



The letters 'ESG' are rendered in a large, bold, sans-serif font. Each letter is composed of three interlocking arcs in blue, purple, and red, creating a modern and dynamic visual.

דו"ח סביבה, חברה וממשל תאגידית

2023

ביצועי הבנק בהיבטי ESG



סביבה

צמצום בצריכת נייר ביחס לשנת 2022

כ-10%

צמצום בצריכת מים ביחס לשנת 2022

כ-1%

מצוי הרכבים של הבנק הם היברידיים

כ-70%

צמצום בצריכת הדלקים ביחס לשנת 2022

כ-24%

צמצום טביעת הרgel הפחמנית לעומת 2022

כ-6%

העלאת פרויקט דואר ירוק בبنק



חברה

עלייה בתנדבותיות לעומת 2022

150%

עלייה בשיעור התרומות לעומת 2022

20%

סניפי הבנק ממוקדי מגזר עברי ומגזר חרכי

כ-64%

מכל המועסקים בبنק הם עובדים בתת ייצוג בתעסוקה

כ-21%

מכל מסופי ה-ATM מחוץ לסניפים בכל המערכת הבנקאית במדינת ישראל

כ-69%

אשראי והלוואות לדיוור

כ-60%

תמיכה בכל הלkopות ועובדיה הבנק במהלך מלחמת "חרבות ברזיל"

הגדלת שעות התנדבות החודשיות לכל עובד

מכל העובדים המועסקים במישרין על ידי הבנק הן נשים

כ-58%



מנהל תאגידי

רכש מקומי

97.8%

מהעובדים חתומים על הקוד האתי

100%

מהmarshrot הנהוליות מאושיות על ידי נשים

36%

הדרכת ESG ושינויים לדירקטוריום ולחברי הנהלה

אימוץ מדיניות גיון מגדרי בדירקטוריון

הגדלת שעות ההדרכה והוספת הדרכות חדשות כגן זכויות אדם

תוכן עניינים

דבר י"ר הדירקטוריון והמנכ"ל	4
פרופיל הבנק	7
המבנה הארגוני	8
הסטרטגייה העסקית	9
מטה הבנק והמשאב האנושי	9
נושאים מוחותיים ומחזיק עניין	12
הציגת יודי ה-SDG	15
חברה	17
הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאים	18
סביבה העבודה ותנאי העבודה, הכשרה ופיתוח עובדים	26
מגווןות חברתית	41
פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי	44
סביבה	48
התנהלות באחריות סביבתית	49
ממשלה	55
ממשלה תאגידית ואתיקה בעסקים	56
מתנהלים באחריות ובהוננות	61
abweחת מידע, הגנת סייבר ופרטיות הלוקה	71
אינדקסים	77

דבר יוושב ראש הדירקטוריון והמנכ"ל¹

לבנק. בשנת 2023 המשיך הבנק בישום של הדרישה והכשרת מנהלים ועובדים. בין היתר, על מנת לחזק את חוסן לקוחות הבנק ועובדים, בנק ירושלים העביר הכשרה לעובדים הבאים במגע עם לקוחות על התמודדות במצוبي טראומה. העובדים עברו סדרניות חסן אישי ובבודה בזמן משבר, בדגש מיוחד על שירות לקוחות. זאת, על מנת לזהות מצב מצוקה ולתת סיוע ראשוני במידת הצורך.

הבנק רואה בארגון העובדים שותף התרומות להoglobלת הבנק לשגת היעדים בפעילותו העסקית. יחסית הובודה הטוביים השוררים בבנק לאורך שנים, משקפים את האמון הדדי ואית שיתור הפעולה בין הנהלה לבין ארגון העובדים, ואת ההדריות - העובדים זוכים לתנאי עבודה הוגנים וראויים, והם מצדם, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו.

שיתור הפעולה בין הנהלת הבנק לוועד העובדים ניכר במהלך "חרבות ברזל", בקידום משותף של מיזמי התנדבות מגוונים, מעטפת רוחה לעובדים מגויסים ומוכנים ולבני משפחותיהם, ובסיוע כלכלי לעובדים באמצעות קרן ערבות הדידית לה תורמים העובדים והבנק.

במהלך שנת 2023 עדכן הבנק את המבנה הארגוני, בוצעו רוטציות בתפקידים ולמעלה מ-7% מהעובדים בנק דכו להזדמנות קידום או שינוי תפקיד.

תשומי משכנתא ואשראים בתנאים שנקבעו, ופטור מעמלות מסויימות - כמפורט בתמזה.

עוד פורסם בחודש אוקטובר 2023 מכתב החשב הכללי בדבר הקלות לעסקים קענים ובינויןים במסגרת הקרן להלוואות בערבות מדינה. המכתב מגדיר את מתווה דחיתת האשראי אותו נדרשים הבנקים לתמת לקוחות שקיבלו מהם אשראי במסגרת הקרן.

בנק ירושלים מחייב ליישום עקרונות אחירותנן, ומה שנתיים רבות משלבים בפועלוւו התאנידית, ומה שנתיים משלבים בפועלוւו העסקייה. מחייבות זו מסקפת תפיסה לפיה הצלחה עסקית הולכת יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים, שהתחדשה בשנים האחרונות ואך שולבה באסטרטגייה הקוללת את שיתור הפעולה בין הנהלה לבין ארגון העובדים, ואת ההדריות - העובדים זוכים לשל הבנק, אשר חרט על דגלו את ערכו השקיות וההונגות במתן שירותים בנקאים, ובכלל. בתוך כך, מציע הבנק לקוחות ללקוחות אשראי מותאם לצרכים של לקוחות אוכלוסייה שנות וימון פרויקטי נדל"ן עם ערך חברתי, וסבירתי.

במסגרת האחירות התאנידית שלו, פועל הבנק גם למען קידום רווחת עובדיו והתפתחותם המڪוציאית והאישית, ליצירת ערך לקהילה, לכיתוח מודעות חברותית בקרב עובדי, ועדודם למעורבות חברתית. הבנק מתיחס אל המשאב האנושי כל נכס החשוב ביותר, וגם בשנת 2023 המשיך בקידום ופיתוח איות המשאב האנושי ובטיפוח מערכת יחס' העבודה, המהווה לאורך השנים נכס אסטרטגי בדרכ הקלות לקוחות הבנקים, לרבות דחיתת

בתחומי הטכנולוגיה והחדשנות.

למערכת הבנקאית בישראל תפקיד חשוב בחיזוק המרכיב החברתי-כלכלי. עקב פרוץ המלחמה והשלכותיה על הכלכלת ישראל, פרסמו רגולטורים רבים הנחיות, הוראות והקלות לנופים השונים, במטרה לסייע לאזרחים ולמערכות בארץ להתמודד עם אתגרי המצב. הבנק עוקב ומרכז את כל ההנחיות והקלות הרלוונטיות לבנק אשר פורסמו ומפורשות ע"י הרגולטורים השונים. בהתאם, הנורומים העסקיים, ביחד עם גורמי המחשב, פועלם ליישום הוראות הרגולציה האמוראות. כך, בין היתר, ביום 12 באוקטובר, 2023 פורסם הפיקוח על הבנקים מסמך דגשימים, המפרט את היציפות הפיקוחיות לגבי האופן בו נדרשים הבנקים לפעול בימים אלו. במסמך זה נדרשו הבנקים לשמור על זמינות ורכזיות השירותים הבנקאים; ל מהוג ברישות ולהיות מוכנים לטענה הולם לפניות של בני

משפחה של לקוחות פצעים או הרוגים; לפחות יוזמות שתכליתן הקלה בנטול על הלקוחות; ועודא לשלקוות שזכה לקביל קצבות יכולו לקבל אותן במועד; להגביר ערנות לגבי סיכון הונאה וסיבוב; ולקיים דין בדירקטוריון על התנהלות הבנק כמצופה לעיל. ביום 15 באוקטובר, 2023, פורסם הפיקוח על הבנקים מתחוה לשיעור לקוחות הבנקים להתמודדות עם מצב החירום הביטחוני, הכולל הנחיות

בדרכ הקלות לקוחות הבנקים, לרבות דחיתת כלכליים חסונים ובריאים, תוך הובלה עולמית אנו מתקבדים להגיש לכם את דו"ח סביבה, חברה וממשל תאגידי (ESG) של בנק ירושלים לשנת 2023.

במהלך שנת 2023 חוותה מדינת ישראל עצוזה כתוצאה מהטבח המחריד בשבעה באוקטובר ופוץ מלחתת "חרבות ברזל". מראות שלא ציפינו לראותם בעולם בארץנו הופיעו לנו. הלחימה נשחת גם למועד כתיבת שורות אלה בINU, 125 חטפים עודם מוחזקים בידי האויב - ילדים, חילימ, נשים ומבוגרים. למרות הצער והיגון הרבים, ראיינו בתקופה זו את רוח הנtinyה וההתנדבות של עם ישראל כולם ושל עובדי הבנק למען התושבים המפונים, למען חיליל צהיל ואנשי כוחות הביטחון, למען משפחות החטופים ולמעט העסקיים שנפצעו. אנו נמשך, ככלנו, ברוח הישראלית זו, עד לתקופה והתחדשות של מדינתנו אהובה.

אנו ניצבים בפני אתנרים רבים, אך ידעתם בעבר לצאת מוחזקים מתקופות קשות, אנו סמכים ובתוים כיvr קרה גם המפעם. מסנרת המדיניות המקרו-כלכליות והמונייתית של ישראל איתנה, המערכת הבנקאית יציבה, נתוני המקרו של המשק הישראלי איתנים. תחזיות בנק ישראל לשנת 2024 מצביעות על כך שהכלכלה הישראלית מושתתת על יסודות כלכליים חסונים ובריאים, תוך הובלה עולמית



יאיר קפלן
מנכ"ל

זאב נהרי
י"ר הדירקטוריון

הדירקטוריון. אנו מחויבים לכל מחזקי העניין של הבנק: לבעלי המניות שלנו, ללקוחותינו, לעובדי הבנק, לספקים עימם אנו עוסדים, לארגונים החברתיים ולחברה הישראלית עצמהנו. ניתן לקרוא בהרחבה על פעילותם של חברי הנהלה.

ישראל במלחמה. הדירקטוריון, הנהלה והעבדים משתתפים בצעור המשפחות השכולות, ובביעים תנומאים. אנו מאמלים רפואיים, בתפילה לחזרתם של כל החטופים בהקדם.

אנו מבקשים להודות ללקוחות הבנק המשוכים להבייע לנו אמון לכל אורך הדרך, ולחברי הנהלת הבנק, וכਮובן תודה גודלה לכל עובדי הבנק על עבורתם המקצועית, הנאמנה והמסורה, ועל תרומתם להצלחת הבנק.

כמו כן, אנו מבקשים להודות לחבריו הדירקטוריון על העזרה ושיתופי הפעולה בקידום הבנק. תודה לכל הגורמים המסיעים בקידום האחירות התאנידית של בנק ירושלים.

קריאה נעימה,

הבנק מקיים עם גופים חברתיים ועמותות שונות שיח שוטף, במטרה להבין את הצרכים שלהם ולהעניק להם את המענה והסיעת הטוב ביותר בהתאם ליכולות ולמשאבים העומדים לרשותו, וכן מלואהו אותן במגנון פעילותיות

לאורך השנה. פעילות הבנק נחלקת לתחומים רבים, בהם אריזה וחלוקת ארנזי מזון בחג

הפסח ובראש השנה, פעילות העשרה לנוער במוגבלות,ימי כיף מאורגנים לילדים עמותות, מקלט נשים ועוד. גם בשנת 2023, עובדי הבנק

השתתפו בפעילויות במסגרת "יום המעשין הטובים" ובפעילויות התנדבות אשר נפרשו על פני מספר שבועות. בנוסף, הבנק מאמץ יחידה של חיילים בעלי מוגבלות המתנדבים לשירות בבסיס תל-נוף במסגרת "גדולים במידים", תורם לשיפור מעונות יום, וمسייע רבות לאוכלוסיות בסיכון ולינצ'ויל שואה.

דירקטוריון הבנק הנדייל את תקציב התרומות לשנת 2022 ב- 50%- 50% לעומת שנת 2021 ולשנת 2023 ב- 20%- 20% נוספים ל- 960 אש"ח. לשנת 2024 נדל תקציב התרומות לסר של 1 מיליון ש"ח.

הבנק מיישם עקרונות ממשל תאגידי תקין מתקדמיים בהתנהלותו, וכן עקרונות לתרבות אתנית וערכית של עובדי, מנהלי וחברי

דו"ח ESG של בנק ירושלים²

לשאלות בנוגע לה-ESG ופניות בנושאים הרלוונטיים לדוח ניתן לפנות ל:

תמר לזרוב, עו"ד - מזכיר הבנק והממונה על תחום האחריות התאגידית
גיא בנג'י, עו"ד - מזכירות הבנק

במייל: Mazkirut_bank@bankjerusalem.co.il

הבהרה

הנתונים והמידע המוצגים בדוח זה מתיחסים לפעולותו של הבנק, אלא אם נכתב באופן מיוחד אחרת לאורך הדוח. הדוח האחרון פורסם בשנת 2023 בעבר שנת 2022. החל משנת 2022, לאור עדכון הוראות הפיקוח על הבנקים, הבנק מדווח במחרוז דיווח שנתי.

דוח זה אינו מהווה חלק מהדוחות התקופתיים לשנת 2023 או הדוחות המידיים של הבנק ואינו ממצאה את מלאו הנתונים על אודיטוי ועל פעילותו. דוח זה מציג את ביצועיו של הבנק בהיבטי סביבה, חברתית וממשלתית, והוא מחייב את הצורך לעניין בדוחות התקופתיים או המידיים שהבנק מפרסם באתר הפקחה של רשות ניירות ערך. במקרה של אי התאמה, הנוסח המחייב הוא זה המופיע בדוחות התקופתיים או המידיים של הבנק. בדוח זה, האמור בלשון זכר – אף לשון נקבה במשמעותו, וכן להיפך – לפי הקשר הדברים.

האמור בדוח זה אינו מהווה המלצה או הזמנה לרכישת ניירות ערך של הבנק /או של חברות הבנות של הבנק. המידע בדוח זה עשוי לכלול, בין השאר, תחזיות, מטרות, הערכות ואומדן עתידיים אשר התממשו בהם אינה ודאית ואיינה בשליטת הבנק.

אנו מתכבדים לפרסם את דוח **סביבה, חברתית וממשלתאי (ESG)** של בנק ירושלים בע"מ (להלן: "הבנק" או "בנק ירושלים") לשנת 2023. הדוח משקף את מחויבותו של הבנק במהלך השנה לקידום היבטי ESG במגדרת פעילותו העסקית, מתוך מחzet ערך לייצור ערך למוחזקי העניין.

אנו מכירים בחשיבות הנגובה של עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית המהווים חלק בלתי נפרד מהפעילות העסקיית שלנו בנק ירושלים, מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין יצירת ערך לחברתי וסבירתי.

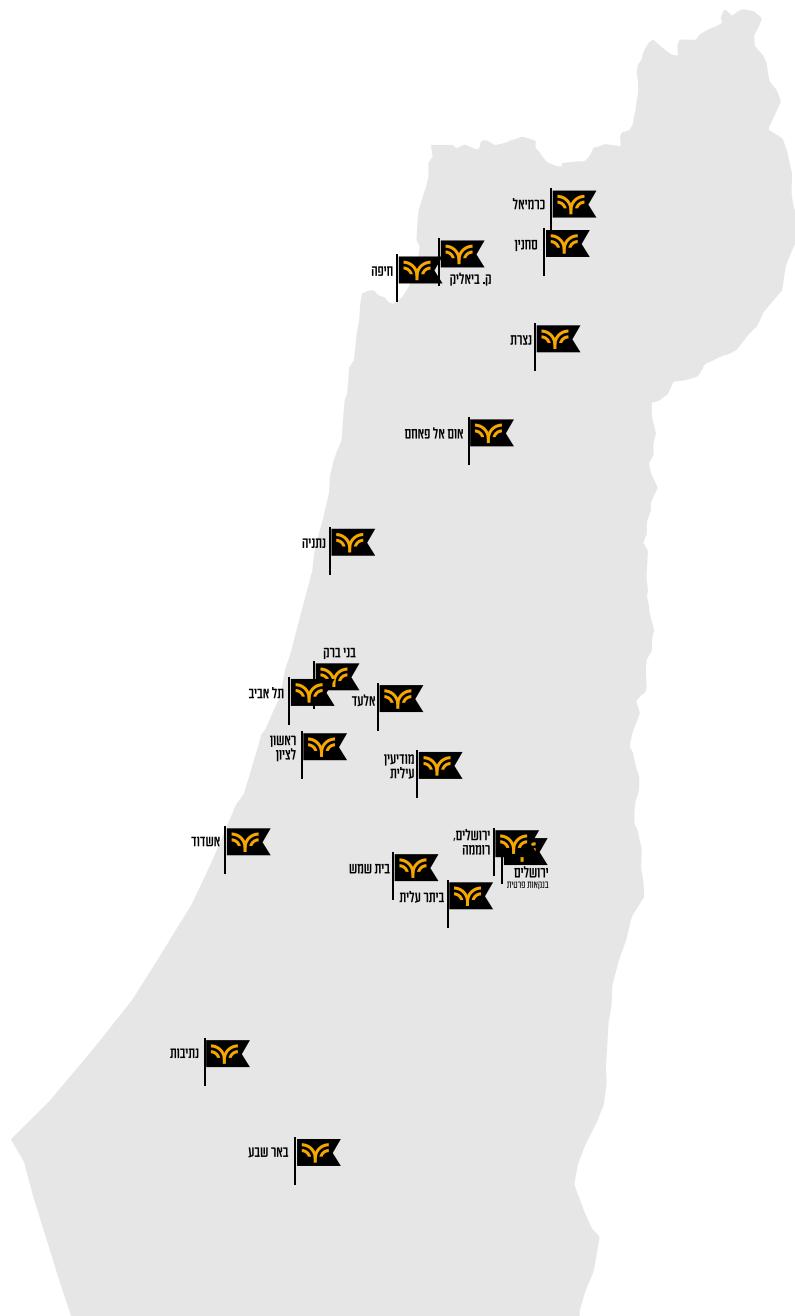
במהלך השנים האחרונות המשכנו להרחיב ולהעמיק את שילוב תפיסת ה-ESG בפעולות הבנק, והרחיבנו את העשייה לקידום ערכי ESG בעלי אימפקט ממשמעותי על החברה והסבירה בישראל.

הדוח מתיחס לפעולות עובדי הבנק, פעילות נושא מרשה והחטיבות השונות בנק. הנתונים המובאים בדוח עובדו בהתאם לדיווח של היחידות השונות בנק, תוך הבניה מסד נתונים לניטור ולמדידה, שיאפשר השוואה לנתוני השנים הקודמות.

הדוח נכתב בהתאם לתקן הדיווח הבינלאומי של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative) ולדרישות הדיווח של ארגון ה-SASB, וכן, נכתב ומפורסם בהתאם להוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, החלה על כל התאגידים הבנקאים בישראל, אשר מחייבת תאגידים בנקאים לדוח על תחומי חברה, סביבה וממשל תאגידי המוצאים ביטוי בפעולות והתנהלות הבנק.

דוח זה נערך ומפורסם בעיצומו של זמנים מהKeySpecים שידעה מדינת ישראל, מאז פרוץ מתקפת הטרו הרצחנית בשמחת תורה התשפ"ד, 7 באוקטובר 2023, ובעקבותיה – מלחתת "חרבות ברזל". אנו משתתפים בצערן של משפחות חיל' צה"ל והנרצחים, מחללים החלה מלאה לנפגעים, מייחלים לשובם המהיר של החטופים, וגאים בכוחות הביטחון של מדינת ישראל. כעולה מדווח זה, בנק ירושלים עומד איתן לצד החברה והמשק בישראל ולמענם.

הדוח נכתב בליעוי צוות יעצים חיוניים ובשיתוף פעולה מלא של גורמים מקרב עובדי הבנק, הנהלה והדירקטוריון. אנו מבקשים להודות לכל אלו שהיו שותפים וסייעו ביצירת דוח זה.



בנק ירושלים³

בנק ירושלים נוסד בשנת 1963 בשם: "בנק ירושלים לפיתוח ולshanנות בעמ", במטרה לפעול לפיתוחה והקידמה של העיר ירושלים בהתאם לצרכי העיר ותושביה.

בתחילה, פעל בנק ירושלים בערך בתחום המשכנתאות, התחזק במילון פעילות כלכלית בירושלים וסייע לפיתוח שוק הדיור בעיר. בשנת 1992 הציע הבנק את מנויותיו לציבור ובהתאם הפרק לחברה ציבורית, שמניותה נסחרות בבורסה לנירות ערך בתל אביב. בשנת 1996 שונתה שם הבנק לשמו הנוכחי - "בנק ירושלים בעמ".

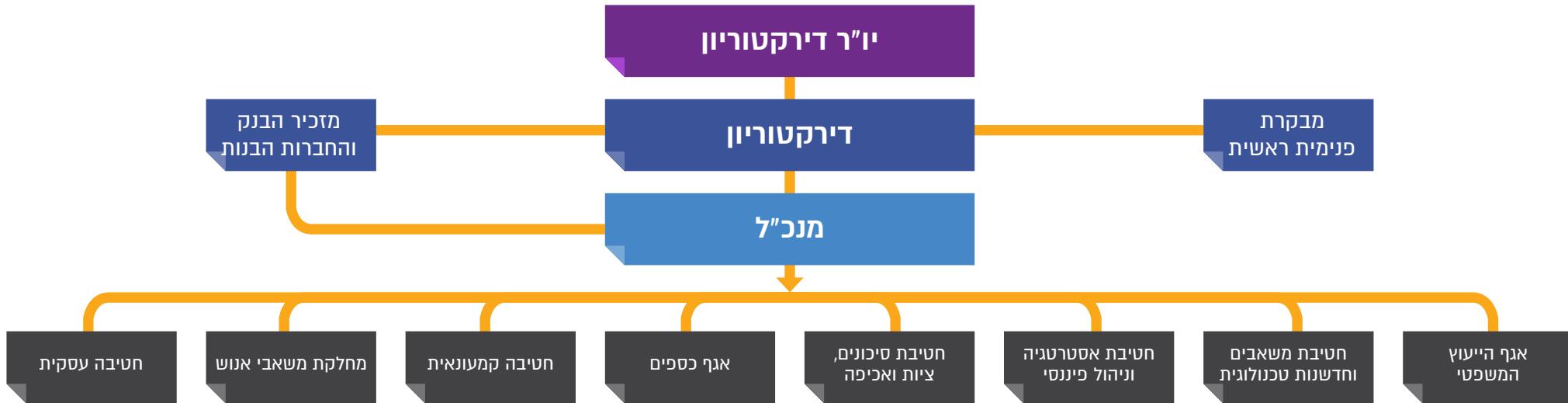
בנק ירושלים היה תאגיד בנקאי בעל רישיון בנק על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. החל משנת 1998, פועל כבנק מסחרי ועם השנים הרחיב את תחומי פעילותו למפרוט להלן.

במהלך השנים, יצר הבנק רשת סניפים ופיתח פעילות בנקאית מסחרית ענפה במנוע תחומי הבנקאות. הבנק מתמחה במתן פתרונות פיננסיים מלאים ללקוחות כל הבנקים ללא קשר למקום בו מתנהל חשבונו העו"ש העיקרי של הלוקה.

הבנק מעניק שירותים למגזרי כלכליים נרחבים באזורי הפריפריה, באמצעות סניפים ושלוחות (להלן: "סניפים" או "סניפים ושלוחות") בפריסה כלל ארצית, שיטופי פעולה בנקודות מכירה, מוקדי מומחים ובאמצעים דיגיטליים. לבנק 19 סניפים הממוקמים הן בערים וישובים מרכזיים והן בערים וישובים בהם ריכוז גבוה של אוכלוסיות מנגזרים בתת יציג במשק. בהתאם לכך, מועסקים בבנק עובדים מכלל המגזרים והאוכלוסיות בחברה הישראלית.

לבנק בסיס ל��וחות רוחב המורכב ממשקי בית, תושבי ישראל ותושבי בחו', והוא פועל בתחום אשראי לדיוור אשראי צרכני, מסכנות ופיקדונות, מימון בניית למגורים, פעילות בשוק ההון ושיתופי פעולה עם גופים חוץ בנקאים. כמו כן, הבנק מלווה פרויקטים לבניה למגורים בשיטת הלינו הבנקאי, מימון פרויקטים של התحاضות עירונית (לרבות תמ'א 38 לסוגה), מימון קבוצות רכישה ומימון חברות מימון אשראי.

המבנה הארגוני של הבנק⁴



* ביום 6 בפברואר, 2023 אישר הפיקוח על הבנקים את מיניה של הגב' מירית תשובה, כסמנכ"ל, מפקחת פנימית ראשית, במעמד חברת הנהלה. ביום 12 במרץ, 2023 החללה בג' תשובה את עבודתה בבנק לתקופת חמשה עם המפקח הפנימי היוצא, מר רון שגיא והחל מיום 1 באפריל, 2023 החלה לכahn כמפקחת הפנים של הבנק. ביום 21 באוגוסט, 2023 אישר דיקטוריון הבנק את מינויו של עד' תמייר לזרוב כמצחיר הבנק והחברות הבנות. עד' לזרוב החל את כהונתו ביום 8 באוקטובר, 2023.

מבנה האחזקות בבנק ובעלי השיטה⁵

הבנק נמצא בשליטה יוצאת חברת להשקעות בע"מ ("יצוא", מחזיקה בכ- 86% מהן המניות המונפק והנפרע של הבנק), שהינה חברת ציבוריות שמנויות נסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ, ובשליטה גב' כנה שובל (למייבך ידיעת הבנק, מחזיקה בכ- 75% מהן המניות של יצוא)*.

כל החברות הבנות של הבנק המופיעות בתרשימים זה נכללות בדוחות הכספיים המאוחדים של הבנק. למידע נוסף ביאור 14 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2023.

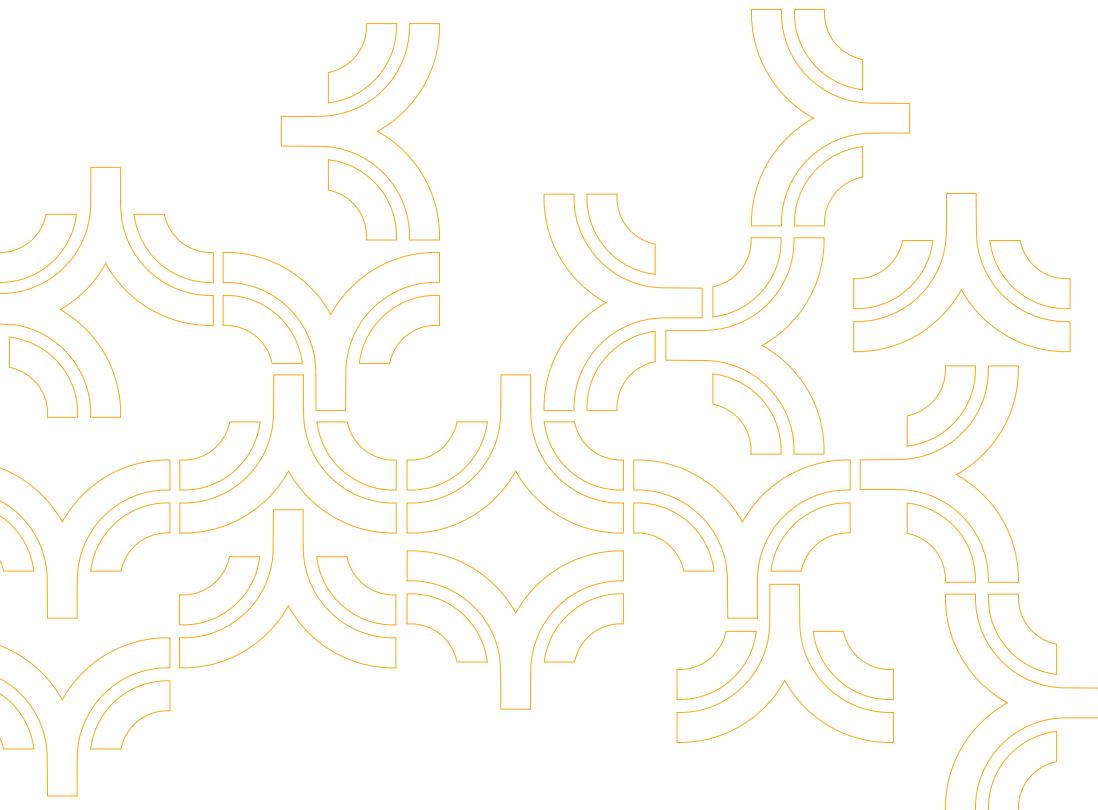


* למיטב ידיעת הבנק, גם באמצעות חברות פרטיות בשליטה של הגב' כנה שובל.

מטרה הבנק והמשאבים האנושיים

בעבר מטה הבנק מוקם בירושלים. בשנת 2011, מרבית ייחדות המטה עברו לקריית שדה התעופה (אווירפורט סיטי), בעוד חלק מיחידות הבנק ומרכז הלוקוחות נותרו בירושלים.

נכון לשנת 2023, מערך הסניפים של הבנק בישראל מונה 19 סניפים ושלוחות, אשר רובם מוקמו באזורי פריפריאליים, כ-30% סניפים במרכז החברה החרדית וכ-30% סניפים במרכז החברה הערבית. פרישה זו מאפשרת נגישות לשירותי הבנק עבור כל המגזרים שנמצאים במרכז הפעולות של הבנק. נכון לשנת 2023, העסוקו בבנק ובחברות הבנות 616 עובדים, ובנוסף להם 28 עובדים חיצוניים.



הاستراتيجיה העסקית של הבנק⁶

מתוך הכרה שלא ניתן להפריד בין הצלחה עסקית לבין שיקולי חברה, סכיבת וממשל תאגיד, עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית מהווים חלק בלתי נפרד מפעולותיו העסקית של הבנק. בהתאם להכרה זאת, תוכנית האסטרטגיית של הבנק נשענת על שלושה נדבכים של מחזקי עניין:

- **בעלי מניות** – השאות ערך לבני מניות;
- **локוחות** – השאות ערך לлокוחות;
- **עובדים** – טיפול וקדום ההון האנושי, מנהלי הבנק ועובדיו.

שלושת הנדבכים מהווים את המשאבים המרכזיים והဓותיים להצלחת הבנק, וכן מהווים את מיקוד הבנק בתחום ה-ESG.

בשנת 2022 עדכנו הבנק את התוכנית האסטרטגית לשנים 2026-2023. התוכנית האסטרטגית ממקדת את פעילות הבנק בשלושה נטibus מרכזים: המשך פיתוח פעילותות הליבה: הלוואות לדיר, אשראי צרכני ולינוי בנייה למגורים; התאמת תשתיות ליעדים העסקים; והרחבת המודל העסקי.

במרכז התוכנית עומדים פיתוח וחיזק ערוצי ההפצה, צמיחה קמעונאית מבוקרת בפעולות בהלוואות לדיר, המשך פיתוח פעילותות האשראי הצרכני וצמיחה בפעולות העסקית בעדרת כיסה למימון עסקים קבועים ובינויים, פעילותות BaaS (Bank as a Service) ושיטופי פעולה עסקים ואסטרטגיים. הבנק שם גיש בתוכנית האסטרטגית שלו גם על מחויבותו ליישום עקרונות האחריות התאגידית ולקויות סביבתיות, אחראיות חברתית וממשל תאגיד. מתוך כך הבנק פועל למימון נדל"ן עם ערך חברתי וסבירתי; הנדלות תקציב התחומות; יישום עקרונות לתרבות אתית וורכית בקרב כלל העובדים; כמו גם קידום רווחת עובדי, התפוחותם האישית ועידודם למעורבות חברתית. הבנק פועל במסגרת האסטרטגיה תוך מחויבות לניהול סיכון איון.

בנוסף, התוכנית כוללת פירוט היעדים והמנמות אותם שואף הבנק לפתח כגון: הרחבת בסיס הלוקוחות תוך מתן פתרונות משלימים לכל האוכלוסיות בחברה הישראלית והכללה פיננסית; חדשנות במוצרו הבנק ועידוד הלוקוחות לשימוש באמצעים טכנולוגיים לתקשרות עם הבנק, על מנת ליעיל ולשפר את השירות; וכן מצומצם את הפגיעה בסביבה ככל העテン.

מלחמת "חרבות ברזל"

בשחתת תורה התשפ"ד, שבעה באוקטובר 2023, פרצה מתקפת טרוור נוראית על ישראל שהובילה את מדינת ישראל להכרזה על מצב מלחמה. עם פרוץ המלחמה, הבנק נערך על מנת להבטיח שמיירה על המשויות עסקית ניהול סיכון מותאם. ננקטו צעדים רבים להבטחת רוחותם של עובדי הבנק ושלומם; לתמיכה ולהתאמת פתרונות נדרשים לתקוחות הבנק; וכן לתמיכה בקהילה, בעורף ובכוחות הביטחון.

תמיכה בעובדי הבנק

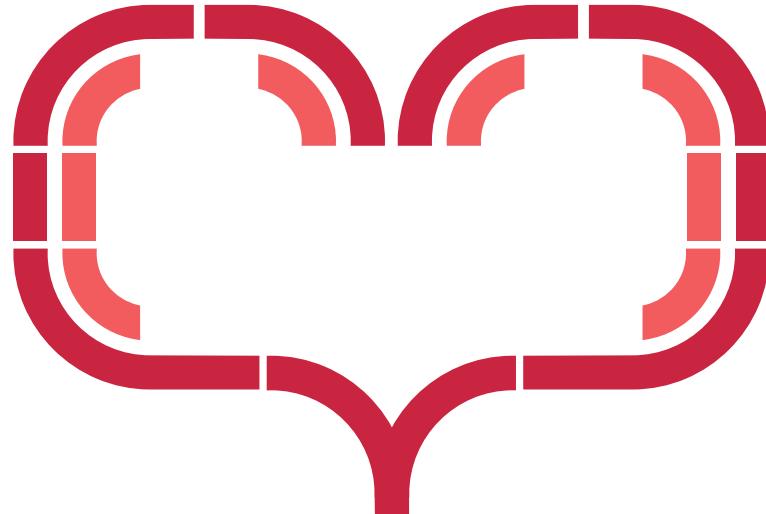
מתחלת המלחמה נקט הבנק פעולות רבות להבטחת שלום של עובדייו ורוחותם. כבר בז:first המלחמה, הנהלת מחלקת משאבי אנוש פעלה על מנת ליזיר קשר עם עובדי הבנק המתגוררים בדרום, וסייעת ותמכה בפינויים מאיזור הלחימה. כמו כן, במהלך כל תקופה של המלחמה ועד למועד פרסום דוח זה ממשיך הבנק לקדם את רוחות עובדיו באמצעות רבים, לרבות:

- יצירת קהילה אל מול כוחות המילואים אשר בני זוגם ובנות זוגם נמצאים באותו אזור, ושמיירה על קשר הדוק באמצעות קבוצת WHATSAPP "יעודית".
- קנית ציד וריהוט לעובדים שפנו מבתים והתפנו לדירות בינלאומיים.
- הגדלת קרן "ערבות הדדיות" של הבנק והפניית תרומות הקרן לחידות צבאיות, לעובדים שנפצעו, לעובדים שיקיריהם נפצעו ולעובדים שפנו מבתים.
- עיבוי מערכ החסון של הבנק - הגדלת הסל לקבלת טיפול תמייה וטיפולים פסיכולוגיים.
- סדראות למנהלים בדרגים שונים להתמודדות עם ניהול בשברה.
- הרצאות וסדראות לעובדי הבנק להתמודדות עם המצב.
- הגדלת מערכ התק绍ות הפנימית של הבנק - יצירת מקום לשיתוף פעולה בין עובדים ותקשרו בפורטל הבנק.
- פרויקט "משפחות מארחות" - עובדי הבנק אשר היו מעוניינים באירוע משפחתי מפונט של עובדים אחרים פנו אל מחלקת משאבי אנוש, אשר דרגנה לקשר בינם.
- התאמת תוכניות העבודה לצורכי בניו עובדים שנעדרכו.
- הרחבת אפשרויות העבודה מהבית עבור כלל עובדי המטה בחודשי המלחמה הראשונים ועד חודש ינואר 2024.
- פתיחת סער נוכחות "היעדרות בזמן מלחמה" - הבנק מאפשר במהלך שבועות חדשני הלחימה הראשונים דיווח בגין מלחמה לעובדים בניין/בנות זוגם/ מגיסים באותו אזור, עובדים ללא מסגרות ילדים, עובדים הדואנים ומטפלים בהורה מבוגר/עובדם. דיווח סער זה בגין היעדרות חילק את שעות ההיעדרות בין העובד לבין הבנק.
- שמיירה על קשר הדוק עם עובדי הבנק המגיסים באותו אזור.

תמיכה בלוקחות הבנק

מתחלת המלחמה, במקורה לתוכה בלוקותיו ולמצאו עבורה פתרונות על רקע הזמינים הקשיים, הבנק אימץ את מתווה נספח על רוחותם של עובדיו ורוחותם של מילואו ואך פועל להרחבות. בהתאם לכך ננקטו הצעדים הבאים:

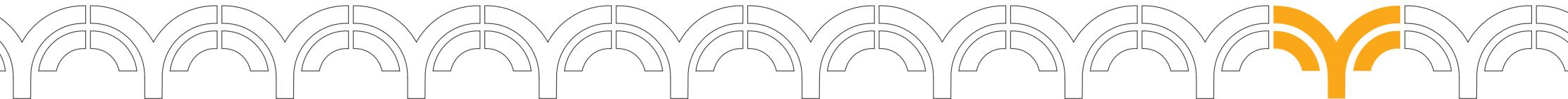
- דחית תשלומי הלואאה בתשעה חודשים לא תשלום ריבית נוספת על lokot / USEKSIM אשר מתוגරרים בטוחו של 30 ק"מ מריצוע עזה;
- AZORIM שפנו מבתים; AZORIM שניגסו באותו אזור; AZORIM שהם בעלי קרובה ראשונה להרוגי המלחמה, חטופים או נעדרים.
- SHINAI בתהליים הנביה לכלל lokot הנקודות בחודש הראשון של המלחמה, וכן הצעת הסדרים lokot המתקשימים בחזרמים.
- הקלות בהלוואות lokotיהם בעלי קרובה ראשונה להרוגי המלחמה, חטופים או נעדרים.
- פניה יזומה lokot שיצלו את מסגרת האשראי להנגולת המשנרת.
- הקמת מוקד ייעודי לנפגעים במלחמה למtan מענה מהיר lokot הדורשים עזרה מיידית.
- שמיירה על רמת השירות בסניפי הבנק - כולל סניפי הבנק המשיכו בפעולותם מתחילה הלחימה. הבנק פועל לחידוש הפעולות גם בסניפים הקיימים יותר לאיזור הלחימה, כר' שסניף אשדוד שבפעולות מספר ימים מפרש הלחימה, וסניף נתיבות שבפעולות חדש לאחר פרוץ המלחמה.
- שמיירה על המשויות עסקית - הבנק מאפשר לכלל העובדים במטה הבנק לעובוד מהבית על מנת לשמור על רציפות תפקודית ועסקית של כל השירותים הבנק.



תמייה בקהילה בעורף והЛОחמים בשיטה

במקביל לתמיית הבנק בליךות הבנק ובעובדי, נקט הבנק בפעולות הבאות לחיזוק העורף ולתמייה בו, וכן לתמייה בלוחמים בשיטה:

- בישול ארוחות חממות לחילום על ידי עובדי הבנק.
- הגדלת תקציב התרומות הכספיות והפנימית לתמייה בlichkeitן וישובי העטף.
- אריזת משלוחי מזון ושינועם.
- חלוקת מזון לקשיים שהרגינו חוסר ביחסון לצאת מביתם בעקבות מצב המלחמה.
- תמייה במשק חקלאי על ידי שליחת 10 עובדים באופן יומי להנדבות במשק.
- הלאמת שעות ההנדבות של כלל עובדי הבנק ל-8 שעות חודשיות, על חשבו הבנק.
- ביקור חולים במסגרת "מדים לגודלים" אותן מלאו הbank.



הנושאים המוחותיים ומחזיקי העניין

פירוט הנושאים המוחותיים, מדדי ביצוע וגבולות השפעה¹⁰

גבול השפעה	נושא GRI	נושא מוחותי בדוח
פנים ותוך ארגון	Product Profile (Sector Supplement)	הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקיינים
פנים וחוץ ארגון	Customer Privacy	אבטחת מידע, הגנת הסיביר ופרטיות הלוקוט
חוץ ארגון	Marketing and Labeling	שקייפות והוגנות
פנים ארגון	Employment; Labor - Management Relations; Diversity and Equal Opportunity	סביבה העבודה ותנאי העסקה
פנים ארגון	Training and Education	הכשרה וכיותה עובדים
פנים ותוך ארגון	Indirect Economic Impacts	פיתוח וקידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי
פנים ותוך ארגון	General Disclosures	ממשל תאגידית ואתיקה בעסקים
פנים וחוץ ארגון	Local Communities	מעורבות חברתית
פנים ותוך ארגון	Environmental Compliance	שינויי אקלים

זהוי הנושאים המוחותיים¹¹

בנק ירושלים מודדוע על פעילותו בהיבטי סביבה, חברות וממשל תאגידית בתהאמן לדרישות הדיווח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative). כמו כן, החל משנת 2023 הדיווח הורחב גם לדרישות הדיווח של ארגון SASB, בהתאם לסקטור ה-Mortgage Finance. במסגרת הדיווח מתמקד הבנק בנושאים המוחותיים ביותר לפعلו, אשר בהם יש לארגון השפעה משמעותית בהיבטי ESG על מחזיקי העניין שלו, או שהארגון מושפע מהם. במסגרת ההיערכות לדוח זה ובהתאם לדרישות תקני ה-GRI וה-SASB שעיל פיהם נכתבה הדוח, נערך בחינה מקדימה המשקפת עדמות מחזיקי עניין שונים בסקטור הבנקאות בארץ ובעולם. הניתוח התבסס על סקרים תקיני דיווח בינלאומיים, סקירה ענפית ובחינת רמתניות הרגולטור כפי שעדכנו בהוראות הדיווח לציבור של הפיקוח על הבנקים, החלה על כלל התאגידים הבנקאים בישראל ומהיבת תאגידים בנקיינים לדוח על תחומי חברות, סביבה וממשל תאגידים המוצאים ביטוי בפעולות והתנהלות הבנק.

19 הנושאים שזוהו כמוחותיים הובאו לדירוג הנהלה והדירקטוריון, ומתוכם שבעה נבחרו ונבחרו כנושא מוחותיים עבור הדוח לשנים 2021-2020. לקרהת כתבת הדוח בעבר שנת 2023, נערך היליך תיקוי לנושאים המוחותיים, בהשתתפות הנהלה והדירקטוריון, והוחלט על הוספה נושא מהותי - שינויי אקלים, כך שבעור הדוח לשנת 2023 ישם תשעה נושאים מוחותיים. ההחלטה להרחבת מספר הנושאים המוחותיים נועדה לש凱 את המיקוד בנושא הנבחר בצורה רחבה ומקיפה בהתאם להרחבת הפעולות בנושא בשנת הדוח. בשם עקרון ההמשכיות בדיוח, ככל רשותה הנושאים, בין אם נבחרו כמוחותיים או לאו, מודוחת בהיקפים שונים לאורך דוח זה¹⁰.

