

בנק דיסקונט לישראל בע"מ

COP: Communication On Progress

2012

דיווח התקדמות

על יישום עקרונות

יוזמת הגלובל קומפקט

במהלך שנת 2012

18 מרץ 2013

תוכן עניינים

רקע אודות בנק דיסקונט	3
הצהרת מנכ"ל	4
עקרונות בתחום זכויות אדם	5
Principle 1	5
Business should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights ...	5
Principle 2	5
Make sure that they are not complicit in human rights abuses	5
עקרונות בתחום העסקת עובדים	7
Principle 3	7
Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.....	7
Principle 4	7
The elimination of all forms of forced and compulsory labour.....	7
Principle 5	7
The effective abolition of child labour	7
Principle 6	7
The elimination of discrimination in respect of employment and occupation	7
עקרונות בתחום הסביבה	11
Principle 7	11
Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.....	11
Principle 8	11
Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.....	11
Principle 9	11
Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies	11
עקרון בתחום מניעת שחיתות	17
Principle 10.....	17
Business should work against all forms of corruption, including extortion and bribery	17

בנק דיסקונט בע"מ

Global Compact Annual Communication on Progress

06/03/2013	תאריך הדוח	בנק דיסקונט לישראל בע"מ	שם החברה
11/10/2010	תאריך חברות בארגון	משרד ראשי: יהודה הלוי 23, תל-אביב 65136	כתובת
5,979 (נכון לדצמבר 2011, ללא חברות הבת) ענת סיגמן מנהלת אחריות תאגידית 972-3-5146793	מספר עובדים	בנקאות	סקטור
	אשת קשר	ישראל	מדינה
	תפקיד		
	טלפון		

מובהר, כי בכל מקום במסמך בו נעשה שימוש בלשון זכר, הכוונה היא ללשון זכר ונקבה כאחד.

רקע אודות בנק דיסקונט

בנק דיסקונט לישראל בע"מ (להלן - "הבנק") התאגד בארץ ישראל בשנת 1935, כחברה ציבורית לפי פקודת החברות. הבנק נוסד על ידי מר לואיס ריקנאטי ז"ל. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רשיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א 1981 - (להלן: "חוק הבנקאות (רישוי)"). ב-78 שנות קיומו פיתח הבנק רשת סניפים ופעילות בנקאית מסחרית ענפה בכל תחומי הבנקאות. קבוצת דיסקונט הינה הקבוצה הבנקאית השלישית בגודלה בישראל. בנק דיסקונט הוא בנק אוניברסלי אשר מציע ללקוחותיו שירותים בנקאיים מקיפים, בכל תחומי הפעילות הפיננסית, באמצעות רשת של 147 סניפים בישראל, שירותי בנקאות ישירה, בנקאות מקוונת ואינטרנט. לבנק חברה בת בנקאית בישראל - בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ, שהינו בנק מסחרי המשרת את לקוחותיו בכל תחומי הפעילות הפיננסית באמצעות 79 סניפים (הנתונים נכונים ליום 31.12.2012).

הפעילות בארץ פרוסה על פני תחומים נוספים, ובהם:

- **כרטיסי אשראי** - הבנק שולט בחברות "כרטיסי אשראי לישראל בע"מ" (להלן: "כאל") ו-"דיינרס קלוב ישראל בע"מ" אשר מנפיקות ומשווקות כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו-"MasterCard", לשימוש בארץ ובחו"ל.
 - **ניהול תיקים** - חברת הבת "תכלית דיסקונט ניהול תיקים בע"מ" (להלן: "תכלית") עוסקת בניהול תיקי השקעות בניירות ערך עבור לקוחות פרטיים, חברות, מלכ"רים וגופים מוסדיים.
 - **השקעות ריאליות וחיתום** - חברת הבת "דיסקונט ישראל שוקי הון והשקעות בע"מ" עוסקת בתחום הבנקאות להשקעות, בהשקעות בקרנות השקעה פרטיות, בקרנות הון סיכון ובהשקעות ריאליות נוספות. כמו כן עוסקת דיסקונט ישראל שוקי הון והשקעות בע"מ בתחום חיתום להנפקות וניהולן.
- בנוסף, הבנק מחזיק בחברה כלולה - הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, אף הוא מחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל.

בשם בנק דיסקונט אני מתכבד לאשר מחדש את מחויבותנו לעקרונות הגלובל קומפקט, ולקידום עשרת העקרונות האוניברסליים של היוזמה. אנו מחויבים להפוך את הגלובל קומפקט ועקרונותיו לחלק מהאסטרטגיה, התרבות הארגונית והפעילות היומיומית של הבנק.

מחויבותנו החלה עת חתמנו על טפסי ההצטרפות באוקטובר 2010, ואנו גאים להציג דיווח התקדמות שני לגלובל קומפקט (Communication on Progress).

החתימה על עקרונות הגלובל קומפקט, ודיווח ההתקדמות המובא בזאת, באים לצד מחויבותנו להגברת השקיפות ולדיווח על ביצועינו החברתיים, הסביבתיים והפיננסיים במספר מסגרות נוספות:

- **דיווח לגוף המחקר EIRIS (Ethical Investment Research Service)** - שקיפות מול משקיעים בנושאי ביצועים סביבתיים, חברתיים, אתיים ובנושאי ממשל תאגידי, באמצעות גוף המחקר וההערכה EIRIS.
- **דיווח לארגון מעלה (עסקים מנהיגים אחריות חברתית)** - הבנק מדווח שנתיית לארגון מעלה במסגרת הדירוג הישראלי השנתי בנושאי אתיקה, סביבה, ממשל תאגידי, קהילה, כלכלה, ועבודה עם ספקים.
- **פרסום דוח אחריות תאגידית** - בהתאם לעקרונות GRI (Global Reporting Initiative). עד כה פורסמו שני דוחות ובמהלך 2013 יפורסם הדוח השלישי של הבנק.
- **דיווח ליוזמת ה-CDP (Carbon Disclosure Project)** - הבנק מדווח זו השנה השלישית, לגבי פליטות גזי החממה של הבנק, הסיכונים וההזדמנויות הכרוכים בהן, ניהולן האסטרטגי ויעדי ההפחתה העתידיים.

כלל הדיווחים לעיל מצטרפים למגמה רחבה בבנק - הגברת השקיפות, הרחבת הפעילות בנושא, ושמירה על התקדמות מתמדת בפעילות האחריות התאגידית.

אנו בבנק מחויבים לקידום עקרונות הקיימות ומאמינים כי בכוחנו לפעול ליצירת השפעה חיובית על הסביבה ועל החברה, ועדיין לשמור על רווחיות.

הדוח החברתי האחרון שפורסמו: <http://tinyurl.com/discount-csr-report>

ראובן שפיגל, מנכ"ל

עקרונות בתחום זכויות אדם

Principle 1	Business should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights
Principle 2	Make sure that they are not complicit in human rights abuses

להלן מדיניות הבנק העדכנית בנושא זכויות אדם (עליה התחייב לראשונה במסגרת הצהרת מחויבותו להתנהלות על פי הקוד לניהול חברתי של ארגון מעלה, עליה חתם הבנק בשנת 2005).

מדיניות שמירה על זכויות אדם בנק דיסקונט

לבנק דיסקונט מחויבות מתמשכת לשמירת זכויות האדם, ולעמידה בדרישות החוק.

שמירה על זכויות אדם - הבנק נמנע מאפליה על בסיס מין, גזע, מוצא, תרבות, דת, גיל, מוגבלות, נטייה מינית, דעה פוליטית או לאום.

מניעת שימוש מופרז בכח - כאשר הבנק משתמש בשירותים של כוחות אבטחה כדי להגן על רכושו או פעילותו העסקית, הוא פועל ללא חריגה ממסגרת של הנחיות וסטנדרטים בינלאומיים, למניעת שימוש מופרז בכוח.

אי מעורבות, ישירה או עקיפה, בהפרת זכויות אדם - בנק דיסקונט נמנע ממעורבות ישירה, עקיפה או נרמזת בהפרת זכויות אדם.

