דיסקונט

דוח אחריות תאגידית

סביבה, חברה וממשל תאגידי ESG

2020

תוכן העניינים

ערכי דיסקונט והטמעתם בפעילות הבנק 04
שומרים על ערכי דיסקונט בצל משבר הקורונה 06
טבלת ריכוז ביצועי קיימות בבנק דיסקונט 08

01 על אודות הדוח 10
- דבר יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי 12
- דוח האחריות התאגידית העשירי של דיסקונט 14
- ניהול האחריות התאגידית בדיסקונט 15
- דיאלוג עם מחזיקי עניין 16
- תהליך זיהוי הנושאים המהותיים 16
- 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 31
- כאל - רקע כללי 32
- אי די בי ניו יורק - רקע כללי 33
- חברות בארגונים ויוזמות חיצוניות 35
- דירוגים בתחומי האחריות התאגידית 36
- אותות ופרסים 36
- בנק דיסקונט ויעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא 38
- תורמים לכלכלה 44

03 רוח דיסקונט 46
- גיבוש והטמעת רוח דיסקונט 48
- חזון, ערכים ומה שביניהם 49
- הקוד האתי 52
- יעדים 53

04 הלקוחות 54
- מדיניות 56
- חדשנות 58
- שירותים ומוצרים לקידום אוכלוסיות 61
- קידום נגישות 68
- השקעות IMPACT 70
- חינוך פיננסי 70
- חתירה לחוויית לקוח מנצחת 73
- הוגנות במוצרים 80
- פרטיות לקוח ואבטחת מידע 82
- תמיכה בלקוחות בצל משבר הקורונה 86
- יעדים 89

05 העובדים 90
- מדיניות טיפוח ההון האנושי 92
- גיוס העובדים 93
- יחסי עבודה 94
- העובדים של דיסקונט 96
- גיוון ושוויון הזדמנויות 100
- שומרים על זכויות העובדים 106
- משקיעים בעובדים יותר 112
- המשאב האנושי בתקופת משבר הקורונה 125
- יעדים 127

06 ספקים 128
- קידום רכש אחראי 130
- ספקים בצל משבר קורונה 133
- יעדים 133

07 דיסקונט בקהילה 134
- מדיניות 136
- הזנק דיסקונט 136
- מתנדבים בקהילה 139
- משקיעים בקהילה 141
- קבוצת דיסקונט בקהילה בתקופת משבר הקורונה 148
- יעדים 149

08 דיסקונט ירוק 150
- מדיניות 152
- "אשראי ירוק" 153
- קידום בנייה ירוקה 155
- צריכת משאבים אחראית 156
- טביעת רגל פחמנית 160
- יעדים 167

09 ממשל תאגידי 168
- קוד ממשל תאגידי לקבוצת דיסקונט 170
- האסיפה הכללית של בעלי המניות 171
- הדירקטוריון 172
- הנהלת הבנק 179
- תגמול נושאי משרה בכירה 180
- פונקציות בקרה עיקריות 181
- מניעת שחיתות 183
- ציות לרגולציה 186
- יעדים 189

10 סוף דבר 190
- תודות ותגובות לדוח 191
- אינדקס GRI משולב עם UNGC 192
- עקרונות יוזמת ה-Global Compact 201
- נספחים - לקוחות 202
- נספחים - עובדים 205
- נספחים - קהילה 212
- נספחים - דיסקונט ירוק 213
- נספחים - ממשל תאגידי 214
- רשימת לוחות ותרשימים בדוח 215

ערכי דיסקונט והטמעתם בפעילות הבנק

מחויבים ללקוח
מקצועיות, שירותיות וחדשנות

מחויבים ללקוחות במשבר

הפעלת צוותי סיוע ללקוחות במשבר פיננסי

מחויבים לחדשנות

השקעה במספר מיזמים חדשניים בתחום הפינטק והחדשנות כדוגמת paybox ו-smart save שירות חדשני לחסכון אוטומטי

מחויבים לשיפור איכות השירות

הבנק הוביל במדד שביעות הרצון הכללית מהבנק בסקר Marketest

89% שביעות רצון מחוויית השירות בסניפים (בציון 9-10)

95% שביעות רצון מחווית השירות במרכזי השקעות (בציון 9-10)

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

שביעות רצון גבוהה של הלקוחות משימוש באפליקציות

מחויבים לשירות מותאם אישית

סדנאות והדרכות דיגיטל לגיל השלישי

פיתוח והצעת מוצרים בנקאיים לקידום אוכלוסיות ייעודיות

קידום עסקים קטנים וזעירים

מתן אשראי בסך 36.4 מיליארד ש"ח

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

מובילים שינוי חברתי

17.3 מיליון ש"ח השקעה בקהילה

השקעות impact חברתיות באמצעות דיסקונט קפיטל

155 מלגות לסטודנטים מהחברה הערבית במסגרת תכנית "הזנק דיסקונט" במימון מרכנתיל דיסקונט

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

9.8% עלייה בשיעור המתנדבים בבנק

53% נשים מנהלות

מובילים לצמצום פערים בחברה

העסקת גמלאי הבנק שרצו לחזור למעגל העבודה בטלבנק ובסניפים

הצטרפות לאמנה הוולנטרית לקידום ערבות הדדית לטובת האזרחים הוותיקים

מובילים שינוי סביבתי

1,020 מיליון ש"ח אשראי ירוק לפרויקטים סולריים לקידום אנרגיות ירוקות

גורמים לזה לקרות
יוזמה ונחישות, לקיחת אחריות ועמידה בהתחייבויות

גורמים לחיזוק היבטי אתיקה וממשל תאגידי

מנגנון Whistle-blower להגברת האפקטיביות במניעת שחיתות

בניית תוכנית חדשה להטמעת הקוד האתי, בדגש על התמודדות עם דילמות בעולם העבודה

לוקחים אחריות סביבתית

התקנת נורות LED חסכוניות ב-15 אתרים בבנק

2% ירידה בצריכת חשמל

17.1% ירידה בצריכת נייר

המשך החלפת צי הרכב בכלי רכב היברידיים

34.7 טון חסכון בפליטות פחמן דו חמצני, כתוצאה ממערך ההסעות לעובדי הבנק

11.1% ירידה במדרך הפחמני

46% ירידה בצריכת הסולר לגנרטורים

בשנת 2020 המשיך הבנק בהטמעת ערכי הארגון,
על בסיס "רוח דיסקונט" שגובשה בשנת 2017

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

פרס הבנק הדיגיטלי הטוב ביותר, מטעם מגזין הבנקאות האמריקאי Global finance

מטפחים את ההון האנושי

הטמעת מערכת טכנולוגית מתקדמת לשיפור היעילות התפעולית בתהליכי הפרט, הקשר בין העובדים וניהול גמיש של המשאב האנושי

קידום מהלכים להיערכות לטרנספורמציה בבנקאות המסורתית ולאתגרי העתיד

53% מעובדי הבנק השתתפו בהכשרות מקצועיות והתנהגותיות

המשך שיפור **השירות הפנימי** בין היחידות השונות

שומרים על ערכי דיסקונט בצל משבר הקורונה

מחויבים ללקוח בימי הקורונה

תמיכה בלקוחות בצל משבר הקורונה (להרחבה ראו בפרק הלקוחות), **ובכלל זה:**

הרחבה והנגשת הפעולות הבנקאיות בערוצים הישירים ובדיגיטל, להקלה על פעילות הלקוחות וצמצום הגעה לסניפים

הלוואות סיוע והלוואות גישור למשקי בית, לרבות הלוואות עם מנגנון דחיית תשלומי קרן וריבית עד שישה חודשים

הלוואות ללקוחות עסקיים במסגרת הקרן לעסקים קטנים ובינוניים והקרן לעסקים גדולים שיזמה הממשלה

דחייה/הקפאה של תשלומי הלוואות קיימות ללקוחות פרטיים ולעסקים, ללא צורך בהגעה לסניפים

דחיית תשלומי משכנתאות ללא צורך בהגעה לסניפים

אפשרות שבירת פיקדונות ללא עמלות

הנפקה יזומה של כרטיסי אשראי וכרטיסי חיוב המשמשים למשיכת כספי קצבאות ביטוח לאומי

הצעת **מסלולים גמישים** במשכנתאות

הלוואה ללקוחות משקי הבית שבחל"ת, עם דחיית החזר הלוואה ופטור מתשלום ריבית עד חמישה חודשים

כספומט נייד דיסקונט: כספומט נייד אשר הגיע לבתי אבות

מובילים שינוי בימי הקורונה

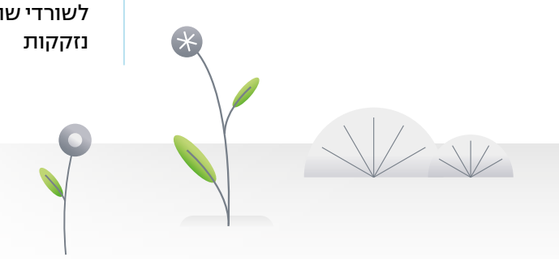
סיוע לקהילה בצל משבר הקורונה (להרחבה ראו בפרק דיסקונט בקהילה), **ובכלל זה:**

סיוע ברכישת מכונות הנשמה ועמדות טיפול נמרץ לבתי חולים ברחבי הארץ

סיוע להשבת מטיילים מדרום אמריקה בשיתוף פעולה עם אל על

תרומות לעמותות המסייעות לשורדי שואה, לקשישים ולמשפחות נזקקות

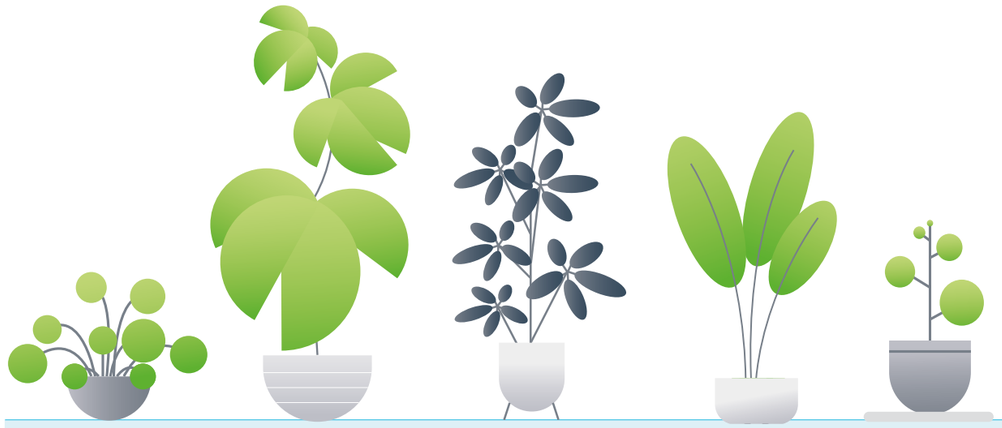
דיסקונט וכאל השיקו **אמבולנס לשינוע קשישים ומוגבלי תנועה**, ללא עלות



גורמים לזה לקרות בימי הקורונה

תמיכה בספקים בצל משבר הקורונה (להרחבה ראו בפרק הספקים), **ובכלל זה:**

הקדמת תשלומים לספקים, לתמיכה בנותני שירותים לבנק



בתקופת משבר הקורונה המשיך הבנק לפעול מתוך מחויבות כלפי מחזיקי העניין שלו והשקיע מאמצים בבניית החוסן שלהם

מצליחים ביחד בימי הקורונה

ניהול המשאב האנושי בצל משבר הקורונה (להרחבה ראו בפרק העובדים), **ובכלל זה:**

מהלכים להגנה על העובדים וניהול מצבת כוח האדם בהתאמה להנחיות הממשלה

העמדת **כלים ומיומנויות להתמודדות עם השלכות מגפת הקורונה** ומיקוד בבניית תרבות ארגונית התומכת בחזון הבנק

תמיכה בעובדים שחלו ובעובדים ששהו בבידוד, וכן בעובדים שנקלעו למשבר

הסכמות עם נציגות העובדים, המתייחסות לנושאי **תגמול בתקופת משבר הקורונה**

שמירה על דיאלוג עם העובדים באמצעים מגוונים

טבלת ריכוז ביצועי קיימות בבנק דיסקונט

(ביצועי משקיעים)

חברתי

תחום	מדד	2020	2019	2018
לקוחות	שיעור תלונות מוצדקות בבנק	24.5%	21.4%	15.1%
	תלונות בנושא פרטיות לקוח ואבטחת מידע	18	5	6
	תלונות על הוגנות במוצרים	0	0	0
עובדים[1]	מספר העובדים	4,950	5,282	5,343
	שיעור העובדים המאוגדים	85.9%	86.6%	89.3%
	שיעורי עזיבת עובדים	17%	[2]12.2%	14.1%
	שיעור הנשים המועסקות בבנק	61.0%	[2]60.9%	60.3%
	שיעור הנשים בדרגי הנהלה	53%	[2]51%	50%
	שיעור העובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה (בנק דיסקונט)	7.2%	8.5%	[4]8.0%
	שיעור העובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה (בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות בארץ)	13.0%	13.0%	[4]12.4%
	ממוצע שעות הדרכה לעובד	26.3	34	37
ספקים	שיעור ספקים מקומיים	91.1%	92.4%	94.6%
קהילה	השקעה בקהילה (במיליוני ש"ח)	17.3	16.9	16.9
	שיעור המתנדבים בבנק	45%	41%	22.5%
	התחייבות להשקעה בקרנות Impact (באלפי דולרים)[3]	13.5	13.5	10.5

הערות:

1 הנתונים אינם כוללים עובדים בחל"ת ובחופשת לידה.

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.

סביבתי

תחום	מדד	2020	2019	2018
מדרך פחמני	היקף פליטות (בטון Co2e)	19,822	22,308	24,892
	פליטות ביחס למ"ר	0.14	0.15	0.17
צריכת משאבים	צריכת חשמל (בקוט"ש)	33,773,135	34,462,256	37,102,203
	צריכת דלק (בליטר)	336,238	617,087	623,646
	צריכת נייר (בטון)	315	381	433
	צריכת מים (במ"ק)	29,320	28,198	32,195
אשראי ירוק	אשראי לפרויקטים סולריים (במיליוני ש"ח)	1,020	890	822

כלכלי-ממשל תאגידי

תחום	מדד	2020	2019	2018
ביצועים כלכליים	ערך כלכלי למחזיקי עניין (במיליוני ש"ח)[1]	7,279	7,486	7,055
דירקטוריון	עצמאות הדירקטוריון (שיעור דירקטורים חיצוניים)	70%	70%	69%
	שיעור הנשים בדירקטוריון	30%	30%	23%
	שיעור השתתפות ממוצע בישיבות הדירקטוריון	99.7%	96%	96%
	ממוצע ותק הדירקטורים (average tenure)	3.69	2.69	2.46

הערות:

1 הוצאות תפעוליות ואחרות בתוספת הפרשה למיסים ודיבידנדים.

01
על אודות הדוח

דבר יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי 12

דוח האחריות התאגידית העשירי
של דיסקונט 14

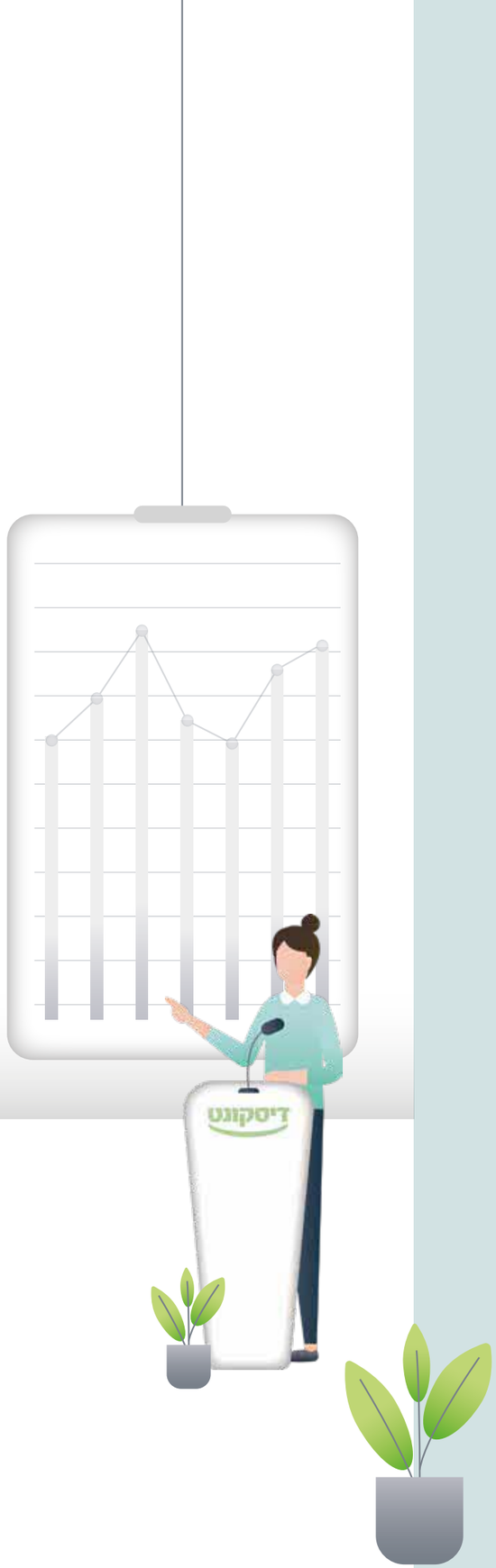
ניהול האחריות התאגידית בדיסקונט 15

דיאלוג עם מחזיקי עניין 16

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים 16

דיווח ל-Global Compact 18

בקרת נאותות הדיווח 18



דבר יו"ר הדירקטוריון והמנהל הכללי

אנחנו מתכבדים להציג את דוח האחריות התאגידית של קבוצת דיסקונט לשנת 2020, המשקף את המחויבות העמוקה של הבנק לתחומי האחריות התאגידית ואת הבטחת הבנק להמשך העשייה למען מחזיקי העניין שלו, בשקיפות, בהוגנות ובהגינות.

זהו דוח האחריות התאגידית העשירי שמפרסם בנק דיסקונט. בדוח משולבת התייחסות לחברות הבת המהותיות בקבוצת דיסקונט, והקבוצה ממשיכה לפעול בנחישות לחיזוק היבטי הממשל התאגידי והניהול הקבוצתי.

התוכנית האסטרטגית של הבנק ממוקדת ביעד מנחה – להיות המוסד הפיננסי הטוב ביותר ללקוחותיו, המייצר ערך מקסימלי לבעלי המניות. הבנק והקבוצה פועלים למימוש יעד זה במספר רבדים, בכללם המשך צמיחה והתייעלות ויצירת פתרונות חדשניים ומתקדמים ללקוחותינו. במקביל אנו פועלים לקידום מגוון יעדים ומטרות בתחומי סביבה, חברה וממשל.

המחויבות לאחריות התאגידית היא חלק בלתי נפרד מפעילות הקבוצה. מחויבות זו באה לידי ביטוי ביתר שאת במהלך שנת 2020, שבמהלכה התמודד המשק עם משבר הקורונה (covid-19) אשר הציב בפניו אתגרים משמעותיים. עם פרוץ המשבר נרתם הבנק לסייע לגופים העומדים בחזית המאבק בנגיף, וכן למגזרים באוכלוסייה שהיו חשופים יותר מאחרים לנזקי המשבר.

בין היתר סייע הבנק לבתי חולים לרכוש מכונות הנשמה ועמדות טיפול נמרץ והעביר תרומות לעמותות המסייעות לשורדי שואה, קשישים ומשפחות נזקקות. זאת לצד התגייסות עובדי הבנק ליוזמות התנדבותיות שונות ובהמשך למדיניות התרומות של בנק דיסקונט, המתמקדת במוביליות חברתית, בתמיכה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל דרך חינוך, בהשכלה ובעידוד עבודה במגזרים מאותגרי תעסוקה.

בתקופת המשבר הוכיחה קבוצת דיסקונט את איתנותה כגוף פיננסי חזק ויציב בעל תשתיות איתנות, שאפשרו לו להתמודד עם האתגרים המורכבים שהציב משבר הקורונה. חברות הקבוצה פעלו ופועלות באחריות וברגישות כלפי לקוחותינו במהלך המשבר וממשיכות ללוות אותם ולתמוך בפעילותם הכלכלית, בין היתר על ידי יוזמות ייעודיות לתמיכה בלקוחות תוך ניהול סיכונים מושכל, שמירה על יציבות הקבוצה ותמיכה בקהילה.

בשמנו ובשם חברי הדירקטוריון וההנהלה של קבוצת דיסקונט, אנחנו מחזקים את ידי כל המתנדבים עובדי קבוצת דיסקונט ואת כל המעורבים בפעילויות ובפרויקטים החברתיים שהקבוצה מובילה.

30 בנובמבר 2021

שאול קוברינסקי
יו"ר הדירקטוריון

אורי לוין
המנהל הכללי

על אודות הדוח

דוח האחריות התאגידית הוא ביטוי למחויבות לנושאי האחריות התאגידית ולחשיבותם בתרבות הארגונית בקבוצת דיסקונט.
הדוח נועד לשמש את מחזיקי העניין של הבנק ולסייע בקידום הדיאלוג, בהעצמת הקשרים ובשיתופי הפעולה

דוח האחריות התאגידית העשיריי[1] של דיסקונט

על רקע ההתפתחויות בנושא הדיווח על אחריות תאגידית ולאור החשיבות שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות התאגידים הבנקאיים בתחום זה, נדרשים התאגידים הבנקאיים העומדים בראש הקבוצות הבנקאיות, בהתאם להוראות הדיווח לציבור, לפרסם דוחות על אחריות תאגידית לתקופה של עד שנתיים. 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 לנושאי האחריות התאגידית, והוא ימשיך לעשות כך בעתיד.

דוח זה הוכן על פי תקן הדיווח GRI Standards באפשרות הדיווח המקיף ביותר (Comprehensive Option), והוא סוקר את מהלכי הבנק בישראל. הדוח עבר בהצלחה את תהליך ה-Materiality Disclosure Service של ה-GRI.

עבור חברות הבת העיקריות[2] בישראל - בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ (להלן: "בנק מרכנתיל דיסקונט") וכרטיסי אשראי לישראל בע"מ (להלן: "כאל") - הדיווח הוא ברמת דיווח ליבה (Core), ובנושאים רבים קרוב מאוד לרמת הדיווח המקיפה (Comprehensive). 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

1 48-102, 49-102.
2 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.

פועלות החברות בארץ לעומת הסביבה שבה פועלת חברת הבת בניו יורק, ומתחייבת זהירות רבה בהכללת מידע על אי די בי ניו יורק. בשנת 2020 חלה התקדמות בצמצום פערי הדיווח של חברות הבת.

דוח האחריות התאגידית אינו רק מסגרת לדיווח אלא גם מצע לדיאלוג שוטף בין התאגיד לבין מחזיקי העניין שלו, ובתהליך כתיבת הדוח הבנק שואף לתאר את פעילותו בנושאים המהותיים למחזיקי העניין, בשקיפות מרבית.

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 האחריות התאגידית 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.

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.

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

פרסום הדוח

דוח האחריות התאגידית בעברית עומד לעיון באתר הבנק,[3] ובאנגלית באתר קשרי משקיעים,[4] במאגר המידע של ה-GRI לגילויי קיימות[5] ובאתר ה-GC.[6] כמו כן עומד הדוח לעיון עובדי הבנק גם בפורטל העובדים.

במקרים מסוימים הדוח כולל הפניה לפרטים שהובאו בדוח השנתי לשנת 2020 של הבנק ובדוחות הביניים של שנת 2021. 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"[7] של רשות ניירות ערך, ובאתר "מאיה"[8] 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[9] ובאתר של כאל[10] (באנגלית - דוחות שנתיים בלבד של כאל).

ניהול האחריות התאגידית בדיסקונט

בבנק פועלת ממונה על אחריות חברתית אשר מונתה על ידי הנהלת הבנק. המינוי נועד להעצים את ניהול תחום האחריות החברתית בבנק, והוא מבטא את החשיבות שהבנק מייחס לנושא זה. תפקיד הממונה הוא להעמיק את תודעת האחריות החברתית בקרב עובדי הבנק וכלל מחזיקי העניין שלו, ולגבש תוכניות פעולה להגשמת יעדים שנקבעו בנושא. הממונה מדווחת לראשת חטיבת משאבי אנוש, האחראית על ניהול האחריות החברתית בבנק.

3 www.discountbank.co.il
4 www.discountbank.co.il/IR
5 http://database.globalreporting.org
6 https://www.unglobalcompact.org/
7 https://www.magna.isa.gov.il/default.aspx
8 https://maya.tase.co.il/
9 https://www.mercantile.co.il/MB/private/
10 https://www.cal-online.co.il/

בבנק מרכנתיל דיסקונט פועל ממונה על אחריות חברתית שמדווח לראשת חטיבת משאבי אנוש ומינהל. בכאל פועלת ממונה על אחריות חברתית 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[11]

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.

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים[12]

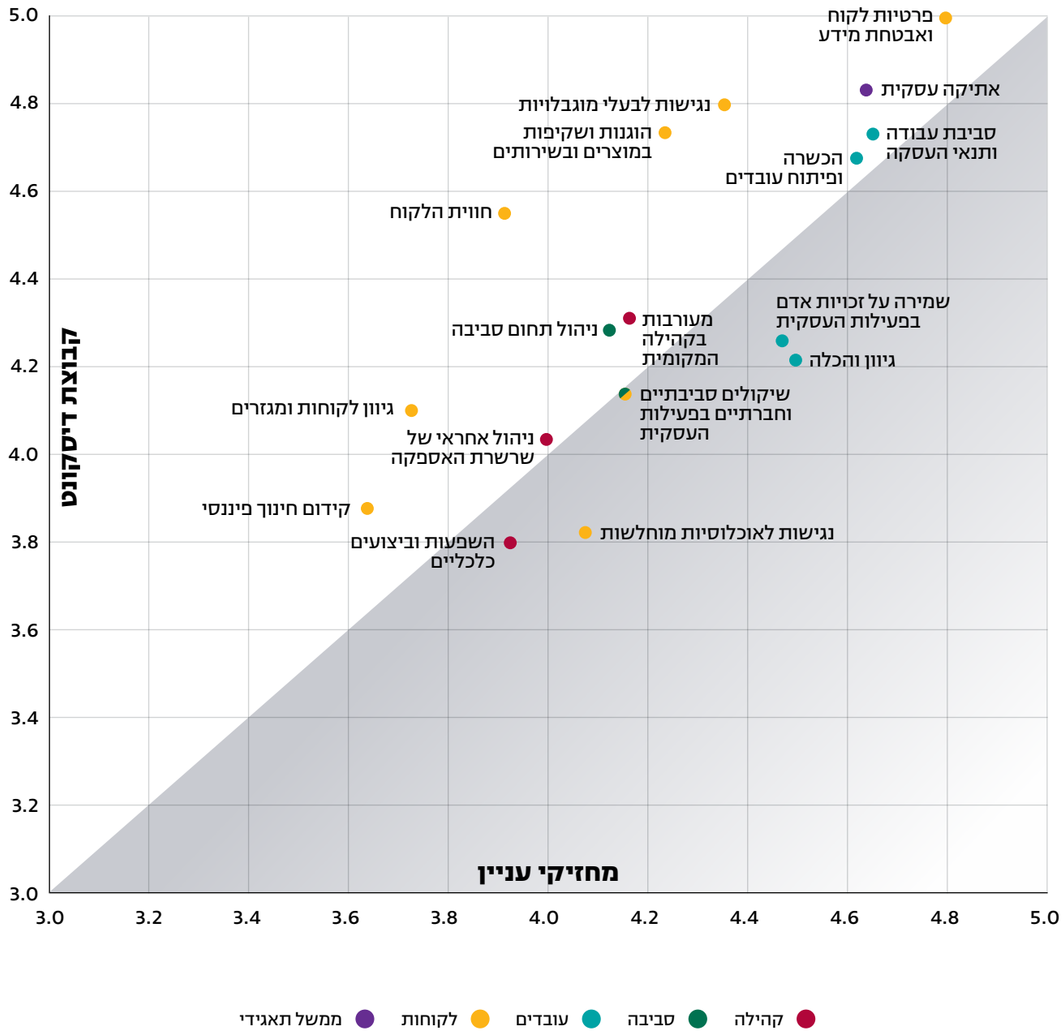
נושאים מהותיים מוגדרים כנושאים בעלי היבטים כלכליים, סביבתיים וחברתיים שבהם יש לארגון השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו, או שהארגון מושפע מהם.

לצורך זיהוי הנושאים המהותיים הבנק מבצע סקירה בסיוע של חברת ייעוץ חיצונית, אשר מייעצת לבנק בתחומי האחריות התאגידית, ובמסגרתה נבחנת מידת ההשפעה והרלוונטיות של הנושאים על פעילות הבנק ועל מחזיקי העניין שלו. ממצאי הסקירה משמשים את הבנק לזיהוי הנושאים החברתיים, הסביבתיים והכלכליים החשובים ביותר למיקוד מבחינתו. כמו כן, הבנק נעזר גם ברשימת הנושאים לדיווח של תקן ה-GRI Standards וברשימת הנושאים הייחודיים למגזר הפיננסי (Financial Services sector supplement). בשנת 2020 ביצע הבנק סקירה זו בשילוב דיאלוג עם מחזיקי העניין, שסייע לו במיפוי ובתיקוף מטריצת הנושאים המהותיים.[13] בשנת 2021, במסגרת היערכות לשנת הדיווח 2020, בוצעה בחינה של רשימת הנושאים ומידת נכונותם לדיווח גם בשנה זו.

תיקוף ובחינת רשימת הנושאים לשנת הדיווח 2020 כללה ניתוח העמדות של גופי אנליזה, בנקים אחרים בישראל ובחו"ל, וכן בקרב הקהילה המקצועית. זאת, במטרה לאתר מגמות ושינויים בעולמות ה-ESG. במסגרת זו, בין היתר, הובאו בחשבון השפעותיה של מגפת הקורונה על פעילות הבנק ועל מחזיקי העניין שלו. כמו כן, הבנק מצא כי הנושא "שינויי אקלים" (climate change) נמצא במוקד תשומת הלב של מדינות ושל חברות רבות. במקביל, על רקע משבר הקורונה מצא הבנק כי נושא "המשכיות עסקית", אשר מתואר בהרחבה בדוח השנתי של הבנק, קשור באופן הדוק לאחריותו התאגידית של הבנק, לרבות ליכולתו לתרום לפיתוח החוסן של מחזיקי העניין שלו ושל החברה הישראלית בעת משבר. תרומתו של הבנק לחוסנם של מחזיקי העניין שלו בעת משבר הקורונה מובאת לאורך פרקי הדוח. נושאים אלה, לצד נושאים נוספים שזוהו כמהותיים בשלב זה, ייבחנו מחדש במסגרת ההיערכות לדוח לשנת 2021, בדיאלוג עם מחזיקי העניין של הבנק, ומטריצת המהותיות תעודכן בהתאם.

11 102-40; 102-42; 102-43; 102-44.
12 102-46.
13 להרחבה על אודות המחקר וממצאיו ראו דוח אחריות תאגידית לשנת 2019.

מטריצת הנושאים המהותיים



הנושאים המהותיים - גבולות הדיווח[14]

נושא מהותי בדוח	נושא GRI	גבול ההשפעה
שמירה על פרטיות הלקוחות ואבטחת מידע	Customer Privacy	בתוך הארגון
אתיקה עסקית	Socio Economic Compliance Anti-corruption Corporate Governance	בתוך הארגון
סביבת עבודה ותנאי העסקה	Employment Labor - Management Relations Occupational Health and Safety	בתוך הארגון
הכשרה ופיתוח עובדים	Training and Education	בתוך הארגון
נגישות לאנשים עם מוגבלות	Accessibility	בתוך הארגון
הוגנות במוצרים	Marketing and Labeling	בתוך ומחוץ לארגון
שמירה על זכויות אדם בפעילות העסקית	Human Rights Assessment	בתוך ומחוץ לארגון
גיוון ושוויון הזדמנויות	Non Discrimination Diversity and Equal Opportunity	בתוך הארגון
מעורבות בקהילה המקומית	Local Communities	בתוך ומחוץ לארגון
חוויית לקוח (שירות לקוחות)	-	בתוך ומחוץ לארגון

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 החברתיים הקודמים מהווים דיווח התקדמות שנתי בגין כל אחת מהשנים 2013-2020, 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 האחריות התאגידית של הבנק עבר תהליך בקרת נאותות (Assurance) על ידי גוף חיצוני אובייקטיבי - אשר קבע כי בנק דיסקונט עומד בדרישות ה-GRI לדיווח In Accordance: Comprehensive Option. 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.

14 102-47.

הצהרת הבטחת איכות:
בנק דיסקונט, דוח אחריות תאגידית לשנת 2020

הקדמה

שבלת ESG היא חברת ייעוץ הפועלת במסגרת חברת הבת שבלת שירותי ייעוץ בע"מ, השייכת לפירמת עורכי הדין שבלת ושות'. בחודש אוקטובר 2021 פנה בנק דיסקונט אל החברה בבקשה לקיים תהליך הבטחת איכות לדוח האחריות התאגידית לשנת 2020. מוצהר כי החברה מקבלת על כך תשלום לכיסוי הזמן שהושקע בתהליך. מעבר לכך, יצוין כי לא החברה ולא ד"ר ליעד אורתר (שביצע את העבודה), העומד בראש החברה, מצויים בקשר עסקי ייעוצי עם בנק דיסקונט, ותהליך הבטחת האיכות היה בלתי תלוי ועצמאי. במהלך תהליך הבטחת האיכות נבדקה טיוטת הדוח, הוערו הערות ונוסחה הצהרת הבטחת האיכות הזו. התהליך בדוח זה התבצע בהתאם לעקרונות התקן להבטחת איכות AA1000AS של הארגון Accountability.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-152

גישת העבודה

תהליך הבטחת איכות של דוחות אחריות תאגידית נועד בראש ובראשונה לשיפור איכות התוצר הדיווחי, באמצעות מתן משוב מקצועי. בתהליך נבחן אם הדוח עולה בקנה אחד עם שלושה עקרונות מרכזיים:

1. **כוללניות Inclusiveness -** התייחסות מלאה לנושאים אשר נכללים בתהליך הדיווח עצמו והכללת מגוון רחב של מחזיקי עניין בדיווח בתהליך תיעדוף הסוגיות לדיווח.

2. **מהותיות Materiality -** התייחסות לנושאים המהותיים בפעילות החברה.

3. **תגובתיות Responsiveness -** דיווח על נושאים שהעלו מחזיקי עניין.

הממצאים

דוח זה של בנק דיסקונט הוא העשירי שהבנק מפרסם וחלק בלתי נפרד ממגמת פרסום דוחות קיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל, וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הדוח מאמץ את הנחיות הדיווח העדכניות של ה-GRI, וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה המכונה Comprehensive option.

הריני מצהיר בזאת כי בנק דיסקונט אכן עומד בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו, ומציג עמידה בשלושת העקרונות שצוינו לעיל. דוח זה, העשירי במספר, ממשיך להציג מגמה של התפתחות מקצועית ראויה לציון.

הערות לדוח:

חישוב המכלול השלישי בקרב מוסדות בנקאיים - בתצורה הנוכחית, החישוב של המכלול השלישי של הבנק הוא חלקי, ויש לציין זאת בפרק הסביבתי. מוסדות בנקאיים מתבקשים להכליל במסגרת מכלול 3 את המדרכים הפחמניים של אחזקותיהם הפיננסיות. אומנם מדובר על אתגר של ממש, אך רוב הבנקים בעולם נערכים אליו בימים אלה ונעזרים לשם כך במתודולוגיות עדכניות. עוד אוסיף כי אפשר גם להרחיב את חישוב המדרך הפחמני למכלול 4, המציג את נתוני מניעת פליטות גזי החממה (avoidance) שהושגו בזכות המימון של הבנק.

ברכות לעושים במלאכה,

ד"ר ליעד אורתר
מנהל שבלת ESG

נובמבר 2021

02 פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים

בנק דיסקונט - רקע כללי 22

בנק מרכנתיל דיסקונט - רקע כללי 31

כאל - רקע כללי 32

אי די בי ניו יורק - רקע כללי 33

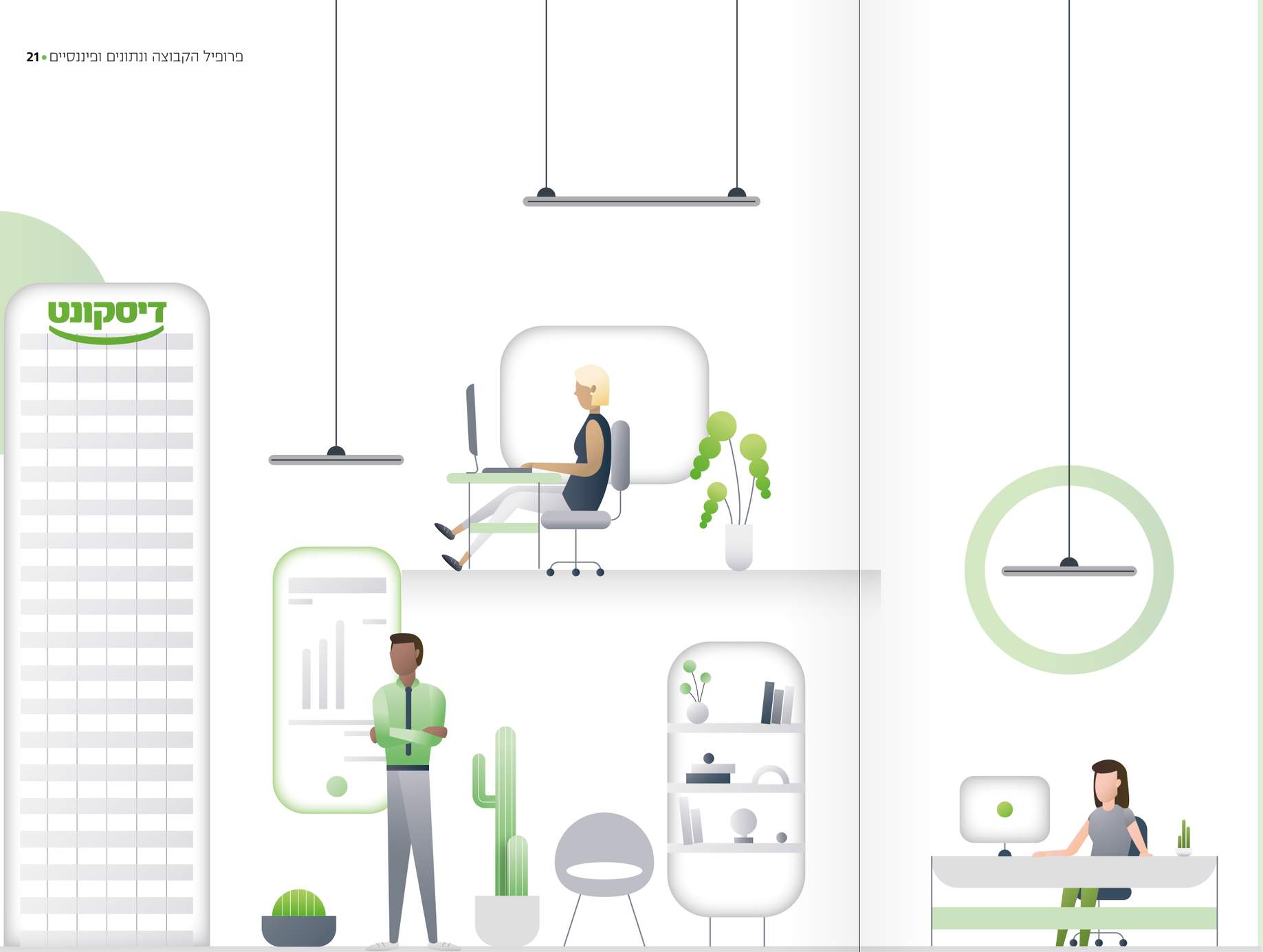
חברות בארגונים ויוזמות חיצוניות 35

דירוגים בתחומי האחריות התאגידית 36

אותות ופרסים 36

בנק דיסקונט ויעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא 38

תורמים לכלכלה 44



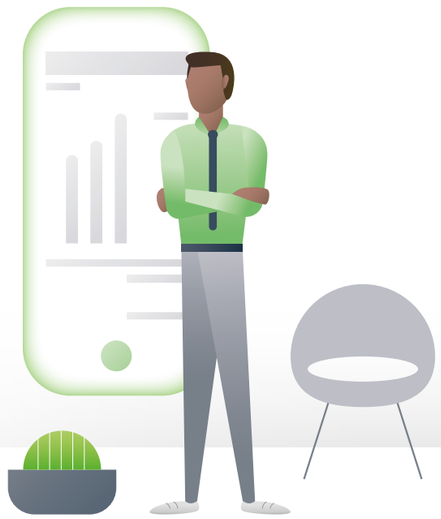
177
סניפים
בארץ

9,905
מיליון ש"ח
סך הערך הכלכלי שהקבוצה יצרה

549
מיליון ש"ח
הפרשה למיסים בשנת 2020

פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים

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



בנק דיסקונט

רקע כללי

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.

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 177[15] סניפים בישראל (103 סניפים של הבנק ו-74 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 2020; לפרטים בדבר פילוח הפעילות לפי מגזרי הפעילות העיקריים ראו עמ' 208-219 ו-221-222 בדוח שנתי 2020; לפרטים בדבר פילוח הפעילות לפי אזורים גיאוגרפיים ראו עמ' 220 בדוח שנתי 2020).

לבנק חברה בת בנקאית בישראל - בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ (להלן: "בנק מרכנתיל דיסקונט"),

15 מספר הסניפים מעודכן ליום 31 בדצמבר 2020.

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") ו"דיינרס קלוב ישראל בע"מ" (להלן: "דיינרס"), אשר מנפיקות ומשווקות כרטיסי אשראי מסוג "ויזה", "דיינרס" ו"MasterCard", לשימוש בארץ ובחו"ל וסולקות כרטיסי אשראי מסוג "ישראכרט", "ויזה", "דיינרס" ו"MasterCard" התקפים בארץ ובחו"ל, וכן את המותג "ישראכרט" (בישראל בלבד);
- **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;
- **השקעות ריאליות, בנקאות להשקעות 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.

הפעילות הבינלאומית

הפעילות הבינלאומית של קבוצת דיסקונט מתבצעת באמצעות חברת הבת בארה"ב. אי די בי ניו יורק הוא הגדול מבין הבנקים הישראלים הפועלים בחו"ל ומפעיל 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[16,17]

* במישרין ובעקיפין.

16 102-45.

17 ליום 31 בדצמבר 2020.

יעדים ואסטרטגיה עסקית

במהלך שנת 2020, לאחר יישום מוצלח של התוכנית האסטרטגית הרב-שנתית שהושקה בשנת 2014, גובשה תוכנית אסטרטגית רב-שנתית חדשה לבנק ולקבוצה לשנים 2021-2025.

התוכנית האסטרטגית החדשה מכוונת למימוש חזון שאפתני - **להיות המוסד הפיננסי הטוב ביותר ללקוחותיו, המייצר ערך מקסימלי לבעלי המניות לאורך זמן.**

התוכנית האסטרטגית מורכבת משלושה נדבכים מרכזיים – אבולוציה מואצת של הבנקאות המסורתית, רבולוציה בבנקאות באמצעות חדשנות פורצת דרך ומִקסום ערך הקבוצה.

נדבך ראשון - אבולוציה מואצת של הבנקאות המסורתית

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

חוויית לקוח מנצחת

היעד: להיות הבנק עם חוויית הלקוח הטובה ביותר במערכת

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 יפעל ליצור יתרון תחרותי מבדל באמצעות חוויית לקוח מנצחת.

על מנת להגשים את החזון ולהפוך לבנק הטוב ביותר ללקוחותיו, דיסקונט השיק פרויקט אסטרטגי מקיף שנועד להפוך את הבנק כולו לארגון ממוקד לקוחות. זאת במאמץ משמעותי ורחב שיקיף את כל יחידות הבנק ויוביל לשינוי יסודי ועמוק של תהליכי עבודה ועקרונות שירות והתנהגות.

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

במסגרת מנגנון זה הבנק יטמיע תהליכי הקשבה ללקוחות, ניתוח מעמיק ומתודולוגי של משוב הלקוחות ויכולת תרגום המסרים ליוזמות אפקטיביות, לצורך שיפור חוויית הלקוחות בכל נקודות הממשק של הלקוחות עם הבנק.

צמיחה משמעותית וגידול בנתחי שוק במגזרים במיקוד

היעד: צמיחה בקצב מהיר מצמיחת המתחרים בתיק האשראי ובהכנסות

- הבנק יפעל על מנת לצמוח בהכנסות מעבר לקצב צמיחת השוק ולמקסום פוטנציאל ההכנסות מריבית, מעמלות ומהכנסות מימון שאינן מריבית; הבנק יפעל על מנת לצמוח בתיק האשראי מעבר לקצב צמיחת השוק, בעיקר בתחומי הדיור, הבנקאות המסחרית, ובתחומים נוספים שבמיקוד;

- כדי לאפשר את הצמיחה האמורה, הבנק מיישם מודלי הפעלה חדשים בתחומי הבנקאות הקמעונאית והעסקית, הכוללים בין היתר שינויים במערכי השירות, המכירה והתפעול.

חדשנות

היעד: לעמוד בחזית החדשנות של הבנקאות המסורתית

- הבנק יפעל להרחיב את היצע השירותים הדיגיטליים במטרה למקסם את השימושיות של שירותים אלה, תוך מענה לציפיות הלקוחות ולתקופה;

- הבנק ימנף יכולות דאטה מתקדמות במטרה לשפר את הצעות הערך ללקוחות ולהפוך את הבנקאות לאישית, אפקטיבית ובעלת ערך;

- הבנק ימשיך להעמיק את מערכות היחסים ושיתופי הפעולה עם קהילת הפינטק בישראל ובעולם, במטרה להציע ללקוחותיו וללקוחות כל הבנקים את השירותים והמוצרים המתקדמים ביותר, הן בתחום הבנקאות והן בתחומים משיקים.

מצוינות בנקאית

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

- על מנת לתמוך בכל היעדים האסטרטגיים של הבנק, בכוונת הבנק להטמיע מצוינות תפעולית שתתמוך בשיפור חוויית הלקוח, תפחית טעויות וסיכונים תפעוליים ותסייע להשגת התייעלות של ממש;

- במסגרת זו הבנק יבצע אוטומציה, דיגיטציה ושיפורי תהליכים שיאפשרו התייעלות, קיצור זמני תגובה ושיפור ביכולת המדידה והניטור, ויטמיע שיטות עבודה חדשות לשיפור תהליכים מרכזיים;

- הבנק ימשיך לבצע מהלכי התייעלות שיובילו להקטנת מצבת כוח האדם בקבוצת דיסקונט; לאופטימיזציה בשטחי נדל"ן; ולחיסכון בהוצאות רכש ובהוצאות אחרות.

תרבות ארגונית מנצחת

היעד: להיות המעסיק הטוב ביותר עבור העובדים שלנו

מתוך הבנת החשיבות והמרכזיות של עובדי הבנק במתן השירות הטוב ביותר ללקוחות וביכולת לממש את התוכנית האסטרטגית, הבנק יפעל על מנת להעצים את מנהליו ועובדיו ולעצב תרבות ארגונית המקדמת ביצועיות, מצוינות וחתירה לשיפור מתמיד. כמו כן הבנק יפעל לשיפור תחושת המחויבות והמחוברות הארגונית של העובדים והמנהלים ולהתאמת מיומנויותיהם לסביבה המשתנה.

נדבך שני - חדשנות פורצת דרך

היעד: להיות שחקן מוביל ביישום מודלים בנקאיים פורצי דרך ומעוררי תחרות

ענף הפיננסים בכלל והבנקאות בפרט נמצאים בתהליך שינוי מואץ. השינוי מונע על ידי מגוון מגמות ובראשן מעבר הולך וגובר לבנקאות דיגיטלית, רגולציה מעודדת תחרות, כניסת שחקנים חדשים לתחומי הבנקאות המסורתית ועלייה בציפיות הלקוחות להצעות ערך מותאמות ומגוונות יותר מאשר בעבר.

המיצוב התחרותי הייחודי של קבוצת דיסקונט, שמצד אחד גדולה מספיק כדי להוביל שינוי ומנגד קטנה מספיק כדי לא להירתע מהשלכות השינוי, מייצר עבורה הזדמנות חשובה לביסוס מעמדה כקבוצה בנקאית-פיננסית מובילה ומעודדת תחרות במערכת ולהגדלת נתח השוק, בין היתר על ידי הקמת מיזמים חדשים חוץ-בנקאיים, מבוססי שיתוף פעולה נרחב עם צדדים שלישיים וחברות פינטק:

- הבנק יפעל להקים מיזמים תוך שיתוף פעולה עם חברות פינטק וצדדים שלישיים אחרים, ליצירת מוצרים ושירותים שמיועדים ללקוחות כל הבנקים;

- המיזם הראשון של הבנק, בשיתוף שופרסל, יפתח את פייבוקס כך שיהיה הארנק הדיגיטלי המוביל בישראל, המשלב פלטפורמה פתוחה שעל גביה יוצעו מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים שיוצעו ללקוחות כל הבנקים. לפרטים על אודות שיתוף הפעולה האסטרטגי ראו "טיפול ההנהלה בנושאים שוטפים מהותיים" להלן.

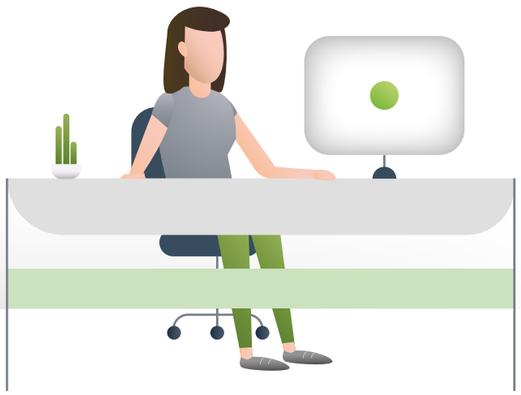
נדבך שלישי - מקסום ערך הקבוצה

היעד: מיצוי הסינרגיות בין חברות הקבוצה ומקסום ערכן

- הבנק כחברת החזקות ימשיך לפעול ליישום האסטרטגיות הייחודיות שהוגדרו לחברות הבת המרכזיות – אי די בי ניו יורק, בנק מרכנתיל דיסקונט, כאל ודיסקונט קפיטל - במטרה להתאים את פעילותן לסביבה התחרותית החדשה;

- הבנק יפעל לזיהוי ולמיצוי סינרגיות אפשריות בין חברות הקבוצה, הן בתחום ההכנסות והן בתחום ההוצאות, שיש בהן כדי לתרום תרומה משמעותית לערך הכלכלי של הקבוצה;

- הבנק יפעל לריכוז כלל יחידות המטה של חברות הקבוצה בקמפוס משותף ב'מתחם האלף' בראשון לציון, במטרה להאיץ מימוש של סינרגיות ותהליכי העבודה, תוך התייעלות נדל"נית ניכרת.



יעדי התוכנית האסטרטגית

התוכנית האסטרטגית החדשה כוללת תוכנית פיננסית לשנים 2021 עד 2025 ויעדים פנימיים המשקפים מקסום התשואה להון, שיפור ביחס היעילות התפעולית וגידול בנתחי השוק של קבוצת דיסקונט.

מידע צופה פני עתיד. האמור משקף את תוכניות הנהלת הבנק וכוונותיה, בשים לב למידע המצוי בידיה במועד עריכת הדוחות, באשר להתפתחות ענף הבנקאות 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 כל אלה עשויים להביא לשינוי ביכולת להוציא לפועל את תוכניות הבנק הקיימות במועד פרסום הדוחות.

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.

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 2020

שנת 2020 הושפעה מהתפרצות נגיף הקורונה, בארץ ובעולם. התפשטות הנגיף הביאה למשבר כלכלי משמעותי שהשפיע על המשק, ובכלל זה על המערכת הבנקאית וקבוצת דיסקונט. הבסיס הפיננסי והתשתית ההונית של הבנק ממשיכים להיות יציבים ומנוהלים בקפידה. יחס הון עצמי רובד 1 עומד על 10.23%[18] ויחס כיסוי הנזילות עומד על 147.5%[18]. זוהי התשתית ההונית המאפשרת לקבוצה להמשיך לצמוח.

האתגרים והסוגיות המרכזיות בשנת 2020 היו:

התפרצות נגיף הקורונה

כללי. ברבעון הראשון של שנת 2020 התפרץ נגיף חדש מסוג קורונה, שהתפשט במהירות למרבית המדינות בעולם תוך גרימת תחלואה נרחבת ושיעור תמותה משמעותי. בחודש מארס 2020 הכריז ארגון הבריאות העולמי על נגיף הקורונה כ"מגפה עולמית".

בעקבות התפרצות הנגיף נקטו ממשלות בכל רחבי העולם, ובכללם בישראל, צעדי התגוננות שכללו הגבלת מעבר בין מדינות, אמצעי בידוד עד כדי הטלת סגר, הגבלות על סוגים שונים של פעילויות ועסקים וכיוצא בזה. הצעדים האמורים הביאו לפגיעה של ממש בפעילות העסקית, לעלייה בשיעורי האבטלה, לפגיעה ביכולת השרידות הכלכלית של עסקים ולפגיעה בהכנסות ובצריכה של משקי הבית.

18 ליום 31 בדצמבר 2020.

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

בעקבות התפרצויות נוספות הוטלו בישראל סגרים נוספים בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2020 ובחודשים ינואר-פברואר 2021, אשר הביאו לצמצום משמעותי של הפעילות הכלכלית במשק ולעלייה בשיעורי האבטלה. יצוין כי בשלהי שנת 2020, מספר חברות תרופות השיקו חיסונים לנגיף והחל חיסון האוכלוסייה. מהלכי החיסון המשמעותיים מתחילת שנת 2021 הביאו, החל מחודש מרס 2021, לירידה בשיעורי התחלואה ואפשרו ביטול הדרגתי של חלק מההגבלות. הירידה הבולטת במצב התחלואה וביטול הסגר השלישי הביאו לפתיחת המסחר והמשק כולו ולפעילות כלכלית מוגברת לקראת סוף הרבעון הראשון של שנת 2021, שנמשכת גם מאז. אלה השפיעו לחיוב על מצב העסקים והלווים ועל פרמטרים מקרו-כלכליים.

היערכות הבנק. עם תחילת המשבר מיקדה הנהלת הבנק את מלוא תשומת הלב הניהולית במשבר ובהשלכותיו. צוותי עבודה חוצי ארגון, בראשות מנכ"ל הבנק, ניהלו את הרבדים השונים של פעילות הבנק תחת המשבר, תוך מעקב הדוק אחר ההתפתחויות ונקיטת פעולות לצמצום הסיכונים השונים ולשמירת ההמשכיות העסקית. החטיבות העסקיות הגבירו את פעילויות הניטור והבקרה אחר מצב תיק האשראי ותיק הנכסים הפיננסיים של הבנק.

במקביל לניהול המשבר החלו לפעול צוותים חוצי ארגון, בהובלת חטיבת תכנון, אסטרטגיה וכספים, לתכנון היערכות הבנק ליציאה ממשבר הקורונה ולייזום מהלכים בתחום זה.

תמיכה בלקוחות. מאז תחילת משבר הקורונה וההגבלות שהוטלו על הפעילות המשקית, הבנק נערך על מנת לסייע ללקוחותיו להתמודד עם אי-הוודאות הכלכלית ולצלוח את המשבר. בין יתר הצעדים שהבנק הוביל במגזרי הפעילות השונים:

- הרחבה והנגשה של הפעולות הבנקאיות בערוצים הישירים ובדיגיטל, לרבות שירותים שונים למגזר העסקי, הן להקלה על פעילות הלקוחות והן במטרה לצמצם הופעת לקוחות בסניפים.
- הלוואות סיוע לעסקים - פותחו מסלולי הלוואות ייעודיים עבור עסקים, לרבות הלוואות גישור לתשלום משכורות והוצאות שוטפות, והלוואות סיוע עם מנגנון דחיית תשלומי הקרן עד שישה חודשים.

כמו כן הבנק העמיד לרשות הלקוחות העסקיים הלוואות מכספי קרנות שיזמה הממשלה – הקרן לעסקים קטנים ובינוניים, הקרן לעסקים גדולים והקרן לעסקים בסיכון מוגבר.

- דחיית תשלומי הלוואות קיימות – על פי בקשת הלקוחות אושרו דחייה/הקפאה של תשלומי ההלוואות עד שישה חודשים, ללא צורך בהגעה לסניף, לצד הענקת פטור מלא מהעמלה על פעולה זו.
- דחיית תשלומים בגין משכנתאות, קרן וריבית או קרן בלבד (לפי בחירת הלקוח), לתקופה של עד שישה חודשים, ללא צורך בהגעה לסניף.
- מתן אפשרות לשבירת פיקדונות ללא עמלות.
- הנפקה יזומה של כרטיסי כספומט וכרטיסי דביט עבור לקוחות, במטרה לסייע במשיכת כספי קצבאות ביטוח לאומי.

הבנק המשיך לשמור על הסדרי הטבות בעמלות, אשר מותנות בהעברת משכורת גם כאשר הופסקה המשכורת, מתוך התחשבות במצוקה שאליה נקלעו משקי בית כתוצאה מהמשבר.

בתחילת חודש אוגוסט 2020 הרחיב הבנק את תמיכתו בלקוחות והציע חבילת פתרונות ושירותים נוספת ללקוחות העסקיים והפרטיים, ובהם:

- מסלולים גמישים במשכנתאות והארכת מועד סיום המשכנתא בשנה;
- הלוואה להשלמת משכורת ללקוחות שבחל"ת, בסכום של עד 6,000 ש"ח מדי חודש – עד חמישה חודשים ללא ריבית.

בחודש אוקטובר 2020 השיק הבנק שירות חדש – כספומט נייד אשר מגיע לבתי אבות. השירות נועד לתת מענה לצורכי האוכלוסייה המבוגרת, אשר בתקופת הסגר לא הייתה לה גישה לשירותים בנקאיים.

תמיכה בקהילה. על רקע המשבר, הבנק נרתם לסייע לפניות שונות. בין היתר, הבנק סייע ל-15 בתי חולים ברכישת מכונות הנשמה ועמדות טיפול נמרץ. כמו כן, הבנק נרתם יחד עם חברת אל על להשבת מטיילים מדרום אמריקה.

הבנק וכאל השיקו אמבולנס לשינוע קשישים ומוגבלי תנועה המרותקים לכיסאות גלגלים (ראו להלן "מעורבות ותרומה לקהילה בימי הקורונה" בפרק "דיסקונט בקהילה"). במקביל, במהלך חודש מרס 2020 החליט הבנק על הקדמת תשלומים לספקים בגין שירותים שסופקו, על מנת לסייע ולתמוך בנותני השירותים לבנק.

תפעול והמשכיות עסקית. הבנק הוגדר על ידי ממשלת ישראל כנותן שירותים חיוניים למשק, ועקב כך המשיך בפעילות רציפה, אם כי במתכונת חירום, בהתאם להנחיות משרד הבריאות והוראות הפיקוח על הבנקים. כתוצאה מהאמור חלה מאמצע חודש מרס 2020 ירידה הדרגתית בהיקף הפעילות, תוך התמקדות בפעילויות שהוגדרו על ידי הבנק כחיוניות. פעילות הסניפים צומצמה באופן הדרגתי וחלק מהסניפים נסגרו לקהל הלקוחות. בתחילת חודש מאי 2020 החל הבנק בחזרה הדרגתית לפעילות מלאה, והחל מאמצע חודש מאי 2020 חזר מערך הסניפים בבנק ובבנק מרכנתיל דיסקונט לפעול במתכונת מלאה.

