

צריכת חומרים ממוחזרים, מוצרים ושירותים בנקאיים המייצרים
חברתי וסביבתי, שימוש אחראי באנרגיה, צמצום צריכת מים, הערכה וני
של סיכונים סביבתיים במתן אשראי, אי אפליה, בריאות ובטי
תעסוקתית, התאגד
השפעה על מגוון
שפכים ופסולת
חברתיות וסוג
זכויות ילדים, סבי
תלונות בקהילה, השפעה כלכלית ישירה ועקיפה על כלכלת ישראל, מי
מוצרים ושירותים, יוזמות לקידום הידע הפיננסי בציבור, תקשורת שיו
אחראית, קידום הגיוון התעסוקתי, שמירה על פרטיותו של כל לק
השקעה חברתית בקהילה, סינון ספקים על פי השקעה ומעורבות בקהיל

תוכן העניינים

2	פתח דבר
3	תמצית מנהלים
6	מבוא: אחריות תאגידית בסקטור הפיננסי
10	זיהוי נושאים לדיווח
11	סקר זיהוי נושאים מהותיים לדיווח בקרב תאגידים בנקאיים בישראל
26	סיכום והזמנה לדיון
28	נספח א' - נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות: המחקר הבין-לאומי של GRI
31	נספח ב' - הגוף החוקר: הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות BDO זיו האפט
32	ביבליוגרפיה

פתח דבר

בעקבות חובת הדיווח שהטיל המפקח על הבנקים על התאגידים הבנקאיים, ובמסגרת הדרישה לזהות נושאים מהותיים בפעילות של ארגונים המדווחים על פי תקן GRI G4, ביצעה הקבוצה לקיימות ואחריות תאגידית BDO זיו האפט מחקר בלתי-תלוי לזיהוי ולאפיון של נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות בישראל. המחקר נועד לסייע לבנקים מדווחים להעריך אלו נושאים נחשבים מהותיים על ידי מחזיקי העניין. תוצאות המחקר מאפשרות ליצור בסיס להתייחסות בדוחות של בנקים; כמו כן, הן מאפשרות להניע תהליך פנים-ארגוני של הערכת נושאים בתחום הקיימות והאחריות התאגידית שהם מהותיים לפעילות הארגון, ולכלול אותם בניתוח השפעותיו הכלכליות, החברתיות והסביבתיות.

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות BDO זיו האפט היא יחידת ייעוץ בתחום האחריות התאגידית. במסגרת פעילותה הכינה הקבוצה עשרות דוחות אחריות תאגידית לחברות ממגזרים ומתחומי פעילות רבים, לרבות תעשייה, פיננסים, שירותים, חברות ממשלתיות ועוד. הקבוצה מלווה שלושה בנקים מרכזיים בישראל ואת פעילותם בתחום זה. כחלק מהעשייה השוטפת ובהתאם לדרישת התקן החדש, זוהה הצורך בהגדרה של נושאים מהותיים לסקטור הבנקאי בישראל.

המעבר מדיווח וולונטרי לדיווח הנובע מחובה רגולטורית אינו פשוט. דרישת הדיווח בכלל והמיקוד בנושאים המהותיים על פי דרישות התקן החדש בפרט, מגדירות את הליבה העסקית כמרכז הדיווח, בניגוד לאסופה של נושאים אקראיים המנוהלים דה פקטו. זו יכולה להיות הזדמנות למקד את הפעילות בבנקים ליצירת ערך עסקי וחברתי למחזיקי עניין שונים, שכן כלכלה חזקה וחברה חזקה יוצרות סקטור בנקאי יציב – ולהפך. בנוסף, דיווח ראוי וממוקד יכול לחולל שינוי באופן שבו הציבור תופס את הבנקים בישראל, וגם בכך טמון ערך עצמאי.

תודות ליועצי הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות השותפים לכתיבת מסמך זה: ויטלי ויינבלט, ניר קורן, דורון מלר, רותם בלנק-ענבר, דניאל שולבאום, מיכל גוטמן-קרמר ואסתר פלד, ולמיכאלה קלי על העריכה הלשונית.

קריאה מהנה,

דר' יונתן מנוחין,

וצוות הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות

BDO זיו האפט

תל אביב, יוני 2014

תמצית מנהלים

בשנים האחרונות החלו חברות להרחיב את הדיווח לציבור על תוצאות פעילותן. הדיווח חורג מגבולות ההיבט הכספי וכולל סוגיות של ממשל תאגידי, אתיקה, זכויות אדם, איכות סביבה, סביבת העסקה, שרשרת אספקה, לקוחות, צרכנים וקהילה. הדיווח הוא חלק מהתבונה של תאגיד יש אחריות למניעת ההשפעות השליליות הנובעות מפעילותו, לצמצומן ולניהולן. הבנה נוספת היא שקיומו של התאגיד לאורך זמן, תלויה גם ביכולתו ליצור ערך לבעלים ולציבור שבסביבותיו הוא פועל.

ישנן מדינות שהפכו את הדרישה הנורמטיבית לדיווח חברתי, לחובה רגולטורית; כך בצרפת, בדרום-אפריקה, בדנמרק ועוד. בישראל החליטו שני רגולטורים – רשות החברות הממשלתיות והמפקח על הבנקים – כי דיווח בתחום האחריות התאגידית הוא רכיב מהותי בתהליך הבקרה הציבורית על ביצועי הארגון, וקבעו חובת דיווח על החברות שתחת פיקוחם. כתוצאה מכך, למשל, ציבור מחזיקי העניין של המוסדות הפיננסיים בישראל, צפוי לקבל בהמשך השנה הנכחית דוחות חברתיים של כל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי בישראל. כדי שהציבור יקבל דיווח ברור, אחיד ונגיש פותחו מתודולוגיות, או תקנים, לדיווח לא פיננסי (היינו: דיווח חברתי) כגון GRI-I AccountAbility, SASB, UNGC. תקן GRI (Global Reporting Initiative) הפך לסטנדרט המועדף לדיווחים חברתיים: כיום יותר מ-80% מאלפי הדוחות החברתיים הנכתבים מדי שנה בעולם הם בהתאם לתקן זה. העיקרון המנחה של כל תקני הדיווח הוא שדוח אחריות תאגידי חייב לכלול התייחסות של התאגיד לנושאים מהותיים בממשק שלו עם מחזיקי העניין. התאגיד נדרש לתאר את תוצאות פעילותו באותם נושאים ואת השפעתן על מחזיקי העניין, ועל מדיניותו באותם נושאים, על דרכי יישומה ועל יעדים לשיפור.

מטבע הדברים, "הנושאים המהותיים" שונים זה מזה וייחודיים לכל ענף פעילות ועשויים להיות שונים גם לכל תאגיד. הם מבוססים על התעשייה שבה התאגיד פועל, על אזור פעילותו הגאוגרפי ועל פעילות התאגיד בעבר ובהווה. מרבית תקני הדיווח מכוונים את הארגונים לבחון את השפעתם על הציבור באמצעות דיאלוג עם מחזיקי העניין ולברר את הנושאים המשפיעים על הציבור ואת חשיבותם עבורו. לכן נוכל לצפות לתאימות גבוהה בין הנושאים המהותיים בתאגידים הפעילים באותו ענף ובאזור גאוגרפי נתון (כך, למשל, בישראל נוכל לצפות לתאימות גבוהה בין הנושאים המהותיים בתאגידים הבנקאיים).

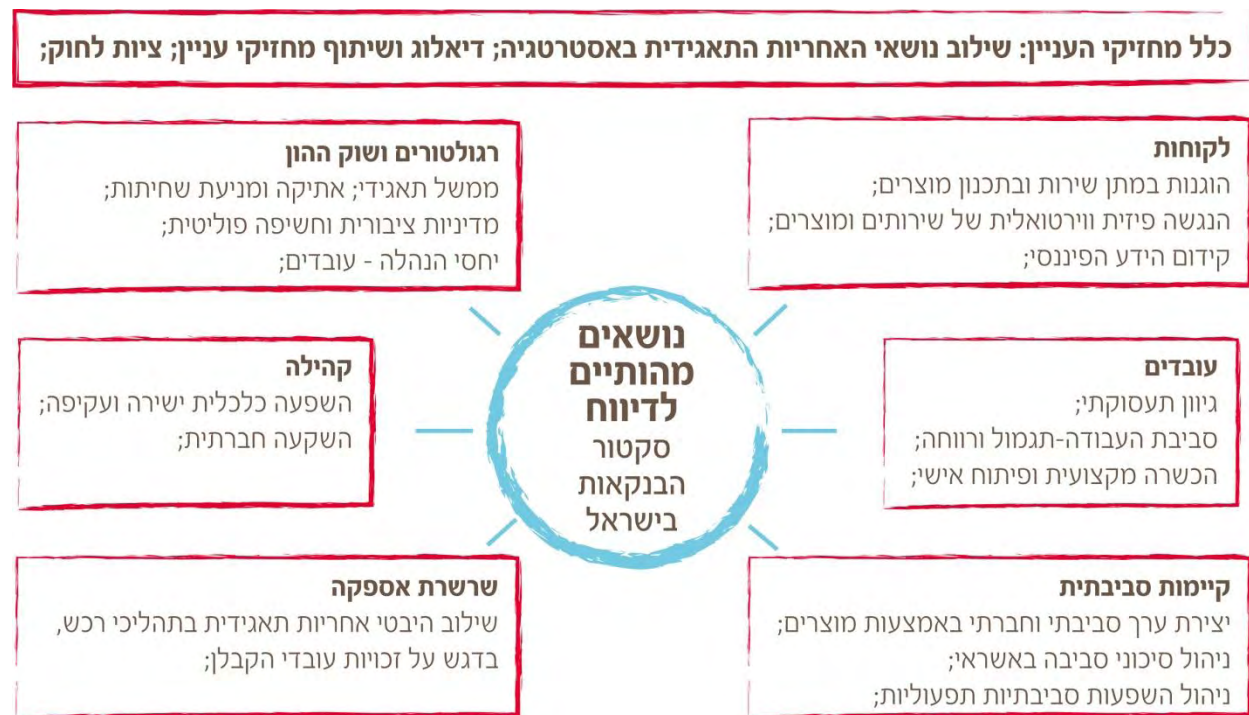
לאור חובת הדיווח החברתי בסקטור הבנקאי בישראל מצאנו לנכון לבצע מחקר ביחס לנושאים המהותיים שלגביהם נדרשת התייחסות בדוחות החברתיים של הבנקים בישראל.¹

¹ גילוי נאות: המחקר מומן חלקית על ידי בנק הפועלים.

המחקר נועד למקד את הבנקים לדיווח על הנושאים המהותיים להם, וביחס לתפישת מחזיקי העניין. זאת, כדי שמחזיקי העניין יוכלו להתרשם מהדוחות ולהעריך באופן עצמאי, האם הדיווח כולל את הסוגיות החשובות להם ומאפשר הבנה באשר לפעילות הארגון בנושאים אלו.

מחקר זה מתבסס על מכלול הנושאים לדיווח שהוגדרו בהנחיות התקן החדש לדיווח חברתי GRI:G4. הנושאים הוצגו ל-15 מובילי דעה בתחום האחריות התאגידית והקיימות בישראל במסגרת ראיונות שקיימנו עימם. מובילי הדעה ייצגו שש קבוצות עיקריות של מחזיקי העניין: לקוחות, בעלי המניות, ספקים, חברה אזורית, אקדמיה ורשת מקצועית של אחריות תאגידית בישראל. תוצאות הראיונות הושאו לתוצאות מחקר גלובלי אחר שעסק בציפיות מחזיקי עניין מגוונים מהסקטור הבנקאי. תוצאות המחקר שלנו מלמדות על תשעה-עשר נושאי ליבה שנחשבים "נושאים מהותיים" לדיווח בסקטור הבנקאי בישראל למחזיקי העניין.

נושאים מהותיים לדיווח בסקטור הבנקאות בישראל ביחס למחזיקי עניין שונים:



נושאים אלה נחלקים לשלוש רמות התייחסות: ערך עסקי משותף, התנהלות אחראית ופיתוח כלכלי-חברתי.

