

דוח אחריות תאגידית 2016-2017



בנק ירושלים
בנקאות חסלמה

חלק א' / כללי

- 7 דבר יושב ראש הדירקטוריון והמנכ"ל
- 8 אודות הדוח
- 9 אודות בנק ירושלים
- 13 נושאי הקיימות המהותיים
- 17 דיאלוג עם מחזיקי עניין

חלק ב' / כלכלה ופיננסים

- 23 השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק
- 25 פיתוח וקידום שירותים פיננסיים
- 29 שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות

חלק ג' / לקוחות

- 33 מוצרים ושירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות
- 35 נגישות לאנשים עם מוגבלויות
- 37 שירות לקוחות
- 41 פרטיות הלקוח
- 43 שקיפות והוגנות בשיווק

חלק ד' / המשאב האנושי

- 47 סביבת עבודה ותנאי העסקה
- 57 הכשרה ופיתוח עובדים
- 61 גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה

חלק ה' / קהילה וסביבה

- 65 מעורבות בקהילה
- 69 קידום חינוך פיננסי
- 71 אחריות לסביבה
- 76 שרשרת אספקה

חלק ו' / אתיקה וממשל תאגידי

- 79 ציות לרגולציה
- 81 מניעת שחיתות
- 83 אתיקה בעסקים וממשל תאגידי

אינדקס GRI

חלק א'

כללי



אודות הדוח

מוגש בזה דוח האחריות התאגידית של בנק ירושלים בע"מ (להלן: "הבנק" או "בנק ירושלים") לשנים 2016-2017, המשקף את הפעולות העיקריות שנקט הבנק במהלך שנים אלו לקידום אחריות תאגידית במסגרת פעילותו העסקית, מתוך מחויבות ליצירת ערך למחזיקי העניין.

דוח זה נכתב ומוגש בהתאם להוראת הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים החלה על כלל התאגידים הבנקאיים בישראל, ומחייבת תאגידים בנקאיים לדווח על תחומי האחריות התאגידית המוצאים ביטוי בפעילות והתנהלות הבנק. הדוח נכתב לפי התקן הבינלאומי המוביל לדיווחי אחריות תאגידית וקיימות, GRI Standards של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), ברמת דיווח מקיפה (In accordance: Comprehensive).

לפי החלטת הבנק, ובהתאם לדרישת המפקח על הבנקים, מחזור הדיווח בנושאי אחריות תאגידית שונה למחזור דו-שנתי. לפיכך, הנתונים והמידע המוצגים בדוח זה מתייחסים לפעילותו של בנק ירושלים, כולל חברות הבת של הבנק, בשנים 2016-2017. הדוח הקודם של הבנק פורסם בשנת 2016 עבור שנת הדיווח 2015. במסגרת עדכון ותיקוף הנושאים המהותיים, החליט בנק ירושלים שלא להמשיך לדווח על מדדי מים, שפכים ופסולת, שכן אלו נמצאו לא מהותיים לפעילות הבנק.

דוח זה נכתב בליווי צוות יועצי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות ב BDO Consulting. במסגרת תהליך ליווי בוצעה בקרה תהליכית ליישום והטמעה של הנחיות הדיווח. לדוח זה לא בוצעה ביקורת חיצונית.

דוח זה אינו מהווה חלק מהדוחות התקופתיים לשנים 2016-2017 או הדוחות המיידים של הבנק. במקרה של אי התאמה, הנוסח המחייב הוא זה המופיע בדוחות התקופתיים או המידיים.

לפניות בנוגע לדוח:

כרמל פלורנץ, עו"ד מזכיר הבנק

carmelf@bankjerusalem.co.il



דבר יושב ראש הדירקטוריון והמנכ"ל

אנו מתכבדים להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית השני של בנק ירושלים לשנים 2016-2017, שנערך בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי של ארגון ה-GRI. הדוח משקף את פעילות הבנק בשנים אלה, מתוך מחויבות ליצירת ערך למחזיקי העניין של הבנק – לקוחות, עובדים, בעלי מניות, ספקים, קהילה, גופי רגולציה וסביבה.

עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית מהווים חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית שלנו בבנק ירושלים, מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך חברתי וסביבתי. עקרונות אלה מוטמעים בכל תחומי הפעילות, לצד הקפדה בלתי מתפשרת על תרבות אתית וערכית נאותה, מתן שירות מקצועי ומותאם ללקוח ותרומה לקהילה.

מטרתנו כבנק הינה לספק מענה פיננסי המשלים את הצרכים הפיננסיים של לקוחותינו וכן של כלל הציבור בישראל תוך קיום דיאלוג ולמידה מתמדת. אנו מתמחים בהעמדת משכנתאות מורכבות ופשוטות, הלוואות הניתנות בתהליכים דיגיטליים, ליווי פרויקטי נדל"ן, ייעוץ השקעות, פקדונות, חסכונות ועוד. כדוגמא למוצר משלים לכלל הציבור בישראל, הושק בשנת 2017 כרטיס ה-Pre-Paid, כרטיס חיוב נטען הנותן מענה למגוון רחב של

אוכלוסייה עובדת שאינה מנהלת חשבון בנק במערכת הפיננסית ומקבלת את משכורתה בהמחאה או במזומן. כרטיס זה פותח למחזיקים אפשרויות פיננסיות שהיו חסומות בפניהם קודם לכן, למשל, משיכת מזומנים מכל כספומט, צבירת כסף ללא חשש מגניבות ואובדן וקניות ברשת.

אנו רואים בעובדי הבנק שותפים לדרך ובסיס להצלחתנו ופועלים רבות למען רווחתם, קידומם והתפתחותם האישית, לצד שיפור סביבת עבודתם. בשנים 2016-2017 הגברנו את החשיפה של העובדים לפעולות תרומה לקהילה, הרחבנו את מגוון האירועים החברתיים בבנק והעמקנו את תהליכי הכשרת המנהלים.

בנק ירושלים רואה חשיבות בתרומה לקהילה בה הוא פועל, ועל כן תורם הבנק מדי שנה למטרות חברתיות שונות, בדגש על עמותות המסייעות לאוכלוסיות מוחלשות ונזקקות. מלבד התרומות הכספיות, אנו מעודדים את עובדינו לקחת חלק פעיל בפעילויות התנדבותיות למען הקהילה ובתקופת הדוח, נוספו עוד עובדים רבים למעגל המתנדבים.

הבנק מכיר בחשיבות השמירה על איכות הסביבה. בשנים האחרונות ביצע הבנק מהלכים רבים לחסכון במשאבים, ובשנת 2017 הצליח

לצמצם את צריכת הנייר ב-32%, ואת צריכת החשמל ב-12% ביחס לשנת 2015. בכוונת הבנק להמשיך במהלכים אלה גם בעתיד, לצד בחינה ואימוץ של יוזמות התייעלות וחסכון נוספות.

נוסף על אלה, אנו מיישמים בבנק עקרונות של ממשל תאגידי תקין ונאות. חברי דירקטוריון הבנק, מנהלי ועובדי הבנק מחויבים לפעול לאור הקוד האתי הכולל ערכים של יושר, הגינות, אמינות ומקצועיות.

דוח זה מהווה ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין של הבנק. מטרתו, בין היתר, לאפשר דיאלוג פתוח ושקוף בנושאים הנכללים בו. הדוח מפורסם באתר האינטרנט של הבנק, והנכם מוזמנים להגיב ולהתייחס לפעולות המדווחות בו.

במבט לעתיד, נמשיך כולנו, הדירקטוריון, ההנהלה ועובדי הבנק, לפעול לפיתוח הבנק וקידומו תוך השאת ערך ללקוחות, לעובדים ולבעלי המניות. כמו כן, בכוונתנו להמשיך ולפעול בקרב מגזר משקי הבית בדרך של חדשנות מוצרית-שירותית, תוך שימור ערכי המצוינות בשירות, ההוגנות, השקיפות והתמודדות עם התמורות והאתגרים שיזמנו לנו השנים הבאות.

אנו מודים על התעניינותכם ומקווים שקריאתכם תהיה מועילה ומהנה.



גיל טופז מנכ"ל



זאב נהרי יו"ר הדירקטוריון

אודות בנק ירושלים

אבני דרך מרכזיות של הבנק



בנק ירושלים נוסד בשנת 1963 בירושלים, בין היתר, במטרה לפעול לפיתוחה וקידומה של העיר ירושלים בהתאמה לצרכי העיר ותושביה. מכאן גם השם שניתן לו עם הקמתו: בנק ירושלים לפיתוח ולמשכנתאות בע"מ.

בתחילה פעל בנק ירושלים בעיקר בתחום המשכנתאות וסייע רבות בפיתוח שוק הדיור בירושלים. בשנת 1992 הציע הבנק את מניותיו לציבור ובהתאמה הפך לחברה ציבורית, שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. בשנת 1996 שונה שם הבנק לשמו הנוכחי, בנק ירושלים בע"מ.

בנק ירושלים הינו תאגיד בנקאי בעל רישיון בנק על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1996, פועל החל משנת 1998 כבנק מסחרי ועם השנים הרחיב את תחומי פעילותו כמפורט לעיל.

פעילותו העסקית של הבנק מתבצעת בעיקר בחטיבה הקמעונאית, סקטור הנדל"ן והחטיבה הפיננסית, כמפורט להלן:

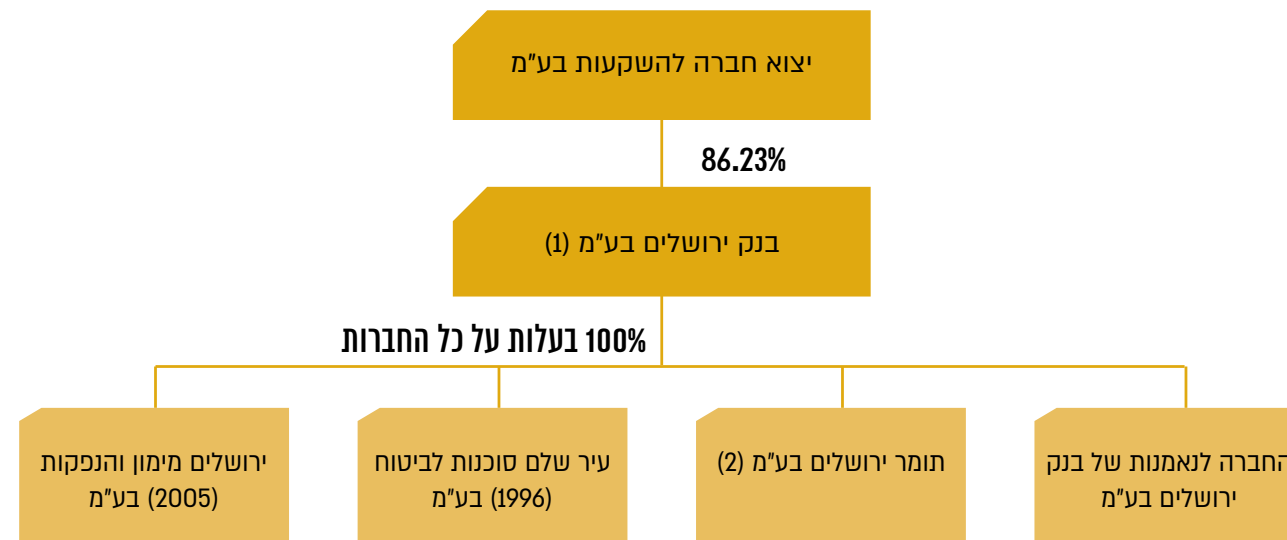
▶ החטיבה הקמעונאית משרתת באמצעות מערך הסינוף (20 סניפים הממוקמים ברחבי הארץ), שיתופי פעולה בנקודות מכירה קמעונאיות ומוקדי המומחים והדיגיטל, את לקוחות משקי הבית והבנקאות הפרטית בתחומי המשכנתאות, האשראי הצרכני ונכסים כספיים של הלקוחות.

▶ סקטור הנדל"ן מרכז את תחום ליווי הפרויקטים לבניה למגורים, בעיקר בשיטת הליווי הסגור, מימון פרויקטים של התחדשות עירונית (לרבות תמ"א 38 לסוגיה) ומימון קבוצות רכישה.

▶ החטיבה הפיננסית אחראית על ניהול מקורות המימון לפעילותו של הבנק, ניהול החשיפות הפיננסיות והנזילות של הבנק הנובעות מפעילויות עסקיות, ובכלל זה ניהול חדרי עסקאות, ניהול נוסטרו וניהול הקשר עם מוסדות פיננסיים ישראלים וזרים ותפעול פעילות ניירות ערך ונגזרים.

מבנה האחזקות בבנק

הבנק נמצא בשליטת "יצוא" חברה להשקעות בע"מ (מחזיקה בכ- 86% מהון המניות של הבנק), שהנה חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב, ובשליטת גב' כנה שובל (מחזיקה בכ- 75% מהון המניות של "יצוא" חברה להשקעות).



(1) לבנק 3 חברות בת נוספות שאינן פעילות – "ירושלים ניהול תיקי השקעות", "ירושלים חיתום והנפקות בע"מ", ירושלים שוקי הון ניהול קרנות (1980) בע"מ

(2) למר זלמן שובל החזקה זניחה בחברה



האסטרטגיה העסקית של הבנק

לבנק תכנית אסטרטגית אשר במרכזה צמיחה מבוקרת תוך מיקוד בפעילות קמעונאית מתמחה במשכנתאות והמשך פיתוח האשראי הצרכני.

בחודש יוני 2016 עודכנה התכנית האסטרטגית של הבנק. בבסיס התכנית, מתן פתרון בנקאי משלים ללקוחות כלל הבנקים, אשר אינם מקבלים מענה למלוא הצרכים הפיננסיים שלהם מהבנק העיקרי בו מתנהל חשבונם. הבנק חותר ליישום אסטרטגיה זו, בין היתר, באמצעות הנגשה של מוצרים ושירותים, בדגש על חיזוק פתרונות דיגיטליים וצמצום התלות הפיזית הקיימת ברכישת פתרונות ושירותים בנקאיים. האסטרטגיה מתבססת, בין היתר, על גיוס לקוחות למוצרים פיננסיים ללא קשר למיקום בו מנוהל חשבון העו"ש העיקרי של הלקוח.

התכנית האסטרטגית מאזנת בין שיקולי תשואה לסיכון ונועדה להביא לשמירה על יציבותו וחוסנו של הבנק, השגת רווחיות נאותה וצמיחה מדודה, וכל זאת תוך השאת ערך ללקוחות ולמחזיקי עניין האחרים.

לצורך הגשמת יעדי התכנית פועל הבנק במספר קווי פעולה שהוגדרו בתכנית האסטרטגית הכוללים, בין היתר, את המהלכים הבאים:

אשראי לדיר, ליבת העסקים של הבנק – הבנק רואה באשראי לדיר את מנוע ההכנסה העיקרי שלו ובהתאם לכך, משקיע מאמצים בפיתוח ובהרחבת הפעילות. הבנק השיק בשנת 2017 פלטפורמה דיגיטלית לקבלת אישור עקרוני במשכנתא עבור לקוחות פרטיים וזאת לצד השקת ערוץ דיגיטלי ייעודי ליועצי משכנתאות חיצוניים לבנק.

אשראי צרכני – בהמשך למהלך שהחל בשנת 2010 להעמדת אשראי צרכני ללקוחות הבנק וללקוחות חדשים, החל הבנק במחצית השנייה של שנת 2017 להעמיד אשראי ללקוחות כל הבנקים בנקודות מכירה קמעונאיות באמצעות פתרון דיגיטלי מלא, תוך הגעה לקהלים שאינם בסביבת הלקוחות הנוכחית שלו.

אשראי למימון פרויקטי נדל"ן למגורים במסגרת ליווי סגור – הבנק ממשיך לפעול ליצירת שיתופי פעולה בינו לבין חברות ביטוח וגופים מוסדיים אחרים לשם מתן אשראי לליווי פרויקטים והנפקת בטוחות לפי חוק מכר (דירות) וערבויות אחרות.

מיזמים תפעוליים להרחבת השירותים הבנקאיים –

במהלך שנת 2017 הבנק פעל בשיתוף עם חברת מאסטרקארד להנפקת כרטיסי חיוב נטענים בארץ אשר, בין היתר, מאפשרים למעסיקים השונים בארץ לשלם משכורות לעובדיהם באמצעות טעינת כרטיס החיוב.

תקשורת רב ערוצית – המשך השקעה ביכולות המחשוב של הבנק לצד שימוש באמצעים טכנולוגיים, בכדי לאפשר תקשורת רב ערוצית עם הלקוח, תוך דגש על חווית הלקוח.

כל אלה, לצד מתן שירות אישי ומקצועי, יעיל ומהיר במגוון מוצרים בנקאיים מתקדמים ואיכותיים, ממצבים את בנק ירושלים כבנק מוביל במצוינות בשירות ובהשאת ערך ללקוחותיו.

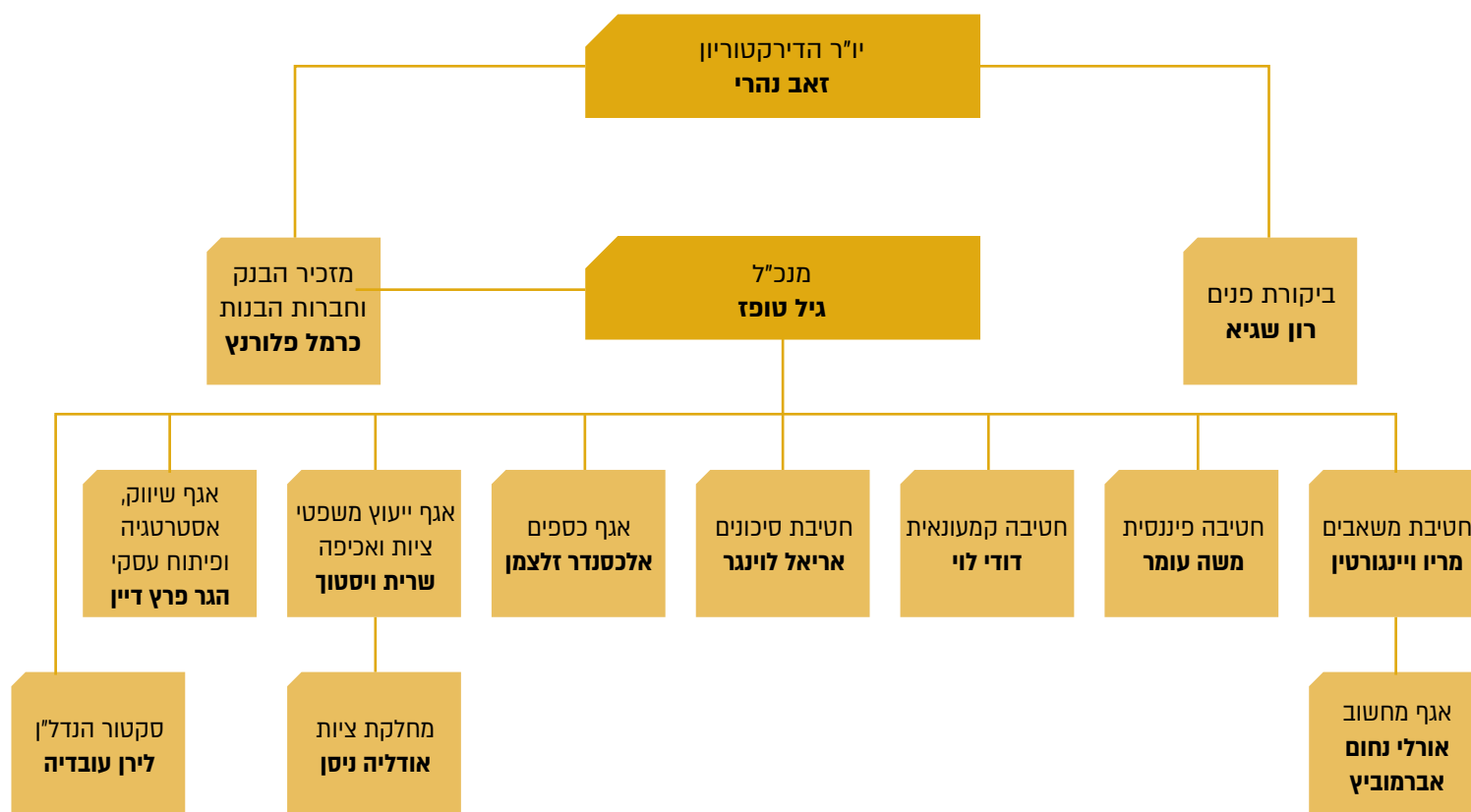
הבנק רואה עצמו משתלב בתכניות הרגולטוריות להגברת התחרות בין הבנקים כגורם המסוגל לקחת חלק במגמות אלה במשק הישראלי, בהיותו מוסד פיננסי ותיק ומנוסה בתחומי הרגולציה וניהול הסיכון מחד, ומאידך – יוזם וחדשני.

מטה הבנק והמשאב האנושי

בשנת 2011, לאור התרחבות הבנק ובמסגרת רה-ארגון, הועברו הנהלת הבנק וחלק מיחידות המטה, לקרית שדה התעופה (אירפורט סיטי). חלק מיחידות הבנק וכן מוקד הלקוחות של הבנק שהוקם בשנת 2012 נותרו בירושלים, וגם כיום מהווה הבנק, המפעיל 3 סניפים בירושלים, חלק מקהילת תושבי העיר.

נכון לתום שנת 2017 מועסקים בבנק ובחברות הבת 607 עובדים, מהם 63 עובדים באמצעות מיקור חוץ. לתום הרבעון השני, 2018, ובעקבות מכירת פעילות הברוקראז' של הבנק, מועסקים בבנק ובחברות הבת 557 עובדים, מהם 38 עובדים במיקור חוץ (במניין עובדים במיקור חוץ אינם כלולים עובדי מוקד השירות הטלפוני של הבנק, עובדי ניקיון ושמירה וכן עובדים להחלפה זמנית של עובדי הבנק או לפרויקטים).

מבנה ארגוני של הבנק (נכון ליום פרסום הדוח)



שינויים משמעותיים בשנים 2016-2017

עדכון האסטרטגיה העסקית של הבנק – בשנת 2016 עודכנה התכנית האסטרטגית של הבנק כפי שפורט לעיל. כחלק מיישום האסטרטגיה והתמקדות בפעילויות הליבה, מכר הבנק בחודש אוקטובר 2017 את תיק הלקוחות ניירות ערך של הלקוחות העצמאיים והמוסדיים לבית ההשקעות מיטב דש. כמו כן, החליט הבנק על סיום ההטבה של חשבונות עו"ש ללא עמלות ללקוחות פרטיים.

עדכון פרישת הרשת, הקמת מוקדי ייעוץ מומחים והשקת מיזם נקודות מכירה – במסגרת הראייה הכוללת של נקודות המגע עם הלקוח ובכלל זה המוקדים, האינטרנט והסניפים, עדכן הבנק את פרישת הסניפים באמצעות הרחבה ועיבוי של הפעילות בחלק מסניפי הבנק לצד צמצום סניפים קיימים והקמת מוקדי מומחים. מערך הסניף של הבנק בשנת 2017 כולל 20 סניפים.

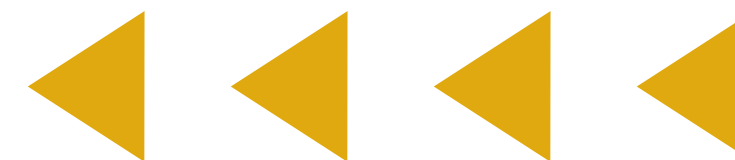
עוד השיק הבנק בשנת 2017 מיזם להעמדת אשראי צרכני בנקודות מכירה קמעונאיות, מוקד ייעוץ ייעודי ליועצי המשכנתאות וכן פלטפורמה דיגיטלית ליועצים אלו. לצד אלה הוקם גם ערוץ דיגיטלי המאפשר למתעניינים במשכנתאות לקבל אישור עקרוני למשכנתא באמצעות הדיגיטל.

כרטיס ה-Pre-Paid – בשנת 2017 השיק הבנק, בשיתוף עם חברת מאסטרקארד, את כרטיס החיוב הנטען. הכרטיס הראשון איתו יצא הבנק הוא "כרטיס מעסיקים" הנותן מענה למגוון רחב של אוכלוסייה עובדת שאינה מנהלת חשבון בנק במערכת הפיננסית ומאפשר להם לקבל את משכורתם באמצעות כרטיס נטען במקום בהמחאה או במזומן. בדרך זו, נהנים מחזיקי כרטיס החיוב הנטען מכל היתרונות של כרטיס אשראי, כגון משיכת מזומנים מכל כספומט, וכן מיתרונות של חשבון עו"ש כמו צבירת מזומן ללא חשש מגניבות ואובדן או קניית ברשת.

נכון למועד פרסום דוח זה, חלו בנוסף האירועים הבאים: דירקטוריון הבנק הודיע בחודש מרץ 2018, על רצונו להיכנס לתהליך משא ומתן עם דירקטוריון בנק דקסיה, בנוגע לרכישת 100% ממניות בנק דקסיה על ידי הבנק ובהמשך לכך מיזוגו לבנק ירושלים, בכפוף להוראות הדין; עוד החליט דירקטוריון הבנק בתחילת השנה לאשר מכירת כל מניות הבנק בבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ; השלמת העסקה, ככל שתושלם, צפויה בסוף חודש אוגוסט 2018.

בנוסף לשינויים אלה נמצא כי הנושאים הבאים: מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות, פרטיות הלקוח, נגישות לאנשים עם מוגבלויות, מניעת שחיתות ושיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות, נמצאים בדירוג גבוה, הן בקרב הבנק והן בקרב מחזיקי העניין, ולכן הבנק ישים עליהם דגש בשנים הקרובות.

נושאי הקיימות המהותיים



נושאי הקיימות המהותיים של בנק ירושלים זהו בתהליך מקיף שבוצע בדוח לשנת 2015 וכלל: סקירה ענפית וניתוח דוחות קיימות, סקירת דירוגים של חברות עסקיות בתחום הקיימות, התייעצות עם מומחי קיימות ושיחות עם מנהלים בבנק.

לקראת כתיבת דוח זה, נערך עדכון ותיקוף של נושאי הקיימות המהותיים של הבנק, ולראשונה נערך דירוג של הנושאים לפי סדר חשיבותם עבור הבנק ומחזיקי העניין, וכן נבנתה מטריצת מהותיות המשקפת את תמהיל העמדות ביחס לכל נושא. כתוצאה מתהליך זה, זהו 18 נושאים מהותיים לבנק, אשר חולקו לחמש קטגוריות עיקריות, על פי קבוצות מחזיקי העניין המרכזיות של הבנק – כלכלה, לקוחות, עובדים, קהילה וסביבה, אתיקה וממשל.

כלכלה ופיננסיים	לקוחות	המשאב האנושי	קהילה וסביבה	אתיקה וממשל תאגידי
השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק	מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות	סביבת עבודה ותנאי העסקה	מעורבות ותרומה לקהילה	ציות לרגולציה
פיתוח וקידום שירותים פיננסיים	נגישות לאנשים עם מוגבלויות	הכשרה ופיתוח עובדים	קידום חינוך פיננסי	מניעת שחיתות
שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות	שירות לקוחות	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	אחריות לסביבה	אתיקה וממשל תאגידי
פרטיות הלקוח		שרשרת האספקה		
שקיפות והוגנות בשיווק				

במסגרת התהליך לעדכון עמדות מחזיקי העניין נערכה סקירה של נושאי הקיימות ב- 5 הבנקים הגדולים, כפי שהתפרסמו בדוחות הקיימות לשנת 2016. בנוסף לכך הסתמכה הסקירה על מסמך "נושאים מהותיים בדיווחי אחריות תאגידית בסקטור הבנקאות בישראל", שפורסם בשנת 2016 על ידי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות ב-BDO Consulting. המסמך כולל בתוכו עמדות של מגוון מחזיקי עניין (נציגי אקדמיה, שוק ההון, ארגונים חברתיים וסביבתיים) באשר לציפיותיהם מהסקטור הבנקאי בדיווח בנושאי אחריות תאגידית.

עמדות מחזיקי העניין הוצגו בפני נציגי הנהלת הבנק בדיון בו גובשה עמדת הבנק לגבי דרגת החשיבות של כל נושא מהותי ובהתאם גובשה מטריצת המהותיות.

כמסקנה מממצאי הסקירות שעליהן התבססה המטריצה, נערכו מספר שינויים ברשימת הנושאים:

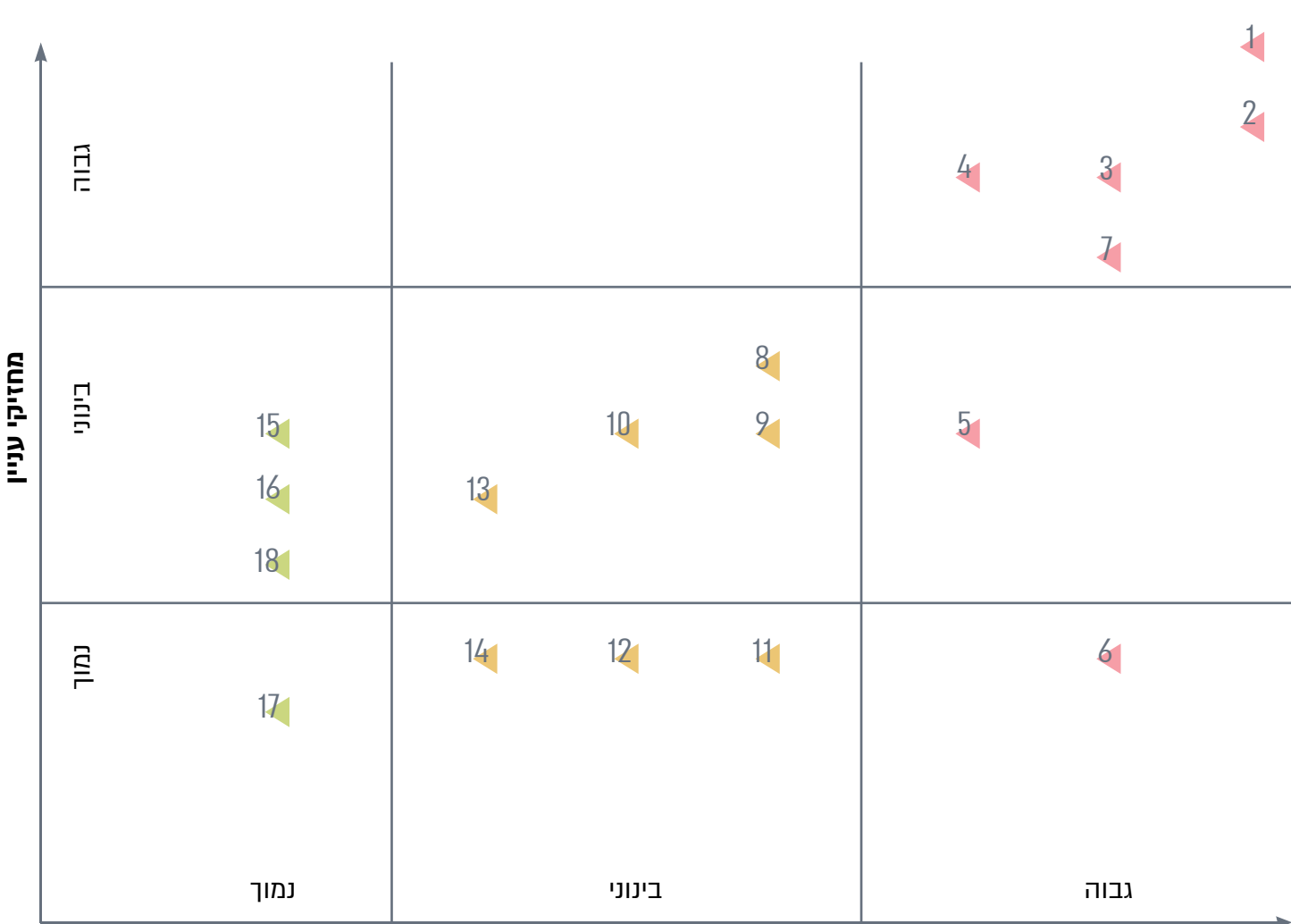
- נושא שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות, ונושא קידום חינוך פיננסי נוספו לרשימת הנושאים המהותיים לראשונה בדוח זה.
- נושא אחריות לסביבה ושרשרת האספקה פוצל לשני נושאים נפרדים.
- נושא יחסי הנהלה-עובדים הוכנס כתת נושא תחת סביבת עבודה ותנאי העסקה.