כדי להבטיח רצף שירות, הבנק פיצל יחידות שהוגדרו כאלה העוסקות בפעילויות חיוניות להמשכיות עסקית ויחידות התומכות בפעילויות חיוניות כאמור, ולגבי פעילויות מסוימות קבע עבודה במשמרות. כמו כן, הבנק פיתח והרחיב בצורה ניכרת את יכולות העבודה מרחוק. זאת ועוד, ננקטו צעדים להבטחת פעילות מזומנים סדירה והגדלת מלאי המזומנים בכספומטים, בהתאם לצורך, וכן פעל הבנק לשימור רמת השירות ללקוחות באמצעות מתן יכולות עבודה מהבית להיקף נרחב של עובדים באופן מאובטח, בתקופות הסגר ובשגרת קורונה.

בסגר השני ובסגר השלישי פעל מערך הסניפים באופן מלא, למעט סגירה אד הוק של סניף בשל הידבקות של עובדים בנגיף הקורונה. ברבעון הראשון של שנת 2021 פעל מערך הסניפים בבנק ובבנק מרכנתיל דיסקונט במתכונת מלאה.

על רקע הירידה בשיעורי התחלואה והשיעור הגבוה של העובדים שהתחסנו, חזרו הבנק ובנק מרכנתיל דיסקונט החל מיום 4 באפריל 2021 לשגרת עבודה מלאה באתרי הבנק.

משאבי אנוש. בתקופה שבה הבנק פעל במתכונת שעת חירום, בהתאם להנחיות, צומצם כוח האדם שנדרש להגיע פיזית למתקני הבנק, כאשר חלק מהעובדים המשיכו לעבוד במתכונת של עבודה מרחוק. המהלכים בתחום זה נעשו בשיתוף פעולה עם ועד העובדים, ובחודש מאי 2020 גיבשו הנהלת הבנק וועד העובדים הסכמות בדבר התגמול בתקופת הסגר (ראו להלן בפרק "העובדים").

הפחתת דרישות ההון והפסקת תשלומי דיבידנד. על רקע התפשטות נגיף הקורונה ובמטרה לתמוך בצורכי האשראי של הלקוחות בתקופה זו, החליט דירקטוריון הבנק להתאים את יעד יחס הון עצמי רובד 1 ל8.9% (במקום 9.9% קודם לכן), כפי שמאפשרת הוראת השעה שפרסם הפיקוח על הבנקים. במקביל החליט דירקטוריון הבנק כי הבנק יפסיק בשלב זה חלוקת דיבידנדים (לפרטים נוספים, ראו "הון והלימות ההון" בדוח רבעון שני 2021, עמ' 31).

עלייה ברמת הסיכון. משבר הקורונה והשלכותיו המקומיות והעולמיות הובילו בשנת 2020 לעלייה בסיכון במרבית תחומי הסיכון המנוהלים. להערכת הבנק, בשנת 2020 גברה במיוחד החשיפה לסיכון האשראי ולסיכון התפעולי.

נוסף על כך, הערכת סביבת הסיכון בשנת 2020 הועלתה מבינונית-גדולה לגדולה, על רקע התמשכות המשבר והשפעותיו על הכלכלה העולמית והכלכלה המקומית.

גידול בהפסדי אשראי. הבנק החליט להגדיל בשנת 2020 את ההפרשה הקבוצתית, כדי לשקף את הגידול בהפסדי האשראי המוערכים לתקופה בגין לווים שנפגעו מהמשבר, אולם טרם זוהו (לווים אשר המידע לגביהם אינו מעלה בשלב זה את הצורך לערוך בגינם הפרשה פרטנית להפסדי אשראי).

בשנת 2020 נרשמו הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של 1,718 מיליון ש"ח, לעומת הוצאות בסך של 690 מיליון ש"ח בשנת 2019, עלייה בשיעור של 149%. העלייה נובעת בעיקר מהשלכות המשבר, ובפרט מגידול בהפרשה הקבוצתית להפסדי אשראי, בשל עליית אי-הוודאות נוכח משבר הקורונה.

המשך תנאי אי-הוודאות. בשלהי הרבעון הראשון של שנת 2021 ולאחריו פחתה רמת אי-הוודאות נוכח החיסון רחב ההיקף של האוכלוסייה בישראל, הירידה הדרסטית בשיעורי התחלואה והסרת מרבית ההגבלות שהוטלו על הפעילות במשק. עם זאת, ההשלכות הכלכליות הכוללות של משבר הקורונה טרם

התבררו, והן תלויות בקצב ההתאוששות המשקית והחזרת ענפי המשק השונים לפעילות מלאה. אי-הוודאות מושפעת גם מחשש מגלי התפרצות נוספים של המגפה וההשלכות של גלים נוספים אלה. הבנק וחברות הבת העיקריות ממשיכים לעקוב אחר ההתפתחויות בנושא זה ובוחנים את ההשלכות האפשריות על מגזרים ולקוחות אשר עשויים להיות מושפעים מהמצב. להערכת הבנק, משבר הקורונה עשוי להמשיך להשפיע על מצבם של לווים ועל יכולת ההחזר שלהם, אם כי בשלב זה, כאמור, קיימת אי-ודאות בדבר קצב ההתאוששות מהמשבר ומשך הזמן שהוא צפוי להשפיע.

הפקת לקחים. עם סיום הגל הראשון וחזרה לשגרת קורונה ביצע הבנק תהליך הפקת לקחים קבוצתי, אשר נתן מענה גם לציפיות הפיקוח בנושא. במסגרת תהליך הפקת הלקחים גובשה תוכנית עבודה מפורטת להשלמת ההיערכות להתמודדות עם גלי תחלואה נוספים, שכללה התייחסות להיבטי ההמשכיות העסקית, לשירות ללקוחות (טלפוני ובדיגיטל), לעבודה מרחוק, לטכנולוגיות, לתשתיות וסייבר ועוד. במרבית הנושאים שמופו הטיפול הושלם.

מידע צופה פני עתיד. הערכות הבנק בדבר השלכותיו האפשריות של המשבר הן בבחינת מידע צופה פני עתיד, המבוסס על המידע הקיים בידי הבנק במועד עריכת הדוח. הערכות אלה עשויות שלא להתממש, או להתממש באופן שונה מהמוערך על ידי הבנק.

שיתוף פעולה אסטרטגי להקמת ארנק דיגיטלי

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 יתבצע במסגרת חברה בשליטת הבנק, כשהבנק יחזיק ב-50.1% מהזכויות בחברה ושופרסל תחזיק 49.9% מהזכויות. הבנק יעביר לחברה את נכסי פייבוקס במתכונתה הנוכחית. שופרסל תקנה לחברה זכות בלעדית להענקת הטבות כספיות המיועדות ללקוחותיה, מחזיקי כרטיס שופרסל וחברי מועדון שופרסל, באמצעות פייבוקס (למעלה משני מיליון לקוחות, מתוכם כ-641, אלף מחזיקי כרטיס אשראי של מועדון שופרסל, לפי דוח תקופתי של קבוצת שופרסל לשנת 2020, נכון ליום 3 במרס 2021), וכן זכות לשידוך כרטיסי אשראי שופרסל ליישומון, זכות להצגה, ביצוע תווים דיגיטליים וכדומה.

במסגרת שיתוף הפעולה תורחב פעילות פייבוקס כך שבשלב הראשון היא תאפשר לכ-1.5 מיליון לקוחותיה להשתמש בארנק פייבוקס כאמצעי תשלום, לממש תווי קנייה דיגיטליים, לקבל הטבות שונות ועוד. כמו כן, החברה תציע ללקוחותיה כרטיס אשראי וירטואלי שישויך למועדון פייבוקס, לרבות לחברי מועדון שופרסל שאינם מחזיקים בכרטיס אשראי של מועדון שופרסל.

הצדדים הסכימו לפעול בהמשך על מנת לאפשר פעילות פיננסית ובנקאית נוספת במסגרת פייבוקס, ללקוחות כל הבנקים. זאת, בין היתר, באמצעות פלטפורמה שבה יוצעו שירותים ומוצרים פיננסיים של ספקים שונים וחברות פינטק ללקוחות כל הבנקים, והכול בכפוף לכל דין.

ביום 1 במרס 2021 התקבלה הסכמת הממונה על התחרות לעסקת המיזוג, שבמסגרתה ימוזגו החברות פייבוקס בע"מ (חברה בהקמה) ושופרסל חברת המועדון בע"מ (שם זמני) (חברה בהקמה).

ביום 1 ביוני 2021 התקבל בבנק אישור המפקח על הבנקים (להלן: "אישור המפקח") לשלוט לבדו ולהחזיק במישרין באמצעי שליטה בתאגיד העזר פייבוקס בע"מ (להלן: "תאגיד העזר"), שיעסוק בניהול פלטפורמת ארנק דיגיטלי ובמתן שירותים דיגיטליים.

עם קבלת אישור המפקח התקבלו האישורים הרגולטוריים הנדרשים להשלמת העסקה נשוא ההסכם מיום 19 בינואר 2021. ביום 30 ביוני 2021 הושלם המיזוג.

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 מאקרו בארץ ובעולם, שאינם בשליטת הבנק, עשויים להביא לשינוי בהערכות או ביכולת להוציא לפועל את תוכניות הבנק הקיימות במועד פרסום הדוחות.

תוכנית פרישה 2020

ביום 26 באוגוסט 2020 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית פרישה לאחר שהנהלת הבנק גיבשה מתווה, על רקע משבר הקורונה והרצון להגדיל במידה משמעותית את מספר הפורשים, נוסף על העובדים שצפויים לפרוש בפרישה טבעית. לאור האמור הוחלט לשנות את מתווה הפרישה בבנק באופן חריג וחד-פעמי, ולהציע לפורשים תנאים מועדפים בהשוואה לתנאי הפרישה הרגילים ולתנאים שהוצעו בתוכניות קודמות.

בהתאם לתוכנית התאפשר לכ-300 עובדים קבועים בבנק, המשתייכים לאוכלוסיית היעד שהוגדרה (בני 50-66), לפרוש בפרישה מוקדמת בתנאים מועדפים. לפורשים הוצעו פיצויים מוגדלים בשיעור של עד 200% (מעבר לפיצויים על פי דין). במסגרת התוכנית ניתנים מענקים נוספים לאוכלוסיית המיקוד (בני 56-60) בהתייחס למספר השנים שנותרו עד הפרישה, לעובדי פיצול/משמרות ולבעלי שכר נמוך.

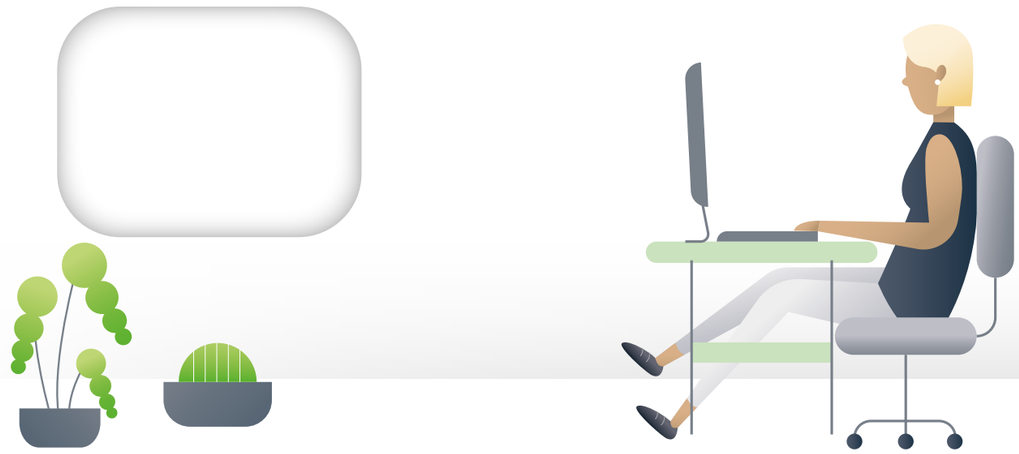
לאור הצלחת תוכנית הפרישה וההתעניינות של עובדים רבים נוספים בפרישה בהתאם לתנאי התוכנית, אישר דירקטוריון הבנק ביום 19 באוקטובר 2020 את הגדלת תוכנית הפרישה בהיקף של עד 200 עובדים נוספים.

הדירקטוריונים של בנק מרכנתיל דיסקונט ושל כאל אישרו תוכנית פרישה מוקדמת לכ-60 עובדים ולכ-80 עובדים, בהתאמה, במהלך השנים 2020-2021 (ראו ביאור 23 ט' לדוחות הכספיים). בהתאם להערכת הנהלת הבנק, בשנים 2020-2021 עשויים לפרוש עד כ-800 עובדים מהקבוצה בישראל (כולל פרישה טבעית של כ-150 עובדים, שמהם פרשו בפועל 83 עובדים עד ליום 31 בדצמבר 2020; 99 עובדים עד ליום 31 במרס 2021).

עד ליום 31 בדצמבר 2020 השלימו 577 פורשים בבנק, בבנק מרכנתיל דיסקונט ובכאל את תהליך הפרישה במסגרת תוכניות הפרישה. עד ליום 31 במרס 2021 פרשו בקבוצה בארץ 754 עובדים (כולל פרישה טבעית של עובדים).

סוגיות נוספות

- **הליכים באוסטרליה.** בחודש ינואר 2021 נחתמו הסדרי פשרה בעניין ההליכים באוסטרליה והסדר עם המבטחים של הבנק. לפרטים ראו ביאור 26 ג' 11.3 לדוחות הכספיים ליום 31 בדצמבר 2020 (עמ' 192-193). לפרטים בדבר ועדה מיוחדת ובלתי תלויה בעניין ההליכים באוסטרליה, ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 280);
- **תקלה באפליקציית PayBox.** לפרטים ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 80);
- **קמפוס דיסקונט.** בתקופת הדוח נמשכו העבודות להקמת הקמפוס. לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 283);
- **החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות.** הן בבנק והן בכאל נמשכת ההיערכות לשינויים במערכת הפיננסית בעקבות החוק להגברת התחרות וצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל. לפרטים נוספים, ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 265-266).



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.

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 (לפרטים נוספים ראו עמ' 49-50 של חברה זו). 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 74[19] סניפים.

התוכנית האסטרטגית של בנק מרכנתיל דיסקונט

בשנת 2015 אישר דירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט תוכנית אסטרטגית לשנים 2016-2020, הכוללת שני כיווני פעולה עיקריים. האחד, הרחבת הפעילות הקמעונאית (משקי בית ועסקים קטנים), שבמסגרתה התמקד בנק מרכנתיל דיסקונט בפלחי אוכלוסייה ייעודיים שנצברה בגינם התמחות רבת שנים במתן שירותים בנקאיים התואמים את צורכיהם הייחודיים. השני, התייעלות תפעולית באמצעות ניהול קפדני של ההוצאות התפעוליות ושיפור מבנה ההכנסות.

תוכנית אסטרטגית לשנים 2021-2026. בנק מרכנתיל דיסקונט החל לגבש, בסיוע יועצים

19 מספר הסניפים מעודכן ליום 31 בדצמבר 2020.

חיצוניים, תוכנית אסטרטגית לשנים 2021-2026. התוכנית תתמקד בהמשך הצמיחה העסקית ובצעדי התייעלות.

פעולות עיקריות ואירועים בבנק מרכנתיל דיסקונט בשנת 2020

שנת 2020 התאפיינה ברובה בהתמודדות עם המשבר הבריאותי והפיננסי העולמי. עם פרוץ המשבר, בנק מרכנתיל דיסקונט נרתם לסייע ללקוחותיו באמצעות דחיית הלוואות ומתן אשראי לעסקים קטנים במסגרת הקרן בערבות המדינה. בנק מרכנתיל דיסקונט התמודד בהצלחה עם גלי המשבר ופעל במסירות להמשך מתן שירות ללקוחותיו במגוון הערוצים השונים, לרבות מערך הסניפים, אשר המשיך לפעול גם בתקופת המשבר.

כאל

רקע כללי

כאל נוסדה בשנת 1979 והיא חברה פרטית לפי חוק החברות. החברה עוסקת בתפעול כרטיסי אשראי ובפיתוח פתרונות תשלום ומוצרים פיננסיים. 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.

שני תחומי הפעילות העיקריים של כאל הם הנפקת כרטיסי אשראי וסליקת עסקאות בכרטיסי אשראי (לפרטים נוספים ראו עמ' 36-38 בדוח שנתי 2020 של חברה זו).

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 וחברה כלולה ומספקת חלק מהשירותים ללקוחותיה באמצעותן, בהן דיינרס קלוב ישראל בע"מ (זכיינית של רשת דיינרס קלוב 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

בחודש אוגוסט 2019 אישר דירקטוריון כאל תוכנית רב-שנתית (2019-2023) המהווה המשך של התוכנית האסטרטגית שאושרה ביום 23 במאי 2017 (2017-2021). התוכנית הרב-שנתית גובשה תוך התחשבות בתמורות בענף כרטיסי האשראי בעולם בכלל ובישראל בפרט, בעקבות חקיקתו של החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות וניגודי העניינים בשוק הבנקאות בישראל, התשע"ו-2016, ויוזמות רגולטוריות נוספות.

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

המיקודים האסטרטגיים של כאל הם:

- מיצוי פוטנציאל ההכנסות מבסיס הלקוחות הרחב של החברה;
- המשך צמיחה בפעילות האשראי;
- הרחבת השימוש במידע ומינופו בתהליכי קבלת ההחלטות;
- קידום פתרונות תשלום מתקדמים הן בצד המשלם והן בצד המוטב (בתי העסק);
- מצוינות תפעולית תוך שיפור חוויית הלקוח במקביל לאפקטיביות ארגונית;
- המשך שדרוג תשתיות דיגיטליות בפעילויותיה

העיקריות והענקת חוויה מיטבית ללקוחותיה בפלטפורמות הדיגיטליות.

על רקע השינויים המתרחשים בעולם הפיננסים ותנאי השוק, כאל ממשיכה בביצוע רענון לתוכנית האסטרטגית הרב-שנתית שלה (ראו בדוח שנתי 2019, עמ' 45-46). תוכנית זו תביא לידי ביטוי מחד גיסא את האתגרים הנגזרים מתנאי השוק, ומאידך גיסא את ההזדמנויות למימוש היעדים שנכללו בתוכנית הקיימת.

בבחינת התוכניות כאמור, עלה הצורך להתייחס לאתגרים בעקבות משבר הקורונה והשפעותיו המהותיות בשנים הקרובות - על מצב המשק בכלל ועל ענף כרטיסי האשראי בפרט. בחינה זו נעשית, בין היתר, במטרה לגבש יוזמות שיסייעו לכאל לשפר את ביצועיה לאורך זמן ולתמוך בלקוחותיה בתקופה לא פשוטה זו. יובהר כי הצלחת התוכנית תלויה במספר גורמים אשר לא קיימת ודאות להתממשותם.

פעולות עיקריות ואירועים מרכזיים בכאל בשנת 2020

שנת 2020 שיקפה את המשך תנופת העשייה בכאל לצד התמודדות עם משבר הקורונה, שהציב בפני כאל אתגרים רבים. הנגיף שינה סדרי עולם במהירות והשפיע באופן חד על אורחות החיים ועל הרגלי הצריכה. לשינויים אלה הייתה השפעה ישירה על קווי פעילותה של כאל ופגיעה באפיקי הכנסה מרכזיים. בעוד שבחודשים ינואר ופברואר נמשכה מגמת הצמיחה של כאל מהשנים הקודמות, מחודש מרס ואילך, בעקבות התפרצות הנגיף והטלת ההגבלות על ידי הממשלה, חלה ירידה משמעותית בהיקפי הפעילות. כפועל יוצא מכך חלה ירידה ניכרת בהכנסות כאל, הנובעות בעיקר מקיטון בהיקפי העסקאות בחו"ל, זאת לצד זינוק בהוצאות להפסדי אשראי, בשל הערכת הסיכון הגלום בתיק.

עם פרוץ המשבר, כאל התגייסה לצורך שמירה על בריאות העובדים תוך אימוץ שגרות עבודה מרחוק, ונרתמה למתן סיוע ללקוחותיה. במסגרת זו הקימה כאל תשתית לדחיית תשלומים בהתאם להנחיות הפיקוח על הבנקים, וכן העניקה אשראי בערבות מדינה לבתי עסק הזכאים לכך, בהתאם לקריטריונים שנקבעו על ידי משרד האוצר. כל זאת, לצד הטבות שונות שהעניקה החברה ללקוחותיה בתקופות הסגר והבידוד.

בד בבד עם הטיפול בהשלכות המשבר המשיכה כאל בשורה של יוזמות אסטרטגיות ופרויקטים טכנולוגיים ותשתיתיים ארוכי טווח, בדגש על שדרוג מערכות הליבה, ופעלה לפישוט ושיפור תהליכים וחוויות מנקודת המבט של הלקוחות.

במסגרת זו השקיעה כאל בפיתוח פרויקטים לצורך מתן שירותים מתקדמים בתחום השימוש בכרטיסי האשראי, ביניהם שירות CalPay, TraffiCal והסבות כרטיסים לכרטיסי Contact Less. כמו כן נחתמו בשנת 2020 מספר הסכמים עם שותפים עסקיים אסטרטגיים, קיימים וחדשים, ובהם הסכם עם חברת Apple להטמעה של אפליקציית Apple Pay, הסכם לשיתוף פעולה עם בנק הפועלים להנפקת כרטיס ללקוחות אפליקציית ביט, והסכם לשיתוף פעולה עם פייבוקס ושופרסל.

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 את מלוא מגוון השירותים. אי די בי ניו יורק רשום במדינת ניו יורק, 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 הסניף הראשי בניו יורק והסניפים בברוקלין, בסטאטן איילנד ובניו ג'רזי, הבנק מפעיל סניפים בדרום פלורידה ובדרום קליפורניה. הבנק מציע מגוון של שירותים בבנקאות פרטית ומסחרית ללקוחות בארצות הברית וללקוחות מחו"ל. זאת ועוד, לבנק נציגויות בניו יורק (לונג איילנד), בישראל, באורוגואי ובצ'ילה.

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, מימון סימני מסחר, רכישת חשבונות מסחריים, 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), שירות כספות (בסניף הראשי בניו יורק בלבד), בנקאות מקוונת, העברות כספים, שירותי הפקדת מזומנים, שירותי שמירה ומשמורת של ניירות ערך, פקודות תשלום והפקדה ישירה של תשלומי ביטוח לאומי ותשלומים חוזרים אחרים.

נזילותו של אי די בי ניו יורק ויחסי ההון שלו איתנים.

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

התוכנית האסטרטגית של אי די בי ניו יורק שאושרה בשנת 2017 הייתה גורם מעצב מחדש, הממוקד בהעמקת הקשר החזק של הבנק הן עם הקהילה והן בתוך הבית פנימה. התהוותה של התוכנית האסטרטגית נטועה בחזון של אי די בי ניו יורק.

אנחנו שואפים להיות הבנק הטוב ביותר עבור לקוחותינו על ידי הצבת צורכיהם במקום הראשון, הענקת שירות אישי בלתי מתפשר, יחסי אמון ומומחיות של אנשינו.

התוכנית האסטרטגית מבוססת על שלושה נדבכים: צמיחה ממוקדת באמצעות מומחיות, תשתית ממוקדת לקוחות ותרבות המאפשרת שינוי.

בשנת 2020, למרות מגפת הקורונה שהתפשטה ברחבי העולם ופגעה במרקם המקרו-כלכלי, החוזקות של אי.די.בי ניו יורק אפשרו לו לנווט בהצלחה בתקופה המאתגרת. הבנק המשיך לפתח את עסקיו ולהתקדם במתווה להשגת היעדים האסטרטגיים שלו, והראה צמיחה בתיק האשראי ובבסיס הפיקדונות. תיק האשראי של הבנק צמח בשיעור של 6%, לסכום של 7.2 מיליארד דולר ארה"ב בכל אזורי ומגזרי פעילות שלו, תוך שמירה על חוסנו ועל בסיס לקוחות איתן.

בשנת 2020 אי די בי ניו יורק גם פעל בנחישות לשיפור הצעת הערך לקהלי היעד באזורי ובקווי הפעילות השונים שלו. נוסף על כך שיפר הבנק תהליכי מכירה והרחיב את הפעילות מול לקוחות מגזר ההיי-טק.

כמו כן המשיך להשקיע בתשתיות המחשוב של הבנק, על מנת לוודא כי המרת מערכות הליבה והמעבר לבניין המטה החדש יתקדמו כמתוכנן.

כחלק מתהליכי ההתייעלות הפך אי די בי ניו יורק למשרד ללא ניירת, המיישם יכולות חתימה אלקטרונית ושיפור תהליכים אחרים.

אי די בי ניו יורק הטמיע תרבות של עבודה מרחוק בהתאם לתנאי העבודה ולמקובל בשוק העבודה האמריקאי. זאת ועוד, הבנק פעל למקסום רווחת העובדים בהטמעת תוכניות לשיפור ולתמיכה בבריאות הפיזית והנפשית שלהם. הבנק פעל להרחבת פלטפורמת הגיוון והכלה בהתאם למגמות הרווחות בשוק העבודה האמריקאי.

פעולות עיקריות ב-אי די בי ניו יורק בשנת 2020

את ביצועי אי די בי ניו יורק ניתן לתאר במילה אחת כחוסן - חוסנם של הלקוחות בדרך שבה ניהלו את עסקיהם ועושרם במהלך משבר הקורונה, וחוסנם של העובדים בעבודתם השקדנית למימוש חזון אי די בי ניו יורק: להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו.

למרות ההשפעה של המגפה העולמית, אי די בי ניו יורק צלח אותה מחוזק. ההלוואות והפיקדונות גדלו ב-6% וב-10%, בהתאמה, והוסיפו למאזן החזק כשלעצמו, עם יחס הון של 14.1% ונזילות רבה.

עם מסלול צמיחה מתמשך בעקבות חציית הסף של 10 מיליארד דולר בסך הנכסים בשנת 2020, הבנק הוגדר כ"בנק גדול" (Large Bank) וצפויות לחול עליו דרישות רגולטוריות שונות, שאי די בי ניו יורק נערך אליהן בהתאם. עם חציית הסף, פעילות אי די בי ניו יורק תהיה כפופה גם לפיקוח על ידי ה-Consumer Financial Protection Bureau, אשר סמכויותיו נוגעות לציות להוראות שונות שנועדו להגנה על לקוחות. כמו כן צפויות ביקורות רגולטוריות רבות, מעמיקות ומקיפות יותר מטעם FDIC ו-NYDFS.

לצד תמיכה מתמדת בלקוחותיו בכל התחומים, אי די בי ניו יורק נשאר ממוקד בביצוע התוכניות האסטרטגיות שלו, החל בשדרוג פלטפורמת בנקאות הליבה שלו ועד להעברת משרדי ההנהלה הראשית של הבנק בניו יורק למקומם החדש והעכשווי, וכן במגוון של יוזמות מכוונות צמיחה, המיועדות למצב את הבנק במקום טוב להצלחה בעתיד.

חברות בארגונים ויוזמות חיצוניות

הבנק חבר בארגונים שונים. בין הארגונים הבולטים שבהם הבנק גם פעיל באופן שוטף 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). 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. הבנק חבר גם בעמותה "משאבי אנוש ישראל" (לשעבר: "העמותה לניהול משאבי אנוש").

האמנה נגד גזענות בחברה הישראלית. האמנה היא תולדה של מיזם אשר שם לו למטרה להילחם בכל תופעות הגזענות בחברה הישראלית. החזון הוא להוביל שינוי עמדות עמוק שיסייע להפוך את החברה הישראלית למכילה יותר, סובלנית יותר ומאפשרת מוביליות חברתית גבוהה יותר. השקת המיזם נערכה במשכן נשיא המדינה בהשתתפות נציגים בכירים מכל קשת החברה הישראלית - מהמגזר הציבורי, השלטון המקומי, המגזר העסקי, נציגי עולם הספורט, מוסדות להשכלה גבוהה, תנועות הנוער וארגוני עובדים וקהילה. על האמנה חתם בשם הבנק מר קוברינסקי, יו"ר הדירקטוריון.

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

דיווח למשקיעים באמצעות Bloomberg ו-FTSE4Good

אנליזות למשקיעים בתחומי ESG הבוחנות ביצועי אחריות תאגידית.

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 2020 הוגש בחודש אוגוסט 2021.

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. הדוחות החברתיים שפורסמו מאז שנת 2013 מהווים דוחות התקדמות לשנים הרלוונטיות.

דירוגים בתחומי האחריות התאגידית

דירוג "מעלה" 2020 - בחודש יולי 2021 פורסם דירוג מעלה לשנת 2020. הבנק דורג בקבוצת פלטינה פלוס (הבלטה של חברות עם ציון אבסולוטי מעל 90). 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 2020, זו השנה החמישית ברציפות, בדירוג פלטינה.

דירוג BDI - החברות שהכי טוב לעבוד בהן - הדירוג בוחן מה חשוב לעובדים, מהן ציפיותיהם ממקום העבודה ובאילו מקומות עבודה הם הכי רוצים לעבוד. בשנת 2020 ניצב הבנק במקום ה-29 בדירוג וכאל במקום ה-25.

BDI CODE - מדד מובילות עסקית המדרג כ-500 חברות במשק. בשנת 2020 ניצב הבנק במקום ה-18 בדירוג, בנק מרכנתיל דיסקונט במקום ה-123 בדירוג וכאל במקום ה-100.

דירוג dun's 100 - בשנת 2020 ניצב הבנק (כולל בנק מרכנתיל דיסקונט) במקום הרביעי בדירוג הבנקים המסחריים וכאל במקום השני בדירוג חברות כרטיסי אשראי.

אי די בי ניו יורק - הדירוגים הכוללים של אי די בי ניו יורק בהתאם לחוק בדבר השקעה חוזרת בקהילה (CRA) הם כיום כלהלן:

- "מצוין" על ידי התאגיד הפדרלי לביטוח פיקדונות (FDIC) - ביום 27 באפריל 2020 בוצעה הערכת הביצועים בהתאם ל-CRA, והדוח פורסם ביום 10 ביולי 2020;
- "מצוין" על ידי המשרד לשירותים פיננסיים של מדינת ניו יורק (NYSDFS) - ביום 31 בדצמבר 2016 בוצעה הערכת הביצועים בהתאם ל-CRA, והדוח פורסם ביום 5 באפריל 2018.

דירוגים אלה זהים לדירוגים הקודמים בהתאם ל-CRA שנערכו בבדיקות של FDIC בשנת 2017, ועל ידי NYSDFS בשנת 2012.

בנק מרכנתיל דיסקונט - מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים - הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה מפרסמת את המדד. הדירוג משקלל ארבעה פרמטרים: היקף האשראי, עלויות האשראי, עמלות וסקר יועצים פיננסיים. במדד שהתפרסם בגין דוחות 2020 הגיע בנק מרכנתיל דיסקונט למקום השני במערכת הבנקאית.

אותות ופרסים

בנק דיסקונט

תחרות מצטייני המחשוב לשנת 2020 - בשנת 2020 זכה הבנק בשלושה-עשר פרסים בתחרות מצטייני המחשוב IT Awards 2020 של 'אנשים ומחשבים' עבור פרויקטים טכנולוגיים שיושמו במהלך השנה:

- מתן הגנה פרואקטיבית ומתקדמת לתהליך חיבור מרחוק של עובדים לרשת הבנק;
- מעבר מכ-250 מרכזיות אנלוגיות למרכזיית IP אחת;
- מימוש unified communication בעזרת JABBER לעובדי הבנק;
- מימוש VC מבוסס WEBRTC לעובדי הבנק אשר עובדים מהבית;
- תרגיל דילוג מערכות בנק דיסקונט לאתר משני;
- סביבת פיתוח בענן;
- מערכת ניהול הרשאות וזהויות - IDM;
- העברות כספים לצד ג' באמצעות המענה הקולי (IVR);
- קונטרול - מערכת לניטור פעילות שוטפת בסניפים, במרחבים ובמשל"ט לטובת ייעול תפעול השירות והמכירות;

- סיכום התכתבות - CHAT בין בנקאי לבין לקוחות הבנק באמצעות פתרונות ML מבוססי Watson;
- משכנתא דיגיטלית;
- Human Capital Management – תלתן;
- Universal End-Point Management.

Global Finance Magazine - World's Best Digital Bank Awards - בשנת 2020 זכה בנק דיסקונט בשלושה פרסים בתחרות בינלאומית זו מטעם מגזין הבנקאות האמריקאי Global Finance. התחרות מתקיימת ברמת המדינות השונות. בנק דיסקונט זכה בתואר "הבנק הדיגיטלי הטוב ביותר" לבנקאות הקמעונאית ולבנקאות העסקית בישראל, לצד התואר "אפליקציית הבנקאות הקמעונאית הטובה בישראל". זו השנה השנייה ברציפות שבנק דיסקונט זוכה בכל הפרסים הרלוונטיים לישראל.

בנק דיסקונט הוכתר בשנת 2020 כמותג-על (Superbrand) בישראל - זו השנה השמינית 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.

מוצר השנה – בנק דיסקונט זכה בפרס מוצר השנה 2020 למוצרים ושירותים חדשניים, בקטגוריה הטבות בנקים וכרטיסי אשראי בישראל עבור הטבת מפתח דיסקונט VIP נתב"ג.

קונספט "מוצר השנה" הושק לפני 31 שנים בצרפת, וכיום פרסים אלו מחולקים ב-37 מדינות. בישראל מוענקים הפרסים זו השנה ה-15 ברציפות.

דירוג "עדיף". בוועידת "עדיף" לשנת 2020 נבחר הבנק, בפעם השישית, כמוביל בקטגוריית מערך הייעוץ הפנסיוני של הבנקים, במסגרת דירוג נבחרי השנה של עיתונאי הביטוח, הפנסיה והפיננסים וקוראי "עדיף".

כאל

תחרות מצטייני המחשוב - כאל זכתה השנה בפרס ראשון עבור שמונה פרויקטים מובילים בתחרות מצטייני המחשוב IT Awards לשנת 2020 של 'אנשים ומחשבים':

- משלמים בנייד - CalPay;
- החלפת מערכת מענה קולי;
- RPA Factory;
- זיהוי לקוח חכם;
- שדרוג מערכת CRM;
- סביבת מודלים לאנליסטים;
- CAL WEB Automation;
- סטנדרט בטעינת נתוני DWH.

גב' אירנה פורטניק, סמנכ"לית וראשת חטיבת טכנולוגיות ותפעול בכאל, נבחרה למנמ"רית מצטיינת בקטגוריית 'מודל לחיקוי' לשנת 2020.

תחרות ה-Chief Advisory Awards - מוצר הדאטה 'TraffiCal' של כאל זכה במקום הראשון בתחרות Chief Advisory Awards לשנת 2020 בוויזה אירופה, והוכרז כ-Client Delivery Excellence של חטיבת ה-VCA.

תחרות המצוינות במשאבי אנוש - כאל זכתה במקום הראשון בתחרות המצוינות במשאבי אנוש לשנת 2020 בקטגוריית 'חדשנות בשער הכניסה לארגון' עבור פרויקט 'מסע חוויית מועמד ונציג'.

מותג-על (Superbrand) בישראל – כאל הוכתרה בשנת 2020 כמותג-על, זו השנה ה-11 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 (SDG's).

בניתוח הפעילות של דיסקונט בהיבטי אחריות תאגידית 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.

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.

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	
2020	השתתפות של כ-12,000 בני נוער ב-319 מוקדי פעילות של "הזנק"
2019	השתתפות של 11,954 בני נוער ב-315 מוקדי פעילות של "הזנק"
2018	השתתפות של 11,760 בני נוער ב-268 מוקדי פעילות של "הזנק"
2020	272 מלגות לסטודנטים במסגרת "הזנק"
2019	204 מלגות לסטודנטים במסגרת "הזנק"
2018	215 מלגות לסטודנטים במסגרת "הזנק"
2020	כ-4.2 מיליון ש"ח היקף ההשקעה של הקבוצה בתחום החינוך וההשכלה
2019	כ-5.4 מיליון ש"ח היקף ההשקעה של הקבוצה בתחום החינוך וההשכלה
2018	כ-3.9* מיליון ש"ח היקף ההשקעה של הקבוצה בתחום החינוך וההשכלה

* הנתון תוקן.

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) ופיתוח שירות ייעודי ומותאם לפרילנסרים;

"תוכנית משפחה"

התוכנית מגבירה את הכוח הפיננסי של לקוחות בעלי חשבונות שונים שקיים ביניהם קשר משפחתי, על ידי התמקדות בצורכי הלקוח ומשפחתו והפיכתם לקבוצה פיננסית שנהנית ממגוון שירותים והטבות ייחודיות, בהתאם לנתונים המצרפיים של שותפי התוכנית;

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 IMPACT - 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	
2020	36,439 מיליון ש"ח יתרת האשראי לעסקים קטנים
2019	36,837 מיליון ש"ח יתרת האשראי לעסקים קטנים
2018	33,595 מיליון ש"ח יתרת האשראי לעסקים קטנים
2012-2020	735 פעילויות חינוך פיננסי משנת 2012 ועד סוף שנת 2020
2020	5.3 מיליון דולר השקעה בקרנות אימפקט
2019	3.9 מיליון דולר השקעה בקרנות אימפקט
2020	בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בחברה החרדית 1-34 סניפים בחברה הערבית
2019	בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 12 סניפים בחברה החרדית 1-34 סניפים בחברה הערבית
2018	בנק מרכנתיל דיסקונט מפעיל 11 סניפים בחברה החרדית 1-36 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, והשיק שירות חדשני לחסכון אוטומטי - Smart Save;

קידום אשראי סביבתי

מתן אשראי לתחום מערכות סולריות;

היערכות לעולם העבודה המשתנה

במסגרת זו וכתוצאה מהאצת ההטמעה של הדיגיטל בארגון, בוצעו בבנק מתחילת שנת 2019 מספר מהלכים הנוגעים לפיתוח מנהלים להובלה בעולם הדיגיטלי.

חסויות בתחום הסביבה.

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	
2020	כ-625 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים בבנק דיסקונט וכ-213 אלף בבנק מרכנתיל
2019	כ-482 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים בבנק דיסקונט וכ-270 אלף בבנק מרכנתיל
2018	כ-482 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים בבנק דיסקונט וכ-270 אלף בבנק מרכנתיל
2020	4.00 מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים להתייעלות אנרגטית
2019	6.75 מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים להתייעלות אנרגטית
2018	10.33 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 ולשלב אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק התעסוקה להשתלה במשק, הבנק וחברות הבת העיקריות בישראל מקדמים העסקת עובדים יוצאי אתיופיה, עובדים מהחברה הערבית ונשים מהחברה החרדית, וכן קליטת עובדים עם צרכים מיוחדים והעסקה של 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 בפעילות למען אוכלוסיות היעד האמורות, בעיקר בתחומי החינוך וההשכלה;

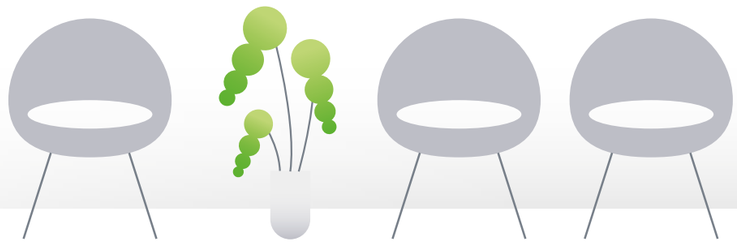
הגברת תחרותיות
בכאל נערכו מהלכים "מעוררי תחרות", הן בהתקשרות להנפקה משותפת עם בנק לאומי ובנק הפועלים והן בהתקשרות בתחום המועדונים (שופרסל ו-Fly Card).

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	
2020	0 תלונות של עובדים על אפליה
2019	2 תלונות של עובדים על אפליה
2018	0 תלונות של עובדים על אפליה
2020	7.3% מעובדי דיסקונט מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
2019	8.5%* מעובדי דיסקונט מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
2018	8.0%* מעובדי דיסקונט מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה
2020	17.3 מיליון ש"ח היקף ההשקעה בקהילה
2019	16.9 מיליון ש"ח היקף ההשקעה בקהילה
2018	16.9 מיליון ש"ח היקף ההשקעה בקהילה

* הנתונים תוקנו.



יעד 16: שלום, צדק וחוזק 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:
קוד ממשל תאגידי
יישום מדיניות Best Practice בתחום הממשל התאגידי; הקוד מבוסס על הוראות הדין והרגולציה החלות על הבנק בתחום זה; חברות הבת העיקריות אימצו גם הן קוד ממשל תאגידי;

מניעת ניגוד עניינים בקרב הדירקטוריון
נוסף על קיום הוראות ניהול בנקאי תקין, נקבע בקוד הממשל התאגידי של קבוצת דיסקונט כי הדירקטוריון יקבע מדיניות וכללים לטיפול בניגוד עניינים, אשר נועדו להגן על הבנק מפעולות לא ראויות או בלתי חוקיות;

הבנק הצטרף למיזם נגד גזענות בחברה הישראלית.

להרחבה על פעילויות אלו לקידום "שלום, צדק וחוזק 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	
2018-2020	לבנק **קוד האתי** המבוסס על חזון הבנק וערכיו ומהווה מצפן עבור העובדים, המכוון אותם להתנהלות תקינה, אתית וראויה; לחברות הבת העיקריות קוד אתי משלהן
2018-2020	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 2020, שעומדים לעיון באתרי האינטרנט שלהם. נתונים פיננסיים של קבוצת דיסקונט מובאים בדוח שנתי לשנת 2020 של בנק דיסקונט, שעומד לעיון באתר הבנק.

נתונים בדבר פעילות קבוצת דיסקונט לפי מגזרי פעילות מובאים בדוח שנתי 2020 (עמ' 206-222).

הערך הכלכלי שיוצרת קבוצת דיסקונט

		2020	2019	2018
		במיליוני ש"ח		
ערכים כלכליים	סך הערך הכלכלי שהקבוצה ייצרה[1]	9,905	9,664	9,020
	סך הערך הכלכלי שהקבוצה חילקה למחזיקי עניין[2]	7,279	7,486	7,055
	סך הערך הכלכלי שנשמר[3]	2,626	2,178	1,965
	הפרשה למיסים על הרווח מפעולות רגילות	549	932	789
עובדים	מספר העובדים בקבוצה[4]	8,888	9,472	9,488
	משכורות והוצאות נלוות	3,242	3,343	3,385
לקוחות	מספר סניפים בארץ[5,4]	177	178	182
	אשראי לציבור[4]	192,479	182,991	167,078
	מזה - הלוואות לדיור[4]	42,651	37,159	32,924
	אשראי לעסקים קטנים וזעירים[4]	36,439	36,837	33,595
	התחייבות להשקעה בקרנות אימפקט[6]	13.5	13.5	10.5
ספקים וקהילה	תשלומים לספקים	1,328	1,239	1,389
	רכש בישראל	91.1%	92.4%	94.6%
	תרומות והשקעות קהילתיות[7]	17.3	16.9	16.9

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 והשקעות עקיפות שוות ערך כספי.

נתונים בדבר פעילות קבוצת דיסקונט לפי אזורים גיאוגרפיים מובאים בדוח שנתי 2020 (עמ' 220). נתונים בדבר התפלגות סיכון האשראי הכולל של קבוצת דיסקונט לפי ענפי משק מובאים בדוח שנתי 2020 (עמ' 60-61).

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 מוגבלויות (ראו בפרק "דיסקונט בקהילה" להלן). בנק מרכנתיל דיסקונט הוא אחד המעסיקים הגדולים במגזר הערבי.

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").

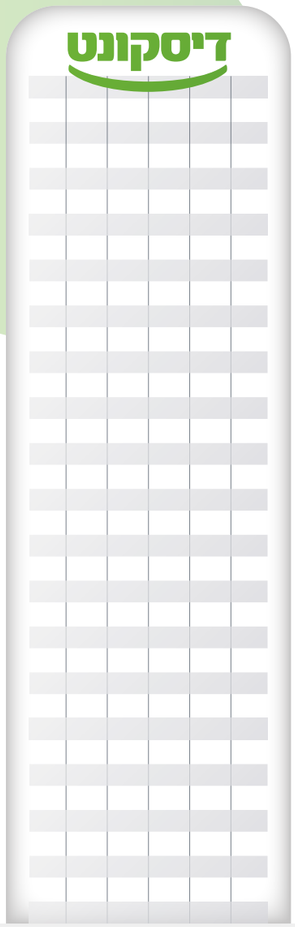
השפעה עקיפה נוספת הראויה לציון היא השקעת הבנק בתוכנית הדגל בתחום התרומה לקהילה - "הזנק דיסקונט". הפרויקט מתמקד בקידום בני נוער בסיכון מהפריפריה במטרה לצמצם פערים חברתיים ולהגביר מוביליות חברתית-כלכלית באמצעות חינוך והשכלה.

חיזוק קיימות המערכת הבנקאית והמשק

הבנק מנהל את עסקיו באופן מושכל, תוך קיום מוקפד של תהליכי ניהול סיכונים ושמירה על המשכיות עסקית. 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.



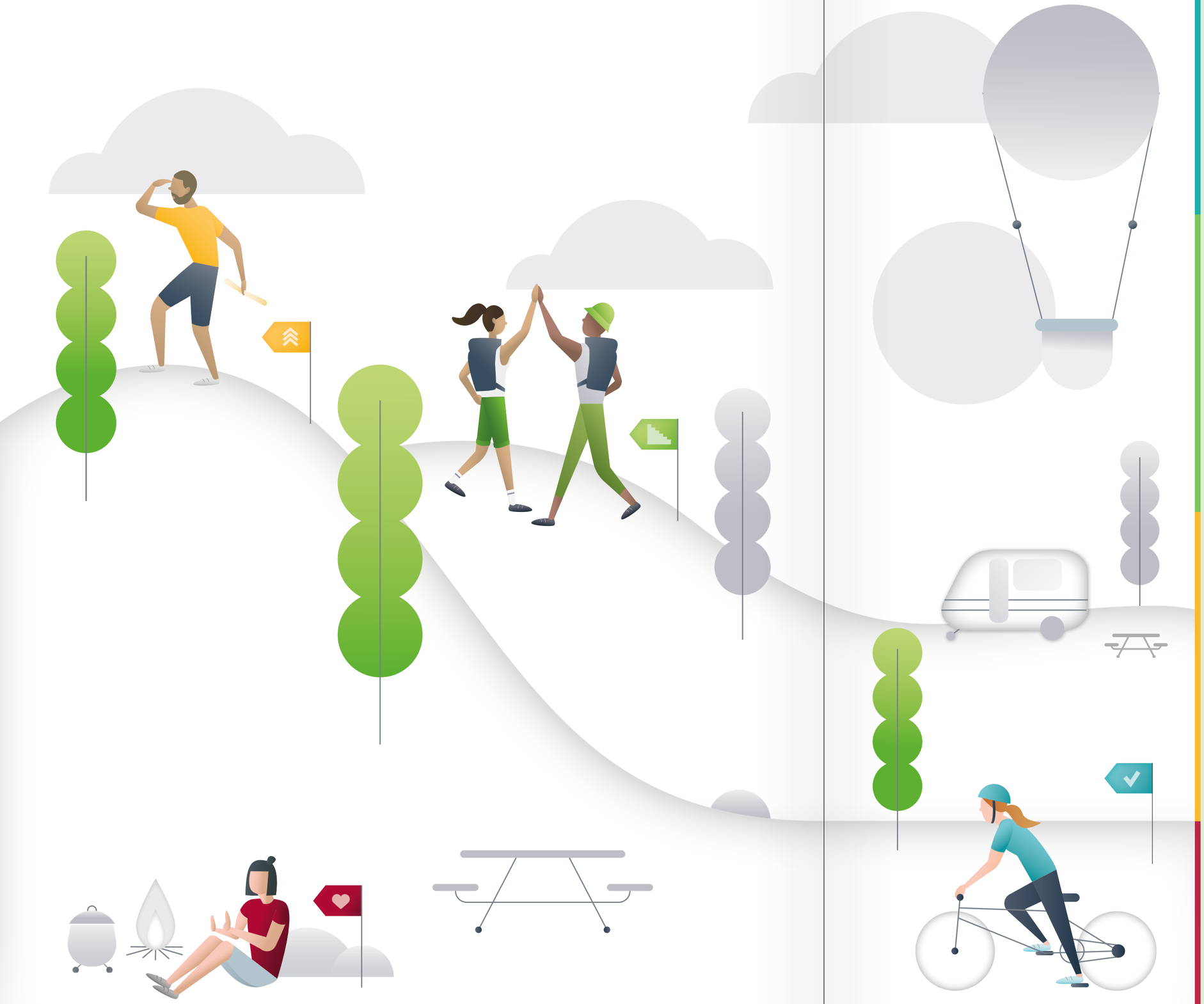
03
רוח דיסקונט

גיבוש והטמעת רוח דיסקונט 48

חזון, ערכים ומה שביניהם 49

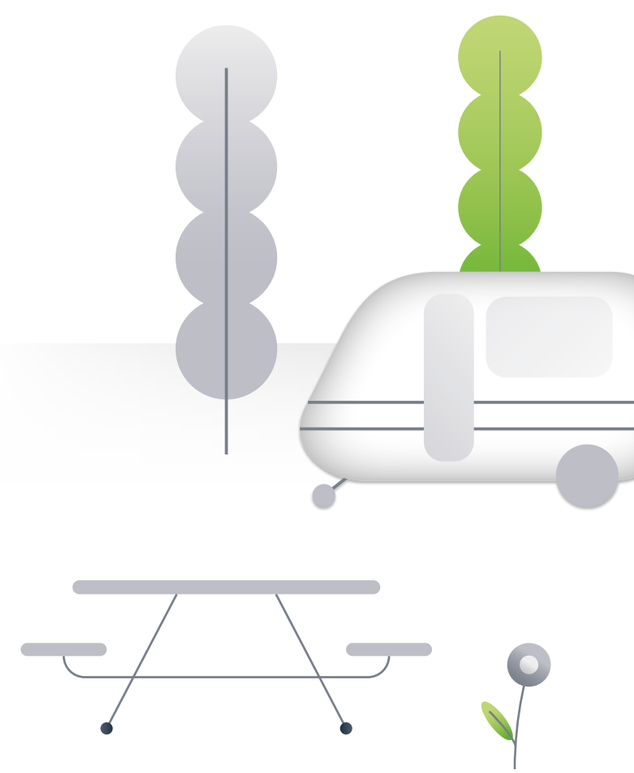
הקוד האתי 52

יעדים 53



רוח דיסקונט

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



גיבוש והטמעת רוח דיסקונט

הטמעת החזון בבנק כללה ארבעה צירים עיקריים:

- **הנהלה -** קביעת מדיניות וקבלת החלטות מכוונות ערכים, מתן דוגמה אישית, מעקב ובקרה;
- **מנהלים -** האחראים על ההטמעה בשטח, בסניפים וביחידות המטה;
- **תהליכי ליבה ופרויקטים אסטרטגיים -** פיתוח תהליכים ופרויקטים בבנק כך שישקפו את הערכים החדשים;
- **תקשורת פנים -** יצירת מעטפת ופעילות להעברת מסרים לעידוד ההטמעה בכל רחבי הבנק, בעיקר באמצעות שתי פלטפורמות תקשורתיות: "פייסבנק" - הפורטל הארגוני, ומהדורת המגזין "יומן הבוקר" הכוללת כתבות שונות מכל יחידות הבנק.

במהלך שנת 2020 נמשכו ההתאמות של הפרויקטים האסטרטגיים בהתאם ל'רוח דיסקונט' בתהליכי פיתוח ארגוני ולמידה, לרבות תהליכי הערכת עובדים ופיתוח הכשרות ייעודיות. נוסף על כך נבנתה תוכנית נפרדת להטמעת הקוד האתי, שמטרתה הגברת המודעות והטמעת הקוד האתי תוך העלאת דילמות אתיות בעולם העבודה. כל זאת על מנת לייצר תרבות ארגונית תומכת שינוי, המותאמת לאסטרטגיה של קבוצת דיסקונט וליעדים העסקיים.

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.

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

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

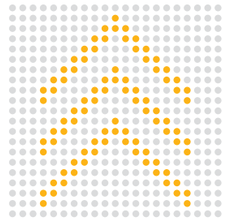
הערכים שלנו

מחויבים ללקוח

- 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.

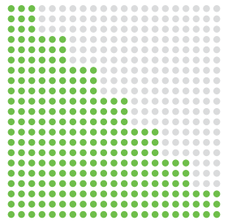
מובילים שינוי



- 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.

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.

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.

חזון וערכים בחברות הבת העיקריות

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

הערכים של בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט פועל בהתאם לערכים המאוגדים בשלושה רבדים: אנושי, ארגוני ובין-אישי.

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. בבסיס החזון והאסטרטגיה העסקית, עומדים שלושת ערכי הליבה של כאל המהווים קו מנחה לפעילותה: Customer Obsession - אובססיביות למענה על צורכי הלקוחות; קידום שיתופי פעולה; וחדשנות והובלה טכנולוגית. ערכים אלו באו לידי ביטוי באופן מובהק עוד יותר השנה, 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. בהיותה חברה מובילה בתחומה, כאל משקיעה בפיתוח עולם הדאטה המאפשר לה זיהוי מותאם אישית של צורכי הלקוח, תוך התאמת פתרונות טכנולוגיים וגמישים. כאל מעמידה לרשות לקוחותיה, מחזיקי הכרטיסים ובתי העסק, ערוצי תקשורת רבים ומגוונים למתן שירות מקצועי ואיכותי, המאפשרים דיאלוג ישיר ומהיר בין החברה ללקוחותיה.

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".

אנחנו שמים דגש על שירות איכותי, תשומת לב אישית ומוצרים חדשניים שנועדו לקדם את הצלחת לקוחותינו. אנחנו ממזגים מסורת ארוכת שנים עם טכנולוגיה חדשנית על מנת ליצור סביבה מאובטחת ומועילה, שבה יכולים לצמוח יחסים ארוכי טווח לדורי דורות.

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.
  אנוחנ 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

בתחילת שנת 2018 אושר קוד אתי חדש לבנק דיסקונט. 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.

הקוד האתי גובש 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 הרגולציה הקיימת ועל דרישות מצד גופים חברתיים.

דירקטוריון הבנק והנהלתו רואים חשיבות רבה בהטמעת הקוד ובהפיכתו לחלק מתרבות הארגון. לאחר גיבוש הקוד אושרה תוכנית הטמעה סדורה, על מנת לוודא שהקוד יוטמע באופן אפקטיבי בארגון.

הממונה על האתיקה בבנק היא חברת ההנהלה גב' אורית כספי - סמנכ"לית, ראשת חטיבת משאבי אנוש. לצידה פועלת ועדת אתיקה שתפקידה להגדיר מדיניות בנושא אתיקה, לעקוב אחר תהליכי ההטמעה ולטפל בדילמות ובסוגיות אתיות. בוועדה מכהנים נציגים מיחידות הבנק השונות.

תהליכי ההטמעה משלבים לומדה, אתר אינטרא-נט ייעודי המכיל בנק דילמות ומידע מורחב בנושא אתיקה ארגונית, שילוב של דילמות אתיות בתהליכי הכשרה מקצועית וניהולית, וכן בחינה ועדכון של תהליכי ליבה ארגוניים בתחומי משאבי אנוש, חוויית לקוח, ניהול ספקים ועוד - הכול ברוח הקוד האתי.

בשנת 2020 כלל תהליך הטמעת הקוד האתי, בין היתר, סדנה מקצועית לחברי ועדת האתיקה, מתן כלים לזיהוי ולטיפול בדילמות אתיות והפצת מסמך "קרא וחתום" המאגד את כל המידע הנדרש לגבי הקוד האתי. במקביל התכנסה ועדת האתיקה, שאמונה על טיפול בדילמות אתיות, כדי לבנות תוכנית הטמעה ומעקב אחר ביצוע ההטמעה בפועל.

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

בשנת 2020 לא התקבלו פניות לוועדה.

הקוד האתי עומד לעיון באתר הבנק:
https://www.discountbank.co.il/DB/private/discount-group/about/discount-spirit

ערוצי הדיוון וההתייעצות

- המנהל/ת הישיר/ה
- מנהלת משאבי אנוש בחטיבה
- חברי ועדת האתיקה
- קו חם לוועדת האתיקה (המאפשר גם פנייה אנונימית) 076-8058258
- דוא"ל לוועדת האתיקה vaadatetika@idbank.co.il
- פורטל – מוקדי פנייה ודיווח
- הממונה על האתיקה, גב' אורית כספי
  טלפון: 076-8058877
  פקס: 076-8890418
  מייל: Orit.Caspi@dbank.co.il

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.

בשנת 2020 נמשכה הטמעת הקוד האתי בצירים הבאים:

- **הדרכה -** העובדים החדשים בבנק נדרשים לקרוא את הקוד האתי. דיון על דילמה אתית תוך רענון הקוד האתי מתבצע במסגרת הכשרות לתפקיד של טלרים ובנקאים חדשים, וכן בקורס ניהול. כמו כן מתקיים דיון על דילמות אתיות. מנהלי הסניפים מקיימים דיונים עם עובדיהם על דילמות בסיוע פתרונות מומלצים שפרסמה הוועדה.
- **מבנים ותהליכים -** ועדת האתיקה התכנסה בשנת 2020 למפגשים רבעוניים, שבהם עסקה בדילמות הנוגעות לאתגרים שעלו בתקופת הקורונה.
- **תקשור -** פתרונות לדילמות שגובשו על ידי ועדת האתיקה פורסמו בפורטל העובדים.
- **בקרה -** ועדת האתיקה עקבה אחר ניהול הדיונים בסניפים בעזרת שותפי הלמידה ונערך סקר מודעות להטמעת הקוד, שעליו השיבו כ-600 משיבים.

כאל

הממונה על האתיקה בכאל היא חברת ההנהלה גב' שרית כפרי - סמנכ"לית, 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.

אי די בי ניו יורק

קוד ההתנהגות של אי די בי ניו יורק עובר מדי שנה תהליך של תיקוף ואישור על ידי ועדת הסיכונים של הדירקטוריון, ולאחר מכן מאושרר על ידי הדירקטוריון. לאחרונה אושר קוד ההתנהגות בחודש ינואר 2021. 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	✓ בוצע[1]	ביצוע סקר אתיקה לעובדי הבנק.
	בביצוע[2]	בחינה מחדש של נוסח הקוד האתי והתאמתו לרוח התקופה ולתרבות הארגונית המבוקשת.
	לא בוצע[3]	שילוב היבטי אתיקה בתהליכי ליבה - ייבחר תהליך אחד מבין התהליכים של משאבי אנוש.

יעדים לעתיד

דיסקונט	בניית מודל המנהיגות של דיסקונט ברוח ערכי דיסקונט.
	בחינת הקוד האתי של הבנק והכנת הצעה לעדכון שלו, בין היתר לאור התוכנית האסטרטגית החדשה.

