

דו"ח ESG

2024 | קבוצת הבינלאומי



תוכן עניינים

46	איכות השירות	4	דברי היו"ר והמנכ"ל
47	שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק	6	ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG בשנת 2024
50	משקיעים בעובדים שלנו	8	פרופיל ופעילות קבוצת הבנק
51	פרופיל עובדי הקבוצה	8	מבנה הבעלות
54	דיאלוג עם העובדים	9	מבנה ארגוני של קבוצת הבנק
55	דיאלוג עם ועדי העובדים	9	יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין
55	סביבת עבודה	9	ESG בקבוצת הבינלאומי
56	עומדים לצד העובדים במהלך מלחמת "חרבות ברזל"	9	מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי
57	הכשרה ופיתוח עובדים	10	סטטוס עמידה ביעדי הקבוצה לשנת 2025
60	שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה	11	אודות הדוח
62	שוויון הזדמנויות מגדרי	12	סוגיות מהותיות
63	השקעה בקהילה		
67	ממשל תאגידי	15	אקלים וסביבה
68	מבנה הממשל התאגידי	16	הקדמה
78	ניהול סיכונים	16	ממשל תאגידי בתחום האקלים
78	פיקוח ובקרת הדירקטוריון	16	תפקיד הדירקטוריון
87	מנגנוני ניהול הסיכונים של הבנק	17	ניהול תחום האקלים בבנק
78	ביקורת פנימית	17	אסטרטגיה
79	המשכיות עסקית	17	שינויי אקלים והפעילות העסקית של הבנק
80	אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות	21	קידום הזדמנויות בתחום האקלים
80	אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי	23	קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים
82	ציות להוראות הדין	24	ניהול סיכונים
82	סנקציות	24	זיהוי סיכוני אקלים
83	מדיניות מס	25	הערכה וניהול סיכונים בתיק האשראי העסקי
83	שמירה על טוהר המידות	26	זיהוי והערכת סיכוני אקלים ו-ESG בניהול השקעות הנוסטרו
84	הוגנות	27	ניהול סיכוני אקלים בהמשכיות עסקית
84	הוגנות במוצרים, בשירותים ושיווק	27	מדדים ויעדים
85	חדשנות	27	מדדים בשימוש הבנק לניטור ומעקב אחר סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים
85	חדשנות במוצרים ושירותים	28	טביעת רגל פחמנית
87	פרטיות ואבטחת מידע	30	צמצום צריכה האנרגיה והפליטות
88	שרשרת אספקה אחראית		השפעות סביבתיות אחרות – צמצום פסולת ושימוש בחומרי גלם
90	הגנה על זכויות עובדי קבלן	32	
91	נספחים	35	חברה
91	אינדקס GRI	36	לקוחות ושירותים
95	אינדקס נושאים מהותיים	36	העצמה פיננסית של הלקוחות
96	אינדקס SASB	39	הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
98	אינדקס TCFD		
99	הצהרת נאותות	45	שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית

דברי היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי ומחזיקות עניין נכבדים,

גם במהלך שנת 2024 מאות אלפי ישראלים הושפעו ישירות מהאירועים הביטחוניים, שפגעו בהם או בקרוביהם, שהביאו לגיוסם לשירות מילואים או שהובילו להרחקתם מהבית לחודשים רבים וארוכים. למעשה, כלל הציבור בישראל הושפע ב-2024 מההתפתחויות ואנו גאים כי קבוצת הבינלאומי, עובדיה ומנהליה, עמדו לצד הקהילה במתן תרומות והתנדבויות וגם בסיוע בפעילות פיננסית ואופן קשבת ותשומת לב רבה, וכפי שגודל השעה חייב.

כגוף פיננסי מרכזי, אנו מחויבים להמשיך ולספק תמיכה כלכלית ללקוחות הבנק ולמגזר העסקי, במיוחד בתקופה מאתגרת זו. מבחינתנו זו לא חובה שהוטלה עלינו כי אם זכות שאנו ממלאים אותה בשום שכל ובתשומת הלב הראויה וההכרחית, הן עבור אנשי כוחות הביטחון – שהבנק הבינלאומי רואה עצמו כבית פיננסי עבורם, והן עבור כלל לקוחותינו. במסגרת זו הבנק הבינלאומי פרס חובות של לקוחות שנקלעו לקשיים, העמיד הלוואות ללא ריבית ללקוחות שנזקקו לכך ועמדו בתנאים המתאימים והרים תרומות, בהיקפים ניכרים.

אנו גאים בליווי שהעמידו הקבוצה וראשיה לקהילת קיבוץ ניר עוז אשר נפגע קשות במתקפת השבעה באוקטובר, שהחל ב-2023 ונמשך גם בשנת 2024 והתמקד בסיוע בהכשרת מגורים חלופיים, בתמיכה במשרתי ומשרתות מילואים בעלי עסקים שלהם הבנק העביר תרומה ייעודית לקרן שמטרתה לסייע לחוסן ולשרידות של בעלי עסקים עצמאיים שנפגעו כתוצאה משירות מילואים, ובעוד שורה ארוכה של פרויקטים ומעשים שנקווה שיסייעו לכמה שיותר אנשים. ההטבות שהבנק העמיד בשנה החולפת לא נגעו רק להשפעות המלחמה והמצב הביטחוני, אלא נתנו מענה נקודתי ורלוונטי גם לציבור לקוחות שהתקשה עם התנאים הכלכליים במשך.

לצד כל זאת, הבנק הבינלאומי ממשיך לממש את מחויבותו ללקוחותיו, לעובדיו, לספקיו, לבעלי החוב ולבעלי המניות, כמו גם לרגולטורים ולמדינת ישראל, וזאת תוך התמקדות בשירות איכותי, חדשנות טכנולוגית ופיתוח פתרונות פיננסיים מתקדמים, לצד העמקת השירותים הקלאסיים ובכל האפיקים. כך, במהלך השנה ביצענו השקעות בתחומי הטכנולוגיה כדי להבטיח שירותים מתקדמים, נגישים ואמינים לכל לקוחותינו, וזאת מבלי לשכוח את הלקוחות שלנו שאינם מהירים לאמץ טכנולוגיות חדשות, כך שלא יישארו מאחור.

נסיים בתקווה לחזרתם של החטופים כולם, בהשתתפות מעומק הלב בצערן של משפחות הנופלים, בתקווה להחלמה מהירה של הפצועים ולשיקום הצפון ועוטף עזה. ליבנו עם כל אלו שנפגעו, ואנו מחויבים להמשיך לתמוך ולהיות חלק מהמאמץ לשיקום וחיזוק החברה הישראלית.

אנו מתכבדים להגיש לכם את דוח ה-ESG (סביבה, חברת וממשל – Environmental, Social, and Governance) של קבוצת הבנק הבינלאומי לשנת 2024. הדוח, מפורסם זו השנה ה-12 ברצף, והוא משקף את הפעילות המגוונת של הקבוצה לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים במסגרת הפעילות העסקית, ולצדה.

נושאי ה-ESG הם חלק בעל חשיבות בפעילות העסקית בקבוצת הבינלאומי ומהווים נדבך באסטרטגיה של הבנק, וכחלק מהפעילות המתמדת של הבנק עם כלל מחזיקי העניין שלו אנו סבורים כי שילוב היבטי ה-ESG בפעילותנו מייצר ערך עסקי לצד ערך חברתי עבור מחזיקי העניין ועבור הבנק עצמו. מעבר לכך, אנו מאמינים כי כמוסד פיננסי מוביל המהווה חלק מהותי במארג החברה הישראלית, התנהלות הוגנת ומתחשבת מול כלל מחזיקי העניין שלנו היא דבר בסיסי, נכון וראוי.

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.

גם בשנת 2024 המשכנו לבסס את הגילוי של הבנק בנושאי ה-ESG, תוך דיווח רחב בהתאם לתקני דיווח והכללים הבינלאומיים המובילים, המשמשים בקידמת הבמה בנושא זה גם אצל הבנקים הגדולים בעולם, וזאת במקביל להמשך עיסוק ער בהעצמת לקוחות הבנק, עובדיו והקהילה בה הבנק פועל, ובאופן שמשקף את המחויבות של הבנק לפעול באופן הוגן, אתי וראוי. לצד זאת, השנה קיצרנו את הדוח על מנת להקל על קריאתו, מבלי לאבד גילוי חשוב ששופך אור על פעילות הקבוצה בתחום ה-ESG.

מהרבה בחינות 2024 הייתה המשך ישיר לשנה שקדמה לה. בוודאי בכל הקשור לאתגרים המלווים את מדינת ישראל ואת החברה בישראל. גם בשנה החולפת מדינת ישראל נמצאת בתקופה מאתגרת ומורכבת הן בטחונית, הן חברתית והן כלכלית כתוצאה ממתקפת הפתע האכזרית של ה-7 באוקטובר 2023 וממלחמת חרבות ברזל שפרצה לאחריה. הבנק הבינלאומי, על מנהליו ועובדיו, נרתם מיידית, וכמוסד חיוני פתח הבנק את שעריו ללקוחות כבר למחרת מתקפת הפתע וזאת תוך שמירה על בטחון העובדים והלקוחות. ההמשכיות העסקית נמשכה לאורך תקופת הלחימה והבנק פעל והעניק שירות כמעט מלא, בהתאם להנחיות פיקוד העורף ולהוראות בנק ישראל, וזאת גם ב-2024, עם הרחבת המלחמה.

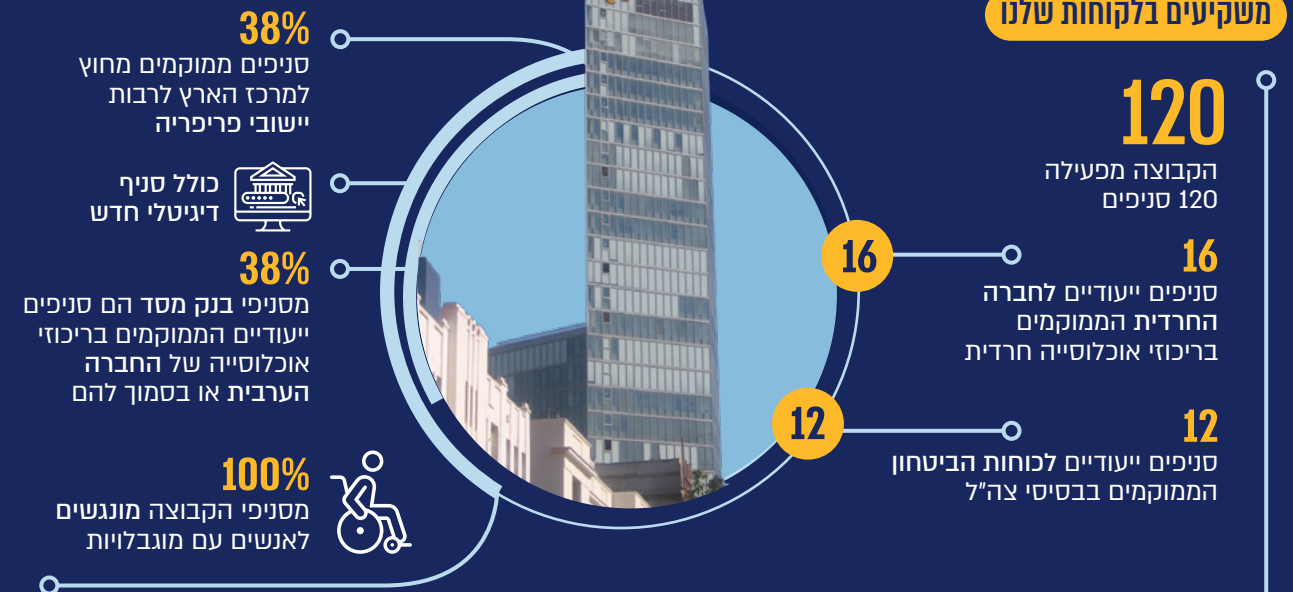


אלי כהן
מנכ"ל

רון לבקוביץ
יו"ר

ההישגים שלנו בתחומי ה-ESG בשנת 2024

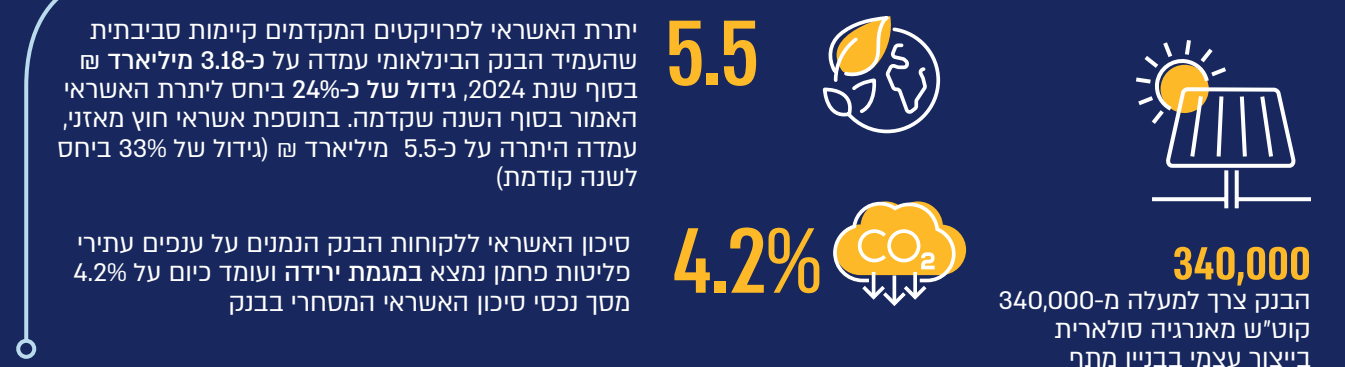
משקיעים בלקוחות שלנו



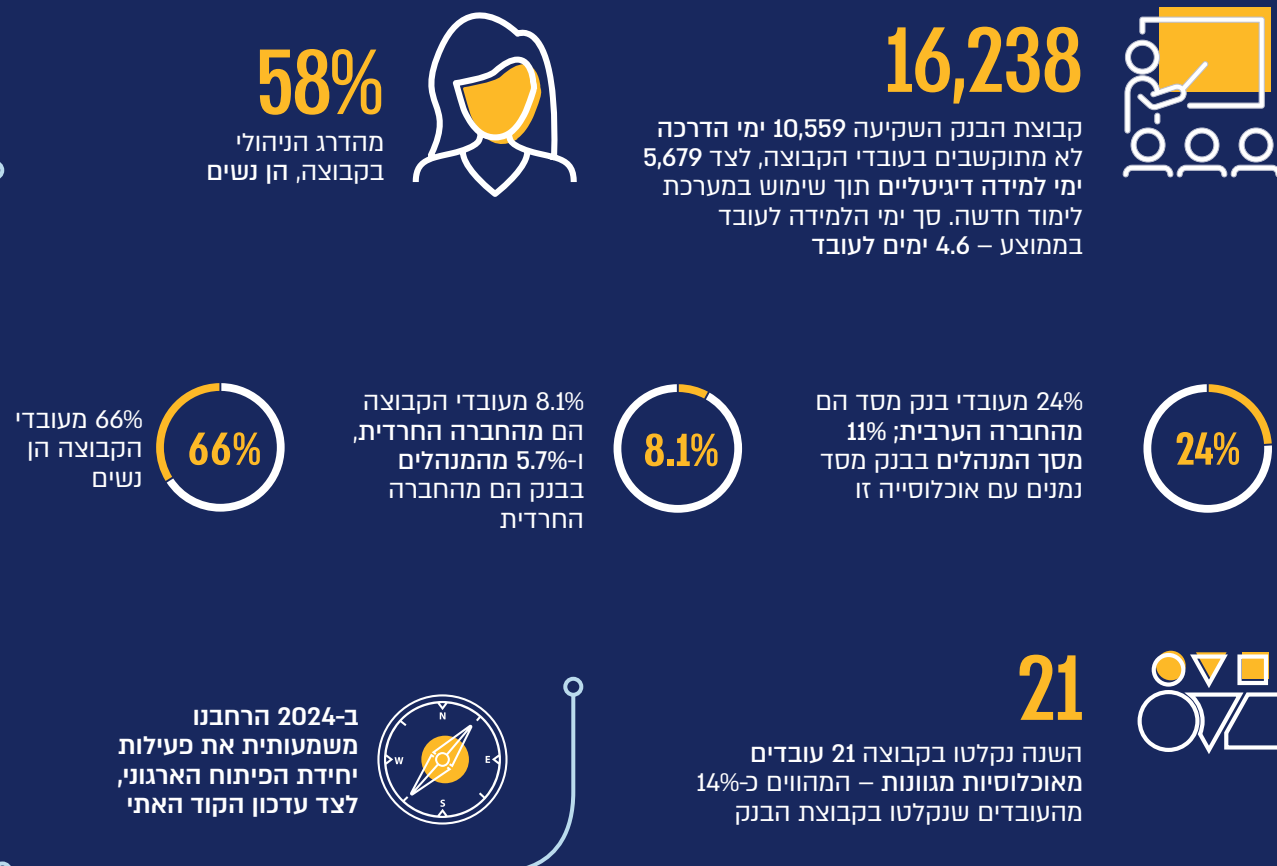
משקיעים בפיתוח שוק ההון והעצמת הידע הפיננסי



משקיעים בסביבה שלנו



משקיעים בעובדים שלנו



משקיעים במשק הישראלי





הבנק הבינלאומי הראשון לישראל הוא חברה ציבורית ישראלית, תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות, והינו הבנק החמישי בגודלו בישראל

פרופיל ופעילות קבוצת הבנק

הבנק הבינלאומי הראשון לישראל הוא חברה ציבורית ישראלית, תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות, והינו הבנק החמישי בגודלו בישראל. קבוצת הבנק הבינלאומי כוללת שני בנקים – הבנק הבינלאומי ובנק מסד, המתמחה במתן שירותים בנקאיים לאוכלוסיית המורים בישראל. שני הבנקים חברים באיגוד הבנקים. הבנק הבינלאומי פועל גם באמצעות מותגי בנקאות מובילים נוספים, הממוקדים בקהלי יעד שונים: פאג', אוצר החייל ויובנק.

הפעילות העסקית של קבוצת הבנק מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

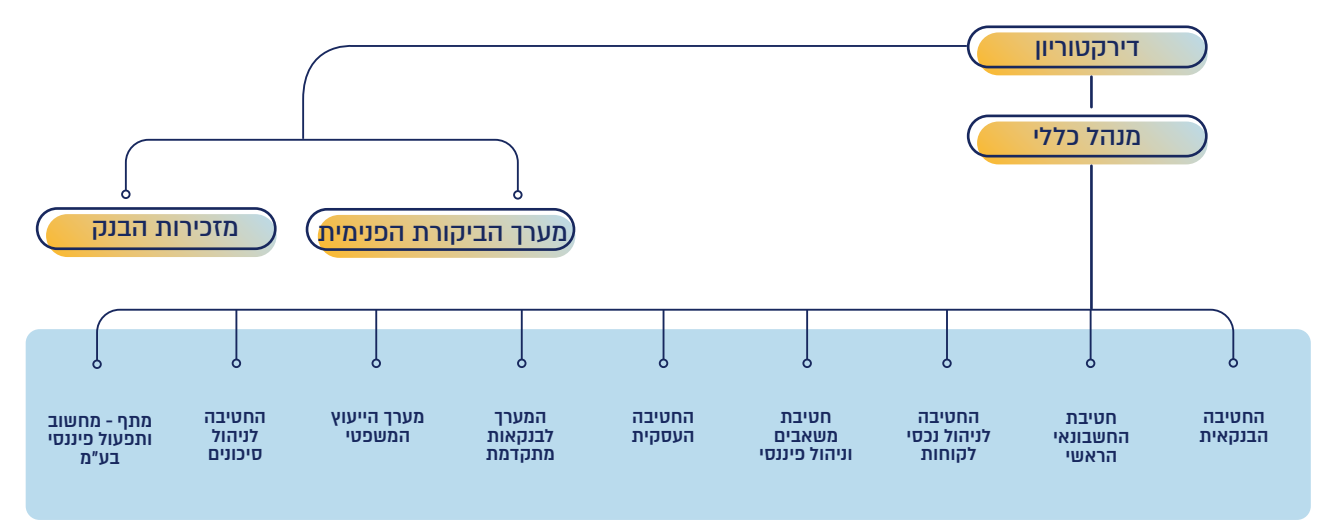
- תיווך פיננסי בין מפקידים ללווים
- שירותים פיננסיים ובנקאיים במגוון רחב של פעילויות
- ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני
- ניהול סיכוני שוק ונזילות והשקעת כספי הנוסטרו של הבנק
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון
- שירותי נאמנות לגופים מוסדיים באמצעות החברה לנאמנות

להרחבה נוספת בנושא זה, ראו "דוחות כספיים לשנת 2024", פרק "סקירה כללית, יעדים ואסטרטגיה", עמ' 7.

מבנה הבעלות

גרעין השליטה בקבוצת הבנק מוחזק בידי פ.י.ב.י. אחזקות בע"מ (להלן: "פיבי"). 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 בפיבי הינם 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 נוספים בנושא ובנוגע להסדרים הקיימים בין בעלי השליטה ולגבי תנאי היתר השליטה שניתן על ידי בנק ישראל, ראו "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בפרק ממשל תאגידי ב"דוחות כספיים לשנת 2024".

המבנה הארגוני של הבנק



מבנה ארגוני של קבוצת הבנק

בשנת 2024 פעל הבנק הבינלאומי באמצעות שש חטיבות, שלושה מערכים, וכן חברת הבת מתחם (מחשוב ותפעול פיננסי בע"מ), חברה-בת של הבנק הבינלאומי העוסקת במחשוב ובתפעול התהליכים הבנקאיים בשני הבנקים בקבוצת הבנק. בנוסף מחזיק הבנק ב-51% ממניות בנק מסד כאמור לעיל.

נכון לסוף 2024 כיהנו בבנק 11 חברי הנהלה, מהם 10 קבועים וממלאת מקום חברת הנהלה, כאשר 55% מהם הינן נשים. נכון למועד פרסום דוח זה, הנהלת הבנק כוללת 12 חברי הנהלה קבועים, מהם 58% הינן נשים.

נכון ליום 31 בדצמבר 2024 מנתה קבוצת הבנק 120 סניפים ושלוחות (מתוכם 99 סניפים ושלוחות בבנק הבינלאומי ומותגיו, 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 הפוטנציאל באזור הגיאוגרפי בו פועל כל סניף. במסגרת זו נבחנת באופן שוטף התאמת הכריסה הסניפית לסביבה העסקית ולשינויים באזורים המהווים פוטנציאל לפיתוח עסקי באוכלוסיית המטרה של כל אחד מהבנקים בקבוצה.

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

קבוצת הבנק היא ארגון כלכלי מוביל בעל השפעות כלכליות משמעותיות. השפעות אלה מתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים של הבנק: עבור בעלי המניות והמשקיעים, מייצרת פעילות הקבוצה ערך כלכלי ישיר; עבור המדינה, מייצרת הקבוצה ערך באמצעות תשלום מיסים, יצירת מקומות עבודה ורכש "כחול לבן"; עבור עובדי הקבוצה מייצרת הקבוצה ערך המתבטא בהעסקתם, בתשלום משכורות ודאגה לרווחת העובד; עבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים, הערך שמייצרת הקבוצה מתבטא בקידום פעילותם, ועבור הקהילה מתבטא ערך זה בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. מעל לכל אלה, הבנקים בקבוצה תורמים באופן משמעותי לפעילות הכלכלית במשק ושירותיהם השונים מעודדים יזמות עסקית, מסחר, צרכנות, השקעה וחסכון. ב-31 בדצמבר 2024 עמד סך האשראי (נטו) שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 129.4 מיליארד ₪.

קבוצת הבנק תורמת לפיתוח המשק הישראלי גם בדרכים עקיפות. הקבוצה מקדמת נגישות לפעילות פיננסית באזורים המרוחקים ממרכז הארץ, בהם ממוקמים כ-38% מסניפיה. בנוסף, המותגים הבנקאיים השונים בקבוצה מתמחים במתן מענה ייעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: החברה החרדית, החברה הערבית, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים, אוכלוסיית יוצאי חבר העמים ואחרות, לצד עסקים זעירים, קטנים ובינוניים.

פיזור סניפים:

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים מרוחקים ממרכז הארץ ¹	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי	56	21	38%
יובנק*	3	0	0%
אוצר החייל*	24	10	42%
פאג'*	16	5	31%
מסד	21	9	43%
סה"כ	120	45	38%

* מותגים שהינם חלק מהבנק הבינלאומי

ESG בקבוצת הבינלאומי

תחום ה-ESG שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילותה העסקית השוטפת ומקפידה על קיום ממשל תאגידי נאות, תקין ואפקטיבי. זאת, מתוך רצון לייצר ערך משותף גם לקבוצה וגם לכלל מחזיקי העניין שלה, תוך דיאלוג מתמיד אתם.

מדיניות ה-ESG של קבוצת הבינלאומי

במהלך השנים 2021-2022 גיבשה קבוצת הבינלאומי מדיניות מקיפה לניהול היבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) בפעילות העסקית של הבנק. מדיניות זו אושרה במחצית השנייה של 2022, והיא ממחישה את מחויבות הבנק לקידום ערכים חברתיים וסביבתיים וליצירת אימפקט סביבתי וחברתי חיובי, ומנחה את פעילותו בנושא. המדיניות מתעדכנת מדי שלוש שנים, ובמהלך 2025 היא מתוכננת להתעדכן, בדגש על היבטי אקלים.

בתחום הסביבתי, המדיניות מגדירה 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 מדגישה את מחויבותו של הבנק לפעול לתמיכה והעצמת לקוחות הבנק, עובדיו והקהילה בה הוא פועל. בתחום הממשל התאגידי המדיניות מתמקדת במחויבותו של הבנק לפעול באופן אפקטיבי, הוגן, אתי וראוי. בנוסף, המדיניות משקפת את מחויבות הבנק לפעול בהתאם להנחיות הרגולטוריות בתחום ולדווח על פעילותו בהתאם לתקנים בינלאומיים מובילים.

מדיניות ה-ESG כוללת גם פירוט של תחומי האחריות של הגורמים השונים בבנק ביחס לסוגיות ESG, ובכלל זה אחריות הדירקטוריון, ההנהלה והחטיבות השונות בבנק. היא מפרטת את תהליך קביעת סוגיות ה-ESG המהותיות לפעילות הבנק ואת תהליך ניהול סיכוני ה-ESG. בנוסף, המדיניות מגדירה את תהליכי הניטור, הבקרה והדיווח הנוגעים לעמידה ביעדי ה-ESG של הבנק.

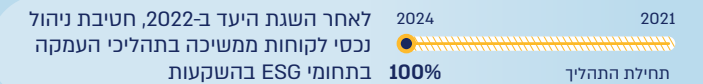
1. צפונית לקו חדרה או דרומית לקו גדרה

הממונה על תחום ה-ESG בקבוצת הבינלאומי היא גב' אלה גולן, ראש חטיבת משאבים וניהול פיננסי בבנק הבינלאומי, סמנכ"ל וחברת הנהלת הבנק. האחראי על אינטגרציה ויישום

של תחום ה-ESG בקבוצה הוא מר רון שטיין, אחראי הרגולציה, קשרי ממשל ואחראי ה-ESG של הבנק. לפרטים נוספים אודות דוח זה ניתן לפנות לרון שטיין בכתובת המייל ESG@fibi.co.il.

סטטוס עמידה ביעדי הקבוצה לשנת 2025²

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

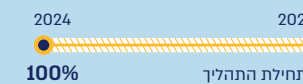


הבנק ישלים את תהליך זיהוי ניירות הערך בעלי אימפקט סביבתי וחברתי משמעותי לטובת לקוחותיו, ושילוב היבטי ESG באנליזות לניירות ערך



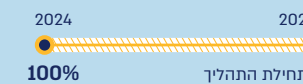
בשנת 2024, הושק שירות המנגיש נתוני ESG של ניירות ערך באפליקציית המסחר, בשיתוף פעולה עם חברת הפינטק Bridgewise

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



כל ההשקעות החדשות שבוצעו ב-2024 היו בקרנות עם מדיניות ESG לניהול השקעות

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



53% מהעסקים המשתתפים בנבחרת העסקים של פאגי הינם עסקים מקומיים בבעלות חרדיות

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



נכון לסוף 2024, הבנק סייע בהעצמה פיננסית ליותר מ-60,000 לקוחות. כ-19% מהלקוחות להם סייע הבנק במהלך 2024 הינם עסקים קטנים בינוניים

10% מהעובדים שיוגושו יהיו מאוכלוסיות מגוונות

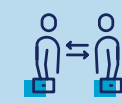


14% מהעובדים שגוישו ב-2024 היו מאוכלוסיות מגוונות; בשלוש שנים האחרונות מדובר על שיעור מצטבר של כ-16% מהעובדים שגוישו, המהווים עמידה של כ-160% מהיעד

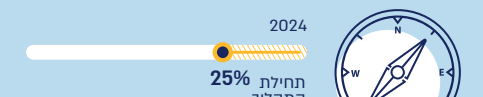
לפחות 75% מהמנהלים ישתתפו לכל הפחות בהכשרה אחת בתחום מיומנויות כוח³, על פני שנתיים



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 בנושאי אתיקה באמצעות תקשור ייעודי בנושא זה שיפורסם לכלל עובדי הבנק



25% – בשל עדכון הקוד האתי במהלך 2024, בוצע ריענון ברבעון האחרון – לכלל עובדי הבנק. זאת לצד כנסים שנעשו במהלך השנה בנוגע לקוד האתי החדש ופעילויות חוצות ארגון נוספות



אודות הדוח

קבוצת הבינלאומי לוקחת חלק בקידום היעדים לפיתוח בר קיימא שאומצו על ידי העצרת הכללית של האו"ם במטרה לקדם צמיחה עולמית בת קיימא עד 2030

הנתונים המפורסמים בדוח זה עומדים בהלימה למידע שהוצג בדוחות קודמים. בכל מקרה של אי הלימה או תיקונים שבוצעו ניתן פירוט והסבר בסעיף הרלוונטי. כמו כן, בדוח זה חלו מספר שינויים באופן הצגת וחישוב הנתונים בחלקים מסוימים בדוח ביחס לדוח הקודם. שינויים אלו צוינו בסעיפים הרלוונטיים.

מרבית הנתונים הכמותיים בדוח מתייחסים לקבוצת הבנק, למעט במקומות בהם צוין באופן מפורש שהנתונים מתייחס רק לאחת מהחברות בקבוצה. חלק מהנתונים בדוח זה מוצג בהשוואה לנתונים שנמדדו בשנים קודמות וחלק מהנתונים משמש גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדוח שבהם טובה המדידה). הנתונים הכמותיים בדוח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם לנדרש בתקני הדיווח של ארגון ה-GRI.

כחלק מהגדרת ה-ESG, קבוצת הבינלאומי לוקחת חלק בקידום היעדים לפיתוח בר קיימא שאומצו בשנת 2015 על ידי העצרת הכללית של האו"ם במטרה לקדם צמיחה עולמית בת קיימא עד 2030 (Sustainable Development Goals – SDG's).

אנו מודים לכל עובדי קבוצת הבינלאומי על תרומתם היומיומית לקידום ה-ESG בבנק. תודה מיוחדת נתונה לעובדים ולמנהלים בשנה זו, לאור ההשלכות החריגות והנמשכות של מלחמת "חרבות ברזל".

דוח ה-ESG ה-12 של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את עשיית הקבוצה וביצועיה בשנת 2024 בתחומי ה-ESG שזוהו כמהותיים לבנק, ומטרתו להציג פעילות זו בשקיפות ובמהימנות. על מנת להקל על קוראי הדוח, בחר הבנק השנה לצמצם את היקף הדיווח ככל הניתן, תוך מיקוד בנושאים ובמדדים המהותיים והרלוונטיים ביותר, איחוד תיאורים איכותניים חזרתיים, ומחיקת מידע שאינו מהותי לדוח זה ומפורסם לציבור במקורות אחרים (תוך הפניה למקורות אלו).

הדוח נכתב בהתאם לסטנדרטים בינלאומיים מובילים: סטנדרט ה-GRI במתכונת של רמת שקיפות מורחבת ומקיפה (This report has been prepared in accordance with the GRI Standards), כמו כן, מתייחס הדוח להגדרות של SASB (Sustainability Accounting Standards Board). סוגיות של סביבה ואקלים מדווחות בדוח זה בהתאם להנחיות TCFD (Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures), לרבות חישוב המדרך הפחמני, הן של פעילות התפעולית של הבנק והן הפליטות הממומנות – הפליטות של גופים ומיזמים שמומנו על-ידי הבנק – לפי הנחיות התקן הבינלאומי PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials).

הדוח סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי: הבנק הבינלאומי, בנק מסד וחברת הבת מתך, בתחומים בהם יש לפעילותה השפעות מהותיות בעולמות התוכן המוצגים בדוח זה.

2. לקבוצה יעדים רבים רב שנתיים לשנים 2021-2025. שלהלן יקראו "יעדי 2025"
3. מיומנויות כוח מתייחסות לפיתוח אישי של עובדים ומתמקדות בדרך כלל במיומנויות "רכות"
4. 758 מהמנהלים והמנהלות השתתפו בהכשרה מסוג זה בשנת 2024



סוגיות מהותיות

לכתיבת דוח זה קדם תהליך של מיפוי והגדרת הסוגיות המהותיות לדיווח בהתאם לגישת המהותיות הכפולה. סוגיות מהותיות לדיווח 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 ביחס אליהן יש השפעה מהותית על סביבתו.

תהליך הגדרת הסוגיות המהותיות ועדכון התקופתי כרוך בהתייעצות עם מחזיקי העניין השונים של הקבוצה, לצד סקירת המחקר העכשווי אודות היבטי ESG של התחום הפיננסי, עיון בתקני הדיווח לסקטור הפיננסי ובעבודת גורמי דירוג ה-ESG לסקטור זה, למידת פרקטיקות מקובלות של בנקים מובילים בישראל ובעולם וניתוח עמדות הגורמים הרגולטוריים, ובפרט, המפקח על הבנקים.

רשימת הסוגיות המהותיות מאושרת על ידי ההנהלה ומתוקפת מדי שנה. השנה לא ראה הבנק צורך לבצע שינויים ברשימת הסוגיות המהותיות.

סוגיות מהותיות לשנת 2024 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.

פרטיות ואבטחת מידע

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

איכות השירות

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

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.

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.

הכשרה ופיתוח עובדים

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

סביבת עבודה ותנאי העסקה

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

ניהול סיכונים

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

ניהול סיכוני סביבה ואקלים

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

שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה

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

שיקולי סביבה ואקלים במימון והשקעות

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

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.

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.

ESG אקלים וסביבה





הקדמה

אנו בקבוצת הבינלאומי ערים לחשיבות הגוברת של ההתרחשויות הסביבתיות והאקלימיות, בין אם ברמה הגלובאלית ובין 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 למניעה והאטת תהליכים סביבתיים אלו וצמצום השפעתם על הסביבה ובני האדם.

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

היות ותחום ניהול סיכונים 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 במפורש.

ממשל תאגידי בתחום האקלים

שינויי האקלים מהווים אתגר גלובלי משמעותי שהשפעתו על היבטים רבים במשק צפויה להתגבר ברבות השנים. שינויים אלו טומנים בחובם הזדמנויות וסיכונים בעבור המשק הישראלי בכלל, ובעבור הבנק בפרט, המתאפיינים באי ודאות ניכרת אודות אופן וטווח התממשותם, אשר מקשה על ההיערכות מולם.

שילוב תחום האקלים כחלק מהממשל התאגידי בבנק הוא חיוני לצורך היערכות וניהול ההשפעות הנוכחיות והעתידיות של שינויי האקלים, הן ביחס לתפעול השוטף של הבנק הן ביחס לפעילותו הפיננסית מול לקוחות ומחזיקי עניין אחרים.

תפקיד הדירקטוריון

כחלק מתפקידו של דירקטוריון הבנק הבינלאומי, להכווין ולהנחות את הנהלת הבנק בדבר האסטרטגיה העסקית וניהול הסיכונים, הוא עוסק גם בהתוויית מדיניות ה-ESG של הבנק. בהתאם, הדירקטוריון אחראי על התוויית גישת הבנק לתחום האקלים ומפקח על ניהול התחום בבנק. גישה זו, הקושרת בין 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 מסיכונים האקלים.