פירוט נושאי הקיימות המהותיים, מדדי ביצוע וגבול השפעה

להלן פירוט נושאי הקיימות המהותיים, מדדי ביצוע וגבול ההשפעה:

נושא מהותי בדוח	נושא GRI	מדדי ביצוע	גבול השפעה
השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק	Economic performance	201-1, 201-2, 201-3, 201-4	חיצוני: בעלי מניות, לקוחות, ספקים וכן מגזר הבנקאות והכלכלה המקומית פנימי: עובדי הבנק
פיתוח וקידום שירותים פיננסיים	Market presence Indirect economic impacts	202-1, 202-2 203-1, 203-2	חיצוני: לקוחות הבנק וכן מגזר הבנקאות והכלכלה המקומית
מוצרים ושירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות נגישות לאנשים עם מוגבלויות	Sector Supplement	FS14, FS13	חיצוני: לקוחות הבנק
שירות לקוחות	Marketing and labeling	417-1, 417-2	חיצוני: לקוחות הבנק
פרטיות הלקוח	Customer privacy	418-1	חיצוני: לקוחות הבנק
שקיפות והוגנות בשיווק	Marketing and labeling	417-3	חיצוני: לקוחות הבנק
סביבת עבודה ותנאי העסקה	Employment	401-1, 401-2, 401-3 402-1	פנימי: עובדי הבנק
הכשרה ופיתוח עובדים	Occupational health and safety	403-1, 403-2, 403-3, 403-4	פנימי: עובדי הבנק
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	Training and education Non-discrimination Diversity and Equal Opportunity	404-1, 404-2, 404-3 406-1 405-1	פנימי: עובדי הבנק
מעורבות ותרומה לקהילה	Local Communities	413-1, 413-2	חיצוני: משפיע על קהילות ועל פיתוח כלכלי
אחריות לסביבה	Materials Energy Emissions	301-1, 301-2 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7	חיצוני: משפיע על הקיימות הסביבתית
שרשרת האספקה	Supplier Environmental Assessment Supplier Social Assessment	308-1, 308-2 414-1, 414-2	חיצוני: משפיע על הקיימות וספקים
ציות לרגולציה	Socio Economic Compliance	419-1	חיצוני: בעלי מניות, לקוחות וספקים
מניעת שחיתות	Anti-corruption Public Policy	205-1, 205-2, 205-3 415-1	פנימי: עובדי הבנק
אתיקה וממשל תאגידי	General Disclosures	102-16, 102-18	חיצוני: בעלי מניות, לקוחות וספקים פנימי: עובדי הבנק



1. פוטנציאל הלקוח
2. מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות
3. נגישות לאנשים עם מוגבלויות
4. מניעת שחיתות
5. ציות לרגולציה
6. פיתוח וקידום שירותים פיננסיים
7. שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות
8. שירות לקוחות
9. סביבת עבודה ותנאי העסקה
10. גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות
11. מעורבות בקהילה
12. הכשרה ופיתוח עובדים
13. ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים
14. שקיפות והוגנות בשיווק
15. השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים
16. שרשרת האספקה
17. אחריות לסביבה
18. קידום חינוך פיננסי

לשני נושאים מהותיים המפורטים בדוח זה (שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות, וקידום חינוך פיננסי) לא קיימים מדדי ביצוע על פי תקן ה- GRI ולכן לא מופיעים בטבלה לעיל.

דיאלוג עם מחזיקי עניין

דיאלוג של הבנק עם מחזיקי העניין שלו מסייע לו להבין את צרכיהם ולפעול למתן מענה לצרכים אלה. הבנק מנהל את קשריו עם מחזיקי העניין באמצעות מגוון ערוצי תקשורת, ובין היתר, עובדי הבנק בסניפים, מוקד הלקוחות ואתר הבנק, המחויבים לספק למחזיקי העניין מידע שקוף וברור, לסייע בקבלת החלטות מושכלות ומאוזנות בכל הנוגע לממשק שלהם עם הבנק.



פירוט מחזיקי עניין, דרכי תקשורת וציפיות

פירוט לגבי מחזיקי העניין	לקוחות	עובדים	בעלי מניות	ספקים	רגולטורים	קהילות מקומיות, ארגוני חברה וסביבה
הרוב המכריע של לקוחות הבנק הינם משקי בית פרטיים, תושבי ישראל ותושבי חוץ.	הבנק מכתח ומעודד שיח מתמיד עם קהל הלקוחות באמצעות שירות הלקוחות, הבנקאים בסניפים, ואתר האינטרנט.	הבנק מחויב ליישום תרבות של שיח פתוח עם עובדיו, לרבות באמצעות מערכת היחסים החיובית והמועילה עם ארגון העובדים, יישום מדיניות "דלת פתוחה" לעובדים אצל מנהלים, שולחנות עגולים, תהליך הערכת ביצועים אישי, הכורטל הארגוני, ופעילויות גיבוש כלליות ויחידתיות.	הבנק מקיים קשר רציף עם בעלי המניות שלו, בין היתר, בדרך של פרסום דיווחים שוטפים באמצעות המגנ"א (לרבות דוחות כספיים), אתר האינטרנט של הבנק, ואסיפות בעלי מניות. בעלי המניות מאשרים באסיפות הכלליות מינוי דירקטורים ונושאים נוספים עפ"י דין.	הבנק מקיים קשר רציף עם ספקיו בעיקר באמצעות מחלקת הרכש והלוגיסטיקה, אגף אסטרטגיה, שיווק ופרסום ואגף הייעוץ המשפטי, ציות ואכיפה.	בנק ירושלים אינו מעורב באופן ישיר בחקיקה, אך מעמיד ידע, ניסיון ומשוב בתהליכי חקיקה, בעיקר באמצעות חברותו באיגוד הבנקים. בנוסף, מקיים הבנק קשר רציף עם בנק ישראל בנושאים הקשורים או העשויים להשפיע על פעילותו.	הקהילות המקומיות שבתוכן מקיים בנק ירושלים את פעילותו; עמותות וארגונים הפועלים למען קידום מטרות חברתיות. הבנקאים מנהלים את קשריהם עם הבנק, מוקד הלקוחות ואתר הבנק, המחויבים לספק למחזיקי העניין מידע שקוף וברור, לסייע בקבלת החלטות מושכלות ומאוזנות בכל הנוגע לממשק שלהם עם הבנק.
צפיית מחזיקי העניין מבנק ירושלים	לתפיסת הבנק, הנושאים המהותיים ביותר עבור לקוחותיו הינם: מוצרים פיננסיים הוגנים ומותאמים לצרכיהם, שירות הולם ומקצועי, נגישות לפעולות פיננסיות, שקיפות והגינות בפרסום, שמירה על פרטיות, ונגישות לאנשים עם מוגבלויות.	עובדי הבנק מצפים לסביבת עבודה מקצועית, מגוונת, נעימה ובטוחה שתתמוך בהתפתחותם המקצועית והאישית, וכן לתגמול הולם עבור שירותיהם ובהלימה לכישוריהם.	השאת ערך לבעלי המניות, בין היתר, באמצעות שמירה על יציבות וחוסן הבנק, הצגת רווחיות נאותה וחלוקת דיבידנדים.	ספקי הבנק מצפים להתנהלות עסקית הוגנת, מקצועית וארוכת טווח.	הרגולטורים מצפים מבנק ירושלים לנהל את עסקיו בהתאם להוראות וכללי הרגולציה, בהגינות ובשקיפות כלפי לקוחותיו. בנק ישראל מצפה לשמירה על היציבות והחוסן של הבנק.	כחברה עסקית הפועלת מתוך הקהילה המקומית ובתמיכתה, מצפים גורמים אלה מהבנק לתרום לקידומה ולרווחתה.



חלק ב'

כלכלה ופיננסים

נתונים עיקריים על הבנק

2017	2016	2015	
13,554	14,202	14,220	סך הכל מאזן (במיליוני ₪)
489	511	477	הכנסות (במיליוני ₪)
400	387	366	הוצאות (במיליוני ₪)
37	56	49	רווח נקי (במיליוני ₪)
4.5%	7%	6.3%	תשואה להון
837	808	784	הון עצמי (לאחר חלוקת דיבידנד) (במיליוני ₪)
82%	76%	77%	יחס יעילות
10.2%	10.1%	9.7%	יחס הלימות הון עצמי רובד 1
7	14	17	דיבידנד (במיליוני ₪)
15	38	22	הפרשה למיסים (במיליוני ₪)
0	0	0	ספקי הון כתשלומי ריבית
56	52	45	כחת בגין רכוש קבוע (במיליוני ₪)
37	30	40	הוצאות בגין הפסדי אשראי (במיליוני ₪)
607	623	612	מספר עובדי הבנק
63	81	87	*מזה במיקור חוץ:
20	24	24	מספר סניפים
9,671	9,790	9,889	אשראי לציבור, נטו (במיליוני ₪)
10,560	10,868	11,019	פיקדונות הציבור (במיליוני ₪)
0.5	0.5	0.5	תרומה לקהילה (במיליוני ₪)
168	161	154	תשלומים לספקים (במיליוני ₪)
176	173	166	הוצאות שכר (במיליוני ₪)
2,893,077	3,043,846	3,288,655	צריכת חשמל (קוט"ש)
33.41	40.77	49.45	צריכת נייר (טון)
303,585	300,167	300,000	צריכת דלק (ליטר)
35.02	34.97	39.55	פסולת נייר (טון)
1.5	0.5	לא נמדד	פסולת אלקטרונית (טון) **
100%	100%	100%	מחזור נייר (טון)
709.65	701.66	658	מכלול 1 - צריכת אנרגיה ישירה (פליטות הנצרות מצריכת דלקים, גזי קירור)
1,645.44	1,731.19	2,289	מכלול 2 - צריכת אנרגיה עקיפה (פליטות הנצרות מצריכת החשמל)
2,355.09	2,432.85	2,947	סך טביעת רגל פחמנית

נתונים
פיננסיים

לקוחות

קהילה

ספקים

עובדים

סביבה

השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים
על הבנק

בנק ירושלים מציג בעקביות בסיס פיננסי איתן המאפשר לו לשרת את לקוחותיו ולהרחיב את פעילותו בשנים הקרובות בהתאם ליעדיו האסטרטגיים.

הרווח הנקי של הבנק הסתכם בשנת 2016 לסך של כ-56 מיליוני ₪ ובשנת 2017 לסך של כ-37 מיליוני ₪, והתשואה להון עמדה על 7% בשנת 2016 ו-4.5% בשנת 2017; זאת בהלימה לתיאבון לסיכון של הבנק על רקע תנאי השוק. תיק האשראי של הבנק איכותי ומאופיין בפיזור גדול ויתרות תיק האשראי נטו של הבנק הסתכמו בתום כל אחת מהשנים על סך של כ-10 מיליארד ₪.

בשנים אלה גם הוסיף הבנק להגדיל ולחזק את בסיס ההון שלו. יחס הלימות הון עצמי רובד 1 עמד בסוף שנת 2016 על 10.1% ובשנת 2017 על 10.2% לאחר חלוקת דיבידנד בסך של 14 מיליוני ₪ בשנת 2016 ו-7 מיליוני ₪ בשנת 2017.

כמוסד פיננסי, לבנק ירושלים תרומה כלכלית המסייעת לצמיחת המשק בישראל, הן באופן ישיר והן באופן עקיף, ומתבטאת, בין היתר, בהעסקת עובדים, מתן שירותים בנקאיים ללקוחות משקי בית ולקבלנים למטרת בינוי פרויקטים לדיור והתחדשות עירונית, תרומה לקהילה, קשרים עסקיים עם ספקים, תשלומי מיסים ועוד.

במהלך השנים 2016-2017 המשיך הבנק ביישום תכניתו האסטרטגית, תוך שימור רמת רווחיות התואמת לאופי הפעילות ופרופיל הסיכון של הבנק וזאת על אף תנאי השוק המשתנים, לרבות התגברות התחרות במערכת הבנקאית וסביבת הריבית הנמוכה. בד בבד המשיכה ההנהלה בהשקעות בפיתוח הבנק תוך מאמצי התייעלות.



נתונים אלה משקפים את התרומה שמשיא הבנק לחיים הכלכליים בישראל ומאפשרים ללקוחות, עובדים, בעלי המניות, לספקים ולחברה ככלל, ליהנות מהפעילות הכלכלית של הבנק.

* במניין זה אינם כלולים עובדי מוקד השירות הטלפוני של הבנק המופעל באמצעות ספק חיצוני, עובדי ניקיון ושמירה וכן עובדים המועסקים באמצעות ספקי שירותים לבנק להחלפה זמנית של עובדי הבנק או לפרויקטים.

** לא בוצעה מדידה של הנתונים בשנת 2015. מרבית הפסולת האלקטרונית שנאספה בשנת 2016 כונתה רק בשנת 2017

פיתוח וקידום שירותים פיננסיים

הבנק פונה ללקוחות כלל הבנקים המעוניינים בפתרון משלים ומותאם לצרכיהם הפיננסיים. לשם כך פועל הבנק לפיתוח, קידום והנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים למגוון קהלים בעלי יכולות וצרכים שונים במטרה לספק מענה לכל מי שמעוניין לפעול בתחום הפיננסי.

השירותים והמוצרים של הבנק

משכנתאות טובות ירושלים

העמדת אשראי לדיור עומד בליבת העסקים של הבנק והתמחותו בהעמדת משכנתאות התואמות את צרכיו וטעמיו האישיים של הלקוח. שירות זה מתבסס על הניסיון הרב ועל הידע והמומחיות שנצברו בבנק, בין היתר, במתן מענה ופתרונות לנכסים שרישומם מורכב מסיבות שונות. במסגרת שירות זה, מעמיד הבנק הלוואות לאנשים פרטיים לרכישת דירת מגורים וכן הלוואות לכל מטרה בביטחון דירת מגורים.

לבנק מגוון רחב של מוצרי משכנתאות. בנוסף למשכנתאות בשקלים במסלולים שונים ומשכנתאות במטבע חוץ, לבנק מוצרים ייחודיים, כגון משכנתא אקספרס – הלוואה מהירה הניתנת תוך 10 ימי עסקים, במסגרתה משועבדת דירת המגורים בבעלות מבקש ההלוואה ומשכנתא סבלנית – המאפשרת ללקוח הקלה משמעותית בהחזר החודשי לתקופה של עד 7 שנים.

בנק ירושלים מייחס חשיבות רבה להתאמת השירותים והמוצרים לכל לקוח על פי צרכיו וכן הנגשתם לכלל הציבור לצד התנהלות בנקאית הוגנת, אחראית ושקולה.

בבנק מתמחים במתן פתרונות בנקאיים משלימים ללקוחות משקי הבית, אשר אינם מקבלים מענה למלא הצרכים הפיננסיים שלהם מהבנק העיקרי בו מתנהל חשבונם – משכנתאות מורכבות ופשוטות, אשראי בתהליכים דיגיטליים, ייעוץ השקעות, פיקדונות, חסכונות ועוד.

הבנק חותר ליישום אסטרטגיה זו, בין היתר, באמצעות הנגשה של מוצרים ושירותים, בדגש על חיזוק פתרונות דיגיטליים ומוקדים טלפוניים וצמצום התלות הפיזית בסניפים. לבנק שירותים דיגיטליים ייחודיים, הכוללים העמדת אשראי והפקדת פיקדונות לכלל הציבור.

בנוסף, ובמטרה לתת מענה מותאם לצרכי הלקוח משקיע הבנק, באמצעות החטיבה הקמעונאית, מאמצים ותשומות בניתוח צרכיו הפיננסיים של הלקוח. בדרך זו, מצליח הבנק להעניק שירותי בנקאות למגוון צרכנים עם יכולות פיננסיות שונות מכל שכבות החברה בישראל.

משכנתא GO

בשנת 2017 השיק הבנק פלטפורמה דיגיטלית לקבלת אישור עקרוני למשכנתא ללקוחות משקי הבית. פלטפורמה זו מאפשרת להגיש בקשה למשכנתא באתר הבנק בקלות באמצעות העלאת המסמכים הנדרשים לאתר. מוקד מומחים למשכנתאות, המאויש על ידי בנקאים אישיים ומקצועיים יוצר קשר עם מגיש הבקשה, מלווה אותו לאורך כל התהליך עד לחתימה על מסמכי המשכנתא בסניף. כך מתאפשר תהליך משכנתא בשקיפות, יכולת מעקב בדיגיטל אחר התקדמות בקשת המשכנתא, ותוך ייעול, עד כמה שניתן, של תהליך מורכב המהווה את אחת מההחלטות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחייה של משפחה בישראל.

הלוואות צרכניות טובות ירושלים

במסגרת הרחבת הפעילות הדיגיטלית של הבנק, הושק בשנת 2014 שירות מתן הלוואה באמצעות האינטרנט ללקוחות כל הבנקים. שירות זה הינו ייחודי לבנק ירושלים, אשר היה בין הבנקים הראשונים שיישמו את ההקלות הרגולטוריות ואפשר נגישות למוצר זה למגזרים וקהלים נוספים. בשנים 2016-2017 שופר השירות ושודרג וכיום ניתן לבצע את כל התהליך, מראשיתו ועד סופו, בסביבה הדיגיטלית ומוקד הבנק בצורה קלה ונוחה. השירות ניתן בשלוש שפות: עברית, ערבית ואנגלית.

נקודות מכירה

במסגרת פעילות הבנק לקידום בנקאות משלימה והנגשת מוצריו השיק הבנק בשנת 2017 מיזם להעמדת אשראי צרכני בנקודות מכירה קמעונאיות. בכך ניתן מענה ללקוחות המבקשים לרכוש מוצרים מבתי עסק במימון בנקאי באמצעים דיגיטליים בעת ביצוע הרכישה. שירות זה מאפשר לבנק להרחיב את הפיזור הגיאוגרפי שלו, תוך הגעה לקהלי לקוחות נוספים, ולייצר ערך משותף לבנק וללקוחותיו.

נכון למועד פרסום הדוח, לבנק 150 נקודות מכירה בבתי עסק שונים.

150

כיום לבנק 150 נקודות מכירה
בבתי עסק שונים.

❖ פיקדונות טובים ירושלים

הבנק מציע מגוון רחב של מסלולי השקעה, בפיקדונות המתאימים לכל צורך, במטרה לאפשר לכל אדם בישראל לפתוח פיקדון בצורה הקלה והנוחה ביותר. בנק ירושלים הינו הבנק היחיד במערכת הבנקאות הישראלית המאפשר הפקדת פיקדונות לכלל הציבור בתהליך אינטרנטי קצר ופשוט באמצעות 'מערכת סגורה', וללא צורך להגיע לסניפי הבנק. מוצרי הפיקדונות המוצעים על ידי הבנק בסניפים ובאמצעות המערכת הסגורה כוללים הצעת ערך פיננסית מהטובות ביותר במערכת הבנקאית, ובהם מוצרי פיקדונות ייחודיים וריביות אטרקטיביות לאורך זמן. במסגרת מוצרי הפיקדונות, מציע הבנק מספר מסלולים:

- ❖ פיקדון שמש – פיקדונות המאפשרים השקעה לטווח ארוך ושיעור ריבית עולה ככל שהלקוח מתמיד בהשקעתו, ועם זאת מאפשרים לשחרר את הכסף לפני סיום התקופה המקורית, בתחנות יציאה קבועות מראש.
- ❖ פיקדון נגה – פיקדון המאפשר הכנסה שוטפת מן הריבית או קרן ההשקעה, באופן חודשי או שנתי.
- ❖ פיקדון ארץ – פיקדון המאפשר משיכה חלקית או מלאה של סכום הפיקדון בהתראה קצרה יחסית.
- ❖ פיקדון ירח – פיקדון בהפקדה חודשית במגוון מסלולים גמישים עם תחנות יציאה, ומאפשר שינוי של סכום ההפקדה בהתאם לצרכים המשתנים של הלקוח ללא קנסות.
- ❖ פיקדון מאדים – פיקדון המאפשר להשקיע לתקופה קצרה, בין שבוע לשנה, בריביות אטרקטיביות.
- ❖ פיקדון צדק – פיקדון המאפשר הפקדה בשני מסלולים בו זמנית, בריבית קבועה ובריבית משתנה, לתקופה מוגדרת מראש, בתום התקופה הלקוח זכאי למסלול שצבר את הריבית הגבוהה מבין השניים.
- ❖ פיקדון שבתאי – פיקדון המאפשר הפקדה לטווח הארוך בריביות אטרקטיביות.
- ❖ פיקדון נפטון – פיקדון מובנה המאפשר חשיפה לשוק ההון בשילוב קרן השקעה מובטחת (באופן מלא או חלקי).

❖ ייעוץ השקעות טוב ירושלים

הבנק מעמיד שירות ייעוץ בניירות ערך ללקוחות בכל מערך הסניפים של הבנק באמצעות יועצים מורשים. הבנק נותן שירותי ייעוץ השקעות גם ללקוחות שהיקף התיק שלהם אינו גבוה ומתחת לסף המקובל במערכת הבנקאית. כל לקוח מקבל שירות מותאם אישית לצרכים שלו ומתקיימת עימו שיחה תקופתית.

❖ Pre-Paid - כרטיס חיוב נטען

בשנת 2017 השיק בנק ירושלים, בשיתוף עם חברת מאסטרקארד, כרטיס חיוב נטען, ה- Pre-paid. המוצר הראשון שהושק הנו "כרטיס מעסיקים" שמאפשר למאות אלפי עובדים בישראל ללא חשבון בנק לקבל את משכורתם בכרטיס, במקום במזומן או בהמחאה. כרטיס ה-Pre-Paid ניתן לשימוש בארץ ובעולם, ומאפשר למשך מזומנים מכל כספומט, וליהנות מיתרונות שרק חשבון עו"ש יכול להציע, כמו צבירת מזומן ללא חשש מגניבות ואובדן או קניות ברשת. לרשות מחזיקי הכרטיס עומד מוקד שירות הפועל בכל שעות היממה ואתר אינטרנט במספר רב של שפות – ערבית, אמהרית, רוסית, סינית, אנגלית ועברית.

הכרטיס משווק דרך מעסיקים וטומן גם עבורם יתרונות רבים. לצד חסכון רב של זמן וכסף בהעברת משכורות לעובדיהם, הם נתפסים כאמינים, מתקדמים וחדשניים הדואגים לרווחת עובדיהם. הראשונים להשתמש בו היו מעסיקים מענפי המלונאות, הסיעוד, האבטחה והשמירה.

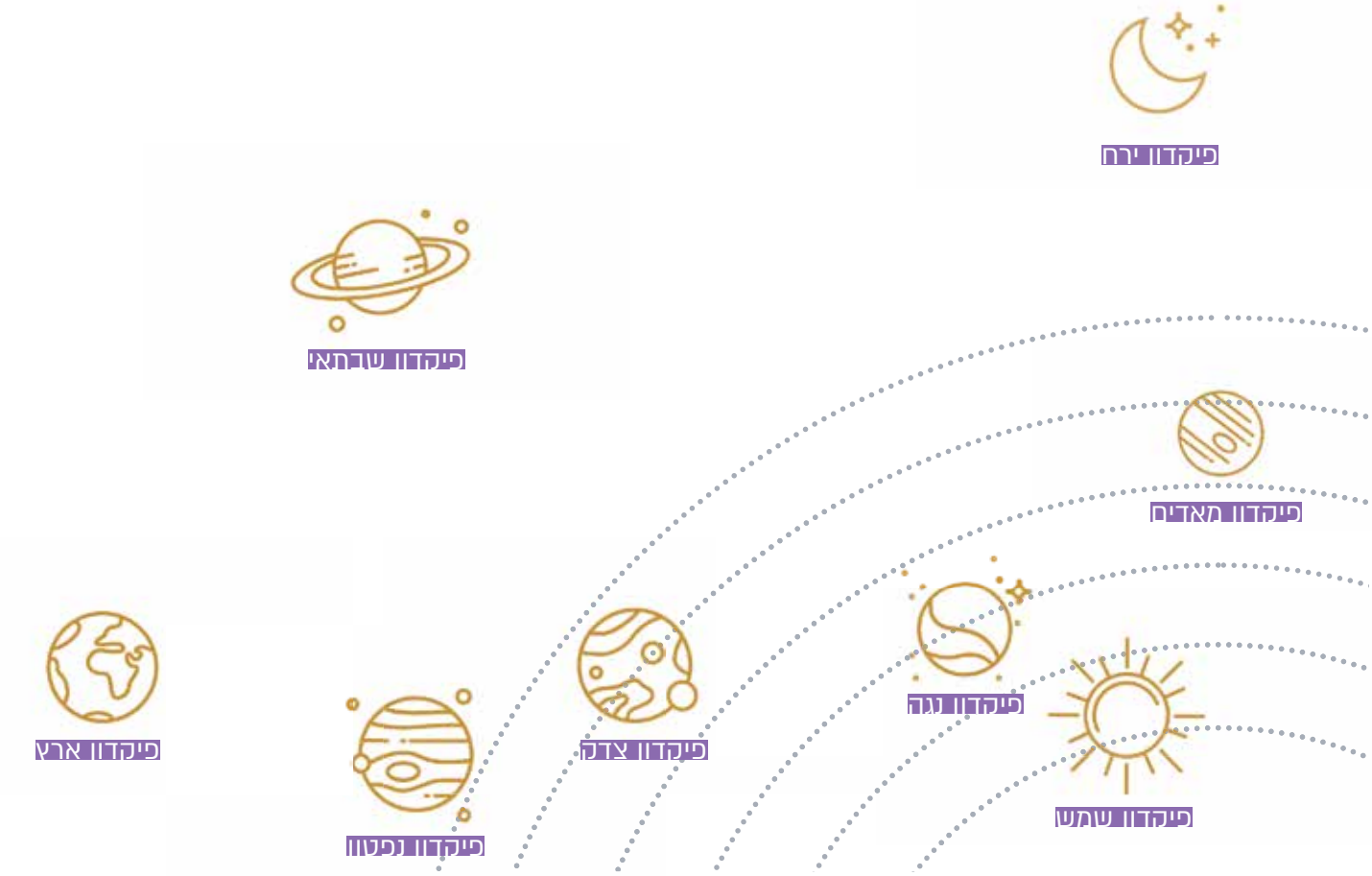
מוצר זה מאפשר לתת מענה לכ-1.5 מיליון תושבי קבע ותושבים ארעיים החיים בישראל, שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ, ומהווה עבורם דרך נוחה ויעילה ליהנות מהיתרונות שיש לכרטיס להציע.

❖ מסופי ATM למשיכת מזומנים (מחוץ לסניפי הבנק)

במסגרת פעולות בנק ירושלים לקידום והנגשת המזומן בקרב הציבור הציב הבנק מכשירים למשיכת מזומנים (ATM), לרבות בנקודות בהן קיים מחסור באפשרויות למשיכת מזומנים, המאפשרים משיכת מזומן בסכומים גבוהים של עד 8,000 ₪. הבנק הציב מסופים ביישובים במגזר הערבי, בישובים חרדיים ובאזורים פריפריאליים ובכך פועל להנגשת שירותי משיכות המזומנים באזורים אלו. מספר מסופי ה- ATM של הבנק (מחוץ לסניפים) עמד בסוף שנת 2017 על 102, המהווה כ- 35% מכלל מסופי ה- ATM מחוץ לסניפים במערכת הבנקאית.

יעדים

- ❖ השקת מוקד מומחים לפיקדונות.
- ❖ הגדלת מספר המשתמשים בכרטיס חיוב נטען (Pre-Paid).



התחדשות עירונית

בנק ירושלים, באמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק, מעמיד מימון לפרויקטים לבניה למגורים. חלק גדול מהמימון כיום מופנה לפרויקטים של התחדשות עירונית (לרבות תמ"א 38 לסוגיה ועסקאות מימון פינוי ובינוי), בשיתופי פעולה עם חברות ביטוח וגופים מוסדיים; היתרונות הסביבתיים והחברתיים הטמונים בהתחדשות עירונית רבים. בין היתר, הגדלת היצע הדירות לכלל הציבור, חיזוק מבנים, שיפור איכות הדיור של בעלי הדירות, חיזוק מרכזי הערים ועוד. העמדת המימון לפרויקטים אלה על ידי הבנק מאפשרת מימוש יתרונות אלה לתועלת הציבור כולו. הבנק, כאחד החלוצים בתחום מימון פרויקטים להתחדשות עירונית, מממן פרויקטים רבים בתחום זה.

על יוזמות ופעולות של הבנק בהיבט של אשראי חברתי ניתן לקרוא עוד בפרקים על "פיתוח וקידום שירותים פיננסיים" ו"מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות".

שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות

הבנק מאמין כי הצלחה עסקית הולכת יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים. מאז אישר דירקטוריון הבנק בשנת 2011 מדיניות לניהול סיכונים סביבתיים, פועל הבנק לזהות, להעריך ולנהל את הסיכונים הסביבתיים הכרוכים בפעילותו ובפעילות לקוחותיו, זאת, כחלק ממחויבותו כלפי ציבור לקוחותיו ובעלי המניות לניהול עסקיו באופן רווחי ואחראי.

יוזמות ופעולות הבנק

במתן אשראי בתחום הבניה והנדל"ן תינתן התייחסות לצמצום החשיפה לסיכון הסביבתי הן בשלב המקדים טרם העמדת האשראי, והן במקרה שנתגלה חשיפה לאחר העמדת האשראי.

כחלק ממדיניות הבנק לצמצום החשיפה, הבנק מחתים את לקוחותיו העסקיים על הצהרות מתאימות ומתן גילוי נאות לסיכון סביבתי פוטנציאלי בפעילות הלקוח או בבטוחות המועמדות כנגד האשראי.

הבנק אוסף מידע ככל הנדרש מהלקוח להערכת סיכון סביבתי הכרוך בפעילותו באמצעות שאלונים מתאימים.

הבנק מקיים בקרה על יישום המדיניות בעזרת מערך מפקחים ושומאים המתמחים בזיהוי סיכונים סביבתיים פוטנציאליים.

הבנק פועל להטמעת המודעות לסיכון הסביבתי בקרב הבנקאים של סקטור הנדל"ן.

אישור האשראי בעמידת הלקוח במגבלות ותנאים הקשורים בניהול סיכונים סביבתיים.

בזמן מתן אשראי כאמור בוחן הבנק את ההשפעות הסביבתיות ופועל לצמצום הסיכון הסביבתי בהתאם למספר עקרונות:

סיווג ענפי – שקלול החשיפה לסיכון סביבתי פוטנציאלי, בהתאם לענף הרלוונטי.