הערות:

1 בוצע בשנת 2021 במסגרת סקר "חוויית עובד".
2 הביצוע החל בשנת 2020 ומתוכנן להשלים אותו בשנת 2021.
3 לא בוצע בשל הקורונה.

04 הלקוחות

מדיניות 56

חדשנות 58

שירותים ומוצרים לקידום אוכלוסיות 61

קידום נגישות 68

השקעות IMPACT 70

חינוך פיננסי 70

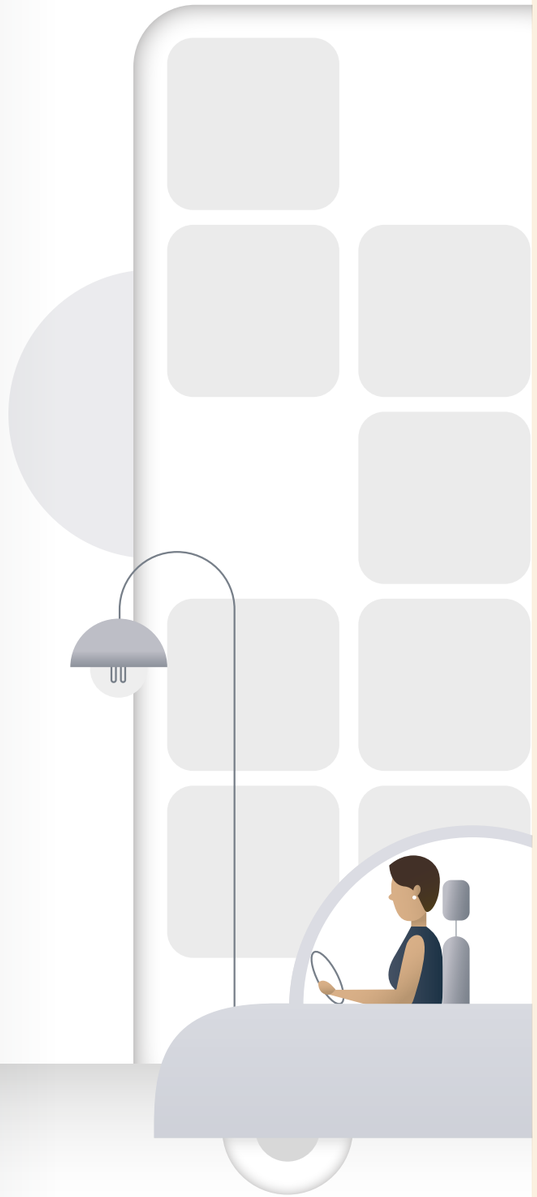
חתירה לחוויית לקוח מנצחת 73

הוגנות במוצרים 80

פרטיות לקוח ואבטחת מידע 82

תמיכה בלקוחות בצל משבר הקורונה 86

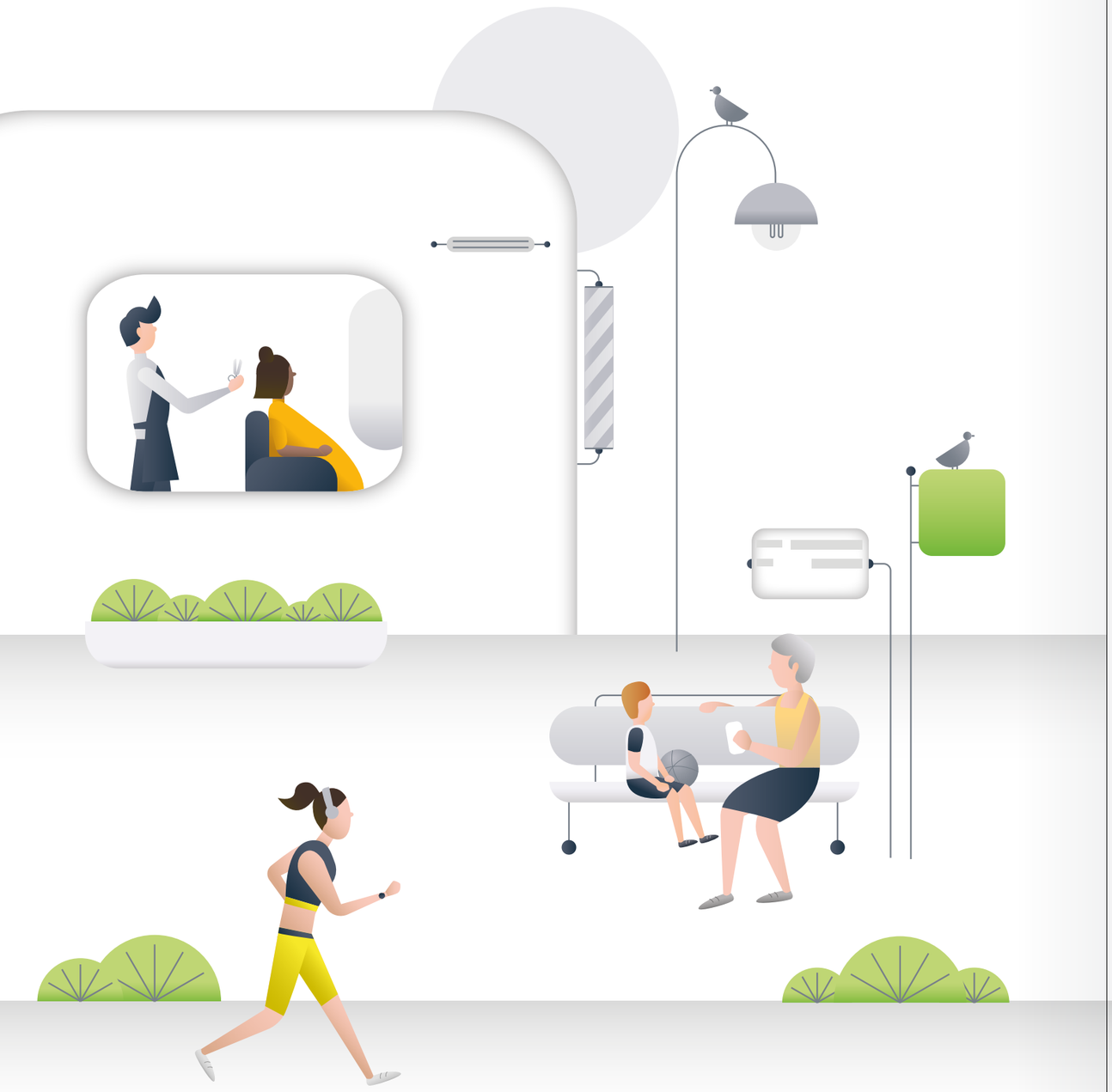
יעדים 89



625
אלף מנויים פעילים
בערוצים הישירים

85,500
סקרי לקוחות

89%
לקוחות שבעי רצון
מהשירות האחרון שקיבלו
בסניף (ציון 9-10)



36,439
מיליון ש"ח היקף האשראי
שניתן לעסקים קטנים וזעירים

13.5
מיליון דולר התחייבות
להשקעות IMPACT
באמצעות דיסקונט קפיטל

87,200
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 יפעל ליצירת יתרון תחרותי מבדל באמצעות חוויית לקוח מנצחת.

על מנת להגשים את החזון ולהפוך לבנק הטוב ביותר ללקוחותיו, דיסקונט השיק פרויקט אסטרטגי מקיף שנועד להפוך את הבנק כולו לארגון ממוקד לקוח. זאת במאמץ משמעותי ונרחב שיקיף את כל יחידות הבנק ויוביל 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.

במסגרת מנגנון זה הבנק יטמיע 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, שיעניקו 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 ב-15 סניפים, וזאת בהמשך לסגירת שירותי הקופה ב-21 סניפים בשנת 2019. בשנת 2020 נסגר בבנק סניף מחנה יהודה בירושלים ונפתחה שלוחת מרכז ירושלים.

בבנק מרכנתיל דיסקונט נסגרו בשנת 2020 סניף דיזנגוף וסניף מרכז השרון, וכן נסגרו שירותי הקופה ב-11 סניפים.

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 2020, מערך הסניפים של דיסקונט בישראל מונה 177 סניפים[20], 14 סניפים במוקדים של החברה החרדית[21], 36 סניפים במוקדים של החברה הערבית[22] וסניפים רבים באזורים פריפריאליים. פריסה זו מאפשרת נגישות לשירותי הבנק עבור כלל המגזרים המרכיבים את האוכלוסייה בישראל.

20 103 סניפי בנק דיסקונט ו-74 סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט.
21 שני סניפים בבנק דיסקונט ו-12 סניפים בבנק מרכנתיל דיסקונט.
22 שני סניפים בבנק דיסקונט ו-34 סניפים בבנק מרכנתיל דיסקונט.

פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק דיסקונט

ליום 31 בדצמבר 2020*

המחוז	מספר סניפים	% מכלל הסניפים
חיפה והצפון	20	19.4
שרון	11	10.7
מרכז	28	22.3
תל-אביב	14	13.6
שפלה	12	11.6
ירושלים	13	12.6
דרום	10	9.7
סך הכול	103	100.0

* הפריסה הגאוגרפית ליום 31 בדצמבר 2019 – זהה.

פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט

	2020		2019	
האיזור	מספר סניפים	% מכלל הסניפים	מספר סניפים	% מכלל הסניפים
חיפה והצפון	14	18.9	14	18.7
נצרת	14	18.9	14	18.7
עכו	16	21.6	16	21.3
תל-אביב והמרכז	13	17.6	14	18.7
ירושלים והדרום	17	23.0	17	22.6
סך הכול	74	100.0	75	100.0

חדשנות

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

בין יעדי התוכנית האסטרטגית של הבנק הוצבו יישום אמצעים טכנולוגיים והעצמת חוויית הלקוח. בין המהלכים שננקטו בתחום זה ניתן למנות את הקמת חטיבת הדיגיטל, הדאטה והחדשנות, שבמסגרתה פועלים ענף הדיגיטל, יחידת הפינטק והחדשנות, Paybox וענף הדאטה.

ענף הדיגיטל פועל לקידום ופיתוח כלל הפלטפורמות הדיגיטליות המוצעות ללקוחות הבנק, ובראשן האפליקציה הבנקאית ואתר הפעולות. יחידת הפינטק והחדשנות פועלת ליצירת שיתופי פעולה עם חברות פינטק ושילובן בהצעות הערך ללקוח, בסביבת העבודה של הבנקאים ובמערכות הבנק. יחידת Paybox הפכה בינתיים לחברה עצמאית ופועלת לפיתוח ארנק דיגיטלי ללקוחות כלל הבנקים. נוסף על שירותי תשלום מתקדמים יכלול הארנק הדיגיטלי גם זירת מסחר פתוחה שבה יוצעו מוצרים ושירותים פיננסיים של מגוון יצרנים וספקים. ענף הדאטה מקדם שימוש מושכל בנכסי המידע של הבנק, על מנת לשפר את הצעת הערך וחוויית הלקוח ולהגביר את היעילות והאפקטיביות של תהליכים מרכזיים בבנק.

משבר הקורונה שפרץ לקראת סוף הרבעון הראשון נתן משנה תוקף לפעילות בערוצים הדיגיטליים והדגיש את חשיבותם של קבלת מידע רחב וביצוע מגוון פעולות בנקאיות בצורה עצמאית, פשוטה, נוחה וגם בטוחה ללקוחות - כזו שניתן לבצע מהבית.

התכנים באתר השיווקי הותאמו לצורך בעדכון על שינויים בהיערכות הבנק. הם כוללים עמודים המדריכים כיצד להמשיך לנהל את החשבון בקלות גם מהבית, לדחות את תשלומי המשכנתא או לקחת הלוואה, וזאת בהתאמה לצורכי הלקוחות הפרטיים והעסקיים.

ברמת הפיתוחים העסקיים ותוכניות העבודה נוספו ושופרו תהליכים חדשים וקיימים, על מנת להקל על לקוחות הבנק בימים אלו. במקביל הושם דגש על צירוף לקוחות חדשים לדיגיטל.

מיזמים מתקדמים בתחום הפינטק

הרחבת שירותי הבנקאות הפתוחה

דיסקונט היה הבנק הראשון במערכת הבנקאית בישראל שיישם, כחלק משיתוף פעולה עם חברת iCount, את תפיסת הבנקאות הפתוחה לממשק עם ספקי צד ג', באמצעות פלטפורמת API (Application Programming Interface) מהמתקדמות בעולם (לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2018, עמ' 309). הבנק הגדיר את תחום הבנקאות הפתוחה כתחום אסטרטגי הטומן בחובו הזדמנות ליצירת פתרונות פיננסיים, מוצרים ושירותים חדשים ובעלי ערך ללקוחות. במסגרת פעילות הבנק להרחבת שירותי הבנקאות הפתוחה, שתי חברות פינטק הפועלות בתחום ניהול תזרים המזומנים חתמו על הסכמי הצטרפות לפלטפורמת הבנקאות הפתוחה של דיסקונט: רייזאפ מומנטס בע"מ, שמציעה שירות ללקוחות פרטיים, ואמיר תזרים מזומנים בע"מ, שמציעה שירות לעסקים קטנים ובינוניים.

החיבור של החברות עם בנק דיסקונט מאפשר ללקוחות דיסקונט המצטרפים לשירותים אלה לחבר את חשבונם באופן מאובטח, ללא צורך למסור שם משתמש וסיסמה (כפי שיידרשו לקוחות יתר הבנקים).

החיבור עם החברות האמורות רלוונטי במיוחד בתקופה הנוכחית בשל משבר הקורונה, שהעצים את הצורך של הלקוחות בניהול תזרים מזומנים חכם. Riseup מסייעת לצמיחה כלכלית של הלקוחות באמצעות ניהול אפקטיבי של תזרים המזומנים החודשי. השירות ניתן באמצעות הWhatsApp ומאפשר למשתמשים לקבל החלטות בזמן אמת כדי "לנצח את המינוס" ולהתנהל נכון כלכלית.

חברת "אמיר תזרים מזומנים" מתמחה בפיתוח פתרונות והטמעת מערכות תזרים מזומנים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים. היא מציגה במערכותיה את המידע הבנקאי ומידע ממערכות הנהלת חשבונות מובילות בממשק נוח, ומסייעת לעסקים אלה להתנהל באופן חכם.

Paybox

בחודש באפריל 2017 חתם הבנק על הסכם עם חברת הזנק בתחום הפינטק בשם פייבוקס פתרונות תשלום בע"מ ("החברה"). החברה פיתחה אפליקציה סלולרית ואתר אינטרנט ייעודי תחת המותג "PayBox", המאפשר העברות כספים בין אנשים פרטיים וכן איסוף קבוצתי של כספים למטרה מוגדרת באמצעות פתיחת קבוצה סגורה לצורך זה. הבנק רכש מהחברה רישיון בלעדי להפעלת האפליקציה והאתר בישראל, וכן מספר נכסים ושירותים המאפשרים להפעיל את האפליקציה והאתר באופן עצמאי.

כחלק מהרחבת פעילות התשלומים באפליקציית PayBox הושק בשנת 2020 שירות ייעודי לעסקים זעירים, המאפשר ליצור קישורית (לינק) אישית לתשלום ב-PayBox. את הקישורית יכול בעל העסק להטמיע בנכסיו הדיגיטליים כגון אתר, כפתור תשלום, ווטסאפ, אינסטגרם וכדומה, וכן ליצור קוד QR ייעודי במטרה לאפשר ללקוחותיו תשלום קל בערוצי הפעילות שלהם.

שיתוף פעולה אסטרטגי להקמת ארנק דיגיטלי

לפרטים, ראו "בנק דיסקונט רקע כללי" בפרק "פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים".

SMART SAVE החיסכון האוטומטי

בנק דיסקונט השיק בשנת 2020 חיסכון אוטומטי חכם ומותאם לקוח בשם Smart Save, בשיתוף עם חברת הפינטק Personetics.

השירות החדש הוא חיסכון אוטומטי ראשון מסוגו בישראל, שמנתח באופן יום-יומי את ההתנהלות הפיננסית של הלקוחות בחשבון, מזהה על סמך תנועות ותנועות עתידיות סכומי כסף פנויים לחיסכון ומעביר אותם ישירות לחיסכון. השירות נועד לסייע גם ללקוחות שאינם חוסכים באופן יזום לשפר את מצבם הפיננסי בכלל, ובפרט בתקופה מאתגרת זו, והכול באופן שקוף וללא מאמץ מצד הלקוחות.

המשך בעמוד 61

חדשנות זה כאל

בשנת 2020 המשיכה כאל להוביל תהליך של טרנספורמציה דיגיטלית ולהתאים את נכסיה ומוצריה לאתגרי המהפכה הדיגיטלית, לרבות השקת מוצרים ושירותים חדשניים וגמישים, המביאים לידי ביטוי את העיקרון המנחה של כאל – התאמה לעולם חדש של חדשנות טכנולוגית. כאל חיזקה את מעמדה בזירה הדיגיטלית והעמידה השנה שורה של פתרונות מותאמים ללקוחות, בדגש על חוויית משתמש פשוטה, זמינה ונוחה:

- **אפליקציית כאל החדשה.** החברה השיקה השנה אפליקציית שירות חדשה בעלת ממשק חדשני ומתקדם, אשר שמה במרכז את צורכי הלקוחות ומאפשרת להם לקבל מידע ולבצע פעולות בקלות ובפשטות. האפליקציה כוללת חידושים רבים ובהם: פירוט עסקאות בזמן אמת, לרבות עסקאות בתהליך קליטה, חיובים מיידים, זיכויים וחיובים נדחים; הנגשת המידע הפיננסי וחיפוש מתקדם באופן מהיר וזמין 24/7 ; שירות עצמי רחב ומגוון (צפייה בקוד הסודי, חסימת כרטיס שאבד או נגנב, הגדלת מסגרת אשראי, לקיחת הלוואה, פריסת חיוב, שינוי מועד חיוב, עדכון כתובת מייל, עצירה או העברת הוראות קבע, עדכון סכום חח"ק ועוד); ותשתית חדשנית שתאפשר שירותים מתקדמים עתידיים. שירות הקיים באפליקציה הוא 'התובנות שלי', להנגשת תובנות שימושיות ללקוחות המבוססות על הפעילות בכרטיסי האשראי כדוגמת חיובים חריגים בהוראת קבע, זיכויים ועוד. האפליקציה גם מרכזת את עולם ההטבות של כאל: חנות החוויות ושוברים דיגיטליים;

- **טכנולוגיית ה-Contactless (ללא מגע).** כאל ביצעה בשנה זו מהלך של הסבת כרטיסים ללא מגע כחלק מביסוס חוויית תשלום מתקדמת, היגיינית וקלה. הנפקת הכרטיסים מבוצעת על בסיס תקן האבטחה הבינלאומי לתשלום חכם, כחלק ממעבר לעולם של עסקאות חכמות, ומתבצעת על ידי קירוב הכרטיס למסוף התשלום והקשת הקוד הסודי במידת הצורך.

- **CalPay.** על רקע המעבר השוק לטכנולוגיית ה-EMV, כאל השיקה את CalPay – אמצעי תשלום באפליקציית כאל המאפשר לשלם באמצעות מגע בנייד באופן מאובטח, מהיר וללא צורך בכרטיס אשראי פיזי. בעת תשלום בבית עסק מזדהים בטלפון הנייד באמצעות שיטת הזיהוי שהוגדרה במכשיר, מצמידים את גב הנייד למסוף בקופה והתשלום מתבצע בקלות וללא צורך בהקלדת קוד סודי. בתקופת הקורונה נתן CalPay פתרון לביצוע תשלום ללא מגע ישיר והעניק ללקוחות חוויית תשלום נוחה ובטוחה.

- **כרטיס אשראי דיגיטלי.** כאל השיקה, לראשונה בישראל, שירות להנפקת כרטיס אשראי דיגיטלי תוך דקות ספורות דרך אפליקציית כאל, ללא צורך בהמתנה לכרטיס האשראי הפיזי. תהליך הנפקת הכרטיס נעשה ללא טפסים, ובסיומו ניתן לשלם באמצעות מגע בנייד באופן מיידי בבתי עסק עם מסופי תשלום התומכים בטכנולוגיית EMV. לרגל השקת השירות הנפיקה כאל כרטיס אשראי חדש בשם CalFixBack, המעניק החזר של 1% על כל רכישה ללא הגבלת סכום של עסקאות, המצטבר כהחזר כספי שאותו ניתן להמיר לשוברי BUYME.

- **TraffiCal**. כאל השיקה שירות דאטה חדשני לבתי עסק, המאפשר להם לקבל קמפיין שיווקי מדויק וממוקד ללקוחות באמצעות שימוש ביכולות ניתוח ועיבוד דאטה חכם, ובכך להגדיל את היקף התנועה והרכישות בבית העסק. במסגרת השירות, בתי העסק רשאים לפנות לכאל, להגדיר את "הכאב העסקי" ואת האתגרים שעימם הם מתמודדים (תנועת לקוחות קטנה, "שעות מתות" בעסק, סלי קנייה קטנים וכדומה), וטרפיכאל מאפשר להם להעניק הטבות שיווקיות שיישלחו בקמפיין ממוקד ללקוחות המחזיקים כרטיס כאל והרלוונטיים לבית העסק.

- **הלוואות אונליין.** לקוחות כאל יכולים לקבל הלוואה אונליין 24/7, תוך שלוש דקות, לכל מטרה או צורך: כיסוי המינוס, שיפוץ הבית, חופשה, לימודים, חתונה, רכישת רכב ועוד.

- **כרטיס אשראי בעיצוב אישי.** כאל מציעה ללקוחותיה שירות ייחודי לעיצוב כרטיס אשראי קיים או חדש, בהתאמה אישית ב'אתר הכרטיסים המעוצבים' של כאל.

- **שירות WhatsApp.** נוסף על השירות הטלפוני, כאל מעמידה לרשות לקוחותיה ערוץ תקשורת ב-WhatsApp, המאפשר התכתבות עם נציג/ת שירות אנושי/ת.

המשך מעמוד 59

השירות מבוסס על מנועי בינה מלאכותית (AI) של חברת Personetics, שמנתחים בזמן אמת את ההתנהגות הפיננסית של הלקוחות תוך שימוש במודלים מתקדמים לחיזוי שמזהים יתרות פנויות לחיסכון ברמה יומית, מבלי שחשבונות הלקוחות ייכנסו ליתרת חובה ("מינוס").

הלקוחות מקבלים הודעה על הסכום שהועבר לחיסכון ויכולים להקפיא או להפסיק את השירות בכל עת, ישירות מאפליקציית הבנק.

השירות ללקוחות במסגרת המיזמים המתקדמים בתחומי הפינטק שמפעיל בנק דיסקונט זמין גם ללקוחות בנק מרכנתיל דיסקונט.

ערוצים ישירים

שנת 2020 בדיגיטל עמדה בסימן מגפת הקורונה, אשר נתנה משנה תוקף לפעילות בערוצים הדיגיטליים והדגישה את חשיבותם של קבלת מידע רחב וביצוע מגוון פעולות בנקאיות בצורה עצמאית, פשוטה, נוחה וגם בטוחה ללקוחות - כזו שניתן לבצע מהבית.

במקביל לצמצום קבלת הקהל בסניפים, בהתאם להוראות משרד הבריאות ובנק ישראל, הפעילות בערוצי הדיגיטל הפכה לנתיב המרכזי של הלקוחות.

התכנים באתרים השיווקיים הותאמו לקצב הדינמי והמשתנה של עדכוני הבנק ללקוחות, וזאת על ידי הקמת עמודים המדריכים כיצד להמשיך לנהל את החשבון בקלות גם מהבית, לדחות תשלומי משכנתא או לקחת הלוואה, וזאת בהתאמה לצורכי הלקוחות הפרטיים והעסקיים.

גם באפליקציות קודמו שירותים המקילים על הלקוחות בביצוע פעולות מרחוק, כגון התכתבות עם בנקאי, משיכה מפיקדונות, אישורים מרחוק להעברות בעסקים, שליחת קבצים לבנקאי דרך ההתכתבות באפליקציה לפרטיים ועוד.

בתחום הפיתוחים העסקיים ותוכניות העבודה נוצרו ושופרו תהליכים חדשים וקיימים להקלה על הלקוחות בתקופה זו, ובמקביל הושם דגש על צירוף לקוחות חדשים לדיגיטל.

בשנת 2020 היו בבנק כ-625 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים.

בסוף שנת 2020 היו בבנק מרכנתיל דיסקונט כ-213 אלף מנויים פעילים בערוצים הישירים.

לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 322-325).

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

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, בהתאם להטבות שאליהן בחרו להצטרף.

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;
- **הלוואת פמילי -** הלוואה לכל מטרה בתנאים מועדפים לחברי תוכנית 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 בוצעו מהלכים שונים במגזר אשר מאפשרים סיוע לעסק בפעילותו ותורמים לצמיחתו, במטרה להוות רשת תומכת בלקוחות דיסקונט השייכים למגזר זה.

פעילות הבנק במגזר העסקים הקטנים מאופיינת במתן שירות בנקאי מקיף ומקצועי לפיתוח העסק, הכולל מיקוד בכלל הפעילויות הבנקאיות האפשריות לצד פיתוח תחומים חדשים של שירותים בנקאיים רלוונטיים, לרבות הטמעת חדשנות והשקת כלים שיבטאו את הערך המבדל.

על מנת ליישם את מודל ההפעלה במגזר זה מבוצעות הכשרות מקצועיות לבנקאים, נבנו שגרות עבודה, תהליכי מדידה ומתן הצעות ערך ללקוחות חדשים.

לבנק מודל הפעלה לעסקים קטנים, ששם דגש על מתן שירות מותאם וייחודי ללקוחות העסקיים של הבנק ועל גיוס לקוחות עסקיים איכותיים חדשים. הבנקאים העסקיים ורכזי האשראי מחולקים לצוותי שירות ייעודים ומותאמי לקוחות במוקדי השירות הפזורים בכל רחבי הארץ, במטרה להבטיח את הכרת הלקוחות, שירות תואם צרכים, זמינות ומקצועיות.

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 אלה כוללים:

- **שירות לעסקים קטנים ובינוניים -** לקוחות הבנק שהם עסקים קטנים ובינוניים מקבלים שירות בהלימה להיקפי פעילותם, וזאת כדי לאפשר שירות מקצועי המתאים למאפייני הלקוחות. לקוחות בעלי מחזורי פעילות בסכום של עד כ-15 מיליון ש"ח וחבויות בסכום של עד כ-4-5 מיליון ש"ח מקבלים שירות בצוותי בנקאות לעסקים בסניפים. לקוחות בעלי מחזורי פעילות או חבויות גבוהים מאלה מקבלים שירות במרכזי העסקים של הבנק;
- **חדר עסקות.** החדר מעניק שירותי פעילות בתחומי רכישת מט"ח, המרתו 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 ללקוחות לקבל הנחות בבתי עסק שהם ספקים;
- **אתר "עסקים +".** אתר ייעודי ללקוחות עסקיים. 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 גובייאנא (יתרה ופירעון), שיקים לביטחון (יתרה, פירעון וירידה מתחת לסכום שהוגדר), הזמנת פנקסי שיקים, שיקים שהוחזרו וכיוצ"ב;
- **אפליקציה ללקוחות העסקיים.** אפליקציה ייעודית ומותאמת ללקוחות העסקיים. שימוש באפליקציה מאפשר ללקוחות קבלת מגוון רחב של מידע ושירותים וכן ביצוע פעולות רבות באופן אוטומטי, ובכך מאפשרת ללקוחות לנהל את הפעילות העסקית השוטפת מכל מקום ובכל זמן בצורה נוחה ומהירה.

לקוחות במשבר פיננסי

- **משקי בית ועסקים קטנים -** במסגרת פעילות מרכזי הגבייה בחטיבה הבנקאית פועלים צוותי חייבים במרכזי הגבייה מול משקי בית ועסקים קטנים טרם הפעלת הליכים משפטיים. עקב משבר הקורונה הונחו הצוותים, ובכלל זה עורכי הדין החיצוניים, שלא לנקוט הליכי גבייה חדשים נגד חייבים וניסו להגיע עם חייבים להסדרי תשלום לרבות הקפאת תשלומים בהסדרים קיימים, והכול תוך הוגנות ושקיפות ותוך מודעות למצוקה הקשה שפקדה משקי בית ועסקים קטנים בתקופת אי-ודאות זו. פעילות הגישור במסגרת הטיפול בתיקי חייבים הופסקה במהלך תקופת הקורונה, בהיותה כרוכה במפגשים פנים אל פנים עם חייבים מגשרים ונציגי בנק, שאי אפשר היה לקיימם באותה עת.
- **חיילים בשירות סדיר -** ההנחיה ליחידת הניטור ולמרכזי הגבייה שיש למצות הליכי גבייה רכה בבנק בחשבונות של חיילים בשירות סדיר, כאשר בדרך כלל חשבונות אלו אינם מועברים לטיפול משפטי.
- **חברות -** במסגרת ענף אשראים מיוחדים

מגזר עסקים קטנים וזעירים מוגדר כאחד המגזרים במיקוד, שבהם תתמקד הקבוצה. יתרת האשראי לעסקים קטנים בסוף שנת 2020 הסתכמה ב-36,439 מיליון ש"ח

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.

בתקופת משבר הקורונה תמכה היחידה בלקוחותיה, בין בדחיית והקפאת תשלומי הלוואות ובין במתן הלוואות במסגרת הקרן לעסקים.

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 של הפיקוח על הבנקים 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 וארגונים חברתיים.

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.

עם קבלת הפנייה מהמקלט לבנק 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, ועוד.

לצד זה, אמנת "זמינות בנקאית" קוראת לבנקים להעביר חינוך פיננסי במקלטים בדרך של "בנק מאמץ מקלט". המתנדבים מטעם הבנק פועלים להעמקת הידע הפיננסי של הנשים ולסיוע אישי לנשים השוהות 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. בשנת 2020 התקיים הפיילוט ב-17 מרכזים לטיפול באלימות במשפחה ברחבי הארץ, ובשנת 2021 הפיילוט יורחב.

מאז שהחלה הפעילות סייעה האמנה בפתרון בעיות כאמור ליותר מ-1,200 נשים. בבנק טופלו פניותיהן של כ-50 נשים, מרביתן בטיפול מתמשך.

בשנת 2020 ובעקבות משבר הקורונה חל גידול רב בפניות שהתקבלו מהמקלטים וממרכזי הסיוע.

בנק מרכנתיל דיסקונט שותף אף הוא לאמנה ולפעילות על פיה, ונותן מענה אישי ואנושי לנשים הפונות אליו. בכלל האמור, בנק מרכנתיל דיסקונט שותף לפעילות חינוך פיננסי והעצמה נשית לנשים נפגעות אלימות במגזר הערבי. כאל מסייעת לנשים ומספקת להן מענה אישי ומהיר תוך סיוע 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 80 זכאים לקדימות בתור, והדבר מובא לידיעת הציבור בשילוט ובסרטונים

על גבי מסכי ה-LCD בסניפים. בתחילת שנת 2019 הושלמה הטמעת הקדימות בתור, והיא קיבלה ביטוי גם במערכת לניהול תורים. בשנת 2020, עקב משבר הקורונה ועל רקע האמנה הוולונטרית לקידום ערבות הדדית לטובת האזרחים הוותיקים, החל הבנק במתן קדימות בתור גם ללקוחות בני 70+.

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.

האמנה הוולונטרית לקידום ערבות הדדית לטובת האזרחים הוותיקים - מגפת הקורונה השפיעה באופן ניכר על אורח חייה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בישראל. המרחק הפיזי מהמשפחה ומהסביבה הטבעית יצר ריחוק חברתי, שהעמיק את תחושת הבדידות והעצים את הקושי בקבלת שירותים חיוניים שונים.

הבנק הצטרף לאמנה הוולנטרית להנגשת שירותי בנקאות לאזרחים הוותיקים בתקופה הקורונה, שאותה גיבשו בחודש דצמבר 2020 המשרד לשוויון חברתי, הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית.

הצעדים המפורטים באמנה מתווספים לצעדים נוספים שננקטים בשגרה, במטרה לסייע לאזרחים הוותיקים בהנגשת שירותי בנקאות.

בין היתר, הבנק העמיד ערוץ תקשורת ישיר מול המוקד לאזרחים ותיקים של המשרד לשוויון חברתי, למתן מענה איכותי ומהיר לפניות האזרחים הוותיקים.

כמו כן ניתנה לאזרחים הוותיקים אפשרות לקבל תור לבנקאי ללא זימון מראש, קדימות בתור וקדימות במענה הטלפוני בטלבנק.

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;

- **עידוד השכלה גבוהה בקרב האוכלוסייה החרדית -** במסגרת שיתוף פעולה בין הבנק, קרן קמ"ח והמועצה להשכלה גבוהה, מקבלים הסטודנטים הלוואות מחיה לאורך תקופת לימודיהם, בסיום התואר מקבלים מלגה בגובה 40%-70% מהחוב (תלוי במקצוע שלמדו), ושאר הסכום נפרס בהלוואה ארוכה.

הלוואות לסטודנטים בשנים 2016-2020

	2020	2019	2018	2017	2016
	במיליוני ש"ח				
בנק דיסקונט*	48	96	99	156	195
בנק מרכנתיל דיסקונט	295	388	418	450	455

* נפח ביצוע הלוואות חדשות במהלך השנה. יתרה ליום 31 בדצמבר 2020: 207 מיליון ש"ח.

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.

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

יתרת ההלוואות שהעמיד בנק מרכנתיל דיסקונט במסגרת קרנות לעסקים קטנים ובינוניים הסתכמה בכ-1.7 מיליון ש"ח בסוף שנת 2020 (מזה כ-1.6 מיליון ש"ח בקרן קורונה)

בנק מרכנתיל דיסקונט הגיע למקום השני במדד הידידות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים בשנת 2020, שפרסמה הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

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 2020 מנה 74 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.

מרבית לקוחות בנק מרכנתיל דיסקונט המשתייכים למגזר משקי הבית בבנק זה מקבלים שירותי בנקאות באמצעות סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט, מהם 33 סניפים הממוקמים במקומות יישוב שבהם יש רוב מוחלט של אוכלוסייה ערבית, בעיקר באזור 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, 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.

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. יתרת ההלוואות במסגרת הקרן שהעמיד בנק מרכנתיל דיסקונט ללקוחותיו (בשיתוף הגוף המוסדי) הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2020 בכ-1.6 מיליארד ש"ח (2019 - סך של כ-1 מיליאד ש"ח).

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.

קרן לחידוש ולרכישת קווי ייצור - לבנק מרכנתיל דיסקונט קרן ייחודית, שאותה הקים בשנת 2015 בשיתוף עם התאחדות התעשיינים לצורך העמדת אשראי לטווח ארוך לחברי ההתאחדות, לחידוש ולרכישת ציוד וקווי ייצור. בכך תורם הבנק לשדרוג התעשייה ולהגברת יכולת הייצור והתחרות. יתרת ההלוואות שהועמדו בקרן זו הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2020 בכ-44 מיליון ש"ח.

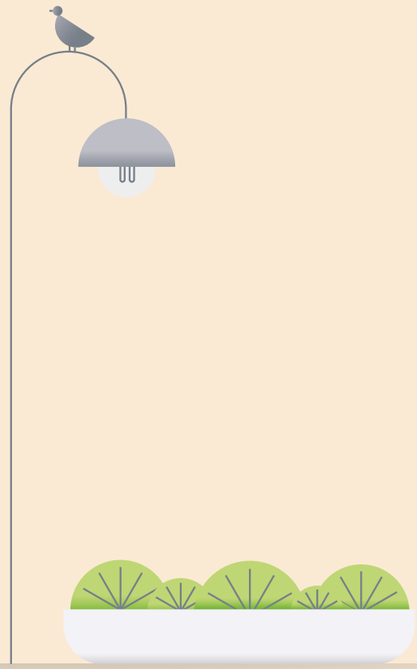
כאל

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.



קידום נגישות

כ-20% מהאוכלוסייה בישראל 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 מונה בבנק רכז נגישות, אשר מוביל ומרכז את פעילות הנגישות בבנק ומשמש 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 התאמות נגישות למבנים ולתשתיות שברשותו עבור אנשים עם מוגבלות. בבנק בוצעו התאמות של ריהוט, שילוט, דרכי גישה, עמדות שירות והמתנה, פתרון להפרשי גובה בין מפלסים, התאמות במכשירים לשימוש עצמי, שירותי נכים ועוד. כמו כן, הבנק פועל מול הרשויות המקומיות להנגשה של דרכי הגישה לסניפים, החל מהקצאת חניות נכים וכלה בהתאמת הנגישות מתחילת הרחוב עד לפתח הסניף.

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 תעודת נכה;
- **חיית שירות -** התרה של כניסת חיית שירות, כולל חיית שירות בעת תהליך ההכשרה.

נגישות במכשירים לשימוש עצמי:

- **כספומטים** - הנגשה של כספומטים וביצוע התאמות גובה עבור אנשים הנעזרים בכיסא גלגלים, וכן אפשרות לקבלת הנחיות באמצעות שמע;
- **"משוב דיסקונט" -** הנגשה של עמדות לקבלת מידע וביצוע פעולות בחשבון באופן עצמאי בסניפים, תוך התאמת השירות לאנשים עם מוגבלות ראייה ושמיעה;
- **עמדות ניהול תורים -** הנגשה של העמדות ללקוי ראייה ושמיעה, וכן לאנשים הנעזרים בכיסאות גלגלים ולנמוכי קומה.

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

נגישות דיגיטלית באתר ובאפליקציה - המהפכה הדיגיטלית הפכה מזמן לאמצעי מרכזי בקבלת שירותים רבים 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, 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.

← המשך בעמוד 70

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.

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" לרמה AA. תקן ישראלי זה זהה למסמך הקווים המנחים של הארגון הבינלאומי העוסק בתקינה ברשת - WCAG 2.0 Web Content Accessibility Guidelines.

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 68

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, הבנק מחויב לבצע סקר נגישות לכל נכסיו ושירותיו שבהם בוצעו התאמות נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה) או התאמות נגישות שירות, או התאמות הנדרשות אחת לחמש שנים לבחינת עמידתו של הבנק בתקנות ובחוק, ועליו לתקן ליקויים ככל שיאותרו.

בשנת 2019 החל הבנק לנהל פרויקט סקר חמש-שנתי. במסגרת הפרויקט מבוצע סקר לנכסים ולשירותים בהלימה לפעימות הביצוע.

2019 - הסתיימה הפעימה הראשונה וטופלו הפערים שאותרו במסגרתה.

2020 - הסתיימה הפעימה השנייה וטופלו הפערים שאותרו במסגרתה.

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 למעלה מ-1 מיליארד דולר בבריטניה ובארצות 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 ו/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-Ecocrete, ב-TailorMed וב-Softimage.

נכון ליום 31 בדצמבר 2020 הסתכמה השקעת דיסקונט קפיטל בקרן בסך של חמישה מיליון דולר.

קרן 12 Angels - הקרן נוסדה על ידי 'קמה טק' במטרה לתרום לשילוב חרדים בעולם ההיי-טק, בפרט בסטרט-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.

נכון ליום 31 בדצמבר 2020 הסתכמה השקעת דיסקונט קפיטל בקרן בסך של 0.3 מיליון דולר.

חינוך פיננסי

העולם הפיננסי כיום מורכב יותר מזה שהיה מוכר לפני עשור או שניים. היצע המוצרים הפיננסיים התרחב והמוצרים עצמם נעשו מורכבים יותר. נוסף על כך, נוכח שינויי אסדרה ובפרט בתחום החיסכון הפנסיוני, הפרט נדרש יותר ויותר לקבל החלטות פיננסיות מורכבות. השיח הציבורי התרחב גם לשיח פיננסי - תוחלת החיים העולה, חשיבות החיסכון לטווח ארוך, תרבות הצריכה, התנהלות פיננסית נבונה, יוקר המחיה, מסלולי השקעה בתחומי החיסכון הפנסיוני, בחירת משכנתא, הריבית הנמוכה במשק המאתגרת את תשואת אפיקי ההשקעה, וכן הגידול באשראי של משקי הבית. בשנים האחרונות גם הפיקוח על הבנקים מוביל מהלך של חינוך פיננסי בשיתוף איגוד הבנקים וכל הבנקים.

מתוך ראייה הוליסטית של צורכי הלקוחות בכל נקודת זמן בשלבי החיים המשתנים, החל מפתיחת חשבון צעיר, המשך כחייל, סטודנט, משפחה צעירה, משפחה בוגרת, לקראת פרישה ולאחר פרישה, הבנק התאים חומרי לימוד/

הרצאות בנושאי חינוך פיננסי על מנת לסייע ללקוחותיו לקבל החלטות מושכלות ומוצרים פיננסיים - כל זאת לשם הגברת שביעות הרצון של לקוחותיו.

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, 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.

לעיתים מתבצעת פעילות ממוקדת באזור מסוים, כדוגמת שבוע השכלה פיננסית באזור חיפה והצפון, ולעיתים מתבצעת פעילות סימולטנית במספר אזורים בפריסה ארצית.

פעילות הבנק בתחום החינוך הפיננסי מתבצעת ללא תשלום ופתוחה הן ללקוחות הבנק והן למי שאינם לקוחות הבנק.

משנת 2012, מועד השקת הפעילות, ועד סוף שנת 2020 השתתפו בה כל סניפי הבנק ביותר מ-735 פעילויות שונות, כאשר 15 מתוכן התקיימו בשנת 2020 (69 בשנת 2019).

בשנת 2020, על רקע מגפת הקורונה וההנחיות בדבר ריחוק חברתי, הפעילות התקיימה באמצעות ה-Zoom ולא כמפגשי לקוחות פנים אל פנים.

חינוך פיננסי בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל רואים בהטמעת חינוך פיננסי נדבך חשוב בעשייה למען הקהילה, ובהתאם לכך עובדיהם פועלים בהתנדבות במסגרת פרויקט "שיעור אחר" להנחלת מושגים בסיסיים בבנקאות וניהול תקציב בקרב תלמידי בתי ספר, במסגרת שיתוף פעולה עם עמותת "שיעור אחר" ובמסגרות אחרות בתחום החינוך הפיננסי (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 החינוך הפיננסי. הפעילות בשנת 2020 התחברה ל"שבוע הכסף העולמי". במסגרת זו הושקה פעילות דיגיטלית לבני נוער תחת הכותרת: "לוקחים אחריות על הכסף שלנו", שהתמקדה בניהול נכון של תקציב וחשיבות החיסכון;
- **סדנת חינוך פיננסי במעון לנשים נפגעות אלימות -** במסגרת יוזמה נוספת של הפיקוח על הבנקים הועברה סדנת חינוך פיננסי על ידי מנהלת בכירה בבנק מרכנתיל דיסקונט במעון לנשים נפגעות אלימות בחברה הערבית;
- **סדנאות נוספות -** עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט מקיימים מעת לעת סדנאות חינוך פיננסי לקבוצות צעירים במסגרות שונות, ובהן לצעירים בני העדה האתיופית במסגרת שיתוף פעולה עם פרויקט "רקיע" בעמותת "טבקה";
- **"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.

זאת ועוד, היחידה להשכלה פיננסית פועלת במרץ לאיתור תוכני הרצאה חדשים בנושאים פיננסיים ברוח התקופה ולהעשרת המשתתפים בידע פיננסי. כדוגמה לכך, בשנת 2020 עודכן והורחב ספרון הטיפים ברוח התקופה (הספרון הקודם הופק בשנת 2012).

פעילות עם עמותת הזנק: בחודש דצמבר 2020 התקיימו 37 הדרכות בבתי הספר שבהם פועלת עמותת הזנק, כולן באמצעות ה-Zoom. לאור הצלחת הפעילות הוכשרו בשנת 2020 מדריכים נוספים לפעילות זו, כך שיוכלו להדריך בכיתות הלימוד של הזנק. התקיימו שש הדרכות לשלוש קבוצות, הן על התוכן והן על השימוש ב-Zoom כאמצעי להדרכה.

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 חינוך פיננסי. בנק דיסקונט משתתף בוועדות רבות של הפורום.

בשנת 2020 הייתה מתוכננת פעילות לבני נוער בשיתוף ה-OECD. בשל מגפת הקורונה הפעילות נדחתה לשנת 2021.

מדיה אינטרנטית

פיתוח אתר אינטרנט ייעודי - הבנק מציג באתר הראשי שלו תחת "משפחה והשכלה פיננסית" תכנים רבים העוסקים בחינוך

הרצאות וסדנאות

הבנק מציע מגוון הרצאות וסדנאות, כולל:

הרצאות העשרה	
ניהול תקציב התנהלות פיננסית נבונה בתקופה כלכלית מאתגרת	הרצאה חווייתית המציגה תמונה של התנהלות פיננסית של הפרט, וכיצד ניתן לשפר אותה. "יהיה בסדר" - על תרבות הניהול הכלכלי שלנו; שבירת מיתוסים - "חופשה הכול כלול"; האוברדרפט, ההלוואות והאשראי, ניהול תקציב חודשי - לצאת מהמינוס; זוגיות וכסף, ילדים וכסף, הגיל השלישי וכסף.
כלכלה בין העסק למשפחה	הרצאה לפרילנסרים על התנהלות.
לדעת על הכסף	הרצאה לבני נוער בחטיבות ביניים ובתיכונים.
שוק ההון	
כלכלת ישראל אל מול ההתאוששות העולמית והריבית הנמוכה	הרצאה המתארת בצורה קלילה וחווייתית את המתרחש בשוקי ההון בארץ ובחו"ל והיערכות לשנה קדימה, כולל האתגרים הכלכליים הניצבים היום בפני המשקיעים בשוקי ההון.
פסיכו פיננסים אתה והפיננסים שלך	הקשר שבין קבלת החלטות כלכליות והשקעות בבורסה לבין המאפיינים הפסיכולוגיים האישיים.
השקעה בנדל"ן, סיכון או סיכוי	ניתוח תחום הנדל"ן למגורים כחלופת השקעה, המגמות האחרונות בענף בחלוקה גיאוגרפית, מתי להשקיע בנדל"ן ולמי כדאי.
סדנאות	
סדנת שוק ההון מיקרו ומקרו, הקשר שלהם להשקעות והחסכונות הפרטיים	**3 מפגשים, 2 נושאים במפגש: מפגש 1** מקרו כלכלה + איגרות חוב; **מפגש 2** קרנות נאמנות + תעודות סל; **מפגש 3** מניות + פסיכו פיננסים; הסדנה מקנה למשתתף כלים בסיסיים להבנת העולם הפיננסי והכרת מושגי יסוד בשוק ההון.
סדנת "מיקס"	כלכלת משפחה; פנסיה; שוק ההון.
תחום בכירים - השכלה פיננסית	כלכלת ישראל; פסיכו פיננסים; קריאה ביקורתית של עיתונות פיננסית.
עסקים קטנים	הדרכה פיננסית מותאמת לעסקים קטנים.
ייעוץ פנסיוני	הדרכה על המוצרים הפנסיוניים הקיימים ועל החשיבות של השקעה לתקופת הפנסיה.

פיננסי, וזאת כחלק ממעטפת הבנק למשפחה, המותאמת לשלבי החיים השונים ובהם אירועי חיים. החל מתכנים עבור צעירים בגיל בית הספר היסודי, המשך בגיל חטיבת ביניים ותיכון; תכנים בנושאים המתאימים לחיילים; לקראת גיוס, חיילים בשירות ולקראת שחרור; תכנים המתאימים לסטודנטים; תכנון תקציב, חיסכון בהוצאות, ניצול הטבות, בין עבודות; תכנים המתאימים למשפחה: אנחנו והכסף, לקראת חתונה, לקראת לידה, גירושין; תכנים בנושאי דיור ומשכנתא; תכנים המתאימים לניהול כלכלי שוטף: היערכות לחגים ולימי חופשה, תקציב חודשי משפחתי, איך יוצאים מהמינוס, הלוואות, פיקדונות וחסכונות; תכנים המתאימים לפרישה: חיסכון לפנסיה, היערכות לפרישה בקרוב; וכן מילון מונחים לשוק ההון הכולל מושגים רבים.

בשנת 2020 עלו תכנים מצולמים חדשים לאתר הבנק: הרצאה על כלכלת משפחה, הרצאה לבני נוער והרצאה לגיל השלישי. המרצים היו בנקאים שהעבירו קודם לכן את ההרצאות האלה פנים אל פנים.

מדיה כתובה - ספרות מקצועית

הבנק מוביל את נושא פיתוח ספרונים ייעודים להעשרת לקוחותיו בידע: ספרון ילדים לגיל יסודי, ספרון טיפים וספרון שוק ההון. בכוונת הבנק להמשיך לפתח את הפעילות בכל המישורים - פרונטלי, דיגיטלי וכתוב - תוך המשך שיתוף פעולה עם גורמים מובילים בתחום. כאמור, בשנת 2020 ספרון הטיפים עודכן וחודש כך שיתאים לרוח הזמן.

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 ללקוחותיו 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.

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 שירות לסניפים; והוקרה ותגמול של הסניפים המצטיינים בחוויית הלקוח ובמדדי השירות.

סקרי שביעות רצון לקוחות

הבנק מבצע סדרה של סקרים שוטפים וייעודיים לשם הערכת שביעות הרצון של הלקוחות, באמצעות הטלפון וב-SMS. הסקרים מתנהלים בקרב לקוחות הבנק ובחלק מהמקרים, לצורך השוואה, גם בקרב לקוחות בנקים מתחרים. בסקרים השונים נמדדים הן מדדי שביעות רצון בטווח קצר (כדוגמת שביעות רצון בכל ממשק עם הבנק) והן מדדי שביעות רצון 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.

לצורך קידום השירות בבנק פועל בנק דיסקונט במספר מישורים:

מדד איכות השירות - כלי העבודה המרכזי לבחינת איכות השירות בבנק. הסקר בוחן באופן שוטף את חוויית השירות של הלקוחות בסמוך למועד שבו התקיימה האינטראקציה - ביקור בסניף או פנייה טלפונית לסניף. הסקר מציג מגוון פרמטרים בהיבטים שונים של השירות, וניתן להתייחס אליהם כאל מדדים המשקפים את חוויית הלקוח כגון: מקצועיות, יחס אישי, זמינות, יוזמה וההמלצה של הלקוחות על השירות ועל הבנק. נתוני המדידה מועברים באופן שוטף למנהלי היחידות העסקיות בסניפים, במרכזי ההשקעות ובטלבנק, והם מהווים תשתית להפקת לקחים ולניתוח עוצמות וחולשות במתן השירות. במקרים שבהם נדרשת התערבות מיידית, מנהלי היחידות פונים ללקוחות לצורך מתן מענה אישי.

המדידה מתבצעת לאורך כל השנה, במטרה לקבל ממצאים המשקפים את פעילות הסניף באורח שוטף ובזמן אמת ולאפשר טיפול ומענה מיידי ללקוחות, על פי הנדרש.

בשנת 2020 נמדדה חוויית השירות של הלקוחות במגוון ערוצים: בסניף, בטלבנק ובמרכזי ההשקעות. המדידה נסמכה בעיקרה על מדד שביעות רצון לקוחות מהשירות האחרון שקיבלו ביחידה. הסניפים נמדדו גם על טיפול בפניות ומענה טלפוני, שהיווה 20% בחישוב המדד.

בשנה זו בוצעו כ-85,000 סקרי לקוחות (סקרים טלפוניים וב-SMS).

הטמעת ערכי השירות בתרבות הארגונית - כדי לחזק את ערכי השירות בתרבות הארגונית מפעיל הבנק מספר אמצעים: ישיבות צוות ייעודיות בנושא השירות וסרטוני שירות המוקרנים בסניפים במסגרת "יומן הבוקר"; ליווי ממוקד של סניפים עם ציוני שירות נמוכים יחסית, באמצעות חניכה/סדנאות; מדידה שוטפת של נותני השירות בסניפים, בטלבנק ובמרכזי ההשקעות; שילוב יעד מדד השירות בתחרות הסניף המצטיין; משימות בקרה לצוות הניהולי בסניף, במעקב מנהלת המרחב; מפגשים של ראש החטיבה הבנקאית עם מנהלים מצטיינים ועם מנהלים שלא עומדים ביעד השירות.

סקרי שביעות רצון שמבצע הבנק

סוג	סקר	אוכלוסייה	תיאור
סקרים שוטפים	סניפים	אחרי מגע עם הבנק, פרטיים, עסקיים, מידע מיועצים בסניפים	סקר יומי על בסיס קבוע, הפונה ללקוחות שקיבלו שירות מבנקאי
	טלבנק	לקוחות טלבנק	סקר יומי על בסיס קבוע, הפונה ללקוחות שקיבלו שירות מבנקאי בטלבנק
	מרכזי השקעות	לקוחות מרכזי השקעות	סקר יומי על בסיס קבוע, הפונה ללקוחות שקיבלו שירות מהמרכז
סקרים ייעודיים	שביעות רצון	לקוחות בנקאות פרטית	סקר ייעודי
	שביעות רצון	לקוחות מוקד המשכנתאות בטלבנק	סקר ייעודי הפונה ללקוחות שהתעניינו בלקיחת משכנתא
	שביעות רצון	לקוחות מרכזי עסקים	סקר ייעודי
	שביעות רצון	גולשים באפליקציה של הבנק	סקר ייעודי
	שביעות רצון	גולשים באתר האינטרנט של הבנק	סקר ייעודי
	חוויית לקוח - ממשקים	לקוחות חמשת הבנקים הגדולים	סקר ייעודי
	סקר מרקטסט - חוויית לקוח - אחרי מגע	לקוחות חמשת הבנקים הגדולים אשר חוו מגע עם הבנק	סקר ייעודי
	סקר מרקטסט - חוויית לקוח	לקוחות עסקיים של כלל הבנקים	סקר ייעודי

נתוני מדד איכות השירות 2020

סניפים

100%
ניקוד עמידה ביעד של מענה לפניות ומענה טלפוני*

89%
שביעות רצון מחוויית השירות

טלבנק

100%
ניקוד עמידה ביעד של מענה לפניות ומענה טלפוני*

84%
שביעות רצון מחוויית השירות

מרכזי השקעות

100%
ניקוד עמידה ביעד של מענה לפניות ומענה טלפוני*

95%
שביעות רצון מחוויית השירות

* יעד מענה טלפוני ומענה לפניות - מדידת עמידה ב-SLA שנקבע לחזרה ללקוח שפנה לסניף ומחכה שיחזרו אליו, נוסף על עמידה ב-SLA שהוגדר למענה הטלפוני בסניף.

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 2020 היו כ-87,200 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;

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-87,200 עוקבים, נכון לסוף שנת 2020

- **חשבון טוויטר -** דיסקונט Invest - הבנק פועל ברשת החברתית Twitter תחת השם "דיסקונט Invest". בחשבון זה הבנק מפרסם הודעות על נתוני שוק (בארץ ובחו"ל), סקירות כלכלה ושוק ההון של מומחים מטעם הבנק ומידע שימושי אחר לטובת הלקוחות;

- **חשבון אינסטגרם -** הבנק פועל ברשת החברתית Instagram, שבאמצעותה הגולשים נחשפים לקמפיינים ולעדכונים שוטפים המלווים בתמונות ובסרטונים מעוררי השראה. לבנק כ-14,000 עוקבים באינסטגרם;

- **רשתות חברתיות בכאל -** לכאל דף פייסבוק ובו כ-164,500 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 למעלה מ-40,300 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-15,000 מנויים.

שימור שביעות רצון לקוחות

הבנק פועל במספר מישורים לשימור שביעות רצון הלקוחות:

- **ניהול בהתאם לממצאי הסקרים -** נתוני סקר שבהם ניתן ציון נמוך במדד שביעות רצון 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 שירות -** הסניפים מקבלים יעד שנתי במדדי שביעות הרצון. מידת העמידה ביעד השנתי משמשת בסיס לתגמול הסניפים;

- **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.

משבר הקורונה שפרץ בתחילת שנת 2020 זימן אתגרים רבים הן ללקוחות והן למערכת הבנקאית. עם פרוץ המשבר ובמהלך הגל הראשון של הקורונה התקבלו בנציבות תלונות הציבור, בתוך פרק זמן קצר, מאות פניות מלקוחות.

עיקר הפניות בתקופת הקורונה היו בנושא אשראי ודחיית תשלומים, אי-יכולת להגיע לסניפים לצורך משיכת מזומנים, הליכי קבלת הלוואות לדיור, איכות השירות והתארכותו נוכח העומסים בסניפים.

הפיקוח על הבנקים אישר הקלות בזמני המענה ללקוחות בתקופת המשבר, והושקע מאמץ ניכר להשיב על פניות דחופות בתקופה זו.

זמן מענה ממוצע לתלונה בשנת 2020 היה 31 ימים, לעומת 18 בשנת 2019.

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 מרס 2015, לאחר שאושרה על ידי הדירקטוריון.

בשנת 2020 טופלו בבנק 3,284 פניות, לעומת 2,875 פניות בשנת 2019[23]. שיעור התלונות המוצדקות עמד על 24.5%, בהשוואה ל-21.4% בשנת 2019. 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.

23 בנוסף לאמור, טופלו כ-700 פניות עם פרוץ משבר הקורונה (התקופה שמאמצע חודש מרס 2020 ועד לראשית חודש מאי 2020, לערך), אשר תועדו באופן חלקי בשל נסיבותיה החריגות של תקופה זו.

מדד MARKETEST

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).

מזה עשור מתפרסם ב-THE MARKER המדד השנתי של MARKETEST ל"חוויית הלקוח בישראל".

בשנת 2020 הבנק הוביל בשביעות הרצון הכללית מהבנק.

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 מדד ההמלצה (NPS). הנתונים מועברים באופן שוטף ומהווים תשתית להפקת לקחים. בנק מרכנתיל דיסקונט מבצע באופן שוטף סקר טלפוני לבדיקת שביעות רצון לקוחות (לאחר מגע). ממצאי הסקרים (ניתוח וניהול) מהווים יעד שנתי במדדי שביעות רצון.

נאל

כחברה ממוקדת לקוחות, כאל מעמידה כבסיס לערכיה את איכות השירות וחוויית הלקוח ומשקיעה רבות בשדרוג ערוצי ההתקשרות עימה. בבד בבד פועלת כאל בתחומי החדשנות הדיגיטלית להרחבת ערוצי השירות החדשניים שלה, כדי להנגיש את שירותיה בפלטפורמות הטכנולוגיות המתקדמות. במחלקת שירות הלקוחות של כאל מתקיימים תדריכים יומיים ומועברות לנציגים סדנאות בנושא מתן שירות איכותי, מקצועי ומהיר. 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.

כאל – הציונים הממוצעים בסקר שביעות רצון לקוחות

בסרגל של 1-4, כאשר 4 מסמן "מצויין"

לקוחות פרטיים		בתי עסק	
3.59	3.60	3.34	3.25
בשביעות רצון	בהערכת מקצועיות	בשביעות רצון	בהערכת מקצועיות

יצוין כי חלה עלייה בציון רמת שביעות הרצון בכל קטגוריה, בהשוואה לשנת 2019.