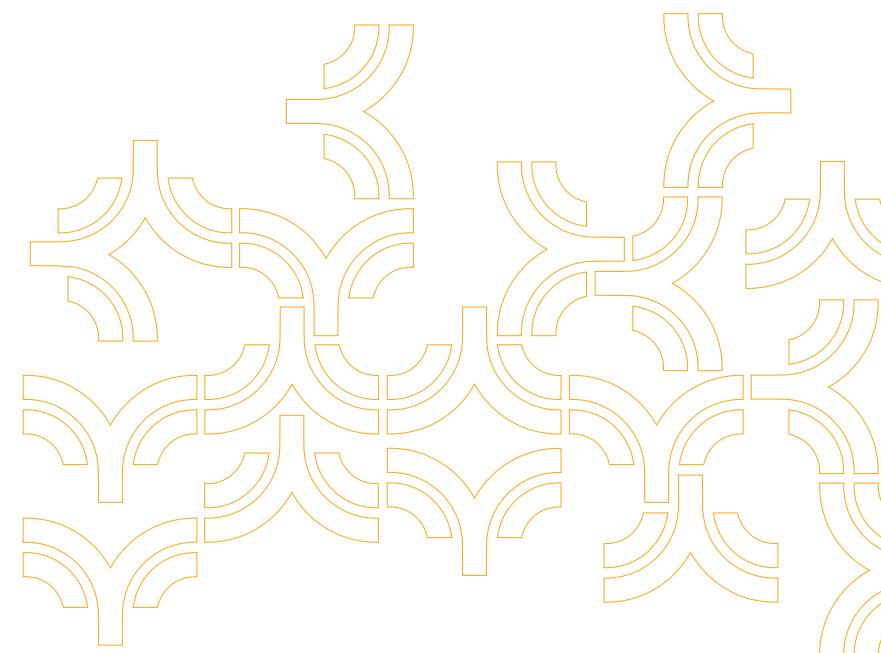
בנוסף, לאור חשיבותו של נושא **שירות לקוחות** ועל אף שלא נבחר כנושא מוחותי, הבנק בחר להתייחס לנושא זה בהרחבתו תחת נושא "שקייפות והוגנות".

להלן מחזיקי העניין העיקריים של הבנק



מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי עניין שלנו¹²

הבנק רואה בمحזיקי העניין שלו כגורם מהותי להמשך פעילותו כיום ובשנים הבאות. דיאלוג הבנק עם מחזיקי העניין מסיע להבין את צרכיהם ולפועל לממן 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 ואתර הבנק. אלו מספקים למחזיקי העניין מידע שקווי וברור, שמטרתו לשמור על ערוצי תקשורת פתוחים ונגישים, להנגיש את השירותים, להעניק שירות רחב וטוב יותר, להציג אוכלוסיות מגנזרים שונים במשك ולסייע למחזיקי העניין בקבלת החלטות מושכלות ומאוזנות.



פירוט מחזקי עניין, דרכי תקשורת וציפיות¹³

לאורך הדוח ניתן לקרוא בהרחבה על דיאלוג הבנק עם מחזקי העניין השונים.

בעל מנויות	לקחוות	עובדים	ספקים	rogateiros	קהילות מקומיות, ארגוני חברה וסביבה
פירוט נבי: מחזקי העניין	הרוב המכريع של לקוחות הבנק מניות הבנק מוחזקות בידי בעלי השיטה בבנק, וכן בידי משקיעים מקרוב הציבור (לפרטים אודות השיטה בבנק ראו עמוד 7 לעיל).	הבנק רואה במשאבים האנושיים את נכסו החשוב ביותר וחילק אינטגרלי מהצלהתו.	ספק השירותים והצדוק של הבנק בכל התחומים, ובכל זאת השירותי "יעז", התומכים בכל ובל המערך הבנקאי בהתקנות השופט של הבנק. בפרט.	הגורמים המוחזקים והמפקחים, שהאוראותיהם והນיותיהם משפיעים על הדירה העסקית בכלל ובל המערך הבנקאי בהתקנות השופט של הבנק.	הקהילה המקומית שבתוכן מקים הבנק את פעילותו; עמותות וארגוני הפעלים למען קידום מעורות חברותית.
תקשרות עם מחזקי העניין	הבנק מפתח ומעודד שיח מתמיד עם עובדי, לצד שיתור פעולות חיוויי ורב שנים עם ועד/amatzut מוקדי שירות העובדים, ישות מדיניות "דלות הלוקחות", הבנקאים בסינויים, פתוחה לשבדים אצל מנהלים, מפגשי "שוחחות עגולים", תחוליך הערכת ביצועים אישיים, הפועלן הארגוני ופעילות גיבוש כלויות ויחידיות.	הבנק מישם תרבות של שיח פתוח עם עובדי, לצד שיתור פעולות חיוויי ורב שנים עם ועד/amatzut מוקדי שירות העובדים, ישות מדיניות "דלות הלוקחות", הבנקאים בסינויים, פתוחה לשבדים אצל מנהלים, מפגשי "שוחחות עגולים", תחוליך הערכת ביצועים אישיים, הפועלן הארגוני ופעילות גיבוש כלויות ויחידיות.	הבנק מקיים קשר רציף עם הבנקים מעניק הבנק מן הידע והניסיונו של לתהיליך החקיקה. כמו כן, הבנק מקיים קשר באמצעותם של יישר אל בנושאים הקשורים או העשויים להשליע על פעילותם. בסופו, מכ"ל הבנק משמש כחבר בועדה המיעצת ללחמת "חרבות ברזל" מס'יע הבנק לקהילות שונות, לרבות קאליה הסמכות למטה הבנק.	באמצעות חברותו באיגוד הבנקים מעצמות תעיבות הבנק השונות, לרבות קיומם סקרים תקופתיים לבחינת חוותה התקשרות מול הבנק והעלאת רצף עם בנק יישר אל בנושאים הקשורים או העשויים להשליע על פעילותם. בסופו, מכ"ל הבנק תקופתיים הבוחנים היבטי שוחה, אישור להבנת הוו, צוות, מעילות והונאות. הנוגעים לעסקיו הבנק.	הקהילה המקומית, מעצמות מארשים לייעוץ, במלהם מתקיים דיאלוג ושיח פתוח וכן העשרה מקצועית וייעוץ. כמו כן, במלכמת מתקיים דיאלוג הרוגלווטורים מצפים מהבנק לניהל את עסקיו בהתאם להוראות הדין והרוגלוציה, בהגינות ובשיקיפות כלפי לקוחותיו. בנק ישראל מצפה, בסופו, לשירה על היציבות והחוסן של הבנק.
ציפיות מחזקי העניין לפि הבנק	בעלי המניות מצפים להשתתף ערך עבורם, בגין היותר, באמצעות שמייה על יציבות הבנק וויסנו, הצגת רווחות נאותה ומדיניות חלוקת דיבידנסים תואמת פרופיל הסיכון.	עובדי הבנק מצפים למוצרים פיננסיים הוגנים ומתאימים לצרכיהם, שירותים והולם ומקטוציא, נגישות לפחותמור בתפקידיהם, המקטוציא והאישית, וכן לתגמול הולם עבור עבודותם ובHALIMA שקיות וגיוניות בפרשום, שמירה על פרטיטו, הכללה פיננסית ונגישות לאנשים עם מוגבלותם.	ספק השירותים ומוצפים לספקית העבודה מקטוציא, מגוננת, נעימה וביטהה שתתמוך בתפקידיהם המקטוציא והאישית, וכן לתגמול הולם עבור עבודותם ובHALIMA לכישורייהם.	ספק השירותים ומוצפים לספקית העבודה מקטוציא, מגוננת, נעימה וביטהה שתתמוך בתפקידיהם המקטוציא והאישית, וכן לתגמול הולם עבור עבודותם ובHALIMA לכישורייהם.	חברה עסקית הפעלתה בתוך הקהילה המקומית, מעצם גורמים אלה מהבנק לתרום לקידומה ולרווחתה וכן לשיקול בפועלויאי את ההשלכות הסביבתיות והחברתיות הפוטנציאליות, בין אם בתחום אשראי או בתחום שירותים אחרים.

יעדי האו"ם לפיתוח בר קיימא (ה-SDGs)

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 קב'ית יעדים גלובליים לפיתוח בר קיימא - **The UN Sustainable Development Goals (SDGs)**. יעדים אלה כוללים 17 יעדים ו-169 מטרות משנה ומבטאים את היעדים הגלובליים המהווים ביותר שזיהתה הקהילה העולמית. מטרת היעדים לעודד ממשלה, תאגידים, גופים עסקיים וארגונים לא מטרות רוח לשתרף פועלה במציאות פתרונות עוברים. היעדים מכסים טווח רחב של נושאי קיימות, כגון מגור העוני, צמצום אי השוויון, קידום הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית ופעילות לצמצום שינוי האקלים.

מטרת יעדי הקיימות הינה להנחות חברות על הדרכם בהן יכולות להתאים את האסטרטגיה שלהם, למدد ולנהל את תרומתן לקידום השגת היעדים. בנק ירושלים מכיר בחשיבותם של יעדים אלה, ולאורך הדוח שולבו הרחבות על מיזמים ופועלות שננקטו על ידי הבנק ואשר תורמים ברמה המקומית למימוש היעדים הגלובליים. בהתאם לפעולות הבנק בהיבטי ESG, בחר בנק ירושלים בשישה יעדים בהם הבנק מתמקד בפועלות:

 <p>SDG 5 קידום שוויון מגדרי</p>	 <p>SDG 8 הוגנות תעסוקתית וכמייחת כלכלית</p>	 <p>SDG 9 תשתיות ותעשייה חדשה</p>
<p>55% מutowבי הבנק הם נשים. 47% מנושאי המשרה בנק (לא דירקטוריום) הם נשים. הדירקטוריון אישץ מדיניות מוגדר בדירקטוריון. הבנק אימץ את אמנה "זמןנות בנקאית" אשר מטרתה לסייע לצמצום תופעת האלימות הכלכלית נגד נשים נפgunaות אלימות ולתמוך בנשים השוחות במקלטים ובדירות מעבר. באמנה מוגדרים שירותים בנקאים שיינטנו לנשים הנפgunaות על מנת לסייע להן לסלול את דרכן לעצמאות כלכלית.</p>	<p>הבנק מחויב להשקיע בפיתוח מקצועי ואישי של עובדי, לדאוג לרוחותם וליצור תנאים מיטיבים להצלחתם. רכש מספקים מקומיים בדגש על עסקים קטנים ועסקים המקומיים בפריפריה – בשנת 2023, 97% מהרכש של הבנק היה מספקים מקומיים. התאמת מוצרים לאוכלוסיות שונות: 1. הבנק מנגיש שירותים בנקאים לכל האוכלוסייה בישראל. 2. מתן מענה וכיותה עצית ערך בתחום המשכנתאות עבור אוכלוסיות בhort-יצוג בתעסוקה, גם במידה וקיים מרכיבות רישומיות של הנכס ופיתוח מודול בקשوت אשראי בשפה העברית. 3. המשך שימוש במוצר המאפשר להעניק שירות לתושבי קבוע ותושבים ארעים החיים בישראל שאינם מחזיקים חשבון בנק בארץ או שאין ברשותם כרטיס אשראי באמצעות כרטיס Prepaid – כרטיס חיבור ננען המאפשר לקוחות ללא חשבון בנק לקבל משכורת וקצבאות מהמוסד לביטוח לאומי לכרטיס. 4. מתן אשראי לעסקים קטנים ובינוניים במסגרת הקרן להלוואה לעסקים קטנים ובינוניים בעבורות מדינה.</p>	<p>פיתוח פתרונות טכנולוגיים המאפשרים גישה נוחה ופשוטה למגוון רחב של שירותי ומוצרים ללא צורך בהגעה לסניף, ללקוחות כל הבנקים. בשנת 2023 המשיך הבנק לאפשר תהליכי פיתוח חשבון דיגיטלי ללקוחות כל הבנקים, לצורך ניהול פיקדונות לא צורך בהגעה לסניף. כמו כן, הבנק היה הראשון במערכות הבנקאות הישראלית אשר אפשר פיתוח פיקדונות דיגיטליים לכל הציבור בתהליך אינטראנטי קצר ופשוט, באמצעות "מערכת סגורה" ללא צורך בהגעה לסניף. בסיום הפיקדון, הכספי המשוחרר מועבר אוטומטית לחשבון ממו הופקד. מימון פרויקטים של התאחדות עירונית (לרבות תמן 38 לסוןיה), מימון קבוצות רכישה ומימון חברות מימון אשראי, המאפשר את הנדמתה היצע הדיורות לכל הציבור, חזוק מבנים, שיפור איכות הדיור של בעלי הדיורות ושוכריהם, חזוק מרכזי הערים ועוד – המיצרים תועלת עבור הציבור כולו.</p>

- הבנק מקנה חשיבות רבה לקידום שוויון מגדרי בסביבת העבודה. הבנק נוקט מדיניות העסקה שוויונית, ועובדיו נקלטים ומקודמים על בסיס כישורייהם ובהתאם לצורכי הבנק בלבד.
- גברים עובדים מאוכלסיות בתת-העסקה - הבנק רואה חשיבות בינוי תעסוקתי, תוך מתן הזדמנות לאוכלסיות בחברה שנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה; הבנק פועל בשיתוף עם עמותות וחברות השמה שונות במטרה להגדיל את מעגל העובדים מאוכלסיות אלו.
- מדיניות גיוון מגדרי.
- מדיניות תרומות המתקשרות בסיעו לאוכלסיות מוחלשות ולאנשים עם מוגבלויות.
- קידום חינוך פיננסי באמצעות כנסים ייעודיים ובאמצעות פרסום כתבות באתר האינטרנט של הבנק.

SDG 10 צמצום אי-השוויון



הטייעולות ארגנטית:

1. חסכו בarshal וצמצמו זיהום אויר, בין היתר על ידי התקנת מערכות אוטומטיות וחסכנות ומעבר לנסיעה של עובדים הבנק ברכבים היברידים. נכון למועד פרסום הדוח, 70% מצי הרכבים בбанк הם היברידים. הבנק שואף להגדיל את מספר הרכבים היברידים גם בשנים הקרובות.
2. צמצום צריכה נייר בשל מעבר לשימוש באמצעים דיגיטליים. ליווי פרויקטי התאחדות עירונית אשר מרhubois C-60% מכלל פרויקטי הליווי בbank, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התאחדות עירונית לשנת הדוחה כ-32% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בbank.
- הבנק ערך מיפוי סיכון ראשון בונשאי סביבה. הבנק פועל להרחבת המיפוי הריאוני ויעדכן את מדיניות ניהול הסיכון הסביבתיים כך שסיכון אקלים, לובבות טיכוני מעבר וטיכונים פיזיים, יקבעו ביטוי במדיניות במידה הצורך.

SDG 13 שינויי אקלים

13 CLIMATE ACTION



- חלק מהשתיקות הבנק למערכת הבנקאית, הבנק עומד במספר רב של רגולציות והנחיות בעולםות הממשל התאגידי, ובפרט ממוקד בהגנה על הפרטויות ושמריה על הגינות והוגנות כלפי לקוותינו ועובדינו.
- הבנק מחויב ליטול חלק במאבק למניעת שוחר וصحابות, ופועל למניעת פעלות זו בקרב עובדי, לקוותינו וספקינו באמצעות מגוון בקרות, וכן באמצעות ביצוע הדרכות המפורטות מהן פעולות אשר נחשבות להפרה, כוללות מקרי בוחן שונים בנושאים.
- פונקציית הציגות בbank הגדירה תוכנית למניעת אפליה. התוכנית עוסקת בכלים ובאמצעים בהם ינקוט הבנק על מנת למנוע אפליה בקרב עובדים בהילכי גירוש ובשווין ההזדמנויות בהעסקה וקידום, וכן במניעת אפליה לקוות בהיבטי גיסוס לקוות שוויוני, תמחור שוויוני של השירות – בדוגש על מנת אשראי ובמתן שירותים לכל הלוקחות ללא אפליה מחתמת מיין, גיל, נטייה מינית, גזע, דת, ארץ מוצאו, השכפה, השתייכות פוליטית, לאום, מיקום גאוגרפי, מעמד אישי, מצב משפחתי או מצב בריאותי של הלוקה, לרבות אנשים עם מוגבלויות. מודל הדריג של bank, חלק מתהילן החיתום לקבלת אשראי, אינו כולל משתנים אשר עלולים להוביל לאפליה.

SDG 16 שלום, צדק וחזק המוסדות - קידום חברות שלוות ומכללות לפיתוח בר-קיימא

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS





חברה
OOCLIAL

הכללה פיננסית ונגישות לשירותים בנקאים להלןוחות שלנו¹⁴

עם הלקוחות, המנהלים מושבים את הבנק או מעבירים את נקודת השיפור העיקרי בישיבת צוות הסני. שיחות אלה מתקיימות על פי שאלון מבנה שגובש על ידי יועץ חיצוני המאפשר מדידת הצלחה.

- דף הפיסיובק של הבנק** – דף הפיסיובק הרשם
של הבנק מהוות פלטפורמה להפצה ולפרסום
שוטף של הפעולות השיווקיות במגזרים
ובתחומים השונים, וכן פלטפורמה נוספת
לשיח עם הנולשים ולשירות לקוחות. הבנק
מנטור באופן יומיומי את התנובות, ומשיב לכלל
הפניות והמתabolicות בהתאם לניהלי הבנק
בנושא. כמו כן, בשנת 2022 הרחיב הבנק את
ערוציו הפניות אליו דף פיסיובק, וicutת הוא
מאפשר שיח עם לקוחותיו באמצעות תקשורת
כתובה במסנג'ר, וזאת על מנת להיות קשוב
וזמין במידה האפשרית לציבור הלוקחות
באמצעיםஇயம். הם נוהנים לתקשר עם
בחבריהם או בנק

אפליקציה – במהלך שנת 2022 הושקה אפליקציה של הבנק ללקוחות הבנק בחניונות אפליקציות השונות. האפליקציה מאפשרת לקוחות הבנק לצפות באמצעות המכשיר הסלולרי במידע פיננסי אישי וכן לבצע מגוון פעולות, כגון הפקدة שיקים, ביצוע העברות בסיספיות, הפקדה לפקידון, הזמת פקס' שיקים, העלאת רמת הרשאה בחשבון, הцентрופת לכיסיה ביוםתרית והцентрופת לעורוך הדיניטלי.

קהל בספני הבנק ל��וחותיו ללא תיאום תור
מראש. בונסף לכך, הבנק נערק להמשיך ולהתמעיר
את אמתן השירותים גם בשנת 2024 ובכל זאת החל
הבנק כבר ביינואר 2024 בבדיקה ומתן שירותי
[service-level agreement (SLA) בנקודות המפגש של הבנק עם הלוקוחות.

הבנק מבצע באופן שוטח בקרה ומידה של
עמידתו בידי شبיעות רצוי הלוקחות, לצורך
שיפור השירות ומענה לצרכי לקוחות הבנק בצוות
הມיטיבי, כפי שניתן לקרוא בהרחבה תחת תת-
פרק "שירות לקוחות".

מנהלים דיאלוג שוטר עם הלקוחות

הבנק מעודד שיח והקשבה כחלק מהתנהלות השוטפת עם לקוחותיו. הדיאלוג השוטף עם לקוחותינו מתבצע באמצעות שונים, בינם:

- סקרי שביעות רצון במקדי הבנק ובסניפים
 - על מנת לשפר את CHOIVITY הלוקה בעת פינויו
 - לבנק, הבנק מבצע סקרי שביעות רצון לצורך
 - ZHOVOT חולשה בשביעות הרצון של
 - הלוקחות, וכן מודד את גמונת השינוי בהשוואה
 - לסקרים קודמים. ממצאי הסקרים מנוטחים,
 - התובנות העולות מהם משפיעות על מדיניות
 - הבנק, במידת הצורך. להרבה, ראו תחת פרק
 - "סקרי שביעות רצון-במקום הראשון".

שיחות בירור לשביעות הרצון - מנהלי הסיטיפים

משוחחים עם לקוחות שפתחו בקשת שירות

לטיפול המנהל, על מנת לבחון את CHOIVITY

השירות שיתנה להם בסניין ו לבחון את

שמעורה או את שיפורה. בהתאם לטיב השירות

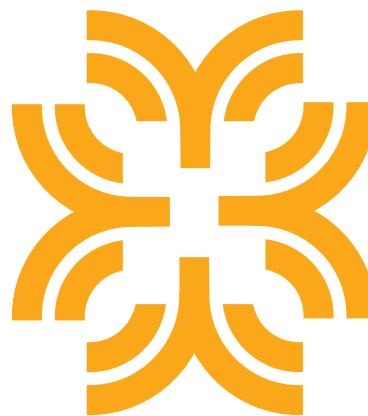
מתבצעות הדרוכות פרונטליות בשלל נושאי ציוט, איסור הלבנת הון ואכיפה, ועשה שימוש בלמודות ובחרוזים, המסייעים בהטעמתם של נושאים שונים כר, למשל, בשנת 2023 המשיך הבנק להתקדם בהדרוכות בהיבטי ציוט, נגשנות והונגות מול לקוחות. בנוסף להדרוכות, מתיקיות הקשרת של מנהלי הספיפים עם עובדיהם, במסגרת העובדים רוחcisים כלים להענект שירות אינטואיטיבי ומכבד ללקוחות. תוך שימוש בשיח בויה, מМОוד וברור.

בשנת 2023, העבירו 21,872 שעות הדרכה והכשרה לעובדים בתחום השירותים. כמו כן, זמני התגובה והמענה ללקוחות בשיחה טלפונית במוקדים ובספיפים נמדדים באופן המאפשר שיפור בחווית השירות של לקוחות. הבנק עומד בתקנות הגנת הצרכן (מתוך שירות טלפון), תשע"ב- 2012, חוק "שיעור". בבדיקה שבעאה בתחלת שנות 2024 נבחנו זמני ההמתנה בכל הבנקים. נמצא כי בנק ירושלים זמני ההמתנה הנמuds עד שיש דקוט נדרש בחוק. כמו כן, הבנק מקפיד לעמוד בהוראות אמנה השירותים של בנק ישראל, ובשנת 2023 אפשר קבלת החלטה מינהלית מטעם מינהה ודרך הנהלות רואייה: מסדירה אמות מידה ודרכי הנהלה רואייה; מתנהלים מהלכי הסדרה תומכי וגולציה בתחום האשראי, הכספיים וברכי הון וஹיסות; וונחלה

בשנת 2023, 60% מסניפי הבנק ממוקדים במתן שירות לאוכלוסיות של המגזרים הערב'י והחרדי' לבנק שני סניפים המציעים מותאמים עבור תושבי חוץ, תושבים ארעים ועובדים זרים קידום נשים ואימוץ אמנה "זמןות בנקאיית"

בסקרים שבועות רצון כללית ממוצע הצינויים עבור מוקדי הבנק בשבועות רצון כללית עמד על 3.41 ו ממוצע הצינויים עבור הסניפים עמד על 4.62 (בסולם מדידה של 5-1, כאשר 5 הוא הצין

הגבוה ביזטר



שליהם. שיעור המסרונים שנשלחו **טלפוניים** כשרים בשנת 2023 עמד על 6% מכלל כל המסרונים שלוחה הבנק ללקוחות¹⁸.

בנוסף לכך, בבנק קיימים שירותים מענה אוטומטי המאפשר ללקוחות להתעדכו בתרטטם בחשבונם לא צורך לשוחח עם נקאי. שירות זה מאפשר לקוחות מהחברה החרדית, אשר חלוקם אינם בעלי נישה לאתור אפליקציית הבנק, להתעדכן בחשבונם בפשוטות ומהירות.

כ-26% מכלל סניפי הבנק ממוקמים בישראל ובבל האוכלוסייה החרדית (חמייה מתוך 19 סניפיו ושולחותינו נכון לשנת 2023)¹⁷.

הבנק שואף לתת את המענה המჭוצע והaicוטי ביותר למגזר החרדית, המותאם לצרכיו הייחודיים. עובדי הבנק, המועסקים בסניפים אלה, מסיעים בשימור הקשר האישי, היציב וארוך השנים בין הבנק לבין הציבור החרדית, כאשר חלוקם מעורבים בקהילות החרדיות / או משתייכים אליהן ומיכרים היטב את צרכיהן.

התמחות הבנק בתחום המשכננות והאשראי הכספי, עובדי הווותיקים, המჭוצעים ובעלי הניסיון, לצד היכרותם עם הצרכים הספציפיים של המגזר החרדית, מאפשרים לבנק להציג מוצרים ייחודיים לאוכלוסייה זו. לדוגמה:

תמייה במשפחה – הבנק מעניק הלוואת חנים והלוואות לשמשות, בייחו " haloאת חתונה", המאפשרת לזוגות צעירים לקבל הלוואה לביסוס תחילת דרכם כמשפחה חדשה.

משכנותאות – לאור התמחות הבנק במגזר זה ואור היכרות ארכט שנים עמו, מאפשר הבנק להקים משכננותאות בעלי מורכבות שונה מן ברמת הנכסים והן ברמת הלוויים.

דיניציה – בנק ירושלים היה החלוץ במערכת הבנקאית לפתח שירות מסרונים טלפוניים כשרים, הנותן מענה ייחודי למגזר החרדית, זאת על מנת להניבר את הנגישות לשירותים הבנקאים בדיניטל לקהל זה. השירות מאפשר לכל לקוחות הבנק לקבל הודעות טלפוניים האישיים שלהם ולהתעדכן באמצעות החשבון

החברה החרדית

מענה מותאם לכל לקוחותינו (הכללה פיננסית)¹⁶

אנו שואפים לגיון לקוחותינו הכלמעוניים תוך פיתוח התמחות קמעונאית במגזרי אוכלוסייה שונות ומתן מענה אישי ללקוחות, באופן המותאם לצרכיהם.

אנו קשובה ללקוחות כל הבנקים הממעוניים בפתרונות משלים ומוצרים פיננסיים והנגישותם למגזרם קהלים בעלי יכולות וצרכים שונים, מתוך מטרה לספק מענה ללקוחות המערכת הבנקאית.

במהלך שנת 2023 שינה הבנק את המיתוג שלו מ"בנקאות משלימה" ל"בנקאות קשובה", וזאת חלק מההקל על לקוחות הבנקאות להוות יותר קשובה לצרכי הלוקחות בהיבטי שירות והוננות.

גודל הבנק, המצומצם ביחס לשוק, ומחייבתו למתן שתראות בנקאות קשובה – הם המאפשרים לו ליצור התאמה של שירותו לתנאי השוק והצרכים בקרב הרחוב, ובכךקדם הכללה פיננסית בשוק הישראלי. במסגרת פעילות זו, מקיים הבנק קשר שוטר עם **החברה החרדית** והחברה העברית.

בנוסף, הבנק מסיע ללקוחותינו תושבי החוץ, תושבי הקבע, תושבים ארעים ועובדים זרים. קשר זה מאפשר לבנק להיות קשור לצורכיין של כל אחת מקבוצות אוכלוסייה אלו ולפתח עבורן מוצרים ייחודיים. כך שיתאפשרו לשפה ולמנהים את תכני השיווקים, כך שיתאפשרו לשפה ולמנהים המקובלם של כל אחת מקבוצות האוכלוסייה.

בשנת 2022 החל הילך הפיכה של סניף תל אביב לסניף בנקאות פרטית (לצד סניף בנקאות פרטית בירושלים), המתמקד בשירותים לתושבי חוץ. שנייה זה הסתיים בשנת 2023 והוא כולל, בין היתר,

16: GRI 203-2, FS1.

17:Bei Barak, Alidur, Moidun, Ulyit, Beit Shemesh ו בית יער.

מקדים צמיחה של עסקים קטנים ובינוניים

במטרה לסייע לעסקים קטנים ובינוניים להתפתח ולהגדיל את פעילותם העסקית, הבנק מציע כפתרון מימוש הלוואה המוגבה, בין היתר, בערכות המדינה, והיועדת לעסקים קיימים או עסקים בשלב הקמה שטרם התחלו בפעילות העסקית. במסגרת הלוואות ייעודו לסייע לעסקים שנפנו ממסלול הלוואות "חרובות ברזל". הלוואה ניתנת באמצעות גופים פיננסיים שנבחנו ועמדו בתנאים כדי שהונדרו על ידי המדינה. הלוואה מוצעת לעסקים בעיקר בתחום הפעילות הבאים: תעשייה, מסחר, חקלאות, יצוא, תיירות ושירותים.

תושבי חוץ, תושבי קבוע ועובדים זרים

בנק פעילות קמענאי יהודית הכללת שירותים ומוצרים לקהל לקוחות המורכב ברובו **מתושבי חוץ**. פעילות זו, המרכזת בספני' בנקאות פרטית בירושלים ובטל אביב, מתמחה במתן שירותים ומוצרים בתחום המשכנתאות, הפיקדונות, שוק, ההון ופיתוח חשבונות בנאמנות; ומאפשרת לקוחות והסני' לקבל שירותים אלו גם באמצעות מטבח חזק. השירותים מותאמים ללקוחות אלה בדגש על שירות אישי, איכון ומקצועי. בנוסף, הבנק מנהל פועלות "EasyWay" המספקת שירותי פיננסיים **לעובדים זרים** בישראל באמצעות המוצר "כרטיס שכר".

כמו כן, "כרטיס השכר" (Prepaid) מאפשר **לספק שירותי תושבי קבוע ותושבים ארעים החיים בישראל**,

שאיין, שאינם מחזקים חשבון בנק בארץ או דרך נוחה ויעילה ליהנות שירותי פיננסיים. לפרטים נוספים ראו הרחבה בתת פרק "השירותים וה מוצרים של הבנק".

הבנק מסייע לעובדים זרים בהעברת כספים לחו"ל בפשוטות באמצעות שירותי פעללה עם המפיצים עטם הוא עובד - שירותי מכרטיס השכר הנטען למשפחות העובדים בחו"ל, בהעברה דיגיטלית מלאה ולא צורך בהגעה לספי'.

להלן מאסטרטגיית הבנק ולאחר מכן מעמיקה של חברת הערבית וחברה הדרוזית, במהלך שנת 2023 המשיך הבנק לפעול להעמקת הפעולות והמשך התאמת לצרכים המוחדים של החברה הערבית והחברה הדרוזית לצד שירה על אטרקטיביות. כך למשל במהלך שנת 2023 בוצעה הרחבה של ספי' עירון (ספי' אום אל פחם לשעבר), והונחו תשתיות חדשות על מנת להעניק שירותים מיטבי לכל האוכלוסיות המתגוררות באיזור.

החברה הערבית¹⁹

בנק ירושלים ניסיין רב שנים והיכרות מעמיקה עם החברה הערבית. כ-30% מכלל ספי' הבנק ושלוחותיו ממוקמים ביישובים ערביים או סמוכים ליישובים אלה, וכן משרדים אף הם אוכולוסיה מהחברה הערבית והדרוזית בהיקף נרחב (6 מתוך 19 ספני' ושלוחותיו נכון לשנת 2023²⁰). מרבית עובדי הבנק בספני' אלה משתייכים לחברת הערבית, מערום בח' הקהילות המקומיות, ובבסיסים את הקשר הישיר לאוכולוסיה תוך מענה מקצועי וksamוב המתואם לצרכי, לרבות צרכים ייחודיים בתחום המשכנתאות.

בין שירותים המוגנים של הבנק עבר אוכולוסיה זו, ומתוך רצון להציג את שירותו האשראי הכספי, ניתן לזכור ורחב יותר בחברה הערבית, פיתח הבנק את המפורטים להלן:

■ מודל בקשר אשראי **בשפה הערבית**.

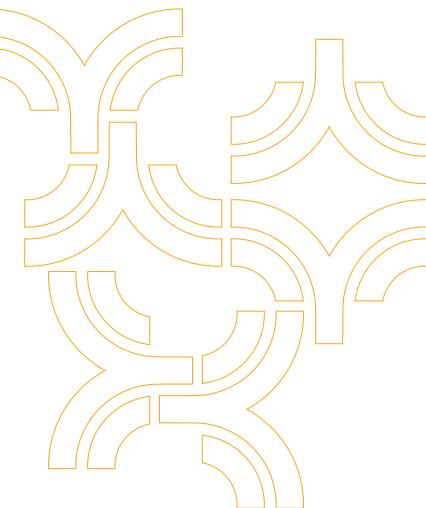
■ **התמקצעות בתחום המשכנתאות לחברה הערבית, בעזרת יוצאים המשטיכים אליה.**

התמקצעות זו מאפשרת לבנק לעמוד משכנטא לדיר ללקוחות החברה הערבית, נס אשר קיימת מרכיבות רישומית של הנכסים.

נכסי ואירועים במטרה לחזק ולפתח את הקשר עם קהל לקוחות מהחברה הערבית, מקים הבנק נכסים ואירועים עבורם ודוגן להתאים את פרסומיו לקהל זה, הן מבחןית שפה תקשורתית והן מבחינה יעוצבת. בשנת 2023 קיים הבנק נס מרכז בהשתתפות יוצאים מהחברה הערבית בו ניתן דגש על הזרים הייחודיים וחיזוק הקשר עם לקוחות החברה הערבית יחד ובשיתוף יוצאי המשכנתאות מהאזור היהודי.

¹⁹: כולל החברה הדרוזית.

²⁰: ספי' נצרת, טחנן, עירון, חיפה, קרית וכרמיאל.



העצמה כלכלית לנשים נפגעות אלימות

חלוקת מתכיסת השירות, אנו מעמידים שירות הולם ושוויוני לכל הלוקחות, וביניהם גם אנשים עם מוגבלות, על מנת שיתאפשר להם לקבל שירותים פיננסיים נוחות ובחוויה לcoeח מיטבית. הבנק מיישם במתכני אמצעים ועזרים טכניים וכן תבצע התאמות בתבניהם ובאתר הבנק, אשר נועד להקל על לקוחות עם מוגבלות שירות באופן עצמאי, ככלcoeח אחר.

הבנק פועל באופן שוטף לקידום שוויון בסביבת העבודה ומקדם העסקת עובדים מגוון מבחינת האוכלוסייה. מעבר לקידום שוויון ונזון בסביבת העבודה העסקת עובדים מגוון קבועה אוכלוסייה מסוימת לлокחות הבנק בקבלת שירות הקשוב לצרכים הייחודיים שלהם ומעניק להם מענה הולם. הבנק בוחן כל העת כי ככל סטטיו ושירותיו מונגים לאנשים עם מוגבלות שונות; ממשיך לשפר את השירות הניתן לכל לקוחותינו, לרבות אנשים עם מוגבלות; ומתרך את עובדיו באופן שוטף להענקת שירות קשוב ולקבלת כלים למתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.

בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ולתקנות לפיו, מושקעים הרבה בפיתוח התאמות הנדרשותшибיאו לckerascal אדם עם מוגבלות יכול לקבל את השירותים הניתנים לכל הלוקחות, באופן עצמאי ושוויוני. הבנק מסתיע במומחי נגישות חיצוניים מוסמכי AAPA²¹. הבנק השלים תהליכי הנשה בכל סטטיו ובשירותים הבנקאים הניתנים על ידו בעוצמים השונים לכל לקוחותינו, וביניהם לאנשים עם מוגבלות. תהליכי ההנשה כללו שימוש התאמות הנדרשות, הן בסטטיפים - באמצעות שירותי טכנולוגיות המבוססים בסטטיפים ובצד הסטטיפים באביזר הנשה נלוויים - והן בעוצמי הבנקאות השוניים, ובין היתר, במקוד השירות הטלפוני, בסכופוטים ובאתר האינטרנט. הבנק ממשיך לתת מענה ותמכה ללקוחות עם מוגבלות לפי הצורך ולבצע מעקב שוטף אחר צרכי האוכלוסייה והשיפורים שניתן להטמע בתחום זה.

ה欹שה בנק כוללת את התחומים שללה:

אמצעי הנשה עבור כלל הציבור

- **אתר האינטרנט** – אתר הבנק מאפשר לכל לקוחותינו זכויות גישה נעימה ונוחה, ומונש בהתאם לנדרשות 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 בתיקנות לעיל.
- **מרכז שירות טלפון** – מוקד השירות הטלפוני של הבנק עומד לרשות הלוקחות לקבלת מידע וביצוע פעולות, כגון מילוי טפסים והקראתם, תיאום פגישות, הדרכה בהפעלת כסופוט ועוד. המוקד נותן מענה לכל לקוחותינו ועובד בהנחיות הוראות תקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפון), תשע"ב- 2012 (להלן: "חוק שש דקות").
- **תקשרות כתובה** – באפשרות הלוקחות להתכתב עם הבנק בכתב או ב-SMS לקבל מידע וביצוע פעולות רחבות. כמו כן, בשנת 2022 פותחה האפשרות לubarhor היישר מהאפליקציה לציאת עם בנקאי באתר הבנק.
- **דיווחים לציבור** – דוחות הבנק המפורטים לציבור באתר ההפקה של רשומות ניריות ערך מונגשיים או כולליים הפניה לדיווח נגיש זהה המופיע באתר האינטרנט של הבנק.

בנק ירושלים אימץ את אמנת **"贊助女性平等"**, אשר נובשה בינואר 2016 על ידי הפיקוח על הבנקים יחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית. מטרת האמנה לשיער במצחים תפועת האלימות הכלכלית נגד נשים נפגעות אלימות ולחזור בנשים השוואות במקלטים ובידיות מעבר לצאת דרך כלכלית חדשה ועצמאית. באמנה מוגדרים שירותים בנקאים שיינטנו לנשים הנפגעות על מנת לשיער להן לסלול את דרכן לעצמאות כלכלית. בעת שעולה צורך ופניה מצד הלוקחות, הבנק משתמש של הנשים על מנת לאפשר להן מענה מהיר המותאם לכל הניתן לצרכיה. הממונה מטעם הבנק לפניות נשים הינה מנהלת הע"ש של הבנק. בשנת 2023, השתתפה הממונה בכנס בונואו מטעם איגוד הבנקים.

משפרים את השירות לאנשים עם מוגבלות²²

לצורך שיפור טיב השירות ומתחן שירות שוויוני, מקיים הבנק הקשרות והדרכות המשמעות בהעלאת מודעות העובדים והכרה שלהם בצריכים השונים של מנונן לקוחתי, לרבות אנשים עם מוגבלות. בשנת 2023 קיים הבנק את ההדרכות הבאות:

- הדרכה למפתח הדיגיטל בבנק על אודות פיתוח והנגשה מידע ללקוחות עם מוגבלות במכשירים הדיבטיים.
- הדרכה בתחום הנגישות לנאמני ציוט.
- הדרכת נגישות למנהל סניפים וגורמים נוספים במטה על ידי עמותות נגישות ישראל.
- הדרכת נגישות לעובדים חדשים בעט קליטתם בבנק (בהמשך מבוצע נספח).
- הדרכה בנקוא נגישות לאנשים עם מוגבלות מפורשת באתר הבנק.



הנעשה עבור אוכלוסיות עם מוגבלות

- **עבור כל בעלי המוגבלות** – קיימת באתר הבנק רשימה המפרטת את התאמות הנגישות הקיימות בכל טניף, על מנת שלקוחות יכולים להגוע אל הסנייפ שיתן להם מענה המותאם לצרכיהם.
- **עבור מוגבלות שמיעה** – הותקן מערך עזר לשמיעה בעמדות השירות הנגישות בסניפים. במקרים בהם יש צורך במתרגם לשפת הסימנים, הבנק מעמיד מתרגם לפי דרישת.
- **עבור מוגבלות ראייה** – הבנק פועל להתקנת הסנייפים לעיוורים וללקוי ראייה על ידי מעברים רחבים ללא מכשולים וסימון בולט של מדרגות. כל הכספייטים הצמודים לסנייפים הונשו גם הם לאנשים עם מוגבלות ראייה; בנוסח, הכספייטים ננסחים וכוכלים מערכת Rightear (מערכת שליטה והכוונה קולית אוזות מיקום המכשירים). בעת הצורך, ניתן שירות מתאים ללקוחות לקוי ראייה בכל הקשור לחתימה על מסמכים, כגון: הקראת מסמכים, שליחת המסמן במיל' לצורך הקראה באמצעות תוכנת הקראה עוד. בהתאם לבנק קיימת אפשרות להתקנת הקראה ללקוי ראייה וכן לעיוורי צבעים, על מנת לאפשר שימוש בשירותים הדיגיטליים של הבנק.
- **עבור מוגבלות ניידות** – הבנק פועל מול הרשות המוניציפלית להנגשת הדרכות המובילות אל הסנייפים והחניות, היכן שנדרש, במטרה להקל על התנועה ועל ההתקשרות בהם באופן בטוח ועצמאי.
- **העמדת אשראי בנקודות מכירה ללקוחות בעלי מוגבלות** – בנק מיזם להעמדת אשראי בנקודות מכירה קמעונאיות בדרך דינטלית, כאשר ניתן מענה ייעודי ללקוחות בעלי מוגבלות, כדוגמת קיומ שיחות וידאו עם ללקוחות בלבד שמיעה שפויים לקבלת אשראי. התאמות אלה מתבצעות מתוך רצונו של הבנק לתת שירות אישי לכל לקוחות ובהתאם לצרכי, תוך שמירה על נהלי הבנק.

בשנת 2023 ונכון למועד פרסום דוח זה, כלל נקודות הממשק של הבנק עם לקוחתי הונגו, ובכלל זה הסנייפים, הכספייטים, העמדות לשירות עצמי והשירותים המקיימים של הבנק.

הבנק פועל לשמרה על כלל נקודות הממשק מוגבלות. אחת לחצי לשנה מבוצעות בבדיקות נגישות בסניפים על ידי עובדי הסנייף. בבדיקות אלו כוללות בדיקות היעדר מכשולים בדרך, הימצאות כסאות מותאמים, שלטי שמות עובדים ועוד. כמו כן, אחת לשנה מבוצעות באטר ובאפליקציה בבדיקות ידניות לבחינות נגישות. במידה ומתגלים פערים, הבנק פועל לתיקונם. בשנת 2023, ערך הבנק בדיקת נגישות ל-5 סניפים על ידי יועצת נגישות. במהלך הבדיקה אותרו מספר ליקויים כגון היעדר מדבקות אזהרה על דלת זכוכית, שלטי הכוונה וכדומה. הבנק פועל לתיקון הליקויים באופן מיידי, ומתעדת להשלים את תיקון הליקויים עד רביעון השני של שנת 2024. צוין כי בשנת 2023 התקבלו ארבע פניות מלקוח ללקוחות הבנק בנושא הנגישות, כאשר שלוש מתוכן נמצאו לרלוונטיות וטופלו.

шибיעות רצון - במקומם הראשוני

משמעות רצון לקוחותינו בתקופות מורכבות

פועלים ברגישות בתהיליכי וביה - בנק ירושלים מציע לקוחותיו המתקשים בפירעון הלוואות, פתרונות אפשריים להסדרת חובותיהם בדרך התואמת את יכולותיהם, וזאת במטרה לננות ולמצאות, ככל הניתן, דרכים שונות לגבי החוב, טרם פניה לטיפול משפט. הлик הגביה של החוב הוא הדרוגתי ומתואם למידת הפיגור בהחזר החוב של הלוקוט.

בסוגרת תהיליך זה יוצרים הבנקאים בסיטיפים קשר ישיר עם הלוקוט הרלוונטיים, ובהמשך, באמצעות מוקד גביה ייעודי של הבנק, מציעים לקוחות הסדרים שיאפשרו להם להחזיר את חובותיהם. לאחר כל תקופה הטיפול, דואג הבנק לספק ללקוחותי הסברים בנוגע להשלכות של אי עמידה בתשלום.

הבנק נערך עם פתרונות יצירתיים וקשובים ללקוחות אשר התקשו בתשלום החודשי המלא, ובין היתר מאפשר הנדלה של פרק הזמן להסדרת התשלומים, בכפוף להנחיי הבנק.

בנוסף, על רקע שינויים בסביבת הריבית והאינפלציה אשר הביאו לעלייה בהוצאות משקי הבית ובפרט לעלייה בהחזר החודשי בחלוקת מתשלומי הלוואות (בדגש על נטלי הלוואות לדירות (המשכנתאות)), לאור מחזיבות הבנק ללקוחותי, הודיע הבנק בפברואר 2023 ללקוחות נטלי המשכנתאות כי יאפשר לבצע תכנון חדש של המשכנתא ופריסת התשלומים במסלול ריבית משתנה, וזאת לא שינוי בגובה הריבית, כן שההחזר החודשי יפחית. כמו כן, פנה הבנק באופן יוזם ללקוחות להם החזרי המשכנתא עלן באופן חריג בהצעה לפрисת ההחזרים.

חשיבות רצון של לקוחותינו הינה בראש סולם העדיפיות ורמתה משקפת את איכות השירות הניתן. בשל כך, שמננו לעצמנו למטרת מתן שירות אישי, מקצועי, בהתאם לצרכי הלוקוט, בשקיפות ובהגינות. הבנק משקיע מאמצים להבטחת שביעות רצון מרובה של לקוחותינו.

