דיסקונט

רוצים אותך יותר

2022

דוח סביבה, חברה וממשל (ESG)

מרכנתיל

Cal.

IDB BANK

תוכן העניינים

אסטרטגיית ESG בדיסקונט ויעדים לשנת 2030 04
ערכי דיסקונט והטמעתם בפעילות הבנק 06
טבלת ריכוז ביצועי קיימות בבנק דיסקונט 08

01 **על אודות הדוח** 10
- דבר יו"ר ההדירקטוריון והמנהל הכללי 12
- דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) השנים-עשר של דיסקונט 14
- אסטרטגיית סביבה, חברה וממשל בדיסקונט 15
- ניהול נושאי סביבה, חברה וממשל בדיסקונט 16
- דיאלוג עם מחזיקי עניין 16
- תהליך זיהוי הנושאים המהותיים 17
- דיווח ל-Global Compact 18
- בקרת נאותות הדיווח 18

02 **פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים** 20
- בנק דיסקונט - רקע כללי 22
- בנק מרכנתיל דיסקונט - רקע כללי 29
- כאל - רקע כללי 31
- אי די בי ניו יורק - רקע כללי 32
- חברות בארגונים ויוזמות חיצוניות 33
- דירוגים בתחומי סביבה, חברה וממשל 34
- אותות ופרסים 34
- בנק דיסקונט ויעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא 36
- תורמים לכלכלה 42

03 **רוח דיסקונט** 44
- חזון, ערכים ומה שביניהם 46
- הקוד האתי 50
- יעדים 53

04 **הלקוחות** 54
- מדיניות 56
- חדשנות 58
- שירותים ומוצרים לקידום אוכלוסיות 61
- קידום נגישות 68
- השכלה פיננסית 70
- חתירה לחוויית לקוח מנצחת 73
- הוגנות במוצרים 78
- פרטיות לקוח ואבטחת מידע 80
- יעדים 87

05 **העובדים** 88
- מדיניות טיפוח ההון האנושי 90
- גיוס העובדים 91
- יחסי עבודה 92

05 **העובדים [המשך]**
- העובדים של דיסקונט 95
- גיוון ושוויון הזדמנויות 100
- שומרים על זכויות העובדים 106
- משקיעים בעובדים יותר 112
- יעדים 125

06 **ספקים** 126
- קידום רכש אחראי 128
- יעדים 131

07 **דיסקונט בקהילה** 132
- משקיעים בקהילה 134
- משקיעים בפרויקטים אסטרטגיים 135
- משקיעים בקידום גיוון והכלה בתעסוקה 140
- משקיעים בפרויקטים נוספים 141
- השקעות Impact 143
- מתנדבים בקהילה 144
- יעדים 149

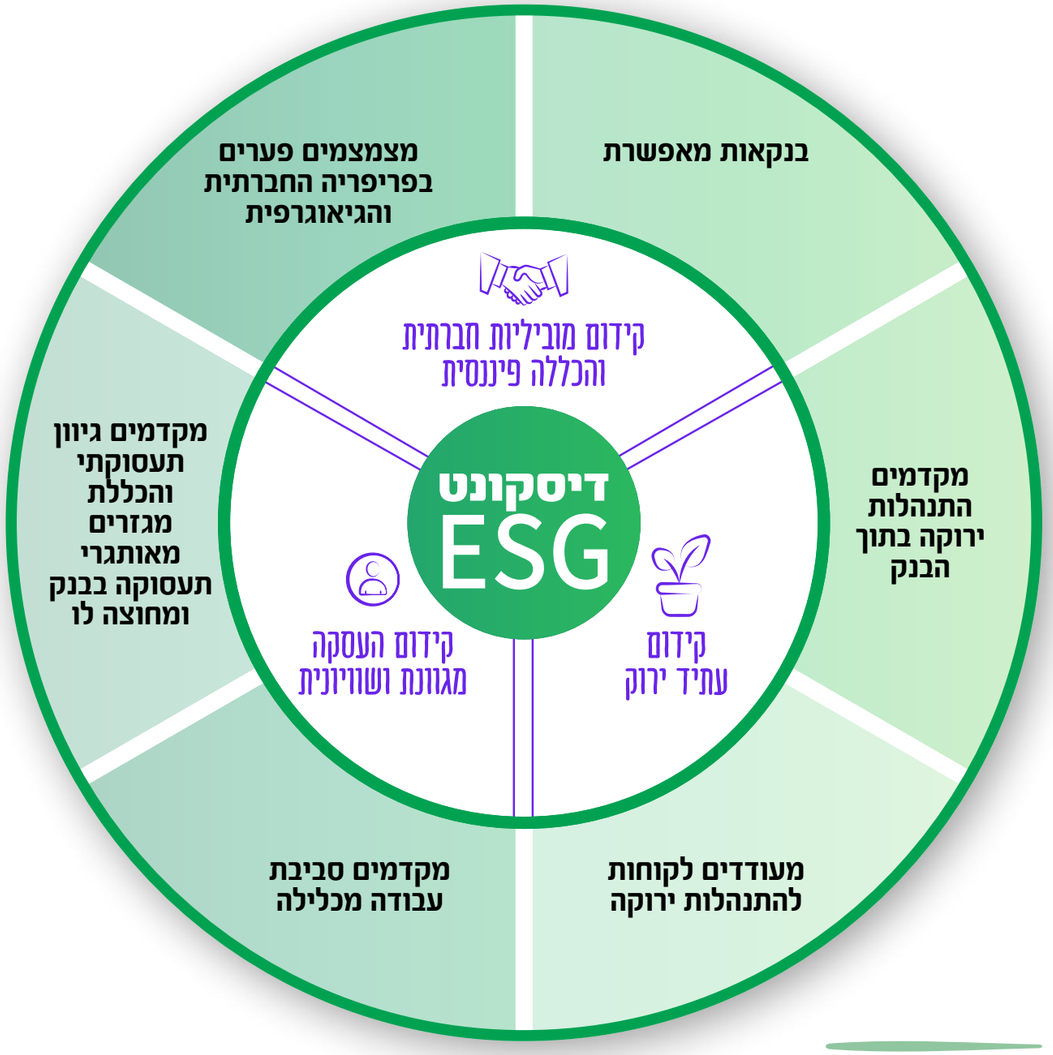
08 **דיסקונט ירוק** 150
- מדיניות 152
- ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני אקלים 153
- קידום "אשראי ירוק" ומימון סביבתי 156
- ההשפעה הסביבתית הישירה של דיסקונט 156
- יעדים 171

09 **ממשל תאגידי** 172
- האסיפה הכללית של בעלי המניות 174
- הדירקטוריון 175
- הנהלת הבנק 183
- ועדה מיוחדת ובלתי תלויה - הליכים באוסטרליה 184
- תגמול נושאי משרה בכירה 184
- פונקציות בקרה עיקריות 186
- מניעת שחיתות 188
- ציות לרגולציה 191
- מחוייבות בנק דיסקונט לשמירה ולכיבוד זכויות אדם 195
- קוד ממשל תאגידי לקבוצת דיסקונט 196
- יעדים 197

10 **סוף דבר** 198
- תודות ותגובות לדוח 199
- GRI content index 200
- אינדקס SASB 206
- עקרונות יוזמת ה-GLOBAL COMPACT 209
- נספחים - לקוחות 210
- נספחים - עובדים 212
- נספחים - קהילה 220
- נספחים - דיסקונט ירוק 221
- נספחים - ממשל תאגידי 222
- רשימת לוחות ותרשימים בדוח 223

ESG - האסטרטגיה והיעדים

אסטרטגיית ESG של דיסקונט



של דיסקונט לשנת 2030

היעדים והמחוייבות של דיסקונט לשנת 2030

	שם המדד	יעדים ל- 2030	ביצועי 2022
E - סביבה	הגדלת היקף המימון לפרויקטים סביבתיים	12 מיליארד ש"ח	6.6 מיליארד ש"ח
E - סביבה	צמצום טביעת הרגל הפחמנית בפעילות התפעולית של הבנק	40% (ביחס לשנת 2022)	3% (שנת 2022 ביחס לשנת 2021)
S - חברה	שיעור נשים בדרגי הנהלה לא יפחת מ- (הפורום הניהולי הבכיר של הבנק*)	50%	55.2%
S - חברה	שיעור קליטת עובדים חדשים מאוכלוסיות בתת ייצוג מסך כלל הנקלטים	25%	12%
G - ממשל	שמירה על ייצוג נשי בדירקטוריון של לפחות	30%	30%

מחויבים ללקוח
מקצועיות, שירותיות וחדשנות

מחויבים ללקוחות במשבר
הפעלת צוותי סיוע ללקוחות במשבר פיננסי

מחויבים לחדשנות
השקעה במיזמים חדשניים בתחום הפינטק והחדשנות

יישום מודלים בנקאיים פורצי דרך
ייזום והקמת מיזמים חוץ בנקאיים דוגמת פייבוקס (ארנק דיגיטלי) ו-Greenlend (אשראי חוץ בנקאי)

מחויבים לשיפור איכות השירות
הבנק הוביל בסקר **Marketest** בקרב לקוחות פרטיים בשביעות הרצון מקלות הניווט באתר או באפליקציה

חוותרים לחוויית לקוח מנצחת
הובלה במדד ההמלצה של לקוחות (NPS) - 7% בשנת 2022

חיזוק **הדיאלוג עם הלקוחות** ברשתות החברתיות - פייסבוק, אינסטגרם וטוויטר

יחס גיוסים-נטישות
1.88 בשנת 2022

מחויבים לשירות מותאם אישית
פיתוח והצעת מוצרים בנקאיים לקידום אוכלוסיות ייעודיות

קידום עסקים קטנים וזעירים
מתן אשראי בסך 39.1 מיליארד ש"ח

מובילים שינוי
מזהים שינוי כהזדמנות, תעוזה וסקרנות, ומגלים פתיחות לרעיונות חדשים

מובילים שינוי חברתי

23.7
מיליון ש"ח
השקעה בקהילה

254
מלגות לסטודנטים
מטעם קרן נסים אלג'ם ז"ל

16,927
שעות התנדבות
(גידול של 51.2%)

השקעות **impact** חברתיות באמצעות דיסקונט קפיטל

שיתוף פעולה עם עמותת הזנק, המפתחת ומפעילה תוכניות לקידום בני נוער בסיכון בפריפריה

52%
נשים מנהלות

מובילים לצמצום פערים בחברה
16.4% שיעור העובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה (קבוצת דיסקונט בארץ)

השקעה אסטרטגית בפרויקטים שנועדו לקדם גיוון והכלה בתעסוקה

ערכי דיסקונט והטמעתם בפעילות הבנק

גורמים לזה לקרות
יוזמה ונחישות, לקיחת אחריות ועמידה בהתחייבויות

קפיצת מדרגה בניהול ESG
גיבוש אסטרטגיית ESG לדיסקונט וקביעת יעדים ומדדי ביצוע לשנת 2030

גורמים לחיזוק היבטי אתיקה וממשל תאגידי
מנגנון **Whistle-blower** להגברת האפקטיביות במניעת שחיתות

לוקחים אחריות סביבתית
המשך החלפת צי הרכב בכלי רכב היברידיים

בניית קמפוס דיסקונט על פי תקנים סביבתיים מחמירים. הסמכת הפרוייקט לפי דירוג LEED V4 של המועצה האמריקאית לבנייה ירוקה

2,126
מיליון ש"ח אשראי ירוק לפרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת

2.5%
ירידה בטביעת הרגל הפחמנית

6.2%
ירידה בצריכת נייר

מצליחים ביחד
יצירת שיתופי פעולה וחלוקת ידע, ביסוס של יחסי אמון, אכפתיות וכבוד

חולקים ידע ומקדמים חינוך פיננסי

פעילות בנושא **חינוך פיננסי ללקוחות כל הבנקים**, במטרה לקדם אוריינות פיננסית בחברה

15 פרסים בתחרות מצטייני המיחשוב IT Awards של המגזין 'אנשים ומחשבים' עבור פרוייקטים טכנולוגיים בשנת 2022

76%
מעובדי הבנק השתתפו בהכשרות מקצועיות והתנהגותיות

המשך שיפור **השירות הפנימי** בין היחידות השונות

בשנת 2022 המשיך הבנק בהטמעת ערכי הארגון, על בסיס "רוח דיסקונט"

טבלת ריכוז ביצועי קיימות בבנק דיסקונט

(ביצועי משקיעים)

סביבתי

תחום	מדד	2022	2021	2020
מדרך פחמני	היקף פליטות (בטון Co2e)	18,718	19,199	19,822
	פליטות ביחס למ"ר	0.13	0.14	0.14
צריכת משאבים	צריכת חשמל (בקוט"ש)	33,940,447	33,291,103	33,773,135
	צריכת דלק (בליטר)	337,751	325,228	336,238
	צריכת נייר (בטון)	258	275	315
	צריכת מים (במ"ק)	25,841	23,150	29,320
אשראי ירוק	אשראי לפרויקטים של אנרגיה מתחדשת (במיליוני ש"ח)	2,126	890	1,020

חברתי-כלכלי

תחום	מדד	2022	2021	2020
לקוחות	שיעור תלונות מוצדקות בבנק	42.5%	34.0%	24.5%
	תלונות בנושא פרטיות לקוח ואבטחת מידע	5	8	18
	תלונות על הוגנות במוצרים	-	-	-
עובדים[1]	מספר העובדים	4,941	4,883	4,947
	שיעור העובדים המאוגדים	88.1%	86.3%	86.1%
	שיעורי עזיבת עובדים	11.0%	13.7%	17.1%
	שיעור הנשים המועסקות בבנק	61.0%	60.5%	59.8%
	שיעור הנשים בדרגי הנהלה	55.2%	52%	53%
	שיעור העובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה (בנק דיסקונט)	14.1%	13.6%	[3]7.3%
	שיעור העובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה (קבוצת דיסקונט בארץ)	17.4%	[5]16.4%	[3]12.8%
	ממוצע שעות הדרכה לעובד	13.6	29	26.3

חברתי-כלכלי (המשך)

תחום	מדד	2022	2021	2020
ספקים	שיעור ספקים מקומיים	90.9%	89.8%	91.1%
קהילה	השקעה בקהילה (במיליוני ש"ח)	23.7	[4]19.7	[4]11.3
	שיעור המתנדבים בבנק	52.3	51.4%	45.0%
	התחייבות להשקעה בקרנות Impact (במיליוני דולרים)[3]	11.5	10.5	10.5
ביצועים כלכליים	ערך כלכלי למחזיקי עניין (במיליוני ש"ח)[6]	9,640	8,518	7,279

הערות:

1 הנתונים אינם כוללים עובדים בחל"ת ובחופשת לידה, ללא דיסקונט ליסינג.
2 הנתונים אינם כוללים 83 עובדי מיקור חוץ. להרחבה ראו בפרק 10, נספח עובדים.
3 סך ההתחייבויות באמצעות דיסקונט קפיטל במסגרת קרנות המנהלות השקעות עם השפעה חברתית לצד תשואה פיננסית.
4 הנתונים תוקנו.
5 שונתה מתכונת המדידה.
6 הוצאות תפעוליות ואחרות בתוספת הפרשה למיסים ודיבידנדים.

ממשל תאגידי

תחום	מדד	2022	2021	2020
דירקטוריון (בנק דיסקונט)	עצמאות הדירקטוריון (שיעור דירקטורים חיצוניים)	70%	70%	70%
	שיעור הנשים בדירקטוריון	40%	40%	30%
	שיעור השתתפות ממוצע בישיבות הדירקטוריון	100%	99.0%	99.7%
	ממוצע ותק הדירקטורים (average tenure)	4.45	4.04	3.69

01
על אודות הדוח

דבר יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי 12

דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) השנים-עשר של דיסקונט 14

אסטרטגיית סביבה, חברה וממשל 15

ניהול נושאי סביבה, חברה וממשל 16

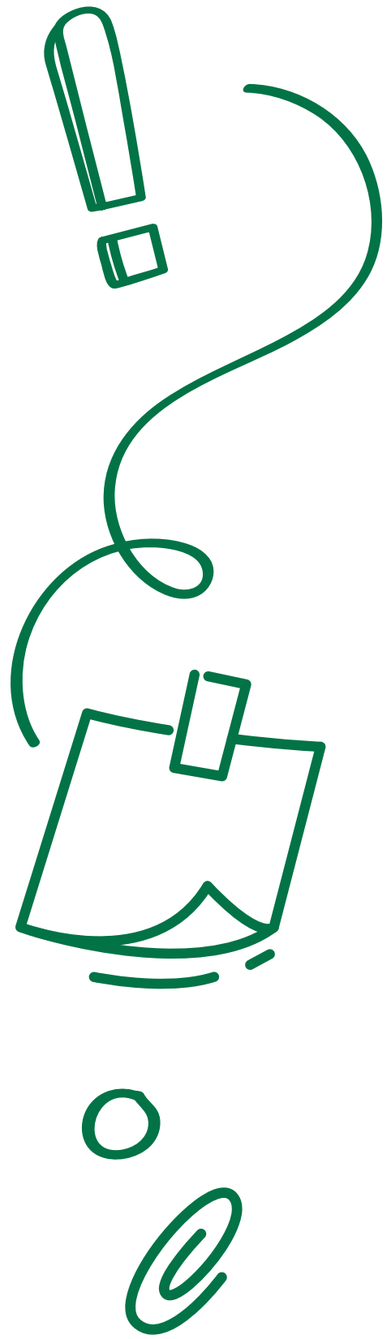
דיאלוג עם מחזיקי עניין 16

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים 17

דיווח ל-Global Compact 18

בקרת נאותות הדיווח 18

דבר יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי



אנחנו מתכבדים להציג את דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) של קבוצת דיסקונט לשנת 2022, המשקף את המחויבות העמוקה של הבנק לנושאים אלה ואת הבטחת הבנק להמשך העשייה למען מחזיקי העניין שלו בשקיפות, בהוגנות ובהגינות.

בשנת 2022 המשכנו לפעול במרץ למימוש התוכנית האסטרטגית של הבנק, במטרה להמשיך לתמוך בחזון השאפתני – להיות המוסד הפיננסי הטוב ביותר ללקוחותיו, המייצר ערך מקסימלי לבעלי המניות לאורך זמן. במסגרת התכנית, הוצאנו לפועל מהלכים חשובים בשלושת הנדבכים המרכזיים עליהם בנויה התכנית האסטרטגית: ניצחון בבנקאות המסורתית, חדשנות פורצת דרך ומינוף עוצמת הקבוצה, יישמנו תכולות רבות לרוחב הארגון בכל הפרויקטים האסטרטגיים.

לצד זאת, בשנת הדוח, דיסקונט בנה אסטרטגיית ESG משמעותית ומאתגרת אשר אושרה על ידי דירקטוריון הבנק. כחלק מיישומה, מקדם דיסקונט חיבור של היבטי סביבה, חברה וממשל בליבת הפעילות העסקית, הארגונית והחברתית של הקבוצה תוך מיקוד בשלושה תחומים מרכזיים:

מוביליות חברתית והכללה פיננסית – קידום בנקאות מאפשרת אשר פועלת להגברת הנגישות הפיננסית של אוכלוסיות מוחלשות, לצד תמיכה במהלכים התורמים לצמצום פערים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל באמצעות חינוך והשכלה.

העסקה מגוונת ושוויונית – קידום גיוון תעסוקתי והעסקת עובדים ממגזרים מאותגרי תעסוקה בבנק לצד תמיכה בתכניות להרחבת העסקת מגזרים אלו במשק הישראלי ככלל. לצד זאת, יפעל הבנק ליצירת סביבת עבודה מכילה ומאפשרת.

עתיד ירוק – קידום התנהלות ירוקה בפעילות התפעולית והעסקית של הבנק, במטרה לצמצם את השפעותיו הסביבתיות הן באמצעות מימון ירוק והן באמצעות התייעלות סביבתית וצריכת משאבים אחראית, לרבות קמפוס דיסקונט החדש המתוכנן בהתאם לתקנים סביבתיים מחמירים אליו מתעתדת לעבור הקבוצה.

בשמנו ובשם חברי הדירקטוריון וההנהלה של קבוצת דיסקונט, אנו מחזקים את ידי כל המתנדבים עובדי קבוצת דיסקונט ואת כל המעורבים בפעילויות ובפרויקטים החברתיים שהקבוצה מובילה ופועלים יחדיו במחויבות מלאה ליישום נחוש של כלל נדבכי אסטרטגיית ה-ESG המאתגרת שנבנתה.

31 במאי 2023

שאול קוברינסקי
יו"ר הדירקטוריון

אורי לוין
המנהל הכללי

על אודות הדוח

דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) הוא ביטוי למחויבות לנושאים אלה ולחשיבותם בתרבות הארגונית בקבוצת דיסקונט. הדוח נועד לשמש את מחזיקי העניין של הבנק ולסייע בקידום הדיאלוג, ובהעצמת הקשר ושיתוף הפעולה עימם

דוח סביבה, חברה וממשל (ESG) השנים-עשר של דיסקונט

דוח סביבה, חברה וממשל אינו רק מסגרת לדיווח אלא גם מצע לדיאלוג שוטף בין התאגיד לבין מחזיקי העניין שלו, ובתהליך כתיבת הדוח הבנק שואף לתאר בשקיפות מרבית את פעילותו בנושאים המהותיים למחזיקי העניין. אנחנו בדיסקונט מאמינים כי דוח זה ישמש את מגוון קבוצות מחזיקי העניין שלנו (לקוחות, עובדים, ספקים, בעלי מניות, קהילה וסביבה) ויסייע בקידום הדיאלוג, בהעצמת הקשר ובהידוק שיתוף הפעולה עימם.

על רקע ההתפתחויות בנושא הדיווח על סביבה, חברה וממשל, ולאור החשיבות שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות התאגידים הבנקאיים בתחום זה, נדרשים התאגידים הבנקאיים העומדים בראש הקבוצות הבנקאיות, בהתאם להוראות הדיווח לציבור, לפרסם דוח על היבטי סביבה, חברה וממשל אחת לשנה. בהקשר זה בנק דיסקונט היה הבנק הראשון שפרסם דוח חברתי בישראל בשנת 2005 (לשנים 2003-2004), והחל משנת 2014 מדווח הבנק מדי שנה כביטוי למחויבותו לנושאים אלה, והוא ימשיך לעשות כך בעתיד.

דוח זה סוקר את פעילות הבנק ואת השפעותיו המהותיות לשנת 2022, והוא מתייחס לפעילות של החברות העיקריות בקבוצה – בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ (להלן: "בנק מרכנתיל דיסקונט"), כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כאל") ואי די בי ניו יורק, אשר רווחיהן היוו 98.2% מרווחי הקבוצה בשנת 2022.

הדוח הוכן על פי תקן הדיווח GRI Standards 2021 – In accordance, אפשרות הדיווח המקיף ביותר, ועבר בהצלחה את תהליך ה-Content Index – Essentials Service של ה-GRI.

עבור חברות הבת העיקריות[1] בישראל - בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל - הדיווח הוא ברמת with reference, ובנושאים רבים קרוב מאוד לרמת הדיווח in accordance. נוסף על כך ובהמשך לדוח הקודם, נמשך המהלך להכללת חברת הבת אי די בי ניו יורק בדוח. מהלך זה מבוצע באופן הדרגתי, לנוכח ההבדלים בסביבה הרגולטורית, התאגידית והכלכלית שבה פועלות החברות בארץ לעומת הסביבה שבה פועלת חברת הבת בניו יורק, ומתחייבת זהירות רבה בהכללת מידע על אי די בי ניו יורק. גם בשנת 2022 חלה התקדמות בצמצום פערי הדיווח של חברות הבת.

1 על מנת לשקף למחזיקי העניין את מצב הדיווח בחברות אלה בשקיפות ובאופן סדור, באינדקס המובא בנספח לדוח יוחדו עמודות נפרדות לבנק מרכנתיל דיסקונט, לכאל ולאי די בי ניו יורק. יצוין כי בסעיפים המתארים מדיניות או תהליכי עבודה בבנק דיסקונט, התיאור מתייחס גם לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל, אלא אם צוין במפורש אחרת. לעומת זאת, נוכח השוני בסביבה שבה פועלת אי די בי ניו יורק, ככל שהתיאור מתייחס אליה, הדבר צוין במפורש.

החל בדוח לשנת 2022, הבנק מדווח גם על פי תקן הדיווח של הארגון הבינלאומי SASB (Sustainability Accounting Standard Board – Commercial Banks). האינדקס מובא בפרק 10 להלן, בגין הבנק ובגין חברות הבת העיקריות.

הדוח מתייחס, בהקשרים הרלוונטיים, לפעילות החטיבות השונות בבנק, כולל רמת ההנהלה הבכירה. הנתונים המובאים בדוח עובדו בהתאם לדיווח של היחידות השונות בקבוצת הבנק, תוך הבניית מסד נתונים לניטור ולמדידה, שיאפשר השוואה לנתוני השנים הקודמות. שיטות חישוב שנעשה בהן שימוש צוינו במקומות שבהם הוצגו הנתונים הרלוונטיים. אין בדוח נתונים שעומדים בסתירה לנתונים שהוצגו בדוחות קודמים שפרסם הבנק. במקרים שבהם שונו או תוקנו נתונים שפורסמו בעבר, הדבר צוין במפורש.

דוח סביבה, חברה וממשל משלים את הדוח הכספי של התאגיד. בעוד האחד מציג את ביצועיו הכלכליים של התאגיד, השני מציג את הדרך שבה נעשים הדברים, את מידת החשיבות שהתאגיד מייחס לשאיפות של מחזיקי העניין שלו ואת מאמציו לפעול לקידום נושאים הטעונים שיפור.

איסוף המידע ותיקוף הנתונים בוצעו בסיוע גורמים רבים בבנק ובחברות הבת העיקריות. טיוטה סופית של הדוח הועברה לבחינה ולאישור של חברי הנהלת הבנק. דירקטוריון הבנק אישר את הדוח טרם פרסומו.

פרסום הדוח

דוח סביבה, חברה וממשל בעברית עומד לעיון באתר הבנק,[2] ובאנגלית באתר קשרי משקיעים,[3] במאגר המידע של ה-GRI לגילויי קיימות[4] ובאתר ה-GC.[5] כמו כן עומד הדוח לעיון עובדי הבנק גם בפורטל העובדים.

במקרים מסוימים הדוח כולל הפניה לפרטים שהובאו בדוח השנתי לשנת 2022 של הבנק ובדוח רבעון ראשון 2023. ניתן לעיין בדוחות אלה באתר הבנק (ראו לעיל). (תרגום לאנגלית של דוחות אלה נמצא באתר קשרי משקיעים - ראו לעיל). ניתן גם לעיין בדוחות (בעברית) באתר "מגנא"[6] של רשות ניירות ערך, ובאתר "מאיה"[7] של הבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ.

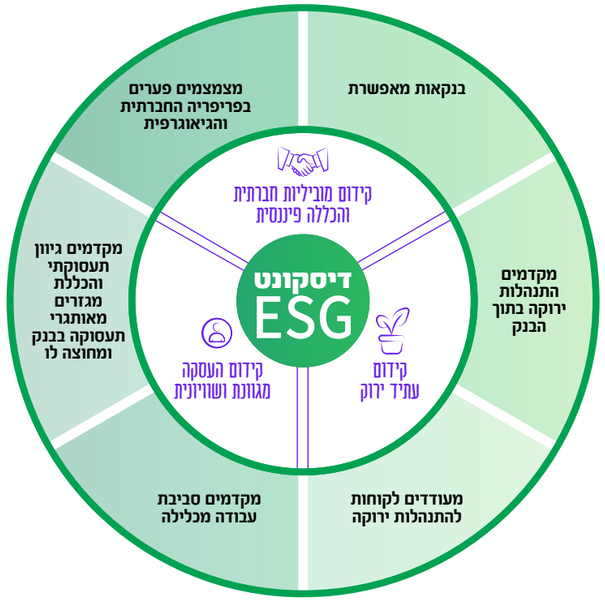
במקרים מסוימים הדוח מפנה לדוחות של בנק מרכנתיל דיסקונט ושל כאל. ניתן לעיין בדוחות אלה בעברית באתר של בנק מרכנתיל דיסקונט[8] ובאתר של כאל[9] (באנגלית - דוחות שנתיים בלבד של כאל).

אסטרטגיית סביבה, חברה וממשל

בנק דיסקונט, שחרת על דגלו להיות המוסד הפיננסי הטוב ביותר ללקוחותיו, נוקט צעד נוסף ביישום החזון שלו ומפרסם אסטרטגיית ESG משמעותית ומאתגרת כפי שאושרה על ידי דירקטוריון הבנק ביום 28 בפברואר 2023. כחלק מיישום האסטרטגיה שגובשה יקדם דיסקונט חיבור של היבטי סביבה, חברה וממשל בליבת הפעילות העסקית, הארגונית והחברתית של הקבוצה תוך מיקוד בשלושה תחומים מרכזיים:

- **מוביליות חברתית והכללה פיננסית** – קידום בנקאות מאפשרת אשר פועלת להגברת הנגישות הפיננסית של אוכלוסיות מוחלשות, לצד תמיכה במהלכים התורמים לצמצום פערים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל באמצעות חינוך והשכלה.
- **העסקה מגוונת ושוויונית** – קידום גיוון תעסוקתי והעסקת עובדים ממגזרים מאותגרי

2 www.discountbank.co.il
3 www.discountbank.co.il/IR
4 http://database.globalreporting.org
5 http://www.unglobalcompact.org/participant/12568-Israel-Discount-Bank-Ltd
6 https://www.magna.isa.gov.il/details.aspx?reference=2014-01-017514&file=2&id =01160
7 http://maya.tase.co.il/bursa/report.asp?report_cd=885621
8 http://www.mercantile.co.il
9 http://www.cal-online.co.il/he-il/Cal/CalServices/about/pages/financialReports



תעסוקה בבנק לצד תמיכה בתוכניות להרחבת העסקתם של מגזרים אלו במשק הישראלי ככלל. לצד זאת יפעל הבנק ליצירת סביבת עבודה מכילה ומאפשרת.

- **עתיד ירוק –** קידום התנהלות ירוקה בפעילות התפעולית והעסקית של הבנק, במטרה לצמצם את השפעותיו הסביבתיות.

בחודש מאי 2023 אישר דירקטוריון הבנק יעדים ומדדי ביצוע לשנת 2030.

ניהול נושאי סביבה, חברה וממשל בדיסקונט

בחודש ספטמבר 2022 מינתה הנהלת הבנק מנהלת ESG. המינוי נועד להעצים את ניהול תחומי הסביבה, החברה והממשל בבנק. תפקיד המנהלת הוא לתכלל את המהלכים המתבצעים בבנק בתחומים אלה ולקדם אותם בהתאם להתפתחויות בעולם, לדרישות הרגולציה ולמדיניות הבנק. יחידת ESG הועברה בשנת 2022 לחטיבת אסטרטגיה, כספים ואחזקות.

כמו כן, הוקם פורום ESG בהשתתפות נציגים מכלל חטיבות הבנק, בהובלת ראש חטיבת אסטרטגיה, כספים ואחזקות. הפורום אחראי על יישום וקידום האסטרטגיה בחטיבות הבנק.

בבנק מרכנתיל דיסקונט פועל ממונה על אחריות חברתית שמדווח לראשת חטיבת משאבי אנוש ומינהל. בכאל פועלת ממונה על אחריות תאגידית המדווחת למנכ"ל כאל. באי די בי ניו יורק מונה קצין השקעה חוזרת בקהילה, לעניין החוק בדבר השקעה חוזרת בקהילה (CRA). הוא אחראי על ניהול תוכנית ההשקעה החוזרת בקהילה ותפקידו להבטיח כי הבנק עומד בדרישות ה-CRA.

דיאלוג עם מחזיקי עניין

הדיווח מושתת על התפיסה כי בנוסף לבעלי מניותיו, התאגיד חייב דין וחשבון לחברה ולסביבה שבהן הוא פועל, וכי יש להעצים את הדיאלוג ואת שיתוף הפעולה עם כל קבוצות מחזיקי העניין. "מחזיק עניין" הוא כל מי שקבוצת דיסקונט משפיעה עליו או מושפעת ממנו - לקוחות, עובדים, בעלי מניות, קהילה, סביבה וספקים ואף עובדי קבלן (אשר התייחסות לגביהם מובאת בפרק "רכש אחראי").

קידום שיח פתוח עם מחזיקי העניין של הבנק, ובכלל זה שיתופם בתהליך מיפוי הנושאים המהותיים, נעשה במטרה להבין טוב יותר את הצרכים והרצונות של כלל מחזיקי העניין ולהתאים את התנהלות הבנק ומדיניותו באופן שיענו בצורה המיטבית על צרכים אלה. פלטפורמות הדיאלוג רבות ומגוונות וכוללות בין היתר מפגשי 'שולחן עגול', סקרים, כנסים ושיחות, בהתאם לאופי של כל מחזיק עניין. לאורך הדוח מוצגות נקודות המפגש השונות בין קבוצת דיסקונט ומחזיקי העניין שלה.

מחזיקי העניין שלנו	ערוצי תקשורת עיקריים
לקוחות	פגישות ושיח שוטף כנסי לקוחות סקרי לקוחות רשתות חברתיות
קהילה	פגישות ושיח שוטף עם עמותות אסטרטגיות חברות בוועד מנהל של עמותות שיח עם עמותות חברתיות לארגון התנדבויות של עובדי הבנק
עובדים	סקר מחוברות עובדים ערוצי תקשורת פנימיים: יומן בוקר, פורטל פייסבנק ועוד 'שולחנות עגולים' ומפגשי הקשבה כנסי מנהלים (פורום 400, הפורום המוביל ופורומים חטיבתיים) קו האתיקה
משקיעים	פגישות רבעוניות דוחות כספיים ודיווחים מיידיים אתר קשרי משקיעים
מאסדרים וגופים ממשלתיים	ישירות ובאמצעות איגוד הבנקים מפגשים ודיונים על התפתחויות רגולטוריות
ספקים	שיח שוטף אתר ייעודי לספקים

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים

נושאים מהותיים מוגדרים כנושאים בעלי היבטים כלכליים, סביבתיים וחברתיים שבהם יש לארגון השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו, או שהארגון מושפע מהם.

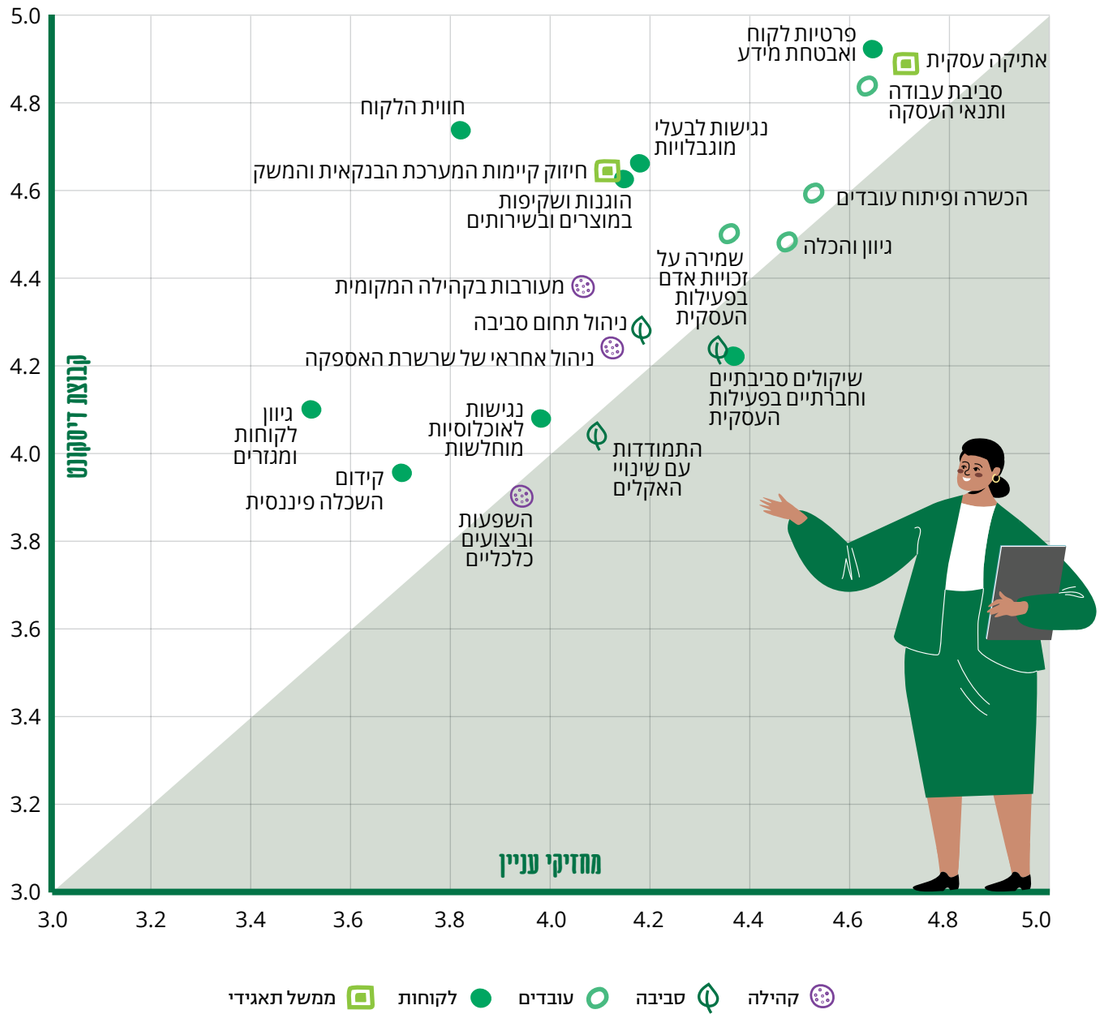
ניתוח מהותיות מעמיק מתבצע בדיסקונט אחת לשנתיים, מתוך הבנה שבמגזר הפיננסי אין שינויים כבדי משקל בתפיסות לגבי זהות הנושאים המהותיים בתקופת זמן זו. בחינת הנושאים אחת לשנתיים מאפשרת לבנק לנטר מגמות ולשקף התקדמות בניהול הנושאים המהותיים.

רשימת הנושאים המהותיים המוצגת בדוח זה מתבססת על הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך ניתוח מעמיק שהתבצע בשנת 2021, בסיועה של חברת ייעוץ חיצונית המייעצת לבנק בתחומי סביבה, חברה וממשל, ובמסגרתה נבחנה מידת ההשפעה והרלוונטיות של הנושאים על פעילות הבנק ועל מחזיקי העניין שלו. כמו כן, הבנק נעזר גם ברשימת הנושאים לדיווח של תקן ה-GRI Standards וברשימת הנושאים הייחודיים למגזר הפיננסי (Financial Services sector supplement). הסקירה האמורה בוצעה בשילוב דיאלוג עם מחזיקי העניין, שסייע לבנק במיפוי ובתיקוף מטריצת הנושאים המהותיים.* בשנת 2022 במסגרת היערכות לשנת הדיווח 2022, בוצעה בחינה של רשימת הנושאים ומידת נכונותם לדיווח גם בשנה זו.

תיקוף ובחינת רשימת הנושאים כללו ניתוח העמדות של גופי אנליזה ובנקים אחרים בישראל ובחו"ל. זאת, במטרה לאתר מגמות ושינויים בתחום ה-ESG. הניתוח התבצע בסיוע חברת ייעוץ חיצונית, בין היתר במסגרת תהליך גיבוש האסטרטגיה. הניתוח העלה שאין שינויים משמעותיים מהמטריצה שגובשה לשנת 2021. לאור זאת, הדוח הנוכחי חוזר ומשקף נושאים אלה. הנושאים ייבחנו מחדש במסגרת ההיערכות לדוח לשנת 2023.

* להרחבה על אודות המחקר וממצאיו ראו דוח סביבה, חברה וממשל לשנת 2021.

מטריצת הנושאים המהותיים



דיווח ל-Global Compact

בחודש ספטמבר 2010 הצטרף הבנק ליוזמת ה-Global Compact של האו"ם, ומאז הוא מגיש דיווח התקדמות שנתי על הביצועים החברתיים והסביבתיים. דוח זה והדוחות הקודמים מהווים דיווח התקדמות שנתי בגין כל אחת מהשנים 2013-2022, בהתאמה. בנספח לדוח מובא אינדקס המהווה טבלת קשר בין הנושאים טעוני הדיווח בהתאם ליוזמת ה-Global Compact לבין מיקומם בדוח זה.

בקרת נאותות הדיווח

דוח סביבה, חברה וממשל של הבנק עבר תהליך בקרת נאותות (Assurance) על ידי גוף חיצוני אובייקטיבי, אשר קבע כי בנק דיסקונט עומד בדרישות ה-GRI לדיווח: in accordance with the GRI standards. הדוח מציג באופן הולם את פעילות בנק דיסקונט לתקופה הנתונה. כמו כן הדוח מאוזן ומציג באופן ראוי את פעילות בנק דיסקונט במגוון הנושאים המהותיים הן לפעילות המגזר הפיננסי בישראל והן לבנק עצמו.

הצהרת הבטחת איכות:

בנק דיסקונט, דוח סביבה, חברה וממשל לשנת 2022

AA1000
Licensed Report
000-152/V3-6UZ87

הקדמה

Shibolet ESG היא פרקטיקת ייעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת של פירמת עורכי הדין שבלת ושות' – 'שבלת שירותי ייעוץ בע"מ'. בנק דיסקונט פנה אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח סביבה, חברה וממשל (ESG) לשנת 2022. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום בגין הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך יצוין כי החברה וצוות היועצים שלה (ד"ר ליעד אורתר ונבונאל גליק), שביצעו את העבודה, אינם מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק דיסקונט, ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. בתהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת איכות זו.

גישת העבודה

מטרתו של תהליך הבטחת האיכות של דוחות סביבה, חברה וממשל היא בראש ובראשונה לשפר את איכות התוצר הדיווחי באמצעות מתן משוב מקצועי. התהליך בוצע על פי הנחיות התקן AA1000AC של הארגון Accountability ברמת Moderate. התקן מבטיח כי הדוח הינו בהלימה עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות Inclusiveness** – התייחסות למגוון רחב של מחזיקי עניין.
2. **מהותיות Materiality** – התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.
3. **תגובתיות Responsiveness** – דיווח על נושאים שהועלו על ידי מחזיקי עניין.

הממצאים

דוח זה של בנק דיסקונט הוא ה-12 במספר. הדוח מאמץ את תקן הדיווח המעודכן GRI, 2021 Universal Standards, וזאת ברמת של with the In accordance GRI standards. הרינו מצהירים בזאת כי בנק דיסקונט אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו, ומציג עמידה בשלושת העקרונות שצוינו לעיל.

הערות לדוח:

- **המדרך הפחמני** – החישוב של המדרך הפחמני התפעולי בשלושת המכלולים כבר סטנדרטי עבור בנק דיסקונט, מה שמבסס את מקומו כאחד הגופים המדווחים המובילים בארץ. בשנים הבאות מומלץ להרחיב מדידה זו לקטגוריית 'מימון והשקעות', שהיא בדרך כלל החלק המשמעותי ביותר בחישוב מכלול 3 עבור המגזר הפיננסי.
- **סיכוני אקלים** – אנו מברכים על הרחבת התוכן בתחום סיכונים סביבתיים, בפרט על ההתמקדות המוגברת בסיכוני אקלים, כולל פיתוח מערכת לניהול סיכוני אקלים.
- **אבטחת מידע וסייבר** – אנו מציינים כי בנק דיסקונט השקיע במידה ניכרת באבטחת מידע וסייבר והוסמך השנה לראשונה לתקנים ISO27001 ו-ISO27032.
- **טבלת ה-GRI** – בנק דיסקונט מציג את אינדקס ה-GRI לפי הבנק והחברות הבת העיקריות. אנו מברכים על כך וממליצים בעתיד לכלול את המידע החסר של אי די בי ניו יורק (IDB Bank).
- **SDGs** – בנק דיסקונט הוא שחקן חשוב בכלכלה הישראלית ויש לו השפעה על מחזיקי העניין הרבים והמגוונים שלו. כדי להדגיש נקודה זו בהקשר של התקדמות מדינת ישראל לקראת יעדי הקיימות ה SDGs, מומלץ כי בדוחות הבאים תהיה התייחסות ממוקדת לעמידתה של ישראל ב-169 היעדים של האו"ם הנכללים ב-17 מטרות-העל.

ברכות לעושים במלאכה,

31 במאי 2023

ד"ר ליעד אורתר **נבונאל גליק**
מנהל שבלת ESG **יועץ שבלת ESG**

02

פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים

בנק דיסקונט - רקע כללי 22

בנק מרכנתיל דיסקונט - רקע כללי 29

כאל - רקע כללי 31

אי די בי ניו יורק - רקע כללי 32

חברות בארגונים ויוזמות חיצוניות 33

דירוגים בתחומי סביבה, חברה וממשל 34

אותות ופרסים 34

בנק דיסקונט ויעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא 36

תורמים לכלכלה 42

קבוצת דיסקונט מציעה ללקוחותיה שירותים בנקאיים מקיפים בכל תחומי הפעילות הפיננסית, באמצעות רשת של 171 סניפים בישראל

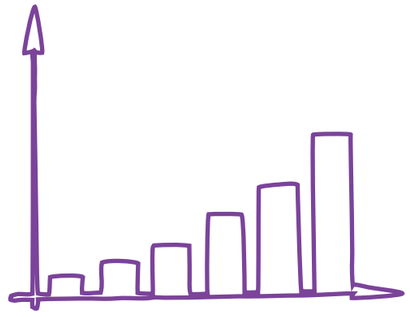
171
סניפים בארץ

12,944
מיליון ש"ח סך הערך הכלכלי שהקבוצה יצרה

1,806
מיליון ש"ח הפרשה למיסים בשנת 2022

פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים

הערך הכלכלי שיוצרת קבוצת דיסקונט נובע מהיותה גוף כלכלי גדול - אחת מחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל המציעה ללקוחותיה שירותים בנקאיים מקיפים בכל תחומי הפעילות הפיננסית



בנק דיסקונט

רקע כללי[10]

בנק דיסקונט לישראל בע"מ (להלן: "הבנק") התאגד בארץ ישראל בשנת 1935 כחברה ציבורית לפי פקודת החברות. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

הבנק נוסד על ידי מר ליאון רקנאטי ז"ל בשם "בנק ארץ-ישראל לדיסקונט בע"מ", בהשתתפות המייסדים ה"ה יוסף אלבו ז"ל ומשה קרסו ז"ל. משרדי הבנק והסניף הראשון שלו שכנו תחילה ברח' יהודה הלוי 39 בתל-אביב. בשנת 1939 הועברו משרדי הבנק לרחוב יהודה הלוי 27 וברבות השנים הועברו לרח' יהודה הלוי 23 - האתר שבו ניצב היום "מגדל דיסקונט", אשר מאכלס את רוב יחידות המטה של הבנק. בשנת 2023 עתידים משרדי הבנק לעבור לקמפוס דיסקונט בראשון לציון.

בשנות קיומו פיתח הבנק רשת סניפים ופעילות בנקאית מסחרית ענפה בכל תחומי הבנקאות.

החל מיום 3 בדצמבר 2013 הפך הבנק לבנק בלא גרעין שליטה והוא כפוף להוראות החלות על תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, בהתאם לחוק הבנקאות (תיקוני חקיקה), התשע"ב-2012.

הפעילות בארץ

קבוצת דיסקונט מציעה ללקוחותיה שירותים בנקאיים מקיפים בכל תחומי הפעילות הפיננסית, באמצעות רשת של 171[11] סניפים בישראל (98 סניפים של הבנק ו-73 סניפים של בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ), שירותי בנקאות ישירה ובנקאות דיגיטלית.

הבנק מציע שירותים למגזרי לקוחות שונים: משקי בית, עסקים קטנים וזעירים, לקוחות הבנקאות הפרטית, עסקים גדולים ועסקים בינוניים (לפרטים בדבר הגדרת המגזרים ראו עמ' 206 ו-220 בדוח שנתי 2022; לפרטים בדבר פילוח הפעילות לפי מגזרי הפעילות העיקריים ראו עמ' 208-219 ו-221-222 בדוח שנתי 2022; לפרטים בדבר פילוח הפעילות לפי אזורים גיאוגרפיים ראו עמ' 220 בדוח שנתי 2022).

10 GRI: 1-2, 6-2.

11 מספר הסניפים מעודכן ליום 31 בדצמבר 2022.

לבנק חברה בת בנקאית בישראל – בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ (להלן: "בנק מרכנתיל דיסקונט"), שהוא בנק מסחרי המשרת את לקוחותיו בכל תחומי הפעילות הפיננסית.

הפעילות בארץ פרוסה על פני תחומים נוספים, ובהם:

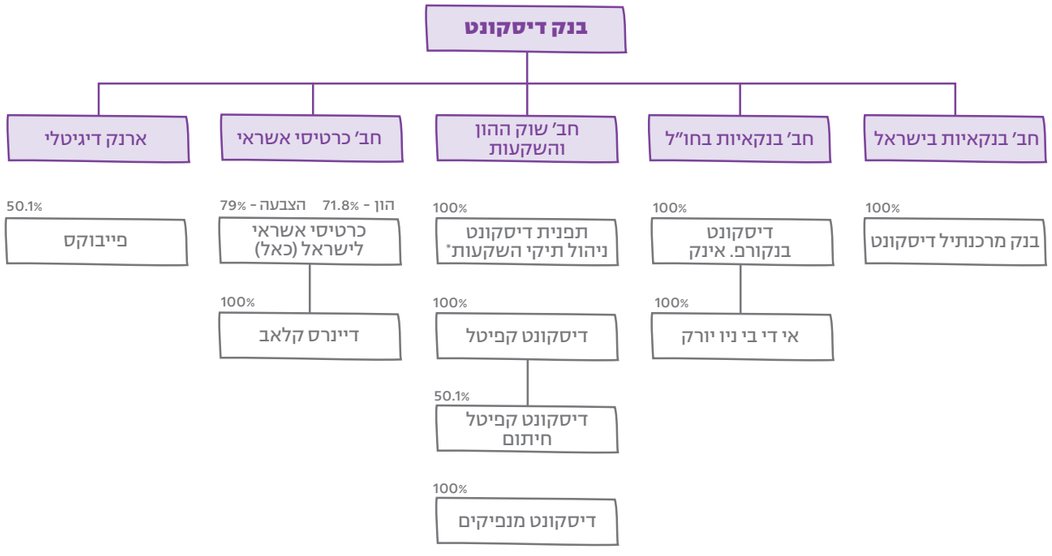
- **כרטיסי אשראי –** הבנק שולט בחברות "כרטיסי אשראי לישראל בע"מ" (להלן: "כאל"; לפרטים בדבר הפרדת כאל מהבנק, ראו להלן) ו"דיינרס קלאב ישראל בע"מ" (להלן: "דיינרס"), אשר מנפיקות ומשווקות כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו"MasterCard", לשימוש בארץ ובחו"ל וסולקות כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו"MasterCard" התקפים בארץ ובחו"ל, וכן את המותג "ישראכרט" (בישראל בלבד);
- **השקעות ריאליות וחיתום –** חברת הבת "דיסקונט קפיטל בע"מ" (להלן: "דיסקונט קפיטל") עוסקת בהשקעות בחברות, בקרנות השקעה פרטיות, בקרנות הון סיכון, בתחום הבנקאות להשקעות, וכן בייזום ובליווי הנפקות ציבוריות ופרטיות ובמתן שירותי חיתום והפצה, באמצעות חברה בת;
- **ניהול תיקים –** חברת הבת "תפנית דיסקונט ניהול תיקי השקעות בע"מ" (להלן: "תפנית") עוסקת בניהול תיקי השקעות בניירות ערך עבור לקוחות פרטיים, חברות, מלכ"רים וגופים מוסדיים.

הפעילות הבינלאומית

הפעילות הבינלאומית של קבוצת דיסקונט מתבצעת באמצעות אי די בי ניו יורק, חברת הבת בארה"ב. אי די בי ניו יורק הוא הבנק היחיד בבעלות ישראלית הפועל בארה"ב. אי די בי ניו יורק מפעיל כיום סניפים באזור ניו יורק, בפלורידה ובקליפורניה. לבנק זה נציגויות באמריקה הלטינית ובישראל.

הפעילות הבינלאומית מתאפיינת כפעילות עסקית-מסחרית ובנקאות פרטית.

מבנה האחזקות של קבוצת דיסקונט[12]



* במישרין ובעקיפין.

12 נכון ליום 31 בדצמבר 2022.

יעדים ואסטרטגיה עסקית

התוכנית האסטרטגית, שגובשה במהלך שנת 2020 לשנים 2021-2025, מכוונת למימוש חזון שאפתני – **להיות המוסד הפיננסי הטוב ביותר ללקוחותיו, המייצר ערך מקסימלי לבעלי המניות לאורך זמן.** התוכנית האסטרטגית מורכבת משלושה נדבכים מרכזיים – ניצחון בבנקאות המסורתית, חדשנות פורצת דרך, מינוף עוצמת הקבוצה.

נדבך ראשון - ניצחון בבנקאות המסורתית

כחלק מהשינויים שעובר ענף הבנקאות, קבוצת דיסקונט תפעל להאצת האבולוציה בפעילות הבנקאית, במטרה לשפר את היכולת התחרותית ולהגדיל את נתח השוק והרווחיות שלה בפעילות הבנקאית. ההאצה האמורה תבוצע באמצעות התמקדות בארבעה תחומים:

חוויית לקוח מנצחת
היעד: להיות הבנק עם חוויית הלקוח הטובה ביותר במערכת

צמיחה משמעותית וגידול בנתחי שוק במגזרים במיקוד
היעד: צמיחה בקצב גבוה משאר המערכת הבנקאית בתיק האשראי ובהכנסות

מצוינות בנקאית
היעד: יצירת פלטפורמה ארגונית איכותית המבוססת על יעילות, מצוינות תפעולית וביצועיות גבוהה

תרבות ארגונית מנצחת
היעד: הטמעת תרבות ארגונית מנצחת, המקדמת את אסטרטגיית הבנק באמצעות מנהיגות מובילה ומחוברות העובדים הגבוהה ביותר במערכת הבנקאית

נדבך שני - חדשנות פורצת דרך

היעד: להיות שחקן פיננסי מוביל בבנקאות החדשה בישראל, באמצעות יישום מודלים בנקאיים פורצי דרך ומחוללי תחרות, ללקוחות כלל הבנקים

נדבך שלישי - מקסום ערך הקבוצה

היעד: חברות הבת מובילות צמיחה

יעדי התוכנית האסטרטגית

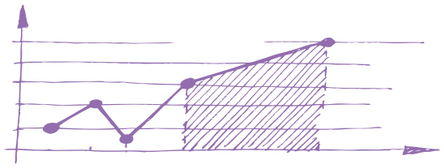
לאחר עדכון התוכנית האסטרטגית שגובשה בשנת 2020, אשר כוללת תוכנית פיננסית לשנים 2021 עד 2025, ולאור הירידה ברמת אי-הוודאות הכרוכה במשבר הקורונה והתייצבות המשק בשנת 2021, החליט דירקטוריון הבנק ביום 8 במארס 2022 לאשר יעדים כלהלן:

- יעד תשואה להון שיעלה על 12.5% בשנת 2025;
- יעד יחס יעילות שיפחת מ-55% בשנת 2025;
- יעד רווח נקי שיעלה על 3.5 מיליארד ש"ח בשנת 2025;
- המשך חלוקת דיבידנד בהתאם למדיניות הקיימת, היינו עד שיעור של 30%. עם התקדמות ביצוע התוכנית תיבחן אפשרות להעלות את שיעור הדיבידנד.

להלן הנתונים בפועל ברכיבים שהוגדרו כיעדי התוכנית האסטרטגית:

- תשואה להון בשנת 2022: 15.1%;
- יחס יעילות בשנת 2022: 55.8%;
- רווח נקי בשנת 2022: 3,495 מיליון ש"ח.

כפי שעולה מהנתונים האמורים, יעדי התוכנית האסטרטגית הושגו בעיקרם כבר בשנת 2022.



מידע צופה פני עתיד. האמור משקף את תוכניות הנהלת הבנק וכוונותיה, בשים לב למידע המצוי בידיה במועד עריכת הדוחות באשר להתפתחות ענף הבנקאות, לתחזיות מקרו-כלכליות, לרבות ביחס לעלייה בשיעורי הריבית והאינפלציה, ולאי-ודאות הכרוכה בתכנון לטווח של מספר שנים. שינויים מהותיים בסביבה הכלכלית והרגולטורית או במצב הגיאופוליטי או הביטחוני, התפתחויות טכנולוגיות, פעולות של המתחרים הפועלים בענף הבנקאות ומתחרים פוטנציאליים אחרים ושינויים בדפוסי הצריכה ובציפיות הלקוחות שאינם בשליטת הבנק, עשויים להביא לשינוי ביכולת להוציא לפועל את תוכניות הבנק הקיימות במועד פרסום הדוחות.

אסטרטגיית סביבה, חברה וממשל. לפרטים, ראו "אסטרטגיית סביבה, חברה וממשל בדיסקונט" בפרק 1 לעיל.

לפרטים נוספים, ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 15-17).

דיאלוג עם המשקיעים

הרובד הראשוני והעיקרי של התקשורת עם המשקיעים בניירות ערך של הבנק הוא רובד הדיווחים על פי דין – דיווחים על פי הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ועל פי חוק ניירות ערך והתקנות על פיו. דיווחים אלה כוללים דוחות שנתיים, דוחות רבעוניים ודוחות מיידיים.

הבנק מקיים רובד נוסף של תקשורת עם המשקיעים בניירות ערך של הבנק (קיימים ופוטנציאליים) וכן עם צדדים שלישיים (כגון אנליסטים וחברות מחקר) בארץ ובחו"ל, באמצעות יחידת קשרי המשקיעים בחטיבת תכנון, אסטרטגיה וכספים. תקשורת זו היא דו-כיוונית - מהבנק החוצה, באמצעות עריכת שיחות ועידה, הצגת מצגות וחומרים אחרים המסייעים בהבנת תוצאות הבנק ופעילותו, קיום פגישות וכנסים של הנהלת הבנק עם מחזיקי עניין אלה, הפצת עדכונים על אירועים ועוד; ובכיוון השני – ממחזיקי העניין פנימה, על ידי שיקוף דעות ואנליזות של מחזיקי העניין הרלוונטיים וקבלת היזון חוזר על תוצאות ומהלכי הבנק בפני ההנהלה ובפני יו"ר הדירקטוריון (ואגב תהליך קבלת ההחלטות בנושאים הרלוונטיים, גם בפני הדירקטוריון) ושילוב תוכן זה בתהליך קבלת ההחלטות בבנק.

הבנק מקיים תקשורת דו-כיוונית עם המשקיעים בניירות ערך - מהבנק החוצה וממחזיקי העניין פנימה

פעילותה של יחידת קשרי המשקיעים בבנק מתבססת על התפיסה כי שקיפות, שיתוף ודיאלוג פורה משיאים ערך לשני הצדדים ומאפשרים למחזיקי העניין לקבל החלטת השקעה מושכלת ולטווח ארוך. הנהלת הבנק מאמינה בחיזוק ובשימור הקשר עם המשקיעים בניירות ערך של הבנק, ואף הגדירה תחום זה כחלק מהמיקוד האסטרטגי שלה לשנים הבאות.

פעולות עיקריות ואירועים מרכזיים בשנת 2022

בשנת 2022 המשיכה קבוצת דיסקונט לפעול בנחישות ליישום התוכנית האסטרטגית ולמימוש היעדים שהגדירה לעצמה, לצד המשך צמיחה אחראית ומשמעותית בכל אזורי המיקוד, ועל רקע כל אלה הגיעה כבר השנה ליעדים האסטרטגיים הרב-שנתיים שסימנה לעצמה לשנת 2025. הבסיס הפיננסי והתשתית ההונית של הבנק ממשיכים להיות יציבים ומנוהלים בקפידה. יחס הון עצמי רובד 1 עומד על 10.25% ויחס כיסוי הנזילות עומד על 130.5%. זוהי התשתית המאפשרת לקבוצה להמשיך ולצמוח.

האתגרים והסוגיות המרכזיות בשנת 2022 היו:

הנפקות

הגדלת ההון. ביום 30 במארס 2022 השלים הבנק מהלך של הנפקת מניות לציבור – של 72,994,300 מניות בנות 0.1 ש"ח ע"נ כל אחת, בתמורה כוללת של כ-1,428 מיליון ש"ח. גיוס ההון נעשה על מנת לאפשר לבנק להמשיך את תנופת הצמיחה שלו ולממש את הפוטנציאל המשמעותי הקיים, בדגש על התחומים שבמיקוד האסטרטגי של הבנק – משכנתאות ועסקים בינוניים – תוך ניצול ההזדמנויות בשוק. גיוס ההון נעשה על רקע עליית התשואות החדה שהתרחשה בחודשים האחרונים והתנודתיות בשווקים, אשר מגלמת עלייה משמעותית בהסתברות לעליית ריבית ובעוצמתה, ואשר פגעה זמנית בקרנות ההון וביחס ההון.

הנפקת מכשירי חוב. ביום 2 ביוני 2022 השלים הבנק, באמצעות מנפיקים, הנפקה של מכשירים פיננסיים שנועדו לענות על צורכי הנזילות ולחזק את התשתית לאסטרטגיית הצמיחה המואצת של תיק האשראי של הבנק. במסגרת זו הונפקו איגרות חוב (סדרה י"ד) בהיקף כולל של כמיליארד ש"ח ובמרווח אפקטיבי של 1.05% וניירות ערך מסחריים (סדרה 2) בהיקף כולל של כ-700 מיליון ש"ח ובמרווח של 0.34% מעל ריבית בנק ישראל.

הנפקת כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (Coco). ביום 27 בנובמבר 2022 השלים הבנק, באמצעות מנפיקים, הנפקה של כתבי התחייבות נדחים עם מנגנון לספיגת הפסדים (סדרה ט'), בהיקף כולל של כ-463 מיליון ש"ח, במרווח אפקטיבי של 2.62%.

הנפקת מכשירי חוב במסגרת הנפקה פרטית בינלאומית

ביום 26 בינואר 2023 השלים הבנק הנפקה פרטית בינלאומית של איגרות חוב דולריות ראשונה בתולדותיו, בסכום קרן של 800 מיליון דולר ארה"ב ("איגרות החוב"), אשר הונפקו למשקיעים מוסדיים כמשמעם בתקנון הבורסה לניירות ערך בתל-אביב בע"מ ("הבורסה" ו"ההנפקה", בהתאמה).

איגרות החוב הונפקו ב-99.935% מערכן הנקוב. תמורת ההנפקה ברוטו הסתכמה בסך של כ-799.48 מיליון דולר ארה"ב. תמחור ההנפקה מגלם מרווח של 190 נקודות בסיס מעל אג"ח של ממשלת ארה"ב במשך חיים ממוצע (מח"מ) זהה.

איגרות החוב נרשמו למסחר במערכת "TASE-UP" של הבורסה.

הפרדת כאל מדיסקונט

ביום 31 בינואר 2017 פורסם ברשומות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), התשע"ז-2017 ("החוק").

במסגרת יישום החוק, בשלב ראשון הופרדו חברות כרטיסי האשראי ישראכרט ו-MAX (לשעבר: לאומיקארד) מבנק הפועלים ומבנק לאומי, בהתאמה, משום שהחזיקו בשווי נכסים של למעלה מ-20% ועל כן הוגדרו "בנק בעל היקף פעילות רחב". בהתאם, באותו שלב לא חלה על דיסקונט חובה למכור את כאל.

ביחס לכאל, ביום 31 בינואר 2021 החלה תקופה של שנתיים (שהסתיימה ביום 31 בינואר 2023) שבמהלכה היה שר האוצר רשאי, בהסכמת נגיד בנק ישראל ובאישור ועדת הכספים של הכנסת, להורות על הפרדת כאל מדיסקונט בהתקיים תנאים מסוימים הקבועים בסעיף 11ב(ד) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות").

בהתאם להוראות סעיף 12(ב)(3) לחוק אף הוקמה ועדה שבין תפקידיה להמליץ לשר בעניין הפעלת סמכותו לכפות את חובת המכירה של כאל כאמור. ביום 21 בדצמבר 2022 פרסמה הוועדה את המלצתה לשר האוצר, כפי שהתקבלה על ידי רוב חבריה, ובה העמדה כי עליו להפעיל את סמכותו האמורה. במסמך ההמלצה נכללה גם דעת המיעוט של המפקח על הבנקים, אשר לא היה שותף לדעת יתר חברי הוועדה. ביום 18 בינואר 2023, לאחר שקיבל את הסכמת נגיד בנק ישראל, פנה שר האוצר ליו"ר ועדת הכספים של הכנסת וביקש את אישור הוועדה לטיוטות תקנות הבנקאות (רישוי) (בנק בעל היקף פעילות רחב), התשפ"ג-2023. במסגרת הפנייה התייחס השר גם לאפשרות של רכישת חברת כרטיסי חיוב בידי גופים מוסדיים, וציין כי על רקע התפתחויות בשוק והוראות סעיף 10(א) לחוק הוא הורה על הקמת צוות ייעודי במשרד האוצר לבחינת הנושא, אשר אמור היה להגיש את מסקנותיו עד יום 23 בפברואר 2023.

ביום 30 בינואר 2023 אישרה ועדת הכספים של הכנסת את תקנות הבנקאות (רישוי) (בנק בעל היקף פעילות רחב), התשפ"ג-2023 ("התקנות"). בהתאם לתקנות חלה על הבנק החובה למכור את אמצעי השליטה שהוא מחזיק בחברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ (כאל), וזאת עד תום שלוש שנים מיום התחילה (יום פרסום התקנות ברשומות), או עד תום ארבע שנים בנסיבות מסוימות, ככל שיוחלט על מתווה של הנפקה לציבור. כמו כן, לעניין המכירה יחולו ההוראות שנקבעו בחוק.

נוסף על כך חלות בין היתר ההוראות הבאות:

- בתקופה שמיום התחילה ועד תום תקופה של המאוחר מבין חמש שנים או שלוש שנים ממועד ההיפרדות, על הבנק לבצע את תפעול ההנפקה של כרטיסי החיוב שהוא מנפיק באמצעות חברה מתפעלת, ולאפשר לה להיות צד לחוזה כרטיס החיוב;
- מתום שנה מיום התחילה ועד תום תקופה של המאוחר מבין חמש שנים או שלוש שנים ממועד ההיפרדות, אסור לבנק לבצע באמצעות חברה מתפעלת אחת תפעול הנפקה של יותר מ-52% מסך כרטיסי האשראי החדשים שהוא מנפיק ללקוחותיו;
- קיבוע מנגנון חלוקת הכנסות הנובעות מתפעול ההנפקה של כרטיסי חיוב ומפעילות הלקוחות בכרטיסי חיוב, בין הבנק לבין חברת כרטיסי החיוב, כך שחלוקת ההכנסות כאמור תהיה בהתאם להסכם שנחתם בין הצדדים בשנת 2022;
- מגבלות פנייה ללקוחות בעניין חידוש כרטיס אשראי.

יוער כי המגבלות שנוגעות לחובה לאפשר לחברת כרטיסי האשראי להיות צד לחוזה, האיסור לבצע באמצעות חברה מתפעלת אחת תפעול הנפקה של יותר מ-52% מסך כרטיסי האשראי החדשים והמגבלות בעניין פנייה ללקוחות בעניין חידוש כרטיס אשראי חלות גם על חלק מהבנקים האחרים.

התקנות נכנסו לתוקף ביום 31 בינואר 2023.

לפרטים נוספים ראו דוחות מיידיים מהימים 22 בדצמבר 2022, 3 בינואר, 19 בינואר ו-31 בינואר 2023 (מס' אסמכתא: 2022-01-154045, 2023-01-001587, 2023-01-009330 ו-2023-01-012882, בהתאמה), שהפרטים הכלולים בהם מובאים כאן בדרך של הפניה.

לפרטים בדבר החוק האמור ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 324-327). לפרטים בדבר תרומת כאל לרווחי קבוצת דיסקונט, ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 49). לפרטים בדבר נתוני מגזר "כאל" במסגרת מגזרי הפעילות הניהוליים, ראו בדוח שנתי 2022 עמ' 221-222).

ההתפתחויות בסביבה הכלכלית והשפעותיהן על פעילויות הבנק ולקוחותיו

בשנת 2022 עלה מדד המחירים לצרכן בשיעור של 5.3%, לאחר תקופה ממושכת שבה סביבת האינפלציה הייתה נמוכה. על פי סקירת בנק ישראל, סביבת האינפלציה בעולם מוסיפה להיות גבוהה, אולם בחלק מהמדינות ובפרט בארה"ב ניכרת מגמת התמתנות. ריבית בנק ישראל, אשר נותרה ללא שינוי במשך תקופה ממושכת, עלתה מרמה של 0.1% באפריל לרמה של 3.75% (החל מיום 2 בינואר 2023), בדומה למגמה עולמית של עליית הריבית.

כמפורט בסעיף "סיכוני שוק", הבנק חשוף לסיכוני שוק, לרבות לסיכון ריבית. כמפורט בחלק זה, לעלייה בריבית השפעה חיובית על הכנסות הבנק. הריבית הממוצעת בשנת 2022 עלתה בכ-1%, ועל פי האומדנים של הבנק הכנסות המימון של הבנק עלו בכ-1 מיליארד ש"ח כתוצאה מעליית הריבית.

בהתייחס לעלייה באינפלציה, הבנק חשוף למדד המחירים לצרכן באופן שבו קיימים עודף נכסים על התחייבויות שצמודים למדד בסכום של כ-12 מיליארד ש"ח בתום שנת 2022. עליית המדד תרמה כ-470 מיליון ש"ח להכנסות הבנק בשנת 2022.

עליית המדד והריבית עשויים לגרום להגדלת עומס הפירעונות של לווים, בפרט של משקי הבית, ולפגיעה ביכולת ההחזר שלהם. לא ניתן להעריך את השפעת גורמים אלה, ולהערכת הנהלת הבנק השפעות אלה טרם באו לידי ביטוי במלואן בהפרשות להפסדי האשראי, והשפעתן עלולה להתממש בתקופות הבאות.

האמצעים העיקריים שנוקט הבנק כדי להתמודד עם השפעות השינויים העיקריים בריבית ובמדד המחירים לצרכן הם:

- ניטור חשיפות הריבית;
- ביצוע עסקאות הגנה, ריבית ומדד;
- מנגנוני חיתום מוקפדים למתן אשראי וניטור איכות תיק האשראי;
- במסגרת חישוב ההפרשה הקבוצתית הוטמע מודל מקרו חדש, אשר נועד לתת מענה לעלייה בסיכוני סביבת המקרו. כתוצאה מהאמור נוצרה כרית בגין הסיכונים כאמור והשפעתם האפשרית על הלווים. הכרית חושבה, בין היתר, על ידי שימוש בתרחישי עליית הריבית והאינפלציה, ותחזיות תמ"ג ואבטלה לשנה הקרובה;
- מתן אפשרות ללקוחות בעלי מאפיינים מסוימים להפחית את גובה ההחזר החודשי של המשכנתא לרמה שהייתה בחודש ספטמבר 2022, לפני ארבע ההעלאות האחרונות של הריבית; הסכום שיידחה יוחזר החל מתום 24 חודשים, בפריסה ל-36 תשלומים ללא ריבית;
- במקביל, הבנק מציע ללקוחותיו פיקדונות נושאי ריבית תחרותית. במהלך הרבעון השלישי של שנת 2022 הבנק השיק פיקדון לתקופה של שנה בריבית אטרקטיבית. עד סוף שנת 2022 הופקדו בפיקדון האמור כ10 מיליארד ש"ח.

לפרטים בדבר מרווחי האשראי והפיקדונות, ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 344-347).

Greenlend

ביום 5 במארס 2023 חתם הבנק עם Ezbob Ltd., חברה המאוגדת באנגליה ("איזיבוב"), על מזכר הבנות לא מחייב להקמת מיזם להעמדת אשראי צרכני ואשראי לעסקים קטנים ובינוניים, ללקוחות כל הבנקים, באמצעות חברה שתהיה בשליטת הבנק (תאגיד עזר) ("החברה").

בהתאם למזכר ההבנות, 70% מהון המניות הרגילות של החברה יוחזקו על ידי הבנק ו-30% יוחזקו על ידי איזיבוב. העמדת האשראי וניהולו ייעשו באמצעות מערכות טכנולוגיות חדשניות של איזיבוב, בהתאם לרישיון שאיזיבוב תעניק לחברה. בהתאם למזכר ההבנות, הבנק צפוי להזרים לחברה הון בסכום של כ-163 מיליון ש"ח. בנוסף, הבנק צפוי להעמיד לחברה מסגרות הוניות/הלוואות בעלים נוספות, למשיכה עתידית במקרים מסוימים. כמו כן צפוי הבנק להעמיד לחברה מסגרות אשראי בתנאי שוק.

הבנק ואיזיבוב פועלים לגיבוש הסכם מחייב שיותנה בקבלת אישורים רגולטוריים נדרשים, ובכלל זה אישור בנק ישראל. אין ודאות שהעסקה תושלם.

שיתוף פעולה אסטרטגי עם חברת שופרסל

ביום 19 בינואר 2021 חתם הבנק עם חברת שופרסל בע"מ על הסכם לשיתוף פעולה אסטרטגי בהקמת ארנק דיגיטלי ללקוחות כל הבנקים, על בסיס פלטפורמת התשלומים פייבוקס שבבעלות הבנק. שיתוף הפעולה מתבצע במסגרת חברה בשליטת הבנק, כשהבנק מחזיק ב–50.1% מהזכויות בחברה ושופרסל מחזיק ה49.9% מהזכויות.

במסגרת שיתוף הפעולה תורחב פעילות פייבוקס כך שבשלב הראשון היא תאפשר ללקוחותיה להשתמש בארנק פייבוקס כאמצעי תשלום, לממש תווי קנייה דיגיטליים, לקבל הטבות שונות ועוד. הצדדים הסכימו לפעול בהמשך על מנת לאפשר ללקוחות כל הבנקים פעילות פיננסית ובנקאית נוספת במסגרת פייבוקס. זאת בין היתר באמצעות פלטפורמה שבה יוצעו ללקוחות כל הבנקים שירותים ומוצרים פיננסיים של ספקים שונים וחברות פינטק, והכול בכפוף לכל דין.

בחודש אוגוסט 2021 הנגישה פייבוקס בע"מ ביישומון PayBox את תווי הקנייה של שופרסל, ובסוף חודש אוקטובר 2021 את פעילות ההטבות של מועדון הלקוחות של שופרסל. בחודש מארס 2022 הרחיבה פייבוקס את שירותי הארנק הדיגיטלי שלה באמצעות התקשרות עם כאל לצורך הנפקת כרטיס אשראי דיגיטלי למשתמשי היישומון. במהלך הרבעון השני החלה הנפקת כרטיסי האשראי הדיגיטליים. לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 313).

מידע צופה פני עתיד. האמור משקף את הערכות הנהלת הבנק וכוונותיה, בשים לב למידע המצוי בידיה במועד עריכת הדוחות באשר להתפתחות תחום התשלומים. שינויי חקיקה ורגולציה שאינם ידועים במועד פרסום הדוחות, לרבות שינויים ביוזמות ובטיוטות קיימות, התפתחויות טכנולוגיות ו/או פעולות של המתחרים ושינויים בהרגלי הצריכה ובציפיות הלקוחות, וכן התפתחויות מקרו בארץ ובעולם, שאינם בשליטת הבנק, עשויים להביא לשינוי בהערכות או ביכולת להוציא לפועל את תוכניות הבנק הקיימות במועד פרסום הדוחות.

נתונים על הפעילות. מספר משתמשי יישומון פייבוקס שביצעו הרשמה ליישומון, הכוללת הוספת אמצעי תשלום, נכון ליום 31 בדצמבר 2022, הסתכם בכשני מיליון איש – גידול של כ-25% לעומת מספרם ביום 31 בדצמבר 2021. מספר המשתמשים הפעילים, אשר עשו פעולה אחת לפחות ב-90 הימים האחרונים, הסתכם ביום 31 בדצמבר 2022 בכ-1,270 אלף משתמשים – גידול של כ-24% לעומת 31 בדצמבר 2021. מחזור ההעברות הכספיות באמצעות האפליקציה הסתכם בכחמישה מיליארד ש"ח בשנת 2022, – גידול של כ-56% לעומת שנת 2021.

יתרת הלקוחות בפייבוקס הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2022 ב-496 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-353 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2021 – גידול של 40.5%.

רפורמת "ניוד בקליק"

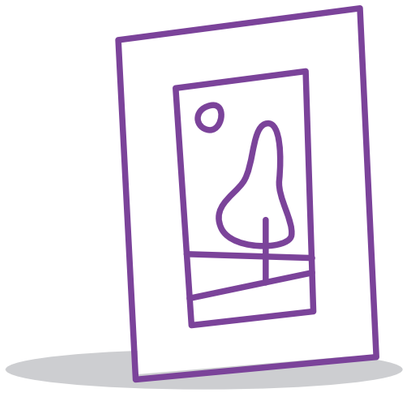
ביום 22 בספטמבר 2021 נכנסה לתוקף רפורמת המעבר המהיר בין בנקים – ניוד בקליק – אשר מאפשרת ללקוחות להעביר את מלוא פעילותם מבנק לבנק באופן מקוון, ללא עלות ותוך שבעה ימי עסקים.

עם כניסת הרפורמה לתוקף יישם הבנק שורת מהלכים תשתיתיים, עסקיים ושיווקיים כדי להתאים לצורכי הלקוחות ולהוראות הרגולציה. בין היתר התאמת הצעות הערך לאוכלוסיות השונות, ועדכון האתר השיווקי של הבנק, שבו ניתן למצוא מידע מלא על המעבר המהיר בין הבנקים ועל ההטבות השונות.

את בקשת ניוד החשבון הלקוחות יכולים להתחיל באופן ידידותי, זמין ונוח בדיגיטל (באתר ובאפליקציה) ובכל אחד מסניפי הבנק. לאחר בקשת הניוד, עוברים באופן אוטומטי יתרות העו"ש (שקלים ומט"ח), הרשאות לחיוב חשבון, הוראות קבע, שיקים, ניירות ערך וחיובים בכרטיסי אשראי.

הבנק רואה ברפורמה אבן דרך משמעותית בשיפור השירות, השאת ערך והעצמת הלקוחות במערכת הבנקאית והגברת התחרות, לצד הזדמנות משמעותית לצמיחה דרך גיוס לקוחות חדשים, העמקת פעילות ושימור.

יחס גיוסים-נטישות של לקוחות היה כ-1.88 בשנת 2022 (1.93 בשנת 2021).



חתירה לחוויית לקוח מנצחת

על מנת להגשים את החזון ולהפוך לבנק הטוב ביותר ללקוחותיו, הבנק השיק מאמץ אסטרטגי מקיף שנועד להפוך את הבנק כולו לארגון ממוקד לקוח. זאת במהלך משמעותי ונרחב שיקיף את כל יחידות הבנק ויוביל לשינוי יסודי ומעמיק של תהליכי עבודה ועקרונות שירות והתנהגות.

במסגרת מנגנון זה הבנק מטמיע תהליכי הקשבה ללקוחות, ניתוח מעמיק ומתודולוגי של משוב הלקוחות ויכולת תרגום המסרים ליוזמות אפקטיביות לשיפור חוויית הלקוח בכל נקודות הממשק שלו עם הבנק.

כצעד נוסף בחתירה לחוויית לקוח מנצחת השיק הבנק במהלך שנת 2022 שירות חדש ומהיר של התכתבות באפליקציה, שבמסגרתו מוזמנים כל לקוחות הבנק לפנות ולקבל מענה תוך שעה לכל היותר.

המדד המוביל למדידת הצלחתו של השינוי הוא מדד ההמלצה של הלקוחות – Net Promoter Score (NPS). מדד זה יושם בהצלחה באלפי ארגונים מובילים בעולם. הוכח כי מדד זה מקושר באופן ישיר להגדלת הכנסות, לגיוס לקוחות חדשים ולהגברת נאמנות לקוחות.

הנתונים נאספים במסגרת סקרים שהבנק מבצע, שתוצאותיהם נמדדות אל מול נתוני שנת ההשקה של הפרויקט (2020). ה-NPS של דיסקונט הגיע ל-7% בשנת 2022 בהשוואה ל-2% בשנת 2020. זאת לעומת ממוצע הקבוצות הבנקאיות הגדולות האחרות: 6% - בשנת 2022 בהשוואה ל-9% - בשנת 2020.

תוכנית פרישה 2020

ביום 29 באוגוסט 2022 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית פרישה לעובדים קבועים במאפיינים שהוגדרו – לפרוש בפרישה מוקדמת בתנאים מועדפים.

ההתחייבות הקיימת בספרי הבנק כיסתה במלואה את עלות התוכנית, ולפיכך לא נדרשה הגדלה של ההתחייבות בספרי הבנק ולא הייתה השפעה על הון הבנק ועל הלימות ההון שלו.

עד ליום 28 בפברואר 2023 חתמו 57 עובדים קבועים על בקשה לפרישה מוקדמת מהבנק.

לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 17-21).

בנק מרכנתיל דיסקונט

רקע כללי

הפעילות הפיננסית בארץ ישראל של הגופים הבנקאיים, שעל בסיסה נוסד בנק מרכנתיל דיסקונט, החלה בשנת 1918 עם כיבוש ארץ ישראל על ידי הבריטים, כשבנק "אנגלו אג'יפשן" שפעל עד אז במצרים הקים שלושה סניפים בישראל: בירושלים, ביפו ובחיפה. בהמשך הוקם בשנת 1921 בנצרת הסניף הרביעי. בשנת 1925 רכש "ברקליס בנק D.C.O" (שהיה בבעלות הבנק הבריטי "ברקליס בנק" וסיפק שירותים פיננסיים לשלטונות ברחבי האימפריה הבריטית) את מניותיו של בנק "אנגלו אג'יפשן", ובכך הפך בנק זה לחלק מקבוצת "ברקליס בנק". בשנת 1971 שינה "ברקליס בנק D.C.O" את שמו ל"ברקליס בנק אינטרנשיונל".

בנק מרכנתיל דיסקונט נוסד בחודש אוקטובר 1971 על ידי ברקליס בנק אינטרנשיונל בע"מ מאנגליה (להלן: "בנק ברקליס") ועל ידי קבוצת דיסקונט, תחת השם "בנק ברקליס – דיסקונט בע"מ". סמוך למועד התאגדותו, ביום 7 בדצמבר 1971, רכש בנק מרכנתיל דיסקונט את כל הנכסים וההתחייבויות של סניפי בנק ברקליס בישראל (באותה עת כבר פעלו במדינת ישראל כ-40 סניפים במסגרת בנק ברקליס).

ביום 28 בפברואר 1993, לאחר שבנק דיסקונט רכש את מלוא החזקותיו של בנק ברקליס בבנק מרכנתיל דיסקונט, שונה שמו של הבנק ל"מרכנתיל דיסקונט". הבנק מוגדר כ"תאגיד בנקאי" על פי חוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981, והוא בעל רישיון בנק על פי החוק האמור. בנק מרכנתיל דיסקונט הוא חברה פרטית בבעלות ובשליטה מלאים של בנק דיסקונט. מטה בנק מרכנתיל דיסקונט שוכן ברובו במגדל "היובל" בתל-אביב, וחלקו במרכז העסקים עזריאלי בחולון. במהלך שנת 2023 מטה הבנק צפוי לעבור לקמפוס דיסקונט בראשון לציון.

בנק מרכנתיל דיסקונט עוסק בפעילות פיננסית מסחרית ונותן שירותים לכל מגזרי הפעילות, לרבות פעילות אשראי מגוונת ושירותי סחר חוץ ומט"ח. בתחום המשכנתאות מציע בנק מרכנתיל דיסקונט ללקוחותיו שירותים באמצעות מרכזי משכנתאות הפועלים בסניפים. הבנק מתמחה בעסקים – מעסקים קטנים וזעירים ועד עסקים מסחריים בכל ענפי המשק, וכן במתן שירותים לאוכלוסייה הערבית ולאוכלוסייה החרדית. במהלך השנים פיתח הבנק בשיתוף עם גורמים ממשלתיים רלוונטיים

מומחיות במתן אשראי לעסקים קטנים ובינוניים, באמצעות קרנות ממשלתיות לתמיכה בעסקים. הבנק מספק ללקוחותיו, בין היתר, שירותים מגוונים עבור פעילותם בניירות ערך באמצעות מערך יועצים נרחב במרכזי הייעוץ של הבנק, ומשווק כרטיסי אשראי המוצעים על ידי החברות כאל ודיינרס. ביום 1 בדצמבר 2019 השלים הבנק את מיזוג בנק מוניציפל, ובכך הרחיב את פעולותיו ומומחיותו בפעילות עסקית מול המגזר המוניציפלי.

זאת ועוד, לבנק מרכנתיל דיסקונט מערך קשרים בינלאומיים עם ברוקרים, המאפשרים ללקוחות לבצע עסקאות גם בשוקי ההון בחו"ל. הבנק מציע ללקוחותיו מגוון שירותי בנקאות ישירה באמצעות הטלפון, הסלולר ואתר אינטרנט אינטראקטיבי.

מסגרת פעילות מקיפה זו מאפשרת לבנק מרכנתיל דיסקונט להציע ללקוחותיו את מלוא הפתרונות הבנקאיים והפיננסיים ולהעניק להם שירות מקצועי ברמה גבוהה בערוצי תקשורת מגוונים לכלל המוצרים הבנקאיים המקובלים בענף, המותאמים לצורכיהם הספציפיים של הלקוחות, באמצעות רשת סניפים בפריסה כלל-ארצית, הכוללת 73 סניפים.[13]

התוכנית האסטרטגית של בנק מרכנתיל דיסקונט

ברבעון הרביעי של שנת 2021 אישר דירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט תוכנית אסטרטגית רב-שנתית לשנים 2022 עד 2026.

התוכנית האסטרטגית כוללת מספר כיווני פעולה עיקריים:

- הרחבת הפעילות הקמעונאית של בנק מרכנתיל דיסקונט (משקי בית, הלוואות לדיור ועסקים קטנים), באמצעות צמיחה בפלחי אוכלוסייה ספציפיים;
- צמיחה בפעילות מול לקוחות מסחריים;
- הגדלת הפעילות מול הרשויות המקומיות, לרבות ספקי הרשויות ומול עובדי הרשויות;
- התייעלות תפעולית.

פעולות עיקריות ואירועים בבנק מרכנתיל דיסקונט בשנת 2022

שנת 2022 התאפיינה בהמשך יציאה מהמשבר הבריאותי העולמי. בנק מרכנתיל התמודד בהצלחה עם גלי המשבר ופעל במסירות, להמשיך לתת שירות ללקוחותיו בגמישות ובמהירות במגוון הערוצים השונים.

כחלק משאיפת בנק מרכנתיל דיסקונט לתת מענה איכותי וראוי ללקוחותיו, הבנק פועל להגברת השימוש בערוצים דיגיטליים ובשירותים נוספים התואמים את ההתפתחויות בסביבת הפעילות העסקית, את צורכי הלקוחות ואת ציפיותיהם ומאפייניהם.

בשנת 2022 החל בנק מרכנתיל דיסקונט ביישום מוקפד של תוכנית אסטרטגית רב-שנתית חדשה, שבבסיסה המשך מיקוד בפלחי היעד של הבנק ומינוף היכולות הקיימות, לצד יכולות ותשתיות חדשות. מיקוד התוכנית בצמיחה עסקית רחבה, לרבות באזורים המתפתחים בתוך מגזרי היעד של הבנק, והמשך יישום מהלכי התייעלות.

במהלך השנה חלו שינויים מקרו-כלכליים משמעותיים בשוק העולמי ובשוק המקומי, שהתבטאו בעלייה משמעותית של הריבית במשק ובעלייה תלולה באינפלציה, בין היתר בעקבות עלייה במחירי חומרי הגלם, הסחורות, ההובלה והאספקה. שני הפרמטרים השפיעו בצורה מהותית על פעילות בנק מרכנתיל דיסקונט.

בנק מרכנתיל דיסקונט סיכם את שנת 2022 בתוצאות שיא, הנובעות מפעילות הליבה של הבנק ומשקפות את המשך תנופת העשייה בבנק. הרווח נקי הסתכם ב-601 מיליון ש"ח, תשואה על ההון של 15.7% ויחס יעילות של 49.5% – לראשונה ירידה מרף של 50%. תוצאות כספיות אלה הן, בין היתר, פועל יוצא של יישום קפדני של פעילות עסקית ממוקדת, המתבטאת בצמיחה בכלל מגזרי היעד של הבנק.

13 מספר הסניפים מעודכן ליום 31 בדצמבר 2022.

כאל

רקע כללי

כאל נוסדה בשנת 1979 והיא חברה פרטית לפי חוק החברות. כאל הייתה החברה הראשונה שפיתחה והציעה תוכניות אשראי חוץ-בנקאי ללקוחות פרטיים. במרוצת השנים הפכה כאל לחברה המובילה בעולמות התשלומים והאשראי החוץ בנקאי, המספקת פתרונות פיננסיים מתקדמים לכארבעה מיליון מחזיקי כרטיס (3.3 מיליון כרטיסים פעילים) ולכ-100 אלף בתי עסק. כאל מעניקה שירותי הנפקה וסליקה למותגי האשראי המובילים בעולם. לחברה שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח עם כל הבנקים בישראל ועם רשתות קמעונאיות וגופים מסחריים מובילים במשק. לצד זאת כאל מפתחת שירותי תשלום ומוצרים פיננסיים מתקדמים מבוססי חדשנות טכנולוגית, באמצעות פלטפורמת התשלומים שפיתחה.

כאל היא "תאגיד עזר" על פי חוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981. בנק דיסקונט מחזיק 71.8% מזכויות ההון ו-79% מזכויות ההצבעה בכאל. הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ מחזיק ביתרת הזכויות בכאל. מטה החברה שוכן בגבעתיים וצפוי לעבור מהלך שנת 2023 לקמפוס דיסקונט בראשון לציון.

הכנסות כאל מורכבות בעיקר מעמלות הנובעות מתפעול כרטיסי אשראי ומתן פתרונות תשלום, וכן מהכנסות מימון מאשראי המשולמות על ידי לקוחותיה: מחזיק הכרטיס ובית העסק. כאל מחזיקה במספר חברות בנות ובחברה כלולה, והיא מספקת חלק מהשירותים ללקוחותיה באמצעותן, בהן דיינרס קלאב ישראל בע"מ (זכיינית של רשת דיינרס קלאב העולמית העוסקת בהנפקה, בשיווק ובתפעול של כרטיסי אשראי מסוג "דיינרס" התקפים בארץ ובחו"ל); כאל מימון בע"מ (הפועלת כזרוע המימונית של החברה לצורך העמדת אשראי למחזיקי כרטיסי אשראי של החברה); דיינרס מימון בע"מ (העוסקת במימון האשראי של חלק מכרטיסי דיינרס); יציל פיננסים בע"מ (העוסקת במתן שירותי מימון לבתי עסק באמצעות ניכיון שוברי כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "מסטרקארד", "דיינרס", "אמריקן אקספרס", ו"ישראכרט") וכאל פיקדונות בע"מ – כולן חברות בשליטתה המלאה של כאל. נוסף על כך מחזיקה כאל ב-20% מהון המניות של שלמה כאל בע"מ (חברה המעמידה אשראי ללקוחות פרטיים המעוניינים לרכוש רכב חדש בעסקת ליסינג), וב-10% מהון המניות של כספונט בע"מ (העוסקת בהתקנה ובהפעלה של מכשירי משיכת מזומנים בבתי עסק).

כאל מנפיקה, משווקת ומתפעלת במישרין כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו"מסטרקארד" התקפים בארץ ובחו"ל, וכן קשורה בהסכמי הנפקה משותפת עם בנקים בהסדר. כאל סולקת כרטיסי אשראי מסוג "ויזה","דיינרס" ו"מסטרקארד" התקפים בארץ ובחו"ל, וכן את המותג "ישראכרט" (בישראל בלבד).

התוכנית האסטרטגית של כאל

ביום 30 בדצמבר 2021 אישר דירקטוריון כאל את התוכנית האסטרטגית לשנים 2022-2026, אשר גובשה בליווי ייעוץ חיצוני. מטרת התוכנית היא מתן מענה הולם לאתגרים ולהזדמנויות הנובעים מתנאי השוק המשתנים.

התוכנית הרב-שנתית גובשה תוך התחשבות בתמורות בענף כרטיסי האשראי בעולם בכלל ובישראל בפרט, לאור השלכות יישומו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות וניגודי העניינים בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ו-2016.

התוכנית מתמקדת במהלכים להמשך מיצוב כאל כמובילה בפעילויות התשלומים והאשראי החוץ-בנקאי.

המיקודים האסטרטגיים של כאל הם:

- יצירת מנועי צמיחה עתידיים;
- ביסוס החברה כחברת כרטיסי האשראי המובילה בישראל;
- התאמת הארגון ל"עולם החדש", לרבות מצוינות תפעולית, אג'יליות טכנולוגית ועסקית ויצירת תשתית דאטה ודיגיטל מתקדמת.

פעולות עיקריות ואירועים מרכזיים בכאל בשנת 2022

חברת כאל סיכמה את שנת 2022 בתוצאות שיא, המשקפות את המשך תנופת העשייה בחברה. הרווח הנקי הסתכם ב-309 מיליון ש"ח והתשואה על ההון בשיעור של 14.3%. תוצאות כספיות אלה הן, בין היתר, פועל יוצא של יישום קפדני של תוכנית אסטרטגית ממוקדת.

שנת 2022 התאפיינה בהתייצבות המשק הישראלי לאחר משבר הקורונה. ההתאוששות מהמשבר ניכרה במגוון פרמטרים, ובכללם גידול בתיק האשראי של כאל ובהיקפי הפעילות בכרטיסי האשראי, לרבות פעילות בחו"ל.

בשנת 2022 כאל החלה ביישום מוקפד של תוכנית אסטרטגית רב-שנתית חדשה, שבבסיסה היערכות לעולם התשלומים החדש ומהלכים למיצוי תחומי פעילות קיימים ובניית מנועי צמיחה. כאל המשיכה בשורה של יוזמות אסטרטגיות ופרויקטים טכנולוגיים מתקדמים, ובכללם פלטפורמת תשלומים מתקדמת וחדשנית, כמו גם פרויקטים תשתיתיים ארוכי טווח, בדגש על שדרוג מערכות הליבה ומנוע האשראי, ופעלה לפישוט ולשיפור תהליכים מנקודת המבט של הלקוחות.

כאל נערכת להמשיך לפעול בשנת 2023 ליצירה ולהענקת פתרונות ושירותים חדשניים ללקוחותיה ולשותפיה, ולבסס את מעמדה כחברה מובילה בתחומי התשלומים והאשראי החוץ-בנקאי.

בתחילת שנת 2023 התקבלה החלטת שר האוצר שאושרה בוועדת הכספים של הכנסת, שלפיה בנק דיסקונט נדרש למכור את אחזקותיו בחברה תוך שלוש עד ארבע שנים. צפוי כי למהלך יהיו השלכות מהותיות על ניהול ופעילות החברה, שצפויות להתגבש עם התקדמות המהלך.

אי די בי ניו יורק

רקע כללי

אי די בי ניו יורק (Israel Discount Bank of New York), המוכר גם באמצעות סימן המסחר הרשום שלו "IDB Bank", הוא בנק מסחרי המספק בארה"ב את מלוא מגוון השירותים. אי די בי ניו יורק רשום במדינת ניו יורק, הוא חבר ב-FDIC (התאגיד הפדרלי לביטוח פיקדונות) ונמצא בבעלות מלאה של בנק דיסקונט.

בנק דיסקונט החל לפעול בעיר ניו יורק בשנת 1949, עם הקמת נציגות בעיר. באותו זמן הועסקו בנציגות עובדים אחדים בלבד והקשר עם הציבור היה מוגבל. בשנת 1962 היה בנק דיסקונט אחד הבנקים הזרים הראשונים שפתחו סניף בניו יורק, וזאת בעקבות שינוי חוקי הבנקאות במדינת ניו יורק, שהתירו לבנקים זרים לפתוח סניפים בעיר. בשנת 1967 רכש בנק דיסקונט את Hias Immigrant Bank ושינה את שמו ל-IDB Trust Company. בסופו של התהליך הועברו בשנת 1980 נכסי הסניף לחברה בת בבעלות מלאה של בנק דיסקונט, ששמה שונה לאי די בי ניו יורק ("IDBNY") . אי די בי ניו יורק נטל לידיו גם את עיקר הפעילות הבנקאית בחצי הכדור המערבי של החברה האם התל-אביבית שלו. לאחר מכן קיבל הבנק שם עדכני יותר – "IDB Bank" (סימן שירות רשום). בחודש מארס 2000 הפך אי די בי ניו יורק לחברה בת בבעלות מלאה של Discount Bancorp, Inc. – חברת החזקות ממדינת דלוור שהוקמה על מנת להחזיק במניותיו.

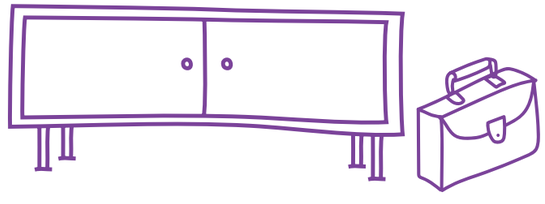
נוסף על המשרד הראשי בניו יורק, שלאחרונה עבר למשרדים חדשים בבניין גרייס במרכז מנהטן, והסניפים בברוקלין, בסטאטן איילנד ובניו ג'רזי, הבנק מפעיל גם סניפים בדרום פלורידה ובדרום קליפורניה. הבנק מציע מגוון של שירותים בבנקאות פרטית ומסחרית ללקוחות תושבי ארצות הברית ומחוצה לה.

