



דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי
2022



אנחנו בנק של אנשים

אנו מאמינים שבגיוון האנושי טמונה העוצמה שלנו כבנק וזה המפתח להשגת בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור לקוחותינו. אנו מכירים בהשפעתנו על התרבות העסקית והציבורית ורואים במחויבותנו לקהילה עוגן חברתי וערכי אותו אנו ממשיכים לטפח.



סביבה



ENVIRONMENT

הימנעות ממתן אשראי

בענפים המועדים לזיהום הסביבה

52%-
נ

ירידה בפסולת נייר לעומת 2021

16%-
נ

ירידה בצריכת מים לעומת 2021

58%

מצי הרכב של הבנק
הם רכבים היברידיים

55%

מכלל פרויקטי הלוי בבנק
הינם בתחום התחדשות עירונית

חברה



SOCIAL

79%-
נ

מכלל מסופי ה-ATM
מחוץ לסניפים בכלל המערכת הבנקאית
במדינת ישראל

64%-
נ

מסניפי הבנק ממוקדי
מגזר חרדי ומגזר ערבי

70%

אשראי והלוואות לדיר

מקום 2

מבין הבנקים בסקר "מדד
המעסיקים הטובים בישראל"
לשנת 2022

20%-
נ

מכלל המועסקים בבנק
הם עובדים בתת-ייצוג בתעסוקה

58%

נשים מכלל המועסקים
במישרין על-ידי הבנק

פתיחת פקדונות
לכלל הציבור
בתהליך אינטרנטי מהיר

וללא צורך בהגעה לסניף

ממשל תאגידי



GOVERNANCE

90%-
נ

עלייה בשעות הכשרה והדרכה בהיבטים
שונים לרבות ממשל תאגידי לעומת 2021

97%

רכש מקומי

הדרגת
ESG

לדירקטורים ולחברי ההנהלה

43%-
נ

נשים מכלל הדרג הניהולי בבנק

100%

מהעובדים חתומים על הקוד האתי

272%

גידול בהדרכות והעשרות בעולמות
אבטחת המידע וניהול סיכונים סייבר
לעומת 2021

אימוץ
מדיניות גיוון
מגדרי בדירקטוריון

תוכן עניינים

8 דבר יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל

11 פרופיל הבנק

- המבנה הארגוני
- האסטרטגיה העסקית
- מטה הבנק והמשאב האנושי

14 נושאים מהותיים ומחזיקי עניין

18 הצגת יעדי ה-SDG

20 חברה SOCIAL

- הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים
- סביבת עבודה ותנאי העסקה, הכשרה ופיתוח עובדים
- מעורבות חברתית
- פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי

60 סביבה ENVIRONMENT

- התנהלות באחריות סביבתית

70 ממשל GOVERNANCE

- ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים
- מתנהלים בשקיפות ובהגנות
- אבטחת מידע, הגנת סייבר ופרטיות הלקוח



דבר יו"ר הדיקטוריון והמנכ"ל

אנו מתכבדים להציג את דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) של בנק ירושלים לשנת 2022, המשקף את המחויבות העמוקה של הבנק לנושאים אלה ואת הבטחת הבנק להמשך העשייה למען מחזיקי העניין שלו בשקיפות, בהוגנות ובמקצועיות ברמה הגבוהה ביותר. הדוח עוסק בפעילויות בעבר ובהווה, עם מבט צופה עתיד.

שנת 2022 הייתה שנה מורכבת. הלחימה המתמשכת באירופה, עליות הריבית והאינפלציה התכופות והחדות אשר יצרו אתגר משמעותי למשקי הבית ולאחרונה גם משבר חברתי-פוליטי הכרוך באי ודאות גדולה. כל אלה מעצימים את המחויבות וההתמודדות המוצלחת של הבנק עם האתגרים הכלכליים והחברתיים שניצבו בפנינו השנה.

כתאגיד בנקאי, לנו תפקיד חשוב בחיזוק המרקם הכלכלי-חברתי במדינת ישראל, ועל מנת למלא את תפקידנו זה המשכנו גם השנה להיות פרואקטיביים הן במיפוי המצב והן בבניית מגוון פתרונות לסייע ולהקלת הנטל הפיננסי של לקוחותינו. כחלק מהשאיפה לקדם בנקאות הוגנת ולסייע ללקוחותינו להתמודד עם מורכבות התקופה, בצענו מספר צעדים, כך למשל: הענקנו ללקוחותנו את האפשרות לתכנן מחדש את פריסת התשלומים של ההלוואות לדיר במסלולי הריבית השקלית המשתנה, ללא שינוי בריבית וללא עמלות נלוות; אפשרנו הארכת תקופת ההלוואה המקסימלית באשראי לדיר ובאשראי הצרכני על מנת לסייע ולהקל בהחזר החודשי.

לצד כל זה, המשכנו בפעילות השוטפת תוך מתן דגש חזק למכירת תיקי אשראי בשקיפות והוגנות: הרחבנו את הגילוי הנאות באשראי הצרכני בפלטפורמות הדיגיטליות בקשר עם סביבת הריבית המשתנה; בנינו והטמענו מערכת חיתום ML (Machine Learning) מבוססת מידע בהעמדת אשראי צרכני בריבית דיפרנציאלית, מותאם ונכון ללקוח; השקנו מחשבון באתר הבנק לבחינת תרחישי עליית ריבית באשראי הצרכני; כמו כן, אנו הבנק היחיד במערכת הבנקאית המנגיש ללקוחות כל הבנקים פתיחת פיקדון דיגיטלי ללא צורך בחשבון עו"ש ובכך מסייע ללקוחות לבצע בקלות וביעילות השקעה חכמה, בריבית אטרקטיבית המהווה גורם להגברת התחרות במערכת הבנקאית.

כמו כן, מתוך ההבנה שהעסקים הקטנים מהווים את מנוע הצמיחה של המשק, חברנו לקרן בערבות המדינה להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה. בתחום הגיוון התעסוקתי אנו שומרים על גיוון תעסוקתי מרשים ושיעור העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה הינו כ-20% מכלל עובדי הבנק. אנו גאים לומר, שההטרוגניות של עובדינו מכלל המגזרים בחברה הישראלית, מהווה גורם מבדל ויתרון תחרותי של הבנק. בנק ירושלים, הפועל באינטנסיביות במגזר הערבי והחרדי, משקיע רבות בקידום אוכלוסיות מיוחדות ובין היתר משלבן כחלק מעובדי הבנק תוך יצירת תנאים שווים לכל העובדים.

גם בשנה זו המשיך הבנק במתן תרומה חברתית המתמקדת באוכלוסיות מוחלשות ובתת ייצוג, תמיכה בבעלי מוגבלות, חיזוק ילדים ונוער בסיכון ועוד, וזאת תוך עליית מדרגה בהיקף התרומות. מעבר לתרומה הכספית, עובדי הבנק המשיכו להתגייס ליוזמות התנדבותיות שונות. במהלך השנה, חברנו בשיתוף פעולה מיוחד עם עמותת "יד לילד המיוחד" ואמצנו יחידה בבסיס חיל האוויר, תל נוף מתוך תוכנית "גדולים במדים"; במסגרת הפרויקט הבנק מאמץ קבוצה של 12 צעירים עם צרכים מיוחדים מבית הספר "קרית חינוך" ברחובות המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס חיל האוויר, תל נוף. זהו שיתוף פעולה מיוחד אשר מעניק הזדמנות לצעירים אלו לממש את הפוטנציאל שלהם דרך תרומה משמעותית לחברה ושרות בצה"ל. מעבר לתרומה הכספית של הבנק, עובדים בבנק אמצו את החיילים החדשים וממשיכים לקיים קשר שוטף ופעילויות משותפות יחד במהלך השנה.

שינויים סביבתיים הוא אחד הנושאים החשובים ביותר בימינו, ללקוחות שלנו ולנו. אנו מכירים בהשפעת שינויי האקלים על העולם בכלל ובפרט על הפעילות העסקית שלנו, מכירים בתפקידנו בצמצום סיכון האקלים ומבינים כי סיכוני סביבה ואקלים הם חלק בלתי נפרד מהסיכונים הקיימים בבנק. מתוך מחויבות זו, החלטנו על מספר צעדים, המייצרים תועלת עבור הציבור כולו; כך למשל הימנעות ממתן אשראי בענפים המועדים לזיהום הסביבה וכן ביצוע סקרי זיהום סביבתי בפרויקטי נדל"ן כתנאי להעמדת אשראים; המשך נקיטת צעדים להפחתת גזי החממה שנפלטים בשל פעילות הבנק ובתוך כך העברת רוב צי הרכבים בבנק לרכבים היברידים, המשך החלפת כל המערכות במתקני הבנק למתקדמות וחסכוניות: מיזוג אוויר, צריכת מים, תאורת לד וכו'.

בתחום האשראי הירוק, בנק ירושלים, מהחלוצים בתחום מימון פרויקטים להתחדשות עירונית, מעמיד מימון לפרויקטים רבים לבניה למגורים באמצעות סקטור הנדל"ן של הבנק. כיום 55% מהליוויים הינם בתחום ההתחדשות עירונית.

נוסף על כל אלה, הבנק מייחס חשיבות עליונה להתנהלות על פי כללי ממשל תאגידי תקין, מקפיד על יישום הכללים וההוראות החלים עליו על פי סטנדרטים גבוהים, אשר בין היתר, מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון, ההנהלה, גופי הביקורת והבקרה. כמו כן, מקפיד על התנהלות אתית של עובדיו ופועל למניעת מקרי שחיתות.

הבנק פועל להשגת יעדיו וליישום האסטרטגיה העסקית שלו תוך ניהול סיכונים שונים ושמירת מחויבותו ללקוחותיו. במהלך שנת 2022, הבנק המשיך ליישם, בהצלחה רבה, את התכנית האסטרטגית הרב שנתית לשנים 2023-2026, אשר שמה לה למטרה לשפר את רווחיות הבנק ולייצר ערך לבעלי המניות על ידי הרחבת המודל העסקי וביצוע שיתופי פעולה עסקיים ואסטרטגיים עם גופים עסקיים ומוסדיים שפעילותם משלימה את זו של הבנק. בשנת 2022 תיקף הבנק את התכנית האסטרטגית, תוך חיזוק התשתית הטכנולוגית והתפעולית וטיפול התרבות הארגונית וההון האנושי הקיים בבנק. בין היעדים של התוכנית האסטרטגית, הקשורים בליבת העשייה העסקית של הבנק, ניתן למצוא יעדים לקידום מוצרים ושירותים לאוכלוסיות ייחודיות. גם נושא הטכנולוגיה וערוצי השירות הדיגיטליים זוכים להתייחסות בתוכנית על מנת להתאים את שירותי הבנק לעולם המתחדש, וכל זאת תוך המשך מתן שירותים פרונטליים בפריסה ארצית בדגש על אוכלוסיות עם נגישות נמוכה יחסית לערוצים הדיגיטליים ובפריסה גבוהה באזורי פריפריה, אשר יחד מעניקים מעטפת שלמה לשירות מיטבי ללקוח. הדוח סוקר, באופן מעמיק, את העשייה והפעילות של הבנק בתחומים אלו ומצביע על שילובם באסטרטגיה העסקית שלנו.

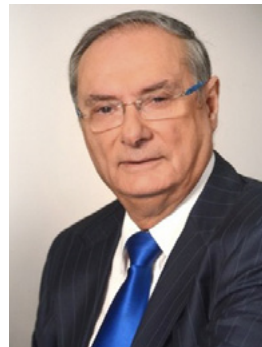
אנו גאים להיות שותפים לעשייה ערכית ומתחייבים להמשיך ולפעול ברוח זו למען מחזיקי העניין, בעלי מניות, ציבור הלקוחות והמשקיעים, למען עובדי הבנק ולמען הקהילה והסביבה. אנו מודים לכם על הבעת העניין בעשייה שלנו בדוח זה ומקדמים בברכה את התייחסותכם לו. דוח זה מהווה ערוץ תקשורת נוסף עם מחזיקי העניין שלנו, ומטרתו היא ליצור בעזרתו דיאלוג פתוח ושקוף בכל הנושאים הנכללים בו.

תודה לכל הגורמים המסייעים בקידום האחריות התאגידית.

קריאה נעימה,



יאיר קפלן,
מנכ"ל



זאב נהרי,
יו"ר הדיקטוריון

דוח ESG בבנק ירושלים²

אנחנו מתכבדים לפרסם את דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) של בנק ירושלים בע"מ (להלן: "הבנק" או "בנק ירושלים") לשנת 2022, המשקף את העשייה הענפה של הבנק לקידום היבטי ESG במסגרת פעילותו העסקית, ומתוך מחויבות ליצירת ערך למחזיקי העניין.

אנו מכירים בחשיבות הגבוהה של עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית המהווים חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית שלנו בבנק ירושלים, מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך חברתי וסביבתי. לאחרונה, חשיבות זו קיבלה משנה תוקף בעולם וכן בארץ בין היתר לאור פרסומי הפיקוח על הבנקים בנושא. כל הרחבה והעמקה ביישום מדיניות הבנק בתחומי סביבה, חברה וממשל תאגידי הם ביטוי למחויבותנו לנושאים אלה, ויישום המדיניות ימשיך להוות חלק בלתי נפרד מפעילות הבנק.

במהלך השנים האחרונות המשכנו להרחיב ולהעמיק את שילוב תפיסת ה-ESG בפעילות הבנק, הרחבנו את העשייה לקידום ערכי ESG בעלי אימפקט משמעותי על החברה והסביבה בישראל, כללנו התייחסות להיבטים של סיכונים סביבה, התחייבות להימנע ממימון פרויקטים שעשויים לחשוף את הבנק לסיכון סביבתי וקידום פעילויות מגוונות לצמצום השפעה שלילית על הסביבה כגון הפחתה בצריכת החשמל והמים בכל אתרי הבנק.

דוח זה אינו מהווה חלק מהדוחות התקופתיים לשנת 2022 או הדוחות המיידים של הבנק. בעוד אלו מציגים באופן בלעדי ובעיקר את ביצועי הכספיים של הבנק. דוח זה מציג את ביצועי של הבנק בהיבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי. בכלל זה, הדרכים בהן הבנק פועל, מידת החשיבות שהבנק מייחס לשאיפות של מחזיקי העניין ומאמציו לקידום נושאים אלה. במקרה של אי התאמה, הנוסח המחייב הוא זה המופיע בדוחות התקופתיים או המיידים של הבנק.

הדוח מתייחס לפעילות עובדי הבנק, פעילות נושאי משרה והחטיבות השונות בבנק. הנתונים המובאים בדוח נערכו בהתאם לדיווח של היחידות השונות בבנק, תוך הבניית מסד נתונים לניטור ולמידה, שיאפשר השוואה לנתוני השנים הקודמות.



מיכל קופרשטיין, עו"ד
מזכירת הבנק והממונה על תחום ESG
מייל: ESG@bankjerusalem.co.il



בנק ירושלים - נעים להכיר³

בנק ירושלים נוסד בשנת 1963 בשם: "בנק ירושלים לפיתוח ולמשכנתאות בע"מ", במטרה לפעול לפיתוחה וקידומה של העיר ירושלים בהתאמה לצרכי העיר ותושביה.

בתחילה, פעל בנק ירושלים בעיקר בתחום המשכנתאות, התמקד במימון פעילות כלכלית בירושלים וסייע בפיתוח שוק הדיור בעיר. בשנת 1992 הציע הבנק את מניותיו לציבור ובהתאמה הפך לחברה ציבורית, שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ (להלן: "הבורסה"). בשנת 1996 שונה שם הבנק לשמו הנוכחי - "בנק ירושלים בע"מ".

בנק ירושלים הינו תאגיד בנקאי בעל רישיון בנק על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. החל משנת 1998, פועל כבנק מסחרי ועם השנים הרחיב את תחומי פעילותו כמפורט להלן. במהלך השנים, יצר הבנק רשת סניפים ופיתח פעילות בנקאית מסחרית ענפה במגוון תחומי הבנקאות. הבנק מתמחה במתן פתרונות פיננסיים משלימים ללקוחות כל הבנקים ללא קשר לבנק המסחרי בו מתנהל חשבון העו"ש העיקרי של הלקוח.

הבנק מעניק שירותים למגוון לקוחותיו ברחבי המדינה, לרבות באזורי הפריפריה ובמגזר החרדי, באמצעות סניפים ושלוחות (להלן: "סניפים" או "סניפים ושלוחות") בפריסה ארצית, שיתופי פעולה בנקודות מכירה, מוקדי מומחים ובאמצעים דיגיטליים. לבנק 19 סניפים הממוקמים הן בערים וישובים מרכזיים והן בערים וישובים בהם ריכוז גבוה של אוכלוסיות ממגזרים בתת ייצוג במשק, בעיקר במגזר הערבי והחרדי. בהתאמה לכך, מועסקים בבנק עובדים מכלל המגזרים והאוכלוסיות בחברה הישראלית. אנו ממשיכים לבחון את פריסת הסניפים ולבצע שינויים במידת הצורך, תוך שמירה על פריסה גיאוגרפית רחבה ומיטבית.

לבנק בסיס לקוחות רחב המורכב, בעיקר, ממשקי בית, תושבי ישראל ותושבי חוץ, ופועל בתחומי אשראי לדיור ואשראי צרכני, חסכונות ופיקדונות, מימון בניה למגורים, שוק ההון ושיתופי פעולה עם גופים חוץ בנקאים. כמו כן, הבנק מלווה פרויקטים לבניה למגורים, בשיטת אלווי הבנקאי, מימון פרויקטים של התחדשות עירונית (לרבות תמ"א 38 לסוגיה), מימון קבוצות רכישה ומימון חברות מימון אשראי.

המבנה הארגוני של הבנק⁴



* מוגדרים גם כשומרי סף.

³ GRI 2-1, GRI 2-6

⁴ GRI 2-2, GRI 3-3, GRI 2-6

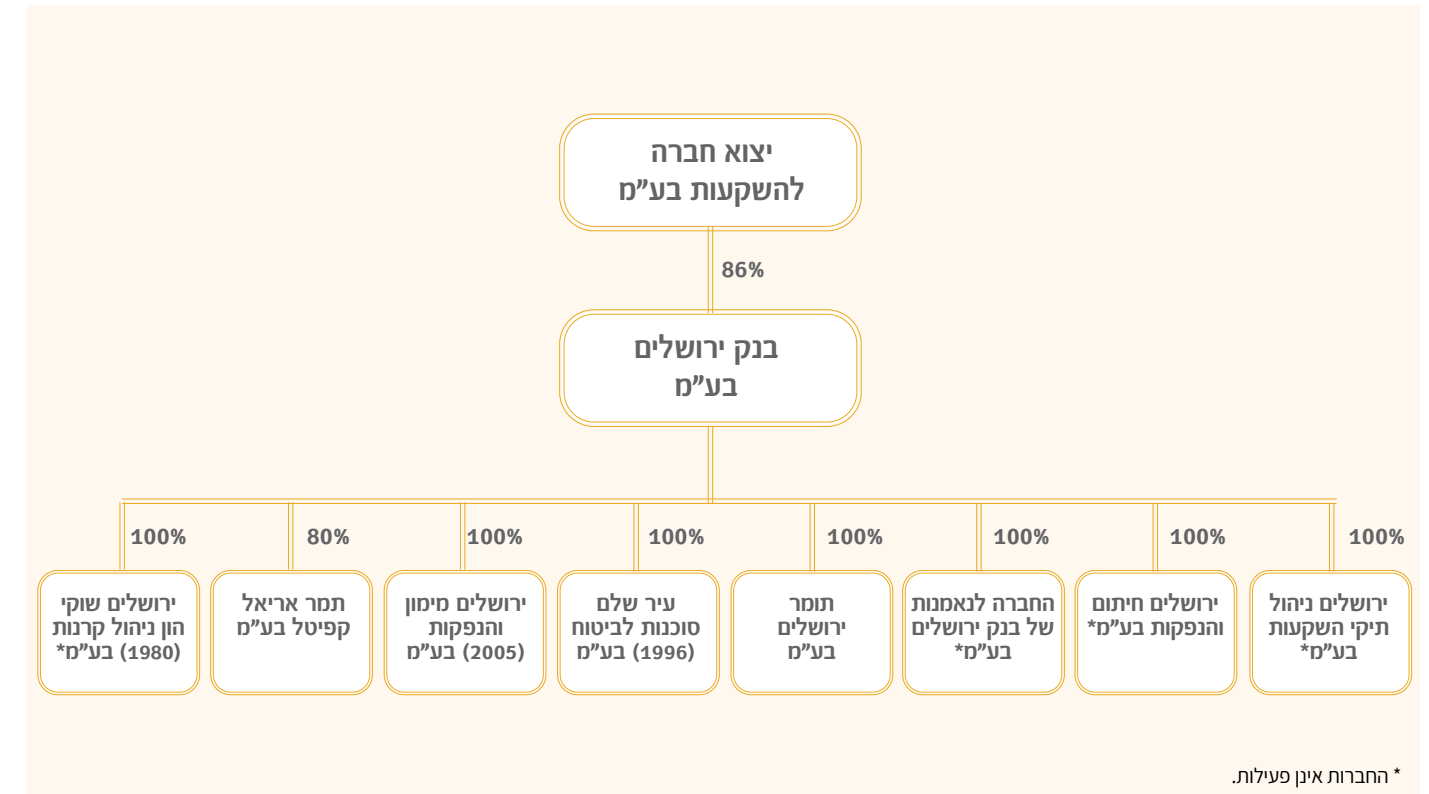
⁵ ביום 6 בפברואר, 2023 אישר הפיקוח על הבנקים את מינויה של הגב' מירית תשובה, כסמנכ"ל, מבקרת פנימית ראשית. ביום 12 במרץ, 2023 החלה גב' תשובה את עבודתה בבנק לתקופת חפיפה עם המבקר הפנימי היוצא, מר רון שניא והחל מיום 1 באפריל, 2023 החלה לכהן כמבקרת הפנים של הבנק.

⁶ מר גיל טופז כיהן כמנכ"ל הבנק עד ליום 14, באפריל 2022. החל מיום 14 באפריל, 2022 מכהן בתפקיד מנכ"ל הבנק, מר יאיר קפלן.

מבנה האחזקות בבנק ובעלי השליטה⁷

הבנק נמצא בשליטת יצוא חברה להשקעות בע"מ ("יצוא", מחזיקה בכ-86% מהון המניות המונפק והנפרע של הבנק), שהינה חברה

ציבורית שמניותיה נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ, ובשליטת גב' כנה שובל (מחזיקה בכ-75% מהון המניות של יצוא)⁸.



האסטרטגיה העסקית שלנו⁹

מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין שיקולי חברה, סביבה וממשל תאגידי, עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית מהווים חלק בלתי נפרד מפעילותו העסקית של הבנק. בהתאם להכרה זאת, התוכנית האסטרטגית של הבנק נשענת על שלושה נדבכים מרכזיים ומהותיים להצלחת הבנק המהווים את מיקוד הבנק בהיבטי ה-ESG:

- בעלי מניות - השאת ערך לבעלי מניות;
- לקוחות - השאת ערך ללקוחות;
- עובדים - טיפוח וקידום ההון האנושי, מנהלי ועובדי הבנק.

בשנת 2022 עדכן הבנק את התוכנית האסטרטגית לשנים 2023-2026. התוכנית האסטרטגית ממקדת את פעילות הבנק בשלושה נתיבים מרכזיים: המשך פיתוח פעילויות הליבה, הלוואות לדיר, אשראי צרכני ונדל"ן; התאמת תשתיות ליעדים העסקיים; הרחבת המודל העסקי באמצעות שיתופי פעולה.

במרכז התוכנית עומדים פיתוח וחיזוק ערוצי ההפצה, צמיחה קמעונאית מבוקרת בפעילות בהלוואות לדיר, המשך פיתוח פעילות האשראי הצרכני וצמיחה בפעילות העסקית בעזרת שיתופי פעולה עסקיים ואסטרטגיים, גם עם גורמים חוץ בנקאים. לצורך יישום האסטרטגיה כאמור פועל הבנק להתאים את תשתיות המחשוב שלו ליעדים העסקיים, ובכלל זה לחזק את התשתיות ומערכות הליבה וליישם אסטרטגיית דיגיטל ודאטה במיקוד של שיפור חווית הלקוח, שיפור תהליכים והתייעלות.

הבנק שם במרכז התוכנית האסטרטגית שלו את מחויבותו ליישום עקרונות האחריות התאגידית ולקיימות סביבתית, אחריות חברתית וממשל תאגידי.

בתוך כך הבנק פועל למימון נדל"ן עם ערך חברתי וסביבתי, להנגשת שירותיו ללקוחות כל הבנקים, פיתוח פעילות אשראי לעסקים קטנים ובינוניים (SMB) באמצעות הקרן בערבות המדינה, להגדלת תקציב התרומות וליישום עקרונות לתרבות אתית וערכית בקרב כלל העובדים. כמו גם, קידום רווחת עובדיו, התפתחותם האישית ועידודם למעורבות חברתית.

בנוסף, התוכנית כוללת פירוט היעדים והמגמות אותם הבנק מפתח כגון: הרחבת בסיס הלקוחות תוך מתן פתרונות משלימים לכלל האוכלוסיות בחברה הישראלית, נקיטת צעדים צרכניים ללקוחות בתקופות מורכבות, חדשנות במוצרי הבנק ועידוד הלקוחות לשימוש באמצעים טכנולוגיים לתקשורת עם הבנק, על מנת לייעל ולשפר את השירות וכן לצמצם את הפגיעה בסביבה ככל הניתן.

מטה הבנק והמשאב האנושי¹⁰

בעבר מטה הבנק מוקם בירושלים. בשנת 2011, מרבית יחידות המטה עברו לקריית שדה התעופה (איירפורט סיטי), בעוד חלק מיחידות הבנק ומוקד הלקוחות נותרו בירושלים.

נכון לסוף שנת 2022, מערך הסניפים של הבנק בישראל מנה 19 סניפים ושלוחות, אשר רובם מוקמו באזורים פריפריאליים, כ-32% סניפים במוקדי החברה החרדית וכ-32% סניפים במוקדי החברה הערבית. פריסה זו מאפשרת נגישות רחבה יותר לשירותי הבנק עבור כלל המגזרים הנמצאים במיקוד הפעילות של הבנק¹¹.

נכון לשנת 2022, הועסקו בבנק ובחברות הבנות 597 עובדים, ובנוסף 128 עובדים חיצוניים^{12,13}.



¹⁰ GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-7

¹¹ במהלך שנת 2022, נוספה שלוחה בעיר נתיבות. פיזור הסניפים נשאר דומה.

¹² "עובדים חיצוניים" - עובדים שאינם מועסקים ישירות על-ידי הבנק ועובדים במשרדים, סניפים ואתרים של הבנק כדרך קבע.

¹³ GRI 2-8

⁷ GRI 2-1, GRI 2-2

⁸ בנוסף, מחזיקה הגב' שובל ב-0.34% מהון המניות המונפק והנפרע של הבנק באמצעות החברות: כ. שובל אחזקות בע"מ; אי.סי.י הון לישראל בע"מ; חברה לנאמנות פיננסית בע"מ ונאמנות חוץ בע"מ שהינן חברות פרטיות שבבעלותה ושליטתה של הגב' כנה שובל.

⁹ GRI 2-22



הנושאים המהותיים ומחזיקי העניין

זיהוי הנושאים המהותיים¹⁴

בנק ירושלים מדווח על פעילותו בהיבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי, בהתאם לדרישות הדיווח של ארגון GRI-ה (Global Reporting Initiative). במסגרת הדיווח מתמקד הבנק בנושאים המהותיים ביותר לפעילותו, אשר בהם יש לארגון השפעה משמעותית בהיבטי ESG על מחזיקי העניין שלו, או שהארגון מושפע מהם. במסגרת ההיערכות לדוח זה ובהתאם לדרישות תקן GRI שעל פיו נכתב הדוח, נערכה בחינה מקדימה המשקפת עמדות מחזיקי עניין שונים בסקטור הבנקאות בארץ ובעולם. הניתוח התבסס על סקירת תקני דיווח בינלאומיים, סקירה ענפית ובחינת הנחיות הרגולטור כפי שעודכנו בהוראת הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, החלה על כלל התאגידים הבנקאיים בישראל ומחייבת תאגידים בנקאיים לדווח על תחומי חברה, סביבה וממשל תאגידי המוצאים ביטוי בפעילות והתנהלות הבנק.

תהליך בחינת הנושאים המהותיים נעשה כחלק מתהליך הדיווח לשנים 2020-2021. במסגרת ניתוח המהותיות, 19 הנושאים שזוהו כמהותיים, הובאו לדירוג ההנהלה והדירקטוריון ומתוכם שבעה נבחרו כנושאים מהותיים. לקראת כתיבת הדוח עבור שנת 2022, תוקפו הנושאים המהותיים אשר נבחרו בשנה קודמת אל מול סקר עמיתים. במסגרת תיקוף הנושאים, הוחלט על הוספת נושא מהותי, מעורבות חברתית, כך שעבור הדוח לשנת 2022 ישנם שמונה נושאים מהותיים. ההחלטה להרחבת מספר הנושאים המהותיים נועדה לשקף את המיקוד בנושאים הנבחרים בצורה רחבה ומקיפה בהתאם להרחבת הפעילות בנושאים אלו בשנת הדיווח. בשם עקרון ההמשכיות בדיווח, כלל רשימת הנושאים, בין אם נבחרו כמהותיים או לאו, מדווחת בהיקפים שונים לאורך דוח זה.

בנוסף, לאור חשיבותו של נושא שירות לקוחות ועל אף שלא נבחר כנושא מהותי, הבנק בחר, גם השנה, להתייחס לנושא זה בהרחבה תחת נושא שקיפות והוגנות.

פירוט הנושאים המהותיים¹⁵



מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי עניין שלנו¹⁶

הבנק רואה במחזיקי העניין שלו כגורמים מהותיים להמשך פעילותו כיום ובשנים הבאות. דיאלוג הבנק עם מחזיקי העניין מסייע להבין את צרכיהם ולפעול למתן מענה מותאם ונכון, ככל הניתן, לצרכים אלה. הבנק מנהל את קשריו עם מחזיקי העניין באמצעות מגוון ערוצי תקשורת, בין היתר, על ידי עובדי הבנק במטה ובסניפים, מוקד הלקוחות, אפליקציה ואתר הבנק וכן על ידי דיווחים שוטפים כגון דוחות כספיים מפורטים, דוח סיכונים ודיווחים מיידיים. כל אלו מספקים למחזיקי העניין מידע שקוף וברור, שמטרתו לשמור על ערוצי תקשורת פתוחים ונגישים, להנגיש את השירותים, להעניק שירות רחב וטוב יותר ולסייע למחזיקי העניין בקבלת החלטות מושכלות ומאוזנות.



פירוט מחזיקי עניין, דרכי תקשורת וציפיות

פירוט לגבי מחזיקי העניין	תקשורת עם מחזיקי העניין	ציפיות מחזיקי העניין לפי תפיסת הבנק
לקוחות הרוב המכריע של לקוחות הבנק הינם משקי בית פרטיים, תושבי ישראל וכן תושבי חוץ.	הבנק מפתח ומעודד שיח מתמיד עם קהל הלקוחות באמצעות מוקדי שירות הלקוחות, הבנקאים בסניפים אתר הבנק, עמוד הפייסבוק של הבנק ואפליקציה.	לקוחות הבנק מצפים למוצרים פיננסיים הוגנים ומוותאמים לצרכיהם, מחירים ועמלות אטרקטיבים, תחרותיים והוגנים, שירות הולם ומקצועי, נגישות לפעולות פיננסיות, שקיפות והגינות בפרסום, שמירה על פרטיות ונגישות לאנשים עם מוגבלויות. הבנק עורך סקרי שביעות רצון ללקוחות שפנו למוקד השירות, לצורך מעקב אחר איכות השירות ושיפור השירות בהתאם להערות הלקוחות.
עובדים הבנק רואה בעובדיו את נכסו החשוב ביותר וחלק אינטגרלי מהצלחתו.	הבנק מיישם תרבות של שיח פתוח עם עובדיו, לצד שיתוף פעולה חיובי ורב שנים עם ועד העובדים, יישום מדיניות "דלת פתוחה" לעובדים אצל מנהלים, מפגשי "שולחנות עגולים", תהליך הערכת ביצועים אישיים, הפורטל הארגוני ופעילויות גיבוש כלליות ויחידתיות.	עובדי הבנק מצפים לסביבת עבודה מקצועית, מגוונת, נעימה ובטוחה שתתמוך בהתפתחותם המקצועית והאישית, וכן לתגמול הולם עבור עבודתם ובהלימה להשגיהם, תרומתם וכישוריהם.
בעלי מניות מניות הבנק מוחזקות בידי בעלי השליטה בבנק, וכן, בידי משקיעים מקרב הציבור (לפרטים אודות גרעין השליטה בבנק ראו עמוד 12 לעיל).	הבנק מקיים קשר רציף עם בעלי המניות שלו, בין היתר, בדרך של פרסום דיווחים שוטפים באמצעות המגנ"א על כל אירוע משמעותי (לרבות דוחות כספיים תקופתיים), אתר האינטרנט של הבנק ואסיפות בעלי מניות. כמו כן, בעלי המניות מאשרים באסיפות הכלליות את מינוי הדירקטורים בבנק, מענקים לנושאי משרה ונושאים נוספים שאישורם על ידי אסיפת בעלי המניות נדרש על פי דין.	בעלי המניות מצפים להשאת ערך עבורם, בין היתר, באמצעות שמירה על יציבות וחוסן הבנק, הצגת רווחיות נאותה ומדיניות חלוקת דיבידנדים תואמת פרופיל הסיכון.

פירוט לגבי מחזיקי העניין	תקשורת עם מחזיקי העניין	ציפיות מחזיקי העניין לפי תפיסת הבנק
ספקים ספקי השירותים והציוד של הבנק בכל התחומים, ובכלל זה שירותי ייעוץ, התומכים בהתנהלות השוטפת של הבנק.	הבנק מקיים קשר רציף עם ספקיו באמצעות חטיבות הבנק השונות לרבות קיום סקרים תקופתיים לבחינת חוויית ההתקשרות מול הבנק והעלאת נושאים לשיפור וכן סקרים תקופתיים הבוחנים היבטי שוחד, איסור הלבנת הון, ציות, מעילות והונאות. הבנק מקיים כנסים מקומיים ליועציו, במהלכם מתקיים דיאלוג ושיח פתוח וכן העשרה מקצועית ליועצים.	ספקי הבנק מצפים להתנהלות עסקית הוגנת, מקצועית ולפיתוח שותפות ארוכת טווח.
רגולטורים הגורמים המחוקקים והמפקחים שהוראותיהם והנחיותיהם משפיעים על הזירה העסקית בכלל ועל המערכת הבנקאית בפרט.	הבנק אינו מעורב באופן ישיר בחקיקה, אך באמצעות חברותו באיגוד הבנקים הוא מעניק סן הידע והניסיון שלו לתהליך החקיקה ; הבנק מקיים קשר רציף עם בנק ישראל בנושאים הקשורים או העשויים להשפיע על פעילותו. בנוסף יו"ר דירקטוריון שימש כחבר בוועדה המייעצת לנגיד בנק ישראל בעניינים בנוגעים לעסקי הבנק. עם כניסת המנכ"ל הנוכחי באפריל 2022, המנכ"ל החליף את היו"ר כחבר בוועדה המייעצת. כמו כן, מתקיימים מפגשים תקופתיים של המפקח עם יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל ומפגש שנתי של המפקח עם כל חברי הדירקטוריון והנהלת הבנק.	הרגולטורים מצפים מהבנק לנהל את עסקיו בהתאם להוראות הדין והוראות הרגולציה, בשקיפות ובהוגנות כלפי לקוחותיו. בנק ישראל מצפה לשמירה על היציבות והחוסן של הבנק.
קהילות מקומיות, ארגוני חברה וסביבה הקהילות המקומיות שבתוכן מקיים הבנק את פעילותו; עמותות וארגונים הפועלים למען קידום מטרות חברתיות.	הבנק מקיים קשר יומיומי עם אנשי הקהילה המקומית במסגרת שירותיו ללקוחות ולציבור הרחב. כמו כן, לבנק קשר רציף עם עמותות שונות להן מעביר תרומות כספיות וכן לוקח חלק בפעילויות התנדבות.	כחברה עסקית הפועלת בתוך הקהילה המקומית, מצפים גורמים אלה מהבנק לתרום לקידומה ולרווחתה וכן לשקול בפעולותיו את ההשפעות הסביבתיות והחברתיות הפוטנציאליות, בין אם במתן אשראי או במתן שירותים אחרים.



בנק ירושלים ויעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (SDGs-17)

בחודש ספטמבר 2015 מדינת ישראל, יחד עם 192 מדינות נוספות החברות באו"ם, אימצה את היוזמה ליעדי פיתוח בר-קיימא של האו"ם למימוש עד שנת 2030, באמצעות קביעת יעדים גלובאליים לפיתוח בר קיימא - The UN Sustainable Development Goals (SDGs). יעדים אלה כוללים 17 יעדים ו-169 מטרות משנה ומבטאים את היעדים הגלובאליים המהותיים ביותר שזיהתה הקהילה העולמית. מטרת היעדים לעודד ממשלות, תאגידים, גופים עסקיים וארגונים ללא מטרות רווח לשתף פעולה במציאת פתרונות עבורם. היעדים מכסים טווח רחב של נושאי קיימות, כגון מיגור העוני, צמצום אי השוויון, קידום הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית ופעילות לצמצום שינויי האקלים.



קידום שוויון מגדרי

מטרת יעדי הקיימות הינה להנחות חברות על הדרך בה הן יכולות להתאים את האסטרטגיה שלהן, למדוד ולנהל את תרומתן לקידום השגת היעדים.

בנק ירושלים מכיר בחשיבותם של יעדים אלה ולאורך הדוח שולבו הרחבות על מיזמים ופעולות שנקטו על ידי הבנק אשר תורמים ברמה המקומית למימוש היעדים הגלובליים. בהתאם לפעילות הבנק בהיבטי ESG, בחר בנק ירושלים בשישה יעדים בהם מתמקד בפעילותו.

להלן פירוט יעדי SDG בהם בחרנו להתמקד ודוגמאות לפעילויות התומכות במימושם:

- 58% מעובדי הבנק הם נשים.
- 36% מנושאי המשרה בבנק (ללא דירקטורים) הם נשים.
- הדירקטוריון אימץ מדיניות גיוון מגדרי בדירקטוריון.
- הבנק אימץ את אמנת **"זמינות בנקאית"** אשר מטרתה לסייע לצמצום תופעת האלימות הכלכלית נגד נשים נפגעות אלימות ולתמוך בנשים השוהות במקלטים ובדירות מעבר. באמנה מוגדרים שירותים בנקאים שיינתנו לנשים הנפגעות על מנת לסייע להן לסלול את דרכן לעצמאות כלכלית.



הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

- הבנק מחוייב להשקיע בפיתוח מקצועי ואישי של עובדיו, לדאוג לרווחתם וליצור תנאים מיטיבים להצלחתם.
- רכש מספקים מקומיים בדגש על עסקים קטנים ועסקים הממוקמים בפריפריה - בשנת 2022, כ-97% מהרכש של הבנק היה מספקים מקומיים.
- התאמת מוצרים לאוכלוסיות שונות:
 - הבנק מנגיש שירותים בנקאים לכלל האוכלוסייה בישראל.
 - מתן מענה ופיתוח הצעת ערך בתחום המשכנתאות עבור אוכלוסיות בתת-ייצוג בתעסוקה, גם במידה וקיימת מורכבות רישומית של הנכס ופיתוח מודול בקשות אשראי בשפה הערבית.
 - המשך שימוש במוצר המאפשר להעניק שירות לתושבי קבע ותושבים ארעיים החיים בישראל שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ או שאין ברשותם כרטיס אשראי באמצעות כרטיס Pre-Paid - כרטיס חיוב נטען המאפשר ללקוחות ללא חשבון בנק לקבל משכורת וקצבאות מהמוסד לביטוח לאומי לכרטיס.
 - מתן אשראי לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת הקרן להלוואה לעסקים קטנים ובינוניים בערבות מדינה.



תעשייה חדשנות ותשתיות

- פיתוח פתרונות טכנולוגיים המאפשרים גישה נוחה ופשוטה למגוון רחב של שירותים ומוצרים ללא צורך בהגעה לסניף, ללקוחות כל הבנקים.
- בשנת 2022 השיק הבנק תהליך פתיחת חשבון דיגיטלי ללקוחות כל הבנקים, לצורך ניהול פיקדונות ללא צורך בהגעה לסניף. כמו כן, הבנק היה הראשון במערכת הבנקאות הישראלית אשר אפשר פתיחת פיקדונות דיגיטליים לכלל הציבור בתהליך אינטרנטי קצר ופשוט, באמצעות "מערכת סגורה" ללא צורך בהגעה לסניף. בסיום הפיקדון, הכסף המשתחרר מועבר אוטומטית לחשבון ממנו הופקד הכסף.
- מימון פרויקטים של התחדשות עירונית (לרבות תמ"א 38 לסוגיה), מימון קבוצות רכישה ומימון חברות מימון אשראי, המאפשר את הגדלת היצע הדירות לכלל הציבור, חיזוק מבנים, שיפור איכות הדירור של בעלי הדירות ושוכריהם, חיזוק מרכזי הערים ועוד, המייצרים תועלת עבור הציבור כולו.



צמצום אי-השוויון

- הבנק מעניק חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישוריהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.
- גיוס עובדים מאוכלוסיות בתת-תעסוקה - הבנק רואה חשיבות בגיוון תעסוקתי, תוך מתן הזדמנות לאוכלוסיות בחברה שנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה; הבנק פועל בשיתוף עם עמותות וחברות השמה שונות במטרה להגדיל את מעגל העובדים מאוכלוסיות אלו.
- מדיניות גיוון מגדרי.
- מדיניות תרומות המתמקדות בסיוע לאוכלוסיות מוחלשות ועם מוגבלות.
- קידום חינוך פיננסי באמצעות כנסים ייעודיים ובאמצעות פרסום כתבות באתר האינטרנט של הבנק.



שינויי אקלים

- התייעלות אנרגטית:
 - חסכון בחשמל וצמצום זיהום אוויר בין היתר על ידי התקנת מערכות אוטומטיות וחסכוניות ומעבר לנסיעה של עובדי הבנק ברכבים היברידיים. נכון למועד פרסום הדוח, 58% מצי הרכבים בבנק הם היברידיים וכן הבנק שואף להגדיל את מספר הרכבים ההיברידיים גם בשנים הבאות.
 - צמצום צריכת נייר בשל מעבר לשימוש באמצעים דיגיטליים.
- ליווי פרויקטי התחדשות עירונית אשר מהווים כ-55% מכלל פרויקטי הליווי בבנק, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת הדיווח מהווה כ-24% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בבנק.
- הבנק ערך מיפוי סיכונים ראשוני בנושאי סביבה. הבנק פועל להרחבת המיפוי הראשוני ויעדכן את מדיניות ניהול הסיכונים הסביבתיים כך שסיכוני אקלים לרבות סיכוני מעבר וסיכונים פיזיים, יקבלו ביטוי במדיניות במידת הצורך.



שלום, צדק וחוזק המוסדות- קידום חברות שלול ומכלילות לפיתוח בר-קיימא

- כחלק מהשתייכות הבנק למערכת הבנקאית, הבנק עומד במספר רב של רגולציות והנחיות בעולמות הממשל התאגידי, ובפרט ממוקד בהגנה על הפרטיות ושמירה על הגינות והוגנות כלפי לקוחותיו ועובדיו.
- הבנק מחוייב לקחת חלק במאבק למניעת שוחד ושחיתות ופועל למניעת פעילות זו בקרב עובדיו, לקוחותיו וספקיו באמצעות מגוון בקורות וכן באמצעות ביצוע הדרכות המפרטות מהן פעולות אשר נחשבות להפרה וכוללות מקרי בוחן שונים בנושאים.
- פונקציית הציות בבנק הגדירה תכנית למניעת אפליה אשר עוסקת בכלים ובאמצעים בהם ינקוט הבנק על מנת למנוע אפליית עובדים בהליכי גיוס ובשוויון הזדמנויות בהעסקה וקידום וכן מניעת אפליית לקוחות בהיבטי גיוס לקוחות שוויוני, תמחור שוויוני של השירות, בדגש על מתן אשראי ובמתן שירות לכלל הלקוחות ללא אפליה מחמת מין, גיל, נטייה מינית, גזע, דת, ארץ מוצא, השקפה, השתייכות פוליטית, לאום, מיקום גאוגרפי, מעמד אישי, מצב משפחתי או מצב בריאותי של הלקוח, לרבות בעלי מוגבלויות. מודל הדירוג של הבנק, כחלק מתהליך החיתום לקבלת אשראי, אינו כולל משתנים אשר עלולים להוביל לאפליה.

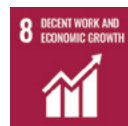


ESG

חברה
SOCIAL



17 הלקוחות שלנו



לקוחות
כל הבנקים

מקבלים מענה

64%

מסניפי הבנק ממוקדי המגזר
הערבי והחרדי

תושבי חוץ,
תושבים ארעיים
ועובדים זרים

נהנים ממוצרים מותאמים

קידום נשים

ואימוץ אמנת "זמינות בנקאית"

4.15

בסקרי שביעות רצון כללית עמד מוקד הבנק על ממוצע של 4.15, הממוצע של הסניפים עמד על 4.2 (מתוך סולם דירוג עד 5)

סיוע בתקופות
מורכבות

הבנק פונה לקהל לקוחות רחב של משקי בית, תושבי ישראל ותושבי חוץ ומשקיע משאבים רבים במטרה לספק לכלל לקוחותיו שירות שוויוני, הוגן, מכבד, נגיש ומקצועי. במסגרת מטרה זו, מנחה הבנק את עובדי הסניפים והמוקדים לתפיסת שירות המציבה את הלקוח במרכז. על פי תפיסה זו, על מנת לתת את השירות המיטבי ללקוח, יש להתמקד, תוך הסתכלות כוללת ומקיפה, בצרכיו וביכולותיו של הלקוח. כמו כן כחלק מתהליך בירור יכולותיו וצרכיו של הלקוח, הבנקאים מונחים להיות אמפטיים וקשובים ללקוחות.

התקשורת עם לקוחות הבנק, מתנהלת באחריות, בשקיפות, בהוגנות ובהגינות, תוך הקפדה יתרה על שביעות רצונם ומתן מענה ברור ומכבד לצרכיהם.

מתוך תפיסה זאת, קיימת לבנק תשתית ניהולית המסדירה אמות מידה ודרך התנהלות ראויה - מתנהלים מהלכי הסברה תומכי רגולציה בתחום האשראי, המעגנים ערכי הוגנות והגינות; מתבצעות הדרכות פרונטליות בשלל נושאי ציות ונעשה שימוש בלומדות ובחוזרים, המסייעים בהטמעתם של נושאים שונים. כך למשל, בשנת 2022 ההדרכות התמקדו בהיבטי ציות, נגישות, שקיפות והוגנות מול לקוחות. בנוסף להדרכות, מתקיימות הכשרות של מנהלי הסניפים עם עובדיהם, בהן העובדים רוכשים כלים להענקת שירות איכותי ומכבד תוך שימוש בשיח בהיר, ממוקד וברור מול הלקוחות ובהתאמה מתבצעת בקרה במטרה לוודא שהנושא מתנהל בהתאם למדיניות הבנק.

בשנת 2022, הועברו 1,619 שעות הדרכה והכשרה לעובדים בתחום השירות. במטרה לוודא שיפור, כל העת, בחוויית השירות של הלקוח, מבוצעת מדידת זמני תגובה ומענה ללקוחות בשיחה טלפונית במוקדים ובסניפים תוך הקפדה על עמידה בתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012.

הבנק מבצע באופן שוטף בקרה ומדידה של עמידתו ביעדי שביעות רצון הלקוחות, לצורך שיפור השירות ומענה לצרכי לקוחות הבנק בצורה המיטבית כפי שניתן לקרוא בהרחבה תחת תת-פרק "מנהלים דיאלוג שוטף עם הלקוחות".

מנהלים דיאלוג שוטף עם הלקוחות

הבנק מעודד שיח והקשבה כחלק מההתנהלות השוטפת עם לקוחותיו. הדיאלוג השוטף עם לקוחותיו מתבצע באמצעים שונים, ביניהם:



הכללה פיננסית
ונגישות לשירותים
בנקאיים

החברה החרדית

כ-32% מכלל סניפי הבנק ממוקמים ביישובים חרדיים ובלב האוכלוסייה החרדית (6 מתוך 19 סניפיו ושלוחותיו, נכון לשנת 2022)¹⁹.

עובדי הבנק, המועסקים בסניפים אלה, מסייעים בשימור הקשר המיוחד, היציב וארוך השנים בין הבנק לבין הציבור החרדי, כאשר חלקם מעורים בקהילות החרדיות ו/או משתייכים אליהן ומכירים היטב את צרכיהן.

התמחות הבנק בתחום המשכנתאות והאשראי הצרכני, עובדיו הוותיקים, המקצועיים ובעלי הניסיון, לצד ההיכרות עם הצרכים הספציפיים של המגזר החרדי, מאפשרים לבנק להציע מוצרים ייחודיים לאוכלוסייה זו, לדוגמה:

• **תמיכה במשפחה** - הבנק מעניק הלוואות מיוחדות לאירועים בחיי המשפחה, ביניהן "הלוואת חתונה", המאפשרת לזוגות צעירים לקבל הלוואה לביסוס תחילת דרכם כמשפחה חדשה.

• **משכנתאות** - קיימים שירותי ייעוץ למשכנתאות בכלל הסניפים הממוקמים ביישובים חרדיים. **בעזרת יועצים מהחברה החרדית**, הבנק מעמיד משכנתא לדיור ללקוחות מחברה זו, ונותן פתרונות יחודיים הנדרשים במגזר.

• **דיגיטציה** - בנק ירושלים היה **החלוץ במערכת הבנקאית** לפתח שירות מסרונים לטלפונים "כשרים", הנותן מענה ייחודי למגזר החרדי, זאת על מנת להגביר את הנגישות לשירותים הבנקאיים בדיגיטל לקהל זה. השירות מאפשר לכלל לקוחותיו לקבל הודעות לטלפונים האישיים שלהם ולהתעדכן במצב החשבון שלהם. שיעור המסרונים שנשלחו לטלפונים "כשרים" בשנת 2022 עמד על 7.9%, מסך כל המסרונים ששלח הבנק ללקוחותיו²⁰.

בנוסף לכך, לבנק קיים שירות מענה אוטומטי המאפשר ללקוחות להתעדכן ביתרתם בחשבון ללא צורך לשוחח עם בנקאי. שירות זה מאפשר ללקוחות החברה החרדית, אשר חלקם אינם בעלי גישה לאתר ואפליקציית הבנק, להתעדכן בחשבונם בפשטות ומהירות.

החברה הערבית

לבנק ירושלים ניסיון רב שנים והיכרות מעמיקה עם החברה הערבית. כ-32% מכלל סניפי הבנק ושלוחותיו ממוקמים ביישובים ערביים ו/או סמוכים ליישובים אלה ולכן משרתים אף הם אוכלוסייה מהחברה הערבית בהיקף נרחב (6 מתוך 19 סניפיו ושלוחותיו נכון לשנת 2022)²¹. מרבית עובדי הבנק בסניפים אלה משתייכים לחברה הערבית והדרוזית, 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 בחברה הערבית, פיתח הבנק את השירותים המפורטים להלן:

• מסמכי בקשות אשראי **בשפה הערבית**.

• **התמקצעות בתחום המשכנתאות לחברה הערבית, בעזרת יועצים המשותייכים אליה**. התמקצעות זו מאפשרת לבנק להעמיד משכנתא לדיור ללקוחות החברה הערבית, גם כאשר קיימת מורכבות רישומית של הנכסים.

• **כנסים ואירועים** - במטרה לחזק ולפתח את הקשר עם קהל הלקוחות מהחברה הערבית, מקיים הבנק כנסים ואירועים עברם ודואג להתאים את פרסומיו לקהל זה, הן מבחינת שפה תקשורתית והן מבחינה עיצובית. בשנת 2022, התקיימו בכל סניף לכל הפחות שני כנסים המיועדים ללקוחות. בנוסף, קיים הבנק כנס מרכזי בהשתתפות יועצים מהחברה הערבית בו ניתן דגש על הצרכים הייחודיים וחיזוק הקשר עם לקוחות החברה הערבית.

כחלק מאסטרטגיית הבנק ולאור מומחיות הבנק בחברה הערבית והדרוזית, במהלך שנת 2022 פעלנו **להעמקת הפעילות והמשך התאמה לצרכים המיוחדים של החברה הערבית והדרוזית ושיפור הצעות הערך, כך למשל במהלך שנת 2022 הונחה תשתית עסקית להרחבת סניף אום אל פחם אשר יבוצע במהלך שנת 2023**.

• מודל בקשות האשראי מוצע **בשפה הערבית**.



• **דף הפייסבוק של הבנק** - דף הפייסבוק הרשמי של הבנק מהווה פלטפורמה להפצה ולפרסום שוטף של הפעילויות השיווקיות במגזרים ובתחומים השונים, וכן פלטפורמה נוספת לשיח עם הגולשים ולשירות הלקוחות. הבנק, מנטר באופן יומיומי, את התגובות ומשיב לכלל הפניות המתקבלות. כמו כן, בשנת 2022 הרחיב הבנק את ערוצי הפניות אליו דרך הפייסבוק וכעת הוא מאפשר שיח עם לקוחותיו באמצעות תקשורת כתובה במסנג'ר וזאת על מנת להיות קשוב וזמין, עד כמה שניתן, לציבור הלקוחות באמצעים איתם הם נוהגים לתקשר עם הסובבים אותם.

• **אפליקציה** - במהלך שנת 2022, הושקה אפליקציה של הבנק ללקוחות הבנק בחנויות האפליקציות השונות. האפליקציה מאפשרת ללקוחות הבנק לצפות באמצעות המכשיר הסלולרי במידע פיננסי אישי וכן לבצע מגוון פעולות, כגון הפקדת שיקים, ביצוע העברות כספיות, הפקדה לפיקדון, הזמנת פנקס שיקים, העלאת רמת הרשאה בחשבון, הצטרפות לכניסה ביומטרית והצטרפות לערוץ הדיגיטלי.

• **פניות הציבור** - כלל הלקוחות יכולים לפנות בכל עת ובכל נושא ל"פניות הציבור". נציב תלונות הציבור מטפל בתלונות ובפניות מול היחידות השונות בבנק, הפיקוח על הבנקים וגורמים חיצוניים שונים ומסייע בהפקת לקחים ובלמידה ארגונית.

מענה מותאם לכלל לקוחותינו (הנללה פיננסית)¹⁸

אנו שואפים לגיוון לקוחותינו הקמעונאיים תוך פיתוח התמחות קמעונאית במגזרי אוכלוסייה שונים ומתן יחס ומענה אישי לכל לקוח בהתאם לצרכיו.

אנו פונים ללקוחות כלל הבנקים המעוניינים בפתרון משלים ומותאם לצרכיהם הפיננסיים ופועלים לפיתוח, קידום והנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים למגוון קהלים בעלי יכולות וצרכים שונים במטרה לספק מענה ללקוחות המערכת הבנקאית כולה תוך שקיפות והוגנות.

טכנולוגיים, ממשיך הבנק גם בפעילות בסניפים ובשונה מהמגמה הגוברת לסגירת סניפים.

בשנת 2022 החל הליך הסבת סניף תל אביב לסניף המתמחה בבנקאות פרטית, המתמקד בשירותים לתושבי חוץ. שינוי זה צפוי להסתיים עד תום שנת 2023 והוא כולל, בין היתר, הכשרות של בנקאים, שינוי מבני ושיפוץ הסניף בהתאם לצרכים של לקוחות הבנקאות הפרטית. פעולות אלה משקפות את רצון הבנק ומחויבותו לשיפור השירות עבור לקוחות הבנקאות הפרטית.

כמו כן, במהלך השנה הוקמה שלוחה חדשה של סניף באר שבע בעיר נתיבות וזאת במטרה להנגיש את שירותי הבנק לתושבי האזור.

גודל הבנק, המצומצם ביחס לשוק, ומחויבותו למתן פתרונות משלימים הם המאפשרים לו לייצר התאמה של שירותיו לתנאי השוק ולהציעם לקהל הרחב ובכך לקדם הכללה פיננסית בשוק הישראלי. במסגרת פעילות זו, מקיים הבנק קשר שוטף עם אוכלוסיות שונות המשתייכות למגזרים שונים כגון החברה החרדית והחברה הערבית תושבי חוץ, תושבי קבע, תושבים ארעיים ועובדים זרים. קשר זה מאפשר לבנק לזהות ולהכיר טוב את צורכיהם של כל אחד מהמגזרים הללו, להעניק יחס אישי המותאם לכל לקוח ולפתח עבורם מוצרים ייחודיים. כחלק מפיתוח זה, הבנק מתאים את תכניו השיווקיים, כך שיתאימו לשפה ולמנהגים המקובלים של המגזרים השונים. במקביל לפיתוח ועידוד הלקוחות לתקשורת עם הבנק באמצעים

¹⁹ מרכז, אלעד, מודיעין עילית, בית שמש, רוממה גאולה ובית"ר עילית.

²⁰ הנתונים ביחס לשיעור המסרונים שנשלחו לטלפונים "כשרים" מתייחס למסרונים שנשלחו ממוקד הדיוור וההפצה של הבנק ואינו מתייחס למסרונים נוספים שנשלחו ממערכות אחרות.

²¹ סניפי נצרת, קרית, סחנין ואום אל פאחם; סניפי חיפה וכרמיאל



אני עובד בבנק מזה 30 שנים. שילבתי בין תפקידי מטה ושטח דבר שנתן לי פרספקטיבה רחבה יותר ויכולת ניהול וקידום תהליכים באופן יעיל ומקצועי יותר. החיבור שלי לשטח חזק מאוד, הקשר האישי והשירות ללקוח הינם במקום גבוה ומשמעותי עבור הבנק ועבורי בפרט. בסופו של דבר המערכת הבנקאית מציעה מוצרים שהם יחסית דומים ולכן הקשר האישי שלנו עם הלקוחות והמקצועיות שלנו הם אלו המאפשרים לנו להביא את העסקה הבאה לבנק. אני גאה לומר שבנק ירושלים רואה בלקוחותיו הנכס היקר ביותר שלו לכל אורך הדרך.

סניף בנקאות פרטית ירושלים, אותו אני מנהל, עבר למשכנו החדש בסמוך למלון וולדורף אסטוריה לפני כשנתיים וחצי ומהווה צומת מרכזי ואסטרטגי לקהל לקוחותינו.

חרטנו על דגלנו את איכות השירות, תפיסת אירוח, היחס האישי ומקצועיות והתאמת המוצר הנכון ללקוח תוך גמישות מחשבתית ומציאת פתרונות יצירתיים ומותאמים לצרכיו, מתוך רצון להביא ערך מוסף אחר - בנקאות אחרת ללקוחותינו.

אנו שמים את הלקוח במרכז ומייצרים עבורו מעטפת שירותי בנקאות אקסקלוסיבית הרואה את מכלול צרכיו ורואה בו כשותף מרכזי לדרך.

בנוסף לפעילות השוטפת, הסניף מתמחה בפעילות תושבי חוץ ומתן שירותים מותאמים לצורכיהם. בסניף, בנקאים דוברי שפות שונות, התמחות בניתוח דוחות הכנסה מחו"ל ובחינת יכולת החזר עו"ש לתושבי חוץ במטרה לאפשר להם לבצע פעילות בארץ, רכישות נדל"ן והשקעות שונות. הסניף נמצא בצמיחה אדירה, הפך לעוגן משמעותי של הבנק ומוביל את ביצועי החטיבה הקמעונאית.

תושבי חוץ, תושבי קבע ועובדים זרים

לבנק פעילות קמעונאית ייחודית הכוללת שירותים ומוצרים לקהל לקוחות המורכב ברובו מתושבי חוץ. פעילות זו, המרוכזת בסניפי בנקאות פרטית בירושלים ובתל אביב, מתמחה במתן שירותים ומוצרים בתחום המשכנתאות, הפיקדונות, שוק ההון, פתיחת חשבונות בנאמנות ומאפשרת ללקוחות הסניף לקבל שירותים אלו גם באמצעות מטבע חוץ. שירותים אלו מותאמים ללקוחות אלה בדגש על שירות אישי, איכותי ומקצועי. לבנק ניסיון רב שנים והיכרות מעמיקה עם לקוחות עם לקוחות תושבי חוץ.

בנוסף, הבנק מנהל כרטיסים נטענים באמצעות חברת הבת "EasyWay" המספקת שירותים פיננסיים **לעובדים זרים** בישראל באמצעות המוצר "כרטיס שכר".

"כרטיס השכר" (Prepaid) מאפשר לספק שירות לתושבי קבע ותושבים ארעיים החיים בישראל, שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ או שאין ברשותם כרטיס אשראי, ומהווה עבורם דרך נוחה ויעילה ליהנות משירותים פיננסיים. לפרטים נוספים ראו הרחבה תת פרק "השירותים והמוצרים של הבנק".

בנוסף, הבנק מסייע **לעובדים זרים** בהעברת כספים לחו"ל בפשטות באמצעות שיתוף פעולה עם חברת "Rewire" ישירות מכרטיס השכר הנטען למשפחות העובדים בחו"ל, בהעברה דיגיטלית מלאה וללא צורך בהגעה לסניף.

מקדמים צמיחה של עסקים קטנים ובינוניים

במטרה לסייע לעסקים קטנים ובינוניים להתפתח ולהגדיל את הפעילות העסקית שלהם, הבנק מציע פתרון מימוני שהינו הלוואה המגובה בין היתר בערבות המדינה, המיועדת לעסקים קיימים או עסקים בשלבי הקמה שטרם התחילו בפעילות העסקית. ההלוואה ניתנת באמצעות גופים פיננסיים שנבחנו ועמדו בתנאים כפי שהוגדרו על ידי המדינה. ההלוואה מוצעת לעסקים בעיקר בתחומי הפעילות הבאים: תעשייה, מסחר, חקלאות, ייצוא, תיירות ושירותים.

העצמה כלכלית לנשים נפגעות אלימות

בנק ירושלים אימץ את אמנת **"זמינות בנקאית"** אשר גובשה בינואר 2016 על ידי הפיקוח על הבנקים יחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית. מטרת האמנה לסייע בצמצום תופעת האלימות הכלכלית נגד נשים נפגעות אלימות ולתמוך בנשים השוהות במקלטים ובדירות מעבר לצאת לדרך כלכלית חדשה ועצמאית. באמנה מוגדרים שירותים בנקאים שיינתנו לנשים הנפגעות על מנת לסייע להן לסלול את דרכן לעצמאות כלכלית. בעת שעולה צורך ופנייה מצד הלקוחות, הבנק משתתף בתהליך הערכה ומיצוי הזכויות הפיננסיות של הנשים על מנת לאפשר להן מענה מהיר המותאם ככל הניתן לצרכיהן.

נגישות לאנשים עם מוגבלויות

כחלק מתפיסת השירות, אנו מעמידים שירות הולם ושוויוני לכלל הלקוחות, וביניהם, גם אנשים עם מוגבלויות, על מנת שיתאפשר להם לקבל שירותים פיננסיים בנוחות ובחוויות לקוח מיטבית. אנו מיישמים בכלל המתקנים עזרים טכניים וכן מבצעים התאמות במבנים ובאתר הבנק, על מנת להקל על לקוחותינו עם מוגבלויות בקבלת שירות באופן עצמאי, ככל לקוח אחר. בשנת 2022 כלל נקודות הממשק של הבנק עם לקוחותיו הונגשו.

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה ומקדם העסקת עובדים ממגוון קבוצות האוכלוסייה. מעבר לקידום שוויון וגיוון בסביבת העבודה, העסקת עובדים ממגוון קבוצות אוכלוסייה מסייעת ללקוחות הבנק בקבלת שירות המכיר בצרכים הייחודיים שלהם ומעניק להם מענה הולם. הבנק פועל כל העת לבחינה כי כלל סניפיו ושירותיו מונגשים לאנשים עם מוגבלויות שונות וכן ממשיך לשפר את השירות הניתן לכלל לקוחותיו לרבות, אנשים עם מוגבלויות.

בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 ולתקנותיו, מושקעים מאמצים ומשאבים רבים בביצוע התאמות הנגישות הנדרשות שיביאו לכך שאדם עם מוגבלות יוכל לקבל את השירותים הניתנים לכלל הלקוחות, באופן עצמאי ושוויוני. הבנק מסתייע במומחי נגישות חיצוניים מוסמכי IAAP²². הבנק השלים 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 וצידוד 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 אחר צרכי האוכלוסייה והשיפורים שניתן להטמיע בתחום זה. ההנגשה בבנק כוללת את התחומים שלהלן:

אמצעי הנגשה עבור כלל הציבור

- אתר האינטרנט - אתר הבנק מאפשר לכלל לקוחותיו חווית גלישה נעימה ונוחה ומונגש בהתאם לנדרש בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013. כל מסמך חדש מועלה לאתר באופן מונגש. כמו כן, אחת לשנה מתבצעות בדיקות מדגמיות לוודא כי האתר אכן עומד בתקנות לעיל.
- 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. המוקד נותן מענה ללקוחותיו ועומד בהנחיות הוראות תקנות הגנת הצרכן

(מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012.

- תקשורת כתובה - באפשרות הלקוחות להתכתב עם הבנק בצ'אט או ב-SMS לקבלת מידע וביצוע פעולות רחבות. כמו כן, בשנת 2022 פותחה האפשרות לעבור היישר מהאפליקציה לצ'אט עם בנקאי באתר הבנק.

הנגשה עבור אוכלוסיות עם מוגבלויות

- עבור כלל סוגי המוגבלויות - קיימת באתר הבנק רשימה המפרטת את התאמות הנגישות הקיימות בכל סניף על מנת שיוכלו להגיע אל הסניף שייתן מענה המותאם לצרכיהם.
- עבור מוגבלויות שמיעה - הותקנו מערכות עזר לשמיעה בעמדות השירות הנגישות בסניפים. במקרים בהם יש צורך במתרגם לשפת הסימנים, הבנק דואג למתרגם לפי דרישה.
- עבור מוגבלויות ראייה - הבנק פעל להתאמת הסניפים לעיוורים וללקויי ראייה לדוגמה על ידי מעברים רחבים ללא מכשולים וסימון בולט של מדרגות. כלל הכספומטים הצמודים לסניפים הונגשו לאנשים עם מוגבלויות ראייה. בעת הצורך, ניתן שירות מתאים ללקוחות לקויי ראייה בכל הקשור לחתימה על מסמכים, כגון: הקראת מסמכים, שליחת המסמך במייל לצורך הקראה באמצעות תוכנת הקראה ועוד. כמו כן, באתר הבנק קיימת אפשרות להתאמת הקריאה ללקויי ראייה וכן לעיוורי צבעים על מנת לאפשר שימוש בשירותים הדיגיטליים של הבנק.
- עבור מוגבלות בניידות - הבנק פועל בין השאר גם להנגשת הדרכים המובילות אל הסניפים והחניות, מול הרשויות המוניציפליות, היכן שנדרש, במטרה להקל על התנועה ועל ההתמצאות בהם באופן בטוח ועצמאי.
- העמדת אשראי בנקודת מכירה ללקוחות בעלי מוגבלות - לבנק מיזם להעמדת אשראי בנקודות מכירה קמעונאיות בדרך דיגיטלית כאשר ניתן גם מענה ייעודי ללקוחות עם מוגבלות, כדוגמת, קיום שיחות וידאו עם לקוחות כבדי שמיעה (במידה ומתאים ללקוח) שפונים לקבלת אשראי. התאמות אלה מתבצעות מתוך רצונו של הבנק לתת שירות אישי לכל לקוח ובהתאמה לצרכיו תוך שמירה על נהלי הבנק.

בשנת 2022 ונכון למועד פרסום דוח זה, כלל נקודות הממשק של הבנק עם לקוחותיו הונגשו, ובכלל זה הסניפים, הכספומטים, עמדות לשירות עצמי והשירותים המקוונים של הבנק.

בנוסף, הבנק פועל לשמירה על כלל נקודות הממשק מונגשות. אחת לחצי לשנה, מבוצעות בדיקות נגישות בסניפים על ידי עובדי הסניף שעברו הדרכה. בדיקות אלו כוללות בדיקות היעדר מכשולים בדרך, הימצאות כסאות מותאמים, שלטי שמות עובדים ועוד. כמו כן, אחת לשנה מבוצעות באתר ובאפליקציה בדיקות לבחינת נגישות. במידה ומתגלים פערים, פועלים לתיקונם. בשנת 2022, לא התקבלו פניות מקרב לקוחות בנושאי נגישות.

²²האגודה הבינלאומית של מומחי נגישות: International Association of Accessibility Professionals.

משפרים את השירות לאנשים עם מוגבלויות²³

לצורך שיפור טיב השירות ומתן שירות שוויוני, עדכן הבנק את נוהל "נגישות השירות" בנושאים שונים כגון: הסבר על סיוע במילוי טפסים ללקוח עם לקות ראייה, הצורך בהעלאת מסמכים מוגשים לדיווחים באתר הרשות לניירות ערך ואופן הביצוע, החובה להעלאת מסמכים והודעות נגישים לאזור האישי באתר ואופן הביצוע. כמו כן, עורך הבנק הכשרות והדרכות לעובדיו המסייעות בהעלאת מודעות העובדים והכרה שלהם בצרכים השונים של מגוון לקוחותיו ביניהם, אנשים עם מוגבלויות. במסגרת זו, בשנת 2022 נקט הבנק את הפעולות הבאות:

- הפצת חוזר הכולל דגשים בהתאם לעדכוני הנוהל שיצאו בשנה זו.
- שליחת חוזר הבהרות בנושא נגישות כולל דגשים על אירועים מיוחדים.
- העברת הדרכה למפתחי הדיגיטל בבנק אודות פיתוח והנגשת מידע ללקוחות עם מוגבלות בנכסים הדיגיטליים.
- העברת הדרכה לגורמי פיתוח באגף מחשוב להכרות עם נושא נגישות דיגיטלית.
- העברת הדרכת נגישות לעובדים חדשים בעת קליטתם בבנק, ובהמשך מבוצע לכלל העובדים ריענון אחת לתקופה.

הצהרה בנושא נגישות לאנשים עם מוגבלויות מפורסמת באתר הבנק

הנגשת מזומנים לכלל האוכלוסייה

במסגרת פעולות הבנק לקידום והנגשת שירותים בנקאיים חיוניים לציבור, במקומות בהם לא קיים סניף בנק וקיים מחסור באפשרויות למשיכת מזומנים, הצבנו מסופים למשיכת מזומנים (ATMs) המאפשרים משיכת מזומן בסך של עד 4,000 ש"ח בכל משיכה. מספר מסופי ה-ATMs של הבנק עמד בסוף שנת 2022 על 157 מסופים, המהווים כ-79% מכלל מסופי ה-ATM מחוץ לסניפים בכלל המערכת הבנקאית במדינת ישראל. באמצעות פריסה זו מנגיש הבנק כסף לכלל האוכלוסייה, בכל שעה ובפריסה ארצית רחבה.

שביעות רצון - במקום הראשון

שביעות הרצון של לקוחותינו הינה בראש סולם העדיפויות ורמתה משקפת את איכות השירות הניתן. בשל כך שמנו לעצמנו למטרה מתן שירות אישי, מקצועי, בהתאמה לצרכי הלקוח, בשקיפות ובהוגנות. אנו משקיעים מאמצים רבים להבטחת שביעות רצון מלאה ככל האפשר של לקוחותינו.

הבנק דוגל בתפיסת שירות רב-ערוצית בה יש צורך מתמיד בהרחבת השירותים בפלטפורמות שונות, בייחוד בעולם הדיגיטלי המאפשר ללקוחותינו קבלת מידע זמין וביצוע פעולות במקום ובזמן הנוחים להם. כיום ללקוחות הבנק יכולים לפנות לבנק במספר ערוצים:

- סניפי הבנק בפריסה כלל ארצית** - הפעילות בסניפים מאפשרת קבלת שירות אישי, פנים אל פנים, על ידי הבנקאים ובהתאמה לצרכי הלקוחות המשתנים. לקריאה נוספת, ראו הרחבה בתת-פרק "מענה מותאם לכלל לקוחותינו (הכללה פיננסית)".

- מוקדי השירות** - מוקדי השירות הטלפוני מאפשרים ללקוחות הבנק לקבל מענה מקיף באמצעות קשת רחבה של שירותים, החל מסמן מענה לפניות כלליות של לקוחות וביצוע פעולות ועד להעמדת מוצרים בנקאיים ספציפיים, כגון, אשראי צרכני ופיקדונות. הבנק הקים מוקדי מומחים ייחודיים, כדוגמת מוקד משכנתאות ללקוחות פרטיים, מוקד ליועצי משכנתאות ומוקד פיקדונות. מוקדים אלו מכווני שירות ומאוישים על ידי בנקאים מקצועיים המספקים מענה ללקוחות בהתאמה לצרכיהם. כמו כן, מספקים מוקדי הבנק תמיכה לאתר האינטרנט של הבנק, לאתר מסחר בניירות ערך וכן, מטפלים בפניות של לקוחות ברשתות החברתיות. כל זאת במטרה להעניק ללקוחותינו שירות מקצועי, איכותי וזמין.

- שירות באמצעות כלים דיגיטליים ורשתות חברתיות** - אתר הבנק, עמוד הפייסבוק של הבנק ואפליקציית הבנק מאפשרים הנגשת שירותים ללקוחותינו. הבנק משפר באופן מתמיד את שירותיו הדיגיטליים והאפשרויות הניתנות ללקוח לביצוע פעולות באופן עצמאי. הבנק ביצע שדרוג בכניסת הלקוחות לאתר ומאפשר 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 לקוחות הבנק שלא בהכרח מנהלים בו את פעילות העו"ש היומיומית שלהם אך עם זאת מבקשים לפעול באופן דיגיטלי. בנוסף, ניתן לערוך שימוש בתיבת הדואר שבאתר הבנק לצורך התכתבות עם לקוחות ולהעברת טפסים באופן מקוון ללקוחות הבנק.

- בשנת 2022, הבנק המשיך בתהליך End To End (להלן: "E2E"), תהליך קבלת אשראי דיגיטלי ב"שלט רחוק", ללא בנקאי, המאפשר שיפור בחוויית הלקוח. הבנק החל לעשות שימוש במודל הפעלה חדש במוקד המכירות המתבסס על Machine Learning (לימוד מכונה) בשילוב מידע פיננסי של הלקוח ממאגר נתוני אשראי. צעד זה מאפשר מתן אשראי איכותי, נכון ומותאם לצורכי הלקוח תוך שיפור משמעותית בחוויית הלקוח.
- בשנת 2022, השיק הבנק תהליך פתיחת חשבון באמצעי דיגיטלי ללקוחות כל הבנקים, לצורך פתיחת חשבון לצורכי ניהול פיקדונות, ללא צורך בהגעה לסניף. בנוסף, פיתח הבנק מסלול שבו בתוך התקופה יכול הלקוח להמשיך ולחדש את הפקדון בבנק.

סקרי שביעות רצון

העמדת שירותים בנקאיים באמצעות המוקד הטלפוני מאפשר לבנק לקיים ניטור שוטף אחר יעילות ואיכות השירות הניתן. במסגרת זו, נשלחים סקרי שביעות רצון ללקוחות אשר פנו למוקד השירות בגין איכות השירות אותו קיבלו. סקרי שביעות הרצון נבחנו על ידי מנהלי צוותי המוקד ומטופלים בהתאם לתוצאותיהם - במקרה בו הלקוח אינו מרוצה מהשירות שקיבל, מנהל הצוות יוצר עמו קשר במטרה להבין לעומק את חווית השירות ולהנחות את הבנקאים בהתאם למסקנות.

הבנק מבצע סקרים נוספים על מנת לאמוד את שביעות הרצון הכללית של לקוחותיו מהשירות אותו הם מקבלים באופן שוטף במהלך השנה. בשנת 2022, התבצעו שני סקרים עבור לקוחות פרטיים במוקדי הבנק והסניפים כאשר ממוצע הציונים עבור מוקדי הבנק בשביעות רצון כללית עמד על 4.15 וממוצע הציונים עבור הסניפים עמד על 4.20 (בסולם מדידה של 1-5, כאשר 5 הוא הציון הגבוה ביותר). סקרי שביעות הרצון מסייעים לחיזוק תמידי ושיפור כל העת של חווית הלקוח, ובד בבד את העבודה המקצועית של עובדי הבנק. סקרים אלה משפיעים באופן ישיר על תגמול העובדים במוקדי המכירות וכן, סקר חיובי נזקף לזכותו של הבנקאי במדד הצטיינות הבנקאים השנתי.

מסייעים ללקוחותינו בתקופות מורכבות

פועלים ברגישות בתהליכי גבייה - בנק ירושלים מציע ללקוחותיו, המתקשים בפירעון הלוואות, פתרונות אפשריים להסדרת חובותיהם בדרך התואמת את יכולותיהם, וזאת במטרה לנסות למצות, ככל הניתן, דרכים שונות לגביית החוב, טרם פניה לטיפול משפטי. הליך הגבייה של החוב הוא הדרגתי ומותאם למידת הפיגור בהחזר החוב של הלקוח.

במסגרת תהליך זה יוצרים הבנקאים בסניפים קשר ישיר עם הלקוחות הרלוונטיים ובהמשך, באמצעות מוקד גבייה ייעודי של הבנק, מציעים ללקוחות הסדרים שיאפשרו להם להחזיר את חובותיהם. לאורך כל תקופת הטיפול, דואג הבנק לספק ללקוחותיו הסברים בנוגע להשלכות של אי עמידה בתשלום.