סקרי שביעות רצון

העמדת שירותי בנאים באמצעות המוקד הטלפוני מאפשרת לבנק לנטר את עלויות השירות ואיכותו. במסגרת זו, נשלחים סקרי שביעות רצון ללקוחות אשר פנו למוקד השירות בגין איכות השירות אותו קיבלו. סקרי שביעות הרצון נבחנים על ידי מנהלי צוותי המוקד ומטופלים בהתאם לתוצאותיהם. בקרה בו הלוקוט אישר עמו קשר מהשירות שקיבל, מונהל הלקוח 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 לקוחותינו מהשירותאות הם מקבלים באופן שוטף במהלך השנה. בשנת 2023 המשיך הבנק ביצוע שני סקרים עבור לקוחות פרטיים במוקדי הבנק והסיטיפים, כאשר ממוצע הציונים עבור מוקדי הבנק בשביעות רצון כללית עד 4.13 וממוצע הציונים עבור הסיטיפים עמד על 4.62 (בסטטם מדידה של 1-5), כאשר 5 הוא הציון הגבוה ביותר. סקרי שביעות הרצון מסיעים לחיזוק ושיפור מתamodelים של חוות הלוקוט, ובכך מביאים לשיפור העבודה המקצועית של עובדי הבנק. סקרים אלה משפיעים באופן ישיר על תנומול העובדים במוקדי המניות. סקר חיובי נזקף לזכות הבנקאי במדד הצטיינות הבנקאים השנתי.

בנוסף לכך, בשנת 2023 ביצע הבנק סקר מעמולת בתקהcli-E2-E2, ומהווה שיפור ממשמעותי בחווית הלוקוט.

- **שירות באמצעות כלים דיגיטליים ושרות**
- **חברתיות** – אתר הבנק, עמוד הפיסבוק של הבנק ואפליקציית הבנק מאפשרים גנטשת שירותים ללקוחותי. הבנק משלם באופן מתמיד את שירותי הדיגיטליים והאפשרויות הנוחים להם. כדי ל��ות הבנק יכולים לפנות לבנק במספר ערוצים:

- **סניף הבנק בפרישה כלל הארץ** – הפעולות בסניפים מאפשרת קבלת שירות אישי, פנים אל פנים, על ידי הבנקאים ובהתאם לצרכיו הלוקוט המשתנים. לкриאה נוספת, ראו הרוחבה בתת-פרק "מענה מותאם לכל לקוחותינו (הכללה פיננסית)".

- **מרכז השירות** – מוקדי השירות הטלפוני מאפשרים לקוחות הבנק לקבל מענה מיידי באמצעות קשת רחבה של שירותים, כולל מותן מענה לפניות כליאות מוצרים בנקאים פע齊יכים, כגון אשראי צרכני ופיקדונות. הבנק הקים מוקדי מומחים ייחודיים, כדוגמת מוקד משכנתאות ללקוחות פרטיים, מוקד ליעוץ משכנתאות ומוקד פיקדונות. מוקדים אלו מכוני שירות, ומואישים על ידי בנקאים מקצועיים המספקים מענה ללקוחות בהתאם לנסיבותعرיך, וכן טיפול בפתרונות של לקוחות ברשות החברתיות. כל זאת במטרה להעניק

בשנת 2023, הבנק המשיך בתהיליך End to End (להלן: "E2-E2") – תהיליך קבלת אשראי דיגיטלי ("שלט רחוק"), המאפשר שיפור בחוות הלוקוט. בנוסף, הבנק החל במודל הפעלה חדש במוקד המכירות הכללי אישור מהיר ללא מודול חיתום מעבר על שאלות. מודול זה תומך בગידול בתהיליכי-E2-E2, ומהווה שיפור ממשמעותי בחוית הלוקוט.

לאתר האינטרנט של הבנק, האתר מסחר ביריות שערכ, וכן טיפול בפתרונות של לקוחות ברשות החברתיות. כל זאת במטרה להעניק לקוחותינו **שירות מקצועי, איכותי וזמן**.

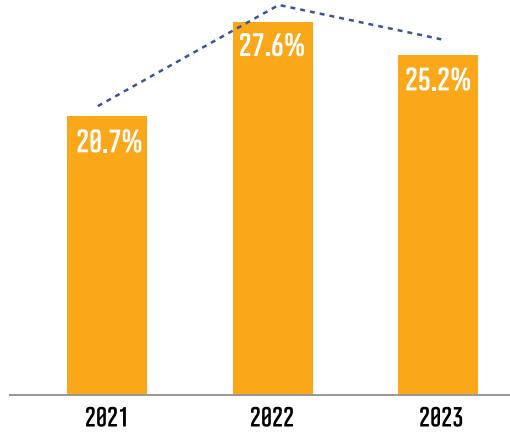
חשיבותם של לקוחותינו²³

לרשות הלוקו עומדות מגוון דרכי פניה אל הבנק, לרבות הגשת תלונה מקוונת באתר הבנק, פניה בדו"ר או שירות בספי הלקוח. פניות מגוונות ישירות ליחידה לטיפול בפניות הציבור ישירות מה לקוחות, וכן באמצעות גורמים שונים בבנק, בבנק יישראלי וגורמים חיצוניים אחרים. אמانت שירות הלוקו המפורסמת באתר הבנק מכרעת את גישת הבנק לנושא הפניות ואת דרכי הפניה האפשרות ליחידה לטיפול בפניות הציבור. בראש היחידה עומדת נציג תלונות הציבור, המכופף למברשת הפנים של הבנק. על הנציג ועובדיו להתייחס באובייקטיביות ולאlea משוא פנים לכל פניות ללקוח, לבדוק אותה באופן יסודי ולהסביר ללקוח הפונה במדויק. הבנק מחזיב לטפל בכל פניה בהתאם לערכי הקוד האתי וلتפקידו הארגוני שלו, יושרה, הוגנות ושקיפות. במסגרת תהליכי הפקת הלוקים, הבנק עוקב אחר ליקויים שהתגלו עד שנקבעו. הבנק מפעיל תקשורת לעובדים בנושאים רגשיים, ומקים הדרכות לעובדים בנושאים הוגנות מול לקוחות. בהתאם להליכי העבודה שהוגדרו בבנק, כל תלונה והמתבלטת בבנק תעינה על ידו ותיהה מונתקת למדעה, שיפור תהליכי תיקון ליקויים ככל שמנצאו.

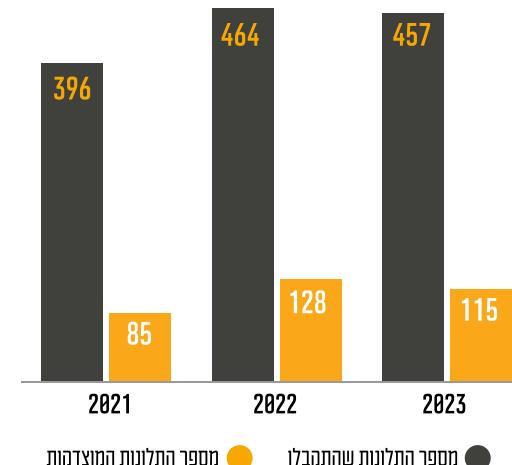
להלן מתקיים, נציג תלונות הציבור מדווח על נתוני הטיפול בתלונות אחת לחצי שנה להנהלת הבנק ואחת לשנה לועדת הביקורת של דירקטוריון הבנק. בנוסף, על הנציג לדוח לפיקוח על הבנקים אחת לחצי שנה על ליקויים מהותיים שעלו כتوزאה מתפקיד בתלונות, ולספק נתונים על התלונות שהתקבלו וטופלו. גם שבסהילך השנה מתקבלות בתלונות מלקוחות הבנק, רק חלק מן התלונות נשובות כמצודקות, וזאת בהתאם להוגדרת הבנק כי תלונה מוצדקת הינה תלונה אשר מצא הנציג כי לפחות טעונה אחת מתחום תלוקה הייתה מוצדקת.

כל תלונה שהתקבלה הועברה וטופלה על ידי הנהלת הרלוונטי ב坌ק, ובמידת הצורך בוצעו הפקת לךים למניעת הישנותה. בהתאם לעלייה בתלונות המוצדקות בשנת 2022 ומתוך רצון מתמיד לשיפור השירות, פועל הבנק להטמעת נושא שירות ואיכות השירות בקרב עובדיו באמצעות הדרוכות וכן בוצע טיפול מהותי באירועי ה成败 שליליים מהטלונות ב-2022. כתוצאה מהפעולות שנקט הבנק נרשמה בשנת 2023 ירידת כ-3% בתלונות המוצדקות בגין איכות השירות.

שיעור תלונות המוצדקות בשנים 2021-2023



מספר תלונות המוצדקות בשנים 2021-2023



שיעור תלונות המוצדקות ל-2023 לפי נושא*



* שיעור התלונות המוצדקות מסה'כ התלונות שטופלו בכל נושא

עמידה ביעדים לשנים 2022-2023

נושא	יעד	2023-2022 סטטוס
הכללה פיננסית	המשך פעילות במגזר הערבי והחרדי ומתן פתרונות מותאמים למאפיינים הייחודיים בעת ביצוע משכנאות	בנק ירושלים פועל בהתאם לצוות ערך הן במגזר החרכי והן במגזר הערבי. במגזר הערבי הבנק פועל לממן משכנאות לכל אוכלוסייה מגזר זה הן בנכדים בעלי מאפייני רישום זכויות מתגבר והן במורים ייחודיים הנוגנים מענה לאוכלוסייה זו גם בשאל אופן רישום הנכסים במגזר זה. שיעור הביצוע של מגזר זה מסך ביצועי הבנק גבוהים משמעותית מחלוקתו של המגזר ביטר המערכת הבנקאית. במגזר החradi' קיימים מאפייני הכנסות שונים כדוגמת אישור כולל אוותם הבנק מכיר. כמו כן, בבנק עובדים בנקאים מזומנים שונים באוכלוסייה החרדית, המכרים את כל החסידיות ומאפייניה.
הכללה פיננסית	המשך קידום עסקים קטנים בחברה העברית, בין היתר, באמצעות הנגשת מוצרים פיננסיים מותאמים וגיבוש策略 הערך אטרקטיביות עבור בעלי בעלות ובעלי עסקים	החל מדצמבר 2022 הבנק פועל בקרן לערכות מדינה. כשליש מהסניפים הפעילים בתחום זה הינם סניפים הפונים למגזר הערבי, בנוסף, הבנק פונה גם באמצעות שיווק פנימי וגם באמצעות צמתי' שיווק להרחבות הצוות ערך זו גם במגזר הערבי.
הנגשה	שיעור של לפחות 30% סניפים באזורי עם אוכלוסייה בתת-ייצוג בתעסוקה	כ-64% מסניפי הבנק פועלים במגזר החradi' והערבי, כמחצית בכל אחד מהמגזרים.
הנגשה	ביצוע סקר מקיף בחברה העברית לשם אפיון ומיפוי צרכים בנושא התנהלות פיננסית נcona ומחוברות דיגיטלי.	במהלך חדש Mai 2023 הושלם תהליך ביצוע הסקר. הבנק נמצא בתהליכי למידת תוכנות הסקר לשם אפיון ומיפוי צורכי החברה העברית בנושא התנהלות פיננסית Ncona ומחוברות דיגיטלי.
הנגשה	הרחבת הנגשה השירותים הדיגיטליים ומסמכים והודעות ללקוח	בשנת 2022 השיק הבנק אפליקציה חדשה ללקוחות הבנק ובמסגרתה תהליך מתකדם לפיתוח חשבון פיקדון ותהליך הגשת בקשה למשכנתה וקבלת אישור עקרוני מיד' לבקשות משכנתה דיגיטלי. כמו כן, במהלך השנים 2022-2023 ביצע הבנק בדיקות מדגמיות לוודאי כי האתר עומד בתיקנות שווין זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013. בנוסף, בשנת 2023 ונכון למועד פרסום דוח זה, כל נקודות המשתק של הבנק עם לקוחותיו הונgeschו, ובכל זאת הסניפים, הכספיים, הכספיים והודעות ללקוח.

יעדים לשנת 2024

נושא	יעד
הכללה פיננסית	המשך פעילות במגזר הערבי והחרדי ומתן פתרונות מותאמים למאפיינים הייחודיים בעת ביצוע משכנאות
הנגשה	הרחבת הנגשה השירותים הדיגיטליים ומסמכים והודעות ללקוח

סבירת עבודה ותנאי העסקה, הקשרה ופיתוח עובדים

האנשים שלנו²⁴

מכל העובדים
המוחסקים במשרין על
ידי הבנק הן נשים 58%

מחמירות הניהוליות
הביבירות בבנק אוישו
על-ידי נשים 36% ב-2023

עובדיה הבנק
התקדמו לתפקידים
שונים בבנק 7% עדות
קיירה פיתוח

מכל המשרות בבנק מאיישות
על-ידי עובדים מוחלטויות
בת-ייצוג בתעסוקה 21%

מחמישבים לסקיר עובדים הביעו
רמת מחוכרות גבואה מאוד ושביעית
רצון גבואה מהעבודה בבנק 80%

בסקר "מדד המפעיקים הטובים בישראל"
הבנק נבחר במקום השני מבין הגופים
הפיננסיים בישראל, שנה שנייה ברציפות

בשנת 2023 שעות
ההדרכה עמדו על 21,872

בשנת 2023 נספו 3 הזורכות חדשות בנשים וזכו
אדם, חסן איש ושרות לักษות עם מוגבלות.
סה"כ שעות ההדרכה להזורכות החדשות היו 1,213

אנו שואפים לשמר על אווירה מלוכדת וקשר אישי עם עובדי הבנק. כל אחת ואחד מהעובדים הוא משמעותי ומיצר ערך לארגון, ויחדיו מרכיבים כל עובדי הבנק צוות מיזון ובעל ניסיון רב. אנו מייצרים עבור העובדים שלנו סביבת עבודה מכובדת, הוגנת, אחראית, מפתחת, מעכימה ומשמעותית. בנק ירושלים מכיר בחשיבות המשאב האנושי ותרומה העובדים ליציבותו והפתחותו של הבנק.

מנהל דיאלוג שוטף ועמוק עם העובדים שלנו

הבנק מאמין בזמנים שיכתם מ�ميد ותקשורות שתוחה עם עובדי לצורך שמירה על סביבת עבודה מכובדת ונעימה, שיפור תפוקת העבודה, חיבור העובדים לששייה המשותפת ויזיה מוקדם ככל הניתן של קשיים ונקודות חולשה. במסגרת הדיאלוג עם העובדים, ומתוך רצון לעודד ולקדם את השיח בבנק, אנו פועלם במספר דרכים באופן שוטף:

- **מדיניות "דלת פתוחה"** - הבנק דוגל בסביבת עבודה פתוחה ולא פורמלית, המאפשרת לעובדים גישה שירה למנהיגים ולבעלי תפקידים אחרים בבנק, לרבות לחברי הנהלה.
- **"שולחות עגולים"** - מנכ"ל הבנק מקיים "שולחות עגולים" עם מנהלי דרגן הביטים ועובדים לרוחב הארגון, במסגרתם מתקיים שיח פתוח בנושאים מקצועים, כלכליים, סביבתיים ועוד.
- **דיגיטציה ושותות חברותית** - לרשויות עובדי הבנק קיימות פלטפורמות מדיה שונות המאפשרות העברת מסרים, שיתופי וnishiyot של הנהלה למנהיגי הביטים והעובדים דוגמת: קבוצת פיסבוק, לינקדאין ו포רטל ארנווי המציג מידע על הארגון, לרבות בנוגע לזכויות עובדים ותמנונות מאירועי הבנק.
- **תקשורות פנים-ארגוני** - הבנק פועל להעמקה ולשדרוג התקשורות הפנים-ארגוני באמצעות כנסים מקצועיים,פגשיהם חברותיים,שולחות עגולים, מסרונים, הודעות דואר אלקטרוני, זיוגלים ומכנסים וידאו, במטרה לקיים תקשורת פתוחה ודוקומנטית עם העובדים, תוך חיזוק זיקתם ומחוייבותם לאסטרטגיה וליעדי הבנק.
- **הנהלת הבנק ועד עובדים** - הנהלת הבנק מקיימת קשר ישיר וധוק עם ועד העובדים במטרה ללמידה את צרכי העובדים, לספק מענה וסייע פרטני במקריםות הנדרשים ולשמר את הדיאלוג ויחסיו העבודה הטוביים.
- **מנכ"ל- עובדים** - מנשורי מנכ"ל מעדכנים על אודוט מחלכים מרכזיים ומינוי בכירים, וכן קיימת תיבת פניות באמצעותה כל העובדים יכולים לשולח שאלות או הצעות ישירות למנכ"ל.
- **משמעות והערכתה** - חלק מתהליכי הפיתוח והלמידה של העובדים, הבנק מפעיל לקרים תהליכי הערקה מובנה הכלול שichtet משוב מعمיקה בסיסים תקופת ניסיון בתפקיד חדש כמו גם במהלך רוחבי שנתי. ראו הרחבה בתת-פרק "הערכת ביצועים וקביעת יעדים".
- לאורך פרק זה ניתן לקרוא בהרחבה על מלחכים אלו.

הבנק ראהה בעובדי ומנהלי שותפים לדרכו ונדבר עיקרי בהגשת האסטרטגייה העסקית ויעד' חמ Michaah בהיקפי הפעולות וברווחיות וכן מרכיב חיוני בחיזוק ערכו הבנק. הבנק חותר לקידום אמון, יחס תמייכה וחיזוק ערבות הדידתי בין העובדים במטרה לחזק ולשמר את תחושות השיקות, הייחודיות והגואה להימנות בין עובדים. הבנק מכך לדאג לזכריכי עובדיו, שומר על סביבת עבודה מכובדת, הוגנת ומאפשרת, ופועל לקידום רוחותם של העובדים במסגרת העבודה כמו גם בחיהם האישיים ומעבר לשעות העבודה. יחס' העבודה הטובים השוררים בנק לאורך שנים משלקים את האמון ההדרי ואת שיתוף הפעולה הפוכה בין הנהלה לבין ועד העובדים, אשר לצדק תנאי עבודה הוגנים וראויים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו.

אסטרטגיית מחלקת משאבי האנוש נזירה לאסטרטגיית הבנק, הצללים העסקיים וונגמות בענף הבנקאות ושוק העבודה. תכליתה היא טיפול וניהול המשאב האנושי ויצירת תשתיית ארגוניתת תומכת ונגיישה.

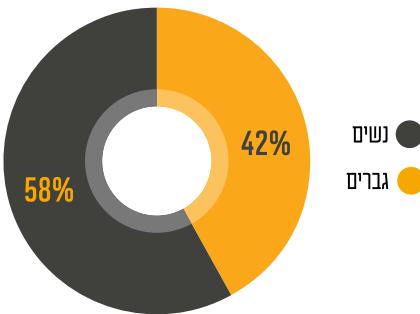
העובדים שלנו^{25,26}

נכון לשנת 2023, מועסקים בבנק ובחברות הבנות שלו 616 עובדים, מתוכם 96.1% מועסקים וموظקות במשרה מלאה. עובדי הבנק פזוריים ברחבי הארץ וכן, ביחידות מטה הבנק בקרית שדה התעופה ובירושלים.

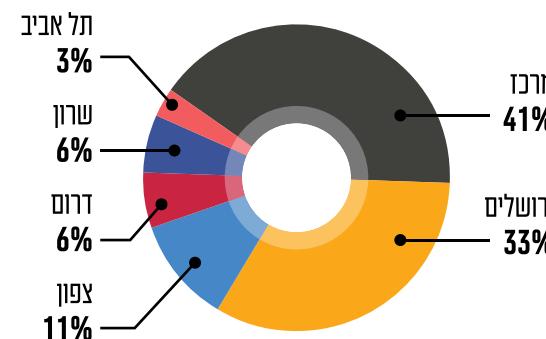
בשנת 2023 הגיל הממוצע של עובדי הבנק עמד על 54 ו מרבית העובדים הנקו בגילאי 50-31 (כ-62% ממוצע).

החל משנת 2020 מיישם הבנק עבודה היברידית (שילוב בית-משרד) לעובדי מטה הבנק. שיטת הפעלה זו מאפשרת התאמת לשוק העבודה המשתנה ונישה לכוכ אדם מגוון ורחב מתקף צמצום החסם הגיאוגרפי, וכן שימור יכולות המשכיות עסקית של הבנק. שיטת העבודה היברידית מושפרת את חיויות העובדים, מפחיתה נסיעות ותורמת לצמצום זיהום אויר וצמצום שטחי מושדר.

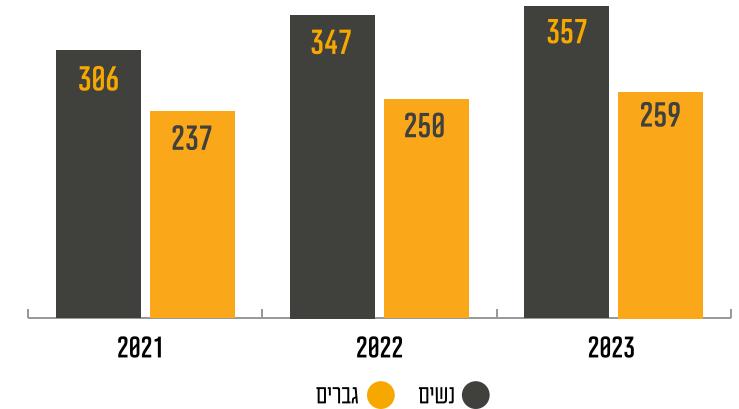
פילוח עובדים לפי מגדר 2023



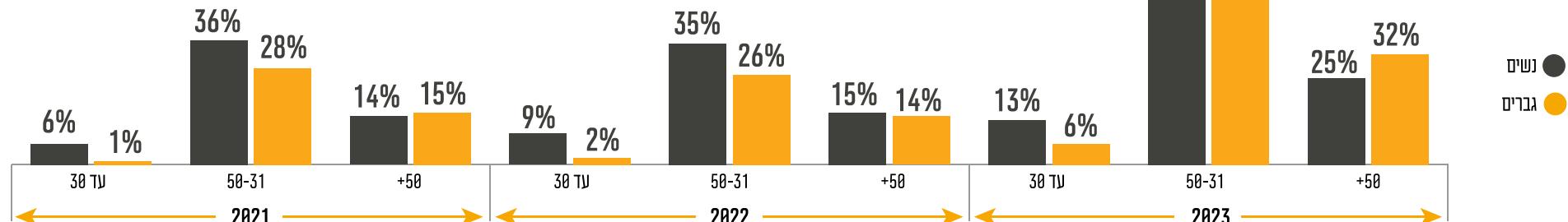
פרישה גיאוגרפית של עובדים הבנק 2023



פילוח עובדים לפי מגדר 2023-2021



פילוח עובדים לפי מגדר וגיל 2023-2021-2022



²⁵: נתונים בפרק זה אינם כוללים עובדים חיצוניים, אלא אם צוין אחרת.

GRI 2-7, GRI 405-1 :26

גיוון תעסוקתי, הכללה ושוויון הzdמנים בתעסוקה

מקדים גיוון תעסוקתי והכללה

הבנק פונה למגוון האוכלוסיות בישראל וושאף לגיוון גם בקרב לקוחותינו הפרטיים. מתוך כך, מאמין הבנק שעל מנת להעניק ללקוחותינו שירותים איכותיים וטובים יותר, ועל מנת להכירם טוב יותר, נדרש גם ייצוג העולם של כל האוכלוסייה בקרב עובדים, ובשל כך קולט הבנק לשורוטי עובדים מכל המגזרים המרכזיים את החברה הישראלית, ומעודד גיוס עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתחום ייצוג השוק העבודה (לרובות חרדיים, ערבים ויצואי אתיופיה). גיוון העובדים מאפשר לבנק לחתן מענה איכותי וטוב יותר לצרכי הקהל לקוחותינו, בין היתר, במסגרת פעילותו באזורי המאפיינים באוכלוסייה שרובה חרדית או מהחברה הערבית.

במסגרת יישום המדיניות להגדלת המגוון בקרב עובדים, פועל הבנק בשיתוף עם עמותות שונות וחברות השמה ייעודיות לצורך גיוס עובדים. בנוסף, פועל הבנק בשיתוף עמותות ייעודיות לגיוס עובדים עם מוגבלות ושיילובם בעולם התעסוקה. בסיעוע עמותות רלוונטיות מבצע הבנק התאמות נגישות פיננסיות לצורך התאמת מקום העבודה לצורכי העובדים.

נכון ליום 31 בדצמבר 2023, מtower 9 חברי הדירקטוריון בבנק, חברת דירקטוריון אחת היא אישת. בשנת 2023 התקבלה החלטה למנות דירקטוריית נספת לדירקטוריון הבנק. האסיפה אישרה את מינויו והחל מה-7 ביוני 2024 היא מכהנת בתפקיד. הבנק אימץ ביום 30 ביוני, 2022 מדיניות מגדר ברורה בדירקטוריון לפיה שיעור הנשים החברות בדירקטוריון צפוי לנידול בשנים הקרובות, כך שעד שנת 2030 השיעור יעמוד על 30%.

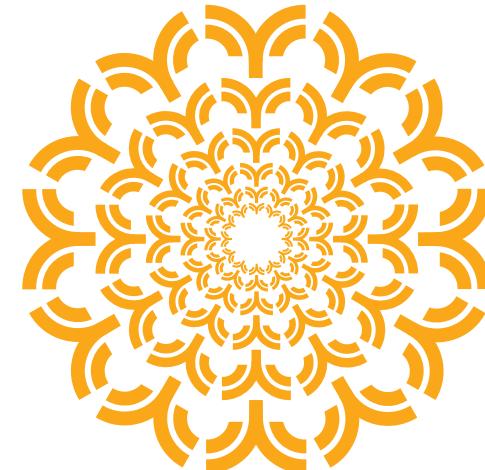
בנוסף, הבנק מושך לשומר על מגמת העסקה של עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בתעסוקה. בשנת 2023 אוכלוסיות אלו היו כ-21% מכלל העובדים בבנק וזאת כמוגמת אליה משנים קודמות.

מניעת התעמרות ואפליה בעבודה

הבנק מקפיד על תרבות ארגונית מכבדת וסבירה בטוחה ותומכת לעובדי, ורוח הדברים הללו מעוגנת בקוד האתי של הבנק. ברוח זו מתבצעות השרותות לעובדים חדשים וריענון שנתי על אודוט הקוד האתי לכל העובדים והמנהלים. בהתאם לציפיות הפיקוח על הבנקים, וככى שנקבע בתוכנית העבודה של אחריות הציבור בבנק, בשנת 2021 מדיניות הציגות עודכנה, ונוסף פרק העוסק בהוגנות, בمسגרתו התווסף סעיף "עובד בנוסא מניעת אפליה". מנהלת משאבי אנוש משתמשת ממונה למניעת התעמרות במקום העבודה, ונגישה לפניות העובדים. לרשות העובדים עומדת "קו חם" להגשת תלונות אונמיות, וכן תיבה להפניות שירות למנכ"ל הבנק. האמור רלוונטי לעובדי הבנק ולעובדיו. מקור חוץ הכספיים במתכני הבנק אחד. כמו כן, במסגרת ההדרכות של הבנק הועברה בשנת 2023 ה�建ה למנהל אש"ר סקרה שיוני חקיקה ופסק דין, בין היתר, בנושא מניעת התעמרות במקום העבודה. לפרטים נוספים מודיעות מינימום אפליה, ראו הרוחבה בתת-פרק "מניעת אפליה".

אנו פונים לכל החברה הישראלית על גזוניה וזרמה השינויים, ולכון שואפים לייצוג הולם של כלל האוכלוסייה בקרב העובדים שלנו. אנו פעילים להטמעת תרבות ארגונית המפתחת ערכיהם של שווון, סובלנות ופלורליזם. גיוון תעסוקתי בבנק מתבטא בנכונות לקדם בברכה ולקלות העבודה בבנק כל אדם, מכל ורק, תוך יצירת תנאים שווים לכל העובדים.

הבנק מקפיד על שוויון זכויות ביחסו עם עובדי, וכן על שמירה על כבוד האדם,عرקי, מנגבי ואמונותיו. במסגרת מדיניות זו מקפיד הבנק על אי-אפליה על בסיס דת, גזע, מין, גיל, לאומי, מעמד, נטייה מינית או השתייכות פוליטית.



ג'יס, קליטה, ניוד פנים ארגוני ורוטציה²⁸

בנק ירושלים מגיס לשורוטוי עובדים חדשים למגון תפקידים. איתור המועמדים מתבצע באמצעות מגוון רחב של מקורות ג'יס (רשויות ציבוריות, אתר הבנק, חברות השמה, מבצעי "חבר מביא חבר" וכדומה). זאת מתוך הכרה בכך שחוויות העובד מתחילה עוד בתחום המקצועי המקורי והאבחון, וכן כי עורך אלה מאפשרים למגוון מועמדים מאוכלוסיות מגוונות להיחשף למשרות המוצעות. הבנק שואף לאישר משרות פניות או משרות חדשות בעובדים מקרוב סגל הבנק הקים, באמצעות מכרזים פנימיים. המכרזים, אשר מספקים לעובדים הזדמנות לשינוי מקצועם וקידום איש, תורמים להתפתחות העובדים תוך שימוש הידע הארגוני, ומהזקם את תחושת השיקות של העובדים בנק.

הבנק פועל בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין בנושא רוטציה ובהתאם למדייניות רוטציה שקבע דירקטוריון הבנק, והוא ברוטציה של בעלי תפקידים רגילים מרכיב חשוב בתחום הבקרה הפינימית בנק. במקרה בו לא ניתן לקיים ניוד בין בעלי התפקידים מיישם הבנק בקורות מפצחות.

במהלך שנת 2023 נידו 44 עובדים. בסופו, מתוך 100% לשמר עובדים ובהתאם לצורכי הבנק, כולל הבנק לשורוטוי גם עובדים חיצוניים שעבדו במיקור חוץ עבור הבנק. בשנת 2023 היו בנק 102 עובדים מיקור חוץ.

מעצימים מחוברות (ENGAGEMENT) בקרב העובדים שלנו

הבנק משקיע בעובדים ובבני משפחתם מתוך ראייה הוליסטית כי חוות העובד קריטית לשימור תחושת הזדהות והחיבור למקום העבודה. עובדי הבנק נהנים מגוון רחב של הטבות, לרבות תנאים פנסיוניים מוגבלים, סבסטוד עליליות ביטוח רפואי וביטוחו שנתיים, מתנות לחג, מימון הוצאות לימודיים אקדמיים, ימי ניובש מחלקות ומוספים בארץ ו בחו"ל ועוד. הבנק מבצע סקרים פנימיים לצורך בחינה ומעקב אחר תחושות המוחבות ושביעות הרצון של עובדיו ביחס לארכו, למנהיג ולצוות. תוצאות הסקרים מוצגות בפני הדרג הניהולי במטרה לזהות פערים ולקדם מהלכים לשיפור חוות העובד. הסקר מבוצע לפחות אחת לשנה, כאשר המענה על הסקר וلونטרוי. בשנת 2023 ענו כ-45% מעובדי הבנק. כ-80% מהמשיבים לסקר הביעו רמת מחוברות גבוהה מאוד ושביעות רצון גבוהה מהעבודה בנק. בנוסף לכך, המנהלים וכן בעלי תפקידים בהשתלמות השנתית. בנוסף לכך, הבנק נבחר במקום השני, מבי הנוגדים הפיננסיים בישראל, בסקר "מדד המפעיקים הטובים בישראל" האחרון שנעשה²⁹.

תחלופת²⁹ עובדים בנק ירושלים

2023				2022				2021				קליטת עובדים	סיום עבודה
שיעור מסך הנקלטים/ סיימו באומה שנה	סה"כ	גברים	נשים	שיעור מסך הנקלטים/ סיימו באומה שנה	סה"כ	גברים	נשים	שיעור מסך הנקלטים/ סיימו באומה שנה	סה"כ	גברים	נשים		
30%	17	8	9	38%	43	11	32	33%	22	5	17	עד 30	
61%	34	10	24	53%	60	30	30	63%	42	22	20	31-50	
9%	5	1	4	9%	10	3	7	4%	3	2	1	50+	
100%	56	19	37	100%	113	44	69	100%	67	29	38	סה"כ	
27%	12	3	9	20%	12	3	9	14%	9	3	6	עד 30	
55%	24	8	16	68%	40	21	19	69%	45	26	19	31-50	
18%	8	4	4	12%	7	5	2	17%	11	4	7	50+	
100%	44	15	29	100%	59	29	30	100%	65	33	32	סה"כ	

²⁸: הסקר פורסם בעיתון "גלובס" בנובמבר 2022, במסגרתו נבחרו 150 המפעיקים הטובים בישראל מתוך 1,800 ארגונים. הסקר לשנת 2023 צפוי להתפרסם בחודש Mai 2024, לאחר פרסום דוח זה.

השנתיות (לקריאה נוספת נספתח על הלि�כי הערקה ומשוב, ראו הרחבה בתת-פרק "הערכת ביצועים וקביעת יעדים").

תנאי העבודה של עובדי הבנק כוללים גם תנאים סוציאליים על פי דין וכן סל רוחה מקיף. עובדי החברות הבנות של הבנק מעסיקים בהתאם להסכמי העבודה בבנק.

בנוסף, על מנת להבטיח תנאי העבודה הוגנים וראויים לכל עובדי הבנק ובכללם עובדי הקבלן מבצע הבנק מעקב ובדיקה כי עובדי הקבלן מקבלים את כל הזכויות המגיעות להם. בתחום השכר מבוצעת ביקורת אחת לחצי שנה על ידי בודק שכר ממשרד רואי חשבון הייצוני לבנק. כמו כן, במסגרת בינה זו מבוצעת בדיקה כי הספקים עימם עובד הבנק שומרים על זכויותיהם והנתאים הסוציאליים של העובדים של הספקים.

במקרים בהם נמצאים כשלים בתנאי העבודה שאינם מטופלים בזמן סביר, מפסיק הבנק את ההתקשרות עם הספק. בנוסף לכך, עובדי הקבלן מקבלים מסמר המתורגם לארבע שפות ומספרת, בין היתר, את אפשרות הפניה של העובדים למחלקה משאבי אנוש במקורה של בעיה או אי-齊ות לחוק.

הבנק מחויב לתנאי העבודה הוגנים וראויים לעובדיי ומקפיד על יישום חוקי העבודה.

לבנק קיים ועד עובדים אשר מייצג את כל העובדים בبنק, למעט חברי הנהלה וносאי משרה.

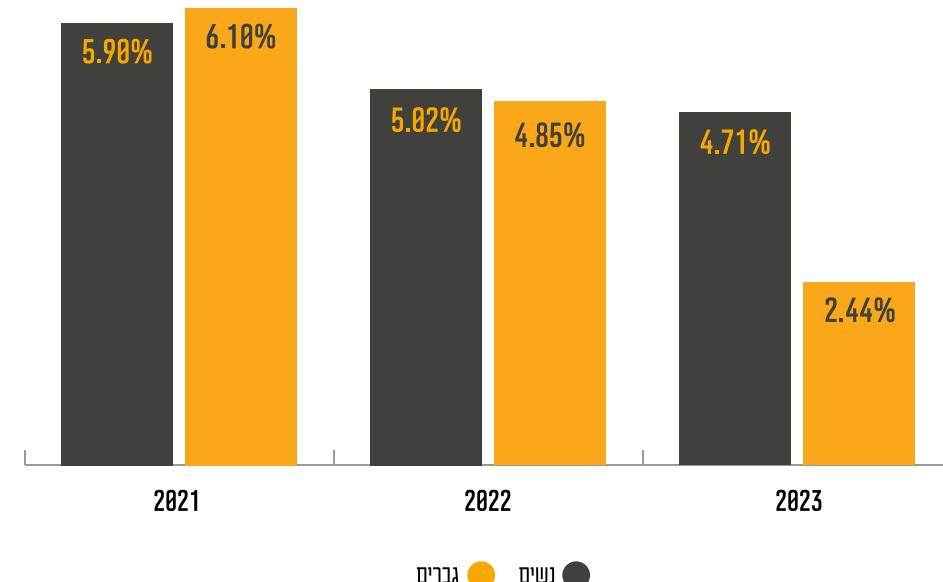
בשנת 2020, חתמו הנהלה ועד העובדים על חידוש הסדרים קיבוציים המעוגנים את עיקרי תנאי העבודה בبنק, ובו היתר, זכויות וחובות שהיו נהוגות בبنק במשך שנים רבות. הסדרים אלה חלים על עובדי הבנק, למעט נושא משרה ועובדים מרכזיים, ונחתמו לתקופה של ארבע שנים. ההסכם מבטאים ומשמעותם את האמון ההדרי, שייתוך הפעולה ויחסו העבודה התובים השוררים בبنק לאחר שנים, אשר לצד תנאי העבודה הוגנים וראויים לutowדים, תורמים להצלחת הבנק ולקידומו. במהלך שנת 2022 חודש השיח בין הנהלה ועד העובדים, והתקיים משא ומתן לתיוקן ההסכם אשר נחתמו בתחילת שנת 2024.

כ-64% מעובדי הבנק מעסיקים בהסכמי עבודה אישיים הנחתמים עם כל עובד בנפרד, בהתאם לשכר ולהסדר ההתבות הסוציאליות שסוכמו עמו באופן פרטני. תנאי העבודה של כ-33% מעובדי הבנק, המסדר את תנאי העבודה ורכיבים אחדים בשכרם ("הסכם קיבוצי"). עובדים המועסקים בהסכם קיבוצי אינם מאוגדים תחת הסתדרות העובדים. כ-3% מעובדי הבנק, בעיקר במוקד הבנק, מעסיקים בהסכם עבודה אישים שעתיים.

אחת לשנה נבחן עדכון תנאי העבודה העובדים (חודים אישיים והסכם קיבוציים), על פי תרומתו הדיפרנציאלית של העובד לבנק ובהתאם להערכת ביצועי העובדים כפי ש谟וגגים בשיחות המשוב

תנאי העבודה³⁰

שיעור סיום התעסוקה בبنק 2023-2021



נשים ● גברים ●

פרישה וסיום העסקה¹

תנאי סיום העסקה של עובדי הבנק מפורטים בהסדרים קיבוציים ובמדיניות התגמול לעובדים, כאמור בדוחות הכספיים לשנת 2023 (על עובדי בנק שהיינו נושא מסירה חילוט הוראות מדיניות תגמול לנושא מסירה). הבנק עומד בתנאים ובהוראות הקבועים בדיון בכל הנוגע לסיום העסקתו של עובד, ומקיים את ההליכים הנדרשים בקשר.

בاهיעדר היקף גדול של עובדים הפורושים מדי שנה למלאות (2-1 במלואו לעובדי), וכן ניתן מענה פרטני לפרישה לגמלאות לעובדים, וכן ניתן רשותם לוויוי אישי לפורושים. הבנק מניה, כנודעת מזאת, המשך תעסוקת נשים עד גיל 67 וכפועל להסדרת פרישה קדוםಲן במידה וקיימת פניה יוזמה של העובדת. יתרה מזאת, מתקיים דיון פרטני בגין כל עובד שמעוני למשיך לעבוד גם לאחר גיל הפרישה, ובבחינת התאמת מועמדים חדשים גם אם חזו את גיל הפרישה. בשנת 2023 עבדו בנק 4 עובדים אשר חזו את גיל הפרישה. כמו כן, לבנק התחייבות לתשלום פיצויי פיטורין לעובדים כמתחייב בחוק.

לחילוקם, והכל בכפוף למגבלות שבמדיניות התגמול לעובדים, במדיניות התגמול לנושא מסירה ולכללים הקבועים בדיון. במסגרת דיווי התגמול בגין שנת 2022, הוחלט להעניק מענק כאמור לכל עובדי הבנק, לרבות לנושא המסירה, בגין פרויקט "הצפת ערך אשראי צרכני" במגזרתו הבנק במהלך חמשה, יצא דופי, ובהתאם לתוכנית האסטרטגית של הבנק, הקים חברת בת, תמר אריאל קפיטל בע"מ, תאגיד עצר בנקאי, בשותפות עם קבוצת הפיקנס, אשר מרכזת את פעילות האשראי הצרכני.

להרחבה רואו ביאור 22 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2023.

מתגמלים את העובדים שלנו

ביום 27 באוקטובר 2022, לאחר קבלת המלצה ועדת התגמול של הבנק אישר הדירקטוריון את מדיניות התגמול לעובדים ולעובדים מרכזים בנק שains נושא מסירה לשנים 2025-2023 (להלן: **"מדיניות התגמול לעובדים"**), בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקן 4301.

מדיניות התגמול לעובדים נועדה לקבוע כלליים לאופן תגמול עובדים המותאמים לתוכניות האסטרטגיות של הבנק, עמידה בייעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, רוחיות הבנק ותנאי השוק בראייה ארוכת טווח וזאת תוך התחשבות ואיזון ראויים בין הרצון לייצור תmarks ראויים לעובדים להשתתף יעדיל הנקול ב吐וח הקצר והארוך והגברת תחושות ההזדהות של העובדים עם הבנק ופעילותם. מדיניות התגמול לעובדים נובשה בהתחשב בשיקולים כלל ארגוניים, כגון עלויות התגמול בклילותן, פערו התגמול הרציוניים בין הדריננס השונים בנק, תוך מתן דגש על מנתו העליות הקבועות בנק, גודלו של הבנק והיקף פעילותו וכן הרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול ובקרת הסיכון של הבנק. בנק לא ניתן תmarks הונים לעובדים או להנהלה.

לאחר קבלת המלצה ועדת התגמול של הבנק, דירקטוריון הבנק אישר תיקונים משמעותיים במדיניות התגמול לעובדים וברכז צמצם את הפער הקים בין תגמול נושא המסירה בנק לתגמול יתר עובדי הבנק.

במסגרת התקיקונים שאושרו, הדירקטוריון אישר את האפשרות להענקת מענק משנתה נוסף הנקרא "מענק מיוחד בקשר לעסקה מיוחדת" לכל עובדי הבנק נושא המסירה ויחולק לכולם או

מקפידים על שכר הוגן ושוויוני

הבנק מקפיד לפעול בהתאם לעקרון השוויון ולנוהג בהגינות ובשוויוניות כלפי עובדי. בתוך כך, הבנק רואה חשיבות רבה בשוויון בין עובדים ועובדים בארגון, תוך התייחסות שווית ערך לשני המינים, ובכלל זה גם בנושא שכר והטבות. לאור תיקון חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, התשנ"ז-1996, הבנק ביצע ניתוח, בדומה לוגדים וחברים אחרים במסק, של שכר העובדים בהתאם לפילוחים שונים שנקבעו לאור אופי מקום העבודה, וזאת על מנת לבחון אם ישם פער שכר בין עובדים לעובדות המבצעים עבודה שווה ער.

עיקר פער השכר נבע מנגנון התקיקדים הרחוב בתחום כל אחת מקבוצות היעסוק וסוגיות השכר המשולמים בכל תפקיד, ואינו קשור למגדר. בניתוח סטטיסטי שנערך נמצא כי תפקיד, גיל והשכלה מסבירים את רוב פער השכר, ואילו השפעת משתנה המגדר אינה מובהקת. דיווח פער השכר לשנת 2023 המלא מפורסם באתר הבנק.

סביבת עבודה תומכת להורים³²

הבנק מימוש את הוראות הדין החלות עליו ביחס לעובדים המרוחבים את משפחותיהם ומעבר להן. במסגרת הוראות חוק עובודת נשים, התשי"ד-1954, מתום תקופת הלידה וההורות ועד תום ארבעה חודשים מאותו יום, עובדת ראשית להיעדר שעה אחת ביום, שתיקרא שעת הורות, בתנאי שהיא מועסקת במשךנה מלאה. בגין העדרות זו לא יופחת שכרה של העובדת. הבנק תומך בהורם לאחר הלידה ובמשפחות חד הורות, תוך גילוי גמישות רבה ככל הצורך. על פי תנאי ההעסקה החלים על כלל עובדות הבנק, בתקופה 12 החודשים ממועד הלידה, שבוע העבודה של אם לתינוק אשר טרם יצאתה לחופשת לידה והעסקה במשךנה מלאה, יעמוד על 30 שעות עבודה (בפריסיה יחסית על פי חמישה ימי עבודה בשבוע) ללא הפקחה בשכר, עצם מהוועה הרחבה על הוראת החוק המבאת לעיל, והמקנה שעת הורות אחת ביום לפחות 4 חודשים ממועד החזרה מחופשת הלידה. כמו כן, הטבה נוספת מוענק הבנק לעובדותו הינה שעות עבודה מופחתות לaimהות לילדיים בניאים צעירים, וזאת ללא הפקחה בשכר. בנוסף להטבות שפורטו לעיל מקבלים כלל עובדי הבנק מענק חד פעמי ללידה, והאבות מקבלים שני ימי חופשה על חשבון הבנק. מדי שנה ישעור החזרה לעובדה בבנק לאחר חופשת הלידה ושיעור ההישארות של אםהות לאחר תקופה 12 חודשים ממועד הלידה ובוהים מאוד, שכן בבנק קיימת סביבת עבודה תומכת, המאפשרת לאימהות להמשיך בעבודתן ובהפתחותן המקצועית במקביל לניגוד ילדייה.