במסגרת זו, מאשר הדירקטוריון מסמכי מדיניות העוסקים בהיבטי אקלים ומפקח על יישומם, וכן על התהליכים והמנגנונים לניהול התחום. בין היתר, דן הדירקטוריון בנושאים שונים הנוגעים לתחומי אקלים, לרבות סיכונים הבנק כולל סיכונים אשראי, אישור מדיניות ה-ESG ופרק סיכונים סביבה ואקלים במדיניות האשראי של הבנק, תהליך ה-ICAAP ואישור שנתי של דוח ה-ESG במליאת הדירקטוריון. לפירוט אודות דיוני הדירקטוריון שעסקו בתחומי ESG בכלל, לרבות אקלים, ראו בפרק ממשל תאגידי בעמוד 72.

ניהול תחום האקלים בבנק

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

החטיבה העסקית:

החטיבה העסקית היא הגורם המרכזי בבנק המנהל את סיכונים והזדמנויות האקלים הקשורים לאשראי עסקי-מסחרי בקו ההגנה הראשון (להרחבה על החלוקה הכללית בבנק בין קווי ההגנה, ראו פרק ממשל תאגידי בעמוד 78). במסגרת אחריותה, החטיבה אמונה על גיבוש ויישום מתודולוגיות לניהול סיכונים 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 האחריות בנושא, מונתה 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 ניהול סיכונים:

בדומה לכל שאר הסיכונים, חטיבה זו אמונה על ניהול סיכונים האקלים בבנק בקו ההגנה השני. היא אחראית לאתגר את תהליכי ומתודולוגיות ניהול הסיכון המבוצעות בקו הראשון, לתכלול את הציות הרוחבי להוראת נוהל בנקאי תקין (להלן: "נב"ת" או "נוהל בנקאי תקין") 345 (העוסק בניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לשינויי האקלים), ולשלב את סיכונים האקלים בתהליכי ניהול סיכונים רוחביים כגון ICAAP ותרחישי קיצון.

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

הבנק רואה במשבר האקלים מכלול של סיכונים והזדמנויות עסקיות אשר ישפיעו הן על הבנק באופן ישיר והן על מחזיקי העניין השונים שלו. לכן תחום האקלים משולב בממשל התאגידי של הבנק לצורך היערכות וניהול ההשפעות הנוכחיות והעתידיות של שינויי האקלים, הן ביחס לתפעול השוטף של הבנק הן ביחס לפעילותו הפיננסית מול לקוחות ומחזיקי עניין אחרים

ה-ESG הכולל בבנק. בנוסף, במסגרת החטיבה פועלת יחידת הנוסטרו של הבנק, אשר אחראית לשלב שיקולי ESG ולנהל סיכונים אקלים בפעילות ההשקעות של הבנק.

אסטרטגיה

הבנק הבינלאומי רואה במשבר האקלים מכלול של 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 במספר ממדים אשר חשובים לסיכונים אקלים מחד, ומהווים מגוון הזדמנויות מאידך:

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

שינויי אקלים והפעילות העסקית של הבנק

הבנק הבינלאומי, מתוקף היותו גורם פיננסי משמעותי במשק הישראלי, חשוף לסיכונים הנובעים משינויי האקלים, הן בחשיפה ישירה, דוגמת סיכונים תפעוליים ומוניטין, והן בחשיפה עקיפה, נוכח פעילות לקוחות הבנק. במסגרת ניתוח אסטרטגי שבוצע בבנק כחלק מהערכה ראשונית של השלכות שינויי האקלים על פעילות הבנק, עולה כי עיקר החשיפה של הבנק לסיכונים אקלים היא עקיפה. חשיפה זו נוצרת בעיקר דרך פוטנציאל ההשפעה של סיכונים אקלים וסביבה על יציבותם הפיננסית של לווים. בנוסף, ישנן גם חשיפות ישירות כגון ירידה בשווי בטוחות. לצד החשיפה לסיכונים אקלים, פעילותם של לקוחות הבנק לצורך 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 בכל הנוגע למימון המעבר לכלכלה דלת פחמן. כך נוכל לתמוך ולסייע בהשגת יעדי הפחתת הפליטות הלאומיים, כפי שנקבעו בטיטוט חוק האקלים של מדינת ישראל⁵.

5. https://www.gov.il/he/departments/news/the_climate_law_passed_the_ministerial_committee_for_legislation

גורמי סיכון מהותיים ואופן התממשותם:

מגמה	אופן התממשות
גורם הסיכון העיקרי שרלבנטי לישראל	
 חם יותר שריפות, גלי חום עלייה בטמפרטורה, שינוי במשטרי הרוחות וריכוזי לחות בצמחייה המקומית, מייצרים תנאים להתפתחות שריפות חמורות וסוככות אש. עלייה בסבירות לאירועי שריפות בישראל צפויה להשפיע על פעילות הבנק בעיקר דרך פגיעה בפעילות העסקית של לקוחותיו כתוצאה מנזקי רכוש והפסדים כלכליים אחרים. 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 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. היות ששינוי אקלים כרוני זה צפוי להשפיע באופן שונה בכל מרחב גאוגרפי בעולם, קיים חשש לעלייה בחשיפת הבנק לסיכוני שוק ואשראי כתוצאה מעלייה במחירי חומרי גלם וסחורות, ותנודתיות מוגברת בהיקף ואיכות תוצרת חקלאית.	
 קיצוני יותר הצפות ושטפונות בשנים האחרונות חלה עלייה במקרי השיטפונות וההצפות ברחבי הארץ, לרבות בשל התגברות אירועי גשם חריגים בעוצמתם לצד ההאצה בתהליכי העיור וצמצום השטחים הפתוחים. ריבוי אירועי הצפה עלול 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. 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.	

הזדמנויות מרכזיות עבור הבנק הבינלאומי בתחום האקלים:

התייעלות תפעולית ואנרגטית התייעלות בשימוש במשאבים הן בסניפי הבנק והן בכלל מערך התפעול, לרבות באמצעות מעבר לשימוש באמצעים טכנולוגיים חדשניים ודיגיטליים יעילים אנרגטית, המפחיתים את הצורך בנסיעות עובדים ולקוחות. קידום מוצרים פיננסיים ירוקים קידום מוצרים ושירותים פיננסיים ירוקים ובפרט פתרונות מימונים עבור הלקוחות העסקיים והלקוחות הפרטיים, שהביקוש להם צפוי לגדול, ושצפויים להפוך להיות אפיק בעל חשיבות בפעילות המימונית של הבנק בטווח הבינוני והארוך.	שילוב היבטי אקלים ביעוץ ההשקעות והאנליזה בבנק בתור הבנק המוביל בישראל במסחר לקוחות בשוק ההון, הבנק משלב שיקולים של סיכוני והזדמנויות אקלים (ו-ESG בכלל) בשירותים הקשורים למסחר לקוחות בשוק ההון, לרבות במסגרת אנליזה של ניירות ערך ותיקי השקעה. הבנק לוקח היבטים אלו בחשבון ומנגיש ללקוחותיו מידע בנושא, על מנת לאפשר קבלת החלטות מושכלת ומבוססת נתונים בניהול ההשקעות ובמטרה למקסם את תשואת המשקיעים. חיזוק חוסן הבנק היערכות הבנק הבינלאומי לשינויי האקלים, מהווה הזדמנות להוספת עוד נדבך למערך ניהול הסיכונים המקיף הקיים בבנק כבר בטווח הקצר.
--	---

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 במסגרת ניהול הסיכונים השונות של הבנק, כגון סיכון אשראי, סיכון שוק (בדגש השקעות), סיכון תפעולי (בדגש המשכיות עסקית), סיכון מוניטין וסיכון נזילות. תהליך זה נמצא בעיצומו בבנק נוכח הוראות הרגולציה החדשות בישראל (ישום הוראות נב"ת 345 העוסק בניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים, שייכנס לתוקף ביוני 2026).	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)	

בהתאם להמלצות ה-TCFD, המקובל בקרב מוסדות פיננסיים ברחבי העולם, הבנק משתמש בטקסונומית סיכוני אקלים מקובלת המחלקת את גורמי הסיכון האקלימיים לסיכוני אקלים פיזיים (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. 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 לסיכוני 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 על פני ארבע הקבוצות הבאות:

חקיקה ורגולציה

המאבק בשינויי האקלים מוביל למגוון שינויים רגולטוריים שמטרתם להפחית היקפי פליטות של גזי חממה, וכן שינויי מדיניות ותמריצים בתחומים שונים, לרבות שינויים במדיניות משפטית המובילים לגידול בתביעות 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, ובכך צפויות 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, יידרשו 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 לסיכוני 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 עליהן 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 שייגרמו לחברות שלא פועלות בנושא. גורם סיכון זה עשוי להשפיע באופן ישיר על פעילות הבנק, כמו למשל פגיעה במוניטין של הבנק אל מול מחזיקי עניין בינלאומיים ובפרט משקיעים ומחזיקי אג"ח. במקביל, הבנק מעריך שגם סיכון זה צפוי להשפיע על סיכוני האשראי והשוק שלו.

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

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 כחמן ופיתוח בר-קיימה הינה צורך השעה, נוכח ההשקעות המשמעותיות שלקוחות עסקיים נדרשים להן, 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", הבנק גיבש טקסונומיית אשראי ירוק פנימית, בהתאם לתקן הבינלאומי "GBP Green Bonds Principles", אשר על אף היותו תקן למימון באמצעות אג"ח, הוא מקובל במגזר הבנקאי בעולם גם לצורך הגדרת אשראי ירוק.

במסגרת הטקסונומיה, 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 שיוצרו 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 וייעודיים 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 המחדשת, 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 2024, עומדת על סך של כ-3.18 מיליארד ₪⁶, גידול של כ-24% ביחס ל-2023⁷ (לפירוט והרחבה, ראו פרק יעדים ומדדים בעמ' 27).

מימון פרויקטים מובילים בתחום התחבורה

הבנק הינו אחד המממנים של מיזמי תשתית מרכזיים בתחום התחבורה הציבורית, המציעים חלופה ירוקה וסביבתית לנסיעה ברכב פרטי ותורמים לסביבה עירונית ירוקה יותר ומשפרים את איכות החיים הכללית של התושבים, ותורמים לצמצום הפחתת פליטות גזי חממה, לצמצום זיהום האוויר במרחב העירוני, ולהפחתת עומסי התנועה העירוניים.

6. בתוספת אשראי חוץ מאזני, יתרת האשראי הירוק בבנק נכון לסוף שנת 4202, עמדה על כ-5.5 מיליארד ₪

7. הנתונים המפורטים כוללים את יתרות האשראי הירוק (אשראי מאזני בלבד, למעט במקומות בהם במצוין אחרת) נכון לסוף השנה המוצגת, בלאפי ₪. הבנק פועל לחזק את יכולות הזיהוי והמדידה שלו בתחום האשראי הירוק משנה לשנה ועל כן ישנן התאמות ושיפורים לנתונים שדווחו בעבר



ניצול אמצעים דיגיטליים לצמצום שימוש במשאבים

הבנק מציע ללקוחות שני אמצעים המעודדים שימוש בערוצים דיגיטליים. האחד הוא הסדר **"החשבון הירוק"**, אשר מאפשר ללקוחות לבצע את הניהול השוטף של חשבונם בערוצים הישירים ללא הגעה לבנק והוא כולל פטור מעמלות שונות והחזרי עמלות. מספר החשבונות המשוויכים להסדר החשבון הירוק של הבנק הבינלאומי גדל ב-2024 בכ-10% ביחס לסוף 2023.



גידול של כ-10%

במספר החשבונות המשוויכים להסדר החשבון הירוק של הבנק הבינלאומי ב-2024 ביחס לסוף 2023.



השני הוא **סניף ME**, הסניף הדיגיטלי של הבנק הבינלאומי, אשר מרחיב את יתרונות הנוחות והאינטרסון במשאבים על ידי מתן שירות מקיף, איכותי ויעיל, ללא צורך בניירת או הגעה לסניף. מדובר בסניף הכולל תנאים ייחודיים ושפיעילות צומחת.

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 שצריכת החשמל מהווה חלק עיקרי מטביעת הרגל הפחמנית של מערך התפעול בבנק. בנוסף מתאפשר לחלק מעובדי הבנק לעבוד בסמוך לבתייהם בחלק מימי השבוע, באופן שתורם להפחתת נסועה. לצד הפחתת ההשפעות הסביבתיות, פעולות אלו תומכות באסטרטגיה הרחבתית 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 30 בדוח זה.

שילוב היבטי אקלים ו-ESG במסחר לקוחות בשוק ההון

הבנק הבינלאומי הוא בנק מוביל 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 ולאמונות 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.

ההטמעה נעשית במספר ערוצים

- שילוב שיקולי ESG בניתוח ובחירת הנכסים:
- שילוב שיקולי ESG באנליזות של חברות ספציפיות – הנגשת דירוג ESG למגוון רחב של נכסים בארץ ובחו"ל באמצעות מערכת המסחר ללקוחות וליועצים, כפרמטר נוסף בקבלת ההחלטות. בשנת 2023 נחתם הסכם עם ספק דירוגים בנושא, והנושא הוטמע בשנת 2024.
- שילוב שיקולי ESG במערכת דירוג קרנות נאמנות מנהלות – במערכת הדירוג של קרנות נאמנות מנהלות 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 נשאל ויכול 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 מנהלות וקרנות מחקות מדדים (בארץ ובחו"ל) המוגדרים כמשקיעים בנכסים מוכוונים ESG.

על מנת לאפשר ליועצים לשלב שיקולי אקלים ו-ESG בתהליך הייעוץ, משקיע הבנק בהכשרות מותאמות, וזאת החל משנת 2022. 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. ב-2024 שולבו כלים המאפשרים דירוג והערכה בהיבט ESG במלאי נכסים רחב מאוד והדבר הונגש והודגש ליועצי ההשקעות. החטיבה ממשיכה בתהליכי ההעמקה בתחומי ESG בהשקעות והיא בוחנת את אפקטיביות פעילותה בנושא בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות.

ניהול תיקים מתחשב בשיקולי ESG



חברת הבינלאומי יוניק (UNIQUE) הינה חברת ניהול תיקי ההשקעות מקבוצת הבנק הבינלאומי, והיא מנהלת תיקי השקעה לאלפי לקוחות. כחלק מפעילותה השוטפת, ומתוך הבנה כי חברות המתנהלות באופן הוגן ומתחשב בעקרונות ה-ESG עשויות להפחית את הסיכון של התאגיד בו מתבצעת ההשקעה, יוניק מנגישה לכלל לקוחותיה תיקי השקעות מבוססי דירוג ESG.

דבר זה נעשה בשני אופנים, בהתאם להעדפות של הלקוחות כפי שנקבעים בעת הליך אפיון הצרכים שמבוצע בעת ההצטרפות לשירותים של יוניק:

- תיקי לקוחות המצטרפים ליוניק במסלול מוגדר לכך מנוהלים באמצעות תיק השקעות שהדגש העיקרי בו הוא השקעות המבוססות על עקרונות ESG. החברה מציעה ניהול תיק השקעות גלובלי המתמקד בחברות שאימצו עקרונות ESG, לצד הקפדה על ביצועים כלכליים. תיק ההשקעות הייעודי של יוניק למי שבחר במסלול זה, מתמקד בניירות ערך של חברות המחזיקות באסטרטגיית ESG ובאמצעות מכשירי השקעה של גופי השקעות מובילים בעולם.
- כחלק משיקולים ספציפיים בכל נייר ערך, יוניק כוללת שיקולי ESG ככלי תומך החלטה בהתאם למדיניות ההשקעה של מנהל התיקים בנושא. במסגרת זו יוניק קבעה מדיניות שעל פיה בכל אנליזה על נייר ערך משולב ציון הבוחן את רמת האימות והיישום של עקרונות ה-ESG של התאגיד בו נעשית ההשקעה, בהשקעות חדשות, וזאת בסיוע חברות דירוג בעלות מומחיות בתחום ה-ESG בארץ ובעולם. ישנה העדפה להשקעה בנייר ערך עם ציון ESG מעל הממוצע. חריגה מהעדפה זו תיעשה לאחר בחינה ונימוק גורמי השקעה בכירים ביוניק.

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 פיננסיים לגבש אסטרטגיה מבוססת נתונים בתחום מתפתח, בו שוררת אי ודאות גבוהה.

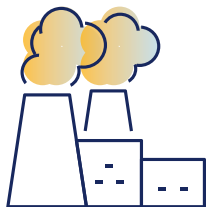
כחלק מתהליך ה-ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) לשנים 2023-2024, ועל רקע הנחיות הוראת נב"ת 345 הבנק ביצע ניתוח תרחישי אקלים. הניתוח שבוצע היה ניתוח כמותי, אשר עוסק בתרחיש יחיד הבוחן גורם סיכון נקודתי. התרחיש שנבחן עוסק ברגישות חלקים נבחרים מתיק האשראי העסקי של הבנק אל מול תרחיש של 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 לראשונות התהליך בבנק, הניתוח התמקד בענפי משק

שמוגדרים כיום בבנק כענפים בסיכון אקלימי מוגבר, בדגש על סיכון מעבר מוגבר (להרחבה ראו תת פרק ניהול סיכונים אקלים שבעמוד 25):

- 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 הנמנות עם הענפים הללו, בוצעה הערכה של העלויות השנתיות הנוספות שיושטו על הלווים 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 הלווים 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 כי מרבית החברות בענף יוכלו להתמודד עם השפעות המס בטווח הבינוני, גם אם ייכנסו לקשיים בטווח הקצר, ובפרט אם ישקיעו בתהליכים להפחתת פליטות. הבנק תיקף את תוצאות התרחיש גם ביחס לשנת 2024.

ניהול סיכונים

ביוני 2023 פרסם המפקח על הבנקים בישראל הוראת נב"ת מספר 345, העוסקת בנושא: "עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסים שקשורים לאקלים", אשר על הבנקים ליישם באופן מלא עד חודש יוני 2026⁸. 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, בהן סיכון האקלים מהווה גורם סיכון מהותי.

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 18), לבין כמה קטגוריות סיכון מסורתיות המנוהלות בבנק באופן שוטף:

קטגוריית סיכון ⁹	הגדרה	פיזי	דוגמה להשפעת גורם סיכון אקלימי
סיכון אשראי	הסיכון שלווה, 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 טכנולוגים 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 ניירות ערך 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 פיננסיים, אנשיים (לרבות סיכון יחסי עבודה), או מערכות, או כתוצאה מאירועים חיצוניים	פגיעה ביכולת הבנק לספק שירותי בנקאות כתוצאה מאירוע אקלים קיצוני	השפעת הפגיעה של סיכוני המעבר ביחס ליכולת לספק שירותים כתוצאה מאירוע אקלים אינה מהותית
סיכון ציות	סיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מאי קיום של 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 ביתירות 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 במשיכות פיקדונות בעת התממשות אסון אקלימי	ירידה בזמינות מקורות המימון של הבנק בשל שינויים בהגדרות של הדרישות למימון ירוק בקרב גופי אשראי בינלאומיים ובאופן שמשפיע על המענה של הבנק לדרישות אלו
סיכון מוניטין	סיכון הנובע מתפיסה שלילית מצד לקוחות, צדדים נגדיים, בעלי מניות, משקיעים, מחזיקי אגרות חוב, אנליסטים, גורמים רלוונטיים אחרים או רגולטורים, 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 ו/או תפיסה של ניהול לוקה בחסר של התחום מבחינת בעלי העניין

הערכה וניהול סיכונים בתיק האשראי העסקי

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

ככלל, לווים בעלי פוטנציאל חשיפה לסיכון אקלים מהותי הם לווים 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, לווים 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 לסיכוני אקלים היות שמכלול של 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 מתודולוגיה ייעודית לזיהוי והערכת סיכוני 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 הלקוחות העסקיים של הבנק על פי אופי פעילותם וחולקו

חשיפה ענפית לסיכוני אקלים בקרב לקוחות הבנק¹⁰:

שם קבוצת ענפים	דירוג סיכון פיזי שורשי	דירוג סיכון מעבר שורשי	שקלול רמת הסיכון השורשי	שיעור מסך סיכון האשראי (מסחרי בלבד) ¹¹
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים - אנרגיה קונבנציונאלית ומוצרי נפט	4	5	4.7	1.64%
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים - מסחר בדלק וכלי רכב	4	5	4.7	4.44%
אנרגיה ומבוססי דלקים פוסיליים - תחבורה ואחסנה	3	4	3.6	1.62%
חקלאות ומזון - חקלאות	5	2	4.4	0.39%
חקלאות ומזון - ייצור ומסחר של מוצרי מזון	4	4	4	2.92%
נדל"ן ובינוי - ליווי פרויקטי בנייה	4	2	3.6	18.8%
נדל"ן ובינוי - נדל"ן מניב ואנרגיה מתחדשת	4	3	3.6	9.11%
תעשייה וייצור - מוצרי מתכת, גומי ופלסטיק ותעשיית הכימיקלים	4	5	4.6	5.69%
תעשייה וייצור - מכונות, ציוד חשמלי ואלקטרוני	3	4	3.6	2.25%
ענפים נוספים - מסחר, תוכנה ותקשורת, שירותים ופיננסים, מגזר ציבורי	2	3	2.8	45.45%
סה"כ				92.30%

^[10] נתונים אלה נוגעים ללווי אשראי מסחרי בישראל (ללא לקוחות פרטיים והלוואות לדיר). מתוך כלל האשראי המסחרי, נכללים בטבלה לווים בעלי סיכון אשראי שמעל 1 מיליון ₪. בשל כך, הם אינם מסתכמים לכדי 100%
^[11] פעילות בארץ, ללא לקוחות פרטיים והלוואות לדיר

^[8] מועד התחולה המקורי היה ביוני 2025, ואולם המועד ליישום ההנחיות נדחה בשנה על ידי המפקח על הבנקים

^[9] ישנם סיכונים נוספים כגון סיכון משפטי, סיכון רגולטורי וסיכון מודלים, אשר מקבלים גם הם תשומת לב

מדיניות האשראי לשנת 2025 עודכנה כך שהיא כוללת גם דרישה לתוספת סיכון הולמת בתמחור האשראי ואמצעים לצמצום החשיפה לסיכון. אמצעים אלו כוללים, בין היתר, הקשחה של התניות פיננסיות ואף הימנעות ממתן אשראי



אשראי. בנוסף, הבנק הטיל מגבלות ברמת תיק האשראי על היקף החשיפה לאשראי בסיכון אקלים גבוה.

המדיניות קובעת בנוסף 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 מזוהמות. היועץ הסביבתי מסייע ללווה לשפר את ביצועיו הסביבתיים, ולעמוד בדרישות הקבוצה לצמצום הסיכון הסביבתי.

זיהוי והערכת סיכוני אקלים ו-ESG בניהול השקעות הנוסטרו
גם בכל הנוגע להשקעות כספי הנוסטרו של הבנק, ניהול סיכוני אקלים בא לידי ביטוי במסגרת ניהול ההשקעות כחלק מניהול היבטי וסיכוני ה-ESG בכלל. במסגרת זאת, עודכנה המדיניות הפיננסית של הבנק והיא כוללת סעיף ייעודי לתחום ה-ESG, הקובע כי על הבנק לבחון היבטי ESG מגוונים במסגרת ניהול השקעות הנוסטרו. כמו כן, מדיניות הבנק כוללת התחייבות להימנע מהשקעות ישירות בחברות ו/או פרויקטים שעיקר עיסוקם הוא באחד או יותר מהתחומים הבאים: ייצור טבק, הימורים, כריית פחם, נפט וגז לא קונבנציונלי (לרבות: חולות זפת, קידוחים במים אולטרה-עמוקים (UDW) וקידוחים בחוג הארקטי).

בשנת 2021 קבע הבנק יעד ארוך טווח, כי עד שנת 2025 שיעור של 25% מקרנות ההשקעה החדשות בהן ישקיע בשנים האמורות יהיו בעלות מדיניות ESG. נכון לסוף 2024, הבנק ביצע השקעות חדשות רק בקרנות השקעה שלהן יש 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 בהן השקיע לפני שנת 2021. נכון לסוף שנת 2024 רוב קרנות ההשקעה הפרטיות (Private Equity) שבהן מושקעים כספי הנוסטרו של הבנק הן בעלות מדיניות ESG. הבנק אף פנה באופן יזום לקרנות בשאלות בנושא, על מנת לאותת להן על החשיבות שהוא מייחס לנושא ובמטרה לעודד אותן לאמץ מדיניות רלוונטית לפעילותן.

לצד זאת, במהלך 2024 ביצע הבנק השקעות ירוקות, בארץ ובחו"ל, באמצעות השקעה בקרן סל המשקיעה בחברות אנרגיה סולארית והשקעה באג"ח קונצרניות של חברה ישראלית הפועלת בתחום האנרגיה המתחדשת. 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 את ההשקעות בהתאם לכדאיות כלכלית.

בנוסף, בהיבט חברתי, הבנק היה שותף בהשקעה באג"ח חברתי של Social Finance Israel, ארגון חברתי הפועל לקידום

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 אחר השפעות סיכוני אקלים על הבנק, מיצוי הזדמנויות עסקיות בתחום והתקדמות הבנק ביחס לתוכנית העבודה וליעדי. נכון למועד פרסום הדוח, הבנק טרם אימץ יעדים בתחום האקלים, ובכוונתו לבחון זאת בהמשך, לאחר השלמת תהליכי איסוף נתונים נדרשים, וכחלק מהיערכותו ליישום נב"ת 345.

מדדים בשימוש הבנק לניטור ומעקב אחר סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים

אשראי ירוק ¹²							
אנרגיה מתחדשת	בניה ירוקה	טיפול במים ושפכים	תחבורה נקיה וחכמה	מניעת וברקת זיהומים	ניהול בר קיימה של משאבי טבע	סה"כ סה"כ	סה"כ בתוספת אשראי חוץ מאזני
229,493	767,190	104,340	554,260	103,599	99,302	1,858,184	3,428,325
2022							
276,069	838,905	86,849	877,556	134,463	363,264	2,577,106	4,128,484
2023							
287,827	1,340,926	72,032	994,569	202,253	285,311	3,182,918	5,502,266
2024							

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

השקעות אימפקט בישראל. הבנק השקיע באג"ח שמממן תוכניות הכשרה של צעירים מהחברה החרדית למקצועות ההיי-טק. הפרויקט נמצא בימים אלו בשלבי מימוש ותוצאותיו ידווחו בעתיד.

ניהול סיכוני 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 סיכוני אקלים. להרחבה אודות ניהול ההמשכיות העסקית בבנק, ראו פרק המשכיות עסקית בעמוד 79 בדוח זה.

12. 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 ועל כן ישנן התאמות ושיפורים לנתונים שדווחו בעבר

סך סיכון האשראי של הבנק המיוחס לענפים עתירי פליטות

סקטור	יִתְרֵת סִיכּוֹן אִשְׂרָאִי 2024 (במיליוני ₪)	יִתְרֵת סִיכּוֹן אִשְׂרָאִי 2023 (במיליוני ₪)	יִתְרֵת סִיכּוֹן אִשְׂרָאִי 2022 (במיליוני ₪)
ייצור, חיפוש והובלת נפט וגז	87	45	60
ייצור חשמל מפחם וגז	1,313	1,150	1,142
זיקוק, הובלה ומכירת דלקים	923	1,054	1,512
יצרני מתכת	765	723	768
חקלאות בעלי חיים	223	222	494
תחבורה והובלה יבשתית, ימית ואווירית	765	828	686
סה"כ	4,076	4,022	4,662
שיעור מסך נכסי סיכון האשראי בבנק	2.4%	2.1%	2.6%
שיעור מסך נכסי סיכון האשראי המסחרי בבנק	4.2%	4.7%	5.5%

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. הבנק מדווח על מרבית טביעת הרגל הפחמנית התפעולית שלו מאז שנת 2014 (נתונים ביחס לשנים קודמות ניתן למצוא בדוחות ה-ESG הקודמים של הבנק); מאז 2023 נוסף לכך גם דיווח על הפליטות המשויות לפעילות הפיננסית, 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 להלן. "טביעת הרגל הפחמנית" (או "המדרך הפחמני") 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

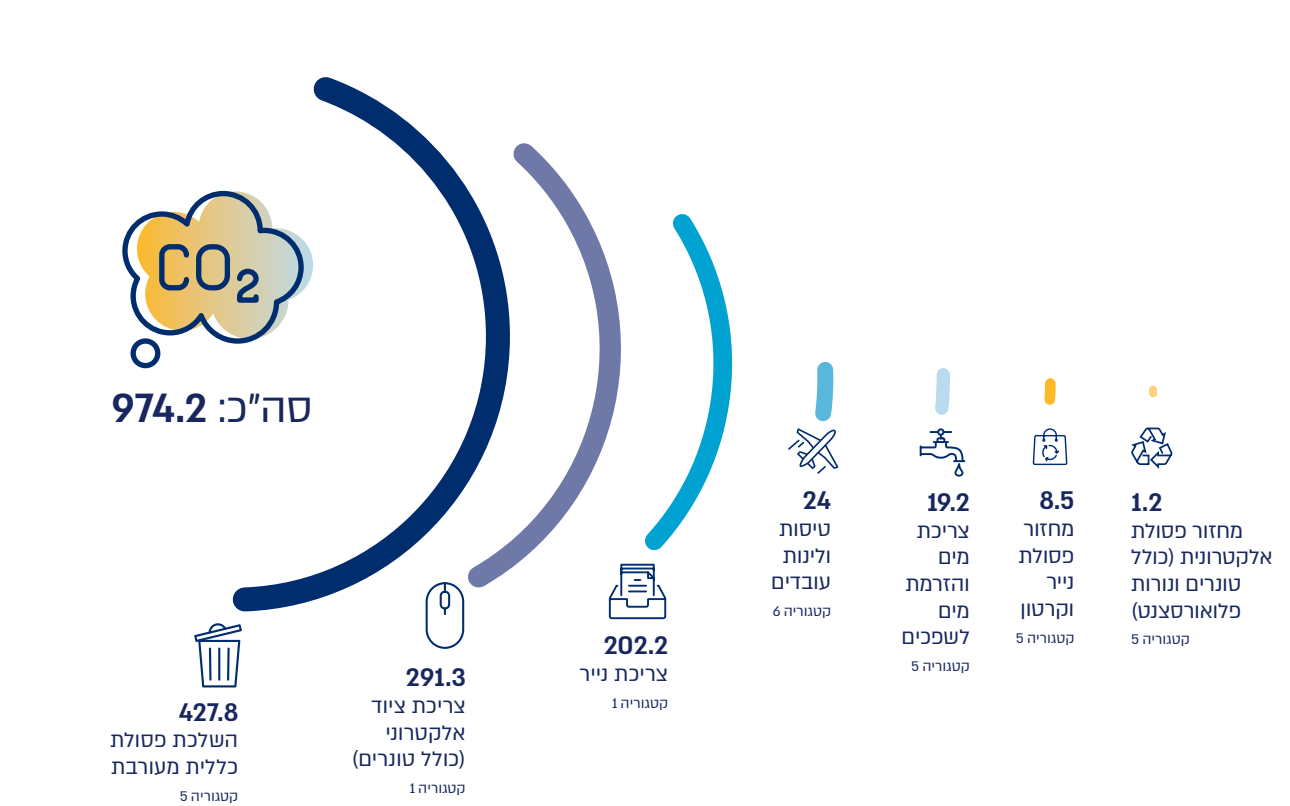
טביעת הרגל הפחמנית של הבנק מורכבת הן מהפליטות הישירות והעקיפות של הבנק הקשורות לפעילותו התפעולית, והן לפליטות המשויות לפעילותו הפיננסית. קבוצת הבינלאומי מנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה המייצרים פליטות גזי חממה, ובפרט צריכת דלקים וחשמל ופועלת להפחתת השפעותיה האקלימיות הישירות בדרכים מגוונות

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 2024 הינו כ-11,753 טון CO₂eq. מניתוח מגמת טביעת הרגל הפחמנית בשנים האחרונות, ניתן לראות שגם בשנת 2024 המשיך הבנק לצמצם את עצימות הפליטות שלו.

יחידת מידה	2024	2023 ¹³	2022	2021
מכלול 1				
טון CO ₂ eq	1,506	1,601	1,620	1,647
מכלול 2				
טון CO ₂ eq	9,273	10,385	10,987	9,444
מכלול 3¹⁴				
טון CO ₂ eq	974	1,492	1,386	922
סה"כ				
טון CO ₂ eq	11,753	13,478	13,993	12,013
עצימות פליטות (מכלול 1+2)				
טון CO ₂ eq למ"ר	0.08	0.09	0.094	0.112
עצימות פליטות (כל המכלולים)				
טון CO ₂ eq למ"ר	0.09	0.102	0.105	0.141

נתוני פילוח מכלול 3: פליטות מכלול 3 בטון CO₂eq



קטגוריה 15 – פליטת גזי חממה שממומנות על ידי הבנק מדווחות בנפרד לפי PCAF שמפורט בעמוד 31.

13. נתוני 2023 טויבו בעקבות עדכון הפליטות בשל הוספת פסולת אלקטרונית לגריטה

14. חישובי פליטות גזי החממה במכלול 3 נעשו באמצעות מקדמי ההמרה מקובלים בתחום (המשרד להגנת הסביבה בישראל עם השלמות מהמשרדים לאיכות הסביבה בבריטניה וארצות הברית). החישוב אינו כולל התייחסות לפליטות הקשורות לפעילות ההשקעות והמימון של הבנק



השנה ייצרנו וצרכנו כ-342 אלף קוט"ש מאנרגיה סולארית המיוצרת באמצעות פנאלים הממוקמים על גג ועל קיר בבית מתך. הצריכה של האנרגיה מייצור עצמי היוותה כ-5% מצריכת החשמל במתך

זכה לתואר מגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל על ידי המשרד להגנת הסביבה, וגם בניין מתך נבנה לפי תקני בניה ירוקה¹⁵. שיטת הבניה בבית הבנק ובבניין מתך מאפשרת חיסכון באנרגיה לצרכי מיזוג, עקב שיטות הבניה והבידוד המתקדמות.

בנוסף לכך, חלק מצריכת החשמל בבית מתך היא צריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי. השנה ייצרנו וצרכנו 342,354 קוט"ש מאנרגיה סולארית המיוצרת באמצעות פנאלים הממוקמים על הגג ועל קיר בבית מתך. הצריכה של אנרגיה סולארית מייצור עצמי השנה מהווה כ-1.6% מסך צריכת החשמל הקבוצתית, וכ-5% מצריכת החשמל בבית מתך.