יתרה מזאת, במהלך שנת 2022 הסתיים המתווה לדחיית תשלומים שהוקם בתחילת תקופת הקורונה ולקוחות החלו לשוב ולשלם תשלומים שוטפים מלאים. הבנק נערך עם פתרונות יצירתיים ללקוחות אשר התקשו בתשלום החודשי המלא ובין היתר אפשר הגדלה של פרק הזמן להסדרת התשלומים. הבנק פונה באופן יזום ללקוחות שהקפאו תשלומים בשל מגפת הקורונה וצפויים לחזור לשלם כדי לסייע להם להיערך לקראת החזרה לתשלום. הבנק הזמין את ללקוחותיו לבחון דרכים שונות על מנת להקל על תזרים המזומנים, במידת הצורך, וזאת תוך בחינת מכלול מצבו הפיננסי של הלקוח. הבנק מאפשר לבצע תכנון מחדש באמצעות אתר הבנק או באמצעות פנייה טלפונית למוקד הבנק וזאת על מנת להקל על לקוחותיו ככל הניתן בביצוע התהליך.

בנוסף, לאור השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה בתקופה האחרונה, אשר הביאו לעלייה בהוצאות משקי הבית ובפרט לעלייה בהחזר החודשי בחלק מתשלומי ההלוואות, בדגש על נוטלי הלוואות לדיור (המשכנתאות) ולאור מחויבות הבנק ללקוחותיו, בפברואר 2023 הודיע הבנק ללקוחותיו נוטלי המשכנתאות במסלולי הריבית השיקלית המשתנה, כי יאפשר לבצע תכנון מחדש של המשכנתא ופריסת התשלומים במסלולי ריבית משתנה וזאת ללא שינוי בגובה הריבית כך שההחזר החודשי יפחת. בנוסף, פנה הבנק באופן יזום ללקוחות להם החזרי המשכנתא עלו באופן חריג בהצעה לפריסת ההחזרים.

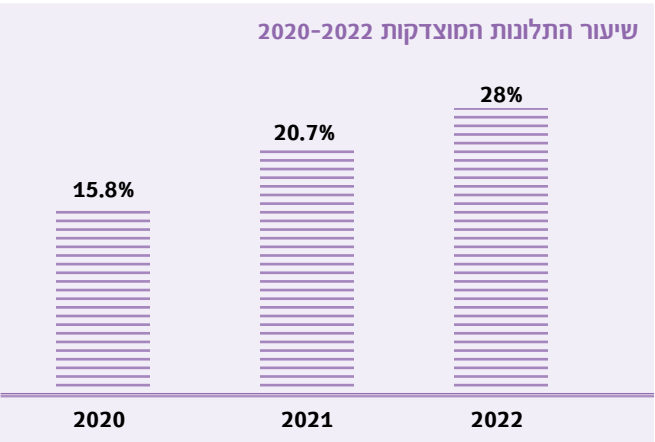
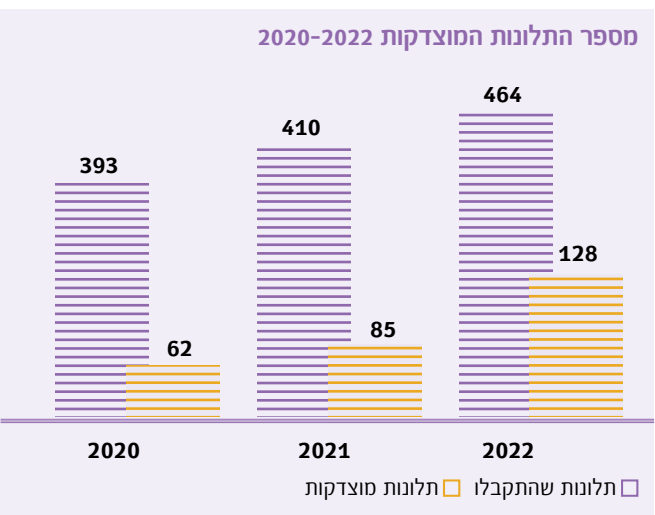




קשובים ללקוחותינו²⁴

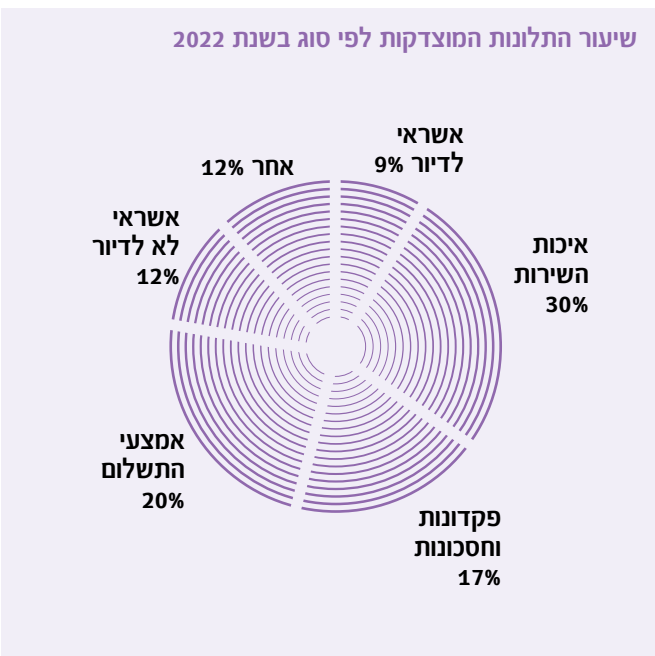
לרשות הלקוח עומדות מגוון דרכי פנייה אל הבנק, לרבות הגשת תלונה מקוונת באתר הבנק, פנייה בדואר או ישירות בסניף הבנק. פניות הלקוחות הלקוחות מגיעות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הציבור, וכן באמצעות גורמים שונים בבנק, בנק ישראל וגורמים חיצוניים אחרים. באתר הבנק קיימת אמנת שירות לקוחות אשר מפרטת את גישת הבנק לנושא הפניות ואת דרכי הפנייה האפשריות ליחידת פניות הציבור. בראש היחידה עומד נציב תלונות הציבור, הכפוף למבקר הפנימית של הבנק. על הנציב ועובדיו להתייחס באובייקטיביות וללא משוא פנים לכל פניית לקוח, לבדוק אותה באופן יסודי ולהשיב ללקוח הפונה במהירות. הבנק מחויב לספל בכל פנייה בהתאם לערכי הקוד האתי ולתרבות הארגונית שלו, המקדמת ערכים של אמינות, יושרה, הוגנות ושקיפות. במסגרת תהליך הפקת הלקחים, הבנק מקיים מעקב אחר ליקויים שהתגלו עד למציאת פתרון לבעיה, מפייץ תקשור לעובדים בנושאים רגישים ומקיים הדרכה לעובדים בנושא הוגנות מול לקוחות. בהתאם להליכי העבודה שהוגדרו בבנק, כל תלונה המתקבלת בבנק תיענה על ידו ותהיה מנומקת עד כמה שאפשר, תתייחס לסענות אשר עלו בתלונה ותיתמך באסמכתאות לפי העניין.

במקרים בהם מתגלה כי לפניות מסוימות, ישנן השלכות רחבות, המקרים מוצגים לגורמים העסקיים בבנק, לצורך ביצוע למידה, שיפור תהליכים ותיקון ליקויים ככל שנמצאו.



כחלק מתפקידו, נציב תלונות הציבור מדווח על נתוני הטיפול בתלונות אחת לחצי שנה להנהלת הבנק ואחת לשנה לוועדת הביקורת של דירקטוריון הבנק. בנוסף, על הנציב לדווח לפיקוח על הבנקים אחת לחצי שנה על ליקויים מהותיים שעלו כתוצאה מטיפול בתלונות ולספק נתונים על התלונות שהתקבלו וטופלו.

בשנת 2022 חלה עליה של כ-8% בתלונות המוצדקות בגין איכות השירות. כל תלונה שהתקבלה הועברה וטופלה על ידי הגורם הרלוונטי בבנק ובוצעה הפקת לקחים למניעת הישנותה. לאור העלייה כאמור ומתוך רצון מתמיד לשיפור השירות, פעל הבנק להטמעת נושאי תודעת שירות ואיכות השירות בקרב עובדיו באמצעות הדרכות. כחלק מההדרכות הוצגו דוגמאות לטיפול לקוי אשר עלו מבירור התלונות.



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023:

סטטוס לשנת 2022:

יעדים:

הכללה פיננסית

המשך התמקצעות הבנק בקרב המגזר החרדי והמגזר הערבי.

בנק ירושלים פועל בהתאמת הצעות ערך הן במגזר החרדי והן במגזר הערבי. במגזר הערבי הבנק פועל למתן משכנתאות לכלל אוכלוסיית מגזר זה גם בנכסים בעלי מאפייני רישום זכויות מאתגר והן במוצרים ייחודיים הנותנים מענה לאוכלוסייה זו גם בשל אופן רישום הנכסים במגזר זה. שיעור הביצוע של מגזר זה מסך ביצועי הבנק גבוהים משמעותית מחלקו של המגזר ביתר המערכת הבנקאית.

במגזר החרדי קיימים מאפייני הכנסות שונים כדוגמת אישור כולל אותם הבנק מכיר. כמו כן, בבנק עובדים בנקאים מזרמים שונים באוכלוסייה החרדית, המכירים את כלל החסידויות ומאפייניהן.

החל מדצמבר 2022 הבנק פועל בקרן לערבות מדינה. כ-1/3 מהסניפים הפועלים בתחום זה הינם סניפים הפונים למגזר הערבי, בנוסף, הבנק פונה גם באמצעות שיווק פנימי וגם באמצעות צמתי שיווק להרחבת הצעת ערך זו גם במגזר הערבי.

המשך קידום עסקים קטנים בחברה הערבית, בין היתר, באמצעות הנגשת מוצרים פיננסיים מותאמים וגיבוש הצעות ערך אטרקטיביות עבור בעלות ובעלי עסקים

שיעור של לפחות 30% סניפים באזורים עם אוכלוסייה בתת-ייצוג בתעסוקה.

כ-64% מסניפי הבנק פועלים במגזר החרדי והערבי. בחלוקה של 32% בכל אחד מהמגזרים.

ביצוע סקר מקיף בחברה הערבית לשם אפיין ומיפוי צרכים בנושא התנהלות פיננסית נכונה ומחברות דיגיטלית

במהלך חודש מאי 2023 הושלם תהליך ביצוע הסקר. הבנק נמצא בתהליך למידת תוצאות הסקר לשם אפיין ומיפוי צרכי החברה הערבית בנושא התנהלות פיננסית נכונה ומחברות דיגיטלית.

הנגשה

הרחבת ההנגשה השירותים הדיגיטליים ומסמכים והודעות ללקוח

בשנת 2022 השיק הבנק אפליקציה חדשה ללקוחות הבנק ובמסגרתה תהליך מתקדם לפתיחת חשבון פיקדון ותהליך הגשת בקשה למשכנתא וקבלת אישור עקרוני מידי לבקשות משכנתא בדיגיטל.



האנשים שלנו



סביבת עבודה ותנאי העסקה, הכשרה ופיתוח עובדים²⁵



אנו שואפים לשמור על אוירה מלונדת וקשר אישי עם העובדים שלנו. כל אחת ואחד מעובדי הבנק הוא משמעותי ומייצר ערך לארגון, ויחדיו הם מרכיבים צוות מיומן ובעל ניסיון רב. אנו מייצרים עבור העובדים שלנו סביבת עבודה מכבדת, הוגנת, אחראית, מפתחת, מעצימה ומשמעותית מתוך הכרה בחשיבות המשאב האנושי ותרומת העובדים ליציבותו והתפתחותו של הבנק.

הבנק רואה בעובדיו ומנהליו שותפים לדרך ונדבך עיקרי בהגשמת האסטרטגיה העסקית ויעדי הצמיחה בהיקפי הפעילות וברווחיות וכן מרכיב חיוני בחיזוק ערכי הבנק. הבנק חותר לקידום אמון, יחסי תמיכה וחיזוק ערכות הדדית בין העובדים במטרה לחזק ולשמר את תחושת השייכות, הייחודיות והגאווה להימנות בין עובדיו. הבנק מקפיד לדאוג לצורכי עובדיו, שומר על סביבת עבודה מכבדת, הוגנת ומאפשרת ופועל לקידום רווחתם של העובדים במסגרת העבודה כמו גם בחייהם האישיים ומעבר לשעות העבודה. 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 מחלקת משאבי האנוש נגזרת מאסטרטגיית הבנק, הצרכים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ובשוק העבודה. תכליתיה הינה טיפוח וניהול המשאב האנושי ויצירת תשתית ארגונית תומכת וגמישה.

מנהלים דיאלוג שוטף ועמוק עם העובדים שלנו

הבנק מאמין בקיום שיח מתמיד ותקשורת פתוחה עם עובדיו לצורך שמירה על סביבת עבודה מכבדת ונעימה, שיפור תפוקת העבודה, חיבור העובדים לעשייה המשותפת וזיהוי קשיים ונקודות חולשה מוקדם ככל הניתן. במסגרת הדיאלוג עם העובדים, ומתוך רצון לעודד ולקדם את השיח בבנק, אנו פועלים במספר דרכים באופן שוטף:

- **מדיניות "דלת פתוחה"** - הבנק דוגל בסביבת עבודה פתוחה ולא פורמלית, המאפשרת לעובדים גישה ישירה למנהליהם ולבעלי תפקידים אחרים בבנק, לרבות, לחברי הנהלה.
- **"שולחנות עגולים"** - מנכ"ל הבנק מקיים "שולחנות עגולים" עם מנהלי דרג הביניים ועובדים לרוחב הארגון במסגרתם מתקיים שיח פתוח על נושאים מקצועיים, כלכליים, סביבתיים ועוד.

כ-20%

מכלל המשרות בבנק מאוישות על ידי עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בתעסוקה

כ-58% נשים

מכלל העובדים המועסקים במישרין על ידי הבנק

כ-36% נשים

מבין המשרות הניהוליות הבכירות בבנק ב-2022

1/3 מהמשרות

אוישו על ידי עובדי הבנק במסגרת עידוד פיתוח קריירה

20,696
שעות הדרכה

עבור כלל העובדים ב-2022,
לעומת 10,910 בשנת 2021

95%

מהמשיבים לסקר עובדים הביעו
רמת מחוברים גבוהה מאוד ושביעות רצון
גבוהה מהעבודה בבנק

הבנק נבחר
במקום השני
מבין הגופים
הפיננסים
בישראל

בסקר "מדד המעסיקים הטובים בישראל"
לשנת 2022

○ **דיגיטציה ורשתות חברתיות** - לרשות עובדי הבנק קיימות פלטפורמות מדיה שונות המאפשרות העברת מסרים, שיתוף ונגישות של ההנהלה למנהלי הביניים והעובדים דוגמת: קבוצת פייסבוק, עמוד לינקדין, מערכת ניהול ידע ופורטל ארגוני המציגים מידע על הארגון, לרבות בנוגע לזכויות עובדים ותמונות מאירועי הבנק.

○ **תקשורת פנים-ארגונית** - הבנק פועל להעמקה ולשדרוג התקשורת הפנים-ארגונית באמצעות כנסים מקצועיים, מפגשים חברתיים, שולחנות עגולים, מסרונים, הודעות דואר אלקטרוני, ניוזלטרס ומפגשי וידאו במטרה לקיים תקשורת פתוחה ודו-כיוונית עם העובדים, תוך חיזוק זיקתם ומחויבותם לאסטרטגיה וליעדי הבנק.

○ **הנהלת הבנק וועד עובדים** - הנהלת הבנק מקיימת קשר ישיר והדוק עם ועד העובדים במטרה ללמוד את צרכי העובדים, לספק מענה וסיוע פרטני במקומות הנדרשים ולשמר את הדיאלוג ויחסי העבודה הטובים.

○ **מנכ"ל-עובדים** - מנשרי מנכ"ל מעדכנים אודות מהלכים מרכזיים ומינוי בכירים וכן, קיימת תיבת פניות מנכ"ל אליה כלל העובדים יכולים לשלוח שאלות או הצעות ישירות למנכ"ל.

○ **משוב והערכה** - כחלק מתהליך הפיתוח והלמידה של העובדים, הבנק מקפיד לקיים תהליך הערכה מובנה הכולל שיחת משוב מעמיקה בסיום תקופת ניסיון בתפקיד חדש ובמהלך רוחבי שנתי. ראו הרחבה בתת-פרק "הערכת ביצועים וקביעת יעדים".

לאורך פרק זה ניתן לקרוא בהרחבה על מהלכים אלו.



גיוון תעסוקתי, הכלה ושוויון הזדמנויות בהעסקה

אנו פונים לכלל החברה הישראלית על גווניה וזרמיה השונים ולכן שואפים לייצוג הולם של כלל האוכלוסייה בקרב העובדים שלנו. אנו פועלים 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.

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

מניעת התעמרות ואפליה בעבודה

הבנק מקפיד על תרבות ארגונית מכבדת וסביבה בטוחה ותומכת לעובדיו ורוח הדברים הללו מעוגנת בקוד האתי של הבנק. ברוח זו מתבצעות הכשרות לעובדים חדשים וריענון שנתי על הקוד האתי לכל העובדים והמנהלים. בהתאם לציפיות הפיקוח על הבנקים וכפי שנקבע בתוכנית העבודה של קצינת הציות בבנק, בשנת 2021 מדיניות הציות עודכנה ונוסף פרק העוסק בהוגנות, במסגרתו התווסף סעיף ייעודי בנושא מניעת אפליה. מנהלת משאבי אנוש משמשת כממונה למניעת התעמרות במקום העבודה, ונגישה לפניות העובדים. לרשות העובדים עומד "קו חם" להגשת תלונות אנונימיות וכן תיבה לפניות ישירות למנכ"ל הבנק. האמור רלוונטי לעובדי הבנק ולעובדי מיקור חוץ הפועלים במתקני הבנק כאחד. לפרטים נוספים אודות מדיניות מניעת אפליה, ראו הרחבה בתת-פרק "מניעת אפליה".

מקדמים גיוון תעסוקתי והכלה

הבנק פונה למגוון האוכלוסיות בישראל ושואף לגיוון לקוחותיו הפרטיים. מתוך כך, מאמין הבנק שעל מנת להעניק ללקוחותיו שירות טוב יותר ולהכירם טוב יותר נדרש גם ייצוג הולם של כלל האוכלוסייה בקרב עובדיו, ובשל כך קולט לשורותיו עובדים מכל המגזרים המרכיבים את החברה הישראלית ומעודד גיוס עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת ייצוג בשוק העבודה (לרבות, חרדים, ערבים ויוצאי אתיופיה). גיוון העובדים מאפשר לבנק לתת מענה טוב יותר לצרכי קהל לקוחותיו, בין היתר במסגרת פעילותו באזורים המאופיינים באוכלוסייה שרובה חרדית או ערבית.

במסגרת יישום המדיניות להגדלת המגוון בקרב עובדיו, פועל הבנק בשיתוף עם עמותות שונות וחברות השמה ייעודיות לצורך גיוס עובדים. בנוסף, פועל הבנק בשיתוף עם עמותות לגיוס עובדים עם מוגבלויות ושילובם בעולם התעסוקה. בסיוע עמותות רלוונטיות

מבצע הבנק התאמות נגישות פנימיות לצורך התאמת מקום העבודה לצורכי העובדים.

נכון לשנת הדיווח, מתוך 9 חברי הדירקטוריון בבנק, חברת דירקטוריון אחת היא אישה. במהלך שנת 2022, אימץ הבנק מדיניות גיוון מגדרי ברורה בדירקטוריון לפיה שיעור הנשים החברות בדירקטוריון צפוי לגדול בשנים הקרובות, כך שעד שנת 2030, השיעור יעמוד על 30%.

בנוסף, הבנק ממשיך לשמור על מגמת העסקה של עובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בתעסוקה. בשנת 2022 אוכלוסיות אלו היו כ-19% מכלל העובדים בבנק וזאת בדומה לשנים קודמות.

מעצמים מחוברות (ENGAGEMENT) בקרב העובדים שלנו

הבנק דואג להשקיע בעובדים ובבני משפחתם מתוך ראייה הוליסטית כי חווית העובד קריטית לשימור על תחושת הזהות והחיבור למקום העבודה. עובדי הבנק נהנים ממגוון רחב של הטבות לרבות תנאים פיננסיים מורחבים, סבסוד בעלויות ביטוח בריאות וביטוחי שניים, מתנות לחג, מימון הוצאות ללימודים אקדמיים, ימי גיבוש מחלקתים ונופשים בארץ ובחו"ל ועוד.

הבנק מבצע סקרים פנימיים לצורך בחינה ומעקב אחר תחושת המחוברות ושביעות הרצון של עובדיו מהארגון, מהמנהל ומהצוות. תוצאות הסקרים מוצגות בפני הדרג הניהולי במטרה לזהות פערים ולקדם מהלכים לשיפור בחוויית העובד. הסקר מבוצע לפחות אחת לשנה, כאשר המענה על הסקר וולונטרי. בשנת 2022, 95% מהמשיבים לסקר הביעו רמת מחוברות גבוהה מאוד ושביעות רצון גבוהה מהעבודה בבנק.

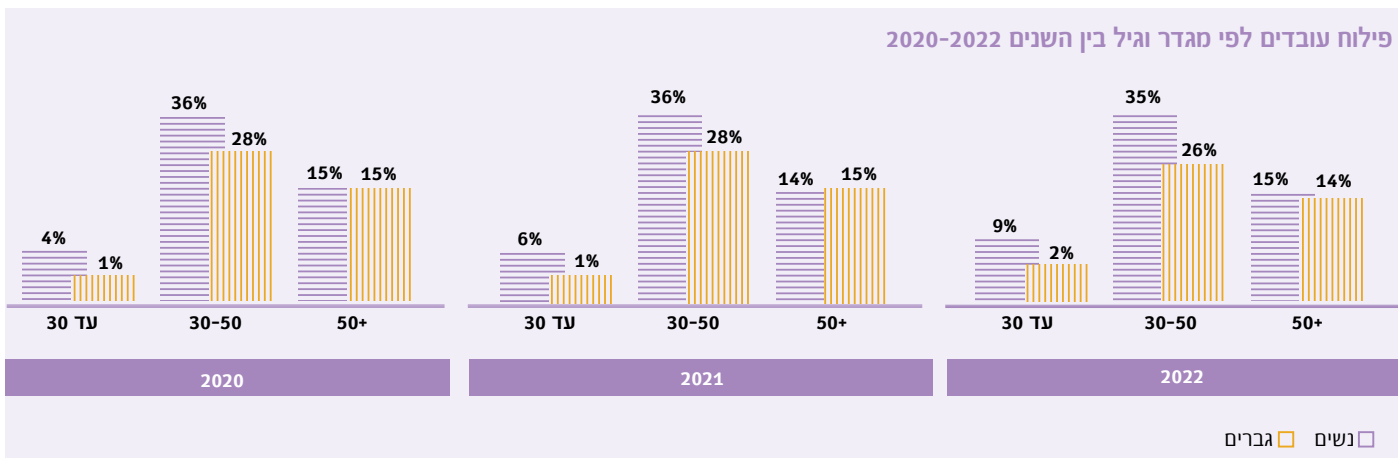
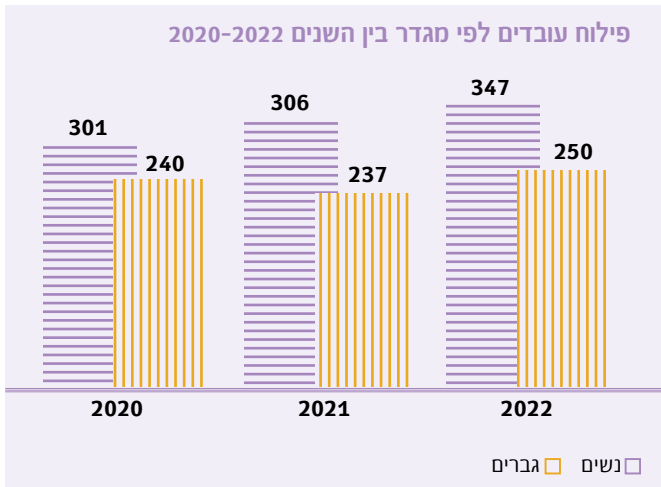
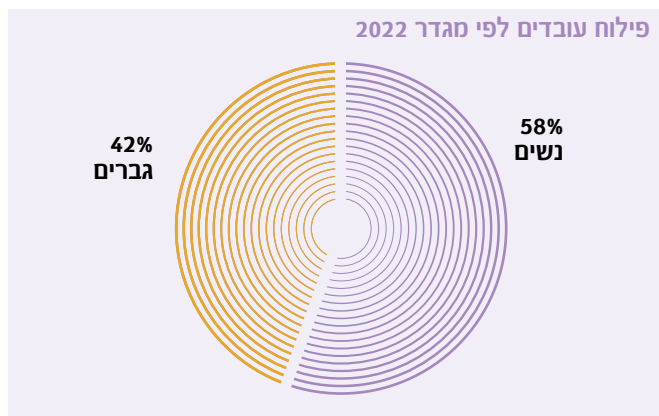
הבנק נבחר במקום השני, מבין הגופים הפיננסיים בישראל, בסקר "מדד המעסיקים הטובים בישראל"²⁸.

גיוס, קליטה, ניווד פנים ארגוני ורוטציה²⁹

בנק ירושלים מגייס לשורותיו עובדים חדשים למגוון תפקידים. איתור המועמדים מתבצע באמצעות מגוון רחב של מקורות גיוס (רשתות חברתיות, אתר הבנק, חברות השמה, מבצעי "חבר מביא חבר" וכדומה). זאת מתוך הכרה בכך שחווית העובד מתחילה עוד בתהליכי המיון והאבחון וכן כי ערוצים אלה מאפשרים למגוון מועמדים מאוכלוסיות מגוונות להיחשף למשרות המוצעות. הבנק שואף לאייש משרות פנויות או משרות חדשות בעובדים מקרב סגל הבנק הקיים, באמצעות מכרזים פנימיים המכרזים אשר מספקים לעובדים הזדמנות לשינוי מקצועי וקידום אישי, תורמים להתפתחות העובדים תוך שימור הידע הארגוני ומחזקים את תחושת השייכות של העובדים בבנק.

העובדים שלנו^{27,26}

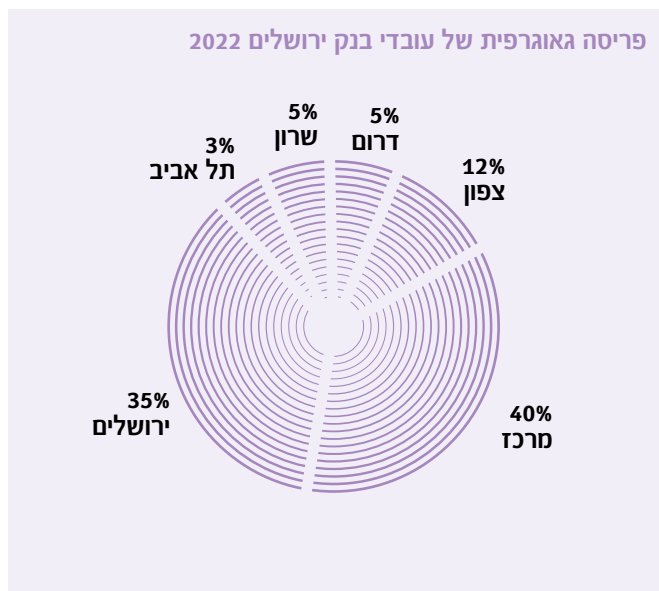
נכון לסוף שנת 2022, מועסקים בבנק ובחברות הבת שלו 597 עובדים, מתוכם 95.6% מועסקים במשרה מלאה. עובדי הבנק פזורים בסניפי הבנק בפריסה ארצית וכן, ביחידות מטה הבנק בקרית שדה התעופה ובירושלים.



בשנת הדיווח, הגיל הממוצע של עובדי הבנק עמד על 48 ומרבית עובדי הבנק בגילאי 31-50 (כ-61% בממוצע).

עבודה היברידית

החל משנת 2020, מיישם הבנק עבודה היברידית (שילוב בית-משרד) לעובדי מטה הבנק. שיטת הפעלה זו מאפשרת התאמה לשוק העבודה המשתנה וגישה לכוח אדם מגוון ורחב מתוקף צמצום החסם הגיאוגרפי, וכן שימור יכולות המשכיות עסקית של הבנק. שיטת העבודה ההיברידית משפרת את חווית העובד, מאפשרת לעובדים לאזן בית-עבודה, מפחיתה נסיעות ותורמת לצמצום זיהום אויר וצמצום שטחי משרד.



²⁸הסקר פורסם בעיתון "גלובס" בנובמבר 2022, במסגרתו נבחרו 200 המעסיקים הטובים בישראל מתוך 8,000 GRI 401-1²⁹

²⁶ נתונים בפרק זה אינם כוללים עובדים חיצוניים, אלא אם צוין אחרת. GRI 2-7, GRI 405-1²⁷

מקפידים על שכר הוגן ושוויוני

במסגרת התיקונים שאושרו, הדירקטוריון אישר האפשרות להענקת מענק משתנה נוסף הנקרא "מענק מיוחד בקשר לעסקה מיוחדת" לכלל עובדי הבנק ונושאי המשרה ויחולק לכולם או לחלקם, והכל בכפוף למגבלות שבמדיניות תגמול עובדים ועובדים מרכזיים שאינם נושאי משרה ובמדיניות תגמול נושאי משרה ולכללים הקבועים בחוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים הפיננסיים.

במסגרת דיוני התגמול בגין שנת 2022, הוחלט להעניק מענק זה לכלל עובדי הבנק, לרבות לנושאי המשרה, בגין פרויקט "הצפת ערך אשראי צרכני" במסגרתו הבנק במהלך, חדשני, יוצא דופן, ובהתאם לתוכנית האסטרטגית של הבנק, הקים חברת בת, תמר אריאל קפיטל בע"מ, תאגיד עזר בנקאי, בשותפות עם קבוצת הפניקס אשר מרכזת את פעילות האשראי הצרכני.

להרחבה ראו ביאור 34 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022.

פרישה וסיום העסקה³²

תנאי סיום העסקה של עובדי הבנק מפורטים בהסדרים קיבוציים ובמדיניות התגמול של עובדי הבנק, כאמור בדוחות הכספיים לשנת 2022 (על עובדי בנק שהינם נושאי משרה חלות הוראות מדיניות תגמול לנושאי משרה). הבנק עומד בתנאים ובהוראות הקבועים בדיון בכל הנוגע לסיום העסקתו של עובד ומקיים את ההליכים הנדרשים בקשר לכך.

בהיעדר היקף גדול של עובדים הפורשים מדי שנה לגמלאות (2-1 בממוצע לשנה) אין לבנק תכנית פרישה לגמלאות לעובדיו ולכן, ניתן מענה פרטני וליווי אישי לפורשים. הבנק מניח, כנקודת מוצא, המשך תעסוקת נשים עד גיל 67 ופועל להסדרת פרישה קודם לכן במידה וקיימת פניה יזומה של העובדת. יתרה מזאת, מתקיים דיון פרטני בגין כל עובד שמעוניין להמשיך לעבוד גם לאחר גיל הפרישה ונבחנת התאמת מועמדים חדשים גם אם חצו את גיל הפרישה. בשנת 2022 עבדו 4 עובדים אשר חצו את גיל הפרישה. כמו כן, לבנק התחייבות לתשלום פיצויי פיטורין לעובדים כמתחייב בחוק.

הבנק מקפיד לפעול בהתאם לעקרונ השוויון ולנהוג בהגינות ובשוויוניות כלפי עובדיו. בתוך כך רואה הבנק חשיבות רבה בשוויון בין עובדות ועובדים בארגון, תוך התייחסות שוות ערך לשני המינים, ובכלל זה גם בנושא שכר והטבות. לאור תיקון חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ו-1996, הבנק ביצע ניתוח, בדומה לגופים וחברות אחרים במשק, של שכר העובדים בהתאם לפילוחים שונים שנקבעו לאור אופי מקום העבודה, וזאת על מנת לבחון אם ישנם פערי שכר בין עובדים לעובדות המבצעים עבודה שוות ערך.

עיקר פער השכר נובע ממגוון התפקידים הרחב בתוך כל אחת מקבוצות העיסוק ושונות השכר המשולם בכל תפקיד, ואינו קשור למגדר. בניתוח סטטיסטי שנערך נמצא כי תפקיד, גיל והשכלה מסבירים את רוב פערי השכר ואלו השפעת משתנה המגדר אינה מובהקת.

דיווח פערי השכר לשנת 2022 המלא מפורסם באתר הבנק.

מתגמלים את העובדים שלנו

ביום 31 באוקטובר, 2019, לאחר קבלת המלצת ועדת התגמול של הבנק, אישר דירקטוריון הבנק את מדיניות התגמול לעובדים ולעובדים מרכזיים בבנק שאינם נושאי משרה לשנים 2020-2022 (להלן: "מדיניות התגמול החדשה לעובדים"), בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין A301. המדיניות מעודכנת, מעת לעת, ואושרה לאחרונה ביום 28 באפריל, 2022.

מדיניות התגמול החדשה לעובדים נועדה לקבוע כללים לאופן תגמול עובדים המותאם לתוכניות האסטרטגיות של הבנק, תוכניות העבודה של הבנק, עמידה ביעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, רווחיות הבנק ותנאי השוק בראייה ארוכת טווח ומדיניות ניהול הסיכונים של הבנק, וזאת תוך התחשבות ואיזון ראויים בין הרצון ליצור תמריצים ראויים לעובדים להשגת יעדי הבנק בטווח הקצר והארוך והגברת תחושת ההזדהות של העובדים עם הבנק ופעילותו. מדיניות התגמול גובשה בהתחשב בשיקולים כלל ארגונים כגון עלויות התגמול בכללותו, פערי התגמול הרצויים בין הדרגים השונים בבנק, תוך מתן דגש על מיתון העלויות הקבועות בבנק, גודלו של הבנק והיקף פעילותו וכן הרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול הסיכונים של הבנק. בבנק לא ניתנים תמריצים הוניים לעובדים או להנהלה.

במהלך שנת 2022, לאחר קבלת המלצת ועדת התגמול של הבנק, דירקטוריון הבנק אישר תיקונים משמעותיים במדיניות התגמול לעובדי הבנק ובכך צמצם את הפער הקיים בין תגמול נושאי המשרה בבנק לתגמול יתר עובדי הבנק.

תנאי העסקה³⁰

הבנק מחייב לתנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדיו ומקפיד על יישום חוקי העבודה.

בשנת 2020, חתמו ההנהלה וועד העובדים על חידוש הסדרים קיבוציים המעגנים את עיקר תנאי העבודה בבנק, ובין היתר, זכויות וחובות שהיו נהוגות בבנק במשך שנים רבות. הסדרים אלה חלים על עובדי הבנק, למעט נושאי משרה ועובדים מרכזיים ונחתמו לתקופה של ארבע שנים. ההסכמים מבטאים ומשקפים את האמון ההדדי, שיתוף הפעולה ויחסי העבודה הטובים השוררים בבנק לאורך שנים, אשר לצד תנאי העסקה הוגנים וראויים לעובדים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו. במהלך שנת 2022 חודש השיח בין ההנהלה וועד העובדים, התקיים משא ומתן לתיקוף ההסכמים אשר נחתם בתחילת שנת 2023.

כ-61% מעובדי הבנק מועסקים בהסכמי עבודה אישיים הנחתמים עם כל עובד בנפרד, בהתאם לשכר ולהסדר ההטבות הסוציאליות שסוכמו עמו באופן פרטני. תנאי העסקתם של כ-35% מעובדי הבנק מוסדרים בהסכם שנחתם עם ועד העובדים בבנק המסדיר את תנאי העסקה ורכיבים אחידים בשכרם ("הסכם עובדי דרגות"), כ-4% מעובדי הבנק, בעיקר במוקד הבנק, מועסקים בהסכמי עבודה אישיים שעתיים.

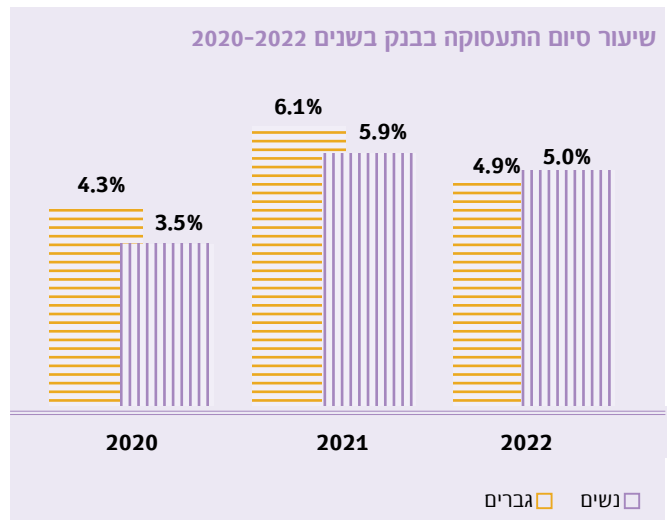
אחת לשנה נבחן עדכון תנאי העסקת העובדים (חוזים אישים ועובדי דרגות), על פי תרומתו הדיפרנציאלית של העובד לבנק ובהתאם להערכת ביצועי העובדים כפי שמוצגים בשיחות המשוב השנתיות (לקריאה נוספת על הליכי הערכה ומשוב, ראו הרחבה בתת-פרק "הערכת ביצועים וקביעת יעדים").

תנאי ההעסקה של עובדי הבנק כוללים גם תנאים סוציאליים על פי דין וכן סל רווחה מקיף. עובדי חברות הבנות של הבנק מועסקים בהתאם להסכמי ההעסקה בבנק.

נשים	גברים	סה"כ	שיעור יחסי
17	5	22	33%
20	22	42	63%
1	2	3	4%
38	29	67	100%
6	3	9	14%
19	26	45	69%
7	4	11	17%
32	33	65	100%
2021			
נשים	גברים	סה"כ	שיעור יחסי
14	-	14	39%
15	5	20	56%
-	2	2	5%
29	7	36	100%
6	2	8	19%
9	17	26	62%
4	4	8	19%
19	23	42	100%
2020			

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

במהלך שנת 2022, נידו 55 עובדים מתוך עובדי הבנק (כ-9.2% מהעובדים). בנוסף, מתוך רצון לשמר עובדים ובהתאם לצורכי הבנק, קולט הבנק לשורותיו גם עובדים חיצוניים שעבדו במיקור חוץ עבור הבנק. בשנת 2022, נקלטו בבנק 41 עובדי מיקור חוץ.