נתונים על יציאה לחופשת לידה וחזרה לעבודה לאחריה:

נתוני חופשת לידה

2023			2022			2021		
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים
33	1	32	27	0	27	22	1	21
32	1	31	27	0	27	22	1	21
27	0	27	27	0	27	21	1	20

מספר עובדים שימושו את זכותם לחופשת לידה

מתוכם מספר העובדים שחזרו לעבודה לאחר סיום חופשת הלידה

מספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת הדיווח והמשיכו לעבוד 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה

ביטחונות בעבודה והידרורות מעובודה³⁴

הבנק פועל לשמריה על סביבת העבודה בטיחותית בעבור העובדים. מעצם אופיו של הבנק, הפועל בעיקר במסגרת משרדים וסניפים, היסוכנים הבטיחותיים הנלימים בסביבת העבודה עצמה הינם קתינים יחסית, ומכאן שהסיכון הבטיחותי העיקרי הינו תאונות דרכים בדרך אל הבנק או בחזרה ממנו בתום יום העבודה. הבנק נוקט מספר פעולות ויזומות בתחום הבטיחות, לרבות הטמעת תרבות בטיחות בקרב העובדים.

בקרה שופטת – בהיבטי עקרון הזהירות המונעת, קצין הביטחון של הבנק מקים לאורך השנה ביקורתות בטיחות בכל אתרי הבנק. בסיסים שיפוץ של כל אחד מארגוני הבנק מתקיימת ביקורת בטיחות ייעודית בה מסתייע הבנק ביעוץ בטיחות. כמו כן, מתבצע באופן שוטף מעקב על תחזוקת הרכבים של הבנק על ידי ספקי הליסינגן וירושום בתוכנה ייעודית כולל התראות לטסטים, רישויונות, טיפולים וביניהם. בתחילת כל חורף מתבצעת ביקורת חורף לרכיבים באופן מחודש.

אmani בטיחות בסניפים ובמטה – בכל אחד מארגוני הבנק מונן אmani בטיחות האחראים על נושא הבטיחות באתר. אmani הבטיחות מדווחים לקצין הביטחון של הבנק על כל בעיה בטיחותית המתעוררת במקום.

הדרכות בטיחות ותרגילי חירום – הבנק מקיים הדרכות בטיחות לכל עובד חדש וכן הדרכות רישנון לעובדים הקיימים. במהלך השנה, ככל וועלה הצורך, מבוצעות הדרכות לעובדים חדשים על ידי ממונה הבטיחות בעת ביקורי ספיפים בהן ניתן דגש לבטיחות בסיכון ותשומת

הקשר בין העובדים ויצירת זיקה למטרות הבנק ועדי. לצד פעילויות משותפות אלה, מקימות יחידות הבנק השונות פעילותות גיבוש לעובדים, שטטרת, בנוסף להעמקת הקשר בין עובדי יחידה, גם חידוך חשיבות

עובדות הוצאות בחתירה המתמדת לעמידה ביעדי הבנק.

- טיפול עובדים מצטיינים** – הבנק פועל לעידוד מצוינות אישית. לשם כך, במהלך השנה מבצע הבנק טקסים הצעדים ייחודיים וכן טקס הצעדים שנימי מרכזיו בו מוענקות לעובדים מצטיינים תעוזות הערכה. לפירוט נספה ראו בתת-פרק "מקורים את העובדים שלנו".

הבנק קשור לעובדיו ולצריכיהם האישיים ונונן מענה אישי ופרטני במידה הצורך, כדוגמת סיוע במקרים מצוקה, משבר, שינוי בחיהם האישיים / או התעסוקתיים והרחבת סל השירותים ככל שנדרש. כל עובד יכול לפנות לקבל סיוע באופן ישיר, כאשר המענה ניתן תוך מחזיות לשמירה על דיסקרטיות. שירותים והטבות הרוחה ניתנים לכל העובדים ולא אבחנה בין עובדים בהיקף משרה מלא לבין חלק.



דו-גנים לרווחת העובדים שלנו³⁵

הבנק פועל לייצור מעדפת רוחה בתחוםים שונים לעובדי הבנק ומשפחותיהם, אשר מספקת מענה הולם להעדרות העובדים ולקשת רחבה של צרכיהם. בכלל זה, פועל הבנק בתחוםים הבאים:

- בריאות הגוף והנפש** – בדיקות סקר תקופתיות, שירות ליווי פסיכולוגי, ביטוחים רפואיים ודנטליים, מימון פעילות ספורט (כדורסל, כדורעף, קט-רגל וריצה) מימון קבוצות שומר משלקל וסדראות גמילה מעישון. כמו כן, בגין חופש מהלה, מקבלים העובדים תשלום מלא החל מיום הראשון דבר אשר מטיב לעמודת החוק בונגשא.

- עזרה ערבות הדדיות** – הבנק מפעיל, בשיתוף עם ועד העובדים, קרן ערבות הדדיות לתמיכה בעובדים אשר נקלעו למצוקה כספית ולמשברים משפחתיים או כלכליים. הקרן נועדה להביא לידי ביתוי את ערכי החברות והערבות הדדיות המעוגנים בתרבות הארגונית של הבנק. הפעיה לשימוש הינה אונימית ונעשית באמצעות ועדת הקרן.

- עזרה להשכלה גבוהה** – הבנק מעודד את העובדים לרכוש השכלה גבוהה ומצהה בכך חשובות לבחינות. יתרה מזאת, הבנק מסבסד את שכר הלימוד עבור עובדים נבחרים.

- טיפול תרבות שעות הפנאי ופעילויות ספורטיבית** – עובדי הבנק נהנים מסבוסד נופש משפחתיות, פעילות ספורטיבית, פעילות תרבות ופנאי במחירים אטרקטיביים ומזולים. הבנק מעודד את העובדים ליצל חופשות מנהל יעדר ותוכנית ניצול חופשה פרטנית המוססת על ידי מנהלי היחידות.

- ציון מודדים מיוחדים** – הבנק מצין לאורך השנה מעדים מיוחדים, הן כאלה הקשורים לכל העובדים והן אישיים של כל עובד ועובדת. לאורך השנה חלקה הבנק לעובדי מתנות לצוין חניכים ומוסדים,ימי הולדת ושמחות אישיות, וכן מתנות אישיות לידי עובדים העולים לכיתה א' ולחיללים לפני ניססם לצבעא.

- איורעים ופעולות גיבוש** – במסגרת מאכזיו להעמקת הגיבוש, תחושים השicityות של עובדי הבנק, מעורבות וחיכות למטרות של כלל הארגון, מקיים הבנק איורעים ופעולות לעובדי לאורך השנה וביניהם: הרמות כספית, טקסים הצעדים, מסיבות ופעולות גיבוש לכל עובדי הבנק המתקיימות אחת לשנה בסביבה לא פורמלית למטרות היכרות, העמקת

ימי העדרות^{36,35}

2023	2022	2021	מחلت עובד (ללא תאונות עבודה)	
5,299	5,811	3,686	תאונות עבודה ³⁷	
-	4	6		

2023			2022			2021			
עובד ^{קובלן}	גברים	נשים	עובד ^{קובלן}	גברים	נשים	עובד ^{קובלן}	גברים	נשים	
892	1,680	3,549	543	1,857	3,411	296	783	1,574	מחלה
2,245	5,102	6,436	1964	5,036	6,533	635	1,905	2,250	חופש
599	1,260	42	46	196	-	8	209	-	AMILIAIM

במהלך שנת 2023 לא נרשםו בבנק אירועי בטיחות וניגנות מהותיים. חלה ירידה של 100% במספר תאונות העבודה של העובדים בשנת 2023יחסית לשנת 2022³⁸. תלונות העובדים בנושא בטיחות ובריאות נבחנות באופן פרטני ובಹקם האפשרי, על פי הנסיבות. משכך, ובהיעדר צורך בכך, לא הוקמה ועדת בטיחות משותפת להנילה ולעובדים³⁹.

לב לסייענים בסביבת העבודה, פינוי בשעת חירום ועוד. כמו כן, מתקייםים באופן שוטף תרגוני חירום של פינוי עובדים מאטרי הבנק במקרה לקרה בו ידרש פינוי בזמן אמת של אתרי הבנק. נאמני הבטיחות של הבנק מקבלים תדריך מראש ומס'עים ביישום התרגול. קצין הרכב של הבנק מקיים הדרכה שוטפת לעובדים הזכאים לרכיב מהבנק. בשנת 2023 העבירו הקב"ט של הבנק וכן ייעצת חיצונית לבנק הדרכת בטיחות לתרגול בחירום לנאמני הביטחון של הבנק. כ-42 עובדים לוקחו חלק בהדרכה זאת.

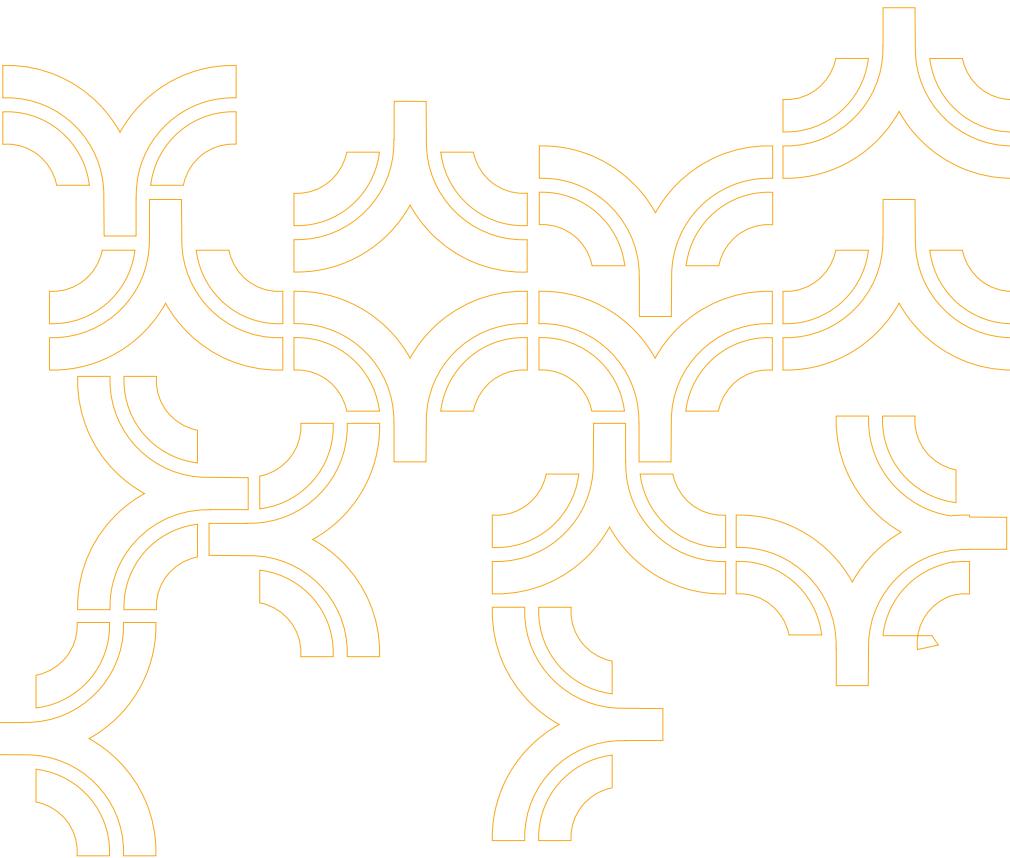
באפריל 2024 קיים הבנק תרגול המדמה התפרצות מלחמה, בין היתר במטרה לתרגל את הבנק בניהול משבר בתרחיש מלחמה ולבחון את התשתיות לקיום המשכויות עסקית.

لومדה בתחום הבטיחות – במהלך שנת 2023, הופצה לכלל עובדים הבנק (ולכל עובד חדש עם קליטתו) לומדה מקיפה בתחום הבטיחות במערכת הלמידה של הבנק. הלומדה כוללת תתייחסות לנושאי בטיחות משרד, בטיחות בחשמל, בטיחות באש, התנהלות במצב חירום, ארגונומיה וכלייל ישיבה נכונה בעבודה במשרד. נכון לשנת 2023, כ-129 עובדים מכלל עובדים הבנק, לרבות עובדים חיצוניים, השתלמו את הלומדה.

הdrocht עזרה ראשונה – בשנת 2023 ביצע הבנק לכלל העובדים, לרבות עובדים חיצוניים, הדרכת עזרה ראשונה להעתקת סיוע ראשוני לזקוקים לכך. נכון לסוף 2023 כ-147 עובדים השתלמו את הדרכה.

הכשרתה אישית לבנקאי הסניפים – במהלך שנת 2023 המשיך הבנק בBITS הדרכות עם אירוחי אלימוט כחלק מצורר שהועלה על ידי העובדים, בוצעו הדרוכות על ידי קב"ט הבנק בנוסחה התמודדות עם מצבי תגובה קיצוניים מצד לקוחות, כגון אלימוט, לכלל הבנקאים בסניפים הנמצאים באינטראקטיה יומיומי עם לקוחות. בנוסף, התקיימה סדנה "יעודית לעובדי מחלקה הנביהיה להתמודדות עם מצבי תגובה קשיים מצד לקוחות. הסדנה הועברה לכלל עובדי הנביהיה, בדגש על שיחת נביה טלפון (אלימוט מילולית), שמירה על החוסן הנפשי של העובדים ושיפור המוינות לביצוע שירותים קשות ותגובה לתקופנות/התנגדות מצד לקוחות.

הdrocht בטיחות בדרכים – בעת מסירת רכב לעובד, מבוצעת הדרכה יעינה על נהלי הרכב ודגשימים בטיחות בנהיגה, כולל הדרכה מעשית ברכב עם קצין בטיחות בתעבורה. כמו כן, נשלחים לעובדים חברות טיפים לניהנה נכון, ידיעונים על תקנות חדשות וטיפים.



מיניעת הטרדה מינית

עובדים חדשים נדרשים לבצע הדרכה זו עם קליטתם ולהצהיר על מחויבותם לפעול בהתאם לתקנון הבנק בנושא מיניעת הטרדה מינית. בנספח, כלל העובדים עוברים רישון בנושא זה באמצעות מערכת הלמידה אחת שנתיים. בשנת 2023 במסגרת ההכשרה למנהל הבנק אשר כללה סקירה של שינוי חוקיקה ופסק דין, בכללה התייחסות לתחום מיניעת הטרדה מינית. יצוין, כי הקוד האתי של הבנק כולל את מחויבות הבנק למיניעת הטרדה מינית, והארונו מהרגל אחת לשנה - במסגרת הרענון השנתי של הקוד האתי - גם סוגיות הקשורות במיניעת הטרדה מינית.

הטרדה מיינית וה騰כלות על רקע מיini פוגעת בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיו ובשותיו בין המינים. הטרדה מיינית יינה עבריה פלילתית וועלן אזרחות הפגעת ביחסו העבודה, ועומדת בוגוד למדדיות הבנק. הבנק רואה בחומרה רבה כל פגעה בעובדיו, מיחס חשיבות רבה לשימירה על סביבת העבודה נקייה מהטרדות מיניות, ופועל לקידום סביבה רואה ו נעימה לכל.

לבנק תקנון בדבר מיניעת הטרדה מינית אשר מתוקשר לעובדים באופן שוטף ומפורסם על גבילוחות המודעות, בפורטל הארגוני ובמערכת ניהול המידע של הבנק. במסגרת התקנון קיימים מגננו טיפול בהטרדות מיניות. במקרה של חשד להטרדה מינית יכולים עובדי הבנק לפנות למנהלת משאבי אנוש, הממונה על התחום בנק, להasher טיפול. העובדים יכולים להגיש תלונה גם באופן אונימי באמצעות תיבת מייל ייעודית. המבקרת הפנים של הבנק בוחנת את אופן הטיפול בתלונות אלה, על מנת לוודא שהטיפול בהן נעשה בצדקה נאותה, וכי קיים בנק שיח תקין ונכון בתחום. כלל עובדי הבנק נדרשים להשלים למועדת הדרכה על אודות מיניעת הטרדה מינית. בהדרכה זו משוקפות לעובדים סיטואציות יומיומיות בעולם העבודה וההתנהלות המczופה מהם בתרחישים אלו.

מקדים צמיחה והתפתחות מתמדת בקרב העובדים שלנו

אנו רואים חשיבות גדולה בהכשרה ובפיתוח העובדים בהיבט מקצועי וניהולי. אנו פועלים באופן שוטף לפיתוח המשאב האנושי על ידי קיומם הכספיות והדרוכות לעובדים, ובמטרה לשפר את רמת היכישורים והביצועים של העובדים ל汰ות השגת יעדי הבנק. כמו כן, תרומת השקעה זו לשיפור היכולות של העובדים, ופותחת בפניהם אפשרויות קידום בעתיד.

^{40,41} הנסיבות והדרכות לעובדים שלנו

בהתאם המשאבות האנושי הנכש החשוב ביותר של הבנק – פיתוח ולמידה הם דרך חיים. בהתאם לכך, בכל שנה מטרות היפויו והלמידה מעודכנת בהתאם לאסטרטגייה וליעדים העסקיים. פעילות היפויו והלמידה כוללת תוכניות עשרונות, מגוונות ומקצועיות. לאור החשיבות הרבה של היבטי ההכשרה והפיתוח, מקיים הבנק הן דרכוכות מנדטוריות בוושאים שונים כגון אישור הלבנת הון ומימון טהור, שמירה על מידע פנים, הגנת הפרטיות ועוד, והן הדרכות ולונדריות כגון יישומי מחשב, אנגלית עסקית, קורס מנהלים ועוד – וכל זאת במטרה לפתח את העובד ולהקשיש בהן האנושי. בשנת 2023 המשיך הבנק בהחזרת לעובדי הסניפים והמקודק הטלפוני, לתמיכה במידעם המקצועיים שהציגה הנהלת הבנק. העובדים הודרכו לכלל עסקוק הילבה בבנק – הן עצמאית במערכת הלמידה ובשימוש באמצעי תקשורת מרוחק, והן בהדרכות פרונטליות. במערכות הלמידה נשעה שימוש במגוון תוכרי למידה (لومודוט, מבחנים, סרטונים, תרגולים, טימולטורום) כמו גם מערכי שיעיר אקדמיים שהועברו על ידי חונכים בסניפים. חלק מההכשרות, הוקנו למנהלים מינויות ניהול, לרבות

40: נתונים בפרק זה כוללים עובדים חיצוניים ועובדים במיקור חוץ, אלא אם כן אחרת. GRI 205-2, GRI 404-1, GRI 404-2 :**41**

להלן הדרכות בהיבטי ESG⁴³ לשנים 2022-2023:

2023	2022		נושא הדרכה
834	849	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא אתיקה והקוד האתי
203	828	שעות הדרכה	
100%	420	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא אבטחת מידע
434	1,616	שעות הדרכה	
100%	100%	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא 齊tot לוגולציה
3,084	2,042	שעות הדרכה	
516	420	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית והתעمرות
188	155	שעות הדרכה	
685	654	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא הוגנות מול לקוחות
431	383	שעות הדרכה	
361	1,560	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא הדרכות שירות
1,093	1,619	שעות הדרכה	
100%	772	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא בטיחות (בטיחות לעובדים, בטיחות בסיכון, בטיחות בעבודה)
451	652	שעות הדרכה	
363	הדרכה חדשה לשנת 2023	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא זכויות אדם (מניעת התעמרות, נגשנות ואפליה)
452		שעות הדרכה	
422	הדרכה חדשה לשנת 2023	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא חסן אישי והתמודדות עם תצבי משבר
518		שעות הדרכה	
228	הדרכה חדשה לשנת 2023	סה"כ משתתפים	הדרכה בנושא שירות לקוחות עם מוגבלות
243		שעות הדרכה	

להלן שעות הדרוכה לשנים 2021-2023:

2023	2022	2021	השකעה בהדרכה
19,030	19,016	9,921	שעות הדרכה בהכונה פרונטלית
2,842	1,680	989	שעות הדרכה באמצעות לומדה מרוחק
26.23	28.5	21	ממוצע לעובד - שעות הדרכה לשנה
21,872	20,696	10,910	סה"כ שעות הדרכה (פרונטליות ובלמידה מרוחק, לרבות באמצעות מערכת הלמידה)

בשנת 2023 המשיך הבנק בחיזוק החשיבות בפיתוח הדרכות לעובדים, לצד פיתוח כלים ניהוליים חדשים ויעילים יותר לביצוע הדרכות מ Każויות, איכויות, מתעדות, מותאמות לעובדים. כמו כן, הבנק התמקד השנה בפיתוח אישי של עובדיו באמצעות הדרכות לפיתוח אישי ומילויות עבודה והשתתפות בכנסים מקצועיים. בנוסף, המשיך הבנק לפתח הדרכות המותאמות לכלל עובדי הבנק, ובכלל זה עובדי כוח אדם וכובלים וכן עובדי שירות מנהל, כגון מודק שירות, שלא בכללו בעבר במערכות הלמידה של הבנק.⁴²

הערכת ביצועים וקביעת יעדים⁴⁴

בבנק מישם תהיליך הערכת ביצועי עובדים עבור כל עובד אחת לשנה. תהיליך הערכת העובדים מבוצע במספר שלבים. בשלב הראשון מבוצעת הדרכה לכל העובדים על תהיליך ההערכה במטרה להכין אותם לשיחת משוב פרואקטיבית. במקביל, מתבצעות הדרכות למנהיגים בבנק, בהתאם לדרגן הניהולי, על מנת לתת כלים למתן משוב אפקטיבי והתמודדות עם דילמות.

בשלב השני העובד מתבקש למלא תפקיד הערכה עצמית ולהעיר את עצמו, עמידתו ביעדים, האתגרים וההצלחות שחוותה והצריכים הנדרשים לו ממנהיגיו הישיר על מנת להצליח בתפקיד.

בשלב השלישי המנהל מלא תפקיד הערכה על העובד, שמורכב מהערכת ביצועים של שנה קודמת והערכת אלמנטים התנהגותיים כגון מקצועיות, יוזמה ומצוינות, תודעת שירות, יחס אונש ואמינות ויושרה.

בשלב האחרון מקיים המנהלים שיחת משוב עם כל אחד מהעובדים, נסקרים ביצועיהם במהלך השנה החולפת, ונקבעים יעדים לשנה הקרובה, בין היתר, תוך זיהוי צרכי למידה או חניה ומתן מענה עליהם ככל האפשר. תהיליך הערכה לחבריה הנהלה, לנושאי המשרה ולעובדים מרכזיים בבנק שאינם נושא משורה נערך במתכונת נפרדת, בהתאם ליעדים האישיים שנקבעו להם (S'API).

מספר העובדים שקיבלו משוב עובדים

שיעור משובים מכלל הmployסקים בבנק (למעט הנהלה בכירה)	סה"כ	עובדים	ניהול דרג ראשון	ניהול דרג ביניים	נשים	גברים	סה"כ
55%	301	263	28	10	2021	2021	2021
43%	232	183	29	20			
98%	533	446	57	30			
54%	305	271	26	8	2022	2022	2022
47%	248	202	23	23			
93%	553	473	49	31			
50%	306	257	38	11	2023	2023	2023
44%	272	202	46	24			
94%	578	459	84	35			

פיתוח אישי ומקצועי

הבנק מאפשר לעובדיו לחתוך חלק בהשתלמותם, בימי עיון ובכנסים מקצועיים הקשורים לתחומי עיסוקם. מלבד הדרכות מוגנות פיננסיות, העוסק בתחומי ליבורניים, הבנק מעודד את עובדיו להירשם לתוכניות אקדמיים בתחום המשיקם בתחום לימודים אקדמיים בתחום המשיקם בתחום פעילותם.

לבנק מדיניות המעודדת את עובדיו להשלים לימודיים אקדמיים הנוגעים בתחום עיסוקם. הבנק מסבסס 80% משכר הלימוד לתואר ראשון ו-60% משכר הלימוד לתואר שני, ולמנתלים מסבסס 80% משכר את מלא שכר הלימוד לתואר ראשון ו-80% משכר הלימוד לתואר שני.

בנוסף, פיתח הבנק את התוכניות הבאות:

- תוכנית הכשרה לדרגן הניהולי בהתאם למיפוי של יורשים לתפקידים בכירים, כאשר לכל יורש נבנית תוכנית אישית לצמצום פערם להכנות לתפקיד הבא. התוכנית כוללת ליווי וחינה של המנהל הישיר בסוגיות נוספות בתחום ולחנטשות, קורסים מקצועיים וליווי ניהולי אישי של ייעץ חיצוני.
- במהלך שנת 2023 השיק הבנק ארבעה מסלולי פיתוח מנהלים הכוללים מתן כלים ניהוליים לשגרות העבודה אפקטיבית, הנעת עובדים, חניה ומשוב והתמודדות עם קוונטיקטים, והמשמעותיים למנהיגים להתפתח ולהתקדם מבחינה אישית וניהולית, ומעצימים ומרחיבים את יכולות הנהול שלהם.
- תוכנית לשימוש עובדים העוסקת בניהול סיכון ההון האנושי של הבנק. במסגרת התוכנית מבצע הבנק מיפוי עובדים מצטיינים, ופועל לשיפור הצעת ערך פרטנית לשימוש עובדים אלו באמצעות מיקוד בשלושה קריטריונים עיקריים: שכר, חיזוק קשר עם המנהל והמצוות וההתפקחות אישית במסגרת העבודה. כמו כן, הנק מבצע באופן שוטף אומדן של סיכון שוק העבודה, ומקרה תקציב מיוחד לשימוש עובדים.
- תוכנית פיתוח חסן בתקופת מלחמה- בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" פיתח הבנק תוכנית למנהיגים בדרגים שונים לצורך הקשרת המנהלים להתמודדות עם עובדים ופתרונות חסן לעובדיםם בשעת חירום ומלחמה.

מקירם את העובדים שלנו

הבנק פועל לעידוד מצינות אישית והיגיון השקעה והישגים מיוחדים של העובדים. לאות הוקרה לעבודים אשר השינו הישנים מיחדים מעבר למסגרת העבודה השנתית באופן ראוי לשבח, מוענקים, מדי שנה, תעוזות הצטיינות ופרסים בטקס חגיגי בnochot מנכ"ל הבנק. כמו כן, מוענקים פרסי הצטיינות לעובדי הסניפים, המוקד והמתה על הישנים ועמיניה בעידים. בנוסף, לאחר תקופה עבודה רציפה בבנק במשך 17 שנים עבודה, קיימת הזכות למענק חד פעמי. בהתאם לאמור, המשיך הבנק גם בשנת 2023 בחלוקת תעוזות הוקרה ומענק הצטיינות לעובדים מצטיינים.

מדיניות התגמולקובעת הסדרים לעניין חלוקת מענקים משתנים המותנים בעמידת הבנק בתנאי הסף שנקבעו, לרבות עמידה בשיעור תשואה מינימלית נדרשת. במקרה של אי-עמידה בתנאי הסף, נקבעו הסדרים מחלוקת מענק לעובדים עם ביצועים יוצאי דופן, הכספי אף הוא לתנאי סף לחלוקת.

עמידה בייעדים שנקבעו לשנים 2022-2023

נושא	יעד	סטטוס 2022-2023
גיון תעסוקתי ושוויון הצדמנויות בהעסקה	התאמת וKİIZOR של תהליכי הגיוס לתפקידים בנזקאות, באופן שמייצר חוות חדשה וחיבית עבור המועמד.	בשנת 2022 בוצעו התאמות לקיזור תחילה הגיס, לרבות הcashout מנהלים מגיסים והתאמות בתהילן מבדק ההתקאה לשם מתן הצדמנויות שוויוניות בהעסקה בשנת 2023 נמשכה הפעילות השוטפת.
הכשרה וכיתוח העובדים	חתירה להרחבת גיון תמהיל העובדים בבנק במגזר האוכלוסייה השונית.	הבנק בחתירה מתמדת להגשמה יעד זה בפעולות השוטפת
עבודה היברידית	קידום מהלכים רוחביים בארגון לשיפור מימוןיות משמעותיות (upskilling).	הועברו סדראות לרוחב הארגון בנושא ניהול פרויקטים. כמו כן הוטמעו מתודולוגיות ועזרי עבודה.
רווחת העובדים	חיזוק מערכ פיתוח העובדים והעשרה מקצועית לרבות, באמצעות>Digital (מערכת למידה, מערכת ניהול מידע).	בשנת 2023 הורחב ממשמעותית היקף התכנים והשימוש במערכת ניהול הידע, והורחב מערכ הלמידה במגוון כל הדרכה.
диיאלוג עם העובדים	חתירה לשיפור וDOI תפיסת הפעלה במודל היברי המשלב בית ומשרד, לרבות שיפור אמצעים טכנולוגיים ומימוןיות הנהול.	מודל הפעלה היברי הדוק וכן עוגן מערכ בקרה לנושא.
הרוחת המפגשים הארגוניים וקהילת HRBP ⁴⁵	הרוחת המפגשים הארגוניים וקהילת HRBP ⁴⁵ לחיזוק תחוות הקהילה.	התקיימו מפגשי קהילה בשגרה: השתלמות שנתי, מס' פורום, הרמת כסית בחג'ים, כנס ראש השנה. עם פרוץ מלחתת חרבות ברזל נספו מפגשים רבים לתורמה לקהילה ותמיכה הדדית של קהילת העובדים.
הרוחת הנהלה והעובדים ושיפור שגורות הנהול בדרגים השונים בעבודה פרטנית מול יחידת המטה והסניפים להרחבת הדיאלוג השוטף עם העובדים, הבנת צרכיהם וرتימתם להשגת יעדי האסטרטגיים של הבנק.	הרוחת מפגשי הנהלה והעובדים ושיפור שגורות הנהול בדרגים השונים בעבודה פרטנית מול יחידת המטה והסניפים להרחבת הדיאלוג השוטף עם העובדים, הבנת צרכיהם ורטימתם להשגת יעדי האסטרטגיים של הבנק.	הועמעה מתודולוגית שולחן עגול בהנהלה. מנכ"ל הבנק מקיים שולחן עגול בחטיבות הבנק, וכן מתחבצע לוי של משאבי אנוש לחטיבות הגדולות.

יעדים לשנת 2024

יעד	נושא
חתירה להרחבת גיוון תמהיל העובדים בבנק במגזר האוכלוסייה השונות	גיון תעסוקתי ושוויון ההזדמנויות בהעסקה
המשך קידום מהלכים רוחביים בארגון לשיפור מיומניות משמעותיות (upskillings)	הכשרה ופיתוח העובדים
חיזוק מערכ פיתוח העובדים והעשרה מקצועית לרבות, באמצעות>Digital	רווחת העובדים
בנייה קהילתית לרווחת העובדים - הרחבת המפגשים הארגוניים (F2F) וחיזוק קבוצת און ליין לחיזוק תחושת הקהילה	דיאלוג עם העובדים
הרחבת מפגשי הנהלה והעובדים ושיפור שגרות ניהול בדרגים השונים מול יחידת המטה והסניפים להרחבת הדיאלוג השוטף עם העובדים, הבנת צרכיהם וرتימתם להשגת יעדי האסטרטגיים של הבנק	



מגוון חברותית

קידום חינוך פיננסי

בשנת 2023 התקיימו הכנסים הבאים אוטם הבנק הפיק או לפק בהם חלק:

כנסים ליעצץ' משכנתאות

mdi שנה מקיים הבנק הכנסים ייעודיים ליעצץ' משכנתאות, על מנת להעניק להם מידע וכליים בהתאם לחידושים בשוק המשכנתאות, בהשתתפות מומחי המשכנתאות של הבנק. במהלך שנת 2023 נערכו הכנסים הבאים:

- כ-15 הכנסים מקומיים בסניפים בナンוחות C-40-30 יעוצץ' בכל כנס;
- 10 מפגשי זום עם יעוצץ' משכנתאות בナンוחות C-50 יעוצץ' בכל מפגש;
- ניתנו חשיבות לכנסים מקטיעים בהשתתפות מאות יעוצץ' משכנתאות;
- התקנים כנס ייעודי ליעצץ' משכנתאות לימיומים.

כנסים בשיתוף סקטור הנדל"ן

הבנק מקיים, אחת לשנה, כנס ל��וחות בנושאי ליווי בניה למגורים במטרה לקדם שיתופי פעולה בין הבנק לבין לקוחותיו, בנוכחות בכירים מקהילת הנדל"ן ומהבנק, ביניהם יור' הדירקטוריון, מנכ"ל הבנק, הנהלת החטיבת העסקית, מנכ"ל סקטור הנדל"ן ונציגי הנהלה. בשנת 2023:

- הבנק, בשיתוף דה מרקר, קיים כנס נדל"ן בו נכחו כ-300 משתתפים. הכנס כלל הרצאה של מנכ"ל הבנק וכן הרצאה של מנהל החטיבת העסקי של הבנק.
- הבנק העניק חשיבות לכנסים דשנתיים של ארגוני קבלנים מקומיים, בהם ארגון הקבלנים והבונים של השaron והשומרון וכן ארגון הקבלנים והבונים של מחוז השפלה ואשדוד. הבנק השתתף באופן פעיל בהעברת התכנים לחבריו הארגונים.

אנו בחטירה מתמדת להתקנת השירותים הפיננסיים הנדרדים על ידיינו לצרכים ולמאפיינים של לקוחותינו. על מנת לבצע זאת בצורה הטובה ביותר, אנו מאמינים שהקווותינו צריכים לצריכם להכיר ולהבין את השיח והמושגים הפיננסיים, וכן פועל הבנק

לקידום הידע הפיננסי בקרובם.

שיעור הידע והבנה של הלוקחות בתחום הפיננסי מאפשר להם לבצע בחירות מושכלות יותר של השירותים שנכונים ומתאימים להם. לשם כך, מקיים הבנק דיאלוג מתמיד עם לקוחותיו בשאיפה להקנות ידע וכליים שיבילו להנהלות כלכלית חכמה וונונה.

במסגרת פעילותו להרחב ולהנגיש את הידע הפיננסי, באתר הבנק מעודכנים כתבות ותוכנים לשיתוף ידע מקיף, עדכני ומקצועי בתחום פיננסים רבים לרבות הלואות, משכנתאות, שוק ההון, פיקודנות וחסכנות. המידע כולל הסבר על כל נושא, כלים שימושיים ומחשובים מתקדמים המסייעים בתכנון וחישוב העליות הכספיות טרם קיחת הלוואה או משכנתה כגון השוואת הוצאות ותמהילים שונים, חישוב ההחזר הכספי בהתאם לתחזית בנק ישראל וכדומה.

חברה מפעילות הבנק לקידום החינוך והבנה הפיננסית - בקרב לקוחותינו בפרט והציבור בישראל בכלל - הבנק מקיים הכנסים לקהל העסקי, בהם יעוצץ' משכנתאות, יעוצץ' פיננסים, קבלנים וזרים. מטרות כנסים אלה הן העשרה עולם הידע של הנוכחים, הכרת צרכי הלוקחות לעומק והעתקת שתורנות פיננסיים מותאמים.

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

עורבים ותורמים לקהילה

ערבות הדדית גם בתוכניות דיר

במסגרת הפעולות העסקייה, הבנק מממן יזמים המשקמים מבנים בשכונות המאופיינות במצב סוציא-אקונומי נמוך והופך אותן לשכונות מבודדות בעלות מעדן חברתי סוציא-אקונומי משופר. מהלך זה מחזק את תחושת הביטחון של התושבים, והופך את הרשות המקומית לחזקה יותר. להרחבה בושא ההתקשרות העירונית בנק ראו פרק **"קידום שירותים ומוצרים המייצרים ערך חברתי"**.

רכש אחראי וחברתי

הבנק מחזק את המודעות החברתית בקשר לעובדיו וללקוחותיו, וمعدד ומעצים העסקת עובדים מאיכותיות מיוחדות גם בקרב ארגונים אחרים. כן, למשל, הבנק רוכש מוצרים מארגוני המפעיקים שעובדים עם מוגבלות ומאוכלסיות מוחלשת. מעניק אומםCSI לשיפורים מיוחדים ובחנים. כמו כן, מעודד הבנק את העובדים להציג לרכיבת מוצריהם מעמותות שהבנק תורם להן.



עורבים ותורמים לקהילה⁴⁶

אנו מחויבים מזה שנים רבות לפעול ולתרום למען הקהילה, בין היתר, באמצעות תרומות וארגונים אשר חרטו על דגלם קידום מערות חברותיות, ובעיקר סיוע לאוכלסיות מוחלשת ונזקקות. אנו מעודדים התנדבות ומודעות חברתית בkerja העובדים שלנו, המעצימה אותם ומחזקת את תחושת הגאות והשייכות.

ענפה זו מתבטאת ביצירת שותפות עם מעותות וארגונים חברתיים, גופי ציבור וממשל, ובאה לידי ביטוי בפעילויות חברתיות, בתרומות כספיות, בתרומות "שווות כספר" וב פעילות התנדבותית ענפה של עובדים והפקידים.

תרומות הבנק מתמקדות בעיקר בעמותות הפעילות לסייע לילדים ונאור במצוקה, אוכלסיות מוחלשת, אנשים עם מוגבלות ועוד. בשנת 2023, בעקבות מלחתת "חרבות ברזל", תרומות הבנק הוגדלו והותאמו לשיעור לחיללים ולמכונים מאזרוי הלוחמה.

בשנת 2022, נדל תקציב התרומות של הבנק בשיעור של 50% ועמד על סך של כ-750 אלפי ש"ח לעומת סך של כ-500 אלפי ש"ח אשתקד. בשנת 2023 נמשכה מנתה הנידול בהיקף תקציב התרומותohl וידול בשיעור של כ-20%, 6-900 אלפי ש"ח, ובשנת 2024 חל גידול נוסף לסתך של 1 מיליון ש"ח.

1,118 שעות התנדבות בשנת 2023

פיתוח תרומות כספיות כפי תחומיים⁴⁷

סיעוע לילדים ונאור	סיוע לאוכלסיות מוחלשת	מערות חברותיות אחרות	תקציב התרומות כספיות
70%	10%	20%	2021
70%	15%	15%	2022
57%	7%	36%	2023

מעורבות והתנדבות העובדים

- תרומות כספיים לעמותות המטפלות בילדים עם צרכים מיוחדים /או נוער בסיכון/ או מקלט לנשים (כגון עמותת "ኒצני ראשון" ו"החותם המשולש", כנסים של קرمבו, יד לילד המייחד)
- תרומות כספיים לעמותות המסייעות ליצoil' שואה (כגון אופק לחימן והקרן לinizoli' שואה)
- תמיכה בספורטאים
- כמו כן, בשנת 2023, בעקבות פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", אושרה בבנק הנדרת תקציב ייעודי אשר נועד לצרכים ייעודיים שנרגמו בעקבות המלחמה, כגון:
- תרומות כספיות לעובדים מגויסים
- תרומות כספיות לבני משפחה של מגויסים בשירות סדר/במילואים
- התנדבות העובדים במיזמים השונים שהתפתחו

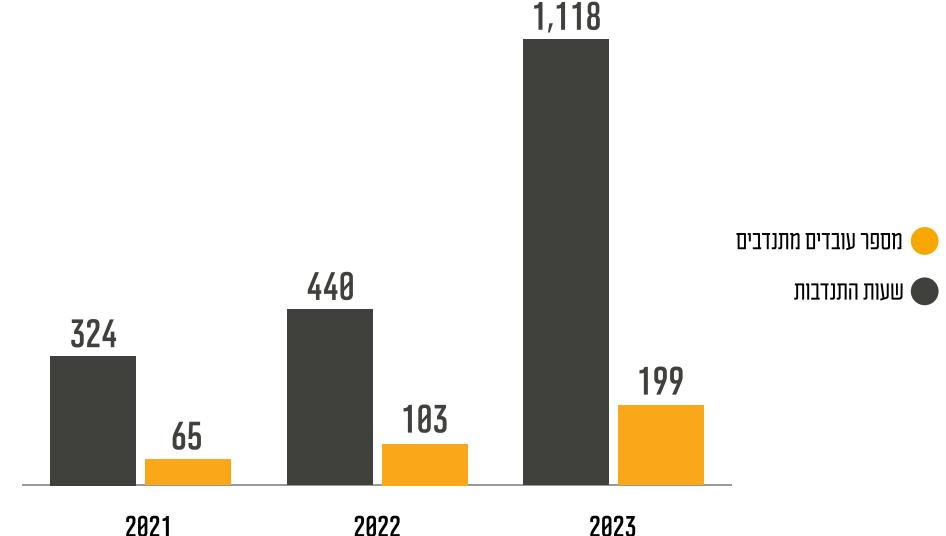
הרצין להעניק חזרה לקהילה בה הוא חי ועובד בחוץ השמי בכל שדרות הניהול והביצוע בבנק. עובדי הבנק ומנהליו נרתמים למגון פעילויות חברתיות - מלבד תרומות כספיות, גם בפעולות התנדבותיות למען רווחת הקהילה בכלל, ואוכלוסיות מוחלשות בפרט. במסגרת פעילות "יום המעשים הטובים" הבנק מעניק 8 שעות התנדבות - כسر שעוט יום עבודה - על חשבונו, לצורכי התנדבות העובדים. כמו כן, הבנק מעודד את העובדים לחתת חלק פעיל בבחירה התנדבות על ידי פרסום מספר אפשרויות התנדבות לבחירת העובדים וכן על ידי הצעות יזומות.

הבנק שם דגש על תחומיים שההשכה בהם משליפה על עתיד החברה בישראל באופן משמעותי, בהגש על אוכלוסיות מוחלשות כגון אנשים עם מוגבלות, נוער בסיכון ומקלטי נשים. במהלך שנת 2023 הבנק המשיך בהעמקת היקף התנדבות העובדים, והתקיים מספר התנדבות של עובדי הבנק, כגון:

- שיפור דירות אימון בעמותת "צעד קדימה"
- שיפור גינת מפנסים למשפחות עברו עמותת "בית לכל יلد"

היקף התנדבות לשנים 2021-2023

סטטוס 2023	יעד	נושא
במהלך 2023 הבנק המשיך בתנדבות בפרויקטים קיימים עם עמותות וארגוני חברותיים עם עובדי הבנק וכן בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" הגידיל את פעילות התנדבות של העובדים בנק.	המשך ייעוד עובדי הבנק לתנדבות בפרויקטים שונים למען הקהילה	מעורבות בקהילה
עליה בשיעור של 60% בשעות התנדבות של עובדים	עליה משמעותית בתנדבות בשיעור של 150%	התנדבות בקהילה



פיתוח וקידום שירותי ומוצרים המיצרים ערך חברתי

ביטחומים פיננסיים עיקריים⁴⁹

הנתונים הבאים משקפים את התורמה שהשא הבנק ובכך מאפשר לכל מוחזקי העניין (לקוחות, בעלי המניות, עובדים, שפכים, קהילה וארגוני חברה וסבבها) ליהנות מהפעולות הכלכלית של הבנק כפי שתפורט לאורך דוח זה.

2023	2022	
21,825.5	18,907	סך הכל מאזן (ב מיליון ₪)
1,370.9	819.9	הכנסות (ב מיליון ₪)
639.2	490	הוצאות (ב מיליון ₪)
136.7	163.9	רווח נקי (ב מיליון ₪)
10.5%	13.8%	תשואה להון
1,367.8	1,256	הון עצמי (לאחר חלוקת דיבידנד) (ב מיליון ₪)
16,479.1	14,266.8	פיקדונות הציבור (ב מיליון ₪)
35.5	11.8	חלוקת דיבידנדים (ב מיליון ₪)
76.3	87.2	 הפרשה למיסים (ב מיליון ₪)
15,070.2	14,057.5	סך אשראי לציבור, נתנו (ב מיליון ₪)
2,970.8	2,253.6	היקף אשראי לעסקים קטנים וקטנים (ב מיליון ₪)
745.6	434.7	היקף אשראי לעסקים בינוניים וגדולים (ב מיליון ₪)
9,834.1	9,718.6	אשראי למשכנתאות בית (הלוואות דיו) (ב מיליון ₪)
1,544.6	1,528.6	אשראי למשכנתאות בית - אחר (ב מיליון ₪)
10.5	13.7	אשראי לבנקאות פרטית (ב מיליון ₪)
1,105	750	היקף תרומה לקהילה (באלפי ₪)
657.8	580	היקף תשלוםם לשפכים (ב מיליון ₪)
643.2	563.1	היקף תשלוםם לשפכים מקומיים (ב מיליון ₪)
97.8%	97.1%	אחוז הרשות המקומיי

השפעה כלכלית ונתונים פיננסיים של הבנק

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

כמוסד פיננסי, לבנק יש תרומה כלכלית התומכת ב濟מיחת המשק בישראל, ה- באופן ישור והן באופן עקיף, לרבות העסקות עובדים, מתן אשראי ללקוחות ולקבלנים למטרת בינוי, התאחדות עירונית, תרומה לקהילה, קשרים עסקיים עם שפכים, תשלום מייסים ועוד.