רובד הערך העסקי המשותף: מתייחס ליצירת הערך העסקי המשותף לבנק ולמחזיק העניין (מסומן בוורוד).

רובד ההתנהלות האחראית: מתייחס לניהול הממשקים הקשורים להיבטים ארגוניים ותפעוליים של פעילות הבנקים (מסומן בבורדו).

רובד הפיתוח הכלכלי-חברתי מתייחס לאחריות הבנקים לקידום הכלכלה והחברה בישראל (מסומן בכחול).

ממשל תאגידי	שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי העניין	תמחור הוגן ומניעת פגיעה בלקוח	הנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים	הערכה וניהול של סיכונים סביבתיים במתן אשראי	מוצרים ושירותים בנקאיים המייצרים ערך חברתי וסביבתי	אסטרטגיה של ניהול האחריות התאגידית
פיתוח והכשרת עובדים	יחסי הנהלה-עובדים	דיווח על ציות לחוק	השתתפות במדיניות ציבורית וחשיפה פוליטית	סביבת העבודה וניהול העובדים	שילוב סוגיות חברתיות וסוגיות סביבתיות ברכש	אתיקה ומניעת שחיתות
	השקעה חברתית	יחמות לקידום הידע הפיננסי בציבור	קידום הגיוון התעסוקתי	השפעה כלכלית ישירה ועקיפה על כלכלת ישראל	ניהול תחום איכות הסביבה	

על בסיס מסקנת המחקר – הממקדת את הנושאים המהותיים לענף הבנקאות בישראל – אנו מזמינים תאגידים בנקאים בישראל, העתידים לפרסם דוחות חברתיים בהמשך השנה, לבחון את מידת ההתאמה של פעילותם לציפיות של מחזיקי העניין ולדווח על כך. בה בעת אנו קוראים לכלל מחזיקי העניין, שאת מקצת קולותיהם הבאנו במסמך זה, להיות קול פרואקטיבי ומגיב: עליהם ללמוד את הדוחות המתפרסמים, ולבחון האם ניתן בהם מענה מלא מצד הבנק לאינטרס שהם מייצגים. זאת, כדי שיחד יוכלו לפתח שיח מקדם לקראת שקיפות ושיפור ביצועים משנה לשנה.

מבוא: אחריות תאגידית בסקטור הפיננסי

מהי אחריות תאגידית?

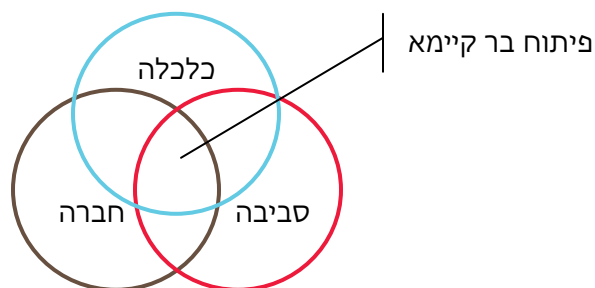
אחריות תאגידית היא גישת ניהול אסטרטגית שעיקרה ניהול ההשפעות של הארגון על מגוון מחזיקי עניין. גישה זו מבקשת ליצור ערך משותף (Shared Value) לארגון ולמחזיקי העניין, ולצמצם את ההשפעות השליליות העוללות לנבוע מפעילות הארגון – כל זאת במטרה לקדם מציאות כלכלית, חברתית וסביבתית בת קיימא באמצעות כלים כלכליים עסקיים.

השיח על אחריות תאגידית החל לפני כמה עשרות שנים וקיבל פרשנויות שהשתנו בהתאם לצו השעה. כך, בשנות השבעים, נתפשה האחריות התאגידית כאחריות הארגון לקדם נושאים חברתיים. תפישה זו נבעה בעיקר מהתנהלות מתגוננת של ארגונים והתפרשה לא אחת כפילנתרופיה. ביקורת רבה נמתחה על הגדרה זו של אחריות תאגידית. כלכלנים, ובהם מילטון פרידמן, טענו שהאחריות התאגידית של עסקים היא למקסם את רווחיהםⁱ ותו לא.

התמורות הגלובליות שחלו מאז שנות השבעים – שינוי האקלים, ההתחזקות של תאגידים גלובאליים, מהפכת המידע והגישה אליו והתעוררות החברה האזרחית – הביאו לשינוי בתפישת האחריות התאגידית. חברות החלו להיבחן בהתאם לפעילותן החברתית, הכלכלית והסביבתית, מתוך הבנה ששלושת התחומים משיקים ומעצימים זה את זה (ראו איור מס' 1). כיום אחריות חברתית נתפסת יותר ויותר כחלק אינטגרלי מניהול התאגיד המודרני (אלקינגטון, 1997)ⁱⁱ.

איור מ' 1

שלושת מעגלי הקיימות או שורה תחתונה משולשת (TBL)



בשנת 2011 פרסם מייקל פורטר תפישה חדשה שכינה "ערך משותף" (Shared Value)ⁱⁱⁱ. גישה זו עסקה בשילוב של שיקולי חברה וסביבה בפעילות הארגון. על פי פורטר, יצירת הערך הכלכלי צריכה לכלול ערכים חברתיים וסביבתיים ובכך להביא לסך ערך גדול יותר הן עבור מחזיקי העניין והן עבור הארגון. התנהלות על פי תפישה זו משמעותה ניהול סיכונים, שימור לקוחות לטווח הארוך, חיסכון בהוצאות, הגברת פרודוקטיביות ופיתוח מוצרים חדשניים העונים על הצרכים המשתנים של הלקוחות.

על פי התפישה המקובלת כיום בארץ ובעולם, אחריות תאגידית מתייחסת לתשעה תחומים מרכזיים. ארבעת הראשונים מהווים מערך של עקרונות להתנהלות אחראית, וחמשת האחרים עוסקים בממשקי הארגון עם קבוצות מרכזיות של מחזיקי עניין והנושאים הקשורים אליהן:

1. **זכויות אדם ואזרח:** פעילות הארגון לקידום כלל בני אדם הקשורים לתאגיד בכבוד, בהוגנות ובשוויון.
2. **אתיקה בעסקים:** הבטחת התנהלות עסקית ראויה ובכלל זה מניעת שחיתות.
3. **ממשל תאגידי:** ניהול התאגיד לקידום האינטרסים של כלל מחזיקי העניין.
4. **שקיפות ודיווחיות:** הצגה ודיווח לציבור על אופן ההתנהלות של התאגיד, מתוך מטרה ליטול אחריות על התוצאות.
5. **סביבת העבודה וזכויות עובדים:** של עובדי הארגון והפועלים בחצרותיו.
6. **איכות הסביבה:** מחויבות לצמצום ההשפעה הסביבתית של הארגון בהתנהלות הארגון ובמוצרי.
7. **שרשרת אספקה אחראית:** קידום תחום האחריות התאגידית במעלה שרשרת הערך של הארגון והתנהלות ראויה עם הספקים.
8. **אחריות למוצר:** בחינה וניהול של השפעות המוצר לאורך חייו וקשר עם לקוחות.
9. **קשרי קהילה ופיתוח קהילתי-כלכלי:** העצמת הקהילה בה פועל הארגון.

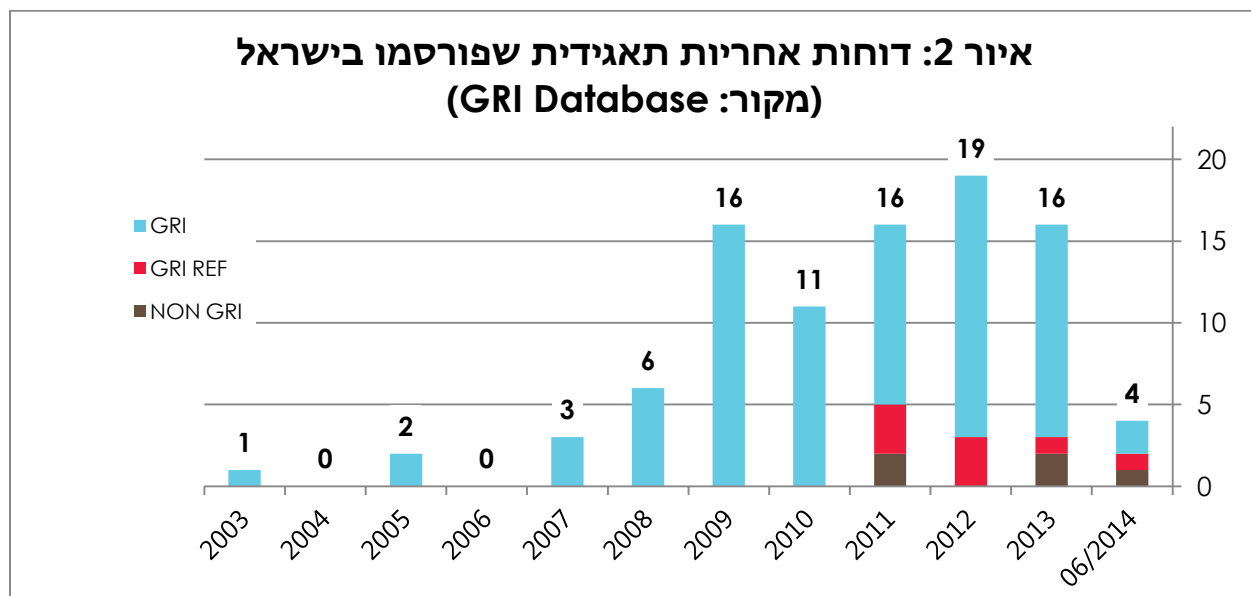
דיווח חברתי

הדיווח הוא רכיב מרכזי בהטמעה של אחריות תאגידית בארגון. "דוח קיימות" או "דוח אחריות תאגידית" הוא מסמך פורמלי המציג את כלל השפעות הארגון בתחומים המפורטים לעיל, את מדיניות הארגון, את דרכי יישומה, תוצאות מדידות ויעדים עתידיים. הדיווח מסייע בפיתוח שקיפות ארגונית, שנהפכת למבוקשת יותר ויותר על ידי מחזיקי העניין, לרבות בעלי המניות, הרגולטורים, הלקוחות והחברה האזרחית.

ככל שעובר הזמן, אנו עדים לשתי התפתחויות מגמתיות הן בעולם והן בישראל: ראשית, יותר ארגונים מתחילים לדווח; שנית, רגולטורים מתחילים לראות בדיווח חברתי כלי שימושי ולחייב ארגונים בדיווח חברתי.

עדות למגמה הראשונה ניתן לראות בהתפתחות הדיווח העולמית, הנשענת על סטנדרטים בינ"ל המאפשרים השוואה בין הדוחות. מתודולוגיית הדיווח המקובלת והרווחת בעולם היא של ארגון GRI (Global Reporting Initiative). יותר מ-80% מהארגונים המדווחים על אחריות תאגידית בעולם עושים זאת תוך שימוש במתודולוגיה GRI^{iv}. הוא ארגון בינלאומי ללא מטרות רווח, הפועל בשיתוף סוכנות הסביבה של האו"ם (UNEP) ומהווה רשת מקצועית גלובלית של מחזיקי עניין. GRI מציג מדדים לבחינה בכל אחד משלושת תחומי האחריות התאגידית – כלכלה, חברה וסביבה – בחלוקה נושאית ובאופן המאפשר השוואה (בחתך גאוגרפי, סקטוריאלי או אחר).

בישראל החלה מגמת הדיווח בתחילת העשור הקודם. מה שהחל כדיווחים יחידים וספורים נהפך למסה של כ-35 חברות המדווחות מדי שנה או שנתיים (ראו איור מס' 2). נכון למועד הכתיבה של מחקר זה עד כה, פורסמו בישראל 94 דוחות אחריות תאגידית.



