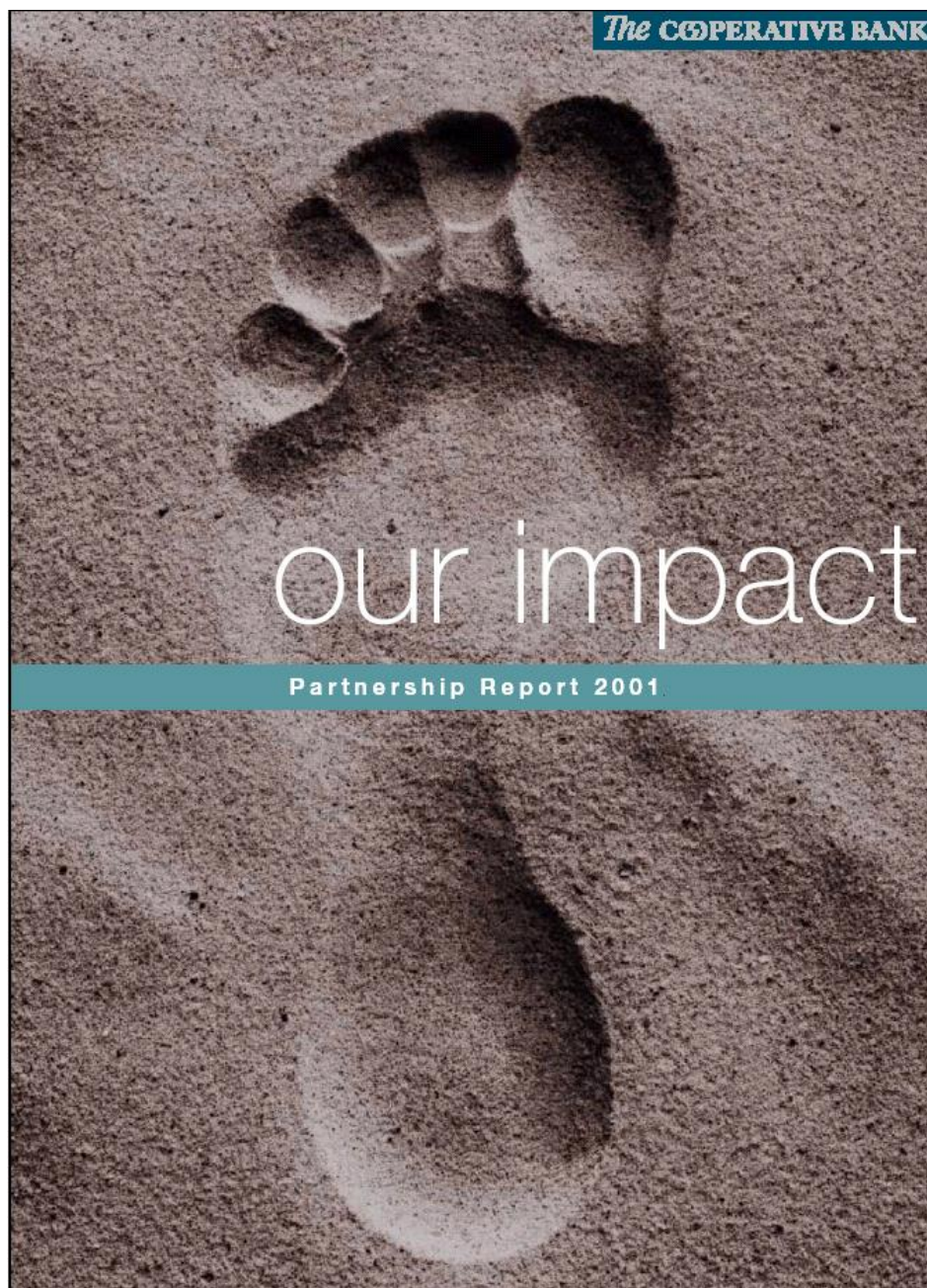


6.10 הדוח החברתי של THE COOPERATIVE BANK לשנת 2001 -

OUR IMPACT - PARTNERSHIP REPORT 2001



6.10.1 תמצית פרופיל חברה

מדובר בבנק בריטי שהוקם עוד בשנת 1876 במסגרת תנועת הקואופרטיב. הבנק מעסיק כ- 4,000 עובדים, ובשנת 2001 הסתכמו רווחיו לפני מס ב- 107.5 מיליון ליש"ט.

6.10.2 מבנה הדוח

הדוח בנוי ברמת ה- Triple Bottom Line (TBL)<sup>162</sup>, ובתוך כל פרק ההתייחסות מבוצעת לפי מחזיקי עניין.

תמונת השער של הדוח היא טביעת כף רגל, ובתוך הדוח מוסבר מדוע, ונאמר כי "עסקים אינם פועלים בחלל ריק. פעולותיהם מובילות באופן בלתי נמנע לסדרה שלמה של השפעות אקולוגיות וחברתיות. דוח השותפות (כך מכונה הדוח החברתי<sup>163</sup>) הוא ניתוח מפורט של "טביעת רגל" של בנק הקואופרטיב על החברה (Society)".

בעמוד הראשון מופיעים פרסים וציונים לשבח בהם זכה הבנק בשנת 2001 בתחומי האתיקה והסביבה, ביניהם: פרס סביבתי בריטי של ארגון BCE<sup>164</sup> על הדוח החברתי של הבנק לשנת 2000, מקום 36 מבין 50 החברות הטובות ביותר לעבוד בהן באנגליה של הסאנדיי טיימס לשנת 2001, שני פרסים עבור הדיווח החברתי

<sup>162</sup> הרחבה על TBL מצויה בתת פרק 2.2.1.

<sup>163</sup> המונח "שותפות" (Partnership) משמש בדוח זה במובן שונה מהמקובל. הבנק משתמש במונח "שותף" במקום במונח "מחזיק עניין" ולכן "דוח השותפות" הוא למעשה דוח חברתי או דוח מחזיקי עניין.

<sup>164</sup> BCE - Business Commitment to the Environment.

והסביבתי לשנת 1999, פרס "החברה של השנה" לשנת 2001 מטעם ארגון BITC<sup>165</sup>  
ופרס מעורבות לשנת 2001 מטעם ארגון IPPR<sup>166</sup>.

בעמוד האחרון של הדוח מופיעים פרסים וציונים לשבח שקיבל הבנק בשנת 2002,  
ביניהם: פרס נוסף של BCE, מקום שישי במדד הסביבתי של ארגון BiE<sup>167</sup> וראשון  
במגזר השירותים הפיננסיים, פרס המלכה לפיתוח בר קיימה לשנת 2002 ומקום 61  
בין "100 החברות הטובות ביותר לעבוד בהן באנגליה" של הסאנדיי טיימס.

בהמשך מופיעים פרקי הדוח החברתי עצמם, כמובהר להלן.

#### 6.10.2.1 חזון ואסטרטגיה

הפרק מחולק לנושאים הבאים:

##### 1. דוח המנכ"ל

מדובר בדוח ארוך (ארבעה עמודים) אשר בו נסקרים על ידי מנכ"ל הבנק נושאים רבים, כגון: סקר מדיניות האתיקה שנערך בין הלקוחות, עובדי הבנק, מעורבות בקהילה, קיימות אקולוגית, חדשנות, שיתוף פעולה והזמנה להיזון חוזר (המגובה, בין היתר, בגלוייה שדמי המשלוח שלה שולמו מראש ומצורפת לדוח החברתי באמצעותה מוזמנים מחזיקי העניין השונים לשלוח לבנק את תגובותיהם, המלצותיהם והערותיהם).

להלן עיקרי דוח המנכ"ל:

---

<sup>165</sup> BITC - Business In The Community.

<sup>166</sup> IPPR - The Institute for Public Policy Research.

<sup>167</sup> BiE - Business in the Environment.

המנכ"ל פותח את דבריו בציינו כי לפי השקפתו של הבנק, הצלחה בת קיימה מושגת באופן הטוב ביותר בארגונים המוכנים ליטול על עצמם אחריות במובן הרחב ביותר. הוא מסביר כי בשנת 2001 המשיך הבנק להוכיח זאת כשהציג תוצאות פיננסיות שוברות-שיאים, בה בעת עם קבלת מגוון רחב של פרסים על מדיניותו בתחומי השותפות, האתיקה והסביבה. הבנק נחשב מוביל בתחום ה- CSR<sup>168</sup> בין עסקים מכל הסוגים, בדגש על נושא האתיקה.

המנכ"ל סוקר חלק מהיוזמות העיקריות שהשיק הבנק בשנת 2001 ובתחילת 2002:

א. **סקר מדיניות האתיקה** הרביעי במספר נערך בשנת 2001. סקר כאמור נערך בין לקוחות הבנק החל משנת 1991, ובזמנו שימש לגיבוש ופרסום מדיניות האתיקה המקורית של הבנק במאי 1992. מדיניות זו מהווה מחויבות ציבורית לגבי השאלה עם מי יהיה הבנק מוכן "לעשות עסקים" ועם מי לאו. המנכ"ל מסביר כי תשובותיהם של הלקוחות לסקר העניקו לבנק כיוון ברור שיפעל לאורו, ולפיהן שונתה המדיניות בהתאם. הפעם נאספו התשובות לא רק בשאלון מדוור אלא גם באינטרנט וב"תחנות" בסניפים, ושיעור ההיענות לסקר היה גבוה ביותר. לגבי יישום המדיניות, מציין המנכ"ל כי הוא שמח להודיע שהמבקר החברתי של הבנק - "Ethics Etc ...", אישר זו הפעם השניה כי זו יושמה במלואה מכל ההיבטים שנבדקו.

---

<sup>168</sup> CSR - Corporate Social Responsibility.

