינותם צפויים להשתנות בשנים הקרובות וייתכנו שינויים באופן הצגתם ובהיקף הדיווח משנה לשנה. חלק זה בדוח ה-ESG מתייחס לבנק הבינלאומי בלבד (ולא לקבוצת הבנק הבינלאומי), למעט במקומות בהם צוין אחרת באופן מפורש.

ממשל תאגידי בתחום האקלים

שינויי האקלים מהווים אתגר גלובלי משמעותי המשפיע על היבטים רבים במשק שאף צפויים לגבור עם השנים. שינויים אלו טומנים בחובם הזדמנויות וסיכונים בעבור המשק הישראלי בכלל, ובעבור הבנק בפרט, אך יחד עם זאת, מתאפיינים באי וודאות אודות אופן וטווח התממשותם, אשר מקשה על ההיערכות מולם.

כקבוצה פיננסית מובילה בישראל, שילוב תחום האקלים כחלק מהממשל התאגידי בבנק חשוב עבור הבנק בכדי להיערך ולנהל את ההשפעות הנוכחיות והעתידיות של שינויי האקלים, הן ביחס לתפעול השוטף של הבנק, והן ביחס לפעילות הפיננסית מול לקוחות ומחזיקי עניין אחרים.

תפקיד הדירקטוריון

כחלק מתפקידו של הדירקטוריון של הבנק הבינלאומי להכווין ולהנחות את הנהלת הבנק בדבר האסטרטגיה העסקית וניהול סיכונים, הדירקטוריון עוסק גם בהתוויית מדיניות ה-ESG של הבנק. בהתאם, הדירקטוריון אחראי על התוויית גישת הבנק לתחום האקלים, ומפקח על האופן בו התחום מנוהל בבנק. גישה זו, הקושרת בין תחום האקלים לכלל תחומי ה-ESG, מאפשרת ראייה הוליסטית של ההזדמנויות והסיכונים הניצבים בפני הבנק ותומכת ביצירת ערך עסקי, לצד ערך חברתי עבור כלל מחזיקי העניין אשר מושפעים בעקיפין מסיכוני האקלים.

במסגרת זו, מאשר הדירקטוריון מסמכי מדיניות העוסקים בהיבטי אקלים, ומפקח על יישומם ועל התהליכים והמנגנונים לניהול התחום. בין היתר, במסגרת דיוני בנושאים שונים הנוגעים לתחומי אקלים, לרבות דיונים העוסקים בסיכוני הבנק בדגש על סיכוני אשראי, אישור פרק סיכוני סביבה ואקלים במדיניות האשראי של הבנק, הליך ה-ICAAP ואישור שנתי של דוח ה-ESG במליאת הדירקטוריון. לפירוט אודות דיוני הדירקטוריון שעסקו בתחומי ESG בכלל, לרבות אקלים, ראה בפרק ממשל תאגידי בעמוד 85.

כחלק מתהליך המתבצע בשנה האחרונה בבנק ובהתאם להוראות בנק ישראל, הדירקטוריון צפוי לקבל במסגרת קווי הדיווח הקבועים, דיווחים אודות חשיפת הבנק לסיכוני אקלים ומיצוי הזדמנויות אקלים.

ניהול תחום האקלים בבנק

הנהלת הבנק אחראית ליישם את מדיניות האקלים שמובלת על ידי הדירקטוריון. במסגרת זו, קבעה ההנהלה את האחריות לקידום וניהול בפועל של תחום האקלים על מספר גורמים מרכזיים בבנק, בהתאם לאופן בו היבטי האקלים משתלבים בפעילות השוטפת של כל אחד מהגורמים האלה. מבנה ממשל זה צפוי להמשיך להתרחב ולהתגבש ככל שהבנק ימשיך לפתח את עיסוקו בתחום האקלים, בהתאם לפרקטיקות המקובלות, ולשלב היבטים אלו לרוחב פעילות הבנק.

שינויי האקלים מהווים אתגר גלובלי משמעותי המשפיע על היבטים רבים במשק שאף צפויים לגבור עם השנים. שינויים אלו טומנים בחובם הזדמנויות וסיכונים ומתאפיינים באי וודאות. שילוב תחום האקלים כחלק מהממשל התאגידי בבנק חשוב עבור הבנק בכדי להיערך ולנהל את ההשפעות הנוכחיות והעתידיות של שינויי האקלים

החטיבה העסקית

החטיבה העסקית אמונה על ניהול סיכוני והזדמנויות האקלים הקשורות לתחום האשראי בקו ההגנה הראשון (להרחבה על החלוקה הכללית בבנק בין קווי ההגנה, ראו פרק ממשל תאגידי בעמוד 94). כיוון שבשלב זה הבנק שם דגש בניהול סיכוני והזדמנויות האקלים על תחום האשראי העסקי, החטיבה העסקית היא הגורם העסקי המרכזי המנהל את תחום האקלים בקו הראשון. במסגרת אחריותה, החטיבה אמונה על גיבוש ויישום מתודולוגיות לניהול סיכוני האקלים בתהליכי חיתום האשראי, להטמיע את היבטי האקלים במדיניות האשראי של הבנק, ליזום תהליכים למיכון טכנולוגי של נתונים ותהליכים, לפתח מוצרי אשראי ירוק ועוד. לצורך מימוש אחריותו בנושא, מינה מנהל החטיבה העסקית את מנהלת סקטור היי-טק כמנהלת ה-ESG בחטיבה העסקית, שאמונה על קידום והטמעת הנושא בפעילות החטיבה מבחינה מתודולוגית ותפעולית.

חטיבת נכסי לקוחות

חטיבת נכסי לקוחות אחראית לשלב את היבטי האקלים וה-ESG בשירותי ומוצרי הפאסיבה של הבנק, ובפרט בייעוץ ההשקעות ללקוחות ביחס למסחר בשוק ההון.

חטיבת משאבים וניהול פיננסי

חטיבת המשאבים בבנק מובילה את תחום ה-ESG בבנק במובנו הרחב, וכן אחראית על היבטי הלוגיסטיקה והתפעול בבנק. במסגרת זו, בהקשרי אקלים, אחראית החטיבה על קידום תחום האקלים בפעילות התפעולית של הבנק, לרבות התייעלות תפעולית וצמצום טביעת הרגל הפחמנית, דיווחים בנושאי האקלים, וניהול תחום האקלים כחלק אינטגרלי מניהול ה-ESG הכולל בבנק.

בנוסף, במסגרת החטיבה פועלת יחידת הנוסטרו של הבנק, אשר אחראית לשלב שיקולי ESG ולנהל סיכוני אקלים בפעילות ההשקעות של הבנק.

חטיבת ניהול סיכונים

בדומה לכל שאר הסיכונים, חטיבת ניהול סיכונים אמונה על ניהול סיכוני האקלים בבנק בקו ההגנה השני. החטיבה אחראית לאתגר את תהליכי ומתודולוגיות ניהול הסיכון המבוצעות בקו הראשון, לתכלל את הציות הרוחבי לנב"ת 345 (העוסק בניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לשינויי האקלים), ולשלב את סיכוני האקלים בתהליכי ניהול סיכונים רוחביים כגון ICAAP ותרחישי קיצון.

אסטרטגיה

הבנק הבינלאומי רואה במשבר האקלים מכלול סיכונים והזדמנויות עסקיות אשר ישפיעו הן על הבנק באופן ישיר, והן על מחזיקי העניין השונים שלו. בהתאם לכך, תפיסתו האסטרטגית של הבנק ביחס לתחום האקלים ממוקדת בשני ממדים אשר חשופים לסיכוני אקלים מחד, ומהווים מגוון הזדמנויות מאידך:

- פעילות מימון
- פעילות ייעוץ השקעות ומסחר לקוחות בשוק ההון
- פעילות תפעולית שוטפת

שינויי אקלים והפעילות העסקית של הבנק

בעשורים האחרונים חלה עלייה ניכרת באירועי אקלים שהובילו להשלכות כלכליות וחברתיות נרחבות. בעקבות אירועים אלו, עלתה באופן משמעותי המודעות בעולם להשפעות שינויי האקלים על החברה והסביבה, לרבות השפעות מהותיות על הפעילות הכלכלית בכלל ועל המערכת הפיננסית הגלובלית בפרט.

הבנק הבינלאומי חשוף גם הוא לסיכונים הנובעים משינויי האקלים, הן בחשיפה ישירה דרך למשל סיכונים תפעוליים ומוניטין, והן בחשיפה עקיפה, נוכח פעילות לקוחות הבנק.

כחלק מניתוח אסטרטגי שבוצע בבנק על מנת לבצע הערכה ראשונית להשלכות שינוי אקלים על פעילות הבנק, עולה כי עיקר החשיפה הינה עקיפה. חשיפה זו נוצרת בעיקר דרך פוטנציאל ההשפעה של סיכוני אקלים וסביבה על יציבותם הפיננסית של לווים. בנוסף, ישנן גם חשיפות ישירות כגון ירידה בשווי בטוחות. לצד החשיפה לסיכוני אקלים, פעילותם של לקוחות הבנק לטובת היערכות לשינויי אקלים, מייצרת מגוון הזדמנויות עסקיות חדשות שבכוונת הבנק לממש כבר בטווח הקצר. בין הזדמנויות אלו נכלל פיתוח מוצרי אשראי ייעודיים, אשר יתמכו בצרכי הלקוחות למימון המעבר לכלכלה דלת פחמן. כך נוכל לתמוך ולסייע בהשגת יעדי הפחתת הפליטות הלאומיים, כפי שנקבעו בטיטת חוק האקלים של מדינת ישראל⁵.

הזדמנויות מרכזיות עבור הבנק הבינלאומי בתחום האקלים

- התייעלות תפעולית ואנרגטית** – יישום אסטרטגיית הבנק להפחתת המדרך הפחמני התפעולי, צפוי להוביל להתייעלות משאבים נרחבת הן בסניפי הבנק והן בכלל מערך התפעול. כבר היום, הבנק פועל לעבור לשימוש באמצעים טכנולוגיים יעילים אנרגטיים, תוך דגש על שיפור מתן השירות ללקוח באמצעים דיגיטליים שיוביל גם הוא להפחתת צריכת האנרגיה בסניפי הבנק ויפחית את הצורך בנסיעות לקוחות ועובדים. פעולות

הבנק הבינלאומי רואה במשבר האקלים מכלול סיכונים והזדמנויות עסקיות אשר ישפיעו הן על הבנק באופן ישיר, והן על מחזיקי העניין השונים שלו

אלו תורמות לקידום החדשנות בבנק, הפחתת הוצאות תפעול וקידום בנקאות ירוקה יותר כבר בטווח הקצר.

- קידום מוצרים פיננסיים ירוקים** – כחלק ממאמץ הבנק להוביל להפחתת פליטות ממומנות המשויות לתיק האשראי, בכוונת הבנק הבינלאומי לקדם פיתוח של מגוון מוצרים פיננסיים ירוקים שיתמכו במימון פרויקטים המקדמים סביבה ירוקה ומסייעים למאמץ העולמי אל מול משבר האקלים. כחלק מהרגולציה ודרישות מחזיקי עניין ברחבי העולם לקידום כלכלה מקיימת, אנו צופים שביקושים למוצרים פיננסיים ירוקים, ובפרט פתרונות מימונים עבור הלקוחות העסקיים והלקוחות הפרטיים, יגדלו ויהפכו להיות אפיק אסטרטגי מהותי בפעילות המימונית של הבנק בטווח הבינוני והרחוק.
- שילוב היבטי אקלים בייעוץ ההשקעות והאנליזה בבנק** – בתור בנק מוביל בישראל במסחר לקוחות בשוק ההון, הבנק מוביל גם בהתייחסות לסיכוני והזדמנויות אקלים (ESG-י בכלל) בשירותים הקשורים למסחר לקוחות בשוק ההון, לרבות במסגרת אנליזה של ניירות ערך. הבנק לוקח היבטים אלו בחשבון ומנגיש ללקוחותיו מידע בנושא, על מנת לאפשר קבלת החלטות מושכלת ומבוססת נתונים בניהול ההשקעות, במטרה למקסם את תשואת המשקיעים.
- חיזוק חוסן הבנק** – היערכות הבנק הבינלאומי לשינויי האקלים, מהווה הזדמנות להוספת נדבך נוסף למערך ניהול הסיכונים המקיף הקיים בבנק כבר בטווח הקצר. ניתוח תרחישי אקלים ראשוני שבוצע כבר השנה על תיק האשראי ועדכון תהליכי ניהול הסיכונים בבנק, מוסיפים עוד שכבת הגנה מהותית לגידור הסיכונים הפיננסיים שהבנק מנהל ומבטיחים שמירה על רציפות תפעולית ומוכנות פיננסית, במצב בו תרחיש קיצון אקלימי יתממש.

חשיפת הבינלאומי לסיכוני אקלים

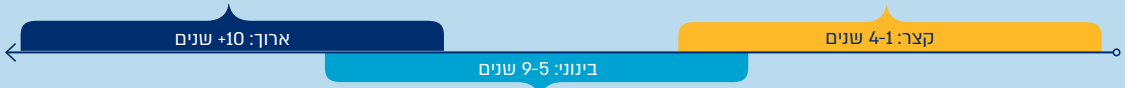
בדומה למקובל בבנקים המובילים בעולם, הבנק הבינלאומי רואה בסיכוני אקלים גורמי סיכון המעצימים את הסיכונים אותם הוא מנהל באופן מסורתי. בהתאם, הבנק פועל להכליל סיכונים אלה במסגרות ניהול הסיכונים השונות של הבנק, כגון סיכון אשראי, סיכון שוק (בדגש השקעות), סיכון תפעולי (בדגש המשכיות עסקית), סיכון מוניטין וסיכון נזילות. תהליך אשר הבנק מצוי בעיצומו, נוכח הוראות הרגולציה החדשות בישראל (יישום הוראות נב"ת 345 העוסק בניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים).

בהתאם להמלצות ה-TCFD, המקובל בקרב מוסדות פיננסיים ברחבי העולם, הבנק משתמש בטקסונומית סיכוני אקלים מקובלת המחלקת את גורמי הסיכון האקלימיים לסיכוני אקלים פיזיים

טווחי זמן לניהול סיכוני אקלים

על מנת לאפשר ניהול אפקטיבי וצופה פני עתיד, כראוי לסיכון מתפתח ומתגלגל כסיכון האקלים, הבנק הבינלאומי הגדיר טווחי זמנים לזיהוי וניהול סיכוני אקלים. היות והתממשות סיכוני אקלים מאופיינים בטווחי זמנים ארוכים יותר מאשר סיכונים פיננסיים מסורתיים, טווח הזמנים אינו זהה להגדרות טווחי הזמנים כפי שמופיעות בדוחות ניהול סיכונים של הבנק:

טווחי זמנים להתממשות סיכוני אקלים



(הנובעים מהשפעות ישירות של אירועי מזג אוויר קיצוני ושינויים אקלימיים הדרגתיים), וסיכוני מעבר (הנובעים מהמעבר העולמי לכלכלה דלת פחמן). כל אחת מקטגוריות סיכון אלו כוללת מגוון גורמי סיכון ספציפיים, שיש להם השפעות מגוונות על הסיכונים המסורתיים שהבנק מנהל.

סיכונים פיזיים – סיכונים שנובעים מההשפעות הישירות של העלייה בהיקף, תדירות ועוצמת אירועי טבע קיצוניים (סיכונים אקוטיים), לצד שינויים הדרגתיים בדפוסי מזג האוויר ודפוסים גיאוגרפיים עקב תהליכים אקלימיים מתמשכים הקשורים לשינויי אקלים (סיכונים כרוניים). הסיכונים הפיזיים כוללים בין היתר את העלייה ההדרגתית בטמפרטורות, שינוי בדפוסי המשקעים, הידלדלות משאבי טבע, שחיקת קרקעות, עליית גובה פני הים, אירועי בצורת מוגברים, סופות קיצוניות, שריפות, גלי חום וקור, שיטפונות והצפות, ועוד.

סיכוני מעבר – סיכונים הנובעים מההשפעות שצפויות להיות לארגונים עקב המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן, במסגרת המאבק בשינויי האקלים. מעבר זה כולל שינויי מדיניות ועליה בהיקפי רגולציות ואכיפה בנושאי אקלים, שינויים טכנולוגיים עקב חדשנות משבשת והשקעה מהותית בטכנולוגיות אקלים ושינויים בהעדפות צרכנים, משקיעים ומחזיקי עניין אחרים. נוסף על כך, שינויים אלו צפויים להוביל להשפעות משמעותיות על הביקוש,

ההיצע ויציבות המחירים של מוצרים, סחורות וחומרי גלם. לצד קטגוריות הסיכון האקלימי, הבנק מזהה ומנהל, בהתאם לצורך ולעניין, גם גורמי סיכון סביבתיים מסורתיים אחרים. סיכוני סביבה הינם סיכונים הנובעים מפגיעה אפשרית בסביבה, כגון פגיעה במגוון האקולוגי, זיהומי קרקע ומקורות מים. בבחינתם כסיכונים עסקיים, סיכונים אלו יכולים להביא לסיכוני ציות, רגולציה, סיכונים משפטיים וסיכונים תפעוליים אחרים לבנק וללקוחות שלו.

חשיפה לסיכונים פיזיים

בכדי לבצע הערכה ראשונית של חשיפת פעילות הבנק אל מול סיכוני אקלים פיזיים, הבנק הבינלאומי מסתמך על מידע מתעדכן מגורמים רשמיים בישראל. הערכה זו מתבססת על קביעת המנהלת לשינוי אקלים במשרד להגנת הסביבה, המהווה גוף מומחים רשמי מטעם מדינת ישראל לטובת היערכות לשינויי אקלים. במסגרת עבודת המנהלת הוגדרו ארבע מגמות אקלים מרכזיות הצפויות להשפיע על אזורנו:

- חם יותר (עלייה בטמפרטורות)
- יבש יותר (ירידה בכמות המשקעים)
- קיצוני יותר (עלייה בתדירות אירועי מזג אוויר קיצוני)
- גבוה יותר (עליית מפלס הים).

גבוה יותר
(עליית מפלס הים)



קיצוני יותר
(עלייה בתדירות אירועי מזג אוויר קיצוני)



יבש יותר
(ירידה בכמות המשקעים)



חם יותר
(עלייה בטמפרטורות)





חם יותר

שריפות, גלי חום

עלייה בטמפרטורה, שינוי במשטרי הרוחות וריכוזי לחות בצמחייה המקומית, מייצרים תנאים להתפתחות שריפות חמורות וסופות אש. שינויי האקלים באזור הים התיכון מגבירים את מספרן וחומרתן של שריפות כפי שאנו עדים לכך בעשור האחרון. בנוסף, צפייה לעלות התדירות והעוצמה של גלי חום בישראל.

עלייה בסבירות לאירועי שריפות בישראל צפויה להשפיע על פעילות הבנק בעיקר דרך פגיעה בפעילות העסקית של לקוחותיו, זאת כתוצאה מנזקי רכוש והפסדים כלכליים אחרים. השפעות אלו עלולות להגביר את סיכון האשראי של הבנק בין השאר עקב ירידה ביכולת ההחזר של לווים שנכגעו מאירועי השריפות. כמו כן, אירועי שריפות עלולים להשפיע גם על הסיכון התפעולי של הבנק, בעיקר בהקשרים של פגיעה ברציפות התפעולית ופגיעה אפשרית בנכסים של הבנק.



יבש יותר

ירידה בהיקף ושינוי דפוסי המשקעים

לפי נתוני השירות המטאורולוגי בישראל, בשלושים השנים האחרונות בישראל ישנה מגמת ירידה בכמות המשקעים הכללית, אשר צפויה להחריף עד סוף המאה. בנוסף לכך, גם תדירות הגשמים תלך ותפחת במרבית חלקי הארץ אך עצימות הגשמים מבחינת היקף המשקעים היורד בפרק זמן מסוים תלך ותגבר. שינויים אלו, צפויים להשפיע בעיקר על ענפי משק התלויים בכמות המשקעים ובפריסתם, ביניהם ענף החקלאות וענפים קשורים כמו תעשיית המזון וענף המסעדות בישראל.

היות ושינוי אקלים כרוני זה צפוי להשפיע באופן שונה בכל מרחב גאוגרפי בעולם, קיים חשש לעלייה בחשיפת הבנק לסיכונים שוק ואשראי כתוצאה מעלייה במחירי חומרי גלם וסחורות. בנוסף, כושר ההחזר של לווים מענף החקלאות והמזון עשוי להיפגע ובכך להגביר את חשיפת הבנק לסיכונים אשראי.



קיצוני יותר

הצפות

בשנים האחרונות חלה עליה במקרי השיטפונות וההצפות ברחבי הארץ, לרבות בשל התגברות אירועי גשם החריגים בעוצמתם לצד ההאצה בתהליכי העיור וצמצום השטחים הפתוחים. על פי תרחישי הייחוס של השירות המטאורולוגי, שינויי האקלים יביאו בסבירות גבוהה לעליה במטחי גשם עזים לפרקי זמן ממושכים שעלולים להימשך אף מספר ימים. כתוצאה מכך, תתכן אי ספיחה מספקת של מי נגר עילי לצד הצפת אגני הניקוז במישור החוף ובשפלה.

ריבוי אירועי הצפה עלולים להגביר את הסיכונים לבנק עקב פגיעה אפשרית בהמשכיות העסקית ובשווי הנכסים – הן עבור הבנק והן עבור לקוחותיו.



גבוה יותר

עליית מפלס פני הים

כמדינה בה ישנו ריכוז פעילות כלכלית משמעותית ליד חוף הים, המשק הישראלי חשוף להשפעת העלייה במפלס פני הים. הסכנות שבעליית מפלס הים מגוונות, ובהן פגיעה במבנים ובתשתיות, המלחת האקוויפרים, עלייה בבסיס הניקוז, שחיקת קו חוף ורכס הכורכר והצפות. נכון להיום, התרחיש הרשמי של מדינת ישראל צופה כי עד סוף המאה, גובה פני הים יעלה בכ-1.06 מטרים.

השפעת גורם סיכון זה על מכלול הסיכונים שהבנק מנהל עשויה להשפיע בטווח הארוך על סיכון האשראי והסיכון התפעולי של הבנק בין השאר דרך פגיעה בשווי בטוחות ושחיקת ערך הקרקע של נכסי הבנק הבינלאומי.

חשיפה לסיכונים מעבר

כחלק מהמאמץ העולמי להתמודד עם משבר האקלים, נדרשים שינויים מבניים בפעילות הכלכלית העולמית. שינויים אלו עשויים להעצים את הסיכונים הפיננסים המסורתיים, היה והבנק ו/או לקוחותיו אינם פועלים באופן מספק להתאים את פעילותם לשינויים הצפויים בסביבה העסקית.

בהתאם להמלצות ה-TCFD ולחלוקה המקובלת בקרב מוסדות פיננסים מובילים בעולם, קבוצת הבינלאומי מנהלת את סיכוני המעבר בהתאם לארבע הקבוצות הבאות של גורמי סיכון:

מדיניות ורגולציה

המאבק בשינויי האקלים מוביל למגוון שינויים רגולטוריים שמטרתם להפחית היקפי פליטות גזי החממה, וכן שינויי מדיניות ותמריצים בתחומים שונים, לרבות שינויים במדיניות משפטית המובילים ליותר תביעות אקלים. סיכונים אלו עלולים להשפיע באופן ישיר על פעילות הבנק, לרבות דרך פגיעה במוניטין, יצירת שינויים בסביבה העסקית, הטלת חובות רגולטוריות נוספות על הבנק ועליה בסיכון הציות. בנוסף, רגולציות רבות ישפיעו גם על לקוחות הבנק, למשל בתחומי האנרגיה, התחבורה והתעשייה, וצפויים להגביר את סיכון האשראי שלהם.

טכנולוגיה

המאבק בשינויי האקלים דורש פיתוח של טכנולוגיות חדשות שיאפשרו הפחתת פליטות בפעילות כלכלית. בין היתר, סיכונים אלו כוללים טכנולוגיות משבשות, אשר צפויות לשנות תעשיות שלמות, לרבות שרשראות הערך בתחומי האנרגיה, המזון, הרכב, המתכת והבניה. גורם סיכון זה עשוי להשפיע על סיכון האשראי של הבנק דרך פגיעה בכושר ההחזר ואיתנותם הפיננסית של הלווים. מנגד, היבט זה גם מייצר הזדמנות עסקית עבור הבנק, שכן על מנת להיערך ולהתמודד עם הסיכונים הקשורים בחדשנות טכנולוגית, ידרשו הלקוחות להשקעות הון משמעותיות, אשר ייתכן והבנק יוכל לתת להן מענה פיננסי.

שוק

שינויי האקלים וההתמודדות איתם מגדילים את חוסר הוודאות בשווקים, וצפויים להביא לתנודתיות גבוהה במחירים, בהיצע ובביקוש של חומרי גלם, סחורות וניירות ערך מסוגים שונים בתקופות שונות. גורמי סיכון אלו עשויים להגביר את חשיפת הבנק לסיכונים אשראי בשל פגיעה אפשרית ביציבות הפיננסית של הלווים. כמו כן, סיכון השוק של הבנק כפי שמנוהל במסגרת הסיכונים המסורתיים, עלול להיות מושפע מסיכון זה. כך למשל, אי ודאות ותנודתיות מחירים בשוק האנרגיה העולמי עשויים להשפיע על שווי השוק של תיק הנוסטרו ולהביא לשינויים בתחזיות הצמיחה עליהם הבנק מתבסס באופן עקיף.

מוניטין

המודעות הגוברת למשבר האקלים והשפעותיו מגדילה את החשיבות ששיקולים אקלימיים מקבלים בקבלת החלטות עסקיות של פרטים ועסקים, ועלולה להחמיר את הנזקים שיגרמו לחברות שלא פועלות בנושא. גורם סיכון זה עשוי להשפיע באופן ישיר על פעילות הבנק, כמו למשל ירידה במוניטין של הבנק אל מול מחזיקי עניין בינלאומיים ובפרט משקיעים ומחזיקי אג"ח. במקביל, הבנק מעריך שגם סיכון זה צפוי להשפיע על סיכונים האשראי והשוק שלו.

יישום האסטרטגיה האקלימית של הבינלאומי יבטיח תמיכה פיננסית בצרכי השוק והיעדים הלאומיים של ישראל במאמץ להפחתת פליטות גזי חממה ובמעבר לכלכלה דלת פחמן

קידום הזדמנויות בתחום האקלים

הבנק הבינלאומי פועל להתאים את האסטרטגיה העסקית שלו על מנת למנף את ההזדמנויות העסקיות הטמונות בשינויי האקלים, ולחזק בכך את היערכותו והיערכות לקוחותיו לעתיד המאופיין בכלכלה דלת פחמן. יישום האסטרטגיה האקלימית של הבינלאומי יבטיח תמיכה פיננסית בצרכי השוק והיעדים הלאומיים של ישראל במאמץ להפחתת פליטות גזי חממה ובמעבר לכלכלה דלת פחמן.

אשראי ירוק

כחלק מתמיכת הבנק ביעדים העולמיים להפחתת פליטות גזי חממה וקידום פיתוח בר-קיימה, הבנק הבינלאומי משקיע מאמצים בפיתוח מוצרי אשראי ייעודיים שיספקו פתרונות מימון ירוקים עבור לקוחות הבנק. הקצאת אשראי לטובת פרויקטים התומכים במעבר לכלכלה דלת פחמן ופיתוח בר-קיימה הינה צורך השעה, נוכח עלויות המימון המשמעותיות שלקוחות עסקיים נדרשים להם, בין השאר כחלק מתהליכי התייעלות אנרגטית והתאמות טכנולוגיות, בדגש על ענפים עתירי פליטות כמו אנרגיה ותחבורה.

לאור החשיבות שאנו מייחסים להעצמת האימפקט הסביבתי בפעילות המימון של הבנק, ושימוש מדויק ומהימן במושג "מימון ירוק", בשנה האחרונה הבנק ביצע תהליך מקיף לעדכון והסדרת טקסונומיית האשראי הירוק וזאת במטרה להגדיר את תחומי האשראי הירוק בבנק. תחומי האשראי הירוק הוגדרו בהתאם לתקן הבינלאומי "Green Bonds Principles (GBP)", אשר על אף היותו תקן למימון באמצעות אג"ח, הוא מקובל במגזר הבנקאי בעולם גם לצורך הגדרת אשראי ירוק.

במסגרת הטקסונומיה החדשה, ישנה הבחנה בין מימון לחברות ירוקות לבין מימון של פרויקטים ירוקים (כגון פרויקטים להתייעלות אנרגטית ובניה ירוקה), אשר צפויים לסייע לבנק להעמיק את פעילות המימון הירוק שלו באמצעות מוצרי אשראי ייעודיים שיוצעו למגוון רחב של לקוחותיו.

בנוסף לקטגוריות הללו, מסגרת האשראי הירוק של הבנק כוללת גם הלוואות צמודות קיימות (SLL) הניתנות במסגרת קונסורציומים בינלאומיים בהם הבנק שותף. הלוואות צמודות קיימות הן מוצר פיננסי מקובל בעולם אך נדיר בישראל, במסגרתו הריבית שהלווה משלם נקבעת בהתאם לרמת עמידתו ביעדי ESG רלוונטיים ויעודיים הנקבעים במסגרת תהליך החיתום.

תחומי המימון הירוק לפי הטקסונומיה הירוקה של הבנק:

אנרגיה מתחדשת	מימון פרויקטי תשתית ופרויקטים פרטיים של אנרגיה מתחדשת (שמש ורוח), לרבות חברות העוסקות בכך
התייעלות אנרגטית	מימון פרויקטים והשקעות של חברות לייעול צריכת האנרגיה בתהליכי התפעול השוטף שלהן, וכן פרויקטים לאגירת אנרגיה
בניה ירוקה	מימון פרויקטים לבניה ירוקה בהתאם לת"י 5281 (ברמת שני כוכבים ומעלה) או תקן LEED
מניעה ובקרת זיהומים	מימון פרויקטים, מתקנים וחברות לטיפול אפקטיבי בפסולת, לרבות מחזור, וכן שיקום קרקעות ומקורות מים מזוהמים
תחבורה נקיה וחכמה	מימון פרויקטים, תשתיות וחברות לתחבורה ציבורית, פרויקטים לעידוד תחבורה ציבורית, וכן תחבורה חשמלית
טיפול במים ושפכים	מימון פרויקטים וחברות בתחום הטיפול והתשתיות של מים ושפכים
פיתוח טכנולוגיות אקלים	מימון חברות העוסקות בפיתוח טכנולוגיות climatech חדשניות
ניהול בר קיימה של משאבי טבע	מימון לחברות אשר פעילותן תורמת לניהול בר קיימה של משאבי טבע, לרבות בתחום החקלאות החכמה והמדויקת

הבנק פועל לחזק את יכולות הזיהוי והמדידה שלו בתחום האשראי הירוק, והוא צפוי להרחיב את היקפי הדיווח בנושא משנה לשנה. יתרת האשראי הירוק בבנק (אשראי מאזני בלבד) נכון לסוף שנת 2023, עומדת על היקף של כ-1.63 מליארד ₪⁶ (לפירוט והרחבה, ראו פרק יעדים ומדדים בעמוד 36).

קיימות תפעולית

במישור התפעולי, הבנק פועל מזה מספר שנים לצמצם עד כמה שניתן את ההשפעות הסביבתיות השליליות הנלוות לפעילות התפעולית של סניפי הבנק וכלל מערך התפעול, לרבות הפחתת טביעת הרגל הפחמנית התפעולית של הבנק. במסגרת זו, הבנק מקדם תהליכי התייעלות נרחבים בדגש על התייעלות אנרגטית, היות וצריכת החשמל מהווה חלק עיקרי מטביעת הרגל הפחמנית של מערך התפעול בבנק. לצד הפחתת ההשפעות הסביבתיות, פעולות אלו תומכות באסטרטגיה הרוחבית לטובת מעבר למתן שירותים דיגיטליים איכותיים המפחיתים את הצורך במשאבים כמו נדל"ן, חשמל ותחבורה, רכיבים אשר לכל אחד מהם יש השפעה סביבתית ניכרת. תהליכים אלו, מאפשרים לבנק לספק שירות איכותי יותר ללקוח, יחד עם צמצום ההשפעות הסביבתיות הכרוכות במתן שירות זה.

להרחבה אודות כלל תהליכי ההתייעלות האנרגטית והתפעולית שהבנק מקיים, ראו עמוד 39 בדוח זה.

שילוב היבטי אקלים ו-ESG במסחר לקוחות בשוק ההון

הבנק הבינלאומי הוא בנק מוביל במגזר הבנקאי בתחום מסחר לקוחות בשוק ההון, ומתוך אחריות זו אנו מקפידים להוביל מגמות חדשניות ומשמעותיות במסחר בשוק ההון, ולהנגישן ללקוחותינו. חטיבת נכסי לקוחות פועלת להרחיב את נגישות הלקוחות הסוחרים בניירות ערך דרך הבנק למידע וכלים שיאפשרו להם לשלב שיקולי אקלים וסביבה (ושיקולי ESG בכלל) בניהול ההשקעות שלהם. זאת, במטרה להרחיב את מקצועיות הלקוחות, לאפשר להם לשלב בתהליכי קבלת ההחלטות שלהם מגמות מרכזיות בתחום, למקסם תשואה פיננסית בתיק ההשקעות, וכמובן – לאפשר בניית תיקי השקעות מותאמים לערכים והאמונות של הלקוח המשקיע.

שיקולי ESG במערך הייעוץ

הבנק אימץ מדיניות בנושא ESG במסגרתה הוחלט, בין היתר, על שילוב היבטי ESG, לרבות היבטי אקלים, בייעוץ ללקוחות תוך מתן הדרכה ליועצי ההשקעות ומתן הדרכה פיננסית ללקוחות הבנק הכוללת התייחסות גם להיבטים אלה.

בהמשך למדיניות זו ולאחר בחינת הנושא הוחלט שבמסגרת שירותי הייעוץ המוענקים בבנק, ההתייחסות להיבטי ESG תוטמע במספר אופנים, כדלקמן: במסגרת קבלת ההחלטות המקצועיות ברמת הנכסים הספציפיים (באמצעות הוספת דירוג ESG לחברות הנסחרות); על ידי מתן אפשרות ללקוח לבנות תיק שהרכיב המנייתי בו מוכוון ESG בהתאם לרמת הסיכון שנקבעה ללקוח (באמצעות קרנות נאמנות או מוצרים מחקי מדדים העוקבים אחר מניות של תאגידים עם דירוג ESG גבוה); וכן בשילוב היבטי אחריות חברתית באמצעות הענקת חינוך פיננסי לציבור המשקיעים (מכלל לקוחות הבנק, וראו הרחבה בנושא בפרק 44).

על מנת לאפשר ליועצים לשלב שיקולי אקלים ו-ESG בתהליך הייעוץ, משקיע הבנק בהכשרות מותאמות החל משנת 2022. לאחר שבמהלך 2022 התקיימו שבעה סבבים של כנסים

שנתיים בנושאי ESG רלוונטיים, בהם השתתפו כ-90% מסך יועצי ההשקעות המועסקים במותגי הבנק הבינלאומי ובבנק מסד, המשיך הבנק גם בשנת 2023 לספק הדרכות והכשרות מתאימות ליועצים. אחד הדגשים בשנת 2023 היה על מתודולוגיית דירוג ה-ESG של קרנות נאמנות.

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

הטמעת שיקולי ESG בתהליך הייעוץ

- שילוב שיקולי ESG בניתוח ובחירת הנכסים**
 - שילוב שיקולי ESG באנליזות של חברות ספציפיות – דירוג ESG למגוון רחב של נכסים בארץ ובחו"ל כפרמטר נוסף בקבלת ההחלטה. בשנת 2023 נחתם הסכם עם ספק דירוגים בנושא, והנושא נמצא כרגע בשלבי הטמעה. בכוונת הבנק להנגיש את נתוני הדירוג ללקוחותיו במערכת המסחר
- שילוב שיקולי ESG במערכת דירוג קרנות נאמנות מנוהלות**
 - במערכת הדירוג של קרנות נאמנות מנוהלות משולב דירוג ESG של קרנות הנאמנות, ככל שקיים, המאפשר ליועצי ההשקעות להתחשב בפרמטר של דירוג ESG בעת בחירת קרנות נאמנות מומלצות.
- שילוב שאלת ההעדפה בנושא ESG בתהליך ליבון צרכי הלקוח**
 - במסגרת תהליך ליבון הצרכים, הלקוח יכול להגדיר כי בעת בחירת הנכסים המומלצים על ידי היועץ, יתייחס היועץ גם לדירוג ESG של הנכס המיועץ.
- תיק מניות מוכוון ESG**
 - הנגשת תיקים מומלצים לדוגמא, ברמות סיכון שונות, של קרנות נאמנות מנוהלות ומחקי מדדים (בארץ ובחו"ל) המוגדרים כמשקיעים בנכסים מוכווני ESG.



6. בתוספת אשראי חוץ מאזני, יתרת האשראי הירוק בבנק נכון לסוף שנת 2023, עמדה על כ-2.6 מליארד ₪.

קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים

אחת הדרכים המקובלות כיום לניהול השלכות שינויי אקלים על מגוון ההזדמנויות והסיכונים המגולמים בהם, הינה שימוש בכלים של ניתוח תרחישים הבוחנים את חוסן הפעילות העסקית של החברה בעת התממשות תרחישי אקלים שונים. ניתוחים אלו, מסייעים לגופים פיננסים לגבש אסטרטגיה מבוססת נתונים בתחום מתפתח, בו שוררת אי ודאות גבוהה.

כחלק מתהליך ה-ICAAP לשנת 2023, ועל רקע הנחיות הוראת נב"ת 345 שתיכנס לתוקף ביוני 2025, החליט הבנק לבצע לראשונה, כבר בשנה זו, ניתוח תרחישי אקלים. הניתוח שבוצע היה ניתוח כמותני ראשוני, אשר עוסק בתרחיש יחיד הבוחן גורם סיכון נקודתי⁷. התרחיש שנבחן עוסק ברגישות חלקים נבחרים מתיק האשראי העסקי של הבנק אל מול תרחיש של הטלת מס פחמן בישראל.

במסגרת ניתוח התרחישים, הבנק בחן יחד עם מומחים חיצוניים תרחיש של הטלת מס פחמן ללא התראה מוקדמת על חברות ישראליות בשיעור של 167 ₪ לטון פליטת CO₂eq (בדומה לניתוח שבוצע על ידי בנק ישראל בנושא בשנת 2021). בכדי לבחון את רגישות תיק האשראי העסקי של הבנק, הוחלט למדל תרחיש קיצון בו הטלת המס מוחלת בטווח זמן כה קצר, שאינה מאפשרת ללקוחות הבנק להיערך למס על ידי תהליכים להפחתת טביעת הרגל הפחמנית שלהם.

בהתאם לראשוניות התהליך בבנק, הניתוח התמקד בענפי משק שמוגדרים כיום בבנק בתור ענפים בסיכון אקלימי מוגבר, בדגש על סיכון מעבר מוגבר (להרחבה ראו תת פרק ניהול סיכוני אקלים):

- אנרגיה קונבנציונלית ומוצרי נפט
- ענפי כרייה וחציבה
- מסחר בדלק
- מסחר בכלי רכב
- תעשיות עתירות פליטות לרבות מוצרי מתכת, גומי ופלסטיק ותעשיית הכימיקלים

כדי לכמת את ההשלכות הפיננסיות על קבוצות הלווים הנמנית עם הענפים הללו, בוצעה הערכה של העלויות השנתיות הנוספות שיושגו על כל לווה לאור עצימות הפליטות הענפית וגובה המס המוערך בתרחיש הנבחן. באמצעות מודלים מיקרו-כלכליים בסיסיים, ותוך שילוב שיקול דעת והערכות איכותניות, נבחנה מידת הרגישות הפיננסית של כל לווה נוכח עלויות המס.

תוצאות ניתוח התרחיש העלו כי לקוחות הנמנים עם תעשיות עתירות פליטות צפויים להיפגע באופן משמעותי יחסית בטווח הקצר, נוכח עלות המס ורמת התחרותיות הגבוהה המאפיינת סגמנטים רבים בענף. יחד עם זאת, אנו מעריכים שמרבית החברות בענף יוכלו להתמודד עם השפעות המס בטווח הבינוני, גם אם יכנסו לקשיים בטווח הקצר, ובפרט אם ישקיעו בתהליכים להפחתת פליטות.