מבין 94 הדוחות שפורסמו עד כה בישראל, 81 נכתבו במלואם על פי הנחיות GRI; שבעה נכתבו ברוח הנחיות אלה ורק שישה אינם על פי הנחיות GRI. כלומר: 86% מהדוחות בישראל הם על פי הנחיות GRI. מתוך כלל הדוחות שנכתבו בישראל, עשרה הם של בנקים בישראל (שישה של בנק הפועלים, שלושה של בנק לאומי ושניים של בנק דיסקונט).

המגמה השניה החלה בחמש השנים האחרונות, במסגרתה אימץ הרגולטור את הנושא. כך, למשל, באפריל האחרון הוחלט באיחוד האירופי על חובת דיווח לא-פיננסי, שתחול על חברות גדולות. הדיווח יכלול מידע לגבי סיכונים, מדיניות ותוצאות בתחומי הסביבה, החברה והעובדים.^v חברות ממשלתיות בישראל נדרשות, מאז שנת 2009, לפרסם דוח פיתוח בר קיימא,^{vi} ובשנת 2011, פרסם הממונה על הבנקים הנחיה המחייבת את כל הבנקים בישראל וחברות האשראי להגיש דוח אחריות תאגידית (ראו הרחבה בהמשך).

הדרישה לדיווח על אחריות תאגידית בסקטור הפיננסי

ההכרה בחשיבות הדיווח בנושאי אחריות תאגידית בשווקים הפיננסיים הולכת וגוברת, ועמה גם דרישות הדיווח, המעוגנות במדינות רבות בדרישות של גופי רגולציה ובורסאות ברחבי העולם. באוסטרליה, למשל, נחקק בשנת 2010 Financial Services Reform Act (FSRA), ולפיו גופים המנפיקים מוצרים פיננסיים מחויבים לדווח על מידת התחשבותם בשיקולים סביבתיים, חברתיים ואתיים בקבלת החלטות השקעה. באותה שנה החלה הבורסה האוסטרלית (ASX) לחייב את החברות הנסחרות בה לקיים קוד ציות סביבתי או חברתי. בשנת 2014 הרחיבה הבורסה האוסטרלית את דרישות הדיווח הלא-פיננסי כך שכללו דיווח בדבר חשיפה מהותית לסיכונים חברתיים וסביבתיים, ויתארו כיצד בכוונת המדווחים לנהלם ולמתנם. בצרפת, מאז שנת 2010 החברות הציבוריות מחויבות לדווח בנושאי אחריות תאגידית. בבריטניה, משנת 2010, נדרשות חברות הצורכות יותר מ-6,000 MWh חשמל בשנה, לדווח על פליטות גזי החממה הנוצרות מצריכה זו. בשנת 2013 החלה Financial Reporting Council (FRC) לגבש הנחיות לדיווחי חברות בנושאי סביבה, חברה וגיוון תעסוקתי במסגרת הדוח הכספי השנתי.^{vii}

בצד הדרישות הרגולטוריות החלו בשנים האחרונות לעלות גם דרישות וולונטריות כמו "עקרונות המשווה" (The Equator Principles) שפרסמו בשנת 2003 כמה בנקים מובילים יחד עם IFC (International Finance Corporation). העקרונות, שעודכנו לאחרונה בשנת 2013, הם מסגרת עבור מוסדות פיננסיים ברחבי עולם לניהול סיכונים חברתיים-סביבתיים בפעילות ההשקעות. העקרונות מסייעים בהחלטה, בהערכה ובניהול של סיכונים חברתיים וסביבתיים בפרויקטים ומיועדים ליצור סטנדרט מינימלי של בדיקת נאותות לשם תמיכה בתהליכים של ניהול סיכונים אחראי. מוסדות המתחייבים לעקרונות אלה יימנעו ממימון או מממן הלוואה לפרויקטים שאינם עומדים בהם.^{viii}

נכון להיום אין בישראל תאגיד פיננסי שהביע מחויבות לעקרונות, אך הגרסה הישראלית לא איחרה לבוא. בשנת 2007 פרסם הממונה על שוק ההון הנחיה שלפיה ועדות השקעות של גופים מוסדיים חייבות לכלול בשיקוליהן גם סיכונים סביבתיים.^{ix} בהמשך, בשנת 2009, פרסם המפקח על הבנקים מכתב לתאגידים הבנקאיים ובו דרישה מדיקטוריון הבנק לקבוע קריטריונים ולוחות זמנים ליישום נהלים לצמצום החשיפה לסיכונים סביבתיים בעת מתן אשראי.^x למגמה זו הצטרפו גם דרישות הרשות לניירות ערך מחברות ציבוריות לדווח על סיכונים סביבתיים בעלי השפעה מהותית על הארגון,^{xi} דרישות רשות החברות הממשלתיות ליישום של תכנית אסטרטגית לפיתוח בר קיימא^{xii} החל בשנת 2010, וכן דרישת המפקח על הבנקים מתאגידים בנקאיים לפרסם דוח אחריות תאגידית על ביצועיהם החל משנת 2012.^{xiii}

זיהוי נושאים לדיווח

כדי שכל דיווח חברתי או חשבונאי ישמש כלי להבנה של פעילות התאגיד עליו להתמקד בנושאים מהותיים לפעילותו. "נושא מהותי" מוגדר בדוחות חשבונאיים כנושא רלוונטי לקבלת החלטה מושכלת של המשקיע; ובדוחות חברתיים – כנושא רלוונטי לקבלת החלטות של מחזיקי העניין. לגבי כל אחד מהנושאים המהותיים התאגיד נדרש לדווח כיצד הוא מנהל אותם, מה תוצאות הפעילות ומה היעדים לעתיד.

תקני הדיווח הורחבו והתעדכנו לאור הרחבת המעגל של החברות המדווחות ועקב התפתחות התחום של השקעות אחראיות (קרנות המתמחות בהשקעות אתיות על פי סטנדרטים של אחריות חברתית וקיימות). בחציון הראשון של 2013 פרסם ה-GRI את תקן הדיווח החדש והמתקדם G4; החל בסוף דצמבר 2015 יהיה זה התקן הבלעדי למדווחים על פי עקרונות GRI. השינוי המרכזי שחל ב-G4-GRI לעומת גרסאות קודמות של התקן, הוא הדרישה לזהות ולנתח את הנושאים המהותיים לדיווח בתהליך מסודר, שממצאיו ישמשו בסיס לדוח. נושא יוגדר כמהותי אם הוא בעל השפעה משמעותית על הפעילות הכלכלית, הסביבתית או החברתית של התאגיד, או בעל יכולת להשפיע על העמדות של מחזיקי העניין לגבי פעילות התאגיד. על פי הנחיות G4-GRI, בתהליך הזיהוי של הנושאים המהותיים, כחלק מתהליך הדיווח השלם, יש להעריך מה הם הנושאים החשובים בפעילות הארגון למחזיקי העניין ומה הם הנושאים החשובים לארגון עצמו.

הארגון המדווח נדרש להתמקד בנושאים שזיהה כמהותיים, להגדיר את גישתו הניהולית ביחס לכל אחד מהם ולדווח על מדדי הביצוע המתייחסים אליהם. על פי התקן החדש, לא נדרשת התייחסות לנושאים שחשיבותם פחותה (ולמעשה, הוגדרו כלא-מהותיים), גם במקרים בהם לארגון יש מידע עליהם. לאחר פרסום הדוח החברתי של הארגון, מצופה ממנו לבחון את הנושאים המהותיים שעליהם דיווח מול מחזיקי העניין כנקודת המוצא למחזור הדיווח הבא, וכך לוודא שלא יישמט מהדיווח נושא מהותי.

בעקבות חובת הדיווח הרגולטרית וחשיבות זיהוי הנושאים המהותיים בוצע מחקר זה לזיהוי ולאפיון של נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות בישראל. המחקר נועד לסייע לבנקים מדווחים להעריך אילו נושאים נחשבים מהותיים כך שיוכלו להתייחס אליהם בדוחות הבאים, ולנהל אותם באופן סדור.

סקר זיהוי נושאים מהותיים לדיווח בקרב תאגידים בנקאיים בישראל

המתודולוגיה

מחקר זה נועד לזהות נושאים מרכזיים בפעילות הבנקים מבחינת השפעתם הן על הארגון והן על מחזיקי העניין. המחקר נערך בישראל בחודשים ינואר עד אפריל 2014 וכלל ארבעה שלבים:



בשלב הראשון נסקרו כלל הנושאים הפוטנציאליים להיחשב "נושא מהותי". לשם כך סוכמו כל הנושאים המופיעים בתקן GRI:G4, כולל תוספת ענפית לתחום הפיננסים. בסך הכול זוהו 42 נושאים אפשריים.

בשלב השני זוהו מובילי דעה המייצגים מחזיקי עניין עיקריים הרלוונטיים לסקטור השירותים הפיננסיים; הזיהוי נעשה על פי הקבוצות השכיחות של מחזיקי העניין. בסך הכול זוהו 15 מובילי דעה המייצגים שבע קבוצות של מחזיקי עניין (להלן בעמוד הבא - רשימת מובילי הדעה שהשתתפו במחקר).

בשלב השלישי נעשו פניות רשמיות לכל אחד ממובילי הדעה. המחקר הוצג בפניהם ורשימת הנושאים האפשריים לעיון נשלחה לכל אחד מהם. בהמשך התקיימו עמם ראיונות פרונטליים, שבמהלכם הם התבקשו לבחור מהרשימה עד עשרה נושאים אשר לדעתם הם מהותיים לדיווח על פעילות בקרב התאגידים הבנקאיים בישראל (לאו דווקא ביחס לאותו מחזיק עניין), ולנמק את בחירתם. כמו כן התאפשר להם להציע נושאים נוספים.

בשלב הרביעי קובצו כלל הנושאים שעלו מהראיונות לרשימה אחת, וזו נערכה על פי מידת השכיחות שבה הופיע הנושא במחקר והנימוק להגדרתו כמהותי (הסבר מפורט בהמשך). לשם תיקוף הרשימה נערכה השוואה בין הממצאים בסקר זה, לבין ממצאי המחקר הבין-לאומי שערך ה-GRI לזיהוי סוגיות מהותיות לסקטור הפיננסי.^{xiv}

רשימת מובילי הדעה שהשתתפו במחקר

- i. נציגי קהילת האחריות התאגידית בישראל
1. טליה אהרוני, מייסדת "מעלה" ומנכ"ל "מעלה" לשעבר, מרצה וחוקרת בתחום הקיימות, חברת המועצה העולמית של GRI.
 2. מומו מהדב, מנכ"ל "מעלה".
- ii. נציגי אקדמיה
3. פרופ' אורן קפלן, פרופ' לפסיכולוגיה ומנהל עסקים, דיקן בית הספר למנהל עסקים של המכללה למנהל.
 4. פרופ' טל שביט, פרופ' למימון ומומחה בכלכלה התנהגותית, סגן דיקן בית הספר למנהל עסקים של המכללה למנהל.
 5. פרופ' רות פלאטו-שנער, פרופ' למשפטים ומומחית לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, ראש המרכז לדיני בנקאות, המכללה האקדמית נתניה.
- iii. נציגי שוק ההון (בעלי מניות)
6. אלה אלקלעי, סמנכ"ל פיתוח עסקי, בית השקעות ו81 וחברת ועד מנהל של "מעלה".
 7. נגה לב ציון נדן, מנכ"ל Greeneye – מחקר וליווי הטמעת השקעות אחראיות.
 8. יונתן פורת-לובינסקי, מנהל מחקר ופיתוח, Greeneye – מחקר וליווי הטמעת השקעות אחראיות.
- iv. נציגת שרשרת אספקה (ספק השירותים לבנקים)
9. דפנה ארד גוברין, סמנכ"ל אחריות תאגידית בחברת G4S.
- v. נציגי החברה האזרחית (קהילה)
10. נאור ירושלמי, מנכ"ל "חיים וסביבה" – ארגון הגג של הארגוני הסביבה בישראל.
 11. שרי נוראל, מנכ"ל "ציונות 2000".
- vi. נציגי הלקוחות (משקי בית ועסקים)
12. רונן רגב כביר, משנה למנכ"ל ומנהל המחקר ב"אמון הציבור".
 13. חגית אלפנדרי, מנהלת המחלקה הסביבתית ב"אמון הציבור".
 14. אורן הרמב"ם, ראש המחלקה הכלכלית בהתאחדות התעשיינים.
- vii. נציגי הרגולטורים
15. נציגי בנק ישראל (נעשתה פנייה אולם לא נתקבלה תגובתם לפנייתנו).