אי די בי ניו יורק מתמחה בתחומים הבאים: בנקאות פרטית בארצות הברית, בנקאות פרטית בינלאומית, הלוואות לעסקים בינוניים, הלוואות מבוססות נכסים, הלוואות לנדל"ן מסחרי, רכישת חשבונות מסחריים, מימון שיתופי, סחר ומימון (יבוא, יצוא ומכתבי אשראי, גביית אשראי דוקומנטרי, קיבולים בנקאיים).

מגוון השירותים הבנקאיים הרחב של אי די בי ניו יורק כולל חשבונות אישיים ועסקיים, ניהול מזומנים, חשבונות עובר ושב, חשבונות חיסכון בשוקי הכספים, פיקדונות לתקופות קצובות בדולר ארה"ב ובמטבע חוץ, כרטיסי אשראי, מכשירי בנק אוטומטיים/כרטיסי חיוב (לחשבונות אישיים), בנקאות מקוונת, העברות כספים, שירות כספות, שירותי שמירה ומשמורת של ניירות ערך.

נזילותו של אי די בי ניו יורק ויחסי ההון שלו איתנים, והוא שומר על מעמדו כבעל הון עצמי מעל לנדרש.

באמצעות חברת הבת שלו למסחר בניירות ערך IDB Capital Corp. מסוגל אי די בי ניו יורק להציע מוצרי השקעה כגון ניירות ערך של ממשלת ארצות הברית וסוכנויותיה, מניות ואג"ח תאגידיות, קרנות נאמנות מקומיות וחוץ-גבוליות ומכשירי שוק הון.



התוכנית האסטרטגית של אי די בי ניו יורק

בשנת 2017, קבע אי די בי ניו יורק תוכנית אסטרטגית למעבר מטוב לנפלא. התוכנית מתמקדת בחוויית לקוח עבור לקוחות הבנק על ידי מיקום צורכיהם במקום ראשון, מתן שירות אישי ללא פשרות, קשר נאמן ומומחיות של אנשי הבנק. התוכנית האסטרטגית מתמקדת בשלושה עיקרי ליבה: צמיחה, תשתית ותרבות. המטרה הראשונה של התוכנית האסטרטגית שלנו היא בניית טכנולוגיה ותשתית אנושית איתנות שיסייעו לנו בצמיחה עתידית.

צמיחה – בשנת 2022, פרויקט "בנק אחד" היה כרוך ביישום מודל תפעולי לניהול תיקים מבוסס פוד (POD) יחד עם הליך אשראי יעיל במשרד הביניים (Middle Office), המאפשר לבנק מסחרי להתקדם ביעילות, להגביר את המיקוד של מנהלי קשרי לקוחות בפיתוח עסקים ולשפר את חוויית הלקוח על ידי צמצום הליך הטיפול בבקשת הלוואה. הפרויקט השלים גם את המודל לפילוח מצב עתידי, וכן השלים את שלב הגילוי בתהליך הלוואה מקצה לקצה (E2E) שלנו.

IDB Lido Wealth Management התמקד בהשקה/כניסה לפעילות של המיזם המשותף וכן בפיתוח הצעת ערך תחרותית לניהול עושר. אי די בי ניו יורק קבל את אישור ה-SEC למיזם המשותף, שהחל בפעילות ברבעון הראשון של שנת 2023.

תשתית – מספר פרויקטי תשתית גדולים שימשו בסיס לשינוי הצורה של אי די בי ניו יורק בשנת 2022. פרויקט Core Conversation הופעל בהצלחה על ידי פלטפורמת הליבה ג'ק הנרי, כולל שיטות הפיקדונות, כלים לקליטת השיטה, דיווח, ופלטפורמה לבנקאות מקוונת. שדרוגים לשיטת מתן הלוואות עתידים להיות מיושמים בהקדם בשנת 2023. אי די בי ניו יורק גם ממשיך לעבות את הפרוטוקולים לביטחון סייבר, על מנת להגן על הבנק מפני איומי סייבר.

תרבות – כדי לאפשר לבנק להתאים עצמו לנהלים הנהוגים במערכת, אי די בי ניו יורק קידם את מחויבותו לעידוד שיתוף פעולה אישי על ידי פיתוח מודל לאסטרטגיית מקום עבודה מעורב לכל העובדים. כמו כן, הבנק ממשיך להרחיב את פלטפורמת הגיוון, ההגינות וההכלה (DE&I) בהתאם למגמות הרווחות כיום. המיקוד בשנת 2022 כלל חיזוק שימור ותפקוד העובדים על ידי התמקדות בפיתוח כישרונות, שיתוף פעולה בין-יחידתי ותגמול ותרבות מבוססי תוצאות.

לסיכום, הבנק מתמקד בטיפוח קשרים חדשים חזקים ובהעמקת בסיס הלקוחות הנאמנים שלנו לאורך זמן, באמצעות שכלול מתמשך של המומחיות המגזרית שלנו ומתן הצעת ערך איתנה ותחרותית ללקוחות ממגזרי המטרה שלנו.

פעולות עיקריות ב-אי די בי ניו יורק בשנת 2022

בשנת 2022 אי די בי ניו יורק נותר מחויב לביצוע תוכניתו האסטרטגית לטווח ארוך, המתמקדת בשלושה עיקרי ליבה: צמיחה, תשתית ותרבות. מנקודת המבט הפיננסית, אי די בי ניו יורק המשיך לתפקד בעוצמה ודיווח על הכנסה נטו הגבוהה ביותר אי פעם של 114 מיליון דולר ארה"ב – 34% מעל לתקציב. סביבת המקרו הכוללת למחצית השנייה של שנת 2022 הייתה מאתגרת ותחרותית, כך שהלוואות ופיקדונות נסוגו בשיעור של 3.3% ו-12.5% בהתאמה, בהשוואה לשנת 2021. הגידול בהלוואות הושפע לרעה כתוצאה מהחזרים חריגים של סכומי קרן, עקב העלייה בסביבת הריבית.

חברות בארגונים ויוזמות חיצוניות

הבנק חבר בארגונים שונים. בין הארגונים הבולטים ניתן למנות את "מעלה" – ארגון-גג של חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל; איגוד הבנקים – ארגון-גג של בנקים הפועלים בישראל, שמטרתו לקיים דיאלוג אפקטיבי בנושאים כלל-מערכתיים עם זרועות השלטון ועם הסביבה הציבורית והפרטית; איגוד השיווק הישראלי – איגוד של החברות המשווקות והמפרסמות בכל התעשיות, השירותים והענפים. תאגיד החברות הציבוריות – ארגון ייצוג של החברות הציבוריות בישראל, אשר מייצג את האינטרסים שלהן מול משרדי הממשלה, ועדות הכנסת, רשות ניירות ערך והבורסה. כמו כן הבנק הצטרף ליוזמת ה-Global Compact של האו"ם (ראו להלן). הבנק חבר גם בעמותה "משאבי אנוש ישראל" (לשעבר: "העמותה לניהול משאבי אנוש"). בנק מרכנתיל דיסקונט חבר אף הוא באיגוד הבנקים ובאיגוד השיווק הישראלי. כאל חברה בארגון "מעלה", באיגוד השיווק הישראלי, בפורום חברות כרטיסי האשראי שבאיגוד לשכות המסחר ובעמותה לניהול פרוטוקול מסופי איי.אם.וי בישראל.

זאת ועוד, הבנק מדווח בנושאים הקשורים לאחריות תאגידית ליוזמות ולגופים הבאים:

דיווח למשקיעים באמצעות אנליזות בתחומי ESG, הבוחנות ביצועים בתחומי סביבה, חברה וממשל.

דיווח למשרד להגנת הסביבה על פליטות גזי חממה – דיווח שנתי מקיף המבוצע כיום באופן וולונטרי וסוקר את פליטות גזי החממה של הבנק ואת המהלכים לצמצומן. דיווח בגין שנת 2021 הוגש בחודש ספטמבר 2022. במועד השלמת דוח זה טרם הוגש הדיווח בגין שנת 2022.

UN Global Compact – יוזמת מדיניות אסטרטגית של חברות שהתחייבו לקבל, לתמוך ולהחיל במסגרת תחומי השפעתן סדרה של ערכי יסוד בתחומי זכויות האדם, סטנדרטים של תנאי עבודה, סביבה ומלחמה בשחיתות. החברות אף התחייבו לדווח על התקדמותן ביישום ובהטמעת העקרונות. הדוחות שפרסם הבנק מאז שנת 2013 (דוחות חברתיים, דוחות אחריות תאגידית ודוחות סביבה, חברה וממשל) מהווים דוחות התקדמות לשנים הרלוונטיות.

דירוגים בתחומי סביבה, חברה וממשל

דירוג מעלה – בחודש יולי 2022 פורסם דירוג מעלה לשנת 2021. הבנק דורג בקבוצת פלטינה פלוס (הבלטה של חברות עם ציון אבסולוטי מעל 90) בציון כולל של 97, לעומת 91 בשנה הקודמת. הדירוג מתבסס על קריטריונים מפורטים במספר תחומים מרכזיים של אחריות תאגידית. הדירוג מאפשר לחברות המדורגות להיכלל במדד מעלה בבורסה לניירות ערך בתל-אביב.

כאל דורגה בשנת 2022 לראשונה בדירוג פלטינה פלוס. בשש השנים הקודמות כאל דורגה בדירוג פלטינה.

דירוג מעלה – דירוג גיוון והכללה – בשיתוף עם משרד הכלכלה ונציבות שוויון הזדמנויות בעבודה: בשנת 2022 דורג הבנק כמוביל בראש הארגונים הפיננסיים, בשל פעולותיו בתחום הגיוון.

בחודש מאי 2023 הגיש הבנק את שאלון הדירוג עבור שנת 2022. בכוונת כאל להגיש את השאלון בתחילת חודש יוני 2023.

דירוג BDI – החברות שהכי טוב לעבוד בהן – הדירוג בוחן מה חשוב לעובדים, מהן ציפיותיהם ממקום העבודה ובאילו מקומות עבודה הם הכי רוצים לעבוד. בשנת 2022 ניצב הבנק במקום ה-37 בדירוג וכאל במקום ה-41.

BDI CODE – מדד מובילות עסקית המדרג כ-500 חברות במשק. בשנת 2022 ניצב הבנק במקום ה-19 בדירוג, כאל במקום ה-99.

דירוג dun's 100 – בשנת 2022 ניצב הבנק (כולל בנק מרכנתיל דיסקונט) במקום הרביעי בדירוג הבנקים המסחריים, וכאל במקום השני בדירוג חברות כרטיסי האשראי.

אי די בי ניו יורק – הדירוגים הכוללים הנוכחיים של אי די בי ניו יורק לפי חוק ההשקעה מחדש בקהילה ("CRA") הם כלהלן:

- "מצוין" – ניתן על ידי התאגיד הפדרלי לביטוח פיקדונות ("FDIC") – הערכת הביצועים נעשתה על ידי הCRA ביום 27 באפריל 2020, והדוח המתייחס התקבל ביום 10 ביולי 2020.
- "מצוין" – ניתן על ידי המחלקה לשירותים פיננסיים של מדינת ניו יורק ("NYSDFS"). הערכת הביצועים נעשתה בהתאם ל-CRA ביום 31 בדצמבר 2019, והדוח המתייחס התקבל ביום 15 ביולי 2021.

הדירוגים לעיל זהים לדירוגים הקודמים של ה-FDIC משנת 2017 ושל ה-NYSDFS משנת 2016, על פי מבחני ה-CRA.

בנק מרכנתיל דיסקונט – מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה מפרסמת את המדד. במדד שהתפרסם בגין דוחות 2022 הגיע בנק מרכנתיל דיסקונט למקום הראשון במערכת הבנקאית.

אותות ופרסים

בנק דיסקונט

תחרות מצטייני המחשוב לשנת 2022 IT Awards – בשנת 2022 זכה הבנק ב-15 פרסים בתחרות מצטייני המחשוב IT Awards של המגזין 'אנשים ומחשבים' עבור פרויקטים טכנולוגיים שיושמו במהלך השנה:

- Cyber Big Data and analytics;
- אוטומציה בתהליכי תגובה להתראות אבטחת מידע;

- מערך חיזוי, ניתוח וטיפול בתקלות באמצעות SOSIVIO;
- CLOUD BANKING בשיתוף מיקרוסופט;
- New UX and UI for ServiceSesk Analyst;
- Self Service Workflow Platform for IDM;
- חשיפת שירותי בנקאות בקליק;
- ניהול וקביעת פגישות עם בנקאי;
- אוטומציה לתהליכי עבודה – RPA;
- בנק שעונה תוך שעה – כלי ניהול ובקרה לטלבנק בדשבורד התכתבות חדשני;
- ייעוץ מקוון;
- Microservices;
- פיענוח שיקים;
- איוש וגיוס בענן;
- בנקאות פתוחה – שיתוף פעולה עם חברת פיבו להחזרי מס.

בנק דיסקונט הוכתר בשנת 2022 כמותג-על (Superbrand) בישראל – זו השנה התשיעית ברציפות. ארגון Superbrands העולמי הציב לעצמו מטרה לזהות ולהכתיר בכל מדינה את המותגים שהפגינו הצטיינות מיתוגית ושיווקית בשוק המקומי. הארגון פעיל בכ-70 מדינות מסביב לעולם, ומשנת 2009 הוא פועל גם בישראל.

כאל

התחרות הבינלאומית PayTech Awards 2022 – פלטפורמת התשלומים של כאל זכתה במקום הראשון בקטגוריית 'Best PayTech Partnership'. הפרס ניתן בשותפות עם חברת קסטודיה. כאל זכתה בציון לשבח בקטגוריית 'Best Innovation'.

תחרות המצוינות במשאבי אנוש – כאל זכתה במקום הראשון בקטגוריית מנהיגות ופיתוח מנהלים מטעם עמותת "משאבי אנוש ישראל", עבור בית הספר למנהיגות עכשווית ב-ING.

תחרות השירות של המי"ל – כאל זכתה במקום השני בתחרות השירות של המי"ל בקטגוריה 'מסעות לקוח'. העבודה שהוגשה תיארה מספר מהלכים לשיפור השירות וחוויית הלקוח שבוצעו בשנתיים האחרונות בחברה, בהם:

- שיפור מסע לקוח חדש;
- מעבר לכרטיסים Contactless;
- הקמת צוות שירות קדמי ארץ וחו"ל במחלקת השירות;
- הטמעת RPA (רובוט שאינו עושה טעויות) בתהליכי שינוי חשבון, הזרמת זיכוי ועוד.

המהלכים הובילו לשיפור בשביעות רצון הלקוחות וצמצום שיחות למוקדים.

"אנשים ומחשבים" – זכייה בתחרות של "אנשים ומחשבים" בשני פרויקטים: שדרוג מערכת הפעלה של כאל וחומר ו-CMP.

מותג-על (Superbrand) בישראל – כאל הוכתרה בשנת 2022 כמותג-על, זו השנה ה-14 ברציפות.

בנק דיסקונט ויעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא

בחודש ספטמבר 2015 אימצו 193 המדינות החברות באו"ם את האג'נדה החדשה לפיתוח בר-קיימא לקראת שנת 2030, באמצעות קביעת היעדים הגלובליים לפיתוח בר-קיימא – The Sustainable Development Goals (SDGs).

בניתוח הפעילות של דיסקונט בהיבטי סביבה, חברה וממשל נמצאו חמישה יעדים שהם הרלוונטיים ביותר לפעילות הבנק, והם מוצגים להלן על פי מידת הרלוונטיות שלהם לפעילותו. פעילות הבנק לקידום היעדים מתוארת בהרחבה בחלקי הדוח הרלוונטיים.

יצוין כי נוכח אישור התוכנית האסטרטגית בתחומי סביבה, חברה וממשל, הבנק צפוי להוסיף החל משנת 2023 את היעדים הבאים: 1 – מיגור העוני; 5 – שוויון מגדרי; 7 – אנרגיה זמינה ונקייה; 11 – ערים וקהילות מקיימות; 13 – שינויי אקלים; 17 – שותפות להשגת היעדים.

יעדי הפיתוח כוללים 17 יעדים המכסים טווח רחב של נושאי קיימות. בניתוח הפעילות של דיסקונט בהיבטי אחריות תאגידית נמצאו חמישה יעדים שהם הרלוונטיים ביותר לפעילות הבנק

יעד 4
חינוך איכותי

מחוייבות דיסקונט:
הבנק רואה בתחום החינוך מנוע להצלחה אישית וחברתית של הפרט, ועל כן מעודד פעילות לקידום חינוך איכותי והזדמנויות למידה.

מטרות:
4.1, 4.3, 4.5.

פעילות הבנק בתחום:
תוכנית "הזנק דיסקונט"
תוכנית הדגל של הבנק לקידום חינוך והשכלה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית, בשיתוף עם עמותת "הזנק לעתיד", המפתחת ומפעילה תוכניות לקידום בני נוער בסיכון מהפריפריה;

סיוע לסטודנטים
הבנק ובנק מרכנתיל דיסקונט מציעים לסטודנטים מגוון פתרונות מימון שנועדו לענות על צורכיהם המיוחדים. בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל תוכנית ייחודית לקידום ההשכלה הגבוהה במגזרי המיעוטים.

דרכא – רשת בתי ספר תיכוניים לחיזוק בתי הספר בפריפריה הגאו-חברתית ומקהילות שונות בחברה. פעילות דרכא מקדמת את התלמידים להצלחה ומצוינות. הבנק תומך אסטרטגית בפעילות בבתי ספר באשקלון ובג'וליס.

אינקלו – מקדמת אג'נדה פורצת דרך של גני ילדים ובתי ספר שבהם לומדים ילדים עם ובלי צרכים מיוחדים, תוך דגש על המעטפת הנדרשת כדי להגיע להישגים. הילדים לומדים להכיל את חבריהם. הבנק תומך אסטרטגית באינקלו בהפעלת מוסדות החינוך ובפתיחת מקומות נוספים.

קרן רש"י המרכז לחינוך סייבר – תוכנית לפיתוח מצוינות והנגשת ידע מקצועי ומיומנויות בתחומי הסייבר והמחשבים לנערות ונערים בפריפריה ולאוכלוסיות מודרות, כמנוף לצמצום פערים חברתיים. הבנק תומך אסטרטגית בתוכניות 'סטארטק' ו'ממריאות'.

הקבוצה משקיעה בעמותות ובמיזמים המקדמים חינוך והשכלה מתוך שאיפה לחזק אוכלוסיות מוחלשות ולקדם את דור העתיד.

להרחבה על פעילויות אלו לקידום "חינוך איכותי", לרבות מדיניות הבנק, פעולות אופרטיביות ויעדים שנתיים, ראו הרחבה בפרק "הלקוחות" ובפרק "דיסקונט בקהילה".

השפעה על קבוצות מחזיקי עניין: לקוחות, קהילה

יעד 4 – ביצועים לאורך השנים

2022	השתתפות של כ-14,000 בני נוער ב-350 מוקדי פעילות של "הזנק"
2021	השתתפות של כ-12,500 בני נוער ב-340 מוקדי פעילות של "הזנק"
2020	השתתפות של כ-12,000 בני נוער ב-319 מוקדי פעילות של "הזנק"
2022	270 מלגות לסטודנטים במסגרת "הזנק"
2021	254 מלגות לסטודנטים במסגרת "הזנק"
2020	272 מלגות לסטודנטים במסגרת "הזנק"
2022	כ-15.4 מיליון ש"ח היקף ההשקעה של הקבוצה בתחום החינוך וההשכלה
2021	כ-12.3 מיליון ש"ח היקף ההשקעה של הקבוצה בתחום החינוך וההשכלה
2020	כ-4.2 מיליון ש"ח היקף ההשקעה של הקבוצה בתחום החינוך וההשכלה

יעד 8
הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית

מחוייבות דיסקונט:
בנק דיסקונט שואף להעניק ללקוחותיו את השירות הטוב ביותר בעזרת התאמת השירותים לצורכי הלקוחות ומתן שירות מקצועי והוגן. במסגרת פעילותו העסקית תורם הבנק לצמיחת הכלכלה והחברה בישראל ומאפשר איתנות פיננסית לאורך זמן.

מטרות:
8.2, 8.3, 8.6.

פעילות הבנק בתחום:
קידום עסקים קטנים וזעירים
אחד המיקודים האסטרטגיים של הבנק הוא במגזר עסקים קטנים וזעירים. הבנק מסייע לעסקים אלה במגוון דרכים, ביניהן קידום פתרונות נוחים לניהול העסק (כדוגמת iCount);

חינוך פיננסי
הבנק פועל להנגשת השפה הפיננסית לכל טווח הגילים ללא עלות, בין היתר על ידי העלאת המודעות וחשיבות החיסכון לטווח ארוך, התנהלות פיננסית נבונה, מסלולי השקעה בתחומי החיסכון הפנסיוני ועוד;

השקעות אימפקט
השקעות היוצרות השפעה חברתית במגזר החרדי – באמצעות חברת הבת דיסקונט קפיטל.

בנק מרכנתיל דיסקונט מתמקד במתן שירותים בנקאיים ייחודיים וביצירת ערך לאוכלוסיות של לקוחות עם צרכים ספציפיים, ובהם האוכלוסייה שאינה יהודית והאוכלוסייה החרדית.

להרחבה על פעילויות אלו לקידום "הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית", לרבות מדיניות הבנק, פעולות אופרטיביות ויעדים שנתיים, ראו בהרחבה בפרק הלקוחות.

השפעה על קבוצות מחזיקי עניין: לקוחות, קהילה, סביבה, ספקים

יעד 8 – ביצועים לאורך השנים

2022	41,185 מיליון ש"ח יתרת האשראי לעסקים קטנים
2021	39,091 מיליון ש"ח יתרת האשראי לעסקים קטנים
2020	36,439 מיליון ש"ח יתרת האשראי לעסקים קטנים
2012-2022	807 פעילויות חינוך פיננסי משנת 2012 ועד סוף שנת 2022
2022	8.5 מיליון דולר השקעה בקרנות אימפקט
2021	7.1 מיליון דולר השקעה בקרנות אימפקט
2020	3.9 מיליון דולר השקעה בקרנות אימפקט
2022	בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בחברה החרדית ו-34 סניפים בחברה הערבית
2021	בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בחברה החרדית ו-34 סניפים בחברה הערבית
2020	בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בחברה החרדית ו-34 סניפים בחברה הערבית

יעד 9 תעשייה, חדשנות ותשתיות

מחוייבות דיסקונט:
הבנק שם לו למטרה ליישם במסגרת התוכנית האסטרטגית אמצעים טכנולוגיים שיעצימו את חוויית הלקוח, והוא שואף להוביל את חוויית השירות האישי והאנושי המבוססת על הקשבה והבנה של צורכי הלקוח, תוך יצירת פתרונות בהירים וחדשניים.

מטרות:
9.3, 9.4, 9.5.

פעילות הבנק בתחום:
"פינטק וחדשנות"
יצירת מודלים בנקאיים חדשניים שיעניקו ללקוחות שירות מתקדם ומותאם לצורכיהם. בתוך כך השקיע הבנק במספר מיזמים חדשניים בתחום הפינטק והחדשנות כדוגמת PayBox וכדוגמת חתימה על מזכר הבנות להקמת Greenlend – מיזם להעמדת אשראי צרכני ואשראי לעסקים קטנים ובינוניים ללקוחות כל הבנקים, באמצעות חברה בשליטת הבנק;

קידום אשראי סביבתי
מתן אשראי לתחום מערכות סולריות;

היערכות לעולם העבודה המשתנה
במסגרת זו ובעקבות האצת ההטמעה של הדיגיטל בארגון בוצעו בבנק מתחילת שנת 2019 מספר מהלכים הנוגעים לפיתוח מנהלים להובלה בעולם הדיגיטלי.

להרחבה על פעילויות אלו לקידום "תעשייה, חדשנות ותשתיות", לרבות מדיניות הבנק, פעולות אופרטיביות ויעדים שנתיים, ראו בהרחבה בפרק "הלקוחות", בפרק "העובדים" ופרק "דיסקונט ירוק".

השפעה על קבוצות מחזיקי עניין: לקוחות, עובדים, קהילה, סביבה

יעד 9 – ביצועים לאורך השנים

2022	כ-770 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים בבנק דיסקונט וכ-235 אלף בבנק מרכנתיל
2021	כ-703 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים בבנק דיסקונט וכ-217 אלף בבנק מרכנתיל
2020	כ-625 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים בבנק דיסקונט וכ-213 אלף בבנק מרכנתיל
2022	3.2 מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים להתייעלות אנרגטית
2021	5.9 מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים להתייעלות אנרגטית
2020	4 מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים להתייעלות אנרגטית

יעד 10 צמצום אי-השוויון

מחוייבות דיסקונט:
הבנק רואה חשיבות בגיוון בתעסוקה, תוך מתן הזדמנות לאוכלוסיות בחברה שנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה;

מטרות:
10.1, 10.2, 10.3.

פעילות הבנק בתחום:
לקוחות במשבר פיננסי
מהלכים לשיקום לקוחות במשבר פיננסי, במקרים המתאימים, במטרה לסייע להם לחזור לפעילות תקינה; קידום פיילוט להליך גישור בתיקי החייבים במימון הבנק;

מניעת אפליה
שלילת אפליה מכל סוג שהוא ויישום עיקרון זה בעת קבלת עובדים, קידומם וקביעת תנאי שכרם;

העסקת אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק התעסוקה
על מנת לצמצם את הפערים בחברה הישראלית ולסייע לאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק התעסוקה להשתלב במשק, הבנק וחברות הבת העיקריות בישראל מקדמים העסקת עובדים יוצאי אתיופיה, עובדים מהחברה הערבית, נשים מהחברה החרדית, וכן עובדים עם צרכים מיוחדים והעסקת בני נוער עם לקויות ראייה בחודשי הקיץ.

כמו כן הבנק וחברת כאל פועלים להרחבת פעילותם בפריפריה באמצעות הרחבת פעילות מוקדי הטלבנק, המהווים מוקדי תעסוקה בפריפריה לאוכלוסיות שונות, לרבות אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה. כאל מפעילה מוקד שירות ומכירה באשדוד;

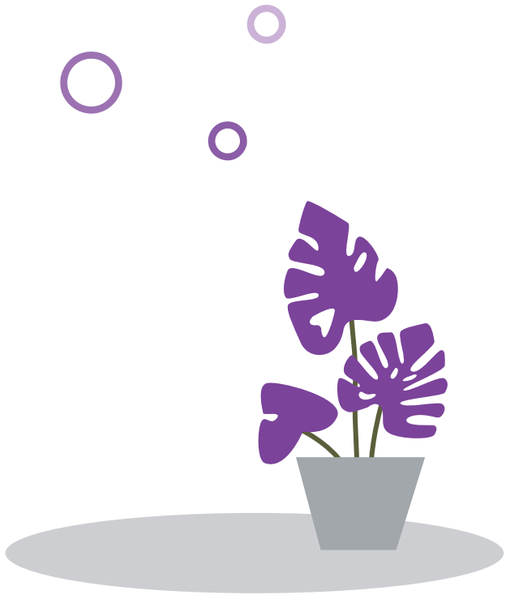
העסקת עובדים ממגזרי המיעוטים
בנק מרכנתיל דיסקונט הוא אחד המעסיקים הגדולים של עובדים ממגזר המיעוטים;

"הזנק דיסקונט"
שיתוף פעולה עם עמותת "הזנק לעתיד", המפתחת ומפעילה תוכניות לקידום בני נוער בסיכון מהפריפריה, במטרה לצמצם פערים חברתיים ולהגביר מוביליות חברתית באמצעות חינוך והשכלה;

מתן תרומות וחסויות
על מנת למנף הצלחה אישית וחברתית של ילדים ונוער במצבי סיכון ומצוקה, הבנק משקיע משאבים אנושיים וכספיים בתוכניות של פעילויות למען אוכלוסיות היעד האמורות, בעיקר בתחומי החינוך וההשכלה;

הגברת תחרותיות
בכאל נערכו מהלכים "מעוררי תחרות", הן בהתקשרות להנפקה משותפת עם בנק לאומי ובנק הפועלים והן בהתקשרות בתחום המועדונים (שופרסל ו-Fly Card).

להרחבה על פעילויות אלו לקידום "צמצום אי-השוויון", לרבות מדיניות הבנק, פעולות אופרטיביות ויעדים שנתיים, ראו בהרחבה בפרק "הלקוחות", בפרק "העובדים" ובפרק "דיסקונט בקהילה".



השפעה על קבוצות מחזיקי עניין: לקוחות, עובדים, קהילה, סביבה, ספקים

יעד 10 – ביצועים לאורך השנים

2022	2 תלונות של עובדים על אפליה (במסגרת תביעות שהוגשו)
2021	1 תלונות של עובדים על אפליה (במסגרת תביעות שהוגשו)
2020	0 תלונות של עובדים על אפליה
2022	14.1% מעובדי דיסקונט מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
2021	14.1%* מעובדי דיסקונט מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
2020	7.1% מעובדי דיסקונט מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
2022	23.7 מיליון ש"ח היקף ההשקעה בקהילה
2021	19.7* מיליון ש"ח היקף ההשקעה בקהילה
2020	11.3* מיליון ש"ח היקף ההשקעה בקהילה

* הנתון הוצג מחדש.

יעד 16 שלום, צדק ואיתנות המוסדות

מחוייבות דיסקונט:
הבנק מחזיק את כספם ואת נכסיהם הפיננסיים של לקוחותיו. בפעילות מסוג זה, התנאי הבסיסי ביותר לניהול העסקים הוא האמון שהלקוחות רוחשים לבנק.

בשל כך מקפיד בנק דיסקונט על כללי האתיקה ומנהל את עסקיו באופן חוקי והוגן, שומר על הוראות הדין והאסדרה בפעילויותיו ופועל למאבק בשוחד ובשחיתות.

מטרות:
16.5.

פעילות הבנק בתחום:
יישום מוקפד ונרחב של נורמות Best Practice בתחום הממשל התאגידי.

בתחילת שנת 2023 הצהיר הבנק על הימנעות ממתן אשראי לעסקים עם מדיניות מפלה.

להרחבה על פעילויות אלו לקידום "שלום, צדק ואיתנות המוסדות", לרבות מדיניות הבנק, פעולות אופרטיביות ויעדים שנתיים, ראו הרחבה בפרק "ממשל תאגידי".

השפעה על קבוצות מחזיקי עניין: לקוחות, עובדים, קהילה, ספקים

יעד 16 – ביצועים לאורך השנים

2020-2022	לבנק **קוד אתי** המבוסס על חזון הבנק וערכיו ומהווה מצפן עבור העובדים, המכוונים אותם להתנהלות תקינה, אתית וראויה; לחברות הבת העיקריות קוד אתי משלהן
2020-2022	לבנק **מנגנון חושפי שחיתויות** (whistle blower) - הותקן "קו חם" בחטיבת הביקורת הפנימית לטיפול בפניות אנונימיות בגין חשד לביצוע מעילות והונאות, פעילות חשבונאית לא תקינה, אי-עמידה בהוראות החוק או חריגות מהותיות מנוהלי הבנק. כמו כן הופץ לעובדים חוזר בנושא ובו הובהר שהנהלת הבנק לא תאפשר נקיטת צעדים כלשהם נגד עובדים שהגישו תלונה בתום לב. מנגנון דומה פועל בחברות הבת העיקריות

תורמים לכלכלה

הבנק מנהל קשרים יום-יומיים עם הקהילה העסקית המקומית ועם החברים בה, ונמצא בנקודת המפגש בין אלו המבקשים לחסוך כסף או להפקיד לבין אלו המבקשים למשוך כסף, להשקיע בעסקיהם ולהתפתח. הבנק שוקד בהתמדה על מתן מגוון פתרונות מימון והשקעה לפירמות עסקיות ולמגזרי לקוחות שונים.

הערך הכלכלי שיוצרת קבוצת דיסקונט נובע מהיותה גוף כלכלי גדול, אחת מחמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל. פעילות הבנק ותוצאותיו העסקיות יוצרות ערך לבעלי מניותיו.

הקבוצה משלמת מיסים כחוק לרשויות המס, מעסיקה עובדים רבים ובכך תורמת לפרנסתן של משפחות רבות, וכן רוכשת שירותים ומוצרים בהיקף לא מבוטל, מרביתם בשוק המקומי.

נתונים פיננסיים של בנק מרכנתיל דיסקונט ושל כאל מובאים בדוחות השנתיים שלהם לשנת 2021, שעומדים לעיון באתרי האינטרנט שלהם. נתונים פיננסיים של קבוצת דיסקונט מובאים בדוח שנתי לשנת 2021 של בנק דיסקונט, שעומד לעיון באתר הבנק.

נתונים בדבר פעילות קבוצת דיסקונט לפי מגזרי פעילות מובאים בדוח שנתי 2021 (עמ' 206-222). נתונים בדבר פעילות קבוצת דיסקונט לפי אזורים גיאוגרפיים מובאים בדוח שנתי 2021 (עמ' 220). נתונים בדבר התפלגות סיכון האשראי הכולל של קבוצת דיסקונט לפי ענפי משק מובאים בדוח שנתי 2021 (עמ' 62-63).

הערך הכלכלי שיוצרת קבוצת דיסקונט

		2022	2021	2020
		במיליוני ש"ח		
ערכים כלכליים	סך הערך הכלכלי שהקבוצה ייצרה[1]	12,944	10,491	9,905
	סך הערך הכלכלי שהקבוצה חילקה למחזיקי עניין[2]	9,640	8,518	7,279
	סך הערך הכלכלי שנשמר[3]	3,304	1,973	2,626
	הפרשה למיסים על הרווח מפעולות רגילות	1,806	1,516	549
עובדים	מספר העובדים בקבוצה[4]	9,125	8,899	8,888
	משכורות והוצאות נלוות	3,568	3,468	3,242
לקוחות	מספר סניפים בארץ[5,4]	171	171	177
	אשראי לציבור[4]	244,288	216,196	192,479
	מזה - הלוואות לדיור[4]	65,325	53,944	42,651
	אשראי לעסקים קטנים וזעירים[4]	41,185	39,091	36,439
	התחייבות להשקעה בקרנות אימפקט[6] (במיליוני דולרים)	11.5	10.5	10.5
ספקים וקהילה	תשלומים לספקים	1,490	1,380	1,328
	רכש בישראל	90.9%	89.8%	91.1%
	תרומות והשקעות קהילתיות[7]	23.7	20.9	12.8

הערות:

1 הכנסות ריבית, נטו (הכנסות ריבית בניכוי הוצאות ריבית), בתוספת הכנסות שאינן מריבית (הכנסות מימון שאינן מריבית, עמלות והכנסות אחרות).
2 הוצאות תפעוליות ואחרות (כולל, בין היתר: משכורות והוצאות נלוות, תשלומי ארנונה, תרומות והשקעות קהילתיות) בתוספת הפרשה למיסים ודיבידנדים.
3 ההפרש בין הערך הכלכלי שהקבוצה ייצרה לערך הכלכלי שהקבוצה חילקה.
4 נתונים ליום 31 בדצמבר של כל אחת מהשנים.
5 סניפי בנק דיסקונט וסניפי בנק מרכנתיל דיסקונט.
6 סך ההתחייבויות באמצעות דיסקונט קפיטל במסגרת השקעות עם השפעה חברתית לצד תשואה פיננסית.
7 היקף תרומות כספיות (בעיקר) והשקעות עקיפות שוות ערך כספי.

חיזוק הקיימות של המערכת הבנקאית והמשק

הבנק מנהל את עסקיו באופן מושכל, תוך קיום מוקפד של תהליכי ניהול סיכונים ושמירה על המשכיות עסקית (המפורטים בהמשך הדוח). הבנק מתנהל באופן אחראי מול מחזיקי העניין שלו תוך יישום שיקולים בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי.

בכך תורם הבנק לחיזוק הקיימות (sustainability) של המערכת הבנקאית והמשק לטווח ארוך.

בתקופת משבר הקורונה המתמשך השקיע הבנק מאמצים בבניית חוסן של לקוחות, עובדים, ספקים ושותפים בקהילה, ובכך תרם גם לבניית חוסן ברמה הלאומית.

השפעות כלכליות עקיפות

קבוצת דיסקונט פועלת לקידום תועלות שונות לטובת הציבור. בין השירותים לטובת הציבור ניתן למנות את הפעילות הרחבה בנושא החינוך הפיננסי (ראו בפרק "לקוחות" להלן).

זאת ועוד, חלק ממהלכי הקבוצה בתחום העסקת עובדים נועדו להעצמה של אוכלוסיות מסוימות ולהרחבת השתתפותן בשוק העבודה. הקבוצה פועלת לקידום העסקת עובדים בפריפריה, לקידום העסקת נשים מהמגזר החרדי (ראו בפרק "עובדים" להלן) ולהעסקת עובדים עם מוגבלות (ראו בפרק "דיסקונט בקהילה" להלן). בנק מרכנתיל דיסקונט הוא אחד המעסיקים הגדולים בחברה הערבית.

קבוצת דיסקונט מציעה ללקוחות שירותים באמצעות סינוף בפריסה רחבה באזורי הארץ השונים. פריסה זו תורמת הן להנגשת השירותים הפיננסיים באזורי פריפריה במדינה (לצד מגוון שירותי בנקאות ישירה) והן לתעסוקה באזורים אלה. הקבוצה מתמחה במתן שירותים לאוכלוסייה הלא-יהודית ולאוכלוסייה החרדית, באמצעות בנק מרכנתיל דיסקונט (ראו בפרק "לקוחות" להלן, בסעיף "פריסה רחבה של סניפים – שירות למגוון רחב של לקוחות").

השפעה עקיפה נוספת הראויה לציון היא השקעת הבנק בתוכנית הדגל בתחום התרומה לקהילה – "הזנק דיסקונט". הפרויקט מתמקד בקידום בני נוער בסיכון מהפריפריה במטרה לצמצם פערים חברתיים ולהגביר מוביליות חברתית-כלכלית באמצעות חינוך והשכלה.

03

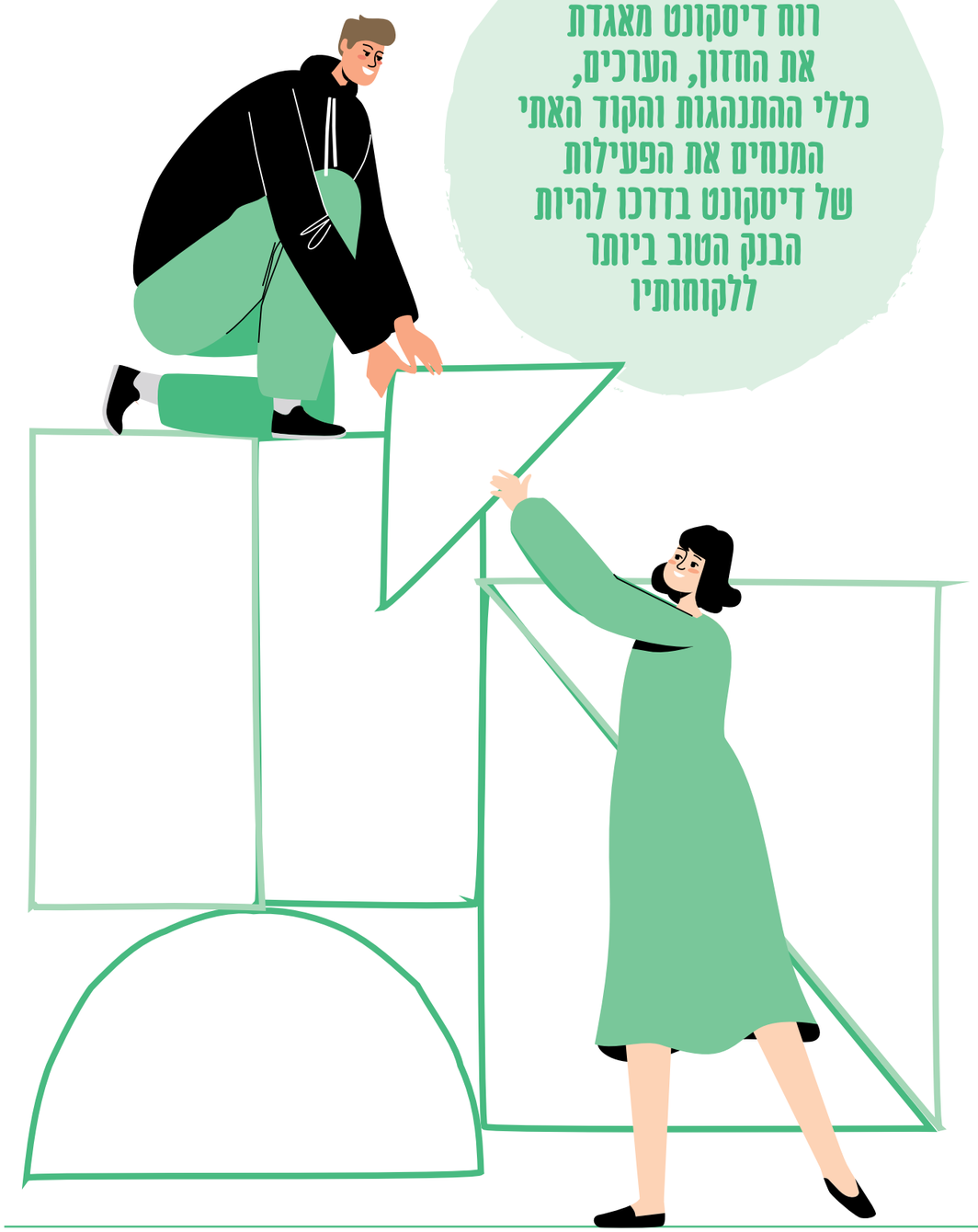
רוח דיסקונט

חזון, ערכים ומה שביניהם 46

הקוד האתי 50

יעדים 53

רוח דיסקונט מאגדת
את החזון, הערכים,
כללי ההתנהגות והקוד האתי
המנחים את הפעילות
של דיסקונט בדרכו להיות
הבנק הטוב ביותר
ללקוחותיו



רוח דיסקונט

אנחנו בדיסקונט מחויבים ללקוחות, מובילים שינוי, גורמים לזה לקרות ומצליחים ביחד

חזון, ערכים ומה שביניהם

החזון שלנו

אנחנו בדיסקונט מאמינים שעלינו לגרום ללקוחות שלנו לבחור בנו בכל יום מחדש. אנחנו מבינים כי לשם כך עלינו לייצר ערך מוסף ולעצב את חוויית הלקוחות שלנו בכל נקודת מפגש עם הבנק.

יש בנו להט לתת שירות ומחויבות לעשות זאת בסטנדרטים מקצועיים גבוהים, מתוך רצון כן ואמיתי לפעול לטובת לקוחותינו.

חשוב לנו להשיא ערך לאורך זמן לכל מחזיקי העניין שלנו. אנחנו נוהגים בלקוחות, בעמיתים, בשותפים ובספקים כפי שהיינו רוצים שינהגו בנו: בהגינות וביושרה, באכפתיות ובכבוד.

כארגון פיננסי אנחנו מחויבים לפעול בהתמדה כדי לזכות באמון הציבור. מעבר לציות לכל חוק ונוהל מחייב, כל מעשה ופעולה שלנו נעשים בשקיפות ובהוגנות לשם מימוש מחויבותו של הבנק לייצר ולעודד צמיחה כלכלית וחברתית.

חשוב לנו להיות גאים במקום עבודתנו ולכן אנחנו מעודדים סביבת עבודה מאתגרת, תומכת ונעימה. אנחנו מאמינים באנשים העובדים איתנו ומשקיעים בהעצמתם.

כולנו יחד – הנהלת הבנק, המנהלים והעובדים – מחויבים להמשיך לקדם את תנופת השינוי בבנק, כשלנגד עינינו המשך צמיחתה והצלחתה של קבוצת דיסקונט גם בעתיד.

הערכים המתוארים להלן מהווים עבורנו את "כוכב הצפון", ואנו מטמיעים אותם בתרבות הארגונית ובשיח הפנימי ועושים מאמצים לפעול לאורם בכל תחומי פעילותנו.

נשאף להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו, המאפשר צמיחה ואיתנות פיננסית לאורך זמן באמצעות בנקאות מותאמת, מקצועית והוגנת

הערכים שלנו

מחויבים ללקוחות

- מבטיחים מענה מקצועי ומהיר
- מתאימים פתרונות חדשניים
- מספקים שירות נוח, זמין ושקוף
- מעניקים חוויית שירות יוצאת מן הכלל

אנחנו ערים לצרכים המשתנים של לקוחותינו וחושבים מנקודת מבטם כדי לספק להם מענה מקצועי, מהיר ובעל ערך מוסף ברור. אנחנו שוקדים על התאמת פתרונות חדשניים ללקוחות ומעניקים להם חוויית שירות יוצאת מן הכלל, בדגש על זמינות, פשטות, נוחות ושקיפות.

מובילים שינוי

- רואים בשינוי הזדמנות
- סקרנים ומעזים
- פתוחים לרעיונות חדשים

אנחנו מזהים שינוי כהזדמנות לצמוח ומגלים סקרנות מתמדת ללמוד ולהתפתח. אנחנו מעזים לצאת מאזור הנוחות שלנו, לפרוץ גבולות מוכרים ולאמץ רעיונות חדשים. אנחנו מגלים גמישות ופועלים במהירות ובהתמדה כדי להתאים את עבודתנו לעולם המשתנה.

גורמים לזה לקרות

- יוזמים ונחושים
- לוקחים אחריות כוללת
- עומדים בהתחייבויות שלנו

אנחנו פועלים מתוך להט ונחישות להשגת ערך מוסף ותוצאות בסטנדרטים גבוהים. אנחנו לוקחים אחריות על עבודתנו מ-א' עד ת' ומגלים התמדה, יוזמה ותושייה כדי להשיג את מטרותינו. אנחנו עומדים בהתחייבויות שלנו ופועלים להשיג מעל ומעבר למצופה מאיתנו.

מצליחים ביחד

- משתפים פעולה וחולקים ידע
- מבססים יחסי אמון
- אכפתיים ומכבדים

אנחנו משתפים פעולה, חולקים ידע, מתייעצים וחושבים יחד כדי ליצור מכפיל כוח. אנחנו מבססים יחסי אמון ומתייחסים לכל אחת ואחד בגובה העיניים, באכפתיות ובכבוד, כדי ליצור סביבת עבודה עם רוח גבית חיובית ומאתגרת ואווירה המעודדת התפתחות אישית ומקצועית.

מודל המנהיגות של דיסקונט ברוח ערכי דיסקונט

בתחילת שנת 2021 הושק מודל מנהיגות המגדיר את מכלול ההתנהגויות המצופות מהמנהלים. המודל הוטמע בתהליכים מגוונים בבנק והוא כלי מעשי ומרכזי בעיצוב ובשיפור איכות הניהול בבנק.

מודל המנהיגות כולל שישה יסודות המבוססים על רוח דיסקונט: **מעצימים ומפתחים; מובילים שינוי; מייצרים מחוברות; מחויבים ללקוח; גורמים לזה לקרות; ומצליחים ביחד.** המודל בנוי משלושה רבדים: **יסודות המנהיגות – כשירויות – התנהגויות**. כל יסוד מנהיגות מכיל שלוש כשירויות; תחת כל כשירות מפורטות שתי התנהגויות.

תהליך ההטמעה נמשך במלוא העוצמה במהלך שנת 2022 וכפועל יוצא מתהליך זה, בין היתר, הוקם הפורום המוביל של הבנק.

לפורום המוביל של הבנק, הכולל את 90 המנהלים הבכירים של הבנק, נבנתה תוכנית הפועלת במספר צירים. מטרתה להעצים דרג זה, להפוך אותו לחלק משולחן ההנהלה, לתת בידיו כלים ולהרחיב את סמכויותיו באופן שיוכל להוביל ולקדם את אסטרטגיית הבנק באופן מיטבי.

תהליך ההטמעה העמוק מתחיל לשאת פרי, ובסקר חוויית עובד שנערך בשנת 2022 ניכר שיפור משמעותי בכל הממדים הנוגעים להערכת העובדים את "המנהל שלי".

חזון וערכים בחברות הבת העיקריות

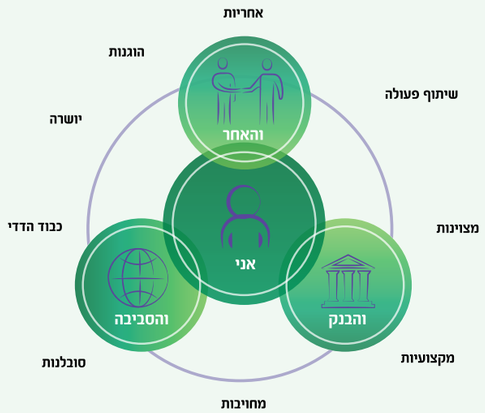
חברות הבת העיקריות אימצו חזון וערכים המותאמים לאופי ולפעילות העסקית של כל אחת מהן. לפרטים נוספים על הערכים של חברות הבת העיקריות בישראל, ראו בדוח החברתי לשנת 2017 (עמ' 43).

החזון של בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט שואף להיות בנק קהילתי ומרכזי בקרב פלחי היעד שבקרבם הוא פועל, תוך מתן כלל השירותים הבנקאיים ושילוב בין בנקאות דיגיטלית וחדשנית לקשר אנושי ובין-אישי עם לקוחותיו. הבסיס להגשמת חזון זה הוא ההקפדה של הבנק על ערכים מנחים של הוגנות והגינות.

הערכים של בנק מרכנתיל דיסקונט

לבנק מרכנתיל דיסקונט תשעה ערכים הנותנים מענה לאתגרי התמיד לצד אתגרי העתיד. הקוד האתי "בשבילנו" מהווה מצפן ערכי להקניית שפה משותפת ומקור לפתרון דילמות אתיות שבהן נתקלים בשגרה בכל מעגלי השייכות של העובדים והמנהלים בבנק: אני, אני והאחר, אני והבנק, אני והסביבה.



אני – אנחנו, עובדי ועובדות הבנק, נפעל תמיד תוך לקיחת אחריות אישית וארגונית על פעולותינו.
אנחנו חולקים ערכים אוניברסליים משותפים ומקפידים לטפח אותם יום-יום בעבודתנו, ובראשם: הוגנות והגינות, שקיפות ויושרה.

אני והאחר – אנחנו מאמינים שבבסיסה של מערכת יחסים יציבה, מקצועית, אישית ועסקית, בין העובדים בתוך הבנק ובין העובדים ללקוחות ולספקים, עומדים ערכים של כבוד הדדי וסובלנות. לתפיסתנו, עבודה משותפת היא המפתח להצלחה ולשגשוג.

אני והבנק – אנחנו שומרים על מקצועיות גבוהה ועל מצוינות אישית ומטפחים סטנדרטים של שיפור מתמיד, מתוך מחויבות לקידום הבנק וחתירה להשגת מטרותיו העסקיות.

אני והסביבה – אנחנו פועלים מתוך תחושת מסירות ושותפות בקרב הקהילה הסובבת את הבנק והסביבה העסקית שבה הבנק פועל: ספקים, רשויות, רגולטורים וכדומה.

החזון של כאל

כאל שואפת להגשים ללקוחותיה חלומות, צרכים ורצונות בהנאה ובאחריות, בכל זמן ובכל מקום. העקרונות המנחים את כאל בהגשמת החזון מחייבים אותה לפעול מתוך אחריות, הוגנות, הגינות, וגמישות.

הערכים של כאל

בבסיס החזון והאסטרטגיה העסקית עומדים שלושת ערכי הליבה של כאל, המהווים קו מנחה לפעילותה: Customer Obsessive – אובססיביות למענה על צורכי הלקוח; קידום שיתופי פעולה; וחדשנות והובלה טכנולוגית. ערכים אלו באו לידי ביטוי באופן מובהק עוד יותר עם התפרצות מגפת הקורונה והצורך לספק מענה מהיר ונגיש ללקוחות החברה. בשנים האחרונות כאל מובילה תהליך מתמשך של טרנספורמציה דיגיטלית, בדגש על חוויית המשתמש ומתן ערך מוסף בסביבה דינמית ומורכבת.

>> המשך בעמוד 48

>> המשך מעמוד 47

אי די בי ניו יורק – החזון שלנו

"אנו שואפים להיות הבנק הטוב ביותר עבור לקוחותינו, על ידי הצבת הצרכים שלהם במקום ראשון, הצעת שירות אישי בלתי מתפשר, קיום יחסי אמון והמומחיות של עובדינו".

אי די בי ניו יורק – הערכים שלנו – הקוד האישי שלנו

- **זה אישי –** אנחנו בונים שותפויות לאורך ימים עם לקוחותינו.
  אנחנו מפתחים את עובדינו – הנכס הגדול ביותר שלנו והיתרון על פני מתחרינו.
  אנחנו מבססים את כל יחסינו על יושרה והגינות.

- **הלקוח בראש –** אנחנו מציבים את ענייניהם וצורכיהם של הלקוחות במקום הראשון, ועושים מעל ומעבר כדי לממש את ציפיותיהם.
  אנחנו קשובים, נגישים, גמישים וממוקדים במיקסום הערך עבור לקוחותינו.

- **בנק אחד –** אנחנו מציבים את עבודת הצוות ושיתוף הפעולה במקום הראשון, בכל פעילות הבנק.
  אנחנו מהווים קהילה כוללת, מכבדת, דואגת ומחויבת לגיוון.

- **הנעת שינויים –** אנחנו שואפים ללא הרף לשפר, להתאים ולהפוך כל אתגר להזדמנות.
  אנחנו מקדמים כל שינוי המשפר את השירות ללקוחותינו ועונה על הצרכים של עובדינו.

- **מצוינות הביצוע –** אנחנו מקיימים את הבטחותינו ומחויבים לכך.
  אנחנו מניעים תוצאות על ידי גישת עשייה החלטית.

הקוד האתי

הקוד האתי של דיסקונט נכתב כחלק מתהליך גיבוש "רוח דיסקונט", שהיא הבסיס ההתנהגותי והערכי של הארגון בבניית תרבות ארגונית רצויה. הקוד האתי מתייחס להתנהלות המוסרית והאתית ובעיקר לערכי הוגנות, יושרה, כבוד ושקיפות בהתנהלות השוטפת אל מול קבוצות מחזיקי עניין שונים, ובעיקר עובדים, לקוחות, סביבה עסקית והקהילה.

בשנת 2021 בוצע מהלך של עדכון הקוד האתי. הקוד המעודכן אושר בהנהלת הבנק ובדירקטוריון ועלה באתר הפנימי ובאתר החיצוני של הבנק.*

הקוד האתי עודכן בתהליך שכלל בחינת קודים אתיים בארץ ובעולם בגופים פיננסיים ואחרים, בחינת הקוד האתי הקיים בבנק ובחינה מעמיקה של הסטנדרטים שהתפתחו בתחום ואשר שמים דגש על נושא אחריות חברתית וסביבתית, על מניעת שוחד ושחיתות והגנה על העובד המתלונן בנושאי אתיקה, על האסדרה הקיימת, על דרישות מצד גופים חברתיים ותוך התייחסות לשינויים שחלו בארץ ובעולם.

דירקטוריון הבנק והנהלתו רואים חשיבות רבה בהטמעת הקוד ובהפיכתו לחלק מתרבות הארגון.

בשנת 2022 כלל תהליך הטמעת הקוד האתי, בין היתר, ליווי מקצועי לחברי ועדת האתיקה במתן כלים לזיהוי ולטיפול בדילמות אתיות, ליווי חברי ועדה חדשים בכניסה לתפקיד, הרצאה בנושא "אתיקה ועסקים" לחברי הפורום המוביל, הרצאה במסגרת "בוחרים ללמוד יותר", שילוב כחלק מקורס ייעוץ ארגוני למנהלות משאבי אנוש ועוד.

בשנת 2022 לא נמצאו הפרות של הקוד האתי.

הממונה על האתיקה בבנק היא חברת ההנהלה גב' חגית מאירוביץ – סמנכ"לית, ראשת חטיבת משאבי אנוש. לצידה פועלת ועדת אתיקה בה מכהנים נציגים מיחידות מרכזיות בבנק. בשנת 2022 הורחבה ועדת האתיקה ושולבו בה גורמי מפתח נוספים מיחידות שונות בבנק: יחידות עסקיות, אבטחת מידע, הייעוץ המשפטי, יחסי עבודה, רווחת העובד, תלונות לקוחות ועוד. תפקידי הוועדה כוללים: התוויית העקרונות האתיים ודיונים בסוגיות העקרוניות והמערכתיות; מעקב אחר התנהלות

* https://www.discountbank.co.il/DB/private/discount-group/about/discount-spirit

הבנק בהתאם לקוד האתי והטמעתו; עידוד השיח ב'שולחנות עגולים' בנושאי אתיקה ושילוב נושא זה כחלק מתוכני הלימוד, בעיקר בהכשרות בכניסה לבנק. בשנת 2022 התכנסה ועדת האתיקה אחת לרבעון (ארבע פעמים).

מנגנוני הדיווח הם קו טלפון ותיבת מייל אנונימיים, ו/או באמצעות הפורטל הארגוני.

בשנת 2022 התקבלו שלוש פניות באמצעות המייל הייעודי, וטופלו כל אחת בהתאם למהותה. במהלך שנת 2022 הושלם מהלך "קרא וחתום" לכלל עובדי הבנק (לרבות עובדי מיקור חוץ).

בסקר חוויית עובד בשנת 2022, בדומה לשנת 2021, נכללה שאלה המתייחסת לביטחון העובד בהעלאת דילמה אתית מבלי לחשוש. ניכר שיפור מסוים בשיעור המענה החיובי (עלייה של ארבע נקודות אחוז – מ-79% שהשיבו 'חיובי' ו'חיובי גבוה' ל-83%). כחלק מתוכנית ההטמעה הוצב המיקוד בשיח אתי מקדם ופתוח. התוצאות שוקפו להנהלה ולדירקטוריון.

הקוד האתי של חדר עסקאות. בשנת 2021 אושר מסמך הקוד האתי של חדרי העסקאות בבנק דיסקונט ובבנק מרכנתיל דיסקונט, אשר נכתב כחלק מתהליך אימוץ עקרונות ה-FX GLOBAL CODE (הקוד הגלובלי לפעילות בשוק המט"ח). הבנקים הצהירו כי אימצו את עקרונות הקוד בשנת 2022. מסמך הקוד האתי מעגן עקרונות וכללי התנהגות מצופים בשוק ההון אשר חלים על המשתתפים בפעילות המסחר, ומטרתו יצירת קווים מנחים לדרכי פעולה נכונות וטובות המצופות מהמשתתפים בפעילות ולקידום הוגנות והגינות. המסמך מבוסס על ערכי הקוד האתי של הבנק ועל תרבות הציות וניהול הסיכונים בבנק. הוא מאגד עקרונות מנחים ולצידם סוגיות אתיות וכללי עשה/אל תעשה, אשר יסייעו לעובדי חדרי העסקאות להבין אילו התנהגויות רצויות ואילו אינן רצויות.

ערוצי הדיווח וההתייעצות

המנהלים
הישירים והעקיפים

חברי ועדת האתיקה –
דרך הפורטל הארגוני

"קו האתיקה" – קו חם לוועדת
האתיקה (המאפשר גם פנייה אנונימית)
076-8058258

הממונה על האתיקה, גב' חגית מאירוביץ
טלפון: 076-8058877 פקס: 076-8890418
מייל: Hagit.m@dbank.co.il

תיבה קולית בעילום שם:
03-9438811

גופי הפיקוח והבקרה, לרבות הביקורת
הפנימית וגוף הציות והבקרה

הקוד האתי של חברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

הקוד האתי של בנק מרכנתיל דיסקונט משקף את הערכים המובילים של הבנק. הממונה על האתיקה בבנק מרכנתיל דיסקונט היא חברת ההנהלה גב' ליאת פרידמן – סמנכ"לית, מנהלת חטיבת משאבי אנוש ומינהל.

במהלך שנת 2022 עודכן הקוד האתי לאחר תהליך סדור שכלל סקר ארגוני, קבוצות מיקוד וראיונות, תוך בחינת המענה בקוד לאתגרי העתיד. בוצע קמפיין תקשורי דיגיטלי ובאמצעות כרזות שנתלו ביחידות השונות. נערכה תוכנית מקיפה להעלאת השיח האתי ביחידות העסקיות: מובילי האתיקה האזוריים הובילו שיח דילמות עם כלל עובדי הסניפים, ובמקביל המנהלים הודרכו בנושא מנהיגות אתית. בחטיבה המסחרית נערך תהליך ייעודי ומותאם.

נושא האתיקה מוטמע ומשולב בהכשרות מקצועיות לתפקיד ובהכשרות לניהול. הנושא גם מתוקשר במסגרת שיח בפורומים ניהוליים שונים (כנס מנהלים, הדרכות ביקורת, פורום מנהלי אזורים וכדומה).

מדיניות ההגנה על מדווחים וערוץ דיווח באחריות הביקורת תוקשרו לכלל העובדים.

כאל

הממונה על האתיקה בכאל היא חברת ההנהלה גב' ליטל וקסלר – המשנה למנכ"ל, ראשת חטיבת משאבי אנוש. הקוד האתי של כאל אושר על ידי דירקטוריון החברה בשנת 2016, ומאז הוא משמש קוד ההתנהלות העסקית שלה.

עובדים חדשים הנקלטים בכאל מקבלים חוברת מידע על הקוד האתי של החברה כחלק מערכת הקליטה לעובדים חדשים. באמצעות לומדה, עליהם ללמוד את הכללים ואת דרכי הפעולה בדילמות שעולות בארגון, ולחתום שקראו והבינו את עיקרי הקוד האתי. עם כניסתם של מנהלים לתפקיד ניהולי הם נדרשים ללמוד את נושא האתיקה, במסגרת קורסי פיתוח מנהלים המתקיימים בארגון. כמו כן, אחת לשנתיים נדרשים כלל עובדי החברה לבצע לומדת חובה אינטראקטיבית בנושא.

הקוד האתי של כאל עומד לעיון העובדים בפורטל הארגוני של החברה, והציבור הרחב יכול לעיין בו באתר החברה.

במהלך שנת 2021 נבחן הקוד האתי בנושא מניעת שוחד ושחיתות וגובשו דגשים המתמקדים בנושאים הבאים: אי-קבלת מתנות לטובת קידום עניינים אישיים וקשר עם ספקים. השינויים אושרו ויושמו בשנת 2022.

אי די בי ניו יורק

קוד ההתנהגות של אי די בי ניו יורק עובר מדי שנה תהליך של תיקוף ואישור על ידי הדירקטוריון. קוד ההתנהגות נבחן ואושר לאחרונה בחודש פברואר 2022. כל העובדים והדירקטורים מאשרים מדי שנה כי קראו והבינו את אמות המידה ואת העקרונות הנכללים בקוד ההתנהגות. לכל עובד חדש נמסר עותק של קוד ההתנהגות. קוד ההתנהגות מנוהל על ידי משרד היועץ המשפטי הכללי בשיתוף עם משאבי אנוש, והוא זמין לכלל העובדים ברשת האינטראנט של הבנק.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

דיסקונט	לא בוצע[1]	שילוב היבטי אתיקה בתהליך נוסף מבין תהליכי משאבי אנוש – המעבר לקמפוס דיסקונט.
	✓ בוצע	העמקת ההטמעה של מודל המנהיגות בפורום המוביל של הבנק (פורום מדווחי סמנכ"ל) והרחבת ההטמעה למעגלי מנהלים נוספים בבנק.
	✓ בוצע[2]	בחינת הקוד האתי אחת לשנתיים.
	✓ בוצע	קיום הליך "קרא וחתום" אחת לשנה.
כאל	✓ בוצע	הכללת נושא מניעת שוחד ושחיתות בקוד האתי.
	✓ בוצע	הפצת לומדת אתיקה בכלל הארגון.
בנק מרכנתיל דיסקונט	✓ בוצע	הטמעת תוכנית לשיח דילמות עם עובדי הסניפים.

יעדים לעתיד

דיסקונט	פיתוח יחידת למידה ייעודית נוספת בתחום הקוד האתי.
	הרחבת השיח בנושא אתיקה בפורום המוביל ובהנהלות מרחבים ואגפים (שש יחידות לפחות).
	שילוב נושאי אתיקה בהכשרות שוטפות – צוותי שירות, אשראי, ראשי צוותים וקורס ניהול.
	עדכון הקוד האתי והתאמתו לדרישות 'מעלה' ולשינויים בשוק העבודה ובמשק בכלל.
כאל	?
	?
בנק מרכנתיל דיסקונט	המשך הטמעת הקוד האתי בסניפים והעלאת המודעות במטה הבנק.

הערות:

1 לא בוצע עקב דחיית המעבר לקמפוס לרבעון השני של 2023.

2 הקוד עודכן בסוף שנת 2021, עדכון נוסף יתבצע בשנת 2023.

04
הלקוחות

מדיניות 56
חדשנות 58
שירותים ומוצרים לקידום אוכלוסיות 61
קידום נגישות 68
השכלה פיננסית 70
חתירה לחוויית לקוח מנצחת 73
הוגנות במוצרים 78
פרטיות לקוח ואבטחת מידע 80
יעדים 87

תפיסת השירות של הבנק מבוססת בראש ובראשונה על חזון הבנק – "להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו". אנחנו מאמינים כי על מנת להפוך לבנק הטוב ביותר ללקוחותינו עלינו ליצור הובלה משמעותית בחוויית הלקוח ולהפוך אותה לבידול אסטרטגי

770
אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים

41,185
מיליון ש"ח היקף האשראי שניתן לעסקים קטנים וזעירים

כ- 90,780
עוקבים בפייסבוק

הלקוחות

הבנק שואף להוביל את חוויית השירות האישי והאנושי, המבוססת על הקשבה והבנה של צורכי הלקוחות תוך יצירת פתרונות בהירים וחדשניים, והוא חותר ליצירת ערך ללקוחותיו

מדיניות

חזון בנק דיסקונט: "נשאף להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו, המאפשר צמיחה ואיתנות פיננסית לאורך זמן, באמצעות בנקאות מותאמת, מקצועית והוגנת".

המציאות המשתנה מחייבת אותנו לשפר את חוויית הלקוח במהירות – הלקוחות מצפים לרמת שירות אחרת, ובסיס ההשוואה אינו בהכרח בנקים אחרים אלא ארגונים המובילים בחוויית הלקוח שהם מעניקים. דיסקונט פועל ליצירת יתרון תחרותי מבדל באמצעות חוויית לקוח מנצחת.

על מנת " להפוך את הבנק כולו לארגון ממוקד לקוח. זאת במאמץ משמעותי ונרחב, המקיף את כל יחידות הבנק ומוביל לשינוי יסודי ומעמיק של תהליכי עבודה ועקרונות שירות והתנהגות.

המדד המוביל למדידת הצלחתו של השינוי הוא מדד ההמלצה של הלקוחות – Net Promoter Score. מדד זה יושם בהצלחה באלפי ארגונים מובילים בעולם. הוכח כי מדד זה מקושר באופן ישיר להגדלת הכנסות, לגיוס לקוחות חדשים ולהגברת נאמנות לקוחות.

הנתונים נאספים במסגרת סקרים שהבנק מבצע, אשר תוצאותיהם נמדדות אל מול נתוני שנת ההשקה של הפרויקט (2020). ה-NPS של דיסקונט הגיע ל-7% בשנת 2022, בהשוואה ל-2% בשנת 2020. זאת, לעומת ממוצע הקבוצות הבנקאיות הגדולות האחרות: 6% בשנת 2022, בהשוואה ל-9% בשנת 2020.

במסגרת מנגנון זה הבנק מטמיע תהליכי הקשבה ללקוחות, ניתוח מעמיק ומתודולוגי של משוב הלקוחות ויכולת תרגום המסרים ליוזמות אפקטיביות לשיפור חוויית הלקוח בכל נקודות הממשק שלו עם הבנק.

זאת ועוד, במסגרת הטמעת החזון דיסקונט מתאים את עצמו לעולם המשתנה ופועל ליצירת מודלים בנקאיים חדשניים, המעניקים ללקוחות שירות מתקדם ומותאם לצורכיהם. לשם כך השקיע הבנק בין היתר במספר מיזמים חדשניים בתחום הפינטק והחדשנות. הבנק פועל להטמעת מצוינות בנקאית ותרבות השירות, ומקפיד על תהליכי הפקת לקחים בהקשר של יחס ללקוחות וטיפול בפניות לקוחות.

הבנק נכון לפתוח חשבון ללקוחות ולתת להם שירות, בכפוף להוראות הדין ולשיקולים בנקאיים מקובלים. הבנק מציע מעת לעת לפלחי אוכלוסייה שונים פתרונות ומבצעים ייחודיים על בסיס כלכלי

ענייני, מבלי לערב שיקולים לא עניינים של גזע, לאום, דת או מין.

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

הובלת השירות בנויה על העקרונות הבאים:

- **מיקוד בחוויית הלקוח** – יישום מנגנון הקשבה ופעולה לשיפור בהתאם למשוב הלקוחות, תוך חתירה ליצירת חוויית לקוח מנצחת בכל הערוצים ובכל מסעות הלקוח;
- **שירות מותאם** - התמחות לפי סגמנטים (זירות לקוחות) במקום במוצרים – התאמת שירותים ומוצרים על פי מאפייניו וצרכיו הייחודיים של כל סגמנט;
- **One Stop Shop** – שירות כולל ללקוחות בנקודת שירות אחת;
- **שירות בצוות** – מקנה מענה שירותי מקיף יותר בכתובת אחת בסניף;
- **רב-ערוציות** – מאפשרת ללקוחות לבצע פעילות בנקאית בכל מקום, בכל זמן, בכל ערוץ ובהתאמה אישית;
- **בנקאות מומחים** – מתן שירותים מקצועיים מגוונים בתחום האשראי וההשקעות, תוך התאמת המוצר לצורכי הלקוחות;
- **יוזמה שירותית** – חיזוי צורכי הלקוחות והתאמת מוצרים ושירותים;
- **הטמעת סטנדרטים** לטיפול בפניות לקוחות והמשך צמצום התלונות;
- **תקשורת קלה ונוחה** עם לקוחות הבנק באמצעות מגוון ערוצים בדגש על ערוץ אי-מיילים לבנקאי.

בבנק הוטמעה מערכת התומכת בשיווק ממוקד לקוח במערכי השירות. מערכת זו ממקמת את הלקוחות במרכז ומתאימה מוצרים בהתאם לצרכים ולהעדפות שלהם.

מערך הסניפים

לאור הקטנת מצבת כוח האדם ומעבר הלקוחות בשנים האחרונות לזירה הדיגיטלית, במסגרת התוכנית האסטרטגית של קבוצת דיסקונט, הוחלט על צמצום שטחי הנדל"ן המשמשים את הבנק והקבוצה (ראו בדוח שנתי 2020, עמ' 283-284).

בהתאם לכך, נסגרו שירותי קופה בשלושה סניפים (לא כולל סניף אחד שבו נפתחו מחדש שירותי קופה), וזאת בהמשך לסגירת שירותי הקופה ב-42 סניפים בשנים 2019-2021. בשני סניפים נוספים צומצמו שירותי הקופה ליומיים בשבוע. בשנת 2022 לא נסגרו סניפים בבנק דיסקונט. בשנת 2022 לא נסגרו סניפים בבנק מרכנתיל דיסקונט. נסגרו שירותי קופה ב-15 סניפים, בהמשך לסגירת שירותי קופה ב-34 סניפים בשנת 2021.

על מנת לצמצם ככל האפשר את הפגיעה בלקוחות כתוצאה מצמצום שירותי הקופה ובמטרה להקל על הלקוחות, הוכנו קווים מנחים ברורים. בכלל האמור, בסניפים שבהם בוטלו שירותי הכספרות הוצב בנקאי במשך כשלושה חודשים, אשר הדריך את הלקוחות המתקשים בשימוש באמצעים הישירים, וכן הובטחה האפשרות להגיע לסניף סמוך שניתן לבצע בו פעולות באמצעות כספרים.

נכון לסוף שנת 2022, מערך הסניפים של דיסקונט בישראל מונה 171 סניפים,[14] 14 סניפים במוקדים של החברה החרדית,[15] 36 סניפים במוקדים של החברה הערבית[16] וסניפים רבים באזורים פריפריאליים. פריסה זו מאפשרת נגישות לשירותי הבנק עבור כלל המגזרים המרכיבים את האוכלוסייה בישראל.

14 98 סניפי בנק דיסקונט ו-73 סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט.
15 שני סניפים בבנק דיסקונט ו-12 סניפים בבנק מרכנתיל דיסקונט.
16 שני סניפים בבנק דיסקונט ו-34 סניפים בבנק מרכנתיל דיסקונט.

פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק דיסקונט

המחוז	31 בדצמבר 2022		31 בדצמבר 2021	
	מספר סניפים	% מכלל הסניפים	מספר סניפים	% מכלל הסניפים
חיפה	11	11.2	11	11.2
צפון	10	10.2	10	10.2
מרכז	22	22.5	22	22.5
תל-אביב	31	31.6	31	31.6
ירושלים	13	13.3	13	13.3
דרום	10	10.2	10	10.2
סניף ישיר (טלפוני)	1	1.0	1	1.0
סך הכול	98	100	98	100

פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט

האיזור	31 בדצמבר 2022		31 בדצמבר 2021	
	מספר הסניפים	% מכלל הסניפים	מספר הסניפים	% מכלל הסניפים
חיפה והשרון	12	16.4	12	16.4
נצרת	14	19.2	14	19.2
עכו	16	21.9	16	21.9
תל-אביב והמרכז	16	21.9	16	21.9
ירושלים והדרום	15	20.6	15	20.6
סך הכול	73	100.0	73	100.0

חדשנות

הבנק מתאים את עצמו לעולם המשתנה ופועל ליצירת מודלים בנקאיים חדשניים, שיעניקו ללקוחות שירות מתקדם ומותאם לצורכיהם.

כללי. בין יעדי התוכנית האסטרטגית של הבנק הוצב היעד של יישום אמצעים טכנולוגיים והעצמת חוויית הלקוח. הבנק פועל לקידום ופיתוח כלל הפלטפורמות הדיגיטליות המוצעות ללקוחות הבנק, ובראשן האפליקציה הבנקאית ואתר הפעולות. הבנק פועל גם ליצירת שיתופי פעולה עם חברות פינטק ולשילובן בהצעות הערך ללקוח, בסביבת העבודה של הבנקאי ובמערכות הבנק. כמו כן הבנק מקדם שימוש מושכל בנכסי המידע של הבנק, על מנת לשפר את הצעת הערך וחוויית הלקוח, וכן על מנת להגביר את היעילות והאפקטיביות של תהליכים מרכזיים בבנק.

הרחבת שירותי הבנקאות הפתוחה

הבנק הגדיר את תחום הבנקאות הפתוחה כתחום אסטרטגי הטומן בחובו הזדמנות ליצירת פתרונות פיננסיים, מוצרים ושירותים חדשים ובעלי ערך ללקוחות. הוא הראשון שהשיק בשנת 2018 פלטפורמת API (Application Programming Interface). במסגרת פעילות הבנק להרחבת שירותי הבנקאות הפתוחה הצטרפו לפלטפורמת ה-API של הבנק מספר חברות פינטק: iCount המציעה שירותי הנהלת חשבונות לעסקים קטנים; Riseup שמציעה שירות ניהול תזרים

מזומנים ללקוחות פרטיים ומסייעת ללקוחות לצמוח כלכלית באמצעות ניהול אפקטיבי של תזרים המזומנים החודשי; Familybiz המאפשרת לנהל את כלל המידע הפיננסי של הלקוח במקום אחד; ואמיר תזרים מזומנים בע"מ, שמציעה שירותי ניהול תזרים לעסקים קטנים ובינוניים ומסייעת להם להתנהל באופן חכם ומבוסס מידע. החיבור למערכות של החברות האמורות נעשה באמצעות הממשק הטכנולוגי המאובטח, והוא מוצע באפליקציות הבנק לכלל הלקוחות.

מזכר הבנות להקמת Greenlend

לפרטים, בדבר חתימה על מזכר הבנות להקמת Greenlend – מיזם להעמדת אשראי צרכני ואשראי לעסקים קטנים ובינוניים עבור לקוחות כל הבנקים באמצעות חברה בשליטת הבנק – ראו לעיל בפרק 2, "פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים", בסעיף "Greenlend".

שיתוף פעולה אסטרטגי להקמת ארנק דיגיטלי

לפרטים, ראו לעיל בפרק 2, "פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים", בסעיף " שיתוף פעולה אסטרטגי עם חברת שופרסל".

מרבית השירותים ללקוחות במסגרת המיזמים המתקדמים בתחומי הפינטק שמפעיל בנק דיסקונט זמינים גם ללקוחות בנק מרכנתיל דיסקונט.

ערוצים ישירים

בשנת 2022 נמשך הדגש בדיגיטל על חשיבות קבלת מידע רחב וביצוע מגוון פעולות בנקאיות בצורה עצמאית, פשוטה, נוחה ובטוחה ללקוחות. בפועל, הפעילות בערוצי הדיגיטל הפכה לנתיב המרכזי של הלקוחות.

בשנת 2022 נוספה בין היתר אפשרות להעברה מיידית גם למוטב שאינו לקוח דיסקונט; עלתה באפליקציה אפשרות לפיקדונות נוספים, בעקבות העלייה בביקוש להפקדה בפיקדונות; שודרג אתר פעולות עסקים באנגלית, כך שניתן לבצע מגוון רחב של פעולות; עלה 'שירות שיחה מזוהה מהבנק' באפליקציה, שמאפשר ללקוחות האנדרואיד לדעת מתי הבנקאי חוזר אליהם; הושק 'ייעוץ השקעות דיגיטלי SMART INVEST' שמאפשר ללקוחות פרטיים לקבל המלצות השקעה מהיועץ האישי שלהם ישירות לאפליקציה ועוד שיפורים מגוונים בתחומים רבים.

בסוף שנת 2022 היו בבנק כ-770 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים.
בסוף שנת 2022 היו בבנק מרכנתיל דיסקונט כ-235 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים.

לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 318-320).

מרבית השירותים ללקוחות במסגרת הערוצים הישירים שמפעיל בנק דיסקונט זמינים גם ללקוחות בנק מרכנתיל דיסקונט.

חדשנות זה כאל

כאל עומדת בחזית הטכנולוגית והדיגיטלית בתחומה, ופועלת כל העת לפיתוח פתרונות חכמים המותאמים למציאות הפיננסית המשתנה. בעידן הבנקאות הפתוחה ובהתאמה לעולם התשלומים החדש, החברה ממשיכה לשמר את המובילות שלה ואת מעמדה בזירה התחרותית, תוך מתן פתרונות יצירתיים בדגש על חוויית משתמש נוחה, פשוטה ומאובטחת.

כאל פיתחה פלטפורמת תשלומים ואשראי מתקדמת וחדשנית, המיועדת ללקוחות ולשותפים, ובאמצעותה יוצעו מגוון רחב של יישומים עסקיים בתהליך מהיר ופשוט.

הפלטפורמה מאפשרת לחברה להציע תשלומים כשֵירות (Payment as a Service - PaaS) ואשראי כשֵירות (Credit as a Service - CaaS). הפלטפורמה מאפשרת גם התממשקות מהירה וגמישה באמצעות API/SDK וייצור הכנסות מיידיות לשותפים – תשלומים, אשראי ודאטה; יכולת יישום מהיר (עלייה לאוויר תוך שבועות ספורים); ועמידה בכל דרישות הרגולציה. הפלטפורמה מגבירה את התחרות באמצעות כניסה של שחקנים חדשים ושיפור הצעת הערך של השחקנים הקיימים; מקדמת חדשנות – באמצעות יכולות מתקדמות וייחודיות בשוק המקומי; ומאפשרת יישום מהיר (TTM) וערך רב יותר ללקוח. בין יכולות הפלטפורמה:

- **יכולות הנפקה חדשניות**, המאפשרות הנפקה דיגיטלית של כרטיס אשראי לשימוש חד-פעמי ורב-פעמי; הנפקה של כרטיס אשראי וירטואלי באופן חדשני וקל, המתבצע בתהליך הנפקה דיגיטלי קצה לקצה, ללא צורך בכרטיס פלסטיק פיזי, שבסופו מתבצעת טוקניזציה המאפשרת צירוף לארנק הדיגיטלי בלחיצת כפתור ותשלום מיידי באמצעותו;
- **כלים ויכולות תפעול מתקדמים**, המאפשרים שימוש במגוון מקורות מימון ותשלום, יכולות ניהול מסגרות אשראי דינמיות ותמיכה בסוגים רבים של חשבונות ומטבעות. כל זה מאפשר להציע מגוון רחב של כרטיסים מתוחכמים באופן גמיש, נוח ושקוף;
- **כלים וממשק ניהול רחבים**, קלים לשימוש ושקופים, המקנים אפשרויות מגוונות וגמישות לניהול בקרה על תקציב והוצאות, ושימוש בממשק טכנולוגי המאפשר שליטה ובקרה על אופן מתן האישורים של הכרטיס.

כאל המשיכה השנה להתמקד בשיפור חוויית הלקוח תוך הרחבה של השירותים הדיגיטליים שדרוג הנכסים הדיגיטליים והתהליכים התפעוליים התומכים. מהלכים אלו כוללים מתן אפשרות לצפייה בעסקאות הנמצאות בתהליך קליטה והנגשת מידע לבירור עסקה, המאפשרים ללקוחות שליטה מלאה על ההוצאות וניהול מיטבי של החיובים הצפויים. כאל המשיכה להעמיד לרשות לקוחותיה את שירות ה-WhatsApp, ערוץ תקשורת עיקרי, נוסף על השירות הטלפוני, המאפשר התכתבות ישירה עם נציגי השירות של כאל. החברה הטמיעה השנה שיפורים במתן אשראי בערוצים הדיגיטליים, ובכך הנגישה לקהל רחב יותר הלוואות בדיגיטל, שבמסגרתן לקוחות כאל יכולים לקבל הלוואה אונליין 24/7 תוך שלוש דקות, לכל מטרה או צורך: כיסוי המינוס, שיפוץ הבית, חופשה, לימודים, חתונה ועוד. במהלך השנה שדרגה כאל את 'אתר הכרטיסים המעוצבים' של החברה, המאפשר שירות ייחודי לעיצוב כרטיס האשראי של כל לקוח בהתאמה אישית.

במסגרת החלת רגולציית בנקאות פתוחה בישראל השנה, כאל פיתחה והטמיעה API (ממשק תכנות יישומים) במטרה לאפשר לחברות פינטק חיבור מאובטח לקבלת מידע. פיתוחים אלו הונגשו בפורטל מפתחים ייעודי שהוקם על פי דרישות הרגולציה. יתרה מכך, החברה פיתחה יכולות נוספות למתן שירותים על בסיס הבנקאות הפתוחה ללקוחותיה, כדי להציע להם מידע וכלים לניהול המנויים וההוצאות הקבועות בצורה חכמה וכוללת.

שירותים ומוצרים לקידום אוכלוסיות

לצד השירותים הפיננסיים המגוונים שהבנק מעמיד לכל סוגי הלקוחות, הוא מפתח שירותים ייחודיים לאוכלוסיות ספציפיות כדוגמת עסקים קטנים, אוכלוסיות מיעוטים, סטודנטים ועוד.

הבנק ער לצרכים המשתנים של לקוחותיו ופועל לקידום מתן מענה מקצועי ובעל ערך מוסף. בנק דיסקונט הוא אחד התאגידים הפיננסיים הגדולים ובעל השפעה רבה על המשק, ולכן הוא פועל לקידום האוכלוסיות השונות תוך שהוא שוקד על התאמת פתרונות לצרכים הייחודיים להן.

דיסקונט – הבנק למשפחה

בנק דיסקונט הוא הבנק הראשון בישראל המשווק תוכנית בלעדית שמקנה הטבות ייחודיות ללקוחות שהם בני משפחה – **"תוכנית משפחה".**

הבנק מציע ללקוחותיו תוכנית ייחודית, המיועדת ללקוחות קיימים ולמצטרפים חדשים שקיים ביניהם קשר משפחתי. הרעיון הוא לקשר מספר לקוחות בעלי חשבונות שונים שקיים ביניהם קשר משפחתי ל"תוכנית משפחה" במערכות הבנק, ובכך לתת לתא המשפחתי כוח פיננסי. התוכנית מאפשרת ליהנות מכוחה של המשפחה ומעניקה לבני המשפחה הטבות בעלות ערך כספי.

הקישור לקבוצה המשפחתית מעניק הטבות לבני המשפחה המצורפים לתוכנית, והכול כמובן תוך הקפדה מלאה על כללי הסודיות הבנקאית, כך שאיש ממצטרפי התוכנית אינו שותף ואינו מעורב בחשבונותיהם של בני המשפחה האחרים.

הבנק מציע ללקוחותיו תוכנית ייחודית המקשרת מספר לקוחות בעלי חשבונות שונים שקיים ביניהם קשר משפחתי, ובכך מעניק לתא המשפחתי כוח פיננסי

המוצרים המרכזיים בתוכנית המשפחה הם:

- **פטור מעמלות בהעברת כספים** במטבע ישראלי בין חשבונות בני המשפחה המצורפים לתוכנית;
- **"פלוס משפחתי" –** קיזוז ריבית אוברדרפט בין חשבונות בני המשפחה. התוכנית מאפשרת ללקוחות ליהנות מקיזוז ריבית החובה בחשבונם, בתנאי שאחד או יותר מבני המשפחה המצורף להטבה נמצא באותה עת ביתרת זכות בעו"ש, בהתאם לכללי התוכנית;
- **כרטיס "מפתח 2go" –** כרטיס נטען על שם הילד המעניק להורים ביטחון ובקרה על ההוצאות, החל מגיל 14. פטור מדמי כרטיס ללקוחות בתוכנית המשפחה;
- **"משפחה עסקית" –** התוכנית מעניקה הטבות ללקוחות המנהלים בדיסקונט את החשבון העסקי, וגם את החשבון הפרטי ואת חשבונות בני המשפחה.

קידום עסקים קטנים וזעירים

הבנק שם דגש אסטרטגי על תחום העסקים הקטנים ובתוך כך מבוצעים מהלכים שונים במגזר, אשר יאפשרו סיוע לעסק בפעילותו, יתנו מענה נכון לצרכיו הפיננסיים ויתרמו לצמיחת העסק במטרה להוות רשת תומכת בלקוחות דיסקונט השייכים למגזר זה.

מערך הטיפול במגזר העסקים הקטנים מאופיין במתן שירות בנקאי מקיף ומקצועי לפיתוח העסק, הכולל מיקוד בכלל הפעילויות הבנקאיות האפשריות לצד פיתוח תחומים חדשים של שירותים בנקאיים רלוונטיים, וכולל גם הטמעת חדשנות והשקת כלים, מוצרים וערוצי קשר למתן הצעת ערך רחבה ומבדלת ככל האפשר.

הבנק מיישם מודל הפעלה לעסקים קטנים, ששם דגש על מתן שירות מותאם וייחודי ללקוחות העסקיים של הבנק ולגיוס לקוחות עסקיים איכותיים חדשים. על מנת להבטיח שירות מותאם חולקו צוותי השירות ורכזי האשראי בסניפים במתכונת המייצרת את התשתית למתן המענה שתואם את פרופיל העסק.

מגזר עסקים קטנים וזעירים מוגדר כאחד המגזרים במיקוד, שבהם תתמקד הקבוצה. יתרת האשראי לעסקים קטנים בסוף שנת 2022 הסתכמה ב-41,185 מיליון ש"ח

המיקוד במגזר עסקים קטנים וזעירים נמשך תוך דגש על הגדלת פעילות עם לקוחות קיימים, גיוס לקוחות עסקיים חדשים וביסוס הצמיחה על פיתוח ושכלול מודלים לדירוג לקוחות עסקיים ככלי להחלטה או לתמיכה בהחלטה למתן אשראי.

השירותים הניתנים ללקוחות מגזר זה כוללים:

- **שירות לעסקים קטנים ובינוניים.** לקוחות הבנק שהם עסקים קטנים ובינוניים מקבלים שירות בהלימה להיקפי פעילותם, וזאת כדי לאפשר שירות מקצועי המתאים למאפייני הלקוח. לקוחות בעלי מחזורי פעילות עד סכום של כ-15 מיליון ש"ח וחבויות עד סכום של כ-4-5 מיליון ש"ח מקבלים שירות בצוותי בנקאות לעסקים בסניפים, בגיבוי ותמיכה של גורמי מקצוע ומומחי תוכן במינהלות המרחבים. לקוחות בעלי מחזורי פעילות או חבויות גבוהים מאלה מקבלים שירות במרכזי העסקים של הבנק;
- **חדר עסקות.** החדר מעניק שירותי פעילות בתחומי רכישת מט"ח והמרתו וביצוע עסקות הגנה. הבנק מקיים פעילות ממוקדת לחיבור לקוחות עסקיים, קטנים ובינוניים, לחדר עסקות מסחרי;
- **כרטיס אשראי עסקי.** הבנק מציע ללקוחות כרטיס אשראי "מפתח עסקי". הכרטיס נועד לתת לבעלי העסקים שירות ייחודי באמצעות כרטיס אשראי מסוג מפתח, המאפשר ללקוח לקבל הנחות בבתי עסק שהינם ספקים;
- **אתר "עסקים +".** אתר ייעודי ללקוחות עסקיים המאפשר בנקאות עסקית חכמה, נגישה וקלה לתפעול. האתר מציג מידע מקיף על חשבונות העסק ומאפשר ביצוע פעולות באופן עצמאי, על ידי הלקוחות, ישירות מבית העסק;
- **חבילות SMS לעסקים.** חבילה המאפשרת הרחבה של שירותי העו"ש. ניתן לקבל הודעות בנושאים הבאים: הודעה מראש על סיום ערבות, יתרת ערבויות בחשבון, שיקים דחויים גובייה (יתרה ופירעון), שיקים לביטחון (יתרה, פירעון, וירידה מתחת לסכום שהוגדר), הזמנת פנקסי שיקים, שיקים שהוחזרו וכיוצ"ב;
- **אפליקציה ללקוחות העסקיים.** אפליקציה ייעודית ללקוחות העסקיים שמאפשרת מגוון רחב של שירותים ופעולות לעבודה שוטפת;
- **הקרן להלוואות בערבות המדינה לעסקים קטנים ובינוניים.** דיסקונט מעניקה הלוואות בתנאים נוחים וגמישים לעסקים קטנים ובינוניים עבור לקוחות כל הבנקים במסגרת הקרן החדשה – קרן בערבות המדינה שנפתחה בדצמבר 2022;
- **הלוואות לעסקים קטנים.** במטרה לאפשר לעסק לצמוח ולהתפתח מציע דיסקונט מגוון הלוואות לעסקים קטנים, במסלולים שונים ובתנאים אטרקטיביים.

תומכים בלקוחות

לבנק דיסקונט חשוב לתמוך בלקוחותיו גם במצבים של שינויים כלכליים, ולעזור להם להתמודד נכון יותר עם שינויים אלה. במסגרת זו קידם הבנק בשנה האחרונה מספר כלים ומוצרים שיאפשרו ללקוחות להתמודד בצורה טובה יותר עם האתגרים הכלכליים.

- **ביטול ריבית על מינוס של עד 2,000 ש"ח –** בשנת 2022 הכריז דיסקונט על הטבה בלעדית ללקוחותיו: לקוחות לא משלמים ריבית על מינוס בחשבון העו"ש עד סכום של 2,000 ש"ח. בשנת 2022 נהנו מהטבה יותר מ-250 אלף לקוחות. במקביל, הבנק השיק כלים שיסייעו ללקוחות בהתנהלות פיננסית ובצמצום המינוס, בהם מסרונים המעדכנים על כניסה למינוס, תובנות אישיות באפליקציה להתנהלות פיננסית נבונה וחיבור מבוסס בנקאות פתוחה לשירות של חברת פינטק, המסייעת בתחום;
- **דחיית תשלומי קרן וריבית –** דיסקונט מאפשר דחיית תשלומים או הקפאת ההלוואה לפרק זמן קצוב וסביר, וזאת במטרה לאפשר ללקוחות להתארגן ולהמשיך לשלם את ההלוואות בתום תקופת ההלוואה. יצויין כי לאור עליית ריבית הפריים, הבנק מאפשר ללקוחותיו גם את הארכת רכיב הפריים במשכנתאות (בתנאים מסויימים). בנוסף ללקוחות שהבנק איפיין קיימת אפשרות לקחת הלוואה ללא ריבית והצמדה לתקופה של שנתיים, כאשר בסוף התקופה הלקוח יכול לבחור אם לפרוע את ההלוואה או לפרוס אותה לתקופה של 36 חודשים.

לקוחות במשבר פיננסי

כחלק מ"רוח דיסקונט" רואה הקבוצה את טובת הלקוח והתאמת האשראי לצרכיו כאחד מעקרונותיה המרכזיים. במסגרת זו הקבוצה פועלת להמשיך לשמר ולפתח את עקרון "ההוגנות והגינות", תוך נקיטת מלוא הגילויים הנדרשים והתנהלות בשקיפות מול הלקוח לא רק בעת מתן הלוואה, כי אם גם בעת הטיפול בגביית החובות טרם נקיטת הליכים משפטיים.

בנסיבות שבהן לקוח אינו עומד בהתחייבויותיו כלפי הבנק, רשאי התאגיד הבנקאי לנקוט הליכים משפטיים נגד הלקוח לגביית חובו.

חברות הקבוצה מנסות למצות ככל הניתן דרכים שונות לגביית החוב על כלל מרכיביו מן הלקוח, טרם פנייה לערכאות משפטיות.

חברות הקבוצה מחילות ערכי הוגנות ושקיפות לא רק בעת מתן ההלוואה, כי אם גם בעת הטיפול בגביית חובות טרם נקיטת הליכים משפטיים ואף לאחריהם.

לכל חברה רלוונטית בקבוצה פונקציה לטיפול בגביית חובות, אשר מרכזת את הטיפול בגביית חובות תוך ביצוע הפעולות הנדרשות לשם כך, בהתאם לדין ותוך שמירה על הוגנות היחסים בין הבנק ללקוח. כמו כן, לחברות הקבוצה מדיניות בדבר הליכי גביית חובות מלקוחות שאינם פורעים את הלוואותיהם כסדרן.

הפעילות במסגרת הליכי גביית חובות נעשית תוך הקפדה על הגברת ההוגנות והשקיפות מול הלקוח. המטרה היא לשקם את הלקוחות הנמצאים בקשיים ולהחזירם למצב כלכלי, חברתי ופיננסי תקינים. במסגרת זו הבנק מאפשר פריסת החוב על פני זמן, התאמת לוח הסילוקין לכושר ההחזר והכוונה להתנהלות כלכלית נכונה. עובדי היחידות המטפלות בהסדרת חובות עוברים הדרכות והטמעה של המדיניות ואופן הטיפול הנדרשים.

- **משקי בית ועסקים קטנים –** במסגרת פעילות הבנק מול לקוחות בחולשה או משבר פיננסי מפעיל הבנק יחידה לתהליכי גבייה רכה, הפועלת מול משקי בית ועסקים קטנים טרם העברת הלקוח לטיפול עורך דין חיצוני. במסגרת זו פועל הבנק להגיע להסדרת החשבון תוך ראיית פני עתיד ועל פי עקרונות הוגנות והגינות. פעילות זו מתבצעת למול חשבונות שבהם הפעילות הייתה נורמטיבית וללא חשש למרמה או הונאה.

בשנת 2022 גובשו הסדרים של גביה ללא הליך בבית משפט עם 9,675 לקוחות, כ-67% מכלל החשבונות שטופלו בשנה זו;

- **חיילים בשירות סדיר –** חשבונות בעייתיים של חיילים בסדיר מטופלים במסגרת גבייה רכה בבנק. בגין חשבונות אלה לא ננקטים הליכים משפטיים;
- **חברות –** בחטיבה העסקית קיימת פונקציה ייעודית, שתפקידה העיקרי להסדיר ולגבות חובות בקשיים – ענף אשראים מיוחדים. ענף אשראים מיוחדים מרכז את הטיפול והגבייה בתיקי אשראי מהותיים הכרוכים בקשיים

ובעייתיים, לרבות בטיפול משפטי, במטרה להגיע להסדרי גבייה ופירעון חוב. הענף מהווה יחידה עצמאית, הוא מופרד מהיחידות העסקיות המטפלות באשראי באופן שוטף ומדווח ישירות לראש החטיבה העסקית. במסגרת ענף אשראים מיוחדים פועלת יחידה ייעודית, שמטרתה לטפל בחברות פעילות שנמצאות בקשיים ולעבור איתן תהליך שיקום והבראה שיאפשר להן לחזור לפעילות תקינה, וזאת חלף הליכים משפטיים. מדובר בצוות ייעודי שכל תכליתו סיוע לשיקום העסק והחזרתו לפעילות תקינה. צוות היחידה מספק לחברות אלה שירות רחב ומקיף הכולל את מגוון השירותים העסקיים שמעניק הבנק ללקוחותיו, תוך ראייה כוללת של צורכי העסק ובליווי צמוד הוגן ומקצועי. הבנק מעניק ללקוחות אלה שירות ייחודי ואישי המבוסס על הקשבה והבנה של צורכי העסק בעת משבר, תוך ראיית הצלחת שיקום החברה כיעד מרכזי בפעילותו. הצלחתה של חברה לחזור למהלך עסקים רגיל יוצרת ערך מוסף לחברה כמקור רווח עצמאי, ולמשק בכלל כמקור פרנסה של משפחות רבות, ובמקביל יוצרת ערך לבנק בהמשך פעילות עסקית מגוונת ובריאה של הלקוחות.

במקרים מיוחדים הצוות מסייע לגורמים העסקיים ומלווה אותם בהתאם לדרישות ולצורכי הלקוח גם טרם העברתו לאשראים מיוחדים, ובכך מקל על מעבר הלקוח בין היחידות ומסייע בשיקום מצבו הפיננסי ביחידה העסקית שבה הוא מטופל.