הבנק הבינלאומי רואה בסיכוני אקלים כסיכונים שעליהם להשתלב במערך ניהול הסיכונים הכלליים אותו הוא מנהל ועל כן, פועל לשלבם ולקדם את איכות ניהולם בהתאם להוראות הרגולטור ולהתפתחות התחום במגזר הפיננסי

הבנק הבינלאומי מכיר בחשיבות של כלי ניתוח תרחישי אקלים לטובת בחינת חוסן הבנק ושיפור תחום ניהול סיכוני אקלים. לאור זאת, בכוונת הבנק להמשיך ולפתח מתודולוגיות לניתוח תרחישי ייחוס ותרחישי קיצון, בהתאם להנחיות הרגולטור, לבשלות השוק, איכות וזמינות נתונים בנושא, ופרסום תחזיות אקלימיות – כלכליות מהימנות מצד גופים רשמיים בישראל.

ניהול סיכונים

ביוני 2023 פרסם המפקח על הבנקים בישראל הוראת ניהול בנקאי תקין (נב"ת) מספר 345, העוסקת בנושא: "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסים שקשורים לאקלים", אשר על הבנקים ליישם באופן מלא עד חודש יוני 2025. עקרונות אלו, אשר נכתבו בהתאם לעקרונות ועדת באזל לתחום סיכוני האקלים, מהווים קפיצת מדרגה משמעותית באסדרת ניהול סיכוני אקלים במערכת הבנקאית בישראל. במסגרת ההוראה, מצופה מהבנק ליישם תהליכים ארגוניים – תפעוליים לשילוב היבטי אקלים בתהליכים העסקיים ולשלב את סיכון האקלים במסגרות הניהול של הסיכונים השונים בבנק, בהם סיכון האקלים מהווה גורם סיכון מהותי. העקרונות מתמקדים בניהול סיכונים המבוסס על מגוון רחב של נתונים כמותיים שנאספים ממקורות שונים, ומנותחים באופן פרטני ואגרגטיבי, בהתאם למתודולוגיות מקובלות, ולרלוונטיות בכל קטגוריית סיכון.

הבנק הבינלאומי רואה בסיכוני אקלים כסיכונים שעליהם להשתלב במערך ניהול הסיכונים הכלליים אותו הוא מנהל ועל כן, פועל לשלבם ולקדם את איכות ניהולם בהתאם להוראות הרגולטור ולהתפתחות התחום במגזר הפיננסי. בשנת 2022, נוספה הסוגיה של "ניהול סיכוני אקלים" לרשימת התחומים המהותיים עבור הבנק מתוך כלל תחומי ה-ESG כתוצאה מההבנה המתחזקת כי נושא זה דורש כלים ותשומת לב ייחודיים לו, גם היכן שהוא משולב במערכי ניהול הסיכונים הכללי של הבנק.

בשנת 2023 השקיע הבנק משאבים רבים בשדרוג מערכי ניהול סיכוני הסביבה והאקלים במסגרת סיכוני האשראי העסקי (קטגוריית הסיכון המרכזית בה בחר הבנק לשלב את סיכוני האקלים בשלב זה), ופעל להטמיע את הפרקטיקות הגלובליות והמקומיות המובילות והמתאימות לו בנושא. אנו מעריכים כי בשנה הקרובה נראה קפיצת מדרגה בתחום, וניהול סיכוני אקלים יורחב מעבר לשילובו בסיכון האשראי המבוצע כבר כיום.

זיהוי סיכוני אקלים

הבנק הבינלאומי מנהל את סיכון האקלים בתור גורם המשפיע על מכלול הסיכונים המסורתיים אותם הוא מנהל. אי לכך, תהליך הזיהוי מבוסס על זיהוי הקשרים השונים בין סיכוני מעבר וסיכונים פיזיים מתפתחים שונים (כפי שמוגדרים בעמוד 27), לבין כמה קטגוריות סיכון מסורתיות המנוהלות בבנק באופן שוטף:

קטגוריית סיכון ⁸	הגדרה	דוגמה להשפעת גורם סיכון אקלימי	
		פיזי	מעבר
סיכון אשראי	הסיכון שלווח, או צד נגדי לא יעמוד בהתחייבותו כלפי הבנק	ירידה בכושר החזר של לווים כתוצאה מפגיעה בהמשכיות העסקית של הלווה בעת אירוע אקלימי קיצוני	פגיעה בפעילות העסקית של לווים, כתוצאה משינויים רגולטוריים ו/או פיתוחים טכנולוגיים שייפגעו באיתנות הפיננסית של לקוחות בענפים מסוימים
סיכון שוק	סיכון קיים או עתידי להפסד או לירידת ערך הנובע משינוי בשווי הכלכלי של מכשיר פיננסי, תיק מסוים, או קבוצת תיקים וברמה הכוללת, עקב שינויים במחירים, שערי מטבע, מרווחים ופרמטרים אחרים בשווקים	ירידת ערך של נכסים פיזיים בתיקי השקעות של הבנק כתוצאה מאירוע אקלימי קיצוני	השפעה על תנודתיות במחירי סחורות ושווי ני"ע בתיקי הנוסטרו של הבנק, כתוצאה משינויים במדיניות הרגולטור ביחס למשבר האקלים
סיכון תפעולי בדגש המשכיות עסקית	סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או כשל של תהליכים פנימיים, אנשים (לרבות סיכון יחסי עבודה), או מערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים	פגיעה ביכולת הבנק לספק שירותי בנקאות כתוצאה מאירוע אקלים קיצוני	פגיעה בפרטיות לקוחות הבנק כתוצאה מניהול לוקה בחסר של נתוני אקלים הנדרשים לאיסוף בהתאם להוראות הרגולטור
סיכון ציות	סיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאין הוא מקיים את הוראות הדין	התממשות אירוע אקלים קיצוני שעלול לפגוע בעקיפין ביכולת הבנק לעמוד בדרישות החוק בעת פעילות שוטפת	אי עמידה בהוראות אסדרה חדשות בתחומי אקלים וסביבה
סיכון נזילות	סיכון שהבנק יתקשה לעמוד בהתחייבויותיו בשל מחסור ביתרות זמינות בשקלים או במט"ח, בגין משיכות בלתי צפויות של פיקדונות הציבור, ביקוש בלתי צפוי לאשראי, אי ודאות לגבי זמינות המקורות והתחייבויות בלתי צפויות, לרבות ירידה חדה בשווי הנכסים הנזילים	עלייה קיצונית במשיכת פיקדונות בעת התממשות אסון אקלימי	ירידה בזמינות מקורות המימון של הבנק בשל שינויים בהגדרות של הדרישות למימון ירוק בקרב גופי אשראי בינלאומיים
סיכון מוניטין	סיכון הנובע מתפיסה שלילית מצד לקוחות, צדדים נגדיים, בעלי מניות, משקיעים, מחזיקי אגרות חוב, אנליסטים, גורמים רלוונטיים אחרים או רגולטוריים, אשר עלולה להשפיע לרעה על יכולתו של תאגיד בנקאי לשמור על קשרים עסקיים קיימים, או ליצור קשרים חדשים וליהנות מנגישות רציפה למקורות מימון	עזיבת לקוחות בשל התנהלות לקויה מצד הבנק, בעת אירוע אקלים קיצוני	פגיעה במוניטין הבנק בשל אי עמידה בסטנדרט של סוגיות הקשורות לניהול סיכוני אקלים מצד הבנק וניהול לוקה בחסר של התחום

8. ישנם סיכונים נוספים כגון סיכון משפטי, סיכון רגולטורי וסיכון מודלים, אשר מקבלים גם הם תשומת לב

הערכת הסיכונים השונים

על מנת להעריך ולכמת את החשיפה של הבנק הבינלאומי לסיכונים אקלים הן דרך לקוחותיו והן באופן ישיר, בוצעו בשנה האחרונה שני סקרי סיכונים בהקשרי אקלים – האחד כללי ביחס להשפעת סיכונים האקלים על הסיכונים המסורתיים השונים, והאחד מעמיק ביחס להשפעת סיכונים האקלים על לזויים עסקיים בתחומי פעילות שונים. סקרים אלו היוו בסיס לתהליכי עומק שהחלו בשנה האחרונה, בין השאר לטובת יצירת מתודולוגיה פנימית לסיווג והערכת חשיפת הלזויים לסיכונים אקלים שונים ומידת הסיכון שחשיפה זו מייצרת עבור הבינלאומי.

ביחס לסקר סיכונים אקלים מקיף שהבנק ביצע בשנה החולפת נפרט כי הוא כלל ניתוח איכותני של השפעות שינויי אקלים על כלל הסיכונים שהבנק מנהל באופן שוטף, ובמסגרת זו בוצעה הערכה של חשיפת הסיכונים השונים לגורמי סיכון אקלים פיזיים וגורמי סיכון מעבר, תוך התייחסות להערכת ההשפעה בטווח הקצר, בינוני וארוך. על בסיס ניתוח זה, בשנת 2024 צפוי הבנק להרחיב את ניהול סיכונים האקלים במידת הרלוונטיות, תחת ניהול הסיכונים המסורתיים השונים.

הערכת וניהול סיכונים בתיק האשראי העסקי

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

באופן כללי, לזויים בעלי פוטנציאל חשיפה לסיכון אקלים מהותי הם לזויים הפועלים בסקטורים עם פוטנציאל להשפעה שלילית על הסביבה ועל האקלים, או כאלו שיש תלות בין המודל העסקי והתפעולי שלהם לבין תנאי אקלים מסוימים. בין היתר, ניתן למנות בהקשר זה, לזויים מענפי התעשייה, דלקים פוסלים, נדל"ן, תשתיות, חקלאות ומזון. יחד עם זאת, ענף הפעילות של לווה לא מזהה אותו באופן הכרחי כלווה בעל חשיפה גבוהה לסיכון

אקלים, אלא מכלול היבטים לרבות איכות ניהול הסיכונים הללו ברמת הלווה, משפיעים על החשיפה הכוללת לסיכון. על מנת לאפשר לבנק לזהות סיכונים ברמת הלווה באופן מיטבי ואפקטיבי, גובשה בשנה החולפת מתודולוגיה ייעודית לזיהוי והערכת סיכונים אקלים ברמת הלווה העסקי הבודד. המתודולוגיה גובשה בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות בנושא, תוך התאמתן למאפיינים ורמת הבשלות של השוק הישראלי בו פועל הבנק.

במסגרת בניית המתודולוגיה, בשלב הראשון בתהליך ההערכה מוכו הלוקחות העסקיים של הבנק על פי אופי פעילותם, וחולקו למספר קבוצות. עבור כל קבוצת לקוחות נבנתה מתודולוגיה ייעודית לתהליך זיהוי והערכת סיכונים אקלים שתבטיח רמת דיוק גבוהה יותר ושפה משותפת, לטובת אינטגרציה של ניהול סיכונים אקלים במערך החיתום וניהול סיכונים האשראי הקיים בבנק.

עבור כל קבוצת לקוחות, שאופיינה בפרופיל סיכון אקלים דומה באופן יחסי, בוצע תהליך סדור לזיהוי הסיכונים המהותיים לאותה קבוצה בהקשר אקלים וסביבה. מטרת תהליך הערכה זה היתה לכמת את רמת הסיכון השורשי אליו כל לקוח חשוף ולזהות את ענפי המשק המצויים בחשיפה גבוהה לסיכונים אקלים.

לאחר תהליך מקיף שכלל מחקר מקיף, ראיונות מומחים וניתוח תיק האשראי של הבנק, בוצע דירוג כמותי שמסכם את החשיפה הענפית לסיכונים אקלים שונים. דירוג הסיכון מתבצע על סקאלה של 1-5, כאשר 5 מציין את רמת הסיכון הגבוהה ביותר והורכב משלושה דירוגים שונים:

1. דירוג הסיכון הפיזי (הסיכון הנובע מפגיעות הלווה להשלכות הפיזיות של שינויי האקלים)
2. דירוג סיכון המעבר (הסיכון הנובע מההשפעות העסקיות של המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן, לרבות רגולציה, טכנולוגיה, חבויות משפטיות ומוניטין)
3. דירוג סיכון משוקלל, המבוסס על הסיכון והפיזי וסיכון המעבר, לפי מפתח משקולות משתנה לפי מהותיות כל סיכון עבור כל ענף

חשיפה ענפית לסיכונים אקלים בקרב לקוחות הבנק:

שם קבוצת ענפים	דירוג סיכון פיזי שורשי	דירוג סיכון מעבר שורשי	דירוג סיכון משוקלל שורשי	שיעור מסך סיכון האשראי ⁹
אנרגיה קונבנציונאלית ומוצרי נפט	4	5	4.7	1.57%
תחבורה ואחסנה	3	4	3.6	2.03%
מסחר בדלק וכלי רכב	4	5	4.7	4.28%
תעשיית מכונות, ציוד חשמלי ואלקטרוני	3	4	3.6	3.15%
תעשיית מוצרי מתכת, נייר, גומי ופלסטיק ותעשיית הכימיקלים	4	5	4.6	4.93%
חקלאות	5	2	4.4	0.56%
ייצור ומסחר של מוצרי מזון	4	4	4	2.89%
נדל"ן מניב ואנרגיה מתחדשת	4	3	3.6	9.32%
לזויי פרויקטי בנייה	4	2	3.6	17.93%
אחר (כולל משקי בית)	2	3	2.8	53.35%

באופן כללי, לזויים בעלי פוטנציאל חשיפה לסיכון אקלים מהותי הם לזויים הפועלים בסקטורים עם פוטנציאל להשפעה שלילית על הסביבה ועל האקלים, או כאלו שיש תלות בין המודל העסקי והתפעולי שלהם לבין תנאי אקלים מסוימים

לאחר שלב הערכת החשיפה השורשית של לקוחות הבנק, בשנה החולפת גובשה מתודולוגיה סדורה להערכת רמת הסיכון השיורית של הלקוח. כלומר, האופן והאיכות בו סיכונים אקלים שהלקוח חשוף אליהם, מנהלים על ידו. על מנת לדייק את תהליך ההערכה, ובהתאם להנחיות נב"ת 345, הבנק הבינלאומי גיבש שאלוני לקוח ייעודיים לכל קבוצת ענפים, בהתאם לסיכונים המהותיים לה. תוצאות השאלון, תוך שקלול פרופיל הסיכון הענפי, יאפשרו לבנק לייצר תמונת מצב איכותית של חשיפת תיק האשראי של הבנק לגורמי סיכון אקלימיים, תוך אפשרות לנהלם ולגדרם עוד בשלב מתן האשראי.

מדיניות האשראי

במדיניות האשראי קיים פרק ניהול סיכונים אקלים וסביבה והוא מאושר מידי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמך מדיניות האשראי. המדיניות לניהול סיכונים סביבה ואקלים באשראי מגדירה מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים על ידי החטיבה העסקית, ומאתגרים על-ידי החטיבה לניהול סיכונים בחשיפות אשראי מהותיות, והכוללים זיהוי הלזויים בעלי הסיכון הגבוה, איתור הסיכונים המהותיים, הערכת רמת הסיכון ואיכות ניהול הסיכון וכן קיום בקרה על עסקאות שהוגדרו כסיכון סביבתי גבוה.

במדיניות האשראי האחרונה של הבנק, אשר נכתבה בסוף שנת 2023 ואושרה בדירקטוריון ברבעון הראשון של 2024, הוטמע באופן מלא התהליך החדש לזיהוי והערכת סיכונים אקלים וסביבה, השם לראשונה דגש על הסיכונים העסקיים הקשורים לסיכונים אקלים.

המדיניות קובעת קווים מנחים להפעלת יעוץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת החלטות. מקרים רלוונטיים כאלו הם בעיקר בפרויקטים בעלי השפעות סביבתיות מהותיות או בהם יש סיכון לקבלת בטוחות הקשורות לקרקעות מזהמות. היועץ הסביבתי מסייע ללווה לשפר את ביצועיו הסביבתיים, ולעמוד בדרישות הקבוצה לצמצום הסיכון הסביבתי.

זיהוי והערכת סיכונים אקלים ו-ESG בניהול השקעות הנוסטר

גם בהשקעות כספי הנוסטר של הבנק ניהול סיכונים אקלים בא לידי ביטוי במסגרת ניהול ההשקעות, כחלק מניהול היבטי וסיכונים ה-ESG בכלל. במסגרת זאת, עודכנה המדיניות הפיננסית של

הבנק והיא כוללת סעיף ייעודי לתחום ה-ESG, הקובע שעל הבנק לבחון היבטי ESG מגוונים במסגרת ניהול השקעות הנוסטר.

בשנת 2021 קבע הבנק יעד ארוך טווח, כי עד שנת 2025 שיעור של 25% מקרנות ההשקעה החדשות בהן ישקיע יהיו בעלות מדיניות ESG. נכון למועד קביעת היעד מדובר היה ביעד שאפתני ומאתגר נוכח רמת המודעות הקיימת, בעיקר בשוק הישראלי, לחשיבות הנושא בקרב קרנות ההשקעה. הבנק מנטר את עמידתו ביעד מעת לעת ובהתאם לצורך, העניין והשקעותיו בקרנות חדשות.

ללא קשר ליעד, הבנק בוחן מעת לעת את אימוץ עקרונות ומדיניות ESG גם בקרנות קיימות, בהן השקיע לפני שנת 2021. נכון לסוף שנת 2023 רוב קרנות ההשקעה הפרטיות (Private Equity) שבהן מושקעים כספי הנוסטר של הבנק הן בעלות מדיניות ESG. הבנק אף פונה באופן יזום לקרנות בשאלות בנושא, על מנת לאותת להן על החשיבות שהוא מייחס לנושא ובמטרה לעודד אותן לאמץ מדיניות רלוונטית לפעילותן.

כמו כן, בכל הקשור להשקעות סחירות, הבנק נמנע מהשקעות בחברות אשר אינן מקפידות על קיום ממשל תאגידי תקין בדרך קבע, חברות הפועלות בתחומים בעלי השפעה חברתית שלילית מובהקת (כגון טבק והימורים), ובוחן, בהתאם לכדאיות כלכלית, השקעה בנכסים ירוקים.

בנוסף, בהיבט החברתי, הבנק נוטה לתעדף השקעות המקדמות מטרות חברתיות. כחלק מכך הבנק היה שותף בהשקעה באג"ח חברתי של Social Finance Israel שמממן תוכניות הכשרה של צעירים מהחברה החרדית למקצועות ההיי-טק.

ניהול סיכונים אקלים בהמשכיות עסקית

במסגרת פעילותו לניהול המשכיות העסקית, הבנק נערך לשמירה על רציפות תפעולית ועסקית גם במקרי חירום, אשר עלולים להיגרם בין היתר גם עקב סיכונים אקלים. להרחבה אודות ניהול ההמשכיות העסקית בבנק, ראו פרק המשכיות עסקית בעמוד 97 בדוח זה.



מדדים ויעדים

בהתאם להוראות הרגולטור ולהמלצות ה-TCFD, קבוצת הבנק מדווחת אודות המדדים שהיא מנהלת בכדי להעריך ולנהל הזדמנויות וסיכונים בתחום האקלים. הבנק מקיים תהליכי מדידה שוטפים התואמים את הדיווחים המקובלים במגזר הפיננסי בהקשרי אקלים. מדדים אלו מאפשרים לעקוב ולנטר

מדדים בשימוש הבנק לניטור ומעקב אחר סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים

אשראי ירוק ¹⁰						
2021	2022	2023	אשראי חוץ מאזני	סה"כ בתוספת	אנרגיה מתחדשת	טיפול במים ושפכים
209,000	211,853	260,100	64,000	78,000	110,000	9,000
2022	211,853	260,100	100,157	554,260	103,599	82,378
2023	260,100	260,100	84,095	881,166	135,556	272,235

חשיפת הבנק לענפי משק עתירי פליטות

מדי שנה, הבנק מנטר את חשיפתו לתחומי פעילות עתירי פליטות גזי חממה, אשר מאופיינים לרוב בחשיפה גבוהה לחלק מסיכוני המעבר, ובפרט סיכוני רגולציה וטכנולוגיה.

הסקטורים שהוגדרו ככאלו על ידי הבנק, ובהתאם נבחרו לניטור ולגילוי הינם הסקטורים שמופו כחשופים באופן מוגבר לסיכוני מעבר על ידי מסגרות העבודה הגלובליות המובילות בתחום סיכוני האקלים במגזר הפיננסי

סך סיכון האשראי של הבנק המיוחס לענפים עתירי פליטות

סך סיכון האשראי של הבנק בחלוקה לסקטור	יתרת סיכון אשראי 2023 (במיליוני ₪)	יתרת סיכון אשראי 2022 (במיליוני ₪)
ייצור, חיפוש והובלת נפט וגז	45	60
ייצור חשמל מכחם וגז	1,150	1,142
זיקוק, הובלה ומכירת דלקים	1,054	1,512
יצרני מתכת	723	768
חקלאות בעלי חיים	222	494
תחבורה והובלה יבשתית, ימית ואווירית	828	686
סה"כ	4,022	4,662
שיעור מסך נכסי סיכון האשראי בבנק	2.1%	2.6%
שיעור מסך נכסי סיכון האשראי המסחרי בבנק	4.7%	5.5%

10. הנתונים המפורטים כוללים את יתרות האשראי הירוק (אשראי מאזני בלבד, למעט במקומות בהם במצוין אחרת) נכון לסוף השנה המוצגת, באלפי ₪. הבנק פועל לחזק את יכולות הזיהוי והמדידה שלו בתחום האשראי הירוק משנה לשנה. על כן נתוני 2021 משקפים את יכולת הזיהוי לשנה זו.
11. עקב שכלול שיטת המדידה, והוספת האשראי המסחרי בחטיבה הבנקאית לחישוב בדוח זה, ישנם שינויים במספרים המוצגים ביחס לשנת 2022, בהשוואה למספרים שהוצגו בדוח הקודם. סה"כ השינויים מסתכמים לפער של כ-552 מיליון ₪

טביעת רגל פחמנית

טביעת הרגל הפחמנית של הבנק מורכבת הן מהפליטות הישירות והעקיפות של הבנק הקשורות לפעילותו התפעולית, והן לפליטות המשויות לפעילותו הפיננסית – דהיינו פליטות של גופים או מיזמים שהבנק נותן להם מימון באמצעות פעילות המימון וההשקעות. הפליטות המשויות לפעילות הפיננסית נחשבות למרכיב העיקרי בטביעת הרגל הפחמנית של גופים פיננסיים והן נכללות בסעיף 15, של מכלול 3, בהתאם לתקן הבינלאומי למדידת מדרך פחמני – GHG Protocol. בעוד שמרבית טביעת הרגל הפחמנית התפעולית של הבנק מנוטרת ומדווחת מדי שנה מאז שנת 2014 (נתונים ביחס לשנים קודמות ניתן למצוא בדוחות ה-ESG הקודמים של הבנק), בחר השנה הבנק לראשונה לדווח גם את הפליטות המשויות לפעילותו הפיננסית. זאת, כחלק מקפיצת המדרגה שביצע הבנק בנוגע לניהול היבטי האקלים בפעילותו.

טביעת רגל פחמנית תפעולית

קבוצת הבינלאומי מנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה

המייצרים פליטות גזי חממה, ובפרט צריכת דלקים וחשמל ופועלת להפחתת השפעותיה האקלימיות הישירות בדרכים מגוונות, המפורטות לעיל. "טביעת הרגל הפחמנית" (או "מדרך פחמני") של הקבוצה מנוטרת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בישראל ובעולם ומחושבת תוך שימוש בכלי החישוב שפותח במשרד להגנת הסביבה ובהתאם לתקן הגלובלי המקובל – GHG protocol. טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת הבינלאומי מורכבת מפליטות ישירות (מכלול 1) – שריפת דלק בצי הרכב של הקבוצה; פליטות עקיפות (מכלול 2) – צריכת חשמל; ופליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) – פליטות הנוצרות כתוצאה מצריכת חומרי גלם שונים, מהשלכת ומחזור פסולת הנוצרת בסניפים ובמשרדי הקבוצה וכן מטיסות ולינות בבתי מלון של עובדים במסגרת העבודה. מכלול 3 מנוטר בבנק החל משנת 2021.

סך המדרך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2023 הינו כ-13,481 טון CO₂eq. מניתוח מגמת טביעת הרגל הפחמנית בשנים האחרונות, ניתן לראות שגם בשנת 2023 המשיך הבנק לצמצם את עצימות הפליטות שלו.

יחידת מידה	2021	2022	2023
מכלול 1 טון CO ₂ eq	1,647	1,620	1,601
מכלול 2 טון CO ₂ eq	9,444	10,987	10,385
מכלול 3 ¹² טון CO ₂ eq	922	1,386	1,495
סה"כ טון CO ₂ eq	12,013	13,993	13,481
עצימות פליטות (מכלול 2+1) טון CO ₂ eq למ"ר	0.112	0.094	0.09
עצימות פליטות (כל המכלולים) טון CO ₂ eq למ"ר	0.141	0.105	0.102

פליטות מכלול 3 בשנת 2023, טון CO₂eq



12. חישובי פליטות גזי החממה במכלול 3 נעשו באמצעות מקדמי ההמרה של המחלקה לאיכות הסביבה של בריטניה (DEFRA). חישובים אלה אינם כוללים התייחסות לפליטות הקשורות לפעילות ההשקעות והמימון של הבנק. הנתונים הנכללים בפליטות מכלול 3 בחישוב זה מפורטים בגרף "פליטות מכלול 3 בשנת 2022, טון CO₂eq"

צמצום צריכת האנרגיה והפליטות

אנרגיה היא המשאב הסביבתי המהותי שנמצא בשימוש על ידי הקבוצה בצורת צריכת חשמל ודלקים שונים. התייעלות בצריכת החשמל במבני ההנהלה ובסניפי הבנקים בקבוצת הבינלאומי תופסת מקום מרכזי בסדר העדיפויות בניהול הסביבתי והתפעולי בקבוצה. מערך הלוגיסטיקה הקבוצתי אחראי לניהול צריכת החשמל בקבוצה.

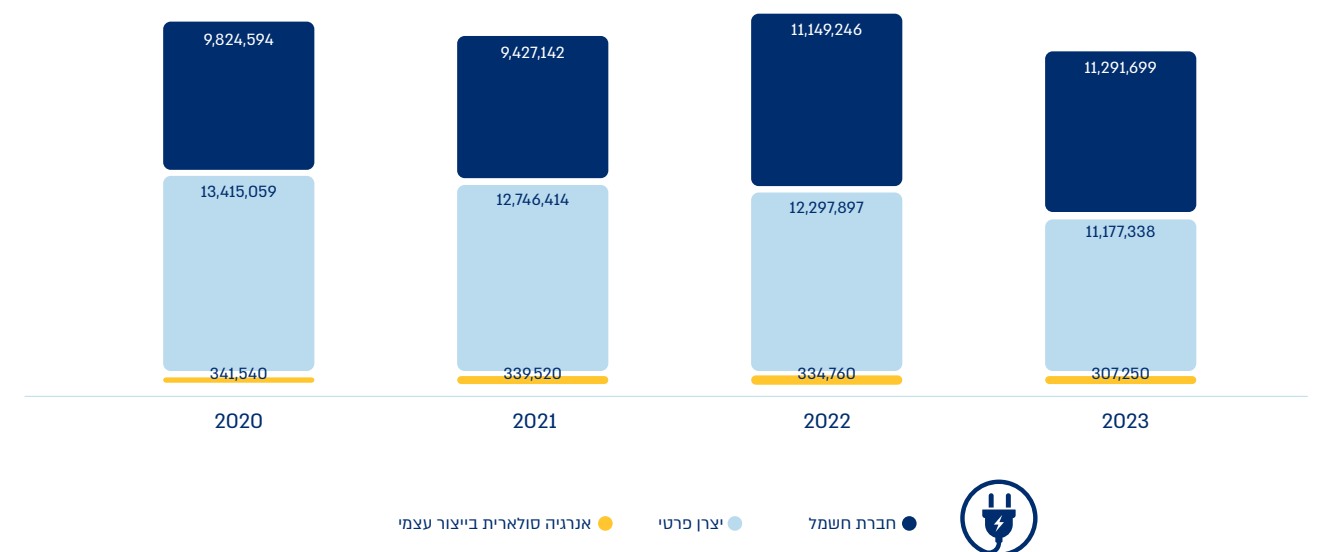
צמצום צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי

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

כחלק מניסיונה לצמצם את ההשפעות הסביבתיות של צריכת האנרגיה, קבוצת הבינלאומי עושה שימוש בחלק ממתקניה בחשמל המסופק על ידי יצרן חשמל פרטי, המתבסס על גז טבעי ותמהיל דלקים בעל השפעות סביבתיות מופחתות בהשוואה לחברת החשמל. בשנת 2023, כ-49% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מיצרן פרטי.

בנוסף לכך, חלק מצריכת החשמל בבית מתף היא צריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי. השנה ייצרנו וצרכנו 307,250 קוט"ש מאנרגיה סולארית המיוצרת באמצעות פאנלים הממוקמים על הגג ועל קיר בבית מתף. הצריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי השנה מהווה כ-1% מסך צריכת החשמל הקבוצתית, וכ-4.4% מצריכת החשמל בבית מתף.

מקורות צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי (קוט"ש)¹³



	2020	2021	2022 ¹⁴	2023
צריכת חשמל (קוט"ש)	23,239,653	22,513,076	23,781,903	22,776,287
שטח (מ"ר)	103,431	98,846	133,713	132,409
צריכת קוט"ש למ"ר (עצומות אנרגטיות)	227.99	227.76	177.9	172.01



מאמצים להתייעלות אנרגטית

גם השנה, המשיכה קבוצת הבנק להפחית את עצומות צריכת החשמל שלה, בדומה למגמה בשנים האחרונות. בתהליך ניהול האנרגיה של קבוצת הבינלאומי, ניתנת תשומת לב מיוחדת לבינוי מבנים חדשים. שיקולי יעילות הצריכה משולבים כבר משלב התכנון הראשוני ומיושמים בתהליך הבנייה ותפעול המבנים. במסגרת זו, ולאור יתרונות סביבתיים נוספים, ניתנת חשיבות לתקן הישראלי לבנייה ירוקה – ת"י 5281 (2011).

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

- **התקנת מערכות מיזוג חסכוניות:** הקבוצה המשיכה בהחלפת מערכות מיזוג ויחידות מיזוג מפיצלות ישנות במערכות חדשות וחסכוניות כחלק מתוכנית רב שנתית לייעול מערכות המיזוג בסניפים. החלפות אלה חוסכות כ-10% בצריכת החשמל של מערכות המיזוג בסניפים המדוברים. בסניפים חדשים הותקנו מראש מערכות חסכוניות וחדשות הכוללות יכולת תפוקה משתנה של מיזוג אוויר. גם התקנות אלה מאפשרות חסכון של כ-10% בצריכת החשמל. בנוסף, מותקנים בקרים למערכות המיזוג למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה.

- **התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג** בחדרי שירות שונים כמטבחונים, שירותים, חדרי ארכיב וכד'.

- **מעבר לגופי תאורה חסכוניים:** גם בשנת 2023 וכחלק ממהלך של החלפה הדרגתית של גופי התאורה ברוב הנכסים לתאורת LED, הוחלפו גופי התאורה שונים בנכסי ההנהלה ובמספר סניפים נוספים לתאורה חסכונית יותר.

- **התקנת בקרים למערכות המיזוג** למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה.

צריכת דלק

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

צי הרכב בשנת 2023

- בסוף שנת 2023 צי הרכב הקבוצתי מנה 321 כלי רכב, מתוכם 61 (כ-19%) הינם רכבים היברידיים.
- בשנת 2023 רכבי הקבוצה צרכו 683,493 ליטרים של דלק (בנזין), ו-2,595 ליטר סולר.

61 (כ-19%)

רכבים היברידיים בצי הרכב הקבוצתי

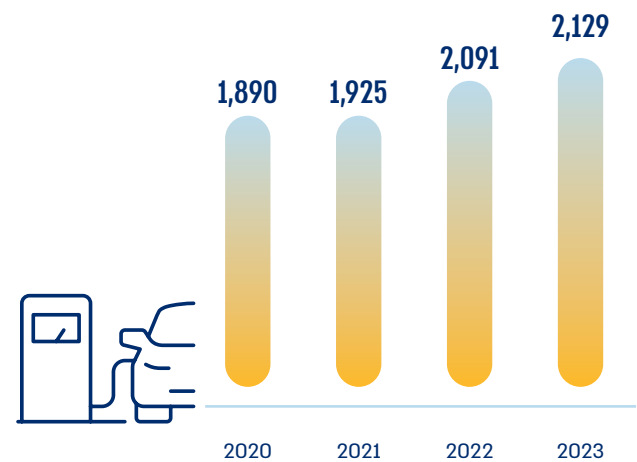


הותקנו מערכות תאורה ומיזוג אוטומטיות לחיסכון בחשמל



השוואת נתוני רכבים ודלק שנתי ממוצעת¹⁵

גידול ביחס לשנות הקורונה שבהן הייתה צריכת דלק ממוצעת נמוכה יחסית לשיגרה



15. בדוח 2020 נעשתה טעות בחישוב הנתונים לאור הכללת צריכת הדלק של רכבי לסינג של עובדים במימון פרטי ושאינם חלק מצי הרכבים של הקבוצה – טעות זו תוקנה בדוח זה.

13. תוקן הנתון לשנת 2022 בו נכלה טעות סופר בדוח לשנת 2022
14. הנתונים עד שנת 2021 אינם כוללים שטחים נוספים כגון חניונים וסניפים בניהול חיצוני. החל משנת 2022 נכללים שטחים אלו.

פליטות ממומנות

הבנק הבינלאומי ביצע השנה לראשונה מדידה של פליטות גזי חממה הנובעות באופן עקיף ממעורבותו הפיננסית במימון. המדידה בוצעה על בסיס תקן הדיווח PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), שהינו התקן המקובל בעולם למדידת טביעת הרגל הפחמנית של מוסדות פיננסיים, המשויכת לפעילות המימון וההשקעות שלהם.

הבנק מציג השנה לראשונה את תוצאות המדידה שבוצעה עבור נתוני שנת 2022. המדידה בוצעה עבור תיק האשראי המסחרי (בחטיבה העסקית ובחטיבה הבנקאית) של הבנק, לפי סף מהותיות של חוב גבוה מסך של 1 מיליון ₪. המדידה התבססה על הערכת טביעת הרגל הפחמנית של החברות הממומנות בהתאם לתחום פעילותן וגודלן, ועם שימוש זניח בלבד בנתוני טביעת רגל פחמנית של החברות. זאת, הן עקב היעדר מידע זמין בנושא בישראל, והן עקב החלטת הבנק לבצע בשנה הראשונה את המדידה על בסיס הסתכלות רוחבית-ענפית, ולא פרטנית ברמת הלקוח.



שנה	2022
סך חוב מסחרי מחושב	45,855 מיליון ₪
סך פליטות משויכות לפעילות המימון	4,863,775 טון CO₂e
עצימות הפליטות	106.1
ציון איכות מידע	4.9

היות ומדובר במדידה חדשנית המצריכה בין היתר נתונים מקיפים אודות טביעת הרגל הפחמנית של לקוחות הבנק (העסקיים והפרטיים), אשר רבים מהם אינם זמינים בישראל כיום, ציון איכות המידע¹⁶ מושפע מכך. אנו צופים כי בשנים הבאות נוכל לדייק את המדידה והכלים בהם אנו משתמשים לשם כך, לרבות איסוף נתונים סביבתיים מהלקוחות, ולטייב את ניטור המדרך הפחמני של הבנק ואופן הדיווח וכך גם ציון המדידה יעלה בהתאם.

הבנק הבינלאומי ביצע השנה לראשונה מדידה של פליטות גזי חממה הנובעות באופן עקיף ממעורבותו הפיננסית במימון. המדידה בוצעה על בסיס תקן הדיווח (PCAF), התקן המקובל בעולם למדידת טביעת הרגל הפחמנית המשויכת לפעילות המימון וההשקעות של מוסדות פיננסיים

השפעות סביבתיות אחרות – צמצום פסולת ושימוש בחומרי גלם

צמצום צריכת חומרים

חומרי הגלם המרכזיים שמשמשים את קבוצת הבנק הם חומרים משרדיים שונים – מים לצריכה אנושית והשקיה, ציוד אלקטרוני מגוון כמחשבים וציוד מחשוב היקפי, טונרים למדפסות המשרדיות, ונייר מסוגים שונים.

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

כדי לייעל את צריכת הנייר והטונרים, קבוצת הבנק מעודדת את לקוחותיה לקבל דואר באמצעות כלי התקשורת הדיגיטליים, בהתאם לרגולציה הרלוונטית. במסגרת ניהול המשאבים, הקבוצה מנטרת את צריכת הנייר והדיו במערכות הפנימיות ופועלת להרחבת בסיס המדידה באופן הדרגתי. זאת לצורך מדידה מדויקת יותר לשם קידום מהלכי התייעלות. בנוסף הבנק השיק בשנת 2020 פרויקט PaperLess בסניפים, באמצעות קידום חתימות דיגיטליות והעברת פעולות שונות לערוצים דיגיטליים שונים.

סוג נייר (בק"ג)	2023	2022	2021	2020
נייר צילום 4A	224,010	240,865	173,261	308,943
סה"כ נייר	229,787	244,894	334,537	315,679

בשנים האחרונות ישנה מגמת ירידה ברורה של צריכת הנייר בבנק. אחוז מסוים מהירידה בצריכה יש לייחס לעודפי רכישה ב-2021. אך גם בהתחשב בנתון זה, המשך הירידה בצריכת

הנייר ב-2023 מעידה על האפקטיביות של פרויקט PaperLess בהפחתת השימוש בנייר בסניפים, ותהליכים נוספים שהבנק מקדם לצמצם צריכת הנייר, ומעודדת את המשך ההטמעה של חלופות דיגיטליות כמפתח להפחתת השימוש של נייר בקבוצת הבנק.

צריכת טונרים

הטונרים שנצרכים בקבוצה חלקם טונר ממוחזר וחלקם טונר מקורי. על אף העדפה עקרונית לרכישת טונר ממוחזר, הקבוצה מצויה כעת בפרויקט רוחבי להחלפת מדפסות ישנות ולא יעילות, ואחריות היצרן על המדפסות החדשות תלויה בשימוש בטונר מקורי בלבד. על כן, נאלצת הקבוצה לצמצם את צריכת הטונר הממוחזר שלה. בשנת 2023 צרכה קבוצת הבינלאומי 4,272 ק"ג טונרים, וכ-27% מהם טונרים ממוחזרים. יחד עם זאת, הבנק ממשיך להקפיד למחזר את מיכלי הטונר הריקים לאחר שימוש, ו-100% מהטונרים שנצרכו הועברו למחזור.

צריכת מים

צריכת המים בקבוצה מהווה גורם נוסף המשפיע על הסביבה. למען חסכון בצריכת המים בקבוצה, נעשה שימוש בחסכמים בכלל הברזים בבניין מתף, בבנייני המטות המרכזיים של הבנק ובחלק מסניפי הבנק של הקבוצה. סה"כ נצרכו השנה כ-47 אלף קו"ב של מים בסניפים ובמבני הקבוצה. שיעור של כ-41% מסך צריכת המים בקבוצה הינו בבית מתף, כאשר מרבית המים שנצרכו בבית מתף היו בשימוש מגדלי הקירור לצרכי מיזוג. כחלק מהמאמץ לצמצום השימוש במים בבניין מתף נעשה בבניין שימוש במי עיבוי של המזגנים לצורך קירור מים במגדלי הקירור ולעיתים גם להשקיה, וכן במתף ובבנייני המטות המרכזיים של הבנק נעשה ניטור חודשי של המונים לצורך בחינת חריגות ומגמות בצריכת המים במבנה. בנוסף כלל התקלות בסניפים, ובכלל זה מקרים של דליפות מים מתועדים ונשמרים לצורך הפקת לקחים.