ניתוח הממצאים

רשימת הנושאים המהותיים לסקטור הבנקאות, כפי שיוצגו בהמשך, נקבעו על פי שני פרמטרים: חשיבות הנושא ואפיון הסיבה לבחירתו. **חשיבות הנושא** נקבעה על פי בדיקה של שכיחות אזכור הנושא בקרב המשיבים. נושא שעלה אצל מרבית הנשאלים זוהה כחשוב, נושא שאוזכר על ידי נשאל אחד או שניים נחשב כבעל חשיבות נמוכה ושאר המקרים נקבעו כבעלי חשיבות בינונית. חשוב לציין כי הואיל וההסקה אינה סטטיסטית, כללנו את כל האזכורים מהראיונות כנושאים מהותיים. אשר **לאפיון הסיבה** לבחירה בנושא כמהותי, ניתוח הנימוקים הוביל לשלוש קטגוריות:

1. **ערך עסקי משותף**: נושאי אחריות תאגידית הקשורים ישירות לליבת הפעילות של המוסד הבנקאי. נושאים אלה מבטאים את מעגל ההשפעה הישירה של המוסד הבנקאי בשל מימוש מטרות העסקית. הנושאים במרחב זה ייחודיים למגזר הפעילות הפיננסית וסביר שלא יהיו רלוונטיים לדיווח עבור ארגונים שאינם עוסקים בתחום הבנקאי או הפיננסי.
2. **התנהלות אחראית**: נושאי אחריות תאגידית הקשורים להיבטים ארגוניים ותפעוליים של פעילות הבנקים. נושאים אלה אינם ייחודיים למוסדות בנקאיים והם מופיעים גם בארגונים מסקטורים אחרים משום שהם עוסקים בהתנהלות נאותה של עשיית עסקים.
3. **פיתוח כלכלי חברתי**: נושאי אחריות תאגידית הקשורים בעקיפין לפעילות העסקית של המוסדות הבנקאיים. נושאים אלה מתקיימים בתחום הפיננסי אך לא בהקשרים העסקיים הישירים של הבנקים, אלא במעגל ההשפעה העקיפה. נושאים אלה נועדו לייצר ערך מוחשי למחזיקי עניין וערך לא מוחשי לבנקים (לדוגמה: פעילות פילנתרופית).

תוצאות המחקר

מתוך 42 נושאים שהוצגו למחזיקי העניין זוהו 19 כנושאים מהותיים להתייחסות הבנקים בדיווחיהם החברתיים. כאמור, נושאים אלו נחלקים לשלוש קטגוריות:

1. ערך עסקי משותף

משתתפי המחקר הצביעו על שישה נושאים של ערך עסקי משותף: **שילוב שיקולי אחריות תאגידית באסטרטגיה**; **קידום מוצרים ושירותים בנקאיים המייצרים ערך סביבתי וכלכלי**; **ניהול סיכונים סביבתיים וחברתיים בפעילות אשראי ומימון**; **הנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים**; **תמחור הוגן ומניעת פגיעה בלקוחות**; **שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי העניין**.

חמשת הנושאים הראשונים הם נושאים בעלי חשיבות גבוהה; שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי העניין סווג כנושא בעל חשיבות ביניים.

2. התנהלות אחראית

משתתפי המחקר הצביעו על תשעה נושאים לדיווח בתחום ההתנהלות האחראית: **אתיקה ומניעת שחיתות; שרשרת אספקה, בדגש על זכויות לעובדי קבלן; ממשל תאגידי; סביבת העבודה וניהול העובדים; השתתפות במדיניות ציבורית וחשיפה פוליטית; ציות; יחסי הנהלה-עובדים; פיתוח והכשרת עובדים; ניהול תחום איכות הסביבה.**

שלושת הנושאים הראשונים סווגו כבעלי חשיבות גבוהה לדיווח, השניים שאחריהם סווגו כנושאים בעלי חשיבות ביניים לדיווח חברתי, וארבעת האחרים סווגו כבעלי חשיבות פחותה.

3. פיתוח כלכלי-חברתי

משתתפי המחקר הצביעו על ארבעה נושאים לדיווח בתחום הפיתוח הכלכלי-חברתי: **יוזמות לקידום הידע הפיננסי בקרב הלקוחות; גיוון בתעסוקה; מידת ההשפעה הכלכלית הישירה והעקיפה על המשק; השקעה חברתית.**

שלושת הנושאים הראשונים סווגו כנושאים בעלי חשיבות גבוהה לדיווח. יודגש כי רק הנושא הראשון (יוזמות לקידום הידע הפיננסי בקרב הלקוחות) הוא ייחודי לסקטור הבנקאות, והוא ניצב בראש נושאי הפיתוח הכלכלי-חברתי. עם זאת, גם שאר הנושאים בתחום השפעה זה קיבלו ציונים גבוהים יחסית.

הנציגים של מחזיקי העניין בישראל זיהו את הנושאים המרכזיים שתאגידים בנקאיים צריכים להתייחס אליהם בדיווח חברתי בהלימה לעמיתיהם בעולם.² מתוך 42 נושאים חשובים לדיווח בסקטור הפיננסי שצוינו ב-GRI הצביעו משתתפי המחקר על 17 נושאים רלוונטיים לדיווח בקרב תאגידים בנקאיים בישראל. שני נושאים ייחודיים נוספים שזיהו מחזיקי העניין המקומיים לבנקים בישראל, לא זוהו כמהותיים במחקר הבין-לאומי – **דיאלוג ושיתוף מחזיקי העניין ושילוב היבטים של אחריות תאגידית בשרשרת האספקה.**

² לתיאור תוצאות המחקר של GRI לזיהוי נושאים מהותיים ראו נספח א'.

טבלה מס' 1

סיווג נושאים חשובים לדיווח בקרב תאגידים בנקאיים לפי דרגות חשיבות ותחומי השפעה

פיתוח כלכלי-חברתי	התנהלות אחראית	ערך משותף	
<p>יוזמות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחות</p> <p>גיוון תעסוקתי</p> <p>מידת ההשפעה הכלכלית הישירה והעקיפה על המשק</p>	<p>אתיקה ומניעת שחיתות</p> <p>שילוב אחריות תאגידית ברכש, בדגש על זכויות של עובדי קבלן</p> <p>ממשל תאגידי</p>	<p>שילוב אחריות תאגידית באסטרטגיה העסקית</p> <p>קידום שירותים והשקעות המייצרים ערך סביבתי וחברתי</p> <p>הערכה וניהול של סיכונים סביבתיים וחברתיים בפעילות העסקית</p> <p>הנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים</p> <p>תמחור הוגן ומניעת פגיעה בלקוחות</p>	חשיבות גבוהה
<p>ההשקעה החברתית של הבנק</p>	<p>סביבת העבודה: פרופיל, תגמול ורווחה</p> <p>השתתפות במדיניות הציבורית וחשיפה פוליטית</p>	<p>שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי עניין</p>	חשיבות בינונית
	<p>ציות לחוק</p> <p>יחסי הנהלה-עובדים</p> <p>הכשרה מקצועית ופיתוח אישי של עובדים</p> <p>ניהול תחום איכות הסביבה בבנק</p>		חשיבות נמוכה

הצגה מפורטת של הנושאים המהותיים בקרב הבנקים

תיאור מפורט של ממצאי הסקר מוצגים בפרק זה בתבנית אחידה, הכוללת תיאור של הנושא, תיאור הציפייה לתוכן הדיווח על הנושא ומדדי GRI המתייחסים לנושא. הצגה זו נועדה לאפשר לתאגידים הבנקאיים לבצע הערכה פנימית של מוכנותם לדווח על נושאים אלה ולהיות בהלימה מתודולוגית עם GRI: בתהליך ההערכה ובבחינת הנתונים. להלן הסבר על שלושת הפרמטרים של התיאור:

הצגת נושא: הגדרת הנושא, תוכנו ונקודות הממשק שלו לפעילות התאגיד הבנקאי.

הציפייה של מחזיקי העניין לדיווח בנושא: מיקוד הגילוי והמאפיינים הדיווחיים של הנושא.

הצגת האינדיקטורים הרלוונטיים בתקן הדיווח GRI 4: המדדים הרלוונטיים המתייחסים לנושא הנדון, כלומר: איזה מידע יש לאסוף כדי לענות על הנושא במלואו במסגרת GRI.

להלן תיאור מפורט של כלל הנושאים המהותיים; תחילה נציג את הנושאים שקיבלו התייחסות מרוב מובילי הדעה ואחריהם, בסדר שכיחות יורד, מופיעים שאר הנושאים.

נושאים המקדמים יצירת ערך משותף

1. שילוב של שיקולי קיימות באסטרטגיה של הארגון

הארגון מנהל ומשלב שיקולי קיימות על בסיס תכנית או גישה אסטרטגית קיימת או מתעדכנת. ההיבטים בתחום הקיימות אמורים להתבטא בפעילות שיוצרת לארגון תועלת עסקית (הנובעת מפיתוח של שירותים או מוצרים) בצד קידום היבטים סביבתיים או חברתיים. היבטים אלה ייבחנו ויוטמעו בהתאם לפיתוח האסטרטגי הספציפי של הארגון ושל הסקטור וייגזרו גם מניהול הסיכונים ומזיהוי הזדמנויות רלוונטיות.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: יש לדווח כיצד הבנק משלב היבטי קיימות באסטרטגיה של הארגון וכיצד הם מתחברים לתפישת הקיימות של הבנק. הציפייה היא להצגת תהליך אסטרטגי של תכנון והטמעה, להדגשה של מיקודי הפעילות והחיבור כלל יחידות הבנק לאסטרטגיית קיימות כוללת ודרכי הטמעתן בטווח הקצר ובטווח הארוך.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 1-2, G4 EC2

2. קידום שירותים והשקעות המייצרים ערך סביבתי וחברתי

הבנקים בישראל הם גופים כלכליים משמעותיים המהווים "חמצן" למשק הישראלי כולו. במסגרת פעילותם הם יכולים לקדם פעילות בנקאית היוצרת ערך לבנק בתחומים שונים, אגב קידום תחומים חברתיים וסביבתיים לטובת מגזרי לקוחות שונים ולטובת החברה כולה. פיתוח מוצרים אחראיים יכול להיות מקור לחדשנות ולבידול בין

הבנקים בישראל. בשל מרכזיותם ומשמעותם של הבנקים בישראל כגופים פיננסיים, סעיף זה מקבל משנה-תוקף בשל היכולת של הבנקים להשפיע ולקדם תחומים בעלי היבטים של קיימות באמצעות מדיניות ופעילות סדורה.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: על הבנק להציג מדיניות לפיתוח מוצרים ושירותים המשלבים היבטי קיימות ולהדגים כיצד היא באה לידי ביטוי בפועל. כמו כן על הבנק להציג מוצרים ושירותים קיימים היוצרים ערך משותף לסוגי הפעילות ולסוגי הלקוחות הרבים. זאת, תוך הצגת הערך המצרפי של שירותי קיימות עסקיים או תוך הצגה של שירותים אלה כשיעור מתוך הפורטפוליו הכולל.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4-FS7 –FS8

