

דוח אחריות תאגידית 2019-2018



בנק ירושלים
בנקאות חשלימה

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
- 19 יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (ה-SDG's)
- 20 התפשטות נגיף הקורונה

חלק ב' / כלכלה ופיננסים

- 7 השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק
- 8 פיתוח וקידום שירותים פיננסיים
- 9 פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי וסביבתי
- 10

חלק ג' / לקוחות

- 7 מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות
- 8 נגישות לאנשים עם מוגבלויות
- 9 שירות לקוחות
- 13 אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח
- 17 שקיפות והוגנות

חלק ד' / המשאב האנושי

- 7 סביבת עבודה ותנאי העסקה
- 8 הכשרה ופיתוח עובדים
- 9 גיוון תעסוקתי, הכלה ושוויון הזדמנויות בהעסקה

חלק ה' / קהילה וסביבה

- 7 מעורבות ותרומה לקהילה
- 8 קידום חינוך פיננסי
- 9 אחריות לסביבה
- 13 שרשרת האספקה

חלק ו' / אתיקה וממשל תאגידי

- 7 ציות לרגולציה
- 8 מניעת שחיתות
- 9 אתיקה בעסקים וממשל תאגידי
- 10 מידע מפורט על הממשל התאגידי

אינדקס GRI

חלק א' כללי

דבר יושב ראש הדירקטוריון והמנכ"ל

אנו מתכבדים להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית של בנק ירושלים לשנים 2018 - 2019, 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 ההכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך חברתי וסביבתי. מחויבות זו משקפת תפישה לפי ההצלחה עסקית הולכת יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים. תפישה זו התחדדה בשנים האחרונות ואף שולבה באסטרטגיה הכוללת של הבנק, אשר חרת על דגלו את ערכי השקיפות וההוגנות במתן שירותים בנקאיים, ובכלל.

עקרונות אלה מוטמעים בכל תחומי הפעילות, לצד הקפדה בלתי מתפשרת על תרבות אתית וערכית נאותה, מתן שירות מקצועי ומותאם ללקוח ותרומה לקהילה. בין היתר מציע הבנק ללקוחותיו אשראי מותאם לצרכים של קבוצות אוכלוסייה שונות ומימון פרייקטי נדל"ן עם ערך חברתי וסביבתי. בנוסף, במסגרת האחריות התאגידית שלו, פועל הבנק גם למען קידום רווחת עובדיו והתפתחותם המקצועית והאישית, ליצירת ערך לקהילה (בין היתר באמצעות תרומות לעמותות וארגונים שפועלים למען קידום מטרות חברתיות) ולפיתוח מודעות חברתית בקרב עובדיו ועידודם למעורבות חברתית.

הבנק מיישם עקרונות מתקדמים של ממשל תאגידי תקין בהתנהלותו, וכן עקרונות של תרבות אתית וערכית של עובדיו, מנהליו וחברי הדירקטוריון. בנק ירושלים מחויב לכלל מחזיקי העניין של הבנק: לבעלי המניות שלו, ללקוחותיו, לעובדיו, לספקיו, לארגונים חברתיים ולחברה הישראלית במסגרתה הבנק פועל וממנה שואב את עוצמתו.

מטרתנו כבנק היא לספק מענה המשלים את הצרכים הפיננסיים של כלל הציבור בישראל, תוך קיום דיאלוג ולמידה מתמדת. אנו מתמחים בהעמדת משכנתאות, ליווי פרייקטי נדל"ן, ייעוץ השקעות, פיקדונות, חסכונות ועוד. לאור

זאת, המשכנו בפיתוח ומתן מוצרים ושירותים שהם בעלי ערך חברתי וסביבתי ללקוחותינו, כדוגמת אשראי בנקודות המכירה, כרטיס החיוב הנתען (כרטיס המאפשר פתרון חלופי לשימוש בהמחאות ובמזומנים ומאפשר מתן מענה לתושבי קבע ולתושבים ארעיים החיים בישראל שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ או שאין ברשותם כרטיס אשראי) וכן פריסה של כספומטים במטרה לשכר את הנגישות של הלקוחות למשכית מזומנים וקבלת שירותים אחרים בכל הארץ. בנוסף, כחלק ממהלך ארוך טווח ליצירת מערך שירות היברידי אשר נותן מענה ללקוחות כל הבנקים, עדכנו את התוכנית האסטרטגית של הבנק בתחום. במסגרת זו השקנו בין היתר מוקד מומחים בפיקדונות, הפועל לצד פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת וחיזקנו את מוקד האשראי הצרכני, שנותן אשראי ללקוחות כל הבנקים ואת מוקד שירות הלקוחות של הבנק.

עובדי הבנק הם שותפים לדרך והם הבסיס להצלחתנו. אנו פועלים רבות למען רווחתם, קידומם והתפתחותם האישית, לצד שיפור סביבת עבודתם. בשנים 2018-2019 הגברנו את החשיפה של העובדים לפעילות תרומה לקהילה, הרחבנו את מגוון האירועים החברתיים בבנק והעמקנו את תהליכי הכשרת המנהלים. כחלק מהקהילה בה אנו פועלים, חשוב לנו לתרום ולפעול לקידומה. לכן אנו תורמים מדי שנה למטרות חברתיות שונות, בדגש על עמותות הפועלות לקידום אוכלוסיות מוחלשות, תוך דגש על סיוע לילדים ובני נוער בסיכון. בנוסף, אנו מעודדים את עובדיו לקחת חלק פעיל בפעילויות התנדבותיות למען הקהילה.

נוסף על אלה, הבנק מייחס חשיבות עליונה להתנהלות על פי כללי ממשל תאגידי ובכלל זה התנהלות תקינה של הדירקטוריון תוך הקפדה על עמידה בכל הוראות הדין. בהתאם למדיניות זו מקפיד הבנק על יישום הכללים וההוראות החלים עליו על פי סטנדרטים גבוהים, אשר בין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון, ההנהלה, גופי הביקורת והבקרה ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסמכויות, נוהלי עבודה וכללי דיווח ופיקוח, בקרה וביקורת. כמו כן פועל הבנק בהתמדה ליישום והטמעת תרבות ארגונית אתית

אנו מודים על התעניינותכם ומקווים שקריאתכם תהיה מועילה ומהנה.

ונאותה על פי סטנדרטים בנקאיים גבוהים ללא פשרות. חברי דירקטוריון הבנק, מנהלי ועובדי הבנק מחויבים לפעול לאור הקוד האתי, הכולל ערכים של יושר, הגינות, אמינות ומקצועיות. בעת כתיבת דוח זה, מתחולל משבר עולמי כתוצאה מהתפשטותו של נגיף הקורונה. משבר זה הוא בעל השלכות בריאותיות, כלכליות, סביבתיות וחברתיות מהותיות המשפיעות על כלל מחזיקי העניין של הבנק. הבנק עושה את מיצב המאמצים, ומתאים את עצמו על מנת לתת את המענה הטוב ביותר עבור לקוחותיו תוך שמירה על עובדיו, ספקיו וכלל החברה הישראלית. בין היתר, פיתוח מוצרים חדשים המותאמים לתקופה (משכנתא גמישה לדיור ולכל מטרה), דחיית תשלומי הלוואות וגמישות בפריסת התשלומים כסיוע ללקוחות הבנק בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה, יצירת ממשקי שירות דיגיטליים נוחים עבור הלקוחות, תרומת ציוד מציל חיים (מכונות הנשמה לבתי חולים) וכל זאת תוך שמירה על לכידות ובריאות כלל עובדי הבנק.

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, ואתם מוזמנים להגיב ולהתייחס לפעולות המדווחות בו. למשבר הקורונה הקשה מבחינה בריאותית וכלכלית, יש השלכות משמעותיות ביותר לעתיד כלכלת העולם והשווקים הפיננסיים. בשלב זה לא ניתן להעריך את מועד סיום המשבר ותוצאותיו על המשק. כולנו תקווה לסיום המשבר וחזרה לשגרה.

במבט לעתיד, ועל אף משבר הקורונה, 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 המצינות בשירות, ההוגנות, השקיפות והתמודדות עם התמורות והאתגרים שיזמנו לנו השנים הבאות.

זאב נהרי
יו"ר הדירקטוריון

גיל טופז
מנכ"ל

אודות הדוח

מוגש בזה דוח האחריות התאגידית של בנק ירושלים בע"מ (להלן: "הבנק" או "בנק ירושלים") לשנים 2018-2019, 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 GRI (Global Reporting Initiative), ברמת דיווח מקיפה (In accordance: Comprehensive).

לפי החלטת הבנק, ובהתאם לדרישת הפיקוח על הבנקים, מחזור הדיווח בנושאי אחריות תאגידית הוא מחזור דו-שנתי. לפיכך, הנתונים והמידע המוצגים בדוח זה מתייחסים לפעילותו של בנק ירושלים, כולל חברות הבת של הבנק, לשנים 2018-2019 (להלן: "תקופת הדוח"). הדוח הקודם של הבנק פורסם בשנת 2018 עבור שנות הדיווח 2016-2017. במסגרת עדכון ותיקוף הנושאים המהותיים, החליט בנק ירושלים שלא להמשיך לדווח על מדדי מים, שפכים ופסולת, שכן אלו נמצאו לא מהותיים.

דוח זה נכתב בליווי צוות יעוצי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות. במסגרת תהליך הליווי בוצעה בקרה תהליכית ליישום והטמעה של הנחיות הדיווח, ללא תהליך בקרה חיצוני.

דוח זה אינו מהווה חלק מהדוחות התקופתיים לשנים 2018-2019 או הדוחות המידיים של הבנק. במקרה של אי התאמה, הנוסח המחייב הוא זה המופיע בדוחות התקופתיים או המידיים.

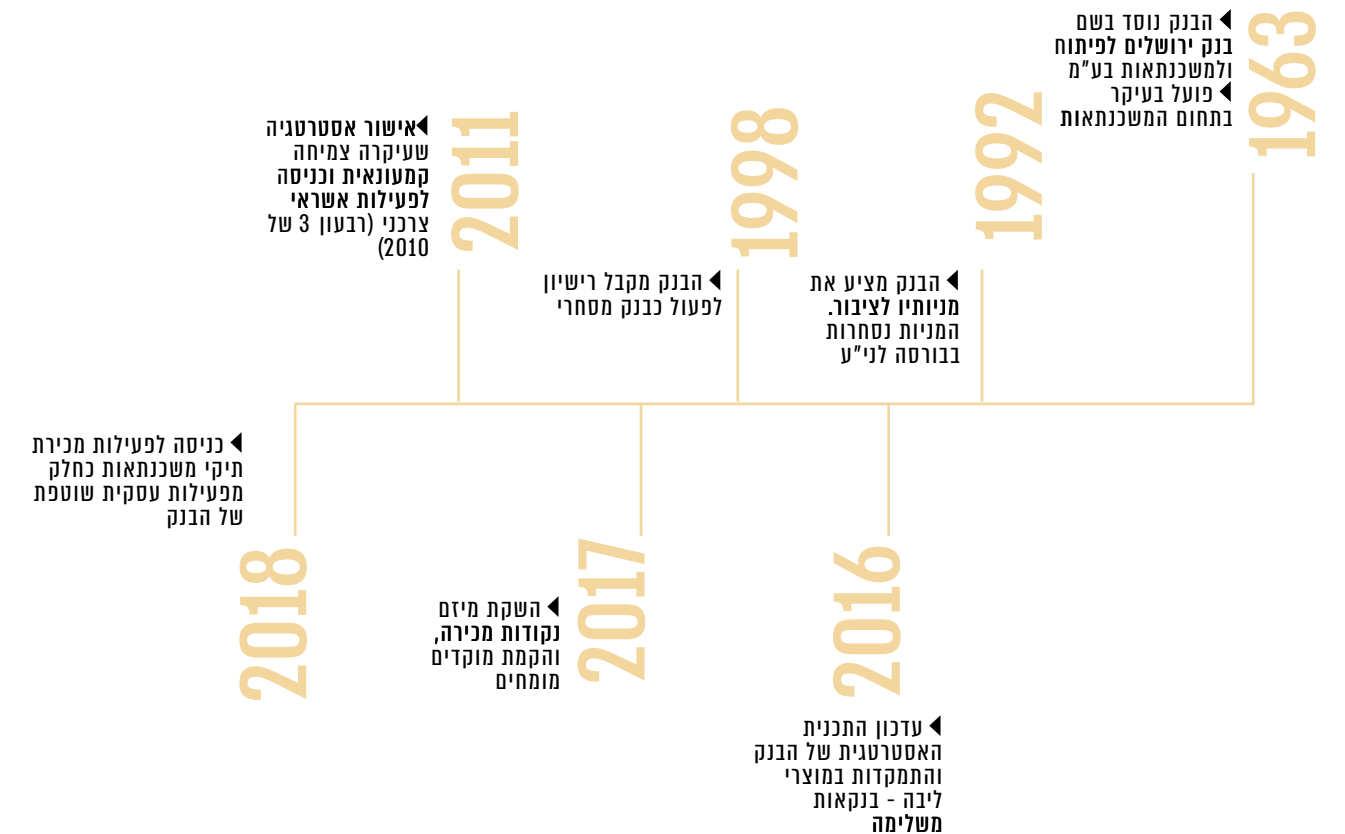
לפניות בנוגע לדוח:

יובל מרקו, עו"ד

מזכיר הבנק והממונה על תחום האחריות התאגידית

yuvalm@bankjerusalem.co.il





הבנק מתמחה במתן פתרון בנקאי משלים ללקוחות כל הבנקים וללא קשר למיקום בו מנהל חשבון העו"ש העיקרי של הלקוח.

פעילותו העסקית של הבנק מתבצעת בעיקר בחטיבה הקמעונית, בחטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים ובחטיבת האסטרטגיה וניהול פיננסי, כמפורט להלן:

◀ **החטיבה הקמעונית** מנהלת את כלל הערוצים בתחום הקמעונית בבנק למול הלקוחות ומשרתת באמצעות מערך הסינוף (כיום 17 סניפים הממוקמים ברחבי הארץ), שיתופי פעולה בנקודות מכירה ומוקדי המומחים והדיגיטל, את לקוחות משקי הבית והבנקאות הפרטית בתחומי המשכנתאות (הלוואות לדיור), האשראי הצרכני ונכסי הלקוחות.

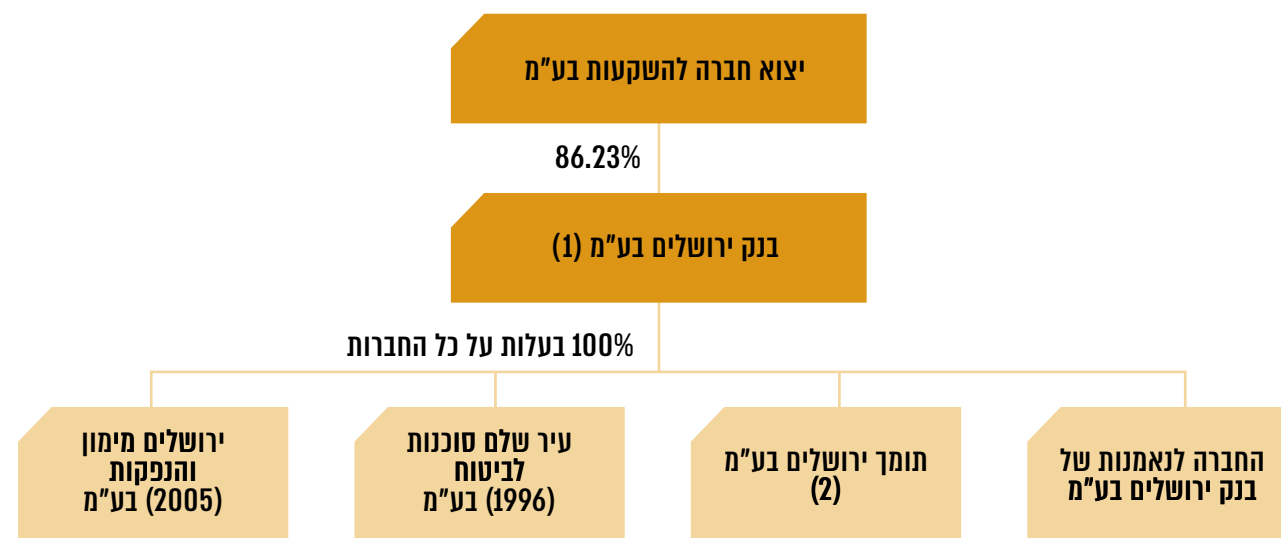
◀ **חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים** מנהלת את מוצרי הבנק תוך דגש על ניהול הרווחיות ופיתוח עסקי מובנה וחדשנות של המוצרים. בנוסף מנהלת החטיבה את פעילות הליווי של מיזמי בנייה למגורים, בעיקר בשיטת הליווי הסגור, מימון מיזמי התחדשות עירונית (לרבות תמ"א 38 לסוגיה) ומימון קבוצות רכישה.

◀ **חטיבת אסטרטגיה וניהול פיננסי** אחראית על גיבוש התכנית האסטרטגית של הבנק, ניהול מקורות המימון לפעילותו של הבנק, ניהול החשיפות הפיננסיות והנזילות הנובעות מפעילויות עסקיות, וכן ניהול חדרי עסקאות, ניהול הקשר עם מוסדות פיננסיים ישראלים וזרים וניהול התשתיות עבור ניירות ערך וגזרים.

מבנה האחזקות בבנק ובעלי השליטה

הבנק נמצא בשליטת "יצוא" חברה להשקעות בע"מ (מחזיקה בכ- 86% מהון המניות המונפק והנפרע של הבנק), שהיא חברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ, ובשליטת גב' כנה שובל (מחזיקה בכ- 75% מהון המניות של "יצוא" חברה להשקעות)²

¹ בתקופת הדוח לבנק היו 20 סניפים ברחבי הארץ
² בנוסף, מחזיקה גב' שובל ב- 0.34% מהון המניות המונפק והנפרע של הבנק באמצעות החברות: כ. שובל אחזקות בע"מ; אי.סי.ס. הון לישראל בע"מ; חברה לנאמנות פיננסית בע"מ ונאמנות חוץ בע"מ שהן חברות פרטיות שבבעלותה ושליטתה של הגב' כנה שובל.



(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. על פי חוות דעת משפטית שהומצאה לבנק מר זלמן שובל (בעלה של הגב' כנה שובל ודירקטור בבנק) נחשב כבעל שליטה לפי הוראות חוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968 ולפי הוראות חוק הבנקאות רישוי.

בנק ירושלים נוסד בשנת 1963 בירושלים, בין היתר, במטרה לפעול לפיתוחה וקידומה של העיר ירושלים בהתאמה לצורכי 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 - והפך לחברה ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. בשנת 1996 שונה שם הבנק לשמו הנוכחי, **בנק ירושלים בע"מ**.

בנק ירושלים הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון בנק על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, אשר פועל החל משנת 1998 כבנק מסחרי ועם השנים הרחיב את תחומי פעילותו כמפורט ולהלן. הבנק נשען על בסיס לקוחות של משקי בית, תושבי ישראל ותושבי חוץ, ופועל בתחומי המשכנתאות, אשראי צרכני, חסכונות ופיקדונות, מימון בנייה למגורים ופעילות בשוק ההון.

לבנק תכנית אסטרטגית אשר במרכזה צמיחה מבוקרת תוך מיקוד בפעילות קמעונאית מתמחה במשכנתאות והמשך פיתוח האשראי הצרכני וליווי בניה למגורים. בבסיס התכנית, מתן פתרון בנקאי משלים ללקוחות כלל הבנקים. 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. תמהיל הלקוחות בבנק משקף נאמנה את תמהיל האוכלוסייה בישראל, מאחר שלבנק קיימת נוכחות משמעותית במגזר החרדי וביישובי המגזר הערבי, מגזרים אלה גם מקבלים ייצוג משמעותי והולם בקרב עובדי הבנק.

במהלך שנת 2019 עודכנה התכנית האסטרטגית על ידי הדירקטוריון בדגש על חדשנות טכנולוגית, פיתוח וחיזוק ערוצי הפצה, שיפור השירות ללקוחות וצמיחה, תוך שימור רמת רווחיות בהתאמה לאופי הפעילות ולפרופיל הסיכון של הבנק. כחלק מיישום האסטרטגיה, שם הבנק דגש בשנת 2019 על הגדלת בסיס הלקוחות ועל פיתוח מוצרים למשקי הבית, והציע פתרונות משלימים ללקוחות כל הבנקים. התכנית האסטרטגית מאזנת בין שיקולי תשואה לסיכון ונעדה להביא לשמירה על יציבותו וחוסנו של הבנק לטווח ארוך, 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 וכוללים, בין היתר, את המהלכים הבאים:

אשראי לדיר, ליבת העסקים של הבנק - הבנק רואה

באשראי לדיר את מנוע ההכנסה העיקרי שלו ולכן משקיע מאמצים בפיתוח ובהרחבת הפעילות. לבנק הצעת ערך ייחודית בשוק המשכנתאות, הנסמכת על כח אדם מיומן מאוד, קשרים עסקיים רבי שנים עם אוכלוסיית יועצי המשכנתאות והיכרות רבת שנים עם שוק הדיר ועם מגזרים שונים בחברה הישראלית וצורכיהם. הבנק מציע פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת לקבלת אישור עקרוני למשכנתא עבור לקוחות פרטיים, וערוץ דיגיטלי ייעודי ליועצי משכנתאות חיצוניים לבנק.

אשראי צרכני - בהמשך למהלך שהחל בשנת 2010 להעמדת

אשראי צרכני ללקוחות הבנק וללקוחות חדשים, הבנק שוקד על הנגשת הצעת הערך שלו באמצעות תהליך בקשת אשראי דיגיטלי ועל ידי הפעלת מוקדי מכירות ושירות ייעודיים. במחצית השנייה של שנת 2017 החל הבנק להעמיד אשראי ללקוחות כל הבנקים בנקודות מכירה קמעונאיות באמצעות פתרון דיגיטלי מלא, תוך הגעה לקהלים שאינם בסביבת הלקוחות הנוכחית שלו.

אשראי למימון מיזמי נדל"ן למגורים במסגרת ליווי סגור -

כחלק מהתמחות הבנק במתן פתרונות אשראי בתחום הנדל"ן למגורים, הבנק מעמיד אשראי במסגרת ליווי סגור למיזמי דיר. הבנק פועל בין היתר בשיתוף פעולה בינו לבין חברות ביטוח וגופים מוסדיים אחרים לשם מתן אשראי לליווי מיזמים והנפקת בטוחות לפי חוק מכר (דירות) וערבויות אחרות.

חדשנות מוצרית שירותית דרך מיזמים תפעוליים להרחבת

השירותים הבנקאיים - הבנק פועל להרחבת השירותים לאוכלוסייה והגעה לקהל לקוחות נוסף גם דרך מיזמים שונים. הבולט בין מיזמים אלו הוא הנפקת כרטיסי חיוב נטענים של חברת "מאסטרקארד" והפצתם באמצעות שיתופי פעולה שונים. בנוסף, הבנק מפעיל מיזמים בתחום מכשירים למשיכת מזומנים והעברות בינלאומיות, התורמים לשיפור והנגשת שירותים אלה לציבור הרב בכלל ולאוכלוסיות בעלות נגישות מוגבלת לשירותי בנקאות בפרט.

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. בין היתר, הבנק פועל בתחום גיוס הפיקדונות דרך המערכת הסגורה הפונה ללקוחות הבנקים האחרים, ובאמצעות מוקד פיקדונות, במטרה להשלים את המענה ללקוחות סניפי הבנק.

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

אופי ותמהיל פעילויות הבנק, משקפים התמקדות בביסוס יכולת תחרותית יציבה וארוכת טווח באמצעות התרחבות דיגיטלית ומוקדית מבוססת מוצרים וחדשנות בערוצי הפצה. 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.

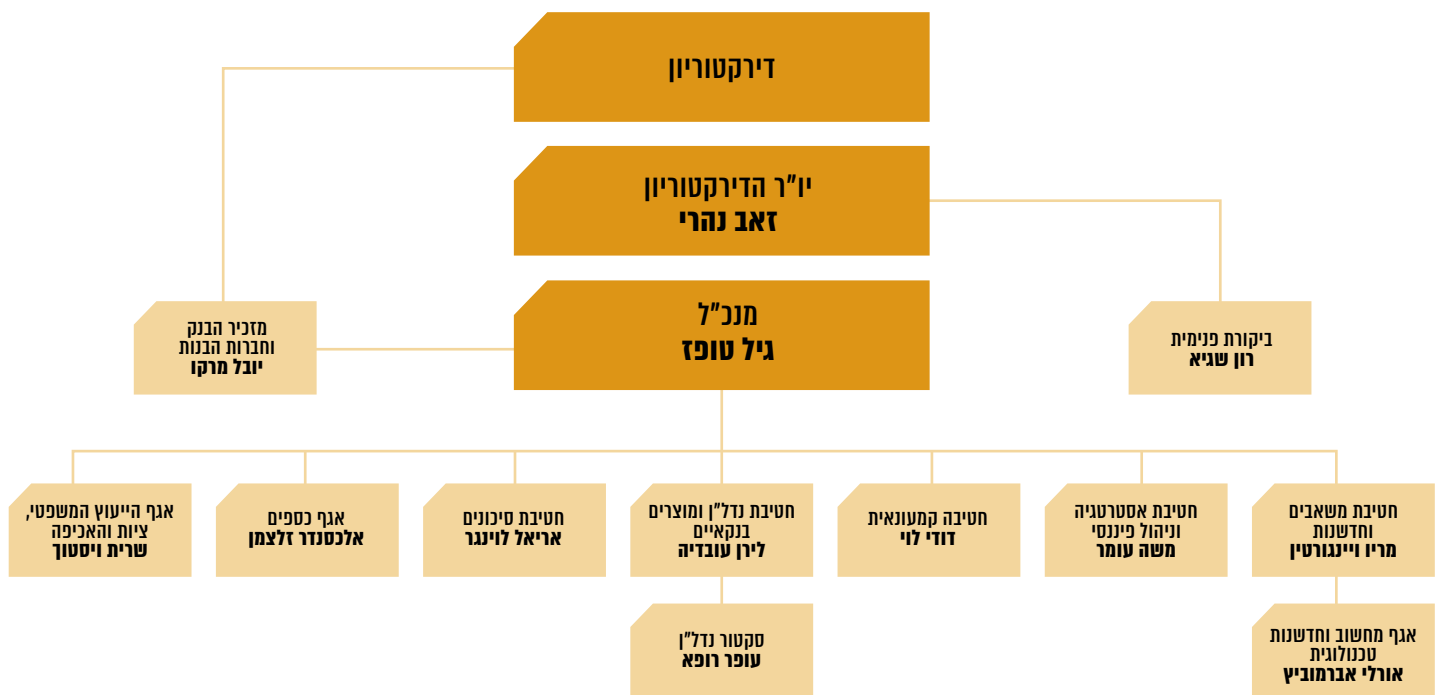
מטה הבנק והמשאב האנושי:

בשנת 2011, לאור התרחבות הבנק ובמסגרת הארגון, הועברו הנהלת הבנק וחלק מיחידות המטה, לקריית שדה התעופה (אייפרט סיטי). חלק מיחידות הבנק וכן מוקד הלקוחות של הבנק שהוקם בשנת 2012 נותרו בירושלים.

כמו כן, בשנת 2020 הבנק חנך סניף חדש במלון "וולדורף אסטוריה" בירושלים. הסניף במיקומו החדש מתמחה במתן שירותים מותאמים אישית בתחום המשכנתאות ושוק הון ללקוחות הבנק ובעיקר ללקוחות תושבי חוץ. סניף זה הוא סניף מרכזי ומהווה חלק בלתי נפרד מקהילת תושבי העיר.

נכון לתום שנת 2019 מועסקים בבנק ובחברות הבת 587 עובדים, מהם 36 עובדים באמצעות מיקור חוץ (במניין עובדים במיקור חוץ אינם כלולים עובדי מוקד השירות הטלפוני של הבנק, עובדי ניקיון ושמירה וכן עובדים להחלפה זמנית של עובדי הבנק או למיזמים).

מבנה ארגוני של הבנק (נכון לתאריך 31.12.2019):



שינויים משמעותיים בשנים 2018-2019

עדכון האסטרטגיה העסקית של הבנק - בתחילת שנת 2019 עודכנה התכנית האסטרטגית של הבנק כמפורט לעיל. כחלק מיישום האסטרטגיה והתמקדות בפעילויות הליבה, עדכן הבנק את ערכי המותג, בדגש על "בנקאות משלימה". בשנת 2019 הציג הבנק צמיחה משמעותית בביצועי משכנתאות, אשראי צרכני וליווי בניה, אשר התאפשרה בין היתר על ידי יצירת שיתופי פעולה עם גופים מוסדיים שרוכשים תיקי אשראי מהבנק, ועקב השלמה מוצלחת של היערכות ליישום חוק נתוני אשראי (ראו מטה), הרחבת הפעילות בנקודות המכירה, העמקת הידע והפעילות במגזרים בדרך של יצירת שיתופי פעולה עם גופים במגזר וריבוי כנסים ומפגשים, וחיזוק מוקדי הבנק בתחומים אלו, המאפשרים להגדיל היקפי ביצוע תוך הפחתת התלות בכרישה הגיאוגרפית של סניפי הבנק. בשנת 2018 גם השיק הבנק מוקד מומחים בתחום הפיקדונות, הפועל לצד פלטפורמה דיגיטלית המאפשרת הפקדה לתכנית פיקדון ללא הגעה לסניף. בכך השלים הבנק מהלך מקיף וארוך טווח, המספק שירות היברידי, ומטרתו להנגיש את מוצרי הבנק ללקוחות כל הבנקים.

מערכת נתוני אשראי - בשנת 2019 עלתה לאוויר מערכת נתוני אשראי שהוקמה על ידי בנק ישראל, מכוח חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016. הבנק נערך לכניסת החוק לתוקף מבעוד מועד הן בהיבטים הרגולטוריים והן בהיבטים העסקיים, כך שמאז הפיכת המערכת לאופרטיבית בחודש אפריל 2019, הבנק עושה שימוש בנתוני המערכת במקרה של לקוחות אשר מבקשים לקבל אשראי ובדירוגי לשכת דירוג האשראי לגביהם. בחלוף כשנה מהפיכת המערכת לאופרטיבית, עולה כי השימוש במערכת נתוני האשראי משפר את יכולת הבנק לגבש תמונה מלאה יותר מבעבר על מצבו הכלכלי של מבקש האשראי, להציע לו הצעה התואמת יותר את יכולותיו וצרכיו.

מכירת תיקי אשראי - בשנים 2018-2019 המשיך הבנק למכור תיקי הלוואות לדיר לגופים מוסדיים. סך הכל בוצעו בשנים אלו ארבע עסקאות מסוג זה בהיקף של יותר ממיליארד ש"ח, וזאת במטרה לאפשר לבנק לנצל את מלא פוטנציאל המכירה והביצוע הקיימים לו ולהרחיב את פעילות הבנק בשוק המשכנתאות, מעבר למתאפשר בהיתן מגבלת ההון הרגולטורית.