תחלופת עובדים בבנק ירושלים³¹

קליטת עובדים	נשים	גברים	סה"כ	שיעור יחסי
עד גיל 30	32	11	43	38%
31-50	30	30	60	53%
50+	7	3	10	9%
סה"כ	69	44	113	100%
סיום עבודה	נשים	גברים	סה"כ	שיעור יחסי
עד גיל 30	9	3	12	20%
31-50	19	21	40	68%
50+	2	5	7	12%
סה"כ	30	29	59	100%
2022				

³² GRI 2-19, GRI 201-3, GRI 402-1

³⁰ GRI 3-3, GRI 405-2, GRI 2-30, GRI 402-1
³¹ GRI 401-1

לכיתה א' ולחיילים לפני גיוסם לצבא.

• **אירועים ופעילויות גיבוש** - במטרה לחזק ולהעמיק את הגיבוש, את תחושת השייכות של עובדי הבנק, את המעורבות והמחויבות למטרות של כלל הארגון, מקיים הבנק אירועים ופעילויות לעובדיו לאורך השנה וביניהם: הרמות כוסית, טקסי הצטיינות, מסיבות ופעילות גיבוש המתקיימות אחת לשנה בסביבה לא פורמלית למטרות היכרות, העמקת הקשר בין העובדים ויצירת זיקה למטרות ויעדי הבנק. לצד פעילויות משותפות אלה, מקיימות יחידות הבנק השונות פעילויות גיבוש לעובדיהן שמטרתן, בנוסף להעמקת הקשר בין עובדי היחידה, שיפור 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 והטבות הרווחה ניתנים לכלל העובדים וללא אבחנה בין עובדים בהיקף משרה מלא לבין חלקי.

• **עידוד ערבות הדדית** - הבנק מפעיל בשיתוף עם ועד העובדים "רשת ביטחון", 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 הבנק. הפניה לסיוע הינה דיסקרטית ונעשית באמצעות ועדת הקרן.

• **עידוד להשכלה גבוהה** - הבנק מעודד את עובדיו לרכוש השכלה גבוהה ומזכה בימי חופשות לבחינות. יתרה מזאת, הבנק מסבסד את שכר הלימוד עבור עובדים נבחרים.

• **טיפוח תרבות שעות הפנאי** - עובדי הבנק נהנים מסבסוד נופש משפחות, פעילויות תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומוזלים. הבנק מעודד את העובדים לנצל חופשות ומנהל יעד ותוכנית ניצול חופשה פרטנית המווסתת על ידי מנהלי היחידות.

• **ציון מועדים מיוחדים** - הבנק מצוין לאורך השנה מועדים מיוחדים, הן כאלה הקשורים לכלל העובדים והן אישיים של כל עובד ועובדת. לאורך השנה מעניק הבנק לעובדיו מתנות לציון חגים ומועדים, ימי הולדת ושמחות אישיות, וכן מתנות אישיות לילדי עובדים העולים

מהו העובדים שלנו



מירב נעמתי, רכזת רווחה, משאבי אנוש



נשמבקשים ממני להגדיר את התפקיד שלי במשפט אחד אני תמיד אומרת - אני פה בשביל העובדים שלנו.

אני פה לשמח אותם באירועים ארגוניים כמו ציון של חגים ומועדים שנתיים, גיבוש, טקסי מצטיינים, הרמות כוסית וכו'.

אני פה להתייחס לאירועים האישיים שלהם כמו עליית ילדיהם לכיתה א', גיוסם לצבא, שנת בר או בת מצווה ובטח ובטח כשהם או ילדיהם מתחתנים.

אני פה כדי לחזק את ההתייחסות לבריאותם ולחוסנם הנפשי והגופני באמצעות בדיקות סקר תקופתיות, ייעוץ פסיכולוגי, ביטוחים רפואיים, קידום ספורט ואורח חיים פעיל ובריא עם קבוצות הספורט השונות שלנו.

גם ברגעים המורכבים יותר אני פה לספר על קרן ערבות הדדית שהבנק מפעיל לתמיכה לכל עובדת ועובד הזקוקים לכך. אני פה כדי לעזור להם להיות "פה" בשביל הלקוחות שלנו.

סביבת עבודה תומכת להורים³³

הבנק מיישם את הוראות הדין החלות עליו ביחס לעובדים המרחיבים את משפחותיהם ומעבר להן. במסגרת הוראות חוק עבודת נשים, התשי"ד-1954, מתום תקופת הלידה וההורות עד תום ארבעה חדשים מאותו יום, עובדת רשאית להיעדר שעה אחת ביום, שתיקרא שעת הורות, בתנאי שהיא מועסקת במשרה מלאה. בגין היעדרות זו, לא יופחת שכרה של העובדת. הבנק תומך בהורים לאחר הלידה ובמשפחות חד הוריות, תוך גילוי גמישות רבה ככל הניתן. 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 וזאת למעשה הרחבה על הוראת החוק המובאת לעיל המקנה שעת הורות אחת ביום למשך 4 חודשים ממועד החזרה מחופשת הלידה.**

כמו כן, הטבה נוספת וייחודית אותה מעניק הבנק לעובדותיו הינה שעות עבודה מופחתות אימהות לילדים בגילאים צעירים וזאת ללא הפחתה בשכר. בנוסף להטבות שפורטו לעיל מקבלים כלל עובדי הבנק מענק חד פעמי ללידה וכן האבות מקבלים שני ימי חופשה על חשבון הבנק.

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.

נתוני חופשת לידה			
מספר עובדים שמימשו את זכאותם לחופשת לידה	מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה	מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת הדיווח והמשיכו לעבוד 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה	מספר העובדים שמימשו את זכאותם לחופשת לידה
27 נשים	27 נשים	23 נשים	2020
21 נשים + 1 גבר	21 נשים + 1 גבר	20 נשים + 1 גבר	2021
27 נשים	27 נשים	27 נשים	2022

דואגים לרווחת העובדים שלנו³⁴

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** - בדיקות סקר תקופתיות, שירות ליווי פסיכולוגי, ביטוחים רפואיים ודנטליים, מימון פעילות ספורט) כדורסל, כדורעף, קט-רגל וריצה) מימון קבוצות שומרי משקל וסדנאות גמילה מעישון. כמו כן, בגין חופשת מחלה, מקבלים העובדים תשלום מלא החל מהיום הראשון דבר אשר מטיב לעומת החוק בנושא.

מניעת הטרדת מינית

הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני פוגעות בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיותו ובשוויון בין המינים. הטרדה מינית הינה עבירה פלילית ועוולה אזרחית הפוגעת ביחסי העבודה ועומדת בניגוד למדיניות הבנק. הבנק רואה בחומרה רבה כל פגיעה בעובדיו, מייחס חשיבות רבה לשמירה על סביבת עבודה נקייה מהטרדות מיניות ופועל לקידום סביבה ראויה ונעימה לכל.

לבנק תקנון בדבר מניעת הטרדה מינית אשר מתוקשר לעובדים באופן שוטף ומפורסם, בין היתר, על גבי לוחות המודעות, בפורטל הארגוני ובמערכת ניהול הידע של הבנק. במסגרת התקנון קיים מנגנון טיפול בהטרדות מיניות. במקרה של חשד להטרדה מינית יכולים עובדי הבנק לפנות למנהלת משאבי אנוש, הממונה על התחום בבנק, להמשיך טיפול. העובדים יכולים להגיש תלונה גם באופן אנונימי באמצעות תיבת מייל ייעודית. המבקר הפנימי של הבנק בוחן את אופן הטיפול בתלונות אלה, על מנת לוודא שהטיפול בהן נעשה בצורה נאותה וכי קיים בבנק שיח תקין ונכון בתחום. כלל עובדי הבנק נדרשים להשלים לומדה אודות מניעת הטרדה מינית.

בהדרכה זו משוקפות לעובדים סטטואציות יום-יומיות בעולם העבודה וההתנהגות המצופה מהם בתרחישים אלו. עובדים חדשים נדרשים לבצע הדרכה זו עם קליטתם ולהצהיר על מחויבותם לפעול בהתאם לתקנון הבנק בנושא מניעת הטרדה מינית ובנוסף, כלל העובדים עוברים ריענון בנושא זה באמצעות מערכת הלמידה אחת שנתיים. עוד יציין כי הקוד האתי של הבנק כולל את מחויבות הבנק למניעת הטרדה מינית והארגון מתרגל אחת לשנה במסגרת הרענון השנתי של הקוד האתי גם סוגיות הקשורות במניעת הטרדה מינית.

מקדמים צמיחה והתפתחות מתמדת בקרב העובדים שלנו

אנו רואים חשיבות גדולה בהכשרה ובפיתוח העובדים שלנו הן בהיבט מקצועי וניהולי והן בהיבט של פיתוח והעצמה אישיים. אנו פועלים באופן שוטף לפיתוח המשאב האנושי על ידי קיום הכשרות והדרכות, ובמטרה לשפר את רמת הכישורים והביצועים של העובדים לטובת השגת יעדי הבנק. כמו כן, תורמת השקעה זו לשיפור היכולות של העובדים שלנו ופותחת בפניהם אפשרויות קידום בעתיד.

בטיחות בעבודה והיעדרות מעבודה³⁵

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 הנו תאונות דרכים בדרך אל הבנק או בחזרה ממנו בתום יום עבודה. הבנק נוקט מספר פעולות ויזמות בתחום הבטיחות, לרבות הטמעת תרבות בטיחות בקרב העובדים.

• **בקרה שוטפת** - בהיבטי עקרון הזהירות המונעת, 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 מונו נאמני בטיחות האחראים על נושא הבטיחות באתר ומדווחים 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. במהלך השנה, ככל ועולה הצורך, מבוצעות הדרכות לעובדים חדשים על ידי ממונה הבטיחות בעת ביקורי סניפים בהן ניתן דגש לבטיחות בסניף ותשומת לב לסיכונים בסביבת העבודה, פינוי בשעת חירום ועוד. כמו כן, מתקיימים באופן שוטף תרגילי חירום של פינוי עובדים מאתרי

ימי העדרות^{37,36}

מחלת עובד
(ללא תאונות עבודה)
תאונת עבודה³⁸

5,811	4,235	5,259
4	6	6
2022	2021	2020

מספר תאונות העבודה בשנת 2022 עמד על 4 תאונות בלבד. ירידה של 33% במספר תאונות העבודה של העובדים בשנת 2022 ביחס לשנת 2021³⁹. תלונות עובדים בנושא בטיחות ובריאות נבחנות באופן פרטני ובהקדם האפשרי, על פי הנסיבות. משכך, ובהיעדר צורך כאמור, לא הוקמה ועדת בטיחות משותפות להנהלה ולעובדים⁴⁰.

נשים	גברים	עובדי קבלן
2,793	1,442	484
5,466	4,166	1,492
-	209	8
2021		

נשים	גברים	עובדי קבלן
3,347	1,912	280
5,833	4,417	1,015
-	85	9
2020		

נשים	גברים	עובדי קבלן
3,411	1,857	543
6,533	5,036	1,964
-	196	46
2022		

מחלה
חופשה
מילואים

בהיות המשאב האנושי הנכס החשוב ביותר של הבנק - פיתוח ולמידה הם דרך חיים. בהתאם לכך, בכל שנה מטרת הפיתוח והלמידה מעודכנות בהתאם לאסטרטגיה וליעדים העסקיים ופעילות הפיתוח והלמידה כוללת תוכניות עשירות, מגוונות ומקצועיות. לאור החשיבות הרבה של היבט ההכשרה והפיתוח מקיים הבנק הן הדרכות מנדטוריות בנושאים שונים כגון איסור הלבנת הון ומימון טרור, שמירה על מידע פנים, הגנת הפרטיות ועוד והן הדרכות וולונטריות כגון יישומי מחשב, אנגלית עסקית, קורס מנהלים ועוד וכל זאת במטרה לפתח את העובד ולהשקיע בהון האנושי.

• בשנת הדיווח המשיך הבנק בהכשרת עובדי הסניפים והמוקד הטלפוני, לתמיכה ביעדים העסקיים שהציבה הנהלת הבנק. העובדים הודרכו לכלל עיסוקי הליבה בבנק הן עצמאית במערכת הלמידה ובשימוש באמצעי תקשורת מרחוק והן בהדרכות פרונטליות. במערכת הלמידה נעשה שימוש במגוון תוצרי למידה (לומדות, מבחנים, סרטונים, תרגולים, סימולטורים) כמו גם מערכי שיעור אחידים שהועברו על ידי חונכים בסניפים. כחלק מההכשרות, הוקנו למנהלים מיומנויות ניהול, לרבות, ניהול עובדים מרחוק. אימון וחניכה, ניהול מכירות ושירות, ניהול פרויקטים ופיתוח מיומנות לביצוע תחקירי אירוע והפקת לקחים.

• הבנק מכיר בכך שעולם העבודה מתקדם והמציאות העסקית משתנה בתדירות גבוהה. לאור זאת, נדרשים העובדים למנעד כישורים רחב המאפשר להם ורסטיליות, מעבר בין תפקידים וראיה רחבה. פיתוח כישורים אלו מייצר ערך עבור העובדים, אך גם עבור הבנק מאחר והוא מאפשר נידוד ושימור של העובדים לאורך זמן. על מנת להרחיב את סט הכישורים והמיומנויות של העובדים, בוצע מיפוי עיסוקים וכשיריות נדרשות ועל בסיסם נבנו תוכניות הכשרה ופיתוח.

• בשנת 2022, התקיימו הדרכות בראיה רוחבית אשר אפשרו לעובדים להיחשף לעולמות תוכן מעבר לעיסוקם הנוכחי, התבצעה הכשרה מתקדמת בתפקיד הקיים (Upskilling), הכשרה מחדש לתפקיד אחר (Reskilling), ליווי אישי של עובדים ופיתוח מערך חונכים, תמיכה וליווי של מנהלים בתהליכי השינוי (וליווי של המנהלים על ידי יועץ ארגוני).

• מסלול "צמיחה ניהולית" הינו מסלול בו אותרו מנהלים מובילים בתחומם, אשר נדרשים להרחבת הידע והכישורים לצורך התקדמות מקצועית או ניהולית בבנק. במסגרת התוכנית, בוצע מיפוי פערים לכל משתתף בנושאים מקצועיים וניהוליים, נקבעו יעדים אישיים ונבנתה תכנית פיתוח אישית PDP⁴² שכוללת הדרכות, חניכה וליווי ניהולי לשיפור הכישורים אשר מסייעת לכל משתתף בהכנה לתפקיד הבא שלו.

• הבנק ממשיך ומקפיד על קיום הדרכות העשרה שוטפות בנושא הרגולציה המתעדכנת כל העת במיקוד בנושאי ציות ומניעת הלבנת הון, הוגנות והגינות, אבטחת מידע וסייבר.

⁴¹ GRI 205-2, GRI 404-1, GRI 404-2
⁴² Personal Development Plan

³⁵ GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-3
³⁶ חישוב ימי העבודה בוצע לפי ימי העבודה השנתיים בישראל. ימי היעדרות בגין מחלת עובד לא כוללים חופשות מאושרות וחופשות מאורגנות כגון חגים, וכן חל"ד, חל"ת, ומילואים.
³⁷ נתונים אינם כוללים עובדים במיקור חוץ.
³⁸ תאונות עבודה שגרמו להפסד יום עבודה אחד או יותר.
³⁹ GRI 403-2
⁴⁰ GRI 403-2

פיתוח אישי ומקצועי

- בשנת 2022 הבנק פתח ערוץ למידה נוסף לעובדים ללמידה מקצועית בתחום הטכנולוגיה באמצעות רישיונות למידה באתרי למידה מקוונים בהם קיימים מגוון קורסים מצולמים ותרגולים ללמידה אישית בקצב המותאם ללומד.

פירוט שעות הדרכה:

שעות הדרכה פרונטלית	19,016	9,921	4,888
שעות הדרכה מרחוק	1,680	989	497
ממוצע לעובד-שעות הדרכה לשנה	28.5	21	10
סה"כ שעות הדרכה לשנה	20,696	10,910	5,385
	2022	2021	2020

פירוט נושאי ההדרכה

בשנת 2022, סך שעות ההדרכה הפרונטליות הסתכמו ב-19,016 שעות, ושעות ההדרכה באמצעות לומדה מרחוק הסתכמו ב-1,680 שעות. הגידול בעיקרו מחיזוק החשיבות בביצוע ההדרכות לעובדים לצד פיתוח כלים ניהוליים חדשנים ויעילים יותר לביצוע הדרכות מקצועיות, איכותיות, מתועדות, מותאמות לעובדים וכן מגידול הנובע מהחזרה לשגרה לאחר הקורונה.

להלן ההדרכות שבוצעו בשנים 2021-2022 בהיבטי ESG⁴³:

	2022	2021	
משתתפים	שעות	משתתפים	שעות
 אתיקה והקוד האתי	828	849	794
 אבטחת מידע	420	1,616	541
 ציוד לרגולציה	828	2,042	794
 מניעת הטרדה מינית והתעמרות	420	155	536
 הוגנות מול לקוחות	654	383	417
 הדרכות שירות	890	2,728	417
 בטיחות	772	652	608
122	608	652	122

הבנק מאפשר לעובדיו לקחת חלק בהשתלמויות, בימי עיון ובכנסים מקצועיים הקשורים לתחומי עיסוקם. מלבד הדרכות מובנות פנימיות, העוסקות בתחומי ליבת העסקים של הבנק ובתחום ניהול הסיכונים, הבנק מעודד את עובדיו להירשם ללימודים אקדמיים בתחומים המשיקים לתחומי פעילותם.

לבנק מדיניות המעודדת את עובדיו להשלים לימודים אקדמיים הנוגעים לתחום עיסוקם. הבנק מסבסד 80% משכר הלימוד לתואר הראשון ו-60% משכר הלימוד לתואר השני, ולמנהלים מסבסד הבנק את מלוא שכר הלימוד לתואר ראשון ו-80% משכר הלימוד לתואר השני.

בנוסף פיתח הבנק את התוכניות הבאות:

תוכנית לפיתוח מיומנויות **תחכים והפקת לקחים** הכוללת הקניית מיומנויות חקר אירוע, זיהוי סיבות שורש, ביצוע תחקיר במתודולוגיה סדורה, התמודדות עם סוגיות אתיקה בניהול התחקיר. במסגרת התוכנית נלמד חקר העובדות בעת אירוע ולא "חיפוש אשמים" והדבר מסייע לשיפור תהליכי העבודה והשיח הפתוח בין העובדים למנהלים.

תוכנית צמיחה ניהולית העוסקת בפיתוח במסלול ניהולי ומקצועי תוך בניית מסלול קריירה. הדבר תורם לקידומו המקצועי של העובד ולהתפתחותו בבנק וכן מסייע לבנק לשמר את עובדיו האיכותיים וליצור עתודה ניהולית.

תוכנית פיתוח מנהלים הכוללת מתן כלים ניהוליים לשגרות עבודה אפקטיביות, הנעת עובדים, חניכה ומשוב, התמודדות עם קונפליקטים ומסייעת למנהלים להתפתח ולהתקדם מבחינה אישית וניהולית וכן מעצימה ומרחיבה את יכולות הניהול שלהם.



הערכת ביצועים וקביעת יעדים⁴⁴

בבנק מיושם תהליך הערכת ביצועי עובדים עבור כל עובד אחת לשנה, במסגרתו מקיימים המנהלים שיחת משוב עם כל אחד מהעובדים, נסקרים ביצועיהם במהלך השנה החולפת ונקבעים יעדים לשנה הקרובה, בין היתר, תוך זיהוי צרכי למידה או חניכה ומתן מענה עליהם ככל האפשר. תהליך ההערכה לחברי ההנהלה נערך במתכונת נפרדת, בהתחשב ביעדים האישיים שנקבעו להם (KPI's).

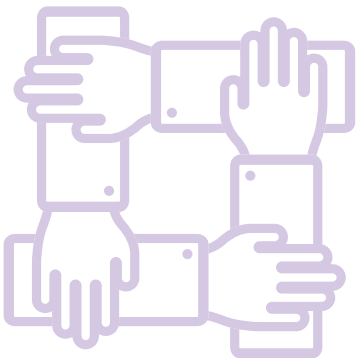
משוב עובדים

	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
ניהול דרג ביניים	8	23	31	10	20	30
ניהול דרג ראשון	26	23	49	28	29	57
עובדים	271	202	473	263	183	446
סה"כ	305	248	553	301	232	533
שיעור משובים מכלל המועסקים בבנק	-	-	93%	-	-	98%
	2022	2021	2020	2022	2021	2020

מוקירים את העובדים שלנו

הבנק פועל לעידוד מצוינות אישית וקידום השקעה והישגים מיוחדים של העובדים. לאות הוקרה לעובדים אשר השיגו הישגים מיוחדים מעבר למסגרת העבודה השגרתית, באופן ראוי לשבח, מוענקים, מדי שנה, תעודות הצטיינות ופרסים בטקס חגיגי בנוכחות מנכ"ל הבנק. כמו כן, מוענקים פרסי הצטיינות לעובדי הסניפים, המוקד והמטה על הישגים ועמידה ביעדים. כמו כן, לאחר תקופת עבודה רציפה בבנק במשך 17 שנות עבודה, קיימת זכאות למענק חד פעמי. בהתאם לאמור, בשנת 2022 חולקו לעובדים מצטיינים תעודות הוקרה ומענקי הצטיינות.

מדיניות התגמול של הבנק קובעת, הסדרים לעניין חלוקת מענקים משתנים המותנים בעמידת הבנק בתנאי הסף שנקבעו, לרבות עמידה בשיעור תשואה מינימאלית נדרשת. במקרה של אי-עמידה בתנאי הסף, נקבעו הסדרים לחלוקת מענק לעובדים עם ביצועים יוצאי דופן, הכפוף אף הוא לתנאי סף לחלוקתו. בשנת 2022 חולק לעובדים תגמול משתנה, בהתאם למדיניות התגמול.



⁴⁴ GRI 404-3

⁴³ מספר המשתתפים המוצג מתייחס להשתתפות הן בהדרכות פרונטליות והן בלמידה מתוקשבת. כמו כן, ישנם מקרים בהם עובד עבר מספר הדרכות באותו הנושא במהלך שנת הדיווח. במקרים אלה, המספר מייצג את כמות ההדרכות בהן השתתף (נספר בכל הדרכה מחדש).



מעורבים ותורמים לקהילה



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023:

יעדים:

סטטוס לשנת 2022:

גיוון תעסוקתי ושיוויון

התאמה וקיצור של תהליכי הגיוס לתפקידי בנקאות, באופן שמייצר חוויה חדשנית וחיובית עבור המועמד



בוצע

בוצעו התאמות לקיצור תהליך הגיוס לתפקידי בנקאות, לרבות הכשרת מנהלים מגייסים. בוצעו התאמות בתהליך מבדקי ההתאמה לשם מתן הזדמנויות שוויוניות בהעסקה.

חתימה להרחבת גיוון תמהיל העובדים בבנק במגזרי האוכלוסייה השונים



בוצע

הבנק נמצא בחתימה מתמדת להגשמת יעד זה.

הכשרה ופיתוח העובדים

קידום מהלכים ורוחביים בארגון לשיפור מיומנויות משמעותיות (Upskilling)



בוצע

הועברו סדנאות ותרגול מעשי בעולם תחקור והפקת לקחים, שיפור יכולות אנליזה ושיפור מיומנות טכנולוגית.

חיזוק מערך פיתוח העובדים והעשרה מקצועית לרבות, באמצעים דיגיטליים (מערכת למידה, מערכת ניהול ידע)



בוצע

במהלך 2022 הבנק רכש עבור עובדיו את היכולת ללמידת קורסים מתוקשבים באופן עצמאי, דבר המאפשר לעובדים ביצוע הכשרות הן על פי בחירתם והן על פי צורכי העיסוק והתפתחות אף מעבר לעיסוק הנוכחי.

עבודה היברידית

חתימה לשיפור ודיוק תפיסת הפעלה במודל היברידי המשלב בית ומשרד, לרבות שיפור אמצעים טכנולוגיים ומיומנויות ניהול



בוצע

במהלך שנת 2022 קודמו תהליכי עבודה היברידית. כמו כן בוצעה התאמת מרחב העבודה באגף הטכנולוגי (Desk Sharing).

רווחת העובדים

הרחבת המפגשים הארגוניים וקהילת HRBP לחיזוק תחושת הקהילה



בוצע

במהלך שנת 2022 הורחבו ובוצעו מפגשי Face to Face הן במפגשי למידה וכנסים והן באירועים חברתיים.

דיאלוג עם העובדים

הרחבת מפגשי ההנהלה והעובדים ושיפור שגרות הניהול בדרכים השונים בעבודה פרטנית מול יחידת המטה והסניפים להרחבת הדיאלוג השוטף עם העובדים, הבנת צרכיהם ורתימתם להשגת יעדי האסטרטגיים של הבנק



בוצע

הורחבו מספר מפגשי ההנהלה והעובדים, שגרת השולחנות העגולים ושיבות יחידות המטה. כמו כן, המשאבים הארגוניים לפיתוח ארגוני, במיקוד עבודה לשיפור שגרות ותהליכי ניהול.

מעורבים ותורמים לקהילה



750,000 ₪

תרומה לקהילה בשנת 2022

750

שעות התנדבות בשנת 2022

רכש אחראי וחברתי

הבנק מחזק את המודעות החברתית בקרב עובדיו ולקוחותיו, ומעודד ומעצים העסקת עובדים מאוכלוסיות מיוחדות גם בקרב ארגונים אחרים. כך למשל, הבנק רוכש מוצרים מארגונים המעסיקים עובדים עם מוגבלויות ומאוכלוסיות מוחלשות ומעניק אותם כשי באירועים מיוחדים וחגים. כמו כן, מעודד את עובדיו להתגייס לרכישת מוצרים מעמותות שהבנק תורם להן.

ערכות הדדית גם בתוכניות דיור

במסגרת הפעילות העסקית, הבנק מממן יזמים המשקמים מבנים בשכונות המאופיינות במצב סוציו-אקונומי נמוך והופך אותן לשכונות ביקוש בעלות מעמד חברתי סוציו-אקונומי משופר. מהלך אשר מחזק את תחושת הביטחון של התושבים והופך את הרשות המקומית לחזקה יותר. להרחבה בנושא ההתחדשות העירונית בבנק ראו פרק "פיתוח וקידום שירותים פיננסיים המייצרים ערך חברתי".

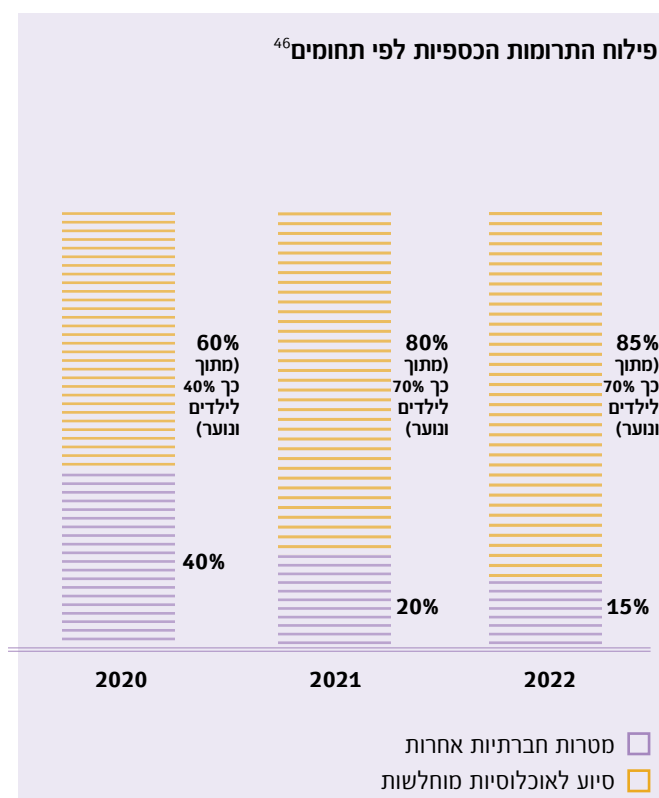


אנו מחויבים מזה שנים רבות לפעול ולתרום למען הקהילה, בין היתר, באמצעות תרומות לעמותות וארגונים אשר חרטו על דגלם קידום מטרות חברתיות, ובעיקר סיוע לאוכלוסיות מוחלשות ונזקקות. אנו מעודדים התנדבות ומודעות חברתית בקרב העובדים שלנו, המעצימה אותם ומחזקת את תחושת הגאווה והשייכות. הבנק מחויב מזה שנים, לצד פעילותו העסקית, לקידום החברה והקהילה בישראל ופועל לצמצום פערים ולסיוע לאוכלוסיות מוחלשות בחברה.

עשייה ענפה זו, מתבטאת ביצירת שותפויות עם עמותות וארגונים חברתיים, גופי ציבור וממשל ובה לידי ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות, בתרומות "שוות כסף", ובפעילות התנדבותית ענפה של עובדי הבנק ומנהליו.

תרומות הבנק מתמקדות בעיקר בעמותות הפועלות לסיוע לילדים ונוער במצוקה, אוכלוסיות מוחלשות, אנשים עם מוגבלויות ועוד.

בשנת 2022, גדל תקציב התרומות של הבנק בשיעור של 50% ועמד על סך של כ-750 אלפי ₪ לעומת סך של כ-500 אלפי ₪ אשתקד. בשנת 2023 נמשכה מגמת הגידול בהיקף תקציב התרומות וחל גידול בשיעור של כ-20%, ל-900 אלפי ₪.



בשנת 2022 התקיימו הכנסים הבאים אותם הבנק הפיק או לקח בהם חלק:

כנסים ליועצי משכנתאות

מדי שנה מקיים הבנק כנסים ייעודיים ליועצי משכנתאות על מנת להעניק להם מידע וכלים נוספים בהתאם לחידושים בשוק המשכנתאות, בהשתתפות מומחי המשכנתאות של הבנק. במהלך שנת 2022, נערכו הכנסים הבאים:

- כ-12 כנסים מקומיים בסניפים בנוכחות של כ-30-40 יועצים בכל כנס;
- 4 כנסים באמצעות מפגשי זום עם יועצי משכנתאות בנוכחות של כ-50 יועצים;
- כנס שנתי ליועצי משכנתאות בנוכחות של כ-500 יועצים.

כנסים ליועצים פיננסיים

בשנת 2022, קיים הבנק כנס ליועצים פיננסיים הנותנים שירותים לעסקים קטנים בנושא מתן אשראי בערבות המדינה במטרה להרחיב ולהעמיק את המקצועיות ואיכות השירות הניתן. בכנס נכחו כ-50 משתתפים.

כנסים בשיתוף סקטור הנדל"ן

הבנק מקיים, אחת לשנה, כנס לקוחות בנושאי ליווי בניה למגורים במטרה לקדם שיתופי פעולה בין הבנק לבין לקוחותיו, בנוכחות בכירים מקהילת הנדל"ן ומהבנק, ביניהם יו"ר הדיסקוריון, מנכ"ל הבנק, מנהל חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים, מנהל סקטור הנדל"ן ונציגי ההנהלה. בשנת 2022 קיים הבנק את המפורט להלן:

- כנס לקוחות בנוכחות כ-120 משתתפים.
- הבנק, בשיתוף דה מרקר, קיים כנס נדל"ן בו נכחו כ-300 משתתפים. הכנס כלל הרצאה של מנכ"ל הבנק ומנהל חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים של הבנק השתתף בפאנל מרכזי בנושא מגמות ודגשים בענף הנדל"ן.
- כנס "התאחדות הקבלנים בוני הארץ" - בנק ירושלים ממשיך להיות מעניק החסות הראשי בכנס "התאחדות הקבלנים בוני הארץ", אשר נערך מידי שנה באילת. בכנס בשנת 2022, השתתפו כ-600 קבלנים מכל הארץ ובני משפחותיהם. נוסף לכך, התקיימו 3 כנסי מחוזות נוספים של "התאחדות הקבלנים בוני הארץ" להם ניתנה חסות על ידי הבנק. בכל כנס מחוזי נכחו כ-150 משתתפים.

הנגשה וקידום חינוך פיננסי ללקוחותינו

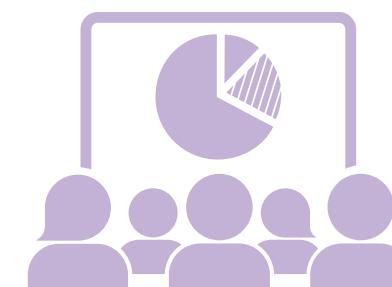
אנו בחתירה מתמדת להתאמת השירותים הפיננסיים הניתנים על ידנו לצרכים ולמאפיינים של לקוחותינו. כדי לבצע זאת בצורה הטובה ביותר, אנו מאמינים שלקוחותינו צריכים להכיר ולהבין את השיח והמושגים הפיננסיים, ולכן אנו פועלים לקידום הידע הפיננסי בקרבם.

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 וכלים שיובילו להתנהלות כלכלית חכמה ונכונה.

במסגרת פעילותו להרחיב ולהנגיש את הידע הפיננסי, באתר הבנק מעודכנים כתבות ותכנים לשיתוף ידע מקיף, עדכני ומקצועי בתחומים פיננסיים רבים לרבות הלוואות, משכנתאות, שוק ההון, פיקדונות וחסכונות. המידע כולל הסבר על כל נושא, כלים שימושיים ומחשבוני מתקדמים המסייעים בתכנון וחישוב העלויות הצפויות טרם לקחת הלוואה או משכנתא כגון השוואת הצעות ותמהילים שונים, חישוב ההחזר הצפוי בהתאם לתחזית בנק ישראל וכדומה.

כחלק מפעילות הבנק לקידום החינוך וההבנה הפיננסית בקרב לקוחותיו בפרט, והציבור בישראל בכלל, הבנק מקיים כנסים לקהל העסקי, ביניהם יועצי משכנתאות, יועצים פיננסיים, קבלנים ויזמים. מטרות כנסים אלה הינן העשרת עולם הידע של הנוכחים, הכרת צרכי הלקוחות לעומק והענקת פתרונות פיננסיים מותאמים.

כמו כן, הבנק מציע מגוון פעילויות והרצאות בתחום המשכנתאות ללקוחות כלל הבנקים. עובדי הבנק המתמחים בתחום מעבירים את התכנים במטרה לסייע לאוכלוסיית רוכשי המשכנתאות בין היתר באמצעות חניכה אישית במתן השירות ללקוח.



⁴⁵ GRI 3-3

⁴⁶ GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 413-1



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023:
יעדים: סטטוס לשנת 2022:

מעורבות בקהילה

המשך עידוד עובדי הבנק להתנדבות
בפרויקטים שונים למען הקהילה

במהלך 2022 הבנק המשיך בהתנדבויות בפרויקטים קיימים עם
עמותות וארגונים חברתיים עמם עובד הבנק וכן חבר לעמותות
וארגונים נוספים דוגמת "כנפיים של קרמבו" ו"יד לילד המיוחד".



בוצע

התנדבות בקהילה

עליה בשיעור של 60% בשעות
התנדבות עובדים.

עלייה משמעותית בהתנדבויות בשיעור של 130%.



בוצע

שירי ורדי דדכה, מנהלת קשרי חברות, עמותת "יד לילד המיוחד", תכנית "גדולים במדים"



תכנית "גדולים במדים" היא תכנית הדגל של עמותת "יד לילד המיוחד" ופועלת מזה עשור לשילובם של נערים ונערות עם מוגבלויות ביחידות צה"ל השונות, מתוך מטרה לשלבם בעתיד בתעסוקה אזרחית על מנת שיוכלו לחיות חיים עצמאיים ככל האפשר. בתכנית משולבים כ-950 מתנדבים ומתנדבות בבסיסי צה"ל, מצפון ועד דרום, והם מהווים כוח אדם חיוני ומשמעותי ביחידה.

במהלך התכנית מקבלים המתנדבים והמתנדבות הזדמנות שווה להשתלב בצה"ל, ללבוש מדים, גם אם לכמה שעות בשבוע, ולהרגיש את החוויה הצבאית, להתנסות בעבודה יצרנית יחד עם אנשים רגילים ולקבל כלים ומיומנויות שיעזרו להם בעתיד.

לאורך השנים גילינו כי השילוב תורם רבות גם לשאר החיילים והחיילות ביחידה, עם צמצום משמעותי בבעיות משמעת, קבלת השראה ודוגמה אישית והעלאת מודעות לקבלת השונה. כולם תורמים, נתמכים ומרוויחים - המתנדבים, צה"ל והחברה הישראלית. את כל זה לא היינו יכולים לעשות ללא החברות שתומכות בנו, ביניהן בנק ירושלים, שאני גאה לומר שמהווה שותף אמיתי לדרך ואני מאוד מחוברת אליו ולאנשיו.

מעבר לתרומה הכספית, הבנק מקפיד לקחת חלק פעיל גם בעשייה עצמה, להגיע, ללוות, להכיר, רואים שזה חשוב להם וזה לא מובן מאליו.

הם עושים שמיניות באוויר כדי להוציא לפועל פעילויות משותפות, לשלב את עובדי ועובדות הבנק ולתת ערך מוסף. בחג פורים האחרון הגיעו נציגי הבנק לפעילות מצא את המטמון באחד מבתי הספר, אנחנו הגענו להרמת כוסית בבנק עם נציג של להקת "גדולים במדים" ששר, אנחנו מקיימים טקס קבוע של חלוקת תעודות סיום שנה ועוד המון פעילויות משותפות.

יש בינינו שותפות אמיתית ומשמעותית והיא זו שמאפשרת למתנדבים ולמתנדבות לשבור את כל תקרות הזכויות שלהם ולהיות כמו כולם.



מעורבות והתנדבות העובדים

הרצון להעניק חזרה לקהילה בה אנו חיים, עובר כחוט השני בכל שדרות הניהול והביצוע בבנק.

עובדי ומנהלי הבנק נרתמים למגוון פעילויות חברתיות. מלבד תרומות כספיות, מעודד הבנק את עובדיו לקחת חלק פעיל בפעילויות התנדבותיות למען רווחת הקהילה בכלל, ואוכלוסיות מוחלשות בפרט. במסגרת פעילות "יום המעשים הטובים", הבנק מעניק 8 שעות התנדבות, כסך שעות יום עבודה, על חשבוננו לצורכי התנדבות העובדים.

הבנק שם דגש על תחומים שההשקעה בהם תשפיע על העתיד באופן משמעותי לטובת החברה בישראל, בדגש על אוכלוסיות מוחלשות כגון אנשים עם מוגבלות, נוער בסיכון ומקלטי נשים. במהלך שנת 2022, הבנק העמיק באופן משמעותי את היקף התנדבות העובדים בפעילויות משותפות עם העמותות להן הוא תורם ומקיים עמן מגוון פעילויות על פני השנה. בשנת 2022 התקיימו מספר התנדבויות של עובדי הבנק. להלן מספר דוגמאות:

- בשנת 2022 החל הבנק להשתתף בתוכנית "גדולים במדים" של עמותת "יד לילד המיוחד". במסגרת הפרויקט הבנק מאמץ קבוצה של 12 צעירים עם צרכים מיוחדים המתנדבים לצבא ומשרתים בבסיס חיל האוויר, תל נוף. מעבר לתרומה הכספית של הבנק, במהלך השנה, עובדי הבנק ביצעו פעילויות התנדבות נוספות, ציינו אירועים מיוחדים יחד (כדוגמת ימי זיכרון, חגי ישראל ועוד) ושפרו על קשר קרוב ומתמשך עם החיילים.