תהליכים שמבצע הבנק לקידום נושא זכויות אדם

לבנק דיסקונט מחויבות מתמשכת לשמירת זכויות האדם, ולעמידה בדרישות החוק. הבנק אף מציב דרישות לספקיו בנושא זה במסגרת כלל החוזים מול הספקים. במסגרת זו, מחויבים גם הספקים העובדים עם הבנק לשמירה על זכויות האדם. במסגרת זו, מבוצעים המהלכים הבאים:

- ✓ **חדש: העסקת בעלי צרכים מיוחדים** - כחלק ממדיניות גיוס עובדים, מאפשר הבנק לאנשים בעלי צרכים מיוחדים, שבדרך כלל אינם נקלטים במקומות עבודה, להשתלב בתפקידים בבנק על פי יכולתם ובהתאם לצרכי הבנק. מהלך זה מאפשר לאנשים אלה חלון הזדמנויות לתפקד כאזרחים מן השורה, המפרנסים עצמם בכבוד. בנוסף, מהלך זה. נכון ליום 31 בדצמבר 2012, מועסקים בבנק כ-70 עובדים בעלי מוגבלויות. הנהלת הבנק הנחתה להרחיב את ההעסקה של בעלי מוגבלויות במהלך שנת 2013.
- ⇐ **המשך: הטמעת הקוד האתי של הבנק** - כל עובד חדש המתקבל לעבודה עובר הדרכה אודות הקוד, המתייחס בין היתר גם לנושא זכויות האדם, כך גם מרבית עובדי הבנק הוותיקים.
- ⇐ **המשך: מניעת שימוש מופרז בכח** - כל המאבטחים בבנק עוברים הדרכות בנושא זכויות אדם ונהלי הארגון הרלבנטיים. לא נעשה בבנק שימוש מופרז בכוח. בשנת 2012 לא הוגשו תלונות בנושא יחסם של המאבטחים ללקוחות.
- ⇐ **המשך: פעילות ועדת אתיקה** - בה ישנם חברים המייצגים את כל "קולות הארגון" ומקיימים דיונים בסוגיות אתיות בפעילות הבנק.
- ⇐ **המשך: הנגשת סניפים** - הבנק מינה ממונה על נושא הנגישות בבנק. כיום, ישנם בסניפים רבים שירותי נכים. בנוסף, בכל סניף חדש שמוקם, או סניף שמשופץ, ישנו דגש על נושא הנגישות וישנה עמדה מיוחדת שנועדה

לשרת בעלי מוגבלות (נכים בכיסאות גלגלים, חירשים, עיוורים), לרבות כספומטים נמוכים יותר שמתאימים לנכים בכיסאות גלגלים. כמו כן, הותקנו אמצעי שמע לסיוע למוגבלי ראייה. כיום קיימים 68 סניפים מונגשים בדיסקונט, מבין 147 סניפי הבנק. 5 סניפים מתוכם הונגשו ע"י התקנות המלאות בשנת 2012, והנגשתם של 4 נוספים צפויה להסתיים במהלך 2013. במקביל, בסניפים קיימים תבוצע השלמה לצורך התאמה לתקנות החדשות בנושא נגישות שהוכנסו.

תקשור הנושא והדרכות לעובדים

הבנק משקיע רבות בהדרכה ובפיתוח המשאב האנושי, וכולל את הנושאים לעיל במסגרת הדרכות המועברות לעובדי הבנק. במהלך שנת 2012 הושקעו 2,375 שעות הדרכה בנושא זכויות אדם בהדרכות לעובדי הבנק.

בקורות שמבצע הארגון בנושא

✓ **חדש:** בקרת ספקים וטיפול בתלונות - הבנק אינו מעסיק עובדים זרים או קטינים, ומוודא כי גם חברות כח האדם העובדות עבורו אינן מעסיקות עובדים כאמור. בהתקשרות החוזיות מול ספקים, החל משנת 2011 ואילך, נוסף סעיף על פיו הספק מצהיר כי אינו מעסיק עובדים כאמור. בשנת 2012 הוגשו 4 תלונות. תלונה אחת נמצאה כלא מוצדקת. 3 תלונות הוגשו מצד עובדי חברת ניקיון שפורקה בהוראת בית המשפט והבנק שילם תמורת השירותים על פי הנחיותיו. זכויות העובדים מטופלות על ידי המפרקים שמינה בית המשפט ובידי הבנק בטוחות שתאפשרנה במידת הצורך ליתן מענה לתלונות שתמצאנה כמוצדקות והמפרקים לא השלימו הטיפול בהן.

✓ **המשך:** בקרת עדכניות הקוד האתי: על מנת לוודא כי הקוד האתי אכן נותן מענה לסוגיות המועלות, מבצע הבנק שני מהלכים עיקריים:

- בחינת נחיצות עדכון הקוד מעת לעת – כאמור לעיל ב-2013 יעודכן הקוד.
- ניתוח והסקת תובנות של דילמות אתיות שנאספו במפגשי אתיקה.

מדדים ותוצאות בנושא

תוצאות מדדי הדיווח הקודם

בדיווח הקודם הוצגו מספר מדדים בתחום השמירה על זכויות אדם בבנק. להלן התייחסות אליהם ביחס לנעשה בשנת 2012, ומדדים להמשך בשנת 2013.

נושא	מדד	סטטוס ביצוע	יעד ל-2013
הדרכות עובדים בנושא זכויות אדם	ביצוע הדרכה בנושא הקוד האתי למרבית העובדים.	ההדרכות בוצעו	המשך הדרכות בנושא
	ביצוע רענון למאבטחי הבנק בנושא זכויות אדם	הרענון בנושא בוצע לכל המאבטחים	המשך רענון בנושא
שיפור שירות לאוכלוסיות עם צרכים מיוחדים	ייזום פרויקטים על מנת לשפר את איכות השירות עבור אוכלוסיות עם מוגבלויות מגוונות	בוצע. עד כה הונגשו 68 סניפים מתוך 147 סניפי הבנק (מהם 5 ב-2012)	הרחבת היקף הסניפים המונגשים, והנגשת 4 סניפים נוספים
העסקת בעלי צרכים מיוחדים	הרחבת היקף המועסקים בעלי צרכים מיוחדים בבנק	בוצע. היקף המועסקים בעלי מוגבלויות גדל ועומד על 70 עובדים.	המשך הרחבת היקף המועסקים בעלי צרכים מיוחדים. בנוסף, הוחלט על יציאה לפיילוט בתחום בדיקות התוכנה, בו יוצבו נשים מהמגזר החרדי ויוצאות אתיופיה, כבודקות תוכנה.

עקרונות בתחום העסקת עובדים

Principle 3	Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining
Principle 4	The elimination of all forms of forced and compulsory labour
Principle 5	The effective abolition of child labour
Principle 6	The elimination of discrimination in respect of employment and occupation

להלן מדיניות הבנק העדכנית בנושא העסקה, (אשר פורסמה גם בדוח החברתי של הבנק לשנת 2009, ומתוך הצהרת מחויבותו להתנהלות על פי הקוד לניהול חברתי של ארגון מעלה, עליה חתם בשנת 2005)

מדיניות העסקת העובדים בנק דיסקונט

לבנק דיסקונט מחויבות מתמשכת לקידום העסקה הוגנת, ולעמידה בדרישות החוק.

בנק דיסקונט נוקט מדיניות ניהול מוכוונת אנשים, מתוך תובנה כי ההון האנושי הוא הגורם המרכזי בידו את הצלחת הבנק. לפיכך, הוא פועל לטיפול המשאב האנושי ולכינון מנהיגות מובילה ומצטיינת, שבאים לידי ביטוי בראייה ובתכנון ארוכי טווח, כבסיס להעצמה ולצמיחה של הארגון. במקביל, מושם דגש להכרה בשאיפות הפרט לקידומו האישי והמקצועי באמצעות מתן מגוון הזדמנויות להתפתחות הקריירה שלו.

הבנק מקפיד על שמירת כבוד העובדים, על יחסי עבודה נאותים ועל שמירת זכויות העובדים בהתאם לחוק והסכמי העבודה. הטיפול בעובדים מובל בידי מערך משאבי אנוש, אשר מלווה את העובד מרגע קליטתו ועד פרישתו, לרבות בהיבטים של: שכר, רווחה, פיתוח עובדים, הדרכה והכשרה מקצועית.

בבנק דיסקונט מופעלות מערכות ניהול רבות התומכות בפיתוח וטיפול המשאב האנושי. בארגון מושרשים מנגנוני הערכה ומשוב. מערכות ההכשרה ופיתוח המנהלים שמות דגש על הכנת העובדים להתמודדותם מול האתגרים העומדים בפניהם, הן בהיבט המקצועי והן בהיבט הניהולי. בנק דיסקונט רואה חשיבות רבה בתחום הטיפול ברווחת העובדים, הן ברמת האפשרויות הרבות הניתנות לעובדים ולבני משפחותיהם לפעילות בשעות הפנאי, והן בהיבטי תמיכה סוציאלית לעובדים ולמשפחות הנתונים במצוקה אישית.