בשנת 2023 המשיך הבנק ליישם בהצלחה את תוכנית האסטרטגית הרבת- שנתיות אשר אושרה על ידי הדירקטוריון. התוכנית משלבת בתוכה גם היבטי ESG. להרבה בנושא ראו תת-פרק "הاستراتيجיה העסקית של הבנק" לעיל וכן ראו סעיף 1.3⁴⁸ בדוח הדירקטוריון והנהלה שיפורים כחלק מהבדיקות

הכספיים של הבנק לשנת 2023.

השירותים והמוצרים של הבנק

הבנק מציע מגוון מוצרים ושירותים פיננסיים, בהתאם לצרכים השונים של לקוחותיו,omezם הפלננסי, לשלים השונים בחיניהם ולצרכים הייחודיים של לקוחות אוכלוסייה שונות. לצד זה, הבנק מעודד ופועל באמצעות חדשנות בכל תחומי פעילותו, וכן מבצעת בחינה מתמדת של התאמת השירותים להתקפות הטכנולוגיות והשינויים בהרגלים והעדפות הצרכנים. כמו כן, במטרה לקדם שיקיפות וnochות במוצרים ושירותים שלנו עבור לקוחותינו, לרשות הלוקחות אפליקציה נגישה דרךנית לקליד ולבצע פעולות בחשבונות באופן דיגיטלי.

בשנת 2023, פועלנו במספר מישורים לקידום השירותים והמוצרים של הבנק עבור לקוחותינו, לרבות:

אשראי לדיר

ליבת העסקים של הבנק מושתתת על העמדת אשראי לדיר והתמחות בהעמדת משכנתאות התואמות את צרכיו וטעמיו האישיים של לקוחות. שירות זה מtabסס על הניסיון הרב ועל הדעת והומחוות שנצברו בנק, בין היתר, במשך שנים ופתרונות לנכסים שרישום מורכב מסיבות שונות, כך למשל, הבנק מעמיד שירותי אשראי עבור נכסים שטרם עברו הסדרה מלאה (פרצלציה) או שמצאים בתחום הסדרה. במסגרת שירותי זה, מעמיד הבנק הלוואות לאנשים פרטיים לרכישת דירות מגורים וכו', הלוואות לכל מטרה המובטחות בשעבוד נכס נדל"ן.

בהתאם לדריפורתה השיקיפות במשכנתאות של בנק ישראל, הבנק מאפשר הגשת בקשה למשכנתא וקבלת אישור עקרוני באופן דיגיטלי באמצעות פלטפורמה>Digital, "משכנתא GO". פלטפורמה זו מאפשרת **הגשת בקשה למשכנתא** וכן **קבלת אישור עקרוני למשכנתא באופן דיגיטלי**, מהיר ופשוט ללקוחות משקי הבית. בעזרת הפלאטפורמה ניתן להגיש בקשה למשכנתא בຄלה באתר הבנק באמצעות העלתה המסמכים הנדרשים באתר, ולאחר מכן התקדמות הבקשה באופן דיגיטלי ולהגיע לסניף רק בעמד החתימה. מוקד מומחים למשכנתאות, המAOיש על ידי בנקאים אישים ומڪצועיים, יוצר קשר עם מגיש הבקשה ומלווה אותו לאורך התהליך. פלאטפורמה זו מאפשרת לבנק לעיל, לפשט ולהנגיש את התהילה המורכב של נטילת משכנתא עבור לקוחותיו, תהליך המהווה אחת מההחלטות הכלכליות המשמעותיות ביותר בחייה של משפחחה בישראל. כמו כן, מגיש הבנק את אפשרות קבלת משכנתא דיגיטליית ללקוחות המתקשים להגיע לסניף.

בנוסף לפלאטפורמה זאת, פועל הבנק בשנת 2022 לפיתוח פלאטפורמת-Smart (Snvp), המאפשרת למנהל המשכנתאות להנאל את תיק המשכנתא של לקוח, לרכיב את כל המסמכים במערכת, להגיש בקשה למשכנתא בעדרת כפתור ייעודי ולקבל תשובה לבקשת המשכנתא במערכת.

נוסף על מוצרים המשכנתאות במתבע מקומי במלולים שונים ומשכנתאות במתבע בחו', הבנק מציע לקוחותינו מוצר נוסף, **משכנתא בדרכה שנייה**, המאפשר ללקוחות לקבל הלוואה נוספת על נכס שבבעלותם, בהתאם לצרכי הלקוח, ללא הכרח בהעברת משכנתא קיימת מבנק אחר.

פתחים ומוקדים שירותים פיננסיים המיצרים ערך חברתי⁵⁰

אנו מאמינים כי הצלחה עסקית יד ביד עם שיקולים חברתיים-סביבתיים. חלק מהחויבתו של הבנק לחזק את הקהילה ולשמור על הסביבה, פועל הבנק לקידום הערך המשותף באמצעות מוצרים, שירותים ויזמות המשלבים שיקולים סביבתיים וחברתיים מול לקוחותינו העסקיים והפרטיים.

הבנק מיחס חשיבות רבה להתאמת השירותים והמוצרים לכל לקוחות על פי צרכיו, להעמדת שירותים פיננסיים ייחודיים והגשותם לכל הציבור לצורך קידום הערך המשותף, ולמענה לצרכים של לקוחות אוכלוסיות המגוונות אותן הבנק משרתת. לאור זאת, האסטרטגיה שלנו כוללת נזות צרכים פיננסיים של לקוחותינו ובנית הצעה מותאמת מתוך מגוון שירותי ומוצרים בנקאים ללקוחות כל הבנקים, וככלל לצרכנים עם יכולות פיננסיות שונות מכל שכבות החברה בישראל, והכל תוך שמירה על הערכם המאפיינים אותן - ביחסן, השקפות, נesianות, יושר, הקשבה והוננות. אנחנו חותרים לשימוש האסטרטגיה באמצעות הנגשת מוצרים ושירותים, בדגש על חיזוק הਪתרונות הדיגיטליים והמקודמים הטלפוניים מחד, וההתאמת פרישת הסניפים והשלוחות לצורכי לקוחותינו מצדך. שירותיינו כוללים שירותי>Digital, שיפורתינו כדוגמת העמדת אשראי והפקחת פיקדונות לכל הציבור, ומאפשרים ללקוחות כל הבנקים לקבל שירותי בנקאים מתקדמים.

אנו פועלים באופן שוטף לקידום החדשנות בנק ולייצור ערך מוסף ללקוחותינו בשלווה אופנית



חישובו בנק בארץ או בחו"ל ברשותם כרטיס אשראי, מהו עבורם דרך נוחה ויעילה ליהנות מהיתרונות האמורים שיש לכרטיס להציג.

**מסופי ATM למשיכת מזומנים
(מחוץ לשניפי הבנק)**

במסגרת פעולות הבנק לקידום והנשנת שירותים
בקאים חיניים לציבור, במקומות בהם לא קיימ
סנאי בנק וקיים מחשור באפשרויות לשיכת
אזורים, ה策נו מסופים לשיכת מזומנים (ATMs)
המאפשרים לשיכת מזומנים בסך של עד 4,000
בכל משיכה. מספר מסופי ה-ATMs של הבנק עמד
במספר שנות 2023 על 137. באמצעות פריסה זו מגיש
הבנק כסף לכל האוכלוסייה, בכל שעה ובפרקיה
ארצית ורחבה. כМОון של לקוחות הבנק קיימת
האפשרות לשיכת מזומנים בכל מסופי ATM של
ארגוני האחרם.

הANDARD

הבנק ירושלים, המחלוצים בתחוםימון פרויקטים להתחדשות עירונית, מעמיד מימון לפרויקטים רבים לבניה למגורים באמצעות סקטור הנדלן בחתיבת העסקית של הבנק. חלק משמעותית מהמימון מופנה לפ羅יקטים של התחדשות עירונית, כגון תם"א 38 ולסוגיה, מימון קבוצות רכישה ועסקאות מימון פינאי בבעי, בשיתופי פעולה עם חברות ביוטה וגופים מוסדרים. העמדת המימון לפרויקטים אלה על ידי הבנק מאפשרת את הגדלת הייצוא הדירות לכל הארץ, חזוק מבנים, שיפור איכות הדיור של בעלי הדירות ושוכריהם, חזוק וחידוש מרכזי הערים ועוד. ככל אלה מהווים תועלות עבור הציבור כולם ומונתנים

תוחם הפיננסי בהתאם להעדפות הלוקו. בסחר, עורך חישובים ומצינה מידע אקטואלי
ומונת מצב בזמן אמיתי, מאפשרת העברת הוראות

גרטייסי חיוב נטענים Prepaid

הננק ירושלים, בשיתוף עם חברת "MASTERCARARD",
הינו התאגיד הבנקאי **הראשון בארץ** אשר מנפיק
ऋיס חיוב נטען, המאפשר פתרון חלופי לשימוש
Ճחאות ובזומנים נויין לשימוש בחו"ל ובעולם.
שירות נזון פתרון ללקוחות שאין ברשותם כרטיס
ישראל בנקאי.

קורטיס שכר – מוצר ראשון מסדר המאפשר עבורדים לקבל את משכורתם בקריטיים נטען, מקום בזמן או בהחאות. המוצר עונה על צורך של מאות אלפי עובדים בישראל, שאינם רוצים או נוכלים לפתח חשבון בנק ומקל עליהם בכל הנוגע התנהלות הכלכליות השוטפות. הקרן מאפשרת תשלום מזומנים מכל כסופטם / או תשלום בביטוחISK וליהנות מיתרונות שחשבון עוז' יכול להציג, מה טעינה של שכר העבודה ללא חשש מניביות אובדן או קניות מוגנות באינטראנט. לרשות מחזיקי הכריטיס עומד מוקד שירות בו ניתן מענה במספר רב של שפות – עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, שיינית ותאית.

וכרטיסים טומן בחובו יתרונות רבים גם עבור מעסיקים - לצד חסכו הרבה זמן וכח בהעברת משכורות לעובדיהם, הם ממצבים צמינים, התקדים וחדשניים וכן דואגים לרווחת עובדיהם.

בגון רחב של משלולי השקה אטרקטיביים
וותר, בפיקודונת מגוונים המתאימים לכל צורכי
לוקחות וזאת במטרה לאפשר לכל אדם בישראל
תשתית פיקוח בצורה הקלה והנוחה ביותר.
ההסכם, בשנת 2022 השיק הבנק תהליך שתית
שבון דיגיטלי לлокחות כל הבנקים, לצורך ניהול
локחות ללא צורך בהגעה סמיינית.

מהכו, הבנק היה הראשון במערכת הבנקאות הישראלית אשר אפשר פיתוח פיקדונות לכלל ציבוריו ובירור בתהיליך אינטגרני קוצר ופשוט, באמצעות שיערת סנורה' ללא צורך בהגעה לסניף. בסיסיהם פיקדוני, הכספי שהשתחרר מועבר אוטומטית לחשבונו הראשי של בעל הפיקדון, גם כאשר נמצא בנק אחר.

עוז השקעות

בנק מעמיד שירות ייעוץ בניירות ערך ללקוחותיו, באמצעות ייעוץ השקעות מורשים הפעילים בסניפי בנק. שירות ייעוץ ההשקעות ניתנים גם ללקוחות

היקף תיק ההשקעות שלם מתחת למספר מקובל במערכות הבנקאיות, זאת על מנת להגדיל את מידת המعروבות של לקוחות מגוונים בשוק פיננסי. השירות מותאם אישית לצרכים הלקויים וולדי ניוח צרכיו באופן מكيف ושיחות תקופתיות על ייעוץ השקעות מושרשה עם הלפקות.

בנק מאפשר ללקוחות כל הבנקים לפתח חשבון ציור השקעות, פיקדונות וניירות ערך, באופן גיטלי ולא הנעה לסני. בנוסף מציע הבנק אפליקציית מסחר, "ירושלים טרייד", אפליקציה שוק ההון המאפשרת ללקוחות המקיימים לשירות, ניהול מסחר עצמאי מכל מקום. האפליקציה מכינה

פיקדונות

המצעת ערך פיננסית המוצעים על ידי הבנק כוללים **הבנקאיות** בהיבט הריביות האטורקטיביות לאורך זღמן. בשנת הדיווח, המשק התמודד עם עלויות אופיריות ואופולציות, עם צאת ברוק ממשיר להציג

יעדים לשנים 2022-2023

סטטוס 2023	יעד	נושא
בשנת 2022 החל הבנק לפתח פתרון לשילוח SMS ותשלומים פיגוריים באמצעות דף נחיתה דיגיטלי ללקוחות אשראי זרכני.	פיתוח וקידום פתרונות גבייה באמצעות>Digital, לרבות שימוש באפליקציות תשלום לכל הלקוחות	פיתוח וקידום שירותי בעלי ערך חברתי
בשנת 2022 השקתה אפליקציה חדשה, פיתוח חשבון פיקדון בדיגיטל, חיתום אוטומטי בדיגיטל (אשראי צרכני), הגשת בקשה למשכנתא וקבלת האישור העוקרי בדיגיטל, מחשבון משכנתא, צפיה בפרטי כרטיס וירטואלי (פריפוי). במהלך שנת 2022 החלה עבودת תשתיתית על פיתוח מוצר נוספים: הרחבת מתן הלואה דיגיטלית לאוכלוסיות נספפות, הרחבת פיתוח חשבון דיגיטלי, הוספת שירותים לאפליקציה ואחר כךן בקשרו שירות לקוחות קיימים במשכנתא, הוספה יכולת חתימה מרוחקת על מסמכים בתהילן לקיחת משכנתא.	קידום הנגשת מוצרים פיננסיים באמצעות>Digital	החדשנות עירונית
בשנת 2023 פרויקטי התחדשות עירונית כ-60% מכלל פרויקטי הלינו בבנק וסך האשראי לפרויקטים המלויים עירונית מהוּה כ-32% מסך תיק האשראי.	הבנק שואף לעמידה ביעד של 30% מימון ולויו פרויקטי התחדשות עירונית	

יעדים לשנת 2024

יעד	נושא
המשך פיתוח וקידום פתרונות גבייה באמצעות>Digital, לרבות שימוש באפליקציות תשלום לכל הלקוחות	פיתוח וקידום שירותי בעלי ערך חברתי
המשך קידום הנגשת מוצרים פיננסיים באמצעות>Digital	החדשנות עירונית
הבנק שואף לעמידה ביעד של לפחות 50% מימון ולויו פרויקטי התחדשות עירונית מכלל הפרויקטים המלויים על ידי הבנק	

בעמידה מלאה בתנאים למניעת סיכון סכיבתי. הבנק פועל כל העת להרחבת הפרויקטים הנוכחיים בבנק, וכן שrk האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת הדיווח מהוּה כ-32% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בבנק. כמו כן בהתאם לתמורות הנסיבות בענף הנדל"ן, הבנק שואף להמשיך להוּוֹת שחקן משמעותי בתחום מימון ההתקשרות העירונית ולשמר במהלך שנות 2024 את כמות הפרויקטים המלויים על ידו בתחום ההתקשרות העירונית ביחס לכמות הפרויקטים המלויים בתיק. ככלık משאיות הבנק לשימור מעמדו בלינו הפרויקטים בתחום ההתקשרות העירונית, הבנק מתכוון בשנת 2024 להגדיל את היצוא הלוקוחות והיזמים ולגונן את אופי הערים בהן הבנק משקיע בפרויקטים בתחום ההתקשרות עירונית בהתאם לצרכי הענף והתפתחות פעילות זו.



סביבה
ENVIRONMENT

מתנהלים באחריות לסביבה

הסביבתיים אליום הבנק חושף. הוראות החוזר מישומות החל מודוח הכספי לשנת 2021. בנוסף, במהלך חודש דצמבר 2022 הורחבו דרישות הנגלו' על ידי הכללת דוגמאות לגילוי ממוחי ואיכותי בנוגע לניהול סיכון אקלים.

כאמור, בבנק קיימת מדיניות ניהול סיכון סביבתיים המ坦בשת על הוראות המפקח על הבנקים, אשר תוקפה ביןואר 2024 על ידי דירקטוריון הבנק.

הבנק מכיר בחשיבות קביעת העידם הגלובליים לפיתוח בר-קיימא (The UN Sustainable Development Goals - SDGs) שאומצו על ידי מדינת ישראל יחד עם 192 מדינות נוספות החברות באום בשנת 2015. לאור זאת, בהתאם לפעולות הבנק בהיבטי אחירות תאגידית, הבנק מקדם במסגרת פעילותו השוטפת מספר נושאים הנוגעים לנאותות סביבתית.

ההעדפות צרכנים, אשר נעדו להיאבק בשינויי האקלים וקדמי מעבר לכלכלה דלת פלייטות פחמן.

הבנק נערך לזרחי וייהל הסיכון הסביבתי וסיכון האקלים, בהתאם להנחיות העדכניות של המפקח על הבנקים, ומזכיר בכך של סיכון אלו יכולת השפעה על פעילותו הפיננסית. מטרת מוגרת ניהול הסיכון הסביבתי היא לא זהות, לפחות, להערך ולנהל את הסיכון הסביבתי, לרבות בתן אשראי, וכן לפתח ולדוח על סיכון זה.

הפעולות הנוכחות של הבנק מתמקדות בעיקר בלווים מהמנזר הקמעוני אשר להם חשיפה נמוכה יחסית לסיכון הסביבתי. כפועל יוצא, חישיפת הבנק לסיכון זה אינה משמעותית. גם פעילות הבנק בתחום אשראי בתחום הבניה, הנדלן ופעילות מסחרית לתאגידים ויחידים אינה חשופת את הבנק לסיכון סביבתי ממשמעותי, בין היתר, לאור הימנוות הבנק ממתן אשראי בענפים המודדים ליזיון הסביבה וקבלת אישורים מתאימים לפני מתן אשראי. פעילות זו מעוגנת במדיניות ייעודית, מנוטרת על ידי הבנק ומודוחת באופן שוטף (מדוע), רביעונית). בנוסף, עיקר השקעות שהבנק מבצע בתיק האשראי הקונוצרי בנסתרו הינו בחברות אשר חשיפתן לסיכון סביבתי זניחה.

דיווח על אוזות השפעת הסיכון הסביבתי על פעילות הבנק מוגש במסמך הסיכון הרבעוני של הבנק. בהתאם להנחיות בנשא גילוי לציבור בדבר סיכון הנובעים משינוי אקלים שיפורסמו לאחזרונה על ידי מספר גופים בעולם, נדרש התאגידים הבנקאים לבחון את הצורך להרחיב הנילוי בנשא זה בדוח הדירקטוריון והנהלה ובבדיקות האחריות התאגידית כדי לשקר שינוי מהותיים בסיכון ממשאלתית, שינוי טכנולוגיים, שינוי שוק ושינויים

אנו מכירים בחשיבות השמירה על איכות הסביבה ושותפים לעילות ו שימוש זהיר בשאבי הטבע בתנהלוֹתנו היומיומית, במטרה לצמצם השפעות מדיקות, לרבות תוכעת שינוי האקלים, המטכנת את איכות החיים. בנוסף, אחירות לסביבה, בכלל זה חיסכון ושימוש נכון באנרגיה והימנות משימוש בחומרים מזיקים, תורמת ליצירת ערך כלכלי לארגון.

הבנק מכיר בחשיבות הטמעת שיקול סביבה ואקלים, לאור שינוי האקלים, בתהיליכי מימון והשקעה. קיימת מגמת עלייה במודעות הנושא בעולם בכלל, ובישראל בפרט. ממנה זו באה לידי ביטוי בהרחבת הרגולציה הנוגעת לאיכות הסביבה ומחיבת את המערכת הפיננסית להתייחס לחשיפה לסיכון אקלים – סיכון מעבר וסיכון פיזיים – כחלק מהסטרטגיה העסקית של הבנק ויעדי. על פי ארנון-NGFS (The Central Banks Network) ובהתאם להגדרות הפיקוח על הבנקים בבריטניה, ישראל, סיכון אקלים למוסד פיננסי הם סיכון שניי האקלים, או הקשורים אליו: המתוערים עקב חשיפתו לסיכון הנרגמים על ידי

סיכון פיזיים (Physical Risks): סיכון כתוצראה מאירועי אקלים אקוטיים כדוגמת אירועי הצפות, טуוהות, גלי חום/קור, שריפות ענק או קרוניים, כמו תהליכי של עלייה בטמפרטורות,-kitton במשקעים/מידביה, עלייה בגובה פני הים ואחרים.

סיכון מעבר (Transition Risks): סיכון המתוערים כתוצאה של שינוי ברגולציה, מדיניות המשאבים המשמשות מפעליות או בשני מישורים עיקריים בהוצאות והטייעלות תפעולית, פועל הבנק לשיפור התנהלוֹת הסביבתית ולצמצום השפעות שליליות הנגרמות מפעליות זו בקשר פרק זה – ניהול צריכת משאבי אחריות והטייעלות אנרגטיות.

תשומת הלב של המדיניות והרגולטורים ברוחם העולמי, כולל בנק ישראל, לשוניית השפעת סיכון האקלים והסיכון הסביבתי על הכלכלה, התעשייה השונות ועל פרופיל הסיכון של הבנקים, נברא באופן משמעותי בשנים האחרונות. כל זאת מתוך הבנה כי התממשות של סיכון אלו יכולה להשפיע על המערכת הבנקאית, ובמקרים קיצוניים אף לגרום להשפעות גלובלית ומערכות. לבנק מדיניות לניהול הסיכון הסביבתי מהה שנים, והוא נמצא בשלב למידה מתמדת של הנושא, תוך שהוא פועל לפי הוראות המפקח על הבנקים.

פעילות הבנק מואפיה ב UIControlה בעבודה מרדרית, דרושת צרכי חשמל למטרת פעולה וכיסים, יצירת ניר עברו פעילות כתוצאה מפעולות משרדיות, ומיצירת פסולת כתוצאה מפעולות משלדים בלבד. בהתאם להנחיות העסקית של הבנק, המושתתת, בין היתר על עקרונות של חיסכון בהוצאות והטייעלות תפעולית, פועל הבנק לשיפור התנהלוֹת הסביבתית ולצמצום השפעות שליליות הנגרמות מפעליות זו בשני מישורים עיקריים המפורטים לאורך פרק זה – ניהול צריכת משאבי אחריות והטייעלות אנרגטיות.

בחינת והטמודדות עם סיכון סביבה במתן אשראי⁵⁴

ישום המדיניות בעזרת מערך מפקחים וশמאים המתמחים בזיהוי סיכונים סביבתיים פוטנציאליים. כאמור, במקרים בהם קיים חשש לחשיפה לסיכון סביבתי, הבנק בוחן את העסקה, שוקל את צעדי לאור החשיפה, ואינו מבצע עסקאות כגון או פרויקטים עד אשר הנושא נבדק. כמו כן, הבנק מחתים את לקוחותי העסקים על הצהרות מתאימות ודורש מתן גילוי נאות לסיכון סביבתי פוטנציאלי בפעולות הלוקה או בפעולות המועמדות נגד האשראי.

אשראי יורק - הבנק פועל לבחינת נושא אקלים האשראי י יורק - הבנק כרך ובהതאם לאופי פעילותו וסביבה בפועליו. בטור כרך ובהתקשרות אשראי הbank ולקוחותיו, היבטי האשראי יורק באים לידי ביטוי בעיקר בתחום התחדשות עירונית. כאמור לעיל, בשנת 2023, פרויקטי התחדשות עירונית מהווים כ-50% מכלל פרויקטי הלויי בbank, וכן, סך האשראי לפרויקטים של התחדשות עירונית לשנת 2023 מהווה כ-32% מסך תיק האשראי של מימון פרויקטים בbank, לעומת 55% ו-24% בשנת 2022 בהתקאה.

במשך לאימוץ ערך האחורי לסבירה ובמסגרת הפעולות להטמעתו, עוננו במדיניות הבנק כללית ליזיהוי סיכונים סביבתיים טרם מתן אשראי עסקי והtentative אישור האשראי בעמידת הלוקה במגבות ו בתנאים הקשורים בניהול סיכונים סביבתיים.

כמו, הפעולות הנוכחית של הבנק מתמקדת בעיקר בலויים מהאזור הקמעוני אשר להם חשיפה נמוכה לסיכון הסביבתי, וכפועל יצאת חשיפת הבנק לסיכון הסביבתי. עיקר החשיפה של הבנק טמונה בפעולות בתחום מתן האשראי העסקי למימון הבניה והנדיל". עם זאת, פעילות זו אינה חושפת את הבנק לסיכון סביבתי משמעותי, בין היתר, לאור הימנעות הבנק ממתן אשראי בענפים המודעים לזיהום הסביבה וקבלת אישורים מתאים לפני מתן האשראי, וכן יטור פעילות זו על ידי הבנק ודיווח שוטף.

במסגרת תהליך אישור האשראי, בוחן הבנק את ההשפעות הסביבתיות, ופועל לצמצום הסיכון הסביבתי בהתאם למספר עקרונות:

■ סיוג ענפי - שכלל החשיפה לסיכון סביבתי פוטנציאלי, בהתאם לענף הרלוונטי.

■ סיוג קבועות לוויים - הבנק נמנע ממתן אשראי בלויי פרויקטי נדלין, לדוגמה, במקרה שתפקידם יכולם להשוך את הבנק לסיכון סביבתי.

■ סוג הבטוחה - הבנק שואף להימנע מהישענות על בטוחות המגלמות חשיפה לסיכון סביבתי. הבנק פועל להטמעת המודעות לסיכון הסביבתי גם בקשר ספקוי בתחום הבניה - מחותים על הצהרה לעמידה בהוראות הדין הרלוונטיות בנושא שמירה על איכות הסביבה, וכן מקימים בקרה על

עלולים לרודת בפתרונות, וכיים סיכון כי הבנק לא יכול לבעץ שחזור שווי להלוואות המשכנתאות אותו הוא מעניק. עם זאת, כאמור, בהתאם למיפוי שערך הבנק, סיכון האקלים אינו מהווה סיכון מהותי לאור פעילות הבנק. הבנק פועל להרחבת המיפוי ועדכן את המדיניות כך שישוכן אקלים, הרבה יותר סיכון מעבר וסיכונים פיזיים, כולל ביוטי במדיניות.

בmarkerם בהם קיים חשש לחשיפה לסיכון סביבתי, הבנק בוחן את העסקה ושוקל את צעדי לאור החשיפה. הבנק אינו מבצע עסקאות ליווי או מיזמים עד אשר הנושא נבדק. הבנק נמצא בהליך מיפוי כל הסקטורים להם הוא מעניק שירות לאור הוראה 345 האמורה, ובוון האם ישן חשיפות מסוימות לפחות אלה המצוינות לעיל ולהלן.

בשנת 2023, הבנק או כל נושא מרשה בו לא היה צד להליך משפטי או מנהלי מהותי בקשר עם איזות הסביבה. למידע נוסף ראו התייחסות לנושא השפעה לסיכונים סביבתיים, סיכון אקלים וסיכון מעבר ואופן ניוהם בדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2023⁵⁵.

שינויי אקלים⁵⁶

בשנים האחרונות נוברת המודעות בארץ ובעולם לסיכונים הפיננסיים הקשורים לשינוי האקלים, ולהשלכות שעולות להיות להTEMPIותם על המערכת הבנקאית בפרט ועל הכללה בכלל.

בחודש יוני 2023 פורסם בנק ישראלי את הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 345 בדבר עקרונות לניהול אפקטיב של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים. בהתאם לכך, הבנק נערך לישום ההוראה בהתאם ללוחות הזמנים אשר הוכתו על ידי בנק ישראל.

כמו כן, ביום 6 במרץ 2024 פורסמה רשות ניירות ערך האמריקאית (SEC) את כללי הגולוי בנושא אקלים לחברות ציבוריות בארצות הברית. לפי הרשות האמריקאית, הכללים נועד לספק מידע עיקרי ושימושי תומך קבלת החלטות השקעה וכן כללי גלוי לשיפור אמינות הדיווחים הציבוריים בנושא אקלים. ב南山, במהלך יולי 2023, ארנו ה-ESG פורסם תקני דיווח חדשணשאי קיימות ואקלים. הבנק עוקב אחר מנתמת הרחבת הדיווח והגילוי בהיבטי קיימות ואקלים, לומד את הכללים האמורים, ובוחן את הצורך לבנית תשתיות דיווח מתאימה.

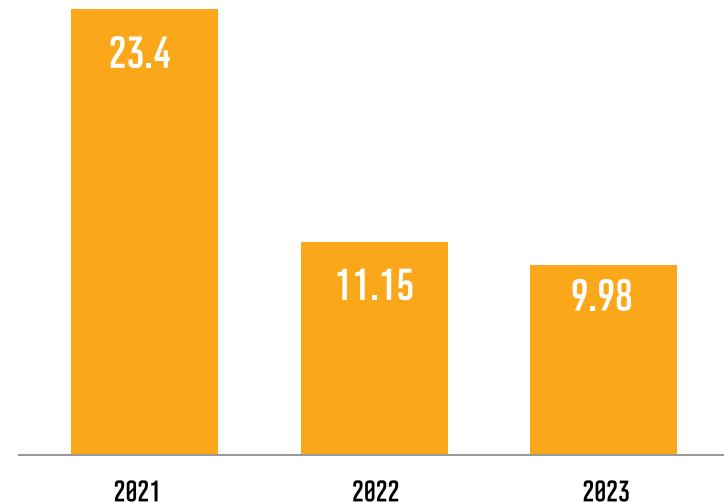
עיקרי פעילות הבנק הינה בתחום המשכנתאות. המשכנתאות מבוססות על הלואאות ארכוכות טובות. חלק מסיכון האקלים מכיר הבנק בכך שאסונות טבע כגון רעידת אדמה, שיטפונות ושריפות עלולים לגרום להפרעות חמורות בשוקים ובמקורות ההכנסה. כתוצאה לכך, לווים רבים לא יוכלו להמשיך בתשלומי המשכנתאות שלהם ושיעור חקלות הפירעון עלול לנגד. כמו כן, משכנתאות מהוות השקעה בנכסים פיזיים אשר חשופים לפנוי אסונות טבע וכן לפגעי אקלים בשל עייפות חומרם או יצוקים קיצוניים במצב האוויר, כך שערך הנכסים

מצומצום צריכת משאבים

הקמת מערכת הת्रעות לפעולה – המערכת דרושת העברת כרטיס של העובד על מנת להודיע. הדבר מאפשר מעקב אחר החומרים המודפסים, כך שלא יודפסו אוטומטית, וכן מצום בכמות המדפסות הניר והדיוי. בכך סייעה המערכת לבנק להטייעל בצריכת המשאבים שלו ולצמצם את השפעתו הסביבתית.

הדפסת הסכמים וטפסי בנק ללקוחות – במטרה למנוע ייצור פסולת של גרסאות הסכמים וטפסי בנק שהודפסו מראש ושאית בתוקף עקב בכמויות קטנות ועל פי הצורך; יiom הדפסה בכמויות קטנות על פי הצורך; תשומת הלב המופנית לנושא זה הובילה לחיסכון וצמצום בצריכת הניר.

סה"כ פסולת ניר (טון)



ובייהם חיסכון בנייר, ובhocזאת שינוי תיקי לקוחות ומסמכים נוספים מהספדים למשדרי המטה ובכיוון ההפור. תהליך זה הוביל, בין היתר, גם ליעול ולשייפור יכולות השירות של לקוחות הבנק ולעובדיו. מידי' שנה מרחב הבנק את היקף וסוגי המסמכים המועברים ליחידת הסnika.

הפצת חומרים באמצעות טאבלטים – הבנק משתמש בטאבלטים להעברת מסמכים הרקע לדיוני המתכונים בשירות הדיקטוריון, הנהלת הבנק וישיבות פנימיות אחרות לפני העניין. הטאבלטים החליפו, כמעט לחליות, את הדפסת החומרים לשירות, דבר שהביא בוגוסף לחיסכון משמעותי בשטורים ובשינוע הדפסות של חומר רך בעוצמות שליחים.

והשפיעתו כבר ניכרת בירידה בצריכת הניר של הבנק.

כמו כן, בשנת 2022 הורחבו ערכיו המשכנתא בדיגיטל לקבלת אישור עקרוני ליעוצים חיצוניים.

כחולק מהמאץ להאצת הדיגיטציה ביוני 2024 עליה הבנק עם **"פרויקט דורiar יירוק"** – פרויקט תשתיתי שמאפשר לךות ללקוחות לבניין דיגיטלי לתיבת דורiar אישית באתר או באפליקציה במקומם לקבלת דורiar פיזי.

הצטרפות לשירותי דורiar יירוק דורשת את הסכמת הלוקוח, והבנק שם לו כדי ליצור לקוחות חדשים לשירות בעת פתיחת חשבון. חלק מההשקת פרויקט דורiar הירוק הבנק שם נגד עינוי כמטרה לצרף כ-30% מחשבונות הבנק עד סוף 2024.

הצבת מדפסות משותפות – בbank קיים פרויקט לצמצום תעסול מערך המדפסות (פלט) בראשיה רב-שנתית במטרה להפחית את הูลות הכלולית של תעסול מערך המדפסות לצד העלאת רמת השירות וצמצום סיוכניabantח מדיע. מהלך זה הוביל לצמצום ניכר של המדפסות האישיות אשר במקום הצבו מדפסות משותפות, המאפשרות ביצוע המדפסות דו-צדדיות בשילוב אמצעים לאבטחת הדפסה (הדפסה באמצעות כרטיס). הפרויקט נחל הצלחה וכל מטרותיו מושמו, לרבות חיסכון ניכר בצריכת הניר של הבנק.

ס aliqua דיגיטלית – בbank קיימת יחידה לסריקה דיגיטלית אשר הקמתה חוללה שינוי ממשמעותי בהיבטים רבים הקשורים בפעולות הבנק,

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

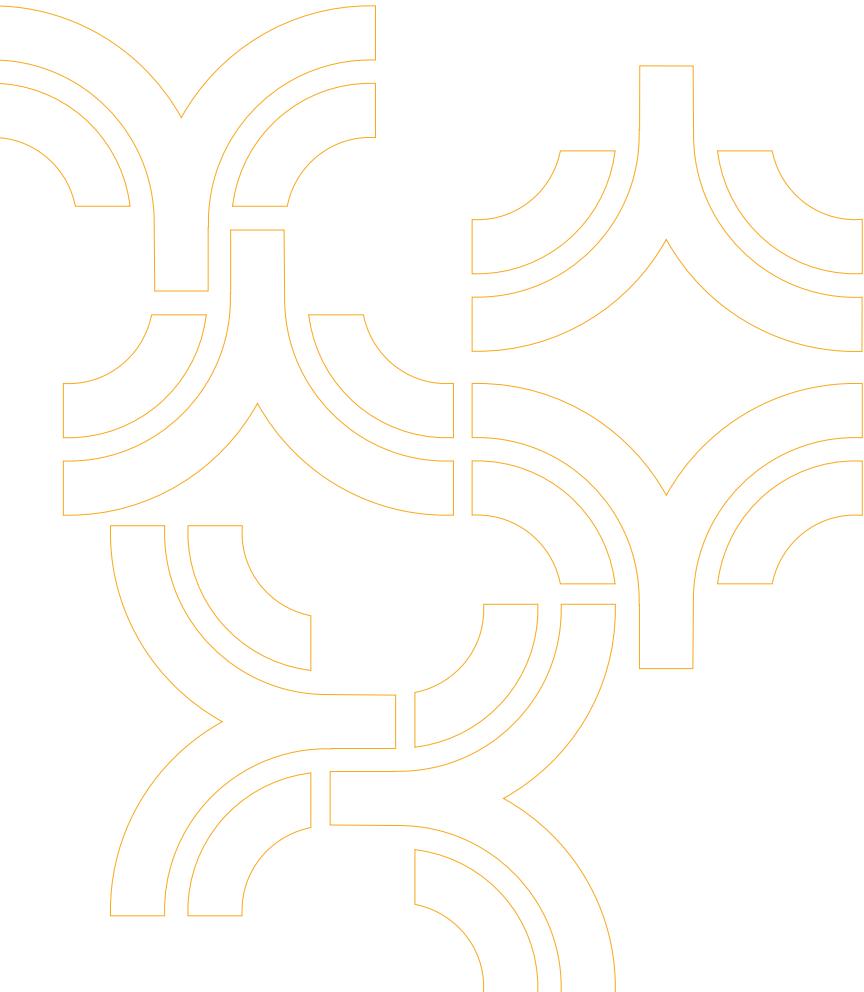
סק פסולת הניר בשנת 2023 עמדה על 9.98 טון. נתון זה משקף ירידה בסך פסולת הניר של כ-10% ביחס לשנת 2022.

מההליכים לצמצום צריכת הניר במהלך שנת 2023:

מעבר להודעות באמצעות דיגיטליים – הבנק פונה ללקוחותיו ומאפשר לקבלת עדכונים לובי הנעשה בחשבונם באמצעות דינטליים, מהלך המאפשר לצמצום בהפצה של הודעות דואר ומכטיבים לבית הלוקוח. במקביל, ביצע הבנק מיפוי של ההודעות השכחות שנשלחו ללקוחותיו ובחינת נחיצותן הרגולטורית, ומצמצם את כמות ותדירות ההודעות הללו.

האצת דינטציה – הבנק מבצע מהליכים לקידום דינטציה ולצמצום בצריכת הניר, בינהם: פיתוח תשתיות דינטליות להגשת בקשה ראשונית למשכנתא, העלאת מודעות להקלות לשימוש באתר ובאפליקציה לקבלת מידע, העברת פעולות המבוצעות בסנייפ לפועלות דינטליות ועוד. במקביל, ביצע הבנק מיפוי של ההודעות השכחות הנשלחו ללקוחותיו ובחינת נחיצותן הרגולטורית ומצמצם את כמות ותדירות ההודעות אלה. במהלך 2022 החל הבנק לשולח מכתבים ללקוחותיו דרך "אינבוקס", בשאייפה שלא ישלחו יותר מכתבי ניר, למעט לקוחות ספורים לא גישה לאינטרנט. מהלך זה הסתיים בשנת 2023

צריכת הניר



צריכת מים

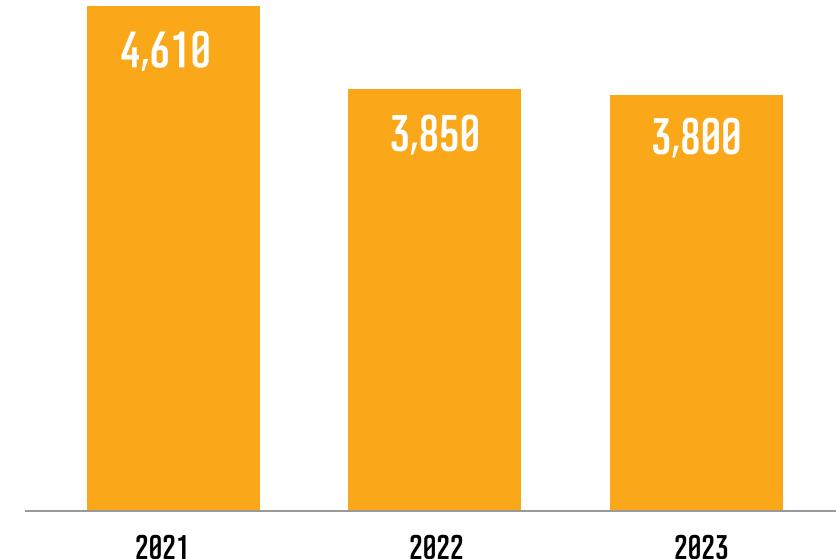
עיקר צריכת המים בبنק מיועדת לשימוש משרדי, ולכן הותקנו בبنק "חסכמים" לחסכו במים. סך צריכת המים בשנת 2023 עמדה על 3,800 קוב, נתון המשקף ירידה של כ-1% בצריכת המים לעומת שנת 2022.

מחזור וטיפול בפסולת⁵⁵

הבנק פועל לאיסוף ומחזור סדר של כל הפסולת האלקטרונית, הניר והבקבוקים, ודואג לשילוח אותן לגריסה ומחזר באתרם המורשיים.

סך משקל הפסולת האלקטרונית בשנת 2023 עמד על 3.15 טו. נתון זה משקף עלייה של כ-17%, עקב החלפה וייעול של מערכת האחסון במשקל של כ-250 ק"ג, לעומת שנת 2022 בה משקל הפסולת האלקטרונית עמד על 2.61 טו. בשנת 2023, מחזר הבנק מעל 3 טו פסולת אלקטרונית.

סה"כ צריכת מים (קוב)

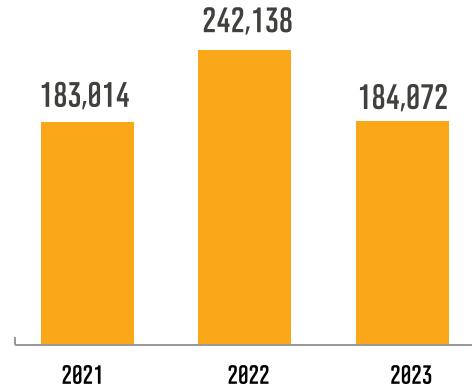


התוצאות ארגנטית⁵⁶

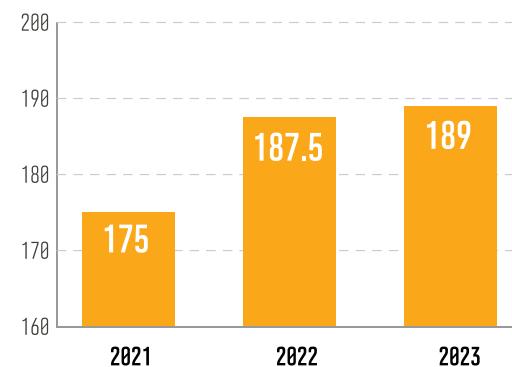
צמצום זיהום אויר ושימוש באנרגיה חלופית

רכבי הבנק – הבנק מציע לעובדיו הסדר ליסינג לרכבים היברידים שמאפשרים חסוך בצריכת הדלק וצמצום זיהום אויר, לצד חסוכון כלכלי. הבנק ביצע מהלך נרחב למעבר לרכבים יידוטיים לסביבה, וכןן למועד פרסום הדוח, **C-70% מהרכבים בעלי הרכבים** של הבנק הם היברידים, וזאת לעומת 58% בשנת 2022. בנוסף, הבנק נמצא בתחום בוחנה של רכבי פלאג-אין ורכבים חשמליים לצד העמדת עמדות טעינה ביולוגיות. בשל הגידול בשיעור הרכבים היברידים, צריכת הדלקים לשנת 2023 פחתה ב-24% לעומת שנות 2022. כמו כן, בסוף שנת 2022, נחתם על ידי דירקטוריון החברה הסדר לעובודה מהבית של עובדי מטה אשר צמצם את השימוש של העובדים ברכבים. בנוסף לכך, הגידול המשמעותי נבע גם בעקבות מלחמת "חרבות ברזל" אשר פרצה בربעון האחרון לשנת 2023 וצמצמה נסעה את הנעת העובדים למשרדים.

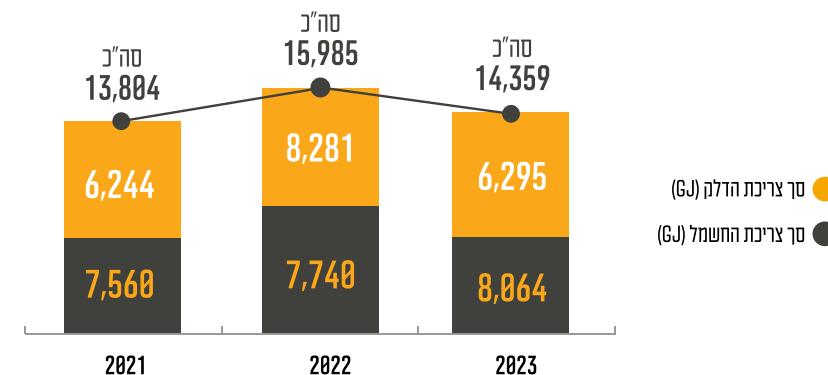
סה"כ צריכת הדלקים (ליטר)



הוצאות אנרגטיות (קוט"ש/מ"ר)



סך צריכת האנרגיה (ג'ג)



חסוכון בחשמל

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

- פסק ציבוי אוטומטי** – בכל הסניפים החדשניים, ובמסגרת שיפוץ סניפים קיימים, מותקן פסק ציבוי מערכתי לחשמל בסוף כל יום. כמו כן, מותקנים גופי תאורה חסכוניים וחינוי תנועה במשרדי מטה הבנק לכיבוי החשמל בחדרים בהיעדר תנועה בהם.