ב. **אינטרס נאור** - לקוחות הבנק רואים במדיניותו האקולוגית והאתית יותר מבכל גורם בודד אחר את הסיבה העיקרית להצטרף אליו. בשנת 2001 השיג הבנק תוצאות כספיות שוברות שיאים זו השנה השמינית ברציפות (עם עליה של 11.6% ברווח לפני מס ביחס לשנה שקדמה לה, ושל 15.7% ברווח לאחר מס). ניתוח שבוצע (כמובהר בתת פרק "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" להלן) העלה כי מיצובו האתי והאקולוגי של הבנק תרם במישרין ל - 20% מרווחיותו.

ג. **האנשים שלנו** - המנכ"ל מעיד כי אחת מנקודות השיא של שנת 2002 היא זכייתו של הבנק כאחד מ - "100 החברות הטובות ביותר לעבוד בהן באנגליה", וכי מחויבותם העמוקה של העובדים הינה תורם משמעותי להצלחה. בכל סקרי העובדים, מציין המנכ"ל, מתגלות רמות גבוהות של גאווה בבנק כמעסיק וכמקדם התנהלות עסקית אתית. מתוך 6 יעדים לפיתוח הסגל הושגו חמישה, ורק בנושא "הזדמנות לקידום בקריירה" היעד לא הושג. המנכ"ל מסביר כי הוא מצפה לשיפור בנושא זה וגם בנושא גיוס ושימור עובדים ממיעוטים אתניים.

ד. **מעורבות בקהילה** - מספר ניכר מעובדי הבנק מעורב בפרויקטים התנדבותיים בקהילה תוך כדי ייצוג הבנק. בשנת 2002 הוכרזה פורמלית הכוונה להעניק לכל עובד עד שלושה ימי חופשה בתשלום לצורך התנדבות, אם יקביל (Match) להם שלושה ימים משלו. יוזמה זו ויוזמות נוספות מדגימות את האמונה של הבנק כי פיתוח בר קיימה דורש את מעורבותם הפעילה של העובדים בכל הדרגים.

ה. **קיימות אקולוגית** - המנכ"ל מסביר כי הדוח החברתי הנוכחי מציג זו הפעם הראשונה טבלה תמציתית המפרטת את ביצועיו לאורך זמן, ומראה כי השפעתו האקולוגית של הבנק פחתה באופן משמעותי במהלך השנים האחרונות: מאז 1998 פחתה כמות הפסולת לחשבון לקוח ב - 36%, פליטות ה-  $CO_2$  מבנייני הבנק לחשבון לקוח פחתו ב - 83% מאז 1997 (כיום 98% מהחשמל המשמש את הבנק הוא ממקורות מתחדשים)<sup>169</sup> ומאז 1999 צומצמה כמות המים לחשבון לקוח ב - 28%. שטח הקרקע המכיל מגוון ביולוגי עשיר הודות לפעולות הבנק גדול פי 75 משטחי הבנק עצמם. כמו כן, רובו של צי הרכבים של הבנק הוחלף ממונע בדלק למונע בדיזל, מה שצימצם את פליטות ה-  $CO_2$  מתחבורה לחשבון לקוח ב - 6%. לעומת זאת, הבנק לא הצליח להשיג את היעד של העלאת יחס הנייר הידידותי מבחינה אקולוגית ב - 5%, וסך המיילים של הטיסות העסקיות עלה ב - 300,000 מייל. נושאים אלה יטופלו ביתר תשומת לב בשנת 2002.

ו. **חדשנות** - בשנת 2001 המשיך הבנק ליזום שירותים ומוצרים חדשניים, ביניהם חשבון העו"ש "פריווילג'י" המעניק, תמורת עמלה חודשית קטנה, משיכת יתר בתנאים מועדפים, ביטוח נסיעות שנתי מקיף למשפחה בהנחה ועוד. כמו כן, הורחב טווח מוצרי המשכנתאות והתווספו משכנתאות גמישות, תוך שהבנק מתחייב (כמו במוצרי המשכנתאות האחרים) לקזז אחוז מסוים מפליטות ה-  $CO_2$  העתידיות ממשק הבית של הלקוח.

<sup>169</sup> הרחבה בנושא אנרגיה מתחדשת מצויה בתת פרק 9.4.3.

בנוסף לכך הושקה אגרת חוב חדשה ל - 5 שנים, בשיעור ריבית הצמוד למדד FTSE4GOOD<sup>170</sup>, המדרג את החברות הבריטיות המובילות העונות לדרישות מסוימות של אחריות חברתית תאגידית. האגרת תספק למפקידים תשואה של עד 66% לחמש השנים, ללא סיכון הקרן. מדד זה הוא מדד FTSE חדש להשקעות אחראיות חברתית והוא כולל התייחסות לדרך בה החברות פועלות לקיימות סביבתית, מפתחות יחסים חיוביים עם מחזיקי העניין שלהן ושומרות ותומכות בזכויות אדם אוניברסליות. מנכ"ל הבנק מספר כי הוא זכה לכבוד ונבחר להיות יושב הראש הראשון של הועדה המייעצת של ה - FTSE4GOOD באמצע 2001.

ז. **שיתוף פעולה** - תנועת הקואופרטיב, הכוללת, בין היתר, את הבנק ואת חברת האחות שלו לשירותים פיננסיים - חברת הביטוח CIS<sup>171</sup>, גיבשה אסטרטגיה חדשה לאורה יפעלו ארגוני התנועה ובכללם הבנק. מנהל קבוצת הקואופרטיב אף זכה בשנת 2002 בתואר אבירות הודות לתרומתו לתנועת הקואופרטיב.

ח. **היזון חוזר** - המנכ"ל מזמין את קוראי הדוח לספק היזון חוזר באמצעות דואר אלקטרוני או בדואר רגיל על ידי משלוח גלויה שדמי המשלוח עברה שולמו מראש ומצורפת לדוח. הוא מציין כי ההיזון החוזר הוא הכרחי לפיתוחם המתמשך, הן של גישת השותפות והן של ניהול ה - TBL של קיימות אתית, אקולוגית וכלכלית.

<sup>170</sup> הרחבה של מדד FTSE4GOOD מצויה בתת פרק 4.4.7.

<sup>171</sup> CIS - the Co-operative Insurance Society.

2. סיכום המדדים העיקריים

הסיכום פותח בשלוש כותרות, שהן התחומים שנמדדו ולגביהם מופיעים הנתונים והמדדים:

א. **מתן ערך (המימד הכלכלי המורחב בנושאים משיקים ומשולב עם נושאים מהמימד החברתי)** - מהן הציפיות של השותפים עצמם מיחסיהם עם הבנק? הבנק עשה כמיטב יכולתו לברר זאת ולמדוד את הביצועים בהתאם.

ב. **אחריות חברתית (המימד החברתי)** - הבנק יודע כי שותפיו רוצים שינהל את עסקיו בדרך אחראית חברתית, באופן שהותווה במדיניות האתית. עד כמה הדבר הצליח?

ג. **קיימות אקולוגית (המימד הסביבתי)** - הבנק מכיר בכך שלעולם ישנה יכולת מוגבלת לספק משאבים ולספוג פסולת. הבנק מעריך את השפעת פעולותיו לאור הכרה זו.

הפרק מפרט בטבלה מדדים בכל אחד משלושת התחומים ואת ההתקדמות שחלה בכל אחד מהם:

א. בנושא של **מתן ערך** מפורטים העליה ברווחיות הבנק, שביעות רצונם של הלקוחות, שביעות רצון העובדים, שביעות רצון הספקים ותרומת זמנם של מנהלי הבנק לתנועת הקואופרטיב. ברובם של המדדים חל שיפור או שהם נותרו ללא שינוי.



ב. בנושא של **אחריות חברתית** מפורטים יישום המדיניות האתית ואימותה על ידי גורם מבקר בלתי תלוי, סקר הספקים (עד כמה הם מאמינים כי הבנק מחויב לנושאים אתיים ואקולוגיים), שוויון הזדמנויות (עליה בשיעור המיעוטים בין העובדים ועליה בשיעור הנשים בתפקידי ניהול) ועליה בהשקעה בקהילה. גם כאן, ברוב המדדים חל שיפור או שהם נותרו ללא שינוי.

ג. בנושא של **קיימות אקולוגית** מפורטים צמצום ניכר בפליטות ה- CO<sub>2</sub> לחשבון לקוח (גם לגבי פליטות CO<sub>2</sub> הנובעות מפעולות הובלה), צמצום בשימוש במים לחשבון לקוח, צמצום משמעותי בכמות הפסולת הנשלחת למזבלות או לשריפה, צמצום ניכר בכמות הנייר לחשבון לקוח, ועלייה בכמות הקרקע העשירה במגוון ביולוגי הודות לתרומות הבנק. בכל המדדים חל שיפור.

### 3. גישת השותפות

הפרק עוסק בנושאים הבאים:

א. **אמון** - הבנק מסביר כי כיום, ברוב העולם המפותח, נמצא האמון בעסקים בשפל. מהמחקרים המצוטטים בפרק התגלה, כי שני שלישים מהמשיבים סבורים שלעסקים "אכפת רק מרווחים" ואילו ארגונים לא ממשלתיים (NGOs), כדוגמת אמנסטי וגרינפיס, הם בעלי "ערכים שאני מאמין בהם". מחקר אחר מצא כי מחצית מהצרכנים סבורים שהחברות הבריטיות היום הן פחות אתיות ממה שהיו לפני עשור. הבנק, לעומת זאת, מצא בסקריו שהרוב המוחלט של שותפיו מציין, סקר אחרי סקר, את האמון בבנק ואת שביעות הרצון

מביצועיו האתיים והסביבתיים. אמון זה ושביעות רצון זו תרמו תרומה ניכרת להצלחתו המתמשכת של הבנק.

ב. **חתימה למצוינות** - בשנת 2001 זכה הבנק במספר רב מאוד של פרסים וציונים לשבח על גישת השותפות ועל דיווחיו וביצועיו. הוא רואה בכך הזדמנות להמשיך ולהשתפר ומציין כי גם מתחריו מתחילים להתייחס לנושא אחריותם החברתית ברצינות רבה יותר. כמו כן, מציין הבנק, כדוגמה נוספת לחתירתו למצוינות, את סקר מדיניות האתיקה שנערך בקרב 2 מיליון מלקוחות הבנק, ושכנראה מהווה את ההתייעצות המקיפה ביותר בנושא אתיקה שנערכה בעולם.