חומר גלם	2023	2022	2021	2020
טונרים (יחידות)	3,560	185,431	5,236	5,383
מתוכם טונרים ממוחזרים (יחידות)	955	2,596	4,389	4,974
מים (קו"ב)	47,124	1950,841	48,904	52,636

ניהול פסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:

פסולת ציוד מחשוב, כולל טונרים	פסולת נייר (כולל קרטון)	פסולת משרדית כללית מעורבת

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

כלל הנייר שנצרך בקבוצה, נאסף לאחר צריכתו ומועבר למחזור במסגרת זאת במתקנים העיקריים נאספים גם קרטונים ומועברים למחזור לצד הנייר. בשנת 2023 מוחזרו סה"כ 486.82 טון נייר וקרטון. באופן דומה, כלל מיכלי הטונר שנצרכים בקבוצה נאספו והועברו השנה למחזור.



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

להלן היקפי מחזור הפסולת בקבוצת הבינלאומי:

2023	2022	2021	2020	
486.82	195,601 ²⁰	364.45	335.38	נייר וקרטון (טון)
21486.82	457.84	0 ²⁰	177.21	ביעור ארכיב (טון)
4,272	6,517	6,283	5,969	טונרים (ק"ג) ²²
43,440	23,469 ²³	10,819	1,640	פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג)

בנוסף לפעילות המחזור המרכזית, פועלת קבוצת הבנק להגברת מודעות העובדים לנושא המחזור וחשיבותו. במסגרת זו, ישנם במשרדים השונים מתקני מחזור וכחים נפרדים המיועדים להישלח למחזור. בין החומרים אותם מעודדים את עובדי הבנק למחזר ניתן למנות בקבוקים, אריזות פלסטיק וזכוכית, וסוללות. יודגש שהבנק ממחזר גם חומרים המגיעים אליו מגורמים חיצוניים, כגון אריזות ודברי דואר. בנוסף לפעולות המחזור הללו, הבנק מבצע איסוף פסולת אלקטרונית באמצעות קבלן מורשה לצורך מחזור ידיוותי לסביבה. בשנת 2023 העמיד הבנק כחי מחזור נוספים במתקניו לטובת עובדי קבוצת הבנק. בנוסף, כחלק מתהליכים להעלאת מודעות עובדים לנושא, בשנת 2023 חולקו לכלל העובדים לוחות שנה המכילים מסרים סביבתיים לעידוד מודעות לחיסכון באנרגיה ולשמירה על איכות הסביבה, בסביבת הבנק ומחוצה לה.

18. בדוח של שנת 2022 נכללה טעות. הנתון הנכון לשנת 2022 הוא הנתון המובא בדוח זה

19. בדוחות של שנים קודמות לא נלקחו בחשבון חברות הניהול, ללא חברות הניהול צריכת המים בקבוצה היתה 48,262 קו"ב

20. היקף המחזור הנובדה ב-2022 נובע מכך שבשנת 2021 לא בוצע ביעור ארכיב עקב תקלה, הארכיב שלא בוער ב-2021 הועבר למחזור ב-2022

21. בשנת 2023 לא ניתן היה להפריד בניהול הנתונים בין הנייר שנשלח למחזור והנייר שנשלח לביעור, ועל כן לצורך הדיווח ננקט הבנק בבישה מחמירה ומייחס את כל הנייר שמוחזר ובוער לביעור

22. המשקל של הטונרים שהועברו למחזור מתייחס למשקל המקורי של הטונרים לפני השימוש, ולא למשקל של אריזות הטונרים הריקות שהועברו בפועל למחזור

23. נתוני 2021 ו-2022 תוקנו כך שיכללו מלבד הפסולת האלקטרונית המשרדית גם פסולת אלקטרונית מסחרית כגון סניפומטים ומסופי קבלת מידע,

נתונים הקודמים ל-2021 כוללים פסולת אלקטרונית משרדית בלבד

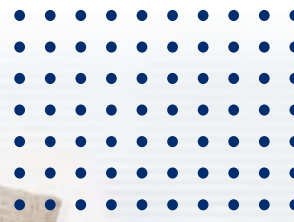
16. עקב הצורך להשתמש במגוון רחב של נתונים פיננסיים וסביבתיים של הלווים ומושאי ההשקעה במסגרת חישוב ה-PCAF, אשר רבים מהם אינם תמיד זמינים באופן מלא לנופים הפיננסיים,

כולל התקן היבט של ציון איכות המידע. הציון נמדד בסקאלה בין 1 (ציון איכות מידע מעולה, המעיד על שימוש בנתוני אמת בלבד), ל-5 (ציון איכות מידע נמוך, המעיד על שימוש נרחב בהנחות והערכות במסגרת החישוב)

17. כחלק מהיערכותנו למצבי חירום, חלק מנירות הצילום בגודל A4 נרכשו כמלאי למחסן החירום של הבנק

חברה ESG





ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים משתנים, עולה החשיבות של ידע פיננסי להעצמה פיננסית וקבלת החלטות מושכלת. קבוצת הבינלאומי מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פיננסי בקרב לקוחותיה והציבור הרחב



לקוחות ושירותים

העצמה פיננסית של הלקוחות

עמידה ביעדי 2025

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

סטטוס עמידה ביעד: 85%



במהלך 2023 נחשפו לידע פיננסי מתקדם ביוזמת הבנק כ-25,469 לקוחות במסגרת פעילויות כגון כנסים לצד יוזמות לימוד דיגיטליות כולל "אקדמיית שוק ההון" של הבנק והשקת סדרת סרטונים ייעודיים בשם "המצפן" לעסקים קטנים. נכון לסוף 2023 היו כ-1,004 צפיות בסרטון הראשון של "המצפן" – לאחר שזה הופץ ללקוחות מקרב העסקים הקטנים (כ-33% מהיעד שנקבע ביחס לעסקים הקטנים)

ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים משתנים והופכים למורכבים יותר, כך עולה החשיבות של ידע פיננסי להעצמה פיננסית וקבלת החלטות מושכלת בקרב הציבור הרחב בכלל וציבור לקוחות הבנק בפרט, כאשר החלטות שמתקבלות בטווח הקצר עשויות להיות בעלות השפעה ניכרת בטווח הארוך. על מנת לתת ללקוחות הבנק את הכלים לקבל החלטות אלו בצורה מושכלת, קבוצת הבנק מציעה שירותי ייעוץ פיננסי ופנסיוני נרחבים, וזאת לצד אפשרויות מגוונות לצבירת ידע פיננסי יישומי. לצד פעילות עצמאית, לוקח הבנק חלק פעיל בפורום לחינוך פיננסי עם בנק ישראל.

חינוך פיננסי

קבוצת הבינלאומי מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פיננסי בקרב לקוחותיה והציבור הרחב מתוך מחויבות ערכית כלפיהם, כמו גם כחלק מתפיסת ניהול הסיכונים בקבוצה. הקבוצה מאמינה ביכולתה לסייע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי ופועלת לסייע להם בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות, בעלות השפעה חיובית על עתידם, תוך איזון בין צרכיהם בטווח הקצר ובטווח הארוך. כחלק ממחויבות זאת הציבה הקבוצה לעצמה יעד לקדם העצמה פיננסית של 30,000 לקוחות עד לשנת 2025 באמצעות מתן ידע פיננסי מתקדם. במסגרת זו, במהלך 2023 כ-25,469 לקוחות נחשפו לתכנים שונים התורמים להעצמה פיננסית בערוצים מגוונים. לצורך כך הבנק מתעל ערוצים מסורתיים כגון כנסים פיזיים, ובעצמות גוברת בשנים האחרונות גם בערוצים דיגיטליים, ובאופן ייעודי ומוכוון, כחלק ממאמצי הקבוצה להטמיע כלים טכנולוגיים מתקדמים לצרכי הנגשה ושיפור השירות.

מבחר מפעילויות הקבוצה בנושא זה בשנת 2023:

- השקנו את ערוץ הטלגרם "מרכז ההשקעות של הבנק הבינלאומי" המעביר עדכונים ותכנים מקצועיים בתחום שוק ההון ובו חברים למעלה מ-1,200 איש ומתקיימות אלפי צפיות בכל הודעה
- במהלך 2023 כ-9,000 לקוחות נחשפו להדרכות במסגרת "אקדמיית שוק ההון". מדובר בסדרת דיגיטל של שיעורים מובנים וקצרים בנושאי שוק ההון (ניתוח טכני, ניתוח פונדמנטלי, קריאת דוחות כספים, אופציות מעו"ף וכו'). השיעורים מועברים בסרטוני הדרכה הכוללים למידה ובחינה ומוצעים ללקוחות הבנק על גבי אתר הבנק
- הפקנו והנגשנו 9 פודקסטים מקצועיים בהם צפו והגיבו כ-8,350 לקוחות²⁴
- לצד המידע ללקוחות פרטיים, פורסם בשלהי שנת 2023 הסרטון הראשון מתוך סדרת סרטוני הדרכה מקצועיים המיועדת לעסקים קטנים וזעירים – "מצפן פיננסי לעסקים". עד סוף השנה צפו בסרטון כ-1,000 אנשים ומספר זה ממשיך לעלות. במסגרת זו צולמו 3 סרטונים נוספים שיפורסמו בשנת 2024
- התקיימו 6 כנסים פרונטליים ועוד 4 כנסים דיגיטליים בנושאי השקעות ופיננסים בהם השתתפו כ-4,050 לקוחות
- נערכו 5 סדנאות "נשים מדברות כסף" בשיתוף נעמ"ל וההסתדרות בהן השתתפו כ-300 נשים. הסדנה, המונה שלושה מפגשים כוללת נושאים כגון כלכלת משפחה, פנסיה והשקעות
- כ-1,500 איש השתתפו בסדרת כנסים פרונטליים בנושאי השכלה פיננסית בהקשר פנסיוני ופרישה מעבודה

בין היתר, וכחלק מהמאמצים לייצר תוכן רלוונטי ומותאם ומתוך אמונה בחשיבות שבגיוון, ערך הבנק ביום האישיה הבינלאומי כנס שעסק במתן כלים ודגשים ביחס לניהול העושר האישי של נשים. בכנס השתתפו כ-300 נשים ובמסגרתו התקיים פאנל שבו השתתפו כמה מהמנהלות הבכירות בבנק ובהשתתפות מנכ"ל הבנק דאז, גב' סמדר ברבר-צדיק, שנשאה את הנאום המרכזי בכנס והרצתה על תקרת הזכוכית שעדיין קיימת ועל היתרון האדיר שטמון בהמשך פריצת אותה תקרה שכן לגיוון יש ערך אדיר. במסגרת זו הוצגו מסקנות של מחקרים שנעשו בעולם ושלפיהם מדינות בהן יש שוויון מגדרי גבוה הן חדשניות יותר (ולהיפך), ושגיוון מגדרי מוביל לקבלת החלטות טובה יותר לחדשנות, ליצירתיות ולמגוון פורה של דעות.

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

בנוסף, עובדי הבנקים בקבוצה תורמים מהידע הפיננסי שלהם כחלק מתוכניות המעורבות הקהילתית בהן הם מעורבים ובשיתוף פעולה עם עמותות בהן הם מתנדבים לקידום הידע הפיננסי של הציבור הרחב.

סיוע וליווי בקבלת החלטות פיננסיות

לצד מתן ידע, בקבוצת הבינלאומי אנו מציעים מעטפת מקיפה של שירותי ייעוץ כדי לסייע ללקוחות לדאוג למצבם ועתידם הפיננסי, וללוות אותם בתהליכי קבלת החלטות מורכבים בעולם זה. הקבוצה מעניקה שירותי ייעוץ מתקדמים המסייעים ללקוחות בבניית תיקי השקעות בהתאם לצרכיהם, תוך התייחסות למגוון מכשירי ההשקעה שעומדים בפניהם. שירותי הייעוץ מיישמים מתודולוגיה סדורה אשר כוללת אבני דרך בייעוץ השקעות במטרה לספק לכל לקוח מענה לצרכיו ורצונותיו האישיים ובהתאמה למאפיינים כגון העדפות הלקוח, אופיו, תיאבון הסיכון וטווחי ההשקעה, בהתאם למטרותיו, תוך שמירה על רמה מקצועית גבוהה, אובייקטיביות ואחריות רבה.

כמו כן, הבנק הבינלאומי בולט בכך שהרף להצטרפות הלקוחות לשירותי ייעוץ השקעות הינו הנמוך במערכת הבנקאית ועומד על 50,000 ₪ יתרת תיק השקעות – דבר שמאפשר נגישות לשירותים חשובים אלה גם לציבור רחב שאין לו הון רב יחסי כפי שנדרש בבנקים אחרים.

על מנת לתת מענה לצרכים השונים והדינמיים של כלל לקוחותיה הקבוצה מציעה מגוון רחב של מוצרי השקעה מתקדמים.

ייעוץ פנסיוני

אחד ההיבטים הפיננסיים המשמעותיים ביותר בחיי הלקוחות הינו החיסכון הפנסיוני שהוא אבן יסוד בהתנהלות פיננסית המסתכלת לטווח הארוך. קבוצת הבנק מקדישה לנושא תשומת לב רבה והיא מסייעת ללקוחותיה לנהל חיסכון זה באופן יעיל ואפקטיבי, בהתאם לצרכים ולהעדפות שלהם. שירותי הייעוץ הפנסיוני מקפידים על מתן תמונה מלאה וברורה ללקוחות אודות החסכונות הפנסיוניים ותיקי הנכסים שלהם, ובחינת התאמתם של החסכונות לצרכים ולמאפיינים האישיים של הלקוחות ולמצבם המשתנה. שירותים אלו מתאפיינים באובייקטיביות ושקיפות, חשיבה ארוכת טווח, מקצועיות, התאמה לצרכי הלקוח, יוזמה מצד הבנק, שירות וייעוץ מתמשך ורציף, ושימוש במערכות מידע מתקדמות. הקבוצה רואה במשימה להרחבת הייעוץ הפיננסי שליחות, אשר תאפשר לציבור ליהנות מהחיסכון הפנסיוני לאורך זמן לאחר היציאה לגמלאות. תהליך הייעוץ הפנסיוני מוביל להתאמת החיסכון הפנסיוני של הלקוח לצרכיו.



24. החישוב כולל את מספר האנשים שעשו "לייק", הגיבו או שיתפו את התוכן



ליווי השקעות בשוק ההון

ערץ משמעותי נוסף הוא תחום ההשקעות בשוק ההון. הבנק הבינלאומי הוא הבנק המוביל בישראל בתחום שוק ההון, ומזה מספר שנים הוא חבר הבורסה עם מחזורי המסחר הגדולים בישראל. ככזה הבנק מכיר באחריותו לחיזוק והעצמת לקוחותיו הסוחרים בשוק ההון ומשקיע בפיתוח והנגשת כלים וידע מתקדמים המאפשרים מסחר יעיל ואפקטיבי יותר.

תחום שוק ההון הינו אחד ממנועי הצמיחה העסקיים של הקבוצה ומהווה כלי חשוב לפעילות חברתית התורמת לחינוך ופיתוח פיננסי של הציבור כך שמנוע צמיחה זה מייצר ערך משותף לקבוצה, ללקוחותיה ולציבור הרחב. החלק היחסי של הפעילות בתחום שוק ההון בקבוצה גדול מחלקה היחסי בתחומי הבנקאות האחרים, בהשוואה למערכת הבנקאית בישראל.

במסגרת מאמצי הקבוצה להעלאת מודעות והקניית כלים ללקוחותיה לחסכון והשקעה לטווח ארוך, ייצר הבנק בשנת 2022 הפרדה בחשבונות הלקוחות המיועצים בין תיק ההשקעות הרגיל של הלקוח לבין ההשקעה לטווח ארוך המבוצעת באמצעות הוראת קבע. שינוי זה מאפשר ליועץ להדגיש ללקוח את חשיבות ההתנהלות הנבונה בתחומי החיסכון לטווח ארוך באופן ברור ונגיש, אשר השיקולים הפיננסיים במסגרתו שונים מהשיקולים הפיננסיים במסחר השוטף בשוק ההון במסגרת תיק ההשקעות של הלקוח. אלפי לקוחות בשנה נהנים משירות זה של ייעוץ השקעות לטווח ארוך ובכוונת הבנק להמשיך ולהרחיבו.

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

במטרה להעניק ליווי מקצועי ללקוחות העושים את צעדיהם הראשונים בשוק ההון, כבר ב-2021 הבנק הוריד את רף הזכאות לקבלת שירותי ייעוץ השקעות ללקוחות בעלי תיק השקעות, מ-150 אלף ש"ח ל-50 אלף ש"ח בלבד, הרף הנמוך ביותר במערכת הבנקאית בישראל. בנוסף, על מנת להנגיש את השירותים ולהקל על השימוש בהם, הקבוצה מפתחת ומטמיעה כלים טכנולוגיים מתקדמים בתחומים פיננסיים בשיתוף פעולה עם חברות פינטק.

דוגמאות מובילות הן מערכת Smart Trade התומכת בפעילות המסחר של הלקוחות העצמאיים, והרחבת השימוש במערכת Advise.me המנגישה את שירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחותינו באמצעים דיגיטליים. מרכזי הייעוץ נותנים מענה מקצועי ופתוחים גם בשעות אחר הצהריים ברוב ימי השבוע לצד ייעוץ השקעות בזום, ושילוב כלי השקעות מתקדמים באתר שוק ההון, וכן ערוץ הטלגרם שהוזכר לעיל המנגיש תכנים מקצועיים ועדכונים שוטפים ללקוחות הבנק. לבנק חשוב לתעל כלים חדשים על מנת לשפר את המענה הניתן ללקוחות.

בנוסף, הקבוצה מעניקה שירותי Second Opinion, המוענקים בחינם לציבור הרחב, ומאפשרים קבלת חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים מחוץ לבנק. כמו כן, במטרה להעניק ללקוחות פתרונות מגוונים לצרכים הפיננסיים שלהם, מפתח הבנק מסלולי ייעוץ ייחודיים כדוגמת מסלול DREAM TEAM, המנגיש ללקוחות את ביצועי מגוון גופי השקעות באמצעות שימוש במספר אגדי קרנות בתיק אחד בחשבון תוך התאמה למאפייני וצורכי הלקוח. דוגמה נוספת היא פיתוח בתחום שילוב היבטי ESG בהשקעות. הבנק הבינלאומי הוא הבנק הראשון שהנגיש ללקוחותיו פלטפורמה לפעילות בקרנות גידור בנאמנות.

מינוף כלים וערוצים חדשים

כחלק ממתן שירותים כולל ללקוח וקידום חדשנות בכלי הייעוץ הפיננסי והפנסיוני אנו מנגישים את שירותי "Fibi Wise 360". מערכת זו משמשת לתכנון פיננסי עצמאי והיא מאפשרת ללקוחות הבנק לנהל את כלל הנכסים הפיננסיים שלהם ממקום אחד. המערכת זמינה ללקוחות הבנק בעלי תיק השקעות וללקוחות בעלי תיק פנסיוני, הן באתר הבנק והן באפליקציה, ומאפשרת להם להיכנס לאפליקציה ולצפות בכלל השקעותיהם בבנק, כולל תיקי השקעות, תיקים פנסיוניים, וחשכונות. בנוסף, המערכת מאפשרת הוספה, שינוי וגרירת מוצרים שאינם מנוהלים בבנק. על מנת לבחון מראש את ההשפעות של שינויים בתיק, לפני ביצועם בפועל, המערכת מאפשרת שימוש בסימולציה אשר מציגה את הרכב התיקים הנבחר, בשנת 2023 הורחב השירות ומציג ללקוחות גם את התפתחות תיק ההשקעות והתיק הפנסיוני שלהם. השימוש בשירותי FIBI Wise גדל ב-2023 ביותר מ-80% ביחס לשנה שקדמה לה.

השירות מאפשר למשתמשים לבצע תהליך Life Plan, המאפשר להם לבחון את מידת ההתאמה בין נכסיהם, מטרותיהם וצרכיהם הפיננסיים העתידיים ומציג להם את האתגרים והקשיים להשגת מטרותיהם הפיננסיות וכן הצעות לפתרונות אותם מציע הבנק שיכולים לסייע בהשגת מטרות אלו בעת התכנון הפיננסי וזאת

לצד אפשרויות לביצוע התאמות לשינויים על ידי ליווי מתמשך. במסגרת תכנון Life Plan ובאמצעות מערכת "Fibi wise 360" מסייע הבנק ללקוחותיו להפיק את המירב מנכסיהם ולאפשר ללקוחות בקרה על עמידה במטרותיהם הפיננסיות לעתיד. בשנת 2023 היקר השימוש בשירות גדל בכ-50% ביחס לשנה שקדמה לה בעוד שמספר הלקוחות המשתמשים בה צמח בכ-26%.

הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

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

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

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

בהתאם למדיניות הקבוצה, הבנקים מקפידים לשמור על בנקאות אישית ואנושית. כארגון פיננסי מוביל, הקבוצה רואה עצמה מחויבת לספק ללקוחותיה שירות מקצועי, הוגן ואדיב המבוסס על אמון, בכל ערוצי השירות. במסגרת יישום התוכנית האסטרטגית של הקבוצה, מתבצעים תהליכים לשיפור השירות והמוצרים המוצעים ללקוחות על בסיס תובנות לגבי שביעות רצון הלקוחות הנמדדים באמצעות סקרי שביעות רצון וכן באמצעות מחקרים שנתיים למעקב אחר מגמות בשוק הפיננסי. שביעות הרצון של הלקוחות מביצוע התאמות וחיזושים בשירותים נמדדת ומבוקרת, תוך שימוש בערוצי תקשורת שונים.

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לסיוע לכלל לקוחותיה, תוך התאמה מירבית לצרכים הפיננסיים והכלכליים הייחודיים להם. אחד הכלים לעשות זאת הוא מתן מענה מותאם ללקוחות ממגוון מגזרים או קבוצות בעלי מאפיינים משותפים ובהם: החברה החרדית, החברה הערבית, אנשים עם מוגבלות, האזרחים הוותיקים, עובדי הוראה ואנשי כוחות הביטחון.

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

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



התאמה לאופי האוכלוסייה באזור המגורים באמצעות כוח אדם מתאים בסניפים והתאמת השפה והמסרים השיווקיים

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





משקיעים בחברה החרדית והדתית

עמידה ביעדי 2025

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

סטטוס עמידה ביעד: 100%



כיום כ-50% מהעסקים המשתתפים בנבחרת העסקים של פאגי הינם עסקים מקומיים המותאמים לחברה החרדית

מערך פאגי ממוקד בפנייה לחברה החרדית ולחברה הדתית. המערך מפתח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה זו, באופן שיענה על הצרכים הפיננסיים הייחודיים לה, הן במודל השירות והן באמצעות מוצרים ושירותים מותאמים. מערך פאגי פועל כחלק אינטגרלי מהבנק הבינלאומי, לאחר שמוזג לתוכו תוך שמירה מלאה על המותג, האופי, והפעילות בחברה החרדית והדתית, ופריסת סניפים באזורי ריכוז משמעותיים של החברה החרדית ושל החברה הדתית. על מנת לוודא כי המערך ממשיך לייצר את הערך הנדרש ללקוחותיו, הוא מקפיד על דיאלוג רציף עם הלקוחות ומוביל דעה באוכלוסיות אלה, תוך קיום מחקרים לזיהוי מגמות וצרכים משתנים במגזר בכלל ובפלחים המגוונים שלו בפרט.

כחלק מהשירות המותאם לצרכי החברה החרדית, אשר בחלקה נמנעת משימוש ברשת האינטרנט, מקפיד המערך על שירות

אנושי באמצעות 16 סניפיו, ועל מענה מותאם לצרכי הלקוח החרדי. במסגרת זו, ב-2023 פאגי הרחיב את האפשרויות לקבלת שירות העברה בנקאית בטלפון, באמצעות מקשי הטלפון (מערכת ה-IVR), וזאת נוסף על האופציות הקיימות בדיגיטל ובשיחה טלפונית עם נציג. רוב מוחלט מעובדי פאגי הינם מהחברה הדתית ומהחברה החרדית, אשר יודעים לתת מענה מתאים ללקוחות. בנוסף, עקב העומס היחסי בסניפים הללו, פועל המערך לספק בסניפים פתרונות מקצרי תהליכים, תוך הפחתת עלויות ללקוח, כדוגמת עמדות אינטרנט בסניפים, מכונות אוטומטיות להפקדת צ'קים, למשיכה ולהפקדת מזומן, ועוד.

מתוך מאמץ לראות את מכלול צרכי הלקוחות, מציע הבנק שירותים בנקאיים ייחודיים המותאמים לצרכים השונים בשלבי מעגל החיים החרדי, אשר מתאפיינים ביכולות כלכליות שונות וצרכים פיננסיים משתנים. מוצרים ומסלולים ייחודיים מוצעים גם לסגמנטים מסוימים בחברה החרדית, כגון אברכים, צעירים עובדים, סטודנטים, ובעלי עסקים קטנים. חלק מהמסלולים כוללים ייעוץ פיננסי, על מנת לסייע ללקוחות לחזק את העצמאות הפיננסית שלהם. בנוסף, המערך מציע מועדון כרטיסי אשראי ייחודי לאוכלוסייה הרלוונטית במסגרתו מעניקים מאות בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי מוצרי צריכה ובבתי עסק ייעודיים לחברה החרדית.

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

הפעילות בשנת 2023:

מערך פאגי ממשיך לפעול להנגשת שירותים בנקאיים דיגיטליים ומרחוק לחברה החרדית, אשר מאופיינת בשימוש מועט יחסית בערוצים הישירים. מערך פאגי משקיע באופן שוטף מאמצים רבים תוך שימוש באמצעי מדיה ייעודיים לחברה החרדית, על מנת להבטיח כי לקוחותיו מאוכלוסיות אלה מודעים לשינויים באופן מתן השירות ולמוצרים והשירותים הייחודיים שהבנק מציע, כמו גם במטרה להנגיש מידע על מגוון דרכי ההתקשרות האופציונליות עם הבנק. מאמצים אלו כוללים גם שיחות הסברה אישיות עם לקוחות, ובשנה החולפת השקעה ניכרת בחסויות ואירועים בחברה החרדית, דבר המסייע להעמיק את החיבור עם הציבור פעולות אלו עלו בחשיבותם במהלך מלחמת חרבות ברזל במהלכה הבנק יזם קמפיין פרסומי גדול באמצעי המדיה החרדיים כאמצעי הסברה לקהל לקוחותיו בדבר ההטבות הבנקאיות השונות המגיעות להם בעקבות המלחמה, בחלוקה לפי איזור המגורים שלהם.

בשנת 2023 פיתח הבנק את תחום הדיגיטל בסניפים באמצעות הצבת טאבלטים לפתיחת חשבון, המיועדים ללקוחות חרדים שאינם מחזיקים בטלפונים סלולריים חכמים מטעמי דת. הצבתם של הטאבלטים מאפשרת פתיחת חשבונות בדקות בודדות וחווית לקוח נוחה ונעימה, וכך 47% מהחשבונות בבנק נפתחו באמצעות הטאבלטים.

במסגרת המאמץ לקידום פיתוח כלכלי וידע פיננסי מקצועי בחברה החרדית והדתית, המשיך מערך פאגי לקיים מגוון הדרכות והרצאות בנושאים פיננסיים מגוונים, כולל הרצאה על ניהול פיננסי בסמינר בעיר רחובות וכן כנסים לבעלי עסקים בביתר ובית שמש.

שיתוף הפעולה עם "מרכז אחים" נמשך גם ב-2023. המרכז פועל רבות לקידום תעסוקה בחברה החרדית באמצעות מעטפת ליווי ותמיכה לעסקים חרדיים. במסגרת שיתוף הפעולה מערך פאגי העביר לבעלי העסקים במרכז סדרת הרצאות בנושאים כלכליים הרלוונטיים להתמודדות היומיומית שלהם.

מערך פאגי משתף פעולה עם מועדון לקוחות ייעודי לחברה החרדית במסגרתו הוסיפו מדרגה נוספת – "נבחרת העסקים". העסקים בנבחרת נבחרו בקפידה ומעניקים הנחות משמעותיות נוספות. מתוך עסקים אלו 50% מהעסקים הם עסקים אשר לא רק מותאמים לחברה החרדית אלא הם גם עסקים מקומיים מהחברה החרדית.

47%

מהחשבונות החדשים בבנק נפתחו באמצעות טאבלטים שהוצבו בסניפים לטובת לקוחות חרדים שאינם מחזיקים בטלפונים סלולריים חכמים מטעמי דת



משקיעים בחברה הערבית

בנק מסד פועל להרחבת השירותים בחברה הערבית, והנגשת המוצרים והשירותים לצרכים הפיננסיים הייחודיים לה. זאת במסגרת תוכנית אסטרטגית ללקוחות הקמעונאיים בכלל, והפעילות הייעודית במגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. השירות לחברה הערבית מתמקד בשתי אוכלוסיות מרכזיות – עובדי ההוראה ועובדי מקצועות הרפואה בחברה הזו. בנק מסד מפעיל שבעה סניפים במרכזי אוכלוסייה ערבית עבור החברה הערבית (כ-33% מסניפי הבנק) בפריסה המאפשרת ללקוחות נגישות גבוהה למגוון השירותים המוצעים.

במסגרת פעילות בנק מסד לקידום פיננסי של החברה הערבית בישראל, מתמקד הבנק ביצירת ערך באמצעות מוצרים ייחודיים והתאמת מערך השירות. הסניפים באזורים בעלי ריכוז גבוה של לקוחות מהחברה הערבית מגייסים ומעסיקים עובדים מחברה זו, המהווים כ-9% מכלל המנהלים וכ-20% מכלל העובדים בבנק מסד. בצורה זו, קל יותר לבנק מסד להבטיח שירות איכותי ומותאם המשתלב בסביבה בה הוא פועל. בהתאם לגישת הקבוצה השואפת להתאמה מרבית של מוצרים ושירותים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, נערכות התאמות לצרכים הפיננסיים הייחודיים לחברה הערבית ומוצרים אלו מונגשים לציבור עם הצעות ערך ייחודיות למסגרות שונות באוכלוסייה זו, כגון מכללות או בתי חולים.

כ-33%

מסניפי הבנק ממוקמים במרכזי אוכלוסייה ערבית עבור החברה הערבית



הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי טווח עם הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב ועל בסיס יצירת ערך עבור מגוון לקוחות הקבוצה. המענה הייחודי של קבוצת הבינלאומי מאפשר להנגיש למגוון קהלים אפשרות לקבל ניהול איכותי של הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים שלהם, תוך לקיחת החלטות פיננסיות מושכלות

הפעילות בשנת 2023:

- במהלך שנת 2023 בנק מסד המשיך להעניק מוצרים ייעודיים ללקוחות מהחברה הערבית בהתאם לחגים, לרבות בתקופת הרמדאן. בכלל זאת, בחודשי מרץ ואפריל, במהלך חודש הרמדאן התקיימו 6 אירועים גדולים בהם הוזמנו לקוחות הבנק לארוחת איפטאר (שבירת הצום). בנוסף התקיימה חלוקת פרחים ליום האם בכ-60 בתי ספר, פעילות לחלוקת מארזי שוקולד וכובעי חג מולד בכ-50 בתי ספר ועוד.
- נמשך הקשר החזק עם מובילי דעת הקהל בחברה הערבית, שמהווים נדבך חשוב בשימור וחיזוק השייכות בקרב לקוחות הבנק. לשם כך, במהלך השנה הבנק שלח באמצעות מובילי דעת הקהל הודעות SMS כדי לידע את האוכלוסייה בהטבות ייחודיות להן הלקוחות זכאים. בנוסף, תוגברו הקמפינים בערוצים הדיגיטליים וברשתות החברתיות לרבות פייסבוק ואינסטגרם. במהלך השנה עלו קמפינים ברשתות אלו בשפה הערבית בתקופת הרמדאן והחגים. בכל קמפיין הבנק מגיע לכ-250 אלף חשיפות במספר ערוצים (פייסבוק, אינסטגרם ויוטיוב).
- במסגרת פורום חינוך פיננסי שמוביל הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, שנת 2023 הוקדשה להרצאות בנושא הונאות דיגיטליות ברשת. עובדי הבנק מהחברה הערבית השתתפו בהרצאות בנושא בכ-4 ישובים ערבים בפריסה ארצית. בכל הרצאה השתתפו כ-50 אנשים. מטרת המפגשים הייתה חיזוק והעלאת המודעות לנושא.
- כ-45 יועצי משכנתאות חיצוניים השתתפו בכנס יועצי משכנתאות שהתקיים במלון רמדה בנצרת בהשתתפות מנכ"ל הבנק ומנהל תחום המשכנתאות בקבוצת הבינלאומי יחד עם מנהלי סניפים בחברה הערבית ונציגי מחלקת השיווק.

משקיעים בלקוחות עם מוגבלות

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



כיום כל סניפי הקבוצה נגישים והקבוצה מקפידה על תחזוקה שוטפת של אמצעי הנגישות בסניפים. 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 ללקווי שמיעה; שירותים; מעלית; סניפומט (התאמה ללקויות ראייה ומוגבלות בניידות).

הנגשת ערוצי השירות השונים כוללת, בין היתר, את הנגשת הסניפומטים; הנגשת אתר הקבוצה באמצעות טכנולוגיות ייעודיות; הונגש המענה הקולי והופעל קו עם מספר טלפון ייעודי לפניה בנושאי נגישות. בנוסף, הקבוצה מפעילה באמצעות עמותת "נגישות ישראל" שירותי הנגשת מידע במגוון אמצעים ובתיאום מול הלקוח: הקראה, קובצי שמע, קבצי PDF (מותאמים להקראה על-ידי תוכנה) ומידע בכתב ברייל.

הקבוצה מעודדת את עובדיה ללמוד את עולם הנגישות, מתוך מטרה להבטיח שירות איכותי, נגיש ומותאם ללקוחות עם מוגבלויות. לצורך כך פותחה לומדת נגישות שאושרה על-ידי עמותת "נגישות ישראל" והיא נכללת בסל לומדות החובה לכלל נותני השירות בבנק

פעילות בשנת 2023:

- בהתאם לתקנות הנגישות הקובעות כי יש לבצע בדיקות חוזרות בחלוף 5 שנים מסיום ביצוע התאמות נגישות בסניפים, בשנת 2023 החל הבנק בתהליך ביצוע בדיקות אלה בליווי עמותת "נגישות ישראל". התהליך נמצא לקראת השלמתו, שמתעכבת בשל תקופת המלחמה.
- בשנת 2023 הותקנו עמדות אוטומטיות לניהול תורים בסניפים – העמדות אופיינו והונגשו בהתאם לתקנות וקיבלו את אישור יועצי הנגישות.

משקיעים באזרחים הוותיקים

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

הבנק אימץ את אמנת השירות לאזרחים ותיקים שפורסמה בשיתוף המשרד לשוויון חברתי ואיגוד הבנקים בתקופת הקורונה. הבנק ממשיך לספק ללקוחות מעל גיל 70 את ההטבות וההקלות שהוחלו אז, ובכללן קבלת שירותים בסניפים תוך מתן קדימות בתור, כמו גם סיוע מהבנקאים בסניפים בביצוע פעולות מרחוק ללא צורך בהגעה לסניף, ככל הניתן. הבנק מצרף את הלקוחות הוותיקים למסלול עמלות ייעודי בהתאם להוראות בנק ישראל, ומייעד תשומות לבקרה על הפעילות הבנקאית של לקוחות בני הגיל השלישי, ובכלל זה פיקוח על תיקי השקעות של לקוחות אלה.

על מנת להתאים את השירותים הבנקאיים לצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים, מציעה הקבוצה שירותים ייעודיים המאפשרים להם קבלת החלטות פיננסיות מושכלות על בסיס המאפיינים הייחודיים של תקופת הפנסיה. שירותים אלו כוללים ייעוץ פרישה וייעוץ השקעות להתאמת תיק ההשקעות לצרכים החדשים.

התאמות בעצם מתן השירות כוללות למשל זכאות לשירות שליחות ללא עלות אחת לחודש עבור פעולות שנקבעו על-ידי הבנק, וזאת במטרה להקל על מי שמתקשים להגיע לסניף, או, עבור מי שמעדיף לבצע פעולות בסניפים, או זכאות לארבע פעולות בחודש על ידי פקיד במחיר של פעולה בערוץ ישיר. רבות מההטבות ניתנות אוטומטית ולא דורשות מהלקוחות פעולה כלשהי. חומרי הסברה בנושא הטבות לצד מידע על התנהלות בטוחה והתנהלות פיננסית אחראית מוגשים באתר הבנק.

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

הפעילות במסגרת הפורום לחינוך פיננסי עם בנק ישראל השלימה במידה רבה את המאמצים להגברת האוריינות הדיגיטלית, היות ובשנת 2023 נבחר נושא הגברת המודעות להונאות בדיגיטל לאזרחים הוותיקים/בני הגיל השלישי, בדגש על יוצאי חבר העמים והשייכים למגזר הערבי. במהלך השנה בוצעה פעילות ארצית

בהובלת הפיקוח על הבנקים בהשתתפות המערכת הבנקאית במתן הרצאות בנושא הונאות פיננסיות דיגיטליות וקבוצת הבינלאומי לקחה חלק פעיל בפעילויות השונות.

עקב החשיבות הרבה שמעניק הבנק למתן שירות איכותי לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, לומדות בנושא שירותי בנקאות לאזרח הוותיק שולבו במערך ההדרכה של הבנק כחלק מהכשרות החובה לעובדים חדשים אשר נקלטים לסניפים ולמוקד הבינלאומי call. במהלך 2023 חודדו ההוראות בדבר מדיניות השירות והחשיבות שבשירות מיטיב לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

בתחום הייעוץ הפנסיוני והפרישה פועל הבנק להנגיש מידע באופן ייעודי לאוכלוסיית הגיל השלישי ומפיץ מידע אודות כלים המאפשרים להם לנצל את הטבות המס המוקנות להם. לצורך כך אנו פועלים במספר ערוצים. האחד הינו הרצאות ממוקדות לאוכלוסיית הגיל השלישי במועדוני גמלאים, בנושאי היציאה לפנסיה וייעוץ פרישה, כולל הטיפול בכספי הפנסיה, קיבוע זכויות וניצול הטבות המס לפנסיונרים בגין כספי הפנסיה; ו"תיקון 190" – חסכון באמצעות קופת גמל המתאימה במיוחד לגילאי 60 ומעלה. בנוסף, הבנק מקיים הרצאות בכנסי פרישה המאורגנים על ידי מעסיקים, בנושאי החיסכון הפנסיוני והטיפול בכספי הפנסיה בעת הפרישה, וכן היבטי מיסוי (ללא ייעוץ) ומיפוי אפשרויות העומדות בפני הלקוח הן למשיכת כספי הפנסיה והן להמשך החיסכון.

נרחיב ונפרט כי תכנון הפרישה באופן נכון ומותאם אישית בחשיבה לטווח ארוך הינו קריטי. החלטות המתקבלות טרם הפרישה הן בעלות חשיבות רבה והשפעה מהותית על רמת החיים לאחר הפרישה. מרגע שיושמו ההחלטות, חלקן בלתי הפיכות ואין אפשרות לתקן. יעוץ פנסיוני לפרישה כולל בחינת אפשרויות מימוש החיסכון הפנסיוני דרך משיכה כסכום חודשי (קצבה) או סכום חד פעמי (הון), תוך התייחסות להיבטי מס בהתאם לטעמי הפורש, תכנון, וניהול השקעות של כספים אישיים גם לאחר הפרישה, ובחינת אפשרויות להגדלת קצבה לגיל פרישה, במידת הצורך. הבנק ביצע ייעוצי פרישה למאות לקוחות בשנת 2023.



משקיעים בעובדי החינוך וההוראה

במוקד תשומת הלב של בנק מסד מצויה אוכלוסיית המורים ועובדי ההוראה. הבנק מציע מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לאוכלוסייה זו, לרבות מגוון של מסלולים והטבות ייחודיים. הבנק ממשיך באופן קבוע ללמוד את צרכי האוכלוסייה ולפתח שירותים מותאמים עבורה. גם מערך השירות והשיווק של הבנק מותאם למאפייני אוכלוסיית המורים. שיתוף הפעולה עם הסתדרות המורים הוא מתמשך ונרחב לאורך כל השנה במגוון רחב של ערוצים הוא כולל השתתפות נציגי הבנק באירועים שונים למורים המאורגנים על ידי הסתדרות המורים כולל השתתפות בכנסים מקצועיים ועידות שנתיות, ומפגשים ישירים עם מורים. בשיתוף עם הסתדרות המורים בנק מסד השתתף ב-2023 וב-190 אירועים ייעודיים לאוכלוסייה זו והגיע לכ-65,000 מורים.

