

קבוצת הבינלאומי דו"ח אחריות תאגידית 2016



למאפיקאים ברן



תוכן העניינים

	מבוא
5	דבר היו"ר והמנכ"ל
6	פרופיל ופעילות קבוצת הבנק
10	אודות הדוח
14	דיאלוג עם מחזיקי עניין
	1. הלקוחות שלנו
18	פנייה למגוון לקוחות
21	קידום מגוון מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית
28	שירות מיטבי בכל ערוצי הפעילות
35	שביעות רצון הלקוחות
40	שמירה על סודיות בנקאית
42	קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון
48	הוגנות במוצרים ובשירותים בנקאיים
50	ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים בפעילות העסקית
	2. העובדים שלנו
54	ניהול ההון האנושי בקבוצת הבנק
58	שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה
62	הכשרה מקצועית ופיתוח אישי
66	הדיאלוג עם עובדי הקבוצה
71	סביבת עבודה תומכת
	3. הניהול שלנו
78	ממשל תאגידי
82	ציות להוראות הדין
85	יצירת ערך כלכלי למחזיקי העניין
87	שרשרת אספקה אחראית
90	המשכיות עסקית
91	שמירה על טוהר מידות
93	הטמעת אתיקה
96	השקעה ומעורבות בקהילה
103	ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה
110	אינדקס GRI
116	הצהרה על בקרת נאותות הדיווח

דבר היו"ר והמנכ"ל

אנו גאים להציג בפניכם את דוח אחריות תאגידית הרביעי של קבוצת הבינלאומי. הדוח סוקר את העשייה של הקבוצה בתחומי הפעילות השונים בשנת 2016, ומציג את הפעילות המהותית בתחומי האחריות התאגידית, באופן שמסקף כיצד היא מקדמת יצירת ערך כלכלי לצד ערכים חברתיים וסביבתיים.

שנת 2016 הציבה בפני המערכת הבנקאית אתגרים רבים, ובהם המשך סביבת ריבית נמוכה, התמתנות הצמיחה ואי וודאות כללית בשוקי ההון והכספים בעולם והתגברות הרגולציה והתחרות. עם כל אלה התמודדה קבוצת הבינלאומי בהצלחה, תוך שמירה על איכות תיק הנכסים, מדיניות מידתית ושקיפות ובכך מייצרת הקבוצה ערך למחזיקי העניין שלה.

זוהי השנה השנייה בה קבוצת הבינלאומי פועלת בהתאם לתכנית האסטרטגית התלת-שנתית שאושרה על ידי הדירקטוריון בשנת 2015. התכנית עודכנה בשלהי שנת 2016, במטרה להביא להתייעלות כוללת בפעילות הקבוצה בשנים הקרובות. במסגרת התכנית, וכחלק מהמהלכים למיקוד וריכוז פעילויות הליבה העסקיות של הקבוצה בזירה המקומית, נחתם הסכם למכירת פעילות פיבי שוויץ בסוף שנת 2016. גם המיזוג המוצלח של חברות הבנות יובנק ופאג"י אל ולתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015, הניב פירות כבר בשנת 2016 הן בצמיחה בפעילות, בעיקר תודות לשמירת המותגים יובנק ופאג"י, מותגים מובילים בתחומם, והן בירידה בהוצאות שתרמה לשיפור ביחס היעילות.

קבוצת הבינלאומי מתמקדת בפעילות הבנקאות הפרטית, לצד שמירה על מובילות בשוק ההון ויעוץ השקעות. כמו כן פועלת הקבוצה בתחום הבנקאות הקמעונאית הן באמצעות הבינלאומי והן באמצעות החברות בנות. התכנית האסטרטגית של הקבוצה שמה דגש גם על מענה כולל ומותאם לצורכי הלקוח הקמעונאי ושמירה על מובילות של חברות הבנות, הבנקים אוצר החייל ומסד והמותגים יובנק ופאג"י. על ידי התמקדות במגזרי הלקוחות הייחודיים שלהם, הכוללת התאמת הפריסה באזורי אוכלוסיית היעד של הקבוצה. קבוצת הבנק פועלת לקידום מענה מותאם לאוכלוסיות שונות בחברה הישראלית: לאוכלוסייה הדתית חרדית באמצעות פאג"י; ולאוכלוסיית המורים ועובדי מערכת החינוך, לרבות במגזר הערבי, באמצעות בנק מסד; לחיילי צה"ל, קציניו ולעובדי מערכת הביטחון וגמלאיה, באמצעות בנק אוצר החייל.

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות רבה גם בקידום עסקים גדולים ובינוניים, ולצד זאת מרחיבה את המענה למגזר העסקים הקטנים באמצעות כלים פיננסיים ופתרונות בנקאיים מותאמים.

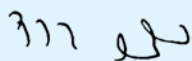
לצד כל אלה פעלה הקבוצה השנה לקידום תחום הדיגיטל ולהרחבת פעילותה בערוצי הבנקאות הישירה באמצעות פיתוח מוצרים דיגיטליים ייחודיים באינטרנט ובסלולר. השירותים הדיגיטליים מייצרים פתרונות יעילים עבור הצרכים הדינאמיים והמשתנים של הלקוחות, ומשיאים עבורם ערך מוסף. הבנק מציע ללקוחותיו שירותים ופתרונות שונים העונים על צרכיהם, הן בהיבט של המענה האנושי האישי, והן בהיבט של הטמעת חדשנות ופיתוח מוצרים ושירותים דיגיטליים, מתוך תפיסת הלקוח במרכז.

גם השנה המשיכה קבוצת הבינלאומי בפעילותה הקהילתית באמצעות הפרויקט הקהילתי "נקודת מפנה" אותו מובילה הקבוצה שנים ארוכות בשיתוף עם הארגון החברתי "מתן משקיעים בקהילה". הפרויקט מסייע לבני נוער בסיכון לשנות כיוון ולחיות חיים נורמטיביים. כמו כן פועל הבנק לעידוד מתנדבים מקרב עובדי הבנק לפעול בארגונים ובפרויקטים חברתיים מגוונים וכן באמצעות תקציב תרומות למטרות שונות של עזרה ותרומה לרווחת הקהילה, בדגש על ילדים ונוער בסיכון.

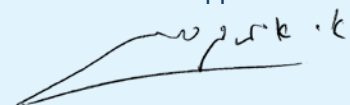
דוח זה משקף את המחויבות של קבוצת הבינלאומי לפעול בהתאם לערכי האחריות התאגידית והוא מהווה צעד נוסף בקיום דיאלוג פתוח עם מחזיקי העניין של הקבוצה.

בברכה,

סמדר ברבר-צדיק
מנכ"ל



אירית איזקסון
יו"ר



פרפיל ופעילות קבוצת הבנק

קבוצת הבנק נמנית עם חמש הקבוצות
הבנקאיות הגדולות בישראל.
בנוסף לבנק הבינלאומי, בקבוצה עוד
שני בנקים בישראל: אוצר החייל ומסד,
המתמחים בקהלי לקוחות ייחודיים.



הבנק הבינלאומי הוא חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42, תל-אביב.

שירותים לאוכלוסיית המורים בישראל. בשנת 2016 חתמה חברת הבת של הקבוצה פיבי בנק (שוויץ), שמקום מושבה בציריך, הסכם על מכירת פעילותה. השלמת המכירה מותנית בקבלת האישרים הרגולטוריים ובתהליכים הרלוונטיים בשוויץ, עם השלמת המכירה תפעל השלוחה לסיום פעולתה הבנקאית.

קבוצת הבנק נמנית עם חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל.

פעילותה העסקית של קבוצת הבנק מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- תיווך פיננסי בין מפקידים ללווים, העומד ביסודה של הבנקאות המסחרית. ההכנסות מפעילות זו מקבלות את ביטוי בהכנסות רבית, נטו ומהוות את מקור הרווח העיקרי של הקבוצה.
- שירותים פיננסיים ובנקאיים במגוון רחב של פעילויות, בתחומי מטבע חוץ, הסחר הבינלאומי, ניירות הערך, שירותי מידע, כרטיסי אשראי, מכשירים פיננסיים נגזרים וכיו"ב.
- ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני.
- השקעת כספי הנוסטרו של הבנק וניהול סיכוני שוק ונדלונות.
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון בתחום קופות הגמל וקרנות נאמנות.
- שירותי נאמנות לפרטיים ומוסדיים באמצעות החברה לנאמנות.

קבוצת הבנק פועלת באמצעות שלוש חטיבות עסקיות עיקריות:

- החטיבה העסקית המרכזת את מכלול הפעילות מול לקוחות עסקיים גדולים (corporate) ומסחריים (middle market), וכן מול לקוחות עסקיים ומוסדיים הפעילים בשוק ההון. במסגרת החטיבה פועל איזור עסקים, המרכז את פעילות הסניפים העסקיים של הבנק.
- החטיבה הבנקאית המרכזת את הפעילות מול הלקוחות הפרטיים של הבנק ובכללם בנקאות פרטית ומשקי בית והעסקים הקטנים. במסגרת זו, פועלים גם סניפי יובנק המתמחים בבנקאות פרטית ובשוק ההון, כאשר בנוסף - סניפי פאג"י מתמחים במגזר הדתי והחרדי.
- חטיבת נכסי לקוחות המרכזת את תחומי שוק ההון והפקדונות, לרבות חדרי העסקאות המתמחים בפעילות מול סניפים, לקוחות מקצועיים וגופים מוסדיים.

בנוסף לבנק הבינלאומי, מונה כיום הקבוצה שני בנקים מסחריים בישראל, המתמחים בקהלי לקוחות ייחודיים; אוצר החייל, המתמחה במתן שירותים ללקוחות קמעונאיים ומסחריים, בדגש על עובדי וגמלאי מערכת הבטחון; ומסד, המתמחה במתן

הבנק פועל על פי תכנית אסטרטגית רב שנתית המתוקפת על ידי הדירקטוריון מדי חצי שנה. התוכנית מושתתת על התנהלות מידתית בכל תחומי הפעילות, מתוך שאיפה לרווחיות נאותה, ויציבה לאורך זמן.

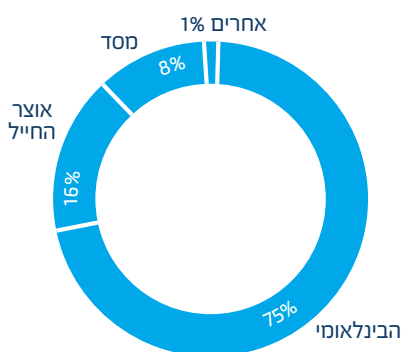
לבנק תכנית אסטרטגית לשנים 2016-2018 אשר אושרה על ידי הדירקטוריון בחודש ספטמבר 2015 ותוקפה ב-2016. יעדי העל של התוכנית הם במונחי תשואה על הון מעל ריבית חסרת סיכון יחס יעילות.

במסגרת התכנית, הבנק ימשיך במיקוד בבנקאות הפרטית, בשוק ההון וייעוץ השקעות, בקידום התחום הקמעונאי ובעסקים בינוניים-גדולים דרך מתן מענה כולל ומותאם לצרכי הלקוח, לרבות בתחום הדיגיטל והמענה הטכנולוגי; ימשיך את מיקודן של חברות הבת (אוצר החייל ומסד) ופעילות החברות שמוזגו (יובנק ופאג"י) בנישות הפעילות הייחודיות להן, ובעיקר בתחום הקמעונאות, שוק ההון והעסקים הקטנים. הבנק ישמור על מובילתו בשוק ההון; יוביל מהלכי התייעלות בהוצאות תוך יעול מצבת כח אדם, שיפור תהליכים, המשך התייעלות ברשת הסינוף ושימוש גובר בערוצי הבנקאות הישירה, ויחזק תרבות מכוונת ביצועים ומדידה בקבוצה.

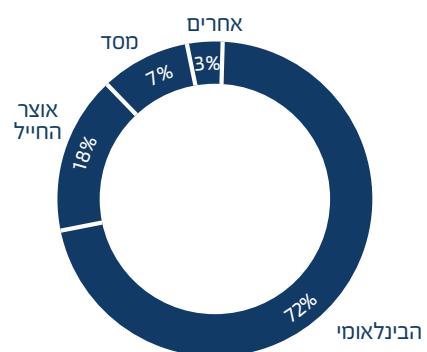
בנוסף, הבנק מקדם חדשנות באמצעות הטמעת מוצרים וטכנולוגיות מחברות הזנק (פינטק), וזאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק. פעילות הפינטק של הבנק ממוקדת ומותאמת לצרכי הבנק ולמיקודם האסטרטגיים שלו, כחלק מהתפיסה של "משקיעים בלקוח" - קבוצת הבנק שמה דגש על מציאת פתרונות דיגיטליים מתקדמים בממשקים מול הלקוח ובכך לשפר את חווית הלקוח ולספק ערך מוסף.

ביום 17 בנובמבר 2016 אישר דירקטוריון הבנק את עדכון התכנית האסטרטגית של הקבוצה בהיבט מהלכי התייעלות. הבנק בוחן את התכנית מדי חצי שנה בהתייחס לסביבה המאקרו כלכלית, להתפתחויות התחרותיות במשק, לסביבה הרגולטורית, להתפתחויות הטכנולוגיות וכן לשינויים שחלים בקבוצת הבנק, ומעדכן במידת הצורך את התוכנית והמהלכים הנובעים מהתוכנית האסטרטגית.

חלוקת הרווח - קבוצת הבנק 2016



חלוקת ההכנסות - קבוצת הבנק 2016





מבנה הבעלות והשליטה

פיבי מחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיתר השליטה של בנק ישראל). בעלי השליטה בפיבי הם מר צדיק בינו וילדיו, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי ודפנה בינו-אור (להלן - "משפחת בינו"), באמצעות חברת האחזקות בינוהו, ה"ה מיכאל והלן אבלס באמצעות חברת אינסטנז מספר 2 בע"מ וה"ה ברי ליברמן, קסי ליברמן-הריס, לי ליברמן וג'ושוע ליברמן באמצעות חברת דולפין אנרגיות בע"מ (כל אחת מהקבוצות באמצעות תאגידים בשליטתן המלאה). בין בעלי השליטה קיימים הסדרים שונים בנוגע לאחזקותיהם בפיבי ובעקיפין בבנק, כמפורט בפרק "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בדוח הכספי לשנת 2016. בהתאם לדיווח פיבי, נכון למועד הדוחות, החזקות בעלי השליטה בפיבי (בהון ובהצבעה) הן כדלהלן: בינוהו בע"מ - 38.29%, אינסטנז מספר 2 בע"מ - 15.66%, ודולפין אנרגיות בע"מ - 11.68%.

תרשים חברות מוחזקות עיקריות של הבנק קבוצת הבינלאומי

חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ
(הון 28.2% הצבעה 21%)

בנק אוצר החייל בע"מ
(הון 78% הצבעה 78%)

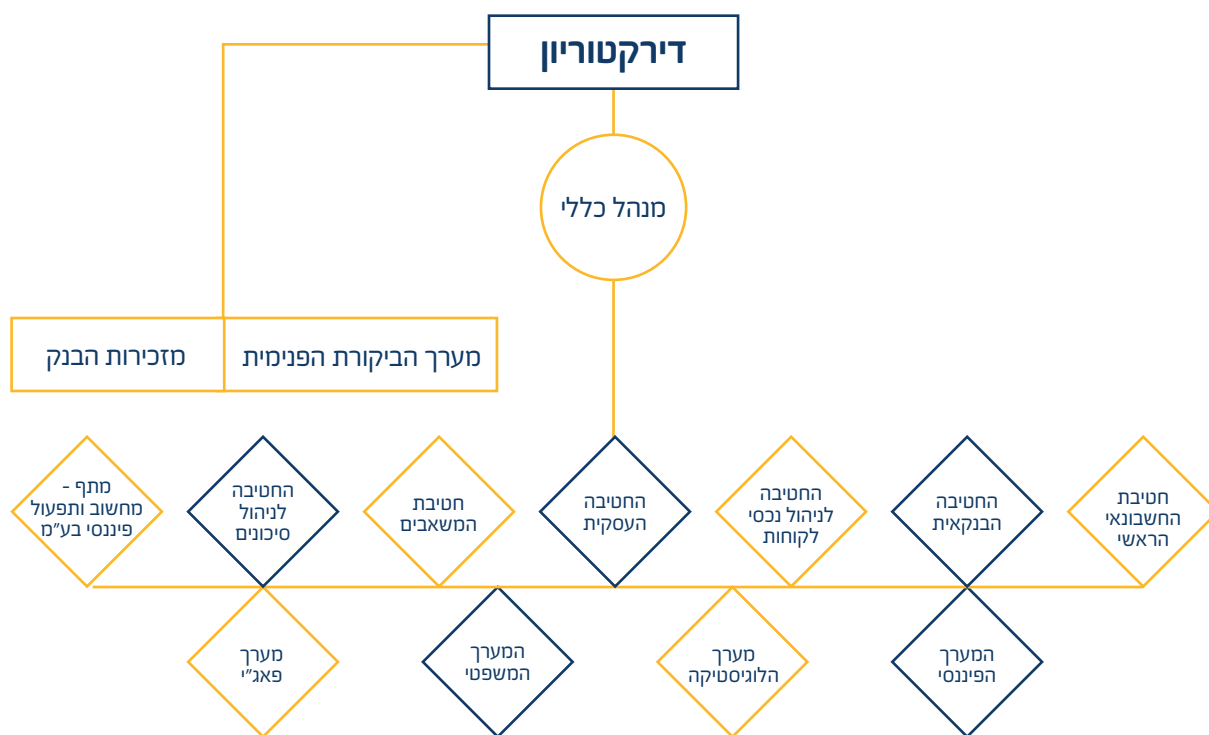
הבינלאומי הראשון הנפקות בע"מ
(הון 100% הצבעה 100%)

בנק מסד בע"מ
(הון 51% הצבעה 51%)

הון - אחוזי האחזקה בהון החברה
הצבעה - אחוזי ההחזקה בזכויות ההצבעה

המבנה הארגוני של הבינלאומי

בשנת 2016 פעל הבנק באמצעות שש חטיבות וחמישה מערכים מקצועיים. בראש כל חטיבה ובראש מערך הביקורת, מערך פאג'ו והמערך הפיננסי עומד חבר הנהלה. המבנה הארגוני של החטיבות והמערכים מותאם לתפישה הניהולית של בנקאות מוטת לקוח ומאפשר התמחות במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזרי לקוחות בעלי מאפיינים וצרכים דומים. מתף (מחשוב ותפעול פיננסי בע"מ) חברה בת של הבנק בשליטתו המלאה, עוסקת במחשוב ובתפעול של התהליכים הבנקאיים בכל הבנקים השייכים לקבוצת הבנק.



נכון ליום 31 בדצמבר 2016 מנתה קבוצת הבנק 165 סניפים ושלוחות (96 סניפים ושלוחות בבנק, 47 סניפים ושלוחות באוצר החייל ו-22 סניפים ושלוחות במסד) הקבוצה בוחנת באופן שוטף את ההתפתחות ברווחיות ובפעילות העסקית של הסניפים, ביחס לאוכלוסיות המטרה אותן הם נועדו לשרת, היעדים שנקבעו בתוכניות העבודה של הבנקים בקבוצה והיכולת למצות את הפוטנציאל באזור הגיאוגרפי בו פועל כל סניף. במסגרת זו נבחנת באופן שוטף התאמת הפריסה הסניפית לסביבה העסקית ולשינויים באיזורים המהווים פוטנציאל לפיתוח עסקי באוכלוסיית המטרה של כל אחד מהבנקים בקבוצה.

הראייה המערכתית של קבוצת הבינלאומי והרצון לתת ערך מוסף בכל פעולותיה, משתקפות ביחסים מול כלל מחזיקי העניין

אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי

תחום האחריות התאגידית בקבוצת הבנק פועל במקביל למהלכים השונים המבטאים ערך מוסף ללקוחות הקבוצה, לעובדיה, לספקים השונים וכן לקהילה בה אנחנו חיים. הראייה המערכתית של קבוצת הבנק והרצון לתת ערך מוסף בכל פעולותיה, משתקפות ביחסים מול כלל מחזיקי העניין.

- ההשקעה בלקוח היא תולדה של דיאלוג שוטף שמקיימת קבוצת הבנק, אשר באה לידי ביטוי במתן מענה כולל ופרסונלי במגוון ערוצים ובמוצרים המותאמים לאופיו של הלקוח, וכן בסיוע לפתרון אתגרים חברתיים שונים בחברה הישראלית (פעילות ייחודית למגזר הגיל השלישי ולצעירים במגזר החרדי).
 - הפעילות למען הקהילה, הבאה לידי ביטוי בפרויקטים שונים ובהנדבות אישית של רבים מעובדי הקבוצה, מבטאת את החשיבות אותה רואה הקבוצה בקהילה ובחברה בה היא פועלת.
 - החשיבה על ההשפעות הסביבתיות של קבוצת הבנק הביאה לתוצאות הכוללות ירידה בסך צריכת החשמל, ירידה בצריכת הנייר והמשך מאמץ הקבוצה בהגדלת סך האיסוף למחזור בשנת 2016.
 - פעילויות הרווחה, ההכשרה והפיתוח ושמירה על שוויון ההזדמנויות אצל עובדיה, מביאים לשיפור הן בחוויית סביבת העבודה והן להישגים מקצועיים.
 - מונתה מנהלת לנושא האחריות התאגידית המרכזת את כלל היבטי התחום בקבוצת הבינלאומי.
- כל פעילויות אלו, מצעידות את קבוצת הבנק להתמודדות מוצלחת מול אתגרי העתיד, תוך המשך מתווה של צמיחה ושמירה על איתנותה של קבוצת הבינלאומי.



תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית. במסגרת זאת פונה תוכן הדוח למחזיקי העניין השונים של הקבוצה.

דוח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי, לרבות פעילות שלושת הבנקים המרכזיים החברים בקבוצה²: הבנק הבינלאומי (הכולל את מערך יובנק ופאג'י שמוזגו לתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015), בנק אוצר החייל, בנק מסד, וכן את חברת הבת מתף (במקומות בהם לפעילותה של מתף יש השפעות בעולמות התוכן המוצגים בדוח זה). הדוח אינו כולל את פעילות פיבי שוויץ בהתאם לעקרונ המהותיות (ההשפעות של פיבי שוויץ אינן מהותיות ביחס לפעילות כלל קבוצת הבנק). שיעור פעילותה

דוח האחריות התאגידית הרביעי של קבוצת הבינלאומי הינו הזדמנות מצוינת לבחון את הישגינו וכן לשקף כלפי מחזיקי העניין השונים את פעילות הקבוצה. דוח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי בישראל בשנת 2016, בתחומי האחריות התאגידית והוא נכתב על פי הנחיות ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative) בהתאם לתקן הדיווח החדש ה-SRS (Sustainability Report Standard) ברמת השקיפות המקיפה והמתקדמת ביותר של תקן זה (In Accordance: Comprehensive¹). מטרת הדוח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללי עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל

102-49.1

102-45.2

דוח האחריות התאגידית של קבוצת הבינלאומי נכתב על פי הנחיות ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative) בהתאם לתקן הדיווח החדש (Reporting Initiative) ה-SRS (Sustainability Report Standard) ברמת השקיפות המקיפה והמתקדמת ביותר של תקן זה (In Accordance: Comprehensive)

מתוך סך פעילות הקבוצה, במונחים של הכנסות, רווח ומספר עובדים, זניח ביחס לשאר הבנקים בקבוצה (בנוסף, בסוף 2016 נחתם הסכם למכירת פיבי שוויץ). ראו לעיל שיעור הכנסות ושיעור רווח בתת הפרק "פרופיל ופעילות קבוצת הבנק". הדוח הקודם של הקבוצה פורסם במהלך שנת 2016 ביחס לשנת הפעילות 2015.

הדוח מציג את הנושאים המהותיים לפעילות הקבוצה בעולמות התוכן של אחריות תאגידית, על בסיס תהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק שבוצע כהכנה לדוח הקודם שפרסמה הקבוצה ועל בסיס משוב שנתקבל ממחזיקי עניין חיצוניים לבנק, כהכנה לדוח זה (הפירוט מוצג בהמשך מסמך זה).

הדוח מציג את הנושאים המהותיים לעמידה בתהליך הנושאים המהותיים על פי תקן ה-SRS וגם עבר בקרת נאותות חיצונית של גורם שלישי בלתי תלוי ע"י המרכז להבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא 116). כלל הנתונים בעולמות התוכן השונים המוצגים בדוח, נאספו באמצעות גורמים רלוונטיים מקצועיים מקבוצת הבנק ובסיוע יועצים חיצוניים מומחים באחריות תאגידית. מרבית הנתונים הכמותיים בדוח מתייחסים לקבוצת הבנק, חלקם של הנתונים בדוח זה מוצגים בהשוואה לנתוני הדוח הקבוצתי הקודם (לפעילות בשנת 2015) וחלקם של הנתונים משמש גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדוח שבהם טויבה המדידה). הנתונים הכמותיים בדוח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם לנדרש בהנחיות ה-GRI.

שלב 1: זיהוי הנושאים המהותיים למחזיקי עניין חיצוניים לקבוצת הבנק - שלב זה כלל סקירה מקצועית של ציפיות מחזיקי עניין בינלאומיים וישראלים לדיווח על נושאים מהותיים, ביחס לסקטור הבנקאי ובוצע על ידי יועצי הקבוצה לקיימות ואחריות תאגידית BDO זיו האפט. מחזיקי העניין הבינלאומיים והמקומיים בשלב זה כללו את הארגונים הבאים: GRI, SASB, EIRIS, OEKOM, SUSTAINALYTICS) וגופים של אנליסטים בשוק ההון, (SAM) דוחות אחריות תאגידית של הבנקים הישראלים וסקר של BDO על נושאים מהותיים בסקטור הבנקאות הישראלי.

שלב 2: זיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק - שלב זה התבסס על דיון והחלטת הנהלת קבוצת הבינלאומי, על הגדרת הנושאים המהותיים לדיווח. הקבוצה למדה את ציפיות מחזיקי העניין החיצוניים, הכלילה אותם בתהליך קבלת ההחלטות והגדירה את רשימת הנושאים המהותיים לקבוצת הבינלאומי. זאת על בסיס האסטרטגיה של הבנקים בקבוצה, התהליכים ותוכניות העבודה הקיימות של הבנקים בקבוצה.

משוב מחזיקי עניין על דוח אחריות תאגידית 2015 של הבנקים לקראת הכנת הדוח הקודם של הבנק (שהתפרסם בשנת 2016), בוצע עבור הבנק תהליך של דיאלוג עם מחזיקי עניין שמטרתו הייתה קבלת משוב על דוחות האחריות התאגידית שפרסמו הבנקים בישראל בשנת 2016 (על פעילותם בשנת 2015). התהליך בוצע ע"י BDO זיו האפט וכלל דיון בשולחן עגול עם נציגים שונים מתחומים שונים ומארגונים שונים במסגרת הדיון, נתבקשו מחזיקי העניין לדרג 23 נושאים שונים שעשויים להיות מהותיים לדיווח בדוחות הבנקים בישראל על פי דרגת החשיבות של הנושאים. לאור המשוב שנתקבל ממחזיקי העניין בדיאלוג, התקיים דיון בהנהלת הבינלאומי להצגת הממצאים בדיון הוחלט לאשר את הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק מהדוח הקודם תוך התייחסות לדעות ולעמדות שהשמיעו מחזיקי העניין (ניתן לראות את התייחסות הבנק הבינלאומי לדיאלוג זה בדוח האחריות התאגידית של הבנק לשנת 2015).

נושאים מהותיים בדוח קבוצת הבנק

נושאים מהותיים מוגדרים כנושאים עם היבטים כלכליים, סביבתיים וחברתיים בהם לארגון יש השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו או שהארגון מושפע מהם. נושאים מהותיים עשויים להיות מושפעים מאופי הפעילות של הארגון המדווח, מהסקטור בו הוא פועל, מהסביבה הכלכלית או העסקית בה הוא פועל, מהמיקום הגיאוגרפי, מהפריסה העסקית והתפעולית של פעילות הארגון וכיוב'. במסגרת תהליך הדיווח, ולקראת הדוח שפרסם הבנק בשנת 2016 בוצע בקבוצת הבנק תהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לדיווח (להרחבה על התהליך, ראו

הנושאים המהותיים - קבוצת הבנק הבינלאומי

חשיבות למחזיקי העניין	אוכלוסיות מוחלשות	הוגנות במוצרים בנקאיים שילוב היבטי קיימות בפעילות השקעות בחנית סיכונים סביבתיים וחברתיים במתן מימון	פנייה למגוון לקוחות נגישות השירות (נגישות לאנשים עם מוגבלות) טוהר מידות ואתיק סודיות בנקאית	גבוהה
		יחסי הנהלה עובדים איכות השירות קידום ידע פיננסי קידום שיוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה תנאי העסקה שרשרת אספקה אחראית	יצירת ערך כלכלי למחזיקי העניין ממשל תאגידי וציאות	בינונית
	צריכת נייר טביעת הרגל הפחמנית וצריכת אנרגיה	המשכיות עסקית חדשנות במוצרים ושירותים השקעה בקהילה הכשרה ופיתוח עובדים		נמוכה
	נמוכה	בינונית	גבוהה	

חשיבות לקבוצת הבינלאומי

רשימת הנושאים המהותיים בקבוצת הבנק⁴:

השפעה על מחזיקי עניין חיצוניים	השפעה על מחזיקי עניין פנימיים	נושא
✓		פנייה למגוון לקוחות - קבוצת הבנק מורכבת משלושה בנקים (ושני מותגים - פאג'י ויו בנק) שמעניקים שירות למגוון לקוחות, אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. בד בבד עם קידום פעילות כלכלית כתוצאה מהפעילות מול אותם מגזרים, המוצרים והשירותים הבנקאיים שמעניקים הבנקים מקדמים גם היבטים חברתיים.
✓		נגישות השירות - היבט מרכזי בתחום השירות, שיוצר ערך עבור לקוחות הבנק במספר היבטים: בנוסף למתן שירות חדשני, מהיר ומקצועי, קידום נגישות השירות מאפשר לאנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים לקבל שירות שוויוני ככל לקוח. בנוסף, שירות בערוצים הישירים (טלפון, אתר הבנק, אפליקציות וכו') עונה על צרכי לקוחות, מונע שימוש מיותר בנייר וחוסך פליטות מזהמים בניסיעה לסניפים.
✓	✓	טוהר מידות ואתיקה - צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה על בסיס שמירה על טוהר המידות במקביל לקידום מציאות עסקית וערכית, על בסיס הטמעת אתיקה עסקית בפעילות.
✓		סודיות בנקאית - ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות ופעילות לניהול התחום, במקביל למענה וטיפול בפניות לקוחות בתחום זה.
✓	✓	יצירת ערך כלכלי למחזיקי העניין - קבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל, יוצרת ערך למחזיקי עניין שונים: בעלי מניות ומשקיעים, לקוחות, עובדים, ספקים, מדינה, קהילה ועוד. בדוח מוצגים הביצועים הכלכליים המרכזיים המשקפים זאת.
	✓	ממשל תאגידי וציות - פעילות ומבנה הדירקטוריון (בהקשרים של אחריות תאגידית) ויחידות הציות בבנקים, כשני היבטים מרכזיים, המהווים בסיס לפעילות התקינה של קבוצת הבנק. זאת בהתאם לחוקים, להוראות ולכללים המחייבים את המערכת הבנקאית בישראל.
✓		הוגנות במוצרים ובשירותים בנקאיים - הטמעת עקרונות של שקיפות והוגנות במוצרי קבוצת הבנק ובשירותיה והקפדה על התאמת המוצר לצרכי הלקוח ואפיון. זאת על בסיס הטמעת ההוראות הצרכניות השונות החלות על הבנק ופעילות של שיווק אחראי המבוססת על כללי אתיקה מקובלים בתחום זה.
✓		שילוב היבטי קיימות בפעילות ההשקעות - שילוב של היבטים מעולמות תוכן של קיימות (כגון: שיקולי טווח ארוך, ממשל תאגידי, זכויות אדם ואזרח, הגנת הסביבה ועוד) בנוסף להיבטים הפיננסיים, בעת קבלת החלטות בהשקעות משמעותיות בפעילות קבוצת הבנק.
✓	✓	בחירת סיכונים סביבתיים במתן מימון - שילוב סיכוני סביבה, כגון: זיהום מים, קרקע ופגיעה במשאבי סביבה נוספים, במתן אשראי בתחום נדל"ן ותשתיות (בהתאם להוראות המפקח על הבנקים).
	✓	יחסי הנהלה - עובדים - ניהול הממשק בין הנהלות הבנקים בקבוצה לעובדים, תוך התייחסות לעקרונות חופש ההתאגדות ולוועדי העובדים הפעילים בבנק ולערוצי הדיאלוג שמתקיימים בקבוצה.
✓		איכות השירות - פעילות הבנק לקידום איכות השירות ולשמירה על שביעות רצון הלקוחות, לרבות הדרכה, ניטור ומדידה, למידה ושיפור איכות השירות.
✓		קידום ידע פיננסי - יוזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחות הבנק ובקרב הקהילה.
	✓	קידום שיוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה - תיאור העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הבנק. בנוסף, פעילות פרו אקטיבית לגיוס אוכלוסיות הנמצאות בתת תעסוקה בחברה הישראלית, כמענה על צורך עסקי וחברתי.
	✓	תנאי העסקה וסביבת עבודה - תיאור סביבת העבודה בקבוצת הבנק, כמעסיקה של אלפי עובדים, בדגש על פרופיל עובדי הקבוצה, פעילות הרווחה, הביטחון התעסוקתי של העובדים, אפשרויות הקידום והערך המוסף שיוצרת הקבוצה לעובדים כחלק מסביבת העבודה.
✓	✓	שרשרת אספקה אחראית - שילוב ערכי אחריות תאגידית בניהול מערך ההתקשרויות של הקבוצה עם ספקים, כגון: הקפדה על תנאי העסקה הוגנים ונאותים של קבלני כוח אדם, תרומה למשק הישראלי באמצעות התקשרויות עם עסקים מקומיים ומהפריפריה והקפדה על ניהול נאות של תהליכי הרכש.
✓	✓	המשכיות עסקית - קידום ההיערכות לשמירה על המשכיות עסקית ופעילות בתנאים שונים, לרבות מצבי חירום.
✓		חדשנות במוצרים ובשירותים - קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערוצים הישירים.
✓	✓	השקעה בקהילה (והתנדבות עובדים) - ההשקעה בקהילה של קבוצת הבנק, לרבות המדיניות, התרומה בכסף ובשווה כסף, התנדבות עובדים וקידום מגוון פעילויות חברתיות.
✓	✓	הכשרה ופיתוח עובדים - הכשרה מקצועית של העובדים בקבוצה בהתאם לצרכים העסקיים של הקבוצה ולפיתוח אישי ומקצועי של עובדי הבנק.
✓	✓	צריכת נייר - נייר הינו משאב סביבתי מהותי בפעילות קבוצת הבנק. התייעלות בצריכה, מיכון תהליכים, צמצום צריכה מיותרת ומחזור פסולת הנייר, משמעותיים לבנק בהפנמת השפעות הסביבתיות.
✓	✓	צריכת אנרגיה וטביעת רגל פחמנית - צריכת חשמל תורמת לשינוי האקלים. התייעלות בצריכת האנרגיה (החשמל והדלק) בקבוצה, מפחיתה את טביעת הרגל פחמנית (שמהווה נתון כמותי של ההשפעות הסביבתיות המרכזיות של קבוצת הבנק) ותורמת סביבתית וכלכלית לתפעול בקבוצה.

הדיאלוג עם מחזיקי העניין מתבצע באמצעות הגורמים המקצועיים, הרלוונטיים בקבוצת הבנק, עבור כל מחזיק עניין בתדירות ובאופן הנובע מאופי הממשק מול אותו מחזיק עניין

דיאלוג עם מחזיקי עניין

אנו פועלים מול מחזיקי עניין רבים המשפיעים ומושפעים מפעילותנו באופן ישיר או עקיף ומקיימים עמנו דיאלוג ברמות שונות. אנו עומדים בקשר רציף עם הלקוחות, העובדים, הספקים ועם שאר מחזיקי העניין של קבוצת הבנק ושואפים להיות קשובים לצורכיהם ולהערותיהם. הדיאלוג מתבצע באמצעות הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בקבוצת הבנק עבור כל מחזיק עניין בתדירות ובאופן הנובע מאופי הממשק מול אותו מחזיק עניין. אנחנו שומרים לעצמנו את הזכות לקבל ולהטמיע בפעילות הקבוצה, עמדות של מחזיקי עניין, ככל שאלה מסייעות לנו להימנע מסיכונים וליצור ערך חיובי עבור מחזיקי העניין.⁵

מחזיק העניין

ערוצים מרכזיים של דיאלוג בשנת 2016⁶

לקוחות

- **ערוצים ישירים** - בנוסף לפרישה הרחבה של 165 סניפי הקבוצה, מתקיים מאמץ מתמיד לקידום והטמעת השימוש בערוצים הישירים (הכוללים אתר אינטרנט, אפליקציה בסלולר, בינלאומי קול, שירותי SMS ושירותי דואר און-ליין), ניתנות הדרכות בסניפים, וכן הופקה והופצה חוברת ללקוחות, הכוללת את כלל האפשרויות ודרכי השימוש. קבוצת הבנק שמה דגש על שדרוג הערוצים הישירים באופן שוטף;
- **כנסים וסדנאות** - קבוצת הבנק מקדמת דיאלוג על ידי עשרות הדרכות, כנסים וסדנאות מדי שנה ללקוחות הבנק. נערכים כנסים מקצועיים ללקוחות העסקיים, ללקוחות שוק ההון, וללקוחות פרטיים. כמו כן, מתקיימים כנסים ייעודיים לאוכלוסיות שונות, בהן המורים ועובדי ההוראה, המגזר החרדי, כוחות הביטחון וליוצאי חבר העמים (בנוסף, פועל קו ייעודי בשפה הרוסית וצוות עובדים דובר רוסית ב"בינלאומי קול"). כנסים אלו, הכוללים מגוון הרצאות במגוון רחב של נושאים, מועברים על ידי מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים;
- **סקרי שביעות רצון** - הבנקים השונים בקבוצת הבנק מבצעים מדי שנה סקרי שביעות רצון, המותאמים לפעילות הייחודית של כל בנק ולקוחותיו. כמו כן, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים וללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניף לסניף. בנוסף נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות מסוגים שונים;
- **פניות ובקשות** - הבנק מאפשר ללקוחותיו לפנות אל מחלקת פניות הציבור בבנק בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות אתר האינטרנט, הטלפון, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חווה דעתך" באתר הבנק ובאמצעות עמוד הפייסבוק; אנו מקפידים על מתן מענה בצורה מהירה ויעילה לשביעות רצון הלקוחות.
- **לקוחות עסקיים** - הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי אזור עסקיים המספקים ליווי פיננסי כולל לכל צורך עסקי. הבנק אף מיקד את הפוטנציאל הקיים באוכלוסיית הלקוחות העסקיים, על ידי פילוח לשלושה מגזרי פעילות (הנגזרים על פי היקף מחזור עסקיהן): עסקים קטנים, מסחריים - בינוניים וגדולים. לכל מגזר מונה מנהל שתפקידו להתאים את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה ולמענה הולם לצרכיהם. כמו כן, מתקיים קשר ישיר ורציף עם מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באמצעות יחידות עסקיות בסניפים וצוותים באגף האשראי במטה.

102-42 .5

102-40,102-43,102-44 .6

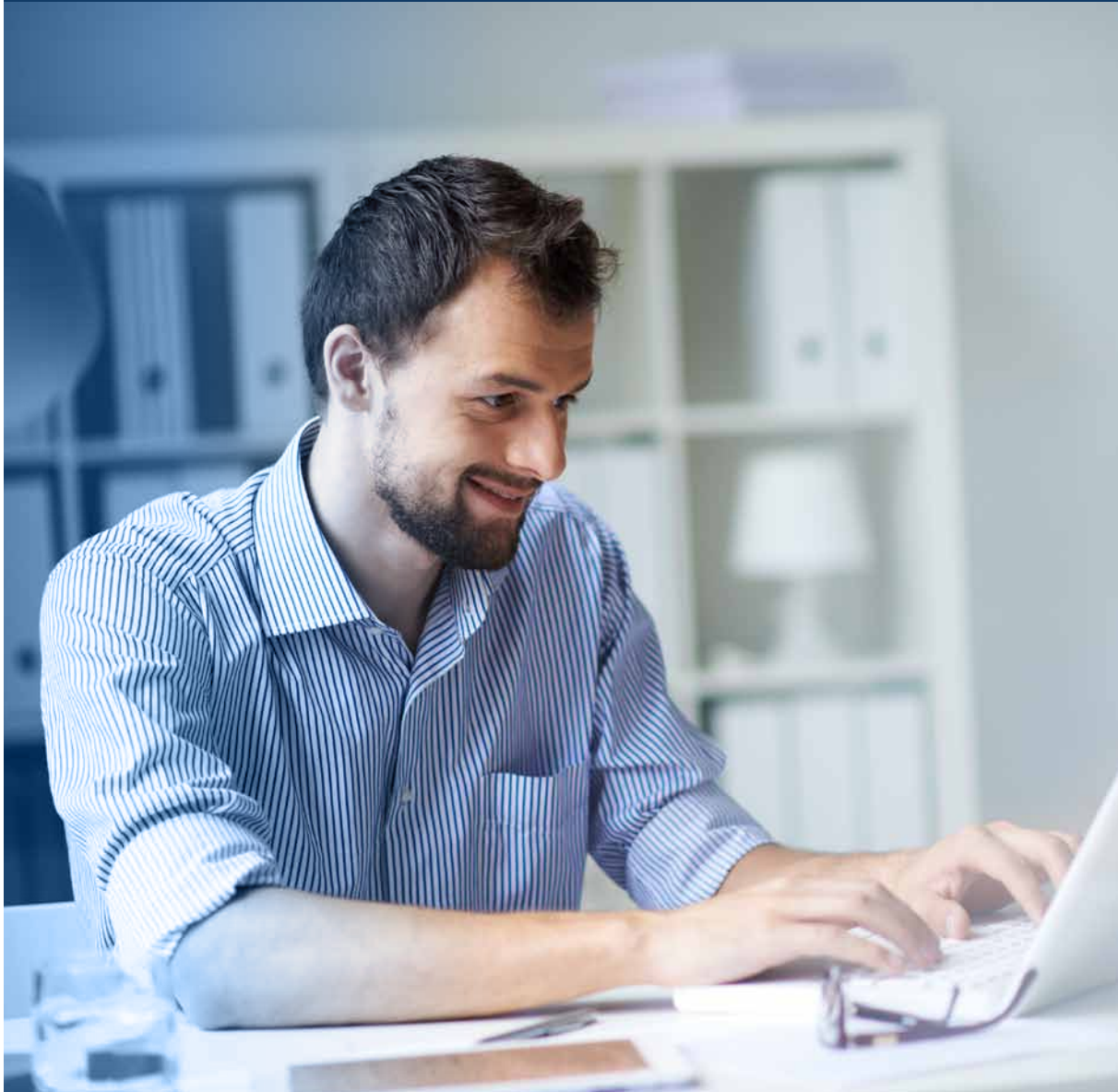
- **קו פתוח למשאבי אנוש** - קו ישיר של עובדי הקבוצה לפניות בכל נושא אצל ממונה על פניות העובדים (ולממונה על הטרדות מיניות בעת הצורך) וטלפון אדום לביקורת הפנימית;
 - **שיחות משוב והערכת עובדים** - קבוצת הבנק רואה בתהליך הערכת עובדים את אחד התהליכים המרכזיים בניהול ההון האנושי. על כן, אחת לשנה מתקיים תהליך הערכה לעובדי הקבוצה על ידי שיחת הערכה בין העובד למנהל שלו;
 - **מפגשי הנהלה עובדים** - בכל הבנקים מקבוצת הבנק מתקיימים מפגשי הנהלה עם העובדים, הכוללים ביקורים של חברי הנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות;
 - **ערוצי תקשורת פנים ארגונית** - כולל הפורטל הארגוני של כל בנק בקבוצה ואמצעי תקשורת אחרים;
 - **כנסים וסדנאות למנהלים** - פעילות ייחודית לפיתוח מנהלים ולשיפור הביצועים הארגוניים. הכנסים והסדנאות עסקו בחיזוק יכולות הניהול, הפעלת צוותי דיון בנושאי ליבה בנקאיים והעשרה בנקאית, וכן בנושאים אקטואליים;
 - **צוותי שיפור תהליך** - דיונים שנתיים המהווים אמצעי מרכזי לקבלת מידע, היזון חוזר והצעות לשיפור במגוון נושאים אסטרטגיים ותהליכיים, מכל אוכלוסיית המנהלים ומורשי החתימה. דיונים אלה מאפשרים דיאלוג פורה בין מנהלים מיחידות הבנק השונות, ממערך הסניפים ויחידות המטה;
 - **פורום התייעלות** - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים;
 - **שולחנות עגולים** - קידום תהליכי דיאלוג בפורום של שולחנות עגולים במגוון נושאים מקצועיים;
 - **וועדות לשיפור סביבת העבודה** - עקב המעבר לבית מתף החדש, עובדי החברה לקחו חלק פעיל בוועדות רבות אשר הוקמו לשיפור סביבת העבודה החדשה.
- **דיווחים לבורסה** - המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנקים השונים בקבוצה בשקיפות מלאה ובאופן מיידי;
 - דו"חות כספיים;
 - **אתר קשרי משקיעים** - המאפשר גישה מלאה למידע מהימן ומסייע בקבלת החלטות;
 - **מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות**;
 - **דיאלוג (שיחות ועידה, פגישות) עם אנליסטים ומשקיעים באופן תדיר**.
- **מפגשים תקופתיים** - עם כל הספקים נערכים מפגשים תקופתיים בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה;
 - **כתובת ישירה לתלונות ופניות לעובדי קבלן** - מנהל הרכש הקבוצתי משמש כתובת ישירה בעבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין.
- **קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים** - קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים, "הג'וינט", "מתן", "פתחון-לב", "אמץ לוחם", "רצים מהלב", "אבות ובנים על המגרש" ועוד. יחד עם ארגונים אלו, אנו מובילים את התוכניות השונות שקבוצת הבנק מקיימת. התכנית המרכזית למעורבות חברתית של קבוצת הבנק בשנים האחרונות היא "נקודת מפנה", הפועלת בשיתוף עם עמותת "ג'וינט ישראל אשלים" וארגון "מתן - משקיעים בקהילה". בנוסף, בנק אוצר החייל מקדם פרויקט עם עמותת "פתחון לב" ומאמץ גדוד תותחנים במסגרת פרויקט "אמץ לוחם". בנק מסד מאמץ את אוכלוסיית המורים ומעניק מדי שנה מחשבים ניידים במסגרת תכנית "מחשב נייד לכל מורה". מתף מבצע כל השנה רכישת מתנות מספקים בעלי ערך לקהילה, ומקדם את מיזם "ילדי קוקיות". כמו כן, אנו מקיימים מפגשים חודשיים ורבעוניים עם הארגונים ומעבירים דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון;
- **מדידת ההשפעות המרכזיות של קבוצת הבנק על הסביבה** - אנו פועלים בשיתוף גורמים מקצועיים רלוונטיים ודנים עמם לטובת צמצום ההשפעה הסביבתית של הקבוצה. בין היתר, ניהלה הבינלאומי דיאלוג עם מכון התקנים ועם חברות ייעוץ שונות, כמו למשל, בעת שילוב סטנדרטים של בנייה ירוקה במבנינו החדשים או בהיבטים אחרים של ניהול המשאבים הלוגיסטיים הקשורים באיכות הסביבה (צריכת חשמל, צריכת נייר וכו'). בדוח זה ניתן לראות כי הרחבנו את המדידה והצגנו תוצאות בתחום איכות הסביבה לכלל הקבוצה ואנו ממשיכים במאמץ זה.
- **שיתוף פעולה וקשר רציף** - קבוצת הבנק משתפת פעולה עם הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות, ומקיימת קשר רציף עם הרשויות ומקפידה לעדכן בכל מידע רלוונטי. עם זאת, קבוצת הבנק אינה מביעה תמיכה בעמדות ציבוריות ואינה משתתפת בפיתוח מדיניות ציבורית ו/או פוליטית.



הלקוחות שלנו



פנייה למגוון לקוחות



של הבנקים וכמענה על הצרכים הדינמיים והמשתנים של הלקוחות. במסגרת הפעילות מול מגזרי הלקוחות העיקריים, הקבוצה נותנת מענה גם לצרכים פיננסיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית (כפי שיפורטו להלן בפרק זה). בכך מגבירה הקבוצה נגישות של מגוון קהלים לניהול טוב יותר של הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים של לקוחותיה, אך בה בעת מסייעת בצמיחת המשק הישראלי.

מגזרי הפעילות העיקריים בקבוצת הבינלאומי (מגזרים פיקוחיים)

הפעילות בקבוצת הבנק מנוהלת באמצעות שישה מגזרי פעילות עיקריים. החלוקה למגזרי הפעילות מבוססת על מאפייני הלקוחות וסוגי המוצרים בכל מגזר. החלוקה למגזרי פעילות נגזרת מהאסטרטגיה של פעילות ממוקדת לקוח ונועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הייחודיים של לקוחות כל מגזר.

הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי טווח עם הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב ועל בסיס יצירת ערך עבור מגוון לקוחות הקבוצה. הפעילות והקשר עם הלקוחות, כמחזיקי עניין מרכזי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, מנוהלים תוך חשיבה על עתיד וטובת הלקוח ובאמצעות הרחבת היבטי החדשנות בערוצי השירות השונים. זאת במקביל לפיתוח מגוון מוצרים ייחודיים ויעודיים, המותאמים לקהלי היעד השונים

הפעילות והקשר עם הלקוחות מנוהלים תוך חשיבה על עתיד וטובת הלקוח ובאמצעות הרחבת היבטי החדשנות בערוצי השירות השונים

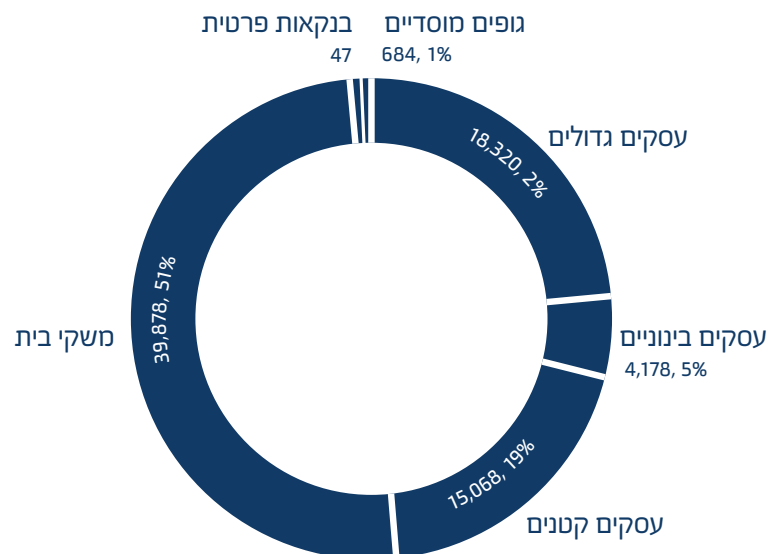
הקבוצה נותנת מענה לצרכים פיננסיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית

- **חטיבה עסקית (לקוחות מסחריים)** - המחלקה המסחרית מטפלת בלקוחות הבנק, רובם בעלי מסגרות אשראי של 5 מיליון ש"ח עד 40 מיליון ש"ח ומחזור הכנסות של 25 מיליון ש"ח עד 200 מיליון ש"ח ובלקוחות בסניפי החטיבה העסקית שאינם בסמכות מנהלי הסניפים. כמו כן, המגזר כולל את לקוחות מערך פאג"י, בעלי מאפיינים דומים.
- **חטיבה עסקית (אחר)** - לקוחות הבנק בסניפים הכפופים לחטיבה העסקית עד סמכות מנהלי הסניפים.
- **חטיבת נכסי לקוחות** - החטיבה אחראית על פעילות הבנק בתחום שוק ההון, המט"ח ופקדונות הציבור מול כלל הלקוחות של הבנק.
- **ניהול פיננסי** - המגזר אחראי על תוצאות הפעילות מניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק - לרבות ניהול סיכוני השוק והנזילות בכללותם, על התוצאות מניהול תיק הנוסטרו לרבות פעילות מול בנקים ובנק ישראל. כמו כן כולל המגזר את חלק הבנק ברווחי כאל.
- **חברות בנות** - המגזר אחראי על תוצאות הפעילות של החברות הבנות הבנקאיות אוצר החייל, מסד ופיבי שוויץ (שפעילותה נמכרה בסוף שנת 2016).

- להלן שיוך הלקוחות למגזרי הפעילות השונים:
- **חטיבה בנקאית** - המגזר כולל את מכלול הפעילויות של לקוחות הבנקאות הפרטית, משקי הבית, העסקים הקטנים ולקוחות מסחריים בסניפי החטיבה הבנקאית. כמו כן, המגזר כולל את לקוחות מערך פאג"י.
- **חטיבה בנקאית (הלוואות לדיור)** - המגזר אחראי על מתן שירותי אשראי לדיור ללקוחות הקבוצה.
- **מערך פאג"י** - הגוף הפיננסי הפונה לציבור הדתי והחרדי, הכולל תכניות ומסלולים ייחודיים, התואמים במדויק את אופי ההתנהלות והצרכים המתעוררים בשלבי החיים השונים של הלקוח הדתי והחרדי. ביום 31.12.2015 הושלם תהליך המיזוג בין בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ עם ולתוך הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, החברה האם של בנק פאג"י, תוך שמירה על שם המותג.
- **חטיבה עסקית (לקוחות עסקיים)** - המחלקה העסקית של החטיבה מרכזת את מכלול הפעילות של לקוחות עסקיים גדולים ובינלאומיים, בעלי מסגרות אשראי של 40 מיליון ש"ח ומעלה, או מחזור הכנסות של 200 מיליון ש"ח ומעלה, וכן את פעילותם של אובליגנטים בתחומי אשראי מורכבים, כגון: תקשורת, יהלומים, ליווי פרויקטים, שוק ההון וכדומה.

אשראי לציבור ברוטו, לפי מגזרי פעילות* (במיליוני ש"ח)

יך תורת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור עמדה על 78.2 מיליארד ₪



* ראו הגדרות מגזרי הפעילות בדוח השנתי לשנת 2016 של קבוצת הבינלאומי (באור 28, עמוד 210).

קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

הבנק הבינלאומי

הבנק הבינלאומי רואה במגזר העסקים הקטנים והבינוניים אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים במשק.

הבנק מציע שירותים ומוצרים לאוכלוסיית הלקוחות העסקיים, באמצעות פילוח אוכלוסיית הלקוחות העסקיים למגזרי פעילות ע"פ היקף מחזור עסקיהם והיקף האשראי שבו הוגדרו שלושה מגזרי פעילות עיקריים:

- עסקים קטנים.
- עסקים מסחריים - בינוניים.
- עסקים גדולים.

- **שרותים בתחום המט"ח והפאסיבה** - הבנק מעמיד לרשות העסקים הקטנים מגוון מוצרים ויעוץ מקצועי בתחומי סחר החוץ, מט"ח והפאסיבה תוך הישענות על ההתמחות של הבנק בתחומים אלו.

- **הטבות ייעודיות** - הבנק מעניק הטבות ייחודיות ללקוחות ממגזר העסקים הקטנים הפותחים חשבון בבנק הבינלאומי. בכלל זה ניתנות הטבות בעמלות השוטפות של ניהול החשבון, בתעריפי אשראי ובתעריפי סחר חוץ. ההטבות מוענקות פרטנית על פי נתוני וצרכי העסקים.

בנק אוצר החייל

בנק אוצר החייל מתמקד במתן הלוואות מקרנות סיוע לעסקים קטנים ובינוניים וביניהן הקרן לעסקים קטנים ובינוניים. לקראת המרכז החדש בנושא הקרנות שנערך בינואר 2016 הכין הבנק, בשותפות עם מיטב ד"ש גמל, תשתית רחבה להשתתפות במרכז החשב הכללי במשרד האוצר לבחירת שותפויות פיננסיות להעמדת הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה. ההלוואות שתינתנה במסגרת הקרן החדשה מחליפות את ההלוואות הניתנות במסגרת הקרן הנוכחית שפעילותה הסתיימה בחודש אפריל 2016.

במרכז האחרון שערכה המדינה, בינואר 2016, זכה בנק אוצר החייל יחד עם שלושה בנקים נוספים: לאומי, מזרחי-טפחות ומרכנתיל. המרכז הנוכחי הינו לתקופה של 4 שנים עם אופציה לשתי הארכות נוספות בנות 3 שנים כ"א. בעקבות זכייה זו הבנק ומיטב ד"ש גמל צפויים להעמיד אשראי בהיקף של כ-830 מיליון ש"ח לעסקים קטנים ובינוניים ב-4 השנים הקרובות. בתוכנית האסטרטגית, ניתן דגש לחיזוק מעמדו של הבנק בנישה זו והרחבת הפעילות מול לקוחות חדשים והדבר יקבל ביטוי בתוכנית העבודה לשנים הבאות.

לכל מגזר מונה מנהל קו שתפקידו להתאים מוצרים ושירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה במטרה לתת מענה הולם לצרכים שעולים מעת לעת בסביבה כה דינמית.

בשנים האחרונות משקיע הבנק הבינלאומי משאבים בפיתוח מוצרים בנקאיים ייעודיים ומעטפת שירות המותאמת ללקוחות המגזר:

- **שירות מותאם אישית** - הבנק מעניק ללקוחות המגזר סל מוצרים בנקאי רחב ושירות מקצועי ע"י בנקאים ייעודיים לעסקים קטנים בסניפים ובאמצעות מגוון כלים דיגיטליים באתר הבנק ובאפליקציה.
- **אשראי** - האשראי לעסקים הקטנים מוענק באמצעות 70 סניפי הבנק ומנוהל מקצועית ע"י יחידת מטה ייעודית בעלת התמחות בתחום העסקים הקטנים. הבנק הבינלאומי מציע לעסקים הקטנים מגוון מוצרי אשראי בתנאים נוחים, ויעוץ מקצועי ומקיף לצורך התאמה של פתרונות האשראי לצרכיו הייחודיים. כמו כן, הבנק פועל לפיתוח כלים להענקת אשראי באמצעים דיגיטליים וכן בוחן שיתופי פעולה עם גופים נוספים על מנת להרחיב את סל מוצרי האשראי המוצע ללקוחותינו.



קידום מגוון מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית



מערך פאג'י, שכל עובדיו חרדים ודתיים, שם לו למטרה להיות בנקודות בהן קיים ריכוז אוכלוסייה חרדי משמעותי, כמענה לצורך הייחודי של המגזר החרדי אשר בחלקו נמנע משימוש ברשת האינטרנט. מציאות זו מייצרת מופע קהל רב בסניפים והבנק ערוך לתת את השירות הדרוש הן באמצעות פריסת סניפים רחבה בריכוזי אוכלוסייה זו ובאמצעות כח אדם מתאים בסניפים והן ביצירת פתרונות מקצרי תהליכים, תוך הפחתת עלויות ללקוח, כדוגמת עמדות אינטרנט בסניפים, מכונות אוטומטיות להפקדת צ'קים, מזומן ועוד.

מערך פאג'י מיישם מאז שנת 2010 מהלכים אסטרטגיים למגזר הקמעונאי המתמקדים בחשבונות מעבירי משכורת תחת השם Pag'i's Stations System (PSS). במסגרת זו יצר הבנק שלושה מסלולי קמעונאות פיננסים שונים המשיקים לשלושה שלבים במעגל החיים החרדי - "התחלה טובה", "אמצע הדרך" ו"סידור מלא". כל שלב מתאפיין לרוב ברמת הכנסה שונה של משק הבית החרדי, ובהתאם לכך נבנתה לכל שלב חבילה ספציפית וייחודית, המעניקה סל הטבות ומוצרים שונים המתאימים לאותו שלב. מטרת המהלך היא למקד את המוצרים והשירותים הניתנים ללקוח בית אב ברמת התאמה

מערך פאג'י בבנק הבינלאומי, ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית ופועל כל העת לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו

קידום פעילות כלכלית במגזר החרדי והדתי

מערך פאג'י בבנק הבינלאומי (עד 31.12.15 - בנק פאג'י), ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית ופועל כל העת לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הספציפיים הייחודיים למגזר זה. מערך פאג'י פועל באמצעות רשת של 20 סניפים ייעודיים המובילים בקרב מגזר זה, תוך התאמת אופי השירות, הפניה והשפה. מערך פאג'י מוזג ב-2015 בהצלחה לתוך הבנק הבינלאומי תוך שמירה מלאה על מותג הבנק, אופי פעילותו במגזר החרדי והדתי ופריסת הסניפים.

הפעילות בשנת 2016:

- מערך פאג"י מפעיל 20 סניפים במגזר החרדי. פריסת הסניפים מאפשרת נגישות למגזר בכל הריכוזים החרדיים המשמעותיים. בנוסף, מערך פאג"י זיהה ריכוזי אוכלוסייה חרדיים קטנים, בהם לא קיים בנק ופעל להקמת סניפים ארעיים אשר ינגישו לתושבים את האפשרות לפתיחת חשבון בבנק ייעודי למגזר, המאפשר שירות וקבלת הטבות אטרקטיביות מותאמות לאורח חייהם. במהלך שנת 2016 פתח פאג"י סניפים ארעיים למשך תקופה הנעה בין 3 חודשים לשנה בכפר חב"ד, וברכסי ובקריית צאנז.
- בשנת 2016 ערך פאג"י מחקר מקיף, בסיוע חברת אסטרטגיה מומחית בתחום, לבדיקת מגמות וצרכים בקרב סגמנט מתפתח במגזר "צעירים עובדים". מדובר במחקר איכותני המתבסס על ראיונות רבים, ניתוח מחקרים שבוצעו באקדמיה ובגופים ממשלתיים וכן ניתוח נתוני הבנק הנוגעים לסגמנט זה. בשנת 2017, יצא מערך פאג"י במהלך אסטרטגי רחב למתן מענה לאוכלוסיית הצעירים העובדים במגזר, במסגרתו הוכן מסלול ייעודי עבור סגמנט זה המכיל הטבות ייחודיות מתאימות לכל שלב בהתפתחות המשפחתית והפיננסית.
- פעילות ברדיו קול חי בשם "המיזם הבא" - יעוץ לתכנית ריאליטי רדיופונית, שהציגה מועמדים בעלי רעיונות חדשניים. במהלך התכנית התחרו המתמודדים על הצלחתם בהצגת תכנית עסקית אטרקטיבית ומקצועית. כמו כן, הועברה הדרכה מפורטת להתארגנות נכונה בכל ההיבטים לקראת הקמת מיזם חדש.
- שיתוף פעולה עם גוף מדיה מוביל במגזר החרדי, עיתון "משפחה", במסגרתו התפרסמו סדרת כתבות בנושא התנהלות כלכלית נבונה בדגש על המאפיינים הייחודיים למגזר זה. כמו כן, כתבות בעיתונים השונים: יתד נאמן, המודיע, המבשר ועיתון חסידות בעלזא, בנושא התנהלות כלכלית נבונה לפי שלבי החיים של המשפחה החרדית, התארגנות לקראת לקיחת משכנתא ועוד.
- הרצאות ללקוחות בנושא כלכלה נבונה בנתיבות, בכפר חב"ד ובפתח תקווה.
- בניית מוצר ייחודי - פקדון מהדרין ללא ריבית, עבור אוכלוסיית המגזר הנמנעת מלקיחת ריבית על מנת להסיר את החסם מחיסכון לטווח ארוך.
- בשנת 2016 העניק מערך פאג"י חסויות למגוון גופים וארגונים במגזר החרדי: עמותות חסד, ימי עיון לעסקים קטנים, פעילויות חינוכיות בישיבות, ימי עיון למנהלי עמותות, ועוד.
- נכון לסוף שנת 2016 עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק לארגונים חברתיים במגזר החרדי (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על 500 מיליון ש"ח.

גבוהה יותר לצרכיו על פי השלב בחיים בו הוא נמצא, תוך הבנה עמוקה יותר של מעגל החיים החרדי והצרכים המתלווים אליו בכל שלב. כל זאת בהתאם לתבחינים כלכליים מקובלים של גובה משכורת, הכנסה פנויה, כושר החזר וכו'. לפאג"י מועדון כרטיסי אשראי ייחודי למגזר במסגרתו מעניקים מעל ל-1,000 בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי צריכה ובבתי עסק ייעודיים למגזר החרדי.

בנוסף, מערך פאג"י מתמחה במתן שירותים למגזר העמותות והמוסדות החרדיים והדתיים. בכך תורם הבנק לפעילות כלכלית, אך גם לקידום תהליכים והיבטים חברתיים. המחלקות הרלוונטיות במערך צברו ניסיון עתיר שנים בהתנהלות מול גופים שאינם למטרות רווח, ולפיכך הגורמים המקצועיים הינם בעלי יכולות גבוהות במציאת פתרונות יצירתיים והובלת תהליכים ארוכי טווח, שמטרתם ניהול נכון של פעילות העמותה לאורך זמן תוך שמירה הדוקה על מגבלות הרגולציה.

דיאלוג עם לקוחות המגזר החרדי

- מערך פאג"י בבנק הבינלאומי פועל ליצירת דיאלוג רציף, עקבי ומתמשך עם קהל היעד שלו, המגזר החרדי. בשונה מחברות עסקיות גדולות, הרואות בחברה החרדית מקשה אחת, פאג"י שהינו גוף עסקי ותיק ומוביל בתחומו במגזר החרדי, ער לניואנסים הדקים האופייניים למגזר. פועל יוצא של גישה זו הם מגוון ערוצים שבאמצעותם הבנק פועל ליצירת ערך ללקוחותיו:
- ביצוע מחקרים תכופים לבדיקת מגמות וצרכים משתנים של פלחים שונים במגזר.
- מתן מענה הולם למאפיינים הייחודיים של אוכלוסיות לקוחות שונות.
- התאמת מוצרים בנקאיים רלוונטים לכל אחד מהסגמנטים ולכל אחד מהשלבים במעגל החיים החרדי.
- יצירת שת"פ ומתן חסויות לגופים ומיזמים הפועלים למען רווחת פלגים שונים בחברה החרדית.

חינוך פיננסי במגזר החרדי

מערך פאג"י יצר שיתופי פעולה עם יועץ פיננסי, מומחה בתחומו הנמנה עם המגזר החרדי ומכיר היטב את אופי התנהלותו הפיננסית. במסגרת שיתופי הפעולה מועברות הרצאות ברחבי הארץ וניתנת הדרכה פיננסית במדידות השונות. ייחודו של החינוך הפיננסי, המועבר בחסות מערך פאג"י, הוא בנקיטת גישה שונה מהמקובל במגזר החרדי: במקביל לגישה הרווחת שמדגישה צמצום הוצאות, ההדרכה מתמקדת גם בהגדלת הכנסות, בתכנון לטווח ארוך ובשינוי תודעתי בנושא הפיננסי, באופן שמאפשר התנהלות כלכלית בריאה לאורך זמן. חינוך פיננסי מסוג זה, מעבר להיותו נכון ומדויק יותר, משדר גם מסר עמוק של התנהלות פיננסית נכונה כדרך חיים גם בזמני רווחה, ולא רק במקרה של משבר פיננסי עמוק או למניעת קריסה כלכלית.

אשראי לארגונים חברתיים במגזר החרדי (במיליוני ₪)



היעדים:

- בשנת 2017 יוביל מערך פאג"י מהלך אסטרטגי שעיקרו פניה שיווקית לסגמנט הצעיר העובד במגזר החרדי. במסגרת התכנית יערכו מסעות פרסום המציגים את מסלול ההטבות שנועד לסייע בהתמודדות המאתגרת והייחודית לקהל זה בשלבים משמעותיים בחיים: מענק כספי לסטודנטים, הלוואה ללא ריבית כאשר הסטודנט מתחיל לעבוד, פגישה עם יועץ כלכלי מומחה לתכנון התזרים המשפחתי כאשר נולד הילד השלישי, ייעוץ פנסיוני ללקוחות מעל גיל 35 ועוד. בנוסף, מתוכננים שת"פ ומיזמים לקהל יעד זה: פעילויות לרווחת הסטודנטים בשיתוף פעולה עם אגודות סטודנטים (למשל, סדנת כתיבת קורות חיים, סדנת הכנה לראיון עבודה, השתתפות מומחים מטעם הבנק בהאקתון וכו') הקמת עולם תוכן ייעודי ברשת, ועוד.
- מערך פאג"י ימשיך במהלך לחינוך פיננסי בהתאמה לקהלי יעד שונים: סטודנטים, אברכים, בעלי משפחות בהתרחבות ומחתינים. החינוך הפיננסי יתבצע באמצעות מיזמים עם 3 עיתונים מובילים במגזר החרדי: יתד נאמן, המבשר ומשפחה, וכן באמצעות כ-15 הרצאות ברחבי הארץ במגוון כנסים המיועדים לקהל היעד של המערך.
- מתן חסויות לפעילויות בקרב הקהילה: אירועים לרווחת אוכלוסיות שונות, סדנאות יומי עיון למגוון קהלי יעד וכן חסות לעמותות שונות לרווחת הקהילה.
- מערך פאג"י ממשיך במהלך לפתיחת סניפים ארעיים בריכוזי אוכלוסייה חרדית קטנים. במהלך שנת 2017 מתעתד הבנק לפתוח סניפים ברמת בית שמש ג' המתפתחת, בבית וגן, בקרית יערים, בקרית גת ובקמפוסים אקדמיים בהם קיים ריכוז סטודנטים חרדיים משמעותי, כדוגמת מכון לב. לקראת הרבעון האחרון של שנת 2017 מתעתד מערך פאג"י להרחיב תחום פעילות זו ולפעול גם במסגרת של סניפים חלקיים, על פי הוראות בנק ישראל בנושא, במטרה להנגיש את שרותי הבנקאות ולהפוך אותם זמינים ככל שניתן למגוון האוכלוסייה בציבור הדתי-חרדי ובפיזור גיאוגרפי רחב ככל שניתן.



קידום השירות במגזר הערבי

בנק מסד מקדם פעילות להרחבת הפריסה ושיפור השירות במגזר הערבי. זאת במסגרת הפעילות מול הלקוחות הקמעונאיים שלו בכלל והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. בשנים האחרונות נפתחו מספר סניפים בישובים בהם ריכוזי אוכלוסייה גבוהים של המגזר וכן נקודות נוספות בישובים מעורבים ובמקומות נגישים לאוכלוסיית המגזר. כחלק משיפור השירות במגזר הערבי, גייס הבנק לשירות מערך הסניפים עובדים מהמגזר ובמערך למעלה מ-15% מהעובדים הינם מהמגזר הערבי. במסגרת המוצרים והשירותים שמציע הבנק מבוצעות התאמות באופן התקשור ללקוחות (שפה וערוצים), והתאמת המוצרים למועדים החשובים למגזר, בהקשרים הרלוונטיים.

בנק מסד מקדם פעילות להרחבת הפריסה ושיפור השירות במגזר הערבי. זאת במסגרת הפעילות מול הלקוחות הקמעונאיים שלו בכלל והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט

הפעילות בשנת 2016:

- הבנק מפעיל שישה סניפים במגזר הערבי. פריסת הסניפים מאפשרת נגישות ללקוחות המגזר למגוון השירותים של הבנק.
- התאמת הלוואות ייעודיות למגזר בהתאם לצרכים ייחודיים ולחגים השונים במהלך השנה.
- הבנק קידם לאורך השנה גם פעילויות שונות עם היבטים חברתיים במגזר הערבי: פעילות ייחודית לרמדאן; פרסום ברכה, חלוקת "אימסאקיה" (לוח תפילות לפי העדה המוסלמית) בבתי ספר ובסניפים, הלוואה ייעודית לחג ועוד; פעילות פתיחת שנת הלימודים בספטמבר ופעילות ליום האם.
- פעילות ייחודית בסוף השנה האזרחית לרבות חלוקת שי מתנה בבתי הספר.
- מתן חסויות לפעילויות מקומיות בבתי ספר ובמכללות במגזר הערבי.

קידום פעילות ייחודית מול מגזר יוצאי חבר העמים

לבנק הבינלאומי פעילות מול מגזר העולים מחבר העמים. הבנק מיפה והגדיר 30 סניפים בערים רלוונטיות שבהם עובד רפרנט דובר רוסית המטפל במגזר זה. הבנק מקדם פעילות שוטפת בקרב המגזר, מעביר הרצאות הסברה בתחומי ההתנהלות הפיננסית בישראל, מפרסם כתבות בשפה, מסייע בארגון כנסים לקהל ומשתתף באירועים חשובים בקהילה. הבנק גם נעזר ביועצים חיצוניים המסייעים לבנק לתת את המענה המיטבי לצרכי המגזר.

הפעילות בשנת 2016:

פעילויות ארציות

שיתוף פעולה עם ארגונים בהם קיים אחוז גבוה של דוברי רוסית המטופלים על ידי רפרנטים דוברת רוסית. בכל פעילויות הבנק במקומות עם נוכחות גדולה של דוברי רוסית משתתפים עובדי הבנק דוברי רוסית ומסייעים בכל הנדרש.

פעילויות מקומיות

האירועים והכנסים ללקוחות יוצאי חבר העמים מתקיימים בשני רבדים:

- **בתוך סניפי הבנק** - כנסים בשפה הרוסית בנושאים פיננסיים ואחרים על מנת להעלות את המודעות הפיננסית בהתאם לשלבי החיים השונים. הכנסים מקנים ללקוחות מידע רב בתחומים פיננסיים שונים וזאת כדי לאפשר להם את מירב ההבנה והכלים להתנהלות פיננסית נכונה בהתאמה לצרכיהם האישיים באופן פרטי. הכנסים מסייעים אף לקדם שינוי התנהגותי ולשפר הרגלים פיננסיים בקרב קהל היעד מהמגזר - 15 פעילויות כאלה התקיימו בשנת 2016.
- **מחוץ לסניפי הבנק** - כנסים בשפה הרוסית שמטרתם לקדם את החינוך הפיננסי במגזר מתקיימים אף מחוץ לכותלי הסניפים לדוגמה באולפנים שונים ובסניפי הסוכנות היהודית - בשנת 2016 התקיימו 10 כנסים מסוג זה. כמו כן, מעת לעת ועל פי ביקוש הלקוחות מועברות הרצאות בתחום הפיננסי.

שיתופי פעולה

הבנק יוצר ומתחזק שיתופי פעולה עם גופים גדולים המרכזים חלק נרחב מקהל היעד על מנת לסייע ולענות על צרכים פיננסיים שונים הקיימים במגזר.

פרסום

הבנק מפיק חומרי הסברה שונים בתחום הפיננסי בשפה הרוסית וכן מתאים את אופן הפניה ללקוחות אלו בכנסים, בברכות ובהזמנות.



קידום פעילות למגזר הגיל השלישי

אוכלוסיית הגיל השלישי מוגדרת בגילאי +50, עם חלוקה לשלוש קבוצות עיקריות: 50-60, 60 עד גיל הפנסיה, ומעל גיל הפנסיה. אוכלוסיית גיל הפנסיה ומעלה (בדגש על קבוצת בני +80), גדלה בקצב מהיר ביחס לסך הגידול באוכלוסייה, וזאת בשל העלייה הניכרת בתוחלת החיים. כיום, מהווה הגיל השלישי כ-24% מכלל האוכלוסייה במדינת ישראל, כאשר עד 2035 צפוי משקלה להעלות ל-29%. בני +80 מהווים כ-3% מהאוכלוסייה וכוחם צפוי לגדול ל-5% עד 2035.

בתקופה זו חלים שינויים פיננסיים קיצוניים בחיי הלקוחות, הנובעים מפרישה לגמלאות וצמצום בהכנסות, כמו גם הוצאות לצרכים חדשים. בנוסף, התקופה החדשה מעודדת התנסות בחוויות חדשות בחיי הלקוחות בגיל השלישי, לצד דאגה לעתידם ובעיקר לעתיד משפחתם. אתגרים אלו מחייבים יצירה של שירותים ומוצרים המיועדים ללקוחות הגיל השלישי.

לבנק מעטפת שיווקית המיועדת לאוכלוסיית הגיל השלישי:

- **ייעוץ פנסיוני** - ביצוע תכנון מס לניצול מקסימלי של מקורות ההכנסה והתאמת מוצרי ההשקעה לטווח ההשקעה ולרמת הסיכון, המתאימים לטווחי הגיל של אוכלוסייה זו.
- **ייעוץ השקעות אסטרטגי** - התאמת תיק ההשקעות של הלקוח, תוך מיקוד בצרכים הייחודיים לטווח הגילאים של האוכלוסייה.
- **כנסי לקוחות לגיל השלישי** - כנסי לקוחות הכוללים תכנים המותאמים לאוכלוסייה זו, כגון: התמודדות במעבר הבין-דורי, כניסה נכונה לתקופת הפרישה, חינוך דיגיטלי להכשרה באמצעים הישירים, ועוד.



מוצרים ושירותים לעובדי חינוך והוראה

בנק מסד פונה לאוכלוסיות המורים ועובדי ההוראה בכלל ובמגזר הערבי (המאופייין בריבוי עובדי הוראה וחינוך) בפרט. הבנק מציע מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לאוכלוסייה זו, וכן מגוון של מסלולים והטבות ייחודיים. זאת מתוך הבנת הצרכים הפיננסיים ובנקאיים הייחודיים לה.

הפעילות בשנת 2016:

- הבנק מעניק מסלול הטבות ייחודי לסטודנטים להוראה ורואה בציבור זה "מורה לעתיד". אוכלוסייה זו נהנית מהלוואה למימון שכר הלימוד ללא ריבית וללא הצמדה של עד 12,000 ₪, כרטיס אשראי אשמורת חינם וניהול חשבון עו"ש חינם.
- הבנק נותן חסות למיזם "המורה של המדינה": במסגרת הפרויקט, בשיתוף עם ידיעות אחרונות, הסתדרות המורים ומפעל הפיס, מקבלים המלצות על מורים מעוררי השראה. בחבר השופטים משתתף נציג הבנק. הבנק גם מעניק מחשבים ניידים לכל המורים הזוכים מעבר לסכום החסות.
- הבנק שותף בקרן אתנה להעצמת מעמד המורה בישראל. הפרויקט המרכזי של הקרן הינו חלוקת מחשב נייד לכל מורה בישראל יחד עם תוכנת הדרכה של 120 שעות לשיפור הידע והוספת כלים ויכולות לשימוש במחשב הנייד לצורכי הוראה. בנוסף מעניקה הקרן אייפדים למורים לחינוך מיוחד וטאבלטים ייחודיים למורים למדעים. בשנת 2016 חילקה הקרן מחשבים ל-2300 מורים, ובסך הכל עד היום חילקה הקרן למעלה מ-15,000 מחשבים בכ-130 ערים ורשויות. בסקר שנעשה בקרב המורים המשתתפים בפרויקט, טענו 99% מהם שמעמדם בכיתה עלה. 75% טענו שיכולת ההוראה שלהם השתפרה ו-35% טענו שחלה ירידה בבעיות המשמעת בכיתה כתוצאה מהשימוש במחשב. כחלק משיתוף הפעולה בין הבנק לקרן, משתתף הבנק בכנסים באופן פעיל, ומעניק הטבות למורים השייכים לקרן ומצטרפים לבנק מסד.

- הבנק מפעיל מסלול ייחודי לעובדי הוראה "מועדון מורים 10" - ניהול חשבון העו"ש בעלות חודשית קבועה של 10 ₪ לכל פעולות העו"ש ללא הגבלה. בנוסף להטבה זו זכאי מורה המעביר משכורת לקבל הלוואה של עד 30 אלף ₪ ללא ריבית והצמדה או מסגרת אשראי בגובה המשכורת ללא ריבית והלוואת רווחה. לחילופין, יכול הלקוח לבחור הפקדה של פיקדון עד 50,000 ₪ לשלוש שנים בריבית אטרקטיבית מראש לעו"ש.
- מסלול נוסף המוצע למורים המעבירים משכורת ומשתמשים בכרטיס אשראי בסך של 2,500 ₪ לחודש. בתנאים אלה יכול המורה לקבל פטור מעמלות עו"ש והנחה בדמי פיקדון ניירות ערך ו-5 פנקסי שיקים חינם לשנה.
- הבנק מפעיל סניפים ארעיים ברחבי הארץ כדי להנגיש את השירות בהתאם לצורכי הלקוחות. סניף ארעי הינו סניף זמני לפרק זמן קצוב של עד שלושה חודשים בו ניתנים שירותים בנקאיים מצומצמים באמצעות עמדות מחשב ניידות. לצורך הנגשת השירותים של הבנק ללקוחות קיימים ופוטנציאלים באזורים מרוחקים. במשך השנה הופעלו 14 סניפים ארעיים.

בנק אוצר החייל מתמחה במגזר הקמעונאי תוך שימת דגש על לקוחות המשרתים בכוחות הביטחון. לבנק 14 סניפים ושלוחות במתקני מערכת הביטחון ובבסיסי צה"ל ברחבי הארץ

פעילות ייחודית מול כוחות הביטחון

בנק אוצר החייל מתמחה במגזר הקמעונאי תוך שימת דגש על לקוחות המשרתים בכוחות הביטחון (חיילים וקציני צה"ל, עובדי מערכת הביטחון וכו'). לבנק 14 סניפים ושלוחות במתקני מערכת הביטחון ובבסיסי צה"ל ברחבי הארץ (נכון לסוף שנת 2016). הבנק פיתח תכניות מיוחדות למגוון אוכלוסיות מפלח זה כגון: אנשי קבע, גמלאי צה"ל, עובדי וגמלאי משרד הביטחון, אזרחים עובדי צה"ל, נכי צה"ל, משוחררי קבע, חיילים בסדיה, בני המשפחות של כוחות הביטחון, מפעלים וארגונים. מעבר לפעילות הקמעונאית פיתח הבנק לאוכלוסיות אלה גם מגוון תכניות ומוצרים עבור הפעילות העסקית של לקוחות ממגזר כוחות הביטחון. בבנק קיימת יחידה ייעודית שמטרתה לטפח את הקשר עם כוחות הביטחון ולאפשר מתן שרות ותגובה מהירים לצרכים המיוחדים של אוכלוסייה זו. במסגרת זאת, הבנק מפעיל את סניפיו בימי שישי, לטובת אנשי כוחות הביטחון שעבורם זהו היום היחיד בו הם יכולים להגיע לסניף הקרוב לביתם.

- התאמת מודל השירות - נושא השירות ושימור הלקוחות טופל במסגרת פרויקט "שומרי האוצר" ו"שחק" - שימור משוחררי הקבע. בשנת 2016 התווסף נדבך חדש - "שומרי הניוד", פרויקט המעלה את חשיבות שימור ומינוף הלקוחות.
- "פרוייקט נס" - ניווד כל הלקוחות הצבאיים לסניפים עירוניים והפיכת הנקודות הצבאיות לסניפים בעלי אופי מיוחד (סניפי סמ"ל - סניפים מסביב לשעון). השם דגש על מכירת ומתן שירות לכלל הלקוחות.
- פרויקט "נעים להכיר" שמטרתו קליטה מוצלחת של הלקוחות המנוידים והעמקת פעילות בחשבון ובאשכול המשפחתי. בתכנית קליטת הלקוחות שולבו מוצרים להעמקת פעילות ומהלכים להידוק הקשר עם הלקוחות החדשים תוך דגש על מניעת נטישה.
- פעילות הבנק במתחם "יום כניסה לקבע" בתל השומר והרחבת האשכול המשפחתי באמצעות מוצרים משלימים, דוגמת החשבון הירוק בשילוב חבילת הטבות הצטרפות לגיוס בני משפחה.

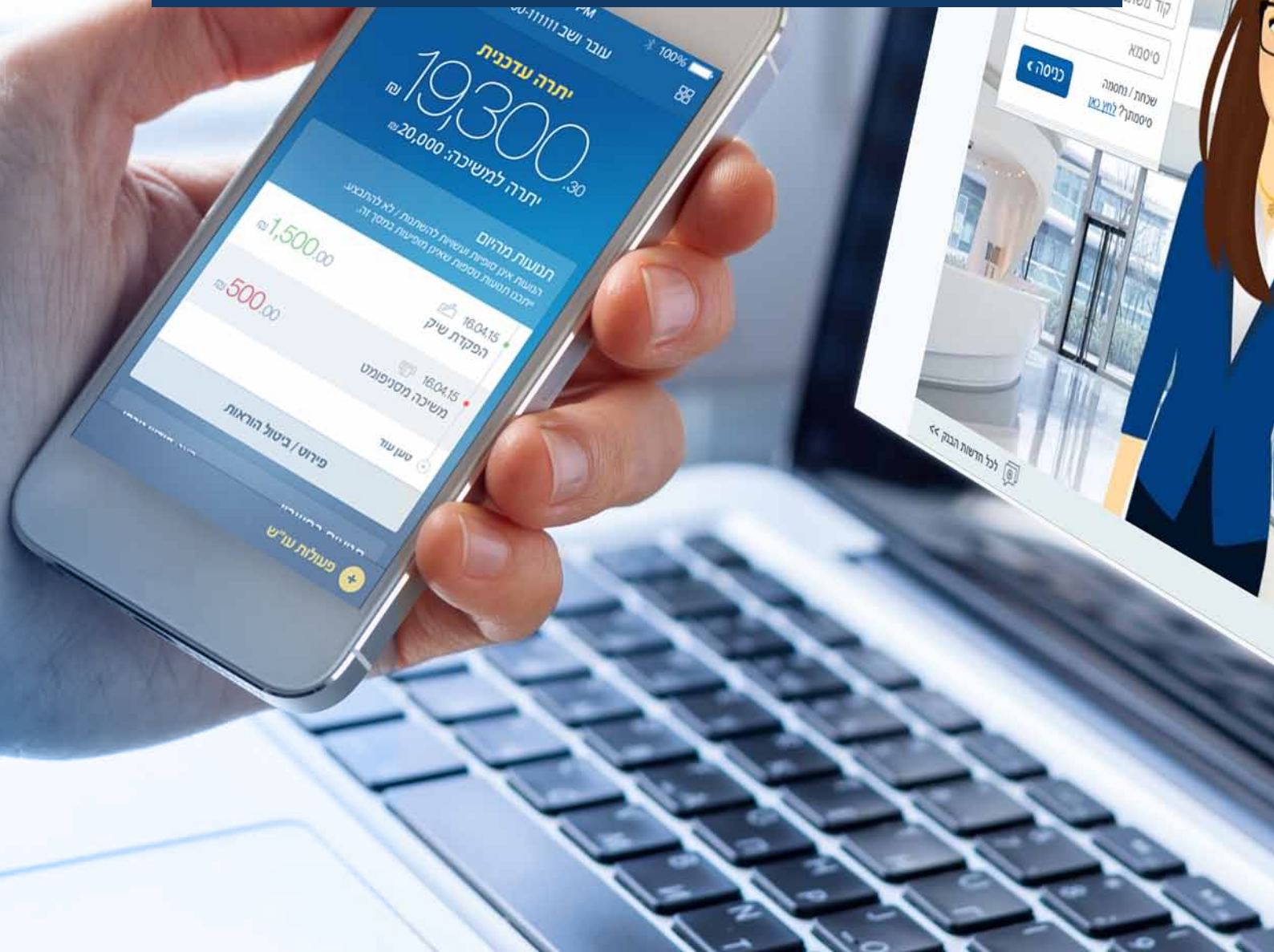
הפעילות בשנת 2016:

היעדים:

- **התמקדות בגיוס בקרב אנשי כוחות הביטחון ומעגלי הליבה** - זאת על ידי פיתוח תכניות מיוחדות לגיוס ותכניות שימור למניעת נטישה.
- **הרחבת מעגלי הליבה** - גיבוש תכנית לפנייה לקהלי יעד נוספים: בני משפחה של כוחות הביטחון ועוד.
- **הצעות ערך למחזור חיי הלקוח** - בניית הצעות ערך מותאמות למחזור חיי הלקוח כולל היצע המוצרים, ניהול עוגנים ועוד.
- **המשך מינוף הזכייה במכרז משרד הביטחון** - המשך מינוף הזכייה במכרז משרד הביטחון והגדלת נתח הבנק בקרב אוכלוסיות המכרז.
- **התאמת מודל השירות** - פיתוח מודל שירות ייחודי למטרת שימור לקוחות, שישלב בין ערוצים ישירים, מענה טלפוני ייחודי ומיצוי פריסת הסניפים.

- בחודש נובמבר 2015 זכה בנק אוצר החייל במכרז למתן אשראי ושירותים בנקאים לעובדי מערכת הביטחון שקיים משרד הביטחון. במכרז נקבעו, בין היתר, התנאים למתן אשראי ולניהול חשבון לעובדי מערכת הביטחון, אוכלוסייה הכוללת את אנשי הקבע וגמלאי צה"ל, אזרחים עובדים צה"ל, עובדי וגמלאי משרד הביטחון, עובדי וגמלאי יחידות הסמך של משרד הביטחון ואת הזכאים לקצבאות שיקום. תקופת ההסכם על פי המכרז הינה ל-7 שנים, החל משנת 2016 ועד ל-31.5.2023. הזכייה במכרז מאפשרת לבנק הזדמנויות עסקיות נוספות להרחבת פעילותו בקרב אוכלוסיית המכרז והגדלת חלקו באוכלוסיות נוספות.
- הבנק רואה באוכלוסיית מערכת הביטחון את ליבת העסקים בקרב הלקוחות הפרטיים. הסכם שנחתם עם ארגון "חבר" מסדיר את התנאים לניהול חשבונותיהם של עמיתי הארגון בבנק נכון לסוף 2016. ההסכם עם הארגון תקף עד ל-31.7.2018.

שירות מיטבי בכל ערוצי הפעילות



כיום, מאפשרת קבוצת הבינלאומי ללקוחותיה לבצע את מירב הפעילות הבנקאית השוטפת בערוצים הדיגיטליים ובמכשירים לשירות עצמי. זאת, לצד קבלת השירות באמצעות הסניפים והבינלאומי קול, ותוך התאמת השירותים בכלל הערוצים לאנשים עם מוגבלות. להלן מגוון הערוצים הישירים העומדים לרשות לקוחותינו:

- אתרי האינטרנט.
- אפליקציות הסלולר.
- הבינלאומי קול - מוקד טלפוני בשעות פעילות גמישות.
- סניפומטים/עמדות להפקדת שיקים/ עמדות להפקדת מזומנים/ עמדות מידע לשירות עצמי.
- שירותי SMS, הודעות אישיות בטכנולוגיית פוש ושירותי דואר און-ליין.

מנתוני הבינלאומי עולה כי רמת הפעילות של לקוחות הפועלים באמצעות מגוון רחב של ערוצים הינה גבוהה יותר, והם נוטים

התכנית האסטרטגית של קבוצת הבנק מתמקדת בהשקעה בלקוח, שבאה לידי ביטוי במתן מענה כולל ופרסונלי במגוון ערוצים המותאמים לאופיו של הלקוח. דגש מיוחד ניתן לקידום ושדרוג הבנקאות הדיגיטלית והגברת השימוש בערוצי בנקאות ישירה, תוך הטמעת חדשנות באמצעות מוצרים וטכנולוגיות ייחודיים באינטרנט ובסלולר ושיתופי פעולה עם חברות פינטק. אנו מאמינים, כי מהלכים אלו מביאים לשיפור הממשקים מול הלקוח וחווית המשתמש שלו, תוך השאת ערך מוסף ללקוח.

בהתאם לכך, פועלת הקבוצה ליישום פתרונות במגוון ערוצים, תוך מתן דגש לחוויית הלקוח ולזמינות השירותים הבנקאיים ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים. במסגרת זו, משקיעה הקבוצה משאבים רבים בפיתוח שירותי הדיגיטל. במקביל, נעשה מאמץ להרחיב את פריסת המכשירים לשירות עצמי, על מנת להקטין את התלות של לקוחות בשעות הפעילות של הסניפים.

- חשבון "ירוק" - בשנת 2016 המשיך הבנק בשיווק החשבון הירוק. החשבון הירוק הושק כחלק מהמגמה העולמית בנושא שמירה על סביבה ירוקה יותר ובמענה לצורכי הלקוח המעוניין בחשבון דיגיטלי ללא נייר. הצטרפות הלקוח לחשבון "הירוק" מקנה לו פטור מעמלות עו"ש והחזר עלויות מט"ח וני"ע בסוף כל שנה קלנדרית. ההצטרפות לחשבון הירוק פתוחה בפני לקוחות קיימים וחדשים של הבנק, ומתאפשרת באמצעות הסניפים או דרך אתר האינטרנט של הבנק.
- הרחבת האירועים ב-"פיבי" - בשנת 2016 הורחבו שירותי המידע שמספקת פיבי, הבנקאית האישית המלווה את לקוחות הקבוצה בפעילותם באינטרנט ובסלולר. פיבי מציפה ללקוחות התראות בנוגע לפעילותם הפיננסית, ומסייעת בהתנהלות פיננסית נבונה. מידעים אילו כוללים סיכום חודשי של ההוצאות בחשבון, התראות על יתרה נמוכה ביחס לפעילות עתידית צפויה. התראות על ניצול +75% ממסגרת האשראי, פקדון שעומד להסתיים או להתחדש אוטומטית, התראה על משיכה כפולה בסניפומט, המלצות לחסכון (מיחזור משכנתא, המרת מט"ח באינטרנט), וניתוח הפעילות בכרטיסי אשראי: עליה בצריכה בקטגוריה ספציפית (ביגוד, מזון), עליה בצריכה בבית עסק ספציפי (חברת החשמל, סופר-מרקט), אימות רכישה גדולה בכרטיס האשראי, רכישה ראשונה בבית עסק, חיוב כפול בבית עסק ועוד.
- פתיחת חשבון מקוון - הבינלאומי מציע אפשרות לפתיחת חשבון בבנק באופן מקוון, דרך אתר האינטרנט. פתיחת החשבון מתאפשרת ללא הגעה לסניף ועל ידי קיום שיחת ועידה חזותית. בחשבון ניתן לבצע מגוון פעולות, כגון: פעילות עו"ש, פיקדונות, פעילות בניירות ערך וכיו"ב. החשבון פועל בהתאם למגבלות הקבועות בתקנות בנק ישראל.

שירותים חדשים באינטרנט:

- מתן אפשרות להעברות אקראיות בשקלים בהעברות זה"ב (Rtgs) - העברה שקלים בזמן אמת המועברת לחשבון המוטב ברגע בו נעשית ההעברה; העברות אקראיות בשקלים בהרכב חתימות - העברה המתבצעת כאשר יש מספר חותמים בחשבון; מתן הוראות עתידיות להעברות במט"ח; הקמת הוראות לחיובים על פי הרשאה.
- הצגת התיק הפנסיוני - צפייה בתיק הפנסיוני, המידע כולל את הרכב התיק הפנסיוני של הלקוח, פירוט ההפקדות השונות וריכוז כיסויים פנסיוניים.

לגלות נאמנות גבוהה יותר לבנק. בסקרים שמבצע הבנק אף עולה כי לקוחות אילו מרוצים יותר משירותי הבנק.

על מנת לסייע ללקוחות ליהנות משירותי הבנקאות הישירה, החל הבנק בשנת 2016 בהצבת דיילות, המסבירות את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי. תוכנית זו תורחב בשנת 2017. בחלק מסניפי הבנק קיימים טאבלטים המאפשרים לעובדי הבנק להדריך את הלקוחות בשימוש באתר הבנק ובאפליקציה. ע"י הדרכה זו, הלקוח יכול לעבוד בצורה עצמאית יותר באמצעים הישירים. לקוח שאינו מצליח לבצע פעולה באינטרנט (העברות, הלוואות, הזמנת שיקים וכיוצ"ב), מוזמן לצי"ט עם בנקאי ו/או להשאר פרטים לבנקאי שיחזור אליו. במקביל לפיתוח שירותי הבנקאות הישירה, ממשיכה הקבוצה להעמיד לרשות לקוחותיה רשת סניפים ענפה, המונה כיום 165 סניפים בפריסה ארצית. לקוחות כל הבנקים בקבוצה נהנים מהאפשרות לקבלת שירותים בנקאיים בכלל סניפי הקבוצה.

פריסת הרשת של הקבוצה נבחנת באופן שוטף בהתאם לצרכי הלקוחות, התפתחויות באוכלוסיות המטרה של הבנק, שינויים דמוגרפיים וכיוצ"ב. על-בסיס זה מתקבלות החלטות על פתיחת סניפים חדשים והעתקה או מיזוג של סניפים קיימים. כל זאת, מתוך הכרה בהיותו של הסניף עוגן למערכת היחסים של הבנק עם לקוחותיו, בדגש על מתן שירותי ערך מוסף ללקוח, כגון: ייעוץ השקעות, ייעוץ פנסיוני, משכנתאות ועוד.

עמדות לשירות עצמי:

לקבוצת הבנק 166 סניפומטים בכל רחבי הארץ (קרית שמונה ועד אילת) המאפשרים שירות עצמי ללקוחות (בעברית ובאנגלית), מתוכם ב-51 ניתן להפקיד מזומן. כל הסניפומטים בקבוצה (למעט שניים) משוייכים לסניף, דבר המאפשר עלויות נמוכות ללקוחות.