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

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

אי די בי ניו יורק

המדיניות של אי די בי ניו יורק להגשת תלונות ("המדיניות") של לקוחות ושל מי שאינם לקוחות (ביחד: "תלונות") יוצרת מנגנון לטיפול מהיר ואדיב ומאפשרת מתן תשומת לב הוגנת לכל היבט של המוצרים או השירותים של הבנק. המדיניות יוצרת גישה עקבית ובונה לחקירת תלונות ולמתן מענה לתלונות. מעקב ורישום המידע על התלונות נותנים לבנק הזדמנות לזיהוי בעיות אפשריות בציות והזדמנות לחזק ולשפר את המוצרים, את השירותים ו/או את קשרי הלקוחות של הבנק. מדובר בכלי מהותי לזיהוי נקודות תורפה בהדרכת העובדים או במוצר או בשירותים מסוימים, ולצורך הבחנה בין תקלה חד-פעמית לבין בעיה שחוזרת על עצמה. תלונות עלולות להצביע על כשל בתהליכי הבנק, שאלמלא נודע לו עליו בעקבות תלונה, עלול היה לגרום הפרת חוק, תקנה או מדיניות של הבנק.

המדיניות והמידע שיתקבל בעקבות קיום המדיניות יסייעו גם:

- לזהות סימני התראה בשלב מוקדם;
- לזהות בלבול בקשר לתלונות או בעיות אפשריות במוצר או בשירות;
- לטפל בחששות לגבי לקוחות;
- להאיר הפרות אפשריות של חוקים ו/או תקנות;
- לתקף ולחזק את אמצעי הבקרה ולזהות מגמות;
- להגן על שמו הטוב של הבנק;
- להקנות יתרון תחרותי, לדוגמה - איכות השירות;
- לסייע במעקב אחר ספקי שירותים שהם צדדים שלישיים.

בשנת 2020 קיבל הבנק 14 תלונות בסך הכול: חמש תלונות שהתייחסו לאי-הבנה בין הלקוח והבנק, חמש תלונות שנבעו מבעיות מערכת, שתי תלונות שנבעו מטעויות של לקוחות, תלונה אחת שהתייחסה לטעות אנוש של פקיד הבנק ותלונה אחת שהתייחסה לטעות ספק. לא זוהתה כל מגמה בנושא.

נערכים לשיפור השירות ולהפחתת התלונות בחברות הבת העיקריות בישראל

בבנק מרכנתיל דיסקונט עמד שיעור התלונות המוצדקות בשנת 2020 על 15.7% (מבין התלונות שניתן לקבוע לגביהן עמדה), בהשוואה ל-19.6% בשנת 2019. בכאל עמד שיעור התלונות המוצדקות על 24.9% בשנת 2020, בהשוואה ל-25.6% בשנת 2019. 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.

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

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.

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.

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 2020 לא התקבלה כל תלונה על הפרה של הקוד האתי בפרסום.

בשנת 2020 לא הוטלו על הבנק קנסות ו/או סנקציות לא כספיות משמעותיות.

הוגנות במוצרים בחברות הבת העיקריות

האמור בסעיף "הוגנות במוצרים" לעיל נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל.

כאל ובנק מרכנתיל דיסקונט

כאל חתומה אף היא על הקוד האתי בפרסום, ובשנת 2020 לא התקבלה כל תלונה על הפרתו. בנק מרכנתיל דיסקונט אינו חתום על הקוד האתי האמור.

אי די בי ני יורק

אי די בי ני יורק מקיים את כל החוקים הפדרליים והמדינתיים החלים עליו, כגון חוק ההזדמנות השווה לאשראי (תקנה "B"), חוק דיור הוגן, חוק מדינת ניו יורק לגבי הוגנות במתן אשראי (תקנה a-296 של חוק מנהלתי של מדינת ניו יורק), חוק האמת בחיסכון (תקנה "DD"), חוק האמת במתן אשראי (תקנה "Z") ואיסור פעולות ונהלים בלתי הוגנים, מטעים ופוגעניים לפי כותרת "X" של חוק דוד-פרנק והדרישות בהתאמה, המתייחסות לגילוי נאות ובזמן של התנאים והדרישות העוסקים במוצרי הפיקדונות וההלוואות ובשירותים שהוא נותן.

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.

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;
- באתר בשפה האנגלית מידע על הפעילות הפיננסית של הלקוחות, התראות ועדכונים חשובים.
- 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 בעברית, ערבית ורוסית, ובשימוש בכרטיס בינלאומי - גם באנגלית;
- 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 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

חשיבותם של השמירה וההגנה על אמינות, איתנות, זמינות ושרידות של טכנולוגיית המידע הולכת וגוברת לנוכח ההתפתחות הטכנולוגית העצומה בשנים האחרונות והשלכותיה על הבנק, לנוכח איומי הסייבר המתגברים בחומרתם ובתדירותם ולנוכח הגידול הניכר בשימוש במוצרי טכנולוגיית המידע לעומת מוצרים המופעלים על ידי אנשים. אשר על כן, הבנק רואה בשמירה על המידע ובאבטחתו יעד מרכזי ומשקיע משאבים רבים על מנת לאבטח את המידע שברשותו.

הבנק מקפיד על נקיטת מכלול הפעולות והאמצעים לשמירה על נתוני לקוחותיו במאגרי המידע, כדי להגן עליהם מפני פגיעה בשרידותם ומפני חשיפה ושינוי של מידע. פעילות זו מבוצעת בהתאם להוראות החוק והתקנות מכוחו.

מדיניות הפרטיות של הבנק מוצגת באתר ובאפליקציית הבנק ומפרטת את אופן איסוף המידע, הגישה והשימוש במידע, מסירת מידע לצד שלישי ואבטחת מידע. העקרונות לניהול סודיות ופרטיות הלקוח מיושמים בהתאם למדיניות בנושא וכחלק מניהול הסיכונים של הבנק. חברות הבת אימצו מדיניות דומה, בהתאמה לפעילותן.

הבנק מבצע הדרכות מבוססות סיכון בנושא ההגנה על פרטיות לגורמים הרלוונטיים בבנק.

בשנת 2019 ביצע משרד עורכי דין שהבנק שכר את שירותיו סקר שבחן את יישום הוראות הרגולציה בתחום הגנת הפרטיות בבנק ובחברות הבת העיקריות. לא אותרו בסקר ממצאים מהותיים.

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

בשנת 2020 נבדקו 18 מקרים של עובדים שצפו בחשבונות מקורבים ו/או פעלו בחשבונות מקורבים שבהם אין להם הרשאה לפעול.

לנוכח ריבוי המקרים החליטה ההנהלה על ביצוע שורה של פעולות:

- החמרת הענישה בנושא;
- תקשור לעובדים;
- ישיבת בוקר בכל הסניפים שהוקדשה לנושא (הוכנה ערכה למנהלים לישיבה זו);
- הפצת מידעון על ידי חטיבת הביקורת הפנימית;
- כתבות ביומן הבוקר.

בבנק מרכנתיל דיסקונט אותרו שלושה מקרים: שני מקרים של עובדים שהפיקו שאילתות וביצעו פעולות בחשבונות בני משפחה, על אף העובדה שלא היו מורשים לפעול בחשבון.

בשנת 2020 התקבלו בכאל ארבע תלונות בנושא הגנת הפרטיות, וארבעתן לא נמצאו מוצדקות.

בבנק מרכנתיל דיסקונט לא התקבלו בשנת 2020 תלונות בנושא סודיות בנקאית.

באי די בי ניו יורק לא התקבלו בשנת 2020 כל תלונות בנוגע להפרת פרטיות של לקוחות או אובדן נתונים של לקוחות.

תקלה באפליקציית PayBox - לפרטים אודות התקלה, ראו בדוח אחריות תאגידית 2019, עמ' 20. ביום 16 בפברואר 2020 הודיעה הרשות להגנת הפרטיות על פתיחת הליך פיקוחי מינהלי 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. טרם נקבע מועד לשימוע.

הליכים משפטיים בנושא אבטחת מידע

- ביום 30 בינואר 2020 הוגשו נגד הבנק בבית המשפט המחוזי בתל אביב ארבע תביעות ובקשות לאישורן כתובענות ייצוגיות. 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 4 במרס 2020 הגיש הבנק בקשות בכל תיקי הבקשות לאישור, שלפיהן התבקש בית המשפט לעשות שימוש בסמכותו ולהורות על מחיקת שלוש מתוך ארבע בקשות האישור. ביום 29 באוגוסט 2021 אישר בית המשפט את בקשת המבקשים בארבע התביעות, לאחד את הבקשות לבקשה אחת.
- ביום 11 במאי 2020 הוגשו נגד הבנק ונגד שני בנקים נוספים כתב תביעה ובקשה לאישורו כתובענה ייצוגית, בבית המשפט המחוזי בתל אביב. המבקש טוען כי הבנק מפר את חובת הסודיות הבנקאית בכך שהוא נותן דריסת רגל לתאגידים בינלאומיים כגון פייסבוק וגוגל לפלטפורמות הדיגיטליות שלו, ומאפשר להם לאסוף מידע פרטי על לקוחות. נטען כי הבנקים ערכו עסקה עם תאגידי המידע הבינלאומיים ובכך קיבלו כלים יעילים וזולים בתמורה לפגיעה בפרטיות הלקוחות. לטענת המבקש, המסמכים השונים של הבנק מנוסחים באופן גורף ורחב מבלי להבהיר ללקוחות את מהות המידע שהוא מעביר, ואין לראות בחתימת הלקוחות על הסכמים אלו משום מתן הסכמה להעברת המידע.
המבקש מציין כי לא ניתן להעריך את סכום הנזק שנגרם לחברי הקבוצה. סכום הנזק האישי שנגרם למבקש הועמד על סך 1,000 ש"ח. לפרטים בדבר בקשה לאישור תובענה כייצוגית שעוסקת בסוגיה דומה, שהוגשה כנגד 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-150,000,000 ש"ח.

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.

הנזק שנגרם לקבוצה שאותה הם מבקשים לייצג מוערך על ידי המבקשים בסכומים המגיעים עד כדי מיליוני ש"ח. המבקשים העמידו את סכום הנזק האישי על 1,000 ש"ח לכל תובע בגין נזק לא ממוני ועל 1,000 ש"ח לכל תובע בגין נזק ממוני.

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

סיכוני אבטחת מידע והגנת הסייבר

הנזקים הפוטנציאליים העיקריים הכרוכים בפגיעה באבטחת המידע הם פגיעה בפרטיות ובסודיות המידע של הבנק ושל לקוחותיו ועובדיו, נזק כספי, התממשות איומי סייבר, שיבוש נתונים במערכות, פגיעה בזמינות ובשרידות המערכות והמידע, פגיעה בעסקי הבנק ובמוניטין שלו.

בשנת 2020 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

אבטחת המידע והגנת הסייבר בבנק מוסדרת ומוכוונת בהתאם להוראות דין שונות ובהן חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, חוק המחשבים, הוראות ניהול בנקאי תקין ובפרט הוראה מספר 357 והוראה מס' 361, שעל בסיסן גובשו אסטרטגיה ומדיניות הגנת סייבר ואבטחת מידע שאושרו בהנהלת הבנק ובדירקטוריון, וכן הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 362 בנושא מחשוב ענן והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 363 בנושא ניהול סיכוני סייבר בשרשרת האספקה. כמו כן, מערכי אבטחת המידע והסייבר בבנק מבוקרים בידי הביקורת הפנימית.

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

לפרטים נוספים ראו במסמך "דרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים", אשר פורסם יחד עם דוח שנתי 2020 (עמ' 71-72).

בשנת 2020 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.

הגנה על אתרי הבנק

בהתאם למדיניות הבנק בנושא מוטמעות במערכות הבנק מערכות למניעת גישה בלתי מורשית, וכן מערכות לניטור וזיהוי חריגה מפעילות מותרת. ההגנה על אתרי השיווק והפעולות של הבנק היא רציפה.

הבנק מפעיל מוקד אבטחת מידע הפועל ברציפות כל ימות השנה (24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה) שמטרתו איתור סיכונים, הפרות, חשיפות ופגיעות במערכת אבטחת המידע, ובאחריותו בין השאר לזהות ולהתריע על כל פעילות שמטרתה לפגוע באתרי הבנק או בלקוחותיו (באמצעות אתרים מתחזים). כמו כן, במסגרת הביקורת הפנימית פועל ענף בתחום מערכות המידע שעורך ביקורות שוטפות בנושאים אלה. אתרי הפעולות של הבנק שמספקים שירות ללקוחות ברשת האינטרנט מוגנים במספר שכבות הגנה, הכוללות רכיבי אבטחת חומרה/תקשורת ושירותי מודיעין לקבלת מידע על תקיפות וכתובות עוינות. מערכות תשתית מנוטרות ומדווחות למוקד אבטחת המידע.

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.

פעילות אבטחת המידע והגנת סייבר מיושמת בהתאם לתוכנית אסטרטגית שאושרה על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון. מערכות ופרויקטים שבפיתוח ובתחזוקה מלווים בצמידות על ידי מנחים מקצועיים.

בהתאם למתאר הסיכונים ובהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 357 ו-361 מתבצעים בתדירויות המתחייבות סקרי סיכונים ומבדקי חדירה, 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 מבצע פעילות שוטפת להגברת המודעות ולשיפור התרבות הארגונית בהיבטי אבטחת מידע, הכוללת בין השאר הדרכות, הפצת מסמכי מדיניות, מנשרים ואביזרי שיווק. הבנק עיגן את מרב הפעילויות והתהליכים בנהלים ויחידת אבטחת המידע בבנק מעורבת באישור כל נוהלי הבנק, כדי להבטיח איתור מוקדם של פעילויות היוצרות סיכוני אבטחת מידע והגנת הסייבר.

הפחתת החשיפה לסיכון סייבר באמצעות רכישת ביטוח - ראו במסמך "דרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל וגילוי נוסף על הסיכונים", שפורסם יחד עם דוח שנתי 2020 (עמ' 67).

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

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

פרטיות לקוח בכאל

כאל מקדישה מאמצים ניכרים בכל הקשור להגנה על פרטיות לקוחותיה ובכלל זאת נערכה בה (בשנת 2017) תוכנית אכיפה בתחום הגנת הפרטיות, בסיוע משרד עורכי דין מומחה בתחום.

במהלך שנת 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.

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. בשנים 2019-2020 נערכו הדרכות ייעודיות בתחום הגנת הפרטיות לעובדים בחברה.

בסקרים שבוצעו בשנים האחרונות על ידי יחידת אבטחת מידע לא עלו ממצאים המצביעים על חשיפה לאי-עמידה בהוראות החוק.

זאת ועוד, סיכון של דלף מידע מוגדר בחברה כסיכון גבוה, ובאופן קבוע מעובות הבקרות כנגדו. החברה הטמיעה מספר מנגנונים לאיתור ובלימה של זליגת מידע מכלל ערוצי הוצאת המידע מהחברה, לרבות דואר, ממשקי אונליין, כספות וכדומה.

תמיכה בלקוחות בצל משבר הקורונה

כללי

מאז תחילת משבר הקורונה והמגבלות שהוטלו על הפעילות המשקית, הבנק נערך על מנת לסייע ללקוחותיו להתמודד עם אי-הוודאות הכלכלית ולצלוח את המשבר. בתחילת חודש אוגוסט 2020 הרחיב הבנק את תמיכתו בלקוחות והציע חבילת פתרונות ושירותים נוספת ללקוחות העסקיים והפרטיים.

תמיכה בלקוחות מגזר משקי הבית

בין יתר הצעדים שהבנק הוביל במגזר משקי בית:

- הרחבה והנגשת הפעולות הבנקאיות בערוצים הישירים ובדיגיטל, הן להקלה על פעילות הלקוחות והן במטרה לצמצם הופעת לקוחות בסניפים;
- הלוואות סיוע למשקי בית - פותחו מסלולי הלוואה ייעודיים, ללקוחות פרטיים, לרבות הלוואות גישור והלוואות לכל מטרה. כמו כן, הבנק אפשר ללקוחות הלוואות עם מנגנון דחיית תשלומים קרן וריבית עד שישה חודשים;
- דחיית תשלומי הלוואות קיימות - על פי בקשת הלקוחות אושרו דחייה/הקפאה של תשלומי ההלוואות לתקופות של עד שישה חודשים, ללא צורך בהגעה לסניף;
- דחיית תשלומים בגין משכנתאות, קרן וריבית או קרן בלבד (לפי בחירת הלקוח), לתקופה של עד שישה חודשים, ללא צורך בהגעה לסניף. נוסף על כך אפשר הבנק את הארכת תוקף האישור העקרוני ל-30 יום. החל מיום 1 במארס 2021 החזיר הבנק את תוקפו של האישור העקרוני ל-24 יום, כנדרש על פי הוראות המפקח.
- מתן אפשרות לשבירת פיקדונות ללא עמלות.
- הנפקה יזומה של כרטיסי כספומטים וכרטיסי דביט עבור לקוחות, במטרה לסייע במשיכת כספי קצבאות ביטוח לאומי.

הרחבת התמיכה בלקוחות - בשנת 2020 אפשר הבנק מתווה גמיש וייחודי להקפאת משכנתא על פי ההגדרות שהתווה הפיקוח על הבנקים בעניין זה. המתווה לעניין הקפאת משכנתא הסתיים ביום 31 במרס 2021. עם תום המתווה הבנק ישקול בקשות אלו לפי שיקול דעתו באופן ספציפי ופרטני.

ללקוחות הפרטיים מוצע מגוון הלוואות בתנאים נוחים ובפריסה גמישה. בין השאר, מציע הבנק את הלוואת "השלמת משכורת" ללקוחות שבחל"ת או ללקוחות שהכנסתם נפגעה. מסלול הלוואות זה יאפשר קבלת סכום של עד 6,000 ש"ח מדי חודש, ולמשך תקופה של עד חמישה חודשים. בתקופת קבלת ההלוואה של "השלמת המשכורת" הלקוח לא משלם ולא צובר ריבית, כלומר הלקוח נהנה גם מדחיית החזר ההלוואה וגם מפטור מתשלום הריבית. רק בתום קבלת הכספים יתחיל הלקוח להחזיר את ההלוואה, בפריסה נוחה של 24 ועד 36 תשלומים.

כספומט נייד דיסקונט - בחודש אוקטובר 2020 השיק הבנק שירות חדש – כספומט נייד אשר הגיע לבתי אבות. השירות נועד לתת מענה לצורכי האוכלוסייה המבוגרת, אשר בתקופת הסגר לא היה לה גישה לשירותים בנקאיים. השירות הופעל לניסיון במספר ערים ברחבי הארץ.

תמיכה בלקוחות מגזר עסקים קטנים וזעירים

בין יתר הצעדים שהבנק הוביל במגזר עסקים קטנים וזעירים:

- שימוש בשירותים דיגיטליים לעסקים בלי להגיע לסניף - ת שלום משכורות, העברות בסכומים גבוהים, תשלום חשבונות, הפקדת המחאות באפליקציה והקלות תפעוליות נוספות שעמדו לרשות הלקוחות;
- הלוואות סיוע לעסקים - פותחו מסלולי הלוואות ייעודיים עבור עסקים שנקלעו לקשיים תזרימיים, ובתוך כך הלוואות גישור לתשלום משכורות והוצאות שוטפות, והלוואות סיוע עם מנגנון דחיית תשלומי הקרן עד שישה חודשים;
- פריסה ודחיה של תשלומי הלוואות;
- החל מפרוץ המשבר הבנק סייע ללקוחותיו העסקיים המתקשים לעמוד בהחזרי ההלוואות עקב השפעות המשבר. בין השאר הבנק מאפשר לדחות תשלומי הלוואות ו/או לפרוס את החוב כדי להקל על תזרים הלקוח בתקופת המשבר.

קרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה - מדינת ישראל באמצעות החשב הכללי במשרד האוצר הקימה קרן סיוע לעסקים, להתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה. המדינה ערבה בשיעור של 85% מכל הלוואה בודדת שהועמדה במסגרת הקרן, אך סכומה הכולל של הערבות מוגבל עד שיעור של 15% מכלל ההלוואות שהועמדו על ידי הבנק במסגרת זו. בקרן ניתנות הלוואות בתנאים נוחים ובהתאם לכללים שאותם קבעה המדינה.

בקרן נוטלים חלק כל הבנקים במערכת הבנקאית. הבנק ובנק מרכנתיל דיסקונט קיבלו מהקרן הקצאות בסכום כולל של 4,028 מיליון ש"ח. עד ליום 31 בדצמבר 2020 אישרו שני הבנקים 9,568 הלוואות בהיקף כולל של 4,028 מיליון ש"ח. עד ליום 30 ביוני 2021 אישרו שני הבנקים 10,305 הלוואות בהיקף כולל של 3,419 מיליון ש"ח.

קרן לעסקים בסיכון מוגבר - ביום 21 ביוני 2020 החליטה הממשלה לסייע לעסקים נוספים בישראל, המדורגים ברמת סיכון גבוהה מזו שמאפיינת את העסקים שמקבלים הלוואות מהבנק במסגרת המסלול הקיים ולהוסיף קרן ב"מסלול מוגבר". במסלול המוגבר ערבות המדינה נחלקת לשתי שכבות, כאשר סכומה הכולל של הערבות מוגבל עד שיעור מצטבר של 60% מכלל ההלוואות שהועמדו על ידי הבנק במסלול זה. בשכבה הראשונה, בשיעור של 85% מכל הלוואה בודדת שהועמדה במסגרת הקרן, אך סכומה הכולל של הערבות מוגבל עד שיעור של 15% מכלל ההלוואות שהועמדו על ידי הבנק במסגרת זו. בשכבה השנייה, בגין אותו חלק העולה על 15% כאמור, תהיה המדינה ערבה בשיעור של 95%.

הבנק ובנק מרכנתיל דיסקונט קיבלו מהקרן הקצאה של 311 מיליון ש"ח. עד ליום 31 בדצמבר 2020 אישרו שני הבנקים 325 הלוואות מהקרן בהיקף כולל של 168 מיליון ש"ח. עד ליום 30 ביוני 2021 אישרו שני הבנקים 418 הלוואות מהקרן בהיקף כולל של 198 מיליון ש"ח.

תמיכה בלקוחות מגזר עסקים גדולים

בין יתר הצעדים שהבנק הוביל במגזר עסקים גדולים ובבנקאות המסחרית:

- הפעלת שירות המעודד את הלקוחות להשתמש בשירותים דיגיטליים לעסקים, לרבות תמיכה בביצוע פעולות באתר העסקי מבלי להגיע לסניף;
- דחיית תשלומי הלוואות קיימות – על פי בקשת הלקוחות אושרו דחייה/הקפאה של תשלומי ההלוואות לתקופה של עד שלושה חודשים;
- מנהלי העסקים ומרכזי העסקים והבנקאים העסקיים פעלו באופן יזום ועמדו בקשר שוטף עם הלקוחות, במטרה לסייע בתקופת המשבר תוך מתן פתרונות מותאמים.

קרן לעסקים גדולים בערבות המדינה - מדינת ישראל באמצעות החשב הכללי במשרד האוצר הקימה קרן סיוע לעסקים גדולים שנפגעו ממשבר הקורונה, אשר עומדים בתנאים שקבעה המדינה ובכלל זה, מחזור עסקים העולה על 200 מיליון ש"ח בשנה והעסקה של למעלה מ-100 עובדים בישראל. המדינה ערבה בשיעור של 75% מכל הלוואה בודדת שהועמדה במסגרת הקרן, אך סכומה הכולל של הערבות מוגבל עד שיעור של 12% מכלל ההלוואות שהועמדו על ידי הבנק במסגרת זו. בקרן ניתנות הלוואות בהתאם לכללים שאותם קבעה המדינה. הלוואה בודדת הוגבלה ב-8% ממחזור בית העסק ולא יותר מ-100 מיליון ש"ח.

בקרן נוטלים חלק בנקים נוספים במערכת הבנקאית. בנק דיסקונט קיבל הקצאה של 450 מיליון ש"ח במסגרת הקרן. עד ליום 31 במרס 2021 אישר הבנק שמונה הלוואות בהיקף כולל של 188 מיליון ש"ח (30 ביוני 2021 – ללא שינוי).

חובות ששוונו תנאיהם במסגרת ההתמודדות עם נגיף הקורונה

במהלך המשבר ועד ליום 31 בדצמבר 2020 אפשרו בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט דחיית תשלומי הלוואות בגין אשראי בהיקף של 17,688 מיליון ש"ח, מתוכם הלוואות לדיור בהיקף של 2,527 מיליון ש"ח.

כאל

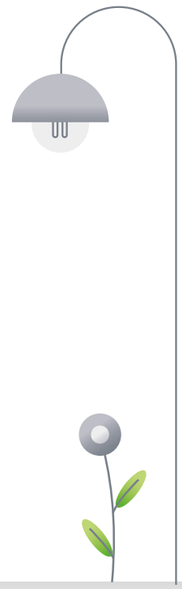
פתרונות מותאמים לעסקים קטנים ובינוניים – משבר הקורונה העצים את האתגר הפיננסי של בעלי העסקים הקטנים והבינוניים, וכדי לספק מענה מיידי למגבלות התקופה כאל התאימה את שירותיה והשיקה מוצרים שסייעו להמשכיות העסקית של בתי העסק:

TraffiCal - שירות המאפשר לעסקים הקטנים והבינוניים לקבל קמפיין שיווקי מדויק וממוקד לקוחות באמצעות שימוש ביכולות ניתוח ועיבוד דאטה חכם, ובכך להגדיל את היקף התנועה והרכישות בבית העסק. כדי לסייע בהתמודדות עם תחלואי משבר הקורונה, בתי עסק רשאים לפנות לכאל במסגרת השירות, להגדיר את "הכאב העסקי" והאתגרים שעימם הם מתמודדים (תנועת לקוחות קטנה, "שעות מתות" בעסק, סלי קנייה קטנים וכדומה), וטרפיכאל מאפשר להם להעניק הטבות שיווקיות שיישלחו בקמפיין ממוקד ללקוחות מחזיקי כרטיס כאל הרלוונטיים לבית העסק. הקמפיין מתבצע בערוצי תקשורת פרסונליים.

Cal-Commerce - המדריך להשתלבות בעולם האי-קומרס, המכיל את כל הכלים לבניית אתר עסקי ולניהול היום-יומי שלו. משבר הקורונה האיץ את עולם המסחר האלקטרוני והביא לשינוי בהרגלי הצריכה, שחייב את בעלי העסקים הקטנים והבינוניים להשתלב בעולם האי-קומרס. המדריך של כאל הוא סדרת פרקי הדרכה מצולמים בהשתתפות מומחי תוכן שמסבירים בשפה פשוטה ונגישה איך להקים חנות אונליין.

חנות אונליין - שירות להקמת חנות אונליין לבית העסק במטרה להגדיל את קהל הלקוחות ולשמר את ההמשכיות העסקית של העסק גם במצבי חירום. כאל העניקה ללקוחותיה העסקיים, בעלי העסקים הקטנים והבינוניים, הטבה בהצטרפות לשירות להקמת אתר לעסק ללא עלות וניהולו במשך שלושה חודשים.

קרן להלוואות לעסקים בערבות המדינה - כאל הצטרפה לקרן להלוואות לעסקים בערבות המדינה המאפשרת מימון לעסקים שנקלעו במשבר הקורונה לקשיים תזרימיים.



יעדים

יעדים שהוצגו בדוח הקודם

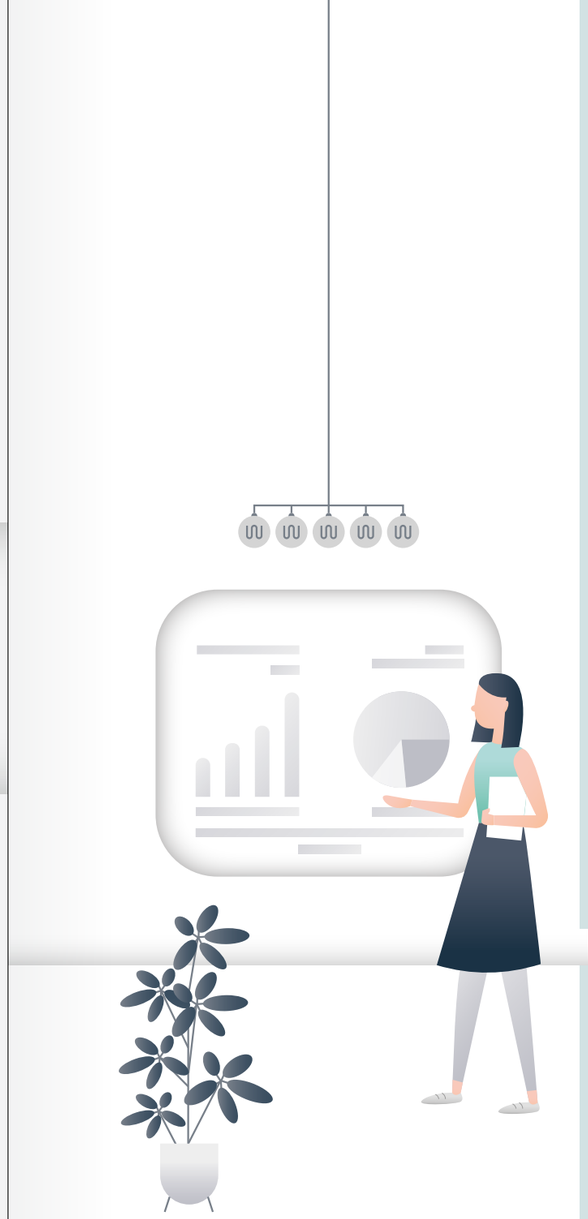
בנק דיסקונט	✓ בוצע	לשנת 2021 - בחינה של שינוי מתודולוגי בסקר השירות הפנימי, כך שיחבר אותו באופן הדוק יותר לאסטרטגיה של הבנק ולתהליכי עבודה פנימיים התורמים למתן שירות משופר ללקוחות החיצוניים של הבנק.
	✓ בוצע	הכשרת מדריכים נוספים לפעילויות חינוך פיננסי עם עמותת הזנק.
	✓ בוצע	הפקת תכנים חדשים (סרטונים) לשימוש בפעילויות חינוך פיננסי.

יעדים לעתיד

כאל	ביצוע סקר תקופתי בהתאם לתקנות נגישות השירות.
	ביצוע פעימה מתוך הסקר התקופתי בהתאם לתקנות הנגישות.
בנק דיסקונט	הוספת נתב (IVR) בטלבנק בשפה הערבית.
	החל משנת 2021 – מדידת מדד ההמלצה (NPS) בכל דרגי הבנק. החל משנת 2022 – שילוב מדד ההמלצה במדד סניף מצטיין.

05 העובדים

מדיניות טיפוח ההון האנושי	92
גיוס העובדים	93
יחסי עבודה	94
העובדים של דיסקונט	96
גיוון ושוויון הזדמנויות	100
שומרים על זכויות העובדים	106
משקיעים בעובדים יותר	112
המשאב האנושי בתקופת משבר הקורונה	125
יעדים	127



8,888
עובדי קבוצת דיסקונט

5,085
עובדי בנק דיסקונט

43.7
הגיל הממוצע של עובדי בנק דיסקונט

13.7
שנים ותק ממוצע בבנק דיסקונט

61.4%
מעובדי בנק דיסקונט הם בעלי השכלה אקדמאית

53%
נשים מנהלות

העובדים

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

מדיניות טיפוח ההון האנושי

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

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 ולצמיחתו של הארגון. 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 2020

תוכנית פרישה 2020. הבנק וחברות הבת העיקריות בארץ, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל, השיקו השנה תוכנית פרישה מהרחבות שהופעלו אי פעם בקבוצה. לפרטים נוספים, ראו "תוכנית פרישה 2020" בפרק "פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים" לעיל.

הטמעת מערכת תלתן. המשך ההתנעה של המערכת הטכנולוגית החדשה והמתקדמת לניהול המשאב האנושי.

ספר עיסוקים. בשנת 2020 הושלם מהלך ההכנה וההטמעה של ספר עיסוקים בבנק, לאחר תהליך בניה שארך כשנתיים, בתהליך משותף ונרחב של חטיבת משאבי אנוש עם החטיבות השונות ועם מנהלים בכירים בארגון. ספר העיסוקים מהווה תשתית ארגונית שיטתית וסדורה המאפשרת לנהל באופן מתקדם ואפקטיבי את המשאב המרכזי של הבנק - ההון האנושי.

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, 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 2020 אוישו 77% מהמשרות הניהוליות על ידי עובדי הבנק. 38% מהמשרות המקצועיות

טיפוח ההון האנושי בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

בדומה לבנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט מקדם מדיניות ניהול מוכוונת אנשים ופועל לטיפוח ופיתוח המשאב האנושי בהלימה לאסטרטגיה, בדגש משמעותי על חווית 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.

(שאינן משרות כספרות, צוותי שירות או בנקאות טלפונית, שאינן מיועדות להעסקה במתכונת מיקור חוץ ושאינן משרות ניהוליות) אוישו אף הן על ידי עובדי הבנק. באותה שנה אוישו בכאל 74% מהמשרות הניהוליות ו-63% מהמשרות בכלל על ידי עובדי החברה. באותה שנה אוישו בבנק מרכנתיל דיסקונט 97.8% מהמשרות הניהוליות על ידי עובדי הבנק. 96.5% מהמשרות המקצועיות (שאינן משרות כספרות ושאינן משרות ניהוליות) אוישו אף הן על ידי עובדי הבנק.

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 בשום צורה, לא במישרין ולא באמצעות קבלני כוח אדם.

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 2020 התאפיינה ביחסי עבודה טובים ומכבדים המושתתים על הקשבה ושיתוף פעולה, תוך שמירת השקט התעשייתי.

חופש ההתאגדות - העובדים מן המניין בבנק מאוגדים במסגרת ועד עובדים ארצי. הם רשאים לבחור ולהיבחר לנציגותם, והם מהווים כ-65.7% מכלל עובדי הבנק שאינם מועסקים על ידי גורמים חיצוניים.

רוב למועסקים באמצעות הסכמים קיבוציים[24] - נכון ליום 31 בדצמבר 2020 הועסקו בבנק 4,947 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 4,260 הם עובדים במעמד של עובד מן המניין ועובד "ארעי" במסגרת הסכמים קיבוציים, שמהווים כ-86.1% מסך העובדים. בהפחתת מספר העובדים המועסקים על ידי גורמים החיצוניים עומד מספר העובדים על 4,461, ושיעור המועסקים בהסכמים הקיבוציים מגיע לכ-95.5%.

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 ל-7 ימים בהסכם קיבוצי מיום 30 בנובמבר 2016.

הסכם שכר - ביום 21 בפברואר 2019 נחתם בבנק הסכם שכר עם נציגות העובדים. הסכם השכר הינו לתקופה של 3 שנים עד ליום 31 בדצמבר 2021.

הסכם זה וקודמו, שנחתם בחודש נובמבר 2016, מהווים פריצת דרך בתחום שיטת התגמול במערכת הבנקאית, בהתבסס על תוספות שכר שקליות ולא על תוספת שכר המוקצית באחוזים. מנגנון זה ממשיך לצמצם את פערי השכר ומחזק את דור העתיד של הבנק. לפרטים נוספים ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 290).

ההסכם כולל מלבד תוספות שכר ובונוסים מותני תשואה גם עדכון תקרות שכר ודמי הבראה לעובדי דור ב', הגדלת השכר החודשי המינימלי לפיצויים לכלל עובדי הבנק ל-6,500 ש"ח בשנת 2020, הגדלת הפרשות הבנק לתגמולים למרבית העובדים בשיעור של 7.5% והפרשת מלוא פיצויי הפיטורים (בכפוף לסופיות ההפרשה).

24 102-41.

לפרטים נוספים על יחסי העבודה בבנק ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 289-290).

שכר התחלתי

הבנק מקפיד על תשלום הוגן לעובדיו, אך למעלה משכר המינימום הקבוע בחוק (שעמד בחודש דצמבר 2020 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 2020 על סך של 34.71 ש"ח לשעה. השכר ההתחלתי של מרבית העובדים במשכורת חודשית במעמד ארעי עמד בחודש דצמבר 2020 על כ-6,500 ש"ח לחודש.

פערי שכר בין נשים וגברים

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

שכר גברים לעומת שכר נשים[1]

	2020	2019	2018
הנהלה	3.7%	-4.6%	-15.0%
מנהלים בכירים[2]	11.6%	8.9%	5.1%
שאר המנהלים	4.7%	5.0%	6.7%
כלל המנהלים	6.5%	3.8%	5.1%
פקידים	4.2%	9.6%	9.2%
כלל עובדי הבנק	6.0%	6.6%	7.2%

הערות:
1 החישוב נערך כממוצע הממוצעים של הפרשי השכר בדרגות השונות. ההשוואה נערכה על בסיס נתוני שכר ומצבת העובדים בחודש דצמבר.
2 מנהל ענף ומעלה.

העובדים של דיסקונט

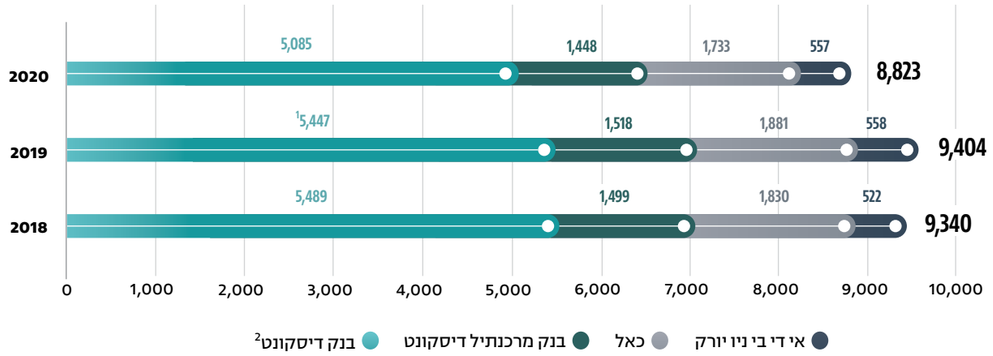
עובדי הבנק וחברות הבת העיקריות בישראל, במספרים ליום 31 בדצמבר 2020

התפלגות מגדרית של עובדי בנק דיסקונט

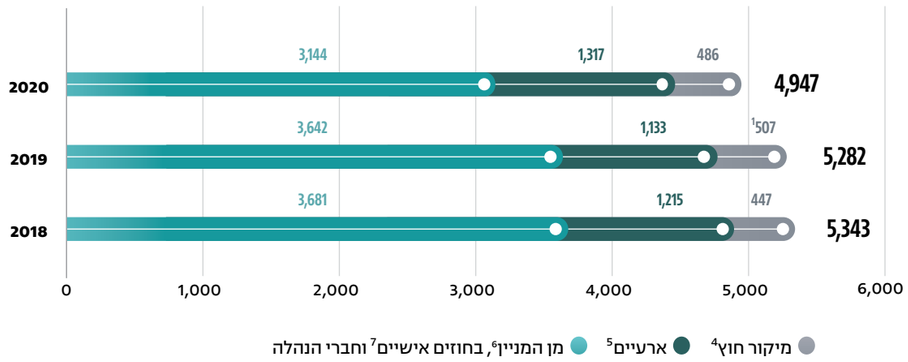
61% נשים

39% גברים

עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות



פילוח עובדי בנק דיסקונט לפי קטגוריות העסקה[3]



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.

3 הנתונים אינם כוללים עובדים בחופשה ללא תשלום ובחופשת לידה.

4 כולל בתי תוכנה ועובדים במוקדי השירות של הטלבנק.

5 עובדים ארעיים - תנאי עבודתם מוסדרים בעיקרם במספר הסכמים קיבוציים מיוחדים, שבהם מפורטים תנאי העסקתם ומשך תקופת העסקתם.

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

7 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 2020 (עמ' 289-290).

גיל ממוצע וותק ממוצע של העובדים

	בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל
	ליום 31 בדצמבר 2020		
גיל ממוצע	43.7	44.2	37.4
וותק ממוצע	13.7	16.0	9.5

השכלה אקדמית

	בנק דיסקונט			בנק מרכנתיל דיסקונט		
	ליום 31 בדצמבר					
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
שיעור האקדמאים בקרב כלל העובדים	61.4%	61.3%	61.4%	59.9%	58.3%	56.7%
שיעור האקדמאים בקרב המנהלים	89.6%	87.1%	85.8%	64.1%	64.1%	61.3%
שיעור האקדמאים בקרב הפקידים	55.0%	54.7%	55.0%	57.9%	56.2%	54.5%
שיעור האקדמאים בקרב הנשים	60.3%	58.5%	58.5%	59.8%	57.9%	56.1%
שיעור האקדמאים בקרב הגברים	63.3%	65.9%	66.0%	60.1%	58.6%	57.4%

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

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. שיעור המועסקים במסגרת הסכמים קיבוציים בבנק מרכנתיל דיסקונט ליום 31 בדצמבר 2020 עמד על 98.6%.

עובדים מן המניין בבנק מרכנתיל דיסקונט מאוגדים במסגרת ועד ארצי. שיעור העובדים המאוגדים שזכאים להיבחר לוועד ולבחור את חברי הוועד עמד ביום 31 בדצמבר 2020 על 98.6%.[25]

בתחילת חודש דצמבר 2018 חתמו הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט וועד העובדים הארצי של עובדי בנק זה על הסכם שכר לשנים 2019-2023. במסגרתו נקבע בין היתר כי החל מיום 1 בינואר 2019 לא יוחלו בבנק מרכנתיל דיסקונט הסכמי השכר ועדכוני תנאי העבודה שייעשו בבנק לאומי החל מאותו מועד.

עיקרי ההסכם: ניתוק ההצמדה בין תנאי השכר, תנאי העבודה והתנאים הנלווים להם בבנק מרכנתיל דיסקונט מהתנאים בבנק לאומי בתקופת ההסכם; בגין הניתוק כאמור יינתן 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.

מיזוג בנק מוניציפל - ביום 1 בדצמבר 2019 מוזג בנק מוניציפל עם ולתוך בנק מרכנתיל דיסקונט. זכויות עובדי בנק מוניציפל לקבלת פיצויי פרישה, עובר ליום המיזוג, עוגנו בשני הסכמי עבודה כלהלן:

- הסכם עבודה קיבוצי מיוחד מיום 30 ביולי 2018 שנחתם בין בנק מוניציפל לבין נציגות עובדיו והסתדרות העובדים הכללית החדשה;
- הסכם הבנות שנחתם ביום 22 ביולי 2019 בין בנק מרכנתיל דיסקונט לבין בנק מוניציפל.

בהתאם להסכמים האמורים, עובדי בנק מוניציפל יהיו זכאים לקבלת פיצויים מוגדלים החל ממועד המיזוג ועד ליום 31 בדצמבר 2021, בתנאים שנקבעו בהסכמים.

הכרזת סכסוך עבודה בבנק מרכנתיל דיסקונט. ביום 15 בפברואר 2021 התקבלה בבנק מרכנתיל דיסקונט הודעת הסתדרות העובדים הכללית החדשה – הסתדרות המעו"ף (להלן: "ההסתדרות") בדבר הכרזת סכסוך עבודה ושביתה בבנק מרכנתיל דיסקונט, בהתאם לסעיפים 5, 5א ו-5ב לחוק יישוב סכסוכי עבודה, התשי"ז-1957. לפי ההודעה, עיקר העניינים שבסכסוך נסוב על מעבר מטה הבנק לראשון לציון והשפעת המעבר על העובדים. לפי ההודעה, עובדי בנק מרכנתיל דיסקונט יוכלו לנקוט בצעדים ארגוניים (לרבות שביתה) על פי הנחיית ההסתדרות, החל מיום 3 במרס 2021 ואילך.

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.

25 102-41.

הסכם העבודה הקיבוצי הראשון בכאל משנת 2016, 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.

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 אשראי 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.[26]

שכר התחלתי בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

השכר ההתחלתי הניתן למרבית העובדים המתחילים הארעיים עמד בשנת 2020 על 39.40 ש"ח לשעה. השכר המינימלי להפרשות לפיצויים לעובד חדש עמד על 6,500 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%.

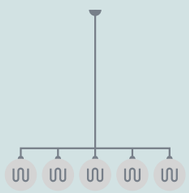
פערי שכר בין נשים וגברים בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

מהשוואה עולה כי ממוצע השכר של המנהלות היה נמוך בכ-6% מממוצע השכר של המנהלים (לעומת העדר פער בשנת 2019). ממוצע שכר הפקידות הינו נמוך ב-16% מממוצע שכר הפקידים (לעומת פער של 18.6% בשנת 2019).

כאל

מההשוואה שנעשתה בין שכר הגברים לשכר הנשים בחברה עולה פער של 11% בשנת 2020, בדומה לשנת 2019.



26 102-41.

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.

בבנק פועלת אחראית גיוון אשר מרכזת את הטיפול בנושא.

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.

כ-12.1%

מעובדי דיסקונט וחברות הבת העיקריות בארץ

הם מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

פעולותיו של הבנק לשם מימוש מדיניותו:

- קליטת עובדים עם צרכים מיוחדים ושילובם בתפקידים בבנק על פי יכולתם ובהתאם לצורכי הבנק. דיסקונט נקט פעולות אלה טרם כניסת החקיקה בעניין זה לתוקף, ונערך לעמוד בדרישות החדשות בנושא;
- קליטת עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג ושילובם בתפקידים בבנק בהתאם לצורכי הבנק;
- שיתופי פעולה עם גופים המתמחים בגיוס והשמה של עובדים לצורך קידום ושילוב עובדים מאוכלוסיות אלה בסביבת עבודה מותאמת;
- בתהליכי המיון וגיוס עובדים, הנעשים באמצעות מערכות מיון וקליטה המקובלות בשוק, מושם דגש על הלימה בין צורכי המועמד, רצונותיו וערכיו לבין אלו של הבנק.

מעסיקים עובדים מהחברה הערבית

כחלק משאיפתו של הבנק לקדם העסקה של אוכלוסיות המצויות בתת-ייצוג בשוק העבודה החל הבנק לעבוד עם המיזם "קולקטיב אימפקט" - השם לו למטרה לעודד העסקת עובדים מהמגזר הערבי וקידומם. בשנת 2018 בוצעה עבודת אבחון מעמיקה במוקד הטלפוני של הבנק בנשר על ידי נציגי המיזם.

בהתאם לתוצאות האבחון, הבנק פעל בשנת 2019 להטמעת ההמלצות, ועיקר העבודה התמקד ביחידת הטלבנק בנשר. בחציון הראשון של השנה הבנק התמקד בסיוע בגיוס, ולאחר מכן הדגש הושם על עבודה עם מנהלים, בניית סביבת עבודה מכילה ומגוונת, שיפור מיומנויות ניהול והקניית כלים.

בשנת 2020, בד בבד עם המשך העבודה בטלבנק, ולאור העובדה שלא צפוי גידול בגיוסים, בוצע אבחון תמונת המצב של עובדים מהחברה הערבית בשאר יחידות הבנק, בדגש על מיפוי המצב וגיבוש דרכי פעולה בתחום ההכלה. תוצאות האבחון הראו כי לא קיימת אפליה בבנק של אוכלוסייה ערבית, והעלו מספר רעיונות לשיפור שחלקם כבר יושמו, והשאר ייושמו בהתאם לתכנית עבודה בנושא.

פעולות עיקריות בשנת 2020 - בחודש דצמבר נשלחה ברכה לבני כל הדתות, ובפורטל הבנק תוקשרו לעובדי הבנק החגים של הדתות השונות ומשמעותם. כמו כן ביחידת הבנקאות הישירה (טלבנק) התקיימו אירועים לציון החגים של כל הדתות והוטמע לוח שנה מגוון. נשלחה ברכה בעברית ובערבית לעובדים חולי קורונה, שופרה הנגשת השילוט בסניפים עם ריבוי קהל דובר ערבית, פורסמו משרות ברשתות החברתיות דוברות ערבית, המשיך שיתוף פעולה עם חברות השמה ואורגן יריד גיוס למוקדי משכנתאות שבוצע בתחילת שנת 2021.

מעסיקים עובדים מהחברה החרדית

בשנת 2013 הבנק הקים 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, מקבלות הכשרה בנקאית הכוללת הכשרה לסביבת עבודה ממוחשבת ומשתלבות במוקד.

מהלך זה היה כרוך בין היתר בביצוע התאמות שיצרו סביבת עבודה מותאמת לנשים החרדיות, והוא כלל שיתוף פעולה עם רב אשר הנחה את הבנק, בין היתר, בהכנת משרדים ואזורי עבודה העונים על צורכיהן של נשים מהחברה החרדית, התאמת פתרונות לאמהות לילדים קטנים והקמת מערך היסעים מיוחד לאזורי מגוריהן, על מנת לאפשר להן לבצע איסוף של הילדים ממוסדות החינוך. בסוף שנת 2020 מנה הצוות 23 עובדות, ובראשו עומדת עובדת חרדית. ראוי לציין כי במהלך השנים קודמו מספר עובדות מהצוות לתפקידים שונים במסגרת הטלבנק (כגון: ציות, מוקד תמיכת אינטרנט, מוקד גיוס ושימור ומוקד משכנתאות).

מעסיקים עובדים מהפריפריה הגיאוגרפית

כחלק מעידוד ההעסקה בפריפריה הקים הבנק במהלך שנת 2016 מוקד טלפוני בנשר, אשר קלט אליו עובדים מהמגזרים השונים - יהודים, מוסלמים, דרוזים ונוצרים. בשנת 2017 הורחבה פעילות מוקד הטלבנק בנשר במידה ניכרת, וכיום שלוחת נשר היא השלוחה המרכזית בטלבנק המונה נכון ליום 31 בדצמבר 2020 159 עובדים, מהם כ-25% מהחברה הערבית. כל העובדים מהמגזרים השונים מתקדמים במסלולי הפיתוח בטלבנק ויוצרים יחד מרקם מגוון בצוותי העבודה ובשדרה המקצועית והניהולית.

ברבעון האחרון של שנת 2017 החל הבנק להעביר חלק מפעילות הבנקאות הטלפונית למיקור חוץ, כאשר היקף הפעילות בפריפריה הוגדר כאחד השיקולים המשמעותיים לבחירת החברות השותפות לפרויקט.

בחודש מאי 2018 נחנך מוקד הפעילות החדש בדימונה, ובספטמבר 2018 נפתח המוקד הטלפוני החדש בקריית גת. נכון לסוף שנת 2020 שולבו בפעילות המוקדים בפריפריה 120 עובדי מיקור חוץ, אשר הוכשרו באופן מלא לתפקיד בנקאי.

התרומה הייחודית של מוקדי הטלבנק לתעסוקה בפריפריה נעוצה בעובדה שהבנק משלב גם הכשרה לעובדים לתפקידים בנקאיים עדכניים וגם 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 אשר רצו לחזור למעגל העבודה ומצאו בכך טעם נוסף לשגרת היום-יום. גמלאים אלו השתלבו במסגרת המוקדים השונים והם מעניקים שירות ללקוחות הבנק. הבנק מעסיק גמלאים במערך הסניפים בתפקידי בנקאים וכספרים ונהנה מהידע ומהניסיון שהגמלאים מביאים עימם, בעוד הגמלאים נהנים מסביבת עבודה צעירה ומגוונת.

במהלך שנת 2020 הועסקו בבנק 16 גמלאים.

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 בהתאם לחוזקות וליכולות של חברי הקבוצה וכיבודם של טקסים ייעודיים.

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.

נוסף על כך, ציון חגי כל הדתות נעשה מתוך ראייה רב-מגזרית המתבטאת בציון חנוכה לצד חג המולד; חגיגת פסח לצד פסחא; ציון חודש רמדאן, שכלל ארוחת אפטאר במוקד בעת שבירת הצום ואירוח בבית הנשיא של עובדי הטלבנק לכבוד הרמדאן.

כמו כן, הטלבנק קיבל בשנת 2020 תמיכה וליווי מקצועי מנחה מחברת "קולקטיב אימפקט", השואפת לקדם תעסוקה בחברה הערבית במגזר העסקי.

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.

בהתאם להסכם קיבוצי שנחתם בין הבנק לבין נציגות העובדים בחודש נובמבר 2016 הוסבו 48 עובדים ארעיים עם מוגבלות, שהועסקו בבנק מספר שנים קודם לכן, למעמד עובדים קבועים של הבנק, במטרה לקדם ולהבטיח את ביטחונם התעסוקתי ככלל העובדים הקבועים, ומאז מתבצע ליווי שוטף של העובדים ביחידות שבהן הם מוצבים.

בהתאם להוראות ועדת המעקב מכוח ההסכם הקיבוצי הכללי בנושא העסקת אנשים עם מוגבלות אשר חלות על הבנק, הבנק חבר לגופים העוסקים בגיוס ובהשמה של עובדים עם מוגבלות כגון אגף השיקום של משרד הביטחון, ומיזם "עסק שווה", המלווה ארגונים במגזר העסקי בקידום תעסוקת אנשים עם מוגבלות והמטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה.

זאת ועוד, במהלך שנת 2018 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית עבודה הכוללת הגדרת תוכנית גיוסים ותעדוף העסקתם וקידומם של אנשים עם מוגבלות. הבנק עושה מאמצים ליישום תוכנית העבודה שאושרה.

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. לפיכך לבנק אין נתונים בדבר עובדים בעלי המאפיינים שלהלן, והנתונים להלן הם בגדר הערכה המתבססת על מקורות כמפורט מטה.

החברה הערבית - האומדן המוצג להלן מבוסס על מספר העובדים שבוחרים את חופשותיהם בחגים מוסלמיים, נוצריים, דרוזיים וצ'רקסיים.

החברה החרדית - אין הגדרה ברורה למונח "חרדי". רבים מהעובדים הם שומרי מצוות בדרגת הקפדה כזו או אחרת, וחלקם ודאי היו מגדירים עצמם כחרדים. על כן אין בידי בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט נתונים בעניין זה.

אנשים עם מוגבלות - האומדן המוצג להלן מתבסס 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.

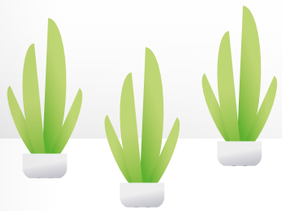
יוצאי אתיופיה - האומדן המדווח מתבסס על המקרים שבהם עובדים בחרו לציין, על פי בחירתם, את ארץ המוצא.

יצויין כי הירידה בשנת 2020 בהיקף ההעסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה נבעה, במידה רבה, ממבצע הפרישה רחב ההיקף ברבעון האחרון של השנה.

טענות בדבר אפליית עובדים

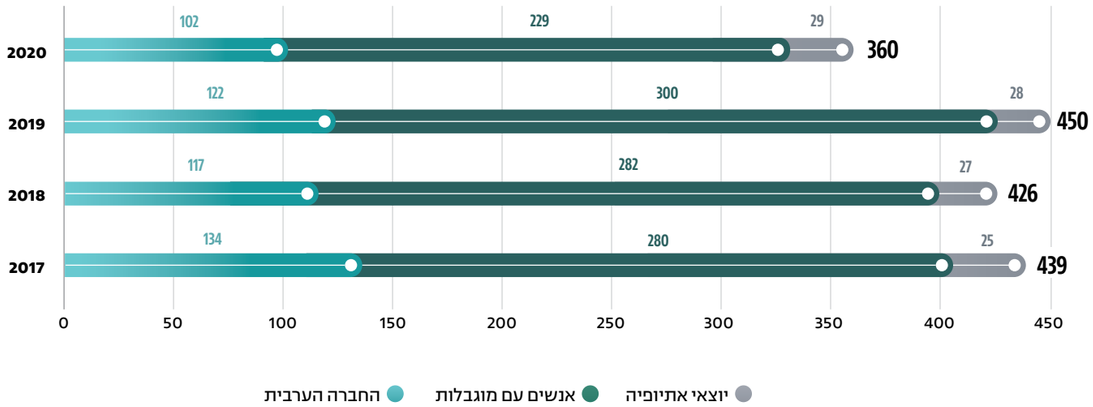
הנהלות בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט שמות דגש על מניעת אפליה, ועיקרון זה מיושם בעת קבלת עובדים, קידומם וקביעת תנאי שכרם. בנושא פרישה מטעמי גיל פועלים בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט וחברת כאל בהתאם לדין.

בשנת 2020 לא הוגשו נגד הבנק, כאל או נגד בנק מרכנתיל דיסקונט תביעות שעניינן טענות אפליה.



העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה[27]

בנק דיסקונט



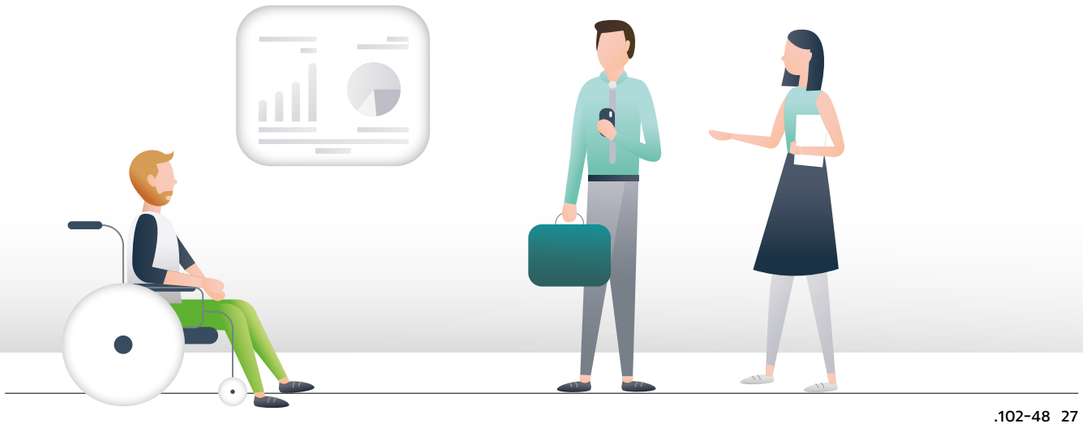
הערות כלליות:
1 המידע אינו בהתאם לצו ההרחבה.
2 לפרטים בדבר העסקת עובדים מבוגרים (50+) ראו בפרק "סוף דבר", נספח עובדים.
3 האומדן של אנשים עם מוגבלות אינו כולל עובדים בעבודה חלקית בשל מחלות ממושכות.

התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה

בנק דיסקונט

	31 בדצמבר 2020			31 בדצמבר 2019		
	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה
פקידים	93	187	28	114	236	27
מנהלים	9	42	1	8	64	1
סך עובדים	102	229	29	122	300	28

הערה: הירידה בשנת 2020 בהיקף ההעסקה של עובדים מאוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה הושפעה, בעיקר, מתוכנית פרישה 2020.



27 48-102.