השפעת נגיף הקורונה - בתחילת שנת 2020 התפשט נגיף הקורונה בקצב מהיר ברחבי העולם, וארגון הבריאות העולמי הכריז על מגפה עולמית. כחלק מההתמודדות עם המגפה נקטו ממשלות רבות ובהן ממשלת ישראל צעדי התגוננות כגון הגבלת מעברים בין מדינות, אמצעי בידוד וצמצום התקהלויות ותנועה וכן הגבלות על הפעלת עסקים. הבנק נקט צעדים להתמודדות עם השלכות נגיף הקורונה, לשים לב להנחיות רגולטוריות בנושא, ונערך במספר מישורים להמשך מתן שירותים ללקוחותיו בסניפים ובערוצים נוספים, שמירה על המשכיות עסקית בתרחישים שונים ותוך שמירה על בריאות עובדיו ולקוחותיו. (להרחבה על פעילות הבנק בתקופה זו ניתן לקרוא בעמ' 21 בדוח זה).

לפרטים נוספים אודות אירועים מהותיים לשנים 2018-2019 ראו בדוחות הכספיים של הבנק לשנים 2018 ו-2019

נושאי הקיימות המהותיים



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

- ◀ נושא "ציות לרגולציה" הוטמע לתוך נושא "ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים".
- ◀ נושא "נגישות לאנשים עם מוגבלויות" הוטמע לתוך נושא "מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות".
- ◀ נושא "שקיפות והוגנות בשיווק" הוגדר מחדש ושונה ל"שקיפות והוגנות".
- ◀ נושא "פיתוח וקידום שירותים פיננסיים" הוגדר מחדש ושונה ל"פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי או סביבתי".
- ◀ נושא "שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי, מימון והשקעות" הוגדר מחדש ושונה ל"ניהול סיכונים חברתיים וסביבתיים".
- ◀ הנושאים "שירות לקוחות" ו"השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים" דורגו בסוף הטבלה, והם לא מהווים נושאים מהותיים לדיווח על פי תקן GRI. אולם בשל חשיבות נושאים אלו עבור הבנק ידווחו בדוח בהתאם להיקף פעילותם.

בנוסף לשינויים אלה נמצא כי הנושאים ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים, גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות, אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח, ניהול סיכונים חברתיים וסביבתיים ומניעת שחיתות נמצאים בדירוג גבוה, הן בקרב הבנק והן בקרב מחזיקי העניין, ולכן החליט הבנק לשים עליהם דגש, הן בדיווח והן בעשיית הבנק.

בנק ירושלים מדווח על פעילותו בתחומי האחריות התאגידית, בהתאם לדרישות הדיווח של ארגון (Global Reporting Initiative) GRI. במסגרת הדיווח מתמקד הבנק בנושאים המהותיים ביותר לפעילותו.

תהליך תיקוף הנושאים המהותיים מורכב מהכללת ציפיות מחזיקי עניין חיצוניים ופנימיים של הבנק והוא בהלימה לתפישה האסטרטגית של הבנק. לקראת כתיבת דוח זה, נערך עדכון ותיקוף של נושאי הקיימות המהותיים של הבנק, שכלל סקירה ענפית וניתוח דוחות קיימות, וקיום דיאלוג עם הנהלת הבנק. בהתאם לכך, מוקדה רשימת הנושאים ל-16 נושאי דיווח, כאשר 14 מתוכם הם נושאים מהותיים, בהשוואה ל-18 נושאים שדווחו בדוח הקודם. בנוסף, בוצע דירוג של הנושאים לפי סדר חשיבותם עבור הבנק ומחזיקי העניין, וכן נבנתה מטריצת מהותיות המשקפת את תמהיל העמדות ביחס לכל נושא.

נושאי הקיימות מחולקים לחמישה תחומים עיקריים: כלכלה, לקוחות, עובדים, קהילה, סביבה, אתיקה וממשל תאגידי.

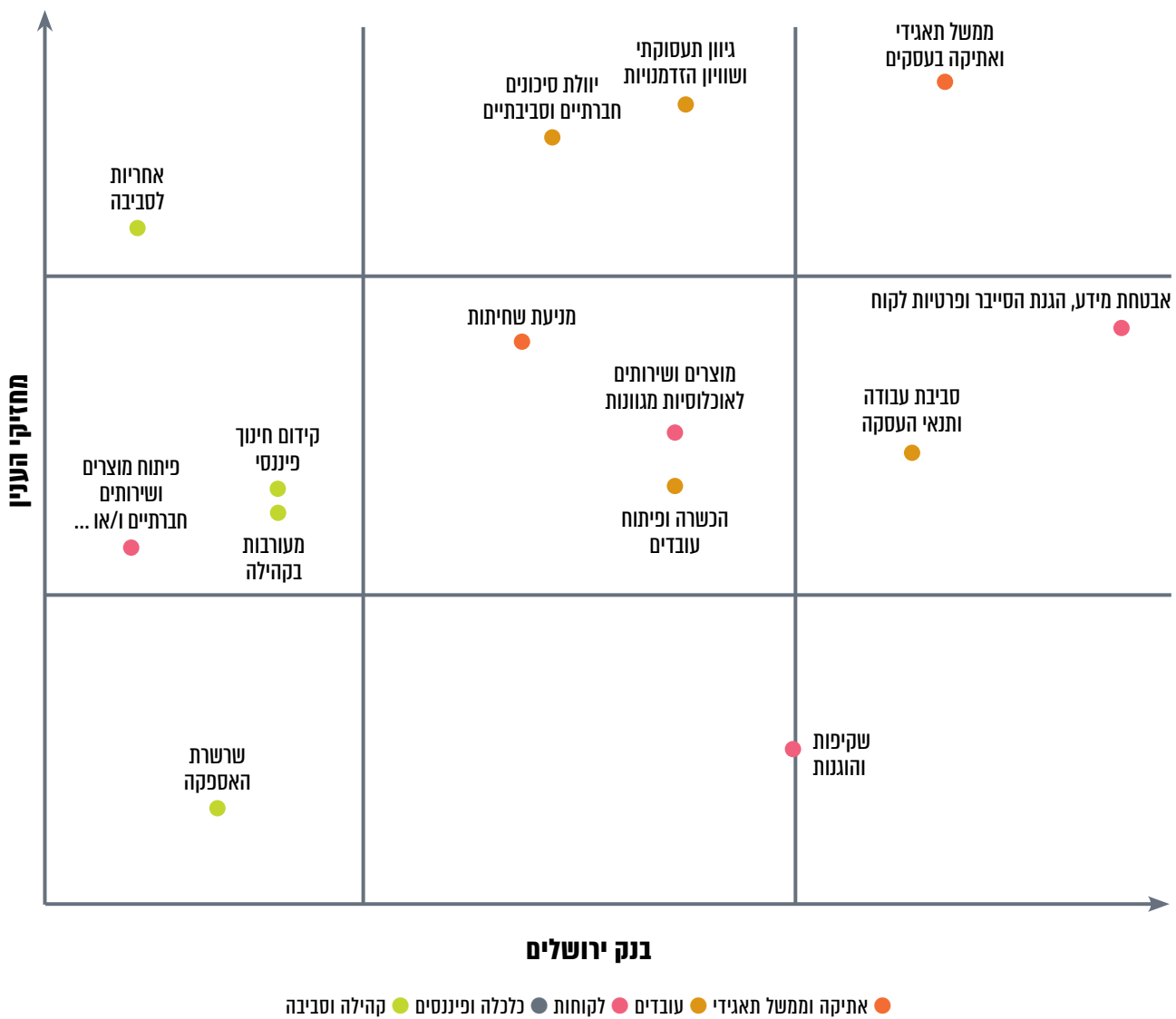
כלכלה ופיננסיים	לקוחות	המשאב האנושי	קהילה וסביבה	אתיקה וממשל תאגידי
פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי או סביבתי	אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח	סביבת עבודה ותנאי העסקה	מעורבות בקהילה	מניעת שחיתות
ניהול סיכונים חברתיים וסביבתיים	מוצרים ושירותים פיננסיים לאוכלוסיות מגוונות	הכשרה ופיתוח עובדים	קידום חינוך פיננסי	ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים
השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים	שקיפות והוגנות	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות	אחריות לסביבה	
	שירות לקוחות ¹		שרשרת אספקה	

1. הנושאים "שירות לקוחות" ו"השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים" אינם מהווים נושאים מהותיים לדיווח על פי תקן GRI. אולם בשל חשיבות נושאים אלו עבור הבנק ידווחו בדוח בהתאם להיקף פעילותם.

במסגרת התהליך לעדכון **עמדות מחזיקי העניין** נעשה ניתוח איכותני של גופי אנליזה ודירוג מקומיים ובינלאומיים, נערכה סקירה של נושאי הקיימות והאחריות התאגידית בסקטור הבנקאי בישראל, כדי שהתפרסמו בדוחות הקיימות לשנת 2018.

בשלב הבא עמדות מחזיקי העניין הוצגו בפני נציגי הנהלת הבנק והתקיים דיאלוג לגיבוש עמדת הבנק ודירוג החשיבות של כל נושא מהותי, לצורך גיבוש מטריצת המהותיות.

מטריצת המהותיות 2019-2018



פירוט נושאי הקיימות המהותיים, מדדי ביצוע וגבול השפעה:
להלן פירוט נושאי הקיימות המהותיים, מדדי ביצוע וגבול ההשפעה:

נושא מהותי בדו"ח	נושא GRI	מדדי ביצוע	גבול השפעה
פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי ו/או סביבתי	Market Presence	202-2, 202-1	חיצוני: לקוחות הבנק וכן מגזר הבנקאות והכלכלה המקומית
	Indirect Economic Impacts	203-2, 203-1	
מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות	Sector Supplement	FS14, FS13	חיצוני: לקוחות הבנק
אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח	Customer Privacy	418-1	חיצוני: לקוחות הבנק
שקיפות והוגנות	Marketing and Labeling	417-3	חיצוני: לקוחות הבנק
סביבת עבודה ותנאי העסקה	Employment	401-1, 401-2, 401-3, 402-1	פנימי: עובדי הבנק
	Occupational Health And Safety	403-1, 403-2, 403-3, 403-4	פנימי: עובדי הבנק
הכשרה ופיתוח עובדים	Training and Education	404-1, 404-2, 404-3	עובדי הבנק
גיוון תעסוקתי ושיוויון הזדמנויות	Non-Discrimination	406-1	פנימי: עובדי הבנק
	Diversity and Equal Opportunity	415-1	
מעורבות בקהילה	Local Communities	413-1, 413-2	חיצוני: משפיע על קהילות ועל פיתוח כלכלי
אחריות לסביבה	Materials	301-1, 301-2	חיצוני: משפיע על הקיימות הסביבתית
	Energy	302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5	
	Emissions	305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7	
שרשרת האספקה	Supplier Environmental Assessment	308-1, 308-2	חיצוני: משפיע על הקיימות וספקים
	Supplier Social Assessment	414-1, 414-2	
מניעת שחיתות	Anti-Corruption	1-205, 2-205, 3-205	חיצוני: בעלי מניות, לקוחות וספקים פנימי: עובדי הבנק
	Public Policy	405-1	
ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים	General Disclosures	102-16, 102-18	חיצוני: בעלי מניות, לקוחות וספקים פנימי: עובדי הבנק
	Socio Economic Compliance	419-1	

לשני נושאים מהותיים המפורטים בדוח זה (ניהול סיכונים חברתיים וסביבתיים וקידום חינוך פיננסי) לא קיימים מדדי ביצוע על פי תקן ה-GRI ולכן הם לא מופיעים בטבלה לעיל.

דיאלוג עם מחזיקי עניין

דיאלוג הבנק עם מחזיקי העניין שלו מסייע לו להבין את צרכיהם ולפעול למתן מענה לצרכים אלה. הבנק מנהל את קשריו עם מחזיקי העניין שלהלן 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. כפי שיפורט בטבלה שלהלן, אופי הדיאלוג אותו מנהל הבנק עם מחזיקי העניין השונים, שונה במהותו ובהיקפו בהתאם לסוג המחויבות שיש לבנק לאותה קבוצת מחזיקי עניין, אם בכלל (יצוין כי ההתנהלות מול חלק ממחזיקי העניין להלן הינה וולונטרית ואינה מחויבת על פי דין).



פירוט מחזיקי עניין, דרכי תקשורת וציפיות:

לקוחות	עובדים	בעלי מניות	ספקים	רגולטורים	קהילות מקומיות, וארגוני חברה וסביבה
הרוב המכריע של לקוחות הבנק הם משקי בית פרטיים, תושבי ישראל וכן תושבי חוץ.	הבנק רואה במשאב האנושי את נכסו החשוב ביותר וחלק אינטגרלי מהצלחתו.	מניות הבנק מוחזקות בידי בעלי השליטה בבנק (גב' כנה שובל המחזיקה בכ-75% ממניות הבנק באמצעות יצוא חברה להשקעות בע"מ וחברות נוספות בשליטתה), וכן בידי משקיעים מקרב הציבור.	ספקי השירותים והציוד של הבנק בכל התחומים, ובכלל זה שירותי ייעוץ התומכים בהתנהלות השוטפת של הבנק.	הגורמים המוחקקים שהוראותיהם והתקנות שהם מתקינים משפיעים על הזירה העסקית בכלל, ועל המערכת הבנקאית בפרט.	הקהילות המקומיות שבתוכן מקיים הבנק את פעילותו; עמותות וארגונים הפועלים למען קידום מטרות חברתיות.
הבנק מפתח 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 ועד העובדים, יישום מדיניות "דלת פתוחה" לעובדים אצל מנהלים, מפגשי "שולחנות עגולים", תהליך הערכת ביצועים אישיים, הפורטל 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 רבעוניים ושנתיים), אתר האינטרנט של הבנק, ואסיפות בעלי מניות. כמו כן, בעלי המניות מאשרים באסיפות הכלליות מינוי דירקטורים בבנק, ונושאים נוספים שאישורם על ידי אסיפת בעלי המניות נדרש על פי דין.	הבנק מקיים קשר רציף עם ספקיו בעיקר באמצעות אגף המחשוב, מחלקת הרכש והלוגיסטיקה, וכן באמצעות חטיבת אסטרטגיה, מחלקת שיווק ופרסום ואגף הייעוץ המשפטי, ציות ואכיפה.	הבנק אינו מעורב באופן ישיר בחקיקה, אך מעמיד ידע, ניסיון ומשוב בתהליכי חקיקה, בעיקר באמצעות חברות מקיים קשר רציף עם בנק ישראל בנושאים הקשורים או העשויים להשפיע על פעילותו. בנוסף יו"ר דירקטוריון הבנק משמש כחבר בוועדה המייעצת בעניינים הנוגעים לעסקי הבנקאות לנגיד בנק ישראל.	הבנק מקיים קשר יומיומי עם אנשי הקהילה המקומית במסגרת שירותיו ללקוחות ולציבור הרחב. כמו כן, מקיים הבנק קשר רציף עם עמותות חברתיות ובכלל זה מקיים עימם דיאלוג שוטף להבנת צרכיהם, ותורם להן הן בכסף והן באמצעות פעולות התנדבותיות בשיתוף עובדי הבנק.
לתפיסת הבנק, הנושאים המהותיים ביותר עבור לקוחותיו הם: מוצרים פיננסיים הוגנים ומותאמים לצורכיהם, 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 מהבנק לנהל את עסקיו בהתאם להוראות הדין והוראות 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.

יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (ה-SDGS)

בחדש ספטמבר 2015, אימצה מדינת ישראל, יחד עם 192 מדינות נוספות החברות באו"ם, את האג'נדה החדשה לפיתוח בר קיימא לקראת שנת 2030, באמצעות קביעת היעדים הגלובליים לפיתוח בר קיימא - The Sustainable Development Goals (SDGs). יעדים אלה כוללים 17 יעדים ו-169 מטרות משנה לסגירת פערי הפיתוח בעולם, ומכסים טווח רחב של נושאי קיימות, כגון מיגור העוני, צמצום אי השוויון, קידום הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית ופעילות לצמצום שינויי האקלים. מטרת יעדי הקיימות היא להנחות חברות על הדרך בה הן יכולות להתאים את האסטרטגיה שלהן ולמדוד ולנהל את התרומה שלהן בשיפור היעדים הללו.

בנק ירושלים מכיר בחשיבותם של יעדים אלה (ולאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על מיזמים ופעולות שננקטו על ידי הבנק אשר תורמים ברמה המקומית למימוש היעדים הגלובליים). לאור זאת, ובהתאם לפעילות הבנק בהיבטי אחריות תאגידית, בחר בנק ירושלים מספר יעדים אותם הוא מקדם בפעילותו:

◀ מניעת שוחד ושחיתות וקיום מנגנון לדיווח ("קו החם").

◀ קוד אתי - קביעת אמות מידה התנהגותיות בהתאם לערכי הבנק והתוויית דרך התנהלות ישרה לעובדי הבנק.

◀ התייעלות אנרגטית - חסכון בחשמל וצמצום זיהום אוויר בין היתר על ידי התקנת מערכות אוטומטיות וחכוניות ומעבר לנסיעה של עובדי הבנק ברכבים היברידיים. והתוויית דרך התנהלות ישרה לעובדי הבנק.

◀ קידום השקעות סביבתיות - באמצעות מימון מיזמי התחדשות עירונית.

◀ הפחתת פליטת גזי חממה על ידי התייעלות בצריכת דלקים, חשמל ונייר, ובכך כמות הפחמן שנפלט לאוויר פחתה.

◀ מענה למשכנתאות עבור האוכלוסייה הערבית, גם אם קיימת מורכבות רישומית של הנכס ופיתוח מודול בקשות אשראי בשפה הערבית.
| שירות מסרונים לטלפונים הכשרים עבור החברה החרדית, המאפשר יצירת שיח ומתן שירות וירטואלי.

◀ פיתוח דיגיטלי המאפשר לקחת משכנתא או הלוואה דרך האינטרנט.

◀ פיתוח מודל ייחודי המאפשר קבלת הלוואה במהירות ובקלות, גם למי שלא לקוח הבנק וללא צורך בהגעה לסניף.

◀ גיוס עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה - הבנק פועל בשיתוף עם עמותות וחברות השמה שונות במטרה להגדיל את מעגל העובדים מאוכלוסיות מוחלשות.



עובדים

◀ **במהלך תקופת משבר הקורונה בנק ירושלים שמר על עובדיו.** בתקופה זו, אף אחד מהעובדים לא פוטר או הוצא לחל"ת. כמו כן ומתוך דאגה לבריאות העובדים, פותחו אפשרויות עבודה מהבית לעובדים שהוגדרו כחיוניים לפעילות הבנק במהלך תקופת המשבר שאפשרו להם להימנע מהגעה למשרדי הבנק. לטובת כך הוקמה תשתית לעבודה מרחוק והונפקו מאות מחשבים ניידים בימים בודדים.

הפתרון הוגדר על פי סטנדרטים גבוהים של אבטחת מידע וכלל את מגוון המערכות הנדרשות לעבודה שוטפת של בעלי התפקידים השונים. **שמירה על לכידות חברתית ומחברות העובדים** - בתקופת המשבר הקים הבנק קהילה וירטואלית פעילה לשמירה על קשר בזמן הסגר והעבודה מרחוק, עודד קשר תוך צוותי והקפיד כי מנהליו ישמרו על קשר רציף עם כל העובדים. בנוסף, שלח הבנק מתנות מגוונות, הרחיב את שירותי התמיכה הפסיכולוגית, תמך בעובדים במצוקה באמצעות קרן ערבות הדדית וספג חלק מימי החופשה שנכפתה על עובדיו על מנת להקל על גזרות התקופה.

◀ **התאמת סביבת העבודה למצב החדש** - הבנק הקים תשתית עבודה מרחוק, פיצול עובדים לקפסולות וכן פעל למיגון מתקניו במטרה לאפשר המשכיות תפעולית ועמידה מלאה בפעילות הבנקאית הנדרשת, מבלי לוותר על סביבת עבודה בטוחה ומוגנת.



WASH
HANDS



DISINFECT
SURFACES



DISINFECT
HANDS



USE
FACE MASK



USE
RUBBER GLOVES



התפשטות נגיף הקורונה

במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 התפשט נגיף הקורונה בקצב מהיר ברחבי העולם (להלן: "משבר הקורונה"). התפשטות הנגיף ואמצעי ההתגוננות כלפיו הובילו לפגיעה כלכלית מהותית ומגמות שליליות בכלכלה העולמית ובכלכלה הישראלית ולפגיעה בשוקי ההון העולמיים ובשוק המקומי. בתגובה, ממשלות ובנקים מרכזיים בעולם לרבות בישראל נקטו במגוון צעדים ובכללם מענקים, הלוואות, התערבות בשוקי ההון ועוד.

עם פרוץ משבר הקורונה בנק ירושלים נקט בשורה של תהליכים ואמצעים המבטיחים את רציפות תפעול הבנק ואיתנותו העסקית תוך שמירה על בריאותם וביטחונם האישי של עובדי הבנק ולקוחותיו. לאורך כל התקופה דאגנו לספק ללקוחות שירות ומענה מקצועי וזמין, ביצענו שינויים באופן פעילות הסניפים והפעילות מול הלקוחות, וידוא רציפות תפקודית מול הספקים המהותיים עימם עובד הבנק, טיפול בעובדים וניהול המשאב האנושי של הבנק תוך מתן נגישות לעובדים שעבדו מהבית למערכות ולתשתיות הדרושות לעבודתם. כמו כן, כחלק ממחויבותו של הבנק לקהילה והחברה בוצעו מספר פעולות במטרה לתמוך באוכלוסיות שנפגעו מהשלכות משבר הקורונה.

לקוחות

במהלך תקופת משבר הקורונה פעל בנק ירושלים לשמירה על לקוחותיו, כדלקמן:

◀ **פיתוח מוצרים חדשים המותאמים לתקופה** - משכנתא גמישה לדיור והלוואה לכל מטרה, כוללת דחיית תשלומים בתקופת ההלוואה הראשונה המפחיתה את סך התשלום החודשי בתקופה זו.

◀ **יצירת ממשק מקוון** עם הטאבו, רמ"י ורשם המשכונות על מנת להקל על הלקוחות ברישום שעבוד במסגרת הליך המשכנתא.

◀ **תגבור מוקדי השירות** הטלפוניים והמשך מתן מענה ללקוחות בסניפים.

יצירת אפשרות לנטולי משכנתאות לחתום על מסמכי המשכנתא מרחוק ללא צורך בהגעה לסניף הבנק.

◀ **יצירת ממשק אינטרנטי נוח ופשוט** להגשת בקשה לדחיית תשלומי משכנתא והלוואה צרכנית וכן העמדת מוקד זמין עבור הלקוחות.

שמירה על רציפות השירות של יחידת פניות הציבור ותמיכה בלקוחות.

קהילה וספקים

◀ **תרומת ציוד מציל חיים (מכונות הנשמה)**, בין היתר לבתי חולים ועמותת "יד שרה", במטרה לסייע בהצלת חיים רבים ככל האפשר.

תרומת כספים לעמותת "ניצני ראשון" (לצורך רכישת אייפדים), עמותת "בית זינגר" ועמותת "רקפת".

◀ **תרומת מחשבים** לעמותת "מתחשבים", המסייעת לתלמידי הפריפריה החברתית על ידי איסוף והשמשה של מחשבים.

◀ **סיוע לעובדים הזרים** בהעברת כספים לחו"ל בפשטות באמצעות שיתוף הפעולה שיצר הבנק עם חברת Rewire, ישירות מכרטיס השכר הנתען למשפחות העובדים בחו"ל, בהעברה דיגיטלית מלאה וללא צורך בהגעה לסניף.

◀ **הקפדה יתרה על העברת התשלומים לספקים** בהקדם האפשרי וללא דחיות על מנת לתמוך ולמנוע פגיעה בספקיו.

חלק ב'

כלכלה ופיננסים



הנתונים הפיננסיים של הבנק

2015	2016	2017	2018	2019	
14,220	14,202	13,554	13,293	14,298	סך הכל מאזן (במיליוני ש"ח)
476.8	510.8	492.5	557.5	584.9	הכנסות (במיליוני ש"ח)
365.8	386.5	403.4	403.6	409.6	הוצאות (במיליוני ש"ח)
48.6	55.6	37.0	87.2	89.4	רווח נקי
6.3%	7.0%	4.50%	10.0%	9.70%	תשואה להון
784.0	808.3	837.3	895.2	961.5	הון עצמי (לאחר חלוקת דיבידנד)
11,019	10,868	10,560	10,513	10,888	פיקדונות הציבור (במיליוני ש"ח)
76.7%	75.7%	81.9%	72.4%	70.0%	יחס יעילות
9.7%	10.1%	10.2%	10.5%	10.4%	יחס הלימות הון עצמי רובד 1
17.1	13.8	7.1	20.2	20.1	חלוקת דיבידנד (במיליוני ש"ח)
22.0	38.3	15.2	32.0	49.0	הפרשה למיסים (במיליוני ש"ח)
612	623	607	570	587	מספר עובדי הבנק בסוף השנה ³ *מזה במיקור חוץ
87	81	63	49	36	
24	24	20	20	20	מספר סניפים ⁴
9,889	9,790	9,671	9,908	10,620	אשראי לציבור, נטו (במיליוני ש"ח)
0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	תרומה לקהילה (במיליוני ש"ח)
166.3	172.6	175.2	182.2	179.3	הוצאות שכר (במיליוני ש"ח)
-	0.7	3.9	0.7	1.3	פירוט כיסוי התחייבויות בבין תוכניות פרישה (במיליוני ש"ח)
3,288,655	3,043,846	2,893,077	1,770,185	1,807,191	צריכת חשמל (קוט"ש)
49.45	40.77	33.41	31.46	32.8	צריכת נייר (טון)
300,000	300,167	303,585	284,962	253,718	צריכת דלק (ליטר)
לא חושב	3,150	2,950	5,564	5,409	צריכת מים (קוב)
39.55	34.966	35.017	29.52	29.48	פסולת נייר (טון)
100%	100%	100%	100%	100%	מחזור נייר (טון)
658	701.66	709.65	666.11	593.08	מכלול 1 - צריכת אנרגיה ישירה (פליטות הנוצרות מצריכת דלקים, גזי קירור)
2,289	1,731	1,645	955	974.92	מכלול 2 - צריכת אנרגיה עקיפה (פליטות הנוצרות מצריכת החשמל)
לא חשבו	לא חשבו	לא חשבו	55.5	56.24	מכלול 3 - פליטות עקיפות נוספות (כדוגמת צריכת נייר, צריכת מים וטיפול בפסולת נייר)
2,947	2,432.6	2,354.6	1,677	1624.24	סך טביעת רגל פחמנית

3 * 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 נתונים אלה משקפים את ה תרומה שמשיא הבנק למשק בישראל ומאפשרים לכלל מחזיקי העניין (לקוחות, בעלי המניות, עובדים, ספקים והחברה 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 למיזמים

השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים על הבנק

בנק ירושלים מציג בעקביות בסיס כלכלי איתן המאפשר לו לשרת את לקוחותיו ולהרחיב את פעילותו בשנים הקרובות בהתאם ליעדי האסטרטגיים

כמוסד פיננסי, לבנק ירושלים יש תרומה כלכלית המסייעת לצמיחת המשק בישראל, הן באופן ישיר והן באופן עקיף, לרבות העסקת עובדים, מתן אשראי ללקוחות ולקבלנים למטרת בינוי, התחדשות עירונית, תרומה לקהילה, קשרים עסקיים עם ספקים, תשלומי מיסים ועוד. בשנת 2019 המשיך הבנק ליישם את התוכנית האסטרטגית הרב שנתית בדגש על חדשנות טכנולוגית, פיתוח וחיזוק ערוצי ההפצה, שיפור השירות ללקוחות וצמיחה, תוך שימור רמת רווחיות בהתאמה לאופי הפעילות ולפרופיל הסיכון של הבנק. במרכז האסטרטגיה צמיחה קמעונאית מבוקרת תוך מיקוד בפעילות מתמחה בהלוואות לדיוק, והמשך פיתוח פעילות האשראי הצרכני. כל אלה, לצד מתן שירות אישי ומקצועי, יעיל ומהיר במגוון מוצרים בנקאיים מתקדמים ואיכותיים, חותרים למצוינות בשירות ולהשאת ערך ללקוחות הבנק, ערכים שבנק ירושלים חרת על דגלו.



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 ללקוחות המערכת הבנקאית.

השירותים והמוצרים של הבנק:

בנק ירושלים פועל לקידום החדשנות בבנק ויצירת ערך מוסף ללקוחותיו בשלושה אופנים: הטמעת טכנולוגיות חדשות; יצירת שירותים ומוצרים חדשניים; שיפור ויעול התהליכים הקיימים. בנק ירושלים החליט לשים את הדגש על החדשנות בזירת הטכנולוגיה והמוצרים אותם הוא מציע, וזאת על מנת לענות על צרכי הלקוחות ולהעניק להם את השירות הנוח ביותר.

בנק ירושלים מייחס חשיבות רבה להתאמת השירותים והמוצרים לכל לקוח על פי צרכיו, ולהעמדת שירותים פיננסיים ייחודיים והנגשתם לכלל הציבור. לאור זאת, בנק ירושלים מציע מגוון ייחודי של שירותים ומוצרים בנקאיים ללקוחות כל הבנקים, תוך שמירה על הערכים המאפיינים אותו: ביטחון, נגישות, פשטות, ישר והוגנות. הבנק מתמחה במתן פתרונות בנקאיים משלימים ללקוחות משקי הבית של כלל המערכת, אשר מבקשים לקבל מענה מתאים לצרכים הפיננסיים שלהם – 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 הפתרונות הדיגיטליים והמוקדים הטלפוניים מצד אחד, והתאמת הפריסה הסניפית לצורכי לקוחותיו מצד שני. לבנק שירותים דיגיטליים, הכוללים העמדת אשראי והפקדת פיקדונות לכלל הציבור, המאפשרים ללקוחות כל הבנקים לקבל שירותים בנקאיים מתקדמים.

במטרה לתת מענה מותאם ללקוחות, משקיע הבנק, באמצעות החטיבה הקמעונאית, חטיבת הנדל"ן ומוצרים בנקאיים וחטיבת האסטרטגיה וניהול פיננסי, מאמצים ותשומות בניתוח צרכיהם הפיננסיים. בדרך זו, מצליח הבנק להעניק שירותי בנקאות למגוון צרכנים עם יכולות פיננסיות שונות מכל שכבות החברה בישראל.