בשנת 2022 גובשו הסדרים של גבייה ללא הליך בבית משפט עם 14 לקוחות, מהם שלושה לקוחות שאומנם נשלח אליהם מכתב עורך דין, אולם גובש עימם הסדר מחוץ לכותלי בית המשפט.

העצמה כלכלית לנשים נפגעות אלימות

בשנים האחרונות התחזקה ההבנה שאוכלוסיית הנשים שנמצאות במקלטים לנשים נפגעות אלימות, ואשר נאלצות לרוב להימלט מהבית ללא כל סיוע ואמצעים, הופכת לנטולת כל יכולת לשרוד ולהתנהל מבחינה פיננסית. נשים אלה עלולות להמשיך להעמיק את התלות הכלכלית שלהן בבן-הזוג האלים ואף לחזור אליו, למרות שהדבר מנוגד למעשה לרצונן.

לאור זאת וכחלק מהרצון לקדם עצמאות כלכלית של נשים, הוחלט לסייע לקבוצת הנשים נפגעות אלימות ששוהות במקלטים ובדירות מעבר. לשם כך גובשה בינואר 2016 אמנת "זמינות בנקאית", במטרה לסייע לנשים נפגעות אלימות לצאת לדרך כלכלית חדשה ועצמאית. השותפים ליוזמה הם איגוד הבנקים, בנקים וחברות כרטיסי האשראי, הפיקוח על הבנקים, המקלטים לנשים נפגעות אלימות, ארגונים חברתיים והמרכזים הקהילתיים.

בבנק דיסקונט מונתה אשת קשר לנושא, והועמק הקשר האנושי עם המקלטים שמטפלים בנשים נפגעות אלימות. הנשים מקבלות ליווי באמצעות הצעת פתרונות פיננסיים נקודתיים, בהתאם לנסיבות של כל מקרה ומקרה. במסגרת הפעילות פועל הבנק בשיתוף עם העובדות הסוציאליות במקלטים כדי לסייע בכל מה שנדרש לאישה השוהה במקלט.

בחודש יוני 2019 החלו הפיקוח על הבנקים ואיגוד הבנקים, בשיתוף עם הבנקים ועם חברות כרטיסי האשראי, לבצע פיילוט המרחיב את תחולת אמנת "זמינות בנקאית", שעוסקת בסיוע לנשים נפגעות אלימות הנמצאות במקלטים ובדירות מעבר, כך שהיא תאפשר סיוע גם לנשים ולגברים נפגעי אלימות שאינם נמצאים במקלטים או בדירות מעבר, אבל פנו למרכזים לטיפול באלימות במשפחה שמופעלים על ידי משרד העבודה והרווחה. כיום יש בארץ כ-103 מרכזים, שאליהם מגיעים מדי שנה כ-1,000 איש ואישה. המרכזים שנכללו עד כה בפיילוט היו המרכזים הגדולים יותר. הפיילוט הסתיים, והחל משנת 2022 האמנה הורחבה לכלל המרכזים בארץ שנותנים שירות לנשים וגברים נפגעי אלימות.

עם קבלת הפנייה לבנק מהמקלט או ממרכז הסיוע, באמצעות העובדת הסוציאלית, אשת הקשר פועלת בשיתוף עם יחידת ניטור חובות, עם הדרג הניהולי בסניף ועם יחידות רלוונטיות נוספות, והמקרה נבחן במטרה לסייע ולמנוע את הידרדרות מצבה של האישה. יחד עוברים על תדפיסי החשבון, בוחנים אם יש הוראות קבע או חיובים שמתייתרים עקב שהותה במקלט, בודקים אם קיימות הלוואות ואם ניתן לסייע בפריסה קלה יותר ובריבית מיטבית, בוחנים חלוקת החוב שבחשבון, השהיית הליכי גבייה, בחינת גריעתה של האישה מהחשבון המשותף ועוד, והכול בהתאם לנסיבות של האישה / הגבר שבגינו נערכה הפנייה.

לצד זאת, אמנת "זמינות בנקאית" קוראת לבנקים להעביר השכלה פיננסית במקלטים בדרך של "בנק מאמץ מקלט". המתנדבים מטעם הבנק פועלים

להעמקת הידע הפיננסי של הנשים ולסיוע אישי לנשים השוהות במקלט.

מאז החלה הפעילות סייעה האמנה בפתרון בעיות כאמור ליותר מ-1,700 נשים. בבנק טופלו פניותיהם של כ-200 נשים וגברים, חלקם בטיפול מתמשך. בשנת 2022 טופלו בבנק פניותיהם של כ-50 נשים וגברים, חלקם כאמור בטיפול מתמשך. כמו כן נעשות פניות טלפוניות לצורך התייעצות.

בנק מרכנתיל דיסקונט שותף אף הוא לאמנה ולפעילות על פיה, והוא נותן מענה אישי ואנושי לנשים הפונות אליו. בכלל זאת בנק מרכנתיל דיסקונט שותף לפעילות בתחום השכלה פיננסית והעצמה נשית לנשים נפגעות אלימות במגזר הערבי. כאל פועלת גם היא ליישום האמנה ומספקת לנשים מענה אישי ומהיר, תוך מתן כלים פיננסיים וסיוע במיצוי זכויותיהן הפיננסיות.

מקדמים אזרחים ותיקים

נגישות טכנולוגית לאזרחים הוותיקים – הבנק פועל רבות על מנת להקל בהטמעת שימוש נכון ובטוח בערוצים הישירים על ידי אוכלוסיות שונות, ובכלל זה אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. זאת מתוך אמונה ביתרונות שהערוצים הללו יכולים להניב לאותן אוכלוסיות (זמינות שירותים, חיסכון בזמן, חוויה ייחודית ועוד) והבנת הקשיים הנלווים לתהליך שינוי צריכת השירותים ואימוץ טכנולוגיות חדשות.

במסגרת זו הבנק משקיע מאמץ רב בתכנון ובעיצוב הממשקים והתהליכים הדיגיטליים, תוך שימת דגש מיוחד על פשטות התהליכים, האינטואיטיביות שלהם והשפה שבה הם מונגשים.

הבנק פועל בשני ערוצים עיקריים:

הערוץ הדיגיטלי – תוכנית העבודה של הבנק בערוצים הישירים מתמקדת בהוספת פונקציונליות בנקאית המאפשרת לבצע פעולות בנקאיות מכל מקום ובכל זמן, ובכך לחסוך את הצורך של הלקוחות להגיע לסניף. כמו כן הבנק שם דגש על "הסרת חיכוך", וזאת על ידי מיפוי הקשיים ומציאת פתרונות העשויים להקל על הלקוחות את השימוש בשירותים הדיגיטליים. אלה - לצד שדרוג היכולת לקבל סיוע טקסטואלי באפליקציה מבוֹט או מבנקאי/ת אנושי/ת ויצירת חומרים שיווקיים וסרטוני הדרכה המנחים, בצורה ידידותית ופשוטה את הלקוחות לשימוש בשירותים הדיגיטליים - מנגישים את הערוץ הדיגיטלי לאוכלוסייה המבוגרת ומעודדים את השימוש בו;

הערוץ השירותי – בכל סניף שבו נסגרים שירותי הקופה הבנק מציב בנקאי/ת על מנת לסייע בהנגשת השירותים במכשירים האוטומטיים ללקוחות, בדגש על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. זאת ועוד, בנקאים אלה מדריכים את הלקוחות המבוגרים בשימוש באפליקציה ובאתר, כדי להקל על הלקוחות לבצע פעולות אלה באופן עצמאי ונוח.

לקוחות מעל גיל 70 זכאים לקדימות בתור, והדבר מובא לידיעת הציבור בשילוט ובסרטונים על גבי מסכי ה-LCD בסניפים.

לקוחות אלה מקבלים גם תעדוף וקדימות בתור בהתקשרות למוקדים הטלפוניים של הבנק.

הבנק יזם שיחה עם לקוחות מבוגרים שלהם הונפק כרטיס דביט, ובמסגרת זו הלקוחות קיבלו הסבר על הכרטיס ועל אופן הפעלתו.

בימי תשלום של קצבאות הביטוח הלאומי ניתנה אפשרות לקבל קוד למשיכה חד-פעמית ללא כרטיס באמצעות הטלפון, לאחר אימות הלקוח.

שירותים ומוצרים לקידום אוכלוסיות בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מתמחה בין היתר במתן שירותים לעסקים קטנים ובינוניים, ובמתן שירותים לאוכלוסייה הערבית ולאוכלוסיית הלקוחות החרדים.

בנק מרכנתיל דיסקונט רואה במגזר הקמעונאי יעד מרכזי בהתפתחותו העסקית ושוקד על פריסת סניפים מתאימה במגזר ועל שיפור השירות ללקוחות.

במסגרת מגזר זה מספק בנק מרכנתיל דיסקונט מגוון שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים, לרבות שירותים בתחום האשראי, הלוואות לדיור ושוק ההון - ללקוחות הפרטיים המתאפיינים בפעילות של משקי בית. את השירותים הללו מספק בנק מרכנתיל דיסקונט ללקוחות המגזר באמצעות מערך הסניפים שלו, אשר בסוף שנת 2022 מנה 73 סניפים בפריסה ארצית, ובאמצעות הטלבנק, האפליקציה הסלולרית ואתר האינטרנט.

השירות לכלל אוכלוסיית הלקוחות במגזר הפרטי בבנק מבוסס על היכרות רבת-שנים ומתן שירות וייעוץ אישי הן בסניף והן בערוצי השיווק הנוספים (אינטרנט, טלבנק וכו'), וכן על מעורבות עמוקה בקהילה והתאמה לצרכיה.

בנק מרכנתיל דיסקונט הגיע גם בשנת 2022 למקום הראשון במדד הידידות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים, שפרסמה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

מרבית לקוחות בנק מרכנתיל דיסקונט המשתייכים למגזר משקי הבית בבנק זה מקבלים שירותי בנקאות באמצעות סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט, מהם 34 סניפים הממוקמים במקומות יישוב שבהם יש רוב מוחלט של אוכלוסייה ערבית, בעיקר סביב הערים עכו ונצרת, וכן סניפים נוספים במקומות אחרים בארץ וביניהם: רהט, מזרח ירושלים, ואדי ניסנאס בחיפה ועוד.

שירות לאוכלוסיית הלקוחות החרדים

בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בלב הקהילה החרדית. הסניפים פזורים ברחבי הארץ, בעיקר באזור ירושלים, בני ברק, אשדוד, בית שמש, נתיבות, וכן בריכוזים נוספים של האוכלוסייה החרדית. הבנק מתמחה בפיתוח מוצרים ובמתן שירותים ייחודיים לאוכלוסיית הלקוחות החרדים. בבנק פועלת יחידה ייעודית לטיפול בעמותות ובארגונים בקהילה החרדית, אשר מטפלת במאות רבות של לקוחות.

נוסף על כך, בנק מרכנתיל שם לו ליעד לפתח את הקשרים עם האוכלוסייה החרדית גם בסניפים הממוקמים ביישובים נוספים, כגון רחובות, נתניה, פתח תקווה ועוד.

בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בלב המגזר החרדי ו-34 סניפים ביישובים שבהם יש רוב מוחלט של אוכלוסייה לא-יהודית

מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

מגזר העסקים הקטנים והבינוניים בבנק מרכנתיל דיסקונט מהווה את אחד המגזרים הבולטים בפעילותו של הבנק, ולפיכך מהווה יעד מרכזי בהתפתחותו העסקית של בנק זה. במסגרת מגזר פעילות זה מספק בנק מרכנתיל דיסקונט מגוון שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים ללקוחות עסקיים קטנים (יחידים ותאגידים). כמחצית מלקוחות בנק מרכנתיל דיסקונט המשתייכים למגזר זה מתגוררים ביישובים שבהם יש רוב מוחלט של אוכלוסייה לא-יהודית, בעיקר באזור עכו ואזור נצרת, ומקבלים שירותי בנקאות באמצעות 34 סניפי הבנק הפרוסים באזורים אלו.

קרנות ממשלתיות לתמיכה בעסקים – במהלך העשור האחרון פיתח בנק מרכנתיל דיסקונט, בשיתוף עם גורמים ממשלתיים רלוונטיים, מומחיות במתן אשראי לעסקים קטנים ובינוניים באמצעות קרנות ממשלתיות לתמיכה בעסקים.

קרן לעסקים קטנים ובינוניים – ביום 17 בינואר 2016 הודיע משרד האוצר לבנק על החלטתו לבחור בהצעת בנק מרכנתיל דיסקונט (ושותפו המוסדי) כאחת מההצעות הזוכות במכרז. סכום ההלוואות במסגרת הקרן שהעמיד בנק מרכנתיל דיסקונט ללקוחותיו (בשיתוף הגוף המוסדי) הסתכם עד ליום 31 בדצמבר 2022 בכ-1,941 מיליון ש"ח (2021 - סך של כ-1,720 מיליון ש"ח). יתרת הלוואות אלה עמדה ביום 31 בדצמבר 2022 על סך של 523 מיליון ש"ח.

סכום ההלוואות הכולל שהעמיד בנק מרכנתיל במסגרת קרנות לעסקים עומד על כ-5.5 מיליארד ש"ח לאורך השנים (מזה כ-1.8 מיליארד ש"ח בקרן הקורונה). יתרת ההלוואות במסגרת קרנות לעסקים קטנים ובינוניים הסתכמה בסוף שנת 2022 בכ-1.8 מיליארד ש"ח (מזה כ-1.1 מיליארד ש"ח בקרן קורונה)

יצוין כי הקרן האמורה אינה פעילה יותר ובמקומה, החל מיום 5 בדצמבר 2022, פועלת קרן חדשה בערבות מדינה. הקרן החדשה היא ללא מכרז (כל המבקש להצטרף מוזמן לעשות זאת, כל עוד הוא עומד בתנאים).

עד ליום 31 בדצמבר 2022 הועמד סכום זניח במסגרת הקרן החדשה. ברבעון הראשון של שנת 2023 הועמדו כ-100 מיליון ש"ח במסגרת הקרן החדשה.

לקראת פתיחתה של הקרן גיבש בנק מרכנתיל דיסקונט מוצר ייחודי, המביא לידי ביטוי את הניסיון הנרחב שלו בעולם הקרנות. הבנק מציע הלוואות עד 500 אלף ש"ח ללא בטוחה, שעבוד ציוד במקום פיקדון היכן שניתן ופטור מעמלת עריכת מסמכים.

מגזר הבנקאות העסקית

במסגרת מגזר פעילות זה מספק בנק מרכנתיל דיסקונט מגוון שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים לחברות מסחריות גדולות ולחברות בתחום הנדל"ן. עסקיהם של לקוחות אלו מאופיינים במורכבות ובתחכום ניכרים, ולפיכך מספק הבנק ללקוחות אלו מוצרים פיננסיים, בעיקר בתחום האשראי, המותאמים לפעילותם ולצורכיהם הספציפיים תוך ראייה כוללת של מגוון עסקיהם.

כאל

כאל פועלת לפיתוח פתרונות וכלים פיננסיים מגוונים המותאמים לצורכי הלקוחות, ומשקיעה מאמצים רבים כדי לספק מעטפת כלים לעסקים זעירים, קטנים ובינוניים שתאפשר להם לפתח מנועי צמיחה חדשים.

שירות לעסקים זעירים – כאל מעניקה שירותי סליקה לבתי עסק זעירים באמצעות מאגדים. כאשר בית עסק פונה לכאל ובתהליך ההצטרפות מזוהה כעסק זעיר המעוניין לסלוק כרטיסי אשראי באמצעות המכשיר הנייד, הוא מופנה למאגד המתאם עבורו את שירותי הסליקה. המאגדים שפועלים בשיתוף עם כאל מתמחים במתן מענה לצרכים של בתי עסק זעירים באמצעים טכנולוגיים מתקדמים, המאפשרים לבית העסק הזעיר לבצע עסקות בנייד בצורה מהירה ודיגיטלית.

אי די בי ניו יורק

אשראי לקהילה המקומית – לפי החוק בדבר השקעה חוזרת בקהילה(CRA) , אי די בי ניו יורק נדרש לסייע בהעמדת צורכי האשראי של הקהילות המקומיות באזורי פעילותו. מדי כשלוש שנים מתבצעת הערכה של פעילות אי די בי ניו יורק בקשר לחוק CRA (כלומר העמדת הלוואות לפיתוח קהילתי, השקעות מאושרות לפיתוח קהילתי ומענקים ושירותי פיתוח קהילתי) על ידי מאסדרים פדרליים ומדינתיים, על מנת להעריך את הישגי הבנק בסיוע להעמדת צורכי האשראי של הקהילות שאותן הוא משרת, לרבות שכונות בטווח ההכנסה הנמוך עד הבינוני, באופן שעולה בקנה אחד עם פעילות בטוחה ובת-תוקף. מידע בנוגע לפעילותו של אי די בי ניו יורק בקשר ל-CRA נגיש לציבור באמצעות התיקים הפומביים לעניין CRA המנוהלים בכל אחד משבעת אתרי הסניפים של אי די בי ניו יורק. נוסף על כך, מעמידים FDIC ו-NYSDFC לעיון הציבור, באמצעות האתרים שלהם, את הערכת הביצועים של אי די בי ניו יורק בקשר ל-CRA.

מתאימים יותר לסטודנטים

במטרה להנגיש את הלימודים הגבוהים לכלל הצעירים מציעה קבוצת דיסקונט מגוון דגמי הלוואות, שנועדו לענות על הצרכים המיוחדים של הסטודנטים. כך למשל בבנק דיסקונט, בהלוואה מסוג "תואר בראש שקט" תקופת ההחזר היא עד שמונה שנים, וניתן לדחות את החזרי הקרן לשלוש שנים וליהנות מהחזרים נמוכים במיוחד בתקופת הלימודים. הלוואה לפיצול תשלום שכר לימוד ניתנת כנגד הצגת שובר תשלום (גם להורי הסטודנט). ניתן לפצל את שובר התשלום לעד 10 תשלומים ללא ריבית וללא הצמדה (התשלום הראשון במזומן).

בהלוואה לסטודנטים לתארים מתקדמים הלומדים בחו"ל תקופת ההחזר הכוללת היא שבע שנים, וניתן לדחות את החזר הקרן עד 24 חודשים. יש גם הלוואות לסטודנטים לכל מטרה בריבית אטרקטיבית.

בנק מרכנתיל דיסקונט השיק בשנים האחרונות גם הוא מוצרי אשראי מיוחדים לאוכלוסיית הסטודנטים, המותאמים לצורכיהם וליכולותיהם, תוך דגש על הפריפריה ועל החברה הערבית והחברה החרדית:

- **הלוואת שכר לימוד בסניפים –** סטודנט יכול לממן את שכר הלימוד בהלוואה לטווח ארוך, כאשר לאורך תקופת לימודיו הוא יכול לקבל גרייס (עד ארבע שנים), וכעבור שנה מתום הלימודים להתחיל לשלם את הקרן (בפריסה ארוכה);
- **שקט כלכלי לסטודנט –** שיתוף פעולה עם מוסדות הלימוד באמצעות קרן שכר לימוד, כאשר ברוב המקרים המוסד מממן את הריבית והסטודנט מחזיר קרן בלבד.

הלוואות לסטודנטים בשנים 2022-2020

	יתרה ליום 31 בדצמבר		
	2022	2021	2020
	במיליוני ש"ח		
בנק דיסקונט	170	200	207
בנק מרכנתיל דיסקונט	162	187	295

קידום נגישות

כ-20% מהאוכלוסייה במדינת ישראל מוגדרים כאנשים עם מוגבלות בדרגות שונות – פיזית, נפשית או שכלית, לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית. בנק דיסקונט מייחס חשיבות רבה לביצוע התאמות בשירותיו ובנכסיו לאנשים עם מוגבלות ומבצע התאמת נגישות. כך, בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מונתה בבנק רכזת נגישות, אשר מובילה ומרכזת את פעילות הנגישות בבנק ומשמשת כתובת לכל פנייה בנושא.

בבנק נוהל פרויקט "דיסקונט נגיש" שבמסגרתו בוצעו התאמות נגישות בהתאם לאסדרה החדשה, הן בהיבטי התאמות מבנים, תשתיות וסביבה והן בהיבטי התאמות נגישות לשירות. לצורך הפרויקט התקשר הבנק עם מספר גופים המתמחים בנושא נגישות לאנשים עם מוגבלות, שבהם פועלים אנשי מקצוע מורשים אשר ליוו את הבנק, הנחו ויעצו בביצוע התאמות הנגישות הנדרשות.

במסגרת הפרויקט בוצעו התאמות נדרשות לנגישות בנכסי הבנק ובשירותיו, לאחר סקר מקיף שנערך. בוצעו גם התאמות נגישות באתר האינטרנט השיווקי ובאתר הפעולות ובאפליקציה, וכמו כן נערכות הדרכות בנושא נגישות לעובדי הבנק – הן הדרכה לעובדים, בתחילת עבודתם, שבמסגרת תפקידם מספקים שירות לציבור, והן הדרכות רענון שנתיות לכלל עובדי הבנק.

האמור לעיל נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל.

התאמת נגישות בנכסים – הבנק השלים היערכות והתאמת נגישות למבנים ולתשתיות שברשותו, עבור אנשים עם מוגבלות. בבנק בוצעו התאמות של דרכי גישה, כניסות, עמדות שירות והמתנה, פתרון להפרשי גובה בין מפלסים (מעלונים ומעליות), התאמות במכשירים לשימוש עצמי, ריהוט, שילוט, תאים נגישים, לרבות פנייה לרשויות לקבלת היתרים לביצוע התאמות הנדסיות ועוד. כמו כן, הבנק פעל וממשיך לפעול מול הרשויות המקומיות להנגשה של דרכי הגישה לסניפים, החל מהקצאת חניות נכים וכלה בהתאמת הנגישות מתחילת הרחוב עד לפתח הסניף. ההתאמות בוצעו בהתאם לפעימות הנדרשות בחוק (ארבע פעימות) והסתיימו בהתאם ללוח הזמנים המוכתב בחוק.

המשך בעמוד 68

קידום נגישות בחברות הבת העיקריות

נגישות בבנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מנגיש את סניפיו ואת המכשירים לשימוש עצמי עבור אנשים עם מוגבלות. בבנק פועל מנהל נגישות המרכז את נושא הנגישות בבנק ומשמש כתובת לפניות בנושא. הבנק מנגיש את נכסיו החל בהתאמה של ריהוט, דלפקי השירות, שילוט, הכניסה לסניף, מפלסי גובה, חניות ושירותים, וכלה בהנגשה של דרכי הגישה לסניף מהרחוב, בתיאום עם הרשויות המקומיות. בסניפים עצמם קיימים עזרים ושירותים המיועדים לאנשים עם מוגבלות, בהם מערכות ייעודיות לאנשים עם לקות שמיעה או ראייה. בין אלו מערכת הכוונה קולית אקטיבית לאנשים עם מוגבלות בראייה מסוג STEP HEAR, המאפשרת מתן מידע קולי לפי בחירה ובהתאם למיקומם, מערכת "לולאת השראה", מערכת שמע דו-כיוונית וכן מערכת CALL HEAR לקריאה לנציג שירות בכניסה לסניף. במקביל בוצעה הנגשה של מכשירים לשימוש עצמי, לרבות התאמת גובה מכשירי הכספומט ומתן אפשרות לקבלת הוראות שמע; הנגשה של מכשירים לביצוע פעולות בחשבון באופן עצמאי ("משוב"); והנגשה של עמדות ניהול התורים. כמו כן, בדומה לבנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט מנגיש את שירותיו לאנשים עם מוגבלות, בהם אפשרות להנגשה של מידע כתוב ללקויי שמיעה או ראייה; הנגשה של מוקד השירות הטלפוני; שירות ללא המתנה בתור לזכאים; והתרה של כניסת חיית שירות. במקביל קיימת הנגשה של אתר האינטרנט ושל האפליקציות בהתאם להמלצות התקן הישראלי לנגישות אינטרנטית (ת"י 5568) ברמת AA, ומסמך WCAG 2.0 לנגישות ברשת מאת ארגון W3C.

כלל השירותים והסניפים של בנק מרכנתיל דיסקונט מונגשים עבור אנשים עם מוגבלות באופן שוויוני והוגן.

נגישות בכאל

חברת כאל מציעה את שירותיה ללקוחות רבים ומגוונים, בהם גם לקוחות עם מוגבלות. מתוך תפיסת שירות רחבה וכוללת מציעה כאל הסדרי נגישות מגוונים, החל מהנגשה פיזית של מבנה "בית כאל", שבו קיים מתחם קבלת קהל, ועד להנגשת השירות הטלפוני. ההנגשה הפיזית כוללת חנייה נגישה במתחם, הנגשה של דלת הכניסה, המעברים, שילוט, ריהוט נגיש ושירותים נגישים. במתחם קבלת הקהל ניתן לקבל שירות נגיש על ידי הנציגים באמצעות הקראת טפסים, שימוש במערכות עזר לשמע, סיוע ליווי והכוונה, שירות ללא תור לזכאים וכדומה. עוד בתחום נגישות השירות – נציגי השירות הודרכו במתן שירות נגיש, הונגש המענה הקולי, הוקם צוות תקשורת כתובה המספק מענה משלים ללקוחות עם מוגבלות, השירות הונגש באמצעות כלים בכתב כגון שימוש בערוץ ה-WhatsApp של כאל, טפסים מקוונים, פקס ייעודי, וכן פנייה במייל או בדואר לרכז הנגישות של החברה. נוסף על כך ניתנים שירותים לפי בקשה כגון הקראה של מסמכים בטלפון, תרגום לשפת הסימנים בתיאום מראש ועוד. אתרי האינטרנט של החברה הונגשו בהתאם להנחיות הנגישות בתקן הישראלי 5568 – "קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט" לרמהAA . תקן ישראלי זה זהה למסמך הקווים המנחים של הארגון הבינלאומי העוסק בתקינה ברשת - Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0.

מידע נוסף על נגישות בבנק מרכנתיל דיסקונט ובחברת כאל עומד לעיון באתרי החברות.

נגישות באי די בי ניו יורק

אי די בי ני יורק מציית להוראות החוק בדבר אמריקאים עם מוגבלות (ADA). החוק מחייב לאפשר לאנשים עם מוגבלות אותה נגישות למתקנים ציבוריים ואותן הזדמנויות תעסוקה כפי שניתנות למי שאינו אדם עם מוגבלות. החוק כולל חמישה פרקים; השניים שחלים על בנקים הם פרק I – תעסוקה ופרק III – מתקנים ושירותים ציבוריים המופעלים על ידי גופים פרטיים. ביתר פירוט, החוק אוסר על הפליה נגד אנשים עם מוגבלות בתחומים של נוהגי העסקה, גישה למתקנים פיזיים וטובין ושירותים המוצעים לציבור.

המשך מעמוד 66

נגישות שירות בסניפים – בסניפי הבנק השונים קיימים עזרים ושירותים מסייעים כגון:

- **"לולאת השראה" –** מערכת עזר לשמיעה המסייעת לשמיעה ישירה אל תוך האוזן ללא רעשי רקע;
- **מערכת שמע דו-כיוונית –** להגברת עוצמת הקול בעמדות הכספרים שבהן מותקנת חציצה;
- **"CALL HEAR" –** מערכת קריאה לנציג שירות בכניסה לסניף;
- **"STEP HEAR" –** מערכת הכוונה קולית לאנשים עם מוגבלות בראייה;
- **הנגשת מידע כתוב –** לרבות טפסים, מסמכים ועלוני מידע בהתאם לצורכי הלקוחות, לרבות המרת המידע לקובצי שמע, קבצים דיגיטליים או כתב ברייל ללקויי ראייה;
- **תרגום לשפת הסימנים** בעזרת מתורגמן מקצועי בפגישה עם נציג הבנק;
- **טלבנק דיסקונט -** התאמת נתב השיחות של מוקד השירות הטלפוני על ידי פישוט השפה, האטת קצב השמע והסרה של מוזיקת רקע;
- **התכתבות עם בנקאי** באפליקציית דיסקונט;
- **שירות ללא המתנה בתור –** עבור בעלי תעודה תקפה המציינת את הזכאות לקבלת שירות ללא המתנה בתור, אזרחים ותיקים מגיל 70 ונשים בהיריון;
- **חיית שירות –** התרה של כניסת חיית שירות, כולל חיית שירות בעת תהליך ההכשרה.

נגישות במכשירים לשימוש עצמי – במכשירים מסוג כספומט, משוב וניהול תורים בוצעו התאמות גובה והתאמות בממשק המשתמש, לרבות אפשרות לקבלת הנחיות באמצעות שמע עבור אנשים עם מוגבלות.

למידע נוסף על נגישות בבנק דיסקונט ועל פריסת הסניפים המונגשים ניתן לעיין בהצהרת הנגישות באתר הבנק.

נגישות דיגיטלית באתר ובאפליקציה – המהפכה הדיגיטלית גרמה לכך ששירותים רבים מתקבלים דרך רשת האינטרנט והאפליקציות, בהם גם שירותים בנקאיים. בנק דיסקונט מספק ללקוחותיו שירותי גלישה מונגשים דרך אתר האינטרנט אשר עומד בדרישות הדין, לרבות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013. כמו כן, האתר תואם את המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ברמה AA ואת הנחיות מסמך WCAG 2.0 לנגישות ברשת מאת ארגון W3C, העוסק בתקינה אינטרנטית. במקביל, אפליקציית דיסקונט בטלפונים הסלולריים ובמכשירי הטאבלט מונגשים בהתאם לתקן ישראלי (ת"י 5568) ברמת הנגשה AA ובהתאם להנחיות מסמך WCAG 2.0 מטעם W3C, הן עבור מערכות הפעלה iOS והן עבור מערכות הפעלה אנדרואיד.

סקר חמש-שנתי – בהתאם לתקנה 28 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013, הבנק מחויב לבצע סקר נגישות לכל נכסיו ושירותיו. מטרת המחוקק היא לייצר רצף ושמירה על מה שבוצע ומה שנדרש להשלמה, בהתאם לעדכונים ולשינויים בחוק. בהתאם לדרישה זו החל הבנק בשנת 2019 את הסקר התקופתי לכלל נכסיו ושירותיו, בהלימה לפעימות פרויקט "דיסקונט נגיש". במסגרת הסקר נבדקו כל התאמות הנגישות הנדרשות לפי החוק והתקנות, הן בהיבטי התאמת מבנים, תשתיות וסביבה והן בהיבטי התאמת נגישות לשירות (לרבות באתרי האינטרנט ובאפליקציות. הסקר האמור הסתיים, ובשנת 2024 יתחיל סקר חמש-שנתי נוסף.

הבנק פועל לסגירת פערים בהנגשה, ככל שמתגלים פערים כאלה. ככל שעלו מן הסקר פערים מבחינת מבנים, תשתיות וסביבה ומבחינת שירות, הבנק פעל באופן מלא לסגירתם.

יצוין כי בבנק נערכות הדרכות בנושא נגישות לעובדי הבנק, וכן נערכים סקרים ובחינות עיתיות בהתאם לצורך ולדרישות החוק והתקנות.

ביקורת נגישות. בחודש אפריל 2022 ערכה נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (משרד המשפטים) ביקורת בסניף בנק דיסקונט בקריית אתא, לצורך בחינת העמידה בדרישות הרגולציה ושימור ההנגשה. בביקורת זו לא נמצאו ליקויי נגישות.

השכלה פיננסית

העולם הפיננסי כיום מורכב יותר מזה שהיה לפני עשור או שניים ואפילו לפני שנים אחדות. היצע המוצרים הפיננסיים התרחב והמוצרים עצמם נעשו מורכבים יותר. עליית האינפלציה המקומית

והעולמית יחד עם העלייה החדה של הריבית הן גורמים מהותיים המכבידים על ניהול התקציב המשפחתי והעסקי, ובשל כך עבר השיח הפיננסי למרכז השיח הציבורי. גורמים נוספים שמשפיעים על ההתנהלות הפיננסית ועל המורכבות שלה הם תוחלת החיים העולה, וכתוצאה מכך חשיבות החיסכון לטווח ארוך, תרבות הצריכה, התנהלות פיננסית נבונה, יוקר המחיה, מסלולי השקעה בתחומי החיסכון הפנסיוני, בחירת משכנתא, עליית הריבית אל מול תשואת אפיקי ההשקעה, וכן הגידול באשראי של משקי הבית והשינוי באופי הקשר עם הלקוחות, שהולך ומתבסס על אפיקים דיגיטליים. בשנים האחרונות הפיקוח על הבנקים מוביל מהלך של השכלה פיננסית בשיתוף איגוד הבנקים וכל הבנקים.

בשנת 2022 בוצע מהלך של רענון, עדכון והתאמת ההרצאות למציאות הפיננסית העדכנית, כמו גם התאמת התכנים בהתאם לאוכלוסיות במיקוד (כגון צעירים לפני צבא, אחרי צבא, נשים חרדיות וכדומה).

הבנק פונה ללקוחותיו ולציבור הרחב ומנגיש את השפה הפיננסית לכל טווח הגילים, ויוזם פעילויות רבות בנושא:

- כנסים ללקוחות בסניפים בנושאי התנהלות פיננסית נבונה וכלכלת משפחה, ושוק ההון;
- הרצאות לארגונים/תאגידים על פי בקשת הארגון;
- הרצאות בנושא תכנון פנסיוני לקהלים בוגרים;
- הרצאות במוסדות לימוד בנושאים פיננסיים לבני נוער;
- הרצאות פיננסיות לעסקים קטנים;
- הרצאות המונחות על ידי בנק ישראל;
- שיתופי פעולה כדוגמת "הזנק".

הכנסים נועדו לפשט את ההבנה ולהנגיש את השפה הפיננסית לציבור הלקוחות. בכנסים מושם דגש על הסברת מושגים בסיסיים, פעילות צרכנית מומלצת והיבטים פיננסיים מהותיים בניהול תקציב ופיננסים, ואגב כך משקפים ללקוחות את מערכי השירות השונים ואת התאמת מערכי הייעוץ הקיימים בבנק לצורכי הלקוחות. בכנסים אלה הלקוחות מקבלים גם מענה לשאלותיהם.

בעקבות הכנסים ניכרת נכונות מצד הלקוחות להגביר את מעורבותם בהחלטות פיננסיות חשובות בשלבי החיים השונים. המשובים התומכים בפעילות הכנסים מצביעים על שביעות רצון של המשתתפים ועל רצונם להמשיך להיות מוזמנים לפעילויות דומות.

פעילות הבנק בתחום ההשכלה הפיננסית מתבצעת ללא תשלום ופתוחה הן ללקוחות הבנק והן למי שאינם לקוחות הבנק.

בשנת 2023 הפורום יקדם פעילויות לציבור הרחב בנושא הונאות דיגיטליות, וכן ייבחן קידום סבב נוסף של הפעילות להעצמה בנקאית דיגיטלית של אזרחים ותיקים.

משנת 2012, מועד השקת הפעילות בבנק, ועד סוף שנת 2022 השתתפו בה כל סניפי הבנק ביותר מ-807 פעילויות שונות, כאשר 36 מתוכן התקיימו בשנת 2022 (היקף דומה לשנת 2021).

בשנת 2022, לאור שינויים בהרגלי הקשר עם הלקוחות והקהל בעקבות הקורונה, הפעילות התקיימה הן באמצעות הZOOM והן כמפגשי לקוחות פנים אל פנים.

זאת ועוד, היחידה להשכלה פיננסית פועלת במרץ לאיתור תוכני הרצאה חדשים בנושאים פיננסיים ברוח התקופה ולהעשרת המשתתפים בידע פיננסי.

פורום חינוך פיננסי

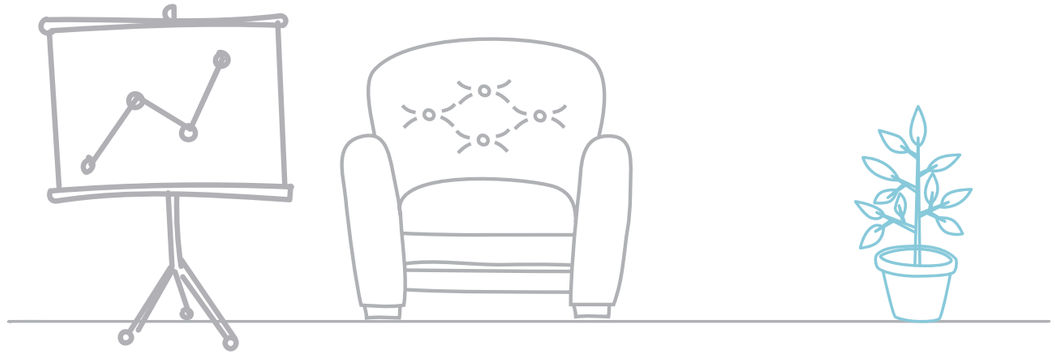
בשנת 2016 הקים הפיקוח על הבנקים פורום הכולל את איגוד הבנקים ואת כל הבנקים הפועלים בישראל, על מנת להרחיב את הפעילות בנושא השכלה פיננסית. בנק דיסקונט משתתף בוועדות רבות של הפורום.

השנה, במסגרת פעילות פורום חינוך פיננסי, המיקוד היה באנשים מן החברה הערבית בגיל 20-45, בעשרות יישובים בארץ הכוללים אוכלוסייה ערבית (כ-80 בסך הכול). במסגרת ההיערכות לפעילות הוכנה מצגת בשפה הערבית. הפעילות התבצעה בשני סבבי יישום, הראשון בחודש יוני 2022 והשני בחודש נובמבר 2022.

בנק דיסקונט היה שותף מלא לתהליך, הן בהיבטי התכנון והן בהיבטי היישום, עם מרצים שהגיעו להרצאות מהצפון ועד הדרום.

מדיה כתובה – ספרות מקצועית

בשנת 2022 הופקו מצגות הדרכה בשפה האוקראינית, לצורך תמיכה בקשר ובקליטת עולים ופליטי המלחמה באוקראינה. פותח גם אמצעי עזר לחישוב ולניהול הוצאות המשפחה, שמחולק בהרצאות.



הרצאות וסדנאות

בשנת 2022, כאמור, נעשה רענון תכנים והתאמה למצב הפיננסי העדכני.
הבנק מציע מגוון הרצאות וסדנאות, כולל:

הרצאות העשרה

השכלה פיננסית השיעור הכי חשוב בחיים – דרך הזהב להתנהלות פיננסית נבונה	הרצאה חווייתית המציגה תמונה של נתונים ומצבים של התנהלות פיננסית של הפרט, וכיצד ניתן לשפר אותה. < המראה שלנו – איך נראים הנתונים בפועל; < למה זה קורה – המניעים להתנהלות; < לחשוב כמו עסק – ניהול נבון של הכספים, טיפים לצריכה מושכלת; < מה אומרים לילדים ועוד.
השיעור הכי חשוב בחיים, שלא מלמדים בבית הספר	הרצאה לבני נוער בתיכונים (מה זה כסף, חשיבות ניהול תקציב, איך מנהלים את ההוצאות, צרכנות נבונה, מושגים עדכניים נפוצים, להשקיע בעתיד).
לצלוח את העולם הפיננסי אחרי השירות הצבאי ובאוניברסיטה	כיצד להתמודד עם העולם הפיננסי ועם האתגרים של "להיות מבוגרים".
בנקאות דיגיטלית לאזרחים ותיקים	דגשים וטיפים לגלישה בטוחה בעולם הדיגיטלי, עקרונות השימוש באפליקציה.
חיסכון פנסיוני	היבטים ודגשים בחיסכון פנסיוני בהתאם לגיל ולצורכי קהלי היעד.

שוק ההון

אסטרטגיות השקעה בסביבת אי-ודאות	הרצאה המתארת בצורה קלילה וחווייתית את המתרחש בשוקי ההון בארץ ובחו"ל והיערכות לשנה קדימה, כולל האתגרים הכלכליים הניצבים כיום בפני המשקיעים בשוקי ההון.
כלכלת ישראל אל מול המגמות העולמיות, אינפלציה ועליית הריבית, המלחמה באוקראינה ועוד.	השפעות עידן הפוסט-קורונה, המלחמה באוקראינה והריבית העולה על מצב השוק העולמי והמקומי.
הסביבה הכלכלית ושוק הדיור בישראל	תמונת המצב העדכנית של הכלכלה ושוק הדיור בישראל וההשפעה ההדדית.
פסיכו-פיננסים	הקשר בין קבלת החלטות כלכליות והשקעות בבורסה לבין המאפיינים הפסיכולוגיים האישיים.

בשנת 2023 מתוכננת הרחבת הפעילות והפצת הידע לבני נוער, צעירים, סטודנטים ומשפחות, והנגשת הידע לגלישה בטוחה ושימוש דיגיטלי לאוכלוסייה הוותיקה.

חתירה לחוויית לקוח מנצחת

תפיסת השירות של הבנק מבוססת בראש ובראשונה על חזון הבנק – "להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו". אנחנו מאמינים כי על מנת להפוך לבנק הטוב ביותר ללקוחותינו עלינו ליצור הובלה משמעותית בחוויית הלקוח ולהפוך אותה לבידול אסטרטגי.

תפיסת חוויית הלקוח שלנו מבוססת על הובלה במדד ההמלצה – ה-NPS. אנחנו מטמיעים מנגנון סדור ומובנה המיועד לייצר ולשמר את חוויית הלקוח הטובה ביותר במערכת הבנקאית בישראל. מנגנון זה מבוסס על מספר נדבכים:

< **הקשבה מתמדת ללקוחות –** הבנק עורך סדרה של סקרים שוטפים וייעודיים לשם הערכת שביעות הרצון של הלקוחות, באמצעות הטלפון וב-SMS. הסקרים מתנהלים בקרב כלל הלקוחות הפעילים של הבנק ובחלק מהמקרים, לצורך השוואה, גם בקרב לקוחות בנקים מתחרים. בסקרים השונים נמדדים הן מדד ההמלצה (NPS) והן שורה ארוכה של פרמטרים שיכולים להשפיע עליו, כולל שאלות עומק לגבי ערוצי הקשר השונים, מסעות הלקוח העיקריים ועוד. זאת ועוד, הבנק מבצע באופן שוטף שיחות עומק עם כל לקוח שהביע חוסר שביעות רצון מהבנק, כדי לפתור את הבעיות שמעלה הלקוח אך גם כדי להבין את בעיות השורש ולנסות לפתור אותן באופן רוחבי. במהלך השנה האחרונה נסקרו עשרות אלפי לקוחות וקוימו מאות רבות של שיחות עומק עם לקוחות;

< **ניתוח –** הבנק משתמש בכלי ניתוח מתקדמים מבוססי AI על מנת לנתח את כלל המידע המגיע מכלל המקורות. התובנות העולות מהניתוח מתורגמות ליוזמות לביצוע;

< **ביצוע –** הטמעה מהירה ואפקטיבית של שיפורים ושינויים רבים בעקבות המשוב מהלקוחות, הן בקו הקדמי והן בתהליכי הליבה ובמסעות הלקוח;

< **ניטור, בקרה ושיפור מתמיד –** הבנק מטמיע שורה של כלים לניטור שוטף של העמידה ביעדי השירות וחוויית הלקוח בכל הרמות, מדרגי השטח ועד להנהלה, כאשר הכול מכוון לשיפור מתמשך במדד ההמלצה ולעמידה ביעדים הנגזרים ממנו.

השכלה פיננסית בחברות הבת העיקריות בישראל

< בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל רואים בהטמעת השכלה פיננסית נדבך חשוב בעשייה למען הקהילה, ובהתאם לכך עובדיהם פועלים בהתנדבות להנחלת מושגים בסיסיים בבנקאות ובניהול תקציב בקרב בני נוער וצעירים (לפרטים נוספים ראו פרק "דיסקונט למען הקהילה" בדוח זה).

פעולות נוספות של החברות לקידום התחום:

< **סדנת חינוך פיננסי ביוזמת הפיקוח על הבנקים –** בנק מרכנתיל דיסקונט משתתף בפורום שיזם הפיקוח על הבנקים לקידום ההשכלה הפיננסית. הפעילות בשנת 2022 התקיימה יחד עם איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית בשיתוף מרכז השלטון המקומי, והתמקדה בהעצמה חווייתית להגברת המודעות הפיננסית והבנקאות הדיגיטלית בחברה הערבית;

< **סדנאות נוספות –** עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט מקיימים מעת לעת סדנאות השכלה פיננסית לקבוצות צעירים ברשויות מקומיות;

< **"כאל לדעת" ביוטיוב –** לכאל ערוץ יוטיוב הכולל סדרת סרטוני אנימציה שמספקים מידע על מושגים פיננסיים בשפה פשוטה, ברורה ובגובה העיניים: ריבית וריבית פריים, הלוואות, אשראי מתגלגל, מסגרת אשראי חוץ-בנקאית, מסגרת אשראי בנקאית, רכישה בטוחה באינטרנט, כרטיס לחיוב מיידי (דביט), אשראי חוץ-בנקאי, הצמדה למדד וכרטיס נטען. סדרת הסרטונים זכתה למאות אלפי צפיות.

דיסקונט פועל בהתאם לאסטרטגיה השיווקית "דיסקונט, רוצים אותך יותר", שעולה בקנה אחד עם הגישה התחרותית של דיסקונט ועם השאיפה ליצור חוויית לקוח מנצחת. במסגרת זו הושקו מספר יוזמות וביניהן ביטול הריבית על יתרת חובה עד 2,000 ש"ח והתחייבות למענה תוך שעה בשירות ההתכתבות באפליקציה. בשנת 2022 עמד שיעור המענה תוך שעה על 99% (החל מחודש מרס בו שבו הושק השירות). דיסקונט היה הראשון במערכת הבנקאית שהעלה את הריבית על הפיקדונות והציע סדרת פתרונות שנועדו להקל על הלקוחות בעקבות עליית ההחזר החודשי על המשכנתאות.

הטמעת ערכי חוויית הלקוח בתרבות הארגונית – כדי לחזק את ערכי חוויית הלקוח בתרבות הארגונית מפעיל הבנק מספר אמצעים: ישיבות צוות ייעודיות בנושא השירות וסרטוני שירות המוקרנים בסניפים במסגרת "יומן הבוקר"; הטמעה של התנהגויות ושגרות תומכות חוויית לקוח הן בסניפים ובטלבנק והן במטה הבנק; מדידה שוטפת של כל הדרגים בבנק על מדד ההמלצה; תחרות ייעודית של מדדי חוויית לקוח לסניפים; והוקרה ותגמול של הסניפים המצטיינים.

סקרים שוטפים לבחינת חוויית הלקוח בערוצים השונים

הבנק מבצע סדרה של סקרים שוטפים וייעודיים לשם הערכת חוויית הלקוח בקשריו עם הבנק ובערוצים השונים, באמצעות הטלפון וב-SMS. הסקרים מתנהלים בקרב לקוחות הבנק ובחלק מהמקרים, לצורך השוואה, גם בקרב לקוחות בנקים מתחרים. בסקרים השונים נמדדים הן מדדים רלוונטיים (כדוגמת אדיבות, סגירת מעגל ועוד) והן מדדי חוויית הלקוח בטווח ארוך (כדוגמת נתח שוק היפותטי ומדד המלצה).

הסקרים כוללים גם מדידה של ממדים שונים המפרקים את שביעות הרצון למרכיבים השונים: נותן השירות, הסניף, הבנק בכללותו, ערוץ המגע, המוצר, ההצעה השיווקית.

דיאלוג עם לקוחות

לצורך קיום דיאלוג מתמשך עם הלקוחות והבנת הצרכים והרצונות שלהם, דיסקונט מפעיל מספר ערוצי תקשורת:

- **דף הפייסבוק הרשמי של בנק דיסקונט –** נכון לסוף שנת 2022 היו כ-90,778 עוקבים בדף הפייסבוק של הבנק. דף הפייסבוק של הבנק מהווה פלטפורמה להפצה ולפרסום שוטף של הפעילויות השיווקיות במגזרים ובתחומים השונים, וכן פלטפורמה לשיח עם הגולשים ולשירות הלקוחות. בהתאם לכך מתקבלות פניות מהגולשים באופן פומבי ובהודעות פרטיות, וננקט טיפול מלא ובפרק זמן קצר;

- **מנגנוני "הקשבה" באתרי הבנק –** באמצעות כפתור ייעודי באפליקציה וכפתור "צור קשר" ייעודי באתר השיווקי יכול כל לקוח לפנות לנציג בכל נושא שבו רוצה לשתף את הבנק, הן לצורך תלונה והן לצורך פירגון;

- **יחידה לקשרי לקוחות –** על מנת לתת מענה ללקוחות בערוצי תקשורת אלה הוקמה בחודש אוגוסט 2022, באגף ניהול לקוחות בחטיבה הבנקאית, יחידה ייעודית – היחידה לקשרי לקוחות – שמטרתה מתן מענה מהיר, מקצועי ומלא ללקוחות;

- **חשבון אינסטגרם –** הבנק פועל ברשת החברתית אינסטגרם (Instagram), שבאמצעותה הגולשים נחשפים לקמפיינים ולעדכונים שוטפים המלווים בתמונות ובסרטונים מעוררי השראה. לבנק כ-15,050 עוקבים באינסטגרם;

סקרי חוויית לקוח שמבצע הבנק

סוג	סקר	אוכלוסייה	תיאור
סקרים שוטפים		כלל לקוחות הבנק	סקרים שוטפים במטרה לבחון את חוויית הלקוח בקשריו עם הבנק ובערוצים השונים
סקרים ייעודיים	חוויית לקוח - ממשקים	לקוחות חמשת הבנקים הגדולים	סקר ייעודי
	סקר מרקטסט - חוויית לקוח	לקוחות עסקיים של כלל הבנקים	סקר ייעודי

לצורך קיום דיאלוג מתמשך עם הלקוחות והבנת הצרכים והרצונות שלהם מפעיל הבנק מספר ערוצי תקשורת, ובכלל זה גם ברשתות החברתיות. לדף הפייסבוק של הבנק כ-90,778 עוקבים, נכון לסוף שנת 2022

- **רשתות חברתיות בכאל –** לכאל דף פייסבוק ובו כ-167 אלף עוקבים. דף הפייסבוק הוא ערוץ שירות נוסף לשיח עם לקוחות החברה, הנותן מענה מהיר לפניות שונות של הגולשים תוך מתן עדכונים שוטפים על פעילות החברה. הדף הוא גם ערוץ מידע לפעילות השיווקית של החברה ומאפשר חשיפה להטבות ולמבצעים למחזיקי כרטיס כאל ולבתי העסק הסולקים עם כאל. גם לחברת דיינרס, חברה בת בבעלות מלאה של כאל, דף פייסבוק ובו כ-40 אלף עוקבים. כאל ודיינרס פעילות גם ברשת החברתית אינסטגרם, ובה הן מעלות קמפיינים ותכנים לאלפי העוקבים בעמודים שלהן. זאת ועוד, לכאל ערוץ יוטיוב שבו היא מעלה קמפיינים וסרטוני הדרכה של כאל ודיינרס. לערוץ כ-15,100 מנויים.

שיפור חוויית הלקוח

הבנק פועל במספר מישורים לשיפור חוויית הלקוח:

- **ניהול בהתאם לממצאי הסקרים –** נתוני סקר שבהם ניתן ציון נמוך במדד ההמלצה על הבנק (NPS) מועברים (בכפוף להסכמת הלקוח/ה) למנהל/ת הסניף להמשך טיפול. באחריות מנהל/ת הסניף לחזור אל הלקוח/ה במטרה לנסות להבין את הגורמים לחוסר שביעות הרצון של הלקוח/ה, ובמידת האפשר לנסות לשפר את שביעות הרצון באמצעות פתרון בעיות שהלקוח/ה מעלה;

- **יעדי חוויית לקוח –** הסניפים מקבלים יעד שנתי במדדי חוויית לקוח במסגרת תחרות ייעודית. מידת העמידה ביעד השנתי משמשת בסיס לתגמול הסניפים. כמו כן מתקיימת תחרות ייעודית גם לבנקאים בנושא חוויית לקוח;

- **ניתוח השוואתי ויישום –** הסקרים מנותחים לצורך זיהוי נקודות חולשה בשביעות הרצון מהבנק בקרב הלקוחות, באופן מוחלט או באופן יחסי לבנקים מתחרים. כמו כן מנותחות מגמות של שביעות רצון בקרב אוכלוסיות במטרה לזהות שינויים במדדים. הממצאים והתובנות נבדקים בענף חוויית לקוח על מנת לבצע בירור מעמיק ו/או שינוי מדיניות על פי הצורך. הממצאים והתובנות מועברים גם לגורמים העסקיים השונים האמונים על מדיניות מגעים עם לקוחות.

פניות לקוחות

הבנק רואה חשיבות רבה בהקשבה ללקוחותיו ובעידוד הלקוחות לפנות בכל עניין ובעיה. הכתובת הטבעית והמיידית היא הגורם העסקי המטפל בלקוחות, בסניף או ביחידות עסקיות אחרות.

בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' A308 בנושא הטיפול בתלונות הציבור מוגדרים תחומי אחריותו וסמכויותיו של נציב תלונות הציבור, וכללים לטיפול נאות של תאגיד בנקאי בפניות הציבור. תפקידו של נציב תלונות הציבור לרכז את הטיפול בתלונות ובפניות לקוחות בנושאים בנקאיים שונים לרבות משכנתאות, חישובי ריבית ויחס ושירות. הנציב מטפל בתלונות ובפניות מול יחידות שונות בבנק, הפיקוח על הבנקים וגורמים חיצוניים שונים; מגבש ממצאים עבור הגורמים העסקיים, הסניפים, גורמי הגבייה וחטיבת הייעוץ המשפטי; נותן ליווי, ייעוץ והנחיה לעובדי הבנק בגיבוש פתרון לבעיות מול לקוחות; ומסייע בהפקת לקחים ובלמידה ארגונית.

על נציב תלונות הציבור לדווח על נתוני הטיפול בתלונות – אחת לחצי שנה להנהלת הבנק ואחת לשנה לדירקטוריון הבנק (ועדת הביקורת של הדירקטוריון). ההנהלה וועדת הביקורת של דירקטוריון הבנק יקיימו דיון בדוחות אלה סמוך לקבלתם. על הנציב לדווח לפיקוח על הבנקים אחת לחצי שנה על ליקויים מהותיים שעלו כתוצאה מטיפול בתלונות, ולספק נתונים על התלונות שהתקבלו וטופלו.

להנהלה ולוועדת ביקורת של הדירקטוריון נמסר דיווח על הליקויים והממצאים המהותיים ועל הליקויים הרוחביים.

על הנציב לפרסם לציבור אחת לשנה באתר האינטרנט של הבנק תיאור תמציתי של מדיניות הבנק בתחום הטיפול בתלונות, תהליך הטיפול בתלונה ונתונים על תלונות שהתקבלו וטופלו.

הבנק נדרש לפרסם באתר האינטרנט ובסניפים את אמנת השירות שקבע. אמנת השירות עומדת לעיון הציבור באתר הבנק החל מחודש מארס 2015, לאחר שאושרה על ידי הדירקטוריון.

בשנת 2022 טופלו בבנק 4,550 פניות, לעומת 4,226 פניות בשנת 2021. לפרטים נוספים ראו נספחים – לקוחות, בפרק "סוף דבר" להלן.

יצוין כי החל משנת 2019, עם כניסתו לתוקף של חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016, הבנק החל לטפל גם בתלונות בנושא זה, בהתאם להוראות ולהנחיות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי. הטיפול בתלונות אלה אינו כפוף להוראת ניהול בנקאי תקין A308 הנ"ל. נתוני תלונות אלה אינם כלולים בנתונים שהובאו לעיל.

מדד MARKETEST

מזה למעלה מעשור מתפרסם ב-THE MARKER המדד השנתי של MARKETEST ל"חוויית הלקוח בישראל". מדד MARKETEST בוחן את החוויות ואת העמדות של לקוחות החברות הגדולות במשק במגוון ענפים כגון פיננסים, מלונאות, סלולר ועוד. המדד מבוסס על המדד המקביל בארה"ב (ACSI).

בשנת 2022 בנק דיסקונט הוביל בקרב הלקוחות הפרטיים בשביעות הרצון מקלות הניווט באתר או באפליקציה.

בקרב הלקוחות העסקיים הבנק הוביל בפרמטרים של השירות: שביעות רצון מאדיבות הבנקאי, ממקצועיותו ומההתייחסות לצרכים הספציפיים של הלקוח.

איכות השירות בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מתאים את עצמו לתנאי השוק כבנק חדשני ומתקדם, הפועל בהתמדה כדי להיות עדכני ורלוונטי. במסגרת זו מציע הבנק ללקוחותיו שירותי בנקאות ישירה המאפשרים להם לקבל מידע ולבצע פעולות בכל מקום ובכל עת. במקביל פועל הבנק להמשך מתן שירות פרונטלי בסניף, ללקוחות הרואים חשיבות בקשר האישי והאנושי.

נקודת המוצא של הבנק במתן השירות היא שהלקוחות רוצים שירות אישי ומצוין, זמין ומהיר, מכיר ומבין, מקצועי והוגן.

הבנק ממשיך לשמור על קשר אישי עם לקוחותיו ומאפשר לכל לקוח/ה לבחור את השירות האישי המתאים עבורו/ה – מגע ישיר עם הסניף בפגישות אישיות עם הבנקאים או שיחות טלפון ישירות לסניפים, במקביל כמובן לאופציה לפנות למוקד טלפוני באופן יזום ולפנייה דרך אמצעים דיגיטליים שונים.

מעטפת השירות מותאמת ללקוחות במטרה לתת מענה על צרכים המשתנים בין לקוחות, ובדרך המתאימה עבורם.

האמור לעיל בדבר שיפור השירות, לרבות הערכת שביעות רצון הלקוחות, שימור שביעות רצון לקוחות והטמעת ערכי שירות בתרבות הארגונית ביחס לבנק דיסקונט נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט.

איכות השירות נמדדת באמצעות מגוון מדדים, לרבות מדד ההמלצה (NPS). הנתונים מועברים באופן שוטף ומהווים תשתית להפקת לקחים. בנק מרכנתיל דיסקונט מבצע באופן שוטף סקרים באמצעות SMS לבדיקת שביעות רצון לקוחות (לאחר מגע). ממצאי הסקרים (ניתוח וניהול) מהווים יעד שנתי במדדי שביעות רצון.

כאל

כאל מעמידה כבסיס לערכיה את איכות השירות וחוויית הלקוח ומשקיעה משאבים רבים בשדרוג ערוצי ההתקשרות עימה. לצד נוחות ונגישות מקסימלית פועלת כאל בתחומי החדשנות הדיגיטלית להרחבת ערוצי השירות החדשניים שלה, תוך פיתוח נכסיה הדיגיטליים בפלטפורמות טכנולוגיות מתקדמות. בהתאם לערכים אלה, במחלקת שירות הלקוחות של כאל מתקיימים תדריכים יומיים ומועברות לנציגים סדנאות בנושא מתן שירות איכותי, מקצועי ומהיר, וכן מתבצעים מבדקי ידע לבדיקת הרמה המקצועית של הנציגים תוך ביצוע הדרכות ייעודיות.

כאל מקפידה על ביצוע סקרי שביעות רצון יומיים בקרב לקוחותיה (לקוחות פרטיים ובתי עסק), שבמסגרתם נבדקים פרמטרים של שביעות רצון כללית מהחברה, מהשירות, ממקצועיות הנציג ומדידת NPS (מדד ממליצים בינלאומי). ציון הסקר הוא חלק מיעדי ה-KPI של מחלקת השירות. נוסף על כך מבוצע ניתוח של אירועים חוזרים או חד-פעמיים, לשיפור איכות השירות ושביעות רצון הלקוחות.

לצורך בחינה והערכת שביעות רצון הלקוחות הפרטיים מתבצע 'סקר שביעות רצון' שנערך בסיום פנייה למוקד השירות, ו'סקר מועדונים' שיוצא ללקוחות בסיום תהליך הנפקת כרטיס האשראי.

להערכת שביעות רצון בתי העסק מתבצע **סקר לאחר קבלת שירות**, המהווה כלי עבודה מרכזי לבחינת איכות השירות במוקד עסקים. הסקר בוחן באופן שוטף את חוויית השירות של הלקוחות בסמוך למועד שבו התקיימה פנייה למוקד.

סקרי הלקוחות מהווים כלי ארגוני מרכזי בהבנת צורכי הלקוחות, ומאפשרים לאתר נקודות חוזק לצד נקודות הדורשות שיפור במגעים עם לקוחות החברה.

המדידה מתבצעת במערכת סקרים ייעודית המאפשרת

המשך בעמוד 76

כאל – הציונים הממוצעים בסקר שביעות רצון לקוחות

בסרגל של 1-4, כאשר 4 מסמן "מצוין"

	בשביעות רצון	בהערכת מקצועיות*
לקוחות פרטיים	3.53	3.39
בתי עסק	3.42	3.39

הציונים בטבלה הומרו לסקלה הישנה של 1-4.

* ציון מקצועיות נמדד רק במערכת הישנה, ולכן הציון משקף סקרים שהתקבלו עד חודש יולי 2022.

המשך מעמוד 75

למדוד כל שאלה בסקר ולראות תמונת מצב לאורך זמן לפי עובד, וכן על פי הפרמטר שנמדד.

במקרים שבהם סקר שנענה דורג מתחת לציפיות או כולל הערה מילולית כלשהי הדורשת התייחסות, מתבצעת בחינה של המשוב וחזרה לממלא המשוב על ידי מנהל צוות או נציג מקצועי במחלקת השירות.

בחודש אוגוסט 2022 בוצע מעבר למערכת סקרים חדשה שכללה את השינויים הבאים:

- שליחת סקרים ב-SMS במקום במייל, במטרה להגדיל את שיעור המענה לסקרים;
- שינוי סקלת הציונים מ-4-1 ל-5-1;
- הגדלת מספר הסקרים שנשלחים ללקוחות.

אי די בי ניו יורק

אי די בי ניו יורק מתגאה באיכות הטיפול שהוא מעניק ללקוחותיו, והמוטו שלו הוא "אי די בי ניו יורק. זה אישי."

על מנת להבטיח איכות אישית זו קבע אי די בי ניו יורק מדיניות תלונות ("המדיניות") ללקוחות ולמי שאינם לקוחות, המהווה מסמך מפורט לטיפול מהיר ואדיב בכל היבט של המוצרים או השירותים של הבנק. לאור המדיניות גובשה גישה עקבית ובונה לבדיקה ולתגובה לתלונות לקוחות. תלונות עשויות להצביע על חולשה בתהליכים מסוימים של הבנק, שאלמלא זוהתה הייתה עלולה לגרום להפרות של חוקים, תקנות או מדיניות של הבנק.

באמצעות מעקב ורישום של פרטי התלונה הבנק יכול לזהות ולתקן בעיות ציות פוטנציאליות, וכן לחזק ולשפר את מוצרי הבנק, השירותים והדרכת עובדים רלוונטית.

בשנת 2022 התקבלו בבנק 11 תלונות: שתי תלונות נשלחו למאַסדרים אך הוכחו,,תלונה אחת נבעה מאי-הבנות בין הלקוח לבנק, שתי תלונות נבעו מבעיות מערכת; שתי תלונות נבעו מטעויות של לקוחות; תלונה אחת מתייחסת לטעות אנוש של עובד הבנק; שלוש תלונות היו קשורות לטעות של ספק. כל התלונות האמורות טופלו באופן משביע רצון.

נערכים לשיפור השירות ולהפחתת התלונות בחברות הבת העיקריות בישראל

בבנק מרכנתיל דיסקונט עמד שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2022 על 18.1% (מבין התלונות שניתן לקבוע לגביהן עמדה), בהשוואה ל-18.0% בשנת 2021. בכאל עמד שיעור התלונות המוצדקות על 20.0% בשנת 2022, בהשוואה ל-28.0% בשנת 2021. לפרטים נוספים ראו נספחים בפרק "סוף דבר" להלן.

הוגנות במוצרים

גילוי נאות – מידע על המוצרים והשירותים

תאגידים בנקאיים נדרשים לעמוד בדרישות גילוי נאות, בהתאם לדין, בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הבנקאי, ובכלל זה חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992, וכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (פרסומת המיועדת לקטינים), התשנ"ה-1995. העיקרון המרכזי בחקיקה האמורה הוא חובת גילוי נאות (שקיפות) כלפי הלקוחות.

הבנק מקפיד על קיום ההוראות החלות עליו בתחום זה ומקיים הליכי בקרה קפדניים.

בבסיס האמור עומדים ערכי ההוגנות וההגינות שמהווים חלק אינטגרלי מהפעילות העסקית השוטפת, שלובים בעשייה היום-יומית של הבנק ומהווים קו מנחה לפעילות עובדי הבנק. האמור מחייב פיתוח וקיום של תרבות ארגונית המציבה את הלקוחות ואת ההגינות והאמינות העסקית בלב תהליכי קבלת ההחלטות, אשר מתקבלות הן על ידי האורגנים המוסמכים בקבוצה והן על ידי שלושת קווי ההגנה, ובפרט היחידות נוטלות הסיכון.

לאור האמור וכחלק מתפיסת ניהול הסיכונים הכוללת וסיכוני הציות והרגולציה בפרט, פועל הבנק להנחלתם ולהטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה, ובכלל זה בגיבוש ובאפיון המוצרים שאותם מציע הבנק ללקוחותיו בהתאם לצרכים המשתנים מעת לעת, בגילוי נאות ללקוחות על המוצרים השונים, לרבות רכיבי הסיכון הגלומים בהם ובהתאמת הפתרונות המוצעים על ידי הגורמים המקצועיים בתאגיד לצורכי לקוחותיהם ולצורכי השוק המשתנים.

הציות להוראות דין ורגולציה נאכף באופן שוטף באמצעות מערכות בקרה ופיקוח שונות – קצין הציות הראשי, קציני ונאמני ציות והביקורת הפנימית.

קצין הציות הראשי מעורב באופן פעיל, בין היתר בהיערכות לעדכוני אסדרה ולקראת השקת פעילויות ומוצרים חדשים בבנק. כמו כן, קצין הציות הראשי עוקב אחר תיקון ליקויים/כשלים מהותיים בנושאי ציות ומגיש למנהל הכללי, להנהלת הבנק ולדירקטוריון ולמנכ"לים של חברות הבת שבהן הוא מכהן כקצין ציות דוחות רבעוניים ו/או שנתיים בנושאי הציות, שכוללים את סיכום פעולותיו בתקופה המדווחת.

בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, בטרם השקה של מוצרים/פעילויות חדשות הבנק מבצע תהליך סדור ושיטתי שיבטיח זיהוי והערכה נכונים של כל הסיכונים הגלומים במוצר/הפעילות החדשה, תוך בחינת השפעתם על פרופיל הסיכון ווידוא נאותות התשתיות והבקרות התומכות בהפעלתם. התהליך האמור מוסד במדיניות ייעודית ובנוהלי עבודה תומכים שמיושמים בבנק ובקבוצה, בשינויים המחויבים.

> בהשקת פעילויות או מוצרים חדשים של הבנק וכן בהליכי הפרסום והשיווק בבנק, המסרים המועברים ללקוחות הבנק נבחנים על ידי גורמי בקרה המוודאים, בין היתר, כי המסרים אינם מטעים את הלקוחות ומועברים בדרך הגונה והוגנת

בבנק קיימות תשתיות מובנות המסייעות לעובדים במתן שירות לפי ערכי הבנק –שירות שהוא גם בעל ערך ללקוחות. כך למשל, מערכות הבנק מסייעות בהתנהלות הוגנת ושקופה, תוך מתן גילוי נאות של כלל נתוני המידע הרלוונטיים לצורך ביצוע פעולה; קיימת תשתית ניהולית המסדירה אמות מידה ודרך התנהלות ראויה; מתנהלים מהלכי הסברה תומכי רגולציה בתחום האשראי הצרכני, המעגנים ערכי הוגנות והגינות; מתבצעות הדרכות פרונטליות בשלל נושאי ציות ותוך הסתייעות בלומדות ובעדכונים מרחוק, המסייעים בהטמעתם של נושאים שונים. ההדרכות מיועדות לכלל עובדי הבנק ומנהליו, וחלקן מעוצבות בהתאם לסביבת העבודה הייחודית של מוצרים ואוכלוסיות עובדים ייעודיות. תשתיות אלה מתוקפות ומעודכנות מעת לעת בהתאם לסביבה הרגולטורית ולפעילותו העסקית של הבנק. אלה מסייעים גם בפן הביקורתי של אכיפת הציות להוראות דין ואסדרה ובהנחלת תרבות ציות בארגון.

נוסף על כך, הבנק חבר ב"איגוד השיווק הישראלי" ומחויב לעקרונות האמנה לאחריות ולהגינות בפרסום, המהווה מסמך יסוד בהתקשרות הפרסומית-שיווקית בישראל.

לצורך קידום ההוגנות והגילוי הנאות בבנק פועל הבנק במספר מישורים:

קידום השקיפות – הבנק פועל בין היתר לשם עיגון הערכים האמורים במסמכי הליבה ובמסמכי היסוד של הבנק, ומבוצעות פעולות שוטפות על מנת להטמיעם בשטח. בין היתר מושם דגש על שקיפות ומתן גילוי הולם ונאות ללקוחות הבנק, לרבות המידע וההתאמה שיש לספק ללקוחות על מוצרים או שירותים בנקאיים הניתנים/מוצעים להם.

השקת פעילויות ופרסום מוצרים חדשים – רובד נוסף שבו ערכי ההגינות וההוגנות באים לידי ביטוי הוא הליך ההשקה של פעילויות/מוצרים חדשים של הבנק, וכן בהליכי הפרסום והשיווק בבנק. מסרים המועברים ללקוחות הבנק (לרבות לקוחות פוטנציאלים) נבחנים על ידי גורמי בקרה אשר מוודאים, בין היתר, כי המסרים אינם מטעים את הלקוחות ומועברים בדרך הגונה והוגנת.

גילוי נאות בפרסומים – הבנק מקפיד על מספר עקרונות יסוד בפרסום ובשיווק של מוצריו:

- **אמת בפרסום –** הקפדה על פרסום מידע תקף, שנבדק היטב טרם תקשורו;
- **תקינות חברתית –** פרסומי הבנק נערכים בצורה ראויה ומכובדת תוך הקפדה על תקינות חברתית, רגישות והימנעות מפגיעה באוכלוסיות, באמונות וכיוצ"ב;
- **אתיקה –** הבנק חתום על הקוד האתי בפרסום, המוסכם על מפרסמים וערוצי טלוויזיה ומכיל כללים שנועדו להגן על ערכים (כגון כבוד האדם), אוכלוסיות (כגון ילדים) וכיוצ"ב. הקוד האמור מחייב הן בתהליכי הפקת התקשורת השיווקית והן בתוצרים.

בשנת 2022 לא התקבלה כל תלונה על הפרה של הקוד האתי בפרסום.
בשנת 2022 לא הוטלו על הבנק קנסות ו/או סנקציות לא כספיות משמעותיות.

עם זאת הוטלו על הבנק ועל כאל עיצומים בסכומים לא-מהותיים, כדלקמן:

- ביום 28 בדצמבר 2021 הודיע המפקח על הבנקים לכאל כי בכוונתו להטיל עליה עיצום כספי בסך של 1 מיליון ש"ח זאת בשל הפרה לכאורה של סעיף 11(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470, שלפיו מנפיק כרטיס לא יחייב לקוח בגין עסקאות שבוצעו לאחר סיום חוזה כרטיס החיוב. ביום 8 במאי 2022 הודיע המפקח

על הבנקים לכאל על החלטתו להפחית את גובה העיצום לסך של 650 אלף ש"ח.

- ביום 6 בפברואר 2023 התקבלה החלטת המפקח על הבנקים להטיל על הבנק שני עיצומים כספיים בסך כולל של 1.2 מיליון ש"ח, וזאת לפי סעיף 14ח(א)(1) לפקודת הבנקאות 1941 ולפי כללי הבנקאות (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011. העיצומים הכספיים הוטלו על הבנק בנוגע להפרה של הוראות סעיפים 25 ו-26 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450 בנושא "הליכי גביית חובות", שעניינן דיווח להוצאה לפועל על תקבולים שהתקבלו שלא באמצעות הלשכה, ועל הסדר עם לקוחות בדבר קבלת תקבולים על חשבון החוב.

בנוסף, ביום 6 בפברואר 2020 התקבלה בכאל דרישת נתונים מרשות התחרות, מכוח סעיף 46(ב) לחוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988, ביחס לבתי עסק המקבלים מכאל או מאדם קשור אליה שירותי סליקת כרטיסי חיוב. בהמשך ובעקבות הנתונים שנמסרו נתקבלו דרישות נוספות, וזאת במסגרת בדיקה שביצעה הרשות בנושא. כאל מסרה את הנתונים הנדרשים.

ביום 12 בספטמבר 2022 הודיעה כאל לרשות התחרות על הסכמתה לתשלום סך של 10 מיליון ש"ח לאוצר המדינה במסגרת צו מוסכם, וזאת בהתאם לסעיף 50ב לחוק. בכפוף לתשלום הסך האמור, הממונה על התחרות לא תנקוט כל צעדי אכיפה כנגד כאל או מי מטעמה בגין מקרים שהתרחשו בין השנים 2018-2020 שבהם, על פי הנטען, הוצעו תנאים מסחריים מיטיבים לשירותי סליקה של כרטיסי חיוב מהמותג "דיינרס" ללקוח שירכוש או ימשיך לרכוש מכאל שירותי סליקה של כרטיסי חיוב ממותגים אחרים.

יובהר כי אין בצו המוסכם או בחתימתה של כאל עליו משום קביעה, הודאה או הסכמה מטעם כאל או מי מטעמה כי הפרו את החוק, את החלטות הממונה או כל דין אחר באופן כלשהו.

ביום 2 במרס 2023 הגישה רשות התחרות את הצו המוסכם לאישור בית הדין לתחרות.

שירותים בשפות שונות

הבנק פועל להנגשת שירותים שונים במגוון שפות לנוחות כלל לקוחותיו:

- באתר השיווקי ניתן להשתמש בעברית, אנגלית, רוסית, ערבית וצרפתית;
- באתר הפעולות השפה היא עברית, וניתן לעשות שימוש חלקי גם בשפה האנגלית;
- אתר עסקים בשפה האנגלית שודרג וניתן לבצע בו מגוון פעולות, כגון אישור חתימות, העברות מסוגים שונים, תשלום חשבונות, תשלום משכורות, חתימה על פעולות סחר חוץ ועוד;
- עלוני שיווק המוצבים לנוחות הלקוחות בסניפים כתובים בדרך כלל בעברית, ובמקרים מסוימים, על פי צורך או דרישה, מופקים עלונים ייעודיים בשפות אחרות (אנגלית, רוסית, צרפתית וערבית);
- בכספומטים ניתן לקבל הנחיות בארבע שפות: עברית, ערבית, רוסית ואנגלית;
- ממשק המשובים פועל בעברית, אנגלית, ערבית ורוסית. ניתן לקבל דפי חשבון בעברית או באנגלית, אם שפת החשבון מסומנת כאנגלית;
- בסניפים עתירי תושבי חוץ כמו אשדוד רובע ד', רחביה ואילת, השירות ניתן גם באמצעות בנקאים דוברי אנגלית ובנקאים דוברי שפה זרה נוספת כמו צרפתית או רוסית, לרבות הקלטה במרכזייה הטלפונית של פתיח ברכת שלום באנגלית ובעברית;
- בטלבנק ניתן לקבל שירות גם בשפה הערבית;
- בעמדות לניהול תורים השירות ניתן גם בשפה האנגלית ובשפה הרוסית. בסניפי נצרת ומזרח ירושלים השירות ניתן גם בשפה הערבית.

פרטיות לקוח ואבטחת מידע

פרטיות לקוח

- הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על פרטיות המידע של הלקוחות, העובדים והספקים של הבנק. הוא רואה בערך הפרטיות ערך חשוב ומשמעותי אשר בא לידי ביטוי בעשייה העסקית ובמתן השירות ללקוחותיו. הבנק משקיע משאבים ואמצעים כדי לשמור על הזכות לפרטיות, בהתאם להוראות הרגולציה.

הבנק מקפיד על נקיטת מכלול הפעולות והאמצעים לשמירה על נתוני לקוחותיו, עובדיו וספקיו במאגרי המידע, כדי להגן עליהם מפני פגיעה בשרידותם

המשך בעמוד 80

הוגנות במוצרים בחברות הבת העיקריות

כאל ובנק מרכנתיל דיסקונט

- האמור בסעיף "הוגנות במוצרים" לעיל נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל, למעט לעניין החתימה על הקוד האתי בפרסום, שעליו בנק מרכנתיל דיסקונט אינו חתום.

הקוד האתי בפרסום

- כאל חתומה אף היא על הקוד האתי בפרסום, ובשנת 2022 לא התקבלה כל תלונה על הפרתו.

אי די בי ניו יורק

- מחויב להתייחס ללקוחותיו באופן הוגן, עקבי ושוויוני בהתנהלותו הבנקאית בהלוואות ובפיקדונות. הנוהג של הבנק הוא לציית לכל חוקי הלוואות הוגנות החלים עליו. אלה כוללים את חוק הזדמנות אשראי שווה (תקנה "B"), חוק דיור הוגן, חוק הלוואות הוגנות של מדינת ניו יורק (תקנה 296-a של חוק מנהלתי של מדינת ניו יורק), חוק האמת בחיסכון (תקנה "DD"), חוק האמת במתן אשראי (תקנה "Z") וכותרת "X" של חוק דוד-פרנק – UDAAP (מעשים ושיטות עבודה בלתי הוגנים, מטעים או פוגעניים). הבנק לא יסבול אפליה מצד מי מעובדיו או סוכניו כלפי כל לקוח בכל היבט של העסק שלו.

באי די בי בנק ניו יורק לא התקבלו כל תלונות בנושאי הפליה במתן הלוואות או לגבי תקנה כלשהי מאלה הנזכרות לעיל.

שירותים בשפות שונות בחברות הבת העיקריות בישראל

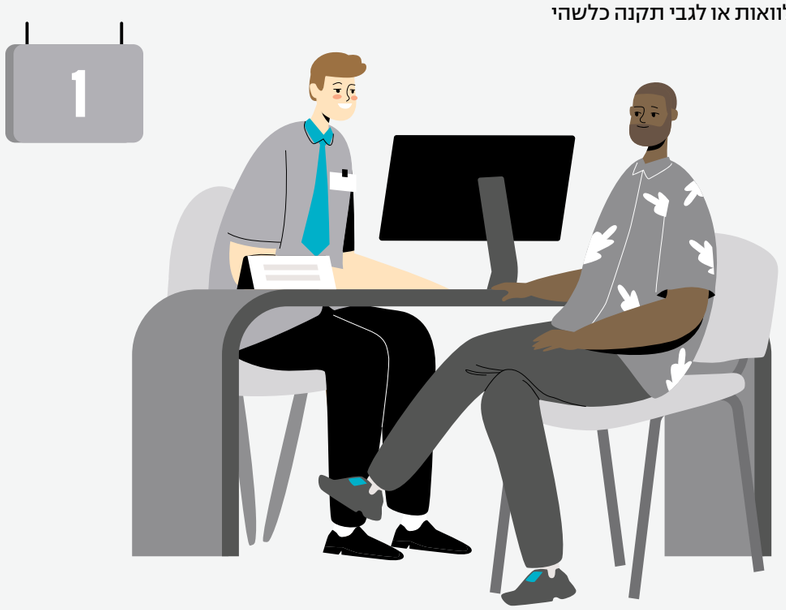
בנק מרכנתיל דיסקונט

- לבנק מרכנתיל דיסקונט פעילות ענפה בקרב האוכלוסייה הערבית והאוכלוסייה החרדית, ומתוך כך נעשית ההתאמה הנדרשת בפעילות מול פלחי האוכלוסייה השונים. הפנייה השיווקית לפלח הערבי נעשית לרוב בערבית (לרבות סרטונים, עלונים וכיוצ"ב). זאת ועוד, בסניפי המגזר הערבי המענה בסניפים והמענה הטלפוני הראשוני (הממוחשב) הוא בשפה הערבית. גם הפנייה לפלח האוכלוסייה החרדי נעשית תוך התחשבות ב"שפה" הנהוגה (ללא תמונות שעלולות לפגוע ברגשות הציבור ובמלל המתאים למגזר החרדי).

כאל

- שירות הלקוחות במוקדי כאל ניתן בשפות שונות: עברית, אנגלית, ערבית ורוסית.

כאל מבצעת התאמות לצורכי האוכלוסייה החרדית ומנגישה את שירותיה בעת התחברות למערכת החברה באמצעות שליחה של הודעה קולית לזיהוי OTP קולי, המאפשר ללקוחות ביצוע פעילות וקבלת מידע בקלות ובמהירות, וכן בעת שחזור קוד סודי באמצעות המענה הקולי. כמו כן נעשית התאמה ל'שפה' הנהוגה בציבור החרדי.



המשך מעמוד 78

ומפני חשיפה ושינוי של מידע. פעילות זו מבוצעת בהתאם להוראות הדין והאסדרה.

מדיניות הפרטיות של הבנק מוצגת באתר ובאפליקציית הבנק ומפרטת את אופן איסוף המידע, הגישה והשימוש במידע, מסירת מידע לצד שלישי ואבטחת מידע.

הגנת הפרטיות בבנק מנוהלת על ידי מערך מקצועי רחב הכולל את הממונה על הגנת הפרטיות, המהווה גורם בלתי תלוי. הממונה על הגנת הפרטיות אחראית לניהול ולתכלול התחום, ומהווה גורם מייעץ לדירקטוריון ולהנהלת הבנק בהיבטי הגנת הפרטיות בבנק וניהולם באופן אפקטיבי. נוסף על כך, בכל חטיבה מונה נאמן הגנת הפרטיות, המשמש זרוע ארוכה של הממונה על הגנת הפרטיות וגורם בקרה, פיקוח ואכיפה של המדיניות והנהלים בנושא הגנת הפרטיות. כמו כן, הבנק פועל בכל הקווים העסקיים באופן שוטף, ומשלב שיקולי הגנת הפרטיות גם בעת פיתוח מוצרים חדשים.

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירת הפרטיות ובאבטחת המידע של לקוחותיו, עובדיו וספקיו, ומשקיע משאבים טכנולוגיים במטרה לשמור על הפרטיות ועל אבטחת המידע, לאתר תקלות ולמנוע את הישנותן

העקרונות לניהול סודיות ופרטיות הלקוח מיושמים בהתאם למדיניות בנושא וכחלק מניהול הסיכונים של הבנק. המדיניות מגדירה קווים מנחים לתהליכי קבלת החלטות ולביצוע פעולות הכרוכות באיסוף ובשימוש במידע אישי לצורך ניהול עסקיו של הבנק. המדיניות מסדירה את אופן הניהול של סיכון הגנת הפרטיות בבנק, הכרוך באיסוף ובשימוש במידע אישי, ומתוך עמדה עקרונית כי עיגון היבטי הגנת הפרטיות בפעילויות הבנק יסייע לבנק לנהל את עסקיו בצורה מיטבית. מסמך המדיניות מתוקף אחת לשנה ומובא לאישור הדירקטוריון. חברות הבת אימצו מדיניות דומה, בהתאמה לפעילותן.

בנוסף, גובש הליך עבודה טרם אישור הוצאת מידע ממאגרי המידע של הבנק לספק חיצוני לצורך אישור מנהל המאגר הרלוונטי. בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות, אם עולה חשש של דלף מידע אישי, הבנק מעדכן את הרשות להגנת הפרטיות על פי דרישות התקנות.

בשנת 2022 החל תהליך ביצוע סקר פערים בקשר להגנת הפרטיות בכל חטיבות הבנק, על מנת לוודא יישום וקיום הוראות הדין והאסדרה בתחום הגנת הפרטיות.

הממונה על הגנת הפרטיות ומי מטעמה מבצעים הדרכות והכשרות בנושא ההגנה על פרטיות לגורמים הרלוונטיים בבנק, על מנת שיכירו את היבטי הגנת הפרטיות הרלוונטיים לסביבת עבודתם וסיכונים הקיימים בנושא. כמו כן, כל עובדי הבנק מחויבים לעבור לומדה בנושא הגנת הפרטיות. כן מועבר לעובדים דיוור אד הוק בשיתוף אגף אבטחת מידע והגנת הסייבר, וזאת במטרה לחדד את הכללים ולהעשיר את הידע שלהם בנושא.

עקרונות איסוף שמירה ושימוש במידע

איסוף המידע והשימוש בו נעשים לצורך מהלך העסקים הרגיל של הבנק ובהתאם למטרות המאגר. כדי לממש את מדיניות ניהול סיכוני הגנת הפרטיות פועל הבנק בהתאם לעקרונות מנחים, הכוללים בין היתר: הבנק אוסף מידע אישי ומשתמש בו רק לאחר שהתקבלה הסכמה לפעולות האיסוף והשימוש שהבנק מבקש לעשות במידע זה; במועד קבלת ההסכמה נמסר לנושאי המידע מידע מספק בדבר סוגי המידע שנאסף על אודותיהם, מטרות האיסוף ואופן השימוש במידע; הבנק משתמש במידע אישי שנאסף ונשמר אצלו אך ורק עבור המטרות שלשמן נמסר המידע, ובהתאם למדיניות השימוש במידע; הבנק שומר בסודיות מידע אישי שנאסף על ידו, בכפוף לדין החל. חובת הסודיות מהווה חלק מרכזי מחוקי הגנת הפרטיות והבנק אינו מגלה סובלנות להפרה מסוג זה; הבנק מחויב לשמור את המידע האישי שנשמר על ידו באופן מאובטח, בהתאם לחוקי הגנת הפרטיות ולעקרונות אבטחת המידע המוטמעים בבנק.

הבנק מאפשר לכל נושא מידע שמידע אישי על אודותיו נשמר בבנק, לבקש לעיין במידע זה בהתאם להוראות חוקי הגנת הפרטיות. על פי חוק זה, אדם שעיין במידע שנאסף עליו ומצא כי הוא אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי לפנות לבעל מאגר המידע בבקשה לתקן את המידע.

כמו כן, העברה של מידע אישי או מתן גישה למידע אישי הנשמר בבנק לצדדים שלישיים תיעשה בהתאם להסכמה שנושאי המידע נתנו לכך. בכל התקשרות של הבנק שבה מועבר מידע אישי לצדדים שלישיים, דוגמת ספקי שירות של הבנק, יכלול הסכם ההתקשרות הוראות לעניין שמירת הפרטיות ואבטחת מידע, וכן נספח הנחיות אבטחת מידע תואם להתקשרות.

זאת ועוד, פורסמה מדיניות פרטיות עבור מועמדים לעבודה, אשר מסדירה את הסוגיות המרכזיות בהגנת הפרטיות, לרבות הסכמה לאיסוף, לשימוש ולהעברת מידע. המדיניות מוצגת למועמד באתר הבנק והוא נדרש לאשר אותה בטרם הגשת קורות חיים ומסירת פרטים על אודותיו.

תחום הגנת הפרטיות מבוקר על ידי הביקורת הפנימית כחלק מהביקורת בנושאי טכנולוגיית המידע.

במחצית הראשונה של שנת 2022 הפיצה חטיבת הביקורת הפנימית דוח ביקורת רוחב בנושא הגנת הפרטיות. מהדוח עולה כי נעשית בבנק עבודה מקיפה בנושא הגנת הפרטיות, ומושקעים מאמצים רבים בניסיון לחלוש על היבטי הפרטיות המחייבים התייחסות רחבה ומקצועית.

במספר תחומים ניתנו המלצות לשיפור התהליכים וסביבת הבקרות, לרבות:

- הרחבה ועיבוי הנהלים בנושאי אחריות, סמכות וממשקי העבודה בתחום;
- הרחבת סקרים בחצרות הספקים החשופים לנתונים מתוך מאגרי המידע;
- קביעה מחודשת של אחריות לנושא ניהול מאגר לקוחות וחשבונות ולנושא אחריות על רישום הגדרת המאגרים.

המלצות הביקורת נדונו בהרחבה ומטופלות באופן שוטף, תוך בקרה ומעקב מצד חטיבת הביקורת הפנימית.

בשנת 2022 נבדקו, בעקבות תלונות של לקוחות, חמישה מקרים של חשדות לדלף מידע מחשבונות הלקוחות על ידי עובדי הבנק, ושלושה מקרים של צפייה או פעילות לא מורשית על ידי העובדים בחשבונות מקורבים או עובדים אחרים. כל הבדיקות נסגרו ללא ממצאים.

נערכה גם בדיקה רוחבית בנושא צפייה וביצוע פעולות על ידי העובדים מתחנות העבודה שלהם בחשבונות מקורבים, בחודשים ינואר עד אוגוסט 2022. בעקבות הבדיקה הועברו לטיפול משאבי אנוש בחטיבה הבנקאית ובחטיבה העסקית פרטיהם של 59 עובדים שצפו ו/או ביצעו פעולות בחשבונות מקורביהם ללא הרשאה, בצירוף המלצה לנקוט צעדים משמעתיים כנגד העובדים שפעלו בניגוד לנהלים, בהלימה להיקף המקרים ולהישנותם מדוח קודם.

במקביל, במהלך שנת 2022 בוצעה פעילות תקשור נרחבת בנושא, שכללה יותר מ-40 הרצאות לכ-800 עובדים ביחידות הבנק השונות ובקורסים שונים, מידעון שהופץ בפייסבנק לכלל העובדים, אייטם ביומן הבוקר וכדומה.

בבנק מרכנתיל דיסקונט הבקרה בנושא חשבונות עובדים נאותה. לא התקבלה בביקורת תלונה בנושא סודיות בנקאית בשנת 2021. [לעדכן]

בשנת 2022 לא התקבלו בכאל תלונות בנושא הגנת הפרטיות.

באי די בי ניו יורק התקבלו בשנת 2022 שלוש תלונות מלקוחות שקיבלו דיווחים שגויים. שתיים מהתלונות נמצאו כטעות ספק והשלישית נמצאה כטעות אנוש מצד הבנק. טעויות אלה טופלו ולא נמצאו כל טעויות נוספות.

תקלה באפליקציית PayBox

לפרטים על אודות התקלה ראו בדוח אחריות תאגידית 2019, עמ' 20.

ביום 16 בפברואר 2020 הודיעה הרשות להגנת הפרטיות על פתיחת הליך פיקוחי מנהלי לפי חוק הגנת הפרטיות, לבדיקת נסיבות אירוע פייבוקס. ביום 1 באוקטובר 2020 העבירה הרשות לבנק מכתב הקובע הפרה לכאורה של חוק הגנת הפרטיות. הבנק העביר את תגובתו בכתב ביום 9 בדצמבר 2020 וביקש לקיים שימוע נוסף בעל פה. הרשות נעתרה לבקשת הבנק והשימוע התקיים ביום 21 באוקטובר 2021. ביום 16 באפריל 2023 הודיעה הרשות לבנק כי קיבלה חלק מטענות הבנק בשימוע שהתקיים, וקבעה, בניגוד לעמדת הבנק, כי הופרו חלק מתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז–2017. ביום 30 באפריל 2023 הבנק השיב לרשות כי הוא סבור שעמדתה ונימוקיה שגויים, וביקש כי קביעות הרשות יישקלו בשנית. למועד פרסום דוח רבעון ראשון 2023 של הבנק (16 במאי 2023) הרשות טרם השיבה לפניה.

הליכים משפטיים

ביום 30 בינואר 2020 הוגשו נגד הבנק בבית המשפט המחוזי בתל אביב ארבע תביעות ובקשות לאישורן כתובענה ייצוגית. עניינן של הבקשות הוא תקלה בהתקנת שרת באפליקציית התשלומים PayBox, אשר לטענת המבקשים גרמה להם נזקים.

סכומי התביעות לכלל חברי הקבוצה הועמדו בארבע הבקשות על סך 850 מיליון ש"ח, 500 מיליון ש"ח, 25 מיליון ש"ח ו-2.5 מיליון ש"ח, בהתאמה.

ביום 7 ביוני 2021 הודיעו ארבעת המבקשים כי הגיעו להסכמות בדבר בקשה לאישור הגשת תביעה מאוחדת. בהחלטה מיום 20 ביוני 2021 נקצבו מועדים להגשת כתבי טענות ביחס לבקשת התביעה המאוחדת. התיק נקבע לדיון ליום 24 לינואר 2022. ביום 23 באוגוסט 2021 הוגשה בקשה לתביעה מאוחדת בתיק אחד, וביום 29 באוגוסט 2021 נמחקו שלוש הבקשות בתיקים האחרים.

בחודשים אוקטובר 2021 עד ינואר 2022 הגישו הצדדים כתבי טענות לעניין בקשה לצירוף ראיה מטעם המבקשים. ביום 22 בפברואר 2022 קיבל בית המשפט את הבקשה והורה על צירוף הראיה. ביום 3 באפריל 2022 הוגשה תשובת הבנק לבקשה לאישור. ביום 19 באוקטובר 2022 הוגשה תגובת המבקשים לתשובת הבנק. ביום 19 בינואר 2023 התקיים דיון קדם משפט. בית המשפט הורה לצדדים להגיש עד יום 30 במרס 2023 הודעת עדכון בדבר המשך ההליכים וניסיונות ההידברות ביניהם.

לפרטים בדבר בקשה לאישור תובענה כייצוגית העוסקת בסוגיה דומה שהוגשה נגד כאל וגורמים נוספים, ראו להלן.

ביום 8 בדצמבר 2020 הוגשה תביעה ובקשה לאשר את התביעה כייצוגית נגד ישראכרט בע"מ, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ, פרימיום אקספרס בע"מ, כאל ודיינרס קלאב ישראל בע"מ. בתמצית, עניינה של התביעה בטענה שהחברה עושה שימוש פסול ואסור במאגרי המידע שברשותה (הן מתוקף היותה מנפיקת כרטיסי אשראי והן מתוקף תפקידה כסולק), וזאת ללא קבלת הסכמה מדעת מטעם לקוחותיה. בתוך כך נטען כי החברה חושפת נתונים אישיים של הלקוחות לצדדים שלישיים;

מבצעת אפיון של הלקוחות לצורכי פרסום לצדדים שלישיים; מבצעת "טירגוט" פרסומי על בסיס האפיון כאמור לצורכי קידום מכירות של צדדים שלישיים; מבצעת מעקב אחר לקוחותיה; ועושה שימוש בנתוני לקוחותיה לשם מכירת נתונים סטטיסטיים. בתביעה התבקשו צווי עשה, צווי מניעה וסעד כספי בסכום מצרפי מוערך של כ-150 מיליון ש"ח. התיק מצוי בהליכי גישור.

ביום 13 באפריל 2021 התקבלה בכאל בקשה לאישור תובענה ייצוגית. הבקשה הוגשה נגד 15 גופים פיננסיים, בהם בנקים, חברות כרטיסי אשראי, חברות ביטוח ובתי השקעות.

עניינה של התובענה בטענת המבקשים כי המשיבים מעבירים לצדדים שלישיים, בפרט לחברת Google ולשירות הפרסומות שלה, מידע פרטי, אישי וסודי של לקוחותיהם העושים שימוש בשירותים הדיגיטליים של המשיבים, או שעשו כך בשבע השנים שקדמו להגשת הבקשה, ללא הסכמתם של הלקוחות האמורים, תוך פגיעה בזכות לפרטיות ותוך הפרת חובות המוטלות על המשיבים על פי דין.

נזק שנגרם לקבוצה שאותה הם מבקשים לייצג מוערך על ידי המשיבים בסכומים המגיעים למיליוני ש"ח. המבקשים העמידו את סכום הנזק האישי על 1,000 ש"ח לכל תובע בגין נזק לא-ממוני ו-1,000 ש"ח לכל תובע בגין נזק ממוני.

ביום 20 ביוני 2022 הגישה כאל את תשובתה לבקשת האישור. קדם משפט התקיים ביום 6 בנובמבר 2022. בהמלצת בית המשפט הצדדים החלו הליך גישור.

לפרטים בדבר בקשה לאישור תובענה כייצוגית העוסקת בסוגיה דומה שהוגשה כנגד הבנק ובנקים נוספים, ראו לעיל.

אבטחת מידע והגנת הסייבר

נושא אבטחת המידע והגנת הסייבר בבנק מוסדר ומכוון בהתאם להוראות דין שונות, ובהן חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, חוק המחשבים, הוראות ניהול בנקאי תקין, ובפרט הוראה מספר 357 לניהול טכנולוגיות המידע והוראה מס' 361 בנושא ניהול הגנת הסייבר, שעל בסיסן גובשו אסטרטגיה ומדיניות הגנת סייבר ואבטחת מידע שאושרו בהנהלת הבנק ובדירקטוריון, וכן הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 362 בנושא מחשוב ענן בנוסחה המעודכן משנת 2022, הוראת ניהול בנקאי תקין 366 בנושא דיווח על אירועי כשל טכנולוגי ואירועי סייבר והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 363 בנושא ניהול סיכוני סייבר בשרשרת האספקה. זאת ועוד, מערכי אבטחת המידע והגנת הסייבר בבנק מאותגרים על ידי חטיבת ניהול סיכונים ומבוקרים על ידי הביקורת הפנימית.

בשנת 2022 לא התרחשה תקרית קיברנטית אחת או יותר, שהשפיעה מהותית על המוצרים או על השירותים של הבנק או של הקבוצה, על קשריהם עם לקוחות או על התנאים התחרותיים

בשנת 2022 הוסמך הבנק לראשונה לתקני אבטחת מידע וסייבר ISO27001 ו-ISO27032. במסגרת אימוץ התקנים הוסמכה חטיבת הטכנולוגיות של הבנק, שמספקת שירותי IT ניטור ובקרת תשתיות, שירותי פיתוח למערכות הליבה ולשירותים דיגיטליים ופתרונות אבטחת מידע והגנת הסייבר.

על התחום אמון מנהל אבטחת מידע והגנת הסייבר הכפוף ישירות לראש חטיבת טכנולוגיות, והוא האחראי להתוויית המדיניות ולמימושה בבנק ובחברות הבת בקבוצת דיסקונט.