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-35 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 2020 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 2020 מנו המוקדים 240 עובדים (לעומת 221 עובדים בסוף שנת 2019)

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

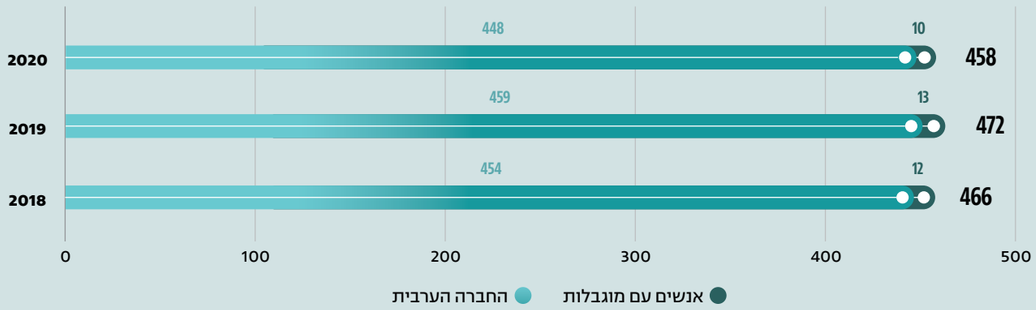
כאמור בקוד ההתנהגות של אי די בי ניו יורק, הבנק מאפשר שוויון הזדמנויות בעבודה לכל מבקשי העבודה והעובדים, מבלי להתחשב בגזע, צבע, דת, מין, נטייה מינית, מוצא לאומי, גיל, לקות, מעמד גנטי, מעמד אזרחי, מעמד אישי, מעמד של איש צבא או חייל משוחרר או כל קטגוריה אחרת מוגנת לפי דין, בהתאם לדין הפדרלי, המדינתי או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

מדיניות למניעת הטרדות, אפליה ונקמנות

אי די בי ניו יורק מחויב לספק סביבת עבודה מקצועית ופרודוקטיבית חופשית מאפליה, הטרדה ונקמנות. הבנק לא יסבול אפליה או הטרדה, לרבות הטרדה מינית, מצד כל עובד, ספק, לקוח או מבקר, או נקמנות בעקבות דיווח על אפליה או הטרדה, או השתתפות בחקירתן. מדיניות זו חלה על מי שנמצא בעסקו של הבנק, באירועים בחסותו או במסגרת קשר עם עובדי הבנק מחוץ לחצרי הבנק ו/או שלא במהלך שעות העבודה הרגילות בבנק. הבנק ינקוט צעדים משמעתיים, עד כדי וכולל סיום העבודה, נגד כל מי שיפר מדיניות זו.

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	2020		2019	
	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות
פקידים	329	4	334	6
מנהלים	119	6	125	7
סך-הכל	448	10	459	13

כאל	31 בדצמבר 2020				31 בדצמבר 2019			
	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה החרדית	החברה הערבית	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	החברה החרדית
פקידים	5	45	1	118	7	39	9	159
מנהלים	1	6	-	7	-	8	-	8
סך-הכל	6	51	1	125	7	47	9	167

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 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 2020 הוטמעו בלומדה דגשים והבהרות בסוגיות הקשורות להטרדה מינית בעת עבודה מרחוק, לנוכח התקופה.

בשנת 2020 נבדקו שלוש תלונות על ידי האחראית מטעם הבנק. באף אחד מהמקרים לא נמצאה הטרדה מינית.

התעמרות בעבודה

בשנת 2020 ערך הייעוץ המשפטי של חטיבת משאבי אנוש בבנק דיסקונט הדרכה למתאמות 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, למעט מקרים פליליים, לא ניתן לפטר עובדים אלא בנסיבות חריגות. לצורך פיטורי עובדים מן המניין נדרשת הסכמה של הוועד, ובהיעדרה - קיום הליך בוררות. 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 שאינם מאורגנים (ארעיים) 1/או עובדים המועסקים בחוזים אישיים. פיטורי עובדים הנמנים עם אוכלוסיות אלה מתרחשים בדרך כלל בתום תקופות העסקה הסכמיות, או 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.

לפרטים נוספים אודות תוכנית פרישה 2020, ראו בפרק "פרופיל הקבוצה ונתונים פיננסיים".

הכנה לפרישה

הפרישה מהעבודה מהווה 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 2020 השתתפו 502 עובדים ובני זוגם בסדנאות פרישה.

לפרטים בדבר זכויות עובדים בגין פיצויי פיטורין, פרישה ותשלומי קצבה ראו ביאור 23 סעיפים א' ו-ט' בדוח שנתי 2020 (עמ' 167-168, 178-179).

תביעות עובדים בתחום יחסי עבודה

בשנת 2020 הוגשו לבית הדין לעבודה שלוש תביעות נגד הבנק על ידי עובדי הבנק, עובדים לשעבר או קבלנים עצמאיים, בנושאים הקשורים בדיני עבודה. התביעות עדיין מתנהלות בבית הדין לעבודה.

כמו כן, בשנת 2020 הסתיימו ארבעה הליכים שראשיתם בתביעות שהוגשו כנגד הבנק בשנים קודמות. התביעות הסתיימו במחיקתן או דחייתן.

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.

נתונים בדבר פרישת עובדים

		מספר כולל של עובדים שפרשו	מזה: מספר העובדים שפרשו בפרישה מוקדמת
בנק דיסקונט*	2020	520	451
	2019	125	14
	2018	235	157
בנק מרכנתיל דיסקונט	2020	91	85
	2019	20	12
	2018	49	18
כאל	2020	41	20
	2019	5	-
	2018	4	-

* הנתונים מתייחסים לעובדים מן המניין בלבד.

כמו כן זכאים העובדים לתוספות שונות בהתאם לסטטוס העסקתם. עובדי הבנק 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.

במסגרת התגמול יש שיקול דעת לתגמול העובדים בהתאם לעמידה ביעדים, כאשר במקרים מסוימים הינם 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).

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, מקבלים מן הבנק שכר 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.

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.

מענקים לעובדים ולמנהלים בשנת 2019

בשנת 2020 אישר הדירקטוריון חלוקת מענק תלוי תשואה לכלל עובדי הבנק, בגובה ממוצע של 1.5 משכורות לעובד, כהוקרה על המאמץ המשותף שהוביל להישגי הבנק בשנת 2019. מתוך המענק האמור הוקצו כ-12 מיליון ש"ח עקב אירוע הקורונה לטובת מענק לעובדים, בסכום של בין 2000 ש"ח ל-5000 ש"ח לפי פרמטרים של מאמץ נוכחות בתקפה שבין 17 במרס 2020 לבין 30 באפריל 2020 (הסגר הראשון). לפרטים בדבר מענק למנהלת הכללית לשעבר בגין שנת 2019 ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 262, סעיף 6). לפרטים בדבר מענקים לנושאי משרה בגין שנת 2019 ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 177, סעיף 8).

בגין שנת 2020 לא קמה לנושאי משרה זכאות למענק שנתי. כמו כן, הוחלט כי לא יחולקו מענקים אישיים איכותיים בגין שנת 2020.

קבוצת נושאי המשרה וחברי הנהלה

היחסים בטבלה שלהלן חושבו באופן הבא:

- במונה נלקחה עלות התגמול כפי שנרשמה בדוחות הכספיים בגין קבוצת נושאי משרה בכירה בשנה המתייחסת (ללא מס שכר).
- במכנה נלקחה עלות התגמול כפי שנרשמה בדוחות הכספיים בגין יתר עובדי הבנק ועובדי קבלן (ללא נושאי המשרה) בשנת 2019 (ללא מס שכר), שהיו מועסקים בבנק במהלך השנה.

לצורך חישוב עלות העובדים הונח כי:

- העובד המקבל שכר חציוני צפוי להפרשה הממוצעת הנהוגה בבנק בגין חופשות, חופשות יובל והוצאות בגין תנאי גמלאות;
- הוצאות בגין פיצויים נכללו לפי העלות השוטפת בפועל, ללא מרכיב אקטוארי.

יחס בין עלות תגמול ממוצעת של קבוצת נושאי משרה בכירה לבין העלות הממוצעת והעלות החציונית של כלל העובדים

קבוצת נושאי משרה בכירה[1]	2020		2019		2018	
	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 8.72	פי 6.96	פי 8.57	פי 7.26	פי 9.03	פי 7.95
בנק מרכנתיל דיסקונט	פי 4.62	פי 3.62	פי 6.52	פי 4.83	פי 5.95	פי 4.62
כאל	פי 6.29	פי 4.73	פי 9.06	פי 6.37	פי 8.70	פי 5.98

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 2020 נבדקו שתי תלונות (אחת מהן אנונימית) ובשתיהן לא נמצאה הטרדה מינית. באחד המקרים, אף שהליך הבירור שבוצע העלה כי אין עסקינן בהטרדה מינית, נקבע שהיה טעם לפגם בהתנהלותו של מנהל היחידה בה אירע המקרה, אשר הוזמן לשיחת בירור בה הובהרה הציפיה להעביר לממונה, ללא דיחוי, כל מידע בנושא מניעת הטרדה מינית המגיע לידיעתו. כמו כן, בעקבות המקרה האמור הובהרה וחודדה הדרישה להקפדה יתרה על הוראות הדין, באופן רוחבי.

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 2020 נבדקו שלוש פניות בנושא הטרדה מינית. בשלושת המקרים לא הוגשו תלונות. בכל המקרים לא היו יחסי כפיפות. כל אירוע נבדק לגופו של עניין. במקרה הראשון לקוח התבטא באופן לא הולם לנציג שירות במסגרת שיחות נכנסות למוקד. מנהל המוקד שוחח עם העובד והלקוח. באירוע השני עובדת הלינה על עובד קבלן ניקיון (מחליף) שנכנס אליה למשרד בהעדרה. בברור מול העובדת עלה כי מדובר על אירוע של חוסר נוחות אך לא הטרדה מינית. הקבלן קיבל הנחיה כי עובד זה לא ייתן שירות במשרדי כאל.

באירוע השלישי עובדת בכירה הלינה על עובד אשר התבטא באופן לא מכובד. בבדיקה עלה כי דובר בשני אירועים בהם ניסה העובד "לחזר" באופן כושל אחר עובדות המוקד, בכירות ממנו. העובד עודכן כי האירוע תוייק בתיקו האישי וצוין כי באם תתקבלנה פניות נוספות ישקל המשך העסקתו בכאל. העובד סיים העסקתו בכאל ללא קשר לאירוע שצוין לעיל.

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

בבנק מרכנתיל דיסקונט השתתפו 79 עובדים ובני זוגם בסדנאות ההכנה לפרישה בשנת 2020.

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

בנק מרכנתיל דיסקונט

בשנת 2020 התנהלה תביעה אחת שעניינה טענות על אי תשלום דמי גנונים. ההליך עדיין מתנהל.

כאל

בשנת 2020 לא הוגשו נגד כאל תביעות עובדים.

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 31.12.020" (עמ' 103-110). הדוח האמור עומד לעיון באתר של בנק מרכנתיל דיסקונט.

לפרטים בדבר תוכנית תגמול למנכ"ל כאל, עובדיה ומנהליה ראו דוח שנתי של החברה לשנת 2020 (עמ' 142-144) ו"גילוי נוסף לפי נדבך 3 של באזל" - דוח שנתי 2020 (עמ' 55-61). הדוחות האמורים עומדים לעיון באתר החברה.

תשלום בגין ימי חג ושבתון באי די בי ניו יורק

מרבית ימי החג החוקיים שנשמרים במדינת ניו יורק ואחדים מימי החג הדתיים הנשמרים 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 2019 בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

המענק בגין שנת 2019 עמד על 1.5 משכורות בממוצע. המענק שולם בשנת 2020 כמפורט להלן: 0.50 משכורת, המהווה מרכיב קבוע - חולק בחודש אפריל 2020. היתרה - מרכיב דיפרנציאלי, בממוצע 1.00 משכורת - חולקה בחודש יוני 2020. בגין שנת 2020 לא שולם מענק.

כאל

בגין שנת 2020 לא שולם מענק בחברת כאל.

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 2020

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 2020 התמקד פיתוח המשאב האנושי בנושאים הבאים:

העמדת כלים ומיומנויות להתמודדות עם השלכות מגפת הקורונה ומיקוד בבניית תרבות ארגונית התומכת בחזון הבנק. עם פרוץ מגפת הקורנה, התמקדו מהלכי פיתוח המשאב האנושי בהתמודדות עם המורכבות של העבודה ההיברידית וניהול ההון האנושי מרחוק.

במסגרת זו, הוכנו ערכות הסבר על ניהול פגישות וישיבות מרחוק, הועמדו כלים לתקשורת אפקטיבית מרחוק, לניהול היברידי של תפוקות, משימות ועובדים. כמו כן, מאגר הלמידה החופשית ואפשרויות ההתפתחות האישית הורחבו והותאמו ללמידה מרחוק עבור כלל העובדים.

כל ההכשרות בבנק הותאמו לרוח התקופה, התבצעו במתכונת היברידית ופותחו מחדש בהיבטי שיטות הלמידה, תכני למידה וכלים לניהול בסביבת עבודה היברידית. כמו כן ניתן מענה בהכשרות להעלאת החוסן והפסיכולוגיה החיובית להתמודדות עם אתגרי התקופה.

בנוסף, גורמי משאבי אנוש בשיתוף גורמי האסטרטגיה הובילו מהלך לבניית תרבות ארגונית התומכת בשיפור מתמיד, ביצועיות, מצוינות ורמת מחוברות גבוהה.

תכניות פיתוח מנהלים. תוכניות הפיתוח התמקדו בשנת 2020 בתמיכה במנהלים לאור אתגרי משבר הקורונה והעבודה במתכונת היברידית. בחודש מרס נבנו והונגשו למנהלים חומרים רלוונטיים שנועדו לסייע בניהול מרחוק של הצוותים והמשימות לאור המציאות שכפה משבר הקורונה.

עם החזרה לשגרת עבודה בקורונה, ולאור העדר האפשרות ללמידה פרונטלית, הוסבו כל ההכשרות למתכונת "מקוונת" ובוצעו מרחוק. לשם כך נבנו הכשרות קצרות וממוקדות, המסייעות למנהלים להתמודד עם מורכבות הניהול בתקופה זו. במסגרת זו 177 מנהלים עברו הכשרת "ניהול בזמן קורונה" וקבלו כלים לבניית שגרה בחרום, בניית חוסן אישי וצוותי וניהול היברידי. 185 מנהלים נוספים השתתפו בהכשרת "ניהול היברידי", במסגרתה הועמדו כלים לניהול תפוקות, משימות ועובדים. כמו כן התקיימו הכשרות פיילוט לעובדים בנושא "חוסן" ובנושא "שינוי והשתנות".

במקביל נמשך ביצוע הכשרות מקוונות לחיזוק יכולות הניהול בראיה עתידית, במסגרתן 25 מנהלים השתתפו בהכשרת "המנהל המפתח" לאיתור צרכי פיתוח של עובדים ובניית תכנית פיתוח וחניכה, ו-30 מנהלים השתתפו בהכשרה לניהול שינוי והשתנות.

בנוסף התקיימו הכשרות מקוונות לאוכלוסיות ייעודיות: 52 מנהלים בחטיבת שווקים פיננסיים השתתפו בהכשרה לבניית שותפויות, 35 קציני ציות עברו הכשרה לניהול והשפעה במצבים מורכבים, וכן התקיימה הכשרה לבניית יכולות ניהול ל-48 ראשי צוותים בחטיבות הבנק - כשליש מהם מנהלי מגזר בסניפים.

בשנת 2020 התקיים גם ייעוץ וליווי אישי ל-73 מנהלים, להתמודדות עם אתגרי התפקיד ואתגרי התקופה. בעיקר באמצעות פלטפורמות וירטואליות.

95%
ממוצע שנתי
של שביעות רצון מהדרכה

500
עובדי מטה
העשירו את ידיעותיהם במסגרת מיזם "בוחרים להתפתח יותר" (20% מעובדי המטה)

1,244
עובדי מטה
העשירו את ידיעותיהם במסגרת מיזם "בוחרים ללמוד יותר" (50% מעובדי המטה)

53%
מעובדי הבנק
השתתפו בהכשרות מקצועיות והתנהגותיות

היקף ההכשרה המקצועית והניהולית

נתונים בדבר סך שעות הדרכה שנתיות בשנים 2018-2020

	2020	2019	2018
ימי הדרכה	*18,605	22,527	26,052
אינטראקציה בלמידה עצמית	21,369	41,863	43,757

* אינטראקציות למידה מרחוק ולמידה פרונטלית. למידה מרחוק בלוח זה ובלוחות שלהלן חושבה לפי ממוצע של שעות למידה לכל אינטראקציה ב"זום".

שעות הדרכה שנתיות בממוצע לעובד/ת, בשנים 2018-2020*

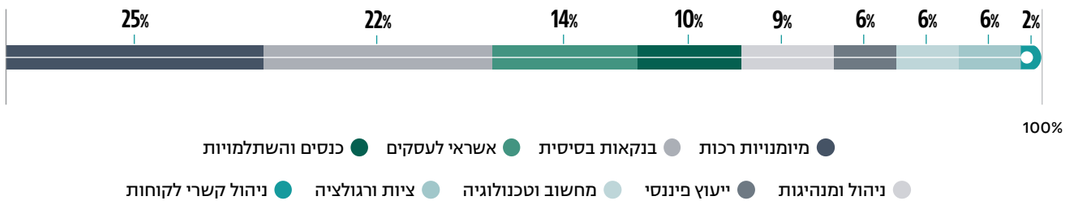
		2020	2019	2018
ממוצע שעות הדרכה	פקיד/ה	24.6	32	36
	מנהל/ת	35.9	35	38
	סך-הכל	26.3	34	37

* הנתונים מבוססים על מספר העובדים בסוף שנה. הנתונים מתייחסים ללמידה מרחוק וללמידה פרונטלית.

היקף ההשקעה בהדרכות

	2020	2019	2018
היקף ההשקעה במיליוני ש"ח	6.9	8.9	8.1

ימי הדרכה בבנק דיסקונט*



* הנתונים מתייחסים ללמידה מרחוק וללמידה פרונטלית.

אנשי מפתח ותפקידי מפתח

הבנק פועל להבטחת ההמשכיות העסקית ועמידה בדרישות ההוראות לניהול בנקאי תקין, באמצעות ניהול ומזעור סיכונים בתפקידי מפתח. לעובדים שאותרו כאנשי מפתח בשנים 2018-2019, הושלמו 96% מהתכניות להפחתת הסיכון. כמו כן בוצע מהלך לאיתור אנשי מפתח נוספים בכל חטיבות הבנק, במסגרתו אותרו שישה אנשי מפתח נוספים להם נבנות תכניות להפחתת הסיכון.

בנוסף בוצעה בשנת 2020 בחינת עזיבות צפויות של אנשי המפתח לאור מבצע הפרישה מרצון והגעה לגיל פרישה.

הדרכה מקצועית

תכנית העבודה לשנת 2020 הותאמה למשבר הקורונה, הן בהיבט המיקודים העסקים והן בהיבט הממשק בעידן של "ריחוק חברתי", תוך מאמץ לשמור על אפקטיביות הלמידה.

תוכנית העבודה התמקדה במתן מענה בשלושה צירים מרכזיים:

- **שמירה על כשירות מקצועית -** ניתן דגש, בין היתר, למקצוענות באשראי, היבטי רגולציה ועוד. ההכשרות התבצעו כמפגשי למידה on-line, אימונים וסדנאות מרחוק.
- **מתן מענה להכשרת עובדים לתפקיד -** הושקה הכשרת דאטה אנליסט הראשונה לאנליסטים מכהנים בבנק. כמו כן, בהתאם לצרכים העסקים, פותחו הכשרות reskilling בלמידה מרחוק לתפקידי בנקאי משכנתאות ורכז עסקים. זאת, לצד הכשרות בנקאות בסיסית לעובדים חדשים שגויסו לצורך מתן מענה לפרישה המוקדמת.
- **מתן מענה ותמיכה בפרויקטים אסטרטגים -** כחלק מהאסטרטגיה העסקית ומימוש החזון "להיות הבנק הטוב ביותר ללקוחותיו", הוגדרו הכשירויות הנדרשות מעובדים בהתאם לעיסוקים ולערכי דיסקונט, מופו כשירויות בהתאם לעיסוקים ספציפיים וננקטו פעולות להטמעת תרבות למידה תומכת. אחד המיקודים בהטמעת תרבות למידה היה ביצירת סקרנות ללמידה והתפתחות. לשם כך הושק אזור למידה חופשית בפורטל הארגוני אשר זמין לשימוש 24/7 גם מהנייד. בין היתר הוצגו סדנאות לשיפור מיומנויות רכות.

כמו כן נערכו מפגשי הרצאות מקוונים אשר הועברו על ידי עובדי הבנק במגוון תחומי העשייה היומיומית, והושק "פודיסקונט" - פודקסט העשרה לעובדים.

פעילויות הלמידה בשנת 2020 הצטמצמו, הן עקב העדר היכולת לקיים למידה פרונטלית והן נוכח העובדה שבתקופות מסויימות במהלך השנה חלק מהעובדים עבדו מהבית או שהו בחופשה. בשנת 2020, למרות הקשיים האובייקטיביים כאמור, השתתפו 18,605 עובדים בפעילות למידה מרחוק. בשנת 2019, שמטבע הדברים אינה בת השוואה, התקיימו 22,174 ימי הדרכה. בנוסף, התקיימה למידה עצמית מתוקשבת, שהסתכמה בשנת 2020 ב-21,369 אינטראקציות בלמידה עצמית, בהשוואה ל-41,863 אינטראקציות בשנת 2019, ירידה של כ-49%.

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.

בשנת 2020 הושם דגש על קביעת יעדי ביצוע אישיים לכל העובדים, הנגזרים מתוכנית העבודה של הבנק וממיקודיו האסטרטגיים. כמו כן לכל העובדים הוגדרו 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 2020 החל תהליך לגיבוש המתודולוגיה לתהליך הערכות המיועד להתבצע בשנת 2021 במערכת תלתן (מערכת חדשה).

כחלק מהערכת ביצועי העובדים קיימת התייחסות למספר ממדים: עמידה ביעדי השנה החולפת; מיפוי יכולות לשיפור ולשימור, המבוססות על ערכי הבנק; הגדרת יעדים בראייה קדימה, כולל יעדי התפתחות; והערכה מסכמת – דירוג המוערך בהתבסס על מידת העמידה ביעדים השנתיים, אופן הביצוע, לרבות המימוש של ערכי הבנק ותרומה ביחס לעמיתים ביחידה וביחס לבעלי תפקידים דומים.

99%
מהעובדים
קיבלו בשנת 2020 משוב
בגין ביצועי שנת 2019

ברבעון השני של שנת 2020 הסתיים מהלך הערכות עובדים – תהליך מכוון יעדים, בדגש על ערכי רוח דיסקונט ועל שיח של המנהל עם עובדיו בהתייחס לכיווני ההתפתחות לטווח הקצר ולטווח הארוך. כ-100 מנהלים עברו הכשרה ייעודית כהכנה לתהליך.

התהליך נוהל בשים לב לאתגרים שעלו בתקופת משבר הקורונה, והמנהלים הונחו להתייחס בשיחות המשוב גם להתמודדות העובדים עם התקופה הבלתי שגרתית שעברו. הערכות מולאו עבור 99% מהעובדים.

בנוסף נבנה בשנת 2020 תהליך הערכת עובדים חדש הממוקד בפיתוח העובד ושיפור הביצועים והחלה הטמעתו במערכת החדשה לניהול משאבי אנוש - "תלתן".

תרבות ארגונית ודיאלוג עם העובדים

תרבות ארגונית

אחד מנדבכי התכנית האסטרטגית של הבנק הינו בניית עוצמה ארגונית באמצעות הטמעת תרבות ארגונית מנצחת התומכת בשיפור מתמיד, ביצועיות, מצוינות ורמת מחוברות גבוהה. בהתאם, הוזנק ברבעון השלישי של שנת 2020 פרויקט תרבות ארגונית במסגרתו הוקמו חמישה צוותי פרויקט בנושאים הבאים: חווית עובד ומחוברות, העצמת מנהלים, כשירות מקצועית, אופטימיזציה ארגונית ותרבות של ביצועים ושינוי. נבנתה תכנית עבודה לרבעון הרביעי של שנת 2020 ולשנת 2021.

בשנת 2020 התמקדו הצוותים בביסוס תשתיות עבור שנת 2021, בין היתר - היערכות לסקר חווית עובד שיושק ברבעון ראשון 2021, הגדרת אסטרטגית הקשבה לחוויית עובד טובה יותר, הגדרת מודל מנהיגות, למידה מותאמת לשיפור הכשירות המקצועית ועוד.

ניהול תקשורת פנים

הבנק משקיע בפיתוח תקשורת פתוחה ודו כיוונית עם העובדים, תוך חיזוק זיקתם ומחויבותם לאסטרטגיה וליעדי הבנק, כמו גם לקהילה ולסביבה.

במטרה להרחיב את הידע וההבנה של העובדים לגבי מכלול פעילויות הבנק ולהניע ביצועים, נעשה גם במהלך שנת 2020 שימוש במגוון ערוצי תקשורת, ובכלל זה: פורום בכירים - מפגש רבעוני; "יומן הבוקר" - מהדורת חדשות טלוויזיונית שבועית, המציגה נושאים בליבת העשיה. (ראו להלן "תקשורת ארגונית בתקופת משבר הקורונה").

פורטל פייסבנק

הפייסבנק מאפשר לעובדים נגישות, שיתוף בידע, דיאלוג רחב ותכנים המסייעים בהטמעת המידע בדרך נוחה וחווית משתמש מתקדמת. בפורטל מושם דגש על שיתוף העובדים בקביעת התכנים והגברת מעורבותם בהובלת תהליכי השינוי.

תקשורת מול הפורום הבכיר

בבנק פועל ערוץ יעודי לתקשורת מול הפורום הבכיר בבנק ובקבוצה. הפורום כולל כ-120 בכירים בקבוצה שמקבלים בערוץ זה עדכונים ודיווחים שוטפים ברמה יומית.

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.

תקשורת ארגונית בתקופת משבר הקורונה

העבודה במתכונת שעת חירום הציבה אתגר של קיום תקשורת ארגונית בימי משבר הקורונה, במהלכם נמנע מעובדים רבים להגיע למשרדי הבנק. לאור האמור, הושק "פייסבנק עד אליך" -אתר העובדים "פייסבנק" בגרסה מותאמת לנייד, המאפשר לעובדי הבנק להתעדכן במידע מגוון וכן להעלות תכנים מכל מקום ובכל זמן. מיד עם פרוץ המשבר הנהלת הבנק הקפידה לעדכן את העובדים בתמונת המצב והפיצה, כמעט מידי יום, הודעות עידכון לעובדים באמצעי קשר מגוונים.

מנכ"ל הבנק קיים שיחת עידכון שבועית עם השדרה הניהולית בבנק, מדרג מנהל סניף ומעלה, במסגרתה ניתנה גם אפשרות להציג שאלות ונושאים לדיון. בנוסף, המנכ"ל קיים סבב מפגשי הקשבה וירטואליים עם עובדים ומנהלים מהחטיבות השונות בהם סקר את האתגרים ואת היערכות הבנק בתקופה זו, ולאחר מכן התקיים דיאלוג עם משתתפי הדיון וניתן מענה לסוגיות שעלו.

מוקד "משאבי אנוש בשבילך"

במסגרת שיפור השירות הפנימי של חטיבת משאבי אנוש, 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.

המוקד זמין לעובדים במספר ערוצים: מוקד טלפוני, הנותן מענה אנושי שעתיים ביום, תיבת דוא"ל ייעודית הזמינה לאורך כל היום ומודול פניות במערכת תלתן – מערכת חדשה לניהול מידע על אודות עובדי הבנק. המערכת הוטמעה בארגון כחלק מאסטרטגיית משאבי אנוש ועלתה לאוויר לכלל העובדים בחודש אוקטובר 2020. החל ממועד זה ניתן לפנות רק באמצעות המערכת ולטובת העובדים והגמלאים שאינם נגישים למערכת הוקמה תיבת דוא"ל חיצונית הזמינה בכל שעות היום.

כ-93.4%
מהעובדים
שהשתתפו בסקרים הביעו שביעות רצון גבוהה מהשירות של מוקד "משאבי אנוש בשבילך"

במהלך שנת 2020 התקבלו במוקד 15,736 פניות (גידול של כ-1% לעומת שנת 2019), מהן 3,331 פניות טלפוניות 9,878 פניות באמצעות הדוא"ל ו-2,527 פניות באמצעות מערכת תלתן. כ-79% מהפניות היו בנושאי נוכחות ושכר. בסקרי שירות שנערכו, כ-93.4% מהעובדים שהשתתפו בסקרים הביעו שביעות רצון גבוהה מהשירות שניתן על ידי המוקד. המוקד המשיך לפעול כסדרו בשנת 2020, גם בעת משבר הקורונה, לרבות בתקופות הסגר.

סקר עמדות

בשנים האחרונות, במסגרת השתתפות הבנק בסקר"100 BDI מקומות העבודה שהכי טוב לעבוד בהם", התבצע מול העובדים המשתתפים סקר של עמדותיהם בהתייחס לנושאים הרלוונטיים לבנק. תוצאות הסקר נותחו על ידי BDI בחתכים שונים.

הסקר המתייחס לשנת 2020 נערך בחודש נובמבר 2020. איסוף הנתונים התבצע בצורה מקוונת באמצעות סקר שהופץ ישירות מאתר BDI, אליו התחברו עובדי הבנק. הסקר הקיף כ-21% מכלל עובדי הבנק. במקביל, נערכה עבודת מטה להיערכות לקראת ביצוע סקר חווית עובד בשנת 2021.

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 רווחה 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.

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 2020 טופלו ביחידת הרווחה התומכת 774 פניות (לעומת 724 פניות בשנת 2019). כמו כן, בעקבות משבר הקורונה התקיימו מעל 1,500 שיחות ליווי סיוע ותמיכה לחולים ומבודדים.

- **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 2020 טופלו 7 אירועים של מצב לחץ קבוצתי (לעומת 14 אירועים בשנת 2019).

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. בשנים האחרונות התקיים אירוע חגיגי בשיתוף הוועד לילדי העובדים העולים לכיתה א' ומוענק להם שי (ילקוט ותכולה). בשנת 2020 בשל מגבלת הריחוק החברתי בצל הקורונה, לא התקיים אירוע, תכולת המתנה עובתה ונשלחה לילדי העובדים הזכאים לבתיהם.

פעילויות מגוונות של העשרה ופנאי - הבנק מציע לעובדיו מגוון של פעילויות, סדנאות והרצאות מחוץ לשעות העבודה בנושאים שונים המתאימים לכלל עובדי הבנק ובני משפחתם, במוקדים שונים ברחבי הארץ.

בשנת 2020, בשל מגפת הקורונה, פעילויות הרווחה התקיימו ברובן ב-ZOOM. בפעילויות אלה נטלו חלק 6,026 עובדים ובני משפחותיהם.

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 - 38 עובדים, גמלאים ובני זוגם בחרו לבצע באמצעות הבנק בדיקות סקר רפואי בשנת 2020 (לעומת 137 בדיקות בשנת 2019). בשנת 2020 נערכו 220 בדיקות לספורטאי הבנק (לעומת 173 בדיקות בשנת 2019).

עובדי הבנק ובני משפחותיהם זכאים להצטרף להסדרי ביטוח רפואי וביטוחי שיניים בתנאים משופרים - נושא המטופל על ידי ועד העובדים.

פעילויות ספורט - לבנק 24 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 2020 בוצעו 17 בדיקות קרינה אלקטרומגנטית ושתי בדיקות איכות אוויר. כמו כן נערכו שתי בדיקות סביבתיות תעסוקתיות למפלס רעש מזיק ולחומרים מרחפים שניתנים לנשימה.

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. לממונה 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 2020 קידם הבנק הכשרות בתחום הניהול והמנהיגות:

איתור עתודות

בוצע תהליך איתור עתודות לניהול בקרב כ-60 עובדים מהסינוף והמטה, על מנת להבטיח רצף מקצועי/ניהולי איכותי בבנק, לתמוך בתהליכי התכנון של הבנק לטווח הבינוני והארוך ולפתח את היכולות הניהוליות והמקצועיות של העובדים והמנהלים.

פיתוח ניהולי

הכשרת מנהלים – בשנת 2020 התקיימו שני קורסי הכשרה לתפקיד ניהולי ראשון, בהשתתפות של 40 עובדי סניפים. העובדים הוכשרו במגוון תחומים כגון: מנהיגות והובלת שינוי, חדשנות, הנעת עובדים, ניהול עצמי 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 2020.

בעקבות תהליך איתור עתודות, השתתפו 70 מנהלות ומנהלים מעריכים בסדנת המנהל כמפתח. בנוסף, התקיימו שיחות ייעוץ, ליווי והנחייה ל-5 מנהלי אזורים בעקבות תהליך הערכת עובדים.

לקראת תהליך ההערכות השנתיות, 256 מנהלות ומנהלים עברו סדנאות לקבלת כלים להעברת משוב משמעותי, וערכה ייעודית תומכת.

למידת עמיתים – 75 מנהלי סניפים השתתפו בתהליך שכלל 4 מפגשים, במטרה לתת כלים ומענה לדילמות ניהוליות, לייצר סנכרון בין המנהלים ולהעמיק קשרי עבודה.

בנוסף, פותחו כלים וערכות תמיכה למנהלים בנושאים שונים כגון קליטת עובדים, ניהול מרחוק ועוד. וכן הופץ ניוזלטר חודשי למנהלים.

הכשרה מקצועית

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.

20.29
שעות לימוד
ממוצע לעובד/ת בבנק מרכנתיל דיסקונט

הטמעת תרבות ציות

כחלק מתמיכה בתהליך בוצעו בשנת 2020 מגוון פעולות למידה פרונטליות ודיגיטליות, ופותחו מערכים ללמידה עצמית בסניפים, ונערכו 16 הרצאות מקוונות ייעודיות למנהלי הסניפים, לנאמני הציות ולבנקאים. כמו כן נערכו 39 הדרכות של פונקציית הציות ביחידות הבנק, בדגש על מערך הסניפים.

בשנת 2020 בוצעו כ-29,333 שעות למידה ארגונית, מהן כ-47% בלמידה דיגיטלית.[28]

30% מהעובדים השתתפו בהדרכות פרונטליות, באתרי הבנק השונים.

כ-53%[29] מפעילויות ההדרכה שאינן מקוונות בוצעו בסניפים ובמנהלות האזור (לא כולל חניכה).

מניין שעות ההדרכה הפרונטלית עמד על 15,606. בוצעו גם 8,303 אינטראקציות בלמידה מתוקשבות עצמית.

ממוצע שעות למידה לעובד במהלך שנת 2019 עמד על 20.29.

28 לא כולל למידה סניפית וחניכה OTJ תוך כדי עבודה.
29 פעילות הדרכה - כל הכשרה ללא קשר למשך התהליך.

כאל

כאל מפעילה תוכניות פיתוח מנהלים המעניקות כלים ומיומנויות למנהלות ומנהלים, לטובת הובלת יחידותיהם להצלחה.

הנהלת כאל מאמינה בפיתוח השדרה הניהולית. 74% מהמנהלות והמנהלים בחברת כאל צמחו לתפקידי ניהול מתוך הארגון.

על מנת לפתח את השדרה הניהולית מופעלות מספר תוכניות:

- **תוכנית פיתוח למנהלים -** בכניסה לתפקיד, וכן למנהלות ומנהלים במהלך התפקיד; בשנת 2020 השתתפו בתוכנית 43 מנהלות ומנהלים (בהשוואה ל-33 מנהלות ומנהלים בשנת 2019);
- **חדר כושר ניהולי -** מפגשי למידה מעשירים במגוון נושאים שמטרתם להמשיך לפתח ולטפח את המנהלות והמנהלים, וכן להקנות להם כלים ומיומנויות ניהול; בשנת 2020 השתתפו 76 מנהלות ומנהלים (שנת קורונה, בהשוואה ל-151 משתתפים בשנת 2019);
- **"סינרגיה" -** תוכנית פיתוח בשיתוף ג'וינט ישראל, המשלבת מנהלות ומנהלים בכאל כחברי דירקטוריון של עמותות וארגונים חברתיים, שיועדה לחברי הנהלה ולמנהלי מחלקות - בשנת 2020 השתתפו 5 מנהלות ומנהלים;
- **תקשורים מעוררי השראה למנהלים -** בהתאם לאתגרי השנה ומגבלות הקורונה, ניתנו מגוון כלים לניהול מרחוק בערוצי תקשורת מגוונים כגון מפגשים בזום, וכלים 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.

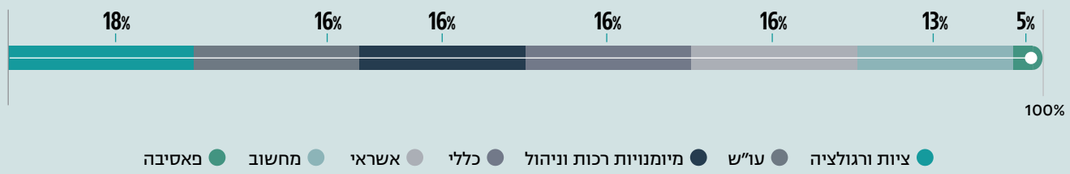
Cal College

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.

ימי הדרכה בבנק מרכנתיל דיסקונט - 2020



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 2020 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 2020 - תחילת שנת 2021, 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 2020 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, וזאת בסוף כל שנה. 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 לבם.

תשומות הכשרת עובדים ומנהלים בכאל

סוג הכשרה	אוכלוסייה	2020 (שעות)	2019 (שעות)
כניסה לתפקיד	מנהלים	17 שעות למנהל	40 שעות למנהל
	עובדים	8 שעות לעובד	8.2 שעות לעובד
	נציגים[1]	198 שעות לנציג	198 שעות לנציג
הכשרה בתפקיד	עובדים ומנהלים	6.5 שעות לאדם	[2]11.5 שעות לאדם

הערות:

1 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.

2 הנתון תוקן. 48-102.

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. קיימות תוכניות ספציפיות שתוכננו לכל קו עסקים וכן לפונקציות המנהליות.

תרבות ארגונית ודיאלוג עם העובדים בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

לבנק מרכנתיל דיסקונט פורטל עובדים המשמש לניהול הידע בבנק. בשנת 2020 הבנק פעל להעמקת ושדרוג התקשורת הפנים-ארגונית באמצעות מסרים בהודעות סמס, מיילים, ניוזלטרים, ומפגשי זום במטרה לקיים תקשורת פתוחה ודו-כיוונית עם העובדים, 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.

נאל

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;
- קמפיינים מגוונים כגון עידוד ניודים פנימיים, השקת קמפיינים שיווקיים ועוד;
- בשנת 2020 הושקה 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;
- מפגש אישי ניהולי - של המנכ"ל עם כפיפים עקיפים בדרג מנהלי המחלקות, ושל מנהלי החטיבות עם כפיפים עקיפים בדרג ראשי מדורים.

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 Cal College להעשרה ולהכשרה מקצועית, פורטל מנהלים, משרות ותהליך הגשת מועמדות מקוונת, אתר של ועד העובדים ומאות אתרי ידע מקצועיים. בשנת 2020 החלה הסבה של הפורטל למערכת חדשנית ומתקדמת, שנועדה לתת מענה לצרכי 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.

סקר עמדות

נאל

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 2020 השתתפו 73% מהעובדים וכאל דורגה במקום ה-23.

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.

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.

במהלך תקופת מגיפת הקורונה בנק מרכנתיל דיסקונט תמך בעובדים אשר חלו בקורונה, תוך ליווי שירות פסיכולוגי אישי לעובד.

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.

נאל

מעבר לתנאי שכר מעניקה כאל סל הטבות ושירותים שונים לרווחתם של העובדים ומשפחותיהם.

בתחום הפרט והמשפחה משקיעה כאל בנופש 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, קפיטריות, ירידים תקופתיים למכירת מוצרים במחירים מוזלים.

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.

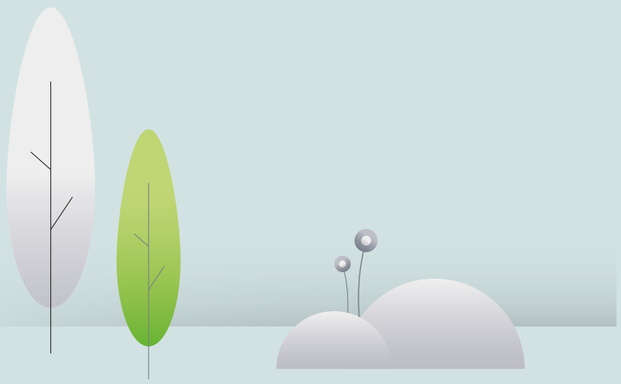
בנק מרכנתיל דיסקונט משקיע בעידוד פעילות ספורט עשירה במגוון תחומים, והוא מקדם 10 נבחרות ספורט הרשומות בליגה למקומות עבודה, אשר מייצגות את הבנק בספורטיאדה.

הבנק מבצע בהתאם לצורך בדיקות לבחינת קיומו של גז ראדון.

נאל

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. פעמיים בשנה החברה מארגנת יום התרמת דם, ואחת לשנה מציעה לעובדים להתחסן נגד שפעת. נוסף על כך, כאל מפעילה מועדון כושר וחוגים ומשקיעה בעידוד פעילות ספורט עשירה במגוון תחומים. לכאל ארבע 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 ממונה על 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 מבדקי בטיחות פנימיים והנושא מנוהל תחת מעקב ממוכן.

במסגרת פעילותו ממונה הבטיחות מרכז את נושא הבטיחות, הגיהות והאש, מבצע סקרים בסניפים, מתדרך בנושא ליקויים הדורשים תיקון ומוודא יישומם הלכה למעשה.

כאל

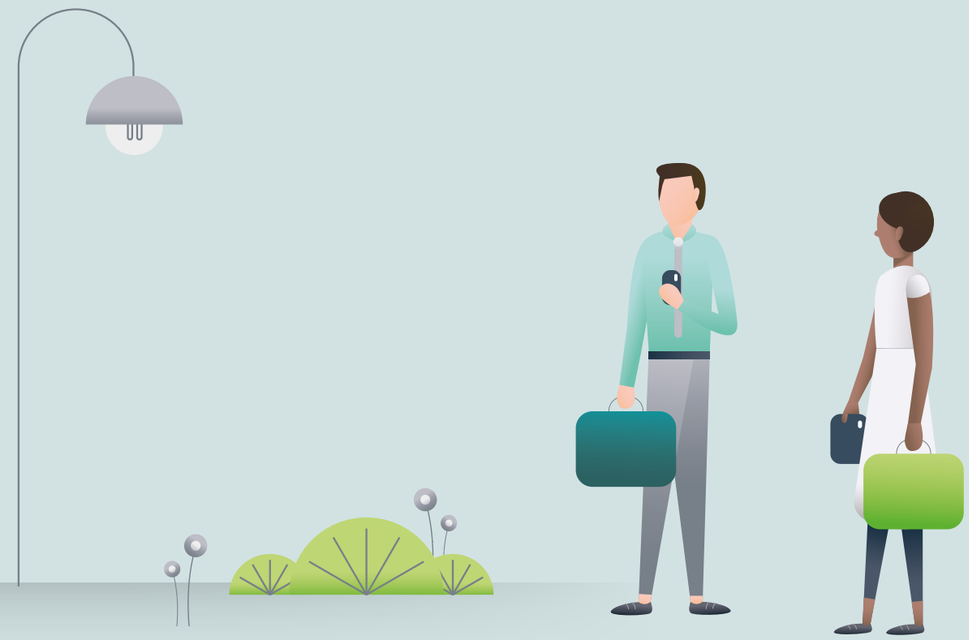
תחום הבטיחות בכאל מתנהל במסגרת מחלקת לוגיסטיקה ונכסים. לצורך כך החברה התקשרה עם יועץ בטיחות חיצוני בלתי תלוי, לתפעול שוטף של כל תחום הבטיחות. כחלק מתוכנית העבודה בחברה מופצת מדי שנה לומדת חובה בנושא בטיחות וגיהות לכלל העובדים, הכוללת הנחיות כיצד לפעול על מנת למזער את כמות התאונות במקום העבודה, וכן ניתנים 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.



ניהול המשאב האנושי בתקופת משבר הקורונה

בעקבות הפעלת הבנק במתכונת שעת חירום בהתאם להנחיות, צומצם כוח האדם שנדרש להגיע פיזית למתקני הבנק, כאשר חלק ניכר מהעובדים עבר לעבודה במתכונת של עבודה מרחוק.

הבנק לא ביצע מהלכי פיטורין בשל הקורונה.

ההפעלה במתכונת האמורה, חייבה נקיטת המהלכים הבאים בתחום ניהול המשאב האנושי:

- תרגום הנחיות הממשלה ותקנות שעת חירום, שעודכנו ושונו מעת לעת, למשמעות תכנונית ואופרטיבית מבחינת המשאב האנושי בבנק, ובכלל זה הפחתת מספר העובדים המגיעים לחצרי הבנק, מעבר מאסיבי לעבודה מהבית והוצאה לחופשה של עובדים שלא הוגדרו כחיוניים;
- עבודה במתכונת של קפסולות עבודה למניעת הידבקות ולשמירה על יתירות לרבות הנחיות למנהלים לתהליכי ניהול מרחוק;
- פיצול יחידות מהותיות למספר אתרים על מנת למזער סיכונים;
- תכנון יום יומי של מצבת עובדים ורשימת עובדים הנדרשים לעבודה בבנק, עבודה מהבית כולל ארגון הנדרש מבחינה טכנית ולוגיסטית (עמדות עבודה, דרכי הגעה, ארוחות, היגיינה וכו');
- מעקב יום יומי אחר הממשקים של העובדים החולים וגזרת משמעות לגבי בידוד עובדים ויחידות שלמות והחזרתן לפעילות;
- מיפוי אוכלוסיית העובדים שהוגדרה כחיונית להגעה למתחמי הבנק ומתן מענה פרטני לקשיי הגעה עם צמצום התחבורה הציבורית.

במקביל ננקטו מהלכים בתחום התקשורת עם העובדים והתמיכה בהם:

- מענה לפניות עובדים באמצעות מוקד משאבי אנוש;
- תמיכה בעובדים ובמנהלים וליווי שלהם לאורך התקופה ומענה לצורכיהם;
- תמיכה בעובדים שחלו בקורונה ובעובדים שנדרשו לשהות בבידוד וכן בעובדים שנקלעו למצוקה נפשית בעקבות המצב;
- תמיכה בעובדים שאינם נדרשים בשעת חירום ויצאו לחופשה בהנחיית הבנק;
- תיקשור יומי והנחיית העובדים לגבי ההתנהלות בתקופה זו.

המשאב האנושי בתקופת משבר הקורונה

כמו כן, פורסם באמצעות ה"פייסבנק עד אליך" קטלוג הכשרות מקוונות, לצורך העשרה ופיתוח אישי בארבעה תחומי עניין: הכשרות רכות, הכשרות מקצועיות, הכשרות ניהול ומנהיגות והכשרות העשרה. במקביל, בוצעה היערכות להסבת ההכשרות למתכונת "מקוונת", ובוצעו מספר הכשרות פיילוט במתכונת זו. בנוסף, פעילויות מסויימות שודרו בשידור מרחוק, כמו טקס יום הזכרון לעובדי הבנק שנפלו במערכות ישראל ובפעולות איבה.

תגמול בתקופת משבר הקורונה

ביום 12 במאי 2020 הגיעה הנהלת הבנק להסכמות עם נציגות העובדים, המתייחסות לתגמול בתקופת משבר הקורונה. במסגרת זו נחתם הסכם עם ועד העובדים בדבר השתתפות הבנק במימון מחצית מימי החופשה של העובדים שנאלצו לשהות בביתם ולא להגיע לעבודה עקב מגפת הקורונה, וזאת החל מיום 17 במארס 2020, ולכל המאוחר עד ליום 30 ביוני 2020. כן הוסכם כי הבנק יאפשר גלישה ליתרה שלילית על חשבון חופשה עתידית, ולא יקזז שכר בגין תקופה זו.

ההסדר הוחל גם על עובדים במעמד ארעי וכן, מכוח החלטת הבנק, גם על עובדים בחוזים אישיים.

במקביל נחתם באותו מועד הסכם קיבוצי עם נציגות העובדים, אשר כלל שינויים בהסכם השכר מיום 21 בפברואר 2019. לפיכך, תוספת השכר שתוכננה לתשלום בחודש יולי 2020 ותוספת השכר שתוכננה לתשלום בחודש יולי 2021,יאוחדו לפעימה אחת, שתשולם בחודש מאי 2021.

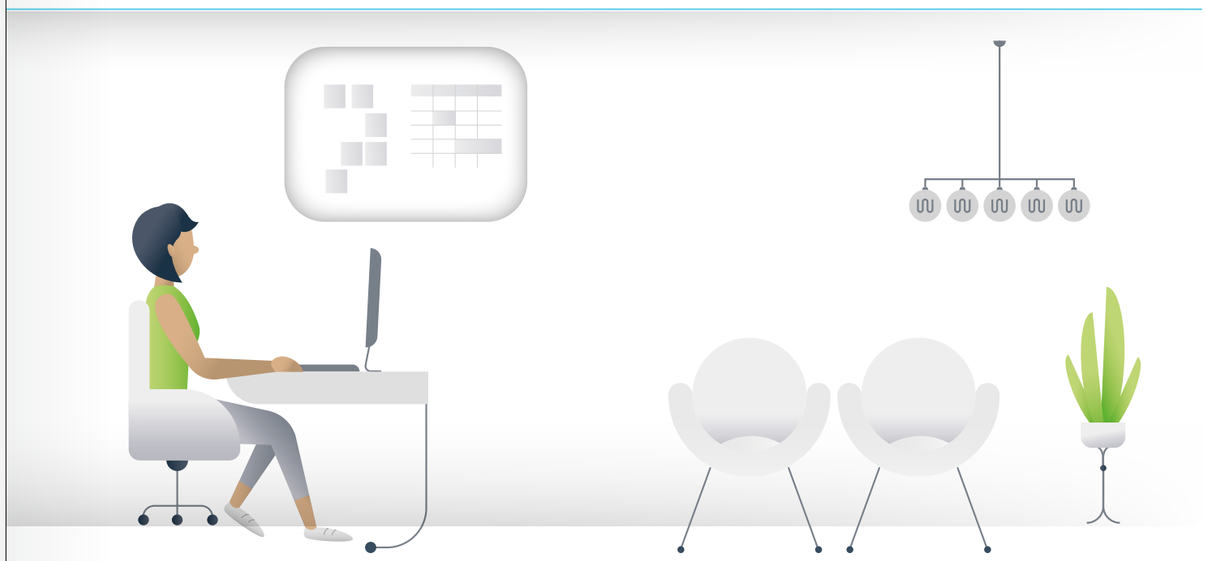
עוד סוכם עם ועד העובדים כי יינתן תגמול כספי מיוחד לעובדי הבנק שהתבקשו להמשיך לעבוד בסניפים וביחידות המטה בשיא המגפה (מתוך המענק מותנה תשואה על ההון בגין שנת 2019), ועשו זאת למרות ועל אף חשש לבריאותם במסירות ובמחויבות, כדי לשמר את רצף השירות ללקוחות הבנק ואת פעילות הבנק במתכונת החירום.

כמו כן, בערב חג הפסח שולמה לכלל עובדי הבנק מקדמה על חשבון המענק מותנה תשואה על ההון בגין שנת 2019, בגובה חצי משכורת.

כאל. ביום 29 ביוני 2020 הגיעה הנהלת כאל להסכמות עם נציגות העובדים המתייחסות לתגמול בתקופת משבר הקורונה. במסגרת זו נחתם הסכם עם ועד העובדים בדבר השתתפות כאל במימון מחצית מימי החופשה של העובדים שנאלצו לשהות בביתם ולא להגיע לעבודה עקב מגפת הקורונה. כן הוסכם כי כאל תאפשר גלישה ליתרה שלילית על חשבון חופשה עתידית, ולא יקוזז שכר בגין תקופה זו.

תקשורת ארגונית בתקופת משבר הקורונה

העבודה במתכונת שעת חירום הציבה אתגר של קיום תקשורת ארגונית דווקא בימי משבר הקורונה, שבמהלכם נמנע מעובדים רבים להגיע למשרדי הבנק. הושק "פייסבנק עד אליך" - אתר העובדים "פייסבנק" בגרסה מותאמת לנייד, המאפשר לעובדי הבנק להתעדכן במידע מגוון וכן להעלות תכנים מכל מקום ובכל זמן. מייד עם פרוץ המשבר הקפידה הנהלת הבנק לעדכן את העובדים בתמונת המצב, והפיצה כמעט מדי יום הודעות עדכון לעובדים באמצעי קשר מגוונים. מנכ"ל הבנק קיים שיחת עדכון שבועית עם השדרה הניהולית בבנק מדרג מנהלי סניפים ומעלה, ובמסגרתה ניתנה גם אפשרות להציג שאלות ונושאים לדיון.



יעדים

יעדים שהוצגו בדוח הקודם

בנק דיסקונט	בוצע	השלמת הפריסה של מערכת תלתן והתחלת יישום שלב ב' בפרויקט.
	בוצע חלקית[1]	היערכות לשדרוג מערכת הדיווח על התנדבויות עובדים.
	בוצע	השלמת פריסת מערכת תלתן והתחלת יישום שלב ב' בפרוייקט.
	בוצע[2]	בניית תוכניות עבודה ליישום שיפור מסעות עובד בדגש על חווית עובד והתאמתם למעבר לקמפוס דיסקונט.
	בוצע	הגדרת אסטרטגיית הקשבה.
	בוצע	מבצע פרישה מוקדמת וליווי אישי של הפורשים.
	בוצע	מעבר ללמידה ופיתוח ארגוני באופן היברידי.
	בוצע	בניית שגרות עבודה, הדרכות וכלים לניהול מרחוק.
	בוצע	ביצוע תוכניות reskilling & upskilling לעובדים.
	בוצע	הטמעת מוקד שירות אחד לכל עובדי הבנק.
	בוצע	בניית תוכנית חדשנית להכשרות מתנדבים להדרכות מרחוק בנושא חינוך פיננסי ו"שיעור אחר".
בנק מרכנתיל דיסקונט	בוצע	יישום הסכם קיבוצי המתייחס להיפרדות מרכנתיל מהסכם בנק לאומי.
	בוצע	המשך ניהול אפקטיבי של מצבת כוח האדם ועלותה – ניהול קפדני ומרסן של מצבת כוח האדם ועלותה, באופן שיבטיח התייעלות וריסון של הוצאות השכר.
	בוצע	שדרוג השירות ללקוח – ליווי תהליכים בסניפים במטרה ליצור פניות מירבית של הבנקאים להמשך פיתוח עסקי הבנק ומתן חווית שירות משודרגת ללקוחות.
	בוצע	התייעלות וחיסכון - המשך התמיכה במהלכים של התייעלות וחיסכון המתנהלים בבנק, מהפן של המשאב האנושי.
	בוצע	המשך פיתוח ההון האנושי ובכלל זה פיתוח ניהולי ועתודה ניהולית.
	בוצע	יישום תוכנית רוטציה – בהתאם להוראות בנק ישראל ובהתאם לצרכי הבנק.
	בוצע	מיזוג מיטבי של מוניציפל בנק.
	בוצע	בהשפעת הקורונה – מינוף מועצם של עוצמות הדיגיטל ללקוחות ובתוך הבנק כולל עבודה מרחוק, למידה מרחוק ומינוף יכולות דיגיטליות.

הערות:

1 בוצעה היערכות. העלאת מערכת להגברת ההשתתפות בפעילות התנדבותיות (פלטפורמה דיגיטלית) נדחתה לשנת 2021.

2 הושלם שיפור מסע עובד - קליטת עובד חדש.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	חשיפת ספר העיסוקים החדש לכלל עובדי הבנק.
	ביצוע סקר חווית עובד. בניית תכנית עבודה לשיפור הממצאים וביצועה.
	מדידת כשירויות ליבה של העובדים באמצעות הערכת עובדים ובניית תכנית למידה מותאמת תוצאות ואוכלוסיות יעד.
	הרחבת פלטפורמות הלמידה ותכני למידה.
	מיפוי כשירויות – סיום מיפוי ל-31 עיסוקים ומיפוי כשירויות לעובד ב-3 עיסוקים.
	בנית מודל המנהיגות וביצוע פעילות הטמעה בקרב הפורום הבכיר - מדווחי סמנכ"ל.
	בנית תהליך הערכת עובדים במתודולוגיה חדשה לרבות הטמעת של מודל המנהיגות בתהליך.
	המשכיות עסקית בתקופת הקורונה – ניהול מצבת כח אדם, דיווחים, תמיכה בעובדים.
	טיפול בעומק הספסל – הכנת תכנית הפחתת סיכון לאנשי מפתח וביצועה.
	בניית תוכניות עבודה לשיפור מסעות העובד בדגש על חווית העובד והתאמתם למעבר לקמפוס דיסקונט.
	מיתוג מעסיק – הגדרת הערך המבדל של בנק דיסקונט כמעסיק עבור עובדיו ועבור מועמדים מבחוץ בשוק תעסוקה מאתגר. הגדרת תהליך הקליטה של עובדים חדשים/מנויידים מקצה לקצה מנקודת מבט של חווית העובד וטיפול בפערים.

06
ספקים

קידום רכש אחראי 130

ספקים בצל משבר הקורונה 133

יעדים 133

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.

בבנק גובשה מדיניות רכש קבוצתית.

הבנק מקפיד על קיום הסכמים עם הספקים ועל אי-ניצול מעמדו לרעה כלפיהם, 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 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 ונדרש לפעול בהלימה אליו. 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.

בשנת 2019 הוגשה לבנק תלונה של עובד קבלן בגין סיום העסקתו כעובד. התלונה הועברה לבחינה בידי בודק שכר, אשר העלה כי הקבלן פעל באופן תקין. בשנת 2020 לא הוגשו לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל תלונות של עובדי קבלן.

91.1% נ-
מהרכש בבנק
מבוצע מספקים הפועלים ומעסיקים עובדים בישראל

5.5%
שיעור הרכש
מסך היקף הרכש בכאל הגיע מחו"ל

51.5% נ-
הוצאות תפעוליות ואחרות
שאינן שכר, בשנת 2020. חלק ניכר מההוצאות שאינן שכר הוא בגין רכישת מוצרים ושירותים מגורמים בארץ - יצרנים ונותני שירותים מקומיים ויבואנים של מוצרים שיוצרו בחו"ל

2,160 נ-
ספקים
שמולם פעל הבנק בשנת 2020 בהיקף כספי כולל של כ-1.33 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.

בשנת 2020 בנק מרכנתיל דיסקונט פעל מול כ-1,180 ספקים, בהיקף כספי כולל של 386 מיליון ש"ח.

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.

נאל

הרכש בחברה מתבצע במלואו 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, למעט פרסום ומדיה.

בשנת 2020 כאל פעלה מול כ-860 ספקים, בהיקף כספי כולל של כ-470 מיליון ש"ח. 5.5% מסך היקף הרכש הגיע מחו"ל.

גם בכאל נעשית הגשת הצעות לעסקאות בסכומים משמעותיים בתהליך "מעין מכרז", לתיבה פיזית נעולה או לתיבת הצעות אלקטרונית. 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 ייצור דרישת הרכש הוא באחריותה הבלעדית של מחלקת הרכש, אשר מדווחת למנהל הכספים הראשי.

בשנת 2020 ביצע אי די בי ניו יורק רכישות באמצעות 654 ספקים, בהוצאה כוללת של 26.8 מיליון דולר ארה"ב.

קידום שרשרת אספקה אחראית

בנק דיסקונט פנה בשנים האחרונות בשיתוף פעולה עם ארגון "מעלה" לספקים נבחרים, בינוניים בהיקף פעילותם, כדי לצרפם לפעילות הארגון ולהגברת מחויבותם להעלאת סטנדרטים, להעצמתם ולהגברת אחריותם לכל אורך שרשרת האספקה, בד בבד עם איכות ומצוינות בשירותים/מוצרים המסופקים. ראוי לציין כי חלקם נענו ליוזמה. בשנת 2020 נמשך מהלך הפנייה לספקים של הבנק להצטרפות לפעילות, ובסופו של דבר שתי חברות הצטרפו לדירוג מעלה.

רכש חברתי

הבנק, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל מתקשרים במידת האפשר עם גורמים המעסיקים עובדים עם מוגבלות ועם צרכים מיוחדים. 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 2020 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.