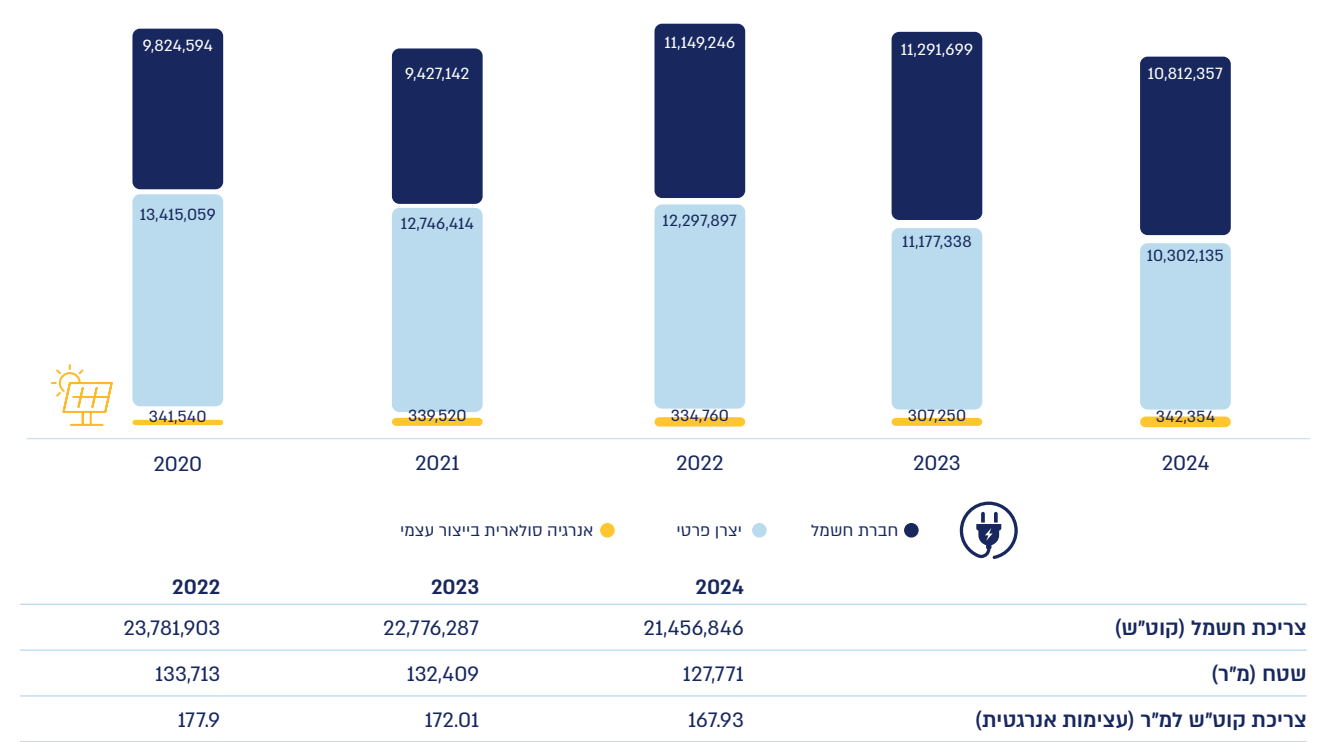
צמצום צריכה האנרגיה והפליטות

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

צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי:

לצורך צמצום צריכת האנרגיה, הבנק מקפיד על שימוש במבנים העומדים בתקני בניה ירוקה. כך למשל, בניין מטה הבנק הבינלאומי

מקורות צריכת החשמל בקבוצת הבינלאומי (קוט"ש)



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, תוך העדפה למבנים העומדים בתקן הישראלי לבנייה ירוקה – ת"י 5281 (2011). בנוסף, הקבוצה נוקטת במגוון מהלכים לחיסכון בצריכת החשמל, כגון התקנת מערכות מיזוג חסכוניות ושעומדות בתקנים ירוקים, התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג, מעבר לגופי תאורה חסכוניים והתקנת בקרים למערכות המיזוג.

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.

פליטות ממומנות:

הבנק הבינלאומי החל ב-2023 בביצוע מדידה של פליטות גזי חממה הנובעות באופן עקיף ממעורבותו הפיננסית במימון. המדידה בוצעה על בסיס תקן הדיווח PCAF, שהינו התקן המקובל בעולם למדידת טביעת הרגל הפחמנית של מוסדות פיננסיים, המשויות לפעילות המימון וההשקעות שלהם.

הבנק החל לחשב את הפליטות הממומנות משנת 2022. המדידה בוצעה עבור תיק האשראי המסחרי (בכטיבה העסקית ובכטיבה 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.

שיפור בעצומות הפליטות הממומנות (על פי תקן הדיווח PCAF)

שנה	סך חוב מסחרי מחושב (מיליון ₪)	סך פליטות משויכות לפעילות המימון (טון CO2eq)	עצומות הפליטות (טון CO2eq למיליון ₪)	ציון איכות מידע
2022	45,855	4,863,775	106.1	4.9
2023	51,956	5,149,436	99.1	4.5
2024	60,463	5,701,150	94.3	4.5



צי הרכב בשנת 2024

- בסוף שנת 2024 צי הרכב הקבוצתי מנה 298 כלי רכב, מתוכם 50 (כ-17%) הינם רכבים היברידיים.
- בשנת 2024 רכבי הקבוצה צרכו 643,275 ליטרים של דלק (בנזין), ו-2,269 ליטר סולר.

ב-2024 הבנק החל בביצוע פיילוט לשימוש ברכבים חשמליים, כחלק ממאמץ להפחית את הפליטות המזהמות. בבניין מתך קיימות עמדות טעינה לרכבים חשמליים, ובבית הבנק ברחוב רוטשילד בתל אביב נעשתה בשנה החולפת התקשרות עם חברה להתקנה עמדות טעינה כאמור (שכבר החלו בהתקנתן במהלך 2025).

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.

היות שמדובר 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 להגביר את מידת הדיוק של המדידה והכלים בהם אנו עושים שימוש, לרבות איסוף נתונים סביבתיים מהלקוחות, וכתוצאה מכך לטייב את ניטור המדריך הפחמני של הבנק ואופן הדיווח ולהשיג שיפור במדד זה.

16. עקב הצורך להשתמש במגוון רחב של נתונים פיננסיים וסביבתיים של הלווים ומושאי ההשקעה במסגרת חישוב PCAF, אשר רבים מהם אינם תמיד זמינים באופן מלא לגופים הפיננסיים, כולל התקן היבט של ציון איכות המידע. הציון נמדד בסקאלה בין 1 (ציון איכות מידע מעולה, המעיד על שימוש בנתוני אמת בלבד), 5-7 (ציון איכות מידע נמוך, המעיד על שימוש נרחב בהנחות והערכות במסגרת החישוב); נתוני הבנק לא כוללים עדיין מידע על לקוחות פרטיים.

15. לפי תקן ישראלי (ת"י) 1825 שני כוכבים

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 ולצמצם 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 ואף פועלת להרחבת בסיס המדידה לצורך מדידה מדויקת יותר וקידום מהלכי ההתייעלות. בנוסף, בשנת 2020 השיק הבנק את פרויקט PaperLess בסניפים, באמצעות קידום חתימות דיגיטליות והעברת פעולות שונות לערוצים דיגיטליים שונים.

בשנים האחרונות ניכרת מגמת ירידה ברורה של צריכת הנייר בבנק, המעידה על האפקטיביות של פרויקט PaperLess בהפחתת השימוש בנייר בסניפים, כמו גם תהליכים נוספים לצמצום צריכת הנייר. מגמה זו מעודדת את המשך ההטמעה של חלופות דיגיטליות כמפתח להפחתת השימוש בנייר בקבוצת הבנק.

קבוצת הבנק רואה בצמצום צריכת הנייר והטונרים להדפסה הזדמנות להתייעלות סביבתית, ובכך תורמת לארגון יעיל יותר ולעולם ירוק יותר

צריכת טונרים

צריכת הטונרים בקבוצה נחלקת בין טונרים ממוחזרים וטונרים מקוריים שאינם ממוחזרים. על אף העדפה עקרונית לרכישת טונרים ממוחזרים, 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 2024 צרכה קבוצת הבינלאומי 4,345 ק"ג טונרים (3,621 יחידות טונרים), כ-14% מהם טונרים ממוחזרים. לצד 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. במטרה לצמצם את צריכת המים בקבוצה, נעשה שימוש בחסכמים בכלל הברזים בבניין מתך, בבנייני המטות המרכזיים של הבנק ובחלק מסניפי הבנק של הקבוצה. סה"כ נצרכו השנה כ-51 אלף קוב של מים בסניפים ובמבני הקבוצה. כ-43% מצריכת המים בקבוצה מתבצעת בבית מתך, ומתוכם, מרבית המים היתה בשימוש מגדלי הקירור לצרכי מיזוג. כחלק מהמאמץ לצמצום השימוש במים בבניין מתך נעשה בבניין שימוש במי עיבוי המזגנים לצורך קירור מים במגדלי הקירור ולעיתים גם להשקיה. בנוסף, בבניין מתך ובבנייני המטות המרכזיים של הבנק מתבצע ניטור חודשי של מוני המים לצורך איתור חריגות והערכת מגמות בצריכת המים במבנים אלה. בנוסף, אירועי דליפות מים, כמו כלל התקלות בסניפים, מתועדים ונשמרים לצורך הפקת לקחים.

סוג נייר (בק"ג)	2020	2021	2022	2023	2024
נייר צילום 4A	308,943	326,155	240,865	224,010	216,548
סה"כ נייר	315,679	334,537	244,894	229,787	222,440



חומר גלם	2020	2021	2022	2023	2024
טונרים (יחידות)	5,383	5,236	5,431	3,560	3,621
מתוכם טונרים ממוחזרים (יחידות)	4,974	4,389	2,596	955	500
מים (קו"ב)	52,636	48,904	50,841	47,124	50,871



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 נאספים במתקנים העיקריים גם קרטונים ומועברים למחזור לצד הנייר. בשנת 2024 מוחזרו סה"כ 187.53 טון נייר וקרטון. באופן דומה, כלל מכלי הטונר שנצרכים בקבוצה נאספו והועברו השנה למחזור.

להלן היקפי מחזור הפסולת בקבוצת הבינלאומי¹⁷:

	2021	2022	2023	2024
נייר וקרטון (טון)	364.45	601.95	486.82	187.53
ביעור ארכיב (טון)	0	457.84	486.82	187.53
טונרים (ק"ג) ¹⁸	6,283	6,517	4,272	4,345
פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג) ¹⁹	10,819	23,469	57,992	49,104

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'.

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, כאשר ב-2024 העמיד הבנק פחים ייעודיים להפרדת פסולת למחזור. בין החומרים אותם מעודדים את עובדי הבנק למחזר ניתן למנות בקבוקים, אריזות פלסטיק וזכוכית, וסוללות. יודגש כי הבנק ממחזר גם חומרים המגיעים אליו מגורמים חיצוניים, כגון אריזות ודברי דואר. בנוסף לפעולות המחזור הללו, הבנק מבצע איסוף פסולת אלקטרונית באמצעות קבלן מורשה לצורך מחזור ידידותי לסביבה. בנוסף, במהלך 2024 תרם הבנק ציוד בשווי מוערך של עשרות אלפי שקלים, ובכך מנע את הטמנתו.



17. היקף המחזור הגבוה ב-2022 נובע מכך שבשנת 2021 לא בוצע ביעור ארכיב עקב תקלה, הארכיב שלא בוער ב-2021 הועבר למחזור ב-2022. בשנת 2023 לא ניתן היה להפריד בניהול הנתונים בין הנייר שנשלח למחזור והנייר שנשלח לביעור, ועל כן לצורך הדיווח נוקט הבנק בנישה מחמירה ומייחס את כל הנייר שמחזור ובווער לביעור.

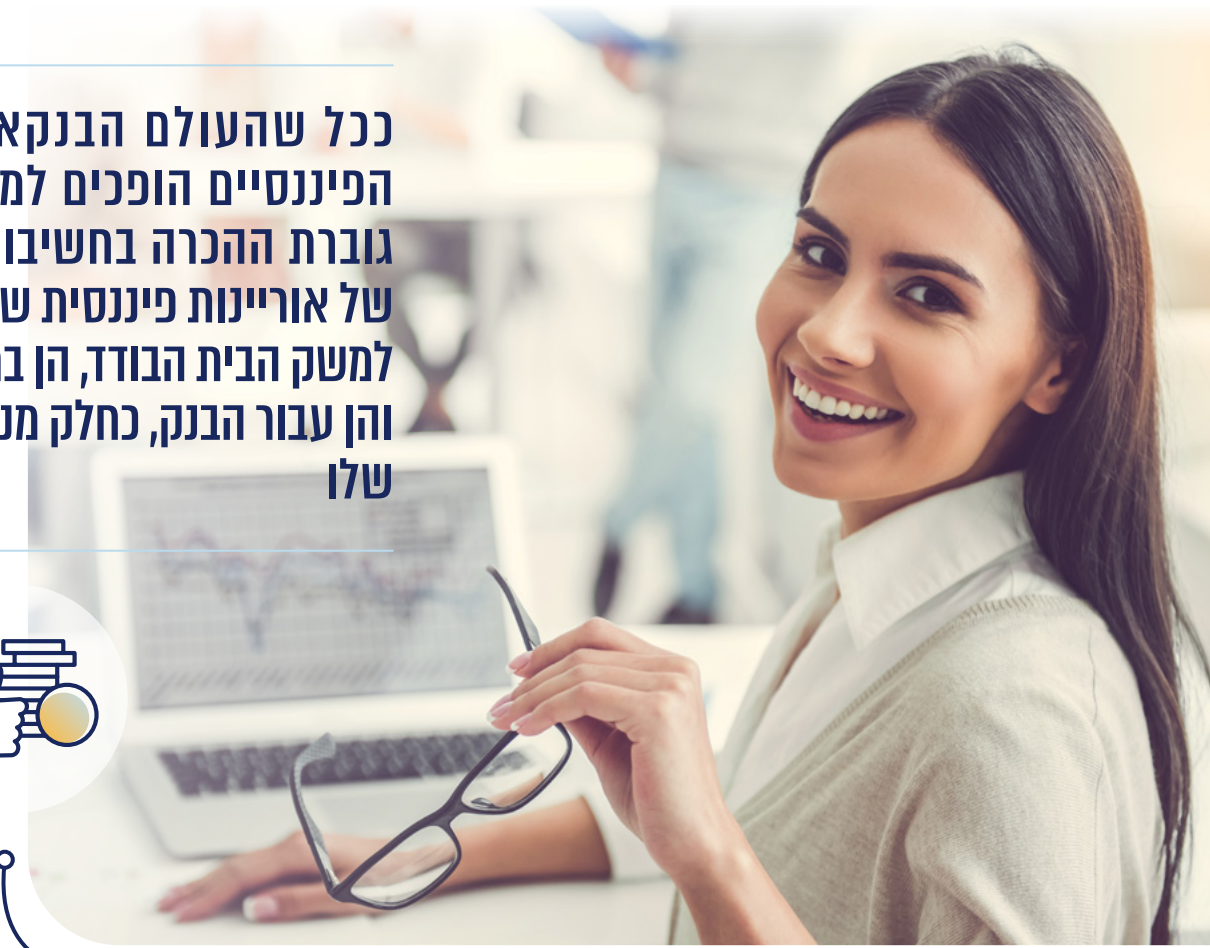
18. המשקל של הטונרים שהועברו למחזור מתייחס למשקל המקורי של הטונרים לפני השימוש, ולא למשקל של אריזות הטונרים הריקות שהועברו בפועל למחזור.

19. הנתון ל-2023 עודכן לאור טיוב הנתונים ובהתאם לאופן החישוב לשנת 2024.

חברה ESG



ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים הופכים למורכבים יותר, גוברת ההכרה בחשיבותה הקריטית של אוריינות פיננסית של הציבור - הן למשק הבית הבודד, הן ברמה הלאומית והן עבור הבנק, כחלק מניהול הסיכונים שלו



לקוחות ושירותים

העצמה פיננסית של הלקוחות

עמידה ביעדי 2025

יעד: הבנק הציב לעצמו כיעד לשנת 2025 להקנות ידע פיננסי מתקדם ל-30,000 לקוחות, 10% מהם עסקים קטנים

סטטוס עמידה ביעד: הושלם.



נכון לסוף 2024 הבנק סייע בהעצמה פיננסית ליותר מ-60,000 לקוחות, וליותר מ-4,500 עסקים קטנים וזעירים

במהלך 2024 כ-24,170 לקוחות נחשפו לידע פיננסי מתקדם במסגרת כנסים שישם הבנק, לצד יוזמות לימוד דיגיטליות ללקוחות פרטיים ולעסקים קטנים. בשקלול מספר הלקוחות שנחשפו לידע פיננסי מתקדם באפיקים אלה בשנים 2022 ו-2023, נכון לסוף 2024 הבנק הקנה ידע פיננסי מתקדם לכל הפחות ל-61,000 לקוחות

חינוך פיננסי

בשנים האחרונות, ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים הופכים למורכבים יותר, גוברת ההכרה בחשיבותה הקריטית של אוריינות פיננסית של הציבור - הן למשק הבית הבודד, הן ברמה הלאומית והן עבור הבנק, כחלק מניהול הסיכונים שלו. בשל כך, הבנק פיתח מערך לימודי להקניית ידע פיננסי יישומי ללקוחותיו הכולל כנסים פרונטליים והנגשת מידע בפלטפורמות דיגיטליות. זאת, תוך הכרה בצרכים והאתגרים הפיננסיים המגוונים שעמם מתמודדות קהילות שונות. בנוסף, הבנק שותף באופן פעיל בפורום לחינוך פיננסי בהובלת בנק ישראל ועובדי הבנק תורמים מזמנם ומומחיותם בתוכניות מעורבות חברתית בשיתוף עם עמותות בתחום.

בין מהלכינו לקידום חינוך פיננסי בשנת 2024:

תוכן בערוצי התקשורת והדיגיטל:

- במהלך 2024 הבנק המשיך בפיתוח ועיבוי פעילות ערוץ הטלגרם "מרכז ההשקעות של הבנק הבינלאומי", העוסק בתכנים בנושא שוק ההון. מאז הקמתו, צבר הערוץ מעל ל-2,000 עוקבים. במסגרת הערוץ מומחי הבנק משתפים

מספר פעמים ביום את הציבור בניתוחים, מבזקים ופרטי מידע כלכלי חשוב.

- **"אקדמיית שוק ההון"** – קורס מקוון המקנה כלים מעשיים בנושא שוק ההון, לשימושם של לקוחות הבנק, אשר הושק בתחילת 2022. במהלך 2024 נחשפו כ-3,000 לקוחות לתכני הקורס, ומאז ההשקה נחשפו לתוכני הקורס כ-17,000 לקוחות. בשלהי 2024 החל הבנק בגיבוש קורס חינוך פיננסי חדש כאשר ברבות הזמן התכנים הנדונים באקדמיה הורחבו מנושאי שוק ההון בלבד לנושאים הקשורים בניהול חשבון עו"ש.
- במהלך 2024 הבנק שם דגש על הפקת והפצת **הוידאו-פודקאסט INVESTalk** בנושא השקעות בשוק ההון, ובהובלת אנשי מקצוע של הבנק המנתחים אירועים ונושאים כלכליים. הפודקאסט, על 38 הסרטונים שהופקו והופצו במסגרתו, זמין ללקוחות, וגם לציבור הרחב, ברשתות חברתיות ופלטפורמות דיגיטליות ברשת. ב-2024 נרשמו במצטבר צפיות רבות בסרטונים אלה, ובוצעו עשרות אלפי אינטראקציות של הצופים, כולל לייקים, תגובות ושיתופים, בפרקי הפודקאסט.
- במהלך 2024 הבנק המשיך בהפקת והפצת **סדרת הסרטונים "מצפן פיננסי לעסקים"** המיועדת לעסקים קטנים וזעירים ומטרתה לספק לבעלי ומנהלי העסקים הקטנים כלים פיננסיים בתחומים מרכזיים, שיסייעו להם לשפר את העסק והתנהלותו. הסרטונים נשלחו ללקוחות רלוונטיים וגם הכו זמינים ב-Youtube לציבור הרחב.
- במהלך קיץ 2024 השיק הבנק כינה קבועה בנושאי שוק ההון

בתוכנית הרדיו הפופולרית של טל ברמן, תם אהרון ואביה פרחי ב-eco99fm. במסגרת הפינה, מומחים מטעם הבנק מספקים למאות אלפי מאזינים כלים ומידע בנושא השקעות בשוק ההון לצד טיפים להתנהלות כלכלית נכונה, בדגש על צרכים של אנשים פרטיים ועסקים קטנים.

כנסים וסדנאות

- במהלך 2024 התקיימו 4 כנסים פרונטליים ועוד כנס דיגיטלי בנושאי השקעות ופיננסים בהם השתתפו כ-630 לקוחות. הכנסים, בעיצומה של מלחמת חרבות ברזל, עסקו במתן כלים לביצוע השקעות בשוק ההון ובאפיקים נוספים.
- במהלך 2024 נערכו 5 סדנאות "נשים מדברות כסף" בשיתוף נעמ"ת והסתדרות בהן השתתפו כ-270 נשים.
- במהלך 2024 התקיימו 44 כנסים פרונטליים בדגש על נושאי פנסיה ופרישה מעבודה, בהם השתתפו כ-2,500 אורחים; מתוכם כ-11 כנסים התקיימו עבור פורשי צה"ל, בשיתוף עם מנהל הפרישה במחלקת מופת. עוד נציין כי ב-2024 התקיים כנס ייעודי שהוקדש לחיילים בסדיר ובשירות קבע בנושא תכנון פיננסי ושוק ההון, אשר כלל בין היתר סיור בחדר עסקאות.
- בשנת 2024 המשיך הבנק לקיים כנסים קטנים רבים ללקוחותיו, וגם למי שאינו לקוח של הבנק (ובכללם לקוחות פוטנציאליים), במסגרת הפעילות של הסניפים בבנק. כנסים אלה כללו תכנים הקשורים לחינוך ואוריינות פיננסית, בין היתר בנושאים של התנהלות פיננסית שוטפת, ניהול הוצאות וניתוחים של שוקי ההון והשקעות.

המצפן לעסקים

בשנת 2023 השיק הבנק סדרת סרטוני חינוך פיננסי שנועדו להדריך ולתת כלים בכמה סוגיות מרכזיות שחשובות במיוחד לבעלי ומנהלי עסקים קטנים. ב-2024 הושלמה ההפצה של כל ארבעת הסרטונים בסדרה, ישירות לקהל הלקוחות הרלוונטי. הסרטונים המקצועיים ממותגים 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.



ב-2024 הבנק המשיך 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. בגלל חשיבות הנושא מחד וחשיבות העסקים הקטנים מהצד השני, הבנק חשף סרטונים אלה גם עבור עסקים שאינם נמנים על לקוחות הבנק. במהלך 2024 נרשמו במצטבר 4,595 צפיות בפרקי הסדרה.

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

מהכלים לקידום חינוך פיננסי בבנק מסד:

- **תמיכה בצוותי הוראה במסגרות חינוך מיוחד:** במסגרת שיתוף פעולה מתמשך עם עמותת **אלומות אור** המתקיים זו השנה הרביעית ברציפות, מקיים בנק מסד הרצאות בנושא חינוך פיננסי לצוותי ההוראה בבתי ספר לחינוך מיוחד ברחבי הארץ.
- **העשרה לתלמידים:** בשיתוף עם עמותת **שיעור אחר** המעניקה שיעורי העשרה לתלמידים בכיתות ה' ו', כ-4 מסניפי בנק מסד העניקו ליווי לבתי ספר, במסגרתו התנדבו בנקאים ללמד בתחומים שונים, לרבות חינוך פיננסי. בסיום כל ליווי התקיים ביקור היכרות של התלמידים בסניף המלווה במטרה להכיר את תפקידו של סניף הבנק.

סיוע וליווי בקבלת החלטות פיננסיות

הקבוצה שואפת לתת ללקוחותיה את הכלים והידע לקבל החלטות פיננסיות מושכלות שייסיעו להם לדאוג לעתידם הפיננסי תוך איזון בין צרכיהם בטווח הקצר ובטווח הארוך. על כן, לצד הכלים הלימודיים, קבוצת הבינלאומי מציעה מעטפת מקיפה של שירותי ייעוץ פיננסי ומוצרי השקעה מתקדמים המסייעים ללקוחות בבניית תיקי השקעות בהתאם לצרכיהם, מאפייניהם והעדפותיהם. **אנו גאים בכך שרף הזכאות של הבנק לשירותי ייעוץ השקעות הוא הנמוך ביותר במערכת הבנקאית ועומד על 50,000 ₪ בלבד, באופן שמאפשר לציבור רחב של חוסכים נגישות לשירותים חשובים אלה.**

ליווי השקעות בשוק ההון

הבנק הבינלאומי הוא הבנק המוביל בישראל בתחום שוק ההון, ומזה מספר שנים הוא חבר הבורסה עם מחזורי המסחר הגדולים בישראל על פי פרסומי הבורסה למסחר במניות בשנים 2009-2024. ככזה, ומתוך תפיסה כי מסחר נבון ומושכל בשוק ההון הינו כלי משמעותי בידי הציבור בהפקת המירב מחסכונותיו, הבנק משקיע בפיתוח והנגשת ידע וכלים מתקדמים המאפשרים מסחר יעיל ואפקטיבי יותר, באופן שמייצר ערך משותף לקבוצה, ללקוחותיה ולציבור הרחב. המהלכים העיקריים של הבנק לליווי מיטבי של מסחר בשוק ההון כוללים שימוש בכלים טכנולוגיים מתקדמים:

- **Fibi Wise 360°**, מערכת המאפשרת ללקוחותינו לנהל את כלל הנכסים הפיננסיים שלהם במקום אחד ולצפות בניתוח כלל ההשקעות, כולל חשבונות בבנק, חשבונות בבנקים אחרים, מוצרים פנסיוניים ומוצרים שאינם מנוהלים בבנק. המערכת מציעה גם את כלי התכנון הפיננסי Life Plan, ומאפשרת התנהלות כלכלית נבונה באמצעות סימולציות לעמידה ביעדי חיים. מ-2024 המערכת מתממשקת לבנקאות הפתוחה ומאפשרת ללקוחות לרכז מידע מבנקים אחרים ומגופים מוסדיים באמצעות המסלקה הפנסיונית, כך שהמערכת מאפשרת ללקוחות ריכוז וניהול יעיל ומעודכן של הנכסים הפיננסיים שלהם. ב-2024 גדל מספר הלקוחות שעשו שימוש בשירות Fibi Wise בכמעט 130% ביחס לשנה הקודמת.
- **תוכנת המסחר SmartTrade** מספקת תמיכה בפעילות המסחר של לקוחות עצמאיים באמצעות מתן אפשרות של יצירת אסטרטגיות מסחר ויישומן באופן אוטומטי, תוך קבלת התראות לנייד.

לצד הכלים הלימודיים, קבוצת הבינלאומי מציעה מעטפת מקיפה של שירותי ייעוץ פיננסי ומוצרי השקעה מתקדמים המסייעים ללקוחות בבניית תיקי השקעות בהתאם לצרכיהם, מאפייניהם והעדפותיהם

- **מערכת Advise.me** מנגישה שירותי ייעוץ השקעות באמצעות מכשיר סלולרי המאפשר נגישות בכל שעות היממה.

בנוסף, הבנק מפעיל מגוון כלי ייעוץ שימושיים לניהול השקעות במתכונת מותאמת וגמישה:

- **מסלולי ייעוץ ייעודיים** להשקעות לטווח ארוך, המסייעים ללקוחותינו להפיק את המיטב בהתאם לצרכים ולמאפיינים שלהם. מדי שנה, אלפים מלקוחותינו נהנים משירות זה.
- **הנגשת אפשרויות הייעוץ**, קבלת מידע וכלים מקצועיים על ידי הארכת שעות הייעוץ במרכזי הייעוץ ואפשרות לייעוץ בזום.
- **הבנק מציע מסלולי ייעוץ ייחודיים** כדוגמת מסלול "יקיר התיק", המאפשר ללקוחות לבנות תיק השקעות גמיש המורכב ממספר תיקים של מנהלי השקעות שונים באמצעות אגדי קרנות.
- **הבנק הבינלאומי הוא הבנק הראשון** שהנגיש ללקוחותיו פלטפורמה לפעילות בקרנות גידור בנאמנות והייעוץ בהן.
- **הבינלאומי בולט בכך שהוא שמציע ללקוחותיו את האפשרות להפקיד סכום משתנה לטובת השקעות בניירות ערך**, כפונקציה של היתרה בחשבון.
- **הבנק מספק מגוון רחב של כלים לביצוע חיסכון שוטף** באמצעות הוראת קבע, ובכלל זה אפשרות להשקעה שוטפת באמצעות הוראת קבע ב-ETF בחו"ל.
- **ב-2024 המשיך הבנק במתן שירותי חוות דעת שנייה על תיקי השקעות המנוהלים מחוץ לבנק**, המוענקים בחינם לציבור הרחב.

הרחבת השימוש בכלים בתחומי ה-ESG בפעילות ייעוץ ההשקעות והנגשתם ללקוחות:

- **במהלך 2024 הבנק המשיך בשילוב נושאים בתחומי ה-ESG בשירותי ייעוץ ההשקעות ללקוחות.** במסגרת זו יושמה ב-2024 תפיסה לפיה הלקוח נשאל כבר בתחילת הייעוץ, כחלק מתהליך בירור הצרכים, על העדפותיו בנושא שילוב שיקולי ESG בקבלת החלטות השקעה. ללקוח ניתן הסבר אודות המשמעות של השקעה אחראית המתחשבת ברווחה חברתית הכוללת, ומובהר כי הנושא מהווה חלק ממכלול השיקולים של הבנק בתהליך ייעוץ ההשקעות. מעבר לכך, במידה שהיבטי ESG מהווים שיקול מוביל עבור הלקוח, ניתנת לו אפשרות להגדיר מדיניות זו כבעלת השפעה על בחירת הנכסים ומבנה התיק.
- **ב-2024 הבנק הרחיב את השימוש בשיקולים בתחום ה-ESG** בניתוח ניירות ערך, עם שילוב היבטים אלו בייעוץ השקעות,



הן בכל הנוגע לקרנות נאמנות מנוהלות והן ביחס להשקעות ישירות בחברות ספציפיות בארץ ובחו"ל. במסגרת זו, בכל אנליזה של חברה נסחרת משולב דירוג ESG, ככל שקיים, אשר משמש את היועצים בתהליך בחירת נייר ערך להמלצה ללקוח. הדירוג, ככל שקיים, מוצג ליועצי ההשקעות של הבנק עבור כל אחד מהנכסים הנכללים במערכת ההמלצות של הבנק ומהווה כלי תומך ליועצים. בנוסף, מוגש ליועצים דו"ח המסביר את משמעות דירוג ה-ESG שנקבע עבור הנכס.

- **ב-2024 הבנק עסק בהנגשת המידע אודות דירוגי ESG גם ללקוחות הבנק שאינם מיועצים**, ובכללם סוחרים עצמאיים, על ידי הנגשת נתונים אלו בערוצים הדיגיטליים.

ב-2024 גדל מספר חשבונות הלקוחות המיועצים והכשירים שבהם מוחזקים ניירות ערך עם שילוב היבטי ESG בשווי העולה על 10,000 ₪ בכ-27% ביחס למספרם ב-2023 ואילו בבנק מסד נרשם גידול כאמור בשיעור של 70%.

לצד כל אלה, הבנק גם פועל להעצמת לקוחות להתנהלות אינטרנטית בטוחה (ראו הרחבה בעמוד 87).

ייעוץ פנסיוני

החיסכון הפנסיוני הוא אבן יסוד בהתנהלות פיננסית לטווח הארוך, ותכנון הפרישה באופן נכון ומותאם אישית הינו קריטי. בפרט, להחלטות המתקבלות טרם הפרישה יש השפעה מהותית על רמת החיים שלאחר הפרישה וחלקן אף בלתי הפיכות. על כן ישנה חשיבות רבה ליעוץ פנסיוני איכותי ומקצועי. שירותי הייעוץ הפנסיוני שמעניקה קבוצת הבנק כוללים סריקה של החסכונות הפנסיוניים ותיקי הנכסים של הלקוחות ובחינת התאמתם לצרכים, למאפיינים האישיים ולמצבם המשתנה של הלקוחות. השירות מאופיין בייעוץ מתמשך ורציף תוך שימוש במערכות מידע מתקדמות על מנת לייצר חיסכון פנסיוני מניב לאורך זמן לאחר היציאה לגמלאות.

ייעוץ הפרישה שמציע הבנק ללקוחות כולל בחינת החלופות השונות למימוש החיסכון הפנסיוני (בדרך של משיכה כקצבה חודשית או כסכום חד פעמי), תוך התייחסות להיבטי מס בהתאם לטעמי הפורש, לתכנון, ולניהול ההשקעות של כספים אישיים גם לאחר הפרישה. זאת, לצד בחינת אפשרויות להגדלת קצבה לגיל פרישה במידת הצורך.

בנוסף, הבנק פועל במספר ערוצים להנגשת מידע וכלים לקבלת החלטות ולמימוש מלאו הזכויות וההטבות המוקנות לפורשים לגמלאות. נציגי הבנק מגיעים למועדוני גמלאים ולכנסי פרישה המאורגנים על ידי מעסיקים ומעבירים הרצאות ממוקדות בנושאי יציאה לפנסיה וייעוץ פרישה, כולל שאלות בנושא טיפול בכספי הפנסיה, קיבוע זכויות וניצול הטבות מס לפנסיונרים, חסכון באמצעות קופת גמל ייעודית לגילאי 60 ומעלה, מיכיו אפשרויות למשיכת כספי הפנסיה או להמשך החיסכון, ועוד. במהלך 2024, ובצל מלחמת חרבות ברזל, סיפק הבנק ייעוץ פנסיוני טלפוני ללקוחות ובהם אנשי צבא ומפונים, בכפוף לתנאים הרגולטוריים - עמדת אי האכיפה למצב חירום.

הנגשת שירותים פיננסיים למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי טווח עם הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב, מתוך ראיית טובת הלקוח ושאיפה ליצירת ערך עבור מגוון לקוחות הקבוצה. אחד היתרונות התחרותיים של הקבוצה הוא היכולת להתאים מעטפת שירות איכותית לכלל לקוחותיה תוך התחשבות בצרכים ייחודיים של לקוחות הנמנים על אוכלוסיות מגזרים חברתיים מגוונים.

הבנקים בקבוצה מנגישים ומתאימים שירותים פיננסיים מתקדמים ואיכותיים למגזרים השונים דרך פעילות המותגים השונים אשר מפתחים מוצרים מותאמים ופונים לכל קבוצת לקוחות דרך האפיקים המתאימים לה. מתן שירות ומענה מותאם למאפייני הלקוחות מגדיל את הנגישות של שירותים בנקאיים ומאפשר ללקוחות קבלת החלטות פיננסיות מושכלות. דבר התורם לצמיחת המשק הישראלי, על מגוון חלקיו ומרכיביו החברתיים הייחודיים. פיתוח מוצרים נעשה בהלימה לתהליכי הכרת הלקוח ותובנות לגבי שביעות הרצון של הלקוחות הנמדדים באמצעות סקרי שביעות רצון ומחקרים שנתיים למעקב אחר מגמות בשוק הפיננסי.

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 וביניהם: החברה החרדית, החברה הערבית, אנשים עם מוגבלויות, אזרחים ותיקים, עובדי הוראה ואנשי כוחות הביטחון, ולצדם בעלי עסקים קטנים כקבוצה חוצת מגזרים בעלת מאפיינים וצרכים ייחודיים לה.

מתאימים את השירות ללקוח:

- כוח אדם מתאים בסניפים והתאמת השפה השיווקית והמסרים הנלווים
- התאמה לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים מותאמים, פתרונות מותאמים ל"תחנות החיים" או בעתות משבר, וכלים מותאמים ליכולת הפיננסית
- שיתופי פעולה ותמיכה בגופים וארגונים חברתיים בפעילות למען העצמת האוריינות הפיננסית, או מתן כלים והדרכות לשיפור ההתנהלות הפיננסית קיום קשר עם מובילי דעה ואנשי מפתח על מנת להכיר את צרכי האוכלוסייה



משקיעים בחברה החרדית והדתית

עמידה ביעדי 2025

יעד: עד שנת 2025, 50% מהעסקים המשתתפים במועדון הלקוחות של פאגי יהיו עסקים מקומיים בקהילות חרדיות

סטטוס עמידה ביעד: 100%

בסוף 2024 כ-53% מהעסקים המשתתפים בנבחרת העסקים של פאגי הינם עסקים מקומיים המותאמים לחברה החרדית

- הקפדה על חיבור עם הציבור תוך שימוש במדיומים שונים כולל אירועים ושימוש בערוצי תקשורת ייעודיים, ואף שיחות אישיות עם לקוחות על מנת להנגיש מידע על מגוון דרכי ההתקשרות האפשריות עם הבנק ולהבטיח כי לקוחות מודעים לשינויים באופן מתן השירות ולמוצרים והשירותים הייחודיים שהבנק מציע
- הנגשה של שירותים מקוונים גם למי שנמנע מכך ביום יום, למשל על ידי תגבור הסניכים בעמדות שירות עצמי כגון עמדות הפקדת צ'קים או עמדות אינטרנט
- התאמת מוצרים ושירותים למעגל החיים אשר מייצר צרכים פיננסיים ויכולות כלכליות משתנות לאורך השנים
- קידום פיתוח כלכלי וידע פיננסי מקצועי בחברה החרדית והדתית כחלק מהפעילות הרחבה של הבנק להשכלה והעצמה פיננסית תוך התאמת התוכן, המיקום והמדיום לקהלי היעד

בסל המוצרים של המערך כלולים מוצרים ומסלולים המכוונים לסגמנטים מובחנים 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 במסגרתו מעניקים מאות בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי מוצרי צריכה בדגש על בתי עסק ייעודיים לחברה החרדית או בבעלות מקומית לחברות אלו.