משכנתאות "טובות ירושלים"

ליבת העסקים של הבנק מושתתת על העמדת אשראי לדיור והתמחות 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 המובטחות בשעבוד נכס נדל"ן. לבנק פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת, משכנתא 60, המאפשרת קבלת אישור עקרוני למשכנתא ללקוחות משקי הבית. בעזרת הפלטפורמה ניתן להגיש בקשה למשכנתא בקלות באתר הבנק באמצעות העלאת המסמכים הנדרשים לאתר, לעקוב אחר התקדמות הבקשה בדיגיטל, ולהגיע לסניף רק במעמד החתימה. מוקד מומחים למשכנתאות, המאיש על ידי בנקאים אישיים ומקצועיים, יוצרים קשר עם מגיש הבקשה ומלווים אותו לאורך כל התהליך. כך מיעל הבנק בעבור לקוחותיו, עד כמה שניתן, את התהליך המורכב של נטילת משכנתא – תהליך המהווה אחת מההחלטות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחייה של משפחה בישראל – ומנגיש גם לקהל אשר מתקשה להגיע לסניפים את האפשרות לקבל משכנתא בנוחות. נוסף על מוצרי המשכנתאות בשקלים במסלולים שונים ומשכנתאות במטבע חוץ, לבנק מוצרים ייחודיים. כך למשל הוא מוצר "משכנתא אקספרס" – הלוואה מהירה הניתנת תוך 10 ימי עסקים, במסגרתה משועבדת דירת המגורים בבעלות מבקש ההלוואה, או "משכנתא סבלנית" – המאפשרת ללקוח גמישות משמעותית בה חזר החודשי לתקופה של עד 7 שנים.

הלוואות צרכניות "טובות ירושלים"

במסגרת הרחבת הפעילות הדיגיטלית של הבנק, מעניק הבנק שירות מתן הלוואה באמצעות האינטרנט ללקוחות כל הבנקים. ניתן לבצע את כל תהליך הבקשה, מראשיתו ועד סופו, בסביבה הדיגיטלית ובמוקד הבנק בצורה קלה ונוחה וללא צורך בהגעה לסניף. הבנק רואה באפשרויות אלה הקלה משמעותית ללקוחותיו וכן תרומה להנגשת שירותים פיננסיים לכלל המשק הישראלי.

השירות ניתן בשלוש שפות: עברית, ערבית ואנגלית והוא מסופק בשילוב תמיכה של מוקדי שירות הלקוחות הייעודיים לשירותים השונים.

נקודות מכירה

במסגרת פעילות הבנק לקידום בנקאות משלימה והנגשת מוצריו, מעמיד הבנק אשראי צרכני בנקודות מכירה קמעונאיות ברחבי הארץ. 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. על מנת להתאים את המוצר לכלל האוכלוסייה, שיתופי פעולה נעשו גם עם בתי עסק מהחברה הערבית והחרדית.

בכך הבנק אפשר לקהלים אלו ליהנות מהטבות המוצר בהתאם לאזור מגוריהם והרגלי הצריכה שלהם.

נכון למועד פרסום הדוח, לבנק 300 נקודות מכירה בבתי עסק שונים, כאשר הפעילות העיקרית היא בענפי האסתטיקה, רפואת שיניים, לימודים וריהוט לבית.

300

כיום לבנק 300 נקודות מכירה בבתי עסק שונים.

הבנק מציע מגוון רחב של מסלולי השקעה, בפיקדונות המתאימים לכל צורך, במטרה לאפשר לכל אדם בישראל לפתוח פיקדון בצורה הקלה והנוחה ביותר. בנק ירושלים הוא מבין הבנקים הבוודיים במערכת הבנקאות הישראלית המאפשר הפקדת פיקדונות לכלל הציבור בתהליך אינטרנטי קצר ופשוט באמצעות "מערכת סגורה", וללא צורך להגיע לסניף הבנק של הלקוח או לאחד מהסניפים אחרים של בנק ירושלים. בסיום הפיקדון, הכסף שהשתחרר מועבר אוטומטית לחשבוננו הראשי של הלקוח, גם אם זה נמצא בבנק אחר. מוצרי הפיקדונות המוצעים על ידי הבנק כוללים הצעת ערך פיננסית מהטובות ביותר במערכת הבנקאית, ובהם מוצרי פיקדונות וריביות אטרקטיביות לאורך זמן. במסגרת מוצרי הפיקדונות, הבנק הציע בתקופת הדוח מספר מסלולים:

- פיקדון "שמש" - פיקדונות המאפשרים השקעה לטווח ארוך, כאשר שיעור הריבית עולה ככל שהלקוח מתמיד בהשקעתו. לפי תנאי הפיקדון, מתאפשר ללקוח לשחרר את הכסף לפני סיום התקופה המקורית, בתחנות יציאה קבועות מראש.
- פיקדון "נגה" - פיקדון המאפשר הכנסה שוטפת מהפיקדון, בין אם מהריבית ובין אם מקרן ההשקעה, באופן חודשי או שנתי, והכל בהתאם לצרכי הלקוח.
- 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 ללא קנסות, המאפשר שינוי של סכום ההפקדה בהתאם לצרכים המשתנים של הלקוח.
- 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 ארוך בריביות אטרקטיביות.
- פיקדון "נפטון" - פיקדון מובנה המאפשר חשיפה יחסית לשוק ההון בשילוב קרן ההשקעה (באופן מלא או חלקי).

הבנק מעמיד שירות ייעוץ בניירות ערך ללקוחותיו, במערך הסניפים של הבנק, באמצעות יועצי השקעות מורשים. שירותי ייעוץ ההשקעות ניתנים גם ללקוחות שהיקף תיק ההשקעות שלהם מתחת לסף המקובל במערכת הבנקאית. השירות מותאם אישית לצרכי כל לקוח ולקוח, וכולל בירור צרכיו באופן מקיף, ושיחות תקופתיות של יועץ השקעות מורשה עם הלקוח. לבנק קיימת אפליקציית מסחר, "ירושלים טרייד", אפליקציית שוק ההון המאפשרת ללקוחות כל הבנקים לנהל מסחר עצמאי מכל מקום. האפליקציה מציגה תמונת מצב בזמן אמת, מאפשרת העברת הוראות מסחר, עורכת חישובים ומציגה מידע חדשתי רלוונטי בהתאם להעדפות הלקוח.

כרטיס חיוב נטען

בנק ירושלים, בשיתוף עם חברת "מאסטרקארד", הוא התאגיד הבנקאי הראשון בארץ מנפיק כרטיס חיוב נטען, שמאפשר פתרון חלופי לשימוש בהמחאות ובמזומנים וניתן לשימוש בארץ ובעולם.

כרטיס שכר - המוצר הראשון שהושק מאפשר למעסיקים לשלם באמצעותו שכר לעובדיהם, במקום במזומן או בהמחאות, וכך עונה על צורך של מאות אלפי עובדים בישראל שאינם רוצים או יכולים לקיים חשבון בנק, לקבל את משכורתם בכרטיס נטען ולהקל עליהם בכל הנוגע להתנהלות הכלכלית השוטפת. הכרטיס מאפשר למשך מזומנים מכל כספומט ו/או לשלם בבתי עסק, וליהנות מיתרונות שחשבון עו"ש יכול להציע, כמו טעינה של שכר העבודה ללא חשש מגניבות ואובדן או קניות מוגנות באינטרנט. לרשות מחזיקי הכרטיס עומד מוקד שירות בו ניתן מענה במספר רב של שפות: ערבית, תאית, רוסית, סינית, אנגלית ועברית.

הכרטיס טומן בחובו יתרונות רבים גם עבור המעסיקים. לצד חיסכון 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.

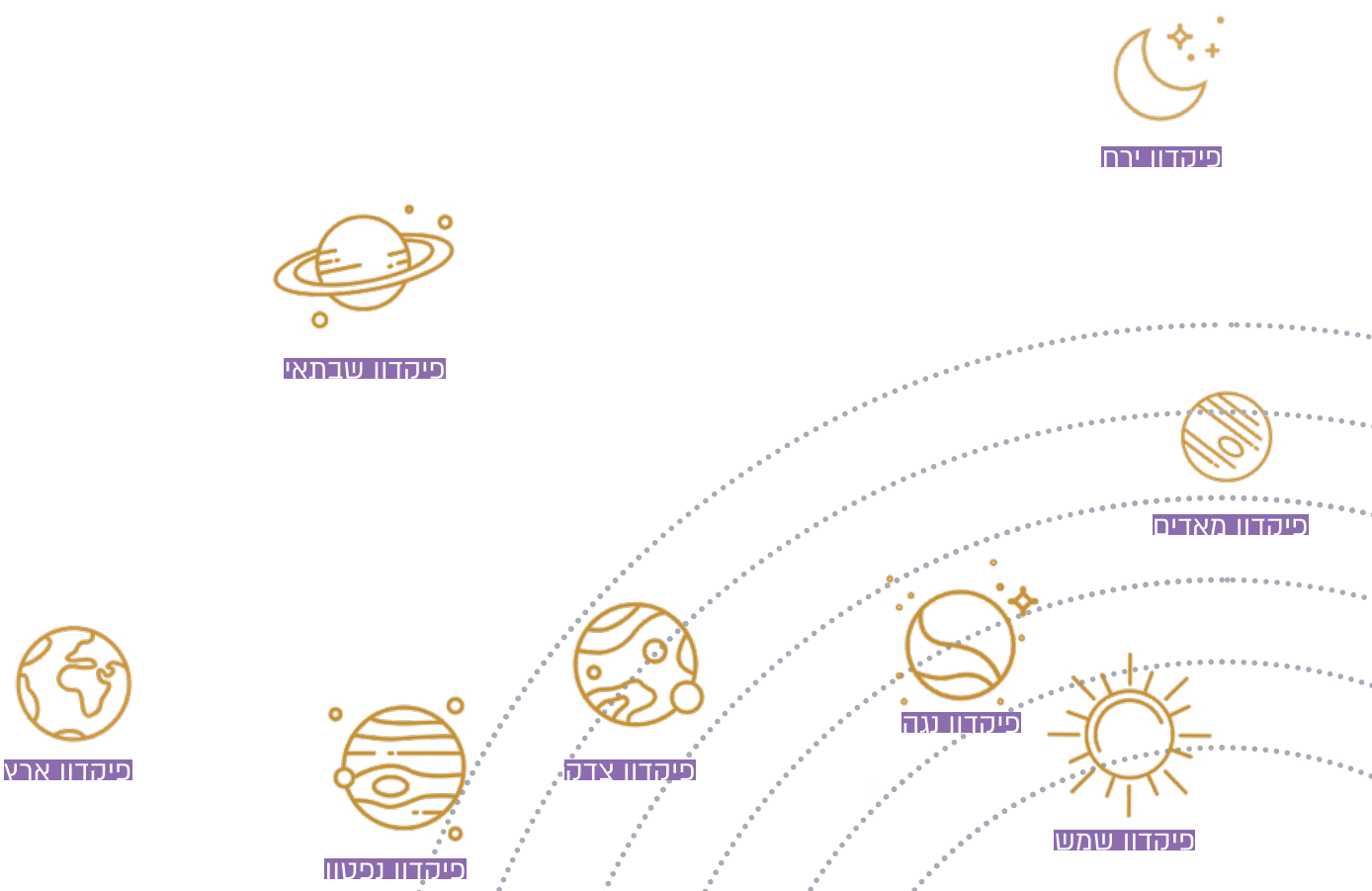
מוצר זה מאפשר לתת מענה לכ-1.5 מיליון תושבי קבע ותושבים ארעיים החיים בישראל, שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ או שאין ברשותם כרטיס אשראי, ומהווה עבורם דרך נוחה ויעילה ליהנות מהיתרונות האמורים שיש לכרטיס להציע.

כרטיס אש"ל לעובדים - כרטיס חיוב לתשלום הוצאות עובדים, כדוגמת הוצאות במהלך נסיעות עסקים או קופה קטנה, המאפשר התייעלות ארגונית על ידי חסכון בקבלת החזרים מהמעסיק וצמצום הניירת.

כרטיס אנונימי חד פעמי - כרטיס נטען אנונימי אותו ניתן להטעין באופן חד פעמי עד סכום של 1,000 ש"ח, לשימוש עצמי או כמתנה. הכרטיס מאפשר ביצוע רכישות בכל בתי העסק ואתרי האינטרנט המכבדים כרטיסי "מאסטרקארד".

מסופי ATM למשיכת מזומנים (מחוץ לסניפי הבנק)

במסגרת פעולות בנק ירושלים לקידום והנגשת שירותים בנקאיים חיוניים לציבור, במקומות בהם קיים מחסור בסניפי בנק, הציב הבנק מכשירים למשיכת מזומנים (ATM), לרבות בנקודות בהן קיים מחסור באפשרויות למשיכת מזומנים, המאפשרים משיכת מזומן בסכומים גבוהים של עד 8,000 ש"ח. מסופים אלו הוצבו במקומות בהם הם נדרשים באופן המהותי ביותר: יישובי החברה הערבית, יישובי החברה החרדית ובאזורי פריפריה. מספר מסופי ה-ATM של הבנק (מחוץ לסניפים) עמד בסוף שנת 2019 על 128, המהווה כ-45% מכלל מסופי ה-ATM מחוץ לסניפים במערכת הבנקאית.



פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי וסביבתי

הבנק מאמין כי הצלחה עסקית הולכת יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים. כחלק ממחויבותו של הבנק לחזק את הקהילה ולשמור על הסביבה, פועל הבנק לקידום הערך המשותף באמצעות יוזמות המשלבות שיקולים סביבתיים וחברתיים מול לקוחותיו העסקיים והפרטיים.

יוזמות הבנק לשילוב שיקולים סביבתיים וחברתיים במתן אשראי

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

◀ כחלק ממדיניות הבנק לצמצום החשיפה לסיכון הסביבתי, 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.

בנוסף, הבנק פועל להטמעת המודעות לסיכון הסביבתי בקרב הבנקאים של חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים.

בתהליך אישור האשראי 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 מבצע עסקאות ליווי או מיזמים עד אשר הנושא נבדק.

השפעתו העיקרית של בנק ירושלים, כתאגיד פיננסי, על מחזיקי העניין שלו היא באמצעות מתן אשראי וגיוס פיקדונות. לצורך קידום הערך המשותף ומענה לצרכים של קבוצות האוכלוסייה הרחבות אותן הבנק משרת, פועל הבנק לפיתוח מוצרים העונים גם על צרכים חברתיים ו/או סביבתיים של הלקוחות.

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

עיקר החשיפה של הבנק טמון בפעילות בתחום מתן האשראי העסקי למימון הבניה והנדל"ן על ידי חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים.

בהמשך לאימוץ ערך האחראיות לסביבה ובמסגרת הפעולות להטמעתו, עוגנו במדיניות הבנק כללים לזיהוי סיכונים סביבתיים טרם מתן אשראי עסקי, והתניית אישור האשראי בעמידת הלקוח במגבלות ובתנאים הקשורים בניהול סיכונים סביבתיים.

התחדשות עירונית

בנק ירושלים, באמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק, מעמיד מימון למיזמי בנייה למגורים. חלק גדול מהמימון כיום מופנה למיזמים 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 הדיוור של בעלי הדירות, חיזוק מרכזי הערים ועוד. העמדת המימון למיזמים אלה על ידי הבנק מאפשרת מימוש יתרונות אלה לתועלת הציבור כולו. הבנק, כאחד החלוצים בתחום מימון מיזמים להתחדשות עירונית, מממן מיזמים רבים בתחום זה.

הבנק פועל להרחבת פעילות בסקטור זה, והראה צמיחה משמעותית בנתוני הפעילות של שנת 2019 ביחס לשנת 2017. במסגרת זו, ניכרות המגמות הבאות:

גידול של 17% בכמות המיזמים בתחום ההתחדשות העירונית בליווי הבנק; גידול של 37% בהיקפי האשראי שניתנו למיזמים בתחום התחדשות עירונית; הבנק הגדיל את תחום פעילותו בליווי מיזמים של התחדשות עירונית בכ-25% ביחס לסך הפעילות של הבנק בסקטור הנדל"ן.

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

יעדים

עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2018-2019

נושא	יעד	סטאטוס
פיתוח וקידום שירותים פיננסיים	השקת מוקד מומחים לפיקדונות.	בוצע

יעדים לשנים 2020-2021

נושא	יעד
פיתוח וקידום שירותים פיננסיים	לאור משבר הקורונה והשלכותיו, פיתוח שירותים פיננסיים מותאמים ללקוחות ולצרכיהם

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. פעילות זו של הבנק מתבצעת בעיקר בחטיבה הקמעונאית. חטיבה זו מנהלת את כלל הערוצים בתחום הקמעונאי בבנק באמצעות מערך הסינוף, שיתופי פעולה בנקודות מכירה דיגיטל ומוקדים טלפוניים. לקוחות משקי הבית ולקוחות הבנקאות הפרטית נהנים משירותים אלה ומקבלים פתרונות בתחומי הלוואות לדיו, האשראי הצרכני ונכסי לקוחות. בנוסף, חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים מנהלת את מוצרי הבנק תוך דגש על פיתוח המוצרים הבנקאיים ויצירת שיתופי פעולה לצורך תמיכה בפעילות העסקית של הבנק. סקטור הנדל"ן של החטיבה מרכז את ליווי מיזמי הבנייה למגורים, הכוללים התמחות במימון מיזמים של התחדשות עירונית (לרבות תמ"א 38 לסוגיה), תוכנית "מחיר למשתכן", קומבינציה ומימון קבוצות רכישה. בתחום פעילות זה, פונה הבנק לחברות קבלניות ויזמיות, ומעניק להן שירות אישי ומקצועי תוך פיתוח והעמקת הקשר. הבנק מבצע באופן שוטף בקרה ומדידה של עמידתו ביעדי שביעות רצון הלקוחות, לצורך שיפור השירות ומענה לצורכי לקוחות הבנק בצורה המיטבית.

מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות

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

בנק ירושלים מציע לכלל הציבור בישראל מוצרים פיננסיים ושירותים בנקאיים משלימים בצורה הוגנת ובאופן המותאם לצורכיהם. גודלו של הבנק ומחויבותו למתן פתרונות משלימים הם המאפשרים לו לייצר התאמה של שירותיו לתנאי השוק ולהציעם לקהל הרחב. במסגרת פעילות זו, מקיים הבנק קשר עמוק וארוך שנים עם החברה החרדית והחברה הערבית. קשר זה מאפשר לבנק לזהות ולהכיר טוב את צורכיהן של כל אחת מקבוצות אוכלוסייה אלו ולפתח עבורן מוצרים ייחודיים. כמו כן, הבנק מתאים את תכניו השיטות, כך שיתאמו לשפה ולמנהגים המקובלים, המשקפים את המחויבות של הבנק לאוכלוסיות אלו.

החברה החרדית

הבנק מעמיד את שירותיו לציבור החרדי בעיקר באמצעות שישה מתוך 20 סניפיו בתקופת הדוח⁵, המהווים 30% מכלל סניפי הבנק, וממוקמים בלב האוכלוסייה החרדית (סניף רוממה-גאולה⁶, 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 ו/או משתייכים אליהן ומכירים היטב את צורכיהן.

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 לאוכלוסייה זו, העונים בצורה מיטבית על צרכיה. כך למשל, מעניק הבנק הלוואות חגים והלוואות לשמחות, ביניהן "הלוואת חתונה", המאפשרת לזוגות צעירים לקבל הלוואה לביטוס תחילת דרכם

כמשפחה חדשה. כמו כן, בשיתוף פעולה עם חסידות בעלז, יצר הבנק פיקדון לערבות הדדית.

בנוסף, בנק ירושלים היה הבנק הראשון לפתח שירות מסרונים לטלפונים נכדים, הנותן מענה ייחודי למגזר החרדי. בכדי להגביר את הנגישות של השירותים הבנקאיים בדיגיטל לקהל זה, פיתח הבנק שירות מסרונים המאפשר לכלל לקוחותיו לקבל הודעות לטלפונים האישיים שלהם. לאחרונה הורחב השירות, וכעת באפשרות הלקוחות לענות להודעות ולייצר שיח עם הבנק.

כמו כן, הבנק עורך כנסים לחיזוק הקשר עם האוכלוסייה החרדית. בחודש דצמבר 2019 התקיים כנס כלכלי של "דה-מרקר" עבור המגזר החרדי, בהשתתפות נגיד בנק ישראל פרופ' אמיר ירון, בו בנק ירושלים היה נותן החסות הראשי. בכנס נכחו 300 אנשי כלכלה ומנהלים מהמגזר החרדי, והוזמנו אליו חברי כנסת, ראשי עיריות ומנכ"לים של חברות מוכרות להרצאות ולהשתתף. מטעם הבנק השתתפו מנכ"ל הבנק, גיל טופז, אשר העביר הרצאה בנושא בנקאות במגזר החרדי, ודודי לוי, המשנה למנכ"ל ומנהל החטיבה הקמעונאית, אשר השתתף בפאנל בנושא משבר הדיוור.

החברה הערבית

לבנק ירושלים ניסיון רב שנים והיכרות מעמיקה גם עם החברה הערבית. שלושה מתוך 20 סניפיו בתקופת הדוח, המהווים 15% מכלל סניפי הבנק, ממוקמים ביישובים ערבים (סניפי נצרת, סחנין ואום אל פאחם). שלושה סניפים נוספים בצפון הארץ משרתים אף הם אוכלוסייה מהמגזר הערבי בהיקף נרחב (סניפי חיפה, קרית ורכמיאל). 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 מודל בקשות אשראי בשפה הערבית. שירות זה למגזר הערבי הוא ייחודי במערכת הבנקאית. בנוסף, הבנק פיתח מומחיות והתמקצעות המאפשרת לו להעמיד משכנתא לדיור ללקוחות המגזר, גם כאשר קיימת מורכבות רישומית של הנכסים.

לחיזוק הקשר ופיתוח קהל לקוחותיו מהאוכלוסייה הערבית, מקיים הבנק כנסים ואירועים עבורם ודואג להתאים את פרסומיו לקהל יעד זה, הן מבחינת שפה תקשורתית והן מבחינה עיצובית. לדוגמה, בשנת 2019 הבנק נתן חסות והשתתף בכנס **של התאחדות רופאי השיניים** שהתקיים בנצרת. בכנס הוקם דוכן של בנק ירושלים, בו חולק חומר מקצועי המפרט את מוצרי הבנק הרלוונטיים, הכתוב בשתי השפות: עברית וערבית.

תושבי חוץ

לבנק פעילות קמעונאית ייחודית הכוללת שירותים ומוצרים לקהל לקוחות המורכב ברובו מתושבי חוץ. פעילות זו, המרוכזת בסניף הבנק בירושלים, מתמחה במתן שירותים ומוצרים המותאמים ללקוחות אלה בדגש על שירות אישי, איכותי ומקצועי. במגזר זה לבנק ניסיון רב שנים והיכרות עמוקה עם הלקוחות, ועובדי הבנק מסייעים בשימור קשר זה.

בשנת 2020 הבנק חנך סניף חדש במלון וולדורף אסטוריה בירושלים. הסניף במיקומו החדש מתמחה במתן שירותים מותאמים אישית בתחום המשכנתאות ושוק הון ללקוחות הבנק ובעיקר ללקוחות תושבי חוץ.

5 נכון לשנת 2020 לבנק 17 סניפים
6 בשנת 2020 הבנק חנך סניף חדש במלון וולדורף אסטוריה בירושלים

נגישות לאנשים עם מוגבלויות

כחלק מתפיסת השירות, שואף בנק ירושלים להעמיד שירות הולם ושוויוני לכלל לקוחות, וביניהם, גם אנשים עם מוגבלויות, על מנת שיתאפשר להם לקבל שירותים פיננסיים בנוחות ובחויית לקוח מיטבית. הבנק מיישם במתקניו את כללי וחוק הנגישות ובתוך כך משתמש באמצעים 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 יישום 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 על צורכי האוכלוסייה ושיפורים שניתן ליישם בתחום זה.

לצורך שיפור טיב השירות ומתן שירות שוויוני, מקיים הבנק הכשרות והדרכות לעובדיו המסייעות בהעלאת מודעות העובדים והכרה שלהם בצרכים השונים של מגוון האנשים בחברה הישראלית, וביניהם אנשים עם מוגבלויות. בנוסף, פועל הבנק מול הרשויות המוניציפליות להשלמת התאמות נוספות (כגון הנגשת דרכי גישה לסניפים וחניות) ביחס לנגישות סניפי הבנק לאנשים עם מוגבלויות.

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 לקבלת מידע וביצוע פעולות, כגון מילוי טפסים והקראתם, תיאום פגישות, הדרכה בהפעלת כספומט ועוד.
- ▲ **תקשורת כתובה** - לקוחות יכולים להתכתב עם הבנק בצ'אט או ב-SMS (ובעתיד בוואטסאפ), לקבלת מידע וביצוע פעולות רחבות.
- ▲ **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.
- ▲ **מוגבלות בניידות** - הבנק פועל להנגשת הדרכים המובילות אל הסניפים ובמרחבי הסניפים עצמם, במטרה להקל על התנועה ועל ההתמצאות בהם באופן בטוח ועצמאי.

נכון לשנת 2019, כלל נקודות הממשק של הבנק עם לקוחותיו מונגשות, ובכלל זה נכללים הסניפים, הכספומטים, עמדות לשירות עצמי והשירותים המקוונים של הבנק.

בשנת 2019 לא התקבלו כלל פניות מקרב לקוחות או עובדים בנושאי נגישות. בשנת 2018 התקבלו 2 פניות שנמצאו מוצדקות והבנק פעל לתיקון והתאמת שירותיו כנדרש.



שביעות הרצון של לקוחות הבנק הינה בראש סולם העדיפויות 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.

דיאלוג עם הלקוחות

הבנק מעודד שיח והקשבה כחלק מההתנהלות השוטפת עם לקוחותיו. כחלק מגישה זו, ערך הבנק סקר שביעות רצון במוקדי הבנק. הסקר מדד את רמת שביעות הרצון מהשירות בבנק ירושלים, ומטרתו לשפר ולמקסם את חוויית הלקוח בעת תהליך הפנייה לבנק. במקרה בו הלקוח אינו מרוצה מהשירות שקיבל, מנהל צוות יוצר עימו קשר על מנת לסייע ללקוח ולשפר את שירות הבנק.

ממוצע ציונים בסקרי שביעות רצון, של לקוחות הבנק, שפונים לשירות בשנה אחרונה עמד על 9 (סקלת המדידה 1-10).
ממוצע ציונים בסקרי שביעות רצון, של לקוחות (קיימים וחדשים), שפונים למוקד אשראי צרכי בשנה אחרונה עמד על 9.2 (סקלת המדידה 1-10).

כמו כן, הבנק עתיד להרחיב את ערוצי הפניות שלו ולאפשר שיח עם לקוחותיו באמצעות תקשורת כתובה. זאת בכדי להיות קרוב, עד כמה שניתן, לציבור הלקוחות, ולהיות קשוב וזמין להם באמצעים בהם הלקוחות נוהגים לתקשר עם הסובבים אותם בתחומי החיים האחרים.

דרכי הפנייה לבנק

- ◀ הערוצים הדיגיטליים, לרבות אתר הבנק
- ◀ סניפי הבנק
- ◀ מוקדי השירות הטלפוני
- ◀ פקס
- ◀ דואר
- ◀ רשתות חברתיות

טיפול בלקוחות בקשיים

בנק ירושלים מציע ללקוחותיו המתקשים בפירעון הלוואות, פתרונות אפשריים להסדרת חובותיהם בדרך התואמת את יכולותיהם, וזאת במטרה להימנע מנזקים נוספים ועוד קודם להעברתם לטיפול בהליכי גבייה באמצעות עורך דין. הבנק נוהג כך מזה שנים רבות, ועוד טרם כניסתה לתוקף של הוראת ניהול בנקאי תקין 450 של המפקח על הבנקים (לפיה מצופה מהבנק לנסות למצות ככל הניתן דרכים שונות לגביית החוב, טרם פנייה לערכאות משפטיות). במסגרת תהליך זה יוצרים הבנקאים בסניפים קשר עם הלקוחות הרלוונטיים, ובהמשך באמצעות מוקד גבייה ייעודי של הבנק, מציעים ללקוחות הסדרים שיאפשרו להם להחזיר את חובותיהם לאורך כל תקופת הטיפול. הבנק דואג לאורך הדרך לספק הסברים ללקוחות על ההשלכות של אי עמידה בתשלום. יצוין כי בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה, הציע הבנק ללקוחותיו דחיית תשלומי הלוואות וגמישות בפריסת התשלומים כסיוע בהתמודדות עם השלכות המשבר.

תלונות ציבור

באמצעות נציב תלונות הציבור והיחידה לטיפול בתלונות הציבור של הבנק, 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, או ישירות בסניף הבנק. הבנק רואה בתלונות הציבור אמצעי והזדמנות לשפר את השירות ואת חוויית הלקוח ברמה רוחבית, הן בסניפי הבנק, הן במוקד השירות הטלפוני והן ביחידות אחרות המספקות שירות ללקוחות הבנק.

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

תפיסת שירות רב ערוצית

במטרה להקל על לקוחותיו ולאפשר להם לקבל מידע זמין ולבצע פעולות במקום ובזמן הנוחים להם, מציע הבנק מגוון ערוצי שירות:

סניפים בפריסה ארצית, לקבלת שירות אישי ופרונטלי על ידי הבנקאיים בסניפים ובהתאמה לצרכי הלקוחות.

במטרה להעניק ללקוחותיו **שירות טלפוני מקצועי**, הקים הבנק מוקדי מומחים ייחודיים, כדוגמת מוקד משכנתאות ללקוחות פרטיים ומוקד ליועצי משכנתאות. בנוסף, בשנת 2018 השיק הבנק מוקד פיקדונות. מוקדים אלו הם מכוני שירות ומאוישים על ידי בנקאים מקצועיים המספקים מענה ללקוחות בהתאמה לצורכיהם.

ערוצים דיגיטליים, לצורך הגשת שירותים אלו ללקוחותיו, הבנק משפר באופן מתמיד את שירותיו הדיגיטליים והאפשרויות הניתנות ללקוח לביצוע פעולות באופן עצמאי. הבנק ביצע שדרוג בכניסת הלקוחות לאתר והוא הבנק הראשון והיחיד במערכת הבנקאית המאפשר כניסה לאתר באמצעות קוד חד פעמי (OTP) המתקבל באמצעות הודעת SMS המייתרת את הצורך בזכירת שם משתמש וסיסמה. פתרון זה תואם את דפוסי השימוש והמאפיינים של הלקוחות של הבנק שלא בהכרח מנהלים בו את פעילות העו"ש היומיומית שלהם אך יחד עם זאת מבקשים לפעול באופן דיגיטלי.