כחלק מהמחויבות של הבנק לאוכלוסיית המורים, גם המעורבות הקהילתית של בנק מסד ועובדיו קשורה לתחום זה והבנק מקיים שיתופי פעולה רבים עם עמותות קהילתיות הפועלות לחיזוק מעמד צוותי ההוראה ובפעילות העשרה לתלמידים.

משקיעים בכוחות הביטחון

מותג אוצר החייל בבנק הבינלאומי מתמחה במתן שירותים לאנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם. אוצר החייל מציע שירותים פיננסיים ייחודיים ומגוונים, המתאימים לצרכים השונים של אוכלוסייה זו, ומקפיד על מתן מענה הוליסטי לצרכיה, הן במהלך השירות הצבאי והביטחוני והן לאחר הפרישה מהשירות. סניפי אוצר החייל מכירים את האתגרים הייחודיים שעומדים בפני אנשי וגמלאי כוחות הביטחון, ופועלים לתת להם מענה הן ברמת המוצרים והן ברמת השירות. במסגרת מחויבותו למתן שירות נגיש וייחודי לכוחות הביטחון מחזיק הבנק ב-12 סניפים בתוך בסיסי צה"ל, מתוך הבנה שאנשי כוחות הביטחון מתקשים להגיע לסניפי בנק במקום מגוריהם עקב שגרת חייהם העמוסה. בנוסף, הבנק מציע הלוואות ואשראי בתנאים מיטיבים במסגרת מרכז משרד הביטחון, עורך כנסים ייעודיים לאנשי כוחות הביטחון ומקיים שיתוף פעולה הדוק במגוון נושאים עם ארגוני כוחות הביטחון השונים כגון ארגון "חבר", ארגון א.ע.צ, ארגון "צוות" וארגון נכי צה"ל.

במהלך 2023 הבנק תרם למפגשי תרבות יום א' לחיילי צה"ל במסגרתם הועברו הרצאות קצרות הכוללות טיפים להתנהלות כלכלית נבונה בדגש על אוכלוסיית החיילים. במקביל, במסגרת תרומת הבנק לתוכנית "עכשיו אני", תוכנית להעצמת נשים נכגעות כוחות הביטחון הנערכת בשיתוף ארגון נכי צה"ל, הועברו על ידי מנהלות בבנק הרצאות להתנהלות כלכלית ותכנון פיננסי למשתתפות התוכנית וניתן ליווי פרטי בהתאם לצורך.



משקיעים בלקוחות בעתות צרה – מלחמת חרבות ברזל

קבוצת הבינלאומי שמה לנגד עיניה בפיתוח ומתן שירותיה התאמה גבוהה ככל הניתן לצרכי הלקוחות השונים והמשתנים. במהלך מלחמת חרבות ברזל ובמיוחד בשבועות הראשונים למלחמה, החשיבות שבעיצוב ופריסה של שירות מותאם קיבלה חשיבות גבוהה לאין שיעור מאשר בימי שגרה. כל מותגי הקבוצה התגייסו לתת מענה מותאם ככל הניתן ללקוחות בניסיון להקל ולו במעט בתקופה מאתגרת זו. פעילויות הבנק עבור לקוחותיו בתקופה זו כללו ייעוץ לצד מתן הקלות והטבות או תמיכות אחרות.

- במהלך תקופת הלחימה הראשונית חתרנו ליצירת תקשורת שוטפת עם הלקוחות במגוון מישורים שכללו הנגשת מידע בערוצים הדיגיטליים והודעות SMS לצד פניה יזומה ללקוחות, במטרה לתת להם תחושת ביטחון ולאפשר להם לבצע שינויים פרטניים ככל שנדרש.
- יזמנו כנסים דיגיטליים מקצועיים עם יועצי ההשקעות למתן מענה ממוקד ומיוחד ללקוחות בעת הזו.
- בוצעו אלפי שיחות יזומות ללקוחות הבנק על מנת להזכיר להם שאנחנו עומדים לרשותם ולצידם. עיקר השיחות התרכזו בלקוחות הייעוץ הפנסיוני בדגש על אזרחים ותיקים. הופתענו לגלות שמעבר לתחושת הביטחון הכלכלי שהייתה מטרת השיחות, היו כאלו שציינו בפני היועץ כי הוא האדם הראשון שמדבר איתם מאז ה-7.10. התרגשנו שהיה ביכולתנו לעשות זאת ולחזק בכך את לקוחותינו.

תשומת לב יתרה ניתנה לאוכלוסיית הנגב המערבי (עוטף עזה), ולאנשי כוחות הביטחון בקבע, במילואים ובגמלאות, כחלק ממתווה הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל וגם מעבר לו.

- בוצעו פניות יזומות ללקוחות מהאזורים הרגישים, לאנשי קבע, ולגמלאי צה"ל לבדוק אם ישנם צרכים פרטניים עליהם נוכל לתת מענה.
- הסניף הנייד של הבנק הגיע למלונות אליהם פונו תושבי העוטף והצפון ולבסיסי צה"ל.
- הבנק הקים שתי קרנות סיוע לאנשי הקבע והמילואימניקים בסך כולל של 200 מיליון ₪, במסגרת הקרן ניתנו הלוואות ללא ריבית בסך 24,000 ₪ לאנשי הקבע המתגוררים בעוטף ובישובים שכפנו בצפון והלוואות בסך 12,000 ₪ לאנשי קבע המתגוררים בשאר אזורי הארץ ולחיילי המילואים. כמו כן פותחו הלוואות ייחודיות לאוכלוסיית כוחות הביטחון בהטבה משמעותית בריבית – עמית חבר, עובדי משרד הביטחון, אזרחים עובדי צה"ל, ונכי צה"ל.
- לאוכלוסיית אנשי הקבע ניתנה אפשרות לדחיית משכנתאות בשלושה חודשים ללא ריבית ונמחלו (נפרעו מכספי הבנק) הלוואות בניכוי שכר לאנשי קבע שנפלו במלחמה.
- לתושבי העוטף הבינלאומי העניק פטור מלא מתשלום המשכנתא למשך חודש אחד ועוד 5 חודשי דחייה בתשלום המשכנתא ללא ריבית.

חצי שנה הפוגה מהמשכנתא

הבינלאומי מעניק לתושבי העוטף פטור מלא מהמשכנתא למשך חודש אחד (כולל הקרן והריבית)

ועוד 5 חודשי דחייה בתשלומי המשכנתא, ללא ריבית בגין סכום הדחייה וללא עמלות

הבינלאומי לפרטים >>

א עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיטרים והליכי הוצאה לפועל.

בנק מסד

לאור המצב הביטחוני בנק מסד העניק פתרונות, הטבות ייעודיות והקלות ללקוחותיו בהתאם למתווה בנק ישראל. בנוסף במהלך חודשי המלחמה הבנק סייע ותמך באוכלוסיות שנפגעו במספר ערוצים: סיוע בצידוד לחיילים וכוחות הביטחון, רכישת מאות תיקי בית ספר לילדי המפונים, תרומה של כ-80 מחשבים ניידים לסטודנטים ומרצים ממכללת קיי, ואימוץ של בית ספר נבו (בית הספר למפוני קיבוץ סעד בים המלח). בנוסף, הנהלת הבנק אפשרה לכל עובד להתנדב ליום פעילות התנדבותית על חשבון הבנק.

איכות השירות

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

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

הקבוצה ממשיכה בפיתוח מוצרים חדשניים ומתקדמים לטובת קהל לקוחותיה ומייחסת חשיבות גבוהה לניהול דיאלוג עם הלקוחות, על מנת להבין את צרכיהם ולענות עליהם ברמה הגבוהה ביותר. תרבות השירות תופסת תמיד את קידמת הבמה ותפיסת השירות של הקבוצה היא נחלת כל עובדיה ומציידת אותם בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם ולייעל את השירות ללקוחות. במהלך שנת 2023, 842 עובדי הבנק הבינלאומי עברו הדרכות מתקדמות בתחומי שירות לקוחות, אשר השתלבו בהדרכות בנושא בנקאות הוגנת או התקיימו כהכשרות ייעודיות לתחום השירות.

מתיישים למען משרתי המילואים

הבנק הבינלאומי אוצר החייל הגדיל את הקרן המיועדת לכוחות הביטחון

100 מיליון ₪ נוספים

להלוואות ללא ריבית, עבור משרתי המילואים

הבינלאומי אוצר החייל
בית של כוחות הביטחון מאז ומעולם

אן לראות בפרסום זה פטום הסכמה או התחייבות לטובת ישראל: אשראי יועץ בכפוף לשיקול דעת הבנק ולהחלטת בנקאות לשירותי רשות א. עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיטרים והליכי הוצאה לפועל.

מתיישים למען אנשי הקבע

הבנק הבינלאומי אוצר החייל הבית של כוחות הביטחון מקים

קרן סיוע בסך 100 מיליון ₪

להלוואות ללא ריבית ומענקי הטבות במשכנתאות לסטודנטים והקבע

הבינלאומי אוצר החייל
בית של כוחות הביטחון מאז ומעולם

אן לראות בפרסום זה פטום הסכמה או התחייבות לטובת ישראל: אשראי יועץ בכפוף לשיקול דעת הבנק ולהחלטת בנקאות לשירותי רשות א. עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיטרים והליכי הוצאה לפועל.

חצי שנה הפוגה מהמשכנתא

הבינלאומי מעניק לתושבי העוטף פטור מלא מהמשכנתא למשך חודש אחד (כולל הקרן והריבית)

ועוד 5 חודשי דחייה בתשלומי המשכנתא, ללא ריבית בגין סכום הדחייה וללא עמלות

הבינלאומי לפרטים >>

א עמידה בפירעון הלוואה עלולה לגרום חיוב בריבית פיטרים והליכי הוצאה לפועל.



שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק

הבנק הבינלאומי משקיע רבות בנושא השירות המקצועי ועוקב בקביעות אחר מדדי שביעות הרצון של לקוחותיו הן באופן יזום ופנימי והן באמצעות השתתפות בסקרים חיצוניים של שביעות רצון לקוחות שעורכים בנק ישראל ומכון מרקטסט. קבוצת הבנק עורכת סקרים בקרב לקוחות הקבוצה במטרה ללמוד מהם על שביעות רצונם מהשירות ולהפיק לקחים ותובנות לצורך התייעלות ושיפור מתמיד במדדי שביעות הרצון. לצד זה, במסגרת תוכנית העבודה השנתית מתקיימות קבוצות דיון לשם הטמעת פתרונות והגדרת תהליכי עבודה במטרה לסייע להגברת המצוינות בתחום.

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

הפעילות בשנת 2023:

הבנק הבינלאומי

בשנת 2023 הבנק לקח חלק בסקרים ענפיים שונים בנושאי שירות בין השאר בתחום שביעות הרצון של לקוחות פרטיים, שביעות רצון של עסקים קטנים, שביעות רצון מתחום המשכנתאות וכדומה. בנוסף הבנק יזם בעצמו סקרים שונים בנושאי שביעות רצון בקרב קהלים שונים. מדובר בסקר טלפוני עם מדגם מייצג של לקוחות מכל סניפי הבנק וכן סקרים דיגיטליים שוטפים לאורך השנה. ב-2023, לראשונה, זכה הבנק גם כבנק האמין ביותר כשהגיע למקום הראשון ברשימת החברות האמינות ביותר בקטגוריית שירותים פיננסיים, פינטק וביטוחים על פי מדד statista.

1 כמו כן, הבנק הבינלאומי דורג במקום הראשון מבין הבנקים הגדולים בישראל, במספר היבטים של איכות השירות על פי סקר מכון מרקטסט לשנת 2023.

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

- שביעות הרצון הכללית מהשירות
- נאמנות לקוח
- המלצה לחבר
- התמורה למחיר
- שביעות הרצון מתהליך ביצוע הפעולה באתר או באפליקציה

1 בסקר ענפי נוסף של מרקטסט בתחום המשכנתאות זכה הבנק במקום הראשון ב:

- שביעות רצון מזמן ההמתנה לפגישה בסניף
- מקצועיות וידע של הבנקאי/נציג המשכנתאות – שנה שנייה ברציפות

- התאמת המסלול הנכון לצרכי הלקוח – שנה שנייה ברציפות
- הסברים ברורים ומלאים על ידי בנקאי/נציג משכנתאות – שנה שנייה ברציפות

בסקר ענפי שיזם הבנק ושנערך על ידי מכון גיאוקרטוגרפיה, בקרב כלל הלקוחות של הבנקים ביחס לתקופה הקודמת בשנה שעברה, קיבל הבנק את הציונים הבאים: 8.1 בשביעות רצון כללית מהבנק, 8.7 בשביעות רצון מאדיבות השירות ו-8.7 בשביעות רצון ממקצועיות השירות.



לאחר תקופת הדוח, במרץ 2024, פרסם בנק ישראל את ממצאי הסקר השנתי לשנת 2023 שנערך באוגוסט אשתקד, שבין היתר בדק את שביעות הרצון של לקוחות בעלי עסקים מהשירות הניתן להם מהבנקים. הסקר עסק בעסקים עצמאיים, עסקים זעירים ועסקים קטנים עד 20 עובדים.

1 על פי ממצאי הסקר של בנק ישראל, הבנק הבינלאומי טיפס בשנת 2023 למקום הראשון בחמישה דירוגים ובראשם:

- ב"המלצה על הבנק", עם דירוג הגבוה בכ-25% מהדירוג הממוצע במערכת הבנקאית
- ב"שביעות רצון מהשירות בסניף", עם ניקוד הגבוה בכ-21% מהדירוג הממוצע במערכת הבנקאית
- ב"שביעות רצון מהאתר", עם ניקוד הגבוה בכ-6% מהדירוג הממוצע במערכת הבנקאית
- ב"שביעות רצון מהאפליקציה", עם ניקוד של 91%



בנק מסד

בנק מסד רואה בשביעות רצון לקוחותיו את התשתית המשמעותית לפעילות העסקית עם הלקוח, ובהתאם משקיע מאמצים ניכרים בקידום מגוון ערוצי שירות ויצירת סינרגיה ביניהם לכדי חוויה כוללת המחזקת את תחושת שביעות הרצון והשייכות של הלקוח לבנק. תפיסת השירות בבנק מסד מבוססת על החוויה האישית של הלקוח מהשירות באופן הוליסטי ובמהלך 2023, השיק בנק מסד מספר שגרות שירות חדשות במסגרת הטמעת תפיסה זו. נבנו והוטמעו מסעות לקוח לאוכלוסיות נבחרות, שגרת ניהול לידים, חווית לקוח מיטבית ללקוחות חדשים.

בשנת 2023 ביצע בנק מסד סקר שביעות רצון מהשירות הניתן ללקוחותיו שבו, בין היתר, נצפתה עליה במדד הנאמנות של הלקוחות לבנק.

1 בשנת 2023 השתתף בנק מסד לראשונה בתחרות השירות וחווית לקוח של המי"ל בו זכה הבנק במקום הראשון בקטגוריית פרסונליזציה ומסעות לקוח.

גם בשנת 2023 בוצע סקר שירות נרחב שבחן את שביעות הרצון של לקוחות בנק מסד מהשירות שניתן להם בערוצי השירות השונים – במענה האנושי ובדיגיטל. הממצאים מלמדים כי בתחום הערוצים הדיגיטליים נרשם הציון הכולל הגבוה ביותר לצד שיפור בשיעור שביעות הרצון של הלקוחות מהסניף שלהם ביחס לשנה שקדמה.

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

ניתן להעביר פניות ליחידה באמצעות מגוון אמצעי תקשורת לרבות טופס מקוון באתר הבנק, מייל, דואר ופקס. כל ערוצי הפניה מכוסרים 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. 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. תלונה נבדקת באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול נהלי הבנקים וההסכמים הרלוונטיים עם הלקוחות. המענה ללקוח מאופיין ברגישות, ונעשה תוך הפעלת שיקול דעת ותודעת שירות גבוהה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר. בפניות שאינן עוסקות בשיקול דעת עסקי של הבנקים (פניות שאינן נובעות מהוראות בנק ישראל וחוקים), מובהר ללקוח כי שמורה לו הזכות לערער על תשובת הנציבות למפקח על הבנקים.

ליחידות לפניות הציבור יש תרומה רבה ליכולת הקבוצה למפות את הנקודות המהותיות מבחינת ציפיות הלקוחות מרמת וסוג השירות שהם מקבלים, לצורך הפקת לקחים והצבת יעדים. על כן היחידה מבצעת תהליך חצי-שנתי ושנתי סדור ללמידה והפקת לקחים בעקבות הפניות שמתקבלות לפי נושאים או אירועים בולטים. במסגרת זו, לאור הממצאים בתלונות ובהתאם לצורך, היחידות משתפות פעולה עם יחידות שונות בבנק (הרלוונטיות לפניית הלקוח) כגון, המערך המשפטי, קצינת הציות, החטיבה הבנקאית, החטיבה לניהול סיכונים, מתך ועוד.

במקרה של תקלה נקודתית, הסניפים מונחים לבצע תהליך של הפקת לקחים במקרים בהם אי הקפדה על הנוהל גרמו לתלונה או לפניה ולפיצוי לקוח. היחידות מציפות בקשות לביצוע שיפורים במערכות מיכוניות, שינוי טפסים ושינוי שיטות עבודה. כאשר מתקבלת פניה בעלת היבטים רוחביים מתבצעת הפקת לקחים מידית בשיתוף סניפי הבנק והגורמים המקצועיים. כמו כן, היחידה עוקבת אחר ביצוע תיקון ליקויים רוחביים והפקת לקחים הנובעים מפניות ותלונות לקוחות. דוח אודות הפקת הלקחים מוצג בפני הנהלת הבנק והדירקטוריון אחת לשנה, ודוח ליקויים מהותיים מופק לבנק ישראל בתדירות חצי שנתית ושנתית.

פניות הציבור לקבוצת הבינלאומי - 2023

סוג הפניה	התקבלו	טופלו	שיעור הפניות/תלונות שטופלו ²⁵	תלונות מוצדקות
פניה	1,742	1,741	99.9%	--
תלונה	2,335	2,414	103.4%	334
סה"כ	4,077	4,155	101.9%	--

25. שיעור הפניות גדול מ-100% משום שב-2023 הסתיים הטיפול גם בתלונות שהתקבלו בסוף שנת 2022



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

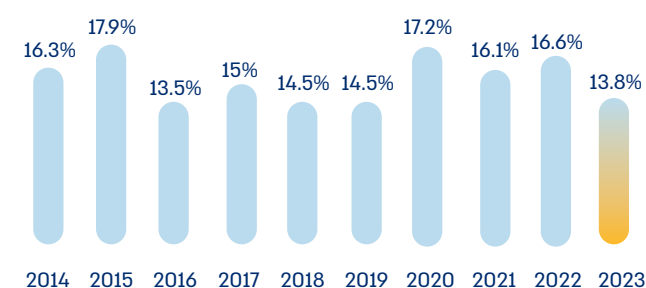
- מענה מהיר ויעיל לפניות לקוחות תוך עמידה בקריטריונים שנקבעו על-ידי בנק ישראל.
- העלאת המודעות לשמירה על הוראות צרכניות ולהגנות כלפי לקוחות בקרב עובדי הבנק.
- הפיכת לקוחות מתלוננים ללקוחות מרוצים.
- שימת דגש על שרות ואדיבות.
- הפקת לקחים מתלונות למען שיפור השירות והעלאת הרמה המקצועית.

זמן מענה לתלונות²⁶:

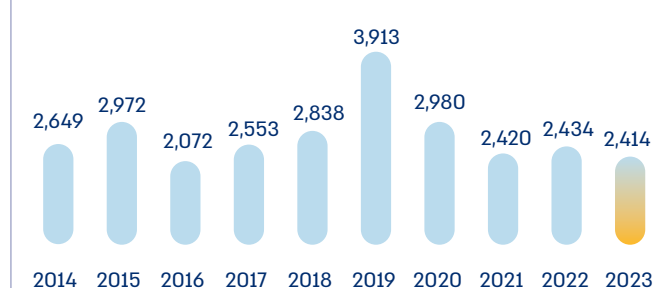
15-1 ימים	16-30 ימים	31-45 ימים	46 ימים ומעלה
30%	29%	40%	1%

נתונים אלו מעידים על שיפור ניכר בזמן המענה הממוצע בטיפול בפניות. בסיכום 2023, כחות מ-1% מהפניות (0.7%) טופלו ב-46 יום ומעלה, כשליש מהשיעור שנרשם ב-2022, כאשר אחוז הפניות שנענו ב-2023 תוך 31-45 ימים הצטמק בהשוואה לשנת 2022 בכ-9% נקודות האחוז. מהצד השני, השיפור בא לידי ביטוי בגידול ניכר של כמעט 7% נקודות האחוז בפניות שטופלו בפרק זמן של עד 15 ימים. בבנק מסד כל הפניות שהתקבלו, טופלו תוך 45 ימים ורובם תוך שבועיים.

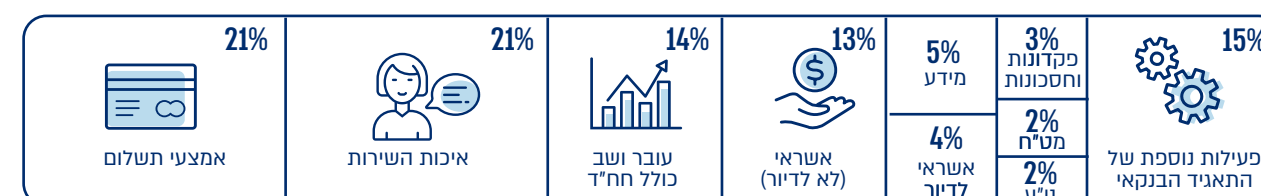
שיעור התלונות המוצדקות בקבוצת הבינלאומי 2023-2014



סה"כ תלונות שטופלו בבנק הבינלאומי ובבנק מסד בתקופת הדיווח המחייבות בדיווח לבנק ישראל, 2023-2014



פילוח הפניות על פי נושא 2023



מתן שירות בצל אירועי 2023

אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום אשראי חברתי פועלת במספר דרכים:

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

דוגמא מובילה למתן אשראי חברתי על ידי הקבוצה, היא האשראי שמעמיד הבנק (דרך מערך פאגי) לארגונים חברתיים בחברה החרדית ובחברה הדתית. נכון לסוף שנת 2023 עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק לארגונים חברתיים בחברה החרדית ובחברה הדתית (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על כ-1.5 מיליארד ₪.

מענה בזמן מלחמה – פניות הקשורות באופן ישיר למלחמה הועברו לטיפול היחידות על ידי לקוחות מהמעגלים השונים כפי שהוכתבו על-ידי בנק ישראל ומבנק ישראל. היחידות תיעדפו פניות בעניין חשבונות של נפגעים ובקשות לעזרה מצד משפחות חטופים ונעדרים ומשרתי כוחות הביטחון, ואלה נענו בפרקי זמן קצרים מאוד, לעיתים באותו היום. על הטיפול בפניות רגישות אלו, לקחו אחריות אישית מנהלים בכירים ביחידות שעמדו בקשר בנושא זה עם בנק ישראל, איגוד הבנקים, קציני צה"ל, מחלקת הסייבר, מנהלים בסניפים ועוד.

שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית

מימון חברתי

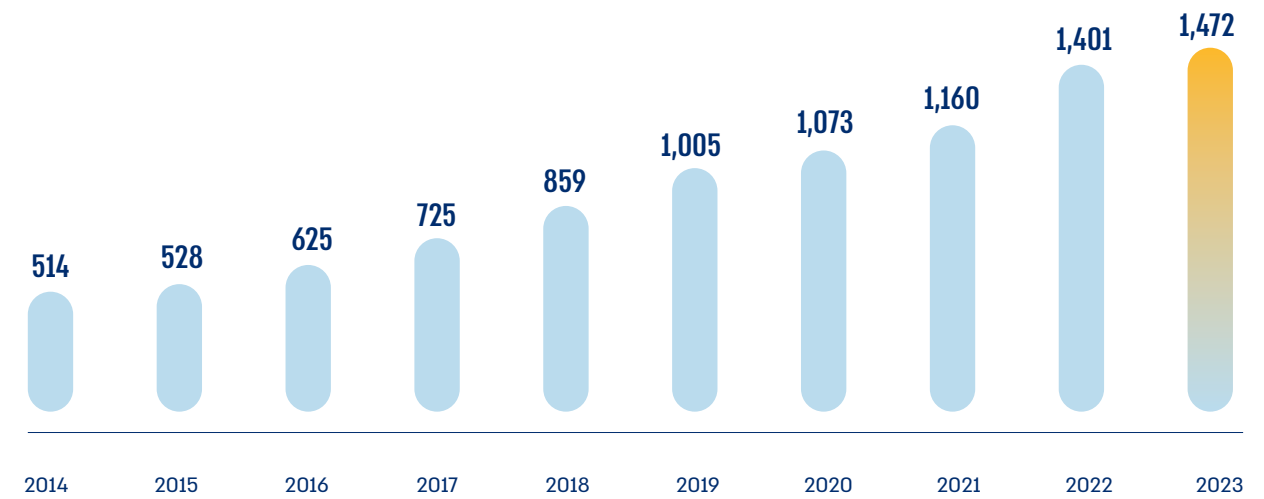
קבוצת הבנק הבינלאומי פועלת באופן שוטף לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסיות ייחודיות, מתוך הבנה שבחברה הישראלית יש מאפיינים חברתיים ותרבותיים מגוונים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מענה מותאם, על מנת לעודד את שילובן הכלכלי של כלל הקבוצות בחברה הישראלית.

1.26 נתוני 2023 כוללים רק תלונות שטופלו בבנק מסד ובבנק הבינלאומי. בשנים עברו נוספו בנתוני מסד גם נתוני הפניות

2. הדוח משקף ממוצע קבוצות ימי טיפול שנקבעו על ידי בנק ישראל ולא על פי ימי טיפול בפועל

3. תלונות בגין דיווח לחברת נתוני האשראי אינן נכללות בדיווח לבנק ישראל בגין הוראה 308A לטיפול בתלונות לקוחות, למעט לקוחות שפנו ישירות ליחידות פניות הציבור

4. קבוצת ימי טיפול 46 ויותר: נשלח ללקוח מכתב שיהיו במתן תשובה



בעלי העסקים. שירותים במסגרת זאת כוללים פתרונות מימון, ביניהם אשראי ייעודי לעסקים קטנים שהועמד במסגרת התוכנית המוניטרית של בנק ישראל להעמדת אשראי מוזל לעסקים קטנים, ערבויות ושירותי ייעוץ פיננסי לניהול הון. כמו כן, הבנק פעל במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2023 להצטרפות לקרן הלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים – מסלול "חרבות ברזל". הצטרפות הבנק לקרן אושרה בשלהי 2023.

מתוך הכרה בדינמיות של הסביבה העסקית בה פועלים עסקים קטנים, והצרכים המשתנים של הלקוחות העסקיים, החליט הבינלאומי לאפשר מענה דינמי ויצירתי לצרכים המאפיינים את מגזר העסקים הקטנים. לכן, הבנקאים בסניפים המתמחים במענה ללקוחות עסקיים יכולים לייעץ ללקוח על מנת למצוא פתרון מותאם אישית לצרכיו. למנהלי הסניפים יש סמכות אשראי נרחבת, אשר מאפשרת לבנק לתת מענה מידי לצרכים המגוונים והדחופים של כל לקוח.



25.5 מיליארד ₪

נכון לסוף שנת 2023, יתרת האשראי שהעמיד הבנק לעסקים זעירים קטנים ובינוניים



70.9%

מתוכם הוקצו לעסקים זעירים וקטנים

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

נכון לסוף שנת 2023, יתרת האשראי שהעמיד הבנק לעסקים זעירים, קטנים ובינוניים היא 25.5 מיליארד ₪, מתוכם 70.9% הוקצו לעסקים זעירים וקטנים.

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 (עוד במסגרת בנק אוצר החייל, לפני שמוזג לבנק הבינלאומי) הוא שותף משמעותי של הסוכנות היהודית במיזם זה, והוא הבנק המעמיד את ההלוואות לעסקים מטעם הקרנות.

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

עד כה ניתנו במסגרת הקרנות הלוואות לאלפי עסקים שיצרו אלפי מקומות עבודה חדשים במשק. בשנת 2023 הועמדו במסגרת זו הלוואות בסך 21.43 מיליון ₪.

שירותים ייחודיים נוספים לעסקים

- **סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי** – במסגרת קידום הפעילות הכלכלית בישראל, קבוצת הבנק רואה ביצוא ובייבוא עוגן מרכזי בכלכלה ובתעשייה הישראלית. באופן מסורתי הקבוצה מסייעת בקידום התעשייה הישראלית ובשנים האחרונות פיתחה ויזמה תוכניות מימון וגיוס שונות:
- **תוכנית למימון יצואנים בשיתוף חברת Ashra** – הבנק אימץ תוכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת Ashra. תוכנית זו משמשת אמצעי למינוף עסקיהם של יצואנים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
- **פיתוח והדרכה בשימוש במערכות טכנולוגיות מתקדמות וכלים לקידום פעילות סחר חוץ** – הבנק פיתח כלים טכנולוגיים מתקדמים פורצי דרך לניהול תשלומים ותקבולים באופן דיגיטלי מתקדם תוך אספקת הדרכה ושירות אישיים. במקביל מומחי הבנק מלווים באופן אישי לקוחות סחר חוץ בכל הקשור לשימוש בעסקאות אשראי דוקומנטרי, גוביינות וערבויות.
- **גיוס חברות פוטנציאליות ממגזרי התעשייה, מסחר ושירותים** – היחידה לשיווק ופיתוח עסקי של החטיבה העסקית ממקדת מאמצים מרובים לגיוס וליווי פירמות ממגזרי התעשייה, המסחר

והשירותים בעלי מחזורי מכירות של 25 מיליון ₪ ומעלה, לרבות צ'ק אפ פיננסי לבחינת מצב העסק והתכנון לעתיד. בקשות האשראי של לקוחות פוטנציאלים אלו מוגשות ונבחנות אצל הגורמים המאשרים הרלוונטיים בחטיבה העסקית בסדר עדיפות גבוה ותשובות ניתנות במסלול מהיר על מנת לקדם מהר ככל הניתן את פתיחת החשבונות ופעילויות עסקיות חדשות.

- **נמשך הסכם מימון לרכישת ציוד לתעשייה בשיתוף התאחדות התעשיינים** – הסכם מול הקרן ההדדית של התאחדות התעשיינים למתן מימון לרכישת ציוד לתעשייה לתקופה חריגה של עד 12 שנה במימון של עד 90% מערך הציוד.
- **מימון לעסקים-פקטורינג** – בבנק הבינלאומי פועל גם שירות מימון מתמחה (פקטורינג) שנותן מענה כולל לסיכונים הכרוכים במתן אשראי ללקוחות בינוניים וגדולים. השירות מבוסס על רכישת החובות המסחריים הפתוחים של לקוחות, חלקם או כולם, בגין עסקאות מכירה באשראי בארץ או בחו"ל. בכך הופך הפקטורינג עסקת אשראי לעסקת מזומן. שירותי הפקטורינג מעניקים יתרונות רבים ללקוח, ביניהם: הקדמת תשלומים ושיפור תזרים מזומנים; נטרול סיכונים אשראי; הגדלת מקורות המימון של החברה מעבר לאשראי בנקאי מסורתי; שיפור היחסים הפיננסיים בדוחות הכספיים; אמצעי שיווק להרחבת מחזור הפעילות של החברה; בדיקה שוטפת של איתנות הלקוחות ושחרור משאבים מניהול אשראי לקוחות.



בשנת 2023 השיק הבנק סדרת סרטונים של חינוך פיננסי שנועדו להדריך ולתת כלים בכמה סוגיות מרכזיות שחשובות לבעלי ומנהלי עסקים קטנים במיוחד. הסרטונים הופצו ישירות לקהל הלקוחות הרלוונטי. הסרטונים המקצועיים ממומנים לטובת קהל העסקים הקטנים והזעירים כ"מצפן פיננסי לעסקים". סרטון המדריך הראשון עסק במטבע חוץ, והוא כולל הדרכה רלוונטית לשוק המט"ח בהינתן האתגרים הייחודיים לתקופה בה נעשה, ומתוך זווית הראיה של בעלי ומנהלי עסק קטן או זעיר.

הבנק ימשיך ב-2024 בעיבוי סדרת הסרטונים הללו, במטרה לתת לבעלי ומנהלי עסקים אלה כלים הרלוונטיים במיוחד בימים מאתגרים, כחלק ממכלול כלים מעשיים להתנהלות פיננסית מושכלת עבור העסקים הקטנים והזעירים, גם עבור אלה שאינם נמנים על לקוחות הבנק.

נושאי הסרטונים בסדרת "המצפן" לעסקים קטנים וזעירים:

- מט"ח – הדרכה על שוק המט"ח, מזווית הראיה של בעלי ומנהלי עסק קטן/זעיר
- חשיבות תזרים המזומנים וההון החוזר בקרב העסקים הקטנים והזעירים, ו"למה לא לשים דגש רק על הגדלת הכנסות כל הזמן"
- חשיבות החיסכון הפנסיוני עבור בעלי עסקים קטנים וזעירים
- גם עסקים קטנים וזעירים עוסקים ביבוא וביצוא – כיצד לנהל את הקשר מול ספקים זרים



"עוטף עסקים" במהלך מלחמת חרבות ברזל

בעיצומה של מלחמת חרבות ברזל הבנק יצא בקמפיין שבמסגרתו פנינו ללקוחות עסקים קטנים תושבי העוטף והצענו להם עזרה בפרסום העסק. לקוח שהיה מעוניין להשתתף בקמפיין קיבל פרסום של בית העסק בעמוד ייעודי באתר הבנק למשך שבועיים. במקביל פורסם העסק פרסום ממומן בפייסבוק למשך שבועיים, על חשבון הבנק. בנוסף, ועל מנת לעודד קניות בבית העסק, הבנק נתן כפל נקודות לקניות שנרכשו באותו בית עסק באמצעות כרטיס האשראי Beyond – תוכנית הנאמנות המיטיבה של הבנק הבינלאומי. **במסגרת קמפיין "עוטף עסקים" הבנק סייע ל-27 עסקים.**

משקיעים בלקוחות שנקלעים לקשיים

קבוצת הבינלאומי מלווה לקוחות שנקלעו לקשיים פיננסיים בגמישות ורגישות ופועלת לסייע למציאת פתרון ליציאה מהמשבר. מדיניות הקבוצה הינה לפעול בהוגנות ובשקיפות בהתנהלות מול חייבים במטרה להגיע להסדר בטרם העברת החוב לטיפול משפטי. מעבר לעובדה כי הגעה להסדר חוב הוגן בהסכמה, בהתאם ליכולת הכלכלית של החייב היא מבורכת, נמנעות, הן עבור הלקוח והן עבור הבנק, הוצאות כספיות נוספות בדמות שכר טרחת עו"ד ואגרות. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים מקצועיים הנעשים ברגישות במטרה לסייע ללקוחות לפרוע את חובם לבנק המתבטאים בין היתר בגמישות בפריסת החוב לתקופה ארוכה ובשיעור הריבית.

במסגרת תפקידיה מבצעת מחלקת הגביה של קבוצת הבנק "בקרת על" על טיפול הסניפים בחייבים במטרה לסייע לסניף ולקדם את הטיפול בהסדרת החוב באופן שימנע את העברת החוב לטיפול מחלקת הגביה על כל המשתמע מכך.

בכל תיק חדש המגיע למחלקת הגביה נהלי קבוצת הבנק קובעים שיש להקפיד על יצירת קשר עם הלקוחות בניסיון להידבר ולהגיע להסדר הוגן ומותאם ליכולת תשלום החוב טרם העברת תיק הגביה לטיפול משפטי.

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

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

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

במהלך 2023 קוימו מספר "ימי מיקוד" יזומים במשרדי עוה"ד, בהם מגיע מנהל המדור במחלקת הגביה למפגש מתואם עם חייבים שהוזמנו מראש, במשרד עוה"ד. מפגש פרונטלי משולש של חייב-בנקאי-עו"ד הוכיח עצמו בנכונות החייב להגיע לפריסת חוב ומתוך כוונה כנה לעמוד בו, ואכן נחתמו מספר לא מבוטל של הסדרים במהלך ימי המיקוד.

קבוצת הבנק משתפת פעולה עם ארגונים שונים הפועלים להסדרת מצבם הכלכלי של לקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי ובריאותי, ופונים לבנק בשמם או עימם. במסגרת זו, הקבוצה משתפת פעולה עם ארגונים כגון עמותת "פעמונים", עמותת "פדות והצלה", עמותת "בית התבשיל" וארגון "נתיבותיה שלום" שעוסקות בתחום, עמותת "הידידים של אורלי וגיא" וכן עם חברות לליווי ואימון כלכלי של יחידים ומשפחות.

בנוסף, קבוצת הבנק חתמה על אמנה וולונטרית שגובשה בהובלת בנק ישראל, "אמנת זמינות פיננסית" המחייבת התייחסות מיוחדת לטיפול בחובות של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ודירות מסתור ושהורחבה בימים אלה לשורדות זנות. במסגרת זו, הבנק מעניק מענה ייחודי ומהיר לבקשות שונות ו/או תמיכה בנשים נפגעות אלימות, ומקיים קשר ישיר עם מקלטים בכל רחבי הארץ.

התאמות במהלך מלחמת חרבות ברזל

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" הנחה הבנק את סניכיו שלא להעביר תיקים חדשים לטיפול מחלקת הגביה בהיעדר ידע על מצבו של החייב. החל מה-7 בדצמבר 2023 אישר הבנק לסניכיו להעביר תיקים לטיפול מחלקת הגביה תוך גילוי רגישות לדחיפות הפעולה בתיק ומצב ומאפייני החייב ותוך ביצוע בדיקות פרטניות בכל תיק, כדי לבדוק האם מדובר בנסיבות הקשורות למתקפת ה-7 באוקטובר או המלחמה שפרצה בעקבותיה. בתיקים בהם עלתה אינדיקציה כי החייב משתייך לאחד מהמעגלים שהוגדרו, לא בוצעה כלל פניה לחייב. בתיקים בהם הוחלט לפעול, נעשו ניסיונות ל"גביה רכה" על-ידי רפרנט המחלקה. רק לאחר שמאמצים אלו לא נשאו פרי, הועברו התיקים לטיפול עוה"ד, ב"כ הבנק. עוה"ד הונחו אף הם לפעול ברגישות מול החייבים, לפעול להשגת הסדרים בהסכמה ב"טרם תביעה" ולהימנע ככל הניתן מנקיטת הליכים משפטיים שאינם הכרחיים. הנחיות הפעולה לעוה"ד בדבר החזרה לשגרה היו מדורגות, ממקדורות וסדרות בהתאם להתפתחות במצב ובמגבלות.