הפעילות בשנת 2016

במסגרת קידום הפעילות הדיגיטלית, השיקה הקבוצה בשנת 2016 שירותים מתקדמים חדשים:

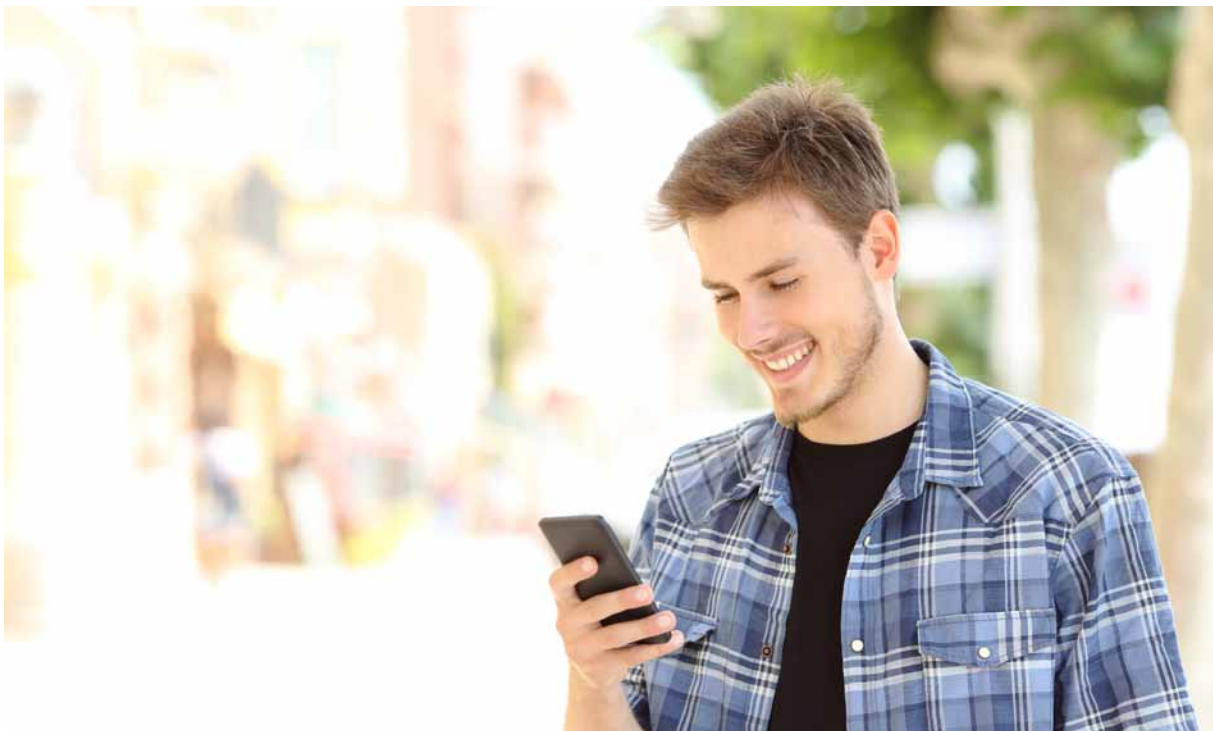
- אפליקציות חדישות ומתקדמות המציעות שדרוג ניכר בחוויית הלקוח, תוך מתן כלים המסייעים ללקוח בהתנהלות הפיננסית.
- אפשרות להפקדת שיקים של כל הבנקים באמצעות האפליקציה.
- הזדהות מהירה באפליקציה באמצעות טביעת אצבע או תבנית מספרים.
- הרחבת שירות "נתונים בקליק" המאפשר ללקוחות נגישות באפליקציה למידע על חשבונם ללא צורך בסיסמא. כיום, כולל שירות זה את יתרת העו"ש של הלקוח, 4 פעולות אחרונות, שווי תיק ני"ע והחיוב הקרוב בכרטיסי אשראי.
- תוספת פעולות נפוצות באפליקציה: הזמנת פנקסי שיקים, הוראות קבע לחסכון ומגוון רחב של פקדונות, צפייה בשיקים שהופקדו ועוד. כמו כן, הורחבה משמעותית האוכלוסייה שיש באפשרותה ליטול הלוואה באמצעות האינטרנט או האפליקציה הסלולרית.

סטטוס בקרת יעדים

סטטוס ביצוע	יעדים
נדחה. ההשקה תתקיים בשנת 2017.	התכתבות עם בנקאי - בשנת 2016 תינתן ללקוחות האפשרות ליצירת קשר מאובטח עם בנקאי באמצעות האינטרנט/אפליקציה.
בוצע	פיתוחים בסלולר - בשנת 2016 צפויים החידושים הבאים בשירותים הניתנים באמצעות המכשיר הנייד - <ul style="list-style-type: none"> • הפקדת שיק בסלולר. • כניסה מהירה לאפליקציה. • התאמה אוטומטית של התפריט על פי הרגלי השימוש של הלקוח. • שיפור "הודעות בשבילך" - כניסה ישירה לפעולה. • הוספת יתרות בנתונים בקליק.
בוצע	העברות אקראיות בסכומים מוגדלים ללקוחות פרטיים - בהמשך ליכולת הקיימת של לקוחות פרטיים לבצע העברות אקראיות באמצעות האתר, בשנת 2016 האפשרות תינתן גם ביחס להעברת סכומים גדולים יותר.
בוצע	הרחבת שירותי "פיבי" - בשנת 2016 צפויים מגוון חידושים באפשרויות הלקוח באמצעות השימוש ב"פיבי" - הבנקאית הוירטואלית: <ul style="list-style-type: none"> • תוספת התראות (אימות חיוב כפול בבית עסק, רכישה גדולה במיוחד בכרטיס האשראי, הפקדה קבועה שלא נכנסה וכיוצ"ב). • ניהול תקציב (ניתוח הוצאות מול הכנסות). • מעקב של פיבי אחר התקדמות הלקוח בהגעה ליעדי חסכון שהציב לעצמו. • אפשרות לשמירת היסטורית אירועים. • הצפת אירועים בני"ע (נייר/מדד שעלה/ירד הכי הרבה).

היעדים:

- התכתבות עם בנקאי - בשנת 2017 תינתן ללקוחות האפשרות ליצירת קשר מאובטח עם בנקאי באמצעות האינטרנט/אפליקציה. השירות יושק תחילה ללקוחות הבנקאות הפרטית, ויורחב בהמשך לאוכלוסיות נוספות.





פינטק בבינלאומי

בשנת 2016 האיץ הבנק הבינלאומי את פעילות הפינטק (FinTech) אשר מקדמת חדשנות באמצעות שיתופי פעולה עם חברות סטארט-אפ וגופים חיצוניים, המפתחים יישומים ומוצרים חדשניים לתחום הפיננסי, וזאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק. בשנה זו הוטמע פתרון של זיהוי ביומטרי המאפשר כניסה נוחה ובטוחה לאפליקציית המובייל של הבנק, ובנוסף הותנע שיתוף פעולה עם חברת פינטק להטמעת פתרון חדשני בשוק ההון. פעילות ה-FinTech של הבינלאומי ממוקדת ומותאמת לצרכי הבנק ולמיקודים האסטרטגיים שלו, במיוחד למיקוד "משקיעים כך" - השם דגש על פתרונות אשר ניתן יהיה לשלב בממשקים מול הלקוח ובכך לשפר את חווית הלקוח ולתת לו ערך מוסף.

מטרות שיתופי הפעולה הן:

- שיפור הצעת הערך של הבנק ללקוחותיו, עושר המוצרים והשירותים, וכן שיפור חווית המשתמש של הלקוח.
- עמידה בקצב ההתפתחות המהיר בעולם הפינטק ומבט אל העתיד.
- ספיגת החדשנות בארגון, הפרייה וריענון החשיבה ויצירת טריגרים לשיפור מתמיד.

היעדים:

- בשנת 2017 הבנק ימשיך להאיץ את הפעילות בתחום ואף הקים מחלקה ייעודית, אשר תרכז ותיישם חדשנות דיגיטלית מתקדמת לכל קווי הלקוחות בקבוצה, ותהיה אחראית להטמעת תהליכי החדשנות.

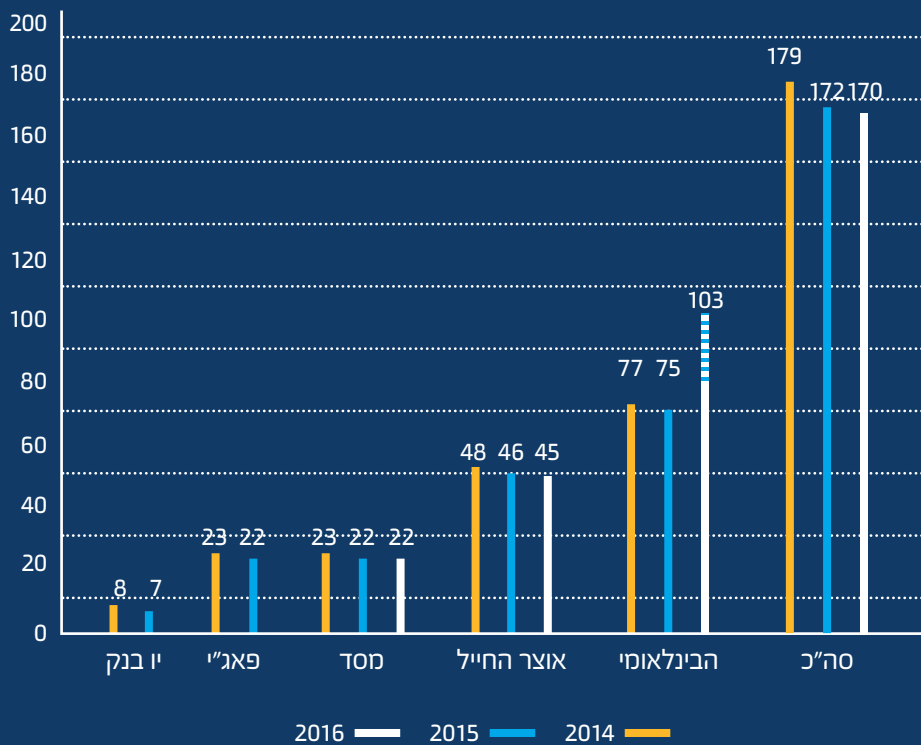
קבוצת הבינלאומי מציבה עבור לקוחותיה מערך סניפים בפריסה ארצית, הזמין ונגיש לכלל הלקוחות, תוך דגש על הלקוחות שמעדיפים שירותי אישי - פנים אל פנים. כ- 25% מסך הסניפים בקבוצה פועלים בישובים בפריפריה



פריסת סניפי קבוצת הבינלאומי

קבוצת הבינלאומי מציבה עבור לקוחותיה מערך סניפים בפריסה ארצית הזמין ונגיש לכלל הלקוחות, תוך דגש על הלקוחות שמעדיפים שירות אישי - פנים אל פנים. הסניפים ממוקמים בכל רחבי הארץ מקריית שמונה ועד אילת, כאשר כ- 25% מסך הסניפים בקבוצה פועלים בישובים בפריפריה. לקוחות כל הבנקים בקבוצה, יכולים לקבל את מרבית שירותי העו"ש וכן שירותים נוספים גם בסניפים של בנק אחר בקבוצת הבינלאומי וכן ליהנות מהפריסה הקבוצתית הנרחבת של 170 סניפים.

סניפי קבוצת הבינלאומי



* העלייה בסניפי הבנק הבינלאומי בשנת 2016 היא בשל מיזוג בנק פאג"י ויובנק בשנת 2015.

קידום נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

קבוצת הבינלאומי מחויבת להפוך את שירותי הבנקים בקבוצה לנגישים לכלל לקוחותיה, במישור הפיזי בסניפים ובמישור השירות במוקד טלפוני, באתר האינטרנט ובמתקני שירות בסניפים. במחלקת הבינוי מונחת רכזת נגישות קבוצתית שאחראית ליישום תכנית נגישות ברמת הקבוצה ובהתאם לחוק ותקנות הנגישות. תכנית קבוצתית להנגשת השירותים נעשית בליווי עמותת "נגישות ישראל" וצפויה להסתיים בשנת 2017.

הנגשה פיזית של סניפי הקבוצה

הנגשת הסניפים בקבוצה החלה כבר בשנת 2007. כאשר נכנסו לתוקף ההנחיות הרגולטוריות בנושא הנגישות בשנת 2012, כ-20% מסניפי הקבוצה כבר היו מונגשים. בהתאם לתקנות החדשות, בוצע סקר נגישות בכלל סניפי הקבוצה והוכנה תכנית הנגשה מסודרת, לרבות קביעת יעדים ובקרה על יישום הנגישות בסניפים השונים. אמצעי הנגשה שמישמים בכל סניף בקבוצת הבינלאומי לקראת הנגשתו על פי התקן החדש, כוללים, בין היתר:

קבוצת הבינלאומי מחויבת להפוך את שירותי הבנקים בקבוצה לנגישים לכלל לקוחותיה, במישור הפיזי בסניפים ובמישור השירות במוקד טלפוני, באתר האינטרנט ובמתקני שירות בסניפים.

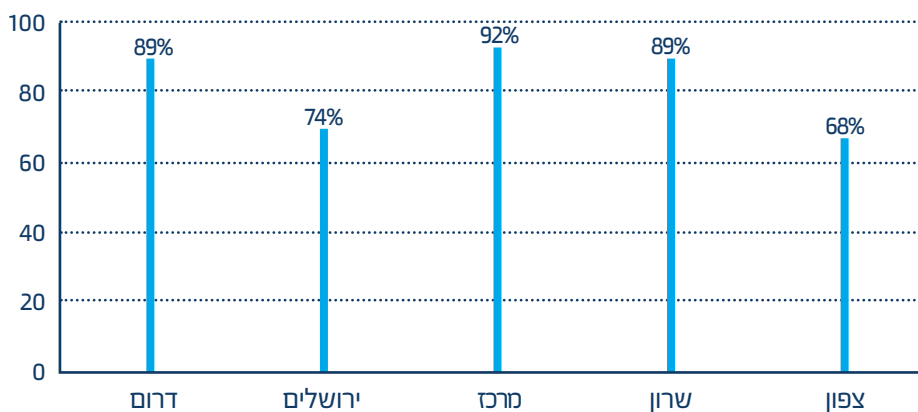
- חניית נכים בקרבת הסניף
- כניסה לסניף
- עמדת קבלת קהל (התאמה ללקויות ראייה ומוגבלות בניידות)
- דלפק טלר מותאם
- פינת המתנה
- עזרים ללקויי שמיעה
- שירותים
- מעלית
- סניפומט (התאמה ללקויות ראייה ומוגבלות בניידות)

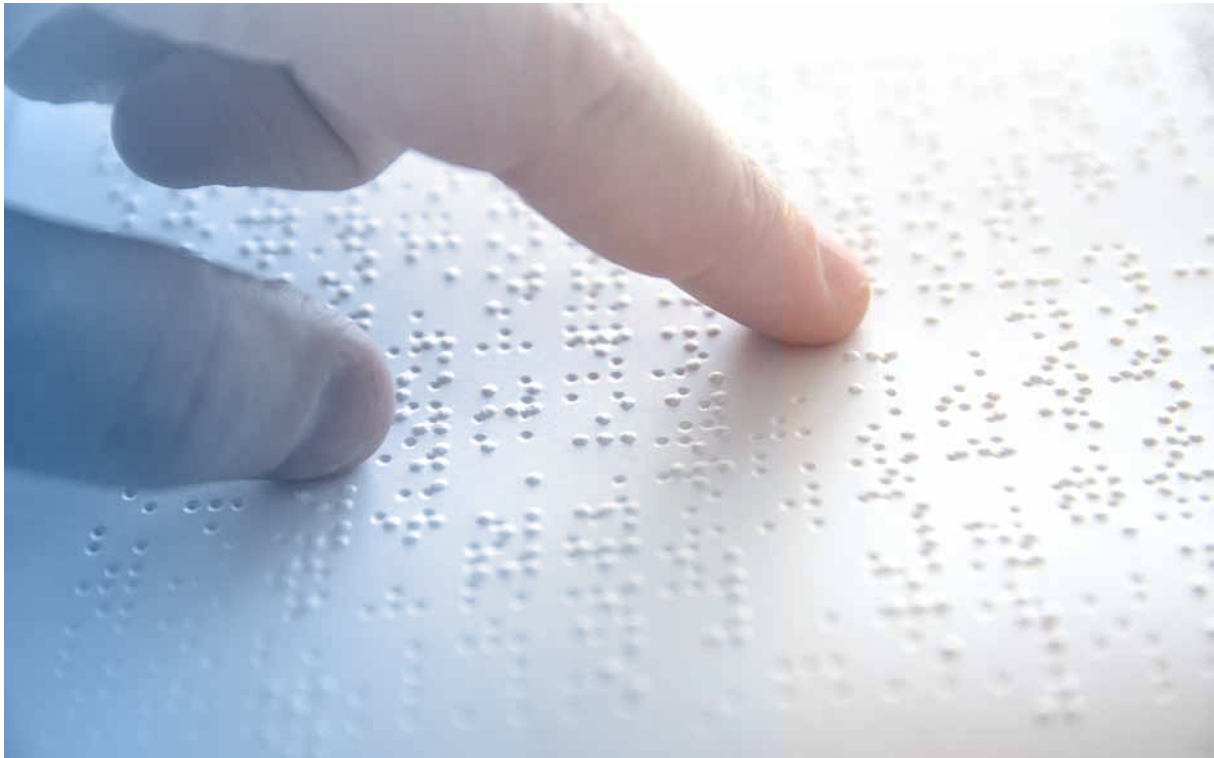
סיכום נתוני ההנגשה בסניפי קבוצת הבינלאומי לשנת 2016:

סה"כ סניפים מונגשים צפויים בשנת 2017	מספר סניפים שיוגשו בשנת 2017	שיעור הסניפים המונגשים	סה"כ סניפים מונגשים נכון ל-2016	מספר סניפים 2016	
103	21	80%	82	103	הבינלאומי (כולל פאג"י ויובנק)
31	2	93.5%	29	31	אוצר החייל*
22	2	91%	20	22	מסד
156	25		131	156	סה"כ
100%	16%	84%			

*ללא עמדות אוצר החייל המוצבות בבסיסי צה"ל

שיעורי הסניפים הנגישים - פריסה גיאוגרפית





הנגשת השירותים לאנשים עם מוגבלות בערוצים נוספים

במסגרת הפעילות להנגשת השירותים הבנקאיים עבור לקוחות עם מוגבלות ובמקביל להנגשת מבני וסניפי הבנק, מתבצעת פעילות לקידום הנגישות בערוצי השירות ובפעילות השירות, בערוצים הבאים:

- **סניפומטים ועמדות לקוח** - נכון לסוף 2016 הונגשו מעל 90% מהמכשירים - עפ"י דרישות התקנות (זאת בנוסף להנגשה לאנשים עם מוגבלויות בניידות, הקיימת כיום ברוב המכשירים).
- **אתרי האינטרנט** - אתרי האינטרנט של קבוצת הבנק הונגשו והופעלו (שילוב מוצר user1st) ונמצאים בתהליך לקבלת תו תקן (רישום במאגר הישראלי לאתרי אינטרנט נגישים)
- **קווי תקשורת** - הונגש המענה הקולי והופעל קו עם מספר טלפון ייעודי לפניה בנושאי נגישות.
- **הדרכה** - בקבוצת הבנק פותחה לומדת נגישות שאושרה ע"י עמותת נגישות ישראל והיא קיימת באתר "אופק" של הבנק.
- **מידע בע"פ ובכתב** - החל מיולי 2015 מופעלים בקבוצת הבנק שירותי הנגשת מידע במגוון אמצעים בהתאם לדרישות התקנות ובתיאום מול הלקוח: הקראה, קובצי שמע, קבצי PDF (מותאמים להקראה ע"י תוכנה) וכתב בריל. שירותי הנגשת המידע מסופקים ע"י המרכז להנגשת מידע של עמותת נגישות ישראל.

בנוסף, קבוצת הבנק מפרסמת את מגוון השירותים המונגשים באמצעות אתרי האינטרנט, לידיעת כלל המשתמשים.

סטטוס בקרת יעדים מהדו"ח הקודם

סטטוס ביצוע	יעדים
עד סוף שנת 2016 הונגשו 85% מסניפי הקבוצה.	הקבוצה תמשיך ליישם את תכנית הנגישות על פי התוכנית הרב שנתית ובהתאם לנדרש בהוראות הרגולציה. בשנת 2016 צפויים להיות מונגשים 17 סניפים ובשנת 2017 תושלם הנגשת הסניפים האחרונים של הקבוצה.

היעדים:

הקבוצה תמשיך ליישם את תכנית הנגישות על פי התכנית הרב שנתית ובהתאם לנדרש בהוראות הרגולציה. במהלך שנת 2017 תושלם הנגשת הסניפים האחרונים של הקבוצה.

שביעות רצון הלקוחות



קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה להענקת שירות מקצועי ואישי ללקוחותיה ומקדישה מאמצים רבים כדי לשמר את מעמדה באיכות השירות הגבוהה. במסגרת זאת, מבוצעים בקבוצה בשנים האחרונות מספר מהלכים מרכזיים לשיפור השירות:

תהליך פילוח הלקוחות והטמעתו בסניפים - במסגרתו לקוחות מסוגים שונים (בנקאות פרטית, בנקאות אישית, עסקים קטנים וכיוצ"ב) משויכים לצוותים המתאימים, המיומנים בטיפול בהם. במקביל, הוקם בבנק הבינלאומי גם מרכז פלטינום המעניק שכבת שירות נוספת, מעבר לשירותים הניתנים בסניפים ללקוחות בעלי עושר פיננסי מתאים.

פיתוח מוצרים ושירותים חדשים המותאמים ללקוחות - ופיתוח יכולות הבנק להציע את המוצרים המתאימים לצרכיו של כל לקוח. זאת בדגש על פיתוח והרחבת השירות בערוצים הישירים של הקבוצה.

הדרכת לעובדים בכל הדרגות בנושא מתן שירות - כמו גם בנושאי שימור לקוחות ומניעת נטישה, סדנאות מצוינות וכו'.

מדידת שביעות רצון הלקוחות בקבוצה - פעילות שיטתית למדידה שביעות רצון הלקוחות על בסיס פרמטרים שונים בכל בנק.

בקבוצת הבנק רואים חשיבות גדולה בקשר עם הלקוחות ובשמירה על רמת שביעות רצון גבוהה שלהם. זאת תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב לכלל הלקוחות ומאמץ לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח, שימת דגש בשירות יזום ומתוכנן ובשיפור השירות והמענה בערוצים הישירים. במקביל, אנו ממשיכים בפיתוח מוצרים חדשניים ומתקדמים לטובת קהל לקוחותינו. חשוב לנו לנהל דיאלוג עם לקוחותינו, להבין את צורכיהם ולענות עליהם ברמה הגבוהה ביותר. תפישת השירות של הבנק היא נחלת כל עובדינו ואנו דואגים לצייד את העובדים בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם וליעל את השרות ללקוחות.

בקבוצת הבנק רואים חשיבות גדולה בקשר עם הלקוחות ובשמירה על רמת שביעות רצון גבוהה שלהם. זאת תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב לכלל הלקוחות ומאמץ לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח

הפעילות בשנת 2016:

במסגרת הפעילות לשיפור השירות בשנת 2016, קידמה קבוצת הבנק את תחום השירות, בין היתר, ע"י התהליכים הבאים:

- הדרכות, כנסים וסדנאות ללקוחות הבנק.
- כנסים ייעודיים לגורמים המקצועיים: נאמני שיווק, יועצי משכנתאות ויועצי השקעות.
- קידום השימוש בערוצים הישירים. במסגרת זו ניתנו הדרכות בסניפים, הופקה והופצה חוברת ללקוחות, הכוללת את כלל האפשרויות ודרכי שימוש נוחות.
- הרחבת שירות הייעוץ להסתכלות הוליסטית על כלל נכסי הלקוח תוך דגש על ניהול סיכונים. התהליך מלווה בהדרכה מתמדת של מערך הייעוץ והבנקאים.
- כנס תכנית עבודה שנתי במסגרתו מתקיימות קבוצות דיון בנושא, והטמעת הפתרונות המועלים במסגרתו.
- ערכת סקרים בקרב לקוחות הקבוצה במטרה ללמוד מהם על שביעות רצונם מהשירות ולהפיק לקחים ותובנות על הדורש שיפור ושינוי.

הבנק הבינלאומי ובנק אוצר החייל

על מנת לשפר את השירות הטלפוני ללקוחות, הותקנה בסניפי הבנקים מערכת CALLBACK, באמצעותה יכול לקוח להשאיר פרטים ובנקאי יחזור אליו. מטרת מערכת זו היא שיפור השירות ללקוחות ובהתאם לכך רמת שביעות הרצון שלהם.

כמו כן, הבנקים מינו רכזי שרות העוברים סדנאות ייעודיות לשיפור השירות בסניפים. בנוסף, בבנק הבינלאומי מבוצעים סקרים מעמיקים בקרב לקוחות שעזבו את הבנק על מנת ללמוד על הסיבות לחוסר שביעות רצון וגיבוש מענה ופתרון. כמו כן, בוצעו שיפורים באתר ובאפליקציה שיאפשרו שירות מהיר ויעיל יותר באמצעים הישירים מבלי הצורך להגיע פיזית לסניפים.

בנק מסד

במסגרת פעילות הבנק בנושא בשנת 2016 בוצעו מפגשים שוטפים בסניפים במסגרת ישיבות סניפיות, בהם ניתן דגש לנושא שביעות רצון הלקוחות וכן ניתוח מקרים ואירועים שוטפים בנושא. כמו כן אחת לחצי שנה מתקיים מפגש סניפי בכל

סניפי הבנק שבו מוצגים ממצאי סקר שביעות רצון הלקוחות. כנסים ייעודיים בנושא מתקיימים באופן שוטף בכל מסגרות הדרג הניהולי בסניפים לרבות מנהלי מחלקות ומנהלי סניפים בו מוצגים ממצאי הסקרים, אירועים מיוחדים וכו'. עוד נערכו סדנאות בכל סניפי הבנק לשיפור הידע והמידע על הכלים הדיגיטליים של הבנק. בחלק מסניפי הבנק הוצבו דיילות אשר הדריכו את הלקוחות על הכלים הדיגיטליים של הבנק באמצעות טאבלטים ייעודיים.

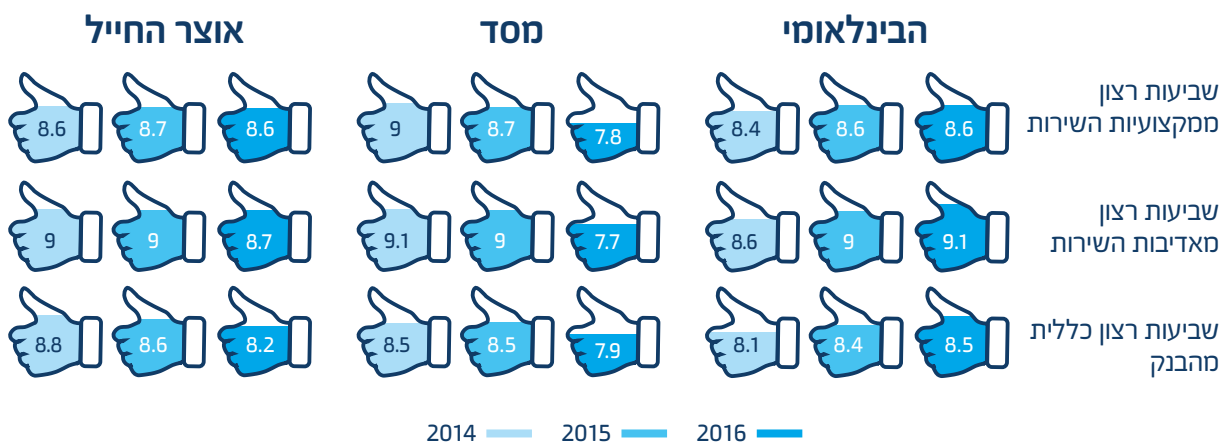
כנסי לקוחות

מדי שנה בשנה אנו בקבוצת הבינלאומי עורכים כנסים מקצועיים ללקוחותינו, בהם לקוחות עסקיים, לקוחות שוק ההון ולקוחות בנקאות פרטית, וכמובן גם לקוחות פוטנציאליים. אנו מקיימים כנסים מקצועיים ייעודיים לאוכלוסיות הייחודיות, ביניהם לאוכלוסיית המורים, כנסים למגזר החרדי, לאנשי כוחות הביטחון וליוצאי חבר העמים. הכנסים כוללים הרצאות במגוון רחב של נושאים: שוק ההון, ניהול משק בית וכלכלת בית נכונה, נדל"ן, השקעות ואף בנושאים של סגנון חיים, משפחה והורות, במטרה להעמיק את האוריינות הפיננסית של המשתתפים, לשתף בידע ולגייס לקוחות חדשים. הבנק מגבש את תכני הכנסים בהתאם לנושאים שעלו מצד הלקוחות. את ההרצאות מעבירים מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים.

את ההרצאות מעבירים מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים. בכל שנה נערכים בקבוצת הבנק עשרות כנסים הן באזור הפריפריה הגאוגרפית והחברתית, והן באזור המרכז.

סקרי שביעות רצון לקוחות

במהלך שנת 2016 בוצעו בקבוצת הבנק סקרי שביעות רצון שונים בהתאמה לפעילות הייחודית של כל בנק ובהתאמה ללקוחותיו. במסגרת זאת ביצעו הבנקים סקרים בעשרות סניפים על מנת לבחון את שביעות הרצון של לקוחותיהם. בנוסף, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים, וללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניפים. עוד נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות מסוגים שונים.



*הציונים הם בסולם של 1-10

הבנק הבינלאומי - הסקרים נערכים בקרב כלל מגזרי האוכלוסייה, וכן בקרב לקוחות שביקרו בסניפים, ובקרב ולקוחות שנעזרים בעיקר בערוצים הישירים. מהסקרים עולה כי שביעות הרצון של הלקוחות גבוהה יותר בקרב לקוחות אשר משתמשים גם בערוצים הישירים. כמו כן, ניתן לראות כי ציוני שביעות הרצון בכל הפרמטרים הנבדקים עולים בצורה מתמדת מאז 2014. תוצרי הסקרים נבחנים ודגשים מתאימים מועברים לסניפי הבנק ויחידות המטה, בדגש על החוזקות אותן יש לשמר והנושאים שעל הסניף לחזק.

בנק אוצר החייל - נתוני סקרי שביעות רצון הלקוחות של בנק אוצר החייל בוצעו באופן שונה בשנת 2016, זאת בשל מהלך ניהול לקוחות הסניפים הצבאיים לעירוניים. במסגרת תהליך זה, הועברו אלפי לקוחות לסניפים עירוניים על פי שייכות גיאוגרפית והוגדרה מחדש צורת העבודה של הסניפים הצבאיים כסניפים מסביב לשעון (סמ"ל).

בנק מסד - במחצית הראשונה של שנת 2016 נערך סקר שביעות רצון לקוחות כמידי שנה. הסקר מבוצע באופן טלפוני ופונה למשקי בית פרטיים בחלוקה לבנקאות אישית ופרטית. הסקר עוסק בשאלות של שירות, ייזום ושימוש בשירותים דיגיטליים. מתוך הסקר עולה כי חלה ירידה קלה ברמת שביעות הרצון הכללית של לקוחות הבנק אך עדיין עומדת על מדדים גבוהים (כ-8 מתוך 10 בממוצע) כמו כן נאמנות הלקוחות נשמרת בדומה לשנים הקודמות. בנוסף, עולה מתוך הסקר כי למעלה מ-60% מהנשאלים מבצעים פעולות באמצעות אתר האינטרנט/ אפליקציה.

הבנק פועל לשינוי המגמה בנתוני שביעות הרצון בבנק מסד ובבנק אוצר החייל. במהלך 2017 יושמו תכניות שיפור שונות בתחומי השירות, במטרה להגדיל את תחושת שביעות הרצון של הלקוחות, ביניהם - (במסד) הנגשת השירותים הדיגיטליים ללקוחות, סדנאות שירות בסניפים, הרחבת השירותים הניתנים בדיגיטל ושילוב דיילות בהדרכת הלקוחות לשימוש במכשירים דיגיטליים בסניפים. בבנק אוצר החייל יבוצע ב-2017 פרויקט "נעים להכיר" במסגרתו הסניף העירוני אליו הועבר הלקוח יוצר קשר אישי להעמקת ההיכרות עם הלקוחות שהועברו אליו".

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
בוצע	קבוצת הבנק: בשנת 2016 תמשיך קבוצת הבנק לפעול לקידום נושא השירות ושביעות רצון לקוחותיה. במסגרת זו, תרחיב הקבוצה את אמצעי המדידה בנושא, לרבות עריכת סקרים שוטפים בכל סניפי הבנק (טיפול בממצאים ככל שידרש), וכן באתר האינטרנט.
בוצע	אוצר החייל: <ul style="list-style-type: none"> בשנת 2016 ישיק הבנק אפליקציה סלולארית חדשה ומשודרגת במסגרתה יורחב מגוון השירותים לנוחות הלקוחות.
בוצע	בנק מסד: <ul style="list-style-type: none"> בשנת 2016 הבנק יקדם מהלכים לשיפור הידע והמידע על הכלים הדיגיטליים לעובדים במהלך השנה הקרובה, יתבצעו סדנאות שירות בסניפים, בדגש על הערוצים הישירים בשנת 2016, צפוי הבנק להשיק את האפליקציה הסלולארית החדשה, המאפשרת ללקוח קבלת מידע וביצוע מגוון רחב של פעולות ישירות ממכשיר הסלולר. כמו כן, הבנק ישיק את שירותי פיבי - הבנקאית הווירטואלית אשר מלווה את הלקוח בחשבון האישי באפליקציה ובאתר.

היעדים:

- בשנת 2017 תמשיך קבוצת הבנק לפעול לקידום נושא השירות ושביעות רצון הלקוחות.
- במסגרת זו, תרחיב הקבוצה את אמצעי המדידה בנושא, לרבות עריכת סקרים שוטפים בכל סניפי הבנק וטיפול בממצאים ככל שידרש.
 - עריכת סקרים שוטפים באתר האינטרנט.
 - טיפול ופיתוח של אמצעי ההתקשרות הדיגיטליים התורמים לרמת שביעות הרצון של הלקוחות כפי שעולה בסקרים.
 - ב-2017 יימשך בבנק הבינלאומי תהליך חוצה ארגון לשיפור השירות הפנים ארגוני ככלי לשיפור השירות ללקוחות ויבוצעו סקרי שירות פנימיים.



היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציבי תלונות הציבור, עורכות בירור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות ובירור אובייקטיבי

טיפול בפניות לקוחות

- מענה מהיר ויעיל לפניות לקוחות תוך עמידה בקריטריונים שנקבעו ע"י בנק ישראל.
- העלאת המודעות בקרב עובדי הבנק.
- הפיכת לקוחות מתלוננים ללקוחות מרוצים.
- שימת דגש על שרות ואדיבות.
- הפקת לקחים מתלוננות למען שיפור השירות והעלאת הרמה המקצועית.

בשנת 2016 קבוצת הבנק התמקדה בקיצור זמן המענה לתלונות ובמתן טיפול מהיר ולעיתים מידי לתלונות דחופות תוך עמידה בהוראה 308A המסדירה את פעילות היחידה לפניות הציבור והנציב העומד בראשה.

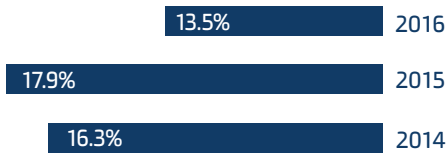
בנק ישראל פרסם את דו"ח פניות הציבור לשנת 2016 שמתמקד בתלונות אל חמשת הבנקים הגדולים (הבינלאומי, פועלים, לאומי, מזרחי טפחות ודיסקונט) אשר נבדקו על ידו. במדד המרכזי של שיעור תלונות מוצדקות (מתוך סך התלונות שבהן הייתה הכרעה) הבנק הבינלאומי נמצא במקום השני עם הנתון הנמוך של 5.2% ובהפרש מזערי לעומת המקום הראשון. לבינלאומי אף המספר הנמוך ביותר של תלונות לקוחות שהופנו לטיפול בנק ישראל מה שמעיד על איכות הטיפול בתלונות על ידי נציב תלונות הבינלאומי. נתונים אלו משקפים את החשיבות שהקבוצה רואה בנושא זה, זאת כדי לייצר פעילות עסקית הגונה כלפי הלקוחות, להקשבה ולטיפול ראוי ומיטבי בתלונותיהם.

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. ההחלטות שנעשות על בסיס פניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציבי תלונות הציבור, עורכות בירור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות ובירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות ולסביבה.

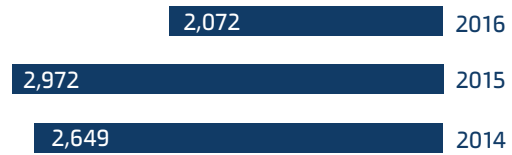
אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה, העמדות והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות. בסיס הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה נשלחת לפונה בתוך זמן סביר.

בשנת 2016 התקבלו כ-2,072 פניות ותלונות בקבוצת הבינלאומי. אנו מתחייבים להשיב לכל תלונה בזמן סביר ולהשיב בהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובותינו באסמכתאות לפי הצורך, תוך עבודה על פי העקרונות הבאים:

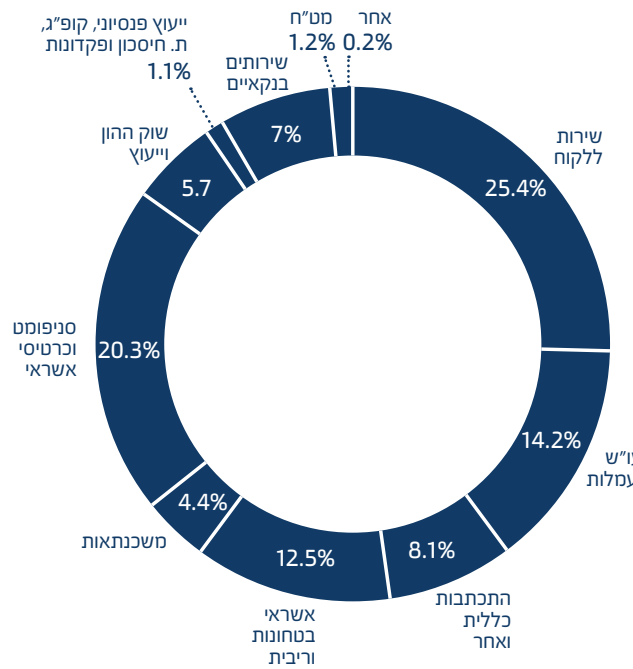
שיעור התלונות המוצדקות לקבוצת הבינלאומי



סך הפניות לקבוצת הבינלאומי



פילוח הפניות עפ"י נושא הפניה



* אחר: נושאים אחרים הכוללים: גילוי נאות, הבינלאומי CALL, עסקאות פיננסיות ויבוא יצוא.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
<p>נוהל העבודה של היחידה לפניות הציבור - בוצע. עדכון נוהל עבודה של עבודת הסניפים - בוצע.</p>	<p>בשנת 2016 יסתיימו השיפורים וההתאמות במערכת המיכונית אשר מהווה תשתית לעבודת היחידה לפניות הציבור. בין השיפורים המתוכננים: התאמת המערכת לממשק בנק ישראל. כמו כן צפויים להיכתב נוהלי עבודה מתאימים במהלך שנת 2016, בהתאם להוראת בנק ישראל.</p>

שמירה על סודיות בנקאית

מדיניות אבטחת המידע ומדיניות טכנולוגית המידע של הבנק מעגנות את מחויבות ההנהלה בתחום אבטחת המידע, זמינות חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, תוך התייחסות לשמירת פרטיות הלקוח, סודיות בנקאית, חוסן בנקאי ורציפות תפקודית



הבנק פועל בתחום זה על פי דרישות רגולטוריות קפדניות בתחום אבטחת המידע הן של בנק ישראל (הוראות 357 ו-361) והן של גורמים ממלכתיים ובינלאומיים אחרים (תקנות הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע של הממונה על שוק ההון וכדומה). כתוצאה מכך, הבנק מוסמך בדרישות תקני ISO בתחום אבטחת המידע והגנת הסייבר, אשר נכללות ברובן ברגולציות אשר מחייבות את הבנק.

במסגרת זו, בין היתר, מבוצעים באופן שוטף מיפוי, סקירה, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים, לרבות איסוף, עיבוד מידע מודיעיני ויישום תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון ואיתור אחר ניסיונות גישה חריגים. בנוסף, ניתנת חשיבות רבה להדרכת הגורם האנושי וזאת על ידי פעילות רוחבית אשר מטרתה להגביר את המודעות, המעורבות והמחויבות של העובדים בקבוצה על ידי לומדות, הנחיות, הדרכות ותרגילים.

יישום מדיניות אבטחת המידע משלב אסטרטגיה פרואקטיבית אשר מתייחסת להגנה על המידע, הגנה על תשתיות המחשוב והגנה על הנוכחות המקוונת של הבנק. מנהל אבטחת המידע בבנק אמון על יישום המדיניות, מתן הנחיות, דרישות ונהלים ליחידות השונות לרבות יחידת הפיתוח ויחידת תפעול תשתיות המחשוב תוך בקרה על ביצוע ודיווח תקופתי להנהלות ולדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה.

בכפוף לחובות הגילוי החלות על הבנק עפ"י כל דין, חבים הבנק ועובדיו בחובת סודיות ובשמירה על פרטיות לקוחותיו, בין יחידים ובין תאגידים. הפרטים והנתונים אודות הלקוחות ואודות מי שהינם קשורים לחשבון (בין שנמסרו על ידם ובין ממקורות אחרים), לרבות נתונים ויתרות בקשר לחשבון, מוחזקים, כולם או חלקם, במאגרי מידע של הבנק או מי מטעמו, או אצל גופים העוסקים בעיבוד הנתונים עבור הבנק, או במתן שירות אחר לבנק, בכל הנוגע לקיומו או ניהולו של החשבון. המידע שנאגר משמש את הבנק לצורך קבלת החלטות בכל הקשור למערכת היחסים עם בעלי החשבון ו/או עם מי שהינם קשורים לחשבון ומתן השירותים הבנקאים לסוגיהם.

מימוש האסטרטגיה מתבצע באמצעות מבנה ארגוני תומך הכולל את גוף אבטחת מידע והגנת הסייבר (שבין תפקידיו תיאום, הנחיה, אכיפה, בקרה ודיווח בנושאים אלו, בשיתוף היחידות העסקיות והתפעוליות) ואת גוף הטכנולוגיה בבנק המטמיע ומתפעל מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, למניעה, ניטור אירועי אבטחת מידע, בזמן אמת, ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע באמצעות מרכז הגנת הסייבר.

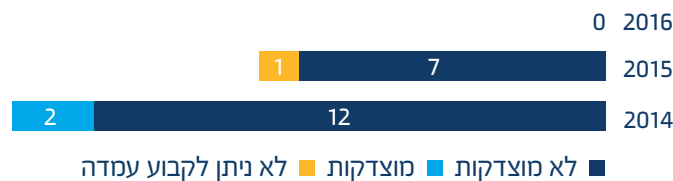
הבנק אינו מעביר את המידע שברשותו לאחר אלא אם העברת המידע מתחייבת על פי דין ו/או דרושה לצורך קיום אינטרס ציבורי חיוני ו/או נחוצה לשם הגנה על אינטרס חיוני של הבנק או כאשר התקבלה הסכמת הלקוח להעברת המידע.

הביצועים:

בשנת 2016 החלה לפעול בקבוצת הבינלאומי חממת סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הגנת הסייבר. חממת הסייבר פועלת במתן, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לפתח מערכות סייבר ולשלבם במערכות הבנק בטווח הקצר.

בשנת 2016 מדד הפניות בנושא הפרת סודיות בנקאית עודכן כתוצאה משינוי בפילוח בסיווג הפניות ע"י בנק ישראל.

פניות בנושא סודיות בנקאית - קבוצת הבינלאומי



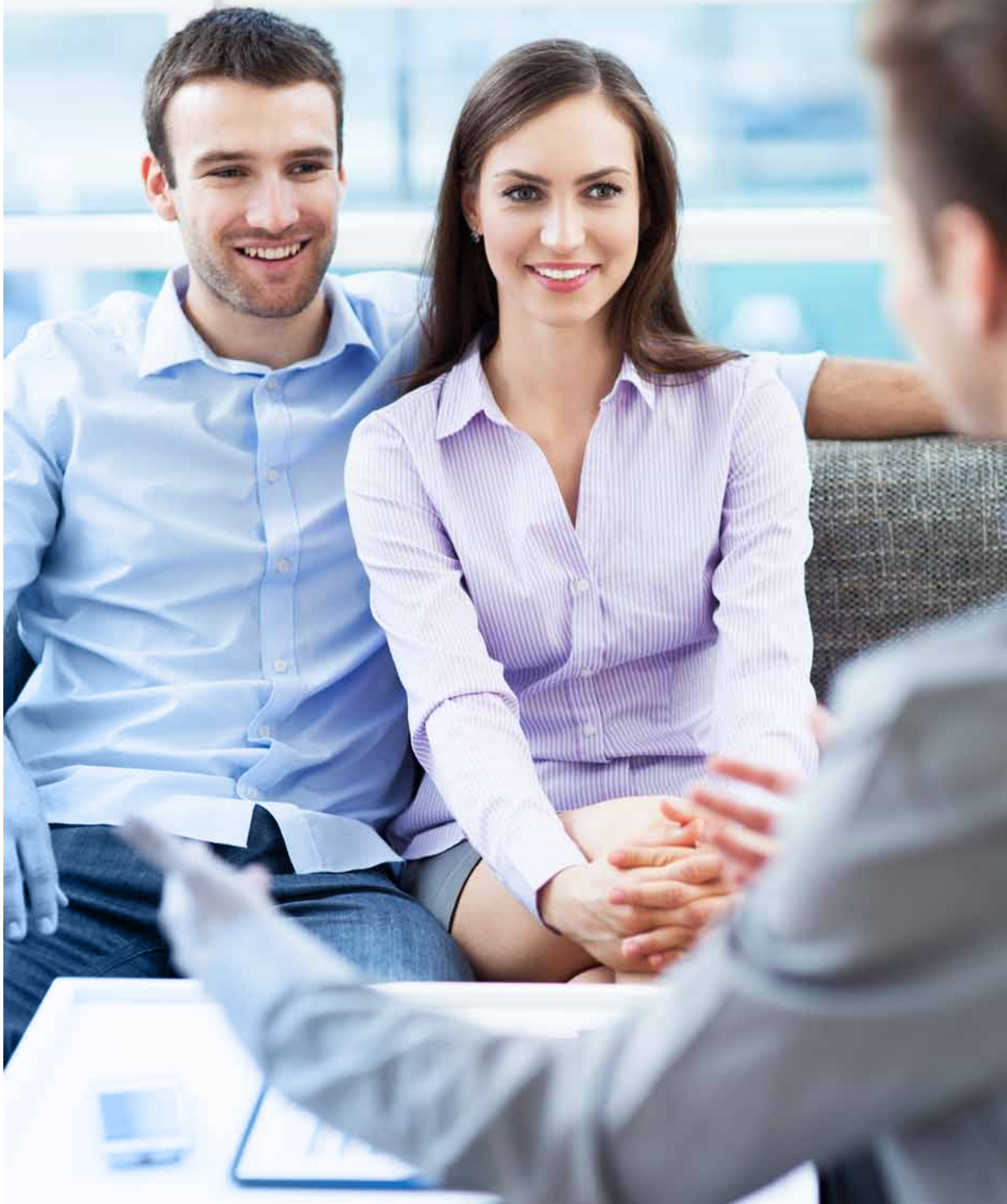
סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
בוצע בהתאם לתוכנית העבודה שנקבעה. המשיך פעילות מתוכנן לשנת 2017	בשנת 2016 תמשיך קבוצת הבנק בקידום פרויקט מניעת דלף מידע (פעילות אשר נועדה למנוע חשיפה או הוצאה של מידע שיש להגן עליו) - בהתאם להנחיות בנק ישראל וממצאי הביקורת שלו.
בוצעו הדרכות מודעות לעובדים בקבוצה. פותחה תוכנית הדרכה ומודעות ללקוחות שתיושם בשנת 2017.	כחלק מהטמעת נושא הסודיות הבנקאית בבנק, בשנת 2016 ימשכו ההדרכות למודעות אבטחת מידע לעובדים, וכן תתווסף התייחסות להדרכה ומודעות הלקוחות בנושא.

היעדים:

- בשנת 2017 תבוצע הסמכת גוף המחשוב ומחלקת אבטחת מידע והגנה בסייבר לתקן אבטחת מידע ISO 27001 ותקן הגנת סייבר ISO 27032.
- בשנת 2017 ימשכו הדרכות מודעות לעובדים וללקוחות זאת לאור הוראת בנק ישראל לבנקאות בתקשורת.
- בשנת 2017 יפתח המחזור השני בחממת הסייבר הפועלת במתן.

קידום הבנה פיננסית של הלקוחות ושילוב שיקולי טווח ארוך בפעילות שוק ההון



קבוצת הבינלאומי מפתחת כלים, ידע
ופלטפורמות טכנולוגיות, ומעניקה שירותי
ייעוץ מתקדמים אישיים ללקוחותיה

עם הלקוח, עדכנו עם אירועים משמעותיים הקשורים לתיק ומתן המלצות והצעות לפעולות נדרשות בשל שינויים שחלו בשוק או בצרכיו ומאפייניו של הלקוח.

כדי לתמוך בשירות השקעות איכותי ויעיל, קבוצת הבינלאומי מפתחת מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים, המציעים ערך אמיתי עבור הלקוחות ומסייעים להם בתכנון פיננסי של העתיד.

- **הפקדה מנייתית** - מסלול השקעה לטווח ארוך המאפשר ללקוחות לבצע הוראת קבע לתעודות סל מנייתיות וכך ליהנות מתשואה שמניות מציעות לאורך זמן, וזאת בנוסף להוראות קבע מסורתיות למגוון רב של קרנות הנאמנות.
- **הו"ק בסכום גמיש** - הו"ק בסכום גמיש מאפשרת חסכון יעיל לטווח ארוך באמצעות קרנות נאמנות או תעודות סל המתחשב ביתרות העו"ש של הלקוח. הלקוח קובע את יתרת העו"ש המיועדת לשימושים שוטפים, מעליה תבצע ההפקדה ואת סכום ההפקדה המקסימלי. גמישות המוצר מאפשרת לתמוך בהתאמה מרבית למאפייני וצרכי הלקוח הן בהיבט של בחירת ההשקעה והן בהיבט של התאמת הסכום לשימושים השוטפים של הלקוח.
- **תיק חיסכון דינאמי** - מוצר השקעה לטווח ארוך המאופיין במח"מ (משך חיים ממוצע) ארוך וביעור חשיפה מניית גבוה. זאת, מתוך התפישה שבעת השקעה לטווח ארוך האפיקים המנייתיים והאפיקים הארוכים מאפשרים לספק תוספת לתשואה של נכסים חסרי סיכון. המודל של תיק החיסכון הדינאמי בנוי כך, ששיעורם של רכיבי הסיכון בו קטנים עם התקרבותו לתאריך היעד.
- **רדאר ההשקעות** - מערכת טכנולוגית אוטומטית המזהה אירועים בתיקי ההשקעות של הלקוחות ומתריעה בפניהם בקרות אירועים מסוימים שיש לתת עליהם את הדעת בניהול התיק.
- **טייס אוטומטי** - כלי זה מאפשר סריקה אוטומטית ויסודית של כלל הנתונים בתיק, שמאפשרת ליועצי ההשקעות של הקבוצה להפנות תשומת לב ללקוחות לאירועים בתיק. בכך הוא מיעיל את עבודתם ומאפשר מתן שירות איכותי יותר.