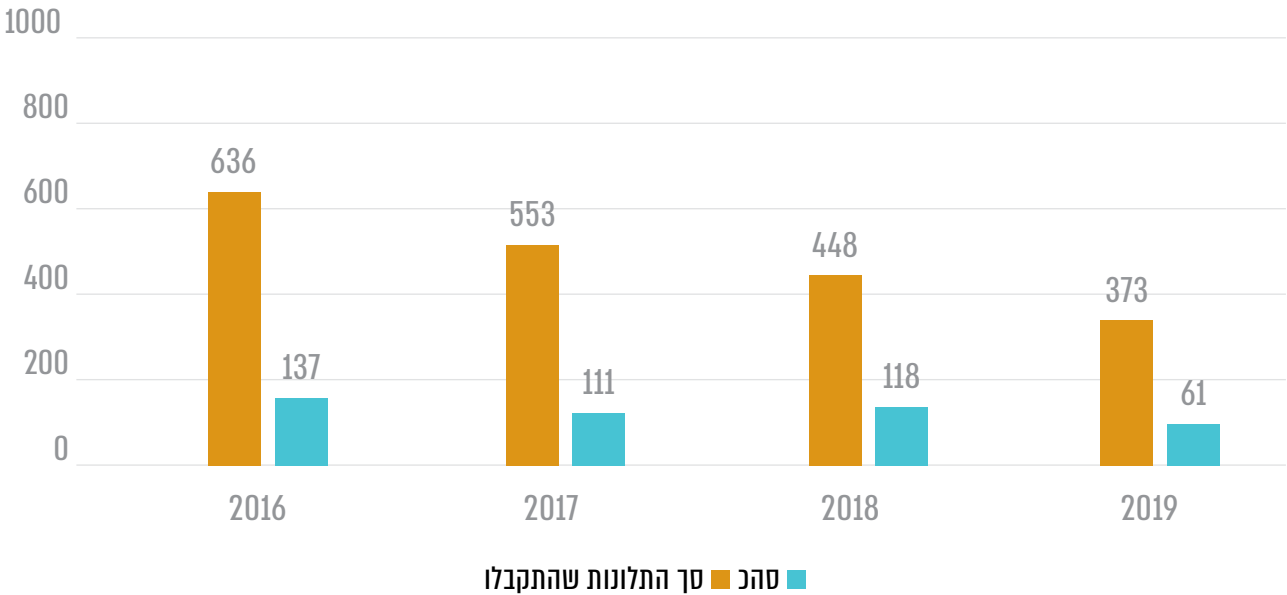
מוקדי השירות הטלפוני

כיום, לקוחות הבנק יכולים לקבל מענה מקיף במוקד השירות הטלפוני. מוקד הבנק מעמיד כיום קשת רחבה של שירותים ללקוחות הבנק; החל ממתן מענה לפניות כלליות של לקוחות וביצוע פעולות ועד להעמדת מוצרים בנקאיים ספציפיים, כגון אשראי צרכי ופיקדונות. בנוסף, נותן המוקד תמיכה לאתר האינטרנט של הבנק וכן לאתר מסחר בניירות ערך. פניות של לקוחות מרשתות חברתיות אף הן מטופלות במוקד. העמדת שירותים בנקאיים באמצעות מוקד מקצועי מאפשרת לבנק לקיים ניטור שוטף אחר יעילות ואיכות השירות הניתן. כמו כן, נשלחים סקרי שביעות רצון ללקוחות, ללקוחות שפנו למוקד השירות, לצורך מעקב אחר איכות השירות ושיפור השירות בהתאם להערות הלקוחות.

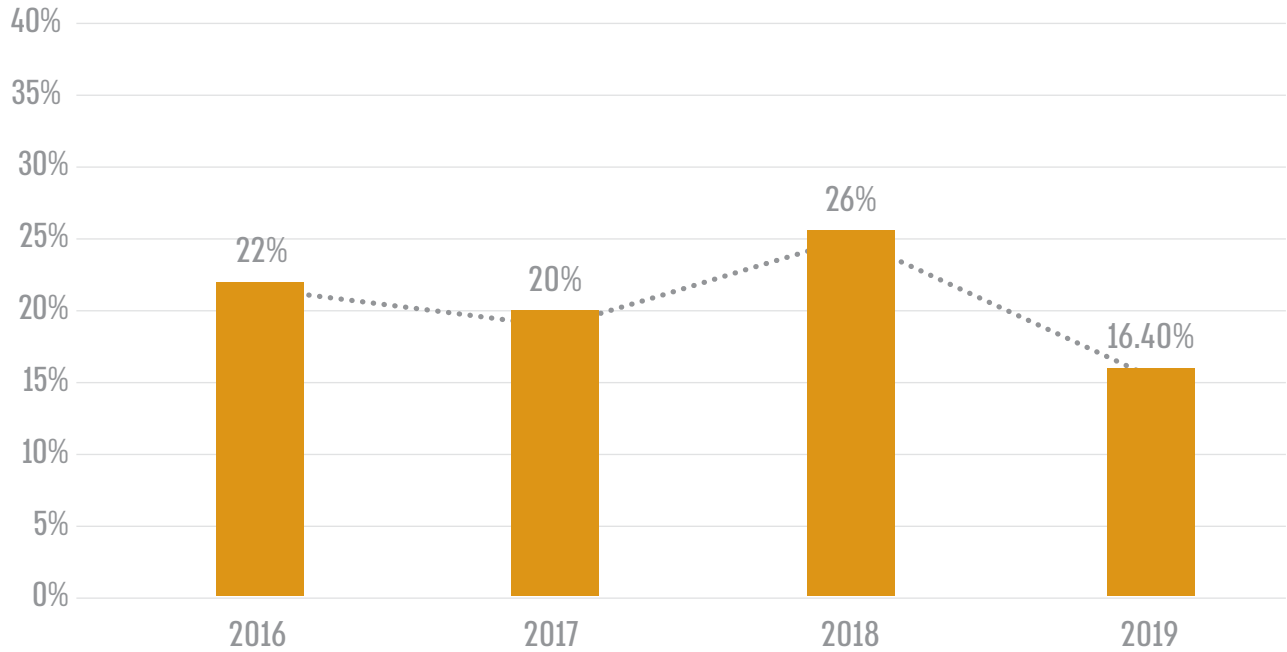
כילוח תלונות הציבור לשנים 2018-2019 בבנק ירושלים, לפי נושאים

2019			2018			נושא התלונה
שיעור המוצדקות	מספר תלונות מוצדקות	סך התלונות	שיעור המוצדקות	מספר תלונות מוצדקות	סך התלונות	
14%	9	63	42%	32	77	איכות השירות
26%	24	92	33%	28	86	אמצעי תשלום
7%	3	44	11%	6	53	אשראי לא לדיר
15%	6	40	25%	10	40	אשראי לדיר
0%	0	0	0%	0	0	פקדון ללא תנועה
0%	0	10	50%	3	6	מט"ח
0%	0	5	20%	3	15	מידע
7%	1	15	33%	16	49	ניירות ערך
18%	9	51	24%	16	67	עובר ושב
19%	6	31	7%	2	27	פקדונות וחשכונות
14%	3	22	7%	2	28	פעילות נוספת
16%	61	373	26%	118	448	סה"כ

כמות תלונות ציבור לבנק ירושלים לאורך השנים



שיעור התלונות המוצדקות



המאמצים שנוקט הבנק לשיפור איכות השירות וחויית לקוח נשאו פרי, וניתן לראות מגמת ירידה בשיעור התלונות המוצדקות לאורך השנים 2019-2016. העלייה בתלונות המוצדקות בשנת 2018 נבעה מגידול נקודתי בפניות בנושא שוק הון ושירות במוקד ואינה מעידה על הכלל. על פי הוראות הפיקוח על הבנקים (הוראת ניהול בנקאי תקין 308A) להבטחת טיפול הוגן ויעיל בתלונות ציבור, על הבנק לסיים טיפול בתלונה תוך פרק זמן של 45 ימים. בפועל, ממוצע הבנק לטיפול בפניות נמוך יותר. בשנת 2019 כל פונה קיבל מענה הולם בתוך 22 ימים בממוצע. בשנת 2019, היקף התלונות שהתקבלו מלקוחות בנושא איכות השירות עמד על 16.8% מתוך כלל ה תלונות שהתקבלו באותה שנה. בשנת 2018 עמד היקף התלונות מסוג זה על 17%.

יחסי האמון בין הלקוחות לבנק תלוי במידה רבה בשמירה על פרטיות המידע שלהם. הבנק מקצה משאבים ופועל באופן מתמיד ליישום תהליכים, הגברת המודעות והקפדה בקרב העובדים שנועדו להבטיח את פרטיות לקוחותיו. עוד פועל הבנק לשיפור מתמיד של התשתיות הטכנולוגיות שמטרתן הגנה ומניעת חשיפת 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 והתאמה מיטבית של השירותים ללקוחות. הבנק מחויב בשמירת המידע, במסגרת חובות הנאמנות והסודיות שנקבעו בהוראות הדין. בנוסף, מוודא הבנק באופן תדיר 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 הגנת הפרטיות

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על פרטיות לקוחותיו ועושה מאמצים רבים על מנת לשמור היטב את המידע שנמסר לו או המגיע לרשותו במסגרת שירותיו וחובותיו הרגולטוריות, ונוקט באמצעים רבים ומגוונים כדי לשמור ולהגן על המידע הנאגר אצלו. לאור זאת, תחום הגנת הפרטיות מוגדר בבנק כתחום ייעודי ומהותי לפעילותו, ולבנק סובלנות נמוכה בכל הנוגע להפרת חוק, תקנות והוראות הקשורות להגנת הפרטיות. בשנת 2019 מונתה ממונה על הגנת הפרטיות בחטיבת משאבים וחדשנות טכנולוגית, האמונה על ניהול התחום בבנק. כמו כן, בהלימה לחשיבות שמייחס הבנק לשמירה על פרטיות לקוחותיו, אושרה על ידי דירקטוריון הבנק מדיניות הגנת הפרטיות המתווה ומעגנת עקרונות וכללים בהיבטי הגנת הפרטיות כחלק אינטגרלי מתהליכי העבודה העסקיים והארגוניים. מאגרי המידע של הבנק, הכוללים מידע על לקוחותיו, מוחזקים ומנוהלים בהתאם לנדרש בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר

מערכות המידע של הבנק, בדומה למערכת הבנקאית בישראל, מהוות יעד פוטנציאלי להתקפות סייבר שעשויות לגרום לפגיעה ביכולת להמשיך לספק שירות, לעיכוב במתן שירות או לגניבת נתוני הלקוחות.

לבנק אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע וסייבר המתוות ומעגנות הוראות וכללים לשמירה על חיסיון, שלמות וזמינות המידע הבנקאי, לרבות שמירה על פרטיות לקוחות הבנק והמידע עליהם המצוי במערכות המידע של הבנק, אשר אושרו על ידי דירקטוריון הבנק כנדרש בהוראות הפיקוח על הבנקים.

הנהלת הבנק ייצרה מסגרת כוללת לניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע אשר מנוהלת ומפוקחת באופן שוטף. כמו כן, מבצעת ההנהלה מעקב אחר מימוש המדיניות בכל חלקי התאגיד הבנקאי, עוקבת אחר

אפקטיביות הפעילות של מחלקת הגנת הסייבר ואבטחת המידע, ומוודאת את פעילותה התקינה למול גורמים פנימיים בבנק ומחוצה לו. בנוסף, אחת לתקופה ההנהלה מקיימת דיונים תקופתיים בהשלכות האופרטיביות, חוצות בנק, של הסיכונים האפשריים.

מלבד זאת, הבנק מפעיל באתרו עמוד "אבטחת מידע", המפרט את פעולות הבנק בתחום, הנחיות לשימוש בטוח במוצרי הבנק בזירה הדיגיטלית ודרכי יצירת קשר לצורך דיווח.

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירת אבטחת המידע ופרטיות הלקוחות, ועל כן הוא נוקט באמצעים שונים הן על ידי הגורמים המקצועיים, המהווים את קו ההגנה הראשון, והן על ידי גורמי הפיקוח והבקרה, המהווים את קו ההגנה השני. מחלקת הציות של הבנק מוודאת כי הבנק מציית להוראות הרגולטוריות השונות. מחלקת הציות וחטיבת הסיכונים מדווחות באופן תקופתי להנהלה ולדירקטוריון על תוצאות הבקרה. בנוסף, הביקורת הפנימית אשר היא פונקציה בלתי תלויה המשמשת כקו הגנה שלישי פועלת על פי תוכנית עבודה רב שנתית מבוססת סיכון הבוחנת בין השאר את התשתיות, המערכות, אבטחת המידע והסייבר והשמירה על הפרטיות.

כחלק מהשקעתו של הבנק בתחום של הגנת הסייבר ואבטחת המידע, הוקם בבנק חדר ניטור שמאפשר ביצוע בקורות וניטור שוטף בכל שעות היממה, ביצוע סקרי סיכונים באופן מתמשך, ביצוע סקרי אבטחה וחדירות לכל מערכת ויישום שבשימוש הבנק. בכך הגביר הבנק את רמת אבטחת המידע שלו לצורך מניעת אירועים פליליים ואירועי אבטחת מידע וסייבר

פעילות הבנק בתחום אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח

- 1. יוזמות ופעולות לשמירה על פרטיות הלקוח בקרב העובדים**
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, וכלל עובדי הבנק מבצעים מספר לומדות בנושאים ייעודיים שונים במהלך השנה.
 - הדרכות בתחום הגנת הפרטיות** - מתבצעות הדרכות להעלאת המודעות בקרב עובדי הבנק וכן הנחיות לאופן העבודה השוטפת ובנושאים ייעודיים שונים במהלך השנה.

- פעולות שוטפות להגברת המודעות** - מעת לעת מופץ חוזר לעובדי הבנק ומנהליו עם דגשים והנחיות בנושא שמירת פרטיות הלקוח; הבנק מעלה לפורטל הארגוני פרסומים בנושא.

- יישום והטמעת נוהלי הגנת הפרטיות** - אישור נהלים והטמעתם בקרב עובדי הבנק.

- הגבלת הרשאות של עובדים** למידע הנדרש להם לצורך ביצוע תפקידם.

- התמודדות למול ניסיונות לביצוע "פישטינג"** - מחלקת אבטחת מידע מאתגרת באופן רנדומלי את עובדי הבנק, בין היתר באמצעות הדמיית ניסיונות לגניבת מידע רגיש באמצעות הדואר האלקטרוני, אשר לאחריהם מבוצעת הדרכה מסבירה כיצד צריך לפעול בכל אחד מהמקרים הללו.

- אחת לרבעון מתקיים בבנק פורום פנימי**, בו מציגים מקרי בוחן (מהבנק ומהעולם בכלל והפקת לקחים), לצורך למידה משותפת וניהול אבטחת מידע טובה יותר בארגון.

2. יישום הוראות שמירה על פרטיות הלקוח אצל ספקי הבנק/ גורמים חיצוניים/ צד ג'

הבנק מקפיד על התקשרות נאותה עם כלל הספקים החיצוניים, השותפים העסקיים וכדומה של הבנק בכדי לוודא החלת הוראות שמירת פרטיות הלקוח גם על ידם. במסגרת זו, הבנק מבצע בחינה בהעברת המידע האישי של לקוחותיו ו'מעצב' פתרון להפחתת הסיכונים בשמירת פרטיות הלקוח.

כמו כן, בין הבקורות המונעות, הבנק מקיים סקר חצרות ספקים, לבדיקת התנהלות הספקים מהותיים של הבנק, אשר ברשותם גם עובר מידע אישי רגיש, בנושא שמירת המידע ואבטחתו. אי עמידה בדרישות הבנק או כישלון מהותי בסקר מביא את הבנק לבחון את המשך ההתקשרות עם הספק. ככל שבעקבות סקר או תלונה יתגלה כשל שגרם נזק לבנק או לקוחותיו, ישקלו צעדים נוספים מול הספק. כל אלו ועוד מעוגנים במסגרת נוהל ומדיניות מיקור חוץ של הבנק אשר מגדירה את העקרונות והתהליכים אותם הבנק נדרש ליישם בעת הוצאת פעילות למיקור חוץ, אשר אושרה ע"י הדירקטוריון בתקופת הדוח.

3. פעולות בתחום אבטחת מידע:

הבנק הרחיב בשנים האחרונות את מחלקת 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 מחלקת הגנת הסייבר ואבטחת מידע.

- לבנק קיימים עותקי שמירה של נתונים ואתר מחשב חלופי, אשר נועדו לאפשר לבנק את ההמשכיות העסקית וחזרה לפעילות תקינה תוך זמן קצר במקרה של תקלה.

- הבנק מוודא כיסוי ביטוחי בפני נזקים אפשריים בגין תקריות סייבר וכשלי אבטחת מידע.

- הבנק שותף בפורום אבטחת מידע בבנקים, בראשות המפקח על הבנקים.

- לבנק מיזם ייחודי (חדר ניטור סייבר), בשיתוף עם חברת IBM, במטרה לחזק את מערך הניטור לאירועי סייבר ואבטחת מידע.

- הבנק מבצע סקרי סיכונים תקופתיים בתחום אבטחת מידע ומתקפות סייבר, אשר בעקבותיהם נקט פעולות והשקיע משאבים

רבים ליישום והטמעת פתרונות לצמצום פערם.

- מערך השיווק של הבנק פועל על פי מתודולוגיות עבודה מסודרות בתחום אבטחת המידע ומקפיד לוודא הימצאות כלל האישורים הדרושים לצורך שליחת דיוורים ללקוחות.

4. פעולות בתחום הגנת הפרטיות:

בהתאם למגמה העולמית והמגמה הפנימית בשוק הישראלי, המחזקת את תחום הגנת הפרטיות, מנהל הבנק תחום זה כתחום ייעודי הפועל להטמעת תרבות ארגונית של שמירה על פרטיותם של לקוחות הבנק ושל ספקיו בתהליכי העבודה השוטפים. להלן עיקרי הפעילויות שנעשו בתקופת הדוח:

- עיצוב לפרטיות (Privacy by Design)** מערכות המידע ותשתיות הטכנולוגיות בבנק על פי דרישות הגנת הפרטיות.

- שילוב הגנת הפרטיות בכל תהליך רלוונטי של רכישת מוצר או תהליך מוצר חדש בבנק, וכן ליווי מיזמים עסקיים וטכנולוגים משלב התכנון.

- העברת הדרכות למנהלי מאגרי המידע וכתובת מדריכים למנהל מאגר בדבר בקרה שוטפת למאגר המידע.

- בחינת ספקים לתהליכים העסקיים השונים שמידע אישי נכלל בהם, בהתאם לנוהל מיקור חוץ של הבנק.

- מינוי בפועל של בעלי תפקידים על פי הוראות הדין בנושא.

- מיפוי ותיקוף המידע אודות מאגרי מידע בבנק.

- כתיבת נהלים בתחום הגנת הפרטיות.

- הטמעת מתודולוגיות עבודה בעניין דיוור ישיך, העברת מידע לצד ג', קבלת מידע ושמידתו.

- ייצוג הבנק בכנסים שונים (ביניהם הכנס השנתי של רשות הגנת הפרטיות וכנס ממוי הגנת הפרטיות במגזר הפיננסי).

פניות בנושא אבטחת מידע ופרטיות לקוחות

בבנק קיים ערוץ דיווח ישיר לממונה להגנת הפרטיות, באמצעות טלפון ודואר אלקטרוני, המיועד לעובדי הבנק ולציבור כאחד. ערוצי פניה אלה מפורסמים באתר הבנק.

במהלך השנים 2018-2019 לא התקבלו פניות בנושא אבטחת מידע. בשנת 2019 התקבלו 8 פניות בנושא פרטיות לקוח, מתוכן 7 נמצאו מוצדקות. כל אירוע תוחקר והופקו לקחים בהתאם. בנוסף בוצע חידוד של הנהלים וההנחיות בנושא בקרב כלל עובדי הבנק. בשנת 2018 התקבלה פניה אחת שנמצאה מוצדקת, אשר בעקבותיה בוצע בירור למול כלל הגורמים האחראים בבנק ופיצוי של הלקוח בהתאם.



הבנק חותר לשקיפות והוגנות בשיווק מוצריו ופעילותו, ובין היתר, לכך שהחומר הפרסומי של הבנק יהיה ברור, שקוף, הוגן וענייני, בכדי לחזק את אמון הלקוחות ולספק בידיהם כלי הוגן לקבלת החלטות מושכלות.

הבנק מחויב להתנהלות עסקית המיישמת עקרונות של הוגנות, שקיפות, בהירות 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. כמו במדינות מתקדמות נוספות בעולם, גם בישראל קיימת בשנים האחרונות התפתחות רגולטורית בכל הנוגע להתנהלות נאותה ושקופה של תאגידים בנקאיים מול ציבור לקוחותיהם. לצורך קידום שירות הוגן הטמיע בנק ירושלים מדיניות ונהלים להתנהלות הוגנת בהתאם לצורכי הלקוח במסגרת ניהול סיכון ההתנהגות (Conduct Risk). בנוסף, קיימים בבנק תסריטי שיחה לבנקאים עם לקוחות, המהווים מסגרת ומספקים כללים בכל הנוגע למתן אשראי ללקוחות, בכדי להגן על ציבור הלווים. תסריטי השיחה כוללים בין היתר מתן גילוי נאות מלא ומפורט ללקוח. בנוסף, הבנקאים בסניפים ובמוקד הדיגיטלי מונחים לאפשר ללקוח לעבור על מסמכי הלוואה לפני חתימתו על המסמכים. ניתן לצפות במסמכי אשראי ובהסכם תנאים כלליים לניהול חשבון באתר האינטרנט של הבנק בכתובת www.bankjerusalem.co.il באופן ניש, זמין ונוח ללקוח. בנוסף הבנק מבצע בקרה באמצעות האזנה לשיחות. כמו כן, פורסם בפורטל הארגוני דף שאלות ותשובות שמסייע בשיח עם הלקוחות לעניין אשראי הוגן.

פעולות הבנק לקידום הוגנות ושקיפות בשיווק:

מערך השיווק מחויב גם הוא לעקרונות אתיים בפעילותו, זאת בנוסף ומעבר לדרישת הסף לעמידה בדרישות החוק והרגולציה ובאימוץ כללים אתיים מקובלים (דוגמת כללי האתיקה

של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו). מערך השיווק מתנהל בכפוף להוראות הרגולציה בנושא וכן מדיניות ונהלי הבנק, תוך הקפדה על הוגנות מול הלקוח. בהתאם למדיניות זו, התאים הבנק את דרך עבודתו ונהליו לדרישות תיקון לחוק אשראי הוגן שפורסם בשנת 2017, ובמסגרתו נדרש הבנק, בין היתר, להרחיב את הגילוי הנאות. בנוסף, בנק ירושלים מפרסם באתר הבנק מידע רב אודות הבנק ושירותיו. בין היתר, ניתן למצוא פירוט על כלל מוצריו, תנאיהם, הסכמי ההתקשרות, העמלות ועוד. המידע מפורט באופן בהיר, שקוף וענייני. מידע זה ניתן בהתאמה לנדרש בהוראות הפיקוח על הבנקים, והתכנים המופיעים נבדקים באופן תדיר ושוטף (אחת לרבעון) בכדי לוודא עדכניות והתאמה להוראות הדין. בנוסף, הבנק מוודא כי המסרים השיווקיים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק, ותוכניהם נבדקים ומאושרים קודם לפרסומם על ידי היעוץ המשפטי וקצין הציות של הבנק. כמו כן, מקפיד הבנק על מסרים מכבדים, מוסריים ולא פוגעניים, והכשרת עובדיו בהתאם, לרבות בדרך של שיח שוטף המתקיים בין היעוץ המשפטי וקצין הציות של הבנק לבין מנהלי המוצרים בבנק והאחראים על השיווק. הבנק פועל ליצירת אמון לטווח ארוך בקרב הלקוחות, וזאת על ידי קיום הבטחותיו ועמידה מאחורי המסרים שאותם הוא מתקשר. בתהליך פיתוח המסרים השיווקיים מתייעץ הבנק עם משרדי פרסום ושיווק מתמחים למגזר האוכלוסייה השונים, ומעודד שיח, לרבות של עובדי הבנק, על מנת לקבל מגוון דעות המסייעות לחידוש המסרים והעברתם בצורה הולמת, ברורה ופשוטה. בנוסף, מסייע הבנק בתוצאות סקרי לקוחות ממוקדים וקבוצות מיקוד אשר נועדו לבחון את בהירותם של מסרים אלה. המסרים

השיווקיים העיקריים מוצגים ומובאים לאישור במסגרת 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. מטרות האנליזה הן, בין היתר, שיפור מתמיד במסרים ובאפקטיביות הקמפיין.

בשנים 2018-2019, לא נרשמו בבנק אירועים של אי ציות להוראות חוק או רגולציה בנושאי סיכון שירותים או מוצרים.

ניהול סיכון ההוגנות בבנק

כחלק מניהול סיכון הציות מנהל הבנק גם את סיכון ה-Conduct (ההוגנות). סיכון זה עשוי להתממש כתוצאה מהתנהלות בלתי הוגנת של הבנק כלפי לקוחותיו (במעשה או מחדל) או בעלי עניין נוספים (ספקים, עובדים וכו'), ניצול לרעה של מעמד הבנק או כשל בשמירה על יושרת השוק. סיכון זה עלול לחשוף את הבנק להפסדים הנובעים מסנקציות רגולטוריות, משפטיות, או הפסדים כלכליים ונזקי מוניטין. הבנק הוא חלק אינהרנטי מהחברה הישראלית וככזה רואה עצמו כמחויב לערך ההוגנות. הבנק רואה בערך ההוגנות, אשר מושתת על ערכי יסוד של יושרה, הגינות, ושקיפות - ערך חוצה ארגון, אשר מהווה גם את עקרונ העל עליו מבוסס הקוד האתי אותו אימץ הבנק. הבנק רואה חשיבות במכירת שירותים ומוצרים המותאמים לצורכי הלקוח הספציפי. ערך ההוגנות וההתנהלות ההוגנת הוא ערך יסוד של הבנק הן בהתנהלות מול לקוחות והן בהתנהלות מול עובדי הבנק, בעלי עניין / או גורמים עסקיים נוספים עימם מצוי הבנק בקשרים עסקיים.

לצורך ניהול הסיכון, פועל הבנק באופן שוטף לזיהוי וניהול מוקדי הסיכון בתחום סיכון ההוגנות, אשר כוללים:

- ◀ **הוגנות במתן אשראי קמעונאי ואשראי למשכנתאות** - מתן אשראי מותאם לצרכי הלקוח וליכולת הפירעון שלו, תוך הקפדה על הגינות בתמחור ובהליכי הגבייה.
- ◀ **יעדי עובדים** - לבנק מנגנוני קביעת יעדים, הערכה ותגמול לעובדי הבנק, העוסקים במכירות ושיווק, אשר מבטיחים התנהלות הוגנת כלפי הלקוחות בתחומי הפרסום ושיווק. בנוסף, בתהליכי הכשרת עובדים לעסוק בתפקידי מכירות ושיווק מודגש הצורך לפעול בהוגנות כבסיס לפעולות הצעת שירותים ומוצרים ללקוחות.
- ◀ **טיפול בחשבונות** - הבנק פועל בהוגנות והגינות בתהליכי פתיחת חשבון וניהול חשבון, העברת פעילות וסגירת חשבון, תוך מתן דגש להיבטים הספציפיים של חשבונות ברי סיכון (כגון חשבונות משותפים, חשבונות נאמנות וחשבונות קטינים).
- ◀ **הוגנות בשירות** - הבנק מקפיד על הוגנות במתן שירותים ללקוח, ולרבות עמידה בכללי גילוי נאות, הקפדה על אי גביית עמלות ביתר, ניהול נאות של הטבות ואי פגיעה באוכלוסיות מוחלשות.
- ◀ **הליכי גבייה** - הבנק מקפיד על התנהלות הוגנת מול לקוח הנמצא בהליכי גביה, ובכלל זה מיצוי תהליכים לגביית החוב בטרם פנייה להליכים משפטיים, קיום גילוי נאות וכריתת הסדרי חוב הוגנים עם הלקוחות.
- ◀ **טיפול בתלונות לקוחות** - הבנק מקפיד על התנהלות הוגנת מול לקוח שפנה ליחידת פניות הציבור ולגורמים נוספים בבנק.
- ◀ **בחינת מוצרים ותהליכים חדשים** - במסגרת תהליך בחינת מוצרים ו/או תהליכים חדשים, כחלק מתהליכי אישור מוצר חדש מקפיד הבנק על בחינת היבטי ציות ובכלל זה היבטי סיכון התנהגותי.



יעדים לשנים 2020-2021

נושא	יעד
שירות לקוחות	המשך כיתוח שירותים דיגיטליים המותאמים ללקוחות
שירות לקוחות	המשך כיתוח הערוץ המוקדי לצורך המשך שיפור תהליכי השירות והמכירה
נגישות	המשך קידום תחום הנגישות בבנק- פורום עם נציגים מכל יחידות הבנק, סקרי נגישות, בקרה, הדרכות שוטפות לנאמני נגישות, לומדות חובה
מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות	המשך התמקצעות הבנק בקרב המגזר החרדי והמגזר הערבי
נגישות לאנשים עם מוגבלות	המשך מתן מענה ותמיכה ללקוחות עם מוגבלויות לפי הצורך וביצוע מעקב שוטף בתחום זה
שירות לקוחות	עריכת סקרי שביעות רצון לקוחות
שקיפות והוגנות	המשך הטמעת ניהול סיכון ההתנהגות (Conduct Risk), בהתאם למדיניות הבנק בנושא

נושא	יעד	סטטוס
מוצרים ושירותים לאוכלוסיות מגוונות	המשך התמקצעות הבנק בקרב המגזר החרדי והמגזר הערבי	בוצע
נגישות לאנשים עם מוגבלות	המשך מתן מענה ותמיכה ללקוחות עם מוגבלויות לפי הצורך וביצוע מעקב שוטף בתחום זה	בוצע
נגישות לאנשים עם מוגבלות	ביצוע הדרכות בקרב העובדים להעלאת המודעות לנושא	בביצוע
שירות לקוחות	עריכת סקרי שביעות רצון לקוחות	בוצע
אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח	השלמת יישום הוראות הפיקוח על הבנקים אצל ספקים להבטחת סודיות המידע ("חצרות ספקים")	בוצע
שקיפות והוגנות	המשך הטמעת ניהול סיכון ההתנהגות (Conduct Risk), בהתאם למדיניות הבנק בנושא	בוצע
שקיפות והוגנות	עדכון מדיניות האשראי של הבנק בהתאם לכללי ההוגנות	בוצע

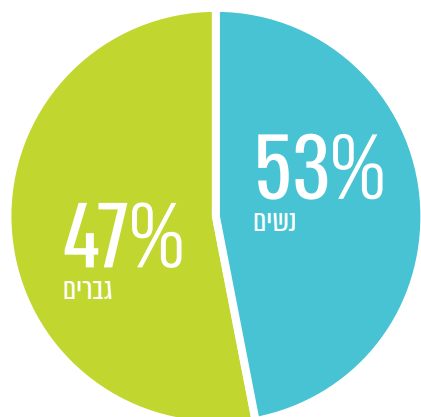


חלק ד'

המשאב האנושי

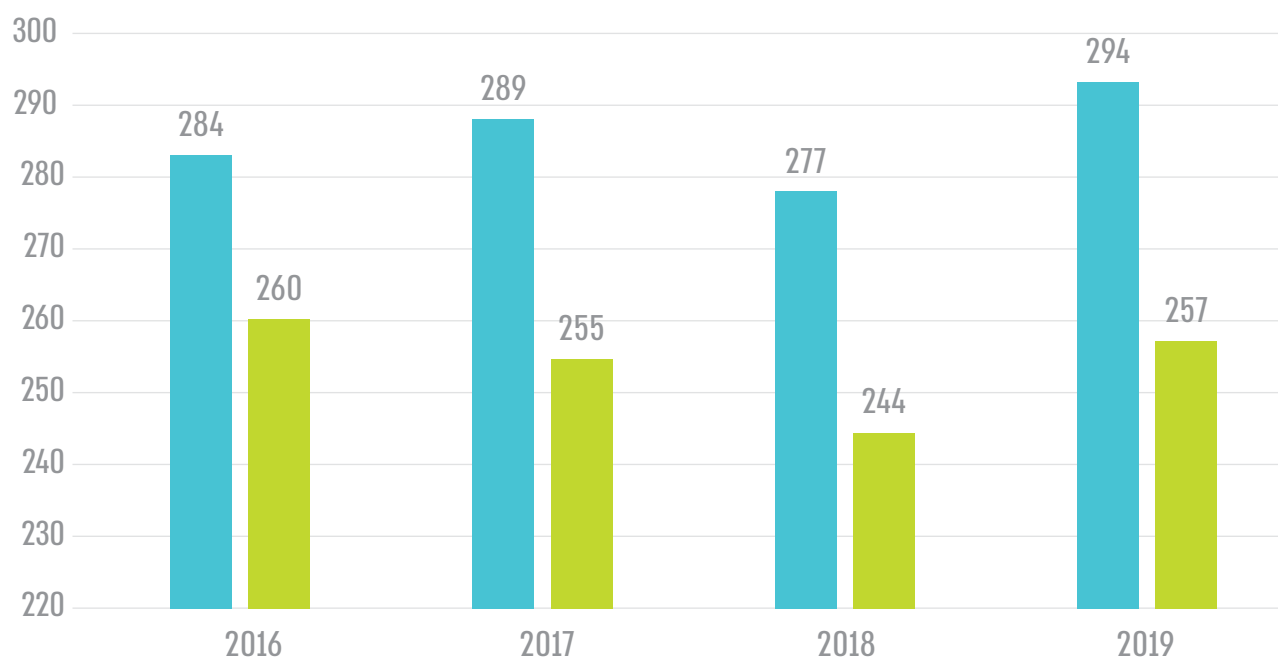
סביבת עבודה ותנאי העסקה

פילוח עובדים לפי מגדר 2019

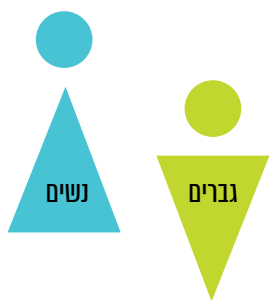


הערה: הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

פילוח עובדים לפי מגדר בין השנים 2016-2019



הערה: הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ



כארגון לא 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, אחראית, מפתחת, מעצימה ומשמעותית. בנק ירושלים מכיר בחשיבות המשאב האנושי ובתרומת עובדי הבנק ליציבותו ולהתפתחותו של הבנק.