ג. **הגברת הדיווח על קיימות** - בשנת 1998, כשהבנק פרסם את דוח השותפות הראשון שלו, הוא היה אחד מקומץ של חברות שיצרו דיווח על TBL המאומת באופן בלתי תלוי. כיום הנושאים של שקיפות ופיתוח בר קיימה הופכים שגורים יותר, וכ - 70% מהחברות של FTSE100 מפרסמות דוחות סביבתיים. בהקשר זה, בריטניה מוערכת כמדינה בה השכיחות של דיווח סביבתי הינה הגבוהה ביותר בעולם. הדיווח החברתי הוא נפוץ פחות, אם כי גם הוא מצוי במגמת גידול מהירה.

ד. **דוחות רבים באיכות ירודה** - למרבה הצער, מסביר הפרק, התמונה אינה כה ורודה: כבר מזה 5 שנים הבנק הוא ארגון השירותים הפיננסיים היחיד המייצר דוח קיימות המאומת על ידי חיצוניים, והדיווח האתי והסביבתי עדיין נדיר מחוץ לרשימת ה - FTSE350. יתרה מזאת, פריצת הדיווחים הסביבתיים והחברתיים לא הביאה, ככלל, לשיפור בתפיסת הציבור את העסקים

ובאמון שהוא רוחש להם, וזאת משום שאיכותם של דיווחים אלה מוטלת בספק. האיחוד האירופי ציין לאחרונה כי "המידע הסביבתי המדווח על ידי חברות הוא לעיתים קרובות לא מספק ולא אמין". סקר שערך בבריטניה הארגון הסביבתי - BITE<sup>172</sup> גילה כי בעוד ש - 90% מהאנליסטים ו - 82% מהמשקיעים מעידים כי הם עושים שימוש במידע סביבתי וחברתי מהחברות, רק כשליש מוצאים את המידע כאיכותי, וכי מקורות בלתי תלויים מצד שלישי נחשבים שימושיים יותר בהקשר זה של הגברת איכות הדיווחים.

#### ה. חשיבות האימות הבלתי תלוי והשוואה

**(Benchmarking)** - הבנק מבהיר כי היעדרו של אימות בלתי תלוי של המידע וההסברים שבדיווחי הקיימות הוא כנראה הגורם הבודד המשמעותי ביותר המערער את דיווח הקיימות - פחות מחמישית מהדוחות מאומתים על ידי חיצוניים. יתרה מזאת - לדעת הבנק, גם כשמבוצע אימות או מבוצעת ביקורת כזו, עבודתה היא באיכות מוטלת בספק, בעיקר בנושא של איזון **(Balance)** - חברות רבות מקדישות עמודים רבים לתיאור עיקרי ביצועיהן ומעט מקום, אם בכלל, מוקדש לנושאים פחות מועדפים (והשמטות אלה חולפות לעיתים קרובות ללא הערה בדוחות האימות החיצוניים). על מנת לתקן מצב זה, הארגון AccountAbility, במימון של הבנק וקבוצת הקואופרטיב, מפתח תקן לביקורת הדוחות הסביבתיים והחברתיים, שישפר את איכות הדיווחים הסביבתיים והחברתיים ברחבי העולם

<sup>172</sup> BITE - Business In The Environment.

וישתלב בפרויקטים אחרים כדוגמת הסיגמא<sup>173</sup> ו - GRI. בצוות כתיבת התקן השתלבו כמומחים אנשים מצוות הבנק (התקן אכן פורסם בשנת 2002 כ - AA 1000<sup>174</sup> וישנם סדרת פירסומים נוספת שנותנת תהליך פרקטי בעבודת האימות/ביקורת AA 1000 Series<sup>174</sup>.

1. **הצורך במסגרת דיווח מוצקה** - במשך למעלה מחמש שנים טוען הבנק כי על העסקים להתמקד פחות באימות חיצוני של מערכות הניהול הסביבתי והאתי ויותר בפיתוח דיווחי קיימות, שלהם אימות חיצוני והמכילים מטרות ויעדים ברורים. זאת, בניגוד לעסקים רבים וקבוצות לחץ שונות הטוענים כי מערכות לניהול סביבתי הן ערובה להשפעה סביבתית טובה, וכי הדיווח עצמו גורם לעלות נוספת יקרה, שתועלתה מועטה.

מחקר שביצע האיחוד האירופי גילה, כי בעסקים רבים בעלי מערכות ניהול כאלה היו הביצועים הסביבתיים שווים או אף גרועים יותר מעסקים ללא מערכות כאמור, וכי תשומת הלב צריכה להינתן לדיווח. הבנק שיתף פעולה עם ארגון בתחום המשפט על מנת לקדם חובות גילוי חוקיות לנושאים אתיים ואקולוגיים, או לפחות להשית עונשים נוקשים על השמטה בזדון של עניינים כאמור שיכולה להיות להם השפעה על הביצועים הפיננסיים. הבנק אף מעודד את הרחבת המחקר, כך שיבחן גם את השאלה כיצד מחליטים הדירקטורים אילו נושאים אתיים ואקולוגיים הם מהותיים.

<sup>173</sup> על פרויקט הסיגמא ניתן למצוא בתת פרק 4.4.4.

<sup>174</sup> הרחבה על AA 1000 ועל AA 1000 Series מצויה בתת פרק 4.2 ובפרק 8.

ז. **צרכנות אתית** - הבנק מציין כי הדוח הנוכחי שלו מפורט ומקיף יותר מתמיד, בין היתר, בתקווה שיהווה סטנדרט לדיווחים בנושאי הקיימות. הוא מאמין כי דיווחים כאלה הם דרישת-קדם הכרחית לשם צמיחתה של צרכנות אתית. בשנת 2001 פרסם הבנק לראשונה את מדד הצרכנות האתית בבריטניה, מדד הנקרא EPI<sup>175</sup>. הבנק גילה כי בין השנים 1999 - 2000 עלתה הצריכה של מוצרים ושירותים "ירוקים" ב - 18%.

מחקר שמימן הבנק גילה כי צרכנים מעוניינים מאוד לבסס החלטות רכישה גם על בסיס אתי, אולם אין בידיהם מידע מספיק על מנת לעשות זאת. לדעת הבנק, לא סביר שדיווחי קיימות יתפשטו באופן ניכר ויציב בהיעדר חקיקה, וללא התפשטות ניכרת לא ניתן הרי לפתח אמות-מידה להשוואה (Benchmarking), שבהיעדרן נשללת מהצרכנים ומאחרים היכולת להשוות בין ביצועים ולבחור, והצרכן האתי נותר עם מבחר מצומצם יחסית של אפשרויות לרכישות אתיות.

מחקרו של הבנק מעלה כי נתח השוק הפוטנציאלי לרכישות אתיות בבריטניה הוא עד כ - 30% משוק הצריכה. על מנת להגיע לשוק זה, סבור הבנק, יש "להרוויח את אמונו".

ח. **התפתחויות** - הבנק מעיד כי רבים מהמגיבים לדוח החברתי הקודם שלו הסכימו כי ישנו ערך כלכלי רב למיצובו האתי והאקולוגי של הבנק. בדוח הנוכחי התגלה שהערך אף רב יותר מהצפוי (כמפורט בתת פרק "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" להלן).

<sup>175</sup> EPI - UK Ethical Purchasing Index.

נושא נוסף המצויין כאן הוא ההשפעה השונה של ערוצי השירותים השונים (סניפים, אינטרנט ועוד), אשר היה אמור להיות מדווח בדוח הנוכחי. הבנק מסביר כי לאחר בחינת הדבר התברר כי לא ניתן לספק מדדים כאלה כעת. הנושא יטופל לאורך זמן, תוך העמקה מדוח לדוח, עד לקבלת התמונה כולה.

לאור הערותיהם של המגיבים לדוח, ביצע הבנק מספר שינויים ושיפורים בצורת הדיווח, כגון: סימון מדדי השוואתיות בסימן מיוחד, הצגת טבלת מדדי ביצועים (כמובהר לעיל בתת פרק "סיכום של מדדים עיקריים"), הוספת מילון מונחים ואינדקס תכולה של מדדי GRI<sup>176</sup>.

ט. **מבט קדימה** - בינואר 2002 הסכימה מועצת המנהלים של קבוצת הקואופרטיב כי הבנק וחברת הביטוח CIS יאוחזו במסגרת מנהיגות אסטרטגית משותפת, שתשקף את השווקים המשותפים בהם הן פועלות. לצורך כך הוקם הארגון CFS<sup>177</sup>, שהנהלתו תהיה מורכבת בתחילה מהנהלות הבנק ו - CIS. הנושא של קיימות ודיווחיה קיים בשני הגופים, כך שקיימת להם כבר כעת קרקע משותפת ואחידה למדי של מערכות-קיימות שעליהן ניתן לבנות שותפות אתית חזקה ואיתנה.

י. **איזון** - הבנק מסביר כי הוא מחוייב לספק את ענייניהם של כל שבע קבוצות השותפים שלו (כמובהר בתרשים להלן), כפי שהם מוגדרים על ידי השותף (ולא על ידי

<sup>176</sup> על אינדקס התכולה של מדדי ה - GRI ניתן למצוא בתת פרק 4.3.

<sup>177</sup> CFS - Co-operative Financial Services Limited.

הבנק), באופן אחראי חברתית וידידותי לסביבה. כמובן שיכולים להתעורר ניגודי עניינים, אשר בהם נתנה לאחד השותפים באה על חשבון האחר. לפיכך, בנוסף לרווחיות אשר הינה הכרחית להמשך קיומו של הבנק, חשוב מאוד גם האיזון, והוא מהווה מרכיב מפתח בגישת השותפות. הבנק מאמין כי הוא שומר היטב על האיזון, אך הוא מזמין את קוראי הדוח החברתי לבחון ולהחליט בעצמם.