שמירה על זכויות העובדים

שמירה על חופש ההתאגדות - הבנק מכבד את זכות עובדיו להתאגד, ולנהל משא ומתן משותף. במסגרת זאת העובדים מן המניין בבנק מאוגדים במסגרת ועד עובדים ארצי.

מניעת העסקה כפויה - הבנק אינו משתמש בטכניקות העסקה כפויה, כגון: דרישה מהעובדים להפקיד בידיו דרכון, תעודה מזהה או פיקדון כספי, כתנאי להעסקתם. הבנק מאפשר לעובדיו לעזוב את עבודתם בהתראה סבירה, ותוך שמירה על זכויותיהם. הבנק משתמש אך ורק באמצעים המוגדרים על פי חוק לאכיפת משמעת בעבודה, ובכל מקרה, מכבד את זכויות האדם של עובדיו.

מניעת העסקת ילדים - הבנק אינו מעסיק ילדים.

הימנעות מאפליה - הבנק מכבד ומקיים זכויות אדם המקובלות בעולם. הבנק נמנע מדעות קדומות ומכל מעורבות בהפרת זכויות אדם בפעילותו העסקית, והוא מעניק הזדמנות שווה לכל אדם באשר הוא אדם. בנוסף, קליטת עובדים לבנק נעשית על בסיס ענייני, תוך התייחסות לכישורי המועמד והתאמתו לתפקיד הרלוונטי, ולא מעורבים בה שיקולים של גזע, דת, מין או לאום.

רקע: העסקת עובדים בבנק דיסקונט

מספר העובדים, על בסיס משרה מלאה של בנק דיסקונט בישראל (לא כולל חברות בת וסניפי הבנק בחו"ל) הסתכם בסוף שנת 2011 ב-5,979 (נכון ליום 31.12.2011) לעומת 6,041 בסוף שנת 2010, ירידה בשיעור של 1%. הנתונים לעיל נלקחו מהדוח השנתי האחרון שפרסם הבנק – דוח שנתי 2011. ביום 20 במרס 2013, יפרסם הבנק את הדוח השנתי לשנת 2012 ובו פרטים מעודכנים. לעניין תנאי העבודה, נחלקים עובדי הבנק לשלוש קטגוריות:

- **עובדים מן המניין** - תנאי העבודה של עובדים מן המניין מוסדרים, כאמור, בחוקת העבודה, בהסכמים קיבוציים מיוחדים ובהסדרי עבודה שונים.
 - **עובדים ארעיים** - תנאי עבודתם של העובדים הארעיים מוסדרים, בעיקרם, במספר הסכמים קיבוציים מיוחדים שבהם מפורטים תנאי העסקתם וכן תקופת העסקתם המרבית.
 - **חוזים אישיים** - עובדים בחוזים אישיים חותמים, עובר להעסקתם, על חוזה אישי עם הבנק וחוקת העבודה והסכמי העבודה הקיבוציים אינם חלים עליהם.
- יחסי העבודה בבנק מושתתים על חוקת העבודה, על ההסכמים הקיבוציים ועל הסדרי העבודה השונים המתגבשים, בעיקרם, בדיונים בין הנהלת הבנק לבין נציגות העובדים.

שמירה על חופש ההתאגדות

העובדים מן המניין בבנק מאוגדים במסגרת ועד עובדים ארצי. בתוך הוועד מתקיימת חלוקה פנימית לפיה עובדים בדרג הפקידותי משתייכים לוועד הפקידים, ואילו מורשי החתימה והמנהלים מאוגדים במסגרת ועד המנהלים. שתי הקבוצות יחד, מהוות את הוועד הארצי. מרבית העניינים מסוכמים ונחתמים בין הנהלת הבנק לבין הוועד הארצי. בנוסף, קיים גם ועד הגמלאים, המאגד בתוכו את גמלאי הבנק.

ביום 31 בדצמבר 2011 (מועד פרסום הדוח הכספי האחרון של הבנק) היו בבנק 4,375 עובדים קבועים עליהם חלה חוקת העבודה והם מיוצגים על ידי ועד עובדים ארצי, אשר שומר על זכויותיהם (4,002 בשנה קודמת). בנוסף לאלו, היו 1,657 עובדים ארעיים (1,902 בשנה קודמת), ו-73 עובדים בחוזה אישי (65 בשנה קודמת), אשר אינם מיוצגים על ידי ועד העובדים. (הנתונים לעיל נלקחו מהדוח השנתי האחרון שפרסם הבנק – דוח שנתי 2011, ביום 20 במרס 2013 יפרסם הבנק את הדוח השנתי לשנת 2012 ובו פרטים מעודכנים. במהלך 2012 נשמרו יחסי עבודה תקינים עם ועד העובדים.

קיום הליכי פיטורים תוך כיבוד ושמירת זכויות עובדים

ביחס לעובדים קבועים שהם מרבית עובדי הבנק, הבנק פועל בהתאם לחוקת העבודה ולהסכמים עם נציגות העובדים, על פיהם לא ניתן לפטר עובדים אלא במקרים חריגים, ולמעט במקרים פלייליים, נדרשת לכך הסכמה של הוועד. בהעדרה – קיום הליך בוררות. בנוסף, הבנק מעודד מעת לעת פרישה מוקדמת של עובדים קבועים, תוך פניה לאוכלוסיות בעלות מאפיינים שהוגדרו ע"י ההנהלה, אשר לגביהן נערך מאמץ ממוקד לעידוד פרישתם. הבנק מקיים תוכניות יזומות להכנה לפרישת עובדים על מנת לסייע בתקופה שלאחר חיי העבודה בבנק. ביחס לשאר עובדי הבנק אשר מועסקים לתקופות מוגדרות בזמן ו/או בחוזים אישיים – הגמישות הניהולית ביחס לסיום העסקתם גדולה יותר ואכן, פיטורי עובדים הנמנים על אוכלוסיות אלה, מתרחשים בעיקר בתום תקופות העסקה חוזיות וכן, לנוכח הליכי התייעלות וצמצומים שהבנק נדרש להם. הליכים אלה מתבצעים רק לאחר שהובהרו לעובדים נסיבות ונימוקי הפיטורים וניתנה להם מלוא ההזדמנות לטעון כנגד זאת ולאחר שהבנק שקל בכובד ראש כל מקרה לגופו.

חיוב בגין הכשרות

הבנק אינו מטיל קנסות על עובדים המבקשים לעזוב את עבודתם. אולם, במקרים בהם הושקעו משאבים להכשרת העובד לתפקידים בנקאיים ספציפיים והעובד עזב בטרם פרק זמן עליו התחייב, על מנת להחזיר פירות ההשקעה בו, מחויב

העובד לשלם עבור החזר בגין כיסוי הוצאות ההכשרה בפועל באופן מינימאלי.

מניעת העסקת ילדים

הבנק אינו מעסיק עובדים זרים או קטינים, והוא מוודא שגם חברות כח אדם ושירותים עמם הוא מתקשר, לא יעסיקו עובדים כאמור.

מניעת אפליה בגיוס עובדים

קליטת עובדים לבנק נעשית על בסיס ענייני, תוך התייחסות לכישורי המועמד והתאמתו לתפקיד הרלוונטי, ולא מעורבים בה שיקולים של גזע, דת, מין או לאום ואחרים, שאינם ממין העניין. מיון וגיוס העובדים החדשים לבנק נעשים באמצעות מערכות מיון וקליטה המקובלות בשוק. במהלכים אלה, מושם דגש על כישורי המועמד והתאמתו לתפקיד הספציפי אליו הוא מיועד מזה ולצרכי המערכת בכללותה מזה. בכך מקפיד הבנק להימנע מכל אפליה שהיא.

מניעת הטרדה מינית

הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני פוגעות בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיותו ובשוויון בין המינים, הן עומדות בניגוד לחוק ולמדיניות הבנק ומזיקות ליחסי העבודה. הבנק משקיע מאמצים מרובים במניעת הטרדות מיניות, בטיפול ובמיגור התופעה במקרים בהם היא מתרחשת. הבנק מינה אחראית לנושא על פי חוק, האמונה על הטיפול בנושא, ופועל בהתאם לחוק ותוך ליווי משפטי צמוד לכל הדרוש על מנת לטפל במקרים של הטרדה תוך הגנה על העובדים ושמירת זכויותיהם. במערך הביקורת הפנימית מופעל "קו חם" המאפשר לעובדים להתלונן בנושא. במהלך 2012 התקבלו 7 פניות בנושא הטרדה מינית, אשר רובן נמצאו מוצדקות. יש לציין כי בהיבט המשפטי לא כולן עלו לכדי הטרדה מינית, אלא לכדי התנהלות בלתי הולמת, ולכן טיפל הבנק בהתאם בכל אחד ממקרים אלו.