המערך רואה עצמו כחלק מהחברה אותה הוא משרת ומקייד על מעורבות קהילתית במסגרתה מתמחה גם במתן שירותים לעמותות ולמוסדות חרדיים ויהודיים. בכך תורם הבנק לפעילות כלכלית לצד קידום תהליכים והיבטים חברתיים. המחלקות הרלוונטיות במערך צברו ניסיון עתיר שנים בהתנהלות מול גופים שאינם למטרות רווח, ומתמחים במציאת פתרונות יצירתיים והובלת תהליכים ארוכי טווח, שמטרתם להעצים ניהול נכון בגופים אלו לאורך זמן תוך שמירה הדוקה על מגבלות הרגולציה. לפרטים נוספים על פעילות זו, ראו פרק שיקולים חברתיים בפעילות בנקאית.

הפעילות בשנת 2024:

- הצבת טאבלטים ועמדות אינטרנט בכניסה לסניכים לצורך פתיחת וביצוע פעולות שוטפות בחשבון בקלות ובעלות מופחתת של עמלת שירות ישיר. הנגשת שירותים עבור לקוחות הבוחרים להימנע מגישה ישירה לאינטרנט ממניעים דתיים, מאפשרת חווית לקוח נוחה, נעימה ופשוטה. ב-2024, 68% מחשבונות מערך פאגי שנפתחו במהלך השנה, נפתחו באמצעות הטאבלטים.
- מערך פאגי משתף פעולה עם מועדון לקוחות ייעודי לחברה החרדית במסגרתו הוסיפו מדרגה נוספת – "נבחרת העסקים". העסקים שנבחרת נבחרו בקפידה ומעניקים הנחות משמעותיות נוספות. יותר מ-50% מהעסקים הללו לא רק מותאמים לחברה החרדית, אלא הם גם עסקים מקומיים.
- פעילויות העצמה פיננסית לדור הצעיר של המגזר החרדי: כ-620 צעירות וצעירים מהמגזר החרדי לרבות עולים חדשים, סטודנטים ובנות סמינר, לקחו חלק ב-6 כנסים ייעודיים הכוללים הכשרות בנושא אוריינות פיננסית.
- הבנק לקח חלק בייזום ומימון הקמת מיזם "מובילות בדרום" בשיתוף עם עמותת "מובילות" הפועלת לקידום מנהיגות תעסוקתית של נשים חרדיות באמצעות מובילות חברתית תוך שימור זהותן. מיזם זה מסייע לפיתוח תשתית לוקאלית פריפריאלית של נשים חרדיות מובילות בדרום, לרבות באזורים שנפגעו ממלחמת חרבות ברזל. במסגרת מיזם זה, מקבלות המשתתפות כלים מנהיגותיים המאפשרים להן לשפר את יכולת ההשתכרות שלהן.

משקיעים בעובדי החינוך וההוראה

אוכלוסיית המורים ועובדי ההוראה נמצאת במיקוד תשומת הלב של בנק מסד. 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 וגם מערך השירות והשיווק מותאם למאפייני אוכלוסיית המורים. הבנק מנהל שיתוף פעולה נרחב עם הסתדרות המורים במגוון רחב של ערוצים והוא כולל השתתפות נציגי הבנק באירועים שונים למורים המאורגנים על ידי הסתדרות המורים כולל השתתפות בכנסים מקצועיים וועידות שנתיות, ומפגשים ישירים עם מורים לשם היכרות עם קהל יעד זה. בשיתוף עם הסתדרות המורים בנק מסד השתתף ב-2024 ב-170 אירועים ייעודיים לאוכלוסייה זו והגיע לכ-35,000 מורים.



כחלק מהקשר העמוק של הבנק עם אוכלוסיית 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. במהלך 2024, בחר הבנק להיות שותף בפרויקטים ומיזמים לאוכלוסיות מועדפות בהם תושבי העוטף ותושבי הצפון. הרחבה בנושא ניתן למצוא בעמוד 65 תחת "מעורבות קהילתית במסד".

משקיעים בחברה הערבית

בנק מסד מוביל את פעילות הקבוצה להרחבת השירותים בחברה הערבית והתאמת המוצרים והשירותים לצרכים הפיננסיים הייחודיים לה. במסגרת זו מתמקד הבנק ביצירת ערך באמצעות מוצרים ייחודיים והתאמת מערך השירות בדגש על שתי אוכלוסיות מרכזיות – עובדי ההוראה ועובדי מקצועות הרפואה אשר מהווים סגמנטים משמעותיים בתמהיל הלקוחות ההיסטורי של המותג.

בנק מסד מפעיל שמונה סניפים במרכזי אוכלוסייה ערבית (כ-38% מסניפי הבנק) בפריסה המאפשרת ללקוחות נגישות גבוהה. כמו כן, בסניפים אלו מגייסים ומעסיקים עובדים מחברה זו על מנת לחזק את הקשר בין הסניף ולקהל עליו ולהקל על מתן שירות איכותי ומותאם המשתלב בסביבה בה הוא פועל.

מאפייני השירות מכוון קהל היעד:

- עיצוב מוצרים ושירותים מותאמים ושיווקם בערוצים ומסגרות נגישות ובשפה הערבית
- התייחסות ללוח השנה למשל עם מוצרים ואירועים מותאמים לחגים, ובכללם חג המולד והרמדאן
- קיום קשרים הדוקים עם מובילי דעת קהל בחברה הערבית על מנת לחזק ולשמר את תחושת השייכות וההיכרות

משקיעים באזרחים הוותיקים

בתקופת הגיל השלישי חלים שינויים פיננסיים מהותיים בחיי הלקוחות, הנובעים מפרישה לגמלאות וצמצום בהכנסות, לצד הוצאות לצרכים חדשים. תקופה זו מאופיינת לעיתים בהתנסות בחוויות חדשות והרחבת תרבות הפנאי, לצד דאגה לעתיד האישי והמשפחתי. בנוסף לכך, הדיגיטציה בעולמות השירות בכלל, ובסקטור הבנקאי בפרט, מציבה אתגר לאזרחים וותיקים רבים שעבורם זהו שינוי מהותי בהרגלים.

הבנק מעצב את מתן השירות לאזרחים ותיקים באופן שנועד להקל על ההתמודדות עם שינויים אלו ומציע שירותים ייעודיים התומכים בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות בהתאם למאפיינים הייחודיים של תקופת הפנסיה. מטרת פעילות הבנק בפיתוח שירותים עבור הגיל השלישי הינה הנגשת הפעילות הבנקאית באופן פשוט ונוח המספק שירות מותאם עבור אוכלוסייה זו. שירותים אלו כוללים הטבות בעמלות ובשירותים בנקאיים מותאמים, ייעוץ פרישה וייעוץ השקעות להתאמת תיק ההשקעות לצרכים החדשים ללקוחות הרלוונטיים.

מאפייני השירות מכוון קהל היעד:

- מתן קדימות והטבות בשימוש בערוצי שירות אישיים לבני 75 ומעלה – בסניף או במענה טלפוני במוקד. בהתאם, הדרכות בנושא שירותי בנקאות לאזרח הוותיק שולבו במערך ההדרכה של הבנק כחלק מהכשרות החובה לעובדים חדשים אשר נקלטים לסניפים ולמוקד הבינלאומי call
- סיוע בביצוע פעולות מרחוק וזכאות לשירותי בנקאות מסויימים עד הבית
- פעילות להגברת האוריינות הדיגיטלית של לקוחות על מנת להקל את השימוש בערוצים הדיגיטליים ובשירותים הטכנולוגיים, באמצעות הכשרות והדרכות ייעודיות במוקד הטלפוני ובסניפים ופריסת דיילי שירות בסניפים
- מסלול עמלות ייעודי, בהתאם להוראות בנק ישראל
- בקרה על פעילות בנקאית בדיגיטל של לקוחות בני 70 ומעלה, ופיקוח על תיקי השקעות של לקוחות אלה להגנה מפני הונאה או טעות
- פרסום "אמנה לאזרח הוותיק" ומצגת "כלים להתנהלות פיננסית נכונה" באתר הבנק, הכוללים תכנים להגברת המודעות להתנהלות נכונה ברשת האינטרנט. בתכנים אלו ניתן למצוא המלצות לשיפור השמירה על הפרטים האישיים ומניעת שימוש לרעה בהם, דגשים להגברת המודעות לשיטות הונאה מתוחכמות, המוכוונות בעיקר כלפי בני ובנות הגיל השלישי
- הנגשה של מידע פיננסי תומך קבלת החלטות וכן מידע על שירותים, הטבות וזכויות בערוצים הנוחים לבני הגיל השלישי
- על מנת להקל על תהליכים בירוקרטיים, הטבות רבות ניתנות אוטומטית לזכאים: תמיכה בניהול פיננסי מושכל בתהליכי פרישה וניהול פנסיה על ידי מתן שירותי ייעוץ או מתן הרצאות למסגרות רלוונטיות – לפרטים נוספים, ראו את הפרק בנושא חינוך פיננסי
- במידה וסניף בנק מועתק או נסגר, הבנק פונה ללקוחות מעל גיל 70 וללקוחות עם מוגבלויות, באופן יזום, במגוון אפיקי שירות, ומציע ומעניק הסברים וסיוע לצד הפניה למצגת "כלים להתנהלות פיננסית נכונה" באתר הבנק. במהלך 2024, ובהמשך לפעילות שהחלה ב-2023 בשל מלחמת חרבות ברזל, הבנק פנה באופן יזום ללקוחות שפוננו תוך מתן קדימות לבני 70 ומעלה, במטרה לבחון את מצבם והאם נדרש להם שירות כלשהו
- הבנק מספק ללקוחות מוצרים פיננסיים מותאמים, כגון הפניה ל"משכנתא הפוכה" ללקוחות בני 60 ומעלה שפנו לבנק מיוזמתם, הניתנת על ידי גורם שלישי

משקיעים בלקוחות עם מוגבלויות

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 להנגיש את שירותי הבנקים בקבוצה לכלל לקוחותיה בכלל הערוצים - פיזית בסניפים, במוקד הטלפוני, בערוצים הדיגיטליים ובמתקני השירות 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 הכוללים חנייה ייעודית, הנגשה פיזית מלאה של הסניפים למגבלות ניידות כולל גישה לעמדות ודלפקים וכן עזרים ללקויי שמיעה או ראייה.

הנגשת ערוצי השירות השונים כוללת, בין היתר, את הנגשת הסניפומטים; שימוש בטכנולוגיה ייעודית להנגשת אתר הקבוצה והמענה הקולי לצד הפעלת קו עם מספר טלפון ייעודי לפניה בנושאי נגישות. בנוסף, הקבוצה מפעילה באמצעות עמותת "נגישות ישראל" שירותי הנגשת מידע במגוון אמצעים ובתיאום מול הלקוח: הקראה, קבצי שמע, קבצים מותאמים להקראה על-ידי תוכנה, ומידע בכתב ברייל.

על מנת להבטיח שירות מכבד ואיכותי, הקבוצה מעודדת את עובדיה ללמוד את עולם הנגישות ולומדת נגישות שאושרה על-ידי עמותת "נגישות ישראל" נכללת בהדרכות החובה לכלל נותני השירות בבנק.

פעילות בשנת 2024:

- בהתאם לתקנות הנגישות הקובעות כי יש לבצע בדיקות חוזרות בחלוף 5 שנים מסיום ביצוע התאמות נגישות בסניפים. בשנת 2024 השלים הבנק ביצוע בדיקות אלה בליווי עמותת "נגישות ישראל"
- במהלך 2024 הוטמעה מערכת לניהול תוכן המשלבת כלים לשיפור וקידום הנגישות של אתר קבוצת הבינלאומי. כחלק מתהליך זה, בוצעו תיקונים והתאמות רבים לתוכן המופיע באתר כמו כן, תכנים וקבצים חדשים המועלים לאתר, עוברים הנגשה על ידי עמותת "נגישות ישראל"

לפרטים נוספים אודות הצהרת הנגישות וכלל רשימת השירותים המונגשים על ידי הבינלאומי, ניתן לפנות [לאתר הבנק](#).

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, ומציעים 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 מכרז משרד הביטחון, עורך כנסים ייעודיים לאנשי כוחות הביטחון ומקיים שיתוף פעולה הדוק במגוון נושאים עם ארגוני כוחות הביטחון השונים כגון ארגון "חבר", ארגון עובדי צה"ל (א.ע.צ.), ארגון "צוות" וארגון נכי צה"ל.

משקיעים בלקוחות שנקלעים לקשיים

קבוצת הבינלאומי מלווה לקוחות שנקלעו לקשיים בפירעון חובם, בגמישות ורגישות ופועלת לסייע במציאת פתרון הולם. מדיניות הקבוצה הינה לפעול בהוגנות ובשקיפות בהתנהלות מול חייבים, לכל הפחות כנדרש בהוראת נב"ת 450 במטרה להסדיר את חובם, עוד בטרם העברת הנושא לטיפול עו"ד לשם נקיטת הליכים משפטיים.

התנהלות זו, אשר מעוגנת בהוראת נב"ת 450, חלה על יחידים ועסקים קטנים ונועדה להגביר את ההוגנות ואת השקיפות בגביית חובות מחייבים אשר לא עמדו בתנאי האשראי שהוענק להם. עיקר ההוראה עוסק בהסדרת התנהלות הבנק מול חייבים בהליכי הגביה, הדרישה לגילוי נאות, אופן נקיטת ההליכים המשפטיים על ידי עורך דין בא כח הבנק, לרבות הפיקוח והבקרה עליהם. מעבר לעובדה כי הסדרת החוב המושגת בהסכמה ובהתחשב ביכולתו הכלכלית של החייב, ארגון החוב מחדש ופריסתו מחדש לתקופה ארוכה ובתנאים נוחים, הינם מבורכים כשלעצמם, הם מאפשרים לחייב לחסוך בהוצאות כספיות לא מבוטלות, דבר המסייע בשיקומו. ההתחשבות בחייבים ובמאמצי הסדרת החוב בטרם נקיטת הליכים משפטיים, מסייעת בשיקומם הכלכלי ומפחיתה הסבירות שיפנו להליך חדלות פירעון.

במסגרת תפקידיה, מבצעת מחלקת הגביה "בקרת על" ביחס לטיפול סניפי הבנק בחובות עד רף שנקבע בנהלי הבנק, במטרה לקדם את הטיפול בהסדרת החוב "בתוך הסניף", וככל שנדרש לפעול להעברתו למחלקת הגביה. היה ולא הושג הסדר על ידי רפרנט מחלקת הגביה, מועבר החוב המסוים לטיפול עו"ד מטעם הבנק הפועל אף הוא להסדרת החוב מול החייב, בטרם נקיטת הליך משפטי.

שיעור ההסדרים שבוצעו בתיקי חייבים ללא נקיטת הליכים משפטיים בשנת 2024, מהווה כ-28% מסך התיקים שהתקבלו בתקופה זו.



מחלקת הגביה מטפלת גם בתיקי משכנתאות החל מהפיגור הראשון בהלוואה. העברת התיק לטיפול עו"ד נעשית בהתאם להוראות החוק, לא לפני שנוצר פיגור של לפחות 6 תשלומים. במהלך תקופה זו מנסה מחלקת הגביה לבצע "גביה רכה" מול החייב, במהלכה נעשה מאמץ להגיע עם החייב להסדר בטרם מינוי עו"ד, ולהסדרת סכום הפיגור בהלוואה בהתאם ליכולתו הכלכלית של החייב. כמו בכל תיק המועבר לטיפול עו"ד, גם בתיקי המשכנתאות נעשים מאמצים רבים להסדרת החוב בהסכמה בכדי להימנע מכינוס ומימוש הנכס.

לצד זאת, הבנק יוצא מעת לעת במבצעים יזומים לעידוד קבוצות חייבים להגעה להסדר מוסכם. בין היתר הדבר נעשה באמצעות:

- "ימי מיקוד" – ימים מרוכזים אליהם מוזמנים החייבים, לפגישה במשרד עוה"ד ובנוכחות נציגי הבנק, במטרה להסדיר החוב. הניסיון מלמד כי מפגש פרונטלי משולש של חייב-בנקאי-עו"ד תורם להסדרה אפקטיבית של החוב ומגדיל כמות ההסדרים, תוך נכונותו הכנה של החייב לקיים ההסדר. ב-2024 נערכו ימי מיקוד ב-12 משרדי עו"ד, אליהם הגיעו חייבים רבים, ובנוסף נוצר קשר טלפוני עם חייבים נוספים, והוסכמו איתם תנאי ההסדר. הודות לימי המיקוד נחתמו הסדרים רבים לשביעות רצון כל הצדדים.
- "מבצעי גביה" – מתווה המאפשר לפרק זמן תחום, לפיו מקבלים עוה"ד סמכות מוגדרת לאישור הסדר עם חייב, בהתאם למתווה מוסכם. ככל שמוגשת הצעה נגדית על ידי החייב, החורגת מסמכות האישור, מובאת ההצעה להחלטת הנהלת מחלקת הגביה.

קבוצת הבנק משתפת פעולה עם ארגונים שונים המסייעים ללקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי ובריאותי בהסדרת מצבם. על ארגונים אלו נמנים בין היתר עמותת "פעמונים", עמותת "פדות והצלה", עמותת "בית התבשיל", ארגון "נתיבותיה שלום", עמותת "הידידים של אורלי וגיא" ועוד שעוסקים בתחום, וכן, עם חברות לליווי ואימון כלכלי של יחידים ומשפחות.

- בנוסף, קבוצת הבנק חתומה על אמנות שונות להתייחסות מותאמות לאוכלוסיות חייבות בעלות צרכים ייחודיים, כדלקמן:
- "אמנת סיוע לחיילים בשירות סדיר" – במסגרתה בוחן הבנק אפשרות להעמקת הידע הפיננסי של החייל באמצעות שת"פ עם גורמים שונים כגון צה"ל וההוצאה לפועל, וכן בוחן אפשרות להשהיית ההליכים המשפטיים בתיק למשך של עד שנה, וגביית החוב תוך התחשבות ביכולת החייב לפרוע את חובו.
 - "אמנת זמינות פיננסית" שגובשה בהובלת בנק ישראל – במסגרתה מחויב הבנק למתן התייחסות בדרגת דחיפות גבוהה לטיפול בחובותיהן של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ודירות מסתור או שורדות זנות. במסגרת זו, הבנק מעניק מענה ייחודי ומהיר לבקשות שונות ו/או תמיכה בנשים נפגעות אלימות, ומקיים קשר ישיר עם מקלטים בכל רחבי הארץ, בין היתר בהיבטי גבייה.

התאמות "מלחמת חרבות ברזל" – עם פרוץ המלחמה, ומצב החירום שהוכרז, הוקפאו בשלב הראשון כל הליכי הגביה, למעט מקרים בעלי דחיפות מיוחדת. פעילות הגביה חזרה באופן הדרגתי, למעט ביחס לאוכלוסיות שנפגעו באופן מוגבר ממצב המלחמה, ושהוחרגו בשל כך. ככלל, בתקופה זו, חודדו הנהלים במחלקת הגביה, ועובדיה התבקשו לפעול ברגישות יתרה מול החייבים. כחלק מהכשרת העובדים להגברת הרגישות כלפי הלקוחות, הוכנו תסריטי שיחה המתארים סיטואציות שונות עם הסברים כיצד יש לפעול לצורך השגת הסדרים בהסכמה ב"טרם תביעה" ולהימנע ככל הניתן מנקיטת הליכים משפטיים שאינם הכרחיים.

משקיעים בלקוחות בתקופות משבר – מלחמת חרבות ברזל:

קבוצת הבינלאומי שמה לנגד עיניה פיתוח ומתן שירותים בהתאמה גבוהה ככל הניתן לצרכי הלקוחות השונים והמשתנים. במהלך מלחמת חרבות ברזל ובמיוחד בשבועות הראשונים למלחמה, התבהרה החשיבות שבעיצוב ופריסה של שירות מותאם בפרט בתקופה זו. המשך המלחמה לאורך כל שנת 2024, והחשיבות למתן שירות מותאם הובילה את קבוצת הבינלאומי לתת הקלות לקהלים מובחנים שנזקקו לכך. במסגרת זו 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 כגון יצירת קשר מיוזמתנו עם לקוחות רלוונטיים במגוון מישורים, הנגשת מידע בערוצים דיגיטליים והודעות SMS, ייזום כנסים דיגיטליים מקצועיים ועוד. תשומת לב יתרה ניתנה לאוכלוסיית הנגב המערבי (עוטף עזה), תושבי הצפון והמפונים, ולאנשי כוחות הביטחון בקבע, במילואים ובגמלאות, כחלק ממתווה הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל וגם מעבר לו.

לפי הנחיות מתווה בנק ישראל, לקוחות שהוגדרו כמעגל ראשון בהתאם להנחיות, היו זכאים במהלך 2024 למספר הטבות והקלות. מתווה זה הוארך והתעדכן מספר פעמים במהלך 2024, בהתאם למצב המשק. כמו כן, במהלך 2024, הבנק נקט בשורה של יוזמות מעבר למתווה בנק ישראל, במטרה לתמוך בלקוחות:

- הבנק הקים שתי קרנות סיוע לאנשי הקבע והמילואימניקים בסך כולל של 200 מיליון ₪. במסגרת הקרנות ניתנו הלוואות ללא ריבית בסך של עד 24,000 ₪ להלוואה לאנשי הקבע המתגוררים בעוטף ובישובים שפונו בצפון והלוואות בסך של עד 12,000 ₪ להלוואה 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.

קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

עסקים קטנים ובינוניים מהווים אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים במשק הישראלי, והם עמוד השדרה של הכלכלה הישראלית. על כן ישנה חשיבות רחבה ביצירת ערך כלכלי למגזר זה באופן המאפשר לעסקים הללו לצמוח ולהצליח לאורך זמן. לעסקים קטנים ובינוניים אתגרים כלכליים ייחודיים והבנק נותן לכך מענה מותאם שבין היתר מנוהל מקצועית על ידי יחידת מטה ייעודית בעלת התמחות בתחום העסקים הקטנים.

מאפייני השירות מכוון קהל היעד:

- מתן שירות מותאם למאפייני העסק כגון המגזר העסקי, גודל, מחזור הכנסות וצרכי האשראי וכן מוצעים שירותי ייעוץ וליווי לעסקים קטנים המותאמים לצרכי הלקוחות
- מתן אשראי לעסקים קטנים באמצעות כלל סניפי הבנק הבינלאומי ובאמצעים דיגיטליים לשם נגישות ונוחיות. בנוסף, הבנק הבינלאומי פועל להרחבת היצע השירותים לעסקים בערוצים דיגיטליים מתוך הכרה בצורך של הלקוחות לבצע פעולות בנקאיות מסביב לשעון
- שמירה על מערכת יחסים ארוכת טווח עם הלקוחות העסקיים, על ידי הצעת מגוון נרחב של שירותים בנקאיים הנדרשים במחזור חייו של העסק
- היכרות אישית של הבנקאים בסניפים עם העסקים, באופן המאפשר מתן מענה מקיף לכלל הצרכים של בעלי העסקים. שירותים במסגרת זאת כוללים פתרונות מימון, ביניהם אשראי ייעודי לעסקים קטנים שהועמד במסגרת התוכנית המוניתרית של בנק ישראל להעמדת אשראי מוזל לעסקים קטנים, ערבויות ושירותי ייעוץ פיננסי לניהול הון

שיקולים חברתיים בפעילות הבנקאית

קבוצת הבנק הבינלאומי פועלת באופן שוטף מתוך גישה השואפת לשים במרכז את צרכיהם הייחודיים של לקוחות שונים, מתוך הבנה שעל מנת לייצר מערכת פיננסית מכלילה הכוללת את כל הפסיפס הישראלי, נדרשת תשומת לב למאפיינים חברתיים ותרבותיים מגוונים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים. עקרון זה, מוביל את הבנק בעיצוב השירות ומוצרים שהוא מציע ובא לידי ביטוי גם בפעולות מכוונות כמו מתן אשראי חברתי ומעורבות קהילתית.

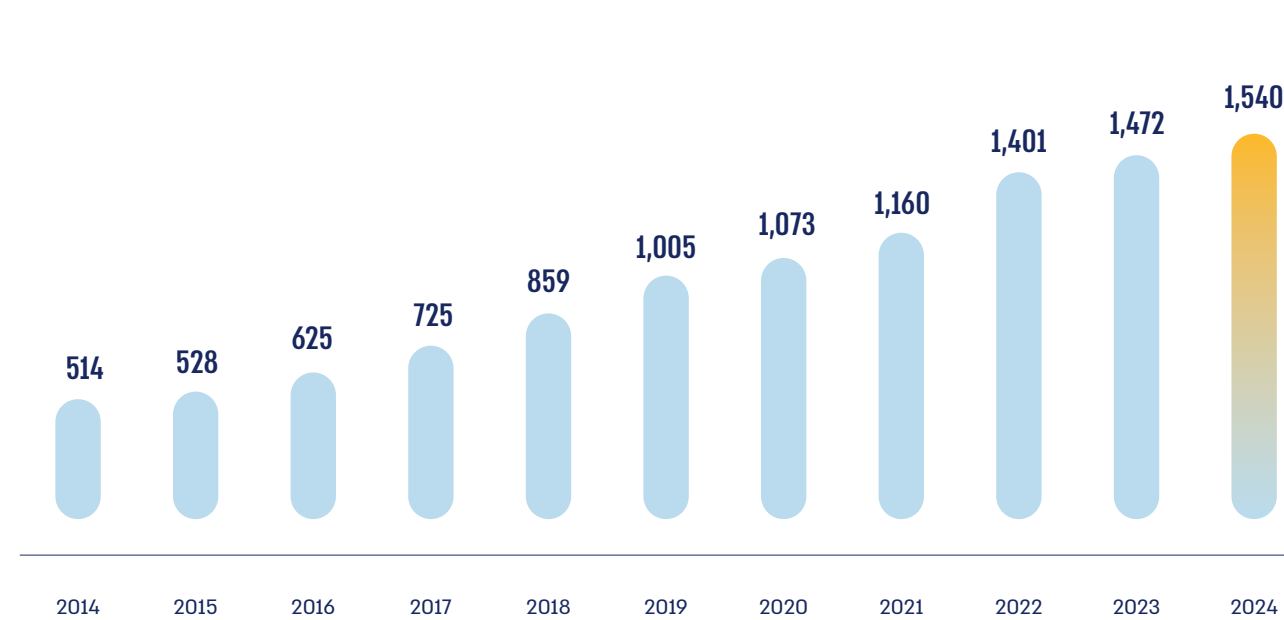
פעולות במסגרת זו כוללות:

תמיכה בגופים 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 2024 עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק למעל ל-2,000 ארגונים חברתיים בחברה החרדית ובחברה הדתית (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על יותר מ-1.5 מיליארד ₪.

יתרת אשראי לארגונים חברתיים בחברה החרדית ובחברה הדתית (במיליוני ₪)



קרנות בערבות המדינה

בשנת 2023 הצטרף הבנק לקרן להלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים – **מסלול "חרבות ברזל"**. נכון לסוף שנת 2024, סך יתרות האשראי שניתן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה עומד על 886 מיליון ₪ לעומת 950 מיליון ₪ בתום שנת 2023.

המרכז לעידוד עסקים של הסוכנות היהודית

מעבר לפעילות נרחבת עבור לקוחות בעלי עסקים קטנים וזעירים, המרכז לעידוד עסקים של הסוכנות היהודית מסייע ליזמים ישראלים, בדגש על הפריפריה החברתית והגיאוגרפית, לקבל הלוואות בתנאים מועדפים, על ידי הורדת חסמים בהשגת הון



25.5 מיליארד ₪

יתרת האשראי לציבור שהעמיד הבנק לעסקים זעירים, קטנים ובינוניים



איכות השירות

בהתאם למדיניות הקבוצה, הבנקים בקבוצה מקפידים לשמור על בנקאות אישית ואנושית לצד זמינות גבוהה ומתגברת של שירות דיגיטלי עצמאי ומשלים. 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 וחדידושים בשירותים נמדדת ומבוקרת, תוך שימוש בערוצי תקשורת שונים.

מדיניות הקבוצה בנושא איכות השירות נגזרת מהוראות הדיון, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, כמו גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצה אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. אמנת השירות של הבנק, אשר עודכנה במהלך 2024, הינה נגזרת של האמור והיא מהווה חלק ממאמצי הבנק לקדם הוגנות ושקיפות ללקוחותיו. הבנק שם דגש על שירות יזום מותאם ללקוח, ושואף לשיפור מתמיד ברמת השירות והמענה בערוצים הישירים מתוך ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות.

תרבות השירות תופסת תמיד את קידמת הבמה ותפיסת השירות של הקבוצה היא נחלת כל עובדיה על מנת לצייד אותם בכלים המקצועיים ובידע למתן שירות יעיל ואיכותי. כחלק מתפיסה זו, רמת השירות הנמדדת בסניפים השונים מהווה פרמטר מרכזי בהערכת הסניף ומודל השירות נלקח בחשבון בתחרויות בין הסניפים.

הקבוצה מחויבת לספק ללקוחותיה שירות מקצועי, הוגן ואדיב המבוסס על אמון, בכל ערוצי השירות. במסגרת יישום התוכנית האסטרטגית של הקבוצה, מתבצעים תהליכים לשיפור השירות והמוצרים

בשנת 2024 הגביר הבנק את מאמציו לקידום שירות איכותי ומקצועי על ידי:

- הקמת מערך שירות ותמיכה ללקוחות והקצאת משאבים רבים לטובת הנושא, כחלק מהליכים שמוביל בנק ישראל
- הגברת מעורבות דירקטוריון הבנק והנהלה הבכירה באופן שיבטיח שיפור מתמיד ומתמשך באיכות השירות ובעמידה בעקרונות למתן שירות ללקוחות
- גיבוש מדיניות, תהליכי עבודה ונהלים למתן שירות ותמיכה ללקוחות
- 1,048 מעובדי הבנק עברו 4,761 שעות הדרכה מתקדמות בתחומי שירות ללקוחות
- הגדרת יעדי איכות שירות לסניפים ומוקדי השירות המשפיעים על תגמול רבעוני לצוותים מובילים
- הרחבת שילוב היבטי איכות שירות באפיון מוצרים חדשים
- הוספת פעולות הניתנות לביצוע במרכז השירות הבנקאי

פרטים נוספים אודות ערכי השירות, התחייבות לזמני מענה, דרכי יצירת קשר ועוד, ניתן למצוא באמנת השירות של הבנק, המופיעה באתר.

שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק

הבנק הבינלאומי משקיע רבות בנושא השירות המקצועי ועוקב בקביעות אחר מדדי שביעות הרצון של לקוחותיו הן באופן יזום בעזרת סקרים פנימיים והן על ידי סקרים המבוצעים על ידי גורם שלישי. השימוש הנרחב במספר מקורות מידע מאפשר לבנק להגיע לאלפי לקוחות מידי שנה ולהתחשב במגוון פרמטרים של שביעות רצון. הבנק רואה בסקרים אלו חשיבות רבה ומתבסס על תוצאותיהם להפקת לקחים ותובנות לצורך התייעלות ושיפור שביעות רצון הלקוחות. לצד זה ומתוך שאיפה למציאות, במסגרת תוכנית העבודה השנתית מתקיימות קבוצות דיון להטמעת פתרונות והגדרת תהליכי עבודה לשיפור השירות.

מידת איכות השירות:

בשנת 2024 הבנק הבינלאומי שם דגש על שיפור השירות ללקוחות והחל בניהול בקרה שוטפת אחר איכות השירות ועמידה ביעדי תנאי שירות (SLA) בין היתר באמצעות כלי ניטור ובקרה מתקדמים שפותחו במיוחד לשם כך. לצורך מדידה פנימית, עקבית ושוטפת, החל הבנק לבצע סקרי שביעות רצון שוטפים באמצעות הודעות SMS הנשלחות ללקוחות לאחר קבלת שירות בכל הערוצים. סקרים אלו מודדים שביעות רצון כללית, מקצועיות, יחס אישי וזמני המתנה ומראים שביעות רצון גבוהה ועקבית בארבעת הפרמטרים האמורים הן במרכזי הייעוץ והן בסניפים.

כמו כן, הבנק הבינלאומי דורג במקום הראשון מבין חמש קבוצות הבנקים בישראל, במספר היבטים של איכות השירות על פי סקר מכון מרקטסט לשנת 2024. 12 הפרמטרים בהם דורג הבנק במקום הראשון הם:

- שביעות הרצון הכללית מהשירות בבנק
- נאמנות לקוח
- המלצה לחבר להיות לקוח הבנק
- שביעות רצון מהתמורה למחיר
- שביעות רצון מהטיפול של הבנקאים בפניות הלקוחות
- שביעות רצון מזמן ההמתנה לבנקאי
- אדיבות השירות
- מקצועיות השירות
- נכונות ויזומה לסייע בקבלת מענה התואם לצרכי הלקוחות
- שביעות רצון מתמורה למחירים
- מידת הנכונות להמשיך להיות לקוח/ה (נאמנות)
- המלצה לחברים

בבחינת שביעות רצון הלקוחות מהשירות בערוצים הדיגיטליים, סקר מרקטסט לסוף 2024 מצא כי הבינלאומי בולט בצמרת המערכת הבנקאית גם בשביעות רצון כללית מאתר האינטרנט של הבנק כערוץ תקשורת עם הבנק, ובשביעות רצון כללית מאפליקציית הבנק כערוץ תקשורת עם הבנק

בפברואר 2025 פרסם בנק ישראל את ממצאי הסקר "שביעות רצון לקוחות משקי בית מאיכות השירות של הבנקים" השנתי לשנת 2024, שנעשה על בסיס שתי מדידות שנערכו בשנה זו. על פי ממצאי סקר זה, שיעור לקוחות הבנק הבינלאומי שהשיבו בחיוב לשאלה האם "באופן

כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי?" היה גבוה מהממוצע במערכת הבנקאית, ובמקום השני מקרב קבוצות הבנקאות. עוד עלה מהסקר כי:

- יש שיפור של יותר מ-23% בציון תפיסת ההוגנות הכללית של הלקוחות, לעומת שיעור שיפור ממוצע של 13% במערכת הבנקאית כולה
- יש שיפור של יותר מ-21% בשביעות רצון מזמן ההמתנה בסניפים, לעומת שיעור שיפור של 13% במערכת הבנקאית כולה
- יש שיפור של 10% בשביעות הרצון מהמוקד הטלפוני, לעומת כ-4% שיעור שיפור במערכת הבנקאית כולה
- כרטיס האשראי של הבנק הבינלאומי היה הראשון בדירוג ההמלצה לחבר או בן משפחה, מקרב כרטיסי האשראי של חמש קבוצות הבנקאות



+21%
בשביעות רצון מזמן ההמתנה בסניפים



+23%
בציון תפיסת ההוגנות הכללית



1#
כרטיס האשראי של הבנק - הראשון בדירוג ההמלצה



+10%
בשביעות הרצון מהמוקד הטלפוני

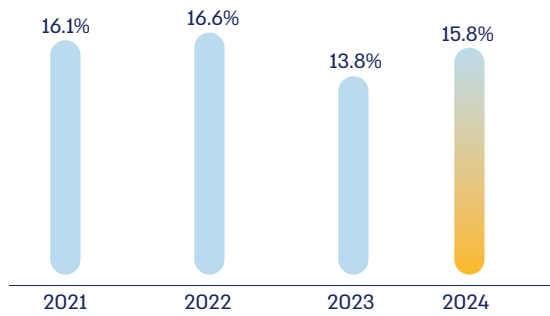


במרץ 2025 פרסם הפיקוח על הבנקים שבבנק ישראל את ממצאי הסקר לשנת 2024 בנושא "שביעות רצון בעלי עסקים עצמאים, קטנים וזעירים מאיכות השירות של הבנקים", שנערך באמצעות מדגם של 4,000 משיבים. על פי ממצאי סקר זה, **הבנק הבינלאומי קיבל את השיעור הגבוה והטוב ביותר במערכת ביחס לשאלת "שביעות הרצון ממקצועיות הבנקאים"**. שיעור המשיבים בחיוב על השאלה האם "היו ממליצים לבעל עסק אחר לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים חשבונם" ביחס לבנק הבינלאומי גבוה יותר מאשר השיעור שנרשם לגבי כל אחד מארבעת הבנקים הגדולים, וזאת כפי שקרה גם ביחס לשאלה האם המשיבים "סבורים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם".