אנחנו משקיעים משאבים בהנגשת ידע ובפיתוח מוצרים שנועדו לקדם התנהלות בת קיימא של לקוחותינו בשוק ההון

הכוונה, יעוץ וחינוך להשקעות ארוכות טווח

חלק מרכזי בתפישת פעילות שוק ההון של הקבוצה הינו ההבנה כי לקוחות בעלי ידע פיננסי ידעו לקבל החלטות נכונות ולבצע פעולות איכותיות יותר בשוק ההון. אנחנו דוגלים ביישום תפישת חינוך שתתרום לפעילות מיטבית בשוק ההון, בקרב ציבור רחב. לשם כך, אנחנו משקיעים משאבים בהנגשת ידע ובפיתוח מוצרים שנועדו לקדם התנהלות בת קיימא של לקוחותינו בשוק ההון. במסגרת זו, בקבוצת הבינלאומי מארגנים כנסי לקוחות מקצועיים להרחבת ההבנה והידע בתחום שוק ההון, מבצעים פניות יזומות של יועצי השקעות ללקוחות המיועדים, וכל זאת במסגרת מעטפת שירותי ייעוץ להשקעות ללקוחותיה.

התמורות שהתרחשו בשווקים הפיננסיים בשנים האחרונות מעצימות את הצורך בקידום ההבנה הפיננסית של הלקוחות, שצריכים לקחת אחריות על עתידם הכלכלי ולנהל אותו באופן עצמאי, מושכל ופראקטיבי. סביבת ריבית נמוכה הופכת את שיטת החיסכון המסורתית (הנושאת תשואות מזעריות) לפחות כדאית אל מול אלטרנטיבות הקיימות בשוק ההון בהשקעות ארוכות טווח. לכן, הצורך בהבנת ההתנהלות בשוק ההון והסיכון הטמון בו הולך ומתגבר גם ללקוחות פרטיים.

קבוצת הבינלאומי, כקבוצה בנקאית מובילה בשוק ההון, זיהתה את הצורך ואת החשיבות בהכוונת לקוחותיה למכשירי השקעה מגוונים שסייעו להם להתמודד עם שיעור הריבית האפסי תוך התאמת ההשקעה לאופי, לתיאבון הסיכון ולצרכי הלקוח. אנו גם מפתחים כלים, ידע, פלטפורמות טכנולוגיות וגם מעניקים שירותי ייעוץ מתקדמים אישיים ללקוחותינו. כמו כן, באמצעות שירותי Second Opinion, המוענקים בחינם, אנו פונים גם לציבור הרחב ומאפשרים לכל מי שחפץ בכך לקבל חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים.

גישה אקטיבית זו ממצבת את תחום שוק ההון בקבוצה כאחד ממנועי הצמיחה העסקיים ומהווה פעילות חברתית חשובה התורמת לחינוך ופיתוח פיננסי של הציבור כך שמנוע צמיחה זה מייצר ערך משותף לקבוצה, ללקוחותיה ולציבור הרחב. החלק היחסי של תחום שוק ההון בקבוצה גדול מחלקה היחסי בתחומי הבנקאות השונים, בהשוואה לסקטור הבנקאות בישראל.

ניהול השקעות דינאמי ומותאם לאורך שלבי החיים

בקבוצת הבינלאומי אנו דואגים לעתיד הפיננסי של לקוחותינו ומכוונים אותם לחשוב גם על השקעות לטווח הארוך. תפישת הטווח הארוך בניהול ההשקעות מחייבת קיומם של תהליכי עבודה קפדניים שמתאימים את אופי התיק לתכונות ורצונות המשקיע. בקבלת החלטות בכלל ולטווח הארוך במיוחד, רוב הלקוחות זקוקים להדרכה והכוונה מקצועיות. שירותי הייעוץ הניתנים על ידינו הינם ברמה מקצועית גבוהה והם מתאפיינים בזירות, אובייקטיביות ואחריות רבה. קבוצת הבינלאומי פיתחה ומיישמת מתודולוגיה סדורה אשר כוללת אבני דרך בייעוץ השקעות במטרה לספק לכל לקוח מענה לצרכיו ורצונותיו האישיים.

1. **אפיון לקוח** - השלב הראשון הינו אפיון הלקוח במהלכו נבחנו מטרות ההשקעה, צרכי הלקוח ותאבון הסיכון שלו ומאפייניו כאשר בסיומו נקבעת רמת הסיכון המתאימה ללקוח. במקביל נערכת שיחת תאום ציפיות לגבי פוטנציאל התשואה הנגזר מאפיון הלקוח.

2. **תיק השקעות מפורז** - השלב השני הינו בניית תיק השקעות מפורז אשר מורכב ממכלול מוצרי ההשקעה הקיימים בשוק והנמצאים על המדף ומתאימים לאופיו של הלקוח כפי שנגזר משלב האפיון. באמצעות התאמה ראויה ובניית תיק השקעות מפורז המתאים להמלצות יחידת המחקר של הבנק אשר מספקת שירותי תוכן לכל הבנקים בקבוצה, ניתן לספק ללקוח תיק שמתאים לו בצורה אופטימלית. יחידת המחקר של הבנק מעניקה תמיכה מקצועית שוטפת, הן ברמת הרכב השקעות מומלץ, והן ברמת התאמתו של מוצר השקעה ספציפי ורמת הסיכון הנגזרת ממנו לתיקו של הלקוח, כפי שמשתקף מהאפיון.

3. **תחזוקה שוטפת ופראקטיבית** - השלב השלישי עוסק בתחזוקה שוטפת של התיק באמצעות יצירת קשר שוטף

ייעוץ פנסיוני בקבוצת הבינלאומי - דאגה לעתיד הלקוחות

הקבוצה מעניקה ללקוחותיה ייעוץ פנסיוני, המאפשר מתן תמונה מלאה וברורה אודות החסכונות הפנסיוניים, ובחינת התאמתם של החסכונות לצרכים ולמאפיינים האישיים של הלקוחות

במסגרת תפישת הטווח הארוך, קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות עליונה בתכנון הצרכים הפנסיוניים של לקוחותיה לאחר פרישתם לגמלאות. במסגרת זו, הקבוצה מעניקה ללקוחותיה ייעוץ פנסיוני, המאפשר מתן תמונה מלאה וברורה אודות החסכונות הפנסיוניים, ובחינת התאמתם של החסכונות לצרכים ולמאפיינים האישיים של הלקוחות. כמו כן, הייעוץ הפנסיוני עוקב אחר שינוי בצרכי הלקוח, משאביו ומאפייניו, תוך התייחסות לשיקולי הטווח הקצר והארוך. זאת על בסיס ידע רב וניסיון עשיר בייעוץ פיננסי ופנסיוני. השילוב של אלה מעניק ללקוח ערך מוסף ממשי בראיית "התמונה הכוללת" של מצבו הפנסיוני, שההסדר הפנסיוני הוא אחד ממרכיביו. הייעוץ הפנסיוני בקבוצה מתבצע באמצעות העקרונות והערוצים הבאים:

- **ייעוץ מתמשך** - לרבות ייעוץ מתמשך ויזום, העוקב אחר שינוי בצרכי הלקוח ופרטיו האישיים ומוודא כי הלקוח מחזיק בהסדר פנסיוני התואם את מצבו המשפחתי והפיננסי, ביצוע מעקב ובקרה שוטפים אחר המוצרים הפנסיוניים השונים הקיימים בשוק וניתוח שיטתי של המוצרים באמצעות מודל אנליטי משוכלל.
- **תכנון פנסיוני אקטיבי (ביוזמת קבוצת הבנק)** - יזום של בחינה מתמדת והתאמת התוכנית הפנסיונית של הלקוח לצרכיו, לצד מתן מענה מיטבי לשינויים האישיים בחייו ולשינויים הרגולטורים התכופים.
- **מערכות ייעוץ ושירות מתקדמות** - המערכות המתקדמות של הקבוצה מסתמכות על ועושות שימוש במודלים מתמטיים מורכבים, על מנת להתאים את סוגי המוצרים ללקוח, למצבו האישי ולצרכיו וכן לדרג את המוצרים הפנסיוניים המתאימים ביותר ללקוח.
- **אובייקטיביות** - קבוצת הבנק הינה יועץ פנסיוני ועל כן העמלה המשולמת לבנק על ידי היצרנים (עמלת הפצה) היא זהה ואחידה. הפועל היוצא הוא העדר הטיה מכל סוג שהוא של היועצים הפנסיוניים בבנק ובחינה, ללא משוא פנים, של כל המוצרים הפנסיוניים הקיימים ואת התאמתם לטובת הלקוח בלבד.
- **שקיפות** - הלקוח מעודכן באופן הגלוי והמפורש ביותר בדבר דמי הניהול הנגבים בגין כל מוצר פנסיוני, ובכלל זה בעמלת ההפצה (הזהה, כאמור) המשולמת לבנק.
- **נגישות וזמינות** - קבוצת הבנק מעמידה לרשות הלקוחות את כל הסניפים הפזורים ברחבי הארץ, מרכז שירות טלפוני ואתר אינטרנט. כל אלה מבטיחים זמינות גבוהה ללקוחות הבנק בניהול התיק הפנסיוני.
- **פיקוח ובקרה** - קבוצת הבנק מיישמת הסדרי פיקוח ובקרה מתקדמים ומחויבת לסטנדרטים גבוהים של איכות. אלה מבטיחים ללקוח מינימום של טעויות והעדר כל מניפולציה.

תהליך הייעוץ הפנסיוני בקבוצת הבינלאומי מורכב מארבעה צעדים:

- **בחינת צרכי הלקוח** - בחינת צרכיו הכלכליים של הלקוח ומשפחתו בפרישה ובאופציות הביטוחיות הנוספות.
- **בחינת מקורות** - בחינת הנכסים הפנסיוניים והפיננסיים של הלקוח, איכותם והתאמתם לצרכי הלקוח.
- **בחינת רמת הסיכון** - בחינת רמת הסיכון המתאימה ללקוח ולמאפייניו ובחינת רמת הסיכון של המוצרים הפנסיוניים של הלקוח והתאמתם לרמת הסיכון של הלקוח.
- **בחינת עלויות** - בדיקת עלויות המוצרים הפנסיוניים של הלקוח והפחתת עלויות, במידת האפשר.

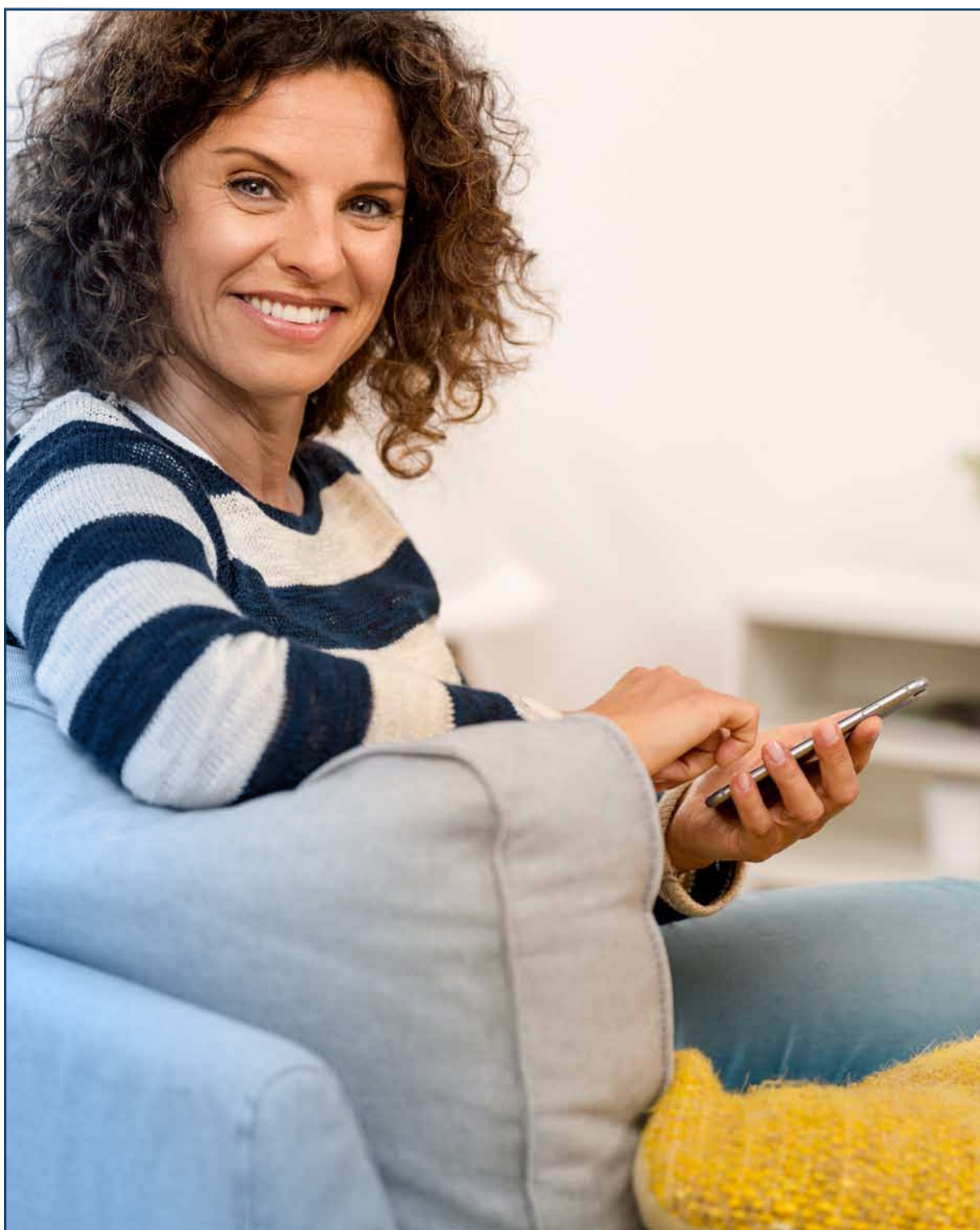
תהליך ייעוץ זה מוביל לשיפור החיסכון הפנסיוני ללקוח על ידי:

- הפחתת שיעור דמי הניהול המשולמים ליצרנים על מכשירי החיסכון.
- התאמת רמת הסיכון של הקופות למאפייני המיועץ וגילו.
- בחירת קופות מומלצות על ידי מערכת הדרוג.
- שיפור כסויים ביטוחיים והתאמתם למצבו המשפחתי של הלקוח.
- התאמת גובה ההפקדות למשכורת ולהטבות המס הקיימות למקסום החיסכון הפנסיוני.

מתוך הבנת החשיבות של תכנון חסכון פנסיוני נכון, קבוצת הבינלאומי מקיימת כנסים והרצאות רבים בכל הארץ לחינוך וקידום הידע הפנסיוני

היועצים הפנסיוניים של הקבוצה עוברים הדרכות רבות כגון: הדרכות לעדכוני רגולציה, רענון מקצועי ועדכוני שוק, המתבצעות אחת לרבעון. כמו כן, נשלחים להם טיפים מקצועיים על ידי מנהלת הידע הפנסיוני, אשר מלווה אותם גם בסוגיות מקצועיות יומיומיות.

מתוך הבנת החשיבות של תכנון חסכון פנסיוני נכון ובמטרה לחשוף לציבור רחב ככל הניתן את האפשרות לקבל את התמיכה המקצועית והאובייקטיבית בתכנון זה, קבוצת הבינלאומי מקיימת כנסים והרצאות רבים בכל הארץ לחינוך וקידום הידע הפנסיוני. הכנסים מתקיימים הן בסניפי הבנק והן באמצעות כנסים היזומים על ידי היועצים, הסניפים וגורמים חיצוניים. פריסתם הרחבה של סניפי הקבוצה ונכונות הבנק לחלוק את הידע עם הציבור הרחב, מאפשרים לקבוצת הבנק להנגיש את הנושאים המקצועיים של תחום החיסכון הפנסיוני לציבור הישראלי כל קצוות הארץ.



התיק הפנסיוני - איתור וצפייה במוצרים פנסיוניים

החל משנת 2016, מעניקה קבוצת הבנק ללקוחותיה שירות המאפשר למצוא את כל המוצרים הפנסיוניים של כל לקוח ולהציגם במרוכז באתר הבינלאומי. לצורך כך, כל שהלקוח צריך לעשות הוא להיכנס לאתר, לקרוא את נוסח ייפוי הכוח ולחתום עליו. מלבד חתימה באתר, ניתן לחתום גם אצל הפקיד בסניף.

לאחר החתימה הבקשה נשלחת בממשק למסלוקה הפנסיונית, המעבירה את דרישת קבלת המידע לכל הגופים המוסדיים בארץ והם מחויבים להעביר לבנק את המידע. המידע מגיע לבנק כעבור מספר ימים ומוצג באתר. בכך, יכול הלקוח להחליט האם ברצונו לפנות בבקשה לסניף הבנק שלו לקבלת יעוץ פנסיוני או רק להתעדכן בכלל המוצרים שלו.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
בוצע - הושקה הו"ק בסכום גמיש המאפשרת חסכון יעיל המותאם לצרכי ומאפייני הלקוח	פיתוח מוצרים חדשים מותאמים לצרכי החיסכון לטווח ארוך, אשר תומכים בהתנהלות מושכלת בחשבון הלקוח.
בוצע - הרחבת מגוון ההשקעות באמצעות מוצרים מובנים	פיתוח מוצרי השקעות ייחודיים המתאימים לסביבת הריבית הנמוכה ולטעמי הסיכון השונים של הלקוחות.
בוצע - החלטה על קידום פרויקט למתן ייעוץ באמצעות ערוץ טכנולוגי	בחינת יישום פלטפורמות ייעוץ מבוססות ערוצים טכנולוגיים מתקדמים.
בוצע - ניתנו הרצאות מקצועיות במבחר כנסי לקוחות בפריסה ארצית כוללת	ביצוע הרצאות נוספות בפורומים נוספים להרחבת החינוך הפנסיוני והפיננסי.
טרם החל תהליך הייעוץ בפרישה, בתכנון לשנת 2017	הענקת ייעוץ פרישה ללקוחות בהתאמה לצרכיהם ולמגבלות הרגולטוריות.
בוצע	הרחבת הידע והתאמת המערכות המיכוניות לשינוי הרגולציה.
בוצע	הרחבת הממשקים מול המסלוקה הפנסיונית אשר תאפשר מעקב שוטף אחר התיק הפנסיוני של ללקוח וייעול הייעוץ המתמשך מול הלקוח.
בבחינה לקבלת אישור רגולטורי	הרחבת שירותי ייעוץ פנסיוני לפלטפורמת ייעוץ באמצעות הטלפון, אשר תאפשר הנגשה למספר רב יותר של לקוחות.
נדחה לשנת 2017	הרחבת היצע המוצרים הפנסיוניים ליעוץ ללקוח לצורך בחינה כוללת והתאמה של חסכונותיו לטווח בינוני וארוך.

היעדים:

- המשך פיתוח מוצרים חדשים מותאמים לצרכי החיסכון לטווח ארוך, אשר תומכים בהתנהלות מושכלת בחשבון הלקוח.
- המשך פיתוח מוצרי השקעות ייחודיים המתאימים לסביבת הריבית הנמוכה ולטעמי הסיכון השונים של הלקוחות.
- השקת מערכת למתן ייעוץ מבוססות ערוצים טכנולוגיים מתקדמים.
- ביצוע הרצאות בפורומים שונים להרחבת החינוך הפנסיוני והפיננסי.
- ייעוץ מוכוון ללקוחות הגיל השלישי בהתאם לצרכיהם הספציפיים.
- הענקת ייעוץ פרישה ללקוחות בהתאמה לצרכיהם ולמגבלות הרגולטוריות.
- הרחבת הידע והתאמת המערכות המיכוניות לשינוי הרגולציה.
- הרחבת השימוש באמצעים דיגיטליים במתן הייעוץ הפנסיוני.
- הרחבת הממשקים מול המסלוקה הפנסיונית אשר תאפשר מעקב שוטף אחר התיק הפנסיוני של ללקוח וייעול הייעוץ המתמשך מול הלקוח.
- הרחבת שירותי ייעוץ פנסיוני לפלטפורמת ייעוץ באמצעות הטלפון אשר תאפשר הנגשה למספר רב יותר של לקוחות (כפוף לאישורים רגולטוריים).

יזמות נוספות לקידום הידע הפיננסי בקבוצת הבנק

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פיננסי הן בקרב לקוחותיה והן בקרב הציבור הרחב, מתוך הבנה שלקוחות בעלי ידע פיננסי, יוכלו לקבל החלטות טובות יותר לניהול חכם של כספם, ולהיות לקוחות מאוזנים יותר. פועל יוצא הינו קיום של עשרות כנסים בשנה במגוון נושאים פיננסיים בתחומי שוק ההון, ייעוץ פנסיוני, תכנון פיננסי וכלכלת המשפחה. ההרצאות מועברות על ידי מומחי תוכן חיצוניים ומומחי הבנק בתחום עיסוקם. בשנת 2016 השתתפו כל הבנקים בקבוצה בפרויקט לקידום החינוך הפיננסי של בנק ישראל. במסגרת הפרויקט התקיימו הרצאות בסניפים נבחרים. תכני ההרצאות נבנו בשיתוף כל הבנקים בישראל ובהובלתו של בנק ישראל.

במסגרת זו מתקיימות בקבוצה יוזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחותיה בהתאם למגזרי הלקוחות בהם היא פועלת. בין היתר, פועלות היוזמות שלהלן:

הבינלאומי (פאג"י, יובנק):

- הבנק מקיים באופן שוטף עשרות כנסים בשנה במגוון נושאים פיננסיים: פנסיה, משכנתאות, שוק ההון, תכנון פיננסי וכלכלת המשפחה, בנקאות נבונה וכו'. כנסים אלה מתקיימים הן בסניפי הבנק (ללקוחות קיימים בצירוף חברים) והן מחוץ לבנק (מקומות עבודה, מרכזים קהילתיים וכו'). את ההרצאות מעבירים מומחי תוכן חיצוניים ועובדי הבנק המתמחים בתחומים הרלוונטיים.
- הבנק גם מקיים פעילויות שונות לקידום ידע פיננסי ואקדמי במסגרת הפעילות הקהילתית (ראו הרחבה בתת פרק השקעה ומעורבות בקהילה).
- חינוך פיננסי ללקוחות מהמגזר החרדי: מספר שיתופי פעולה עם עיתונים מובילים במגזר הפונים לאוכלוסיות שונות במסגרתם נותנים מומחים מטעם הבנק פתרונות למצבים פיננסיים אופייניים למגזר החרדי (חתונות ילדים הממומנות ע"י ההורים, הכנסה מצומצמת, משפחות ברוכות ילדים ועוד).
- חינוך פיננסי ללקוחות עסקיים: ייזום כנס לקוחות עסקיים במסגרתו מועברות הרצאות מקצועיות על נושאים שעומדים על סדר היום של עסקים ומוסדות בהתאם למצב השוק המשתנה ולהוראות רגולטוריות שונות.
- הבנק פיתח דרך ייעוץ ייחודית אשר מטרתה לעזור ללקוח לקבל תמונת מצב עדכנית של השקעותיו בכל שדרת נכסיו תוך הסתכלות הוליסטית ומלאה על הנכסים המשפחתיים. הייעוץ מבוצע באמצעות פיקוח צמוד על כלל נכסי הלקוח, מגוון כלי ההשקעה הקיימים, בחינת העלויות ללקוח וכמובן - התוצאות.

אוצר החייל:

- הבנק מקיים הרצאות בנושא כגון: הרצאה בנושא תכנון פיננסי משפחתי, הרצאה לבני נוער - הנקראת "הבנק ואני" שמטרתה להעלות את המודעות והידע בנושאים בנקאיים בסיסיים.
- הבנק מעביר באופן שוטף הרצאות בנושאים הנ"ל. ההרצאות מועברות ללקוחות הבנק, לאנשי צבא - פעילות הנעשית בשיתוף עם ארגון "חבר" והרצאות בבתי ספר ומתנסים.

מסד:

- קיום כנסים למורים ועובדי הוראה. הסברה והכוונה בתחום התכנון הפיננסי וניהול תקציב משק בית, כמו גם כנסים ללקוחות. מטרת כנסים אלו להעשיר את הידע הפיננסי בתחום ההשקעות, כלכלת משפחה ובנקאות נבונה, תוך התאמה לצרכיו של הלקוח. בכנסים אלו השתתפו מרצים חיצוניים מבתי השקעות שונים. כנסים אלו התקיימו בסניפי הבנק. כמו כן, נערכו כנסי לקוחות במגזר הערבי במסגרת שבוע המודעות הפיננסית של המערכת הבנקאית.

היעדים:

הבנק הבינלאומי:

- **חינוך פיננסי ללקוחות מהמגזר החרדי:** בשנת 2017 יתקיימו מספר שיתופי פעולה עם עיתונים מובילים במגזר לטובת מתן הסברים ופתרונות למצבים פיננסיים אופייניים למגזר החרדי.
- **מהלך אסטרטגי המופנה לאוכלוסיית הצעירים החרדים העובדים:** במסגרתו יפותח מסלול הטבות ייעודי המותאם לשלבי החיים ולאתגרים הכלכליים המאפיין סגמנט זה. המהלך יכלול גם שת"פ עם גורמים רלוונטיים לצעירים העובדים כדוגמת, מוסדות אקדמיים המפעילים תכניות ייעודיות לחרדים, שת"פ עם מיזמים של גופים שונים לשילוב חרדים בתעסוקה ועוד.
- **חינוך פיננסי ללקוחות עסקיים:** בשנת 2017 ייזום הבנק כנס מקצועי בנושאים שונים למתן מידע עדכני ורלוונטי ללקוחותיו העסקיים.

בנק אוצר החייל:

- בשנת 2017 ישתתף בנק אוצר החייל במיזם של בנק ישראל לבניית תכנית לחינוך פיננסי לבני נוער.

בנק מסד:

- המשך פעילות בקרב לקוחות הבנק להעמקת האורחות הפיננסית.
- עריכת כנסי העשרה פיננסית ללקוחות הבנק.

הוגנות במוצרים ובשירותים בנקאיים



- כלפי קבוצת הבנק (כל בנק בקבוצה רשאי למסור פרטים ללקוח על התחייבויותיו ונכסיו בבנק בלבד ולא בקבוצת הבנק).
- בבואנו להציג ללקוחות מגוון פתרונות ומוצרים אנו פועלים לספק מידע ברור על האפשרויות השונות ועל יתרונותיהם וחסרונותיהם של כל מוצר או שירות (ביחס לכל לקוח).
- ביחסינו עם לקוחותינו אנו שמחים לדון, לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך.

(מתוך הקוד האתי של הבינלאומי).

הוגנות במוצרים ובשירותים

כגוף הנותן שירותים לקהל לקוחותינו, חלים על קבוצת הבנק שורה של חוקים ותקנות בדבר מתן שירותים ומוצרים בנקאיים, הכוללים איסורים שונים על פעולותיה (כגון: איסור הטעיה וניצול מצוקה, פגיעה, התניית שירות בשירות, חובת הזהירות,

אנו בקבוצת הבינלאומי מקפידים על הוגנות כלפי לקוחותינו, מאמינים בקיום מערכת יחסים ארוכת טווח עם לקוחותינו ורואים תמיד לנגד עינינו את טובת הלקוח לצד השיקולים העסקיים. בהתאם לכך אנו מקפידים על הגינות ועל שקיפות במוצרים ובשירותים הבנקאיים שמציעה הקבוצה. במסגרת זאת, כל מוצר חדש נבחן בצורה יסודית וקפדנית ע"י הגורמים העסקיים, המחלקה המשפטית וקצין הציות, ואנו פועלים על בסיס מספר עקרונות, כפי שיפורטו להלן. אנו מחויבים לפעול באופן ברור וגלוי כלפי לקוחותינו תוך הצגת המידע הרלוונטי לעניינם:

- אנו מקפידים על גילוי נאות ומוסרים ללקוחותינו כל מידע העשוי להיות רלוונטי לעניינם, כך שיוכלו לקבל החלטות בצורה שקולה ומושכלת.
- אנו פועלים מול לקוחותינו תוך הקפדה אחר קיום הוראות הדין החלות על קבוצת הבנק, ותוך מטרה להיטיב עימם ולהימנע מפעולה ישירה מולם שאינה מטיבה עימם.
- אנו מיידעים את לקוחותינו בכל הנוגע לנכסיהם והתחייבויותיהם

חובת האחריות, חובת הנאמנות ועוד) וכן חובות שונות (גילוי נאות, שיטות חישוב, ביטול שעבודים). הוראות אלו חלות על כל המוצרים והשירותים בקבוצת הבנק. אנו מקפידים על עמידה בחוקים ובתקנות אלו באמצעות מנגנונים ייעודיים הנתונים לבקרה ולביקורת - המרכזי בהם הוא מערך הציות - ותפקידו לוודא שהבנקים בקבוצה מיישמים את ההוראות הצרכניות להן הם כפופים. נוסף על כך, אנו פועלים להטמעת ערכי ההוגנות והשקיפות בקרב כל עובדי הקבוצה באמצעות הדרכות שונות ודרך הטמעת ערכי הקודים האתיים של הבנקים בקבוצה. במסגרת זאת, בין היתר, מוצג באופן שקוף, באתרי האינטרנט של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, תעריפון השירותים והמוצרים.

הוגנות מול הלקוחות

ניתוח המשברים אשר פקדו את ענף הבנקאות הגלובאלי בעשורים האחרונים, לצד אירועי כשל משמעותיים, מעלים כי לצד הכשלים התפעוליים והפיננסיים, היה סיכון ההתנהלות (Conduct Risk) אחד מהגורמים המרכזיים להתממשותם של כשלים אילו ואשר מקורו בהתנהלות שלא בשקיפות, הוגנות או תוך גילוי נאות של הבנקאיים למול ציבור הלקוחות, המשקיעים, הספקים, והעובדים (להלן: "מחזיקי העניין") בתאגידים אלו.

סיכון התנהלות (Conduct Risk) הינו סיכון חוצה ארגון השואב את מסגרתו הנורמטיבית משורה ארוכה של הוראות דין ורגולציה ואשר מושתת על ערכי ייסוד בדמות הוגנות, הגינות ושקיפות, באופן שבו הבנק מתנהל אל מול מחזיקי העניין השונים.

לאור האמור, וכחלק מתפיסת ניהול הסיכונים הכולל, וסיכוני הציות בפרט, פועלת קבוצת הבינלאומי, בהובלת האורגנים העומדים בראשה, להנחלתם והטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה ובכלל זה בגיבוש ואפיון המוצרים אותם מציעה הקבוצה ללקוחותיה בהתאם לצרכים המשתנים מעת לעת, גילוי נאות ללקוחות כמו גם ליתר מחזיקי העניין אודות המוצרים השונים, לרבות רכיבי הסיכון הגלומים בהם והתאמת הפתרונות המוצעים ע"י בעלי המקצוע בקבוצה לצרכי לקוחותיהם ולצרכי השוק המשתנים, תוך כדי אימוץ טכנולוגיות אשר מאפשרות ככל הניתן הנגשת מוצרי הקבוצה למגוון לקוחותיה.

הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות

קבוצת הבנק הבינלאומי פועלת על פי הוראות בנק ישראל החלות מכוח הוראות הדין בנושא, גילוי נאות על המוצרים הבנקאיים והשירות ללקוחות. קבוצת הבנק מקפידה על שיווק אחראי ופועלת תמיד לפי כללי האתיקה המקובלים. הבנקים בקבוצה מקדמים יחסים ארוכי טווח עם לקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, אדיב ויעיל על בסיס יצירת ערך שירותי ומוצרי עבור מגוון לקוחות הבנקים השונים בקבוצה.

הבנק מפתח מגוון מוצרים ייחודיים וייעודיים בתחום החדשנות הדיגיטלית, בתחום שוק ההון ולמשקי הבית, אשר מותאמים לקהלי היעד השונים של הבנקים בקבוצה ונותנים מענה על הצרכים הדינמיים של לקוחותינו לאורך שלבי החיים. הבנק מקפיד לקיים מנגנונים בקרה וביקורת ייעודיים שביסוד ההוראות הצרכניות: חובת גילוי נאות ושקיפות כלפי הלקוח ושמירת זכות הלקוח לקבל מהבנק ייעוץ ושירות.

במסגרת זאת בתחום השיווק, קידום המכירות והפרסום בבנק, הבנק נוקט משנה זהירות תוך שימוש במספר מעגלי סינון ובקרה קפדניים, כך שכל המסרים המתפרסמים עומדים בלשון החוק. מדיניות הפרסום נקבעת על ידי הנהלת הבנק, בהתאם לאסטרטגיית העסקית של הבנק, יעדיו, מאפייניו, קהל היעד וכדומה והתייעצות עם מומחים ויועצים חיצוניים בתחום. משרד הפרסום שמלווה את הקבוצה הינו השותף העיקרי ועימו הבנק מקיים פגישות וקשר שוטף בנושא ניהול המותג והתאמת המוצרים לקהלי היעד, כל זאת תוך עמידה בדרישות החוק והרגולציה ובאימוץ כללים אתיים.

כל התכנים המפורסמים ע"י קבוצת הבנק (עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציות בכל בנק בקבוצה. הבנקים בקבוצה גם מקפידים כי פרסומיהם השונים יהיו ברורים ומובנים ויכללו את כל ההערות המפורטות הנדרשות לטובת הלקוח. במסגרת זאת, לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית בשנת 2016.

הוגנות בייעוץ השקעות

חלק מרכזי בתפישת ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבנק, הינו דאגה לעתיד הפיננסי של לקוחותינו, והכוונתם לחשיבה על השקעות לטווח הארוך. הקבוצה דוגלת בייעוץ אשר יותאם למאפייני וצרכי הלקוח. קבוצת הבינלאומי פיתחה ומיישמת מתודולוגיה סדורה, הכוללת אבני דרך בייעוץ השקעות, זאת במטרה לספק לכלל לקוחותינו הבנה פיננסית ומענה לצרכים והעדפות האישיות של כל לקוח. (להרחבה, אנא ראו ע"מ 44-42 בדוח)

הוגנות כלפי לקוחות שנקלעים לקשיים

במקרים בהם לקוחותינו נקלעים לקשיים פיננסיים, מדיניות הבנק היא למצות את מקסימום הדרכים להגעה להסדרי חוב עם הלקוחות עוד בטרם העברת התיק לטיפול משפטי, הכרוך בהוצאות רבות. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים המשלבים רגישות, מקצועיות ורצון לעזור ללקוחות אלו לחזור למצב כלכלי תקין.

במסגרת זאת יוצא הבנק, מעת לעת, בתהליכים יזומים לסגירתם של חובות ישנים, תוך נקיטת צעדים להקלה במצבם של הלקוחות. במסגרת זאת הבנק עושה מאמצים להגיע להסכמות עם לקוחות שלא עומדים בתשלומי החוב לבנק להגיע להסכם מוסדר. כמו כן, הבנק חתם על אמנה המחייבת התייחסות מיוחדת לטיפול בחובות אצל נשים הנמצאות במקלטים לנשים מוכות.

ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים בפעילות העסקית



להפעלת יעוץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת ההחלטות.

מדיניות ניהול סיכונים סביבה הינה באחריות החטיבה העסקית, והיא מאושרת מידי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי המדיניות. הכשרה לעובדים רלוונטים של מדיניות זו מבוצעת באופן שוטף על ידי מחלקת ההדרכה הקבוצתית בקורס האשראי הרלוונטי, בשיתוף עם נציגי החטיבה העסקית.

בגלל הדיסציפלינות השונות מהם מגיעים והאופי המגוון של הסיכונים החברתיים, (כגון: הלבנת הון, שחיתות, ממשל תאגידי, העסקה, זכויות אדם) הם משולבים בניהול סיכונים רגולטוריים אחרים. חשוב להדגיש כי קבוצת הבנק רואה בהיעדר שקיפות לפעילות עסקית כסיכון חברתי, ועל כן מבצעת הערכת סיכון מיוחדת לפעילות נעדרת שקיפות ללקוחות בתהליך קבלת האשראי ובפקדונות. על פי מדיניות הקבוצה, ללקוחות שמקיימים פעילות נעדרת שקיפות, לרבות גופים עסקיים מורכבים, פעילות עסקית במקומות נעדרי שקיפות, מקומות בהם קיימת חקיקה ואכיפה חלשים ועוד, העסקאות בעניינים יזכו לתשומת לב מיוחדת זאת, בדגש על ביטול האפשרות להסתרת פעילות בלתי חוקית או בלתי נאותה. כל עסקה לעיל תעבור תהליכי בקרת נאותות מחמירים ותדווח למנהל הסיכונים הראשי של הקבוצה.

הבנק מקיים מדיניות ונהלים ברורים למניעת פעילות הנחזית כ"נעדרת שקיפות". הבנק מקיים פיקוח על פעילויות אלו, ככל שיהיו/במידה ויהיו, לרבות הבנת מטרות הפעילות, הסיכונים הכרוכים בהן וקביעת מגבלות ביחס לפעילויות אלו וזאת על מנת להבטיח שהן לא משמשות להסתרת פעילות שאינה חוקית או שאינה נאותה.

כחלק ממערך ניהול הסיכונים בקבוצת הבנק אנו מנהלים גם סיכונים אשראי סביבתיים וסיכונים בעלי אופי חברתי. הערכת סיכונים אלה מבוצעת מתוך הבנה כי לפעילותם של חלק מלקוחות הבנק עלולה להיות השפעה על הסביבה והחברה, וכי עלינו למצוא את האיזון הנכון בין כלל השיקולים השונים.

סיכון סביבתי לקבוצת הבנק עשוי לבוא לידי ביטוי במסגרת סיכונים שונים להם חשוף הבנק כגון סיכון אשראי, סיכון שוק, סיכון תפעולי וסיכון תדמיתי. סיכון סביבתי הכלול בסיכון האשראי עשוי להיות ירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלווה בשל עלויות סביבתיות שמקורן בהוראות הנוגעות לאיכות הסביבה. כמו כן, קיימת אפשרות לסיכון מוניטין עקב ייחוס קשר בין הבנק לבין הגורם למפגע סביבתי.

בהתאם להוראת המפקח על הבנקים משנת 2009 בדבר החשיפה וניהול סיכונים הסביבה בפעילות הבנקים, קבוצת הבינלאומי גיבשה ואישרה מדיניות לניהול סיכונים סביבה ומיישמת אותה בפעילות הקבוצה.

יישום המדיניות נעשה באופן מותאם ולאור, סיווג ענפי הפעילות, הערכת סיכון סביבתי ענפי ופרטני ביחס לפרופיל הלקוח (מתוך מידע כספי, עסקי וציבורי אחר רלוונטי).

המדיניות מגדירה מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים באופן שוטף והכוללים זיהוי הלווים בעלי הסיכון הגבוה, איתור הסיכונים המהותיים, הערכת רמת הסיכון ואיכות ניהול הסיכון וכן קיום בקרה על עסקאות שהוגדרו בסיכון סביבתי גבוה. המדיניות קובעת קווים מנחים

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממנת פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת

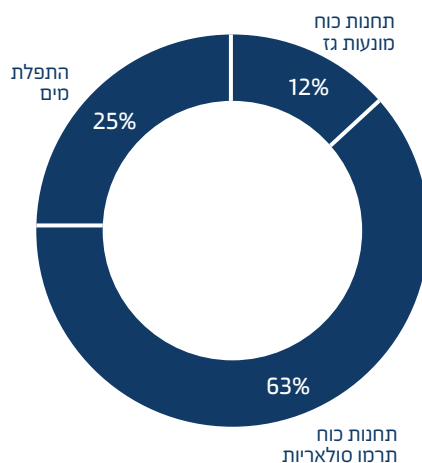
מתן אשראי למוצרים סביבתיים

במסגרת פעילות האשראי של קבוצת הבנק וכחלק מתיק האשראי הכולל שלה, הקבוצה מממנת גם מוצרים התורמים להפחתת השפעה סביבתית שלילית. קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממנת פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת.

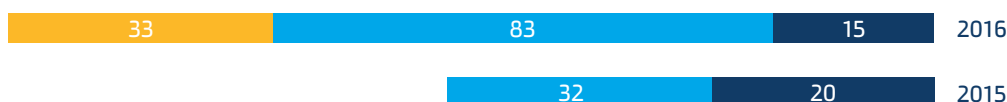
הפעילות בשנת 2016:

- קבוצת הבינלאומי העניקה מימון לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בהיקף כולל של כ-131 מיליון ₪. בתוך כך, בתחום תחנות כוח המונעות בגז הוענק אשראי בסך של כ-15 מיליון ₪, בתחום תחנות הכוח התרמו-סולאריות הוענק אשראי בסך של כ-83 מיליון ₪ ובתחום התפלת מים הוענק אשראי בסך של 33 מיליון ₪.
- סך האשראי המצטבר לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית נכון לסוף שנת 2016, עומד על היקף של כ-377 מיליון ₪.

פילוח האשראי למוצרים סביבתיים בשנת 2016



אשראי למוצרים סביבתיים - רב שנתי (במיליוני ₪)



■ תחנות כוח מונעות גז ■ תחנות כוח תרמו סולאריות ■ התפלת מים



העובדים שלנו



ניהול ההון האנושי בקבוצת הבנק



- **פיתוח ההון האנושי** - חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצרכי הבנק ויעדיו העסקיים ותוך ראייה לטווח ארוך: איתור ומיציא הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, הכשרות מקצועיות וניהוליות ופיתוח מנהלים.
- **תכנון כוח אדם לטווח ארוך** - מיפוי ותכנון צורכי ההון האנושי בהלימה ליעדי הבנק, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועבודות מקצועיות בהתאם לצורכי הבנק.
- **פיתוח ארגוני** - פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, ביניהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, הוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, הערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הבנק ועוד.
- **תקשורת פנים ארגונית** - ניהול התקשורת הפנים ארגונית לשם יצירת שיח ושיתוף פעולה חוצה ארגון תוך העצמת ההון האנושי, דגש על פתיחות ושקיפות מידע, עידוד דיאלוג שוטף בבנק באמצעים שונים ומיתוג פעילויות הרווחה של הבנק.
- **תרבות ארגונית** - תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הבנק תוך שימת דגש על מצוינות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

אנו בקבוצת הבנק רואים בהון האנושי נדבך חשוב להצלחת הקבוצה ולמימוש יעדיה וכמחזיק עניין מרכזי.

מחלקות משאבי אנוש בקבוצה מתמקדות בשילוב צורכי הבנקים השונים עם מתן מענה לצורכי העובדים, פיתוח העובדים ורווחתם והדאגה לסביבת עבודה נאותה. מימוש התפישה מסייע לבנקים לזכות בעובדים מקצועיים, הפועלים בסביבת עבודה שמקדמת את ביצוע המטרות הארגוניות ומאפשר לעובדים להיות שותפים בתרבות ארגונית שבה דיאלוג, שקיפות ורווחה הם רכיבים מרכזיים.

מחלקות משאבי אנוש בקבוצת הבנק אמונות על ניהול ההון האנושי בבנקים השונים בקבוצה ובמתן, ומהוות שותף התומך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הבנקים. אסטרטגיית משאבי אנוש בכל בנק נבנית בהתאמה למדיניות הבנק וליעדי העסקיים בד בבד עם מימוש מלוא הפוטנציאל של ההון האנושי. את בניית האסטרטגיה מנחים מספר עקרונות מרכזיים:

קבוצת הבנק רואה בהון האנושי נדבך חשוב להצלחתה ולמימוש יעדיה. מחלקות משאבי אנוש בקבוצה מתמקדות בשילוב צרכי הבנקים השונים עם מתן מענה לכלל צרכי העובדים

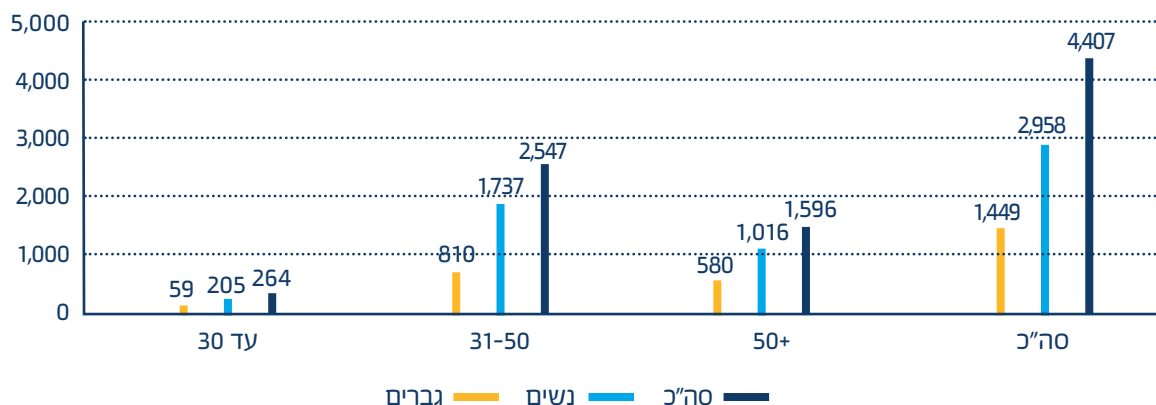
פרופיל העובדים בקבוצת הבנק 2016:

- שיעור העובדים המועסקים במשרה מלאה בקבוצת הבנק עומד על 97%, היתרה, 3% המועסקים במשרה חלקית.
- שיעור העובדים המועסקים בהעסקה ישירה כעובדי בנק עומד על 97.9% היתרה, 2.1% של עובדי כוח אדם חיצוני.
- הגיל הממוצע של עובדי הקבוצה הוא 45.9 והותק הממוצע של העסקה בקבוצה עומד על כ-17 שנים ושמונה חודשים.
- 61% מהעובדים בקבוצת הבנק הם אקדמאיים, לעומת 62% עובדים אקדמאיים בקבוצת הבנק בשנת 2015.

עובדי קבוצת הבנק - גיל ומגדר

2015			2016			גיל
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
374	88	286	264	59	205	עד 30
2,626	874	1,812	2,547	810	1,737	31-50
1,589	602	987	1,596	580	1,016	50+
4,649	1,564	3,085	4,407	1,449	2,958	סה"כ

עובדי קבוצת הבנק בשנת 2016 - בחלוקה לבנק, מגדר וגיל*



* מספר העובדים לא כולל עובדים בחל"ד, חל"ת וכ"א חיצוני.