תקשור הנושא והדרכות לעובדים

הבנק משקיע רבות בהדרכה ובפיתוח המשאב האנושי, וכולל את הנושאים לעיל במסגרת הדרכות היסוד לעובדי החברה בנושא הקוד האתי. הקוד האתי של דיסקונט גובש על ידי צוות של עובדים ומנהלים מכל רחבי הארגון, והוא מגדיר את נורמות ההתנהגות החלות על כלל מנהלי ועובדי הבנק, על פי ערכיו. הנהלת דיסקונט רואה חשיבות רבה ביישום הקוד האתי הלכה למעשה, היא מחויבת לתהליך ומקדישה זמן ותשומת לב להעמקה בנושא ולמעקב אחר התקדמותו.

בקורות שמבצע הארגון בנושא

כדי לוודא שפעילותו בנושא אכן משיגה את מטרותיה, וללמוד אודות אפשרויות נוספות לשיפור בנושא העסקת העובדים, מבצע הבנק שני מהלכים עיקריים:

- **שיחות משוב** - שיחת המשוב נועדה לסקור את ביצועי העובד ותפקודו בשנה החולפת, לשמר ולחזק את העוצמה וההישגים, לזהות את הטעון שיפור ולתכנן יעדים לשנה הקרובה. בה בעת, שיחת המשוב מהווה הזדמנות לדיאלוג פתוח עם העובד. שיחות משוב מתקיימות אחת לשנה, באופן קבוע, ומתקיימות עם כלל עובדי הבנק.
- **סקר עמדות** - לבחינת רמת שביעות הרצון הכללית ורמת שביעות הרצון בפרמטרים המהווים גורם משפיע בעת ההחלטה על בחירת מקום העבודה. סקר זה מפורסם לעובדי הבנק. הסקר מתבצע על ידי מחלקת המחקר של הבנק, באופן אנונימי לחלוטין. הסקר נערך אחת לשנתיים-שלוש, זאת נוכח פרק הזמן הנדרש לעיבוד הנתונים, הפקת לקחים וביצוע מהלכי שיפור. הסקר האחרון בוצע בשנת 2010, ובו הגדירו העובדים את שביעות רצונם ברמה של 7.58 (בסקלה של 1-10).

פעילויות שבוצעו במהלך 2012

- ✓ **חדש:** שכר עובדים גבוה ב-5% משכר המינימום - החל משנת 2012 רמת השכר ההתחלתית לעובד בדרגה נמוכה ביותר שווה לשכר המינימום (ללא מענקים) בתוספת 5% והדבר מעוגן בהסכמי הבנק. רמת השכר כאמור מוצעת באופן שווה, בלא העדפה מטעמים של מגדר או איזור.
- ⇐ **המשך:** התרמת עובדים לקהילה: בשנת 2009 החל הבנק, במסגרת תרומתו לקהילה, לאפשר גם לעובדיו לתרום לחמש עמותות בהן הוא תומך.
- ⇐ **המשך:** טיפול שוטף בתלונות - הבנק מטפל בצורה סדורה בתלונות עובדים בנושאים לעיל, שמתקבלות בביקורת הפנימית. אלו נרשמות, מתועדות, נבדקות וקיים רישום לגבי ממצאיהן. במקרים בהם נמצא כי בוצע פעולה בניגוד לנהלים, בניגוד לקוד האתי או שקיים חשד לביצוע מעילות והונאות - מוצא דוח ביקורת ובמידת הצורך ננקטים צעדים משמעותיים.
- ⇐ **המשך:** דיאלוג עובדים - הבנק מקיים דיאלוג מתמיד מול ועד העובדים לטיפול בסוגיות המועלות מצד העובדים בנושא תנאי העסקתם בפרט ובנושא העסקה הוגנת בכלל.
- המשך:** רענון הנחיות אתיקה - הבנק מעביר מעת לעת למנהליו רענון הנחיות בנושאי אתיקה שונים – לרבות התייחסות לאפליית עובדים ולקוחות.
- ⇐ **המשך:** הפעלת קו חם - הבנק מפעיל "קו חם", המאפשר לעובדים לדווח באופן אנונימי על חשד לאי סדרים, חשד למעילות והונאות וכו'. לקו החם מספר טלפון ייעודי בו מותקנת מערכת קולית, כאמור ללא צורך בהזדהות. הקו החם הותקן בכל חברות הבת בארץ. באי די בי ניו יורק מותקן קו חם מזה מספר שנים. במהלך 2012 התקבלה פנייה אחת לקו החם, אשר נסגרה מאחר ולא הועברו מספיק פרטים.
- ⇐ **המשך:** מניעת הטרדה מינית - הבנק מינה ממונה על מניעת הטרדה מינית כמתחייב על פי החוק בישראל, וזו מרכזת את הטיפול בפניות, ואת פרסום המסקנות, במידה ומדובר בתלונות מוצדקות. כאמור לעיל, בשנת 2012 התקבלו 7 תלונות בנושא.

מדדים ותוצאות בנושא

בדיווח הקודם הוצגו מספר מדדים בתחום העסקה אחראית של עובדים בבנק. להלן התייחסות אליהם ביחס לנעשה בשנת 2012, ומדדים להמשך בשנת 2013.

נושא	מדד	סטטוס ביצוע	יעד ל-2013
שמירה על חופש ההתאגדות	שמירה על מערכת יחסים תקינה עם הוועד, ועל היקף ארעיים נמוך מ-30%	עמידה ביעד. נשמרה מערכת יחסים תקינה ב-2012	המשך שמירה על מערכת יחסים תקינה עם הוועד, והיקף ארעיים נמוך מ-30%.
מניעת עבודה כפויה	מדידה ומעקב אחר היקף תלונות בנושא	לא התקבלו תלונות בנושא ב-2012	המשך מעקב
מניעת העסקת ילדים	מדידה ומעקב אחר היקף תלונות בנושא	לא התקבלו תלונות בנושא ב-2012	המשך מעקב
מניעת הטרדה מינית	מדידה ומעקב אחר היקף תלונות בנושא	התקבלו 7 תלונות בנושא במהלך 2012. ראה פירוט לעיל	המשך מעקב

עקרונות בתחום הסביבה

Principle 7	Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges
Principle 8	Undertake initiatives to promote greater environmental responsibility
Principle 9	Encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies

להלן מדיניות הבנק בנושא סביבה (אשר פורסמה לראשונה בדוח החברתי של הבנק לשנת 2009)

מדיניות סביבתית בבנק דיסקונט

לבנק דיסקונט מחויבות מתמשכת לקידום הנושא הסביבתי.

בנק דיסקונט מייחס לנושא הסביבה חשיבות ורלוונטיות ובהתאם לכך אימץ הבנק עקרונות הנוגעים לפיתוח בר קיימא.

לבנק שני מעגלי השפעה: מעגל השפעה ישיר (פעילות תפעולית), ומעגל השפעה עקיף (השפעות עסקיות):

אחריות סביבתית - מעגל השפעה ישיר

- הבנק מחויב לצמצום השפעתו הסביבתית, בדגש על צמצום צריכת הנייר.
- בתחום הבינוי והנכסים, הבנק מחויב לזיהוי ההשפעות הסביבתיות, מדידתן והבנתן כבסיס לקבלת החלטות, מניעת נזקים סביבתיים, ומחויבות לגישה פרו אקטיבית. הבנק עושה כמיטב יכולתו, בהתאם למיקום המבנה וההחלטות העסקיות. כאשר נכס מועבר לשימוש הבנק, מתבצעת מדידת ההשפעות הסביבתיות ונוקטים בגישה פרו אקטיבית של מדידת צריכת: חשמל, מים, מחזור נייר, מחזור מכשירים אלקטרו מגנטיים וכד'.
- הבנק משתף את עובדיו ואת הקהילה בפעילות למען הסביבה ומדגיש את האחריות שיש לנקוט במסגרת האחריות הסביבתית.