- תרומות כספיות לעמותות המטפלות בילדים עם צרכים מיוחדים ו/או נוער בסיכון ו/או מקלט לנשים (כגון עמותת "ניצני ראשון" ו"החוט המשולש", בית הצייר- בית אומנה ילדים ונוער בסיכון).

- סיוע בשיפוץ דירות מגורים: השנה עובדי הבנק סייעו בשיפוץ דירות מגורים למשפחות וניצולי שואה.

- אריזה וחלוקת סלי מזון לניצולי שואה ולנזקקים.

- תרומות לעמותה לקידום הנוער בכדורגל - פנימיית הרי ירושלים- ילדים ונוער בסיכון.

- עמותת "אישה לאישה" - מקלטים לאימהות וילדיהם ודירות מעבר.

- אגודת הספורט לעיוורים בישראל.

התנדבות עובדי בנק ירושלים בשנים 2020-2022

שעות התנדבות	750	324	66
מספר מתנדבים	136	65	13
	2022	2021	2020

השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים של הבנק



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

כמוסד פיננסי, לבנק 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 2022, המשיך הבנק ליישם בהצלחה את התוכנית האסטרטגית הרב-שנתית אשר אושרה על ידי הדירקטוריון. התוכנית משלבת בתוכה גם היבטי ESG. להרחבה בנושא ראו תת-פרק "האסטרטגיה העסקית של הבנק" לעיל וכן ראו סעיף 1.3 בדוח הדירקטוריון וההנהלה שפורסם כחלק מהדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022.⁴⁷

ביצועים פיננסיים עיקריים⁴⁸

הנתונים הבאים משקפים את התרומה שהשיא הבנק ובכך מאפשר לכלל מחזיקי העניין (לקוחות, בעלי המניות, עובדים, ספקים, קהילה וארגוני חברה וסביבה) ליהנות מהפעילות הכלכלית של הבנק כפי שתפורט לאורך דוח זה.

2022	2021	
18,907	16,837	סך הכל מאזן (במיליוני ₪)
819.9	614.7	הכנסות (במיליוני ₪)
490	392.7	הוצאות (במיליוני ₪)
163.9	143.9	רווח נקי (במיליוני ₪)
13.80%	13.40%	תשואה להון
1,256	1,126.7	הון עצמי (לאחר חלוקת דיבידנד) (במיליוני ₪)
14,266.8	12,454.3	פיקדונות הציבור (במיליוני ₪)
11.8	15.1	חלוקת דיבידנדים (במיליוני ₪)
87.2	78.1	הפרשה למיסים (במיליוני ₪)
14,057.5	12,084.1	סך אשראי לציבור, נטו (במיליוני ₪)
2,253.6	1,275.1	היקף אשראי לעסקים זעירים וקטנים
434.7	336	היקף אשראי לעסקים בינוניים וגדולים
9,718.6	9,108.6	אשראי למשקי בית (הלוואות דיור)
1,528.6	1,375.1	אשראי למשקי בית - אחר
13.7	0.2	אשראי לבנקאות פרטית
750	485	היקף תרומה לקהילה (במיליוני ₪)
580	⁴⁹ 550.6	היקף תשלומים לספקים (במיליוני ₪)
563.1	⁴⁹ 543.4	היקף תשלומים לספקים מקומיים
97.1%	⁴⁹ 98.7%	אחוז הרכש המקומי

⁴⁷ <https://www.bankjerusalem.co.il/media/5145/financial-statement-2022.pdf>

⁴⁸ GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 204-1, GRI 2-1

⁴⁹ הוצג מחדש



פיתוח וקידום
שירותים ומוצרים
המייצרים ערך חברתי

יון טורנר, מנהל מחלקת חשבות, אגף הכספים



בנק ירושלים מציג בעקביות ביצועים איתנים המאפשרים לו לשרת את לקוחותיו באופן המיטבי והמותאם ביותר. מחלקת החשבות בבנק תומכת בפעילות השוטפת של הבנק ומסייעת לו להמשיך לצמוח ואחראית בין היתר על הנהלים החשבונאיים בבנק, הכנת הדוחות הכספיים והדיווחים לבנק ישראל ולגופים הרגולטוריים.

אנו אמונים על שיקוף מקצועי, ברור ונגיש, הן ברמה הפנים-ארגונית והן כלפי חוץ מול הציבור ובעלי העניין ופועלים להמשיך ולשמור על יציבות פיננסית, להציע הצעות ערך ללקוחותינו ולממש את האסטרטגיה העסקית של הבנק.

הגעתי לבנק ירושלים בתור מתמחה והתקדמתי עד לניהול המחלקה. אני גאה לעבוד במקום שמצמיח אנשים ומאפשר להם להתפתח ולהתקדם.



אשראי צרכני ללקוחות פרטיים⁵⁴

האשראי צרכני מתבצע בנקודות מכירה קמעונאיות ברחבי הארץ כך הבנק מנגיש ללקוחותיו את שירותיו בפיזור גיאוגרפי רחב. כמו כן, על מנת להתאים את המוצר לכלל האוכלוסייה, נעשו שיתופי פעולה גם עם בתי עסק מהחברה הערבית והחרדית. בכך אפשר הבנק ללקוחות ממגזרים אלה ליהנות מהטבות המוצר בהתאם לאזור מגוריהם והרגלי הצריכה שלהם.

נכון לסוף שנת 2022, לבנק 165 נקודות מכירה בבתי עסק שונים, כאשר עם 60 נקודות מהן התקשר הבנק בשנת 2022. הפעילויות העיקריות של נקודות המכירה הן בענפי הרכב, האופנועים והטרקטורונים, פלסטיקה ואסתטיקה, רפואת שיניים, הכשרות וקורסים, ייעוץ משכנתאות. הבנק בוחן מחדש את המודל העסקי ובתי העסק להמשך פעילות זו.

בנוסף, הבנק שיפר את התהליכים הדיגיטליים לקבלת הלוואה באמצעות אפשרות לבצע באופן דיגיטלי ומהיר חלקים מרכזיים בתהליך פתיחת החשבון לצורך קבלת האשראי.

בנק ירושלים היה מחלוצי הבנקים אשר אפשרו מתן הלוואה באמצעות האינטרנט ללקוחות כל הבנקים וכך אפשרו נגישות למוצר זה למגזרים וקהלים נוספים. הליך זה נעשה במסגרת הרחבת הפעילות הדיגיטלית של הבנק ובמטרה להנגיש שירותים בנקאים לכלל האוכלוסייה באופן יעיל, פשוט, מהיר ומותאם לצורכי לקוח. ניתן לבצע את כל תהליך בקשת ההלוואה, מראשיתו ועד סופו, בסביבה הדיגיטלית או במוקד הבנק בצורה קלה, נוחה וללא צורך בהגעה לסניף. השירות ניתן בדיגיטל בשפה העברית, וככל שעולה הצורך מהלקוח לתמיכה בשפה זרה, מתבצע התהליך בסיוע של מוקדי שירות לקוחות ייעודיים. האשראי הצרכני ניתן באמצעות מערך החיתום של הבנק, המתבסס על מודל חיתום שאיננו כולל פרמטרים אישיים של הלקוח כגון: דת, מין וגיל ובכך צמצם הבנק את פוטנציאל האפליה בעת מתן האשראי לרמה נמוכה מאוד.

אשראי צרכני בנקודות מכירה

אשראי צרכני בנקודות מכירה מאפשר ללקוחות המבקשים לרכוש מוצרים מבתי עסק, קבלת מימון בנקאי באמצעים דיגיטליים בעת ביצוע הרכישה עצמה, באופן מהיר, שקוף ומותאם ללקוח. העמדת

מפתחים ומקדמים שירותים פיננסיים המייצרים ערך חברתי⁵⁰

אנו מאמינים כי הצלחה עסקית הולכת יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים. כחלק ממחויבותנו לחזק את הקהילה ולשמור על הסביבה, אנו פועלים תמידית לקידום הערך המשותף באמצעות מוצרים, שירותים ויוזמות המשלבות שיקולים סביבתיים וחברתיים מול לקוחותינו העסקיים והפרטיים.

בשנת 2022, המשכנו לפעול במספר מישורים לקידום השירותים והמוצרים של הבנק עבור לקוחותינו, לרבות:

אשראי לדיור

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, כך למשל, הבנק מעמיד משכנתאות עבור נכסים שטרם עברו הסדרה מלאה (פרצלציה) או שנמצאים בתהליכי הסדרה. במסגרת שירות זה, מעמיד הבנק הלוואות לאנשים פרטיים לרכישת דירת מגורים וכן, הלוואות לכל מטרה המובטחות בשעבוד נכס נדל"ן.

בהתאם לרפורמת השקיפות במשכנתאות של בנק ישראל, הבנק מאפשר הגשת בקשה למשכנתא וקבלת אישור עקרוני באופן דיגיטלי באמצעות פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת, "משכנתא 50". פלטפורמה זו מאפשרת **הגשת בקשה למשכנתא וכן קבלת אישור עקרוני למשכנתא באופן דיגיטלי**, מהיר ופשוט ללקוחות משקי הבית. בעזרת הפלטפורמה ניתן להגיש בקשה למשכנתא בקלות באתר ולהגיע לסניף רק במעמד החתימה. מוקד מומחים למשכנתאות, המאויש על ידי בנקאים אישיים ומקצועיים, יוצר קשר עם מגיש הבקשה ומלווה אותו לאורך התהליך. פלטפורמה זו מאפשרת לבנק ליעיל, לפשט ולהנגיש את התהליך המורכב של נטילת משכנתא בעבור לקוחותיו, תהליך המהווה אחת מההחלטות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחייה של משפחה בישראל. כמו כן, מנגיש הבנק את אפשרות קבלת משכנתא דיגיטלית ללקוחות המתקשים להגיע לסניפים.

בנוסף לפלטפורמה זאת, פעל הבנק בשנת 2022 לפיתוח פלטפורמת Smart npv, המאפשרת למנהלי המשכנתאות לנהל את תיק המשכנתא של הלקוח, לרכז את כלל המסמכים במערכת, להגיש בקשה למשכנתא בעזרת כפתור ייעודי ולקבל תשובה לבקשת המשכנתא במערכת.

נוסף על מוצרי המשכנתאות במטבע מקומי במסלולים שונים ומשכנתאות במטבע חוץ, הבנק מציע ללקוחותיו מוצר נוסף, **משכנתא בדרגה שנייה**, המאפשר ללקוחות לקבל הלוואה נוספת על נכס שבבעלותם, בהתאמה לצרכי הלקוח, ללא הכרח בהעברת משכנתא קיימת מבנק אחר.

הבנק מייחס חשיבות רבה להתאמת השירותים והמוצרים לכל לקוח על פי צרכיו, להעמדת שירותים פיננסיים ייחודיים והנגשתם לכלל הציבור לצורך קידום הערך המשותף ומענה לצרכים של קבוצות האוכלוסיות המגוונות אותן הבנק משרת. לאור זאת, האסטרטגיה שלנו כוללת ניתוח צרכים פיננסיים של לקוחותינו ובניית הצעה מותאמת מתוך מגוון שירותים ומוצרים בנקאיים ללקוחות כל הבנקים, וככלל לצרכנים עם יכולות פיננסיות שונות מכל שכבות החברה בישראל והכל תוך שמירה על הערכים המאפיינים אותנו - ביטחון, שקיפות, נגישות, יושר והוגנות. אנחנו חותרים ליישום האסטרטגיה באמצעות הנגשת מוצרים ושירותים, בדגש על חיזוק הפתרונות הדיגיטליים והמוקדים הטלפוניים מחד, והתאמת פריסת הסניפים והשלוחות לצורכי לקוחותינו מאידך. שירותינו כוללים שירותים דיגיטליים, כדוגמת העמדת אשראי והפקדת פיקדונות לכלל הציבור, המאפשרים ללקוחות כל הבנקים לקבל שירותים בנקאיים מתקדמים.

השירותים והמוצרים שלנו

אנו פועלים באופן שוטף לקידום החדשנות בבנק וליצירת ערך מוסף ללקוחותינו בשלושה אופנים:



הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותיו, למצבם הפיננסי, לשלבים השונים בחייהם ולצרכים הייחודיים של קבוצות אוכלוסייה שונות. לצד זה הבנק מעודד ופועל לאימוץ חדשנות בכל תחומי פעילותו ולכן מבוצעת בחינה מתמדת של התאמת השירותים להתפתחות הטכנולוגיות והשינויים בהרגלים והעדפות הצרכנים. כמו כן, במטרה לקדם שקיפות ונוחות במוצרים ושירותים שלנו עבור לקוחותינו, לרשות הלקוחות אפליקציה נגישה דרכה ניתן לקבל מידע ולבצע פעולות בחשבונות באופן דיגיטלי.

פיקדונות

מוצרי הפיקדונות המוצעים על ידי הבנק כוללים הצעת ערך פיננסית מהמובילות במערכת הבנקאית בהיבט הריביות האטרקטיביות לאורך זמן. בשנת הדיווח, המשק התמודד עם עליות ריבית ואינפלציה, עם זאת הבנק המשיך להציע מגוון רחב של מסלולי השקעה אטרקטיביים ביותר, בפיקדונות מגוונים המתאימים לכל צורכי הלקוחות וזאת במטרה לאפשר לכל אדם בישראל פתיחת פיקדון בצורה הקלה והנוחה ביותר. בהתאם, ועל מנת לאפשר נגישות, יעילות ושקיפות בתהליך, בשנת 2022 השיק הבנק תהליך פתיחת חשבון דיגיטלי ללקוחות כל הבנקים, לצורך ניהול פיקדונות ללא צורך בהגעה לסניף.

כמו כן, הבנק היה הראשון במערכת הבנקאות הישראלית אשר אפשר פתיחת פיקדונות דיגיטליים לכלל הציבור בתהליך אינטרנטי קצר ופשוט, באמצעות "מערכת סגורה" ללא צורך בהגעה לסניף. בסיום הפיקדון, הנסף שהשתחרר מועבר אוטומטית לחשבון ממנו הופקד הנסף.

בנוסף, פיתח הבנק מסלול שבו בתום התקופה יכול הלקוח להמשיך ולחדש את הפיקדון בבנק.

ייעוץ השקעות

הבנק מעמיד שירות ייעוץ בניירות ערך ללקוחותיו, באמצעות יועצי השקעות מורשים הפועלים בסניפי הבנק. השירות מותאם אישית לצרכי הלקוח וכולל ניתוח צרכיו באופן מקיף ושיחות תקופתיות של יועץ השקעות מורשה עם הלקוח. מתוך ראייה של הוגנות והגינות, שירותי ייעוץ ההשקעות ניתנים גם ללקוחות שהיקף תיק ההשקעות שלהם מתחת לסף המקובל במערכת הבנקאית, זאת על מנת להגדיל את מידת המעורבות של לקוחות מגוונים בשוק הפיננסי.

הבנק מאפשר ללקוחות כל הבנקים לפתוח חשבון לצורך השקעות, פיקדונות וניירות ערך, באופן דיגיטלי וללא הגעה לסניף. בנוסף, קיימת לשימוש הלקוחות אפליקציית מסחר, "ירושלים טרייד", אפליקציית שוק ההון המאפשרת לנהל מסחר עצמאי מכל מקום. האפליקציה מציגה תמונת מצב בזמן אמת, מאפשרת העברת הוראות מסחר, עורכת חישובים ומציגה מידע אקטואלי בתחום הפיננסי בהתאם להעדפות הלקוח.

כרטיס חיוב נטענים Prepaid

בנק ירושלים, בשיתוף עם חברת "מאסטרקארד", הנפיק כרטיס חיוב נטען, המאפשר פתרון חלופי לשימוש בהמחאות ובמזומנים וניתן לשימוש בארץ ובעולם. השירות נותן פתרון ללקוחות שאין ברשותם כרטיס אשראי בנקאי.



נכון כחן | 25/1/2023 9:42

דירוג פיקדונות הבנקים: זה הבנק שמשלם את הריבית הגבוהה ביותר

הפיקוח על הבנקים חושף כי בחודש דצמבר כמעט 30 מיליארד שקל הופקדו בפיקדונות הבנקאים; הפיקוח כמה כל בנק שילם ללקוחות על הפיקדונות וזה הדירוג המלא לאחר בדיקת הפיקוח

צריך לזכור, הציבור הרחב על פי רוב הוא שונה סיכון ואם הוא לוקח סיכון בהשקעות, הסיכון הוא קטן מאוד. כמטות ניתן לחשוב כי השקעה באגרות חוב היא בטוחה - היא לא ולכן הציבור מבין את מה שאף אחד לא אומר לו. כשאתה שונה סיכון, כשהשקעות תנודתיות חזר, כשהריבית עולה וכשהאינפלציה עולה - המקום הבטוח ביותר הוא הפיקדון הבנקאי (או **המל"ג**, כי כל חמפה אחת נושאת סיכון ברמה כלשהי).

הנתונים שאוסף הפיקוח על הבנקים על הפיקדונות הוא חשמעתי מאתר והוא זה שבדוק אם בפועל הפרסום של הבנקים בכלי התקשורת מייצג את המציאות בפועל? נראה שהפרסומים בתקופה האחרונה על הפיקדונות הבנקאיים היו נכונים, לפחות בקירוב.

דירוג פקדונות הבנקים של בנק ישראל		
בנק		שלושה חודשים עד שנה
1. ירושלים	בנק ירושלים	3.71%
2. דיסקונט	דיסקונט	3.46%
3. פועלים	בנק הפועלים	3.42%
4. יהב	בנק יהב	3.42%
5. לאומי	בנק לאומי	3.30%
6. מרכנתיל	מרכנתיל	3.00%
7. מזרחי	מזרחי טכחות	2.95%
8. בינלאומי	הבינלאומי	2.79%
9. מסד	מסד	1.14%

ice.

נגה רוזנפלד,

מנהל אגף מחשוב, חטיבת משאבים וחדשנות טכנולוגית



הבנק פועל כל העת להנגשת שירותיו בפלטפורמות טכנולוגיות מתקדמות. אנו מייצרים תהליכי דיגיטציה מתקדמים, עוסקים בחדשנות טכנולוגית באופן יומיומי וחותרים לספק ללקוחותינו פתרונות טכנולוגיים דיגיטליים המאפשרים גישה נוחה ופשוטה למגוון רחב של שירותים ומוצרים, ללא צורך בהגעה לסניף.

אגף מערכות מידע אשר נמצא בחטיבת משאבים וחדשנות טכנולוגית, אחראי החל מהפיתוח הראשוני, דרך התפעול השוטף ועד למענה לדרישות בשטח. הלקוחות הישירים שלנו הם עובדי הבנק בסניפים, במוקדים ובמטה, כאשר העשייה תמיד מוכוונת ללקוחות הקצה - לקוחות הבנק. אנו אחראים על מגוון מערכות, תשתיות טכנולוגיות, ויישומים שונים, ובהם אתרי הבנק, האפליקציה הבנקאית ועוד

במהלך שנת 2022, לצד המשך פיתוח והסטת פעולות לאתר הבנק, השקנו את אפליקציית הבנק המאפשרת ומנגישה מגוון מוצרים פיננסיים ושירותים. אנו ממשיכים ופועלים לקידום תהליך End To End, אשר יאפשר ללקוחות מסע רציף ושלם בדיגיטל. האגף רתום להצעת הערך של הבנק ודואג להרחיב ולשפר באופן מתמיד את שירותיו הדיגיטליים למען שיפור חוויית הלקוח.

"כרטיס שכר" - מוצר ראשון מסוגו המאפשר לעובדים לקבל את משכורתם בכרטיס נטען, במקום במזומן או בהמחאות. המוצר עונה על צורך של מאות אלפי עובדים בישראל, שאינם רוצים או יכולים לפתוח חשבון בנק ומקל 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 - עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, סינית ותאית. הכרטיס טומן בחובו יתרונות רבים גם עבור המעסיקים - לצד חסכון רב של זמן וכסף בהעברת משכורות לעובדיהם, הם ממוצבים כאמינים, מתקדמים וחדשניים וכן דואגים לרווחות עובדיהם.

מוצר זה מאפשר לתת מענה לכמיליון 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.

מסופי ATM למשיכת מזומנים (מחוץ לסניפי הבנק)

במסגרת פעולות הבנק לקידום והנגשת שירותים בנקאיים חיוניים לציבור, במקומות בהם לא קיים סניף בנק וקיים מחסור באפשרויות למשיכת מזומנים, הצבנו מסופים למשיכת מזומנים (ATMs) המאפשרים משיכת מזומן בסך של עד 4,000 ש"ח בכל משיכה. מספר מסופי ה-ATMs של הבנק עמד בסוף שנת 2022 על 157 מסופים, מההווים כ-79% מכלל מסופי ה-ATM מחוץ לסניפים בכלל המערכת הבנקאית במדינת ישראל. באמצעות פריסה זו מנגיש הבנק כסף לכלל האוכלוסייה, בכל שעה ובפריסה ארצית רחבה. כמובן שללקוחות הבנק קיימת האפשרות למשיכת מזומנים בכל מסופי ATM של הבנקים האחרים.

התחדשות עירונית

בנק ירושלים, **המהלוצים בתחום מימון פרויקטים להתחדשות עירונית**, מעמיד מימון לפרויקטים רבים לבניה למגורים באמצעות סקטור הנדל"ן תחת חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים של הבנק. חלק משמעותי מהמימון מופנה לפרויקטים של התחדשות עירונית כגון, תמ"א 38 לסוגיה, מימון קבוצות רכישה, מימון עסקאות קומבינציה, מימון חברות ועסקאות מימון פינוי ובינוי, בשיתופי פעולה עם חברות ביטוח וגופים מוסדיים. העמדת המימון לפרויקטים אלה על ידי הבנק מאפשרת את הגדלת היצע הדירות לכלל הציבור, חיזוק מבנים, שיפור איכות הדיור של בעלי הדירות ושוכריהם, חיזוק וחיידוש מרכזי הערים ועוד. כל אלה מהווים תועלת עבור הציבור כולו ומותנים בעמידה מלאה בתנאים למניעת סיכון סביבתי. הבנק פועל, כל העת, להרחבת הפעילות כך שבשנת 2022, פרויקטי התחדשות עירונית מהווים כ-55% מכלל פרויקטי הליווי בבנק, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת הדיווח מהווה כ-24% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בבנק.

כמו כן ובהתאם לתמורות החלות בענף הנדל"ן, הבנק שואף להגדיל במהלך שנת 2023 את ליווי הפרויקטים בתחום ההתחדשות העירונית וכפועל יוצא מכך את היקפי האשראי לסוג פרויקטים זה.



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023:

יעדים:	סטטוס לשנת 2022:
פיתוח וקידום שירותים בעלי ערך חברתי פיתוח וקידום פתרונות גבייה באמצעים דיגיטליים לרבות, שימוש באפליקציות תשלומים לכלל הלקוחות	בשנת 2022 החל הבנק לפתח פתרון לשליחת SMS ותשלום פיגורים באמצעות דף נחיתה דיגיטלי ללקוחות אשראי צרכני.
קידום הנגשת מוצרים פיננסיים באמצעות דיגיטציה	בשנת 2022 השקת אפליקציה חדשה, פתיחת חשבון פיקדון בדיגיטל, חיתום אוטומטי בדיגיטל (אשראי צרכני), הגשת בקשה למשכנתא וקבלת האישור העקרוני בדיגיטל, מחשבון משכנתא, צפייה בפרטי כרטיס וירטואלי (פריפייד).
התחדשות עירונית הבנק שואף לעמידה ביעד של 30% מימון וליווי פרויקטי התחדשות עירונית	במהלך שנת 2022 החלה עבודת תשתית על פיתוח מוצרים נוספים: הרחבת מתן הלוואה דיגיטלית לאוכלוסיות נוספות, הרחבת פתיחת חשבון דיגיטלי, הוספת שירותים לאפליקציה ולאתר כגון בקשות שירות ללקוחות קיימים במשכנתא, הוספת יכולת חתימה מרחוק על מסמכים בתהליך לקיחת משכנתא.
	בשנת 2022 פרויקטי התחדשות עירונית מהווים כ- 55% מכלל פרויקטי הליווי בבנק וסך האשראי לפרויקטי התחדשות עירונית מהווה כ-24% מסך תיק האשראי.

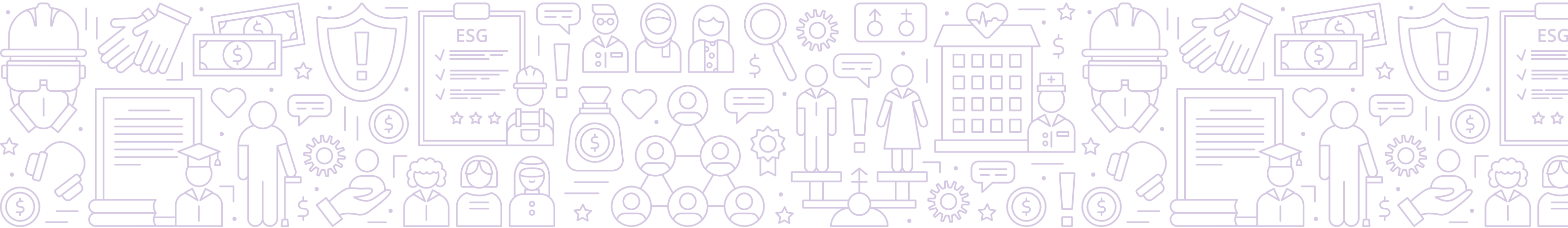
דנה רז, ראש צוות בסקטור נדל"ן, חטיבת נדל"ן ומוצרים בנקאיים



הגעתי לתחום הנדל"ן בשנת 1999 ומאז אני פה, בתחום, לעניות דעתי, הדינמי ביותר, המעניין ביותר והחשוב ביותר לכל משק בית. סקטור נדל"ן בבנק ירושלים הוא מהחלוצים בתחום ההתחדשות העירונית ואנחנו מלווים פרויקטים רבים מאשדוד ועד חיפה, החל מפרויקטים קטנים ועד לפרויקטי פינוי בינוי של מאות יחידות דיור. התחום שלנו כולל ליווי משמעותי של לקוחותינו מרגע כניסתנו לפרויקט ועד סיומו, תוך תשומת לב לצרכי הלקוחות שלנו, התאמה לשינויים התכופים בסביבת הנדל"ן הדורשת מאיתנו, לא אחת, גלגול יצירתיות וחדשנות.

לעמוד בטקס הריסת בניין זה מעמד עוצמתי ומרגש. הידיעה שעל ההריסות הנערמות עתידה לקום שכונה צעירה, חזקה, נוחה ובטיחותית עבור התושבים ושלנו חלק משמעותית בתהליך, זה ממלא גאווה. אנו מלווים צמוד את הפרויקטים שבאחריותנו, רואים איך פרויקט קורם עור וגידים עד לתוצר מוגמר, זו הרגשה שאין שניה לה, סיפוק גדול שיש לנו יד בדאגה לסביבה בריאה יותר ויציבה יותר. ענף הבנייה הוא אחד מקטרי הצמיחה המשמעותיים של המשק, והתחושה היא של שותפות במשהו הרבה יותר גדול, ממש ברמה הלאומית: הגדלת היצע הדיור, שיפור איכות הדיור, שינוי פני הערים ועוד.

הסביבה הכלכלית בכלל וסקטור הנדל"ן בפרט הם מאוד דינמיים. העלייה הנוכחית בריבית מאוד משפיעה, ולכן אנו תמיד נדרשים לחשוב בצורה יצירתית, להתאים את עצמנו, להציע פתרונות שנותנים את המענה הכי טוב ללקוחותינו ולרוץ קדימה. זו ההתמחות שלנו והדבר בא לידי ביטוי באמון הלקוחות שלנו שידעו שיתמיד יש להם על מי לסמוך.





סביבה
ENVIRONMENT



מתנהלים באחריות לסביבה



הימנעות ממתן אשראי

בענפים המועדים לזיהום הסביבה

58%

רכבים היברידיים מצי הרכב של הבנק

נ-16%

ירידה בצריכת מים לעומת 2021

נ-52%

ירידה בפסולת נייר לעומת 2021

55%

מכלל פרויקטי הלזוי בבנק הינם בתחום ההתחדשות העירונית

אנו מכירים בחשיבות השמירה על איכות הסביבה ושואפים ליעילות ושימוש זהיר במשאבי הטבע בהתנהלותנו 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.

תשומת הלב של המדינות והרגולטורים ברחבי העולם, כולל בנק ישראל, לסוגיית השפעת סיכוני האקלים והסיכון הסביבתי על הכלכלה, התעשיות השונות ועל פרופיל הסיכונים של הבנקים, גברה באופן משמעותי בשנים האחרונות. כל זאת מתוך הבנה כי התממשות של סיכונים אלו יכולה להשפיע על המערכת הבנקאית ובמקרים קיצוניים אף תגרום להשפעות גלובליות ומערכתיות. לבנק מדיניות לניהול הסיכון הסביבתי מזה שנים והוא נמצא בשלבי למידה של ההתפתחויות האחרונות בנושא, תוך שהוא פועל לפי הנחיות המפקח על הבנקים.

מרבית ההשפעות הסביבתיות של פעילות הבנק, המאופיינת ברובה בעבודה משרדית, דורשת צריכת חשמל למטרת תפעול נכסים, צריכת נייר עבור פעילות עסקית, צריכת דלקים לתחבורה ומפסולת הנוצרת כתוצאה מפעילות משרדית בלבד. 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 המפורטים לאורך פרק זה - ניהול צריכת משאבים אחראית והתייעלות אנרגטית.

הבנק מכיר בחשיבות הטמעת שיקולי סביבה ואקלים, לאור שינויי האקלים, בתהליכי מימון והשקעה. קיימת מגמת עלייה במודעות הנושא בעולם בכלל, ובישראל בפרט. מגמה זו באה לידי ביטוי בהרחבת הרגולציה הנוגעת לאיכות הסביבה ומחייבת את המערכת הפיננסית להתייחס לחשיפה לסיכוני אקלים: סיכוני מעבר וסיכונים פיזיים כחלק מהאסטרטגיה העסקית של הבנק ויעדיו. על פי ארגון ה-NGFS (The Network of Central Banks) ובהתאמה להגדרות הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, סיכוני אקלים למוסד פיננסי הם סיכונים המתעוררים עקב חשיפתו לסיכונים הנגרמים על ידי שינוי האקלים, או הקשורים אליו:



מתנהלים באחריות לסביבה

עמרי אברס, מנהל מחלקת לוגיסטיקה, חטיבת משאבים וחדשנות טכנולוגית



אני עובד בבנק כ- 3 עשורים.

כמי שהדאגה לעתיד כדור הארץ נמצאת בנפשו, אני שמח לומר שלאורך השנים המודעות במגמת עלייה, הבנק רואה חשיבות עליונה בשמירה על איכות הסביבה ושואף באופן תמידי לשיפור היעילות ולשימוש זהיר ומושכל בהתנהלות השוטפת.

בין הפעולות שאנחנו מבצעים ניתן לציין מעבר של חלק נרחב מצי הרכב לרכבים היברידיים, החלפת גופי התאורה לתאורת LED חסכונית יותר, איסוף ומחזור סדיר של פסולת אלקטרונית, נייר ובקבוקים, התקנת מפסקי כיבוי אוטומטיים וחיישני תנועה.

אם אתה לא ירוק, אתה לא קיים והתפיסה הזו מאוד נוכחת בבנק. אני גאה לעבוד בארגון שאנפת לו מכדור הארץ, מהסביבה ומהקהילה ועשואף תמיד להשתפר.



צמצום צריכת משאבים

צריכת נייר

נייר הוא אחד המשאבים העיקריים הנדרשים במסגרת פעילות התפעולית השוטפת של הבנק, לרבות עבור מערך הדפסות, צילומים והפצה של תיקים ומסמכים. הבנק מקדם מהלכים לצמצום צריכת הנייר.

סך פסולת הנייר בשנת 2022 עמדה על 11.15 טון. נתון זה משקף ירידה בסך פסולת הנייר של כ- 52% ביחס לשנת 2021.

מהלכים לצמצום צריכת הנייר במהלך שנת 2022:

● **האצת דיגיטציה** - הבנק מבצע מהלכים לקידום דיגיטציה ולצמצום בצריכת הנייר ביניהם: פיתוח תשתית דיגיטלית להגשת בקשה ראשונית למשכנתא, העלאת מודעות הלקוחות לשימוש באתר ובאפליקציה לקבלת מידע, העברת פעולות המבוצעות בסניף לפעולות דיגיטליות ועוד. במקביל, ביצע הבנק מיפוי של ההודעות השכיחות הנשלחות ללקוחותיו ובחינת נחיצותן הרגולטורית וצמצם את כמות ותדירות הודעות אלה. במהלך 2022 החל הבנק לשלוח מכתבים ללקוחותיו דרך האינבוקס כך שלא ישלחו יותר מכתבי נייר, למעט לקוחות ספורים ללא גישה לאינטרנט. מהלך זה צפוי להסתיים בשנת 2023.

בשנת 2022 הרחבנו את ערוצי המשכנתא בדיגיטל לקבלת אישור עקרוני ליועצים חיצוניים.

● **הצבת מדפסות משותפות** - בבנק קיים פרויקט לצמצום תפועל מערך ההדפסות (פלט) בראייה רב-שנתית במטרה להפחית את העלות הכוללת של תפעול מערך ההדפסות לצד העלאת רמת השירות וצמצום סיכונים אבטחת מידע. מהלך זה הוביל לצמצום ניכר של המדפסות האישיות אשר במקומן הוצבו מדפסות משותפות המאפשרות ביצוע הדפסות דו-צדדיות בשילוב אמצעים לאבטחת הדפסה (הדפסה באמצעות כרטיס). הפרויקט נחל הצלחה וכל מטרותיו מומשו, לרבות חיסכון ניכר בצריכת הנייר של הבנק.

● **סריקה דיגיטלית** - בבנק קיימת יחידה לסריקה דיגיטלית אשר הקמתה חוללה שינוי משמעותי בהיבטים רבים הקשורים בפעילות הבנק, וביניהם חיסכון בנייר ובהוצאות שינוע תיקי לקוחות ומסמכים נוספים מהסניפים למשרדי המטה ובכיוון הפוך. תהליך זה הוביל בין היתר גם ליעול ולשיפור איכות השירות לעובדי הבנק ולקוחותיו. מידי שנה, מרחיב הבנק את היקף וסוגי המסמכים המועברים ליחידת הסריקה.

● **הפצת חומרים באמצעות טאבלטים** - הבנק משתמש בטאבלטים להעברת מסמכי הרקע לדיונים המתקיימים בשיבות הדירקטוריון, הנהלת הבנק וישיבות פנימיות אחרות לפי העניין. הטאבלטים החליפו, כמעט לחלוטין, את הדפסת החומרים לשיבות, דבר שהביא בנוסף לחיסכון משמעותי בצריכת הנייר, גם לחיסכון ניכר בשימוש בסוגרים ובשינוע הדפסות של חומרי רקע באמצעות שליחים.

● **הקמת מערכת התראות לפעולה** - המערכת דורשת העברת כרטיס של העובד על מנת להדפיס. הדבר מאפשר מעקב אחר החומרים המודפסים, כך שלא יודפסו אוטומטית וכן צמצום בכמות המדפסות הנייר והדיו. בכך סייעה המערכת לבנק להתייעל בצריכת המשאבים שלו ולצמצם את השפעתו הסביבתית.

הסקטורים להם מעניק שירות ובוחן האם ישנן חשיפות נוספות למעט אלה המוצגות לעיל ולהלן. בשנת 2022, הבנק או כל נושא משרה בו לא היו צד להליך משפטי או מנהלי מהותי בקשר עם איכות הסביבה. למידע נוסף ראו התייחסות לנושא חשיפה לסיכונים סביבתיים, סיכוני אקלים וסיכוני מעבר ואופן ניהולם בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2022⁵³.

בחינת והתמודדות עם סיכוני סביבה במתן אשראי

בהמשך לאימוץ ערך האחריות 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. כאמור, הפעילות הנוכחית של הבנק מתמקדת בעיקר בלווים מהמגזר הקמעונאי אשר להם חשיפה נמוכה לסיכון הסביבתי וכפועל יוצא חשיפת הבנק לסיכון זה אינה משמעותית. עיקר החשיפה של הבנק טמונה בפעילות בתחום מתן האשראי העסקי למימון הבניה והנדל"ן. עם זאת, פעילות זו אינה חושפת את הבנק לסיכון סביבתי משמעותי, בין היתר, לאור הימנעות הבנק ממתן אשראי בענפים המועדים לזיהום הסביבה וקבלת אישורים מתאימים לפני מתן האשראי, וכן, ניטור פעילות זו על ידי הבנק ודיווח שוטף.

במסגרת תהליך 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 נמנע ממתן אשראי בליווי פרויקטי נדל"ן ללקוחות אשר בפעילותם יכולים לחשוף את הבנק לסיכון סביבתי.
- **סוג הבטוחה** - הבנק שואף להימנע מהישענות על בטוחות המגלמות חשיפה לסיכון סביבתי.

הבנק פועל להטמעת המודעות לסיכון הסביבתי גם בקרב ספקיו בתחום הבנייה - מחתים על הצהרה לעמידה בהוראות הדין הרלוונטיות בנושא שמירה על איכות הסביבה וכן, מקיים בקרה על יישום המדיניות בעזרת מערך מפקחים ושמאים המתמחים בזיהוי סיכונים סביבתיים פוטנציאליים.

כאמור, במקרים בהם קיים חשש לחשיפה לסיכון סביבתי, הבנק בוחן את העסקה, שוקל את צעדיו לאור החשיפה ואינו מבצע עסקאות ליווי או פרויקטים עד אשר הנושא נבדק. כמו כן, הבנק מחתים את לקוחותיו העסקיים על הצהרות מתאימות ומתן גילוי נאות לסיכון סביבתי פוטנציאלי בפעילות הלקוח או בבטוחות המועמדות כנגד האשראי.

אשראי ירוק - **הבנק פועל לבחינת נושאי אקלים וסביבה בפעילותו. בתוך כך ובהתאם לאופי פעילות הבנק ולקוחותיו, היבטי האשראי הירוק באים לידי ביטוי בעיקר בתחום התחדשות עירונית. כאמור לעיל, בשנת 2022, פרויקטי התחדשות עירונית מהווים כ-55% מכלל פרויקטי הליווי בבנק, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת הדיווח מהווה כ-24% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בבנק.**

סיכונים פיזיים (Physical Risks) - סיכונים כתוצאה מאירועי אקלים אקוטיים, כדוגמת אירועי הצפות, סערות, גלי חום/קור, שריפות ענק ו/או כרוניים, כמו תהליכים של עלייה בטמפרטורות, קיטון במשקעים/מידבור, עלייה בגובה פני הים ואחרים.

סיכוני מעבר (Transition Risks) - סיכונים המתעוררים כתוצאה משינויים ברגולציה, מדיניות ממשלתית, שינויים טכנולוגיים, שינויי שוק ושינויים בהעדפות צרכנים, אשר נועדו להיאבק בשינויי האקלים ולקדם מעבר לכלכלה דלת פליטות פחמן.