7. כל הנתונים המוצגים בפרק זה מבוססים על מספר העובדים בקבוצת הבנק נכון ליום 31.12.16

עובדי קבוצת הבנק בשנת 2016 - בחלוקה לבנק, מגדר וגיל*

מסד			אוצר החייל			הבינלאומי (כולל מתף)			גיל
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
37	6	31	60	7	53	167	46	121	עד 30
171	47	124	469	125	344	1,907	638	1,269	31-50
96	36	60	235	83	152	1,265	461	804	50+
304	89	215	764	215	549	3,339	1,145	2,194	סה"כ

* בהלימה לדוח הכספי מוצגים נתוני העובדים של מתף כחלק מנתוני העובדים של הבנק הבינלאומי

פילוח עובדים ע"פי מקום מגורים גיאוגרפי

עובדים זמניים בקבוצת הבנק

צפון	61
מרכז	268
דרום	51
ירושלים	46
סה"כ	426

2016

עובדי קבוצת הבנק

צפון	613
מרכז	3,208
דרום	506
ירושלים	322
סה"כ	4,649

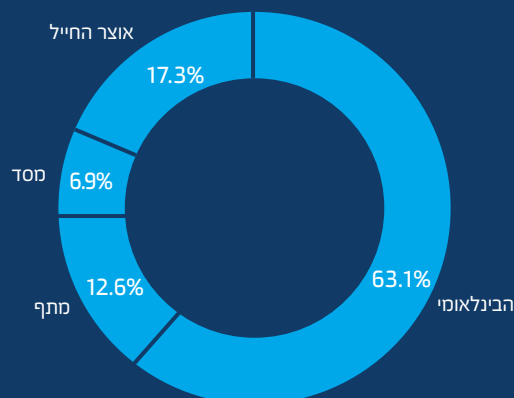
2015

צפון	561
מרכז	3,082
דרום	353
ירושלים	411
סה"כ	4,407

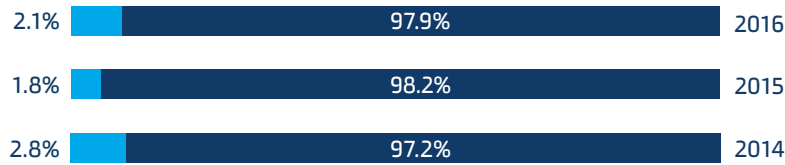
2016

סה"כ	הסכם קיבוצי	הסכם אישי	עובדי קבוצת הבנק הזמניים
144	133	11	גברים
282	274	8	נשים
426	407	19	סה"כ

התפלגות העובדים בחברות קבוצת הבינלאומי



עובדי הבנק/עובדי כ"א חיצוני



תחלופת עובדים 2016

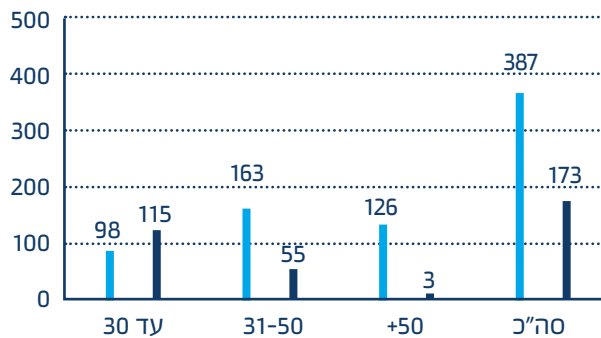
עזיבה			קליטה			גיל
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
98	21	77	115	27	88	עד 30
163	73	90	55	25	30	31-50
126	66	60	3	2	1	50+
387	160	227	173	54	119	סה"כ

תחלופת עובדים 2015

עזיבה			קליטה			גיל
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
165	50	115	191	49	142	עד 30
228	90	138	108	44	64	31-50
135	53	82	3	2	1	50+
528	193	335	302	95	207	סה"כ

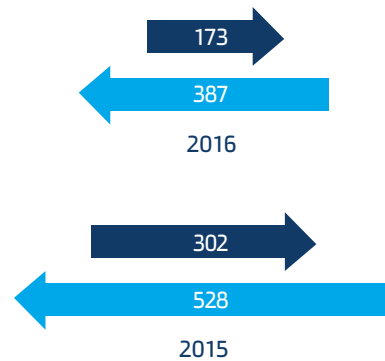
*השינוי בתחלופת העובדים (נתון המציג ירידה של 214 במצבת העובדים בסך הכל בין השנים 2015-2016) אינו מסביר את מלוא הפער בין מצבת העובדים של הקבוצה בין השנים 2015-2016, העומד על ירידה של 242 עובדים בסך הכל. פער זה, נובע מכך ש-28 עובדים בקבוצה יצאו במהלך השנה לחופשת לידה או לחופשה ללא תשלום, והם אינם כלולים במצבת העובדים של הקבוצה.

תחלופת עובדים (לפי גיל) - שנת 2016



קליטה — עזיבה —

קליטה ועזיבה קבוצת הבינלאומי



קליטה — עזיבה —

שיוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה



בהיותנו קבוצה המשרתת מגוון רחב של אוכלוסיות בחברה הישראלית, חשוב לנו לאפשר ייצוג מלא של האוכלוסייה וליצור סביבת עבודה מגוונת הנותנת הזדמנות שווה לעובדים מכל המגזרים והרקעים

שיוויון בזכויות

כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מין, זכאים לחופשת לידה עפ"י חוק. הורים השבים לעבודה נהנים מגישה מתחשבת בצורכיהן בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. בנוסף, הבנקים בקבוצה מעניקים ליולדות תנאים מעבר לקבוע בחוק, כגון זכאות לשעת הנקה עד לשנה מיום הלידה לעומת ארבעה חודשים מיום החזרה מחופשת הלידה הקבועים בחוק.

אנו מקפידים על שוויון הזדמנויות (מין, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות, גיל או נטייה מינית) בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בבנק, ביניהם תהליכי הגיוס והקליטה, תנאי השכר והעסקה, קידום והכשרה מקצועית וכל תהליך ארגוני אחר. בהיותנו קבוצה המשרתת מגוון רחב של אוכלוסיות בחברה הישראלית, חשוב לנו לאפשר ייצוג מלא של האוכלוסייה וליצור סביבת עבודה מגוונת הנותנת הזדמנות שווה לעובדים מכל המגזרים והרקעים.

שיוויון בשכר

שכר הבסיס לכל מנהל ועובד בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממינו של העובד. ניתן למצוא הבדלים בשכר בין העובדים השונים בשל מאפיינים אישיים של העובד, כגון ותק, השכלה, ניסיון מקצועי, וכו'.

קבוצת הבינלאומי מבינה את החשיבות שבקידום תעסוקה של עובדים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, הן בהיבט העסקי והן בהיבט של ההשפעה החיובית שנוצרת על החברה בישראל

לצו ההרחבה לעידוד והגברת תעסוקה לאנשים עם מוגבלות ולהתאמת סביבת העבודה לתפקודם בדרכים הבאות:

- בכל קבוצת הבינלאומי מונו אחראים להעסקת אנשים עם מוגבלות אשר הוכשרו לכך ולקחו חלק באירועים ופעילויות בנושא העסקת עובדים עם מוגבלות, בשיתוף עם ארגונים מתמחים בתחום ביניהם "נגישות ישראל", "סיכוי שווה", הג'וינט ומשרד הכלכלה.
- קבוצת הבינלאומי מקפידה על סביבת עבודה הולמת ומותאמת במקרים של קליטת עובדים חדשים עם מוגבלות פיזית, או במקרים בהם נדרשים לכך עובדים אשר חל שינוי במצבם הבריאותי.
- במידה ויש צורך קבוצת הבנק פועלת להתאמת תפקיד המותאם לתפקודם של עובדים בעלי מוגבלות, הן מבחינת מרחק ממקום מגוריהם, שעות העבודה ואופי התפקיד.
- במידת הצורך מבוצעות התאמות בתהליכי המיון של מועמדים חדשים או של עובדי הבנק במסלולים לקידום ניהולי או מקצועי. מחלקות משאבי אנוש בקבוצה פועלות בשיתוף מלא עם חברות מיון והשמה לבצע את מירב ההתאמות הנדרשות במבחינת המיון וההשמה.
- חלק מהבנקים בקבוצה נמצאים בקשר עם גופים מגייסים המתמחים בהשמת עובדים עם מוגבלות.

מניעת הטרדה מינית

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לנושא מניעת הטרדה מינית ובכל הקבוצה קיימים נהלים והתייחסות למניעת הטרדה מינית ובהם דגש על עיקרי החוק, מטרותיו, מהי ההגדרה להטרדה מינית, מהו תהליך הטיפול ומיהם הגורמים הרלוונטיים המטפלים בפנייה מסוג זה.

בכל אחד מהבנקים בקבוצה ובמתן מונתה ממונה למניעת הטרדה מינית וקיים תקנון המפרט בין היתר את דרך הפניה במקרה של תלונה.

בבנקים קיימת לומדה בנושא אותה חייבים כל עובדי הבנק לעבור בנוסף, עוברים עובדי הבנק, מעת לעת, הדרכות ולהיכרות עם החוק ומשמעותיותו ודרכי ההתנהלות הראויים בארגון.

גיוון וקידום תעסוקה במגוון מגזרים

קבוצה בנקאית שמעניקה שירות למגוון לקוחות ממגזרים ומרקעים שונים, אנו מבינים את החשיבות שבקידום תעסוקה של עובדים ממגזרים שונים בחברה הישראלית, הן בהיבט העסקי והן בהיבט של ההשפעה החיובית שנוצרת על החברה בישראל, גיוס עובדים ממגזרים המהווים מיעוט באוכלוסייה הוא בעל ערך מוסף לכל המעורבים - מתן הזדמנויות תעסוקה לעובדים מחד ומתן מענה ללקוחות מהמגזר מאידך.

בשל השוני בין קהלי היעד ובשירות הייעודי שנותן כל בנק בקבוצה, נושא הגיוון התעסוקתי מקבל חשיבות שונה בניהול ובקידום הנושא בין הבנקים בקבוצה.

קידום תעסוקה במגזר החרדי

מערך פאג"י מתמחה בשירות לאוכלוסייה חרדית ודתית. מעבר להיות הבנקים המתמחים מקום תעסוקה מועדף על עובדים מהמגזר הפונים לבנק באופן עצמאי אנו מסתייעים באמצעי מדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר: פרסום מודעות דרושים בעיתונות החרדית, פעילות יזומה מול מוסדות החינוך החרדיים לגיוס עובדים מתאימים ושיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. גם לאחר קליטת עובדים חרדים בארגון, פועלת קבוצת הבנק באופן שוטף להתאמת סביבת העבודה לצרכי העובדים, הן מבחינה מקצועית וכן בפעילויות הרווחה השונות.

קידום תעסוקה במגזר הערבי

בנק מסד מעניק חשיבות רבה לגיוס וקליטת עובדים ממגזרים שונים. כשליש מסך הסניפים והשלוחות של הבנק ממוקמים באזור גיאוגרפי הפונה ברובו לאוכלוסייה מהמגזר הערבי. הגיוסים נעשים ע"י פרסום באמצעי המדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר (עיתונות ואינטרנט), באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים במערכת החינוך ובהסתדרות המורים והן באמצעות שיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלות

קבוצת הבנק מעניקה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלות וקליטתם לעבודה ופועלת באופן שוטף בהתאם



הביצועים:

- שיעור הנשים המועסקות בקבוצת הבינלאומי עומד על 67.2% (לעומת כ-47% בשוק העבודה בישראל).
- שיעור הנשים המנהלות בקבוצת הבינלאומי עומד על למעלה ממחצית המנהלים בקבוצה - כ-55% (לעומת כ-34% בשוק העבודה בישראל).
- שיעור הנשים בתפקידי ניהול בכיר בקבוצת הבנק (הנהלה ומנהלים בכירים) עומד על 42%, ביניהן מנכ"ל הבנק הבינלאומי ושתי חברות הנהלה.
- בשנת 2016 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק.
- בשנת 2016 נערכה בדיקה של פערי השכר בין נשים וגברים אצל אוכלוסיות הפקידים והמורשים בקבוצת הבנק. נמצא כי שיעור שכר הברוטו הממוצע של פקידות הינו 88% מתוך שכר הברוטו הממוצע של פקידים, ושיעור שכר הברוטו הממוצע של מורשות חתימה הינו 85% מתוך שכר הברוטו הממוצע של מורשים. זאת לעומת שיעור של כ-68% בשוק העבודה⁸.
- מספר עובדי קבוצת הבנק מאוכלוסיות בתת תעסוקה (המגזרים הערבי והחרדי, ישראלים יוצאי אתיופיה, עובדים עם מוגבלות) בשנת 2016 עמד על 372 עובדים, שיעור של 8.4% מכלל עובדי הבנק.
- בשנת 2016 יצאו לחופשת לידה 245 עובדים/עובדות וחזרו מחופשת לידה 173.

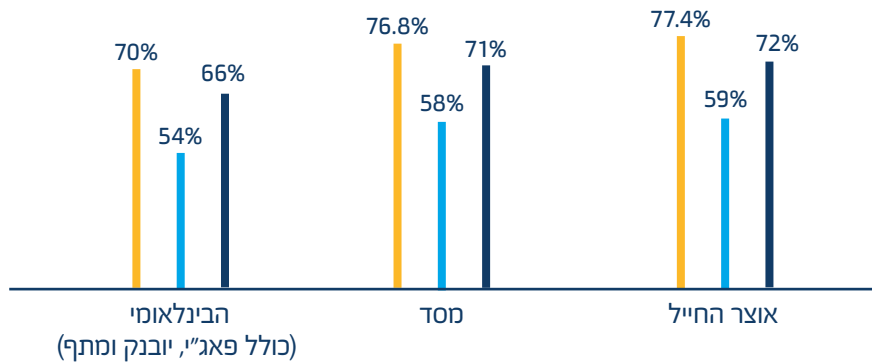
עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ולדרג

2014			2015			2016			
סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	
170	100	70	160	93	67	145	85	60	הנהלה ודרג בכירים
620	320	300	597	310	287	570	282	288	מנהלי ביניים ⁹
618	235	383	643	243	400	601	229	372	דרג ניהולי ראשון
3,527	1,021	2,506	3,249	918	2,331	3,091	853	2,238	עובדים
4,935	1,676	3,259	4,649	1,564	3,085	4,407	1,449	2,958	סה"כ

8. על פי סקר נתונים של הלמ"ס ליום האישה בין-לאומי 2017.

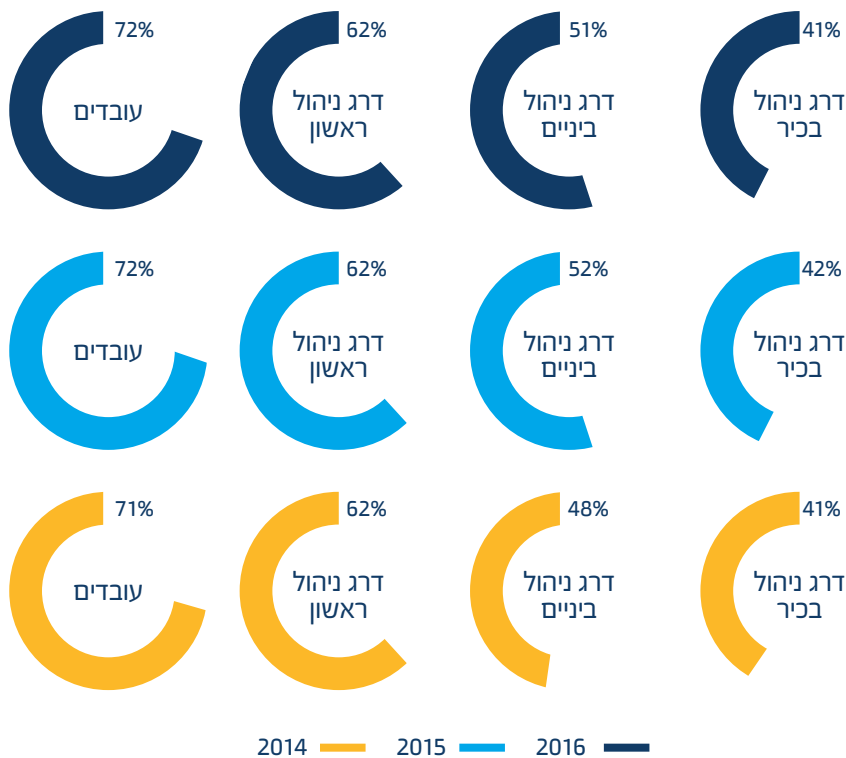
9. 102-48 - מספר מנהלי הביניים ודרג ניהולי ראשון בשנת 2015 תוקנו בדוח זה רטרואקטיבית. נתון שנת 2015 עמד על 822 מנהלי ביניים, אך בחישוב זה נלקחו בחשבון מנהלים מורשים מדרגות נמוכות, המשויכים לדרג הניהולי הראשון. על כן, לכל אורך דוח זה, מוצג הנתון המתוקן לשנת 2015 - 597 מנהלי ביניים.

שיעור נשים/נשים מנהלות פילוח ע"פ חברות בקבוצת הבינלאומי



שיעור הנשים — שיעור המנהלות — שיעור העובדות בחברה מכלל הקבוצה

שיעור הנשים בקבוצת הבינלאומי בחלוקה לדרגי ניהול



סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע

יעדים

בוצע

מעקב שוטף אחר מידת עמידת הבנק בהגדרות צו ההרחבה בנושא עובדים בעלי מוגבלות.

היעדים:

- המשך מעקב אחר עמידת הבנק בהגדרות צו ההרחבה בנושא עובדים עם מוגבלות.

הכשרה מקצועית ופיתוח אישי



אנו רואים עצמנו מחויבים לספק לקהל לקוחותינו ושאר מחזיקי העניין את השירות המקצועי ביותר. לשם כך אנו פועלים באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות

תוכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדרגים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. במטרה להביא למיקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למצוינות תמידית אנו פועלים בקרב אוכלוסיית המנהלים והעובדים בקבוצת הבנק באופן מובנה הדרגתי שמביא לרכישת ידע מקצועי ומיומנויות שונות הנדרשות מהם בתפקידיהם.

בסביבה התחרותית בה אנו פועלים, חוזקה של קבוצת הבינלאומי מתבטא בהון האנושי שלנו שהוא פני הבנק, הן מול אוכלוסיית הלקוחות והן כלפי פנים. כנותני שירות פיננסי ברמה גבוהה, אנו רואים עצמנו מחויבים לספק לקהל לקוחותינו ושאר מחזיקי העניין את השירות המקצועי ביותר. לשם כך אנו פועלים באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות.

בקבוצה שלוש יחידות הדרכה:

1. מחלקת קבוצתית, המנוהלת במטה הבינלאומי ומשרתת את כלל הבנקים.
2. מרכז ההדרכה של אוצר החייל המעניק שירותי הדרכה פנימיים בדגש על בנקאות קמעונאית ומקבל שירותים ממחלקת ההדרכה הקבוצתית.
3. מחלקת בקרה ואיכות במתף, האמונה על הדרכות ייעודיות בארגון, בדגש על עולמות תוכן של טכנולוגיה.

המחלקות נותנות מענה לצורכי הבנקים ויעדיהם במקביל לקידום ולפיתוח מיומנויות מקצועיות ואישיות של המנהלים והעובדים ובניית אופק קידום בטווח הארוך.

כל המחלקות מקיימות בחינה שוטפת של צורכי ההכשרה באמצעות בדיקות פערי ידע אובייקטיביים וסובייקטיביים ותהליכי מיפוי שונים. המחלקות אף מקפידות לבדוק את מקצועיות פעילותן באמצעות משוברים אנונימיים ממשותפי הקורסים השונים ומבחינים נוספים המשקפים את איכות ההדרכה.

פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות התוכן הבאים:

- הכשרה בנקאית בסיסית.
- הכשרה מקצועית בתחומי אשראי, שוק ההון, משכנתאות, מטבע חוץ וסחר חוץ.
- למידה של מיומנויות רכות (שם כולל להתנהגויות אישיות, חברתיות ותקשורתיות, המסייעות לביצוע התפקיד).
- הכשרת שדרות ניהול של הקבוצה.
- סיוע מקצועי בהטמעת מערכות תפעוליות.
- קידום מיומנויות מקצועיות ייחודיות.
- הכשרות טכנולוגיות (במתף).
- הכשרה על בסיס מענה לצרכים רגולטוריים.

הכשרות בסיס

הכשרות עובדי הקבוצה כוללות קורסי מובאות בסיסיים בתחומי ידע שונים המהווים בסיס נדרש להכשרות מתמחות יותר.

כל עובד חדש אשר נקלט בקבוצה לכלל התפקידים מחויב במספר קורסי יסוד אשר מכשירים אותו לתואר "בנקאי". בשנים האחרונות פעלו המחלקות לצמצום פערי ידע גם בקרב עובדים ותיקים באמצעות תהליכי מיפוי ידע נרחב ובניית קורסים ייעודיים לעובדים בעלי ניסיון. בהמשך, העובדים מקבלים הכשרה מעמיקה בנושאים מקצועיים לפי תחומי עיסוקם. בנוסף על הידע המקצועי מתקיימות סדנאות בתחום המיומנויות הרכות והעשרה ופיתוח אישי וניהולי כפלטפורמה ראויה ליישום הידע המקצועי ומיצוי המקצועיות והמציאות.

הכשרות ניהוליות

בתחום הניהול מתקיימות בקבוצת הבנק הכשרות ניהוליות לכל דרגי הניהול העוסקות במתן כלים ניהוליים ומנהיגותיים ומקסום יכולותיהם של מנהלים בתפקיד ולקראת תפקיד. זאת לצד תהליכים שוטפים להכשרת עתודות ניהול ולהקניית ידע, כלים ומיומנויות בתחומים מקצועיים ותומכים למנהלים מכהנים. ההכשרות כוללות קורסים ארוכי טווח, העשרות ניהוליות וסדנאות ניהוליות שונות המותאמים לדרגי הניהול השונים.

הכשרות רגולטוריות

להשלמת מעגל ההכשרה מושם דגש על נושא הרגולציה כנדבך נוסף למקצוענות ולמציאות. זאת בנוסף לשילוב תכני הרגולציה באופן שוטף בקורסים ובפעילויות ההדרכה, אלמנט שהיווה את אחד האתגרים המורכבים שנוספו במהלך השנה: לתת מענה מקצועי וזמין לדרישות הרגולציה, בשילוב עם המיקוד ביעדים העסקיים.

סיוע לקהילה מקבל אף הוא ביטוי משמעותי בפעילות הקבוצתית במחלקה הן בטיפול ב"נגישות" והן בטיפול בפעולות התנדבותיות.

הפעילות בשנת 2016:

מחלקת ההדרכה הבנק הבינלאומי

המחלקה אחראית על הכשרת עובדי הבנק הבינלאומי, מסד וחלק מהכשרות עובדי מתף ואוצר החייל.

הכשרה מקצועית

- בשנת 2016 יושמו תהליכי מיפוי ידע פרטניים באמצעות מפגש אישי של נציגי מחלקת ההדרכה עם מנהלי יחידות ומיפוי פרטני של צרכי ההכשרה של כלל העובדים ביחידה תוך בניית תוכנית הדרכה שנתית ומסלולי הכשרה פרטניים המתחשבים בצרכי היחידה.
- בשנת 2016 קיים הבנק הבינלאומי 16 קורסים מקצועיים במתכונת של 4 ימי לימוד ומעלה וכן 57 סדנאות מקצועיות וימי עיון מקצועיים במתכונת של עד שני ימי לימוד.
- בקורסים המקצועיים השתתפו כ-220 עובדים והם כללו הכשרות בנושאים שונים: קורס מיתוג אנשי אשראי (2 מחזורים), קורס אשראי יסוד עסקי (7 מחזורים), קורס אשראי ובטחונות מתקדם (2 מחזורים), קורס אשראי לנדל"ן (מחזור אחד), קורס אשראי בכיר (מחזור אחד), קורס אג"ח (מחזור אחד), קורס מט"ח (מחזור אחד) וקורס משכנתאות מתקדם (קורס אחד).
- בסדנאות המקצועיות השתתפו כ-622 עובדים בקורסים הנוגעים לעולמם המקצועי, כמו: סדנת אשראי ובטחונות ללקוח הפרטי (12 מחזורים), סדנת פיקדונות ותכניות חסכון (12 מחזורים), יום עיון תפעול סינפומט ועמדת לקוח (9 מחזורים), סדנת קריאת מאזני בוחן ותכנית עסקית (8 מחזורים), סדנת מערכות אשראי (7 מחזורים), יום עיון מערכות מט"ח (3 מחזורים), סדנת מט"ח (2 מחזורים), סדנת סחר חוץ יבוא (2 מחזורים), סדנת גידור סיכונים במט"ח (מחזור אחד), ויום עיון כשלים עסקיים באשראי (מחזור אחד).

הכשרת מנהלים

הכשרת המנהלים במחלקת ההדרכה כללה בשנת 2016 כ-342 מנהלים.

ההכשרה כללה בין היתר: קורס ניהול בכיר, הכשרת מנהלים לתפקיד והכשרת מנהלים בתפקיד.

קורס ניהול בכיר

בשנת 2016 קיימה מחלקת ההדרכה בשיתוף עם מחלקת משאבי אנוש קורס ניהול בכיר למנהלים בדרג בכיר, אשר עסק במגוון נושאי ניהול, ביניהם: חשיבה ותכנון אסטרטגי, הכרת העולם המשתנה ותמורות החלות במערכת הבנקאית, חדשנות, ניהול ומנהיגות, טכנולוגיה בבנקאות, ניהול ההון האנושי והטמעת ערכים בניהול.

הכשרת מנהלים לתפקיד

מחלקת הדרכה בשיתוף עם מחלקת משאבי אנוש מכשירה את מנהלי הבנק בקורסי ניהול באופן מובנה. קורס ניהול בסיסי לכלל מורשי החתימה עם קבלת זכות החתימה וקורס ניהול מתקדם בהתאם לצרכים או לתפקיד המנהל בארגון. בשנת 2016 התקיים מחזור אחד בכל קורס.

הכשרת מנהלים בתפקיד

מחלקת הדרכה קיימה מגוון הכשרות לשיפור יכולות המנהלים במסגרת תפקידם. ההכשרות כללו: סדנת ניהול זמן, סדנת הצגת נושא, יום עיון קבלת החלטות למנהלים, סדנת חדשנות למנהלים, סדנת מצוינות תפעולית ויום עיון למנהלים עסקיים למערכות מחשב.

הכשרות רגולטוריות

בשנת 2016 התקיימו במחלקת הדרכה הדרכות רגולטוריות במגוון נושאים: ימי עיון בנושא איסור הלבנת הון, הדרכה יישומית לנאמני איסור הלבנת הון, סדנאות להטמעת תחום הציות, ימי עיון בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר וימי עיון בנושא סיכונים תפעוליים. בסה"כ השתתפו בהדרכה זו כ-1,000 מנהלים ועובדים.

מחלקת ההדרכה של בנק אוצר החייל

- הבנק מקיים מספר פעילויות ייחודיות לצרכיו, ביניהן סדנאות להעמקת הידע הבנקאי בתחום התמחות הבנק לשיפור ביצועים בבנקאות האישית והפרטית.
- כחלק מהשינוי בפריסת הסניפים והעברת לקוחותיהם של הסניפים הצבאיים לסניפים עירוניים בוצעו השלמות הכשרות לעובדי הסניפים הצבאיים וניתן דגש על תהליכי העבודה הן בסניף המעביר והן בסניף הקולט, סדנאות לניהול השינוי וגיבוש צוות בכיר של מנהלת סניפי סמ"ל.
- בצמוד לזכיית הבנק במרכז הקרן לעידוד עסקים קטנים בוצעו כנסים למנהלי היחידות העסקיות וכנס יועצים חיצוניים בשילוב מנהלי סניפים עסקיים.

מחלקת ההדרכה של מתף

במסגרת הכשרות ניהוליות, בשנת 2016 התקיימה סדנת ממשקים למנהלי המדורים. הסדנא נערכה בשלושה מחזורים ל-52 מנהלי מדורים (מתוך 63), כמו כן 16 מנהלי המחלקות עברו סדנא מקוצרת להשרשת מינוחי היסוד. הקורס נבנה בהתאם לצרכיו הייחודיים של מתף בדגש על יצירת דיאלוג מתמיד, העברת ידע, תקשורת מאפשרת והשאיפה לקיים סביבה מפרה ומעוררת התחדשות.

במפגשים נחשפו מנהלי המדורים לתכנים עדכניים מהאקדמיה עם ניסיון פרקטי בנושא ניהול הממשקים הפנימיים והחיצוניים, זאת במטרה לרתום אותם לעבודת ממשקים פרואקטיבית, העצמת שיתופי הפעולה הבינאישיים, בניית אמון, יציאה מאזורי הנוחות ובאופן כללי העשרת ארגז הכלים הניהוליים שברשותם. בתום המפגשים הועברו סיכומים והמלצות לחברי הנהלה. בנוסף, בוצעו הכשרות מקצועיות בנושאים טכנולוגיים ייעודיים לאנשי הפיתוח, התשתיות ואבטחת המידע, וכן הכשרות כלליות למיומנויות רכות לכלל העובדים.

הביצועים:

- בשנת 2016 ניתנו 17,573 ימי הדרכה שנתיים לכלל עובדי הקבוצה, המהווים 4 ימי הדרכה שנתיים לכלל עובד בקבוצת הבנק.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע

יעדים

הבינלאומי:

- מעטפת הדרכה חדשה - בשנת 2016 תיבנה מעטפת הדרכה חדשה שתוסכם ותתקבל בהחלטת מנהל הסניף בישיבה אל מול מנהל מחלקת ההדרכה ומי מטעמו. מעטפת ההדרכה תכלול את השלמת כלל ההדרכות הנדרשות לעובדים בסניף שלהם חסרה הכשרה בכפוף לתחום עיסוקם הנוכחי או העתידי בהתאם לראייתו של מנהל הסניף. תהליך זה מחליף את תהליך מיפוי פערי הידע שבוצע בעבר באמצעות בחינות לאוכלוסיות שונות ע"פ תחום עיסוקם ותהליך מיפוי פערי הידע שקיימנו בסוף שנת 2014. התהליך החדש יקרב את הבנק לאבחון טוב יותר של צרכי העובדים בבנק.
- סדנאות הכשרה חדשות ושדרוג הכשרות קיימות במחלקה - כתוספת למגמה שהחלה בסוף שנת 2014 ונמשכה בשנת 2015, יפתח הבנק סדנאות הכשרה חדשות נוספות. במסגרת הסדנאות הללו, המתווספות לקיימות, מאפשר הבנק למנהלים למקד את הכשרת העובדים לתחום עיסוק מסוים במסגרת סדנה מקצועית וקצרה המאפשרת פתרון לנושא שליחת עובדים להדרכה, במסגרת כוח האדם המצומצם העומד לרשותם בסניף/ביחידה. הסדנאות החדשות יעסקו בתחומי: סחר חוץ - עסקאות יבוא וייצוא, ערבויות ונכיונות, המחאות מט"ח וניהול קופת מט"ח בסניף, גידור סיכונים במט"ח, שדרוג סדנת אשראי ללקוח פרטי ושדרוג קורס אשראי יסוד עסקי.
- פתיחת קורס ניהול לעתודת הניהול הבכירה - הקורס יעסוק בהתמודדות אפקטיבית עם אתגרי הניהול בעידן של שינויים תוך הקניית ידע, כלים ומיומנויות להתמודדות במציאות מורכבת ותחרותית.

אוצר החייל:

- בניית תהליך הדרכה וליווי ארגוני הנגזרים מהשינוי במעטפת השירות בסניפים הצבאיים, סדנאות לעובדים בסניפי סמ"ל, סדנאות לעובדים קולטים בסניפים עירוניים, ליווי תהליך ניווד הלקוחות והכשרות בנקאיים בהתאם.
- בניית תכנית להשלמת פערי ידע באשראי עסקי ויישומה.
- בניית הכשרה למפעילי סיפומטים מהדגמים החדשים.
- הערכות לזכיית הבנק במרכז המדינה בקרן לעסקים קטנים.
- סדנאות מרווחים ועמלות לשיפור התוצאות העסקיות.

היעדים:

הבנק הבינלאומי

- הדרכה בנושא הוגנות והתנהלות נאותה מול לקוחות - מחלקת הדרכה תבנה לומדה בנושא הוגנות והתנהלות נאותה מול לקוחות (conduct) המיועדת לשימוש של אוכלוסייה רחבה בבנק.
- הדרכה בנושא הקוד האתי - תתקיים הדרכה רוחבית יישומית לכלל מנהלי ועובדי הבנק על מסמך הקוד האתי החדש והתנהלות אתית שאושר בתחילת שנת 2017.
- הדרכה בנושא בנקאות דיגיטאלית - תתקיים הכשרה לעובדי הבנק בנושאים הבאים: אתר האינטרנט של הבנק, אפליקציית הסלולר ופרייקטים בנושא האינטרנט העתידיים לצאת לפועל במהלך השנה.
- בחינת אפקטיביות הדרכה באמצעות מבחן מיצב ומבחן סופי - תהליך בחינת אפקטיביות הדרכה ימשיך ויבוצע במהלך 2017 - במסגרת הסדנאות המקצועיות.
- הדרכת מיומנויות מכירה - המשך הכשרה שהחלה במהלך 2016 במסגרת סדנאות מכירה למנהלי ולעובדי הבנקאות העסקית. הסדנאות בנות 3 מפגשים יומיים מתמקדות בפיתוח יכולות לניהול המכירות, הקניית כלים ושגרות מכירות ושירות ללקוחות חדשים וללקוחות הבנק.

בנק אוצר החייל:

- בניית תהליך הדרכה וליווי ארגוני לשינוי במבנה העבודה של החטיבה העסקית, כולל איתור פערי ידע ובניית הכשרות משלימות.
- קורס אשראי מורחב לפרטיים - הרחבת מעגל הידע באשראי קמעונאי.
- ליווי תהליך בניית תפיסת השירות/מכירות בעידן הדיגיטלי וביצוע הכשרות ייעודיות.
- בניית הכשרה ליועצי השקעות הכוללת שילוב של דילמות ועדכונים רגולטוריים.

הדיאלוג עם עובדי הקבוצה

אנו שמים דגש רב על פיתוח התקשורת הפנים ארגונית ועל ניהולה האפקטיבי, במטרה לקדם שקיפות, ליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון ולחזק את הקשר בין כלל עובדי הבנק

אנו בקבוצת הבנק רואים בעובדים שותפים מלאים לעשייה ומעודדים דיאלוג שוטף ופתוח בין העובדים להנהלה ובין היחידות השונות בארגון במטרה לחזק את תחושת ההזדהות של העובדים עם הארגון ולהגביר את שיתוף הפעולה בין היחידות השונות. קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בניהול תקשורת שוטפת עם העובדים ומקיימת דיאלוג באמצעים שונים ובמגוון של ערוצי שיח. אנו שמים דגש רב על פיתוח התקשורת הפנים ארגונית ועל ניהולה האפקטיבי, במטרה לקדם שקיפות, ליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון ולחזק את הקשר בין כלל עובדי הבנק.

הפעילות בשנת 2016:

להלן סקירת מגוון ערוצי הדיאלוג שפעלו בקבוצה במהלך שנת 2016:

ערוצי דיאלוג עם העובדים בקבוצת הבנק

מתף	מסד	אוצר החייל	הבינלאומי	
✓	✓	✓	✓	קו פתוח למשאבי אנוש
✓	✓	✓	✓	שיחות משוב
	✓	✓	✓	מפגשי הנהלה עובדים כולל ביקורים של מנכ"ל, חברי הנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות
✓	✓	✓	✓	ממונה על פניות עובדים
✓	✓	✓	✓	ערוצי תקשורת פנים ארגוניים: פורטל ארגוני, עיתון
✓	✓	✓	✓	כנסים למנהלים
✓	✓	✓	✓	פורום התייעלות - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים
✓		✓		שולחנות עגולים - הנהלה ועובדים

בנוסף, לעובדים יש את האפשרות לפנות בערוצים שונים, לרבות אנונימיים, אל הגורמים הרלוונטיים בקבוצה בנושא ביקורת, ציות ואתיקה.



דיאלוג, חדשנות ושיפור

”מובילים לפסגה” - למנהלים בבינלאומי

בשנת 2016 התקיימה פעילות נוספת בסדרת ”מובילים לפיסגה” לפיתוח מנהלים ולישיפור ביצועים ארגוני, זו השנה הרביעית ברציפות. הפעילות מיועדת לכלל אוכלוסיית המנהלים ומורשי החתימה של הבנק הבינלאומי ובסה”כ כ- 800 מנהלים ומנהלות. הפעילות כללה פעילויות וסדנאות לחיזוק יכולות ניהול, העשרה בנקאית בנושאים אקטואליים והפעלת צוותי דיון בנושאי ליבה בנקאיים.

דיאלוג מתמשך

המטרות העיקריות של הפעילות הן חתירה לשיפור מתמיד בכל תחומי הפעילות ויצירת מעורבות ישירה של כלל המנהלים בתכנון ויישום תהליכי השיפור בלב הפעילות של ”מובילים לפסגה” עומדים דיונים בצוותי עבודה הטרנזיטורים. דיונים אלו פועלים על בסיס שיתוף ידע מקצועי ומאפשרים קבלת היזון חוזר והצעות לשיפור במגוון נושאים - אסטרטגיים ותהליכיים, מכל אוכלוסיית המנהלים ומורשי החתימה בבנק המהווים חלק משמעותי מכלל העובדים. צוותי הדיון הם מגוונים בהרכבם, על מנת לאפשר דיאלוג פורה בין מנהלים מיחידות הבנק השונות, ממערך הסניפים ויחידות המטה. מסקנות ותובנות העולות בפעילות ”מובילים לפסגה” יושמו בשנים עברו במגוון תחומים, וכן שולבו באסטרטגיה של הבנק. את הדיונים הנחו מנהלים בכירים שהוכשרו לנושא בשיטת דיון מובנת ואפקטיבית.

הפעילות השנה עמדה בסימן ”מחשבים מסלול מחדש” לקידום חדשנות וחשיבה מחוץ לקופסא. הצוותים דנו בניתוח נושאים אסטרטגיים הנמצאים על סדר היום של הבנק. הדיונים עסקו ביישום חדשנות ושיפור בתהליכי ליבה של הבנק. מאות המנהלים ומורשי החתימה שלקחו חלק פעיל בעבודת הצוותים הציפו מספר רב של המלצות לקידום יעדי הבנק ושיפור תהליכי עבודה ותוצרי עבודתם מהווים תשתית לבניית תהליך ממוסד, שיטתי ומתמשך לשיפור ביצועים והם בבחינת ”נכס ניהולי” לבנק.

בסיום התהליך נאספו המלצות כל הצוותים, רוכזו, עובדו והועברו לדיון בהנהלת הבנק לקראת גיבוש תכניות העבודה השנתיות. המלצות רבות אשר ניתנו ליישום מייד נכללו בתוכניות העבודה של החטיבות השונות לשנת 2016 ומיושמת בבנק במגוון תחומים.

צוותי המשך

הנושאים שיישומם מצריך בדיקה רחבה יותר נבחנים באופן אינטגרטיבי על ידי צוותי פעולה קצרי טווח לשיפור תהליכים אשר החלו לפעול בתחילת 2016 על בסיס המלצות המנהלים ומורשי החתימה בבנק. בצוותים אלו, העוסקים במגוון נושאים רחביים, מקצועיים וארגוניים, משתתפים נציגים ממגוון תחומים שהגישו המלצותיהם להנהלת הבנק ברבעון השני של 2016 במטרה ליישםם באופן מיידי.

ייחודה של עבודה זאת הוא בשיתוף ודיאלוג עם האוכלוסייה הנרחבת של מאות מנהלים לצורך השגת יעדי התוכנית האסטרטגית של הבנק ובחיזוק תרבות ארגונית המקדמת דיאלוג מקצועי ומפרה בין קבוצות עמיתים. לתובנות והמלצות יש משמעות יתרה הודות לעובדה שהגיעו מתוך הבנק, עם הערך המוסף של "משתמשי הקצה" החיים נושאים אלו באופן יומיומי.

סקרים פנים ארגוניים

במהלך שנת 2016 בוצעו מספר סקרים פנים ארגוניים בבינלאומי כחלק מפרויקט נרחב של שיפור השירות הפנים ארגוני בבנק. סקרים אלו בחנו את טיב השירות והממשקים הפנימיים הן בין יחידות המטה והן בין יחידות המטה למערך הסניפים. תוצאות הסקרים נותחו וממצאיהם הועברו לכל יחידות הבנק במטרה לבנות תוכנית לשיפור השירות במקומות הנדרשים.

פעילות גיבוש בבנק אוצר החייל

במהלך שנת 2016 נערכה פעילות גיבוש לכלל עובדי הבנק במספר מחזורים. בפעילות זו שולבה פעילות שאפשרה לעובדי הבנק להפגין ולהרחיב את ידיעותיהם על נתוני הבנק, ולשתף ברצונותיהם ובנושאים לשיפור. כל עובד הצביע באופן אישי עד לקבלת תמונת המצב של כלל העובדים.

שינוי בפריסת הסניפים הצבאיים בבנק אוצר החייל - הקמת סמ"ל

במסגרת הזכייה מחדש של הבנק במרכז משרד הביטחון, נערכה פריסה מחדשת של הסניפים הצבאיים תוך שינוי משמעותי במעטפת השירות ומצבת כח האדם. תחילתו של המהלך ביישום מדיניות הבנק הרואה בסניפים הצבאיים נקודות שירות משמעותיות בשמירת הקשר עם לקוחות אנשי הקבע ומשרד הביטחון, יחד עם ניווד לקוחות לסניפים עירוניים על פי שייכות גיאוגרפית.

תהליך זה נשען על דיאלוג שוטף עם עובדי הסניפים:

במהלך מקדים צוות של עובדי אגף משאבי אנוש סיירו בסניפים הצבאיים ונפגשו עם כל עובד ועובד כדי למפות את צרכיהם ואת פערי הידע במעבר לסניף עירוני. בהמשך בוצעו סדנאות לליווי השינוי והכשרות להשלמת ידע מקצועי נדרש. תהליך זה בוצע בזמנית עם קליטת הלקוחות בסניפים העירוניים ובמסגרתו הועברו אלפי לקוחות לסניפים אלו והוגדרה מחדש צורת העבודה של הסניפים הצבאיים - סמ"ל (סניפים מסביב לשעון).

העצמה ניהולית בבנק מסד

במסגרת תהליכי העצמה והכשרה ניהולית משתתפים מנהלי הבנקאות האישית בסניפים במספר מפגשים יעודיים לאורך השנה, אחת לרבעון. מפגשים אלו עוסקים בהגברת הידע בתהליכי ניהול בדגש על ניהול מכירות וזאת באמצעות הרצאות, סדנאות והתנסויות מעולמות תוכן שונים. תהליך של ליווי ותחזוק מתמיד, מגביר את הידע והמוטיבציה של המנהלים והינו משפיע על תהליכי העבודה והתוצאות בסניפים.

שולחנות עגולים במתף

במסגרת תהליכי הדיאלוג במתף, מתקיימים שני פורומים של שולחנות עגולים, אחד בנוכחות מנכ"ל החברה ופורום נוסף בנוכחות סמנכ"ל מנהל וכספים ומשאבי אנוש. זאת במטרה ליצור שיח פתוח, העלאת רעיונות, שיפור ויעול.

כמו כן, במהלך שנת 2016 נערכו 4 מפגשים בנוכחות סמנכ"ל מנהל וכספים ומשאבי אנוש ומנכ"ל מתף. אחד מתוצרי התהליך הינו קידום למידה ארגונית ושיתוף ידע לרוחב הארגון.

היעדים:

הבנק הבינלאומי

- בשנת 2017 יחודשו מפגשי "שולחן עגול" של עובדים וחברי הנהלת הבנק הבינלאומי. המפגשים יתקיימו אחת לשבוע וייקחו בהם חלק כל חברי הנהלת הבנק לסירוגין. במפגשים ישתתפו עובדים מכל תחומי העיסוק בבנק, מנהלים ופקידים, סניפים

ומטה וכו'. מטרת המפגשים הן - יצירת שיח ישיר בין ההנהלה לעובדים, הידוק הקשר בין יחידות הבנק השונות והיכרות מעמיקה של העובדים עם יעדי הבנק ותוכנית העבודה לטווח ארוך.

- בשנת 2017 יבוצעו בבנק הבינלאומי סקרים פנים ארגוניים בנושא אקלים ארגוני שירות וממשקי עבודה בהמשך לסקרים שבוצעו בשנת 2016. תוצאות הסקרים יעובדו ויונתחו ויוצגו למנהלי היחידות למטרת שיפור.
- בשנת 2017 יבוצע פרויקט חוצה ארגון לשיפור השירות הפנים ארגוני - הפרויקט יכלול שיפור תהליכים פנימיים וממשקים בין ספקי שירות פנים ארגוני ולקוחותיהם בתוך הבנק, במטרה לייעל תהליכי עבודה, לטייב את רמת השירות הפנים ארגונית ולשפר ביצועים.

בנק מסד

- בשנת 2017 ימשכו להתקיים מפגשי מנהלי בנקאות אישית בסניפים על מנת ללוות את המנהלים ולהגביר את הידע בתהליכי ניהול עבודה.
- בנוסף יתקיימו בשנת 2017 מפגשים למנהלי המחלקה העסקית מתוך חשיבות לשלבם בתהליך השינוי שעובר על המחלקות העסקיות. מטרת המפגשים ליצור שיח מקצועי בין מנהלי המחלקה ולתרום להמשך הפיתוח העסקי.

משוב והערכת עובדים

קבוצת הבנק רואה בתהליך הערכת עובדים אחד התהליכים המרכזיים בניהול ההון האנושי, תהליך אשר מאפשר שיפור ביצועים, תיאום ציפיות, סיכום השנה שחלפה והתוויית דרך לשנה שתהיה.

תהליך הערכת עובדים הוא הזדמנות לנהל דיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, להביא להעצמת העובד ולקבל תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון. מבחינה ארגונית תהליך הערכת עובדים משמש גם ככלי מרכזי בתכנון כוח אדם לטווחים שונים, למיפוי צרכי הכשרה ולשיפור מתמשך בביצועי הארגון על פי יעדים מוגדרים מראש. עוד מאפשר התהליך מיסוד דרכי תקשורת ודיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, ומהווה כלי תומך לטיפוח עובדים ולהגדרת סטנדרטים ושפה אחידה לניהול ביצועים.

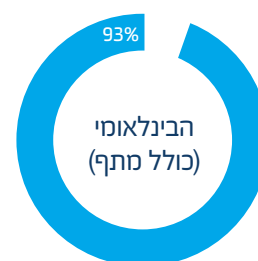
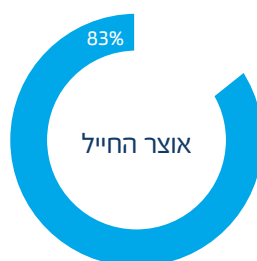
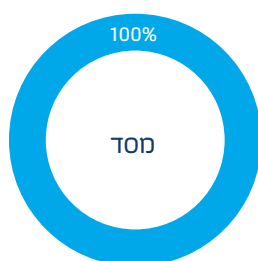
תהליך הערכה לעובדי הקבוצה מתקיים אחת לשנה. בלב התהליך עומדת שיחת ההערכה בין העובד למנהל הישיה התהליך מהווה הזדמנות לדיאלוג עם המנהל הישיר ויצירת במה לגיטימית לדיון בנושאים שונים, הזדמנות לקבלת משוב על ביצועים ואיכות התפקוד וכן לתיאום ציפיות והצגת יעדים להתפתחות.

תהליך הערכת עובדים הוא הזדמנות לנהל דיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, להביא להעצמת העובד ולקבל תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון

תהליך ההערכה השנתי נבחן אחת לשנה ומתעדכן בהתאם לשינויים המתרחשים בבנק ובסביבה העסקית והאתגרים העומדים בפני הבנק. בשנה האחרונה נוספו שאלונים ייעודיים למנהלי סניפים ומנהלי מחלקות בסניפים ועודכנו שאר השאלונים למורשי חתימה בהתאם ליעדי הבנק.

משוב בקבוצת הבנק

(שיעור העובדים שקיבל משוב בשנת 2016)



יחסי הנהלה - עובדים

בקבוצת הבנק פועלים עובדים הדואגים לזכויות ולחובות של כל עובדי הקבוצה, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך.

הבינלאומי

- בבנק קיימים שני ארגוני עובדים: ארגון המנהלים ומורשי החתימה אשר מייצג כ-800 עובדים וארגון הפקידים אשר מייצג כ-1,900 עובדים. בבנק קיימים הסכמים קיבוציים הקובעים הצמדה מסוימת של תנאי הפקידים והמנהלים ומורשי החתימה להסכמים הנחתמים בין הנהלת בנק לאומי לישראל (להלן - "בנק לאומי") לבין ועדי עובדיו.
- א. ביום 20 במרס 2016 הודיע בנק לאומי על השלמת המרת זכויות עובדיו למענקי יובל במניות בנק לאומי. הואיל ותנאי הזכאות של עובדי הבנק למענקי יובל צמודים לאלו של עובדי בנק לאומי החליט דירקטוריון הבנק, ביום 5 באפריל 2016, לאשר את המרת הזכויות למענקי יובל של כל העובדים בבנק, הזכאים מתוקף ההסכמים הקיבוציים למענקי יובל וחופשות יובל שנצברו להם, וכן של עובדים מסוימים נוספים במתן להם משולמים מענקי יובל.
- בעקבות הידברות עם ועד המנהלים ומורשי החתימה בבנק החליט דירקטוריון הבנק, ביום 14 ביוני 2016, לאשר הסכם עבודה עם ועד המנהלים ומורשי החתימה בבנק, לפיו זכויות המנהלים ומורשי החתימה בבנק למענקי יובל ימרו לתשלום במזומן (ולא למניות הבנק). בהתאם לשווי מענקי היובל כפי שנרשמו בספרי הבנק נכון ליום 31 בדצמבר 2015 (למעט שימוש ברבית היוון של 3.5% והתאמות אחרות).
- ביום 30 ביוני 2016 נחתם הסכם עבודה עם ועד הפקידים בבנק לפיו גם זכויות העובדים המיוצגים על ידי ועד הפקידים למענקי יובל ימרו לתשלום במזומן (ולא למניות הבנק או ליחידות למניות חסומות), באותם תנאים של המרת מענקי היובל כפי שסוכם לגבי שאר עובדי הבנק הרלוונטיים.
- ב. ביום 28 בספטמבר 2016 הגישו המנהלים ומורשי החתימה בקשת צד בסכסוך קיבוצי, בה טענו כי מכוח הסכם ההצמדה לבנק לאומי הם זכאים למענק בגובה משכורת אחת לכל עובד, בעקבות תשלום כזה שביצע בנק לאומי לעובדיו ביום 2 ביוני 2016.
- הבנק הגיש תשובה לבקשה, ודיון בתיק התקיים בבית הדין לעבודה ביום 19 בפברואר 2017. בדיון סוכם על הגשת סיכומים בכתב, אשר לאחריהם ינתן פסק דין.
- ג. ביום 17 בנובמבר 2016 הגישו גם הפקידים בקשת צד לסכסוך קיבוצי, בה טענו כי מכוח הסכם ההצמדה לבנק לאומי הם זכאים למענק בגובה משכורת אחת לכל עובד, בעקבות תשלום כזה שביצע בנק לאומי לעובדיו ביום 2 ביוני 2016. הבנק הגיש תשובה לבקשה, ודיון בתיק התקיים בבית הדין לעבודה ביום 23 בפברואר 2017. בדיון ביקשו הפקידים וקיבלו רשות להביא ראיות לעניין מהות מענק המשכורת ששולם בבנק לאומי. נקבעה ישיבת הוכחות ליום 15 ביוני 2017.
- ד. כמו כן תלויה ועומדת בבית הדין לעבודה בתל אביב בקשת צד בסכסוך קיבוצי שהגישו הפקידים, בה עתרו לקבל המרה של ימי מחלה בלתי מנוצלים לימי חופשה לניצול בפועל בפרישת גיל, בעקבות הסכם שנעשה בבנק לאומי בינואר 2015. הבנק הגיש תשובה לבקשה, הפקידים הגישו סיכומים בתיק והבנק הגיש סיכומים מטעמו ועתה ממתינים לפסק דין.