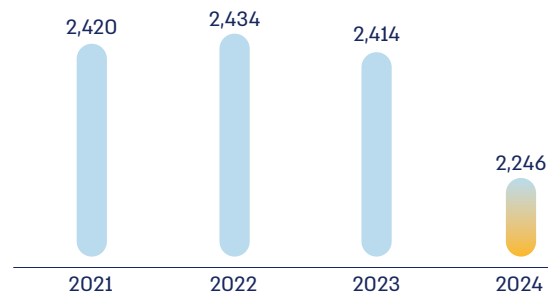


לצד זאת עלה מסקר בנק ישראל כי הבנק הבינלאומי נמצא במקום השני במערכת ב"שביעות רצון מהשירות שניתן בסניף הבנק שלהם".

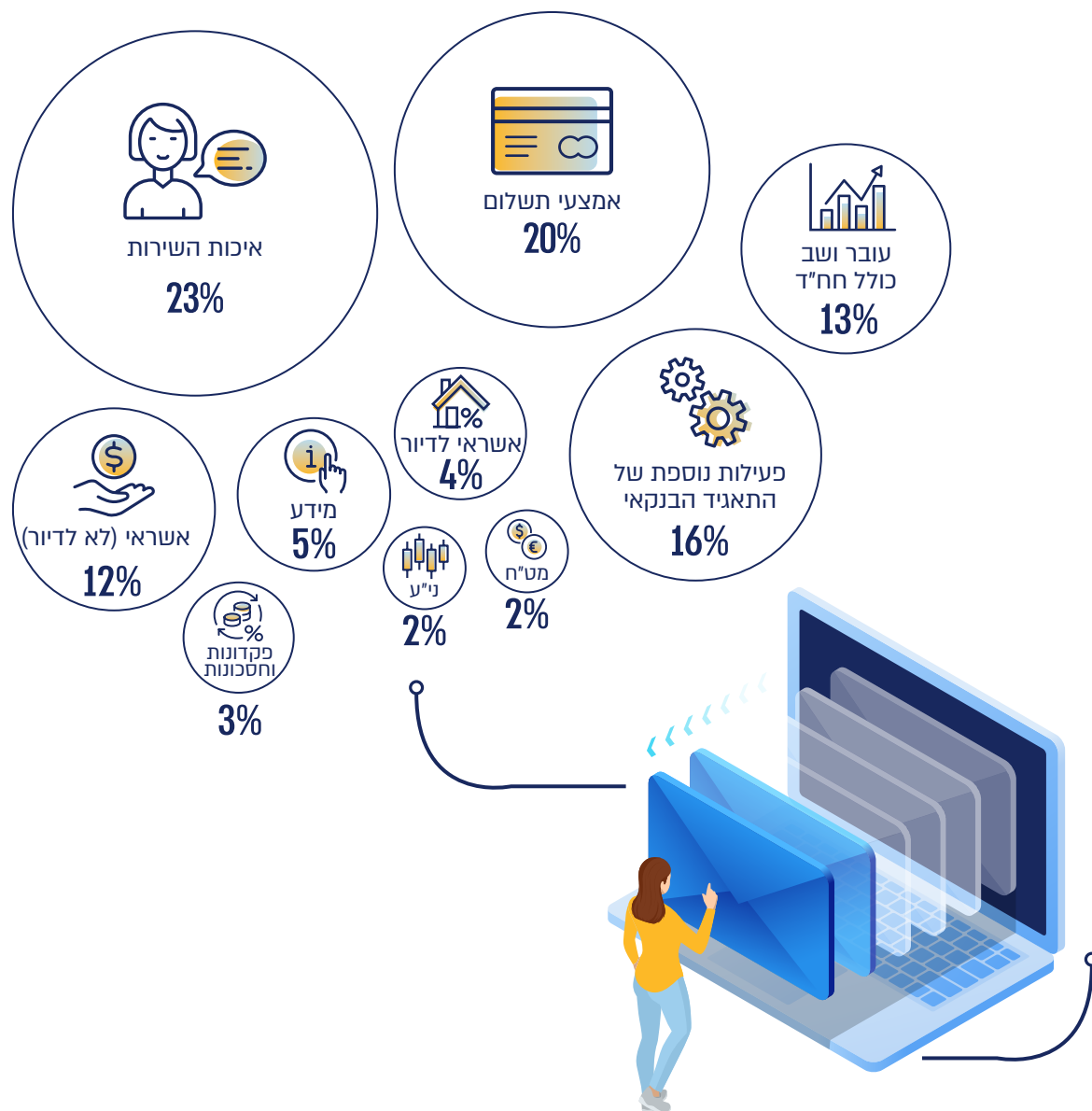
שיעור התלונות המוצדקות בקבוצת הבינלאומי 2024-2021 מתוך התלונות שטופלו



סה"כ תלונות שטופלו בבנק הבינלאומי ובבנק מסד בתקופת הדיווח המחויבות בדיווח לבנק ישראל, 2024-2021



פילוח הפניות על פי נושא 2024



שביעות הרצון של הלקוחות מבנק מסד גבוהה מאוד. לאורך כל השנה, למעלה מ-5,000 מלקוחות בנק מסד, ענו על הסקרים הטלפונים והדיגיטליים שהופצו. בנוסף, בנק מסד המשיך גם השנה, בתהליך הטמעת שגרות המבוססות חווית לקוח ובוצעו הדרכות שירות בסניפים.

איכות השירות בבנק מסד במהלך שנת 2024 החל בנק מסד לבצע סקרים דיגיטליים לבחינת שביעות רצון הלקוח. בדומה לפעילות הבינלאומי, ובעקבות יישום הוראות בנק ישראל, כל לקוח מסד שביצע פעולה בנקאית באחד משלושת הערוצים (פרונטלי/טלפוני/מקוון) קיבל הודעה למילוי סקר מקוון. בנוסף, בספטמבר 2024, בוצע סקר טלפוני לתיקוף ממצאי הסקרים במתודולוגיה החדשה, ובשניהם עלה כי רמת

פניות הציבור

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציבי תלונות הציבור, מקבלות פניות ממגוון אמצעי תקשורת (לרבות טופס מקוון באתר הבנק, מייל, דואר ופקס), עורכות ברור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, בהתאם לרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי.

הממצאים העולים מבידור הפניות 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

לצורך הפקת לקחים והצבת יעדים, היחידה לפניות הציבור מבצעת תהליך חצי-שנתי ושנתי סדור ללמידה והפקת לקחים בעקבות הפניות שמתקבלות לפי נושאים או אירועים בולטים וממפה את הנקודות המהותיות מבחינת ציפיות הלקוחות מרמת וסוג השירות. מידי שנה מוצג דוח הפקת הלקחים להנהלת הבנק והדירקטוריון ובנוסף, דוח ליקויים מהותיים מופק לבנק ישראל בתדירות חצי שנתית ושנתית.

פניות הציבור לקבוצת הבינלאומי 2024-2023

פניות הציבור 2024					פניות הציבור 2023				
התקבלו	טופלו	שיעור הפניות/תלונות שטופלו ²⁰	תלונות מוצדקות	תלונות	סוג הפנייה	התקבלו	טופלו	שיעור הפניות/תלונות שטופלו	תלונות מוצדקות
1,659	1,660	100.1%	—	—	פניה	1,742	1,741	99.9%	—
2,272	2,246	98.9%	354	334	תלונה	2,335	2,414	103.4%	334
3,931	3,906	99.4%	—	—	סה"כ	4,077	4,155	101.9%	—

זמן מענה לתלונות²¹

שנה	15-1 ימים	16-30 ימים	31-45 ימים	46 ימים ומעלה
2023	30%	29%	40%	0.7%
2024	45%	24%	31%	0.4%

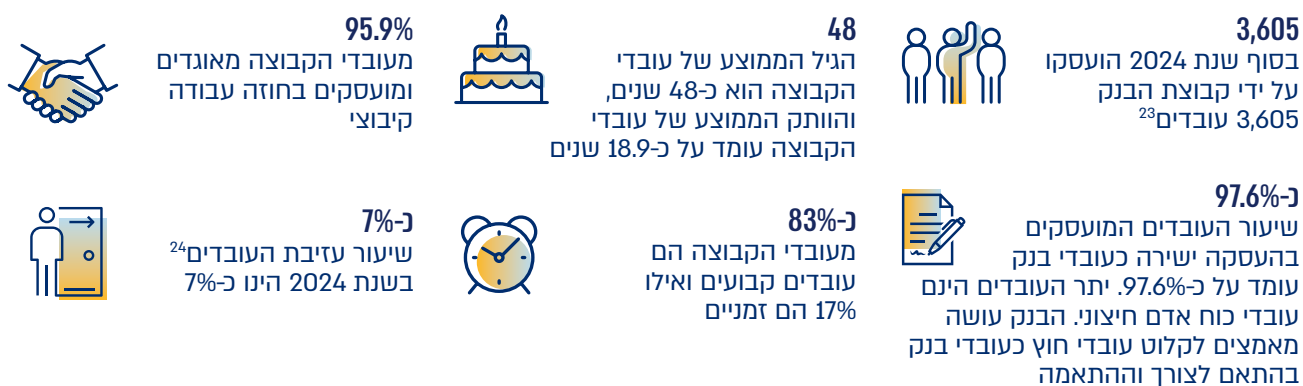
20. שיעור הפניות גדול מ-100% משום שב-2024 הסתיים הטיפול גם בתלונות שהתקבלו בסוף שנת 2023.
21. א) נתוני 2024 כוללים תלונות שטופלו בבנק מסד ובבנק הבינלאומי.
ב) הדוח משקף ממוצע קבוצות ימי טיפול שנקבעו על ידי בנק ישראל ולא על פי ימי טיפול בפועל.
ג) תלונות בגין דיווח לחברת נתוני האשראי אינן נכללות בדיווח לבנק ישראל בגין הוראה 308A לטיפול בתלונות לקוחות, למעט לקוחות שפנו ישירות ליחידות פניות הציבור.
ד) קבוצת ימי טיפול 46 ויותר: נשלח ללקוח מכתב שיהיה במתן תשובה.

הקבוצה פועלת לאיתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, הקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה והכשרת עתודות ניהול

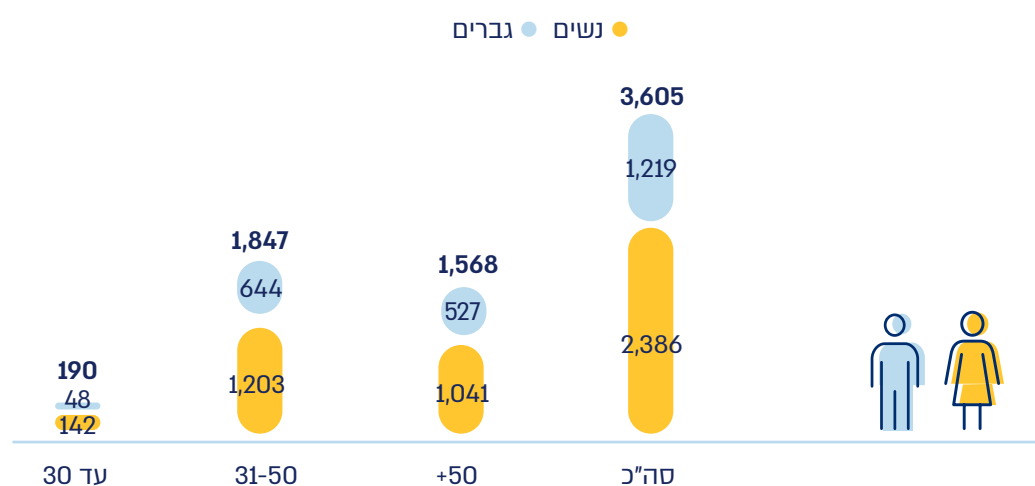


- **פיתוח כלים מתקדמים לטיפול בהון האנושי:** טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, מהלכים להוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים, בניית כלי בקרה והערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הקבוצה ועוד.
- **תפישה הוליסטית של קליטת עובדים:** פיתוח תהליכי קליטה משולבים הכוללים הקניית ידע מקצועי, קליטה ארגונית המסייעת להטמעת הכללים, הנורמות והערכים המקובלים בבנק, וכן תהליכי קליטה חברתית לגיבוש צוותי העבודה.
- **קידום דיאלוג שוטף:** ניהול התקשורת הפנים-ארגונית במגוון אמצעים במטרה לשמור על שיח פתוח ושקוף.
- **תרבות ארגונית:** תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הקבוצה עם דגש על מצוינות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.
- **פיתוח ההון האנושי במסגרת תכנון כח אדם לטווח ארוך:** במסגרת זו פועלת הקבוצה לאיתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות, וקיום הכשרות מקצועיות וניהוליות.

פרופיל עובדי הקבוצה²²



עובדי קבוצת הבינלאומי לפי גיל ומגדר²⁵:



²². מתודולוגיית איסוף נתוני משאבי אנוש מבוססת על נתוני 31.12.24 כפי שנאספו ממערכות השליטה והבקרה של הבנק על משאבי אנוש, כגון מערכות דיווחי שעות, מערכות נתוני עובדים ועוד. כלל הנתונים הינם ארגוניים אלא אם צוין אחרת

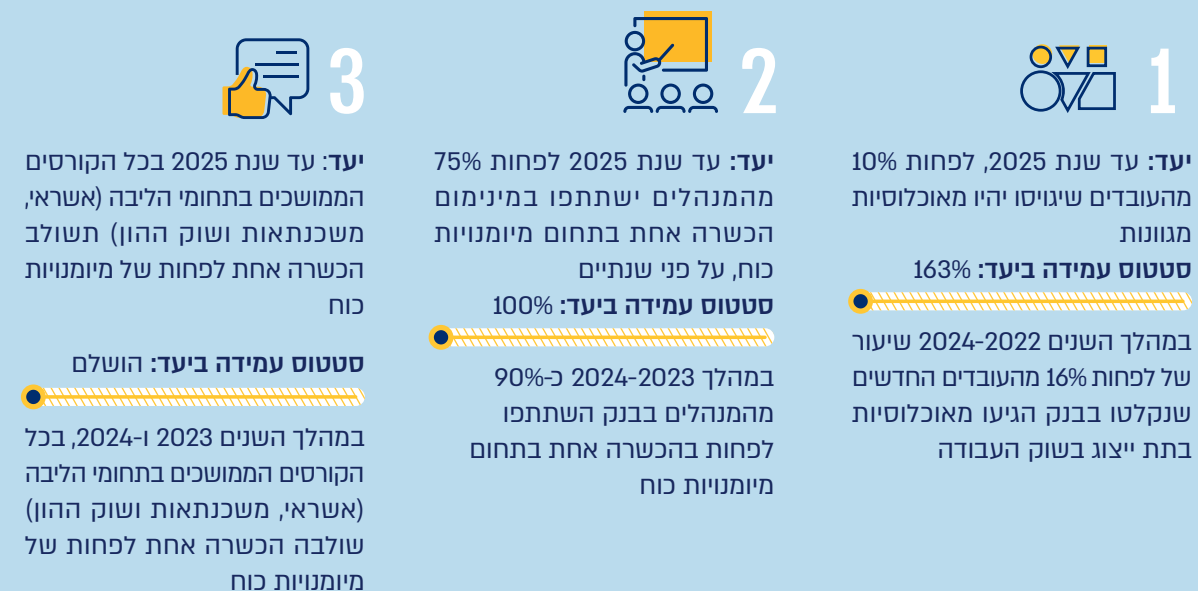
²³. כולל עובדי חוץ

²⁴. כולל פרישה לגמלאות ועובדי חוץ

²⁵. כולל עובדי חוץ

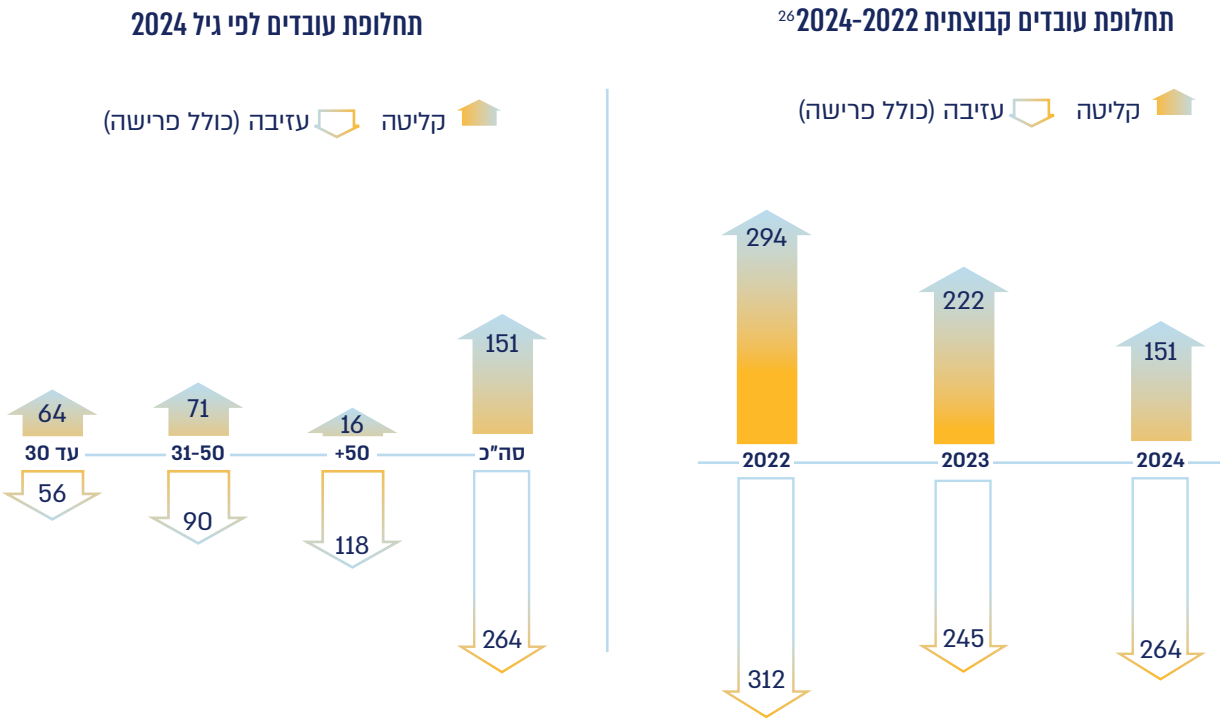
משקיעים בעובדים שלנו

יעדי 2025



קליטת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים:
מתוך 264 עובדים שעזבו את קבוצת הבינלאומי בשנת 2024
115 עובדים פרשו לגמלאות בגיל הפרישה ומוקדם יותר.

תחלופת עובדים קבוצתית 2022-2024²⁶



תחלופת עובדים 2024

קליטה ²⁷				עזיבה			
גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור	נשים	גברים	סה"כ
עד 30	45	19	64	42%	41	15	56
31-50	29	42	71	47%	56	34	90
+50	10	6	16	11%	71	47	118
סה"כ	84	67	151		168	96	264

נתוני היעדרויות עובדים בשנת 2024

מספר ימי היעדרות: נשים		מספר ימי היעדרות: גברים	
מספר ימי מחלה ²⁸	37,932	מספר ימי מחלה	12,301
מספר ימי תאונת עבודה ²⁹	618	מספר ימי תאונת עבודה	45
מספר ימי חופשה ³⁰	64,002	מספר ימי חופשה	30,108
מספר ימי מילואים	648	מספר ימי מילואים	7,463

עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ודרג:



2024			2023			
נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	
47	69	116	48	80	128	הנהלה/ מנהלים בכירים
421	280	701	426	285	711	ניהול דרג ביניים
132	90	222	123	90	213	ניהול דרג ראשון
1,786	780	2,566	1,847	796	2,643	עובדים ³¹
2,386	1,219	3,605	2,444	1,251	3,695	סה"כ

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים:

כחלק מכיתוח ההון האנושי בקבוצה, הקבוצה מאפשרת ומעודדת ניוד עובדים ומעבר בין יחידות שונות, באופן שמאפשר לעובדים להתפתח מקצועית ולשמור על מוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק. לצורך כך, משרות חדשות שנפתחות בבנק מוגשות לעובדים במכרזים פנימיים המופיעים במערכות הארגוניות הרלוונטיות. כאשר ניוד עובדים נדרש מטעמים ארגוניים, הדבר מתבצע תוך התחשבות בצרכי העובדים, בהתאם לחוק ולהסכמים הקיבוציים.

במהלך 2024, לפחות 75 מעובדי הקבוצה קודמו לתפקידים בכירים יותר.

נמות עובדים שקודמו לתפקידים ודרגות בכירות יותר

רמת הקבוצה	נשים	גברים	סה"כ
עובדים שקודמו לתפקיד לא ניהולי	1	6	7
עובדים שקודמו לתפקיד ניהולי	25	22	47
מנהלים בדרג ראשון שקודמו לדרג ביניים	8	9	17
מנהלים בדרג ביניים שקודמו להנהלה בכירה	2	2	4
סה"כ	36	39	75



במהלך 2024, קודמו לפחות 75 מעובדי הקבוצה לתפקידים בכירים יותר

26. נתוני העזיבה כוללים פרישה

27. כולל עובדי חוץ שנקלטו בהעסקה ישירה

28. כולל ימי מחלת קרוב משפחה, ללא ימי מחלה כתוצאה מאובדן כושר עבודה

29. ימי מחלה כתוצאה מתאונות עבודה, במהלך 2024 התרחשו בקבוצה 32 תאונות עבודה

30. כולל מבצעי חופשה וחופשות חג לעובדים לא יהודיים

31. לא כולל עובדים חיצוניים

קבוצת הבנק מעודדת שיח רציף ופתוח בין היחידות השונות ובין העובדים להנהלה במטרה לקדם העברת ידע מקצועי, לחזק את שיתוף הפעולה בין יחידות שונות ולחזק את גאוות היחידה ותחושת השייכות לארגון

ההיכרות של העובדים עם יעדי הבנק, החזון שלו ותוכנית העבודה. במהלך 2024, התקיימו שולחנות עגולים בסביבות חיצוניות למשרד לצורך המחשת והטמעת ערכים ארגוניים באמצעות חוויה מעשית ודיאלוג משמעותי.

הוקרת עובדים מצטיינים: קבוצת הבינלאומי מאמינה בחשיבות של הכרה והוקרת תודה לעובדים בכלל ולעובדים מצטיינים בפרט. מידי שנה מקיים הבנק טקס הוקרה חגיגי בנוכחות כלל העובדים לציון הישגיהם של העובדים המצטיינים. מעבר להשפעה החיובית על העובדים המצטיינים עצמם, תורמת ההכרה בעובדים המצטיינים לקידום ערך המצוינות ויצירת תרבות ארגונית שהולמת את ערכי הקבוצה. במהלך 2024 זכו 38 עובדי הבנק הבינלאומי לתואר "עובד/ת מצטיינת" בגין שנת 2023.

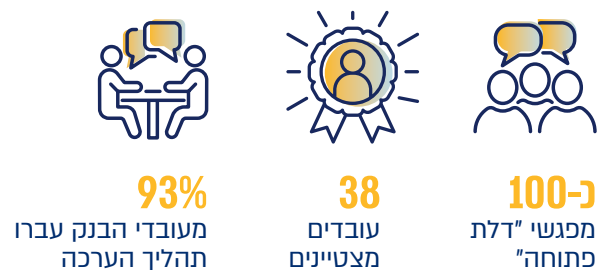
הקמת קהילות חוצות ארגון: במהלך 2024 הורחבה פעילות יחידת הפיתוח הארגוני בבינלאומי שבין היתר מקימה ומנהלת קהילות חוצות ארגון, שבמסגרתן ולצדן נעשות פעולות לחיזוק המחוברות הארגונית דרך שולחנות עגולים, סיעורי מוחות משותפים ועוד. ב-2024 הוקמה קהילת הטאלנטים כסנונית ראשונה למספר קהילות נוספות שמוקמות ויוקמו במהלך 2025 ואחריה הרחבה בנושא יחידת הפיתוח הארגוני בעמוד 58.

הערכת ביצועים ומשוב

על מנת לאפשר דיאלוג פתוח בין עובדים למנהלים, לתאם ציפיות ולספק לעובדים הכוונה שוטפת לשיפור ביצועיהם, הקבוצה מקפידה על קיום שיחות משוב לעובדים קבועים, בתדירות של אחת לשנה, ואילו לעובדים שטרם קיבלו קביעות, בתדירות גבוהה יותר. בצמתים מרכזיים כגון גיוס לעבודה, קבלת קביעות וקידומים, מתווספת גם הערכה של מכוני

חיצוניים. בבנק הבינלאומי תהליך הערכת העובדים השנתי מתחיל בסוף השנה ומגיע לשיאו לקראת סוף הרבעון הראשון של השנה העוקבת. בסוף 2024 וברבעון הראשון של 2025, כ-93% מעובדי הבנק עברו תהליך הערכה.

כדי לייצר אווירה פתוחה ונינוחה, ולהתאים את תהליך המשוב לצרכים והעדפות של העובדים, הוחלט לקיים חלק משיחות המשוב מחוץ למשרדי הבנק. מהלך זה התקיים הודות ליוזמת עובדים שעלתה בכנס הערכים להטמעת הקוד האתי בקרב עובדי הבנק. יוזמה זו נועדה לבטא את ערך "השותפות" תוך הפחתת הפורמליות של השיחה, חיזוק האמון בין העובדים והמנהלים, עידוד לשיח גלוי ויצירת תחושת נוחות המסייעת לעובדים להביע את מחשבותיהם ודעותיהם בחופשיות.



דיאלוג עם ועדי העובדים

יחסי העבודה בבנק מושתתים בעיקרם על הסכמי עבודה קיבוציים והסדרים משלימים הנעשים עם הסתדרות העובדים הכללית החדשה, ועד הפקידים וועד המנהלים ומורשי החתימה, לפי העניין ואינם חלים על עובדים בעלי חוזה עבודה אישי.

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), אחד בבנק מסד ואחד במתך. ארגוני העובדים דואגים לזכויות ולחובות של העובדים אותם הם מייצגים ומקיימים פעילויות רווחה, תרבות ותמיכה בעובדים בשעת הצורך. ההנהלות בקבוצת הבנק מקיימות דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגוני העובדים כחלק מיחסי עבודה המושתתים על כבוד הדדי והקשבה.

שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2024 על כ-96%. תנאיהם של עובדים שאינם מאוגדים נקבעים במו"מ ישיר בין הבנק לעובד.

ביום 19 בנובמבר 2024 נחתם בבנק הסכם קיבוצי עם ועד עובדי אוצר החייל לשעבר. בהסכם נקבעו עקרונות בנוגע לשכר הסדרת המחלוקת לגבי מקבלי דמי ניהול, עדכון ספר התפקידים ומודל ניהול סניפים וקביעת מנגנון התנהלות במקרה של התייתרות תפקידים למקבלי דמי ניהול.

בשנת 2024 לא היו סכסוכי עבודה בקבוצה.

סביבת עבודה

קבוצת הבינלאומי שואפת לספק לכלל עובדיה סביבת עבודה מקצועית, חמה ומכילה, המספקת לכל עובד/ת מעטפת תמיכה ודאגה נרחבת. 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, ושמירה על יחס מאוזן בין בית לעבודה. רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי:

הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחת העובדים ופיתוח תרבות הפנאי. כחלק מתפישה זו, מחלקות משאבי האנוש בקבוצה מקיימות לאורך השנה בבנקים השונים ובמתך פעילות חברתית הכוללת ימי כיף משפחתיים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט, לצד אירועי רווחה לעובדים ולבני המשפחות.

קבוצת הבנק מעודדת את עובדיה לנהל אורח חיים בריא. במסגרת זו, היא מספקת מעטפת רפואית הכוללת בדיקות רפואיות תקופתיות, הנגשת חיסונים במקום העבודה ובמידת הצורך, התאמות ארגוניות. הקבוצה תומכת בעובדים גם בהיבט הפסיכולוגי ומספקת מענה בהתמודדות עם אתגרים נפשיים.

תנאי העבודה בקבוצה כוללים גם שורה של הטבות נוספות, בהן הנחות בעמלות, תנאים מיטיבים בפעילויות בנקאיות נבחרות, ביטוחי בריאות, מנויים למוסדות תרבות, שי לחג והשתתפות במימון הוצאות משפחתיות כגון קייטנות, גני ילדים ושכר לימוד אקדמי.

הקבוצה מכירה בחשיבות הרבה של איזון בין כל מרכיבי החיים בבית ובעבודה. שבוע העבודה בבנק הבינלאומי קצר מהנהוג במשק (39 שעות שבועיות בממוצע) ואילו מכסת ימי החופשה והמחלה גבוהה מהקבוע בחוק. הקבוצה מעניקה לעובדיה תנאים מיטביים לצבירת וניצול ימי מחלה ופועלת לנהל את תהליכי העבודה כדי לצמצם למינימום את הצורך 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 ונכון לסוף 2024, עדין נמצא בבחינה.





מדיניות הבטיחות התעסוקתית של קבוצת הבינלאומי נבחנת על בסיס קבוע ומבוצעות התאמות במידת הצורך

סביבת עבודה בטוחה:

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה פיסיים נוחים ושמירה על בריאות העובד ובטיחותו. אמצעים אלה כוללים עמידה קפדנית בכל תקני הבטיחות באש וקיום בדיקות תקופתיות לניטור איכות האוויר וגילוי קרינה. בשנת 2024 נרשמו אירועי בטיחות ספורים ולא מהותיים. מדיניות הבטיחות התעסוקתית של קבוצת הבינלאומי נבחנת על בסיס קבוע ומבוצעות התאמות במידת הצורך. בשנת 2024 לא בוצעו עדכונים או שינויים במדיניות זו.

כמו כן, מידי שנה מופצת לומדת בטיחות בעבודה לכלל עובדי הקבוצה. בשנת 2024, 2,581 מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה.

פרישה וגמלאות:

המחויבות של הקבוצה לעובדיה נמשכת גם לאחר תום העסקתם. במטרה להקל על העובדים את התהליך המורכב של הפרישה לגמלאות מקיימת הקבוצה מדי שנה סדנת הכנה לעובדים ועובדות לקראת פרישה ולבני/בנות זוגם העוסקת בהיבטים אישיים, משפחתיים ופיננסיים של היציאה לגמלאות. הסדנה בת שלושה ימים ומוצעת ללא עלות. בשנת 2024 השתתפו 64 עובדים ועובדות ובני/ות זוגם/ן בסדנת הכנה לפרישה שכללה תכני היערכות והעצמה, תכנון פנסיוני, כלכלת משפחה, ביטוחים בגיל הפרישה, היכרות עם מועדון גמלאי הבינלאומי ועוד. גם לאחר הפרישה, הקבוצה ממשיכה ללוות את גמלאיה באמצעות הפעלת מועדוני גמלאים בפריסה ארצית המציעים לחבריהם פעילויות חברתיות, פעילויות פנאי והרחבת אופקים וכן הטבות שונות בניהול חשבון הבנק ופעילויות או הטבות בחגים.

64

עובדים ועובדות ובני/ות זוגם/ן השתתפו בסדנת הכנה לפרישה



הכשרה ופיתוח עובדים

על מנת להמשיך ולתת שירות פיננסי ברמה גבוהה, הקבוצה פועלת באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות מערך עשיר של תוכניות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות

שהוגשו בכנס המצוינות של עמותת משאבי אנוש, החברה בארגון משאבי האנוש האירופאי, בקטגוריית "חדשנות בלמידה".

על מנת להבטיח את אפקטיביות ההכשרות, מחלקת ההדרכה מקיימת בדיקות שוטפות באמצעות מבחני ידע, משוברים אנונימיים למשתתפים ושיחות סיכום.

פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות תוכן שונים:

- הכשרה בנקאית בסיסית
- הכשרה מקצועית מתקדמת בתחומים כגון אשראי, שוק ההון, משכנתאות, מטבע חוץ וסחר חוץ; במסגרת זו נכללת גם הכשרה חדשנית בתחום ניהול סיכונים אקלים וסביבה בסיכון האשראי וקידום מימון ירוק.
- הכשרות טכנולוגיות וסיוע מקצועי בהטמעת מערכות תפעוליות
- שירות לקוחות ומכירות
- מיומנויות כוח (התנהגויות אישיות, חברתיות ותקשורתיות המסייעות לביצוע התפקיד)
- אתיקה מקצועית ואישית ומניעת שחיתות
- הכשרה על בסיס מענה לצרכים רגולטוריים

על מנת להמשיך ולתת שירות פיננסי ברמה גבוהה, הקבוצה פועלת באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות מערך עשיר של תוכניות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות, הכוללות תכנים מקצועיים לצד מיומנויות כוח בהתאמה ליעדי הקבוצה ולצרכים המקצועיים, הארגוניים והאישיים של העובדים והעובדות.

את תחום ההדרכה בקבוצה מובילה מחלקה ייעודית במטה הבינלאומי אשר נותנת שירותים גם למתגי ולבנק מסד, בתאום עם מחלקות משאבי אנוש בחברות בנות אלה. תוכניות ההכשרה מפותחות על בסיס תהליכי מיפוי צרכים ובדיקת פערי ידע בקרב העובדים, וכן לאור ההתפתחויות בשוק ודרישות הרגולטורים.

תוכניות ההכשרה מתפתחות ומתעדכנות באופן שוטף. מדי שנה מוטמעות הכשרות חדשות לעובדים ומנהלים. במהלך 2024 נוספו עשרות הכשרות, הדרכות וימי עיון נוספים, בתחומים שונים המותאמים לתחומי העיסוק השונים בבנק וכוללים נושאים כמו רגולציה, אבטחת מידע, הכשרות ניהוליות ועוד. בספטמבר 2024 הושלמה תוכנית "HIGHWAY תכנית המאה" – תכנית פיתוח ושימור מנהלים ועובדים בעלי תרומה והשפעה יוצאות דופן בבנק.

ב-2024 הושקה בבנק מערכת חדשנית ללמידה ארגונית המשלבת חוויית משתמש משופרת, הנגשת אפשרויות למידה נרחבות ואמצעי בקרה פנימית. המעבר למערכת ניהול זו, נועד כדי לקדם תרבות למידה מתמדת, מצוינות ושיפור ביצועים, באמצעות פיתוח אישי של העובדים והמנהלים ומתן גישה לתכני לימוד רחבים ומגוונים בעולמות מעשיים. במהלך 2024, עובדי ומנהלי הבנק הבינלאומי, צרכו 4,746 שעות של תכנים דיגיטליים לחיזוק מיומנויות כוח בעזרת מערכת זו. פרויקט המערכת ללמידה ארגונית אף זכה במקום השני מתוך כ-180 פרויקטים

עומדים לצד העובדים במהלך מלחמת "חרבות ברזל"

יוקרתי לבילוי זוגי. בנוסף, הקבוצה מיישמת את הנחיית החוק בנוגע לקיצור יום העבודה לבן/בת הזוג של עובדים בשירות מילואים. בשנת 2024, 394 מעובדי הבנק הבינלאומי שירתו במילואים בהיקף של כ-8,111 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.



394

מעובדי הבנק הבינלאומי שירתו במילואים בהיקף של כ-8,111 ימי מילואים

כמו כן, הבנק תומך במתן סיוע פסיכולוגי באמצעות חברה המתמחה בתחום לרווחת העובדים הזקוקים להתמודדות עם אתגרים נפשיים, ובני משפחותיהם. במהלך המלחמה הזמנו עובדים לקחת חלק בהרצאות הכוונה להורים ללוחמים ולבני/בנות זוג של משרתי מילואים.