סיווג קבוצות לווים – הבנק שואף להימנע ממתן אשראי ללקוחות אשר בפעילותם יכולים לחשוף את הבנק לסיכון סביבתי.

סוג הבטוחה – הבנק שואף להימנע מהישענות על בטוחות המגלמות חשיפה לסיכון סביבתי.

במקרים בהם קיים חשש לחשיפה לסיכון סביבתי, הבנק בוחן את העסקה ושוקל את צעדיו לאור החשיפה, והוא איננו מאשר עסקאות ליווי או פרויקטים עד אשר הנושא נבדק.

קיימת מגמת עלייה בעולם בכלל, ובישראל בפרט, במודעות ובחשיבות של הטמעת שיקולי סביבה בתהליכי מימון והשקעה. זו באה לידי ביטוי בהרחבת הרגולציה הנוגעת לאיכות הסביבה ומחייבת את המערכת הפיננסית להתייחס לחשיפה פוטנציאלית הנובעת מסיכונים סביבתיים.

עיקר החשיפה של הבנק טמונה בפעילות בתחום מתן האשראי העסקי לתאגידים ולקוחות עסקיים בשני תחומים: תחום הבניה והנדל"ן על ידי סקטור נדל"ן ובתחום אשראי לפעילות מסחרית אחרת על ידי החטיבה הקמעונאית. החשיפה לסיכון סביבתי במתן אשראי ללווים מהמגזר הקמעונאי לא גבוהה וכפועל יוצא החשיפה לסיכון זה איננה משמעותית.

בהמשך לאימוץ ערך האחריות לסביבה ובמסגרת הפעולות להטמעת, עוגנו במדיניות הבנק כללים לזיהוי סיכונים סביבתיים טרם מתן אשראי עסקי, והתניית



חלק ג'

לקוחות

בנק ירושלים פונה לקהל לקוחות רחב של משקי בית, תושבי ישראל ותושבי חוץ, ופועל בתחומי המשכנתאות, אשראי צרכני, חסכונות ופיקדונות ושוק ההון. הבנק פועל להשאת ערך ללקוחותיו, תוך קידום ערכי מצוינות, הוגנות ושקיפות בשירות.

פעילותו זו של הבנק מתבצעת בעיקר בחטיבה הקמעונאית המשרתת באמצעות מערך הסינוף, שיתופי פעולה בנקודות מכירה קמעונאיות ומוקדי המומחים והדיגיטל את לקוחות משקי הבית והבנקאות הפרטית. בנוסף, ובאמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק, פונה הבנק ללקוחות המגזר העסקי, בעיקר חברות בנייה, קבלנים וחברת נדל"ן.

הבנק מבצע באופן שוטף בקרה ומדידה של עמידה ביעדים, לצורך שיפור השירות ומענה לצרכי לקוחות הבנק בצורה המיטבית.

מוצרים ושירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות

בנק ירושלים שואף לגיוון לקוחותיו הקמעונאיים מכלל הציבור בישראל, תוך פיתוח התמחות קמעונאית במגזרי אוכלוסייה שונים ומתן מענה אישי ללקוחות, המותאם לצרכיהם.

המגזר הערבי

לבנק ירושלים ניסיון רב שנים והיכרות מעמיקה גם עם המגזר הערבי. 3 מתוך 20 סניפיו, המהווים 15% מכלל סניפי הבנק, ממוקמים ביישובים ערבים (סניפי נצרת, סחנין ואום אל פאחם). 3 סניפים נוספים בצפון הארץ משרתים אף הם אוכלוסייה מהמגזר הערבי בהיקף נרחב (סניפי חיפה, קרית וקרמיאל). עובדי הבנק בסניפים אלה, שחלקם משתייכים למגזר הערבי, מעורים בחיי הקהילות המקומיות ומבססים את הקשר הישיר לאוכלוסייה תוך מתן מענה מקצועי המותאם לצרכיה, לרבות צרכים ייחודיים בתחום המשכנתאות.

בין שירותיו המגוונים של הבנק עבור אוכלוסייה זו, ומתוך רצון להנגיש את שירותי האשראי הצרכני לקהל לקוחות רחב יותר במגזר הערבי, פיתח הבנק מודול בקשות אשראי בשפה הערבית. שירות זה למגזר הערבי הינו ייחודי במערכת הבנקאית. בנוסף, הבנק פיתח מומחיות והתמקצעות המאפשרת לו להעמיד משכנתא לדיור ללקוחות המגזר גם כאשר קיימת מורכבות רישומית של הנכסים.

תושבי חוץ

לבנק פעילות במגזר הבנקאות הפרטית הכוללת שירותים ומוצרים לקהל לקוחות המורכב ברובו מתושבי חוץ בעלי עושר פיננסי בינוני ומעלה (יתרת נכסים פיננסיים העולה על 3 מיליון ₪). פעילות זו, המרוכזת בסניף הבנק בירושלים, מתמחה במתן שירותים ומוצרים המותאמים ללקוחות אלה בדגש על שירות אישי, איכותי ומקצועי. גם במגזר זה לבנק ניסיון רב שנים והיכרות עמוקה עם הלקוחות, ועובדי הבנק מסייעים בשימור קשר זה.

יעדים

המשך התמקצעות הבנק בקרב המגזר החרדי והמגזר הערבי, בין היתר, באמצעות פיתוח מוצרים ייחודיים חדשים המותאמים למגזרים אלה.

המגזר החרדי

הבנק מעמיד את שירותיו לציבור החרדי בעיקר באמצעות 6 מתוך 20 סניפיו, המהווים 30% מכלל סניפי הבנק, וממוקמים בלב האוכלוסייה החרדית (סניף רוממה-גאולה, בני ברק, אלעד, מודיעין עילית, בית שמש ובית"ר עילית).

בנק ירושלים שואף לתת את המענה המקצועי הטוב ביותר למגזר החרדי, המותאם לצרכיו הייחודיים. עובדי הבנק, המועסקים בסניפים אלה, מסייעים בשימור הקשר המיוחד, היציב וארוך השנים בין הבנק לבין הציבור החרדי, חלקם מעורים בקהילות החרדיות ומכירים היטב את צרכיהן.

התמחות הבנק בתחום המשכנתאות והאשראי הצרכני, עובדיו הוותיקים המקצועיים ובעלי הניסיון, ובצד זה ההיכרות עם הצרכים המיוחדים את המגזר החרדי, מאפשרים לבנק להציע מוצרים ייחודיים. כך למשל, מעמיד הבנק אשראי מותאם לצרכי המגזר, כגון, הלוואת חגים והלוואות לשמחות.

בנק ירושלים מציע לכלל הציבור בישראל מוצרים פיננסיים ושירותים בנקאיים משלימים בצורה הוגנת ובאופן המותאם לצרכיהם. גודלו של הבנק ומחויבותו למתן פתרונות משלימים הם המאפשרים לו לייצר התאמה של שירותיו לתנאי השוק ולהציעם לקהל הרחב.

במסגרת פעילותו זו, מקיים הבנק קשר עמוק וארוך שנים עם המגזר החרדי והמגזר הערבי. קשר זה מאפשר לבנק לזהות ולהכיר טוב את צרכיהם של כל אחד ממגזרים אלה ולפתח עבורם מוצרים ייחודיים. גם הפעילות השיווקית של הבנק הנה ייעודית למגזרים אלה ומותאמת לשפה ולמנהגים המקובלים.

על אף עדכון בפרישת רשת הסניפים של הבנק בשנת 2017, שכלל הרחבה ועיבוי של הפעילות בחלק מסניפי הבנק לצד מיזוג סניפים קיימים והקמת מוקדי מומחים, לא צומצמה פרישת הסניפים של הבנק במגזרים החרדי והערבי. כמו כן, במסגרת תהליך השינוי, הוחלף ייעודם של הסניפים בבית שמש ובית"ר עלית מסניפי VC לסניפי משכנתאות במטרה לתת מענה לאוכלוסייה המקומית.

שירות מסרונים לטלפונים כשרים

בנק ירושלים היה הבנק הראשון לפתח שירות מסרונים ייחודי למגזר החרדי. בכדי להגביר את הנגישות של השירותים הבנקאיים בדיגיטל, פיתח הבנק שירות מסרונים שמאפשר ללקוחותיו לקבל הודעות לטלפונים האישיים שלהם ולהתעדכן על מצב החשבון שלהם, תוך התאמה אישית למגזר החרדי.

נגישות לאנשים עם מוגבלויות

כחלק מתפיסת השירות שלו, שואף בנק ירושלים להעמיד שירות הולם ושוויוני לכלל הלקוחות, וביניהם, גם אנשים עם מוגבלויות, על מנת שיתאפשר להם לקבל שירותים פיננסיים בנוחות ובחווית לקוח מיטבית. הבנק מיישם במתקניו אמצעים ועזרים טכניים וכן התאמות במבנים, אשר נועדו להקל על לקוחות עם מוגבלויות בקבלת שירות באופן עצמאי, ככל לקוח אחר.

בשנים האחרונות יישם הבנק והשלים תהליך הנגשה בכל סניפיו ובשירותים הבנקאיים הניתנים על ידו בערוצים השונים ללקוחותיו וביניהם לאנשים עם מוגבלויות. תהליך ההנגשה כלל ישום ההתאמות הנדרשות, הן בסניפים - באמצעות שינויים במבני הסניפים וציוד הסניפים באביזרי הנגשה נלווים, והן בערוצי הבנקאות השונים, ובין היתר, מוקד השירות הטלפוני, כספומטים ואתר האינטרנט. הבנק ממשיך לתת מענה ותמיכה ללקוחות עם מוגבלויות לפי הצורך ולבצע מעקב שוטף בתחום זה.

כמו כן, מקיים הבנק הכשרות והדרכות לעובדיו, אשר נועדו לשיפור מתן שירות שוויוני מתוך מודעות והכרה של הצרכים השונים של מגוון האנשים בחברה הישראלית, וביניהם, אנשים עם מוגבלויות. בנוסף, פועל הבנק מול הרשויות המוניציפליות, היכן שנדרש, להשלמת התאמות נוספות (כגון הנגשת דרכי גישה לסניפים וחניות).

ההנגשה בבנק ירושלים כוללת, בין השאר, את התחומים הבאים:

- ▶ **אתר האינטרנט** אתר הבנק מאפשר לכלל לקוחותיו חווית גלישה נעימה ונוחה, ומותאם לדרישות הנגישות בהתאם לתקנים.
- ▶ **מוקד שירות טלפוני** מוקד השירות הטלפוני של הבנק עומד לטובת הלקוחות למענה על שאלות וסיוע בפעולות שונות, כגון מילוי טפסים והקראתם, תיאום פגישות, הדרכה בהפעלת כספומט ועוד.
- ▶ **מוגבלויות שמיעה** הותקנו מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות הנגישות בסניפים.
- ▶ **מוגבלויות ראייה** הבנק פעל להתאמת הסניפים לעיוורים וללקויי ראייה על ידי מעברים רחבים ללא מכשולים, סימון בולט של מדרגות, ושילוט ברור. הכספומטים הצמודים לסניפים הונגשו כולם לאנשים עם מוגבלויות ראייה. במידת הצורך, יינתן שירות מתאים ללקוחות כבדי ראייה בכל הקשור לחתימה על מסמכים כגון: הקראת מסמכים, שליחת המסמך במייל לצורך הקראה באמצעות תוכנת הקראה, ועוד.
- ▶ **מוגבלויות ניידות** הבנק פועל להנגשת הדרכים המובילות אל הסניפים ובמרחבי הסניפים עצמם, במטרה להקל על התנועה ועל ההתמצאות בהם באופן בטוח ועצמאי.

העתקת סניף גאולה כדי לאפשר הנגשתו

סניף גאולה, ובשמו החדש רוממה-גאולה, הינו אחד מסניפי הבנק המתמחים במגזר החרדי ואשר עיקר שירותיו ניתנים לקהל חרדי. אחרי 20 שנות פעילות הוחלט להעתיק את הסניף ממקומו המקורי למיקום חדש, בין היתר, בגלל מגבלות נגישות לסניף הקיים. ההעתקה לסניף החדש נעשתה תוך השקעה ומחשבה רבה בתכנון ובבניה, כדי להבטיח את נגישותו לקהל הרחב.

העמדת אשראי בנקודת מכירה ללקוחה כבדת שמיעה

בשנת 2017 השיק הבנק מיזם להעמדת אשראי בנקודות מכירה קמעונאיות בדרך דיגיטלית. ללקוחות בעלי מוגבלות ניתן מענה ותמיכה ספציפיים. כך למשל, ללקוחה כבדת שמיעה שפנתה לקבל אשראי, ניתן מענה ספציפי של קיום שיחת וידאו עמה. מקרה זה משקף את החתירה למתן שירות אישי לכל לקוח ובהתאמה לצרכיו תוך שמירה על נהלי הבנק.

יעדים

- ▶ **המשך מתן מענה ותמיכה ללקוחות עם מוגבלויות לפי הצורך וביצוע מעקב שוטף בתחום זה.**
- ▶ **ביצוע הדרכות בקרב העובדים להעלאת המודעות לנושא.**

שביעות הרצון של לקוחות הבנק הינה הבסיס לקיומו של בנק ירושלים ורמתה משקפת את איכות השירות הניתן. בשל כך חרט בנק ירושלים על דגלו מתן שירות אישי, מקצועי, בהתאמה לצרכי הלקוח, בשקיפות ובהגינות. הבנק משקיע מאמצים להבטחת שביעות רצון מלאה ככל האפשר של לקוחותיו.

טיפול בלקוחות בקשיים

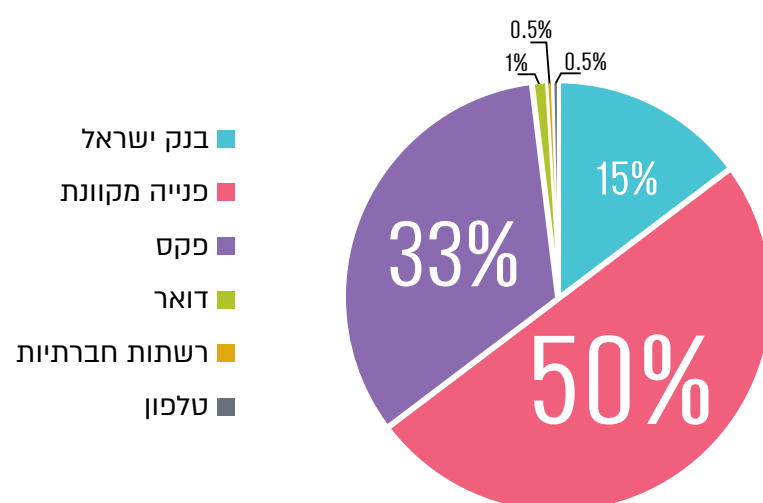
בנק ירושלים מציע ללקוחותיו, המתקשים בפרעון הלוואות, פתרונות אפשריים להסדרת חובותיהם בדרך התואמת את יכולותיהם. זאת במטרה להמנע מנזקים נוספים ועוד קודם להעברתם לטיפול בהליכי גבייה באמצעות עורך דין. הבנק נוהג כך מזה שנים רבות ועוד טרם אישורה לאחרונה של הוראת ניהול בנקאי תקין 450 של המפקח על הבנקים שלפיה מצופה מהבנק לנסות למצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב, טרם פניה לערכאות משפטיות. במסגרת שירות זה יוצרים הבנקאים בסניפים קשר עם לקוחות המתקשים, ובהמשך באמצעות מוקד גבייה ייעודי של הבנק, מציעים ללקוחות הסדרים שיאפשרו להם להחזיר את חובותיהם. לאורך כל תקופת הטיפול, דואג הבנק לספק הסברים ללקוחות על ההשלכות של אי עמידה בתשלום.

תלונות ציבור

באמצעות נציב תלונות הציבור והיחידה לטיפול בתלונות הציבור של בבנק, נבחנת כל פנייה או תלונה של לקוח במקצועיות, בקפדנות, באובייקטיביות והגינות, תוך שאיפה למתן מענה מלא ומהיר, כפי שבא לידי ביטוי באמנת השרות של יחידת פניות הציבור אשר פורסמה באתר הבנק.

לרשות הלקוח מגוון דרכי פנייה אל הבנק: באמצעות הגשת תלונה מקוונת באתר הבנק או ברשתות החברתיות, באמצעות הדואר או בפקס, דרך המפקח על הבנקים או ישירות בסניף הבנק.

דרכי הפנייה לבנק ירושלים



הבנק רואה בתלונות הציבור אמצעי והזדמנות לשפר את השירות ואת חווית הלקוח ברמה רוחבית, הן בסניפי הבנק, הן במוקד השירות הטלפוני והן ביחידות אחרות המספקות שירות ללקוחות הבנק. כחלק מתפיסה זו, נערכים בבנק תהליכי הפקת לקחים בעקבות תלונות שהתקבלו, שתוצריהם מופצים למנהלים בבנק כדי שיפעלו למניעת הישנות מקרים דומים בעתיד ולשם שיפור תהליכי העבודה.

ברור ומכבד עם הלקוחות. הבנקאי הינו האחראי על תהליך מיטבי עם הלקוח ועליו לדאוג לשביעות רצון ותחושתו כי קיבל מענה ברור ומכבד לצרכיו.

מוקדי השירות הטלפוני

מוקד הבנק מעמיד כיום קשת רחבה של שירותים ללקוחות הבנק; ממענה לפניות כלליות של לקוחות ועד להעמדת מוצרים בנקאיים ספציפיים, כגון, אשראי צרכני ופקדונות. בנוסף, נותן המוקד תמיכה לאתר האינטרנט של הבנק וכן לאתר מסחר בניירות ערך. פניות של לקוחות מרשתות חברתיות גם הן מטופלות במוקד.

העמדת שירותים בנקאיים באמצעות מוקד טלפוני מאפשר לבנק לקיים ניטור שוטף אחר איכות השירות הניתן. כך למשל, מתקיימת בקרה שוטפת אחר זמן ההמתנה למענה במוקד ובחינת שיעורי נטישה וכן לאיכות ורמת השירות הטלפוני. זמני ההמתנה במוקד הבנק קצרים מהממוצע במערכת הבנקאית. הניטור נעשה בדרך של האזנה לשיחות ומשוב שניתן לעובדי המוקד.

דיאלוג עם הלקוחות

הבנק מעודד שיח והקשבה כחלק מההתנהלות השוטפת עם לקוחותיו.

בנוסף, לבנק דף פתוח בפייסבוק המהווה פלטפורמה לפניות של הלקוחות. הבנק מקיים ניטור יומיומי אחר תגובות ופניות אלה ומשיב לכלל הפניות אליו.

בנק ירושלים חותר למתן שירות אישי, מקצועי, מותאם לצרכי הלקוח, בשקיפות ובהגינות. בצד זה שואף הבנק להרחיב את שירותי הבנקאות הדיגיטליים לשם ייעול השירות והנגשת מוצריו לקהל הרחב.

תפיסת שירות רב ערוצית

סניפי הבנק הנם גם כיום הכתובת המרכזית של הלקוח לקבלת שירות אישי ופרונטלי על ידי הבנקאיים בסניפים ובהתאמה לצרכיהם. לקוחות הבנק משתמשים בערוץ זה כערוץ השירות המרכזי שלהם.

במקביל, וכחלק מתפיסה משלימה ורב ערוצית, מעמיד הבנק גם ערוץ שירות דיגיטלי (אתר האינטרנט של הבנק) ושירות מוקדי (שירות טלפוני). בנוסף, בשנת 2017 הוקמו על ידי הבנק מוקדי מומחים ייחודיים, כדוגמת מוקד משכנתאות ללקוחות פרטיים ומוקד ליועצי משכנתאות. בשנת 2018 עתיד הבנק להשיק מוקד פיקדונות. מוקדים אלו הינם מכווני שירות ומאוישים על ידי בנקאיים מקצועיים המספקים מענה ללקוחות בהתאמה לצרכיהם.

הלקוח במרכז

בשנת 2016 הוטמעה בבנק תפיסת שירות חדשה המציבה את הלקוח במרכז והיא זו המנחה כיום את עבודת הסניפים והמוקדים. על פי תפיסה זו, ובכדי לתת את השירות המיטבי ללקוח, יש להתמקד, תוך הסתכלות כוללת ומקיפה, בצרכיו וביכולותיו של הלקוח. בתהליך הברור של יכולותיו וצרכיו של הלקוח הבנקאים מונחים להיות קשובים, אמפטיים, להבין מה חשוב במיוחד ללקוח וללא שיפוטיות. כל אלה יאפשרו התאמת המוצר ומתן השירות הטוב ביותר ללקוח.

כמו כן, וכחלק מתפיסת השירות, ניתן דגש לשיח בהיר,

פילוח תלונות הציבור לשנים 2016-2017 בבנק ירושלים, לפי נושאים

2017			2016			נושא התלונה
שיעור המוצדקות	מספר תלונות מוצדקות	סך התלונות	שיעור המוצדקות	מספר תלונות מוצדקות	סך התלונות	
22%	15	67	23%	18	80	איכות השירות
17%	20	117	28%	43	152	אמצעי תשלום
22%	8	36	18%	6	33	אשראי לא לדיור
14%	8	56	17%	14	84	אשראי לדיור
0%	0	0	0%	0	1	פקדון ללא תנועה
38%	5	13	50%	1	2	מט"ח
35%	7	20	19%	3	16	מידע
22%	14	65	37%	22	60	ניירות ערך
21%	21	98	11%	18	157	עובר ושב
12%	5	41	22%	8	36	פקדונות וחשכונות
20%	8	40	27%	4	15	פעילות נוספת
20%	111	553	22%	137	636	סה"כ

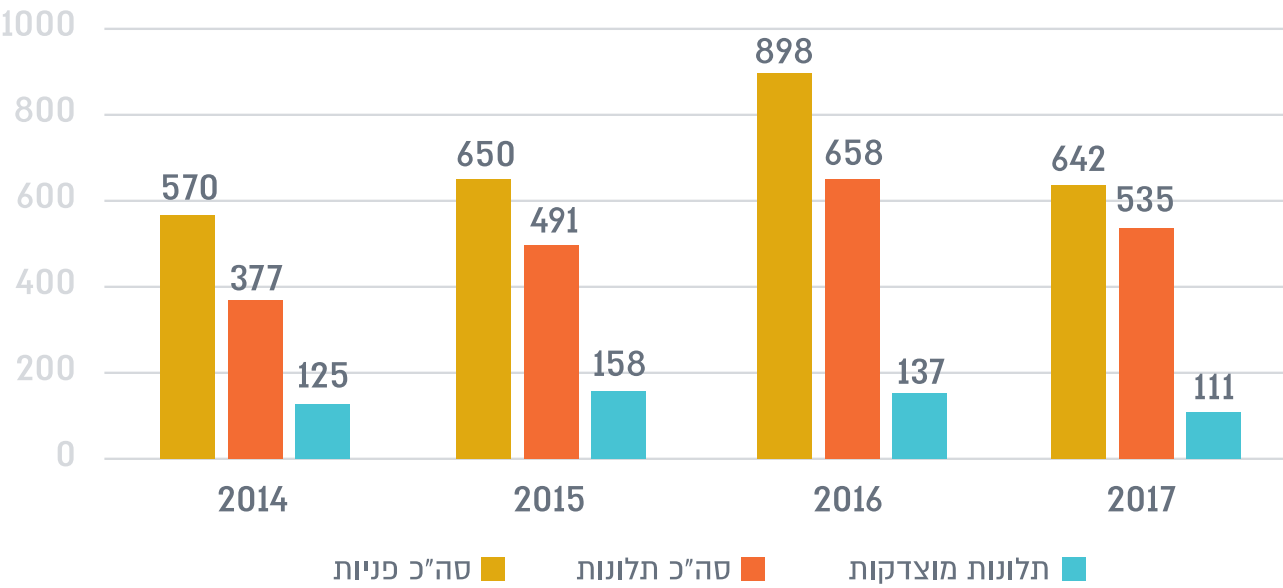
יעדים

עריכת סקרי שביעות רצון לקוחות.

קיטון בתלונות הציבור המוצדקות

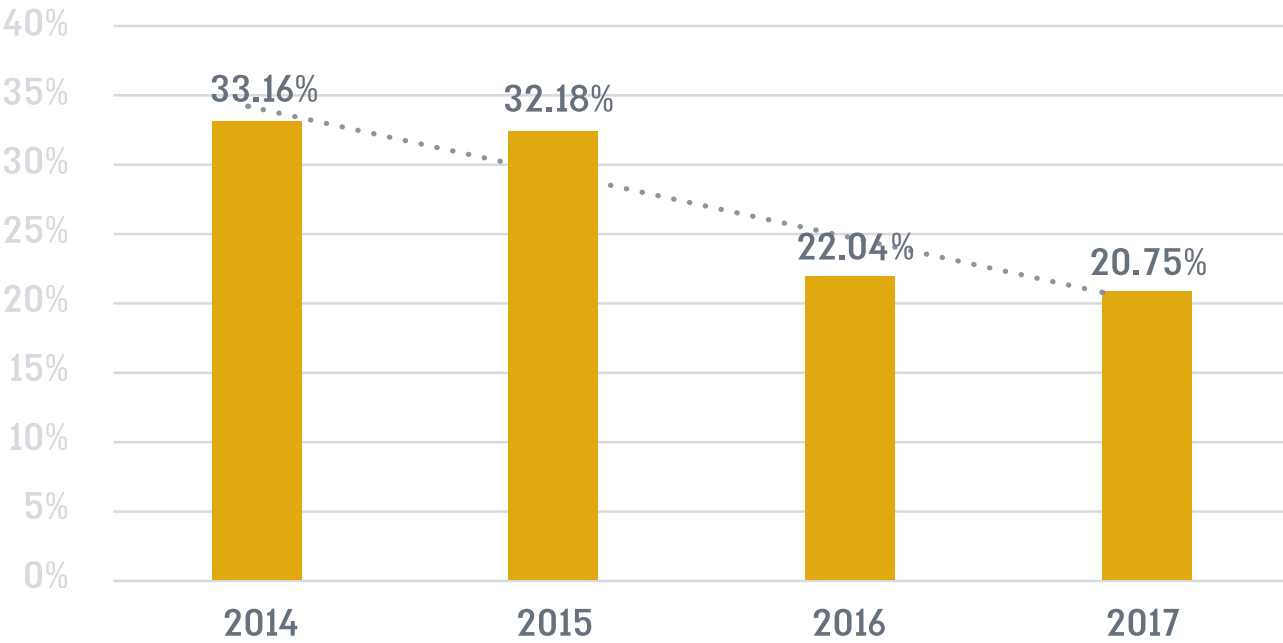
המאמצים שנוקטת ההנהלה לשיפור איכות השירות וחויית לקוח נשאו פרי, וניתן לראות ירידה עקבית בשיעור התלונות המוצדקות במהלך השנים 2016-2017. בשנת 2017 לבד חל קיטון של 19% במספר התלונות המוצדקות שהתקבלו לעומת שנת 2016.

כמות פניות ציבור לבנק ירושלים לאורך השנים



הגידול היחסי בהיקף התלונות שהתקבלו בשנת 2016 אירע בשל השינויים שחלו במדיניות הבנק בנושאים הבאים: ביטול הטבות בעמלות עו"ש, הנפקת כרטיס דביט, פעילות ירושלים ברוקראז' וסגירת קופות בסניפים. בשנת 2017 חלה ירידה חדה בהיקף הפניות והתלונות לעומת שנת 2016 והיקפן דומה לזה שהיה בשנת 2015.

שיעור תלונות מוצדקות כלפי בנק ירושלים לאורך השנים



על פי הוראות הפיקוח על הבנקים (הוראת ניהול בנקאי תקין A308) להבטחת טיפול הוגן ויעיל בתלונות ציבור, על הבנק לסיים טיפול בתלונה תוך פרק זמן של 45 ימים. בפועל, ממוצע הבנק לטיפול בפניות נמוך יותר. בכל אחת מהשנים 2016-2017, כל כונה קיבל מענה הולם בתוך 28 ימים בממוצע. בשנת 2016, 80 מתוך התלונות שהתקבלו מלקוחות, התייחסו לאיכות השירות, ובשנת 2017, 67 מתוך התלונות שהתקבלו מלקוחות, התייחסו לאיכות השירות.

יחסי האמון בין הלקוחות לבנק תלוי במידה רבה בשמירה על פרטיות המידע שלהם. הבנק מקצה משאבים ופועל באופן מתמיד ליישום תהליכים והגברת המודעות וההקפדה בקרב העובדים שנועדו להבטיח את פרטיות לקוחותיו. עוד פועל הבנק לשיפור מתמיד של התשתיות הטכנולוגיות שמטרתן הגנה ומניעת דליפת מידע של לקוחות.

במהלך פעילותו העסקית מצטבר בבנק מידע רב על לקוחות, לרבות נתונים על נכסיהם ועל עסקיהם. מידע זה עומד לרשות הבנק כדי לאפשר ניהול עסקים תקין והוא מחויב בשמירתו, במסגרת חובות הנאמנות והסודיות שנקבעו בדיון. עוד מוודא הבנק יישום של תהליכים הנדרשים לצורך שמירת פרטיות הלקוח ומניעת חשיפת המידע על לקוחותיו לגורמים לא מוסמכים, בין אם בתוך הבנק ובין אם מחוצה לו.

אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר

מערכות המידע של הבנק, בדומה למערכת הבנקאית בישראל, מהווה יעד פוטנציאלי להתקפות סייבר שעשויות לגרום לכגיעה ביכולת להמשיך לספק שירות או לגרום עיכוב במתן שירות, גניבת נתוני הלקוחות ופגיעה במוניטין הבנק. בהלימה לחשיבות שמייחס הבנק לשמירה על פרטיות לקוחותיו, וכנדרש בהוראות הפיקוח על הבנקים, אושרו על ידי דירקטוריון הבנק אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר המתוות ומעגנות הוראות וכללים לשמירה באמצעים טכנולוגיים וארגוניים על חיסיון, שלמות וזמינות המידע הבנקאי, לרבות שמירה על פרטיות לקוחות הבנק והמידע עליהם, המצוי במערכות המידע של הבנק.

הבנק מנהל ומחזיק את מאגרי המידע שלו, הכוללים מידע על לקוחותיו, בהתאם לנדרש בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981.

פעילות הבנק בתחום פרטיות הלקוח ואבטחת מידע

- ◀ **הדרכת עובדים בנושא שמירה על פרטיות הלקוח**
הבנק שם דגש על חשיבות שמירת פרטיות הלקוח וסודיות בנקאית, ופועל באופן מתמיד להגברת המודעות בקרב עובדיו ומנהליו בדרכים הבאות:
- ◀ **הדרכות בתחום אבטחת מידע** – כל עובד חדש מקבל הנחיות לשמירת סודיות בנקאית (לרבות

באמצעות לומדה ייעודית לנושא שרועננה בשנת 2017 לכלל עובדי הבנק).

- ◀ **פעולות שוטפות להגברת המודעות** – מעת לעת מופץ חוזר לעובדי הבנק ומנהליו עם דגשים והנחיות בנושא שמירת פרטיות הלקוח; בריענון השנתי לקוד האתי מועלות סוגיות מתחום אבטחת מידע.
- ◀ **התמודדות למול ניסיונות לביצוע "פישטינג"** – יחידת אבטחת מידע מפצים מיילים לעובדים המדמים ניסיונות לגניבת מידע רגיש באמצעות הדואר האלקטרוני, עם הסברים כיצד צריך לפעול בכל אחד מהמקרים הללו.
- ◀ **אחת לרבעון מתקיים בבנק פורום פנימי** בו מציגים מקרי בוחן (מהבנק ומהעולם בכלל), לצורך למידה משותפת וניהול אבטחת מידע טובה יותר בארגון.