אוצר החייל

- בבנק קיים ארגון עובדים המאוגדים בהסכם קיבוצי מיוחד. הארגון מייצג כ-800 עובדים ומנהלים. הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף עם ארגון העובדים בבנק בנושאים שונים העולים מפעם לפעם ובסה"כ הבנק מאופיין במערכת יחסי עבודה טובה. ביום 18 בספטמבר 2016 אישר דירקטוריון אוצר החייל את הסכם השכר לעובדי אוצר החייל, שנחתם בין הצדדים במהלך חודש אוגוסט 2016 ואשר הביא לסימום של סכסוך העבודה שהחל בבנק ביום 22 במאי 2016. במסגרת ההסכם סוכמו שיעורי הקידום הסלקטיבי לשנים 2016 ו-2017 והוסכם על שיפור בהפרשות הפנסיוניות. חלק מהתוספת הותנה בתוצאות העסקיות של שנת 2017. עוד הוסכם על ביטול הזכות לפדיון דמי מחלה בפרישה, בתמורה לתשלום מהוון של הזכות הצבורה והמופרשת בסופרים. בחתימת ההסכם נקבע שקט תעשייתי בנושאים שבהסכם עד ליום 31 במרס 2018.

נסד

- בבנק קיים ארגון עובדים המייצג את כלל העובדים המועסקים בהסכם קיבוצי, סה"כ כ-311 עובדים. הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגון העובדים ומערכת יחסי העבודה טובה. בשנת 2012 נחתם הסכם שכר ותנאי עבודה בין הנהלת הבנק לארגון העובדים, בתוקף עד סוף 2017.

מתף

- במתף פועל וועד בו מאוגדים כ-50 עובדים. ביום 8 במרס 2017 התקבלה הודעת הסתדרות העובדים החדשה (להלן - "ההסתדרות"), לפיה מעל לשליש מעובדי מתף הצטרפו להסתדרות וכי החל מיום זה ההסתדרות הינה ארגון העובדים היציג של עובדי מתף. הנהלת מתף החלה במשא ומתן עם העובדים על הסכם עבודה ראשוני, לאחר שהודיעה להסתדרות על הסכמתה לכך. ביום 13 ביולי 2017 העבירה ההסתדרות טיוטה של מספר סעיפים בודדים מההסכם הקיבוצי העתידי. מתף העבירה הערותיה לטיטטה זו להסתדרות.

הביצועים:

שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2016 על 86.6% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על 13.4%¹⁰.

סביבת עבודה תומכת



אנו רואים חשיבות רבה ביצירת סביבה נאותה ותומכת, ובמתן תנאים נלווים שיסייעו לעובדים לממש את כישוריהם ולפעול בצורה מיטבית. אנו מאמינים שקידום רווחת העובדים, פיתוח תרבות הפנאי שלהם ומענה על צרכים הקשורים גם בחייהם הפרטיים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטוב לעבוד בה. אנו מממשים תפישה זו, החל מיומו הראשון של העובד בארגון, לאורך כל שלבי העסקתו ועד לפרישתו, גם מעבר לפעילות השוטפת.

אנו רואים חשיבות רבה ביצירת סביבה נאותה ותומכת, ובמתן תנאים נלווים שיסייעו לעובדים לממש את כישוריהם ולפעול בצורה מיטבית

קבוצת הבינלאומי - מקום שטוב לעבוד בו

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" המבוצע ע"י חברת BDICoface, בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 40 החברות המובילות בדירוג זה.

בשנת 2016 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-37 ואוצר החייל במקום 60 בדירוג החברות המובילות. בסה"כ, מעסיקים שני הבנקים כ-80% מעובדי הקבוצה כולה (מסד אינו משתתף בדירוג כי הוא ארגון קטן באופן יחסי).

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג "100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן" המבוצע ע"י חברת BDICoface, בשיתוף עם מגזין The Marker

קליטת עובדים

קבוצת הבנק שמה דגש מיוחד על תקופת הקליטה בארגון מתוך אמונה כי אופי הקליטה משפיע על הביצוע, על ההשתלבות בקבוצת הבנק ועל המוטיבציה של עובד חדש.

בתהליכי הקליטה בבנקים השונים ובמתן, שמים דגש על מספר היבטים: קליטה מקצועית ובכלל זה הקניית הידע הנדרש לעובד, קליטה ארגונית, המסייעת לעובדים להטמיע את הכללים, הנורמות והערכים המקובלים וקליטה חברתית, שמקדמת עבודת צוות וחיבור עם היחידה אליה נקלט העובד.

במסגרת זאת מתקיים תהליך אוריינטציה לעובדים חדשים - עובדים חדשים משתתפים ביום הדרכה במטרה להכיר את קבוצת הבינלאומי, להכיר את מבנה הארגון ואת התהליכים השונים בתחום ההון האנושי, לחשוף את העובדים לתרבות הארגונית, להיבטים המקצועיים (בחלק מהבנקים התהליך נעשה במסגרת יום הקליטה ולא כיום ייעודי). ההדרכה מועברת על ידי בעלי תפקידים שונים במחלקות משאבי אנוש.

כל עובד חדש בבנק עובר מספר קורסי חובה להכרת תחום הבנקאות ולומדות מקצועיות ואחרות (ראו הרחבה בתת הפרק העוסק בהכשרה ובפיתוח מקצועי).

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים

ניוד עובדים הינו אמצעי נוסף לטיפול ופיתוח ההון האנושי בקבוצת הבנק. אופי הקבוצה והגיוון שבפעילותה מאפשרים לעובדים להתנסות במגוון תפקידים, תחומי עיסוק וסביבות עבודה, בתוך העשייה הבנקאית. במהלך הקריירה הבנקאית ארוכת הטווח עומדות בפני עובדי הקבוצה אפשרויות שונות ליצירת גיוון והעשרה של תפקידיהם, רכישת התנסויות בסביבות עבודה שונות והשתתפות בתהליכי למידה והכשרה לתפקידים שונים התורמים למימוש הפוטנציאל של כל עובד ולשמירה על מוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק.

בנוסף, בסביבה העסקית בה פועלת קבוצת הבנק אנו נדרשים או מוצאים לנכון, מפעם לפעם, לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי אלו התאמות עסקיות אשר כרוכים גם בניוד עובדים ומתבצעים בהתאם לחוק ולהסכמים הנהוגים בקבוצת הבנק. אנו מודעים להשפעת השינוי על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידים לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות, ובהודעה מראש.

הוקרת עובדים מצטיינים

בבנקים בקבוצה מאמינים שהוקרה וציון עובדים מצטיינים, תורמים לעובד באופן אישי ולאקלים הארגוני בכלל. זאת במסגרת קידום תרבות של מצוינות בכל התחומים ועם דגש על מיתוג ותקשור המצטיינים כחלק מהטמעת תרבות ארגונית. הפעילות להוקרת עובדים נעשית על בסיס שנתי, משתנה מבנק לבנק ומתבצעת ברמות שונות: מרמת הסניף ועד מצטייני מנכ"ל.

רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי

קבוצת הבנק מחויבת להשקעה שוטפת ברווחת העובד ופיתוח תרבות הפנאי של העובדים, מתוך מחויבות לאיכות חייו של העובד במקום עבודתו. בבנק מתקיימת פעילות חברתית ענפה הכוללת טיולים, חוגים, סדנאות, סבסוד מנויים למוסדות תרבות וספורט שונים וימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה.

מחלקות משאבי אנוש בבנקים אמונות על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. מחלקות אלו מלוות את העובדים לאורך כל חיי העבודה השוטפים: בסביבת העבודה, בשמחות, בשעות הפנאי, במצבי מצוקה וצרה ובשעת פרישה. כחלק מתפישה זו, מתקיימת בבנקים השונים ובמתן פעילות חברתית לאורך כל השנה, הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה באתרי פעילות שונים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט ותחומי פנאי השונים.

נתוני היעדרות עובדים בשנת 2016*



סך ימי היעדרות בניטרול ימי חופש	סה"כ ימי היעדרות ****	תאונת עבודה***	מחלה**	שיעור ימי היעדרות
6%	17.6%	0.08%	5.9%	

* כולל כל עובדי קבוצת הבנק שעבדו במהלך שנת 2016 (לרבות עובדים שעזבו).
שיעור ימי היעדרות מחושב מתוך כלל ימי העבודה בשנת 2016

** כולל מחלה מדווחת ומחלת בן משפחה.

*** כולל תאונות דרכים

**** סה"כ שיעור ימי היעדרות, כולל מחלת בני משפחה, מילואים, חופשות, ימי אבל, שמירת הריון, ימי התנדבות בתשלום.

היעדים:

הבנק הבינלאומי

- בשנת 2017 תוטמע מערכת קבוצתית לניהול ההון האנושי בקבוצת הבנק, אשר תביא לשיפור השירות של מערך משאבי האנוש בקבוצה.

משקיעים בהון האנושי

כל העובדים בבנקים, קבועים וזמניים כאחד, זכאים לתנאים סוציאליים הקבועים בחוק ולהטבות שונות שמציעים הבנקים ללא הבדל. בקבוצת הבנק רואים חשיבות גם בפיתוח הפנאי של העובדים ובבריאותם ומציעים מגוון הטבות ופעילויות העשרה ופנאי. באופן מצטבר הבנקים מציעים לעובדים את ההטבות הבאות*:

- הטבות בניהול חשבון - במסגרת ההטבות שמעניקים הבנקים השונים בקבוצה, ניתן למנות בין היתר, הטבות שונות בחשבון הבנק האישי הכוללות פטורים מעמלות מרכזיות, הנחות בתעריפי עמלות מסוימות, הלוואות בתנאים מועדפים, וריבית עדיפה על פיקדונות.
- הלוואות לעובדים - הבנק מאפשר לעובדים קבועים לקבל מגוון רחב של הלוואות ייעודיות שונות בתנאים נוחים, כגון - הלוואה לרכישת רכב, קנייה או שיפוץ של הבית וכד'. גם עובדים בניסיון יכולים לקבל הלוואות בכפוף לאישור עקרוני של מחלקת משאבי אנוש.
- ביטוחי בריאות - הבנק מסבסד חלק ניכר מעלות הביטוחים לעובד ולבני משפחתו, כולל ביטוחי שיניים, ביטוחי בריאות, ביטוחי חיים ואובדן כושר עבודה.
- דמי הבראה - עובדי הבנק זכאים לתשלום דמי נפש כקבוע בחוק אולם מספר ימי הבראה ואופן חישובם גבוה משמעותית מהמקובל במרבית הארגונים במשק.
- פעילות ספורט - הבנק הבינלאומי מציע לעובדיו סבסוד והטבות במימון חברות במועדוני ספורט, וכן מימון מלא לפעילות הספורט של עובדים הלוקחים חלק בקבוצות ספורט ייצוגיות בתחומים שונים המתחרות במסגרת הליגה למקומות עבודה. בבנק פועלות כ-30 קבוצות ספורט בתחומים שונים, ביניהן כדורגל, כדורסל, טניס, שחייה ועוד, המתחרות לאורך כל השנה במסגרת הליגה למקומות עבודה. הרישום לקבוצות פתוח לכלל העובדים והעובדות בבנק ובחברות הבנות ומותנה בעמידה בבדיקות כושר במאמץ כנדרש בחוק.
- סדנאות וחוגים - במסגרת "מועדון הבנק" מתקיימים חוגים, סדנאות והרצאות בנושאים שונים ומגוונים לאורך כל השנה.
- בדיקות סקר רפואיות תקופתיות - בבינלאומי זכאים העובדים לבדיקות סקר רפואיות תקופתיות בהשתתפות עצמית נמוכה, וכן השתתפות במימון ייעוץ וטיפול פסיכולוגי ו/או עובד סוציאלי.
- השתתפות במימון נופש - עובדי הבנק זכאים לסכום שנתי קבוע לצורך מימון נופש בארץ ובחו"ל במסגרת פרטית או ארגונית. התקציב האישי ניתן לצבירה של עד חמש שנות זכאות.
- שי לחג - עובדי הבנק נהנים ממתנות אישיות המוענקות בראש השנה, בפסח, בפורים, ביום המשפחה ובמועדים נוספים.
- אירועי גיבוש - הבנק מקפיד לקיים אירועי גיבוש יחידתיים ואירועים חברתיים לעובדים ובני משפחותיהם.
- הנחות וסבסוד - הבנק מציע לעובדיו מנזלים בתיאטרות, מוזיאונים, רשות שמורות הטבע ועוד.

* לא כל ההטבות קיימות בכל בנק

תמיכה במשרתי המילואים

בעת שירות המילואים זכאים העובדים למשכורת מהבנק כולל תוספות אשר ניתנות בד"כ רק עבור עבודה בפועל. בנוסף, על מנת להביע תמיכה והכרה בתרומתם של העובדים הלוקחים חלק בנטל המילואים, מעניק הבנק לכל עובד המשרת במילואים 14 יום ומעלה בשנה שי יוקרתי לבילוי זוגי.

איזון בית-עבודה

הבנק הבינלאומי מכיר בחשיבות הרבה של איזון בית - עבודה ומאפשר לעובדיו לשלב בין פיתוח אישי ומקצועי ובין חיי המשפחה בזכות הסכמי עבודה מיטיבים ופעילות רווחה שוטפת:

- שבוע עבודה קצר מהנהוג במשק - עובדי הבנק נהנים משבוע עבודה בן 39 שעות שבועיות במקצוע (40 שעות בשעון חורף ו 38 בשעון קיץ)
- עבודה בשעות נוספות - הבנק משתדל לארגן את העבודה כך שלא יהיה צורך להעסיק עובדים בשעות נוספות אלא במקרים מיוחדים שבהם צרכי העבודה מחייבים זאת ובאישור מנהל היחידה בלבד. במקרה כזה עובדים זכאים לתשלום שעות נוספות בגובה של 125% עבור 15 השעות הראשונות ו-150% לכל שעה נוספת. הבנק אף מאפשר להמיר שעות נוספות לימי חופשה.
- בנוסף, במקרים חריגים בהם עובד יידרש לעבוד ביום החופשי שלו (שישי או ראשון בד"כ) הוא זכאי ליום חופשה חליפי. במידה ויידרש לכך יותר מפעמיים ברבעון, עבור היום שלישי ואילך זכאי העובד לשני ימי חופשה חליפיים.
- ימי חופשה - מכסת ימי החופש בבנק גבוהה משמעותית מהקבוע בחוק. בנוסף, זכאים עובדי הבנק לחופשות מיוחדות בנסיבות משפחתיות ואישיות בנוסף לימי החופשה השנתיים: נישואים, הולדת ילד, יום הברית, נישואי ילדים, ימי אבל וזיכרון לאומיים.
- ימי מחלה - נהלי צבירה וניצול של ימי מחלה מטיבים מהנהוג במשק - עובדי הבנק זכאים ל-30 ימי מחלה שנתיים אשר ניתנים לצבירה והם נהנים מתשלום עבור ימי מחלה מהיום הראשון להיעדרם.
- שעת הנקה - במטרה להקל על עובדות החוזרות מחופשת לידה, עובדות הבנק זכאיות לשעת הנקה למשך שנה מיום הלידה, הרבה מעבר לקבוע בחוק. שעת ההנקה נקבעת בשיתוף עם מנהל היחידה ויכולה להיות בתחילת או בגמר העבודה.
- החזר הוצאות עבור גנון וקייטנה - הבנק משתתף בהוצאות עובדיו עבור גנון וקייטנה בתקופת הקיץ. כמו כן מציע הבנק שיתופי פעולה והנחות עם מספר רב של קייטנות.
- שי לציון אירועים אישיים - על מנת לשמור ולחזק את הקשר האישי עם העובד ובני משפחתו הבנק נוהג להעניק שי לציון אירועים משפחתיים שונים. כיום הבנק מעניק שי ביום ההולדת, שי לילדי עובדים העולים לכיתה א' וילידי עובדים המתגיסים לצה"ל.
- פעילות שוטפת למשפחות העובדים - הבנק מציע לאורך כל השנה פעילות לעובדים וילדיהם בפעילות סגורה לעובדי הקבוצה בלבד בתשלום סמלי. בין הפעילויות ניתן למנות סיורי בוקר ולילה בספארי, ביקור במרכזי מבקרים של חברות שונות, טיולים לאתרים שונים בארץ וכו'.

הפעילויות בשנת 2016:

הבינלאומי

- כנס יובל ופרישה - במהלך 2016 התקיים הטקס השנתי לציון והערכה לעובדי הבנק הבינלאומי ומתף הפורשים לגמלאות או חוגגים יובל לעבודתם בקבוצת הבנק (40-30-20 שנות עבודה), כאות להערכה והוקרה על עבודתם רבת השנים בבנק.
- יום האישה - אחת לשנה מתקיים אירוע חגיגי לעובדות הקבוצה (הבינלאומי, פאג"י, יובנק ומסד) לציון יום האישה הבינלאומי. האירוע כולל ארוחת בוקר חגיגית, הופעת אמן אורח וחלוקת שי לעובדות. בנוסף מציע הבנק לעובדות נופש מאורגן באילת לרגל יום האישה בהשתתפות סמלית.
- הספורטיאדה באילת - 84 ספורטאים וספורטאיות מקבוצת הבנק התחרו בשנת 2016 בנבחרות הבנק במסגרת הטורניר השנתי של הליגה למקומות עבודה בשישה ענפי ספורט, בספורטיאדה ה-36 שהתקיימה באילת. בנוסף לנבחרות, הופיעה להקת "הבינלאומיות" בכנס חברות הזמר של מקומות העבודה. בנוסף תומך הבנק בקבוצת הצועדים של הבנק אשר זכתה במקום השני בצעדת ירושלים בחוה"מ סוכות.
- אירועים לילדי העובדים בחנוכה ובפורים - במהלך חגים אלו התקיימו אירועים חגיגיים לעובדי הבנק וילדיהם במספר מוקדים ברחבי הארץ.
- אירוע לילדי העובדים העולים לכיתות א' - נערכה קבלת פנים חגיגית לילדי עובדי הבנק שעלו לכיתה אל"ף, שכללה מתנות לביה"ס, הצגה וקבלת שי ילקוט עפ"י בחירה אישית.
- הפנינג לעובדים ומשפחותיהם - כמידי שנה התקיים בחודש אפריל הפנינג משפחות בסופרלנד באירוע סגור לעובדי הקבוצה בלבד, בהשתתפות סמלית של העובדים. בחודש אוגוסט התקיים הפנינג לעובדי הקבוצה ובני משפחותיהם בפארק מים באירוע סגור לעובדי הקבוצה בלבד בהשתתפות סמלית של העובדים.
- גיבושים מחלקתיים - כל יחידות הבנק זכאיות לתקציב שנתי המיועד לגיבוש על פי החלטתן, טעמן ויעדיהם.

בנק אוצר החייל

- אירוע לילדי העובדים העולים לכיתות א' - אירוע חגיגי לילד ולהוריו העובדים בבנק, כולל מתנות ופעילות מרתקת במדעטק בבאר שבע.
- אירוע לילדי העובדים המתגייסים בקרוב - באירוע קיבלו המתגייסים שי ושמעו הרצאות העשרה רלוונטיות להמשך שירותם הצבאי.
- ספורטיאדה באילת - השתתפו 49 ספורטאים שזכו במדליות בענפי הספורט השונים.
- גיבושים מחלקתיים - כל יחידות הבנק זכאיות לתקציב שנתי המיועד לגיבוש על פי החלטתן, טעמן ויעדיהם.
- פורשים - התקיים יום העשרה לעובדים שפרשו ליציאה קלה לגמלאות.

בנק מסד

- בשנת 2016 יצאו העובדים שחפצו בכך לטיול בחו"ל, שאורגן ע"י ועד העובדים וסובסד באופן חלקי ע"י הנהלת הבנק, במטרה להדק את היחסים בין העובדים ולאפשר לעובדים להנות בחופשתם במחיר שווה לכל נפש.
- טקס הענקת תעודות לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים.
- סדנאות למנהלי מחלקות פרטיות - אישית-עסקית: מנהלי המחלקות השונות יצאו לפעילות יומית.

מתף

- פרס מנכ"ל - בראש השנה נערך אירוע חגיגי בבית מתף, שכלל הרמת כוסית לשנה החדשה ואת פרס המנכ"ל לשנת 2016.
- גיבוש עובדים - בשנת 2016 יצאו עובדי מתף לגיבוש במילאנו ובשוויץ.
- אורח חיים בריא - בשנת 2016 התקיים במתף שבוע עמוס בפעילויות בריאות שכללו הרצאות בריאות בנושא תזונה וספורט והרצאה להעלאת המודעות של עמותת אחת מתשע. כמו כן הפעילויות כללו בדיקות רפואיות כגון סרטן השד, בדיקות עור, כולסטרול, שומן, סוכר, נפח ריאה ועוד, פגישות יעוץ על ידי תזונאית וכן עמדה להתרמת דם. כמו כן, במהלך השנה מתקיימים חוגי פילאטיס ויוגה לעובדים בתוך כותלי מתף.
- בנוסף, בכל קבוצת הבנק מתקיימת פעילות לעובדים וחלוקת שי בחגי ישראל.

פרישה לגמלאות

קבוצת הבנק מלווה את העובדים גם בעת הפרישה ומציעה תכנית הכנה בנושאים שונים לעובדים העומדים לפני פרישה. נוסף על כך, קבוצת הבנק מייחסת חשיבות גבוהה לשמירת הקשר עם גמלאיה באופן שוטף. במסגרת זו, הבנקים עומדים בכל התחייבויותיהם מול העובדים בגין תכניות תגמול או פרישה, בהיבטים של הפקדות לפנסיה ו/או גמל. הבנק מציע לעובדים הפורשים לגמלאות מגוון הטבות ופעילויות: השתתפות בקורס הכנה לפרישה לרכישת הכלים הבסיסיים למיצוי האפשרויות השונות. התכנית בת 4 ימי הדרכה מלאים, כוללת את הנושאים הבאים: עיבוד תהליך הפרישה והמעבר ל"בגרות שנייה" (ליבת התכנית); כלכלת פרישה: קצבאות, זכאויות, מיסוי, כלכלת משפחה, ירושות וצוואות; אורחות חיים: תנועה, תזונה ואורח חיים בגיל מבוגר; וגמלאות מטעם הבנק. לאור חשיבות הנושא אנו מציעים גם לבני הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות.

בנוסף, הבנק ממשיך לתמוך ולשמור על קשר עם גמלאיו באמצעות הפעלת מועדון גמלאי הבנק הנתמך על ידי הבנק ופועל באופן שוטף לאורך כל השנה בפעילות של ארועי תרבות, נופש ופנאי שונים. כמו כן זכאים הפורשים להטבות בניהול חשבון, תוו שי בחגים, הנחות מאורגנות וכדומה.

היעדים:

הבנק הבינלאומי

בשנת 2017 מתוכננים פעילויות הרווחה הבאות:

- יום האשה - במרץ 2017 ייערך אירוע חגיגי לרגל יום האישה הכולל ארוחת בוקר והופעת אומן. כמו כן מתוכנן נופש לנשים בלבד באילת.
- הפנינג משפחות - במאי 2017 ייערך הפנינג משפחות בסופרלנד וכן אירוע קיץ בפארק מים במהלך חופשת אוגוסט.
- השתתפות ספורטאי הבינלאומי בספורטיאדה 2017.
- כנס יובל ופרישה 2017.
- טקס עובדים מצטיינים.

A blue-tinted photograph of a person in silhouette, holding a laptop, standing in a modern office with large windows. The person is positioned on the right side of the frame, looking down at the laptop. The background shows a cityscape through the windows. The text 'הניהול שלנו' is centered in the lower half of the image.

הניהול שלנו





הון ומימון טרוח חוק נתוני אשראי ועוד. מזכירות הבנק הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון ומרכזת את פעילותו, בין השאר בתחומים הבאים: קיום ישיבות מליאה והועדות השונות, אסיפות כלליות, רישום פרוטוקולים, מעקב אחר החלטות הדירקטוריון וועדותיו, מעקב אחר קיום דיונים תקופתיים בנושאים רגולטוריים, העברת דיווחים שונים לגורמים רגולטוריים, ניהול מרשם בעלי המניות, תשלום גמול לדירקטורים, טיפול בנושא עסקאות עם "אנשים קשורים" ו"בעלי עניין" וביצוע תשלומי דיבידנד.

פעילות הדירקטוריון

הנהלות הבנקים בקבוצה מוכונות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת ע"י הבנק הבינלאומי. במסגרת זו מאשרים על ידי הדירקטוריון המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותיים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים ביניהם.

הדירקטוריון של כל בנק בקבוצה פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמש יד מכוונת להנהלת הבנק,

בהיותו חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, אנו כפופים למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות. מערכת זו היא הבסיס החוקי המרכזי לפעילותנו. החוקים המרכזיים החלים עלינו הם פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח ועוד. מכוח חוקים אלו נתונים הבנקים בקבוצה לפיקוחו של בנק ישראל ובמיוחד לפיקוחם של נגידת בנק ישראל ושל המפקחת על הבנקים, וחלים עליהם כל ההוראות, הכללים, ההנחיות והצווים שמוצאים מכוח סמכותן. נוסף על החקיקה הבנקאית אנו כפופים בפעילותנו גם למערכות חקיקה מקבילות המסדירות את פעילות הקבוצה בתחומים שונים, כגון פעילות כחברה ציבורית, פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד. גם בתחומים אלו חלים על הקבוצה, נוסף על דברי החקיקה, הוראות, כללים והנחיות של רשויות המדינה המוסמכות ובהם של רשות ניירות ערך, של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, של הבורסה לניירות ערך, הוראות ה-FATCA וההוראות של רשות ההגבלים העסקיים.

חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת

הדירקטוריון של כל בנק בקבוצה פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמש יד מכוונת להנהלת הבנק, לרבות קביעת מדיניות בכל תחומי הפעולה של הבנק, ניהול סיכונים, ציות, אשראי, איסור הלבנת הון, תוכנית אכיפה פנימית ועוד

הדירקטוריון מאשרים את תכנון ההון, דנים בצורה תקופתית במצבו הכספי של הבנק ואמונים גם על אישור הדוחות הכספיים. אחת לשנה, הדירקטוריון סוקר את מערכת הבקרה הפנימית ואת הנהלים להערכת ההון. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון נוגעים גם למינוי ואופן העבודה של גורמי בקרה פנימיים וחיצוניים; התקשרויות ופעולות הטענות אישור על פי דין או על פי החלטת הדירקטוריון; ביצוע שינויים במבנה הקבוצה, גיוס הון והשקעות, ובכלל זאת מימוש השקעות קבועות, הנפקת ניירות ערך ובחינה תקופתית של הלימות ההון של הבנק ועוד. כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים אשר משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים ואחרים.

בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק; הדירקטוריון בכל בנק בקבוצה מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים נזילות וסיכונים תפעוליים. תכניות העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר, את תיאבון הסיכון הכולל, מסגרות הסיכון ותקרות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא דחוף בפני מליאת הדירקטוריון, ניתן לכנס ישיבה דחופה, לרבות ישיבה בעזרת שימוש באמצעי תקשורת או החלטה בכתב, ובמסגרתה לקבל החלטות כנדרש, והכל בהתאם לתנאים שנקבעו בנוהל הדירקטוריון ובדין. בנוהלי הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה נקבעו הוראות המסדירות את זכות הדירקטור לקבלת מידע הדרוש לו לצורך מילוי חובותיו כדירקטור, ובמידת הצורך - לקיים התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, וזאת בהתאם להוראות הדין (לרבות חוק החברות, התשנ"ט-1999) ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301 בנושא הדירקטוריון.

ועדות הדירקטוריון

בדירקטוריון כל אחד מהבנקים בקבוצה מכהנות הוועדות הבאות:
א. ועדת ביקורת (המשמשת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים).

ב. ועדת תגמול

ג. ועדת ניהול סיכונים

ד. ועדת הלוואות (במסד קיימת ועדת אשראי, עסקים וניהול סיכונים)

כמו כן, כל דירקטוריון בקבוצה ממנה לפי הצורך ועדות נוספות, כגון ועדת מינהל ומערכות מידע, ועדת חובות בעייתיים, ועדת אסטרטגיה (הפועלת בבנק מסד אחת ל-5 שנים).

לרבות קביעת מדיניות בכל תחומי הפעולה של הבנק, ניהול סיכונים, ציות, אשראי, איסור הלבנת הון, תוכנית אכיפה פנימית בני"ע ועוד. לדירקטוריון הבנק תפקיד מרכזי בהתוויית האסטרטגיה העסקית של הקבוצה וקביעת תאבון הסיכון של הבנק. על בסיס התכניות האסטרטגיות הרב-שנתיות של הבנק, מגישה ההנהלה לדירקטוריון תכניות עבודה שנתיות ואת תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת. במסגרת תפקיד זה, הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים של הבנק בתחומי הסיכון המהותיים, וכן מציב סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ודיווח על החשיפה לסיכונים השונים. נושאים בתחום האחריות התאגידית נדונים בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים מציג בפני הדירקטוריון את דוח האחריות התאגידית של הבנק. הדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה פועלים לפי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק.

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

הדירקטוריון וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראיים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התויות תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותכנית להתמעתם בכל דרגי הבנק

הדירקטוריון וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראיים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התויות תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותכנית להתמעתם בכל דרגי הבנק; ויזוא קיומם של תחומי אחריות (Accountability) ודיווח ברורים בנושא ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוח והבקרה על ניהולו. חברי

נושאים חברתיים וסביבתיים בתחום האחריות התאגידית מנהלים ומפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות.

בתחום ההון האנושי קובע הדירקטוריון את מדיניות השכר, תנאי הפרישה ומערכת התגמול של עובדים ומנהלים תוך התחשבות במצבו העסקי של הבנק ובהשפעת מדיניות התגמול על פרופיל הסיכון של התאגיד, והכל בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין 301A. ועדת התגמול של הדירקטוריון דנה, בין היתר, במדיניות התגמול, תוך וידוא כי מדיניות התגמול הולמת את התרבות הארגונית של הבנק, האסטרטגיה ארוכת הטווח שלו ואת סביבת הבקרה שלו. במסגרת זו, ועדת התגמול אחראית לוודא כי תמריצי התגמול לא יעודדו לקיחת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון שנקבע. הועדה גם ממליצה לדירקטוריון על עקרונות הסכמי התגמול של עובדי הבנק, לרבות קיום דיון על תהליכי מו"מ עם ועדי העובדים בבנק בנושא זה.

בנוסף, ועדת מנהל ומערכות מידע של הדירקטוריון דנה, בין השאר, בביצוע תכנית העבודה השנתית של חטיבת משאבים בנושאים כגון תכניות העתודה הניהולית, תכנית הפיתוח הארגונית, ותוכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. כמו כן, הועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בבקשות לתרומות חריגות. אחת לשלוש שנים דנה הועדה ברענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקרות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה. כמו כן, הועדה דנה בנושאי IT וחדשנות ובמערכת הבינוי של הבנק.

באחריות הדירקטוריון לאשר את מסמך המדיניות לניהול כל אחד מהסיכונים המהותיים, לסקור ולאשר תקופתית, לפחות אחת לשנה, את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים (ביניהם סיכונים הלבנת הון ומימון טרור), ולוודא כי מדיניות ניהול הסיכונים מיושמת בצורה אפקטיבית בבנק, לרבות פיקוח על עבודת ההנהלה. מעבר לכך, באחריותו להתוות תרבות ארגונית של ניהול סיכונים וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ויושרה, ולוודא הטמעתם בכל דרגי הבנק.

סיכון הציות הינו הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר הבנק עלול לספוג כתוצאה מכך שאינו מקיים את הוראות הדין. לצורך השאת יכולתו של הדירקטוריון להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולעמוד על האתגרים, הכשלים ועל איכות ניהול הסיכון בבנק ובקבוצה, מקיים הדירקטוריון, באמצעות ועדת הביקורת אחת לשנה, לפחות, דיון עם קצין הציות לבדו. הדירקטוריון גם מאשר את תכנית העבודה השנתית והרב שנתית של קצין הציות, לאחר שוודא כי התוכנית מפרטת את אופן הניהול והבקרה של הסיכון, וכי התוכנית מבוססת ומוכוננת סיכון ועתידה לתת מענה אפקטיבי ההולם את תיאבון הסיכון. הדירקטוריון או ועדה מטעמו בוחנים מידי שנה את הגדרת התיאבון והסובלנות לסיכון הציות,

מוודאים קיומה של תשתית הולמת ויעילה לשם הבטחת הציות ולניהול סיכון הציות במסגרת הסובלנות שתיקבע לסיכון הציות ומפוקחים על טיפול יעיל בממצאי ציות על ידי הנהלת הבנק. ועדת הבקורת, דנה, בין היתר בתלונות עובדים על ליקויים בניהול עסקי הבנק. הועדה קבעה הסדרים לאופן הטיפול בתלונות ולהגנה על עובדים שהתלוננו.

בנוסף, מזה כשנתיים פועלת בקבוצת הבנק ועדת היגוי בה חברים שני חברי דירקטוריון הבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, לייזם ולהתוות מדיניות על כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה באופן שוטף.

באחריות הדירקטוריון לאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות של נציגי תלונות הציבור בתחום זה מקיים הדירקטוריון דיון בדוחות התקופתיים של נציגי תלונות הציבור, לפחות אחת לשנה וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם. במסגרת זו מוודא הדירקטוריון שפונקציית הטיפול בתלונות הציבור מאויישת כהלכה ומחזיקה במשאבים ובסמכויות הדרושים לביצוע תפקידה.

כישורי הדירקטורים וניסיונם

בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301, נכון לסוף 2016, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים חיצוניים; לפחות חמישית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי ניסיון בנקאי מוכח; לפחות חמישית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (כמשמעותה לפי סעיף 240 לחוק החברות התשנ"ט-1999); לפחות אחד מהדירקטורים החיצוניים יהיה בעל מיומנות חשבונאית ופיננסית והשאר יהיו בעלי כשירות מקצועית או בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית (כהגדרת מונחים אלו בחוק החברות); לפחות אחד מהדירקטורים יהיה בעל מומחיות וניסיון בפעילות ניהול סיכונים ובקרה (שיכהן בוועדת התגמול). האמור, הינו בנוסף לכישורים הנדרשים לפי הוראות חוק החברות.

כל אחד מהבנקים בקבוצה מיישם את כל ההוראות הנקובות בחקיקה, בתקינה וברגולציה בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. בהתאם לזאת קיים בכל בנק נוהל ייעודי לנושא, ומטרתו להגדיר קווים מנחים למצבים שבהם מועמד לתפקיד דירקטור עשוי להימצא בניגוד עניינים דרך קבע בין עסקיו או עיסוקיו השוטפים לבין התפקיד שהוא עתיד למלא בבנק, באופן שיש בו להביא לפסילתו מכהונה כדירקטור. כל הדירקטורים, לרבות יושב ראש הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אינם משמשים בתפקיד ניהולי אחר בבנק בו הם מכהנים כדירקטור או כיו"ר דירקטוריון (לפרטים נוספים אודות הדירקטורים בקבוצת הבנק, ראו דוחות כספיים לשנת 2016: הבינלאומי עמ' 254-250; אוצר החייל עמ' 224-218; מסד עמ' 204-202;

חברי הדירקטוריון בקבוצת הבינלאומי (2016)*

בנק	נשים	גברים	סה"כ
הבינלאומי	2	11	13
אוצר החייל	4	11	15
מסד	5	7	12

*נכון לסוף שנת 2016

פעילות הדירקטוריון והרכבו (2016) (נכון ליום 31.12.2016)

מסד	אוצר החייל	הבינלאומי	
12	15	13	סה"כ דירקטורים
4	5	*8	דירקטורים חיצוניים
9	9	12	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית
5	6	5	דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בועדת הביקורת
**15	16	28	מספר ישיבות מליאת הדירקטוריון
30	33	54	מספר ישיבות ועדות הדירקטוריון

* 3 דירקטורים חיצוניים לפי חוק החברות ו-5 חיצוניים לפי נוהל בנקאי תקין
** מתוכן ישיבה 1 ללא התכנסות

הערכת ביצועי הדירקטוריון

הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה מבצע אחת לשנתיים תהליך פנימי של הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדירקטוריון. תהליך ההערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות נוהל בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערוך שינויים לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים.

מנגנוני פנייה לדירקטוריון

אנו פועלים בהיררכיה ניהולית מקובלת - נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים של כל בנק אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. פניות לדירקטוריון מבוצעות דרך מזכירות כל בנק. העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. כמו כן, חלק מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בחברות הבנות הבנקאיות. בשנת 2016 התקיימו בקבוצת הבנק חמש אספות כלליות, מתוכן שלוש שנתית ושתיים מיוחדות.

תכנית תגמול לבכירים

ביום 16 בפברואר 2014, אישרה אסיפת בעלי המניות של הבנק את מדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק בהתאם לסעיף 267א לחוק החברות והוראת ניהול בנקאי תקין 301A "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"). לפרטים נוספים אודות מדיניות התגמול לנושאי המשרה האמורה ראו דיווח מיידי של הבנק מיום 5 בינואר 2014 (מס' אסמכתא: 004648-01-2014). ביום 12 באפריל 2016 פורסם חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג), תשע"ו - 2016 (להלן - "חוק התגמול") ובימים 13 באוגוסט 2015 ו-29 בספטמבר 2016 פורסמו תיקונים להוראה (להלן - "התיקונים להוראה"). לפרטים נוספים אודות חוק התגמול והתיקונים להוראה ראו פרק "ממשל תאגידי" במסגרת "מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים שחלים על קבוצת הבנק". ביום 20 בנובמבר 2016, אישרה אסיפת בעלי המניות של הבנק, את תנאי ההעסקה של מנכ"ל הבנק, גב' סמדר ברבר צדיק, החל מיום 12 באוקטובר 2016, בשים לב להוראות חוק התגמול. לפרטים נוספים ראו דיווח מיידי של הבנק מיום 13 באוקטובר 2016 (מס' אסמכתא:

2016-01-064245). האמור בדוח זה נכלל כאן על דרך ההפניה. תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון הקודם, מר רוני חזקיהו, הוסרו מסדר יומה של אסיפת בעלי המניות, בהתאם להחלטת הדירקטוריון ולבקשת יו"ר הדירקטוריון, בהמשך להודעתו מיום 20 בנובמבר 2016, בדבר כוונתו לסיים את כהונתו כיו"ר הדירקטוריון. ביום 23 בפברואר 2017, אישרה אסיפת בעלי המניות של הבנק מדיניות תגמול חדשה לנושאי המשרה בבנק לפי סעיף 267א לחוק החברות המעודכנת לפי חוק התגמול והתיקונים להוראה וכן תנאי ההעסקה ליו"ר הדירקטוריון הנכנסת, גב' אירית איזקסון, החל ממועד מינויה. לפרטים נוספים ראו דיווח מיידי של הבנק מיום 18 בינואר 2017 (מס' אסמכתא: 006415-01-2017). האמור בדוח זה נכלל כאן על דרך ההפניה.

היעדים:

במהלך הרבעון הראשון של שנת 2017 תאושר מדיניות תגמול חדשה לנושאי המשרה בבנק ומדיניות תגמול חדשה לעובדים המעודכנת לפי חוק התגמול והתיקונים להוראה.

ציאת להוראות הדין



הציאת הראשי בכל בנק בקבוצה שותף בגיבושם של תהליכי עבודה ע"י אישור נהלים וחוזרים, אישור מוצרים ותהליכים חדשים ובייעוץ בהיבטים של איסור הלבנת הון ומימון טרור בעסקאות מורכבות ועוד.

נוסף על כך, הקבוצה נוקטת מדיניות שמרנית של תיאבון סיכון נמוך ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, ומבצעת את פעילותה העסקית מול הלקוחות, תוך התנהלות עסקית נאותה, בליווי משפטי הולם, תוך הקפדה יתרה על עמידה בכל הוראות החקיקה והרגולציה והמגבלות והחבויות הנגזרות מהן. יתרה מזאת, ננקטת מדיניות של אפס סובלנות כלפי מנהלי הבנק ועובדיו בכל הנוגע להפרה מנהלית או פלילית של הוראות הדין החלות על פעילות הקבוצה.

הדירקטוריון נושא באחריות הפיקוחית העליונה לניהול סיכון הציאת ובמסגרת זו מוודא שהבנק פועל תוך ציאת לחוק ולרגולציה.

אנו מחויבים לפעול לקיום כל הוראות הדין החלות על הבנק, ובכלל זה הוראות דין העוסקות ביחסי הבנק עם לקוחותיו, והמטילות על הבנק חובה לפעול מול הלקוח כשהמטרה היא לפעול מול הלקוחות באופן הוגן, ללא משוא פנים, ללא אפליה כזו או אחרת ותוך גילוי נאות וראוי בכל הקשור לפעילות הלקוח מול הבנק.

יחידות הציאת בבנקים שבקבוצה, שבראשן עומד קצין הציאת הקבוצתי, מופקדות על ויודא יישום הוראות הדין בתחום יחסי בנק - לקוח, אחראיות לוודא יישום החקיקה הקשורה במניעת הלבנת הון ומימון טרור, על האכיפה המנהלית בנושא ניירות ערך, על הקוד האתי, על מדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה מול לקוחות, על הוראות ה-FATCA (מיסוי לקוחות אמריקאים) ומדיניות הכסף המוצהר (שמטרתה להתמודד עם סיכונים הנובעים מהאפשרות כי כספים המופקדים בבנק מקורם בהתחמקות מתשלום מיסים במדינות המקור). קצין

אנו מחויבים לפעול לקיום כל הוראות הדין החלות על הבנק, כשהמטרה היא לפעול מול הלקוחות באופן הוגן, ללא משוא פנים, ללא אפליה כזו או אחרת ותוך גילוי נאות וראוי בכל הקשור לפעילות הלקוח מול הבנק

- במסגרת הדרכת והטמעת תרבות הציות בקרב העובדים בבנק, הועברו הרצאות בסניפים שונים ובקורסים שונים במחלקת ההדרכה של הבנק.

אוצר החייל

- ההנהלה ודירקטוריון הבנק אישרו את מסמך מדיניות הציות ותכנית הציות אשר עודכנו בהתאם לתיקון להוראת נוהל בנקאי תקין 308 שנכנסה לתוקף ביום 1/1/2016 ובהתאם למדיניות הקבוצתית.
- נאמני הציות בסניפים וביחידות המטה השתתפו ביום העיון השנתי בו שמעו הרצאות מקצועיות ע"י מרצים מן החוץ וכן ע"י גורמי פנים בבנק.
- ביצוע בקרות שעל בסיסן אותרו מספר מוקדי סיכון בנושאים שונים.

מסד

- הנהלת הבנק והדירקטוריון אישרו את מסמכי מדיניות הציות ותכנית הציות אשר עודכנו בהתאם לתיקון להוראת נוהל בנקאי תקין 308 שנכנסה לתוקף ביום 1/1/2016 ובהתאם למדיניות הקבוצתית.
- נאמני הציות בסניפים וביחידות המטה השתתפו ביום העיון השנתי בו שמעו הרצאות מקצועיות ע"י מרצים מן החוץ וכן ע"י גורמי פנים בבנק, וכן עברו הדרכות ביחידת הציות.
- עובדי הסניפים קיבלו הדרכה בנושאי הציות בסניפים ובכנסים השונים שנערכו בהנהלת הבנק במרכז ההדרכה בחברת האם. הטמעה והדרכה בוצעה גם באמצעות הכשרות המשולבות בקורסים השונים ובמחלקת ההדרכה, ובאמצעות הפצת נהלים ולומדות.
- במסגרת תכנית העבודה, בוצעו בקרות יזומות במוקדי סיכון בזיקה לתחום הציות לאיתור ולמניעת הפרות לכאורה של הוראות הדין השונות.

במסגרת זו פועלת בדירקטוריון ועדה מטעמו שמאשרת ומפקחת אחר היישום של מדיניות ניהול סיכון הציות. הדירקטוריון מקבל דיווחים תקופתיים ומיידיים בכל הקשור לניהול הסיכון. אחת לשנה, בין היתר, על בסיס דוח הערכה שנתי שמגישי קצין הציות הראשי, עורך הדירקטוריון דיון בנושא הערכת איכות ניהול סיכון הציות הכולל. במסגרת זו, נדונים הליקויים ו/או החולשות במערך הבקרות ובתהליכי העבודה הקיימים בבנק, יישום המדיניות, אפקטיביות מערך הבקרות הקיים והלימות המשאבים העומדים לרשות הבנק לניהולו היעיל והאפקטיבי של הסיכון.

לכלל עובדי קבוצת הבנק, פקידיים ומנהלים כאחד, בסניפים וביחידות המטה, קיימת גישה חופשית וישירה לקצין הציות הראשי ו/או למי מטעמו ביחידות השונות שבמחלקת הציות, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים שונים שהתגלו בהיבטי ציות. הפניות נעשות באופן ישיר טלפוני, במיילים, במערכות ייעודיות או באמצעות קבוצות פורומים בנושאים בנקאיים שונים.

הפעילות בשנת 2016:

הבינלאומי

- ההנהלה ודירקטוריון הבנק אישרו את מסמכי מדיניות הציות הקבוצתית ותוכנית הציות הקבוצתית (תוך התאמה לבנקים השונים).
- מסמך מדיניות הציות עודכן בהתאם לתיקון להוראת נוהל בנקאי תקין 308 שנכנסה לתוקף ביום 1/1/2016.
- עודכן אתר הידע לעובדים באופן שוטף - "עולם ניהול הסיכונים", ובו נושאים בנקאיים שונים, המהווים מוקד מידע לכלל עובדי הבנק.
- נאמני הציות בסניפים השתתפו בימי עיון שנתיים בהם הועברו הרצאות מקצועיות ע"י מרצים חיצוניים ומקרב הבנק.
- יחידת הציות ביצעה בקרות יזומות לאיתור ולמניעת הפרות לכאורה של הוראות דין שונות.

היעדים:

הבנק הבינלאומי

- ב-2017 יפעל הבנק להעמקת יישום מדיניות ונהלים למניעת שוחד ושחיתות של אישי ציבור זרים

בנק אוצר החייל

- המשך הדרכה והטמעה באמצעות ביקורים בסניפים, הכשרות רלוונטיות והפצת נהלים.
- המשך ביצוע בקרות.
- סיום ביצוע סקר תשתיות משולב בהתאם להוראת נוהל בנקאי תקין 308.

בנק מסד

- סיום ביצוע סקר תשתיות משולב בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 308 וטיפול בפערים שיעלו במסגרתו.
- העמקת הידע בקרב העובדים באמצעות השתלמויות, הדרכות, לומדות ומבדקי ידע, להגברת המודעות כחלק מתשתית ארגונית המעודדת ציות.
- ביצוע בקרות לאיתור מוקדי סיכון.

- במהלך שנת 2016 ביצעו יחידות הציות בבנקים 149 בקרות פרוטוקול של נאמני הציות ב-97 סניפי הבנק השונים המהווים כ-60% מכלל סניפי הקבוצה. בנוסף, בוצעו ביקורים ב-29 סניפים.

- במהלך שנת 2016 הוכשרו בקבוצת הבנק 798 עובדים בתחום איסור הלבנת הון**, המהווים כ-47% מתוך עובדי הקבוצה הרלוונטיים. (כמו כן, 3,409 עובדים עברו מבדק נוהל ניהול חשבון וביצוע פעולות בני"ע ע"י עובד בנק, זאת במסגרת ההדרכות המתקשבות שמעביר הבנק לעובדיו). בנוסף, הוכשרו עוד כ-475 עובדים בעולמות התוכן של הוראות צרכניות.

- במהלך 2016 תוקן חוק איסור הלבנת הון כך שעבירות מס מסוימות נקבעו כעבירות מקור בחוק. תיקון זה נכנס לתוקף ביום 7/10/2016. בהמשך, פרסמה המפקחת על הבנקים בחודש נובמבר 2016 הנחיות למערכת הבנקאית. כחלק מהיערכות הבנק ליישום התיקון לחוק ולמכתב הנחיות המפקחת על הבנקים, בוצעו הדרכות לכ-380 עובדים מכל הבנקים בקבוצה, כאשר ביניהם השתתפו כל נאמני הציות מסניפי הקבוצה. כמו כן נערכו הדרכות במסגרת ימי עיון לכל נאמני הציות בקבוצה.

- במהלך שנת 2016 לא הוטלו עיצומים בנושא הלבנת הון על קבוצת הבנק או בכלל.

- בשנת 2016 לא התקבלו בקבוצת הבנק קנסות מהותיים או סנקציות בגין אי ציות לחוקים/תקנות.