יוזמות לקידום אחריות סביבתית - מעגל השפעה עקיף

- פיתוח מוצרים ירוקים - הבנק בוחן באופן שוטף אפשרויות לפיתוח מוצרים בנקאיים ירוקים חדשים, אשר יעודדו ערכים סביבתיים וחברתיים.
- בחטיבה העסקית החל תהליך שמטרתו בחינה והתייחסות למדיניות האשראי בנושא סביבה. בחטיבה העסקית גובשה ואושרה מדיניות אשראי המתייחסת לסיכונים סביבתיים בעת מתן אשראי ע"י הבנק.
- הבנק משתף את עובדיו ואת הקהילה בפעילויות למען הסביבה.

כמו כן, בהתאם למדיניות:

- הנהלת הבנק תקצה משאבי כ"א ומשאבים כספיים, על מנת לבחון ולעקוב במידת האפשר אחר השפעותיה הסביבתיות, הישירות והעקיפות, ע"מ לצמצמן. בנוסף, בכוונת הבנק לבחון אפשרויות לשימוש באנרגיה חליפית.
- הבנק יבצע הדרכות בנוגע להשפעות הסביבתיות של העובדים, וכיצד ניתן לצמצמן.

תהליכים שמבצע הבנק לקידום הנושא הסביבתי

רקע: שמירה על הסביבה בבנק דיסקונט

הבנק מספק שירותים פיננסיים ללקוחותיו וככזה, ההשפעות הסביבתיות הישירות של "תהליכי הייצור" המתקיימות בו הינן מצומצמות. שמירה על הסביבה בבנק מקבלת מענה היקפי על-ידי מערכי הבנק השונים: שיווק ואסטרטגיה בנוגע לפיתוח מוצרים חדשים, תפעול ובינוי, משאבי אנוש בנוגע להטמעת תרבות ארגונית המגנה על הסביבה ועוד.

אחריות סביבתית - מעגל ישיר

⇒ **המשך:** צמצום צריכת נייר: במסגרת פרויקט "בנק ללא נייר" - אחד היעדים המרכזיים בתחום של האחריות הסביבתית הוא להפוך לבנק ללא נייר. הבנק התגייס יחד עם עובדיו, למהלך משמעותי, שתכליתו צמצום צריכת הנייר. מהלך זה, משתקף במספר פרויקטים שמוטמעים בו זמנית:

- **סניף ללא ארכיב:** התהליך כולל הוצאת החומר היומי מהארכיב המרכזי (בוצע בכל הסניפים), הוצאת מסמכי היסוד מהסניפים, סריקתם והצגתם בתיק לקוח דיגיטלי (בוצע ב-75% מהסניפים), סריקת מסמכים ביחידת מטה למערכת ה-ADA (בתהליך ביצוע), המרת מסמכי נייר למסמך מקור אלקטרוני (מבוצע על ידי שימוש בפורמט PDF).
- **ארכיב ללא נייר:** התהליך כולל המרת מסמכי נייר למסמך מקור אלקטרוני. כל המסמכים המודפסים נשמרים בפורמט PDF, כמות המיכלים בארכיב המרכזי תופחת ב-70% על פני 7 שנים במסגרת מהלך אשר יביא לחיסכון של 3,000 טון נייר.
- **הפחתת כמות דוחות הנייר:** הופסקה הפקת הדוחות לסניפים וכעת העבודה מתבצעת מול המחשב בלבד.
- **הפחתת כמות ההודעות הנשלחות בדואר:** שולבו מספר הודעות בדף באמצעות הדפסה דו צדדית. במקביל, הוצע ללקוחות להצטרף לשירות האינטרנט ולבטל משלוח דואר. עד כה צורפו כ-65 אלף לקוחות לשירות.
- **הפחתת כמות הדפסות:** מדפסות בסניפים הוחלפו לדו-צדדיות, והחל יישום פרויקט פלט ארגוני להטמעת מערכת ממוחשבת לניהול והפצת נהלים, הוטמעה מערכת ממוחשבת לניהול טפסים, נעשה שימוש חוזר במעטפות, ונעשה שימוש בסורקים על פני מכשירי פקסימיליה.

צריכת הנייר בבנק	2012	2011	2010
טון	505.4	624	850

⇒ **המשך:** איסוף פסולת והעברתה למיחזור – הבנק פועל רבות לטיפול אחראי בפסולת הנגרמת עקב פעילותו, ולהעברה לטיפול אחראי. להלן היקפי הפסולת שנאספה אשר נמדדו בשנים המדווחות:

	יחידת מידה	2012	2011	2010
בקבוקים	יחידות	68,450	152,000	149,892
סוללות	יחידות	6,000	6,000	3,000
נורות	יחידות	10,880	6,400	לא נמדד
פסולת אלקטרונית	יחידות	1,847	1,278	2,057

⇒ **המשך:** ניהול צריכת אנרגיה – במסגרת צמצום צריכת אנרגיה, הבנק עושה שימוש במספר מערכות לבקרת תאורה ומיזוג: מערכת בקרת חשמל, מעקפים לדימוי מערכת בקרת חשמל, שעוני שבת לכיבוי תאורה ומיזוג בכל סניפי הבנק בסיום יום עבודה, התקנת גלאי נפח לכיבוי אוטומטי של תאורה ומזגן בעת יציאה מהמשרדים, כיבוי ממוחשב אוטומטי על פי קביעת זמן של מיזוג ותאורה, שליטה במיזוג בשלושה מעגלים (בסניפי דיסקונט מהיר), כיבוי מזגנים ממוחשב (בחלק מבניי המטה), התקנת תרמוסטטים בחדרי תקשורת. כמו כן, הבנק התקין אמצעי בקרת מבנה במתקנים מרכזיים לשליטה על מערכת אלקטרו-מכאנית במבנה. הבנק עושה שימוש במערכת תאורה ומיזוג חסכונית: החלפת תאורת פלורסנט והלוגן בלדים ו-T5, מעבר למערכת מיזוג חסכונית אינורטר/VRF.

להלן נתונים אודות צריכת החשמל בבנק:

2010		2011		2012		צריכת חשמל
אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	
62,970,000	372.6	60,677,000	362.9	63,000,000	386.6	קוט"ש

בין השנים 2011 ל-2012 נרשמה עליה אבסולוטית של 1.6 מיליון קוט"ש שהיא פועל יוצא של אכלוס נכסים שנכללו בסך המטראג' אך לא היו פעילים ואוכלסו במהלך 2012. גודל הנכסים שאוכלסו עומד על 2,345 מ"ר, ומכאן העלייה בצריכה (הרצל 158 ת"א 1,400 מ"ר, סניף אם המושבות 372 מ"ר, קניון דרורים 345 מ"ר, סניף שרונים 128 מ"ר, מרכז חורב חיפה 100 מ"ר).

➔ **המשך:** צמצום צריכת מים - הבנק נוקט באמצעים לחסכון במים, כגון התקנת חסכמים בכל ברזי יחידת הבנק והסניפים, התקנת מיכלים דו-כמותיים בכל יחידות וסניפי הבנק. במבני הבנק ברחוב יהודה הלוי 17 ו-41 בתל אביב מתועלים מי הגשמים לחלחול טבעי והשקית צמחיה חיצונית בקומת הקרקע כמו כן קיים בשני המבנים ריצוף חוץ המאפשר חלחול מים לצורך השבת מים למי תהום.

2010		2011		2012		צריכת המים בבנק
אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	
61,039		46,772		42,509		מ"ק

מהנתונים ניתן לראות ירידה של 9% בשנה האחרונה, בהיקף צריכת המים.

✓ **חדש:** בחינת השפעות סביבתיות גם במבני הבנק – השפעות סביבתיות נבחנות גם כבסיס לקבלת החלטות בתחומי בינוי ונכסים. זאת במסגרת שלושה מהלכים:

- (1) **שילוב קריטריונים ירוקים במסגרת הבינוי בסניפים ובבנייני מטה:** בתהליך בחירת ותכנון המבנים, בתכנונים ההנדסיים ובבחירת החומרים. במהלך 2012 הותקנו מערכות מיזוג ותאורה חסכוניות ב-5 סניפים חדשים, וב-6 סניפים קיימים, והותקנו אמצעי בקרת מבנה ב-3 בנייני מטה מרכזיים.
- (2) **בקרה סביבתית:** ביצוע בקורות וניטור של טמפרטורות, מדידת גזים, מדידה וניטור של קרינה.
- (3) **קידום בנייה ירוקה -** כיום לבנק ישנו מבנה העומד בתקן 5281 של מכון התקנים לבנייה ירוקה. המבנה נמצא בתל אביב ברחוב יהודה הלוי 17, וקיבל את תו התקן של מכון התקנים. כיום נמצא הבנק בתהליך לקבלת תו תקן גם למבנה הבנק בתל אביב ברחוב יהודה הלוי 41. עד כה קיבל המבנה 53 נקודות, ולצורך קבלת תו התקן נדרשות מעל 55.