משקיעים בעובדים שלנו

יעדי 2025



3

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

סטטוס עמידה ביעד: הושלם
במהלך שנת 2023, בכל הקורסים הממושכים בתחומי הליבה (אשראי, משכנתאות ושוק ההון) שולבה הכשרה אחת לפחות של מיומנויות כוח



2

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

סטטוס עמידה ביעד: 88%
במהלך 2023-2022 כ-66% מהמנהלים בבנק השתתפו לפחות בהכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח

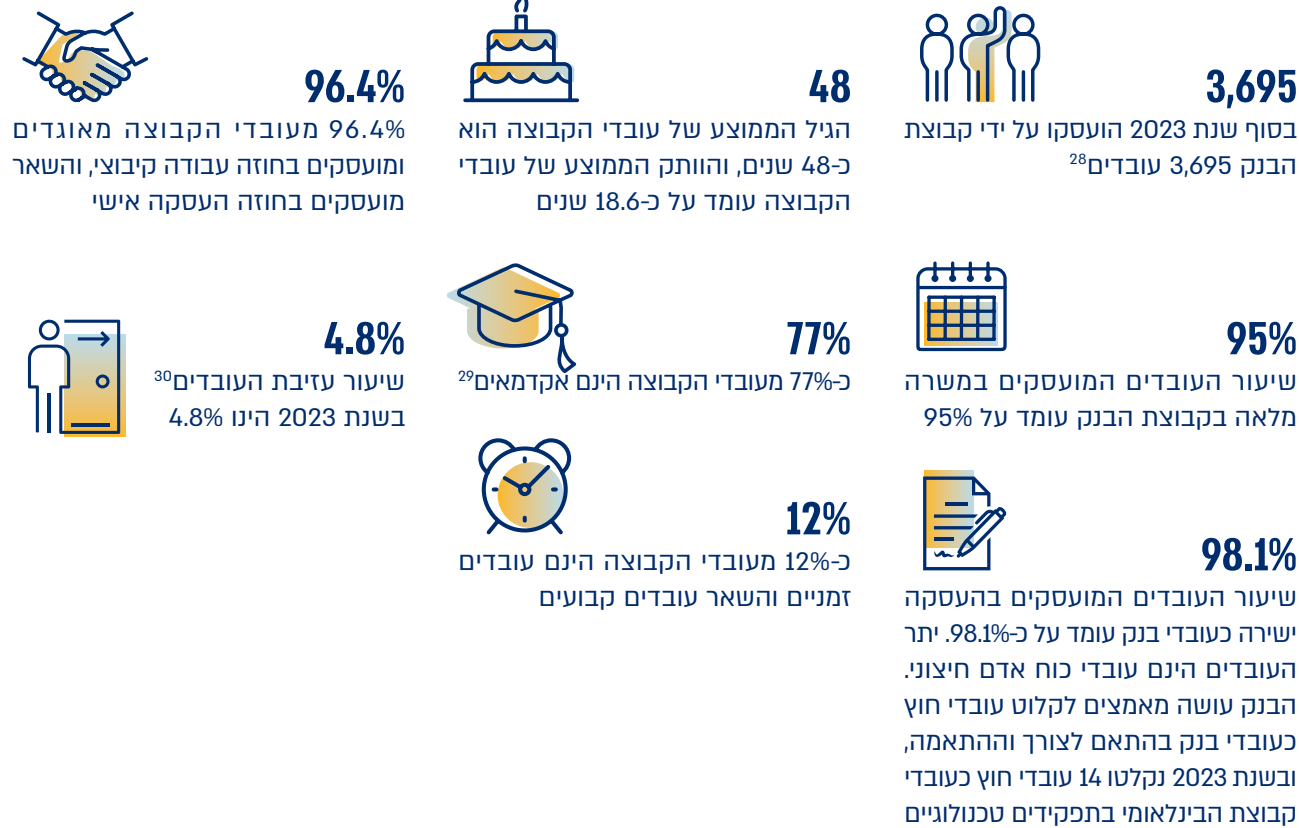


1

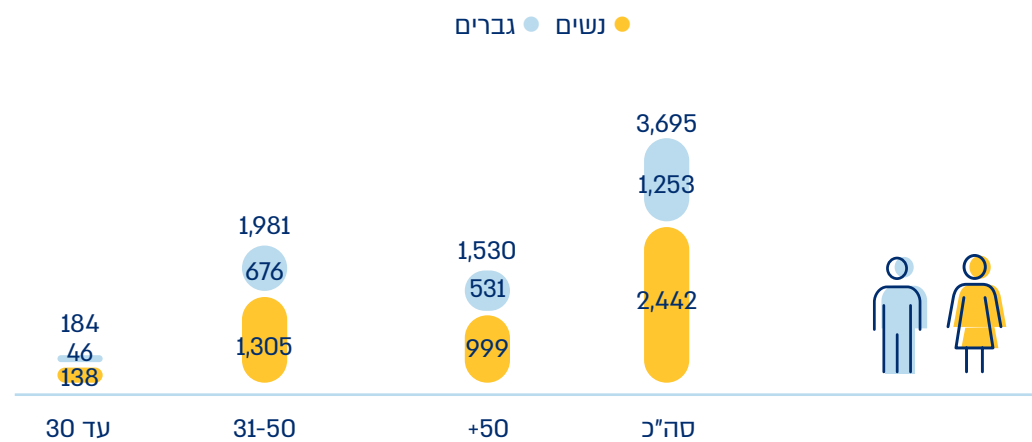
יעד: עד שנת 2025, לפחות 10% מהעובדים שיגויסו יהיו מאוכלוסיות מגוונות

סטטוס עמידה ביעד: 171%
במהלך השנים 2023-2022 שיעור של לפחות 17.1% מהעובדים החדשים שנקלטו בבנק הגיעו מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה

פרופיל עובדי הקבוצה²⁷



עובדי קבוצת הבינלאומי לפי גיל ומגדר 2023²⁸



27. מתודולוגיית איסוף נתוני משאבי אנוש מבוססת על נתוני 31.12.23 כפי שנאספו ממערכות השליטה והבקרה של הבנק על משאבי אנוש, כגון מערכות דיווחי שעות, מערכות נתוני עובדים ועוד. כלל הנתונים הינם אגרגטיביים אלא אם צוין אחרת.
28. כולל עובדי חוץ.
29. לא כולל עובדים חיצוניים במתן.
30. ללא פרישה לגמלאות.

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

- פיתוח ההון האנושי ותכנון כח אדם לטווח ארוך**
חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצרכי הקבוצה ויעדיה העסקיים ותוך ראייה לטווח ארוך: איתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות בהתאם לצרכי הבנק, הכשרות מקצועיות וניהוליות ופיתוח מנהלים.
- פיתוח ארגוני**
פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, ביניהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, הוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, הערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הקבוצה ועוד.

- גיוס וקליטת עובדים**
קבוצת הבנק שמה דגש מיוחד על תקופת הקליטה בארגון מתוך אמונה כי אופי הקליטה משפיע על הביצוע, על ההשתלבות בקבוצת הבנק ועל המוטיבציה של העובד החדש. בתהליכי הקליטה בבנקים בקבוצה ובמתן, שמים דגש על מספר היבטים: קליטה מקצועית ובכלל זה הקניית הידע הנדרש לעובד, קליטה ארגונית, המסייעת לעובדים להטמיע את הכללים, הנורמות והערכים המקובלים וקליטה חברתית, שמקדמת עבודת צוות וחיבור עם היחידה אליה נקלט העובד.

- תקשורת פנים ארגונית**
ניהול התקשורת הפנים ארגונית לשם יצירת שיח ושיתוף פעולה חוצה ארגון תוך העצמת ההון האנושי, דגש על פתיחות ושקיפות מידע ועידוד דיאלוג שוטף בבנק באמצעים שונים ובמגוון ערוצי שיח.

- תרבות ארגונית**
תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הקבוצה תוך שימת דגש על מצוינות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

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

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

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

מחלקות משאבי אנוש בקבוצת הבנק אמונות על ניהול ההון האנושי בבנקים 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.

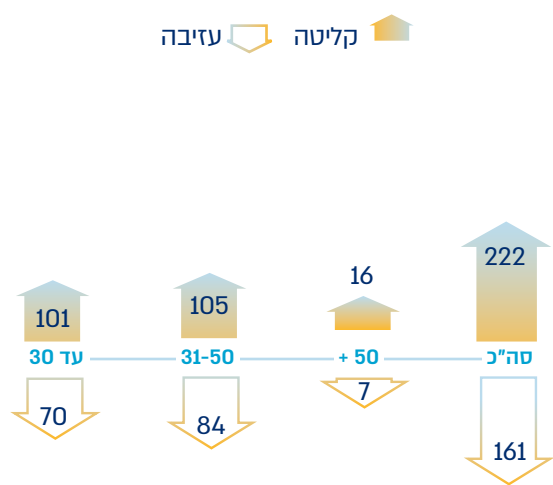


קליטת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים

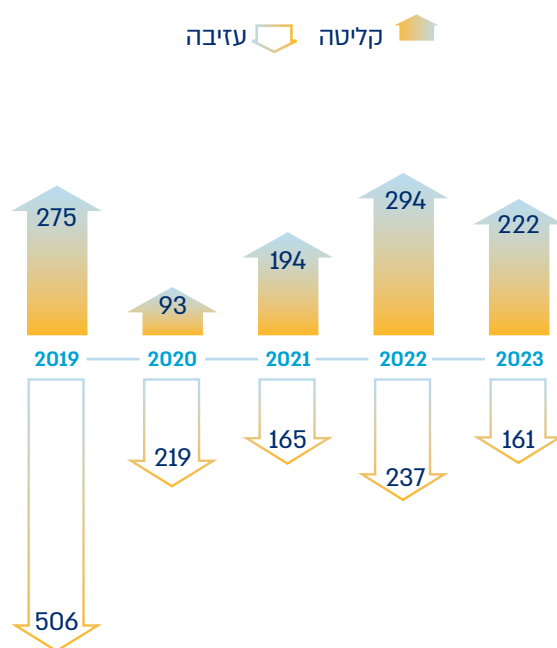
תחלופת עובדים 2023

גיל	קליטה				עזיבה ³¹			
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	67	34	101	45.5%	59	11	70	43.5%
31-50	60	45	105	47.3%	60	24	84	52.2%
+50	6	10	16	7.2%	0	7	7	4.3%
סה"כ	133	89	222		119	42	161	

תחלופת עובדים לפי גיל בשנת 2023



תחלופת עובדים קבוצתית 2023-2019



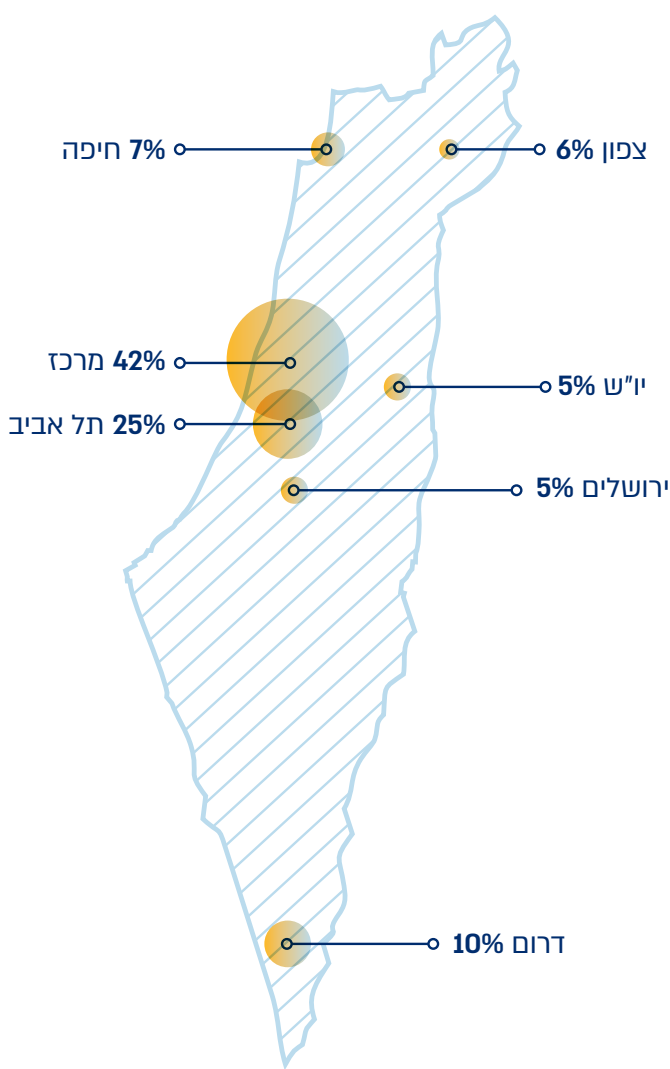
נתוני היעדרויות עובדים בשנת 2023

	מספר ימי היעדרות	
	גברים	נשים
מספר ימי מחלה ³²	15,454	50,730
מספר ימי תאונות עבודה ³³	270	584
מספר ימי חופשה ³⁴	30,670	64,808
מספר ימי מילואים	4,460	206

עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ודרג:

	2022			2023		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
הנהלה/ מנהלים בכירים	48	80	128	48	80	128
ניהול דרג ביניים	426	285	711	426	285	711
ניהול דרג ראשון	123	90	213	123	90	213
עובדים ³⁵	1,847	796	2,643	1,847	796	2,643
סה"כ	2,444	1,251	3,695	2,444	1,251	3,695

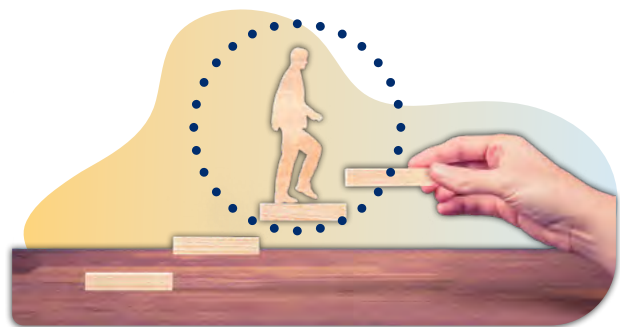
עובדי קבוצת הבינלאומי בחלוקה למחוז מגורים³⁶



35. לא כולל עובדים חיצוניים
36. לא כולל עובדי מסד

31. נתוני עזיבה לשנת 2022 הינם בניכוי פרישה לגמלאות
32. כולל ימי מחלת קרוב משפחה
33. ימי מחלה כתוצאה מתאונות עבודה, במהלך 2023 התרחשו בקבוצה 27 תאונות עבודה
34. כולל מבצעי חופשה וחופשות חג לעובדים לא יהודיים

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



הכרת תודה – הוקרת עובדים מצטיינים

קבוצת הבינלאומי מאמינה שהוקרה וציון עובדים מצטיינים תורמים לעובד באופן אישי ולאקלים הארגוני בכלל. לכן, הקבוצה מוקירה עובדים מצטיינים ומטפחת את ערך המצוינות כחלק מתרבות ארגונית השואפת למצוינות. הקבוצה מעודדת את ערך המצוינות בקרב עובדיה ושמה לה למטרה חתירה לשיפור מתמיד על ידי הצבת יעדי פיתוח, קביעת מטרות, התמקצעות והעמקת תחושת מחויבות. במהלך 2023 זכו 37 עובדי הבנק הבינלאומי לתואר עובד מצטיין בטקס הוקרה.

בבנק מסד התקיים במרץ 2023 אירוע עובדים שכלל הצגת תכניות עבודה על ידי המנכ"ל, מתן שי לעובדים המצטיינים ולעובדים שגייסו מעל 100 לקוחות. האירוע נערך בתל אביב בהשתתפות כל העובדים וכלל ארוחת ערב ואמן אורח.

37 עובדים מצטיינים

במהלך 2023 זכו 37 עובדי הבנק הבינלאומי לתואר עובד מצטיין בטקס הוקרה



סקרים פנים ארגוניים

בשנת 2023 לאור מלחמת "חרבות ברזל" לא התקיים סקר שביעות רצון פנים ארגוני שהיה מתוכנן להיערך בחודשים נובמבר דצמבר יחד עם זאת, המשיכה מחלקת משאבי אנוש להיות בקשר ישיר עם העובדים ולנטר את תחושותיהם ביחס לבנק בדרכים שונות ומסורתיות. בין היתר, התקבלו תגובות פרטניות רבות למהלכי התנדבות לקהילה ביוזמת הבנק. העובדים שלחו הודעות לנציגי משאבי אנוש אשר העידו על תחושת גאווה להשתייך לארגון הלוקח חלק במאמץ המלחמתי באמצעות עובדיו.

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 מנהלו, ולאפשר לעובד הכוונה שוטפת ותיאום ציפיות מלא. בנוסף לתהליך זה, עובדי הקבוצה מוערכים גם על ידי מכוני הערכה חיצוניים בצמתים מרכזיים כגון גיוס לבנק, קבלת קביעות וקידומים.

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

משוב בקבוצת הבנק

בבנק הבינלאומי תהליך הערכת העובדים השנתי מתחיל בסוף השנה ומגיע לשיאו לקראת סוף הרבעון הראשון של השנה העוקבת. נכון למועד עריכת הדוח כ-95% מעובדי הקבוצה הוערכו.

הערכת עובדים במתן

תהליך הערכת עובדים במתן מהווה תשתית מהותית ביצירת תרבות ארגונית השואפת למצוינות. כל תהליכי הערכת הביצועים מתקיימים הן לעובדי מתן והן לעובדי חוץ (בשיתוף עם החברות המעסיקות שלהם). התהליך כלל שאלון הערכת ממשקים כחלק מראיה ארגונית של שותפות. המסרים הארגוניים שלאורם תוכנן טופס הערכת העובד מדגישים את החתירה למצוינות ותמיכה בתרבות של ביצועים, וכן את הצורך בהקשבה וקיום דיאלוג עם העובדים, פיתוח, תמיכה ומיצוי הפוטנציאל האישי של כל עובד ועובד.

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



דיאלוג עם העובדים

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

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בניהול תקשורת שוטפת עם העובדים ומקימת 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.

בין ערוצי התקשורת הפורמליים ניתן למנות:

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

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

מעגלי שיח

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 שלו ותוכנית העבודה. המפגשים עוסקים בנושאים שעל סדר יומם של הבנק והעובדים, ניתנת סקירה של הסביבה העסקית של הבנק, יעדי תוכנית העבודה בתחומי הליבה ומתקיים דיון פתוח בנושאים מקצועיים ושונים. נושאי הדיון כמו גם הצעות לשיפורים והתייעלות מועברים לגורמים הרלוונטיים לטיפול. תוצאות הטיפול מובאות לידיעת כל משתתפי המפגש.

לאחר שבשנים קודמות השתתפו מרבית עובדי הבנק הבינלאומי במפגשי שולחנות עגולים, הוחלט לא לקיים שולחנות עגולים ב-2023, ומעגלי השיח התמקדו בשנה זו בתכנית ייחודית. במהלך 2023 הושקה בבנק "תכנית המאה", תכנית פיתוח עובדים ומנהלים מעצימה וחדשנית המרכזת כ-100 עובדים ומנהלים, בוצעו מפגשי שיח בין העובדים והמנהלים המשתתפים בתכנית לבין מנכ"ל הבנק.

דלת פתוחה

במסגרת מדיניות השיח הפתוח מול משאבי אנוש יושמה תוכנית "דלת פתוחה" אשר פותחת ערוץ תקשורת ישיר לקביעת מפגש עם מנהל מחלקת משאבי אנוש וצוות פיתוח ארגוני בבנק, במטרה להעלות נושאים שונים ברמה הארגונית והאישית. המפגשים אפשרו היכרות אישית עם העובדים, לרבות יכולותיהם, כישוריהם וצרכיהם האישיים אל מול צרכי המערכת ואפשרו בחינת תהליכים בצורה רוחבית ומתן פתרונות לסוגיות רוחביות ואישיות שעלו. במהלך 2023, התקיימו 10 מפגשי "דלת פתוחה".

דיאלוג יחסים עם ועדי העובדים

בקבוצת הבנק פועלים 5 ועדי עובדים – 3 בבנק הבינלאומי (ועד המנהלים ומורשי החתימה, הוועד הארצי של עובדי הבנק ("ועד הפקידים"), והוועד של עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל), 1 בבנק מסד ו-1 במתף. ארגוני העובדים דואגים לזכויות ולחובות של העובדים אותם הם מייצגים, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך. תנאיהם של עובדים שאינם מאוגדים נקבעים במו"מ ישיר בין הבנק לעובד, ובהתאם לכל דין. שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2023 על כ-96% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על כ-4%.

ההנהלות בקבוצת הבנק מקיימות דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגוני העובדים ומערכת יחסי עבודה המושתתת על כבוד הדדי והקשבה. בבנק הבינלאומי 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.

בשנת 2022 הגיעו לסיומים הסכמי השכר החתומים מול הוועדים של עובדי הבנק הבינלאומי (למעט ועד עובדי אוצר החייל). בשנת 2023 נחתמו הסכמי שכר חדשים ומעודכנים מול ועד הפקידים ומול ועד המנהלים ומורשי החתימה, וההסתדרות, בהמשך להסכם הקיבוצי שנחתם בבנק לאומי. בנוסף, במרץ 2023 נחתם הסכם קיבוצי עם ועד הפקידים בבנק הבינלאומי המתייחס לשיטת תשלום הקידום הסלקטיבי ולאפשרות להעסיק עובדי קבלן במוקד הטלפוני ובתפקידים מסוימים בסניפים (טלר).

ביום 13 ביולי 2023 נחתם במתף הסכם קיבוצי לשנים 2023-2025, עם ועד העובדים במתף וההסתדרות. הנהלת מתף מקיימת שגרות עבודה תומכות עם נציגות ועד העובדים במטרה לייצר סביבת עבודה אפקטיבית.

ארגון העובדים בבנק מסד מאגד את כלל עובדי הבנק³⁷. הנהלת בנק מסד מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגון העובדים. בחודש דצמבר 2023 נחתם הסכם בין הבנק לבין ועד העובדים של הבנק לשנים 2023-2027. שכרם של עובדי הבנק צמוד להסכם השכר שנחתם בבנק הפועלים בשנת 2023. ההסכם כולל, בין היתר, תוספות שכר קבועות שישולמו בפעימות, קביעת מנגנון בונוס שנתי תלוי תשואות, ומענקים שחלקם תלויים בתשואות הבנק.

בשנת 2023 לא היו סכסוכי עבודה בקבוצה ומערכת יחסי העבודה היא טובה.

סביבת עבודה

בקבוצת הבינלאומי אנו רואים ערך בשמירה על סביבת עבודה נעימה, הוגנת ומתגמלת, כחלק ממאמצינו להיות מקום שטוב לעבוד בו. בהתאם, אנו שואפים ליצור לכלל עובדינו סביבת עבודה מקצועית, חמה ומכילה שמספקת לכל עובד מעטפת תמיכה ודאגה נרחבת לרווחתו. כל העובדים בבנקים, קבועים וזמניים



כאחד, זכאים לתנאים סוציאליים הקבועים בחוק ולהטבות שונות שמציעים הבנקים. בקבוצת הבנק רואים חשיבות גם בפיתוח הפנאי של העובדים, בריאותם, ובשמירה על יחס מאוזן בין בית לעבודה, ומציעים מגוון הטבות ופעילויות העשרה ופנאי.

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" המבוצע על ידי חברת CofaceBDI, בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 50 החברות המובילות בדירוג זה, ובשנה האחרונה הוא דורג במקום ה-37. מובילות זו בדירוג נובעת באופן ישיר מתפיסתה של קבוצת הבינלאומי את עובדיה כשותפים משמעותיים בהובלה להצלחתה ובהגשמת יעדיה העסקיים והגידול בהיקפי פעילותה. הבנק מקדם תרבות של שותפות, שקיפות וחתירה לחיזוק תחושת המחויבות והמעורבות של עובדיו.

עומדים לצד העובדים במהלך מלחמת "חרבות ברזל"

קבוצת הבנק הבינלאומי מקפידה לתמוך באנשיה ולעמוד לצידם ברגעי משבר, וכך פעלה גם במהלך מלחמת "חרבות ברזל". במסגרת זו, בוצעו מגוון פעילויות לרווחת העובד והבטחת שלומו לאור אתגרי המלחמה, לרבות פעילות לילדי משפחות העובדים באמצעות הזום. בנוסף, הבנק העמיד לרשות העובדים הרצאות תכופות ותומכות סביב אתגרי הלחימה, הכוללות טיפים להתמודדות עם לחצים, אורח חיים בריא כולל בנושא תזונה, נפש וגוף, נשימות, מיינדפולנס, פעילות גופנית ועוד. במקביל, מחלקת רווחה והמנהלים בבנק שמרו על קשר שוטף עם העובדים במהלך המלחמה, לרבות עובדים מפונים, מגויסים למילואים והורים לחיילים. נקבע מפגש ייעודי בהדרכת אנשי מקצוע לליווי הורי לוחמים לשם מתן כלים לתמיכה, משלוח חבילות עידוד, לרבות תמיכה וסיוע נקודתיים לאוכלוסיות ספציפיות בהתאם לצורך ושוברי הוקרה על מאמצים מיוחדים של עובדים במהלך המלחמה.

בבנק מסד התקיימה פעילות בזום לכלל העובדים, שהועברה על ידי מרצה חיצונית, בה קיבלו העובדים ארגז כלים להתמודדות עם לחץ וחרדה באמצעות נשימות ותרגול מיינדפולנס.



רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחת העובדים ופיתוח תרבות הפנאי. לשם כך, מחלקות משאבי אנוש בקבוצה אמונות על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. מחלקות אלו מלוות את העובדים לאורך כל חיי העבודה השוטפים: בסביבת העבודה, בשמחות, בשעות הפנאי, במצבי מצוקה וצרה ובמועד הפרישה. כחלק מתפיסה זו, מתקיימת בבנקים השונים ובמתף פעילות חברתית לאורך כל השנה, הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה באתרי פעילות שונים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט. הקבוצה מציעה לעובדים את ההטבות הבאות (כאשר לא כל ההטבות קיימות בכל הסכמי העבודה בקבוצה): הטבות בעמלות, הלוואות לעובדים, ביטוחי בריאות, פעילויות ספורט, סדנאות וחוגים, מנויים למסדות תרבות, בדיקות סקר רפואיות תקופתיות, שי לחג, אירועי גיבוש, סדנאות וחוגים, והשתתפות במימון הוצאות משפחתיות כגון קייטנות וגני ילדים ושכר לימוד אקדמאי, לילדי עובדים.

במהלך 2023 הציע הבנק לעובדיו לקחת חלק בפעילויות רווחה מגוונות וביניהן: קבוצת הרזיה בזום, סדנאות טיפוח ויופי, מפגשי "חיים בריא" – 15 דקות של פעילות וטיפים לאורח חיים בריא, סדנאות יוגה, סדנת שוקולד, הצגות, ימי כיף בסופרלנד ובשפיים, ועוד.

הקבוצה פועלת להעלאת מודעות בחשיבות שמירה על הבריאות בכך שהיא מעודדת את עובדיה לפעילות גופנית, פעילויות ספורט באמצעות קבוצות ספורט בענפים מגוונים, נבחרות, סדנאות יוגה, הדרכות קבוצתיות ועוד.

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

סביבת עבודה בטוחה

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה פיסיים נוחים ושמירה על בריאות העובד ובטיחותו. בעת הצורך הקבוצה מבצעת בדיקות קרינה ואיכות אוויר ביחידות המטה השונות ובסניפי הקבוצה. הקבוצה עומדת

בכל תקני הבטיחות בתחום הבטיחות באש. בנוסף, הקבוצה מקפידה על תכנון המערכות בהתאם לתקני איכות אויר ומשתדלת למקם את לוחות החשמל רחוק מעמדות העובדים על מנת להימנע מקרינה. במידת הצורך מותקנות מערכות מיגון כנגד קרינה. כמו כן, ישנה אספקה של אוויר טרי במשרדים השונים, כחלק ממערכות מיזוג האוויר.

תמיכה והוקרה למשרתי המילואים

קבוצת הבינלאומי מעודדת את עובדיה לקחת חלק במערך המילואים ולסייע למאמץ הלאומי כך שבעת שירות המילואים זכאים העובדים למשכורת מהבנק כולל תוספות אשר ניתנות בד"כ רק עבור עבודה בפועל. בנוסף, על מנת להביע תמיכה והכרה בתרומתם של העובדים הלוחמים חלק בנטל המילואים, מעניקה הקבוצה לכל עובד המשרת במילואים 14 יום ומעלה בשנה שי יוקרתי לבילוי זוגי. בנוסף, הקבוצה מיישמת את הנחיית החוק בנוגע לקיצור יום העבודה לבן/בת הזוג של עובדים בשירות מילואים. בשנת 2023, 95 מעובדי הבנק הבינלאומי שירתו במילואים בהיקף של כ-4,666 ימי מילואים.



95 מעובדי הבנק הבינלאומי שירתו במילואים בהיקף של **כ-4,666 ימי מילואים**

מפרוץ המלחמה, הבנק מלווה באופן שוטף את עובדי הבנק שגויסו למילואים ואת בני משפחותיהם. במסגרת זו התקיימו שיחות שוטפות עמם ונשלחו ערכות שי שהותאמו לצרכיהם בזמנים אלה.

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 מטיביים. במסגרת זו למשל, נהוג בבנק הבינלאומי שבוע עבודה קצר מהנהוג במשק (39 שעות שבועיות בממוצע), מכסת ימי חופש ומחלה גבוהה מהקבוע בחוק, תנאים מיטביים לצבירת וניצול ימי מחלה, ועוד. בנוסף, הקבוצה משתדלת לנהל את העבודה כך שלא יהיה צורך בהעסקת עובדים בשעות נוספות.

במהלך שנת 2022 החל הבנק להיערך לביצוע פיילוט במגוון מחלקות לבחינת יום עבודה מהבית מדי שבוע עבודה על מנת להגדיל את איזון בית-עבודה עבור העובדים. הפיילוט יצא לפועל במהלך 2023 ביחידות הבאות: חטיבת חשבונאי ראשי, מערך הייעוץ המשפטי ומערך הביקורת הפנימית.

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים

כחלק מהפיתוח האישי והמקצועי של ההון האנושי בקבוצה, הקבוצה מאפשרת ומעודדת ניוד עובדים ומעברים בין היחידות השונות והמגוונות. שינויים ארגוניים מאפשרים לעובדים

37. למעט ארבעת חברי ההנהלה (כולל מנכ"ל), החתומים על חוזה אישי מול הבנק הבינלאומי



בשנת 2023 עברו עובדי הקבוצה 11,126 ימי הדרכה לא מתוקשבים, המהווים כ-3 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד. כמו כן, ביצעו עובדי הקבוצה כ-6,192 ימי למידה באמצעות לומדות הדרכה מתוקשבת, המהווים כ-1.7 ימי למידה בממוצע לעובד

והעובדים ובניית אופק קידום בטווח הארוך. פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות התוכן הבאים:

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

הכשרה ופיתוח עובדים

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

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

בקבוצה שתי יחידות הדרכה:

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

מחלקות ההדרכה נותנות מענה לצרכי הבנקים ויעדיהם במקביל לקידום ולפיתוח מיומנויות מקצועיות ואישיות של המנהלים

טיולים ונופשים. בנוסף, גמלאי הבנק זכאים לשלל הטבות בחשבון ובסניף בו מתנהל חשבונם כגון פטורים ממגוון עמלות, מסגרת אשראי בתנאים מועדפים ותנאי עובד בנק בפיקדונות, ריביות, ושירותים נוספים כגון שכירת כספת, הוצאת כרטיס והזמנת פנקסי צ'קים. גמלאי הבנק זכאים לשי בחגים

• גם ב-2023 התקיימה סדנת הכנה לפרישה לעובדים פורשים. הסדנה בת שלושה ימים מלאים פרונטליים, המועברים על ידי מנחים ומרצים מקצועיים חיצוניים ופנימיים ועוסקת בנושאים כגון:

- הפרישה כתהליך שינוי עמוק – היערכות לקראת עיצוב החיים החדשים
 - פיתוח בגרות שנייה
 - משכחה וזוגיות בפרישה
 - התנהלות כלכלית מאוזנת ונבונה בחיים שלאחר העבודה
 - תוך התייחסות לתכנון פנסיוני והיבטים מצד הביטוח
 - צוואות וירושות
- לאור חשיבות הנושא, הקבוצה מציעה גם לבני ובנות הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות.



בשנת 2023 השתתפו בסדנת ההכנה לפרישה 64 עובדים ועובדות ובני/ות זוגם/ן

להתנסות במגוון תחומי עיסוק ותפקידים ולהמשיך להתפתח, להעשיר את הידע המקצועי ולמצות את הפוטנציאל של כל עובד תוך שמירה על דינמיות ומוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק. משרות חדשות פתוחות מונגשות לעובדים במערכות הארגוניות הרלוונטיות, תוך ציון הדרישות להגשת מועמדות. בנוסף, בסביבה העסקית בה פועלת קבוצת הבנק, הקבוצה נדרשת או מוצאת לנכון, מפעם לפעם, לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי אלו התאמות עסקיות אשר כרוכים גם בניוד עובדים והם מתבצעים בהתאם לחוק ולהסכמים הנהוגים בקבוצת הבנק. הקבוצה מודעת להשפעת שינויים ארגוניים על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידה לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות ובהודעה מראש.

פרישה וגמלאות

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

קבוצת הבנק מציעה לעובדים הפורשים לגמלאות מגוון הטבות ופעילויות

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



הבנק רואה חשיבות רבה בפיתוח המיומנויות הרכות של עובדיו, מתוך הבנת חשיבותן להצלחה בכלל התפקידים בבנק, וכן לצורך ההעצמה האישית של העובדים. הבנק בוחן דרך קבע דרכים נוספות לשלב פיתוח הכשרות בנושא מיומנויות רכות במערכי ההדרכה השונים

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

בשנת 2023 עברו עובדי הקבוצה 11,126 ימי הדרכה לא מתוקשבים, המהווים כ-3 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד. כמו כן, ביצעו עובדי הקבוצה כ-6,192 ימי למידה באמצעות לומדות הדרכה מתוקשבת, המהווים כ-1.7 ימי למידה בממוצע לעובד³⁸.

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

כל עובד חדש אשר נקלט בקבוצה לכלל התפקידים משתתף בקורס יסוד אשר מכשיר אותו לתואר "בנקאי". בנוסף, עובד חדש אשר נקלט למערך הסניפים מוזמן בשנה הראשונה לעבודתו למספר קורסי יסוד נוספים לצורך הכשרתו במגוון התחומים הנדרשים לצורך התפקיד.

עלייה של כ-45%
ביחס לשנה שעברה, בהשתתפות עובדים ומנהלים בקבוצת הבנק בהכשרות מיומנות כוח



כמו כן, פועלות המחלקות לצמצום פערי ידע גם בקרב עובדים ותיקים באמצעות תהליכי מיפוי ידע נרחב ובניית קורסים ייעודיים לעובדים ותיקים. בהמשך, העובדים מקבלים הכשרה מעמיקה בנושאים מקצועיים לפי תחומי עיסוקם.

בנוסף על הידע המקצועי מתקיימות סדנאות בתחום המיומנויות הרכות (מיומנויות ליבה המשפרות את יכולותיו וכישוריו האישיים של העובד, כגון מיומנויות חברתיות ותקשורתיות, תכונות אופי ואישיות לצד אינטליגנציה חברתית ואינטליגנציה רגשית, המכונות בבנק "מיומנויות כוח"), וכן העשרה ופיתוח אישי וניהולי כפלטפורמה ראויה ליישום הידע המקצועי ומיצוי המקצועיות והמצוינות. הבנק רואה חשיבות רבה בפיתוח המיומנויות הרכות של עובדיו, מתוך הבנת חשיבותן להצלחה בכלל התפקידים בבנק, וכן לצורך ההעצמה האישית של העובדים. הבנק בוחן דרך קבע דרכים נוספות לשלב פיתוח הכשרות בנושא מיומנויות רכות במערכי ההדרכה השונים.

בשנת 2023 המשכנו בפיתוח וחיזוק סל המיומנויות הנדרשות וכישורי העתיד של עובדי ומנהלי הקבוצה באמצעות מגוון הכשרות אודות מיומנויות רכות נדרשות כגון חוסן, "אג'ילות", חדשנות וחשיבה אנליטית, אוריינות דיגיטאלית ואינטליגנציה רגשית. בין ההדרכות שעברו העובדים במסגרת תחומים אלו ניתן למנות:

נושא	מספר סוגי הכשרות	מספר מחזורים כולל
כלים להעברת מסרים	4	16
ראיית הלקוח ב-360 מעלות	8	53
הבנת מאפייני הסביבה העסקית	6	16
הובלה עסקית	5	5
מנהיגות אישית וכישורים חברתיים	9	38

בסך הכל, בשנת 2023, 2,364 עובדים ומנהלים בקבוצת הבנק השתתפו בהכשרות מיומנויות כוח, לעומת 1,822 עובדים שעברו הכשרות בתחום זה בשנת 2022.



ההדרכות בשנת 2023:

תכנית ההדרכה לשנת 2023 התקיימה במתכונת למידה היברידית המשלבת למידה דיגיטלית ולמידה פרונטלית, כוללת הכשרות מקצועיות וניהוליות בהתאם לתחומי העיסוק במטרה להקנות ידע ומיומנויות למנהלים ולעובדים במגוון תחומי הפעילות בהיבטים רגולטורים, טכנולוגיים, תהליכי עבודה ועוד לצורך ביצוע מיטבי של תפקידם ועמידה ביעדים. באמצעות הלמידה והעמקת הידע התוכנית מקדמת תרבות של שיפור ביצועים, מצוינות והתחדשות מקצועית. במסגרת זו סווגו תחומי עיסוק שבהתאמה להם נקבעו מסלולי הכשרה.

בשנה החולפת הושקה "תכנית המאה" – תכנית ייחודית לפיתוח ושימור מנהלים ועובדים בעלי תרומה יוצאת דופן לארגון. התכנית כוללת הכשרות ופיתוח בתחומים מגוונים, לרבות התפתחות אישית, מיומנויות כוח, יכולות חשבויות לעולם העבודה העתידי, ופרויקטי יזמות פנים-ארגונית.

במהלך 2023 נוהל פרויקט להחלפת מערכת הלמידה הארגונית במערכת חדשנית ונוחה, השמה דגש על חוויית משתמש פשוטה, המאפשרת הנגשת אפשרויות למידה נרחבות לעובד, וכן גישה להיסטוריית הלמידה, לרבות לצרכי בקרה פנימית. המערכת הושקה ב-2024.

במהלך השנה נוספו 24 הכשרות, הדרכות וימי עיון, בין ההכשרות החדשות ניתן למנות: סדנאות מכירה מבוססת ערך, Story Telling, הדרכה בנושא פתיחת חשבון להשקעות בדיגיטל, הדרכת מערכת סיווג ענפי, הרצאה בנושא ייפוי כח מתמשך, כלים להצלחה בעולם משתנה, שימוש בדוח נתוני אשראי, מכרז כוחות הביטחון, חוסן ניהולי וחוסן יחידתי, לינקדין למנהלים, מנהיגות אג'ילית בעידן ה-BANI ועוד.

בשנת 2023 החל הבנק להיערך לביצוע סדנאות מקצועיות בתחום ניהול סיכונים אקלים וסביבה בסיכון האשראי וקידום מימון ירוק לעובדים הרלוונטיים בחטיבות השונות בבנק, בדגש על עובדי החטיבה העסקית. ההכשרות התקיימו ברבעון הראשון של 2024.

סך ההשקעה הכספית בפיתוח הכשרות, בלמידה ובהכשרת עובדים בקבוצת הבינלאומי בשנת 2023 עומד על 3.8 מיליון ₪.

הכשרות רגולטוריות

להשלמת מעגל ההכשרה מושם דגש על נושא הרגולציה כנדבך נוסף למקצוענות ולמצוינות. זאת בנוסף לשילוב תכני הרגולציה באופן שוטף בקורסים ובפעילויות ההדרכה. בשנת 2023 התקיימו במחלקת ההדרכה הכשרות רגולטוריות במגוון נושאים כגון: איסור הלבנת הון, חוק אשראי הוגן וחוק צמצום המזומן, פתיחת חשבון קטין, נוער וגוף מוכר, אשראי ללקוח פרטי וכושר החזר, חשבונות בסיכון חוצה גבולות, מטבעות וירטואליים, פשיעה פיננסית והונאות, תרומות, ועוד. כל עובדי הקבוצה משתתפים בהדרכות ו/או מבצעים לומדות בנושאי רגולציה וטוהר המידות בהתאם לנדרש בתפקידם.

תוכניות 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, מצוינות וכשירות מקצועית ועדכנית אל מול אתגרי המחר. במסגרת זו, הבנק מפתח ומיישם מגוון תוכניות ייעודיות לפיתוח וטיפוח ההון האנושי.