3. הערכה וניהול של סיכונים סביבתיים וחברתיים בפעילות העסקית

הציפייה היא שהבנק יקדם בפעילותו העסקית ערכים חברתיים וסביבתיים. הדבר יכול לבוא לידי ביטוי, למשל, בקביעת קווים מנחים למתן אשראי, תוך אימוץ גישה פרו-אקטיבית של העדפת השקעה או מימון לעסקים או לפרויקטים המייצרים ערך חברתי. על הבנק לבחון את ההשפעות העקיפות של מוצריו כחלק מניהול הסיכונים. דרכים נוספת ליצירת ערך משותף הן תעדוף ההשקעות של הבנק (באמצעות השקעה וקידום חברות המקדמות ערך חברתי או סביבתי) ופיתוח תכניות חיסכון ללקוחות.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: יש להציג בדוחות הבנק מדיניות בתחום ניהול והערכה של הסיכונים הסביבתיים והחברתיים של הבנק, את מנגנון הסינון והתהליך שבו נשקלים הסיכונים ואת בחינת היישום של מנגנון ותהליך אלה. על הבנק לפרט כיצד הוא שומר על שקיפות בנושא ניהול הסיכונים האמורים, ולספק מידע גם על אודות מקרים שבהם סיכונים נוהלו באופן לא מוצלח ולפרט מה נעשה בנדון, כך שמחזיקי עניין כגון לקוחות ומשקיעים יוכלו להשתמש במידע זה. בדוח יש לשקף כיצד ההשפעה השלילית של הבנק בפיתוח מוצר או שירות מופחתת וכיצד היא מובאת בחשבון בפיתוח מוצר או שירות חדש.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 DMA Product portfolio, G4 DMA Audit

4. הנגשת שירותים ומוצרים פיננסיים

שירות בנקאי הוא מוצר יסודי שכלל חלקי האוכלוסייה זכאים לו. לפיכך, יש ציפייה מהבנקים להנגשת השירותים הבנקאיים לקהל הרחב: נגישות פיזית המסייעת לאוכלוסיות בעלות מגבלות וצרכים מיוחדים; נגישות גאוגרפית שתאפשר גם לתושבי יישובים מרוחקים בפריפריה לקבל את מגוון השירותים; נגישות לאוכלוסיות מוחלשות באמצעות פיתוח מוצרים ושירותים שיענו על הצרכים והיכולות של אוכלוסיות אלה. בכך יינתן ביטוי להגברת השוויון בחברה; נגישות וירטואלית של השירות כדי ליצור ללקוחות את הערך הכרוך בכרוך בביצוע פעולות בנקאיות בלי תלות במקום ובזמן; נגישות בהבנה של המוצרים והשירותים באמצעות פישוט שלהם והכנה של חומרי הדרכה, כדי שהלקוחות יוכלו לבחור את המוצר המתאים לצרכיהם וליכולותיהם.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: על הבנק לדווח על מדיניות הנגשת השירותים שלו בכל הממדים שצוינו, לרבות הצגת תהליכים ופעילות בנוגע לפרישת השירות ולהגברת השוויון במתן שירותים ובמחיריהם ללקוחות מסוגים וממגזרים שונים בכל רחבי הארץ, לרבות מענה על צרכים של אוכלוסיות מוחלשות; הצגת תהליכים ופעילות להנגשת שירות פיזי ווירטואלי עבור לקוחות עם מוגבלות (בהתחשב בסוגי המגבלות); הצגת שירותים בערוצים ישירים המסייעים ללקוחות לחסוך זמן והגעה לסניפים; הצגת תהליכי הפישוט של המוצרים ללקוחות. הצגה זו צריכה להתבסס על נתוני פרישה ויעדים.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 FS13 –FS14 ,G4 DMA Local Communities

5. הוגנות מוצרים ומניעת פגיעה בלקוח ביחס למתן שירותים או מוצרים

היחסים בין בנקים ללקוחותיהם אינם שוויוניים. לבנקים יש ידע והבנה שאינם בידי חלק מלקוחותיהם, ומכאן יכולתם ללחוץ על הלקוחות לרכוש מוצרים בעלות גבוהה או מוצרים שאינם מתאימים לצרכיהם. חוסר הסימטריה הנ"ל מחייב את הבנקים לשאת באחריות כלפי הלקוחות ובשמירה על האינטרסים שלהם. אחריות זו כוללת פיתוח מוצרים הוגנים כלפי כלל הלקוחות והתנהלות הוגנת בתהליכי התקשור של השירות והמוצרים, של מתן האשראי או של גיוס הכספים. כמו כן, על הבנקים להימנע מאפליה בין הלקוחות.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוחות הבנק יש לגלות כיצד הוגנות כלפי לקוחות באה לידי ביטוי במדיניות הבנק, ובאלו דרכים מדיניות זו מוטמעת בפעילותו – באופי המוצרים והשירותים שהוא מציע ובתהליך ההכשרה והנהלים שעל פיהם עובדיו נוהגים בהגיונות בלקוחות. כמו כן, על הבנק לציין באיזה הוא אופן הוא מגביר את השקיפות במידע ומקטין את אי-הסימטריה במידע לטובת הלקוח.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 FS-15 ,G4 DMA Product and Service labeling ,G4 PR 3

6. שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי העניין

ארגון אחראי בוחן את השאיפות של מחזיקי העניין בתהליכי קבלת ההחלטות שלו. כדי לעשות זאת הבנק חייב לזהות את הצרכים והציפיות של מחזיקי העניין באמצעות תהליכים של שיתוף ודיאלוג. תהליכים אלה מסייעים בניהול הסיכונים ובזיהוי ההזדמנויות של הארגון בתחומים רבים (בעלי מניות, רגולטור, לקוחות, עובדים, ספקים, ארגוני סביבה וחברה אזרחית בכלל, הקהילה). לחלק ממחזיקי העניין חשוב להבין וללמוד על מגמות ותהליכים בעולם הבנקאות הרלוונטיים להם. למגזר העסקי, למשל, חשוב לקבל אינפורמציה על אודות מגמות צפויות במתן אשראי לעסקים ולקדם דיון בנושאים כגון מדיניות רכש בבנקים.

שיתוף של מחזיקי עניין מתחיל בקביעת מדיניות ארגונית הכוללת את התחומים שבהם הבנק מעביר מידע, מקבל משוב על פעילותו ומתייעץ עם מחזיקי העניין בנושאים המביאים תועלת לשני הצדדים. המדיניות כוללת גם את

אופן יישומה בארגון, ולכן יש ציפייה שהבנק יציג את התהליכים שנקבעו ליישום המדיניות, את הנושאים שעלו בדיאלוג ואת התוצאות או ההשפעות של הסוגיות שעלו על תהליכי קבלת ההחלטות.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוחות הבנק יש לגלות כיצד שיתוף ודיאלוג עם מחזיקי עניין בא לידי ביטוי באסטרטגיית הבנק ובפעילותו. כאשר מתקיים שיתוף או דיאלוג, על הבנק לפרט את זהות מחזיקי העניין שעמם ניהל הבנק דיאלוג בתקופה המדווחת (ככל שהדבר אינו עומד בסתירה לחובת סודיות), את תדירות המפגשים, את הערוצים שבהם התנהל הדיאלוג, את הנושאים שנדונו ואת התוצאות שנבעו מהדיאלוג.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 24-27, G4 PR5

נושאים המקדמים התנהלות אחראית

7. ממשל תאגידי

הדירקטוריון הוא הגוף האמון על ההתוויה של אסטרטגיית הארגון ועל בקרת התנהלותו לאורך זמן. הדירקטוריון מייצג ומאזן בין האינטרסים של מחזיקי העניין (בדגש על ציבור בעלי המניות) ומקדם את טובת הארגון לטווח רחוק. מחזיקי העניין של הארגון הם אלה שהארגון צריך להתחשב בדעתם בבואו לקבל החלטות שישיפיעו על הצלחתו לאורך זמן. מחזיקי העניין יכולים להיות בעלי מניות, עובדים, מנהלים, הציבור הרחב והרגולטורים. מאחר שקיימות, על פי הגדרה, היא תפישה לקידום ארוך-טווח של הארגון, יש ציפייה שהנושא יכוון על ידי הדירקטוריון. אפקטיביות הדירקטוריון נובעת מכמה גורמים: כישורי החברים, מנגנונים למניעת ניגוד עניינים בינם לבין הארגון, תגמול הדירקטורים ותהליכי ההכוונה והבקרה שלהם על הארגון בכלל ועל נושא הקיימות בפרט.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית - בדוחות הבנקים יש לגלות כיצד הם שומרים על מניעת ניגוד עניינים בפעילות הדירקטוריון ומציג בשקיפות את פעילות הדירקטוריון, לרבות מבנהו וועדותיו, אופי הפעילות וקבלת ההחלטות בכלל ובתחומי הקיימות והאחריות התאגידית בפרט, שינויים בחברות, מינויים והחלטות משמעותיות בתקופה המדווחת, האופן שבו הדירקטוריון מעריך ומבקר את פעילות הבנק בתחום הקיימות והאחריות התאגידית, מדיניות התגמול והאופן שבו היא מתחשבת בשיקולים של קיימות ואחריות תאגידית. בחלק מהדיווחים המצוינים לעיל יש לדווח גם על ערוצי ההידברות בין הדירקטוריון למחזיקי עניין ועל הסוגיות הנדונות ביניהם.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 34-55

8. אתיקה ומניעת שחיתות

אתיקה בנקאית עוסקת בקביעת נורמות להתנהלות הוגנת של עובדי הבנק ומנהליו אל מול מחזיקי העניין. האתיקה עוסקת בתחומים "שמעבר לציות" ומהווה מעין מצפן ארגוני בתחומים שאין בהם הגדרות ברורות של החוק והרגולציה. האתיקה אמורה לכונן את נוהלי הבנק להתנהלות ראויה. כמצפן ארגוני, על תוכני האתיקה בבנק להיות ברורים ונגישים לכלל עובדיו, ואלה צריכים לדעת מה הציפיות מהם ברמה האתית. ניהול התחום בבנק צריך לכלול מסגרת תפקידים ברורה, הכשרה והטמעה של התחום, מדדים ובקורות לעדכון ולרענון תכנים וערוצים ייעודים לדיווח ולפניות של עובדים.

בהלימה לתחום האתי, מניעת תופעות של שחיתות ומתן שוחד היא אחד הנושאים המרכזיים כיום בשיח הכלכלי הבין-לאומי. מיטב העסקים בעולם מתחייבים להילחם בשחיתות ובשוחד ודורשים משותפיהם העסקיים התחייבויות דומות כתנאי לקשרים עסקיים. הצהרת מדיניות בתחום מהווה איתות לכל מחזיקי העניין, הפנימיים והחיצוניים, על היעדר מוחלט של סובלנות מצד הארגון כלפי שחיתות ושוחד. שחיתות עשויה להתקיים בכל הדרגות בבנק, ולכן על הבנק לזהות אזורי סיכון בפעילותו ולתת להם מענה, להכשיר את כלל העובדים בנושא ולייצר מנגנוני בקרה ודיווח על אודות מקרי שחיתות.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוחות הבנק יש להציג כיצד הקוד מקדם את ההתנהלות ההוגנת של הבנק ושל שלוחיו וכיצד הוא משפיע עליהם (למשל: בפיתוח מדיניות ספציפית ובשינוי של תהליכי עבודה). הבנק צריך להציג את ניהול התחום ואת תהליכי ההכשרה לעובדים, וכן להציג נתונים על התוצאות של מערכת ניהול האתיקה: מספר הפניות בערוצי הדיווח, ההתייעצויות עם הגורמים הרלוונטיים, תוצאות הפניות, ההשפעה של כל אלה על תהליכי העבודה בתקופה המדווחת. ביחס למניעת שחיתות, הבנק צריך להציג את מדיניותו ואת הצעדים שנקט למניעתה בקרב עובדיו, לקוחותיו וספקיו, לרבות תקשור והטמעה. נוסף על כך, יש לדווח על מספר מקרי השחיתות שהתגלו בבנק בתקופה המדווחת, באיזה תחומים התגלו ובאיזה אופן טופלו.