➔ **המשך:** המשך ניהול ומעקב אחר המדרך הפחמני להלן נתונים אודות התפתחות המדרך הפחמני של הבנק:

2012		2011		2010		מקור	מכלול
אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי	יחסי (למ"ר)		
559 ³	0.0034	1,352 ²	0.0081	1,234 ¹	0.0073	דלק	Scope 1
45,182	0.28	44,052	0.26	45,716	0.27	חשמל מחח"	Scope 2
1429 ⁴	0.00876	21	0.00012	13.5	0.00008	נסיעות עסקים	Scope 3
47,142	0.29	45,424	0.27	46,963 ⁵	0.28	סה"כ	
46,583	0.28	סה"כ ללא התוספות של 2012 (גזי קירור וסולר לגנראטורים)					

¹ בשנים 2010-2011 יוחסו פליטות פד"ח מרכבי חברה למכלול 1, השנה שיוכו למכלול 3 כיוון שמדובר ברכבי לסינג.

² ר' הערת שוליים 1

³ פליטות גזי חממה מגזי קירור (531 טון) מוכללים כאן לראשונה השנה. גם פליטות מסולר לגנראטורים מוכללים כאן לראשונה (28 טון שווע"פד"ח).

⁴ כאמור בהערת שוליים 1, פליטות מצריכת הדלק למכוניות שהוכללו בשנים קודמות במכלול 1, הועברו למכלול 3

⁵ בדיווח על שנת 2010 הועבר דיווח ללא נתוני סוף שנה והוא תוקן בדעיבר בשנת 2012. לכן הפער בנתון מדיווח בשנה קודמת.

שינויים עיקריים במדריך השנה: תחבורה ואנרגיה - היקף הפליטות מתחבורה עלה בשנים 2011 ו-2012 ב-9.5% וב-5% בהתאמה, זאת עקב עליה בצריכת הדלק. צריכת החשמל ירדה ב-3.6% בשנת 2011 ועלתה ב-1.6% בשנת 2012. צריכת החשמל למ"ר ירדה ב-2011 ב-2.6% ועלתה ב-2012 ב-4.2%. גם הצריכה לעובד הראתה אותה מגמה - ירידה של 2% ב-2011 ועליה קלה של 0.7% ב-2012. בהיקפים אלו קשה להצביע על סיבה חד משמעית לשינויים אך נראה שב-2011 חלה התייעלות אשר לא שומרה בשנת 2012 (גם במונחים אבסולוטיים וגם במונחים יחסיים). בסך הכל מבחינת המדריך למ"ר, כפי שגם עולה מהטבלה היתה ירידה של 3.5% בשנת 2011, ועליה חזרה של 3.5% בשנת 2012 (ללא גורמי הפליטה שהוכללו השנה לראשונה).

⇒ **המשך:** צמצום פליטת פחמן על-ידי קיום מערך הסעות לעובדים - במסגרת הדאגה לסביבה וכדי להקל על העובדים, מפעיל הבנק שני מערכי הסעות העומדים לרשות העובדים. מערך אחד פועל מתחנת הרכבת ארלוזורוב ת"א להרצל 160 בשעה 7:30 בבוקר, ובשעה 15:30 בצהריים מהרצל 160 לתחנת רכבת ההגנה ת"א. כמו כן מתקיימות הסעות עובדים במהלך כל היום (בשעות נקובות) ממתחם הרצל 160 בדרום תל אביב למתחם מגדל ת"א במרכז העיר. באחד ממבני ההנהלה הוצבו חניות לאופניים על מנת לעודד את העובדים להגיע באמצעי זה לעבודתם.

נתונים אודות צריכת הדלק לנסועת עובדים:

2010		2011		2012		
יחסי (למ"ר)	אבסולוטי (ליטר)	יחסי (למ"ר)	אבסולוטי (ליטר)	יחסי למ"ר	אבסולוטי (ליטר)	צריכת דלק
3.1	521,480	3.4	572,493	3.83	624,670	ליטר

יוזמות לקידום אחריות סביבתית עקיף באופן עקיף

- ✓ **חדש:** השפעה סביבתית על הרכש – הבנק שילב קריטריון להגדרת מוצרים ירוקים בהערכת איכות מוצרים רלוונטיים, על פי מפרט פנימי, ובהתאם הוא נותן קרדיטציה לספקיו המהווה תעודף לספק בעל מוצר ירוק.
- ⇒ **המשך:** מדיניות האשראי בנושא סיכונים הסביבה - מדיניות האשראי של הבנק אשר אושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון כוללת התייחסות נרחבת לניהול הסיכונים הסביבתיים. במסגרת המדיניות, הבנק פועל לאיתור התעשיות הרגישות לסיכונים אלו, לשילוב חשיפה זו בעת קבלת החלטות אשראי ולניטור הסיכונים.
- ⇒ **המשך:** פיתוח מוצרים ירוקים - במסגרת זו, מתן הלוואות למימון התקנת מערכת סולארית ביתית לייצור חשמל נקי. בנוסף, הבנק נותן אשראי בריבית אטרקטיבית לעסקים, שמעוניינים להתקין מערכות סולאריות לייצור חשמל נקי בקנה מידה תעשייתי. נציין כי בכוונת הבנק להמשיך ולהרחיב בעתיד את פעילותו בתחום המוצרים הירוקים, ובכלל זה לבחון אפשרויות לפיתוח תכניות חיסכון ירוקות, העמדת הלוואות אטרקטיביות לרכישת רכבים היברידיים ועוד.

תקשור הנושא והדרכות לעובדים

הבנק מקדם את התחום הסביבתי על-ידי שני מהלכים עיקריים:

- ✓ **חדש:** פורטל סביבתי ארגוני - שימוש באתר האינטראנט הפנימי לעובדי הבנק בנושא, אשר בו מפורסם כל מידע/פעילות בהקשר זה, כמו כן, מהווה האתר כתובת לפניות ושאלות העובדים בתחום
- ✓ **חדש:** תכנית שגרירים ירוקים - מתייחסת לרובד המשאב האנושי ביישום מהלך בנק ירוק בדיסקונט. תפקידו של השגריר הירוק כולל ארבעה נושאים עיקריים: הפצת הידע בארגון, אחריות על פעילויות סביבתיות במתחם עליו הוא מופקד, כמו למשל שמירה על הפרדת הפסולת ומיחזור הבקבוקים, הגברת המודעות לנושא בסביבת העבודה הקרובה וייזום פעילות לתמיכה במהלך הכלל-ארגוני.

בקורות שמבצע הארגון בנושא

הנהלת הבנק בחרה ממונה בדרג בכיר - סגן מנהל אגף נכסים ובינוי בחטיבת תפעול ולוגיסטיקה בבנק - כממונה לנושא מדיניות סביבתית, תוך הגדרת תחומי אחריותו ופעילותו. הממונה מדווח ישירות למנהל החטיבה המדווח להנהלת הבנק. היחידה לאחריות חברתית, בראשות מנהלת היחידה לאחריות חברתית והממונה על האחריות הסביבתית עומדים בראש פורום בו משתתפים נציגים מכל החטיבות בבנק. הפורום מתכנס באופן שוטף ודן בנושאי האחריות הסביבתית ואופן הטמעתה בבנק. היעד המרכזי הוא הטמעת הבנקאות הירוקה בתרבות הארגונית של הבנק.

פעילויות שבוצעו במהלך 2012

אחריות סביבתית - מעגל ישיר

צמצום צריכת משאבים

- **המשך:** צמצום צריכת נייר - "פרויקט בנק ללא נייר" - הרחבת פרויקט בנק ללא נייר כמפורט לעיל.
- **המשך:** צמצום פליטת פחמן על-ידי קיום מערך הסעות לעובדים - שני מערכי ההסעות מופעלים באופן קבוע ויומיומי.

- **המשך:** צמצום צריכת המשאבים - במסגרת צמצום צריכת החשמל הוחלפו בסניפים נורות לגופי תאורה תקינים וחסכוניים עם נורות T5. בנוסף, הוכנסה לשימוש תאורה בטכנולוגיית LED חדשנית החוסכת צריכת חשמל ובעלת אורך חיים מוגדל.