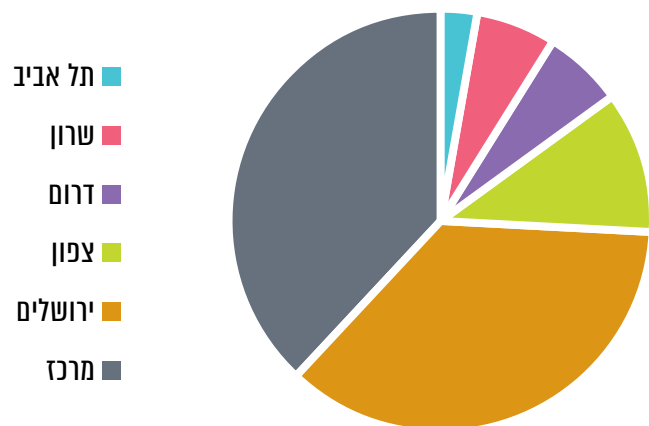
בנק ירושלים רואה בעובדיו שותפים לדרך ומחזיקי עניין מרכזיים וחותר לקידום אמון, יחסי תמיכה וחיזוק ערכות הדדית בין העובדים על מנת לשמר את תחושת השייכות, הייחודיות והגאווה להימנות בין עובדיו. הבנק מתייחס אל המשאב האנושי כאל נכסו המשמעותי ביותר ודואג לשמור על סביבת עבודה מכבדת, הוגנת ומאפשרת. יחסי העבודה הטובים השוררים בבנק לאורך שנים, משקפים את האמון ההדדי ואת שיתוף הפעולה הפורה בין ההנהלה לבין ועד העובדים, אשר לצד תנאי עבודה הוגנים וראויים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו. אסטרטגיית משאבי האנוש היא רב שנתית ונגזרת מאסטרטגיית הבנק, הצרכים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ובשוק העבודה. תכליתה טיפוח וניהול המשאב האנושי ויצירת תשתית ארגונית תומכת וגמישה.

עובדים "טובים ירושלים"

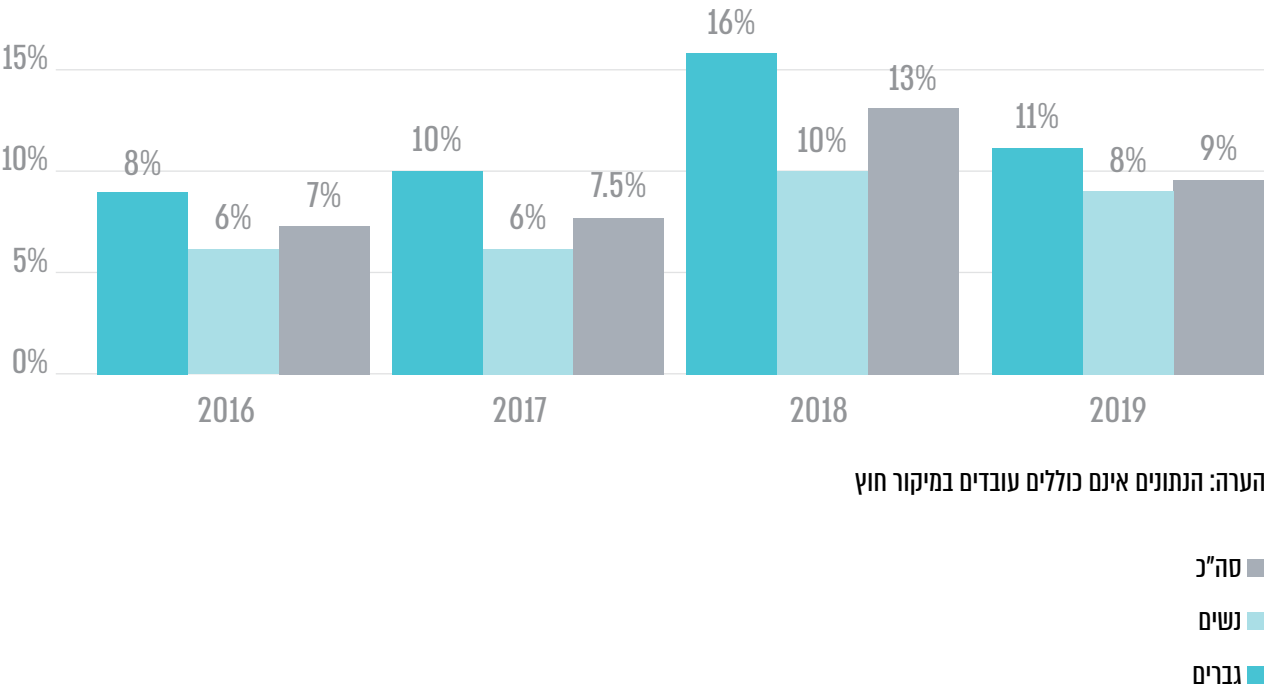
נכון לסוף שנת 2019 לבנק ולחברות הבת של הבנק 587 עובדים, ובנוסף 36 עובדים במיקור חוץ. בסוף שנת 2018 מספר העובדים בבנק ובחברות הבת של הבנק עמד על 570 עובדים, ובנוסף 49 עובדים באמצעות מיקור חוץ. 99% מעובדי הבנק מועסקים במשרה מלאה, 1% מועסקים במשרה חלקית (במניין עובדים במיקור חוץ אינם כלולים עובדי מוקד השירות הטלפוני של הבנק המופעל באמצעות ספק חיצוני, עובדי ניקיון ושמירה וכן עובדים המועסקים באמצעות ספקי שירותים לבנק להחלפה זמנית של עובדי הבנק או למיזמים).

עובדי הבנק פזורים בסניפי הבנק ברחבי ישראל וכן ביחידות מטה הבנק בקרית שדה התעופה ובירושלים.

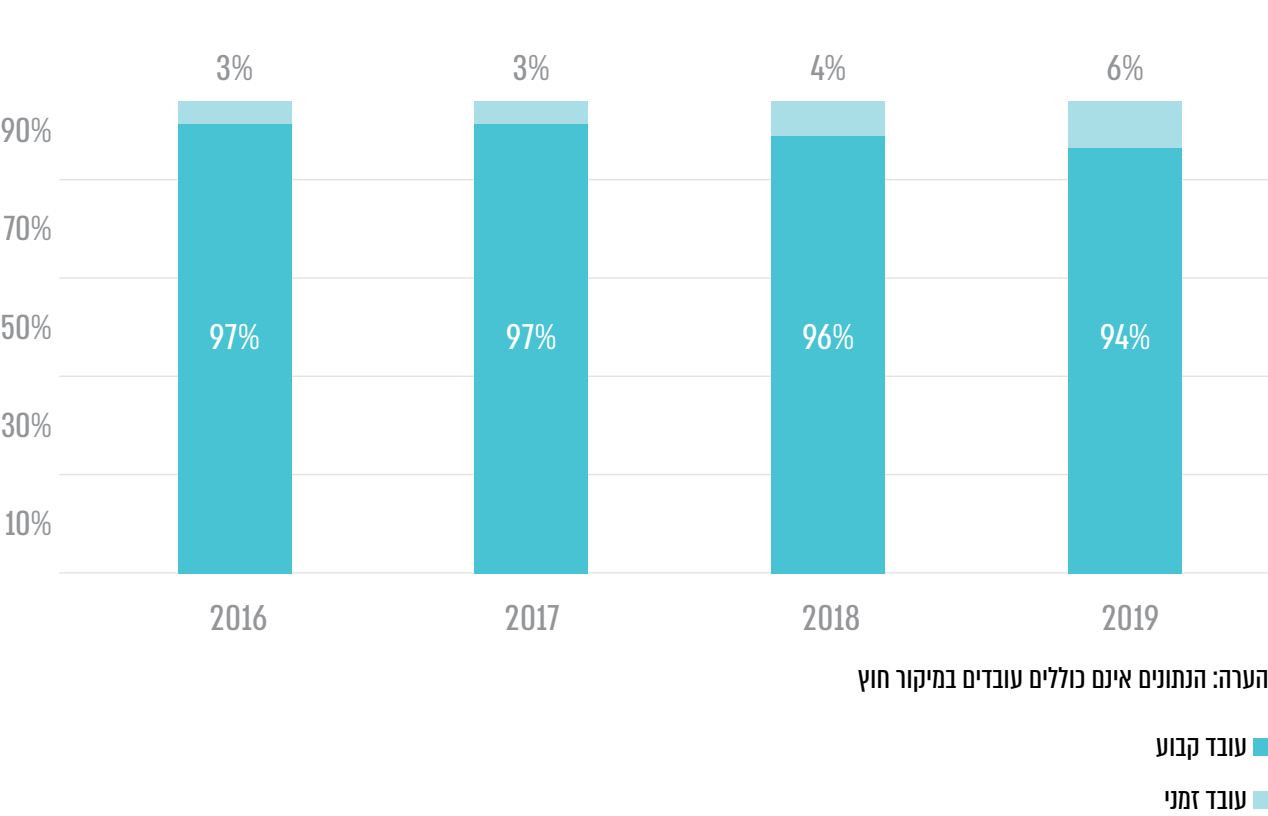
פריסה גיאוגרפית של עובדי בנק ירושלים, לפי אזור מגורים, 2019



שיעור תחלופה (ב-%) בין השנים 2016-2019



פילוח עובדים לפי מגדר בין השנים 2016-2019

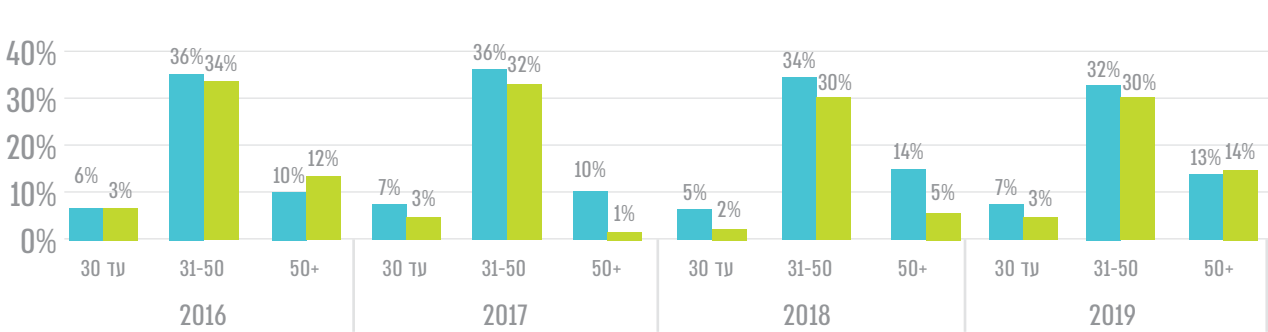


תחלופת עובדים בבנק ירושלים בין השנים 2016-2019

שנה	התקבלו			עזבו			שנה גילאי העובדים
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור מסך העוזבים באותה שנה	נשים	גברים	סה"כ
2016	7	6	13	42%	6	2	8
	10	5	15	48%	10	18	28
	0	3	3	10%	0	1	1
	17	14	31		16	21	37
2017	7	1	8	25%	4	3	7
	10	14	24	75%	10	21	31
	0	0	0	0	2	1	3
	17	15	32		16	25	41
2018	9	8	17	39%	3	4	7
	9	16	25	57%	17	32	49
	0	2	2	5%	8	4	12
	18	26	44		28	40	68
2019	18	6	24	41%	8	6	14
	13	20	33	57%	14	22	36
	1	0	1	2%	2	0	2
	32	26	58		24	28	52

הערה: הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

פילוח עבודה לפי מגדר וגיל, 2016-2019 (%)



הערה: הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

גם בשנים 2019-2018 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. מרבית עובדי הבנק הם בני 31-50 (62%), והבנק שומר על שוויון מגדרי של עובדיו. תחושות המחויבות הגבוהה של העובדים לבנק באה לידי ביטוי גם בשיעור תחלופת עובדים (העוזבים) הנמוך יחסית (שיעור של כ-9% בשנת 2019, ושיעור של כ-8% ללא עובדי המוקד).

סך הכל עזבו 198 עובדים, מתוכם 73% בגיל 31-50. גיוס, קליטה וניוד פנים ארגוני ורוטציה

גיוס עובדים חדשים נעשה במגוון אמצעים מתוך הכרה בכך שחווית העובד מתחילה עוד בתהליכי המיון והאבחון ובהתאם לקבוע בהסכמי הבנק עם ועד העובדים. הבנק שואף לאישי משרות פניות או משרות חדשות בעובדים מקרב סגל הבנק הקיים, וזאת על מנת לאפשר לעובדים המעוניינים בכך הזדמנות לשינוי מקצועי וקידום אישי ומתוך ההבנה שתנועתיים זו מחזקת את תחושת השייכות של העובד בבנק. עם פתיחת משרה חדשה, מידע הבנק את עובדיו על האפשרות להגיש מועמדות למשרה, ומקיים מכרז פנימי.

בנוסף, הבנק פועל בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין בנושא רוטציה, ורואה ברוטציה של בעלי תפקידים רגישים מרכיב חשוב בתהליכי הבקרה הפנימיים בבנק. במקרה בו לא ניתן לקיים ניוד בין בעלי התפקידים מיישם הבנק בקרות מפצות.

במהלך השנים 2018-2019, 100 משרות אוישו בעובדים מתוך סגל הבנק הקיים. במהלך שנת 2019 ניוו 44 עובדים, 9 מהם בעלי תפקידים רגישים. במהלך שנת 2018 ניוו 56 עובדים, 9 מהם בעלי תפקידים רגישים. בנוסף, מתוך רצון לשמר עובדים ובהתאם לצורכי הבנק, קולט הבנק לשורותיו גם עובדים חיצוניים שעבדו במיקור חוץ עבור הבנק. בשנת 2018 קלט הבנק 18 עובדי מיקור חוץ, ובשנת 2019 קלט הבנק 16 עובדי מיקור חוץ.

תנאי העסקה

במסגרת מחויבות בנק ירושלים לתנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדיו, מקפיד הבנק על יישום חוקי העבודה.

ההסתדרות העובדים הכללית החדשה היא ארגון היציג בבנק. בחודש דצמבר 2015 נחתמו בין ועד העובדים בבנק והנהלת הבנק 11 הסכמים המסדירים את מרבית תנאי העסקה בבנק, ובכלל זה תנאי רווחה ותנאים סוציאליים, תנאי העסקה, הערכת עובדים, הליכי סיום העסקה וכיו"ב, לתקופה של ארבע שנים (להלן: הסדרים קיבוציים). ההסדרים הקיבוציים חודשו (בשינויים מוסכמים), בשנת 2020 לתקופה של 4 שנים נוספות. ההסדרים הקיבוציים חלים על כל עובדי הבנק (הן על עובדים המועסקים בהסכמים אישיים והן על עובדים אשר שכרם נקבע בהתאם לדירוג דרגה) ולמעט על נושאי משרה, חברי הנהלה, מזכיר הבנק, ועובדים מרכזיים, אשר הוחרגו במפורש מהם.

בנוסף הבנק אימץ מדיניות תגמול לנושאי משרה (אשר אושרה על ידי האסיפה הכללית של הבנק) ומדיניות תגמול לעובדים ולעובדים מרכזיים שאינם נושאי משרה אשר אושרה על ידי דירקטוריון הבנק. כ-55% מעובדי הבנק מועסקים בהסכמי עבודה אישיים, המסדירים את תנאי העסקתם בבנק, בנוסף להסדרים הקבועים בהסדרים הקיבוציים. אחת לשנה נבחן עדכון תנאי העסקתם, וזאת על פי תרומתו הדיפרנציאלית של העובד לבנק ובהתאם להמלצות המנהלים. הסכמי העבודה האישיים נחתמים עם כל עובד בנפרד, בהתאם לשכר ולהסדר ההטבות הסוציאליות שסוכמו עמו באופן פרטני.

כ-4% מעובדי הבנק מועסקים בהסכמי עבודה אישיים, המסדירים את תנאי העסקתם במקד הבנק, בנוסף להסדרים הקבועים בהסדרים הקיבוציים. הסכמי העבודה האישיים נחתמים עם כל עובד בנפרד, בהתאם לשכר ולהסדר ההטבות הסוציאליות הייחודיים למוקד הבנק.

תנאי העסקתם של כ-41% מעובדי הבנק מוסדרים בהסכם שנחתם עם ועד העובדים בבנק המסדיר את תנאי העסקתם ואת הקידום בשכרם (הסכם עובדי דרגות). בנוסף לתנאים הקבועים בהסדרים הקיבוציים זכאים עובדי דירוג דרגה מן המניין (עובדים אשר השלימו בהצלחה את תקופת הניסיון) אחת לשנה לתשלום תוספת ותק בשיעור של 1/2% (אחוז וחצי) משכר היסוד שלהם עד לותק של 37 שנים. בנוסף מתקיים דיון שכר לעובדים אלה, אחת לשנתיים, וככל שמתקבלת החלטה על עדכון השכר (אחיד לכל עובדי דירוג דרגה מן המניין) - נחתם לעניין זה הסכם בכתב בין ההנהלה לוועד העובדים. עדכון זה כולל תוספות שכר על שכר הבסיס והנלווים לו, ולוקח בחשבון את שיעור עליית מדד המחירים לצרכן בתקופה נשוא העדכון. בנוסף, עורך הבנק אחת לשנה דיוני דרגות אישיים לעובדים האמורים על פי תרומתו הדיפרנציאלית של העובד לבנק ובהתאם להמלצות המנהלים. תנאי ההעסקה של עובדי הבנק כוללים גם תנאים סוציאליים על פי דין וכן סל רווחה מקיף. עובדי חברות הבת של הבנק מועסקים בהתאם להסכמי ההעסקה בבנק.

הבנק התקשר עם חברות למתן שירותי מיקור חוץ, והוא מבצע מעקב ובדיקה כי עובדי הקבלן מקבלים את כל הזכויות המגיעות להם מאת הקבלן. מתבצעות בדיקות שכר פעמיים בשנה. במקרים בהם נמצאים כשלים בתנאי ההעסקה שאינם מטופלים מפסיק הבנק את ההתקשרות עם הספק.

בנוסף, רוכשים הבנק וחברת בת שלו את שירותיהם של חברות כוח אדם, בתי תכנה וחברות מתמחות אחרות (ראה פירוט עובדי "מיקור חוץ" בדוח הכספי לשנת 2019, עמ' 240).

לפרטים נוספים ראה ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

בריאות ורווחה

הבנק פועל ליצירת מעטפת רווחה בתחומים שונים לעובדי הבנק ומשפחותיהם, אשר מספקים מענה הולם להעדפות העובדים ולקשת רחבה של צרכים. בכלל זה, פועל הבנק בתחומים הבאים:

◀ **בריאות הנפש והגוף** - בנק ירושלים מספק לעובדיו ולבני משפחותיהם ביטוח רפואי, ביטוח שיניים ושירותי תמיכה פסיכולוגי, ומבטח על חשבונם את עובדיו בביטוח חיים 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 "רשת ביטחון" נוספת, קרן ערבות הדדית לתמיכה בעובדים אשר נקלעו למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים או כלכליים. קרן הסיוע נועדה להביא לידי ביטוי את רוח החברות והערבות ההדדית המעוגנות בתרבות הארגונית של בנק ירושלים.

הפנייה לסיוע היא דיסקרטית ונעשית באמצעות ועדת הקרן.

◀ **טיפוח תרבות שעות הפנאי** - עובדי הבנק נהנים מסבסוד נופש משפחות, פעילויות תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומסובסדים.

◀ **ציון מועדים מיוחדים** - הבנק מציין 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 מאמציו להעמקת הגיבוש, תחושת השייכות של עובדי הבנק, מעורבות ומחויבות למטרות של כלל הארגון, מקיים הבנק אירועים ופעילויות לעובדיו לאורך השנה, וביניהם: הרמת כוסי, 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 לעובדי הן שמטרתן בנוסף להעמקת הקשר בין עובדי היחידה גם חידוד חשיבות עבודת הצוות בחתירה המתמדת לעמידה ביעדי הבנק.

הבנק קשוב לעובדיו ולצרכיהם האישיים ונותן מענה אישי ופרטני במידת הצורך, כדוגמת סיוע במקרי מצוקה, משבר, שינוי בחייהם האישיים ו/או התעסוקתיים והרחבת סל השירותים ככל שנדרש. כל עובד יכול לפנות לקבל סיוע באופן ישיר, כאשר המענה ניתן תוך מחויבות לשמירה על דיסקרטיות. 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.

תגמול עובדים

לפרטים אודות: מדיניות תגמול לנושאי משרה, מדיניות תגמול לעובדים ולעובדים מרכזיים שאינם נושאי משרה, הגופים המפקחים על התגמול בבנק, תכנון ומבנה התהליכי התגמול, תיאור הדרכים בהן סיכונים קיימים ועתידיים מובאים בחשבון בתהליך התגמול והקשר בין ביצועים במהלך תקופת מדידת הביצועים לבין רמות התגמול ראו ביאור 23 לדוחות הכספיים לשנת 2019.

נתונים על יציאה לחופשת לידה וחזרה לעבודה לאחריה:

חזרה לעבודה לאחר חופשת לידה	2016	2017	2018	2019
מספר העובדות הזכאיות לחופשת לידה	29	25	23	16
מספר העובדות שניצלו חופשת לידה	29	25	23	16
מספר העובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה 1	28	25	32	22
מספר העובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה, והמשיכו לעבוד בבנק לאחר 12 חודשים	27	23	27	20
מספר הגברים שניצלו זכאות לחופשת לידה (מתוך מספר העובדים שניצלו חופשת לידה)	0	0	0	0

1. הנתונים כוללים עובדות שזכאיות לחופשת לידה בשנה המדווחת ושנה קודם לכן וחזרו לעבודה בשנה המדווחת.

2. הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

פרישה וסיום העסקה

תנאי סיום העסקה של עובדי הבנק מפורטים בהסדרים קיבוציים ובמדיניות התגמול של עובדי הבנק, כאמור בדוחות הכספיים לשנת 2019 של הבנק (על עובדי בנק שהם נושאי משרה חלות הוראות מדיניות תגמול לנושאי משרה). בהיעדר היקף גדול של עובדים הפורשים מדי שנה לגמלאות (1-2 בממוצע לשנה) אין לבנק תוכנית פרישה לגמלאות לעובדיו.

הבנק עומד בתנאים ובהוראות הקבועים בדיון 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 ובדיון.

מניעת הטרדה מינית

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

לבנק תקנון בדבר מניעת הטרדה מינית אשר מפורסם בין היתר בפורטל הארגוני ובמערכת הנהלים של הבנק. במסגרת זו 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.

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 יציאתה 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 בגיל צעיר. מדי שנה שיעור החזרה לעבודה בבנק לאחר חופשת הלידה, ושיעור ההישארות של אימהות לאחר תקופת 12 חודשים ממועד הלידה גבוהים מאוד, שכן בבנק קיימת סביבת עבודה תומכת, המאפשרת לאימהות להמשיך בעבודתן ובהתפתחותן המקצועית במקביל לגידול ילדיהן.

הבנק פועל לשמירה על סביבת עבודה בטיחותית עבור עובדיו. מעצם אופיו של הבנק, הפועל בעיקר במסגרת משרדים וסניפים, הסיכונים הבטיחותיים הגלומים בסביבת העבודה עצמה קטנים יחסית, ומכאן שהסיכון הבטיחותי העיקרי הוא 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 מסתייע הבנק ביועץ בטיחות.

◀ **נאמני בטיחות בסניפים ובמטה** - בכל אחד מאתרי הבנק מונה נאמני בטיחות האחראים על נושא הבטיחות באתר 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.

שיעור היעדרות בגין מחלת עובדים ותאונות עבודה:

2019	2018	2017	2016	
4%	4%	4%	5%	מחלת עובד (ללא תאונות עבודה)
0.05%	0.03%	0.11%	0.05%	תאונות עבודה

הערות:

1. תאונות עבודה שגרמו להפסד יום עבודה אחד או יותר.
2. תאונות עבודה כוללות תאונות דרכים בלבד, בדרך אל העבודה וחזרה.
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.
5. הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

ימי היעדרות נוספים

חופשה	מילואים	מקרי אסון	אירועים אישיים	אחר
11,174	141	64	74	44
11,677	163	132	82	62

הערות:

1. אחר - ימי היעדרות בגין טיפול בילד או בדיקות הריון
2. הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

יחסי הנהלה-עובדים

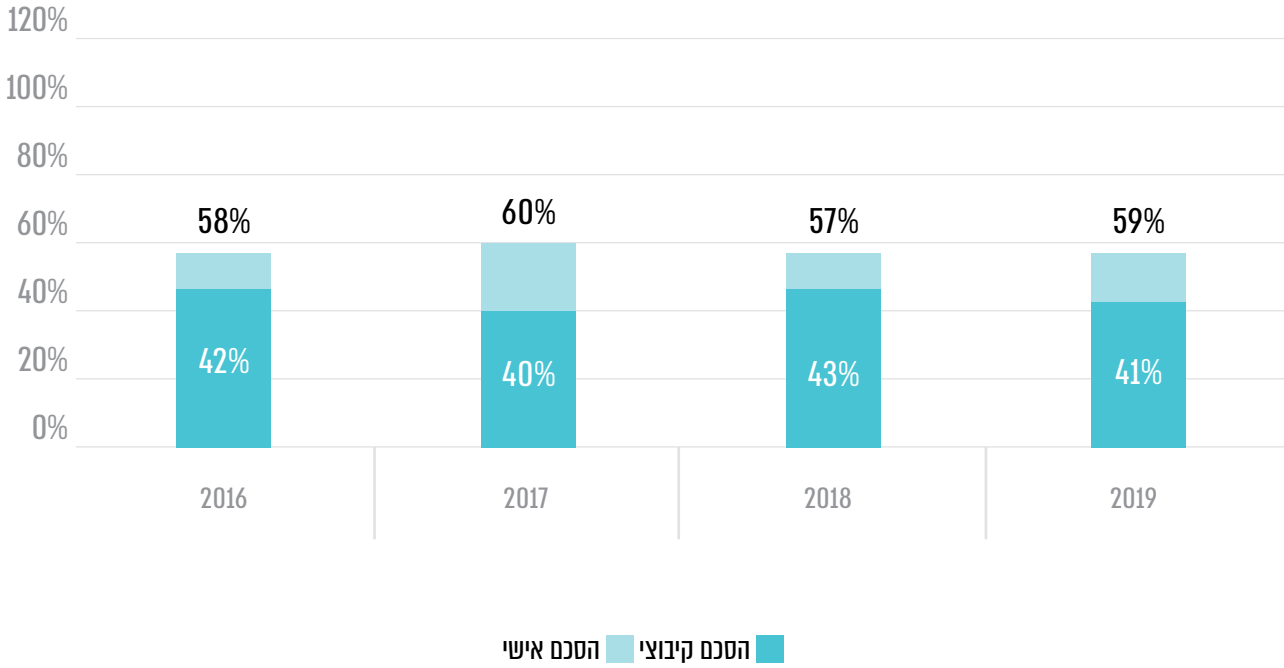
לועד העובדים חלק חשוב בהובלת הבנק להשגת היעדים בפעילותו העסקית והוא מהווה שותף אסטרטגי. בשנת 2020 חתמו ההנהלה והעובדים על חידוש הסדרים קיבוציים המעגנים את עיקר תנאי העבודה, ובין היתר, זכויות וחובות שהיו נהוגות בבנק במשך שנים רבות. הסדרים אלה החלים על עובדי הבנק, למעט נושאי משרה ועובדים מרכזיים, נחתמו לתקופה של ארבע שנים. ההסכמים שנחתמו מבטאים ומשקפים את האמון ההדדי, שיתוף הפעולה ויחסי העבודה הטובים השוררים בבנק לאורך שנים. אלה, לצד תנאי עבודה הוגנים וראויים לעובדים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו. ועד העובדים עוסק בין היתר בשמירה על זכויותיו וחובותיו של כל עובד ובפיתוח ותקשור פעילויות תרבות, חברה ורווחה.