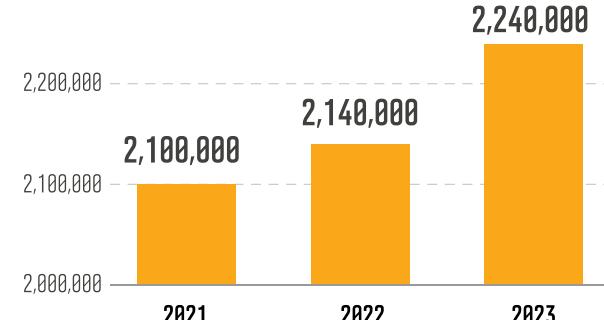
- תאורת LED** – החלפת גופי התאורה בבנק, בסניפים ובמטה, לתאורה מסוג LED, שהיא חסכונית בחשמל, פעללה זו, אשר הייתה צפופה להסתמך בשנת 2023, תימשך גם במהלך 2024.

- בקרה** – לבנק יועץ חשמל אשר חלק מתוכנית העבודה השנתית, מקיים בקרה שוטפת על לוחות החשמל והגנרטורים, על מנת למנוע בלי עתידי ושရיפות ולאפשר צריכת חשמל יעילה. כמו כן, בוחן הבנק את הצריכה על מנת לאתגר חריגות חשמל.

- מעוותות מיזוג** – סניפי הבנק עברו למערכות מיזוג VRV, החסכניות יותר בחשמל ועדיפות מביכות פליטות של גז קירור.

- בשנת 2023 חל גידול בצריכת החשמל בבנק בשיעור של 4.7% לעומת שנות 2022. הגידול בשנת 2023 נבע מחדרה לעובודה בתפוסה מלאה במשרדי הבנק, וכן מהגדלת השטח המשרדי במשרדי הביקורת שבמטה.

סה"כ צריכת חשמל (קוט"ש)



מחשוב יrok

אנו פועלם לחישובן ולהתיעולות ביצירת הארגניה גם באמצעות שימוש במחשבים יrok בסיסי הבנק ובמשרדיו. מידת הייעילות האנרגטיית המופיעה כפרמטר נוסף בפרט להצעת מחיר של ציוד המחשב, מנעה את המציגים במכרז לספק ציוד מתකם וחסכו יותר.

גם בשנת 2023 המשיך הבנק לרכוש מחשבים קטנים בעלי צירicת חשמל מופחתת, המגיעים באירועות הניטנות למחרוז. במקביל, אנו עושים שימושים מאמצים להשבה ולשדרוג של ציוד קיים, ומפחיתים את הרכישה של ציוד חדש.

עמידה בעידים שנקבעו לשנים 2022-2023

סטטוס 2023	יעד	נושא
מבצע ונבדק באופן שוטף לאורך כל השנה	ביצוע בדיקות סביבתיות בעת מימון קריקוות וכרייזקייני נדל"ן אשר ישנה אינדיקטיה שקיים בהם סיכון סביבתיים. רף הבדיקה הוגדר במסגרת מדיניות הסיכון הסביבתיים וסיכון האקלים	אחריות לסביבה
70% רכבים היברידיים מצה'ר הרכב של הבנק	55% רכבים היברידיים מצה'ר הרכב של הבנק	

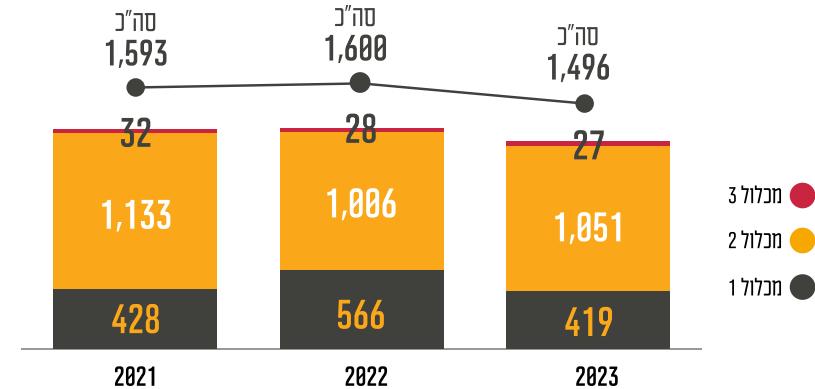
יעדים לשנת 2024

יעד	נושא
בכוון הבנק לפעול לאימוץ והטמעה של הוראות נב"ת 345 – עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים, וכן להתחיל בשלבים מוקדמים של הוכנת מדיניות ניהול סיכון אקלים חדשה המותאמת להוראות הנב"ת	אחריות לסביבה

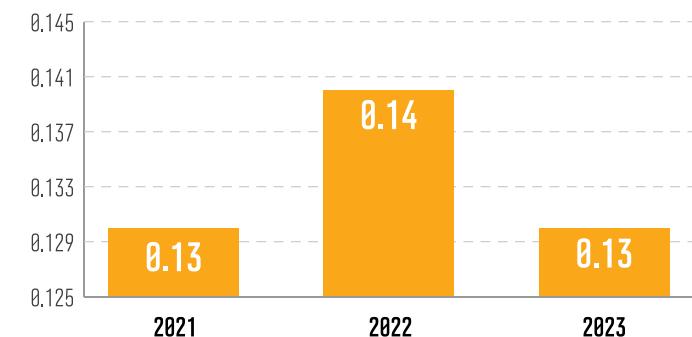
טביות רgel פחמנית⁵⁷

טביות הרgel הפחמנית הינה ממד מסוים לחישוב סך פליות גזוי החממה שנפלטו בשל פעילות הבנק, אלה נמדדות ביחידות מידת של פחמן דו-חמצני. טביות הרgel הפחמנית מורכבת מהפרמטרים הבאים: צירicת הארגניה הישירה - דלקים (מכלול 1); צירicת העקיפה - צירicת החשמל (מכלול 2);opolיות עקיפות נוספות, בהם נכללת צירicת הניר של הבנק, צירicת המים, צירicת פסולת אלקטרונית וטיפול בפסולת ניר (מכלול 3). מאצוי של הבנק לפעול לצמצום וחסכו הצריכה בכל אחד ממכלולים אלה, אפשרו לו לצמצם את טביות הרgel הפחמנית ואת השפעתו הסביבתית הכלולית, כך שבשנת 2023 סך טביות הרgel של הבנק עמדת 1,4% טון שווה ערך פד"ח⁵⁸. הנרטון משקף ירידת של כ-6% ביחס לשנת 2022⁵⁹.

טביות רgel פחמנית לפי מכלולים (טון שווה ערך פד"ח)



עצימות טביות רgel פחמנית למ"ר (טון שווה ערך פד"ח/מ"ר)



GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3 :57

GRI 305-4 :58

בשנת 2022 טויבנו נתוני המכלולים לשנים קודמות. הנתונים לשנים 2019-2021 עדכנים בהתאם.



חותם
OVERNANCE

ממשל תאגידי בبنك 60,61

דירקטוריון הבנק - נוכחות, פעילות ומשמעות

דירקטוריון הבנק נושא באחריות לעסק, הבנק ולאיינטנו הכספי הכספי בתפקידו בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301. במסגרת אחריות זו, מתהוו הדירקטוריון את האסטרטגייה של הבנק, לרבות אסטרטגיית הסיכון והטיובן לסיכון, ומאשר את מסמכי המדיניות המוחים בפועלותיו השוטפות; מפקח על פעולות הנהלה ועל עקבותן עם המדיניות שקבע, לרבות קיום מעקב חדש אחר שימוש החלטותיו וקבלת דיווחים בהתאם להחלטות שנקבעו; מזודה קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; מגדיר את התפקידים, הסמכויות והחוות של המנכ"ל ואת מערכת הדיווחים לדירקטוריון לרבות תדרותם; מתווה תרבות ארגונית המבטאת הקפדה על יישום סטנדרטים גובים של התנהוגות מקצועית ווירה, ובמסגרת זו מתאים ומאשר את הקוד האתי של הבנק; ומזודה שפיעולות הבנק מתבצעת תוך>Create a visual representation of the data presented in the five boxes below.

דירקטוריון הבנק והנהלה מיישמים כללי ממשלה תאגידי נאותים ומתקדמיים התורמים לניהול אפקטיבי של הבנק ולהשגת יעדי האסטרטגיים, להצלחתו העסקית ולניהול סיכוןים.



בנק ירושלים מיחס חשיבות עליונה להתנהלות על פי כללי ממשלה תאגידי, ובכלל זה התייחסות תקינה של הדירקטוריון תוך הקפדה על כל הוראות הדין. לאור האמור, הבנק מפקיד על יישום הכללים וההוראות החלים עליו על פי סטנדרטים גובים לניהול המஸל התאגידי, אשר בין היתר מגדרים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון, הנהלה, גופי הביקורת והבקשה ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסמכוויות, ניהול עבודה וככללי דיווח ופיקוח, בקרה ו ביקורת. סטנדרטים אלה משקפים את תפיסת הבנק לפיה מஸל תאגידי יעל חינוי לתפקידו הנאות של הבנק, להצלחתו העסקית ולשםירה על אמון הציבור בו.

הרכב הדיקטורי⁶²

בשנת 2023 כיהנו בדיקטוריון הבנק 9 דיקטורים - שמונה גברים (89%) ואישה אחת (11%). כמו כן, בשנת 2023 אושר מינוי של דיקטורות נוספות אשר התחילה את כהונתה ב-7 בינואר 2024.-slושה מהדיקטורים היים דיקטוריון חיצוניים כהנדרטם בחוק החברות ובהוראה 10³⁰. על הדיקטורים, לרבות הדיקטוריון החיצוניים, חלות הוראות הדין, בכלל זה, הוראות חוק החברות, הוראה 301, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ומchodת הבנקאות, 1941, לרבות בעניין מינויים, כשיורთם, דרישות בגין העדר זיקה, הרוב הדרוש לבחירתם ותוקף רבונם.

חלק מהתהילן המינויי, הדירקטוריון מנהל דין מקדים ביחס לתהילן הכספיים הרצוי של חבריו הדירקטוריון, מתיחס בשיקולו לגיוון ומגדר, בוחן את עיסוקיו השונים של הדירקטוריון לוודא כי לא מתקיימים ניגודי עניינים ואות התאמתם של המועמדים לדירקטוריון ולעוזריהם. לאחר מיפוי זה, המלצת הדירקטוריון למינוי דירקטוריון ודירקטור חיצוני עוברת להחלטת אסיפת בעלי המניות בכנס מוגען לדירקטוריון נדרש לעמוד בבדיקה נתונות מעניין כפוף לאישור או להיעדר התנודות של המפקח על הבנקים.

הרכב דירקטוריון הבנק עומד בנדرش על פ' הוראה 301, ובין היתר, בדרישה לדירקטוריון בעל ידע קולקטיבי נאות בכל אחד מסוגי הפעולותיות המהוות שהתאניך הבנקאי מקיים או מתכוון לקיים, לרבות כהונה של ארבעה דירקטורים לכל הפחות בעלי ניסיון או ידע בניהול סיכונים וכן בדרישה לניסיון בנקאי מוכן של לפחות שליש מחברי הדירקטוריון.

מינוי ועדות הדירקטוריון והרכבן

הרכב הבינלאומי וission הבינלאומי בקשר
את הוראות הדין הרלוונטיות ונקבעים על ידי הדירקטוריון. אחת לתקופה מקיים הדירקטוריון דין בנושא
(ויעודת שבחה למנוטן על פי דין ויעודת ולונטריות). הרכבי הויעודת השונות, תפקידיהן וסמכויותיהן תואמים

למועד פרסום דוח זה, כל חברי דירקטוריון הבנק הם בעלי מומחיות בתחום הכספי ופיננסית כהגדرتה בתפקיד החברות (תנאים ומבחנים לדירקטוריון
בעל מומחיות בתחום הכספי ופיננסית ולדיברטטור
בעל כישורות מקצועית), התשס"ו-2005, להוציא
DIR מוקן אופיר ינשטיין אשר הינה בעלת כישורות
מקצועית. הבנק מקיים את הוראות סע' 239 (ד)
לחוק החברות, המגדירות זכות יצוג בדירקטוריון
לשני המינים.

ד'ירקטוריון הבנק שומר על עצמאותו בהתאם לנהלי עבודת הדירקטוריון ובהתאם להוראות נסח' ישראל בנושא. בהתאם לתקנה 90 לתקנון ההתקנות של הבנק, הדירקטוריון בוחר באחד מחברייה לכחן כיו"ר הדירקטוריון, ובלבד שלא איננו נשא במשרה אחרת או מכחן כבעל תפקיד אחר בבנק או בתפקיד בשליטת הבנק, אינו קרבות של המנהל הכללי, ונונה על הדרישות הקבועות בחברות. יוז' הדירקטוריון" אינן מכחן בתפקיד ניהולו אחר או תפקיד אחר ככלל בנק או בתפקיד שליטות הבנק או בתורו נושא משרה בבנק מעבר לתפקידו כיו"ר הדירקטוריון. כמו כן, יוז' הדירקטוריון

הבנק ואינו נוכח בדינוי הנהלה ועובדותיה, למעט
בדיוניים העוסקים באסטרטניה הכלולית של הבנק.
פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון ניתן למצוא
בוחן התקופתי של הבנק לשנת 2023 באתר
ההפקה של רשות ניירות ערך (המג"א) ובאתר
הבנק.

עדת ביקורת (המשמשת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים ולאישור עסקאות עם אנשי קשרים על פי הוראת ניהול בנקאי תקון 312, ועדת תגמול ועדת לאישור עסקאות עם צדדים קשורים) – הוועדה דנה בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים לציבור, בתוכנית העבודה ובבדיקות הביקורת של המבקרת הפינית ובבדיקות ביקורת חיצוניים, ומיקימת מעקב אחר ביצוע תוכנית העבודה של המבקרת הפינית ואחר תיקון ליקויים העולים מתוך דוחות הביקורת. הוועדה מרכבת ממחשפה דירקטוריים ובהתאם לחוק החברות, כל הדירקטוריים החיצוניים מכונים חברים הוועדה, כאשר אחד ממקבציהם וחתם ריבוי' בוועדה ■

החל מחודש ינואר 2018 מכנהת ווועדת ביקורת גם כועדת תגמול. במשמעות זו הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון בנושא מדיניות התגמול של הבנק, תגמול לנושאי משרה ועובדים ובנושא תגמול נספחים. במידים האמורים ועדם הפטומול וערם בייעוץ חיצוני לזרמי כלויים.

ועדה ניהול סיכון – תפקידי הוועדה, כוללים דין ומלצת לדירקטוריון בתחוםים הקשורים להתוויות אוישור TABON ופרופיל הסיכון של הבנק, בכל נושא הקשור לאסטרטגיית הסיכון הכוללת, לרבות מדיניות ניהול הסיכון והחישפה לסיכון בבנק, מסמכי מדיניות הבנק לסיכונים השונים, פיקוח על ישום המדיניות שנקבעה בתחוםים השונים וביחס למלמות ההון של הבנק (מסמך – ICAAP). הועדה מקיימת קשר שוטף עם ניהול הסיכון הראשי ועם פונקציות ביקורת ובקרה אחראית על מנת להעתדען בפרופיל הסיכון הנוכחי, TABON הסיכון, מנגנולות וחירנה מהן תוכניות לצמצום סיכונים. כמו כן, דינה הועדה, בהתאם למדייניות הבנק, בהיבטי הסיכונים הגולמים בפעולות חדשות או מוצאים חדשים, ומיליצה לדירקטוריון על אישורם. הועדה דנה גם בניהול תחום הסביבה בבנק לרבות, ניהול סיכון סביבה ומשמעות האקלים. הועדה מרכיבת מומחייה חברות שהינם חברי דירקטוריון וכיו"ר הוועדה מכמה י"ג חברי דירקטוריון.

ועודה לתכנן הון ואסטרטגיה – תפקידו היעודה כוללים, דיוון והמלצה לדירקטוריון בתחום האסטרטגיה הכלכלית של הבנק, תכנון ההון ויעדי הלימות ההון של הבנק ובנושאים הקשורים ברכישות ומיזוגים או שיתופי פעולה עם צד ג'. היעודה מורכבת מחמישה חברים שהינם חברי דירקטוריון וכיור היעודה מכחן יי"ר הדירקטוריון.

מישומים מדיניות תגמול⁶⁶

בראש ובראשונה, ליעדים הפיננסיים האסטרטגיים של הבנק, TABON ופרופיל הסיכון, עמידה בייעדי ניהול ובקרת הסיכון, תוכניות העבודה ורווחיות הבנק בראשית ארוכת טווח; זאת תוך התחשבות ואיזונים ראויים בין הרצון ליצור תמריצים ראויים להשגת יעדי הבנק בטוויה הקצר והארוך; הנברת תחושים הזהזחות של נושא המשרה עם הבנק ופעריו; והתחשבות בשיקולים כל ארוגניים, כגון עלויות התגמול בכללותן, פערו התגמול הרצויים, שיפור יחסיו העשייתן, גודלו של הבנק והיקף פעילותו, והרצון להבטיח עמידה במדיניות ניהול הסיכון.

היחס שבין העלויות הכלולות של תנאי העסקה של המנכ"ל, שהוא בעל השכר הגבואה ביותר בבנק, לבין העלויות הכלולות הממצעת וכון העליות הכלולות החיצונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק, נבחן בהתאם להוראות חוק החברות. היחסים נבחנים על ידי ועדת התגמול ולאחר מכן על ידי הדירקטוריון, בהתאם לנעוני הדוחות הכספיים של הבנק לשנת הדיווח, ומפורטים במדיניות התגמול. היחסים אלו נמצאו סבירים ונאותים כאמור על ידי ועדת התגמול והדיקטוריון, ואושרו על ידי האספה הכללית במסגרת אישור מדיניות התגמול.

בשנת 2023, היחס שבין העלויות הכלולות של תנאי העסקה של המנכ"ל לבין העליות הכלולות החיצונית של תנאי העסקה של יתר עובדי הבנק עמד על 8.66 לעומת 9.91 בשנת 2022.

מדיניות התגמול כוללת בתוכה גם מגנוני השבה במקרים חריגים. מידע נוסף על מדיניות התגמול של נושא משרה ניתן למצאו בبيان מס' 22 לדוחות הכספיים של הבנק לשנת 2023.

תגמול דירקטוריון

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A01, תגמול הדירקטוריון בבנק, למעט י"ר הדיקטוריון, יקבע בהתאם זהה ובהתאם לאופן קביעת גמול דיקטוריון הייצוני על פי תקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדיקטוריון חיצוני), התשס"-2000 (להלן: "התקנות"). כמו כן, קביעת הוראה A01 כי תגמול כל חברי הדיקטוריון, לרבות י"ר הדיקטוריון, יהיה תגמול קבוע בלבד.

הगמול מורכב ממספר מנגול שנתי בסכום קבוע ומנגול השתתפות בגין כל ישיבה של הדיקטוריון או של ועדה מועמדות הדיקטוריון (או קבלת החלהה ללא התכנסות). הגמול אין כולל מרכיב כלשהו בעל זיקה לביצועי הבנק. הגמול לדירקטוריון בבנק נקבע על פי התקנות, בהתאם למדרגת ההון הרלוונטית בנקן.

תגמול י"ר ומנכ"ל

לפרטים על תנאי הכהונה והעסקה של י"ר הדיקטוריון ושל מנכ"ל הבנק ראו ביאור 22 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2023.

מדיניות תגמול נושא משרה

ביום 4 בדצמבר 2022 אישרה האסיפה הכללית של הבנק, לאחר קבלת אישורו של דיקטוריון הבנק והמלצת ועדת התגמול, את מדיניות התגמול לנושא משרה בבנק לשנים 2023-2025 (להלן: "מדיניות התגמול לנושא משרה") בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין A301 וסעיפים 267א ו-267ב לחוק החברות. ביום 27 בספטמבר 2023 אישרה האסיפה הכללית תיקון למדיניות התגמול לנושא משרה.

מדיניות התגמול מושתתת על הוראות חוק החברות לעניין תנאי הכהונה והעסקה של נושא משרה בבנק, על הקבוע בהוראה 10 להוראות ניהול בנקאי תקין בדבר מדיניות התגמול בתאגיד בנקאי ועל הוראות חוק תגמול לנושא משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016. ועדת התגמול והדיקטוריון הסתייעו dabei משפטית חיצונית בלתי-תלוי אשר סייע בסקירת ההוראות הרלוונטיות מההוראות הפיקוח על הבנקים וחוקן חברות וגבישם מסמכים מדיניות התגמול הקיימים. מדיניות התגמול נועדה לקבוע כלליים לאופן תגמול נושא משרה המותאמים,

עדת משבבים וחדשנות טכנולוגית – תפקיים ■
הוועדה כוללים, דין והמלצה לדיקטוריון בתcheinם הקשיורים למשאבי הבנק, לרבות לעניין היררכות הבנק לבנקאות העתידי ולהתמודדות עסקית עם אתגרי חדשנות טכנולוגית וכו', בתחום מחשוב וטכנולוגיות המידע, באמצעות מידע, משאבי אנוש והמשאבים עסקית. הוועדה ממליצה לדיקטוריון בכל הנוגע לאישור אסטרטגיית מדיניות הבנק בהקשר לנושאים אלה. הוועדה מרכיבת מומחים חברי דיקטוריון וכיור הוועדה מכון דיקטוריון חיצוני. דיקטוריון חיצוני.

ביקורת הדיקטוריון

בשנת 2023 המשיך דיקטוריון הבנק למלא את תפקידיו, לרבות, אך לא רק, בנושאי גיבוש וקביעת אסטרטניה ותוכניות עבדה ופיקוח על ישומן, אישור דוחות כספיים, אישור מדיניות בתחום שוניים. בשנת 2023 התקיימו 17 ישיבות של מליאת הדיקטוריון הבנק ו-37 ישיבות של ועדות הדיקטוריון.

העלאת נושאים על סדר היום של הדיקטוריון

סדר היום לשיבות הדיקטוריון של הבנק נקבע על ידי י"ר הדיקטוריון, בהתאם עם מנכ"ל הבנק, ובהתאם להוראות הרגולטוריות הרלוונטיות. היבטים הקשיורים לממשל תאגידי נוחים על ידי הדיקטוריון ובוועדתו מיידת הצורך / או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין.

אסיפה בעלי המניות

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

אחת לשנה נערכת אסיפה שנתית של בעלי המניות, שעל סדר יומה בוחנות הכספיים ובוחן הדירקטוריון לשנה שנסתיימה. הדוחותزمים לעיון של כל הציבור ומפרנסים גם באתר האינטרנט של הבנק. סדר היום עשוי לכלול נושאים נוספים על פי קביעת הדירקטוריון ובהתקשרות הקבועות בחוק החברות.

בהתאם להוראות הדין, הבנק מחייב בפרטם הודעה מקדימה על כינוס אסיפה כללית של סדר יומה בחירת דירקטורים לפחות 21 ימים לפני כינוסה. הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועד הקבוע בתוקף הדין, בו מפורטים סדר היום לאסיפה והרוב הנדרש לצורך קבלת החלטות בכל אחד מהנושאים המופיעים על סדר היום.

בנוסף לאסיפות השנתיות כאמור, מעת לעת מזמן הדירקטוריון אסיפות מיוחדות של בעלי המניות של הבנק, על פי הצורך ובכפוף להוראות הדין. בכלל, אסיפות כלליות מיוחדות תוכנסנה לאישור נושאים מיוחדים שאינם מבאים דרך קבע לאישור האסיפה השנתית, וכן על פי דרישת של המנים בסעיף 63 לחוק החברות. במידה ולא ניתן לאסיפה לפי הוראות סעיף זה, תכנס האסיפה בהתאם להוראות סעיף 64 לחוק החברות.

הזמן לאסיפה הכללית של בעלי המניות מתפרש בדיווח פומבי, ומאפשר לבעלי המניות להביע עמדותם בכפוף להוראות הדין, וכן להצביע בדרך הקבועה בחוק החברות ובקוננות לפיו. בהמשך מפורנס גם דיווח פומבי של החלטות האסיפה.

لتיאור אודוטות התיעיציות עם קבוצות מחזיקי עניין נוספת, ראו חלק הכללי של הדוח – מנהלים דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלו⁶⁹.

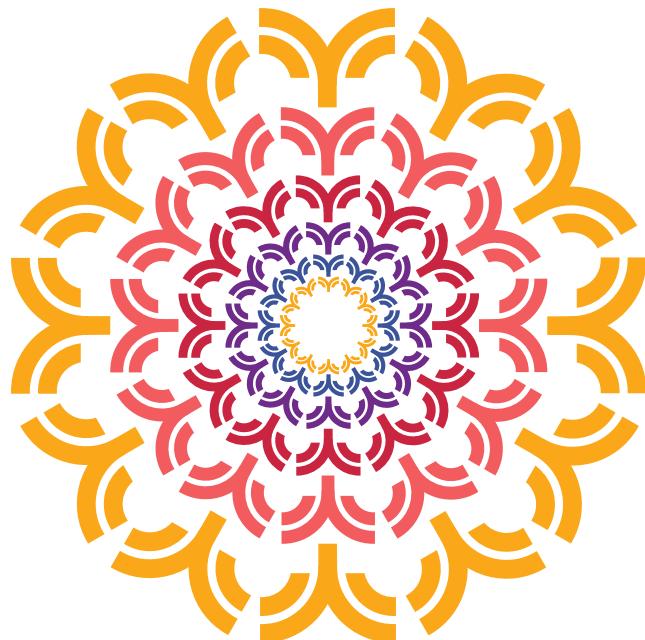
דירקטוריון בשיפור וצמיחה מתמדת- תוכנית הדרכה והערכה⁷⁰

הבנק מקיים תוכנית הדרכה לדירקטוריום המאורשת מדי שנה על ידי דירקטוריון הבנק, ושוכנתה הרצאות בנושאים שונים הרלוונטיים לתפקידם, לרבות לצורכי עדכון והעשרה, בדגש על תחומי ניהול סיכון, אבטחת מידע, ציבור לרגולציה, כלכלת ישראל, שוק התקיימים, כוח אדם ועוד. בשנת 2023 התקיימו הדרכות העשרה לחבר הדירקטוריון בנושאים שונים כגון: שינוי אקלים, חידושים ברגולציה, אחריות תאגידית, מethodולוגיות הבנק ועוד. בהדרכות אלה השתתפו כל הדירקטורים וחברי הנהלה הבכירה.

הירקטוריון מעדכן אחת לשושןים ולפי הצורך את נוסל עבודות הדירקטוריון ועובדות הדירקטוריון המתבסס, בין היתר, על הוראות הדין, וכולל נושאים הקשורים בעבודת הדירקטוריון ועובדותיו. בכלל זה, קבוע הנהלה את תפקיד הדירקטוריון ואת סמכויותיו, את ועדות הדירקטוריון, את דרכי העבודה של הדירקטוריון ושל ועדותיו לרבות הדוחים המובאים לפני נושאים ועקבות שיש להביא לאישורו.

דירקטוריון הבנק מקיים אחת לשנתיים תהיליך הערכה עצמית באמצעות שאלון המתיחס להיבטים בניהול בעובdotו, לרבות אחריות לאסטרטגיית הבנק, האצלת משימות לוועדות, נושאים הנוגעים להנהלה, מדיניות התגמול והקוד האתי. במסגרת הבדיקה ולשם מispiel תאגידי תקין, הדירקטוריון דן בנסיבות העולים משאלוני הערכה.





אחריות תאגידית בבנק ותפקידי הנהלה והדיקטוריון⁶⁹

התוויות מדיניות וניהול שוטף של תחומי ESG בבנק:

דיקטוריון הבנק מתווה וקובע את מדיניות הבנק בהיבטי ESG והשווים שנדרשה קודם לכך על ידי הנהלת הבנק, ולרוב גם על-ידי ועדת הדיקטוריון בהתאם לנושאים המתאים. כך, למשל, מאשר הדיקטוריון, ובתדריות הקבועה בהילוי גם מעדרן, את מסמכי המדיניות בנושאים הבאים – מדיניות ממשל תאגידי בבנק, מדיניות מניעת ניגודי עניינים, מדיניות התגמול, מדיניות הציות, מדיניות ניהול סיכוןים תפעוליים, מדיניות מניעת מעילות והונאות, מדיניות סיכוןים סביבתיים, מדיניות אבטחת מידע סייבר, הקוד האתי של הבנק ועוד.

דיקטוריון הבנק מינה אחראי לרכיב נושא ה-ESG בבנק את מסכום הבנק שהינו גם נשא משרה בנק⁷⁰. במסגרת תפקידו, מופקד מסכום הבנק, בין היתר, גם על ריכוז מכלול הנושאים בהם הבנק עוסק בהקשרי ESG ושילובם לכדי מסכם המשקף את פעילותו הכוללת של הבנק בנושאים אלו. ניהול השוטף של היבטי ESG בבנק מתבצע גם ביחידות שונות, וכל יחידה אחראית לביצוע מעקב, ניטור ודיווח בנושאים שבתחום אחריותה, על פי מדרוג סמכויות ודיווחים לדרגים גבוהים יותר לצורכי מעקב ובקרה.

בנוסף, ויחלך מבקרת 'קו הנהנה השני', מוצגת אחת לרובען בפני הנהלת הבנק על-ידי הוועדה לניהול סיכון של הדיקטוריון ובפני הדיקטוריון מסכם הסיכון הכלול לסיכון הבנק, הכולל הנושאים ביבטי ESG. כך, למשל, כולל המסכם פירוט בנושאים סיכוןים סביבתיים בהתאם למדיניות שאושרה על ידי הדיקטוריון⁷¹.

אחד לשנתיים מציג מנהל הסיכון הראשי את תהליכי בוחינת נאותות ההון של הבנק (מסמך ה-ICAAP) הכולל, בין היתר, סקירה על המஸל התאגידי בבנק בתחום ניהול הסיכון, התפתחות הסיכון במהלך השנה הנסקרתת ותוצאות סקר בדיקת איכות ניהול הסיכון שבוצע בבנק.

דו"ח חברה, סביבה וממשל תאגידי (ESG)⁷²:

הדיקטוריון ומנכ"ל הבנק הם הנורומים הבכירים בארגון הבוחנים שכלל הנושאים המוחותיים הנבחרים של הבנק מפורטים תחת דוח ESG זה. לאחר מכן יו"ר הדיקטוריון, מטעם הדיקטוריון, והמנכ"ל מאשרים אותו וחותמים עליו.

מתנהלים באחריות ובהוגנות⁷³

הקוד האתי שלנו⁷⁴

לבנק קוד אתי המתקיים 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 האתניות בהן נדרשים העובדים לערוך. מטרת הקוד האתי הינה להויס תשתית ערכית לנוהלי הבנק על מנת להבטיח סביבת עבודה ערוכית ואיכותית לעובדיו. כל ההתנהגות בקוד האתי נועד להויס את אופן התנהגות המצוופה מעובד הבנק במקרים בהם כל ההתנהגות אינם ברורים דיים או ניתנים לפירוש במספר דרכיהם.

בבסיס הקוד האתי של הבנק מספר עקרונות הנוגעים להתנהגות האישית של עובדים, ליחסים בין-אישיים ולהתנהלות המקצועית בין העובד לבין הבנק, לימודי, מקום העבודה וללקחות הבנק. בין היתר מבוסס ומגן הקוד האתי עקרונות של יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, ולקחותינו. התנהגות אתית אינה תהליכי הפעלת שיקול דעת, דורשת קבלת החלטות באופן מודע תוך בנק הערכיהם והתרבות של הבנק.

בנוסף על הוללה בקנה אחד עם הערכיהם והתרבות של הבנק, מושתתת על פי כליל בנק ירושלים מיחס חשיבות רבה להתנהלות על פי כליל ממשל תאגידי תקין, שבין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון לבין הנהלה, גופי הביקורת והבקרה, ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסטטיות, ניהול וקווי דיווח וכיום.



הקוד האתי של הבנק מפורסם באתר הבנק והוא נגיש לכל מוחזקי העניין בבנק. הקוד חל בהתאם על החברות הבנות של הבנק. בנוסף, ועל מנת לתמם משנה תוקף לתפיסתו של הדירקטוריון את התרבות הרציפה בבנק, אימץ הדירקטוריון קוד אתי לדירקטוריון: הבנק, המתקיף מעט לעת, והמבטא את תפיסתו זו באמצעות מעגליים: פעולות הדירקטור כיחיד; והדיקטוריון ביחסו עם לקוחות הבנק, גורמי הרגולציה וגורמים חיצוניים אחרים. הקוד האתי לדירקטוריון הבנק תוקף ברבעון הראשון לשנת 2024, ואושר על ידי הדירקטוריון. כל עובד חדש הנקלט בבנק עבר תוכנית הקשרה מתוקשבת הכוללת לימודים המפרט ומסבירה על הקוד האתי, ערכי הבנק וההתנהגות הנזירות מהו, וכן מקרים ותגובהם למעלים הבנקאות. כמו כן, התוכנית כוללת את מסמך הקוד האתי במלואו לקראיה וחותימה של כל עובד על התching'יבותו לפעול על פי ערכי הקוד האתי.

אחד לשנה מבוצעת פעילות הטמעה פרונטלית בכל יחידה, במסגרתה מנהל היחיד מעביר דין מוגנה בדילמות אתיות. מערך הדיוון בנייתו בהתאם לאתגרים והמרקם הרלוונטיים שהתעוררנו לדיוון במהלך השנה וכן לדילומות מיוחדיות הרלוונטיות לכל יחידה. לפירות ראו תחת פרק "הקשרות והדרכות לעובדים שלנו". פעילות הטמעה כאמור בוצעה גם בשנת 2023.

עובדיה הבנק ומנהליו מחובבים לפועל בהתאם לקוד האתי,
הקובע אמות מידת התנהגותיות בהתאם לערכי הבנק - יושר אישי, הגינות, אמינות, מקצועיות, אחריות ונאמנות לבנק ולקחותינו. התנהגות אתית אינה תהליכי הפעלת שיקול דעת, דורשת קבלת החלטות באופן מודע תוך בנק הערכיהם והתרבות של הבנק.
באופן הוללה בקנה אחד עם הערכיהם והתרבות של הבנק, בנק ירושלים מיחס חשיבות רבה להתנהלות על פי כליל ממשל תאגידי תקין, שבין היתר מגדירים את מכלול היחסים בין הדירקטוריון לבין הנהלה, גופי הביקורת והבקרה, ובאים לידי ביטוי באמצעות מבנה ארגוני, הגדרת תחומי אחריות וסטטיות, ניהול וקווי דיווח וכיום.

קיימת ציפייה מהנהלה, הדירקטוריון, עובדי הבנק וספקיו לנוהג ביושר, הגינות, כבוד, נמוס ואמינות. לאחר חשיבות אתיקה בעסקים להתנהלותו התקינה של הבנק ולאחר החשיבות הרבה להיבטי ההוגנות בפעולות הבנק מול לקוחות ומול צדדים אחרים, הבנק מבצע הערצת סיכון אתיקה כחלק ממערך הביקורת הפנימית שלו. ההערכה מושמעת ונבחנת בכל תהליכי הערכה של הבנק, לרבות בתהליכי הפקת לקוחות בעת טיפול באירועים, בדgesch על תהליכי הדרך של היבטי הבקרה הפנימית, המתמקדים לצורך לשמור על אתיקה עסקית. בבנק קיימים מגננון לדיווח אונימי על התנהגות שאינה הולמת את מדיניות הבנק ונוהלי, כאשר כל אירוע מדווח נבחן. ככל שנמצא כי התנהלות נשוא הדיוון לא הייתה תקינה, מועבר הנושא ליפורום משמעת המרכיב ממנהלת משאבי אנוש, מנהל הסיכון והסמנכ"ל הרלוונטי. לבנק מדיניות, תהליכי בקרות ונחיים בורותים לאיתור חרינה מדרישות הציגות, ההוגנות, חשש לאפליה והאתיקה שנקבעו על ידי דירקטוריון הבנק והנהלה. עקרונות מדיניות הבנק קבעו את הכללים והסטנדרטים הנדרשים, את השיטות לניתוח, שיטות הדיוון ודרכי הטיפול, כולל דיווחו להנהלה ולדירקטוריון על כל אירוע שאינו עומד בעקרונות שקבעו. ראו בהרחבה תחת-פרק "צירות לרגולציה".

לחחותם עליו ולפעול לפיו. להרחבה בנושא מניעת ניגוד עניינים, ראו תחת פרק 'מניעת ניגוד עניינים'. כמו כן, מדיניות הבנק למניעת מעילות והונאות מבוססת על עקרונות וסטנדרטים בינלאומיים מובילים שנעויה להבטיח כי בבנק קיימת תכנית פועלה הנתמכת על ידי הדיקטוריון והגנה להסדרת בקרה פנימית, מתבצעים תהליכי הערקה ונקבעו התהליכים וביקורת המבטיחים מערכ בקרה פנימית איתן.

הדרכות – לשם הגברת המודעות ועדוד השicht, הבנק מקיים הדרכה שנתיות לכל עובדיו להטמעת הקוד האתי. במסגרת הדרכה זו עלולים איירושים שונים כדוגמת ניגוד עניינים, אישור קבלת טובות הנאה מלוקחות וספקים וכדומה, לשם הפקט לקחים בקרב העובדים.

נוול איסור קבלת מתנות או טובות הנאה – לבנק נוול קבלת מתנות או טובות הנאה אשר נחתם על ידי כל עובד (לרובות עובדים חיצוניים) אחת לשנה וכן בעת קליטתו של עובד חדש לבנק. נוול זה קבוע כליל התנהנות ראיים ואיסורים מפורשים בגין לקבלת מתנות וטובות הנאה מלוקחות וספקים. על פי הנוהל, חל איסור מוחלט על כל עובד לקבל מתנות מגורם כלשהו הקשור בקשר עסק' עם הבנק, למעט מתנות סמליות קלות ערך המוגדרות בנוול.

בקרים – ביחסות העסקיות נערכות בקרים שונות שמטרתן למינע מעילות והונאות בקרב העובדים. כמו כן, כמו גננה שני, מפעילה חטיבת הסיכון מוקד מעילות ייעודי ובקרים לאייתו מקרים של חשד להונאה או מעילה. הבקרים שמות דוש על איסור הלבנת הון, איסור ממון טרור, מעילות והונאות, תהיליכי AO5, טיפול במיקור חוץ (רשורת האספקה), סיכון תעשייל, רגולציה, ציות והונאות. הקרים כוללים מבחני אמינות, סקרים שוטפים ותהליכי הערכה, המהווים מנגנוני טיפול ומניע בהאטם לדרישות שקבע בנק ישראל ולפי סטנדרטים בינלאומיים מתוקדים. המדיניות למניעת מעילות והונאות, החלה על כל עובדי הבנק ושמה דוש על אמצעי בקרה כמו: חופשה רציפה ורוטציה, מבחני אמינות, הדרכות, לימודות, סקרי عمוק לבחינת מוקדים פוטנציאליים למניעות והונאות, איתור anomalיות בהתקנות לקוחות ועובדים, סקרי אבטחת מידע וסיביר ועוד⁷⁸.

'קו חם'⁷⁹ – בבנק פועל מגנון דו"ח המאפשר לעבוד כל אחד לנגורם מהח' לבנק לפנות למבקרת הפנימית (באמצעות המיל', עברו עובדי הבנק או באמצעות טלפון ייעודי עבור כלל הגורמים) ולדוחו לה, באופן אונימי, על

מניעת שחיתות⁷⁵

בנק ירושלים מיחס חשיבות גבוהה למניעת אירועי שוחד וסחרות, מעילות והונאות. הבנק פועל לפי תוכנית עבודה סדרה באופן שופף, ומשקיע את המשאבים הנדרשים במשוררים שונים, לרבות הדרכה והטמעה של ערכים וכללי התנהגות, בקרה שוטפת, טיפול במקרים שהותgal, הענקת הגנה לחושפי שחיתויות והפקת לקחים, וכל זאת במטרה למניעת התורחותם של איירועים מסוג זה.

על כל עובד בבנק להתריע על כל פעילות המתרחשת בבנק, שעל פי מיטב שיקול דעתו אינה תואמת את הוראות החוק או מנוגדת לנחיי הבנק או לכלי הקוד האתי. במקרים בהם-node לעובד על אירוע לא חוקי או לא אתי, עליו להתריע בפני עמיתו לעובדה המעורבים בעניין ולדווח על כך לממונה הישיר. זכותו של העובד לפנות לממונה עקייף או לגורם אחראי בכיר, כמו מנהל משאבי האנוש או מפקחת הפנים, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, ביקורת הפנים בבנק מכונה "קו חם" פנויות, ומוקפדה לספק מענה לכל פניה (כל הפרטים מופיעים במערכת ניהול המידע ובפורטל הבנק עבור העובדים וכן באתר הבנק עבור הלוקחות). בשנת 2023 לא התקבלו דו"חותים ב-'קו החם'.

הבנק מאמין לעובדיו, ללקוחותיו ולספקיו לפנות בנסיבות אונימי, מבטיח לעובדים דיסקרטיות מלאה, ומזהה כי לא ינדקו בגין הדיווח.

הבנק מעדיף אמצעים ותהליכי אשר נועד למינע ולצמצם ככל האפשר איירושים והונאות – לבנק מעתפת ערכים ומסמכים המעניינים אותך וככל הtenthnogot המוצפים מעובדי הבנק. מטרת כללים אלו להtnogot לעובדים דרך התנהלות ישרה והוננת והימנעות מפעולות או התנהלות העוללות להוביל לכך שחיתות על היבטה השונית. כך למשל, קובעים הקוד האתי ומדיניות הבנק למניעת ניגוד עניינים את האיסור להימצא במצב של ניגוד עניינים בין חובותיו של עובד הבנק לבין היבטים אחרים של חייו. הקוד ומדיניות דוחים גם כי בנקאי לא יוכל טובות הנאה מלוקחות או ספקים וכי יתריע אם זהה חשש לפעלויות שאינה חוקית או שהיא אתי. כל עובדי הבנק נדרשים להזכיר את הקוד האתי,

אימוץ קו אתי, מדיניות למניעת ניגוד עניינים, מדיניות למניעת מעילות והונאות וקביעת נלים בנושא – לבנק מעתפת ערכים ומסמכים המעניינים אותך וככל הtenthnogot המוצפים מעובדי הבנק. מטרת כללים אלו להtnogot לעובדים דרך התנהלות ישרה והוננת והימנעות מפעולות או התנהלות העוללות להוביל לכך שחיתות על היבטה השונית. כך למשל, קובעים הקוד האתי ומדיניות הבנק למניעת ניגוד עניינים את האיסור להימצא במצב של ניגוד עניינים בין חובותיו של עובד הבנק לבין היבטים אחרים של חייו. הקוד ומדיניות דוחים גם כי בנקאי לא יוכל טובות הנאה מלוקחות או ספקים וכי יתריע אם זהה חשש לפעלויות שאינה חוקית או שהיא אתי. כל עובדי הבנק נדרשים להזכיר את הקוד האתי,

מנגנוני דיווח ופיקוח

敏יעת אפליה⁸⁰

בהתאם לדרישות הפיקוח על הבנקים וכפי שנקבע בתוכנית העבודה של פונקציית הציגות בבנק, בשנת 2021 מדיעיות הציגות ועדכונה נוספת נספח פרק העוסק בהוגנות הכלול התייחסות לנושא מניעת אפליה. כמו כן, חלק מתוכנית הבנק לניהול סיכון ההוגנות בבנק, הגדירה פונקציית הציגות תוכנית למניעת אפליה אשר עוסקת בכלים ובאמצעים בהם ינקוט הבנק על מנת למנוע אפליה עובדים ולקחוות, בשני מישורים עיקריים:

- **מניעת אפליה בין עובדי הבנק בהילci גיס,** שוויין הזרםניות בהעסקה וקידום (לפרטים נוספים, ראו הרחבה בתת-פרק "ণיון תעסוקתי, הכלכלה ושוויון הזרםניות בהעסקה").
- **ণיון לוגיות שוויוני,** תמהור שוויוני של השירות, בדגש על מנת אשראי ובמתן שירות לכל הלকחות ללא אפליה מהמתן בגין, גיל, נסיה, מיעית, גזע, דת, ארץ מוצאי, השכפה, השתייכות פוליטית, לאום, מיקום אגורי, מעמד אישי, מצב משפחתי או מצב בראותי של הלוקוט, לרבות בעלי מוגבלות. מודל הדירוג של הבנק אינו כולל משתנים אשר עלולים להוביל לאפליה.