תמיכה והוקרה למשרתי המילואים ומשפחותיהם:

קבוצת הבינלאומי מעודדת את עובדיה לקחת חלק במערך המילואים ולסייע למאמץ הלאומי. בעת שירות המילואים, עובדי הבנק זכאים למלוא התוספות לשכרם. עובדים שהיקף שירות המילואים השנתי שלהם עומד על 14 יום ומעלה מקבלים שי

הבנק רואה חשיבות רבה ברכישה והרחבה של ידע אקדמי בקרב עובדיו ועל כן מספק הטבות והקלות לעובדים המעוניינים ברכישת תואר אקדמי

אותם בכלים ניהוליים ומנהיגותיים בהתאם לצרכי התפקיד. בשנת 2024, עברו כ-804 מנהלים ומנהלות 13,256 שעות הכשרה במגוון תחומים, בהן: קורס ניהול מתקדם, תוכנית המאה – "תוכנית הטאלנטים", Talk like TED, סדנת חדשנות, Story Telling למנהלים, חוסן ניהולי וחוסן יחידתי, שיפור פרודוקטיביות באמצעות AI ועוד.

בשנים 2023-2024, התקיים כאמור המחזור הראשון של "תכנית המאה" – תכנית פיתוח עובדים ומנהלים מעצימה וחדשנית המרכזת כ-100 עובדים ומנהלים מובילים בעלי תרומה והשפעה יוצאת דופן בבנק. במסגרתה בוצעו מפגשי שיח חברי ההנהלה והמנכ"ל, נלמדו תכנים מעשירים לחיזוק המיומנות המקצועית והניהולית ושולבו ביקורים בסניפים וביחידות השונות. כמו כן, תכנית זו כללה גיבוש וקידום יוזמות לקידום מוצרים ותהליכים בבנק. 5 יוזמות שהוצעו, אף אושרו ונכנסו לתוכנית העבודה של הבנק לשנת 2025. **התוכנית הוצגה וזכתה במקום השני בכנס המצוינות של עמותת משאבי אנוש בקטגוריית "פיתוח אישי וניהול קריירה".**

"תכנית המאה" הוצגה בכנס המצוינות של עמותת משאבי אנוש בקטגוריית "פיתוח אישי וניהול קריירה" **וזכתה במקום השני**



קידום השכלה אקדמית בקרב עובדי הבנק

הבנק רואה חשיבות רבה ברכישה והרחבה של ידע אקדמי בקרב עובדיו ועל כן מספק הטבות והקלות לעובדים המעוניינים ברכישת תואר אקדמי. לכן, עובדי הבנק זכאים להחזר שכר לימוד של עד 10,000 ₪ עבור לימודי תואר ראשון בתחומי כלכלה, מימון, מנהל עסקים, ראיית חשבון. לצורך עידוד אקדמיזציה גם בדרגים גבוהים יותר, מנהלים זכאים להחזר כספי גם עבור תואר שני במקצועות אלו. בנוסף, כדי להקל על עובדיו בתקופות המבחנים העמוסות, הבנק מאשר עד 26 ימי חופשה לצורך למידה למבחנים עבור עובדי הבנק, ו-24 ימי חופשה עבור מנהלים.

במהלך 2024, **9 מעובדי הבנק קיבלו מימון עבור רכישת ידע אקדמי**, 6 מתוכם עבור תואר ראשון, ו-3 עבור תואר שני



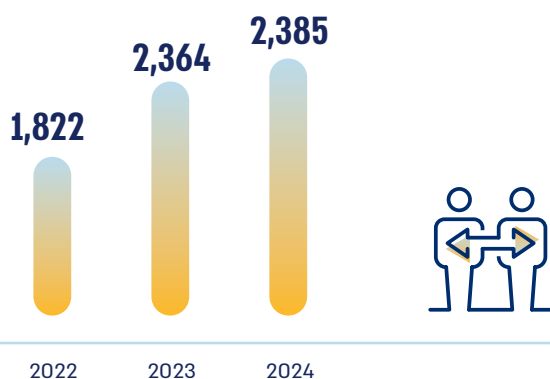
פיתוח מיומנויות כוח (מיומנויות רכות)

במהלך 2024, הרחיב הבנק את היקף ההכשרות בתחום מיומנויות כוח (power skills) בהתאם לאסטרטגיית ההון האנושי של הבנק, והשיק תחום הכשרות חדש – חדשנות ואוריינות דיגיטלית. בנוסף, הבנק המשיך להרחיב את ההדרכות והקורסים המשולבים במסגרת תוכנית זו וצירף 20 הכשרות חדשות הכוללות סדנאות ייעודיות לגיוס ושימור לקוחות, קורס הסמכה לאשראי עסקי, סדנה לפיתוח עסקי בשוק ההון והמט"ח ועוד. בין ההדרכות שעברו העובדים במסגרת תחומים אלו ניתן למנות:

נושא	מס' סוגי הכשרות	מס' משתתפים
כלים להעברת מסרים	4	169
ראיית הלקוח ב-360 מעלות	15	1,047
הבנת מאפייני הסביבה העסקית	5	359
הובלה עסקית	4	118
מנהיגות אישית וכישורים חברתיים	9	574
חדשנות	3	236

בשנת 2024, בסך הכל, 2,385 עובדים ומנהלים בקבוצת הבנק השתתפו בהכשרות מיומנויות כוח, לעומת 2,364 עובדים שעברו הכשרות בתחום זה בשנת 2023 ו-1,822 עובדים ב-2022.

השתתפות עובדים ומנהלים בקבוצת הבנק בהכשרות מיומנות כוח

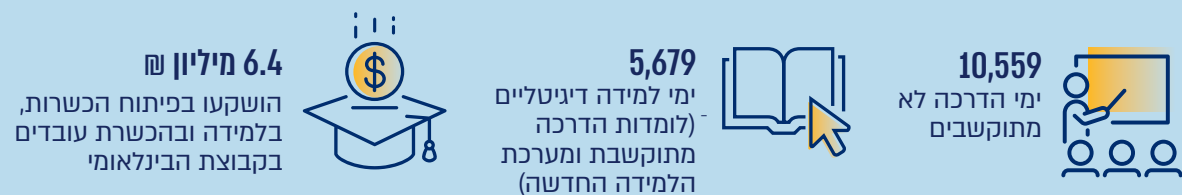


הבנק הציב לעצמו כיעד כי עד שנת 2025, לפחות 75% מהמנהלים ישתתפו אחת לשנתיים בהכשרה אחת לפחות בתחום מיומנויות כוח. נכון לדצמבר 2024, 90% מהמנהלים עמדו ביעד זה.

הכשרות ניהוליות

דגש מיוחד מוקדש בקבוצה להכשרת וטיפוח מנהלות ומנהלים בדרגי הניהול השונים. הכשרות המנהלים שלנו מיועדות לצייד

ההדרכות בשנת 2024



- הקמת קהילות חוצות ארגון והפגשתן בשורת אירועים מסביב לשנה ותיקשור שוטף באמצעים דיגיטליים
- בניית תוכנית ליווי אישי (קואצ'ינג) המפגישה בין חברי הארגון בעלי המיומנות וההסמכה הרלוונטית, לעובדים המעוניינים בליווי זה לצורך חיזוק הכישורים שלהם
- פילוח אוכלוסיית העובדים והענקת מעטפת מקצועית להכשרתם והעשרתם בשיתוף מחלקת ההדרכה
- פעילויות לחיזוק המחוברות הארגונית, סקרים ארגוניים ועוד

בשנת 2024 עברו עובדי הקבוצה 10,559 ימי הדרכה לא מתוקשבים, המהווים כ-3 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לעובד בנוסף ל-5,679 ימי למידה דיגיטליים באמצעות לומדות הדרכה מתוקשבת ומערכת הלמידה החדשה. ימי ההדרכה הללו מסתכמים ל-16,238 ימי למידה המבטאים כ-4.6 ימי למידה בממוצע לעובד.

סך ההשקעה הכספית בפיתוח הכשרות, בלמידה ובהכשרת עובדים בקבוצת הבינלאומי בשנת 2024 עמד על כ-6.4 מיליון ₪.

מתוך הבנה שעובדיו הם רב תחומיים ושואפים להרחיב את ידיעותיהם ואת מקצועיותם, בשנת 2024 הורחבה משמעותית הפעילות של יחידת פיתוח ארגוני של הבנק. מטרת היחידה היא חיזוק התרבות הארגונית תוך פיתוח ההון האנושי והתאמתו לשינויים בסביבה העסקית בדגש על ערכי שותפות, מצוינות, שקיפות, הוגנות, סינרגיה וחדשנות. היחידה מדגישה את חשיבות קשרי הגומלין בין המחלקות השונות בבנק, המאפשרים לעובדים להרחיב את הבנתם הארגונית ולהיחשף לאפשרויות פיתוח חדשות.

במהלך השנה החולפת יחידת הפיתוח הארגוני ביצעה ריענון של ערכי הקוד האתי והטמעתם בתרבות הארגונית, תוך מעורבות ושותפות מלאה של עובדי הארגון אשר לקחו חלק ביישום הלכה למעשה של הערכים בשגרת היומיום. בין יוזמות היחידה ניתן לציין את היוזמות הבאות:

- "קולגה לרגע" – יוזמה הכוללת שילוב העובד למשך שבוע ביחידה אחרת, מתוך מטרה להכיר מקרוב את הפעילויות המתקיימת במחלקות השונות

תוכניות ייחודיות לקידום העובדים לעולם העבודה העתידי

לצד המענה על הצרכים העכשוויים, הקבוצה מקדמת גם פיתוח של ההון האנושי בהתאם לעולם העבודה העתידי, והיא עושה זאת בשלושה צירים:

Up-skilling – הכשרה ופיתוח מיומנויות נדרשות לעולם העבודה המשתנה בהתאם לתוכנית האסטרטגית של ההון האנושי.

Up-skilling

Re-skilling

Re-skilling – תכנון אסטרטגי של כח העבודה העתידי והתאמתו לסביבה התחרותית המשתנה. במסגרת זו הבנק מבצע התאמות על-ידי מיפוי הכישורים שיידרשו בעולם הבנקאות העתידי.

Re-careering – הכשרת עובדים במטרה לספק להם התפתחות מקצועית משמעותית המספקת מענה על יכולות מקצועיות נדרשות לבנק.

Re-careering



שוויון הזדמנויות, גיוון והכללה

קבוצת הבנק מקפידה על שוויון הזדמנויות ומתנגדת לאפליה מכל סוג בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בקבוצה לרבות גיוס וקליטה של עובדים חדשים, תנאי העסקה, קידום והכשרה מקצועית. הקבוצה רואה חשיבות רבה בייצוג של אוכלוסיות מגוונות ופועלת לקיים סביבת עבודה של תרבות מכילה, אשר מעניקה הזדמנות שווה לכלל העובדים ללא הבדלי מגדר, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות, גיל ונטייה מינית. תפישה זו מספקת ערך חברתי של מתן הזדמנויות תעסוקה לקבוצות מיעוט ובמקביל, יש לה חשיבות עסקית הנובעת מההיכרות המעמיקה של עובדים בבנק עם הצרכים הייחודיים של לקוחות ממגזרי אוכלוסייה שונים.

מדיניות הגיוס של הקבוצה כוללת קידום גיוון והיא מיושמת באמצעות התקשרות עם חברות מיון והשמה בעלות התמחויות ספציפיות בגיוס עובדים ממגזרים שונים.

גם בשנת 2024 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק.

כ-14% מהעובדים שנקלטו השנה בקבוצת הבינלאומי היו עובדים מאוכלוסיות מגוונות בתת-ייצוג בשוק העבודה. קליטת עובדים אלו בשנת 2024, מהווה עלייה בין שנתית של כ-50% לעומת שנת 2023, בה 9.9% מהעובדים שנקלטו היו מאוכלוסיות מגוונות.

קבוצת הבנק מקפידה על שוויון הזדמנויות ומתנגדת לאפליה מכל סוג בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בקבוצה לרבות גיוס וקליטה של עובדים חדשים, תנאי העסקה, קידום והכשרה מקצועית

קידום תעסוקה בחברה החרדית:

הבנק פועל לקידום תעסוקת עובדים חרדים במסגרת מערך פאג, המתמחה בשירות לאוכלוסייה זו, ובמסגרות נוספות. לצורך כך, מערכי הגיוס שמים דגש על התאמת תהליך הגיוס של עובדים חרדים לצד התאמה של סביבת העבודה, בהובלה של בעל תפקיד ייעודי במטה הקבוצה האמון על נושא זה. מתוך מחויבות הקבוצה לנושא, הבנק תומך בתרומות כספיות ובהנדבויות במיזמים לקידום תעסוקה בחברה החרדית כמו "מובילות בדרום". לפרטים נוספים, ראו "משקיעים בחברה החרדית והדתית" בעמוד 40.

נכון לסוף 2024 מועסקים בקבוצת הבנק 207 עובדים מהחברה החרדית ושאינם בתפקידי ניהול, המהווים כ-8.1% מכלל עובדי הקבוצה. בנוסף, בקבוצה הועסקו לפחות 59 מנהלים מהחברה החרדית, שהמהווים כ-5.7% מכלל המנהלים בקבוצה.

קידום תעסוקה בחברה הערבית בבנק מסד:

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של בנק מסד פועלים באזורים גיאוגרפיים בהם יש רוב ללקוחות ערבים. בהתאם, פועל הבנק לגייס גם עובדים רבים מהציבור הערבי ובשנת 2024, כאשר כשליש מהעובדים החדשים שנקלטו, הינם מהמגזר הערבי. זאת, בסיוע חברות השמה מתמחות, פרסומים ייעודיים בתקשורת בערבית ובאמצעות שיתופי פעולה עם מערכת החינוך והסתדרות המורים. כדי לאפשר סביבה מותאמת לעובדים מהמגזר הערבי, בנק מסד מאפשר לעובדים המציינים את הרמדאן, תנאי העסקה נוחים יותר בתקופה זו. בנוסף, לעובדים מהמגזר הערבי, ניתנים 5 ימי חופשה נוספים בגין חג לא יהודי, מעבר לחופשות חגים הרגילים שכל עובד זכאי להם.

נכון לסוף שנת 2024 כ-24% מעובדי בנק מסד שאינם בתפקידי ניהול הם מהחברה הערבית, כאשר המנהלים הנמנים על החברה הערבית מהווים כ-11% מסך המנהלים בבנק מסד.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלויות:

הקבוצה רואה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלויות וקליטתם לעבודה מתוך יחס שוויוני ומכבד, תוך שהיא מספקת סביבת עבודה נגישה ומותאמת. לצורך כך, הקבוצה נעזרת בגופים המתמחים בגיוס עובדים עם מוגבלויות ובמידת הצורך היא מבצעת התאמות בתהליכי המיון הארגוניים.

על מנת לאפשר עבודה בתנאי נגישות והתאמה מלאים, מונח חברי צוות ייעודיים לנושא תעסוקת אנשים עם מוגבלויות, אשר עוברים הכשרה ייעודית לנושא זה. מעבר להתאמת מרחב העבודה כולו לצרכי נגישות, הקבוצה מקפידה על התאמת סביבת ותנאי העבודה לצרכים ספציפיים של עובדים עם מוגבלויות או עובדים שחל שינוי במצבם הבריאותי. כדי להבטיח מתן מענה מספק בתחום זה, הבנק מקיים אחת לשנה סקר בנושא המודעות לזכויות עובדים עם מוגבלויות, לרבות דיווח עובד על היותו אדם עם מוגבלות. בנוסף, מחלקת משאבי אנוש פועלת להגברת המודעות לנושא בקרב כלל העובדים באמצעות הדרכות והרצאות. במסגרת קורס עובד חדש, מתקיימת הדרכת שיוויון



נתוני חופשת לידה

גברים	נשים	סה"כ
0	97	97
3	96	99
1	79	80

יציאו לחופשת לידה

חזרו מחופשת לידה

חזרו מחופשת לידה ונשארו במקום העבודה 12 חודשים נוספים

הקבוצה רואה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלויות וקליטתם לעבודה מתוך יחס שוויוני ומכבד, תוך שהיא מספקת סביבת עבודה נגישה ומותאמת

זכויות אשר נועדה לסייע לשילוב אנשים עם מוגבלויות בסביבת העבודה ולהעצים את מודעות כלל העובדים לנושא.

מתוך רצון לעודד ולהגביר העסקת עובדים עם מוגבלויות, בפרסום כל משרה חדשה, הבנק פונה לעמותות המקדמות עובדים עם מוגבלויות ("עמותת שווים", "תעסוקה שווה" ו"אשנב") על מנת שיפיצו את המשרות בקרב הקהל שלהן לצורך קבלת מועמדים לבנק. הבנק הבינלאומי מעריך כי כ-6% מעובדיו, לפחות, הינם עובדים עם מוגבלויות.³²

קידום תעסוקה לגימלאים

בעידן בו תוחלת החיים מתארכת, שילוב גימלאים בתעסוקה הוא הזדמנות להעשיר את שוק העבודה בידע וניסיון. אנו מאמינים כי גיל הפרישה, לא חייב להיות סוף הקריירה, אלא הזדמנות להמשיך לתרום ולהתפתח. בבנק הבינלאומי אנו מעסיקים מעת לעת גימלאים לתקופות קצרות.

שוויון בזכויות

כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מגדר, זכאים לחופשת לידה על פי החוק. הורים השבים לעבודה זכאים כחוק לגמישות גדולה יותר בשעות העבודה, לתוספת במספר ימי המחלה והחופשה ולדמי הבראה מוגדלים. בנוסף, הבנקים בקבוצה מעניקים להורים תנאים מטיבים נוספים כגון הארכת משך הזכאות לשעת הורות עד לשנה מיום הלידה. בשנת 2024 יציאו לחופשת לידה 97 עובדים/עובדות וחזרו מחופשת לידה 99 עובדים/עובדות.



קבוצת הבינלאומי מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובהקדלה, בדגש על שיתוף ומעורבות עובדי הקבוצה. הקבוצה מקיימת פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, תוך שיתוף פעולה אסטרטגי מתמשך עם ארגונים חברתיים

כסף למפלגות, פוליטיקאים, למוסדות פוליטיים קמפיינים פוליטיים, שדולות, איגודי סחר, גופים פטורים ממס, או קבוצות אחרות שתפקידן להשפיע על קמפיינים פוליטיים או מדיניות ציבורית וחקיקה.

ההשקעה הקהילתית של הקבוצה מתנהלת בשני מישורים – מעורבות חברתית של עובדים, ותרומות לארגונים חברתיים. ב-2024 המשיך הבנק הבינלאומי למקד את מדיניות ההשקעה בקהילה בשני תחומים חברתיים מרכזיים: תמיכה בצה"ל וכוחות הביטחון ובחברה החרדית (להרחבה על נושא זה ראו פרק

השקעה בקהילה

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 הבנק והיא מונהגת על ידי ועדת היגוי ייעודית לתחום ההשקעה הקהילתית בראשות יו"ר דירקטוריון הבנק. ועדת ההיגוי מתווה את מדיניות ההשקעה בקהילה, מנחה ומכוונת את תחומי הפעילות של הקבוצה ועוקבת אחר הביצועים בהקשר זה. יוזמות והצעות חדשות למעורבות חברתית מגיעות הן מהעובדים והן מהחברה האזרחית, והן נבחנות מעת לעת על ידי ועדת ההיגוי ואנשי המקצוע בבנק. תקציב התרומות וניהולו מטופלים על ידי חטיבת משאבים וניהול פיננסי.

בחירת שיתופי הפעולה והתרומות לעמותות מתבצעת לאור חזון הבנק ותוך גיבוש מתווה פעולה משותף במטרה למקסם את האימפקט של השקעת המשאבים. אישור להענקת תרומה ניתן רק לעמותות בעלות כל התעודות והאישורים הנדרשים לצרכי מנהל תקין. קבוצת הבנק אינה תורמת כסף או שווה

שוויון הזדמנויות מגדרי:



59%
מנהלות בתפקידים מניבי הכנסה³³

קבוצת הבנק פועלת לקידום שוויון מגדרי במקום העבודה. הקבוצה שמרה על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 66% מכלל העובדים בקבוצה, 59% בניהול דרג ראשון, 60% בדרג הביניים ו-41% בהנהלה בכירה. בסה"כ, נשים מהוות 58% מהדרג הניהולי בקבוצה, עליה של כאחוז משנת 2023.

פילוח דרגי הנהלה לפי מגדר 2024

נשים ● גברים ●



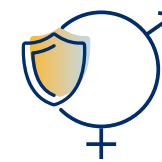
מניעת הטרדה מינית:

קבוצת הבינלאומי רואה בחומרה מקרים של הטרדה מינית. בכל אחת מהחברות בקבוצה המעסיקות עובדים מכהנת אחראית למניעת הטרדה מינית. התקנון לנושא הטרדה מינית נגיש בכל יחידות הקבוצה, מתפרסם באתר הקבוצה ובנוסף מופץ אישית לכל אחד מהעובדים מדי שנה. עובדים חדשים נדרשים לעבור הכשרה בנושא מניעה והתמודדות עם הטרדה מינית כחלק מתהליך כניסתם לתפקיד. בנוסף כלל העובדים נדרשים לעבור הכשרה בנושא מדי שלוש שנים, כאשר בשנת 2024 עברו 3,211 עובדים הכשרה בנושא מניעה בהטרדה מינית.

בשנת 2024 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.



3,211 עובדים
עברו הכשרה בנושא מניעה בהטרדה מינית



שכר הוגן

שכר העובדים/ות והמנהלים/ות בבנק נקבע באופן סדור בהתאם לתפקיד, לדרגה ולפרמטרים ברורים כגון ותק והשכלה, ועל כן אינו מושפע ממין העובדים.

בשנת 2024, השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בבנק הבינלאומי היה גבוה פי 12.45 מהשכר החציוני בבנק (בניכוי השכר הגבוה ביותר, לצורך חישוב החציון). בשנת 2023 עמד יחס זה על 11.66. נכון לשנת 2024, השכר המינימלי ששולם לעובד/ת בקבוצת הבינלאומי גבוה ב-41% משכר המינימום במשק, בשנת 2023 עמד יחס זה על 39%.

פערי שכר ממוצע בין גברים לנשים בהתאם לדרג בבנק הבינלאומי

* החישוב בוצע לגבי השכר החודשי הממוצע ברוטו בכל דרג (פער חיובי מלמד על שכר גבוה יותר לגברים):

- מנהלים בכירים: 11%
- מנהלים בדרג ביניים: 10%
- מנהלים בדרג ראשון: 12%
- עובדים: 11%

33. תפקיד מניב הכנסה הינה משרה בה המנהלת עוסקת ישירות במוצר או בשירותים



50% ביחס לתרומות הקבוצה בשנה שקדמה. על המעורבות הקהילתית של הבנק והמיזמים החברתיים בהם הוא תומך ניתן לקרוא גם באתר הקבוצה.

תרומות הבנק הבינלאומי בשנת 2024 בחלוקה לתחומים (במיליוני ₪)

מאמץ מלחמתי	9.2
כוחות ביטחון – תוכניות שנתיות	1.2
תמיכה באוכלוסייה חרדית	1.2
מרכזים רפואיים	0.4
סה"כ	12

"משקיעים בחברה החרדית והדתית"). בנוסף, במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק, בין היתר, להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם הוא משתף פעולה. מידע נוסף על פעילות זו ניתן לקרוא בכרך המתאר את פעילות הבנק בתחום ההעצמה והחינוך הפיננסי.

תרומה לקהילה

בעקבות מתקפת הפתע של השבעה באוקטובר 2023 על דרום הארץ ומלחמת חרבות ברזל שפרצה בעקבותיה, הגדיל הבנק בשנת 2023 את תקציבי התרומות בשיעור משמעותי, ובד בבד, נרתם לקידום פרויקטים ייחודיים, לצד התנדבות של מאות עובדים לסיוע במאמץ המלחמתי.

מגמה זו נשמרה גם בשנת 2024, במהלכה תרמה קבוצת הבינלאומי 12 מיליון ₪ למטרות חברתיות שונות, עליה של

מלחמת "חרבות ברזל"

בשנת 2024 המשיך הבנק במדיניות התרומות והתמיכה, בהובלת פורום ייעודי לגיבוש מתווה התרומות תוך מתן דגש מיוחד על תמיכה בתושבי עוטף עזה ובלוחמים בשטח.

בין הפרויקטים המובילים להם תרם הבנק בשנת 2024:

- ניר עוז**
ליווי קהילת הקיבוץ אשר נפגע קשות במתקפת השבעה באוקטובר החל ב-2023 ונמשך גם בשנת 2024. אחרי מבצע ההירתמות לשיקום הקהילה שהתמקד בהכשרת מגורים חלופיים, ב-2024 נמשך תהליך הליווי והשיקום של הקהילה, במקביל להעברת תרומות כספיות למטרה זו.
- קיבוץ ארז**
הבנק תרם לקהילה זו ציוד לחדר בריאות לשעת חירום.
- תמיכה במשרתי ומשרתות מילואים בעלי עסקים**
הבנק העביר תרומה ייעודית לקרן לטובת משרתי ומשרתות מילואים, שמטרתה לסייע לחוסן ולשרידות של בעלי עסקים עצמאיים שנפגעו כתוצאה משירות מילואים.
- הנצחת שבעה באוקטובר**
הבנק העביר תרומה כספית להקמת תערוכת "שבעה באוקטובר" של הצלם זיו קורן ולאירוע ציון השנה לאסון שהתקיימו שניהם במרכז פרס לשלום.

תרומות אלה מצטרפות לתמיכה מתמשכת בתוכניות ממוקדות לכוחות הביטחון:

- גדולים במדים** – תכנית הפועלת לשלב אנשים עם מוגבלויות במסגרת צבאית.
- בית חם** – העמדת 30 דירות ברחבי הארץ למגורי חיילים בודדים מהמערך הלוחם.
- מפתח סול** – תרומת מלגות להלומי קרב עבור לימודי מוזיקה במסגרת טיפולית בקונסרבטוריון למוזיקה תל אביב.
- עכשיו אני** – תכנית אימון וצמיחה אישית וייעודית לפצועות ולנכות כוחות הביטחון.

במקביל, עובדי הבנק הבינלאומי וחברת מתף לקחו חלק גם השנה בפעילויות התנדבות שונות דוגמת בישול לחיילים בודדים, התנדבות בחקלאות, שיפוץ מרכזי נוער ומעורבות בהוראת מתמטיקה ובהדרכה בתחום הפיננסי לבני נוער, לצד מעורבות במיזמי חינוך פיננסי נוספים לטובת אוכלוסיות מגוונות בשיתוף עם בנק ישראל, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית.

מעורבות קהילתית במסד

כחלק מהמחויבות החברתית של בנק מסד הממוקדת בסיוע למורים, סטודנטים להוראה ובתחום החינוך בכלל, גם בשנת 2024 המשיך הבנק לקחת חלק ולסייע בתוכניות ופרויקטים ארציים ומקומיים. בשל המלחמה בחר הבנק, בנוסף לעשייה הקהילתית השוטפת, לסייע לגורמים בעולמות החינוך שנכגעו בתקופה מורכבת זו. במסגרת פעילות זו תרם הבנק 80 מחשבים ניידים לסטודנטים וסגל הוראה מהעוטף, סייע לאבזור בית הספר הארעי של קיבוץ סעד, אשר הועתק לאזור ים המלח, ורכש מאות תיקי בית ספר וציוד לימודים נוסף עבור ילדי העוטף שעברו להתגורר באזור ים המלח בתקופה זו.

ב-2024 המשיך הבנק בשיתופי הפעולה שלו עם עמותת **אלומות אור** הפועלת ב-15 בתי ספר לחינוך מיוחד בכל רחבי הארץ, עם עמותת **סאסא סטון** המלווה כ-40 בתי ספר המופעלים בתוך בתי חולים בארץ, ועם עמותת **קווים ומחשבות** הפועלת בתחום הפרעות הקשב. בנוסף, גם השנה עובדי הבנק לקחו חלק בפעילות העשרה לתלמידים במסגרת עמותת **שיעור אחר**.

ESG ממשל תאגיד



נקבוצה פיננסית מובילה בישראל, לממשל התאגידי של קבוצת הבינלאומי והבנקים בקבוצה חשיבות רבה ליכולת לייצר ערך לציבור לקוחותיהם, לכלכלה הישראלית ולבעלי העניין של הקבוצה והבנקים



ממשל תאגידי

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 ובכך 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 ליעל 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 ואיתת.

הבנק מפרסם מידי שנה את תשובותיו לשאלון ממשל תאגידי של הרשות לניירות ערך. את השאלון ניתן למצוא בדיווחי הבנק לציבור.

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 הנהלת 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 עד 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 מוכוננות 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 שניים 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.

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, סייבר ואבטחת מידע וסיכונים ציות, 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 דן במדיניות בתחומים אחרים לרבות סיכונים אסטרטגיים, סיכונים מוניטין, סיכונים משפטיים וסיכונים מודל.

תוכניות העבודה, המדיניות וה-KPI's (מדדי ביצוע מרכזיים) 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

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

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, ותגמול נושאי משרה ועוד. בשנת 2024 קיבל דירקטוריון בנק מסד סקירה בנוגע לסיכונים אקלים והשפעתם על הבנק ועל סיכונים פיננסיים בכלל.

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

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

הדירקטוריון וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התוויית תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותוכנית להטמעתם בכל דרגי הבנק; ווידוא קיומם של תחומי אחריותיות (Accountability) ודיווח ברורים בנושאי ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא

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

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 למינוי 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 2024 בדירקטוריון הבינלאומי הועברו מספר השתלמויות, חלקן נוגעות ישירות לתחומי ה-ESG. ההשתלמויות עסקו, בין היתר, בנושאים:

- השתלמויות בנושא בינה מלאכותית (AI)
- השתלמויות בנושאי אתגרי הסייבר והונאות סייבר
- השתלמויות בנושאי חדשנות
- בעיות השורש של ישראל בתחום הכלכלי-חברתי ומגמות ארוכות טווח
- הגנת הפרטיות

דירקטוריון בנק מסד קיים ב-2024 השתלמויות ובהן סקירות בנושאי חדשנות ודיגיטל, הדרכה בנושא סיכונים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי (ESG), בנושא דיני תחרות, בנושאי אתגרי הסייבר ועוד.

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

הרכבי הדירקטוריונים בקבוצת הבינלאומי בסוף שנת 2024:

מספר הדירקטורים הכולל	הבינלאומי	מסד
מספר הדירקטורים הכולל	10	10
מספר דירקטורים בלתי תלויים ³⁴	3	4
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	10	8
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת	5	4
מספר נשים בדירקטוריון	3	4
דירקטורים עד גיל 30	0	0
דירקטורים בגילאי 31-50	1	0
דירקטורים בגילאי 51+	9	10
מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון	27	13
מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון	56	22
האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/ לא)	לא	לא
מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר	48	53
מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר	83	78
הגיל הממוצע בדירקטוריון	69	65
ותק ממוצע בדירקטוריון, בשנים	6.6	4
שנת מינוי הדירקטור החדש ביותר	2024	2024
שנת מינוי הדירקטור הוותיק ביותר	2003	2013

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.

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



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 סיכונים הציות (כולל איסור הלבנת הון ומימון טרור). לצורך השאת יכולתו של הדירקטוריון להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולעמוד על האתגרים, הכשלים ועל איכות ניהול הסיכון בבנק ובקבוצה, מקיים הדירקטוריון, באמצעות ועדת הביקורת לפחות אחת לשנה דיון עם 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 301A, התרבות הארגונית של הבנק, האסטרטגיה ארוכת הטווח שלו ואת סביבת הבקרה שלו. במסגרת זו, ועדת התגמול אחראית בין היתר לוודא כי תמריצי התגמול לא יעודדו לקיחת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון שנקבע. 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 הפיתוח הארגונית ותוכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. בנוסף, הוועדה דנה ומאשרת סוגיות כלליות וחריגות הקשורות לתחומי משאבי אנוש ובינוי, כגון תקנים, ניד עובדים, רוטציה וחופשה רציפה ועוד. אחת לשלוש שנים דנה הוועדה בריענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקורות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות. 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. הועדה דנה באסטרטגיית הסיכון הכוללת של הבנק, תוך הסתכלות הן על ההווה והן על העתיד. הועדה מפקחת על אופן ניהול הסיכונים בבנק, ועל פעילותה של חטיבת ניהול הסיכונים. על בסיס המלצות הועדה, הדירקטוריון סוקר ומאשר באופן עיתי את מסמכי המדיניות השונים, את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות ומוודא באמצעות דיונים במסמך הסיכונים הרבעוני המובא לדיון על ידי החטיבה לניהול סיכונים, וכן באמצעות דיונים בדיווחים נוספים המובאים לדיון בוועדה, כי מדיניות ניהול הסיכונים מיושמת בצורה אפקטיבית בבנק, לרבות פיקוח על עבודת ההנהלה. מעבר לכך, באחריות הדירקטוריון להתוות תרבות ארגונית של ניהול סיכונים וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ויושרה, ולוודא הטמעתם בכל דרגי הבנק.

הרכב ועדות הדירקטוריון:

הבנק הבינלאומי:

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל	ועדת ניהול סיכונים	ועדת הלוואות
3	5	6	6	6
2	3	1	2	2
67%	60%	17%	33%	33%
2	4	3	3	2
כן	כן	לא	לא	לא
6	26	5	10	9

בנק מסד:

ועדת אשראי וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, מאזן ותגמול
5	4
4	4
80%	100%
לא	כן
10	12

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



כישורי הדירקטורים וניסיונם

לפי הוראות בנק ישראל (נב"ת 301), 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 הדין, 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 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 הדין 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 נוהל בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים להתאמות בעבודתו ובעבודת ועדות המשנה שלו לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים.

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 2024 התקיימו בבנק הבינלאומי 4 ישיבות אסיפה כללית, ובבנק מסד התקיימה ישיבת אסיפה כללית אחת.

עצמאות הדירקטוריון

קבוצת הבנק עוקבת אחר הוראות החוק בדבר עצמאות הדירקטוריון ופועלת בהתאם להנחיות בנק ישראל בהוראת נב"ת 301 וכן חוק החברות. במיניוים, חותמים הדירקטורים החיצוניים על הצהרה הכוללת את היכרותם עם ההנחיות והחוקים הנזכרים לעיל ועמידתם בהם. בהצהרה מתחייבים הדירקטורים כי אין להם עצמם או לקרובים, שותפים או מעסיקים/מעבידים שלהם, או לתאגיד בהם הם בעלי שליטה, קשרים עסקיים או מקצועיים לחברה לבעל השליטה בחברה במועד המינוי, לקרובו של בעל השליטה במועד המינוי, או לתאגיד אחר למעט קשרים זניחים. כמו כן, הדירקטורים אינם עובדי הבנק ומצהירים כי הבנק לא יעסיק אותם או קרוביהם המידיים כנושאי משרה או למתן שירותים מקצועיים בזמן שירותם בדירקטוריון או שנה מתום כהונתם.

הדירקטורים מתחייבים כי הם לא מקבלים תמורה כלשהי, במישרין או בעקיפין בשל כהונתם כדירקטורים מעבר לתגמול שנקבע עבור שירותם זה. וכן הם מצהירים כי עיסוקים או תפקידים אחרים שלהם אינם מהווים ניגוד עניינים עם תפקידם כדירקטור חיצוני, ושהם אינם קרובים של בעלי שליטה בבנק.

הצהרות אלו מפורסמות לציבור כנספח במסמכי ההצבעה לאסיפה הכללית בדבר מינוי הדירקטורים המפורסמים באתר הבנק ונגישים לציבור במקומות אחרים כגון אתר הבורסה בתל-אביב.

גיוון מגדרי בדירקטוריון הקבוצה:

במסגרת עמידת הבנק בהוראות הרגולטור, הבנק מקפיד כי בדירקטוריון יינתן ייצוג הולם לנשים ולגברים. לשם כך אימץ הדירקטוריון ב-2022 מדיניות לגבי שיעור הגיוון המגדרי בהרכבו, ובה נקבע בין השאר כי "הדירקטוריון רואה חשיבות בשאיפה לקידום שוויון מגדרי וייצוג הולם לשני המינים בקרב חברי הדירקטוריון", וכי "יעד שיעור הגיוון המגדרי בהרכב חברי

הדירקטוריון יהיה: לפחות 30% לכל אחד משני המינים". נכון לסוף 2024 בדירקטוריון הבנק מכהנים שלוש נשים ושבע גברים ולפיכך הדירקטוריון עומד ביעד הגיוון המגדרי. גם בבנק מסד קיים יעד גיוון מגדרי בדירקטוריון בשיעור דומה, והבנק עומד בו ואף נמצא מעליו נכון לסוף שנת 2024 (שיעור הייצוג לנשים עמד על 40%).