הבנק נערך לזיהוי וניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני האקלים, בהתאם להנחיות העדכניות של המפקח על הבנקים, ומכיר בכך שלסיכונים אלו יכולת השפעה על פעילותו הפיננסית. מטרת מסגרת ניהול הסיכונים הסביבתית היא לזהות, למדוד, להעריך ולנהל את הסיכון הסביבתי, לרבות במתן אשראי, וכן לפקח ולדווח על סיכון זה.

הפעילות הנוכחית של הבנק מתמקדת בעיקר בלוויים מהמגזר הקמעונאי אשר להם חשיפה נמוכה יחסית לסיכון הסביבתי. כפועל יוצא, חשיפת הבנק לסיכון זה אינה משמעותית. גם פעילות הבנק במתן אשראי בתחומי הבניה, הנדל"ן ופעילות מסחרית לתאגידים ויחידים אינה חושפת את הבנק לסיכון סביבתי משמעותי, בין היתר, לאור הימנעות הבנק ממתן אשראי בענפים המועדים לזיהום הסביבה וקבלת אישורים מתאימים לפני מתן אשראי. פעילות זו מעוגנת במדיניות ייעודית, מנוטרת על ידי הבנק ומדווחת באופן שוטף. בנוסף, ההשקעות שהבנק מבצע בתיק האג"ח הקונצרני בנוסטר, שגם היא נמוכה יחסית, הינן בחברות אשר חשיפתן לסיכון סביבתי זניחה.

דיווח על השפעת הסיכון הסביבתי על פעילות הבנק מוגש במסמך הסיכונים הרבעוני של הבנק. בהתאם להנחיות בנושא גילוי לציבור הנובעים משינויי אקלים שפורסמו לאחרונה על ידי מספר גופים בעולם, נדרשו התאגידים הבנקאיים לבחון את הצורך להרחיב הגילוי בנושא זה בדוח הדירקטוריון וההנהלה ובדוח האחריות התאגידית כדי לשקף שינויים מהותיים בסיכונים הסביבתיים אליהם הבנק חשוף. הוראות החוזר ייושמו החל מהדוח הכספי לשנת 2021. בנוסף, במהלך חודש דצמבר 2022 הורחבו דרישות הגילוי על ידי הכללת דוגמאות לגילוי כמותי ואיכותי בנוגע לניהול סיכוני אקלים.

כאמור, בבנק קיימת מדיניות ניהול סיכונים סביבתיים המתבססת על הוראות המפקח על הבנקים, אשר אומצה בנובמבר 2020 על ידי דירקטוריון הבנק. הבנק פעל במהלך השנה כדי לבחון את השפעת רעידת האדמה עליו ועל לקוחותיו, ביצע תרגיל פינני לשם בחינת מוכנות עובדי המטה ונערך לביצוע במהלך שנת 2023, תרגיל נרחב בהתאם לתרחיש רעידת האדמה שקבע. כמו כן, בהתאם למיפוי הראשוני שערך הבנק, סיכון האקלים אינו מהווה סיכון מהותי לאור פרופיל פעילות הבנק. הבנק פועל להרחבת המיפוי הראשוני ויעדכן את המדיניות כך שסיכוני אקלים לרבות סיכוני מעבר וסיכונים פיזיים, יקבלו ביטוי במדיניות.

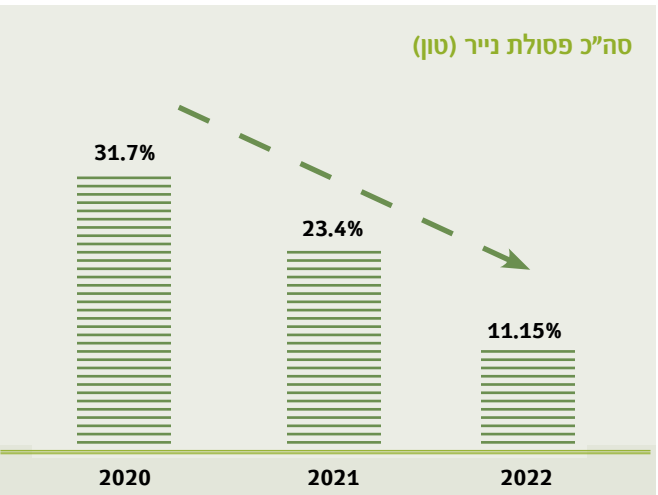
במקרים בהם קיים חשש לחשיפה לסיכון סביבתי, הבנק בוחן את העסקה ושוקל את צעדיו לאור החשיפה. הבנק אינו מבצע עסקאות ליווי או מיזמים עד אשר הנושא נבדק. הבנק נמצא בהליך מיפוי כלל

⁵³ <https://www.bankjerusalem.co.il/media/5145/financial-statement-2022.pdf>

צריכת מים

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

סך פסולת הנייר בשנת 2022 עמדה על 11.15 טון. נתון זה משקף ירידה בסך פסולת הנייר של כ- 52% ביחס לשנת 2021.



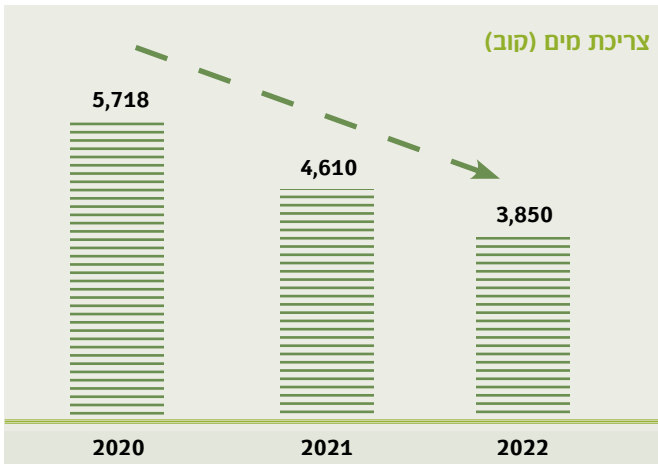
מחזור וטיפול בפסולת⁵⁴

הבנק פועל לאיסוף ומחזור סדיר של כל הפסולת האלקטרונית, הנייר והבקבוקים ודואג לשלוח אותה לגריסה ומחזור באתרים המורשים. כל פסולת הנייר של הבנק מופנת למיחזור.

סך הפסולת האלקטרונית בשנת 2022 עמדה על 2.61 טון. נתון זה משקף עלייה של כ-50% לעומת שנת 2021 בה הפסולת האלקטרונית עמדה על 1.75 טון וזאת לאור החלפת ציוד ישן (בשנת 2022 גרט הבנק כ-100 מחשבים גדולים וישנים אשר הוחלפו במחשבים קטנים וירוקים יותר).



עיקר צריכת המים בבנק מיועדת לשימוש משרדי ולכן, הותקנו בבנק "חסכמים" לחסכון במים. סך צריכת המים בשנת 2022 עמדה על 3,850 קוב, נתון זה משקף ירידה של כ-16% בצריכת המים לעומת שנת 2021.



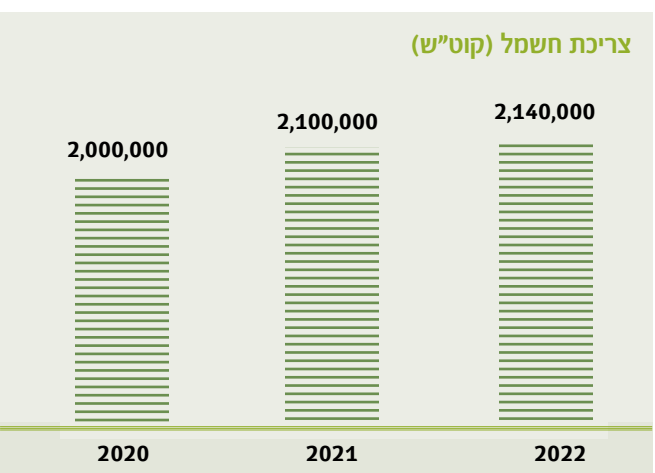
התייעלות אנרגטית⁵⁵

חסכון בחשמל

על מנת לצמצם את השפעתו השלילית על הסביבה, הבנק פועל בשנים האחרונות במגוון דרכים לצמצום צריכת החשמל בכל אתרי הבנק. בין הפעולות שנקט הבנק לחיסכון בחשמל ניתן למנות את הפעולות הבאות:

- **מפסק כיבוי אוטומטי** - בכל הסניפים החדשים ובמסגרת שיפוץ סניפים קיימים, מותקן מפסק אוטומטי לכיבוי מערכת החשמל בסוף כל יום. כמו כן, מותקנים גופי תאורה חסכוניים וחיישני תנועה במשרדי מטה הבנק, לכיבוי החשמל בחדרים בהיעדר תנועה בהם.
- **תאורת LED** - החלפת גופי התאורה בבנק, בסניפים ובמטה, לתאורה מסוג LED, שהינה חסכונית בחשמל. פעולה זו צפויה להסתיים בשנת 2023.
- **בקרה** - לבנק יועץ חשמל אשר כחלק מתוכנית העבודה השנתית, מקיים בקרה שוטפת על לוחות החשמל והגנרטורים על מנת למנוע בלאי עתידי ושריפות ולאפשר צריכת חשמל יעילה. כמו כן, בוחן את הצריכה על מנת לאתר חריגות חשמל.
- **מערכות מיזוג** - סניפי הבנק עברו למערכות מיזוג VRF, החסכוניות יותר בחשמל ועדיפות מבחינת פליטות של גזי קירור.

לאור החזרה לשגרת עבודה מלאה לאחר תום משבר הקורונה ובשל גידול בפעילות העסקית של הבנק והרחבת שטחי הבנק וכן גידול במספר העובדים, בשנת 2022, חל גידול בצריכת החשמל בבנק בשיעור של כ-2% לעומת שנת 2021. מדובר בגידול זניח ביחס לנסיבות.



צמצום זיהום אוויר ושימוש באנרגיה חלופית

רכבי הבנק - הבנק מציע לעובדיו הסדר ליסינג לרכבים היברידיים שמאפשרים חסכון בצריכת הדלק וצמצום זיהום אוויר, לצד חסכון כלכלי. הבנק ביצע מהלך נרחב למעבר לרכבים ידיוותיים לסביבה ונכון לשנת 2022 כ-58% מהרכבים בצי הרכבים של הבנק הם היברידיים וזאת לעומת 52% בשנת 2021. בנוסף, הבנק נמצא בתהליכי בחינה של רכבי פלאג-אין ורכבים חשמליים לצד העמדת עמדות טעינה ביתיות. על אף הגידול בשיעור הרכבים ההיברידיים, צריכת הדלקים לשנת 2022 עלתה וזאת לאור גידול צי הרכב בהתאמה לגידול בפעילות העסקית, וכן חזרה של העובדים לעבודה סדורה ורציפה מהסניפים ומהמטה לאחר תקופת הקורונה.



⁵⁶ GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

⁵⁷ GRI 305-4

⁵⁸ GRI 305-5, בשנת 2022, טייבו נתוני הסכומים לשנים קודמות. הנתונים לשנים 2021-2019 עודכנו בהתאם.

טביעת רגל פחמנית⁵⁶

טביעת הרגל הפחמנית הינה מדד מוסכם לחישוב סך פליטות גזי החממה שנפלטות בשל פעילות הבנק, ואלה נמדדות ביחידות מידה של פחמן דו-חמצני. טביעת הרגל הפחמנית מורכבת מהפרמטרים הבאים: צריכת האנרגיה הישירה - דלקים (מכלול 1); צריכת האנרגיה העקיפה - צריכת החשמל (מכלול 2); ופליטות עקיפות נוספות, בהם נכללת צריכת הנייר של הבנק, צריכת המים, רכישת פסולת אלקטרונית וטיפול בפסולת נייר (מכלול 3). מאמציו של הבנק לפעול לצמצום וחסכון הצריכה בכל אחד מסלולים אלה, אפשרו לו לצמצם את טביעת הרגל הפחמנית ואת השפעתו הסביבתית הכוללת, כך שבשנת 2022 סך טביעת הרגל עמדה על 1,600 טון שווה ערך פד"ח⁵⁷ הנתון משקף ירידה של כ-0.2% ביחס לשנת 2019 בה החל הבנק במדידת מכלולים אלה⁵⁸.

⁵⁴ GRI 306-2

⁵⁵ GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023:

יעדים:

אחריות לסביבה

ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מימון קרקעות ופרוייקטי נדל"ן אשר ישנה אינדקציה שקיימים בהם סיכונים סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכונים הסביבתיים וסיכוני האקלים

מבוצע ונבדק באופן שוטף לאורך כל השנה



בוצע



בוצע

58% רכבים היברידיים מצי הרכב של הבנק

55% רכבים היברידיים מצי הרכב של הבנק

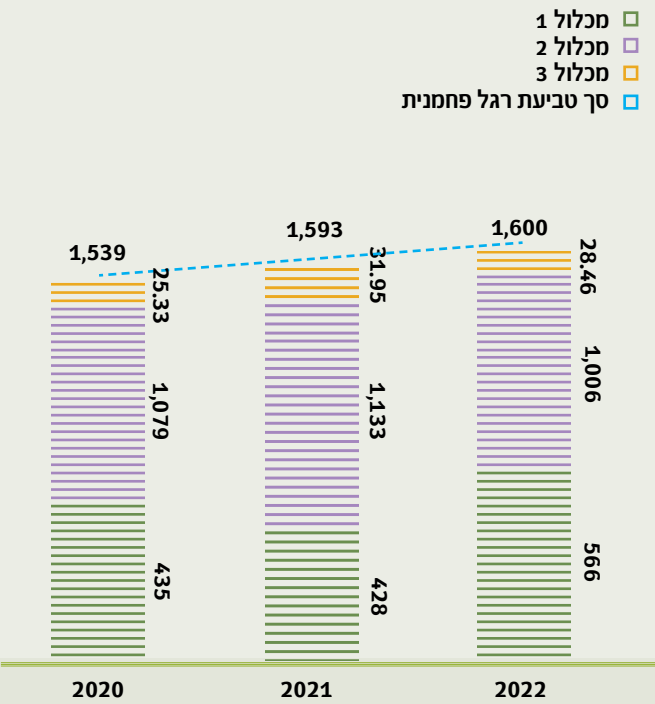
מחשוב ירוק

אנו פועלים לחיסכון ולהתייעלות בצריכת האנרגיה גם באמצעות שימוש במחשוב ירוק בסניפי הבנק ובמשרדיו. מידת היעילות האנרגטית המופיעה כפרמטר נוסף במפרט להצעת מחיר של ציוד המחשוב, מניעה את המציעים במרכז לספק ציוד מתקדם וחסכוני יותר.

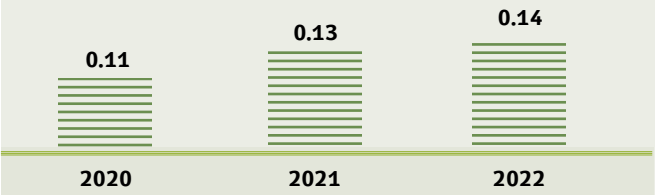
בשנת 2022 המשכנו לרכוש מחשבים קטנים בעלי צריכת חשמל מופחתת, המגיעים באריזות הניתנות למחזור. במקביל, אנו עושים מאמצים להשבחה ולשדרוג של ציוד קיים ומפחיתים את הרכישה של ציוד חדש.



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



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



ESG

ממשל תאגידי
GOVERNANCE





59,60

ממשל תאגידי ואתיקה בעסקים

100%

מהדירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

33%

מהדירקטורים הם דירקטורים חיצוניים

98%

נוכחות בישיבות הדירקטוריון בשנת הדיווח

272%

גידול בהדרכות והעשרות בעולמות אבטחת המידע וניהול סיכונים סייבר לעומת שנת 2021

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 הדין. הבנק מקפיד על יישום הכללים וההוראות החלים עליו על פי סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידי, אשר בין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון, ההנהלה, 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 אסון הציבור בו.

דירקטוריון הבנק - נוכח פעיל ומשפיע

דירקטוריון הבנק נושא באחריות לעסקי הבנק ולאיתנותו הפיננסית בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301. במסגרת אחריות זו מתווה הדירקטוריון את האסטרטגיה של הבנק, לרבות מדיניות ניהול ובקרת הסיכונים של הבנק וכן, את התיאבון לסיכון (המגבלות, תקרות החשיפה המותרות) ומאשר את מסמכי המדיניות המנחים בפעילותו השוטפת; מפקח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם המדיניות שקבע, לרבות, קיום מעקב חודשי אחר יישום החלטותיו וקבלת דיווחים בהתאם להחלטות שנקבעו; 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 שפעילות הבנק מתבצעת תוך ציות להוראות החוק, הרגולציה וכללי הממשל התאגידי.

מנכ"ל הבנק אחראי להתוות את פעילות עבודת ההנהלה הבכירה ליישום האסטרטגיה והמדיניות שקבע הדירקטוריון בתחומי הפעילות של הבנק. כחלק משמירה על ממשל תאגידי תקין בבנק, מנכ"ל הבנק המכהן הינו יחיד שאינו קרוב משפחה של בעל השליטה, כהגדרת "קרוב" בחוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות") וכל חברי הדירקטוריון אינם כפופים לו.



ממשל תאגידי בבנק

הרכב הדירקטוריון⁶¹

בשנת 2022 כיהנו בדירקטוריון הבנק 9 דירקטורים - שמונה גברים (89%) ואישה אחת (11%). שלושה מהדירקטורים הינם דירקטורים חיצוניים כהגדרתם בחוק החברות ובהוראה 301 . על הדירקטורים, לרבות דירקטורים חיצוניים, חלות הוראות הדין, ובכלל זה, הוראות חוק החברות, הוראה 301, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א- 1981 ופקודת הבנקאות, 1941, לרבות בעניין מינויים, כשירותם, דרישות בנוגע להיעדר זיקה, הרוב הדרוש לבחירתם ותוקף כהונתם.

כחלק מתהליך המינוי, חברי הדירקטוריון מנהלים דיון מקדים ביחס לתמהיל הכישורים הרצוי של חברי הדירקטוריון, מתייחס בשיקוליו לגיוון ומגדר בוחן את עיסוקי השונים של הדירקטור על מנת לוודא כי לא מתקיימים ניגודי עניינים ואת התאמתם של המועמדים לדירקטוריון ולוועדותיו. לאחר מיפוי זה, המלצת הדירקטוריון למינוי דירקטור ודירקטור חיצוני עוברת להחלטת אסיפת בעלי המניות בבנק. מועמד לדירקטוריון נדרש לעמוד בבדיקת נאותות ומינויו כפוף לאישור (או לפחות להיעדר התנגדות) של המפקח על הבנקים.

הרכב דירקטוריון הבנק עומד בנדרש על פי הוראה 301, בין היתר, דרישה לדירקטוריון בעל ידע קולקטיבי נאות בכל אחד מסוגי הפעילויות המהותיות שהתאגיד הבנקאי מקיים או מתכוון לקיים, לרבות כהונה של ארבעה דירקטורים לכל הפחות בעלי ניסיון או ידע בניהול סיכונים וכן דרישה לניסיון בנקאי מוכח של לפחות שליש מחברי הדירקטוריון.

כל חברי הדירקטוריון של הבנק הם בעלי מומחיות חשבונאית- פיננסית כהגדרתה בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו-2005; הבנק מקיים את הוראות סעיף 239(ד) לחוק החברות, המגדירות זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים. כמו כן, בבנק מכהנים שני דירקטורים אשר הוגדרו כדירקטורים בעלי ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיות המידע וזאת בהתאם לסעיף 25(ד) להוראה 301.

דירקטוריון הבנק שומר על עצמאותו בהתאם לנהלי עבודת הדירקטוריון ובהתאם להוראות המפקח על הבנקים בנושא. בהתאם לתקנה 90 לתקנון ההתאגדות של הבנק, הדירקטוריון בוחר באחד מחבריו לכהן כיו"ר הדירקטוריון ובלבד שהוא אינו נושא במשרה אחרת או מכהן כבעל תפקיד אחר בבנק או בתאגיד בשליטת הבנק, אינו קרובו של המנכ"ל ועונה על הדרישות הקבועות בהוראות הפיקוח על הבנקים ובהוראות חוק החברות. יו"ר הדירקטוריון אינו מכהן בתפקיד ניהולי אחר או תפקיד אחר ככלל בבנק או בתאגיד בשליטת הבנק או בתור נושא משרה בבנק מעבר לתפקידו כיו"ר הדירקטוריון. כמו כן, יו"ר הדירקטוריון נמנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ואינו נוכח בדינוי ההנהלה וועדותיה.

פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא בדוח התקופתי של הבנק לשנת 2022 באתר הרשות לניירות ערך, במערכת המגנ"א ובאתר הבנק.

מינוי ועדות הדירקטוריון והרכבן

דירקטוריון הבנק פועל גם באמצעות האצלת סמכויות לוועדות המתמחות בנושאים ותחומים ספציפיים (וועדות שחובה למנותן על פי דין וועדות וולונטריות). הרכבי הוועדות השונות, תפקידיהן וסמכויותיהן תואמים את הוראות הדין הרלוונטיות ונקבעים על ידי הדירקטוריון. אחת לתקופה מקיים הדירקטוריון דיון בנושא הרכב הוועדות וריענון הנציגים בהן.

נכון למועד הגשת דוח זה, פועלות בבנק ארבע וועדות דירקטוריון⁶²:

- ועדת ביקורת** (המשמשת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים וכועדה לאישור עסקאות עם אנשים קשורים על פי הוראת ניהול בנקאי תקין 312, וועדת תגמול) - הוועדה דנה בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים לציבור, בתוכנית העבודה ובדוחות הביקורת של המבקר הפנימי ובדוחות ביקורת חיצוניים ומקיימת מעקב אחר ביצוע תכנית העבודה של המבקר הפנימי ואחר תיקון ליקויים העולים מתוך דוחות הביקורת. הוועדה מורכבת מחמישה דירקטורים ובהתאם לחוק החברות, כל הדירקטורים החיצוניים מכהנים כחברי הוועדה, כאשר אחד מהם מכהן גם כיו"ר הוועדה.

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

- ועדה לניהול סיכונים** - תפקידי הוועדה כוללים דיון והמלצה לדירקטוריון בתחומים הקשורים להתוויית ואישור תאבון ופרופיל הסיכון של הבנק, בכל נושא הקשור לאסטרטגיית הסיכון הכוללת, לרבות מדיניות ניהול הסיכונים והחשיפה לסיכונים בבנק, מסמכי מדיניות הבנק לסיכונים השונים, פיקוח על יישום המדיניות שנקבעה בתחומים השונים ובחינת נאותות הלימות ההון של הבנק (מסמך ה-ICAAP). הוועדה מקיימת קשר שוטף עם מנהל הסיכונים הראשי ועם פונקציות ביקורת ובקרה אחרות על מנת להתעדכן בפרופיל הסיכון העדכני, תיאבון הסיכון, מגבלות וחריגה מהן ותוכניות למזעור סיכונים. כמו כן, דנה הוועדה בהיבטי הסיכונים הגלומים בכל פעילות, תהליך או מוצר חדשים וממליצה לדירקטוריון על אישורם. הוועדה דנה גם בניהול תחום הסביבה בבנק לרבות, ניהול סיכוני סביבה ומשבר האקלים ומפקחת על עמידת הבנק בהיבטי הוגנות, ציות ורגולציה. הוועדה מורכבת מחמישה חברים שהינם חברי דירקטוריון וכיו"ר הוועדה מכהן יו"ר הדירקטוריון.

- ועדה לתכנון הון ואסטרטגיה** - תפקידי הוועדה כוללים דיון והמלצה לדירקטוריון בתחומי האסטרטגיה הכוללת של הבנק, תכנון ההון ויעדי הלימות ההון של הבנק ובנושאים הקשורים ברכישות ומיזוגים ו/או שיתופי פעולה עם צד ג'. הוועדה מורכבת מחמישה חברים שהינם חברי דירקטוריון וכיו"ר הוועדה מכהן יו"ר הדירקטוריון.

- ועדת משאבים וחדשנות טכנולוגית** - תפקידי הוועדה כוללים דיון והמלצה לדירקטוריון בתחומים הקשורים למשאבי הבנק, לרבות לעניין היערכות הבנק לבנקאות העתיד ולהתמודדות עסקית עם

אתגרי חדשנות טכנולוגית וכן, בתחומי מחשוב וטכנולוגיות המידע, אבטחת מידע, משאבי אנוש והמשכיות עסקית. הוועדה ממליצה לדירקטוריון בכל הנוגע לאישור אסטרטגיית ומדיניות הבנק בהקשר לנושאים אלה. הוועדה מורכבת מחמישה חברים שהינם חברי דירקטוריון וכיו"ר הועדה מכהן דירקטור חיצוני.

עבודת הדירקטוריון - הרבה מעבר לאסטרטגיה

בשנת 2022 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 2022 התקיימו 17 ישיבות של מליאת הדירקטוריון הבנק ו-46 ישיבות של ועדות 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 ובהתאמה להוראות הרגולטוריות הרלוונטיות. היבטים הקשורים לממשל תאגידי נדונים על ידי הדירקטוריון ובוועדותיו במידת הצורך ו/או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין.

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון

אפקטיביות עבודת הדירקטוריון מוערכת בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301 בתדירות של אחת לשנתיים. בסופה של שנת 2022, בוצעה הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון תוך העזרות בשאלונים מובנים ואנונימים. התוצר אשר נבע מהשאלונים הוא מסמך המכיל נקודות חוזקה ושיפור בתחומי עניין שונים. מסמך זה נדון לעומק ונותח על ידי הדירקטוריון.

ייעוץ חיצוני בלתי תלוי - הדירקטוריון נעזר ביועצים משפטיים חיצונים ויועץ טכנולוגי חיצוני, בלתי תלויים.

מיישמים מדיניות תגמול⁶³

גמול דירקטורים

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301A, תגמול הדירקטורים בבנק, למעט יו"ר הדירקטוריון, ייקבע באופן זהה ובהתאם לאופן קביעת גמול דירקטור חיצוני על פי תקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000 (להלן בסעיף זה: "התקנות"). כמו כן, במסגרת תיקון להוראה 301A מחודש אוגוסט 2015 נקבע כי תגמול כל חברי הדירקטוריון, לרבות יו"ר הדירקטוריון, יהיה תגמול קבוע בלבד. סכומי הגמול לדירקטורים חיצוניים ודירקטורים אחרים המכהנים בבנק מוגדרים בתקנות כדירקטורים "מומחים" והינם בהתאם לסכום המרבי הקבוע בתקנות לדירקטור חיצוני מומחה. דירקטור שאינו מוגדר כדירקטור "מומחה" זכאי לגמול זהה בהתאם לגמול לו זכאי דירקטור חיצוני שאינו מוגדר "מומחה".

הגמול מורכב מגמול שנתי בסכום קבוע ומגמול השתתפות בגין כל ישיבה של הדירקטוריון או של ועדה מוועדות הדירקטוריון. הגמול אינו כולל מרכיב כלשהו בעל זיקה לביצועי הבנק. הגמול לדירקטורים בבנק נקבע על פי התקנות, בהתאם למדרגת ההון הרלוונטית לבנק ומאושר על ידי אסיפת בעלי המניות של הבנק.

תגמול יו"ר ומנכ"ל

לפרטים על תנאי הכהונה וההעסקה של יו"ר הדירקטוריון ושל מנכ"ל הבנק ראו ביאור 22 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2022.

מדיניות תגמול נושאי משרה

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 אסיפת בעלי המניות של הבנק את המדיניות החדשה. המדיניות במהלך תקופת הדוח עודכנה מעת לעת כאשר העדכון האחרון אושר על ידי אסיפת בעלי המניות של הבנק ביום 28 באפריל 2022.

מדיניות התגמול מושתתת על הוראות חוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, על פי הקבוע בהוראה A301 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. ועדת התגמול והדירקטוריון הסתייעו בייעוץ משפטי חיצוני בלתי-תלוי אשר סייע בסקירת ההוראות הרלוונטיות מהוראות הפיקוח על הבנקים וחוק החברות ובגיבוש מסמכי מדיניות התגמול הקיימים.

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

היחס שבין העלות הכוללת של תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון, שהנו בעל השכר הגבוה ביותר בבנק בשנת הדוח, לבין העלות הכוללת הממוצעת וכן, העלות הכוללת החציונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק, נבחן בהתאם להוראות חוק החברות. היחסים נבחנים על ידי וועדת תגמול ולאחר מכן על ידי הדירקטוריון, בהתאם לנתוני הדוחות הכספיים של הבנק לשנת הדיווח ומפורטים במדיניות התגמול. יחסים אלו נמצאו סבירים ונאותים כאמור על ידי וועדת התגמול והדירקטוריון ואושרו על ידי האספה הכללית במסגרת אישור מדיניות התגמול.

^[63] GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21

^[61] GRI 2-9, GRI 2-10
^[62] GRI 2-9

אסיפת בעלי המניות

דירקטוריון הבנק מינה כאחראית לריכוז נושאי ה-ESG בבנק את מזכירת הבנק שהינה גם נושאת משרה בבנק⁶⁷. במסגרת תפקידה מופקדת מזכירת הבנק בין יתר גם על ריכוז מכלול הנושאים בהם הבנק עוסק בהקשרי ESG.

הניהול השוטף של היבטי ESG בבנק מתבצע גם ביחידות שונות וכל יחידה אחראית לביצוע מעקב, ניטור ודיווח בנושאים שבתחום אחריותה, על פי מדרג סמכויות ודיווחים לדרגים גבוהים יותר לצורך מעקב ובקרה.

בנוסף, וכחלק מבקרת 'קו ההגנה השני' מוצג אחת לרבעון לועדה לניהול סיכונים של הדירקטוריון והדירקטוריון, מסמך החשיפות הכולל לסיכוני הבנק (מסמך הסיכונים), הכולל גם נושאים בהיבטי ESG. כך למשל, כולל הדוח פירוט בנושא סיכונים סביבתיים בהתאם למדיניות שאושרה על ידי הדירקטוריון⁶⁸.

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

○ דוח חברה, סביבה וממשל תאגידי (ESG):⁶⁹

הדירקטוריון ומנכ"ל הבנק הם הגורמים הבכירים בארגון הבוחנים שכלל הנושאים המהותיים הנבחרים של הבנק מפורטים תחת דוח ESG זה ולאחר מכן יו"ר הדירקטוריון, מטעם הדירקטוריון והמנכ"ל מאשרים וחותמים עליו.

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 שנסיימה, הפתוחים לעיונו של כלל הציבור ומפורסמים גם באתר האינטרנט של הבנק. סדר היום עשוי לכלול נושאים נוספים על פי קביעת הדירקטוריון ובהתאם להוראות הקבועות בחוק החברות.

בהתאם להוראות הדיון, 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 הדיון, בו מפורטים סדר היום לאסיפה והרוב הנדרש לצורך קבלת החלטות בכל אחד מהנושאים המופיעים על סדר היום.

ככלל, אסיפות כלליות מיוחדות תכונסנה 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, תכונס 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 מכוחו. בהמשך מפורסם דיווח פומבי של החלטות האסיפה.

לתיאור אודות התייעצויות עם קבוצות מחזיקי עניין נוספות, ראו בחלק הכללי של הדוח - מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלנו⁶⁵.

אחריות תאגידית בבנק ותפקידי ההנהלה והדירקטוריון⁶⁶

○ התווית מדיניות וניהול שוטף של תחומי ESG בבנק:

דירקטוריון הבנק מתווה וקובע את מדיניות הבנק בהיבטי ESG השונים שנדונה קודם לכן על ידי הנהלת הבנק, ולרוב גם על ידי ועדת הדירקטוריון בהתאם לנושאים המתאימים. כך למשל, מאשר הדירקטוריון ומעדכן בתדירות הקבועה בנהליו, את מסמכי המדיניות בנושאים הבאים - מדיניות ממשל תאגידי בבנק, מדיניות מניעת ניגודי עניינים, מדיניות התגמול, מדיניות הציות, מדיניות ניהול ובקרת סיכונים, מדיניות תאבון הסיכון, מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים (לרבות מניעת מעילות והונאות), מדיניות סיכונים סביבתיים, מדיניות אבטחת מידע וסייבר, הקוד האתי של הבנק ועוד.



⁶⁵ GRI 2-12
⁶⁶ GRI 2-12, GRI 2-13
⁶⁷ GRI 2-13
⁶⁸ GRI 2-16
⁶⁹ GRI 2-14

הדירקטוריון מעדכן מעת לעת ולא פחות מאחת לשלוש שנים את נוהל עבודת הדירקטוריון וועדות הדירקטוריון המתבסס, בין היתר, להוראות הדיון וכולל נושאים הקשורים בעבודת הדירקטוריון וועדותיו ובכלל זה, קובע את תפקידי הדירקטוריון ואת סמכויותיו, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדיווחים המובאים לפניו ונושאים ועסקאות שיש להביא לאישור.

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

⁶⁴ GRI 2-17, GRI 2-18

גל ניסן, עו"ד במזכירות הבנק

Corporate Governance כיום, יותר מתמיד, הוא סוגית ליבה בעדיפות גבוהה. גישת הממשל התאגידי של הבנק מתחילה בדרגים הבכירים ביותר בבנק בדירקטוריון ובהנהלה. מיושם מלמעלה למטה בכל שדרות הניהול בבנק ומנחה התנהלות ותהליכים.

דירקטוריון והנהלת הבנק מיישמים כללי ממשל תאגידי נאותים ומתקדמים. הדירקטוריון חופשי ועצמאי ומתווה את האסטרטגיה העסקית עבור ההנהלה שהיא הזרוע הביצועית. ממשל תאגידי יעיל ואיכותי הנו קריטי למימוש יעדי העסקיים של הבנק, שמירה על איתנותו הפיננסית ושמירה על אמון המשקיעים והציבור בו. כמו כן הוא מהווה מדד חשוב בעיני המשקיעים המוסדיים היות והוא משפיע על רמת האמון ויכולת ההסתמכות על שיקול הדעת וההחלטות המתקבלות בדירקטוריון וההנהלה.

אני עובדת כעורכת דין במזכירות הבנק ונהנית מאד מעבודתי. מזכירות הבנק היא צומת מקשר ומשמעותי בין בעלי התפקידים הבכירים בחברה. תפקידי העיקרי הוא לתאם בין הדירקטוריון להנהלת הבנק ולרכז את עבודת הדירקטוריון, תוך הנעת תהליכים, פיקוח ובקרה, ניהול סיכונים וקיום ממשל תאגידי תקין.

אני מלווה בתחושת סיפוק מתמדת להיות לצד מקבלי ההחלטות המהותיות ביותר לארגון, חשופה לדינמי עומק חשובים בתחומים עסקיים שונים וכן בתחומי גיבוש האסטרטגיה ותוכניות עבודה.



מתנהלים בשקיפות ובהוגנות⁷⁰

מחויבים לאתיקה בעסקים

מנהלי ועובדי הבנק מחויבים לפעול בהתאם לקוד האתי, הקובע אמות מידה התנהגותיות בהתאם לערכי הבנק - יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות ונאמנות לבנק וללקוחותיו. התנהגות אתית אינה תהליך פאסיבי, אלא דורשת קבלת החלטות באופן מודע תוך הפעלת שיקול דעת, באופן העולה בקנה אחד עם הערכים והתרבות של הבנק. 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.

קיימת ציפייה מההנהלה, הדירקטוריון, עובדי הבנק וספקיו לנהוג ביושר, הגינות, כבוד, נימוס ואמינות.

לאור חשיבות אתיקה בעסקים להתנהלותו התקינה של הבנק ולאור החשיבות הרבה להיבטי ההוגנות בפעילות הבנק מול הלקוחות ומול צדדים אחרים, הבנק מבצע הערכת סיכונים אתיקה כחלק ממערך הביקורת הפנימית שלו. ההערכה מוטמעת ונבחנת בתהליכי העבודה של הבנק, לרבות, בתהליכי הפקת לקחים בעת טיפול באירועים, בדגש על תהליכי הדרכה של היבטי הבקרה הפנימית השמים פוקוס על הצורך לשמור על אתיקה עסקית.

בבנק קיים מנגנון לדיווח אנונימי על התנהגות שאינה הולמת את נהלי ומדיניות הבנק כאשר כל אירוע נבחן וככל שנמצא כי ההתנהלות לא הייתה תקינה, מועבר לפורום משמעת המורכב ממנהל משאבי אנוש, מנהל הסיכונים והסמנכ"ל הרלוונטי. לבנק מדיניות ונהלים ברורים לאיתור חריגה מדרישות הציות, ההוגנות, חשש לאפליה והאתיקה שנקבעו על ידי הנהלת ודירקטוריון הבנק. עקרונות מדיניות הבנק קבעו את הכללים והסטנדרטים הנדרשים, את השיטות לניטור, שיטות הדיווח ודרכי הטיפול כולל דיווח להנהלה ולדירקטוריון על כל אירוע שאיננו עומד בעקרונות שקבעו. ראו בהרחבה תחת תת-פרק "ציות לרגולציה".



מתנהלים בשקיפות ובהוגנות

100%

מהעובדים חתומים על הקוד האתי

97.1%

רכש מקומי

100%

מנותני השירות ללקוחות הבנק השלימו לומדת CONDUCT להבטחת תפיסת שירות הוגנת

383

שעות הדרכה בנושא הוגנות מול לקוחות בשנת 2022

1,616

שעות הדרכה בנושא אבטחת מידע בשנת 2022

0 פניות

בנושאי אבטחת מידע ופגיעה בפרטיות

מניעת שחיתות

בנק ירושלים מייחס חשיבות גבוהה למניעת אירועי מעילות, הונאות, שוחד ושחיתות. הבנק פועל לפי תכנית עבודה סדורה, באופן שוטף ומשקיע את המשאבים הנדרשים במישורים שונים, לרבות הדרכה והטמעה של ערכים וכללי התנהגות, בקרה שוטפת, מיפול במקרים שהתגלו, הענקת הגנה לחושפי שחיתויות והפקת לקחים וכל זאת במטרה למנוע התרחשויות של אירועים מסוג זה.

הבנק מחויב לניהול מקצועי ושמירה של כספי הלקוחות ואמנם ופועל לשמור על פעילות תקינה והוגנת ולמנוע שחיתות בכל נקודות ההשפעה הישירות שלו, בקרב העובדים, הלקוחות והספקים.

במהלך שנת 2022 בוצעו מספר הונאות, לא מהותיות, על ידי לקוחות באשראי הצרכני וכן הכחשת עסקאות בכרטיסים נטענים. בנוסף, התרחשו שתי חריגות מסמכות על ידי עובדים. מקרים אלו הסבו לבנק, במהלך שנת 2022, נזק, לא מהותי, בסך כולל של כ-327 אלפי ש"ח⁷².