אינדיקטורים רלוונטיים: אתיקה 56-58, G4, מניעת שחיתות G4 SO3-SO5, G4 DMA Aspect anti-corruption,

9. שילוב היבטים של אחריות תאגידית בפעילות הרכש של הארגון

הבנקים, כגופי רכש גדולים, צריכים לקדם שרשרת אספקה אחראית. המשמעות מבחינת בנקים היא בשתי רמות: הראשונה היא הגדרת סף אחראי לסינון ספקים ולקידום ספקים אחראיים והשנייה היא קידום הספקים שעובדים עם הבנק ליצירת ערך משותף בפעילותם. גם הרציונל הכלכלי לשרשרת ערך אחראית בא לידי ביטוי בשתי רמות: הראשונה היא במסגרת ניהול סיכונים – זיהוי סוגיות אצל הספקים העלולות להוות סיכון של המוניטין או סיכון תפעולי עבור הבנק, השנייה היא זיהוי וקידום של פיתוח הצלחה, חדשנות, קיימות ואחריות בקרב הספקים בשרשרת הערך. מדיניות של רכש אחראי צריכה לעסוק בנושאים כגון בחינת ההשפעות החברתיות והסביבתיות של הספקים והמוצרים בהקשר של בטיחות וגהות, שמירה על זכויות עובדים, התנהלות אתית, השפעה סביבתית,

רכש מעסקים קטנים ובינוניים, רכש מספקים המעסיקים אוכלוסיות בתת-תעסוקה, תעדוף רכש מקומי (בדגש על רכש מהפריפריה) ועוד.

תחום מרכזי נוסף בשרשרת האספקה של הארגון הוא תחום עובדי הקבלן. למרות הרגולציה בישראל בנוגע לעובדי קבלן (ואחריות המעסיק להעסקת עובדי קבלן במקצועות הביטחון, הניקיון והמזון), יש פער בין הזכויות והמעמד של עובדים רגילים בארגון לבין אלה של עובדי הקבלן. על הארגון להקפיד על מלוא הזכויות המגיעות להם.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: על הבנק לדווח על מדיניות הרכש של הבנק ולתאר כיצד משולבים בה היבטים של אחריות תאגידית. מחד גיסא על הבנק לציין כיצד הוא פועל לתעדף ולהעצים ספקים, ומאידך גיסא עליו להציג מקרים שבהם הספק לא עמד בתנאי המדיניות וכיצד הגיב לכך הבנק. כן יש להציג כיצד הבנק מתעדף רכש מקומי – במדיניות ובפועל: עליו להציג את שיעור הרכש מתוצרת מקומית מכלל הרכש של הבנק ולפרט את היקף הרכש מעסקים קטנים ובינוניים ומעסקים מהפריפריה. נוסף על כך יש להציג בשקיפות את סוגי ההעסקה בארגון (עובדים של הארגון לעומת עובדי קבלן, עובדי מיקור חוץ וכו'), את העמידה בדרישות החוק ביחס לעובדי קבלן, את ההבדלים בין תנאי העבודה של עובדי הבנק לאלה של עובדי הקבלן ואת פעולות הבנק – מעבר לנדרש בחוק – להיטיב עם עובדי הקבלן ולצמצום הפערים שנמצאו. כמו כן, על הבנק לדווח על מספר הספקים החדשים שעברו תהליכי סינון, ועל הקריטריונים לסינון, בהקשר של נושאי קיימות כגון השפעה סביבתית, תנאי העסקה וזכויות אדם; על הבנק לציין את מספר הספקים שזוהו כבעלי השפעה שלילית באחד מתחומים אלו ואת הצעדים שנקט הבנק בעקבות הערכה זו.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 DMA Employment, G4 EC8-9, G4 12-13, G4 LA14-15, G4 HR10-11, SO9-10, G4 DMA Supplier, G4 DMA Supplier human rights assessment, G4 DMA Supplier assessment for labor practices assessment for impacts on society

10. פרופיל עובדי הבנק וסביבת העבודה

הבנקים בישראל הם ארגונים גדולים המעסיקים עשרות אלפי עובדים. חלק מאחריות הבנק היא ליצור סביבת עבודה יציבה הכוללת התייחסות לרווחת העובדים ומקדמת פיתוח אישי ומקצועי שלהם. ככלל יש לבנקים בישראל מוניטין טוב כמעסיק, אך עם זאת יש סוגיות ליבה בחברה הישראלית שחשוב להבין כיצד הבנקים מתמודדים איתן, למשל: פילוח העובדים מבחינת גיל, רקע, לאום ומגדר; היציבות התעסוקתית בארגון; סוגי ההעסקה של העובדים (היקף משרה, הסכמים קיבוציים, העסקה ישירה ועקיפה); שמירה על זכויות אדם בסיסיות ותנאים נלווים לעובדים; ותק וקידום בתוך הארגון. גם תיאור הסביבה התעסוקתית בבנק היא עניין לציבור הרחב כאינדיקציה לפעילויות הקשורות בסביבת העבודה בחברות מובילות ולהבנה של סוגיות ניהוליות ומבניות של הבנק בתחום זה. בנוסף, סימנים של חוסר שקט תעסוקתי עלולים להצביע על קשיים נוכחיים או עתידיים של הבנק.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח על הבנק להציג את מדיניותו בנוגע לסביבת העבודה ולמשאב האנושי, לשקף את התהליכים והפעולות שהוא מבצע בקשר לכל אחת מהסוגיות שהוזכרו לעיל, בתקופה המדווחת ובתיאור רב-שנתי. כמו כן על הבנק להציג את פרופיל העובדים בארגון (לרבות גיל, ותק, מגדר, השכלה, פרישה גאוגרפית, גיוון תעסוקתי, קידום בתוך הארגון, סוגי העסקה, עובדי קבלן) ואת תנאי העסקתם (לרבות תנאים סוציאליים, זכויות אדם, תכניות פרישה וכו').

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 DMA Freedom of association and collective bargaining, G4 9-11, G4 EC8, G4 EC 5-6, G4 EC3, G4 LA1-13, G4 HR3

11. מדיניות ציבורית וחשיפה פוליטית

הבנקים הם ארגונים בעלי השפעה חזקה וישירה על המשק הישראלי ובעלי כוח השפעה במאזן הכוחות הכלכלי והציבורי. כמו לכל ארגון עסקי, יש להם אינטרס בקידום תועלתם. פרסום של מדיניות הבנקים בנושאים המשפיעים על הסביבה העסקית, על הכלכלה ועל הציבור, וכן פרסום של הערוצים שבהם הבנקים מקדמים את המדיניות באופן שקוף, תסייע לציבור ולגורמים רלוונטיים אחרים להבין שהבנקים לא מנצלים לרעה את השפעתם. דיווח מעין זה יצמצם סיכונים ביחסים ובהתקשרות עם פוליטיקאים ועם העולם הפוליטי. הבנק וכל מוסד פיננסי אחר יימנע מתרומות פרו בוו או ממתן שווה כסף לפוליטיקאים.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: הבנק צריך לפרסם את עמדותיו בנושאים ציבוריים הקשורים במישרין או בעקיפין לפעילותו ולקידום האינטרסים שלו, ולהציג בשקיפות מלאה את הדרכים והערוצים שבהם הוא מקדם אינטרסים אלה. על הבנק להצהיר שהוא נמנע מתרומה כלשהי לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 DMA Public Policy, G4 15-16, G4 SO6

12. דיווח על ציות לחוק

הסביבה הבנקאית היא סביבה עתירת רגולציה. תפקיד הרגולציה הוא לשמור על האינטרס הציבורי והכלכלי של מדינת ישראל ושל לקוחות הבנקים. מבחינה זו יש חשיבות לראות את הנושאים שהגדיר הרגולטור כמשפיעים על התועלת לציבור ולמחזיקי העניין, ולבחון כיצד הבנקים מיישמים את הוראות הרגולציה בפעילותם. ראוי שהבנק יציין גם את המקרים שבהם הביע הרגולטור חוסר שביעות רצון מפעילות הבנק.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: על הבנק להציג כיצד הוא פועל בהלימה לדרישות החוק ולהוראות הרגולציה ככלל ובהתאם לתחומי אחריות תאגידית רלוונטיים בפרט (למשל: ממשל תאגידי, פעילות מול לקוחות). כמו כן יש לדווח ספציפית על קבלה או אי-קבלה של סנקציות וקנסות שהוטלו על

הבנק בתקופה המדווחת (בנושאי מוצרים ושירותים, התנהגות לא תחרותית והגבלים עסקיים, שיווק, פרסום ותקשורת שיווקית).

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 SO7, G4 SO7-8, G4 PR2-9

13. יחסי הנהלה-עובדים

בשל מספר העובדים בבנקים ובשל אופי ההעסקה הקיבוצי הנהוג בסקטור הבנקאי, היחסים בין ההנהלה לעובדים הם ברומטר חשוב להתנהלות הארגון. תחומים כמו היחסים עם ועד העובדים בארגון, שינויים ארגוניים בכלל, גמישות תפעולית של ההנהלה בניהול ובניוד של עובדים, קיומם והיעדרם של משברים – כל אלה הם נושאים המלמדים על חוסנו של הארגון ועל כן הם מעניינים את מחזיקי העניין (כגון משקיעים, עובדים ובעלי מניות).

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח הבנק יש להציג את אופי ההעסקה (שיעור העובדים בהסכמים קיבוציים) ואת האופן שבו הבנק שומר על הזכות (והחופש) של עובדים להתאגד. יש להציג את המבנה והפעילות של ועד העובדים, לדווח על שינויים ארגוניים משמעותיים בתקופת הדיווח, על הדיאלוג בין ההנהלה לעובדים בשגרה ובעתות משבר ועל האופן שבו הבנק מקדם דיאלוג זה.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 DMA, G4 DMA Freedom of Association and Collective Bargaining, G4 11, G4 LA4, Labor management relations

14. הכשרה מקצועית ופיתוח אישי של עובדים

הכשרה ופיתוח מקצועי ואישי של העובדים בסביבת העבודה יכולה להועיל לארגון רבות. בעולם דינמי של שינויים, התפתחות מקצועית וספציפיקציה של תחומים נדרשת מהעובדים מקצוענות בתחומי הפעילות של הארגון הכשרה מובנית תסייע לביצועים טובים יותר של הארגון. פיתוח אישי ותעסוקתי של העובדים יגביר את שביעות רצונם ויתרום ליציבות תעסוקתית, לפיתוח מקצועי בארגון ולפיתוח יכולת ההשתכרות של העובד עם תום יחסי העבודה.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח הבנק יש לדווח על מדיניות הבנק בתחום ההכשרה והפיתוח של העובדים וכן להציג את תחומי ההכשרה שהבנק מציע לעובדיו (מקצועי והעשרתי). כן יש להציג נתונים רלוונטיים של שעות ההכשרה השנתיות הממוצעות לעובד ושל מספר העובדים שהוכשרו, וכן להציג את ההכשרות על פי חלוקה לדרגים ולסוגים של עובדים (כולל עובדי קבלן), כמו גם על פי חלוקה מגדרית.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 DMA Trainig and Education, G4 LA9-11

15. ניהול תחום איכות הסביבה של הארגון

ככלל אין לפעילות הבנקים השפעה נרחבת על הסביבה (בניגוד למפעלים יצרניים, לתעשיות וכו'). ההשפעה העיקרית של הבנקים מתמצה בדרך כלל בצריכת חומרים גלם משרדיים (נייר, ציוד אלקטרוני וכו') ובצריכת המשאבים הדרושים לתפעול בניינים (חשמל, מים, נסועה של צי הרכב). עם זאת, יש משמעות לניהול תחומים אלה – בדגש על הבנקים הגדולים, שיש להם סניפים בפרישה ארצית – בשל גודל פעילותם והיקפה.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח הבנק יש להתייחס למדיניות הבנק בנוגע לאיכות הסביבה, לניהול השוטף של ההיבטים הסביבתיים בתפעול וכן למדידת הצריכה (מים, אנרגיה ומשאבים טבעיים אחרים), למדידת הפליטות לאוויר ולמדידות הפסולת והנסועה. כמו כן יש להציג פירוט על יוזמות לצמצום הצריכה וההשפעה ולהציג את טביעת הרגל הפחמנית של הארגון.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 EN1-7, G4 EN15-19

נושאים המקדמים פיתוח כלכלי-חברתי

16. השפעה כלכלית ישירה ועקיפה של הארגון על הקהילה והמדינה

הבנקים משפיעים במישרין ובעקיפין על הכלכלה הישראלית. השפעה ישירה, למשל, נובעת מתשלום משכורות, מרכש ומתשלום מסים. עיקר ההשפעה של הבנקים היא ביצירת סביבה כלכלית שבה תושבי ישראל וחברות ישראליות יוכלו לצמוח ולהתקיים. עם זאת, מוסדות פיננסיים נועדו ליצור ערך למחזיקי העניין שלהם, למשל: למשקיעים – בהחזר ראוי על ההון שהשקיעו, ללקוחות – במתן שירותים שמיטיבים את הניהול הכספי והפיננסי. גם הקהילה שבה הבנק פועל מצפה ממנו להשתמש בעוצמותיו לחיזוקה ולהעצמתה. יש ציפייה שהבנקים יבחנו כיצד פעילותם משפיעה גם בעקיפין על כלל המשק ומה ביכולתם לעשות כדי לסייע ליציבות המשק ולקידום הכלכלה (סיוע בקידום מגזר מוחלש, סיוע בצמיחה של סקטור פעילות מסוים וכו').