כ-59% מעובדי הבנק (נכון ליום 31.12.2019) 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-41% מעובדי הבנק (נכון ליום 31.12.2019) 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. עדכון זה כולל תוספות שכר על שכר הבסיס והגלויות 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 - אישי/קיבוצי



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:

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

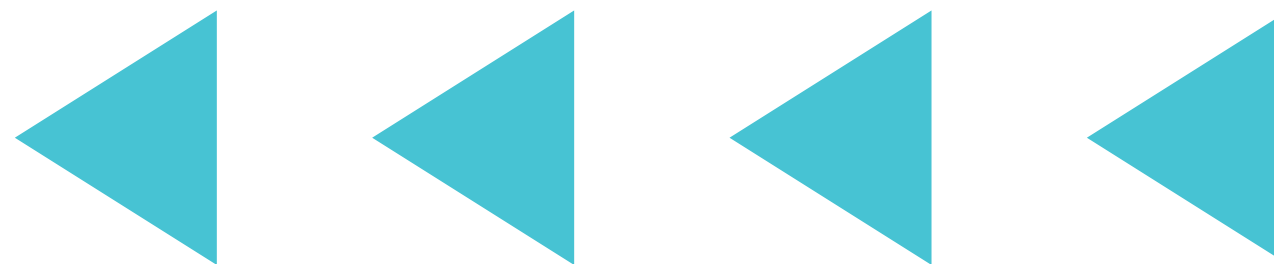
מנשרים, פורטל ארגוני, קבוצת "כייסבוק" ייעודית לעובדים ו-"מהדורת חדשות הבנק" - התקשורת עם עובדי הבנק נעשית, בין היתר, גם באמצעות מנשרי מנכ"ל, בהם מפורטים מהלכים מרכזיים שמבצע הבנק ומיניו בכירים; הפורטל הארגוני משמש לתקשורת פנים ארגונית, קבוצת הכייסבוק לעובדים משמשת זירה לא פורמלית ומרכזת רשמים ותמונות מאירועי הבנק. בשנים 2018-2019 המשיך הבנק ביוזמה של הפצת סרטון תקופתי בשם "מהדורת חדשות הבנק" המאפשר להציץ לעשייה ביחידות הבנקים השונות.

לעובדים משמשת זירה לא פורמלית ומרכזת רשמים ותמונות מאירועי הבנק. בשנים 2018-2019 המשיך הבנק ביוזמה של הפצת סרטון תקופתי בשם "מהדורת חדשות הבנק" המאפשר הצצה על העשייה ביחידות הבנקים השונות.

עידוד יוזמות של עובדים - הבנק מעודד עובדים להציע יוזמות ורעיונות לייעול ולשיפור עבודתם; כך, למשל, בשנת 2019 הושק בבנק מיזם רוחבי "במה למגזרים" אשר רתם את העובדים לתהליך אסטרטגי במסגרתו בוצעה למידה מהשטח ושיתף אותם בתהליך תכנון הרחבת קהל לקוחות הבנק, לרבות חדירה לקהלי יעד חדשים ובקידום תהליכים פנים ארגוניים בעלי פוטנציאל משמעותי להשאת ערך ארגוני.

מפגשי הנהלה-עובדים - חברי הנהלת הבנק מקיימים באופן שוטף מפגשים עם עובדיהם בתדירות ועל פי התכנים הנקבעים על ידם; מנכ"ל הבנק מקיים "שולחנות עגולים" עם מנהלי דרג הביניים ועובדים לרוחב הארגון.

משוב והערכה - הבנק מקיים תהליך הערכה מובנה הכולל שיחת משוב מעמיקה בסיום תקופת ניסיון בתפקיד חדש, ובמהלך רוחבי שנתי. פירוט בנושא ניתן לראות בפרק עובדים, הכשרה ופיתוח העובדים.





בנק ירושלים רואה חשיבות גדולה בהכשרת ופיתוח עובדיו בהיבט מקצועי וניהולי. הבנק פועל באופן שוטף לפיתוח המשאב האנושי על ידי קיום הכשרות והדרכות לעובדים, ובמטרה לשפר את רמת הכישורים והביצועים של העובדים בבנק לטובת השגת יעדיו. כמו כן, תורמת השקעה זו לשיפור היכולות של העובדים ופיתוחת בפניהם אפשרויות קידום בעתיד.

הכשרה והדרכות לעובדים

הבנק מקיים הכשרות והדרכות מקצועיות לעובדיו באופן סדיר בהתאם לתפקיד העובד ולצרכי הבנק. בשנת 2019, המשיך הבנק בהכשרת עובדי מערך הסניפים והמוקד הטלפוני, לתמיכה ביעדים העסקיים שהציבה הנהלת הבנק. ההדרכות בתחומי הליבה כללו, בין היתר, הדרכות ע"ש ואשראי צרכני, הכשרה פרטנית לקציני אשראי וכן הכשרה בסיסית בתחום ההשקעות. הבנק ממשיך לקיים הכשרות לבנקאים במוקד הטלפוני בנושאים מקצועיים שונים, לרבות 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 2018-2019 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 התוכנית. 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.

בשנת 2019 החל מיזם נרחב לשינוי תהליכי הלמידה בבנק, החל בהחלפת מערכת הלמידה וכלה בשינוי מתודולוגיות הלמידה ואופן בניית מסלולי הכשרה לעיסוקי הליבה.

פירוט שעות הדרכה בכיתות לימוד:

השקעה בהדרכה	2016	2017	2018	2019
שעות הדרכה בכיתות לימוד	11,088	14,648	7,750	7,304
שעות הדרכה לשנה - ממוצע לעובד	20.45	26.92	15	14

יצוין כי בשנים 2016-2017 התנהל תהליך הכשרה נרחב בתחום המכירות והשירות לעובדי הסניפים. בשנים 2018-2019 בוצעה ההטמעה בליווי אישי וקבוצתי בסניפים, וזו לא נזקפה כשעות הדרכה.

לימודים אקדמאיים ומקצועיים

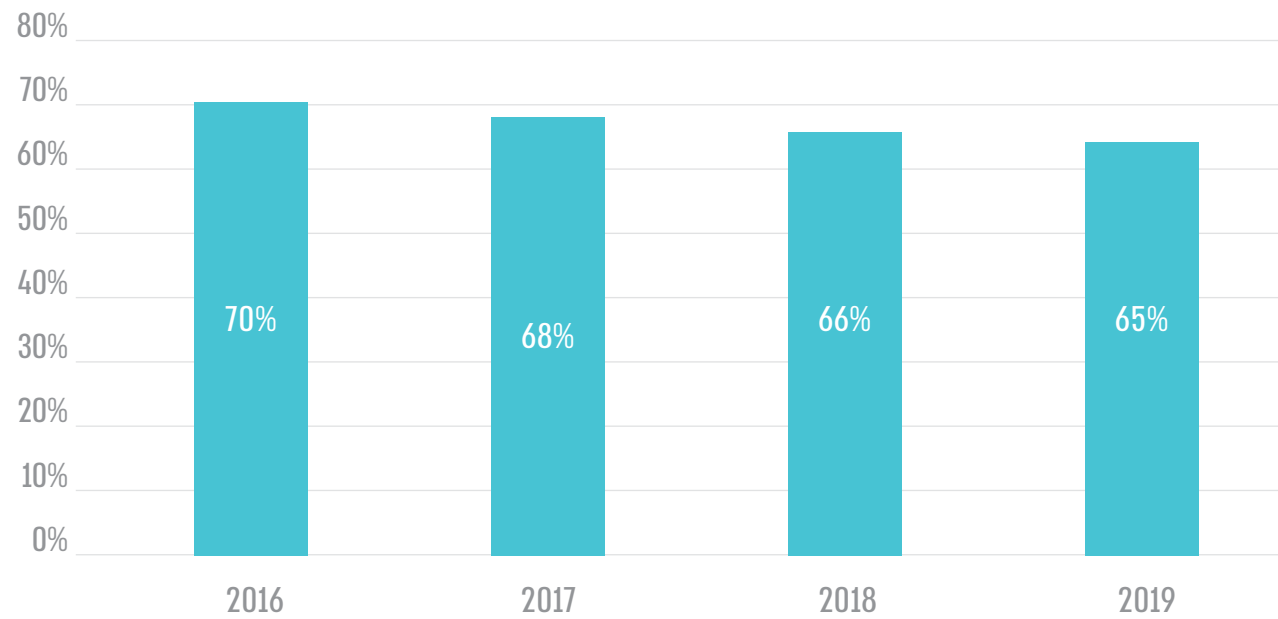
מלבד הדרכות מובנות פנימיות העוסקות בתחומי ליבת העסקים של הבנק ובתחום ניהול הסיכונים, הבנק מעודד את עובדיו לצאת ללימודים אקדמאיים בתחומים המשיקים לתחומי פעילותם. כמו כן, מאפשר הבנק לעובדיו לצאת להשתלמויות, לימי עיון ולכנסים מקצועיים הקשורים לתחומי הבנקאות. הבנק גם מעודד את עובדיו להשלים לימודים אקדמאיים ומסבסד לעובד 80% משכר הלימוד לתואר ראשון ו-60% משכר הלימוד לתואר השני. למנהלים מסבסד הבנק את מלוא שכר הלימוד לתואר ראשון ו-80% משכר הלימוד לתואר השני.

מספר עובדים 7 שסיימו תואר אקדמי בסבסוד הבנק ובמהלך לימודים

	2016	2017	2018	2019
תואר ראשון	4	0	0	2
תואר שני	3	4	2	4

	2016	2017	2018	2019
מספר עובדים שנמצאים כיום בלימודים אקדמאיים בסבסוד הבנק	25	20	12	15

שיעור עובדי הבנק האקדמאים



כיום, 65% מעובדי הבנק הנם בעלי תואר אקדמי. הירידה במהלך השנים נובעת מהרחבה מתמדת של מערך המוקדים, אשר תואר אקדמי אינו מוזהר דרישת קבלה הכרחית אליו.

בבנק מיושם תהליך הערכת ביצועי עובדים עבור כל עובד אחת לשנה, במסגרתו מקיימים המנהלים שיחת משותפת עם העובדים, נסקרים ביצועיהם במהלך השנה החולפת ונקבעים יעדים לשנה הקרובה, בין היתר, תוך זיהוי צורכי למידה או הדרכה ומתן מענה עליהם ככל האפשר. בשנים 2018-2019 יישם הבנק תהליך הערכה זה עם מרבית עובדיו (לא כולל נשים בחל"ד, עובדים בתקופת ניסיון, עובדים שניידו לתפקיד חדש, עובדים במיקור חוץ ועוד). תהליך ההערכה לחברי ההנהלה נערך במתכונת נפרדת, בהתחשב ביעדים האישיים שנקבעו להם (KPI).

הערכת ביצועים					2016	2017	2018	2019
מנהלים שעברו הערכת ביצועים	נשים	17	12	40	43			
	גברים	37	44	60	64			
סה"כ					54	56	106	107
עובדים שעברו הערכת ביצועים	נשים	243	226	227	230			
	גברים	202	197	169	181			
סה"כ					445	423	396	411
סה"כ מנהלים/עובדים שעברו הערכת ביצועים					499	479	502	518

הערה: הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

הוקרה לעובדים

הבנק פועל לעידוד מצוינות אישית והשקעה מיוחדת של עובדים. לאות הוקרה לעובדים אשר השיגו הישגים מיוחדים (למשל עובד אשר השלים מיזם ייחודי מעבר למסגרת עבודתו השגרתית, באופן ראוי לשבח), מוענקים מדי שנה תעודות הצטיינות ופרסים במסגרת קרן מנכ"ל. הפרס ניתן על פי המלצת המנהל הישיר ובאישור ועדה ייעודית. כמו כן, מוענקים פרסי הצטיינות לעובדי הסניפים על הישגים ועמידה ביעדים. עובדים שזכו בפרס קרן מנכ"ל מזומנים לטקס חגיגי בנוכחות מנכ"ל הבנק. מנהלת משאבי אנוש מפרסמת את רשימת הזוכים מדי שנה מתוך כוונה להוקירם ולעודד עובדים נוספים ליזום ולהירתם למיזמים בבנק. 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 מינימלית נדרשת. במקרה של אי עמידה בתנאי הסף, נקבעו הסדרים לחלוקת מענק מצטיינים, הכפוף אף הוא לתנאי סף לחלוקתו. בשנים 2018 ו-2019 חילק הבנק בונוסים לעובדים, וזאת לפי מדיניות התגמול של הבנק.



גיוון תעסוקתי, הכלה ושוויון הזדמנויות בהעסקה

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

בנק ירושלים מקפיד על שוויוניות ביחסיו עם עובדיו וכן על 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. לכן הבנק קולט לשורותיו עובדים מכל גווי החברה הישראלית. גיוון העובדים מאפשר לבנק לתת מענה טוב יותר לצורכי קהל לקוחותיו המגוון, בין היתר במסגרת פעילותו באזורים המאופיינים באוכלוסייה שרובה חרדית (30% מסניפי הבנק ממוקמים באזורים אלה) וכן באזורים המאופיינים באוכלוסייה שרובה מהמגזר הערבי (15% מהסניפים ממוקדמים באזורים אלה).

במסגרת יישום המדיניות להגדלת המגוון בקרב עובדיו, פועל הבנק בשיתוף עם עמותות שונות וחברות השמה ייעודיות מתמחות, ומסתייע בהן לגיוס עובדיו. במגזר החרדי נעזר בחברות השמה תעסוקתית למגזר החרדי. על מנת להרחיב את מספר עובדיו מקרב יוצאי אתיופיה, הסתייע הבנק בתוכנית "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

פילוח עובדים בדרגים השונים לפי מגדר

	2018				2019			
	נשים	גברים	סה"כ	שיעור הנשים	נשים	גברים	סה"כ	שיעור הנשים
דירקטוריון	2	8	10	20%	1	9	10	10%
הנהלה/ מנהלים בכירים	2	8	10	20%	2	8	9	11%
ניהול דרג ביניים	15	27	42	36%	14	28	42	33%
ניהול דרג ראשון	33	39	72	46%	34	41	75	45%
עובדים שלא בדרג ניהולי	227	169	396	57%	245	179	424	58%

הערה: הנתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ

יעדים עמידה ביעדים שנבקעו לשנים 2018-2019

נושא	יעד	סטטוס
סביבת עבודה ותנאי העסקה	בריאות ורווחה - הרחבת פעילות רפואה מונעת	בוצע
סביבת עבודה ותנאי העסקה	תנאי העסקה - הרחבת תהליך הניוד הפנימי של העובדים בבנק תוך מתן הזדמנות להסבה מקצועית	בוצע
סביבת עבודה ותנאי העסקה	בטיחות בעבודה - הגברת מודעות לנהיגה בטוחה	בוצע
סביבת עבודה ותנאי העסקה	דיאלוג עם עובדים - הרחבת מפגשי הנהלה-עובדים הן במטה הבנק והן בסניפיו ושיתוף העובדים במאמצים להשגת יעדיו האסטרטגיים של הבנק	בוצע
הכשרה ופיתוח עובדים ומנהלים	המשך מערך ההדרכה וההכשרה של המנהלים בבנק	בוצע
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	חתימה מתמדת לשיפור גיוון תעסוקתי, לרבות באמצעות העמקת שיתופי פעולה עם עמותות הפועלות בתחום זה	בוצע
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	המשך פעולות לשילוב עובדים עם מוגבלויות ביחידות הבנק	בוצע

יעדים לשנים 2020-2021

נושא	יעד
גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	חתימה מתמדת לגיוס, שימור והתאמת סביבת עבודה של עובדים עם מוגבלות
סביבת עבודה ותנאי העסקה	תנאי העסקה - הרחבת תהליך הניוד הפנימי של העובדים בבנק תוך מתן הזדמנות להסבה לומדת בטיחות שנתית, הפצת מסקנות מתאונות עבודה לנאמני בטיחות בסניפים, תכנים שיופצו- להורדת אחוז תאונות עבודה
סביבת עבודה ותנאי העסקה	ביצוע סקרי בטיחות מקיפים על ידי ממונה בטיחות בסניפים ומטה
סביבת עבודה ותנאי העסקה	יישום תפיסת הפעלה משולבת עבודה מרחוק במטה הבנק, לעידוד גיוון תעסוקתי (לרבות פריפריה) ואיזון "בית -עבודה", בין היתר בעקבות השלכות משבר הקורונה
סביבת עבודה ותנאי העסקה	בנק ירושלים ימשיך להוביל תפיסת אבטחת מידע והגנת סייבר מתקדמת שתאפשר לבנק לעמוד ביעדיו העסקיים לצד הצעת סביבה מאובטחת ברמה גבוהה ללקוחותיו
סביבת עבודה ותנאי העסקה	בריאות ורווחה - הרחבת פעילות רפואה מונעת
סביבת עבודה ותנאי העסקה	תנאי העסקה - הרחבת תהליך הניוד הפנימי של העובדים בבנק תוך מתן הזדמנות להסבה מקצועית
סביבת עבודה ותנאי העסקה	דיאלוג עם עובדים - הרחבת מפגשי הנהלה-עובדים הן במטה הבנק והן בסניפיו ושיתוף העובדים במאמצים להשגת יעדיו האסטרטגיים של הבנק
הכשרה ופיתוח עובדים ומנהלים	המשך מערך ההדרכה וההכשרה של המנהלים בבנק



חלק ה'

קהילה וסביבה



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

בנק ירושלים רואה עצמו כחלק מהקהילה, וכגוף עסקי ופיננסי יש לו אחריות לפעול לקידומה. קידום הקהילה בא לידי ביטוי הן בתרומה כספית והן באמצעות ההתנדבות של עובדי הבנק. בנק ירושלים יוצר עם גופים חברתיים ועמותות שונות שיח שוטף, במטרה להבין את הצרכים שלהם ולהעניק להם את המענה והסיוע הטוב ביותר בהתאם ליכולות ולמשאבים העומדים לרשותו.

השקעתו הכספית של הבנק בקהילה נעשית במסגרת פעילות התנדבותית בקהילה וכן תרומות של הבנק, ומתמקדת בעיקר בעמותות הפועלות לסיוע וקידום אוכלוסיות מוחלשות, תוך דגש על סיוע לילדים ונוער בסיכון או אנשים עם מוגבלויות. בקשות לתרומות מופנות אל ועדת 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 על 520,000 ש"ח בשנת 2019 ועל 500,000 ש"ח בשנת 2018. מתוך כלל התרומות הוענקו חמש תרומות משמעותיות בסכומים בטווח 25,000-50,000 ש"ח. 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 מיזם על פי צרכים שנקבעים מראש למען רווחת הילדים והנוער.

פילוח התרומות הכספיות לפי תחומים

	סיוע לילדים ונוער	סיוע לאוכלוסיות מוחלשות	מטרות חברתיות אחרות
2016	70%	20%	10%
2017	67%	25%	8%
2018	70%	20%	10%
2019	80%	15%	5%

בנוסף, כחלק מהתרומה הכוללת לרווחת הקהילה, הבנק רוכש לעתים מוצרים מארגונים המעסיקים עובדים עם מוגבלויות ומאוכלוסיות מוחלשות ומעניק אותם כמתנות חג. בכך מעלה הבנק את המודעות בקרב עובדיו ולקוחותיו, ומעודד ומעצים העסקת עובדים מאוכלוסיות מיוחדות גם בקרב ארגונים אחרים.

בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה, תרם הבנק ציוד מציל חיים (מכונות הנשמה לבתי חולים).

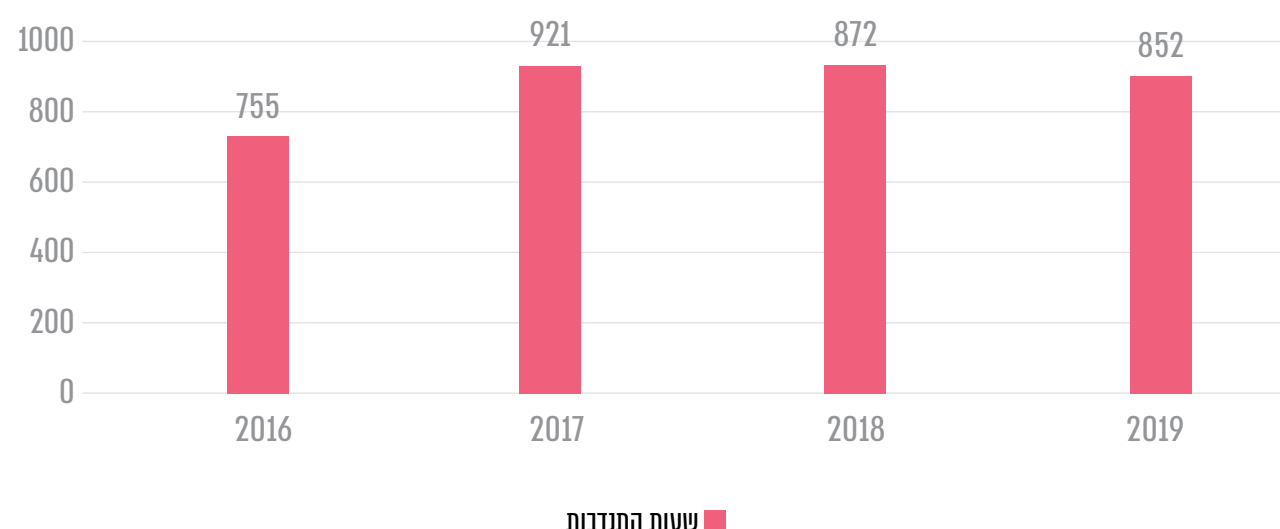
התנדבות עובדים

בנק ירושלים שם דגש על חיזוק חשיבות הנתינה לקהילה בקרב עובדי הבנק ומוקיר את העובדים המתנדבים. לשם הגברת המודעות החברתית, חיזוק הערכות 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 מעניקות לעובדים חוויה יוצאת דופן ותחושות שליחות וסיפוק, המקרבות אותם אל הקהילה ומעצימות בהם את הרצון לתת ולתרום לאחרים.

הבנק פועל להגברת המודעות לחשיבות ההתנדבות ומעודד את עובדיו לתרום לקהילה ולקחת חלק בפעילויות, בין היתר על ידי הפצת דוח המסכם את הפעילות ואירועים לעובדים כדוגמת בחירת "מתנדב מצטיין". בשנים האחרונות העמיק הבנק באופן משמעותי את היקף התנדבות העובדים בפעילויות משותפות עם העמותות להן הוא תורם ומקיים עמן מגוון פעילויות על פני השנה. בין הפעילויות החדשות, התקיימו "ימי כף" בקיץ לילדי עמותות, הדלקת נרות משותפת בחג החנוכה, פעילויות בפורים ועוד. בזכות אלה הצליח הבנק להגדיל בשנת 2019 בכ- 12% את היקף שעות ההתנדבות של העובדים ביחס לשנת 2016.

התנדבות עובדי בנק ירושלים לאורך השנים



שיתופי פעולה בקהילה

מתוך התפישה כי "נדרש שבט כדי לגדל ילד" בנק ירושלים המשיך את שיתופי הפעולה שלו בקהילה במטרה למנף ולהצליח לחולל יחד שינוי משמעותי על פני כל השנה. תפישה זו המשיכה להנחות את הבנק גם בשנים 2018-2019. שותפי הבנק בקהילה הם קבוצת "הפועל ירושלים" בכדורסל לטובת ילדי הרי ירושלים, בית הצייר, קבוצת כדורסל לנערות מרקע סוציו-אקונומי נמוך ו"בית"ר נורדיה" בכדורסל לטובת ילדי פנימיית בית הצייר. שותפים נוספים ומשמעותיים של הבנק הם ספקים הנרתמים מדי שנה לקחת חלק במוקדי פעילות הבנק ב"יום המעשים הטובים".

"יום המעשים הטובים"

בדומה לשנים קודמות, המשיך הבנק בשנים 2018-2019 במסורת פעילות למען הקהילה ב"יום המעשים הטובים". ביום זה עשרות מעובדי הבנק בסניפים ובמטה הבנק נרתמו והגיעו לצבוע, לשפץ, לתקן, לשתול גינות, לנקות ועוד במתקנים שונים בקהילה. כמו כן, באביב 2018 התגייסו עובדי הבנק לשפץ ולהכשיר מבנה המשמש את ילדי פנימיית בית הצייר. הבנק נוהג לשתף את ספקיו בפעילויות, ומקדם עבודה ותרומה משותפת. גם כאן עובדי הבנק בשיתוף עם ספקי הבנק, דאגו לשיפוץ ושיפור מראה המבנים. בשנת 2019 שופץ באופן דומה מבנה נוסף בפנימיית בית הצייר, ומבנה המשמש כבית בעמותת בית גולדשמיט. בנוסף על כך, מקיים בנק ירושלים מדי שנה יום כיף לילדי עמותות ניציב ראשון, בהשתתפות עובדי הבנק, הכולל פעילויות שונות.

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.

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 מתמיד עם לקוחותיו בשאיפה להקנות ידע פיננסי והתנהלות כלכלית נכונה.

כחלק מפעילות הבנק לקידום החינוך וההבנה הפיננסית בקרב לקוחותיו בפרט והציבור בישראל בכלל, בשנת 2019 השתתף הבנק במיזם "עתידי לנוער" - תוכנית לקידום מנהיגות עסקית צעירה, שמטרתה להקנות לבני הנוער המשתתפים בה מיומנויות אישיות לכניסה לשוק התעסוקה. במסגרת התוכנית ליווה הבנק קבוצה של 11 בני נוער בפיתוח מיזם עסקי וערכי. הקבוצה הוזמנה לבנק לימי עיון, וקיבלה כלים יישומיים מעובדי הבנק השונים, כגון הגדרת מטרות הקמפיין, מחקרי מודעות, גיוס כספים ובניית תקציב, בניית תוכנית מדיה וחשיפה במדיות חברתיות, לצד תכנים של אמונה עצמית, מנהיגות ועוד. גם אריק זאבי, ספורטאי אולימפי והפרזנטור של הבנק, העניק הרצאה לבני הנוער בנושא הישגיות, הצבת יעדים והתמודדות עם מצבי לחץ במשבר, מתוך הרצאתו "לנצח בקרבות היום יום".

בנוסף, גייס הבנק גם את ספקי הקבועים למיזם, ביניהם חברת המחקר "ipsos", חברת הסושיאל מדיה "דיבור" ומשרדי הפרסום "מנצ" ו"אפ דיגיטל", שנתנו ערך מוסף כל אחד בתחומם. המיזם זכה להצלחה רבה, ובני הנוער אשר השתתפו במיזם קיבלו ערכים מוספיים רחבים, וזאת תודות לשילוב עבודה מקצועית והשקעה הן מצד הבנק ועובדיו והן מצד ספקיו.

כמו כן, בנק ירושלים חתום על אמנת "זמינות בנקאית". האמנה גובשה על ידי הפיקוח על הבנקים ביחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית במטרה לסייע לצמצום תופעת האלימות הכלכלית נגד נשים נפגעות אלימות, ולתמוך בנשים 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

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.

הבנק, וביניהם היבט צמצום הנזק הסביבתי. היא הביאה לחיסכון בנייר ובהוצאות שינוע תיקי לקוחות ומסמכים נוספים מהסניפים למשרדי המטה ובכיוון הפוך - תהליך שהוביל בין היתר גם ליעול ושיפור איכות השירות לעובדי הבנק ולקוחותיו.

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, ועדות הדירקטוריון והנהלת הבנק, לפי העניין. הטאבלטים החליפו כמעט כליל את הדפסת החומרים לשיבות, דבר שהביא בנוסף לחיסכון בצריכת הנייר, גם לחיסכון בשימוש בטונרים ובשינוע של תיקים באמצעות שליחים כפי שהיה נהוג בעבר. בכונות הבנק לבחון את הרחבת השימוש בטאבלטים בישיבות שמתקיימות בפורומים פנימיים של הבנק.

הקמת מערכת התראות לפעולה - הקמת המערכת אפשרה חסכון משמעותי של נייר וצמצום הדפסות של דוחות רבים מדי שנה. בכך סייעה המערכת לבנק להתייעל בצריכת המשאבים שלו ולשפר את השפעתו הסביבתית.

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

מיחזור וטיפול בפסולת - הבנק פועל לאיסוף ומחזור סדיר של כל הפסולת האלקטרונית, הנייר והבקבוקים, ושולח אותה ל"ק.מ.מ. מפעלי מחזור" לגריסה ומיחזור.

צריכת מים - כבנק, עיקר שימושו בצריכת המים מיועדת לשימוש משרדי. סך צריכת המים בשנים 2018 ו-2019 עומדת על 5,564 קוב ו-5,409 קוב בהתאמה.