יא. **אחריות** - בנוסף לניתוח המפורט של ביצועי הבנק בעבר, מוצגות בדוח מטרות לעתיד. לצד כל אחת מהן מופיעים שמותיהם של האנשים האחראים להשגתן. כך נוצרת שקיפות פנימית וחיצונית לגבי האחריות התפעולית לאותו עניין.

הפרק מכיל גם תרשים של "גישת השותפות":



תרשים זה דומה לתרשימי מחזיקי עניין המופיעים בדוחות חברתיים של חברות אחרות, והוא מונה את 7 "קבוצות השותפים" כפי שהן מכונות על ידי הבנק: בעלי המניות, הלקוחות, העובדים ומשפחותיהם, הספקים, הקהילות המקומיות, החברה (Society) הלאומית והבינלאומית והדורות הקודמים והבאים של חברת הקואופרטיב.

4. פרופיל - לנקוט פעולות יחד

הבנק מתאר כי זיהה 7 קבוצות שותפים (מחזיקי עניין), בהן תלויה הצלחתו המתמשכת. בניגוד לארגונים ועסקים אחרים, הבנק אינו מגדיר את הסביבה (The Environment) כ"שותף" נפרד. זאת בשל העובדה כי היחסים בין העסקים לבין עולם הטבע אינם יחסים שניתן לשאת ולתת לגביהם, בניגוד ליחסים עם עובדים או ספקים.

הפרק מסביר כי פעילויות הבנק ושותפיו נשלטות למעשה על ידי יכולתו המוגבלת של הטבע לספק משאבים ולספוג פסולת. אמנם ניתן לעבור על גבולות אלו לזמן מה, ולגרום להריסת בתי גידול ולהחרפת הזיהום, אולם העסקים אינם יכולים לעשות זאת עד אינסוף, משום שכל יצירת עושר תלויה בטבע.

בהתבסס על הבנתו זו, שואף הבנק לפיתוח בר קיימה: הוא שואף להשיג את צרכי היום מבלי להתפשר על יכולת הדורות הבאים להשיג את צרכיהם שלהם. לשם כך מעריך הבנק את המידה בה הוא מעניק ערך לכל שותף באופן בר קיימה מבחינה אקולוגית (ואחראי מבחינה חברתית).

בהמשך הפרק נסקרות בטבלה 7 קבוצות השותפים, ולגבי כל אחת מהן מוסבר בקצרה מי היא ומהן העדיפויות שלה, וכן מדדי הביצועים הרלוונטיים אליה. להלן סקירה קצרה של הטבלה האמורה:

א. **בעלי המניות** - בעל המניות היחיד של הבנק הוא קבוצת הקואופרטיב. כמו כן, לבנק כ- 2,500 בעלי מניות בכורה המקבלים דיבידנד חצי שנתי קבוע.



קבוצת הקואופרטיב היא בעלת מחזור של 5 מיליארד ליש"ט, המעסיקה כ- 60,000 עובדים ולה חנויות, בתי כלבו, סוכנויות נסיעות, שירותי בנקאות וביטוח. קבוצת הקואופרטיב היא קואופרטיב הצרכנים הגדול בעולם. לקבוצה זו חשובים למעשה כל היבטי הביצועים של הבנק. בהקשר זה הדוח מתייחס לביצועים הפיננסיים של הבנק (כמובהר בהמשך).

ב. **הלקוחות** - לבנק כ- 2.24 מיליון לקוחות, הכוללים יחידים וחברות.

על פי קבוצת מיקוד ומחקרים, הלקוחות האישיים מצביעים על שלושה נושאים החשובים להם: שירות, מערכות-יחסים (Relationship) וערכים. הלקוחות העסקיים (חברות) מצביעים על שני נושאים החשובים להם: שירות ומערכות-יחסים (Relationship).

המחקרים האמורים הינם בלתי תלויים. בהקשר זה הדוח מתייחס לתוצאות המחקרים הללו, לבחינה של ההיבטים האתיים והאקולוגיים, למוצרים ולשירותים אתיים ואקולוגיים "תפורים" ולשוויון הזדמנויות בין לקוחות (לגבי כל אלה - מובא בהמשך).

ג. **העובדים ומשפחותיהם** - לבנק 3,981 עובדים, ששיעור התחלופה לגביהם הוא 14% (לשם השוואה, במגזר הבנקאות, הביטוח והנדל"ן שיעור התחלופה הממוצע הרשמי הוא 24.7%).

העובדים ציינו את הנושאים הבאים כחשובים בעיניהם:

- (1) חבילת שכר.
- (2) התפתחות אישית והזדמנויות קריירה.
- (3) יחסים וסביבת עבודה.
- (4) בטחון תעסוקתי.
- (5) תרבות וערכי אתיקה של הקואופרטיב.

מחקר מפורט של דעות העובדים בוצע בנובמבר 2001, ולו הגיבו 54% מצוות העובדים. בהקשר זה הדוח מתייחס לשוויון הזדמנויות בעבודה, בריאות ובטיחות וכן מעורבות העובדים בקהילה (לגבי כל אלה - מובא בהמשך).

ד. **הספקים** - לבנק כ - 480 ספקי שירותים ומוצרים. טיב היחסים עם הספקים נע בין רכישות בודדות לבין שותפויות אסטרטגיות מתמשכות. הספקים ציינו את הנושאים הבאים כחשובים בעיניהם:

- (1) תשלום מדויק.
- (2) יחסים טובים.
- (3) טיפול הוגן.
- (4) תקשורת אפקטיבית.

בנובמבר 2001 בוצעו, על ידי חברת ייעוץ חיצונית, ראיונות טלפוניים עם 126 ספקים (26% מהספקים). בהקשר זה הדוח מתייחס לבחינה אתית ואקולוגית של הספקים, וליחסם של הספקים למדיניותו האתית והאקולוגית של הבנק (כמובהר בהמשך).

ה. **הקהילות המקומיות** - מרכזו של הבנק ממוקם במנצ'סטר ולו נוכחות משמעותית באיזור זה. בנוסף לכך לבנק מעל 100 משרדים ברחבי אנגליה, סקוטלנד ועוד.

לאור המגוון בקהילות המקומיות, קיים קושי לזהות קבוצת אנשים המייצגת את ענייניהם של כל אנשי קהילות אלה. לכן הבנק מתייחס לארגוני צדקה וקבוצות שונות, שבהן לציבור יש אמון, כמייצגי הקהילות המקומיות. בהקשר זה, הדוח מתייחס לנושאי אחריות חברתית שונים ולהשקעה בקהילה ובכלל זה למעורבות העובדים בקהילה (כמובהר בהמשך).

ו. **החברה (Society) הלאומית והבינלאומית** - "בלב גישת השותפות מונחת ההכרה בתלות הדדית: ההבנה כי פעילויות הבנק מסתמכות על ההצלחה של, ומשפיעות על, העולם הטבעי ו - 6 מיליארד התושבים המאכלסים אותו."

הבנק מסביר כי קביעת מערכת עדיפויות המתאימה לכל 6 מיליארד תושבי העולם היא בלתי אפשרית ולכן הוא, בין היתר, בוחן תמידית את מדיניותו האתית תוך היוועצות בלקוחות ומומחים. היוועצות הרביעית בנושא המדיניות האתית, שהקיפה 2 מיליון לקוחות, נערכה בשנת 2001. בהקשר זה הדוח מתייחס למעורבות

בקהילה, למוצרים ולשירותים אתיים "תפורים", להשפעה האקולוגית של פעולות הבנק ועוד (כמובהר בהמשך).

ז. **הדורות הקודמים והבאים של חברים בקואופרטיב** - בשנת 1844, עקב תנאי המחיה הקשים וההגנה הלא מספקת על הצרכן, החליטו 28 פועלים לפתח גישה חדשה לאספקת מזון ומוצרים נוספים והקימו את ה - Rochdale Equitable Pioneers Society. כיום ישנם בעולם למעלה מ - 760 מיליון חברי קואופרטיב, והקואופרטיבים מעורבים בכל - החל מייצור מזון וקמעונאות ועד לבנקאות, ביטוח, דיור, בריאות, השכלה ופנאי.

הבנק מתאר כי ב - 1998 הוקמה ועדת היגוי לשירותים פיננסיים על מנת לזהות הזדמנויות חדשות לאספקת שירותים אלה לצרכני תנועת הקואופרטיב. כתוצאה מכך יזם הבנק מוצרים ושירותים חדשים. בהקשר זה, הדוח מתייחס למוצרים ושירותים אתיים "תפורים", לשיתוף פעולה בין קואופרטיבים ועוד (כמובהר בהמשך).

6.10.2.2 דוח התקדמות

1. **מדדים**

הפרק דן בנושאים הבאים:

א. **מדוע דרושים מדדים?** המטרות של פיתוח בר קיימה הן רחבות ועל מנת להשיגן יש להתמקד בנושאים מסוימים. לדעת הבנק, אחת הדרכים לעשות זאת היא באמצעות מדדים אשר מכמתים וממחישים את הנושאים

החשובים (בדומה למדדים כמו תשואה על ההון או רווח לפני מס, המהווים מדדים מוסכמים לבחינת ביצועים פיננסיים). המדדים משמשים הן להודיע על החלטות אסטרטגיות בתוך הבנק והן לסייע לשותפים להעריך האם הבנק משיג את מטרות הפיתוח בר הקיימה.

ב. **בחירת מדדים "חכמים" (Smart)** - הבנק מסביר כי על המדדים לעמוד בקריטריונים שראשי התיבות שלהם הם Smart - ספציפיים, מדידים, ברי השגה, מציאותיים ומדויקים / מתוזמנים (Measurable, Specific, Achievable, Realistic and Timely).