ההדרכות בשנת 2023



38. הירידה במספר ימי הלמידה המתוקשבת נובעת מירידה במספר הלומדות החדשות שנפתחו במהלך שנת 2023, בהשוואה לשנת 2022



קבוצת הבינלאומי מקדמת גיוון בתעסוקה על ידי גיוס עובדים ממגזרים המהווים מיעוט באוכלוסייה כחלק ממדיניות הגיוס באופן שמספק הזדמנויות תעסוקה לעובדים לצד מענה מותאם ללקוחות ממגזרים אלו

שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה

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

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

הבנק פועל לפיתוח המנהלים והעובדים בשלושה צירים:

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

Re-skilling

יישום תוכנית הכשרה ופיתוח מיומנויות נדרשות לעולם העבודה המשתנה בהתאם לתוכנית האסטרטגית של ההון האנושי

Up-skilling

הכשרת עובדים במטרה לשמר ולפתח את כישוריהם המגוונים למגוון תפקידים

Re-careering

בציר ה-Re-skilling

עסק הבנק השנה בפיתוח וחיזוק מיומנויות נדרשות לעולם העבודה המשתנה בהתאם למיומנויות בהן מתמקדת התוכנית האסטרטגית של ההון האנושי כדלקמן:

- תוכנית "Trusted Advisor" – הבנקאי כמומחה פיננסי. תחום זה כולל סדנאות בנושאי העברת מסרים, ראייה הוליסטית של הלקוח והסביבה העסקית בעולם משובש המאופיין בחוסר ודאות גבוה. 3,238 עובדים ומנהלים עברו הכשרות בנושאים אלו בשנים 2022-2023 (חלק מהמנהלים השתתפו במספר סוגי הכשרות).
- תוכנית "Business Leadership" – הובלה עסקית. תחום זה כולל סדנאות מכירה ושירות יוזם – סדנאות חד יומיות ייעודיות על-כיוון לקוחות, המבוססות על התפיסה שאינה מפרידה בין מכירה לשירות. 232 עובדים ומנהלים עברו הכשרות בתחום זה בשנים 2022-2023.
- תוכנית "Personal Leadership" – מנהיגות אישית וכישורים חברתיים. תחום זה כולל הכשרות למנהלים לצורך פיתוח וחיזוק יכולת ניהול ומנהיגות. כ-700 עובדים ומנהלים עברו הכשרות בתחום זה בשנים 2022-2023.

במסלול ה-Up-skilling

התחייב הבנק במסגרת יעדי ה-ESG שהגדיר כי עד שנת 2025 לפחות 75% מהמנהלים ישתתפו פעם בשנתיים בהכשרה אחת לפחות בתחום מיומנויות כוח. בשנת 2023 הציג הבנק התקדמות משמעותית לקראת היעד כאשר נכון לסוף 2022 כ-60% מהמנהלים והמו"חים נכחו לסוף 2023 כ-67% מהמנהלים והמו"חים השתתפו לפחות בהכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח.

בנוסף התחייב הבנק לשלב בכל הקורסים הממושכים בתחומי הליבה לפחות הכשרה אחת של מיומנויות כוח, ועמד ביעד. בקורס אשראי בכיר נוסף נושא "Talk like TED", בהכשרת בנקאים לשוק ההון לקראת המעבר למרכזי ייעוץ שולבה סדנת שיווק ומכירה בתחום שוק ההון, ובקורס משכנתאות החל ממחזור יולי 2022 משולבת סדנת שיווק ומכירה בתחום משכנתאות. בקורס משכנתאות מתקדם, החל ממחזור 2023 נכללת סדנת שיווק ומכירה מבוססת ערך.

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 בסיום ההכשרה הבדוק את רמת הידע אחרי הדרכה.
- משוברים – בסיום כל הכשרה מועבר משוב אנונימי ממוחשב לכלל התלמידים, לצורך מדידת שביעות רצונם מהשיעורים ומרמת ההדרכה. כמו כן, מתקיימת שיחת סיכום בסיימה של כל הכשרה בהשתתפות מנהל מחלקת ההדרכה או סגנו במסגרתה ניתנת לכל משתתף האפשרות להביע את דעתו.



גיוון תעסוקתי בקבוצת הבנק

קבוצת הבנק, כמי שפועלת אל מול מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית, מכירה בחשיבות שבהעסקה מגוונת. מעבר לערך החברתי העצום שבמתן הזדמנויות תעסוקתיות לעובדים מוכשרים מכל החברה הישראלית, הבנק רואה בכך גם חשיבות עסקית, מתוך הבנת הערך בהיכרות מעמיקה ואישית של העובדים בבנק עם הצרכים השונים והמגוונים של לקוחותיהם מכלל המגזרים. הגיוון בבנק בא לידי ביטוי בהעסקה הוגנת ושוויונית של עובדים מכלל החברה הישראלית, ללא הבדל דת, גזע, מגדר, מיקום גיאוגרפי או כל היבט אחר. גם בשנת 2023 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק. כ-9.9% מהעובדים שנקלטו השנה בקבוצת הבינלאומי היו עובדים מאוכלוסיות מגוונות בתת-ייצוג בשוק העבודה.

קידום תעסוקה בחברה החרדית

מערך פאגי מתמחה בשירות לאוכלוסייה חרדית ודתית. כחלק מהרצון לקלוט עובדים ועובדות מהחברה החרדית לשורותיו, הבנק מתאים את דרישות ההשכלה הנדרשות בתהליך הגיוס, תוך שמירה על רמתם הגבוהה של העובדים המגויסים. הבנק מסתייע באמצעי מדיה שפונים 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 הרווחה השונות והתקשורת הפנים-ארגונית.

נכון לסוף 2023 הבנק הבינלאומי מעריך כי מועסקים בשורותיו כ-220 עובדים המשייכים את עצמם לחברה החרדית, מתוכם 58 עובדים בתפקידי ניהול המהווים כ-5.5% מהמנהלים בקבוצת הבינלאומי. התאמות הבנק לחברה החרדית באות לידי ביטוי בהתאמות מיוחדות בדיאלוג עם העובדים החרדים ובפלטפורמות

התקשורת בין הבנק והעובדים, נופשים מותאמים ופיקוח המזון תחת כשרות מהדרין. על מנת לוודא את התאמתה של סביבת העבודה לצרכיהם של העובדים החרדים, ישנו בעל תפקיד ייעודי במטה הקבוצה שמרכז את היבטי משאבי האנוש של עובדי מערך פאגי, תוך מתן מענה ייעודי לרגישויות ולצרכים הייחודיים של העובדים החרדים.

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

- **מובילות בחינוך** – פרויקט "מובילות בחינוך" לקידום ופיתוח נשות חינוך וטיפול חרדיות תוך מיקוד והשפעה על מעגלי ההשפעה שלהן. מדובר בפרויקט המשך לפרויקט מובילות בהייטק שהבנק לקח בו חלק ב-2022.
- **קריירה 21** – תוכנית להקניית כלים וכישורים פרקטיים להכשרת צעירים חרדיים לעולם התעסוקה של המאה ה-21. בתוכנית שמתנהלת באמצעות מפגשים פורנטליים ומפגשים דיגיטליים ובליוי של מנטורים מטעם הבנק ואנשי מקצוע בתחומם.



קידום תעסוקה בחברה הערבית בבנק מסד

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של בנק מסד פועלים באזורים גיאוגרפיים בהם יש רוב לאוכלוסייה מהחברה הערבית. בהתאם לכך ועל מנת לתת שירות מיטבי ומותאם, פועל הבנק לגייס עובדים רבים מתוך חברה זו. הגיוסים נעשים באמצעות פרסום באמצעי המדיה שפונים לקהלי יעד רלוונטיים (עיתונות ואינטרנט), באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים במערכת החינוך ובהסתדרות המורים והן באמצעות שיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. נכון לסוף שנת 2023 כ-20% מעובדי בנק מסד הם מהחברה הערבית, כאשר המנהלים הנמנים על החברה הערבית מהווים כ-9% מסך המנהלים בבנק מסד.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלות

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

- הקבוצה עומדת בקשר עם גופים המתמחים בגיוס עובדים עם מוגבלות על מנת להפיץ דרכם משרות פנויות בערוצים מותאמים תוך מתן תעודף לאוכלוסייה זו.
- הבנק הבינלאומי מינה אחראים להעסקת אנשים עם מוגבלות אשר הוכשרו לכך ולקחו חלק באירועים ופעילויות בנושא העסקת עובדים עם מוגבלות, בשיתוף עם ארגונים מתמחים בתחום ביניהם "נגישות ישראל", "עסק שווה", הג'וינט ומשרד הכלכלה.
- הבנק הבינלאומי מקפיד על סביבת עבודה הולמת ומותאמת במקרים של קליטת עובדים חדשים עם מוגבלות פיזית, או במקרים בהם נדרשים לכך עובדים אשר חל שינוי במצבם הבריאותי.



יצאו לחופשת לידה

חזרו מחופשת לידה

חזרו מחופשת לידה ונשארו במקום העבודה 12 חודשים נוספים

נתוני חופשת לידה

גברים	נשים	סה"כ
3	122	125
1	121	122
0	82	82

- במידה ויש צורך, הקבוצה פועלת להתאמת תפקיד המותאם לתפקודם של עובדים עם מוגבלות, הן מבחינת מרחק ממקום מגוריהם, שעות העבודה ואופי התפקיד.
- במידת הצורך מבוצעות התאמות בתהליכי המיון של מועמדים חדשים או של עובדי הקבוצה במסלולים לקידום ניהולי או מקצועי. מחלקות משאבי אנוש בקבוצה פועלות בשיתוף עם חברות מיון והשמה לבצע את מירב ההתאמות הנדרשות במבחני המיון וההשמה.
- אחת לשנה הבנק מקיים סקר להעלאת המודעות לזכויות עובדים עם מוגבלויות, לרבות דיווח עובד על היותו אדם עם מוגבלות.

בנוסף, מחלקת משאבי אנוש מבצעת מהלכים שתכליתם הגברת המודעות בקרב עובדיה באמצעות הדרכות והרצאות מתאימות, במטרה לשמור על סביבת עבודה מכילה עבור עובדים עם מוגבלות. הקבוצה גם משתפת פעולה עם עמותות המתמחות בהעצמה ובשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה. הבנק הבינלאומי מעריך כי כ-5% מעובדיו, לפחות, הינם עובדים בעלי מוגבלויות.³⁹

במהלך שנת 2023 טופלו כ-82 בקשות של עובדים לביצוע התאמות בסביבת העבודה לרבות מתן ציוד מחשב ארגוני (כגון, מקלדות ועכברים), כסאות אורתופדיים, עמדות עבודה המאפשרות שינוי מנח הגוף משיבה לעמידה, צמיד התראה לאזעקות לכבדי שמיעה וכיו"ב.

שוויון בזכויות

כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מגדר, זכאים לחופשת לידה על פי החוק. הורים השבים לעבודה נהנים מגישה מתחשבת בצרכיהם בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. התחשבות זו באה לידי ביטוי בגמישות בשעות העבודה, בזיכוי מספר ימי מחלה וחופשה רבים יותר וגם בגובה דמי הבראה מוגדלים יותר בהשוואה למקובל בשוק. בנוסף, הבנקים בקבוצה מעניקים להורים תנאים מעבר לקבוע בחוק, כגון זכאות לשעת הורות עד לשנה מיום הלידה לעומת ארבעה חודשים מיום החזרה מחופשת הלידה כקבוע בחוק. בשנת 2023 יצאו לחופשת לידה 125 עובדים/עובדות וחזרו מחופשת לידה 122 עובדים/עובדות.

39. הערכה זו מבוססת הן על הצהרות עובדים נקלטים והן על מקורות מידע נוספים

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



השקעה בקהילה

ההשקעה הקהילתית של הקבוצה מתנהלת בשני מישורים – מעורבות חברתית של עובדים, ותרומות לארגונים חברתיים. שיתופי הפעולה של הקבוצה עם ארגונים חברתיים מותנים באישורי מנהל תקין כאמור וכן בבחינת איכות הפעילות, במטרה מובהקת שהפעילות תייצר אימפקט חיובי משמעותי על החברה הישראלית בכלל ועל מוטבי הפעילות בפרט.

ב-2023 המשיכה הקבוצה למקד את מדיניות ההשקעה בקהילה בשני תחומים חברתיים מרכזיים: תמיכה בצה"ל וכוחות הביטחון, והחברה החרדית. בנוסף, במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק, בין היתר, להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם הוא משתף פעולה. כך לדוגמה, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתוכניות ההתנדבות.

תרומה לקהילה

בעקבות מתקפת הפתע המרושעת על דרום הארץ והמלחמה שפרצה בעקבותיה, הבנק הגדיל בשנת 2023 בשיעור משמעותי את תקציבי התרומות. בד בבד הבנק נרתם לקידום פרויקטים ייחודיים וזאת לצד התנדבות של מאות עובדים לסייע במאמץ המלחמתי.

בשנת 2023 תרמה קבוצת הבינלאומי 8 מיליון ₪ למטרות חברתיות שונות, בהתאם למדיניות הקבוצה, עליה של 66% ביחס לתרומות הקבוצה בשנים קודמות. חטיבת משאבים וניהול פיננסי מנהלת את פעילות התרומות.

בשנת 2023 תרמה קבוצת הבינלאומי

8 מיליון ₪

עליה של ביחס לתרומות הקבוצה בשנים קודמות 66%



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

מדיניות התרומות של הבנקים במסגרת הקבוצה מאושרת אחת לשנה בדירקטוריון של הבנק. בבנק הבינלאומי אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים וניהול פיננסי של הבנק על תקציב התרומות וניהולו. הפעילות מונהגת על ידי ועדת היגוי ייעודית לתחום ההשקעה הקהילתית, בראשות יו"ר דירקטוריון הבנק, ובה חברים דירקטורים נוספים ובעלי התפקידים בתחום התרומה לקהילה בבנק. ועדת ההיגוי מתווה את מדיניות ההשקעה בקהילה, מנחה ומכוונת את תחומי הפעילות של הקבוצה ועוקבת אחר ביצועיה בהקשר זה. יוזמות חדשות למעורבות חברתית מגיעות לבנק הן מהעובדים והן מהחברה האזרחית, והן נבחנות מעת לעת על ידי אנשי המקצוע בבנק וועדת ההיגוי.

הבנק פועל מול עמותות חברתיות הפועלות בתחומים הנבחרים ומגבש מתווה משותף במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים בהן. מתווה זה מתייחס לאופי התרומה, אופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות המבוצעת במסגרת התרומה. בנוסף לפעילויות המסורתיות של הבנק, נערכת כל העת בחינה של צרכים נוספים והזדמנויות לשיתופי פעולה נוספים.

אישור להענקת תרומה ניתן רק לעמותות מסודרות (בעלות כל התעודות והאישורים הנדרשים למנהל תקין ומיסוי כנדרש). כל תרומה שעונה על הקריטריונים לעיל ושפועלות למטרות הנתמכות על-ידי הבנק, נבדקת ונשקלת ונבחן שהסיוע לגופים הנתמכים על ידי הבנק מתבצע על פי מדיניות ברורה המשקפת את חזון הבנק. תהליך התרומה מבוצע באופן מובנה ומוסדר תוך בחינת הצורך והאישורים הנדרשים. קבוצת הבנק אינה תורמת כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים.

שוויון הזדמנויות מגדרי

קבוצת הבנק פועלת לקידום השוויון כלפי נשים במקום העבודה. הקבוצה שמרה על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 66% מכלל העובדים בקבוצה, 58% בניהול דרג ראשון, 60% בדרג הביניים ו-38% בהנהלה בכירה. בסה"כ, נשים מהוות 57% ממקבלי השכר הגבוה (הדרג הניהולי) בקבוצה, עליה של כאחוז משנת 2022.

פילוח דרגי הנהלה לפי מגדר 2023

נשים ● גברים ●



בשנת 2023 התקבלו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית אשר נבדקו על-פי דין, תוך הגנה מרבית על כבודם ופרטיותם של כל המעורבים. בהתאם לתוצאות הברור, בוצעו, במקרים הרלבנטיים, פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרה והעלאת המודעות והרגישות בנושא.



שכר הוגן

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

בשנת 2023, השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בבנק הבינלאומי היה גבוה פי 11.66 מהשכר החציוני בבנק (בניכוי השכר הגבוה ביותר, לצורך חישוב החציון). בשנת 2022 עמד יחס זה על 11.9. נכון לשנת 2023, השכר המינימלי ששולם לעובד/ת בקבוצת הבינלאומי גבוה ב-39% משכר המינימום במשק, בשנת 2022 עמד יחס זה על 46%.

הפער בין שכר ממוצע לגברים ולנשים לפי דרג בבנק הבינלאומי. החישוב בוצע לגבי השכר החודשי הממוצע ברוטו בכל דרג (כאשר פער חיובי מלמד על שכר גבוה יותר לגברים):

מנהלים בכירים:	-2%
מנהלים בדרג ביניים:	11%
מנהלים בדרג ראשון:	16%
עובדים:	10%

מניעת הטרדה מינית

קבוצת הבינלאומי רואה בחומרה מקרים של הטרדה מינית. בכל אחד מהבנקים בקבוצה, במתן ובשאר החברות בקבוצה המעסיקות עובדים, מכהנת ממונה למניעת הטרדה מינית. בכל יחידות הבנק קיים תקנון המפרט, בין היתר, את עיקרי החוק בדבר הטרדה מינית או התנכלות וכן את דרך הפנייה לממונה במקרה של תלונה. התקנון מפורסם גם באתר הבנק. עובדי הקבוצה מקבלים מידע רלוונטי במטרה למנוע אירועי הטרדה מינית. אחת לשנה התקנון מופץ גם באופן אישי לכל אחד מהעובדים. בנוסף, אחת לשלוש שנים העובדים נדרשים לרענן את היכרותם עם התקנון והתרבות הרצויה, ונדרשים לעבור הכשרה בנושא באמצעות לומדה/הדרכה מחייבת. ההדרכה האחרונה בנושא התקיימה בשנת 2021, וב-2024 צפויה להתפרסם לומדה מחייבת לכל העובדים. מידי שנה מתפרסם חוזר ריענון לעובדי הבנק בנושא.

בנוסף, כל עובד חדש נדרש לבצע את הלומדה הייעודית בנושא מניעת הטרדות מיניות הקיימת בבנק. 217 עובדים חדשים השלימו את הלומדה בשנת 2023.

מלחמת "חרבות ברזל"

עם פרוץ המלחמה, הבנק נרתם על מנת לסייע במאמץ המלחמתי. הבנק הגדיל את תקציב התרומות באופן משמעותי, בהיקף של מיליוני שקלים, וכינס פורום ייעודי לגיבוש מתווה, על פיו פועל הבנק לסיוע באמצעות התרומות בדגש על תמיכה בתושבי עוטף עזה ובלוחמים בשטח.

בין הפרויקטים המובילים להם תרם הבנק בשנת 2023:

ניר עוז

הבנק נרתם לליווי קהילת קיבוץ ניר עוז ותמיכה. בהובלת הנהלת הבנק נוהל מבצע ההירתמות לשיקום קהילת ניר עוז שכלל בין היתר: מציאת פתרון למגורים חלופיים בכרמי גת, גישור לתשלומים לספקים, קישור לחברת HOMEZ שעיצבה והכינה את הדירות לאכלוס, ותרומה לצמחייה ואביזרי נוי לדירות במטרה להעניק במעט מהתחושה של הקיבוץ. מחויבות הבנק לליווי קהילת ניר עוז נמשכת.

חברי הקהילה נכנסו לדירות מאובזרות ברמה גבוהה בכרמי גת אשר הוכנו על ידי מתנדבים רבים, לרבות עובדי הבינלאומי אשר הגיעו חדורי מוטיבציה וסייעו בהכנת הבתים ואבזורים לקראת הגעת הקהילה.

עובדי סניף אילת העניקו חיבוק חם לקהילה כאשר היא שהתה באילת עד המעבר לכרמי גת, וליוו את חבריה בפעילויות רווחה.

קיבוץ ארז

הבנק תרם לקהילה זו חדר עזרה ראשונה הכולל ציוד מצייליים לטובת הקהילה.

עד הרבעון השלישי של השנה, טרם פרוץ המלחמה, הבנק המשיך לפעול בהתאם למיקודים הבאים:

השותפויות המרכזיות שלנו בתחום כוחות הביטחון:

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

גדוד 411 וטייסת הנחש השחור

הבנק מאמץ את היחידות הלוחמות הללו ומלווה אותן בימים אלה בין היתר באמצעות תרומות לציוד המיועד לשימוש החיילים ולתמיכה בפעילויות רווחה ועידוד במהלך שירותם.

מכביה

הבנק תרם למשלחת הישראלית למשחקי מכבי פאנאמריקה שהתקיימו בבואנוס איירס המורכבת מ-74 ספורטאים – מתוכם 45 ספורטאים הם תושבי עוטף עזה, ישובי חבל אשכול והמועצה האזורית שער הנגב.

תרומות אלה מצטרפות לתרומות נוספות למאמץ המלחמתי הכוללות תרומות לעמותות תומכות לחימה ורכישת ציוד ומתן תמיכה ללוחמים בשטח, תרומות ישירות לציוד ותמיכה למפונים (תשלום ישיר למפונים באמצעות פורום עסקים, רכישת מחשבים ניידים למפונים ועוד), תרומות למרכזים רפואיים התומכים במאמץ המלחמתי (לדוגמה, בתי החולים קפלן וברזילי) ועוד.

במקביל, מאת עובדי הבנק לקחו חלק פעיל במגוון התנדבויות בנושאים שונים התומכים במאמץ המלחמתי הכוללות בין היתר, סיוע לוגיסטי לחיילים, איסוף ציוד ושינוע, סיוע לתושבי העוטף, התנדבויות להעברת פעילויות לילדי מפונים וסיוע במיזמי חקלאות ומזון. לצד אלה היו פעילויות נוספות באמצעות פעילות גופים נוספים ובהם עמותת אלון ואלה.

סך הכל נתרמו במהלך שנת 2023 כ-530 ימי עבודה, שעלותם הכוללת לבנק מוערכת בכ-500 אלף ₪.



- צבא מיעוטי יכולת בחברה. הבנק גיבש תוכנית מלגות למימון קורסים אקדמיים באוניברסיטה הפתוחה עבור סטודנטים אלה במטרה להעניק להם מפתח לעצמאות כלכלית, לאפשר שינוי מסלול חיים, להגדיל את יכולת ההשתכרות ובכך להוביל אותם לשילוב אופטימלי בחברה.
- "אמץ לוחם"** – הבנק אימץ במסגרת מיזם "אמץ לוחם", שתי יחידות לוחמות. במסגרת האימוץ הבנק שותף לאירועי היחידות ותומך ברווחת החיילים לאורך השירות.
 - "גדולים במדים"** – הבנק הצטרף לתוכנית "גדולים במדים" הפועלת לשלב בעלי מוגבלויות במסגרת צבאית ומאפשרת להם להתגייס ולשרת "כמו כולם". התוכנית מהווה מקפצה להשתלבותם במקומות עבודה בחברה הישראלית בכל תחומי העשייה. במסגרת התכנית, הבנק אימץ שלוש יחידות וצפוי לאמץ אחת נוספת, כאשר לכל יחידה נקבע סניף מאמץ, אשר

מלווה את היחידה במהלך שירותה.

- "מפתח סול"** – הבנק, בשיתוף עם "קרן ליאור", תרם לתכנית "מפתח סול" המעניקה מלגות להלומי קרב שלומדים מוזיקה במסגרת טיפולית בקונסרבטוריון למוזיקה תל אביב.
- "עכשיו אני"** – הבנק, בשיתוף עם ארגון "נכי צה"ל", תרם לגיבוש תוכנית אימון וצמיחה אישית וייעודית לפצועות/נכות צה"ל, המעוניינות לעבור תהליך התפתחות והגשמה עצמית, התמודדות עם הפציעה ולקחת חלק בקהילה נשית עוטפת ומחבקת. במסגרת התכנית, עובדי הבנק שולבו בתהליך הליווי והעשירו את המשתתפות בתכנים פיננסיים.
- "קרן ליאור"** – הבנק היה שותף לקידום התרבות בקרב חיילי צה"ל. בשיתוף עם "קרן ליאור", הבנק העניק תרומה המאפשרת מפגש של חיילים ברחבי הארץ עם סופרים וסופרות וכן תרם ימי תרבות יום א' לרווחת החיילים.

תרומה לקהילה במערך פאגי

שותפויות לקידום החברה החרדית

מערך פאגי המשיך לבסס את מעורבותו ביוזמות חדשניות לטובת קידום תעסוקה בחברה החרדית גם בשנת 2023 והשקיע כ-400 אלף ₪ בחסויות לצד תרומות לטובת פרויקטים חדשניים, שמטרתם הסרת חסמים תרבותיים ומקצועיים ומתן אפשרות לנשים וגברים מהחברה החרדית להתפתח בתחום העיסוק שלהם, לקבל הזדמנויות רחבות יותר לתעסוקה, לגדול ברמת השכר ולממש את עצמם בצורה טובה יותר במסגרת שוק התעסוקה בישראל.

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

- תוכנית מובילות בחינוך, לקידום ופיתוח נשות חנוך וטיפוח חרדיות תוך מיקוד והשפעה על מעגלי ההשפעה שלהן. הבנק פועל יחד עם תנועת "מובילות" אשר פועלת למובילות חברתית של נשים חרדיות, ומקדמת מנהיגות תעסוקתית במטרה לממש את הפוטנציאל של נשים חרדיות, להקמת תכנית הכשרה לנשות טיפול וחינוך. בהכשרה זו אנו מבקשים להכפיל את האימפקט: גם לסייע לנשות טיפול וחינוך חרדיות להתפתח ולהגדיל את שכרן, גם לפתח מנהיגות חינוכית בקרב נשות טיפול וחינוך חרדיות וגם להשפיע על דור הילדים המטופלים והמתחנכים אצל אותן נשות חינוך.
- תוכנית קריירה 21 להקניית כלים לצעירים חרדים לעולם התעסוקה של המאה ה-21. הבנק יזם יחד עם "קרן ידידות טורונטו" תכנית להקניית מיומנויות רכות בקרב כ-200 צעירות וצעירים חרדים המתעדים להיכנס לעולם התעסוקה. מדובר בתכנית הכשרה בת 3 חודשים המקנה התנסות מעשית ומנטורינג בתחום המיומנויות הרכות, שמטרתם לצמצם פערים תרבותיים והתנהגותיים בכדי ליצור השתלבות מיטבית בשוק התעסוקה ולמנוע נשירה.

הבנק הבינלאומי רואה עצמו כנדבך משמעותי בחברה הישראלית ובתוך כך שם לעצמו למטרה לחזק את החוסן הלאומי, הן הכלכלי הן החברתי, לאור המלחמה

מעורבות קהילתית במסד

כחלק מהמחויבות של הבנק לאוכלוסיית המורים, גם המעורבות הקהילתית של בנק מסד ועובדיו קשורה לתחום זה. לבנק מסד שיתופי פעולה רבים עם עמותות קהילתיות הפועלות לחיזוק מעמד צויתי ההוראה ברחבי הארץ בדגש על החינוך המיוחד. הבנק המשיך ב-2023 את שיתוף הפעולה עם עמותת אלומות אור הפועלת ב-15 בתי ספר לחינוך מיוחד בכל רחבי הארץ, עם עמותת סאסא סיטון המלווה כ-40 בתי ספר בבתי החולים בארץ ועם עמותת קווים ומחשבות הפועלת בתחום הפרעות הקשב. בנוסף לעשייה זו הבנק ממשיך להיות שותף משמעותי ביותר בפרויקט הדגל – "המורה של המדינה". במקביל לעשייה בערוץ זה, גם השנה עובדי הבנק לקחו חלק בפעילות העשרה לתלמידים במסגרת עמותת שיעור אחר. בפעילות זו השתתפו 7 סניפים ועובדי מטה, בכ-10 בתי ספר ברחבי הארץ.

בנוסף, 60 מעובדי הבנק לקחו חלק בהתנדבויות לרבות עזרה בקטיף לחקלאים וסיוע למפונים כחלק מהמאמץ החברתי בשל המלחמה. סה"כ מדובר ב-480 שעות על חשבון הבנק. עוד נציין כי עובדי בנק מסד אספו ותרמו כ-20 אלף ₪ לטובת חיילי צה"ל ומפונים.

התנדבות עובדים בקהילה

עובדי הבנק הבינלאומי לוקחים חלק מדי שנה בפעילויות התנדבותיות שונות כדוגמת בישול לחיילים בודדים ומעורבות בהוראה של התחום הפיננסי בקרב בני נוער, וזאת בנוסף לפעילויות ההתנדבות הקשורות למאמץ המלחמתי ב-2023, כאמור לעיל. במקביל, פועל הבנק במיזמי חינוך פיננסי בשיתוף עם בנק ישראל, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית, לאוכלוסיות נוספות ומגוונות.

במהלך השנה החולפת, עובדי הבנק התנדבו ותרמו 530 ימי התנדבות שהושקעו בקהילה. מדובר בגידול משמעותי של שעות ההתנדבות בקהילה וזאת לאור מלחמת "חרבות ברזל" שהחלה לקראת סוף שנת 2023. הבנק הבינלאומי רואה עצמו כנדבך משמעותי בחברה הישראלית ובתוך כך שם לעצמו למטרה לחזק את החוסן הלאומי, הן הכלכלי הן החברתי, לאור המלחמה.

ESG ממשל תאגיד





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

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

מבנה הממשל התאגידי

כחלק מניהול הממשל התאגידי בקבוצת הבינלאומי, בראש הממשל התאגידי בכל אחד מהבנקים בקבוצה עומד הדירקטוריון, שאחראי על התוויית מדיניות הבנק ופיקוח על יישומה. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקן 301 שעניינה דירקטוריון הבנק, הדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה אמונים על קביעת האסטרטגיה העסקית של הבנקים, קביעת תיאבון הסיכון שלהם, אישור מדיניות מנחה לפעילות השוטפת ופיקוח על הנהלות הבנקים ועל מידת ההתאמה של פעולותיהן למדיניות. מעבר לכך, הדירקטוריון של כל בנק גם מאשר את הקוד האתי של הבנק, מפקח על ציות הבנק להוראות החוק והרגולציה ומתווה תקני התנהגות מקצועיים ונאותים כחלק מהתרבות הארגונית של הבנק. הדירקטוריונים השונים מבצעים את פעילותם באמצעות ועדות משנה המתמחות בנושא ספציפי שבאחריות הדירקטוריון.

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

פירמת רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) מכהנת כרואה החשבון המבקר של הבנק משנת 1972. רואי החשבון מתמנים על-ידי האסיפה הכללית מדי שנה, בהתאם להמלצת ועדת הביקורת. בהתאם לנוהל בנקאי תקין, מדי שלוש שנים מקיימת ועדת הביקורת דיון באפשרות החלפת רואה החשבון המבקר.

פעילות הדירקטוריון והרכבו

בקבוצת הבינלאומי פועלים שני דירקטוריונים מרכזיים – דירקטוריון הבנק הבינלאומי ודירקטוריון בנק מסד. הנהלות הבנקים בקבוצה מוכונות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, כאשר בנק מסד פועל בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת על-ידי הבנק הבינלאומי. במסגרת זו, שניים מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בבנק מסד, אחד מהם מכהן כיו"ר הדירקטוריון. חמישה מחברי דירקטוריון הבנק הבינלאומי הינם דירקטורים חיצוניים (על פי הוראות נוהל בנקאי תקין, כאשר 2 מהדירקטורים הם דח"צים על-פי חוק החברות). במסגרת הכוונת הדירקטוריון מאושרים על ידו המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותניים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים לתחומים השונים.

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

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

הדירקטוריונים של הבנק הבינלאומי ושל בנק מסד פועלים על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמשים יד מכוונת להנהלת הבנק, לרבות קביעת מדיניות לניהול סיכונים ותיאבון סיכון בכל תחומי הפעילות והסיכונים השונים להם חשוף הבנק. על בסיס התוכניות האסטרטגיות הרב-שנתיות של הבנק, מגישה ההנהלה לדירקטוריון תוכנית עבודה שנתית הכוללת את תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת.

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

תוכניות העבודה, המדיניות וה-KPI's הנגזרים מהן, מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר את תיאבון הסיכון, מסגרות הסיכון ותקרות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק. לדוגמא, הדירקטוריון מאשר את תוכניות העבודה של מחלקת הציות ומוודא שהתוכניות מבוססות ומוכוונות סיכון ועתידות לתת מענה אפקטיבי ההולם את תיאבון הסיכון של הבנק.

גם נושאים בתחומי ה-ESG המהותיים לקבוצה נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, בין היתר, ראש חטיבת המשאבים וניהול פיננסי מציגה בפני מליאת הדירקטוריון את דוח ה-ESG השנתי של הבנק. נושאים חברתיים וסביבתיים שונים המנוהלים על ידי הבנק מפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים, בין השאר, נושאי העסקה אחראית, מנגנוני בקרה בבנק, היבטי ציות רגולטורי, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים וניהול סיכונים אקלים וסביבה באשראי, צמצום השפעות סביבתיות, מדיניות התרומות ועוד. ב-3 באפריל 2023 קיים הדירקטוריון דיון בנושא דוח ESG לשנת 2022. כמו כן, במסגרת השתלמות לדירקטוריון בשנת 2023 ניתנה הרצאה בנושא ESG.

מסמך המדיניות בנושא ESG נדון ואושר על-ידי הדירקטוריון בשנת 2022 ומובא לאישור מחדש מדי 3 שנים, או קודם לכן במידה ועולה הצורך.



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

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

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

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא 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 (הרחבה בהמשך). על בסיס הערכות אלו נגזרים יעדים לשיפור והחלטות לביצוע, על מנת לחזק את פעילותם של גופים אלו ואת הממשל התאגידי של הקבוצה באופן כללי. בנוסף, כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תוכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים.

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

בשנת 2023 בדירקטוריון הבינלאומי הועברו מספר השתלמויות, חלקן נוגעות ישירות לתחומי ה-ESG. ההשתלמויות עסקו, בין היתר, בנושאים:

- MF בדגש על בנקאות בעולם ובארץ
- מודיעין סייבר
- הוראות באזל 4
- ESG and the transforming world
- החברה החרדית בדגש על הכן הכלכלי

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

הרכבי הדירקטוריונים בקבוצת הבינלאומי בסוף שנת 2023:

מספר הדירקטורים הכולל	הבינלאומי	מסד
מספר דירקטורים בלתי תלויים ⁴⁰	5	4
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	10	9
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת	5	4
מספר נשים בדירקטוריון	2	4
דירקטורים עד גיל 30	0	0
דירקטורים בגילאי 31-50	1	0
דירקטורים בגילאי 51+	9	10
מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון	27	14
מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון	62 ⁴¹	23
האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/ לא)	לא	לא
מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר	48	58
מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר	82	80.5
הגיל הממוצע בדירקטוריון	65	66.5
ותק ממוצע בדירקטוריון, בשנים	8.8	7.1
שנת מינוי הדירקטור החדש ביותר	2021	2023
שנת מינוי הדירקטור הוותיק ביותר	2003	1985

לפרטים נוספים אודות הרכב הדירקטוריון, מינויים, פרישות, תחומי אחריות, תגמול, מומחיות, ניגודי עניינים ותפקידים נוספים בהם מחזיקים חברי הדירקטוריון ניתן לעיין בדוחות השנתיים של הבינלאומי ושל מסד, בפרק הממשל התאגידי.

40. בקבוצה זו כלולים גם דירקטורים חיצוניים לפי חוק החברות ו/או הוראות בנק ישראל

41. מספר זה כולל גם 6 ישיבות אד הוק של ועדה לאיתור מנכ"ל, בנוסף על 56 ישיבות של הוועדות הקבועות של הדירקטוריון



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 ועדה לאיתור מנכ"ל או ועדת אסטרטגיה (הפועלת בבנק מסד אחת ל-5 שנים). התפקידים ותחומי האחריות של הוועדות השונות נקבעים בנוהל הדירקטוריון ובכפוף לדיון. תחומי העיסוק של הוועדות נוגעים למרבית היבטי הפעילות של הדירקטוריון, ובמקרים רבים נערך בהן דיון מקדים לדיונים בדירקטוריון.

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

הדירקטוריון קובע נהלים לגילויי ניגודי עניינים בבנק. ועדת הביקורת דנה באישור עסקאות עם "אנשים קשורים" לפי הוראות הדיון ובהתאם להוראות בנק ישראל. הוועדה דנה בדוחות הכספיים וממליצה לדירקטוריון לאשרם. בין הסיכונים המהותיים עמם מתמודד הבנק נמנים סיכוני הציות (כולל איסור הלבנת הון ומימון טרוף). לצורך השאת יכולתו של הדירקטוריון להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולעמוד על האתגרים, הכשלים ועל איכות ניהול הסיכון בבנק ובקבוצה, מקיים הדירקטוריון,

באמצעות ועדת הביקורת לפחות אחת לשנה דיון עם קצינת הציות לבדה. הוועדה מקיימת דיונים עם יתר שומרי הסף על-פי הגדרתם על-ידי הרגולטורים השונים.

ועדת התגמול דנה וממליצה לדירקטוריון על אישור מדיניות התגמול ותנאי הפרישה של עובדים, מנהלים ונושאי משרה. הדיון בנושא בוועדה לוקח בחשבון, בין היתר, את מצבו העסקי של הבנק, השפעת מדיניות התגמול על פרופיל הסיכון של התאגיד, הוראת ניהול בנקאי תקין 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, וממליצה על ה-KPI's.

ועדת טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומינהל של הבינלאומי דנה, בין היתר, בנושאי החדשנות והטכנולוגיה של הבנק, תוך התחשבות בסיכונים הכרוכים בכך. הוועדה מגדירה את תיאבון הסיכון הטכנולוגי של הבנק. הוועדה מפקחת על מימוש תוכנית העבודה בתחומי החדשנות והדיגיטל והקצאת משאבים הולמת למימוש יעדים אלו. בנוסף, הוועדה עוסקת בתחומים נוספים הקשורים למינהל, לרבות תוכניות להכשרת העתודה הניהולית של הבנק, תוכנית הכיתוח הארגונית ותוכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. בנוסף, הוועדה דנה ומאשרת סוגיות כלליות וחריגות הקשורות לתחומי משאבי אנוש ובינוי, כגון תקנים, יוד עובדים, רוטציה וחופשה רציפה ועוד. אחת לשלוש שנים דנה

הוועדה בריענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקרות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות. במסד תפקידים אלה מחולקים בין ועדת אשראי וניהול סיכונים ובין ועדת ביקורת ותגמול.

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

ועדת ניהול הסיכונים מרכזת את פעילות הדירקטוריון בתחומי ניהול הסיכונים, ויוצרת תשתית דיונית בתחום עבור הדירקטוריון. הוועדה דנה באסטרטגית הסיכון הכוללת של הבנק, תוך הסתכלות הן על ההווה והן על העתיד. הוועדה מפקחת על אופן ניהול הסיכונים בבנק, ועל פעילותה של חטיבת ניהול הסיכונים. על בסיס המלצות הועדה, הדירקטוריון סוקר ומאשר באופן עיתי את מסמכי המדיניות השונים, את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות ומוודא באמצעות דיונים במסמך הסיכונים הרבעוני המובא לדיון על ידי החטיבה לניהול סיכונים,

הרכב ועדות הדירקטוריון:

הבנק הבינלאומי:

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל	ועדת ניהול סיכונים	ועדת הלוואות
מספר דירקטורים חברים בוועדה	3	5	5	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים ⁴²	3	4	2	4
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	100%	80%	40%	67%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	כן	כן	לא	לא
מספר ישיבות ועדה	8	25	6	10

בנק מסד:

ועדת אשראי וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, מאזן ותגמול
מספר דירקטורים חברים בוועדה	5
מספר דירקטורים בלתי תלויים	4
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	80%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	לא
מספר ישיבות הוועדה	11

42. בקבוצה זו כלולים גם דירקטורים חיצוניים לפי חוק החברות ואו הוראות בנק ישראל

כישורי הדירקטורים וניסיונם

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

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

- חוק החברות (סעיף 57) קובע כי מינוי דירקטורים חיצוניים יאושר על-ידי האסיפה הכללית ברוב מיוחד.
- בפרק ד' לתקנות ההתאגדות של הבנק הבינלאומי ("תקנון הבנק"), נקבעו הוראות בדבר תהליך מינוי הדירקטורים. בהתאם לכך, בתקנה 86 לתקנון הבנק נקבע כי הסמכות למנות דירקטורים הינה בסמכות האסיפה הכללית. עם זאת, התקנון מאפשר גם מינוי דירקטורים על ידי הדירקטוריון, וזאת בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי ובתנאים שנקבעו בתקנה 87 לתקנון הבנק, ובמקרה זה תוקף המינוי הוא עד לתום האסיפה השנתית שתתקיים לראשונה לאחר מועד המינוי. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. כמו כן, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטור מתפרסמת על כך הודעה מקדימה (דוח מיידי במגנ"א) לפחות 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. הזכות לבקש כינוס אסיפה כללית ולהציע נושאים לדיון באסיפה, לרבות הגשת מועמד למינוי כדירקטור, הינה בהתאם לחוק החברות (סעיפים 63, 64, 66 לחוק). כך למשל, הדירקטוריון רשאי להציע מועמד לדירקטוריון, וכן כל בעל מניות המחזיק לפחות 1% מזכויות ההצבעה, רשאי להציג מועמד. הרכב הדירקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק.