בשנת 2020 לא עלו טענות בדבר אפליה מצד ספקים. האמור בסעיף זה נכון גם בהתייחס לבנק מרכנתיל דיסקונט ולכאל.

ספקים בצל משבר הקורונה

במהלך חודש מרס 2020 החליט הבנק על הקדמת תשלומים לספקים בגין מוצרים ושירותים שסופקו, על מנת לסייע ולתמוך בנותני שירותים לבנק. כאל ובנק מרכנתיל דיסקונט נקטו מדיניות דומה.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח הקודם דיסקונט	בוצע	המשך שיתופי פעולה עם ספקים המעסיקים עובדים עם מוגבלות.
	בוצע	המשך הקפדה על יושרה, הוגנות ושקיפות כלפי ספקים.
	בוצע	שמירה על רמת שירות (SLA) גבוהה ללקוחות הפנימיים.
	בוצע	תחלופה ורענון מאגר הספקים הפעילים בהיקף של כ-5%.
	בוצע	המשך מהלך הפנייה לספקי הבנק במטרה לצרפם לדירוג מעלה.
	בוצע	השלמת ההשקה של המערכת הממוכנת של תשלומים לספקים.
יעדים לעתיד דיסקונט		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.
		תחלופה ורענון מאגר הספקים הפעילים בהיקף של כ-5% בתחום הבינוי והנכסים.
		המשך מהלך הפנייה לספקי הבנק במטרה לצרפם לדירוג מעלה.
		איפיון מודל הערכת ספקים.

07 דיסקונט בקהילה

מדיניות 136

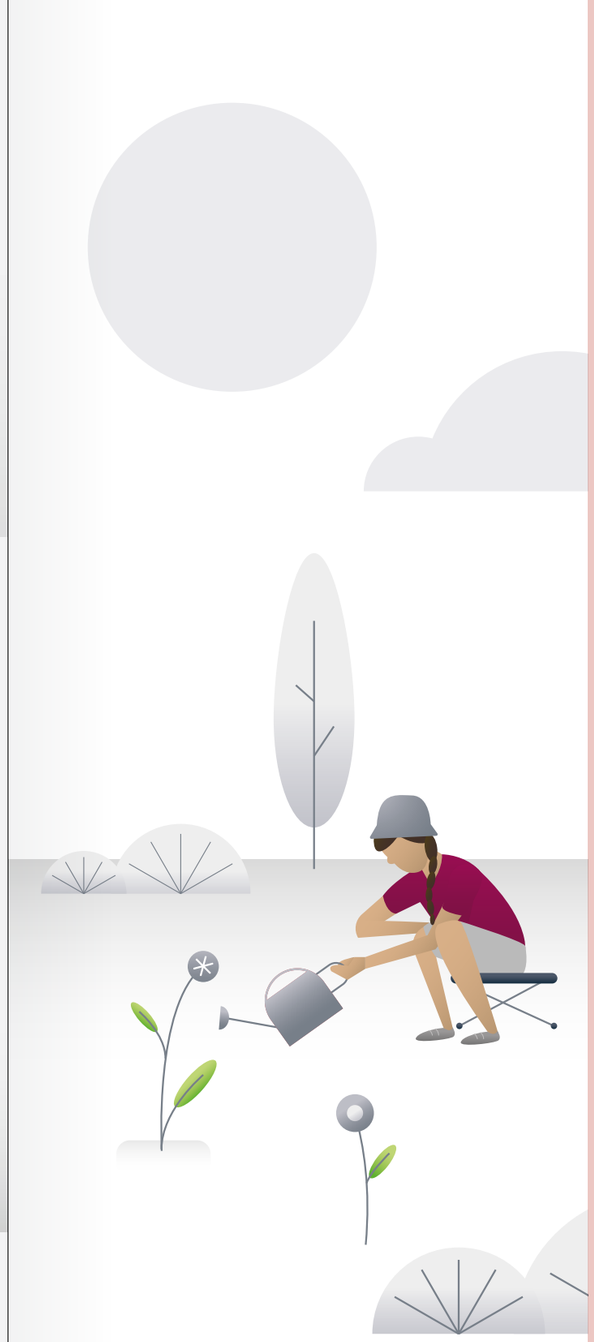
הזנק דיסקונט 136

מתנדבים בקהילה 139

משקיעים בקהילה 141

קבוצת דיסקונט בקהילה בתקופת משבר הקורונה 148

יעדים 149



17.3
מיליון ש"ח
השקעה בקהילה

9,429
שעות התנדבות

2,016
עובדים מתנדבים

87
מקומות התנדבות שונים

כ-12,000
משתתפים בתוכניות
הזנק בשנות קיומו,
ב-379 מוקדי פעילות

כ-96%
מבוגרי תוכנית "הזנק לאקדמיה"
סיימו את לימודי התיכון עם
תעודת בגרות מלאה

הענקת 272
מלגות מטעם
קרן ניסים אלג'ם

דיסקונט בקהילה

בנק דיסקונט פועל למען הקהילה מתוך תפיסה ניהולית כוללת, הרואה בפעילות למען הקהילה חלק ממחויבות עסקית, חברתית ותרבותית. בשנת 2020 נמשך המאמץ להעצמת ההתנדבות והעשייה הקהילתית לנוכח האתגרים וההשלכות של שנת הקורונה

מדיניות

הבנק ממקד את פעילותו במוביליות חברתית - תמיכה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל בדרך של חינוך, השכלה ועידוד עבודה של מגזרים מאותגרי עבודה.
בפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל בדרך של חינוך, השכלה ועידוד עבודה של מגזרים מאותגרי עבודה. זאת מתוך תפיסה שתחומים אלו הם המנוע להצלחה אישית וחברתית של אוכלוסיות היעד האמורות, בדגש על הפריפריה החברתית והגיאוגרפית.

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.

הפעילות החברתית של הבנק בקהילה מתבטאת בשלושה רבדים:

- **תוכנית הדגל "הזנק דיסקונט";**
- **התנדבות בקהילה;**
- **השקעה בקהילה.**

בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל קבעו עקרונות כלליים להענקת תרומות, תוך שמירה על שיקול הדעת של חברות הבת לפי תחומי פעילותן.

"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

בנק דיסקונט חבר לעמותת "הזנק לעתיד" במטרה לקדם את החינוך וההשכלה בפריפריה החברתית והגיאוגרפית במדינת ישראל עבור המגזרים השונים של החברה

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 שבע תוכניות מרכזיות:

תוכנית "הזנק לתעשייה" מיועדת 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 ב-200 בתי ספר תיכוניים בכל רחבי הארץ;

תוכנית "הזנק למצוינות" מובילה תלמידים בעלי פוטנציאל להצטיינות במקצועות מדעיים להשגת תעודת בגרות איכותית, המאפשרת כניסה לפקולטות מובילות באוניברסיטאות (הנדסה ומדעים);

תוכנית "הזנק לאקדמיה בתיכונים" מסייעת לבני נוער במסלול בגרויות המתקשים בלימודים לסיים את לימודי התיכון עם זכאות לתעודת בגרות ולהשתלב באקדמיה.

זוהי תוכנית ייחודית וחדשנית להובלת תלמידים ללימודים אקדמיים, תוך בניית אופק תעסוקתי במגמת הלימוד כבר בתקופת התיכון.

התוכנית מציעה למידה משמעותית מכוונת מקצוע בתיכון ובאקדמיה, השגת תעודת בגרות מלאה ואיכותית, קרדיטציה באקדמיה לקראת לימודים גבוהים ובניית מוטיבציה להשתלבות באקדמיה ובעולם 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 לאקדמיה" מסייעת לבוגרי תוכניות העמותה להשתלב באקדמיה. הסטודנטים זוכים לייעוץ,

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 מעל 70 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 95% מהתלמידים שיפרו את הישגיהם הלימודיים.

בשנת 2020 המשיך בנק מרכנתיל דיסקונט את תרומתו והעניק 155 מלגות לימודים בעלות כוללת של כ-775 אלף ש"ח (בהשוואה ל-96 מלגות בעלות כוללת של כ-480 אלף ש"ח בשנת 2019).

במסגרת התוכנית עד כה הוענקו:

5.6 כ- **מיליון ש"ח** כמלגות עבור סטודנטים.

90.5 כ- **אלף** שעות התנדבות בקהילה.

1,100 כ- **מלגות לסטודנטים** מ-68 יישובים שהשתתפו בתוכנית.

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;

תוכנית "הזנק אופן וואלי" - התוכנית מיועדת לבני נוער ולצעירים המשתתפים בתוכניות העמותה, ומטרתה פיתוח יזמות וחדשנות בקרב בני נוער.

הבנק שותף 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.

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;

92% מבוגרי האקדמיה השתלבו בעבודה במקצועות איכותיים;

75% מבוגרי החינוך הטכנולוגי (נוער בסיכון) השתלבו בעבודה, בצבא ובתעשייה.

הזנק למצוינות

97% מעל זכאים לתעודת בגרות העומדת בדרישות סף הקבלה לאוניברסיטה;

89% כ- סיימו את לימודי התיכון עם ממוצע תעודת בגרות בציון של 85 ומעלה באוריינטציה מדעית;

55% מתוכם הגיעו להצטיינות יתרה בממוצע ציונים של מעל 95.

הזנק דיסקונט נתונים כלליים

נכון לדצמבר 2020

12,000 כ- בני נוער וצעירים זכו להשתלב בתוכניות העמותה **ב-319 מוקדי פעילות**

29 כ- אלף בוגרים של תוכניות העמותה בשנות פעילותה

9 תוכניות מרכזיות

870 סטודנטים בשנה באוניברסיטאות ובמכללות

21 שנות פעילות, מהן **15 שנים** בשותפות עם הבנק

הזנק לתעשייה

100% סיימו את הלימודים עם תעודת בגרות;

99% מהתלמידים שהחלו ללמוד בתוכנית בכיתה י' לא נשרו עד סיום כיתה י"ב;

90% מתלמידי י"ב המשתתפים בתוכנית ניגשו לבחינות בגרות;

75% סיימו עם תעודת בגרות טכנולוגית;

40% מהם מתגייסים ליחידות טכנולוגיות בצה"ל;

40% מהבוגרים ממשיכים ללימודי הנדסאים.

הזנק להנדסאים

11% ממוצע נשירה בתוכנית לעומת 39% ממוצע נשירה ארצי;
85% דיפלום לעומת 59% ממוצע ארצי;
92% השמה של בוגרים בעבודה בתעשייה.

הזנק לאקדמיה בתיכונים

96% מסיימים עם תעודת בגרות.

תוכנית "אישי מרחוק"

"הייתי אבוד... בלי עבודה ... בלי כסף ... לחץ וייאוש מכל המצב הזה. חשבתי כבר לעזוב את הלימודים. גיטה [המאמנת של הזנק] הצילה אותי ... היא הקשיבה לי. היה לי עם מי לדבר. התחלתי לראות שוב את הדרך. ניגשתי לבחינות וסיימתי את השנה בהצלחה".

הזנק לעתיד פיתחה בימי הקורונה תוכנית ייחודית של אימון רגשי מרחוק על ידי מאמני הזנק. האימון ניתן כמענה למצוקה, לשיפור תפקוד אישי ובין-אישי ולבניית חוסן נפשי של אלפי בני נוער וצעירים בסיכון ברחבי הארץ.

המענה הורחב וימשיך לפעול גם בשנים הבאות על מנת לסייע לצעירים להגיע לתפקוד גבוה במסגרות שהם נמצאים בהן ולהתמודדות מיטבית שלהם עם האתגרים העומדים בפניהם (באוניברסיטאות, במכללות טכנולוגיות, בהכשרות מקצועיות, בשירות אזרחי ובתחילת עבודה ראשונה).

קרן 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 2,476 מלגות לסטודנטים בהיקף כולל של כ-12.2 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 2020 הוענקו 272 מלגות בסכום כולל של כ-1.3 מיליון ש"ח (כולל מלגות בתוכנית הזנק בחברה הערבית), לעומת 204 מלגות בשנת 2019 בהיקף כספי דומה.

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 2020, שנת הקורונה, התקיימו מגוון רחב של פעילויות התנדבותיות מרחוק. גם ובייחוד בשנה זו, עובדי הבנק התנדבו ותרמו מזמנם ומחום ליבם.

קידום, עידוד והרחבת היקפי ההתנדבות בבנק באמצעות היחידה לאחריות חברתית כוללים התנעת יוזמות, ליווי מתמשך ותקצוב פעילויות התנדבותיות. זאת 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. פעילות ההתנדבות של עובדי הבנק מתקיימת ברובה מעבר לשעות העבודה.

הבנק גאה בהיקף המתנדבים ובמגוון הפעילויות, נותן להן במה במדיות הארגוניות השונות ופועל ללא לאות להרחבתן.

להלן מספר דוגמאות לפעילויות התנדבות שנערכו בשנת 2020 - פעילויות שאפשרו שמירת ריחוק חברתי מחד גיסא, ומאידך גיסא אפשרו לעובדי הבנק לתת ביטוי לרצונם להתנדב גם בשנה קשה זו:

- בשנת 2020 התקיימו מספר מהלכים של התגייסות עובדי הבנק ל**איסוף מוצרים**/פריטים שונים: איסוף תחפושות לחג פורים, איסוף מעילים לקראת החורף, איסוף שמלות נשף וחליפות למסיבות סיום לבוגרי תיכון ואיסוף צעצועים. היענות העובדים הייתה נרחבת מאוד וכל המוצרים שנאספו הועברו באמצעות עמותות המסייעות לילדים ונוער, למשפחות נזקקות, לשורדי שואה ועוד.

- נוסף על כך 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. מדי שנה עם תום שנת הלימודים הבנק מקדם את הפרויקט, מעודד את עובדיו לתרום תיקים ובכך מסייע לילדים המשתייכים לאוכלוסיות בשכבות חלשות להתחיל את שנת הלימודים באופן שוויוני, ללא תחושת שוני.

- **מיזם "אופים באהבה לקהילה"**, התקיים לקראת חג השבועות, ובמסגרתו עובדי הבנק אפו ותרמו כ-1,500 עוגות לעמותות שונות ברחבי הארץ, שהועברו באמצעותם לאוכלוסיות שונות כגון: שורדי שואה, חיילי צה"ל, נשים בסיכון, ילדים ונוער ועוד.

- **פעילות ט"ו בשבט** - זו השנה השנייה שלקראת החג עובדי חטיבת דיגיטל, דאטה וחדשנות שתלו והכינו עציצים שהועברו כתרומה באמצעות עובדי מרחב צפון לשורדי שואה בעמותת "יד עזר לחבר".

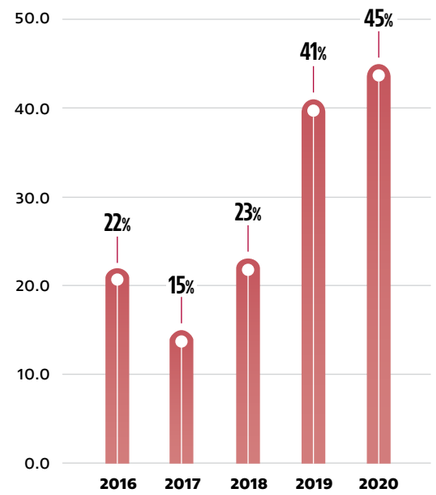
- **שיתוף פעולה עם עמותת "שיעור אחר"**, הפועלת לקידום שוויון הזדמנויות, להרחבת אופקים ולפיתוח חשיבה לילדים בסיכון, ולעידוד מעורבות משמעותית של הציבור במערכת החינוך. בשנת 2020 נמשכה הפעילות ובמסגרתה העבירו עובדי הבנק שיעורים באמצעות אפליקציית ZOOM בנושאי בנקאות והעצמה אישית לתלמידים בכיתות ה'-ו' בבית ספר "בן-גוריון" בבת ים.

- **שיתוף פעולה עם ארגון משאלת לב - Make a Wish Israel** שייעודו הגשמת משאלות ליבם של ילדים החולים במחלות מסכנות חיים. באמצעות העמותה הגשים הבנק גם בשנת 2020 משאלה לילד חולה, ונציג הבנק השתתף במפגש המרגש עם הילד ומשפחתו בעת חשיפת הגשמת המשאלה.

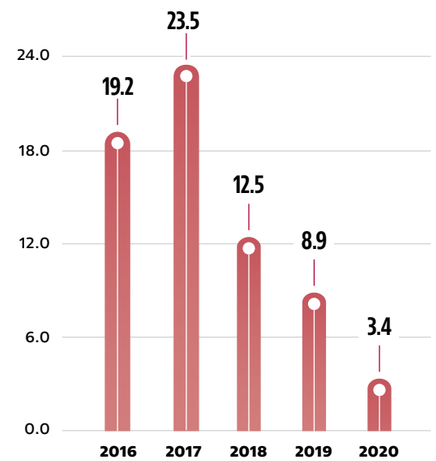
בשנת 2020 התנדבו 2,016 עובדים[3] במוקדי התנדבות שונים. מתנדבים אלה פעלו בכ-87 אתרי התנדבות וביצעו במצטבר 9,429 שעות התנדבות[3].

שיעור העובדים המתנדבים[3,2]

(מסך העובדים[4])



ממוצע שעות התנדבות לעובד[1]

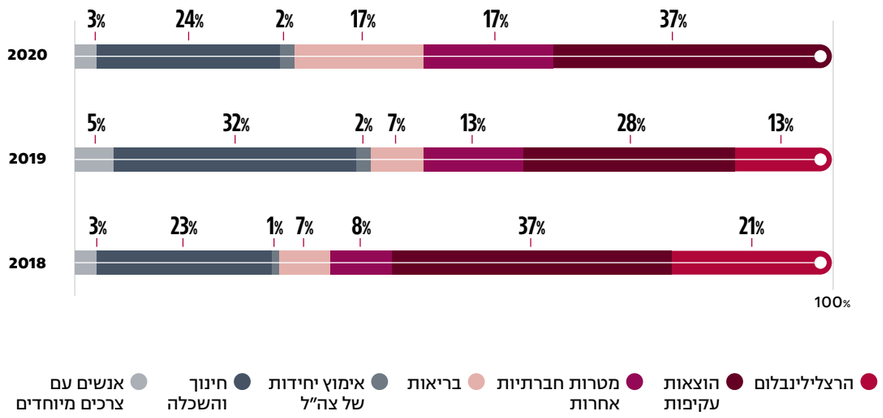


הערות: 1 החישוב מבוסס על סך שעות ההתנדבות בשנה ביחס לסך העובדים המתנדבים באותה שנה.
2 בשנת 2017 בוצע הליך טיוב נתוני המתנדבים לאחר מהלכי פרישה, ולכן משתקפת ירידה בשיעור ההתנדבות בבנק.
3 בשנת 2019 שונתה מתכונת אומדן שעות ההתנדבות, ובכלל זה נוספו שעות תקורה של רכזי ההתנדבות בבנק ושל עובדי אגף יחסי עבודה אשר עוסקים בארגון ההתנדבויות. נתוני השנים הקודמות לא חושבו מחדש במתכונת החדשה, מכיוון שלא היה מעשי לערוך מחדש את החישובים.
4 מחושב מסך העובדים, למעט מיקור חוץ.
5 הירידה בהיקף שעות ההתנדבות בשנת 2020 נבעה מהמגבלות בעקבות מגיפת הקורונה.

משקיעים בקהילה

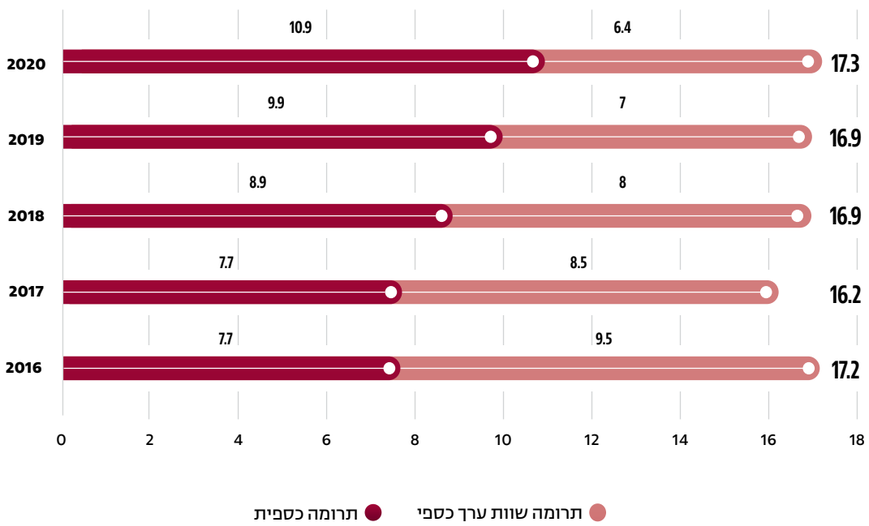
היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט עמד על 17.3 מיליון ש"ח בשנת 2020

פילוח ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט



סך ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט

במיליוני ש"ח



הערה: בשנת 2020 הוגדל תקציב התרומה הכספית של הבנק בסך של 1 מיליון ש"ח. סך התרומה הכספית של כלל הקבוצה הוגדל בשנת 2020 ב-0.9 מיליון ש"ח. 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 2020 אפשר לציין את התרומות לעמותות: הזנק, עזרה למרפא, יד עזר לחבר, טכנודע, עלם, כפר זוהרים, דרך לוטן, הרוח הישראלית, הקרן לחקר הסרטן, טק קריירה, גדולים מהחיים, האגודה למען החייל ("אמץ לוחם"), לקט ישראל, הרוח הישראלית, חינוך לפסגות, מגדל אור 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.

הבנק גם תורם באופן שוטף ציוד/ריהוט משרדי ומחשובי המתפנה מיחידות הבנק, לעמותות הזקוקות לכך. בשנת 2020, שנה שבה הלמידה עברה להתבצע מרחוק באמצעות מחשבים, תרם הבנק עשרות מחשבים שהושמשו מחדש על ידי טכנאי הבנק ונמסרו לתלמידים ללא מחשבים ברחבי הארץ.

במהלך שנת 2020 העניק הבנק חסויות לפעילויות ולגופים המקדמים יעדים בתחומי החברה ופעילויות בקרב אוכלוסיות מוחלשות, וכן בתחומי הבריאות, הספורט, התרבות, האומנות והחינוך, איכות הסביבה והעסקים. חסויות אלה מאפשרות לארגונים הרלוונטיים לגייס כספים לפעילותם, לחשוף את פעילותם לציבור ולהוקיר את הגורמים המעורבים בפעילותם.

פרויקטים שונים

סיוע למשפחות נזקקות - לקראת ראש השנה נרתם הבנק לסייע למשפחות שלנוכח התקופה נאלצו לצאת ממעגל העבודה. מאות מעובדי הבנק יצאו לחלוקת כרטיסים מגנטיים למשפחות, בתיאום עם מחלקות הרווחה בערים ברחבי הארץ ותוך שמירה על כללי הריחוק החברתי. זאת ועוד, לקראת חג הפסח בשנה זו נרתמו עובדי הבנק ותרמו מכספם לטובת רכישת סלי מזון. הנהלת הבנק ביצעה מצ'ינג לתרומות העובדים.

"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 2020. פניות לסיוע שמתקבלות בבנק מועברות לאגודת "עזרה למרפא" ונבחנות על היבטיהן השונים. במקרים שבהם האגודה מאשרת את הפנייה, הסיוע ניתן מתוך "קרן דיסקונט" באגודה.

תוכנית Woman2Woman

זו השנה השישית 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.

אחת מחברות הנהלת הבנק משמשת מנטורית בתוכנית זו, והבנק מקדם שיתופי פעולה נוספים, לרבות השתתפות בפאנלים ובכנסים מקצועיים המייצרים ערך מוסף בקידום הקריירה המקצועית של הנשים.

פרויקט "אמץ לוחם"

מזה 16 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, בתרומה שנתית הנעה בין 50 ל-70 אלף ש"ח בשנה.

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 2020 נרכשו שלוש יצירות חדשות של אומנות צעירה ועכשווית בסכום כולל של 77 אלף ש"ח.

אוסף האומנות של הבנק נחשב לאחד האוספים האיכותיים בתחום האומנות הישראלית, ונערכים בו סיורים מודרכים לקהל הרחב במגדל דיסקונט. **בחודשים ינואר עד מרס 2021 (עד תחילת הסגר הראשון) נערכו שישה סיורים שבהם השתתפו 210 מבקרים. היקף הסיורים בשנת 2020 צומצם מאוד בשל הסגרים שהוטלו וההגבלות על פעילויות מסוג זה.**

בשנים 2019-2020, במסגרת ההיערכות למעבר קמפוס דיסקונט, הבנק תרם מאות יצירות מקור והדפסים לעמותות שונות.

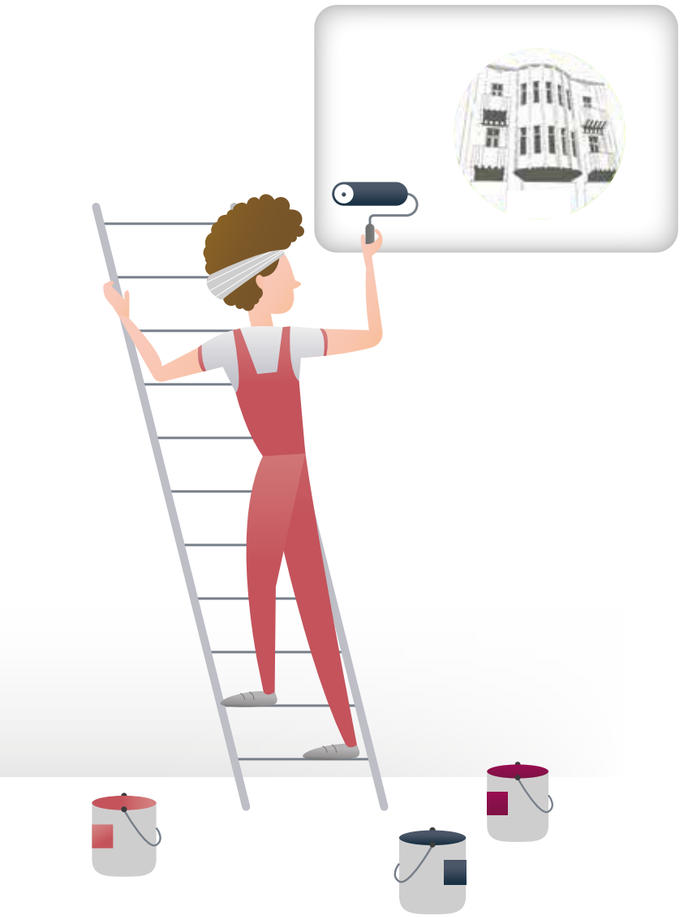
בשנת 2020 המשיך הבנק בשיתוף הפעולה עם מוזיאונים שונים, שבמסגרתו מושאלות להם יצירות מאוסף האומנות של הבנק.

פעילויות נוספות באוסף בשנת 2020:

בחודש מרס 2020 נפתחה בלובי של הסניף הראשי בתל אביב התערוכה "אישה לאחותה 2". בתערוכה הציגו 36 אומניות ישראלית ואליהן הצטרפו קהילות של נשים יוצרות: הסדנה לאומנויות יהודי אתיופיה, באר שבע; קוצ'ינטה - קולקטיב של נשים אפריקאיות מבקשות מקלט המתגוררות בתל אביב; שלום ידייך - ארגון נשות הערבה בישראל ונשים מירדן; רקמת המדבר - קולקטיב של נשים מהישוב הבדואי לקייה.

בחודש נובמבר 2020 נפתחה בלובי של הסניף הראשי בתל אביב התערוכה "עיגול לטובה" למען הרוח הישראלית. 120 אומנים התבקשו ליצור יצירה על גבי קנבס עגול שהבנק העמיד לרשותם. אירוע הפתיחה התקיים במעמד מנכ"ל הבנק. עקב הגבלות הקורונה היצירות נמכרו באמצעות אתר ייעודי. מכירת היצירות אפשרה גיוס תרומות בסך כולל של כ-200 אלף ש"ח.

קידום וטיפוח אומנות ישראלית באמצעות רכישת יצירות אומנות, עריכת סיורים מודרכים וצפייה באוסף האומנות של דיסקונט, המונה כ-1,800 יצירות מקור וכ-2,700 הדפסים של מיטב האומנים הישראלים



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 13 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 מזה כעשור בפרויקט של תרומת מחשבים, תוכנות והדרכות לילדי משפחות מעוטות יכולת. 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-2,000 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 2020 כ-300 מלגות לחונכים בני האוכלוסייה החרדית**, אשר בתמורה למלגות מסייעים בלימודים לתלמידי כיתות ב'-ח' שהם יתומים ובנים למשפחות חד-הוריות.

חסות לספורטאים מצטיינים - בשנת 2020 העניק בנק מרכנתיל דיסקונט חסויות למספר ספורטאים מצטיינים: לאלופת ישראל בקפיצה לגובה - חנין נסאר מהיישוב עראבה, לשחיין הפאראלימפי בשאר חלבי ולאליהם מחמוד, שחקנית נבחרת ישראל בכדור רשת לעיוורים.

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 לתלמידי בתי ספר וצעירים, 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 אפשר למנות את הפרויקטים הבאים:

"לרצות ולחלום זה כאל" - תוכנית הדגל של כאל בקהילה, שתואמת את החזון העסקי של כאל ושמה דגש על הגשמת חלומות, צרכים ורצונות. במסגרת הפרויקט יוצאים עובדי כאל מדי שנה להגשים את החלומות והרצונות של אוכלוסיות מוחלשות בחברה הישראלית: ילדים וונוער בסיכון, חיילים בודדים, קשישים ושורדי שואה. 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 למחזיק כרטיס האשראי הנחה, ובמקביל מועברת תרומה לעמותה.

"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 ועוד. בתום הפעילות ולקראת סיום שנת הלימודים מתקיימת 'פעילות שיא' לתלמידים במשרדי כאל, שבמסגרתה הם מוזמנים לביקור מעשיר וחווייתי.

"סינרגיה" - כאל לוקחת חלק בתוכנית 'סינרגיה' - מנהיגות עוצמתית לצד תרומה לקהילה בשיתוף ארגון ג'וינט ישראל, ומשלבת מנהלות ומנהלים בכירים מכאל כחברים בדירקטוריונים של עמותות וארגונים חברתיים. החיבור נעשה בהתאמה בין צורכי הארגון החברתי לבין כישורי המתנדבות והמתנדבים, במטרה להביא מכישוריהם העסקיים והניהוליים לעמותות ולארגונים השונים, בהתנדבות מלאה.

'מסע ישראלי' - כאל פועלת למען נכי צה"ל במסגרת תוכנית משותפת עם ארגון נכי צה"ל ועמותת 'מסע ישראלי'. עובדי כאל וקבוצת נכי צה"ל, המשויכים למרכזי בית הלוחם ברחבי הארץ, יוצאים יחד למסע ערכי-חברתי להעצמת הישראליות ולהעמקת תחושת השייכות בנקודות ציון משמעותיות. כחלק מפעילויות אתגריות ותהליכים קבוצתיים מעניקים העובדים תמיכה וליווי לנכים.

'עיגול לטובה' - כאל לוקחת חלק במיזם החברתי של עמותת 'עיגול לטובה', ומאפשרת 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 ואמבולנס שינוע, הפעילים 24/6 ללא עלות. כאל מעניקה לעמותה תמיכה כספית ומאפשרת תחזוקה שוטפת של אופנוע ההצלה, הפועל זה למעלה משלוש שנים ומספק מענה חירום באירועי מצוקה רבים. כמו כן, במסגרת שיתוף פעולה בין כאל לבין בנק דיסקונט נרכש השנה במשותף אמבולנס לשינוע קשישים ומוגבלי תנועה המרותקים לכיסאות גלגלים. האמבולנס סיפק מענה לדרישות מיוחדות שעלו בימי הבידוד והסגר בתקופת הקורונה, שבמהלכה בוצעו למעלה מ-1,000 נסיעות עעבור יותר מ-500 חולים או מוגבלי תנועה לבתי חולים, למרכזיים רפואיים, לבדיקות קורונה, לחיסונים ועוד (ראו לעיל).

אריזת משלוחי מנות כסיוע לבעלי מוגבלות שכלית - כאל חברה לעמותת 'אקים', שעימה היא מקיימת בשנים האחרונות שיתופי פעולה רבים, ורתמה את עובדי החברה לעשייה התנדבותית של אריזת משלוחי מנות יחד עם חניכי העמותה במרכז התעסוקה השיקומי של העמותה בגבעתיים, לקראת חג פורים.

סיוע למשפחות נזקקות - כאל יצרה שותפות עם עמותת 'פתחון לב', המעניקה סיוע למשפחות נזקקות. החברה רתמה את עובדיה לעשייה התנדבותית של איסוף מוצרי מזון ובגדים עבור משפחות נזקקות. בפתח החגים, העבירה כאל לעמותה עשרות ארגזים מלאים בכל טוב ובגדים לתרומה במשקל הקרוב לטוֹנה אחת (אלף ק"ג).

"לרצות ולחלום זה כאל" - תוכנית הדגל של כאל - שמה דגש על הגשמת חלומות וצרכים בכל זמן ובכל מקום וציינה את השנה השביעית לקיומה

עידוד הצטרפות ליחידת המתנדבים הלאומית - כאל חברה ליחידת המתנדבים הלאומית: 'מתנדבים בעם', הפועלת לסיוע בחברה הישראלית בזמן שגרה ובעתות חירום, ועודדה את עובדי החברה להצטרף ליחידה בהתאם לאזור בו הם מתגוררים תוך חיבור לרשת המתנדבים המחוזית. במסגרת ההצטרפות, עברו המתנדבים הכשרה וקיבלו תעודת חבר.

סיוע לצמצום הפער הדיגיטלי של תלמידים מאוכלוסיות מוחלשות - כאל יצרה שותפות עם רשת החינוך 'עמל', ובמסגרת פרויקט 'מחשב לכל ילד' הכשירה החברה עשרות מחשבים שהיו בעבר בשימוש החברה לטובת חלוקתם לתלמידי הרשת המגיעים מרקע סוציו-אקונומי נמוך ואשר אין למשפחתם יכולת לרכוש מחשב לצורך לימוד מרחוק.

תרומה לקשישים בחג החנוכה - כאל חברה לארגון בית חב"ד גבעתיים ורכשה לרגל חג החנוכה עשרות ערכות חנוכה להדלקת נרות החג והפגת בדידותם של קשישים ערירים. החברה רתמה את עובדיה וחילקה בעזרתם ערכות חג רבות לקשישים המתגוררים בסמוך לעובדים.

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, איסוף תחפושות לילדים נזקקים, תרומת ריהוט לחיילים בודדים, חלוקת נרות חנוכה לחולים בבתי חולים 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 ילדים בסיכוי - העמותה מפעילה תוכניות טיפוליות, שיקומיות וחינוכיות לילדי הפנימיות ולבוגרים ממשפחות לא מתפקדות המתמודדות עם התמכרויות, מחלות קשות, תקופות מאסר, נטישה או יתמות. מטרת העמותה היא לסייע לילדי הפנימיות ולבוגריהן לצאת ממעגל החיים הקשה שאליו הם נקלעו, ולחזק את ביטחונם ואת עצמאותם כדי שיגדלו להיות מבוגרים עצמאיים שתורמים לחברה. דיסקונט קפיטל חיתום (חברה בת של דיסקונט קפיטל) מסייעת בתרומות כספיות לקידום מטרות העמותה.

הספרייה הלאומית בע"מ - הספרייה הלאומית אוצרת ומשמרת את העשייה האינטלקטואלית והיצירה התרבותית של העם היהודי לדורותיו ושל החברה הישראלית על רבדיה, ומרכז תרבותי לאומי עבור הציבור וקהל החוקרים בישראל ובעולם. הספרייה אוספת, מפיצה, מנחילה ומשמרת את המורשת התרבותית וההיסטורית של העם ושל המדינה על כל אזרחיה, ומתמחה בתחומי היהדות, ישראל והאסלאם .דיסקונט קפיטל חיתום תורמת למימון פעילות הספרייה ולתהליך מקיף של התחדשות שעוברת הספרייה, תוך שמירה על ייחודיותה.

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.

'אלו"ט' - האגודה הלאומית לילדים ולבוגרים עם אוטיזם היא עמותת הורים הפועלת לטיפול ולקידום ילדים מתבגרים ובוגרים על הספקטרום האוטיסטי. תפנית תורמת לעמותה וממנת מספר פעילויות בשנה לרווחת ילדי העמותה ומשפחותיהם.

"עמותת ידידי המרכז הרפואי מאיר" - עמותת זו הוקמה כדי לגשר בין הצרכים המיוחדים של המרכז הרפואי ובין רצונם, יכולתם ונדיבות ליבם של תורמים וידידים. תפנית תורמת לעמותה במטרה לסייע לה לפתח מתקני אשפוז וציוד רפואי וכן לממן ולקדם תוכניות מחקר.

קבוצת דיסקונט בקהילה בתקופת משבר הקורונה

תמיכה בפרויקט הזנק בימי הקורונה

משבר הקורונה פגע בשכבות מוחלשות באופן קשה ביותר. בנק דיסקונט התגייס ותמך באלפי בני הנוער והצעירים של הזנק:

- כ-50 מחשבים נתרמו על ידי הבנק לתלמידים בכפרי נוער, לתלמידים בבית שאן, טבריה, וחצור הגלילית ולצעירים הלומדים בתוכניות הנדסאים בצפת ובמעלות. המחשבים אפשרו לאוכלוסיות שאין להם מחשבים בבית ללמוד מרחוק;
- 40 פעילויות של חינוך פיננסי נערכו על ידי מתנדבי הבנק באמצעות הזום;
- 700 משלוחי מנות שהוכנו על ידי עובדי הבנק נתרמו לחניכי כפרי נוער;

עובדי הבנק תרמו בגדי חורף, מעילים ושמיכות לחניכי כפרי הנוער שהתקשו השנה לעמוד בהוצאות הנוספות בגין נוהלי הקורונה.

בנק דיסקונט בקהילה בימי הקורונה

הבנק נרתם מיידית על רקע משבר הקורונה, ניתב את הקצאת התרומות באופן ייחודי לשנה זו ואף הגדיל אותה וסייע בכמה מהלכים מרכזיים:

- הבנק סייע לרכישת מכונות הנשמה ועמדות טיפול נמרץ בסכום כולל של 1,651 אלף ש"ח, ל-14 בתי חולים: שיבא, איכילוב, הדסה, שניידר, אסף הרופא, רמב"ם, הלל יפה, מאיר, סורוקה, קפלן, העמק, זיו, מעייני הישועה והרצוג (בי"ח גריאטרי בירושלים);
- הבנק נרתם יחד עם חברת אל-על להשבת מטיילים מדרום אמריקה, והעניק סיוע בסך של 175 אלף ש"ח;
- הועברו תרומות לעמותות המסייעות לשורדי שואה, לקשישים ולמשפחות נזקקות: "לתת", "לשובע" ו"יד עזר לחבר" לרכישת סלי מזון, ול"קו אימפקט" לרכישת סלי מזון ייעודיים בתקופת הרמדאן, ל"הרוח הישראלית" לטובת ילדי הפנימיות; ל"ויצו" לטובת משפחות יוצאות מקלטים. ל"מד"א" לטובת רכישת תיקי כונן;
- בפתח התקופה השיקו הבנק וכאל אמבולנס לשינוע קשישים ומוגבלי תנועה המרותקים לכיסאות גלגלים, בשיתוף עם עמותת סביונים. שירות האמבולנס היה פעיל 24/6 בימי הקורונה, ללא עלות. התרומה לרכישת האמבולנס הסתכמה ב-100 אלף ש"ח;
- גם בתקופה מאתגרת זו נרתמו עובדי הבנק ליוזמות התנדבותיות שונות, הבולטות בהן - התגייסות עובדי הבנק לליווי ותמיכה טלפונית להפגת בדידותם של שורדי שואה וקשישים עריריים, ופעילות אפיית עוגות על ידי עובדי הבנק לקראת חג השבועות, שבמסגרתה הועברו לתרומה כ-1,500 עוגות לעמותות ולארגונים חברתיים ברחבי הארץ;
- "מחבקים את הצוותים הרפואיים" - משבר הקורונה הציב את בתי החולים והצוותים הרפואיים בחזית המערכה. כאות הערכה רכש הבנק שי מעמותה חברתית לכ-2,300 אנשי צוות במחלקות הקורונה בבתי החולים ברחבי הארץ. לשי צורפה ברכה של משפחות עובדי הבנק והוא חולק על ידי נציגי הבנק;
- במסגרת הטרנד העולמי של 'ציורי המרפסות' שסחף את ילדי העולם, שבו משתפים מסרים של תמיכה, עידוד ותקווה, הבנק גייס מאייר מקצועי שהכין 10 דפי צביעה לילדים שאותם ניתן היה להוריד מאתר הבנק. הקמפיין קודם ברשתות החברתיות במשך השבועיים הראשונים של חודש אפריל.

בנק מרכנתיל דיסקונט בקהילה בימי הקורונה

בנק מרכנתיל דיסקונט גייס את עובדיו לפעילות במגוון דרכים תוך שיתוף פעולה עם ראשי העיריות והמועצות המקומיות, ותרם סך של כ-400 אלף ש"ח לפעילויות שונות:

- העובדים ביקרו את צוותי הקורונה בבתי החולים והעניקו להם פרחים ושי מתוק;
- העובדים בשיתוף עם עמותת "רוח טובה", ראשי העיריות והמועצות והשיטור המקומי חילקו מאות משחקים לילדים ששהו בבתים מחוץ למסגרת החינוכית במשך תקופה ארוכה;
- חולקו מאות מארזי שי לילדים לקראת חג הפסח בשיתוף עם מרכז השלטון המקומי;
- הבנק העניק תרומות למוסדות רפואיים לצורך רכישת ציוד;
- הבנק תרם ציוד מחשבים לתלמידים כדי לאפשר להם למידה מרחוק, והגדיל את התרומה למיזם "מחשב לכל ילד";
- העובדים הגיעו לבתי אבות, העניקו מרחוק שי ושימחו את הקשישים ששהו בבידוד;

- הבנק תרם ציוד מיגון והיגיינה ביישובים שבהם הייתה התפרצות מסיבית של הקורונה;
- לקראת חג הפסח וחג השבועות, בתקופת הרמדאן ולקראת עיד אל-פיטר תרם הבנק אלפי סלי מזון בכל רחבי הארץ.

כאל בקהילה בימי הקורונה

גם בימים של משבר, רוח הנתינה של כאל גברה על המרחק החברתי. לנוכח המציאות של משבר הקורונה כאל נרתמה לעשייה חברתית מקוונת למען אוכלוסיות מוחלשות וגייסה את עובדיה מרחוק לתרומה לקהילה:

- מתנדבי כאל פעלו להפגת בדידותם של קשישים ושורדי שואה באמצעות שיחות טלפוניות שבועיות, בשיתוף עם עמותת 'לב ח"ש' שהפעילה בימי הסגר מוקד חירום לסיוע לאוכלוסיית הקשישים;
- כאל נרתמה גם לעשייה למען קשישים ושורדי שואה במסגרת מיזם 'אפייה חברתית' בחג השבועות. עובדי כאל אפו וארזו עוגות ברוח החג וחילקו אותן לבתי דיור מוגן ברחבי הארץ, בשיתוף עם 'הרוח הישראלית';
- בשיתוף עם עמותת 'שיעור אחר', הפועלת לשוויון הזדמנויות בחינוך, עובדי כאל העניקו סיוע לימודי לתלמידים בהכנת שיעורי בית באמצעות שיחות וידאו בווטסאפ/זום, במטרה לשמר את התשתית הלימודית של התלמידים;
- כאל פעלה גם למען בעלי החיים הנטושים, עקב העלייה שנרשמה בנטישת כלבים וחתולים בעת המשבר, ובשיתוף עם עמותת 'תנו לחיות לחיות' עודדה והזמינה את העובדים לאמץ בעלי חיים נטושים הזקוקים לבית חם.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח הקודם

בנק דיסקונט	בוצע	הגדלת תרומות הבנק לקהילה.
	בוצע חלקית	הגדלת שיעור ההתנדבות של העובדים, על בסיס אישי וקבוצתי, ב-5% לפחות.
	בוצע	יצירת אווירה מפרגנת והוקרת ערך ההתנדבות וחשיבותו.
כאל	בוצע	הגדלת מספר העובדים המעורבים במיזמי עשייה חברתית בכאל, והגדלת סך שעות ההתנדבות של עובדי החברה בכ-5% לפחות.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	הגדלת מספר העובדים המתנדבים והגדלת סך שעות ההתנדבות בשיעור של 5% לפחות.
	הוקרת ערך ההתנדבות וחשיבותו.
כאל	הגדלת מספר העובדים המעורבים במיזמי עשייה חברתית בכאל, והגדלת סך שעות ההתנדבות של עובדי החברה בכ-5% לפחות.
בנק מרכנתיל דיסקונט	הגדלת מלגות לסטודנטים בשיעור של 5%.
	הגדלת מספר העובדים המעורבים והרחבת מעגלי ההשפעה של ההתנדבות בקהילה.

08 דיסקונט ירוק

מדיניות 152

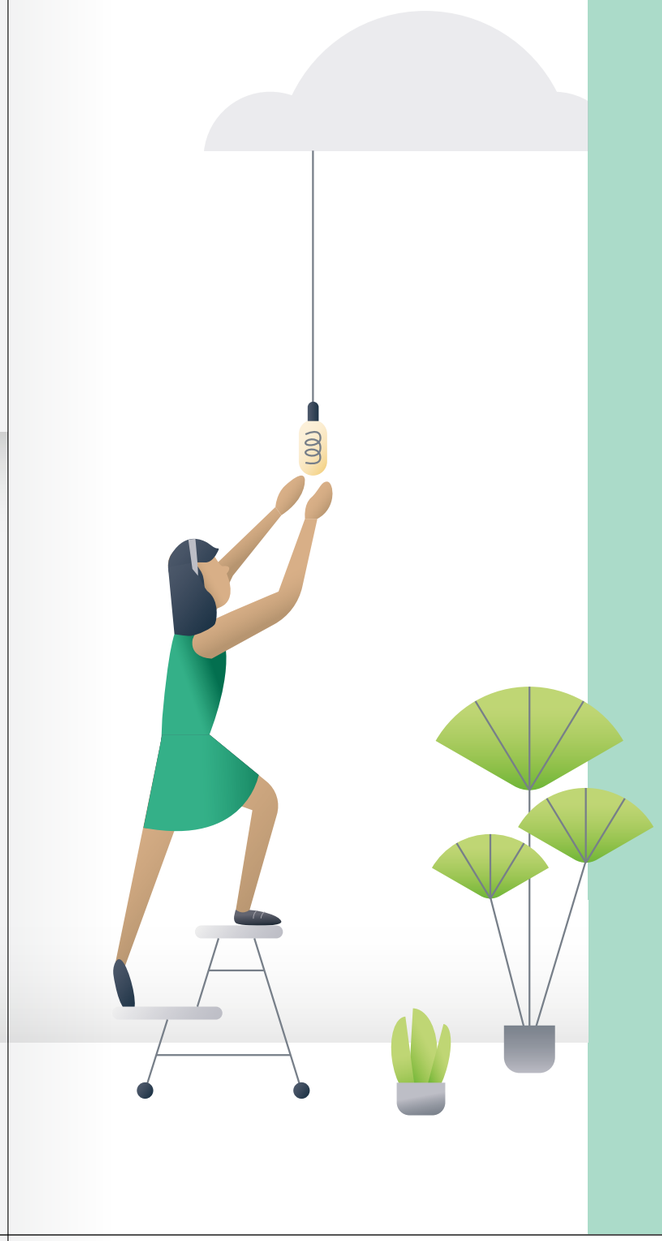
"אשראי ירוק" 153

קידום בנייה ירוקה 155

צריכת משאבים אחראית 156

טביעת רגל פחמנית 160

יעדים 167

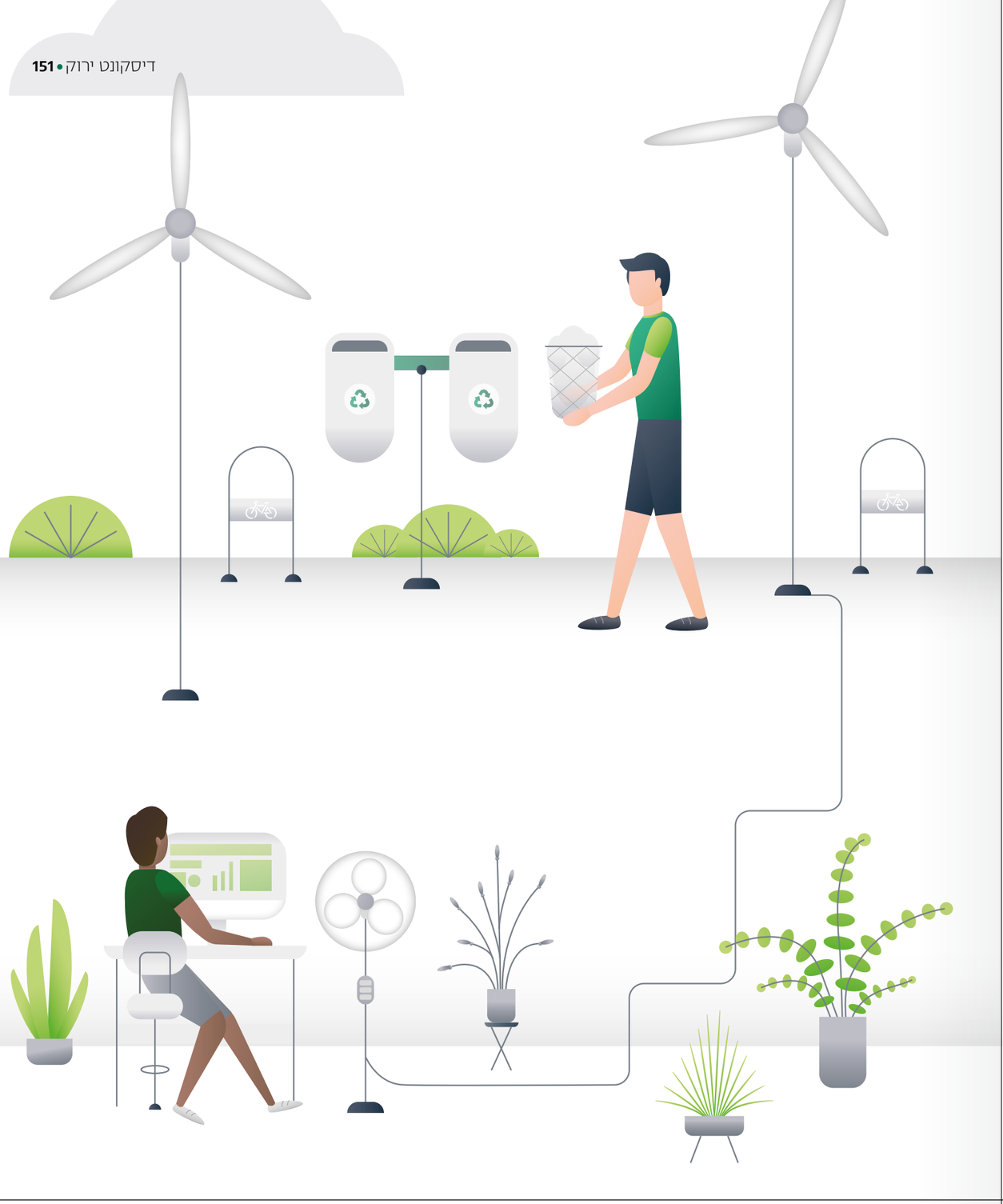


8.1% ↓
בצריכת אנרגיה
(GJ)

2% ↓
בצריכת חשמל
(קוט"ש)

17.1% ↓
בצריכת נייר
(טונות)

הערה: כל הנתונים מתייחסים לשיעור השינוי בהשוואה לשנת 2019.



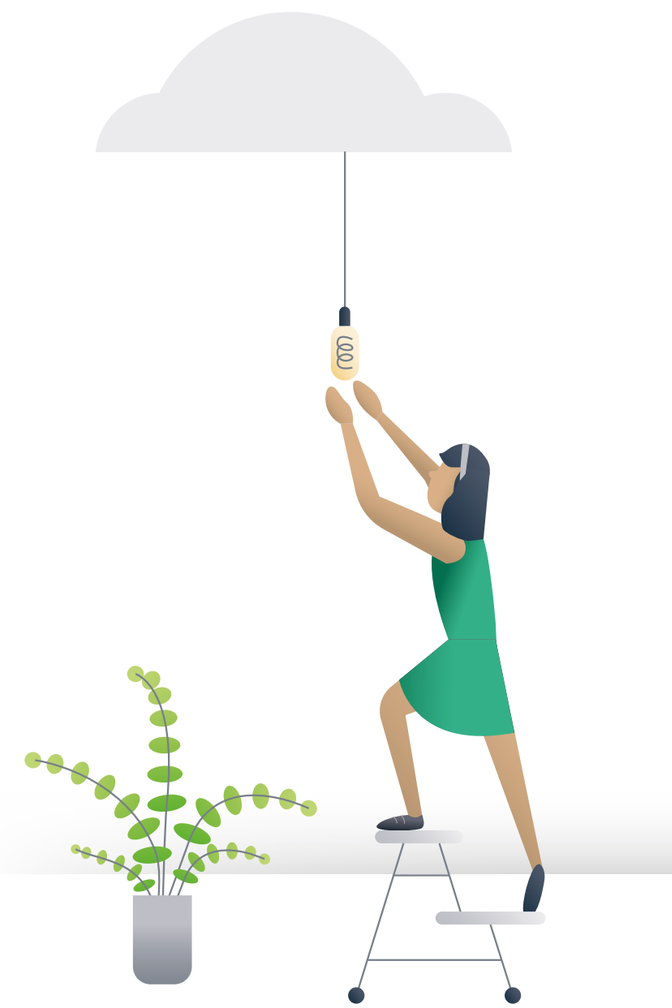
11.1% ↓
במדרך הפחמני
(טונות שוות ערך פד"ח)

1.5 ב-
מיליון ש"ח השקעה בפרויקטים
להתייעלות אנרגטית

1,020
מיליון ש"ח חשיפת אשראי לפרויקטים
בתחום האנרגיה הסולרית

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 סביבתי 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.

כתאגיד המספק שירותים פיננסיים, השפעותיו הסביבתיות הישירות של הבנק נובעות מצריכת חומרים משרדיים ובראשם חשמל ונייר. לפיכך ממקד הבנק את מאמציו בניהול, מדידה וניטור, ובחיסכון והתייעלות בתחומים אלה.

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.

עקרונות הפעילות הסביבתית

- הבנק מקפיד לקיים את כל החוקים, התקנות והאסדרה בתחום הסביבה, ובשנת 2020 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;
- 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.

נערכים לעליית מדרגה בניהול הסיכונים הסביבתיים וסיכוני אקלים

ביום 1 בדצמבר 2020 נשלח מכתב המפקח על הבנקים בנושא. הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות רבה לקידום נושא הסיכונים הסביבתיים 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, זאת, הן בהתייחס לסיכונים פיזיים המתממשים כהשפעה ישירה של שינויי אקלים והן בהתייחס לסיכוני מעבר הנובעים מקידום מהלכים ומביצוע התאמות בתחום איכות הסביבה. המפקח מציין כי כהכנה ליישום הטיפול בסיכונים סביבתיים (מעבר לנדרש במכתב קודם של המפקח בנושא מיוני 2009), בכוונת הפיקוח להתחיל בסבב שיחות עם הבנקים לשם התנעת התהליך המוקדם והנדרש כדי לעצב ולאפיין את התכלית ואת ניהול הסיכונים הסביבתיים במערכת. בכוונת הפיקוח על הבנקים לקיים מפגשים עם הבנקים כדי לחלוק ולקבל מידע על רמת המודעות והמוכנות ועל פרקטיקות, ככל שאלה התגבשו בנושא ניהול הסיכון הסביבתי, והתאמתן לציפיות. ביום 3 בפברואר 2021 הועבר לבנקים שאלון בנושא סיכונים סביבתיים, שהמענה עליו יהווה בסיס לשיחות המשך עם מנהלי הסיכונים בתאגידים הבנקאיים. הבנק העביר מענה לפיקוח ותוצאות השאלון יהוו בסיס לשיח עם הפיקוח, לקראת הסדרה עתידית שתיתכן בנושא.

הבנק לומד את הנושא כדי להיערך לעליית המדרגה בניהול הסיכונים הסביבתיים, סיכוני אקלים וסיכוני מעבר, תוך בחינה של מסגרות ניהול ודיווח בינלאומיות.

"אשראי ירוק"

מדיניות בנושא סיכוני הסביבה

בשנים האחרונות עלתה באופן משמעותי המודעות בעולם לנזקים אקולוגיים וחברתיים הנגרמים כתוצר לוואי של פיתוח פרויקטים, בעיקר בתחומי התעשייה, הנדל"ן והתשתיות. כתוצאה מכך, מהרחבת החקיקה בנושא ומתביעות של נפגעים שאושרו בבתי משפט בעולם החלו חברות להתחשב בקריטריונים סביבתיים בשיקולי כדאיות הפרויקטים. גם בישראל התרחבה החקיקה בתחום, אם כי היא עדיין אינה מקיפה בהשוואה לאירופה ולארה"ב.

תאגידים בנקאיים עלולים להיחשף לסיכונים סביבתיים בהיבטים שונים של פעילותם. סיכונים אלה עשויים להיכלל במסגרת הסיכונים האחרים כגון סיכון אשראי, סיכון שוק, סיכון תפעולי, סיכון משפטי וסיכון נזילות.

מדיניות הבנק בתחום הסיכונים הסביבתיים באשראי ממוקדת באיתור הסיכונים, הערכתם והבאתם לידיעת מקבלי ההחלטות, וכן בביצוע מעקב מתמשך ביחס ללווים בעלי פוטנציאל סיכון סביבתי גבוה.

מטרת מדיניות זו היא זיהוי הלווים בעלי הסיכון הגבוה וקבלת החלטות פרטניות ביחס למקרים שבהם הסיכון נחזה להיות מהותי (בעל הסתברות גבוהה להתממש ואשר בעת 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.

לפרטים נוספים על ניהול הסיכונים בקבוצת דיסקונט ראו בדוח שנתי 2020 (עמ' 51-86) ובמסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" לשנת 2020.

העמדת "אשראי ירוק"

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.

העמדת אשראי ירוק בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בנק מרכנתיל דיסקונט מעמיד מעת לעת אשראי למימון מערכות סולריות. 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 2020 בכ-100 מיליון ש"ח, לעומת 40 מיליון ש"ח בשנת 2019, 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. בשל הקורונה, נוצר עיכוב באישורי חברת חשמל למערכות האמורות. היקף הפרויקטים המאושרים בפעילות זו עומד על כ-300 מיליון ש"ח.

קרן התייעלות אנרגטית. בנק מרכנתיל דיסקונט נבחר על ידי מדינת ישראל להפעלת קרן התייעלות אנרגטית של משרד האוצר ומשרד האנרגיה. היקפי האשראי בקרן זניחים עד כה עקב מנגנון תפעולי מורכב מול המדינה.