יצירת ערך כלכלי למחזיקי העניין



פעילות הבנק מייצרת ערך כלכלי ישיר לבעלי המניות והמשקיעים שלו, עבור המדינה, עבור עובדי הקבוצה, עבור ספקיה ושותפיה העסקיים ועבור הקהילה

לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי הנמנה עם 5 הבנקים הגדולים בישראל, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים שלו. כך תורמת פעילות הבנק והתוצאות העסקיות שלו לערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, עבור המדינה באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ, רכש כחול לבן ועוד, עבור עובדי הקבוצה על ידי העסקתם ותשלום משכורות, עבור ספקיה ושותפיה העסקיים בקידום פעילותם ועבור הקהילה בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. הבנק אינו מקבל כל סיוע או תמיכה כספית מהמדינה.

להלן הנתונים הכלכליים המרכזיים ביצירת ערך עבור הבנק ומחזיקי העניין שלו:

ביצועים כלכליים - קבוצת הבינלאומי (במיליוני ₪)					
2012	2013	2014	2015	2016	
3,797	3,851	3,768	3,494	3,649	סך הכנסות
2,814	2,860	2,912	2,710	2,683	הוצאות תפעול ואחרות
1,676	1,746	1,780	1,629	1,656	משכורות והוצאות נלוות
315	366	328	326	398	הפרשה למיסים על הרווח
563	538	455	446	521	הרווח הנקי
-	200	285	130	200	דיבידנדים לבעלי המניות
2	3.6	2.9	2.8	2.8	תרומה לקהילה

*בערכים בטבלה בהם קיימים שינויים בהשוואה למידע שהוצג בדו"ח האחריות התאגידית הקודם שפרסם הבנק הבינלאומי, ביחס לשנים 2012-2014, ניתן לייחס זאת לכך שהבנק יישם כללי חשבונאות מקובלים בארה"ב בנושא זכויות עובדים, בדרך של יישום למפרע לרבות תיקון מספרי ההשוואה. לפרטים נוספים ראה באור ג.1 (1) לדו"חות הכספיים לשנת 2015.

קבוצת הבנק תורמת גם בצורה עקיפה לפיתוח המשק הישראלי. זאת באמצעות מספר היבטים: סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ ובכך מאפשרים גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ אפשרות לפעילות כלכלית. בנוסף למגזרי הלקוחות העיקריים מולם פועלת הקבוצה, הבנקים נותנים מענה מתמחה ויעודי למגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית: המגזר החרדי, המגזר הערבי, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים, מגזר יוצאי חבר העמים ולעסקים קטנים, זאת תוך מתן שירותים ומוצרים ייעודיים ומותאמים בעלי ערך מוסף. בכך מאפשרים הבנקים ללקוחות ממגזרים אלו נגישות טובה יותר לניהול ההיבטים הפיננסיים בחייהם ופעילות כלכלית שוטפת, דבר שאינו מובן מאליו. במסגרת פעילות הקבוצה, החלה גם פעילות יזומה לקידום העסקים הקטנים הפועלים בישראל. שרידותם ויציבותם של עסקים אלה, מחזקת את המשק והכלכלה המקומית. בנוסף, הבנקים מקדמים יוזמות שונות לקידום ידע פיננסי בקרב הלקוחות וגם כחלק מהפעילות המבוצעת מול הקהילה ובכך מסייעים לקידום הלקוחות והציבור בהיבט של התנהלות נבונה יותר בהקשרים הפיננסיים והבנקאיים בחייו לטווח קצר וארוך.

סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי

במסגרת קידום הפעילות הכלכלית בישראל, קבוצת הבנק רואה ביצוא ובייבוא עוגן מרכזי בכלכלה ובתעשייה הישראלית. באופן מסורתי הקבוצה מסייעת בקידום התעשייה הישראלית ובשנים האחרונות פיתחה יזמה הקבוצה תכניות מימון וגיוס שונות:

- **תכנית למימון יצואנים בשיתוף חברת אשרא -** הבנק אימץ תכנית למימון יצואנים בשיתוף פועלה עם חברת אשרא. תכנית זו משמשת אמצעי למינוף עסקיהם של יצואנים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
- **גיוס מפעלי תעשייה ויזמים -** היחידה לשיווק ופיתוח עסקי של החטיבה העסקית ממקדת מאמצים מרובים לגיוס מפעלי תעשייה ויזמים בעלי מחזורי מכירות של 25 מיליון ש"ח ומעלה. הבקשות נבחנות אצל הגורמים המאשרים הרלוונטיים בסדר עדיפות עליון ותשובות ניתנות במסלול מהיר על מנת לקדם מהר ככל הניתן פעילויות עסקיות חדשות.
- **הסכם מימון לרכישת ציוד לתעשייה בשיתוף התאחדות התעשיינים -** לאחרונה נחתם הסכם מול הקרן ההדדית של התאחדות התעשיינים למתן מימון לרכישת ציוד לתעשייה לתקופה חריגה של עד 12 שנה במימון של 90% מערך הציוד.

סיוע לעסקים - פקטורינג

בבנק אוצר החייל פועל שירות המימון המתמחה של בנק אוצר החייל (פקטורינג) שנותן מענה כולל לסיכונים הכרוכים במתן אשראי ללקוחות. השירות מבוסס על רכישת החובות המסחריים הפתוחים של לקוחות, חלקם או כולם, בגין עסקאות מכירה באשראי בארץ או בחו"ל. בכך הופך הפקטורינג עסקת אשראי לעסקת מזומן. מרכיבי שירות הפקטורינג באוצר החייל:

- **נטרול סיכון של אשראי לקוחות -** עם מכירת החשבונות לבנק "יוצא" הספק מסיכון האשראי המוענק ללקוח (למעט במצב של סכסוך מסחרי).
- **מקדמות -** תשלום של 70%-85% מסכום החשבונות במזומן לספק.
- **שרותי גביה -** הבנק מבצע את הליך הגביה, הן בארץ והן ברחבי העולם.

שירותי הפקטורינג מעניק יתרונות רבים ללקוח, ביניהם: הקדמת תשלומים ושיפור תזרים מזומנים; נטרול סיכונים אשראי; הגדלת מקורות המימון של החברה מעבר לאשראי בנקאי מסורתי; שיפור היחסים הפיננסיים בדו"ח הכספיים; אמצעי שיווק להרחבת מחזור הפעילות של החברה; בדיקה שוטפת של איתנות הלקוחות ושחרור משאבים מניהול אשראי לקוחות.

שרשרת אספקה אחראית

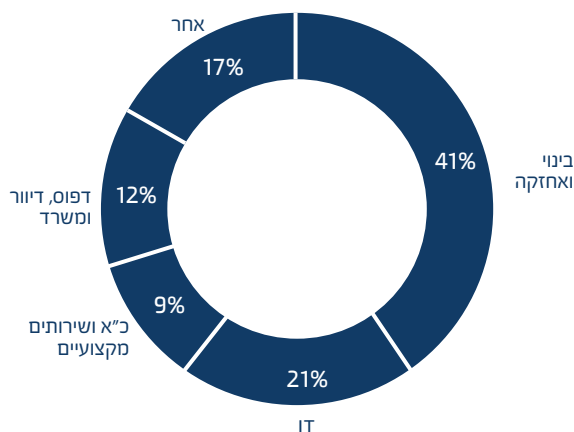


תהליך הרכש בקבוצת הבנק נעשה באופן שקוף תוך יידוע הספקים והמציעים על אופן ההתנהלות עימם. ניהול הרכש נעשה לאור עקרונות של הוגנות, טוהר מידות, שמירה על זכויות עובדים והדדיות

כלל הרכש בקבוצת הבנק מנוהל ע"י מחלקת הרכש הקבוצתית, המהווה גורם מאוחד לניהול כל פעולות הרכש והממשקים של הבנקים בקבוצה מול ספקים ומציעים, זאת בהתאם לנוהל הרכש של הקבוצה. תהליך הרכש בקבוצת הבנק כולל את השלבים הבאים: הגדרת צורכי הרכש ותנאי ההתקשרות, פרסום מכרזים לאוכלוסיית ספקים כללית או מוגדרת ע"י היערכות מקדימה, בחינת ההצעות המוגשות ע"פ קריטריונים מוגדרים, המשלבים בין שיקולי עלות ואיכות, ביצוע ההתקשרויות החוזיות, ובקרה על מילוי התנאים המפורטים בהסכמי הרכש.

קבוצת הבנק מקפידה על הוגנות ואחריות בהתנהלות מול ספקים ונותני השירות שעמם אנו עובדים. אנו מקפידים לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים. אנו משלבים בביצוע ההתקשרויות שיקולי שירותיות, עמידה בתקני איכות ואמינות, זאת בנוסף לשיקולי עלות. תהליך הרכש בקבוצת הבנק נעשה באופן שקוף תוך יידוע הספקים והמציעים על אופן ההתנהלות עימם. ניהול הרכש נעשה לאור עקרונות של הוגנות, טוהר מידות, שמירה על זכויות עובדים והדדיות.

קבוצת הבינלאומי קבוצות רכש עיקריות



"אחר" - בנוסף לקבוצות המרכזיות, ישנן קבוצות רכש נוספות, כגון: פרסום ושיווק (5%) כיבודים, אשל ונסיעות (3.7%) ניקיון, שמירה ואבטחה (3.8%) יעוץ משפטי וביטוח (2.2%) ועוד. היקף הרכש בכל אחת מהקבוצות הנוספות אינו עולה על 5% מהיקף הרכש הכולל, והיקפן הכולל הוא כ-19% מסך הרכש השנתי.

העדפת רכש מקומי

אנו נותנים עדיפות להתקשרות עם ספקים ישראלים ומעודדים עשייה ותוצרת ישראלית, ככל האפשר. הרוב המוחלט של ספקי הקבוצה הינם ספקים ישראלים. רק 82 ספקים, המהווים כ-4% מהספקים ונותני השרות שלנו, הם חברות ועסקים מחו"ל.

הגנה על זכויות עובדי הקבלנים

בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב - 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור עקרון הבנק של הוגנות ושמירה על זכויות האדם, גובש בבנק נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלנים ומול עובדי הקבלנים. במסגרת נוהל עבודה זה מחלקת הרכש הקבוצתי מוודאת כי הקבלנים הרלוונטיים מעסיקים את עובדיהם לפי הוראות החוק. מנהל הרכש הקבוצתי הוא הגורם האחראי לקיום הוראות הנוהל והטמעתו, ומשמש גם כתובת ישירה בעבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין.

עם תחילת עבודת הספק בקבוצת הבנק, הוא נדרש ליידע את כל עובדיו המועסקים בחצרות הבנק על פרטי קשר ישירים למסירת הודעה או תלונה בדבר תנאי העסקתם. כמו כן, על פי הנוהל בהתקבל התלונה במחלקת הרכש הקבוצתי, הודעה על כך נשלחת לספק הרלוונטי והמשך הבירור והטיפול בעניין כל תלונה נעשים ע"פ לוחות זמנים המוגדרים בנהל.

אנו נותנים עדיפות להתקשרות עם ספקים ישראלים ומעודדים עשייה ותוצרת ישראלית, ככל האפשר. הרוב המוחלט של ספקי הקבוצה הינם ספקים ישראלים

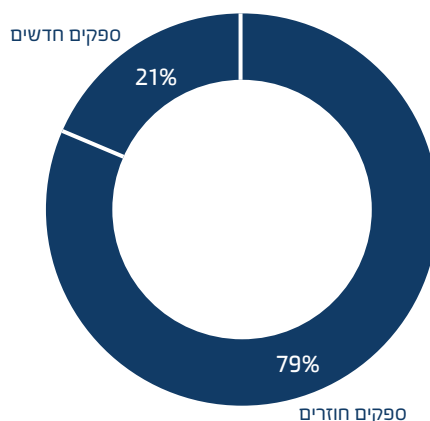
פרופיל ספקי הקבוצה

קבוצת הבנק מקיימת קשרי עבודה עם כמות גדולה של ספקים במגוון רחב של קבוצות רכש. **במאגר הספקים הפעילים לשנת 2016 נכללו 1,979 ספקים.** מתוכם, 418 ספקים הינם ספקים חדשים עימם הבנק לא עבד קודם לכן. אנחנו מקפידים על שילוב מתמיד של ספקים ונותני שירותים חדשים עימם מתנהלים קשרי העבודה, ורואים בכך הזדמנות הדדית המאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים, וכמובן להיחשף לשיטות עבודה חדשות.

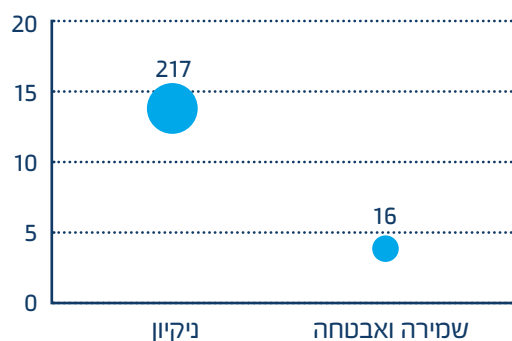
בתוך כלל הרכש המגוון של הקבוצה ישנן ארבע קבוצות מרכזיות המהוות יחד כ-81% מתוך סך הרכש הקבוצתי השנתי:

- בינוי, נדל"ן, אחזקת מבנים ונכסים (41%).
- מיחשוב, תשתיות טכנולוגיות ותקשורת (19%).
- דפוס, דיוור, טלפוניה, צרכי משרד, ארכיב והובלות (13%).
- כח אדם, הדרכה, שירותים מקצועיים ויעוץ (8%).

מאגר ספקי קבוצת הבנק בשנת 2016



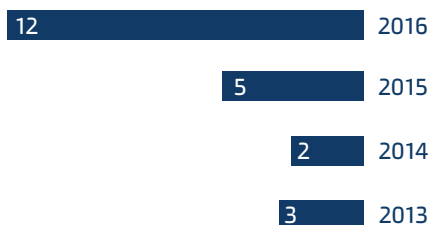
פירוט העסקת עובדי קבלנים בקבוצת הבנק בשנת 2016



מיקום הבועה מסמל את מספר החברות בכל תחום. גודל הבועה מסמלת את מספר העובדים.

להלן נתוני תלונות עובדי הקבלנים שנקלטו במחלקת הרכש הקבוצתי לטיפול:

תלונות עובדי קבלנים מתועדות 2013-2016



כל התלונות שנקלטו בבנק טופלו. 12 התלונות שנקלטו בשנת 2016 טופלו לשיעור רצון המתלוננים וטיפולן הסתיים בשנת 2016. הגידול בתלונות נובע מפעילות מתמדת להגברת מודעות העובדים בקיומו של גוף שניתן לפנות אליו.

ההתקשרות לתקופה שהיא מעבר לתנאים האמורים, נבחן בוועדת ספקים חריגים בראשות מנהל מערך לוגיסטיקה של הקבוצה, מנהל מחלקת הרכש הקבוצתי, מנהל בכיר במתפ, סמנכ"ל בחברת בת, משקיף של ביקורת הקבוצה ונציג היחידה העסקית הרלוונטית. הוועדה מדווחת לוועדת הביקורת של הדירקטוריון אחת לשנה לגבי כל הספקים שהארכת פעולתם אושרה לתקופה שלמעלה משבע שנים. כמו כן, הוועדה לא תאשר הארכת התקשרות עם ספק ללא הצגת חלופות ע"י מחלקת הרכש הקבוצתי.

תהליכי רכש נאותים והקפדה על טוהר מידות

בטרם ביצע כל ההתקשרויות, מחלקת הרכש הקבוצתי מבצעת סקירה מקיפה על השוק והחברות המציעות. סקירה זו נועדה לאפשר למחלקת הרכש לבחור את הספקים המתאימים ביותר עבור הבנק לביצוע. בין היתר, הקריטריונים העומדים לנגד עינינו בעת בחירת הספק הם אמינות, ניסיון העבר, ניסיון בענף, עמידה בדרישות וטיב השרות/מוצר, ולבסוף המחיר.

הפעילות בשנת 2016:

- בשנת 2016 הועסקו בקבוצת הבנק 16 ספקי כח אדם בתחומי ניקיון, שמירה ואבטחה, בהיקף כולל של 217 עובדים (לא כולל חברות ניהול) - הנתון מהווה 0.8% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק.
- בשנת 2016 נבדקו כלל ספקי כח האדם שעבדו עם הבנק ונדגמו בפועל 54 תלושי שכר של עובדי הקבלנים בתחומי ניקיון, שמירה ואבטחה, המהווים 23% מסך התלושים.
- בשנת 2016 ועדת החריגים דנה בעניינם של 30 ספקים: מתוכם, אושר המשך הפעילות עם 22 ספקים, ויתר הספקים נמצאים בתהליך בדיקה.

היעדים:

- בשנת 2017 תחל כתיבה והטמעה של מדיניות רכש אחראי אשר תוטמע בכלל קבוצת הבנק.

כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה ואישור של ר"ח שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדיון. כמו כן, הספקים החדשים נדרשים לספק את כל ההיתרים והרישיונות הרלוונטיים לביצוע ההתקשרויות בקבוצת הבנק.

ועדת חריגים לספקים מעל 7 שנים

תקופת ההתקשרות המירבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים. זאת, למעט מקרים חריגים המוגדרים בנוהל ההתקשרויות של הבנק (כגון: חברת חשמל וחברות תשתית אחרות, חברות פרויקטים הנמשכים מעבר לתקופה האמורה, ספקים לא מהותיים המספקים לבנק שירותים ומוצרים לצד ספקים מתחרים ועוד). לאחר מכן, על הספק תחול תקופת צינון בת שנתיים. במקרים בהם מהות ההתקשרות יוצרת התחייבות של תקופה העולה על 7 שנים, על המחלקה הרוכשת לדווח על כך ל"וועדת חריגים לספקים מעל 7 שנים" טרם מועד ההתקשרות. כל מקרה של הארכת

המשכיות עסקית



הוראות בנק ישראל מחייבות את הבנקים לפעול להבטחת המשכיות עסקית (Business Continuity Planning) בעת חירום. בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 355 בנושא, נערך הבנק להתאוששות ממקרה אסון והמשכיות עסקית במצבי חירום שונים. חבר הנהלת הבנק וראש החטיבה לניהול סיכונים אחראי לריכוז הנושא באופן קבוצתי, ובאמצעות היחידה לניהול סיכונים תפעוליים מתבצעת בבנק היערכות אשר מורכבת מכמה נדבכים: גיבוש מסמך מדיניות מקיף בנושא המשכיות עסקית, שאושר על ידי דירקטוריון הבנק, מסמך מסגרת עבודה הכולל פירוט לגבי תשתיות טכנולוגיות נאותות, גיבוש והטמעת תכניות פעולה מקיפות ותשתית נהלים תומכת וביצוע תרגילים המדמים מצבי חירום שונים. בבנק קיים חדר מצב קבוצתי ופורום הערכות לשעת חירום קבוצתי בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים אשר מרכז פעילות זו בכל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון. מתקיים דיווח רבעוני בהנהלה ובדירקטוריון בנושא המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום. הבנק מקיים באופן שוטף תהליך לשיפור היערכות המשכיות עסקית במסגרתו מעודכן המיפוי של כל הפעילויות והמשאבים החיוניים אשר נדרשים בשעת חירום, ומעודכנים תרחישי החירום ומסמך המדיניות בהתאם. במהלך שנת 2015 הבנק העביר את מתקן המחשבים הראשי מתל אביב לאזור ראשון לציון, מהלך מהווה צעד משמעותי ונוסף בשימור המשכיות העסקית, מאחר שמדובר במתקן חדיש וממוגן המרוחק מהאתר שנמצא בתל אביב.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
בוצע	בשנת 2016 צפוי עדכון מסמך מדיניות ומסגרת העבודה.
בוצע	בשנת 2016 יבוצעו תרגילים עפ"י המדיניות ונהל תרגול.

היעדים:

- בשנת 2017 צפוי עדכון מסמך מדיניות ומסגרת העבודה.
- בשנת 2017 יבוצעו תרגילים עפ"י המדיניות ונהל תרגול.
- בשנת 2017 יבוצע פרויקט עדכון תלת שנתי של מיפוי תהליכים חיוניים לפני הוראת ניהול בנקאי תקין 355.

שמירה על טוהר מידות

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הגבוהה של שמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה. בהתאם לכך, אנו פועלים למניעת אירועים בתחומים אלה באמצעות מספר מנגנונים משלימים הפועלים להערכת הסיכונים, למניעתם, לבקרתם ולטיפול בעת שנדרש

ניהול הסיכונים ובקרתם מתבצעים בקבוצה באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שליטה, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיושמים באמצעות שלושה קווי הגנה:

- **קו ההגנה הראשון** - שמקיימים האחראים על יצירת הסיכון וניהולו;
- **קו ההגנה השני** - שמקיימות יחידות החטיבה לניהול סיכונים והבקרה הבלתי תלויות;
- **קו ההגנה השלישי** - שמקיימים מערך הביקורת הפנימית והחיצונית.

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הגבוהה של שמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה. בהתאם לכך, אנו פועלים למניעת אירועים בתחומים אלה באמצעות מספר מנגנונים משלימים הפועלים להערכת הסיכונים, למניעתם, לבקרתם ולטיפול בעת שנדרש, כך שתחומים אלה יכוסו במלואם. מנגנונים אלה כוללים את קווי ההגנה של קבוצת הבנק, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים, את ההיבטים הרלוונטיים המטופלים ע"י פעילות הרכש ואת הקוד האתי של כל בנק בקבוצה. הכשרות בנושאים אלה מועברות באופן שוטף לכלל הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בקבוצת הבנק ואף לכלל המנהלים והעובדים במסגרת הכשרות בנושא ציות ובמסגרת הטמעת הקוד האתי.



ניהול הסיכונים מתבצע באמצעות שימוש בכלי בקרה שונים: הטמעת בקרות מפחיתות סיכון, יצירת מנגנוני דיווח לגבי התנהגות שאינה לפי הנהלים, הפעלת קו חם לדיווח אנונימי, קביעת תכנית עבודה והדרכה, יצירת נהלים לטיפול באירועי הפרה של נוהלי הבנקים ועוד (לקריאה על הסיכונים בהקשר זה בקבוצת הבנק - ראו הרחבה בדוחות הכספיים של הבנקים בקבוצה באתר הבנק הבינלאומי).

חטיבת משאבים, הממונה על תלונות העובדים והמקבילים להם בבנק אוצר החייל, אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.

הפעילות בשנת 2016:

- סיכום פרויקט "סיכוני מעילות, הונאות והתנהגות לא אתית" שכלל המלצות לשיפור מנגנוני הבקרה, עדכון נהלים ותהליכים בתחום למניעת מעילות, הונאות והתנהגות שאינה אתית. המלצות הוצגו בהנהלת ובדירקטוריון הבינלאומי וכן בהנהלות ובדירקטוריונים של חברות הבנות: בנק מסד ובנק אוצר החייל.
- במהלך שנת 2016 זוהו בקבוצת הבינלאומי שני אירועים בהם עלה חשד לפגיעה בטוהר המידות על ידי עובדי הבנק. האירועים נחקרו והופצו דוחות ביקורת פנימית והפקות לקחים בגינם, אשר כוללים המלצות לצמצום החשיפה להישנות המקרים בעתיד. באירוע הראשון היו מעורבים שלושה מעובדי הבנק, וכתוצאה מהחקירה, שני עובדים סיימו את עבודתם בבנק, ונגד השלישי ננקטו צעדים משמעתיים. באירוע השני, עובד הבנק פוטר לאחר סיום חקירה של הרשות לניירות ערך בחשד לעבירות בדיני ניירות ערך בגין פעילויות שהחלו טרום עבודתו בבנק.

מערך הביקורת הפנימית של הבנקים, בודק במסגרת הביקורת המבוצעות על ידו, בין היתר את החשיפה לסיכוני מעילות והונאות. תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים לסוגיהם לרבות סיכוני מעילות והונאות. מידע המגיע אל הביקורת הפנימית בנוגע לחשדות למעילות ואירועי טוהר מידות נוספים, הן במסגרת הביקורת המבוצעות כאמור והן במסגרת תלונות המגיעות אל הגורם הרלוונטי בכל בנק מתוקף תפקידו כממונה על פניות עובדים, נבדק. במידת הצורך נערך דוח ביקורת אשר מועבר להנהלת הבנק לצורך נקיטת צעדים כנגד האחראים ומדווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. דוחות הביקורת נבחנים על ידי ועדה ייעודית בראשות ראש חטיבת משאבים ובהשתתפות חברי הנהלה נוספים ומנהלים בכירים אחרים, אשר ממליצה על אופן הטיפול המשמעותי בעובדים שנמצאו אחראים לליקויים בדוחות הביקורת.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
בוצע	במהלך שנת 2016 יתקיימו דיוני סיכום ממצאי דוח תכנית העבודה לשיפור אופן ניהול סיכונים אתיים בהנהלה ובדירקטוריון הבנק הבינלאומי. כמו כן, דיון בדוח יתקיים בהנהלה ובדירקטוריון בנק מסד ובנק אוצר החייל.

החטיבה לניהול סיכונים פועלת באופן שוטף לשיפור הניהול ומניעת סיכונים הקשורים לטוהר המידות והתנהגות שאינה בהתאם לנהלים בקבוצת הבנק. כמו כן, לגבי כל עובד העומד בפני קידום לתפקיד ניהולי ראשון ובאופן שוטף בקידום בסולם הדרגות הניהולי, או קבלת קידום לתפקיד ניהולי חדש (גם ללא שינוי בסולם הדרגות) ולפני קבלת מינוי לניהול סניף, פונה הגורם ממשאבי אנוש לקבלת no objection מקצין הציות הראשי בחטיבה לניהול סיכונים ומהביקורת הפנימית. זאת במטרה לוודא שלא היו בגינו אירועים העלולים למנוע את קידומו.

היעדים:

- המשך ביצוע מעקב אחר המלצות פרויקט מעילות והונאות והתנהגות לא אתית.
- קיום דיון שנתי בנושא מעילות והונאות בהנהלת הבנק.
- מיפוי סיכוני מעילות והונאות במסגרת עדכון סקר סיכונים תפעוליים ובמסגרת אישור מוצרים חדשים.
- יישום מדיניות ונהלים למניעת שוחד ושחיתות של אישי ציבור זרים.
- הטמעת תוכנה לניטור ומניעת מעילות והונאות.

במסגרת פעילות הרכש בקבוצת הבנק מקפידה על טוהר מידות בשני מישורים עיקריים: התנהלות מול הספקים שנעשית ע"פ כללים ונהלים מוגדרים ודרישות הקבוצה להתנהלות נאותה מהספקים שכלולות בהסכמי ההתקשרות ובנוהלי העבודה איתם (להרחבה בנושא זה, ראו תת-פרק שרשרת אספקה בעמ' 89).

הקוד האתי, ככלי בקרה נוסף ומשלים, מהווה הצהרה ברורה ומפורשת לכל מה שאנו מאמינים בו ושואפים לקיים ובו התייחסות להיבטים אלה. הקוד האתי חל על כל עובדי הקבוצה, בכל הדרגים ובכל התפקידים, לרבות חברי הנהלה והדירקטוריון וכולל היגדים בנושא שמירה על טוהר המידות. הבנקים השונים בקבוצה פועלים להטמעת תכני הקוד ולפעילות הכשרה של כלל המנהלים והעובדים בתחום זה.

דרכי הפנייה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. דיווח על התלונה ועל ממצאי בדיקת נשוא התלונה, בכל בנק, יועברו להנהלת הבנק. בנוסף, על מנת לאפשר לעובדים להציף בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקיו של הבנק, טוהר מידות ובקורות לדיווח כספי, מינה דירקטוריון הבנק את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת לממונה על תלונות עובדים בבינלאומי ובמסד, ובבנק אוצר החייל את מנהלת מטה הביקורת. ראש

הטמעת אתיקה



האתי חל על כל עובדי הקבוצה, בכל הדרגים ובכל התפקידים, לרבות חברי ההנהלה והדירקטוריון, שגם אישרו את נוסח הקוד. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה ליישום הקוד בפעילותה עם מחזיקי העניין השונים ומצפה מכלל העובדים, חברי ההנהלה והדירקטוריון לפעול ברוח הערכים המוצגים בקוד. הקוד האתי משמש מסמך הצהרתי מחייב. את הקוד האתי ניתן למצוא באתרי הבנקים השונים בקבוצה.

המטרות המרכזיות של הקוד האתי

1. ליצור סביבה ערכית ומוסרית בבנק ולתת מענה במקרה שהחוק או הנהל אינם חד-משמעיים.
2. להציג את הערכים המנחים את פעילותנו מול הלקוחות, העובדים והסביבה החיצונית.
3. להבהיר את האופן שבו הערכים מיושמים בחיי היום יום באמצעות כללי ההתנהלות.
4. לשמש מורה דרך ערכי במקרים של קונפליקט או דילמות אפשריות בחיי העבודה.
5. לסייע לעובדים בבחירת הדרך הראויה ולכוון את תהליכי קבלת החלטות הן במישור העסקי הן במישור הבין אישי.

הערכים האתיים שהתחייבנו להם מעצבים את התשתית המוסרית לפעילותנו בקבוצת הבנק. הקוד, המגלם ערכים אלה, מהווה את תעודת הזהות הערכית של כל בנק ובנק ומשמש מצפן לכל העובדים בעבודתם היום-יומית.

הקוד האתי משמש נדבך נוסף ביצירת תרבות ארגונית המשלבת מצוינות עסקית עם מצוינות ערכית. הקוד האתי מהווה הצהרה ברורה ומפורשת לכל מה שאנו מאמינים בו ושואפים לקיים

הקוד האתי

לבנקים בקבוצת הבינלאומי וכן למתף יש קוד אתי. הקודים משמשים נדבך נוסף ביצירת תרבות ארגונית בקבוצת הבנק, המשלבת מצוינות עסקית עם מצוינות ערכית. הקוד האתי מציב רף גבוה למה שראוי ונכון לשאוף אליו, ומהווה הצהרה ברורה ומפורשת לכל מה שאנו מאמינים בו ושואפים לקיים.

אנו פועלים למיסוד ופיתוח של כלים להטמעה של הקוד ולקידום תרבות אתית. לשם כך הוקמו בכל בנק בקבוצה מוסדות אתיקה, בהם ועדת אתיקה (בראשות חבר הנהלה) האחראית להטמעת הקוד, ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכיו, ממונה אתיקה (חבר הנהלה) ואחראי אתיקה. דרכי הפנייה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. באם מנהל או עובד רוצה לשמור על אנונימיות בעת הפנייה, אנו מאפשרים זאת. ככלל, תכני האתיקה בקבוצה מונגשים למנהלים ולעובדים באמצעות הפורטל הארגוני בכל בנק. בנוסף, כל בנק בוחר בערוצים שונים לקידום והטמעה של התחום (בהסכם העבודה, כנסי עובדים, מיילים וכו'). כל עובד חדש בקבוצה לומד את הקוד האתי עם כניסתו לתפקיד והתקופה בה כל עובד נדרש לעבור על הקוד משתנה בין הבנקים בקבוצה (בין שנה לשלוש שנים).

בשנת 2016 לא התקבלו פניות בנושא אתיקה בקבוצת הבינלאומי.

הפעילות בשנת 2016:

הבינלאומי

בשנת 2016 בוצע עדכון של הקוד האתי של הבנק הבינלאומי בתהליך נרחב בהשתתפות העובדים. במסגרת העדכון התקיימו קבוצות מיקוד בהשתתפות עובדי הבנק, מורשי חתימה ופקידים, בהם נציגים מכל עולמות התוכן הבנקאיים, עסקיים ועורפיים. בקבוצות המיקוד התקיים דיון על הפן האתי בפעילות הבנקאית במטרה להעלות אתגרים העומדים בפני הבנק בתחום האתיקה ונבחן הקוד האתי הקיים להבנת הרלוונטיות שלו לשגרת העבודה השוטפת. בנוסף, כלל התהליך בחינה של דוחות ביקורת ומסמכים רלוונטיים בתחום ניהול סיכונים על מנת להגיע למסמך מקיף עדכני ככל שניתן. בתהליך עודכנו חלק מערכי הקוד האתי.

להלן ערכי הקוד האתי המעודכנים של הבינלאומי:

- יושרה, הוגנות ואמינות
- מצוינות
- אחריות ומחויבות
- יוזמה וחדשנות
- שקיפות ופתיחות
- כבוד האדם

הופק לוח שנה שולחני לעובדים ברוח הקוד האתי המעודכן
עודכנו תהליכי עבודה ונהלים בתחום מניעת ניגודי עניינים בין עובדי הבנק וספקים ולקוחות.

אוצר החייל

- בוצעו הדרכות עובדים חדשים על הקוד האתי ונמסר קוד אתי לעובדים חדשים על ידי המנהלים.
- הוטמע תהליך למסירת הקוד האתי לעובדים חדשים ע"י המנהלים.

מסד

- העובדים נדרשו לעבור לומדה בנושא לצורך ריענון והטמעה.

מתף

- בשנת 2016 התקיימו במתף תהליכי הטמעה מתמשכים:
- במסגרת יום האוריינטציה לעובדים חדשים מועברים תכנים להכרת הקוד האתי במתף.
- ערכי הקוד האתי מובנים בטופס הערכת העובדים של מתף וכל העובדים והמנהלים מוערכים על בסיס ערכים אלו.
- הופך חוזר לעובדים בנושא קוד לבוש ברוח ערכי הקוד האתי.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
	הבינלאומי:
בוצע	<ul style="list-style-type: none">בשנת 2016 יעודכן הקוד האתי ותעוגן רשימת דוגמאות להפרה של הקוד האתי. תהליך העדכון יבוצע בשיתוף עם עובדי הבנק באמצעות קבוצות מיקוד של עובדים מתחומים שונים.עדכון הקוד החדש וביצוע הכשרות - עם השלמת עדכון הקוד ועזרי ההדרכה הנלווים, יבוצעו הכשרות בתחום האתיקה לכלל העובדים, כולל הכשרת המנהלים בתחום ופיתוח מנהיגות ערכית.
ביצוע ההכשרות נדחה לשנת 2017	
	אוצר החייל:
בוצע	בשנת 2016 תושלם הטמעת הקוד האתי בכלל יחידות הבנק ע"י מנהלי הסניפים והחטיבות. כמו כן, יוטמע תהליך לפיו יועברו עקרונות הקוד האתי ע"י מנהל הסניף/החטיבה לכל עובד חדש סמוך לקליטתו.
	מסד:
בוצע. הלומדה הופצה לכלל העובדים. שיעור הביצוע עומד על 95%.	בשנת 2016 תופץ הלומדה במתכונתה הנוכחית לכלל העובדים.

היעדים:

הבנק הבינלאומי

- עדכון הקוד החדש והכשרה לכלל העובדים - עם השלמת עדכון הקוד ועזרי ההדרכה הנלווים, יבוצעו הכשרות בתחום האתיקה לכלל עובדי הבנק. בשלב הראשון יוכשרו מנהלים ומורשי חתימה ובשלב השני יוכשרו כל עובדי הבנק. ההכשרה תכלול חלק תאורטי שיעסוק באתיקה והתנהלות אתית בעסקים, וחלק יישומי אשר יכלול ניתוח מקרי בוחן והתנסות בכלי לקבלת החלטות.
- פיתוח מנהיגות ערכית - על מנת להדגיש את תפקיד המנהיגות בתהליך ההטמעה של האתיקה בארגון תוכן ערכה למנהל לשימוש בישיבת צוות לדין בנושאי אתיקה ודילמות מחיי היום יום בבנק.
- ספר דילמות, לומדה ופורטל אתיקה - במקביל לביצוע ההכשרות תחל העבודה על עדכון כלי ההדרכה השונים בראשם יצירת ספר דילמות המאגד דילמות אתיות אפשריות במרחב הבנקאי, מול לקוחות, עמיתים לעבודה, ספקים ושאר מחזיקי העניין של הבנק, ויפרוט את דרכי התמודדות עימן. ספר הדילמות ישמש ככלי ייעוצי והדרכתי לכלל העובדים בהתנהלות השוטפת.
- לצורך כך יתקיימו קבוצות מיקוד ייעודיות לנושא הדילמות.

מסד

- עדכון ותחזוק הקוד האתי בהתאם לשינויים בחברת האם. במידה ותצא לומדה עדכנית- היא תופץ לכלל העובדים.

מתף

- פיתוח והטמעת תכניות מתמשכות להטמעת הקוד האתי.

השקעה ומעורבות בקהילה



העשייה השונים. במסגרת פעילות זו הוקמה לפני כשנתיים ועדת היגוי בה חברים שני חברי דירקטוריון הבנק יחד עם בעלי התפקידים בבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, ליזום ולהתוות מדיניות על כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה ומפקחים עליה באופן שוטף.

השקעה כספית ומדיניות תרומות

מדיניות התרומות של הבנקים (שעיקרי התחומים החברתיים שאותם מקדם הבנק במסגרתה, מוצגים בפסקה מעלה) במסגרת הקבוצה מאושרת אחת לשנה בדירקטוריונים של הבנקים. על תקציב התרומות וניהולו, אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים של הבנק. אוצר החייל מנהל את תקציב התרומות, בנפרד משאר הקבוצה, באמצעות אגף משאבי אנוש של הבנק. לכלל הבנקים (למעט מסד) ועדת תרומות שמטפלת בבקשות שוטפות ומקצה את תרומות כל בנק ליעדים שונים בהתאם למדיניות קבוצת הבנק.

אנחנו בקבוצת הבינלאומי רואים את עצמנו מחויבים למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, תוך השמת דגש על שיתוף עובדים. זאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי ובמקביל להשפעה הכלכלית הרחבה ולמנהיגות בעולם העסקי. בהתאם לזאת אנו מקיימים פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, המוצאת ביטוי במעורבות חברתית ובפעילות התנדבותית לצד תרומות כספיות.

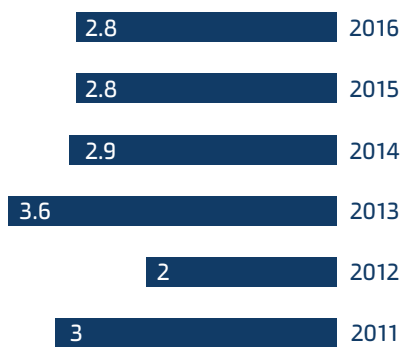
הקבוצה רואה חשיבות מרכזית בקידום בני נוער וילדים בסיכון כמנוף לצמיחתם ולטובת שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית ולכן ליבת העשייה של המעורבות החברתית מופנה לקידום ילדים ובני נוער בסיכון, בפרט. האמור מובצע באמצעות חינוך, ליווי אישי, חניכה, אורח חיים בריא, רווחה וסיוע לבני נוער וילדים בעלי צרכים מיוחדים ואוכלוסיות בסיכון. בנוסף, קבוצת הבנק משקיעה גם בתחומים נוספים מעת לעת. ההשקעה בקהילה נעשית תוך שיתוף פעולה אסטרטגי מתמשך עם ארגונים חברתיים ובשילוב עובדי קבוצת הבנק כמתנדבים בתחומי

הקבוצה רואה חשיבות מרכזית בקידום בני נוער וילדים כמנוף לצמיחתם ולטובת שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית ולכן ליבת העשייה של המעורבות החברתית מופנה לקידום ילדים ובני נוער בכלל וכאלה הנמצאים בסיכון, בפרט

נתונים כספיים 2016

- סך התרומות בקבוצת הבנק בשנת 2016 הסתכם בכ-2.8 מיליון ש"ח (כ-0.6% מהרווח).
- ב-5 השנים האחרונות תרמה קבוצת הבנק 14.4 מיליון ש"ח.

השקעה בקהילה במיליוני ₪ קבוצת הבינלאומי



*בנוסף לכך, מדי שנה מעניקה קבוצת הבנק חסויות לגופים שונים.

בהתאם להחלטת הנהלת הבנק, נבחר פרויקט "דגל" עיקרי (בתקופה המדווחת מדובר בפרויקט "נקודת מפנה 2" המוצג בהמשך), המזוהה עם הבנק בתחום התרומה לקהילה. הפרויקט נמשך מספר שנים. הפרויקט כולל בתוכו גם מעורבות התנדבותית של עובדי הבנק. בישיבת ההנהלה נבחרים הפרויקטים מתוך החלופות שהוצעו ע"י חטיבת משאבים, לאחר מיפוי והתייעצות עם גורמים מקצועיים. מסקנות והמלצות ההנהלה מובאים לאישור דירקטוריון הבנק. נוסף לפרויקט העיקרי, ניתן לבחור פרויקטים נוספים/משניים בהיקפם.

הבקשות לתרומות מזדמנות מופנות לוועדת תרומות, בצירוף המלצה מנמקת. הועדה תהיה אחראית על ריכוז כל הפניות ומתן המלצות. אישור להענקת תרומה ניתן רק לעמותות מסודרות (בעלות כל התעודות הנדרשות, סעיפי הפטור וכיו"ב וללא מעורבות פוליטית). כל תרומה שעונה על הקריטריונים לעיל נבדקת ונשקלת בוועדת תרומות. השיקולים שעומדים לנגד עיני הועדה הינם בין היתר: תרומות לאוכלוסייה נזקקת (ילדים ונוער בסיכון, בעלי צרכים מיוחדים, חולים וכיו"ב), מידת אפקטיביות התרומה ומתן עדיפות לפניות של עובדים מתוך הבנק לעידוד מעורבות בקהילה של העובדים. כל תרומה המומלצת לאישור מאושרת ע"י ועדת תרומות מדווחת למנכ"ל הבנק ולאחר מכן מאושרת ע"י יו"ר דירקטוריון הבנק.

מסכום מסוים מאושרות בקשות התרומה על ידי ועדת מינהל ומערכות מידע של הדירקטוריון

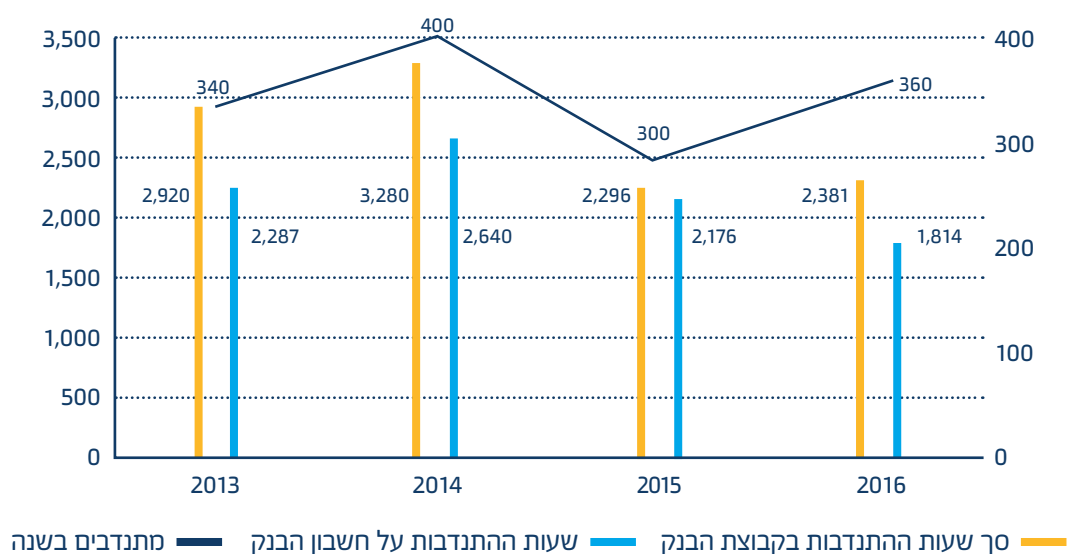
במסגרת ההשקעה הכספית פועל בקבוצת הבינלאומי גם פרויקט "מסע נתינה" בשיתוף ארגון "מתן - משקיעים בקהילה", ובמסגרתו יכולים עובדי הבנק לתרום כל סכום שיבחרו לעמותות על פי בחירתם, והבנק יגדיל את סכום התרומה שתועבר לעמותות (בהתאם להגדרות הפרויקט). המיזם נועד לקדם תרומה משותפת ומעצימה. במסגרת זו תרמה הקבוצה 464,000 ₪ מעבר לתרומות העובדים. מעת לעת, קבוצת הבנק תורמת גם ציוד בשווי ערך כסף, כגון: איסוף מצרכים לנזקקים, תרומת ציוד וכיוצא בזה. קבוצת הבנק אינה תורמת כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים.

התנדבות עובדים

במסגרת המעורבות החברתית של קבוצת הבנק, מתנדבים מדי שנה בשנה מאות מעובדי הבנק התורמים מזמנם, מניסיונם וממומחיותם לטובת בני הנוער בסיכון. אנו מעודדים את כל עובדינו להתנדב ולקחת חלק באחד המסלולים הכלולים במיזם, הן במסגרת שעות העבודה והן בשעות הפנאי, תוך מתן הדרכה מלאה ותמיכה. בפעילויות המתקיימות יום העבודה ההתנדבות הינה על חשבון הבנק בתשלום מלא לעובד. במהלך השנים האחרונות השתלבו אלפי עובדי הבנק בהתנדבות והושקעו אלפי שעות התנדבות בפעילויות התנדבות מגוונות.

תוצאות 2016

מספר המתנדבים וסך שעות ההתנדבות בקבוצת הבנק



כ-360 עובדי קבוצת הבנק התנדבו במהלך שנת 2016 (גידול של 20% לעומת שנה קודמת) ותרמו כ-2,381 שעות התנדבות שהושקעו בקהילה, מתוכן 1,814 שעות התנדבות (כ-75% על חשבון הבנק). זאת לעומת 300 עובדים מתנדבים מקבוצת הבנק ו-2,296 שעות התנדבות בשנת 2015 מתוכן 2,176 שעות התנדבות על חשבון הבנק.



התכנית המרכזית למעורבות חברתית של קבוצת הבנק בשנים האחרונות היא "נקודת מפנה", המתמקדת בבני נוער בסיכון במטרה להחזירם לחברה באמצעות קידום אורח חיים בריא

תכנית הדגל - "נקודת מפנה 2"

התכנית המרכזית למעורבות חברתית של קבוצת הבנק בשנים האחרונות היא "נקודת מפנה", הפועלת בשיתוף עם עמותת "ג'וינט ישראל אשלים" וארגון "מתן - משקיעים בקהילה". התוכנית מתמקדת בבני נוער בסיכון הנמצאים בשולי החברה במטרה להחזירם לחברה באמצעות קידום אורח חיים בריא (בקרב ילדים ובני נוער בסיכון ובאוכלוסיות מוחלשות בכלל). התכנית הראשונה פעלה לאורך 7 השנים האחרונות והוחלפו, ב-3 שנים האחרונות בתכניות החדשות (כפי שיפורטו להלן). בנוסף, הבנק מעמיד לרשות הפרויקט מידי שנה מתנדבים מעובדי הבנק, התורמים מזמנם, ניסיונם ומומחיותם לטובת בני הנוער.

תוצאות 2016

- מאז תחילתה ועד לסוף שנת 2016, סייעה תכנית "נקודת מפנה" ל-23,386 בני נוער בסיכון ב-66 יישובים ברחבי הארץ.
- בשנת 2016 סייעה נקודת מפנה ל-4,000 בני נוער וילדים ברחבי הארץ.

קידום אורח חיים בריא בקרב בני נוער וילדים בסיכון

בשנת 2014 הושקה במסגרת "נקודת מפנה" תכנית חדשה שמטרתה פיתוח וחיזוק אורח החיים ואיכות החיים (WELL BEING) בקרב בני נוער וילדים בסיכון. התכנית החדשה המשיכה להשקיע בבני הנוער ובעתידם האישי, החינוכי והמקצועי, תוך התמקדות בכלים של ספורט, כישורי חיים ואורח חיים בריא.

בשנת 2016 נמשכה התוכנית וכללה 4 פרויקטים מרכזיים. פרויקט "רצים מהלב" לא נמשך ב-2016 בשל סיום פעילות העמותה בסוף 2015.



"קבוצות כדורגל אבות ובנים"

תכנית לחיזוק הקשר והתקשורת בין אבות לבנים טרום גיל ההתבגרות ובגיל ההתבגרות, במטרה ליצור חוסן משפחתי, להגביר תחושות מסוגלות ולמנוע התנהגויות בעלות אופי מסוכן. הקבוצות יוצרות מפגש משמעותי משותף לאבות ובנים באמצעות פעילות ספורטיבית קבוצתית, המהווה קבוצה תומכת לעידוד פעילות ספורטיבית וקידום אורח חיים בריא. הקבוצה בנויה מ-10-15 זוגות (אב ובן בגילאי 10-14). התוכנית פועלת במתכונת של אימון בשבוע בן 90 דקות, משותף לאבות ולבנים, המועבר ע"י מאמן ומדריך חברתי. את הקבוצה מלווה עובד סוציאלי.

תוצאות 2016

- בשנת 2016 הושק מודל הדרכה משמעותי לכלל הדמויות המקצועיות הקשורות בתהליך- מודל ההדרכה כולל הנחיות למאמן הכדורגל, למדריך החברתי ולמנחת הקבוצות שנותן מענה מקיף לאנשי המקצוע בתחום.
- הפעילות כללה ליווי ותמיכה ב-9 קבוצות בפריסה ארצית. בקבוצות כ-250 משתתפים (ילדים והורים) והן פועלות בעיקר בצפון ובמרכז: כפר סבא, קרית ביאליק, כפר חב"ד, נתניה, ירושלים, עפולה, חדרה, בת ים. המתנדבים עובדי הבנק השתלבו בפעילויות משותפות עם קבוצות אבות ובנים ברחבי הארץ. המפגשים התקיימו ב"מגרש הביתי" השכונתי והיוו הזדמנות לחיבור בין פעילות עובדי הבנק לאבות ובניהם במישור הפעילות הספורטיבית ולמפגש בין חברתי מעצים ומעשיר לכל הצדדים.
- אירוע שיא - טורניר אבות ובנים בשיתוף הבנק הבינלאומי, עובדיו ובני משפחותיהם: בסיום שנת הפעילות החינוכית יצא לפועל אירוע שיא בו לקחו חלק למעלה מ-80 אבות ובנים מ-4 קבוצות הפועלות ברחבי הארץ יחד עם כ-50 אבות ובנים מטעם עובדי הבנק, חלקם מקבוצת אבות ובנים שגייס הבנק וחלקם מקבוצת הליגה של הבנק שחברו כולם יחדיו לחגוג יחד פעילות משותפת בין דורית ספורטיבית, קהילתית ומעצימה.