בנוסף לכך הבנק מאמין כי:

- 1) מדדים לגבי "מתן ערך" (המימד הכלכלי) צריכים להתבסס על היועצות עם השותפים המושפעים מכך ביותר.
- 2) מדדים אתיים/חברתיים (המימד החברתי) צריכים להימסר בדיאלוג הרחב ביותר האפשרי.
- 3) מדדים אקולוגיים (המימד הסביבתי) חייבים להיות מושתתים על מדע מבוסס.
- 4) ישנם מדדי "מנהיגות" שהינם אינטגרליים לאסטרטגיה העסקית של הבנק.

הבנק מתייחס ל - 66 מדדים בשלושת הנושאים השונים (1 - 3) לעיל).

ג. **תוצאות** - זו השנה החמישית ברציפות בה מספק הבנק נתונים והסברים המבוקרים באופן בלתי תלוי ומוכיחים עד כמה הצליח לתת ערך לשותפים באופן שהינו ידידותי מבחינה אקולוגית ואחראי מבחינה חברתית. מתוך 65 היעדים שהוצבו בשנה הקודמת הצליח הבנק להשיג במלואם 43, התקדם לקראת השגתם של 15, ועדיין לא השיג 7. כעת הוא מציג 65 יעדים חדשים לשנת 2002.

בהמשך הפרק מופיעה טבלה ובה 66 המדדים, בחלוקה לפי שלושת הנושאים: מתן ערך, אחריות חברתית וקיימות אקולוגית. לגבי כל אחד מהמדדים מצוין:

(1) הסיבה להכללתו - הוצע ישירות על ידי שותף כלשהו, קשור לסטנדרט חברתי או אקולוגי ו/או קשור לליבת האסטרטגיה העסקית.

(2) השותפים המושפעים ממנו.

(3) המיקום בו הוא נדון בדוח.

בנושא של **מתן ערך** מופיעים **24 מדדים**, ביניהם: רווח לפני מס, תשואה על ההון, שביעות רצון הלקוחות הפרטיים מהשירות, היחסים והערכים, שביעות רצון העובדים מחבילת השכר, תשלום מדויק של חשבונות לספקים ועוד.

בנושא של **אחריות חברתית** מופיעים **15 מדדים**, ביניהם: מוצרים ושירותים אתיים "תפורים", נושאי בטיחות ובריאות, תמיכה בקהילה, מעורבות עובדים ומעורבות לקוחות בקהילה, שיויון הזדמנויות בין העובדים ועוד.

בנושא של קיימות אקולוגית מופיעים 27 מדדים, ביניהם מדדים המתייחסים לצריכת אנרגיה, שימוש במים, פסולת, תחבורה, מוצרים ושירותים אקולוגיים "תפורים" ועוד.

**2. מתן ערך (המימד הכלכלי - המורחב לתחומים משיקים ומשולב עם המימד החברתי)**

הפרק פותח בהסבר כי גישת השותפות של הבנק היא גישה אמיתית של אסטרטגיית קיימות על פי TBL (אתיקה, אקולוגיה וכלכלה). הפרק מסביר כיצד נבחנות עמדותיהם של השותפים השונים: לגבי לקוחות, עובדים, ספקים, בעלי מניות וחברי קואופרטיב מבוצע שילוב של קבוצות מיקוד, שאלונים מדוורים וסקרים טלפוניים. לגבי קהילות מקומיות והחברה הלאומית והבינלאומית הבנק מתייחס לארגוני צדקה ולקבוצות תעמולה כמייצגים. רישום ודיווח המעורבות בקהילה מבוצע על פי הדרך שמתווה ארגון BITC.

הבנק מסביר כי הדוח הנוכחי מפורט יותר מקודמיו והוא כולל לראשונה התייחסות לשביעות רצונם של הלקוחות משירותי הבנק השונים, מדדים חדשים, מדידת תרומתו של המיצוב האתי והאקולוגי של הבנק למצבו הפיננסי ועוד.

הפרק ממשיך בסקירתם המפורטת של 24 המדדים הקשורים לנושא מתן ערך. שלושת המדדים הראשונים הינם מדדים פיננסיים, כדלקמן:

**1. רווח לפני מס.**

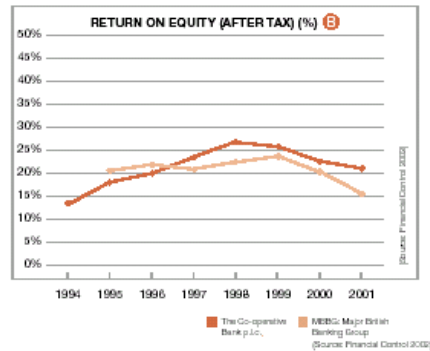
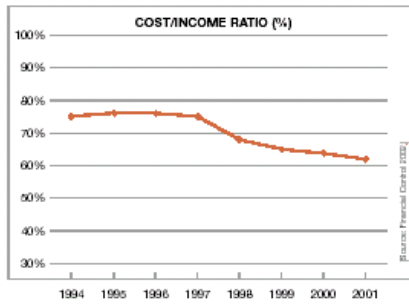
2. יחס עלות/רווח.

3. תשואה על ההון.

המטרה לגביהם היתה:

שמירה על צמיחה מתמשכת ברווחים וצמצום יחס העלות/רווח - מטרה זו הושגה.

לפרק מצורפים גרפים המעידים על ההתקדמות בשלושה מדדים אלה בשנים 1994 עד 2001:



הפרק מכיל הסברים נרחבים אודות שלושת מדדים אלו, תוך התייחסות לרווחיות, חובות מסופקים ואבודים ועוד.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות:



- א. שיפור נוסף ברווחים.
- ב. המשך צמצום יחס העלות/רווח.
- יצויין כי, לאורך הדוח כולו, לצד כל מטרה מופיע שמו ותפקידו של האדם האחראי להשגתה.
- המדדים הבאים, שנדונים בפרק, מתייחסים ללקוחות פרטיים.
4. לקוחות פרטיים: שביעות רצון מהאתיקה.
5. לקוחות פרטיים: שביעות רצון מהשירות, מערכות היחסים והערכים.
6. לקוחות פרטיים: רשת הסניפים.
7. לקוחות פרטיים: פרופיל.

המטרות לגביהם היו:

- א. הכשרת כל צוות המשכנתאות ב - CeMAP (תכנית הכשרה תלת שלבית לייעוץ וטיפול במשכנתאות, ובה שלושה מבחני הסמכה) - במטרה זו חלה התקדמות.
- ב. הגברת שביעות רצון הלקוחות מבנקאות Smile (שירות הבנקאות של בנק הקואופרטיב באינטרנט, שהוקם לפני שנתיים) - מטרה זו הושגה.

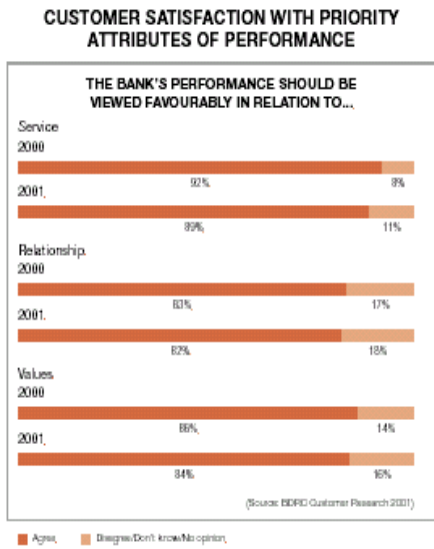
בפרק מופיעים גרפים ונתונים כלהלן:

א. נתונים אודות מוצרים חדשים - כרטיסי אשראי חדשים, חשבון העו"ש החדש - "Privilege" ועוד.

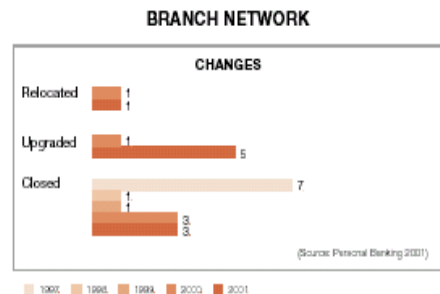
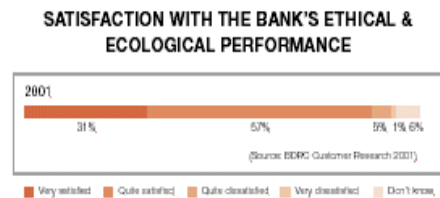
ב. ערוצים אפשריים - סניפים, בנקאות בטלפון, באינטרנט, בדואר, כספומטים, כרטיסי אשראי, טלפונים סלולריים וחנויות קו-אופ.

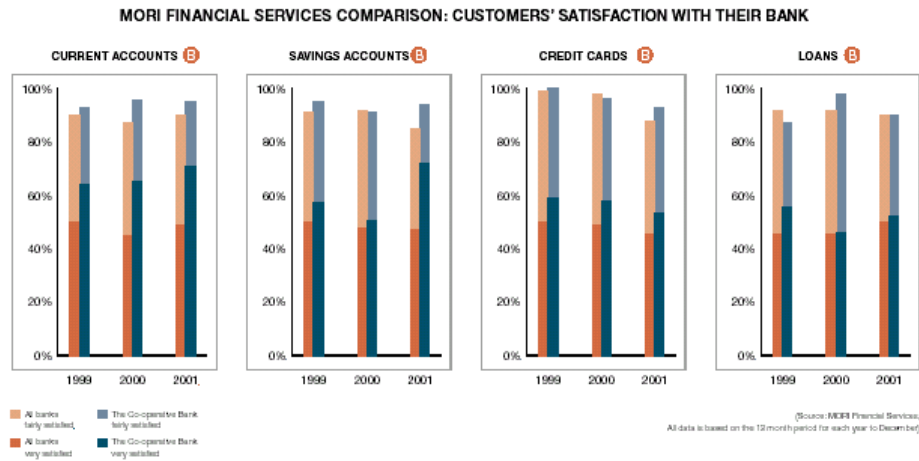
ג. גרף של פרופיל הלקוחות הפרטיים תוך השוואה לכלל האוכלוסייה בבריטניה (12 קטגוריות סוציו-אקונומיות וסוציו-תרבותיות וביניהן משפחות בעלות הכנסה גבוהה, רווקים, מבוגרים עצמאיים וכו').