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, מדיניות למניעת מעילות והונאות וקביעת נהלים בנושא** – לבנק מעטפת ערכים ומסמכים המעגנים אותם וכללי התנהגות המצופים מעובדי הבנק. מטרת כללים אלו להתוות לעובדים דרך התנהלות ישרה והוגנת והימנעות מפעולות או התנהגויות העלולות להוביל לכדי שחיתות על היבטיה השונים. כך למשל, קובעים הקוד האתי ומדיניות הבנק למניעת ניגודי עניינים 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 יתריע אם יזהה חשש לפעילות שאינה חוקית או אינה אתית. כלל עובדי הבנק נדרשים להכיר את הקוד האתי, לחתום עליו ולפעול לפיו. להרחבה בנושא מניעת ניגוד עניינים, ראו תת-פרק "מניעת ניגוד עניינים". כמו כן, מדיניות הבנק למניעת מעילות והונאות מבוססת על עקרונות וסטנדרטים בינלאומיים מובילים שנועדו להבטיח כי לבנק קיימת תכנית פעולה הנתמכת על ידי הדירקטוריון והנהלה להסדרת בקרה פנימית, מתבצעים תהליכי הערכה ונקבעו התהליכים והבקורות המבטיחים מערך בקרה פנימית איתן.

○ **הדרכות** – לשם הגברת המודעות ועידוד השיח, הבנק מקיים הדרכה שנתית לכלל עובדיו להטמעת הקוד האתי. במסגרת הדרכה זו עולים לדיון אירועים שונים כדוגמת ניגוד עניינים, איסור קבלת טובות הנאה מלקוחות וספקים וכדומה, לשם הפקת לקחים בקרב העובדים.

○ **נוהל איסור קבלת מתנות או טובות הנאה** – לבנק נוהל קבלת מתנות או טובות הנאה אשר נחתם על ידי כל עובד (לרבות עובדים חיצוניים) אחת לשנה וכן בעת קליטתו של עובד חדש לבנק. נוהל זה קובע כללי התנהגות ראויים ואיסורים מפורשים בנוגע לקבלת מתנות וטובות הנאה מלקוחות וספקים. על פי הנוהל, חל איסור מוחלט על כל עובד לקבל מתנות מגורם כלשהו הקשור בקשר עסקי עם הבנק, למעט מתנות סמליות קלות ערך המוגדרות בנוהל.

○ **בקורות** – ביחידות העסקיות נערכות בקורות שונות שמטרתן למנוע מעילות והונאות בקרב העובדים. כמו כן, כקו הגנה שני, מפעילה חטיבת הסיכונים (בתיאום עם יחידות נוספות בבנק) בקורות לאיתור מקרים של חשד להונאה או מעילה, ומבוצע ניטור מוגבר של החשבונות המסומנים כחשופים לשוחד ושחיתות. הבקורות שמות דגש על איסור הלבנת הון, מעילות והונאות, תהליכי SOX, טיפול במיקור חוץ (שרשרת האספקה), סיכון תפעולי, רגולציה וציות. הבקורות כוללות מבחני אמינות, סקרים שוטפים ותהליכי הערכה, המהווים מנגנוני טיפול ומניעה בהתאם לדרישות שקבע בנק ישראל ולפי סטנדרטים בינלאומיים מתקדמים. המדיניות הברורה למניעת מעילות והונאות כוללת את העקרונות והתוכנית למניעת מעילות והונאות, החלה על כל עובדי הבנק ושמה דגש על אמצעי בקרה כמו: חופשה רציפה ורוטציה, מבחני אמינות, הדרכות, לומדות, סקרי עומק לבחינת מוקדים פוטנציאליים למניעות והונאות, איתור אנומליות בהתנהגות לקוחות ועובדים, סקרי אבטחת מידע וסייבר ועוד.

○ **"קו חם"**⁷³ – בבנק פועל מנגנון דיווח המאפשר לכל עובד לפנות למבקר הפנימי (במייל או בטלפון) ולדווח לו, באופן אנונימי, 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 ובאתר הבנק. במסגרת ביצוע לומדת ציות הגינות והוגנות (CONDUCT), מעודד הבנק את עובדיו לדווח על כל אירוע שאינו בשגרה. בשנת 2022, לא התקבלו פניות מעובדי הבנק ל"קו החם".

○ **סקרים** – הבנק מבצע תהליכי הערכה שוטפים למיפוי סיכונים תפעוליים הכוללים זיהוי והערכה של סיכוני מעילות והונאות והערכת הבקורות הקיימות ואמצעי המזעור של הסיכון. לבנק מתודולוגיה סדורה להערכת הסיכונים, שעקרונותיה מפורטים במסמך מדיניות ניהול סיכונים תפעוליים של הבנק והוחלה גם על המדיניות הייעודית של הבנק לטיפול במעילות והונאות. האחריות להטמעת המתודולוגיה, מבוצעת על פי הנחיות הקו השני בבנק בחטיבת ניהול הסיכונים באמצעות יחידה ייעודית הפועלת לטיפול בסיכון התפעולי, מעילות והונאות וסיכוני בקרה פנימית נוספים. לפני אישור כל פעילות חדשה או מוצר חדש בבנק, מבוצע תהליך הערכה ייעודי (המעוגן במדיניות ייעודית לטיפול במוצר או פעילות חדשה), המתייחס גם להיבטי

הקוד האתי שלנו⁷⁴

לבנק קוד אתי המתוקף מעת לעת כאשר עדכנו האחרון נעשה בשנת 2021. הקוד האתי, מביא לידי ביטוי את מדיניות הבנק בתחום האתיקה המקצועית של עובדיו, וקובע את אמות המידה האתיות בהן נדרשים העובדים לעמוד. מטרת הקוד האתי הינה להוסיף תשתית ערכית לנהלי הבנק על מנת להבטיח סביבת עבודה ערכית ואיכותית לעובדיו. כללי ההתנהגות בקוד האתי נועדו להתוות את אופן ההתנהגות המצופה מעובד הבנק במקרים בהם כללי ההתנהגות אינם ברורים דיים או ניתנים לפירוש במספר דרכים.

בבסיס הקוד האתי של הבנק מספר עקרונות הנוגעים להתנהגות האישית של עובדים, ליחסים בין-אישיים ולהתנהלות המקצועית בין העובד לבין הבנק, לעמיתיו, למקום העבודה וללקוחות הבנק. בין היתר מבסס הקוד האתי ומעגן עקרונות של יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות, נאמנות לבנק ללקוחותיו, ומאפשר גם למחזיקי העניין של הבנק להכיר ולהבין את העקרונות הערכיים המנחים את הבנק בפעילותו. הקוד האתי מותאם לסקטור הפיננסי וכן, דורש מעובדיו לשמור על עקרונות של זכויות אדם כגון, הזכות לכבוד, הזכות לשוויון הכוללת התייחסות לאי-אפליה של הבנק ביחס לעובדיו, לקוחותיו, ספקיו ויתר הגורמים העסקיים איתם הוא מתקשר.

הקוד האתי של הבנק מפורסם באתר הבנק והוא נגיש לכלל מחזיקי העניין בבנק וכן, הוא חל בהתאמה על חברות הבנות של הבנק. בנוסף, ועל מנת לתת משנה תוקף לתפיסתו של הדירקטוריון את התרבות הרצויה בבנק, אימץ הדירקטוריון קוד אתי לדירקטוריון הבנק, המתוקף מעת לעת, המבטא את תפיסתו זו בארבעה מעגלים: פעולת הדירקטור כיוחיד; הדירקטוריון כגוף; הדירקטוריון ביחסיו עם מנהלי ועובדי הבנק; הדירקטוריון ביחסיו עם לקוחות הבנק, גורמי הרגולציה וגורמים חיצוניים אחרים. הקוד האתי לדירקטוריון הבנק תוקף בשנת 2021 ואושר על ידי הדירקטוריון.

במהלך שנת 2022, המשיך הבנק לפעול להטמעת הקוד האתי באמצעות בניית תוכנית הכשרה מתוקשבת הכוללת לומדה המפרטת ומסבירה על הקוד אתי, ערכי החברה וההתנהגויות הנגזרות מהן וכן, מקרים ותגובות מעולם הבנקאות. כמו כן, התוכנית כוללת את מסמך הקוד האתי במלואו לקריאה וחתימה של כל עובד על כך שהוא מתחייב לפעול על פי ערכי הקוד האתי.

בנוסף, אחת לשנה מבוצעת פעילות הטמעה פרונטלית בכל יחידה במסגרתו מנהל היחידה מעביר דיון מובנה בדילמות אתיות. מערך הדיון נבנה בהתאמה לאתגרים והמקרים הרלוונטיים שהתעוררו לדיון במהלך השנה וכן לדילמות ספציפיות הרלוונטיות לכל יחידה. לפירוש ראו תת פרק "הכשרות והדרכות לעובדים שלנו".



מנגנוני דיווח ופיקוח

על כל עובד בבנק להתריע על כל פעילות המתרחשת בבנק, שעל פי מיטב שיקול דעתו אינה תואמת את הוראות החוק או מנוגדת לנהלי הבנק או לכללי הקוד האתי. במקרים בהם נודע לעובד על מצב לא חוקי או לא אתי, עליו להתריע בפני עמיתיו לעבודה המעורבים בעניין ולדווח על כך לממונה הישיר. זכותו של העובד לפנות לממונה עקיף או לגורם אחראי בכיר כמו מנהל משאבי האנוש או מבקר הפנים, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, ביקורת הפנים בבנק מפעילה "קו חם" לפניות ומקפידה לספק מענה לכל פנייה (כלל הפרטים מופיעים בפורטל הבנק עבור העובדים וכן באתר הבנק). בשנת 2022, לא התקבלו דיווחים ב-"קו החם".

הבנק מאפשר לעובדיו, ללקוחותיו וספקיו לפנות בנושא באופן אנונימי, מבטיח לעובדיו דיסקרטיות מלאה ומוודא כי לא יינזקו בגין הדיווח.



⁷² GRI 205-3
⁷³ GRI 2-26

⁷⁴ GRI 2-23, GRI 2-24

אודליה ניסן, והממונה על איסור הלבנת הון, חטיבת ניהול סיכונים



הציות בבנק מהווה חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית השוטפת. מחלקת הציות בבנק היא הגורם האחראי לוודא כי הבנק עומד בכלל הוראות הדין והרגולציה החלות עליו ופועל להטמעת תרבות של ציות והוגנות בקרב כלל העובדים והמנהלים. מחלקת הציות שותפה לכל תהליך חדש או עדכון תהליך קיים המתרחש בבנק ותפקידה לוודא שהוא עומד בכללי הרגולציה ושהוטמעו נהלים מתאימים ותהליכי עבודה ברורים.

אחריות הציות כוללת: קביעת מדיניות מתאימה, יצירת תכניות עבודה, בקרה ופיקוח על סגירת ממצאים שעולים, מתן מענה בתחום הציות, מתן פתרונות לאתגרים שונים, הכשרה והדרכה לטובת הנחלת תרבות ארגונית אשר מציבה את הציות כערך מרכזי.

מעבר לציות טכני לכללי הרגולציה מחלקת הציות אמונה על הטמעת תרבות ההוגנות בבנק, הן מול עובדי הבנק והן מול הלקוחות.

הציות מוגדר כשומר סף, לצד חטיבת הסיכונים והביקורת הפנימית. המטרה המרכזית של הציות הוא לחדד ולהטמיע בארגון שציות הוא לא רק כי "צריך" אלא הוא ערך עליון שיש לעבוד על פיו ומסייע לנו לשמור על לקוחותינו ועובדינו בבנק.

מניעת אפליה⁷⁴

בהתאם לדרישות הפיקוח על הבנקים וכפי שנקבע בתוכנית העבודה של פונקציית הציות בבנק, בשנת 2021 מדיניות הציות עודכנה ונוסף פרק העוסק בהוגנות הכולל התייחסות לנושא מניעת אפליה. כמו כן, כחלק מתוכנית הבנק לקידום וחיזוק נושא ההוגנות בבנק, הגדירה פונקציית הציות **תכנית למניעת אפליה** אשר עוסקת בכלים ובאמצעים בהם ינקוט הבנק על מנת למנוע אפליית עובדים ולקוחות, בשני מישורים עיקריים:

○ מניעת אפליה בין עובדי הבנק בהליכי גיוס, שוויון הזדמנויות בהעסקה וקידום, ראו הרחבה בתת-פרק "גיוון תעסוקתי, הכלה ושוויון הזדמנויות בהעסקה".

○ גיוס לקוחות שוויוני, תמחור שוויוני של השירות, בדגש על מתן אשראי ובמתן שירות לכלל הלקוחות ללא אפליה מחמת מין, גיל, נטייה מינית, גזע, דת, ארץ מוצא, השקפה, השתייכות פוליטית, לאום, מיקום גאוגרפי, מעמד אישי, מצב משפחתי או מצב בריאותי של הלקוח, לרבות אנשים עם מוגבלויות. מודל הדירוג של הבנק אינו כולל משתנים אשר עלולים להוביל לאפליה.

תכנית הציות למניעת אפליה כוללת איתור ומיפוי התהליכים הקיימים בבנק וגיבוש תהליכים משלימים נדרשים למניעת אפליית לקוחות ועובדים. בהתאם לתוכנית, שולבו משימות שונות בתוכנית העבודה של הגורמים העסקיים לשנת 2022, בוצעו מספר תיקונים לנהלי הבנק הנוגעים למניעת אפליה ובוצעו בקורות שוטפות.

הבנק מבצע תהליך סדור על מנת לבחון, בין היתר, באמצעים סטטיסטיים, כי לקוחותיו לא הופלו לרעה בעת מתן אשראי. בשנת 2022, נבחנו מספר תלונות על מקרי אפליה אשר לא נמצאו מוצדקות.

ציות לרגולציה

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

הבנק קבע במסמכי המדיניות את התייחסותו לחשיפות לסיכון הליכים ונהלים לצורך יישום דרישות הוראות האסדרה החלות עליו ואכיפתן. בבנק מתקיימים הליכי הפקת לקחים מאירועי כשל, מתלונות

סיכוני מעילות והונאות. בשנת 2022, הבנק ביצע תהליכי הערכה הכוללים סקרים לאיתור סיכונים ביחידות הבנק וכן סקרים למיפוי פוטנציאל מעילות והונאות. הבנק פועל באופן תמידי לניהול וניטור סיכונים אלו על מנת לצמצם את החשיפה לסיכונים התפעוליים בכלל וסיכוני הונאות ומעילות בפרט.

○ **התקשרות עם ספקים** - כחלק ממדיניות הבנק לטיפול בסיכון מיקור חוץ (שרשרת האספקה) ובהתאם להנחיות המפקח על הבנקים, כל ספק מהותי לפעילות הבנק, מחויב חוזית בביצוע סקרים הבוחנים היבטי שוחד, איסור הלבנת הון, ציות, מעילות והונאות וכדומה.

○ **ביקורת פנימית** - כל חשד לאירוע מעילה או הונאה על ידי עובד הבנק, מדווח למבקר הפנימי הפועל באופן מידי לבדיקת החשד ולמתן הנחיות ודיווח לגורמים הרלבנטיים (במידת הצורך), לרבות הפיקוח על הבנקים והמשטרה, לפי העניין. הביקורת הפנימית פועלת לתחקור האירוע ומתן המלצות. הבנק מקיים תהליך להפקת לקחים ויישוםם, 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 ניוד של בעל תפקיד, מיישם הבנק בקורות מפצות. הבנק פועל גם בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא חופשה רציפה של עובדיו. לפרטים נוספים בדבר ניוד בעלי תפקידים בבנק, ראו הרחבה בתת-פרק "גיוס, קליטה, ניוד פנים ארגוני ורוטציה".

○ **איסור הלבנת הון ומימון טרור** - קיום בקורות על פעילות בחשבונות שונים על פי פרופיל הסיכון 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 אשר מהווים כתובות מקצועית ראשונה לעובדי הסניף, מנחילים ידע ומבצעים בקורות. כמו כן, מדווח הבנק לרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור על פעולות בלתי רגילות וזאת בנוסף לדיווחים אוטומטיים הנעשים בשגרה בהתאם להוראות הצו הבנקאי לעניין ניהול איסור הלבנת הון.

בבנק קיימות מערכות ממוחשבות בהן נעשה שימוש ככלי בקרה וסיוע לקו ההגנה הראשון וקו ההגנה השני. מערכות אלו מאתרות אנומליות בפעילות הלקוחות ומסייעות בתחום ניהול איסור הלבנת הון ומניעת מעילות והונאות. כל עובדי הבנק נדרשים לעבור הדרכת מבוא בנושא איסור הלבנת הון. כמו כן, עובדים אשר להם חשיפה ישירה לסיכוני הלבנת הון, נדרשים לעבור אחת לשנה רענון מקיף בנושא כחלק מתוכנית ההדרכה השנתית. במהלך 2022 נוספה למערכת המידה תוכנית חדשה בנושא זה אשר כללה לומדה מקיפה להבנת סיכוני הלבנת הון, התנסות בתרחישים ומבחן מסכם.

⁷⁵ GRI 206-1

⁷⁶ GRI 3-3

⁷⁴ GRI 406-1

מתנהלים בשקיפות ובהוגנות

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

הבנק מחויב להתנהלות עסקית המיישמת עקרונות של הוגנות, שקיפות, בהירות ואחריות כלפי לקוחותיו, ספקיו וכלפי הציבור הרחב בישראל. התנהלות תחת עקרונות אלה כוללת, בין היתר, מחויבות והקפדה על תכנים ומסרים שיווקיים ברורים ופשוטים המאפשרים את הבנת מהות המוצרים והשירותים המוצעים. בבסיס האמור עומדים ערכי ההוגנות וההגינות שמהווים חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקית השוטפת, שלובים בעשייה היום-יומית של הבנק ומהווים קו מנחה לפעילות עובדי הבנק. האמור מחייב פיתוח וקיום של תרבות ארגונית המציבה את הלקוחות ואת ההגינות והאמינות העסקית בלב תהליכי קבלת ההחלטות, אשר מתקבלות הן על ידי האורגנים המוסמכים בקבוצה והן על ידי שלושת קווי ההגנה, ובפרט היחידות נוטלות הסיכון.

ניהול נושא ההוגנות בבנק

בישראל, בדומה למדינות מתקדמות נוספות בעולם, קיימת בשנים האחרונות התפתחות רגולטורית בכל הנוגע להתנהלות נאותה ושקופה של תאגידים בנקאיים מול ציבור לקוחותיהם. תאגידים בנקאיים נדרשים לעמוד בדרישות גילוי נאות, בהתאם לדין, בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי, ובכלל זה חוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א-1981, כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, וכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (פרסומת המיועדת לקטינים), התשנ"ה-1995. העיקרון המרכזי בחקיקה האמורה הוא חובת גילוי נאות (שקיפות) כלפי הלקוחות.

לצורך קידום שירות הוגן הסמיע בנק ירושלים מדיניות ונהלים להתנהלות הוגנת בהתאם לצרכי הלקוח ובמסגרת ניהול ההוגנות ניתן ביטוי להתנהלות הראויה. הבנק פועל ומיישם את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא (נוהל בנקאי תקין 311A) ובהתאם לכך עודכנו תסריטי השיחה מול הלקוחות, נהלים רלוונטיים, מדיניות האשראי ותהליכי מתן האשראי. כמו כן, יחידת הציות בבנק מבצעת באופן שוטף בקרות על שיחות אשראי צרכני הנעשות באופן ייזום על ידי נציגי הבנק וזאת על מנת לבחון את הוגנות הבנק מול לקוחותיו ועמידה בהוראות הרגולטוריות ודרישות הפיקוח. יחידת הציות מבצעת האזנות בסניפים ובאמצעות קציני הפיקוח בוחנת, בין היתר, את התאמת האשראי לצרכי הלקוח, גילוי ושקיפות, נקיטה בפרקטיקות נאותות לשיווק אשראי יזום ואיסור שידול והפעלת לחץ ללקיחת אשראי. ממצאי הביקורות מופצים לגורמים הרלוונטיים בבנק לשם ביצוע הדרכות ונקיטת צעדים להטמעה נוספת.

כחלק מניהול סיכון הציות מנהל הבנק גם את נושא ההוגנות. **הבנק פועל בצורה הוגנת מול כל מחזיקי העניין ובכלל זה עם לקוחותיו. ערך ההוגנות חוצה ארגון ומושתת על יישום ותקשורת וקשר תקינים עם הלקוח. ערך ההוגנות הוא אחד מערכי הקוד האתי של הבנק. ערכי יסוד של יושרה, הגינות ושקיפות.** הבנק רואה בנושא ההוגנות הזדמנות לשפר את השירות ללקוחותיו ולבעלי עניין נוספים, ולהגדיל את המוניטין והערך שלו ולפיכך, הוא פועל באמצעות שורה של תהליכים ובקורות כדי לוודא שלא קיימת התנהלות 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 יושרה.

בהמשך לכך, רואה הבנק חשיבות בשיווק שירותים ומוצרים המותאמים לצרכי הלקוח הספציפי. ערך ההוגנות וההתנהלות ההוגנת, הינו ערך יסוד של הבנק הן בהתנהלות מול לקוחות והן בהתנהלות מול עובדי הבנק, בעלי עניין ו/או גורמים עסקיים נוספים עימם מצוי הבנק בקשרים עסקיים.

לצורך ניהול הנושא, פועל הבנק באופן שוטף לזיהוי וניהול מוקדי תחום ההוגנות, אשר כוללים:

● **הוגנות במתן אשראי קמעונאי ואשראי למשכנתאות** - הבנק פועל להנחלתם ולהטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית ובכלל זה בגיבוש ובאפיון המוצרים שאותם מציע הבנק ללקוחותיו בהתאם לצרכים המשתנים, מעת לעת, בגילוי נאות ללקוחות על המוצרים השונים, לרבות התאמת הפתרונות המוצעים על ידי הגורמים המקצועיים בתאגיד תוך בחינת צרכי הלקוח ויכולת הפירעון והקפדה על הגינות בתמחור ובהליכי הגבייה, והכל תוך יישום כללי ה-CONDUCT.

● **הצבת יעדי עובדים** - לבנק מנגנוני קביעת יעדים, הערכה ותגמול לעובדי הבנק, העוסקים במכירות ושיווק, אשר מבטיחים התנהלות הוגנת כלפי הלקוחות בתחומי הפרסום ושיווק. תגמול מאושר בכפוף לעמידה בכללי הציות הגינות וההוגנות. 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 על ההיבטים הספציפיים של חשבונות ברי סיכון (כגון חשבונות אפטרופוס, חשבונות נאמנות וחשבונות קטינים).

● **הוגנות בשירות** - הבנק מקפיד על הוגנות במתן שירותים ללקוח ועמידה בכללי גילוי נאות.

● **הליכי גבייה** - הבנק מקפיד על התנהלות הוגנת מול לקוח הנמצא בהליכי גבייה, ובכלל זה מיצוי תהליכים לגביית החוב בטרם פנייה להליכים משפטיים, קיום גילוי נאות וגיבוש הסדרי חוב הוגנים עם הלקוחות.

אופירה אורבי שמש מנהלת מחלקת חשבון שוטף, פיקוח ובקרה חטיבה קמעונאית



הוגנות ושקיפות כלפי הלקוחות אלו ערכי יסוד בבנק. מערכת יחסים הוגנת עם הלקוחות שלנו שנמצאים במרכז הפעילות העסקית, היא הבסיס לאמון, להצלחה ולשביעות רצון גבוהה. מחלקת חשבון שוטף, פיקוח ובקרה אשר בחטיבה הקמעונאית כוללת בתוכה 3 יחידות, בדומה ל-3 הרשויות:

1. מחוקקת - יחידת חשבון שוטף האמונה על סניפי הבנק, רגולציה ונהלים, תהליכי עבודה, מוצר עו"ש וכרטיסי אשראי, ניהול חשבון ועוד.
2. מבצעת - יחידת תפעול עו"ש האמונה על הפעילות התפעולית של הסניפים, על מנת לאפשר לסניפים להתמקד במכירות.
3. שופטת - יחידת פיקוח ובקרה "נבחרת ההגנה" האמונה על בקרות, הדרכות, ווידוא עמידה בנהלים והוראות וליווי שוטף בשטח. למעשה אנו בוחנים כל מוצר, לוודא התאמתו לקהל לקוחותינו ומסייעים בהדרכות ובהנגשת המוצרים לעובדינו כדי שאלה יוכלו להנגישם, בשקיפות ללקוח. מוודאים שעובדי הבנק יסבירו את מוצרי הבנק בצורה פשוטה, נהירה ומפורטת.

אנחנו מסתכלים על הלקוח 360 מעלות וחותרים להנגשה, שקיפות, הוגנות והגינות, מתוך הבנה שהלקוח הוא העוגן הכי חשוב של הבנק ועלינו להציע לו את המוצרים המותאמים לצורכיו באופן השקוף והברור ביותר.

מטה ספציפיות או חברות בת של הבנק. **קו ההגנה השלישי** מורכב מפונקציית הביקורת הפנימית. על קווי הגנה אלו מוסיפים גם הגופים המפקחים - הדירקטוריון, ועדות ייעודיות והנהלת הבנק.

ניהול סיכונים בדרך זו נועד לזהות, לתעד ולהעריך את סיכוני הציות הגלומים בפעילויות העסקיות של הבנק, ובכלל זה, התפתחויות הנוגעות למוצרים חדשים, נוהגים עסקיים, קווי עסקים או לקוחות חדשים, או בשינויים מהותיים בכל אחד מאלה. כמו כן, דרך זו מאפשרת לנטר ולבדוק את רמת הציות בבנק על ידי ביצוע דגימות מספקות ומייצגות ולדווח על תוצאותיהן בדיווחים של פונקציית הציות להנהלת הבנק. בהתאם לנדרש, פונקציית הציות מדווחות דיווחים שוטפים, לרבות במסמך הסיכונים הרבעוני, להנהלת הבנק, למנכ"ל ולדירקטוריון.

מחלקת הציות מהווה גורם מקצועי מוביל בנושא סיכוני הציות, נותנת מענה לעובדים לגבי שאלות בתחום הציות ומסייעת למנהלי הסיכון השונים בתאגיד, למלא את תפקידם ואחריותם באופן המיטבי, בין היתר באמצעות קביעת מתודולוגיות להערכת הסיכון, בניית תוכניות עבודה ובקרה, בפתרון אתגרים מקצועיים העולים במסגרת תהליכי הניהול והבקרה השונים הכרוכים בניהול הסיכון, לרבות מערכי הדרכה מתאימים ולהסדרת ובחינת הבקורות המתבצעות בקו הראשון.

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 וכדומה, וכן מבקרת באופן שוטף לפי תכנית שנתית בכל סניפי הבנק. כמו כן, התקיימו כנסים והדרכות שונים בנושאי ציות, איסור הלבנת הון ונהלי רגולציה לעובדים חדשים (במסגרת קורסי ההכשרה) והן לכלל עובדי הסניפים והמטה במסגרת ימי הדרכה מקצועיים.

החל משנת 2021, ליקויי הציות מנוהלים במערכת ייעודית וכלל התקשורת והתיעוד מול הגורמים העסקיים מתבצע במערכת. עם זאת, הבנק ממשיך באפיון ופיתוח של מודולים נוספים מעבר לליקויי הציות וזאת על מנת להמשיך לפתח את תרבות הציות של הבנק.

בשנת 2022 לא הוטלו סנקציות כספיות או קנסות על בנק ירושלים או נושאי המשרה בו וכן, לא התקיימו כנגד בנק ירושלים ונושאי המשרה בו הליכים פליליים או מנהליים בגין אי ציות להוראות רגולטוריות⁷⁷.

מנהלים שרשרת אספקה תקינה ואחראית

לצורך ניהול אחראי של שרשרת האספקה, מקיים הבנק מספר פעולות:

○ **התקשרות עם ספקים** - לבנק נהלים לעבירה עם ספקים, על פיהם בכל התקשרות חדשה או המשך התקשרות, נדרש אישור בהתאם למדרג סמכויות. בעסקאות בהיקפים גדולים מתקיים הליך נוסף של בחינת מספר הצעות, בניהול ועדת הרכש של הבנק. כל התקשרות עם ספק חדש נעשית בהסכם פרטני בו הספק נדרש להצהיר כי הוא פועל על פי דין, לרבות המצאת אישור על ניהול ספרים כדין ובהתאם לעקרונות מדיניות סיכון מיקור חוץ של הבנק. ספקים החשופים למידע רגיש יידרשו לעבור מבדק אמינות. ספק אשר מחזיק או מקבל מידע, נדרש לחתום על נספח הגנת הפרטיות וכן נספחי אבטחת מידע בהתאם לאופן התקשרות.

○ **מיקור חוץ ושמירה על זכויות העובדים** - הבנק משתמש במיקור חוץ לביצוע חלק מפעילותו מתוך תפיסה שמיקור החוץ יעיל את פעילותו התפעולית. הבנק פועל בהתאם להוראות המפקח על הבנקים בתחומים ובנושאים השונים וכן, כפוף להוראת ניהול בנקאי תקין A359 בנושא מיקור חוץ מהותי. 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, תכנית לניהול סיכונים במיקור חוץ, תהליכי בקרה בעת הפעילות השוטפת עימו, קבלת אישור הדירקטוריון במקרה של התקשרות עם ספק מהותי וכיו"ב. כמו כן, פעמיים בשנה מבצע הבנק, באמצעות בודק שכר מוסמך ממשרד רואי חשבון, בקרה חיצונית של ספקים המעניקים לו שירותים בתחומי ניקיון, שמירה ואבטחה, על מנת לוודא שמירה על תנאי החוק, לרבות, התנאים הסוציאליים והזכויות של העובדים אצל הספקים הללו. בנוסף לכך, עובדי חברות מיקור חוץ מקבלים מסמך המפרט בין היתר את אפשרויות הפניה שלהם למחלקת משאבי אנוש במקרה של בעיה או אי ציות לחוק. ממצאים שעלו בעבר טופלו, לרבות החלפת ספק אשר פעל שלא בהתאם לחוק.

○ **רכש אחראי** - במסגרת מאמצי הבנק לעידוד ספקים מהפריפריה ועסקים קטנים, בשנת 2022 97.1% מהרכש של הבנק התבצע מתוצרת וספקים מקומיים וכן, ככל שניתן, הבנק ממשיך לכלול ברשימת ספקיו ספקים מאזורי פריפריה ועסקים קטנים.

○ **ניהול סיכונים סביבתיים** - הבנק מעריך את הסיכונים הסביבתיים בשרשרת האספקה כסיכונים שאינם מהותיים. עם זאת, מחתים הבנק ספקים מתחום הבנייה כי הם פועלים על פי ההוראות והחוקים הרלוונטיים בנושא שמירה על איכות הסביבה.

○ **התנהלות נאותה** - על מנת 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 אשר הוגדר מראש, ללא אישור גורם בכיר. פעולות אלה ונוספות מבטיחות קיומה של התנהלות סדירה ונאותה בין הבנק לספקיו.

הספקים שלנו⁷⁸

אנו מחויבים להתנהלות עסקית המיישמת עקרונות של הוגנות, יושרה ושקיפות גם כלפי ספקי הבנק בתחומים השונים, לרבות יעצים מקצועיים.

הוגנות ושקיפות הם עקרונות מובילים בבנק, החלים גם על ההתנהלות מול הספקים. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם ספקיו, מקפיד על התקשרות בהליך מוסדר הכולל פירוט השירותים הנדרשים ותנאי תשלום קבועים ויודעים מראש ודורש התחייבות של הספק לשמירה על תנאי ההעסקה של עובדיו בהתאם לחוק.

הבנק מקפיד על קיום הסכמים עם הספקים ועל אי-ניצול מעמד לרעה כלפיהם, שואף למנוע פגיעה בטוהר המידות, אוסר מתן וקבלת טובות הנאה, מקדם שקיפות ותחרות הוגנת, שומר על סודיות ואבטחת מידע ועושה את מירב המאמצים למנוע שחיתות והתנהגות בלתי הולמת. הבנק בוחר את ספקיו על בסיס שיקולים מקצועיים, אובייקטיביים וענייניים בלבד ומקפיד כי ספקיו יעמדו בהוראות הדין, יקפידו על תנאי העסקה חוקיים והוגנים, ישמרו על איכות הסביבה, יהיו בעלי קוד אתי ומחויבות לערכיו ויעמדו בנורמות המתוארות בקוד האתי של הבנק. שרשרת האספקה של הבנק, מורכבת, בין היתר, מספקי תוכנה ותשתיות מחשוב, ספקים בתחום הפרסום וצרכי שיווק, יועצים מקצועיים שונים כדוגמת יועצי משכנתאות, ספקי ציוד משרדי, לרבות ריהוט ונייר, ספקי מחשוב ואלקטרוניקה וכן קבלנים ונותני שירותים בתחומי הבינוי והאחזקה (לרבות שירותי ניקיון וביטחון). היחסים מעוגנים בהסכמים פרטניים מול כלל הספקים, המפרטים את חובותיהם למול הבנק ולהפך.

מנהלים דיאלוג שוטף עם הספקים שלנו

○ **סקר יועצי משכנתאות** - פעמיים בשנה שולח הבנק סקר ליועצים העובדים עימו. במסגרת הסקר מתבקשים היועצים להשיב על אודות חוויות ההתקשרות עם הבנק ולהציף נושאים לשיפור.

○ **סקרים תקופתיים** - בהתאם להנחיות המפקח על הבנקים, כל ספק מהותי לפעילות הבנק, מחויב חוזית בביצוע סקרים הבוחנים נושאים שונים כדוגמת היבטי שוחד, איסור הלבנת הון, ציות, מניעת מעילות והונאות

○ **כנסים** - הסניפים מקיימים מספר פעמים בשנה כנסים מקומיים ליועצים העובדים עימם, במהלכם מתקיים דיאלוג ושיח פתוח עם היועצים.

● **איכות חיתום** - חיתום מבוסס דאטה בהעמדת אשראי צרכני בריבית דיפרנציאלית, מותאם ונכון ללקוח.

יזמות הבנק לקידום הוגנות ושקיפות בשיווק

מערך השיווק מחויב לעקרונות אתיים בפעילותו, זאת בנוסף ומעבר לדרישת הסף לעמידה בדרישות החוק והרגולציה ובאימוץ כללים אתיים מקובלים (דוגמת כללי האתיקה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו).

הבנק פועל ליצירת שקיפות ובהירות בנוגע למוצריו ושירותיו ובכך מסייע ללקוחותיו לקבל החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום ההוגנות והשקיפות, הבנק מקפיד כי מסריו השיווקיים יהיו מכבדים ולא פוגעניים ויתאמו את הוראות החוק והוראות ניהול בנקאי תקין של המפקח על הבנקים. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשורת שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסויות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהלי השיווק ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין, ובאופן מסודר פעם בשנה ואף יותר, במידת הצורך. באתר הבנק מפורסם מידע רב אודות הבנק ושירותיו. ניתן למצוא בו פירוט על כלל מוצריו, תנאיהם, הסכמי התקשרות, עמלות ועוד. המידע מפורט באופן בהיר, שקוף וענייני. התכנים המופיעים נבדקים באופן תדיר ושוטף (אחת לרבעון) על מנת לוודא עדכניות והתאמה להוראות הדין.

יתר על כן, מוודא הבנק כי המסרים השיווקיים המפורסמים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק ותכניהם נבדקים ומאושרים טרם פרסומם על ידי הייעוץ המשפטי וקצינת הציות של הבנק. הבנק מקפיד על מסרים מכבדים, מוסריים, שאינם עשויים להתפרש באופן פוגעני ומכשיר את עובדיו להקפיד על כך. 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 למגזרי האוכלוסייה השונים ומעודד שיח, לרבות של עובדי הבנק, על מנת לקבל מגוון דעות המסייעות לחידוד המסרים והעברתם בצורה הולמת, ברורה ופשוטה. בנוסף, מסתייע הבנק בתוצאות סקרי לקוחות וקבוצות מיקוד אשר נועדו לבחון את בהירותם של מסרים אלה. המסרים השיווקיים העיקריים מוצגים ומובאים לאישור בפורום מוניטין של הבנק בראשות מנכ"ל הבנק. יתרה מזאת, מבצע הבנק אנליזה שוטפת של כל קמפיין פרסומי לבדיקת המסרים וכהמשך ליעדים שנקבעו מראש טרם הקמפיין. מטרות הניתוח הן, בין היתר, שיפור מתמיד במסרים ובאפקטיביות הקמפיין.



○ **טיפול בתלונות לקוחות** - הבנק מקפיד על התנהלות הוגנת מול לקוח שפנה ל"פניות הציבור" ו/או לגורמים נוספים בבנק.

○ **בחירת מוצרים ותהליכים חדשים** - במסגרת תהליך בחינת מוצרים ו/או תהליכים חדשים וכחלק מתהליכי אישורם, מקפיד הבנק על בחינת היבטי ציות ובכלל זה היבטי סיכון התנהגותי.

יזמות הבנק לקידום השקיפות וההוגנות

הבנק פועל לקידום ההוגנות וההגינות בשירות - ערכים המהווים חלק אינטגרלי מהפעילות העסקית השוטפת - בין היתר על ידי קידום השקיפות ומתן גילוי נאות ללקוחותיו, לרבות המידע שיש לספק ללקוחות על המוצרים ועל השירותים הבנקאיים המוצעים להם.

מכירת אשראי צרכני בשקיפות וההוגנות

- **מחשבון באתר הבנק** לבחינת תרחשי עליית ריבית באשראי הצרכני.
- **תסריטי שיחה** - בבנק תסריטי שיחה עם לקוחות, המהווים מסגרת ומספקים לבנקאים כללים בכל הנוגע למתן אשראי ללקוחות, על מנת להגן על ציבור הלווים. תסריטי השיחה כוללים בין היתר מתן גילוי נאות מלא ומפורט ללקוח ומותאמים להרחבת הגילוי לסביבת הריבית המשתנה.
- **הרחבת הגילוי הנאות** באשראי הצרכני בתהליכים דיגיטליים בקשר עם סביבת הריבית המשתנה, והכל תוך יישום כללי ה-CONDUCT.

○ **שקיפות במסמכים** - המסמכים מתורגמים לשפת הלקוח וכן, ניתן לצפות במסמכי אשראי ובהסכם תנאים כלליים לניהול חשבון באתר האינטרנט של הבנק באופן נגיש זמין ונוח ללקוח.

○ **בקרת שיחה** - הבנק מבצע בקרה מדגמית באמצעות האזנה לשיחות כדי להבטיח שיח הוגן, עמידה בכללי הרגולציה הגינות וההוגנות.

○ **הדרת העובד** - העובדים מנהלים שיח עם הלקוח על בסיס תסריטי שיחה מבוקרים לרבות דפי מסרים לעניין אשראי הוגן. כמו כן, כל בנקאי עובר לומדת הכשרה בנושא זה.

○ **סיוע ללקוחות לאור השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה** - מתן אפשרות להארכת תקופת ההלוואה המקסימלית באשראי המשכנתאות (הקלה על הלקוחות בהחזרים השוטפים) המלל צריך להיות "ראו הרחבה בתת-פרק "מסייעים ללקוחותינו בתקופות מורכבות".