יישום הוראות שמירה על פרטיות הלקוח אצל ספקי הבנק

הבנק מקפיד על התקשרות נאותה עם כלל הספקים החיצוניים של הבנק בכדי לוודא החלת הוראות שמירת פרטיות הלקוח גם על ידי הספקים. בנק ירושלים מקיים סקר חצרות ספק, לבדיקת התנהלות הספקים בנושא שמירת מידע. במקרים בהם לא מתבצעת שמירה על המידע באופן הנדרש ייבחנו הבנק המשך ההתקשרות עם הספק.

פעולות בתחום אבטחת מידע

- ◀ **הבנק הרחיב בשנים האחרונות את יחידת הגנת הסייבר ואבטחת המידע ופועל לשיפור מתמיד של תחום זה:**
- ◀ **הבנק פועל באופן תמידי להפחתת סיכונים** סייבר ואבטחת מידע ומשקיע משאבים רבים בתחום זה, החל מהטמעה של מוצרי אבטחת מידע, ביצוע בקורות, ביצוע סקרי סיכונים, אבטחה,

חדירות ועוד.

- ◀ **כל מוצר חדש או שינוי בתהליך ובפעילות עובר בדיקות** מקיפות של יחידת אבטחת מידע.
- ◀ **לבנק קיימים עותקי שמירה של נתונים** ואתר מחשב חלופי, אשר נועדו לאפשר לבנק את ההמשכיות העסקית וחזרה לפעילות תקינה תוך זמן קצר.
- ◀ **הבנק נוקט הסדרי ביטוח בפני נזקים אפשריים** בגין תקריות קיברנטיות.
- ◀ **הבנק שותף בפורום אבטחת מידע בבנקים של המפקח** על הבנקים.
- ◀ **הבנק החל לאחרונה פרויקט ייחודי**, בשיתוף עם חברת IBM, במטרה לחזק את מערך הניטור לאירועי סייבר ואבטחת מידע.

הבנק ביצע סקר סיכונים בתחום אבטחת מידע ומתקפות סייבר ובעקבותיו נקט פעולות והשקיע משאבים רבים ליישום והטמעת פתרונות לצמצום פגמים.

אירועי אבטחת מידע בשנים 2016-2017

במהלך השנים 2016-2017 הייתה פריצת אבטחת מידע אחת, לאתר מידע בניירות ערך (הנפרד מהאתר המרכזי). דיווח על האירוע, שהתרחש בתחילת שנת 2016, נמסר לציבור ולפיקוח על הבנקים. האתר שנפרץ, שהכיל מידע בלבד בתחום ניירות הערך (ללא אפשרות לביצוע פעולות), הורד מרשת האינטרנט ביוזמת הבנק. מבדיקות שערך הבנק, ביעוץ עם גורמים מומחים ובתיאום עם גורמים ממלכתיים, עלה כי הפריצה בוצעה מחוץ למדינה, על ידי גורמים אקטיביסטים העוינים את ישראל, השייכים לארגון "אנונימוס". עוד עלה כי בחשבונות הלקוחות לא בוצעו פעולות שאינן מורשות ולא נגרם נזק ללקוחות. עם היוודע האירוע, נקט הבנק בפעולות להגנה על חשבונות הלקוחות. בעקבות האירוע בדקה הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים את רמת אבטחת המידע במערכות הבנק ומצאה כי הייתה הפרה של סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות במועד הפריצה. בסוף שנת 2017 הוגשה תביעה ייצוגית כנגד הבנק בהמשך לאירוע פריצה זה. לאחרונה הוגשה לבית המשפט בקשה בהסכמה על ידי הצדדים לדחיית התביעה ללא צו להוצאות.

יעדים

- ◀ **השלמת יישום הוראות הפיקוח על הבנקים אצל ספקים** להבטחת סודיות המידע ("חצרות ספקים").

שקיפות והוגנות בשיווק

הבנק חותר לשקיפות והוגנות בשיווק, ובין היתר, לכך שהחומר הפרסומי של הבנק יהיה ברור, שקוף, הוגן וענייני, בכדי לזכות באמון הלקוחות ולספק בידיהם כלי הוגן לקבלת החלטות מושכלות.

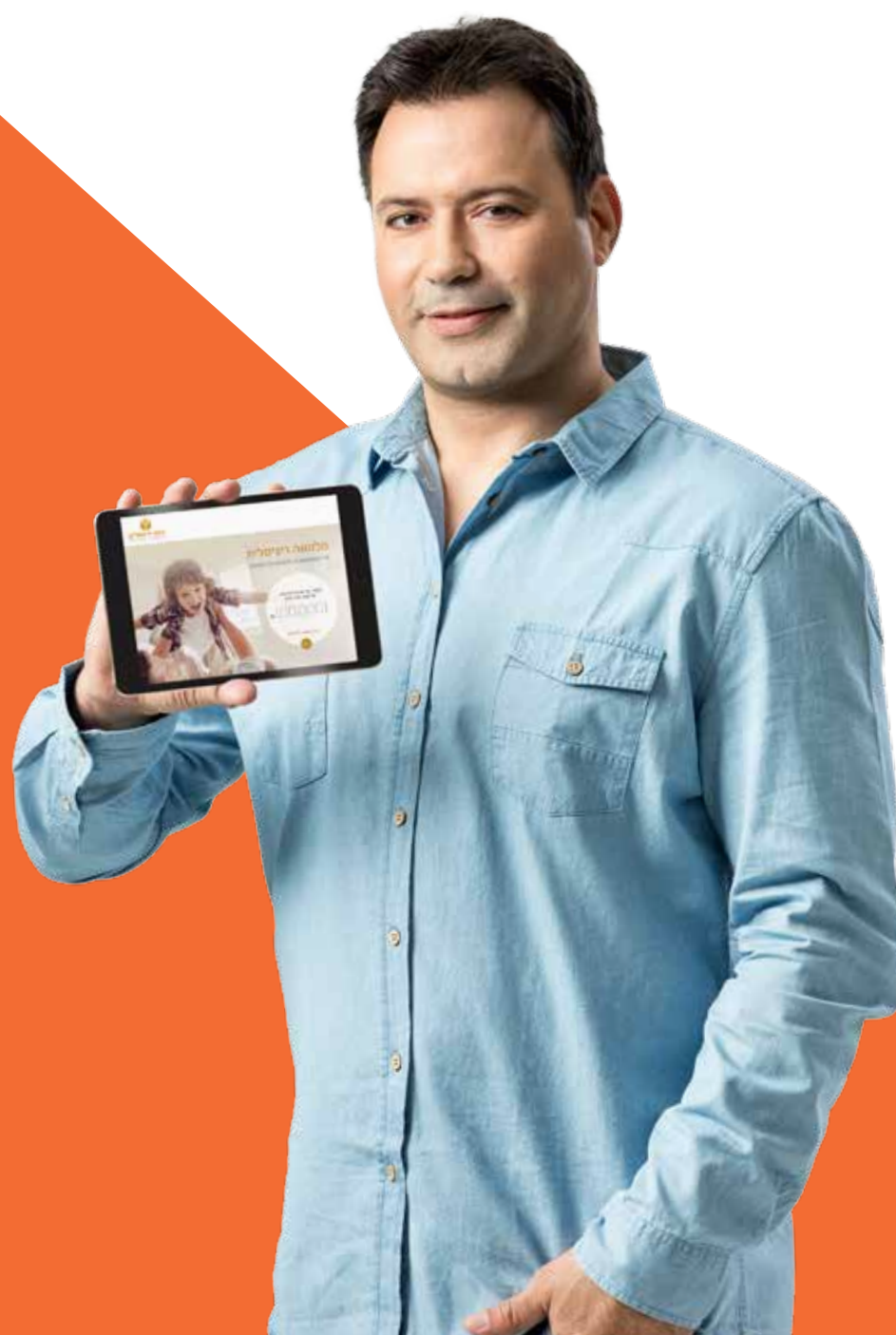
מסרים בגובה העיניים

בשנת 2017 נבחר אריק זאבי, ג'ודקאי בעל מדלייה אולימפית, כפרזנטור של הבנק. בחירה זו משקפת ומבטאת את ערכי הבנק בכלל ובפרט, בפרט, להוגנות, יושר, מצוינות ומסרים "בגובה העיניים". כחלק מהתקשרות הבנק עם אריק זאבי מתקיימות הרצאות שלו ללקוחות קיימים ופוטנציאליים שמטרתן, בין היתר, להמחיש דרך סיפורו האישי את מימושם של ערכים אלה.

יעדים

■ קיום שיח וחיבה בנושא הטמעת ניהול סיכון ההתנהגות (Conduct risk).

■ הטמעת מדיניות הבנק להוגנות ושקיפות בשיווק בנהלי הבנק.



המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק, ותוכניהם נבדקים ומאושרים קודם לפרסומם על ידי הייעוץ המשפטי וקצין הציות של הבנק. הבנק מקפיד על מסרים מכבדים ולא פוגעניים, והכשרת עובדיו בהתאם, לרבות בדרך של שיח שוטף המתקיים בין הייעוץ המשפטי וקצין הציות של הבנק לבין מנהלי המוצרים בבנק והאחראים על השיווק.

פעולות הבנק לקידום הוגנות ושקיפות בשיווק

גם בישראל קיימת בשנים האחרונות התפתחות רגולטורית בכל הנוגע להתנהלות נאותה ושקופה של תאגידים בנקאיים מול ציבור לקוחותיהם. במסגרת ניהול סיכון ההתנהגות (Conduct risk) הציפייה היא כי התאגיד הבנקאי יוודא כי התרבות, התהליכים והשירותים המוצעים על ידו מטיחים מתן מענה לציפיות הלקוחות ולצרכיהם וכי יינתן להם טיפול הוגן.

הבנק מבצע כיום את ההתאמות הנדרשות במסמכיו ונהליו לצורך יישום התיקון לחוק אשראי הוגן שפורסם בשנת 2017, ובמסגרתו נדרש הבנק, בין היתר, להרחיב

הבנק מחויב להתנהלות עסקית המיישמת עקרונות של הוגנות, שקיפות, פשטות ואחריות כלפי לקוחותיו וכלפי הציבור הרחב בישראל. התנהלות תחת עקרונות אלה כוללת, בין היתר, מחויבות והקפדה על תכנים ומסרים שיווקיים ברורים ופשוטים אשר מאפשרים הבנת מהות המוצרים והשירותים המוצעים.

בתהליך פיתוח המסרים השיווקיים מתייעץ הבנק עם משרדי פרסום ושיווק מתמחים למגזרי האוכלוסייה השונים, ומעודד שיח, לרבות של עובדי הבנק, למען קבלת מגוון דעות המסייעות לחידוד המסרים והעברתם בצורה ברורה ופשטה. בנוסף, מסייע הבנק בתוצאות סקרי לקוחות ממוקדים וקבוצות מיקוד אשר נועדו לבחון את בהירותם של מסרים אלה. המסרים השיווקיים העיקריים מוצגים ומובאים לאישור בפורום שיווק של הבנק בראשות מנכ"ל הבנק; כמו כן, מבצע הבנק אנליזה שוטפת של כל קמפיין פרסומי לבדיקת המסרים וכהמשך ליעדים שנקבעו מראש טרם הקמפיין. מטרת האנליזה הן, בין היתר, שיפור מתמיד במסרים ובאפקטיביות הקמפיין.

בנוסף, כלל המסרים השיווקיים

חלק ד'

המשאב האנושי



סביבת עבודה ותנאי העסקה

כארגון שאינו גדול באופן יחסי, שואף הבנק לשמור על אווירה מלוכדת וקשר אישי עם עובדיו. כל אחד מעובדי הבנק הוא משמעותי ומייצר ערך לארגון, ויחדיו מרכיבים כל עובדי הבנק צוות מיומן ובעל ניסיון רב. הבנק מייצר עבור עובדיו סביבת עבודה מכבדת, הוגנת, מפתחת, מעצימה ומשמעותית.

בנק ירושלים רואה בעובדיו שותפים לדרך וחותר לקידום אמון, יחסי תמיכה וחיזוק ערכות הדדית בין העובדים על מנת לשמר את תחושת השייכות, הייחודיות והגאווה להימנות בין עובדיו.

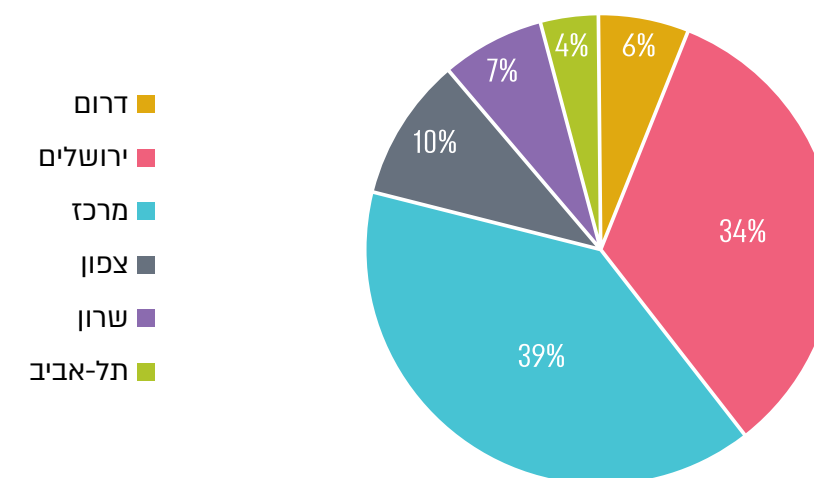
יחסי העבודה הטובים השוררים בבנק לאורך שנים, משקפים את האמון ההדדי ואת שיתוף הפעולה הפורה בין ההנהלה לבין ארגון העובדים, אשר לצד תנאי עבודה הוגנים וראויים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו.

עובדים טובים ירושלים

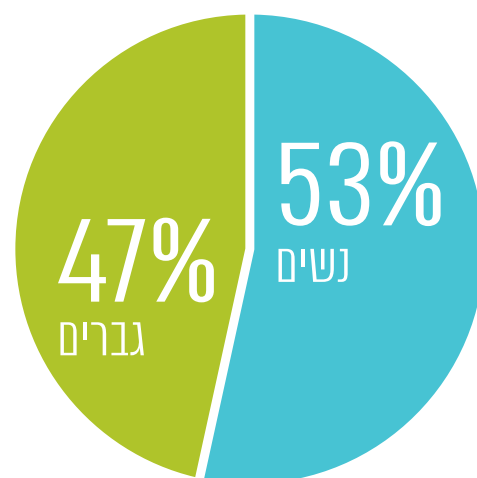
נכון לסוף שנת 2017 לבנק ולחברות הבת של הבנק 544 עובדים, ובנוסף 63 עובדים במיקור חוץ (לתום הרבעון השני, 2018, ובעקבות מכירת פעילות הברוקראז' של הבנק, מועסקים בבנק ובחברות הבת 532 עובדים ובנוסף 38 עובדים במיקור חוץ). בסוף שנת 2016 מספר העובדים בבנק ובחברות הבת של הבנק עמד על 544 עובדים, ובנוסף 81 עובדים באמצעות מיקור חוץ. 99% מעובדי הבנק מועסקים במשרה מלאה, 1% מועסקים במשרה חלקית (במניין עובדים במיקור חוץ אינם כלולים עובדי מוקד השירות הטלפוני של הבנק המופעל באמצעות ספק חיצוני, עובדי ניקיון ושמירה וכן עובדים המועסקים באמצעות ספקי שירותים לבנק להחלפה זמנית של עובדי הבנק או לפרויקטים).

עובדי הבנק פזורים בסניפי הבנק ברחבי ישראל וכן ביחידות מטה הבנק בקרית שדה התעופה, בירושלים ובתל-אביב (למועד פרסום הדוח נסגרה יחידת המטה בתל-אביב, עקב מכירת פעילות הברוקראז' של הבנק).

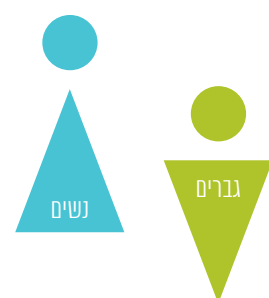
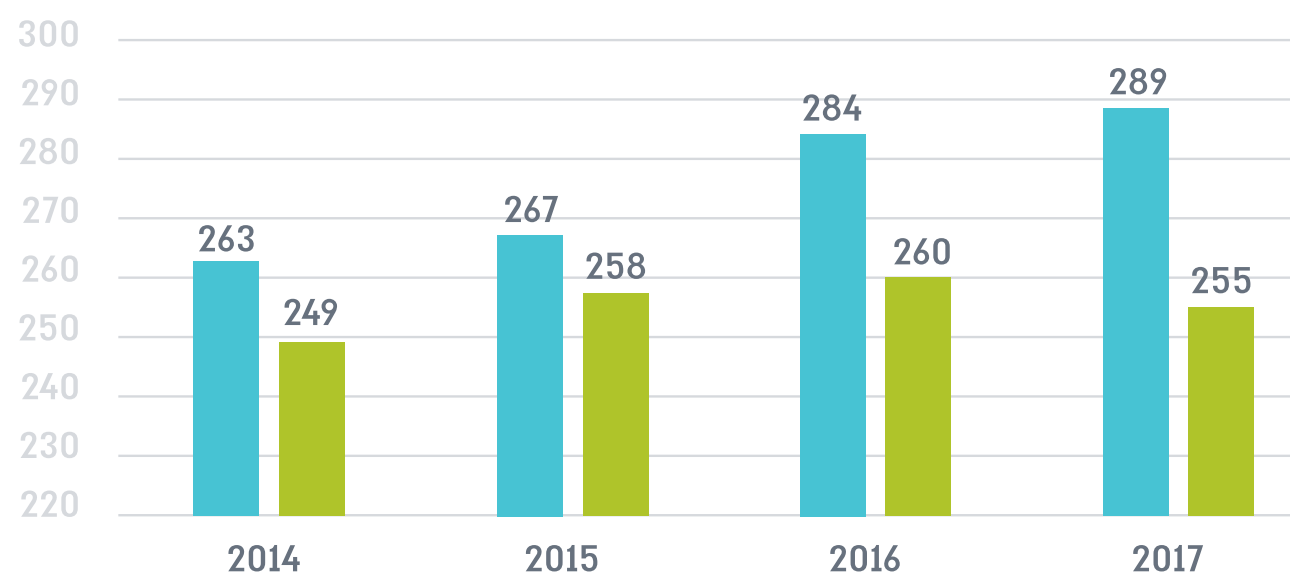
פרישה גיאוגרפית של עובדי בנק ירושלים, 2017



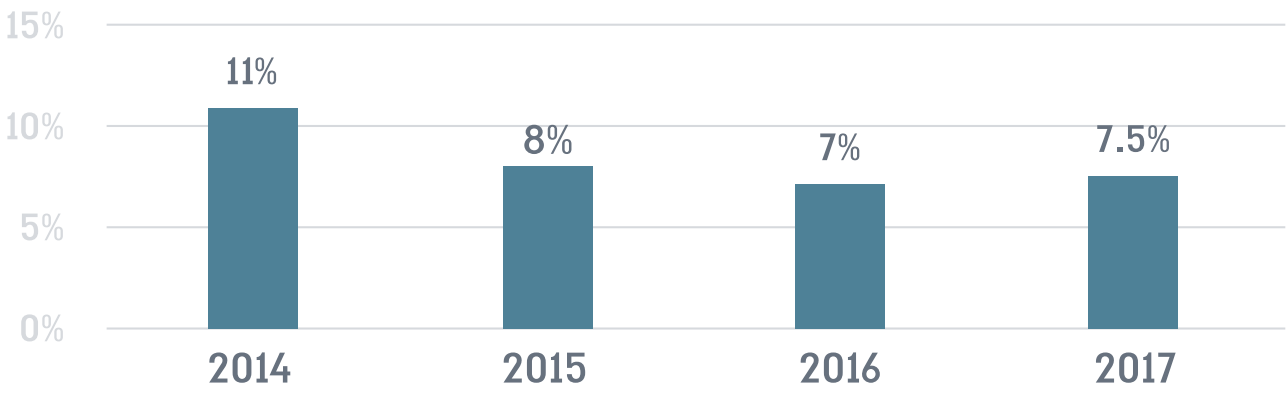
פילוח עובדים לפי מגדר, בשנת 2017



פילוח עובדים לפי מגדר בין השנים 2014-2017



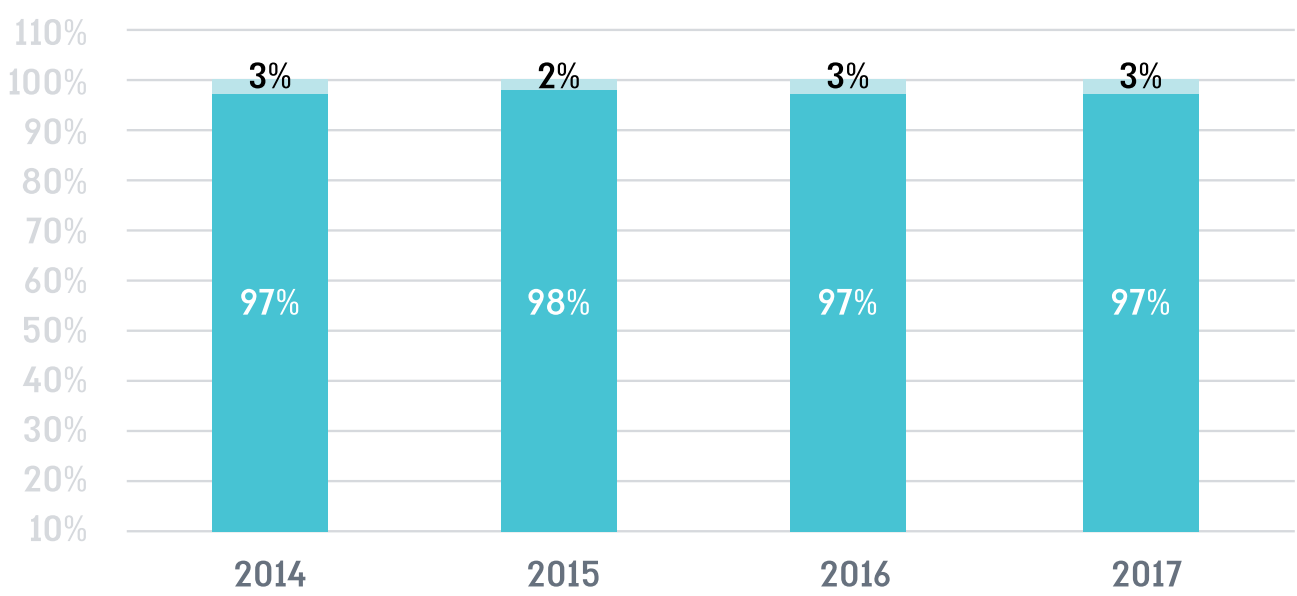
שיעור תחלופה מסה"כ העובדים (ב-%) בין השנים 2014-2017



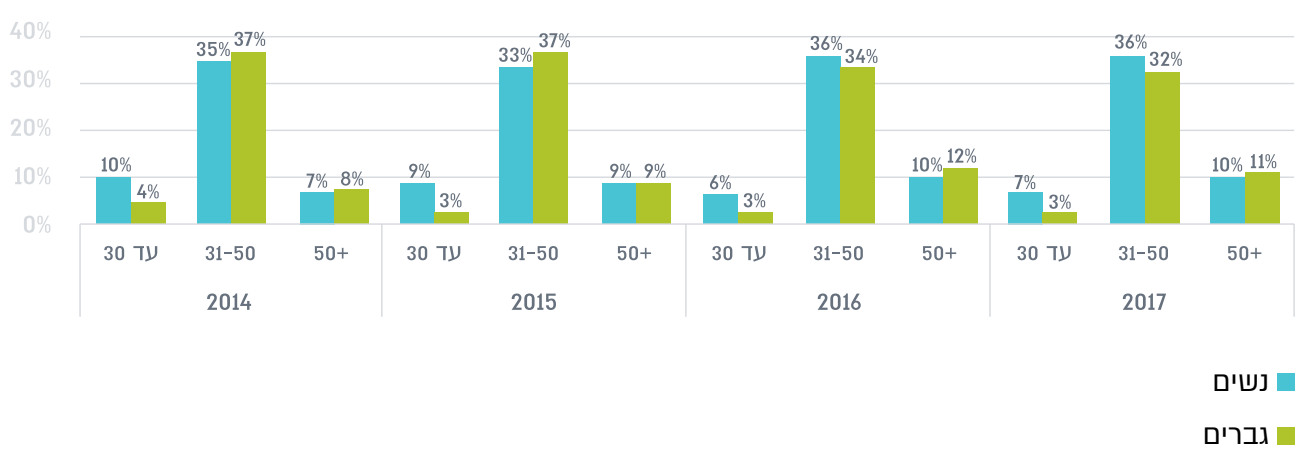
תחלופת עובדים בבנק ירושלים בין השנים 2014-2017

שנה	התקבלו			עזבו			שיעור מסך העוזבים באותה שנה
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	
2014	13	8	21	9	5	14	25%
	14	27	41	15	20	35	63%
	1	0	1	2	5	7	13%
	28	35	63	26	30	56	
2015	15	11	26	10	4	14	29%
	14	9	23	19	15	34	69%
	1	1	2	1	0	1	2%
	30	21	51	30	19	49	
2016	7	6	13	6	2	8	22%
	10	5	15	10	18	28	76%
	0	3	3	0	1	1	3%
	17	14	31	16	21	37	
2017	7	1	8	4	3	7	17%
	10	14	24	10	21	31	76%
	0	0	0	2	1	3	7%
	17	15	32	16	25	41	

פילוח עובדים לפי סוג הסכם העסקה - הסכם קבוע/הסכם זמני, לאורך השנים



פילוח עובדי הבנק לפי מגדר וגיל, לאורך השנים



הבנק מתייחס אל המשאב האנושי כאל נכס משמעותי ביותר ודואג לשמור על סביבת עבודה מכבדת, הוגנת ומאפשרת. גם בשנים 2016-2017 המשיך בנק ירושלים, בקידום ופיתוח המשאב האנושי ובטיפול מערכת יחסי העבודה. זאת לצד מחויבות של הבנק לשמירה על יעילות, גמישות ומקצועיות של עובדיו כדי להבטיח הצלחה ורווחיות של הבנק לאורך זמן.

תחושת המחויבות הגבוהה של העובדים לבנק באה לידי ביטוי גם בשיעור תחלופת עובדים יציב יחסית. (7.5% בשנת 2017). שיעור תחלופה זה מעיד על יציבות ושביעות רצון עובדי הבנק, ועל יחסי העבודה הטובים השוררים בבנק.

גיוס עובדים

הבנק שואף לאייש משרות פנויות או משרות חדשות בעובדים מקרב סגל הבנק הקיים, וזאת על מנת לאפשר לעובדים המעוניינים בכך הזדמנות לשינוי מקצועי וקידום אישי. עם פתיחת משרה חדשה, מידע הבנק את עובדיו על האפשרות להגיש מועמדות למשרה, ומקיים מכרז פנימי. במהלך השנים 2016-2017, 71 משרות אויישו בעובדים מתוך סגל הבנק הקיים. בנוסף, מתוך רצון לשמר עובדים ובהתאם לצורכי הבנק, קולט הבנק לשורותיו גם עובדים חיצוניים שעבדו במיקור חוץ עבור הבנק. בשנת 2016 קלט הבנק 11 עובדי מיקור חוץ, ובשנת 2017 קלט הבנק 10 עובדי מיקור חוץ.

תנאי העסקה

במסגרת מחויבות בנק ירושלים לתנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדיו, מקפיד הבנק על יישום חוקי העבודה, ובין היתר השכר המינימלי בבנק הוא לפחות בגובה שכר המינימום החוקי בישראל וכן על שעות עבודה ומנוחה כחוק. תנאי העסקה של עובדי הבנק כוללים גם תנאים סוציאליים על פי דין וכן סל רווחה מקיף. עובדי חברות הבת של הבנק מועסקים בהתאם להסכמי ההעסקה בבנק.

גם עובדי הקבלן מועסקים בהתאם לחוק, ומתבצעות בדיקות שכר פעמיים בשנה. במקרים בהם נמצאים כשלים בתנאי ההעסקה שאינם מטופלים מפסיק הבנק את ההתקשרות עם הספק.

בריאות ורווחה

הבנק פועל ליצירת מעטפת רווחה לעובדי הבנק ומשפחותיהם, ובכלל זה, פועל הבנק בתחומים הבאים:

- ❖ **בריאות הנפש והגוף** בנק ירושלים מספק לעובדיו ולבני משפחותיהם ביטוח רפואי, ביטוח שניים ושירות תמיכה פסיכולוגי, ומבטח על חשבוננו את עובדיו בביטוח חיים ריסק וביטוח מחלות קשות. בנוסף, במסגרת תפיסת רפואה מונעת זכאים עובדי הבנק לבדיקות תקופתיות, למימון פעילות ספורט, לסבסוד השתתפות בקבוצת שומרי משקל במקום העבודה וכן לחיסוני שפעת מדי שנה הנעשים במקום העבודה. כמו כן, לעובדים קיימת אפשרות למימוש ימי היעדרות כבר מיום הראשון לעבודה.
- ❖ **עידוד ערבות הדדית** הבנק מפעיל בשיתוף עם

ועד העובדים קרן ערבות הדדית לתמיכה בעובדים אשר נקלעו למצוקה כלכלית.

❖ **טיפוח תרבות שעות הפנאי** עובדי הבנק נהנים מסבסוד נופש משפחות, מכרטיסים מסובסדים להצגות ילדים ומהנחות קבוצתיות למופעי תרבות.

❖ **ציון מועדים מיוחדים** הבנק מצוין לאורך השנה מועדים מיוחדים, הן כאלה הקשורים לכלל העובדים והן אישיים לכל עובד. לאורך השנה מחלק הבנק לעובדיו מתנות לציון חגים ומועדים, ימי הולדת ושמחות אישיות, וכן מתנות אישיות לילדי עובדים העולים לכיתה א' ולחיילים לפני גיוסם לצבא.

❖ **אירועים ופעילויות גיבוש** במסגרת מאמצי להעמקת הגיבוש, תחושת השייכות של עובדי הבנק, מעורבות ומחויבות למטרות של כלל הארגון, מקיים הבנק אירועים ופעילויות לעובדיו לאורך השנה, וביניהם: מסיבות ופעילות גיבוש לכלל עובדי הבנק המתקיימות אחת לשנה בסביבה לא פורמלית למטרות היכרות, העמקת הקשר בין העובדים ויצירת זיקה למטרות ויעדי הבנק. לצד פעילויות משותפות אלה, מקיימות יחידות הבנק השונות פעילויות גיבוש לעובדיהן שמטרתן בנוסף להעמקת הקשר בין עובדי היחידה גם חידוד חשיבות עבודת הצוות בחתירה המתמדת לעמידה ביעדי הבנק.

בשנים 2016-2017 הורחב מגוון האירועים החברתיים; מתכונת הגיבוש הורחבה, נוסף מכש הרמת כוסיט שנתית והוקמו קבוצות ספורט נוספות.

הבנק קשוב לעובדיו ולצרכיהם האישיים ונותן מענה אישי ופרטני במידת הצורך, כדוגמת סיוע במקרי מצוקה והרחבת סל השירותים ככל שנדרש.