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

הערכת ביצועי הדירקטוריון

הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה מבצע אחת לשנתיים תהליך פנימי של הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדירקטוריון. תהליך ההערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות נהל בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים להתאמות בעבודתו ובעבודת ועדות המשנה שלו לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים. בדצמבר 2023 קיים דירקטוריון הבינלאומי הליך הערכה עצמית. במסגרת ההליך שבוצע מילאו הדירקטורים שאלון בנושא. דיון מסכם אודות התייחסות הדירקטורים בבנק הבינלאומי התקיים במליאת הדירקטוריון ב-2 בינואר 2024 והתקבלו החלטות בהתאם. תהליך ההערכה העצמית הבא עתיד להתקיים בסוף שנת 2025. מליאת הדירקטוריון בבנק מסד קיימה דיון מסכם אודות התייחסות הדירקטורים ב-10 בספטמבר 2023, ותהליך ההערכה העצמית הבא עתיד להתקיים בשלהי 2025.

מנגנוני פנייה לדירקטוריון

הדירקטוריון פועל בהיררכיה ניהולית מקובלת – נושאים, שאלות ותולנות מועברים מהעובדים של כל בנק אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. פניות לדירקטוריון מבוצעות דרך מזכירות כל בנק. העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. בשנת 2023 התקיימו בבנק הבינלאומי 3 ישיבות אסיפה כללית, ובבנק מסד התקיימה ישיבת אסיפה כללית אחת.

מדיניות תגמול לעובדים

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"), אחת לשלוש שנים מאשר הדירקטוריון מדיניות תגמול מעודכנת לכלל עובדי הבנק, לרבות עובדים מרכזיים, וכן עקרונות למדיניות תגמול קבוצתית, כאשר מדיניות התגמול לנושאי המשרה מהווה חלק ממנה. נושאי המשרה בבנק זכאים לתגמול בהתאם למדיניות הנקבעת על ידי ועדת התגמול של הדירקטוריון והדירקטוריון של הבנק, ובאישור אסיפת בעלי מניות הבנק. נושאי המשרה זכאים לתגמול קבוע ולתגמול משתנה הכפוף, בין היתר, לעמידה ביעדים עסקיים, בהתאם למדיניות התגמול של הבנק.

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

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

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי 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.

קבוצת מחזיקי עניין	ערוצים מרכזיים של דיאלוג בשנת 2023
לקוחות	סניפים קבוצת הבנק מקיימת מגע ישיר עם לקוחותיה באמצעות סניפיה הרבים הפרוסים ברחבי הארץ. הסניפים מציעים ללקוחות מגוון רחב של שירותים בנקאיים, הניתנים באיכות גבוהה על ידי מיטב אנשי המקצוע, לכלל הלקוחות של קבוצת הבינלאומי – בנקאות פרטית, שוק ההון ו/או לקוחות עסקיים. הקבוצה מקפידה על חיזוק הקשר עם הלקוחות באמצעות הסניפים, תוך קיום שיח בלתי אמצעי ייחודי בין העובדים והלקוחות. ערוצים ישירים קבוצת הבנק פועלת באופן מתמיד לקידום והטמעת השימוש בערוצי האונליין (הכוללים אתר אינטרנט, אפליקציה בסלולר, מוקד בינלאומי Call, שירותי SMS ושירותי דואר און-ליין, וכן אתר שיווקי ודף פייסבוק), ולפתיחת ערוצי תקשורת רחבים ככל האפשר מול לקוחותיה. לשם כך, בין היתר, ניתנות הדרכות ללקוחות ולבנקאים, במגוון אמצעים, וכן מתווספים ערוצים מגוונים לניהול דיאלוג עם לקוחות ובעלי עניין, לפי העניין (דואר אונליין, הודעות SMS, הודעות פוש, התכתבות עם בנקאי, צ'ט, וידאו צ'ט, דף פייסבוק וכו'). כנסים וסדנאות קבוצת הבנק מקדמת דיאלוג עם לקוחות הבנק על ידי עשרות הדרכות, כנסים וסדנאות הנערכות מדי שנה. נערכים כנסים מקצועיים ללקוחות העסקיים, ללקוחות שוק ההון וללקוחות פרטיים. כמו כן, מתקיימים כנסים ייעודיים לאוכלוסיות שונות, בהן המורים ועובדי ההוראה, החברה החרדית, כוחות הביטחון ויוצאי חבר העמים. כנסים אלו, הכוללים מגוון הרצאות במגוון רחב של נושאים, מועברים על ידי מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים, בהתאם לצרכים העולים בדיאלוג השוטף מול מחזיקי העניין. סקרי שביעות רצון הבנקים השונים בקבוצת הבנק מבצעים מדי שנה סקרי שביעות רצון, המותאמים לפעילות הייחודית של כל בנק ולקהליו. כמו כן, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים, ללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניפים. בנוסף נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות מפלחי האוכלוסייה השונים. פניות ובקשות לרשות לקוחות הבנק עומדות מגוון דרכי פניה אל מחלקת פניות הציבור בבנק, בהצעות, בבקשות ובתולנות באמצעות אתר האינטרנט, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חוזה דעתך" באתר הבנק ובאמצעות עמוד הפייסבוק, הבנק מקפיד על מתן מענה בצורה מהירה ויעילה לשביעות רצון הלקוחות. לקוחות עסקיים הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי אזור עסקים המספקים ליווי פיננסי כולל לכל צורך עסקי. הבנק אף מיקד את הפוטנציאל הקיים באוכלוסיית הלקוחות העסקיים, על ידי פילוח לשלושה מגזרי פעילות (הנגזרים על פי היקף מחזור עסקיהם): עסקים קטנים, מסחריים – בינוניים וגדולים. לכל מגזר מונה מנהל שתפקידו להתאים את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה ולמענה הולם לצרכיה. כמו כן, מתקיים קשר ישיר ורציף עם מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באמצעות יחידות עסקיות בסניפים וצוותים ביחידות האשראי במטה. בנוסף, הערוצים הדיגיטליים השונים מציעים שירותים המותאמים לצרכי הלקוחות העסקיים, אשר יכולים להיעזר גם כן בשירותים המוצעים בערוצים הדיגיטליים השונים.

עובדי קבוצת הבנק

קו פתוח למשאבי אנוש

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

שיחות משוב והערכת עובדים

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

מפגשי הנהלה עובדים

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

ערוצי תקשורת פנים ארגונית

כולל הפורטל הארגוני של כל בנק בקבוצה ואמצעי תקשורת אחרים.

כנסים וסדנאות למנהלים

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

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.

**בעלי המניות
ומשקיעים**

דיווחים לבורסה ולרשות ניירות ערך בהתאם לדין, המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנק הבינלאומי בשקיפות מלאה ובאופן מדי.

דוחות כספיים.

.ESG nIT

דוח סיכונים.

אתר קשרי משקיעים – המאפשר גישה מלאה למידע.

מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות.

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

פניה לאחראית קשרי משקיעים בבנק.

ספקים

מפגשים תקופתיים

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

כתובת ישירה לעובדי קבלן לתלונות ופניות

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

קבוצת מחזיקי עניין

ערוצים מרכזיים של דיאלוג בשנת 2023

חברה וקהילה

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים

קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים (לפירוט ראו פרק תרומה לקהילה בדוח זה). יחד עם ארגונים אלו, אנו מובילים את התוכניות השונות למעורבות בקהילה שקבוצת הבנק מקיימת. כמו כן, קבוצת הבנק מקיימת מפגשים תקופתיים עם הארגונים ומעבירה דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון.

הסביבה

מידת ההשפעות המרכזיות של קבוצת הבנק על הסביבה

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

רשויות המקשל

שיתוף פעולה וקשר רציף

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

שדלנות (Lobbying)

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



קבוצת הבינלאומי רואה בניהול סיכונים אפקטיבי רכיב בלתי נפרד מהתנהלות העסקית האחראית. הבנקים בקבוצה מחויבים לפעול באחריות ולנהל את כלל הסיכונים העומדים בפניהם, בהתאם לתיאבון הסיכון של הקבוצה אשר הוגדר על ידי הדירקטוריון. אנו רואים בניהול סיכונים נכון ואחראי תנאי לתפעול נכון של הקבוצה ולעמידה ביעדינו השונים.

פעילותה המגוונת של הקבוצה מובילה לחשיפה למגוון של סיכונים – פיננסיים ואחרים – וניהולם מתבצע בהתאם לנדרש בנושא בהוראת ניהול בנקאי תקין 310 של המפקח על הבנקים בבנק ישראל ובהוראות ניהול בנקאי תקין אחרות המתייחסות לסיכונים ספציפיים. אנו מעדכנים את שיטות העבודה בתחום ניהול הסיכונים בהתאם לשינויים רגולטורים ולשינויים עסקיים באופן שוטף.⁴³

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



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

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

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

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

מנהלת הסיכונים הראשית (CRO) של הבנק היא חברת הנהלה ונושאת באחריות לפונקציית ניהול הסיכונים ולמסגרת ניהול הסיכונים המקיפה לרוחב הארגון כולו. מנהלת הסיכונים הראשית מכהנת גם כמנהלת הסיכונים התפעוליים, כממונה על האכיפה הפנימית בניירות ערך וכמנהלת ההמשכיות העסקית.

מנהלת הסיכונים הראשית עומדת בראש החטיבה לניהול סיכונים, המהווה קו ההגנה השני. תפקידה של החטיבה להשלים את פעילויות ניהול הסיכונים של קווי העסקים (קו ההגנה הראשון), תוך תכנון, תחזוקה ופיתוח שוטף של מסגרת העבודה לניהול הסיכונים, אתגור נאותות התשומות, ניהול הסיכונים של קווי העסקים, מדידת הסיכון ודיווח.

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

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

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

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

מנגנוני הבקרה על תהליך ניהול הסיכונים

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

פיקוח ובקרת ההנהלה

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

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

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

מעבר להתכנסויות תכופות אלו ישנם גם מספר דיונים נוספים, במסגרת תהליכי ניהול הסיכונים בבנק, המתרחשים אחת לתקופה. הפורום לניהול סיכונים תפעוליים (כולל הגנת הסייבר) בראשות מנכ"ל הבנק ובהשתתפות חברי ההנהלה ומנכ"ל בנק מסד, המתכנס אחת לרבעון ומקיים מעקב שוטף על מצב החשיפה לסיכונים תפעוליים כולל סיכונים טכנולוגיים וסיכונים אבטחת מידע וסייבר, בין היתר בהתבסס על ממצאי סקרי הסיכונים השונים, וכן על הפעולות הננקטות על ידי היחידות השונות והחברות הבנות, למזעור חשיפות אלה. הפורום משמש גם כפורום בנושא מניעת סיכונים מעילות והונאות.



43. פירוט אודות הסיכונים המהותיים ואופן ניהולם ניתן לראות בדוח הסיכונים באינטרנט ובדוח הדירקטוריון וההנהלה השנתי תחת הפרק "סקירת הסיכונים".



דיון בראשות המנכ"ל בנושאי ניהול נכסים והתחייבויות, בהשקעות הנסטרו ובהתפתחויות בשווקים הפיננסיים מתקיים לפחות אחת לחודשיים. בדיון נדונים התפתחויות בחשיפות הפיננסיות של הבנק לרבות, סיכון הריבית, סיכון הנזילות, התפתחויות מאקרו, פעילות בתיק הנסטרו ונושאים נוספים הקשורים לניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק.

פורום ציות ואכיפה פנימית בני"ע ובדיני תחרות בראשות המנכ"ל ובהשתתפות ראשי החטיבות והמערכים בבנק ובחברות הבנות, מתכנס אחת לרבעון.

ועדת חובות בעייתיים בראשות המנכ"ל ובהשתתפות ראש החטיבה העסקית וראש החטיבה לניהול סיכונים מתכנסת אחת לרבעון. הועדה ממליצה לדירקטוריון על ביצוע הפרשות להפסדי אשראי בגין חובות בעייתיים.

בנוסף, מתקיימות ועדות בחטיבות השונות, בראשות חברי ההנהלה וגורמים בכירים שונים בתחום פעילותם.

פיקוח ובקרת הדירקטוריון

הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי התאגיד הבנקאי ולאיתנותו הפיננסית. הדירקטוריון מתווה את אסטרטגיית הסיכון הכוללת, לרבות תיאבון הסיכון.

אחת לשנה דירקטוריון הבנק ו/או ועדותיו דנים ומאשרים את תוכנית העבודה השנתית ואחת לתקופה את מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, הכוללים, בין היתר, את תיאבון הסיכון הכולל, מסגרות הסיכון ותקורות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים, וכן מציב סטנדרטים לניהול, מדידה, בקרה ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים. במסגרת זאת, מתאימים הדירקטוריון ו/או ועדותיו את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק.

דירקטוריון הבנק ו/או ועדותיו מאשרים פעילויות חדשות מהותיות ומוצרים חדשים מהותיים העלולים ליצור חשיפות חדשות, תוך בחינת הסיכון שהפעילות יוצרת וכן את יכולת הבנק לנהל, למדוד ולבצע בקרה בלתי תלויה על סיכוני הפעילות. במסגרת עבודת הדירקטוריון בבנק הבינלאומי פועלת ועדת דירקטוריון לניהול סיכונים, המתכנסת כ-10 פעמים בשנה. בבנק מסד ועדת אשראי וניהול סיכונים מתכנסת כ-12 פעמים בשנה. הוועדה מקבלת דיווח על חשיפות הבנק והקבוצה לסיכונים השונים וכן על עמידת הבנק והקבוצה במגבלות רגולטוריות ובמגבלות שקבע הדירקטוריון. בנוסף, הוועדה מבצעת בחינה של נאותות ואפקטיביות מערך ניהול ובקרת הסיכונים בבנק. בוועדה נדון בין היתר מסמך הסיכונים הרבעוני.

ביקורת פנימית

מערך הביקורת הפנימית של הבנק, מעריך במסגרת הביקורות המבוצעות על ידו בסניפים וביחידות המטה, את תהליך ניהול הסיכונים בקבוצה, את יישום המדיניות ואת ביצוען בפועל של החלטות הדירקטוריון בהיבטי ניהול הסיכונים השונים. בנוסף,

המשכיות עסקית

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

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

ראש החטיבה לניהול סיכונים בבנק, שהינה חברת הנהלה, אחראית לריכוז הנושא באופן קבוצתי, ובאמצעות היחידה לניהול סיכונים תפעוליים והמשכיות עסקית מתבצעת בבנק היערכות אשר מורכבת מכמה נדבכים:

- גיבוש מסמך מדיניות ומסגרת עבודה לניהול בנושא המשכיות עסקית, שנדון ומאושר על ידי הנהלת כל אחד מהבנקים בקבוצה ואחת לשנה לסירוגין – פעם בוועדת טכנולוגיה, חדשנות ומינהל של דירקטוריון הבנק בלבד ופעם בדירקטוריון הבנק בלבד.
- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA - Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית, בתדירות תלת שנתית או בעת שינויים מהותיים.
- קיום תהליך לשיפור היערכות להמשכיות עסקית באופן שוטף במסגרתו מעודכן המיכוי של כל הפעילויות והמשאבים החיוניים אשר נדרשים בשעת חירום, מעודכנים תרחישי החירום ומסמך המדיניות בהתאם. בנוסף מתבצעת פעילות תחזוקה שוטפת של תוכניות הפעולה ותיקי החירום של יחידות הקבוצה.
- קיום פורום הערכות לשעת חירום קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות ההמשכיות העסקית של כל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון.

במסגרת מלחמת חרבות ברזל שהחלה באוקטובר 2023, במסגרת השמירה על ההמשכיות העסקית, נקט הבנק בשורה של צעדים, ובהם: קיום ישיבות ייעודיות לחירום, העברת עובדים לעבודה מרחוק, הפעלת סניף נייד ועוד

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

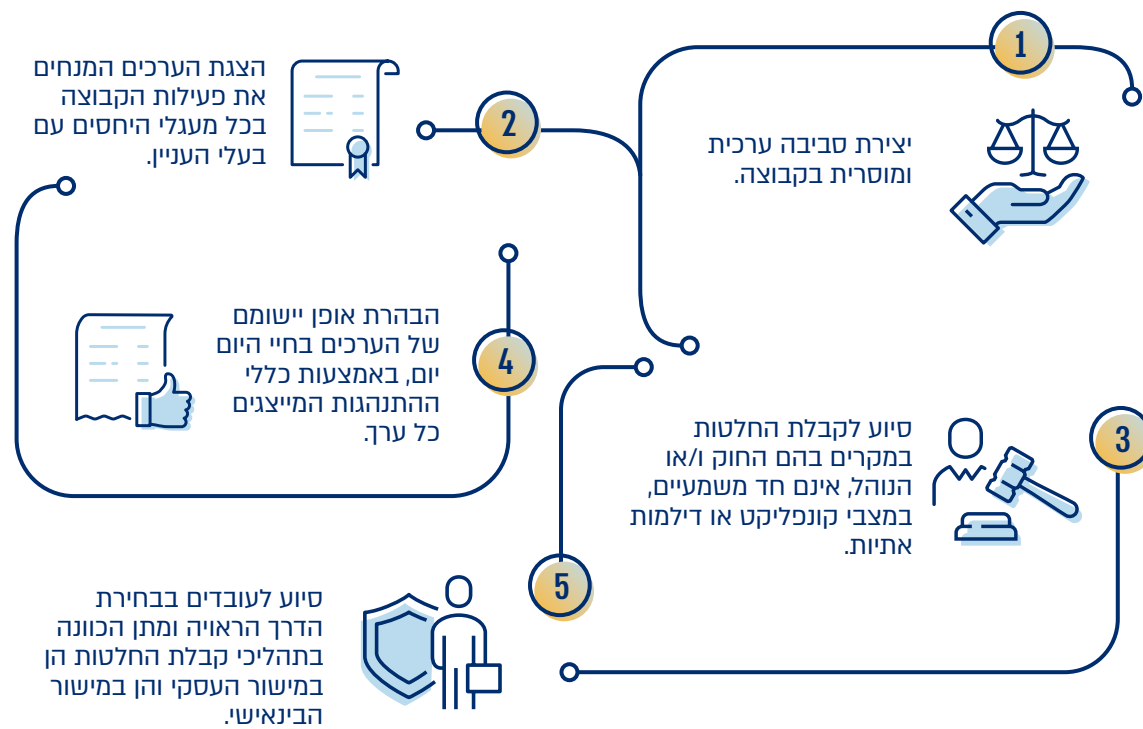
במהלך 2023 אישרה קבוצת הבנק מסמך מדיניות ומסגרת עבודה לניהול המשכיות עסקית אשר במסגרתו הוגדרו המטרות והיעדים בנושא, אופן יישומם, תחומי אחריות וסמכויות, פעילות הקבוצה לשימור רמת המוכנות, פירוט תרחישי חירום ומצבי כשל, מסגרת העבודה והדיווח לניהול המשכיות עסקית.

כמו כן, במסגרת מלחמת חרבות ברזל שהחלה באוקטובר 2023, כחלק מהשמירה על ההמשכיות העסקית, נקט הבנק בשורה של צעדים, ובהם: קיום ישיבות ייעודיות לחירום, העברת עובדים לעבודה מרחוק, הפעלת סניף נייד ועוד.





המטרות המרכזיות של הקוד האתי



במהלך 2023 התקיימה בבינלאומי ישיבה של ועדת אתיקה הנוגעת לסוגיות ניגודי עניינים, ובה נידונה עסקה הקשורה בעובד מסוים. הסוגיה נדונה תוך התייחסות להיבטי ניגודי עניינים והשפעתם על הפעילות העסקית.

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

אחת לשלוש שנים העובדים בקבוצה עוברים הכשרה דיגיטלית בנוגע לקוד האתי, כחלק מריענון ההיכרות שלהם עם הנושא. כל עובד חדש בקבוצה לומד את הקוד האתי עם כניסתו לתפקיד, ולוקח חלק ביום אוריינטציה שבו מועברים תכני הקוד האתי עם הסברים מפורטים על ההתנהלות המצופה מעובד בבנק. התקופה בה כל עובד נדרש לרענן את היכרותו עם הקוד האתי באמצעות לומדה משתנה בין החברות בקבוצה (בין שנה לשלוש שנים). 153 עובדים השלימו את הלומדה בשנת 2023.

בסוף שנת 2023 תוכנן לצאת לפועל מהלך רוחבי בבנק של רענון הקוד האתי, והטמעת הקוד האתי החדש. בשל פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", מהלך זה נדחה לשנת 2024. נוסף על הקוד האתי הקבוצתי, לכל אחת מהחברות הבנות בקבוצה – מתך ובנק מסד – ישנו קוד אתי ייעודי ומותאם. הקוד האתי של מתך מבוסס על שורת ערכים שעל עובדי ומנהלי החברה לפעול לפיהם ולשאוף לקיימם, הן בתוך מתך, הן מול הלקוחות של מתך והן מול מחזיקי עניין אחרים – הקהילה, שותפים מקצועיים, ספקים ועוד. הקוד האתי של מתך עומד לאחורונה ב-2020. גם הקוד האתי של מסד, אשר מתבסס על הקוד האתי של הקבוצה, עומד לאחורונה ב-2020, וצפוי להתעדכן שוב לאחר השלמת עדכון הקוד האתי הקבוצתי.

פעילות להטמעת הקוד האתי

במסגרת פעילות הקבוצה לקידום תרבות אתית והטמעת הקוד האתי ליצירת תרבות ארגונית אתית, הוקמה בכל בנק בקבוצה ובמתך ועדת אתיקה (בראשות אחד מחברי הנהלת אותו בנק) האחראית להטמעת הקוד ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכי הקבוצה. הוועדות מתכנסות אחת לרבעון, וקיומן בפועל כפוף להימצאותן של סוגיות שנדרשות לבחינה. בנוסף, מתקיימות פגישות נוספות על פי דרישה. יו"ר הוועדה בבנק הבינלאומי היא ראש חטיבת המשאבים וניהול פיננסי, בבנק מסד מנהלת מחלקת משאבי אנוש, ובמתך מנהלת מחלקת משאבי אנוש. בנוסף, בכל בנק מונו ממוני אתיקה מטעם הנהלת הבנק הבינלאומי אשר אחראים על הפעילות השוטפת להטמעת הקוד האתי ועדכנו, וכן הנהלים הנלווים לו.

אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות

אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי

עמידה ביעדי 2025

יעד:

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

סטטוס עמידה ביעד:

50%, בוצעו רענונים ברבעון הראשון וברבעון השני של שנת 2023. יובהר כי בשנת 2022 הבנק עמד ביעד במלואו.

קבוצת הבינלאומי פועלת ומקדמת תרבות של אתיקה ואחריות חברתית שמהווה תשתית ואבן דרך בכל מערכות היחסים ומעגלי ההשפעה של הקבוצה מול העובדים, הלקוחות, הספקים, המתחרים, הקהילה והסביבה. הקבוצה מכבדת את זכויותיו וכבודו של כל אדם באשר הוא והדבר בא לידי ביטוי בקוד האתי אותו ניסחה הקבוצה. הקוד האתי של קבוצת הבינלאומי מושתת על כיבוד ערכים זכויות אדם, לרבות 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 הדרכים בעבודתם היום-יומית.⁴⁴

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 הדרכים ובכל התפקידים, לרבות חברי הנהלה והדירקטוריון, שגם אישרו את נוסח הקוד.

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

גם במהלך שנת 2023 פעלנו לרענן מול העובדים סוגיות אתיות ולעדכן את ספר הדילמות, וכן את ספר הדילמות הייעודי של חדרי העסקאות. בנוסף, במהלך שנת 2023 ותחילת שנת 2024 פעלנו לרענן מול העובדים סוגיות אתיות

בנוסף, גם במהלך שנת 2023 פעלנו לרענן מול העובדים סוגיות אתיות ולעדכן את ספר הדילמות, וכן את ספר הדילמות הייעודי של חדרי העסקאות. בנוסף, במהלך שנת 2023 ותחילת שנת 2024 פעלנו לרענן מול העובדים סוגיות אתיות בתצורת דפי מסרים, יצירת GIF לסיטואציות שאיתרנו ובחנו, בהן עלו דילמות אתיות וכיצד יש לנהוג. דפי המסרים הופצו לכלל העובדים.

מנגנונים וערוצי דיווח

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

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



בשנת 2023 התקבלו במוסדות האתיקה השונים פניות ספורות בנושאי אתיקה. פניות אלו נבדקו על ידי הביקורת הפנימית ונערכו בגינם תהליכי הפקת לקחים והליכים משמעתיים כלפי העובדים הרלוונטיים, כשהליך כזה היה רלוונטי לפנייה. במקרים בודדים עלה חשד למעילה, שגם דווח לבנק ישראל, ככל שנדרש בדיון, ותוך פיצוי לקוחות ככל שנגרם להם נזק. בנוסף, תלויה ועומדת תביעה שהוגשה בשנת 2022 על-ידי עובדת הבנק.

ציאות להוראות הדין

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

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

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

לכלל עובדי קבוצת הבנק, פקידים ומנהלים כאחד, בסניפים וביחידות המטה, קיימת גישה חופשית וישירה לקצינת הציאות הראשית ו/או למי מטעמה ביחידות השונות שבמחלקת הציאות, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים שונים שהתגלו בהיבטי ציות. הפניות נעשות באופן ישיר, טלפונית, במייל או במערכות ייעודיות. כמו כן, עובדי קבוצת הבינלאומי עוברים הדרכות בנושאי ציות באמצעות לומדות מגוונות בתחומים שונים, המיועדות לעובדי הקבוצה בהתאם לתפקידם ואחריותם.

שנת 2023 התאפיינה בהמשך מגמת עלייה בכמות ומורכבות דרישות רגולטוריות חדשות הדורשות היערכות ליישומן. כל זאת לצד משאבים של מחלקת הציאות הקבוצתית אשר הוסטו עוד במהלך שנת 2022 לטיפול בנושא מלחמת רוסיה אוקראינה ובסנקציות הבינלאומיות שהתרחבו בעקבותיה, ובסיום השנה – גם טיפול בנושאים שעלו בעקבות פרוץ מלחמת חרבות ברזל. הטיפול כולל ניטור ובקרה מוגברים על פעילות בינלאומית וחוצת גבולות, וגורמים ו/או פלטפורמות המעורבים בפעילות החשודה כמימון טרור.

בשנת 2023, ככל הידוע לבנק, לא התרחשו אירועי שוחד ושחיתות (להוציא המקרים הבודדים כאמור, בהם עלה חשד למעילה). בנוסף, לא הוטלו על הבנק קנסות או סנקציות רגולטוריות עקב הפרות ציות.

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 ינוסו במלואם

מלחמת חרבות ברזל

לאור המלחמה ומצב החירום שהוכרז במדינת ישראל בעקבות אירועי 7.10.23 וכן בהמשך לפרסום מכתב של הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור לגופים הפיננסיים בתאריך 11.10.23 ובו דגשים בנושא המלחמה בעזה בדרישה להגברת הערנות לניסיונות מימון טרור על-ידי פעולות פיננסיות שעוללות לסייע לארגוני הטרור, היחידה לאיסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור פרסמה חוזר לסניפים, ליחידות העזר והתפעול וליחידות העסקיות (בכל קבוצת הבנק) הכולל הן את הדגשים שהועברו במכתב הרשל"ה והן הנחיות לזיהוי וטיפול בפעילות פיננסית המעלות חשד לפעילות מימון/תמיכה בטרור ו/או כי הכספים מועברים לעזה.

סנקציות

מזה עשרות שנים מדינות המערב, ובראשן ארה"ב, משתמשות בתוכניות סנקציות כדי לקדם מטרות גיאופוליטיות, כולל הרתעה וענישה של מדינות שמפירות את הסדר הבינ"ל, מניעת מימון טרור, צמצום הסחר בבני אדם ובסמים, שמירה על זכויות אדם, ועוד. בשנת 2022, לנוכח עליית המדרגה במלחמה באירופה, הועצמו הסנקציות שהוטלו על רוסיה, על ידי אופ"ק האמריקאית, האיחוד האירופי, ומדינות נוספות. מדינת ישראל לא הטילה סנקציות על פעילות עם רוסיה, ואולם הבנק מחויב לעמידה בחלקים נרחבים מדרישות הגופים הנ"ל, מתוקף חוזים והסכמים שונים, בעיקר בפעילות מול קורספונדנטים ומתוקף פעילותו חול גורמים בחו"ל במדינות הציאות של הבנק שאושרה לקראת סוף 2022, נכלל פרק חדש בנושא זה והיחידה פועלת על כיון, כולל ליווי ביעוץ חיצוני מגורם מקצועי מוביל בתחום. בשנת 2023 הוסיפו הגורמים המכריזים גופים ושמות רבים לרשימות אלו, והבנק ממשיך בפעילותו למניעת פעילות מול הגורמים המוכרזים הנ"ל, ועדכן את הפרק האמור במהלך דצמבר 2023.



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, בקרה עליהם, ובאופן שמבטיח טיפול מקיף ושלם באירועים בתחומים אלה

ניגוד עניינים. על מנת להתמודד עם סיכון זה, בקבוצת הבנק מיושם נוהל למניעת ניגודי עניינים המפרט את המותר והאסור ביחסים מול לקוחות וספקים. זהו נוהל מחייב, החל על כל עובדי הקבוצה. הנוהל עודכן במהלך שנת 2021 וריענון אודות הנוהל החדש הופץ לכלל עובדי הבנק. על פי הנוהל, ככלל, חל איסור לקיים עסקאות אישיות עם לקוחות וספקים, אלא במקרים חריגים בלבד. ועדת האתיקה של הבנק הבינלאומי דנה במקרים חריגים, במידה 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 הרלוונטיים להצהיר ולדווח במערכת שהוקמה במיוחד לעניין זה על קיום /אי קיום חשבונות המתנהלים על ידי מקורביו בבנק בו הוא עובד. הקבוצה משקיעה משאבים רבים כדי להבטיח כי עובדי הבנק מודעים לאיסור להזרים /או לאשר פעולות בחשבונות המדווחים כמקורבים להם. כמו כן, ישנם נהלים והסדרים מיוחדים באשר למניעת ניגוד עניינים של נושאי משרה, הכוללים כללים מפורטים בעניין גילוי צדדים קשורים וטיפול הבנק בנושא.



במהלך שנת 2023
320 עובדים
השלימו את הלומדה
למניעת שוחד ושחיתות

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

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

מניעת ניגוד עניינים
סיכון מרכזי לפגיעה בטוהר המידות עלול לנבוע מקיומו של

• במהלך השנה השתתפו עובדי מחלקת הציות, ביום עיון בנושא סנקציות בינלאומיות ולוחמה פיננסית, אשר הועברו על ידי משרד חיצוני. בנוסף משתתפים עובדי המחלקה בימי עיון, השתלמויות וכנסים מקצועיים. בנוסף, בשיתוף עם מחלקת ההדרכה מבוצעים שיפורים ועדכונים ללומדות הקיימות בתחום הציות ומתבצעת באופן שוטף בחינה של הצורך בהדרכות נוספות, ובהרחבת האוכלוסיות הנדרשות לביצוע הלומדות בתחום.

בשנת 2023 התקיים פורום שנתי למנהלי סיכונים ציות שאינם חלק מפונקציית הציות בהובלת חטיבת ניהול סיכונים ובאחריות יחידת הציות. פורום זה מהווה מפגש משמעותי בין פונקציית הציות בקבוצה לבין קו ההגנה השני שנועד להתמודד עם סיכונים הציות – מנהלי סיכונים הציות בחטיבת ניהול הסיכונים, במערך הייעוץ המשפטי ובחטיבת החשבונאי הראשי. הפורום מיועד לחיזוק ממשקי העבודה בין מערך הציות לבין מנהלי סיכון הציות בקו ההגנה השני שאינם חלק מפונקציית הציות.

מדיניות מס

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

שמירה על טוהר המידות

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

עובדי הקבוצה נחשבים עובדי ציבור בכל הנוגע לקבלת מתנות וחלות עליהם הוראות חוק העונשין בדבר איסור קבלת שוחד. לפיכך, מתנות או הנחות שהן מעבר להנחות סבירות הניתנות על ידי לקוח או ספק, עלולות להיחשב כמתן טובת הנאה אסורה, על כל המשתמע מכך. כחלק מהאחריות המוטלת על כל עובד ומנהל בקבוצה לשמירה על טוהר המידות, על עובדינו ומנהלינו להכיר את הוראות החוק הרלוונטיות לתפקידיהם בנושאי טוהר המידות, ולעמוד בהוראות אלה. במסגרת זו, אנו מקיימים הדרכות בנושא טוהר המידות לעובדינו ומנהלינו. במהלך שנת 2023, 320 עובדים השלימו את הלומדה למניעת שוחד ושחיתות.

מערך הציות הקבוצתי, מופקד על וידוא יישום הוראות הדין, לרבות בתחום יחסי בנק-לקוח, אחראי לוודא יישום של חקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ומימון טרור, וסיכונים חוצי-גבולות, מנהל את האכיפה הפנימית בנושא דיני ניירות ערך ובדיני התחרות הכלכלית

הדרכת עובדים ומנהלים בתחום הציות

- מחלקת הציות מפעילה מערך הדרכות שוטף, בשיתוף מחלקת ההדרכה של הבנק, הכולל הדרכות מקצועיות בתחומים שונים בהתאם למיקוד והתפתחות הסיכונים, וכן מערך הדרכה ייעודי, מקיף ומעמיק לנאמני ציות. פעילות זו כוללת יום עיון תקופתי עם כלל נאמני הציות בבנק, במסגרתו עולים דגשים מהשטח ומוצגים לנאמני הציות התפתחויות, מקרים ותגובות ומתקיים דיון מקצועי עם מומחי התוכן במטה. בנוסף, הבנק מפעיל הדרכות יישומיות שוטפות המיועדות לנאמני ציות/מ"מ חדשים בסניפים, וכן ריענון תקופתי לנאמני ציות/מ"מ מכהנים. הדרכות יישומיות אלו מבוצעות באופן שוטף ולפי דרישה ומועברות על ידי מומחי תוכן מהמטה ומשלבות תרגולים ועדכונים בנושאים שעל סדר היום.
- אחת לשנה מתקיים יום עיון בנושא ציות ואה"ה עם כל מנהלי הסניפים, נאמני הציות וממלאי מקומם בקבוצת הבנק, במסגרתו עולים דגשים מהשטח ומתקיים דיון מקצועי עם מומחי התוכן במטה ומומחי תוכן חיצוניים בנושאים עדכניים שעל סדר היום. בשנת 2023 התקיימו 8 מחזורים של ימי העיון למנהלי הסניפים, לנאמני הציות ולממלאי מקומם, תוך שימוש בפלטפורמות דיגיטליות לצורך ביסוס חווית לימוד אלטרנטיבית יעילה.
- במהלך 2023 התקיימו ימי עיון בנושאי ציות שונים כגון: יום עיון פתיחת חשבון לקטין, נוער וגוף מוכר, יום עיון פתיחת חשבון נאמנות על-פי הסכם, יום העיון השנתי לנאמני ציות וממלאי מקומם ויום עיון שנתי למנהלי סניפים בנושא ציות. כמו-כן התקיימה סדנת סוגי תאגידים ופתיחת חשבון תאגיד, הדרכות ממוקדות ליועצי השקעות בנושאי אכיפה בדיני ניירות ערך, וכן התקיימו הדרכות בנושא FATCA בסדנת פתיחת חשבון יחיד בגיר.





הוגנות

הוגנות במוצרים ובשירותים

מתוך ראיית טובת הלקוח כחלק בלתי נפרד מהשיקולים העסקיים, ואמונה בחשיבות כינונה של מערכת יחסים ארוכת טווח עם ציבור הלקוחות, קבוצת הבינלאומי שמה את ערך ההוגנות כלפי לקוחותיה כערך ארגוני ראשון במעלה. הקבוצה מקפידה לפעול בהגינות ובשקיפות בכלל המוצרים והשירותים הבנקאיים המוצעים על ידה.

קבוצת הבנק כפופה למכלול חוקים ותקנות בדבר מתן שירותים ומוצרים בנקאיים (כגון: איסור הטעיה וניצול מצוקה, איסור התניית שירות בשירות, חובת הזהירות, חובת הסודיות, חובה לפעול בתום לב, חובת נאמנות ועוד) וכן חובות ספציפיות שונות כגון: גילוי נאות, תהליכי רישום וביטול שעבודים ועוד. המוצרים והשירותים בקבוצת הבנק מתוכננים, מפותחים ומוצעים לציבור הלקוחות מתוך מודעות תמידית לחובת הציות למכלול החוקים והתקנות שהקבוצה כפופה להם. קבוצת הבינלאומי מסתייעת במנגנוני בקרה ייעודיים, אשר נתונים גם הם לבקרה ולביקורת. המנגנון המרכזי מביניהם הינו מערך הציות, שתפקידו לוודא כי הבנקים בקבוצה מיישמים את הוראות הדין להן הם כפופים, לבצע הערכה שוטפת של אפקטיביות מנגנוני הבקרה מכני הפרות ציות של היחידות השונות בבנקים ולהיערך לקראת פרסום חוקים ותקנות חדשים אשר רלוונטיים לבנק.

במסגרת זאת, טרם השקת מוצר פיננסי או שירות חדש, מתקיים תהליך סדור אשר במסגרתו המוצר או השירות החדש נבחן באופן יסודי על-ידי הגורמים מהיחידות העסקיות, המערך המשפטי, יחידת ניהול סיכונים תפעוליים, קצינת הציות וכדומה על מנת לוודא כי המוצר או השירות 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 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.
- כל אחד מהבנקים בקבוצה מידע את לקוחותיו בכל הנוגע לנכסיהם והתחייבויותיהם כלפיו בכל אחד מחשבונותיהם המנוהלים באותו בנק.
- כאשר נציגי הקבוצה מציגים ללקוחות את מגוון הפתרונות והמוצרים הרלוונטיים, הצעת הערך כוללת מידע ברור על האפשרויות השונות העומדות בפני הלקוח ועל היתרונות והחסרונות של המוצרים והשירותים בהתאם לפרופיל הלקוח והעדפותיו.

- ביחסיה של הקבוצה עם לקוחותיה, הקבוצה מקפידה לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך ליקויים שאותרו במוצרים ובשירותים המוצעים על ידה. (מתוך הקוד האתי של הבינלאומי).

הבנק נוהג לקיים סקרים מקיפים לצד כל קמפיין פרסומי גדול, שנעשים בין היתר בפילוח לפי גילאי הלקוחות המשיבים, וזאת במטרה לבדוק ולתקף את האופן בו התקבלו המסרים שהבנק ביקש להדגיש ואת ההשפעה שלהם על האוכלוסייה. פילוח זה, הכולל בחינה לפי הבדלי גיל הלקוחות, נעשה מדי שנה, לפחות פעם בשנה.