מוצרי השקעה בנקאיים מותאמים צרכי לקוח

- **ייעוץ השקעות מותאם** - מתן שירותי ייעוץ מותאמים אישית ללא הגבלת סכום כך שהשירות מונגש לכל הלקוחות.
- **הצגת הודעות ללקוחות בעלי יתרת עו"ש**, באתר ובאפליקציה ובעת שליחת תעודת זהות בנקאית לכדאיות השקעת הכספים לפיקדון.

אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות הלקוח

הבנק, בדומה למתרחש בכלל המערכת הבנקאית בישראל, חשוף לאיומי סייבר הולכים ומתפתחים. התממשות איומים אלו עלולה לגרום לפגיעה בהמשכיות העסקית של הבנק, לרבות המשך אספקת שירות או גרימת עיכוב במתן שירות, גניבת נתוני הלקוחות ופגיעה במוניטין הבנק.

בשנת 2022 נחלק מהאסטרטגיה של הבנק, ממשיך הבנק להשקיע משאבים רבים על מנת לעמוד בחזית הגנת הסייבר ואבטחת המידע ולהתאימם לעלייה הדינמית והמתמשכת באיומי הסייבר בשנים האחרונות וזאת למען לקוחותיו ועובדיו. בנוסף, האירועים הביטחוניים באזורנו ומעורבות מדינות עוינות בתקיפות הסייבר על מוסדות ישראליים, מחייבים תשומת לב תמידית וניהול סיכון זה.

הבנק פועל באופן שוטף לבחון ולהתאים את מבנה ופעילות אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע, מקצה משאבים לשם חיזוק הטיפול בנושא ואף מחזיק חדר ניטור משוכלל, באמצעותו עוקב האגף אחר התפתחות האיומים וניטורם.

אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע

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

התוכנית האסטרטגית גובשה תוך התייחסות למכלול השינויים בסביבה העסקית והתחרותית בה פועל הבנק, אשר מושפעת משינויים בהרגלי הצרכן, שינויים טכנולוגיים מואצים, שינויים רגולטוריים (כגון חוק נתוני אשראי) ורפורמות מבניות מתוכננות דוגמת רפורמת הבנקאות פתוחה. הבנק מתאים את התוכנית האסטרטגית לשינויים אלה ורואה בהם אתגר לצד הזדמנות לפיתוח אפשרויות עסקיות ושיתופי פעולה עם שחקנים נוספים.

ניהול הסיכון, הטמעה והתמודדות למול איומי סייבר

הבנק רואה חשיבות רבה להגנת המידע הפרטי של לקוחותיו. לפיכך נוקט אמצעים רבים כדי להבטיח עמידה באסטרטגיה ובמדיניות אבטחת המידע הן על ידי הגורמים המקצועיים, המהווים את קו ההגנה הראשון והן על ידי גורמי הבקרה, המהווים את קו ההגנה השני. בשנת 2022 נוספה פונקציית בקרית סיכונים טכנולוגיים כקו ראשון, הכפופה למנהל אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע. פעילות אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע נתונה לבקרה של חטיבת הסיכונים.

שמירה על המשכיות עסקית

שמירה על המשכיות עסקית הכרחית עבור הבנק ומחזיקי העניין שלו. מדיניות ההמשכיות העסקית של הבנק הינה נגזרת של יעדי הבנק בשעת חירום, תהליכים עסקיים ושירותים חיוניים שהוגדרו בתהליך ה-BIA- Business Impact Analysis. לבנק מדיניות המשכיות עסקית וכן, תוכניות לטיפול בתרחישי קיצון כגון מגיפות, רעידות אדמה, אירועים ביטחוניים ועוד. המדיניות כוללת הנחיות המתייחסות בין היתר להרכב הצוותים האחראים לטיפול באירוע קיצון, העקרונות הנדרשים להמשכיות עסקית ותפעולית, דרכי הבקרה ותוכנית התרגילים של הבנק שנועדה לוודא כי הוא ערוך להתמודד עם אירועים כאלו. במהלך שנת 2021, החל תהליך ריענון לתהליך BIA (מיפוי תהליכים חיוניים בבנק) אשר הסתיים בתחילת 2022. בהתאם לתוצאות המיפוי, התווספו תהליכים חדשים שתומכים באסטרטגיה העסקית ובתמורות בשוק לצורך עמידה ביעדי ההתאוששות שהוגדרו. לבנק ישנו אתר גיבוי - Recovery Disaster בנתניה הכולל את המערכות התומכות בתהליכים החיוניים. כמו כן, לאור העלייה במתקפות סייבר בשנים האחרונות, הוטמעו בבנק כלים חדשים להתגוננות בפני התקפות סייבר וננקטים אמצעי ההגנה לקריאה נוספת, ראו הרחבה בתת-פרק "אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות הלקוח". בשנת 2022, הגביר הבנק את תדירות ביצוע מבחני הקיצון שלו עם התחלת עליות הריבית והאינפלציה וזאת כדי לבחון את השפעתן על פרופיל סיכון האשראי, השוק, הריבית והנזילות שלו. מבחני הקיצון מתבצעים בתדירות חודשית. ברבעון האחרון לשנת 2022 אישר הדירקטוריון את מדיניות העבודה ההיברידית המשלבת עבודה בבית ובאתרי הבנק. לעקרונות מדיניות זו חשיבות בכל הקשור ליכולת ההמשכיות העסקית של הבנק שכן מאפשר לעובדי הבנק וליחידות הנדרשות לגיבוי (לו נמנעה פעילותם באתר הראשי) לעבוד מהבית. לשם הגברת המודעות בקרב עובדי הבנק לנושא זה, במהלך דצמבר 2022, ביצעו מרבית העובדים לומדה חדשה בנושא המשכיות עסקית הכוללת התייחסות להערכות הבנק למצבי חירום, כגון מצב מלחמה, רעידת אדמה וכו'. במסגרת המשך היערכות, במהלך השנים 2023-2024 ייצא לפועל פרויקט DR Active-Active לשיפור מוכנות הבנק לאירוע אסון וצמצום זמני ההתאוששות.

מדיניות מס

הבנק וחברות הבת פועלות כדין בדבר תשלום, גילוי ודיווח בהיבטי מס וזאת בהתאם למדיניות מס הכפופה להוראות פקודת מס הכנסה, חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976 ואמנת מס בינלאומית עליה חתומה מדינת ישראל. שיעור המס מותנה בסטאטוס המס של כל חברה בקבוצה בנפרד ומכיוון שלבנק אין פעילות או סניפים בחו"ל - המיסוי שנדרש לשלם הוא נגזרת של הסכמי אמנה עם מדינות שונות וקשור רק לתשלום מס ריבית על אשראי של תושבי חוץ. שיעור המס האפקטיבי בבנק בשנת 2022 הינו 34.7% לעומת 35.2% בשנת 2021 ולעומת שיעור מס סטטוטורי של 34.2%, הקיטון ביחס לשנה קודמת מקורו בשיעור מס מופחת בגין הכנסות ממכירת נכס מקרקעין.

מערך הביקורת שלנו

המבקר הפנימי של הבנק בשנת הדיווח מונה על ידי הדירקטוריון וכיהן בתפקידו החל מחודש מרץ 2012. המינוי אושר על ידי בנק ישראל. בשנת 2022 הוארכה תקופת כהונתו של המבקר הפנימי עד ליום 31 במרץ, 2023 וביום 1 באפריל, 2023 החלה את כהונתה מבקרת פנימית חדשה, לאחר אישור המינוי על ידי בנק ישראל. מערך הביקורת מורכב משבעה מבקרים פנימיים הפועלים תחת הנחייתו ופיקוחו של המבקר הפנימי של הבנק ושני מבקרים במיקור חוץ. עבודת היועצים החיצוניים נעשית בליווי ובקרה של המבקר הפנימי ועובדי מערך הביקורת.

מערך הביקורת הפנימית של הבנק מבקר גם את הוגנות והגינות הבנק כלפי לקוחותיו בכל תחומי העיסוק, לרבות בהיבטי הון אנושי. מערך הביקורת הפנימית מנהל דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין של הבנק. המבקר הפנימי משתתף בכל ישיבות הנהלה, הדירקטוריון וועדותיו ובנוסף מנהל פגישות שוטפות עם המנכ"ל ויו"ר הדירקטוריון להבטחת ניהול ממשל תאגידי תקין.

בשנת 2022, עודכנה תכנית הביקורת הפנימית ואושרה על ידי הדירקטוריון בינואר 2023.

תפיסת ניהול הסיכונים בבנק⁸⁰

בהתאם לעקרונות הממשל התאגידי, לבנק מסמכי מדיניות לניהול סיכונים הבוחנים סיכונים פיננסיים, עסקיים ותפעוליים, סיכוני אבטחת מידע וסייבר, מניעת מעילות והונאות, סיכוני אי-ציות והלבנת הון, סיכוני סביבה ועוד. להרחבה בנושא ניהול סיכוני סביבה ואקלים, ראו פרק "מתנהלים באחריות לסביבה" ולהרחבה בנושא ניהול סיכונים בשרשרת האספקה, ראו תת-פרק "הספקים שלנו".

דירקטוריון הבנק אחראי לקביעת מדיניות ניהול הסיכונים והאסטרטגיה בבנק וכן, לוודא כי הנהלת הבנק פועלת בהתאם לעקרונות שקבע, לרבות, עמידה בתיאבון הסיכון ובמגבלות שנקבעו. הדירקטוריון מקבל דיווחים מידיים ממנהל הסיכונים הראשי בכל נושא, ממצא או ליקוי, לרבות בנושאי ESG, שיש בהם כדי להשפיע באופן מהותי על פרופיל הסיכונים של הבנק ו/או על עסקי הבנק. ועדת ניהול הסיכונים מטעם הדירקטוריון שבראשה יו"ר הדירקטוריון, אמונה על ניהול הסיכונים בבנק ומעבירה המלצותיה בנושאים שונים, לרבות מוצר מהותי חדש או פעילות חדשה בבנק, לאישור הדירקטוריון. בבנק ובדירקטוריון מתקיים דיון רבעוני בו מוצג מסמך סיכונים הסוקר את פרופיל הסיכון של הבנק וכן, דיון שנתי בדירקטוריון הדן במדיניות ניהול הסיכונים הכוללת של הבנק ובתוכנית העבודה.

מערך ניהול הסיכונים בבנק מבוסס על שלושה קווי הגנה המפוקחים על ידי הדירקטוריון, ועדות ייעודיות של הדירקטוריון והנהלה הבכירה. להרחבה על קווי ההגנה, ראו תת-פרק "מנהלים תרבות של ציות בבנק".

מניעת ניגודי עניינים⁷⁹

הבנק פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות והוראות הדין בנושא מניעת ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות, הוראה 301 והוראה 312 להוראות ניהול בנקאי תקין וכן אישר 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 כשאנשים ניגודי עניינים בדרך קבע), או כאלו שעשוי להיות בהם פוטנציאל לניגודי עניינים וביניהם, איסור על השתתפות בדיוני הדירקטוריון וועדותיו 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 וועדותיו המשתתפים בישיבה.

בהתאם להוראות המפקח על הבנקים, טרם מינוי, מתבקש כל דירקטור למלא שאלון (Fit and Proper - F&P) כנדרש בנוהל בנקאי תקין 301 והצהרה לבנק הכוללים פרטים באשר לכהונה או תפקידים אחרים שלו ו/או להחזקותיו בתאגידיים, העשויים להיחשב כניגוד עניינים. כמו כן, מתבקש כל דירקטור לעדכן באופן שוטף על כל שינוי שחל בפרטים שנמסרו על ידו. בנוסף, אחת לשנה, במסגרת מילוי שאלון ממשל תאגידי לדוח הכספי, על הדירקטורים לעדכן בדבר זיקה לתאגידיים בענף משנה (ניגוד עניינים ענפי).

יתר על כן, הבנק מבטיח שגם עובדיו יפעלו כדין וימנעו מניגודי עניינים על ידי עיגון הנהלים הנדרשים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים של עובדי הבנק כחלק מהקוד האתי של הבנק. הבנק מנחה את עובדיו לפנות לממונה הישיר כדי לקבל הנחיות במצבים של חשש לניגוד עניינים וכן, במקרים מורכבים או משמעותיים הממונה אף מעביר הנחיות למקרים אלו לאישור הנהלת הבנק.

יו"ר דירקטוריון הבנק אינו מכהן כמנהל בבנק וכך גם יו"ר הדירקטוריונים של חברות הבת של הבנק, אינם מכהנים בהן כמנהלים בחברות הבת (נושאי משרה בבנק), זולת באופן זמני ובנסיבות מיוחדות.



ניהול, הטמעה והתמודדות למול סיכוני הפרת פרטיות

הגורמים האחראיים בבנק על אכיפת נושא הפרטיות הם נאמני פרטיות, קציני ציות, פונקציית ציות, פונקציית ביקורת, פונקציית ניהול הסיכונים, ממונה הגנת הפרטיות, מנהלי מאגרים וגורמים מטעמם. בהתאם למדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, האחריות הניהולית בקרב הדירקטוריון היא הערכת ובקרת ניהול סיכונים בנושא הגנת פרטיות לקוח והיא מתבצעת כחלק מתהליך ניהול סיכוני הפרטיות בבנק לרבות, בעת סקירת סיכונים בתהליכים ושירותים חדשים וסקירה שנתית של מאגרי המידע. ממונה הגנת הפרטיות, בשיתוף האגף המשפטי, עוקבים ומדווחים על רגולציה ו/או הנחיות חדשות שהבנק נדרש ליישם ומגדירים, במידת הצורך, תכנית לעדכון נהלי הבנק ויישום השינויים ו/או תוספות רלוונטיות.

כמו כן, קיים דיווח רבעוני שוטף בנושא במסגרת דוח סיכונים להנהלה ולדירקטוריון הבנק והנושא מהווה חלק מהדיווח השנתי להנהלה ולדירקטוריון. הדירקטוריון מתווה ומאשר את מדיניות הגנת הפרטיות בבנק אחת לשנה, או בתדירות גבוהה יותר, במידה חלים שינויים המחייבים זאת. אחת לרבעון מתקיים בבנק פורום פנימי להגנת הפרטיות המורכב ממחלקות הביקורת, ניהול סיכונים, ציות, מערכות מידע ואבטחת מידע. הפורום דן ביישום המדיניות, תהליכי הגנת המידע, בקרות וסיכונים הקשורים בתחום וכן מבצע מעקב אחר עמידת הבנק בתוכנית העבודה שנקבעה לטיפול בתחום. בנוסף, מוודא הבנק באופן תדיר, יישום של תהליכים הנדרשים לצורך שמירת פרטיות הלקוח ומניעת חשיפת המידע של לקוחותיו לגורמים שאינם מורשים, בין אם בתוך הבנק ובין אם מחוצה לו.

עבור כל מאגר מידע של הבנק מתקיימת סקירה, אשר מתבצעת לפחות אחת לשנה, בה נבחנים הסיכונים הרלוונטיים, לרבות סיכוני פרטיות הלקוחות ועבור כל פעילות חדשה בבנק, במסגרת סקר הסיכונים, נבחנים היבטי הגנת הפרטיות, לרבות סיכוני פרטיות הלקוח.

פעילויות הבנק בתחום הגנת הפרטיות

בשנת 2022, מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק עודכנה ואושרה על ידי הדירקטוריון. לאור עדכון המדיניות הבנק פעל, בין היתר, בדרכים הבאות כדי להגן על פרטיות המידע:

○ **סקירת סיכוני הגנת הפרטיות** באופן יסודי כחלק מסקירת הסיכונים של כל מוצר חדש ובהתאם לתפיסת 'עיצוב לפרטיות' (Privacy by Design⁸²).

○ **מיפוי מאגרים, מידע וספקים:**

- ביצוע בחינה ותיקוף של מסמכי רישום של המאגרים הקיימים;
- ביצוע בחינה של סקרי מערכות מידע (IT) ואבטחת מידע על כל מערכות הבנק ובסיסי הנתונים;
- ביצוע פגישה עם מנהלי בסיסי הנתונים בבנק, מנהלי מערכות ומנהלי מוצרים וגורמים שונים.

○ **עדכון מדיניות לטיפול במוצר חדש / פעילות חדשה** - עדכון הנוהל הקובע תהליכים נדרשים לאישור מוצר חדש בבנק ומתייחס ל"מוצר חדש" במובנו הרחב - ובכלל זה מכשיר חדש, פעילות חדשה,

ניהול משבר סייבר

במסגרת הכנות לאירוע משבר סייבר, נותחו תרחישי ייחוס על ידי מנהל המשכיות עסקית בשיתוף עם מנהל הגנת הסייבר ואבטחת המידע ותחת בקרה של הקו השני, חטיבת הסיכונים. תרחישים אלו נבדקו בתהליך בניית תכנית המשכיות עסקית המפרטת כיצד יש לפעול בעת התממשות אירוע סייבר ואבטחת מידע. תכנית הפעולה כוללת פירוט של המשאבים הדרושים ולוחות הזמנים לביצועה. הבנק מבצע תרגילי המשכיות עסקית, המתבססים על תרחישי סייבר. כמו כן, הבנק שותף לתרגיל שביצע בנק ישראל בנושא.

מעבר לכך, הוגדרו הצוותים השונים האמונים על פתרון המשבר, והוגדרה תכנית הכוללת שלושה שלבים עיקריים בשעת חירום: התגובה, ההתאוששות והשיקום, אשר תבחן מדי תקופה. לקריאה נוספת בדבר המשכיות עסקית, ראו תת-פרק "המשכיות עסקית".

אסטרטגיית הגנת פרטיות הלקוח

יחסי האמון בין הלקוחות לבנק תלויים 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 לקוחותיו, לרבות נתונים על נכסיהם ועל עסקיהם. מידע זה עומד לרשות הבנק כדי לאפשר ניהול עסקים תקין והתאמה מיטבית של השירותים ללקוחות. לאור זאת, תחום הגנת הפרטיות מוגדר בבנק כתחום ייעודי ומהותי לפעילותו, ולבנק מדיניות של "אפס סובלנות" בכל הנוגע להפרת חוק, תקנות והוראות הקשורות להגנת הפרטיות. החל משנת 2019 מאוישת משרת מנהל הגנת הפרטיות, האמון על ניהול התחום. כחלק מתפקידו אחראי על יישום הוראות חוק הגנת הפרטיות, התמ"א-1981 ותקנותיו הרלוונטיים למערכת הבנקאית ושילובם בנהלי הבנק. כמו כן, לאור החשיבות שמייחס הבנק לשמירה על פרטיות לקוחותיו, אושרה על ידי דירקטוריון הבנק מדיניות הגנת הפרטיות המתווה קווים מנחים לתהליכי קבלת החלטות ולביצוע פעולות הכרוכות באיסוף ובשימוש במידע אישי לצורך ניהול עסקיו של הבנק. המדיניות מסדירה את אופן ניהול סיכון הגנת הפרטיות בבנק, הכרוך באיסוף ובשימוש במידע אישי. המדיניות מפורסמת באתר הבנק ופתוחה לעיון של כלל מחזיקי העניין. לצד המדיניות, הבנק מחויב בשמירת המידע, במסגרת חובות הנאמנות והסודיות שנקבעו בהוראות הדין.

לפעילות תקינה במהרה במקרה של תקלה. כמו כן, לבנק כיסוי ביטוחי בפני נזקים אפשריים בגין אירועי כשל טכנולוגי ובכלל זה אירועי סייבר ואבטחת מידע.

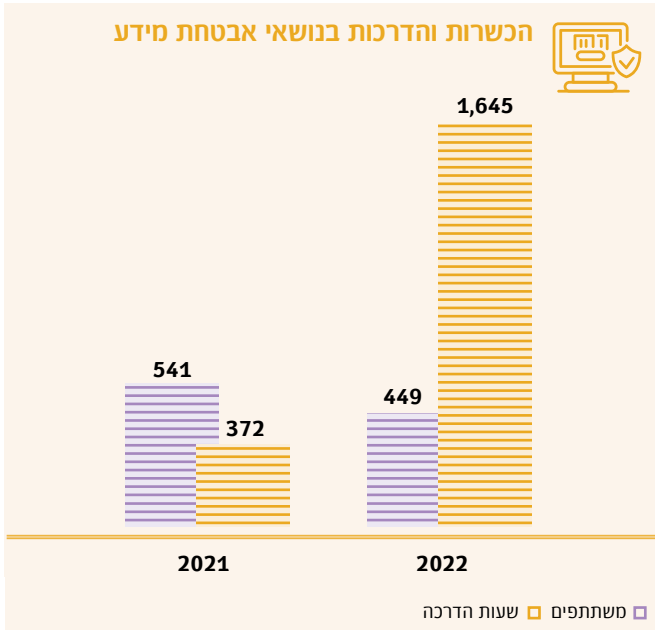
○ **מערכות** - בשנת 2021, פותחה והוטמעה מערכת טכנולוגית להתמודדות עם סיכוני השימוש בספריות קוד פתוח (Open Source), כמו כן, הורחב השימוש במערכות מתקדמות שמאפשרות ראייה הוליסטית של התמודדות למול סיכון הסייבר ובכלל זאת מערכת מודיעין סייבר הפועלת במרחב האינטרנט (dark, deep, open) לגילוי מידע דיסקרטי הקשור בנכסי הבנק ועוד.

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

○ **הדרכות בתחום אבטחת מידע** - כל עובד חדש מקבל וחותם על הנחיות לשמירת סודיות בנקאית וכלל עובדי הבנק מחויבים בביצוע לומדות בנושאי אבטחת מידע במהלך השנה. כמו כן, מבוצעות הדרכות לסוגי אוכלוסיות שונות (אגף מחשוב, אגף הייעוץ משפטי, מזכירות הבנק וכו') בתדירויות שונות. כלל עובדי הבנק מבצעים לומדת אבטחת מידע אחת לשנה וכל עובד חדש מבצע לומדת אבטחת מידע עם כניסתו לתפקיד בבנק.

○ **העלאת מודעות לעובדים** - בהתאם לרגולציה, אחת לחציין אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע מפיץ מצגת המפרטת אירועים מהותיים שאירעו בעולם לידיעת העובדים. בנוסף, מפיץ הבנק ידיעונים רבעוניים המיועדים להגברת מודעות העובדים המתייחסים לנושאים כגון פיישינג, הנחיות אבטחת מידע בתוך רשת הבנק, הוצאת מידע מכותלי הבנק, תשומת לב לאירועים חשודים ועוד.

○ **ייעוץ טכנולוגי** - הבנק והדירקטוריון שוכר את שירותיו של יועץ חיצוני בנושאי טכנולוגיה והגנת הסייבר.



בנוסף, הביקורת הפנימית, אשר הינה פונקציה בלתי תלויה, משמשת כקו הגנה שלישי ומבצעת בקרה על פי תכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סיכון הבוחנת בין השאר את התשתיות, המערכות, אבטחת המידע והסייבר והשמירה על הפרטיות. מעבר למנגנונים אלו, הנהלת הבנק ייצרה מסגרת כוללת לניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע אשר מנוהלת ומפוקחת בשוטף, לצד מעקב המבוצע על-ידי ההנהלה אחר מימוש המדיניות. המסגרת עוקבת אחר אפקטיביות הפעילות של אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע ומוודאת את פעילותה התקינה למול גורמים פנימיים בבנק ומחוצה לו. כמו כן, אחת לרבעון ההנהלה מקיימת דיונים תקופתיים בהשלכות האופרטיביות, חוצות בנק, של הסיכונים האפשריים.

לנוכח התמורות בסביבה העסקית והטכנולוגית, הבנק פועל להתאמת ושיפור נכסיו הטכנולוגיים. כאמור, הבנק הרחיב בשנים האחרונות את תכולת התפקידים באגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע ופועל לשיפור מתמיד של תחום זה ועמידה בחזית הטכנולוגית הנדרשת. בשנת 2022, עודכנו שלושה מסמכי אב של הבנק - עקרונות אסטרטגיית הגנת סייבר ואבטחת מידע, מסגרת לניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע ומדיניות הגנת הפרטיות. האגף מנחה באופן שוטף את אגף מערכות מידע לצמצום פערים ותיקון ליקויים המהווים פוטנציאל לתקיפות סייבר. יתרה מזאת, מגדיל הבנק את השקעותיו ביכולות המחשוב שלו ובחיזוק הגנת הסייבר כדי להבטיח מתן שירות שוטף ללקוחות הבנק, הגברת הגמישות ומתן מענה מהיר ואיכותי לשינויים בטעמי הלקוחות ולשינויים בסביבה התחרותית.

מעבר לכך, הבנק פועל גם בדרכים הבאות:

○ הבנק שותף בפורום מנהלי הגנת הסייבר ואבטחת המידע של הבנקים וחברות כרטיסי אשראי, בראשות הפיקוח על הבנקים.

○ הבנק מבצע סקרי סיכונים תקופתיים ובהתאם לממצאיהם, משקיע משאבים ליישום והטמעת פתרונות לצמצום פערים.

○ מבדקי חוסן וסקרי אבטחת מידע מבוצעים על ידי יועצים חיצוניים בהתאם לרגולציה ולהוראות המפקח על הבנקים.

○ **מוצרים ושירותים** - כל מוצר חדש או שינוי בתהליך ובפעילות עובר בדיקות מקיפות של ארכיטקטי אבטחת מידע של אגף הגנת הסייבר ואבטחת מידע.

○ **שיווק** - מערך השיווק של הבנק פועל על פי מתודולוגיות סדורות בתחום אבטחת המידע ומקפיד לוודא הימצאות כלל האישורים הדרושים לצורך שליחת דיוורים ללקוחות.

○ **ספקים** - מבוצעת בחינה מחזורית בנושא אבטחת מידע לספקים המהותיים של הבנק לשם וידוא עמידה בסטנדרט אבטחת מידע מספק. התהליך כולל ביצוע סקרים ומבדקים טכניים תוך מתן שימת לב לתיקון ליקויים.

○ **המשכיות עסקית** - לבנק קיימים עותקי שמירה של נתונים ואתר מחשוב חלופי אשר נועדו לאפשר את ההמשכיות העסקית וחזרה

⁸² תפיסת "העיצוב לפרטיות" וקונספט "פרטיות כברירת מחדל" דוגלים בעיצוב מערכת המידע להגנה אופטימאלית על הפרטיות ולצמצום איסוף המידע ועיבודו למינימום ההכרחי. כבר משלב התכנון המוקדם וגם לאורך כל מחזור החיים של איסוף המידע והשימוש בו.



עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023:

יעדים: סטטוס לשנת 2022:

ציות לרגולציה

כחלק מהמחויבות של הבנק ככלל ושל הדירקטוריון בפרט להטמיע התייחסות למדדי ESG כחלק מפעילותו, בשנת 2022 יעברו כל הדירקטורים וחברי ההנהלה הדרכה בנושאי ESG

כל הדירקטורים וחברי ההנהלה עברו הדרכה בנושאי ESG



בוצע

אתיקה בעסקים

הטמעת הקוד האתי והערכים התרבותיים בקרב 100% עובדי הבנק, ובקרב עובדי כוח-אדם חיצוני

כל עובדי הבנק חתומים על הקוד האתי



בוצע

שרשרת אספקה

עמידה בשיעור של לפחות 95% רכש מקומי

בשנת 2022, עמידה בשיעור של 97.1% רכש מקומי



בוצע

ממשל תאגידי

גיבוש מדיניות בנושא ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון והעלאת הייצוג הנשי בדירקטוריון הבנק ל-30% עד 2030

בשנת 2022 גובשה מדיניות בנושא ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון המהווה חלק מנוהל עבודת הדירקטוריון וועדותיו



בוצע

קידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בבנק ל-30%

הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה עומד על 36%



בוצע

אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות הלקוח

צעדים לחיזוק הטמעת הגנת הפרטיות: הדרכה כללית לכל מנהלי מאגרי המאגרים ונאמני הפרטיות לפחות פעם בשנה; הדרכה אישית למנהלי המאגרים ו/או לנאמני הפרטיות, במסגרת סקירה שנתית של המאגרים ותהליכי העבודה.

ממונה הגנת הפרטיות מבצע באורח שוטף הדרכה אישית למנהלי המאגרים ו/או לנאמני הפרטיות, במסגרת סקירה שנתית של המאגרים ותהליכי העבודה.



בוצע

העלאת המודעות לאבטחת מידע מתבצעת על ידי אגף סייבר ואבטחת מידע באמצעות הפעולות הבאות:

1. תרגולי עובדים בזיהוי "פשינג" בדואר אלקטרוני (אחת לרבעון).
2. העברת לומדות והדרכות לעובדים בנושאים לעיל
3. הפצת ידיעונים בנושאי אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות לקוח בתדירות רבעונית.



בוצע

כן, בין הבקורות המונעות, הבנק מקיים סקר חצרות ספקים, לבדיקת התנהלות הספקים מהותיים של הבנק, אשר ברשותם מידע אישי רגיש, בנושא שמירת המידע ואבטחתו. אי עמידה בדרישות הבנק או כישלון מהותי בסקר מביא את הבנק לבחון את המשך ההתקשרות עם הספק. במקרה שסקר או תלונה יעלו כשל שגרם נזק לבנק או לקוחותיו, ישקלו צעדים נוספים מול הספק. כל אלו ועוד מעוגנים במסגרת מדיניות מיקור חוץ של הבנק אשר מגדירה את העקרונות והתהליכים אותם הבנק נדרש ליישם בעת הוצאת פעילות למיקור חוץ ואושרה על ידי הדירקטוריון.

פניות בנושא אבטחת מידע ופרטיות לקוחות⁸³

בבנק קיים ערוץ דיווח ישיר לממונה להגנת הפרטיות, באמצעות טלפון ודואר אלקטרוני, המיועד לעובדי הבנק. במהלך שנת 2022 לא התקבלו פניות בנושא אבטחת מידע ופגיעה בפרטיות.



כניסה לשווקים חדשים, תשתית טכנולוגית או מערכת חדשה, תהליך חדש ושינוי מהותי במוצר קיים. הנוהל מסדיר את תהליכי הסקירה והאישור הנדרשים טרם הפעלת מוצר חדש.

○ **פעולות שוטפות להגברת המודעות** - על מנת לוודא היכרות של עובדי וספקי הבנק עם עקרונות הגנת הפרטיות והחובה לעמוד בהם, מבוצעות הדרכות, להנהלה, למנהלים טכנולוגיים ולמנהלי מוצרים ולעובדים החשופים למידע כאמור.

○ **ספקים** - ההתקשרות עם הספקים של הבנק מותנית בחתימה על סעיפי הגנת הפרטיות וביצוע סקרים, ככל שנדרש.

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

○ **התמודדות למול ניסיונות לביצוע "פשינג"** - אגף הגנת הסייבר ואבטחת מידע מאתגר באופן שוטף את עובדי הבנק, בין היתר באמצעות הדמיית ניסיונות לגניבת מידע רגיש באמצעות הדואר האלקטרוני, אשר לאחריהם מבוצעת הדרכה המסבירה כיצד צריך לפעול בכל אחד מהמקרים הללו. בנוסף, לכל הפחות אחת לרבעון מפיץ אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע דפי מידע בנושא באתר ובאפליקציה של הבנק.

שומרים על פרטיות עובדי הבנק

נושא מניעת פגיעה בפרטיות העובדים מפורט בנוהל "הגנת הפרטיות בניהול כוח אדם". נוהל זה כולל עקרונות מנחים, הנחיות, נהלים וכלים הנוגעים לאחריות העובדים והמנהלים בבנק ליישום בכל הקשור לניהול כוח אדם בהיבטי הגנת הפרטיות, התייחסות לניטור עבודתם של עובדים, עיון ושימוש בדואר אלקטרוני של העובד, איסוף ושימוש במידע ביומטרי של עובדים, שימוש במצלמות במקום העבודה, הגנת פרטיות המועמדים להעסקה, העסקת עובד, זכות העיון לעובדים, מועמדים וקבלני משנה.

פרטיות בעבודה עם ספקים

ספק, שותף עסקי או כל צד ג' המחזיק ו/או מעבד כל מידע נדרש לעמוד בדרישות הגנת הפרטיות, הגנת הסייבר ואבטחת המידע של הבנק. הבנק מקפיד על התקשרות נאותה עם אלו על מנת לוודא יישום המדיניות על ידם. הנושא מוסדר באמצעות נספחי אבטחת מידע והגנת הפרטיות הכוללים בין היתר דרישה לעמוד במדיניות הבנק בתחום זה, התחייבות ליישום סטנדרטיים מובילים באבטחת מידע, התחייבות להשיג מידע באמצעים שקופים וחוקיים, עם הסכמה מפורשת של מושאי המידע היכן שנדרש והתחייבות לעדכן את מושאי המידע כאשר יש שינוי במדיניות או הפרה של המדיניות.

יישום הוראות שמירה על פרטיות הלקוח אצל ספקי הבנק, שותפים עסקיים או כל צד ג' נבחן בהעברת המידע האישי של לקוחותיו ו"עיצוב" פתרון להפחתת הסיכונים בשמירת פרטיות הלקוח. כמו

GRI 1: Foundation 2021

מדד	מענה
הצהרת שימוש	בנק ירושלים בע"מ מדווח בהתאם לתקני ה-GRI לתקופה שבין 01.01.2022-31.12.2022.
GRI 1 שימוש במדד	GRI 1: Foundation 2021
סקטוריאליים GRI תקני	לא זמין

GRI 2: General Disclosures 2021

סימול מדד	מדד	עמוד
הארגון ונהלי הדיווח שלו		
2-1	שם הפרטים	11, 53
2-2	ישויות הנמצאות בארגון אשר מדווחות על קיימות	11
2-3	תקופת דיווח, תדירות ויצירת נקודת קשר	10
2-4	חידושים של מידע	14
2-5	הבטחת מהימנות חיצונית	דוח זה לא עבר הבטחת מהימנות חיצונית
פעילות ועובדים		
2-6	פעילויות, שרשרת ערכים וקשרים עסקיים אחרים	11
2-7	עובדים	11, 36, 54
2-8	עובדים שאינם שכירים	11
ממשל		
2-9	מבנה והרכב ממשל	73, 74
2-10	מינוי ובחירה של גוף הממשל העליון	74
2-11	יו"ר גוף הממשל העליון	8
2-12	תפקידו של גוף הממשל העליון בפיקוח על ניהול ההשפעות	8, 73, 77, 88
2-13	האצלת אחריות לניהול ההשפעות	77
2-14	תפקידו של גוף הממשל הגבוה ביותר בדיווח על קיימות	77
2-15	ניגוד עניינים	88
2-16	תקשורת של חששות קריטיים	88

אינדקס
GRI

סביבת עבודה ותנאי העסקה

GRI 201: Economic Performance 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	34
201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	53
201-3	התחייבויות הבנק בגין תכניות פרישה ותגמול עובדים ופנסיה	39
201-4	התמיכה, המענקים והסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	הבנק לא קיבל תמיכה, מענקים ו/או סיוע ממשלתי בתקופה המדווחת

GRI 402: Labor - Management Relations 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	38
402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	38, 39

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	38
403-1	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	42
403-2	זיהוי מפגעים, הערכת סיכונים וחקירת אירועים	42
403-3	שירותי בריאות תעסוקתיים	42
403-4	שיתוף עובדים, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	40

GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	38
405-1	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	36, 73
405-2	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים); היחס בין שכר נשים לשכר גברים בכל קטגוריית עיסוק	38

סימול מדד	מדד	עמוד
2-17	ידע קולקטיבי של גוף הממשל העליון	77
2-18	הערכת ביצועי גוף הממשל העליון	77, 88
2-19	מדיניות תגמול	39, 75
2-20	תהליך לקביעת שכר	75
2-21	יחס הפיצוי הכולל השנתי	75
אסטרטגיה, מדיניות ופרקטיקות		
2-22	הצהרה על פיתוח בר קיימא, אסטרטגיה	12
2-23	מדיניות התחייבות	80
2-24	הטמעת מדיניות התחייבויות	80
2-25	תהליכים לתיקון השפעות שליליות	30
2-26	מנגנונים שונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	81
2-27	עמידה בחוקים ובתקנות	84
מעורבות מחזיקי עניין		
2-28	עמותות חברות	הבנק חבר באיגוד הבנקים בישראל (ע"ר)
2-29	גישה למעורבות בעלי עניין	16, 23
2-30	הסכמים קיבוציים	38

GRI 3: General Disclosures 2021

סימול מדד	מדד	עמוד
3-1	תהליכים לקביעת מדיניות נושאים מהותיים	14
3-2	רשימת הנושאים המהותיים	15
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	34
3-4	חידושים של מידע	14

GRI 401: Employment 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	34
401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	37, 38
401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	40
401-3	חופשת לידה	40

GRI 404: Training and Education 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	42
404-1	ממוצע שנתי של שעות הדרכה לעובד	43
404-2	תוכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	43
404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	45

GRI 414: Supplier Social Assessment 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	87
414-1	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים בנושאי סביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה	87
414-2	השפעות משמעותיות (והשפעות פוטנציאליות) בשרשרת האספקה ביחס לסביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה והפעולות שננקטו	87

GRI 205: Anti-corruption 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	73
205-2	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	43
205-3	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת	81

GRI 206: Anti- Competitive Behavior 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	73
206-1	הליכים משפטיים בשל התנהגות לא תחרותית, התנהלות מונופוליסטית והגבלים עסקיים	83

GRI 415: Public Policy 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	73
415-1	סך התרומות הפוליטיות	הבנק אינו מעניק תרומות המיועדת למפלגות או לצורך קידום מטרות פוליטיות

GRI 204: Procurement Practices 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	79
204-1	אחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	53

אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות הלקוח

GRI 418: Customer Privacy 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	89
418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	91

GRI 302: Energy 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	63
302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	66
302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא נמדד
302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	66
302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	66
302-5	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	55

GRI 305: Emissions 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	63
305-1	פליטות ישירות של גזי חממה – מכלול 1 (דלקים)	67
305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה – מכלול 2 (חשמל)	67
305-3	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה – מכלול 3	67
305-4	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	67
305-5	צמצום פליטות גזי חממה	67
307-5	NOX, SOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	זניח

GRI 306: WASTE 2020

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	63
306-2	ניהול השפעות משמעותיות הקשורות לפסולת	66
306-5	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון	זניח

GRI 406: Non- discrimination 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	79
406-1	מספר מקרי האפליה והצעדים שנקטו	82

מעורבות חברתית | הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאיים | פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי

GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	24
203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוונו (בשירותים)	49, 53, 54
203-2	ההשפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	24, 49, 53, 54, 55

GRI 413: Local Communities 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	49
413-1	אחוז הפעילויות המשפיעות על הקהילה המקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	49
FS13	נקודות שירות בפרפריה ולאוכלוסייה מעוטת יכולות כלכליות על פי אזור וסוג	24
FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולות ואנשים עם מוגבלויות	28

Product profile (Sector supplement)
Product profile (Sector supplement) 2016

סימול מדד	מדד	עמוד
3-3	ניהול הנושאים המהותיים	54
FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	54
FS7	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות חברתיות או שמשלבים שיקולים חברתיים	54
FS8	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	54



עובדות ועובדי הבנק משקפים
את הפסיפס האנושי
המרכיב את החברה הישראלית
וכאן טמונה העוצמה שלנו כבנק