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח הבנק יש להציג את ההשפעות הישירות שיש לפעילות הבנק על מחזיקי העניין (מתן אשראי של הבנק למגזרים שונים של לקוחות, תשלום משכורות, דיבידנדים לבעלי מניות, תשלום מסים למדינה וכו'). נוסף על כך יש להציג את האופן שבו הבנק מגדיר את השפעתו העקיפה הן כלכלית והן חברתית, וכיצד הוא מקדם השפעה זו באמצעות תהליכים ופעילויות לטובת פיתוח כלכלי-חברתי בישראל וכיצד הדבר משפיע על מדיניותו ועל צעדיו.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 EC1, G4 EC6-9, G4 8-10

17. יוזמות לקידום ידע פיננסי בקרב לקוחות

במשך החיים אנשים נדרשים לקבל החלטות פיננסיות המשפיעות על רווחתם בהווה ובעתיד. חוסר ידע והבנה בתחום הפיננסי בכלל ובתחום הבנקאי בפרט מאפיין שיעור גבוה של לקוחות ממגזרים שונים. חוסר הסימטריה במידע עלולה לגרום ואף גורמת ללקוחות לא להבין, בעת קבלת ההחלטות, את התמונה המלאה של הסביבה הכלכלית העכשווית והעתיידית שלהם. מטבע הדברים, הלקוחות לא יקבלו בהכרח את ההחלטה הנכונה עבורם. מאחר שאי-הסימטריה מובנת ביחסים שבין הבנק ללקוח, ומאחר שבנקים הם מוסדות פיננסיים הנותנים שירות לכל שכבות האוכלוסייה, עליהם לסייע ללקוחות לרכוש את הידע הפיננסי הדרוש להם, בהתאם למגזר ולתחום הפעילות. כמו כן עליהם לוודא שהמוצרים או השירותים מונגשים ללקוחות באופן הבהיר ביותר, תוך התאמה לרמת ההבנה הפיננסית של הלקוחות במגזרים השונים.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח הבנק יש להציג את הפעילות שעשה הבנק כדי לאפיין ולהבין את הצרכים של לקוחותיו בתחום המידע והידע הפיננסי, ואת התהליכים והפעילות שנקט בהתאם כדי לשפר את התנהלותם הפיננסית.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 FS16

18. גיוון תעסוקתי

הבנקים הם ארגונים חזקים המעסיקים עשרות אלפי עובדים, ומכאן הציפייה שכחלק מתרומתם למדינה ולחברה הם יעסיקו גם אוכלוסיות מודרות. בנוסף נטען, כי הדרת הלקוחות במשק נובעת בחלקה מכך שהייצוג של מגוון האוכלוסיות אינו בא לידי ביטוי במנגנוני גיוס וקידום של עובדים. קידום העסקה של בני מגזרים שונים בחברה הישראלית יסייע לארגון להבין מי הם לקוחותיו, יתרום לחשיבה מגוונת בתוך הארגון ויענה טוב יותר על הצרכים של הלקוחות השונים. גישה זו צריכה להשפיע על מדיניות הגיוון של כוח האדם בבנק (עובדים ומנהלים) ולאפשר ייצוג גם לאוכלוסיות הנמצאות בתת-תעסוקה. על הבנק להוות דוגמה בנושא זה ולשאוף לגיוון תעסוקתי גם בקרב עובדי הקבלן וספקי השירותים של הבנק.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח הבנק יש להציג את המדיניות של הבנק ואת התהליכים והפעולות שנקט לקידום הגיוון התעסוקתי, לרבות גיוס וניוד עובדים. במסגרת ההצגה של כוח האדם המועסק בבנק יש לציין את ההיבטים והנתונים הרלוונטיים לגיוון בתעסוקה בדרגים השונים בארגון (כולל התייחסות לפערי שכר), הן בתקופה המדווחת והן בתיאור רב-שנתי.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 10, G4 LA12-13, G4 LA1

19. ההשקעה החברתית של הבנק

הבנקים הם גופים כלכליים השואבים את הצלחתם בעיקר מהלקוחות – ולמעשה מהחברה שבה הם פועלים, וראוי שהם יחזירו וישקיעו בחברה שמביאה להצלחתם. השקעה חברתית של ארגון יכולה להתבטא בתרומה כספית, בשווה כסף (חסויות, פעולות פרו בוני וכו') או בהתנדבות עובדים. הציפייה בעולם החברתי היא שהארגונים העסקיים יקבעו אסטרטגיית השקעה בקהילה שתכלול נושאים נבחרים וממוקדים להשקעה, בהתאם ליכולות הליבה ולפעילות העסקית של התאגיד. העולם החברתי – ובהתאמה גם ההשקעה של ארגונים עסקיים (בדומה למשקיעים אחרים בעולם החברתי) – נמדד יותר ויותר על פי מדדים של תפוקות ואפקטיביות בפעילות. נוסף על כך חשוב לגלות שקיפות בכל הנוגע למדיניות התרומות של הארגון, לתהליך בחירת התרומה ולמנגנון המווסת את התרומות מהארגון העסקי לגופים הנתרמים.

הציפייה מהדיווח הבנקאי בדוח קיימות או בדוח אחריות תאגידית: בדוח על הבנק להציג מדיניות לתרומה בקהילה ולהשקעה חברתית וכיצד מדיניות זו ממומשת הלכה למעשה: יש להציג את התהליכים והפעילות התומכים באסטרטגיה, את אופן בחירת הפרויקטים, את סכומי התרומה, את מדידת האפקטיביות של התרומה ואת מדידת ההתנדבות בתקופה המדווחת ובתיאור רב-שנתי.

אינדיקטורים רלוונטיים: G4 EC1, G4 EC8

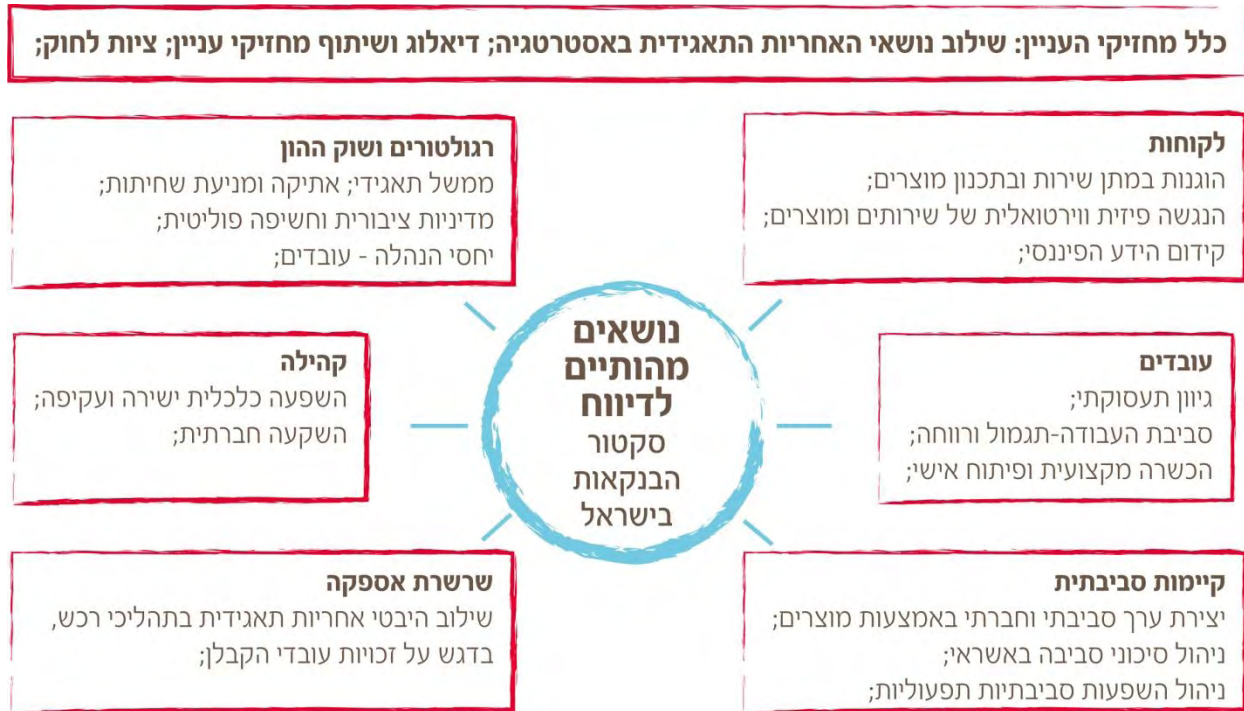
סיכום והזמנה לדיון

הדיווח החברתי הוא הכלי שבאמצעותו יכולים תאגידים להציג לציבור את פעילותם ואת השפעתם עליו על פי סטנדרטים מקובלים וברי השוואה. הדיווח מאפשר לשקף לציבור הרחב את החזון והאסטרטגיה שהארגון בחר לאמץ במטרה להשיג איזון בין שלושת מעגלי הקיימות – הכלכלה, החברה, והסביבה. במשך השנים התפתחו מתודולוגיות סדורות המשקפות באופן אחיד וברור את הביטוי המתבקש לנושאי האחריות התאגידית, והן מאפשרות להשוות בין ארגונים ולבחור את המובילים שבהם.

בעקבות ההתפתחות הרגולטורית בעולם ובישראל נחשפו מגזרים וענפים שלמים לחבויות רגולטוריות של דיווח חברתי. רוב הרגולטורים השכילו שלא לקבוע אמות-מידה מפורטות לגבי הנושאים וההיקפים הנדרשים לדיווח ובכך השאירו בידי החברות ומחזיקי העניין שלהן את שיקול הדעת לקבוע אלו נושאים חשובים עבורם. מבחינה זו, תפקיד הרגולטור הוא ליצור תשתית לשיח פורה בין התאגידים לציבור: השיח הוא שיקבע – טוב יותר מהחלטות רגולטוריות – איזה נושאים ראויים לדיווח ולגילוי נאות ואיזה נושאים ראויים לתשומת לב ניהולית בגופים המדווחים.

לקראת דיווח חברתי מחייב בישראל מיפנו את הנושאים המרכזיים שזיהו מובילי דעה בתחום האחריות התאגידית תוך ייצור עמדות ואינטרסים של שש קבוצות של מחזיקי עניין עיקריים. ניתוח תשובות משתתפי המחקר יצר מפה של נושאים מהותיים המוצעים לדיווח בקרב התאגידים הבנקאים. נושאים אלה ניתנים לסיווג בהתאם לזיקתם לממשקים של בנקים עם קבוצות של מחזיקי עניין, כמוצג להלן באיור מס' 3.