שירותי הרווחה ניתנים לכלל העובדים וללא אבחנה בין עובדים בהיקף משרה מלא לבין חלקי.

בשל גודלו הקטן באופן יחסי של הבנק והקשר הישיר של עובדיו למנהלים ובעלי תפקידים אחרים בבנק, תלונות עובדים בנושא בטיחות ובריאות נבחנות באופן פרטני ובהקדם האפשרי, על פי הנסיבות. משכך, ובהיעדר צורך כאמור, לא הוקמה ועדת בטיחות משותפת להנהלה ולעובדים.

הטרדות מיניות

הטרדות מיניות והתנכלות על רקע מיני פוגעות בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיותו, ובשוויון בין המינים. הטרדות מיניות נחשבות עוולה אזרחית, פוגעות ביחסי העבודה ועומדות בניגוד למדיניות הבנק. בנק ירושלים רואה בחומרה רבה כל פגיעה בעובדיו, מייחס חשיבות רבה לשמירה על סביבת עבודה נקייה מהטרדות מיניות ופועל לקידום סביבה ראויה ונעימה לכל.

לבנק קיים מנגנון טיפול בהטרדות מיניות, ובכל מקרה מסוג זה פונים עובדי הבנק למנהלת משאבי אנוש, הממונה על התחום בבנק. המבקר הפנימי של הבנק בוחן את אופן הטיפול בתלונות מסוג זה, בכדי לוודא שהטיפול בתלונות נעשה בצורה נאותה, וכי קיים בבנק שיח תקין ונכון בתחום.

נתונים על יציאה לחופשת לידה וחזרה לעבודה לאחריה

2017	2016	2015	2014	חזרה לעבודה לאחר חופשת לידה
25	29	40	39	מספר העובדות הזכאיות לחופשת לידה
25	29	40	39	מספר העובדות שניצלו חופשת לידה
25	28	39	34	מספר העובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה
23	27	35	29	מספר העובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה, והמשיכו לעבוד בבנק לאחר 12 חודשים
0	0	1	0	מספר הגברים שניצלו זכאות לחופשת לידה (מתוך מספר העובדים שניצלו חופשת לידה)

פרישה וסיום העסקה

תנאי סיום העסקה של עובדי הבנק מפורטים בהסדרים קיבוציים ובמדיניות התגמול של עובדי הבנק, כאמור בדוחות הכספיים לשנת 2017 של הבנק (על עובדי בנק שהינם נושאי משרה חלות הוראות מדיניות תגמול לנושאי משרה).

בהיעדר היקף גדול של עובדים הפורשים מדי שנה לגמלאות (2-1 בממוצע לשנה) אין לבנק תכנית פרישה לגמלאות לעובדיו.

הבנק עומד בתנאים ובהוראות הקבועים בדין בכל הנוגע לסיום העסקתו של עובד ומקיים את ההליכים הנדרשים בקשר לכך. במקרה של הפרת משמעת חמורה על פי הקבוע בהסדר הקיבוצי רשאי הבנק לנקוט בהליכי פיטורים לאחר שיבצע בירור ובהתאם לקבוע בהסדר הנ"ל ובדין.

סביבת עבודה תומכת להורים

הבנק מיישם את הוראות הדין החלות עליו ביחס לעובדים המרחיבים את משפחותיהם, ובנוסף, תומך באימהות לאחר הלידה, תוך גילוי גמישות רבה ככל האפשר. על פי תנאי ההעסקה החלים על כלל עובדות הבנק, בתקופת 12 החודשים ממועד הלידה, שבוע העבודה של אם לתינוק אשר טרם יציאה לחופשת לידה הועסקה במשרה מלאה, יעמוד על 30 שעות עבודה (בפריסה יחסית על פני חמישה ימי עבודה בשבוע) ללא הפחתה בשכר. כמו כן, נקבעו שעות עבודה מופחתות לאימהות לילדים צעירים. העובדה שבכל אחת מהשנים 2016-2017, למעלה מ-95% מהאימהות לתינוקות שבו לעבודה בבנק לאחר חופשת הלידה, ושיעור ההישארות של אימהות לאחר 12 חודשים הינו 92%, מעידות על סביבת עבודה תומכת, המאפשרת לאימהות להמשיך בעבודתן ובהתפתחותן המקצועית במקביל לגידול ילדיהן.

בטיחות בעבודה והיעדרות מעבודה

הבנק פועל לשמירה על סביבת עבודה בטיחותית עבור עובדיו. מעצם אופיו של הארגון, הפועל בעיקר במסגרת משרדים וסניפים, הסיכונים הבטיחותיים הגלומים בסביבת העבודה עצמה קטנים יחסית, ומכאן שהסיכון הבטיחותי העיקרי הנו תאונות דרכים בדרך אל הבנק או בחזרה ממנו בתום יום עבודה. הבנק נוקט מספר פעולות ויזמות בתחום הבטיחות, לרבות הטמעת תרבות בטיחות בקרב העובדים.

בקרה שוטפת קצין הביטחון של הבנק מקיים לאורך השנה ביקורות בטיחות בכל אתרי הבנק. בסיום שיפוץ של כל אחד מאתרי הבנק מתקיימת ביקורת בטיחות ייעודית בה מסייע הבנק ביועץ בטיחות.

נאמני בטיחות בסניפים ובמטה בכל אחד מאתרי הבנק מונו נאמני בטיחות האחראים על נושא הבטיחות באותו אתר והם מדווחים לקצין הביטחון של הבנק על כל בעיה בטיחותית המתעוררת במקום.

הדרכות בטיחות ותרגילי חירום הבנק מקיים הדרכות בטיחות לכל עובד חדש וכן הדרכות ריענון לעובדים הקיימים. כמו כן מתקיימים באופן שוטף תרגילי חירום של פינוי עובדים מאתרי הבנק למקרה בו יידרש פינוי בזמן אמת של אתרי הבנק. נאמני הבטיחות של הבנק מקבלים תדריך מראש ומסייעים ביישום התרגיל. קצין הרכב של הבנק מקיים הדרכה שוטפת לעובדים הזכאים לרכב מהבנק.

צמצום היעדרויות בעבודה הבנק מקיים פעולות במטרה לצמצם היעדרויות מהעבודה. מתקיים מעקב ובקרה שוטפת אחר היעדרויות עובדים ומנהלי הבנק משקפים לעובדיהם בשיחות המשוב השנתיות המתקיימות עימם את נתוני היעדרות שלהם בשנה החולפת.

מספר תאונות העבודה בכל אחת מהשנים 2016-2017 עמד על 12 תאונות, ובהן היו מעורבים 12 עובדים (1.97% מתוך כלל העובדים שהועסקו במישורין על ידי הבנק בשנת 2017).

שיעור היעדרות בגין מחלת עובדים ותאונות עבודה

2017	2016	2015	2014	
4%	5%	4%	4%	מחלת עובד (ללא תאונות עבודה)
0.11%	0.05%	0.05%	0.02%	תאונת עבודה

הערות:

1. תאונות עבודה שגרמו להפסד יום עבודה אחד או יותר.
2. תאונות עבודה כוללות תאונות דרכים בלבד.
3. חישוב ימי העבודה בוצע לפי ימי העבודה השנתיים בישראל.
4. ימי היעדרות בגין מחלת עובד לא כוללים חופשות מאושרות וחופשות מאורגנות כגון חגים, וכן חל"ד, חל"ת, ומילואים.

ימי היעדרות נוספים

חופשה	מילואים	מקרי אסון	אירועים אישיים	אחר
11,270	196	85	55	8
11,395	156	97	83	26

הערות:

אחר - ימי היעדרות בגין טיפול בילד או בדיקות הריון

יחסי הנהלה-עובדים

לארגון העובדים חלק חשוב בהובלת הבנק להשגת היעדים בפעילותו העסקית. בשנת 2015 חתמו ההנהלה והעובדים על הסדרים קיבוציים המעגנים את עיקר תנאי העבודה, ובין היתר, זכויות וחובות שהיו נהוגות בבנק במשך שנים רבות. הסדרים אלה החלים על עובדי הבנק, למעט נושאי משרה ועובדים מרכזיים, נחתמו לתקופה של ארבע שנים. ההסכמים שנחתמו מבטאים ומשקפים את האמון ההדדי, שיתוף הפעולה ויחסי העבודה הטובים השוררים בבנק לאורך שנים, אשר לצד תנאי עבודה הוגנים וראויים לעובדים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו.

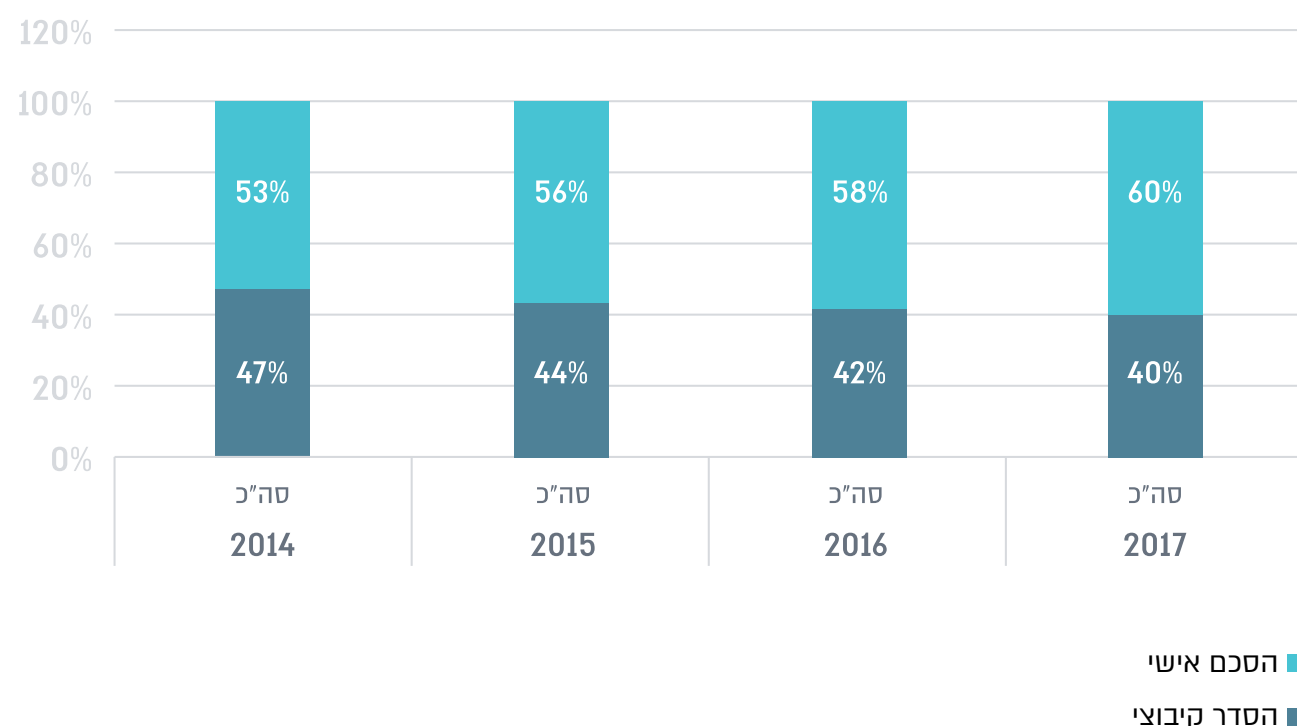
כ-60% מעובדי הבנק (ליום 31.12.2017) מועסקים בהסכמי עבודה אישיים המסדירים את תנאי העסקתם בבנק, בנוסף להסדרים הקבועים בהסדרים הקיבוציים. אחת לשנה נבחנים ומעודכנים תנאי ההעסקה של עובדים אלה, בהתאם לתרומתו הדיפרנציאלית של כל עובד לבנק ובהתחשב בהמלצות המנהלים. הסכמי העבודה האישיים נחתמים עם כל עובד בנפרד, בהתאם לשכר ולהסדר ההטבות הסוציאליות שסוכמו עמו באופן פרטני.

תנאי העסקתם של כ-40% מעובדי הבנק (ליום 31.12.2017) מוסדרים בהסכם שנחתם עם ועד העובדים בבנק, המסדיר את תנאי העסקתם ואת הקידום בשכרם (הסכם עובדי דרגות), בנוסף לתנאים הקבועים בהסדרים הקיבוציים. ההסכם מתעדכן אחת לשנתיים בהסכמה עם ועד העובדים וזאת בתוספת בכתב בחתימת ההנהלה וועד העובדים. עדכון זה כולל תוספות שכר על שכר הבסיס והנלווים לו, ומתחשב בשיעור עליית מדד המחירים לצרכן בתקופה נשואת העדכון. בנוסף, עורך הבנק אחת לשנה דיוני דרגות אישיים לעובדים האמורים על פי תרומתו הדיפרנציאלית של כל עובד ובהתאם להמלצות המנהלים.

במסגרת הסדרים אלה, נקבעו הוראות לעניין פיטורי עובדים מן המניין בשל התייעלות ו/או צמצומים.

עובדי חברות הבת של הבנק מועסקים בהתאם להסכמי ההעסקה בבנק.

פילוח עובדים לפי הסכם העסקה



יעדים

- **בריאות ורווחה** הרחבת פעילות רפואה מונעת.
- **תנאי העסקה** הרחבת תהליך הניוד הפנימי של העובדים בבנק תוך מתן הזדמנות להסבה מקצועית.
- **בטיחות בעבודה** הגברת מודעות לנהיגה בטוחה.
- **דיאלוג עם עובדים** הגברת מפגשי הנהלה-עובדים הן במטה הבנק והן בסניפיו ושיתוף העובדים במאמצים להשגת יעדיו האסטרטגיים של הבנק.

דיאלוג הנהלה-עובדים

בנק ירושלים מאמין בקיום שיח מתמיד ותקשורת פתוחה עם עובדיו לצורך שמירה על סביבת עבודה מכבדת ונעימה, שיפור תפקוד העובדים וחיבורם לעשייה המשותפת וזיהוי קשיים ונקודות חולשה בטרם עת.

במסגרת הדיאלוג עם העובדים, ומתוך רצון לעודד ולקדם את השיח בבנק, מקיים בנק ירושלים מספר פעולות:

■ **מדיניות "דלת פתוחה"** המבנה הארגוני השטוח יחסית של הבנק, והרצון ליצירת אווירת עבודה פתוחה ולא פורמלית, מאפשרים לעובדים גישה ישירה למנהלים ולבעלי תפקידים אחרים בבנק, לרבות בכדי להציף ולהעלות את רצונותיהם. בנוסף, חברי הנהלת הבנק ומנהלים אחרים במטה מבקרים באופן שוטף בסניפי הבנק על מנת להכיר ולראות את העובדים באופן אישי ולאפשר להם לשאת בדברים שחשובים להם.

■ **דיאלוג שוטף של הנהלת הבנק עם וועד העובדים** הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף עם וועד העובדים במטרה לשמר את שיתוף הפעולה ויחסי העבודה הטובים השוררים בבנק וכן במטרה לתת מענה וסיוע פרטני לעובדי הבנק, ככל שנדרש.

■ **מנשרים, פורטל ארגוני ו-"מהדורת חדשות הבנק"** התקשורת עם עובדי הבנק נעשית, בין היתר, גם באמצעות מנשרי מנכ"ל בו ניתן פירוט של מהלכים מרכזיים שמבצע הבנק ומיניו בכירים; בפורטל הארגוני מוצג מידע רב על הארגון, לרבות, בין היתר, זכויות עובדים ותמונות מאירועי הבנק. בשנת 2017 החל הבנק ביוזמה חדשה של הפצת סרטון אחת לחודש בשם "מהדורת חדשות הבנק" המאפשר הצצה על העשייה ביחידות הבנקים השונות.

■ **עידוד יוזמות של עובדים** הבנק מעודד עובדים להציע יוזמות ולהציע רעיונות לייעול ולשיפור עבודתם; כך, למשל, נקט הבנק בשנים 2016-2017 ביוזמה שנקראה "מחוץ לקופסא" ומטרתה לעודד עובדים להעלות רעיונות ויוזמות עבור הבנק בנושאים מגוונים בתמורה לפרסים.

■ **מפגשי הנהלה-עובדים** חברי הנהלת הבנק מקיימים באופן שוטף מפגשים עם עובדיהם בתדירות ועל פי התכנים הנקבעים על ידם; מנכ"ל הבנק עתיד בשנת 2018 לקיים "שולחנות עגולים" עם מנהלי דרג הביניים בבנק ובהמשך להרחיב מפגשים אלה לכלל העובדים.



לימודים אקדמיים ומקצועיים

מלבד הדרכות מובנות פנימיות העוסקות בתחומי ליבת העסקים של הבנק ובתחום ניהול הסיכונים, הבנק מעודד את עובדיו לצאת ללימודים אקדמיים בתחומים המשיקים לתחומי פעילותם. כמו כן, מאפשר הבנק לעובדיו לצאת להשתלמויות, לימי עיון ולכנסים מקצועיים הקשורים לתחומי הבנקאות.

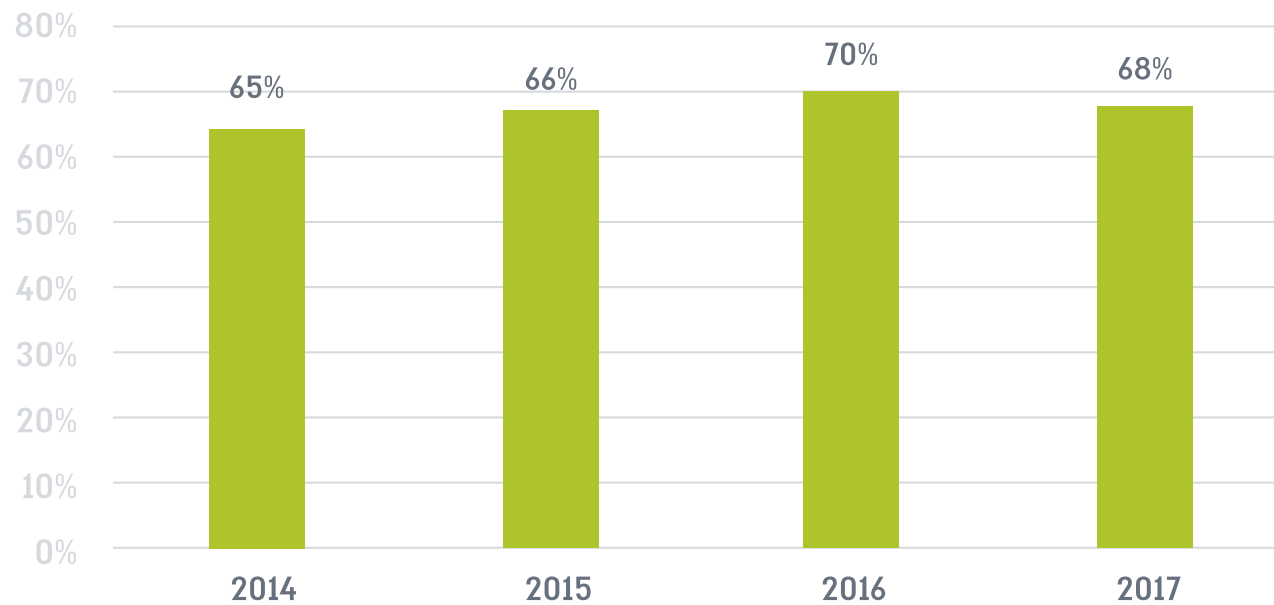
הבנק גם מעודד את עובדיו להשלים לימודים אקדמיים ומסבסד לעובד 80% משכר הלימוד לתואר הראשון ו-60% משכר הלימוד לתואר השני, ולמנהלים מסבסד הבנק את מלוא שכר הלימוד לתואר ראשון ו-80% משכר הלימוד לתואר השני.

מספר עובדים שסיימו תואר אקדמי בסבסוד הבנק ובמהלך לימודים

	2017	2016	2015	2014
תואר ראשון	0	4	5	1
תואר שני	4	3	6	9

	2017	2016	2015	2014
מספר עובדים שנמצאים כיום בלימודים אקדמיים בסבסוד הבנק	20	25	31	26

שיעור עובדי הבנק האקדמיים



כיום, 68% מעובדי הבנק הנם בעלי תואר אקדמי. שיעור דומה לשנים 2016 ו-2015.

הכשרה ופיתוח העובדים

כארגון שאינו גדול באופן יחסי, שואף הבנק לשמור על אווירה מלכדת וקשר אישי עם עובדיו. כל אחד מעובדי הבנק הוא משמעותי ומייצר ערך לארגון, ויחדיו מרכיבים כל עובדי הבנק צוות מיומן ובעל ניסיון רב. הבנק מייצר עבור עובדיו סביבת עבודה מכבדת, הוגנת, מפתחת, מעצימה ומשמעותית.

הכשרה והדרכות לעובדים

הבנק מקיים הכשרות והדרכות מקצועיות לעובדיו באופן סדיר בהתאם לתפקיד העובד ולצרכי הבנק.

בשנת 2016, המשיך הבנק בהכשרת מערך הסניפים והמוקד הטלפוני, לתמיכה ביעדים העסקיים שהציבה הנהלת הבנק. ההדרכות בתחומי הליבה כללו, בין היתר, הדרכות עו"ש ואשראי צרכני, הכשרה פרטנית לקציני אשראי וכן הכשרה בסיסית בתחום ההשקעות. הבנק ממשיך לקיים הכשרות לבנקאי המוקד הטלפוני בנושאים מקצועיים שונים, כולל פיתוח מיומנויות אישיות בתחום השירות והמכירה. כמו כן, במטרה לייעל ולזרז הטמעת עדכונים מקצועיים ותהליכי עבודה חדשים, המשיך הבנק לקיים הדרכות חודשיות לנאמני הדרכה ממערך הסניפים ויחידות נוספות בבנק, על מנת שיעבירו תכנים אלה לעובדים בסניפים וביחידות הבנק.

בשנים 2016-2017 התמקדה ההדרכה בבנק בהכשרת המנהלים בבנק, והושקו שלושה מחזורי הכשרה. תהליך ההכשרה עסק בחידוד הזהות הניהולית של משתתפיו, הקניית מיומנויות ניהוליות וידע ניהולי עדכני ויצירת שפה ניהולית משותפת בקרב משתתפי התכנית. מנהלי הסניפים עברו קורס פיתוח מנהלים מקיף. בנוסף, זכו מנהלים בדרגי ניהול שונים במטה ובסניפים לתהליכי אימון פרטניים לשיפור מיומנויות ניהול ולסיוע באתגרי ניהול בהם נתקלו במסגרת עבודתם השוטפת.

בנוסף לשעות הדרכה בכיתות לימוד, החל משנת 2015 הרחיב הבנק באופן ניכר את מערכי ההדרכה באמצעות מערכת לומדה מרחוק, המאפשרת לימוד ותרגול עצמאיים שבסופם נבחן כל עובד על רמת הידע שלו, וזאת, ללא צורך בנסיעות למשרדי מטה הבנק לצורך הדרכה.

פירוט שעות הדרכה בכיתות לימוד

השקעה בהדרכה	2017	2016	2015	2014
שעות הדרכה בכיתות לימוד	14,648	11,088	6,800	9,517
ממוצע לעובד - שעות הדרכה לשנה	26.92	20.45	13.07	18.55
שעות הדרכה באמצעות לומדה מרחוק	496	680	624	183

הגידול בשעות ההדרכה בשנים 2016 ו-2017 נובע מהשקת תכנית הדרכה מקיפה בנושא שירות לבנקאים בסניפים, השקת מסלול פיתוח מנהלים ומהרחבת מערך הדרכות בנושא אשראי צרכני ומשכנתאות.

הערכת עובדים

בבנק מיושם תהליך הערכת ביצועי עובדים עבור כל עובד אחת לשנה, במסגרתו מקיימים המנהלים שיחה עם כל אחד מהעובדים, נסקרים ביצועיהם במהלך השנה החולפת ונקבעים יעדים לשנה הקרובה, בין היתר, תוך זיהוי צרכי למידה או הדרכה ומתן מענה עליהם ככל האפשר. בשנים 2016-2017 יישם הבנק תהליך הערכה זה עם מרבית עובדיו (לא כולל נשים בחל"ד, עובדים בתקופת ניסיון, עובדים שנוידו לתפקיד חדש ועוד; כמו כן, לא כולל עובדים במיקור חוץ). תהליך ההערכה לחברי ההנהלה נערך במתכונת נפרדת, בהתחשב ביעדים האישיים שנקבעו להם (KPI).

הערכת ביצועים				
2017	2016	2015	2014	
12	17	11	12	נשים
44	37	36	39	גברים
56	54	47	51	סה"כ
226	243	248	234	נשים
197	202	225	228	גברים
423	445	473	462	סה"כ
479	499	520	513	סה"כ מנהלים/עובדים שעברו הערכת ביצועים

הוקרה לעובדים

הבנק פועל לעידוד מצוינות אישית והשקעה מיוחדת של עובדים. לאות הוקרה לעובדים אשר השיגו הישגים מיוחדים, מוענקים מדי שנה תעודות הצטיינות ופרסים במסגרת קרן מנכ"ל. הפרס ניתן על פי המלצת המנהל הישיר ובאישור וועדה ייעודית. כמו כן, מוענקים פרסי הצטיינות לעובדי הסניפים על הישגים ועמידה ביעדים.

לבנק מדיניות תגמול לעובדים ועובדים מרכזיים שאינם נושאי משרה וכן מדיניות תגמול לנושאי משרה הכוללים, בין היתר, הסדרים לעניין חלוקת מענקים משתנים המותנים בעמידת הבנק בתנאי הסף שנקבעו, לרבות עמידה בשיעור תשואה מינימאלית נדרשת. במקרה של אי עמידה בתנאי הסף, נקבעו הסדרים לחלוקת מענק מצטיינים, הכפוף אף הוא לתנאי סף לחלוקתו. בגין שנת 2016 חולק מענק מצטיינים. בגין שנת 2017 לא חולק מענק לעובדים מצטיינים בשל אי עמידה בתנאי הסף לחלוקתו.

יעדים

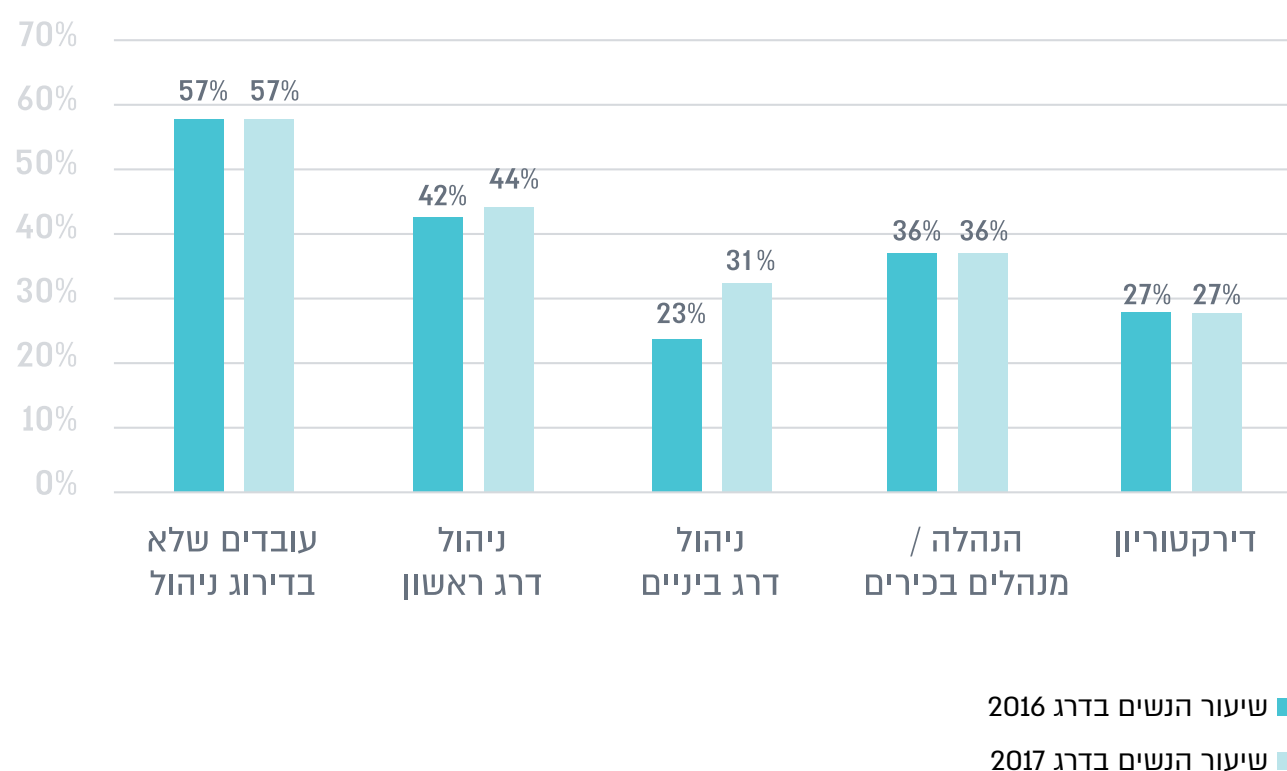
המשך מערך ההדרכה וההכשרה של המנהלים בבנק.



פילוח עובדים בדרגים השונים לפי מגדר

2017				2016				שירות
שיעור הנשים בדרג	סה"כ	גברים	נשים	שיעור הנשים בדרג	סה"כ	גברים	נשים	
27%	11	8	3	27%	11	8	3	דירקטוריון
36%	11	7	4	36%	11	7	4	הנהלה/ מנהלים בכירים
31%	44	30	14	23%	39	30	9	ניהול דרג ביניים
44%	68	38	30	42%	66	38	28	ניהול דרג ראשון
57%	421	180	241	57%	428	185	243	עובדים שלא בדרג ניהולי

שיעור הנשים בבנק ירושלים לפי דרג



יעדים

- חתימה מתמדת לשיפור גיוון תעסוקתי, לרבות באמצעות העמק שיטותי פעולה עם עמותות הפועלות בתחום זה.
- המשך פעולות לשילוב עובדים עם מוגבלויות ביחידות הבנק.

גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה

הבנק פונה לכלל החברה הישראלית על גווניה וזרמיה השונים ולכן שואף לייצוג הולם של כלל האוכלוסייה בקרב עובדיו. הבנק פועל להטמעת תרבות ארגונית המטפחת ערכים של שוויון, סובלנות ופולרליזם. גיוון תעסוקתי בבנק מתבטא בנכונות לקדם בברכה ולקלוט כל אדם מכל רקע לעבודה בבנק, תוך יצירת תנאים שווים לכל העובדים.

בגיוס עובדים מהמגזרים השונים.

בין השנים 2016-2017, כ-52%, בממוצע, מכלל העובדים המועסקים במישרין על ידי הבנק הן נשים. בשנת 2017, כ-27% מחברי הדירקטוריון הם נשים, כ-36% נשים בתפקידי ניהול בכירים, כ-31% נשים בדרג ביניים וכ-44% נשים בדרג ניהול ראשון.

עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה היוו 16% מכלל העובדים בבנק בשנת 2017, עליה של 1% ביחס לשנה הקודמת לה. 15% מכלל המשרות הניהוליות בבנק מאוישות על ידי עובדים מאוכלוסייה בתת תעסוקה, בכל אחת מהשנים 2016-2017.

הגיל הממוצע של עובדי הבנק עומד על 42, מרבית עובדי הבנק (68%) הם בני הגילאים 31-50, 10% מעובדי הבנק הם צעירים עד גיל 30, ו-22% מעובדי הבנק הנם בני 51 ומעלה.