תוכנית הציגות למניעת אפליה כוללת איתור ומיפוי התהליכיים הקיימים בבנק וגיבוש תהליכיים משליים נוספים למניעת אפליה לוגיות. בהתאם לתוכנית, שולבו מישות שונות ועובדים. בתוכנית העבודה של הנורומים העסקיים לשנת 2023, בוצעו מספר תיקונים לניהלי הבנק הנוגעים למניעת אפליה ובוצעו בקרות שוטפות. הבנק מבצע תהליכי סדור על מנת לבחון, בין היתר, באמצעות סטטיסטיים, כי לוגיותו לא הופלו לרגע בעיתם סטטיסטיים, כי לוגיותו לא הופלו. לרעה בעית מתן אשראי. בשנת 2023, לא התקבלה אף תלונה מוצדקת על מקרה אפליה בבנק.

ומtan המלצות. הבנק מקיים תהילר להפקת לקוחות וישראלים ובהתאם למקרה, נקט גם צעדים ממשמעתיים.

- **ROTATION של בעלי תפקידים רציפים וחופשה רציפה** - הבנק פועל בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים ולמדיניות הדיקטוריון בנושא רוטציה של בעלי תפקידים רציפים וחופשה רציפה. בקרה בו לא ניתן לקיים ניוד של בעל תפקיד, מישם הבנק בקרת ממצאות. הבנק פועל גם בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים בנושא חופשה רציפה של עובדים. לפרטים נוספים בדבר ניוד בעלים תפקידים בבנק, ראו הרחבה בתת-פרק "ג'ויס, קליטה, ניוד פנים ארגוני ורוטציה".

- **איסור הלבנת הון ומימון טror** - קיומם בקרות על פעילות בחשבונות שונים על פי היפופול שלהם, מתן יעוץ שוטף לסניים וליחידות מטה בתחום זה וביצוע הדרכות המותאמות לעובדים השווים בבנק, על פי תפקידם. כך נייד פיקוח שמוינו בספנאים מהווים כתובות מקצועית ראשונה לעובדי הסני בון הם עובדים בנושא מניעת הלבנת הון ומימון טror, וכן מנהלים ידע רלוונטי בתחום. כמו כן, מודוח הבנק לרשותו לאיסור הלבנת הון ומימון טror על פעולות בלתי רגולריות ואחת בסוגס לדיוחים אוטומטיים הנעשים בשגרה בהתאם להוראות הצו הבנקאי לעניין ניהול איסור הלבנת הון.

- **בבנק קיימות מערכות מוחשבות בהן נעשה שימוש כלכלי בקרה וסיווע לקו ההגנה הראשון וקו ההגנה השני.** מערכות אלו מארחות אונמלויות בפעולות הלוקחות ומשיערות בתחום ניהול איסור הלבנת הון ומניעת מעילות והונאות. כל עובדי הבנק נדרש לעבור הדרכת מבא בנושא איסור הלבנת הון, וכך נייד אשר להם חשיפה שיראה לסייע הלבנת הון, נדרשים לעבור את לשנה רענון מקיף בנושא חלק מתוכנית ההדרכה השנתית. במהלך 2022 נספה למרכז הלמידה תוכנית חדשה בנושא זה אשר כללה לומדה מקיפה להבנת סיכון הלבנת הון, התנסות בתרחישים ומבחן מסכם, אשר המשיכה לפחות עד 2023.

- **מערכות ניטור** - בשנת 2023, השלים הבנק הקמת מערכת ייעודית לניטור אונמלויות בפעולות העסקית של הבנק. מערכת זו מבוססת על חוקים ושירותים סטטיסטיות שמרתן להציג פעילות חשודה הדורשת בחינה, בעיקר בתחום מעילות והונאות. כמו כן, הבנק ממשיך בפיתוח המערכת גם בשנת 2024.

חישד להנהלות בלתי הולמת של עובד/סקפ או כל גורם אחר המקיים קשרים עם הבנק. מנגנון הדיווח, לרבות דרכי התקשורת, מפורטים בפורטל הארגוני של הבנק ובאתר הבנק. במסגרת ביצוע למועד ציון הגינוי והונאות (CONDUCT), מעודד הבנק את עובדי לדוח על כל אירוע שנייה. במהלך שנת 2023 התקבלו 11 הודעות בקשר החם. כל ה Hodoutes פרט לאחת היי מוגרם חיצוני לבנק, רובם התבגרו לקלוחות שביקשו לזרז טיפול. חלק מההודעות הועברו לטיפול בסכנות הציבורן הודיעה אחת מוגרם פמי הועברה לטיפול של מנהלת משאבי אנוש. בכלל ה Hodoutes לא נמצא חשד כלשהו להונאה או מרמה.

- **סקרים** - הבנק מבצע תהליכי הערקה שוטפים למיפוי סיכון תעופליים הכוללים זיהוי והערכתה של סיכון מעילות והונאות והערכתה הבקרות הקיימות ואמצאי המזעור של הסיכון. לבנק מתודולוגיה סדרה להערכת הסיכון התפעוליים וסיכון בקרה פנימית, שעקרונותיה מפורטים במסמך מדיניות ניהול סיכון תעופליים של הבנק והוצאה גם על המדיניות הייעודית של הבנק לטיפול במערכות והונאות. האחריות להטמעת המתודולוגיה, מבוצעת על פי החלטות הקו השוני בבנק, חטיבת ניהול הסיכון, באמצעות ייחידה ייעודית הפעלת לטיפול בסיכון התפעולי, מעילות והונאות וסיכון בקרה פנימית נוספים. לפחות כל פעולה חדש בבנק, מבוצע תהליך הערקה ייעודי (המעונג) במידיניות ייעודית לטיפול במוצר או פעילות חמדה), המתייחס גם להיבטי סיכון מעילות והונאות. בשנת 2023, הבנק ביצע תהליכי הערקה הכוללים סקרים עמוקים בנושא מעילות והונאות, לאיתור סיכון ביחסות שקיים בהם פוטנציאלי גבוה לסיכון מעילות, הומלכו בקרות להפחתת הסיכון ביחסות אלה. בנוסף, הבנק פועל באופן תמיד לניהול וסיטור סיכון אלו על מנת לצמצם את החשיפה לסיכון התפעוליים בכלל וסיכון הונאות ומעילות בפרט.

- **התקשורת עם ספקים** - הבנק פועל לפי מדיניות לטיפול בסיכון מיקור חז (שרות האספקה) ובהתאם להחלטות בנק ישראל.

- **ביקורת פנימית** - כל חישד לאירוע מעילה או הונאה שבוצע על ידי עובד הבנק, מדווח למזכרת הפנימית הפעלת באופן מיידי לבדיקה החשד וממתן ההחלטה וDOIוונ לוגרים לוגרומי הרלוונטיים (במידת הצורך), לרבות הפיקוח על הבנקים ומשטרתה, לפי העניין. הביקורת הפנימית פועלת לתחקור האירוע

מנהיגים תרבות של ציות בבנק⁸

הבנק, חברי הדירקטוריון, נשאי המשרה, מנהלי הבנק ועובדיו פועלם לקידום הטעעה, יישום ואכיפה של תרבות ציות וכיבוד הוראות הצוות במסגרת העשייה הבנקאית על כל תחביבה, פעילותותיה ומטריה, תוך מצמצם חסיפתו של הבנק לסיכון ציות ומזרע ההשלכות הנגזרות מהתרמישות סיכוןים אלו. תרבות הצוות אישום המדיניות הנגדית ממנה מוחווים חלק מוגנה משגרת העבודה ומהתוליך ניהול הסיכוןים בבנק בעקבות קבלת החלטות ושיעית עסקים, בכל רמות ניהול הבנק. חלק מניהול תרבות הצוות מנהל הבנק גם את סיכון ההוננות (Conduct), אותו רואה הבנק כערך יסוד חוצה ארנון.

בהתאם להוראות ניהול נקאי 308 בנקאי ציות ופונקציית הצוות בתאגיד הבנקאי מחלקת הצוות פועלת לזרז את עמידת הבנק בהוראות הדין והרגולציה, להנחלת והטמעת תרבות הצוות בבנק ולהעלאת רמת הצוות בקרב כלל מנהלי הבנק ועובדיו. הבנק אישם מסגרת עבודה לניהול ובקרה סיכוןים המבוססת על שלושה קווי הגנה וגופים מפקחים שתפקידם ייצור תהליכי עבודה תקינים.

קו ההגנה הראשון מורכב מעובדי הסיפויים, מוקדי הבנק, יחידות המטה והחברות הבנות, אשר מנהלים באופן ישר את סיכון הצוות הנובעים מפעולותם העסקית.

קו ההגנה השני מורכב ממחטיבת הסיכויים וKİינט הצוות של הבנק, ומאנגי הייעוץ המשפטיא. קו ההגנה השני כפוף למנהל הסיכוןים הראשי, חבר הנהלת הבנק. כמו כן, מונו על ידי קיינט הצוות נאמני סיכון בחיחדות מטה טכניים או חברות בנות של הבנק.

קו ההגנה השלישי מורכב מפונקציית הביקורת הפיניטית. על קווי הגנה אלו מוסיפים גם **הגופים המפקחים** – הדירקטוריון, ועדות ייעודיות של דירקטוריון הבנק והנהלת הבנק.

ניהול סיכון בדרך זו נועד זהות, לתעד ולהעיר את סיכון הצוות הגלומים בפעולותיו העסקית של הבנק, ובכלל זה התפתחויות הנוגעות למוצרים חדשים, נוהגים עסקים, קווי עסקים או ליקוחות חדשים, או בשינויים מהותיים בכל אחד מלאה. כמו כן, דרך זו מאפשרת לנטר ולבדוק את רמת הצוות בנק על ידי ביצוע דינומות מסוימות ומייצגות, ולדוח על תוצאותיהן בדוחים של פונקציית הצוות להנהלת הבנק. בהתאם לנדרש, פונקציות הצוות מדווחות דויחום שוטפים ונקודותיהם להנהלת הבנק, למנכ"ל ולדירקטוריון. מחלקת הצוות גורם מכך עיון מוביל בנושא ניהול סיכון הצוות, וזאת ממנה לעובדים לגבי שאלות בתחומי הצוות, ומסיעת למנהל הסיכון השונים בתאגיד למלא את תפקידם ואחריותם באופן מיטבי, בין היתר באמצעות קביעת מתודולוגיות להערכת הסיכון; בניית תוכניות עבודה ובקשה; פתרון אתגרים מڪוציאים העולים במסגרת תהליכי ניהול והבקרה השוניים הרכוכים בניהול הסיכון, לרבות מערכי הדרכה מתאימים; והסדרת הביקורות המתבצעות בקו הראISON ובחינותן.

מחלקת הצוות מקיימת הדרכות שוטפות בנושא ציות, הן ברמה פרטנית לעובדי הבנק לפי אוכלוסיות שונות, והן ברמתם כולל יחידות הבנק (לרבות באמצעות לומודט). קיינט הצוות משתתפת, באופן שוטף, בימי עיון אשר מתקיימים לключи הפיקוח של הבנק, למנהל הסיפויים, ליעצץ ההשקעות וכדומה, וכן

ציות לרגולציה

חלוקת מדיניותו, מקפיד הבנק על עמידה בהוראות הרגולציה, ובכלל זה חוקים, תקנות, הוראות הפיקוח על הבנקים, הוראות וגולגולתיים אחרים וככללים אחרים החלים על הבנק. דירקטוריון הבנק והנהלו מיחסים חשיבות רבה להקפדה על צוות בקרוב לכל עובדי הבנק ומנהליו, ומשקיעים תשומות ומשמעותם ובעליים ובם להטמעת תרבות צוות בבנק.

בנק ירושלים, כתאגיד בנאי וכחברה ציבורית, כפוף להוראות רגולטוריות רבות הבאות לידי ביתו בחיקקה, חקיקת משנה, מדיניות והוראות ביצוע של רשויות וגופי פיקוח שונים.

הבנק קבע במסמכיו המדיניות את תחייתותו לחסיפות לסייע באמצעות הליכים ונihilם, לצורך יישום דרישות הוראות האסדרה החלות עלייו ואכיפתן. בנק מתקיימים הליכי הפקת לחייב מאיועci של מתلونות לכוחות ומדווחות בקרה וביקורת. במקביל ובמידת הצורך, מעודכנים תהליכי עבודה ובקרה התומכים במוצרים ובשירותים לרשותם. כמו כן, מתבצעות פעולות הדרכה והטמעה בקרב העובדים. הקוד האתי שאימץ הבנק כולל הצהרה בדבר מחויבות לצוית להוראות כל דין, להנחות רגולטוריות ולנהלים البنك כלשונם וכורחם. למטרים נוספים על אודות הקוד האתי של הבנק, ראו הרחבה בתת פרק "הקוד הבא".

בהתאם להוראות ניהול נקאי 308 בדבר ציות ופונקציית הצוות בתאגיד הבנקאי, ניהול סיכון הצוות מתבצע באופן כולל, החולש על כל הוראות הצוות הפלורוונטיות לפעוליות הבנק ומיטלות עלייו חובות צוות אופרטיביות, ולא רק על הוראות בעלייטים של יחסי בנק-ליך. סיכון צוות נוסף התעורר מאז תחילת 2022 עקב הטלת הסנקציות על פעולות הבנקים ברוסיה, תוצאות העימות באוקראינה. הבנק נקט משנה זהירות בפעולותיו בקשר עם הסנקציות, ועלול בקפדנות בהתאם למכתב של המפקח על הבנקים והחניות נסיפות המפוזרות מעת לעת. מידת השפעתן של הסנקציות על פעולות הבנק נמוכה יחסית. הבנק פועל לקידום הטיפול בנושא ההוננות, בהתאם לציפיות המפקח על הבנקים ובהתאם לעקרונות שנקבעו במידיות הצוות, אשר נבחנת ומאושרת על ידי הדירקטוריון בתדריות שלא תפחית מעת לשנה.

מתנהלים בשקיפות ובהוגנות

הבנק חותר לשקיפות והוגנות בשוק מוצריו ופעילותו, ובין היתר, לכך שהחומר הכספי של הבנק יהיה ברור, שקווי, הוגן וענייני, זאת על מנת לחזק את אמון לקוחות וולספּק בידיהם כל' הוגן לקבלת החלטות מושכלות.

הבנק מחויב להתנהלות עסקית המישמת עקרונות של הוגנות, שקיופת, בהירות ואחריות כלפי לקוחותינו, כלפי הציבור הרחב בישראל. התנהלות תחת עקרונות אלה כוללת מחויבות והקפדה על תוכנים מסדריים שיוקרים בורורים ופשויטים המאפשרים את הבנת מהות המוצרים והשירותים המוצעים. בסיס האמור עומדים ערכי ההוגנות והגינות שמהווים חלק בלתי נפרד מהפעולות העסקית השוטפת, שלובים בעשייה היומיומית של הבנק ומהווים קו נרחה לפניות עובדי הבנק. האמור מחייב פיתוח וקיים של תרבות ארגונית המציבה את הלקוחות ואת ההגינות והאמינות העסקית בלב תהליכי קבלת החלטות, אשר מתאפשרות הן על ידי הארגונים המוסמכים בבנק והן על ידי שלושת קווי הגנה, ובפרט היחות גוטלות הסיכון.



הסקציות שהוטלו על בנקים ברוסיה ואוקראינה, הבנק מקפיד לעמוד במלוא הנהניות והציפיות של בנק ישראל בנושא זה. בדוח בדיקה בנשא אישור מימון טרור שביצעו בנק ישראל בנק במהלך החודשים ינואר 2021 – יוני 2022 נמצאו הפרות לכאורה של הוראות הצו הבנאי לניהול סיכון אישור הלבנת הון ומימון טרור, וכן של הוראות נהלה בגין תקון 411.

בהתבסס על הממצאים האמורים, הדיע המפקח על הבנקים ביום 7 ביוני 2023 על כוונתו להטיל עיצומים כספיים על הבנק בגין הפרות לכאורה של הוראות ניהול ננקאי תקון 411 וכן על בקשנות מהוועדה להטלת עיצום כספי לעניין תאגידים בנקאים להטיל על הבנק עיצומים כספיים, בגין הפרת הצו הבנאי. במהלך חודש ספטמבר 2023 התקיימו דו"דים בשני ההליכים האמורים, האחד בפניו ועדת העיצומים והשני בפני המפקח. הבנק ביצע פרויקט מיוחד לאורך כל שנת 2023 לטיפול בכל הממצאים שעלו בדוח הביקורת. נכון למועד זה, הושלם הטיפול בכל ממצאי הדוח⁸².

מקברת באופן שוטף לפי תוכנית שנ提ית בכל סיני' הבנק. כמו כן, התקיימו כנסים והדרכות שונים בנושא לבנת הון וניהלי רגולציה הן לעובדים חדשים (במסגרת קורסי ההוראה) והן לכלל עובדי הסניפים ומטהה במסגרת ימי הדריכה מקצועיים.

החל משנת 2021 ליקוי היציאות מנהליים במערכת ייעודית, וכלל התקשרות והתיעוד מול הנורומים העסקיים מתבצע במערכת. עם זאת, הבנק ממשיך באפיקן ופיתוח של מודלים נוספים, וזאת על מנת להמשיך לפתח את תרבות היציאות של הבנק.

כאמור, חלק מניהול סיכון היציאות מגובשת המדיניות לניהול הסיכון האמור, מוצע מיפוי של סיכון היציאות, מטופלים מקרים של הפרות צוות, וכן מתנהל פיקוח שוטף על ישום מכלול הוראות החוק הנוילים והרגולציה החלים על הבנק.

הבנק פועל בהתאם להנחיות בנק ישראל לטיפול בסיכוןים אלה, בהתאם לתאובון הסיכון שקבע הבנק במסמך המדיניות לטיפול בסיכון אלה. הפעולות מתבצעת לפי תכנית עבודה סדרה במטרה להמשיך ולשדרג את אופן הטיפול בסיכון אלה, את תהליכי הערצת הסיכון, והטיפול של קווי ההגנה בליךם ככל שהתגלו. תכנית העבודה של הבנק לשנת 2023 נתנה דגש להמשך המהלך להטמעת סיכון ההוגנות ביחידות הבנק, לשדרוג הבקרות של הקו הראשוני (הקיימים העסקים) והקו השני (יחידת היציאות ואישור הלבנת הון בחטיבות ניהול הסיכון), בין היתר, באמצעות טכנולוגיים, ולמהלכי הדרכה הנדרשים כדי להנביר באופן שוטף את המודעות לטיפול בסיכון אלה.

במהלך השנה המשיכה יחידת היציאות לבצע בקרה בעמידת הבנק בהנחיות בנק ישראל בקשר עם

ניהול סיכון ההוגנות בبنק

לצורך ניהול הסיכון, פועל הבנק באופן שוטף ליזיהו ולניהול של מוקדי הסיכון לקידום ערך ההוגנות, אשר כוללים:

- **הוגנות בזמן אשראי קמעוני ואשראי למשכנתאות** - הבנק פועל להנחלתם ולהטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית, ובכלל זה בגיןosh ובאיפין המוצרים שאוטם מציע הבנק ללקוחותיו בהתאם לצרכים המשותפים, מעט לעת; ובגילוי נאות ללקוחות על המוצרים השונים, לרבות התאמת הפתרונות המוצעים על ידי הגורמים המڪצועיים בתאגיד תוך בחינת צרכי הלוקח ויכולת הפירעון והקפדה על הגינות בתמחור ובהילכי הבניה, - והכל תוך יישום כללי CONDUCT.
- **הצבת יעדים לעובדים** - לבנק מנגנוני קביעת יעדים, הערקה ותגמול לעובדי הבנק העוסקים במכירות ושיווק, מנגנונים אשר מבטיחים התנהלות הוגנת כלפי לקוחות השירותים ושיווק. תגמול מסויר ובהתאם לכך לעמידה בכללי השירותים וההוגנות. בנוסף, בתהיליכי ה�建ת עובדים לעסוק בתקפקי מכירות ושיווק, מודגש הצורך לפעול בהוגנות כבסיס לפועלות הצעת שירותים ומוצרים ללקוחות.
- **טהיליכי פתיחה וניהול חשבונות** - הבנק פועל בהוגנות ובהגינות בתהיליכי פתיחה חשבון וניהול חשבונות העברת פעילות וסנירת חשבון, תוך מתן דגש על היבטים הספציפיים של חשבונות בני סיכון (כגון חשבונות אפוטרופוס, חשבונות נאמנות וחשבונות קטינים).
- **הוגנות בשירות** - הבנק מקפיד על הוגנות בתמוך שירותים ללקוח ועמידה בכללי גילוי נאות.
- **היליכי גביה** - הבנק מקפיד על התנהלות הוגנת מול לקוחות הנמצאים בהיליכי גביה, ובכלל זה על מיצוי תהיליכים לגבית החוב בטרם פניה להיליכים משפטיים, על קיומם גילוי נאות ועל גיבוש הסדרי חוב הוגנים עם לקוחות.
- **טיפול בתלונות לקוחות** - הבנק מקפיד על התנהלות הוגנת מול לקוחות שפנה ליחידה פניות הציבור / או לגורמים נוספים בנק.
- **בחינת מוצרים וטהיליכים חדשים** - במסגרת תהיליך בחינת מוצרים / או תהיליכים חדשים וכחלה מתחילה אישורם, מקפיד הבנק על בחינת הבטיחויות, ובכלל זה הבטיח סיכון התנהגות.

ישראל, בדומה למדיות מתקדמות נוספות בעולם, קיימת בשנים האחרונות התפתחות רגולטורית בכל הנוגע להתנהלות נאותה ושקופה של תאגידים בנקאים מול ציבור לקוחותיהם. תאגידים בנקאים נדרשים לעמוד בדרישות גילוי נאות, בהתאם לדין, בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי, ובכלל זה החוק הבנקאות (שירות לקוחות (התשמ"א-1981), כללי הבנקאות (שירות לקוחות) (גילוי נאות וمسئירת מסמכים), התשנ"ב-1992), וככליל הנקאות (שירות לקוחות) (פרנסמת המיעודת ללקוחות), התשנ"ה-1995). העיקרון המרכזי בחקיקה האמורה הוא חובת גילוי נאות (שיקיפות) כלפי לקוחות.

הבנק פועל בצד הוגנת מול כל מחייב העניין, ובכלל זה מול לקוחותיו. לצורך קידום שירות הogn ובסוגרתו קידום ערך ההוגנות, הטמע בנק ירושלים מדיניות ונוהלים להתנהלות הוגנת בהתאם לצרכי הלוקח, תוך מתן דגש להתנהלות ראייה. הבנק פועל ומישם את הוראות הפיקוח על הבנקים בנושא (זהה בנקאי א�ז), ובהתאם לכך עדכנו תסתייע השיחה מול לקוחות, נחים לרשותם, מדיניות האשראי ותהליכי מתן האשראי. כמו כן, יחידת הציגות בנק מבצעת באופן שוטף בקשרות על שירות אשראי, צרכי הנעשה באופן יזום על ידי נציגי הבנק, וזאת על מנת לבחון את הוגנות הבנק מול לקוחות ועמדתו בהוראות הרגולטוריות ודרישות הפיקוח. יחידת הציגות מבצעת האזנה בסביבה, ובאמצעות קצבי הפיקוח בוחנת, בין היתר, את התאמת האשראי לצרכי הלוקח, גילוי ושיקיפות, נקייה בפרקטיות נאותות לשיווק אשראי יזום ואיסור שידול והפעלת לחץ ללקוחות אשראי. מצאי הbijוקות מופצים לנוגדים הרלוונטיים בנק לשם ביצוע הדרכות ונקיטת צעדים להטמעה נוספת.

ערוך ההוגנות, המהווה אחד ממערכות הקוד האתני של הבנק, הינו ערך חזקה ארגונית, המושתת על יישום תקשורת וקשר תקינים עם לקוחות. הבנק רואה בערך ההוגנות הזדמנות לשפר את השירות לקוחות ולבעל ענייןinospecifים, ולהשיא את המוניטין והערך שלו, ולפיך הוא פועל באמצעות שורה של תהיליכים ובקרות כדי לוודא שלא קיימת התנהלות בלתי הוגנת של הבנק כלפי לקוחות ולפיכך (במקרה שהוא או כלפי בעלי עניין נוספים) ספקים, עובדים וכו'), ניצול לרעה של מעמד הבנק או כשל בשמרה על יושרה. מהמשך לכך, רואה הבנק חשיבות בשיווק שירותים ומוצרים המותאמים לצרכי לקוחות הספציפי. ערך ההוגנות וההתנהלות הוגנת הינו ערך יסוד של הבנק - הוא להתנהלות מול לקוחות והן להתנהלות מול עובי הבנק, בעלי עניין / או גורמים עסקיים נוספים עם מצוי הבנק בקשרים עסקיים.

יוזמות הבנק לקידום הוגנות ושקיפות בשיווק

בהתהיל' פיתוח המסרים השיווקיים מתיעץ הבנק עם משרד פרסום ושיווק מתמחים למןזר האוכלוסייה השוננים, ועודד שית', לרבות של עובדי הבנק, על מנת לקבל מגוון דעתות מסוימות לחיזוד המסרם והעברתם בצורה הולמת, ברורה ופושטה. הקמפיינים הפרטומים של הבנק פונים לכלל האוכלוסייה ואינם מופנים להקל יעד ספציאלי. בנוסף, מסתיע הבנק בתוצאות סקר ללקוחות ובמצאות מיקוד אשר נועד לבחון את בהירותם של מסרם אלה. המסרם השיווקיים העיקריים מוצבים מומבאים לאישור בפורום שיווק של הבנק בראשות מנכ"ל הבנק. יתרה מזאת, מבצע הבנק אנליה מושפעת של כל קמפיין פרטומי לביקורת המסרם וכחישך ליעדים שנקבעו מראש טרם הקמפיין. מטרות הניתוח הוו, בין היתר, שיפור מתמיד במסרם ובפקטיביות הקמפיין.

מערך השיווק מחויב לעוררונות אחרים במקומות זאת בסיס ומעבר לדרישת הסף לעמידה בדרישות החוק והרגולציה ובאמצע כללים אותם מקובלים (דוגמת כללי האтика של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו). הבנק פועל ליצירת שקיופות ובהירותו בענוג למוציאר שירותוי, ובכך מסייע ללקוחות לקלבל החלטות מתוך הבנה ובצורה מושכלת. לשם קידום הוגנות והשקיופת, הבנק מפקיד כי מסרי השיווקים יהיו מכוונים ולא פוגעניים, ויתאמו את הוראות החוק והרגולציה. הבנק פועל על פי סטנדרטים ברורים בכל הנוגע לתקשות שיווקית, פרסומים, קידום מכירות וחסויות. סטנדרטים אלו מעוגנים בנוהגיו השיווק ונבחנים דרך קבע בכל קמפיין, ובאופן מסודר פעם בשנה או באופן תדרי יותר, במידת הצורך. באחריו הבנק מפורסם מידע רב אודות הבנק ושירותוי. ניתן למצוא בו פירוט על כל מוצריו, תנאיים, הסכמי התקשרות,عمالות ועוד. המידע מפורסם באופן בהיר, ברור ועוני. התכנים המופיעים נבדקים באופן תדרי ושוטף (אחד לרביעון), על מנת לוודא עדכניות והתאמתו להוראות הדין.

יתר על כן, מודוא הבנק כי המסרם השיווקיים המפורטים בשם הבנק עומדים בדרישות החוק, ותכנים נבדקים ומואושרים טרם פרסום על ידי הייעוץ המשפטי וकצינת הציגות של הבנק. הבנק מפקיד על מסרם מכבדים מוסרים, שאינם עשויים להתרפרש באופן פוגען, ומאשר את עובדיו להקפיד על כן. הבנק פועל לצורת אמון לטוויה ארוך בקשר להלכות וזאת על ידי קיומם הבתוותי ועמידה מאחורי המסרם שאוטם הוא מתකשה.

כל בנקאי עובר למדת הכרה בנושא זה.

■ סייע ללקוחות לאור השינויים בסביבת הריבית והאינפלציה - ראו הרחבה בתת-פרק "משמעות ללקוחותינו בתקופות מורכבות"

■ מוצריו השקעה בנקאים מותאים לצרכי לקוחות

1. ייעוץ השקעות מותאמת - מתן שירות ייעוץ

מותאים אישית ללא הגבלת סכום, כך שהשירות מוגש לכל הלקוחות.

2. הצגת הودעות ללקוחות בעלי יתרות ע"ש

באתר ובפלטפורמה ובעת שליתת תעוזת הזות בנקאית בדבר כדיות השקעת הכספיים בפיקדון.

3. איכות חיתום - חיתום מבוסס DATA

בהעמדת אשראי צרכני ביריבית דיפרנציאלית, מותאם ללקוח.

יוזמות הבנק לקידום השקיפות והוגנות

הבנק פועל לקידום הוגנות והוגנות בשירותים המהווים חלק אינטגרלי מהפעולות העסקית השוטפת - בין היתר על ידי קידום השקיפות ומטען גילוי נאות ללקוחותיו, לרבות המידע שיש לשפקיד לקוחות על המוצרים ועל השירותים הבנקאים המוצעים להם:

■ מכירת אשראי צרכני בשקיופות והוגנות

1. מחשבון באתר הבנק לבחינת תרחייש עליית ריבית באשראי הצרכני.

2. תסրיטי שיחה - בבנק תסրיטי שיחה עם לקוחות, המהווים מסגרת ומפקים לבנקאים כללים בכל הנוגע למטען אשראי לקוחות, על מנת להנן על ציבור הלויים. תסրיטי השיחה כוללים, בין היתר, מתן נאות מלא ומפורט ללקוח, ומותאים להרחבת הנילוי לסייעת הריבית המשנה.

■ הרחבת היגייני הנאות באשראי הצרכני

בתהיל'ים דיגיטליים בקשר עם סביבת הריבית המשנה, וכל תוך שימוש כללי ה-CONDUCT.

■ שקיופת במסמכים

לשפת הלקוח, וניתן לצפות במסמכי אשראי בהסכם תנאים כללים ניהול חשבון באתר האינטרנט של הבנק באופן נגיש זמין ונוח ללקוח.

■ בקורת שיחה

הבנק מבצע בקרה מדינית באמצעות האזנה לשיחות כדי להבטיח שיש הוגן, עמידה בכללי הרגולציה, הגינות והוגנות.

■ הדרכות העובד

עובדים מנהלים שיח עם לקוחות על בסיס תסրיטי שיחה מבוקרם, לרובות דפי מסרים לעניין אשראי הוגן. כמו כן,

מנהלים שרשרת אספקה תקינה ואחרואית

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

- **התקשורת עם ספקים** - לבנק נהלים לעובדה עם ספקים, על פיהם בכל התקשרות חדשה או המשך התקשרות, נדרש אישור בהתאם למדרון סמכויות. בעסקאות בהיקפים נדלים מתקיים הליר נסף 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 המצתת אישור על ניהול ספירים כדי ובהתאם לעקרונות מדיניות סיכון מיקור חז' של הבנק. ספקים החשופים למידע ונגיש יידרשו לבצע לבדוק אמינות. ספק אשר מחייב או מקבל מידע, נדרש לחתום על נספח הגנת הפרטיות וכן נספח אבטחת מידע בהתאם לאופן התקשרות.
- **מיקור חז' ושמירה על זכויות העובדים** - הבנק משתמש במיקור חז' ליביצוע חלק מפעולותו מתוך תפיסה שמייקור החז' יעל את פעילותו התפעולי. הבנק פועל בהתאם להוראות בנק ישראל בתחוםים ובונאים השונים וכן, כפוף להוראות ניהול בנקאי תקין A359ணשא מיקור חז' מהותי. הנושא מוסדר במסגרת מדיניות למייקור חז' של הבנק אשר מגדרה את העקרונות והתהיליכים אוטם הבנק נדרש לישם בעת הוצאה פעולות למייקור חז' בין היתר, בדיקות נאותות לנוטן השירות, תוכנית לניהול סיכון במיקור חז' תהיליכי בקרה בעת הפעולות השוטפת עימם, קבלת אישור הדירקטוריון במקרה של התקשרות עם ספק מהותי וכי"ב. כמו כן, הבנק מבצע פעומים בשנה בקרה חיצונית באמצעות בודק שכר מושך מஸדר רואי חשבון, של הספקים עימם הוא עובד בתחוםי ניקיון, שמירה ואבטחה, על מנת לוודא שמירה על תנאי החוק, לרבות התנאים הסוציאליים והזכויות של העובדים אצל הספקים הללו. בנוסף לכך, עובדי החברות מקבלים מסמך המפרט בין היתר את אפשרותות הפניה שלהם למחלחת משאבי אنسג במקורה של בעיה או אי-ציותות לחוק. ממצאים שעלו בעבר טיפולן, לרבות החלטת ספק אשר פעל שלא בהתאם לחוק.
- **רכש אחראי** - במסגרת מאמציו הבנק לעידוד ספקים מהפריפירה ועסקים קטנים, בשנת 2023 97.8% מהרכש של הבנק התבצע מהתוצרת וספקים מקומיים וכן, ככל שניתן, הבנק מושך לכלול בראשימת ספקים קטנים מזרחי פריפירה ועסקים קטנים.
- **ניהול סיכון סביבתי** - הבנק מעריך את הסיכון הסביבתיים בשרשרת האספקה כסיכון שאין מהותיים. עם זאת, מחותים הבנק ספקים מתחום הבניה כי הם פועלים על פי ההוראות והחוקים הרלוונטיים בנושא שמירה על איכות הסביבה.
- **התנהלות נאותה** - על מנת למזער את האפשרות למקרי שוחד ושחיתות, הגדר הבנק בנהלי כי בעסקאות גדולות יבחן הצעות מספר ספקים טרם יplit לתתקשר בהסכם עם ספק מסוים. בנוסף לכך, מבצע הבנק מעקב תקציבי שלא מאפשר העברת סכומים הعلاים על סכום אשר הוגדר מראש, אלא אישור גורם בכיר. פעולות אלה ונוספות מבטיחות קיומה של התנהלות סדרה ונאותה בין הבנק לספקיו.

הספקים שלנו⁸³

אנו מחויבים להתנהלות עסקית המימוש עקרונות של הוגנות, יושרה ושקיפות גם כלפי ספקי הבנק בתחוםים השונים, לרבות ייעצים מקצועיים.

הגנות ושקיפות הם עקרונות מובילים בבנק, החלם גם על ההתנהלות מול הספקים. הבנק מקיים דיאלוג שוטף עם ספקים, מקפיד על התקשרות בהליך מסוודר כולל פירוט השירותים הנדרשים ותנאי תשלום קבועים ידיעומים מראש, ודורש התchy'יות של הספק לשמשה על תנאי העבודה בהתאם לחוק.

הבנק מקפיד על קיום הסכמים עם הספקים ועל אי-ייצול מעמדו לרעה כלפייהם, שואר למנוע פגעה בטוהר המידע, אוסר מתן טובות הנאה או קבלת, מקדמי שקייפות ותחרות הוגנת, שומר על סודיות ואבטחת מידע, ועשה את מרבית המאמצים למעןו שחיתות והתנהגות בלתי הולמת.

הבנק בוחר את ספקיו על בסיס שיקולים מקצועיים וענינים בלבד, ומקפיד כי ספקיו יעדמו בהוראות הדין, יקבעו על תנאי העבודה חוקים והוגנים, ישמרו על איזoct הסביבה, יהיו בעלי קוד אוטם ומחייבות לערכיו ויעמדו בנסיבות המתוירות בקוד האתי של הבנק. שרשת האספקה של הבנק מורכבת, בין היתר, מספקי תוכנה ותשתיות מחשב, ספקים בתחום הפרסום ורכבי שיווק, ייעצים מקצועיים שונים כדוגמת ייעץESCENCIAOT, ספק ציוד משרדי, לרבות ריחס ונייר, ספק מחשבים ואלקטרוניקה וכן קבלנים ונוטרי שירותים בתחום הבינוי והאחזקה (לרובות שירות ניקיון ובטיחו). היחסים מעוגנים בהסכם פרטני מול כל הספקים, המפרטים את חובהיהם מול הבנק ולהפכו.

בעקבות מלחתת "חרבות ברזל", הבנק פועל לחיזוק הקשרים עם ספקיו הבנק. הבנק פועל ליצירת קשר עם כל הספקים, ובעת הצורך אף העיקק סיוע לספקים.

מנהלים דיאלוג שוטף עם הספקים שלנו

- **סקר ייעצי משכנתאות** - פעמים בשנה שולחת הבנק סקר ליעיצים העובדים עימם. במסגרת הסקר מתבקשים הייעצים להשיב על אודות חוותית ההתקשרות עם הבנק ולהציג נושאים לשיפור.
- **דיאלוג עם ספקים** - הבנק פועל מול ספקיו בהתאם לכל דין ורגולציה.
- **כנסים** - הנספים מקיימים מספר פעמים בשנה כנסים מקומיים ליעיצים העובדים עימם, במהלך כנסים מתקיימים כנסים אזוריים המאגדים מספר סניפים וכן מתפקידים דיאלוג שיטח פתוח עם הייעיצים. כמו כן, מתקיימים כנסים אזוריים המאגדים מספר סניפים וכן שולחות עגולים עם הנהלת התאחדות ייעצי המשכנתאות פעמיים בשנה.

תפיסת ניהול הסיכוןים בبنק⁸⁵

בהתאם לעקרונות הממשל התאגידי, לבנק מסמכי מדיניות לניהול סיכוןים הבודחים סיכוןים פיננסיים, עסקיים ותפעוליים, סיכון אבטחה מידע וסביר, מניעת מעילות והונאות, סיכון אי-ציות והלבנת ההון, סיכון סביבה, סיכון הוגנות, סיכון מימון טרור, סיכון הגנת פרטויות ועוד. להרחבה בנושא ניהול סיכון סביבה ואקלים, ראו פרק "맏הלים באחריות לטבעה". להרחבה בנושא ניהול סיכון בשרשורת האספקה, ראו תת-פרק "הספקים שלנו".

דירקטוריון הבנק אחראי לקביעת מדיניות ניהול ובקרה הסיכוןים בבנק, וכן לוידוא כי הנהלת הבנק פועלת בהתאם לעקרונות שקבעו, לרבות עמידה בתיאנון הסיכון ובמגבלות שנקבעו. הדירקטוריון מקבל דיווחים מידיים מנהל הסיכון הראשי בכל נושא, מצא או ליקוי, לרבות בנושא ESG, שיש בהם כדי להשפיע באופן מהותי על ניהול הסיכון בבנק / או על עסקיו הבנק. ועדת ניהול הסיכון מטעם הדירקטוריון שבראשיה יושר הדירקטוריון אמונה על ניהול הסיכון בבנק, מעבירה המלצותיה בנושאים שונים, לרבות מוצר מהותי חדש או פעילות חדשה בבנק - בהתאם למדיניות, לאישור הדירקטוריון. בבנק מתקיים דין רביעוני בו מוצג מסמך סיכון הסוקר את פרופיל הסיכון של הבנק, וכן דין שנתי בדירקטוריון הדן במדיניות ניהול הסיכון הכלולית של הבנק ובתוכנית העבודה לשנה הבאה.

מערך ניהול הסיכוןים בבנק מבוסס על שלושה קווי הגנה המפקחים על ידי הדירקטוריון, ועדות ייעודיות של הדירקטוריון והנהלה הבכירה. להרחבה על קווי הגנה, ראו תת-פרק "驵ים" תרבות של ציון בנק".

מערך הביקורת שלנו

הביקורת הפנימית של הבנק מונתה על ידי הדירקטוריון וככהנת בתפקידה החל מה- 1 באפריל, 2023. מערך הביקורת מורכב משבעה מבקרים פנימיים ושולשה מבקרים במיקור חז', הפעילים תחת הנהתייה ופיקוחה של המבקרת הפנימית. בהתאם, כ-70% מתוכנית העבודה השנתית של הביקורת מבוצעת על ידי המבקרת הפנימית, והיתרה על ידי מבקרי החוץ, עובdot הייעצים מבוקרת בהקפדה על ידי הביקורת הפנימית.

מערך הביקורת הפנימית של הבנק מבקר את הוגנות והגינות הבנק כלפי לקוחותיו בכל תחומי העיסוק, לרבות בהיבטי מס ובהיבטי הון אנושי. מערך הביקורת הפנימית מנהל דיאלוג שוטף עם כל מחזיקי העניין של הבנק. המבקרת הפנימית רשותה להשתתף בכל ישיבות הנהלה, הדירקטוריון ועדותיו, ובנסוכות מנהלת פגישות שוטפות עם המנכ"ל יושר הדירקטוריון להבטחת ניהול מושל תאגידית תקין.

בשנת 2023, נקבעה תוכנית עבודה שנתית לביוקורת הפנימית עבור שנת 2024 וכן תוכנית עבודה רב שנתית עד לשנת 2026. התוכנית אושרה בוועדת הביקורת ובדירקטוריון הבנק.

על הדירקטורים לעמוד בדבר זיקה לתאגידיים בענין משנה (ניגוד עניינים ענייני).

יתר על כן, הבנק מבטיח שום עובדי ייעלו כדי ימנעו מיגוד עניינים עניינים על-ידי עיגון הנהלים הנדרשים להימנעות ממצבים של ניגוד עניינים של עובדי הבנק ככל מהקו האתי של הבנק. הבנק מנהה את עובדיו לפנות לממונה היישר כדי לקבל החלטות במצבים של חשש לניגוד עניינים, ובמקרים מסוימים או ממשמעותם הממנה אף מעביר הנהיות למקרים אלו לאישור הנהלת הבנק.

יושר הדירקטוריון הבנק אינו מכחן כמנהל בבנק. יושבי ראש הדירקטוריונים של החברות הבנות של הבנק אינם מכחנים בחברות אלו כמנהלים, זולות באופן זמני ובנסיבות מיוחדות.

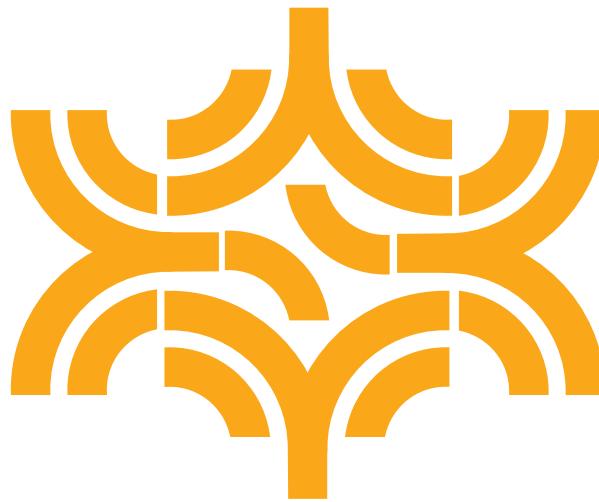
מניעת ניגודי עניינים⁸⁶

הבנק פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות והוראות הדין בנושא מניעת ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות, הוראה 301 והוראה 212 להוראות ניהול בנקאי תקין. כמו כן, אישר הבנק מדיניות למניעת ניגוד עניינים.

על פי הוראות חוק החברות, דירקטוריון בבנק חייב בחובות אמונים לבנק ועליו לפעול בתום לב ולטובת הבנק. בהתאם להוראות אלה, לא יכהן אדם כדירקטוריון בבנק אם עסוק או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך קבע בין לבין התאגידי.

בمدיניות למניעת ניגוד עניינים ובנוהלי הבנק בנושא הוגדרו מגננים להימנעות ממצבים של ניגוד עניינים (גם כשאים ניגוד עניינים בדרך קבע), או כאלו עשוי להיות בהם פוטנציאלי לניגוד עניינים, וביעיהם איסור על השתתפות בדיוני הדירקטוריון ועדותיו ואי השתתפות בקבלת החלטות בנושאים בהם יש לדירקטוריון או שעשו להיות לו, עניין אישי או ניגוד עניינים. במסגרת זו, כל ישיבת דירקטוריון ועדותיו נפתחת בהצהרת ייגוד עניינים של חברי הדירקטוריון המשתתפים בישיבתה.