איור מס' 3 - מיפוי הנושאים המהותיים בממשקים של בנקים עם קבוצות של מחזיקי עניין



אנו מקווים כי מחקר זה יניח תשתית לדיווחים חברתיים של בנקים בישראל, ולהמשך פיתוח של פרקטיקה מעמיקה, משתפת ואפקטיבית של הטמעת קיימות ואחריות תאגידית בקרב מגזר העסקים בישראל.

התייחסות לנושאים שתוארו במחקר זה, בצורה מפורטת, עשויה לסייע לציבור מחזיקי העניין של הבנקים, לגבש עמדה ותגובה ביחס לדוחות הבנקים שיתפרסמו בעתיד, וכיצד הם מפרשים את האמור. זאת בדגש על הגדרת גבולות הגזרה של השפעות הבנק (בתוך ומחוץ לארגון) כתוצאה מפעילותיו, כיצד הוא מקדם ומודד נושאים אלה, ובהסתכלות רחבה, כיצד הוא פועל לצמצם את השפעותיו השליליות ומקדם ערך משותף חיובי לו ולמחזיקי העניין שלו.

מטרת מחקר זה אינה להציב תבניות קבועות או גבולות מדויקים (ובכלל זה את ההיקף או העומק), בדיווחי התאגידים הבנקיים בישראל. העבודה שהוצגה במחקר זה נועדה להדגיש את אחת מהאמירות המרכזיות של אחריות תאגידית וקיימות – ארגונים עסקיים מתקיימים בתוך סביבה של השפעות הדדיות בינם לבין מחזיקי העניין שלהם. ניהול תחום האחריות התאגידית מסייע בזיהוי הממשקים השונים, הפנימיים והחיצוניים, שהתאגיד מקיים, מציע להתייחס לקולותיהם ולהניח את הנושאים על שולחן הדיונים (ובהתייחס לחזון, למדיניות ולאסטרטגיה הקיימים של הארגון). זאת, מתוך המטרה לשאוף לקראת קיימות עסקית: יצירת מערכת ארגונית המנהלת את הממשקים ומאפשרת שרידות ארגונית ועסקית, שגשוג, חדשנות ומובילות בסביבה תחרותית משתנה ותחרותית. כל זאת, באמצעות יצירת ערך משותף לתאגיד ולמחזיקי העניין שלו.

נספח א' - נושאים מהותיים לסקטור הבנקאות: המחקר הבין-לאומי של GRI

34 – Banks, Diverse Financials and Insurance – 42 Topics

This table shows a list of topics identified as relevant by different stakeholder groups. They can be considered as stakeholders' suggestions or requests for topics to be monitored or disclosed by organizations.

*Additional information and all references can be found at <https://www.globalreporting.org/reporting/reporting-support/publications/research-and-development-publications/Pages/default.aspx>

Commercial banks whose business derives primarily from commercial lending operations and have significant business activity in retail banking and small and medium corporate lending. Regional banks tend to operate in limited geographic regions. Financial institutions providing mortgage and mortgage related services. These include financial institutions whose assets are primarily mortgage related, savings & loans, mortgage GSE's (government sponsored enterprises), mortgage lending institutions, building societies and companies providing insurance to mortgage banks. Providers of a diverse range of financial services and/or with some interest in a wide range of financial services including banking, insurance and capital markets, but with no dominant business line. Includes diversified financial companies. Providers of specialized financial services. Includes credit agencies, stock exchanges and specialty boutiques. Providers of consumer finance services, including personal credit, credit cards, lease financing, travel-related money services and pawn shops. Financial institutions primarily engaged in investment management and/or related custody and securities fee-based services. Includes companies operating mutual funds, closed-end funds and unit investment trusts. Financial institutions primarily engaged in investment banking & brokerage services, including equity and debt underwriting, mergers and acquisitions, securities lending and advisory services. Financial institutions primarily engaged in diversified capital markets activities, including a significant presence in at least two of the following area: large/major corporate lending, investment banking, brokerage and asset management. Insurance and reinsurance brokerage firms. Companies providing primarily life, disability, indemnity or supplemental health insurance. Insurance companies with diversified interests in life, health and property and casualty insurance. Companies providing primarily property and casualty insurance. Companies providing primarily reinsurance.

Sustainability Category	Proposed Topic	Topic Specification (if available)	Constituency	Reference*
Economic	Community investments	Strategy and evaluation	Civil Society Organization	206*
	Social Responsible Investment (SRI) and local development	Social impact evaluation	Mediating Institution	83, 84
Environmental	Materials sourcing	Wood-based products from responsibly managed forests	Civil Society Organization	185, 569
	Materials sourcing and use	Plastic products	Civil Society Organization	353, 367
	Emissions to air - GHG emissions	Business travels	Civil Society Organization	206*
	Paper and waste IT products' management		Civil Society Organization	206*
Social	Employment practices	Diversity	Financial Markets & Information Users	153
	Labor conditions	Workforce turnover	Business	479, 521
	Labor management relations	Strikes and/or lock-outs	Business	521

Sustainability Category	Proposed Topic	Topic Specification (if available)	Constituency	Reference ^a
Social	Occupational safety risks	Threats, violence and risk control	Civil Society Organization	206*
	Employee education and development		Financial Markets & Information Users	460
	Political funding	Contributions to political parties	Financial Markets & Information Users	153
	Indigenous peoples rights	Adherence to international agreements (e.g. Equator Principle and Free Prior and Informed Consent (FPIC) of Indigenous Peoples)	Civil Society Organization	71, 366
	Financial products and services information to customers	Avoidance of conflict of interest	Civil Society Organization	206*
	Financial consumer protection		Mediating Institution	423
		Risk management in pension funds	Mediating Institution	426
	Financial inclusion, accessibility and financial education		Mediating Institution	142
		Disadvantaged people's access to financial services	Civil Society Organization	206*
		Financial literacy	Civil Society Organization	206*
Low-populated or economically disadvantaged areas		Civil Society Organization	206*	
Other	Business lines, products and services	Design to deliver environmental and/or social benefits	Civil Society Organization, Mediating Institution	206*, 533
		Due diligence on environmental and social risks	Civil Society Organization	206*
		Environmental and social policies and requirements of product development	Civil Society Organization	206*
		ESG risk assessment and management	Business, Financial Markets & Information Users, Mediating Institution	153, 479, 533
		Investments in forestry activities	Civil Society Organization	46, 391
	Business models	Long-term value creation and short-term value creation	Financial Markets & Information Users	460

34 – Banks, Diverse Financials and Insurance – Cont.

Sustainability Category	Proposed Topic	Topic Specification (if available)	Constituency	Reference*
Other	Financial firm complexity	Too big to Fail concept	Financial Markets & Information Users	462
	Political accountability		Financial Markets & Information Users	394, 616
	Solvency	Internal controls and regulations	Labor	245
	Corporate governance	Adherence to international best practices/norms	Financial Markets & Information Users	460
		Executive Board remuneration and compensation schemes	Business, Mediating Institution	81, 521
		Gender participation on governance bodies	Financial Markets & Information Users	389
		Risk management	Financial Markets & Information Users	460
	Voting policies	Voting shares for environmental or social issues	Civil Society Organization	206*
	Business strategy	Climate change affecting business	Business	262, 500, 521
		Considerations when investing in risk and conflict areas, and for protecting environmental and social stability	Mediating Institution	55
		Demographic changes affecting business	Business, Financial Markets & Information Users	153, 370
		Environmental and social aspects in long-term strategies	Financial Markets & Information Users	460
		Natural disasters affecting business	Business	479
	Environmental impacts of investments, products and services		Mediating Institution	469
	Environmental and social impacts of investments, products and services	Auditing and screening practices	Civil Society Organization	206*

*GRI Sector Guidelines

נספח ב' - הגוף החוקר: הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות BDO זיו האפט

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות היא יחידת הייעוץ הראשונה והגדולה בארץ בתחום האחריות התאגידית. הקבוצה מעניקה מגוון שירותי ייעוץ בתחום, החל בפיתוח והטמעה של אסטרטגיה בתחום האחריות התאגידית, המשך בדיווח חברתי-סביבתי, בפיתוח וביישום של תכניות לקיימות והתייעלות סביבתית, וכלה בליווי חברות בפיתוח והטמעה של תכניות אתיקה אפקטיביות.

הקבוצה לקיימות ואחריות תאגידית היא חלק מפירמת רואי חשבון והייעוץ העסקי BDO זיו האפט. יועצי הקבוצה, בראשות ד"ר יונתן מנוחין, ליוו עשרות חברות המתמודדות עם אתגרי התחום והטמעתו ביחידות הארגון. ניסיון הקבוצה הוא רחב וכולל חברות ממגזרים ומתחומי פעילות רבים לרבות תעשייה, פיננסים, שירותים, משרדי ממשלה וגופי סמך, חברות ממשלתיות והיי-טק.

ד"ר מנוחין, ראש הקבוצה, הוא בעל תואר שלישי באסטרטגיה עסקית מאוניברסיטת ווריק בבריטניה ולשעבר חבר סגל בית הספר למנהל עסקים באוניברסיטה העברית בירושלים.

הישגים יוצאי-דופן של הקבוצה בקידום הקיימות והאחריות תאגידית בישראל:

- **שותף הדרכה בישראל של ארגון GRI.** החל בשנת 2012 הקבוצה היא שותף-הדרכה בלעדי של GRI בישראל. הקבוצה מסמיכה מנהלי אחריות תאגידית לדיווח על פי עקרונות GRI (G3.1/ G4), בקורס שמעניק את הכלים לדיווח על פי הסטנדרט המוביל בעולם.
- **מנחים שותפים בקורס מנהלי אחריות תאגידית BDO-מעלה.** קורס הפועל יותר מעשור בשיתוף ארגון מעלה, הפורש לפני מנהלי אחריות תאגידית את עולם התוכן והעשייה בארץ ובעולם כמו גם כלים מעשיים לניהול אחריות תאגידית.
- **מנחים שותפים בקורס מנהלי אתיקה ומניעת שחיתות.** קורס הפועל יותר מעשור ומועבר בשיתוף עם עמותת שקיפות בינלאומית והפקולטה למנהל עסקים באוניברסיטת תל-אביב.
- **חברים לשעבר בוועדת מומחים לת"י 10,000** (התקן הישראלי לתקן הבין-לאומי לאחריות חברתית ISO26,000). מפתחי ההנחיות ליישום התקן הישראלי לדיווח חברתי עבור מכון התקנים.

ביבליוגרפיה

- ⁱ The New York Times Magazine, September 13, 1970, Milton Friedman, The Social Responsibility of Business is to increase its profits
- ⁱⁱ John Elkington (1997). Cannibals with Forks: the Triple Bottom Line of 21st Century Business
- ⁱⁱⁱ Harvard Business Review, Creating Shared Value, by Michael E. Porter and Mark R. Kramer, January 2011
- ^{iv} <http://shapingsustainablemarkets.iied.org/global-reporting-initiative-g4>
- ^v http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/non-financial_reporting/index_en.htm
- ^{vi} <http://www.gca.gov.il/NR/rdonlyres/7507D193-5219-4FD4-9E7B-455BAB15F4BB/0/madrijpituajbarkaiima.pdf>
- ^{vii} <http://hausercenter.org/iri/about/global-csr-disclosure-requirements>
- ^{viii} <http://www.equator-principles.com/index.php/about-ep/about-ep>
- ^{ix} <http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/general/hozrim.asp#top>
- ^x <http://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/200921.pdf>
- ^{xi} http://www.isa.gov.il/Download/IsaFile_5275.pdf
- ^{xii} <http://hozrim.mof.gov.il/doc/Rashut/RashutHoz.nsf/93b9e03c24062d3742256d7b003d2559/f73320548a12ba35c22577b3003c4269?OpenDocument>
- ^{xiii} <http://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/HozSup/h2311.pdf>
- ^{xiv} <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/sustainability-topics.pdf>

הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות

ראש הקבוצה לאחריות תאגידית: ד"ר יונתן מנוחין

מייל: JonathanM@bdo.co.il טלפון: 03-6382585 נייד: 052-6145344

כנסו לאתר האינטרנט שלנו בכתובת:

WWW.BDO.CO.IL/CSR