מדיניות תגמול לעובדים:

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

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

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

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי 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. הדילוג 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 2024
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, הבנקים מקיימים סקרי שביעות רצון שוטפים באמצעות הודעות SMS הנשלחות ללקוחות לאחר קבלת שירות בכל הערוצים, לצד סקרים המבוצעים על ידי גורמים שלישיים. פניות ובקשות לרשות לקוחות הבנק עומדות מגוון דרכי פניה אל מחלקת פניות הציבור בבנק, בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות אתר האינטרנט, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חוזה דעתך" באתר הבנק ובאמצעות עמוד הפייסבוק, הבנק מקפיד על מתן מענה בצורה מהירה ויעילה לשביעות רצון הלקוחות. לקוחות עסקיים הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי אזור עסקים המספקים ליווי פיננסי כולל לכל צורך עסקי. הבנק אף מיקד את הפוטנציאל הקיים באוכלוסיית הלקוחות העסקיים, על ידי פילוח לשלושה מגזרי פעילות (הנגזרים על פי היקף מחזור עסקיהם): עסקים קטנים, מסחריים – בינוניים וגדולים. לכל מגזר מונה מנהל שתפקידו להתאים את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה ולמענה הולם לצרכיה. כמו כן, מתקיים קשר ישיר ורציף עם מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באמצעות יחידות עסקיות בסניפים וצוותים ביחידות האשראי במטה. בנוסף, הערוצים הדיגיטליים השונים מציעים שירותים המותאמים לצרכי הלקוחות העסקיים, אשר יכולים להיעזר גם כן בשירותים המוצעים בערוצים הדיגיטליים השונים.
עובדים	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.

עובדים

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.

דוח ESG.

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 לאחראי קשרי משקיעים בבנק.

ספקים

מפגשים תקופתיים

קבוצת הבנק עורכת מפגשים תקופתיים עם הספקים, בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה. ב-2024 לא בוצעו מפגשים כאלה בשל מלחמת חרבות ברזל.

הוצאת ניוזלטרים

בשנת 2024 הופץ לספקים מהותיים מגזין בנושא העלאת מודעות אבטחת מידע והגנת הסייבר.

כתובת ישירה לעובדי קבלן לתלונות ופניות

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

חברה וקהילה

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים

קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים (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 נעזרת בגורמים מקצועיים רלוונטיים על מנת לאמוד את פוטנציאל ההשפעה שלה על הסביבה ועל הטמעת פעילויות לצמצום השפעות אלו.

רשויות הממשל

שיתוף פעולה וקשר רציף

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

שדלנות (Lobbying)

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

פיקוח ובקרת הדירקטוריון

הדירקטוריון מתווה את אסטרטגיית הסיכון הכוללת, לרבות תיאבון הסיכון, את מדיניות ניהול הסיכונים וכן מציב סטנדרטים לניהול, מדידה, בקרה ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים. דיוני הדירקטוריון בפעילויות מהותיות חדשות כוללים גם היבטי סיכון של פעילויות אלו.

ועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון מפקחת באופן שוטף על חשיפת הבנק והקבוצה לסיכונים ועל עמידת הבנק והקבוצה במגבלות ניהול שהוטלו עליו על ידי גורמים רגולטוריים ועל ידי הדירקטוריון. בנוסף, הוועדה מפקחת על מערך ניהול ובקרת הסיכונים בבנק.

בדומה לכל פעילות עסקית, פעילותה של הקבוצה מלווה בחשיפה לסיכונים, שהעיקריים שבהם הם סיכונים האשראי (לרבות ריכוזיות ענפי משק ולווים), סיכונים שוק (כאשר העיקרי שבהם הינו סיכון הריבית), סיכונים נזילות, סיכונים תפעוליים (לרבות סיכון סייבר ואבטחת מידע, וסיכון טכנולוגיות המידע), סיכון ציות ואיסור הלבנת הון ומימון טרוה, סיכון אסטרטגיה, סיכון משפטי, סיכון מוניטין, סיכון חקיקה ורגולציה וסיכון מודל. ניהול סיכונים אפקטיבי הוא מרכיב בלתי נפרד בהתנהלות העסקית האחראית של הקבוצה, והוא מתבצע בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 310 של המפקח על הבנקים בבנק ישראל. העיקרון המנחה לניהול הסיכונים בבנק קובע כי לכל פעילות בנקאית הטומנת בחובה סיכון יוגדרו ויאופיינו מדיניות ותיאבון סיכון, מגבלות להיקף החשיפה, מעגלי בקרה וביקורת, מערכי דיווח ומנגנון למדידה ודיווח אודות הרווח.

מנגנוני ניהול הסיכונים של הבנק

כל סיכון מהותי בבנק מנוהל במסגרת מסמך מדיניות ייעודי שקובע, בין היתר, את תיאבון הסיכון עבורו. ניהול הסיכונים השונים בקבוצה ובקרתם מתבצע באמצעות שלושה קווי הגנה:



שונים ובהם אבטחת מידע, הלבנת הון, מעילות והונאות, דיני תחרות, ניהול סיכון, התנהלות עסקית וסיכונים FATCA ו-CRS. אמצעי נוסף לניהול סיכונים בקבוצה הוא הקוד האתי של הבנק וקיום הדרכות בענייני בקרר העובדים.

למידע נוסף בנושא ניהול הסיכונים בקבוצת הבינלאומי, ראו "דוחות כספיים לשנת 2024", "סקירת הסיכונים", וכן ראו את דוח הסיכונים של הבנק לשנת 2024.

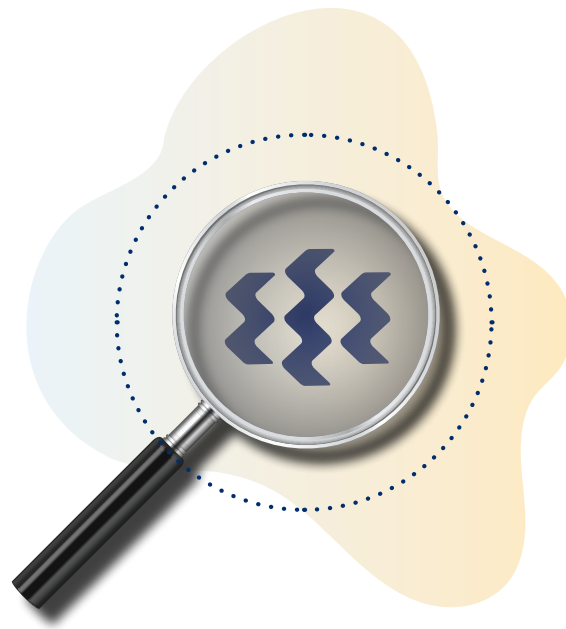
ביקורת פנימית

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,

מנהלת הסיכונים הראשית (CRO) של הבנק היא חברת הנהלה העומדת בראש החטיבה לניהול סיכונים. היא נושאת באחריות לפונקציית ניהול הסיכונים ולמסגרת ניהול הסיכונים בארגון כולו. בנוסף, היא גם מנהלת הסיכונים התפעוליים, הממונה על האכיפה הפנימית בניירות ערך ומנהלת את תחום המשכיות העסקית. בחברה הבת הבנקאית (בנק מסד) מכהן מנהל סיכונים ראשי שכפוף למנכ"ל החברה הבת ומונחה מקצועית על ידי מנהלת הסיכונים הראשית של הקבוצה.

בכל אחת מחברות הבת בקבוצה, שלה פעילות עסקית בנפרד, מתבצע ניהול הסיכונים על פי מדיניות שנקבעה בדירקטוריון החברה-הבת לאור אופי פעילותה ומדיניות הקבוצה כולה.

עובדי הבנק עוברים באופן שוטף הדרכות בנושאי ניהול סיכונים



הוא מעריך את מידת ההתאמה ואת אפקטיביות ואיכות תהליכי הבקרה הנהוגים בקבוצה. כמו כן, המערך מבצע את הסקירה הבלתי תלויה על תהליך ה-ICAAP השנתי המתקיים בבנק, במטרה לאתגר את התהליך ולבחון את מהימנות ושלמות הנתונים המוצגים בו והתאמתו לדרישות הפיקוח על הבנקים.

הביקורת הפנימית פועלת על פי תכנית עבודה רב שנתית לתקופה של ארבע עד חמש שנים ותכנית עבודה שנתית הנגזרת ממנה, הכוללת את כל הפעילויות והישויות של הבנק, לרבות החברות הבנות. תכנית העבודה מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים ומביאה בחשבון, בין היתר, את הערכת הסיכונים כפי שבאה לידי ביטוי במסמך ה-ICAAP והערכות של הביקורת הפנימית בנוגע למוקדי הסיכון בפעילות הבנק, לרבות מוקדי הסיכון השונים ולמצאים שהועלו בביקורות קודמות שבוצעו על ידיה ועל ידי גורמים חיצוניים. תכנית העבודה כוללת את הקצאת התשומות ואת התדירות לביצוע הביקורת בהתאמה לרמת הסיכון של הישויות/הפעילות המבוקרת.

עבודת הביקורת הפנימית מבוצעת על פי דרישות החוק השונות, לרבות חוק הביקורת הפנימית, פקודת הבנקאות, כללי הבנקאות, הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו לרבות הוראת נב"ת 307 (מסדירה בין היתר, את תפקידי הפונקציה, היקף פעילותה, שיטות עבודתה והדיווחים שעליה להעביר), הנחיות של גופים רגולטוריים אחרים, וכן בהתאם לתקנים מקצועיים מקובלים שנקבעו על ידי הלשכה העולמית למבקרים פנימיים.

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

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

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. הקבוצה מקפידה על היערכות הולמת למצבי חירום מתוך מחויבותה לכלל מחזיקי העניין שלה



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. הקבוצה מקפידה על היערכות הולמת למצבי חירום מתוך מחויבותה לכלל מחזיקי העניין שלה, לרבות לקוחות, עובדים ומשקיעים ובהתאם להוראות נב"ת 355. ההיערכות השוטפת להמשכיות עסקית של הבנק כוללת בין היתר עדכון תוכנית ההמשכיות העסקית, סקר ניתוח תהליכים עסקיים תלת שנתי, ניתוח תרחישי חירום, ביצוע תרגילי חירום והדרכות בנושא.

ראש החטיבה לניהול סיכונים בבנק, שהינה חברת הנהלה, אחראית לריכוז נושא ניהול סיכונים תפעוליים והיערכות להבטחת המשכיות עסקית באופן קבוצתי. מידי רבעון מדווחת לדירקטוריון וועדת ניהול הסיכונים אודות המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.

במהלך 2024 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. מסגרת העבודה ויישומה מתוקפת מידי שנה על ידי הנהלת כל אחד מהבנקים בקבוצה ובדירקטוריון או אחת מוועדותיו.

קבלת החלטות אתיות הקוד מבטיח התנהלות שקופה ואחראית התואמת את ערכי הבנק וצרכי מחזיקי העניין. פרטים נוספים אודות ערכי החברה, כיצד מצופה מעובדים לפעול, אחריות הטמעת הקוד האתי ודרכי דיווח על הפרות אתיקה, ניתן למצוא בקוד האתי המופיע באתר החברה.

נוסף על הקוד האתי הקבוצתי, לכל אחת מהחברות הבנות בקבוצה – מתן ובנק מסד – ישנו קוד אתי ייעודי ומותאם. הקוד האתי של מתן, עודכן לאחרונה ב-2021 ומבוסס על שורת ערכים שעל עובדי ומנהלי החברה לפעול לפיהם ולשאוף לקיים, הן בתוך מתן, הן מול לקוחות, הקהילה, ספקים ועוד. הקוד האתי של מסד, עודכן במהלך 2024 בהתאם לשינויים והעדכון של הקוד האתי הקבוצתי. פרטים נוספים ניתן למצוא בקוד האתי של בנק מסד.

פעילות להטמעת הקוד האתי
במהלך שנת 2024 הבנק הבינלאומי הוביל תהליך רחב היקף של הטמעת הקוד האתי המחודש שהיווה אבן דרך משמעותית בחיזוק הערכים והתרבות הארגונית בבנק. במסגרת ההטמעה התקיימו שלל אירועים ויוזמות:

- בוצעו 3 כנסים ערכים אליהם הוזמנו סך הכל כ-300 עובדים ומנהלים שנבחרו להיות שגרירי ערכי הקוד האתי בבנק ולסייע בהפצת הערכים ויישומם הלכה למעשה. בכנסים אלו, העלו העובדים והמנהלים יוזמות להטמעת ערכי הקוד האתי אשר יושמו בפעילות הבנק. דוגמאות ליוזמות אלו כוללות קיום שיחות משוב מחוץ לכתלי הבנק על מנת לקדם את ערך ה"שותפות" ושילוב הדרכות מקצועיות בין עובדים בישיבות צוות לצורך הטמעת ערך ה"מציאות".
- הושקה תכנית יזמות לחדשנות, המקדמת חשיבה יצירתית פנים ארגונית בקרב העובדים.
- קודמו מכנשי סיום פרויקטים חוצי ארגון במיקוד ערך השותפות וחיזוקי שיתופי פעולה משמעותיים בבנק.
- מונו בכל בנק ממוני אתיקה מטעם הנהלת הבנק הבינלאומי אשר אחראים על הפעילות השוטפת להטמעת הקוד האתי.
- במהלך 2023-2024, הופצו לעובדים דפי מסרים וסרטונים קצרים המציגים דילמות אתיות הנובעות ממלחמת חרבות ברזל וכיצד יש לנהוג בסיטואציות אלו.
- ערכי הבנק הוטבעו והופצו בעזרת שלל מוצרים הנוכחים בחיי היום יום של עובדי הבנק כמו פדים לעכבר, מחברות ולוחות שנה.

כמו כן, קיים בפורטל הארגוני ספר דילמות המתאר התמודדות ופתרון דילמות אפשריות בעבודת הבנקאי. אחת לשלוש שנים לכל הפחות, 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. במהלך 2024, 131 עובדים חדשים השלימו את לומדת האתיקה של הבנק.

בשנת 2025 צפוי עדכון ללומדה בהתאם לערכי הקוד האתי החדש, ועובדי הבנק ידרשו לבצעו.

ב-2024 בחר הבינלאומי ארבעה ערכי ליבה המהווים את היסודות שעליהם מושתתת פעילות והתנהלות עובדי ומנהלי הבנק: עושים את הדבר הנכון; מצוינות; שותפות; וחדשנות



בשלב השני, עובדו דירוגי העובדים, ובאמצעות נציגות משתתפי תוכנית המאה, "הטאלנטים", גובשה תכנית עבודה ליישום והטמעת הערכים שייבחרו כמובילים. תוכנית זו הוצגה ואושרה על ידי חברי ההנהלה והדירקטוריון.

בסוף תהליך זה, נבחרו ארבעה ערכי ליבה המהווים את היסודות עליהם מושתתת פעילות והתנהלות עובדי ומנהלי הבנק:



עושים את הדבר הנכון: פועלים ביושרה, שקיפות, הוגנות ואחריות בכל אינטראקציה, תוך הקפדה על החוק, נהלים ותקנות, שמירה על כבוד ושוויון. **מצוינות:** שאיפה מתמדת לשיפור, למידה בלתי פוסקת וחתירה לסטנדרטים הגבוהים ביותר בשירות ובאיכות. **שותפות:** הקשבה לצרכי ורצונות כלל מחזיקי העניין ומחויבות להצלחה הדדית. **חדשנות:** עידוד חשיבה יצירתית ומציאת דרכים חדשות לשיפור תהליכי עבודה, פלטפורמות ושירותים במטרה לייצר חוויות לקוח יוצאת דופן.

הקוד האתי בבנק הבינלאומי מספק כלים ומנגנונים ברורים להתמודדות עם דילמות אתיות המתעוררות בפעילות השוטפת של הבנק. באמצעות הנחיות ברורות, ערוצי דיווח, יעוץ ומודל



אתיקה, ציות רגולטורי ושמירה על טוהר המידות

אתיקה – מצפן הערכים של הבינלאומי

עמידה ביעדי 2025

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

סטטוס עמידה ביעד: לאור תהליך עומק לעדכון הקוד האתי שהתבצע על פני חלק ניכר משנת 2024, לא בוצעו רענונים רבעוניים, הגם שנעשו סדנאות ובוצעו לומדות. בשלהי 2024 כלל עובדי הבנק קבלו ריענון לקוד האתי עם הדגשים והערכים החדשים.

קבוצת הבינלאומי פועלת ומקדמת תרבות של אתיקה ואחריות חברתית שמהווה תשתית ואבן דרך בכל מערכות היחסים ומעגלי ההשפעה של הקבוצה מול העובדים, הלקוחות, הספקים, המתחרים, הקהילה והסביבה.

הקוד האתי של הבנק הבינלאומי מהווה מסגרת ערכית מחייבת המבטיחה ניהול אחראי, הוגן ושקוף בכל תחומי פעילות הבנק. הקוד משמש כמצפן ערכי לעובדים ולמנהלים ומחזק את המחויבות להענקת שירות איכותי ללקוחות, תוך שמירה על עקרונות של יושרה, הוגנות וכבוד הדדי. במהלך שנת 2024 הקוד האתי של הבנק עודכן בשינוי עם עובדי הבנק, תוך בחינה מחדש, בחירה והטמעה של ערכים שהוגדרו כערכי הקוד האתי. תהליך עדכון הקוד האתי בוצע במטרה לחדד את הערכים והזהות הארגונית של עובדי הבנק, לייצר שיח משמעותי בנוגע לערכי הבנק, לחזק את חיבור העובדים לחזון הבנק ומטרותיו ולשפר את התשתיות הניתנות לעובדים להתמודד עם צרכיהם היומיומיים.

קביעת ערכי הליבה המופיעים בקוד האתי החדש בוצעה במספר שלבים. תחילה בוצעו ראיונות מדגמיים, והשוואה למקובל במערכת הבנקאית. על סמך הממצאים והתובנות, נבחרו מספר ערכים שהועברו לעובדים לצורך דירוג ובחירת הערכים המובילים. על מנת לספק חוויה חדשנית המחברת את העובדים לעשייה, כל ערך שיוק לדמות מוכרת המאופיינת בערך זה (לדוגמה: להקת הרולינג סטונס שיקפה את ערך השותפות ועבודת הצוות). בעזרת בינה מלאכותית, עוצבו הדמויות המוכרות, ערכיהם וקוד QR המכיל קישור לשאלון, אשר הוטבעו על שלטים בלובי בית הבנק, מגנטים שומרי מסך ומיילים שנשלחו לכל יחידה וסניף בבנק. מעל ל-90% מעובדי הבנק סרקו את הקוד, ולקחו חלק בהשקת תפיסת ערכים חדשה, המבוססת על חוויה ושיתוף.

מנגנונים וערוצי דיווח

העובדים יכולים לפנות לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים באופן שוטף ובמספר ערוצים. לרשות העובדים ניתן לפנות אל אחד ממסדות האתיקה (חברי ועדת האתיקה, אחראית אתיקה, ממנה 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 אל אחראית אתיקה. במהלך 2024, התחלפה אחראית האתיקה בקבוצה, ופרטי ההתקשרות עימה עודכנו בהתאם בערוצים הרלוונטיים. דרכי הפנייה ושמות חברי ועדת אתיקה מפורסמים באמצעים שונים במערכת התקשורת הפנימית והן באמצעות עזרי הטמעה שונים לעובדים.

על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה, ניתן לפנות למסדות האתיקה גם באופן אנונימי ו/או לגורם אובייקטיבי ובלתי תלוי במקרים 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, הפועלים יחד עם ראש חטיבת משאבים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו.

בשנת 2024, עלה לדיון בוועדת האתיקה בבנק הבינלאומי דיווח אחד בגין עסקת נדל"ן בין עובד ללקוח, שנמצאה תקינה ואושרה לביצוע. לא התקבלו פניות או דיווחים נוספים במסדות האתיקה של הקבוצה.

ציות להוראות הדין

קבוצת הבנק, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, כפופה למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות, בנוסף למערכות חקיקה נוספות המסדירות את פעילות הקבוצה בתחומים שונים, כגון פעילות כחברה ציבורית, פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד. חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת הון ומימון טרוח, חוק נתוני אשראי, חקיקה בתחום הגנת הפרטיות ועוד.

מערך הציות הקבוצתי, בראשות קצינת הציות הקבוצתית ובעזרת נאמני הציות בסניפים מופקד על וידוא יישום הוראות הדין כולל מערך אכיפה פנימי כולל, בין היתר, ביצוע בקורות ומתן הדרכות בתחומים אלה באופן שוטף. מערך הציות הקבוצתי שותף בגיבושם של תהליכי עבודה על-ידי אישור נהלים וחוזרים, אישור מוצרים, מערכות ותהליכים חדשים ובייעוץ בהיבטים של גילוי נאות, התנהלות עסקית נאותה, איסור הלבנת הון ומימון טרוח ועוד.

על מנת להטמיע את מדיניות הציות של הבנק ולצמצם את הסיכון, משקיע הבנק בתוכניות והדרכות עבור עובדים ומנהלים שנועדו לשמר ולשפר את מקצועיותם. במהלך 2024, בוצעו הדרכות מגוונות כגון:

- 10 סוגי הדרכות מקצועיות בתחומי ציות שונים בהתאם למיקוד והתפתחות הסיכונים בהתאם לתפקידם ואחריותם.

קבוצת הבנק, כחלק מהמערכת הבנקאית בישראל, כפופה למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות, בנוסף למערכות חקיקה נוספות המסדירות את פעילות הקבוצה בתחומים שונים, כגון פעילות כחברה ציבורית, פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד

- 80 ימי עיון וסדנאות בנושאי ציות שונים כגון: יום עיון בנושא חוק צמצום המזומן, בנושא מטבעות וירטואליים, ריענון אכיפה פנימית בידי תחרות כלכלית, בנושאי נב"ת שירות, בנושא סנקציות בינלאומיות ועוד.

כמו כן, מערך הציות מקיים פורום רבעוני למעקב אחר הוראות הציות לצד פורום שנתי למנהלי סיכונים ציות שאינם חלק מכוונת ציות, ומנהלים קו ההגנה שני שנועד להתמודד עם סיכונים הציות במטרה לחזק את ממשקי העבודה.

כלל עובדי קבוצת הבנק, יכולים לפנות באופן ישיר בעזרת טלפון, מייל או במערכות ייעודיות לקצינת הציות הראשית ו/או למערך הציות, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים בהיבטי ציות. בשנת 2024, ככל הידוע לבנק, לא הוטלו על הבנק קנסות או סנקציות רגולטוריות עקב הפרות ציות.

פרטים נוספים אודות מדיניות, תיאבון הסיכון, ניהול החשיפה והשפעת מלחמת חרבות ברזל על תחום הציות בקבוצה, ניתן למצוא בדוח סיכונים 2024.

סנקציות

מזה שנים מדינות המערב, ובראשן ארה"ב, משתמשים בתוכניות סנקציות כדי לקדם מטרות גיאופוליטיות, הכוללות הרתעה וענישה של מדינות שמפירות את הסדר הבינ"ל, מניעת מימון טרוח, צמצום הסחר בבני אדם ובסמים, שמירה על זכויות אדם, ועוד. הבנק מחויב לעמידה בחלקים נרחבים מדרישות הסנקציות, גם כאשר מדינת ישראל אינה שותפה להטלתן או יישומן. יחידת הציות של הבנק פועלת בהתאם למדיניות הציות המתמייחסת בין היתר גם לסנקציות, ומגובה בליווי ייעוץ חיצוני הניתן מגורם מקצועי ומוביל בתחום.

במהלך 2024, התמודד הבנק לראשונה עם סוגיית הכרזות (סנקציות) על לקוחות הבנק, אזרחי ישראל, מצד גורמים מערביים. הבנק פועל על פי הנחיות הרגולטור, ולאור יעוץ שקיבל ממומחים מקומיים ובינלאומיים.

כמו כן, בעקבות מלחמת חרבות ברזל שפרצה ב-2023, הוסיף הבנק פעילויות ניטור ובקורות על פעילות מול גופים חיצוניים מסוימים שהתעורר כנגדם חשד רב מבעבר. בחלק מהמקרים אף בוצעו חסימות לפעילות מול גורמים שכאלה. במקביל הודקו בקורות וחודדו הנהלים בהדרכות ובנהלי הבנק בנושא איסור מימון טרוח, ובפרט בפעילות מול רצועת עזה. במהלך 2024, הופצה סדרת לומדות בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרוח המורכבת מחמש לומדות. 2,635 עובדים השלימו את הפרק החמישי והאחרון בסדרה, הנוגע לאיסור מימון טרוח. בנוסף, לומדות בנושאי סנקציות בינלאומיות מיועדות להפצה ולביצוע על ידי כלל העובדים הרלוונטיים במהלך 2025.

מדיניות מס

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

שמירה על טוהר המידות

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות גבוהה בשמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה, מהדירקטוריון והנהלה ועד לעובדים. בהתאם לכך, הקבוצה מקדמת מנגנונים ותהליכי עבודה על מנת למנוע אירועים בתחומים אלה באמצעות תהליכי הערכת הסיכונים, בקרה עליהם, ובאופן שמבטיח טיפול מקיף ושלם באירועים בתחומים אלה.

מנגנונים אלה דומים באופיים למנגנוני ניהול הסיכונים הכלליים של הקבוצה וכוללים קו הגנה ראשון שמקיימים כל עובד ומנהל ובקבוצה, קו הגנה שני המנוהל על ידי החטיבה לניהול סיכונים וקו הגנה שלישי המנוהל על ידי מערך הביקורת הפנימית של הקבוצה. פרטים נוספים ניתן למצוא בדוח הסיכונים של הקבוצה. פעולות נוספות לשמירה על טוהר המידות כוללות:

- הדרכות והכשרות: במהלך שנת 2024, סך של 3,112 עובדים השלימו את הלומדה למניעת שוחד ושחיתות.
- שילוב אי-התנגדות (NO OBJECTION) מקצינת הציות הראשית והביקורת הפנימית לפני מינוי מנהל בכל סולם הדרגות בתלות בתפקיד.
- מיפוי סיכונים מעילות והונאות מבוצע כחלק מסקר סיכונים תפעוליים בכל היחידות בקבוצה בליווי ואתגור יחידת ניהול סיכונים תפעוליים לרבות מעקב אחר יישום ההמלצות. כמו כן מבוצע ניתוח סיכונים במוצרים חדשים ובפעילויות חדשות לזיהוי מוקדי סיכון מהותיים לרבות סיכונים מעילות והונאות.

בבנק קיים מנגנון המאפשר לציבור הרחב, לרבות לקוחות, ספקים ועובדים, לדווח על פעילות חריגה של הבנק ושל עובדיו, לרבות על מקרים שיש בהם חשש לטוהר המידות. תלונה יכולה להתקבל בכתב, בדוא"ל, באמצעות אתר האינטרנט של הבנק

ובטלפון באמצעות הקו האנונימי – כתלונה אנונימית או שאינה אנונימית. כלל המידע המגיע אל הביקורת הפנימית, הן במסגרת הביקורת והבקורות המבוצעות והן במסגרת תלונות המגיעות אל הממונה על פניות עובדים, ותלונה שהגיעה לכל גורם אחר בבנק, נבדק ומטופל בהתאם. במידת הצורך נערך דוח ביקורת ודוח הפקת לקחים מהאירוע. בחינת הצורך בנקיטת צעדים מובאת בפני ועדה ייעודית בראשות ראש חטיבת משאבים וניהול פיננסי ובהשתתפות חברי הנהלה ומנהלים בכירים אחרים. הוועדה ממליצה על אופן הטיפול המשמעותי בעובדים שנמצאו אחראים לליקויים בדוחות הביקורת בנושא.

הבנק נוקט במגוון אמצעים לניהול, ניטור ודיווח בגין החשיפה לסיכונים איסור הלבנת הון ומימון טרוח, שימוש במידע פנים, שוחד ושחיתות. בשנת 2024 לא הושגו על הבנק עיצומים או סנקציות אחרות בגין הפרת הוראות איסור הלבנת הון ומימון טרוח, שימוש במידע פנים, שוחד ושחיתות.

במהלך שנת 2024

2,635 עובדים

השלימו את הפרק בלומדה, הנוגע לאיסור מימון טרוח



3,112 עובדים

השלימו את הלומדה למניעת שוחד ושחיתות

מניעת ניגוד עניינים

סיכון מרכזי לפגיעה בטוהר המידות עלול לנבוע מקיומו של ניגוד עניינים. על מנת להתמודד עם סיכון זה, בקבוצת הבנק מיושם נוהל למניעת ניגודי עניינים המפרט את המותר והאסור ביחסים מול לקוחות וספקים החל על כלל עובדי הקבוצה. הנוהל שם דגש על מניעת עסקאות אישיות עם לקוחות וספקים, אלא במקרים חריגים בלבד אשר ידונו בוועדת האתיקה של הבנק, על ניהול תקין במקרה של חשבונות של מקורבים, וכן על תהליכים ברורים למניעת ניגוד עניינים של נושאי משרה, הכוללים כללים מפורטים בעניין גילוי צדדים קשורים וטיפול הבנק בנושא.

בשנת 2024, ככל הידוע לבנק, לא התרחשו אירועים בהם פעלו עובדי הבנק תוך ניגוד עניינים.

בנושא הליכים משפטיים בהם מעורב הבנק ראו כמפורט בבאור 25 בדוחות הכספיים השנתיים של הבנק לשנת 2024.



הקבוצה פועלת בשני צירים טכנולוגיים במקביל: כיתוח טכנולוגיות ותשתיות IT מתקדמות לשירותים בנקאיים דיגיטליים איכותיים, לצד איתור טכנולוגיות חדשניות וקידום שיתופי פעולה עם חברות פינטק ישראליות



חדשנות

חדשנות במוצרים ושירותים

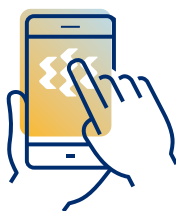
כבנק המוביל במסחר בשוק ההון, רבים מפתרונות החדשנות של הבנק נוגעים לעולם תוכן זה. הבנק מספק כלים תומכי החלטה בשוק ההון הכוללים מערכת התראות ואסטרטגיות, שירות להנגשת ייעוץ השקעות בנייד, הצגת ניתוחי אנליסטים, ניתוחי ESG, בעלי עניין, סנטימנט חדשות, הנגשת דוחות רבעוניים של חברות הנסחרות בשוק ההון באמצעות AI ומערכת תכנון יעדים פיננסיים, וכל זאת באמצעות פיתוחים פנימיים ושיתופי פעולה עם חברות הזנק ישראליות.

המחשה לחשיבות נושא החדשנות בקבוצת הבינלאומי התקבלה ב-2025 עם מינויה של גב' שירלי שהם קליין, ראש המערך, לסמנכ"לית וחברת הנהלה בבנק.

עיקרי הפעילות בשנת 2024:

גם ב-2024 היקף השימוש של הלקוחות הפרטיים בשירותים הדיגיטליים המשיך להיות גבוה, כאשר מעל ל-80% מהפעולות מבוצעות באתר האינטרנט ובאפליקציה. שיעור המנויים לשירותי הדיגיטל של הבנק עומד על מעל 90%.

80%+ מהפעולות מבוצעות באתר האינטרנט ובאפליקציה



90%+ שיעור המנויים לשירותי הדיגיטל של הבנק

קבוצת הבינלאומי משקיעה משאבים רבים בהטמעת טכנולוגיות פיננסיות מתקדמות במטרה לייצר ערך ללקוחותיה, בין השאר, לטובת שיפור חוויית הלקוח ואפשרויות התקשורת עם לקוחות, שירותי ייעוץ בתחום שוק ההון, התאמת שירותים לצרכים הייחודיים של הלקוחות ואבטחת מידע בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

לצורך כך, ולצד ההקפדה המתמשכת והעמוקה על הנגשת כלל השירותים לכלל הלקוחות כולל אוכלוסיות שאינן מאמצות כלים טכנולוגיים, הקבוצה פועלת בשני צירים טכנולוגיים במקביל: כיתוח טכנולוגיות ותשתיות IT מתקדמות לשירותים בנקאיים דיגיטליים איכותיים, לצד איתור טכנולוגיות חדשניות וקידום שיתופי פעולה עם חברות פינטק. כך תורמת הקבוצה גם לפיתוח תעשיית ההייטק בישראל, "הקטר" של המשק הישראלי.

אחד ממוקדי תשומת הלב של הקבוצה בתחום החדשנות הוא הרחבת הזמינות של השירותים הבנקאיים הדיגיטליים במטרה לאפשר ללקוחות לבצע פעולות במהירות וביעילות. באמצעות אתר ואפליקציית הבנק, ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים. כדי לסייע ללקוחות בהנגשת השירותים הדיגיטליים, נמצאים בחלק נבחר מהסניפים של הבנק דיילים ודיילות המדריכים את הלקוחות בשימוש בהם, בנוסף לסיוע באמצעות מענה טלפוני, מענה בתקשורת כתובה, ושירותי צ'אט ממוכנים. בנוסף, הבנק מפעיל שירות תובנות ("פיבי") מבוסס על פלטפורמה של חברת פרסונטיקס, המסייע ללקוח בניהול יום-יומי של כספיו, לצד מערכת Fibi Wise המסייעת בניהול ארוך טווח של נכסי הלקוח תוך מתן מבט הוליסטי על ההשקעות והחסכונות של הלקוח.

קבוצת הבינלאומי שמה את ערך ההוגנות כלפי לקוחותיה כערך ארגוני ראשון במעלה. הקבוצה מקפידה לפעול בהגינות ובשקיפות בכלל המוצרים והשירותים הבנקאיים המוצעים על ידה



הוגנות

הוגנות במוצרים, בשירותים ושיווק

הבקרה המופעלים על מנת לוודא ציות לחובות אלו, ניתן לקרוא בפרק על ציות להוראות הדיון, וכן במסמך העקרונות המפורסם באתר הקבוצה. הבנק פועל להבטיח שמעבר לדרישות החוק והרגולציה להם הבנק מצייט, מיושמים עקרונות ההוגנות והאתיקה אותם חרט על דגלו מתוך תפיסה ערכית עמוקה, אשר מנחים את התנהלותו העסקית בכל ערוצי הפעילות והתקשורת עם מחזיקי העניין. בפיתוח מוצרים ובמתן שירות, מקפיד הבנק על נהלים ומנגנוני בקרה ששמים לנגד עיניהם את טובת הלקוחות, מאפייניהם וצרכיהם, ובפרט בהקשר של שירותי ייעוץ פיננסי, שמטרתם לסייע ללקוחות לקבל החלטות מיטיבות לטווח הארוך.

גם בפעילויות שיווק, ממשיך הבנק ליישם קו עקרוני זה. הבנק מוודא שכל המסרים השיווקיים והפרסומיים אשר מתפרסמים מטעם קבוצת הבנק עומדים בדרישות החוק, כוללים את כל המידע הדרוש לקבלת החלטות, וחפים מכל הטעיה או מראית עין של היעדר הגינות והוגנות. זאת, גם ככלי לניהול סיכון המוניטין, ומתוך רצון לנהל ולשמר את המותג והמוניטין החיובי של קבוצת הבינלאומי.

על הקווים המנחים את הבנק בנושאי הוגנות ובמתן שירות ניתן באמנת השירות החדשה של הבנק הבינלאומי המופיעה באתר הבנק.

כיהא לקבוצה בנקאית בעלת מוניטין של הקפדה על דרישות החוק ועל הוגנות ללקוח, גם בשנת 2024, לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.

הפיקוח על הבנקים פועל להטמיע תרבות של הוגנות כלפי הלקוחות, ורמת שירות מיטבית ומכלילה כחלק מהחזון לקידום טובת הציבור על ידי שמירה על היציבות וההוגנות של המערכת הבנקאית, באמצעות פיקוח מקצועי, מוביל ושקוף.

בהתאם לתפיסת המפקח על הבנקים ומתוך 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. הקבוצה דוגלת בכך שהמפתח ליצירת יחסים ארוכי טווח עם לקוחות הינו במתן שירות מקצועי, הוגן, אדיב, מקצועי ויעיל, ותוך בקרה מתמדת על כך שמגוון לקוחות הבנקים השונים בקבוצה מקבל ערך מוסף מהמוצרים ומהשירותים שהקבוצה מציעה.