פועל הבנק בשיתוף עם עמותות שונות וחברות השמה ייעודיות מתמחות, ומסתייע בהן לגיוס עובדיו. במגזר החרדי נעזר בחברת "בראשית", "כיוון" מרכז הכוון תעסוקתי למגזר החרדי שהוקם בשיתוף משרד הכלכלה ועיריית ירושלים ו"מפתח", מרכזי פיתוח לתעסוקת חרדים של ג'וינט ישראל. על מנת להרחיב את מספר עובדיו מקרב יוצאי אתיופיה, הסתייע הבנק בתכנית "למרחק", בשיתוף משרד העבודה והרווחה והג'וינט, ובמטרה להגדיל את מעגל העובדים של הבנק מהמגזר הערבי, נעזר בארגון "אלראיד".

לבנק גם שיתופי פעולה עם עמותות לצורך גיוס עובדים עם מוגבלויות כדוגמת "מגדל אור" להשמת עובדים עם לקויות ראייה, מרכז תמיכה למעסיקים של משרד הכלכלה, ו"אורטל", חברת השמה לגיוון בתעסוקה. במקביל, בסיוע עמותות רלוונטיות, מבצע הבנק התאמות פנימיות לצורך קליטת עובדים עם מוגבלויות והתאמת מקום העבודה בהתאם לצרכים האישיים של העובדים.

כמו כן, הבנק בוחן תכניות של משרדי ממשלה המתפרסמות מעת לעת המציעות הטבות

בנק ירושלים מקפיד על שוויוניות ביחסיו עם עובדיו וכן שמירה על כבוד האדם, ערכיו, מנהגיו ואמונותיו. במסגרת מדיניות זו מקפיד הבנק על אי-אפליה על בסיס דת, גזע, מין, גיל, לאום, מעמד, נטייה מינית או השתייכות פוליטית.

כבנק הפונה למגוון האוכלוסיות בישראל ושואף לגיוון לקוחות משק הבית, מאמין בנק ירושלים שבכדי לתת ללקוחותיו שירות טוב יותר ולהכירם טוב יותר נדרש גם ייצוג הולם של כלל האוכלוסייה בקרב עובדיו, ובשל כך קולט לשורותיו עובדים מכל גווי החברה הישראלית, ומעודד גיוס עובדים מאוכלוסיות שאינן מיוצגות בשוק העבודה בישראל באופן יחסי לגודלן. גיוון העובדים מאפשר לבנק לתת מענה טוב יותר לצרכי קהל לקוחותיו השונים, בין היתר במסגרת פעילותו באזורים המאופיינים באוכלוסייה שרובה חרדית (30% מסינפי הבנק ממוקמים באזורים אלה) וכן באזורים המאופיינים באוכלוסייה שרובה מהמגזר הערבי (15% מהסינפים ממוקמים באזורים אלה).

במסגרת יישום המדיניות להגדלת המגוון בקרב עובדיו,



חלק ה'

קהילה וסביבה

פילוח התרומות הכספיות לפי תחומים

מטרות חברתיות אחרות	סיוע לאוכלוסיות מוחלשות	סיוע לילדים ונוער	
21%	13%	66%	2015
10%	20%	70%	2016
8%	25%	67%	2017

בנוסף, ועל מנת לעודד ולהעצים העסקת עובדים עם מוגבלויות ומאכלוסיות מוחלשות גם בקרב ארגונים אחרים כחלק מהתרומה הכוללת לרווחת הקהילה, רוכש הבנק מדי שנה מוצרים מארגונים המעסיקים עובדים עם מוגבלויות ומאכלוסיות מוחלשות, ומעניקים כמתנות לעובדי והבנק ולקוחותיו.

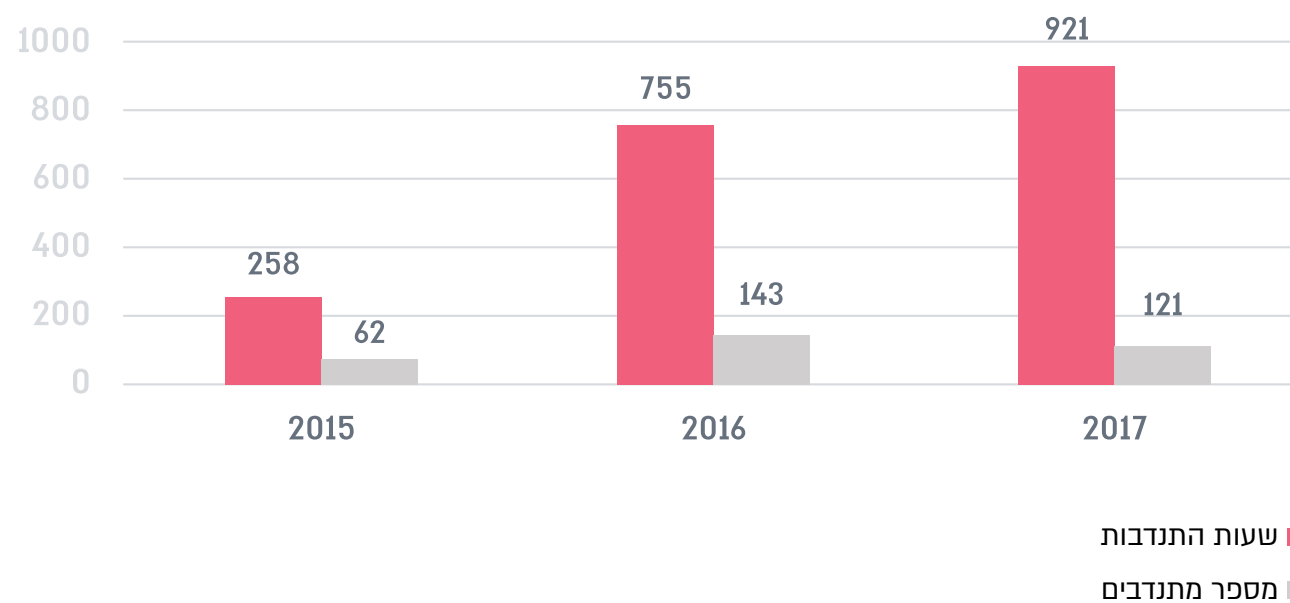
התנדבות עובדים

לשם חיזוק הערבות ההדדית ויצירת ערך מוסף עבור העובדים, מלבד תרומות בכסף, מעודד הבנק את עובדיו לקחת חלק פעיל בפעילויות התנדבותיות למען רווחת הקהילה בכלל, ואוכלוסיות מוחלשות בפרט.

לשם כך, ובהלימה לרצון הבנק להנחיל את ערכי התרומה לקהילה בקרב עובדיו, יוזם הבנק פעילויות קהילתיות בשיתוף עובדי הבנק. פעילויות התנדבותיות אלה מעניק לעובדים עצמם חוויה יוצאת דופן, תחושת שליחות וסיפוק, המקרבים אותם אל הקהילה ומעצימים בהם את הרצון לתת ולתרום לאחרים.

בשנים האחרונות העמיק הבנק באופן משמעותי את היקף התנדבות העובדים בפעילויות משותפות עם העמותות להן הוא תורם ומקיים עימן מגוון פעילויות על פני השנה, וביניהן, "יום כיף" בקיץ לילדי עמותות, הדלקת נרות משותפת בחנוכה, פעילות בכורים ועוד. בזכות אלה הצליח הבנק להגדיל בשנת 2017 ב-95% את מספר העובדים המתנדבים ביחס לשנת 2015.

התנדבות עובדי בנק ירושלים



מעורבות ותרומה לקהילה

הבנק מחויב מזה שנים רבות לפעול ולתרום למען הקהילה, בין היתר, באמצעות תרומות לעמותות וארגונים אשר חרטו על דגלם קידום מטרות חברתיות, ובעיקר סיוע לאוכלוסיות מוחלשות ונזקקות. הבנק פועל לעידוד התנדבות ומודעות חברתית בקרב עובדיו, המעצימה אותם ומחזקת את תחושת הגאווה והשייכות לבנק.

תעסוקתי ומסייעת להוריהן במידת הצורך.

◀ **"ניצני ראשון"** עמותה לסיוע לילדים עם שיתוק מוחין וניוון שרירים הסובלים מבעיית נכות קשה. ניצני ראשון הוקמה על ידי הורים לילדים עם נכויות, מסייעת במימון זכויות של הילדים ופועלת לרווחת הילד הנכה ומשפחתו. בעמותה פעילויות מגוונות כדוגמת מרכז לימוד ומועדוני, טיפולים אלטרנטיביים, חוגים, מפגשים חברתיים, נופשים וחופשות.

◀ **"מעון רעות"** מעון עבור בנים בגילאי 6-15 שהוצאו מבתייהם על רקע הזנחה והתעללות. מעון רעות, שמוקם בירושלים, ונסגר בשנת 2017, היווה בית למאות ילדים שעברו התעללות פיזית קשה, שנפלטו מכל מסגרת אחרת והגיעו אליו כמוצא אחרון. המעון שילב פנימייה ומוסד חינוכי כאחד, ופעל בו צוות מקצועי שייצר עבור הילדים בו מסגרת, בטחון ובית.

◀ **"בית הצייר"** מרכז חינוכי טיפולי על יסודי לגילאי 12-21 בחינוך המיוחד בירושלים. בית הצייר הינו בית לנערים הסובלים מהפרעות התנהגות קשות והפרעות רגשיות המלוות בליקויי למידה, חוסר מוטיבציה ובעיות בביקור סדיר בבתי הספר. הבנק החל שיתוף פעולה עם העמותה בשנת 2017.

◀ **"הרי ירושלים"** מוסד ייחודי המהווה בית חם ומרכז טיפולי לכ-125 בנים ובנות, ילדים בסיכון גבוה לגילאי 8-18. הרי ירושלים מעניק לילדים ולנוער מגוון רחב של מסגרות טיפול ייחודיות אשר מותאמות לצרכיו הספציפיים של כל חניך.

בנק ירושלים רואה עצמו כחלק מהקהילה, וכגוף עסקי יש לו אחריות לפעול לקידומה. קידום הקהילה בא לידי ביטוי הן בתרומה כספית והן באמצעות התנדבות עובדים.

השקעתו הכספית של הבנק בקהילה נעשית במסגרת תקציב תרומות של הבנק, ומתמקדת בעיקר בעמותות הפועלות לסיוע וקידום אוכלוסיות מוחלשות, תוך דגש על סיוע לילדים ונוער בסיכון או בעלי מוגבלויות. בקשות לתרומות מופנות אל וועדת התרומות של הבנק, המרכזת את הטיפול בנושא. הוועדה בוחנת את הבקשות, מקצה ומנתבת את התרומות לארגונים ולעמותות על פי קריטריונים קבועים.

היקף התרומות הכספיות של הבנק לעמותות וארגונים עמד בכל אחת מהשנים 2016-2017 על סך כולל של 500,000 ₪ בכל שנה. מתוכן הוענקו 5 תרומות משמעותיות בסכומים בין 25,000 – 50,000 ₪. לפני מתן תרומה משמעותית, ולצורך התרשמות מפעילות העמותה, מקיימת הוועדה פגישה עם מנהלי העמותה במשרדי הבנק או באתרים בהם מתנהלת פעילותה. תרומות אלה מופנות בדרך כלל לעמותות קטנות ולטובת פעילות או פרויקט על פי צרכים שנקבעים מראש למען רווחת הילדים והנוער.

בשנים 2016 – 2017 ניתנו על ידי הבנק תרומות משמעותיות לעמותות והגופים הבאים:

◀ **"בתי דולב"** עמותה המסייעת, בין היתר, לנערות ונשים בגילאי 11-23 אשר נקלעו למצוקות חיים קשות, ונמצאות בסיכון גבוה להתדרדרות חברתית ואישית. בעמותה מודל טיפולי שמאפשר חיזוק הזהות העצמית של כל נערה לצורך השתלבות מוצלחת בחברה. בנוסף מסייעת העמותה בהכוון

שיתופי פעולה בקהילה

מתוך התפיסה כי **"נדרש שבט כדי לגדל ילד"** העמיק הבנק באופן ניכר בשנים 2016-2017 את שיתופי הפעולה שלו בקהילה במטרה למנף ולהצליח לחולל יחד שינוי משמעותי על פני כל השנה.

שותפי הבנק בקהילה הנם "הפועל ירושלים" בכדורסל לטובת ילדי "הרי ירושלים", "בית הצייר" וכן קבוצת כדורסל לנערות מרקע סוציו אקונומי נמוך, "בית"ר נורדיה" בכדורגל לטובת ילדי פנימית "בית הצייר", "רעות בקהילה" הפועלת למען ולטובת ילדי "מעון רעות" שנסגר בתחילת 2017 ו-"בית הצייר". שותפים נוספים ומשמעותיים של הבנק הנם ספקים הנרתמים מדי שנה לקחת חלק במוקדי פעילות הבנק "ביום המעשים הטובים".

"מעון רעות"

בשנת 2017 נסגר "מעון רעות" ששימש במשך שנים רבות בית חם ומסגרת מגוננת לבנים בגילאי 6-15 שהוצאו מבתייהם על רקע הזנחה והתעללות. לאור הקשר המתמשך והעמוק של עובדי הבנק עם המעון וילדיו, פעלו עובדי הבנק ללא לאות ביחד עם שותפים נוספים בקהילה במטרה למנוע את סגירתו, ובין היתר, שלחו פניות ונפגשו עם נשיא המדינה, שר הרווחה, חברי כנסת ונציגי עיתונות. המאמצים הרבים לא נשאו פרי והגורמים האמונים על שלומם ורווחתם של ילדים אלה לא מצאו פתרון שיאפשר המשך קיום המעון, לרבות במבנה אחר שהוצע. מרבית הילדים עברו למסגרות חלופיות, אולם לחלקם, עד עצם היום הזה לא נמצאה מסגרת מתאימה ותומכת. עובדי הבנק ממשיכים עד היום לשמור על קשר עם ילדי המעון.

יעדים

- העמקה ועידוד התנדבות עובדים בקהילה, לרבות במסגרת פעילות הגיבוש היחידתית.
- העמקת הקשר עם עמותות שהבנק תורם להן תרומה משמעותית ועם שותפיו בקהילה.

"יום המעשים הטובים"

בשנים 2016 ו-2017 המשיך הבנק במסורת פעילות למען הקהילה **"ביום המעשים הטובים"**. עשרות מעובדי הבנק עזבו את עמדותיהם בסניפים ובמטה הבנק והגיעו לצבוע, לשפץ, לתקן, לשתול גינות, לנקות ועוד. בשנת 2016 נערך שיפוץ מקיף **"במעון רעות"** בירושלים ובשנת 2017 נערך שיפוץ דומה **"בניצני ראשון"**. במקביל, התקיימה פעילות משותפת עם הילדים והנוער למענם פועלות העמותות. ספקי הבנק נרתמו לעזור ולבצע עבודות חשמל, אינסטלציה וגינון, ותרמו חלק גדול מהציוד הנדרש (צבע, גופי תאורה, מזגנים, ריהוט ועוד). ועד עובדי הבנק נרתם אף הוא ותרם שמיכות כריות ומצעים חדשים למעונות.

בקיץ 2017 התגייסו עובדי הבנק לשפץ ולהכשיר מבנה נוסף לשימוש ילדי פנימיית **"בית הצייר"**. גם כאן עובדי הבנק, בשיתוף ספקי הבנק, דאגו לשפץ, לשתול, לנקות ואף להכשיר מגרש קטרגל לבני הפנימייה.



קידום חינוך פיננסי

בנק ירושלים חותר להתאמת השירותים הפיננסיים הניתנים על ידו לצרכים ולמאפיינים של לקוחותיו. בכדי לבצע זאת בצורה הטובה ביותר, מאמין הבנק שלקוחותיו צריכים להכיר ולהבין את השיח והמושגים הפיננסיים, ולכן פועל גם לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחותיו.

איגוד הבנקים ונציגי כלל הבנקים, לקידום פלטפורמות ויוזמות לקידום המודעות הפיננסית בקרב משקי הבית בישראל.

בנוסף, במסגרת "שבוע המודעות הפיננסית", קיים הבנק הרצאות ב-4 סניפים (20% מהסניפים) – בסניף גאולה-רוממה עבור האוכלוסייה החרדית, בסניף נצרת עבור האוכלוסייה הערבית, בסניף באר שבע ובסניף חיפה. במסגרת הרצאות אלה ניתנו כלים להתנהלות פיננסית נכונה, הוצגו כלים דיגיטליים לניהול יעיל של חשבון הבנק ונערכו הדרכות על תעודת הזהות הבנקאית.

בשנת 2017 הבנק לקח חלק בפעילות חינוך פיננסי לנוער, בהשתתפות משרד החינוך ומרכז הפיתוח של אורט, עבור תלמידי כיתות ט'. במסגרת הפעילות מתנדבים מהבנקים הגיעו ל-2 מפגשים עם התלמידים, במהלכם העבירו פעילות חווייתית על התנהלות כלכלית נכונה ומתן כלים כדוגמת ניהול תקציב, חסכון, אמצעי התשלום השונים ועוד.

בנק ירושלים שם דגש רב על התאמת השירותים הפיננסיים הניתנים על ידו לצרכים ולמאפיינים הספציפיים של לקוחותיו. שיפור הידע וההבנה של הלקוחות בתחום הפיננסי, מאפשר להם לבצע בחירות מושכלות יותר של השירותים שנכונים ומתאימים להם. לשם כך, מקיים הבנק דיאלוג עם לקוחותיו ובשאיפה להקנות ידע פיננסי והתנהלות כלכלית נכונה.

במסגרת פעילותו להרחיב ולהנגיש את הידע הפיננסי, באתר הבנק יש בלוג עם מאמרים, כתבות ותכנים לשיתוף ידע מקיף, עדכני ומקצועי בתחומים פיננסיים רבים – הלוואות, משכנתאות, שוק ההון, פיקדונות וחסכונות, עם הסבר על כל נושא וכלים שימושיים אותם ניתן ליישם.

בנוסף, ובמטרה לקדם את החינוך וההבנה הפיננסית בקרב לקוחותיו בפרט והציבור בישראל בכלל, השתתף הבנק במספר יוזמות של המפקחת על הבנקים:

במהלך שנת 2016 השתתף בנק ירושלים בפורום חינוך פיננסי של המפקח על הבנקים, בהשתתפות

"זמינות בנקאית"

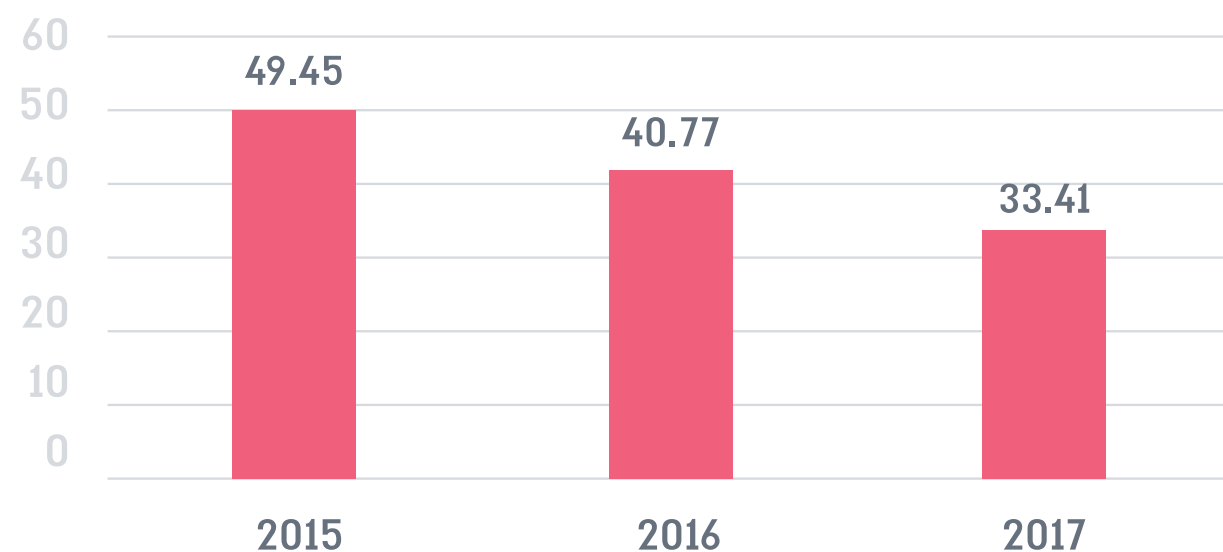
בשנת 2016 חתם בנק ירושלים על האמנה "זמינות בנקאית". האמנה גובשה על ידי הפיקוח על הבנקים ביחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית במטרה לתמוך בצמצום תופעת אלימות כלכלית נגד נשים נפגעות אלימות, השוהות במקלטים ובדירות מעבר. באמנה מוגדרים שירותים בנקאיים שיינתנו לנשים הנפגעות, בכדי לסייע להן לסלול את דרכן לעצמאות כלכלית. הבנק משתתף בתהליך הערכה ומיצוי הזכויות הפיננסיות של הנשים בכדי לאפשר להן מענה מהיר המותאם ככל הניתן לצרכיהן. בנוסף, אימץ הבנק מקלט לנשים מוכות. בחינת צרכי המקלט ופעילות עם הילדים והנשים בו עתיד להתחיל בשנת 2018;

יעדים

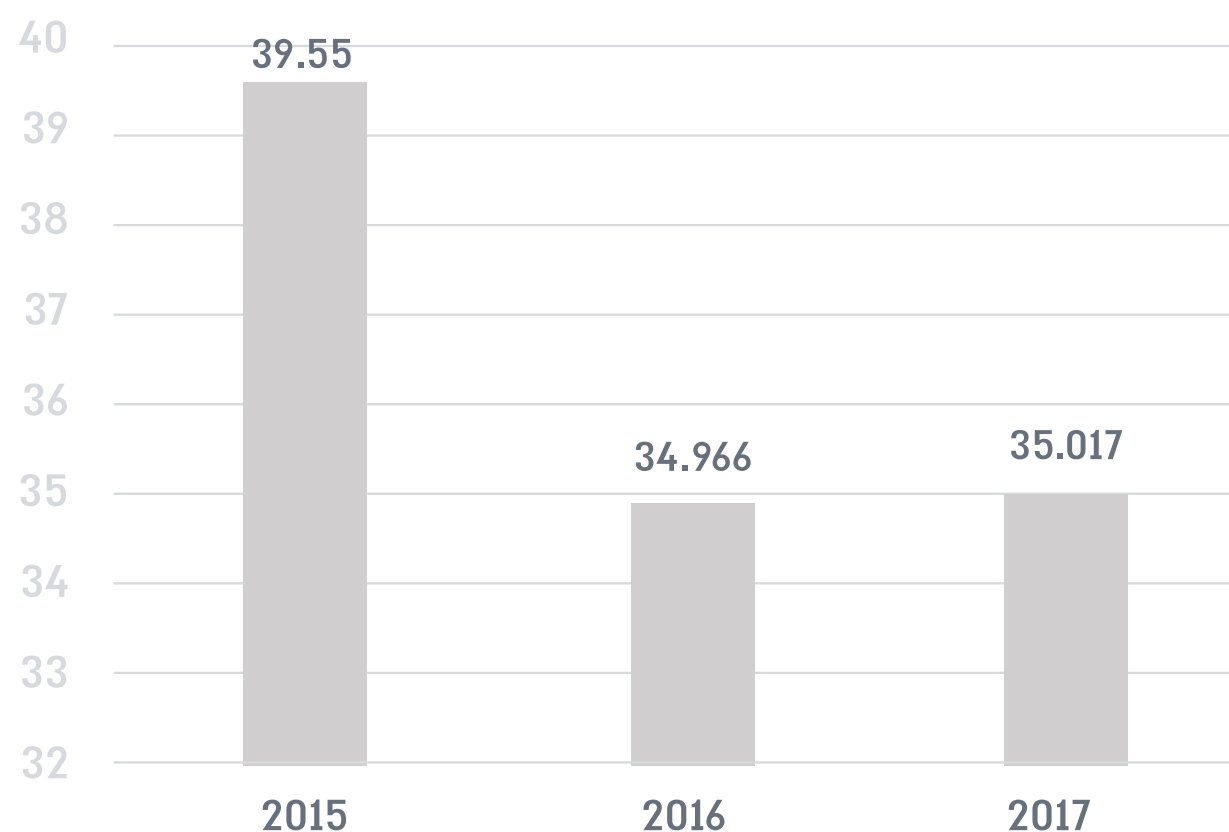
- המשך השתתפות ביוזמות הפיקוח על הבנקים בתחום קידום החינוך הפיננסי, לרבות במסגרת האמנה "זמינות בנקאית".
- פיתוח וקידום חינוך פיננסי בקרב נוער בסיכון במסגרת פעילות למען הקהילה.

אחריות לסביבה

צריכת נייר (טון)



סה"כ פסולת נייר (טון)



בנק ירושלים מכיר בחשיבות השמירה על איכות הסביבה ושואף ליעילות ושימוש זהיר במשאבי הטבע בהתנהלותו היומיומית במטרה לצמצם השפעות מזיקות, לרבות תופעת שינוי האקלים, המסכנות את איכות החיים. בנוסף, אחריות לסביבה ובכלל זה חיסכון ושימוש נכון באנרגיה והימנעות משימוש בחומרים מזיקים, תורמת ליצירת ערך כלכלי לארגון.

צמצום הנזק הסביבתי, הביאה לחיסכון ניכר בנייר, בהוצאות שינוע תיקי לקוחות ומסמכים נוספים מהסניפים למשרדי המטה ובכיוון הפוך, מה שגרם ליעול ושיפור איכות השירות לעובדי הבנק ולקוחותיו. היקף המסמכים הנסרקים בבנק מדי חודש עומד על כ-0.5 מיליון מסמכים.

הפצת חומרים באמצעות טאבלטים החל מסוף שנת 2015 נרכשו באופן הדרגתי טאבלטים לחברי הדירקטוריון והנהלה ובאמצעותם מועברים אליהם כל מסמכי הרקע לדיונים המתקיימים בישיבות הדירקטוריון והנהלת הבנק, לפי העניין. הטאבלטים החליפו כמעט כליל את הדפסת החומרים לישיבות, דבר שהביא בנוסף לחיסכון משמעותי בצריכת הנייר גם לחיסכון ניכר בשימוש בטונרים ובשינוע של תיקים באמצעות שליחים כפי שהיה נהוג בעבר. בכוונת הבנק לבחון את הרחבת השימוש בטאבלטים בישיבות שמתקיימות בפורומים פנימיים של הבנק.

הדפסת הסכמים וטפסי בנק ללקוחות במטרה למנוע ייצור פסולת של הסכמים וטפסי בנק שהודפסו מראש ושאינם בתוקף עקב הוצאת מהדורות חדשות להסכמים וטפסים אלה, נעשית כיום הדפסה בכמויות קטנות ועל פי הצורך; תשומת הלב המופנית לנושא זה הביאה לחיסכון וצמצום משמעותי בצריכת הנייר.

מחזור וטיפול בפסולת הבנק פועל לאיסוף ומחזור סדיר של כל הפסולת האלקטרונית, הנייר והבקבוקים, ושולח אותה לק.מ.מ מפעלי מחזור לגריסה ומחזור.

התנהלותו העסקית של הבנק מושתתת, בין היתר, על עקרונות של חיסכון בהוצאות והיעילות תפעולית. לצורך יישום עקרונות אלה בהתנהלותו השוטפת, פועל הבנק לשיפור ההתנהלות הסביבתית ולצמצום השפעות שליליות הנגרמות מפעילותו.

צריכת משאבים

צמצום בצריכת הנייר; אחד המשאבים העיקריים הנדרשים לתפעולו של הבנק הנו נייר על כל הכרוך בכך, לרבות מערך הדפסות, צילומים והפצה של תיקים ומסמכים. בנק ירושלים פועל בדרכים רבות ומגוונות לצמצום צריכת הנייר. בין הפעולות שנקט הבנק, שאפשרו לו לצמצם את צריכת הנייר בשנת 2017 ב- 32% ביחס לשנת 2015, ניתן למנות, בין היתר, את הפעולות הבאות:

הצבת מדפסות משותפות במהלך שנת 2016 הוציא הבנק אל הפועל פרויקט לצמצום תפעול מערך ההדפסות (פלט) בבנק בראייה רב שנתית ולהשגת המטרות הבאות: הפחתת העלות הכוללת של תפעול מערך ההדפסות, העלאת רמת השירות וצמצום סיכוני אבטחת מידע. מהלך זה הביא לצמצום ניכר של המדפסות האישיות, ובמקומן הוצבו מדפסות משותפות המאפשרות גם יישום הדפסות דו צדדיות בשילוב אמצעים לאבטחת הדפסה (הדפסה באמצעות כרטיס). הפרויקט נחל הצלחה גדולה מאוד וכל מטרותיו מומשו, לרבות חיסכון ניכר מאוד בצריכת הנייר של הבנק.

סריקה דיגיטלית בהמשך להקמת לשכת הסריקה הדיגיטלית על ידי הבנק בשנת 2012 מרחיב הבנק בכל שנה את היקף המסמכים הנוספים המועברים ללשכה לסריקה. הקמת לשכת הסריקה שחוללה שינוי משמעותי בהיבטים רבים הקשורים בפעילות הבנק וביניהם בהיבט

התייעלות אנרגטית

חסכון בחשמל על מנת לצמצם את השפעתו השלילית על הסביבה, בנק ירושלים פועל בשנים האחרונות במגוון דרכים לצמצם גם את צריכת החשמל בכל אתרי הבנק. פעולות אלה אפשרו לו להצליח להגיע לחסכון של 12% בצריכה בשנת 2017 ביחס לשנת 2015. בין הפעולות שנקט הבנק ניתן למנות את הפעולות הבאות:

בכל הסניפים החדשים, וגם במסגרת שיפוץ סניפים קיימים, מותקן מפסק אוטומטי לכיבוי מערכת החשמל בסוף כל יום. כמו כן, מותקנים גופי תאורה חסכוניים וחיישני תנועה במשרדי מטה הבנק, בקריית שדה התעופה, לכיבוי החשמל בחדרים בהיעדר תנועה בהם.

הבנק מקיים בקרה שוטפת של לוחות החשמל והגנרטורים שלו על מנת למנוע בלאי עתידי ולאפשר צריכת חשמל יעילה.