הפעילות של בנק ירושלים מאופיינת ברובה בעבודה משרדית. ככזו, מרבית ההשפעות הסביבתיות שלו נובעות מצריכת חשמל למטרת תפעול נכסים, מצריכת נייר עבור פעילות משרדית, מצריכת דלקים לתחבורה ומפסולת הנוצרת כתוצאה מפעילות הבנק. בהתאם להתנהלות העסקית של הבנק, המושתתת בין היתר על עקרונות של חיסכון בהוצאות והתייעלות תפעולית, פועל הבנק לשיפור התנהלותו הסביבתית וצמצום השפעות שליליות הנגרמות מפעילותו זו בשני מישורים עיקריים:

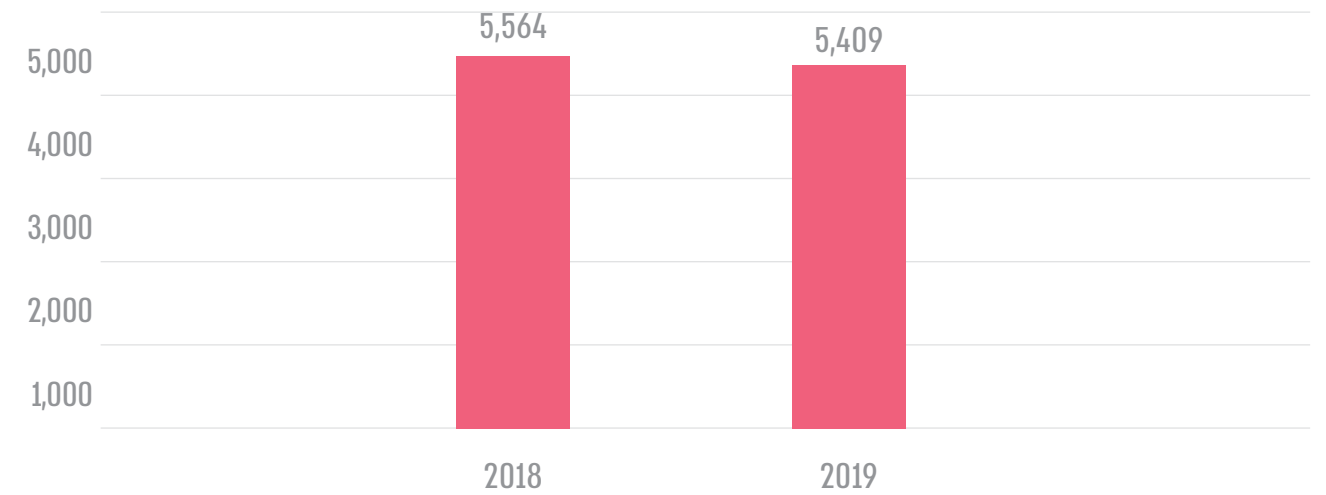
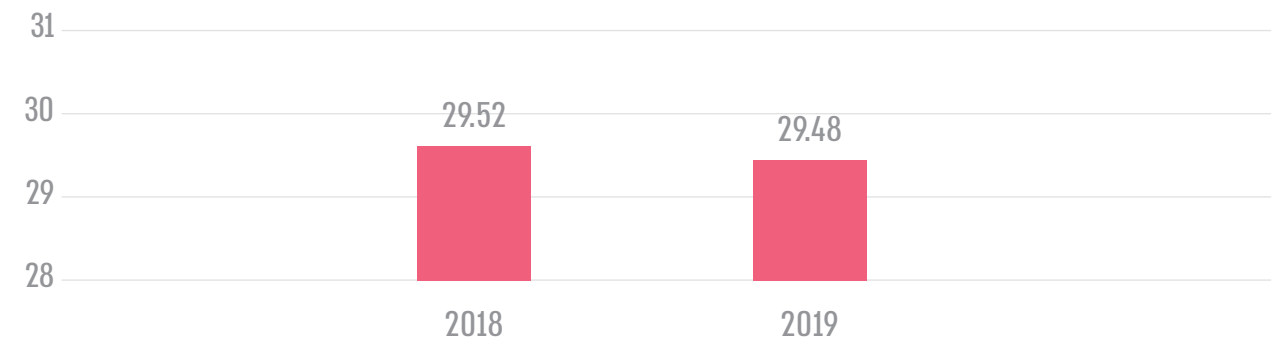
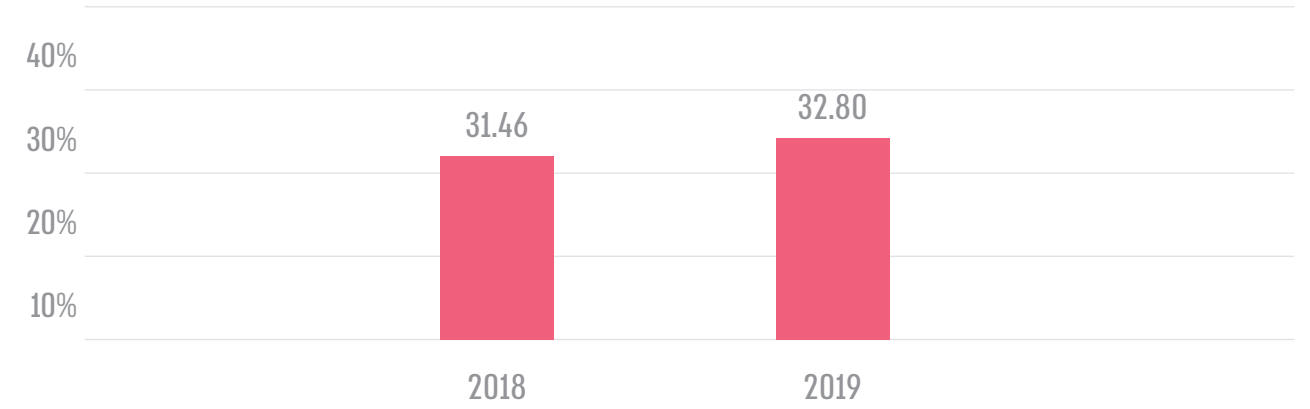
ניהול צריכת משאבים אחרית התייעלות אנרגטית

צריכת משאבים

צמצום בצריכת הנייר - אחד המשאבים העיקריים הנדרשים במסגרת פעילותו התפעולית השוטפת של הבנק הוא 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 2019 ב-2% ביחס לשנת 2017, ניתן למנות, בין היתר, את הפעולות הבאות:

הצבת מדפסות משותפות - בבנק קיים מיזם לצמצום תפעול מערך ההדפסות (פלט) בראייה רב שנתית ולהשגת המטרות הבאות: הפחתת העלות הכוללת של תפעול מערך ההדפסות, העלאת רמת השירות וצמצום סיכוני אבטחת מידע. מהלך זה הוביל לצמצום של המדפסות האישיות, ובמקומן הוצבו מדפסות משותפות המאפשרות גם ביצוע הדפסות דו צדדיות בשילוב אמצעים לאבטחת הדפסה (הדפסה באמצעות כרטיס). המיזם נחל הצלחה גדולה מאוד, וכל מטרותיו מומשו, לרבות חיסכון בצריכת הנייר של הבנק.

סריקה דיגיטלית - בהמשך להקמת לשכת הסריקה הדיגיטלית על ידי הבנק בשנת 2012, מרחיב הבנק בכל שנה את היקף וסוגי המסמכים הנוספים המועברים ללשכת הסריקה. הקמת לשכת הסריקה חוללה שינוי משמעותי בהיבטים רבים הקשורים בפעילות



התייעלות אנרגטית

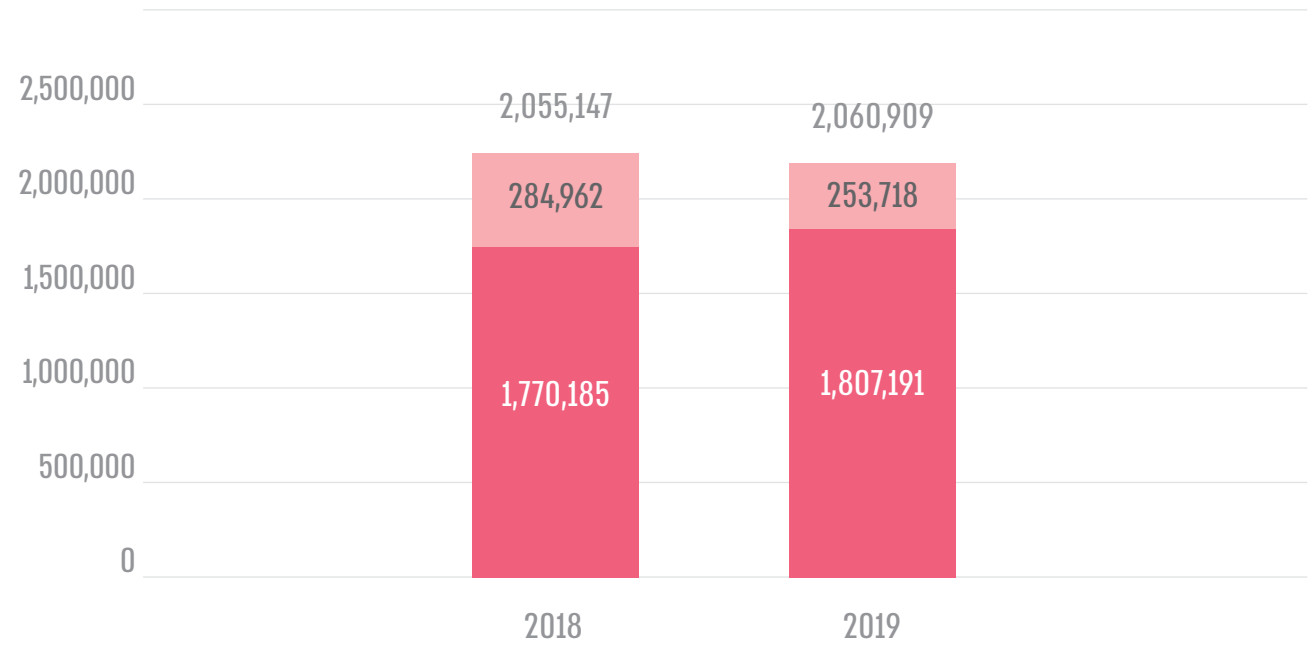
◀ **חסכון בחשמל** - על מנת לצמצם את השפעתו השלילית על הסביבה, בנק ירושלים פועל בשנים האחרונות במגוון דרכים לצמצם את צריכת החשמל בכל אתרי הבנק. בין הפעולות שנקט הבנק:

- 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.
- תאורת LED - החלפת גופי התאורה בבנק, בסניפים ובמטה, לתאורה מסוג LED החסכונית בחשמל.
- הבנק מקיים בקרה שוטפת על לוחות החשמל והגנרטורים שלו על מנת למנוע בלאי עתידי ולאפשר צריכת חשמל יעילה.
- סניפי הבנק עברו למערכות מיזוג VRF, החסכוניות יותר בחשמל.

◀ **צמצום זיהום אוויר ושימוש באנרגיה חלופית** - רכבי הבנק - הבנק מציע לעובדיו הסדר ליסינג לרכבים היברידיים שמאפשרים חיסכון בצריכת הדלק, כמו גם חיסכון כלכלי. הבנק ביצע מהלך גדול למעבר לרכבים ירוקים וידידותיים לסביבה, וכיום למעלה מ-50% מהרכבים בצי הרכבים העומדים לרשות העובדים הם רכבים היברידיים. בכוונת הבנק להמשיך במגמה זו.

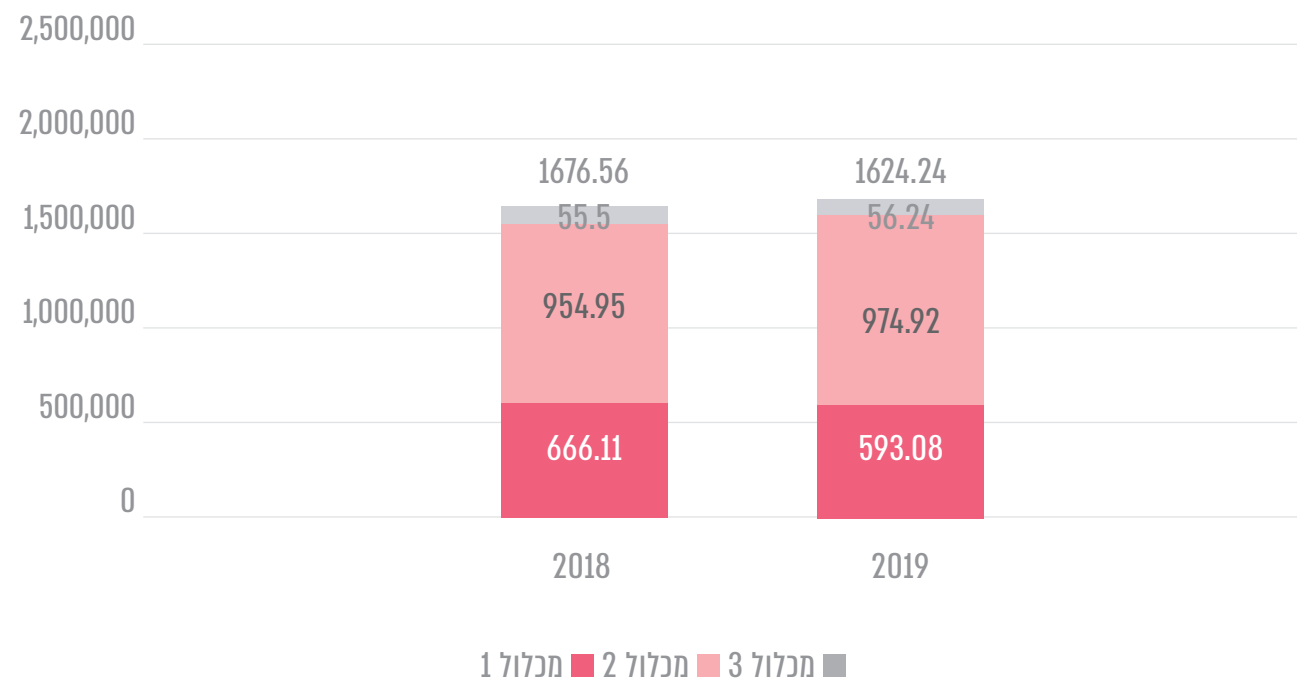
◀ **חלופות אנרגיה** - הנהלת הבנק, שנמצאת בקריית שדה התעופה, משתמשת ברשת החשמל של רשות שדות התעופה (ספק החשמל הוא חברת חשמל). על אף שבוצעה בחינה של מקורות צריכה חלופיים, באותה העת לא נמצאו מקורות זמינים שהם פחות מזהמים.

סך צריכת חשמל ודלקים



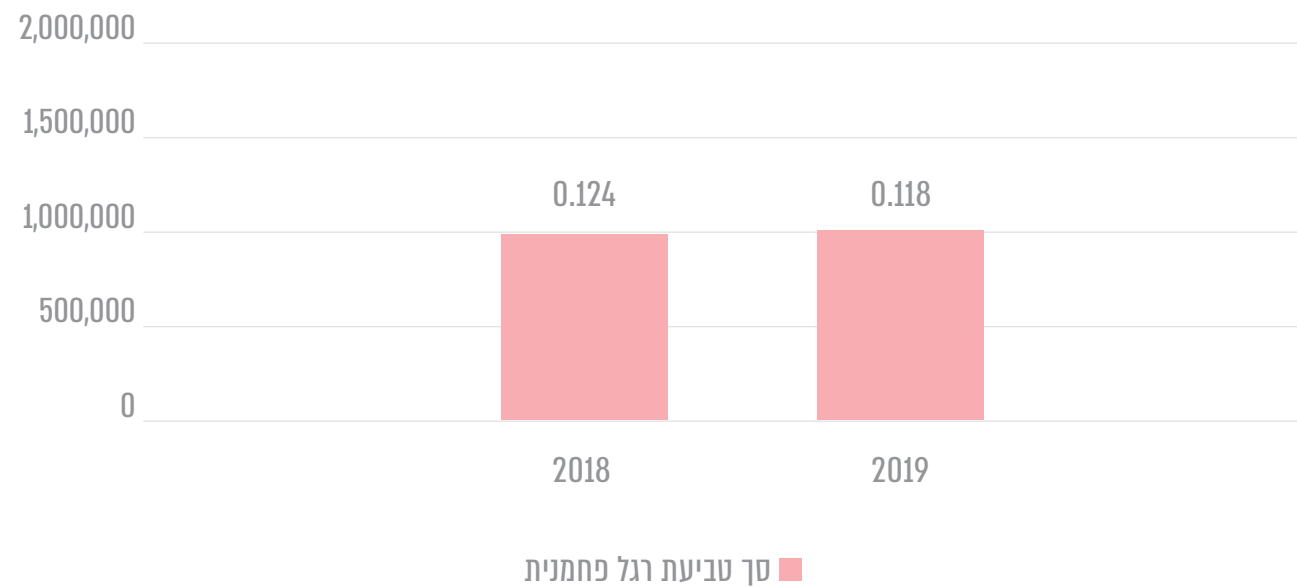
■ סך צריכת דלקים (ליטר) ■ צריכת חשמל (קוט"ש)

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

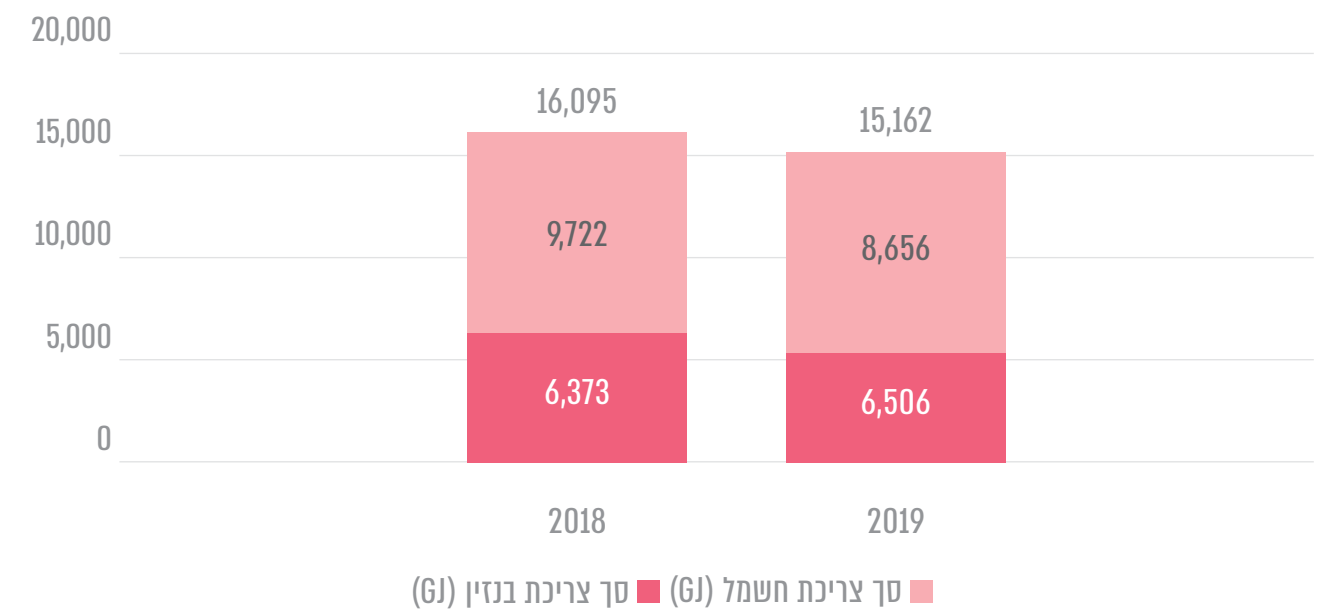


* בשנת 2017 לא חושב מכלול

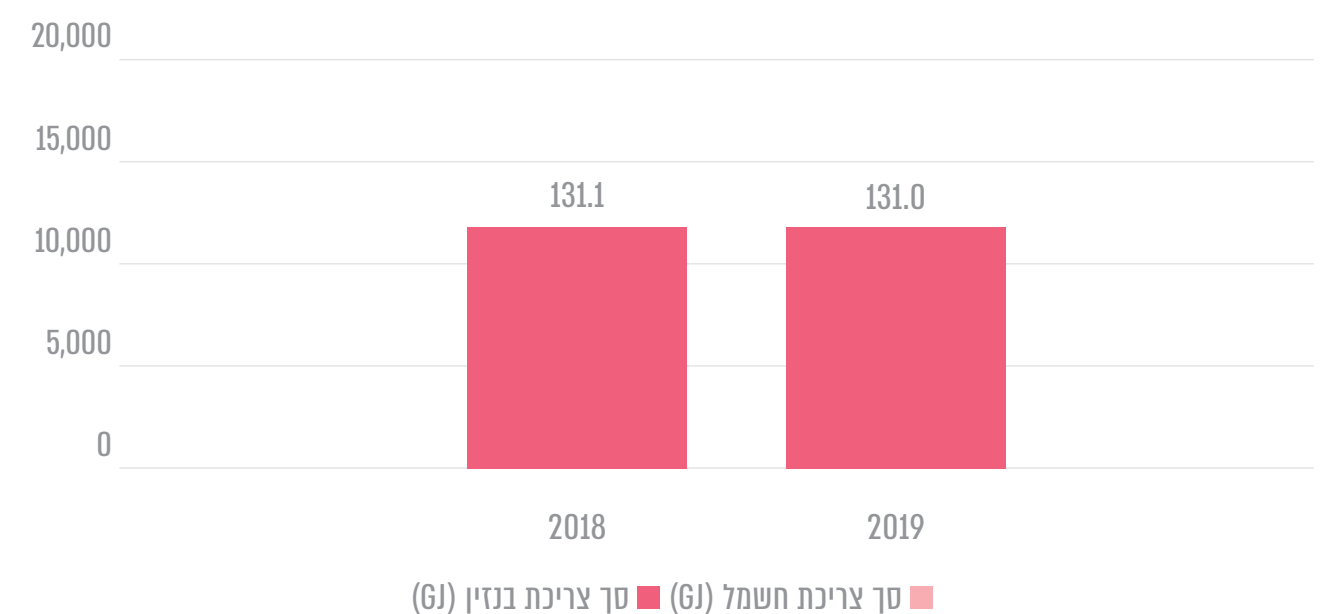
עצימות טביעת רגל פחמנית (טון שווה ערך כד"ח/מ"ר)



סך צריכת האנרגיה



עצימות אנרגטית (סך צריכת האנרגיה/מ"ר)



טביעת רגל פחמנית

טביעת הרגל הפחמנית היא מדד מוסכם לחישוב סך פליטות גזי החממה שנפלטות בשל פעילות הבנק, ואלה נמדדות ביחידות מידה של פחמן דו חמצני. זו מורכבת מהפרמטרים הבאים: צריכת האנרגיה הישירה – דלקים (להלן מכלול 1); צריכת האנרגיה העקיפה – צריכת החשמל (להלן מכלול 2); ופליטות עקיפות נוספות, בהן נכלל היקף צריכת הנייר, צריכת המים וטיפול בפסולת נייר (להלן מכלול 3). מאמציו של הבנק לפעול לצמצום וחיסכון הצריכה בכל אחד ממכלולים אלה, אפשרו לו לצמצם את טביעת הרגל הפחמנית ואת השפעתו הסביבתית הכוללת, כך שבשנת 2019 סך טביעת הרגל של הבנק הייתה 1,624 טון שווה ערך כד"ח. הנתון משקף ירידה של 31% ביחס לשנת 2017 בטביעת הרגל הפחמנית של הבנק.

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

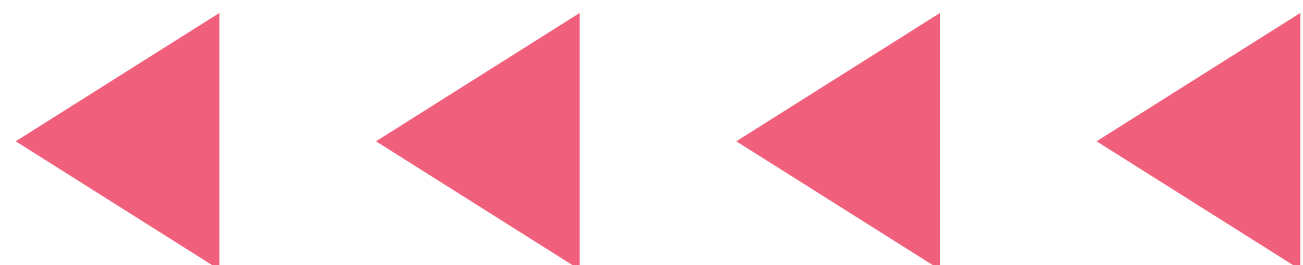
הגינות ושקיפות הן עקרונות מובילים בבנק, וכך גם בהתנהלות מול הספקים. הבנק מחויב להתנהלות זו עם ספקי הבנק השונים, הכוללת בין היתר קיום דיאלוג שוטף, התקשרות בהליך מוסדר הכולל פירוט השירותים הנדרשים ותנאי תשלום קבועים וידועים מראש, והתחייבות של הספק לשמירה על תנאי ההעסקה של העובדים בהתאם לחוק.

שרשרת האספקה של הבנק, מורכבת בין היתר מספקי תוכנה ותשתיות מחשוב, ספקים בתחום הפרסום וצורכי 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 הספקים, המפרטים את חובותיהם 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.

הבנק משתמש במיקור חוץ לביצוע חלק מפעילותו מתוך תפישה שמיקור החוץ ייעל את פעילותו התפעולית. הבנק פועל בהתאם להוראות בנק ישראל בתחומים ובנושאים שונים ובין היתר כפוף להוראת ניהול בנקאי תקין 359A בנושא מיקור חוץ. הנושא מוסדר במסגרת מדיניות למיקור חוץ של הבנק אשר מגדירה את העקרונות והתהליכים אותם הבנק נדרש ליישם בעת הוצאת פעילות למיקור חוץ, בין היתר בדיקות נאותות לנותן השירות, תוכנית לניהול סיכונים במיקור חוץ וכיו"ב.

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



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

❖ **התקשרות בהסכם** - התקשרות עם ספק כאמור נעשית בהסכם פרטני בו הספק נדרש להצהיר כי הוא פועל על פי דין, לרבות להמציא אישור על ניהול ספרים כדין, ובהתאם לניהול מיקור חוץ של הבנק. ספקים החשופים למידע רגיש יידרשו לעבור בנוסף גם מבדק אמינות.

❖ **ניהול סיכונים סביבתיים** - הבנק מעריך את הסיכונים הסביבתיים בשרשרת האספקה כסיכונים שאינם מהותיים. במסגרת ניהול הסיכונים ספקים מתחום הבנייה נדרשים לאשר כי הם פועלים על פי ההוראות והחוקים הרלוונטיים בנושא שמירה על איכות הסביבה.

❖ **התנהלות נאותה** - בכדי למזער את האפשרות למקרי שוחד ושחיתות, הגדיר הבנק בנהליו כי בעסקאות גדולות יבחן הצעות ממספר ספקים בטרם יחליט להתקשר בהסכם עם ספק מסוים. בנוסף לכך, מבצע הבנק מעקב תקציבי שלא מאפשר העברת סכומים העולים על סכום מסוים שהוגדר מראש, ללא אישור גורם בכיר. פעולות אלה ונוספות מבטיחות קיומה של התנהלות סדירה ונאותה בין הבנק לספקיו.

❖ **שמירה על זכויות עובדים בקרב הספקים** - הבנק מבצע פעמיים בשנה בקרה חיצונית באמצעות בודק שכר מוסמך ממשרד רואי חשבון על הספקים עימם הוא עובד בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה, על מנת לוודא שמירה על התנאים הסוציאליים והזכויות של העובדים אצל הספקים הללו. התנהלותם של כל הספקים הללו נבחנה ונמצאה תקינה. ממצאים שעלו בעבר טופלו, לרבות החלפת הספק שלא פעל בהתאם לחוק.

בנוסף לכך, עובדי החברות מקבלים מסמך המתורגם ל-4 שפות ומפרט בין היתר את אפשרויות הפנייה של העובדים למחלקת משאבי אנוש במקרה של בעיה או אי-ציות לחוק.

יעדים עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2018-2019

נושא	יעד	סטטוס
מעורבות בקהילה	העמקה ועידוד התנדבות עובדים בקהילה, לרבות במסגרת פעילות הגיבוש היחידתית	בוצע
מעורבות בקהילה	העמקת הקשר עם עמותות שהבנק תורם להן תרומה משמעותית ועם שותפיו בקהילה	בוצע
חינוך פיננסי	המשך השתתפות ביוזמות הפיקוח על הבנקים בתחום קידום החינוך הפיננסי, לרבות במסגרת האמנה "זמינות בנקאית"	בוצע חלקית. הבנק ממשיך לקדם את אמנת "זמינות בנקאית"
חינוך פיננסי	פיתוח וקידום חינוך פיננסי בקרב נוער בסיכון במסגרת פעילות למען הקהילה	לא בוצע. הוחלט לבצע שינוי במיקוד המיזמים של חינוך פיננסי בבנק
איכות הסביבה	המשך נקיטת פעולות לצמצום צריכת נייר (לרבות, הרחבת השימוש בטאבלטים חיסכון בהדפסות ועוד)	בוצע
איכות הסביבה	המשך פעולות לחיסכון בשימוש בחשמל באתרי הבנק השונים	בוצע

יעדים לשנים 2020-2021

נושא	יעד
קהילה	שימור הקשרים ארוכי הטווח של הבנק עם העמותות/ארגונים אותם הוא מלווה
קהילה	לשמור על מעורבות הבנק בקהילה גם לנוכח השלכות אירוע הקורונה
סביבה	המשך צמצום צריכת נייר בבנק
סביבה	החלפת כל המערכות במתקני הבנק למתקדמות וחסכוניות: מיזוג, תאורת לד וכו'
סביבה	המשך ביצוע תהליך דיגיטציה בהיבטי טפסים ממוחשבים/מקוונים
מעורבות בקהילה	העמקה ועידוד התנדבות עובדים בקהילה



חלק ו'

אתיקה וממשל תאגידי

כחלק ממדיניותו, מקפיד הבנק על עמידה בהוראות הרגולציה, ובכלל זה חוקים, תקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים, הוראות רגולטוריות אחרים וכללים אחרים החלים על הבנק. דירקטוריון הבנק והנהלתו 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.

תחום הציות מנוהל בבנק על ידי קצינת הציות, העומדת בראש מחלקת ציות ואכיפה ובכפיפות ליועצת המשפטית, חברת הנהלת הבנק. נאמני הציות ביחידות המטה וקציני הפיקוח בסניפים מסייעים לקצינה בניהול הציות בכל יחידות הבנק. בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 308 בנושא "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי" מחלקת הציות פועלת לוודא את עמידת הבנק בהוראות הדין והרגולציה, להנחלת והטמעת תרבות הציות בבנק ולהעלאת רמת הציות בקרב כלל עובדי ומנהלי הבנק.

בכדי לוודא הטמעה וקיום תקין של הוראות הרגולציה והחוק, מחלקת הציות מקפידה להתעדכן באמצעות המחלקה המשפטית של הבנק בכל חקיקה חדשה, עדכון חקיקה, הוראות רגולטוריות חדשות או עדכון להוראות אלה.

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, לפי אוכלוסיות שונות, והן ברמת כלל יחידות הבנק (לרבות באמצעות לומדות). קצינת הציות משתתפת באופן שוטף בימי עיון אשר מתקיימים לקציני הפיקוח של הבנק, למנהלי הסניפים ליועצי ההשקעות, וכד', וכן מבקרת באופן שוטף לפי תוכנית שנתית בכל סניפי הבנק. בשנים 2018-2019 נערכו מספר ימי עיון מרוכזים לנאמני הציות אשר העבירו את התכנים והחומרים שנלמדו גם לעובדים בסניפים. כמו כן, קצינת הציות ביצעה ביקורים בסניפים והתקיימו כנסים והדרכות שונות בנושא ציות, איסור הלבנת הון ונהלי הרגולציה לעובדים חדשים ולעובדים בסניפים ועוד.
- ◀ בקרה שוטפת ותהליכי עבודה - קצינת הציות מוודאת כי הבנק פועל בהתאם להוראות הרגולציה, באמצעות בקרה רציפה על אופן

יישומה במחלקות השונות בבנק. כמו כן, קצינת הציות, בהיותה שומרת סף בבנק, מאשרת נהלים וטפסים מהותיים בבנק, מוצרים ופעילויות חדשות, וכן את פרסומי הבנק לציבור. בנוסף לכך, 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.