- **המשך:** בנייה ירוקה - במסגרת השקת הבניין הירוק הראשון, הותקנה מערכת ניקוז מי גשמים והחזרתם לאדמה, ומניעת זרימה למערכות הניקוז העירוניות. הותקנה מערכת מיכלי הדחה דו-כמותיים, והותקנו חסכמים בברזים. בנוסף, הותקן מתקן לאחסון אופניים ומקלחות במרתף והותקנו אמצעים תחזוקתיים שיאפשרו לתחזק את הבניין לפי התקן הירוק.

- **המשך:** דיווח ליוזמת ה- CDP - הבנק מדווח ליוזמה הוולונטרית CDP-Carbon Disclosure Project, החל משנת 2010 (בגין ביצועיו בשנת 2009) ודיווחיו גלויים לציבור. הבנק מדווח לגבי היקף פליטות גזי החממה שלו הנובעים מצריכת חשמל במטה ובסניפים בישראל ומתחבורה (מכלול 2 ו-3), הסיכונים וההזדמנויות הכרוכים בהן, ניהולן האסטרטגי ויעדי ההפחתה העתידיים. כמו כן הבנק מדווח למשרד להגנת הסביבה, ולארגון EIRIS דיווחים שקופים לציבור, הבאים לידי ביטוי במדיניות סביבתית כתובה המפורסמת לציבור בדוח החברתי או באתר הבנק.

יוזמות לקידום אחריות סביבתית - מעגל עקיף

- **המשך:** פיתוח מוצרים ירוקים - הבנק יצר בשיתוף חברה חיצונית העוסקת ביבוא, תכנון והתקנת מערכות סולאריות לייצור חשמל הסדר למימון התקנת מערכות סולאריות ביתיות של החברה לייצור חשמל. כמו-כן, בימים אלו הבנק בודק את האפשרות ליצירת שיתוף פעולה עם יבואני אופניים חשמליים למתן מימון זול לרכישת קטנועים ואופנועים חשמליים. בנוסף, מעניק הבנק אופניים לסטודנטים הפותחים ח"ן בבנק.

מדדים ותוצאות בנושא

בדיווח הקודם הוצגו מספר מדדים בתחום הסביבתי בבנק. להלן התייחסות אליהם ביחס לנעשה בשנת 2012, ומדדים להמשך בשנת 2013.

נושא	מדד	סטטוס ביצוע	יעד ל-2013
צריכת אנרגיה	צמצום צריכת אנרגיה ב-1% במצטבר בכל שנה עד 2015	לא בוצע. נרשמה עלייה, עקב אכלוס סניפים.	המשך הפחתה בהיקף של 1% נוסף
צריכת דלק	צמצום צריכת דלק ב-1% לשנה במצטבר עד שנת 2015	הבנק לא עמד ביעד. היקף צריכת הדלק השנה עלה.	המשך הפחתה בהיקף של 1% נוסף
צריכת מים	צמצום השימוש במים ב-1% לשנה	עמידה ביעד. היקף הצמצום עומד על 9% השנה.	המשך הפחתה בהיקף של 1% נוסף
צמצום פסולת	צמצום במקור, הפרדה, שימוש חוזר ומחזור - 10% צמצום בכל שנה, עד שנת 2015	בשנת 2012 בוצע צמצום של 10% מהיקף פסולת נייר ובקבוקים בבנק.	המשך עמידה ביעד של 10%

עקרון בתחום מניעת שחיתות

Principle 10 Business should work against all forms of corruption, including extortion and bribery

להלן מדיניות הבנק בנושא מניעת שחיתות, מתוך הצהרת מחויבותו להתנהלות על פי הקוד לניהול חברתי של ארגון מעלה, עליה חתם בשנת 2005

מדיניות מניעת שחיתות בבנק דיסקונט

כבוד לחוק

הבנק אינו מפר את התקנות והחוקים הנהוגים בישראל.

קוד אתי

לבנק דיסקונט יש קוד אתי כתוב, כמו גם תוכנית אתיקה אפקטיבית פנימית, המבטיחה יישום הקוד הלכה למעשה. לבנק יש הכלים, האמצעים והנהלים הדרושים, לחשוף הפרות של הקוד, ולהגן על חושפיהן.

שוחד

הבנק אינו מציע, מבטיח, נותן, או דורש שוחד או תמורה אחרת, כדי ליצור או כדי לשמר יתרון עסקי בלתי ראוי.

מדיניות ציבורית

כאשר הבנק מנהל שדולה (לובי) - הוא מחויב באופן עקבי למדיניות האחריות החברתית שלו.

תחרותיות

הבנק מעודד התנהגות תחרותית, המביאה תועלת חברתית וסביבתית, מפגינה כבוד למתחרים, ושומרת על זכויות הקניין של זולתה. הבנק אינו משתמש באמצעים לא חוקיים או לא כשרים לשם קידום מוצריו, לצורך ריגול תעשייתי, או לכל מטרה אחרת.

תהליכים שמבצע הבנק למניעת שחיתות

רקע: מניעת שחיתות בבנק דיסקונט

נושא טוהר המידות נכלל בין תפקידי הביקורת הפנימית ובחוק הביקורת הפנימית. יחד עם זאת, נושא מניעת מעשי מרמה נמצא באחריות כל מעגלי הבקרה בבנק. במסגרת קוד הממשל התאגידי בקבוצת דיסקונט, נקבע כי הדיקטוריון אחראי לקביעת סטנדרטים גבוהים של התנהגות, אשר נועדו לקדם התנהגות מקצועית ויושרה והטמעתם ברחבי הארגון. הבנק פועל ויפעל על פי קוד אתי, אשר נועד להגן על ערכי הבנק, ולקבוע סטנדרטים ראויים של התנהגות והתנהלות הוגנת ושקופה מול ציבור הלקוחות.

הטמעת קוד אתי

הקוד האתי של דיסקונט גובש על ידי צוות של עובדים ומנהלים מכל רחבי הארגון. הקוד מגדיר את נורמות ההתנהגות החלות על כלל מנהלי ועובדי הבנק, על פי ערכיו. הנהלת דיסקונט רואה חשיבות רבה ביישום הקוד האתי הלכה למעשה, היא מחויבת לתהליך ומקדישה זמן ותשומת לב להעמקה בנושא ולמעקב אחר התקדמותו. הבנק מתכנן לבחון ולרענן את הקוד האתי בשנת 2013.

ועדת האתיקה – בבנק פועלת ועדת אתיקה מייצגת, בה חברים עובדים מכל רחבי הבנק. במהלך שנת 2012 התקבלו

8 פניות בנושא אתיקה אשר נדונו בוועדה. במסגרת הטיפול בפניות מבוצעות התאמות בבנק על פי הצורך, ומוחזרת תשובה אישית לכל פונה.

הטמעת קוד ממשל תאגידי

כחלק מהתוכנית האסטרטגית של הבנק אומץ בשנת 2010 "קוד ממשל תאגידי" לקבוצת דיסקונט המגדיר כללי ממשל תאגידי, אשר מנחים את קבוצת דיסקונט בפעילותה. קוד זה נערך, בין היתר, לאור הדינים והכללים הבאים ותוך התאמתו למאפיינים ולצרכים הייחודיים של קבוצת דיסקונט:

- **הוראות הדין והרגולציה החלות על הבנק.**
- **המלצות ועדת גושן** - פורסמו על ידי רשות ניירות ערך בחודש ינואר 2006, וכוללות המלצות, בין היתר, בדבר הרכב הדירקטוריון ועבודתו, לרבות שיפור עצמאותו, הרכב ועדת הביקורת ועבודתה, אישר עסקאות עם בעלי שליטה ויצירת מנגנוני בקרה נוספים.
- **הנחיות באזל II בנושא חיזוק הממשל התאגידי בתאגידים בנקאיים** - עקרונות לממשל תאגידי נאות הנוגעים להרכב הדירקטוריון, הצורך באישור מטרות אסטרטגיות וערכים בקבוצת הבנק, אחריות דיווחית בקבוצת הבנק, פיקוח על ההנהלה, בקורות, תגמול הדירקטוריון וההנהלה הבכירה ושקיפות.
- **הוראות ניהול בנקאי תקין** - המפקח על הבנקים פרסם במהלך השנים הוראות ניהול בנקאי תקין במגוון נושאים, אשר חלות על התאגידים בנקאיים ואשר מהוות חלק מקוד ממשל תאגידי, כגון: הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 301 בדבר דירקטוריון התאגיד הבנקאי, הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 339 בדבר ניהול סיכונים, הוראות ניהול בנקאי תקין מס' 357 בדבר ניהול טכנולוגיות המידע, וכו'.
- **פרקטיקה מקובלת במדינות אחרות בעולם.**

סקר סיכונים תפעוליים

סקר הסיכונים התפעוליים הינו אחד מהכלים המשמשים את קבוצת דיסקונט לזיהוי ולהערכה תקופתיים של הסיכונים התפעוליים אליהם חשופה הקבוצה. ברבעון השני של שנת 2013 צפוי להסתיים סקר סיכונים תפעוליים קבוצתי, אשר ביצעו החל ברבעון האחרון של שנת 2011. הסקר התבצע בסיוע ובליוי של חברת ייעוץ חיצונית.