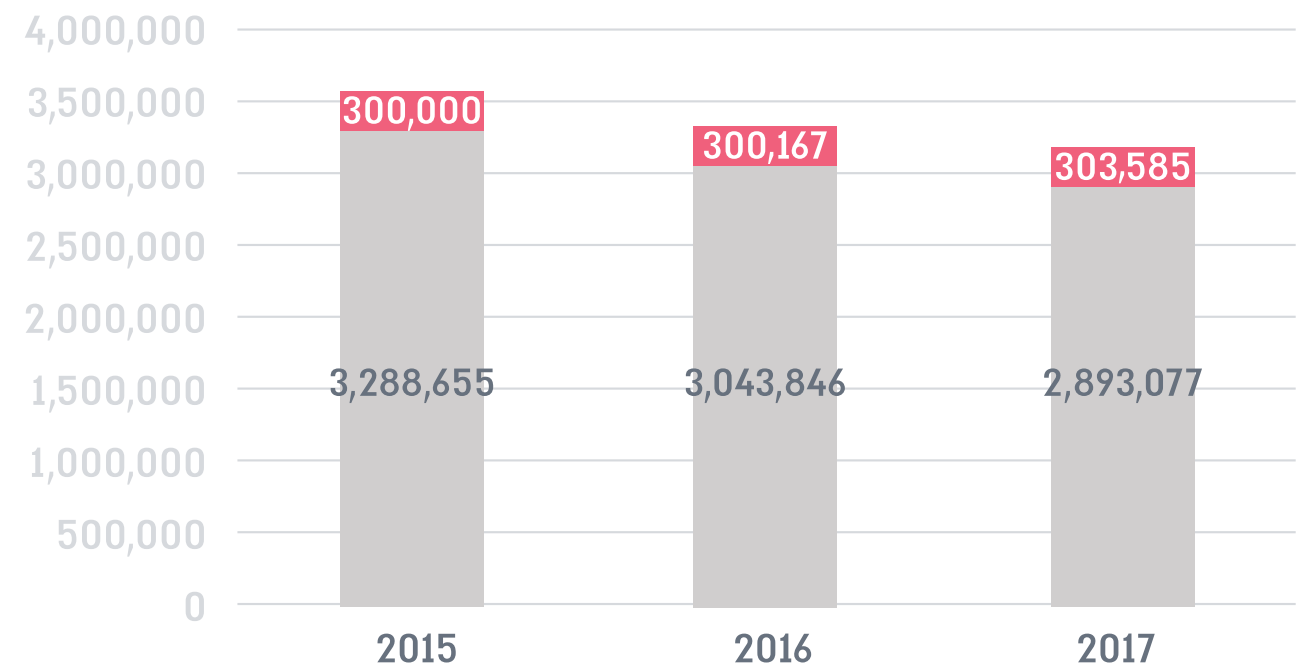
הבנק החל לעבור למערכות מיזוג VRF בסניפיו, החסכוניות יותר בחשמל.

צמצום זיהום אוויר ואנרגיה חילופית

רכבי הבנק הבנק מציע לעובדיו הסדר ליסינג לרכבים היברידיים שמאפשרים חסכון בצריכת הדלק כמו גם חסכון כלכלי. כיום עומדים לרשות עובדי הבנק 20 רכבים היברידיים והבנק פועל להגדלת ההיצע.

חלופות אנרגיה – הנהלת הבנק, שנמצאת בקריית שדה התעופה, משתמשת ברשת החשמל של רשות שדות התעופה (ספק החשמל הינו חברת חשמל). על אף שבוצעה בחינה של מקורות צריכה חלופיים, לא נמצאו מקורות זמינים שהינם פחות מזהמים בעת הבחינה.

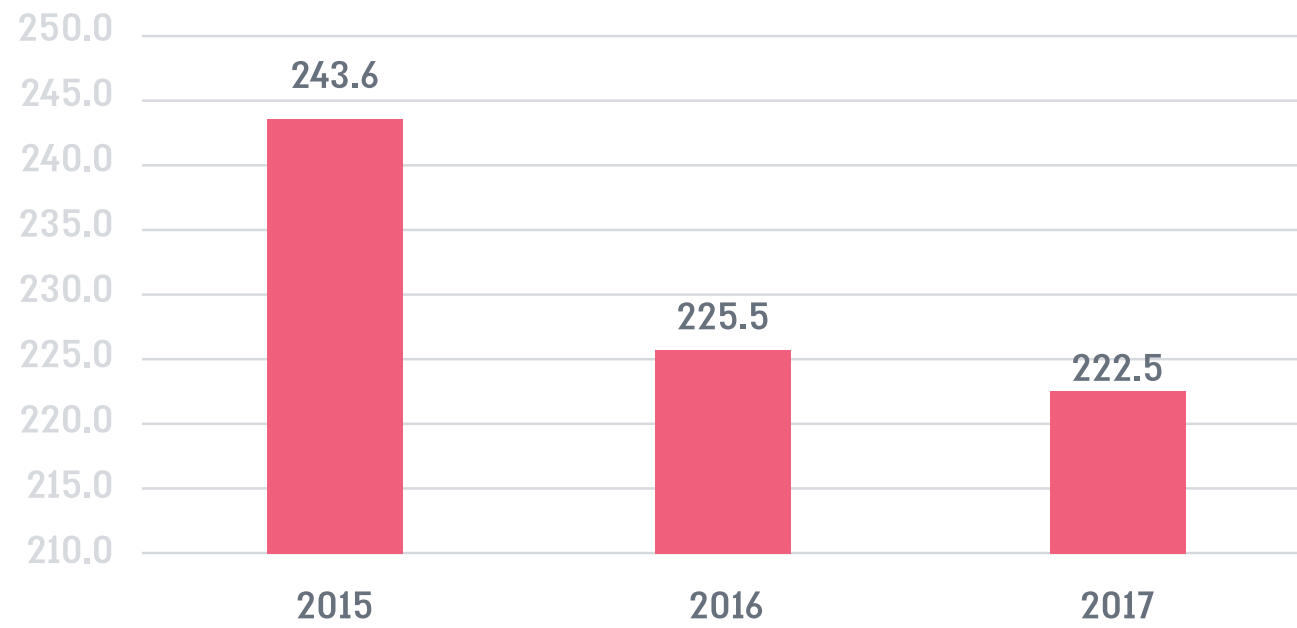
סך צריכת אנרגיה לאורך השנים



■ סך צריכת חשמל (קוט"ש)

■ סך צריכת דלק (ליטר)

עצמות צריכת החשמל (קוט"ש / מ"ר)

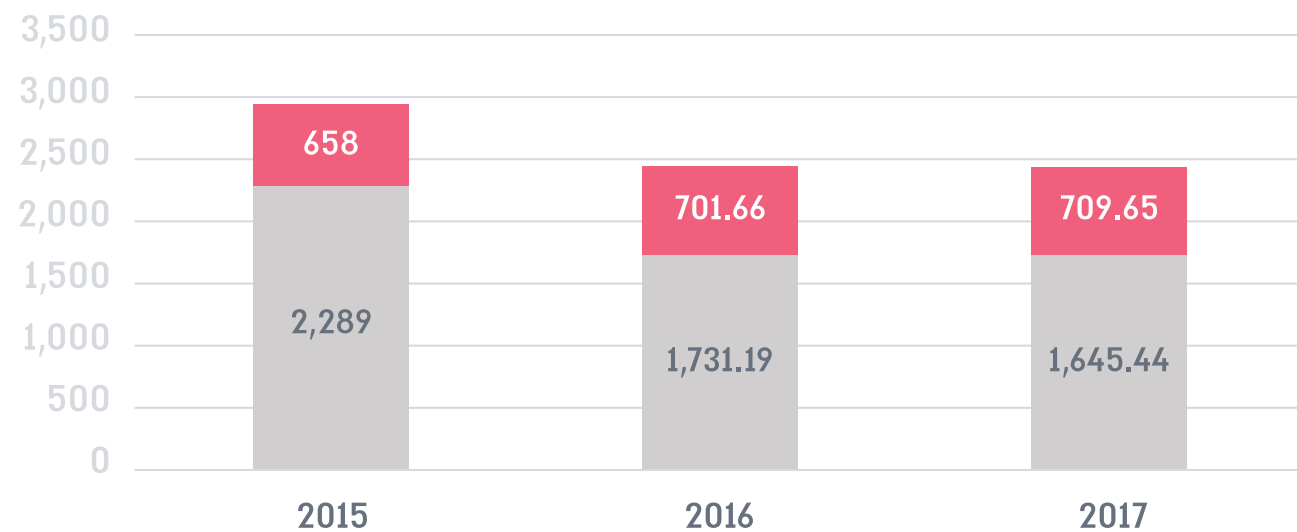


■ סך צריכת חשמל לפי שטח (קוט"ש / מ"ר)

טביעת רגל כחמנית

טביעת הרגל הכחמנית של הבנק מורכבת מכמות האנרגיה הישירה שנצרכת (מכלול 1) – דלקים, וצריכת האנרגיה העקיפה (מכלול 2) – צריכת החשמל, שזוהי גם עיקר השפעתו הסביבתית. מאמציו של הבנק לפעול לצמצום וחסכון הצריכה בכל אחד ממכלולים אלה אפשרו לו לצמצם את טביעת הרגל הכחמנית ואת השפעתו הסביבתית הכוללת, כך שבשנת 2017 סך טביעת הרגל של הבנק הייתה 2,355 טון שווה ערך כד"ח, ירידה של 20% ביחס לשנת 2015.

טביעת רגל כחמנית לפי מכלולים (טון שווה ערך כד"ח)



■ מכלול 1

■ מכלול 2

שרשרת האספקה

בנק ירושלים מחויב להתנהלות עסקית המיישמת עקרונות של הוגנות, יושרה ושקיפות גם כלפי ספקי השירותים והציוד של הבנק בתחומים השונים, לרבות יועצים מקצועיים.

לצורך ניהול נכון ואחראי של שרשרת האספקה, מקיים הבנק מספר פעולות:

◀ **התקשרות בהסכם** התקשרות עם ספק נעשית בהסכם פרטני בו הספק נדרש להצהיר כי הוא פועל על פי דין, לרבות להמציא אישור על ניהול ספרים כדין. ספקים החשופים למידע רגיש יידרשו לעבור בנוסף גם מבדק אמינות.

◀ **ניהול סיכונים** הבנק מעריך את הסיכונים הסביבתיים בשרשרת האספקה כסיכונים שאינם מהותיים. במסגרת ניהול הסיכונים כל ספק נדרש להתנהל על פי ההוראות והחוקים הרלוונטיים בנושא שמירה על איכות הסביבה.

◀ **שמירה על זכויות עובדים בקרב הספקים** הבנק מבצע בקרה חיצונית באמצעות משרד רואי חשבון על הספקים עימם הוא עובד, על מנת לוודא שמירה על התנאים הסוציאליים והזכויות של העובדים.

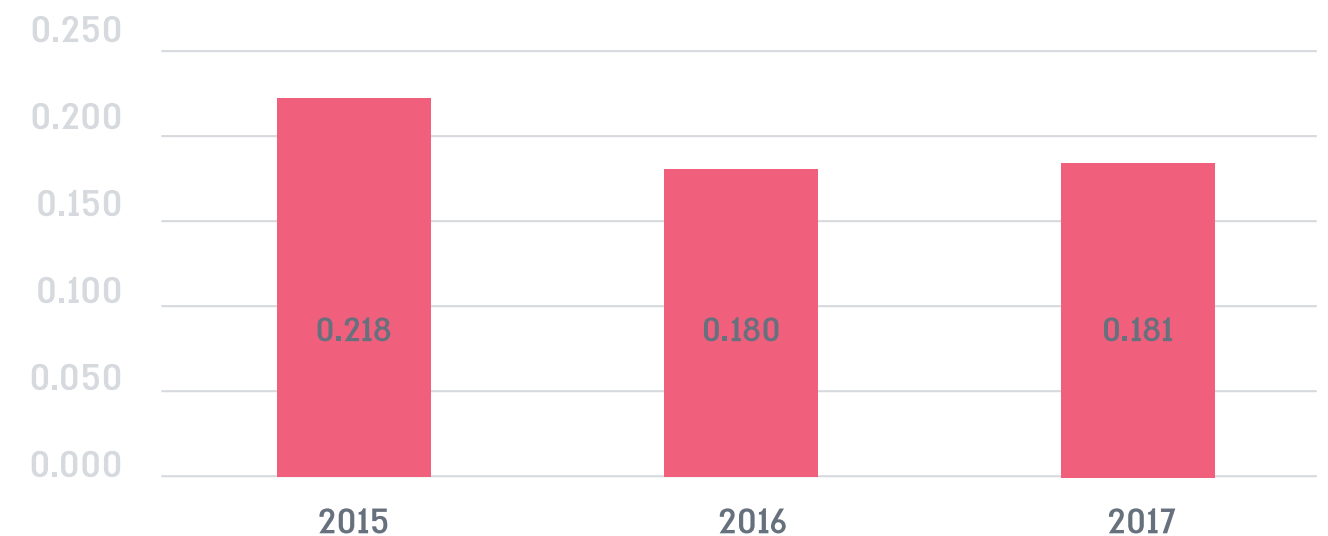
הגינות ושקיפות הם עקרונות מובילים בבנק, וכך גם בהתנהלות מול הספקים. הבנק מחויב להתנהלות זו עם ספקי הבנק השונים, הכוללת, בין היתר, קיום דיאלוג שוטף, התקשרות בהליך מוסדר הכולל פירוט השירותים הנדרשים ותנאי תשלום קבועים וידועים מראש, ושמירה על תנאי ההעסקה של העובדים בהתאם לחוק.

שרשרת האספקה של הבנק, מורכבת, בין היתר, מספקי תוכנה ותשתיות מחשוב, ספקים בתחום הפרסום וצרכי שיווק, יועצים מקצועיים שונים, ספקי ציוד משרדי, לרבות ריהוט, נייר, ספקי מחשוב ואלקטרוניקה, וכן קבלנים ונותני שירותים בתחומי הבינוי והאחזקה (לרבות שירותי ניקיון וביטחון). היחסים מעוגנים בהסכמים פרטניים מול כל ספק וספק, המפרטים את חובותיו למול הבנק ולהפך.

לבנק ירושלים נהלים לעבודה עם ספקים, על פיהם בכל התקשרות חדשה או המשך התקשרות, נדרש אישור בהתאם למדרג סמכויות. בנוסף, הבנק קבע כי בעסקאות גדולות, בחירת הספק תתבצע לאחר בחינת מספר הצעות, בניהול ועדת הרכש של הבנק. תהליך זה נועד להבטיח התקשרות בתנאים המיטביים לבנק וקבלת החלטה מושכלת ומקצועית על ידי הוועדה.

מרבית הרכש של הבנק מתבצע מתוצרת וספקים מקומיים, ובמסגרת מאמציו לעידוד ספקים מהפריפריה ועסקים קטנים, משתדל הבנק, ככל שניתן, לכלול בין רשימת ספקיו גם כאלה מאזורי פריפריה ועסקים קטנים.

◀ סך טביעת רגל כחמנית למ"ר (טון שווה ערך כד"ח/מ"ר)



■ סך טביעת רגל כחמנית

יעדים

- ◻ המשך נקיטת פעולות לצמצום צריכת נייר (לרבות, הרחבת השימוש בטאבלטים; חיסכון בהדפסות ועוד).
- ◻ המשך פעולות לחיסכון בשימוש בחשמל באתרי הבנק השונים.





חלק ו'

אתיקה וממשל תאגידי

הבנק מקפיד, כמדיניות, על עמידה בהוראות הרגולציה, ובכלל זה חוקים ותקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים והכללים האחרים החלים על הבנק. הנהלת הבנק והדירקטוריון מייחסים חשיבות רבה להקפדה על ציות בקרב כלל עובדי הבנק ומנהליו, ומשקיעים תשומות ומשאבים רבים להטמעת תרבות ציות בבנק.

בנק ירושלים, כתאגיד בנקאי וכחברה ציבורית, כפוף להוראות רגולטוריות רבות הבאות לידי ביטוי בחקיקה, חקיקת משנה, מדיניות והוראות ביצוע של רשויות וגופי פיקוח שונים. בנוסף, הבנק מקדם הוגנות בשירות הניתן ללקוחותיו. לכן, גיבש הבנק תכנית אכיפה פנימית מקיפה אשר נועדה למזער אי עמידה של הבנק ו/או עובדיו להוראות הדינים החלים עליו.

תחום הציות מנוהל בבנק על ידי קצינת הציות, העומדת בראש מחלקת ציות, מניעת הלבנת הון ואכיפה. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308 "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי" מחלקת הציות פועלת ליוודא עמידת הבנק בהוראות הדין והרגולציה, להנחלת והטמעת תרבות הציות בבנק ולהעלאת רמת הציות בקרב כלל עובדי ומנהלי הבנק.

בכדי לוודא הטמעה וקיום נכון של הרגולציה, מחלקת הציות מקפידה להתעדכן, באמצעות המחלקה המשפטית של הבנק, בכל חקיקה חדשה, עידכון חקיקה, או הוראת רגולטור חדשה או עידכון להוראת רגולטור.

במטרה לקדם את מודעות העובדים לחשיבות ההקפדה על הנהלים והוראות הרגולציה, פועל הבנק במספר מישורים:

◀ **הדרכה -** מחלקת הציות מקיימת הדרכות שוטפות בנושא ציות, הן ברמה פרטנית לעובדי הבנק (לרבות באמצעות לומדה), הן ברמת יחידות הבנק השונות, והן בהכשרת נאמני ציות בסניפים וביחידות המטה. בשנים 2016-2017 נערכו מספר ימי עיון מרוכזים לנאמני הציות אשר העבירו את החומרים שנלמדו גם לעובדים בסניפים, כמו כן הועברו הדרכות שונות בנושאי ציות, איסור הלבנת הון ונהלי הרגולציה לעובדים חדשים, לעובדים בסניפים, במסגרת כנסים ועוד.

◀ **בקרה שוטפת ותהליכי עבודה -** קצינת הציות מוודאת כי הבנק פועל בהתאם להוראות

הרגולציה, בין היתר, בדרכים הבאות: מאשרת את נוסחי טפסי הבנק, חלק רלוונטי מנהלי הבנק, את המוצרים והפעילויות החדשות, וכן את פרסומי הבנק. בנוסף, מבצעת בדיקה ובקרה על אופן יישום הרגולציה במחלקות השונות בבנק.

עוד מסייעת קצינת הציות למנהלים והעובדים של קווי העסקים, הנוטלים את הסיכונים העסקיים, בגיבוש והסדרת תהליכים למעקב אחר יישום הוראות הציות, בבקרת הסיכון ובהפחתת החשיפות לסיכון.

◀ **תשתיות והטמעת ציות -** קצינת הציות אחראית על הסדרה והטמעה של מתודולוגיות להערכת סיכון הציות, על הסדרה ויישום של הבקורות בקשר עם יישום הציות.

◀ **נאמני ציות -** בעקבות התיקון להוראה 308 והרחבת תחום הציות כך שיכלול את כלל הוראות הדין והרגולציה הנוגעות לבנק ואת הקוד האתי, פועלת מחלקת הציות באמצעות נאמני ציות ביחידות המטה, וקציני פיקוח בסניפי הבנק, המבצעים בקורות בכדי לוודא שעבודת הסניפים והיחידות הארגוניות מתבצעת בהתאם לנהלים. נאמני הציות וקציני הפיקוח משמשים כזרוע הארוכה של מחלקת הציות לצורך זה וביתר הזמן הינם עובדי היחידה הארגונית אליה הם שייכים.

◀ **ניהול סיכוני הציות -** לצורך ניהול סיכון הציות בצורה מיטבית נבנתה במהלך שנת 2016 "מפת חום" הממפה את גובה הסיכון של הוראות הרגולציה השונות לאחר בקורות. בהתבסס על "מפת החום", החלו בשנת 2017 לערוך סקר פערי ציות בבנק ירושלים, המבוצע בהדרגה בהתאם לרמת הסיכון בה דורגו הוראות הרגולציה השונות. בהתאם, החל תהליך לסגירת פערים שהוצפו בסקר.

◀ **מערכת לניהול סיכוני ציות -** בשנת 2017 החלה מחלקת הציות בהטמעת מערכת לניהול סיכוני הציות במטרה לנהל באמצעותה את מכלול הטיפול בסיכוני הציות ובסגירת פערים שהתגלו.

בשנים 2016-2017 לא הוטלו סנקציות כספיות או קנסות משמעותיים על בנק ירושלים בגין אי ציות להוראות רגולטוריות.

בשנת 2017, בעקבות פריצת אבטחת מידע לאתר מידע בניירות ערך, הנפרד מהאתר המרכזי של הבנק ושאינו אתר לביצוע פעולות, בדקה הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים את רמת אבטחת המידע במערכות הבנק ומצאה כי הייתה הפרה של סעיף 17 לחוק הגנת הפרטיות במועד הפריצה. פרטים על האירוע הנ"ל בפרק פרטיות הלקוח לעיל.

יעדים

◻ המשך ביצוע סקר פערי הציות ועדכון ומעקב אחר סגירת פערי ציות.

◻ המשך מעקב, ניטור ובקרה של נאמני הציות ביחידות המטה השונות.

◻ מעקב אחר טיפול בליקויי ציות רוחביים.

◻ השלמת הטמעת הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא מניעת הלבנת הון ומניעת טרור.

בנק ירושלים מייחס חשיבות גבוהה למניעת אירועי שוחד ושחיתות. הבנק פועל באופן שוטף ומשקיע את המשאבים הנדרשים במישורים שונים, לרבות הדרכה והטמעה של ערכים וכללי התנהגות, בקרה שוטפת, טיפול במקרים שהתגלו והפקת לקחים וכל זאת במטרה למנוע התרחשותם של אירועים מסוג זה.

כמוסד פיננסי, בנק ירושלים מחויב לניהול מקצועי ושמירה של כספי הלקוחות. בהתאם לכך פועל הבנק לשמור על פעילות תקינה והוגנת, ולמנוע שחיתות בכל נקודות ההשפעה הישירות שלו, בקרב העובדים, הלקוחות והספקים. שמו הטוב של הבנק, המוניטין והתדמית שלו נקבעים במידה רבה על פי התנהגות עובדיו, ובנק ירושלים פועל להנחיל יושר אישי, אמינות והגינות בקרב עובדיו כעקרון מוביל בכל פעולותיהם בבנק בהתייחס ללקוחות, לעמיתים לעבודה, ומול כל גורם אחר שיש לו קשר לבנק.

הבנק מיישם אמצעים ותהליכים שונים אשר נועדו למנוע ולצמצם ככל האפשר אירועי שחיתות. במהלך השנים 2016-2017 לא היו מקרי שוחד ושחיתות בבנק.

בין היתר פועל בנק ירושלים במישורים הבאים:

◀ **קוד אתי, מדיניות מניעת ניגודי עניינים ונהלי הבנק** - לבנק מעטפת מסמכים המעגנים ערכים וכללי התנהגות שמטרתם להתוות לעובדים דרך התנהלות ישרה והימנעות מפעולות או התנהגויות העלולות להוביל לכדי שחיתות על היבטיה השונים. כך למשל, קובעים הקוד האתי ומדיניות ניגודי עניינים את האיסור להימצא במצב של ניגוד עניינים בין חובותיו של עובד הבנק כבנקאי לבין היבטים אחרים של חייו, לא לקבל טובות הנאה, להתריע על פעילות שאינה חוקית או אינה מוסרית ועוד. כלל העובדים בבנק נדרשים לחתום על כך שהם קראו את הקוד האתי.

◀ **הדרכות** - הבנק מקיים הדרכה שנתית להטמעת הקוד האתי, לשם הגברת המודעות תוך עידוד שיח ודיון בדילמות אתיות. כמו כן, מקיים הבנק הדרכות תקופתיות למניעת מעילות והונאות. בשנים 2016 – 2017 נערכו הדרכות ייעודיות לאנשי אשראי בנושא מניעת הונאות. כמו כן, נערכו הדרכות להגברת המודעות והשימוש ב"קו בחם" המנגנון

האנונימי לדיווח חשד להתנהגות בלתי הולמת של עובד.

◀ **נוהל מתן וקבלת מתנות** - לבנק נוהל מתן וקבלת מתנות, הקובע כללי התנהגות ואיסורים מפורשים בנוגע לקבלת מתנות וטובות הנאה. על פי נוהל זה חל איסור מוחלט על כל עובד לקבל מתנות מגורם כלשהו הקשור לבנק, או להעניק מתנות, הלוואות, הנחות או טובות הנאה כלשהן שאינן ניתנות לכלל הציבור.

◀ **בקרות** - ביחידות העסקיות נערכות בקרה שונות שמטרתן מניעת מעילות והונאות. כמו כן, מפעילה חטיבת הסיכונים, כ- "קו הגנה שני", בקרות לאיתור מקרים של חשד למעילה.

◀ **"קו חם"** - בבנק פועל מנגנון דיווח המאפשר לכל עובד לפנות באופן אנונימי (במייל או בטלפון) למבקר הפנימי או למנהלת יחידת סיכונים תפעוליים, ולדווח להם על חשד להתנהלות בלתי הולמת של עובד/ספק או כל גורם אחר המקיים קשרים עם הבנק. מנגנון הדיווח, לרבות דרכי ההתקשרות, מפורטים בפורטל הארגוני של הבנק. בשנים 2016-2017 היו 3 פניות בממוצע בכל שנה. תקינות מנגנון זה נבחנת אחת לחודש.

◀ **סקרים** - אחת לשלוש שנים נערך סקר סיכונים תפעוליים הכולל גם זיהוי והערכה של סיכונים מעילות הונאות, והערכת הבקורות הקיימות. לבנק מתודולוגיה סדורה להערכת הסיכונים, שעקרונותיה מפורטים במסמך מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים של הבנק. לפני אישור כל פעילות חדשה או מוצר חדש בבנק, מבוצע סקר ייעודי, המתייחס גם להיבטי סיכונים מעילות והונאות. בשנת 2017 כלל המחלקות בבנק עברו בדיקות איתור סיכונים במסגרת הסקר. במסגרת

בדיקות אלה נמצאו מספר סיכונים עיקריים – חדר העסקאות, חשבונות של נאמנים ונפטרים, תשלומים גבוהים במערכות המט"ח, רכש ועבודה מול ספקים וחשבונות מעבר בתוך הבנק. הבנק פועל באופן תמידי לבקר ולצמצם סיכונים אלה והסיכונים לחשיפה לשחיתות או למעילות.

◀ **ביקורת פנימית** - כל חשד לאירוע מעילה או הונאה של עובד הבנק, מדווח למבקר הפנימי הפועל באופן מיידי לבדיקת החשד ולמתן הנחיות ודיווח לגורמים הרלבנטיים, לרבות המפקח על הבנקים והמשטרה, לפי העניין. הביקורת הפנימית פועלת גם לתחקור האירוע ומתן המלצות, והבנק מקיים תהליך להפקת לקחים ויישומם, ובהתאם למקרה, נוקט גם בצעדים משמעתיים.

◀ **רוטציה של בעלי תפקידים רציפים וחופשה רציפה** - הבנק פועל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים ולמדיניות הדיקטוריון בנושא רוטציה של בעלי תפקידים רגישים, ורואה בביצוע הרוטציה מרכיב חשוב בתהליכי הבקרה הפנימיים בארגון. במקרה בו לא ניתן לקיים ניוד של בעלי תפקידים מיישם הבנק בקרות מפצות. במהלך שנת 2017 ניודו 71 עובדים, 10 מהם בעלי תפקידים רגישים. במהלך שנת 2016 ניודו 43 עובדים, 5 מהם בעלי תפקידים רגישים. הבנק פועל גם בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא חופשה רציפה של עובדיו. בנוסף, נקבע לכל עובד יעד ניצול חופשה פרטני ומתנהל מעקב חודשי פרטני אחד העמידה ביעד.

◀ **התקשרויות עם ספקים** - ככלל, הספקים עימם עובד הבנק החשופים למידע רגיש של הבנק נדרשים לבצע מבדק אמינות.

◀ **הלבנת הון** - מתבצעות בקורות אחר דיווחים על

פי סוג וגודל הפעולה לרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור על פעולות בלתי רגילות, בקורות על פעילות בחשבונות שונים על פי הפרופיל שלהם, מתן ייעוץ שוטף לסניפים בתחום זה וביצוע הדרכות המותאמות לעובדים השונים בבנק, על פי תפקידיהם. לצורך הגברת האכיפה, מינה הבנק נאמני ציות בכל מחלקה, המהווים כתובת מקצועית ראשונה לעובדי היחידה בה הם עובדים בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טרור. כל עובדי הבנק נדרשים לעבור ריענון אחת לשנה בנושא. בנוסף, קיימות מערכות ממוחשבות בהן עושה הבנק שימוש ככלי בקרה לקווי ההגנה הראשוניים שלו.

ייעדים

◀ שיפור הבקרה בתחום מניעת הונאות, במיוחד בתחום הסייבר.

◀ סיום מיפוי בעלי תפקידים רגישים בבנק וביצוע בקרה בהתאם.

אתיקה בעסקים וממשל תאגידי

אתיקה בעסקים

מנהלי ועובדי הבנק מחויבים לפעול בהתאם לקוד האתי, הקובע אמות מידה התנהגותיות בהתאם לערכי הבנק – יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות ונאמנות ללקוחות. בנק ירושלים מייחס חשיבות רבה להתנהלות על פי כללי ממשל תאגידי תקין, שבין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון לבין ההנהלה, גופי הביקורת והבקרה, ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסמכויות, נהלי עבודה וקווי דיווח ופיקוח.

הבנק, גורמי הרגולציה וגורמים חיצוניים אחרים.

הטמעת הקוד האתי

הבנק מקיים הדרכת ריענון שנתית לכלל עובדיו בנושא הקוד האתי, אליה מוזמנים מנהלים בבנק המקיימים ביניהם דיון בסוגיות אתיות המבוססות, בין היתר, על אירועים שהתרחשו במהלך השנה. לאחר השתתפות בהדרכה זו, מקיים כל מנהל דיון דומה עם עובדיו, המשלב תובנות מדיון המנהלים תוך ניתוח הסוגיות האתיות ועידוד השיח עם העובדים ובין העובדים לבין עצמם. הדרכה באופן זה, המשלבת הצגת מקרים שהתרחשו בפועל במהלך התפקוד השוטף של הבנק, מעודדת דיון והשתתפות פעילה של העובדים ותורמת להבנה מעמיקה של הסוגיות האתיות העולות במהלך הפעילות.

בנוסף להדרכות השנתיות, מתקשרות סוגיות אתיות לידיעת העובדים באמצעות פרסומן בפורטל הארגון לאורך כל השנה. כמו כן, כל עובד חדש מקבל את חוברת הקוד האתי, מחויב לקרוא אותה, ולהצהיר בחתימתו כי קרא והבין את תוכנה.

בשנת 2016 98% מעובדי הבנק השתתפו בהדרכת הריענון השנתי בנושא הקוד האתי, וכך גם בשנת 2017.

בשנת 2017 קיים דירקטוריון הבנק ריענון תקופתי לקוד האתי של דירקטוריון הבנק, נערכו מספר התאמות ועדכונים וניתן דגש לחשיבות שהדירקטוריון מייחס להקפדה על ערכי הוגנות, יושרה, שקיפות ומסירת מידע אמין, מדויק בהיר ושלם ללקוחות הבנק, וכן להקפדה הנדרשת בשמירה על סודיות המידע של לקוחות הבנק ומניעת פגיעה בפרטיותם;

יעדים

❖ בחינת נוסח הקוד האתי והמלצות לעדכון.

אמינותם של עובדי הבנק היא אחת מאבני היסוד עליהן מושתת הבנק. הבנק מצפה מעובדיו לנהוג ביושר, הגינות, כבוד ואמינות. בנק ירושלים מאמין כי התנהגות אתית איננה תהליך פאסיבי, אלא דורשת קבלת החלטות באופן מודע תוך הפעלת שיקול דעת, באופן המתיישב עם הערכים והתרבות של הבנק.

הקוד האתי

בשנת 2009 אישר הבנק את הקוד האתי והחל בתהליך להטמעתו. הקוד האתי, מביא לידי ביטוי את מדיניות הבנק בתחום האתיקה המקצועית של עובדיו, וקובע את אמות המידה האתיות בהן נדרשים העובדים לעמוד. בנק ירושלים מקפיד על קיום החוק והוראות הרשויות השונות, ואלו מעוגנים בנהליו. מטרת הקוד האתי הינה להוסיף תשתית ערכית לנהלי הבנק ולקדם סביבת עבודה ערכית לעובדיו. כללי ההתנהגות בקוד האתי נועדו לסייע במקרים בהם העובדים נתקלים בדילמות אתיות או במקרים בהם כללי ההתנהגות בבנק ניתנים לפירוש במספר דרכים.