ד. גרפים המעידים על שביעות רצון הלקוחות בחתכים שונים, ובכללם שביעות רצון מהשירותים השונים תוך השוואה לבנקים אחרים, ונתונים על שינויים ברשת הסניפים:



Each category consists of several attributes:  
**Service:** accuracy of transactions, complaint handling and helpfulness of staff.  
**Relationship:** explaining how to make the best use of channels, understanding and anticipating customers' needs, treating customers as individuals, helping with customers' difficulties and the bank's interest in retaining customers.  
**Values:** different from other banks and open, honest and caring.





הפרק מכיל גם הסברים נרחבים אודות מדדים אלה, ובין היתר דן בשני נושאים:

א. ערבות לרמת השירות - הבנק מספק לכל לקוחותיו ערבות לרמת השירות בפעולות השגרתיות, ובמקרה של כשל הוא מתנצל ומפצה את הלקוח ב - 15 לשי"ט. בשנת 2001 הגיעו לצוות הטיפול בלקוחות 1,053 תלונות. אחוז התלונות הוא 8% לעומת ממוצע של 11% בבנקים האחרים.

ב. ניתוח ערך אתי ואקולוגי - הבנק בחן את בסיס לקוחותיו על מנת להבין טוב יותר את חשיבות המדיניות האתית והאקולוגית שלו למשיכת ושמירת לקוחות. התוצאות מעידות, בין היתר, כי 31% מהלקוחות רואים בנושא זה את הסיבה החשובה ביותר לפתיחת והחזקת חשבון בבנק הקואופרטיב. כמו כן, לקוחות שהסיבה

המניעה אותם היא אתית, סביר יותר כי יהיו בעלי יותר ממוצר אחד בבנק, סביר יותר כי ימליצו על הבנק לאחרים וסביר יותר שיהיו מרוצים יותר מהלקוח הממוצע. לשם השוואה, מחקר חיצוני מגלה כי רק 1% מלקוחות הבנקים האחרים פתחו חשבון שם מסיבות אתיות.

בנוסף לכך, הוצבו שלוש מטרות חדשות:

- א. שיפור היחס האישי ללקוח.
  - ב. זירוז הטיפול בטפסים.
  - ג. עליה באחוז הלקוחות המגדירים את יחסם לשירות האינטרנטי Smile כ"מעולה".
- המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים ללקוחות עסקיים וחברות:
8. לקוחות עסקיים וחברות: שביעות רצון מהאתיקה.
  9. לקוחות עסקיים וחברות: שביעות רצון מהשירות, ממערכות היחסים ומהערכים.
  10. לקוחות עסקיים וחברות: רשת מרכזי העסקים.
  11. לקוחות עסקיים וחברות: פרופיל.

המטרות לגביהם היו:

א. הגברת שביעות רצון הלקוחות הכוללת - מטרה זו הושגה.

ב. פיתוח תכנית פעולה לשיפור השירות ללקוח על מנת לזהות נושאים הדורשים שיפור (זאת לאור סקר הלקוחות משנת 2000) - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים ונתונים כלהלן:

א. **נתונים אודות מוצרים חדשים** - כרטיס אשראי ויזה מסוג חדש.

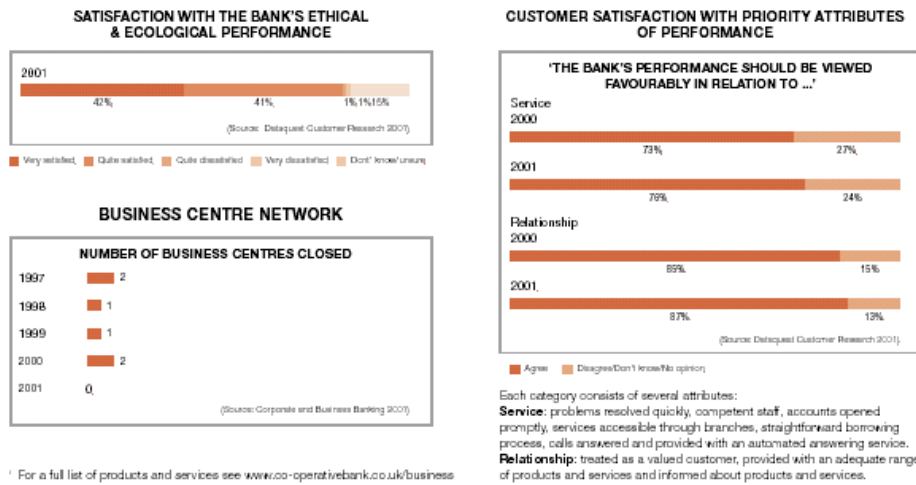
ב. **ערוצים אפשריים** - בנקאות בטלפון, סניפים, סניפי דואר, אינטרנט, שירות גביית מזומנים, הפקדות בדואר.

ג. **גרף של פרופיל הלקוחות העסקיים** מפולח לפי מגזר עסקי, ומחולק להלוואות ופיקדונות. ממנו עולה כי עיקר יתרות לקוחות הבנק העסקיים הן במגזר הנדל"ן, הדיור, ההשכלה, הרווחה והפנאי וכן הקמעונאות.

ד. **נתונים על חשבונות של עסקים קטנים באזורי מצוקה** תוך השוואה לבנקים אחרים, מהם עולה כי לבנק הקואופרטיב אחוז גבוה יותר של חשבונות של עסקים קטנים באזורי מצוקה מכל בנק אחר באנגליה, ויתרות גבוהות יותר. בכך מסייע הבנק לאותם עסקים להתפתח ולשבור את מחסום הנגישות לשירותים בנקאיים.

ה. **גרפים המעידים על שביעות רצון הלקוחות העסקיים** בחתכים שונים, ונתונים על שינויים ברשת מרכזי העסקים.

להלן כמה מהם:



<sup>1</sup> For a full list of products and services see [www.co-operativebank.co.uk/business](http://www.co-operativebank.co.uk/business)

הפרק מכיל גם הסברים נרחבים אודות מדדים אלה, ובין היתר דן בשני נושאים:

א. ערבות לרמת השירות - הבנק מספק לכל לקוחותיו ערבות לרמת השירות בפעולות השגרתיות, ובמקרה של כשל הוא מתנצל ומפצה את הלקוח ב - 25 ליש"ט. בשנת 2001 הגיעו לצוות הטיפול בלקוחות 122 תלונות.

ב. ניתוח ערך אתי ואקולוגי - הבנק בחן את בסיס לקוחותיו העסקיים על מנת להבין טוב יותר את חשיבות המדיניות האתית והאקולוגית שלו למשיכה ושימור של לקוחות. התוצאות מעידות, בין היתר, כי 19% מהלקוחות רואים בנושא זה את הסיבה החשובה ביותר לפתיחה והחזקה של חשבון בבנק הקואופרטיב ו - 42% מציינים כי הוא אחד מהגורמים החשובים ששיכנעו אותם לעשות כן. כמו כן, לקוחות שהסיבה המניעה אותם היא אתית, סביר יותר כי ימליצו על הבנק

לאחרים, ישקלו לפתוח בבנק חשבונות עסקיים נוספים  
וסביר יותר שידרגו את שירותי הבנק כ"מעולים" יותר  
מהלקוח הממוצע.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות:

- א. פיתוח והשקת חשבון עו"ש משופר ללקוחות עסקיים.
  - ב. שמירה על הרמות הגבוהות של שביעות הרצון הכוללת של הלקוחות.
- המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים לעובדים, כדלקמן:
12. עובדים: שביעות רצון מחבילת השכר.
  13. עובדים: שביעות רצון מפיתוח אישי והזדמנויות קריירה.
  14. עובדים: שביעות רצון מהיחסים וסביבת העבודה.
  15. עובדים: שביעות רצון מהביטחון התעסוקתי.
  16. עובדים: שביעות רצון מהאיזון בין העבודה לחיים הפרטיים.
  17. עובדים: תרבות וערכי אתיקה של הקואופרטיב.

המטרות לגביהם היו :

- א. בחינה ושיפור נוסף בתקשורת בין העובדים - מטרה זו הושגה.
- ב. מתן דוח הטבות לכל עובד על מנת שיהיה מודע לזכויותיו - מטרה זו הושגה.
- ג. יישום השלב הסופי של המדיניות לגבי עובדים חדשים לגבי התפתחות וקידום - מטרה זו הושגה.
- ד. הגדלת אחוז העובדים המרוצים משכרם ב - 5% - מטרה זו הושגה.
- ה. הגדלת אחוז העובדים המסכימים כי ישנן די אפשרויות קידום בבנק ב - 5% - מטרה זו לא הושגה.
- ו. דיווח על שביעות רצון העובדים מההתנהגות האתית של הבנק כלפיהם - מטרה זו הושגה.