בהתאם להוראות בנק ישראל, טרם מינויו, מתבקש כל דירקטוריון מלא שאלו (F&P - Fit and Proper), ונדרש בנהול בנקאי תקין (301) והצהרה לבנק הכוללים פרטים באשר לכיהונה או לתקפидים אחרים שלו / או להחזקותיו בתאגידיים, העשויים להיות כניגוד עניינים. כמו כן, מתבקש כל דירקטוריון לעדכן באופן שוטף על כל שינוי שהחל בפרטים שנמסרו על ידו. בסופו, אחת לשנה, במסגרת مليו' שאלון מושל תאגידי לדוח הכספי,



מדיניות מס

הבנק והחברות הבנות פועלים כדי בענייני שלום, גילוי ודיווח בהיבטי מס וזאת בהתאם למדיניות מס הנקפה להווראות פקוודת מס המכסה, חוק מס ערך נוסף, התשל"ו-1976 ואמנה מס בינלאומי עליה חתומה מדינת ישראל. שיעור המס מותנה בסטטוס המס של כל חברה בקבוצתה בנפרד ומכך שלבנק אין פיעילות או סניפים בחו"ל - המיסוי שנדרש לשלם הוא נזדרת של הסכמי אמנה עם מדיניות שונות וקשורה רק לתשלומים מס ריבית על אשראי של תושבי חוץ. שיעור המס האפקטיבי בשנת 2023 היה 35.8% לעומת 34.7% בתקופה המקבילה אשתקד ולעומת שיעור מס סטטוטורי של 34.2%.

סיכון ובטחת מידע - הבנק מוכנות נבואה לחישימת אירוגי מניעת שירות (SOS) בנסוך הבנק פועל לתגובה הניטור על מערכות הבנק וכן בוצעו הדרכות על מנת להגביר את מודעות עובדים.

הערכתות בסניפים ובמועד - כלל הסניפים, מלבד סניף נתיבות, והמוקד המשיכו לעבוד ברצף מתחילה המלחמה. מוקד השירותים עם במדדי זמינות נגובהים לאורך כל התקופה, 95% מהשירותות נענו תוך 3 דקות וכן הוקם קו שירות ייעודי ללקוחות שנפגעו/מפונים.

המשאב האנושי - חלק משמרה על ההשתכויות העסקתיות דאג הבנק לשומר על תקשורת ישרה ומענה מייד לכל עובדי הבנק בנוסר לתמיכה רגשית וכלכליות. הבנק גם דאג לתמוך באופן פרטני במשפחות של עובדים שהם חילימ מגויסים.

לצד השמירה על חברות ברזל"ן מושך הבנק לשומר לשפר מליחמת "חרבות ברזל" מושך הבנק לשומר לשפר את המכוניות והערכתות לשמירה על המשות עסקיים, בהתאם לכך, נבנתה תוכנית עבודה לשנת 2024 והמנוגדת בשני פרויקטים מרכזיים:

במהלך שנת 2023 יצא לפועל פרויקט DRDV Active-Active אסון ומצוות זמני התאוששות. פרויקט זה צפוי להמשך גם בשנת 2024 וצפוי לבצע השלמה של מעבר לאקטיב עד לסוף השנה. תיקון התהיליכים העסקיים ושירותים חיוניים שהוגדרו בתהיליך-h Business Impact Analysis (BIA).

שמירה על המשכויות עסקית

שמירה על המשכויות עסקית הכרחית עבור הבנק ומחזקי העניין שלו. מדיניות המשכויות העסקית של הבנק הינה נוצרת על ידי הבנק בשעת חירום, תהליכיים עסקיים ושירותים חיוניים שהוגדרו בתהיליך-h Business Impact Analysis (BIA). בנק מדיניות המשכויות עסקית ותוכניות לטיפול בתרחישים קיצוניים שבחלקם הם תרחישי הייחס של בנק ישראל, כגון מגיפות, רעידות אדמה, מלחמה ועוד. המדיניות כוללת הנחיות המתיחסות, בין היתר, להרכבת הצוותים האחראים לטיפול באירוע קיצוני, העקרונות הנדרשים להשתכויות עסקית ותפעולית, דרך הבקרה ותוכניות התרגילים של הבנק שנעודה לודאי כי הוא עריך להתחזק עד אירועים כאלה.

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" נוהל המשבר בנק בראה של 360 מילוות. בהתאם לכך, בוצעו מהלכים ממשמעותיים בזמן קצר שהעלו את מוכנות הבנק מבחינה המשכויות עסקית, כמוポート להלן:

תשתיות ומערכות - בוצעה היררכות מסיבית בכדי לאפשר עבודה מהבית לכל העובדים החוווניים.

ישום הקלות - הבנק נערך בזמן אפס לישום מתווה הקלות שפרסם בנק ישראל. כתוצאה לכך, כבר בחודשים הראשונים למלחמה פנו מעל 5,000 לקוחות לקבלת הקלות באשראי צרכני ומשכנתא.

לוגיסטיקה ותפעול - בוצעה בדיקות כשרונות של אתרי הבנק בהיבטי شمال, גרטורים, מיזוג אויר, מים, בטיחות וציוד רפואי. כמו כן, בוצעו פעולות להגברת בטיחון העובדים והליךות וכיוון צמוד של כספומטים.

אבטחת מידע, הגנת סייבר ופרטיות הלקוח

ניהול הסיכון, העמעה וה坦מודדות למול איום סייבר⁸⁷

עודכנו שלושה מסמכים אב של הבנק - עקרונות אסטרטגיית הגנת סייבר ואבטחת מידע, מסגרת לניהול סיינטי סייבר ואבטחת מידע ומדיניות הגנת הפלטאות. בנוסף, הבנק, באמצעות אמצעות אגף הגנת הסייבר ואבטחת מידע, מחזק בחדר ניטור מתקדם, שפועל לשם ניטור איום וחוදות לתקיפות סייבר ואשר מנהה בעת הצורך את אגף מערכות מידע לצמצום פערים ותיקון ליקויים המהווים פוטנציאלי לתקיפות סייבר. יתרה מזאת, הבנק מגדיל את השקעותיו ביכולות המחשב שלו ובחזוק הגנת הסייבר כדי להבטיח מתן שירות שוטף ללקוחות הבנק, הגברת הנגישות ומתן מענה מהיר ואיכותי לשינויים部主任 הלקוחות ולשינויים בסביבה התחרותית. בשנת 2023 פועל הבנק לחיזוק ואטגרור של פעילות מערך הניטור על ידי שימוש במערכות שונות הבוחנות את הביקורת האוטומטיות הקימות בבנק.

- 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 סקרים סיוכניים תקופתיים ובהתאם למצאיםם, משקיע משאבים לישום והטמעת פתרונות לצמצום פערים
- **מוצרים ושירותים** – כל מוצר חדש או שניי בתהיליך ובפעולות עובר בבדיקות מקיפות של מחלקה הגנת הסייבר ואבטחת מידע.
- **שוק** – מערכ השיווק של הבנק פועל על פי מתודולוגיות סדרות בתחום אבטחת המידע ומפקיד לוודא הימצאות כל האישורים הדרושים לצורך שליחת דיוורם ללקוחות.

הבנק רואה חשיבות רבה להגנת המידע הפרטי של לקוחותינו. לפיכך, הבנק נקט אמצעים רבים כדי להבטיח מידע באסטרטגייה ובמדיניות

אבטחת המידע זה על ידי הנורומים המקוצעים, המהווים את קו הגנה הראשון, והן על ידי גורמי הבקרה, המהווים את קו הגנה השני. בשנת 2022 נוספה פונקציית בקרית סיוכנים טכנולוגיים

כך ועוד, הcapsophia למנהל אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע. פעילות אגף הגנת הסייבר

ואבטחת המידע נתונה לבקרה של חטיבת הסיוכנים. בנוסף, הביקורת הפנימית, אשר הינה פונקציה בלתי תלויה, משתמשת כך הגנה שלישיית ומבצעת בקרה על פי תוכנית עבודה רב-שנתית מבוססת סייכון הובנת בין השאר את התשתיות, המערות, אבטחת המידע והסיבר והשлага על הפלטאות. מעבר למנגנונים אלו, הנהלת הבנק

יצרה מסגרת כוללת לניהול סיינטי סייבר ואבטחת מידע אשר מנוהלת ומופקחת בשוטף, לצד מעקב המבוצע על-ידי הנהלה אחר מימוש המדיניות. המשגנרת עוקבת אחר אפקטיביות הפעולות של מחלקה הגנת הסייבר ואבטחת המידע, ומבודדת את פעילותה התקינה למול גורמים פיננסיים בבנק מחוץ לה. כמו כן, אחת לתקופה ההנהלה מקיימת דיונים תקופתיים בהשלכות האופרטיביות, חזותות בנק, של הסיוכנים האפשריים.

לונוך התמורות בסביבה העסקית והטכנולוגית, הבנק פועל להתאמת וSHIPOR נכסיו הטכנולוגיים. כאמור, הבנק הרחיב בשנים האחרונות את מחלקה הגנת הסייבר ואבטחת המידע לכדי מבנה ארגוני של אגף, וכן הרחיב את היקף עובודת,

ופועל לשיפור מתמיד של תחום זה כמו גם

להתמעה וה坦מודדות למול האיום. בשנת 2022

אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע

לבנק אסטרטגיה ומדיניות אבטחת מידע סייבר, אשר אושרו על ידי דירקטוריון הבנק, המתוות ומעוגנות הוראות וככללים לש邏輯יה על חיסין, שלמות זדמנות של המידע הבנקאי, רווחות שמרה על פרטיות לקוחות הבנק והמידע עליהם, המצוין במערכות המידע של הבנק. התוכנית האסטרטגית גובשת תוך תיחסות למכלול השינויים בסביבה העסקית והתחורית 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 התאים את התוכנית האסטרטגית לשינויים אלה והאה בהם אתגר אחד, לצד הזדמנויות לפיתוח אפשרויות עסקיות ושיתופי פעולה עם חברות נספחיםiae מאידך.

מנת לעמד בחזית הגנת הסייבר ואבטחת המידע, ולהתאים לעלייה הדינמית והמתמשכת באיומי הסייבר בשנים הקרובות, וזאת למען ל��וחותי הסייבר, האירועים הביטחוניים באזרונו ועובדיו. בנוסף, האירועים הביטחוניים מושרכות מדיניות עניינית בתחום הסייבר על מוסדות ישראליים, מחיבים תשומת לב מתמדת וניהול קבוע של סייכון זה. הבנק פועל באופן שוטף לבחון ולהתאים את מבנה ופעולות אגף הגנת הסייבר ואבטחת המידע, מקצתה משאים לשם חיזוק הטיפול בנושא, וזאת במטרה למנוע התמונות אירען.⁸⁸

מצנת המפרט את האירועים המהותיים לדיית העובדים. בנוסף, מפץ הבנק יודיענים רבים ניידים להנברת המודעות לעובדים המתמחים לנושאים כגון פישינג, הנחית אבטחת מידע בתוך רשות הבנק, הוצאה מידע, תשומת לב לאירועים חסודים ועוד.

יעוץ טכנולוגי – הבנק והדיקטוריון שוכר את שירותו של יועץ חיצוני בנושאי טכנולוגיה והגנת הסיבר.

אמצעים לדיווח – עבור כלל עובדי הבנק קיימת תיבת דוא"ל ייועדת לדיווח על כל חישך לאירוע חריג. בנוסף לכך, מוטמע רכיב בתוכנות הקצה המאפשר לעובדים לדיווח באופן ייועדי על דברי דוא"ל חשודים. כמו כן, עבור לקוחות הבנק קיימ באתר הבנק עמוד לצורך דיווח על חשיפת אבטחת מידע.

עדת היגוי סייבר ואבטחת מידע – אחת לחודש, מתקיים ועדת היגוי סייבר ואבטחת מידע בראשות מנהלת חטיבת משאבי. במסגרת הוועדה נידונים נושא אבטחת מידע, הטיכונים הקיימים בנושא ופעולות ההפקחה הנדרשות. כמו כן, אחת לרבעון מתקימת ועדת ברשות המנכ"ל וכן ועדת דיקטוריון אשר דנות בסיסconi אבטחת המידע והסייבר המרכזים ופעולות ההפקחה שלהם.

הקשרות והדרכים בנושאי אבטחת מידע

2023	2022	2021	סה"כ משתתפים	הדרך בנושאי אבטחת מידע
שעות הדרכה				
616	482	541		
434	710	372		

4. שדרוג והרחבת מערכת סריקת קוד וספריות קוד לקוד פימי וספרים.

5. הטמעת מערכת MO - ליהול תהליכי קליטה, ניוד, עדות עובדים וכן ניהול הרשות במערכות הלילה.

בקורות – מבקרי חסן וסקרי אבטחת מידע מבוצעים על ידי יודי יעצים חיצוניים בהתאם לרגולציה ולהוראות המפקח על הבנקים. בנוסף, הוטמעו במערכות בקרות אוטומטיות לקבלת תמונה Online של שלויות הבקרות המונעות ותקופתן.

הבנק מפעיל באתרו עמוד "בטחת מידע", המפרט את פעולות הבנק בתחום, הנחיתות לשימוש בטוח במכשירי הבנק בזירה הדיגיטלית ודרך יצירתיות לשפר לצורך דיווח.

ה דרכים בתחום אבטחת מידע – כל עובד חדש מקבל הנחיתות לשמשת סודיות בנקאית, וכל עובדי הבנק מבצעים מספר לוגודות בನושאים ייועדים שונים במהלך השנה. כמו כן, מבוצעות הדרגות לאוכלוסיות שונות (างף מחשוב, אנג' הייעוץ משפט, מזכירות הבנק וכו') בתקדיינות שונות. ככל עובדי הבנק מבצעים לוגודות אבטחת מידע אחת לשנה, וכל עובד חדש מבצע לוגודה אבטחת מידע עם כיסתו לתפקיד בבנק. כמו כן, במהלך השנה בוצעו תרגילים כגון שליחת דוא"ל לעובדים לבחינת התמודדותם עם פישינג.

העלאת מודעות העובדים – בהתאם לרגולציה, אחת לחציון מחלוקת אבטחת מידע מפיצה

ספקים – מוצעת בחינה מחזoriaית בנושא אבטחת מידע לספקים המהותיים של הבנק לשם ידוא עמידה בסטנדרט אבטחת מידע מספק. התהיליך כולל ביצוע סקרים ומבדקים טכניים תוך מתן שימת לב לתיקון ליקויים

המשמעות עסקית – לבנק קיימים עותקים שmirror של נתונים ואטר מחשוב חלופי אשר מudge לאפשר את המשיכיות העסקית וחזרה לפועלות התקינה תוך זמן קצר במקורה של תקלה. כמו כן, לבנק כיסוי ביטוחני מפני נזקים אפשריים בגין תקירות סייבר וכשל אבטחת מידע. בנוסף, מבצע הבנק תרגול התמודדות עם אירוע שריטם ושחרור / או עליה מניבוי.

מערכות – בשנת 2023, נעשתה פעילות רחבה בתחום מערכות המידע של הבנק ונעשו הפעולות הבאות

1. פותחו רשות ניירונים תחת מערכת Atrax ליזיהו מיטבי של אירועי הונאה ומעילה.

2. הושלמה הטמעת מערכת אוטומציה SOAR PALO ALTO של חברת אבטחת המידע SOAR לניהול התקופות וטיפול באירועי אבטחת מידע. המערכת מאפשרת קבלת מידע מספק מערכות במקביל לקבלת תמונה מהרחבת על אירועים והתראות בזמן אמת.

3. הטמעת XDR CORTEX – מערכת לניתוח anomaliות ותנועות לאירועי אבטחת מידע אוטומטיות ותנועות לאירועי אבטחת מידע בסביבות סייבר. המערכת פרוסה בכל סביבות הארגון, בשרתים ותחנות העבודה.

ניהול, הטמעה והتمודדות למול סיכון הפרט פרטיות

הגורמים האחראים בנק על אכיפת נושא הפרטיות הם ממונה הגנת הפרטיות, מנהל מאגרים וגורמים מטעם, נאמני פרטיות, קצין צוות, פונקציית צוות, פונקציית ביקורת ופונקציית ניהול הסיכונים. בהתאם למדייניות הגנת הפרטיות של הבנק, האחריות היחסית בקשר לדירקטוריון היא הערכת ובקרה ניוהל סיכון בנושא הגנת פרטיות, והוא מתבצעת כחלק מתהליך ניהול סיכון הפרטיות בבנק, לרבות בעת סקירת סיכונים בתהליכי ושירותים חדשים וסקירה שנתית של מאגרי המידע. ממונה הגנת הפרטיות, בשיתוף האגף המשפטית, עוקבים ומדוחים על רגולציה והנחיות חדשות שהבנק נדרש לישם מגדריים, במידה הצורך, תוכנית לעדכון ניהלי הבנק ויישום השינויים/תוספות הרלוונטיות.

כמו כן, קיימים דיווחים רביעוניים ייעודיים בנושא הגנת הפרטיות, וכן דיווחים רביעוניים סוטרים במסגרת דוח הסיכונים לדירקטוריון ולהנהלה והנושא הינו חלק מהධילות השנתי בתוכנית העבודה של הנהלה והדיקטוריון. הדיקטוריון מתחוו ומאשר את מדיניות הגנת הפרטיות בנק אחת לשנה, או בתדריות גבוהה יותר, במידה ויחולו שינויים המחייבים זאת. אחת לרביעון מתקיים בנק פורום פנימי להגנת הפרטיות המורכב מחלקות הביקורת, ניהול סיכונים, צוות, מערכות מידע, אבטחת מידע והאנך ליעוץ משפטי. הפורום דן ביישום המדיניות, תהליכי הגנת המידע, בקרות, סיקורם והנחיות הבנק בתוכנית העבודה שנקבעה לטיפול בסיכון. בסופו, מזידא הבנק באכפו כדי, ישום של תהליכי הנדרשים לצורכי שימירת פרטיות כל נושא המידע ומניעת חשיפת המידע לגורמים שאינם מושרים, בין אם בתוך הבנק ובין אם מחוץ לו. בסופו לכך, מידי ורביעון מונש דוח צוותים לרבעון לחידת הצוות הכלולית את כל הממצאים והבדיקות שנעשו ברבעון על ידי ממונה הגנת הפרטיות.

עבור כל מאגר מידע של הבנק מתקיים סקירה, אשר מתחבצת לפחות אחת לשנה, בה נבחנים הסיכונים הרלוונטיים, לרבות סיכון פרטיות הלוקות ובעבור כל פעילות חדשה בנק, במסגרת סקר הסיכונים, נבחנים היבטי הגנת הפרטיות, לרבות סיכון פרטיות הלוקות.

כחול מפעליות הבנק לאיתור פעעים בתחום הגנת הפרטיות, בוצעה ברבעון האחרון לשנת 2023 ביקורת פנימית על ידי יועץ חיצוני לבנק בנושא הגנת הפרטיות, ולא נמצא ממצאים מוחותיים.⁸⁸

סטרטגיית הגנת פרטיות הלוקות

יחס האמון בין הלוקחות לבנק תלויים במידה רבה בשמירה על פרטיות המידע שלהם. הבנק מקצה משאים וכועל באופן תמידי לישום תהליכי לגברת המודעות והקפדה בקרב העובדים שנעודו להבטיח את פרטיות המידע. עוד פעול הבנק לשיפור תמידי של התשתיות הטכנולוגיות שמערטן הגנה ומינעת חשיפת מידע של לקוחות.

במהלך פעילותו העסקיית, מצטרב בנק מידע רב על לקוחותיו, לרבות נתונים על נכסיהם ועל עסקיהם. מידע זה עומד לרשות הבנק כדי לאפשר ניהול עסקים תקין והאמתה מיטבית של השירותים ללקוחות. לאור זאת, תחום הגנת הפרטיות מוגדר בנק כתחום "יעודי" ומהותי לפעילותו, ובנק מקדייניות של "אפס סובליטות" בכל הנוגע להפרטה חוק, תקנות והוראות הקשורות להגנת הפרטיות. בשנת 2019 מונתה יועצת להגנת הפרטיות, האמונה על ניהול התחומי הבנק וחלקה מתפקידה האחראית על יישום הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשס"א-1981 ותקנותיו ושילובם בניהלי הבנק. ממונה הגנת הפרטיות הנוכחי של הבנק מכנה בתפקидו החל ממועד אפריל 2023. הממונה כפופה בתפקידיו לשירותים למנהל אגף הגנת הסיביר ואבטחת המידע של הבנק. כמו כן, לאור החשיבות שמייחס הבנק לשמירה על פרטיות על לקוחותיו, אושרה על ידי דירקטוריון הבנק מדיניות הגנת הפרטיות המתואמת קוויים מוחדים לתהיליכי קבלת החלטות ולביצוע פעולות הכרוכות באיסוף ובשימוש במידע אישי לצורכי ניהול עסקיו של הבנק. המדיניות מסדירה את אופן ניהול סיכון הגנת הפרטיות בנק, הכרוך באיסוף ובשימוש במידע אישי. לצד המדיניות, הבנק מחויב בשימירת המידע, במסגרת חובות הנאמנות והסודיות שנקבעו בהוראות הדין. ככל שמדובר במפעליות הבנק היכולת פירוט לבני האacen בו נאסף המידע, אופי הגנת הפרטיות של הבנק היכולת פירוט לבני האacen בו נאסף המידע, אופי המידע הנשמר במאגרי הבנק, הרשותה לגישה של הלוקות אל המידע וכן אופן השמירה והגנה של הבנק על המידע.

ניהול משבר סייבר

במסגרת הכנות לאירוע משבר סייבר, נתחה תרחישי ייחס על ידי מנהל המשכויות עסקית בשיתוף עם מנהל הגנת הסייבר ואבטחת המידע וחתחת בקרה של הקו השני, חטיבת הסיכונים. תרחישים אלו נבדקו בתהlik בניתוח תוכנית המשכויות עסקית המפרטת כיצד יש לפעול במקרה של פגיעה סייבר ואבטחת מידע. כולל פירוט של המשאים הדורשים ולוחות הזמן לביצועה. הבנק מבצע תרגימי המשכויות עסקית, המבוססים גם על תרחיש סייבר. כמו כן, הבנק שותף לתרגילים שביצע בנק ישראל בנושא.

מעבר לכך, הוגדרו הצוותים השונים האמורים על פתרון המשבר, והוגדרה תוכנית הכוללת שלושה שלבים עיקריים בשעת חרום: התגובה, ההטאושות והשיקום, אשר תבחן مدى תקופת-הזמן. לкриאה נוספת בדבר המשכויות עסקית, פרק "המשכויות עסקית".

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" נצפהה עליה מסימת בהקלת התקיפות שניצפכו במערכות הפיננסית בישראל, כך גם בנק ירושלים. כל ימות השנה הבנק במוכנות גבוהה, ועדין נקט משנה דזרויות בתקופת זו. הבנק עסוק הרבה בהגברת מדועות העובדים ולוקות הבנק לגילוי ערונות סייבר ואבטחת מידע על אתרי הבנק ובעיטור מוגבר של סיביר. עם תרחיש דיווג (פישינג) וביעטור מוגבר של סיביר ואבטחת מידע על אתרי הבנק ומערכות הפיננסית, עם בנק ישראל ועם מערכת הבנקים הלאומי, זאת לשם הגברת אפקטיביות פעילותם. כמו כן, במשך החדשניים הראשוניים למלחמה התקיימו הערכות מצב יומיות, שעיקריהן הוציאו למנכ"ל ולהנהלת הבנק.

פרטיות בעבודה עם ספקים

ספק, שותף עסקית או כל צד' המחזיק /או מעביד כל מידע נדרש לעמוד בדרישות הגנת הפרטיות ובבטחת מידע מודיען של הבנק, והבנק מקפיד על התקשרות נאותה עם אלו על מנת לוודא יישום המדייניות על ידם. הנושא מוסדר באמצעות נספח אובייחת מידע והגנת הפרטיות הכלולים, בין היתר, דרישת לעמוד במידיניות הבנק בתחום זה, התחייבות לישום סטנדרטים מובילים באבטחת מידע, התחייבות להשיג מידע באמצעות שוקפים וחוקקים, עם הסכמה מפורשת של מושאי המידע היכן שנדרש והתחייבות לעדכן את מושאי המידע כאשר יש שינוי במידיניות או הῆרעה של המדייניות.

ישום הוראות שמירה על פרטיות הלוקוח אצל ספקים

ספק הבנק, שותפים עסקיים או כל צד' נבחנים בהעברת המידע האישני של לקוחותיו ו"יעצוב" פתרונות להפחתת הסיכון בשמירת פרטיות הלוקוח. כמו כן, בין הבורות המונעות, הבנק מקיים סקר CHARACTER ספקים, לבדיקת התנהלות הספקים מהותיים של הבנק, אשר ברשותם מידע אישי רגינש, בנושא שמירת המידע ובבטחו. אי עמידה בדרישות הבנק או כישלון מהותי בסקר מביא את הבנק לבחון את המשך ההתקשרות עם הספק. במקרה שסקר או תלונה ילוו'ו' כשל שגרם נזק לבנק או לקוחותיו, ישקלו צעדים נוספים מול הספק. כל אלו ועוד מעוגנים במסגרת מדיניות מיקור חוץ של הבנק אשר אושרה על ידי הדיקטוריון ואשר מגדירה את העקרונות והתהליכיים אותם הבנק נדרש לישם בעת הוצאה פעילות למיקור חוץ.

שומרים על פרטיות עובדי הבנק

נושא מניעת פגיעה בפרטיות העובדים מפורט בינהל 'הגנת הפרטיות בניהול כוח אדם'. נוהל זה כולל עקרונות מוחדים, הנחיות, נחיים וכליים הנוגעים לאחריות העובדים ומהנהלים בבנק לישום היבטי הגנת הפרטיות בכל הקשור לניהול כוח אדם, בהתאם ליטורע עובודתם של עובדים, עין ושימושם של עובדים ושימוש בו, שימוש מידע ביוםträger של העובד, הגנת פרטיות המועמדים להעסקה, העובודה, הגנת פרטיות העוברכות של הבנק, כמו גם ידוא העסקת עובד, זוכות העיזון ל עובדים, מעמדיהם ובכלני משנה.

אחד לשנה, ממונה הגנת פרטיות מבצע בדיקה ובקרה ומודודא כי לא שומר מידע של עובדי הבנק בחלוקת משאבי אنسוש, שלא לצורך. בדצמבר 2023 התקיים הדין בנושא מידע עבור מנגנון משאבי אנוש של הבנק.

בכל אחד מהמקרים הללו. בנוסף, לכל הפחות אחת לארבעה מפי אגף הגנת הסיביר ובבטחת המידע דפי מידע בקשר באתר ובפלטפורמה של הבנק.

শינויים ברגולציה - הטמעת הוראות הרגולציה החדשה העוסקת בקבלת מידע על ידי צד שלישי באירופה וכן מעקב אחר התפתחות הדינומים בגין תיקון 14 לחוק הגנת פרטיות על מנת להבטיח הייערכות של הבנק, כמו גם ידוא עמידה מלאה בפרסומים שונים של הרשות להגנת הפרטיות, ועדכון מדיניות הפרטיות של הבנק לאור הטויטה שפורסמה לעניין אחריות הדיקטוריון להגנת הפרטיות.

סקירת הגנת פרטיות באתר ואפליקציית הבנק לאיתור פערים וכן מתן הנחיות למערכות מידע לביצוע התאמות נדרשות.

פעולות הבנק בתחום הגנת הפרטיות

בשנת 2022, מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק עודכנה ואושרה על ידי הדיקטוריון. לאחר עדכון המדיניות, בשנת 2023 הבנק פעל, בין היתר, בדרכים הבאות כדי להגן על פרטיות המידע:

- **השתתפות מונהת הגנת הפרטיות בתהיליכי פיתוח מערכות מידע ועדכון התהיליכים** העסקיים כך שהגנת הפרטיות תובטח כברירת מחדל במערכות המידע ובתהליכים העסקיים של הבנק.
- **סקירת סיכון הגנת הפרטיות באופן יסודי** חלק מסקירת הסיכון של כל מוצר חדש ובהתאם לتفسיסת 'יעצוב לפרטיות'⁸⁹ (by Design).

פעולות שוטפות להגברת המודעות – על מנת לודא היכרות של הנהלה והעובדים עם עקרונות הגנת הפרטיות מוצעות הדרכות ייעודיות ליחידות רלוונטיות בבנק, להנהלה, למנהלים טכנולוגיים ולמנהלי מוצר ולבוקאים החשופים למידע כאמור.

ספקים – התקשרות עם הספקים של הבנק מותנית בחתימה על סעיף הגנת פרטיות וביצוע סקרים, ככל שנדרש.

הגבלת הרשות של עובדים למידע הנדרש להם לצורך ביצוע תפקידם.

התמודדות למול ניסיונות לביצוע "פישינג" – אגף הגנת הסיביר ובבטחת מידע מתןרא באופן שוטף את עובדי הבנק, בין היתר באמצעות הדמיית ניסיונות לניבת מידע רשמי באמצעות הדואר האלקטרוני, אשר לאחריהם מבוצעת הדריכה המסבירת כיצד צריך לפעול

פניות בנושא אבטחת מידע ופרטיות ללקוחות⁹⁰

בבנק קיימים עורך דין מיוחד לממונה הגנת הפרטיות, באמצעות טלפון ודואר אלקטרוני, המיועד לעובדי הבנק.

עמידה ביעדים שנקבעו לשנים 2022-2023

נושא	יעד	סטטוס 2023
齊יות לרוגולציה	חלוקת מהמחויבות של הבנק כלכל ושל הדירקטוריון בפרט להטמעת התיקחות למודד ESG חלק מפעולותו, בשנת 2022 יעברו כל הדירקטורים ובעלי הנהלה הדרכה בנושאי ESG	כל הדירקטורים ובעלי הנהלה עברו הדרכה בנושאי ESG בשנים 2022-2023
אתיקה בעסקים	הטמעת הקוד האתי והערכים התרבותיים בקרב 100% עובדי הבנק, ובקרוב עובדי כוח-אדם חיצוני	כל עובדי הבנק חתוםים על הקוד הבאתי
שרות אספקה	עמידה בשיעור של לפחות 95% רכש מקומי	בשנת 2023, עמידה בשיעור של 97.8% רכש מקומי
ממשל תאגידי	גיבוש מדיניות בנושא ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון והעלאת הייצוג הנשי בדירקטוריון הבנק 7-30% עד 2030	בשנת 2022 נובשה מדיניות בנושא ייצוג מגדרי הולם בדירקטוריון המהווה חלק מנהל עבודה הדירקטוריון ועדותינו
בטחת מידע, הגנת הסיביר ופרטיות הלוקו	קיידום שוויון מגדרי באמצעות העלאת הייצוג הנשי בהנהלה הבכירה בبنק 7-30%	36% מהמשרות ניהוליות מאיישות על ידי נשים
האטימות והטמעת הפרטיות: הדרכה כללית לכל מנהלי המאגרים ונאמני הפרטיות לפחות פעם בשנה; הדרכה אישית למנהל המאגרים ו/או לנאמני הפרטיות, במסגרת סקירה שנתיות של המאגרים ותהליכי העבודה.	עדדים לחזק הטמעת הגנת הפרטיות: הדרכה כללית לכל מנהלי המאגרים ונאמני הפרטיות לפחות פעם בשנה; הדרכה אישית למנהל המאגרים ו/או לנאמני הפרטיות, במסגרת סקירה שנתיות של המאגרים ותהליכי העבודה.	ממונה הגנת הפרטיות מבצע הדרכות בכל רביעון בבנק לאוכלוסיות הבנק, כולל הדרכה ייעודית למנוהלי מאגרים. בנוסף, כל מנהל מאגר עבר הדרכה שנתיית אישית עם ממונה הגנת הפרטיות.
	המשך הנברשת המודעת לטיסconi סייבר בקרוב עובדי הבנק ומתן כלים בסיסיים להבנת מתאר האייםים ודרכי ההתקשרות הרצויות בדרכים הבאות:	העלאת המודעות לאבטחת מידע מtbodyת על ידי אנף סייבר ואבטחת מידע באמצעות הפעולות הבאות: <ul style="list-style-type: none">■ תרגולי עובדים בזיהוי "פישינג" בדואר אלקטרוני (אחת לרביעון).■ העברת לומדות והדרכות לעובדים בנושאים לעיל.■ הפקת ידיעונים בנושאי אבטחת מידע, הגנת הסייבר ופרטיות הלוקו בתדריות רביעונית.

הגדרת יעדים לשנת 2024

נושא	יעד
齊同 לרגולציה	קידום אימוץ הוראות נב"ת 345 בנושא ניהול סיכון פיננסיים שקשורים לאקלים. העברת הדרכות לדירקטוריון והנהלת הבנק בנושאי ESG, בדגש על נושאי סיכון פיננסיים שקשורים לאקלים.
אתיקה בעסקים	קיום הדרכות בנושא הקוד האתי של הבנק, לרבות בנושא מערכת היחסים בין העובד לבין לקוחות הבנק ובנושא מערכת היחסים שבין העובד לבין לקוחות הבנק וגורםים אחרים עם הבנק בקשרים עסקיים
שרותת אספקה	המשך עמידה בשיעור של לפחות 95% רכש מקומי
ניהול סיכונים	אימוץ מדיניות סיכון מוניטין עדכנית
ממשל תאגידית	קיום ימי הדרכה לדירקטוריון הבנק, לרבות בנושא רגולציה וממשל תאגידית
	המשך קידום שוויון מגדרי לדירקטוריון והנהלת הבנק
	תיקוח הקוד האתי לדירקטוריון הבנק
	קידום והטמעת תחום ה-ESG וכן סיכון האקלים בשדרות הבנק
abwechtung מדע, הגנת הסיבר ופרטיות הלקוח	עדכון מדיניות ניגוד עניינים ומדיניות אנשיים קשורים (בהתאם לנב"ת 212) וכן נהלי העבודה בהתאם ליוני אבטחת מידע לתשתיות ושירותי ענן לרבות בניית מנגרנו בקרה חדש וIMPLEMENTATION אוטומציות אונליין לבשלות הבדיקות המונעות ותקפותן ופעולות הכשרה לעובדי תשתיות וצוותי הפיתוח להתמודדות עם אירוע סייבר מעילות הונאות - הפעלת מנגרנו למידה על ל��וחות לדייהו"י תרחיש הלבנת הון וימון טרוור וחיזוק ואתגרו פעילות מערכת הניטור

הגדרת יעדים לטוווח הארון

נושא	יעד
ממשל תאגידית	המשך קידום שוויון מגדרי לדירקטוריון והנהלת הבנק
	קידום והטמעת תחום ה-ESG וכן סיכון האקלים בשדרות הבנק

GRI אינדקס

GRI 1: Foundation 2021

מענה	מדד
בנק ירושלים בע"מ מדוחה בהתאם לתקני ה-GRI לתקופה שבין 01.01.2023-31.12.2023	מצהרת שימוש
GRI 1: Foundation 2021	שימוש במדד 1 GRI
לא ניתן	תקני GRI וסקטוריאליים

GRI 2: General Disclosures 2021

עמוד/מענה	נושא	מדד
הארגון ונחיי הדיווח שלו		
45 ,8-10	שם הפרטים	2-1
9	ישיותו הנמצאות בארגון אשר מדוחחות על קיימות	2-2
7	תקופת דיווח, תדיות ויצירת נקודת קשר	2-3
13 ,9-10	חידושים של מידע	2-4
דו"ח זה לא עבר הבטחת מהימנות חיצונית	הבוחת מהימנות חיצונית	2-5
פעילות ועובדים		
8-10	פעילות, שרשראת ערכים וקשרים עסקיים אחרים	2-6
46 ,28 ,10	עובדים	2-7
10	עובדים שאנסם שכיריהם	2-8
ممשל		
57-58	מבנה והרכבת ממשל	2-9
58	מינימוניה גור הממשל העליון	2-10
58 ,5	יו"ר גור הממשל העליון	2-11
70 ,60-61 ,57 ,15 ,5	תפקידו של גור הממשל העליון בפיקוח על ניהול ההשפעות	2-12
61	האצת אחיזות לניהול ההשפעות	2-13
61	תפקידו של גור הממשל הגבוה ביותר בידוח על קיימות	2-14
70	ניגוד עניינים	2-15
61	תקשורת של חששות קרייטיים	2-16
60	דעת קולקטיבי של גור הממשל העליון	2-17
69 ,60	העכת ביצועי גור הממשל העליון	2-18

		מדיניות תגמול	2-19
	59	תהליכי לקביעת שכר	2-20
	59	יחס הפיזי הכלול השנתי	2-21
סטרטגייה, מדיניות ופרקטיות			
	10	הازהה על פיתוח בר קיימת, אסטרטגייה	2-22
	62	מדיניות המחייבות	2-23
	62	העמתת מדיניות התchieניות	2-24
	25	תהליכי לתיקון השפעות שליליות	2-25
	63	מגננים שונים לביקשת ייעוץ והעלאת חששות	2-26
	66	עמידה בחוקים ובתקנות	2-27
מערכות מחזיקי עניין			
הבנק חבר באיגוד הבנקים בישראל (עירן)		עתודות חברות	2-28
19, 14-15		גישה למעורבות בעלי עניין	2-29
31		הסכםים קיבוציים	2-30

GRI 3: Material Topics 2021

עמוד/מענה	נושא	מדד
13	תהליכי לקביעת מדיניות נושאים מוחותיים	3-1
13	רשימת הנושאים המוחותיים	3-2
13, 9	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
13	חידושים של מידע	3-4

GRI 201: Economic Performance 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
27	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
45	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	201-1
32	התchieניות הבנק בגין תוכניות פרישה ותגמול עובדים וכנסיה	201-3
הבנק לא קיבל תמייה, מענקים / או סיוע ממשלתי בתקופה המדרוזת	התמייה, המענקים והסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדרוזת	201-4

GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
43	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
45-46 ,43	citioת והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המספקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר משחררי, תרומה "בעין" (בגורמים) או פtro בונ (בשירותים)	203-1
47 ,45 ,43 ,20	השפעות הכלכליות העיקריות של הארגון והיקפו	203-2

GRI 204: Procurement Practices 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
62	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
45	אחוֹד הוצאות בפועל במטרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	204-1

GRI 205: Anti-corruption 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
57	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
63	אחוֹד ומסר הידיות שבחן נעשו בדיקות לאייתו סיכונים בנושא שחיתות	205-1
37	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	205-2
63	איירועי שחיתות בתקופה המדווחת	205-3

GRI 206: Anti- Competitive Behavior 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
57	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
65	הלים משפטים בשל התנהגות לא תחרותית, התגלהות מנופוליסטית וגבליים עסקיים	206-1

GRI 302: Energy 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
50	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
54	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1

לא נמדד	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
54	עצימות צו引起的 האנרגיה בארגון	302-3
54	צמצום צורcit האוריה בארגון	302-4
47	צמצום צורcit האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5

GRI 305: Emissions 2016

עמוד/טעה	נושא	מספר דוד
50	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
55	פליטות יישרות של גזי חממה – מכלול 1 (דלקים)	305-1
55	פליטות עקיפות של גזי חממה – מכלול 2 (חשמל)	305-2
55	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה – מכלול 3	305-3
55	עימיות פליטה גזי החמתה של הארון	305-4
55	צמצום פליטות גזי חממה	305-5
2016	SOX, NOx ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	307-5

GRI 306: Waste 2020

עמוד/טעה	נושא	מספר דוד
50	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
53	ניהול השפעות שימושיות הקשורות לפסולת	306-2
2016	פליטות של חומרים הפגעים באוזון	306-5

GRI 307: Environmental Compliance 2016

עמוד/טעה	נושא	מספר דוד
50	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
51	אי עמידה בחוקים ובתקנות סביבתיות	307-1

GRI 401: Employment 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
27	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
34,30	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלוף עובדים	401-1
34-35	הבטחת הנימנות לעובדים במשרה מלאה, שאין מענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2
33	חוותת לידה	401-3

GRI 402: Labor - Management Relations 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
27	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
31-32	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויי ארגונים	402-1

GRI 403: Occupational Health and Safety 2018

עמוד/מענה	נושא	מדד
27	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
34	מערכת ניהול בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-1
34	שירותי בריאות תעסוקתיים	403-3
34	שיטות עבודה, ייעוץ ותקשורת בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית	403-4

GRI 404: Training and Education 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
27	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
37	ממוצע שנתי של שעות הדרכה לעובד	404-1
37	תוכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2
39	אחו"ז עובדים המקבלים משוב סדי"ר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3

GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
27	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
57, 28	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1
31	תהליכי ליהוב שוויון מגדרי ומיעת אפליה מודרנית בלבד (לרובות שכר גברים מול נשים); היחס בין שכר נשים לשכר גברים בכל קטגוריות עסקן	405-2

GRI 406: Non-discrimination 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
62	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
64	מפרק מקרי האפליה והצדדים שנקטו	406-1

GRI 413: Local Communities 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
43	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
43	אחז הפעולות המשפיעות על הקהילה המקומית, הרכבה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	413-1
20	נקודות שירות בפריפריה ולאוכלוסייה מעוטרת יכולות כלכליות על פי אזור וסוג	FS13
23	יוזמות להנגשה מוצריים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטרת יכולות ואנשים עם מוגבלות	FS14

GRI 414: Supplier Social Assessment 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
69	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
69	אחז הספקים החדשניים שפוננו על כי קרטרונים בנושאי סביבת העסקה, זכויות אדם וקהילה	414-1
69	השפעות טമונות (השפעות פוטנציאליות) בשרשנות האספקה ביחס לסביבת העסקה, זכויות אדם וקהילה והפעולות שננקטו	414-2

GRI 415: Public Policy 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
57	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
הקבוצה אינה מעניקה תרומות המיעdetת למפלגות או לצורך קידום מטרות פוליטיות	סק התרומות הפוליטיות	415-1

GRI 418: Customer Privacy 2016

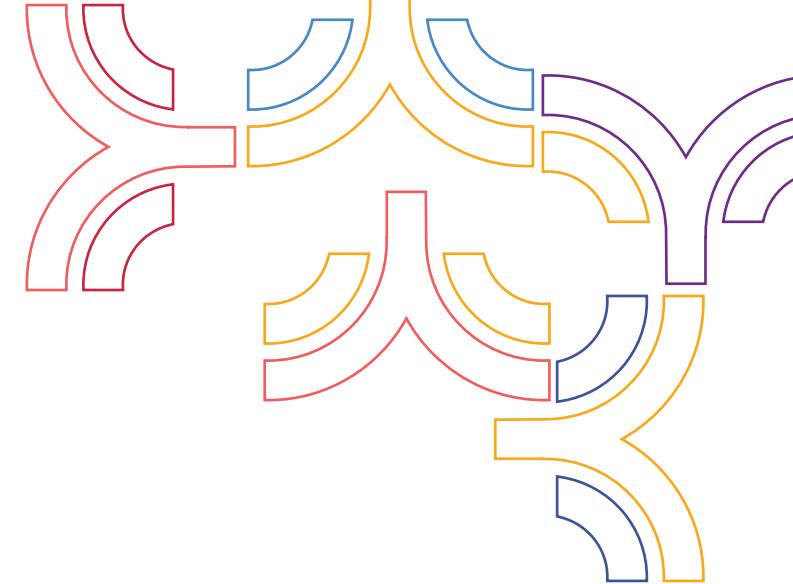
עמוד/מענה	נושא	מדד
72	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
76	תלינות מאומנתה הנוגעת להפרת פרטיות ללקוח או אובדן מידע של לקוחות	418-1

Product profile (Sector supplement) 2016

עמוד/מענה	נושא	מדד
43	ניהול הנושאים המוחותיים	3-3
46	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	FS6
46	ערך המוצרים שנעמדוקדם מטרות חברתיות או שמשלבים שיקולים חברתיים	FS7
46	ערך המוצרים שנעמדוקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	FS8

SASB אינדקס

עמוד/מענה	מדד		נושא	תחום
74	FN-CB-230a.1	Number of data breaches, (2) percentage involving personally identifiable information (PII), (3) number of account holders [1] affected		Data Security
72	FN-CB-230a.2	Description of approach to identifying and addressing data security risks		
51	FN-CB-410a.2	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis		Incorporation of Environmental, Social, and Governance factors in Credit analysis
63	FN-CB-510a.1	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations		Business Ethics
63	FN-CB-510a.2	Description of whistleblower policies and procedures		
לא רלוונטי	FN-CB-550a.1	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category		Risk Management
63	FN-CB-550a.2	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities		



בנק ירושלים

בנקאות קשובה