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

הטמעת עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה

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

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

הוגנות בייעוץ השקעות

תפיסת ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבנק רואה לנגד עיניה את טובת הלקוח והעתיד הפיננסי שלו כיעדים ראשונים בחשיבותם. הקבוצה דוגלת בייעוץ מותאם למאפייני וצרכי הלקוח. ייעוץ

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

הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות

כנגזרת ישירה מהאחריות המקצועית של הקבוצה וממחויבותה לציאות לחוק, קבוצת הבנק הבינלאומי מקפידה על גילוי נאות, שיווק אחראי ופעילות לפי כללי האתיקה המקובלים. הקבוצה דוגלת בכך שהמפתח ליצירת יחסים ארוכי טווח עם לקוחות הינו במתן שירות מקצועי, הוגן, אדיב, מקצועי ויעיל, ותוך בקרה מתמדת על כך שמגוון לקוחות הבנקים השונים בקבוצה מקבל ערך מוסף מהמוצרים והשירותים 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 כל בנק בקבוצה, בהתאם לאסטרטגיה העסקית של הבנק, תוך מתן תשומת לב מתמדת למאפייני הבנקים וקהל היעד. בנוסף, הקבוצה מקיימת התייעצויות על פי הצורך, עם מומחים ויועצים חיצוניים בתחום.

כל התכנים המפורסמים על-ידי קבוצת הבנק (אתר הבנק, עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים על פי צורך תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציות בכל בנק בקבוצה. הבנקים בקבוצה מקפידים כי פרסומיהם השונים יהיו ברורים ומובנים ויכללו את כל ההערות המפורטות הנדרשות לטובת הלקוח. כיהא לקבוצה בנקאית בעלת מוניטין של הקפדה על דרישות החוק ועל הוגנות ללקוח, גם בשנת 2023, לא הטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.

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



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 ההייטק בישראל, ה"קטר" של המשק הישראלי



חדשנות

חדשנות במוצרים ושירותים

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

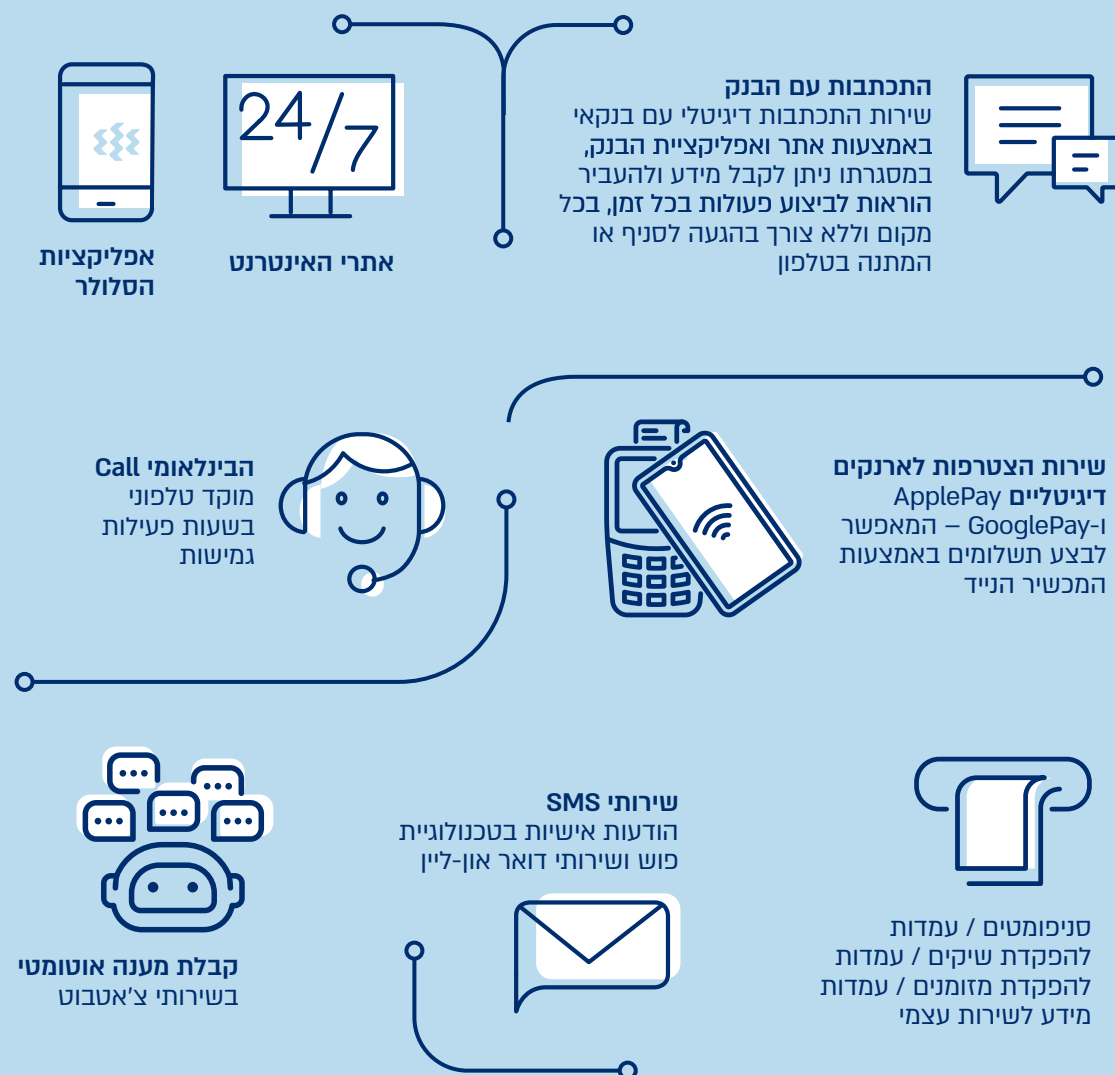
תחום החדשנות בבנק ממוקד ביצירת ערך ללקוחות הקבוצה. על מנת לבצע זאת, נערך בבנק תהליך מקיף של מיכוי האפשרויות הטכנולוגיות להעצמת הלקוחות ומתן מענה איכותי לצרכיהם, ונבחרו התחומים שבמוקד תשומת הלב להשקעה בפיתוחים טכנולוגיים ובשיתופי פעולה עם חברות פינטק וטכנולוגיה. בין השאר, תחומים אלו כוללים את שיפור חוויית הלקוח והדיאלוג

איתו, מוצרים וייעוץ בתחום שוק ההון, התאמת שירותים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, הרחבת אפשרויות התקשורת עם הלקוחות, ואבטחת מידע בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

על מנת לאפשר את מימוש היעדים האסטרטגיים של הקבוצה בתחומי החדשנות, הקבוצה פועלת בשני צירים טכנולוגיים במקביל: בציר אחד הקבוצה פועלת לפתח פנימית טכנולוגיות ותשתיות IT מתקדמות לשירותים בנקאיים דיגיטליים איכותיים. 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 ההייטק בישראל, ה"קטר" של המשק הישראלי. בין חברות הפינטק איתן משתפת הקבוצה פעולה ניתן למנות את Transmit, Levent, Scanovate, Finnvest, Security, Personetics ו-TipRanks, BridgeWize.

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

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:



במקביל לפיתוח השירותים הדיגיטליים, הקבוצה ממשיכה להקפיד על רמת שירות גבוהה ומתן מענה אנושי.

בסניפי הבנקים נמצאים במידת הצורך דיילים ודיילות המסבירים את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי ומדריכים את הלקוחות בשימוש בכלים הקיימים באתר הבנק ובאפליקציה. הדיילים נמצאים בסניפים השונים בהתאם לצרכים העולים מהסניפים ומהלקוחות, ובפרט במקרים בהם ישנם שינויים בשירותים הניתנים בסניפים. לקוח שאינו מצליח לבצע פעולה באינטרנט (העברות, הלוואות, הזמנת שיקים וכיו"ב), מוזמן לצא"ט עם בנקאי ו/או להשארת פרטים לבנקאי שיחזור אליו.

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

עיקרי הפעילות בשנת 2023:

הבנק הבינלאומי

בשנת 2023 המשיך הבנק בתנופת פיתוח מוצרים ושירותים חדשים ללקוחותיו.

בזכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, קבוצת הבינלאומי נמצאת ברמת מוכנות גבוהה לשינוי בהעדפות הצרכנים ואימוץ מהיר של כלים דיגיטליים.

היקף השימוש בשירותים הדיגיטליים המשיך להיות גבוה גם ב-2023 כאשר אחוזי האימוץ של כלים דיגיטליים ממשיכים להיות גבוהים. כך, גם בשנת 2023 מעל 80% מהפעולות הבנקאיות, מעל 80% מהפעולות בניירות ערך, ומעל 90% מפעילויות העברת הכספים התבצעו באמצעות שירותי האתר והאפליקציה. שיעור המנויים לשירותי הדיגיטל של הבנק עמד על 88%, ומתוכם שיעור השימוש על ידי לקוחות פרטיים באתר האינטרנט ובאפליקציית הבנק עמד על 80% בממוצע.

גם בשנת 2023 המשיך הבנק בפיתוח, שיפור והרחבת השירותים הדיגיטליים המוצעים למגוון לקוחותיו, וכן הושקו שירותים חדשים:

- **בוצע שידור משמעותי באתר הבנק** בתחום שוק הון לשיפור חוויית הלקוח ולשם הנגשת כלל השירותים, כולל הרחבת כלים ויכולות מסחר מתקדמים, השתתפות בהנפקות, והשקעות בקרנות גידור בנאמנות ומסחר ב-After Hours.
- **הרחבת שירות MultiBank.** הבינלאומי היה הבנק הראשון בישראל שסיפק שירות אגרגציה של נתונים פיננסיים מחשבונות בנקים שונים בישראל במסגרת רפורמת "הבנקאות הפתוחה". בשנת 2023 הורחבה הצגת נתוני כרטיס אשראי מבנקים ומחברות כרטיסי אשראי.
- **הושק שירות תומך החלטה לביצוע השקעות חדשני המבוסס AI** לטובת הנגשת אנליזות בגין עשרות אלפי ניירות ערך באתר ובאפליקציה, בשיתוף פעולה עם חברת הפינטק ברידג'ווייז.
- **משכנתא בדיגיטל** – מתן אפשרות לבצע תהליך בקשה למשכנתא בדיגיטל עד אישור עקרוני כולל אזור אישי ללקוחות והעלאת מסמכים.
- **הרחבת השירות לקבלת אשראי בדיגיטל** ללקוחות הקבוצה, לצד הוספת חשבון מקוון מנוהל ללקוחות קיימים. השירות מונגש תוך שימוש בטכנולוגיית זיהוי פנים גם לחשבונות משותפים. שירות זה מגדיל את הנגישות של שירותי הבנק לאלו שמבקשים להימנע מלהגיע פיזית לבנק כגון אנשים בעלי מוגבלויות פיזיות, תושבי פריפריה וצעירים.
- **Life Plan** – מערכת תכנון פיננסי המבצעת ניתוח השקעות הוליסטי לכלל המוצרים הפיננסיים של הלקוח במגוון רחב של חשיפות, דוח התפתחות תיק ללקוח, כולל תשואות, פילוח והצגת נכסים אלטרנטיביים.
- **כרטיסי אשראי** – בשנה החולפת התווסף שירות של הגדלת המסגרת דרך האתר, העברת הוראות קבע באתר ואפליקציה, והזמנת כרטיס וירטואלי.

בזכות ההשקעה הרבה בתחום החדשנות בשנים האחרונות, קבוצת הבינלאומי נמצאת ברמת מוכנות גבוהה לשינוי בהעדפות הצרכנים ואימוץ מהיר של כלים דיגיטליים. היקף השימוש בשירותים הדיגיטליים המשיך להיות גבוה גם ב-2023 כאשר אחוזי האימוץ של כלים דיגיטליים ממשיכים להיות גבוהים

- **פיתוח ממשקי API** למערכת מידע של לקוחות עסקיים והמשך הרחבת השירותים המוצעים כולל משיכת מידע והעברת כספים בשקלים ובמט"ח מתוך מערכות הלקוח.

בנק מסד

במהלך שנת 2023 המשיכה מגמת הגידול של מספר המשתמשים בערוצים הדיגיטליים של הבנק, כחלק מהאסטרטגיה להנגיש את הפעילות העסקית באופן עצמאי ללקוחות הבנק. במהלך השנה בנק מסד המשיך להגביר את הפעילות בערוצים הישירים, ולהטמיע את הפתרונות הטכנולוגיים המתקדמים של הקבוצה באפליקציה שלו.

במהלך שנת 2023 נשלחו טאבלטים נוספים לכל הסניפים והשלוחות במטרה לאפשר להדריך את הלקוחות בביצוע פעולות בדיגיטל, בדגש על פתיחת חשבון מקוון. בנוסף הוצבו במספר סניפים דיילי דיגיטל על מנת לעזור ללקוחות בביצוע פעולות בערוצים ישירים, במכונות ובפתיחת חשבון מקוון אפליקציה. בנוסף הוקמו בכ-10 סניפים מערכת מתקדמת לניהול תורים.



פרטיות ואבטחת מידע

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

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

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

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

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 ואתור ניסיונות גישה חריגים. בנוסף, ניתנת חשיבות רבה להדרכת הגורם האנושי וזאת על ידי פעילות רוחבית אשר מטרתה להגביר את המודעות, המעורבות והמחויבות של העובדים והספקים של הקבוצה על ידי לומדות, הנחיות, הדרכות ותרגילים. ההדרכה לעובדים מותאמת לתפקידים השונים ומכוונת במיוחד לאוכלוסיות אשר חשופות יותר לסיכונים סייבר.

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

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

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

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



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



שרשרת אספקה אחראית

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

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

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

הקבוצה פועלת ליצירת מערכות יחסים אמינות וארוכות טווח עם ספקיה, מתוך אמונה כי אלו מובילות לשותפויות אמיתיות, אשר בטווח הארוך מביאות עמן ערך עסקי לשני הצדדים. מערכות יחסים כאלה נוצרות דרך התנהלות אחראית ואכפתית כלפי הספקים, יצירת הדדיות אמיתית ודיאלוג מתמשך ופתוח המתנהל באמצעים מגוונים בין הקבוצה לבין הספקים.

בטרם ביצע כל התקשרות מהותית, מחלקת הרכש הקבוצתית מבצעת סקירה מקיפה על השוק והספקים הרלוונטיים. סקירה זו נועדה לאפשר לקבוצת הבנק לבחור את הספקים המתאימים ביותר. לאחר בחירת הספק וכתנאי להתחלת העבודה עמו, הספק נדרש להציג בעת קליטתו במערכת הרכש, בין היתר, אישור על ניהול ספרים ותצהיר ובו הוא מתחייב כי לא שילם למי מעובדי הבנק סכומים כלשהם בגין ההתקשרות וכי אינו משתף מי מעובדי הבנק ברווחיו בגין ההתקשרות, ואישורים נוספים בתחומי שמירה על סודיות ואיסור שימוש במידע פנים.

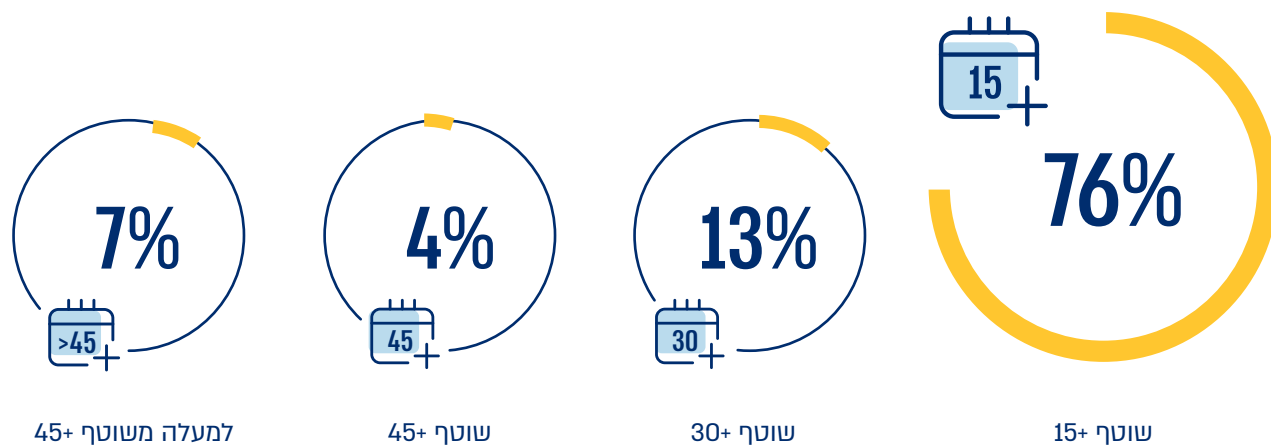
כחלק ממדיניות הבנק לעידוד תחרותיות והתייעלות, תקופת ההתקשרות המרבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים. זאת, למעט מקרים חריגים

המוגדרים בנוהל ההתקשרויות של הבנק. נוהל זה מעודד ספקים חדשים להיכנס לשוק, לצבור ניסיון ייחודי בעבודה עם הסקטור הבנקאי, ובכך מקדם את היכולת שלהם לגדול ולצמוח. מלבד זאת, הבנק מקפיד על שילוב מתמיד של ספקים ונותני שירותים חדשים, ורואה בכך הזדמנות הדדית המאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים, וכמובן להיחשף לשיטות עבודה חדשות.

במסגרת פעילות הבנק, קבוצת הבנק מסכמת את מועדי התשלום עם ספקיה כבר בתחילת ההעסקה. סיכום זה נעשה

מתוך מודעות ליכולות הפיננסיות של ספקים קטנים עם יכולת אשראי מצומצמת. כך, מנסה הבנק להעביר את התשלומים מהר ככל הניתן לספקים מרגע קבלת דרישת התשלום, וכ-76% מהתשלומים לספקים של הקבוצה בשנת 2023 בוצעו תוך 15 ימים מרגע הפקת החשבונית או פחות, שיפור קל ביחס לשנה הקודמת כאשר חלקם של התשלומים ששולמו לספקים בתקופות של יותר מ-30 יום ממועד העסקה קטן ב-2023 בשיעור של כ-13.5%. מלבד זאת, קבוצת הבנק מגלה אכפתיות ותמיכה בספקים בשעת משבר ופועלת תוך שיקול דעת.

תשלומים של חשבוניות לפי תקופה בקבוצת הבינלאומי (מתאריך הפקת החשבונית):



רכש חברתי

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



כרופיל ספקי הבנק

- בשנת 2023 קיים הבנק קשרי עבודה עם 2,494 ספקים.
- 310 (כ-12%) מבין הספקים איתם עבד הבנק בשנת 2023 הם ספקים חדשים איתם הבנק לא עבד קודם לכן.
- פורטפוליו ספקי הבנק מאפשר לבנק לתרום לפיתוח והגעה של הכלכלה הישראלית. הבנק מקפיד על ביצוע רכש "כחול-לבן", ולכן גם השנה מרבית ספקינו (כ-98%) היו ספקים ישראלים.
- בנוסף, במסגרת פעילותו של הבנק לעודד את מגזר העסקים הקטנים, 1,038 (כ-42%) מהספקים שעבדו עם הבנק ב-2023 היו ספקים קטנים. מתוך הספקים החדשים שאיתם החל הבנק לעבוד בשנת 2023, 195 (כ-63%) היו ספקים קטנים.
- בתחומים מסוימים, כגון מתנות לעובדים וללקוחות, ישנה העדפה בקבוצה לספקים חברתיים. במהלך השנה המשיך הבנק לחזק שיתופי פעולה עם עמותות המעסיקות עובדים עם מוגבלויות באמצעות רכישות מרוכזות של מתנות עבור העובדים ועבור סדנאות המועברות מטעם הבנק.

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

בשנת 2023 קבוצות הרכש המרכזיות (89% מכלל הרכש הקבוצתי) היו:

- בינוי, נדל"ן ואחזקת מבנים (35%)
- מחשוב, תשתיות טכנולוגיות ותקשורת (26%)
- דפוס, דיוור, טלפוניה, צרכי משרד, ארכיב והובלות (10%)
- כח אדם, הדרכה, שירותים מקצועיים וייעוץ (10%)
- פרסום ושיווק (8%)

הגנה על זכויות עובדי קבלן

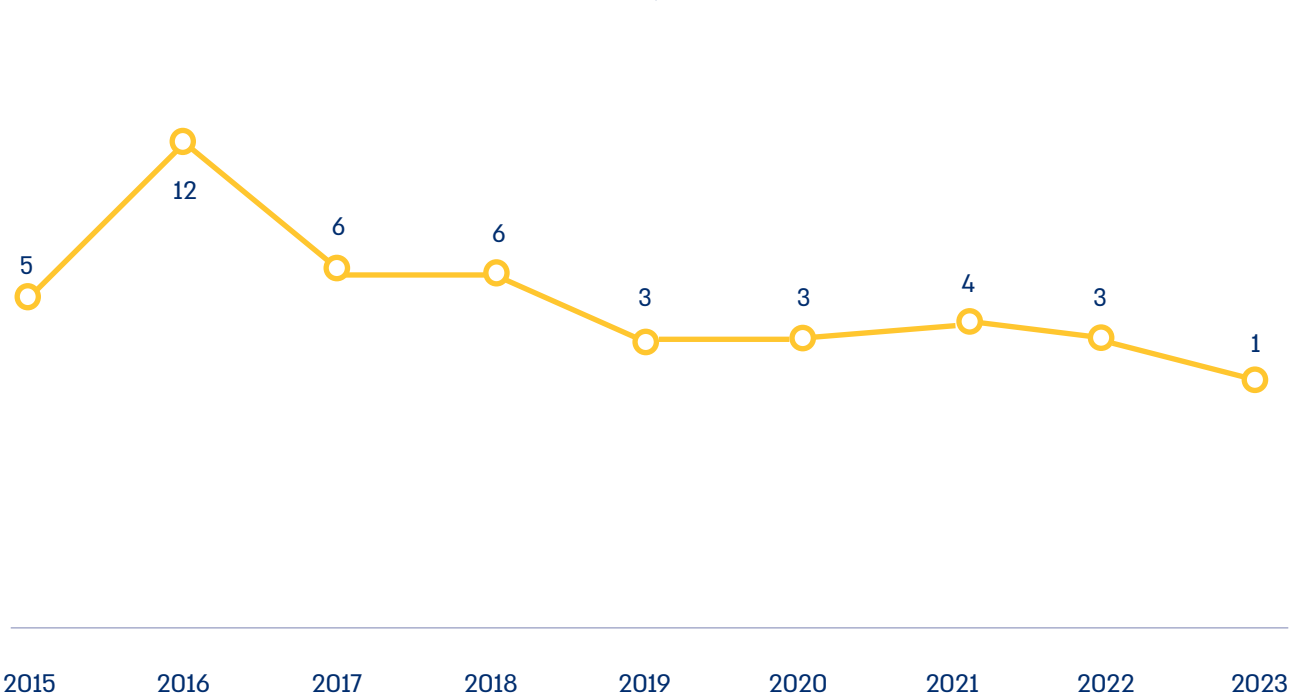
בשנת 2023 התקשרה הקבוצה עם 14 ספקי כוח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (10 ספקי ניקיון ו-4 ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 198 עובדים (לא כולל עובדים המועסקים על ידי חברות ניהול הנכסים בהם יושבים משרדי הקבוצה). הבנק לא מתקשר עם ספקי כוח אדם בתחומים אחרים. ספקי כוח האדם מהווים כ-0.5% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק.

בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב – 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור העיקרון בבנק של הוגנות ושמירה על זכויות עובדים, גובש בבנק נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלני כוח אדם ומול עובדי הקבלנים. במסגרת נוהל עבודה זה, מחלקת הרכש הקבוצתי מוודאת כי הקבלנים הרלוונטיים מעסיקים את עובדיהם לפי הוראות החוק. מנהל הרכש הקבוצתי הוא הגורם האחראי לקיום הוראות הנוהל והטמעתו, ומשמש גם כתובת ישירה עבור עובדי הקבלן

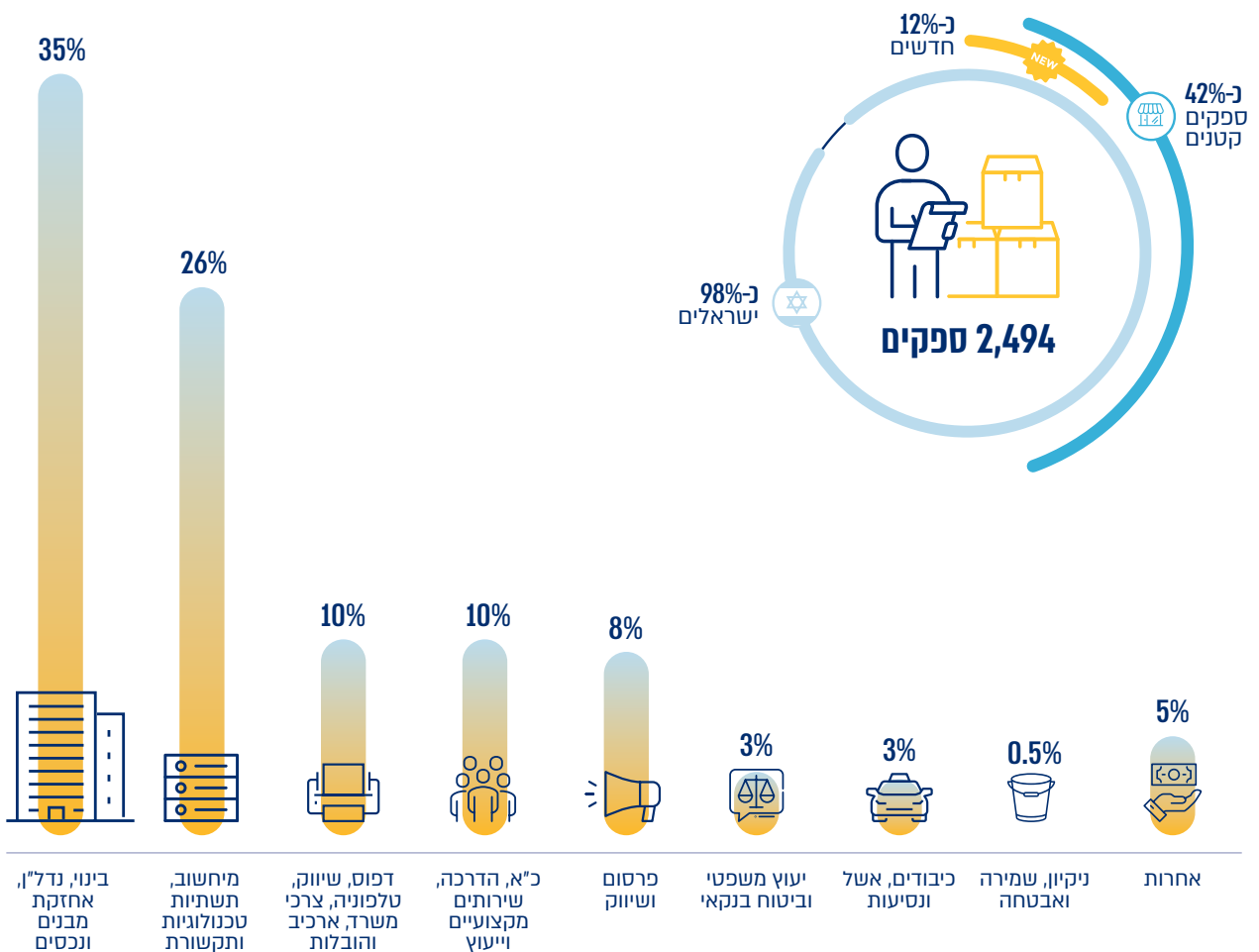
להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין. כבכל שנה, גם בשנת 2023, הבנק ממשיך בעריכת בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שגר מוסמך. הבדיקה מבטיחה כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים ומצייתים לצווי ההרחבה הרלוונטיים וחוקי העבודה, והיא מבוצעת, בין היתר, באמצעות בדיקה מדגמית של תלושי שכר.

עם תחילת עבודת הספק בקבוצת הבנק, הוא נדרש ליידע את כל עובדיו המועסקים בחצרות הבנק על פרטי קשר ישירים של גורם מטעם הבנק אליו יוכלו לפנות לצורך מסירת הודעה או תלונה בדבר תנאי העסקתם. ערוצי הפנייה אל מחלקת הרכש הם בכתב וגם טלפונית. כמו כן, על פי הנוהל בהתקבל התלונה במחלקת הרכש הקבוצתית, הודעה על כך נשלחת לספק הרלוונטי והמשך הבירור והטיפול בעניין כל תלונה נעשים לפי לוחות זמנים המוגדרים בנוהל. הבנק מתחייב לפי חוק לתעד את הפנייה, לבדוק אותה באופן יסודי, לפנות בכתב לקבלן וכמובן להשיב למתלונן תשובה. במהלך שנת 2023, התקבלה תלונה אחת על קבלני כוח אדם, שנמצאה מוצדקת.

מספר תלונות מתועדות 2015-2023



קבוצות רכש עיקריות 2023



קבוצת הבינלאומי דיווחה בהתאם (In Accordance) לתקן הGRI- עבור התקופה מיום 1 בינואר 2023 ועד ליום 31 לדצמבר 2023. הדיווח עובר אישור של ההנהלה והדירקטוריון

The First International Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1 January 2023 to 31 December 2023.

GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	8-9
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	8-9
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	12-14
	2-4 Restatements of information	14
	2-5 External assurance	14-123
	Activities and Workers	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	8-11
	2-7 Employees	63-75 ,65-77
	2-8 Workers who are not employees	113
	Governance	
	2-9 Governance structure and composition	84-90
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	84-89
	2-11 Chair of the highest governance body	84
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	84-87
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	84-87
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	84-87
	2-15 Conflicts of interest	100-103, 88-90, 99
	2-16 Communication of critical concerns	84-85, 90, 95-96,100
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	90
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	90
	2-19 Remuneration policies	90
	2-20 Process to determine remuneration	89-90
	2-21 Annual total compensation ratio	78
	Strategies, Policies and Practices (including risk management and business continuity)	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	4-5
	2-23 Policy commitments	98-100, 61-104
	2-24 Embedding policy commitments	98-100, 61-104, 110-113
	2-25 Processes to remediate negative impacts	53-56, 91-93, 113
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	53-56, 91-93, 113
	2-27 Compliance with laws and regulations	100-101
	2-28 Membership associations	8
	Stakeholder Engagement	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	91-93
	2-30 Collective bargaining agreements	66-67

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	15-17
	3-2 List of material topics	15-17
	3-3 Management of material topics	15-17
שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות וניהול סיכוני אקלים Corporate Governance and Climate Risks in Financing ניהול סיכונים והמשכיות עסקית - Business Maintaining and Management Risk		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	4-5, 97, 94-96
	201-1 Direct economic value generated and distributed	11
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	26-29
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	70
	201-4 Financial assistance received from government	58-60
הכללה פיננסית ונגישות לשירותים שיקולים חברתיים במימון והשקעות Financial Inclusion and Indirect Economic Impacts		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	79-78
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	78
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	76-77
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	10-11
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	44-60
	203-2 Significant indirect economic impacts	10, 30, 49-53, 57-58
אתיקה, מניעת שחיתות וציות רגולטורי Ethics, Anti-corruption & Compliance		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	100-101
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	100-105
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	100-105
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	102-103
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	100-103
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	100-101
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	79
Tax		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	102
	207-1 Approach to tax	102
	207-2 Tax governance, control, and risk management	102
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	102
GRI 207: Tax 2019	207-4 Country-by-country reporting	Not applicable - the bank is mainly operating in Israel and answers to Israeli tax authorities

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	63
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	69-70
	401-3 Parental leave	77
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	69-70
	403-1 Occupational health and safety management system	68-69
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	68-69
	403-3 Occupational health services	68-69
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 Worker training on occupational health and safety	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-6 Promotion of worker health	68-69
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	68-69
	403-9 Work-related injuries	64
	403-10 Work-related ill health	64
הכשרה ופיתוח עובדים Employee Training and Education		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	71-74
	404-1 Average hours of training per year per employee	71-74
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	71-74
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	74,67
שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה Diversity and Equal Opportunity		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	75-78
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	77-78
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	77-78
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	100
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	68
השקעה בקהילה, קידום ידע והבנה פיננסיים וחדשנות במוצרים ושירותים Local Communities and Promoting Financial Literacy		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	78-105

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
התייעלות סביבתית תפעולית Operational Efficiency		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	38-39
	301-1 Materials used by weight or volume	38-39
GRI 301: Materials 2016	301-2 Recycled input materials used	40-41
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	40-41
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	38-39
	302-1 Energy consumption within the organization	38-39
	302-2 Energy consumption outside of the organization	38-39
GRI 302: Energy 2016	302-3 Energy intensity	38-39
	302-4 Reduction of energy consumption	38-39
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	38-39
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	41
	303-1 Interactions with water as a shared resource	41
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-2 Management of water discharge-related impacts	41
	303-3 Water withdrawal	41
	303-4 Water discharge	41
	303-5 Water consumption	41
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	37
	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	37
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	37
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	37
	305-4 GHG emissions intensity	37
	305-5 Reduction of GHG emissions	37
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Not applicable - the bank does not emit significant amount of ODS, NOx or SOx
GRI 305: Emissions 2016	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	Not applicable - the bank does not emit significant amount of ODS, NOx or SOx
	3-3 Management of material topics	41
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	41
	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	41
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts	41
	306-3 Waste generated	41
	306-4 Waste diverted from disposal	41
	306-5 Waste directed to disposal	41
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	110
סביבת עבודה ותנאי העסקה Employment and Employees		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	66-67

אינדקס נושאים מהותיים

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

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	79-81
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Not applicable - due to the nature of the bank's activities
שרשרת אספקה אחראית Responsible Supply Chain		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	110-111
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	112-113
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	110-113
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	110-111
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	110-111
איכות השירות, שקיפות והוגנות במוצרים, חדשנות במוצרים ושירותים Marketing and Labeling		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	104-105
	417-1 Requirements for product and service information and labeling	104-105
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	104-105
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	104-105
כרטיית ואבטחת מידע Customer Privacy		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	109
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	109



Commercial Banks

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

TOPIC	METRIC	CATEGORY	UNIT OF MEASURE	CODE	REFERENCE
Data Security	(1) Number of data breaches, (2) percentage that are personal data breaches, (3) number of account holders affected	Quantitative	Number, Percentage (%)	FN-CB-230a.1	דוח ESG 2023: פרטיות ואבטחת מידע עמוד 109
	Description of approach to identifying and addressing data security risks	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-230a.2	דוח ESG 2023: פרטיות ואבטחת מידע עמוד 109
Financial Inclusion & Capacity Building	(1) Number and (2) amount of loans outstanding that qualify for programmes designed to promote small business and community development	Quantitative	Number, Presentation currency	FN-CB-240a.1	דוח ESG 2023: קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים עמוד 85-95
	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans or loans subject to forbearance that qualify for programmes designed to promote small business and community development	Quantitative	Number, Presentation currency	FN-CB-240a.2	
	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	Quantitative	Number	FN-CB-240a.3	חינוך פיננסי עמוד 44-54
	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	Quantitative	Number	FN-CB-240a.4	
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	Description of approach to incorporation of environmental, social and governance (ESG) factors in credit analysis	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-410a.2	דוח ESG 2023: ניהול תחום האקלים בבנק עמוד 25 אסטרטגיה עמוד 26 קידום הזדמנויות בתחום האקלים עמוד 30 קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים עמוד 32 ניהול סיכונים עמוד 32-33 זיהוי סיכוני אקלים עמוד 33 הערכת הסיכונים השונים עמוד 34-35

TOPIC	METRIC	CATEGORY	UNIT OF MEASURE	CODE	REFERENCE
Financed Emissions	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 1, (2) Scope 2 and (3) Scope 3	Quantitative	Metric tons (t) CO ₂ -e	FN-CB-410b.1	דוח ESG 2023: מדדים בשימוש הבנק לניטור ומעקב אחר סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים עמוד 36 טביעת רגל פחמנית עמוד 37
	Gross exposure for each industry by asset class	Quantitative	Presentation currency	FN-CB-410b.2	דוח ESG 2023: חשיפת הבנק לענפי משק עתירי פליטות עמוד 36
	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation	Quantitative	Percentage %	FN-CB-410b.3	דוח ESG 2023: פליטות ממומנות עמוד 40
	Description of the methodology used to calculate financed emissions	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-410b.4	דוח ESG 2023: פליטות ממומנות עמוד 40
Business Ethics	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, antitrust, anticompetitive behaviour, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	Quantitative	Presentation currency	FN-CB-510a.1	דוח ESG 2023: ציות להוראת הדין עמוד 101
	Description of whistleblower policies and procedures	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-510a.2	דוח ESG 2023: מנגנונים וערוצי דיווח עמוד 100
Systemic Risk Management	Global Systemically Important Bank (GSIB) score, by category	Quantitative	Basis points (bps)	FN-CB-550a.1	לא רלוונטי
	Description of approach to integrate results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, longterm corporate strategy, and other business activities	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-550a.2	דוח ESG 2023: קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים עמוד 32
ACTIVITY METRIC					
(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business		Quantitative	Number, Presentation currency	FN-CB-000.A	דוח כספי שנתי 2023: ביאור 28 עמוד 193-197
(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate		Quantitative	Number, Presentation currency	FN-CB-000.B	



המלצות TCFD		
מס' סעיף	מידע מבוקש	מיקום בדו"ח
ממשל		
G(a)	פיקוח הדירקטוריון על נושאי אקלים	25
G(b)	ניהול נושאי אקלים בהנהלה הבכירה	25-26
אסטרטגיה		
S(a)	סיכוני והזדמנויות אקלים בטווח הקצר, הבינוני והארוך	26,30,31
S(b)	השפעת סיכוני והזדמנויות אקלים	26-30
S(c)	חוסן החברה להתמודד עם משבר האקלים	32
ניהול סיכונים		
R(a)	תהליך זיהוי והערכת סיכוני אקלים	32-33
R(b)	תהליך ניהול סיכוני אקלים	34-35
R(c)	אינטגרציה של סיכוני האקלים עם ניהול סיכונים כללי	35-36
יעדים ומדדים		
M(a)	מדדים לבחינת סיכונים והזדמנויות	36
M(b)	מכלולי פליטות וסיכונים קשורים	37
M(c)	יעדים וביצועים	38-41

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

SHIBOLET

ESG

SHIBOLET CONSULTING LTD.

מאי 2024

הצהרת הבטחת איכות:

קבוצת הבינלאומי – דוח ESG לשנת 2023

הקדמה

Shiboleт ESG פרקטיקת יעוץ שהינה חברת הבת של פירמת עו"ד שבלת ושות', ביצעה תהליך הבטחת איכות לדו"ח ה-ESG של קבוצת הבינלאומי לשנת 2023. תהליך זה נערך באפריל 2024 בהתאם לבקשת קבוצת הבינלאומי ובתמורה לתשלום עבור הזמן שהושקע. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא צוות היועצים שלה (ד"ר ליעד אורתר ואופיר נעוס גל) שביצעו את העבודה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת הבינלאומי ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך זה נבדקה טיטוט הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות זו.

גישת העבודה

במסגרת תהליך הבטחת האיכות של הדוח נבחן האם הוא מצוי בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. כוללניות – Inclusivity – התייחסות למגוון רחב של מחזיקי עניין.

2. מהותיות – Materiality – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.

3. תגובתיות – Responsiveness – דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין בהתאם להנחיות הדיווח שאומצו.

הממצאים

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

הערות לדוח

פרסום דוח ESG האחד עשר הוא אבן דרך נוספת חשובה, ואנו מברכים את קבוצת הבינלאומי על מסירותה והמשך ההשקעות בקיימות. דוח ה-ESG לשנת 2023 מציג עמידה ברמת דיווח ה-ESG גבוהה ביותר בעסקים

דו"ח ESG 2023 | 123

122 | דו"ח ESG 2023

- בכלל ובמגזר הבנקאי בפרט. אנו מוצאים לציון מיוחד את הרחבת מדידת מכלול 3 במדריך הפחמני לקטגוריית 'השקעות', שהיא בדרך כלל החלק המשמעותי ביותר בהיקף מכלול 3 עבור המגזר הפיננסי.
- אנו מוצאים לציון מיוחד את יוזמות הבנקים בקבוצה לקידום ידע פיננסי בקרב לקוחות והציבור וכן את הגדלת כמות הלקוחות להם מסייעים לקבל החלטות פיננסיות מושכלות יותר.
 - בהקשר הסביבתי, ראוייה לציון הפעילות להפחתת השימוש בחומרי גלם, ובפרט על הירידה המשמעותית בצריכת הנייר.

ברכות לעושים במלאכה,

אופיר נעום גל

יועצת ESG, שבלת ESG

ד"ר ליעד אורתור

מנהל, שבלת ESG