האסטרטגיה והמדיניות בתחום ניהול אבטחת המידע והגנת הסייבר מאושרות על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון אחת לשנה. כמו כן, הדירקטוריון מקבל דיווחים שוטפים ותקופתיים על אירועי אבטחת מידע וסייבר. האסטרטגיה והמדיניות זמינות לכלל העובדים במערכות הפנימיות והן חלות על כל קבוצת דיסקונט.

פרטיות לקוח בכאל

מעבר לתהליכים שתוארו לעיל, כאל מקדישה מאמצים ניכרים בכל הקשור להגנה על פרטיות לקוחותיה:

- בשנת 2017 נערכה תוכנית אכיפה בתחום הגנת הפרטיות, בסיוע משרד עורכי דין מומחה בתחום;
- בשנת 2019 ביצעה החברה סקר פנימי בתחום הגנת הפרטיות. בעקבות הסקר גובשה תוכנית הפחתה והושלם הטיפול בכל הממצאים שעלו במסגרת הסקר;
- בשנים 2019-2020 התבצע בחברה סקר ציות מקיף בנושא פרטיות, בליווי משרד רואי חשבון ומשרד עורכי דין מומחים בתחום, וזאת במסגרת סקר ציות קבוצתי. הפערים שאותרו במסגרת הסקר טופלו.

ככלל, פעילויות המעוררות שאלות מתחום דיני הגנת הפרטיות מלוות באופן צמוד על ידי חטיבת הייעוץ המשפטי של החברה, אשר עוקבת אחר התפתחויות בדין בהיבטים אלו ובוחנת את הצורך להתאים את פעילות החברה לנוכח אותן התפתחויות.

במהלך שנת 2019 גובשה מדיניות הגנת הפרטיות ופורסמה באתר החברה. נערכות הדרכות ייעודיות בתחום הגנת הפרטיות לעובדים בחברה.

במהלך שנת 2021 אימצה כאל מסמך לניהול סיכוני פרטיות ומינתה את קצינת הציות כממונה על הגנת הפרטיות.

זאת ועוד, סיכון של דלף מידע מוגדר בחברה כסיכון גבוה, לרבות מצד שרשרת האספקה, ובאופן קבוע מעובות הבקרות בגינו. החברה הטמיעה מספר מנגנונים לאיתור ובלימה של זליגת מידע מכלל ערוצי הוצאת המידע מהחברה, לרבות דואר, ממשקי אונליין, כספות, הצפנת התקני אחסון וכדומה. במקביל מיישמת החברה בקרות נרחבות על שרשרת האספקה, במטרה לצמצם את סיכון דלף המידע מערוץ זה, ומפעילה כלי מודיעין לזיהוי ולאיתור מוקדם ככל הניתן של מידע רגיש של כאל ו/או של לקוחותיה, אשר ייתכן כי דלף.

חברות בת אחדות, מתוקף פעילותן, מגדירות לעצמן את המדיניות בהתבסס על האסטרטגיה והמדיניות הקבוצתית, והן מלוות מבחינה מקצועית על ידי מנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר הקבוצתי.

בשנת 2022 לא התרחשה תקרית קיברנטית אחת או יותר, שהשפיעה בצורה מהותית על המוצרים או על השירותים של הבנק או של הקבוצה, על קשריהם עם לקוחות או על התנאים התחרותיים.

שנת 2022 התאפיינה בעלייה חדה בהיקף ההונאות הדיגיטליות בקרב לקוחות הבנק והושקעו מאמצים עילאיים לצמצום הסיכון ומניעת גניבת הכסף, בדגש על לקוחות יוצאי ברית המועצות שהיוו קהל יעד לתקיפות. כמו כן, הושקעו משאבים רבים בפיתוח מערכות טכנולוגיות להגנת הסייבר, ליווי והנחיה מקצועית לתהליכי כתיבת הארכיטקטורה, הגדרת המערכות ומיפוי הפערים, לרבות אתגור הרשתות החדשות בקמפוס דיסקונט לקראת המעבר של קבוצת דיסקונט למשכנה החדש.

הגנה על אתרי הבנק

תוכנית העבודה של אגף אבטחת המידע והגנת הסייבר מיושמת בהתאם לתוכנית אסטרטגית שאושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. בהתאם לכך מוטמעות במערכות הבנק טכנולוגיות למניעת גישה בלתי מורשית, מערכות לניטור, בקרה וזיהוי חריגה מפעילות מותרת (אנומליה) ברשת הבנק ובערוצים הישירים.

בבנק פועל מוקד אבטחת מידע (SOC) הפועל ברציפות כל ימות השנה (24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה) שמטרתו ניטור ובקרה, קבלת התרעות לאיתור סיכונים, הפרות, חשיפות ופגיעות במערכת אבטחת המידע, ובאחריותו, בין היתר, לזהות ולהתריע על כל פעילות שמטרתה לפגוע במערכות הבנק, באתרי הבנק או בלקוחותיו.

אתרי הפעולות של הבנק שמספקים שירות ישיר ללקוחות ברשת האינטרנט ובמובייל מוגנים במספר שכבות הגנה, הכוללות רכיבי אבטחת חומרה/תקשורת ושירותי מודיעין לקבלת מידע על תקיפות וכתובות עוינות. מערכות תשתית מנוטרות ומדווחות ל-SOC. ומערכות ופרויקטים שבפיתוח ובתחזוקה מלווים בצמידות על ידי מנחי אבטחת מידע וסייבר מקצועיים.

פרט להגנה על מערכת המחשוב, פעולות ההגנה מכוונות לתת מענה לתהליכים העסקיים החשובים של הבנק. בכך תיוצב שכבת הגנה המתמקדת בסיכון בראייה עסקית מקיפה.

כחלק מניהול הסיכון, הבנק מתחקר אירועים שונים ומפיק לקחים ותובנות. תובנות אלה יחד עם סקרי אבטחת מידע והגנת הסייבר מאפשרים לבנק למפות פערים לטיפול ולהגדיר קדימויות בטיפול, המשולבות בתוכנית העבודה. כמו כן, במסגרת הביקורת הפנימית פועל ענף ביקורת בתחום מערכות המידע שעורך ביקורות שוטפות בנושאים אלה.

בהתאם למתאר הסיכונים ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 ו-361 מתבצעים בתדירויות המתחייבות סקרי סיכונים ומבדקי חדירה בסיוע יועצים חיצוניים בלתי תלויים, בהתאם לדרישות האסדרה והחלטות ההנהלה, ובעקבותיהם מיושמים צעדי הפחתה ודיווחים מתחייבים.

הגישה למידע ורמות ההרשאה מבוקרות באמצעות סגל עובדים ומערכות ייעודיות, ותהליכי המנהלות וכלי הניהול עוברים שיפור וארגון משמעותיים.

הבנק עיגן את הפעילויות והתהליכים בנהלים, ואגף אבטחת המידע והגנת הסייבר בבנק מעורב באישור כלל נוהלי הבנק, כדי להבטיח איתור מוקדם של פעילויות היוצרות סיכוני אבטחת מידע והגנת הסייבר.

הבנק מבצע פעילות שוטפת להגברת המודעות ולשיפור התרבות הארגונית בהיבטי אבטחת מידע והגנת הסייבר, הכוללת בין השאר לומדות, הדרכות, הפצת מסמכי מדיניות, הפקת שבוע מודעות בנושא הנדסה חברתית לעובדי הבנק וכדומה.

נוסף על כך, לבנק תוכנית המשכיות עסקית למקרים של התממשות אירוע סייבר ולעת משבר, ובמסגרתה מתקיימים גם תרגילי חירום לבדיקת עמידות ומערכי תגובה שונים.

הפחתת החשיפה לסיכון סייבר באמצעות רכישת ביטוח סייבר קבוצתי – ראו במסמך "דרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל וגילוי נוסף על הסיכונים", שפורסם יחד עם דוח שנתי 2022 (עמ' 70).

היבטי הביטחון הפיזי, ככל שיש להם זיקה לאבטחת מידע, מנוהלים ומיושמים על ידי קצין הביטחון של הבנק בתיאום עם מנהל אבטחת מידע והגנת הסייבר.

לפרטים נוספים ראו במסמך "דרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים", אשר פורסם יחד עם דוח שנתי 2022 (עמ' 73-75).

התהליכים המתוארים לעיל מתבצעים גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט, בשינויים המחויבים.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	ביצוע פעימה מתוך הסקר התקופתי בהתאם לתקנות הנגישות.
	✓ בוצע	החל משנת 2022 – שילוב מדד ההמלצה במדד סניף מצטיין.
	✓ בוצע	שיפור מדד ההמלצה (NPS).
	לא בוצע	צמצום היקף פניות הציבור והתלונות המוצדקות.
	✓ בוצע	מענה ללקוח בהתכתבות תוך שעה.
כאל	✓ בוצע	לומדה לעובדים חדשים (לא כולל נציגי שירות ומכירות) – בכניסה לארגון כעובד חדש.
	✓ בוצע	לומדה לעובדים חדשים (נציגי שירות, מכירות, גבייה) - סדנת נגישות חווייתית לעובדים במסגרת קורס הכשרה.
	✓ בוצע	תדריך/לומדה לנציגי שירות – אחת לחציון.
	✓ בוצע	תקשור לכלל עובדי החברה – סרטון/תקשור אחת לשנה.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	קיום הדרכות בהיבטי גילוי נאות – מסגרת משפטית והנחיות מעשיות.
	הרחבת הפעילות והפצת הידע לבני נוער, צעירים, סטודנטים ומשפחות, והנגשת הידע לגלישה בטוחה ולשימוש דיגיטלי לאוכלוסייה הוותיקה.
	השקעה בחיזוק מעגלי ההגנה וטיפול בפערים בהתאם לאיום הייחוס.
	השקעה בפיתוח ושימור ההון האנושי (תוכניות אימוני סייבר, תוכנית הכשרות ייעודיות למוקדי ידע, שיתוף ידע נרחב באגף ועוד).
	שיתוף פעולה וידע מול גופים פיננסיים מקבילים.
	עבודה מתודית מול גורמים לאומיים (בנק ישראל, מל"פ, משטרת ישראל ועוד).
	הרחבת שיתופי הפעולה עם חברות טכנולוגיות, בדגש על חברות סטארט-אפ, לשילוב פתרונות טכנולוגיים מתקדמים בהגנה על הבנק והקבוצה.
	פעילות רציפה לשיפור התרבות הארגונית בתחום אבטחת מידע והגנת הסייבר, הכוללת בין השאר לומדות, הדרכות, פרסומים לעובדים וללקוחות הבנק, הפצת מסמכי מדיניות, הפקת שבוע מודעות בנושא הנדסה חברתית לעובדי הבנק וכדומה.
	לבנק תוכנית המשכיות עסקית למקרים של התממשות אירוע סייבר ולעת משבר, ובמסגרתה מתקיימים גם תרגילי חירום תקופתיים לבדיקת איכות המענה.
כאל	לומדה לעובדים חדשים (לא כולל נציגי שירות ומכירות) – בכניסה לארגון כעובד חדש.
	לומדה לעובדים חדשים (נציגי שירות, מכירות, גבייה) - סדנת נגישות חווייתית לעובדים במסגרת קורס הכשרה.
	תדריך/לומדה לנציגי שירות – אחת לחציון.
	תקשור לכלל עובדי החברה – סרטון/תקשור אחת לשנה.

05
העובדים

מדיניות טיפוח ההון האנושי 90
גיוס העובדים 91
יחסי עבודה 92
העובדים של דיסקונט 95
גיוון ושוויון הזדמנויות 100
שומרים על זכויות העובדים 106
משקיעים בעובדים יותר 112
יעדים 125

9,125
עובדים בקבוצת דיסקונט

5,088
עובדים בבנק דיסקונט

44.1
הגיל הממוצע של עובדי בנק דיסקונט

הבנק נוקט מדיניות ניהול מוכוונת אנשים מתוך הבנה כי ההון האנושי הוא גורם מרכזי לקידומו ולהצלחתו של הבנק. לפיכך הבנק פועל לטיפוח המשאב האנושי בראייה ארוכת טווח, באמצעות כינון מנהיגות מובילה ומצטיינת כבסיס להעצמתו ולצמיחתו של הארגון

13.4
שנים הוותק הממוצע בבנק דיסקונט

55%
מעובדי בנק דיסקונט הם בעלי השכלה אקדמאית

55.2%
נשים מנהלות בפורום הנהלה מורחב

העובדים

חשוב לנו להיות גאים במקום העבודה שלנו, ולכן אנחנו מעודדים סביבת עבודה מאתגרת, תומכת ונעימה. אנחנו מאמינים באנשים העובדים איתנו ומשקיעים בהעצמתם (רוח דיסקונט)

מדיניות טיפוח ההון האנושי

בנק דיסקונט נוקט מדיניות ניהול מוכוונת אנשים מתוך הבנה כי ההון האנושי הוא גורם מרכזי לקידומו ולהצלחתו של הבנק. לפיכך הבנק פועל לטיפוח המשאב האנושי בראייה ארוכת טווח, באמצעות כינון מנהיגות מובילה ומצטיינת כבסיס להעצמתו של הארגון ולצמיחתו. במקביל הבנק שם דגש על קידום מימוש שאיפותיהם המקצועיות והאישיות של עובדיו באמצעות מתן מגוון הזדמנויות לפיתוח הקריירה, תוך שימת דגש מיוחד על ההתפתחויות בשוק העבודה בעולם הבנקאות – בהווה ובעתיד.

הבנק מפעיל מערכות רבות התומכות בפיתוח המשאב האנושי, לרבות מנגנוני הערכה ומשוב מתקדמים. מערכות ההכשרה ופיתוח המנהלים מסייעות לעובדים, בין היתר, בהתמודדותם עם האתגרים המקצועיים והניהוליים העומדים בפניהם. בנק דיסקונט גם מייחס חשיבות רבה לתחום רווחת העובדים ופועל לקדמו, הן באמצעות פעילויות העשרה מגוונות בשעות הפנאי והן בתמיכה סוציאלית וכלכלית בעיתות משבר, לעובדים ולבני משפחותיהם. כמו כן משתתף הבנק במימון פעילויות רווחה לעובדים.

הבנק מעודד גיוון ושוויון הזדמנויות תעסוקתיות לקידום אוכלוסיות בתת-ייצוג ושילובן בתפקידים מתאימים, תוך הקפדה על קיום סביבת עבודה הוגנת ומכבדת.

בנק דיסקונט מקפיד על שמירת כבוד העובדים, על יחסי עבודה נאותים ועל שמירת זכויות העובדים בהתאם לחוק ולהסכמי העבודה. על הטיפול בעובדים אמונה חטיבת משאבי אנוש, באמצעות עובדי החטיבה ויחידות משאבי אנוש הפרושות בחטיבות השונות בבנק, אשר מלווה את העובד מרגע קליטתו ועד פרישתו בהיבטים של שכר, רווחה, פיתוח תעסוקתי, הדרכה והכשרה מקצועית, קידום ועוד.

מהלכים מרכזיים בשנת 2022

סקר חוויית עובד. ברבעון הראשון של שנת 2021 הושק לראשונה בבנק סקר חוויית עובד. במהלך אותה שנה נותחו ממצאי הסקר ברמת הבנק, החטיבות והמנהלים, נבחרו אזורי מיקוד לשיפור ונבנו תוכניות עבודה שיושמו גם במהלך שנת 2022, כגון שולחנות עגולים, מפגשים של חברי הנהלה עם מנהלים ועובדים, בניית פורומים ניהוליים ועוד.

בחודש ספטמבר 2022 נערך סקר נוסף שכלל את כל עובדי הבנק. [תוספת E] בסקר נמצא כי קיימים אזורים שבהם יש עלייה בתפיסת המחוברות של העובדים (כגון "המנהל שלי"), ויש אזורים שבהם נדרש המשך העמקה ועבודה בנושא. במהלך הרבעון הרביעי של שנת 2022 נותחו הממצאים והועלו רעיונות ופתרונות להמשך הטמעה של תהליכי שיפור ושינוי.

מודל מנהיגות חדש. בשנת 2022 נמשכה ההטמעה של מודל המנהיגות, המגדיר את מכלול ההתנהגויות המצופות מהמנהלים. ההטמעה התמקדה בשלושה מישורים: הטמעה בתהליכים, הכשרות וכלים והטמעה באמצעות מנהלים. המודל הוטמע בתהליכים ארגוניים דוגמת תהליך הערכת עובדים, סקר חוויית עובד, קורסי ניהול שונים ועוד. ניתוח המידע מתוך תהליכים אלה מאפשר לבנק להתמקד באזורים שבהם נדרש שיפור.

תוכנית מנטורינג. בשנת 2022 הופעלה בבנק לראשונה תוכנית מנטורינג, שבמסגרתה הוכשרו 11 מנהלים לקיום תהליכי מנטורינג פנים-ארגוניים. המנהלים קבלו כלים מקיפים בנושא מנטורינג ואימון וביצעו תהליך פרקטיקום מעמיק אל מול עובדים בבנק. לאור הצלחת התוכנית ושביעות רצון גבוהה, הן של ה"מנטורים" החדשים והן של ה"מנטיז", יתקיים בשנת 2023 מחזור נוסף של התוכנית, והמנטורים החדשים ימשיכו כמובן לקחת חלק בתהליכים מרכזיים בבנק.

העמדת כלים תומכים ליחידות הבנק. העמדת כלים תומכים בתחומי האיתור, ההשמה והשלמות ידע, כמהלך משלים למהלך הקטנת מצבת כוח האדם, במטרה לאפשר ליחידות הבנק להתאים עצמן לצמצום בכוח אדם, תוך שימוש מיטבי בניוד עובדים בין היחידות השונות.

גיוס העובדים

בנק דיסקונט מגייס מדי שנה לשורותיו מאות עובדים חדשים, באופן רציף ולמגוון תפקידים. איתור המועמדים מתבצע באמצעות מגוון רחב של מקורות גיוס (רשתות חברתיות, אתר הבנק, חברות השמה, מבצעי "חבר מביא חבר", ירידי תעסוקה וכדומה) – דבר המאפשר למגוון מועמדים להיחשף למשרות המוצעות על ידי הבנק ולהגיש את מועמדותם. במהלך מיון וגיוס העובדים החדשים מושם דגש על הלימה בין צורכי המועמד, רצונותיו וערכיו לבין אלו של הבנק.

קליטת העובדים בבנק נעשית על בסיס מקצועי בלבד,

טיפוח ההון האנושי בחברות הבת העיקריות בישראל

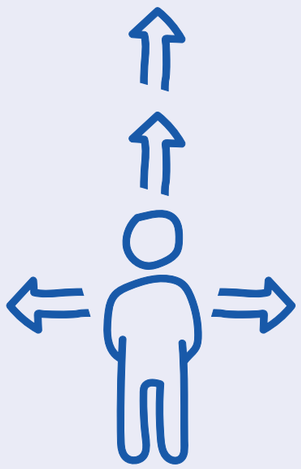
בנק מרכנתיל דיסקונט

בדומה לבנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט מקדם מדיניות ניהול מוכוונת אנשים ופועל לטיפוח ולפיתוח המשאב האנושי בהלימה לאסטרטגיה, בדגש ברור על חוויית העובד בבנק, בעזרת מערכות ניהול רבות ותוך היבטים של המשכיות עסקית וניהול סיכונים.

כאל

הנהלת כאל רואה בהון האנושי מפתח אסטרטגי להצלחת הארגון, ובהתאמה משקיעה בהכשרה ובפיתוח העובדים, בקידומם האישי והמקצועי, בתגמולם על ביצועים איכותיים, ברווחתם, בחיבורם למטרות הליבה העסקיות ובדיאלוג פתוח עימם, במטרה ליצור פתיחות והוגנות.

כחלק מכך פועלת כאל במגוון מישורים מרכזיים ובהם שמירה על יחסי עבודה תקינים, פיתוח, הכשרה וניוד עובדים, יצירת מנהיגות מובילה וחזקה, גיוון ושוויון הזדמנויות והשקעה במגוון פעילויות לרווחת העובדים ובני משפחותיהם.



תוך התייחסות לכישורי המועמד ולהתאמתו לתפקיד, ולא מעורבים בה שיקולים שאינם עניינים כמו גזע, מין, דת, לאום, גיל או מוגבלות של המועמדים.

הבנק רואה במעבר עובדים בין תפקידים הזדמנות להתפתחות ולהעשרה מקצועית ומעודד זאת. הבנק מפרסם משרות לאיוש ולגיוס באתר העובדים כדי לאפשר להם להגיש את מועמדתם.

בשנת 2022 אוישו 35% מהמשרות הניהוליות על ידי עובדי הבנק. 33% מהמשרות המקצועיות (שאינן משרות כספרות, צוותי שירות או בנקאות טלפונית, שאינן מיועדות להעסקה במתכונת מיקור חוץ ושאינן משרות ניהוליות) אוישו אף הן על ידי עובדי הבנק (74% מהמשרות הניהוליות ו-34% מהמשרות המקצועיות כאמור בשנת 2021). באותה שנה אוישו בכאל 71% מהמשרות הניהוליות (לעומת 62% בשנת 2021) ו59% מהמשרות בכלל (לעומת 49% בשנת 2021) על ידי עובדי החברה. באותה שנה אוישו בבנק מרכנתיל דיסקונט 97.5% מהמשרות הניהוליות על ידי עובדי הבנק (97.7% בשנת 2021). 95.1% מהמשרות המקצועיות (שאינן משרות כספרות ושאינן משרות ניהוליות) אוישו אף הן על ידי עובדי הבנק (95.7% בשנת 2021).

הבנק מעסיק בהיקף מצומצם בני נוער בתנאים ובגילים המותרים על פי דין במהלך חופשת הקיץ, במסגרת פרויקטים לטובת הקהילה (ראו פרק "דיסקונט בקהילה", "העסקת בני נוער עם לקויות ראייה"). מעבר למקרים אלה הבנק אינו מעסיק ילדים ובני נוער בשום צורה, לא במישרין ולא באמצעות קבלני כוח אדם.

בכאל ובבנק מרכנתיל דיסקונט לא מועסקים עובדים שטרם מלאו להם 18 שנים.

יחסי עבודה

- יחסי העבודה בבנק מושתתים על חוקת העבודה, על ההסכמים הקיבוציים ועל הסדרי העבודה השונים, המתגבשים בעיקרם בדיונים בין הנהלת הבנק לבין נציגות העובדים. שנת 2022 התאפיינה ביחסי עבודה טובים ומכבדים המושתתים על הקשבה ושיתוף פעולה, תוך שמירת השקט התעשייתי.

חופש ההתאגדות – העובדים בבנק במעמד "מן המניין" מאוגדים במסגרת ההסתדרות העובדים הכללית וועד העובדים של עובדי בנק דיסקונט, והם רשאים לבחור ולהיבחר לנציגותם. העובדים במעמד "מן המניין" מהווים כ-60.1% מכלל עובדי הבנק שאינם מועסקים על ידי גורמים חיצוניים.

כמו כן, בהסכם קיבוצי שנחתם ביום 23 בדצמבר 2021 נקבע כי בתום תקופת הארעיות (שקוצרה בהסכם לשנתיים לעובדי הטלבנק ושנה ליתר העובדים), וככל שהעסקתם של העובדים לא הסתיימה, יוסבו כלל העובדים במעמד "ארעי" למעמד חדש שייקרא "יציב", וזאת ללא הגבלה על תקופת העסקתם (עד 2,000 עובדים לתקופה של 10 שנים). העובדים במעמד "יציב" יאוגדו גם הם באמצעות ההסתדרות הכללית וועד העובדים, אך מבלי שיחולו עליהם חוקת העבודה וההסכמים מכוחה, אשר חלים על עובדים במעמד "מן המניין".

רוב לעובדים שהעסקתם מוסדרת באמצעות הסכמים קיבוציים – נכון ליום 31 בדצמבר 2022 הועסקו בבנק 4,941 עובדים (לא כולל עובדים בחופשת לידה ובחופשה ללא תשלום). נתון זה כולל את כלל עובדי הבנק וכן עובדים הנותנים שירותים לבנק באמצעות גורמים חיצוניים. מתוכם 4,335 הם עובדים במעמד של עובד "מן המניין" במעמד "יציב" ובמעמד "ארעי" שהעסקתם מוסדרת במסגרת הסכמים קיבוציים, אשר מהווים כ-88.1% מסך העובדים. בהפחתת מספר העובדים המועסקים על ידי הגורמים החיצוניים עומד מספר העובדים על 4,582, ושיעור העובדים שהעסקתם מוסדרת בהסכמים הקיבוציים מגיע לכ-95.0%.

השתתפות הבנק בתקציב הוועד – הבנק משתתף בתקציב הוועד הארצי על בסיס חודשי. היקף ההשתתפות הוא כמעט פי שלושה מהסכום החודשי הנגבה מהעובדים. חמישה מתוך 21 חברי הוועד הם בעלי תפקידים מרכזיים בוועד במשרה מלאה ובמשכורת מלאה. עובדים של הבנק מבצעים שורה של תפקידים במסגרת פעילויות הוועד לרווחת העובדים, והבנק אף מעמיד לרשות הוועד משרדים במימון מלא. הבנק משתתף גם במימון פעילויות ועד הגמלאים לטובת ציבור גמלאי הבנק ברחבי הארץ.

שינויים ארגוניים – בסעיף 4 בהסכם הקיבוצי מיום 2 באפריל 2000, שעניינו הגדרת יחידות הבנק, נקבע כי הנהלת הבנק תעביר את הצעותיה בעניין הגדרת יחידות ותפקידי ניהול, ויתקיים דיון משותף במהלך 15 ימים מיום העברת ההצעה לוועד המנהלים. בתום הדיון, אם לא הגיעו הצדדים להסכמות, תועבר ההחלטה למנכ"ל הבנק והחלטתו תהיה סופית. התקופה קוצרה מ-15 ימים לשבעה ימים בהסכם קיבוצי מיום 30 בנובמבר 2016.

חתימת הסכמים קיבוציים – ביום 23 בדצמבר 2021 נחתמו בין הבנק לבין ועד העובדים והסתדרות העובדים הכללית החדשה - הסתדרות המעו"ף, הסכמים קיבוציים מיוחדים בעניין הארכת תוקפה של חוקת העבודה ושקט תעשייתי לחמש שנים. נוסף על כך נחתמו הסכמים קיבוציים מיוחדים בעניין שכר ומענקים לשלוש שנים, בעניין מעבר מטה הבנק ויחידות נוספות לקמפוס דיסקונט ובעניין פדיון מענק יובל, חופשת יובל ודמי חופשת יובל (להלן: "ההסכמים").

- **הארכת תוקף חוקת העבודה.** תוקף חוקת העבודה הוארך עד ליום 31 בדצמבר 2026, בכפוף לשינויים, שהעיקרי בהם הוא הסבת עובדים ממעמד "ארעי" למעמד של "עובד יציב". העסקתו בבנק של עובד במעמד "יציב" תהא בלתי קצובה בזמן וניתנת לסיום על ידי הבנק בהתאם להוראות הדין. העובדים במעמד "יציב" יהיו מאוגדים, אך לא יחולו עליהם חוקת העבודה וכלל ההסכמים וההסדרים קיבוציים, פרט להסכמים קיבוציים מסוימים. מספר העובדים היציבים לא יעלה על 2,000 בכל רגע נתון, בתקופה של עשר שנים ממועד חתימת ההסכמים. הבנק התחייב להסב 300 עובדים למעמד "מן המניין" עד לסוף תקופה זו. כמו כן הוסכמו שינויים נוספים בחוקת העבודה, ובכלל זה העסקת מנהלי אגפים בחוזים אישיים ומנגנונים משופרים לניוד עובדים.

- **המעבר לקמפוס דיסקונט.** הוסדר מעבר עובדי מטה הבנק ויחידות רלוונטיות נוספות לקמפוס דיסקונט.
- **הסדרים לעבודה מרחוק.** נקבעו הסדרים לעבודה מרחוק יום אחד בשבוע.
- **שכר ומענקים לשנים 2022-2024:**

תוספות שכר – הבנק ישלם לעובדים תוספת שכר שקלית ודיפרנציאלית, כדלקמן:

- לעובדים בדרג פקידותי תשולם, החל ממשכורת יולי 2023, תוספת שכר חודשית ממוצעת בסך של 1,350 ש"ח ברוטו לעובד, בגין השנים 2022-2024.
- לעובדים בדרג הניהולי תשולם תוספת שכר בשיעור ממוצע של 3% לעובד, ולא יותר מעלות כוללת של 10 מיליון ש"ח לשנה לכלל העובדים, בגין כל אחת מהשנים 2022-2024.
- לעובדים במעמד "יציב" תשולם תוספת שכר בשיעור ממוצע של 2.66% לעובד, בגין כל אחת מהשנים 2022-2024, ובשיעור מצטבר כולל של לא יותר מ-8% לכל התקופה.

בונוס שנתי מותנה תשואה – הבנק ישלם לעובדים, בגין כל אחת מהשנים 2022-2024, בונוס שנתי מותנה בגובה התשואה השנתית על ההון. מדרגות הבונוס הותאמו לשיפור בביצועי הבנק באופן שבהשוואה להסכם השכר הקודם תידרש תשואה גבוהה יותר בכל מדרגת בונוס. כך למשל, בתשואה של 10% תשולם משכורת אחת פחות בהשוואה להסכם השכר הקודם, ועל מנת לקבל בונוס מרבי נדרשת תשואה של 14% ומעלה.

מענקים חד-פעמיים

מענק הסכמה בגין המעבר לקמפוס

במהלך שנת 2022 הבנק ישלם לעובדים שעבדו בבנק ביום חתימת ההסכם מענק חד-פעמי, בגין ההסכמה למעבר לקמפוס דיסקונט והשינויים הכרוכים במעבר זה. ההפרשה בגין מענק ההסכמה הסתכמה בסך של כ-93 מיליון ש"ח (לפני השפעת המס).

מענקים בגין השינויים שהוסכמו בחוקת העבודה

- בגין שינויים שהוסכמו בין הצדדים בהסכם להארכת תוקפה של חוקת העבודה ישולם לעובדים בדרג פקידותי, שעבדו בבנק במועד חתימת ההסכם במעמד "מן המניין", מענק חד-פעמי.
- לעובדים בדרג ניהולי ישולם מענק חד-פעמי תלוי תשואה להון, שישולם בכפוף לתשואה שנתית של 10% בשנה הקודמת לשנת התשלום, ובעלות כוללת שלא תעלה על שמונה מיליון ש"ח לשנה לכלל העובדים בדרג זה בכל אחת מהשנים 2022-2024.

ההפרשה בגין המענק עבור שינויים בחוקת העבודה הסתכמה בכ-101 מיליון ש"ח (כולל מענק תלוי תשואה בגין שנת 2022 לעובדים בדרג הניהולי).

מענק לעובדי הסניפים – במהלך שנת 2022 הבנק ישלם לעובדי הסניפים מענק חד-פעמי נוסף בעלות כוללת של 10 מיליון ש"ח (לפני השפעת המס).

שכר התחלתי

הבנק מקפיד על תשלום הוגן לעובדיו, אף למעלה משכר המינימום הקבוע בחוק (שעמד בחודש דצמבר 2022 על 29.12 ש"ח לשעה ו-5,300 ש"ח לחודש). כך, השכר ההתחלתי של מרבית העובדים המתחילים את עבודתם במעמד של עובדים ארעיים עמד בחודש דצמבר 2022 על כ-36 ש"ח לשעה. השכר ההתחלתי של מרבית העובדים במשכורת חודשית במעמד ארעי עמד בחודש דצמבר 2022 על כ-7,126 ש"ח לחודש.

פערי שכר בין נשים וגברים

הבנק אינו מפלה בין נשים וגברים בנושא השכר ופועל בהתאם להוראות חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, לרבות התיקונים שהוכנסו בו לאחרונה.

הבנק, כמו מעסיקים רבים אחרים במשק, מפרסם דוח על פי הוראת תיקון 6 לחוק שכר שווה לעובדת ולעובד, שמטרתו להגביר את השקיפות בכל הנוגע לפערי שכר בין גברים לנשים במקום העבודה. התיקון לחוק מחייב את המעסיקים לבצע חלוקה של קבוצות התייחסות שוות לשכר, בהתאם לסוגי עובדים או סוגי משרות או סוגי דירוגים, ולבצע בכל קבוצה השוואה של נתוני השכר בין גברים לנשים.

פערי שכר בין נשים לגברים – בנק דיסקונט

בשנים 2020-2022*

דרג	2022	2021	2020
חברי הנהלה (ללא המנכ"ל)	6.8%	1.2%	3.7%
מנהלים בכירים (רמת מנהל ענף ומעלה)**	10.1%	13.7%	11.6%
שאר המנהלים**	7.4%	3.7%	4.7%
כלל המנהלים**	9.8%	6.7%	6.5%
עובדים שאינם בדרג ניהולי	23.5%	18.5%	4.2%
כלל עובדי הבנק**	28.4%	26.5%	6.0%
חציוני	8.8%	8.7%	

* נתוני השנים 2021-2022 מחושבים על בסיס נתוני השכר כפי שדווחו בהתאם לדרישות דיווח חוק שכר שווה (שכר של שנה שלמה כולל מענקים).
נתוני שנת 2020 חושבו על בסיס נתוני חודש דצמבר 2020 ושכר שוטף (לא כולל מענקים ותשלומים חד פעמיים).
** לא כולל חברי הנהלה.

העובדים של דיסקונט

עובדי הבנק וחברות הבת העיקריות בישראל, במספרים

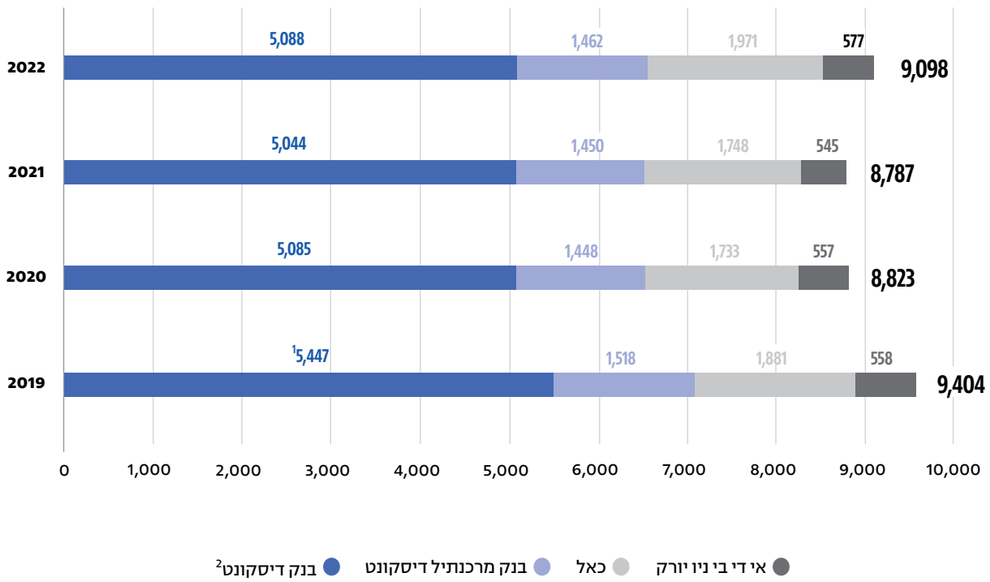
התפלגות מגדרית של עובדי בנק דיסקונט

ליום 31 בדצמבר 2022

♀ 62% נשים

♂ 38% גברים

עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות

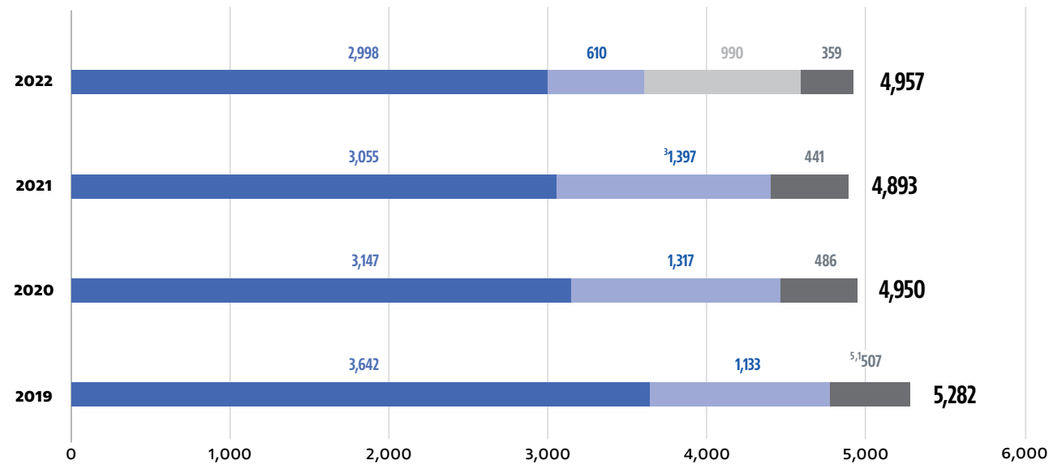


הערות:

1 בעקבות בדיקה שנערכה, 83 אנשים שנחשבו בעבר כנותני שירותים הוגדרו כעובדי מיקור חוץ ונוספו למצבת העובדים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2019. בהיעדר נתונים זמינים, מספרי ההשוואה לא תוקנו בהתאם.

2 הנתונים כוללים עובדים בחופשה ללא תשלום ובחופשת לידה.

פילוח עובדי בנק דיסקונט לפי קטגוריות העסקה[2]



הערות:

1 בעקבות בדיקה שנערכה, 83 אנשים שנחשבו בעבר כנותני שירותים הוגדרו כעובדי מיקור חוץ ונוספו למצבת העובדים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2019. בהיעדר נתונים זמינים, מספרי ההשוואה לא תוקנו בהתאם.

2 כולל בתי תוכנה ועובדים במוקדי השירות של הטלבנק.

3 ביום 31 בדצמבר 2021 הועסקו בבנק 933 עובדים במעמד של "עובד יציב" – מעמד שנקבע במסגרת ההסכם הקיבוצי החדש שנחתם ביום 22 בדצמבר 2021. בתחילת שנת 2022 הבנק החל להטמיע את השינוי במערכותיו.

4 עובדים ארעיים ועובדים יציבים – תנאי עבודתם מוסדרים בעיקרם במספר הסכמים קיבוציים מיוחדים, שבהם מפורטים תנאי העסקתם ומשך תקופת העסקתם.

5 עובדים מן המניין – תנאי עבודתם מוסדרים בחוקת העבודה, בהסכמים קיבוציים מיוחדים ובהסדרי עבודה שונים.

6 חוזים אישיים – עובדים שתנאי העסקתם מעוגנים בחוזים אישיים עם הבנק, והוראות חוקת העבודה וההסכמים הקיבוציים החלות על עובדים במעמד "מן המניין" אינן חלות עליהם.

הגידול במיקור חוץ בשנת 2019 נבע מהסיווג המתואר בהערה 1 לעיל. לפרטים נוספים בדבר נתוני ההעסקה בבנק בקטגוריות השונות והשינויים שחלו בהם, ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 286-287).

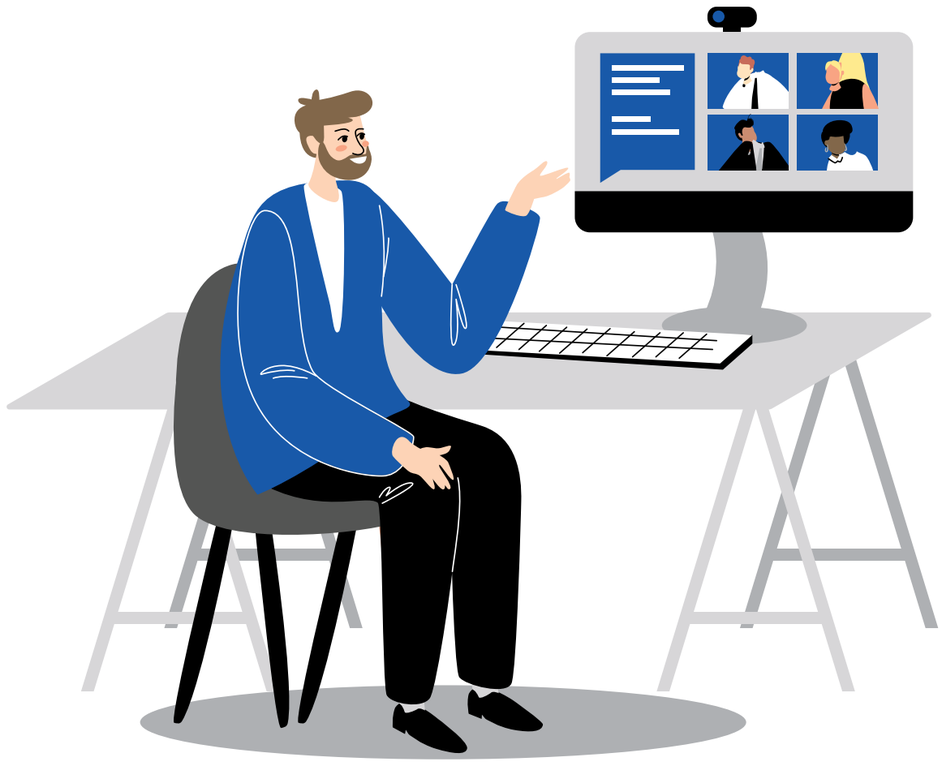
השכלה אקדמית

	בנק דיסקונט			בנק מרכנתיל דיסקונט		
	ליום 31 בדצמבר					
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
שיעור האקדמאים בקרב כלל העובדים	55%	58%	61.4%	64.4%	60.7%	59.9%
שיעור האקדמאים בקרב המנהלים	91%	90%	89.6%	68.3%	65.1%	64.1%
שיעור האקדמאים בקרב הפקידים	47%	51%	55.0%	62.4%	58.5%	57.9%
שיעור האקדמאים בקרב הנשים	53%	56%	60.3%	63.8%	60.3%	59.8%
שיעור האקדמאים בקרב הגברים	57%	61%	63.3%	65.3%	61.3%	60.1%

הערה: הנתונים אינם כוללים עובדי מיקור חוץ ועובדים בחופשת לידה ובחופשה ללא תשלום.

גיל ממוצע וותק ממוצע של העובדים

	בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל
	ליום 31 בדצמבר 2022		
גיל ממוצע	44.1	44.6	36.4
וותק ממוצע	13.4	15.3	8.4



יחסי העבודה בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

יחסי העבודה בבנק מרכנתיל דיסקונט, למעט עובדים בעלי חוזה אישי, מושתתים בעיקרם על הסכם עבודה בסיסי "חוקת העבודה" ועל הסכמים קיבוציים משלימים. פרט להסכמים אלה נחתמים מעת לעת הסכמים פרטניים בין ההנהלה לנציגות העובדים בגין נושאים ספציפיים. תנאי העבודה של חברי הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט מוסדרים בחוזי העסקה אישיים.

על ההסכמים הקיבוציים הקיימים בבנק מרכנתיל דיסקונט חלות הוראות סעיף 5 להסכם העבודה מיום 17 במאי 1968, דהיינו, תוקף ההסכם יוארך אוטומטית לשנתיים נוספות, אלא אם יודיע אחד מן הצדדים להסכם על כוונתו להכניס בו שינויים. בחודש דצמבר 2018 חתמו הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט וארגון ועד העובדים הארצי של בנק זה על הסכם שכר לשנים 2019-2023, אשר כולל סעיפים חדשים ומשמעותיים. עיקרי ההסכם: ניתוק ההצמדה של תנאי השכר, העבודה והתנאים הנלווים להם בבנק מרכנתיל דיסקונט מן התנאים בבנק לאומי בתקופת ההסכם; בגין הניתוק כאמור יינתנו לעובדים: מענק חד-פעמי בגובה של 2.5 משכורות; תוספת שכר בשיעור של 3.1% בשנה (לא כולל תוספת לוותק של 0.8%), בכל אחת משנות ההסכם; עדכון הדרגתי של השכר החודשי המינימלי לפיצויים.

שיעור המועסקים במסגרת הסכמים קיבוציים בבנק מרכנתיל דיסקונט ליום 31 בדצמבר 2022 עמד על 98.7%.

עובדים מן המניין בבנק מרכנתיל דיסקונט מאוגדים במסגרת ועד ארצי. שיעור העובדים המאוגדים שזכאים להיבחר לוועד ולבחור את חברי הוועד עמד ביום 31 בדצמבר 2022 על 98.7%.

הסכם קיבוצי מיוחד. ביום 24 בפברואר 2022 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין בנק מרכנתיל דיסקונט, הסתדרות העובדים הכללית החדשה ונציגות עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט, ובמסגרתו הוסדר סכסוך העבודה שהוכרז בבנק זה ביום 15 בפברואר 2021 ואשר נסב בעיקר על מעבר מטה בנק מרכנתיל דיסקונט לקמפוס דיסקונט.

ההסכם כולל מספר הסכמות עיקריות:

- הסכמה למעבר לקמפוס דיסקונט, לרבות מיקומי יחידות שונות במבנה הקמפוס, הסדרי הסעדה, הושבה, הסעה וחניות.
- זכאות העובדים על פי מצבת העובדים ליום 31 בדצמבר 2021 למענק תשואה על פעילות ולמענק הסכמה למעבר לקמפוס (להלן: "מענק הסכמה") בגובה של 4.15 משכורות בממוצע.
- הסדרת מתווה לעבודה מרחוק בהיקף של יום עבודה אחד בשבוע, לעובדים המעוניינים בכך.

שינויים ארגוניים – בהסכם קיבוצי מיוחד משנת 2002 נקבע כי אם קיבלה ההנהלה החלטה על מיזוג סניפים או אגפים, תובא ההחלטה לידיעת הוועד תוך הצגת הנתונים המתבקשים, וינוהל עימו דיון אינטנסיבי בהשלכות ההחלטה על העובדים. הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט תהיה רשאית לפעול בעניין המיזוג רק לאחר שחלפו 14 יום מהיום שבו הודיעה לוועד על החלטתה.

כאל

יחסי העבודה בכאל מושתתים על שותפות ואמון בין הנהלת החברה, הוועד הארצי והעובדים.

הסכם העבודה הקיבוצי הראשון בכאל משנת 2011, המסדיר את כלל יחסי העבודה בארגון, מאגד בתוכו את עובדי הארגון למעט מנהלי מחלקות, סמנכ"לים וכ-40 עובדים בחוזים אישיים.

ביום 11 ביוני 2019 נחתם הסכם קיבוצי מיוחד בין כאל לבין הסתדרות העובדים הכללית החדשה והוועד הארצי של עובדי החברה, שתוקפו מיום 1 בינואר 2019 ועד יום 31 בדצמבר 2022. בהסכם נקבע כי בכל אחת מהשנים 2019-2022 תוענק תוספת שכר בשיעור ממוצע של 3.1%. נוסף על כך, לעובדים במעמד של "עובד קבוע" תוענק תוספת ותק בשיעור של 0.5% בכל אחת מהשנים האמורות. ההסכם מסדיר הטבות כלכליות מסוימות שלהן יהיו זכאים עובדי כאל, וכן היבטים שונים הקשורים בהסדרי ההעסקה בחברה. בהסכם התחייבו הצדדים לשמור על שקט תעשייתי בחברה עד ליום 31 בדצמבר 2022, בכל הנוגע לנושאים שהוסדרו בהסכם. גובה השכר בכאל נקבע על פי הקריטריונים המקובלים במשק ובהתאם לביצועי העובדים.

ביום 22 בספטמבר 2022 נחתם הסכם שבמסגרתו הוסדר מעבר עובדי כאל לקמפוס דיסקונט. במסגרת זו נקבע כי במהלך שנת 2023 תשלם כאל לעובדיה הזכאים מענק חד-פעמי בגין ההסכמה למעבר לקמפוס דיסקונט והשינויים הכרוכים במעבר זה. סך המענק נאמד בכ-25 מיליון ש"ח,

שעיקרו יוכר בדוחות הכספיים לשנת 2023. נוסף על כך נקבעו הסדרים לעבודה מרחוק של עובדי כאל. כמו כן, תוקפו של ההסכם הקיבוצי הקיים הוארך עד ליום 31 בדצמבר 2023.

שינויים ארגוניים – בהסכם הקיבוצי משנת 2011 נקבע כי החברה רשאית לבצע שינויים ארגוניים ו/או טכנולוגיים ו/או תפעוליים ו/או מבניים כדוגמת איחוד יחידות, שילוב עם מוקדים אחרים, סגירת יחידות על פי צורכי העבודה המשתנים מעת לעת וכדומה. שינויים מהותיים שיש להם השפעה מהותית על העובדים יובאו לידיעת נציגות העובדים לא יאוחר מחמישים יום טרם המועד המתוכנן לביצועם. במקרה של שינויים בעלי השפעה מהותית על עובדי החברה שעליהם לא הושגה הסכמה, כל צד שומר על זכויותיו.

עבודה ביום המנוחה – תורנים של מערך המחשוב, ניהול סיכונים ונציגי אישורים עובדים בימי המנוחה הקבועים בחוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951. עבודה בימים אלה דורשת היתר מיוחד, המצוי בידי החברה ומוארך אחת לשנה.

אי די בי ניו יורק

העובדים אינם חברים בארגון עובדים.

שכר התחלתי בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

השכר ההתחלתי הניתן למרבית העובדים המתחילים הארעיים עמד בשנת 2022 על 40.61 ש"ח לשעה. השכר המינימלי להפרשות לפיצויים לעובד חדש עמד על 6,700 ש"ח לחודש. יצוין כי ברמת השכר ההתחלתית בתפקידים דומים, אין פער בין שכר נשים לשכר גברים.

כאל

כאל מקפידה על תשלום הוגן מעל לשכר המינימום. השכר בסיס ההתחלתי הניתן לעובדים המתחילים הוא 5,600 ש"ח לחודש למשרה מלאה. מרבית העובדים זכאים גם לתשלומי תמריצים נוסף על שכר הבסיס. השכר ההתחלתי בחברה גבוה משכר המינימום בשיעור של 5.6%.

פערי שכר בין נשים וגברים בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מקפיד מזה שנים לפעול לאור עקרון השוויון ולנהוג בהגינות ובשוויוניות כלפי עובדיו. בתוך כך רואה הבנק חשיבות רבה בשוויון בין עובדות ועובדים בארגון, תוך התייחסות שוות ערך לשני המינים, ובכלל זה גם בנושא שכר והטבות.

בשנת 2022 תוקן חוק שכר שווה באופן שבו נדרש הבנק, כמו גם גופים וחברות אחרות במשק, לנתח את שכר העובדים בהתאם לפילוחים שונים שנקבעו לאור אופי מקום העבודה, וזאת על מנת לבחון אם ישנם פערי שכר בין עובדים לעובדות המבצעים עבודה שוות ערך. הדוח המלא מפורסם באתר בנק מרכנתיל דיסקונט. הפרטים מובאים גם בפרק 10 להלן.

להערכת בנק מרכנתיל דיסקונט, עיקר פערי השכר בין גברים לנשים נובעים מהבדלים בניסיון, בוותק ובתחום העיסוק; מפערי עיתוי בתשלום בפועל של רכיבי שכר שונים בשל מועדי תחילת העסקה וכיוצא בזה, ולכן כשמדובר באחוזים בודדים לרוב אין לכך משמעות.

כאל

כפי שעולה מבחינה שנערכה בשנת 2022 בהתאם לחוק שכר שווה לעובד ולעובדת, בחלוקה לקבוצת השוואה מתאימות, אין פערי שכר משמעותיים בין הנשים לגברים בכאל, והפער המרבי הוא 8%. פערי השכר שנמצאו מושפעים מנתונים כגון תשלומי כוננויות, תשלומי שעות נוספות, תשלומים בגין משמרות ומאפיינים אישיים שונים, ואינם נובעים מהבדלים מגדריים. הפרטים מובאים גם בפרק 10 להלן.

גיוון ושוויון הזדמנויות

בנק דיסקונט מאמין כי כל העובדות והעובדים זכאים ליחס הוגן ושוויוני, ללא אפליה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, שייכות אתנית, מגבלות גופניות, דת או שיוך פוליטי. הבנק מעודד גיוון והכלה של האחר ומקפיד על סביבת עבודה הוגנת ומכבדת.

כ- 17.4%

מעובדי קבוצת דיסקונט בארץ

הם מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

במטרה לייצר תרבות ארגונית סובלנית וכזו המקבלת את האחר, דיסקונט פועל לקדם אוכלוסיות בחברה שנמצאות בתת-ייצוג בשוק העבודה, לרבות גיוס עובדים ממגזר המיעוטים, מהחברה החרדית, מהפריפריה הגיאוגרפית בישראל ועובדים עם מוגבלות.

תחום הגיוון והשוויון הוגדר כנושא אסטרטגי בבנק, באישור הנהלה ודירקטוריון. לאור זאת גובשו תהליכים ונקבעו יעדים לקידום הגיוון וההכלה במסגרת פעילות הבנק בשנים הבאות, לרבות:

- מינוי ממונה על הגיוון וההכלה בבנק – סמנכ"לית משאבי אנוש;
- הקמת צוות ייעודי להנעת נושא גיוון והכלה;
- הגדרת תוכנית לרתימת ההנהלה, כולל מפגשים אישיים עם ראשי חטיבות שבהן קיים היקף גיוס משמעותי;
- שיתוף פעולה עם "קו אימפקט" ועמותות נוספות להגברת תעסוקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג;
- קבלת אישור מטעם נציבת שוויון הזדמנויות בעבודה במשרד הכלכלה והתעשייה בנושא בניית מערכת מיפוי ומדידה – מיפוי שבוצע לראשונה בתחילת שנת 2022, ושוב בתחילת שנת 2023;
- הגדרת יעדים כמותיים להגברת הגיוון בשנת 2022.

פעולות אלה נמשכו והועמקו בשנת 2022. כחלק מכך נמשכו הפגישות ושיתופי הפעולה עם ארגונים כגון קו אימפקט, בית איזי שפירא, טק קריירה, הזנק לעתיד, ועוד.

כמו כן, בתהליכי המיון וגיוס עובדים, הנעשים באמצעות מערכות מיון וקליטה המקובלות בשוק, מושם דגש על הלימה בין צורכי המועמד, רצונותיו וערכיו לבין אלו של הבנק. הבנק ממשיך לציין את חגי כל הדתות, הן על ידי פרסום לוח שנה מגוון וברכה לחגים והן על ידי פעילויות ביחידות השונות.

קידום רב-תרבותיות

הטלבנק משקף את המיקרו-קוסמוס של החברה הישראלית ומשלב במרחב העבודה עובדים מכלל המגזרים, הדתות והעדות בכל הגילים. מתוך כך הנהלת הטלבנק נוקטת פעולות שיקדמו חיבור וקבלה בין כלל המגזרים על ידי הכשרות ייחודיות, התאמת יעדים ומשימות לחוזקות וליכולות של חברי הקבוצה וכיבודם של טקסים ייעודיים. נוסף על כך, ציון חגי כל הדתות נעשה מתוך ראייה רב-מגזרית המתבטאת בציון חנוכה לצד חג המולד; חגיגת פסח לצד פסחא ציון חודש הרמדאן.

מעסיקים עובדים מהחברה החרדית

בבנק קיים משנת 2013 צוות ייחודי של נשים מהמגזר החרדי. הצוות הוקם במסגרת הטלבנק בבנק דיסקונט בשלוחת ראשון לציון, והוא עוסק במתן מענה טלפוני ובערוצי התקשורת הדיגיטלית לכלל לקוחות הבנק במגוון נושאים בנקאיים. רוב המועמדות ליחידה מגיעות ללא רקע וניסיון תעסוקתי. הן מקבלות הכשרה בנקאית הכוללת הכשרה לסביבת עבודה ממוחשבת ומשתלבות במוקד. לצוות חלל עבודה מותאם שנבנה בשיתוף פעולה עם רב אשר הנחה את הבנק, בין היתר, באופן הכנת המשרדים ואזורי עבודה כך שיענו על צורכיהן של העובדות, התאמת פתרונות לאימהות לילדים צעירים והקמת מערך היסעים מיוחד לאזורי מגוריהן, על מנת לאפשר להן איסוף של הילדים ממוסדות החינוך. בסוף שנת 2022 מנה הצוות 15 עובדות, ובראשו עומדת מנהלת מהחברה החרדית. ראוי לציין כי במהלך השנים קודמו מספר עובדות מהצוות לתפקידים שונים במסגרת הטלבנק (כגון צוות בכירים, צוות פניות כתובות, ציות, מוקד תמיכת אינטרנט, מוקד משכנתאות ומוקד גיוס ושימור).

מעסיקים עובדים מהפריפריה הגיאוגרפית

במסגרת יחידת הבנקאות הישירה (טלבנק) פועל מוקד טלפוני בנשר, אשר קולט עובדים מהמגזרים השונים – יהודים, מוסלמים, דרוזים ונוצרים. שלוחת נשר היא השלוחה המרכזית בטלבנק, נכון ליום 31 בדצמבר 2022 היא מונה 110 עובדים, מהם כ-26% מהחברה הערבית. כל העובדים מהמגזרים השונים מתקדמים במסלולי הפיתוח בטלבנק ויוצרים יחד מרקם מגוון בצוותי העבודה ובשדרה המקצועית והניהולית. זאת ועוד, במסגרת העברת

בשנת 2022 הובלנו לקידום נושא הגיוון וההכלה כסוגיה ארגונית אסטרטגית בבנק, על ידי רתימת ההנהלה לעבודה משותפת עם חטיבת משאבי אנוש והנעת מהלכים משמעותיים שיגבירו העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה, תוך קידום תרבות מכילה וסובלנית

חלק מפעילות הבנקאות הטלפונית למיקור חוץ הוגדר היקף הפעילות בפריפריה כאחד השיקולים הבולטים לבחירת החברות השותפות לפרויקט, ולכן קיים מוקד פעילות בדימונה (נחנך בשנת 2018). נכון לסוף שנת 2022 משולבים במוקד זה 85 עובדי מיקור חוץ שהוכשרו באופן מלא לתפקיד בנקאי. התרומה הייחודית של מוקדי הטלבנק לתעסוקה בפריפריה נעוצה בעובדה שהבנק משלב גם הכשרת עובדים לתפקידים בנקאיים עדכניים עם פיתוח אישי והשלמת פערי ידע, המקנים לאוכלוסייה כלים לתפקידים עתידיים בתחומים מגוונים. זאת לעומת הגישה הרווחת בפריפריה, של יצירת מקורות תעסוקה בתעשייה המסורתית.

מעסיקים גמלאים

בטלבנק ובסניפים מועסקים גמלאי הבנק שביקשו לחזור למעגל העבודה. גמלאים אלו השתלבו במוקדים השונים והם מעניקים שירות ללקוחות הבנק. הבנק מעסיק גמלאים במערך הסניפים בתפקידי בנקאים וכספרים ונהנה מהידע ומהניסיון שהם מביאים עימם, בעוד הגמלאים נהנים מסביבת עבודה צעירה ומגוונת.

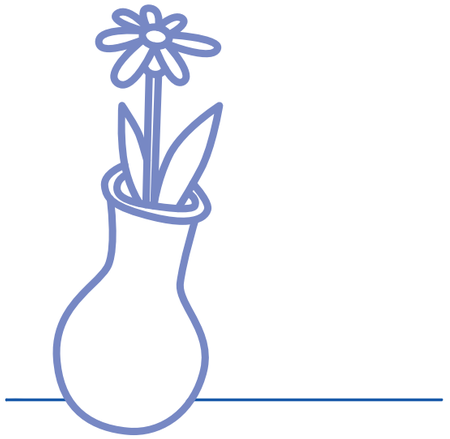
במהלך שנת 2022 הועסקו בבנק 51 גמלאים.

נוסף על הטלבנק ממשיך הבנק לפעול לשילוב עובדים במרקם תרבותי, חברתי ותעסוקתי בסניפים וביחידות נוספות בבנק. בין היוזמות הנוספות שקידם הבנק בשנת 2022 הוא פעל לשילוב עובדים מהחברה הערבית. כחלק משאיפתו של הבנק לקדם העסקה של אוכלוסיות המצויות בתת-ייצוג בשוק העבודה הממשיך הבנק, זו השנה השנייה, לעבוד עם המיזם "קולקטיב אימפקט" – השם לו למטרה לעודד העסקת עובדים מהחברה הערבית וקידומם.

בשנת 2022 השיק הבנק תוכנית ייחודית בארץ – "בוסטקאמפ" – תוכנית להכשרת בוגרי תואר מהחברה הערבית לתפקיד מקצועי של רכזי אשראי, בהשתתפות 10 עובדים (לפרטים נוספים, ראו בפרק 7 "קהילה"). זאת במקביל לגיוס שוטף של עובדים מאוכלוסייה זו למגוון תחומי עיסוק בבנק. נערכו מפגשי היכרות עם התרבות הערבית למנהלים בבנק ולמנהלות משאבי אנוש, והכשרה בנושא גיוס מגוון לצוות הגיוס.

כמו כן, בשנת 2022 התקיים בפעם הראשונה קורס ללימוד השפה הערבית למנהלים בבנק.

במקביל, בשנת 2022 גויסו לבנק כ-40 עובדים חרדים, 15 מהם לתפקידים בחטיבת טכנולוגיות.



מעסיקים עובדים עם מוגבלות

העסקת אנשים עם מוגבלות היא נושא מרכזי ובעל חשיבות בפעילות הבנק למען החברה בישראל, זאת עוד טרם כניסתו לתוקף של צו ההרחבה לעידוד ולהגברת התעסוקה של אנשים עם מוגבלות. כחלק ממדיניות הבנק בנושא גיוס העובדים ועיצוב התרבות הארגונית שלו כסובלנית ומקבלת את האחר מקדם הבנק קליטת עובדים עם מוגבלות ושילובם בתפקידים בבנק על פי יכולתם, ובהתאם לצורכי הבנק.

על פי הוראות צו ההרחבה, בחודש ינואר 2014 מינה הבנק אחראית על תעסוקת אנשים עם מוגבלות.

העובדים זוכים לליווי שוטף ומתבצעות עבורם התאמות ככל הנדרש.

ריכוז נתוני ההעסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

כמדיניות, הבנק אינו מחייב את עובדיו לציין פרטים בדבר השתייכותם לקבוצות אוכלוסייה מיוחדות כגון אלה המנויות להלן, ובהתאם העובדים אינם מתבקשים לדווח פרטים על אודות השתייכותם לאוכלוסייה זו או אחרת. עם זאת, בתחילת שנת 2022 התקבל אישור הנציבות לשוויון הזדמנויות בעבודה לביצוע ספירה של אוכלוסיות המוגדרות כמאותגרות תעסוקה: יוצאי העדה האתיופית, חרדים, ערבים, אנשים עם מוגבלות. כפועל יוצא, בסיס הנתונים לשנת 2021 ואילך שונה מבסיס הנתונים בשנים קודמות, והנתונים להלן לשנים עד וכולל שנת 2020 הם בגדר הערכה שהתבססה על מקורות כמפורט מטה.

החברה הערבית – עד שנת 2020 האומדן התבסס על מספר העובדים שבוחרים את חופשותיהם בחגים מוסלמיים, נוצריים, דרוזיים וצ'רקסיים. החל משנת 2021 המיפוי מבוסס על היכרות של המנהלים הישירים ומנהלות משאבי אנוש עם העובדים.

החברה החרדית – עד שנת 2020 לא מופתה האוכלוסייה, בשל אי-בהירות המושג ואי-דיווח לבנק. החל משנת 2021 המיפוי נעשה על ידי החטיבות על פי הקריטריון "אדם שידוע לנו שהוא או ילדיו לומדים במוסד ללימודי קודש או מקפיד על מזון מהדרין או כל אינדיקציה אחרת".

אנשים עם מוגבלות – עד שנת 2020 האומדן התבסס על המקורות הבאים: עובדים שגויסו בגיוס ממוקד של אנשים עם מוגבלות. נוסף על כך נערכה בחינה של מספר העובדים המדווחים כבעלי פטור מתשלום מס הכנסה מתוקף היותם אנשים עם מוגבלות, ובחינת מספר העובדים המדווחים כבעלי תעודת נכה. האומדן אינו כולל עובדים הנעדרים עקב מחלות ממושכות ועובדים המועסקים חלקית בשל מחלות ממושכות. הערכה זו אינה מהווה מדידה בהתאם לצו ההרחבה.

החל משנת 2021 המיפוי נעשה על ידי מנהלות משאבי אנוש והחטיבות בהתאם לדרישות הרגולציה בתחום – אדם עם מוגבלות עונה על קריטריון אחד לפחות. בהתאם להוראת ועדת המעקב:

- מוגבלותו היא בשיעור של 40% נכות, ומעלה המוכרת על ידי המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון, מס הכנסה או משרד הבריאות.
- עבר שיקום לצורך השמה בעבודה על ידי המוסד לביטוח לאומי, משרד הרווחה או משרד הבריאות.
- הוא נכה צה"ל שעבר שיקום מקצועי לצורך השמה בעבודה על ידי משרד הביטחון.

יוצאי אתיופיה – עד שנת 2020 האומדן התבסס על המקרים שבהם עובדים בחרו לציין, על פי בחירתם, את ארץ המוצא. החל משנת 2021 המיפוי נעשה על ידי מנהלות משאבי אנוש והחטיבות על סמך היכרות אישית עם העובדים.

טענות בדבר אפליית עובדים

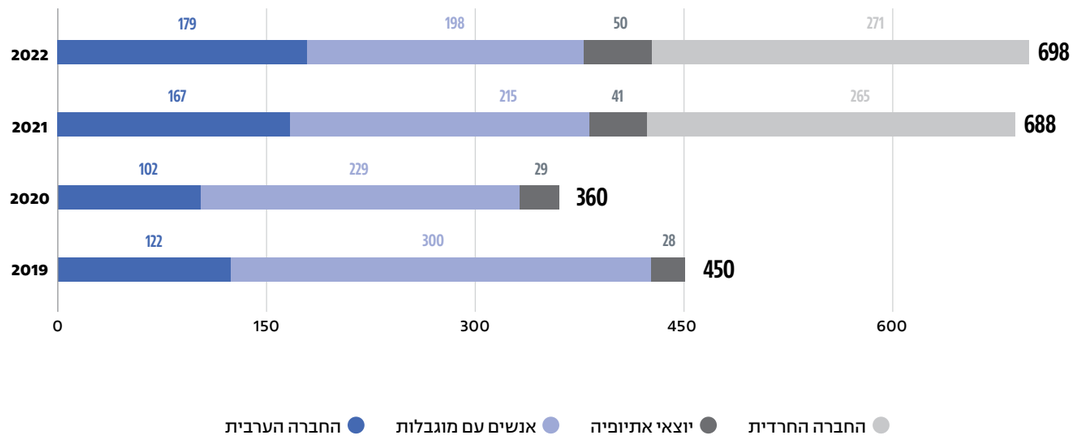
הנהלות בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט שמות דגש על מניעת אפליה, ועיקרון זה מיושם בעת קבלת עובדים, קידומם וקביעת תנאי שכרם. בנושא פרישה מטעמי גיל פועלים בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט וחברת כאל בהתאם לדין.

בשנת 2022 הוגשו נגד הבנק שתי תביעות, שחלק מעילותיהן הן אפליה מכוח חוק שוויון הזדמנויות בעבודה וחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. שתי התביעות עדיין מתנהלות בבתי הדין לעבודה.

בשנת 2022 לא הוגשו נגד כאל או נגד בנק מרכנתיל דיסקונט תביעות שעניינן טענות אפליה.

העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

בנק דיסקונט



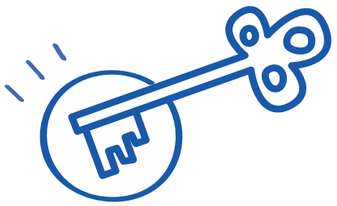
הערות כלליות:

1 המידע אינו בהתאם לצו ההרחבה.

2 לפרטים בדבר העסקת עובדים מבוגרים (50+) ראו בפרק "סוף דבר", נספח עובדים.

3 האומדן של אנשים עם מוגבלות אינו כולל עובדים בעבודה חלקית בשל מחלות ממושכות.

4 הנתונים לסוף שנת 2021 ולסוף שנת 2022 אינם בני השוואה לנתוני שנים קודמות, בשל השינוי במתכונת המדידה – ראו לעיל.



התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

בנק דיסקונט

	31 בדצמבר 2022			31 בדצמבר 2021			31 בדצמבר 2020		
	החברה הערבית	החברה החרדית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה הערבית	החברה החרדית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה
פקידים	172	250	177	50	160	242	186	41	93	187	28
מנהלים	7	21	21	-	7	23	29	-	9	42	1
סך עובדים	179	271	198	50	167	265	215	41	102	229	29

גיוון ושוויון בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

מעסיקים עובדים מהחברה הערבית

בנק מרכנתיל דיסקונט הוא אחד המעסיקים הגדולים ביותר בחברה הערבית. רוב המנהלים והעובדים ב-34 סניפים הפרושים בצפון הארץ ובאתרים נוספים ברחבי הארץ (ביניהם רהט, מזרח ירושלים, ואדי ניסנאס בחיפה, כפר קאסם ועוד) הם מהחברה הערבית. נוסף על כך, במטה הבנק מועסקים עובדים מהחברה הערבית במגוון תפקידים.

מעסיקים עובדים מהחברה החרדית

לבנק מספר סניפים בריכוזי אוכלוסייה חרדית, ורבים מהעובדות והעובדים בסניפים אלה הם מהמגזר החרדי. במטה הבנק מועסקים בני/בנות המגזר החרדי.

מעסיקים עובדים עם מוגבלות

בנק מרכנתיל דיסקונט מעסיק עובדים עם מוגבלות וממשיך להיערך ליישום הרגולציה בנושא. לשם כך מינה הבנק "אחראית תעסוקת עובדים עם מוגבלות". הבנק יצר קשרים ושיתופי פעולה עם גופים העוסקים בגיוס ובהשמה של עובדים עם מוגבלות וחבר למיזם "תעסוקה שווה", המלווה ארגונים במגזר העסקי בקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות. בשנת 2021 התקיימו מפגשים עם נציגי "תעסוקה שווה" לקבלת יעוץ, ליווי והדרכה בהמשך התהליך לגיוס והעסקה של עובדים עם מוגבלות.

כאל

מעסיקים עובדים מהמגזרים השונים

במסגרת זו כאל מפעילה מוקד שירות ומכירה במודיעין עילית, המהווה חלק אינטגרלי ממחלקת השירות ומותאם לצורכיהן של נשים מהחברה החרדית תושבות האזור.

בד בבד נמצאת כאל בקשר רציף עם עמותות ומרכזים, ובהם גם מרכזי "מפתח", הפועלים מטעם משרד העבודה והרווחה ועוסקים בהכוון תעסוקתי למגזר החרדי.

מעסיקים עובדים מהפריפריה

כאל פועלת לעידוד תעסוקה בפריפריה ובמסגרת זו פתחה מוקד שירות ומכירה באשדוד, המהווה עוגן תעסוקתי לתושבי האזור ומסייע להתפתחות הכלכלה בדרום הארץ.

במסגרת פעילות הגיוס באשדוד, כאל נמצאת בקשר רציף עם "מרכז הזדמנות בתעסוקה" בשותפות המנהל לשירותים חברתיים בעיריית אשדוד, משרד הרווחה וג'וינט ישראל. המרכז מתמחה בסיוע להשתלבות בתעסוקה לאוכלוסייה שעברה משבר תעסוקתי-כלכלי. המענה ניתן לתושבי אשדוד בני 18 ועד +60, גברים ונשים כאחד, המעוניינים להיכנס למעגל התעסוקה.

בסוף שנת 2022 מנו המוקדים 381 עובדים (לעומת 380 עובדים בסוף שנת 2021).

מעסיקים עובדים עם מוגבלות

בהתאם לצו ההרחבה לעידוד והגברת תעסוקה של עובדים עם מוגבלות מינתה כאל את האחראית על משאבי אנוש בחברה כ"אחראית על תעסוקת עובדים עם מוגבלות". באמצעות תהליכי גיוס ומיון, הכשרה וחניכה המותאמים לצורכיהם וליכולתם הצליחה כאל לשלב בהצלחה עובדים עם מוגבלות במגוון תפקידים באגפים שונים בחברה.

אי די בי ניו יורק

שוויון הזדמנויות בעבודה

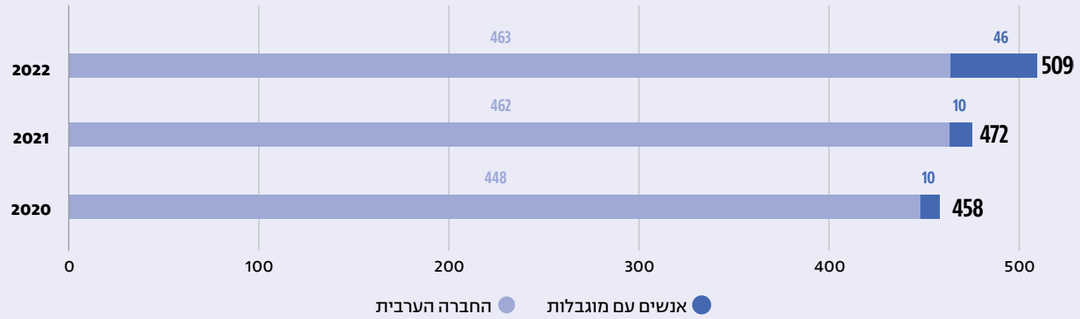
כאמור בקוד ההתנהגות של אי די בי ניו יורק, הבנק מאפשר שוויון הזדמנויות בעבודה לכל מבקשי העבודה והעובדים, מבלי להתחשב בגזע, צבע, דת, מין, נטייה מינית, מוצא לאומי, גיל, לקות, מעמד גנטי, מעמד אזרחי, מעמד אישי, מעמד של איש צבא או חייל משוחרר או כל קטגוריה אחרת מוגנת לפי דין, בהתאם לדין הפדרלי, המדינתי או המקומי החל.

מדיניות למניעת הטרדות, אפליה ונקמנות

אי די בי ניו יורק מחויב לשמור על סביבת עבודה נקייה מאפליה, הטרדה ונקמנות מצד: (1) כל עובד, לרבות כל עמית לעבודה, מנהל או ממונה, וכן מתמחים, בין בתשלום ובין ללא תשלום, וללא קשר לסטטוס ההגירה של העובד ; וכן (2) מי שאינו עובד, לרבות כל קבלן, ספק, לקוח, סוכן או מבקר של הבנק. לשם כך הבנק יפעיל אמצעי משמעת בכל מקרה שיימצא כי עובד הפר מדיניות זו, עד ולרבות הפסקת העסקה, והבנק ינקוט את כל שאר הפעולות הנדרשות והראויות לטיפול בכל הפרה של מדיניות זו על ידי מי שאינו עובד.

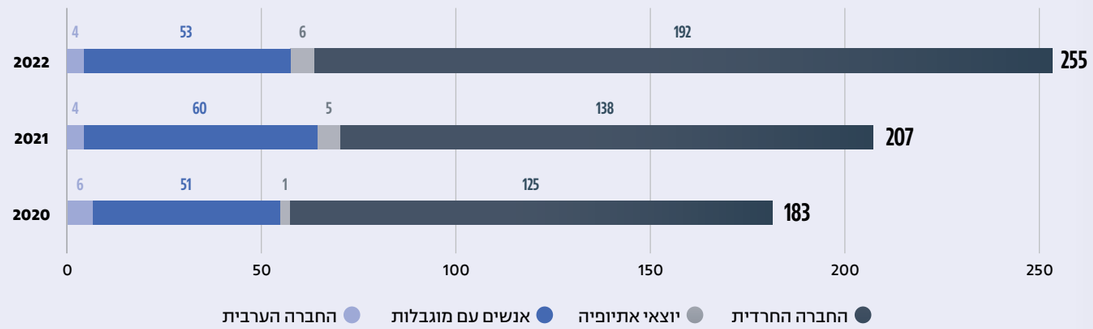
העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

בנק מרכנתיל דיסקונט



העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

כאל



הערות כלליות:

1 המידע אינו בהתאם לצו ההרחבה.
2 לפרטים בדבר העסקת עובדים מבוגרים (50+) ראו בפרק "סוף דבר", נספח עובדים.
3 אומדן מספר העובדים החרדים בכאל מתבסס בעיקר על מספר העובדים המועסקים במוקד השירות והמכירות במודיעין עילית.

התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

בנק מרכנתיל דיסקונט	2022		2021		2020	
	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות
פקידים	331	22	336	4	329	4
מנהלים	132	24	126	6	119	6
סך-הכל	463	46	462	10	448	10

כאל	31 בדצמבר 2022				31 בדצמבר 2021				31 בדצמבר 2020			
	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה החרדית	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה החרדית	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה החרדית
פקידים	4	48	5	185	4	51	4	133	5	45	1	118
מנהלים	-	5	1	7	-	9	1	5	1	6	-	7
סך-הכל	4	53	6	192	4	60	5	138	6	51	1	125

שומרים על זכויות העובדים

מניעת הטרדה מינית

הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על סביבת עבודה מכבדת, שוויונית, בטוחה ונקייה מהטרדות מיניות ומהתנכלות על רקע מיני, והוא פועל כל העת למניעתן בין כתליו ולטיפול מיטבי באירועים המובאים לידיעתו.

הבנק מינה אחראית על מניעת הטרדה מינית, האמונה על בירור התלונות והגשת סיכום והמלצות לנציגת המעסיק – תפקיד שאותו ממלאת ראשת חטיבת משאבי אנוש. כמו כן מונתה אחראית נוספת המשמשת גם ממלאת מקום בעת הצורך, וכן שתי אחראיות אזוריות (אזור הצפון ואזור ירושלים). יצוין כי האחראית על מניעת הטרדה מינית עברה הכשרה מקצועית בנושא מניעת הטרדה מינית ואופן הטיפול בתלונות, בהתאם לדין.

בירור התלונות נערך על ידי האחראית בכובד ראש, ללא דיחוי ובאופן יסודי ודיסקרטי, ובמקרים חריגים ורגישים הבנק אף ממנה בודקת חיצונית לצורך בירור תלונה. במקרים שבהם נמצאה הטרדה מינית נערך טיפול משמעתי במלוא ההקפדה והחומרה.

נוהל "מניעת הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני בבנק" נמסר לידי כל עובדת ועובד חדשים בבנק, תלוי על לוחות המודעות ביחידות הבנק השונות ומפורסם באתר התקשורת הפנים-ארגוני ובאתר הנהלים של הבנק.

תקציר תקנון למניעת הטרדה מינית, המבהיר את עיקרי החוק באופן תמציתי ומרוכז, נשלח לסניפים וליחידות.

הבנק משתמש בלומדה מקיפה בנושא מניעת הטרדה מינית, אשר מופצת לכלל עובדי הבנק אחת לתקופה. עובדים חדשים נדרשים לבצע את הלומדה במסגרת הקורסים להכרת הבנק, כלומדת חובה.

בשנת 2022 נבדקו שש תלונות בנושא חשד להטרדה מינית – חמש מהן על ידי האחראית מטעם הבנק, ותלונה אחת על ידי בודקת חיצונית. במקרה אחד נקבע כי התקיימה הטרדה מינית והוחלט על סנקציה של הפסקת התקשרות. בארבעה מקרים לא נמצאה הטרדה מינית, או לא ניתן היה לקבוע כי מדובר בהטרדה מינית. במקרה אחד נמצאה התנהגות בלתי ראויה, והמקרה עבר להמשך טיפול משמעתי. עם זאת בחלק ממקרים אלו קיימו הגורמים הרלוונטיים בבנק שיחות רענון והבהרה, או יצרו הפרדה בין הגורמים המעורבים.

התעמרות בעבודה

בשנת 2020 ערך הייעוץ המשפטי של חטיבת משאבי אנוש בבנק דיסקונט הדרכה למנהלי ולמנהלות משאבי אנוש החטיבתיות בנושא התעמרות בעבודה.

פרישה ופיטורין

קיום הליכי פיטורין תוך כיבוד ושמירת זכויות העובדים

הבנק פועל ביחס לעובדים מן המניין, שהם מרבית עובדי הבנק, בהתאם לחוקת העבודה ולהסכמים עם נציגות העובדים לפיהם, לצורך פיטורי עובדים מן המניין נדרשת הסכמה של הוועד, ובהיעדרה – קיום הליך בוררות. פיטורי עובדים מן המניין נעשים על רקע הפרות משמעת חמורות ולאחר החלטת ועדת משמעת של הבנק. בפיטורים על רקע מקרים פליליים לא נדרשת הסכמת הוועד. הבנק גם מעודד מעת לעת עובדים קבועים לפרוש מרצונם לפני הגיעם לגיל פרישה, בתנאים מועדפים כמפורט להלן. קיימת גמישות ניהולית רבה יותר ביחס לסיום העסקתם של עובדי הבנק במעמד "ארעי", "יציב" או "חוזה אישי". פיטורי עובדים הנמנים עם אוכלוסיות אלה מתרחשים בדרך כלל על רקע אי-שביעות רצון מתפקוד העובד או הפרות משמעת, וכן על פי הליכי התייעלות וצמצומים שהבנק נדרש להם. סיום העסקה מכל סיבה שהיא מתבצע רק לאחר שהובהרו לעובדים נסיבות ונימוקי הפיטורים וניתנה להם מלוא ההזדמנות להשמיע טענותיהם כנגד אלה, ולאחר שהבנק שקל בכובד ראש כל מקרה לגופו.

התחייבויות הבנק לתשלום פיצויי פיטורין לעובדים בשיעור של 100% בעת סיום העסקתם לרבות בגיל פרישה, כמתחייב מחוק פיצויי פיטורין, מכוסה במלואה על ידי הפקדות בקופות פיצויים וכן על ידי פוליסות ביטוח.

פרישה מוקדמת

הבנק מעודד מעת לעת פרישה מוקדמת של עובדים מן המניין, תוך פנייה לאוכלוסיות עובדים בעלות מאפיינים שהוגדרו, בהצעה לפרישה מוקדמת בתנאים משופרים. הפרישה של עובדים מן המניין נעשית בהסכמה עם העובד הפורש ולא בכפייה (פיטורין), והיא מקדמת יעדים כמו הפחתת העלות הממוצעת למשרת עובד, רענון שורות העובדים והתייעלות.

תוכנית פרישה 2022

ביום 29 באוגוסט 2022 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית פרישה לעובדים קבועים במאפיינים שהוגדרו, לפרוש בפרישה מוקדמת בתנאים מועדפים.

עד ליום 28 בפברואר 2023 חתמו 57 עובדים קבועים על בקשה לפרישה מוקדמת מהבנק.

הכנה לפרישה

הפרישה מהעבודה היא סיום פרק בחיים ותחילתו של פרק חדש, הכרוך בשינויים במישור החברתי, הכלכלי, הפסיכולוגי והבריאותי. הבנק מציע לעובדיו ולבני/בנות זוגם סדנאות הכנה לקראת פרישה. במסגרת הסדנאות מקבלים המשתתפים מידע בנושאים מגוונים כגון אורח חיים בריא, בריאות גופנית ונפשית, תזונה, היבטים משפטיים רלוונטיים, היבטים כלכליים, זכויות הפורשים, צוואות וירושות ועוד. למעוניינים ניתן גם ייעוץ אישי, נוסף על הסדנאות.

בשנת 2022 השתתפו 100 עובדים ובני זוגם בסדנאות פרישה.

לפרטים בדבר זכויות עובדים בגין פיצויי פיטורין, פרישה ותשלומי קצבה ראו ביאור 23 סעיפים א', ח' ו-ט' בדוח שנתי 2022 (עמ' 171-172, 181).

תביעות עובדים בתחום יחסי עבודה

בשנת 2022 הוגשו לבית הדין לעבודה ארבע תביעות נגד הבנק על ידי עובדי הבנק, או עובדים לשעבר של הבנק או עובדי חברה שנתנו שירותים לבנק, בנושאים הקשורים בדיני עבודה.

שתי תביעות עדיין מתנהלות בבית הדין לעבודה. שתי תביעות הסתיימו: אחת בפשרה ואחת בהסכמה הדדית לדחייתה ולדחיית התביעה שכנגד שהגיש הבנק.
כמו כן, בשנת 2022 הסתיימו שלושה הליכים שראשיתם בתביעות שהוגשו בשנים קודמות. כל התביעות הסתיימו בפשרה.

תגמול העובדים

רכיבי השכר המרכזיים של עובדים מן המניין הם משכורת בסיסית הכוללת משכורת טבלה, תוספת ותק, דמי ייצוג ודמי חיתום - לכל עובדת ועובד לפי הוותק שלהם ודרגתם. המשכורת הבסיסית מהווה בסיס לתשלום תוספות השכר וכן לתשלום דמי פיצול בשיעור של 2.5% מהמשכורת הבסיסית (בגין כל יום עבודה בפיצול, לעובדים הזכאים לכך), תוספת פיצול בשיעור של 6% לפקידים ו-5% למנהלים, דמי משמרת (לעובדים הזכאים לכך), שעות נוספות, משכורת 13 ומענק יובלות. חלק מרכיבי שכרם של העובדים מוצמד למדד המחירים לצרכן. כאשר המדד שלילי לא מתבצעת הפחתה בשכרם של העובדים, והמדד השלילי מנוכה מעליות מדד בחודשים העוקבים. כמו כן זכאים העובדים לתוספות שונות בהתאם לסטטוס העסקתם.

נתונים בדבר פרישת עובדים

		מספר כולל של עובדים שפרשו	מזה: מספר העובדים שפרשו בפרישה מוקדמת
בנק דיסקונט*	2022	90	43
	2021	145	79
	2020	520	451
בנק מרכנתיל דיסקונט	2022	31	9
	2021	47	4
	2020	91	85
כאל	2022	2	-
	2021	7	-
	2020	41	20

* הנתונים מתייחסים לעובדים מן המניין בלבד.

עובדי הבנק היו זכאים למענקי יובלות בגובה של מספר חודשי משכורת ולמספר ימי חופשה נוספים בתום 20, 30 ו-40 שנות עבודה בבנק. בהסכם קיבוצי מיום 22 בנובמבר 2007 נקבע גם כי הזכות לחופשת יובלות וכן רכיבי שכר בגין גנון וקייטנה לא יינתנו לעובדים חדשים. בהסכם קיבוצי מחודש יוני 2011 בעניין עדכון הדירוג והשלבים הוכנסו שינויים ביחס לרכיבים ולתנאים האמורים לעיל, שתחולתם על עובדים במעמד מן המניין שייקלטו או יוסבו למעמד זה החל מיום 1 בינואר 2012. כמו כן בוטלו לגביהם רכיבים מסוימים ונקבעו תקרות ומינימום שכר למשכורת טבלה, לפי דרגות. תקרות השכר האמורות לא יהיו בתוקף ביחס לשנים 2022-2025.

בהסכם קיבוצי שנחתם ביום 23 בדצמבר 2021 נקבע מנגנון לפדיון מענק יובל, חופשת יובל ודמי חופשת יובל לעובדים הזכאים.

במסגרת התגמול יש שיקול דעת לתגמול העובדים בהתאם לעמידה ביעדים, כאשר במקרים מסוימים הם גם יעדים בנושאי ESG.

ביצוע שעות נוספות בידי עובדים הזכאים לתשלום עבורן מותנה באישור מוקדם של הממונים. רישום הנוכחות בבנק מתבצע באמצעות שעון נוכחות (למעט חריגים), או עדכון עצמי בעת עבודה מהבית.

רוב עובדי הבנק זכאים לדמי הבראה בסכום גבוה בצורה משמעותית מהסכומים הקבועים על פי דין. כמו כן זכאים העובדים להפקדות פנסיוניות, לתגמולים וכן לתשלומים לקרן השתלמות, בהתאם להסכמי הבנק.

לצורך פיצויי פיטורים והפרשות לתגמולים כולל הבנק את המשכורת הבסיסית, שעות נוספות גלובליות להפרשות, משכורת 13 (החלק ה-12 ממשכורת בסיסית שנתית) וכן תוספות שונות. העובדים זכאים להטבות מסוימות גם לאחר פרישתם מהבנק – עובדים המוגדרים כ"גמלאי" הבנק.

בהתאם להסכם קיבוצי בנושא פנסיה מחודש יוני 2011 נקבעה הפרשה של מלוא סכום הפיצויים בשיעור של 8.33%, כולל סופיות ההפרשה (לפי סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורים), וזאת בהתייחס לעובדים ארעיים ולעובדים שהוסבו למעמד מן המניין לאחר חתימת ההסכם, ולעובדים ותיקים בהתאם להסכם מחודש פברואר 2019.

בהתאם לצו הרחבה להגדלת הפרשות פנסיוניות במשק, החל מחודש יולי 2016 שיעור חלק העובד לתגמולים לא יפחת מ- 5.75% ושיעור חלק המעסיק לא יפחת מ-6.25%. בהתאמה, מחודש ינואר 2017 גדל חלק העובד ללא פחות מ-6%, וחלק המעסיק ללא פחות מ-6.5%. כמו כן, בהתאם להסכם הקיבוצי מחודש פברואר 2019 חלק התגמולים יעמוד על 7.5% (שיעור זה חל על חברי ההנהלה מחודש ינואר 2018). חלק המעסיק לתגמולים בקופת ביטוח/קופת גמל שאינה קרן פנסיה יכלול, ככל שהעובד יבחר בכך, רכישת כיסוי לעובד למקרה של אובדן כושר עבודה, ובלבד ששיעור התגמולים מתוך חלק המעסיק לא יפחת מ-5%. נוסף על כך, השיעור המינימלי של חלק המעסיק לפיצויים יהיה על כל שכרו המבוטח של העובד, בשיעור של 6% לפחות, בהתאם להסכמים החלים עליו במקום העבודה, ולא פחות מהשכר הממוצע במשק. שיעור זה התעדכן לשיעור של 8.33% משכר העובד בהתאם להסכם הקיבוצי מחודש פברואר 2019, כפוף להחלת סעיף 14. כמו כן, במסגרת זו מתאפשר לבעל שכר הגבוה מתקרת השכר לפיצויים הפטורה לקטום את ההפקדה בתקרה זו.

תשלום בגין ימי חג ושבתון – הבנק סגור בתשעה ימי שבתון המוגדרים בחוק וכן בפורים ובט' באב. בשנה שבה נערכות בחירות לכנסת או לרשויות המקומיות גם יום הבחירות הוא יום שבתון. ימי השבתון משולמים במלואם לכל העובדים. לעובדים חודשיים התשלום מתבצע ללא תנאי של ותק מינימלי. לעובדים שעתיים נדרש לפי הדין ותק מינימלי של שלושה חודשים. זאת ועוד, בהתייחס לעובדים שעתיים, פורים וט' באב הם ימי חופשה על חשבון העובד. עובדים מן המניין שאינם בני הדת היהודית, אשר נעדרים מהעבודה בשל ימי חג על פי דתם, זכאים לשכר עבודה מלא בגין ימי היעדרות אלה.

לפרטים נוספים בנושא "תגמול" ראו במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים", שעומד לעיון באתר הבנק (עמ' 84-89).

תשלומים מיוחדים לדרג הניהולי

עובד בדרג הניהולי שקיבל קידום בדרגה מקבל תוספת בגובה 5% ממשכורת טבלה (בתנאי שעברו לפחות 12 חודשים ממועד זכאותו לתוספת הקודמת בגין קידום). בהסכם הקיבוצי מחודש יוני 2011 בנושא עדכון הדירוג והשלבים הוכנסו שינויים בעניין חלק מתנאי העבודה של עובדים חדשים במעמד מן המניין, שיהפכו לעובדי הבנק במעמד זה החל מיום 1 בינואר 2012. בהקשר זה נקבעו תקרות שכר מקסימליות על פי קבוצות, בהתאמה לדרגות הניהול המקובלות בבנק.

עובדים בשלוש הדרגות הבכירות (מנהל בכיר, עוזר למנכ"ל, עוזר בכיר למנכ"ל) זכאים לקבל מהבנק רכב

צמוד ומימון מלא של קו טלפון אחד בביתו של הבכיר.

מעבר מנהלים בכירים במעמד מן המניין לחוזה אישי. בשנת 2022 הבנק הציע למנהלים בכירים מן המניין מעבר לחוזה אישי וצירופם לתוכנית האופציות, תוך הבטחת מענק פרישה מוקדמת בשיעור שלא יעלה על 150%, לפי שכרם ערב השינוי, כפוף להסכם העסקה בחוזה אישי על תנאיו. 10 עובדים מימשו הצעה זו עד כה.

מתאר להקצאת אופציות. ביום 30 במאי 2022 אישר דירקטוריון הבנק מתאר המאפשר הענקה של עד 10 מיליון אופציות לא-סחירות לניצעים, ללא תמורה, אשר בהתקיים תנאים מסוימים יהיו ניתנות למימוש, כל אחת, למניה רגילה א' של הבנק בת 0.1 ש"ח ערך נקוב רשומה על שם, כפוף להתאמות. זאת על מנת להגביר את זהות האינטרסים בין עובדי הבנק לבין בעלי מניותיו, ולקשור בין השאת ערך לבעלי המניות לבין תגמול העובדים.

במהלך שנת 2022 הוקצו בפועל 4,578,313 אופציות מתוך המאגר ל-38 עובדים בבנק, מתוכם 11 סמנכ"לים ו-27 מנהלים בכירים, מדווחי סמנכ"ל, המועסקים בבנק בחוזה אישי.

לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 183-184).

מענקים לעובדים ולמנהלים בשנת 2022

בגין שנת 2022 אישר הדירקטוריון חלוקת מענק תלוי תשואה לכלל עובדי הבנק, בגובה ממוצע של 2.5 משכורות לעובד, כהוקרה על המאמץ המשותף שהוביל להישגי הבנק בשנה זו. לפרטים בדבר מענקים למנהל הכללי בגין שנת 2022 ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 268, סעיף ז'). לפרטים בדבר מענקים לנושאי משרה בגין שנת 2022 ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 180, סעיף 9).

קבוצת נושאי משרה בכירה

היחסים בטבלה שלהלן מבוססים על עלות התגמול כפי שנכללה בדוחות הכספיים, הן בגין קבוצת נושאי המשרה הבכירה והן בגין יתר עובדי הבנק ועובדי קבלן שהיו מועסקים במהלך השנה הרלוונטית, ללא מס שכר.

העלות החציונית כוללת הפרשה למענק ממוצע (בשנה הרלוונטית) וכן הפרשה ממוצעת בגין חופשות, יובלות והוצאות בגין תנאי גמלאות. עד שנת 2021 כללה העלות החיצונית גם את ההפרשה הממוצעת בגין יובלות. כמו כן, בשנת 2021 העלות החציונית כללה גם את העלות הממוצעת הנוספת, שהתהוותה בשל פדיון התחייבות הבנק בגין יובלות.

כמו כן, בשנת 2022 העלות הממוצעת לנושאי משרה בכירה ולעובדים בכירים נוספים כוללת הוצאות בגין אופציות למניות שהוענקו במהלך השנה.

העלות הממוצעת לנושאי משרה עלתה בהשוואה לשנת 2021 כתוצאה מגידול בשכר ומתשלום מבוסס מניות (הענקה חדשה). העלות הממוצעת והעלות החציונית ליתר העובדים ירדה בהשוואה לשנת 2021, בעיקר כתוצאה מפדיון יובלות ומרישום מענקים חד-פעמיים בהתאם להסכם השכר בשנת 2021.

יחס בין עלות תגמול ממוצעת של קבוצת נושאי משרה בכירה לבין העלות הממוצעת והעלות החציונית של כלל העובדים

	2022		2021		2020	
קבוצת נושאי משרה בכירה[1]	יחס עלות חציונית[2]	יחס עלות ממוצעת[2]	יחס עלות חציונית[2]	יחס עלות ממוצעת[2]	יחס עלות חציונית[2]	יחס עלות ממוצעת[2]
בנק דיסקונט	פי 9.40	פי 8.20	פי 7.67	פי 7.25	פי 7.82	פי 6.96
בנק מרכנתיל דיסקונט	פי 6.40	פי 4.50	פי 6.20	פי 4.32	פי 4.62	פי 3.62
כאל	פי 10.68	פי 7.35	פי 8.52	פי 5.94	פי 6.29	פי 4.73

הערות:
1 יו"ר הדירקטוריון, מנכ"ל, חברי הנהלה, מבקר פנימי.
2 ביחס ליתר העובדים ועובדי קבלן.

שומרים על זכויות העובדים בחברות הבת העיקריות

מניעת הטרדה מינית בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

כל עובדת ועובד חדשים המתחילים את עבודתם בבנק מרכנתיל דיסקונט מבצעים לומדה בנושא מניעת הטרדה מינית ומחויבים לקרוא ולחתום על תקנון החברה בנושא. עיקרי החוק תלויים על לוחות המודעות ובהם מפורסמים שמות בעלי התפקידים המטפלים בתלונות. כמו כן התקנון מפורסם בפורטל הפנימי של הבנק. כל תלונה או בירור בנושא זה מטופלים באופן דיסקרטי ובמלוא תשומת הלב, באופן מיטבי ומהיר ככל שמתאפשר. במקרים שבהם נמצא כי הייתה הטרדה מינית ננקטות סנקציות ענישה בהתאם. זאת ועוד, בבנק מרכנתיל דיסקונט מונתה "אחראית" על פי חוק, האמונה על בירור התלונות והגשת סיכום והמלצות לסמנכ"ל משאבי אנוש, המשמשת נציגת המעסיק לצורך קבלת החלטות בנושא זה.

בשנת 2022 נבדקה תלונה אחת של עובדת במיקור חוץ שהוצבה בחצרי אחת היחידות בבנק. אף שהליך הבירור שבוצע העלה כי אין עסקינן בהטרדה מינית, נקבע שיש לבצע שיחת חידוד ורענון עם עובד היחידה שבה אירע המקרה, שבה תובהר לו החשיבות שלא לעשות שימוש באמירות שעלולות להתפרש גם כהחפצה או במובן מיני, ולהקפיד על כך הקפדה יתרה.