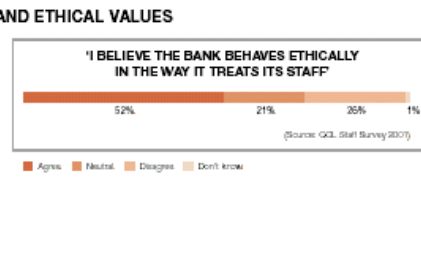
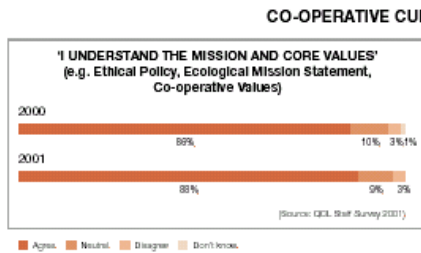
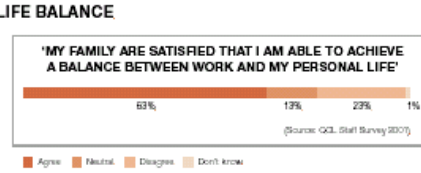
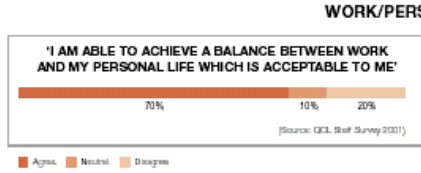
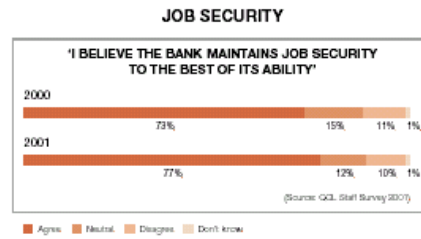
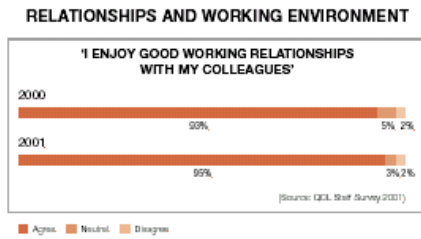
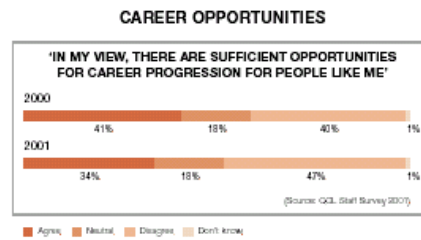
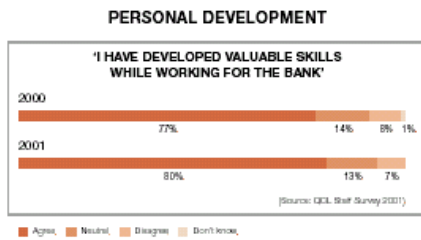
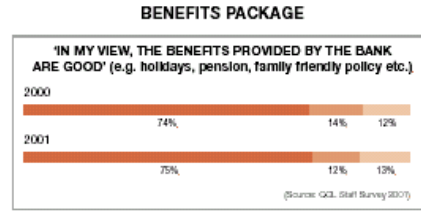
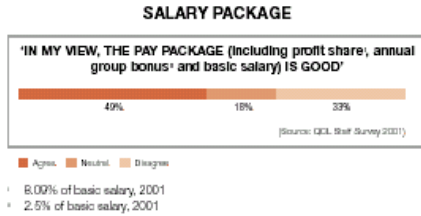
בפרק מופיעים גרפים ונתונים כלהלן :

- א. **נתונים אודות שכר בסיס לפי תפקיד** - טבלה המפרטת טווחי שכר ל - 5 הדרגים השונים בבנק, ואחוז האנשים בכל דרג (למשל, הדרג הגבוה ביותר מהווה 0.15% מעובדי הבנק - 6 אנשים - ושכרם הבסיסי נע בין 155 אלף ליש"ט ל - 350 אלף ליש"ט לשנה).
- ב. **גרפים המעידים על שביעות רצון העובדים** בחתכים שונים, ובכללם שביעות רצון מהשכר, ההטבות, ההתפתחות האישית, הזדמנויות הקריירה, יחסי



העבודה, הבטחון התעסוקתי, האיזון בין העבודה לחיים הפרטיים ועוד.

להלן הגרפים:



הפרק מכיל גם הסברים נרחבים אודות מדדים אלה, ובין היתר דן בחמישה נושאים:

א. מדיניות ונהלי כוח אדם - תכנית השינוי המקיפה שתוכננה במטרה לבחון ולשפר את מדיניות כוח האדם של הבנק הושלמה ב - 2001. השלב האחרון בה דן בפיתוח העובדים ובתכנון קריירה וקידום. במסגרת תכנית זו הוגדרו תפקידים באופן רחב יותר על מנת לאפשר לעובדים גמישות ופיתוח יכולות במסגרת תפקידיהם. כמו כן, מבנה התגמול שם דגש על תגמול אישי, על מיומנויות ויכולות משופרות, וכן ישנה אפשרות לתגמול יחידים או צוותים על הישגים מיוחדים. זוהתה מסגרת של 13 מיומנויות והתנהגויות חשובות, וניתנה חשיבות מיוחדת להתנהלות אתית, המהווה את אחד מערכי הליבה של הבנק.

ב. חבילת שכר והטבות - העובדים, באופן כללי, מביעים שביעות רצון מחבילת השכר וההטבות שמעניק להם הבנק, אשר כוללת, בין היתר: תכנית פנסיה, ביטוח חיים, עבודה גמישה, חופשות חגים ועוד. בשנת 2001 שילם הבנק לעובדיו שכר והטבות בסך של כ - 86 מיליון ליש"ט.

לאור העובדה כי 42% מהעובדים ציינו כי אינם מתוגמלים באופן הוגן על ביצוע עבודה טובה, ו - 40% סבורים כי לא קיבלו הכרה על כך, ביצע הבנק שינוי במתכונת התגמולים והמענקים, כך שיוקדשו סכומים ניכרים לעידוד עובדים על הישגים טובים, זאת בנוסף לחלוקת רווחים ולבונוסים הניתנים לכל עובד המבצע את תפקידו הבסיסי. בנוסף לכך, הבנק מבצע השוואה של שכר העובדים שלו עם השכר הנהוג ב - 42 ארגוני שירותים פיננסיים אחרים, ומגלה כי שכר עובדיו קרוב

לחציון של המגזר. שכר עובדי מרכז השירות הטלפוני השווה ל - 16 מרכזים כאלה, ומההשוואה עולה כי שכר עובדי הבנק עולה על החציון במגזר.

ג. הזדמנויות פיתוח, קידום וקריירה - הבנק מעיד כי בעוד ש - 80% מהעובדים מרוצים מהפיתוח האישי שלהם, רק 34% מרוצים מהזדמנויות הקידום בקריירה. הוא מסביר כי המבנה החדש וה"שטוח" יותר של הבנק מחייב את העובדים להבין כי קידום יכול להיות לקיחת אחריות נוספת במסגרת התפקיד הקיים, או מעבר "הצידה" לתפקיד דומה במקום אחר בתוך הארגון. ישנם גם "צעדים" של העלאות שכר: בשנת 2001 קיבלו 52% מהעובדים במרכזי השירות ו - 41% מיתר העובדים העלאות כאלה. הבנק גם פיתח גישה חדשה לניהול קריירה וקידום, המיועדת למצות את כישוריו של כל עובד ולטפח מנהלים לעתיד. בשנת 1997 קיבל הבנק את פרס האיכות הלאומי של IiP (Investment in People) על פיתוח עובדיו, ובמרץ 2001 נעשתה בחינה נוספת של IiP אשר בסופה נקבע כי "בנק הקואופרטיב הוא דוגמא יוצאת מן הכלל של התועלות הנובעות מהשקעה באנשים הלכה למעשה".

ד. בטחון תעסוקתי - תהליך השינוי הארגוני של הבנק (המעבר לניהול משותף של הבנק וחברת הביטוח CIS) שהוכרז בשנת 2000 נעשה בהתייעצות עם ארגון UNIFI (איגוד לשירותים פיננסיים, בו חברים 75% מעובדי הבנק). הוחלט כי כל הצמצומים ההכרחיים בכוח האדם יבוצעו, במידת האפשר, על בסיס וולונטרי. בשנת 2001 אכן בוצעו כל הצמצומים (38 במספר) על בסיס וולונטרי בלבד.

ה. ערכים אתיים - הבנק מעיד כי השנה נבחנה לראשונה שביעות רצונם של העובדים מההתנהגות האתית של הבנק כלפיהם. רק 52% מהעובדים ציינו כי הם סבורים שהתנהגותו של הבנק כלפיהם היא אתית, והבנק מעוניין שהתוצאה תהיה גבוהה יותר. בתחילת 2002 הכריז הבנק על השקת תכנית המאפשרת לכל עובד להשתתף בפרויקטים של התנדבות בקהילה על חשבון הבנק למשך עד 3 ימים בשנה, אם יתרום זמן מקביל משלו. תכנית זו, מעיד הבנק, "מדגימה את אמונת הבנק כי אתיקה ופעילויות בקהילה כוללות את כל צוות העובדים ואינן מוגבלות למספר מוגבל של מומחים".

הפרק מציין גם את הכללת הבנק ברשימת "100 החברות הטובות ביותר לעבוד בהן באנגליה" של הסאנדיי טיימס, כהוכחה להכרה של גורמים חיצוניים אובייקטיביים בהיותו מעביד מתקדם. הוא מסביר כי במחקר שמבוצע לבחינת החברות שתיכללנה ברשימה זו, נבחנות דעותיהם ועמדותיהם של העובדים, בין היתר, בנושאי תרבות הארגון וסגנון הניהול.

בנוסף לכך, הוצבו חמש מטרות חדשות:

א. שיפור בנושא הפיתוח האישי תוך התייעצות עם נציגי העובדים.

ב. תמיכה ציבורית בפני קהילת העסקים בתועלת שבשיתוף פעולה עם העובדים.

- ג. שיפור מדיניות הידידותיות למשפחה.
- ד. הבטחת המשך הבנת הערכים האתיים והאקולוגיים על ידי יותר מ - 85% מהעובדים.
- ה. פיתוח נוסף של ההזדמנויות של העובדים לפעול עם הקהילות המקומיות.

המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים לספקים:

18. ספקים: תשלום מדויק של חשבונות.

19. ספקים: שביעות רצון מהיחסים.

20. ספקים: טיפול הוגן.

21. ספקים: תקשורת יעילה.

22. ספקים: מערכות יחסים ארוכות טווח.