מניעת שוחד ושחיתות

הבנק מקפיד על ניהול עסקיו באופן חוקי והוגן, תוך שמירת הוראות הדין בכל פעולותיו. הבנק פועל בהתאם לקוד האתי, וכן, נהלי בנק מתעדכנים מעת לעת על-פי הוראות החקיקה והרגולציה. הבנק מקפיד על ניהול ענייניו ביושרה ובהגינות. לשם כך, מוטמעים בבנק נהלים שונים הנוגעים למותר ולאסור בפעילותם של עובדיו, ובכלל זה נהלים אשר אוסרים על השימוש במידע המצוי בידיעת העובדים על הבנק או על לקוחותיו ומגבילים את העובדים מלקבל מתנות מגורמים עמם הם מצויים בקשר במסגרת עבודתם. כמו כן, קיימים נהלים שמגבילים הענקת מתנות מטעם הבנק, לצורך השגת מטרות עסקיות. הביקורת הפנימית עורכת ביקורות שנועדו לבחון פעילות עובדים. במקרים החריגים בהם הביקורת מעלה ממצאים טעוני התייחסות, מתכנסת ועדת משמעת ונוקטת בצעדים בהלימה לחומרת הממצאים.

מדיניות ציבורית

פעילות הבנק מול הרשות המחוקקת נעשית לעיתים במישרין ולעיתים במסגרת איגוד הבנקים, אשר פעילותו בהקשר זה יכולה להיחשב כשדולה. פעילות זו כוללת, בין היתר, תגובה מקצועית או זימון לדיונים המתקיימים במסגרת ועדות הכנסת. הבנק תומך בקידום סדר יום חברתי וסביבתי בישראל, אך מקפיד שלא לפעול באופן פוליטי. הבנק אינו תומך בגופים פוליטיים ואינו תורם כספים לגופים פוליטיים, למפלגות או לפוליטיקאים.

תחרותיות

הבנק מקפיד על תחרות הוגנת ונמנע מהשמצה של המתחרים והשירותים שהם מספקים. ברוח זו, נוהג הבנק כבוד כלפי מתחריו ושומר על זכויותיהם לשם טוב, ולזכויותיהם הקנייניות. הבנק אינו משתמש באמצעים לא חוקיים או לא כשרים לשם קידום מוצריו, לצורך ריגול תעשייתי או לכל מטרה אחרת.

במהלך שנת 2012 לא ננקטו נגד הבנק צעדים משפטיים בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים. עם זאת, ראוי לציין, כי ביום 26 באפריל 2009 פורסמה על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים ("הממונה") קביעה לפי סעיף 43 (א) (1) לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988, לפיה התקיימו בין בנק הפועלים בע"מ, בנק לאומי לישראל בע"מ, בנק מזרחי-טפחות, הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ והבנק ("להלן: "הבנקים") הסדרים כובלים שעניינם העברת מידע הנוגע לעמלות ("קביעת הממונה"). על פי האמור בקביעת הממונה, הסדרים כובלים אלה התקיימו מראשית שנות ה-90 של המאה הקודמת ועד תחילת חקירת הרשות להגבלים עסקיים בעניין, בחודש נובמבר 2004. ההליך מתקיים בפני בית הדין להגבלים עסקיים, ובשלב זה לא ניתן להעריך את תוצאותיו של ההליך ואת השלכותיו.

תקשור הנושא והדרכות לעובדים

הדרכות בנושא הקוד האתי לעובדים חדשים - כל עובד חדש עובר, במסגרת ההדרכה להכרת הבנק, הדרכה בנושא אתיקה, אשר עוסקת בין היתר, בהיבטים שונים של התנהגות נורמטיבית-אתית.

- ✓ **חדש: ניתוח דילמות אתיות** - כל עובדי הבנק הותיקים מקבלים אחת לרבעון ניתוח דילמה אתית.
- ✓ **חדש: אתיקה למנהלים** - כ-100 מנהלים משתתפים מעת לעת בדיון על דילמות אתיות, במסגרת פרויקט "קפה אתיקה" בהובלת סמנכ"ל בבנק.
- ✓ **חדש: הדרכות גם לחברי הדירקטוריון** – במהלך שנת 2012 עודכנו דירקטורים, חברי ועדת ממשל תאגידי, בנושא הקוד האתי.

בקורות שמבצע הארגון בנושא

- כלל הטיפול בנושא מניעת שחיתות ושחוד מטופל במסגרת הפעלת ערוצים לזיהוי מקדים של תופעות אלו:
- ✓ **חדש: בקרה ממוחשבת**: בשנת 2012 הוטמעה מערכת "אקטימיז" במערכת ניהול סיכונים. המערכת מתריעה על חשבונות עו"ש, בהם הפעילות נחזית להיות בלתי רגילה (שלא בהתאם לפרמטרים שנקבעו במערכת). במקרים בהם קיים חשד בחשבונות לגביהם התריעה המערכת לפעילות בלתי תקינה, שבוצעה בחשבון של עובד, מועברים הנתונים ממערכת ניהול סיכונים למערכת הביקורת הפנימית.
- ⇐ **המשך: בקרת פניות לקו החם** - בבנק קיים קו פניות הנמצא אצל מערך הביקורת הפנימית לצורך קבלת פניות בנושא חשד למעילות, הונאות וכו'. במהלך 2012 התקבלה פנייה אחת לקו החם, אך היא נסגרה מאחר ולא הועברו מספיק פרטים.
- ⇐ **המשך: הפעלת קו האתיקה** - בבנק פועל קו האתיקה המאפשר לכל עובד לפנות באופן גלוי או אנונימי לגבי דילמה אתית המטרידה אותו. ועדת האתיקה דנה בכל הפניות ומשיבה לכל פונה. כמו כן, הוועדה מתייחסת לנושאים רוחביים שיש לשנות בהתאם לפניות.

מדדים ותוצאות בנושא

בדיווח הקודם הוצגו מספר מדדים בתחום מניעת שחיתות בבנק. להלן התייחסות אליהם ביחס לנעשה בשנת 2012, ומדדים להמשך בשנת 2013.

נושא	מדד	סטטוס ביצוע	יעד ל-2013
הטמעת קוד אתי	המשך הטמעת הקוד לכלל העובדים	בוצע. במסגרת סדנאות לעובדים ומנהלים. הוקד הוצג בפני חברי ההנהלה ובפני חברי ועדת שכר ותגמולים בדירקטוריון.	המשך הטמעה בהכשרות מנהלים ועובדים חדשים ופיתוח כלי הטמעה מגוונים לבחינת הקוד האתי
הטמעת קוד ממשל תאגידי	המשך הטמעת הקוד בבנק	בוצע. קוד ממשל תאגידי אומץ ואושר על-ידי חברי הדירקטוריון וההנהלה הבכירה	הבנק פועל להשלמת גיבוש נהלי הממשל התאגידי, שעניינם אישור עסקאות עם בעלי עניין, על מנת לעגן בנהלים את אופן אישורן של עסקאות בין הבנק לבין בעלי השליטה בבנק, וכן עסקאות בין הבנק לבין נושאי משרה בבנק, לרבות תנאי כהונה והעסקה
מניעת שוחד ושחיתות	מדידה ומעקב אחר היקף תלונות בנושא	בוצע. לא הוטלו על הבנק בשנת 2012 קנסות בסכומים מהותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות. במהלך השנה האחרונה לא נרשמו תלונות כנגד הבנק בנושא מתן שוחד או קבלתו.	המשך מעקב
מדיניות ציבורית	הפעלת שירותי לובינג על פי החוק	בוצע. הבנק מפעיל לוביסטים הפועלים בהתאם לחוקי המדינה.	המשך פעילות לוביסטים על פי החוק

ערוצים בהם יפורסם הדיווח הנוכחי

אתר בנק דיסקונט בכתובת:

<http://discount-bank.co.il>

עמוד בנק דיסקונט באתר גלובל קומפקט בכתובת:

<http://www.unglobalcompact.org/participant/12568-Israel-Discount-Bank-Ltd->