כאל

הממונה על מניעת הטרדה מינית בכאל אמונה על בירור תלונות והגשת סיכום והמלצות לסמנכ"ל משאבי אנוש, המשמשת נציגת המעסיק לצורך קבלת החלטות. כל עובדת ועובד חדשים שמתחילים את עבודתם בכאל מחויבים לבצע לומדה בנושא מניעת הטרדה מינית ולקרוא ולחתום על תקנון החברה בנושא. עיקרי החוק תלויים על לוחות המודעות ובהם מפורסמים שמות בעלי התפקידים המטפלים בתלונות. כמו כן, התקנון מפורסם בפורטל הפנימי של החברה ומדי שנה מבוצעת למידה כלל-ארגונית הכוללת מבדק ידע.

במקרים שבהם נמצא כי התרחשה הטרדה מינית ננקטות סנקציות ענישה בהתאם.

בשנת 2022 נבדקו שתי פניות בנושא הטרדה מינית. בשני המקרים לא הוגשו תלונות. בשני המקרים לא היו יחסי כפיפות. כל אירוע נבדק לגופו של עניין.

פרישה ופיטורין בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

התחייבויות הבנק לתשלום פיצויי פרישה לעובדיו מכוסות על ידי הפקדות בקופות פיצויים ועל ידי הפרשות מתאימות.

הכנה לפרישה

בשנת 2022 לא נערכו בבנק מרכנתיל דיסקונט סדנאות פרישה.

כאל

התחייבות החברה לתשלום פיצויי פרישה לעובדים, המבוססת כמקובל על משכורת חודשית אחת לכל שנת עבודה, מכוסה במלואה על ידי הפקדות בקופות הפיצויים, על ידי פוליסות ביטוח וקרנות פנסיה ועל ידי עתודה הרשומה בספרי החברה. החלק של תשלומי הפיצויים שאינו מכוסה על ידי הפקדות בתוכנית הפקדה מוגדרת, כאמור לעיל, מטופל על ידי הקבוצה כתוכנית הטבה מוגדרת (כמשמעות המונח בכללי החשבונאות המקובלים), שלפיה נרשמת התחייבות בגין זכויות עובדים.

תביעות עובדים בתחום יחסי עבודה בחברות הבת העיקריות

כאל

בשנת 2022 לא הוגשו נגד כאל תביעות עובדים.

בנק מרכנתיל דיסקונט

בשנת 2022 הוגשו נגד בנק מרכנתיל דיסקונט שלוש תביעות של עובדים. עובדת הבנק לשעבר שהתפטרה ותובעת סעדים, בטענה שהתפטרה כתוצאה מיחס לא נאות כלפיה. עובד כוח אדם אשר עבד בבנק יומיים ותובע את חברת כוח האדם ואת הבנק, כיוון שלטענתו אחרי יומיים נדרש לא להגיע יותר לעבודתו, ללא הסבר מספק. שתי התביעות עדיין מתנהלות. תביעה נוספת הייתה של עובדת הבנק לשעבר, שהעסקתה הסתיימה לאחר שלא עמדה בתנאי הסף לקבלת קביעות ותבעה סעדים בגין פגמים בהליך ההחלטה על זכאותה לקביעות ובהליך השימוע. התביעה הסתיימה בפשרה.

תגמול עובדים בחברות הבת העיקריות

תשלום בגין ימי חג ושבתון בבנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט פועל בדומה לבנק דיסקונט. נוסף על כך, עובדים שעתיים מקבלים בפורים ובט' באב תשלום תקן חג (7.75 שעות עבודה).

תשלום בגין ימי חג ושבתון בכאל

החברה פועלת במתכונת מצומצמת בתשעה ימי שבתון המוגדרים בחוק וכן בפורים, ופעילים בה בימים אלו רק עובדים שהותר להם לעבוד בשבת על פי היתר עבודה של משרד הכלכלה. בשנה שבה נערכות בחירות לכנסת, גם יום הבחירות הוא יום שבתון. ימי השבתון משולמים במלואם לכל העובדים. לעובדים חודשיים התשלום מתבצע ללא תנאי. לעובדים שעתיים מתבצע התשלום אם היו משובצים לעבודה ביום זה. עובדים שאינם בני הדת היהודית, אשר נעדרים מהעבודה בשל ימי חג על פי דתם, מקבלים שכר עבודה מלא בגין ימי היעדרות אלה, אם בחרו בימים אלו כימי השבתון שלהם.

לפרטים בדבר התגמול בבנק מרכנתיל דיסקונט ראו "גילוי נוסף שנדרש לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים – גילוי נוסף ליום 31.12.2022" (עמ' 106-113). הדוח האמור עומד לעיון באתר של בנק מרכנתיל דיסקונט.

לפרטים בדבר תוכנית תגמול למנכ"ל כאל, עובדיה ומנהליה ראו דוח שנתי של החברה לשנת 2022 (עמ' 150-152) ו"גילוי נוסף לפי נדבך 3 של באזל" – דוח שנתי 2022 (עמ' 54-59). הדוחות האמורים עומדים לעיון באתר החברה.

תשלום בגין ימי חג ושבתון באי די בי ניו יורק

בדרך כלל, חגים שצוינו על ידי הבנק הפדרלי ואחדים מימי החג הדתיים הנחגגים בישראל הם ימי חג באי די בי ניו יורק, אם הם חלים בימי עבודה. מחלקת משאבי אנוש ממציאה לעובדים רשימה של ימי החג שנקבעו מדי שנה, אשר מאושרת על ידי הדירקטוריון של אי די בי ניו יורק.

מענקים לעובדים ולמנהלים בשנת 2022 בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

המענק בגין שנת 2022 עמד על 2.5 משכורות בממוצע. המענק שולם בשנת 2023 כמפורט להלן: 1 משכורת, המהווה מרכיב קבוע. היתרה – מרכיב דיפרנציאלי, בממוצע 1.5 משכורת. כמו כן חולק בשנת 2023 מענק בגובה של 1.5משכורות בממוצע, בגין עליית מדד המחירים לצרכן.

כאל

כאל שילמה לעובדים ולמנהלים בונוס שנתי בגין שנת 2022 על פי מדיניות התגמול שאושרה בדירקטוריון. בגין שנת 2022 שולם בונוס לכלל העובדים והמנהלים, לרבות נושאי משרה.

עבודה ביום המנוחה

בהתאם לחוק שעות עבודה ומנוחה, העסקת עובד בימי המנוחה השבועית אסורה, אם לא הותרה בהיתר לפי הקבוע בחוק. אנשי השמירה והביטחון של הבנק עובדים בימי המנוחה השבועית בהתאם להיתר כללי שניתן על ידי שר העבודה להעסקה בשמירה ביום המנוחה השבועי. כמו כן ניתן לבנק, לכאל ולמספר חברות הנותנות שירותים לבנק היתר מיוחד ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים להעסקת מפעילי מחשב, אבטחת מידע וכוננים לימי המנוחה השבועית. ההיתר האמור מוארך מעת לעת, לפי הקבוע בו.

משקיעים בעובדים יותר

פיתוח המשאב האנושי

פעולות עיקריות בשנת 2022

פיתוח המשאב האנושי והפיתוח הארגוני בבנק נגזרים מהמיקודים האסטרטגיים, ממיקודי תוכניות העבודה השנתיים ומהתרבות הארגונית של הבנק. בכך הם מחזקים את יכולת הבנק לעמוד בהצלחה באתגרים העסקיים והארגוניים הניצבים בפניו.

בשנת 2022 התמקד פיתוח המשאב האנושי בבנק בשני צירים: האחד, למידה והתפתחות – מיקוד בשיפור כשירויות, אישיות ומקצועיות, ובהטמעת פרויקטים אסטרטגיים ארגוניים. השני, תוכנית פיתוח מנהלים – הטמעת מודל מנהיגות ומתן כלים למנהלים ליישום היסודות שבו.

למידה, התפתחות והטמעת פרויקטים אסטרטגיים. גם השנה נמשכה הטמעת תרבות של "למידה כדרך החיים" (Lifelong learning) באמצעות הרחבת מגוון נושאי הלמידה מבחירה ושיטות הלמידה לשיפור הכשירות האישית והמקצועית של העובדים. ההיצע כלל בין היתר נושאי דאטה סטורי, ניהול ממשקים ותקשורת בינאישית, חוסן ועוד, אך גם הכשרות מקצועיות רבות בנושאי אשראי, ניהול פרויקטים, קשרי לקוחות ועוד. שיעור ההשתתפות העובדים בלמידה עלה ל-80% (בהשוואה ל-76% ו-54% בשנים 2021 ו-2020, בהתאמה).

תוכניות פיתוח מנהלים. המיקוד העיקרי בשנת 2022 היה בהטמעת מודל המנהיגות בכלל ההכשרות ותוכניות פיתוח המנהלים. התקיימו הכשרות רבות ומגוונות למנהלים והושם דגש על פיתוח והנעת עובדים, מחוברות עובדים והובלת שינוי. כמו כן התקיימו הכשרות בסיסיות בניהול לראשי צוותים, פיתוח צוותים, וכן ליווי וייעוץ לכ-80 מנהלים בצומתי תפקיד שונים.

בשנת 2022 נבנתה הכשרה ייחודית למנהלי ליבה. ההכשרה פותחה לצרכים הספציפיים של אוכלוסייה זו והיא יושמה בשני מחזורי ההכשרה.

לראשונה בדיסקונט התקיים קורס מנטורינג. התקיימה הכשרה מעמיקה ל-11 מנהלים בבנק, שקיבלו כלים רחבים בנושא מנטורינג ואימון, ואף ביצעו תהליך פרקטיקום מקיף.

נוסף על כך הועלו תכנים במתחם המנהיגות, שבמסגרתו מוצגים כלים, מאמרים, סרטונים בנושא יסודות המנהיגות ועוד. כמו כן פותחו קפסולות מנהיגות, המהוות כלי ניהול ממוקד ופשוט עבור המנהל, שמטרתו לחזק את ההתנהגויות בתוך כל יסוד מנהיגות. בסך הכול השתתפו כ-750 מנהלים בפעילויות הפיתוח השונות.

אנשי מפתח ותפקידי מפתח

הבנק פועל להבטחת ההמשכיות העסקית והעמידה בדרישות ההוראות לניהול בנקאי תקין, באמצעות ניהול ומזעור סיכונים בתפקידי מפתח. בסוף שנת 2020, כחלק מההיערכות לתוכנית הפרישה המוקדמת בבנק, בוצע מהלך קצר וממוקד לבדיקה אם קיימים עובדים שלא טופלו במסגרת התוכנית המקורית לאיתור אנשי ותפקידי מפתח. במהלך זה אותרו שבעה עובדים נוספים אשר נדרש שילובם בתוכנית. במהלך שנת 2022 הושלמו כל התוכניות שנקבעו לטיפול בפערים.

הדרכה מקצועית

תוכנית הלמידה בשנת 2022 נכתבה ויושמה מתוך תפיסה של למידה כדרך חיים, התומכת בתרבות ארגונית של התפתחות אישית וקריירה, וכמובן מתוך מטרה לממש את חזון הבנק ולהשיא ערך לבעלי העניין שלו.

תכנית העבודה התמקדה במתן מענה בשלושה צירים מרכזיים:

שמירה על כשירות מקצועית – באמצעות תהליך רחב למיפוי פערי ידע ומיומנות בוצע בירור צרכים ביחידות השונות, ובשנת 2022 בוצע לראשונה בירור גם באמצעות פיילוט למיפוי כשירויות אישי של עובדים בשלושה תחומי ליבה מרכזיים: רכזי אשראי, כלכלנים ודאטה אנליסטים. בהתאם לפערים שאותרו ניתן מענה הדרכתי לשיפור הכשירות המקצועית והאישית, תוך דגש על מקצוענות באשראי, היבטי רגולציה ופיתוח מיומנויות אישיות להתמודדות בעידן החדש.

מתן מענה להכשרת עובדים לתפקיד – הכשרות בנקאות בסיסית לעובדים חדשים, מיקוד בתפקידי אשראי – רכז עסקים ובנקאי עסקים, חניכה לכניסת כלכלן חדש לתפקיד.

מתן מענה ותמיכה בפרויקטים אסטרטגיים – כחלק מהאסטרטגיה העסקית ומימוש החזון "להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו" הושקעו שעות למידה והטמעה רבות בתפיסת חוויית לקוח בחטיבה הבנקאית, בתפיסת השיתופיות בחטיבה העסקית ובבניית תוכנית למידה למעבר לקמפוס לכלל הקבוצה, כחלק מהיערכות קבוצת דיסקונט למעבר לקמפוס החדש.

כחלק מהטמעת תרבות ארגונית נמשכה בשנת 2022 יצירת תכנים מגוונים ללמידה בבחירת העובד. סביבות למידה מקצועיות לאוכלוסיות ספציפיות נוספו למתחם הלמידה הייעודי לעובדי הבנק. הושקה תוכנית תקשור בסיוע תקשורת פנים-ארגונית, כדי להשריש תרבות של למידה ולעודד התפתחות עובדים.

כמו כן החל אפיון ויישום של מערכת למידה חדשה – מודול חדש בתוך מערכת ה-ERP הקיימת – שתסייע בשיפור חוויית העובד בלמידה, תרכז את כל אפשרויות הלמידה במקום אחד, תאפשר לייצר קהילות למידה, מערך אוטומטי של המלצה ללמידה ודשבורדים למנהל, כך שיוכל לעקוב אחר ביצוע הלמידה ולעודד את עובדיו להתפתח.

מדד שיעור ההשתתפות של עובדים בלמידה עלה בשנת 2022 ל-80%. בוצעה למידה ב-30,141 ימים, לעומת 28,068 ימים בשנת 2021. כן התקיימה למידה עצמית מתוקשבת, שהסתכמה בשנת 2022 ב-21,900 אינטראקציות, לעומת 26,218 אינטראקציות בשנת 2021.

400 יותר מ-
עובדים
השתתפו במיפוי כשירות בתחום העיסוק שלהם

80%
מעובדי הבנק
השתתפו בהכשרות מקצועיות והתנהגותיות

3.3
"נגיעות" למידה
בוצעו בממוצע על ידי כל עובד

היקף ההכשרה המקצועית והניהולית

נתונים בדבר סך שעות הדרכה שנתיות בשנים 2020-2022

	2022	2021	2020
ימי הדרכה	30,141*	26,446*	18,605*
אינטראקציה בלמידה עצמית	21,882	26,218	21,369

* אינטראקציות למידה מרחוק ולמידה פרונטלית. למידה מרחוק בלוח זה ובלוחות שלהלן חושבה לפי ממוצע של שלוש שעות למידה לכל אינטראקציה בזום.

שעות הדרכה שנתיות בממוצע לעובד/ת

בשנים 2020-2022*

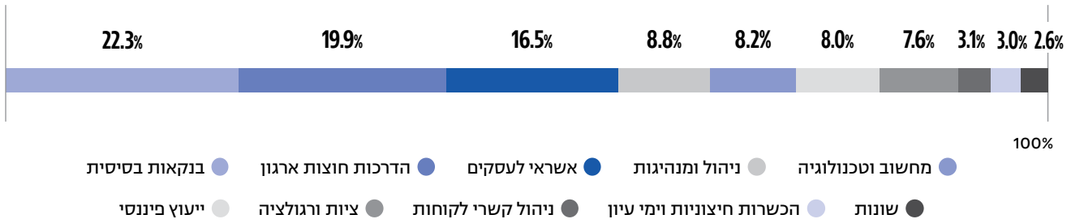
		2022	2021	2020
ממוצע שעות הדרכה	פקיד/ה	30.2	27.6	24.6
	מנהל/ת	46.3	35.4	35.9
	סך-הכל	33	29	26.3

* הנתונים מבוססים על מספר העובדים בסוף שנה. הנתונים מתייחסים ללמידה מרחוק וללמידה פרונטלית. יום למידה ממוצע מחושב לפי 5.5 שעות.

היקף ההשקעה בהדרכה

	2022	2021	2020
היקף ההשקעה במיליוני ש"ח	7.4	8.5	6.9

ימי הדרכה בבנק דיסקונט*



* הנתונים מתייחסים ללמידה מרחוק וללמידה פרונטלית.

טיפוח מצוינות ומתן משוב

בהתאם לאסטרטגיית הבנק, המעודדת תרבות ביצועים וטיפוח מצוינות, נקבעו בבנק מספר מנגנוני תגמול המיועדים להוקיר ולתגמל עובדים מצטיינים שעמדו ביעדיהם העסקיים וזכו לציוני הערכה גבוהים במהלכים השנתיים של הערכות הביצוע. במסגרת זו מתקיימות תחרויות שונות ברמת סניפים ומרחבים, מוענק תגמול על ידי הסמנכ"לים לעובדים מצטיינים בחטיבות, ואחת לשנה מוענק תגמול מיוחד על ידי המנהל הכללי למספר מצטיינים בטקס חגיגי שמתקיים בבנק, נוסף על מהלכי גיבוש והנעת עובדים, הנערכים באופן שוטף.

99%

מהעובדים

קיבלו בשנת 2022 משוב בגין ביצועי שנת 2021

בשנת 2022 הושם דגש על קביעת יעדי ביצוע אישיים לכל העובדים, הנגזרים מתוכנית העבודה של הבנק וממיקודיו האסטרטגיים. כמו כן הוגדרו לכל העובדים נושאים ותחומים להתפתחות אישית. לקראת ביצוע תהליך ההערכה נעשה מהלך של הדרכות על התהליך לכ-100 מנהלות ומנהלים, ביניהם מנהלים מעריכים חדשים, ורענון ידע למנהלים מעריכים ותיקים.

שיחות משוב – שיחות המשוב הן תהליך שנתי המהווה כלי ניהולי רב-חשיבות בהכוונת העובדים ובהנעתם. שיחת המשוב נועדה לסקור את ביצועי העובדים ותפקודם בשנה החולפת, לשמר ולחזק את העוצמות וההישגים, לזהות את הטעון שיפור ולתכנן יעדים לשנה הקרובה. בה בעת, שיחת המשוב מהווה הזדמנות לדיאלוג פתוח עם העובדים.

כמו כן, ברבעון האחרון של שנת 2021 נבחנה המתודולוגיה לתהליך הערכות המיועד להתבצע בשנת 2021 במערכת "תלתן", ובוצעה התאמה כלהלן: מעבר לניהול סקאלות נפרדות לעובדים, מנהלים ופורום מוביל.

לקראת התהליך עובדים נדרשים למלא טופס הערכה עצמית כחלק מההכנה לשיחת המשוב, שבו הם מסכמים, לפי הבנתם, את הפעילות של השנה החולפת ומציינים את היעדים, המשימות והאתגרים שהם מעוניינים לקחת בהם חלק בשנה הקרובה.

כחלק מהערכת ביצועי העובדים קיימת התייחסות למספר ממדים: עמידה ביעדי השנה החולפת; מיפוי יכולות לשיפור ולשימור, המבוססות על יסודות המנהיגות של הבנק; הערכה מילולית מסכמת לכל עובדי הבנק בהתבסס על מידת העמידה ביעדים השנתיים, אופן הביצוע, לרבות המימוש של ערכי הבנק ותרומה ביחס לעמיתים ביחידה וביחס לבעלי תפקידים דומים, איתור אוכלוסיות המשתייכות לקטגוריות ייחודיות, והגדרת יעדים בראייה קדימה, כולל יעדי התפתחות.

בסיום הרבעון הראשון של שנת 2022 הסתיים מהלך הערכות עובדים – תהליך מכוון יעדים, בדגש על ערכי המנהיגות של דיסקונט ועל שיח של המנהל עם עובדיו בהתייחס לכיווני ההתפתחות לטווח הקצר ולטווח הארוך. כ-100 מנהלים עברו הכשרה ייעודית כהכנה לתהליך. הערכות מולאו עבור 99% מהעובדים.

תרבות ארגונית ודיאלוג עם העובדים

תרבות ארגונית

אחד מנדבכי התוכנית האסטרטגית של הבנק הוא בניית עוצמה ארגונית באמצעות הטמעת תרבות ארגונית מנצחת התומכת בשיפור מתמיד, ביצועיות, מצוינות ורמת מחוברות גבוהה. בהתאם, ברבעון השלישי של שנת 2020 הזניק הבנק את פרויקט תרבות ארגונית שבמסגרתו מבוצע פעם בשנה סקר חווית עובד ומחוברות בקרב עובדי הבנק. בהתאם לתוצאות הסקר נקבעים המיקודים לשנת העבודה הבאה. כמו כן, במסגרת הפרויקט מתבצע הידוק הקשר בין ביצועים לתגמול במטרה לעודד תרבות של מצוינות. בשנת 2022 המיקודים שנקבעו להעמקה היו בנושאים: פיתוח מנהיגות ברוח דיסקונט, חוויית עובד, מחוברות והתפתחות

וקריירה. תוכנית העבודה הארגונית מוגדרת ומבוצעת הן ברמת הבנק והן ברמת החטיבות, ובאה לידי ביטוי בפורומים ניהוליים שונים, במפגשים עם עובדים בפלטפורמות שונות, בהרחבת תוכניות הלמידה וההתפתחות ובטיפול בחוויית עובד בתהליכים שונים.

תקשורת פנים-ארגונית

הבנק משקיע בפיתוח תקשורת פתוחה דו-כיוונית ורב-ערוצית עם העובדים, תוך חיזוק זיקתם ומחויבותם לאסטרטגיה וליעדי הבנק, כמו גם לקהילה ולסביבה, ובמטרה להגביר את מחוברות העובדים לבנק. במטרה להרחיב את הידע וההבנה של העובדים לגבי מכלול פעילויות הבנק ולהניע ביצועים, נעשה גם במהלך שנת 2022 שימוש במגוון ערוצי תקשורת, ובכלל זה: "יומן הבוקר" - מהדורת חדשות טלוויזיונית שבועית, המציגה לעובדים נושאים בליבת העשייה.

ערוצי התקשורת:

- **פורטל ארגוני 'פייסבנק' –** הפייסבנק מאפשר לתקשר לעובדים מידע חשוב בצורה מהירה ומיידית ומסייע בהטמעת המידע בדרך נוחה. בפורטל מושם דגש על שיתוף העובדים בקביעת התכנים והגברת מעורבותם בהובלת תהליכי השינוי.
- **מיילים.** כחלק מאסטרטגיית תקשורת ב'פוש', מידע חשוב מגיע לכל העובדים באמצעות המיילים, מאחר שמדובר בכלי עבודה הנמצא בשימוש תמידי ובחשיפה גבוהה.
- **תקשורת מול הפורום המוביל –** במסגרת פרויקט תרבות ארגונית, חיזוק והעצמת המנהלים הבכירים, במטרה לשפר את יכולת ההוצאה לפועל (execution) של החלטות ופרויקטים וליישום מיטבי של התוכנית האסטרטגית, הוחלט להקים את הפורום המוביל. הפורום מונה כ-90 מנהלים, מדווחי סמנכ"לים, בדרגי מנהלי ענפים ואגפים. לפורום תוכנית עבודה בחמישה מישורים ותפקידו לקדם ולטפל בנושאים רוחביים, פרויקטים אסטרטגיים וסוגיות ארגוניות. הפורום מתכנס לעבודה סדנאית מספר פעמים בשנה. בין המפגשים מתקיימים עדכוני מנכ"ל על בסיס חודשי, תהליכי העשרה ופיתוח וכן עדכונים שוטפים בקבוצת ווטסאפ ייחודית. נוסף על כך הוקמו צוותי עבודה לפתיחת חסמים ביורוקרטיים ולשיפור תהליכים.
- **תקשורת מול פורום 400 –** המנהלים הנכללים בפורום זה הם מנהלי ענפים, מנהלי מחלקות ומנהלי סניפים – אוכלוסייה משמעותית שאחראית על ביצוע הפרויקטים האסטרטגיים. בשנה האחרונה מושם דגש על הכשרה והקניית כלים ניהוליים לאוכלוסייה זו, להנעת העובדים ולהתמודדות עם האתגרים הניהוליים. כמו כן נבנה ערוץ מסודר לקיום תקשורת מול אוכלוסייה זו בנושאים מהותיים ובתהליכים ארגוניים משמעותיים.

על מנת לחוש את הלכי הרוח, האתגרים והשאלות בקרב העובדים, מתקיימים מפגשים ברמות שונות, קבוצות דיון ותהליכי משוב, ובכלל זה:

- **"שולחנות עגולים" –** מפגשי 'פנים אל פנים' של המנהל הכללי או אחד מחברי ההנהלה עם מנהלים ועובדים.
- **"הנהלה בשטח" –** סיורים חודשיים של חברי הנהלה בסניפים וביחידות שטח בליווי מנהלים בכירים מהמטה שלהם.

מוקד "משאבי אנוש בשבילך"

כחלק משיפור השירות בחוויית העובד, מוקד "משאבי אנוש בשבילך" נותן מענה מקצועי, אחיד ומהיר לפניות עובדי הבנק וגמלאי הבנק. המוקד מהווה כתובת אחת מרכזית לפניות בנושאי משאבי אנוש, לרבות שכר ונוכחות ומטפל בהן מקצה לקצה.

המוקד זמין במספר ערוצים:

- **מוקד טלפוני**, הנותן מענה אנושי במשך שעתיים מדי יום.
- **מודול פניות במערכת "תלתן"** – מערכת לניהול מידע על אודות עובדי הבנק.
- **תיבת דוא"ל חיצונית ייעודית** הזמינה בכל שעות היום, לטובת גמלאים ועובדים שאין להם נגישות למערכת "תלתן".

במהלך שנת 2022 התקבלו במוקד 15,882 פניות, מהן 4,141 פניות טלפוניות ובאמצעות תיבת דוא"ל, ו-11,741 פניות באמצעות מערכת "תלתן". כ-86% מהפניות היו בנושאי נוכחות ושכר.

סקר עמדות

במסגרת פרויקט תרבות ארגונית מבוצע החל משנת 2021 פעם בשנה סקר חוויית עובד ומחוברות בקרב עובדי הבנק, ובהתאם לתוצאותיו נקבעים המיקודים ותוכנית העבודה לשנת העבודה הבאה. גם בשנת 2022 נערך סקר כזה לכלל העובדים שהיווה מצפן לרמת המחוברות

וחוויית העובד. תוכנית העבודה שנבנתה שיתפה עובדים ומנהלים בחטיבות וברמת הבנק.

מקדמים את רווחת העובדים

הפעלת שירותי רווחה בבנק

מאז היווסדו נודע בנק דיסקונט כארגון בעל רגישות מיוחדת לצורכי העובד ולרווחתו. כבר בשנת 1976 החל הבנק להפעיל שירותי רווחה באופן ממוסד, ובכך היה בין הארגונים הראשונים במשק שעשו כן. עצם מיסוד תחום הרווחה התומכת בבנק הוא בבחינת נקיטת עמדה, הממצבת את הבנק כמי שרואה עצמו ערב לקשיים של עובדיו ומעוניין לסייע להם במידת האפשר בהתמודדות עימם.

שירותי הרווחה בבנק הם חוליה מקשרת ומשלימה, מעבר לשירותים הקהילתיים המשלבים טיפול ומניעה בשני מעגלים: סיוע לפרט – לעובד ולבני משפחתו, ופיתוח תוכניות רווחה לקבוצות עובדים בעלי עניין משותף.

מסייעים לפרט

הבנק שואף לסייע לעובד להתמודד בצורה טובה יותר עם בעיותיו וצרכיו, במטרה לאפשר לו תפקוד תקין בבית ובעבודה, בעיתות שמחה וגם בשעת משבר. במסגרת זו הבנק מעסיק שתי עובדות סוציאליות העומדות לרשות העובדים למטרות ליווי, סיוע וטיפול בהקשרים אישיים, משפחתיים, בריאותיים, כלכליים וכדומה.

ערוצי תמיכה נוספים כוללים:

- מתן מידע והפניה לשירותים בבנק ובקהילה לצורך מיצוי זכויות ו/או טיפול בהתאם לצורך;
- הכנת דוחות סוציאליים כהמלצה לקרנות סיוע פנימיות בבנק;
- ייעוץ וליווי לממונים בהתמודדות עם מצבי קושי ואירועים מיוחדים;
- ליווי עובדים במצבי פטירת בן משפחה מדרגה ראשונה, לרבות פרסום מודעת אבל פנימית, משלוח זר אבל וערכת ניחומים למשפחה האבלה;
- פעילויות, יוזמות, סדנאות שונות לתמיכה ולקידום רווחת הפרט.

הפנייה לשירותי הרווחה בבנק נעשית בדרך כלל על ידי העובד עצמו או על ידי גורמים מפנים כגון הממונה, מנהל משאבי אנוש ביחידה, חברים לעבודה וכד'. בשנת 2022 טופלו ביחידת הרווחה התומכת כ-500 פניות (לעומת כ-750 פניות בשנת 2021, כולל שיחות תמיכה לחולי קורונה).

- **מעורבות מנהלים בתהליכי הטיפול –** הבנק מעודד את מעורבות הממונה הישיר לסייע לעובד במצוקה, בתמיכה ובליווי מקצועי של עובדות הרווחה.
- **טיפול במצבי לחץ קבוצתיים –** תמיכה וליווי במצבי לחץ כדוגמת מלחמה, אירוע חבלני, שוד או פטירה פתאומית של עובד מלווה לעיתים בטיפול קבוצתי, שנותן מענה לצורך או לקושי משותף לקבוצת עובדים בו-זמנית, זאת כתוספת והשלמה לייעוץ הפרטני. בשנת 2022 טופלו שבעה אירועים של מצב לחץ קבוצתי (לעומת שלושה אירועים בשנת 2021) ואף התקיימו סדנאות יחידתיות להתמודדות עם אובדן לאחר פטירת עובד/ת.

בשנת 2022 התקיימו בבנק פעילויות מגוונות להעלאת המודעות לסרטן השד; סדנאות מודעות לגילוי מוקדם ובדיקה עצמית, הרצאות, פרסומים ותיקשורים במדיה הפנימית, לרבות מהלכים לקבלת "התו הוורוד", תקן מעסיקים לקידום בריאות האישה בארגונם, במטרה להעלות מודעות לגילוי מוקדם וליצירת אקלים ארגוני המעודד שגרת בדיקות (התו התקבל סופית בתחילת שנת 2023).

תוכניות רווחה ופנאי

כחלק מהשאיפה לטיפוח המשאב האנושי בבנק ולשימור סביבת העבודה המשפחתית המאפיינת אותו, משקיע הבנק ברווחת עובדיו, מלווה אותם בצמתים המשמעותיים בחייהם, מציין אירועים אישיים ודואג לרווחתם גם בשעות הפנאי. במסגרת זו מוענקות לעובדים מתנות בחגים, ליום הולדת, לנישואין, ללידת צאצא, לבר/בת מצווה, לגיוס, במלאת 25 שנות עבודה ועוד. בשנת 2022, בדומה לשנים קודמות, התקיים אירוע חגיגי בשיתוף הוועד לילדי העובדים העולים לכיתה א', והוענק להם שי (ילקוט ותכולה).

פעילויות מגוונות של העשרה ופנאי – הבנק מציע לעובדיו מגוון של פעילויות, סדנאות והרצאות מחוץ לשעות העבודה בנושאים שונים ומגוונים המתאימים לכלל עובדי הבנק ובני משפחתם, במוקדים שונים ברחבי הארץ. במחצית הראשונה של שנת 2022 התקיימו מגוון פעילויות, חלקן פרונטליות וחלקן בזום, ובמסגרתן השתתפו כ-2,700 עובדים ובני משפחותיהם. במחצית השנייה של השנה רוכזו מאמצים בגיבוש ובהתוויית תפיסת Well being מתקדמת וחדשנית, ליצירת סביבת עבודה אטרקטיבית ומותאמת לעולם העבודה החדש לקראת שנת 2023, עם המעבר לקמפוס.

קידום הבריאות

הבנק רואה חשיבות בקידום ובשמירת הבריאות של עובדיו. כחלק מקידום הנושא מעמיד הבנק לרשות עובדיו אפשרות להיבדק בבדיקות רפואיות, לקחת חלק בפעילויות ספורט וליהנות מתזונה בריאה. הבנק מקפיד גם על ביצוע בדיקות סביבתיות בהתאם לחוק.

בדיקות רפואיות – 71 עובדים, גמלאים ובני/בנות זוג בחרו לבצע באמצעות הבנק בדיקות סקר רפואי בשנת 2022 (לעומת 158 בדיקות בשנת 2021). בשנת 2022 נערכו 217 בדיקות לספורטאי הבנק (לעומת 227 בדיקות בשנת 2021).

עובדי הבנק ובני משפחותיהם זכאים להצטרף להסדרי ביטוח רפואי וביטוחי שיניים בתנאים משופרים – נושא המטופל על ידי ועד העובדים.

פעילויות ספורט – לבנק 23 קבוצות ספורט הרשומות בליגה למקומות עבודה ומייצגות את הבנק בתחרויות בענפי הספורט השונים. אחת לשנה כל הספורטאים/ות מחויבים/ות לערוך בדיקות כשירות לספורט, הבדיקות ממומנות על ידי מדור הספורט של הבנק.

תזונה בריאה – ההקפדה על בריאות העובדים כוללת גם את מזונם, ונערכות בדיקות איכות למזון המוגש ביחידות הבנק. כמו כן, בארוחות המוגשות במכללה וביחידות המטה מוצע גם מזון דיאטטי ובריא.

בדיקות סביבת העבודה – ממונה הבטיחות של הבנק מבצע בדיקות ניטור סביבתיות תעסוקתיות, בקרת ביצוע לבדיקות רפואיות תעסוקתיות וכן בדיקות בדבר חשד לקרינה אלקטרומגנטית מרשת החשמל או בשל איכות אוויר בסביבת העבודה, באמצעות גורמים חיצוניים מוסמכים ועל ידי גורמי הביצוע הרלוונטיים בבנק. זאת ועוד, ממונה הבטיחות יוזם בדיקות קרינה מרשת החשמל ובדיקות איכות אוויר, כתוצאה מגילוי גורמי סיכון בסקרי בטיחות המבוצעים ביחידות הבנק. בשנת 2022 בוצעו תשע בדיקות קרינה אלקטרומגנטית ובדיקה אחת לאיתור גז ראדון.

בטיחות בעבודה

בסעיף 41 לחוקת העבודה נקבע כי הבנק ינקוט את כל האמצעים הדרושים לשם קיום תנאי עבודה פיזיים לשמירה על בריאות העובד בעבודתו.

הבנק עומד בדרישות החוק ובתקנים הרלוונטיים לשמירה על ביטחון עובדיו ובריאותם.

הבנק מינה ממונה בטיחות שמרכז את נושא הבטיחות והבריאות התעסוקתית בבנק. למונה הבטיחות נקבעה תוכנית עבודה עם יעדים שנתיים, ובהתאם אליהם נעשית מדידה של צמצום בעיות וסיכונים בריאותיים.

מדי שנה מופצת לכל עובדי הבנק לומדת בטיחות הכוללת מידע בדבר סיכונים במשרדי הבנק ובסניפיו, ובין היתר מעודדת את העובדים לאתר מפגעים בסביבת העבודה שלהם ולדווח עליהם לגורמי הטיפול. בבנק קיימת תוכנית למבדקי בטיחות לאיתור מפגעים ולמתן סביבת עבודה בטוחה, ולשמירת בטיחות הלקוחות והשוהים במתקני הבנק. אוכלוסיות עובדים ייחודיות כגון מחסנאים, עובדי אחזקה וכדומה הודרכו בדבר הסיכונים הייחודיים להם.

במסגרת השמירה על בטיחות העובדים במקום עבודתם הקים הבנק מערך של נאמני בטיחות בסניפי ובאתרי הבנק, המבצעים מבדקי בטיחות שוטפים ביחידותיהם. מעת לעת מבוצעות בדיקות סביבתיות בהתאם, לאיתור גורמי סיכון ולקיום סביבת עבודה בטוחה ובריאה לעובדי הבנק. אירועי הבטיחות המדווחים נבדקים ונחקרים, ובמידת הצורך מופקים לקחים. זאת כדי לקיים תהליך שיפור מתמיד בנושא.

בבנק לא פועלת ועדת בטיחות. עם זאת, מנהל אגף נכסים ובינוי מקיים מעת לעת דיונים בנושאי הבטיחות.

משקיעים בעובדים יותר בחברות הבת העיקריות

פיתוח המשאב האנושי בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

במהלך שנת 2022 קידם הבנק הכשרות בתחום הניהול והמנהיגות:

פיתוח ניהולי

הכשרת מנהלים – בשנת 2022 נערך תהליך איתור פוטנציאל לניהול בקרב כ-60 עובדי סניפים. זאת על מנת להבטיח רצף מקצועי-ניהולי איכותי בבנק, לתמוך בתהליכי התכנון של הבנק לטווח הבינוני והארוך ולפתח את היכולות הניהוליות והמקצועיות של העובדים והמנהלים.

44 עובדי סניפים הוכשרו כעתודה לתפקיד ניהולי ראשון.

העובדים הוכשרו במגוון תחומים כגון מנהיגות והובלת שינוי, חדשנות, ניהול עצמי, ניהול משימות ועוד.

מנהלות ומנהלים חדשים מקבלים ליווי של מנהל/ת חונכ/ת, וכן ייעוץ של יועצ/ת ארגוני/ת. 10 מנהלות ומנהלים חדשים קיבלו ליווי בשנת 2022.

המנהלים בבנק (490) השתתפו בתוכנית הכשרה המתמקדת במיומנויות שזוהו כנדרשות בעולם העבודה העתידי.

לקראת תהליך ההערכות השנתיות, כ-20 מנהלות ומנהלים חדשים עברו סדנאות לקבלת כלים להעברת משוב משמעותי. כהיערכות לפיילוט של שיחות פיתוח, 90 מנהלים עברו סדנה לחיזוק המיומנות.

מנהלי ומנהלות סניפים עברו תוכנית הכשרה ופיתוח במטרה לחזק את תחושת ההתפתחות האישית במסגרת התפקיד, להגביר את תחושת המחוברות, להרחיב את נקודת המבט הניהולית והארגונית, לפתח ולהעצים את מיומנויות הניהול.

43 מנהלי סניפים הודרכו בנושא מנהיגות אתית. כלל הסגל הניהולי בסניפים הוכשר בתוכנית ייעודית להובלת יוזמה בעולמות השירות והמכירה.

נוסף על כך נערכו הרצאות ייעודיות למנהלים בנושאים שונים, לרבות מקצועיים ומחשוביים, וכן מופץ ניוזלטר חודשי למנהלים הכולל תוכן המותאם לאתגרי התקופה.

פיתוח מקצועי

הלמידה תומכת ביישום האסטרטגיה העסקית של הבנק ומהווה נדבך הכרחי בהכשרת העובדים לתפקידם, בשמירה על כשירותם המקצועית ובשיפור ביצועים. הפיתוח המקצועי וההכשרה מתבצעים בהתאם לנהלים ולמדיניות תוך שמירה על ידע עדכני ובקרה פנימית, ניהול סיכונים וציות, לשם קידום סטנדרט אחיד של רמה מקצועית ולטובת מתן שירות מלא ללקוחות.

20 שעות לימוד
ממוצע לעובד/ת בבנק מרכנתיל דיסקונט

הטמעת תרבות ציות

כחלק מתמיכה בתהליך בוצעו בשנת 2022 מגוון פעולות למידה פרונטליות ודיגיטליות, פותחו מיילרים חודשיים ללמידה מאירועים אשר הופצו לכלל הסניפים, ונערכו 19 הרצאות ייעודיות למנהלי הסניפים, לנאמני הציות ולבנקאים. כמו כן נערכו 17 הדרכות של פונקציית הציות ביחידות הבנק, בדגש על מערך הסניפים.

תרבות ואתיקה

בשנת 2022 נערכו מהלכים רוחביים להעלאת המודעות לנושא האתיקה באמצעות קמפיינים של תקשורת, למידה והעמקת השיח במערך הסינוף ובחטיבה המסחרית. הקוד האתי עודכן לאחר

ימי הדרכה בבנק מרכנתיל דיסקונט - 2022

* פעילות הדרכה – כל הכשרה ללא קשר למשך התהליך.

תהליך משמעותי שכלל צוות היגוי, קבוצת מיקוד, ראיונות וסקר ארגוני.

בנקאי העתיד במרכנתיל

הושלמו מהלכים רוחביים להעלאת מודעות להיערכות לעתיד, בהשתתפות כ-230 עובדים.

מנהלי הבנק הוכשרו בתוכנית ייעודית שהתמקדה במאפיינים לניהול עתידי במרכנתיל. החלו הכשרות לעובדים לחיזוק מיומנויות נדרשות לעתיד.

נבנתה תשתית לתמיכה בתהליכי המשך פיתוח העובדים בהכוונת המנהלים בשיחות תקופתיות, ונערכה הדרכה למנהלים לניהול שיחות הפיתוח.

בוצעה התאמת תוכני הכשרות קיימות, ערוצי למידה והיקף הכשרות בתחומים מקצועיים הרלוונטיים.

בשנת 2022 בוצעו כ-30,470 שעות למידה ארגונית, מהן כ-27% בלמידה דיגיטלית.*

23% מהעובדים השתתפו בהדרכות פרונטליות באתרי הבנק השונים.

מניין שעות ההדרכה הפרונטלית עמד על 22,360. בוצעו גם 6,030 אינטראקציות בלמידה מתוקשבת עצמית.

ממוצע שעות למידה לעובד במהלך שנת 2022 עמד על 20.

כאל

כאל הקימה בתחילת שנת 2022 את בית ספר למנהיגות עכשווית ING, על מנת לאפשר לכלל המנהלים בכאל להתחדש, להשתכלל ולרכוש את הכישורים והמיומנויות שיאפשרו להם לנהל בהצלחה ולהוביל את היחידות שלהם להצלחה.

הנהלת כאל מאמינה בפיתוח השדרה הניהולית. 68% מהמנהלות והמנהלים בחברת כאל צמחו לתפקידי ניהול מתוך הארגון.

על מנת לפתח את השדרה הניהולית, בית הספר למנהיגות עכשווית מפעיל מגוון תוכניות:

- **תוכנית פיתוח למנהלים** – בכניסה לתפקיד, וכן למנהלות ומנהלים במהלך התפקיד; בשנת 2022 השתתפו בתוכנית 82 מנהלות ומנהלים (בהשוואה ל-41 מנהלות ומנהלים בשנת 2021);
- **תוכניות בחירה למנהלים** – תוכניות, סדנאות ומפגשי למידה מעשירים במגוון נושאים, שמטרתם להמשיך לפתח ולטפח את המנהלות והמנהלים, וכן להקנות להם כלים ומיומנויות ניהול; בשנת 2022 השתתפו 383 מנהלות ומנהלים (בהשוואה ל-195 משתתפים בשנת 2021);
- **תכנים מעוררי השראה למנהלים** – בהתאם למעבר לאתגרי השנה, מגבלות הקורונה ומעבר לעבודה היברידית בשגרה, ניתנו מגוון כלים לניהול מרחוק בערוצי תקשורת מגוונים כגון מפגשים בזום, הרצאות מעוררות השראה בזום, שכללו תוכן ניהולי, כלים ערכות וטיפים באמצעות אפליקציה פנים-ארגונית שהוקמה במיוחד (MyCal).

הפיתוח האישי

בארגון מוענק ליווי אישי למנהלות ומנהלים בעת כניסתם לתפקיד ניהולי וכן בעת שינויים ארגוניים, כחלק מתהליך ניהול השינוי. כאל מפעילה תוכנית ליווי ותמיכה למנהלות ומנהלים בכניסה לתפקיד ניהולי ראשון, הכוללת ליווי אישי, ערכת קליטה וסדנת אוריינטציה הסוקרת את כל הידע והגורמים המקצועיים העומדים לרשותם לתמיכה במילוי תפקידם. נוסף על כך כאל מפעילה ליווי למנהלות ומנהלים כתמיכה בשינויים ארגוניים – לאחר ביצוע תהליך אבחוני נבנית תוכנית הדרכה ופיתוח ייעודית.

* לא כולל למידה סניפית וחניכה נדס תוך כדי עבודה.

תשומות הכשרת עובדים ומנהלים בכאל

בשעות

סוג הכשרה	אוכלוסייה	2022	2021
כניסה לתפקיד	מנהלים	32 שעות למנהל	14 שעות למנהל
	עובדים	8 שעות לעובד	8 שעות לעובד
	נציגים*	160 שעות לנציג	160 שעות לנציג
הכשרה בתפקיד	עובדים ומנהלים	6.5 שעות לאדם	7.5 שעות לאדם

* נציג מוגדר כמי שנותן שירות טלפוני ללקוחות (נציגי שירות, נציגי שירות ומכירה, נציגי שירות לבתי עסק וכו'). הנציגים עוברים הכשרה אינטנסיבית בכניסה לתפקיד, הנמשכת כחודש.

Cal College

תוכנית הכשרה ארגונית לפיתוח ולהעשרת העובדים, המאפשרת לכל עובדת ועובד להירשם ולהשתתף במגוון קורסים מקצועיים ובהכשרות המתאימות לתפקיד ולצרכים האישיים והמקצועיים. הקורסים וההכשרות מפורסמים בפורטל וכוללים קורסים והדרכות טכנולוגיות, סדנאות מיומנויות ומפגשים בנושא ניהול תהליכים וידע בעולם האשראי. לצד תוכנית זו קיימת תוכנית הדרכה כלל-ארגונית בנושאים חוצי ארגון, לרבות פרויקטים עסקיים, רגולציה וחובות העובד. לאור מיקוד החברה באשראי התקיימו הכשרות רבות בנושא, לרבות חיזוק ידע ומיומנויות מכירת אשראי בקרב כלל אוכלוסיית הנציגים.

אי די בי ניו יורק

הבנק מממן לעובדים המקצועיים את תוכניות ההמשך של ההשתלמויות המקצועיות שלהם, הנדרשות על מנת שלא יאבדו את רישיונותיהם המקצועיים. כמו כן מתקיימות תוכניות של הדרכה מקוונת, כנדרש למטרות ציות ורגולציה ולפי הנוהגים המיטביים בתחום הפיננסים. ולבסוף, אי די בי ניו יורק השיק לעובדים מערכת הדרכה מקוונת בשם Udemy, שתאפשר השתתפות בקורסי הדרכה בתחומי עניין שונים. ההשתתפות בקורסים אלה היא חלק מתהליך ההתפתחות האישית של העובדים.

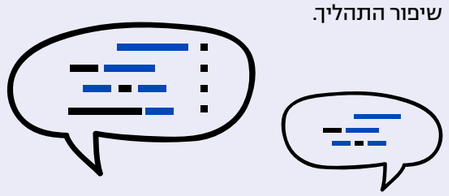
טיפוח מצוינות ומתן משוב בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

הבנק מעניק לעובדיו המצטיינים הערכה ותגמולים. ביצוע הקידומים השנתיים כולל רכיב דיפרנציאלי המעריך מצוינות ומעודד אותה.

שיחות המשוב השנתיות הן פלטפורמה להערכת העובדים על ביצועיהם ותגמול בהתאם, במטרה לעודד תרבות של שקיפות ושיח המחזקת את מחויבות העובדים לארגון, ממוקדת תוצאות ומהווה כלי לזיהוי ולטיפוח מצוינות.

בשנת 2022 מולאו ההערכות על 100% מהעובדים, ושיחות משוב בוצעו ל-98% מהעובדים. כבכל שנה, בתום התהליך בוצע מהלך של הפקת לקחים לצורך שיפור התהליך.



כאל

כאל רואה חשיבות במצוינות ופועלת לעידוד העובדים בתחום זה, באמצעות:

- **מדידת ביצועים שוטפת;**
- **תהליך הערכת עובדים שנתית וחצי-שנתית,** המציבה יעדי התפתחות מקצועיים ואישיים ומדידת ביצועי השנה שחלפה (בתחילת כל שנה מתבצעת הערכה לגבי השנה החולפת. שיחות חתך מבוצעות בחודשים יולי/אוגוסט);
- **מתן בונוס שנתי, בהלימה להערכת העובדים השנתית;**
- **תוכנית מצוינות "ראש גדול"** – הוקרה למצטיינים רבעוניים באגפים השונים, הוקרה שנתית למצטייני החברה הנבחרים, והוקרה שנתית למצטייני החברה הנבחרים שהם "נבחרת ראש גדול", הכוללת הוקרה פומבית, ותשורה מפנקת במיוחד.

בסוף שנת 2022 - תחילת שנת 2023, התקיים תהליך הערכה ומשוב שנתי, שכלל הערכה ומשוב על השנה שחלפה, מבט קדימה וסיוע במיקוד היכולות האישיות של כל עובדת ועובד באופן שיתרום לצמיחה אישית ולמימוש אסטרטגיית החברה.

בתהליך הוערכו העובדים לפי טופס המשקף את היכולות הנדרשות מהעובדים והמנהלים, לשם עמידה באסטרטגיה וביעדים העסקיים. בתהליך הערכה ומשוב שנתיים לשנת 2022 התקיימו שיחות וניתנה הערכה מסכמת לכ-100% מעובדי החברה המשתתפים בתהליך (כל העובדים משתתפים בתהליך, פרט לעובדים חדשים).

אי די בי ניו יורק

הערכת ביצועים – ככלל, בסוף כל שנה מתבצעת הערכת ביצועי העבודה של העובד על ידי הממונה על המחלקה שלו או המנהל שלו. הערכה זו משלבת גורמים ובהם בין השאר איכות וכמות העבודה, נוכחות בעבודה ודייקנות, שיתוף פעולה עם העובדים האחרים במחלקה ויכולת לפעול בהתאם לכללים, לתקנות, למדיניות ולנהלים של הבנק. ההערכה נדונה עם העובדים וכל תחום המחייב שיפור מובא לתשומת ליבם.

המנהלים מקיימים הערכת ביצועים חצי-שנתית הכוללת בין השאר: מה מתנהל היטב, מה יכול להתנהל בצורה טובה יותר וכיצד עומדים הביצועים של העובדים אל מול היעדים שלהם.

כל עובדת ועובד חדשים כפופים בתחילת עבודתם לתקופת ניסיון בת 90 יום, על מנת להעריך את ביצועיהם במהלך תקופה זו.

תוכניות שכר תמריץ – אי די בי ניו יורק מיישם תוכניות שכר תמריץ על מנת לתגמל את העובדים על ביצועיהם.

סקר עמדות בחברות הבת העיקריות בישראל

כאל

בשנים האחרונות השתתפה כאל בסקר BDI "100 מקומות העבודה שהכי טוב לעבוד בהם". תוצאות הסקר נותחו בחתכים שונים והתבצע ניתוח של מגמות רב-שנתיות בארגון ומגמות בהשוואה לבנצ'מרק של המגזר הפיננסי, על מנת לזהות פערים ולרכז מאמצים לצמצומם, בהתאמה. בסקר שהתקיים בשנת 2021 השתתפו 57% מהעובדים וכאל דורגה במקום ה-41. בשנת 2022 השתתפו 62% מהעובדים, אך טרם פורסם דירוג החברות. [לעקוב]

תוצאות הסקרים מוצגות להנהלת החברה ולכלל המנהלים ומהוות את הבסיס לבניית תוכנית מקיפה לטיפול בפערים, הן ברמת הארגון והן ברמת היחידות. סקר העמדות משמש כלי תומך למנהלים ביחידות השונות על מנת לבצע שיפורים, הן ברמת הניהול האישי והן ברמת נושאי רוחב ביחידה.

תרבות ארגונית ודיאלוג עם העובדים בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

הבנק מעניק חשיבות רבה לניהול תקשורת שוטפת עם עובדיו ומנהליו. כדי לייצר תרבות ארגונית של שיח פתוח פועל הבנק בדרכים מגוונות להעמקה ולשדרוג התקשורת הפנים-ארגונית, באמצעות פורטל עובדים המשמש לניהול הידע, מסרים בהודעות סמס, מיילים, ניוזלטרים, ומפגשי זום, תוך חיזוק זיקתם ומחויבותם לאסטרטגיה וליעדי הבנק.

על מנת לחוש את הלכי הרוח, האתגרים והשאלות בקרב העובדים מתקיימים מפגשים ברמות שונות, קבוצות דיון ותהליכי משוב, סיורי הנהלה בשטח וביקורים בסניפים, בדומה לבנק דיסקונט.

כאל

כאל משקיעה בתקשורת שוטפת ופתוחה עם עובדיה ומנהליה לשם העצמת תחושת המחוברות של העובדים לארגון, היכרותם עם העשייה והאסטרטגיה וחיזוק השותפות, כחלק מקידום היעדים וצמיחתה העסקית. התקשורת השוטפת כוללת מגוון אמצעים, ביניהם:

- תקשורת חזותית ברחבי הארגון (על גבי מסכים, שומרי מסך ופוסטרים);
- פורום הנהלה מורחבת רבעוני;
- כנס ראשי מדורים;
- האקתונים לחשיבה משותפת;
- קמפיינים מגוונים כגון עידוד ניודים פנימיים, השקת קמפיינים שיווקיים ועוד;
- אפליקציה פנים-ארגונית המאפשרת תקשורת רציפה עם העובדים, מכל מקום ובכל זמן. האפליקציה כוללת שיתוף של סרטונים לחגים, חוויות וסיפורים של עובדים, סיפורי הצלחה, ומידע חשוב שניתן לשתף בו גם את המשפחה;
- סרטוני עובדים להעצמת הצלחות ביחידות השונות;
- מפגשי שולחן עגול של עובדים ומנהלים עם סמנכ"לית משאבי אנוש.

הפורטל הארגוני של כאל מאפשר לכל עובד לאתר את כל המידע על תנאי ההעסקה, ההסכם הקיבוצי, הטבות ורווחה, כללי התנהגות, עדכונים שוטפים, הזמנה לפנייה ישירה למנכ"ל ועוד. הפורטל כולל בין היתר ידע מקצועי על החברה ומוצריה, תוכנית פיתוח למנהלים ותוכנית לפיתוח ולהעשרת העובדים, פורטל מנהלים, משרות ותהליך הגשת מועמדות מקוונת, אתר של ועד העובדים ומאות אתרי ידע מקצועיים. בשנה האחרונה החלה היערכות להסבה של הפורטל למערכת חדשנית ומתקדמת, שנועדה לתת מענה לצורכי העובדים.

הטמעת אתיקה ארגונית

כאל רואה חשיבות רבה בשמירה על אתיקה ארגונית. הקוד האתי של כאל מהווה תעודת זהות ערכית לארגון, ולפיו העובדים נדרשים לנהוג באחריות ביושרה ובהתאם לכללי התנהגות נאותים, המהווים בסיס לפעילות השוטפת ולהצלחתה העסקית של החברה.

לפרטים נוספים על הקוד האתי ראו בפרק "רוח דיסקונט" ובאתר חברת כאל.

פעילות רווחה בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בתחום הפרט והמשפחה משקיע הבנק בנופש שנתי, מימון קייטנות בחופשות, מימון לימודים גבוהים לעובדים ולילדיהם וכדומה. זאת ועוד, ועד העובדים מקיים אחת לשנה נופש גיבוש לכלל עובדי הבנק וכן יום כיף לעובדי הבנק ובני משפחותיהם בפארק שעשועים, תוך ציון ילדי העובדים העולים לכיתה א' ומתן שי לילדים אלה. כמו כן, עובדי הבנק נהנים משירותי הסעדה מסובסדים.

במקרים של אירועים חריגים (כדוגמת מלחמה) הבנק מסייע ותומך בעובדים הנמצאים באזור שנפגע באמצעות תמיכה פסיכולוגית, שיכון בבתי מלון ככל הנדרש ואירוח אצל עובדים אחרים בבנק.

כאל

מעבר לתנאי שכר מעניקה כאל סל הטבות ושירותים שונים לרווחתם של העובדים ומשפחותיהם.

בתחום הפרט והמשפחה משקיעה כאל בתחומים הבאים: נופש שנתי; אירועים לעובדים ולבני המשפחה (אירועים לציון ותק של עובדים, אירועים לילדי עובדים שעולים לכיתה א' וגיבושים מחלקתיים); הענקת שי לעובדים באירועים אישיים ובחגים; הענקת שי לילדי עובדים העולים לכיתה א' ולמתגייסים; סיוע כלכלי בעת הצורך ועוד. כמו כן נהנים העובדים משירותי הסעדה מסובסדים ומקפיטריות.

נוסף על כך ובדומה לבנק דיסקונט, כאל מלווה את עובדיה באירועים רגישים בחייהם, מסייעת בזמן פטירת קרובי משפחה מדרגה ראשונה ומעודדת מעורבות של המנהלים בתהליכי הטיפול ובסיוע לעובדים במצוקה ומתן תמיכה באמצעות שירות פסיכולוגי.

אי די בי ניו יורק

הבנק מספק תוכנית איכותית להטבות לעובדים, הכוללת את התחומים הבאים: בריאות, רפואת שיניים, ראייה, ביטוח חיים, וכן תוכניות לסיוע לעובדים ותוכניות שונות למקרה של אובדן כושר עבודה, אשר כפופות כולן לחוק הפדרלי בדבר הטבות לעובדים בפרישה (ERISA) ולחקיקה פדרלית, מדינתית ומקומית.

קידום הבריאות בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט נהנים מרשת בטחון סוציאלי הכוללת מגוון ביטוחים: ביטוח חיים לעובד ולבן/בת זוג, ביטוחי בריאות, ניתוחים, ביטוח תאונות אישיות, ביטוחי שיניים לעובד ולבני משפחתו וביטוח אובדן כושר עבודה לעובד. עובדי הבנק בגיל ובוותק שנקבעו זכאים לסקר רפואי מקיף.

בנק מרכנתיל דיסקונט משקיע בעידוד פעילות ספורט עשירה במגוון תחומים, והוא מקדם 10 נבחרות ספורט הרשומות בליגה למקומות עבודה, אשר מייצגות את הבנק בספורטיאדה.

הבנק מבצע בהתאם לצורך בדיקות לבחינת קיומו של גז ראדון.

כאל

הטיפול בתחום הגיהות בכאל דומה לזה המתבצע בבנק דיסקונט. כמו כן מתבצעות בדיקות סקר תנאי שהייה שגרתיות תקופתיות.

עובדי כאל נהנים מסל בריאות גדוש הכולל בדיקות תקופתיות, ביטוחים רפואיים וליווי פסיכולוגי. לסל הבדיקות זכאים עובדים מגיל 35 ובעלי ותק של שנה. בשנת 2022 התקיים יום התרמות דם. אחת לשנה החברה מציעה לעובדים להתחסן נגד שפעת. נוסף על כך, כאל מפעילה מועדון כושר וחוגים ומשקיעה בעידוד פעילות ספורט עשירה במגוון תחומים. לכאל חמש נבחרות הרשומות בליגה למקומות עבודה בתחומי ספורט שונים, ובהן משתתפים 50 עובדים ומנהלים.

בטיחות בעבודה בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מינה יועץ בטיחות בעבודה כמתחייב מכוח חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954. בבנק קיימת מדיניות מאושרת בתחום הבטיחות וקיימים נהלים והנחיות בהתאם. מבוצעים סקרים הנדסיים בכל נכסי הבנק, לרבות הדרכות צוות בכל נכס מבוקר, ומבדקי בטיחות פנימיים המנוהלים במעקב ממוכן.

במסגרת פעילותו יועץ הבטיחות מטפל בנושא הבטיחות, הגיהות והאש, מבצע סקרים ותחקירים בסניפים, מתדרך בנושא ליקויים הדורשים תיקון ומוודא יישומם הלכה למעשה.

כאל

תחום הבטיחות בכאל מתנהל במסגרת מחלקת לוגיסטיקה ונכסים. לצורך כך החברה התקשרה עם יועץ בטיחות חיצוני בלתי תלוי, לתפעול שוטף של כל תחום הבטיחות. כחלק מתוכנית העבודה בחברה מופצת מדי שנה לומדת חובה בנושא בטיחות וגיהות לכלל העובדים, הכוללת הנחיות כיצד לפעול על מנת למזער את כמות התאונות במקום העבודה, וכן ניתנים דגשים והנחיות על עבודה בטוחה וסביבת עבודה.

בחברה הוקמה ועדת בטיחות המתכנסת לפחות שמונה פעמים בשנה על פי התקנות, סוקרת את דוחות הבטיחות, מציפה ליקויים ועוקבת אחר הטיפול בליקויי בטיחות. ועדת הבטיחות בכאל מורכבת משלושה-ארבעה מנהלים, שבעה-שמונה עובדים וממונה הבטיחות החיצוני.

אי די בי ניו יורק

הבנק מציית לכל חקיקה ראשית וחקיקת משנה פדרלית, מדינתית ומקומית, ככל שהיא נוגעת לבטיחות במקום העבודה, לרבות תרגילי אש שנתיים ונוהלי פינוי במצבי חירום המותאמים לדרישות המקומיות, בכל אתרי העבודה של הבנק.

אי די בי ניו יורק מציית גם להנחיות הבטיחות של מדינת ניו יורק הנדרשות לעניין וירוס הקורונה, ולדרישות הפרטיות של מדינת קליפורניה לגבי עובדים.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	שימור מספר הנשים בדרג הבכיר (סמנכ"לים ופורום ניהולי בכיר) (מדווחי סמנכ"ל בדרגי מנהלות ענף ואגף), ובשאיפה להגדלת מספר זה.
	✓ בוצע	10% מסך המגויסים בשנה הקלנדרית יהיו בתמהיל של אוכלוסיות מודרות משוק העבודה (החברה החרדית, יוצאי העדה האתיופית, החברה הערבית ואנשים עם מוגבלות).
	✓ בוצע	גידול ב-1% בתמהיל האוכלוסיות המודרות מסך העובדים בבנק בכל שנה קלנדרית.
	✓ בוצע	הטמעת מודל המנהיגות בקרב הפורום הבכיר – מדווחי סמנכ"ל.
	✓ בוצע	בניית תוכניות עבודה לשיפור מסעות העובד, בדגש על חוויית העובד והתאמה למעבר לקמפוס דיסקונט.
	✓ בוצע חלקית*	המשך מיפוי כשירויות עובדים בעיסוק, בהתייחס לחמישה עיסוקי ליבה.

* בוצע מיפוי בהתייחס לשלושה עיסוקי ליבה.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	קיום מחזור נוסף של תוכנית מנטורינג.
	שימור מספר הנשים בדרג הבכיר (סמנכ"לים ופורום ניהולי בכיר) (מדווחי סמנכ"ל בדרגי מנהלות ענף ואגף), ובשאיפה להגדלת מספר זה.
	10% מסך המגויסים בשנה הקלנדרית יהיו בתמהיל של אוכלוסיות מודרות משוק העבודה (החברה החרדית, יוצאי העדה האתיופית, החברה הערבית ואנשים עם מוגבלות).
	גידול ב-1% בתמהיל האוכלוסיות המודרות מסך העובדים בבנק בכל שנה קלנדרית.
	תרבות ארגונית – הקמת קבוצת שייכות (קהילה) לעובדים מהחברה הערבית.
	העברת הדרכות להנהלות החטיבה השונות בנושא התעמרות בעבודה ובריונות.
כאל	הטמעת מתודולוגיית עבודה באג'ייל – עיצוב תרבות ארגונית מותאמת דרך תהליך ניהול שינוי ומנהיגות.
	מיתוג מעסיק ותקשורת פנים – פיתוח שפה וכלי תקשורת פנים מותאמים לתרבות של העולם החדש.
	שדרוג התשתיות הקיימות ויצירת כלי מדידה שיוכלו לסייע בניהול המידע, בניתוח נתונים והבאת ערך.
	חיזוק מחוברות ארגונית –התאמת חוויית העובד בבניין החדש לתרבות העבודה האג'ילית, משלב הקליטה ולאורך מחזור חיי העובד.

06
ספקים

קידום רכש אחראי 128

יעדים 131

הבנק מקפיד על קיום הסכמים עם הספקים בתום לב, שואף למנוע פגיעה בטוהר המידות, אוסר על מתן טובות הנאה, מקדם שקיפות ותחרות הוגנת, שומר על סודיות ועל אבטחת מידע ועושה כל שלאֵל ידו למנוע שחיתות והתנהגות בלתי הולמת

ספקים

לבנק חשוב להשיא ערך לאורך זמן לכל מחזיקי העניין שלו, ביניהם גם הספקים, ועל כן הוא נוהג בהם ביושרה, בהוגנות, באכפתיות ובכבוד

קידום רכש אחראי

לבנק דיסקונט יש מחויבות לעשיית עסקים באופן הוגן ולפעולה על בסיס יושרה מקצועית ואישית. לבנק חשוב להשיא ערך לאורך זמן לכל מחזיקי העניין שלו, ביניהם גם הספקים, ועל כן הוא נוהג בהם ביושרה, בהוגנות, באכפתיות ובכבוד.

הבנק מקפיד על קיום הסכמים עם הספקים בתום לב, שואף למנוע פגיעה בטוהר המידות, אוסר על מתן טובות הנאה, מקדם שקיפות ותחרות הוגנת, שומר על סודיות ועל אבטחת מידע ועושה כל שלאֵל ידו למנוע שחיתות והתנהגות בלתי הולמת.

בנק דיסקונט בוחר ספקים על בסיס שיקולים מקצועיים, אובייקטיביים ועניינים, תוך שהוא שואף להתקשרויות עם ספקים העונים על הדרישות הבאות:

- עמידה ושמירה על הוראות הדין;
- הקפדה על תנאי העסקה חוקיים והוגנים;
- שמירה על איכות הסביבה;
- בעלי קוד אתי ומחויבות לערכיו;
- עמידה בנורמות המתוארות בקוד האתי של הבנק.

דרישות אלו מגובות בקוד האתי של הבנק, ובעת ביצוע הזמנת הרכש הספק מופנה לקריאת הקוד ומצויין בפניו שהבנק שואף לפעול עם ספקים העומדים בנורמות המתוארות בקוד. במקרה של הפרת עקרונות אלו ואי-עמידה בתנאים, בנק דיסקונט יסיים את עבודתו עם הספק.

מאגר הספקים של בנק דיסקונט כולל ספקים שונים ומגוונים, הפועלים בתחומים ובהיקפי פעילות שונים. הבנק רוכש מוצרים ושירותים באופן שוטף ובהתאם לצורך.

הרכש בבנק דיסקונט מתבצע ברובו במרוכז עבור כל יחידות הבנק, באמצעות ענף רכש מרכזי הפועל במסגרת חטיבת תכנון, אסטרטגיה וכספים. הענף אחראי על גיבוש מפרט הרכש מול הלקוחות הפנימיים, ככל שהדבר דרוש, ועל איתור ספקים מתאימים, סינונם, קבלת הצעות, ניהול משא ומתן, התקשרות וליווי שוטף של הקשר עימם.

ענף הרכש אחראי הן על רכש טכנולוגי והן על רכש כללי, לרבות רכש שירותי כוח אדם בתחום הטכנולוגי. רכישת מבנים או שכירתם נמצאת באחריות אגף נכסים ובינוי בחטיבת תפעול ונכסים.

כחלק מהפעילות השוטפת של הענף מבוצעים בחינה מחודשת של ההסכמים הקיימים ואתגור דרישות רכש.

הליך הרכש ממוכן במלואו, משלב הקמת הדרישה ועד שלב הוצאת ההזמנה לספק הזוכה, והדבר מאפשר שקיפות של התהליך כולו, לרבות השיח המסחרי עם הספקים. הנגשת המידע לגורמים בבנק המאשרים את ביצוע ההזמנה מאפשרת ראייה של כל שלבי המשא ומתן, משלב הצעת המחיר הראשונית ועד לסגירה המסחרית, לרבות בחינה מעמיקה של החלופות.

בכל סיום הליך מסחרי מול הספקים וטרם אישור ההזמנה נשלחת השוואה בין החלופות וסיכום ההליך המסחרי לכלל הגורמים המעורבים מצד המזמין בבנק, כתנאי לאישור ההזמנה.

בשנת 2020 השיק הבנק שירות ממוכן להגשת חשבוניות לתשלום. הליך זה מנגיש את המידע לספק ומציג לו בכל שלב את סטטוס החשבוניות הממתינות לתשלום וכן משדרג את הניהול והמעקב אחר תשלומים לספקים ותורם לקידום היעד של בנק ללא נייר.

התנהלות אתית עם הספקים

בנק דיסקונט פונה לספקים ומזמין אותם להגיש הצעות מחיר. הבנק בוחר את נותני השירותים בהליכים תחרותיים תוך הקפדה על סודיות ההצעות המוגשות, החל משמירה על זהות המציעים וכלה בתוכן ההצעות, הכול מתוך שאיפה להגביר את אמון המציעים בהליכי הרכש.

כבר בשלב ההליך התחרותי מסכם הבנק עם ספקיו את מועדי התשלום, בהתאמה למועדי אספקת השירותים או המוצרים. כמו כן מקפיד הבנק על העברת התשלום במועדים שבהם התחייב, לשמירה על יחסים עסקיים נאותים ושיתוף פעולה עם ספקיו. ראוי לציין כי תהליך התשלומים מבוקר וכי הוא מתנהל בהתאמה לתנאים המסחריים שסוכמו בעת הזמנת המוצרים והשירותים.

האמור בסעיף זה נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל.

העסקה הוגנת ושמירת זכויות עובדי קבלן

במסגרת הרכש הבנק רוכש גם שירותי עבודה.

בשנת 2012 נכנס לתוקף החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, שמטרתו "להגביר ולייעל את אכיפתם של דיני העבודה". החוק מטיל אחריות נרחבת על מעסיקים כמזמיני שירותים, ביחס לאכיפה ולהבטחת זכויותיהם של עובדי שמירה ואבטחה, ניקיון והסעדה המועסקים בחצריהם. נוסף על כך אוסר החוק על התקשרות בין מזמיני שירותים לקבלנים באמצעות חוזים שאינם מבטיחים תנאי שכר בסיסיים לעובדיהם.

הבנק מקפיד על העסקה הוגנת בחצרותיו ורואה בחומרה הפרות של זכויות עובדי קבלן. חוזי ההתקשרות עם חברות למתן שירותי ניקיון ואבטחה עומדים בהוראות הדין. בהסכם ההתקשרות של הבנק עם ספקי השירותים נדרשים הקבלנים, בין היתר, לאשר כי הם עומדים בהוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה (בהם העסקת נוער, שוויון הזדמנויות בעבודה, חופשה ומנוחה, ביטחון ובטיחות). כמו כן, בעת ביצוע הזמנה הבנק מספק את פרטי מנהל הרכש, למקרה שהספק יבקש להתלונן על התנהלות שאינה עומדת בהיבטי הממשל התאגידי של הבנק, כפי שמפורטים בקוד האתי.

בנק דיסקונט מינה אחראי לנושא ושכר את שירותיו של רואה חשבון חיצוני לביצוע בדיקות חודשיות מדגמיות, כמתחייב בחוק. ליקויים, ככל שמאותרים כאלו, מתוקנים על ידי הספקים ומתבצע מעקב אחר תיקונם בפועל.

ראוי לציין כי בפרט בעת החלפת נותני השירותים בתחומים אלו, מבוצעת בדיקה מקיפה המוודאת שעובדי הקבלנים המסיימים את העסקתם יקבלו את מלוא זכויותיהם בגין תקופת העסקתם בבנק.

המשך בעמוד 127

90.9% כ-
מהרכש בבנק
מבוצע מספקים הפועלים ומעסיקים עובדים בישראל

49.0% כ-
הוצאות תפעוליות ואחרות
שאינן שכר, בשנת 2022. חלק ניכר מההוצאות שאינן שכר הוא בגין רכישת מוצרים ושירותים מגורמים בארץ - יצרנים ונותני שירותים מקומיים ויבואנים של מוצרים שיוצרו בחו"ל

2,370 כ-
ספקים
שמולם פעל הבנק בשנת 2022 בהיקף כספי כולל של כ-1.64 מיליארד ש"ח

קידום רכש אחראי בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

הרכש בבנק מרכנתיל דיסקונט מתבצע בארבע זרועות עיקריות: רכש טכנולוגי - IT, רכש שיווקי, רכש בינוי ותחזוקה ורכש כללי. הרכש הכללי מתבצע ברובו במרוכז עבור כל יחידות הבנק, באמצעות מחלקת מנהלה ותשלומים בחטיבת משאבי אנוש ומינהל. מרבית הרכש מבוצע בשיתוף עם הרכש של חברת האם. המחלקה אחראית על גיבוש מפרט הרכש מול הלקוחות הפנימיים, ככל שהדבר דרוש, ועל איתור ספקים מתאימים, סינונם, קבלת הצעות, ניהול משא ומתן, התקשרות וליווי שוטף של הקשר עימם.

רכש שירותי כוח אדם, לרבות כוח אדם בתחום הטכנולוגי, נמצא באחריות חטיבת משאבי אנוש ומינהל. רכישת מבנים או שכירתם ורכש טכנולוגי נמצאים באחריות אגף תפעול ומידע, רכש שיווקי נמצא באחריות האגף לשיווק וקידום עסקים.

בשנת 2022 פעל בנק מרכנתיל דיסקונט מול כ-1,200 ספקים, בהיקף כספי כולל של כ-395 מיליון ש"ח.

כאל

הרכש בחברה מתבצע במלואו (כ-100%) במרוכז באמצעות מחלקת הרכש, אשר פועלת במסגרת חטיבת החשבות. הרכש המרכזי בכאל אחראי לביצוע רכש טכנולוגי, רכש כללי, רכש בינוי ותחזוקה, שכירות מבנים או רכישתם, רכש שירותי כוח אדם ויועצים, לרבות כוח אדם בתחום הטכנולוגי, רכש כרטיסי אשראי, רכש קד"מ ושיווק, לרבות פרסום ומדיה (למעט תשלומים למועדוני לקוחות).

בשנת 2022 כאל פעלה מול כ-1,020 ספקים, בהיקף כספי כולל של כ-821 מיליון ש"ח. כ-2.9% מסך היקף הרכש הגיע מחו"ל.

גם בכאל נעשית הגשת הצעות לעסקאות בסכומים משמעותיים בתהליך "מעין מכרז", לתיבה פיזית נעולה. עיתוי פתיחת המעטפות נקבע מראש ונעשה בנוכחות שלושה משתתפים לפחות. תכולת ההצעות מתועדת בפרוטוקול, ובמקרה של הצעות מורכבות שאינן ניתנות לתיעוד בפרוטוקול - ההצעות המקוריות נחתמות לצורך שמירה על מקוריותן.

אי די בי ניו יורק

בהדרכתו של מנהל הכספים הראשי, מחלקת הרכש מהווה פונקציה מרכזית באי די בי ניו יורק, ודרכה מגישות מחלקות הבנק דרישות רכש למוצרים ולשירותים באמצעות תוכנת אורקל. בהתאם למודל זה, המחלקות והמנהלים של קשרי ספקים הממונים על ידן אחראים על הגשת דרישות רכש, שלאחר מכן נבדקות ומאושרות באמצאות תזרים פעולות באורקל. תזרים הפעולות נערך בהתאם לתבנית האישורים של מדיניות הרכש. תהליך הפקת דרישת הרכש הוא באחריותה הבלעדית של מחלקת הרכש, אשר מדווחת למנהל הכספים הראשי.

בשנת 2022 ביצע אי די בי ניו יורק רכישות באמצעות 72 ספקים, בהוצאה כוללת של 10 מיליון דולר ארה"ב.

← המשך מעמוד 125

בשנת 2022 לא הוגשו לבנק תלונות של עובדי קבלן. בשנת 2022 לא הוגשו לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל תלונות של עובדי קבלן.

בשנת 2022 לא עלו טענות בדבר אפליה מצד ספקים. האמור בסעיף זה נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל.

רכש חברתי

הבנק, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל מתקשרים במידת האפשר עם גורמים המעסיקים עובדים עם מוגבלות ועם צרכים מיוחדים. נוסף על כך, בהתאם למדיניות הרכש הקבוצתית ובכפוף לה, תינתן עדיפות לעסקים קטנים, לעסקים מהפריפריה ולעסקים מקומיים ("כחול לבן"). רכישת מתנות חג בבנק, הן לעובדים והן לספקים, מתבצעת באמצעות ספקים המעסיקים עובדים עם מוגבלות, בין באירוז ובין בייצור המוצר עצמו. מתנות פרט ורווחה נרכשות מחברות ומעמותות המקדמות שילוב העסקת עובדים עם מוגבלות. ככלל הבנק מקפיד לפנות לספקים בעלי זיקה לנושא. בשנת 2021 בוצע רכש פריטים לקידום מכירות (קד"מ) ומתנות ללקוחות מחברות המעסיקות עובדים עם מוגבלות. במקרים שבהם הרכש לא בוצע מחברות מסוג זה, העיטוף והאירוז בוצעו על ידי חברות המעסיקות עובדים עם מוגבלות. בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל רוכשים בחנוכה ובפורים מעמותות חברתיות דוגמת אקי"ם, בית איזי שפירא ואחרות מארזים אישיים של דברי מתיקה, שמחולקים על ידי עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט בפעילויות מגוונות למען הקהילה. סך היקף הרכש מסוג זה אינו מהותי.

חברת כאל עובדת ברציפות ובמשך שנים רבות עם חברת "המשקם" ומעבירה לה עבודות המתאימות לעובדים עם מוגבלות ועם צרכים מיוחדים.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	תחלופה ורענון מאגר הספקים הפעילים בהיקף של כ-5% בתחום הבינוי והנכסים.
	לא בוצע	פיתוח מודל הערכת ספקים.
	✓ בוצע	המשך שיתופי פעולה עם ספקים המעסיקים עובדים עם מוגבלות.
	✓ בוצע	המשך הקפדה על יושרה, הוגנות ושקיפות כלפי ספקים.
	לא בוצע	שמירה על רמת שירות (SLA) גבוהה ללקוחות הפנימיים.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	תחלופה ורענון מאגר הספקים הפעילים בהיקף של כ-5% בתחום הבינוי והנכסים.
	המשך שיתופי פעולה עם ספקים המעסיקים עובדים עם מוגבלות.
	המשך הקפדה על יושרה, הוגנות ושקיפות כלפי ספקים.
	שמירה על רמת שירות (SLA) גבוהה ללקוחות הפנימיים.
	בחינת פעילות הרכש מול יעדי ESG.

07
דיסקונט בקהילה

משקיעים בקהילה 134

משקיעים בפרויקטים אסטרטגיים 135

משקיעים בקידום גיוון והכלה בתעסוקה 140

משקיעים בפרויקטים נוספים 141

השקעות Impact 143

מתנדבים בקהילה 144

יעדים 149

23.7 כ-
מיליון ש"ח השקעה בקהילה

16,927 כ-
שעות התנדבות

2,459
עובדים מתנדבים

83 כ-
מקומות התנדבות שונים

14,000 כ-
משתתפים בתוכניות הזנק בשנות קיומן, ב-350 מוקדי פעילות

94% כ-
מבוגרי התוכנית "הזנק לאקדמיה" סיימו את לימודי התיכון עם תעודת בגרות מלאה

254
מלגות הוענקו מטעם קרן ניסים אלג'ם

11.5 כ-
מיליון דולר התחייבות להשקעות impact באמצעות דיסקונט קפיטל

דיסקונט בקהילה

בנק דיסקונט פועל למען הקהילה מתוך תפיסה ניהולית כוללת, הרואה בפעילות למען הקהילה חלק ממחויבות עסקית, חברתית ותרבותית. בשנת 2022 נמשך המאמץ להעצמת ההתנדבות והעשייה הקהילתית לנוכח האתגרים וההשלכות של הקורונה.

משקיעים בקהילה

הבנק ממקד את פעילותו במוביליות חברתית – תמיכה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל בדרך של חינוך, השכלה ועידוד עבודה של מגזרים מאותגרי עבודה.

כביטוי לתפיסה זו פועל דיסקונט ליצירת בולטות חברתית וכלכלית, מעודד את עובדיו להתנדבות בקהילה ושואף להעמקת הקשר עם הקהילה במסגרת שיתופי פעולה ובפרויקטים שונים, וזאת באמצעות יחידה ייעודית בחטיבת משאבי אנוש.

היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט עמד על כ-23.7 מיליון ש"ח בשנת 2022, עלייה של כ-20.3%

הפעילות החברתית של הבנק בקהילה מתבטאת בחמישה רבדים:

- שיתופי פעולה אסטרטגיים ("הזנק דיסקונט" ותוכניות נוספות);
- קידום גיוון והכלה בתעסוקה;
- התנדבות בקהילה;
- תרומות, חסויות ופרויקטים נוספים;
- השקעות Impact.

בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל קבעו עקרונות כלליים להענקת תרומות, תוך שמירה על שיקול הדעת של חברות הבת לפי תחומי פעילותן.

בשנת 2022 הוגדל תקציב התרומה הכספית בסך של כ-3.9 מיליון ש"ח, בהמשך לגידול בסך של כ-8.6 מיליון ש"ח בשנת 2021.

לפרטים נוספים בדבר היקף ההשקעה בקהילה, ראו "נספחים – קהילה" בפרק 10 להלן.

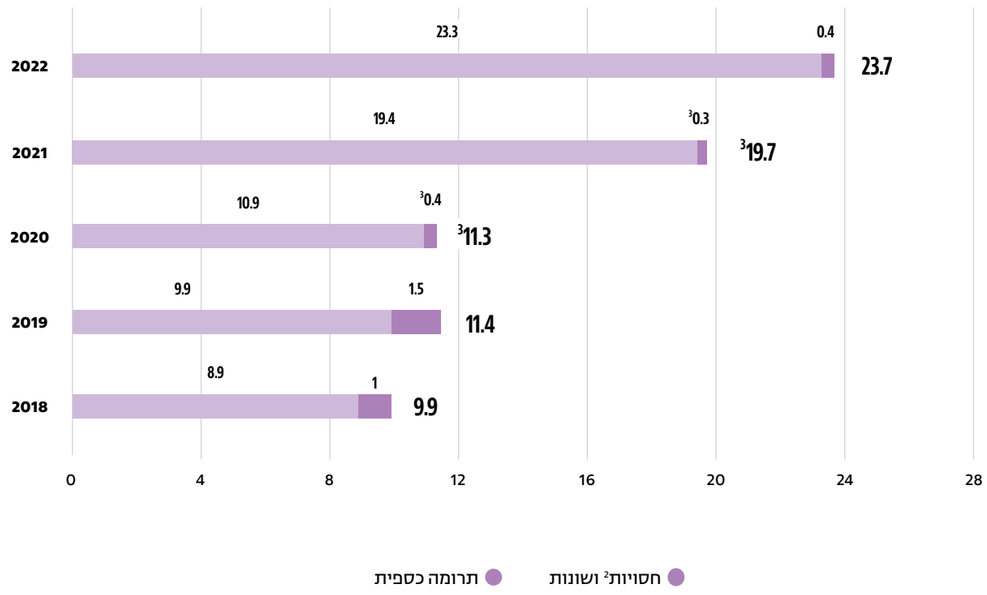
תרומות וחסויות

הנהלת הבנק מקצה מדי שנה תקציב תרומות. בין תרומות הבנק בשנת 2022 אפשר לציין את התרומות לעמותות: הזנק, קרן רש"י – המרכז לחינוך סייבר, דרכא, שער שוויון, אלמנארה, איתך מעכי, טק קריירה, אופנִים, רואים רחוק, אחים לחיים, ג'וינט אשל, סביונים, גדולים במדים, כוכבי המדבר, כנפיים של קרמבו, אוניברסיטה בעם, עילי, מכינת עז שלמה, מכינת מעשה, עזרה למרפא,

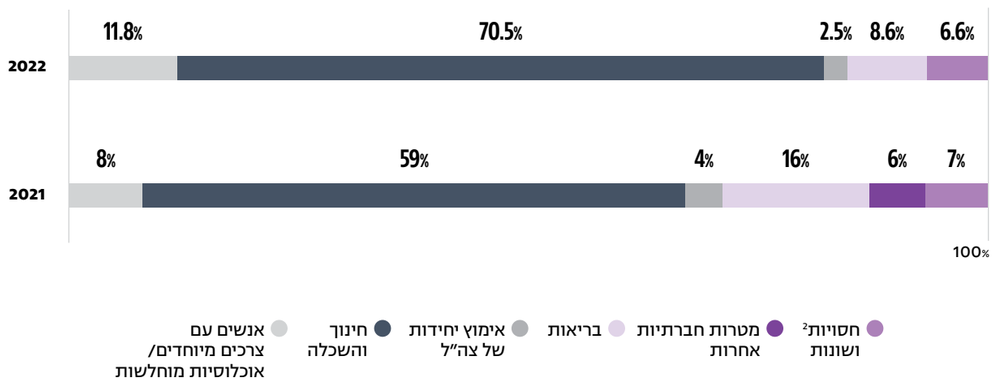
המשך בעמוד 136

סך ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט[1]

במיליוני ש"ח



פילוח ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט



הערות:

1 החל משנת 2021 הוחלט לא לכלול בנתונים את העלויות העקיפות – שכר עבודה (שכר עובדי היחידה לאחריות חברתית וגורמים מסוימים נוספים, שעסקו במישרין בתחומים של אחריות חברתית במסגרת שעות העבודה). הנתונים לשנים 2019 ו-2020 הוצגו מחדש בהתאם.

2 חסויות לעמותות ולמטרות חברתיות בלבד.

המשך מעמוד 134

יד עזר לחבר, עלם, כפר זוהרים, דרך לוטן, האגודה למען החייל ("אמץ לוחם"), לקט ישראל ועוד.

הבקרה על השימוש בכספי התרומות בפועל והאפקטיביות שלהן מתבצעת לפי אופי הפרויקט והיקף התרומה. בפרויקטים שבהם היקף התרומה נרחב קיימת רמה גבוהה של מעורבות ובקרה, ובפרויקטים שלהם מוענקת תרומה בסכום נמוך יותר, מידת המעורבות והבקרה מצומצמות.

מתן תרומות אסטרטגיות על ידי הבנק מלווה בקביעת מדדי הצלחה שנתיים בשיתוף עם העמותה הנתרמת ועם "מידות" (שיקוף ודירוג מלכ"רים). במהלך השנה, במידת האפשר, מתקבלים מדדי אמצע, ובתום שנה – מדדי סיום, ומתנהל שיח מעמיק לבחינת העמידה או אי-העמידה ביעד, הסיבות לכך ותוכניות להמשך.

בעמותת הזנק לעתיד, המהווה את פרויקט הדגל של הבנק, מכהנים בוועד המנהל נציגי הבנק בהווה ובעבר.

בכל תרומה מאושרת מתקיים הליך היתכנות לפעילות התנדבותית של עובדי הבנק ולשיתופי פעולה מעבר לסיוע כספי.

בשנת 2022 תרם הבנק מחשבים שהושמשו על ידי טכנאי הבנק ונמסרו לעמותות ומוסדות שונים ולמעוטי יכולת.

הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט החליטה לתרום ציוד שיתפנה מיחידות הבנק שיעברו לקמפוס דיסקונט ליחידות בצה"ל, עמותות מורשות וכיוצ"ב.

במהלך שנת 2022 העניק הבנק חסויות לפעילויות ולגופים המקדמים יעדים בתחומי החברה ופעילויות בקרב אוכלוסיות מוחלשות, וכן בתחומי הבריאות, התרבות, האומנות והחינוך, איכות הסביבה והעסקים. חסויות אלה מאפשרות לארגונים הרלוונטיים לגייס כספים לפעילותם, לחשוף את פעילותם לציבור ולהוקיר את הגורמים המעורבים בפעילותם.

משקיעים בפרויקטים אסטרטגיים

לאור הגדלת תקציב ההשקעה בקהילה החליט הבנק להרחיב את פעילותו במסגרת שיתופי פעולה אסטרטגיים, שעד שנת 2021 התמקדו בעיקר בתוכנית הזנק, לשותפות עם ארגונים נוספים. זאת במסגרת השקעות ניכרות במיזמים ממוקדים, מתוך מטרה ליצור אימפקט משמעותי בהשקעות אלה.

משקיעים ב"הזנק דיסקונט" תוכנית הדגל של בנק דיסקונט בקהילה

בשנת 2005 חבר בנק דיסקונט לעמותת "הזנק לעתיד" במטרה לקדם את החינוך וההשכלה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית במדינת ישראל עבור המגזרים השונים של החברה (יהודים, חרדים, דתיים, חילונים, ערבים, דרוזים ובדואים), וכונן עימה תוכנית שהפכה לתוכנית הדגל של הבנק - "הזנק דיסקונט". במהלך השנים שחלפו היה הבנק שותף חשוב לצמיחה בהיקפי הפעילות והתקציבים בעמותה. הבנק סייע בבניית מיזמים ושותפויות ייחודיות עם גופים ממשלתיים כמו משרד החינוך והביטוח הלאומי, והקים קרן מלגות לסטודנטים.

עמותת "הזנק לעתיד" יוזמת ומפעילה תוכניות ייחודיות וחדשניות לקידום החינוך וההשכלה, להעצמה אישית ולמתן כלים למוביליות חברתית-כלכלית של אוכלוסיות מוחלשות מכל המגזרים בחברה, ופועלת לשילובם באקדמיה, בתעסוקה ובחברה בישראל. העמותה מפעילה תשע תוכניות מרכזיות:

הזנק ל"הי טק" מכינה הנדסאים, בוגרים טריים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית לשוק העבודה הטכנולוגי, על מנת לשלבם במשרות איכותיות בשוק העבודה הטכנולוגי המתקדם. משתתפי התוכנית רוכשים כלים ומיומנויות טכנולוגיות המותאמים לצורכי שוק העבודה העכשוויים והעדכניים, שיפתחו בפניהם את הדלת לתעסוקה הולמת בהיי-טק, הכוללת אפשרות להתפתחות עתידית.

> בנק דיסקונט חבר לעמותת "הזנק לעתיד" במטרה לקדם את החינוך וההשכלה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית במדינת ישראל עבור המגזרים השונים של החברה

השנה חבר JP MORGAN לתוכנית של הזנק להיי-טק והרחיב אותה בהיקפים משמעותיים לטובת אוכלוסיות מודרות שאינן נוטלות חלק בשוק העבודה בהיי-טק. תעשיית ההיי-טק נחשבת לקטר הצמיחה של מדינת ישראל וחשוב מאוד לצרף נשים, חרדים וצעירים מהפריפריה למעגל העבודה בתחומים אלה, לשם קידום תעשיית ההיי-טק וחוסנה של מדינת ישראל;

הזנק ל"קיימות וסביבה" – תוכנית להעלאת המודעות ולהסברת החשיבות של מִחזור פסולת אלקטרונית, תוך קידום ושילוב של אנשים עם צרכים מיוחדים במעגל התעסוקה. המשתתפים לומדים על החשיבות והתועלת במחזור פסולת אלקטרונית, על הנזקים וההשפעות הסביבתיות והבריאותיות של החומרים המסוכנים בפסולת זו, ועל הצורך בלקיחת אחריות לקידום עמדות חיוביות כלפי אנשים עם צרכים מיוחדים. התוכנית פעלה בעשרות רשויות בכל רחבי הארץ בכ-200 כיתות;

תוכנית "הזנק למצוינות" מובילה תלמידים בעלי פוטנציאל להצטיינות במקצועות מדעיים להשגת תעודת בגרות איכותית, המאפשרת כניסה לפקולטות מובילות באוניברסיטאות (הנדסה ומדעים). בתוכנית נחשפים התלמידים לעולמות מדעיים מתקדמים, מתנסים במעבדות מהשורה הראשונה במחקר ולוקחים חלק בתוכניות מקדמות וחדשניות;

תוכנית "הזנק לאקדמיה בתיכונים" – תוכנית ייחודית וחדשנית להובלת תלמידים ללימודים אקדמיים, תוך בניית אופק תעסוקתי במגמת הלימוד כבר בתקופת התיכון. התוכנית מציעה למידה משמעותית מכוונת מקצוע בתיכון, באקדמיה ובתעשיות הרלוונטיות, קרדיטציה באקדמיה לקראת לימודים גבוהים ובניית מוטיבציה להשתלבות באקדמיה ובעולמות העבודה במקצוע הנלמד;

תוכנית "הזנק להנדסאים" מובילה צעירים בסיכון מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית מכל המגזרים בחברה ללימודים טכנולוגיים מתקדמים ולדיפלומה בתחומים נדרשים בשוק התעסוקה.

התוכנית מסייעת לצעירים בסיכון להתמודד עם הלימודים המאתגרים ומעניקה להם ליווי מקצועי ואישי במטרה למנוע את נשירתם, להגיע לדיפלומה ולסייע בהשמתם בעבודה במקצוע הנלמד.

התוכנית נותנת מענה לצורך הלאומי של הכשרה טכנולוגית איכותית לצעירים מהפריפריה כהנדסאים ולהכנסת מגזרים חיוניים למעגל התעסוקה בישראל במקצועות נדרשים בתעשייה.

תוכנית הזנק בחברה הערבית

בשנת 2008 פיתח בנק מרכנתיל דיסקונט, בשיתוף עם עמותת הזנק, תוכנית ייחודית לקידום ההשכלה הגבוהה בחברה הערבית. במסגרת תוכנית זו מעניק בנק מרכנתיל דיסקונט בכל שנה יותר מ-100 מלגות ללימודים אקדמאיים לסטודנטים. בנק מרכנתיל דיסקונט רואה בתרומה זו נדבך חשוב בקידום ההשכלה בחברה הערבית, ובדור הצעיר בפרט.

המלגות מוענקות על פי שיקולים סוציו-אקונומיים ורמת הישגים לימודיים, תוך הקפדה על פיזור גיאוגרפי ומתן מענה לכל רובדי החברה הערבית. בתמורה למלגה הסטודנטים מתנדבים בסיוע לימודי לילדים ביישובי מגוריהם. כתוצאה מכך 96% מהתלמידים שיפרו את הישגיהם הלימודיים.

בשנת 2022 הרחיב בנק מרכנתיל דיסקונט את תרומתו והעניק 175 מלגות בסך 6,000 ש"ח כל אחת, בעלות כוללת של 1,050,000 ש"ח (בהשוואה ל-175 מלגות בגובה 5,000 ש"ח ובעלות כוללת של 875,000 ש"ח).

במסגרת התוכנית עד כה הוענקו :

7.5 מיליון ש"ח כמלגות עבור סטודנטים.

114 אלף שעות התנדבות בקהילה.

1,450 מלגות לסטודנטים מ-77 יישובים שהשתתפו בתוכנית.

השנה הורחבה התוכנית בשיתוף מה"ט (המכון הממשלתי להכשרה טכנולוגית) למכללות ולאוכלוסיות נוספות. הזנק ומה"ט פנו למכללות הטכנולוגיות והציעו להן קורס מיומנויות שפותח ומופעל על ידי הזנק. הקורס מעניק כלים לפיתוח מוטיבציה, להתמודדות עם מצבי לחץ (חרדת בחינות), לתקשורת אפקטיבית, מכין לקראת עולם העבודה ועוד. הקורס הועבר גם במכללות שלא פועלת בהן התוכנית "הזנק להנדסאים", ולכן נתן מענה לאוכלוסיות נוספות. התוכנית זוכה להצלחה יוצאת דופן במניעת נשירה, בדיפלום ובהכרה רחבה במודל שאותו פיתחה העמותה;

תוכנית "הזנק לאקדמיה" מסייעת לבוגרי תוכניות העמותה להשתלב באקדמיה. הסטודנטים זוכים לייעוץ, ליווי וסיוע בהשמה בעבודה ראשונה. הבנק הקים ב-2007 קרן מלגות שבאמצעותה מוענקות מאות מלגות מדי שנה;

תוכנית "הזנק לשירות אזרחי טכנולוגי" מעניקה לצעירים בשירות לאומי מעטפת רחבה של הכשרה מקצועית והסמכה בתחומי המחשוב והאינטרנט, במסלול של הטמעת מערכות מחשוב ענן (office 365). במהלך השירות עוסקים הצעירים בתחום התקשוב במוסדות חינוך. בתום השירות התוכנית תקדם ותעודד את בוגריה להשתלב בהמשך לימודים ובתעסוקה בתחום התקשוב, ותפעל לשילובם במעגל העבודה.

התוכנית מחברת בין צורכי משרד החינוך ויעדיו בתחום התקשוב לבין צורכי הצעירים בפריפריה והצרכים של התעשייה והחברה בישראל, תוך מינוף הפלטפורמה של השירות הלאומי.

באמצעות התוכנית חלה עלייה משמעותית בבתי הספר המשתתפים, וניכרה עלייה בשימוש בפלטפורמות אינטרנטיות ובסביבות למידה מתוקשבות;

תוכנית "הזנק לתעשייה" - נוסף על התוכניות האמורות פועלת תוכנית "הזנק לתעשייה", המיועדת למנוע נשירה של בני נוער בסיכון מבתי הספר, להוביל אותם ללימודים טכנולוגיים ומקצועיים ולשלבם בצבא ובתעשייה. התוכנית התחילה כסטארט-אפ במימון הבנק והפכה לתוכנית לאומית של משרד החינוך בהיקף של 60 מיליון ש"ח, הפועלת בכ-200 בתי ספר תיכונים בכל רחבי הארץ. הזנק ממשיכה לתת מענה פדגוגי לבתי הספר וסדנאות להעצמה אישית בכל בתי הספר.

כל תוכניות העמותה מלוות במחקרי הערכה ובקרה פנימיים המתבססים על נתוני משרד החינוך, משרד הכלכלה (מה"ט) ובתי הספר. חלק מהתוכניות מלוות במחקר הערכה חיצוני המבוצע על ידי "מכון סאלד למחקרים חברתיים". תוצאות המחקרים מצביעות על הישגים גבוהים ועמידה ביעדי תוכניות העמותה. תוצאות המחקר על תוכנית "הזנק לתעשייה" מעידות על מהפך מוכח ומובהק במניעת נשירה של תלמידים בסיכון ממערכת החינוך, וכן על הובלתם לעתיד מקצועי במקצועות נדרשים בצבא ובתעשייה.

98% מבוגרי תוכניות אקדמיות בתיכון השתלבו בלימודים;

90% מבוגרי האקדמיה השתלבו בעבודה במקצועות איכותיים;

הזנק למצוינות

מעל 97% זכאים לתעודת בגרות העומדת בדרישות סף הקבלה לאוניברסיטה;

כ-89% סיימו את לימודי התיכון עם ממוצע תעודת בגרות בציון של 85 ומעלה באוריינטציה מדעית;

53% מתוכם הגיעו להצטיינות יתרה בממוצע ציונים של מעל 95.

הזנק להנדסאים

98% השמה של בוגרים בעבודה בתעשייה;

85% דיפלום לעומת כ-60% ממוצע ארצי;

10% ממוצע נשירה בתוכנית לעומת 35% ממוצע נשירה ארצי.

הזנק לאקדמיה בתיכונים

94% מסיימים עם תעודת בגרות.

תוכניות להעצמה אישית

הזנק מתמחה בפיתוח תוכניות העוסקות בהעצמה אישית, מסוגלות תעסוקתית וייעוץ לקריירה בכל המגזרים בחברה הישראלית. בעמותה פעילים כ-100 קואוצ'רים שנותנים מענה לכל המגזרים בחברה. בימי פוסט קורונה עולה בקרב בני נוער וצעירים, באופן מובהק, הצורך לטיפול רגשי ולליווי אנשי מקצוע בקביעת יעדים, העלאת המוטיבציה, שיפור וחיזוק תקשורת בין-אישית אפקטיבית וביסוס חוסן. בתוכניות אלה הזנק עובדת, בין השאר, על פיתוח מיומנויות המאה ה-21.

הזנק דיסקונט נתונים כלליים

נכון לדצמבר 2022

14,000 כ- בני נוער וצעירים זכו להשתלב בתוכניות העמותה **ב-350 מוקדי פעילות**

23 שנות פעילות מהן **17 שנים** בשותפות עם הבנק

9 תוכניות מרכזיות

900 כ- סטודנטים בשנה באוניברסיטאות ובמכללות

30,000 כ- בוגרים של תוכניות העמותה בשנות פעילותה

קרן המלגות ע"ש ניסים אלג'ם ז"ל

הקרן נקראת על שם מר ניסים אלג'ם ז"ל, שנפטר בשנת 2006. מר אלג'ם עבד בבנק כ-40 שנה ובתפקידו האחרון כיהן כסמנכ"ל, ראש החטיבה המסחרית. מאז הקמת הקרן הוענקו באמצעותה 3,000 מלגות לסטודנטים בהיקף כולל של כ-15.27 מיליון ש"ח. הנתון האמור כולל הן מלגות בתרומת הבנק ובנק מרכנתיל דיסקונט והן מלגות של תורמים פרטיים, שביקשו כי תרומתם תשמש להענקת מלגות באמצעות הקרן. בשנת 2022 הוענקו 270 מלגות בסכום כולל של כ-1.77 מיליון ש"ח (כולל מלגות בתוכנית הזנק בחברה הערבית), לעומת 254 מלגות בשנת 2021 בסכום של כ-1.3 מיליון ש"ח.

השנה התקיים טקס מלגות מרגש וחגיגי במוזיאון ארץ ישראל בתל אביב ומפגש בין פורום הבנק הבכיר ועשרות צעירים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית. בטקס הוענקו 40 מלגות לצעירים מצטיינים מהפריפריה מכל המגזרים בחברה. צעירים אלה עוסקים בפעילות חברתית ומעניקים בחזרה לקהילה, והם פני דור העתיד של מדינת ישראל.

הבנק ממשיך להיות שותף אסטרטגי חשוב הן בתמיכה כספית בעמותה והן בהובלה ובקידום הפעילות בה. נציגי הנהלת הבנק חברים בוועד המנהל של העמותה ובמסגרת זו משתתפים, בין היתר, בעיצוב תוכניות העבודה של העמותה. עובדי הבנק נוטלים חלק בפעילות התנדבותית במסגרת תוכניות העמותה, בין היתר במתכונת של אימוץ בתי ספר וכפרי נוער שמשתתפים בפרויקט על ידי סניפים ויחידות בבנק, ליווי וחניכה של סטודנטים על ידי בכירים מהבנק ("תוכנית המנטורים"), חינוך פיננסי למאות בני נוער וצעירים המשתתפים במסגרות הזנק. נציגים של הבנק חברים בוועדת הביקורת של העמותה, והתשלומים והנהלת החשבונות של העמותה מתנהלים בחטיבת החשבות של הבנק.

משקיעים בשיתופי פעולה אסטרטגיים נוספים

"ראשונים בהזנק דיסקונט"

בשנת 2022 יזם הבנק תוכנית חדשנית וייחודית בשותפות עם עמותת הזנק לעתיד וקרן ראשל"צ לקידום ההשכלה והתעסוקה, בדגש על קידום הצעירים בעיר.

נבנתה תוכנית המתפרסת על פני שלוש שנים. בהתאם לצרכים שהועלו מצד הקרן לקידום צעירים בעיר הוגדרו מטרות ויעדים בתוכנית לשנה הראשונה: קידום 60 צעירים מאוכלוסיות מוחלשות וסלילת הדרך לשילוב חברתי-תעסוקתי תוך יצירת זיקה ושייכות לקהילה, לעיר ולבנק דיסקונט.

משתתפי התוכנית מקבלים:

- סדנאות פיתוח אישי ומסוגלות תעסוקתית;
- סיוע לימודי וליווי אישי;
- מלגת לימודים.

דרכא

רשת בתי ספר תיכונים לחיזוק בתי הספר בפריפריה הגאו-חברתית ומקהילות שונות בחברה. פעילות דרכא מקדמת את התלמידים להצלחה ומצוינות. הבנק תומך בפעילות בבתי ספר באשקלון ובג'וליס ורואה בדרכא פרויקט אסטרטגי.

אינקלו

העמותה מקדמת אג'נדה פורצת דרך של גני ילדים ובתי ספר שבהם לומדים ילדים עם ובלי צרכים מיוחדים, תוך מתן דגש למעטפת הנדרשת כדי להגיע להישגים, והילדים לומדים להכיל את חבריהם. הבנק תומך בהפעלת מוסדות החינוך של אינקלו ובפתיחת מוסדות נוספים, ורואה בכך פרויקט אסטרטגי.

לשמה

פיתוח עתודה של נשים חרדיות בכירות ומקצועניות לקידום פתרונות לאתגרים חברתיים. פעילות העמותה משמשת חממה לפיתוח מענים ומהווה פלטפורמה לעשייה חברתית משמעותית ולהובלת שותפויות ומיזמים רוחביים בין-מגזריים.

תוכנית 'לשמה' פועלת באוניברסיטת חיפה ובמרכז הבינתחומי בהרצליה. התוכנית פועלת להובלת תהליכי שינוי מדיניות ומעניקה ידע תאורטי, כלים מקצועיים והתנסות מעשית, תוך פיתוח אישי ובניית יכולות ניהוליות מערכתיות לקידום פתרונות לאתגרים חברתיים במגזר החרדי.

הבנק תומך בעמותה משנת 2020, ובשנת 2022 נמשכה התמיכה בשתי התוכניות.

קרן רש"י

- **המרכז לחינוך סייבר** – תוכנית לפיתוח מצוינות והנגשת ידע מקצועי ומיומנויות בתחומי הסייבר והמחשבים לנערות ונערים בפריפריה ולאוכלוסיות מודרות, כמנוף לצמצום פערים חברתיים. הבנק תומך בתוכניות 'סטארטק' ו'ממריאות' ורואה בהן פרויקט אסטרטגי.

- **תוכנית סטארטק** - תוכנית התנסות מעמיקה לתלמידי חטיבות הביניים, לשם הגדלת שיעור בני הנוער מהפריפריה הבוחרים בנתיב לימודים טכנולוגיים. תוכנית זו מהווה מקפצה למגמות מחשבים בתיכון ולשירות ביחידות ייעודיות בצה"ל. תמיכת הבנק ניתנה בערים אילת, צפת וקריית מלאכי. תוכנית ממריאות

- תוכנית מצוינות תלת-שנתית להכוונת נערות ללימודי טכנולוגיה.

אוניברסיטה בעם

הבנק חבר למיזם "אוניברסיטה בעם", שבמסגרתו נפתחו שערי האוניברסיטאות (תל אביב, חיפה, באר שבע וירושלים) בפני אוכלוסיות מוחלשות, על מנת לאפשר להן לרכוש ידע שימושי וחיוני בתחומים כגון פסיכולוגיה, רפואה, מנהל עסקים ומשפטים. המרצים הם סטודנטים מצטיינים לתואר ראשון. המשתתפים בני 18-65 מופנים על ידי רשויות הרווחה והבריאות.

משקיעים בקידום גיוון והכלה בתעסוקה

במסגרת הגדלת תקציב ההשקעות בקהילה החליט הבנק להשקיע בפרויקטים שנועדו לקדם גיוון והכלה בתעסוקה: בוסטקאמפ – הכשרת עובדים מהחברה הערבית; בית איזי שפירא – הכשרת אנשים עם מוגבלות; וטק קריירה – הכשרת צעירים יוצאי אתיופיה.

"בוסטקאמפ"

בחודש נובמבר 2022 יצאה לדרך בבנק התוכנית הייחודית "בוסטקאמפ" – תוכנית להכשרת בעלי תואר אקדמי מהחברה הערבית בתחומי הפיננסיים, כלכלה וניהול לתפקיד ליבה בחטיבות העסקיות – רכזי עסקים.

התבצע הליך מיון קפדני לאיתור מועמדים לתוכנית.

במסגרת המיון עברו אנשי הגיוס והמנהלים בשטח הכשרה בראיון ובמיון מותאם לאוכלוסיית היעד.

בתוכנית משתתפים 10 חניכים (שמונה בחטיבה הבנקאית ושניים בחטיבה העסקית), משך התוכנית 18 חודשים והיא כוללת הכשרות במקצועות הבנקאיים, מיומנויות רכות, ליווי והנחיה ביחידות העסקיות, תוך כדי עבודה מקצועית במשרה מלאה.

לתוכנית המתקיימת בשיתוף עם 'קו אימפקט', 'קו משווה' ו'מתן' ניגשו יותר מ-100 מועמדים.

תהליך ההכשרה נבנה באופן מדורג, העולה ברמת המורכבות בהכשרות ובמקביל בהתנסויות בשטח.

לאורך כל המסלול החניכים עוברים תהליכי משוב, ובצמתים מוגדרים לאורכו מתבצעת הערכת מצב החניכים על מנת לבצע התאמות, תיקונים ושיפורים לתוכנית.

התוכנית עונה על צורך עסקי אמיתי של הבנק לצד תרומה חברתית לגיוון והכלה של אוכלוסייה מן החברה ערבית בבנק.

משתתפי התוכנית מקבלים מעטפת רחבה של חניכה ביחידות וליווי אישי ומקצועי לטובת הצלחתם.

בית איזי שפירא

בשנת 2022 הבנק יזם ומימן תוכנית לפיתוח שירותים חינוכיים טיפוליים חדשניים לשם יצירת שינוי עמדות חברתי למען ילדים ובוגרים עם מוגבלויות שונות.

בית איזי שפירא חקרו את סוגיית התעסוקה לאנשים עם מוגבלות – שיפור איכות החיים של אדם עם מוגבלות והשתלבותו בקהילה מתוך הבנה שתעסוקה הולמת היא חלק משמעותי במעגל חייו כאזרח שווה זכויות, מעורב ופעיל. נבנה מודל השמה לאוכלוסיית יעד של צעירים בתפקוד גבוה הנופלים בין הכיסאות, (אומדן של כ-10 אלפים צעירים בשנתון), המבוסס על שותפות בין בית איזי שפירא לחברות עסקיות/מסחריות לטובת השמה מוצלחת. בבסיס המודל:

- הכשרה מקצועית מותאמת פנים-מפעלית: החברה תציע תפקידים מוגדרים לתעסוקה, תכשיר את המשתתפים ותבטיח השמה למתאימים.
- קורס "זהות של מסוגלות" והקניית מיומנויות רכות למועמדים לעבודה.
- ליווי והכשרה למקום העבודה לשם קליטה מיטבית של העובדים.

טק קריירה

עבור מרבית הצעירים יוצאי אתיופיה תחום ההיי-טק אינו נגיש, שכן הפערים החברתיים והכלכליים מונעים מהם להגיע ללימודים המתאימים ולהשתלב בתחום. עמותת טק קריירה שמה לה למטרה לשנות מציאות זו ומקנה לצעירים יוצאי אתיופיה כרטיס כניסה לתחום ההיי-טק באמצעות הכשרה מקצועית מתאימה, ובכך יוצרת מוביליות חברתית דרמטית של כלל הקהילה.

העמותה מפעילה זה 20 שנה מודל ייחודי שהניב הצלחות רבות.

דיסקונט תומך בעמותה משנת 2014. בשנת 2022 הוגדלה במידה רבה התמיכה בפעילות העמותה, על מנת לאפשר לצעירים רבים יותר לעבור הכשרה ולהשתלב במקומות עבודה מהשורה הראשונה. בשנה זו אף נקלטו בחטיבת הדיגיטל ודאטה בבנק שלושה בוגרי טק קריירה.

משקיעים בפרויקטים נוספים

אופנים – הזדמנות שווה לדור הבא

פעילות למען ילדי הפריפריה, שנועדה לאפשר להם תמונת עתיד הכוללת השתלבות בעולם התעסוקה המתקדם באמצעות חשיפתם לעולמות תוכן חדשים בתחומי המדעים והטכנולוגיה, להגברת המוטיבציה ללמידה ולהעצמתם האישית, לפיתוח מיומנויות הבעה וחשיבה ולקירוב התלמידים לעולם ההשכלה הגבוהה. תוכנית ייחודית זו בשיתוף הטכניון כוללת לימודי רובוטיקה, מדעים, פיזיקה ועוד.

תוכנית אופנים לאקדמיה פותחת עבור הילדים מיישובי הפריפריה הצפונית את הדלת לעולם ההשכלה הגבוהה. התוכנית משולבת עם לימודים במעבדה הניידת של אופנים ובמעבדות האוניברסיטאיות של הטכניון. זוהי חוויה בעלת משמעות רבה עבור המשתתפים, בעצם כניסתם בשערי האקדמיה הם לומדים ומתנסים בחוויות מדעיות מעצימות ומעוררות השראה.

בשנת 2022 נמשכה תמיכת הבנק בהפעלת מעבדה ניידת בעפולה ובפרויקט "אופנים לאקדמיה".

פורום מיכל סלה

פורום מיכל סלה הוקם בשנת 2020 בעקבות הרצח של מיכל סלה ז"ל, במטרה למנוע רצח נוסף. הפורום פועל להצלת חיים ולמניעת אלימות כלפי נשים באמצעות חדשנות (האקתונים) וטכנולוגיה,

"חשיבה מחוץ לקופסה", בדגש על הסברה ומודעות לתמרורי אזהרה בזוגיות. היעד שהציב הפורום: אפס נרצחות בשנה. העמותה פועלת במספר מישורים ובהם האקתונים לפיצוח אתגרי האלימות כלפי נשים בעזרת טכנולוגיה.

העמותה הקימה את "סיירת מיכל סלה", המעניקה "חליפת ברזל" לנשים שאינן חיות עם בן הזוג המאיים, וכאשר המקרה מוכר למשטרה או לרווחה.

בשנת 2022 הורחבה במידה משמעותית תמיכת הבנק בפעילות העמותה, הן לטובת מיזם "סיירת מיכל" להצלת חיים ולהגנה על נשים מאוימות (תרומת הבנק נועדה למיגון בתיהן של 60 נשים) והן לטובת ההאקתון לפיתוח כלי חדשנות נוספים.

כנפיים של קרמבו

תנועת נוער מובילת שינוי חברתי, הראשונה והיחידה מסוגה בעולם לילדים עם ובלי צרכים מיוחדים. כנפיים של קרמבו מקיימת פעילות חברתית-חינוכית בלתי פורמלית פעם בשבוע, במודל של חונכות אישית במסגרת קבוצתית. מרבית החונכים הם בני נוער מהחינוך הכללי. הפעילות המשותפת תורמת להגברת המודעות לאוכלוסיות מיוחדות ולנגישות חברתית, תוך מתן מענה לצורכיהם הרגשיים והחברתיים של אנשים עם צרכים מיוחדים ולהשתלבותם בחברה הישראלית.

בשנת 2022 נמשכה תמיכת הבנק בפעילות בערים לוד ועכו.

תוכנית Woman2Woman

זו השנה התשיעית שבנק דיסקונט מעניק חסות לתוכנית Woman2Woman, המופעלת על ידי פורום בוגרות יחידת 8200. התוכנית נועדה לקדם נשים צעירות בעלות פוטנציאל למצוינות, באמצעות חיבורן לנשים משפיעות ומרשימות הנמצאות בעמדות מפתח בכלל התחומים והמקצועות.

בשנת 2022 הבנק ערך עם העמותה שני כנסים: האחד במוזיאון הרצלליבלום, לנשים עצמאיות בוגרות 8200, והשני לנשות המגזר הערבי בנצרת.

"קרן דיסקונט" באגודת "עזרה למרפא"

קרן דיסקונט הוקמה בשנת 2007 על בסיס שיתוף פעולה בין הבנק לבין אגודת "עזרה למרפא", ומטרתה מתן סיוע כספי במקרים בריאותיים קשים וחריגים. הפעילות במסגרת הקרן נמשכת מאז ברציפות, כולל בשנת 2022. פניות לסיוע שמתקבלות בבנק מועברות לאגודת "עזרה למרפא" ונבחנות על היבטיהן השונים. במקרים שבהם האגודה מאשרת את הפנייה, הסיוע ניתן מתוך "קרן דיסקונט" באגודה.

פרויקט "אמץ לוחם"

מזה 18 שנים בנק דיסקונט שותף במיזם של האגודה למען החייל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם". הבנק מאמץ את פלגה 916 של חיל הים, האחראית על אבטחת חופיה הדרומיים של ישראל, ואת גדוד נמר של חיל התותחנים. הבנק מקיים קשר שוטף עם היחידות המאומצות, מסייע ליחידות אלו בתרומה כספית בסך 100 אלף ש"ח בשנה לכל יחידה לרווחת החיילים, ובפעילות התנדבותית מול סניפי הבנק הסמוכים להן גיאוגרפית.

"כפר זוהרים" (מפעלות הרב גרוסמן)

כפר חינוכי טיפולי שהוקם לצורך קליטת בני נוער בגילים 14-18 מהמגזר החרדי, הנמצאים בסיכון לאחר שלא מצאו את מקומם במסגרות החינוך החרדיות המקובלות. התלמידים בכפר לומדים מקצועות מעשיים כגון: נגרות, חקלאות, רכיבה טיפולית ועוד, ונהנים מחינוך ערכי ומתוכנית לימודים עשירה ומותאמת עבורם.

החל משנת 2014 הבנק תומך בקורס הכנה לצה"ל שמתקיים במסגרת הכפר. בשנת 2022 הורחבה תמיכת הבנק בפעילות. בין היתר תמך הבנק בתוכנית מסע לאח"י (מסע לאחריות ישראלית – מסע של שבוע לשורשי הציונות) ובקורס הכנה לצה"ל.

אומנות

אוסף האומנות של דיסקונט מהווה פסיפס מרתק ומגוון של עשייה לאורך יותר מיובל שנים. הוא כולל פסלים, תמונות, שטיחי קיר, וידיאו ארט ותצלומים.

האוסף מנוהל על ידי ועדה מייעצת שחברים בה ארבעה אנשי מקצוע חיצוניים (אוצרים ממוזיאונים וכדומה) ושני נציגים מהבנק. הוועדה מתכנסת מספר פעמים בשנה ודנה ברכישות חדשות ובמבנה האוסף. הוועדה פועלת משנת 2004 וחבריה מתמנים לשלוש שנים, בהתנדבות. בשנים האחרונות האוסף מופה ונבדק על ידי הוועדה, ששמה דגש על רכישת יצירות שיהוו השלמה לאוסף וייצוג לאומנים הצעירים.

בשנת 2022 נרכשה יצירת אמנות אחת של האומנית דבאח נירוונה.

אוסף האומנות של הבנק נחשב לאחד האוספים האיכותיים בתחום האומנות הישראלית, ונערכים בו

סיורים מודרכים לקהל הרחב במגדל דיסקונט. בשנת 2022 שב הבנק לקיים סיורי אומנות, ובמהלך השנה נערכו 20 סיורי אומנות לקהל של 700 אורחים שוחרי אומנות וחברי אגודות הידידים של המוזיאונים.

קידום וטיפוח אומנות ישראלית באמצעות רכישת יצירות אומנות, עריכת סיורים מודרכים וצפייה באוסף האומנות של דיסקונט

בשנים 2019-2022, במסגרת ההיערכות למעבר קמפוס דיסקונט, הבנק תרם מאות יצירות מקור והדפסים לעמותות שונות. בשנת 2022 נתרמו יצירות והדפסים גם לעמותות הבאות: יחידת אקו לב המתחדשת של בית חולים השרון, מרכז רפואי רבין; 'הרוח הישראלית' מיסודה של הסוכנות היהודית; ליחידה 502 של חיל האוויר; לפורום היזמות הישראלי למען ילדים ובני נוער .

בשנת 2022 המשיך הבנק בשיתוף הפעולה עם מוזיאונים שונים, שבמסגרתו מושאלות להם יצירות מאוסף האומנות של הבנק:

- שתי יצירות של האמן עסאם אבו שאקרה הושאלו לתערוכה במוזיאון לאומנות בעין חרוד;
- היצירה "מחווה לגב' ג" מושאלת למוזיאון האומן יעקב אגם בראשל"צ;
- היצירה "כנען הארץ המובטחת" מושאלת למוזיאון האומן משה קסטל במעלה אדומים;
- היצירה "באר אדומה " של האמן גיא זגורסקי הושאלה למוזיאון וילפריד בקיבוץ הזורע.

פעילויות נוספות בשנת 2022

- **במה לאמן** – הפרויקט נועד לתמוך ולקדם אומנים צעירים ואומנים ותיקים ולאפשר להם חשיפה בין כותלי הבנק. במהלך השנה נערכו שלוש תערוכות אומנות: האומנית מירית בן נון הציגה תערוכה לרגל יום האישה הבינלאומי, שבה הוצגו יותר מ-60 יצירות של נשים מובילות ומשפיעות. האומנים עפר שומרון ומיכל רוטמן לאור הציגו אף הם תערוכת יחיד בין כותלי הבנק, במסגרת במה לאומן.
- **"נקודת זכות"** למען ילדים ובני נוער בסיכון של 'הרוח הישראלית', מיסודה של הסוכנות היהודית. זוהי השנה העשירית ברציפות שהבנק מלווה את התערוכה ומציג אותה בין כותלי הבנק. בשונה משנים קודמות, בנק דיסקונט תרם לתערוכה 100 יצירות אומנות שהיו במשך שנים חלק מאוסף האומנות של בנק דיסקונט. במסגרת התערוכה הרוח הישראלית גייסה תרומות ממכירת היצירות בסך של כ-101 אלף ש"ח.
- **פרס דיסקונט לאומנות לשנת 2022** הוענק לאומן בן הגרי במוזיאון הרצליה לאמנות עכשווית, כתמיכה לתערוכת היחיד שלה במוזיאון.
- האמנית **עילית אזולאי**, שייצגה את מדינת ישראל בביאנלה ה-59 לאומנות בוונציה, קיבלה את תמיכת הבנק לתערוכה.
- האומנית **סיגלית לנדאו**, שמסכמת שני עשורים של יצירה בים המלח, קיבלה את תמיכת הבנק לתערוכה "הים הבוער" שמוצגת במוזיאון ישראל בירושלים.

השקעות Impact

השקעות Impact הן השקעות שמטרתן ליצור השפעה חברתית וסביבתית בת-מדידה, אשר מניבה גם תשואות פיננסיות. בשנת 2018 השקיעה דיסקונט קפיטל בשתי קרנות Impact והייתה בכך לאחת ממובילי ההשקעות בתחום זה בישראל.

קרן Bridges Israel

הקרן קשורה ל-Bridges Venture, המנהלת השקעות Impact בהיקף של יותר מ-1 מיליארד דולר בבריטניה ובארצות הברית. ה"סגירה" הראשונה של הקרן וכן חתימה של דיסקונט קפיטל על התחייבות השקעה בוצעה בחודש מרס 2018 – התחייבות דיסקונט קפיטל בסך של 7.5 מיליון דולר, מתוך סך התחייבויות של 50 מיליון דולר. מאז הצטרפו לקרן משקיעים נוספים, והסגירה הסופית של הקרן התקיימה בחודש ספטמבר 2019 בהיקף של 77 מיליון דולר, ודיסקונט קפיטל הגדילה את התחייבותה להשקעה בקרן לסך של 10 מיליון דולר.

הקרן פועלת לקידום אוכלוסיות מודרות תוך השקעה בפרויקטים בנושאי בריאות ורווחה, חינוך וחיים בני קיימא. הקרן משקיעה בחברות טכנולוגיה המפתחות פתרונות טכנולוגיים שמנסים לתת מענה לבעיות חברתיות או סביבתיות, ובחברות הפועלות באזורי הפריפריה החברתית והכלכלית בישראל.

בין היתר השקיעה הקרן בפרויקטים של N-Drip, בפרויקט Venn, באברהם הוסטל, בנזיד אימפקט פוד, ב-TailorMed, ב-Softimize וב-Agritask.

נכון ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמה השקעת דיסקונט קפיטל בקרן בסך של 7.8 מיליון דולר.

קרן 12Angels

הקרן נוסדה על ידי 'קמא טק' במטרה לתרום לשילוב חרדים בעולם ההיי-טק, בפרט בסטארט-אפים בשלבים המוקדמים. המשקיעים בקרן הם כ-30 גורמים מובילים בתעשיית ההיי-טק הישראלית. דיסקונט קפיטל חתמה בחודש דצמבר 2017 על התחייבות השקעה בקרן בסך של 0.5 מיליון דולר, מתוך סך התחייבות בקרן של 3.5 מיליון דולר.

בחודש פברואר 2022 חתמה דיסקונט קפיטל על התחייבות השקעה של 1 מיליון דולר בקרן המשך, מתוך סך התחייבויות בקרן של 6.8 מיליון דולר.

נכון ליום 31 בדצמבר 2022 הסתכמה השקעת דיסקונט קפיטל בקרן ובקרן ההמשך בסך כולל של 0.7 מיליון דולר.

מתנדבים בקהילה

הבנק מציב את ערך ההתנדבות כערך ארגוני מוביל, ושואף להגדיל את היקפי הפעילות ההתנדבותית תוך שהוא מעודד את עובדיו להשתתף בפעילויות התנדבות שונות ולאורך זמן. יחידות רבות בבנק אימצו מוקדי התנדבות, מקיימות בהם פעילויות שונות ומעודדות את עובדיהן להשתתף בהן. הפעילות ההתנדבותית של עובדי הבנק מגוונת ומעניקה סיוע ותמיכה לקשת רחבה של אוכלוסיות בישראל, לרבות ילדים ובני נוער, אנשים עם מוגבלות, חיילים, חולים, אוכלוסייה בוגרת ועוד. בשנת 2022 התקיימו מגוון רחב של פעילויות התנדבותיות, וגם בשנה זו עובדי הבנק התנדבו ותרמו מזמנם ומחום ליבם.

קידום, עידוד והרחבת היקפי ההתנדבות בבנק באמצעות מחלקת פרט, רווחה וקהילה כוללים התנעת יוזמות, ליווי מתמשך ותקצוב פעילויות התנדבותיות, בשיתוף מובילי התנדבות יחידתיים. ככלל, כל פעילות התנדבותית מתואמת עם הארגון החברתי הרלוונטי בהתאם לצרכים הייחודיים המוצגים טרם הפעילות, וכן נבדקת אפקטיביות העשייה לאחר הפעילות ולקראת פעילויות נוספות. במקביל, העובדים עצמם מעורבים בבחירת תוכנית ההתנדבות.

החל משנת 2022 פעילות ההתנדבות יכולה להתבצע גם בשעות העבודה, לאחר שהנהלת הבנק אישרה לכלל עובדי הבנק הקצאת שלוש שעות התנדבות על חשבון שעות עבודה.

הבנק גאה בהיקף המתנדבים ובמגוון הפעילויות, נותן להן במה במדיות הארגוניות השונות ופועל ללא לאות להרחבתן.

גם בשנת 2022 התקיימו מהלכים של התגייסות עובדי הבנק לפעילויות התנדבותיות, פעילויות שאפשרו שמירת ריחוק חברתי מחד גיסא, ומאידך גיסא אפשרו לעובדי הבנק לתת ביטוי לרצונם להתנדב. להלן מספר דוגמאות:

- **קטיף ואריזה בעמותת לקט ישראל –** במהלך השנה השתתפו מאות מעובדי הבנק בקטיף ירקות בשטחים החקלאיים של העמותה בראשל"צ ובאריזת הירקות למשלוח למשפחות נזקקות.
- **אריזה וחלוקת משלוחי מנות לפורים –** מאות מעובדי הבנק התנדבו לארוז ולחלק משלוחי מנות לאוכלוסיות חלשות.
- **איסוף מוצרים/פריטים שונים –** איסוף תחפושות לחג פורים, איסוף מעילים לקראת החורף ואיסוף צעצועים. היענות העובדים הייתה נרחבת מאוד וכל המוצרים שנאספו הועברו באמצעות עמותות המסייעות לילדים ונוער, למשפחות נזקקות, לשורדי שואה ועוד.
- **התקיים איסוף ילקוטים ותיקי גן** בשיתוף עם המיזם החברתי 'תיק לכל תלמיד', שמטרתו ליצור חיבור בין אזרחי המדינה על ידי ערבות הדדית ואחריות משותפת שרואה את טובת הכלל.
- **מיזם "אופים באהבה לקהילה"** שהפך למסורת התקיים לקראת חג השבועות, ובמסגרתו עובדי הבנק אפו ותרמו כ-900 עוגות לעמותות שונות ברחבי הארץ, שהועברו באמצעותן לאוכלוסיות שונות כגון: שורדי שואה, חיילי צה"ל, נשים בסיכון, ילדים ונוער ועוד.
- **שיתוף פעולה עם עמותת "שיעור אחר",** הפועלת לקידום שוויון הזדמנויות, להרחבת אופקים ולפיתוח חשיבה לילדים בסיכון, וכן לעידוד מעורבות משמעותית של הציבור במערכת החינוך. בשנת 2022 נמשכה הפעילות, ובמסגרתה העבירו עובדי הבנק שיעורים בנושאי בנקאות והעצמה אישית לתלמידים בכיתות ה'-ו'.

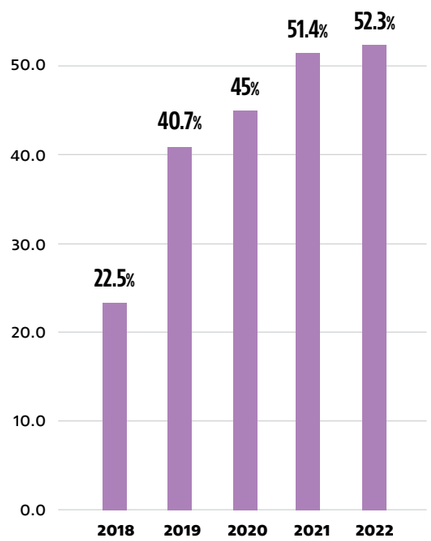
בשנת 2022 התנדבו 2,459 עובדים* במוקדי התנדבות שונים. מתנדבים אלה פעלו בכ-83 אתרי התנדבות וביצעו במצטבר 16,927 שעות התנדבות,* כ-6.9 שעות התנדבות בממוצע לעובד.

* מחושב מסך העובדים, למעט מיקור חוץ.

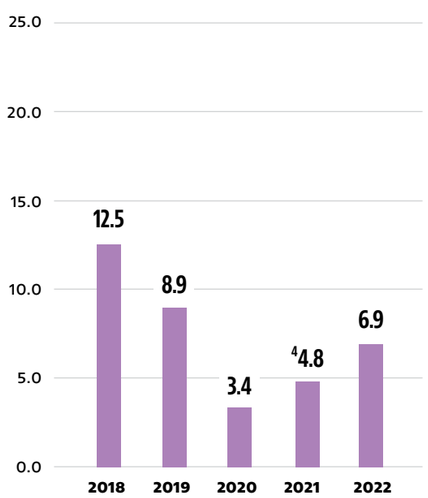
נתוני התנדבות עובדים

שיעור העובדים המתנדבים

מסך העובדים[3,2]



ממוצע שעות התנדבות לעובד[1]



הערות:

1 החישוב מבוסס על סך שעות ההתנדבות בשנה ביחס לסך העובדים המתנדבים באותה שנה.

2 בשנת 2019 שונתה מתכונת אומדן שעות ההתנדבות, ובכלל זה נוספו שעות תקורה של רכזי ההתנדבות בבנק ושל עובדי אגף יחסי עבודה אשר עוסקים בארגון ההתנדבויות. נתוני השנים הקודמות לא חושבו מחדש במתכונת החדשה, מכיוון שלא היה מעשי לערוך מחדש את החישובים.

3 מחושב מסך העובדים, למעט מיקור חוץ.

4 חושב מחדש.

בנק מרכנתיל דיסקונט – מעורבות ותרומה לקהילה

העשייה בקהילה של בנק מרכנתיל דיסקונט היא חלק אינטגרלי ומשמעותי בפעילותו הכוללת ובתרבותו הארגונית. הפעילות בקהילה מגוונת וכוללת תרומות כספיות, מתן חסויות והשתתפות בפרויקטים קהילתיים, וכן פעילות של העובדים בקרב הקהילה.

בנק מרכנתיל דיסקונט בחר להתמקד בקידום החינוך וההשכלה, לצד עשייה מגוונת גם בתחומים אחרים. זאת מתוך שאיפה לקדם את דור העתיד ולתרום לחברה מתקדמת וערכית.

הפעילות כוללת מספר פרויקטים מרכזיים:

פרויקט "הזנק מרכנתיל" – בנק מרכנתיל דיסקונט משתף פעולה מזה 15 שנים עם עמותת "הזנק לעתיד". במסגרת שיתוף פעולה זה תורם הבנק מדי שנה עשרות מלגות ללימודים אקדמיים לסטודנטים מהחברה הערבית. בתמורה למלגה מתחייב/ת כל סטודנט/ית לסייע בלימודים ובהכנה לבחינות הבגרות לתלמידים מהיישוב שלו/ה. לפרטים נוספים ראו לעיל בסעיף "הזנק דיסקונט".

פרויקט "מחשב לכל ילד" – בנק מרכנתיל דיסקונט שותף למעלה מעשור בפרויקט של תרומת מחשבים, תוכנות והדרכות לילדי משפחות מעוטות יכולת מהפריפריה החברתית. לאורך השנים חילקה העמותה אלפי מחשבים לילדים, ונוסף על כך ניתנו להם תוכנות, הדרכות וקורסים העוסקים בתוכנות השונות. **בשנים שבהן הבנק שותף בפרויקט הוא תרם כ-2,300 מחשבים.**

פרויקט "יד אליעזר" – בנק מרכנתיל דיסקונט חבר לעמותת "יד אליעזר", העוסקת בסיוע ובתמיכה באלפי משפחות נזקקות (בעיקר חד-הוריות) במגזר החרדי. העמותה מעניקה תמיכה בתחומים שונים ובכללם בתחום החינוך, ובפעילות זו משתלב הבנק. **במסגרת שיתוף פעולה זה העניק הבנק בשנת 2022 240 מלגות לחונכים בני האוכלוסייה החרדית,** אשר בתמורה למלגות מסייעים בלימודים לתלמידי כיתות ב'-ח' ממשפחות אלה.

פעילות עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט בקהילה – עובדי הבנק נוטלים חלק בפעילויות התנדבותיות, ובהן: חלוקת סלי מזון לקראת החגים המרכזיים של בני הדתות השונות, סדנאות חינוך פיננסי לנוער ולצעירים, השתתפות במסיבות חג במעונות רווחה, בתי אבות, הוסטלים, בתי חולים וכדומה. במסגרת פעילויות אלה מחלקים עובדי הבנק מארזי שי הנרכשים במסגרת רכש חברתי, איסוף תרופות באמצעות שיתוף פעולה עם עמותת "חברים לרפואה" ועוד.

כאל – מעורבות ותרומה לקהילה

כאל רואה עצמה מחויבת לנתינה לקהילה ומשקיעה משאבים רבים בעשייה חברתית למען אוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית. תחום האחריות החברתית בכאל מתבסס על שני עקרונות: חיבור לליבה העסקית והקצאת משאבים כספיים לצד משאבים אנושיים, על ידי שילוב פעילות התנדבותית של העובדים. כאל מובילה פרויקטים חברתיים רבים המחברים בין הפעילות העסקית של החברה לבין תרומה לקהילה, תוך קיום שיתופי פעולה עם עמותות וארגונים חברתיים רבים. בין אלה ניתן למנות את המיזמים הבאים:

'לרצות ולחלום זה כאל' – תוכנית הדגל של כאל בקהילה, התואמת את החזון העסקי של כאל ששם דגש על הגשמת חלומות, צרכים ורצונות בכל זמן ומקום. מדי שנה, מזה תשע שנים, יוצאים עובדי ומנהלי כאל מכל חטיבות החברה להגשים חלומות ורצונות של ילדים ונוער בסיכון, חיילים בודדים, קשישים ושורדי שואה. כאל משלבת ידיים עם עמותת "הרוח הישראלית" ומגבשת כל שנה תוכנית עבודה מסודרת לגיבוש החלומות עבור אוכלוסיות היעד והגשמתם. עד כה הגשימה כאל במשך השנים עשרות חלומות וסיפקה מענה לצרכים רבים של אוכלוסיות אלו.

'כאל לתת סיכוי' – מיזם חברתי המשלב בין לקוחות כאל מחזיקי כרטיס האשראי לבין בתי עסק שונים ועמותת 'ילדים בסיכוי'. בגין כל עסקה המבוצעת בכרטיס כאל בבתי העסק שהצטרפו למיזם מוענקת הנחה למחזיק כרטיס האשראי, ובמקביל מועברת תרומה לעמותה. באמצעות מנגנון התרומה, העמותה נהנית מתזרים תרומות נדיב המסייע למימון דירות לבוגרי הפנימיות, הענקת מלגות ללימודים אקדמיים לסטודנטים, תוכניות תעסוקה להשתלבות בשוק העבודה, הכשרה ולווי למיצוי זכויות ועוד.

'שיעור אחר' – כאל פועלת לשוויון הזדמנויות בחינוך ולוקחת חלק בפרויקט של עמותת 'שיעור אחר'. עובדי ומנהלי כאל מגיעים לבתי ספר שבהם לומדים תלמידים משכבות סוציו-אקונומיות נמוכות ומעבירים מערכי שיעור לתלמידים, בעיקר בנושאי חינוך פיננסי, עולם כרטיסי האשראי וכישורי חיים. בתום הפעילות ולקראת סיום שנת הלימודים מתקיימת 'פעילות שיא' במשרדי כאל, שבמסגרתה התלמידים מוזמנים לביקור מעשיר וחווייתי.

'עיגול לטובה' – כאל לוקחת חלק במיזם החברתי של עמותת 'עיגול לטובה', ובכך מאפשרת ללקוחות כאל מחזיקי כרטיס אשראי לעגל כלפי מעלה לשקל הקרוב כל עסקה לא עגולה המתבצעת בכרטיס ולתרום את ההפרש לעמותות נבחרות הקרובות לליבם. כאל פועלת בהתמדה להגדלת מצבת הכרטיסים המעגלים ומעודדת את לקוחותיה להצטרף למעגל התורמים.

'סביונים' – כאל פועלת בשיתוף עם עמותת 'סביונים – סיוע לכל אדם בכל עת' ומעמידה לרשות הכלל שירותי הצלה, שינוע ומתן מענה ראשוני מציל חיים באמצעות אופנוע הצלה ורכב שינוע, הפעילים 24/6 ללא עלות. כאל מעניקה לעמותה תמיכה כספית ומאפשרת תחזוקה שוטפת של אופנוע ההצלה, הפועל מזה שש שנים ומספק מענה חירום באירועי מצוקה רבים. כמו כן, במסגרת שיתוף פעולה בין כאל לבין בנק דיסקונט מעניקות החברות לעמותה תמיכה כספית המאפשרת תחזוקה שנתית לרכב לשינוע קשישים ומוגבלי תנועה המרותקים לכיסאות גלגלים, שנרכש בשלהי מגפת הקורונה. הרכב משמש לצורך הגעה לטיפולים רפואיים בבתי חולים או במרכזים רפואיים ולאירועים חברתיים. נוסף על כך נרכש בשיתוף עם בנק דיסקונט רכב שינוע למחוז צפון, אשר מעניק סיוע נרחב לתושבי הצפון.

סיוע לחולים ולמאושפזים בבית חולים שיבא תל השומר – כאל מתחזקת, בשיתוף עם בית חב"ד תל השומר, עגלת עידוד וסיוע למאושפזים במרכז הסרטן בבית החולים תל השומר. העגלה פעילה לאורך רוב שעות היום וללא עלות, ובחסות כאל מתנדבים מסורים מטעם העמותה מציעים דברי מאכל ושתייה חמה או קרה למטופלים המגיעים לטיפולים בבית החולים ולבני משפחותיהם, ומעניקים להם תמיכה ואוזן קשבת.

עידוד תרומות אלטרואיסטיות – כאל תומכת בעמותת 'מתנת חיים', הפועלת לעידוד תרומות אלטרואיסטיות של כליה, ומעניקה חסות לקמפיין העמותה לסדרת סרטים מצולמת של מנהלי מחלקות בבית החולים בישראל שנועדה להגברת החשיפה והמודעות להשתלות כליה. הקמפיין משודר לאורך השנה בבתי החולים, ביוטיוב ובנכסים הדיגיטליים של העמותה, והוא מסייע רבות לגיוס תרומות.

סיוע למשפחות נזקקות – כאל תומכת במשפחות נזקקות בסיוע עמותת 'פתחון לב', הפועלת לשבירת מעגל העוני בישראל, ורתמה את עובדי החברה לעשייה התנדבותית של איסוף מוצרי מזון בסיסיים. לפני החגים העבירה כאל לעמותה עשרות ארגזים מלאים בכל טוב.

סיוע לנשים נפגעות אלימות – כאל תומכת בעמותת 'רוח נשית' המסייעת לנשים נפגעות אלימות, והעניקה השנה חסות לקמפיין העמותה למאבק באלימות כלפי נשים. במסגרתו קיימה כאל הרצאות לעובדי החברה בהשתתפות נציגות העמותה ונשים נפגעות אלימות ב-'יום האישה הבינלאומי' וב-'יום המאבק הבינלאומי באלימות כלפי נשים'.

סיוע לשיקום יערות הארץ – כאל נרתמה לטובת שיקום יערות שנשרפו והעניקה תרומה ל'קרן קימת לישראל' (קק"ל) לטובת שיקום היערות.

עובדי החברה יוזמים למען הקהילה – דלתות החברה פתוחות בפני כל עובד ועובדת שמעוניינים להציע רעיונות ולהוביל יוזמות חברתיות. כאל מסייעת לקידום רעיונות באמצעות מתן תקציבים ובליווי העשייה עצמה. בין מגוון הפעילויות שהובילו העובדים ניתן למנות: מסיבות חנוכה לקשישים, ביקור חולים בבתי חולים, חלוקת ציוד לימודי למשפחות נזקקות, תרומת ריהוט לחיילים בודדים, חלוקת נרות חנוכה לקשישים וחולים ועוד.

מתן חסויות ורכישת כרטיסים לערבי התרמה – כאל מסייעת לעמותות ולארגונים חברתיים בהענקת חסויות וברכישת כרטיסים לערבי התרמה, שאליהם מוזמנים מעת לעת עובדים הנרתמים לעשייה החברתית השוטפת של כאל. כל זאת בשאיפה להעצים את תחושת השייכות ו"גאוות היחידה" בקרב העובדים.

דיסקונט קפיטל – מעורבות ותרומה לקהילה

עמותת פתחון לב – העמותה פועלת לשבירת מעגל העוני הבין-דורי בישראל. דיסקונט קפיטל תורמת מספר פעמים בשנה למימון סלי מזון המחולקים על ידי העמותה למשפחות נזקקות בחגים.

עמותת ידידי נפש אברבנאל – העמותה פועלת לסייע למרכז בריאות הנפש אברבנאל באמצעות קידום מיזמים לטובת המטופלים ולשינוי הדימוי הקיים של מרכזים לבריאות הנפש והיחס לחולי נפש ולתשושי נפש. דיסקונט קפיטל תורמת למימון המיזמים של העמותה, כגון הקמת חדרי פעילות ייעודיים ורכישת עזרים המסייעים למטופלים להשתלב בחיי היום-יום מחוץ למרכז.

המכללה – בית ספר חברתי למען נשים החוזרות למעגל התעסוקה – העמותה פועלת לשיקומן התעסוקתי של נשים הנמצאות במצבי זנות ואלימות באמצעות הכשרות מקצועיות במגוון תחומים לצד יצירת ערך עצמי, תחושת מסוגלות ושייכות לקהילה, הנחוצים להשתלבותן בחברה ובמעגל העבודה. דיסקונט קפיטל תורמת למימון פעילות העמותה.

עמותת רואים רחוק - הדור החדש של יוצרי קולנוע וטלוויזיה – העמותה היא פרויקט חינוכי וחברתי שמטרתו לאתר בני נוער מוכשרים מהשכבות הסוציו-אקונומיות הנמוכות וללוות אותם במשך עשר שנים, במסלול שמתחיל בגיל 16 ומסתיים בלימודי קולנוע ואומנות במוסדות להשכלה גבוהה. דיסקונט קפיטל חיתום תורמת למימון פעילות העמותה.

תפנית – מעורבות ותרומה לקהילה

תפנית דיסקונט ניהול תיקי השקעות בע"מ (להלן: "תפנית") חרתה על דגלה, כחלק מחזונה, להיות שותפה בעשייה משמעותית וערכית למען הקהילה. מעבר לתרומות כספיות ומימון פעילויות לרווחת הקהילה, תפנית נותנת דגש רב להירתמות התנדבותית של עובדי ומנהלי תפנית. להלן העמותות העיקריות אשר להן תורמת החברה:

'העמותה לקידום החינוך בתל אביב-יפו' – העמותה עוסקת במתן שירותים חברתיים לילדים במצוקה, תפעול מועדוניות, מתן מלגות, עזרה לשורדי שואה וחלוקת מזון לנזקקים. תפנית נרתמה לסייע לעמותה במגוון היבטים כגון: מלגות לסטודנטים בוגרי פעילות העמותה, המגיעים ממשפחות קשות יום, הענקת מסגרת חמה ובטוחה לילדי המועדוניות של העמותה בפרויקט קייטנות הקיץ ומימון מוצרי יסוד להכנת חבילות לנזקקים בראש השנה ובפסח. נוסף על כך, השתתפות בהפקתו של ערב הגאלה השנתי של העמותה שנועד לגייס תרומות חיוניות למען העמותה. מעבר לתרומות הכספיות, עובדי תפנית תורמים מזמנם וממרצם ומסייעים בהכנת החבילות לנזקקים ובחלוקתן באופן אישי לקשישים, לניצולי שואה ולנזקקים אחרים. עובדי תפנית מסייעים גם בהסעת קשישים למרכזי תרבות, שם הם נהנים מפעילות מעשירה.

'נאמני מרכז שניידר' – עמותת ידידים הפועלת למען מרכז שניידר לרפואת ילדים. מטרתה לסייע לבית החולים בכל הקשור לפיתוחו ולקידומו באמצעות תרומות, מימון פרויקטים של בנייה, רכישת ציוד רפואי, מענקי מחקר, וכן מענה לצרכים המיוחדים של אוכלוסיית המטופלים, לרבות קידום הנושא ההומניטרי של סיוע לילדים החולים ומשפחותיהם. תפנית מסייעת לעמותה בכל הקשור לתרומות כספיות המקדמות את העמותה לעבר מטרת-העל הכה חשובה, שלשמה היא קמה.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	פיתוח אפשרות דיווח שעות התנדבות במערכת הנוכחות של הבנק.
	✓ בוצע	הסדרת אפשרות התנדבות על חשבון שעות העבודה.
כאל	✓ בוצע	הגדלת מספר העובדים המתנדבים, והגדלת סך שעות ההתנדבות של עובדי החברה בכ-5% לפחות.
בנק מרכנתיל דיסקונט	✓ בוצע	הרחבת הקשר עם הסטודנטים ומעגלי ההשפעה התרבותיים.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	הגדלה של כ-5% במספר המתנדבים.
	פתיחת תוכנית בוסטקאמפ נוספת לאוכלוסייה בתת-ייצוג.
כאל	גיבוש מיקוד אסטרטגי לפעילות החברה בתחום הפעילות למען הקהילה.
	קיום מספר פרויקטי התנדבות אשר ייעשו על ידי העובדים.
	שימוש במשאבי הארגון לצורך עשיית טוב, באמצעות תרומה לעמותות.
בנק מרכנתיל דיסקונט	הרחבת הקשר עם פלחי היעד של הבנק ומעגלי ההשפעה החברתיים.

08

דיסקונט ירוק

מדיניות 152

ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני אקלים 153

קידום "אשראי ירוק" ומימון סביבתי 156

ההשפעה הסביבתית הישירה של דיסקונט 156

יעדים 171

כל הנתונים מתייחסים לשיעור השינוי בהשוואה לשנת 2021

הבנק אימץ מדיניות של שמירה על איזון נאות בין הפעילות העסקית לבין ההגנה על הסביבה, והוא מחויב להציג שיפור מתמשך בביצועיו הסביבתיים, ללא התפשרות על איכות השירותים שהוא מעניק ללקוחותיו

6.2% בצריכת נייר (טונות)

2.5% בטביעת הרגל הפחמנית (טונות שוות ערך פד"ח)

כ-3.2 מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים להתייעלות אנרגטית

2,126 מיליון ש"ח חשיפת אשראי לפרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת

דיסקונט ירוק

הבנק שואף ליצור השפעה חיובית באמצעות ניהול סיכונים סביבתי בפעילותו העסקית, וחיסכון והתייעלות בשגרתו התפעולית

מדיניות

בנק דיסקונט מייחס לנושא הסביבה חשיבות ורלוונטיות הן בתחום החברתי והן בתחום הכלכלי. הבנק שואף ליצור השפעה חיובית באמצעות ניהול סיכונים והזדמנויות סביבתיות בפעילותו העסקית, וחיסכון והתייעלות בשגרתו התפעולית. הבנק אימץ מדיניות **של שמירה על איזון נאות בין הפעילות העסקית לבין ההגנה על הסביבה**, והוא מחויב להציג שיפור מתמשך בביצועיו הסביבתיים, ללא התפשרות על איכות השירותים שהוא מעניק ללקוחותיו.

מטרות-על

- הבנק מחויב לעיקרון של פיתוח בר-קיימא;
- הבנק מחויב למניעת נזקים סביבתיים ולשיפור מתמשך בביצועים הסביבתיים;
- הבנק דוגל בגישה יזמית ופרו-אקטיבית לצמצום ההשפעות המזיקות לסביבה בתחום הנכסים;
- הבנק בוחן באופן שוטף חלופות לחיסכון באנרגיה, בהפעלת ציוד חשמל ובמיזוג אוויר.

יעדים לשנת 2030

- **מימון עם ערך סביבתי -** הגדלת היקף המימון לפרויקטים סביבתיים ל-12 מיליארד ש"ח בשנת 2030;
- **צמצום ההשפעה הסביבתית הישירה של הבנק** - צמצום טביעת הרגל הפחמנית בפעילות התפעולית של הבנק ב-40% עד שנת 2030 (ביחס לשנת 2022);
- **ניהול סיכוני סביבה ואקלים -** הבנק יבחן מתן אשראי לחברות מתחומי כריית פחם והפקת פחם בכפוף להגשת תוכנית עסקית להתייעלות ולשיפור הביצועים הסביבתיים.

עקרונות הפעילות הסביבתית

- הבנק מקפיד לקיים את כל החוקים, התקנות והאסדרה בתחום הסביבה, ובשנת 2022 לא קיבל תלונות על התנהלותו הסביבתית, וכן לא הוטלו קנסות בדבר הפרות ו/או מפגעים בנושאי סביבה;
- הבנק מקצה משאבי אנוש ומשאבים כספיים על מנת לבחון ולצמצם במידת האפשר את השפעותיו הסביבתיות הישירות והעקיפות;
- הבנק משלב ניהול סיכונים סביבתיים בפעילות העסקית;
- ניהול סיכוני סביבה ואקלים הוגדר בחטיבת ניהול סיכונים;

- הבנק מחויב לזיהוי ההשפעות הסביבתיות בתחום הבינוי והנכסים. הנהלת הבנק מינתה מנהל בכיר - מנהל אגף בינוי ונכסים - אשר מדווח ישירות לראש חטיבת תפעול ונכסים;
- הבנק שואף לשתף את עובדיו ואת הקהילה בפעילויות למען הסביבה;
- במסגרת ניהול תחום הסביבה והאקלים בדיסקונט, פועל הבנק בשלושה מישורים:
  - העמקת ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני אקלים, והרחבת השקיפות בנושא;
  - קידום אשראי ירוק ומימון פרויקטים ידידותיים לסביבה;
  - צמצום טביעת הרגל הפחמנית של הבנק במסגרת הפעילות התפעולית של הבנק.

ניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני אקלים

נושא ניהול סיכוני סביבה ואקלים זוכה בשנים האחרונות למיקוד רגולטורי גבוה, מתוך הבנה שהתממשות של סיכוני סביבה ואקלים עלולה להשפיע על המערכת הבנקאית, ובמקרים קיצוניים אף להוביל להשפעות גלובליות ומערכתיות. מאַסדרים שונים בעולם, וביניהם גם הפיקוח על הבנקים בישראל, החלו במיפוי הפעילויות בנושא במערכת הבנקאית וכן באסדרה של חובות הגילוי וניהול הסיכונים בתחום.

הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לקידום נושא הסיכונים הסביבתיים וסיכוני אקלים ורואה בתאגידים הבנקאיים שותפים חשובים במעבר לכלכלה סביבתית בת-קיימא, בין היתר באמצעות גיבוש תיאבון לסיכון סביבתי, מדיניות אשראי, השקעות, הפניית הון למימון "ירוק" ופעילויות השקעה, ועוד. בתוך כך, בשנת 2009 פורסמה ציפייה פיקוחית מן המערכת הבנקאית בנושא. הבנק הסדיר את הפעילות בנושא, לרבות כחלק ממדיניות האשראי ומתהליכי אישור האשראי הפרטניים.

בחודש דצמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים חוזר בדבר גילוי לציבור על היבטי סביבה, חברה וממשל (ESG), שלפיו נדרש בין היתר לבחון את הצורך בהרחבת הגילוי בדבר הסיכונים בתחום זה, שהבנק חשוף אליהם. זאת ועוד, בימים אלו מגבש הפיקוח על הבנקים עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים הקשורים לאקלים. בטיוטת ההוראה מוצעים עקרונות שלפיהם יידרש תאגיד בנקאי לפעול כדי לנהל בצורה מיטבית את חשיפתו לסיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים, על בסיס מסמך העקרונות שפרסמה ועדת באזל בחודש יוני 2022.

גורמי סיכון סביבתיים ואקלימיים מהותיים

סיכוני הסביבה הם סיכונים הקשורים במפגעים סביבתיים ובעלי השפעות על משאבי טבע ומערכות אקולוגיות, בדגש על עמידה בדרישות רגולטוריות שונות בתחום הסביבה. בקבוצה זו נכללים שימוש בחומרים מסוכנים, זיהום אוויר, טיפול בפסולת, שימוש יתר במשאבי טבע, ועוד. בתוך קבוצת הסיכונים הזו ניתן לזהות גורמי סיכון כמו:

- **זיהום אויר, קרקע או מים –** מצבים שבהם חומרים כימיים או ביולוגיים שאינם נכללים בהרכב הטבעי-סביבתי מזהמים מערכות אקולוגיות וגורמים לפגיעה במשאבי טבע. גורמי סיכון אלה יכולים להביא לסנקציות רגולטוריות או משפטיות על החברות המזהמות, אשר יתבטאו בנזק כספי או בפגיעה בהמשכיות העסקית של החברות. נוסף על כך, זיהומי קרקע מובילים לירידה בשווי הקרקעות שבבעלות המזהם.

- **פגיעה במגוון ביולוגי –** מקרים שבהם פעילות עסקית או תעשייתית פוגעת ביצורים חיים בתוך מערכת אקולוגית נתונה ומשפיעה על בתי גידול של בעלי חיים, בדגש על מינים מוגנים ומינים בסכנת הכחדה. הפגיעה במגוון הביולוגי עלולה להביא להטלת סנקציות רגולטוריות משמעותיות, כספיות או אחרות, על החברות הפוגעות.

סיכוני אקלים הם קבוצת סיכונים נפרדת, שעיקרם השפעות שינויי האקלים וההשלכות שלהם על הפעילות של ארגונים שונים. את סיכוני האקלים נהוג לחלק לשתי קבוצות עיקריות של גורמי סיכון – סיכונים פיזיים וסיכוני מעבר.

בעוד שסיכוני הסביבה מנוהלים על ידי בנקים מזה שנים רבות עקב הרגולציה הסביבתית המקומית, שהיא מפותחת באופן יחסי, סיכוני האקלים נחשבים לסיכונים חדשים יותר. זאת הן בשל היותו של משבר האקלים משבר מתפתח, שהשפעותיו הולכות ומגוברות משנה לשנה, והן בגלל המורכבות הגבוהה יותר בניהול הסיכון (לאור רגולציה מצומצמת והיעדר מאגרי נתונים מדינתיים).

- **סיכונים פיזיים –** סיכונים שנובעים מההשפעות הישירות של העלייה בהיקפם, תדירות ועוצמתם של אירועי טבע קיצוניים (סיכונים אקוטיים), לצד שינויים הדרגתיים בדפוסי מזג האוויר ושינויים גיאוגרפיים עקב תהליכים

אקלימיים מתמשכים הקשורים לשינויי אקלים (סיכונים כרוניים). קבוצת הסיכונים הפיזיים כוללת בין היתר את העלייה ההדרגתית בטמפרטורות, שינוי בדפוסי המשקיעים, הידלדלות מקורות מים טבעיים, שחיקת קרקעות, עליית גובה פני הים, אירועי בצורת מוגברים, סופות קיצוניות, שריפות, גלי חום וקור, שיטפונות והצפות, ועוד. גורמי סיכון אלו עלולים לפגוע באופן ישיר בנכסים מוחשיים שונים כגון קרקעות, מבנים וסחורות (למשל עקב סופות, שריפות, או הצפות). הם גם צפויים להשפיע על ההמשכיות העסקית של חברות בדרכים שונות.

- **סיכוני מעבר –** סיכונים הנובעים מההשפעות שצפויות להיות לארגונים עקב המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן, במסגרת המאבק בשינויי האקלים. מעבר זה כולל שינויי מדיניות ורגולציה, שינויים טכנולוגיים ושינויים בהעדפות צרכנים. נוסף על כך, שינויים אלו צפויים להוביל להשפעות משמעותיות על זמינותם ומחירם של סחורות, מוצרים וחומרי גלם, ולכן סיכון המעבר הוא בעל השפעה מהותית על סיכון השוק.

עיקר החשיפה של הבנק לגורמי סיכון סביבתיים ואקלימיים היא בהתאם לגורמי הסיכון הללו, שאליהם חשופים לקוחות הבנק. כך, כבנק מוביל בישראל שפעילותו משקפת את פני הכלכלה הישראלית, גם פרופיל הסיכון הסביבתי והאקלימי של בנק דיסקונט דומה לפרופיל הסיכון של המשק הישראלי בכללותו.

מבנה ממשל תאגידי

בימים אלה הבנק מצוי בתהליך הגדרת הממשל התאגידי בניהול סיכוני סביבה ואקלים. בכלל זאת הקמת ועדת היגוי אקלים הכוללת נציגות מנהלים מחטיבות אסטרטגיה, ניהול סיכונים והחטיבות העסקיות, אשר תהיה אמונה על הובלה, תכלול והסדרה של התחום בבנק, הגדרת רמות האחריות של האורגנים והחטיבות השונות בבנק והגדרת מעורבות הדירקטוריון.

ניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי

קבוצת דידיסקונט מיישמת מדיניות שלפיה בחינת הסיכון הסביבתי תהווה נדבך במכלול הסיכונים הנבחנים על ידי התאגיד בעת מתן אשראי ובניהול השוטף של האשראי. כחלק מכך פועל הבנק בהתאם להנחיות ה-FDIC[21] וה-FED.[22]

מטרת מדיניות זו היא זיהוי הלווים בסיכון גבוה וקבלת החלטות פרטניות ביחס למקרים שבהם הסיכון נחזה להיות מהותי (יש הסתברות גבוהה שיתממש, ובעת התממשות הפוטנציאל, הפסד האשראי עשוי להיות מהותי).

במסגרת זו הוגדר תהליך הערכה של רמת הסיכון הסביבתי ושל איכות ניהול הסיכון של הלקוחות העסקיים בעת מתן אשראי ובעת ההערכה התקופתית של איכות הלקוחות, תוך התייחסות נפרדת ללקוחות בעלי פוטנציאל גבוה לסיכון סביבתי. ניטור סיכון האשראי החשוף לסיכונים סביבתיים מהותיים מבוצע באופן שוטף במהלך השנה. כל האמור, בשלב זה, ברמת העסקה הבודדת.

בהסכמי המימון של הבנק נדרשים הלקוחות להצהיר כי הם פועלים ומנהלים את עסקיהם בהתאם ועל פי הוראות חוקי איכות הסביבה, ומתחייבים להמשיך לעשות כן במהלך כל תקופת ההלוואה. כמו כן, הלקוחות מתחייבים להודיע לבנק על כל תביעה סביבתית מייד עם היוודע להם על כך, וכן על נסיבות כלשהן שעלולות להוות הפרה של איזה מחוקי איכות הסביבה.

כחלק מניהול הסיכונים הסביבתיים במתן האשראי זוהו בבנק ענפים בעלי פוטנציאל לסיכון סביבתי גבוה, וביניהם: אשראי לרכישת קרקע או בניית פרויקט נדל"ן; תעשייה כימית כבדה וקלה; תעשיית המזון; מפעלים לייצור/כריית חומרי בנייה; הפקת וזיקוק נפט והפקת גז; מתקנים לניהול פסולת; תעשיית הטקסטיל; מפעלי נייר; והפצה של חומרים מסוכנים.

עבור חברות הנכללות בענפים אלה קיים סעיף בהסכם המימון בנוגע לניהול הסיכונים הסביבתיים המהותיים שלהם. זאת מתוך מטרה להעלות את מודעות הלקוחות לנושא השמירה על איכות הסביבה ולגידור הסיכונים הסביבתיים של הבנק במסגרת פעילותו למתן אשראי.

21 תאגיד ביטוח הפיקדונות הפדרלי בארה"ב.
22 הבנק המרכזי של ארה"ב.

נוסף על כך מתקיימת אחת לשנה בחינה של הלקוחות, שבמסגרתה הם נשאלים בנוגע לעמידה בדרישות הרגולטוריות, ונעשה בירור אם קיימת פגיעה סביבתית ומהן דרכי ההתמודדות של הלקוחות עם הפגיעה.

עבור היקף אשראי העולה על 50 מיליון ש"ח בענפים בעלי פוטנציאל לסיכון סביבתי גבוה, או 100 מיליון ש"ח בענפים בעלי פוטנציאל סיכון נמוך יותר, ממלאים הלקוחות שאלון להערכת הסיכון הסביבתי.

כמו כן, בעסקאות אשראי גדולות בעלות פוטנציאל לזיהום סביבתי, בהתאם לשיקול דעת הבנק, יבוצע גם סקר סביבתי על ידי חברה חיצונית המתמחה בזיהוי ובהערכה של גורמי סיכון סביבתיים, במטרה לבחון את הסיכון הסביבתי הנובע מפעילות הלווה ואת מידת עמידתו בתקנות הרלוונטיות.

תהליך אומדן סיכון האשראי ללקוחות העסקיים בבנק מגלם את עיקר ההשפעה השולית הצפויה לסיכון האשראי בגין השלכות סיכוני סביבה ואקלים. מבלי לגרוע מכך, תהליכי דירוג חדשים שבפיתוח (רובם בשנת 2023) יכללו לאוכלוסיות הרלוונטיות גם התייחסות ישירה למידת הסיכון הסביבתי של הלקוח, ויגלמו זאת בהערכת סיכון האשראי.

לאחר שנים רבות שבהן הבנק מנהל באופן מוקפד את הסיכונים הסביבתיים בפעילות האשראי, בהתאם להנחיות הרגולציה, החל הבנק בסוף 2022 בתהליך לבניית מערך לניהול סיכוני אקלים. התהליך החל בביצוע סקר פערים מקיף בין הפרקטיקות המובילות בעולם בתחום ניהול סיכונים והזדמנויות בנושא אקלים במגזר הבנקאי לבין פעילות הבנק (בהתאם למסגרת העבודה של ה-TCFD והאופן שבו היא מיושמת במגזר הבנקאי). זאת ועוד, הבנק פועל לגיבוש מבנה ממשל תאגידי לניהול סיכוני אקלים, לגיבוש מדדים לזיהוי רמת החשיפה לסיכון ולפיתוח מתודולוגיות וכלים לזיהוי, הערכה וניהול הסיכון. כלל התהליכים מבוצעים בהתאם להנחיות בנק ישראל בנושא, עקרונות באזל לניהול סיכונים פיננסיים הקשורים באקלים והפרקטיקות הגלובליות המובילות.

לצורך זיהוי ראשוני של רמת החשיפה לסיכוני אקלים מדד הבנק לראשונה את היקף סיכון האשראי המיוחס לענפים עתירי פליטות, המזוהים לרוב כענפים בעלי סיכון מעבר מוגבר. במסגרת תהליך זה ביצע הבנק בחינה לפי קודי ענף משק וסיווג התחומים החשופים לפליטות פחמן, על בסיס מתודולוגיות מקובלות בעולם.[23]

להלן שיעור חשיפת האשראי של בנק דיסקונט, נכון ליום 31.12.2022, בענפים שמזוהים עם סיכון מעבר גבוה יותר:

ענף	שיעור חשיפת האשראי
פחם, נפט וגז	0.68%
ייצור חשמל	1.22%
תחבורה והובלה	1.68%
תעשייה כימית, גומי ופלסטיק, מלט ופלדה	0.97%
חקלאות (בע"ח)	0.17%
מזון, משקאות וטבק	0.85%

ניטור סיכוני סביבה ואקלים בתיק ההשקעות של הבנק

בשנת 2021 שולבו במסמך מדיניות ההשקעות שיקולי סביבה ואקלים. בכל רכישה יבוצע שיקול במסגרת שיקולי ההשקעה לציון מדד ESG, תוך העדפת השקעה בחברות המייצרות מוצרים ירוקים שתורמים לשמירת איכות הסביבה, ו/או שקיים בהן תהליך ייצור ירוק המגן על איכות הסביבה. הבחינה נעשית על פי מדד ESG שמפרסמות חברות דירוג, ו/או על פי מדד ESG מקובל אחר.

כמו כן נקבעו הגבלות מטעם ראש חטיבת שווקים פיננסיים לגבי ניטור סיכוני סביבה ואקלים, בהתייחס לרמת הסיכון בהשקעה והיקף השקעות ברמות סיכון גבוהות מסך תיק ההשקעות של הבנק. ביצוע השקעה החורגת מהמגבלות שנקבעו תחייב דיון מיוחד.

לפרטים נוספים על ניהול הסיכונים בקבוצת דיסקונט ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 54-90) ובמסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" לשנת 2022.

מדדים ויעדים

במסגרת ניהול תחום הסביבה והאקלים בבנק והשאיפה להפחתת פליטות הפחמן של הבנק, במקביל לחיזוק המימון הירוק, קבע בנק דיסקונט שני יעדים משמעותיים:

- הבנק יבחן מימון פרויקטים חדשים (שאינם פעילות שוטפת) בתחומי כריית פחם והפקת

23 בהתאם להגדרות המקובלות על ידי מסגרות עבודה גלובליות – SBTi, PACTA, UNEP FI.

נפט בכפוף להגשת תוכנית עסקית להתייעלות ולשיפור הביצועים הסביבתיים של החברה.

- הבנק יגדיל את היקף המימון הירוק שלו כחלק מתיק האשראי, ל-12 מיליארד ש"ח עד שנת 2030.

קידום "אשראי ירוק" ומימון סביבתי

כחלק מהתהליך הכולל של ניהול סיכוני הסביבה הבנק מציע אשראי לעסקים ירוקים, והכול בכפוף לעמידה בכללי מתן האשראי הנהוגים בבנק, לרבות בדיקת יכולת ההחזר של הלווה.

"אשראי ירוק" הוא אשראי שניתן לצורך:

- מימון פעילות של חברה המייצרת מוצרים ירוקים שתורמים לשמירה על איכות הסביבה;
- אשראי לחברה בעלת תהליך ייצור ירוק המגן על איכות הסביבה;
- אשראי שניתן לצורך הקמה של פעילות ירוקה, לרבות רכישת ציוד (מכונות) ירוק;
- שדרוג מערכות הייצור לכאלה ששומרות על איכות הסביבה.

מימון בתחום האנרגיה המתחדשת

במקביל להיערכות הבנק לעליית מדרגה בניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני האקלים, הבנק מכיר בכך ששינויי האקלים מהווים לא רק סיכון אלא אף הזדמנות. תחום האנרגיות המתחדשות הוא תחום מתפתח בישראל ואף צפוי להיות נדבך משמעותי ביעדי הפחתת הפליטות הלאומיים של מדינת ישראל. משרד האנרגיה הציב יעד לאומי לייצור חשמל מאנרגיות מתחדשות בשיעור של כ-30% עד שנת 2040 (לעומת כ-7%, נכון למועד כתיבת הדוח). העמדת אשראי להתקנת מערכות סולאריות היא תחום רלוונטי ומשמעותי יחסית בפעילות הבנק, והבנק רואה בכך ובתחום האנרגיות המתחדשות בכלל הזדמנות להרחבת פעילות האשראי מחד גיסא, וסיוע במאמץ הלאומי להפחתת פליטות ובמאבק בשינויי אקלים, מאידך גיסא.

לבנק מדיניות ספציפית במתן אשראי לתחום המערכות הסולאריות, הן לצרכנים עסקיים והן לצרכנים פרטיים. במסגרת המדיניות מוסדרים בין היתר תהליכי העמדת האשראי, בקרות וביטחונות ספציפיים לתחום זה. בשנת 2022 הבנק החל לממן פרויקטים נוספים של אנרגיות מתחדשות, לרבות הפקת חשמל מאנרגיית רוח.

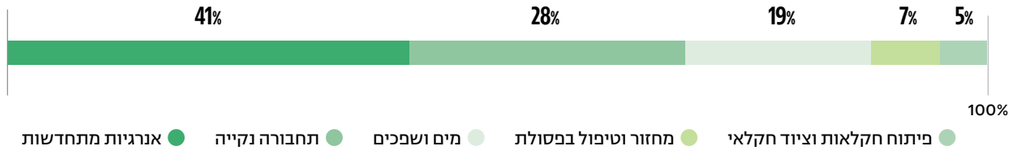
חשיפת האשראי של הבנק למימון פרויקטים בתחום האנרגיה המתחדשת הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2022 ב-2,126 מיליון ש"ח, לעומת 890 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2021. זאת מעבר למימון שהבנק מעמיד לחברות הפועלות בתחום.

ההשפעה הסביבתית הישירה של דיסקונט

כתאגיד המספק שירותים פיננסיים, השפעותיו הסביבתיות הישירות של הבנק נובעות מצריכת חומרים משרדיים דוגמת נייר, ומצריכת אנרגיה – חשמל, דלק ונסועה. לפיכך ממקד הבנק את מאמציו בניהול, במדידה ובניטור, ובחיסכון והתייעלות בתחומים אלה.

האשראי הסביבתי של דיסקונט

בשנת 2022 עמד היקף האשראי הסביבתי של דיסקונט על כ-6.6 מיליארד ש"ח[1,2,3,4]



הערות:

1 יתרות האשראי ליום 31 בדצמבר 2022.

2 בשנת 2022 גובשה מתודולוגיה למיפוי ולסיווג אשראי שמוענק לקידום היבטים סביבתיים ולצמצום השפעות על שינוי אקלים ברמת קוד ענף משק, בהתאם לעקרונות מימון ירוק של ארגון ICMA (Green Bond Principles), על פי מתודולוגיות מקובלות בעולם ובסיוע של חברת ייעוץ חיצונית. המתודולוגיה כוללת בחינה של מימון פרויקטים בעלי ערך סביבתי ומימון לחברות שעיקר פעילותן היא פעילות לטובת הסביבה ושינוי אקלים.

3 אנרגיות מתחדשות כוללות כ-2.1 מיליארד ש"ח למימון פרויקטים סולאריים ופרויקטים נוספים בתחום האנרגיות המתחדשות.

4 כולל 1 מיליארד ש"ח לטובת מימון פרויקטים בחו"ל.

הבנק שואף לצמצם את ההשפעות הסביבתיות הנובעות מפעילותו. במסגרת זו פועל הבנק בשלושה מישורים:

- קידום התנהלות סביבתית אחראית;
- צמצום פליטות פחמן דו-חמצני (CO_2) והתייעלות אנרגטית;
- העלאת המודעות הסביבתית.

הקמת קמפוס דיסקונט וקידום בנייה ירוקה

בשנת 2016 החלה קבוצת דיסקונט, באמצעות דיסקונט ליסינג, בייזום קמפוס דיסקונט בראשון לציון, שבמסגרתו רכשו חברות הקבוצה מתחם של כ-21 דונם במערב העיר. הקמפוס מיועד לאכלס את מטה בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל, לרבות מתקני המחשוב של הקבוצה. הפרויקט הוא ההשקעה הלא-בנקאית העיקרית של הקבוצה בשנים האחרונות.

קמפוס דיסקונט מתוכנן על פי תקנים סביבתיים מחמירים, תוך התבססות על עקרונות בנייה ירוקה והסמכת הפרויקט לפי דירוג LEED V4 של המועצה האמריקאית לבנייה ירוקה. צוות התכנון והביצוע פועל להשגת דירוג ירוק של LEED GOLD. הקמפוס גם יוסמך לפי תקן FITWEL – תקן wellness בינלאומי המטפל בבריאותם וברווחתם של משתמשי המבנה. השלמת תהליך ההסמכה צפויה ב-2023.

רמת הנגישות הגבוהה לתשתיות תחבורה בין-עירוניות, קיימות ועתידיות, השקעה עירונית בתשתיות דוגמת חניון "חנה וסע", גשר הולכי רגל ושבילי אופניים לצד עידוד תחבורה שיתופית בין עובדים ושילוב חניות אופניים ואופנועים בקמפוס - כל אלו צפויים להוביל לצמצום משמעותי בשימוש בכלי רכב פרטיים. ריכוז מטות החברות בקמפוס קבוצתי אחד, לצד שילוב אמצעים טכנולוגיים לקיום פגישות והדרכות מקוונות יאפשרו חיסכון במשאבי זמן ואנרגיה.

באמצעות עבודה תכנונית אינטגרטיבית בין כלל יועצי הפרויקט זוהו הזדמנויות ליצירת סביבות עבודה שיהיו בריאות, נוחות וחסכוניות במשאבים. העובדים ייהנו מאיכות אוויר משופרת ומאור יום ויוכלו ליהנות מקווי מבט ישירים אל החוץ ואל הנוף.

במרכז הקמפוס הוקמו שטחי גינון מגוונים שיספקו לעובדים אזורי מנוחה ופנאי.

העמדת אשראי ירוק בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מעמיד מעת לעת אשראי למימון מערכות סולאריות. לאחר השלמת המיזוג עם בנק מוניציפל, בנק מרכנתיל דיסקונט מעמיד אשראי למערכות סולאריות גם ברשויות מקומיות בכל רחבי הארץ.

היקף האשראי של פעילות זו הסתכם בשנת 2022 בכ-220 מיליון ש"ח, לעומת כ-160 מיליון ש"ח בשנת 2021, והוא אינו משמעותי יחסית לפעילות הבנק.

קרן למימון פרויקטים. בנק מרכנתיל דיסקונט נבחר על ידי מפעל הפיס למימון פרויקטים של התייעלות אנרגטית בהיקף של 550 מיליון ש"ח ברשויות המקומיות בכל רחבי הארץ. עד כה הועמדו הלוואות במסגרת ההסכם עם מפעל הפיס בסכומים של כ-60 מיליון ש"ח.

קרן התייעלות אנרגטית. בנק מרכנתיל דיסקונט נבחר על ידי מדינת ישראל להפעלת קרן התייעלות אנרגטית של משרד האוצר ומשרד האנרגיה, שפעלה עד חודש דצמבר 2022. היקפי האשראי בקרן היו זניחים עקב מנגנון תפעולי מורכב מול המדינה. כאמור, פעילות הקרן הסתיימה בסוף שנת 2022. הפעילות הועברה לקרן חדשה שנפתחה בחודש דצמבר 2022, הכוללת מגוון מסלולים לכל התחומים. אחד המסלולים החדשים הוא מסלול למימון "אנרגיה מתחדשת", ובו ימומנו העסקאות מהתחום. המנגנון התפעולי שופר והוא יעיל יותר, וההערכה היא כי המסלול ינוצל.

בקמפוס ישולבו מערכת של חזיתות מתקדמות הכוללות תכנון הצללות מובנות שפותחו בסיוע אנליזות אנרגטיות ותרמיות, שמאפשרות תנאי נוחות תרמית וויזואלית גבוהים ביותר בחללי העבודה תוך הצללת החזיתות והפחתת עומסי הקירור. הותקנו מערכות מיזוג אוויר שמצטיינות ביעילות אנרגטית מהגבוהות בשוק ושולבו גם אמצעי סינון וחיטוי, וכן מערכות חשמל יעילות ותכנון תאורה חסכוני.

התשתית הטכנולוגית לשליטה ובקרה בקמפוס מעודדת קיימות ושימוש יעיל במשאבים, תומכת בטיוב צריכת האנרגיה ומאפשרת תפעול חכם של הקמפוס. בקמפוס יופעל יישומון ייעודי המותאם לצורכיהם של עובדי הקבוצה, ויחד עם מערכות מידע ומולטימדיה ירכיבו את חוויית העובד הכוללת בקמפוס.

כל האמצעים הללו יביאו לחיסכון ניכר באנרגיה ולצמצום פליטות הפחמן הדו-חמצני של הקמפוס. כמו כן מתוכננות בקמפוס תשתיות למִחזור פסולת ולהטענת כלי רכב חשמליים. נוסף על כך בוצע בפרויקט תהליך תכנון ייחודי לפי שיטת Integrated Design Process, שכלל עבודה משותפת של המתכננים ואנשי ההקמה והתפעול לצורך זיהוי הזדמנויות וסינרגיות ליצירת סביבה איכותית בפרויקט וקביעת יעדים מדידים לתכנון.

בחודשים הראשונים של שנת 2023 הגיעו לשיאן עבודות הגמר בקמפוס וההיערכות לקראת מעבר יחידות מהבנק, מכאל ומבנק מרכנתיל דיסקונט. תעודת גמר לקמפוס דיסקונט ניתנה ביום 11 בינואר 2023.

בחודשים הראשונים של שנת 2023 הושלם מעבר חדר המחשב המרכזי של הבנק לקמפוס והחל מעבר עובדי הבנק לקמפוס.

המעבר לקמפוס מתבצע על פי התוכנית במספר פעימות, והשלמתו צפויה במהלך שנת 2023.

בחינת ההשפעות הסביבתיות במבנים קיימים

הבנק בוחן את ההשפעות הסביבתיות גם במבנים הקיימים, כבסיס לקבלת החלטות בתחומי בינוי ונכסים:

- בתהליך הבחירה והתכנון של מבני המטה והסניפים משולבים קריטריונים ירוקים, הן בתכנון ההנדסי והן בבחירת החומרים;
- מתקיימת בקרה סביבתית הכוללת מדידה וניטור של קרינה במבני הבנק;
- לבנק יש מבנה העומד בתקן 5281 של מכון התקנים לבנייה ירוקה, ברחוב יהודה הלוי 17 בתל אביב.

צריכת משאבים אחראית

התייעלות אנרגטית

כאמור, ההשפעות הסביבתיות הישירות של בנק דיסקונט מצומצמות ביותר, ומקורן העיקרי הוא פעילות משרדית: צריכת אנרגיה, מים, נייר וכיוצ"ב. למרות אופי השפעותיו הסביבתיות שואף הבנק לצמצם את ההשפעות הסביבתיות הנובעות מפעילותו. במסגרת זו נקט הבנק צעדים להעלאת המודעות לצריכה נבונה, כולל חיסכון בחשמל. בין היתר מועבר דיווח חודשי בדבר צריכת החשמל לכל מנהלי הסניפים והיחידות, ובעזרתו משקפים את נתוני צריכת חשמל למנהלים ומעודדים חיסכון באנרגיה. כמו כן מופק דוח מרכז חצי-שנתי ושנתי אשר מנותח באגף נכסים ובינוי, ותובנות לגביו מועברות בהתאם לצורך למנהלי היחידות בבנק.

צריכת אנרגיה

בנק דיסקונט פועל לקידום התייעלות אנרגטית, עידוד צריכה נבונה וחיסכון בחשמל. בין היתר מועבר דיווח חודשי בדבר צריכת החשמל לכל מנהלי הסניפים והיחידות, ובעזרתו משקפים את נתוני צריכת החשמל למנהלים ומעודדים חיסכון באנרגיה. כמו כן מופק דוח מרכז חצי-שנתי ושנתי אשר מנותח באגף נכסים ובינוי, ותובנות לגביו מועברות בהתאם לצורך למנהלי היחידות בבנק.

בשנת 2022 ננקטו צעדים נוספים לצמצום צריכת החשמל, ובהם:

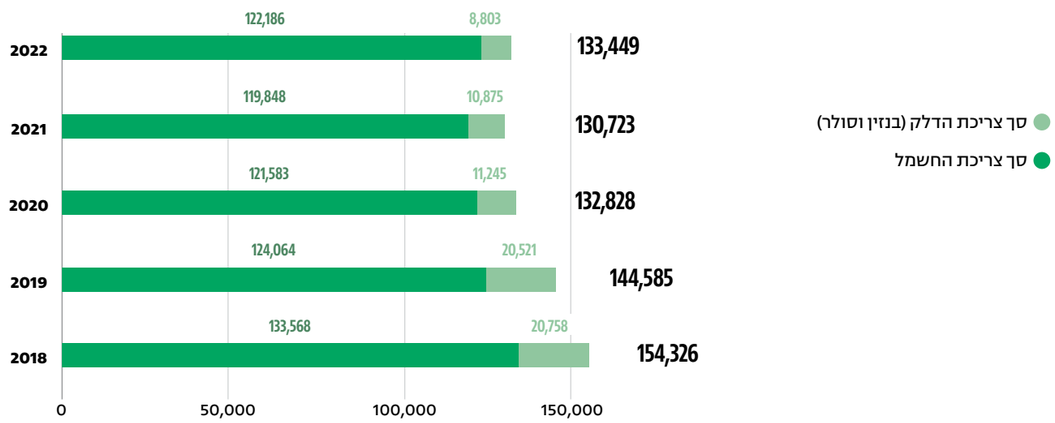
- החלפת מערכות מיזוג אוויר ב-9 אתרים בבנק במערכות מיזוג אוויר מתקדמות מסוג VRF;
- ייעול אנרגטי של התאורה ב-7 אתרים בבנק באמצעות התקנת נורות LED;
- הקצאה של כ-3.2 מיליון ש"ח לטובת ההתייעלות האנרגטית בסניפים ובמטה.

בשנת 2022 עמד סך צריכת האנרגיה[1] של הבנק על 133,449 GJ.

לאורך השנים בנק דיסקונט פועל לירידה בצריכת האנרגיה בבנק, אולם לאור עבודה מוגברת של אתר גיבוי הבנק "מד-1", בשל ההיערכות למעבר לקמפוס דיסקונט, ולאור עלייה בפעילות בבנייני מטה הבנק כתוצאה מחזרת עובדים לעבודה בשל הסרת מגבלות קורונה, עלתה צריכת החשמל של הבנק בכ-2% ביחס לשנה הקודמת. כמו כן, בשנים 2021-2019 הושפעה ירידת צריכת החשמל גם מצמצום שטחי המשרדים והסניפים (מ-145,498 מ"ר בשנת 2019 ל-142,163 מ"ר בשנת 2021), כאשר בשנת 2022 שטחי המשרדים והסניפים של הבנק הורחבו ל-143,469 מ"ר בשל שכירת נכסים חדשים עבור סניפים, שלוחות ומשרדים, טרם החזרת שטחים ישנים שתתבצע רק בשנת 2023. עם זאת הבנק ממשיך לפעול להתייעלות בצריכת החשמל.

פילוח צריכת האנרגיה[1] ממקורות שונים בבנק דיסקונט

ביחידות GJ[2], בשנים 2018-2022



הערות:

1 סך צריכת האנרגיה של דיסקונט הוא סכימה של סך צריכת החשמל וסך צריכת הדלקים בבנק.

2 GJ - יחידת מדידה לאנרגיה (Gigajoule).

צריכת דלק – הסעות לעובדים [לעדכן]

הבנק מפעיל מערך הסעות העומד לרשות העובדים במהלך כל היום (בשעות נקובות) ממתחם הרצל 160 למתחם בנק דיסקונט במרכז תל אביב ולאחריו למתחם בנק דיסקונט בסמטת בית השואבה במרכז תל אביב. נוסף על כך הבנק התקין באחד המבנים ברחוב יהודה הלוי מקלחות לעובדים המגיעים לעבודה באמצעות אופניים, והוצבו מתקני חנייה לאופניים על מנת לעודד את העובדים להגיע לעבודה באמצעי תחבורה זה.

הגידול באומדן החיסכון הנובע מהסעות לעובדים בשנת 2020 נובע מהיקף ההסעות הנמוך בשנת 2020, על רקע מגפת הקורונה.

החלפת צי הרכב לכלי רכב היברידיים וצמצום נסועה

החל משנת 2019 מופעלת תוכנית נרחבת למעבר ולהחלפת צי הרכב של הבנק לכלי רכב היברידיים, המשלבים מנוע חשמלי ומאפשרים צמצום של צריכת הדלק. בשנת 2022 הוחלפו 12 כלי רכב. בשנים 2019–2022 הוחלפו בסך הכול 101 כלי רכב. מהלך זה עתיד לצמצם את היקף צריכת הדלק של הבנק ולאפשר צמצום של פליטות הפחמן הדו-חמצני. נוסף על כך, בשנת 2022 צומצמה הנסועה של בנק דיסקונט מ-5,538,895 ק"מ ל-5,017,040 ק"מ – צמצום המהווה 9% משנת 2021 לשנת 2022.

פעילות ללא נייר

הבנק מקדם מהלכים לצמצום צריכת הנייר במסגרת מספר פרויקטים, **ובעזרתם הצליח לצמצם את צריכת הנייר שלו בשנת 2022 ב-6.2% (בהמשך לצמצום של 13% משנת 2020 לשנת 2021). כמו כן הבנק צמצם את רכש הטונרים למדפסות ל-3,464 בשנת 2022 (צמצום של 21% משנת 2021 לשנת 2022), והרחיב את רכש הציוד האלקטרוני ל-30,236 יחידות כדי לתת מענה דיגיטלי המחליף את השימוש בנייר.**

דיגיטציה של הארכיב

הבנק השלים מהלך של הוצאת כל החומרים מהארכיב המרכזי וסריקתם, וכיום הם מוצגים בתיק לקוח דיגיטלי. מהלך זה אפשר חיסכון בשטחי עבודה ואחסון, הפחתה בכמות דוחות הנייר המופקים ומעבר להפקת דוחות דיגיטליים.

הבנק ממשיך בצמצום השימוש במסמכי יסוד באמצעות שדרוג ההסכם הראשוני עם הלקוח. כמו כן נמשכת סריקה של החומר השוטף. הבנק משלים את מהלך הסריקה במרכזי העסקים ובבנקאות השקעות.

מערכת טפסים ממוחשבת

כחלק מהעבודה הבנקאית נעשה שימוש נרחב במספר רב של טפסים. בעבר הטפסים היו מודפסים מבעוד מועד ואחסונם דרש מקום נרחב. מלאי הטפסים הושמד בכל פעם שהתבצע עדכון שלהם. הבנק עבר למערכת טפסים ממוחשבת המאפשרת לכל עובד להדפיס במועד הנדרש את הטופס המיועד והמעודכן שמכיל את פרטי הלקוח הספציפי, ובכך אף נמנעות טעויות רישום. מהלך זה גם חוסך מקום בשמירת הטפסים הריקים, ומאפשר ללקוח לקבל שירות מהיר ויעיל יותר.

מערכת לניהול ולהפצת נהלים וחוזרים

בבנק קיימת רשת תקשורת פנימית - מערכת ה"אינטרא-נט" - שבעזרתה מופצים חוזרים ונהלים לעובדים. כך מתאפשרות נגישות ושמירה לאורך זמן של נוהלי הבנק, תוך חיסכון בהדפסה ובחלוקת החוזרים לעובדים.

שירות דואר דיסקונט באינטרנט

הבנק פונה ללקוחותיו ומאפשר להם לקבל עדכונים לגבי הנעשה בחשבונם באמצעות תיבת דואר מאובטחת באתר הבנק. מהלך זה מאפשר צמצום בהפצה של הודעות דואר ומכתבים לבית הלקוח. כמו כן, השירות מאפשר שמירה של הודעות הדואר וניהול ארכיון אישי, שבו יאוחזרו דברי דואר לתקופה של עד שבע שנים. במקביל ביצע הבנק מיפוי של

ההודעות השכיחות שנשלחות ללקוחותיו ובחינת נחיצותן הרגולטורית, וצמצם את כמות ותדירות ההודעות הללו.

חיסכון במעטפות

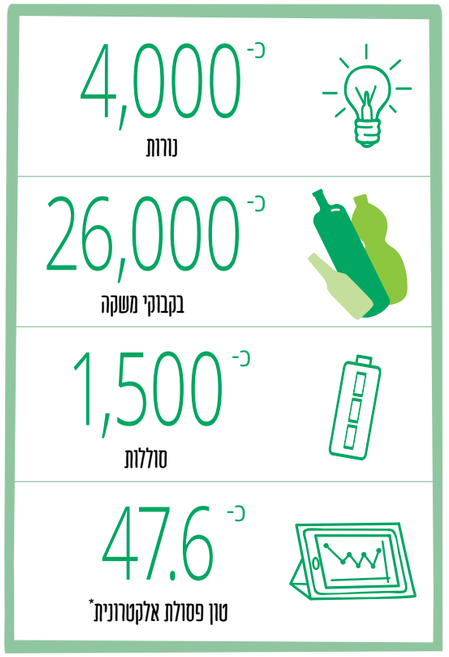
החלפת המעטפות המיועדות לשימוש פנימי במעטפות רב-פעמיות. נוסף על כך, מסמכים הנשלחים לסריקה מועברים במעטפות ניילון מתכלות כתחליף למעטפות נייר.

שימוש בתוכנת Fax to Mail

ביטול הצורך בהדפסת פקסים ושמירת המסמכים הנשלחים לבנק כקבצים.

מִחזור ושימוש בחומרים ממוחזרים

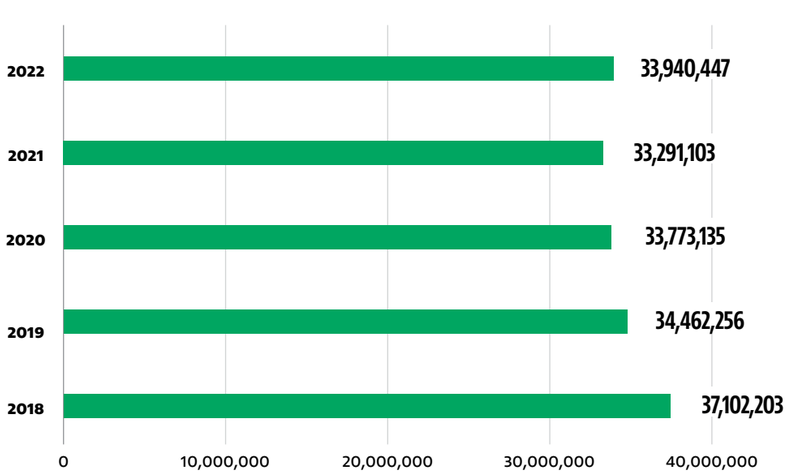
הבנק מקדם מיחזור חומרים בקרב עובדיו. בשנת 2022 הועברו למיחזור כ-363 טונות נייר, המהווים כ100% מפסולת הנייר של הבנק. נוסף על הנייר הבנק מעביר למיחזור גם פסולת נורות, בקבוקים, סוללות, טונרים ופסולת אלקטרונית. בשנת 2022 הועברו למיחזור כ-4,000 נורות, כ-26,000 בקבוקי משקה, כ-1,500 סוללות, כ-3,100 טונרים וכ-47.6 טונות פסולת אלקטרונית, המהווה 100% מסך הפסולת האלקטרונית בבנק.



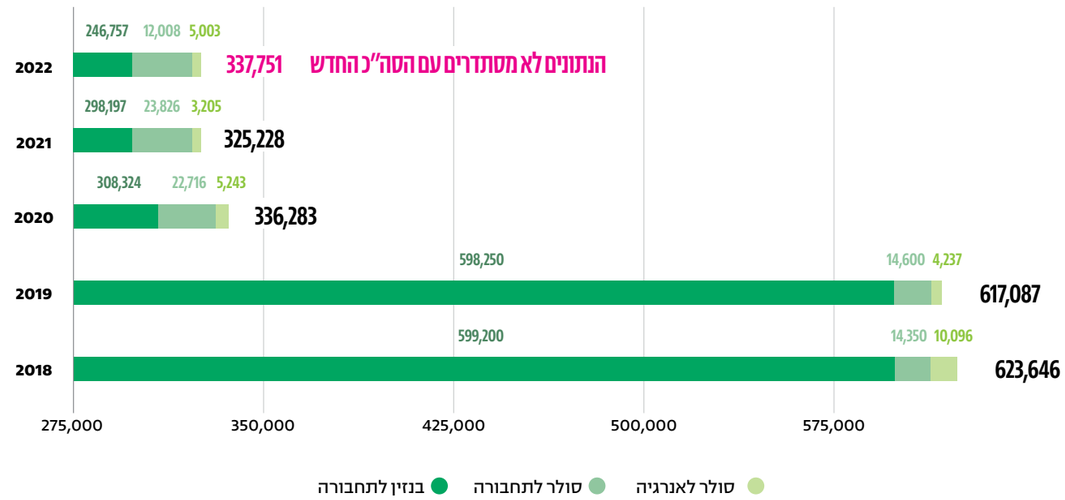
* תחומי העיסוק של בנק דיסקונט אינם כרוכים בפסולת מסוכנת. עם זאת, הפסולת האלקטרונית מועברת לטיפול בידי אתרים מורשים שכן היא עלולה להכיל חומרים מסוכנים, לרבות מתכות וגזים שונים.

צריכת החשמל בבנק דיסקונט

בקוט"ש, בשנים 2018–2022



צריכת הדלק בבנק דיסקונט
בליטרים, לנסיעות עובדים ולגנרטורים, בשנים 2018-2022



הירידה החדה בצריכת הדלק בשנים 2019-2022 נבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה, המעבר לעבודה היברידית (שילוב עבודה מהבית), החלפת כלי רכב להיברידיים ופריסה רחבת היקף של עובדים בסוף שנת 2020.

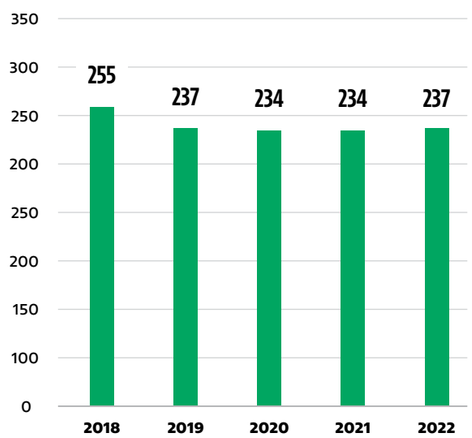
אומדן החיסכון הנובע מקיום מערך ההסעות לעובדים בבנק דיסקונט
בשנת 2022

מוצא	יעד	תדירות יומית סבבים	ממוצע נוסעים בכל סבב	מספר ימי הפעלה[1]	משך הנסיעה בדקות	אומדן החיסכון בשעות נסיעה
הרצל 160	מגדל דיסקונט ומתחם בית השואבה	12	10	248	45	22,320
מודיעין עילית	תל אביב	יומית	1	4-3	240	150
קריית גת[3]	תל אביב	פעמיים בשבוע	1	11	18	90

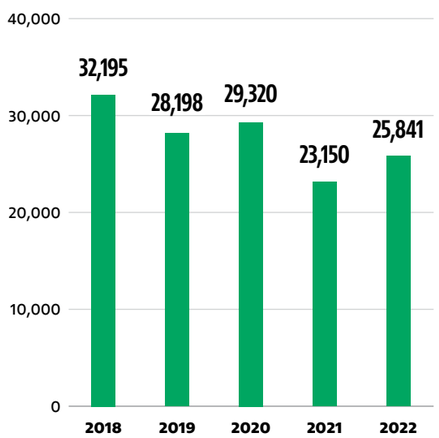
הערות:
1 ימי הפעלה חלקיים (ערבי חג וימי חול המועד) תורגמו לימי הפעלה שווי ערך.
2 לצורך החישוב בוצעה הערכה של מרחק הנסיעה, עלות הדלק ומקדם המילוי שנלקח מתוך נתוני הלמ"ס.
3 הופעל מסוף חודש אוקטובר 2022.

אומדן החיסכון במערך ההסעות של דיסקונט [לעדכן]

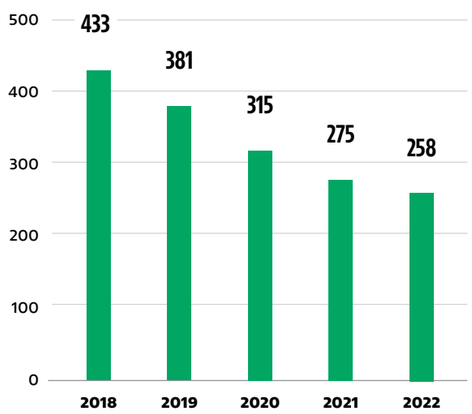
עצימות אנרגטית בבנק דיסקונט
סך קוט"ש/מ"ר, בשנים 2018-2022



צריכת המים בבנק דיסקונט
במ"ק, בשנים 2018-2022



צריכת הנייר בבנק דיסקונט
בטונות, בשנים 2018-2022



הירידה בצריכת הנייר בשנים 2018-2022 הושפעה, בין היתר, מעבודת עובדים מהבית בתקופת משבר הקורונה, מהמעבר לעבודה היברידית (שילוב עבודה מהבית) ומפעולות לצמצום השימוש בנייר.

טביעת הרגל הפחמנית של דיסקונט

הבנק מתחייב מיוזמתו ליעדי צמצום פליטות גזי חממה ופועל בהתאם להפחתה הדרגתית של טביעת הרגל הפחמנית שלו, על ידי התייעלות אנרגטית בסניפים ובמטה. בכל שנה מנטרת חטיבת תפעול ונכסים את ההתקדמות בתחום, בעזרת ריכוז נתוני הביצועים בתחומים השונים וגיבוש דוח כולל. זאת ועוד, מדי שנה הבנק מדווח מיוזמתו על פליטותיו למערך דיווח ורישום פליטות של המשרד להגנת הסביבה.

טביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות בישראל, שנתוניה מובאים להלן, מורכבת משלושה מכלולים:

- **מכלול 1 -** סך הפליטות הישירות שמקורן צריכת דלקים וגזי קירור;[24]
- **מכלול 2 -** סך הפליטות העקיפות הנובעות מצריכת חשמל;[25]
- **מכלול 3 -** סך הפליטות העקיפות המושפעות מהפעילות, אך אינן נובעות ממנה. במכלול זה נכללות הטיסות העסקיות, צריכת הנייר ומחזורו, צריכת המים והפסולת האלקטרונית.[26]

יובהר כי חישוב הפליטות במסגרת מכלול 3 הוא חלקי, שכן אינו כולל את אומדן פליטות הנובעות מהפעילות הפיננסית.

בשנת 2022 הצליח בנק דיסקונט להגיע לצמצום של כ-2.5% בטביעת הרגל הפחמנית הכוללת שלו, בהשוואה לשנת 2021. זאת, בהמשך לצמצום של 3.2% בשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020. הצמצום נובע מהמשך בצמצום הפליטות בשלושת המכלולים.

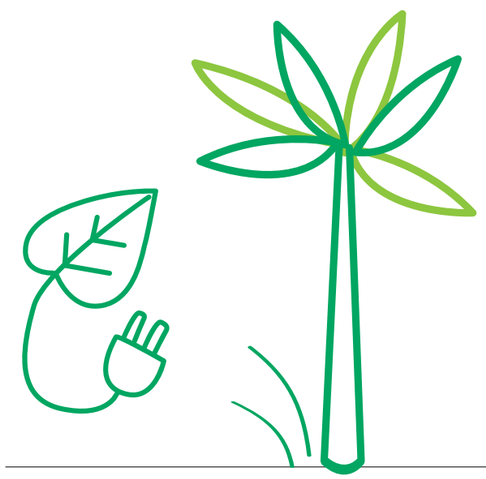
פליטת חומרים נוספים

בנק דיסקונט עושה שימוש בגזי קירור למיזוג הסניפים ומשרדי ההנהלה. בשנת 2022 צרך הבנק כ-271.5 ק"ג של גז קירור מסוג R-22 (81.5 ק"ג עבור שימוש ביתי ו-190 עבור שימוש תעשייתי), וכ-237.2 ק"ג גז קירור מסוג R-410A ו-R-407. הבנק פועל להחלפת חלק ניכר ממערכות המיזוג הישנות שברשותו למערכות חסכוניות מסוג VRF. בשנת 2022, נגרטו שש מערכות קירור המהוות 363 טון קרר והותקנו תשע מערכות קירור חדשות המהוות 329.4 טון קרר. כתוצאה מאירוע חד-פעמי בשל תקלה בסוללות, בשנת 2021 נפלטו 312.4 ק"ג גז קירור מסוג R-134A. הבנק פועל באופן שוטף למניעת דליפות ומטפל באופן מיידי בכל תקלה.

העלאת מודעות בקרב העובדים

הבנק משתמש במערכת ה"אינטרא-נט" לתפעול פורטל סביבתי ארגוני, ובו מפורסמים כל המידע והפעילויות בהקשר זה. הפורטל גם מהווה כתובת לפניות ולשאלות של העובדים בתחום.

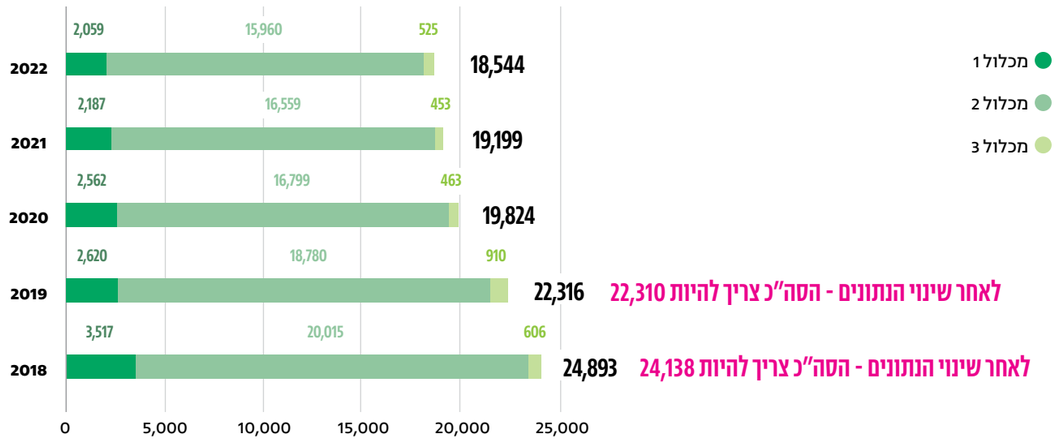
נוסף על כך, במשרדים ובחדרי הישיבות מודבקות על המתגים מדבקות תזכורת לכבות את האור בסיום יום העבודה, ונתלו כרזות בקפיטריות הקוראות לחיסכון במשאבים ומעודדות את העובדים לעשות שימוש במתקני המחזור שהוצבו בהן.



24 בשנת 2022 נערכה בחינה מחדש של נתוני טביעת הרגל הפחמנית של הבנק בחמש השנים האחרונות (2018-2022), ותוקן דיווח כפול שהתבצע בשנת 2018 על מערכות הקירור של הבנק תחת מכלול 1.
25 סך הפליטות ממכלול 2 המוצגות בדוח הכספי לשנת 2022, כחלק מטביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט, טויבו כחלק מעדכון נתונים.
26 סך הפליטות ממכלול 3 המוצגות בדוח הכספי לשנת 2022, כחלק מטביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט, טויבו כחלק מעדכון נתונים.

טביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט לפי מכלולים

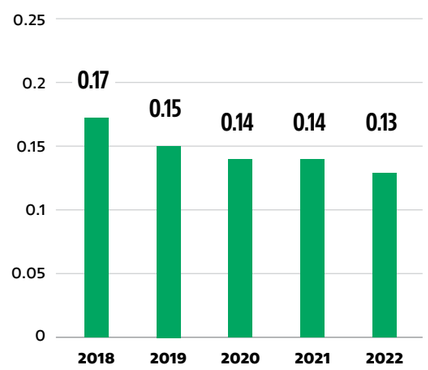
טונות שוות ערך פחמן דו-חמצני, בשנים 2018-2022



הערות:
1 חישוב פליטות גזי חממה במכלולים 1 ו-2 מבוסס על מקדמי הפליטה של המשרד להגנת הסביבה לשנים 2018-2021.
2 חישוב הפליטות במכלול 3 מבוסס על מקדמי הפליטה של DEFRA ושל ה-GHG Protocol.
3 בשנת 2022 נערכה בחינה מחדש של נתוני טביעת הרגל הפחמנית של הבנק בחמש השנים האחרונות (2018-2022), ותוקן דיווח כפול שהתבצע בשנת 2018 על מערכות הקירור של הבנק תחת מכלול 1.

עצימות פליטות גזי החממה של בנק דיסקונט

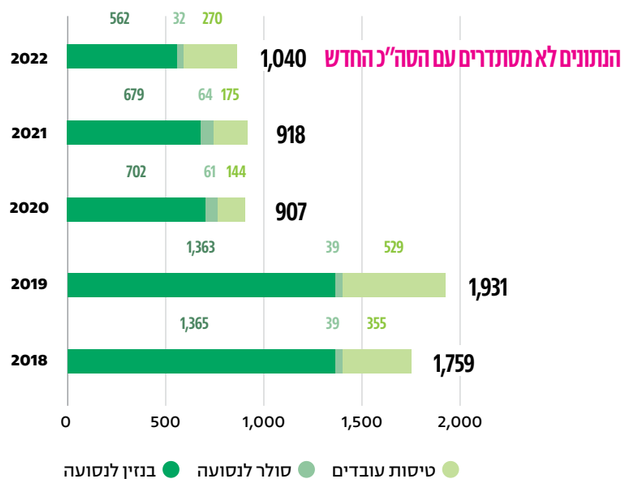
טונות שוות ערך פד"ח/מ"ר, בשנים 2018-2022



הערה:
1 בשנת 2022 נערכה בחינה מחדש של נתוני טביעת הרגל הפחמנית של הבנק בחמש השנים האחרונות (2018-2022), ותוקן דיווח כפול שהתבצע בשנת 2018 על מערכות הקירור של הבנק תחת מכלול 1.

פליטות מנסועה של בנק דיסקונט

טונות שוות ערך פד"ח, בשנים 2018-2022



הערה:
1 פליטות שנגרמו מנסועה של עובדים מתוך נתוני טביעת הרגל הפחמנית של הבנק. פליטות מסולר ובנזין הן חלק מפליטות במכלול 1; פליטות מטיסות עובדים הן חלק מפליטות במכלול 3.

הירידה בפליטות מנסועה בשנים 2020-2022 הושפעה מגורמים דומים לאלה שהשפיעו על הירידה בצריכת הדלק – ראו לעיל.

צריכת משאבים אחראית בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

בדומה לבנק דיסקונט, גם בבנק מרכנתיל דיסקונט בוצעו מהלכים רבים ומגוונים לצורך התייעלות אנרגטית.

צמצום צריכת החשמל

בבנק מרכנתיל דיסקונט בוצעו מספר מהלכים שמטרתם התייעלות אנרגטית, בהם שימוש בנורות חסכוניות והתקנת מערכות מיזוג יעילות (VRF) בסניפים חדשים. כמו כן, הותקנו חיישני נוכחות בחדרי הישיבות, ובמבני ההנהלה מתבצע כיבוי אוטומטי של התאורה ושל המיזוג החל משעות אחר הצהריים. בסניפים ישנו מתג מרכזי לניתוק כללי של זרם החשמל בתום יום העבודה.

בנק מרכנתיל דיסקונט מנטר את צריכת החשמל ובוחן באופן תדיר את צריכת החשמל למ"ר, על מנת לזהות הזדמנויות להתייעלות אנרגטית.

צמצום צריכת הדלק

בנק מרכנתיל דיסקונט פועל לצמצום צריכת הדלקים ופליטות גזי חממה. לרשות העובדים מערך הסעות מבניין ההנהלה בחולון אל מגדל היובל בתל-אביב וחזרה. נוסף על כך הועמדו כלי רכב לנסיעות משותפות לצורכי עבודה, תוך העדפה של רכבי ליסינג חסכוניים בדרגת זיהום נמוכה. מרכנתיל המשיך להגדיל את מספר הפגישות הנעשות באופן דיגיטלי, הן באמצעות Video Conference והן באמצעות תוכנות אחרות, וזאת תוך הגדלת מספר חדרי הישיבות המאפשרים ישיבות אלה.

"פרויקט PAPERLESS"

בשנת 2022 נכנסנו לשלבים המתקדמים של פרויקט "מטה ללא נייר", שבמסגרתו כל יחידת מטה בבנק מרכנתיל דיסקונט ביצעה מיפוי של הקלסרים הקיימים אצלה ונתנה פתרון לכל קלסר מבין האפשרויות הבאות: ביעור/ארכוב/סריקה וביעור, בזמינות מיידית. זאת על מנת שמטה הבנק יתרוקן מנייר לקראת המעבר לקמפוס דיסקונט. זאת ועוד, במסגרת הפרויקט הושקעו מאמצים רבים בצמצום השימוש בנייר באופן שוטף ביחידות המטה, והמהלך הבולט היה הדרכה והטמעה בכל יחידת מטה של הכלי הדיגיטלי OneNote, המאפשר תיוק של קבצים בתצורות שונות בקלסר דיגיטלי כתחליף לקלסר פיזי, ובכך נמנעו הדפסות ותיוקים נוספים בשוטף.

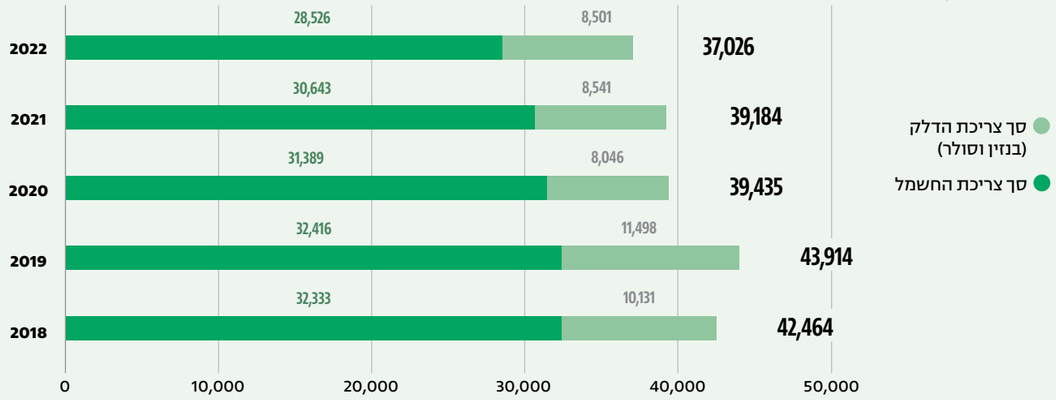
בשנת 2022 הוצאות מעגלי הנייר היו גבוהות יותר בכ-122 אלף ש"ח, בשל התייקרויות של הדואר, חבילות נייר A4, דיו למדפסות ועלויות ארכוב. על כן בנק מרכנתיל דיסקונט התייעל וחסך בשנת 2022 כ-340 אלף ש"ח, לפי מחירי 2021.

340 אלף ש"ח

נחסכו בשנת 2022 בזכות פרויקט "PAPERLESS" בהשוואה לשנת 2021

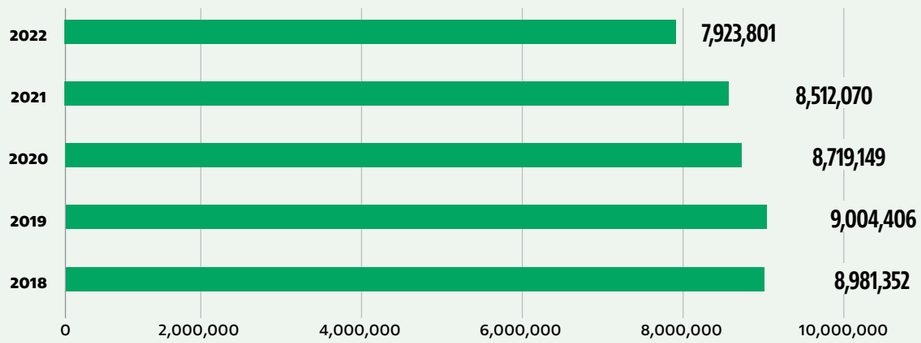
פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בבנק מרכנתיל דיסקונט

ביחידות GJ, בשנים בשנים 2018-2022



צריכת החשמל בבנק מרכנתיל דיסקונט

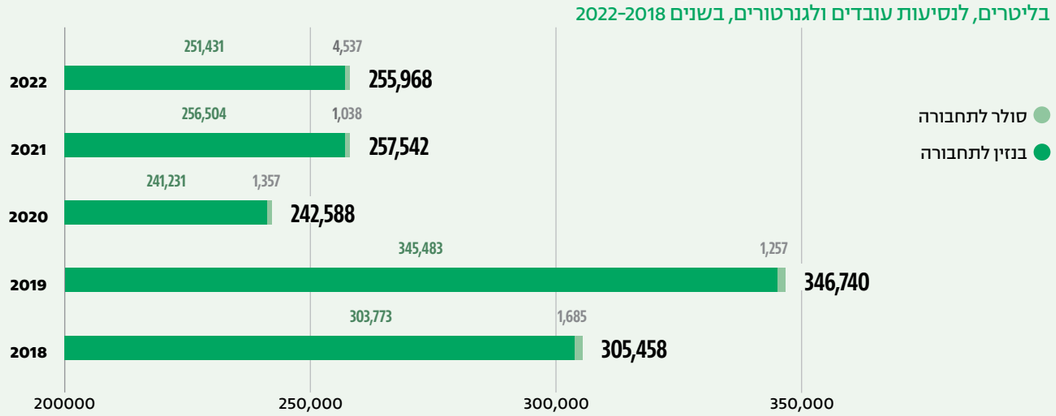
בקוט"ש, בשנים בשנים 2018-2022



הערה: צריכת החשמל בנכסים המושכרים בבנק מרכנתיל דיסקונט מוערכת על בסיס מחיר ממוצע לקוט"ש.

צריכת הדלק בבנק מרכנתיל דיסקונט

בליטרים, לנסיעות עובדים ולגנרטורים, בשנים 2018-2022



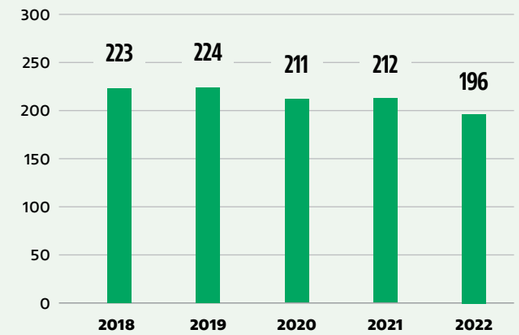
הערות:

1 בבנק מרכנתיל דיסקונט אין צריכת סולר לגנרטורים.

2 העלייה בצריכת הדלק נבעה מחזרה לשגרה של עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט לאחר הירידה החדה בצריכת הדלק בשנת 2020, שנבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה.

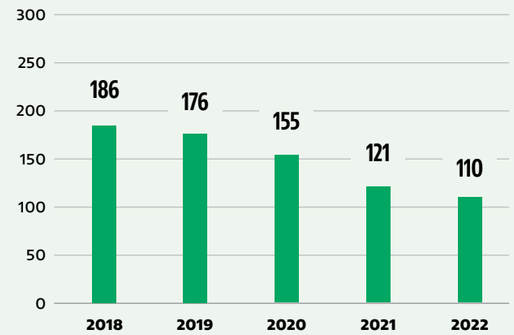
עצימות אנרגטית בבנק מרכנתיל דיסקונט

סך קוט"ש/מ"ר, בשנים 2018–2022



צריכת הנייר בבנק מרכנתיל דיסקונט

בטונות, בשנים 2018–2022



הערה: הנתונים לשנת 2018 תוקנו בעקבות טיוב הנתונים.

כאל

כאל פועלת גם היא לקידום צריכת משאבים אחראית ולשיפור ביצועיה הסביבתיים, כחלק בלתי נפרד מפועלה ליישום עקרונות פיתוח בר-קיימא מתוך אחריות, הגינות ושקיפות המהווים בסיס לפעילותה. בשאיפה לצמצם השפעות סביבתיות שליליות העלולות לנבוע מהשירותים הניתנים על ידי החברה, כאל כוללת שיקולים סביבתיים בתהליכי קבלת ההחלטות. כאל מנצלת ככל האפשר אור טבעי להארת משרדים, ובכל תכנון של מתחמים או אתרי פעילות חדשים נעשה שימוש בחומרים שאינם פוגעים בסביבה, תוך היצמדות ככל האפשר לעקרונות בנייה ירוקה.

צמצום צריכת חשמל

כאל מפעילה מערכת בקרה אוטומטית שתפקידה לאתר מקורות חשמל שהושארו פועלים כגון חשמל ומיזוג אוויר, ומתבצע כיבוי אוטומטי למערכות אלו בשעות שבהן החברה אינה פועלת במתכונת עבודה רציפה. נוסף על כך, אחת לשנה כאל מצפה את גגות המבנים שבבעלותה בחומר איטום לבן, התורם להפחתת התחממות הבניינים בחודשי הקיץ ולחיסכון בצריכת האנרגיה הדרושה למיזוג.

כמו כן ביצעה החברה מעבר לתחנות "רזות" במקום מחשבים, ובמסגרתו הוחלפו תחנות רגילות ל"רזות". מהלך זה הפחית את הצריכה מ-280 ואט לתחנה רגילה ל-36 ואט לתחנה רזה. נוסף על כך, מסכי החברה נכבים אוטומטית לאחר 20 דקות. החברה דוגלת בטיפוח מודעות ואחריות לשמירה על הסביבה בקרב עובדיה, ומעודדת דפוסי התנהגות ומיומנויות מקצועיות אשר יבטיחו תנאי עבודה ידידותיים לסביבה.

צמצום צריכת הדלק

צי הרכב של כאל הוחלף במהלך השנים האחרונות וכולל כיום מכוניות בעלות מנועים קטנים, שהן חסכוניות בצריכת הדלק ומזהמות פחות, המהוות כ-35% מכלל צי הרכב. החלפת צי הרכב של החברה הביאה לחיסכון של כ-23% בצריכת הדלקים של החברה בשנים 2019–2022.

בקרה סביבתית

כאל מבצעת בקרה סביבתית הכוללת מדידה וניטור של קרינה במבני החברה. מתבצע ניטור שוטף של סביבת העבודה, לרבות סקרי שהייה וסקרי קרינה, הנערכים על ידי חברות חיצוניות בלתי תלויות מדי שנה בכלל מתחמי החברה בפריסה ארצית.

שימוש בחומרים וטיפול בפסולת

חברת כאל מקדמת מחזור חומרים במשרדיה ומעבירה למחזור כמויות גדולות של פסולת אלקטרונית מדי שנה. בשנת 2022 העבירה כאל למחזור 200 טונות פסולת אלקטרונית ו-26.4 טונות פסולת נייר, המהוות 100% מפסולת הנייר והפסולת האלקטרונית.

צמצום צריכת נייר

כאל מעודדת את לקוחותיה לקבל את דפי הפירוט החודשיים במייל במקום בדואר. נכון לסוף שנת 2022, 74% מדפי הפירוט של לקוחות החברה משויכים לשירות דפי פירוט דיגיטליים ומועברים במייל. במהלך שנה זו הצטרפו לשירות כ-276 אלף לקוחות מתוך כ-1.89 מיליון לקוחות שנהנים משירות זה. שימוש בשירות CalMail חסך בשנת 2022 כ-5.3 מיליון דפים וכ-4.5 מיליון מעטפות, בהשוואה לשנת 2021. כאל הפחיתה גם את צריכת הנייר של טופסי הנפקה ללקוחות בעת הצטרפות למועדונים או מסירת כרטיס אשראי, ומאפשרת חתימה דיגיטלית על גבי טאבלטים. בחברה מותקנות מדפסות חכמות המחייבות את עובדי החברה בהעברת כרטיס עובד לצורך משיכת הדפסות. החברה מעבירה למחזור באופן שוטף נייר וקרטון, המהווים חלק הארי של פסולת החברה. לקראת המעבר הצפוי לקמפוס דיסקונט בשנת 2023, כאל מבצעת מיפוי וגריסה של מאות תיבות נייר בארכיב המרכזי.

צמצום צריכת פלסטיק

על מנת לצמצם את הפסולת הנוצרת משימוש במוצרי החברה, הוארך התוקף של חלק מכרטיסי האשראי המונפקים לחמש שנים. מהלך זה יתרום לצמצום צריכת הפלסטיק של החברה בטווח הארוך. כאל מבצעת מדי שנה גריסה מסודרת של עודפי כרטיסי פלסטיק או כרטיסים פגומים ומעבירה אותם למחזור.

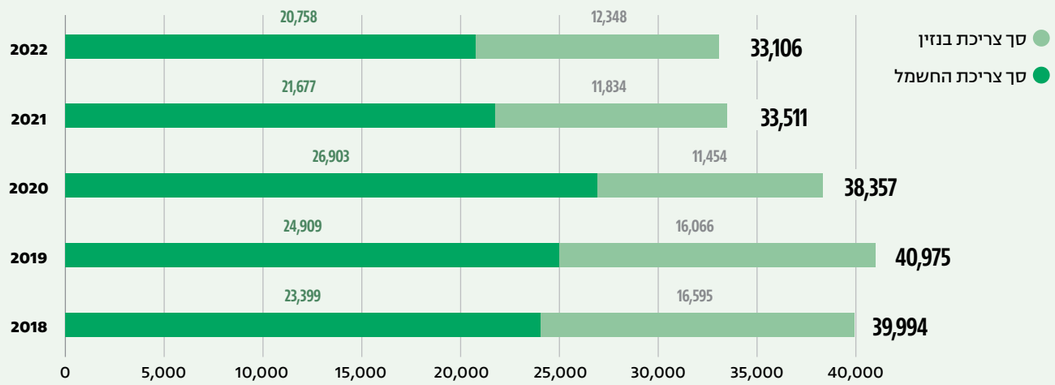
כמות הפסולת שנשלחה למחזור

26.4
טונות פסולת נייר

200
יחידות פסולת אלקטרונית

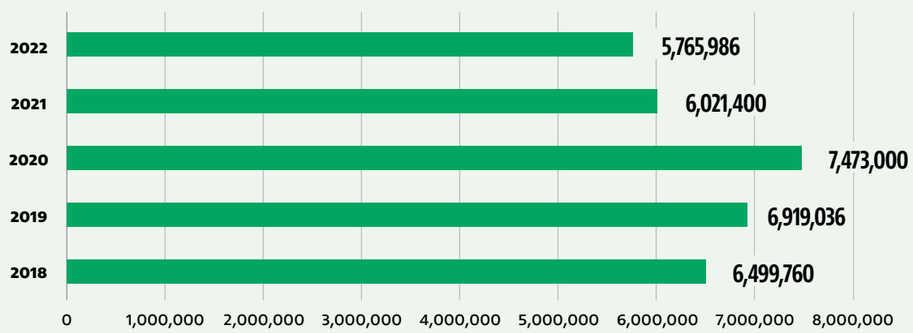
פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בכאל

ביחידות GJ, בשנים 2018–2022



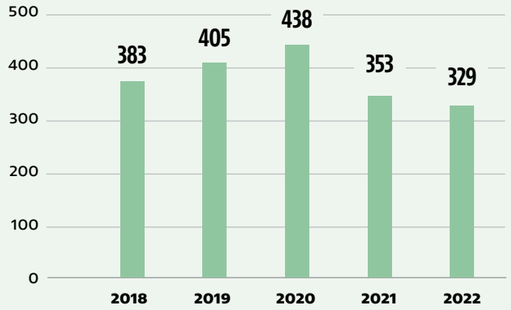
צריכת החשמל בכאל

בקוט"ש, בשנים 2018–2022



עצימות אנרגטית בכאל

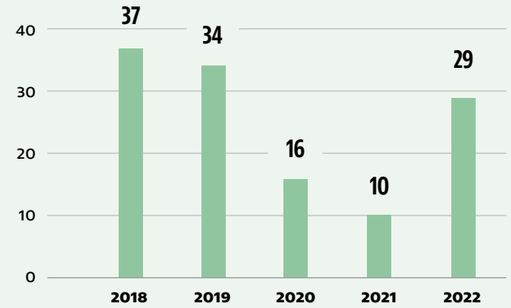
סך קוט"ש/מ"ר, בשנים 2018–2022



הערה: חישוב העצימות האנרגטית מתבסס על צריכת החשמל בכאל של 5,765,986 קוט"ש עבור 17,500 מ"ר של שטחה הכולל של כאל.

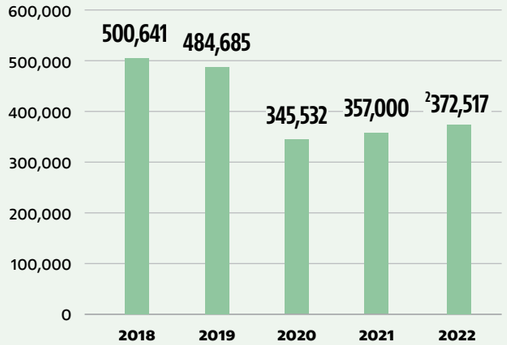
צריכת הנייר בכאל

בטונות, בשנים 2018–2022



צריכת הדלק בכאל

בליטרים, לנסיעות עובדים ולגנרטורים[1], בשנים 2018–2022



הערות:

1 השימוש בגנרטורים לשעת חירום בכאל זניח (עשרות ליטרים בלבד בשנה).

2 העלייה בצריכת הדלק בשנת 2022 נבעה מחזרה לשגרה של עובדי כאל לאחר הירידה בצריכת הדלק בשנת 2020 אשר נבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה.

אי די בי ניו יורק

תוכנית מחזור

כל כל העסקים בעיר ניו יורק נדרשים על פי חוק למחזר חומרים מסוימים ולעשות כמיטב יכולתם שהחומרים הניתנים למיחזור יטופלו כראוי על ידי ספקי שירותי פינוי האשפה.

אי די בי ניו יורק התקשר עם ספק שירותי פינוי אשפה פרטי מורשה (Waste Connection) IESI ופיתח תוכנית לאיסוף אשפה.

עיריית ניו יורק הנפיקה ל-אי די בי ניו יורק מדבקות של BIC – הרשות לשלמות עסקית (Business Integrity Commission) של ניו יורק – אשר מזהות את ספק שירותי פינוי האשפה הפרטי המורשה של הבנק. את המדבקה יש להצמיד לחלון כך שאפשר יהיה לראות אותה בבירור משפת המדרכה בכניסה לבניין.

אי די בי ניו יורק מורשה לאסוף אשפה למחזור ללא מיון מוקדם. מיחזור ללא מיון מוקדם פירושו שכל החומרים הראויים למיחזור יושמו באותו מכל אשפה (מתכת, זכוכית, פלסטיק [MGP] ונייר).

הנהלת המבנה של אי די בי ניו יורק דאגה לספק לפחות שני מכלי אשפה בכל קומה (במחסן/מזווה ובשטחים ציבוריים אחרים): אחד ממכלי האשפה שבו שקית פלסטיק שחורה מתויג עבור אשפה כללית. המכל האחר (כחול) עם שקית פלסטיק שקופה מתויג עבור כל החומרים הראויים למיחזור (MGP ונייר).

נוסף על כך, הנהלת הבניין הציבה (בגובה העיניים, כפי שנדרש על פי החוק) שלטי הנחיה המפרטים מה יש להשליך למכל המיחזור ומה לאשפה הכללית.

הנהלת הבניין של אי די בי ניו יורק התקינה שילוט המיועד לעובדי הניקיון באזור האיסוף וברציף ההעמסה בעורף הבניין.

האשפה למיחזור והאשפה האחרת נאספת ומובלת בנפרד על ידי ספק שירותי איסוף האשפה של אי די בי ניו יורק במהלך הלילה.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

בנק דיסקונט	לא בוצע	צמצום צריכת האנרגיה ב-1% לשנה.
	✓ בוצע	המשך החלפת כלי רכב להיברידיים – החלפת 16 כלי רכב נוספים.
	✓ בוצע	המשך הטמעת פרויקט חתימה דיגיטלית על מסמכים בסניפים.
	???	גיבוש הסדר לאיסוף ומיחזור שקיות המשמשות במתן שירותים ללקוחות הבנק (לקוחות עסקיים בדרך כלל).
בנק מרכנתיל דיסקונט	✓ בוצע	חיסכון בצריכת הנייר בגובה של 1 מיליון ש"ח בשנת 2021??? באמצעות: איחוד מעטפות דואר ללקוח ועל ידי כך צמצום היקף הדואר היוצא. ביטול תדפיסים אוטומטיים במטה, המודפסים שלא לצורך. מיכון תהליכים וצמצום השימוש בהדפסות נייר. קידום תהליך חתימה דיגיטלית על גבי טאבלט.
	✓ בוצע	הפחתת צריכת האנרגיה הכוללת של הבנק ב-5%.
	✓ בוצע	הגדלת מספר הלקוחות המשתמשים בדפי פירוט דיגיטליים ב-10% בשנת 2022.
	✓ בוצע	המשך הטמעת פרויקט חתימה דיגיטלית על מסמכים בסניפים.
	✓ בוצע	צמצום צריכת הנייר ב-10% בשנת 2022.

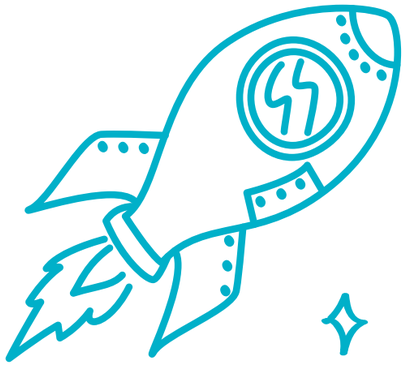
יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	צמצום צריכת החשמל ב-1% לשנה.
	בחינת מימון פרויקטים נוספים של אנרגיות מתחדשות, לרבות הפקת חשמל מאנרגיית רוח.
	המשך מהלך החלפת כלי רכב להיברידיים – החלפת 10 כלי רכב נוספים.
	הגדלת היקף המימון לפרויקטים סביבתיים ב-12 מיליארד ש"ח בשנת 2030
	צמצום טביעת הרגל הפחמנית בפעילות התפעולית של הבנק ב-40% עד שנת 2030, ביחס לשנת 2022
בנק מרכנתיל דיסקונט	צמצום צריכת הנייר ב-10% בשנת 2023, יעד חיסכון העומד על 800,000 ש"ח.
	צמצום צריכת החשמל ב-1% לשנה.
כאל	כ-2.095 מיליון לקוחות ייקחו חלק בפרויקט דפי פירוט במייל עד סוף שנת 2023.
	הפחתה בצריכת האנרגיה הכוללת של החברה ב-5% עד שנת 2023.
	צמצום צריכת הנייר ב-15% בשנת 2023.

09
ממשל תאגידי

האסיפה הכללית של בעלי המניות 174
הדירקטוריון 175
הנהלת הבנק 183
ועדה מיוחדת ובלתי תלויה - הליכים באוסטרליה 184
תגמול נושאי משרה בכירה 184
פונקציות בקרה עיקריות 186
מניעת שחיתות 188
ציות לרגולציה 191
מחויבות בנק דיסקונט לשמירה ולכיבוד זכויות אדם 195
קוד ממשל תאגידי לקבוצת דיסקונט 196
יעדים 197

בנק דיסקונט מציית להוראות הדין והאסדרה וכן פועל על פי קוד אתי המעגן את ערכי הבנק וקובע סטנדרטים ראויים של התנהגות והתנהלות הוגנת ושקופה מול ציבור הלקוחות



ממשל תאגידי

האסיפה הכללית של בעלי המניות

סדר היום באסיפה הכללית נקבע על ידי הדירקטוריון, ואולם בהתאם לחוק החברות, בעל מניות שלו אחוז אחד לפחות מזכויות ההצבעה באסיפה הכללית רשאי לבקש מהדירקטוריון לכלול נושא בסדר היום של האסיפה הכללית שתתכנס בעתיד, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה הכללית.

בהתאם להוראות הדין, הבנק חייב לפרסם הודעה מקדימה לפחות 21 יום לפני הפרסום על זימון האסיפה הכללית, אם מופיע על סדר היום של האסיפה מינוי דירקטורים או הפסקת כהונתם. בהודעה המקדימה מובא פירוט של הנושאים על סדר היום של האסיפה הצפויה. בהודעות על זימון אסיפה מפרט הבנק את סדר היום לאסיפה שזומנה, את ההחלטות המוצעות ואת הרוב הנדרש לקבלת ההחלטות השונות.

הצבעה באסיפה הכללית נעשית באמצעות כתב הצבעה, באופן אישי על ידי בעל המניות או בא כוחו, או לחלופין באמצעות מערכת הצבעה אלקטרונית.

בהתאם להוראות הדין, אסיפה מיוחדת תכונס על פי החלטת הדירקטוריון, וכן לפי דרישת שני דירקטורים או רבע מן הדירקטורים המכהנים, או בעלי מניות המחזיקים חמישה אחוזים מההון המונפק, או חמישה אחוזים מזכויות ההצבעה בבנק.

האמור לעיל, פרט למתכונת קביעת סדר היום על ידי הדירקטוריון, אינו חל על בנק מרכנתיל דיסקונט ועל כאל, בהיותן חברות פרטיות שחל עליהן הדין הרלוונטי לחברות פרטיות.

שינויים במבנה הארגוני

ביום 26 באפריל 2022 אישר דירקטוריון הבנק מספר שינויים ארגוניים שיהוו תשתית להאצת יישום האסטרטגיה בקבוצה:

- חטיבת תכנון, אסטרטגיה וכספים קלטה את מרבית פעילותה של חטיבת ניהול קבוצתי ורגולציה שבוטלה, במסגרת אגף חדש שהוקם – אגף ניהול קבוצתי המתמקד במקסום ובמיצוי הפוטנציאל העסקי והאסטרטגי בכל חברות הבת. נוסף על כך החטיבה קלטה את יחידת הפינטק והחדשנות, שעברה מחטיבת דיגיטל, דאטה וחדשנות. היחידה מתמקדת בהובלת מהלכים פורצי דרך התומכים באסטרטגיית הבנק והקבוצה. שם החטיבה שונה לחטיבת אסטרטגיה, כספים ואחזקות. האחריות על נושא הרגולציה הועברה לחטיבת הייעוץ המשפטי.
- חטיבת דיגיטל, דאטה וחדשנות קלטה את אגף השיווק ואת מינהלת חוויית הלקוח, שעברו מחטיבת האסטרטגיה. זאת במטרה לחזק ולמנף את החיבור בין היכולות המתקדמות בתחומי הדיגיטל, הדאטה והשיווק לטובת המשך קידום חוויית לקוח מובילה. שם החטיבה שונה לחטיבת דיגיטל, דאטה ושיווק.
- בחטיבת תפעול ונכסים הוקם אגף חדש – אגף מוצרים ותהליכים – אשר מוביל את תחום המצוינות התפעולית והבנקאית לרוחב הארגון. האגף קלט את פעילות ענף חשבון שוטף מחטיבת הדיגיטל, את מחלקת תהליכים מחטיבת האסטרטגיה ואת מחלקת המוצרים מחטיבת התפעול. החטיבה קלטה גם את ענף סחר חוץ מהחטיבה העסקית, כחלק מתהליך ריכוז הפעילות התפעולית של הבנק בחטיבת התפעול.

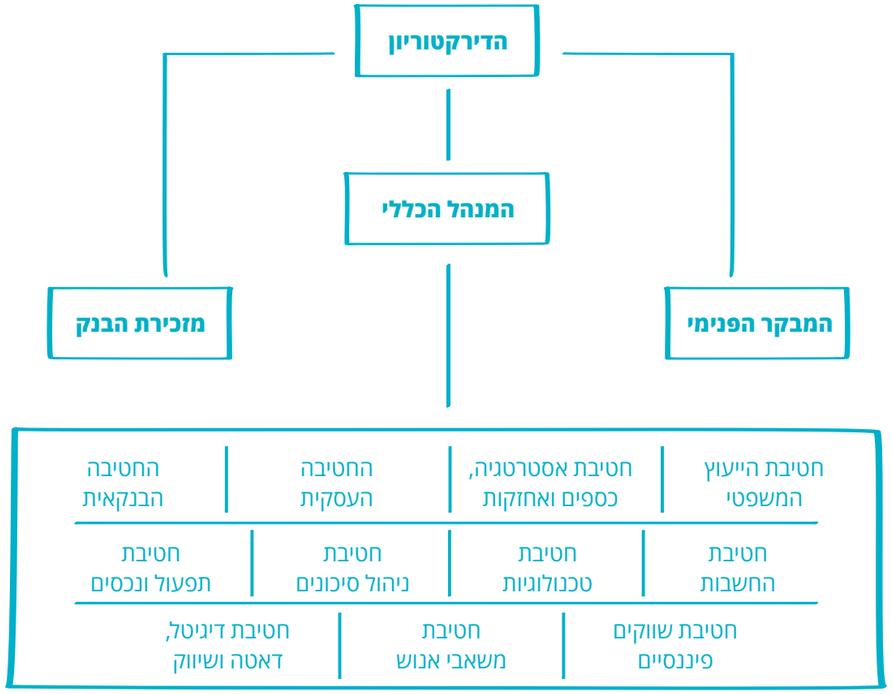
השינויים נכנסו לתוקף באמצע חודש מאי 2022.

הדירקטוריון

הליך מינוי הדירקטורים

מינוי חברי הדירקטוריון בבנק נעשה על ידי האסיפה הכללית של בעלי המניות, והכול בהתאם להוראות הדין החלות על הבנק כחברה ציבורית וכתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, ובהתאם לתקנון הבנק. ההוראות קובעות תנאי כשירות מיוחדים בדבר הכישורים והניסיון הנדרשים ממי שמכהן כדירקטור בתאגיד בנקאי.

תרשים המבנה הארגוני של בנק דיסקונט



על פי פקודת הבנקאות יש להודיע מראש למפקח על הבנקים על הכוונה למנות דירקטור, ולמפקח נתונה הסמכות להתנגד למינוי.

הבנק הוא תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, אשר חלות עליו הוראות מיוחדות לעניין מינוי דירקטורים, כהונתם והפסקת כהונתם. בהתאם להוראות אלה, ההצבעה על מינוי דירקטורים תהיה רק באסיפה השנתית או באסיפה שכונסה לפי סעיף 35א לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הבנקאות"); תקופת כהונתו של דירקטור שאינו דירקטור חיצוני מוגבלת לשלוש שנים, ותקופות הכהונה המצטברות שלו מוגבלות לתשע שנים; מספר הדירקטורים שיוחלפו מדי שנה לא יעלה על מחצית ממספר הדירקטורים המכהנים.

הרכב הדירקטוריון[1]

התאגיד	בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק
מספר הדירקטורים	10	9	8	10
דירקטורים המקיימים תנאי כשירות של דירקטורים חיצוניים	10	3	3	-[6]
מהם: דירקטורים חיצוניים[2]	3	-[5]	-[5]	-[6]
דירקטורים חיצוניים בהתאם לדרישות הוראה 301[3]	4	3	3	-[6]
דירקטורים בעלי כשירות מקצועית[4]	10	8	8	-[7]
דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית	9	6	7	-[7]
נשים	4	4	3	2
גברים	6	5	5	8
גיל[8]: עד 50	1	1	1	2
60-51	2	2	3	2
70-61	3	5	2	3
מעל 70	4	1	2	3

1 הנתונים מעודכנים למועד פרסום דוח שנתי 2022. כאל – ליום 7 במארס 2022.
2 כמשמעות המונח בחוק החברות, התשנ"ט-1999.
3 דירקטורים חיצוניים בהתאם לדרישות הוראה מס' 301 להוראות ניהול בנקאי תקין, וככאלה גם הם מקיימים את תנאי הכשירות שנקבעו בחוק החברות.
4 כמשמעות המונח בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), התשס"ו-2005.
5 חובת מינוי דירקטורים חיצוניים על פי חוק החברות אינה חלה על בנק מרכנתיל דיסקונט ועל כאל, בהיותן חברות פרטיות.
6 הוראות חוק החברות והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301 אינן חלות על אי די בי ניו יורק. עם זאת, הנחיות הממשל התאגידי של אי די בי ניו יורק מחייבות כי לפחות שליש מהדירקטורים יהיו בלתי תלויים, ומגדירות את אמות המידה לכך. בפועל, שישה מהדירקטורים עומדים בהנחיות האמורות.
7 הוראות חוק החברות והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301 אינן חלות על אי די בי ניו יורק. עם זאת, שלושת חברי ועדת הביקורת של אי די בי ניו יורק הם בעלי בקיאות כללית בענייני כספים, כפי שנדרש לפי כתב הסמכות של ועדת הביקורת. לשניים מהם מומחיות בענייני בנקאות או בענייני ניהול פיננסי. לפי הנחיות הממשל התאגידי של אי די בי ניו יורק, כל הדירקטורים נדרשים להיות בעלי ניסיון או מומחיות באחד או יותר מהתחומים הבאים: בנקאות, כספים, כלכלה או עסקים, משפט, ניהול או חשבונאות.
8 בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין אין הגבלת גיל לדירקטור בתאגיד בנקאי.

לפרטים נוספים על הדירקטוריון של הבנק ראו דוח שנתי 2022 (עמ' 268) ודוח תקופתי לשנת 2022 (תקנה 26). לפרטים נוספים על הדירקטוריון של בנק מרכנתיל דיסקונט ראו דוח שנתי 2022 של בנק זה (עמ' 225-228). לפרטים נוספים על הדירקטוריון של כאל ראו דוח שנתי 2022 של החברה (עמ' 197-199).

על פי חוק הבנקאות הוקמה ועדה סטטוטורית חיצונית למינוי דירקטורים בתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה, שתפקידה להציע לאסיפה הכללית מועמדים לכהונה כדירקטורים. על פי החוק, את הוועדה ממנה נגיד בנק ישראל ומכהנים בה חמישה חברים. בראש הוועדה עומד שופט בדימוס של בית המשפט העליון או של בית המשפט המחוזי, שאותו מציע שר המשפטים בהתייעצות עם נשיא בית המשפט העליון. בוועדה מכהנים שני חברים שהציע יו"ר הוועדה לאחר התייעצות עם יו"ר רשות ניירות ערך. חברים אלה הם אנשי משק וכלכלה או אנשי סגל אקדמי בכיר במוסדות להשכלה גבוהה בתחומים הנוגעים לעניין, או מי שהיו אנשי סגל כאמור. כמו כן, מכהנים בוועדה שני דירקטורים חיצוניים המכהנים בתאגיד הבנקאי שהוועדה דנה בעניינו, שאותם הציעו יו"ר הוועדה ושני החברים שנזכרו לעיל, בהתייעצות עם המפקח על הבנקים.

במקביל לוועדה, בתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה רשאים להציע לאסיפה הכללית מועמדים לבחירה כדירקטור בעל מניות ו/או חבר בעלי מניות, אשר מחזיקים מעל שניים וחצי אחוזים מסוג מסוים של אמצעי שליטה בתאגיד.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון, בהרכב הדירקטוריון יינתן ייצוג הולם לשני המינים באופן שבו שיעור הגיוון מכל מגדר יהיה 30% לפחות. היה ויפחת שיעור הגיוון המגדרי מכל סיבה, יפעל הדירקטוריון במסגרת סמכותו להשגת היעד תוך תקופת זמן של שנתיים.

עצמאות הדירקטוריון

עצמאות הדירקטוריון היא כפי שקבוע בפקודת הבנקאות 1941, חוק החברות, חוק הבנקאות (רישוי) 1981 ונוהל בנקאי תקין מס' 301. בכפוף לכך, כל חברי הדירקטוריון בבנק אינם נושאי משרה בבנק או אינם מקורבים לנושא משרה, ואינם מצויים בזיקה לתאגיד הבנקאי או לתאגיד שבשליטתו או למחזיק באמצעי שליטה, ואינם נמצאים בקשרים עסקיים או מקצועיים עם מי מאלו (למעט קשרים זניחים[27]), כמשמעות מונחים אלה בחוק.

27 זניחות הקשרים תיקבע על ידי ועדת ביקורת.

הליך מינוי הדירקטורים בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל הם חברות פרטיות. מינוי חברי הדירקטוריון בכאל ובבנק מרכנתיל דיסקונט נעשה בהתאם לכישוריהם של המועמדים לכהונת דירקטורים ובהתאם לדרישות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301. מינוי חברי הדירקטוריון בכאל מתבצע בהתאם ליחס האחזקות בין בנק דיסקונט לבנק הבינלאומי הראשון, ובהתאם להוראות שנקבעו בהסכם בעלי המניות ולתקנון החברה. דירקטוריון הבנק מאשר את ההחלטה בעניין מינוי דירקטורים בבנק מרכנתיל דיסקונט ובכאל.

מינוי דירקטור בבנק מרכנתיל דיסקונט ובכאל טעון אישור בנק ישראל לאחר הליך F&P מלא, ובכלל זה לגבי דירקטורים חיצוניים על פי הוראה 301. חידוש האישור והמינוי של דירקטורים חיצוניים נעשה כל שלוש שנים.

הפרדת תפקיד יו"ר הדירקטוריון

מר שאול קוברינסקי מכהן כיו"ר הדירקטוריון של הבנק החל מיום 3 בדצמבר 2018. מר קוברינסקי אינו ממלא כל תפקיד נוסף בבנק. יו"ר הדירקטוריון של בנק מרכנתיל דיסקונט ושל כאל היא גב' אסתר דויטש. גב' דויטש אינה ממלאת תפקיד נוסף בבנק מרכנתיל דיסקונט ובכאל. מר אילן קאופטל מכהן כיו"ר הדירקטוריון של אי די בי ניו יורק החל מיום 13 במארס 2021. מר קאופטל אינו ממלא תפקיד נוסף באי די בי ניו יורק.

פעילות הדירקטוריון

על פי חוק החברות, הדירקטוריון יתווה את מדיניות התאגיד ויפקח על ביצוע תפקידי המנהל הכללי ופעולותיו.

בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301 נקבע כי הדירקטוריון נושא באחריות לעסקי התאגיד הבנקאי ולאיתנותו הפיננסית. במסגרת זו דורשות ההוראות, בין היתר, כי:

- הדירקטוריון יתווה את האסטרטגיה של התאגיד הבנקאי, לרבות אסטרטגיית הסיכון ותיאבון הסיכון, ויאשר את מדיניות התאגיד הבנקאי שתנחה את התאגיד הבנקאי בפעילותו השוטפת;
- הדירקטוריון יפקח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם מדיניות הדירקטוריון;
- הדירקטוריון יוודא קיומם של תחומי אחריות ודיווחיות (Accountability) ברורים בתאגיד הבנקאי;
- הדירקטוריון יתווה בתאגיד הבנקאי תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה;
- הדירקטוריון יוודא שהתאגיד הבנקאי יפעל תוך ציות לחוק ולרגולציה.

הדירקטוריון ממנה את המנהל הכללי ומאשר את מינוי חברי ההנהלה על ידי המנהל הכללי. דירקטוריון הבנק גם מאשר מינוי דירקטורים לחברות בת מהותיות של הבנק.

קביעת סדר היום של הדירקטוריון – סדר היום לישיבות הדירקטוריון של הבנק נקבע על ידי יו"ר הדירקטוריון, בשים לב לחובות הרגולטוריות השונות ובכלל זה דיני החברות, הוראות ניהול בנקאי תקין וכיוצא בזה.

נושאים בתחום ניהול הסיכונים, בתחום הממשל התאגידי ונושאי אחריות חברתית נדונים בדירקטוריון ו/או בוועדות הדירקטוריון, במידת הצורך, ו/או בהתאם לחובות הרגולטוריות ולמדיניות הבנק.

נוהל עבודת הדירקטוריון וועדותיו – הדירקטוריון וועדותיו פועלים בהתאם לנוהל שקבעו לעבודתם, אשר במסגרתו קבועים בין היתר התפקידים והסמכויות של הדירקטוריון עצמו ושל ועדות הדירקטוריון השונות, דרכי עבודתם, הדיווחים שיש להביא בפניהם ותדירותם, ונושאים ועסקאות אשר טעונים את אישורם. הדירקטוריון מעדכן מעת לעת את הנוהל בהתאם לצורך.

הערכת אפקטיביות של עבודת הדירקטוריון – בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301, הדירקטוריון מבצע אחת לשנתיים לצרכיו הפנימיים תהליך הערכה עצמית, שמטרתו לבדוק את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות בעבודתו ולערוך שינויים בהתאם לצורך.

הליך ההערכה העצמית מתבצע באמצעות שאלונים המתייחסים להיבטים בעבודת הדירקטוריון וועדותיו, ובכלל זה: מחויבות ועצמאות הדירקטוריון, התוויית אסטרטגיית הבנק והקבוצה ומעקב אחר ביצועה, פעילות ועדות המשנה והתיאום ביניהן, פיקוח ובקרה על ביצועי הבנק וההנהלה וכיוצא בזה. ההליך מתבצע בבנק דיסקונט בסיוע גורם חיצוני בלתי תלוי, שבין היתר מסייע בבניית השאלון ובאיסוף וניתוח הממצאים העולים ממנו. ההליך בוצע לאחרונה בחודש מרס 2022 (בבנק מרכנתיל דיסקונט - בחודש נובמבר 2022; בכאל - בחודש נובמבר 2022).

הדרכות ועדכונים לחברי הדירקטוריון – הבנק עורך תוכנית הכשרה לדירקטורים חדשים, בתחום עסקי הבנק ובתחום הדינים החלים על הבנק והדירקטורים. הבנק דואג לעריכת תוכנית המשך להכשרת דירקטורים מכהנים, המותאמת בין השאר לתפקיד שהדירקטור ממלא בתאגיד. במסגרת הדיווחים והדיונים השוטפים מובאים בפני הדירקטורים סקירות ועדכונים בתחום עסקי הבנקאות והאסדרה המתייחסת ובנושאים השונים שבהם עוסקים הדירקטוריון וועדותיו.

בשנת 2022 הועברו, בין היתר, הדרכות בנושא דיני תחרות וציות.

בשנת 2022 הועברו לדירקטורים בבנק מרכנתיל דיסקונט הדרכות בנושא CECL, אכיפה בדיני ניירות ערך, רשויות מקומיות, תמורות בחברה החרדית, תמורות בחברה הערבית, אסטרטגיית בנקאות פתוחה.

שיעור ההשתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו – שיעור ההשתתפות הכולל בישיבות הדירקטוריון של בנק דיסקונט עמד בשנת 2022 על 100.0%. שיעור ההשתתפות הכולל בכל ועדות הדירקטוריון של בנק דיסקונט עמד בשנת 2022 על 99.8%. לפרטים נוספים ראו נספח ממשל תאגידי בפרק 10 להלן ובשאלון ממשל תאגידי העומד לעיון באתר הבנק. שיעור ההשתתפות הכולל בישיבות הדירקטוריון של בנק מרכנתיל דיסקונט עמד בשנת 2021 על 98.1%. שיעור ההשתתפות הכולל בישיבות הדירקטוריון של כאל עמד בשנת 2021 על 96%.

ועדות הדירקטוריון

דירקטוריון הבנק פועל בין היתר באמצעות ועדות משנה. ככלל הוועדות הן ועדות קבועות, חלקן בהתאם לנדרש על פי הדין. מעת לעת מוקמות ועדות אד הוק לנושאים מסוימים. הרכבם של הדירקטוריון וועדותיו ותפקידיהם נקבעים בהתאם לחקיקה הרלוונטית ולהוראות ניהול בנקאי תקין. תפקידי הדירקטוריון וועדותיו מוגדרים גם בנהלים פנימיים - נוהלי עבודת הדירקטוריון וועדותיו. להלן עיקר תפקידי ועדות המשנה:

ועדת אשראים

הוועדה מוסמכת לדון בנושאים שונים הקשורים לתחום האשראי בבנק ובקבוצה. בין היתר, תפקיד הוועדה לסייע לדירקטוריון להתוות את אסטרטגיית ניהול האשראי, וכן לדון ולהמליץ לדירקטוריון בנושא מסמך מדיניות האשראי של הבנק.

הוועדה דנה בין היתר בעניינים הבאים: מדיניות האשראי של הבנק; מסמך סיכוני אשראי קבוצתי ובנק סולו; מסמך עמידה במדיניות האשראי; אפקטיביות מדיניות האשראי; תיק האשראי הקמעונאי של הבנק, מדיניות הליכי גביית חובות והדוח התקופתי של מנהל הפונקציה לטיפול בגביית חובות; מדיניות הבנק בדבר פעילותו מול יועצי משכנתאות חיצוניים; מדיניות סינוף; הפקת לקחים על מקרי כשל וכיוצא בזה. הוועדה דנה בתוכנית העבודה השנתית והרב-שנתית של בקרת האשראי, ובדוח השנתי של בקר האשראי. כמו כן הוועדה מקיימת דיון עם בקר האשראי לבדו.

הוועדה מוסמכת לדון ולאשר בקשות אשראי החורגות ממדיניות האשראי, וכן בקשות בתנאים ובסכומים העולים על המינימום שנקבע על ידי הדירקטוריון מעת לעת.

ועדת הביקורת

הוועדה דנה בתוכנית העבודה השנתית והרב-שנתית של הביקורת הפנימית, ממליצה לדירקטוריון ביחס לתוכנית זו ומקיימת מעקב אחר ביצועה.

הוועדה דנה בדוחות ביקורת מהותיים של הביקורת הפנימית, בדוח הרבעוני והחצי-שנתי שמגיש המבקר הפנימי ובדוח השנתי על פעילות הביקורת הפנימית. הוועדה דנה בדוחות הביקורת של המפקח על הבנקים, בדוחות ביקורת של רשויות ובדוחות ביקורת של רואי החשבון המבקרים, ובתשובות מוצעות של ההנהלה לדוחות אלה.

הוועדה ממליצה לדירקטוריון על מינויו של מבקר פנימי או על העברתו מתפקידו, וכן ממליצה לוועדת תגמול על שכרו ותגמוליו של המבקר הפנימי ועל קידומו. כמו כן הוועדה ממליצה לדירקטוריון על כתב המינוי של המבקר הפנימי/הביקורת הפנימית, ומאשרת תוכנית להבטחת האיכות של פונקציית הביקורת הפנימית.

הוועדה מקבלת באופן שוטף דיווח על אירועי משמעת ועל דרך טיפול ההנהלה בנושא.

הוועדה עומדת על ליקויים בניהול העסקי של הבנק ומציעה דרכים לתיקונם.

הוועדה מאשרת את מסמך מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות, ודנה בדוח התקופתי של נציב תלונות הציבור.

הוועדה מקיימת דיונים עם פונקציות ביקורת ובקרה לבדם, בנוכחות חברי הוועדה ובעל התפקיד הרלוונטי בלבד.

הוועדה דנה בעסקאות עם "אנשים קשורים" כמתחייב מהוראה מס' 312 להוראות ניהול בנקאי תקין, ובפעולות ובעסקאות כמתחייב מהוראות חוק החברות.

ועדת הביקורת אחראית לפקח על עבודת רואי החשבון המבקרים של הבנק, ובכלל זה להמליץ לדירקטוריון לגבי תגמול רואי החשבון המבקרים וכן לבחון את היקף עבודתם ואת שכרם. כמו כן, ועדת הביקורת תביא המלצותיה בפני הדירקטוריון בטרם יגבש את זהות המועמד לכהונה כרואה חשבון אשר יובא לאסיפה הכללית, בין במינוי לראשונה

ובין בהארכת התקשרות, ובמקרה של אי-חידוש כהונה או סיום כהונה. היא גם אחראית להביא את עמדתה בפני האסיפה הכללית, אם וככל שעל סדר היום שלה עומד סיום כהונתו של רואה החשבון המבקר, או אי-חידוש הכהונה. אחת לשלוש שנים מקיימת ועדת הביקורת דיון על אפשרות החלפת רואי החשבון המבקרים של הבנק, בהתאם לקבוע בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301.

הוועדה דנה בטיוטת הדוח השנתי והדוחות הרבעוניים לציבור (להלן: "הדוחות הכספיים") של הבנק, וממליצה לדירקטוריון ביחס אליהם. במסגרת הדיון בדוחות הכספיים הוועדה דנה בעניינם של לקוחות אשר ההפרשה שמומלץ לבצע בגינם לאותו רבעון היא מעל סכום שנקבע על ידי הדירקטוריון. זאת ועוד, הוועדה דנה בעניין גילוי על מדיניות חשבונאית בנושאים קריטיים ועל אומדנים חשבונאיים קריטיים. כמו כן הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון בעניין מדיניות הגילוי הפורמלית של הבנק.

לקראת פרסום תשקיף דנה הוועדה בטיוטת התשקיף לפני הגשתו לאישור הדירקטוריון וממליצה לדירקטוריון ביחס לטיוטה.

נוסף על כך, הוועדה ממליצה לדירקטוריון במכלול הנושאים הנוגעים לבקרה הפנימית על הדיווח הכספי, בכל הנוגע לפיקוח על הניהול השוטף של סיכוני הדיווח הכספי בהתאם להוראות סעיף 404 לחוק Sarbanes Oxley, מאשרת את מדיניות ניהול סיכוני דיווח כספי ואת תוכנית העבודה השנתית של ניהול סיכוני הדיווח הכספי (SOX 404) ועוקבת אחר התקדמות יישומה.

הוועדה מקבלת סקירה שנתית של רואי החשבון המבקרים בנושא ביקורת דוחות כספיים וחידושים בתקינה וברגולציה בארץ ובעולם, וכן סקירה רבעונית (תקשורת רואי החשבון עם הגורמים המופקדים על בקרת-העל).

כמו כן הוועדה דנה בשאלון ממשל תאגידי קודם הדיון בו במליאה.

הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון בשאלת קיומו של ניגוד עניינים דרך קבע של דירקטור בבנק. הוועדה גם דנה בשאלת זניחות קשרים של דירקטור/מועמד לכהונה כדירקטור בבנק, בהתאם להוראות פקודת הבנקאות וחוק החברות.

ועדת הביקורת תאשר, אם וככל שמועמד שעומד בתנאי כשירות כדירקטור חיצוני עומד בתנאי הכשירות של דירקטור בלתי תלוי הקבועים בחוק החברות.

ועדה לניהול סיכונים

הוועדה מוסמכת לדון ולהמליץ לדירקטוריון בכל נושא הקשור לאסטרטגיית הסיכון הכוללת, לרבות מדיניות ניהול הסיכונים והחשיפה לסיכונים בבנק ובקבוצה. במסגרת זו תפקיד הוועדה לבקר ולפקח על האופן שבו ההנהלה מיישמת את אסטרטגיית הסיכון הכוללת, לרבות תיאבון הסיכון, כפי שהותוו על ידי הדירקטוריון וכן לדון בהיקף החשיפה לסיכונים השונים ומגבלות חשיפה; היערכות ארגונית ומשילות תאגידית ליישום אסטרטגיית הסיכון, לניהול ובקרת חשיפות וכן עדכון נוהלי הדירקטוריון, בתחום ניהול הסיכונים.

כמו כן, על הוועדה לוודא כי סיכונים חדשים או מתפתחים מנוהלים כנדרש, וכי הנהלת הבנק הקצתה להם משאבים נאותים. נוסף על כך, תפקיד הוועדה הוא לבקר ולפקח על הסיכונים הכרוכים בפעילותן של חברות מוחזקות של הבנק, בראיית מהותיות מבוססת סיכון.

הוועדה מקיימת קשר שוטף עם מנהל הסיכונים הראשי ועם פונקציות ביקורת ובקרה אחרות על מנת להתעדכן בפרופיל הסיכון העדכני, בתיאבון הסיכון, במגבלות ובחריגה מהן, באירועי כשל מהותיים ובתוכניות לצמצום סיכונים. כמו כן מקיימת הוועדה ממשק עבודה עם ועדת הביקורת של הדירקטוריון בנושאים מהותיים, הרלוונטיים לתחום אחריותה.

מנהל הסיכונים הראשי מדווח מיידית לוועדה, וככל הנדרש גם לדירקטוריון, בכל נושא, ממצא או ליקוי בתחומי תפקידה וסמכויותיה, שיש בו כדי להשפיע בצורה מהותית על ניהול הסיכונים בבנק ובקבוצה ו/או על עסקיהם, וכן על נושאים נוספים בהתאם לשיקול דעתו (האמור לעיל נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל).

הוועדה מקיימת דיונים בדיווחים תקופתיים בנושאים מתחום ניהול הסיכונים בבנק ובקבוצה, בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין, ובהתאם לצורך. בין היתר, דיונים שנתיים בהצהרת התיאבון לסיכון, במבחן קיצון אחיד של בנק ישראל, בתוצאות תרחישי הקיצון ההוליסטיים והשפעתם על ההון, במסגרת תהליך ה-ICAAP, וכן במכתב ה-SREP ובהיערכות הקבוצה ליישומו.

הוועדה מקיימת דיונים במסמכי מדיניות קבוצתיים ובמסמכי יסוד בתחום ניהול סיכונים, בהתאם לתדירות הקבועה בהם, ומאשרת אותם או ממליצה לדירקטוריון לאשרם. בין היתר, הוועדה מוסמכת לדון ולהמליץ לדירקטוריון בנוגע לתהליך הערכת

נאותות הלימות ההון (ICAAP), בנושא ביטוח הבנק והקבוצה ובנושא המשכיות עסקית. כמו כן מוסמכת הוועדה לאשר או להמליץ לדירקטוריון לאשר מוצרים ופעילויות חדשים.

הוועדה מקיימת דיון רבעוני כוועדת משנה לניהול סיכוני הפעילות בארצות הברית (אי די בי ניו יורק), בין היתר בהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין בנושא פיקוח על שלוחות חו"ל.

ועדת משאבים

הוועדה דנה בנושאים הקשורים לתחום משאבי אנוש, יחסי עבודה והסכמי עבודה. הוועדה מקיימת מעקב אחר תהליך עדכון הקוד האתי וגיבוש חזון, ערכים וכללי התנהגות בבנק. היא דנה במדיניות ניהול האחריות החברתית, לרבות סקירת פעילות המחויבות החברתית של הבנק, ובדוח סביבה, חברה וממשל של הבנק. חבר הוועדה מר קוברינסקי, שהוא יו"ר הדירקטוריון, מלווה באופן אישי נושאים בתחום האחריות התאגידית.

הוועדה מוודאת שקיימת תוכנית נאותה לקידום עתודה ניהולית, דנה במדיניות ניוד בעלי תפקידים בבנק ומקיימת מעקב אחר יישום המדיניות.

הוועדה דנה בהיבטים הקשורים למעבר לקמפוס דיסקונט ובמדיניות ניהול הנכסים (נדל"ן) של הבנק.

ועדת תגמול

לוועדה זו מוקנים התפקידים והסמכויות כמתחייב מתיקון מס' 20 לחוק החברות ומהוראות ניהול בנקאי תקין.

הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על מדיניות תגמול לעובדי הבנק ולנושאי משרה בכירה בו.

הוועדה מאשרת, לפני אישור הדירקטוריון והאסיפה הכללית, אם נדרש, את תנאי ההתקשרות של הבנק עם נושאי משרה בכירה בו לעניין תגמולם.

הוועדה דנה בהערכת אפקטיביות של מדיניות ומנגנוני התגמול.

הוועדה מאשרת את המענק השנתי לנושאי המשרה.

הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון על עקרונות בדבר מדיניות תגמול בתאגידים נשלטים עיקריים של הבנק.

ועדת טכנולוגיות וחדשנות

הוועדה מוסמכת לדון ולאשר ו/או ולהמליץ לדירקטוריון בנושאים הבאים: אסטרטגיה ומדיניות טכנולוגיית המידע וניהולה, לרבות אבטחת מידע וסייבר, התשתיות הטכנולוגיות של הבנק, ניהול ושימוש במאגרי נתונים, חדשנות טכנולוגית לתמיכה בחדשנות עסקית והתאמתן לאסטרטגיה ולמדיניות הכוללת של הבנק; אופן היערכות הבנק לבנקאות העתיד ולהתמודדות עסקית עם אתגרי חדשנות טכנולוגית בכלל, וחדשנות משבשת (Disruptive innovation) בפרט; מסגרת לניהול סיכונים טכנולוגיים, לרבות סיכוני אבטחת מידע וסייבר וסיכוני חדשנות (Innovation risk); יעדים ותוכנית עבודה שנתית; הקצאת משאבים נאותה למימוש הפעילות המתוכננת של התאגיד הבנקאי בתחום טכנולוגיית המידע וניהול המידע והחדשנות.

הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון לאשר את משמכי המדיניות הבאים: מדיניות ניהול טכנולוגיית המידע, מדיניות ניהול סיכוני טכנולוגית המידע, הצהרת הסובלנות לסיכון טכנולוגיות המידע, אסטרטגיית ומדיניות ניהול הגנת הסייבר ואבטחת מידע, הצהרת הסובלנות לסיכון סייבר, מדיניות לשימוש בטכנולוגיות מחשוב ענן, מדיניות ואסטרטגיית בנקאות פתוחה, מדיניות ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת ומדיניות לניהול חדשנות המבוססת על שיתופי פעולה עם חברות הזנק.

נושא אבטחת הפרטיות/פרטיות לקוח נדון במסגרת מסמכי המדיניות אשר מוגשים לוועדה. אם יש היבטים טכנולוגיים הנוגעים לתחום זה, גם הם מובאים לוועדה.

הוועדה גם מאשרת פרויקטים או הסכמי רכש בתחום המחשוב שהיקף ההשקעה הכולל בהם עולה על 35 מיליון ש"ח.

ועדות דירקטוריון בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

בדירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט פועלות הוועדות הבאות: ביקורת, ניהול סיכונים, מִינהל, אשראים. ועדת מִינהל דנה בין היתר גם בנושאים הבאים: כוח אדם, מחשוב, סינוף, מבנה ארגוני והתייעלות. ועדת מינהל מקבלת דיווח מהמנכ"ל, מסמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל וכן מגורמים אחרים, בהתאם לנושא. לוועדה נמסרים גם דיווחים על אודות פעילות הבנק והעובדים למען הקהילה ובדבר הקוד האתי שהוטמע בבנק החל משנת 2017. הועדה מקיימת מעקב אחר תוכנית היישום ומהלכי הטמעת הקוד.

כאל

בדירקטוריון כאל פועלות הוועדות הבאות: ועדת ביקורת, ועדת ניהול סיכונים, ועדת תגמול, ועדת טכנולוגיות המידע וחדשנות והוועדה לבחינת הסכמים עם בנקים. ועדת תגמול דנה גם בנושאי כוח אדם. הקוד האתי של כאל אושר בדירקטוריון החברה בחודש יולי 2014 ותוקף בשנת 2022. דיווחים על תחומי האחריות החברתית נמסרים לדירקטוריון כאל באופן שוטף.

תפקידי הוועדות האמורות וסמכויותיהן בכאל ובבנק מרכנתיל דיסקונט דומים לאלה של הוועדות המקבילות בבנק דיסקונט, כמתואר לעיל.

מנגנונים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301, חל איסור על מינוי דירקטור שעיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים בדרך של קבע בינו לבין התאגיד הבנקאי, או שקיים חשש לניגוד עניינים כזה. על פי הדין, דירקטור חב חובת אמונים לחברה שהוא מכהן בה, ובכלל זה עליו להימנע מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים בין מילוי תפקידיו כדירקטור לבין תפקיד אחר שלו או לבין ענייניו האישיים, ו/או מכל פעולה שיש בה תחרות עם עסקי החברה, וכן להימנע מניצול הזדמנות עסקית של החברה במטרה להשיג טובת הנאה לעצמו או לאחר. דירקטוריון הבנק אישר קווים מנחים וקריטריונים כמותיים למניעת ניגוד עניינים דרך קבע, על בסיס היקף הקשרים העסקיים של הדירקטור שבהם מתקיים חשש לניגוד עניינים ומהותיות הקשרים העסקיים עם הבנק. כן אישר דירקטוריון הבנק קווים מנחים למקרים שבהם יש לדירקטור ניגוד עניינים אישי.

כמו כן, במסגרת חוק החברות והוראות ניהול בנקאי תקין נקבעו הליכים ומנגנונים לטיפול בעניינים אשר יש בהם או עלול להיות בהם ניגוד עניינים בין התאגיד לבין בעל עניין בו. במסגרת זו נקבעו בחוק חובות גילוי שלפיהן על דירקטור להודיע על עניין אישי שיש לו בעסקה קיימת או מוצעת, ככל שנדרש, לצורך קביעת הליך אישור לעסקה כאמור על ידי האורגנים השונים, בהתאם להוראות האמורות.

בין היתר נקבע כי דירקטור שהצהיר כי יש לו עניין אישי כאמור בהתייחס לעניין מסוים לא יקבל מהתאגיד הבנקאי מידע ביחס לאותו עניין, לא יהיה נוכח בדיון הנוגע לענייננו וכן לא יצביע בעניין זה. עוד נקבע בהוראות כי דירקטור בזיקה לתאגיד בענף משנה (החזקה של 5% לפחות באחד או יותר מאמצעי שליטה של תאגיד בענף משנה, או כהונה כנושא משרה בתאגיד בענף משנה) לא יהיה נוכח בדיוני הדירקטוריון או ועדותיו, המתייחסים ללקוח התאגיד הבנקאי שאף הוא תאגיד באותו ענף משנה, ולא יקבל מהתאגיד הבנקאי מידע ודוחות ביחס לאותו לקוח.

בהתאם לסמכות המוקנית לה בחוק החברות קבעה ועדת הביקורת של הדירקטוריון אמות מידה לעניין עסקאות בין הבנק לבין נושאי משרה בבנק, אשר לפיהן ייקבע אילו עסקאות יובאו לאישור ועדת הביקורת, שתפקידה לקבוע אם מדובר בעסקה חריגה הטעונה אישורים מיוחדים לפי חוק החברות.

נוסף על כך, הבנק פועל על פי הוראת ניהול בנקאי

תקין מס' 312 בעניין איש קשור, אשר קובעת דרישות לגבי קבלת אישור ועדת הביקורת לעסקאות בין הבנק לבין אנשים קשורים לבנק, ובכלל זה עסקאות בין הבנק לנושאי משרה בבנק. בהתאם להוראה זו נדרשת ועדת הביקורת לאשר כי תנאי ההעסקה אינם בתנאים מועדפים ביחס למקובל בעסקאות דומות שעושה הבנק עם אחרים.

בהתאם לאמור נקבע נוהל אישור עסקאות עם אנשים קשורים ועסקאות אשר לנושא משרה בבנק יש בהן עניין אישי. הנוהל נועד לתאר את אופן הטיפול הנדרש בעסקאות עם איש קשור ובעסקאות שבהן יש לנושא משרה בבנק עניין אישי (בין בעסקאות של הבנק עם נושא המשרה עצמו ובין בעסקאות של הבנק עם אחרים), בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312 ובהתאם לחוק החברות.

יצוין כי על פי הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301, חל איסור על דירקטורים בבנק לכהן כדירקטורים בתאגידים הנשלטים על ידי הבנק, וכן בגוף פיננסי שהיקף נכסיו עולה על שני מיליארד ש"ח.

האמור לעיל חל גם לעניין דירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט ודירקטוריון כאל. נוסף על כך יש לציין כי בשל תמהיל הדירקטוריון של כאל, המורכב בין היתר גם מדירקטורים המכהנים כנושאי משרה בבנקים הבעלים של כאל, הדיונים שבהם יש חשש לחשיפת סוד מסחרי ועסקי וכן פוטנציאל להפרת דיני הגבלים עסקיים מתקיימים ללא נוכחות הדירקטורים המכהנים גם כנושאי משרה בבנקים הבעלים, אשר גם אינם נחשפים לחומרי הדיון, ואף מובאים לוועדה לבחינת הסכמים עם בנקים המורכבת מדירקטורים חיצוניים, לשם בחינת הנושא לעומקו.

הנהלת הבנק

המנהל הכללי

הסמכות למינוי המנהל הכללי היא של דירקטוריון הבנק, אשר אחראי לפקח על המנהל הכללי ולהעריך את תפקודו.

חברי ההנהלה

מינוי חברי הנהלת הבנק נעשה על ידי המנהל הכללי, בכפוף לאישור הדירקטוריון.

לפרטים נוספים על חברי הנהלת הבנק ראו דוח שנתי 2022 (עמ' 269) ודוח תקופתי של הבנק לשנת 2022 (תקנה 26א'). לפרטים נוספים על חברי הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט ראו דוח שנתי 2022 של בנק זה (עמ' 229–231). לפרטים נוספים על חברי הנהלת כאל ראו דוח שנתי 2022 של החברה (עמ' 199–201).

פרטים על חברי ההנהלה*

התאגיד	בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק
מס' חברי ההנהלה	12	9	9	13
נשים	4	3	2	4
גברים	8	6	7	9
גיל: עד 50	6	5	4	7
51–60	5	2	4	3
61 ומעלה	1	2	1	3

* הנתונים מעודכנים למועד פרסום דוח שנתי 2022.

ועדה מיוחדת ובלתי תלויה – הליכים באוסטרליה

נגד הבנק ונגד בנק מרכנתיל דיסקונט ("הבנקים") התנהלו הליכים שונים באוסטרליה ובישראל, הנוגעים לחשבונות בבנקים שניהלו בני משפחה אוסטרלית מסוימת וחברות הקשורות אליהם. עיקרם של הליכים אלה בתביעות אזרחיות (כספיות) שהוגשו באוסטרליה על ידי מפרקי החברות הקשורות, בטענות לנזקים שנגרמו לחברות בשל שומות מס מתוקנות שנקבעו על ידי רשות המיסים האוסטרלית. התביעות התבססו על הטענה (המוכחשת) כי הבנקים העמידו ללקוחות שירותי בנקאות שסייעו להם להתחמק מתשלום מס באוסטרליה.

ביום 31 בינואר 2021 חתמו הבנקים על הסדרי פשרה בנוגע להליכים האמורים ולהליך אפשרי נוסף לסילוק כל תביעה וטענה של התובעים כנגד קבוצת דיסקונט, לרבות בקשר להליכים, בני המשפחה והחברות הקשורות, וזאת מבלי להודות באחריות. בהתאם להסדרים האמורים סכום הפשרה עומד על סך של 138 מיליון דולר אוסטרלי, שהוא כ-343 מיליון ש"ח.

במקביל הגיע הבנק להסדר שלפיו ישולם לבנקים על ידי המבטחים סך של כ-55 מיליון דולר ארה"ב שבגינו נרשמה הכנסה של כ-47.5 מיליון דולר ארה"ב (כ-151 מיליון ש"ח).

לפרטים נוספים ראו ביאור 26 ג' 11.3 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2020 (עמ' 192-193).

הבנק ביצע הליך הפקת לקחים על מנת למנוע הישנות אירועים מסוג זה, ובמסגרת זו חזר ובחן תהליכים ונהלים.

לפי דרישת המפקח על הבנקים החליטו הדירקטוריונים של שני הבנקים להקים ועדה משותפת לשני הדירקטוריונים, שתהיה ועדה מיוחדת ובלתי תלויה אשר בראשה תעמוד כבוד השופטת (בדימוס) הגב' הילה גרסטל. ביום 15 באוגוסט 2021 מונה כבוד השופט (בדימוס) מר יעקב שיינמן לכהן כיו"ר משותף של הוועדה, לצידה של כבוד השופטת (בדימוס) גרסטל.

הוועדה תבחן את התהליכים הניהוליים ואת תהליכי הבקרה שאפשרו את התנהלות הבנקים, אשר הביאה להליכים שבגינם נחתמו הסכמי הפשרה, תוך התייחסות בין השאר להיבטי ממשל תאגידי והתנהלות הדירקטוריון וההנהלה הבכירה, ובכלל זה תקבע מסקנות והמלצות כלליות ואישיות כלפי נושאי משרה ועובדים, ככל שנדרש, לרבות בהתייחס להטבות שכר שניתנו לנושאי המשרה בתקופה הרלוונטית.

לפי מה שנמסר לבנק, הוועדה השלימה את איסוף החומרים ואת שמיעת נושאי המשרה והעובדים שהופיעו בפניה, והיא מגבשת את מסקנותיה והמלצותיה.

הוועדה תגיש את מסקנותיה והמלצותיה לדירקטוריונים של הבנקים.

מסקנות והמלצות הוועדה יימסרו למפקח על הבנקים במענה לדרישתו מהבנקים.

תגמול נושאי משרה בכירה

תגמול דירקטורים (פרט ליו"ר הדירקטוריון)

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301A (להלן: "הוראה 301A"), תגמול כל הדירקטורים בבנק, למעט יו"ר הדירקטוריון, ייקבע באופן זהה ובהתאם לאופן קביעת גמול דירקטור חיצוני על פי תקנות החברות (כללים בדבר גמול והוצאות לדירקטור חיצוני), התש"ס-2000 (להלן בסעיף זה: "התקנות"). כמו כן, במסגרת תיקון להוראה 301A מחודש אוגוסט 2015 נקבע כי תגמול כל חברי הדירקטוריון, לרבות יו"ר הדירקטוריון, יהיה תגמול קבוע בלבד.

סכומי הגמול לדירקטורים חיצוניים ודירקטורים אחרים המכהנים בבנק ומוגדרים בתקנות כדירקטורים "מומחים" הם בהתאם לסכום המרבי הקבוע בתקנות לדירקטור חיצוני מומחה. דירקטור שאינו מוגדר כדירקטור "מומחה" זכאי לגמול בהתאם לגמול שלו זכאי דירקטור חיצוני שאינו מוגדר "מומחה". הגמול מורכב מגמול שנתי בסכום קבוע ומגמול השתתפות בגין כל ישיבה של הדירקטוריון או של ועדה מוועדות הדירקטוריון. הגמול אינו כולל מרכיב כלשהו בעל זיקה לביצועי הבנק.

הגמול לדירקטורים בבנק מרכנתיל דיסקונט נקבע על פי התקנות, בהתאם למדרגת ההון הרלוונטית לבנק מרכנתיל דיסקונט. הגמול השנתי בגין הדירקטורים שהם נושאי משרה בבנק דיסקונט משולם לבנק דיסקונט.

הגמול לדירקטורים בכאל נקבע על פי התקנות ומשולם לדירקטורים שאינם מכהנים כנושאי משרה בבנקים הבעלים. הגמול נקבע בהתאם למדרגת ההון הרלוונטית של חברת כאל.

תנאי הכהונה וההעסקה של יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי

לפרטים על תנאי הכהונה וההעסקה של יו"ר הדירקטוריון ושל המנהל הכללי של הבנק ראו ביאור 35 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2022 (עמ' 255-258).

מכתבי הפיקוח על הבנקים בדבר "עקרונות לקביעת תנאי הכהונה של יושב ראש דירקטוריון בבנק בלא גרעין שליטה". המכתב פורסם ביום 1 באוגוסט 2019, ובמסגרתו הודיעה המפקחת כי הפיקוח על הבנקים לא יתערב בתנאי הכהונה של יושב ראש הדירקטוריון שייקבעו בהתאם לעקרונות שפורטו במכתב, ובלבד שהם ייקבעו לתקופה עד תום שנת 2020, שבמהלכה יבחן הפיקוח את הגדרות התפקיד ואת תנאי הכהונה החדשים של יושבי ראש הדירקטוריון בתאגידים בנקאיים בלא גרעין שליטה, ואת הצורך בתיקון ההוראה. במכתב הובהר כי תנאי כהונתו של יושב ראש הדירקטוריון ייקבעו בהתאם לעקרונות שיבטיחו כי תפקידיו וסמכויותיו של היו"ר אינם חורגים מגדר התפקידים והסמכויות המוקנים לו לפי הוראות החוק, וכי אין בתנאי התגמול כדי ליצור "זיקה" ו/או לפגוע באי-התלות ובעצמאות של היו"ר. כמו כן צוין במכתב כי הצורך לעגן את מעמדו של היו"ר כחלק מהדירקטוריון ולבדלו מהנהלת הבנק, לרבות באמצעות קביעת תגמולו ביחס לאופן התגמול של יתר חברי הדירקטוריון כקבוע בהוראות נב"ת 301A, מקבל משנה תוקף בתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה.

יצוין כי תנאי הכהונה שאושרו ליו"ר דירקטוריון הבנק, כמתואר בביאור 35 ו' לדוחות הכספיים, עומדים בעקרונות שקבעה המפקחת על הבנקים במכתבה האמור.

ביום 21 בדצמבר 2021 התקבל מכתב המפקח על הבנקים בנושא עקרונות לקביעת תנאי הכהונה של יושב ראש הדירקטוריון בבנק ללא גרעין שליטה. בהתאם למכתב, הפיקוח על הבנקים לא יתערב בתנאי הכהונה של יושב ראש הדירקטוריון אם יהיו תואמים לתפקידו, ובלבד שייקבעו עד תום ספטמבר 2022, וכן בהתאם למכתבים מהימים 22 ביוני 2021 ו-12 בספטמבר 2021, שקבעו כי הפיקוח לא יתערב בתנאי כהונה שיקיימו את האמור בהם עד לתום חודש ספטמבר 2021 ותום חודש דצמבר 2021, בהתאמה. המכתב מאריך את המכתב מחודש אוגוסט 2019, שקבע כאמור כי הפיקוח לא יתערב בתנאי כהונה שייקמו את האמור בו עד לתום שנת 2020, שבמהלכה יפרסם הפיקוח על הבנקים את הגדרות התפקיד ואת תנאי הכהונה החדשים של יושבי ראש הדירקטוריון בתאגידים הבנקאיים בלא גרעין שליטה, באמצעות תיקון הוראות ניהול בנקאי תקין.

תוכנית תגמול לנושאי משרה

מדיניות תגמול לנושאי משרה בבנק (2022-2020) – באסיפה כללית מיוחדת שהתקיימה ביום 18 במרס 2020 הוחלט לאשר את מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק לשנים 2022-2020 בהתאם לסעיף 267א לחוק החברות. מדיניות התגמול תעמוד בתוקפה למשך תקופה של שלוש שנים ממועד אישור האסיפה הכללית.

מדיניות תגמול לנושאי משרה בבנק (2025-2023) – באסיפה כללית מיוחדת שהתקיימה ביום 28 בפברואר 2023 הוחלט לאשר את מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק לשנים 2025-2023, בהתאם לסעיף 267א לחוק החברות. מדיניות התגמול תעמוד בתוקפה למשך תקופה של שלוש שנים ממועד אישור האסיפה הכללית.

יצוין כי בחוק החברות (סעיף 267א) נקבע בין היתר כי במניין קולות הרוב באסיפה הכללית, שמאשרת מדיניות תגמול לנושאי משרה, ייכלל רוב מכלל קולות בעלי המניות שאינם בעלי השליטה בחברה או בעלי עניין אישי באישור מדיניות התגמול, המשתתפים בהצבעה.

לפרטים נוספים על תוכנית תגמול לנושאי משרה בבנק ראו ביאור 23 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2022 (עמ' 178-181).

מנגנון להשבת תגמול משתנה – בהוראה 301A נקבע כי תגמול משתנה ששולם לעובד מרכזי יהיה כפוף לחובת השבה בנסיבות חריגות שבהן העובד היה מעורב בפעילות שגרמה נזק חריג לתאגיד, לרבות: פעילות לא חוקית, הפרת חובת אמונים, הפרה מכוונת או התעלמות ברשלנות חמורה ממדיניות התאגיד הבנקאי, כלליו ונהליו, או במקרה של הונאה או התנהגות בלתי ראויה מכוונת, אשר גרמה להצגה מחדש של נתונים בדוחות הכספיים.

לגילוי נוסף בנושא "תגמול" ראו במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים", שעומד לעיון באינטרנט (עמ' 84-89).

ניהול הסיכונים הוגדר בבנק כפונקציה בעלת אחריות קבוצתית. לפיכך מושם דגש על היבטי הפיקוח והבקרה הקבוצתיים וכן על הממשקים השוטפים עם חברות הבת בארץ ובחו"ל ועל הנחייתן לאימוץ תהליכים וכלים, בהתאם למתודולוגיות הנקבעות בחברה האם, בשינויים המחויבים

לפרטים בדבר התגמול בבנק מרכנתיל דיסקונט ראו "גילוי נוסף שנדרש לפי נדבך 3 של באזל - גילוי ליום 31.12.2022" (עמ' 106-113). הדוח האמור עומד לעיון באתר של בנק מרכנתיל דיסקונט. לפרטים בדבר תוכנית תגמול למנכ"ל כאל, לעובדיה ולמנהליה ראו דוח שנתי של החברה לשנת 2022 (עמ' 152-149) ו"גילוי נוסף לפי נדבך 3 של באזל" - דוח שנתי 2022 (עמ' 54-59). הדוחות האמורים עומדים לעיון באתר החברה.

פונקציות בקרה עיקריות

הביקורת הפנימית

המבקר הפנימי של הבנק הוא מר ניר אבל, רו"ח, אשר החל את כהונתו בחודש מאי 2011. הביקורת הפנימית היא פונקציה עצמאית בלתי תלויה כמוגדר בסעיף 7 להוראת ניהול בנקאי מס' 307. הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הוא יו"ר הדירקטוריון.

הביקורת הפנימית, המשמשת קו הגנה שלישי בניהול הסיכונים בבנק, מהווה נדבך בשמירה על ממשל תאגידי תקין. היא מבצעת ביקורת עצמאית ובלתי תלויה על אפקטיביות הבקרות, ניטור סיכונים, ייעול תהליכים, חשיפות אבטחת מידע וסייבר ומשקפת תמונת מצב להנהלה ולדירקטוריון על התנהלות הבנק. הביקורת הפנימית פועלת על פי תוכנית עבודה שנתית ורב-שנתית ממוקדת סיכונים, שנבנתה על בסיס סקר סיכונים כולל שנערך על פי מתודולוגיות חדשות ומקובלות, והושפעה מהנחיות מקומיות ובינלאומיות (בכלל זה באזל, SOX, COSO והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בדבר פונקציית הביקורת הפנימית).

הביקורת הפנימית היא פונקציה בעלת אחריות קבוצתית, ובהתאם מושם דגש על קיום ממשקים עם חברות הבת שיש להן יחידות ביקורת עצמאיות בתחומי מתודולוגיה, אישור תוכנית עבודה וכיוצ"ב.

הביקורת הפנימית נערכת על פי הוראות חוק הביקורת הפנימית התשנ"ב-1992 והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בדבר "פונקציית ביקורת פנימית".

לפרטים נוספים על הביקורת הפנימית בקבוצת דיסקונט ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 270-272).

המבקרת הפנימית של בנק מרכנתיל דיסקונט היא גב' ציונה כהן, המכהנת בתפקיד זה מחודש אוגוסט 2012. לפרטים בדבר הביקורת הפנימית בבנק מרכנתיל דיסקונט ראו בדוח שנתי לשנת 2022 של בנק זה (עמ' 231-233).

המבקרת הפנימית של כאל היא גב' לילך זילבר-טל, המכהנת בתפקיד זה מחודש ספטמבר 2020. לפרטים בדבר הביקורת הפנימית בכאל ראו בדוח שנתי 2022 של כאל (עמ' 201-203).

המבקר הפנימי של אי די בי ניו יורק הוא מר מריו למוס, המכהן בתפקיד זה מחודש נובמבר 2017.

חטיבת ניהול סיכונים

מנהלת הסיכונים הראשית היא גב' אורית כספי, אשר מכהנת בתפקיד מיום 10 ביולי 2022 ועומדת בראש חטיבת ניהול סיכונים.[28] מנהלת הסיכונים הראשית היא חברת הנהלה ומדווחת למנכ"ל באופן בלתי תלוי בקווי העסקים יוצרי הסיכון. מנהלת הסיכונים הראשית מסייעת לדירקטוריון במילוי תפקידיו בתחום ניהול הסיכונים, ויש לה גישה מלאה לדירקטוריון ולוועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים. מנהלת הסיכונים הראשית אחראית על ניהול מכלול הסיכונים בבנק ובקבוצה, במסגרת קו ההגנה השני.

ניהול הסיכונים הוגדר בבנק כפונקציה של אחריות קבוצתית. לפיכך מושם דגש על היבטי הביקורת והבקרה הקבוצתיים וכן על הממשקים השוטפים עם חברות הבת בארץ ובחו"ל ועל הנחייתן לאימוץ

28 מר לוי כיהן כמנהל הסיכונים הראשי וכראש חטיבת ניהול סיכונים עד ליום 22 בפברואר 2022. החל ממועד זה ועד ליום 10 ביולי 2022 כיהן מר אמיר רוזין, סגן ראש חטיבת ניהול סיכונים, כממלא מקום ראש חטיבת ניהול סיכונים.

תהליכים וכלים, בהתאם למתודולוגיות הנקבעות בחברה האם, בשינויים המחויבים.

בין תפקידיה העיקריים של החטיבה:

- המלצה על תיאבון הסיכון ומדיניות ניהול הסיכונים, זיהוי והערכה נכונה של הסיכונים והחשיפות;
- ניטור ודיווח שוטף להנהלה ולדירקטוריון, ככלי לניהול ובקרה מבוססי סיכון;
- וידוא הנאותות ההונית, להבטחת יציבות הקבוצה לאורך זמן;
- מעורבות בתהליכים מהותיים כגון תמיכה בתכנון האסטרטגי וליווי תהליכים ופרויקטים אסטרטגיים ועסקיים, הטמעת תהליכי עבודה חדשים הנגזרים מרגולציה;
- הובלת מדיניות האשראי והטמעת תמחור מבוסס סיכון, מתן חוות דעת שנייה על בקשות האשראי ועל השקעות שכרוכה בהן חשיפת אשראי מהותית ואישור דירוגים, סיווגים והפרשות, אתגור תכנון ההון, חיזוק היבטי תגמול מבוסס סיכון, שיפור כלים, מודלים ומערכות התומכים בניהול הסיכונים, זיהוי סיכונים מתפתחים ועוד. זאת במטרה לוודא שילוב היבטי ניהול סיכונים כחלק אינטגרלי מהתהליכים העסקיים, ולבחון את השפעתם הצפויה על פרופיל הסיכון;
- מעורבות פעילה בניהול תהליכי איסור הלבנת הון ומימון טרור בבנק וסנקציות בינלאומיות, וכן ניהול הסיכון וביצוע בקרות שוטפות בתחומי הציות, אכיפה מנהלית וסיכונים חוצי גבולות;
- מעורבות פעילה בניהול התהליכים הקשורים לדיני תחרות ולנושא הגנת הפרטיות;
- ריכוז תהליכי מוצר חדש, בשיתוף הגורמים המקצועיים בבנק וגופי הבקרה;
- ניהול סיכוני מודלים ואחריות על תיקוף המודלים.

חטיבת ניהול הסיכונים מאגדת פונקציות בלתי תלויות התומכות בניהול הסיכונים, בהן יחידות לניהול סיכוני האשראי, סיכוני שוק, נזילות והשקעות בניירות ערך, סיכונים תפעוליים, לרבות סיכוני המשכיות עסקית וסיכוני מעילות והונאות, סיכוני IT וסיכוני סייבר, וכן סיכוני ציות, סיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור וסיכונים חוצי גבולות.

מנהלי היחידות לניהול הסיכונים פועלים כקו ההגנה השני ומבצעים מכלול תהליכים לזיהוי, מדידה והערכה, וכן בקרה והפחתת סיכונים. זאת ועוד, באחריות מנהל הסיכונים הראשי פונקציות בקרה ובהן בקר האשראי, יחידת חוות דעת שנייה על בקשות אשראי וכן פונקציית פיקוח והערכה, אשר מבצעת תהליכי הערכה כוללת של פרופיל הסיכון של הבנק והקבוצה, לרבות ריכוז מסמכי הסיכונים הרבעוניים, ניהול התהליך השנתי להערכה פנימית של הנאותות ההונית (ICAAP), וכן מבצעת תהליכי פיקוח ובקרה על חברות הבת בארץ ובחו"ל בהיבטי ניהול סיכונים.

האמור לעיל נכון בעיקרו גם בהתייחס לאי די בי ניו יורק, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל, בשינויים המחויבים.

לפרטים נוספים על ניהול הסיכונים בבנק דיסקונט ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 54-90) וכן במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים", אשר עומד לעיון באתר מגנ"א של רשות ניירות ערך, באתר מאי"ה של הבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ ובאתר הבנק.

חטיבת ניהול סיכונים מעורבת בתהליכים ובפרויקטים מהותיים כגון תמיכה בתכנון האסטרטגי וליווי תהליכים אסטרטגיים ועסקיים

מנהל הסיכונים הראשי של אי די בי ניו יורק הוא מר דניאל רוברטס, אשר מכהן בתפקיד זה מחודש מאי 2022.[29]

מנהל הסיכונים הראשי של בנק מרכנתיל דיסקונט הוא מר מוחמד עווד, המכהן בתפקיד זה החל מיום 15 באוקטובר 2020. לפרטים בדבר ניהול הסיכונים בבנק מרכנתיל דיסקונט ראו בדוח שנתי לשנת 2022 של בנק זה (עמ' 36-72), וכן במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" של בנק זה.

מנהל הסיכונים הראשי של כאל הוא מר עמית קראוסהר, אשר מכהן בתפקיד זה החל מחודש יולי 2021. לפרטים בדבר ניהול הסיכונים בכאל ראו בדוח שנתי 2022 של כאל (עמ' 52-78), וכן במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" של כאל.

29 מר פול קולדפילד כיהן בתפקיד זה עד חודש ינואר 2022. בתקופה מינואר 2022 עד מאי 2022 מילא מר וולטר דפי את התפקיד.

מניעת שחיתות

בנק דיסקונט מעניק ללקוחותיו שירותים פיננסיים בסטנדרט הגבוה ביותר, וזאת תוך הקפדה מתמדת על כללי ההתנהגות והנורמות האתיות הנדרשות מגוף פיננסי המחויב לכלל הציבור שאותו הוא משרת ולקהילה שבה הוא פועל. בהיותנו מוסד פיננסי, רמת האתיקה שלנו צריכה להיות ברף עליון על מנת לזכות באמון הציבור ולמלא את תפקידנו במערך שמירת החוק במדינת ישראל.

דירקטוריון הבנק אחראי לקביעת סטנדרטים גבוהים של התנהגות, אשר נועדו לקדם התנהגות מקצועית ויושרה, וכן להטמעתם ברחבי הארגון.

סיכוני מעילות והונאות

כתאגיד פיננסי הבנק מחזיק את כספם ואת נכסיהם הפיננסיים של לקוחותיו. בפעילות מסוג זה, התנאי הבסיסי ביותר לניהול העסקים הוא האמון שהלקוחות רוחשים לבנק, למנהליו ולעובדיו. מכאן נובעת החשיבות של ניהול סיכוני מעילות והונאות.

ניהול סיכוני מעילות והונאות מנוהל כחלק מניהול הסיכון התפעולי בקבוצת דיסקונט. ניהול הסיכון מתבצע באמצעות שלושה קווי הגנה:

> במסגרת המאבק בשוחד, מעילות והונאות, מוטמעים בבנק נהלים שונים, ובכלל זה נהלים אשר אוסרים על עובדים להימצא במצב של ניגוד עניינים בכלל, וקבלת מתנות מגורמים שעימם הם מצויים בקשר במסגרת עבודתם, בפרט

קו הגנה ראשון – היחידות העסקיות. הבנק והקבוצה עורכים סקרי סיכונים תפעוליים ומתחזקים את מפות הסיכונים התפעוליים כדבר שבשגרה, באמצעות מערכת ייעודית לניהול הסיכון התפעולי. כל מנהל מוקד סיכון אחראי להעריך את הסיכונים הטמונים בפעילות יחידתו. מפות הסיכונים מכילות בין היתר גם סיכוני מעילות והונאות.

בשנת 2022 בוצע בבנק ובחברות הקבוצה סקר סיכונים תפעוליים, שבמסגרתו נבחנו בין היתר סיכוני מעילות והונאות. נוסף על כך, כל מנהל מוקד סיכון נדרש לעדכן את מפות הסיכונים באופן שוטף, ככל שחל שינוי מהותי בתהליך העבודה, במערכות או באפקטיביות הבקרות. זאת בהתאם למתודולוגיה להערכת הסיכון, שהוגדרה על ידי חטיבת ניהול סיכונים.

היחידות העסקיות בקו הראשון נוקטות אמצעי בקרה ביחס לפעילויות שבסמכותן, על מנת למזער את הסיכון להתממשות מעילות והונאות וליצור סביבה המטפחת יושרה והוגנות כלפי הלקוחות.

בכל חטיבה פועלת פונקציית בקרה בלתי תלויה, אשר פועלת בין היתר לאיתור פעילות חשודה.

בתחום ההונאות מבוצע ניטור המתאפיין ביתר פרואקטיביות, נוכח הצורך ליזום מהלכי הגנה והיערכות מפני הסיכון להתממשות הונאה, וזאת בהתאם למידע מודיעיני או ניסיון שנצבר במערכת הבנקאית והפיננסית. ענף הגנת הסייבר ואבטחת מידע בחטיבת טכנולוגיות משמש קו הגנה ראשון לניהול סיכוני הונאה ולניטור אנומליות ביחס לאירועי הונאה בערוצים הישירים של הבנק. תחום מרמה ופלילים במחלקת הביטחון של חטיבת תפעול ונכסים משמש קו הגנה ראשון לניהול סיכוני הונאה ולטיפול באירועי הונאה המתבצעים באמצעים פיזיים, כגון התחזות, זיוף תעודת זהות, זיוף חתימות וחותמות, זיוף שיקים ומסמכי בנק וכן הונאות באמצעות קווי תקשורת קווית וסלולרית.

קו הגנה שני – חטיבת ניהול סיכונים. בתפקידה כקו הגנה שני מגדירה החטיבה את מדיניות ניהול הסיכון התפעולי, ובכלל זה ניהול סיכוני מעילות והונאות. המדיניות מגדירה את אופן הניהול, הניטור, ההפחתה והדיווח בגין סיכונים אלה. כמו כן, חטיבת ניהול סיכונים מבצעת אתגור של הערכת הסיכונים שמבצע הקו הראשון, ובכלל זה גם הערכת אפקטיביות הבקרות ותוכניות ההפחתה שנקבעו להם. במחלקת ניהול סיכונים תפעוליים פועלת יחידה ייעודית – היחידה לניהול סיכוני מעילות והונאות. בין תפקידיה: העלאת מודעות לנושא סיכוני הונאות וסיכוני מעילות ולהתנהגות חריגה של עובדים, ניטור שוטף של פעולות חריגות של עובדים, דיווח במידת הצורך לביקורת הפנימית וכיוצא בזה. משנת 2019 מופעלת מערכת מתקדמת לניטור פעילות חריגה של עובדים. זאת ועוד, החטיבה מקיימת מהלכי הטמעה ולמידה ביחס לניהול סיכונים אלו, לרבות לומדה, הרצאות למנהלים, כנסים מקצועיים ועוד.

פעילות היחידה לניהול סיכוני מעילות והונאות מבוצעת באמצעות ממשקי עבודה עם היחידות השותפות לניהול סיכון הפשיעה הכלכלית בבנק, וביניהן: ענף הגנת הסייבר ואבטחת המידע, מרמה ופלילים, הביקורת הפנימית, הממונה על אכיפה המנהלית, משאבי אנוש, מחלקת ביטחון, מחלקת בקרה וניהול סיכונים (MO).

נוסף על כך, מחלקת בקרת ציות וייעוץ בחטיבה מבצעת במסגרת עבודתה בקרות אחר מעילות ו/או פעילות לא-אתית בקרב יועצים וסוחרים בחדר עסקות, בין היתר על ידי האזנה מדגמית לשיחות דילרים, ניתוח עדכוני וביטולי עסקות, בקרה מדגמית של תמחורים חריגים של עסקות ועוד.

קו הגנה שלישי – הביקורת הפנימית סוקרת ומבקרת את איכותם ותקינותם של תהליכי העבודה בכלל חטיבות הבנק ואת איכות הבקרה של קו ההגנה הראשון והשני, ובכלל זה בתחום ניהול סיכוני מעילות והונאות.

כמו כן, כקו הגנה שלישי בודקת הביקורת הפנימית את סקרי הסיכונים ואת אופן אתגורם, וכן בודקת את אפקטיביות הבקרות. נקבעו נהלים והנחיות ברורות בדבר אופן הדיווח לביקורת הפנימית על מקרים החשודים כמעילות. בנושא זה מופעל בין היתר "קו חם" (במספר ערוצים, לרבות: טלפון, מייל, האתר השיווקי של הבנק), שבאמצעותו יכולים עובדי הבנק, לקוחותיו והספקים שלו לדווח באופן אנונימי על אירועים חריגים/חשודים. כמו כן פותח באתר האינטרנט של הבנק מודול המאפשר ללקוחות/ספקים/עובדים לדווח על אירועים חריגים. הביקורת הפנימית עורכת בדיקה נרחבת של הדיווחים המתקבלים בערוצים השונים, הכוללת הוצאת דוח ביקורת, ובמידת הצורך – הבאת המקרה לוועדת משמעת.

הביקורת הפנימית נוקטת הליכי הסברה והפקת לקחים ענפה בהרצאות ביחידות השטח, בכנסי מנהלים ובפורומים שונים, ומפיצה מספר פעמים בשנה דפי למידה מאירועים חריגים לכל עובדי הבנק. הביקורת הפנימית בבנק מרכנתיל דיסקונט פועלת באופן דומה.

יצוין כי נוסף על בדיקות שנערכות בעקבות דיווחים שמתקבלים, נערכות בדיקות יזומות על מנת לנטר פעולות חריגות. בביקורת פותח דשבורד המתריע על פעולות חריגות. נוסף על כך, הביקורת הפנימית בודקת באופן שוטף חשבונות עובדים במסגרת ביקורות שהיא עורכת במהלך השנה או בדיקות ממוקדות. מדי שנה נבדקים עשרות חשבונות.

נעשות גם בדיקות מיוחדות של חשבונות עובדים שנובעות מפניות של לקוחות, עובדים, מחלקת סיכונים תפעוליים בחטיבת ניהול סיכונים, פניות הציבור או העמקת בדיקה שוטפת בעקבות ממצאים שנמצאו.

במקרים שבהם נמצאות פעולות חריגות או חשד לפעילות בניגוד לנוהל פעילות עובדים, הטיפול מתבצע באמצעות ועדת משמעת והוא עשוי לכלול הפסקת העסקה, נזיפה, העברה מתפקיד, העברה מיחידה וכיוצא בזה.

הבדיקות המיוחדות והממצאים שעלו בהן מדווחים לוועדת הביקורת במסגרת דיווחים שוטפים ובמסגרת הדוחות התקופתיים (רבעוניים ושנתיים) על פעילות חטיבת הביקורת הפנימית.

בשנת 2022 נערכו 52 בדיקות מיוחדות. ב-28 מקרים לא אותרה פעילות חריגה. שישה עובדים סיימו את עבודתם בבנק. בשנת 2021 נערכו 42 בדיקות מיוחדות. ב-24 מקרים לא אותרה פעילות חריגה. תשעה עובדים סיימו את עבודתם בבנק. שאר המקרים הסתיימו בשיחת נזיפה, במכתבי התראה בכתב ובעל פה, בשיחות הבהרה עם העובדים ובשיחות לחידוד ורענון נהלים בקרב עובדי היחידות.

במקרים שנבדקו בשנים 2022-2021 נמצאו שני מקרים של גניבת כספים מחשבון לקוח הבנק על ידי מתחזה (צד ג'). יתר המקרים התייחסו לפעילות חריגה בחשבונות עובדים, לניגוד עניינים, לצנעת הפרט, לפעילות בחשבונות מקורבים, לאיסור הלבנת הון, להפרשי קופות ואי-סדרים בניהול קופות מזומנים, לעבודה בניגוד לנהלים, לעיסוק בעבודה נוספת, להפרת הקוד האתי של הבנק וכיוצא בזה.

יחידות הביקורת הפנימית בבנק, בכאל ובבנק מרכנתיל דיסקונט עורכות ביקורות על אופן הטיפול בנושא מעילות והונאות ועל אופן הפקת הלקחים והטמעתם.

מניעת שחיתות בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בשנת 2022 בוצעו מספר בדיקות מיוחדות בחשבונות עובדים, ובהן לא נמצאה פעילות חריגה. נוסף על כך, בשל מידע שהגיע לביקורת הפנימית נבדקו שבעה אירועים חריגים הנוגעים לפעילות של עובדים. בעקבות הבדיקות שישה עובדים סיימו את עבודתם בבנק, ולגבי עובדים נוספים ננקטו צעדים כגון נזיפה ושלילת קידומם.

כאל

בשנת 2020 מונה ממונה הביטחון בכאל לתפקיד אחראי מניעת מעילות. במסגרת תפקידו אחראי ממונה הביטחון על ביצוע סקרים, העלאת מודעות לנושא, ניטור פעילות חריגה, תחקור ודיווח במידת הצורך.

במהלך שנת 2021 טיפל ממונה הביטחון בכאל בארבעה אירועים שכללו פעילות חריגה של עובדים ויועצים קבועים, שבגינם ננקטו צעדים משמעתיים הכוללים נזיפה בתיק האישי או הפסקת עבודה.

נוסף על כך טיפל ממונה הביטחון במספר אירועים של פעילות חריגה מצד עובדי חברות קידום מכירות העוסקים בפעילות מכר של מוצרי אשראי. בגין אירועים אלו הופסקה עבודתם של המעורבים.

לכל האירועים נערכו תחקירים, דוחות סיכום אירוע והפקת לקחים על ידי ממונה הביטחון בחטיבת ניהול סיכונים, אשר דווחו להנהלה ולוועדות הדירקטוריון. מסקנות הפקת הלקחים מיושמות בכאל בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו.

כאל נוקטת הליכי הסברה והפקת לקחים באמצעות תקשור האירועים או באמצעות הרצאות בחטיבות ובקורסי מנהלים.

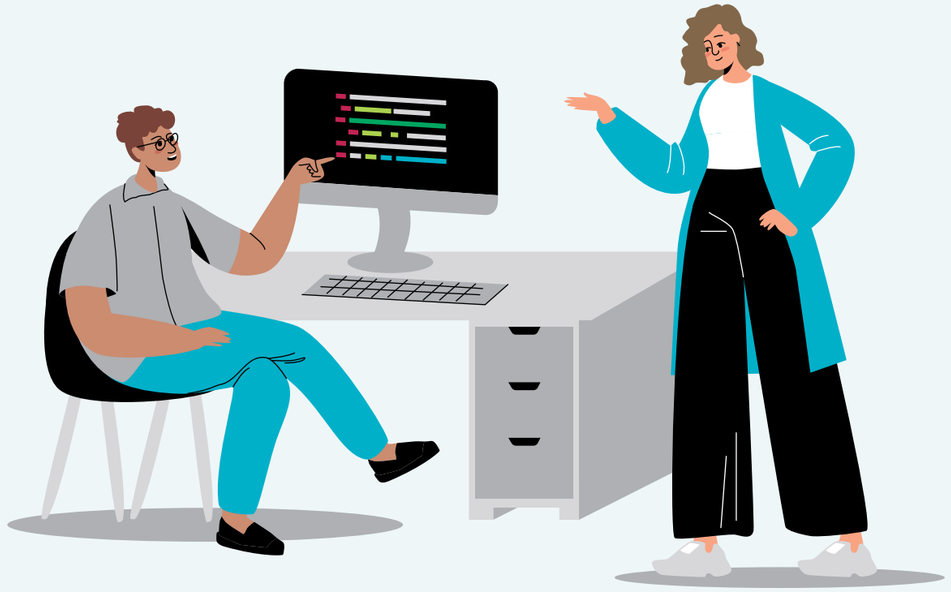
בפעילות חריגה של עובדים ננקטו צעדים משמעתיים כולל הפסקת עבודה. בפעילות חריגה של חברות קידום מכירות ונותני שירותים הופסקה עבודתם של המעורבים, והחברות נקנסו.

לכל האירועים נערכו תחקירים, דוחות סיכום אירוע והפקת לקחים על ידי ממונה הביטחון בחטיבת ניהול סיכונים, אשר דווחו להנהלה ולוועדות הדירקטוריון. מסקנות הפקת הלקחים יושמו בחברה.

אמצעים נוספים למניעת שוחד, מעילות והונאות בחברות הבת העיקריות

אי די בי ניו יורק

אי די בי ניו יורק נוהג לפי כל החוקים הפדרליים, המדינתיים והמקומיים, לרבות, אך לא רק, החוק הפדרלי בדבר שוחד בבנקים, והחוק הפדרלי בדבר נוהגים מושחתים במדינות חוץ. באי די בי ניו יורק מונהג קוד התנהגות שכל העובדים חייבים לציית לו ולחתום עליו, ואשר כולל את הכללים של הבנק בנוגע לציות לאמצעי בקרה פנימיים, ניגודי עניינים וקבלת מתנות. אי די בי ניו יורק גם מנהל סיכונים בגישה דומה, שעושה שימוש בשלושה קווי הגנה: היחידה העסקית, ניהול סיכונים וציות וביקורת פנימית.



אמצעים נוספים למניעת שוחד, מעילות והונאות

במסגרת המאבק בשוחד, מעילות והונאות מוטמעים בבנק מדיניות בנושא ניגוד עניינים ונהלים שונים, ובכלל זה נהלים אשר אוסרים על עובדים להימצא במצב של ניגוד עניינים בכלל, ועל קבלת מתנות מגורמים שעימם הם מצויים בקשר במסגרת עבודתם, בפרט. בהתאם לנהלים כאמור אסורים בין היתר קבלה או נתינה של תשלומי זירוז (Facilitation Payments). נוסף על כך מתקיימת הטמעת רחבה של הקוד האתי הנוגעת בין היתר בנושאים אלו.

כמו כן הופץ עדכון לנוהל פעילות עובדים, אשר מחדד את הגדרת המקורבים ואת החובה להימנע מניגודי עניינים.

נוסף על כך ובהתאם להחלטת דירקטוריון הבנק, בשנת 2022 נדרשו אוכלוסיות עובדים רלוונטיות לחתום על הצהרה בדבר מקורבים והימנעות מניגודי עניינים. מדובר במהלך שנתי (יישום אחת לשנה קלנדרית).

תהליכי התשלום בבנק שזורים בהליכי אישור ובקרה קפדניים. תרומות מאושרות בוועדה פנימית (ועדת תרומות), ולגבי כל תרומה מתבצעת בדיקה של מהות העמותה, מטרותיה וקיומם של האישורים הנדרשים בידיה. לפרטים נוספים ראו גם להלן "עמידה בהוראות דין ואסדרה".

מנגנון חושפי שחיתויות whistle blower –

בחטיבת הביקורת הפנימית הותקן "קו חם" לטיפול בפניות אנונימיות, והופץ חוזר בנושא לכלל העובדים. בחוזר הובהר כי הביקורת הפנימית תוודא שזהות המלין לא תיחשף ללא רשותו, אלא אם הדבר יידרש על ידי בית המשפט. כן הובהר בחוזר שהנהלת הבנק לא תאפשר נקיטת צעדים כלשהם נגד עובדים שהגישו תלונה בתום לב.

הקו החם מיועד לפניות בנושאים הבאים: חשד לביצוע מעילות והונאות; חשד לפעילות חשבונאית לא תקינה; חשד לאי-עמידה בהוראות חוק; חריגות מהותיות מנוהלי הבנק. אופן הדיווח והטיפול בתלונות הנוגעות באי-סדרים כספיים עוגנו בנוהלי הביקורת הפנימית.

בדפי המידע שהביקורת מפיצה כאמור מספר פעמים בשנה, היא מציינת את דבר קיומו של הקו החם ואת המספר של הקו החם. זאת ועוד, במסגרת ה"פייסבנק" – הכלי המרכזי לתקשורת פנים-ארגונית – ניתנים פרטים על הקו החם, ייעודו במסגרת "מוקדי פניות ודיווח" והערוצים בשהם ניתן לפנות.

דיווח על התלונות שמתקבלות באמצעות הקו החם נמסר לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

מנגנון הפנייה באמצעות הקו החם תוקשר לעובדים, לרבות לינק בפורטל העובדים לדיווח לקו החם של הביקורת הפנימית. גם בבנק מרכנתיל דיסקונט ובכאל קיים קו חם אשר פועל במתכונת דומה.

איסור פעילות פוליטית

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.

נוהלי הבנק אוסרים על עובדיו לעשות שימוש במתקני הבנק או במשאביו לצרכים פוליטיים. כאשר מוכרזות בחירות בישראל מתבצע בבנק רענון לגבי נהלים אלה.

ציות לרגולציה

בנק דיסקונט מקפיד על ניהול עסקיו באופן חוקי והוגן, תוך הקפדה על ציות להוראות הדין והאסדרה בפעילויותיו.

הבנק קבע במסמכי המדיניות את מידת הסובלנות לחריגה מהוראות ציות ואת סיבולת הסיכון לכך. הבנק קבע הליכים ונהלים לצורך יישום דרישות הוראות האסדרה החלות עליו ואכיפתן. מתקיימים גם הליכי הפקת לקחים מאירועי כשל, מתלונות לקוחות ומדוחות בקרה וביקורת. במקביל ובמידת הצורך מעודכנים גם טפסים, תהליכי בקרה, מערכות, נהלים וכדומה, אשר תומכים במוצרים ובשירותים רלוונטיים. כמו כן מתבצעות פעולות הדרכה והטמעה בקרב העובדים. הקוד האתי שאימץ הבנק כולל הצהרה בדבר מחויבות לציית להוראות כל דין, להנחיות רגולטוריות ולנוהלי הבנק כלשונם וכרוחם.

הבנק מציית להוראות הדין והאסדרה, וכן פועל על פי קוד אתי המעגן את ערכי הבנק, וקובע סטנדרטים ראויים של התנהגות והתנהלות הוגנת ושקופה מול ציבור הלקוחות

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 בדבר "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי", ניהול סיכון הציות מתבצע באופן כולל, החולש על כלל הוראות הציות החלות על הבנק, שהן רלוונטיות לפעילותו ומטילות עליו חובות ציות אופרטיביות, ולא רק על הוראות בעלות היבטים של יחסי בנק-לקוח. זאת ועוד, החל מיום 1 בנובמבר 2020 החל הבנק לבחון שינויים משמעותיים מחוץ לישראל בהוראות הציות ובמדיניות האכיפה, אשר חלות על הבנק ועל שלוחותיו. במסגרת זו גובש תהליך עבודה למיפוי הוראות אסדרה בינלאומיות שעשויה להיות להן תחולה על הבנק וחברות הבת.

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים מונה בבנק קצין ציות ראשי, המסייע להנהלה הבכירה ולדירקטוריון בניהול אפקטיבי של הוראות הדין והאסדרה החלות על הבנק, לרבות בתחומי איסור הלבנת הון ומימון טרור, והחל משנת 2016 גם בתחומי האכיפה הפנימית בדיני ניירות ערך ודיני הפיקוח על שירותי פיננסיים (ייעוץ פנסיוני), וסיכונים חוצי גבולות, וכן בתחומי האכיפה בדיני התחרות ובדיני הגנת הפרטיות. זאת בבנק ובחברות הבת הרלוונטיות בקבוצת דיסקונט. בין יתר תפקידיו, קצין הציות הראשי בוחן ומוודא את היערכות הבנק לכל פעילות חדשה, לצורך וידוא קיום ויישום של הוראות דין ואסדרה בתחומי אחריותו. קצין הציות הראשי גם מבצע, באמצעות פונקציות הציות, מעקב אחר תיקון ליקויים שונים בנושאי ציות לצורך מניעת הישנותם, מנטר דוחות ביקורת ותלונות לקוחות שמועברים לידיעתו ופועל באופן יזום לאיתור כשלים רוחביים.

חטיבת הייעוץ המשפטי בבנק מסייעת ביישום החובות החלות על הבנק באמצעות פרשנות הדין וייעוץ משפטי במהלך הפעילות העסקית השוטפת. הוראות הדין והנהלים נאכפים באופן שוטף גם באמצעות מערכות בקרה ופיקוח שונות, אשר נועדו להבטיח ציות להוראות הדין והאסדרה החלות על הבנק.

כל עובד חדש עובר, במסגרת ההדרכה להכרת הבנק, הדרכה בנושאי אתיקה שעוסקת בין היתר בהיבטים שונים של התנהגות נורמטיבית-אתית

יצוין כי לשם הגברת אפקטיביות הציות בסניפי הבנק וביחידות השונות מונו עובדים בקו ההגנה הראשון, המשמשים קציני ציות/נאמני ציות. כמו כן מונו בחטיבות השונות עובדים המשמשים מנהלי סיכון ציות. עובדים אלה מסייעים לווידוא יישום של הוראות הדין והרגולציה בתחומי הציות השונים ואיסור הלבנת הון אשר נמצאים באחריותם, כפי שהם קבועים בנוהלי הבנק. עובדים אלה מהווים מוקדי ידע והם מסייעים בהדרכות ובהטמעת ערכי הציות, ההגינות וההוגנות בקרב עובדי הבנק.

כמו כן, עובדי הבנק מונחים לעשות שימוש בקו החם שמפעילה הביקורת הפנימית (ראו לעיל) גם לצורכי דיווח בנושאי ציות.

נוסף על כך, מערך הביקורת הפנימית של הבנק מקיים ביקורות ביחידות הבנק וביקורות רוחב, שבמסגרתן נבדקים בין היתר טוהר המידות, הציות לדין והציות להוראות אסדרה שונות ולנהלים שקבע הבנק. מערך הביקורת הפנימית בודק גם את תפקוד הגורמים בבנק שאמורים לפקח על עמידה בהוראות הדין. פעילות דומה מתבצעת גם בכאל.

הביקורת הפנימית מפיצה מספר פעמים בשנה דפי מידע לכלל העובדים בבנק על אירועים חריגים. כמו כן, עובדי הביקורת מרצים ביחידות השונות בבנק, בין היתר על אירועים חריגים וליקויים מהותיים שנמצאו בתחום הציות.

האמור לעיל נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט, בשינויים המחויבים.

הטמעה והדרכות

כחלק מובנה מתרבות הציות בבנק עוברים כלל עובדי הבנק, בכירים כזוטרים, הדרכות בנושאי ציות שונים, כאשר אוכלוסיות עובדים ייעודיות עוברות הדרכות בנושאי ציות ספציפיים.

במסגרת ההדרכה להכרת הבנק, כל עובד חדש עובר הדרכה בנושאי אתיקה, שעוסקת בין היתר בהיבטים שונים של התנהגות נורמטיבית-אתית.

בין יתר מהלכי הטמעת תרבות הציות בבנק נעשה שימוש משמעותי בעזרי הדרכה ובלומדות, כדי להגיע לאחרון העובדים.

איסור הלבנת הון , איסור מימון טרור וסנקציות בינלאומיות

הבנק פועל לביצוע הנדרש ממנו על פי החוק לאיסור הלבנת הון וחוק המאבק בטרור וחקיקת המשנה הנגזרת מהם, וכן פועל בהתאם לסנקציות בינלאומיות ולרשימות מוכרזים מכוחן. כמו כן הוא פועל להטמעת ההוראות בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור בקרב עובדי הבנק. לעניין זה מושקעים משאבים לשדרוג ולפיתוח המערכות התומכות בקיום הוראות הדין, תוך דגש מיוחד שניתן השנה לסריקות מול מוכרזים וחיזוק תשתיות המיכון.

במסגרת הטמעה של הנחיות האסדרה והסטנדרטים הבינלאומיים בתחום איסור הלבנת הון נקבעה מדיניות קבוצתית של ניהול הסיכון, הכוללת גם התייחסות למניעת שימוש בחשבונות הבנק לצורך עבירות של שוחד ושחיתות. כמו כן הורחבה בשנת 2022 ההתייחסות לסנקציות בינלאומיות ולסריקות מול מוכרזים, וכן עודכנה המדיניות ביחס לפעילות הקשורה במטבעות וירטואליים.

נושאי איסור הלבנת הון, איסור מימון טרור וסנקציות בינלאומיות הפכו בשנים האחרונות לחלק מנושאי האכיפה והמניעה החשובים בחקיקה הבינלאומית והמקומית, והאסדרה בנושא משתנה ומתפתחת תוך הגברת דרישות הניטור, המעקב והפיקוח. נוהלי העבודה מעודכנים באופן שוטף. במקביל, במסגרת הטמעת הנושא בתרבות הציות של הבנק נערכים מהלכי הדרכה ולמידה מגוונים בקרב עובדי הבנק באמצעות הדרכות פרונטליות, לומדות ממוחשבות העומדות לרשות הסניפים והמטה וניתוח אירועים. כמו כן נחשף ציבור העובדים למידע עדכני באתר האינטרא-נט של הבנק.

הבנק מפעיל גם כלים לפיקוח ובקרה אפקטיביים לצורך מעקב וניטור פעולות חריגות ומילוי החובות המוטלות על הבנק על פי הדין.

האמור לעיל נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל, בשינויים המחויבים.

קנסות

בשנת 2022 לא הוטלו קנסות בסכומים מהותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי-ציות לחוקים ולתקנות על אף אחד מהתאגידים נשוא דוח זה.

עם זאת יש לציין את ההליכים הבאים, הגם שכל אחד מהם וכולם יחד אינם מגיעים כדי סכום מהותי:

- ביום 8 במאי 2022 הטיל המפקח על הבנקים על כאל עיצום כספי בסך של 650 אלף ש"ח בשל הפרה של סעיף 11(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 470, שלפיו מנפיק כרטיס לא יחייב לקוח בגין עסקאות שביצע לאחר סיום חוזה כרטיס החיוב.

בשנת 2022 לא הוטלו קנסות בסכומים מהותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי-ציות לחוקים ותקנות על אף אחד מהתאגידים נשוא דוח זה

- ביום 12 בספטמבר 2022 הודיעה כאל לרשות התחרות על הסכמתה לתשלום סך של 10 מיליון ש"ח לאוצר המדינה, במסגרת צו מוסכם, בגין טענות שעל פיהן הוצעו תנאים מסחריים מיטיבים לשירותי סליקה של כרטיסי חיוב מהמותג "דיינרס" ללקוחות שירכשו או ימשיכו לרכוש מכאל שירותי סליקה של כרטיסי חיוב ממותגים אחרים. הצו המוסכם כפוף להליך אישור בבית הדין לתחרות.
- ביום 6 בפברואר 2023 התקבלה החלטת המפקח על הבנקים להטיל על הבנק שני עיצומים כספיים בסך כולל של 1.2 מיליון ש"ח, וזאת לפי סעיף 14 ח(א)(1) לפקודת הבנקאות, 1941 ולפי כללי הבנקאות (שיעורי הפחתה מרביים של סכומי העיצום הכספי), התשע"א-2011. העיצומים הכספיים הוטלו על הבנק בנוגע להפרה של הוראות סעיפים 25 ו-26 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 450 בנושא "הליכי גביית חובות", שעניינן דיווח להוצאה לפועל על תקבולים שהתקבלו שלא באמצעות הלשכה ועל הסדר עם לקוחות בדבר קבלת תקבולים על חשבון החוב.

לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2022 (עמ' 339-340).

מדיניות מס

הבנק מנהל את מדיניות המס שלו ברמת הקבוצה ומשלם מס בהתאם לדרישות החוק, תוך הקפדה על שיתוף פעולה עם רשויות המס והחוק בישראל ובחו"ל ותוך יישום הוראות הציות, הגילוי והדיווח. במקביל הבנק מבצע

המשך בעמוד 189

ציות לרגולציה בחברות הבת העיקריות

אי די בי ניו יורק

קוד ההתנהגות של הבנק ("הקוד") מנחה כל אחד באי די בי ניו יורק - עובדים, נושאי משרה ודירקטורים - כיצד לממש את אחריותו כלפי הבנק ולקוחותיו וכיצד לקבל החלטות עסקיות אתיות. הוא נועד לתת לכל אחד באי די בי ניו יורק עקרונות מנחים לשימוש בהיגיון הבריא שלו ולהפעלת שיפוט ראוי ומצפוני, כדי לסייע לו בעבודתו למען הבנק.

הקוד נועד למנוע הפרות של החוק ושל מדיניות הבנק, והוא מבוסס על ארבעה עקרונות מרכזיים:

- **הגינות וגילוי לב בהתנהגות –** עסקי הבנקאות מבוססים על אמון הדדי, והבנק דורש הגינות מלאה בכל ענייניו. הצלחתו של הבנק בשוק תלויה במידה רבה בביטחון ובאמון שרוחשים לו לקוחותיו. כל עובד, נושא משרה ודירקטור חייבים לנהל עסקים באופן שיצדיק במידה המלאה ביותר את המשך קיומם של המוניטין של הבנק ואמון לקוחותיו.
- **יושרה בעבודת הבנק מול הלקוחות, זה כלפי זה וכלפי הציבור –** הבנק חותר לשמש דוגמה לאמות המידה הגבוהות ביותר של אתיקה אישית ומקצועית בכל היבטי העסק שלו.
- **הימנעות מניגודי עניינים או אף מראית עין של ניגוד עניינים –** כל עובד, נושא משרה ודירקטור חייבים להימנע מעיסוק בכל עסק חיצוני או פעילות אחרת העלולים ליצור ניגוד עניינים, ליצור מראית עין של אי-נאותות או לסכן את השם הטוב ואת האמינות של הבנק.
- **ציות לחוקים ולתקנות –** הבנק מקדם באופן פעיל ודורש ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המסדירים את עסקי הבנק. ציות לחוק, לרוחו וללשונו הוא אחד היסודות שעליהם מושתתות אמות המידה האתיות של הבנק.

קוד זה – אשר מופץ לכל העובדים, היועצים, הסוכנים והעובדים הזמניים מדי שנה באמצעות מערכת ההדרכה המקוונת של הבנק ומאושר על ידם – הוא מפורט מאוד ומתווה בבירור את ציפיות הבנק מכל המעורבים.

זאת ועוד, הבנק מוודא שכל אחד מהעובדים יעבור מדי שנה את קורס ההדרכה UDAAP, שבו מלמדים ומחזקים את ידיעותיהם של העובדים בסוגי הפעולות והנוהגים שהבנק עשוי להחשיבם לא-הגונים, מרמה ו/או שימוש לרעה. כמו כן ישנם קורסים נוספים לעיסוק הוגן במתן הלוואות, המועברים לעובדים ולחברי הדירקטוריון ועוסקים בין השאר בהתנהגות הוגנת ללקוחות מנקודות ראות הסדריות שונות.

איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור בחברות הבת העיקריות

אי די בי ניו יורק

אי די בי ניו יורק מציית לחוקים הפדרליים והמדינתיים ולחוקים הרלוונטיים של מדינות אחרות האוסרים על הלבנת הון, וחותר למנוע מימון של פעילות טרור, כגון חוק PATRIOT האמריקאי משנת 2001, חוק הסודיות הבנקאית וחוקים אחרים. באי די בי ניו יורק קיימים קוד התנהגות ותוכנית למניעת עבירות פיננסיות שכל העובדים חייבים לציית להם ולחתום עליהם. מסמכים אלה כוללים את המסגרת של הבנק למאבק במימון טרור, הלבנת הון ופשיעה פיננסית אחרת.

לתיאור צווים מוסכמים שחתמה אי די בי ניו יורק עם מאסדרים בניו יורק ביום 24 במאי 2023, ראו בדוח רבעון ראשון 2023 (עמ' 170).

המשך מעמוד 187

השלמת מס בישראל על הרווחים מפעילותו בחו"ל, בתיאום מלא עם רשויות המס. הבנק פועל בהתאם להוראות החוק, נמנע מתכנוני מס, אינו עושה שימוש במקלטי מס (offshore/Tax Havens) ואינו מבצע העברה של רווחים מאזורי פעילות לצורך הפחתה של תשלומי מיסים במדינות שבהן הבנק פועל (Base Erosion and Profit Shifting).

שדלנות (LOBBYING)

פעילות השדלנות של הבנק נעשית בהתאם לחוק, וחברת השדלנות של הבנק מדווחת כחוק באתר הכנסת על כך שהבנק נמנה עם לקוחותיה.

מחויבות בנק דיסקונט לשמירה וכיבוד זכויות אדם

בנק דיסקונט, בהיותו מוסד המציע שירותים בנקאיים מקיפים, נוהג בלקוחות, בעמיתים, בשותפים ובספקים שלו בהגינות, ביושרה, באכפתיות ובכבוד. הבנק מקפיד על כללי ההתנהגות והנורמות האתיות הנדרש מגוף פיננסי המחויב לכלל הציבור שאותו הוא משרת ולקהילה שבה הוא פועל.

דיסקונט תומך בזכויות אדם כפי שהוגדרו בהכרזת האו"ם בדבר זכויות אדם ב-1948, ובהתאם לאמור באמנה הבינלאומית לזכויות אדם (The International Bill of Human Rights), בהצהרת ארגון העבודה הבינלאומי (ILO), כמו גם בעשרת העקרונות של האו"ם במסגרת יוזמת Global Compact ועקרונות האו"ם לפיתוח בר-קיימא (SDG's).

שמירת זכויות העובדים וכבודם

בנק דיסקונט מקפיד על שמירת כבוד העובדים, על יחסי עבודה נאותים ועל שמירת זכויות העובדים בהתאם לחוק ולהסכמי העבודה, ומאפשר את התאגדות העובדים באמצעות ועדי עובדים. יחסי העבודה בבנק מושתתים על חוקת העבודה, על ההסכמים הקיבוציים ועל הסדרי העבודה השונים, המתגבשים בעיקרם בדיונים בין הנהלת הבנק לבין נציגות העובדים.

בנק דיסקונט אינו מעסיק ילדים בניגוד להוראות החוק, לא במישרין ולא באמצעות קבלני כוח אדם, עומד בדרישות החוק בנוגע לגיל ולתנאי ההעסקה ומתנגד לקיומה של העסקה בכפייה.

בנק דיסקונט מאמין כי כל העובדות והעובדים זכאים ליחס הוגן ושוויוני, ללא אפליה על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, שייכות אתנית, מגבלות גופניות, דת או שיוך פוליטי. הבנק מעודד גיוון והכלה של האחר והשונה, הן בקרב העובדים והן ביחס לשאר מחזיקי העניין, ופועל לגיוס הטרוגני ומייצג של כלל הקבוצות באוכלוסייה.

כמו כן קיימת אפס סובלנות לכל התנהגות הכוללת הטרדה, התעמרות, התנכלות, עלבון, ניצול או אלימות מכל סוג. הבנק מוקיע התנהגות כזו ופועל למיגורה. בכלל זה הבנק מקפיד על סביבת עבודה בטוחה ונקייה מהטרדות מיניות ופועל למניעה ולטיפול מיטבי באירועים שמובאים לידיעתו. נוהל מניעת הטרדה מינית נמסר לכל מנהל ומנהלת ולכל עובד ועובדת, מופץ בערוצי הבנק השונים ומתקיימות הדרכות שוטפות לגביו. לכל התייעצות עומדת לרשות העובדים והעובדות ממונה על מניעת הטרדות מיניות וכן אחראיות אזוריות נוספות.

הבנק גם פועל לשמירת הבריאות של עובדיו, נוקט את כל האמצעים הדרושים לשם קיום תנאי עבודה פיזיים לשמירה על בריאות העובד בעבודתו ועומד בדרישות החוק ובתקנים הרלוונטיים לשמירה על ביטחון עובדיו ובריאותם.

על הטיפול בעובדים אמונה חטיבת משאבי אנוש, באמצעות עובדי החטיבה ויחידות משאבי אנוש הפרוסות בחטיבות השונות בבנק. אלו מלווים את העובד מרגע קליטתו ועד פרישתו בהיבטים של שכר, רווחה, פיתוח תעסוקתי, הדרכה והעשרה מקצועית, קידום ועוד.

הבנק אינו מאפשר שימוש בנכסיו ובמתקניו לצורך קידום אג'נדה פוליטית של מועמד או מפלגה, ונמנע מקידום אינטרסים אישיים שאינם קשורים למטרותיו העסקיות. עם זאת הבנק מכבד את חופש הביטוי, האמונה וההשקפה של כל עובד.

שמירה וכבוד ללקוחות

בהיותו מוסד פיננסי שואף בנק דיסקונט לכך שרמת האתיקה שלו תהיה ברף העליון, על מנת לזכות באמון הציבור ולמלא את תפקידו כנדרש בחוק במדינת ישראל. בהתאם לכך ומעבר לתפיסת חוויית הלקוח הנהוגה בבנק, דיסקונט נוהג עם הלקוחות בכבוד ובהגינות בכל עת, ורואה את טובת הלקוחות לנגד עיניו בכל זמן.

בנק דיסקונט מקפיד לנהל שיח מכבד עם לקוחותיו, להיות קשוב לצורכיהם ולגלות כלפיהם יחס אנושי. הבנק פועל ללא משוא פנים, תוך הקפדה על יושרה מקצועית ובהתאם לכללי הוגנות והגינות, לרבות בייזום אשראי ללקוחות, בהשקעות בניירות ערך, פיקדונות ושירותים בנקאים אחרים, ומוודא כי הליכי השיווק ינוהלו באופן ראוי והוגן ובהתאם להוראות הדין.

הבנק נכון לפתוח חשבון ללקוחות ולתת להם שירות בכפוף להוראות הדין ולשיקולים בנקאיים מקובלים, ושואף לספק שירות לקוחות יוצא דופן ללא אפליה וללא קשר לגזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, שייכות אתנית, מגבלות גופניות, דת או שיוך פוליטי.

בנק דיסקונט מקפיד על שמירת המידע המצוי בבנק בהתאם לנוהלי אבטחת מידע וחוק הגנת הפרטיות, מתוך הבנה שזה עשוי להיות מידע פרטי וסודי ויש לשמור עליו ככזה, כמו גם על סודיות ופרטיות הלקוחות, והעובדים מנועים מלדון בענייניהם עם צד שלישי שאינו רלוונטי.

הבנק מעמיד לרשות הלקוחות את מיטב השירותים הטכנולוגיים המתקדמים לצד הפעלת מערך הדרכה ותמיכה, על פי צורכיהם.

שמירה וכבוד לספקים

בנק דיסקונט מחויב לעשיית עסקים באופן הוגן ולפעילות על בסיס יושרה מקצועית ואישית. לבנק חשוב להשיא ערך כל הזמן לכל מחזיקי העניין שלו, ביניהם גם הספקים, ועל כן הוא נוהג בהם ביושרה, בהוגנות, באכפתיות ובכבוד.

הבנק מקפיד על קיום הסכמים עם הספקים, שואף למנוע פגיעה בטוהר המידות, אוסר מתן טובות הנאה, מקדם שקיפות ותחרות הוגנת, שומר על סודיות ואבטחת מידע ועושה כל שלאֵל ידו למנוע שחיתות והתנהגות בלתי הולמת.

בנק דיסקונט בוחר ספקים על בסיס שיקולים מקצועיים, אובייקטיביים ועניינים, תוך שהוא שואף להתקשר עם ספקים העונים על הדרישות הבאות:

- עמידה ושמירה על הוראות הדין;
- הקפדה על תנאי העסקה חוקיים והוגנים;
- שמירה על איכות הסביבה;
- בעלי קוד אתי ומחויבות לערכיו;
- עמידה בנורמות המתוארות בקוד האתי של הבנק.

דרישות אלו מגובות בקוד האתי של הבנק. בעת ביצוע הזמנת הרכש הספק מופנה לקריאת הקוד, ומצוין בפניו שהבנק שואף לפעול עם ספקים העומדים בנורמות המתוארות בקוד. במקרה של הפרת עקרונות אלו ואי-עמידה בתנאים, בנק דיסקונט יסיים את עבודתו עם הספק.

שמירה וכבוד לקהילה

בנק דיסקונט רואה בפעילותו למען הקהילה חלק ממחויבות עסקית, חברתית ותרבותית. הבנק ממקד את פעילותו החברתית בקידום מוביליות חברתית ותמיכה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית של ישראל, באמצעות חינוך, השכלה ועידוד עבודה של מגזרים מאותגרי עבודה.

קוד ממשל תאגידי לקבוצת דיסקונט

קוד ממשל תאגידי אושר על ידי דירקטוריון הבנק בחודש אוקטובר 2009, והוא שיקף יישום מדיניות של Best Practice בתחום הממשל התאגידי. בשנת 2022, נוכח העובדה שבמהלך השנים הרוב המכריע של הוראות הקוד נקלטו בהוראות אסדרה שונות, ונוכח ההכרה כי בקוד לא נותר למעשה ערך מוסף, הוחלט לבטל את הקוד.

קוד ממשל תאגידי של בנק מרכנתיל דיסקונט אושר בדירקטוריון של בנק מרכנתיל דיסקונט בחודש ינואר 2013. בשנת 2022 הוחלט גם בבנק מרכנתיל דיסקונט לבטל את הקוד.

דירקטוריון אי די בי ניו יורק בודק ומאשר מעת לעת את הנחיות הממשל התאגידי. ההנחיות אושרו לראשונה בשנת 2008 ולאחרונה בחודש ינואר 2022. הקוד עודכן בנושא תהליך מינוי דירקטורים. הקוד זמין לכלל העובדים ברשת האינטראנט של הבנק. [לבדוק]

קוד ממשל תאגידי של כאל אושר בדירקטוריון כאל בחודש נובמבר 2014, ותוקף לאחרונה בחודש יוני 2020. הקוד עומד לעיון באתר החברה.

שאלון ממשל תאגידי

שאלון ממשל תאגידי של הבנק לשנת 2022 עומד לעיון באתר מגנ"א של רשות ניירות ערך, באתר מאי"ה של הבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ ובאתר הבנק, יחד עם הדוח השנתי של הבנק לשנת 2022.

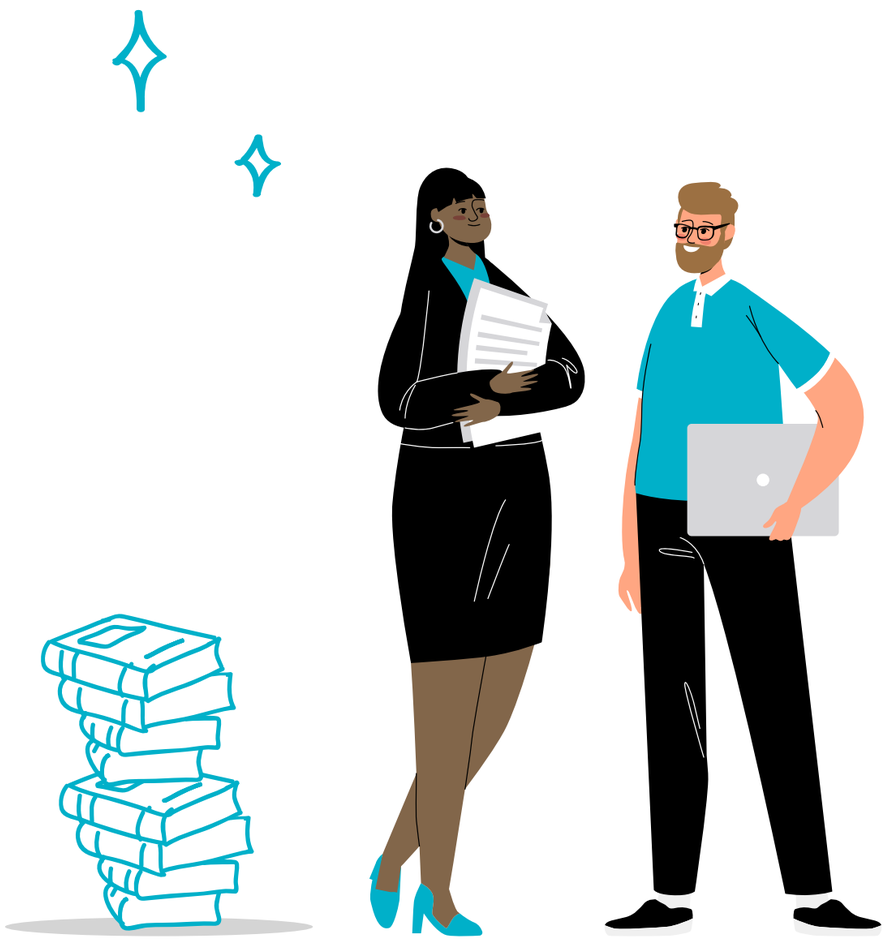
יעדים

יעדים שהוצגו בדוח קודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	בחינת הצורך בעדכון קוד ממשל תאגידי של קבוצת דיסקונט.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	השלמת סקר הסיכונים התלת-שנתי.



10
סוף דבר

תודות ותגובות לדוח 199

GRI CONTENT INDEX 200

אינדקס SASB 206

עקרונות יוזמת ה-GLOBAL COMPACT 209

נספחים - לקוחות 210

נספחים - עובדים 212

נספחים - קהילה 220

נספחים - דיסקונט ירוק 221

נספחים - ממשל תאגידי 222

רשימת לוחות ותרשימים בדוח 223

תודות!

ולפני שדוח ESG העשירי של בנק דיסקונט יוצא לדרך .... העונג של התודות!

תודה לעשרות **עובדי בנק דיסקונט** ועובדי חברות הבת בנק מרכנתיל דיסקונט, כאל ו-אי די בי ניו יורק, שעמלו באיסוף החומר ועיבודו, במתן תשובות, ברעיונות, בהערות, בבירורים, בהגהות, ביוזמה ובעידוד.

תודה לסטודיו לעיצוב Shake Design על בניית הקונספט העיצובי של הדוח.

תודה מיוחדת למעצבת עדי חן על העיצוב המוקפד של הדוח.

תודה לד"ר ליעד אורתר ולנבונאל גליק משבלת ESG על בקרת הדוח.

תודה לעדי רובינשטיין, נטלי גיגי , כרמל כדורי רפאלי וליהיא יוקלה, מהקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד BDO Consulting, על עבודתם המסורה בליווי הכנת הדוח.

ואחרונים חביבים - תודה ענקית לכל עובדי בנק דיסקונט ועובדי חברות הבת בנק מרכנתיל דיסקונט, כאל ו-אי די בי ניו יורק שהופכים את המחוייבות בתחומי סביבה, חברה וממשל, מעשה יום ביומו, מחזון למציאות.

תגובות לדוח

לקוחות הבנק, עובדיו, בעלי מניות מקרב הציבור, מחזיקי עניין אחרים או יתר קוראי הדוח - כולם מוזמנים להגיב ולהעיר על הדוח ותכניו: להעביר רעיונות, הערות או הארות, או סתם לשוחח על הדוח ועל העשייה החברתית של בנק דיסקונט.

את התגובות ניתן למסור:

בטלפון מספר:
076-8058632

על פי הכתובת:
nofar.wl@dbank.co.il

על פי הכתובת:
בנק דיסקונט לישראל בע"מ -
חטיבת אסטרטגיה, כספים ואחזקות
רחוב יהודה הלוי 23, תל אביב
לידי: ולך לזרסקו נופר, מנהלת ESG

עובדי הבנק מוזמנים
להגיב גם באמצעות
אתר האינטראנט

GRI content index[30,31]

Discount Bank has reported in accordance with the GRI Standards
for the period of 1.1.2022-31.12.2022

GRI CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE 2023

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח: בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	UNGC - cop
GRI 2: GENERAL DISCLOSURES 2021							
THE ORGANIZATION AND ITS REPORTING PRACTICES							
	2-1	פרטים אודות הארגון	23-22	30-29	32-31	33-32	אין דרישה ספציפית של COP
	2-2	ישויות שנכללות בדוח הקיימות ובדוח הכספי	15-14	15-14	15-14	15-14	
	2-3	תקופת הדיווח, תדירות, ואיש קשר	15-14	15-14	15-14	15-14	
	2-4	הצגה מחודשת של מידע	96-95, 136, 145, 165-164	136	136	136	
	2-5	בקרת נאותות חיצונית	19	19	19	19	
ACTIVITIES AND WORKERS							
	2-6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	22	29	31	32	אין דרישה ספציפית של COP
	2-7	תיאור מצבת העובדים	95	95	95	95	
	2-8	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות על-ידי הארגון	96	96	96	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
GOVERNANCE							
	2-9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	176	176	176	176	אין דרישה ספציפית של COP
	2-10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	176-175	177	177	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	2-11	יושב ראש הדירקטוריון	13-12, 178	178	178	178	
	2-12	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	181-178	182	182	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	2-13	האצלת סמכויות	180-178	מידע רלוונטי לבנק דיסקונט בלבד (מטה)		N/A	
	2-14	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	16-14, 17	מידע רלוונטי לבנק דיסקונט בלבד (מטה)		N/A	
	2-15	מניעת ניגוד עניינים	183-182	183-182	183-182	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	

30 אינדקס ה-GRI כולל אינדקס UNGC.

31 For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 2-1 to 2-5, 3-1 and 3-2 are aligned with the appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report.

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות: בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	UNGC - cop
GOVERNANCE (continued)							
	2-16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	181-179	182	182	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	אין דרישה ספציפית של COP
	2-17	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	178	179	N/A מידע חסר/ לא שלם		
	2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	179-178, 186-185	179-178, 186-185	179-178, 186-185		
	2-19	מדיניות תגמול	186-184	186-184	186-184		
	2-20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	186-184	186-184	186-184		
	2-21	יחס השכר השנתי	109	109	109		
STRATEGY, POLICIES, AND PRACTICES							
	2-22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	13-12	מידע רלוונטי לבנק דיסקונט בלבד (מטה)		N/A	אין דרישה ספציפית של COP
	2-23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	51-50, 196-195	52	52	52	10-1
	2-24	הטמעת מדיניות מחייבת	93-90, 102-100, 177-175	99-98, 104, 178-177	99-98, 104, 178-177	99-98, 104, 178-177	אין דרישה ספציפית של COP
	2-25	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	51-50, 135-134, 156-153, 196	146, 50, 158-157, 196	147, 50, 158-157, 196	50, 158-157, 196	
	2-26	מנגנוני פנייה בהיבטים אתים	51	52	52	52	
	2-27	ציות לחוקים ותקנות	190-189, 193-191	191-190, 193	191-190, 193	191-190, 194-193	
	2-28	חברות בארגונים	36-33	36-33	36-33	36-33	10-1
STAKEHOLDER ENGAGEMENT							
	2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	17-16	17-16	17-16	17-16	אין דרישה ספציפית של COP
	2-30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	212	212	212	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	6 ,2 ,1

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות: בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	UNCG - cop
GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021							
	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	17	17	17	17	
	3-2	רשימת הנושאים המהותיים	18	18	18	18	
	3-3	ניהול הנושאים המהותיים	הפניות ניתנות בכל נושא מהותי בנפרד				
ENVIRONMENTAL AND SOCIAL CONSIDERATIONS IN THE BUSINESS ACTIVITY							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	43-42	43-42	43-42	43-42	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	43-42	43-42	43-42	43-42	
	201-2	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים	156-152	158-157	158-157	158-157	7
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/ תגמול עובדים ופנסיה	107-106	111-110	111-110	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	אין דרישה ספציפית של COP
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבל הבנק בתקופה המדווחת	לא התקבלה בתקופת הדיווח				
BUSINESS ETHICS							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	189-188	191-190	191-190	191-190	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	מדיניות ופעילות למניעת מקרי שחיתות בארגון, אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	189-188	191-190	191-190	191-190	אין דרישה ספציפית של COP
	205-2	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	189-188, 192	191-190	191-190	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	205-3	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת והצעדים שננקטו בנידון	189	190	190	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
ECONOMIC EFFECTS AND PERFORMANCE							
ACCESSIBILITY FOR DISADVANTAGED POPULATIONS							
STRENGTHENING THE SUSTAINABILITY OF THE BANKING SYSTEM AND THE ECONOMY							
COSTUMER EXPERIENCE							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	43-42	43-42	43-42	43-42	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	תהליך הגדרת תכולת הדוח ותיאור ההשפעות של הארגון בכל נושא שהוגדר מהותי	73-70, 135-134, 144-143	146 ,73	73, 147-146	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	203-2	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	42	42	42	42	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	195-193	195-193	195-193	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
GRI 207: Tax 2019	207-1	מדיניות מס	195-193	195-193	195-193		

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות: בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	UNCG - cop
RESPONSIBLE MANAGEMENT OF THE SUPPLY CHAIN							
SAFEGUARDING HUMAN RIGHTS IN THE BUSINESS ACTIVITY							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	129-128, 131	130	130	130	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	129-128, 131	130	130	130	
MANAGEMENT OF THE ENVIRONMENT FIELD							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	152	157	157	157	9 ,8 ,7
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	161-159	169-166	169-166	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	אין דרישה ספציפית של COP
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא מהותי לארגון				
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	163	168	170	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	161-159, 164	166	169-168		
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	157-156	158-157	159-158		
ADAPTATION TO CLIMATE CHANGE							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	154-152	154-152, 157	154-152	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	8 ,7
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	165-164, 221	221	221		8 ,7
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	165-164, 221	221	221		8 ,7
	305-3	פליטות עקיפות אחרות (מכלול 3) של גזי חממה	165-164, 221	221	221		8 ,7
	305-4	עוצמת פליטות גזי החממה של הארגון	165	N/A מידע רלוונטי לבנק דיסקונט בלבד (מטה)			9 ,8 ,7
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	165				8 ,7
	305-6	פליטות של החומרים הפוגעים באוזון (ODS)	165				8 ,7
	305-7	SOX, NOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	לא מהותי לארגון				8 ,7

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
WORK ENVIRONMENT AND TERMS OF EMPLOYMENT							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	91-90	91	91	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	6 ,2 ,1
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	215 ,102 ,91	215	215		6
	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה, אשר להן לא זכאים עובדים במשרה חלקית או עובדים זמניים	118-117	123 ,98	123 ,98	123 ,98	אין דרישה ספציפית של COP
	401-3	חופשת לידה	218	218	N/A מידע לא ניתן בשל גודל		6 ,2 ,1
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	91-90	91	91	91	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 402: Labor / Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	93-92	99-98	99	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
TRAINING AND DEVELOPMENT OF EMPLOYEES							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	115-113	121-119	121-119	121-119	6
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	219	219	N/A מידע חסר/לא שלם		אין דרישה ספציפית של COP
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	119-117	121-119	122-121	123-122	
	404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	115	121 ,119	121	122-121	6
DIVERSITY AND INCLUSION							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	13, 15-16, 39, 90, 100-102	13, 15-16, 39, 91, 104	13, 15-16, 39, 91, 104	13, 15-16, 39, 104	6
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מגדר, גיל, מיעוטים, השכלה)	176	176	176	176	אין דרישה ספציפית של COP
	405-2	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים) - יחס בין שכר נשים לגברים בכל קטגורית עיסוק	90, 94, 100-103	91, 99, 104-105	99-100, 104-105	104-105	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	39, 100, 102-103	39, 108	108	104	6 ,2 ,1
GRI 406: Non-iscrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והצעדים שננקטו בנידון	39, 102	102	102	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	אין דרישה ספציפית של COP

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
INVOLVEMENT IN THE LOCAL COMMUNITY							
ADVANCEMENT OF FINANCIAL EDUCATION							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	135-134	146	146	146	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה תוכניות פיתוח קהילתית	142-138	142-138, 146	147-146	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	413-2	הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	156-153	155-153	155-153		
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי אזור וסוג	65-61	70-66	70-66	70-66	
	FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסים לאוכלוסייה מועטות יכולת	65-61	70-66	70-66	70-66	
CUSTOMER AND SEGMENT DIVERSITY							
FAIRNESS AND TRANSPARENCY IN PRODUCTS AND SERVICES							
ACCESSIBILITY FOR PERSONS A DISABILITY							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	79-78	81	81	81	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	404-1	מחויבות הבנק לפרסום מידע הוגן ומלא על כלל המוצרים והשירותים של הבנק	80-78	82-81	82-81	82-81	
	404-2	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	76-74	78-77	78-77	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
	404-3	מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית	77-76	81 ,78-77	81 ,78-77		
CUSTOMER PRIVACY AND DATA SECURITY							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	85-83 ,82	85-84	85	N/A מידע לא ניתן בשל מיקום גיאוגרפי	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	83	83	83	83	אין דרישה ספציפית של COP

אינדקס SASB

נושא	מדד	קוד	עמוד בדוח			
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק
Data Security	(1) Number of data breaches, (2) Percentage involving personally identifiable information (PII), (3) Number of account holders affected.	FN-CB-230a.1	86-83	86-84	86	86
	Description of approach to identifying and addressing data security risks	FN-CB-230a.2	86-83	86-84	86-85	86-85
			נספח גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים 2022 – עמ' 74-72			
Financial Inclusion & Capacity Building	(1) Number and (2) amount of loans outstanding qualified to programs designed to promote small business and community development	FN-CB-240a.1	62	67-66	N/A	N/A
	(1) Number and (2) amount of past due and nonaccrual loans qualified to programs designed to promote small business and community development	FN-CB-240a.2	68-62	67-66	N/A	N/A
	Number of no-cost retail checking accounts provided to previously unbanked or underbanked customers	FN-CB-240a.3	68 ,65	N/A	N/A	N/A
	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	FN-CB-240a.4	72-70	73	73	N/A
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	Commercial and industrial credit exposure, by industry	FN-CB-410a.1	156-153 דוח כספי 2022: 62-61	דוח כספי 2022: 62-61	דוח כספי 2022: 62-61	דוח כספי 2022: 62-61
	Description of approach to incorporation of environmental, social, and governance (ESG) factors in credit analysis	FN-CB-410a.2	157-154, 187-186 דוח כספי 2022: 336 ,87-86	155-154, 187-186	155-154, 187-186	155-154, 187-186
Business Ethics	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	FN-CB-510a.1	80-78 דוח כספי 2022: 338-340	81 דוח כספי לשנת 2022: 242	81 דוח כספי לשנת 2022: 163-157	N/A
	Description of whistleblower policies and procedures	FN-CB-510a.2	51-50, 191-188	190 ,52	190 ,52	190

נושא	מדד	קוד	עמוד בדוח			
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק
Systemic Risk Management	Global Systemically Important Bank (G-SIB) score, by category	FN-CB-550a.1	לא רלוונטי			
	Description of approach to incorporation of results of mandatory and voluntary stress tests into capital adequacy planning, long-term corporate strategy, and other business activities	FN-CB-550a.2	דוח כספי: 87-86 ,56-55	דוח כספי: 38	דוח כספי: 55-53	N/A
Activity Metrics	(1) Number and (2) value of checking and savings accounts by segment: (a) personal and (b) small business	FN-CB-A.000	דוח כספי: 13	דוח כספי: 180	דוח כספי: 39-38	32
	(1) Number and (2) value of loans by segment: (a) personal, (b) small business, and (c) corporate	FN-CB-B.000	דוח כספי: 13	דוח כספי: 180	דוח כספי: 39-38	32

עקרונות יוזמת ה-GLOBAL COMPACT

בנק דיסקונט מביע תמיכה בעשרת העקרונות של יוזמת הגלובל קומפקט[32] של ארגון האו"ם, ופועל לקידום עקרונות אלה.

להלן רשימת עקרונות היוזמה:

זכויות אדם	1	על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית;
	2	על עסקים להקפיד שהם אינם נוטלים חלק בפגיעה בזכויות אדם;
סטנדרטים של העסקה	3	על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למו"מ קולקטיבי;
	4	חיסול העבודה בכפייה על כל צורותיה;
	5	חיסול בפועל של עבודת ילדים;
	6	חיסול האפליה בנוגע לתעסוקה ולעבודה;
איכות הסביבה	7	על עסקים לתמוך בגישה זהירה אל מול אתגרים סביבתיים;
	8	לנקוט ביוזמות על מנת לעודד אחריות סביבתית גבוהה יותר;
	9	לעודד את פיתוחן והטמעתן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה;
מאבק בשחיתות	10	על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורותיה, לרבות סחיטה ושוחד.

32 קישור לאתר הרשמי של UNGC: http://www.unglobalcompact.org

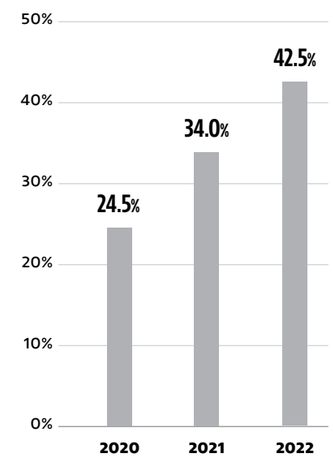
נספחים לקוחות

נתוני תלונות ופניות בבנק דיסקונט*

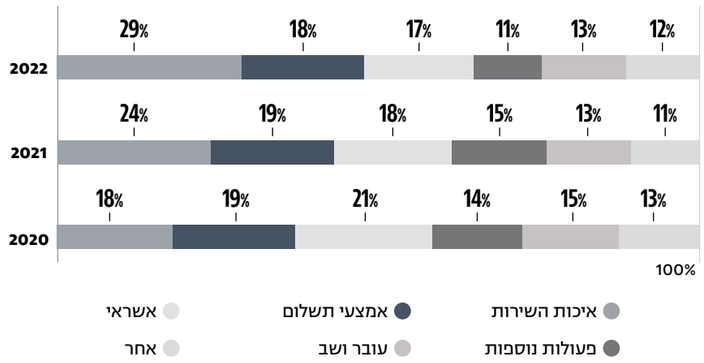
	2022	2021	2020
תלונות ופניות שהתקבלו	4,846	5,223	4,202
תלונות ופניות שטופלו	5,009	5,110	3,988
תלונות שהסתיים הטיפול בהן	4,242	3,880	3,601
פניות, בקשות ובירורים שהסתיים הטיפול בהן	767	1,230	385
שיעור תלונות מוצדקות	42.5%	34.0%	24.5%

* הנתונים בתרשים זה ובשאר התרשימים בעמוד זה אינם כוללים תלונות במסגרת חוק נתוני אשראי.

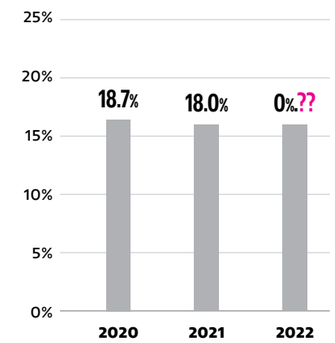
שיעור התלונות המוצדקות[1]
בבנק דיסקונט



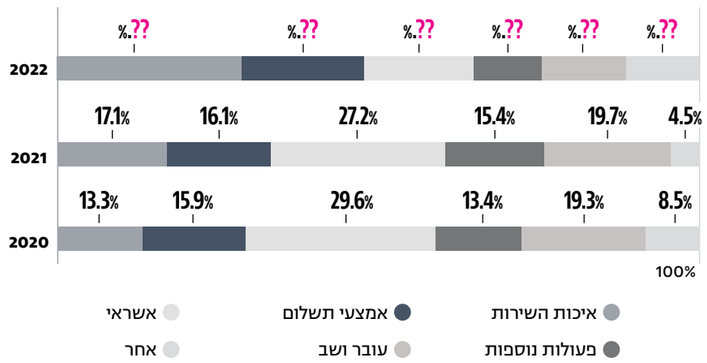
פילוח נושאי התלונות העיקריות
בבנק דיסקונט



שיעור התלונות המוצדקות[1]
בבנק מרכנתיל דיסקונט



פילוח נושאי התלונות העיקריות
בבנק מרכנתיל דיסקונט



פילוח נושאי התלונות העיקריות
בכאל **יהיה???**

הערה:
1 שיעור התלונות המוצדקות מחושב מתוך סך התלונות שנקבעה לגביהן עמדה.

תלונות בדבר הפרעה לסביבה

בשנת 2022 לא התקבלו בבנק דיסקונט, בבנק מרכנתיל או בכאל תלונות בדבר הפרעה לסביבה.

תלונות לקוחות לבנק ישראל

במועד פרסום דוח זה, הפיקוח על הבנקים טרם פרסם סקירה של פניות הציבור אל הפיקוח ביחס לשנת 2022.

בחודש בנובמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים סקירה של פניות הציבור אל הפיקוח ביחס לשנת 2021. הסקירה עומדת לעיון באתר בנק ישראל.

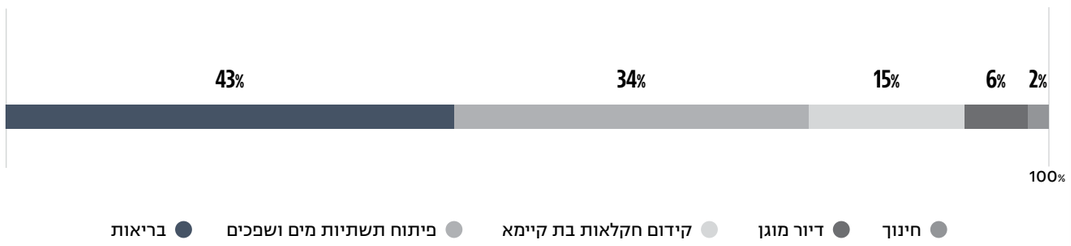
שיעור התלונות המוצדקות
בכאל

בשנת 2021 – 32.2%

בשנת 2022 – 23.45%

האשראי החברתי של דיסקונט

ביום 31 בדצמבר 2022 הסתכם האשראי החברתי של דיסקונט בסך של כ-2 מיליארד ש"ח



הערות:
1 כולל 1.3 מיליארד ש"ח מימון פרוייקטים בחו"ל.
2 כולל 1 מיליארד ש"ח מימון פרוייקטים שנכללו בסיווג האשראי הסביבתי, ראו בעמ' 156 בדוח זה.

נספחים עובדים

הערות כלליות:

1. הנתונים בבנק דיסקונט כוללים עובדים במעמד מן המניין, חוזה אישי, חברי הנהלה, עובדים ארעיים ועובדי מיקור חוץ (בתי תוכנה ועובדים במרכזי השירות של הטלבנק) ואינם כוללים עובדים בחל"ת ובחופשת לידה.
2. ביום 31 בדצמבר 2021 הועסקו בבנק 933 עובדים במעמד של "עובד יציב", מעמד אשר נקבע במסגרתו של ההסכם הקיבוצי החדש שנחתם ביום 22 בדצמבר 2021. במהלך שנת 2022 הבנק הטמיע את השינוי במערכותיו.

עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022	2021	2020
בנק דיסקונט	4,941	4,883	4,947
בנק מרכנתיל דיסקונט[1]	1,462	1,450	1,446
כאל[2]	1,612	1,486	1,423
אי די בי ניו יורק	577	524	532

הערות:
1 לא כולל עובדים בחופשת לידה.
2 לא כולל מיקור חוץ.

פילוח עובדים לפי מגדר

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022			2021			2020		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
בנק דיסקונט	1,929	3,012	4,941	1,927	2,956	4,883	[1]1,987	[1]2,960	4,947
בנק מרכנתיל דיסקונט[2]	599	863	1,462	602	848	1,450	621	825	1,446
כאל[3]	441	1,171	1,612	418	1,068	1,486	1,016	407	1,423
אי די בי ניו יורק	321	256	577	293	231	524	298	234	532

הערות:
1 תוקנה טעות סופר – החלפה בין מספר הנשים למספר הגברים.
2. כולל עובדים בחופשת לידה.
2 לא כולל מיקור חוץ.

פילוח עובדים לפי פריסה גיאוגרפית

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	שיעור	2021	שיעור	2020	שיעור
בנק דיסקונט	מרחב ירושלים והדרום	476	9.6%	502	10.3%	387	7.8%
	מרחב מרכז	541	10.9%	467	9.6%	529	10.7%
	מרחב שפלה	657	13.3%	616	12.6%	592	12.0%
	מרחב צפון	461	9.3%	472	9.7%	491	9.9%
	מטה (ת"א)	2,806	57%	2,826	58%	2,948	59.6%
	סך-הכל	**4,941**	**100.0%**	**4,883**	**100.0%**	**4,947**	**100.0%**

פילוח עובדים לפי הסכמים קיבוציים

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022	2021	2020
בנק דיסקונט	88.1%	86.3%	86.1%
בנק מרכנתיל דיסקונט	98.8%	98.6%	98.6%
כאל	95%		

פילוח עובדים לפי סוג העסקה

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	עובדים מן המניין, בחוזים אישיים וחברי הנהלה	2,982	3,045	3,144
	ארעיים[3]	610	1,397	1,317
	עובדים יציבים[3]	990	??	-
	מיקור חוץ[1]	359	441	486
	סך-הכל	**4,941**	**4,883**	**4,947**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עובדים מן המניין, בחוזים אישיים וחברי הנהלה	1,112	1,113	1,140
	ארעיים	262	244	2,112
	עובדי חברת כח אדם	79	70	66
	בתי תוכנה	9	23	28
	סך-הכל	**1,462**	**1,450**	**1,446**
כאל[2]	עובדים מן המניין, בחוזים אישיים וחברי הנהלה	1,516	1,398	1,347
	עובד זמני	6	17	6
	מיקור חוץ	359	406	356
	סך-הכל	**1,881**	**1,821**	**1,709**

הערות:
1 כולל עובדי בתי תוכנה ועובדי מרכזי שירות של הטלבנק.
2 כולל מיקור חוץ ולא כולל עובדים בחופשה ללא תשלום ונשים בחופשת לידה.
3 לענין "עובדים יציבים", ראו הערה כללית מספר 2.

פילוח עובדים לפי גיל

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	עד 30	685	686	689
	31-50	2,820	2,850	2,877
	מעל 50	1,436	1,347	1,381
	סך-הכל	**4,941**	**4,883**	**4,947**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עד 30	119	129	140
	31-50	896	876	896
	מעל 50	447	445	410
	סך-הכל	**1,462**	**1,450**	**1,446**
כאל	עד 30	556	448	420
	31-50	857	869	826
	מעל 50	199	169	177
	סך-הכל	**1,612**	**1,486**	**1,423**

הערות:
1 נתוני בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט כוללים עובדים במעמד מן המניין ועובדים ארעיים.
2 בשנת 2021 שונתה ההגדרה של נתוני כאל. נתוני ההשוואה סווגו מחדש בהתאם.
3 נתוני בנק דיסקונט כוללים 2 עובדים של חברת דיסקונט ליסינג.

חלקיות משרה

		2022			2021		
		גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
בנק דיסקונט	משרה מלאה	1,802	2,591	4,393	1,803	2,531	4,334
	משרה חלקית	127	421	548	124	425	549
	סך-הכל	**1,929**	**3,012**	4,941	**1,927**	**2,956**	**4,883**
בנק מרכנתיל דיסקונט	משרה מלאה	544	759	1,303	597	814	1,411
	משרה חלקית	5	34	39	5	34	39
	סך-הכל	**549**	**793**	**1,342**	**602**	**848**	**1,450**
כאל	משרה מלאה				410	1,005	1,415
	משרה חלקית				8	63	71
	סך-הכל				**418**	**1,068**	**1,486**

גיוון בקרב עובדים

		2022		2021		2020	
		גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
בנק דיסקונט	דירקטוריון	6	4	6	4	9	3
	מנהלים	362	422	409	445		
	מתוכם: מנהלי ענף ומעלה[1]	72	58	56	64		
	פקידים	1,567	2,590	2,547	2,517		
בנק מרכנתיל דיסקונט	דירקטוריון	6	3	3	2		
	מנהלים		143	184	173		
	פקידים		719	664	652		
כאל	דירקטוריון	5	3	4	3		
	מנהלים	121	185	168	170		
	פקידים	320	986	900	949		

הערה:
1 כולל חברי הנהלה.

ותק וגיל ממוצע

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022		2021		2020	
	גיל ממוצע	ותק ממוצע	גיל ממוצע	ותק ממוצע	גיל ממוצע	ותק ממוצע
בנק דיסקונט	44.1	13.4	43.7	13.7	43.7	13.7
בנק מרכנתיל דיסקונט	44.9	15.5	44.6	15.3	44.2	16.0
כאל	36.0	8.4	36.0	8.7	37.0	9.42
אי די בי ניו יורק	49.0		49.0		49.0	

ותק ממוצע - אי די בי ניו יורק

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022		2021		2020	
	מספר עובדים	שיעור	מספר עובדים	שיעור	מספר עובדים	שיעור
פחות משנה	108	18.7	77	14.7	19	3.6
1-9 שנים	298	51.7	276	52.7	333	62.5
10-19 שנים	119	20.6	114	21.7	120	22.6
20-29 שנים	36	6.2	37	7.1	37	7.0
30-39 שנים	9	1.6	14	2.7	16	3.0
40 ומעלה	7	1.2	6	1.1	7	1.3
סך הכל	**577**	**100.0%**	**524**	**100.0%**	**532**	**100.0%**

תחלופת עובדים

פילוח עובדים חדשים לפי מגדר

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	גברים	195	190	158
	נשים	404	378	304
	סך-הכל	**599**	**568**	**462**
בנק מרכנתיל דיסקונט	גברים	46	26	30
	נשים	109	63	39
	סך-הכל	**157**	**89**	**69**
כאל	גברים	144	75	66
	נשים	428	251	144
	סך-הכל	**572**	**326**	**210**

הערה: הנתונים כוללים עובדים ארעיים ועובדים מן המניין.

פילוח עובדים חדשים לפי גיל

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	עד 30	330	352	277
	31-50	217	179	146
	מעל 50	52	37	39
	סך-הכל	**599**	**568**	**462**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עד 30	72	40	31
	31-50	83	48	33
	מעל 50	2	1	5
	סך-הכל	**157**	**89**	**69**
כאל	עד 30	452	263	156
	31-50	109	58	50
	מעל 50	11	5	5
	סך-הכל	**572**	**326**	**210**

הערה: הנתונים כוללים עובדים ארעיים ועובדים מן המניין.

פילוח עזיבת עובדים לפי מגדר

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	גברים	199	255	244
	נשים	343	415	602
	סך-הכל	**542**	**670**	**846**
בנק מרכנתיל דיסקונט	גברים	39	49	63
	נשים	55	50	73
	סך-הכל	**94**	**99**	**136**
כאל	גברים	121	101	124
	נשים	320	330	276
	סך-הכל	**441**	**434**	**400**

הערות:

1 הנתונים כוללים עובדים ארעיים ועובדים מן המניין.

2 נתוני בנק דיסקונט לא כוללים עוזבים מחופשת לידה / מחופשה ללא תשלום.

פילוח עזיבת עובדים לפי גיל

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	עד 30	229	268	183
	31-50	227	215	144
	מעל 50	86	181	519
	סך-הכל	**542**	**670**	**846**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עד 30	27	22	16
	31-50	47	56	23
	מעל 50	20	21	97
	סך-הכל	**94**	**99**	**136**
כאל	עד 30	328	318	229
	31-50	104	99	120
	מעל 50	9	17	51
	סך-הכל	**441**	**434**	**400**

התניידות עובדים

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022	2021	2020
בנק דיסקונט	740	892	857
בנק מרכנתיל דיסקונט	285	329	296
כאל		166	95

התפלגות עובדים לפי סיבות עזיבה

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022				2021			2020		
		עובדים ארעיים	מן המניין	יציבים	סך-הכל	עובדים ארעיים	מן המניין	סך-הכל	עובדים ארעיים	מן המניין	סך-הכל
בנק דיסקונט	עידוד פרישה	-	6	-	**6**	-	72	**72**	-	445	**445**
	פרישה ועזיבה טבעית	1	44	1	**46**	48	88	**136**	32	64	**96**
	מזה: סיום חוזה	4	-	1	**5**	44	27	**71**	30	-	**30**
	התפטרות	287	78	108	**473**	372	57	**429**	199	39	**238**
	פיטורין (ביוזמת הבנק)[3]	3	2	4	**9**	24	4	**28**	61	1	**65**
	אחר	-	3	-	**3**	1	4	**5**	-	5	**5**[1]
	סך-הכל פרישה	**295**	**133**	114	**542**	**445**	**225**	**670**	**292**	**554**	**846**
בנק מרכנתיל דיסקונט[4]	עידוד פרישה	-	9	-	**9**	-	4	**4**	1	82	**83**
	פרישה ועזיבה טבעית	1	6	-	**7**	-	12	**12**	1	19	**20**
	התפטרות	45	12	-	**57**	38	27	**65**	13	12	**25**
	פיטורין (ביוזמת הבנק)	8	3	-	**11**	11	1	**12**	7	1	**8**
	אחר	9	1	-	**10**	3	3	**6**	-	-	**-**
	סך-הכל פרישה	**63**	**31**	-	**94**	**52**	**47**	**99**	**22**	**114**	**136**
כאל	פרישה ועזיבה טבעית				**2**			**10**			**30**
	התפטרות				**363**			**311**			**205**
	פיטורין (ביוזמת החברה)				**74**			**113**			**159**
	אחר				**2**			**-**			**6**
	סך-הכל פרישה[2]				**441**			**434**			**400**

הערות:

1 מהם נפטרו: 2021 - 5.

2 כאל - לא כולל נתוני עובדים שפרשו מחופשה ללא תשלום / חופשת לידה או עובדים בתקופת נסיון.

3 הפיטורים הם של עובדים בנסיון או מסיבות משמעת חמורות.

4 בנק מרכנתיל דיסקונט - עובדים מן המניין כולל חוזים אישיים וחברי הנהלה.

חופשות לידה

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022		2021		2020	
		גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
בנק דיסקונט	זכאים לחופשת לידה	108	235	101	230	124	237
	יצאו לחופשת לידה	2	203	3	213	2	210
	חזרו מחופשה	2	123	3	203	1	170
	עובדים שעדיין היו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה	2	167	3	190	1	169
בנק מרכנתיל דיסקונט	זכאים לחופשת לידה	41	43	62	58	29	53
	יצאו לחופשת לידה	-	43	-	58	2	50
	חזרו מחופשה	-	41	-	22	2	35
	עובדים שעדיין היו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה			-	54	2	50

הערות:

1 זכאים לחופשת לידה - כל מי שנולד לה/לו ילד בין התאריכים 1.1-31.12 של אותה שנה, שלא בהכרח מימשו את זכאותו בבנק.

2 עבור בנק דיסקונט:

א. הנתונים לשנת 2022 - מספר העובדים/עובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה ונשארו לעבוד - נכון ליום 1 באפריל 2023.

ב. הנתונים לשנת 2021 - מספר העובדים/עובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה ונשארו לעבוד - נכון ליום 1 באפריל 2022.

ג. הנתונים לשנת 2020 - מספר העובדים/עובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה ונשארו לעבוד - נכון ליום 1 באפריל 2021.

3 עבור בנק מרכנתיל דיסקונט:

א. הנתונים לשנת 2022 - מספר העובדים/עובדות שחזרו ונשארו לעבוד - נכון ליום 31 בדצמבר 2021.

ב. הנתונים לשנת 2021 - מספר העובדים/עובדות שחזרו ונשארו לעבוד - נכון ליום 31 בדצמבר 2020.

ג. הנתונים לשנת 2020 - מספר העובדים/עובדות שחזרו ונשארו לעבוד - נכון ליום 31 בדצמבר 2019.

היעדרות עובדים

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2021		2021		2020	
		גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
בנק דיסקונט	היעדרות בגין ימי מחלה בתשלום	21,568	47,451	19,460	42,301	26,766	41,623
	שיעור היעדרות	6.0%		5.48%		5.48%	
	תאונות	20	44	11	40	16	32
בנק מרכנתיל דיסקונט	היעדרות בגין ימי מחלה בתשלום	6,340	12,869	5,498	11,113	4,547	9,396
	שיעור היעדרות	4.2%		5.72%		4.57%	
	תאונות	158	338	1,038	1,947	231	145
כאל	היעדרות בגין ימי מחלה בתשלום			3,769	13,358	4,424	15,471
	שיעור היעדרות			6.61%		5.79%	
	תאונות			5	9	7	17

הערות:

1 ימי מחלה בתשלום נספרים לפי מספר הימים בפועל.

2 ספירת הימים הינה ימי עבודה מהם נעדר העובד, והיא מתייחסת לסך ימי העבודה האפשריים בשנה ולא לסך הימים בשנה קלנדרית.

3 שיעור ההיעדרות מחושב כסך ימי ההיעדרות בפועל מחולק בסך ימי העבודה האפשריים של אוכלוסיית העובדים לסוף שנת הדיווח. יצויין כי בסך ימי ההיעדרות נכללים כלל העובדים שנרשם בגינם אירוע מסוג "מחלה", בעוד שבמכנה נכללת אוכלוסיית העובדים בסוף השנה. כתוצאה ממתכונת חישוב זו, שיעור ההיעדרות מוטה כלפי מעלה.

4 הנתונים בדבר אירועי תאונות שדווחו, הם נתונים שדווחו לביטוח לאומי, והם כוללים גם תאונות בדרך אל מקום העבודה ובחזרה ממנה. לפיכך נתונים אלה אינם מהווים אינדיקציה למספר האירועים של "בטיחות בעבודה".

היעדרות עובדים חיצוניים (עובדי קבלן ומיקור חוץ)

		ליום 31 בדצמבר 2022
בנק מרכנתיל דיסקונט	היעדרות בגין ימי מחלה	78
	תאונות עבודה	2

אירועים בהם היו מעורבים לקוחות ועובדים, אשר הגיעו כדי הפעלת פוליסת ביטוח

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	לקוחות (צד ג')		2	15
	עובדים (חבות מעבידים)		1	4
	סך-הכל		**3**	**19**
בנק מרכנתיל דיסקונט	לקוחות (צד ג')		6	7
	עובדים(חבות מעבידים)		1	-
	סך-הכל		**7**	**7**
כאל	לקוחות (צד ג')		2	11
	עובדים (חבות מעבידים)		9	1
	סך-הכל		**11**	**12**

הדרכת עובדים

ממוצע שעות הדרכה לעובד

	2022	2021	2020
בנק דיסקונט	13.6	29	26.3
בנק מרכנתיל דיסקונט	20	22.6	20.3

פירוט נתוני הדרכת עובדים

		2022	2021	2020
בנק דיסקונט	סך-הכל ימי הדרכה פרונטאלית	30,141	26,446	18,605
	אינטראקציות הכשרה מתוקשבת	21,000	26,218	21,369
	ממוצע שעות הדרכה לעובד	[1]13.6	29	26.3
	ממוצע ימים לעובד	5.9	5.3	4.15
	עלות הכשרה - מיליון ש"ח	7.4	8.5	6.9
בנק מרכנתיל דיסקונט	סך-הכל ימי הדרכה פרונטאלית	7,110	3,722	2,685
	אינטראקציות הכשרה מתוקשבת	5,410	4,797	2,977
	ממוצע שעות הדרכה לעובד	20	22.6	20.3
	ממוצע ימים לעובד	3.64	4.11	3.69
	עלות הכשרה - מיליון ש"ח	1.9	2	2.6

הערה:

1 ממוצע שעות הדרכה לעובד ירד בשנת 2022, נוכח התייעלות ודיוק תכני הלמידה. הלמידה הפכה להיות יותר בלמידה אישית בזמן העבודה שלא נמדדה כלמידה פורמלית.

משוב עובדים

שיעור עובדים שקיבלו משוב

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2022	2021	2020
בנק דיסקונט		99%	99%
בנק מרכנתיל דיסקונט	95%	97%	99%
כאל	100%	100%	100%

נספחים קהילה

היקף ההוצאה בקבוצת דיסקונט בגין הפעילות למען הקהילה

	2022	2021	2020
		באלפי שקלים חדשים	
הוצאה ישירה	23,296	19,429	10,864
חסויות[1]	35	[2]61	[2]89
הוצאות שונות[3]	379	254	373
סך-הכל	**23,710**	**[2]19,744**	**[2]11,326**

הערות:

1 נלקח חלק קטן מההוצאה בגין חסויות – חסויות לעמותות חברתיות בלבד.

2 הנתון הוצג מחדש.

3 הוצאות הכנת דיווחים שונים בתחום האחריות התאגידית.

נספחים דיסקונט ירוק

פליטות גזי חממה בשנים 2022-2020

		מכלול 1	מכלול 2	מכלול 3	סה"כ פליטות
בנק דיסקונט	2022	2,059	15,960	520	**18,539**
	2021	2,187	16,559	453	**19,199**
	2020	2,562	16,799	463	**19,824**
בנק מרכנתיל דיסקונט	2022	600	3,726	101	**4,427**
	2021	602	4,003	-	**4,605**
	2020	568	4,337	148	**5,053**
כאל	2022	871	2,771	27	**3,669**
	2021	835	2,995	10	**3,840**
	2020	860	3,717	16	**4,593**

הערות:

1 חישוב פליטות במכלול 1 עבור בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל מתייחס לצריכת הדלק בלבד; בעוד בבנק דיסקונט החישוב אף כולל פליטות מגזי קירור של מזגנים.

2 חישוב פליטות מכלול 3 עבור בנק דיסקונט - מתייחס לצריכת נייר, מיחזור נייר, צריכת מים וטיסות עסקיות; חישוב פליטות מכלול 3 עבור בנק מרכנתיל דיסקונט - מתייחס לצריכת נייר וטיסות בלבד; חישוב פליטות מכלול 3 עבור כאל - מתייחס לצריכת נייר ומיחזור נייר בלבד.

פרטים בדבר ההשקעה של בנק דיסקונט במהלכים לצמצום פליטות גזי חממה בשנים 2022-2020, והחיסכון השנתי[1] אשר נבע מהם

סוג הפעילות	תיאור	השקעה באלפי ש"ח	חיסכון שנתי באנרגיה (קוט"ש)	חיסכון שנתי בפליטות גזי חממה (טון CO2e)
התייעלות אנרגטית במבנה	התייעלות אנרגטית במערכות מיזוג אוויר	2,986	290,238	136
התייעלות אנרגטית במבנה	שדרוג מערכות תאורה	169	72,560	34
מבנה - צמצום שטחים			349,844	165
סך הכל בשנת 2022		**3,155**	**712,642**	**[4]335**
סך הכל בשנת 2021		**5,888**	**482,032**	**[2]240**
סך הכל בשנת 2020		**4,003**	**689,121**	**[3]376**

הערות:

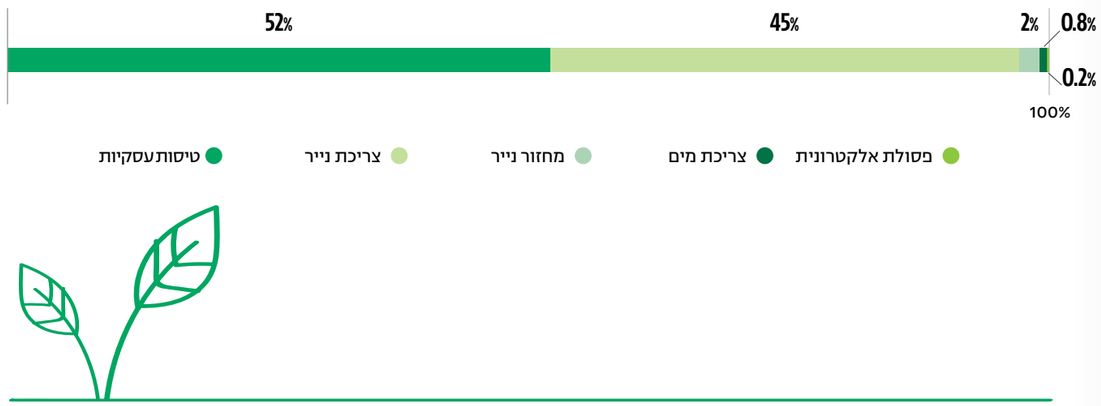
1 חיסכון בצריכת החשמל ביחס לשנת 2020. מוערך כאחוז מסך החיסכון בצריכה.

2 חיסכון שנתי בפלטיות גזי חממה (טון פד"ח) מתבסס על מקדמי הפליטה הידועים במועד פרסום הדוח הנוכחי.

3 חיסכון שנתי בפלטיות גזי חממה (טון פד"ח) מתבסס על מקדמי הפליטה שהיו ידועים במועד פרסום דוח אחריות תאגידית לשנת 2020.

4 בנק דיסקונט ממשיך, כמדי שנה, לקדם יוזמות להתייעלות אנרגטית וצמצום ההשפעה הסביבתית שלו כפי שמתואר בטבלה. עם זאת, בשנת 2022 הייתה עליה של 1.95% בצריכת החשמל של הבנק הנובעת מהיערכות הבנק למעבר לקמפוס ובשל חזרה לשגרת עבודה מלאה במטה בסיום מגיפת הקורונה.

פילוח פליטות עקיפות - מכלול 3 לשנת 2022



טיפול בפסולת בשנים 2022-2020

יחידות מידה	אופן הטיפול	2022	2021	2020
פסולת קרטון	טון	העברה למחזור		
פסולת נייר	טון	העברה למחזור	[1]363	296	301
פסולת אלקטרונית	טון	העברה למחזור	47.6	86.8	49.1
בקבוקים	יחידות	העברה למחזור	26,000	35,000	24,957
נורות	יחידות	העברה למחזור	4,000	8,500	6,400
ראשי דיו וטונרים	יחידות	העברה לגריטה	3,100	4,000	6,416
סוללות	יחידות	העברה למחזור	1,500	1,000	1,500

הערה:

1 בשנת 2022 פונו ארכיבים מקומיים ביחידות המטה שעתירות בנייר כחלק מהיערכות המעבר לקמפוס, מה שמסביר את הפער בין הנרכש למחזור.

נספחים ממשל תאגידי

השתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו

מספר ישיבות הדירקטוריון וועדותיו ושיעור ההשתתפות בהן

הפורום	מספר הישיבות בשנת 2022	שיעור ההשתתפות המשוקלל	מספר הישיבות בשנת 2021	שיעור ההשתתפות המשוקלל	מספר הישיבות בשנת 2020	שיעור ההשתתפות המשוקלל
מליאת הדירקטוריון	**33**	**100.0**	**31**	**99.0**	**38**	**99.7**
ועדת אשראים	9	97.8	9	100.0	7	100.0
ועדת ביקורת	23	100.0	26	100.0	28	100.0
ועדת ניהול סיכונים	19	100.0	17	100.0	16	100.0
ועדת משאבים	4	100.0	4	100.0	4	100.0
ועדת תגמול	14	100.0	7	100.0	11	100.0
ועדת טכנולוגיות ומשאבים	6	100.0	7	100.0	6	100.0
ועדת אד הוק - אוסטרליה	-	-	2	100.0	10	100.0
סך-הכל ישיבות ועדות	**75**	**99.8**	**72**	**100.0**	**82**	**100.0**

רשימת לוחות ותרשימים בדוח

פרק	שם הלוח/תרשים	עמוד
	טבלת ריכוז ביצועי קיימות בבנק דיסקונט	6
01	מטריצת הנושאים המהותיים	15
	הנושאים המהותיים – גבולות הדיווח	16
02	מבנה האחזקות של קבוצת דיסקונט	21
	יעד 4 – ביצועים לאורך השנים	35
	יעד 8 – ביצועים לאורך השנים	36
	יעד 9 – ביצועים לאורך השנים	37
	יעד 10 – ביצועים לאורך השנים	38
	יעד 16 – ביצועים לאורך השנים	39
	הערך הכלכלי שיוצרת קבוצת דיסקונט	40
03	ערוצי הדיווח וההתייעצות	49
04	פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק דיסקונט	56
	פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט	56
	הלוואות לסטודנטים בשנים 2017-2021	63
	הרצאות וסדנאות	70
	סקרי שביעות רצון שמבצע הבנק	72
	כאל – הציונים הממוצעים בסקר שביעות רצון לקוחות	75
05	התפלגות מגדרית של עובדי בנק דיסקונט	92
	עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות	92
	פילוח עובדי בנק דיסקונט לפי קטגוריות העסקה	92
	השכלה אקדמית	93
	גיל ממוצע וותק ממוצע של העובדים	93
	העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק דיסקונט	99
	התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק דיסקונט	99
	העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק מרכנתיל דיסקונט	101
	העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – כאל	101
	התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל	101
	נתונים בדבר פרישת עובדים	103
	יחס בין עלות תגמול ממוצעת של קבוצת נושאי משרה בכירה לבין העלות הממוצעת והחציונית של כלל העובדים	105
	נתונים בדבר סך שעות הדרכה שנתיות, בשנים 2019-2021	109
	שעות הדרכה שנתיות בממוצע לעובד/ת, בשנים 2019-2021	109
	היקף ההשקעה בהדרכות	109
	ימי הדרכה בבנק דיסקונט	109
	ימי הדרכה בבנק מרכנתיל דיסקונט – 2021	115
	תשומות הכשרת עובדים ומנהלים בכאל	116
07	הזנק דיסקונט – נתונים כלליים	133
	שיעור העובדים המתנדבים	135
	ממוצע שעות התנדבות לעובד	135
	פילוח ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט	136
	סך ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט	136
08	פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בבנק דיסקונט	155
	צריכת החשמל בבנק דיסקונט	156
	צריכת הדלק בבנק דיסקונט	156
	אומדן החיסכון הנובע מקיום הסעות לעובדים בבנק דיסקונט	156
	עצימות אנרגטית בבנק דיסקונט	157
	צריכת המים בבנק דיסקונט	157
	צריכת הנייר בבנק דיסקונט	157
	טביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט לפי מכלולים	159
	עצימות פליטות גזי החממה של בנק דיסקונט	159

פרק	שם הלוח/תרשים	עמוד
08 (המשך)	פליטות מנסועה של בנק דיסקונט	159
	פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בבנק מרכנתיל דיסקונט	161
	צריכת החשמל בבנק מרכנתיל דיסקונט	161
	צריכת הדלק בבנק מרכנתיל דיסקונט	161
	עצימות אנרגטית בבנק מרכנתיל דיסקונט	162
	צריכת הנייר בבנק מרכנתיל דיסקונט	162
	כמות הפסולת שנשלחה למחזור	163
	פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בכאל	163
	צריכת החשמל בכאל	163
	עצימות אנרגטית בכאל	163
	צריכת הדלק בכאל	163
	צריכת הנייר בכאל	163
09	תרשים המבנה הארגוני של בנק דיסקונט	169
	הרכב הדירקטוריון	170
	פרטים על חברי ההנהלה	177
10	אינדקס GRI משולב עם UNGC	192
	נתוני תלונות ופניות בבנק דיסקונט	202
	שיעור התלונות המוצדקות בבנק דיסקונט	202
	פילוח נושאי התלונות העיקריות בבנק דיסקונט	202
	שיעור התלונות המוצדקות בבנק מרכנתיל דיסקונט	202
	פילוח נושאי התלונות העיקריות בבנק מרכנתיל דיסקונט	202
	פילוח נושאי התלונות העיקריות בכאל	203
	עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות	204
	פילוח עובדים לפי מגדר	204
	פילוח עובדים לפי פריסה גאוגרפית	204
	פילוח עובדים לפי סוג העסקה	205
	פילוח עובדים לפי גיל	205
	חלקיות משרה	206
	נשים בדרגים שונים	206
	ותק וגיל ממוצע	206
	ותק ממוצע – אי די בי ניו יורק	207
	פילוח עובדים חדשים לפי מגדר	207
	פילוח עובדים חדשים לפי גיל	207
	פילוח עזיבת עובדים לפי מגדר	208
	פילוח עזיבת עובדים לפי גיל	208
	התניידות עובדים	208
	התפלגות עובדים לפי סיבות עזיבה	209
	חופשות לידה	210
	היעדרות עובדים	210
	אירועים בהם היו מעורבים לקוחות ועובדים, אשר הגיעו כדי הפעלת פוליסת ביטוח	211
	ממוצע שעות הדרכה לעובד	211
	פירוט נתוני הדרכת עובדים בבנק דיסקונט	211
	שיעור עובדים שקיבלו משוב	211
	פערי שכר בין נשים לגברים בבנק דיסקונט	212
	פערי שכר בין נשים לגברים בבנק מרכנתיל דיסקונט	214
	פערי שכר בין נשים לגברים בכאל	215
	היקף ההוצאה בקבוצת דיסקונט בגין הפעילות למען הקהילה	216
	פליטות גזי חממה בשנים 2019-2021	217
	פרטים בדבר ההשקעה של בנק דיסקונט במהלכים לצמצום פליטות גזי חממה בשנת 2021, והחיסכון השנתי אשר נבע מהם	217
	השתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו	218