"גינות קהילתיות"

התכנית לפיתוח גינות קהילתיות פעלה במהלך השנה במוסדות חינוך וקהילה ברחבי הארץ, מתוך ההבנה כי קיימות תועלות רבות למפגש עם הסביבה החיצונית והטבעית - מהפחתת לחצים, אלימות, בריונות והשריית שלוה, דרך שיפור הרווחה הנפשית והפיסית - חיזוק ערך עצמי, קשרים חברתיים ועד שיפור הישגים לימודיים, הקלת קשיי קשב, ריכוז והיכולת להטמיע ידע. מטרת התכנית קידום מסוגלותם האישית של ילדים וקהילה במסגרות חינוך וקהילה, על ידי שימוש בכלי של גינון קהילתי בהתנהלות השוטפת של המסגרות.

הגינה מהווה פלטפורמה לפעילויות שונות כגון פעילות משותפת הורים - ילדים, ומקנה כלים לחיים כחיזוק תחושות מסוגלות ודימוי עצמי, חיזוק תחושות שייכות, חיזוק יכולת קבלת אחריות והתמדה והעשרה בתחומי דעת מגוונים. הפעילות מלווה על ידי רכז חברתי, מדריך מקצועי מתחום החקלאות/גינות ומנחה, וכללה הכשרות לצוותים החינוכיים והקהילתיים, הנחייה מקצועית, הקמת תשתיות הגינה וימי שיא רבי משתתפים באירועים מיוחדים.

- הפעילות כללה פיתוח, שימור ותחזוקת 6 גינות קהילתיות ב-6 ערים ויישובים, בשכונות מוחלשות ברחבי הארץ (מתוכם ב-4 פנימיות של ילדים ונוער בסיכון) פנימית בית אפל בגן יבנה, פנימית אהבה בקרית ביאליק, פנימית עלומים בכפר סבא, פנימית אור הפינה בבאר שבע, גינה קהילתית בר-אילן ברמלה, גינה קהילתית גני אלון בחדרה וליווי הפעילות השוטפת לאורך כל השנה. המתנדבים עובדי הבנק השתלבו בפעילות קהילתית - התנדבותית עם הילדים ובני הנוער בגינות, בהקמת תשתית, בניית ערוגות, נטיעת עצים, בפעילויות השוטפות של הגינה ובאירועים מיוחדים בימי שיא וחגים.
- פיתוח גינות במסגרות חוץ ביתיות ברחבי הארץ - מודל חדשני לשימוש בגינות קהילתיות בפעילות השוטפת של פנימיות שונות.
- הפעילות בגינה חיזקה את תחושת השייכות של המשתתפים לשכונת המגורים. הפעילות בגינות הקהילתיות בפנימיות נתנו ערך מוסף משמעותי לילדים החיים בפנימייה וכלי עזר בידי הצוות החינוכי והטיפול. מהמשובים שמילאו המשתתפים לאחר הפעילות, נראה כי חל שיפור בתחושת הביטחון העצמי והמסוגלות האישית. בני הנוער רכשו יכולות הדרכה, יזמות ומסוגלות תעסוקתית. בפעילות ההורים - הילדים, ההורים דיווחו כי התכנית תרמה לחיזוק הקשר ולבילוי זמן איכות רב יחד.



"פינות אקולוגיות"

סדנאות חד יומיות בהן המתנדבים ילדים ובני הנוער בסיכון מקימים פינות ישיבה העשויות מחומרים ממוחזרים בליווי אמן, ובכך, חווים חוויה של "יצירה יש מאין", יחד עם הסברים על נושאי המחזור והשמירה על הסביבה, ויצירת מוצר אמנותי המשדרג באסתטיקה ובפונקציונאליות שלו את בתי הספר של בני הנוער. הפינות מוקמות במוסדות חינוך של נוער בסיכון והפעילות מקנה לבני הנוער חוויה ותחושה של הצלחה, מפגש מעצים עם המתנדבים, יכולת תכנון ועבודה בשלבים, דחיית סיפוקים ולאחר מכן לאורך השנה יוצרת זיקה לאמנות ושמירה על היצירה שעשו.

- הפעילות בוצעה ב-18 פנימיות ובתי ספר של ילדים ונוער בסיכון ברחבי הארץ.
- 71 המתנדבים עובדי הבנק השתתפו בימי הפעילות עם הילדים ובני הנוער במסגרות החינוכיות.
- המשתתפים העידו על חוויה מעצימה שכללה יכולת תכנון, עבודה בשלבים, דחיית סיפוקים, לקיחת אחריות ומסוגלות. בני הנוער קיבלו ערך מוסף מהעבודה המשותפת עם מתנדבי הבנק תוך ליווי ותדריך מאמן לפיסול סביבתי ואמנותי ושימוש בחומרים הניתנים לשימוש חוזר. נוצרה תחושת גאווה וסיפוק ליצור "יש מאין" ושבתך הם תרמו משהו מעצמם למקום בו הם לומדים, ואלו שיבואו אחריהם יהנו מפניות הישיבה האקולוגיות ומשיפור נראות וחזות החצרות.

מענה על צרכים נוספים

הבנק יצא במיזם אריזות סלי מזון עבור משפחות נזקקות לפני החגים, הפעילות התקיימה בהשתתפות עובדי הבנק בפסח בשיתוף עמותת "לתת" ובראש השנה בשיתוף עמותת "פתחון לב".

כמו כן, הבנקים בקבוצת הבנק מקדמים השקעה בקהילה ומעורבות חברתית, בנוסף לתוכניות המרכזיות שמקדמת הקבוצה. כך, למשל מקדם בנק "אוצר החייל" פרויקט עם עמותת "פתחון לב", במסגרתו אוספים עובדי הבנק מצרכי מזון עבור נזקקים לקראת ראש השנה. בנוסף, הבנק מאמץ גדוד תותחנים במסגרת "אמץ לוחם". האימוץ בא לידי ביטוי בתרומה כספית ובהשתתפות באירועים.

בנק מסד הינו שותף אסטרטגי בתכנית "מחשב נייד לכל מורה". המיזם פועל בהובלה של קרן "אתנה" ובו שותפים נוספים. מטרת התוכנית הינה העצמת המורים וקידום מעמדם המקצועי לרבות בתחום השעורים המתקדמים. במסגרת התוכנית מוענקים מדי שנה כ-2,000 מחשבים ניידים למורים בישראל, יחד עם תוכנת הדרכה של 120 שעות לשיפור הידע והוספת כלים ויכולות לשימוש במחשב הנייד לצורכי הוראה. עד היום חילקה הקרן למעלה מ-15,000 מחשבים בכ-130 ישובים בארץ. בנוסף מעניקה הקרן אייפדים למורים לחינוך מיוחד וטאבלטים ייחודיים למורים למדעים כחלק משיטת הפעולה בין הבנק לקרן, משתתף הבנק בכנסים באופן פעיל, ומעניק הטבות למורים השייכים לקרן ומצטרפים לבנק מסד. בשנת 2016 חילקה הקרן מחשבים ל-2,300 מורים.

מתף מבצע כל השנה רכישת מתנות מספקים בעלי ערך לקהילה. בנוסף, במסגרת מעורבות בקהילה, מתף מארח את "ילדי קוקיות" - מיזם שהוקם במסגרת פרויקט משותף עם המחלקה לקידום ילדים ונוער בעיריית ת"א. "קוקיות" הינו בית מאפה אותו מנהלים בני נוער בסיכון שנפלטו מהמערכת הפורמאלית. בני הנוער מייצרים, אורזים ומוכרים מגוון עוגיות איכותיות בעבודת יד ומרוויחים בעצמם את לחמם. כמו כן, בשנת 2016 החלו עובדי מתף בפעילות התנדבותית בתיכון במכללה טכנולוגית נעמ"ת, בו לומדים נערים ונערות שנפלטו ממערכות החינוך השונות, השם לו למטרה לאפשר לתלמידיו לממש את הפוטנציאל שלהם ולצאת מהמעגל שבו הם נמצאים. מעורבות עובדי מתף כוללת חניכה של התלמידים בתחומי אנגלית, מתמטיקה ותקשוב, וכן חניכה טכנולוגית שמטרתה לסייע בפרויקטים, להעביר הרצאות, להקים שרת בסביבה הווירטואלית וכו'.

סטטוס בקרת יעדים:

יעדים	סטטוס ביצוע
בשנת 2016 תבצע, זו השנה השלישית, הפעילות בתוכניות לקידום אורח חיים בריא במסגרת "נקודות מפנה".	בוצע
בשנת 2016 תמשיך פעילות "מסע נתינה" באופן שנתי בשיתוף פעולה עם ארגון "מתן".	בוצע
במהלך 2016 ייצא קול קורא למיזמים עסקיים של בני נוער - ועדת היגוי תבחר מיזמים שיקבלו מענק חד פעמי לתמיכה.	נדחה, יתקיים בשנת 2017. נושא העסקים החברתיים בכללותם נמצא בבחינה של הצלחה ועמידה ביעדים.
קבוצת הבנק תמשיך בהרחבת התנדבות עובדים במסגרות ההתנדבותיות השונות ועידוד עובדים למעורבות גוברת בקהילה.	בוצע
הרחבת פעילות תרומת סלי מזון לנזקקים וסיוע ע"י מתנדבי הבנק באריזה ובחלוקת סלי המזון לנזקקים בחגים: פסח, שבועות, ראש השנה.	בוצע

היעדים:

- הרחבת התכנית הקהילתית לתוכניות חינוכיות ואוריינות פיננסית בקרב בני נוער בסיכון בהתאם לתכנית שנבנתה בשיתוף ארגון "מתן- משקיעים בקהילה".
- בניית שת"פ חדשים עם עמותות וגופים בהתאם לתכנית העבודה שנבנתה.
- שיתוף פעולה עם עמותת "יוניסטרים" בתכנית המכשירה בני נוער וצעירים מאוכלוסיות מוחלשות ומהפריפריה להשתלבות בעולם העסקים והיזמות לצד אחריות חברתית, מנהיגות והעצמת הנוער.
- פנייה ושיתופי פעולה עם מגזרים ואוכלוסיות נוספות חדשות.
- בניית שיתופי פעולה בין הגופים השונים עמם פועל הבנק במטרה לייצר סינרגיה וערך מוסף נוסף.
- בשנת 2017 תמשיך פעילות מסע נתינה באופן שנתי בשיתוף פעולה עם ארגון מתן ותיבחן פעילות במתכונת שונה מבעבר.
- קבוצת הבנק תמשיך בהרחבת התנדבות עובדים במסגרות ההתנדבותיות השונות ועידוד עובדים למעורבות גוברת בקהילה.
- המשך פעילות תרומת סלי מזון לנזקקים וסיוע ע"י מתנדבי הבנק באריזה וחלוקת סלי המזון לנזקקים לפני החגים.
- סקר עובדים לבחינת פעילות וצרכים - בהמשך לשאלון מקדמי שבוצע במהלך 2016 יבוצע מהלך נוסף הכולל מיפוי רחבי של העובדים באמצעות סקר רחב שייבחן מקרוב התאמה בין צרכים, פעילות התנדבותית קיימת להיצע הפעילויות המוצע.
- בשלהי 2016 התחדשו במיתוג ולוגו תואם - "הבינלאומי - משקיעים כך ובקהילה" - ב 2017 יוטמע הלוגו וילווה את כל הפעילות הקהילתית של הבנק.
- קיום אירוע הוקרה למתנדבי הבנק.
- מתף המשך פעילות לחיזוק וסיוע לתלמידי תיכון ומכללה נעמ"ת.
- המשך פעילות עם ילדי "קוקיות".

ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה



של פסולת ע"פ הירארכיה מקובלת של שימוש חוזר, מחזור וטיפול נאות. ניהול היבטי הסביבה השונים נעשה תוך ניטור ביצועים מרכזיים.

צריכת חשמל והתייעלות אנרגטית

אנרגיה היא המשאב הסביבתי המהותי שנמצא בשימוש בקרב הבנקים. התייעלות בצריכת החשמל במבני ההנהלה ובסניפי הבנקים בקבוצת הבינלאומי תופסת מקום מרכזי בסדר העדיפויות, בניהול סביבתי בקבוצה. מערך הלוגיסטיקה של הקבוצה הוא הגוף האחראי לניהול האנרגיה בקבוצה. המערך פועל לבניית מדיניות ונהלים לניהול משאבים ושימוש באנרגיה.

צריכת חשמל המופק מגז טבעי

בשנים האחרונות החלה קבוצת הבינלאומי להשתמש בחשמל המסופק על ידי חברת "דוראד" (המפיקה את החשמל על גז טבעי ובסיס תמהיל דלקים "נק" יותר בהשוואה לחשמל המופק מחברת החשמל) לצריכת החשמל בחלק מסניפי הבנק. בשנת 2016, כ-50% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מדוראד.

מבנים חדשים

בתהליך ניהול אנרגיה קבוצת הבינלאומי, תשומת לב מיוחדת ניתנת לבינוי מבנים חדשים. שיקולי יעילות הצריכה משולבים כבר משלב התכנון הראשוני ומיושמים בתהליך הבנייה ותפעול המבנים. במסגרת זו, ולאור יתרונות סביבתיים נוספים, מבנים חדשים משמעותיים, נבנים לפי תקן בנייה ירוקה - ת"י 5281 (2011).

קבוצת הבינלאומי מכירה באחריותה לצמצום ההשפעות הסביבתיות הנובעות מפעילותה, ולכן מנהלת את משאבי הסביבה המרכזיים בפעילותה, תוך איתור הזדמנויות לצמצום השימוש והתייעלות בצריכת המשאבים

קבוצת הבנק הבינלאומי מספקת שירותים פיננסיים מגוונים ללקוחותיה. ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנוצרות בפעילות הקבוצה הינן בעלות אופי תפעולי משרדי. זאת, בהיעדר תהליכים עסקיים תעשייתיים, בהם משאבי סביבה שונים מהווים תשומות ותפוקות תהליכיות. לכן, השפעה תפעולית סביבתית בפעילות הקבוצה מתבטאת בעיקר בצריכת חשמל לתפעול הנכסים; שימוש בדלק לצורכי התחבורה; צריכת נייר לביצוע פעילות משרדית ועסקית; ופסולת משרדית שנוצרת ביומיום. לצד השפעות ישירות אלה, הקבוצה תורמת באופן עקיף לשינוי האקלים, זאת בעיקר כתוצאה מפליטה ישירה ועקיפה של גזי חממה, הנובעים בעיקרם מצריכת דלק וחשמל.

אנחנו מכירים באחריותנו על השפעות אלה, ולכן מנהלים את משאבי הסביבה המרכזיים בפעילותנו, תוך איתור הזדמנויות לצמצום השימוש והתייעלות בצריכת המשאבים. זאת באמצעות התאמה ושינוי תהליכים תפעוליים ועסקיים וניהול אחראי

מבנים קיימים

לצד מבני הקבוצה החדשים, עיקר הפעילות מתרחשת בסניפים ומבנים קיימים אחרים. לרוב, מדובר בנכסים המשולבים במרכזים מסחריים, קניונים ועוד, ואינם בבעלות ישירה של הקבוצה. עם זאת, ולמרות היעדר שליטה תפעולית, הקבוצה נוקטת במגוון מהלכים לחיסכון בצריכת החשמל, כגון:

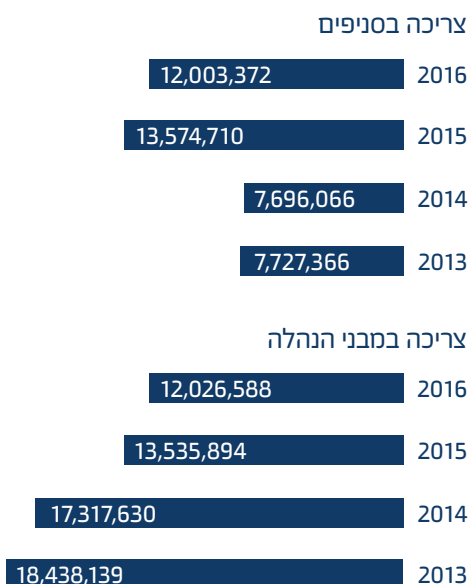
- התקנת מפסק ראשי למעגלי התאורה והכוח.
- התאמת עוצמת הארה למאפייני הפעילות ודילול נורות.
- התקנת גלאי נוכחות לכיבוי התאורה והמיזוג במקומות רלוונטיים.
- הקמת מרכז בקרה אחד השולט על כיבוי והדלקת המערכות מרחוק.
- שימוש בגופי תאורה חסכוניים - בחמש השנים האחרונות הקבוצה השלימה מהלך של החלפה הדרגתית של גופי התאורה ברוב הנכסים לגופי T5.
- התקנת בקרים למערכות המיזוג למיצוי יכולות המדחסים ועבודה בנצילות גבוהה.

צריכת חשמל בקבוצת הבינלאומי*

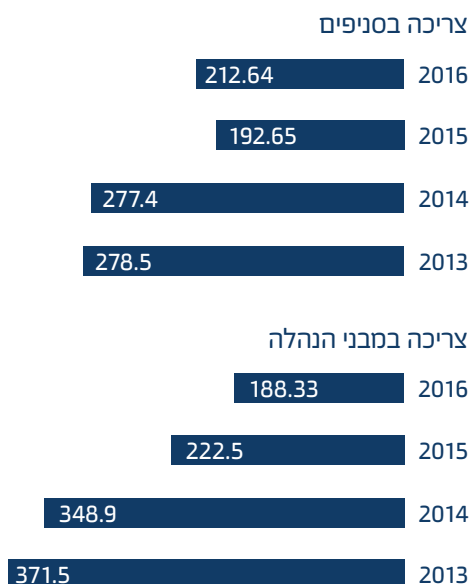
2013	2014	2015	2016	
26,165,505	25,013,696	27,110,604	24,029,961	צריכת חשמל (קוט"ש)
76,375	77,375	131,271	120,308	שטח (מ"ר)
342.6	323.28	206.52	199.74	צריכת קוט"ש למ"ר

*בשנת 2015 טויבה מדידת צריכת החשמל של קבוצת הבינלאומי (ראו דוח אחריות תאגידית של קבוצת הבינלאומי לשנת 2015, עמוד 112). בשנת 2016 התהליך כלל איסוף של צריכת החשמל ב-117 סניפים. במבנים ובסניפים הנותרים חושבה צריכת החשמל פי צריכה ממוצעת לשטח (קוט"ש ממוצע למ"ר) על בסיס נתוני הצריכה הקיימים.

סך צריכת החשמל במבני הקבוצה (בקוט"ש)



עצימות אנרגטית במבני הקבוצה (קוט"ש/מ"ר)



היעדים:

- ככוונת הבנק להמשיך ולהרחיב את בסיס המדידה של צריכת החשמל ליתר סניפי הקבוצה.
- ככוונת הבנק לצמצם את צריכת החשמל ב-2% בשנת 2017.



בית מתף החדש נבנה על פי העקרונות של בנייה ירוקה ברמה החדשנית ביותר, המנצלת אור שמש חיצוני טבעי ברוב שעות היום ומייתרת את הצורך בשימוש באנרגיית החשמל

בנייה ירוקה בבנילאומי

בנייה ירוקה, הינה בנייה מתקדמת המשלבת פתרונות תכנוניים וטכניים, בראיה הוליסטית, למכלול השפעות המבנה על הסביבה. עקרונות בנייה ירוקה כוללים, בין היתר, שילוב שיקולי: מיקום ונגישות תחבורתית, שימושי קרקע, יעילות אנרגטית, שימוש בחומרים בעלי ביצועים סביבתיים משופרים, התייעלות בצריכת המים, מחזור וטיפול בפסולת, תפעול סביבתי יעיל, בריאות ורווחת המשתמשים. כל זאת, כדי למזער השפעות שליליות ולהציע ערך חיובי לסביבה, למרחב ולבאים בשערי המבנה.

צריכת דלק

מרכיב נוסף בצריכת האנרגיה בקבוצת הבינלאומי, מעבר לצריכת החשמל, הינו צריכת דלק עבור צי הרכב הקבוצתי. הצי בקבוצת הבינלאומי מתבסס ברובו על רכבים פרטיים המונעים בבנזין, כדי להפחית זיהום אוויר הנפלט מרכבים ולהתייעל בצריכת הדלק, הקבוצה מקדמת שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב ופועלת להרחבת היצע מכוניות אלה, תוך תקשור יתרוניתיהן לעובדים לצד הנגשת מידע על נהיגה חסכונית ובטוחה.

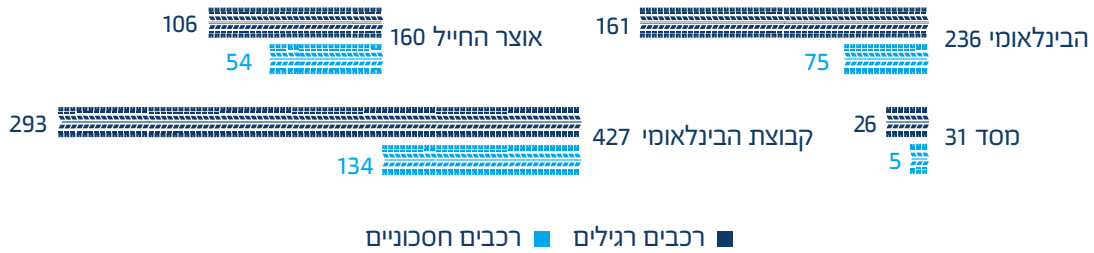
בשנת 2015 נחנך בית מתף החדש באזור התעשייה שורק בראשון לציון, המהווה משכנם של כ-16% מכלל עובדי הקבוצה. המבנה כולו נבנה על פי העקרונות של בנייה ירוקה ברמה החדשנית ביותר, המייצרת אור שמש חיצוני טבעי ברוב שעות היום ומייתרת את הצורך בשימוש באנרגיית החשמל.

הפעילות בשנת 2016:

- בשנת 2016 צי הרכב הקבוצתי מונה 427 כלי רכב, מתוכם 30% הינם רכבים חסכוניים (נפח מנוע קטן 1400 סמ"ק /1 או בעלי מנועי טורבו TSI). צמצום צי הרכב מ-495 כלי רכב בשנת 2015 ל-427 כלי רכב בשנת 2016 נובע ממיזוג יו בנק ופאג'ו וכן בצמצום כוח האדם בבנק. בשנת 2016 רכבי הקבוצה צרכו 1,174 אלפי ליטר של דלק.
- מכלל החלפות הרכב שבוצעו בקבוצה במהלך 2016, 38% היו החלפות לרכבים חסכוניים.**

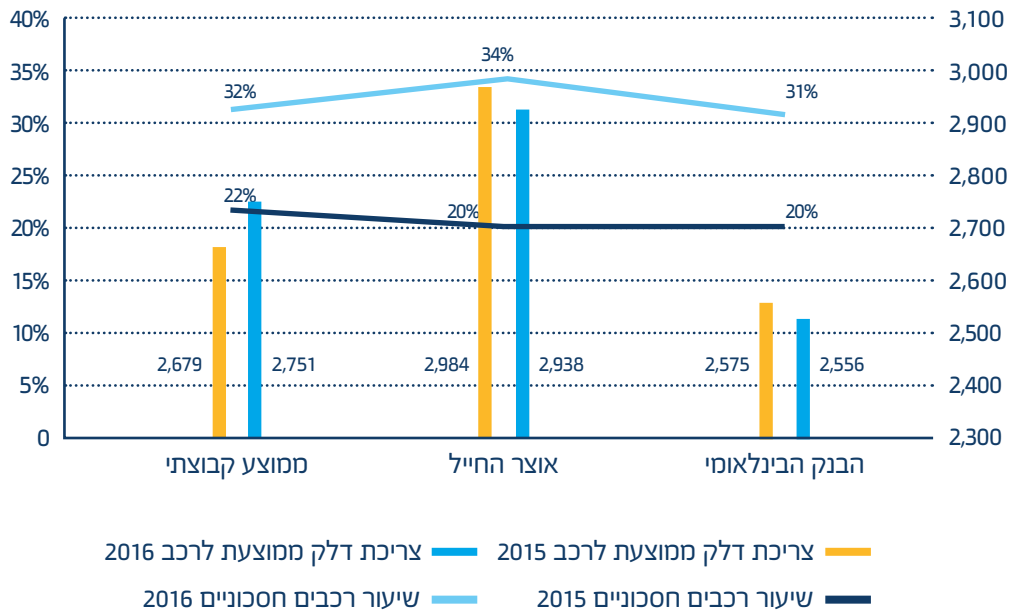
כיום לבינלאומי שני מבנים מרכזיים בבנייה ירוקה, בית הבנק ובית מתף. בית הבנק בשדרות רוטשילד בת"א, המתנשא לגובה של 132 מטר, כולל 28 קומות, נבנה לפי עקרונות בנייה ירוקה וקיבל תו תקן ישראלי, ת"י 5281 (2011). פרויקט בית מתף לווה מתחילת הדרך ע"י חברה לייעוץ סביבה ובנייה ירוקה, תוכנן ובוצע לפי תקן 5281 לבנייה ירוקה בניקוד של כ-65 נקודות. במבנה שולבו אלמנטים רבים שמשמעותם, שיפור תנאי הנוחות במשרדים והתייעלות אנרגטית לצד נושאים רבים הקשורים לצמצום הפגיעה באיכות הסביבה.

גודל צי הרכב וכמות רכבים חסכוניים בקבוצת הבינלאומי



*נתון הבינלאומי כולל גם את רכבי מתף, פאג'ו ויובנק. ניתוח פנימי של צריכת דלק בצי הרכב של הבנקים השונים בקבוצה מלמד כי לשיעור הרכבים החסכוניים יש השפעה חיובית על צריכה ממוצעת נמוכה יותר של דלק לרכב.

השוואת צריכת דלק שנתית ממוצעת



*נתון הבינלאומי כולל גם את רכבי מתף, פאג'ו ויובנק.

סטטוס בקרת יעדים:

סטטוס ביצוע	יעדים
נדחה. כמות הרכבים החסכוניים גדלה משמעותית והפער בין רכבים היברידיים לחסכוניים הצטמצם. הצורך ייבדק שוב בשנת 2017.	לאור הוזלת מחירי הרכבים ההיברידיים, בכוונת הקבוצה להתחיל לעשות ליסינג לרכבים היברידיים, מטעמי חסכון וסביבה ירוקה.
בוצע	בכוונת הקבוצה להגדיל את השימוש ברכבים חסכוניים ולהעלות את שיעורם מתוך סך החלפות הרכב המתוכננות לשנה זו, ביחס לשנת 2015.

היעדים:

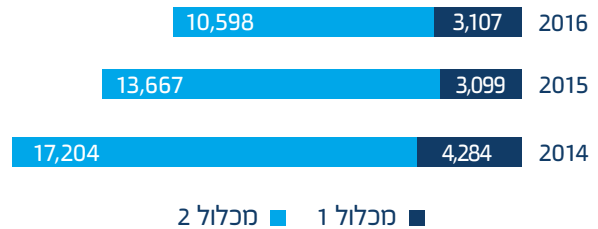
- לאור צמצום הפער בין רכבים היברידיים לחסכוניים, הקבוצה תבחן ליסינג של רכבי בנזין חסכוניים מהדור החדש.

טביעת הרגל הפחמנית

קבוצת הבינלאומי מכירה בתופעת שינוי האקלים ומנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה שמשפיעים על התופעה. "טביעת רגל פחמנית" של הקבוצה מנטרת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בישראל ובעולם ומחושבת תוך שימוש בכלי החישוב שפותח במשרד להגנת הסביבה ובהתאם לפרוטוקול GHG הבינלאומי. טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת הבינלאומי מורכבת מפליטות ישירות (מכלול 1) - שריפת דלק בצי הרכב; ופליטות עקיפות (מכלול 2) - צריכת חשמל. פליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) אינן מהותיות לפעילות הקבוצה ולכן לא מנוטרות.

התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופיין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל הלאומית).

סך המדרך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2016 הינו 13,705.1 טון CO₂eq. נתון זה משקף צמצום של כ-18% בפליטות גזי החממה של הקבוצה בהשוואה לשנת 2015.



עצימות פליטות גזי החממה עמדה בשנת 2016 על 0.114 טון CO₂eq למ"ר, נתון זה משקף ירידה מהנתון בשנת 2015 שעמד על 0.2 טון CO₂eq למ"ר.

צריכת חומרים

נייר הוא מחומרי הגלם הסביבתיים המרכזיים הנצרכים בפעילות השוטפת של הבנקים בקבוצה. על כן, קבוצת הבינלאומי מנהלת משאב זה בהתאם לתפישה כוללת של שימוש יעיל, צמצום צריכה והגדלת המחזור. כמו כן, צריכת נייר קשורה באופן ישיר לצריכת טונר להדפסות. טונר הדפסה מכיל דיו שהינו בעל השפעות סביבתיות משמעותיות. קבוצת הבנק רואה בצמצום צריכת הנייר והטונרים להדפסה הזדמנות להתייעלות סביבתית, ובכך תורמת לארגון יעיל יותר ולעולם ירוק יותר.

הפעילות בשנת 2016:

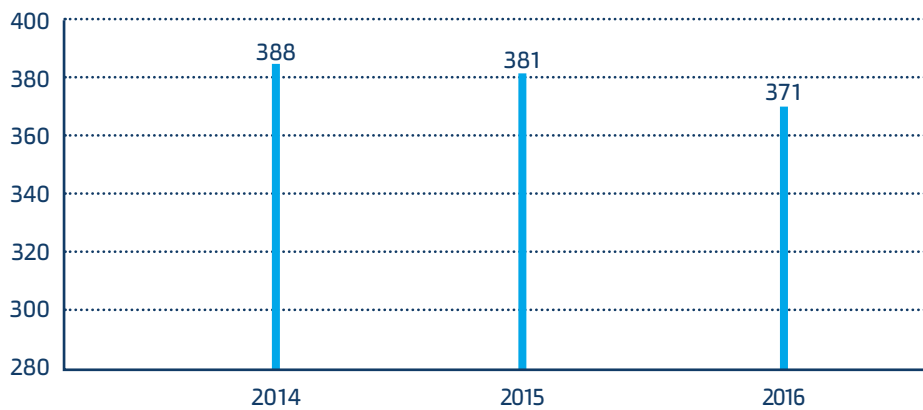
- במהלך שנת 2016 נמשכו פעולות במטרה לשפר את ניהול שני המשאבים ולהפחית את צריכתם. הקבוצה המשיכה במיזמי הפוטנציאל של מיכון התהליכים וביטול הדפסת טפסים שמוכנו. זאת, במסגרת פרויקט אסטרטגי רב שנתי העוסק באפיון וניתוח של אופני צריכת הנייר בקבוצה הפנימית והחיצונית וטיוב, איחוד, מיכון וביטול טפסים ודוחות ללא פגיעה בתהליכים. להלן יוזמות עיקריות שיישמו במהלך שנת 2016:
- הקרנת דוחות על גבי המחשב וביטול הדפסתם.
- ביטול שינוע טפסים מודפסים לסניפים והקרנתם ישירות על גבי המסופים הסניפיים - צריכת הנייר קטנה בצורה מתונה בשל הדפסת הטפסים בסניפים.
- הרחבת השימוש בבקרי הדפסה לכל הנהלות הקבוצה.
- הרחבת השימוש בהדפסות דו צדדיות - צפוי קיטון של 7% בשל הרחבת ההדפסות הדו צדדיות.
- שימוש בכספת וירטואלית מאובטחת במקום משלוח דיוור בנייר בין הקבוצה לספקים.
- משלוח הזמנות, דוחות וטפסים נבחרים בדואר אלקטרוני.
- מחזור 99% מהטונרים.
- מעבר לשימוש בנייר ידידותי לסביבה.
- מעבר לדיגיטל - הפחתה בנייר, ביטול טלרים, הפקדת שיקים בסלולרי.

במסגרת ניהול המשאבים, הקבוצה מנטרת את צריכת הנייר והדיו במערכות הפנימיות ופועלת להרחבת בסיס המדידה באופן הדרגתי. זאת לצורך מדידה מדויקת יותר. להלן צריכת הנייר בקבוצת הבינלאומי בשנים 2013-2016 (בק"ג):

2014	2015	2016	
376,000	368,578	360,173	נייר צילום A4
2,310	2,610	1,713	נייר מכתבים
4,891	5,967	5,527	מעטפות חומות
4,806	4,160	3,610	מעטפות לבנות
388,007	381,315	371,022	סה"כ (ק"ג)

בשנת 2016 צרכה קבוצת הבינ"ל 9,989 ק"ג טונרים. כל טונר שנצרך בקבוצה הינו טונר ממוחזר. העלייה בצריכת הטונרים נובעת בשל קיטון בכמות הטפסים במחשבי הקבוצה והמעבר לטפסים ממוכנים ובכך עלייה בכמות ההדפסה בסניפים.

סך צריכת הנייר (בטון)



היעדים:

- הפחתת השימוש בנייר צילום A4 ב- 2%, בהשוואה לשנת 2016.
- צמצום השימוש בניירות מכתבים ומעטפות ב- 10% בהשוואה לשנת 2016.

מחזור פסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:

- פסולת משרדית כללית מעורבת.
- פסולת נייר (כולל קרטון).
- פסולת ציוד מחשב.

סוגי פסולת מהותיים לאופי פעילות הקבוצה, בהיקף ובתכולה, הם פסולת נייר ופסולת ציוד המחשב.

כתפישה, כלל הנייר שנצרך בקבוצה, נאסף לאחר צריכתו ומועבר למחזור. במסגרת זאת במתקנים העיקריים נאספים גם קרטונים ומועברים למחזור לצד הנייר. מתוך סך כמות הנייר, בשנת 2016 מוחזרו 3.51 טון קרטון. באופן דומה, רובם המוחלט של הטונרים שנצרכים בקבוצה, כ-99%, נאספים ומועברים למחזור.

פסולת ציוד המחשב ופסולת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה, לרבות: מדיה מגנטית, סוללות, ציוד מחשב וציוד מחשב היקפי, מוצרי חשמל, מוצרי תקשורת וכו'. נאספים באופן מרוכז במחלקת הרכש של הקבוצה ומועברים לטיפול באמצעות גורם מורשה (גוף יישום מוכר ע"פ חוק לטיפול סביבתי בפסולת חשמלית ואלקטרונית).

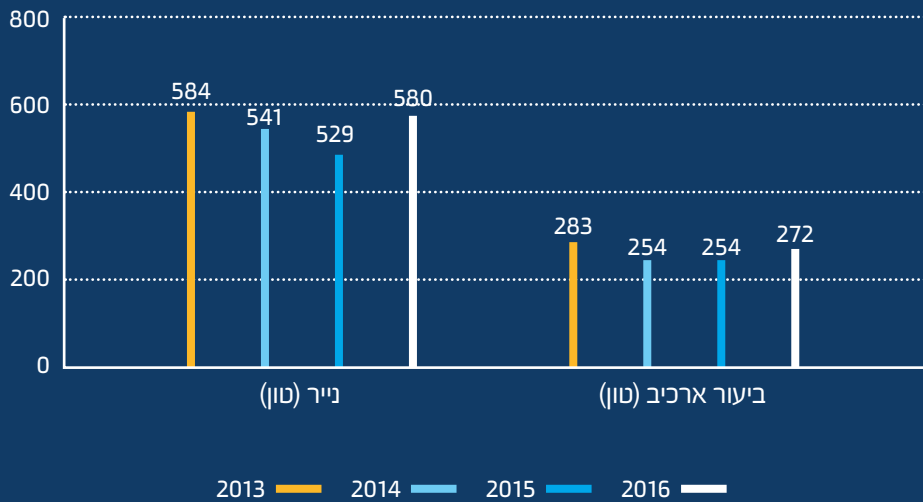
נתוני מחזור פסולת קבוצת הבינלאומי

2013*	2014	2015	2016	
583.9	541	528.9	580.3	נייר (טון)
283	254	254	272	ביעור ארכיב (טון)
-	8,192	**9,482	9,989	טונרים (ק"ג)
1,393	2,261	3,568	5,372	פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית

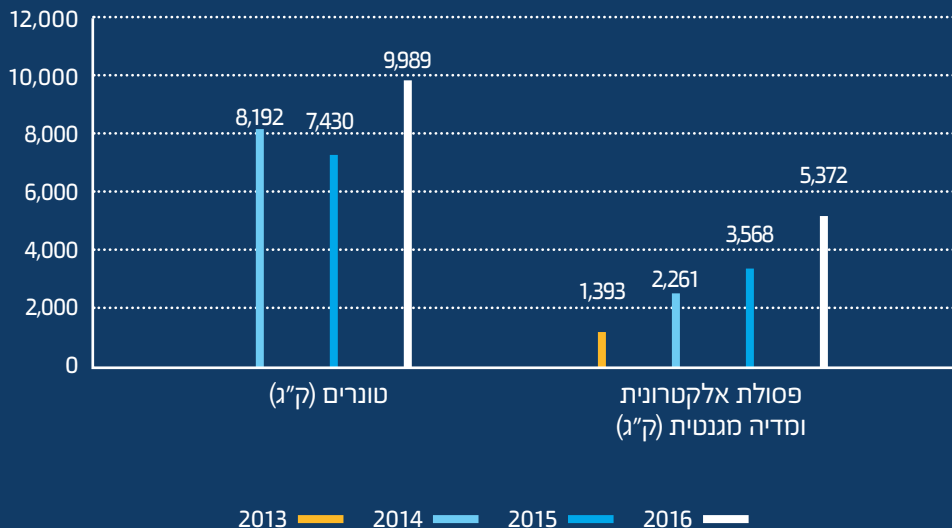
* לא קיימים נתוני מחזור טונרים בשנתון זה.

** הנתון שהופיע בדוח 2015 התייחס ליחידות ולא לק"ג. כמו כן, התווספו לנתון זה עוד 472 יחידות (566 ק"ג) שלא דווחו. העלייה בטונרים היא בשל הירידה בכמות הטפסים במחסי הקבוצה ומעבר לטפסים ממוכנים, הגורם להגברת ההדפסה בסניפים וגידול של כ-5% בטונרים.

נתוני מחזור וביעור ארכיב בקבוצה



נתוני מחזור טונרים, פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית בקבוצה



היעדים:

- לאור הטמעת תהליכים שונים, ובכללם מעבר לטפסים ממוכנים כאמור, חלה עליה בשימוש בטונרים בשנים האחרונות. בשנת 2017 נשאף לשמור על איזון המצב הקיים.

עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות לייעול וחיסכון בקבוצת הבינלאומי. הפורום עוסק בין השאר גם בסוגיות בעלות משמעות סביבתית (כגון חיסכון בצריכת משאבים מתכלים). כל עובד יכול להגיש לפורום כל רעיון שיישומו יוביל לחיסכון עתידי האפשרי לכימות כספי אף אם אין לו השפעה בפועל בטווח הקצר. הכוונה להצעות שיובילו לפתיחות חוזים מחדש מול ספקים, לייעול שיטות העבודה ולשיפור תהליכים בבנק.



UNGC-cop	עמוד	תיאור	מדד	שם התקן
	7	שם הארגון	102-1	
	7	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	102-2	
	7	מיקום מטה הארגון	102-3	
	7	מיקום פעילות הארגון	102-4	
אין דרישה ספציפית	7,8	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	102-5	
	7,18-27	השווקים אותם משרתת החברה	102-6	
	19,55,86	גודל החברה	102-7	
	55-57	דיווח על מצבת העובדים	102-8	
	88	שרשרת אספקה	102-9	
	7	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	102-10	
7	לא מהותי לפעילות הבנק	עקרון הזהירות המונעת	102-11	
1-10	הבנק לא אימץ עקרונות או יוזמות רלוונטיות	יוזמות חיצונית	102-12	
1-10	הבנק חבר באיגוד הבנקים	חברויות בארגונים	102-13	
לא רלוונטי. מוצג בדבר היו"ר והמנכ"ל	5	הצהרה של מקבל החלטות הבכיר בארגון	102-14	
18-19	5,12-13	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	102-15	
1-10	93-94	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16	GRI 102: General disclosure
	83,94	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואתית	102-17	
	78-81	מבנה ממשל תאגידי	102-18	
	78-79	האצלת סמכויות	102-19	
	המנהל הבכיר שאמון על תחום האחריות התאגידית בקבוצת הבינלאומי הוא ראש חטיבת משאבים בבנק הבינלאומי וחבר הנהלת הבנק, והוא מדווח ישירות לדירקטוריון	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	102-20	
אין דרישה ספציפית	79,81	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	102-21	
	80	הרכב הדירקטוריון	102-22	
	80	יו"ר הדירקטוריון	102-23	
	80	קביעת הרכב הדירקטוריון	102-24	
	80	מניעת ניגוד עניינים	102-25	
	78-79	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	102-26	
	79-80	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	102-27	
	81	הערכת ביצועי הדירקטוריון	102-28	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 102: General disclosure	102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	78-79	אין דרישה ספציפית
	102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	79-80	
	102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	78-79,81	
	102-32	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	הדירקטוריון, הנהלת הבנק והמנכ"לים של חברות הבנק מאשרים את דוח האחריות התאגידית	
	102-33	תקשור נושאים קריטיים	79	
	102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	קבוצת הבינלאומי אינה מפרטת את הנושאים העולים בישיבות הדירקטוריון	
	102-35	מדיניות תגמול	81	
	102-36	תהליך הגדרת התגמול	81	
	102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	81	
	102-38	יחס השכר השנתי	81	
	102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	81	
	102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	14-15	
	102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	70	
	GRI 201: Economic Performance	102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	
102-43		גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	14-15	
10244		רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	14-15	
102-45		ישויות שנכללות בדוח הכספי	10	
102-46		הגדרת תוכן הדוח וגבולות הדיווח	11	
102-47		רשימת הנושאים המהותיים	13	
102-48		הצגה מחדשת של מידע	60	
102-49		שינוי בדיווח	10	
102-50		תקופת הדיווח	10	
102-51		תאריך פרסום הדוח הקודם	11	
102-52		מחזור הדיווח	11	
102-53		איש קשר ביחס לדוח	117	
102-54		התאמה לתקן הדיווח של ה-SRS--GRI	10-11	
102-55		אינדקס GRI	110-115	
102-56	בקרה חיצונית	116-117		
103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	85-86	אין דרישה ספציפית	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה			
103-3	התקדמות הגישה הניהולית			
201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	86		

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 201: Economic Performance	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	50-51	7
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	75	אין דרישה ספציפית
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	85	
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	85-86	אין דרישה ספציפית
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה			
103-3	התקדמות הגישה הניהולית			
203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותים	96-102		
203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	85-86		
GRI 204: Procurement Practices	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	87-88	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	88	
GRI 205: Anti- corruption	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	91-92	
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	205-1	הערכת סיכונים שחיתות בפעילויות השונות	83-84	
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	94,183-184	
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנקטו בגינם	92	
GRI 301: Materials	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103,107	7,8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	107-108	7,8
301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	107-108	8,9	
GRI 302: Energy	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-105	7,8,9
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	104	
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	קבוצת הבנק אינה מוודדת את צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	104	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	104-105	
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	28-30	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 305: Emissions	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	107	7,8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	107	
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	107	
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	קבוצת הבנק אינה מודדת פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה	
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	107	
GRI 401: Employment	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	104-105	7,8,9
	305-6	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון (ODS)	קבוצת הבנק אינה מודדת פליטות חומרים הפוגעים באוזון	7,8
	305-7	SOX ו-NOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	לא רלוונטי לפעילות הקבוצה	
GRI 402: Labor/ Management Relations	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	54,71-72	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	57	6
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	72-73	
401-3	חופשת לידה	60	1,2,6	
GRI 404: Training and Education	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70	2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	72	
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	62-63	
103-2	הגישה הניהולית ורכיביה			
103-3	התקדמות הגישה הניהולית			
404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	64		
404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	63-64		
404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	69		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	58-59	1,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	55-56,60-61,80	
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	60	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
:GRI 406 Non-discrimination	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	58-59	1,2,6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	60	
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	70	1,2,3
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	70	
GRI 413: Local Communities	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	96	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	96-102	
	413-2	פעילויות שיש להן השפעות שליליות על הקהילה	50	
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	28-31	
FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולת	21-27,29-30		
GRI 414: Supplier Social Assessment	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	88-89	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	414-1	אחוז הספקים החדשים שסונו ע"פ קריטריונים של סביבת ההעסקה	88-89	
414-2	השפעות שליליות בשרשרת האספקה והפעולות שננקטו	88-89	1,2,6	
GRI 417: Marketing and Labeling	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	48-49	8
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	48-49	
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	49	
417-3	מקרים של אי ציות בתחום תקשורת שיווקית	49	אין דרישה ספציפית	
:GRI 418 Customer Privacy	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	41	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	41	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד	UNGC-cop
GRI 419: Socioeconomic Compliance	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	82-83	1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	84	
Product profile (Sector supplement)	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	,20-26,32-33,43 46-47,48-51	אין דרישה ספציפית
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה		
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית		
	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	19	
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	20,21-27	
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	50	

הצהרת הבטחת איכות: הבנק הבינלאומי, דוח אחריות תאגידית לשנת 2016

הקדמה

המכון לאחריות תאגידית הינו גוף ציבורי בלתי תלוי הפועל לקידום תפיסת האחריות החברתית של תאגידים (Corporate Responsibility Social). המכון פועל במסגרת המרכז האקדמי למשפט ולעסקים שהינו מכללה פרטית (מוכרת מל"ג) למשפטים ולמנהל עסקים. המכון פועל, בין היתר, בקיום מפגשים מקצועיים, בכתיבת דו"חות, מחקרים וסקירות שוק, בהתאמה של מתודולוגיות יישומיות מהעולם לישראל ועוד. נושא השקיפות והאחריות של תאגידים להשפעותיהם החברתיות והסביבתיות הינו אחד מנושאי הליבה של פעילות המכון. בחודש מאי 2017 פנה הבנק הבינלאומי אל המכון בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדו"ח האחריות התאגידית לשנת 2016.

מוצהר כי המכון מקבל על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא המכון ולא מר ליעד אורתור (שביצע את העבודה) מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם קבוצת הבינלאומי ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיטת הדוח, התקיימו מספר ישיבות עבודה להבהרת הסוגיות השונות. חלקן קבלו מענה כבר בדו"ח זה.

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית הינו תהליך שמטרתו, בראש ובראשונה, לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. למען הסר ספק, זהו תהליך המהווה חלק בלתי נפרד מתהליך הדיווח עצמו והיעד הוא הטמעה מהירה ונכונה ככל הניתן של ההערות המקצועיות אשר עולות במהלך תהליך העבודה. בנוסף נבחן האם הדוח עומד בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. כוללניות Inclusion - התייחסות מלאה לנושאי מתהליך הדיווח עצמו ומם המדווחים והכללה של מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח.
1. מהותיות Materiality - התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
1. תגובתיות Responsiveness - דיווח על נושאים שהועלו ע"י מחזיקי עניין.

הממצאים

דו"ח זה של הבנק הבינלאומי הוא הרביעי המפורסם ע"י הקבוצה והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הארגון מיישם בדוח זה את הנחיות הדיווח החדשות של ה-GRI, ה-GRI Standards וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה (המכונה Comprehensive). הריני מצהיר בזאת קבוצת הבינלאומי אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו. זוהי בהחלט החלטה ראויה של הבנק הבינלאומי לדווח מיד שנה בשנה, על כל המחויבות הקשורה לכך.

בנוסף, ברצוני לציין לטובה את רמתו הגבוהה של הדו"ח מבחינת הגילוי על היעדים והמדדים, אופן הצגת הנתונים והעקביות בדיווח לאורך השנים. במיוחד ראויה לציין פעילותו של הבינלאומי בכל האמור למתן השירות למגזרים השונים של החברה הישראלית. הבינלאומי, עקב מבנה הבעלות הייחודי שלו והצירוף של מוסדות מגזריים למסגרת בנקאית אחת, מייחד ומתאים את פעילותו כך זו תעלה בקנה אחד עם הצרכים ודרישות של המגזרים השונים ובייחוד המגזר החרדי.

ההמלצה המרכזית שלי לטובת קידום ושיפור הדיווח בבנק הבינלאומי בדוחות הבאים קשורה להיקף הדיווח: לאור התבססותה של מסורת הדיווח בבנק הבינלאומי ובסקטור הבנקאי בישראל וזאת כתוצאה ישירה של מכתב המפקח על הבנקים, אבקש להדגיש כי מסגרת הדיווח עפ"י ה-GRI לארגון המדווח יש את חופש הפעולה באשר לתדירות הדיווח ובאשר להיקף הדיווח המוצג. החזרה המלאה על כל הטקסט מדי שנה בשנה אמנם מציגה באופן עקבי תמונת מצב ארגונית מלאה אך במקביל אינה מבליטה את ההישגים המשמעותיים שחלו בשנה המדווחת.

בברכה,

ליעד אורת

ראש המכון לאחריות תאגידית
המרכז האקדמי למשפט ולעסקים



אוקטובר 2017

לתגובות על הדוח:

אורית איצקוביץ

אחראית תחום אחריות תאגידית

Itzcovitch.O@fibi.co.il

משקיעים בך
הבינלאומי