מימון בתחום האנרגיה הסולרית

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 הינו תחום מתפתח בישראל ואף צפוי להיות נדבך משמעותי ביעדי הפחתת הפליטות הלאומיים של מדינת ישראל. כך, משרד האנרגיה הציב יעד לאומי לייצור חשמל מאנרגיות מתחדשות בשיעור של כ- 30% (לעומת כ- 7% נכון למועד כתיבת הדוח). העמדת אשראי להתקנת מערכות סולריות הינו תחום רלוונטי ומשמעותי יחסית בפעילות הבנק, והבנק רואה בכך, ובכלל זאת בתחום האנרגיות המתחדשות, הזדמנות להרחבת פעילות האשראי מחד, וסיוע במאמץ הלאומי להפחתת פליטות ובמאבק בשינויי אקלים מאידך.

ענף משנה העוסק במתקנים פוטו-וולטאיים (PV) הוא חלק מתחום האנרגיות המתחדשות. תחום זה מבוסס על תקנות מכוח חוק משק החשמל, המיועד להסדיר את הקמתם של מתקנים לייצור חשמל באמצעות אנרגיות השמש והרוח. למערכות אלה יתרונות רבים בקידום איכות הסביבה ובייצור נקי של חשמל, תוך שימוש באנרגיה שאינה מתכלה. כמו כן הבנק מעמיד אשראי לפרויקטים בתחום ה-CSP (תרמו-סולרי).

לבנק מדיניות ספציפית במתן אשראי לתחום המערכות הסולריות, הן לצרכנים עסקיים והן לצרכנים פרטיים. במסגרת המדיניות מוסדרים, בין היתר, תהליכי העמדת האשראי, בקרות וביטחונות ספציפיים לתחום זה.

חשיפת האשראי של הבנק למימון פרויקטים בתחום האנרגיה הסולרית הסתכמה ביום 31 בדצמבר 2020 ב-1,020 מיליון ש"ח, לעומת 890 מיליון ש"ח ביום 31 בדצמבר 2019. זאת מעבר למימון שהבנק מעמיד לחברות הפועלות בתחום.

ניהול סיכונים סביבתיים במתן אשראי

קבוצת דיסקונט 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[30] וה-FED[31].

30 תאגיד ביטוח הפיקדונות הפדרלי בארה"ב.
31 הבנק המרכזי של ארה"ב.

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 נכללים: 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.

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, 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.

קידום בנייה ירוקה

הקמת קמפוס דיסקונט

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. הפרויקט הוא ההשקעה הלא-בנקאית העיקרית של הקבוצה בשנים הקרובות.

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.

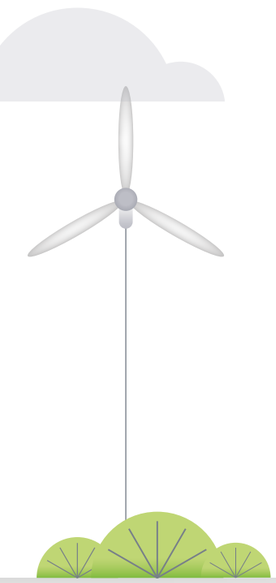
רמת הנגישות הגבוהה לתשתיות תחבורה בין-עירוניות, קיימות ועתידיות, השקעה עירונית בתשתיות דוגמת חניון "חנה וסע", גשר הולכי רגל ושבילי אופניים לצד עידוד תחבורה שיתופית בין עובדים ושילוב חניות אופניים ואופנועים בקמפוס - כל אלו צפויים להוביל לצמצום משמעותי בשימוש בכלי רכב פרטיים. ריכוז מטות החברות בקמפוס קבוצתי 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 מתוכננים שטחי גינון מגוונים שיספקו לעובדים אזורי מנוחה ופנאי.

מתבצעת בדיקה להסמכת הפרויקט לפי אחד מתקני ה-wellness הבינלאומיים המטפלים בבריאותם וברווחתם של משתמשי המבנה.

בקמפוס ישולבו מערכת של חזיתות מתקדמות הכוללות תכנון הצללות מובנות שפותחו בסיוע אנליזות אנרגטיות ותרמיות, שיאפשרו תנאי נוחות תרמית וויזואלית גבוהים ביותר בחללי העבודה תוך הצללת החזיתות והפחתת עומסי הקירור. יותקנו מערכות מיזוג אוויר שמצטיינות ביעילות אנרגטית מהגבוהות בשוק וישלבו גם אמצעי סינון וחיטוי, וכן מערכות חשמל יעילות ותכנון תאורה חסכוני. כלל 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.

בחינת ההשפעות הסביבתיות במבנים קיימים

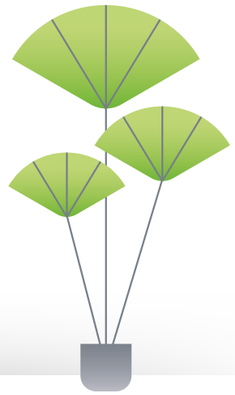
הבנק בוחן את ההשפעות הסביבתיות גם במבנים הקיימים, כבסיס לקבלת החלטות בתחומי בינוי ונכסים:

- 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.



בשנת 2020 הצליח בנק דיסקונט להגיע לחיסכון של 8.1% בצריכה האנרגטית ביחס לשנה הקודמת

בשנת 2020 ננקטו צעדים נוספים לצמצום צריכת החשמל, ובהם:

- החלפת מערכות מיזוג אוויר ב-8 אתרים בבנק במערכות מיזוג אוויר מתקדמות מסוג VRF;
- ייעול אנרגטי של התאורה ב-15 אתרים בבנק באמצעות התקנת נורות LED;
- הקצאה של כ-4 מיליון ש"ח לטובת ההתייעלות האנרגטית בסניפים ובמטה;

בשנת 2020 נרשמה ירידה בסך צריכת הדלק בבנק דיסקונט, בשיעור של כ-46%.

צריכת אנרגיה

בשנת 2020 עמד סך צריכת האנרגיה[32] של הבנק על 132,828 GJ, והוא הצליח להגיע לחיסכון של 8.1% בצריכה האנרגטית ביחס לשנה שקדמה לה.

צמצום צריכת החשמל - בנק דיסקונט הצליח לצמצם בשנת 2020 את סך צריכת החשמל בכ-2% ביחס לשנה הקודמת.

צריכת דלק - הסעות לעובדים

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.

נוסף על כך קיימת תוכנית נרחבת למעבר ולהחלפת צי הרכב של הבנק לכלי רכב היברידיים, המשלבים מנוע חשמלי ומאפשרים צמצום של צריכת הדלק. בשנת 2019 הוחלפו 43 כלי רכב ובשנת 2020 הוחלפו 23 כלי רכב נוספים. מהלך זה עתיד לצמצם את היקף צריכת הדלק של הבנק ולאפשר צמצום פליטות הפחמן הדו-חמצני.

צריכת מים

בנק דיסקונט פועל לצמצום צריכת המים במטה ובסניפים

פעילות ללא נייר

הבנק מקדם מהלכים לצמצום צריכת הנייר במסגרת מספר פרויקטים, **ובעזרתם הצליח לצמצם את צריכת הנייר שלו בשנת 2020 ב-17.1%.**

32 סך צריכת האנרגיה של דיסקונט הוא סכימה של סך צריכת החשמל וסך צריכת הדלקים בבנק.

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

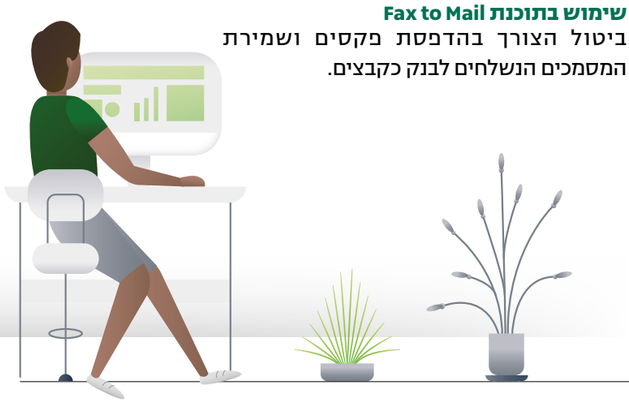
הבנק פונה ללקוחותיו ומאפשר להם לקבל עדכונים לגבי הנעשה בחשבונם באמצעות תיבת דואר מאובטחת באתר הבנק. מהלך זה מאפשר צמצום בהפצה של הודעות דואר ומכתבים לבית הלקוח. כמו כן, השירות מאפשר שמירה של הודעות הדואר וניהול ארכיון אישי, שבו יאוחזרו דברי דואר לתקופה של עד שבע שנים. במקביל ביצע הבנק מיפוי של ההודעות 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.

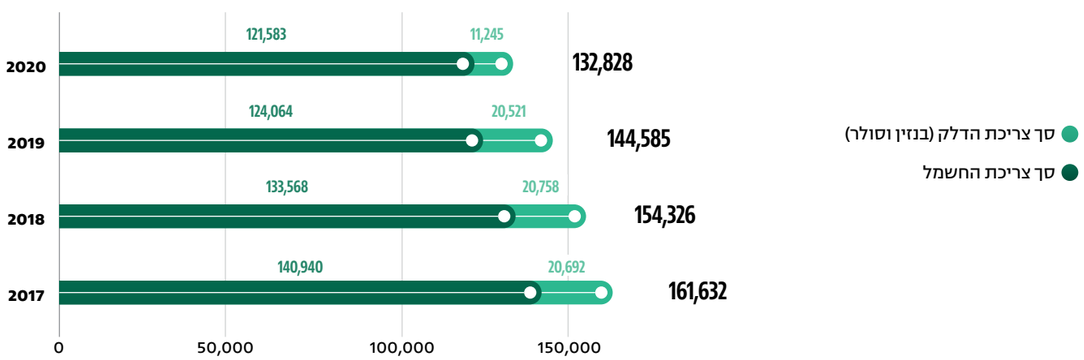
שימוש בתוכנת Fax to Mail

ביטול הצורך בהדפסת פקסים ושמירת המסמכים הנשלחים לבנק כקבצים.



פילוח צריכת האנרגיה[1] ממקורות שונים בבנק דיסקונט

ביחידות GJ[2], בשנים 2017-2020



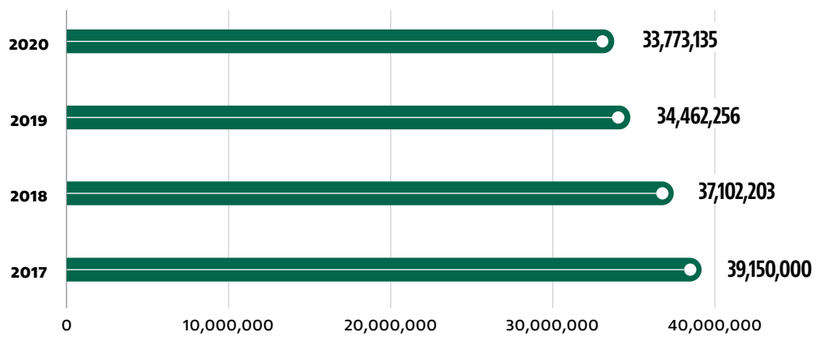
הערות:

1 סך צריכת האנרגיה של דיסקונט הוא סכימה של סך צריכת החשמל וסך צריכת הדלקים בבנק.

2 GJ - יחידת מדידה לאנרגיה (Gigajoule).

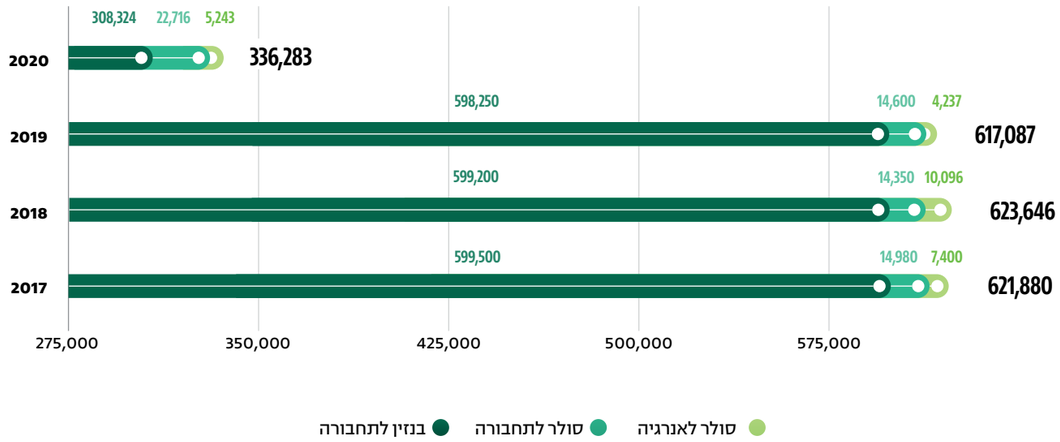
צריכת החשמל בבנק דיסקונט

בקוט"ש, בשנים 2017-2020



צריכת הדלק בבנק דיסקונט

בליטרים, לנסיעות עובדים ולגנרטורים, בשנים 2017-2020



הערה: הירידה החדה בצריכת הדלק בשנת 2020 נבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה וככל הנראה אין מדובר במגמה ארוכת טווח אלא באירוע חד פעמי.

אומדן החיסכון הנובע מקיום הסעות לעובדים בבנק דיסקונט

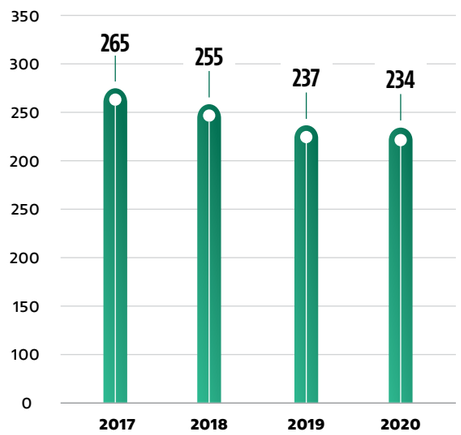
מוצא	יעד	תדירות יומית סבבים	ממוצע נוסעים בכל סבב	מספר ימי הפעלה	משך הנסיעה בדקות	אומדן החיסכון בשעות נסיעה
הרצל 160	מגדל דיסקונט ומתחם בית השואבה	8	8	206	20	4,395

הערה: לצורך החישוב בוצעה הערכה של מרחק הנסיעה, עלות הדלק ומקדם המילוי שנלקח מתוך נתוני הלמ"ס.

אומדן החיסכון הנובע מקיום הסעות לעובדים בבנק דיסקונט (המשך)

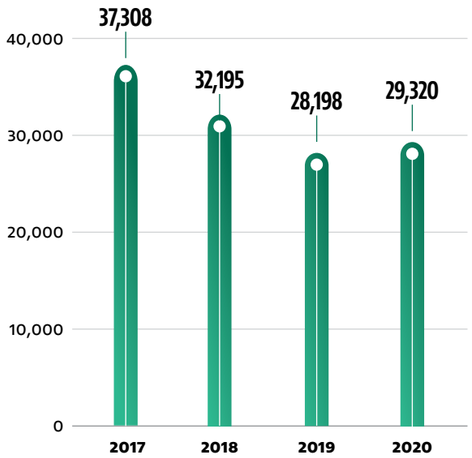
עצימות אנרגטית בבנק דיסקונט

סך קוט"ש/מ"ר, בשנים 2017-2020



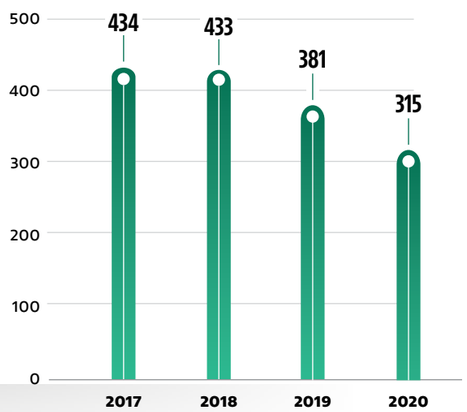
צריכת המים בבנק דיסקונט

במ"ק, בשנים 2017-2020



צריכת הנייר בבנק דיסקונט

בטונות, בשנים 2017-2020



הערה: הירידה בצריכת הנייר בשנת 2020 הושפעה, בין היתר, מעבודת עובדים מהבית בתקופת משבר הקורונה וככל הנראה משקפת באופן חלקי בלבד מגמות ארוכות טווח.

מחזור ושימוש בחומרים ממוחזרים

הבנק מקדם מחזור חומרים בקרב עובדיו. בשנת 2020 הועברו למחזור 301 טונות נייר, המהווים כ-100% מפסולת הנייר של הבנק. נוסף על הנייר הבנק מעביר למחזור גם פסולת נורות, בקבוקים, סוללות ופסולת אלקטרונית. בשנת 2020 הועברו למחזור 6,400 נורות, 24,957 בקבוקי משקה, 1,500 סוללות ו-49.1 טונות פסולת אלקטרונית.

6,400
נורות

24,957
בקבוקי משקה[1]

1,500
סוללות

49.1
טון פסולת אלקטרונית[2]

הערות:
1 הירידה החדה במחזור בקבוקי משקה בשנת 2020 נבעה מירידה בצריכת המשקאות על רקע היקף העבודה מהבית בשל משבר הקורונה וככל הנראה אין מדובר במגמה ארוכת טווח אלא באירוע חד פעמי.
2 תחומי העיסוק של בנק דיסקונט אינם כרוכים בפסולת משוכנת. עם זאת, הפסולת האלקטרונית מועברת לטיפול בידי אתרים מורשים, שכן היא עלולה להכיל חומרים מסוכנים לרבות מתכות וגזים שונים.

טביעת רגל פחמנית

הבנק מתחייב מיוזמתו ליעדי צמצום פליטות גזי חממה ופועל בהתאם להפחתה הדרגתית של המדרך הפחמני (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.

המדרך הפחמני של בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות בישראל, שנתוניו מובאים להלן, מורכב משלושה מכלולים:

- **מכלול 1 -** סך הפליטות הישירות שמקורן צריכת דלקים וגזי קירור;
- **מכלול 2 -** סך הפליטות העקיפות הנובעות מצריכת חשמל;
- **מכלול 3 -** סך הפליטות העקיפות המושפעות מהפעילות, אך אינן נובעות ממנה. במכלול זה נכללות הטיסות העסקיות, צריכת הנייר ומחזורו וצריכת המים.

בשנת 2020 הצליח בנק דיסקונט להגיע לצמצום של כ-11.1% במדרך הפחמני הכולל שלו, בהשוואה לשנת 2019. הצמצום נובע בעיקרו מירידה של כ-48% בצריכת בנזין, ומצמצום הפליטות הישירות במכלול 1 בהתאם.

פליטת חומרים נוספים

בנק דיסקונט עושה שימוש בגזי קירור למיזוג הסניפים ומשרדי ההנהלה. בשנת 2020 צרך הבנק כ-464.5 ק"ג של גז קירור מסוג R-22, וכ-195.3 ק"ג גז קירור מסוג R-410. הבנק פועל להחלפת חלק ניכר ממערכות המיזוג הישנות שברשותו למערכות חסכוניות מסוג VRF. כתוצאה מאירוע חד-פעמי בשל תקלה בסוללות, בשנת 2020 נפלטו 360 ק"ג גז קירור מסוג R-134A. הבנק פועל באופן שוטף למניעת דליפות ופעל לביצוע טיפול מיידי בנושא.

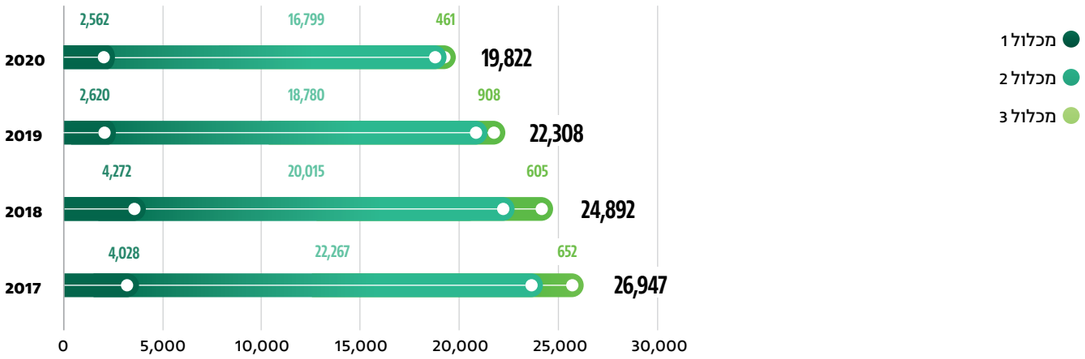
העלאת מודעות בקרב העובדים

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.

טביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט לפי מכלולים

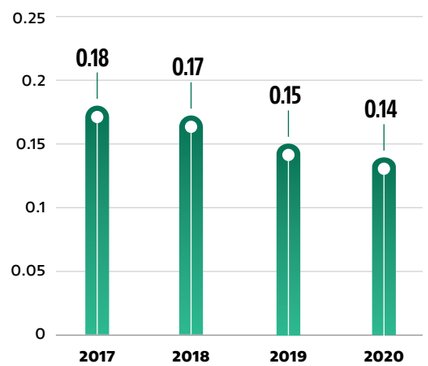
טונות שוות ערך פחמן דו-חמצני, בשנים 2017-2020



הערות:
1 חישוב פליטות גזי חממה במכלולים 1 ו-2 מבוסס על מקדמי הפליטה של המשרד להגנת הסביבה לשנים 2017-2020.
2 חישוב הפליטות במכלול 3 מבוסס על מקדמי הפליטה של DEFRA ושל ה-GHG Protocol.

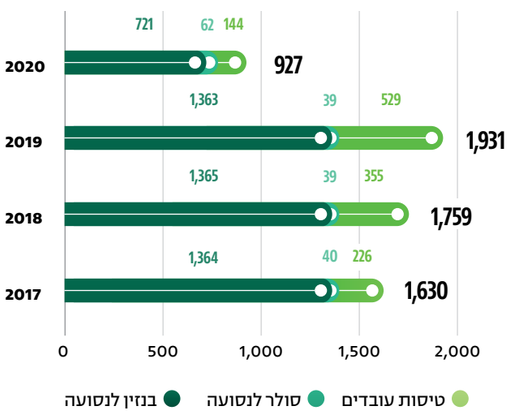
עצימות פליטות גזי החממה של בנק דיסקונט

טונות שוות ערך פד"ח/מ"ר, בשנים 2017-2020



פליטות מנסועה של בנק דיסקונט

טונות שוות ערך פד"ח, בשנים 2017-2020



הערות:
1 פליטות שנגרמו מנסועה של עובדים מתוך נתוני המדרך הפחמני של הבנק. פליטות מסולר ובנזין הן חלק מפליטות במכלול 1; פליטות מטיסות עובדים הן חלק מפליטות במכלול 3.
2 הירידה החדה בפליטות מנסועה בשנת 2020 נבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה וככל הנראה אין מדובר במגמה ארוכת טווח אלא באירוע חד פעמי.

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"

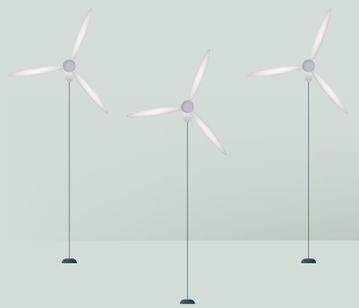
החל משנת 2017 הותנע פרויקט ייעודי לחיסכון בנייר שמטרתו, בין היתר, להפוך את בנק מרכנתיל דיסקונט לבנק ירוק וידידותי לסביבה. במסגרת הפרויקט אותרו תהליכים עתירי נייר ותהליכים שבהם הנייר מיותר, ולאחר מיפוי ובחינת התהליכים נוצרו תהליכים דיגיטליים ו/או כאלה המייתרים את ההדפסה ככל האפשר, במסגרת הדרישות הרגולטוריות והנהלים.

להלן מספר דוגמאות לצמצום נייר: עידוד הלקוחות למעבר לערוצים דיגיטליים חלופיים (דואר ירוק, אפליקציה, מערכת SMS ייעודית וכדומה); רכישת מחשבים ניידים וטאבלטים לשימוש בוועדות; התקנת שני מסכים בעמדה על מנת לאפשר עבודה בשתי מערכות במקביל, ללא צורך בהדפסה; ממשק דיגיטלי עם חברות האשראי וחברות הביטוח המאפשר העברת טפסים נוחה; הדפסת טפסים רק אם חלה חובה רגולטורית. על מנת לצמצם את השימוש בנייר בסניפי הבנק קידם בנק מרכנתיל בשנת 2020 מספר מהלכים בולטים: צמצום תקציב ההוצאות לנייר; מעקב אחר הדפסות ברמת הסניפים והיחידות, תוך שימת דגש על המדפיסים ה"כבדים"; ביטול מדפסות אישיות במטה והסטת הדפסות למרכזי הדפסה; וביטול הדפסה אוטומטית של צילום המסך.

הצגת גילוי נאות במשובים

בנק מרכנתיל דיסקונט מחויב לפרסם מדי יום גילוי נאות בכל אחד מסניפיו. כל לוחות המודעות על בסיס נייר הוחלפו במסכים דיגיטליים ייעודיים.

בשנת 2020 הושק פרוייקט חתימה על טאבלטים בסניפים. הפרוייקט החל בפיילוט של מספר סניפים על חומר יומי של טלרים. בהמשך ייכנסו טפסים נוספים לדיגיטציה זו. הפריסה מתוכננת להסתיים בסוף 2022. בתום הפריסה תתייתר כמות גדולה של הדפסות נייר על ידי שליחה לארכיב דיגיטלי. במקביל, מתבצעת סריקה שוטפת של מסמכים בסניפים באמצעות גורם חיצוני.

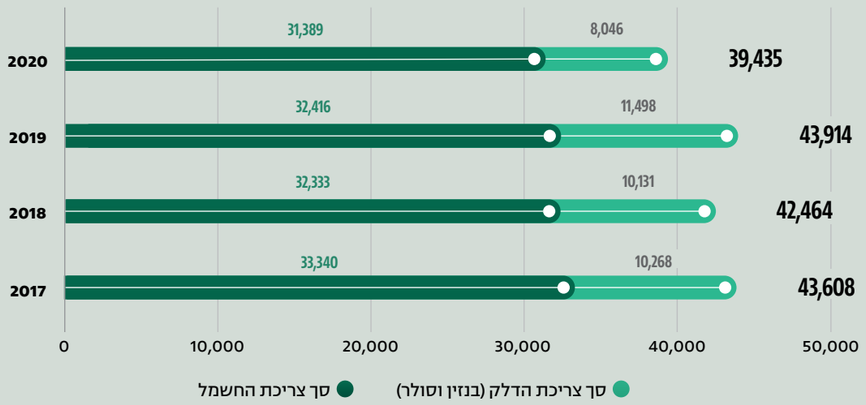


1.5 מיליון ש"ח

נחסכו בזכות פרויקט "PAPERLESS" בהשוואה לשנת 2019
עמידה ביעד של 196%

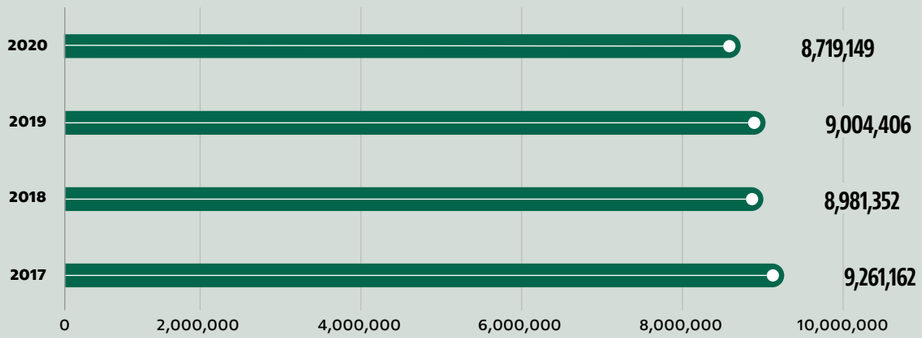
פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בבנק מרכנתיל דיסקונט

ביחידות GJ, בשנים 2017-2020



צריכת החשמל בבנק מרכנתיל דיסקונט

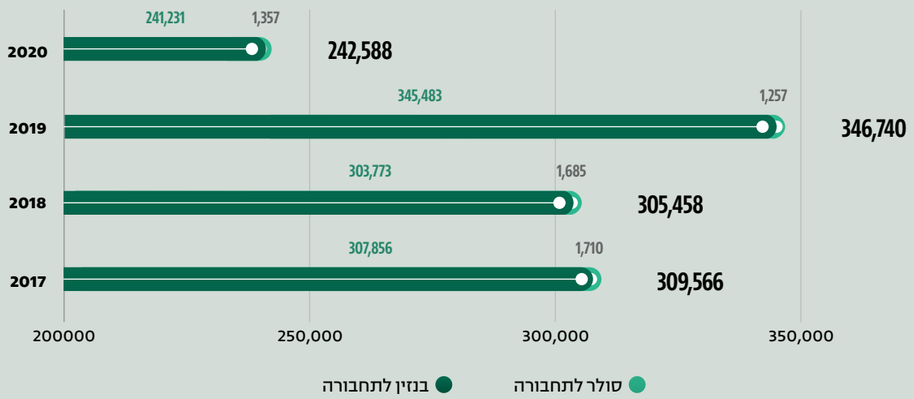
בקוט"ש, בשנים 2017-2020



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 2017-2020



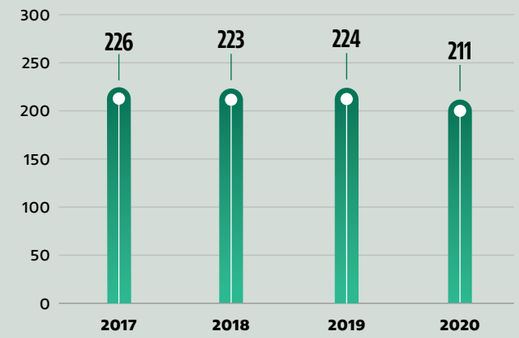
הערות:

1 בבנק מרכנתיל דיסקונט אין צריכת סולר לגנרטורים.

2 הירידה החדה בצריכת הדלק בשנת 2020 נבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה וככל הנראה אין מדובר במגמה ארוכת טווח אלא באירוע חד פעמי.

עצימות אנרגטית בבנק מרכנתיל דיסקונט

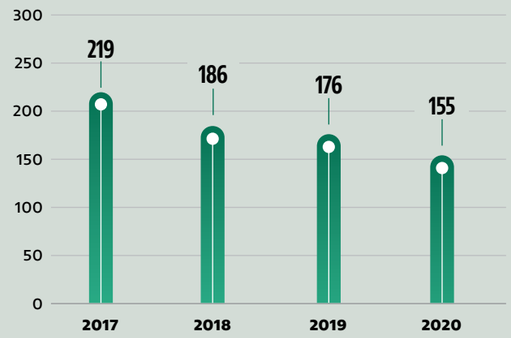
סך קוט"ש/מ"ר, בשנים 2017-2020



הערה: בשל טיוב הנתונים בוצע שינוי של נתוני העצימות האנרגטית של הבנק לשנת 2018.

צריכת הנייר בבנק מרכנתיל דיסקונט

בטונות, בשנים 2017-2020



הערה: הירידה בצריכת הנייר בשנת 2020 הושפעה, בין היתר, מעבודת עובדים מהבית בתקופת משבר הקורונה וככל הנראה משקפת באופן חלקי בלבד מגמות ארוכות טווח.

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. זאת ועוד, אחת לשנה כאל מצפה את גגות המבנים שבבעלותה בחומר איטום לבן, התורם להפחתת התחממות הבניינים בחודשי הקיץ ולחיסכון בצריכת האנרגיה הדרושה למיזוג.

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-5% בצריכת הדלק של החברה. עקב התפשטות מגפת הקורונה בשנת 2020, כאל נערכה לשינוי בדפוסי העבודה לצורך הפחתת ההגעה למקום העבודה וצמצום הנסיעות, ובמהלך השנה חל מעבר לעבודה היברידית המשלבת עבודה מהבית ומהמשרד, במסגרת מדיניות החירום של החברה.

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. בשנת 2020 הועברו למחזור 100% מפסולת הנייר והפסולת האלקטרונית.

צמצום צריכת נייר

כאל מעודדת את לקוחותיה לקבל את דפי הפירוט החודשיים במייל במקום בדואר. נכון לסוף שנת 2020, 59% מדפי הפירוט של לקוחות

החברה משויכים לשירות CalMail ומועברים כדפי פירוט דיגיטליים במייל. שימוש בשירות CalMail חסך כ-4.5 מיליון דפים וכ-3.8 מיליון מעטפות. 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, שהם חלק הארי של פסולת החברה.

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.

צמצום פסולת אלקטרונית

כאל מעבירה מדי שנה למחזור 100% מהפסולת האלקטרונית.

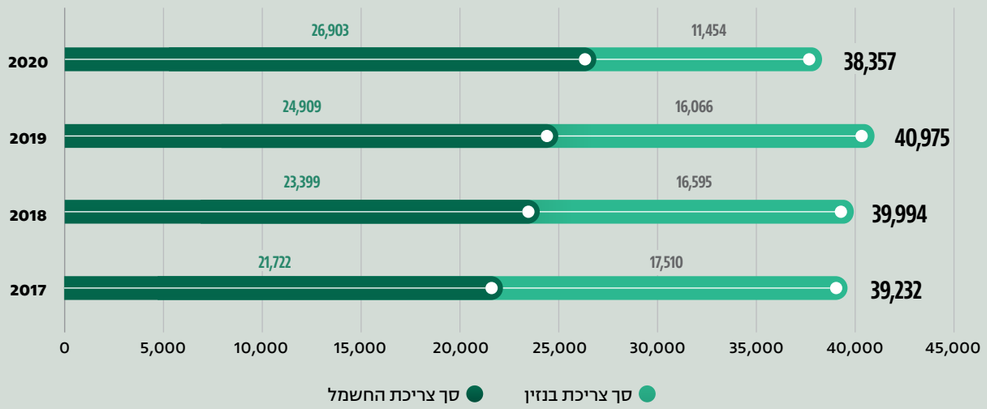
כמות הפסולת שנשלחה למחזור

14.4
טון
פסולת נייר

261
יחידות
פסולת אלקטרונית

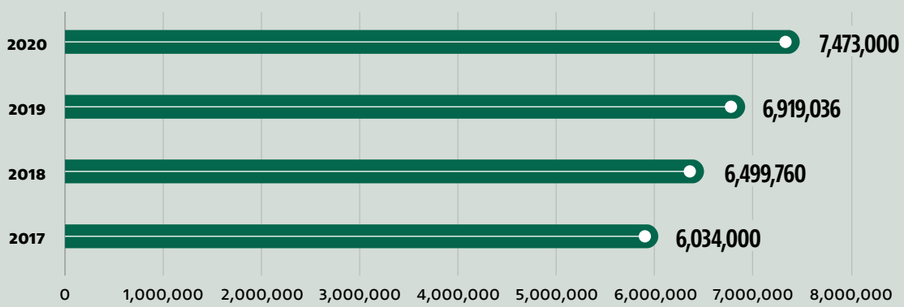
פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בכאל

ביחידות GJ, בשנים 2017-2020



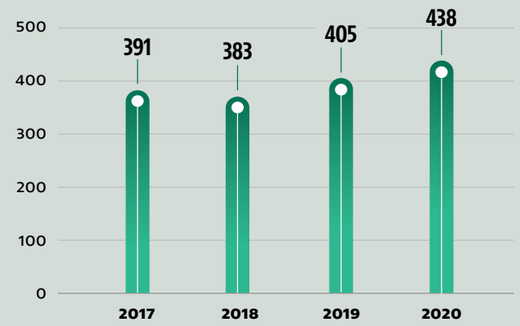
צריכת החשמל בכאל

בקוט"ש, בשנים 2017-2020

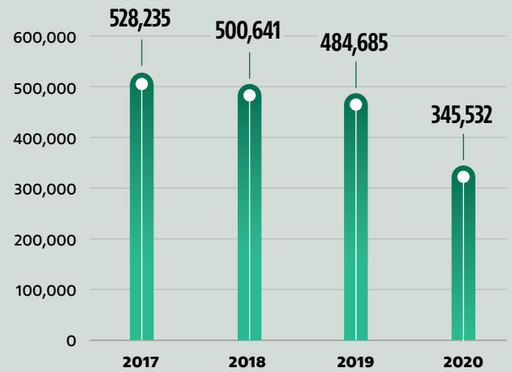


הערה: העלייה בצריכת החשמל נובעת מהגדלת שטחי החברה.

עצימות אנרגטית בכאל סך קוט"ש/מ"ר



צריכת הדלק בכאל בליטרים, לנסיעות עובדים ולגנרטורים[1]

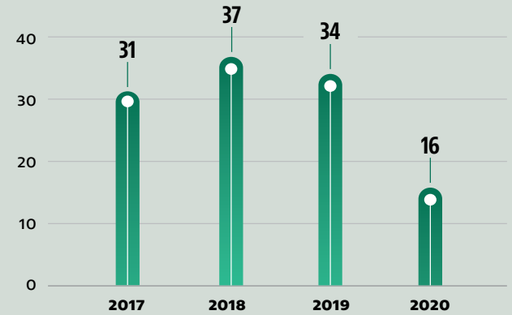


הערות:

1 השימוש בגנרטורים לשעת חירום בכאל זניח (עשרות ליטרים בלבד בשנה).

2 הירידה בצריכת הדלק בשנת 2020 נבעה מירידה בנסיעות העובדים בשל משבר הקורונה וככל הנראה אין מדובר במגמה ארוכת טווח אלא באירוע חד פעמי.

צריכת הנייר בכאל בטונות



הערה: הירידה בצריכת הנייר בשנת 2020 הושפעה, בין היתר, מעבודת עובדים מהבית בתקופת משבר הקורונה וככל הנראה משקפת באופן חלקי בלבד מגמות ארוכות טווח.

אי די בי ניו יורק

תוכנית מחזור

כל העסקים בעיר ניו יורק נדרשים על פי חוק למחזר חומרים מסוימים ולעשות כמיטב יכולתם שהחומרים הניתנים למחזור 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. מחזור ללא מיון מוקדם פירושו שכל החומרים הראויים למחזור 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 למחזור (MGP ונייר). נוסף על כך, הנהלת הבניין הציבה (בגובה העיניים, כפי שנדרש על פי החוק) שלטי הנחיה המפרטים מה יש להשליך למכל המחזור ומה לאשפה הכללית.

הנהלת הבניין של אי די בי ניו יורק התקינה שילוט המיועד לעובדי הניקיון באזור האיסוף וברציף ההעמסה בעורף הבניין.

האשפה למחזור והאשפה האחרת נאספת ומובלת בנפרד על ידי ספק שירותי איסוף האשפה של אי די בי ניו יורק במהלך הלילה.

יעדים

יעדים שהוצגו בדוח הקודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	צמצום צריכת החשמל ב-2% לשנה.
	✓ בוצע	המשך מהלך החלפת כלי רכב להיברידיים – החלפת 23 כלי רכב נוספים.
בנק מרכנתיל דיסקונט	✓ בוצע	השקת פרויקט חתימה דיגיטלית על מסמכים בסניפים.
	✓ לא בוצע*	השקת פרויקט סריקת מסמכים ואחסונם בארכיב דיגיטלי.

* לאחר בחינה נוספת הוחלט לא לבצע את הפרוייקט. נמשכת הסריקה השוטפת של מסמכים באמצעות גורם חיצוני.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	צמצום צריכת החשמל ב-1% לשנה.
	המשך מהלך החלפת כלי רכב להיברידיים – החלפת 16 כלי רכב נוספים.
	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	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.
	הפחתת צריכת האנרגיה הכוללת של הבנק ב-5%.
	המשך הטמעת פרויקט חתימה דיגיטלית על מסמכים בסניפים.
	הגדלת מספר הלקוחות המשתמשים בדפי פירוט דיגיטליים ב-10% בשנת 2021.
	צמצום צריכת הנייר ב-10% בשנת 2021.

09 ממשל תאגידי

קוד ממשל תאגידי לקבוצת דיסקונט 170

האסיפה הכללית של בעלי המניות 171

הדירקטוריון 172

הנהלת הבנק 179

תגמול נושאי משרה בכירה 180

פונקציות בקרה עיקריות 181

מניעת שחיתות 183

ציות לרגולציה 186

יעדים 189

ממשל תאגידי

במסגרת קוד ממשל תאגידי של הבנק נקבע כי הדירקטוריון אחראי על קביעת סטנדרטים גבוהים של התנהגות, אשר נועדו לקדם התנהגות מקצועית ויושרה, ועל הטמעתם ברחבי הארגון. הבנק פועל ויפעל על פי קוד אתי שנועד לשקף את ערכי הבנק ולקבוע סטנדרטים ראויים של התנהגות והתנהלות הוגנת ושקופה לציבור הלקוחות

קוד ממשל תאגידי לקבוצת דיסקונט

קוד ממשל תאגידי, שאושר על ידי דירקטוריון הבנק בחודש אוקטובר 2009, משקף יישום מדיניות של Best Practice בתחום הממשל התאגידי. הקוד מבוסס על הוראות הדין והרגולציה השונות החלות על הבנק בתחום הממשל התאגידי. בחודש דצמבר 2017 אישר הדירקטוריון עדכונים למסמך. המסמך המעודכן עומד לעיון באתר הבנק.

מסמך זה נועד להציג את כללי הממשל התאגידי המנחים את פעילות קבוצת דיסקונט. כללים אלה נועדו להסדיר את התנהלותה של קבוצת דיסקונט, בין היתר במטרה להבטיח כי הקבוצה תנהל את סיכוניה בצורה ראויה ומועילה, תשיא את רווחיה לטובת בעלי מניותיה ותפעל לשמירת האינטרסים של ציבור לקוחותיה. כללי הממשל התאגידי המפורטים במסמך משקפים את תפיסתה של קבוצת דיסקונט בכל הנוגע לערכי הקבוצה, לתהליכי קבלת החלטות, לניהול סיכונים ולתהליכי בקרה ופיקוח ראויים ונאותים.

במסגרת יישום תוכנית הממשל התאגידי אישר הדירקטוריון נוהל עבודה מול חברות הבת. נוסף על כך אישר דירקטוריון הבנק נוהל לאישור עסקאות עם בעלי עניין בבנק.

דירקטוריון אי די בי ניו יורק בודק ומאשר מעת לעת את הנחיות הממשל התאגידי. ההנחיות אושרו לראשונה בשנת 2008 ולאחרונה בחודש ינואר 2021. הקוד זמין לכלל העובדים ברשת האינטראנט של הבנק.

קוד ממשל תאגידי של בנק מרכנתיל דיסקונט אושר בדירקטוריון של בנק מרכנתיל דיסקונט בחודש ינואר 2013, ועודכן לאחרונה בחודש יוני 2018.

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 2020 עומד לעיון באתר מגנ"א של רשות ניירות ערך ובאתר מאי"ה של הבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ, יחד עם הדוח השנתי של הבנק לשנת 2020.

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.

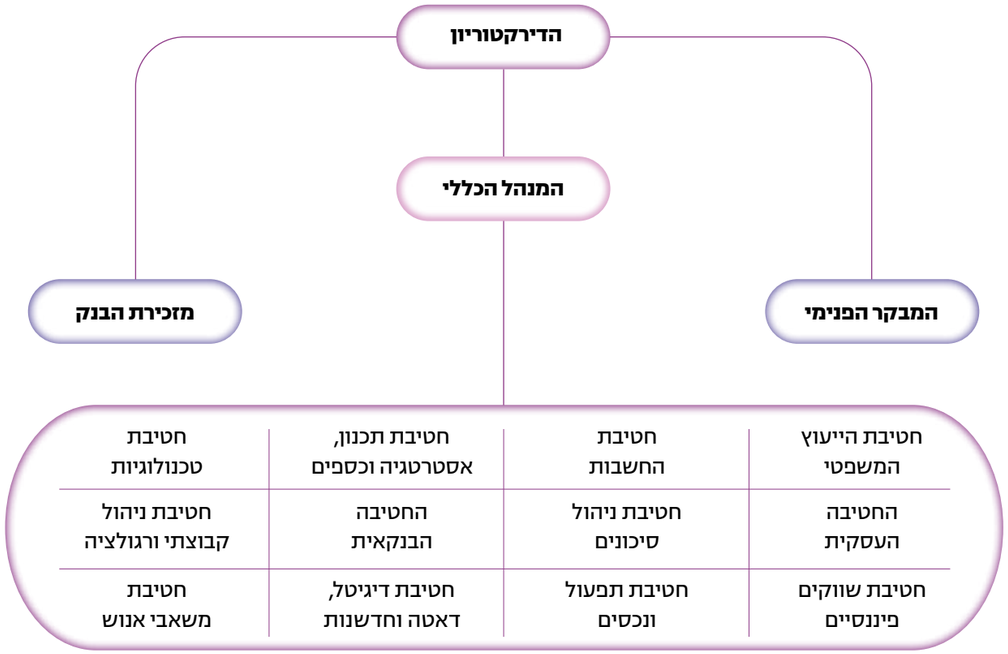
בהתאם להוראות הדין, הבנק חייב לפרסם הודעה מקדימה לפחות 21 יום לפני הפרסום על זימון האסיפה הכללית, אם מופיע על סדר היום של האסיפה מינוי דירקטורים או הפסקת כהונתם. בהודעה המקדימה מובא פירוט של הנושאים על סדר היום של האסיפה הצפויה. בהודעות על זימון אסיפה מפרט הבנק את סדר היום לאסיפה שזומנה, את ההחלטות המוצעות 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.

תרשים המבנה הארגוני של בנק דיסקונט



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. 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	7	-[7]
דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית	10	5	7	-[7]
נשים	3	3	4	2
גברים	7	6	4	8
גיל[8]: עד 50	1	2	2	3
60-51	1	1	3	2
70-61	4	7	2	2
מעל 70	4	-	1	3

1 הנתונים מעודכנים למועד פרסום דוח שנתי 2020.
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.

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.

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[33]), כמשמעות מונחים אלה בחוק. לפרטים נוספים בנושא זה ראו "קוד ממשל תאגידי" באתר הבנק.

לפרטים נוספים על הדירקטוריון של הבנק ראו דוח שנתי 2020 (עמ' 272) ודוח תקופתי לשנת 2020 (תקנה 26). לפרטים נוספים על הדירקטוריון של בנק מרכנתיל דיסקונט ראו דוח שנתי 2020 של בנק זה (עמ' 281-282). לפרטים נוספים על הדירקטוריון של כאל ראו דוח שנתי 2020 של החברה (עמ' 187-189).

33 זניחות הקשרים תיקבע על ידי ועדת ביקורת.

הליך מינוי הדירקטורים בחברות הבת העיקריות

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, סמנכ"לית בכירה בבנק דיסקונט. 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 במרס 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.

יצוין כי בקוד הממשל התאגידי בקבוצת דיסקונט נקבעו בין היתר עקרונות לגבי תפקידי הדירקטוריון, אופן פעולתו ועצמאותו.

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 וכיוצ"ב.

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 וכיוצ"ב. ההליך מתבצע בבנק דיסקונט בסיוע גורם חיצוני בלתי תלוי, שבין היתר מסייע בבניית השאלון ובאיסוף וניתוח הממצאים העולים ממנו. ההליך בוצע לאחרונה בחודש ספטמבר 2020 (בבנק מרכנתיל דיסקונט - בחודש דצמבר 2019; בכאל - בחודש נובמבר 2020).

הדרכות ועידכונים 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.

שיעור ההשתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו – שיעור ההשתתפות הכולל בישיבות הדירקטוריון עמד בשנת 2020 על 99.7%. שיעור

ההשתתפות הכולל בכל ועדות הדירקטוריון עמד בשנת 2020 על 100.0%. לפרטים נוספים ראו נספח ממשל תאגידי בפרק 10 להלן ובשאלון ממשל תאגידי העומד לעיון באתר הבנק.

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 ושל חברות הבת כאל ובנק מרכנתיל דיסקונט, מדיניות הליכי גביית חובות והדוח התקופתי של מנהל הפונקציה לטיפול בגביית חובות; מדיניות הבנק בדבר פעילותו מול יועצי משכנתאות חיצוניים; הפקת לקחים על מקרי כשל וכיוצ"ב. 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 דנה בסקירה הבלתי תלויה של הביקורת הפנימית בנושא ה-ICAAP (מסמך המסכם את תהליך ההערכה העצמית של הנאותות ההונית).

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. 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 החברתי 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 מסמכי 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, אסטרטגיית ומדיניות בנקאות פתוחה ומדיניות ניהול סיכוני בנקאות בתקשורת.

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

בנק מרכנתיל דיסקונט

בדירקטוריון בנק מרכנתיל דיסקונט פועלות הוועדות הבאות: ביקורת ותגמול, 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 החדש 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. 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 (ועדת ביקורת ו/או דירקטוריון ו/או אסיפה כללית), לפי העניין.

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 לעניינו 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.

בקוד הממשל התאגידי בקבוצת דיסקונט נקבע בין היתר כי הדירקטוריון יקבע מדיניות וכללים לטיפול בניגודי עניינים, אשר נועדו להגן

על הבנק מפעולות לא ראויות או בלתי חוקיות, או מהשפעות של מי שאינם פועלים לפי מיטב ענייניו של הבנק.

בהתאם לסמכות המוקנית לה בחוק החברות קבעה ועדת הביקורת של הדירקטוריון אמות מידה לעניין עסקאות בין הבנק לבין בעלי ענין 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 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.

פרטים על חברי ההנהלה*

התאגיד	בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק
מס' חברי ההנהלה	13	9	9	13
נשים	4	2	3	5
גברים	9	7	6	8
גיל: עד 50	8	4	4	8
51-60	3	3	4	2
61 ומעלה	2	2	1	3

* הנתונים מעודכנים למועד פרסום דוח שנתי 2020.

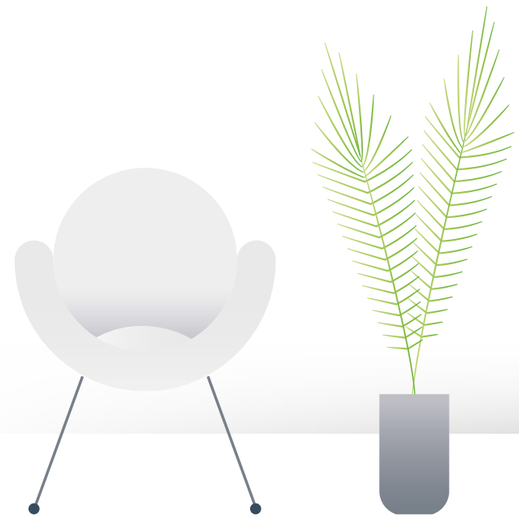
לפרטים נוספים על חברי הנהלת הבנק ראו דוח שנתי 2020 (עמ' 273) ודוח תקופתי של הבנק לשנת 2020 (תקנה 26א'). לפרטים נוספים על חברי הנהלת בנק מרכנתיל דיסקונט ראו דוח שנתי 2020 של בנק זה (עמ' 284-287). לפרטים נוספים על חברי הנהלת כאל ראו דוח שנתי 2020 של החברה (עמ' 190-191).

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 2020 (עמ' 259-261).

מכתב המפקחת על הבנקים בדבר "עקרונות לקביעת תנאי הכהונה של יושב ראש דירקטוריון בבנק בלא גרעין שליטה". המכתב פורסם ביום 1 באוגוסט 2019 ובמסגרתו הבהירה המפקחת, בין היתר, כי תנאי כהונתו של יו"ר 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 בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 301A, מקבל משנה תוקף בתאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה.

יצוין כי תנאי הכהונה שאושרו ליו"ר דירקטוריון הבנק עומדים בעקרונות שקבעה המפקחת על הבנקים במכתבה האמור.

תוכנית תגמול לנושאי משרה

מדיניות תגמול לנושאי משרה בבנק (2020-2022) - באסיפה כללית מיוחדת שהתקיימה ביום 18 במרס 2020 הוחלט לאשר את מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק לשנים 2020-2022 בהתאם לסעיף 267א לחוק החברות. מדיניות התגמול תעמוד בתוקפה למשך תקופה של שלוש שנים ממועד אישור האסיפה הכללית.

מדיניות התגמול של הבנק כפופה, בין היתר, להוראות חוק החברות, להוראת המפקח ולחוק התגמול.

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 2020 (עמ' 174-175; 177-178).

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' 80-84).

לפרטים בדבר התגמול בבנק מרכנתיל דיסקונט ראו "גילוי נוסף שנדרש לפי נדבך 3 של באזל - גילוי ליום 31.12.2020" (עמ' 103-110). הדוח האמור עומד לעיון באתר של בנק מרכנתיל דיסקונט. לפרטים בדבר תוכנית תגמול למנכ"ל כאל, לעובדיה ולמנהליה ראו דוח שנתי של החברה לשנת 2020 (עמ' 142-144) ו"גילוי נוסף לפי נדבך 3 של באזל" - דוח שנתי 2020 (עמ' 55-61). 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.

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

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 2020 (עמ' 274-276).

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 2020 של בנק זה (עמ' 287-289).

המבקרת הפנימית של כאל היא גב' לילך זילבר-טל, המכהנת בתפקיד זה מחודש ספטמבר 2020. עד מועד תחילת כהונתה של גב' זילבר-טל כיהן כמבקר הפנימי של כאל מר ניר אבל. לפרטים בדבר הביקורת הפנימית בכאל, ראו בדוח השנתי לשנת 2020 של כאל (עמ' 191-193).

המבקר הפנימי של אי די בי ניו יורק הוא מר מריו למוס, המכהן בתפקיד זה מחודש נובמבר 2017.

חטיבת ניהול סיכונים

מנהל הסיכונים הראשי הוא מר אבי לוי, אשר החל את כהונתו ביום 21 ביולי 2016 ועומד בראש חטיבת ניהול סיכונים. מנהל הסיכונים הראשי הוא חבר הנהלה ומדווח למנכ"ל באופן בלתי תלוי בקווי העסקים יוצרי הסיכון. מנהל הסיכונים הראשי מסייע לדירקטוריון במילוי תפקידיו בתחום ניהול הסיכונים, ויש לו גישה מלאה לדירקטוריון ולוועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים. מנהל הסיכונים הראשי אחראי על ניהול מכלול הסיכונים בבנק ובקבוצה, במסגרת קו ההגנה השני.

חטיבת ניהול סיכונים מעורבת בתהליכים ובפרויקטים מהותיים כגון תמיכה בתכנון האסטרטגי וליווי תהליכים אסטרטגיים ועסקיים

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 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, 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 2020 (עמ' 51-86) 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.

מנהל הסיכונים הראשי של אי די בי ניו יורק הוא מר פול קולדפילד, המכהן בתפקיד זה החל מחודש יולי 2017.

מנהל הסיכונים הראשי של בנק מרכנתיל דיסקונט הוא מר מוחמד עווד, המכהן בתפקיד זה החל מיום 15 באוקטובר 2020. עד מועד תחילת כהונתו של מר עווד כיהן בתפקיד מר גלעד אליגון. לפרטים בדבר ניהול הסיכונים בבנק מרכנתיל דיסקונט ראו בדוח שנתי לשנת 2020 של בנק זה (עמ' 70-117), וכן במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" של בנק זה.

מנהל הסיכונים הראשי של כאל בשנת 2020 היה מר אלכס בלטוש, אשר כיהן בתפקיד זה החל מחודש יולי 2013.[34] לפרטים בדבר ניהול הסיכונים בכאל ראו בדוח השנתי לשנת 2020 של כאל (עמ' 45-69), וכן במסמך "גילוי לפי נדבך 3 של באזל ומידע נוסף על סיכונים" של כאל.

מניעת שחיתות

בקוד ממשל תאגידי של קבוצת דיסקונט נקבע כלהלן: "הדירקטוריון אחראי לקביעת סטנדרטים גבוהים של התנהגות, אשר נועדו לקדם התנהגות מקצועית ויושרה, והטמעתם 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. 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:

קו הגנה ראשון - היחידות העסקיות. הבנק והקבוצה עורכים סקרי סיכונים תפעוליים באופן שוטף ודינמי 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.

סקר הסיכונים בבנק ובחברות הקבוצה, שבמסגרתו נבחנים בין היתר סיכוני מעילות והונאות, הוא סקר המתפרס על פני שלוש שנים, וחוזר חלילה. בשנת 2019 הסתיים סקר הסיכונים התלת-שנתי. במסגרת הסקר נבחנו מחדש הסיכונים התפעוליים, לרבות סיכוני מעילות והונאות של יחידות הבנק והקבוצה. 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

בכל חטיבה פועלת פונקציית בקרה בלתי תלויה המשמשת קו הגנה ראשון, אשר פועלת בין היתר לאיתור פעילות חשודה.

קו הגנה שני - חטיבת ניהול סיכונים. בתפקידה כקו הגנה שני מגדירה את מדיניות ניהול הסיכון התפעולי, אשר כוללת פרק ייעודי לניהול סיכוני מעילות והונאות. המדיניות מגדירה את אופן הניהול, הניטור, ההפחתה והדיווח בגין הסיכונים. כמו כן, חטיבת ניהול סיכונים מבצעת אתגור של הערכת הסיכונים שמבצע הקו הראשון, ובכלל זה גם הערכת אפקטיביות תוכניות ההפחתה שנקבעו להם. במחלקת ניהול סיכונים תפעוליים הוקמה יחידה ייעודית - היחידה לניהול סיכוני מעילות והונאות. בין תפקידיה: העלאת מודעות לנושא, ניטור שוטף של פעולות חריגות, דיווח במידת הצורך לביקורת הפנימית וכיוצ"ב. החל משנת 2019 מופעלת מערכת מתקדמת לניטור פעילות חריגה ומעילות עובדים.

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 שלישי - הביקורת הפנימית. כקו הגנה שלישי בודקת הביקורת הפנימית את סקרי הסיכונים ואת אופן אתגורם, וכן בודקת את אפקטיביות הבקרות. נקבעו נהלים והנחיות ברורות בדבר אופן הדיווח על מקרים החשודים כמעילות. בנושא זה מופעל בין היתר "קו חם" לביקורת הפנימית, שבאמצעותו יכולים עובדי

34 בחודש יולי 2021 החל מר קראהוסר עמית את כהונתו כמנהל הסיכונים הראשי של כאל, במקום מר בלטוש שסיים את כהונתו.

מניעת שחיתות בחברות הבת העיקריות

בנק מרכנתיל דיסקונט

בשנת 2020 בוצעו מספר בדיקות מיוחדות בחשבונות עובדים – לא נמצאה פעילות חריגה. נוסף על כך, כתוצאה ממידע שהגיע לביקורת הפנימית טופלו שני אירועים חריגים של עובדים, בעקבות הבדיקה הם סיימו את עבודתם בבנק ולגבי עובדים נוספים ננקטו צעדים כגון נזיפה ופגיעה בקידומם.

כאל

במהלך שנת 2019 טיפל ממונה הביטחון בכאל במספר אירועים חריגים, בכלל זה פעילות חריגה של עובדים, פעילות בלתי תקינה של חברות קידום מכירות במועדונים וכן אירוע חריג של ספק חיצוני.

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.

הבנק לדווח על אירועים חריגים/חשודים. בתהליך זה הביקורת הפנימית עורכת בדיקה רחבה 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 נוקטת הליכים דומים.

יצוין כי נוסף על בדיקות שנערכות בעקבות דיווחים שמתקבלים, נערכות בדיקות יזומות על מנת לנטר פעולות חריגות. 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, 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 וכיוצ"ב.

הבדיקות המיוחדות והממצאים שעלו בהן מדווחים לוועדת הביקורת במסגרת דיווחים שוטפים ובמסגרת הדוחות התקופתיים (רבעוניים ושנתיים) על פעילות חטיבת הביקורת הפנימית.