כחלק אינהרנטי ממדיניות הבנק בתחום השירות והתמיכה ללקוחות, הבנק הגדיר לעצמו וכלל עובדיו ומנהליו, ערכי שירות הכוללים בין היתר הקפדה על יושרה, הוגנות ואמינות. במסגרת זו הבנק חרט על דגלו ערכים אלה, לצד הקפדה על שקיפות מול הלקוח.

קבוצת הבנק כפופה למכלול חוקים ותקנות בדבר הוגנות ובמתן שירותים ומוצרים בנקאיים ובניהול תהליכים תפעוליים ועסקיים שונים. המוצרים והשירותים בקבוצת הבנק מתוכננים, מפותחים ומוצעים לציבור הלקוחות מתוך מודעות תמידית לחובת הציות למכלול החוקים והתקנות שהקבוצה כפופה להם. על מנגנוני

גם בשנת 2024 המשיך הבנק בפיתוח, שיפור והרחבת השירותים הדיגיטליים המוצעים למגוון לקוחותיו:

- שיפור השירות הדיגיטלי ללקוחות פרטיים: בין הפעולות המקוונות שהתווספו במהלך השנה ניתן למצוא הגדלת מסגרת האשראי באפליקציה ובאתר; קבלת בקשות תשלום R2P; ביטול צ'קים באתר ובאפליקציה; וקבלת סיסמת OTP (סיסמה חד פעמית) בפוש, המשמשת בעיקר לקוחות ששוהים בחו"ל.
- שיפור השירות הדיגיטלי ללקוחות העסקיים: הגשת בקשת הלוואה לזמן קצר בדיגיטל.
- זו השנה השלישית ברציפות בה קיים הבנק את כנס "FIBI Fintech day" בתחום בנקאות פתוחה וכולל תחרות פינטקים.
- שירות ה"מולטי בנק" (MultiBank) של הבינלאומי, המציג אגרגציה של נתונים פיננסיים לשימוש ולטובת הלקוחות, הורחב ב-2024 גם לקבלת נתוני כרטיסי האשראי מבנקים ומחברות כרטיסי אשראי, ולקבלת נתוני ניירות ערך במערכת הבנקאית.
- שיפור השירות הדיגיטלי ללקוחות שוק ההון: הצגת כלי ניתוח ודירוג ESG לצד שדרוג אזור שוק ההון באתר ובכלל זה, גרפים מתקדמים לניתוח טכני.

בשנת 2024 הבנק הבינלאומי שם דגש על הרחבת פעילות בתחומי ה-ML (למידת מכונה) וה-AI (בינה מלאכותית), מתוך תפיסת הבנק בדבר הערך הגדול הטמון בהנגשת יישומי דאטה AI-ו לטובת שיפור חווית הלקוח, התייעלות תפעולית, ניהול סיכונים, ועוד. במסגרת זו יישומי ML כבר מומשו בין היתר בעולמות הלבנת הון וכלים לבחינת מידת שביעות רצון הלקוחות. במהלך 2024 הבנק החל להתנסות גם ביישומי GenAI לטובת שיפור המענה והשירות ללקוחות. כמו כן, ב-2024 הוגדרה מפת דרכים למימוש עסקי והערכות עם תשתיות טכנולוגיות.

לצד זאת, ב-2024 הבנק הבינלאומי שם דגש מיוחד על קידום החדשנות בקרב כלל עובדיו ומנהליו. במסגרת זו, קיבל הדירקטוריון

בשנת 2024 הבנק הבינלאומי שם דגש על הרחבת פעילות בתחומי ה-ML (למידת מכונה) וה-AI (בינה מלאכותית), מתוך תפיסת הבנק בדבר הערך הגדול הטמון בהנגשת יישומי דאטה AI-ו לטובת שיפור חווית הלקוח, התייעלות תפעולית, ניהול סיכונים, ועוד

סקירות על התפתחויות ומגמות בתחום החדשנות והדיגיטל ודן בנושאי החדשנות כחלק מתוכניות העבודה השנתיות. בנוסף, הבנק שילב התייחסות נרחבת בנושא החדשנות בקוד האתי החדש, וקיים "שבוע חדשנות" לעובדים שכלל תחרות ליוזמות ורעיונות לקידום החדשנות על ידי עובדי ומנהלי הבנק. חלק מהרעיונות שהוצגו בתחרות זו, אף נבחרו ליישום. כחלק מפיתוח העובדים, הבנק הרחיב משמעותית את סל ההדרכות והכשרות בתחום החדשנות והיזמות הניתנות לעובדים ומנהלים וכלל בין היתר בסדנאות בתחום ה-AI בשיתוף מיקרוסופט וסדנת חדשנות דיגיטלית בשיתוף אמזון.

חברות פינטק בתחום החדשנות הפיננסית איתן שיתף הבנק פעולה גם במהלך 2024:




משקיעים בנוחות – ערוצים חדשים לניהול חשבונות



ב-2024 הבנק הבינלאומי שם דגש על ביסוס והרחבת הפעילות של סניף ME – הסניף הדיגיטלי של הבנק הבינלאומי. סניף ME מתאים את עצמו ללקוחות ומאפשר להם לקבל את השירות בהתאם לצרכים והרצונות שלהם, ושם דגש על שירות איכותי, זמין, מקוון ונגיש. סניף ME החל לפעול בשלישון האחרון של 2023.

בעת ההצטרפות לסניף ME מצורף הלקוח למסלול ההטבות של Hi Digital, אלא אם יבחר במסלול הטבות אחר שמתאים לו. במסגרת זו נהנים לקוחות הסניף מהטבות ניכרות בחשבון העו"ש ובמסחר בניירות ערך ובמט"ח, לצד שעות מענה ארוכות יותר באופן משמעותי מהנהוג בסניפים הפיזיים, צוות בנקאים אישי וקבוע, שחוזר ללקוח עוד באותו יום עסקים בהתאם לתנאי השירות, ומהאפשרות לתאם פגישה טלפונית עם הבנקאי באמצעות הוואטסאפ.

לצד זאת הסניף הדיגיטלי ME מספק שירותי שליחויות כולל שליחויות על חשבון הבנק פעמיים מדי שנה, ושירות EXTRA הכולל ניטור אישי של אירועים בחשבון הלקוחות, הכולל דגשים והמלצות חשובות ב-SMS או באפליקציה, ללקוחות שבחורים בכך. מדובר בסניף שנמצא בתחילת דרכו ומציג צמיחה ניכרת, כאשר מספר הלקוחות שהצטרפו לסניף ב-2024 מהווה כ-80% מסך לקוחות הסניף.

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. המדיניות נוגעת בין היתר בזמינות, 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 של בנק ישראל ושל רשויות אחרות רלוונטיות, לרבות גופים בינלאומיים³⁶.

תחום אבטחת המידע והפרטיות בקבוצה, מובל בראשות מנהלת אגף אבטחת מידע והגנת הסייבר, אשר הינה חברת הנהלה במתך. כמו כן, תחום זה מפקח על ידי דירקטוריון הבנק, וועדת הטכנולוגיה, חדשנות ומנהל בפרט. במהלך 2024, התקיימו 5 השתלמויות דירקטורים, 3 דיונים במליאת הדירקטוריון ו-3 ישיבות של ועדת הטכנולוגיה, חדשנות ומנהל בנושאי סייבר, אבטחת מידע ופרטיות. 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 השמינית "מאיץ" למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר. התכנית מופנית לחברות הזנק בתחום אבטחת מידע והגנת הסייבר ו-IT במטרה להתנסות ולעשות שימוש בטכנולוגיות מתקדמות. לצורך יישום מדיניות אבטחת המידע של הבנק, שילבה הקבוצה אסטרטגיה פרואקטיבית אשר מתייחסת להגנה על המידע, הגנה על תשתיות המחשוב והגנה על הנוכחות המקוונת של הבנק. אסטרטגיה זו מיושמת על ידי אגף אבטחת מידע והגנת הסייבר האמון על ניהול התחום באופן שוטף, מתן מענה לאירועי אבטחת מידע בזמן אמת, ביצוע בקורות, הטמעת פיתוחים ודיווח להנהלה והדירקטוריון. אגף זה מוסמך בדרישות תקני ISO 27001, ISO 27032, ISO 27017 בתחום אבטחת המידע, הגנת הסייבר ומחשוב ענן, אשר נכללות ברובן ברגולציות מחייבות.

הפיתוח המואץ בעולם הטכנולוגי מציב בפני הקבוצה אתגרים והזדמנויות רבים, לרבות בתחום אבטחת המידע. 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. כדי להתמודד עם השינויים המתפרצים בתחום אבטחת המידע מבצע האגף פעולות רבות בשגרה ובחירום שנועדו לצמצם את חשיפת הקבוצה לסיכון לרבות הערכה שוטפת של סיכוני הסייבר, שמירה על כשירות ותרגולים להעלאת מודעות עובדים לזיהוי אירועים חשודים וכיצד לפעול בעת התרחשותם. בנוסף, מידי שנה מבוצעים תרגילים ומבדקים לבחינת ההגנה הכוללים מבחני רגישות וסימולציות בשיתוף צדדי ג'.

הבנק מבצע לאורך כל השנה מבדקי אבטחת מידע למערכות בהתאם לחובות הרגולטוריות ולתכנית העבודה השנתית בנושא סקרי אבטחת מידע. הבנק מבצע תהליך מסודר להפקת לקחים

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

מאירועים פנימיים וחיצונים. במהלך 2024, בצל מלחמת חרבות ברזל, נרשמה עלייה בניסיונות תקיפה, בהן תקיפות מניעת שירות (DDOS). בעקבות זאת יושמה תכנית עבודה לשיפור מערך ההגנה, בנוסף על הפעילות השוטפת של הבנק לגידור הסיכונים. לא התרחשו אירועים מהותיים בתחום הגנת הסייבר ואבטחת מידע, והגנת הפרטיות.

ביקורות בנושא אבטחת מידע וניהול הסייבר כלולות בתכנית העבודה של מערך הביקורת הפנימית בתדירות שנתית בהן משולבת גם בדיקת 'הגנת הפרטיות' בהיבטים אלה. כחלק מעמידה בקריטריונים של תקני אבטחת מידע, ובהתאם לחובה הרגולטורית, מבצע הבנק גם ביקורות חיצוניות על אבטחת המידע והסייבר. פירוט נוסף אודות ניהול סיכוני אבטחת מידע וסייבר, ניתן למצוא בדוח [ניהול סיכונים](#) של הקבוצה. בכפוף לחובות הגילוי החלות על הקבוצה עפ"י כל דין, חבים הקבוצה ועובדיה בחובת סודיות ובשמירה על פרטיות הלקוחות, בין יחידים ובין תאגידים. המידע שהבנק שומר על לקוחותיו משמש את הקבוצה למתן שירותים בנקאיים לסוגיהם ללקוחותיו, ולצורך קבלת החלטות בכל הקשור למערכת היחסים עמם. 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.

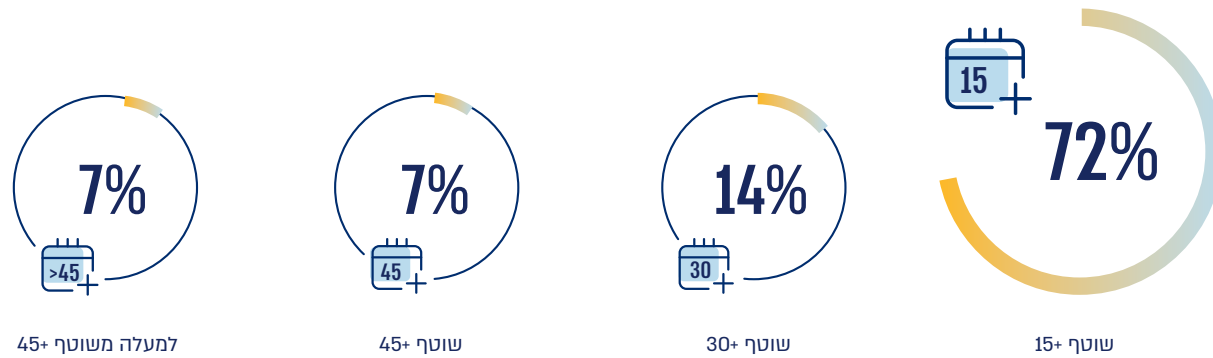
העצמת לקוחות להתנהלות אינטרנטית בטוחה

מעבר לפעילות הבנק להבטיח את בטיחות המידע המוחזק אצלו, פועל הבנק להקנות ללקוחותיו כלים להתנהלות בטוחה בבנקאות מקוונת בפרט, ולהתנהלות בטוחה באינטרנט בכלל. באתר הבנק ישנו עמוד ייעודי עם הסברים קצרים, בשפה נגישה וברורה, על מגוון נושאים רלוונטיים וחשובים להתנהלות מקוונת, כגון גלישה בטוחה, קניות אונליין, מידע כללי על אבטחת מידע, שמירה מהונאות ועל שימוש בטלפון נייד ובכרטיסי אשראי. עמוד זה משלים הדרכות ומידע כתוב שמונגש ללקוחות הבנק בדגש על אוכלוסיות בעלות נטייה לאוריינות דיגיטלית נמוכה יותר.

לעמוד: [בנקאות בטוחה](#).

36. הוראות 357, 362, 361, 363, 367 ו-368 של בנק ישראל, חוק הגנת הפרטיות והתקנות על פיו, "תקנות ניהול סיכוני סייבר בגופים מוסדיים של הממונה על שוק ההון", וכדומה

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



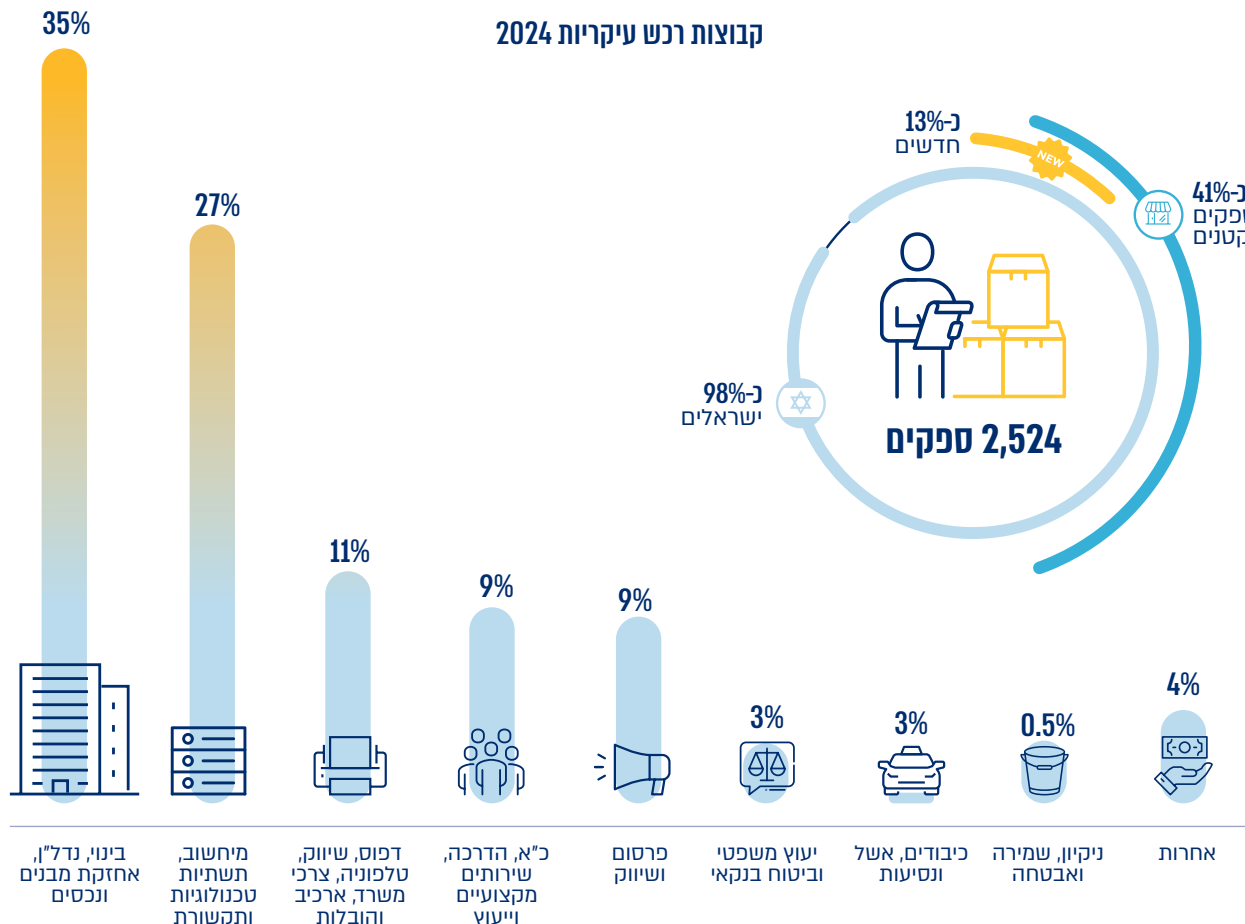
- פרופיל ספקי הבנק**
- בשנת 2024 קיים הבנק קשרי עבודה עם 2,524 ספקים.
 - 329 (כ-13%) מבין הספקים איתם עבד הבנק בשנת 2024 הם ספקים חדשים איתם הבנק לא עבד קודם לכן.
 - הבנק מקפיד על ביצוע רכש "כחול-לבן", ולכן גם השנה מרבית ספקינו (כ-98%) היו מקומיים.
 - במסגרת פעילותו של הבנק לעודד את מגזר העסקים הקטנים, 1,029 (כ-41%) מהספקים שעבדו עם הבנק ב-2024 היו ספקים קטנים. מתוך הספקים החדשים שאיתם החל הבנק לעבוד בשנת 2024, 203 (כ-62%) היו ספקים קטנים.

במסגרת קידום ושמירה על עקרונות ESG, הבנק הוסיף מרכיב של ניקוד איכותי עבור נושאים הקשורים לקיימות ואחריות חברתית. המטרה היא להעריך את הספקים לפי עמידתם בסטנדרטים סביבתיים, חברתיים וממשלתיים בנוסף למחיר ותנאים עסקיים. הניקוד האיכותי כולל קריטריונים כגון: הימצאות הספק בפריפריה, ציון הספק במסגרת ביקורת זכויות עובדיהם, שימוש ברכבים חשמליים, שימוש במוצרים אקולוגיים והעסקת עובדים מוחלשים.

הקבוצה מקפידה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות הפועלים באופן אחראי וכאלו ששיתוף הפעולה עימם ייצר ערך מוסף למשק הישראלי. בהתאם, היא משלבת גם שיקולים שבין היתר כוללים גם היבטים חברתיים מסוימים בהתנהלות הספקים



קבוצות רכש עיקריות 2024



שרשרת אספקה אחראית

קבוצת הבינלאומי מנהלת את שרשרת האספקה שלה בהתאם לעקרונות ה-ESG וערכי הבנק. הדבר בא לידי ביטוי הן ביחס הגון ונאות לספקים, והן בתהליך בחירת הספקים, השירותים והמוצרים. בהובלת מחלקת הרכש, מנהלת הקבוצה מערכות יחסים ארוכות טווח, הוגנות ואחריות עם הספקים ונותני השירותים שלה, ומצפה מהם לעמידה בסטנדרטים ניהוליים וחברתיים גבוהים ביותר.

מדיניות הרכש האחראי של הקבוצה מסדירה את העקרונות לניהול וביצוע של תהליכי הרכש ולקיום מערכות היחסים עם הספקים, והיא קובעת כי יש לשלב שיקולי ESG בתהליכי הרכש בהתאם לסוגיות המהותיות של הקבוצה. הקבוצה מקפידה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות הפועלים באופן אחראי, וכאלו ששיתוף הפעולה עימם ייצר ערך מוסף למשק הישראלי. בהתאם, היא משלבת בבחירת ובניהול ההתקשרויות שיקולים של שירותיות, זמינות, עמידה בתקני איכות ואמינות, ניסיון, עמידה בדרישות וטיב השירות/מוצר, בנוסף לשיקולי עלות. בנוסף, נשקלים גם היבטים חברתיים מסוימים בהתנהלות הספקים, כגון עמידה בדרישות החוק, תשלום מס הגון ותנאי העסקה הולמים.

כחלק ממדיניות הבנק לעידוד תחרותיות והתייעלות, תקופת ההתקשרות המרבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים, למעט מקרים חריגים. מדיניות זו מעודדת ספקים חדשים לצבור ניסיון ייחודי בעבודה עם הסקטור הבנקאי ומאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים.

מתוך מודעות ליכולות האשראי המצומצמות של ספקים קטנים שואף הבנק להעביר את התשלומים לספקים מהר ככל הניתן מרגע קבלת דרישת התשלום. כ-72% מהתשלומים לספקים של הקבוצה בשנת 2024 בוצעו בפרק זמן של עד שוטף 15 ימים מרגע הפקת החשבונית.

אינדקס GRI

קבוצת הבינלאומי דיווחה בהתאם (In Accordance) לתקן ה-GRI עבור התקופה מיום 1 בינואר 2024 ועד ליום 31 לדצמבר 2024. הדיווח עובר אישור של ההנהלה והדירקטוריון.

The First International Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period of 1 January 2024 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	9-11
	2-4 Restatements of information	11
	2-5 External assurance	11, 99-100
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	8
	2-7 Employees	50-62
	2-8 Workers who are not employees	90
	2-9 Governance structure and composition	68-75
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	68-75
	2-11 Chair of the highest governance body	68-69
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	68-73, 78
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	68-75, 78
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	68-75, 16
	2-15 Conflicts of interest	80-83, 72-74
	2-16 Communication of critical concerns	68-70, 76-78, 82
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	70, 74
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	74
	2-19 Remuneration policies	69, 72-73, 75
	2-20 Process to determine remuneration	69, 72-73, 75
	2-21 Annual total compensation ratio	62
	2-22 Statement on sustainable development strategy	5
	2-23 Policy commitments	88-90, 80-83
	2-24 Embedding policy commitments	68-83, 88-90
	2-25 Processes to remediate negative impacts	46-49, 76-77, 90
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	46-49, 76-77, 80-82, 90
	2-27 Compliance with laws and regulations	82-83
	2-28 Membership associations	8
	2-29 Approach to stakeholder engagement	75-77
	2-30 Collective bargaining agreements	55
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	12
	3-2 List of material topics	12-13
	3-3 Management of material topics	12-13
Corporate Governance and Climate Risks		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	4-5, 78-79
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	11
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	17-27
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	56
	201-4 Financial assistance received from government	45



הגנה על זכויות עובדי קבלן

בנוסף, בודק זה מוודא כי העובדים מקבלים את כל הזכויות המגיעות להם בהתאם לחוק. בכל מקרה של חריגה או הפרה של זכויות העובדים, הבנק דואג כי המעסיקים יבצעו תיקון מידי ורטוראקטיבי על מנת להבטיח שזכויות העובדים נשמרות במלואן.

נוסף, מנהל הרכש הקבוצתי משמש ככתובת להגשת תלונות ופניות של עובדי קבלן בכל דבר ועניין. ספקי כח האדם מחויבים ליידע את כל עובדי הקבלן המועסקים בשירות הבנק אודות ערוצי הגשת התלונות והפניות בבנק. בהתאם לחוק, הבנק מחויב לתעד את הפנייה, לברר אותה ולדווח למתלוננים על ממצאי הבדיקה במסגרת לוחות זמנים מוגדרים.

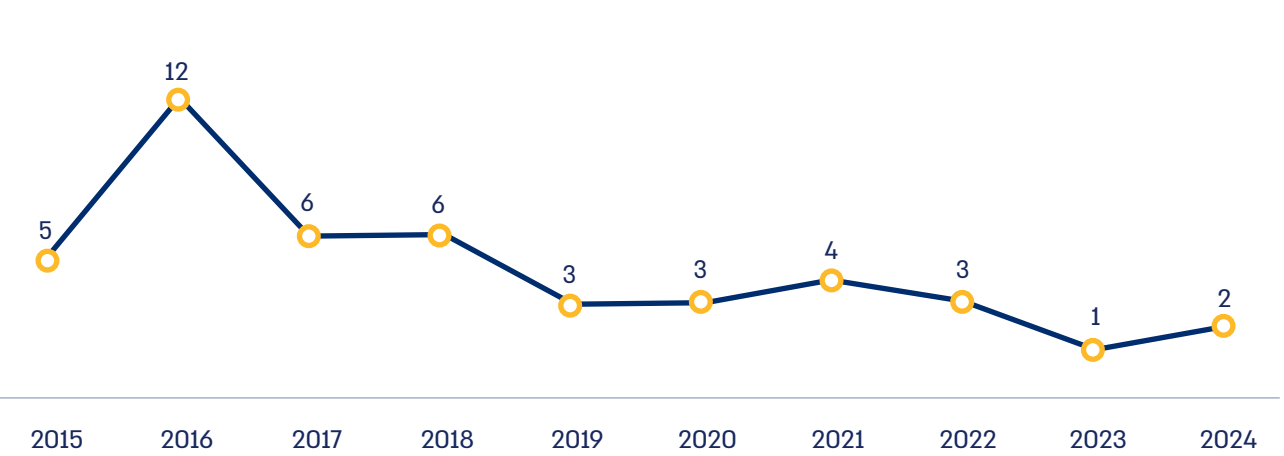
במהלך שנת 2024, התקבלו 2 תלונות על קבלני כוח אדם, שנמצאו מוצדקות.

כמו כן, במהלך 2024, מעל ל-50 מעובדי המיקור חוץ בבנק, נקלטו להעסקה ישירה בתפקידים שונים. קליטת עובדים להעסקה ישירה תורמת לחיזוק ההון האנושי, שמירה על זכויות העובדים, מתן יציבות ושיפור תנאי העסקה של עובדים אלו.

בשנת 2024 התקשרה הקבוצה עם 13 ספקי כוח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (9 ספקי ניקיון ו-4 ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 190 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 ולאור המחויבות בבנק להוגנות ולשמירה על זכויות עובדים, גובש בבנק נוהל להסדרת תהליך העבודה מול ספקי כח האדם ומול עובדי הקבלן, במסגרתו אחראית מחלקת הרכש להבטיח כי העסקת עובדי הקבלן תתבצע בהתאם לחוק. כבכל שנה, גם בשנת 2024 קיים הבנק בדיקות יזומות מדי 9 חודשים של כל קבלני הניקיון והשמירה שלו במטרה להבטיח שמירה על זכויות עובדי הקבלן. כדי לבצע ניתוחים שוטפים והערכות מדויקות של מצב העבודה והזכויות המגיעות לעובדים, בדיקות אלו נערכות על ידי בודק שכר מוסמך המתמחה בין היתר בזכויות עובדים ובבדיקות אכיפת דיני עבודה, וכוללות מעקב אחר תנאי עבודה שונים כגון: תשלום שכר, שעות עבודה, זכויות סוציאליות ופיצויים.

מספר תלונות מתועדות 2015-2024



GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	32
	303-2 Management of water discharge-related impacts	32
	303-3 Water withdrawal	32
	303-4 Water discharge	32
	303-5 Water consumption	32
Emissions		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	28
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	29
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	29
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	29-31
	305-4 GHG emissions intensity	29 ,31
	305-5 Reduction of GHG emissions	28-29
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Not applicable - the bank does not emit significant amount of ODS, NOx or SOx
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	
Waste		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	33
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	33
	306-2 Management of significant waste-related impacts	33
	306-3 Waste generated	33
	306-4 Waste diverted from disposal	33
	306-5 Waste directed to disposal	33
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	33, 88-89
Employment and Employees		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	54
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	52
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	55-56
	401-3 Parental leave	61
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	54-56
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	56
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	56
	403-3 Occupational health services	56
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Not applicable - the bank's workers are not exposed to material H&S risks
	403-6 Promotion of worker health	55
	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	56
	403-9 Work-related injuries	52
	403-10 Work-related ill health	52

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
Financial Inclusion and Indirect Economic Impacts		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	60-62
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	62
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	60-62
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	8-9
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	36-45
	203-2 Significant indirect economic impacts	8, 21, 39-46, 60-61
Ethics, Anti-corruption & Compliance		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	82-83
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	82-83
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	82-83
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	82-83
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	80-83
GRI 206 Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	82-83
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	82-83, 63
Tax		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	83
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	83
	207-2 Tax governance, control, and risk management	83
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	83
	207-4 Country-by-country reporting	Not applicable - the bank is mainly operating in Israel and answers to Israeli tax authorities
Operational Efficiency		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	30-33
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	32-33
	301-2 Recycled input materials used	32-33
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Not applicable - due to the nature of the bank's activities
Energy		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	30-31
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	30-31
	302-2 Energy consumption outside of the organization	29-31
	302-3 Energy intensity	30-31
	302-4 Reduction of energy consumption	30-31
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	30-31
Water and Effluents		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	32

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	פרטיות 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 סיכוני 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
Employee Training and Education		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	57-59
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	58
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	57-59
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	55
Diversity and Equal Opportunity		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	60-62
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	60-62
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	62
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	82
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	55
Local Communities and Promoting Financial Literacy		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	63-65
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	63-65
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Not applicable - due to the nature of the bank's activities
Responsible Supply Chain		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	88-90
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	157-159
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	88-89
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	88-99
Marketing and Labeling		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	84
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	1-417 Requirements for product and service information and labeling	84
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	84
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	84
Customer Privacy		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	87
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	87

Topic	Metric	Category	Unit of Measure	Code	Reference
Financed Emissions	Absolute gross financed emissions, disaggregated by (1) Scope 2), (1) Scope 2 and (3) Scope 3	Quantitative	Metric tons (t) CO ₂ -e	FN-CB-410b.1	דוח ESG 2024: מדדים בשימוש הבנק לניטור ומעקב אחר סיכונים והזדמנויות בתחום האקלים עמוד 27-28 טביעת רגל כחמנית עמוד 28-29
	Gross exposure for each industry by asset class	Quantitative	Presentation currency	FN-CB-410b.2	דוח ESG 2024: חשיפת הבנק לענפי משק עתירי פליטות עמוד 27-28
	Percentage of gross exposure included in the financed emissions calculation	Quantitative	Percentage %	FN-CB-410b.3	דוח ESG 2024: פליטות ממומנות עמוד 29
	Description of the methodology used to calculate financed emissions	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-410b.4	דוח ESG 2024: פליטות ממומנות עמוד 29
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 2024: עמוד 82-83
	Description of whistleblower policies and procedures	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-510a.2	דוח ESG 2024: מנגנונים וערוצי דיווח עמוד 82
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 2024: קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים עמוד 23
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 2024: ביאור א28 עמוד 191-195
(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	

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 2024: פרטיות ואבטחת מידע עמוד 87
	Description of approach to identifying and addressing data security risks	Discussion and Analysis	n/a	FN-CB-230a.2	דוח ESG 2024: פרטיות ואבטחת מידע עמוד 87
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 2024: קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים עמוד 44 חינוך פיננסי עמוד 36-43
	(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	
	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 2024: ניהול תחום האקלים בבנק עמוד 16-17 אסטרטגיה עמוד 17-23 קידום הזדמנויות בתחום האקלים עמוד 21 קידום חוסן אקלימי – ניתוח תרחישים עמוד 23-24 ניהול סיכונים עמוד 24-27 זיהוי סיכוני אקלים עמוד 24 הערכת הסיכונים השונים עמוד 25-27

אפריל 25

הצהרת נאותות

רקע

חברת GoodVision – יועצים לאחריות תאגידית בע"מ, מקבוצת פאהן-קנה, Grant Thornton, נתבקשה ע"י קבוצת הבינלאומי לבצע הליך לבחינת נאותות הדיווח של דו"ח הקיימות לשנת 2024. GoodVision הוקמה בשנת 2002 וביצעה למעלה מ-200 עבודות ייעוץ בכל תחומי האחריות התאגידית, והיא מוסמכת ע"י ארגון Accountability הבריטי לביצוע בחינות נאותות בדו"חות אחריות תאגידית. בחינת נאותות זו התבצעה בחודשים מרץ-אפריל 2025 תמורת תשלום, ובאופן אובייקטיבי ומקצועי ככל הניתן, בהתבסס על המידע כפי שסופק על ידי קבוצת הבינלאומי. בתהליך השתתפו יועצי החברה בתחומי ה-ESG. החברה איננה קשורה ואינה תלוי בעסקיה עם קבוצת הבינלאומי.

מתודולוגיה

בדיקת נאותות זו מתבססת על תקן AA1000AS V3 של Accountability, ברמה של Type 1 - Moderate, לצורך בדיקה איכותנית של עמידת הדו"ח בעקרונות התקן שמפורטים מטה.

תהליך העבודה

בדיקת נאותות הדיווח של דוח הקיימות של קבוצת הבינלאומי לשנת 2024 התבצעה באמצעות סקירה נרחבת של הדוח על-ידי צוות הבקרה ושיחות עם גורמי החברה לגבי המידע שמצוי בידי הבנק ואופן הצגתו בדו"ח בהתאם לעקרונות המקובלים. בהקשר זה, חשוב לציין כי העבודה התבצעה בשיתוף פעולה ושקיפות מלאה מצד אנשי הבנק. בנוסף, חלק מממצאי בחינת הנאותות אשר הועברו לקבוצת הבינלאומי, תוקנו כבר במהלך תהליך הכתיבה ומופיעים בדוח.

הבחינה כללה את העקרונות הבאים:

- Inclusivity** – התייחסות הדוח לכלל מחזיקי העניין הרלוונטיים.
- Materiality** – התייחסות לנושאים שזוהו כמהותיים ביותר עבור מחזיקי העניין של החברה ובהתייחס לתחום עיסוקה
- Responsiveness** – דיווח על תגובת הארגון לנושאים ולדאגות שהעלו מחזיקי העניין שלו.
- Impact** - הצבת מדדים ביצועיים המאפשרים ניטור על ההשפעות הסביבתיות והחברתיות של קבוצת הבינלאומי

אינדקס TCFD

המלצות TCFD		
מס' סעיף	מידע מבוקש	מיקום בדוח
ממשל		
G(a)	פיקוח הדירקטוריון על נושאי אקלים	16-17
G(b)	ניהול נושאי אקלים בהנהלה הבכירה	71
אסטרטגיה		
S(a)	סיכוני והזדמנויות אקלים בטווח הקצר, הבינוני והארוך	18-22
S(b)	השפעת סיכוני והזדמנויות אקלים	17-21
S(c)	חוסן החברה להתמודד עם משבר האקלים	32
ניהול סיכונים		
R(a)	תהליך זיהוי והערכת סיכוני אקלים	24-27
R(b)	תהליך ניהול סיכוני אקלים	24-29
R(c)	אינטגרציה של סיכוני האקלים עם ניהול סיכונים כללי	25-27
יעדים ומדדים		
M(a)	מדדים לבחינת סיכונים והזדמנויות	27-28
M(b)	מכלולי פליטות וסיכונים קשורים	28-29
M(c)	יעדים וביצועים	30-33

ממצאי הבקרה:

במסגרת בחינת הנאותות, מצאנו כי הדו"ח מתייחס לנושאים מהותיים כנדרש לפי תקני GRI-Universal Standards, והוא מציג נתונים באופן מקיף ובהיר ומתאר באופן נרחב את פעילות החברה בתחום הקיימות ובהתייחס למגוון רחב של מחזיקי עניין. התרשמנו שהדוח נכתב בצורה מהימנה תוך הסתמכות על נתונים ומסמכים רלוונטיים, וניתן לקבוע כי דו"ח הקיימות של קבוצת הבינלאומי לשנת 2024 עומד בעקרונות הדיווח לאחריות תאגידית של ארגון GRI ובעקרונות Accountability. עוד נציין לטובה את מוכנותה המקיפה של קבוצת הבינלאומי להוראות נב"ת של 345 של המפקח על הבנקים - העוסק בניהול סיכונים פיננסיים הקשורים לשינויי האקלים.

בסיכום התהליך הוגש דו"ח לחברה המציג את סיכום הערות בדיקת הנאותות, וכולל הרחבה של ממצאים והמלצות לדיווח עתידי.

בברכת המשך פעילות מוצלחת ובת-קיימה,

עברי ורבין, מנכ"ל

חברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית

מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton