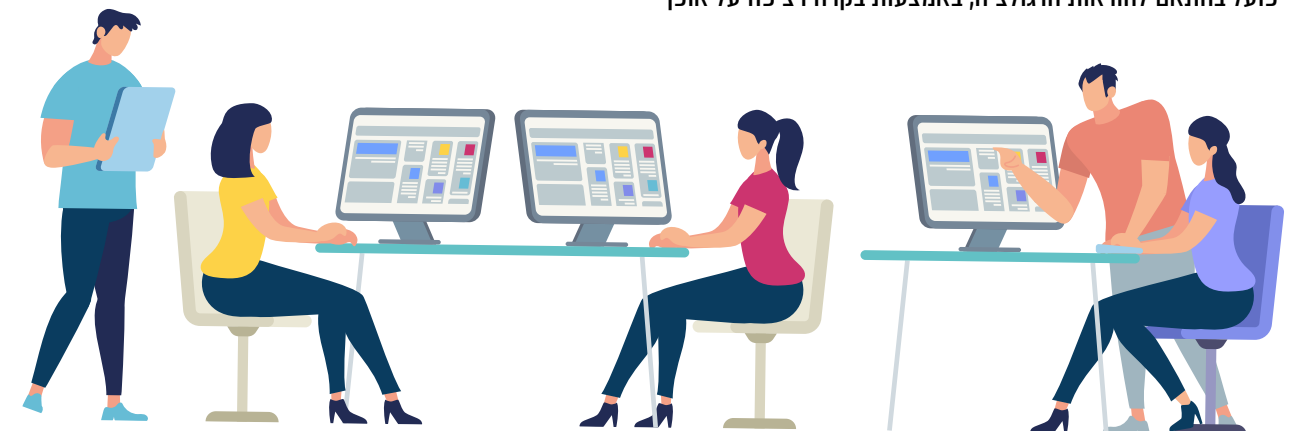
◀ תשתיות והטמעת ציות - קצינת הציות אחראית על הסדרה והטמעה של מתודולוגיות להערכת סיכון הציות ועל יישום של הבקורות בתחום.

◀ נאמני ציות - מחלקת הציות מנהלת את סיכון הציות בבנק, בין היתר, באמצעות נאמני ציות ביחידות המטה, וקציני פיקוח בסניפי הבנק, המבצעים בקורות בכדי לוודא שעבודת הסניפים והיחידות הארגוניות מתבצעת בהתאם לנהלים. יציין כי נאמני הציות משמשים כזרוע של מחלקת הציות לצורך זה, וביתר הזמן הם עובדי היחידה הארגונית אליה הם שייכים.

◀ ניהול סיכונים הציות - לצורך ניהול סיכון הציות בצורה מיטבית, ממופות הוראות הרגולציה החלות על הבנק לפי עוצמת הסיכון שהן מהוות לפעילותו של הבנק, וכן מתוחזקת "מפת חוס" הממפה את עוצמת הסיכון של הוראות הרגולציה השונות לאחר יישום הבקורות. בהתבסס על "מפת החוס", פערי ציות שמאותרים במהלך הבקורות השוטפות ממוינים לפי דרגת חומרתם, ומטופלים באופן הראוי לפי סוג הפער וחומרתו.

◀ מערכת לניהול סיכונים ציות - במהלך שנת 2020 הושלם השלב הראשון בהטמעת מערכת לניהול סיכונים הציות, אשר נועדה לסייע בניהול וזיהוי מכלול סיכונים הציות, תיעודם, שליחת משימות וסגירת הפערים שנמצאו.

בשנים 2018-2019 לא הוטלו סנקציות כספיות או קנסות על בנק ירושלים בגין אי ציות להוראות רגולטוריות.



בנק ירושלים מייחס חשיבות גבוהה למניעת אירועי שוחד ושחיתות מעילות והונאות. 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.

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 2018-2019 לא התקבלו פניות מעובדי הבנק ל"קו החם". תקניות 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, שעקרוניתה מפורטים במסמך מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים של הבנק. לפי 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, חשבונות בלי תנועה תשלומים גבוהים במערכות המט"ח, רכש ועבודה מול ספקים וחשבונות מעבר בתוך הבנק. הבנק פועל באופן תמידי לניהול וניטור סיכונים אלו על מנת לצמצם את החשיפה לסיכונים התפעוליים בכלל וסיכונים הונאות ומעילות בפרט. במהלך שנת 2020 מתבצע סקר נוסף.

◀ ביקורת פנימית - כל חשד לאירוע מעילה על ידי עובד הבנק או הונאה, מדווח למבקר הפנימי הפועל באופן מידי לבדיקת החשד ולמתן הנחיות ודיווח לגורמים הרלוונטיים (במידת הצורך), לרבות יחידת הפיקוח על הבנקים והמשטרה, לפי העניין. הביקורת הפנימית פועלת גם לתחקור האירוע ומתן המלצות, והבנק מקיים תהליך להפקת לקחים ויישומם, ובהתאם למקרה, נוקט גם בצעדים משמעותיים.

◀ רוטציה של בעלי תפקידים רציפים וחופשה רציפה - הבנק פועל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים ולמדיניות הדירקטוריון בנושא רוטציה של בעלי תפקידים רגישים, ורואה בביצוע הרוטציה מרכיב חשוב בתהליכי הבקרה הפנימיים בארגון. במקרה בו לא ניתן לקיים ניוך של בעל תפקיד, מיישם הבנק בקורות מפצות. במהלך שנת 2019 ניוידו 32 עובדים, 5 מהם בעלי תפקידים רגישים. במהלך שנת 2018 ניוידו 42 עובדים, 3 מהם בעלי תפקידים רגישים. הבנק פועל גם בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא חופשה רציפה של עובדי.

◀ איסור הלבנת הון - על פי הרגולציה החלה על הבנק, מקיים הבנק בקורות על פעילות בחשבונות שונים על פי הפרופיל שלהם, מתן ייעוץ שוטף לסניפים וליחידות מטה בתחום זה, וביצוע הדרכות המותאמות לעובדים השונים בבנק, על פי תפקידם. לצורך הגברת האכיפה, מינה הבנק קציני פיקוח בסניפים, המהווים כתובת מקצועית ראשונה לעובדי הסניף בו הם עובדים בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טרור, וכן מנחילים ידע רלוונטי בתחום. כמו כן, מדווח הבנק לרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור על פעולות בלתי רגילות, בנוסף על דיווחים אוטומטיים הנעשים בשגרה בהתאם להוראות הצו הבנקאי לעניין ניהול איסור הלבנת הון.

כל עובדי הבנק נדרשים לעבור רענון אחת לשנה בנושא. בנוסף, בבנק קיימות מערכות ממוחשבות בהן נעשה שימוש ככלי בקרה וסיוע לקווי ההגנה הראשוניים שלו. מערכות אלו מאתרות אנומליות בפעילות הלקוחות ומסייעות בתחום ניהול איסור הלבנת הון.

כתאגיד בנקאי, בנק ירושלים מחויב לניהול מקצועי ושמירה של כספי הלקוחות ואמונם. 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 דורש יושר אישי, אמינות והיגיון בקרב עובדיו כעקרון מוביל בכל פעולותיהם בבנק בהתייחס ללקוחות, לעמיתים לעבודה, ומול כל גורם אחר שיש לו קשר לבנק.

במהלך השנים 2018-2019 לא התגלו מקרי שוחד או שחיתות בבנק. הבנק מיישם אמצעים ותהליכים אשר נועדו למנוע ולצמצם ככל האפשר אירועי שחיתות.

בין היתר פועל בנק ירושלים במישורים הבאים:

◀ אימוץ קוד אתי, מדיניות למניעת ניגודי עניינים וקביעת נהלים בנושא - לבנק מעטפת ערכים ומסמכים המעגנים אותם, וכללי התנהגות המצופים מעובדי הבנק. מטרת כללים אלו להתוות לעובדים דרך התנהלות ישירה והוגנת, והימנעות מפעולות או התנהגויות העלולות להוביל לכדי שחיתות על היבטיה השונים. כך למשל, קובעים הקוד האתי ומדיניות הבנק למניעת ניגודי עניינים (להלן: "הקוד והמדיניות") את האיסור להימצא במצב של ניגוד עניינים בין חובותיו של עובד הבנק כבנקאי לבין היבטים אחרים של חייו. הקוד והמדיניות דורשים גם כי בנקאי לא יקבל טובות הנאה מלקוחות או ספקים וכי יתירע אם יזהה חשש לפעילות שאינה חוקית או אינה מוסרית. כלל עובדי הבנק נדרשים להכיר את הקוד האתי, לחתום עליו ולפעול לפיו.

כמו כן, במדיניות למניעת ניגודי עניינים ובנוהלי הבנק בנושא, הוגדרו מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים (גם כשאינם ניגודי עניינים בדרך קבע), או כאלה העשוי להיות בהם פוטנציאל לניגודי עניינים וביניהם, איסור על השתתפות בדיוני הדירקטוריון ובוועדותיו ואי השתתפות בקבלת ההחלטות בנושאים בהם יש לדירקטור, או עשוי להיות לו, עניין אישי או ניגוד עניינים. במסגרת זו כל ישיבת דירקטוריון וועדותיו נפתחת בהצהרת ניגוד עניינים של חברי הדירקטוריון וועדותיו.

◀ הדרכות - לשם הגברת המודעות ויעידוד השיח, הבנק מקיים הדרכה שנתית לכלל עובדי הבנק להטמעת הקוד האתי. במסגרת הדרכה זו מועלים אירועים שונים לדיון והפקת לקחים בקרב העובדים.

◀ נוהל קבלת מתנות - לבנק נוהל קבלת מתנות, הקובע כללי התנהגות ראויים ואיסורים מפורשים בנוגע לקבלת מתנות וטובות הנאה מלקוחות וספקים. על פי נוהל זה חל איסור מוחלט על כל עובד לקבל מתנות מגורם כלשהו הקשור בקשר עסקי עם הבנק, למעט מתנות קלות ערך המוגדרות בנוהל.

◀ בקורות - ביחידות העסקיות נערכות בקורות שונות שמטרתן למנוע מעילות והונאות בקרב העובדים. כ"קו הגנה שני", מפעילה חטיבת הסיכונים בקורות לאיתור מקרים של חשד להונאה או מעילה, ומבוצע ניטור מוגבר של החשבונות המסומנים כחשופים לשוחד ושחיתות (התייחסות לביקורת פנים, ראו בהמשך).

◀ "קו חם" - בבנק פועל מנגנון דיווח המאפשר לכל עובד לפנות באופן אנונימי (במייל או בטלפון) למבקר הפנימי או למנהלת יחידת סיכונים

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.

הטמעת הקוד האתי

הבנק מקיים הדרכת רענון 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, כל עובד חדש מקבל את חוברת הקוד האתי, מחויב לקרוא אותה, ולהצהיר בחתימתו כי קרא והבין את תוכנה.

בשנת 2018 97% מעובדי הבנק השתתפו בהדרכת הרענון השנתי בנושא הקוד האתי, בשנת 2019 פותחה לומדה בנושא קוד אתי ולומדה בנושא מניעת הטרדה מינית, אשר עלו לאוויר ב-2020 עם עליית מערכת למידה לאוויר. בשנת 2018 קיים הדירקטוריון הבנק רענון תקופתי לקוד האתי של הדירקטוריון הבנק ולאור הארות והערות המשתתפים נערכו מספר התאמות ועדכונים וניתן דגש לחשיבות שהדירקטוריון מייחס להקפדה על ערכי יושרה, שקיפות ומסירת מידע אמין, מדויק בהיר ושלם ללקוחות הבנק, וכן להקפדה הנדרשת בשמירה על סודיות המידע של לקוחות הבנק ומניעת פגיעה בפרטיותם.

דירקטוריון והנהלת הבנק מיישמים כללי ממשל תאגידי נאותים ומתקדמים התורמים לניהול אפקטיבי של הבנק ולהשגת יעדי האסטרטגיים, להצלחתו העסקית ולניהול סיכונים.

בנק ירושלים מייחס חשיבות עליונה להתנהלות על פי כללי ממשל תאגידי, ובכלל זה התנהלות תקינה של הדירקטוריון תוך הקפדה על כל הוראות הדיון. לאור האמור, הבנק מקפיד על יישום הכללים וההוראות החלים עליו על פי סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידי, אשר בין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון, הנהלה, גופי הביקורת והבקרה, ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסמכויות, נהלי עבודה וכללי דיווח ופיקוח, בקרה וביקורת. סטנדרטים 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 אחריות זו הדירקטוריון מתווה את האסטרטגיה של הבנק, לרבות התיאבון לסיכון, ומאשר את מסמכי המדיניות המנחים בפעילותו השוטפת; מכפק על פעולות ההנהלה ועל עקביות עם המדיניות שקבע; מוודא קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; מגדיר את התפקידים, הסמכויות והחובות של המנכ"ל ואת מערכת הדיווחים לדירקטוריון לרבות תדירותם; מתווה תרבות ארגונית המבטאת הקפדה על יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, ומתאים ומאשר את הקוד האתי של הבנק; מוודא פעילות הבנק תוך ציות להוראות החוק, הרגולציה וכללי הממשל התאגידי.

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

הרכב הדירקטוריון

נכון לחודש אוגוסט 2020, מכהנים בדירקטוריון הבנק 9 דירקטורים: שמונה גברים ואישה אחת. שלושה מהדירקטורים הם דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בהוראה 301 (להלן: "דירקטורים חיצוניים"), וגם דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בחוק החברות, תשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות"). על הדירקטורים, לרבות דירקטורים חיצוניים, חלות הוראות הדיון, 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, ומינוי כפוף לאישור (או לפחות להיעדר התנגדות) של המפקח על הבנקים.

הרכב הדירקטוריון 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 ומבנים לדיקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדיקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו-2005; הבנק מקיים את הוראות סעיף 239 (ד) לחוק החברות, המגדירות זכות

ייצוג בדירקטוריון לשני המינים.

בהתאם לתקנה 90 לתקנות 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, ו עונה על הדרישות הקבועות בהוראות הפיקוח על הבנקים ובהוראות חוק החברות. יו"ר הדירקטוריון נמנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ואינו נוכח בדיון ההנהלה וועדותיה, למעט בדיונים העוסקים באסטרטגיה הכוללת של הבנק.

מינוי ועדות הדירקטוריון והרכבו

דירקטוריון הבנק פועל גם באמצעות האצלת סמכויות לוועדות המתמחות בנושאים ותחומים ספציפיים (וועדות שחובה למנותן על פי דין, וועדות וולונטריות). הרכב הוועדות השונות, תפקידיהן וסמכויותיהן תואמים את הוראות הדיון הרלוונטיות ונקבעים על ידי הדירקטוריון.

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

(א) ועדת ביקורת (המכהנת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים ולאישור עסקאות עם אנשים קשורים על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 312 וכוועדת תגמול). 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.

החל מחודש ינואר 2018 מכהנת ועדת ביקורת גם כוועדת תגמול. במסגרת זו הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון בנושא מדיניות התגמול של הבנק, תגמול לנשאי משרה ועובדים ובנושאי תגמול נוספים. במידת הצורך, ועדת התגמול נעזרת ביועצים חיצוניים בלתי תלויים.

(ב) ועדה לניהול סיכונים - תפקידי הוועדה, בין היתר, לדון ולהמליץ לדירקטוריון בכל הנוגע להתוויית ואישור תיאבון 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) ועדה 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'. כיו"ר הוועדה מכהן יו"ר הדירקטוריון.

(ד) ועדת משאבים, טכנולוגיות מידע וחדשנות טכנולוגית - תפקיד הוועדה לדון ולייעץ לדירקטוריון בנושא משאבי הבנק, לרבות בתחומי מחשוב וטכנולוגיות המידע, אבטחת מידע, משאבי אנוש והמשכיות עסקית. במסגרת זו הוועדה ממליצה לדירקטוריון בכל הנוגע לאישור אסטרטגית ומדיניות הבנק בנושאים אלה.

עבודת הדירקטוריון

בשנים 2018-2019 המשיך דירקטוריון הבנק למלא את תפקידיו, לרבות, אך לא רק, בנושאי גיבוש וקביעת אסטרטגיה ותוכניות עבודה ופיקוח על יישומן, אישור דוחות כספיים ואישור מדיניות בתחומים שונים. בשנת 2018 התקיימו 18 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו-45 ישיבות של ועדות הדירקטוריון, ובשנת 2019 התקיימו 16 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו-44 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

נתוני הדירקטורים (31.12.2019)

מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים על פי הוראה 301	בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גילאים 31-50	גיל 50 +
10	4 (מהם 3 דחצ"ים על פי הוראות חוק החברות) ⁸	10	1	0	1	9

רו"ח זאב נהרי מכהן כיו"ר דירקטוריון הבנק במשרה מלאה ואינו נושא בתפקיד אחר בבנק. פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2019 באתר הרשות לניירות ערך, מערכת מגנ"א.

העלאת נושאים על סדר היום של הדירקטוריון

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 לעיון 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 יכונסו לאישור נושאים מיוחדים שאינם מובאים כדרך קבע לאישור האסיפה השנתית, וכן על פי דרישה של המנויים בסעיף 63 לחוק החברות. במידה 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 פומבי ומאפשר לבעלי המניות להביע עמדתם וכן להצביע בדרך הקבועה בחוק החברות ובתקנות החברות. בהמשך מפורסם גם דיווח פומבי של החלטות האסיפה. לתיאור אודות 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 להוראות ניהול בנקאי תקין. כמו כן, אישר דירקטוריון הבנק מדיניות למניעת ניגודי 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 למניעת ניגודי עניינים ובנוהלי הבנק בנושא, הוגדרו מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים (גם כשאינם ניגודי עניינים בדרך קבע), או כאלה העשוי להיות בהם פוטנציאל לניגודי עניינים וביניהם איסור על השתתפות בדיוני הדירקטוריון ועדותיו ואי השתתפות בקבלת ההחלטות בנושאים בהם יש לדירקטור, או עשוי להיות לו, עניין אישי או ניגוד עניינים. במסגרת זו כל ישיבת דירקטוריון וועדותיו נפתחת בהצהרת ניגוד עניינים של חברי הדירקטוריון ו/או ועדותיו המשתתפים בישיבה. 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), זולת במקרים זמניים ובנסיבות מיוחדות 9.

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 בהתאם להנחיות נוהל בנקאי תקין 301, בתוך פרק זמן של עד שישה שבועות מתום החודש המדווח;
- 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;
- מתווה את האסטרטגיה של הבנק לרבות אסטרטגית הסיכון ותיאבון הסיכון, ואישור מדיניות הבנק בנושא אשר מנחה את הבנק בפעילותו השוטפת;
- אישור תכנית עבודה שנתית- קביעת יעדים לביצוע בשנה הקרובה ומידת התאמתם למדיניות הבנק, ואישור תכנית עבודה בהתאם ליעדים אלו;
- אישור מסמכי המדיניות של 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 מדיים ממנהל הסיכונים הראשי בכל נושא, ממציא או ליקוי שיש בו כדי להשפיע באופן מהותי על ניהול הסיכונים בבנק ו/או על עסקי הבנק.
- יצין כי ועדות הדירקטוריון דנות באופן סדיר בנושאים שהוגדרו בתחומי אחריותו, לרבות כאלה שנקבעו בדיון 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 המנוהלת על ידי קצינת הציות, הנמנית על צוות האגף המשפטי, ציות ואכיפה בבנק, משמשת אף היא כקו הגנה שני, ואחראית על יישום, הטמעה והדרכה בתחום הציות, מניעת הלבנת הון ואחראית על האכיפה הפנימית בבנק. כחלק מתפיסת ניהול הסיכונים, מונו במטה הבנק נאמני ציות המדווחים באופן שוטף לקצינת הציות. קציני פיקוח בחטיבה הקמעונאית 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.

⁹ ביום 17.5.2020 מונה מר משה עומר המכהן כיו"ר דירקטוריון חברת הבת ירושלים מימון והנפקות בע"מ (2005) בע"מ כממלא מקום זמני למנכ"לית החברה במקביל לכהונתו כיו"ר החברה, ביום 19.20 הסתיימה כהונתו כממלא מקום זמני למנכ"לית החברה..

במסגרת תפקידו זה מופקד מזכיר הבנק על מכלול הנושאים בהם באים לידי ביטוי פועלו של הבנק בתחומי אחריות תאגידית, לרבות על חיבור מסמך זה, המשקף לבעלי העניין בבנק (בעלי מניות, עובדים, ספקים, לקוחות וכד') את פעילותו הכוללת של הבנק בתחומים אלה.

הגורם המאשר את דוח אחריות תאגידית:

הדירקטוריון הוא הגורם הבכיר בארגון המאשר את דוח אחריות תאגידית. עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2018-2019

נושא	יעד	סטטוס
ציות לרגולציה	המשך ביצוע סקר פערי הציות ועדכון ומעקב אחר סגירת פערי ציות	בוצע
ציות לרגולציה	המשך מעקב, ניטור ובקרה של נאמני הציות ביחידות המטה השונות	בוצע
ציות לרגולציה	מעקב שוטף אחר טיפול בליקויי ציות רוחביים	בוצע
ציות לרגולציה	השלמת הטמעת הוראת ניהול בנקאי תקין 411 בנושא מניעת הלבנת הון ומניעת טרור	בוצע
מניעת שחיתות	שיפור הבקרה בתחום מניעת המעילות וההונאות, תוך הטמעת פתרונות טכנולוגיים להגברת יכולות הבנק לזיהוי מוקדם של אירועים	בוצע
מניעת שחיתות	סיום מיפוי בעלי תפקידים רגישים בבנק וביצוע בקרה בהתאם	בוצע
אתיקה בעסקים	בחינת נוסח הקוד האתי והמלצות לעדכון	בוצע

יעדים לשנים 2020-2021

נושא	יעד
אתיקה	קיום 2 מפגשים של וועדת אתיקה בשנה.
ציות לרגולציה	המשך ביצוע סקר פערי הציות ועדכון ומעקב אחר סגירת פערי ציות.
ציות לרגולציה	המשך מעקב, ניטור ובקרה של נאמני הציות ביחידות המטה השונות
ציות לרגולציה	מעקב שוטף אחר טיפול בליקויי ציות רוחביים.

התגמול והדירקטוריון ואושרו על ידי האסיפה הכללית במסגרת אישור מדיניות התגמול.

בשנים 2018-2019 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 החיצונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק בטווח שבין 8.63-8.66. מידע נוסף על מדיניות התגמול של נושאי משרה ניתן למצוא בביאור מס' 23 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2019.

אחריות תאגידית בבנק ותפקידי ההנהלה והדירקטוריון

◀ התוויית 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 תאגיד בבנק, מדיניות מניעת ניגודי עניינים, מדיניות התגמול, מדיניות הציות ומדיניות ניהול סיכונים תפעוליים (לרבות מניעת מעילות והונאות).

ניהול השוטף של היבטי האחריות התאגידית בבנק מרוכז במספר יחידות, וכל גוף בבנק אחראי ליישום מעקב, ניטור ודיווח בנושאים שבתחום אחריות, 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 בנהל הבנק, ומדווח למנהל חטיבת המשאבים. כמו כן, ועדת רכש של הנהלת הבנק דנה ומאשרת רכש החל מסכום הקבוע בנהל. כל חבר הנהלה מדווח ומעדכן באופן שוטף את ההנהלה, ועדת הדירקטוריון הרלוונטית והדירקטוריון, בתחומים שתחת אחריות, בתדירות הקבועה בנהלי הבנק. על אירוע חריג נמסר דיווח למנכ"ל ו/או ליו"ר הדירקטוריון, בהתאם לנהלי הבנק.

בנוסף, וכחלק מבקרת "קו ההגנה השני" מוצג אחת לרבעון בפני הנהלת הבנק, הוועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, מסמך החשיפות הכולל לסיכוני 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 ICAAP) הכולל, בין היתר, סקירה על הממשל התאגיד בבנק בתחום ניהול הסיכונים, התפתחות הסיכונים במהלך השנה הנסקרת, ותוצאות סקר בדיקת איכות ניהול הסיכונים שבוצע בבנק.

◀ דוח אחריות תאגידית:

דוח זה הוא הדוח השלישי שמפרסם הבנק אודות פעילותו בתחומי אחריות תאגידית. הבנק פרסם לראשונה דוח אחריות תאגידית על פי התקן הבינלאומי לדיווחי אחריות תאגידית של ארגון GRI בשנת 2015, ובשנת 2018 פרסם הבנק את הדוח השני אודות פעילותו בשנים 2017-2016 (דיווח בנושא אחריות תאגידית לשנת 2013 ולשנת 2014 היווה חלק מהדוח התקופתי של הבנק לשנים אלה ואושר על ידי דירקטוריון הבנק, לאחר המלצת ועדת ביקורת בתפקידה כוועדה לבחינת דוחות הכספיים).

האחראי על ניהול נושא האחריות התאגידית בבנק הוא מזכיר הבנק.

תכנית הדרכה והערכה של ביצועי הדירקטוריון

הבנק מקיים תוכנית הדרכה לדירקטורים המאושרת מדי שנה על ידי דירקטוריון הבנק, וכוללת הרצאות בנושאים שונים הרלוונטיים לתפקידם, לרבות לצורך עדכון והעשרה, בדגש על תחומי ניהול סיכונים ונושאי החדשנות, הפיננסים, חשבונאות ורגולציה.

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 התאגיד, הדירקטוריון דן בממצאים העולים משאלוני ההערכה. ההערכה העצמית כאמור, כוללת היבטים שונים של אחריות תאגידית, וביניהם: ממשל תאגיד, תגמול, ניגודי עניינים ועוד.

נוסף על כך, הדירקטוריון מעדכן מעת לעת לפי הצורך, את נוהל עבודת הדירקטוריון וועדות הדירקטוריון המתבסס, בין היתר, על הוראות הדיו, 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 לאישור.

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 אוקטובר 2019, לאחר קבלת המלצת ועדת הביקורת (ביושבה כוועדת התגמול) אישר דירקטוריון הבנק את מדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק לשנים 2020-2022 ובחודש דצמבר 2019, אישרה גם אסיפת בעלי המניות של הבנק את המדיניות החדשה.

מדיניות התגמול מושתתת על הוראות חוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, על פי 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 נועדה לקבוע כללים לאופן תגמול נושאי המשרה המותאמים בראש ובראשונה ליעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, תיאבון ופרכיל הסיכון, תוכניות העבודה ורווחיות הבנק בראייה 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 בכללותן, 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, ובהתאם לנתוני הדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2019, היחס שבין העלות הכוללת של תנאי ההעסקה של המנכ"ל, שהוא בעל השכר הגבוה ביותר בבנק, לבין העלות הכוללת הממוצעת וכן העלות הכוללת החיצונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק. אלה נמצאו סבירים ונאותים כאמור על ידי ועדת

אינדקס

GRI

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
Stakeholder Engagement			
GRI 102: General disclosure 2016	102-40	ימת מחזיקי העניין של הארגון	18
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	55
	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	18
	102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	18, 40
	102-44	רשימות הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	18, 42
	Reporting Practice		
	102-45	יישויות שנכללות בדוח הכספי	10
	102-46	הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	8
	102-47	רשימת הנושאים המהותיים	16
	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 ה-GRI	8
GRI 103: Management Approach 2016 103: Management Approach 2016	102-55	אינדקס GRI	91
	102-56	בקרה חיצונית	על דוח זה לא מתבצעת הבטחת איכות חיצונית
	נושאים מהותיים		
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	16
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	16
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	16
	201-1	ערך כלכלי ישיר שנוצר וחולק	26
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	N/A
	201-3	התחייבויות החברה בגין תכניות פרישה/ תגמול עובדים	57
	201-4	תמיכה כלכלית/ מענקים/ סיוע מטעם הממשלה בתקופת הדיווח	בנק ירושלים אינו מקבל מענקים או תמיכה מהממשלה
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	27
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	27
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	27
GRI 103: Management Approach 2016	202-1	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר	56
	202-2	אחוז ההנהלה הבכירה שגויסה מקרב האוכלוסייה המקומית	N/A
	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	27-30
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	28, 35
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	77
	103-2	ההניהולית ורכיביה	77
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	77
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	77
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	82
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	82
GRI 103: Management Approach 2016	205-1	הפעילויות שעוברות הערכה לסיכון הקשור בשחיתות	82
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	85
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות והצעדים שנקטו בניגם	82

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
Organizational profile			
GRI 101: Foundation 2016	102-1	שם הארגון	9
	102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	10, 27
	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	10
	102-7	גודל החברה	11, 26
	102-8	דיווח על מצבת העובדים	51
	102-9	תיאור שרשרת האספקה	75
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	12
	102-11	עקרן הזהירות המונעת	31
	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
GRI 102: General disclosure 2016	Ethics and Integrity		
	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	83
	102-17	המנגנונים להתייעצות בנושא האתיקה	82
	Governance		
	102-18	מבנה ממשל תאגידי	84
	102-19	האצלת סמכויות	87
	102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	87
	102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	18, 85
	102-22	הרכב הדיקטוריון	84
	102-23	יו"ר הדיקטוריון	85
	102-24	קביעת הרכב הדיקטוריון	84
	102-25	מניעת ניגוד עניינים	86
	102-26	תפקיד הדיקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים ואסטרטגיה	87
	102-27	קידום הידע של הדיקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	87
	102-28	הערכת ביצועי הדיקטוריון	87
	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	87
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	86
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	87
	102-32	תפקיד הדיקטוריון בדוח האחריות התאגידית	88
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	87
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	87
	102-35	מדיניות תגמול	56, 87
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	87
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	87
	102-38	יחס השכר השנתי	87
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	87

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת	77
	301-2	שימוש בחומרים ממוחזרים	הבנק אינו משתמש בחומרים ממקור ממוחזר
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	72
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	72
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוּב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	74
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	הבנק אינו מודד צריכת אנרגיה מחוץ לארגון
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	74
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	74-75
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	28
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1	מספר מקרי אפליה והצעדים שנקטו בנידון	76
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 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	75
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	75
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	75
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	לא נמדד, זניח
	413-2	פעולות בעלות השפעה שלילית פוטנציאלית או בפועל על הקהילה המקומית	לא נמדד, זניח
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	77
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	77
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	77
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	ספקים חדשים אשר סוננו על פי קריטריונים חברתיים	77
	414-2	השפעות חברתיות שליליות בשרשרת האספקה וצעדים שנקטו בנידון	31
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	51
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	51
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	53
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	56
	401-3	חופשת לידה	56
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	51
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	51
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	56, 58
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	51
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	51

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 301: Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת	77
	301-2	שימוש בחומרים ממוחזרים	הבנק אינו משתמש בחומרים ממקור ממוחזר
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 302: Energy 201	302-1	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	74
	302-2	צריכת אנרגיה מחוץ לארגון	הבנק אינו מודד צריכת אנרגיה מחוץ לארגון
	302-3	עצימות אנרגטית	74
GRI 302: Energy 201	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	74-75
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	28
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	76
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	76
	305-3	פליטות עקיפות אחרות (מכלול 3) של גזי חממה	76
	305-4	עוצמת פליטת גזי החממה של הארגון	75
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	75
	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	77
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	77
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	77
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	ספקים חדשים אשר סוננו על פי קריטריונים סביבתיים	77
	308-2	השפעות סביבתיות שליליות בשרשרת האספקה וצעדים שנקטו בנידון	31
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	51
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	51
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	53
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	56
	401-3	חופשת לידה	56
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	51
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	51
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	56, 58
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	51
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	51
GRI 103: Management Approach 2016	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	51

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	44
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?	81
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	35, 37
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	35, 37
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	35, 37
Product Profile (Sector Supplement) 2016	FS13	נקודות שירות לאוכלוסיות מעוטות יכולת על פי איזור וסוג	35-37
	FS14	יזמות לקידום נגישות שירותים פיננסיים לאוכלוסיות מעוטות יכולת	35-37