בשנת 2020 נערכו 49 בדיקות מיוחדות. ב-14 מקרים לא אותרה פעילות חריגה. עשרה עובדים סיימו את עבודתם בבנק. בשנת 2019 נערכו 58 בדיקות מיוחדות. ב-23 מקרים לא אותרה פעילות חריגה. תשעה עובדים סיימו את עבודתם בבנק. שאר המקרים הסתיימו בנזיפה בכתב, נזיפה בעל פה, העברה מהיחידה, פגיעה בקידום סלקטיבי וכיוצ"ב.

במקרים שנבדקו בשנים 2017-2020 נמצאו שבעה מקרים של גניבת כספים. יתר המקרים התייחסו לניגוד עניינים, צנעת הפרט, פעילות בחשבונות מקורבים, איסור הלבנת הון, ייעוץ בהשקעות, קבלת הלוואות מלקוחות וכיוצ"ב.

הביקורת הפנימית בבנק, בכאל ובבנק מרכנתיל דיסקונט עורכת ביקורות על אופן הטיפול בנושא מעילות והונאות ועל הפקת הלקחים והטמעתם.

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.

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 וייעודו במסגרת "מוקדי פניות ודיווח".

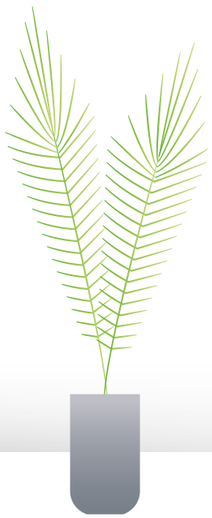
דיווח על התלונות שמתקבלות באמצעות הקו החם נמסר לוועדת הביקורת של הדירקטוריון.

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.

במסגרת קוד הממשל התאגידי של הבנק נקבע כי הדירקטוריון אחראי על קביעת סטנדרטים גבוהים של התנהגות שנועדו לקדם התנהגות מקצועית ויושרה, ועל הטמעתם ברחבי הארגון. הבנק פועל ויפעל על פי קוד אתי שנועד לשקף את ערכי הבנק ולקבוע סטנדרטים ראויים של התנהגות והתנהלות הוגנת ושקופה לציבור הלקוחות. הדבר מושג בין היתר באמצעות יצירת סביבה ותרבות ארגונית אשר שמה דגש על סטנדרטים גבוהים בניהול עסקים - של יושר, הגינות, הוגנות ויושרה - כל זאת תוך שמירה על פרטיות הלקוח.

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

עוגנה חובת הדירקטוריון וההנהלה להגן על עובדים המדווחים על מעשים בלתי חוקיים, בלתי אתיים או כאלה העלולים לפגוע בטוהר המידות, מפני נקיטת הליך משמעתי או מפני השלכות שליליות אחרות כלפיהם.

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.

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 סדור ומתכנס פורום רבעוני 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.

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. בשנת 2020, לאור הצורך בעבודה מרחוק מחד גיסא , ומאידך גיסא הרצון לשמור על כשירותם ומקצועיותם של קציני הציות, בוצעו הדרכות לאוכלוסייה זו באמצעות מערכות וידאו.

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 ואיסור מימון טרור

הבנק פועל לביצוע הנדרש ממנו על פי החוק לאיסור הלבנת הון וחוק המאבק בטרור, וחקיקת המשנה הנגזרת מהם. 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 החוק.

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.

כל עובד חדש עובר, במסגרת ההדרכה להכרת הבנק, הדרכה בנושאי אתיקה שעוסקת בין היתר בהיבטים שונים של התנהגות נורמטיבית-אתית

נושא איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור הפך בשנים האחרונות לאחד 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 בקרב עובדי הבנק באמצעות הדרכות פרונטליות, לומדות ממוחשבות העומדות לרשות הסניפים והמטה, בחינות ידע 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 2020 לא הוטלו קנסות בסכומים מהותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי-ציות לחוקים ולתקנות על אף אחד מהתאגידים נשוא דוח זה.

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 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 שדלנות של הבנק מדווחת כחוק באתר הכנסת על כך שהבנק נמנה עם לקוחותיה.

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:

1. **הגינות וגילוי לב בהתנהגות -** 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.

2. **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.

3. **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.

4. **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.

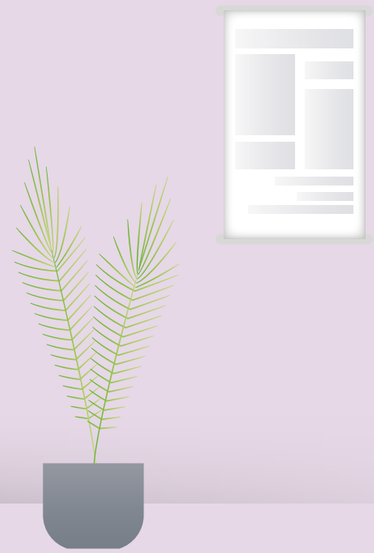
קוד זה - אשר מופץ לכל העובדים, היועצים, הסוכנים והעובדים הזמניים מדי שנה באמצעות מערכת ההדרכה המקוונת של הבנק ומאושר על ידם - הוא מפורט מאוד ומתווה בבירור את ציפיות הבנק מכל המעורבים.

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.



יעדים

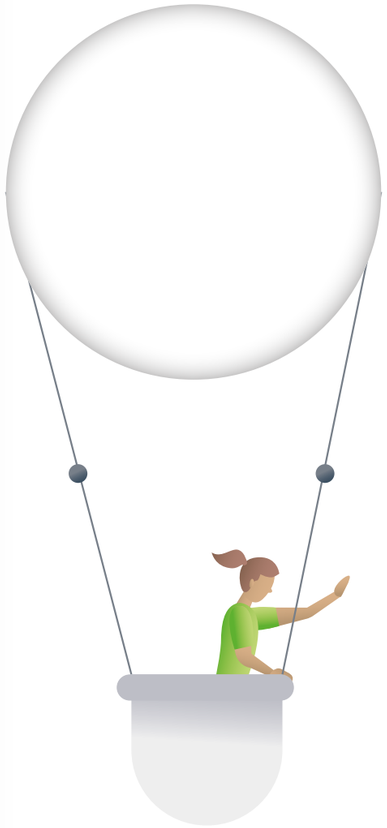
יעדים שהוצגו בדוח הקודם

בנק דיסקונט	✓ בוצע	המשך בדיקות עומק על ידי החטיבה לניהול סיכונים ביחידות רגישות, המהוות מוקדי סיכון בבנק.
	✓ בוצע	קביעת ספי פעילות ביחס לפעילויות הכרוכות בסיכון הונאות, בעיקר פעילויות בבנקאות בתקשורת.
	✓ בוצע	הטמעת תרחישים נוספים במערכת ניטור מעילות עובדים והוספת ניטור מוגבר על אוכלוסיות רגישות.

יעדים לעתיד

בנק דיסקונט	בחינת הצורך בעדכון קוד ממשל תאגידי של קבוצת דיסקונט.

10
סוף דבר



תודות ותגובות לדוח	191
אינדקס GRI	192
עקרונות יוזמת ה-Global Compact	201
נספחים - לקוחות	202
נספחים - עובדים	205
נספחים - קהילה	212
נספחים - דיסקונט ירוק	213
נספחים - ממשל תאגידי	214
רשימת לוחות ותרשימים בדוח	215

תודות!

ולפני שהדוח החברתי התשיעי 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 מיוחדת לסטודיו לעיצוב The Storytellers על בניית הקונספט העיצובי של הדוח בראיה של הנגשת התכנים. תודה למעצבת עדי חן על העיצוב המוקפד של הדוח.
תודה לד"ר ליעד אורתר משבלת ESG על בקרת הדוח.
תודה לענת אבן-חן, ירדן קלטר ואירית ברימן, מהקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות במשרד BDO Consulting, על עבודתם המסורה בליווי הכנת הדוח והסיוע בשדרוג תכניו.
ואחרונים חביבים - תודה ענקית לכל עובדי בנק דיסקונט ועובדי חברות הבת בנק מרכנתיל דיסקונט, כאל ו-אי די בי ניו יורק שהופכים את המחוייבות התאגידית, 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:

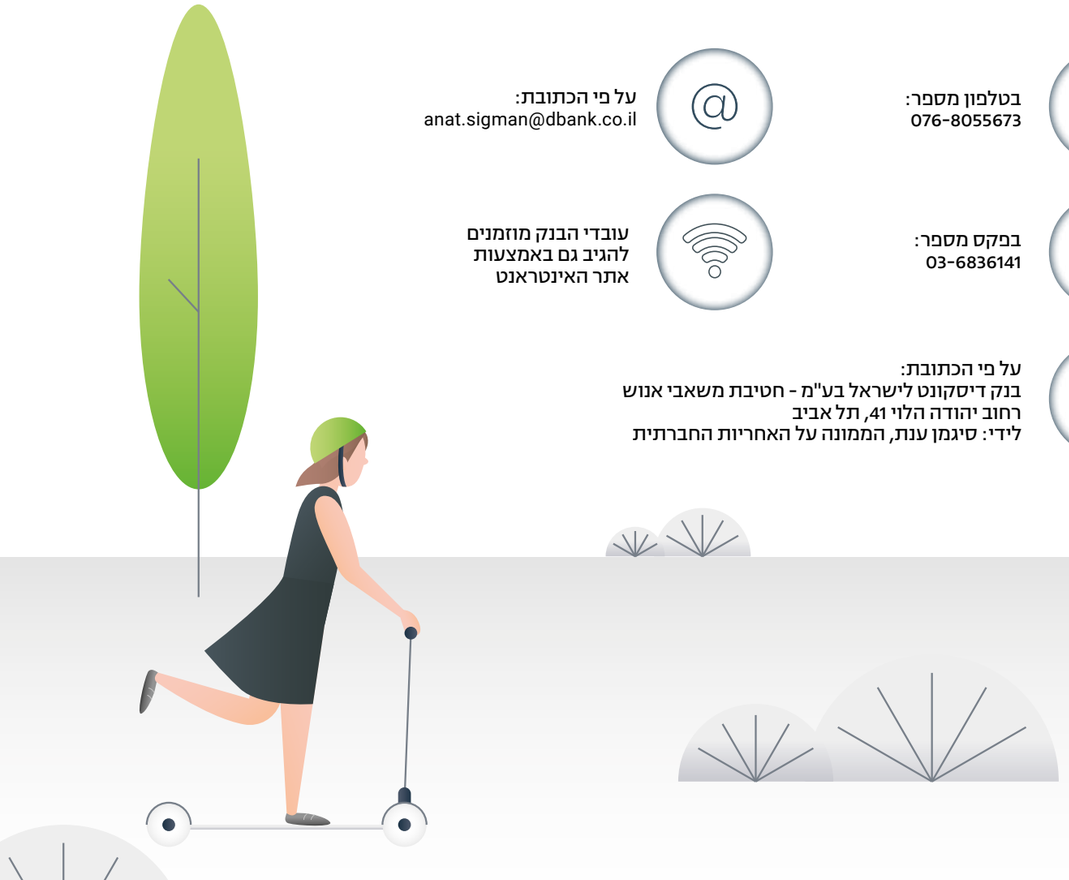
בטלפון מספר:
076-8055673

על פי הכתובת:
anat.sigman@dbank.co.il

בפקס מספר:
03-6836141

עובדי הבנק מוזמנים
להגיב גם באמצעות
אתר האינטראנט

על פי הכתובת:
בנק דיסקונט לישראל בע"מ - חטיבת משאבי אנוש
רחוב יהודה הלוי 41, תל אביב
לידי: סיגמן ענת, הממונה על האחריות החברתית



אינדקס GRI[35] משולב עם UNGC

GRI MATERIALITY DISCLOSURES SERVICE 2021

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות: בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	UNCG - cop
GRI 101: Foundation 2016							
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	22	31	32	33	אין דרישה ספציפית של COP
	102-2	תיאור המוצרים/שירותים עיקריים	22, 54	31	32	33-34	
	102-3	המיקום הגיאוגרפי של מטה החברה	22	31	32	33	
	102-4	מספר המדינות בהן פועלת החברה, ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי	22-23	31	32	33-34	
	102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	22	31	32	33	
	102-6	השווקים אותם משרתת החברה (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים)	22-23	31	32	34	
	102-7	גודל ומידע על החברה	44	44	44	44	
	102-8	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	207-205	207-205	207-205	-	
	102-9	תיאור המרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון בכל אחד מתחומי פעילות המרכזיים שלו, מוצרים ושירותים	130-131	133	133	133	
	102-10	שינויים משמעותיים בארגון לרבות גודל, מבנה, בעלות, ושרשרת האספקה	26-27	32	33	34	
	102-11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	174	174	174	174	7
	102-12	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שאותן אימץ הארגון	35	35	35	35	10-1
	102-13	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני סנגור לאומיים או בינ"ל	35	35	35	35	10-1
STRATEGY ←							
GRI 102: General Disclosures 2016	102-14	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון/מנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות תאגידית לחברה ולאסטרטגיה שלה	12	12	12	12	אין דרישה ספציפית של COP
	102-15	ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים של הארגון	12	32	32	34	

35 For the materiality Disclosure Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with the appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of Israel Discount Bank's report (and the English version of the GRI content index).

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות: בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	UNCG - cop
ETHICS AND INTEGRITY ←							
GRI 102: General Disclosures 2016	102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	50-49	51	51	51	10-1
	102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ודיווח ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואתית	52	53	53	53	אין דרישה ספציפית של COP
GOVERNANCE ←							
GRI 102: General Disclosures 2016	102-18	מבנה הממשל התאגידי של החברה	175-174	178	178	-	אין דרישה ספציפית של COP
	102-19	תיאור התהליך באמצעותו מבוצעת האצלת סמכויות הדירקטוריון בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים למנהלים ועובדים בארגון	175	N/R	N/R	N/R	
	102-20	האם ארגון מינה מנהל בכיר (executive-level) לניהול התחומים הכלכלי, סביבתי, חברתי והאם הוא מדווח ישירות לדירקטוריון	15	16	16	16	
	102-21	תיאור תהליכי התייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	177, 16	178	178	-	
	102-22	הרכב הדירקטוריון	172	172	172	172	
	102-23	האם יו"ר הדירקטוריון משמש גם בתפקיד ניהולי בכיר אחר ארגון (מעבר לדירקטוריון)	174	174	174	-	
	102-24	תהליכים לקביעת הרכב הדירקטוריון, הכישורים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים בוועדות הדירקטוריון	171	173	173	-	
	102-25	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	179-178	179-178	179-178	-	
	102-26	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון ערכים, אסטרטגיה, מדיניות הארגון ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית	48	N/R	N/R	N/R	
	102-27	אמצעים של הארגון לקידום ההבנה (והידע) של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	177	178	178	-	
	102-28	הליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי אחריות תאגידית: הכלכליים, הסביבתיים והחברתיים	174	174	174	-	
	102-29	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, חברתיים וסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים	181, 174	181, 174	181, 174	181	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-30	כיצד בוחן הדירקטוריון את האפקטיביות של תהליך ניהול הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	177-176	177-176	177-176	-	אין דרישה ספציפית של COP
	102-31	תדירות ביקורת הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים בנושאי אחריות תאגידית	177	178	178	-	
	102-32	המנהל הבכיר בארגון שמאשר את דוח הקיימות של הארגון	15	N/R	N/R	N/R	
	102-33	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	167	168	168	-	
	102-34	תיאור מספר ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים והמנגנון שבאמצעותו מטופלות הפניות	177	178	178	-	
	102-35	מדיניות התגמול של הדירקטוריון והמנהלים הבכירים בהתאם לשיטות תגמול	181-180	181-180	181-180	-	
	102-36	תיאור תהליך קביעת התגמול בארגון	181-180	181-180	181-180	-	
	102-37	כיצד נלקחות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק	181-180	181-180	181-180	-	
	102-38	היחס שבין השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין השכר החציוני השנתי בארגון	109	109	109	-	
	102-39	היחס שבין שיעור צמיחת השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין צמיחת השכר החציוני השנתי בארגון	109	109	109	-	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT ←							
GRI 102: General Disclosures 2016	102-40	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	16	16	16	16	אין דרישה ספציפית של COP
	102-41	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים	99	99	98	94	6 ,2 ,1
	102-42	פירוט תהליך ההגדרה והבחירה של מחזיקי העניין של הארגון	16	16	16	16	אין דרישה ספציפית של COP
	102-43	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ובתהליך הגדרת הנושאים לדוח	16	16	16	16	
	102-44	רשימת נושאים מרכזיים שהועלו בדיאלוג ותגובת הארגון	16	16	16	16	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
REPORTING PRACTICE ←							
GRI 102: General Disclosures 2016	102-45	פירוט רשימת הישויות/חברות על פי המופיע בדוחות הכספיים המאוחדים של החברה	23	23	23	23	אין דרישה ספציפית של COP
	102-46	תהליך הגדרת תכולת הדוח ותיאור ההשפעות של הארגון בכל נושא שהוגדר מהותי	16	16	16	16	
	102-47	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	18	18	18	18	
	102-48	הסבר על הסיבה והשלכות של הצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים	103,14	112 ,14	121,14, 209	14	
	102-49	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח וכו' ביחס לתקופות דיווח קודמות	14	14	14	14	
	102-50	התקופה המדווחת	12	12	12	12	
	102-51	ציון העובדה כי זהו הדוח הראשון / מתי פורסם הדוח האחרון	14	14	14	14	
	102-52	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	14	14	14	14	
	102-53	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	191	N/R	N/R	N/R	
	102-54	התאמה לתקן הדיווח של ה GRI:SRS	14	14	14	14	
	102-55	אינדקס GRI	200-192	200-192	200-192	200-192	
	102-56	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית (בקרת נאותות) על הדוח	19-18	19-18	19-18	19-18	
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016							
GRI 201: Economic Performance 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	44	44	44	44	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	44	44	44	44	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	44	44	44	44	
GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016							
	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	44	44	44	44	אין דרישה ספציפית של COP
	201-2	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים	152	152	152	152	7
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/ תגמול עובדים ופנסיה	106	111-110	111-110	-	אין דרישה ספציפית של COP
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבל הבנק בתקופה המדווחת	לא התקבלה בתקופת הדיווח				

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	45	45	45	45	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	45	45	45	45	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	45	45	45	45	
	GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016						
	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	134,70	148,71	149,71	-	אין דרישה ספציפית של COP
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות השפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	44	44	44	44	
GRI 204: Procurement Practices 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	130	130	130	130	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	130	130	130	130	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	130	130	130	130	
	GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES 2016						
	204-1	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	131-130	133	133	133	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 205: Anti-corruption 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	183	183	183	183	10
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	183	183	183	183	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	183	183	183	183	
	GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016						
	205-1	מדיניות ופעילות למניעת מקרי שחיתות בארגון, אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	183	184	184	184	
	205-2	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	184	184	184	-	
	205-3	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת והצעדים שננקטו בנידון	185	184	184	-	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
GRI 302: Energy 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	152	152	152	152	9,8,7
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	152	152	152	152	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	152	152	152	152	
	GRI 302: ENERGY 2016						
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	156	163	163	-	
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	לא מהותי לארגון				
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	159	164	166	-	
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	156	163	163	-	
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	153	154	154	-	
GRI 305: Emissions 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	152	152	152	152	8,7
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	152	152	152	152	8,7
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	152	152	152	152	8,7
	GRI 305: EMISSIONS 2016						
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	161	213	213	-	8,7
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	161	213	213	-	8,7
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	161	לא נמדד	לא נמדד	-	8,7
	305-4	עוצמת פליטות גזי החממה של הארגון	161	-	-	-	8,7
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	161	-	-	-	9,8,7
	305-6	פליטות של החומרים הפוגעים באוזון (ODS)	161	-	-	-	8,7
	305-7	SOX, NOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	לא מהותי לארגון				8,7
GRI 401: Employment 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	92	92	92	92	6,2,1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	92	92	92	92	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	92	92	92	92	
	GRI 401: EMPLOYMENT 2016						
	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	207-205	207-205	207-205	-	6
	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה, אשר להן לא זכאים עובדים במשרה חלקית או עובדים זמניים	108-107	111	111	111	אין דרישה ספציפית של COP
	401-3	חופשת לידה	210	210	-	-	6,2,1

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
GRI 402: Labor / Management Relations 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	94 ,92	98 ,92	98 ,92	92	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	94 ,92	98 ,92	98 ,92	92	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	94 ,92	98 ,92	98 ,92	92	
	GRI 402: LABOR / MANAGEMENT RELATIONS 2016						
	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	94	98	99	-	אין דרישה ספציפית של COP
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	92	92	92	92	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	92	92	92	92	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	92	92	92	92	
	GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016						
	403-1	ייצוג עובדים בוועדות בטיחות ובריאות המשותפות להנהלה ולעובדים	118	124-123	124-123	-	אין דרישה ספציפית של COP
	403-2	סוגי ושיעור פציעות, מחלות תעסוקתיות, אובדן ימי עבודה והיעדרויות, וכן מספר אירועי מוות הקשורים בעבודה	210	210	210	-	
	403-3	עובדים שיש להם שכיחות גבוהה או סיכון גבוה למחלות הקשורות לעיסוק שלהם	118	124	124	-	
	403-4	נושאי בטיחות ובריאות הכלולים בהסכמים רשמיים עם ארגוני העובדים	118	124	124	124	
GRI 404: Training and Education 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	92	92	92	92	6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	92	92	92	92	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	92	92	92	92	
	GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016						
	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	113	119	121	-	
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	112	119	120	120	אין דרישה ספציפית של COP
	404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	115	121	121	121	6

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNCG - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	100	100	100	100	6
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	100	100	100	100	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	100	100	100	100	
	GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016						
	405-1	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מגדר, גיל, מיעוטים, השכלה)	212	212	212	212	
	405-2	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים) - יחס בין שכר נשים לגברים בכל קטגורית עיסוק	95	99	99	-	
GRI 406: Non-Discrimination 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	93	93	93	93	6 ,2 ,1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	93	93	93	93	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	93	93	93	93	
	GRI 406: NON-DISCRIMINATION 2016						
	406-1	מספר מקרי האפליה והצעדים שננקטו בנידון	106	111	111	-	
GRI 413: Local Communities 2016	**GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016**						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	136	136	136	136	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	136	136	136	136	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	136	136	136	136	
	GRI 413: LOCAL COMMUNITIES 2016						
	413-1	אחוז הפעילויות בהן ישנה השפעה בקהילה מקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה תוכניות פיתוח קהילתית	136	144	145-144	-	אין דרישה ספציפית של COP
	413-2	הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	153	154	154	-	
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי אזור וסוג	61	66	67	67	
	FS14	יוזמות להנגשת מוצרים פיננסים לאוכלוסייה מועטות יכולת	,64 ,61 70	70 ,66	71 ,67	67	

שם התקן	מדד	תיאור	עמוד בדוח / תשובות ישירות				UNGC - cop
			בנק דיסקונט	בנק מרכנתיל דיסקונט	כאל	אי די בי ניו יורק	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	80	80	80	80	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	80	80	80	80	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	80	80	80	80	
	GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016						
	417-1	מחויבות הבנק לפרסום מידע הוגן ומלא על כלל המוצרים והשירותים של הבנק	80	81	81	81	אין דרישה ספציפית של COP
	417-2	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" שירותים/מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו	81	81	81	-	
	417-3	מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית	81	81	81	-	
GRI 418: Customer Privacy 2016	GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	82	82	82	82	1
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	82	82	82	82	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	82	82	82	82	
	GRI 418: CUSTOMER PRIVACY 2016						
	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	82	82	82	82	
GRI 419: Socio Economic Compliance 2016	GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016						
	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	186	186	186	186	אין דרישה ספציפית של COP
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	186	186	186	186	
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	186	186	186	186	
	GRI 419: SOCIO ECONOMIC COMPLIANCE 2016						
	419-1	הערך הכספי של קנסות משמעותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ולרגולציה	187	187	187	187	אין דרישה ספציפית של COP

עקרונות יוזמת ה-GLOBAL COMPACT

בנק דיסקונט מביע תמיכה בעשרת העקרונות של יוזמת הגלובל קומפקט[36] 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.

36 קישור לאתר הרשמי של UNGC: http://www.unglobalcompact.org

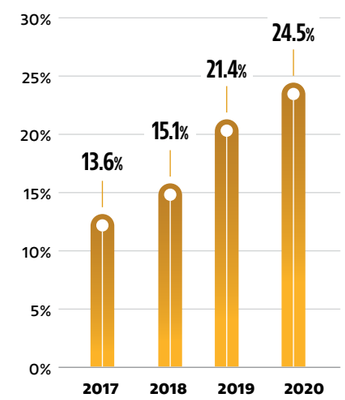
נספחים לקוחות

נתוני תלונות ופניות בבנק דיסקונט*

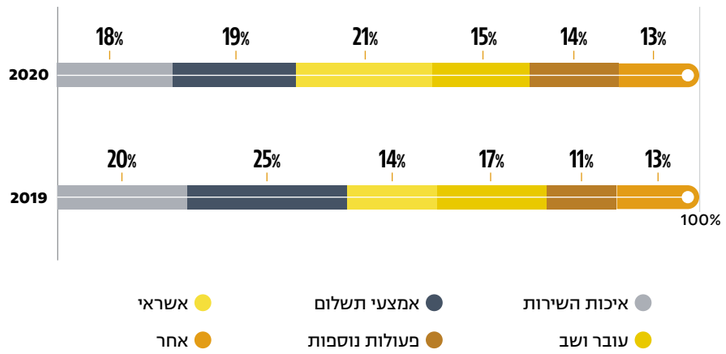
	2020	2019	2018	2017
תלונות ופניות שהתקבלו	4,202	2,976	2,668	3,029
תלונות ופניות שטופלו	3,988	2,875	2,769	3,047
תלונות שהסתיים הטיפול בהן	3,601	2,206	2,191	2,034
פניות, בקשות ובירורים שהסתיים הטיפול בהן	385	669	636	1,013
שיעור תלונות מוצדקות	24.5%	21.4%	15.1%	13.6%

* הנתונים בתרשים זה ובשאר התרשימים בעמוד זה אינם כוללים תלונות במסגרת חוק נתוני אשראי.

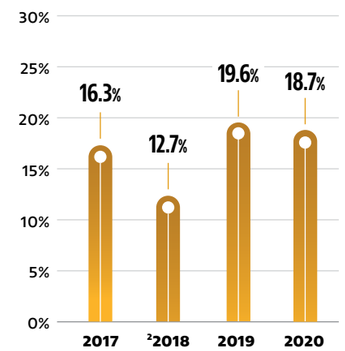
שיעור התלונות המוצדקות
בבנק דיסקונט



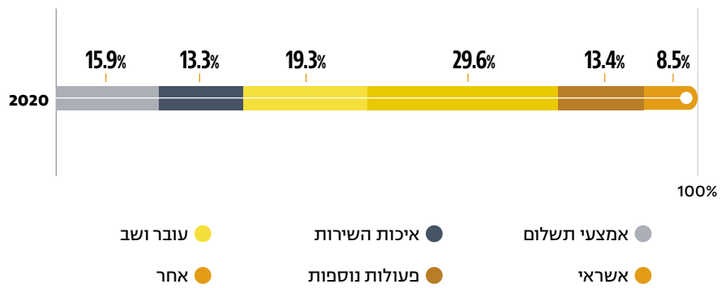
פילוח נושאי התלונות העיקריות
בבנק דיסקונט



שיעור התלונות המוצדקות[1]
בבנק מרכנתיל דיסקונט



פילוח נושאי התלונות העיקריות
בבנק מרכנתיל דיסקונט



הערות:

1 שיעור התלונות המוצדקות מחושב מתוך סך התלונות שנקבעה לגביהן עמדה.

2 מתוך נתון התלונות שהוצג בשנת 2018, 2% מהתלונות המוצדקות עוסקות בשירותים שניתנים על ידי בנק דיסקונט ובאחריותו.

תלונות בדבר הפרעה לסביבה

בשנת 2020 התקבלה בבנק דיסקונט תלונה אחת על רעש שגרם מזגן באחד הסניפים. התלונה טופלה.

בשנת 2020 לא התקבלו בבנק מרכנתיל דיסקונט או בכאל תלונות בדבר הפרעה לסביבה.

תלונות לקוחות לבנק ישראל

ביום 9 בנובמבר 2021 פרסם הפיקוח על הבנקים סקירה של פניות הציבור אל הפיקוח ביחס לשנת 2020. בנוסף הסקירה כללה מבט על נתוני המחצית הראשונה של 2021, לעומת המחצית הראשונה אשתקד. בסקירה הושם דגש על היבטי הוגנות במערכת הבנקאית.

בשנת 2020 חל גידול של כ-49% הן במספר התלונות שהתקבלו בפיקוח והועברו לכלל הבנקים בישראל והן במספר הבקשות שהתקבלו בפיקוח. הגידול מיוחס באופן מובהק למשבר הקורונה.

בסקירה נבחנו שלושה מדדים מרכזיים בלבד ביחס לחמשת הבנקים הגדולים:

1. מדד ראשון

היחס בין חלקו של כל בנק בתלונות ובבקשות שטופלו בפיקוח על הבנקים לבין חלקו במערכת.

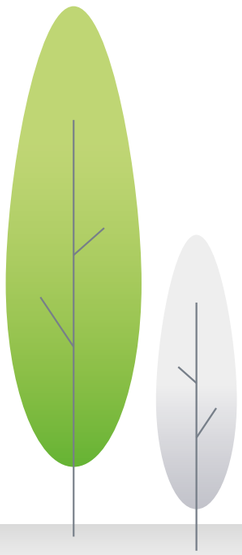
יחס נמוך מעיד על שביעות רצון הלקוחות מהבנק ללא צורך בהגשת תלונה. היחס בין חלקו של בנק דיסקונט במספר התלונות והבקשות שטופלו בפיקוח לבין חלקו במערכת הינו 1.16 והוא ממוקם חמישי במדד זה. בשנת 2019 עמד היחס כאמור על 1.27.

2. מדד שני

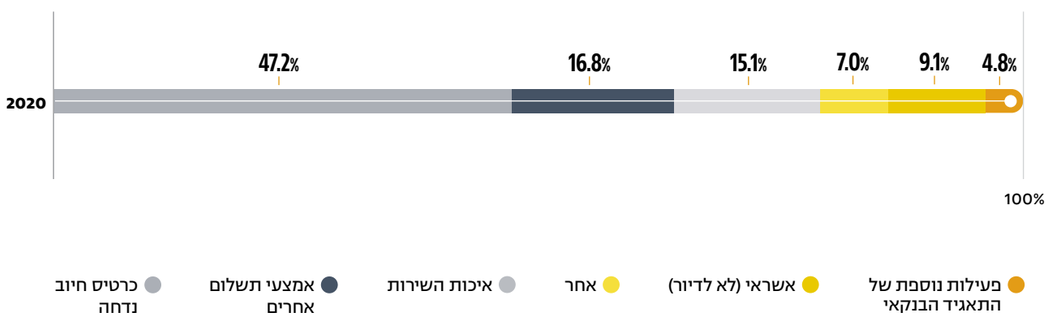
נכונות הבנק לפעול לטובת הפונה אף אם תלונתו לא היתה מוצדקת ("זיכוי לפנים משורת הדין").

שיעור גבוה משקף נכונות של הבנק לפעול לטובת הלקוח גם אם תלונתו אינה מוצדקת והפיקוח רואה בכך עמידה ברף גבוה של הגינות כלפי לקוחות.

בדיסקונט חל קיטון מ-21% בשנת 2019 ל-16% בשנת 2020. דיסקונט ממוקם במקום הרביעי במדד זה, בהשוואה למקום החמישי אשתקד.



פילוח נושאי התלונות העיקריות
בכאל



תלונות לקוחות לבנק ישראל בחברות הבת העיקריות בישראל

בנק מרכנתיל דיסקונט

סך התלונות שהתקבלו בבנק ישראל והועברו לתגובת בנק מרכנתיל דיסקונט הסתכם ב-143 פניות. בשנת 2020 נרשמו 6 מקרים של תלונות לא מוצדקות (מתוך 36 תלונות לא מוצדקות, כ-17%) בהם שולם לפנים משורת הדין פיצוי בסך כולל של כ-66 אלף ש"ח.

כאל

פיצוי לקוחות לפנים משורת הדין - בשנת 2020 נרשמו 21 מקרים של תלונות לא מוצדקות (מתוך 43 תלונות שלא נמצא כי הן מוצדקות והייתה לגביהן פניה לתאגיד, כ-48.8%) בהן שולם לפנים משורת הדין פיצוי בסך כולל של כ-58 אלף ש"ח.

3. מדד שלישי
זמני המענה לטיפול בתלונות

שיעור מענה מהיר משקף רמת שירות גבוהה יותר של הנציבות. בשנת 2020 נציבויות הבנקים לא דורגו במדד זה בשל הקלות בדיווחים שניתנו בשיא משבר הקורונה. עם זאת צוין כי חלה הרעה בזמני המענה תוך 30 יום בכלל המערכת (ירידה של כ-5% בהשוואה לשנת 2019).

מנתונים שצורפו בנספחים לסקירה עולה כי הבנק ממוקם במקום החמישי מבחינת זמני המענה תוך 30 יום. רק 49.5% מהתלונות נענו תוך 30 יום בשנת 2020, בהשוואה ל-88% בשנת 2019.

פיצוי לקוחות לפנים משורת הדין

במקרים מסוימים, הבנק מפצה לקוחות אף שתלונתם נמצאה בלתי מוצדקת, משיקול עסקי, בדרך כלל מתוך רצון לשמר לקוחות ותיקים ונאמנים. בשנת 2020 נרשמו 27 מקרים של תלונות לא מוצדקות (מתוך 157 תלונות לא מוצדקות, כ-17%) בהם שולם לפנים משורת הדין פיצוי בסך כולל של כ-792 אלף ש"ח.

שיעור התלונות המוצדקות

שיעור התלונות המוצדקות כפי שסווגו על ידי הפיקוח על הבנקים בשנת 2020 ביחס לכלל המערכת הינו 24%. שיעור התלונות שסווגו ע"י הפיקוח כמוצדקות ביחס לבנק דיסקונט בשנת 2020 הינו 34.7%.

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 בעקבות בדיקה שנערכה במהלך עריכת דוח שנתי 2019, 83 אנשים שנחשבו בעבר כנותני שירותים, הוגדרו כעובדי מיקור חוץ ונוספו למצבת העובדים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2019. בהעדר נתונים זמינים, מספרי ההשוואה לא תוקנו בהתאם. נתוני קבוצה זו לא נכללו בלוחות בנספח זה, פרט ללוחות בהם הדבר צויין במפורש.

3 חישוב נתוני עובדים הנשענים על סך עובדי הבנק, התבסס בשנת 2019 על הנתון של 5,199 עובדים, אשר לא כולל את 83 עובדי מיקור חוץ, הקודם כאמור בסעיף 2 לעיל.

עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2020	2019	2018
בנק דיסקונט	4,947	[1]5,282	5,343
בנק מרכנתיל דיסקונט[2]	1,446	1,375	1,388
כאל[3]	1,423	1,588	1,568
אי די בי ניו יורק	532	532	517

הערות:
1 הנתונים בלוח זה כוללים את הקבוצה הנוספת, כמפורט בהערה כללית מס' 2 לעיל.
2 לא כולל עובדים בחופשת לידה.
3 לא כולל מיקור חוץ.

פילוח עובדים לפי מגדר

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2020			2019			2018		
	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ
בנק דיסקונט	2,960	1,987	4,947	2,032	3,167	5,199	2,121	3,222	5,343
בנק מרכנתיל דיסקונט[1]	621	825	1,446	592	783	1,375	605	783	1,388
כאל[2]	1,016	407	1,423	459	1,129	1,588	454	1,114	1,568
אי די בי ניו יורק	298	234	532	299	233	532	291	226	517

הערות:
1 כולל עובדים בחופשת לידה.
2 לא כולל מיקור חוץ.

פילוח עובדים לפי פריסה גיאוגרפית

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	שיעור	2019	שיעור	2018	שיעור
בנק דיסקונט	מרחב ירושלים והדרום	387	7.8%	566	10.9%	608	11.4%
	מרחב מרכז	529	10.7%	521	10.0%	568	10.6%
	מרחב שפלה	592	12.0%	630	12.2%	634	11.9%
	מרחב צפון	491	9.9%	532	10.2%	573	10.7%
	מטה (ת"א)	2,948	59.6%	2,950	56.7%	2,960	55.4%
	סך-הכל	**4,947**	**100.0%**	**5,199**	**100.0%**	**5,343**	**100.0%**

הערה: בשנת 2018 טויב הפילוח לפי פריסה גיאוגרפית. מספרי ההשוואה טויבו בהתאם.

פילוח עובדים לפי סוג העסקה

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	עובדים מן המניין, בחוזים אישיים וחברי הנהלה	3,144	3,642	3,681
	ארעיים	1,317	1,133	1,215
	עובדי חברת כח אדם	-	-	-
	מיקור חוץ[1]	486	507	447
	סך-הכל	**4,947**	**[2]5,282**	**5,343**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עובדים מן המניין, בחוזים אישיים וחברי הנהלה	1,140	1,191	1,209
	ארעיים	2,112	166	143
	עובדי חברת כח אדם	66	76	73
	בתי תוכנה	28	29	28
	סך-הכל	**1,446**	**1,462**	**1,453**
כאל[3]	עובדים מן המניין, בחוזים אישיים וחברי הנהלה	1,347	1,502	1,437
	עובד זמני	6	6	26
	מיקור חוץ	356	334	330
	סך-הכל	**1,709**	**1,842**	**1,793**

הערות:
1 כולל עובדי בתי תוכנה ועובדי מרכזי שירות של הטלבנק.
2 הנתונים בלוח זה כוללים את הקבוצה הנוספת, כמפורט בהערה כללית מס' 2 (ראו עמ' 205).
3 כולל מיקור חוץ ולא כולל עובדים בחופשה ללא תשלום ונשים בחופשת לידה.

פילוח עובדים לפי גיל

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	עד 30	689	618	668
	31-50	2,877	2,796	2,823
	מעל 50	1,381	1,785	1,852
	סך-הכל	**4,947**	***5,199**	**5,343**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עד 30	140	109	127
	31-50	896	887	849
	מעל 50	410	379	412
	סך-הכל	**1,446**	**1,375**	**1,388**
כאל	עד 30	415	550	514
	31-50	768	791	783
	מעל 50	156	161	155
	סך-הכל	**1,339**	**1,502**	**1,452**

* ראו הערה כללית מס' 3 (עמ' 205).
הערות:
1 נתוני בנק דיסקונט ובנק מרכנתיל דיסקונט כוללים עובדים במעמד מן המניין ועובדים ארעיים.
2 נתוני כאל כוללים עובדים בקביעות ועובדים לא בקביעות. הנתונים כוללים גם עובדים בחופשה ללא תשלום ונשים בחופשת לידה.
3 נתוני בנק דיסקונט כוללים 2 עובדים של חברת דיסקונט ליסינג.

גיל וותק ממוצע

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2020		2019		2018	
	גיל ממוצע	וותק ממוצע	גיל ממוצע	וותק ממוצע	גיל ממוצע	וותק ממוצע
בנק דיסקונט	43.7	13.7	45.2	16.2	45.0	16.1
בנק מרכנתיל דיסקונט	44.2	16	44.1	17.0	44.3	16.9
כאל	37.0	9.42	36.0	8.6	36.3	8.3
אי די בי ניו יורק	49.0					

תחלופת עובדים

פילוח עובדים חדשים לפי מגדר

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	גברים	158	153	151
	נשים	304	337	336
	סך-הכל	**462**	**490**	**487**
בנק מרכנתיל דיסקונט	גברים	30	17	9
	נשים	39	41	31
	סך-הכל	**69**	**58**	**40**
כאל	גברים	66	128	122
	נשים	144	327	372
	סך-הכל	**210**	**455**	**494**

הערה: הנתונים כוללים עובדים ארעיים ועובדים מן המניין.

פילוח עובדים חדשים לפי גיל

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	עד 30	277	321	334
	31-50	146	157	143
	מעל 50	39	12	10
	סך-הכל	**462**	**490**	**487**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עד 30	31	36	30
	31-50	33	21	10
	מעל 50	5	1	-
	סך-הכל	**69**	**58**	**40**
כאל	עד 30	156	387	394
	31-50	50	65	97
	מעל 50	5	3	3
	סך-הכל	**210**	**455**	**494**

הערה: הנתונים כוללים עובדים ארעיים ועובדים מן המניין.

פילוח עזיבת עובדים לפי מגדר

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	גברים	244	234	274
	נשים	602	401	496
	סך-הכל	**846**	**635**	**770**
בנק מרכנתיל דיסקונט	גברים	63	31	37
	נשים	73	44	50
	סך-הכל	**136**	**75**	**87**
כאל	גברים	124	120	92
	נשים	276	306	324
	סך-הכל	**400**	**426**	**416**

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

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	עד 30	183	285	303
	31-50	144	197	215
	מעל 50	519	153	252
	סך-הכל	**846**	**635**	**770**
בנק מרכנתיל דיסקונט	עד 30	16	14	23
	31-50	23	31	40
	מעל 50	97	30	24
	סך-הכל	**136**	**75**	**87**
כאל	עד 30	229	305	304
	31-50	120	114	103
	מעל 50	51	7	9
	סך-הכל	**400**	**426**	**416**

התניידות עובדים

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

	2020	2019	2018
בנק דיסקונט	857	716	618
בנק מרכנתיל דיסקונט	296	233	175
כאל	95	187	179

התפלגות עובדים לפי סיבות עזיבה

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020			2019		2018		
		עובדים ארעיים	מן המניין	סך-הכל	עובדים ארעיים	מן המניין	סך-הכל	עובדים ארעיים	מן המניין	סך-הכל
בנק דיסקונט	עידוד פרישה	-	445	**445**	-	14	**14**	-	157	**157**
	פרישה ועזיבה טבעית	32	64	**96**	17	110	**127**	11	78	**89**
	מזה: סיום חוזה	30	-	**30**	15	1	**16**	11	-	**11**
	התפטרות	199	39	**238**	346	40	**386**	386	24	**410**
	פיטורין (ביוזמת הבנק)[3]	61	1	**65**	99	3	**102**	108	4	**112**
	אחר	-	5	**[1]5**	-	6	**[1]6**	-	2	**[1]2**
	סך-הכל פרישה	**292**	**554**	**846**	**462**	**173**	**635**	**505**	**265**	**770**
בנק מרכנתיל דיסקונט[4]	עידוד פרישה	1	82	**83**	-	14	**14**	-	18	**18**
	פרישה ועזיבה טבעית	1	19	**20**	-	14	**14**	1	7	**8**
	התפטרות	13	12	**25**	17	15	**32**	20	17	**37**
	פיטורין (ביוזמת הבנק)	7	1	**8**	12	3	**15**	17	5	**22**
	אחר	-	-	**-**	-	-	**-**	-	2	**2**
	סך-הכל פרישה	**22**	**114**	**136**	**29**	**46**	**75**	**38**	**49**	**87**
כאל	פרישה ועזיבה טבעית			**30**			**4**			**4**
	התפטרות			**205**			**283**			**260**
	פיטורין (ביוזמת החברה)			**159**			**130**			**137**
	אחר			**6**			**9**			**15**
	סך-הכל פרישה[2]			**400**			**426**			**[6]416**

הערות:
1 מהם נפטרו: 2019 - 6; 2018 - 2; 2017 - 9.
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.
5 102-48.
6 הנתונים תוקנו.

חלקיות משרה

		2020		
		גברים	**נשים**	**סה"כ**
כאל	משרה מלאה	398	939	1,337
	משרה חלקית	9	77	86
	סך-הכל	407	1016	1,423

חופשות לידה

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020		2019		2018	
		גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
בנק דיסקונט	זכאים לחופשת לידה	124	237	128	251	129	281
	יצאו לחופשת לידה	2	210	3	245	9	255
	חזרו מחופשה	1	170	3	237	9	254
	עובדים שעדיין היו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה	1	169	3	212	8	238
בנק מרכנתיל דיסקונט	זכאים לחופשת לידה	29	53	51	54	41	65
	יצאו לחופשת לידה	2	50	2	54	-	65
	חזרו מחופשה	2	35	-	54	-	34
	עובדים שעדיין היו מועסקים 12 חודשים לאחר חזרתם לעבודה	2	50	-	54	-	65

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 2020 - מספר העובדים/עובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה ונשארו לעבוד - נכון ליום 1 באפריל 2021.

ב. הנתונים לשנת 2019 - מספר העובדים/עובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה ונשארו לעבוד - נכון ליום 1 באפריל 2020.

ג. הנתונים לשנת 2018 - מספר העובדים/עובדות שחזרו לעבודה לאחר חופשת לידה ונשארו לעבוד - נכון ליום 1 באפריל 2019.

3 עבור בנק מרכנתיל דיסקונט:

א. הנתונים לשנת 2020 - מספר העובדים/עובדות שחזרו ונשארו לעבוד - נכון ליום 31 בדצמבר 2020.

ב. הנתונים לשנת 2019 - מספר העובדים/עובדות שחזרו ונשארו לעבוד - נכון ליום 31 בדצמבר 2019.

ג. הנתונים לשנת 2018 - מספר העובדים/עובדות שחזרו ונשארו לעבוד - נכון ליום 31 בדצמבר 2018.

היעדרות עובדים

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020		2019		2018	
		גברים	נשים	גברים	נשים	גברים	נשים
בנק דיסקונט	היעדרות בגין ימי מחלה בתשלום	26,766	41,623	26,066	49,894	26,459	49,285
	שיעור היעדרות	5.48%		6.24%		6.14%	
	תאונות	16	32	35	74	33	82
בנק מרכנתיל דיסקונט	היעדרות בגין ימי מחלה בתשלום	4,547	9,396	5,609	10,701	5,098	10,368
	שיעור היעדרות	4.57%		5.09%		4.6%	
	תאונות	231	145	331	301	274	321
כאל	היעדרות בגין ימי מחלה בתשלום	4,424	15,471	4,917	16,508	4,168	14,557
	שיעור היעדרות	5.79%		7.32%		5.14%	
	תאונות	7	17	13	31	22	28

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".

אירועים בהם היו מעורבים לקוחות ועובדים, אשר הגיעו כדי הפעלת פוליסת ביטוח

בשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר

		2020	2019	2018
בנק דיסקונט	לקוחות (צד ג')	15	5	16
	עובדים (חבות מעבידים)	4	2	9
	סך-הכל	**19**	**7**	**25**
בנק מרכנתיל דיסקונט	לקוחות (צד ג')	7	3	2
	עובדים(חבות מעבידים)	-	-	1
	סך-הכל	**7**	**3**	**3**
כאל	לקוחות (צד ג')	11	22	5
	עובדים (חבות מעבידים)	1	3	14
	סך-הכל	**12**	**25**	**19**

הדרכת עובדים

ממוצע שעות הדרכה לעובד

	2020	2019	2018
בנק דיסקונט	26.3	34	37
בנק מרכנתיל דיסקונט	20.3	47	53

פירוט נתוני הדרכת עובדים בבנק דיסקונט

	2020	2019	2018
סך-הכל ימי הדרכה פרונטאלית	18,605	22,527	26,052
אינטראקציות הכשרה מתוקשבת	21,369	41,863	43,757
ממוצע שעות הדרכה לעובד	26.3	32	37
ממוצע ימים לעובד	4.15	12.38	13.07
עלות הכשרה - מיליון ש"ח	6.9	8.9	[1]8.1

הערה:

1 הנתון תוקן.

משוב עובדים

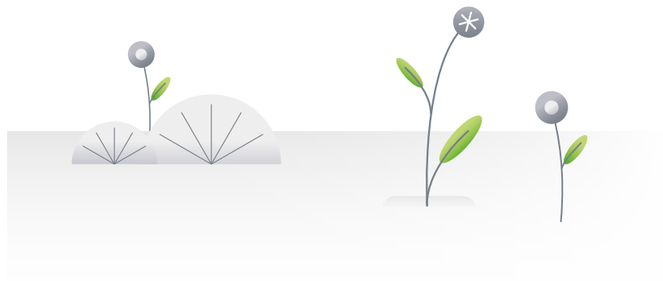
שיעור עובדים שקיבלו משוב

	2020	2019	2018
בנק דיסקונט	99%	99%	99%
בנק מרכנתיל דיסקונט	99%	99%	98%
כאל	100%	100%	99%

גיוון בקרב עובדים
נשים בדרגים שונים

		2020 נשים	2020 שיעור נשים	2019 נשים	2019 שיעור נשים	2018 נשים	2018 שיעור נשים
בנק דיסקונט	דירקטוריון	3	30%	3	30%	3	23%
	מנהלים	445	53%	499	51%	509	50%
	מתוכם: מנהלי ענף ומעלה[1]	64	41%	66	43%	70	40%
	פקידים			2,668	63.2%	2,713	62.8%
בנק מרכנתיל דיסקונט	דירקטוריון			2	22%	1	10%
	מנהלים			186	40%	173	37%
	פקידים			597	65.6%	610	66%
כאל	דירקטוריון	3	38%	4	50%	2	22.2%
	מנהלים	170	57%	170	56%	164	55%
	פקידים	849	75%	959	75%	947	75%

הערה:
1 כולל חברי הנהלה.



נספחים קהילה

היקף ההוצאה בקבוצת דיסקונט בגין הפעילות למען הקהילה

	2020	2019	2018
	באלפי שקלים חדשים		
הוצאה ישירה	10,865	9,866	8,925
חסויות[1]	1,021	950	535
עלויות שוטפות ישירות של הפעלת מוזיאון הרצליינבלום[2]	-	2,188	4,401
עלויות עקיפות - שכר עבודה[3]	5,046	3,248	2,599
הוצאות שונות[4]	373	599	425
סך-הכל	**17,305**	**16,851**	**16,885**

הערות:
1 נלקח חלק קטן מההוצאה בגין חסויות – חסויות לעמותות חברתיות בלבד.
2 שכר צוות ההדרכה ואחזקת מבנה.
3 עובדי היחידה לאחריות חברתית וגורמים מסויימים נוספים, שעסקו במישרין בתחומים של אחריות חברתית, במסגרת שעות העבודה.
4 בעיקר הוצאות הכנת דיווחים שונים בתחום האחריות החברה התאגידית.

נספחים דיסקונט ירוק

פליטות גזי חממה בשנים 2020-2019

	מכלול 1	מכלול 2	מכלול 3	סה"כ פליטות 2020	סה"כ פליטות 2019
בנק דיסקונט	2,562	16,799	461	**19,822**	**22,308**
בנק מרכנתיל דיסקונט	568	4,337	148	**5,053**	**5,887**
כאל	860	3,717	16	**4,593**	**4,937**

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 בשנת 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)	חיסכון כספי שנתי[1] (בש"ח[2])
התייעלות אנרגטית במבנה	התייעלות אנרגטית במערכות מיזוג אוויר	3,185	1,932,723	1,053	1,135,533
התייעלות אנרגטית במבנה	שדרוג מערכות תאורה	818	483,181	263	283,883
מבנה - צמצום שטחים		-	224,043	122	131,632
סך הכל בשנת 2020		**4,003**	**689,121**	**376**	**1,564,108**
סך הכל בשנת 2019		**6,750**	**2,639,947**	**1,483**	**1,551,048**
סך הכל בשנת 2018		**10,330**	**2,047,797**	**1,119**	**732,000**

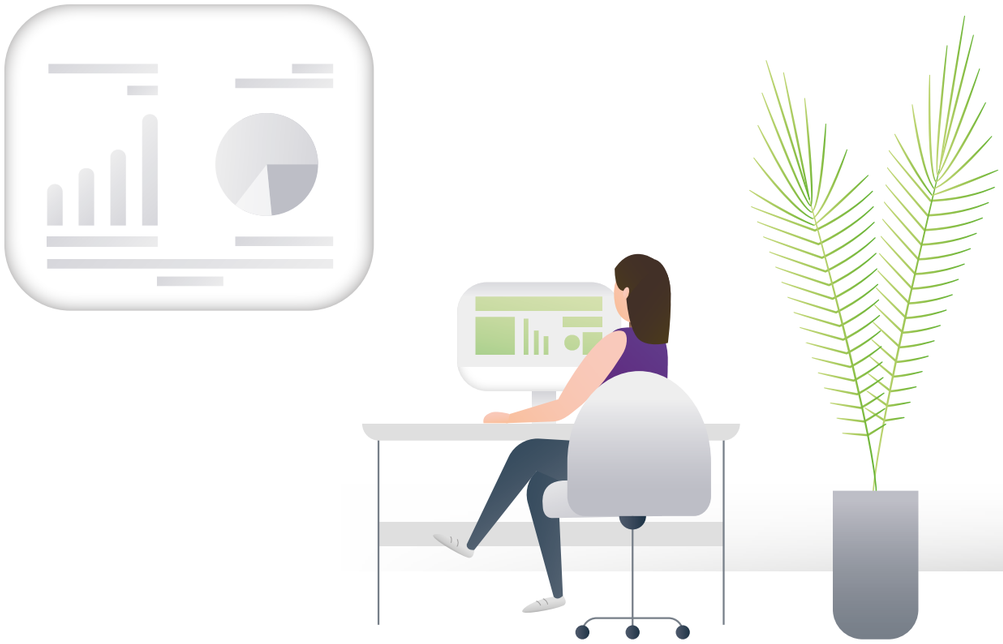
הערות:
1 חיסכון בצריכת החשמל ביחס לשנת 2019. מוערך כאחוז מסך החיסכון בצריכה.
2 לפי נתוני חיסכון בפועל, מוערך כאחוז מסך החיסכון הכספי.

נספחים ממשל תאגידי

השתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו

מספר ישיבות הדירקטוריון וועדותיו ושיעור ההשתתפות בהן

הפורום	מספר הישיבות בשנת 2020	שיעור ההשתתפות המשוקלל	מספר הישיבות בשנת 2019	שיעור ההשתתפות המשוקלל
מליאת הדירקטוריון	**38**	**99.7**	**33**	**96.3**
ועדת אשראים	7	100.0	9	98.4
ועדת ביקורת	28	100.0	25	95.0
ועדת ניהול סיכונים	16	100.0	16	97.1
ועדת משאבים	4	100.0	3	93.3
ועדת תגמול	11	100.0	10	100.0
ועדת טכנולוגיות ומשאבים	6	100.0	8	98.1
ועדת אד הוק - אוסטרליה	10	100.0	3	100.0
סך-הכל ישיבות ועדות	**82**	**100.0**	**78**	**96.8**



רשימת לוחות ותרשימים בדוח

פרק	שם הלוח/תרשים	עמוד
	טבלת ריכוז ביצועי קיימות בבנק דיסקונט	8
01	מטריצת הנושאים המהותיים	17
	הנושאים המהותיים – גבולות הדיווח	18
	מבנה האחזקות של קבוצת דיסקונט	23
02	יעד 4 – ביצועים לאורך השנים	39
	יעד 8 – ביצועים לאורך השנים	40
	יעד 9 – ביצועים לאורך השנים	41
	יעד 10 – ביצועים לאורך השנים	42
	יעד 16 – ביצועים לאורך השנים	43
	הערך הכלכלי שיוצרת קבוצת דיסקונט	44
03	ערוצי הדיווח וההתייעצות	52
04	פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק דיסקונט	58
	פריסה גיאוגרפית של סניפי בנק מרכנתיל דיסקונט	58
	הלוואות לסטודנטים בשנים 2016-2020	65
	הרצאות וסדנאות	72
	סקרי שביעות רצון שמבצע הבנק	75
	נתוני מדד איכות השירות 2020	75
	כאל – הציונים הממוצעים בסקר שביעות רצון לקוחות	78
05	שכר גברים לעומת שכר נשים	95
	התפלגות מגדרית של עובדי בנק דיסקונט	96
	עובדי בנק דיסקונט וחברות הבת העיקריות	96
	פילוח עובדי בנק דיסקונט לפי קטגוריות העסקה	96
	גיל ממוצע וותק ממוצע של העובדים	97
	השכלה אקדמית	97
	העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק דיסקונט	103
	התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק דיסקונט	103
	העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק מרכנתיל דיסקונט	105
	העסקה של אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – כאל	105
	התפלגות העובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה – בנק מרכנתיל דיסקונט וכאל	105
	נתונים בדבר פרישת עובדים	107
	יחס בין עלות תגמול ממוצעת של קבוצת נושאי משרה בכירה לבין העלות הממוצעת והחציונית של כלל העובדים	109
	נתונים בדבר סך שעות הדרכה שנתיות, בשנים 2018-2020	113
	שעות הדרכה שנתיות בממוצע לעובד/ת, בשנים 2018-2020	113
	היקף ההשקעה בהדרכות	113
	ימי הדרכה בבנק דיסקונט	113
	ימי הדרכה בבנק מרכנתיל דיסקונט – 2020	120
	תשומות הכשרת עובדים ומנהלים בכאל	121
07	הזנק דיסקונט – נתונים כלליים	138
	שיעור העובדים המתנדבים	140
	ממוצע שעות התנדבות לעובד	140
	פילוח ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט	141
	סך ההשקעה בקהילה של קבוצת דיסקונט	141
08	פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בבנק דיסקונט	157
	צריכת החשמל בבנק דיסקונט	158
	צריכת הדלק בבנק דיסקונט	158
	אומדן החיסכון הנובע מקיום הסעות לעובדים בבנק דיסקונט	158
	עצימות אנרגטית בבנק דיסקונט	159
	צריכת המים בבנק דיסקונט	159
	צריכת הנייר בבנק דיסקונט	159

פרק	שם הלוח/תרשים	עמוד
08 (המשך)	טביעת הרגל הפחמנית של בנק דיסקונט לפי מכלולים	161
	עצימות פליטות גזי החממה של בנק דיסקונט	161
	פליטות מנסועה של בנק דיסקונט	161
	פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בבנק מרכנתיל דיסקונט	163
	צריכת החשמל בבנק מרכנתיל דיסקונט	163
	צריכת הדלק בבנק מרכנתיל דיסקונט	163
	עצימות אנרגטית בבנק מרכנתיל דיסקונט	164
	צריכת הנייר בבנק מרכנתיל דיסקונט	164
	כמות הפסולת שנשלחה למחזור	165
	פילוח צריכת האנרגיה ממקורות שונים בכאל	165
	צריכת החשמל בכאל	165
	עצימות אנרגטית בכאל	166
	צריכת הדלק בכאל	166
	צריכת הנייר בכאל	166
09	תרשים המבנה הארגוני של בנק דיסקונט	171
	הרכב הדירקטוריון	172
	פרטים על חברי ההנהלה	179
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	205
	פילוח עובדים לפי מגדר	205
	פילוח עובדים לפי פריסה גאוגרפית	205
	פילוח עובדים לפי סוג העסקה	206
	פילוח עובדים לפי גיל	206
	גיל וותק ממוצע	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
	חלקיות משרה	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
	נשים בדרגים שונים	212
	היקף ההוצאה בקבוצת דיסקונט בגין הפעילות למען הקהילה	212
	פליטות גזי חממה בשנים 2019–2020	213
	פרטים בדבר ההשקעה של בנק דיסקונט במהלכים לצמצום פליטות גזי חממה בשנת 2020, והחיסכון השנתי אשר נבע מהם	213
	השתתפות בישיבות הדירקטוריון וועדותיו	214