בבסיס הקוד האתי של הבנק מספר עקרונות הנוגעים להתנהגות האישית של עובדים, ליחסים בין-אישיים ולהתנהלות המקצועית בין העובד לבין הבנק ולקוחותיו. בין היתר מבסס הקוד האתי ומעגן עקרונות של יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות, נאמנות ללקוחותיו, ומאפשר גם למחזיקי העניין של הבנק להכיר ולהבין את העקרונות הערכיים המנחים את הבנק בפעילותו.

בנוסף, ועל מנת לתת משנה תוקף לתפיסתו של הדירקטוריון לעניין התרבות האתית של הבנק, עובדיו ומנהליו, אימץ הדירקטוריון קוד אתי לדירקטוריון הבנק המבטא את תפיסתו זו בארבעה מעגלים: פעולת הדירקטור כחיד; הדירקטוריון כגוף; הדירקטוריון ביחסיו עם מנהלי ועובדי הבנק; הדירקטוריון ביחסיו עם לקוחות

דירקטוריון והנהלת הבנק מיישמים כללי ממשל תאגידי נאותים ומתקדמים התורמים לניהול אפקטיבי של הבנק ולהשגת יעדיו האסטרטגיים, להצלחתו העסקית ולניהול סיכונים. וכל זאת על פי תכלית החברה כפי שמופיע בחוק החברות.

לבנק ירושלים סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידי, הנובעים מדרישות הדין ומכללים נוספים שהבנק אימץ. אלה משקפים את תפיסת הבנק לפיה ממשל תאגידי יעיל חיוני לתפקודו הנאות של הבנק, להצלחתו העסקית, ולשמירה על אמון הציבור בו.

דירקטוריון הבנק

דירקטוריון הבנק נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 (להלן: **"הוראה 301"**). במסגרת אחריותו זו: מתווה הדירקטוריון את האסטרטגיה של הבנק, לרבות התיאבון לסיכון, ומאשר את מסמכי המדיניות המנחים בפעילותו השוטפת; מפקח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם המדיניות שקבע; מוודא קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; מגדיר את התפקידים, הסמכויות והחובות של המנכ"ל ואת מערכת הדיווחים לדירקטוריון, לרבות תדירות הדיווחים. מתווה תרבות ארגונית המבטאת הקפדה על יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, ומאשר את הקוד האתי של הבנק; מוודא פעילות הבנק תוך ציות להוראות החוק, הרגולציה וכללי הממשל התאגידי.

המנכ"ל אחראי להתוות את פעילות עבודת ההנהלה הבכירה בהתאם לאסטרטגיה ולמדיניות שקבע הדירקטוריון בתחומי הפעילות של הבנק.

הרכב הדירקטוריון

נכון למועד פרסום הדוח, מכהנים בדירקטוריון הבנק 10 דירקטורים, מהם 4 דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בהוראה 301 (להלן: **"דירקטורים חיצוניים"**), 3 מהם הנם גם דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בחוק החברות, תשנ"ט – 1999 (להלן: **"חוק החברות"**) ו-1 הנו גם דירקטור בלתי תלוי כהגדרתו בחוק החברות. על הדירקטורים, לרבות דירקטורים חיצוניים, חלות הוראות הדין, ובכלל זה: הוראות חוק החברות, הוראה 301, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ופקודת הבנקאות, 1941, לרבות בעניין מינויים, כשירותם, דרישות בנוגע להיעדר זיקה, הרוב הדרוש לבחירתם

ותוקף כהונתם. מועמד לדירקטוריון נדרש לעמוד בבדיקת נאותות, ומינויו כפוף לאישור או להיעדר התנגדות של המפקח על הבנקים.

מתוך 10 חברי הדירקטוריון, 2 מהם נשים המכהנות גם כדירקטורים חיצוניים.

הרכב דירקטוריון הבנק עומד בנדרש על פי הוראה 301, בין היתר, דרישה לדירקטוריון בעל ידע קולקטיבי נאות בכל אחד מסוגי הפעילויות המהותיות שהתאגיד הבנקאי מקיים או מתכוון לקיים, וכן דרישה לניסיון בנקאי מוכח של לפחות שליש מחברי הדירקטוריון.

כל חברי הדירקטוריון של הבנק הם בעלי מומחיות חשבונאית-פיננסית כהגדרתה בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו-2005; הבנק מקיים את הוראות סעיף 239 (ד) לחוק החברות, המגדירות זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים.

בהתאם לתקנה 90 לתקנון ההתאגדות של הבנק, הדירקטוריון בוחר באחד מחבריו לכהן כיו"ר הדירקטוריון, ובלבד שאינו נושא במשרה אחרת או מכהן כבעל תפקיד אחר בבנק או בתאגיד בשליטת הבנק, אינו קרובו של המנהל הכללי, ועונה על הדרישות הקבועות בהוראות הפיקוח על הבנקים ובהוראות חוק החברות. יו"ר הדירקטוריון נמנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ואינו נוכח בדיוני ההנהלה וועדותיה, למעט בדיונים העוסקים באסטרטגיה הכוללת של הבנק.

מינוי ועדות הדירקטוריון והרכבו

דירקטוריון הבנק פועל, בין השאר, באמצעות ועדות המתמחות בנושאים ותחומים ספציפיים (וועדות שחובה למנותן על פי דין, וועדות וולונטריות). הרכבי הוועדות השונות, תפקידיהן וסמכויותיהן תואמים את הוראות הדין הרלבנטיות ונקבעים על ידי הדירקטוריון.

נכון למועד פרסום דוח זה, פועלות בבנק ארבע וועדות דירקטוריון, ואלה הן:

(א) וועדת ביקורת (המכהנת גם כוועדה לבחינת

הדוחות הכספיים ולאישור עסקאות עם אנשים קשורים על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 312). הוועדה דנה, בין היתר, בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים לציבור, בתכנית העבודה ובדוחות הביקורת של המבקר הפנימי ושל המפקח על הבנקים, ומקיימת מעקב אחר ביצוע תכנית העבודה של המבקר הפנימי ואחר תיקון ליקויים העולים מתוך דוחות הביקורת. כל הדירקטורים החיצוניים על פי חוק החברות מכהנים כחברי הוועדה, ואחד מהם מכהן כיו"ר הוועדה. חבר ועדה נוסף הינו דירקטור חיצוני על פי הוראה 301 ודירקטור בלתי תלוי.

החל מינואר 2018 מכהנת וועדת ביקורת גם כוועדת תגמול. תפקידי הוועדה, בין היתר, לדון ולהמליץ לדירקטוריון בנושא מדיניות התגמול של הבנק ובנושאי תגמול נוספים. במידת הצורך, הועדה נעזרת ביועצים חיצוניים בלתי תלויים.

(ב) וועדה לניהול סיכונים תפקידי הוועדה, בין היתר, לדון ולהמליץ לדירקטוריון בכל הנוגע להתוויית ואישור תאבון ופרופיל הסיכון של הבנק, מסמכי מדיניות הבנק לסיכונים השונים, לפקח על יישום המדיניות שנקבעה בתחומים השונים ובחינת נאותות ההון של הבנק (מסמך ה-ICAAP). כמו כן דנה הוועדה בהיבטי הסיכונים הגלומים בכל פעילות, תהליך או מוצר חדשים, וממליצה לדירקטוריון על אישורם. כיו"ר הוועדה מכהן יו"ר הדירקטוריון.

(ג) וועדה לתכנון הון ואסטרטגיה תפקיד הוועדה, בין היתר, לדון ולהמליץ לדירקטוריון בנושא האסטרטגיה הכוללת של הבנק, וכן בנושאים הקשורים ברכישות ומיזוגים ו/או שיתופי פעולה עם צד ג'.

(ד) וועדת משאבים תפקיד הוועדה לדון ולייעץ לדירקטוריון בנושא משאבי הבנק, לרבות מחשוב וטכנולוגיות המידע, אבטחת מידע, משאבי אנוש והמשכיות עסקית. במסגרת זו, להמליץ לדירקטוריון בכל הנוגע לאישור אסטרטגיית ומדיניות הבנק בנושאים אלה.

עבודת הדירקטוריון

בשנים 2016-2017 המשיך דירקטוריון הבנק למלא את תפקידיו, לרבות, אך לא רק, בנושאי גיבוש וקביעת אסטרטגיה ותכניות עבודה ופיקוח על יישומן, אישור דוחות כספיים, ואישור מדיניות בתחומים שונים. בשנת 2016 התקיימו 19 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו- 57 ישיבות של ועדות הדירקטוריון, ובשנת 2017 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו- 52 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

נתוני הדירקטורים (למועד פרסום הדוח)

מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים על כי הוראה 301	בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גילאים 31-50	גילאי 50+
10	4 (מהם 3 דחצ"ים על פי הוראות חוק החברות)	10	2 (20%)	0	1	9

זאב נהרי, מכהן כיו"ר דירקטוריון הבנק, ואינו נושא בתפקיד אחר בבנק.

פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2017 באתר הרשות לניירות ערך, מערכת מגנא.

העלאת נושאים על סדר היום של הדירקטוריון

סדר היום לישיבות הדירקטוריון של הבנק נקבע על ידי יו"ר הדירקטוריון, בתיאום עם מנכ"ל הבנק, בשים לב לחובות הרגולטוריות הרלוונטיות.

היבטים הקשורים לממשל תאגידי נדונים על ידי הדירקטוריון ובוועדותיו במידת הצורך ו/או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין.

אסיפת בעלי המניות

סדר היום באסיפה הכללית של בעלי המניות נקבע על ידי הדירקטוריון.

אחת לשנה נערכת אסיפה שנתית של בעלי המניות, שעל סדר יומה דיון בדוחות הכספיים ובדוח הדירקטוריון לשנה שנסתיימה, הפתוחים לעיונו של כלל הציבור ומפורסמים גם באתר האינטרנט של הבנק. סדר היום יכול שיכלול נושאים נוספים על פי קביעת הדירקטוריון ובהתאם להוראות הקבועות בחוק החברות.

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחויב בפרסום הודעה מקדימה על כינוס אסיפה כללית שעל סדר יומה בחירת דירקטורים לפחות 21 ימים לפני כינוסה.

הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים בהוראות הדין, בו מפורטים סדר היום לאסיפה והרוב הנדרש לצורך קבלת החלטות בכל אחד מהנושאים המופיעים על סדר היום.

ככלל, אסיפות כלליות מיוחדות תכנסנה לאישור נושאים מיוחדים שאינם מובאים כדרך קבע לאישור האסיפה השנתית, וכן עפ"י דרישה של המננים בסעיף 63 לחוק החברות, ובמידה ולא זימן הדירקטוריון את האסיפה לפי הוראות סעיף זה, תכנס האסיפה בהתאם להוראות סעיף 64 לחוק החברות.

הזימון לאסיפה הכללית של בעלי המניות מתפרסם בדיווח כומבי ומאפשר לבעלי המניות להביע עמדתם וכן להצביע בדרך הקבועה בחוק החברות ובתקנות החברות. בהמשך מפורסם גם דיווח כומבי של החלטות האסיפה.

לתיאור על התייעצויות עם קבוצות מחזיקי עניין נוספות, ראו בחלק הכללי של הדוח – דיאלוג עם מחזיקי עניין.

מניעת ניגודי עניינים

הבנק פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות והוראות הדין בנושא מניעת ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות, וכן הוראה 301 והוראה 312. כמו כן, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות מניעת ניגוד עניינים.

על פי הוראות חוק החברות, דירקטור בבנק חב בחובת אמונים לבנק ועליו לפעול בתום לב ולטובת הבנק. בהתאם להוראות אלה, לא יכהן אדם כדירקטור בבנק אם עסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך קבע בינו לבין התאגיד.

במדיניות מניעת ניגוד עניינים ובנוהל הבנק, הוגדרו מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים (גם כשאנשים ניגודי עניינים בדרך קבע), או כאלה העשוי להיות בהם פוטנציאל לניגודי עניינים וביניהם, אישור על השתתפות בדיוני הדירקטוריון וועדותיו ובקבלת ההחלטות בנושאים בהם יש לדירקטור, או עשוי להיות לו, עניין אישי או ניגוד עניינים.

טרם מינוי, מתבקש כל דירקטור למסור לבנק הצהרה הכוללת פרטים באשר לכהונה או תפקידים אחרים שלו ו/או לאחזקותיו בתאגידים, העשויים להיחשב כניגוד עניינים. כמו כן, מתבקש כל דירקטור לעדכן באופן שוטף על כל שינוי שחל בפרטים שנמסרו על ידו.

יו"ר דירקטוריון הבנק אינו מכהן כמנהל בבנק, וגם יו"ר הדירקטוריונים של חברות הבת של הבנק, אינם מכהנים בהן כמנהלים בחברות הבת (נושאי משרה בבנק)

בקרה על ביצועים וניהול סיכונים

הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומבקר אותן באמצעות כלים ומנגנונים שונים, ובין השאר:

◀ מקבל מהמנכ"ל דוח חודשי המפרט נתונים לסיכום פעילותו העסקית של הבנק בכל חודש בשנה, בתוך פרק זמן של עד שישה שבועות מתום החודש המדובר;

◀ אחת לשלושה חודשים דן בדוחות הכספיים של הבנק ובאישורם, לאור המלצת ועדת הביקורת. כמו כן, מקבל הדירקטוריון דיווחים על מצב עסקי הבנק, על ביצועים לעומת יעדים ועל החשיפות

לסיכונים השונים הגלומים בפעילות הבנק;

◀ מקבל דיווחים ודן בתוצרי בדיקות פונקציות ביקורת ובקרה, פנימיות וחיצוניות.

◀ הגדיר רשימת אירועים חריגים שעל ההנהלה לדווח לו עליהם;

◀ מקיים מעקב חודשי אחר יישום החלטותיו ומקבל דיווחים בהתאם להחלטות שנקבעו;

◀ דן באישור המלצות ועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים בנושאים שונים, לרבות כל מוצר מהותי חדש או פעילות חדשה בבנק.

◀ מקבל דיווחים מידיים ממנהל הסיכונים הראשי בכל נושא, ממצא או ליקוי שיש בו כדי להשפיע באופן מהותי על ניהול הסיכונים בבנק ו/או על עסקי הבנק.

ועדות הדירקטוריון דנות באופן סדיר בנושאים שהוגדרו בתחומי אחריות, לרבות כאלה שנקבעו בדין ו/או בהוראות הרגולציה אך לא רק, ומגישות את סיכומי החלטותיהן ואת המלצותיהן לעיון ו/או אישור הדירקטוריון, לפי העניין.

תפיסת מערך ניהול הסיכונים

בהתאם לעקרונות הממשל התאגידי, מבוסס ניהול הסיכונים בבנק על שלושה קווי הגנה ומפוקח על ידי הדירקטוריון, ועדות ייעודיות של הדירקטוריון, וההנהלה הבכירה.

קו ההגנה הראשון – מנוהל על ידי מנהלי קווי העסקים הכפופים למנכ"ל, איש איש בתחומו. הם האחראים לוודא: נטילת סיכונים בתחומים שבאחריותם בהתאם למגבלות שהגדיר הדירקטוריון; זיהוי, הערכה, מדידה, ניטור, הפחתה, ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותם; וניהול סביבת בקרה נאותה. בשנת 2017 מונו קציני פיקוח בחטיבה הקמעונאית במטרה לחזק את הניטור והבקרה אחר הפעילות השוטפת של הבנקאיים בסניפים.

קו ההגנה השני – מנוהל על ידי פונקציית ניהול סיכונים בלתי תלויה בראשות מנהל הסיכונים הראשי של הבנק, המשלימה את ניהול הסיכונים של קו ההגנה הראשון באמצעות: תכנון, תחזוקה ופיתוח שוטף של מסגרת העבודה לניהול הסיכונים בבנק;

פונקציית הציות באמצעות קצינת הציות, באגף המשפטי, ציות ואכיפה, משמשת אף היא כקו הגנה שני, ואחראית על יישום, הטמעה והדרכה בתחום הציות, מניעת הלבנת הון ואכיפה בבנק. כחלק

מתפיסת ניהול הסיכונים, מונו במטה הבנק נאמני ציות המדווחים באופן שוטף לקצינת הציות. קציני פיקוח בחטיבה הקמעונאית שמונו בשנת 2017 כאמר לעיל מקבלים הנחיות מקצועיות מפונקציית הציות.

פיקוח על תהליכי מעקב שוטפים אחר התוצאות העסקיות, הנכלל אף הוא במסגרת קו ההגנה השני, מיושם על ידי אגף הכספים האחראי על הרישום החשבונאי והמידע הפיננסי.

קו ההגנה השלישי – מנוהל בידי הביקורת הפנימית בראשות המבקר הפנימי, הכפוף לדירקטוריון ומתפקידו לבצע סקירה בלתי תלויה לניטור הבקורות, התהליכים והמערכות לניהול הסיכונים בבנק.

תכנית הדרכה והערכה של ביצועי הדירקטוריון

הבנק מקיים תכנית הדרכה לדירקטורים המאושרת מדי שנה על ידי דירקטוריון הבנק, וכוללת הרצאות בנושאים שונים הרלבנטיים לתפקידם, לרבות לצורך עדכון והעשרה, בעיקר בתחומי ניהול סיכונים ובתחומים פיננסיים, רגולטורים וחשבונאיים.

דירקטוריון הבנק מקיים אחת לשנתיים תהליך הערכה עצמית באמצעות שאלונים המתייחסים להיבטים בניהול עבודתו, לרבות אחריות לאסטרטגיית הבנק, האצלת משימות לוועדות, נושאים הנוגעים להנהלה, מדיניות תגמול והקוד האתי. במסגרת הבקרה והממשל התאגידי, הדירקטוריון דן בממצאים העולים משאלוני ההערכה. ההערכה העצמית כאמור, כוללת היבטים שונים של אחריות תאגידית, וביניהם: ממשל תאגידי, תגמול, ניגודי עניינים ועוד.

נוסף על כך, הדירקטוריון מעדכן מעת לעת לפי הצורך, את נוהל עבודת הדירקטוריון המתבסס, בין היתר, על הוראות הדיון, וכולל נושאים הקשורים בעבודת הדירקטוריון וועדותיו ובכלל זה: קובע את תפקידי הדירקטוריון ואת סמכויותיו, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדיווחים המובאים לפניו, וכן נושאים ועסקאות שיש להביא לאישורו. למועד פרסום הדוח, אושר נוהל עבודת דירקטוריון וועדות דירקטוריון מעודכן ובהתאמה לעדכונים שנערכו בהוראה 301 בחודש יולי 2017.

תגמול דירקטורים והנהלה בכירה

תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון אושרו על ידי ועדת תגמול, הדירקטוריון ואסיפה כללית. כל הדירקטורים האחרים המכהנים בדירקטוריון הבנק מקבלים גמול דירקטורים בהתאם להחלטות האסיפה הכללית.

בחודש יולי, 2014, אישרה האסיפה הכללית של הבנק מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק לשנים 2013-2016 (להלן: **"מדיניות התגמול"**) לאחר אישור הדירקטוריון ובהתאם להמלצת ועדת התגמול, ובחודש אוגוסט 2015, אישרה האסיפה הכללית עדכון למדיניות התגמול. בחודש דצמבר, 2016, אישרה האסיפה הכללית של הבנק מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק לשנים 2017-2019 (להלן: **"מדיניות התגמול החדשה"**).

מדיניות התגמול החדשה מושתתת על הוראות חוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, על הקבוע בהוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין, בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי ועל הוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג) התשע"ו-2016.

מדיניות התגמול החדשה נועדה לקבוע כללים לאופן תגמול נושאי המשרה המותאמים בראש ובראשונה ליעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, תאבון ופרופיל הסיכון, תכניות העבודה ורווחיות הבנק בראיה ארוכת טווח; זאת תוך התחשבות ואיזונים ראויים בין הרצון ליצור תמריצים ראויים להשגת יעדי הבנק בטווח הקצר והארוך והגברת תחושת ההזדהות של נושאי המשרה עם הבנק ופעילותו, והתחשבות בשיקולים כלל ארגוניים כגון, עלויות התגמול בכללותו, פערי התגמול הרצויים, שיפור יחסי היעילות, גודלו של הבנק והיקף פעילותו לבין הרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול הסיכונים.

בהתאם להוראות חוק החברות נבחן על ידי ועדת תגמול, ולאחר מכן על ידי הדירקטוריון, ופורט במדיניות התגמול החדשה, ובהתאם לנתוני הדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2015, היחס שבין העלות הכוללת של תנאי ההעסקה של המנכ"ל, שהנו בעל השכר הגבוה ביותר בבנק, לבין העלות הכוללת הממוצעת וכן העלות הכוללת החציונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק (7.06 ו- 7.86, בהתאמה) ואלה נמצאו סבירים ונאותים כאמור על ידי ועדת התגמול והדירקטוריון ואושרו על ידי האסיפה הכללית במסגרת אישור מדיניות התגמול.

בשנים 2016-2017 נע היחס שבין העלות הכוללת של תנאי ההעסקה של המנכ"ל לבין העלות הכוללת הממוצעת של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק בטווח שבין 7.58-7.88 והיחס שבין העלות הכוללת של תנאי ההעסקה של המנכ"ל לבין העלות הכוללת החציונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק בטווח שבין 8.50-8.68. מידע נוסף על מדיניות התגמול של נושאי משרה ניתן למצוא בביאור מס' 23 בנושא "זכויות עובדים" בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2017 (עמ' 153).

אחריות תאגידית בבנק ותפקידי ההנהלה והדירקטוריון

התווית מדיניות וניהול שוטף של תחומי אחריות תאגידית

דירקטוריון הבנק מתווה את מדיניות הבנק בהיבטיה השונים של האחריות התאגידית שנדונה קודם לכן על ידי הנהלת הבנק, ובדרך-כלל גם על ידי ועדת הדירקטוריון המתמחה באותם הנושאים. כך למשל, מאשר הדירקטוריון, ובתדירות הקבועה בנהליו מעדכן, את מסמכי המדיניות בנושאים הבאים: מדיניות ממשל תאגידי בבנק, מדיניות מניעת ניגודי עניינים, מדיניות התגמול, מדיניות הציות, מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים (לרבות מעילות והונאות).

הניהול השוטף של היבטי האחריות התאגידית בבנק מרוכז במספר יחידות, וכל גוף בבנק אחראי ליישום מעקב, ניטור ודיווח בנושאים שבתחום אחריותו, על פי מדרג סמכויות ודיווחים לדרגים גבוהים יותר לצורך מעקב ובקרה. כך למשל, בנושא אחריות לסביבה מנהל המחלקה האחראי על הרכש בבנק פועל לפי הסמכויות שהוקצו לו בנוהל הבנק, ומדווח למנהל חטיבת המשאבים. כמו כן, וועדת רכש של הנהלת הבנק דנה ומאשרת רכש החל מסכום הקבוע בנוהל. כל חבר הנהלה מדווח ומעדכן באופן שוטף את ההנהלה, וועדת הדירקטוריון הרלבנטית והדירקטוריון, בתחומים שתחת אחריותו, בתדירות הקבועה בנהלי הבנק. על אירוע חריג נמסר דיווח למנכ"ל ו/או ליו"ר הדירקטוריון, בהתאם לנהלי הבנק. יחד עם זאת, בתחילת שנת 2016 נערכה הדרכה להנהלת הבנק והדירקטוריון בנושא אחריות תאגידית.

בנוסף, וכחלק מבקרת 'קו ההגנה השני' מוצג אחת לרבעון בפני הנהלת הבנק, הועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, מסמך החשיפות הכולל לסיכונים הבנק, הכולל גם נושאים בתחומי אחריות תאגידית. כך למשל, כולל הדוח פירוט בנושא סיכונים סביבתיים בהתאם למדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון.

בנוסף, אחת לשנה מציג מנהל הסיכונים הראשי את מסמך תהליך בחינת נאותות ההון של הבנק (מסמך ה-ICAAP) הכולל, בין היתר, סקירה על הממשל התאגידי בבנק בתחום ניהול הסיכונים, התפתחות הסיכונים במהלך השנה הנסקרת, ותוצאות סקר בדיקת איכות ניהול הסיכונים שבוצע בבנק.

דוח אחריות תאגידית

בשנת 2015 פרסם הבנק לראשונה דוח אחריות תאגידית על פי התקן הבינלאומי לדיווחי אחריות תאגידית של ארגון ה- GRI. דוח זה לשנים 2016-

2017 הנו הדוח השני של הבנק הנכתב על פי התקן הבינלאומי הנ"ל. (דיווח בנושא אחריות תאגידית לשנת 2013 ולשנת 2014 היווה חלק מהדוח התקופתי של הבנק לשנים אלה ואושר על ידי דירקטוריון הבנק, לאחר המלצת וועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דוחות הכספיים).

האחראי על ריכוז נושא האחריות התאגידית בבנק הוא מזכיר הבנק. במסגרת תפקידו זה מופקד מזכיר הבנק על ריכוז מכלול הנושאים בהם באים לידי ביטוי פועלו של הבנק בתחומי אחריות תאגידית, ושילובם לכדי מסמך אחד המשקף את פעילותו הכוללת של הבנק בתחומים אלה.

הגורם המאשר את דוח אחריות תאגידית:

הדירקטוריון הוא הגורם הבכיר בארגון המאשר את דוח אחריות תאגידית.

אינדקס

GRI

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 101: Foundation 2016	Stakeholder Engagement		
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	17
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	54
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	18
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	18
	102-44	רשימות הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	18
	Reporting Practice		
	102-45	יישויות שנכללות בדוח הכספי	10
	102-46	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	8
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	15
	102-48	הצגה מחודשת של מידע	8
	102-49	שינוי בדיווח	8
	102-50	תקופת הדיווח	8
	102-51	תאריך פרסום הדוח הקודם	8
	102-52	מחזור הדיווח	8
	102-53	איש הקשר ביחס לדוח	8
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של GRI	8
	102-55	אינדקס GRI	93
	102-56	בקרה חיצונית	על דוח זה לא מתבצעת הבטחת איכות חיצונית
	נושאים מהותיים		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	24
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	24
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	24
	201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	24
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	N/A
	201-3	התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/ תגמול עובדים	52
	201-4	תמיכה כלכלית/ מענקים/ סיוע מטעם הממשלה בתקופת הדיווח	בנק ירושלים אינו מקבל מענקים או תמיכה מהממשלה
GRI 102: General disclosure 2016			
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	25
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	25
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	25
	202-1	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר	51
	202-2	אחוז ההנהלה הבכירה שגויסה מקרב האוכלוסיה המקומית	N/A

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 101: Foundation 2016	Organizational profile		
	102-1	שם הארגון	9
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	25 ,9
	102-3	מיקום מטה הארגון	11
	102-4	מיקום פעילות הארגון	11
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	10
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה	9
	102-7	גודל החברה	24 ,11
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	47
	102-9	תיאור שרשרת האספקה	76
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	12
	102-11	עקרון הזהירות המונעת	29
	102-12	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אותן אימץ הארגון	הבנק לא התחייב לאמנות חיצוניות בנושאי קיימות
	102-13	חברויות בארגונים	הבנק חבר באיגוד הבנקים
	Strategy		
	102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	7
	102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	11
	Ethics and Integrity		
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	83
	102-17	המנגנונים להתייעצות בנושא האתיקה	81
	Governance		
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	85
	102-19	האצלת סמכויות	90
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	90
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	18
	102-22	הרכב הדירקטוריון	85
	102-23	יו"ר הדירקטוריון	87
	102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	85
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	88
	102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים ואסטרטגיה	90
	102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	89
GRI 102: General disclosure 2016	102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	89
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	89
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	88
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	90
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	90
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	90
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	90
	102-35	מדיניות תגמול	89 ,52
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	89
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	89
	102-38	יחס השכר השנתי	89
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	89

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	71
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	71
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	71
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	74
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	74
	305-3	פליטות עקיפות אחרות (מכלול 3) של גזי חממה	הבנק אינו מודד את הפליטות העקיפות האחרות של גזי החממה (מכלול 3)
	305-4	עוצמת פליטת גזי החממה של הארגון	74
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	74
	305-6	פליטות של החומרים הפוגעים באוזון (ODS)	לא נמדד, זניח
	305-7	Sox, Nox ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	לא נמדד, זניח
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	76
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	76
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	76
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	ספקים חדשים אשר סוננו על פי קריטריונים סביבתיים	76
	308-2	השפעות סביבתיות שליליות בשרשרת האספקה וצעדים שננקטו בניהולן	29
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	47
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	47
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	47
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	50
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	51
	401-3	חופשת לידה	52
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	47
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	47
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	47
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	52
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	47
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	47
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	47

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	25
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	25
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	25
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	25-28
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	24
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	76
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	76
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	76
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	76
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	81
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	81
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	81
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	הפעילויות שעוברות הערכה לסיכון הקשור בשחיתות	82
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	81
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות והצעדים שננקטו בגינם	81
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	71
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	71
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	71
GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת	76
	301-2	שימוש בחומרים ממוחזרים	הבנק אינו משתמש בחומרים ממקור ממוחזר
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	71
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	71
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	71
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	73
	302-2	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	הבנק אינו מודד צריכת אנרגיה מחוץ לארגון
	302-3	עצימות אנרגטית	74
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	73
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	29

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	76
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	76
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	76
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	ספקים חדשים אשר סוננו על פי קריטריונים חברתיים	76
	414-2	השפעות חברתיות שליליות בשרשרת האספקה וצעדים שננקטו בנידון	76
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	81
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	81
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	81
GRI 415: Public Policy 2016	415-1	תרומות פוליטיות	הבנק אינו תורם למוסדות או אישים פוליטיים
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	43
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	43
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	43
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	43
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	43
	417-3	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	43
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	41
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	41
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	41
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	42
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	79
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	79
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	79
GRI 419: Socio Economic Compliance 2016	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	80
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	35 ,33
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	35 ,33
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	35 ,33
Product Profile (Sector Supplement) 2016	FS13	נקודות שירות לאוכלוסיות מעוטות יכולת על פי איזור וסוג	33-36
	FS14	יזמות לקידום נגישות שירותים פיננסיים לאוכלוסיות מעוטות יכולת	33-36

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-1	ייצוג עובדים בוועדות בטיחות ובריאות המשותפות להנהלה ולעובדים	51
	403-2	סוגי ושיעור פציעות, מחלות תעסוקתיות, אובדן ימי עבודה והיעדרויות, וכן מספר אירועי מוות הקשורים בעבודה	53
	403-3	עובדים שיש להם שכיחות גבוהה או סיכון גבוה למחלות הקשורות לעיסוק שלהם	53
	403-4	נושאי בטיחות ובריאות הכלולים בהסכמים רשמיים עם ארגוני העובדים	51
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	57
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	57
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	57
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	57
GRI 404: Training and Education 2016	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	57
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	59
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	61
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	61
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	61
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	87 ,49
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	61
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	61
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	61
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1	מספר מקרי אפליה והצעדים שננקטו בנידון	לא היו מקרי אפליה בבנק בתקופה המדווחת
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	65
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	65
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	65
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	65
	413-2	פעולות בעלות השפעה שלילית פוטנציאלית או בפועל על הקהילה המקומית	לפעילות העסקית של בנק ירושלים אין השפעה שלילית על הקהילה המקומית