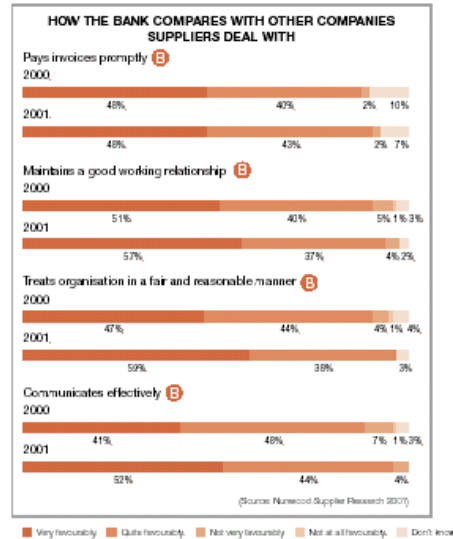
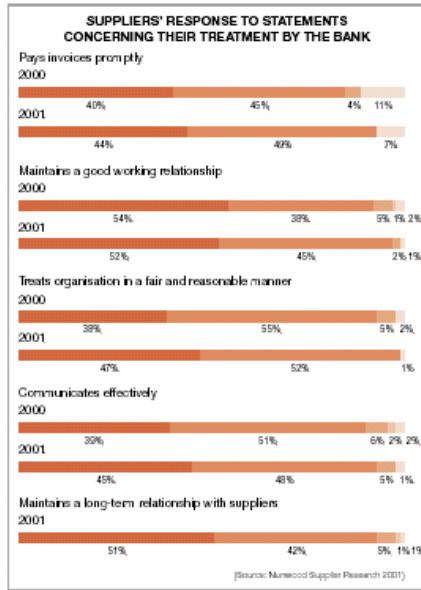
המטרות לגביהם היו להבטיח כי לפחות 85% מהספקים יסכימו כי:

- א. יש להם מערכת יחסי עבודה טובה עם הבנק - מטרה זו הושגה.
- ב. ישנה תקשורת דו כיוונית יעילה בינם לבין הבנק - מטרה זו הושגה.
- ג. הבנק הוגן והגיוני בהתנהלותו עימם - מטרה זו הושגה.

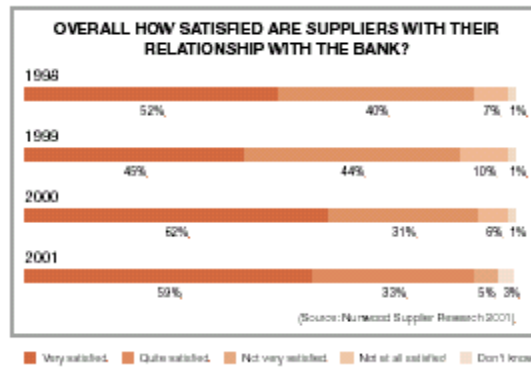
ד. הבנק משלם במדויק - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים הבוחנים את שביעות רצון הספקים בחתכים שונים: שביעות רצון כללית, יחסיהם עם הבנק ויחסיהם עם הבנק בהשוואה ליחסיהם עם חברות אחרות עימן הם מקיימים קשרי ספק-לקוח.

להלן הגרפים:



Agree strongly, Agree, Disagree, Disagree strongly, Don't know



Very satisfied, Quite satisfied, Not very satisfied, Not at all satisfied, Don't know

הפרק מכיל גם הסברים נרחבים אודות מדדים אלה, ובין היתר בשני נושאים:

א. תועלת ושביעות רצון - לדברי הספקים, התועלות העיקריות הנובעות להם מיחסייהם עם הבנק הינן: קבלת הכנסות (35%), שמירה על עבודה סדירה (30%), היותו של הבנק לקוח יוקרתי (29%), היותו של הבנק לקוח אמין (24%).

רמת שביעות הרצון הכללית היא 92% (מרוצים או מרוצים מאוד), מהסיבות הבאות: לא התגלו בעיות (26%), יחסי אנוש טובים עם נציגי הבנק (25%), מדיניות טובה של הבנק (19%), יחסי עבודה טובים או ארוכי טווח (16%).

ב - 4 התחומים החשובים (תשלום מדויק, יחסים טובים, תקשורת יעילה וטיפול הוגן) חל שיפור ביחס לתוצאות של השנה הקודמת (שהיו כבר אז טובות) ובכל ארבעת התחומים דורג הבנק במקום גבוה יותר מיתר החברות שעיימן פועלים הספקים.

ב. מדיניות תשלומים - הבנק הוא אחד החותמים על ה - Better Payment Practice Code, ומציית לכל הדרישות שנקבעו בקוד זה. החותמים על הקוד מתחייבים: להסכים על תנאי התשלום כבר בראשית היחסים, להסביר לספקים את נהלי התשלום שלהם, לשלם את החשבונות על פי החוזים שנחתמו עם הספקים או לפי החוק, להודיעם ללא דיחוי על כל אי הסכמה לגבי חשבונית מסוימת ולפתור מחלוקות במהירות. לבנק ממוצע של 35 ימים לתשלום לספקים, בהשוואה ל - 60 יום בממוצע בחברות אחרות ו - 80 יום בממוצע בחברות שירותים פיננסיים גדולות.

בנוסף לכך, הוצבו חמש מטרות חדשות, והן להבטיח כי לפחות 85% מהספקים יסכימו כי:

- א. הבנק משלם במדויק.
  - ב. יש להם מערכת יחסי עבודה טובה עם הבנק.
  - ג. הבנק הוגן והגיוני בהתנהלותו עימם.
  - ד. ישנה תקשורת דו כיוונית יעילה בינם לבין הבנק.
  - ה. הבנק שומר על יחסים ארוכי טווח עימם.
- המדדים האחרונים שנדונים בפרק זה של **מתן ערך** מתייחסים לחברי הקואופרטיב, והינם:

23. **מתן מוצרים ושירותים לתנועת הקואופרטיב.**

24. **שיתוף פעולה בין קואופרטיבים.**

המטרות לגביהם היו:

- א. השקת שני עסקים במסגרת המותג Smile - מטרה זו הושגה.
- ב. לאור המלצות מועצת הקואופרטיב, לתרום לפיתוח מדדים חברתיים וכלכליים ולמתודולוגיית דיווח שתהיה ישימה בכל תנועת הקואופרטיב - במטרה זו חלה התקדמות.



הפרק מכיל הסברים אודות מדדים אלה, ובין היתר דן בשלושה נושאים:

א. מוצרים ושירותים - עוד בשנת 1998 הוקמה קבוצת היגוי לפיתוח שירותים פיננסיים ללקוחות הרוכשים ברשתות הקמעונאות של הקואופרטיב. במסגרת הפרויקט הוצבו 650 כספומטים בחנויות קו-אופ, והוקמו שירותי הלוואות ישירות וחסכון ישיר. ב - 2001 הושק כרטיס ויזה חדש ללקוחות חנויות הקואופרטיב שאינן חנויות מזון. כמו כן, הוקמו מותגים משותפים של Smile, ביניהם שירות חסכונות המציע גישה לקרנות באינטרנט, והצעות של שירותי נסיעות וביטוח רכב (של חברת הנסיעות של הקואופרטיב ושל CIS - חברת הביטוח של הקואופרטיב) באתר האינטרנט של Smile.

ב. שיתוף פעולה בין קואופרטיבים - לאחרונה הוקמה קרן של הקואופרטיב לחיזוק היוזמות בקהילה. הבנק תרם חצי מיליון ליש"ט לקרן בתחילת 2002.

הבנק אף מציע תמיכה כלכלית לישויות הקואופרטיב, ואף סייע למחקר אקדמי בנושא גישתן של משפחות מעוטות הכנסה לאשראי (המחקר גילה כי בקהילות חלשות לעיתים קרובות סובלות המשפחות הללו גם כתוצאה מכך שהאשראי הזמין להן הוא יקר, ולעיתים קרובות לא מוסדר).

הבנק מציין גם את הרכש המשותף לקואופרטיב, שחסך כ - 800 אלפי ליש"ט בשנת 2001, ואת השעות הרבות

שהשקיעו חברי ההנהלה הבכירים שלו (896 יום בחישוב כולל) בפעולות בתנועת הקואופרטיב בשנת 2001.

ג. מדדי מפתח לביצועים חברתיים (KSPIs)<sup>178</sup> - הוקמה קבוצת עבודה משותפת של נציגי הבנק, CIS וקבוצת הקואופרטיב, במטרה לזהות בראש ובראשונה מדדי מפתח לביצועים חברתיים שיוכלו לשמש את כלל הקואופרטיבים. טיוטה אמורה להתפרסם ב - 2002 ולהיות מוצגת בפני קונגרס הקואופרטיבים.

בנוסף לכך, הוצבו שלוש מטרות חדשות, כדלקמן:

א. לסייע בהקמת קרנות קואופרטיב שתתמוכנה בהקמת פתרונות קואופרטיב במגזרים חדשים.

ב. לספק תמיכה נוספת ל - ICOF<sup>179</sup>, המספק הלוואות לקואופרטיבים, לעסקים בבעלות העובדים ולארגונים חברתיים.

ג. להשיק לפחות יוזמת קואופרטיב אחת חדשה במסגרת המותג Smile.

אחריות חברתית 6.10.2.3

הפרק פותח בהצהרה כי קבוצת הקואופרטיב מעוניינת לנהוג באופן פתוח, הגון ואחראי, אולם לא קיימת תמימות דעים לגבי "מהו עסק אחראי חברתית". לכן פנה הבנק לשאול את לקוחותיו, לא רק משום שהם רבים (כ - 2.24 מיליון איש) ולכן מהווים חתך טוב של

<sup>178</sup> KSPIs - Key Social Performance Indicators.

<sup>179</sup> ICOF - Industrial Common Ownership Finance.

האוכלוסיה, אלא גם משום שבסופו של דבר מדובר בכספים שלהם, והגיוני שתינתן להם הזכות לקבוע מה ייעשה בו. לפיכך בוצעו עד כה 4 סקרים של המדיניות האתית בין הלקוחות.

הבנק מסביר כי בנוסף לנושאים הקשורים במישרין למדיניות האתית, הוא מדווח גם על שיויון הזדמנויות, בריאות ובריאות ומעורבות בקהילה, שהם נושאים חשובים לעסק אחראי חברתית. כמו כן, בחר המבקר החברתי של הבנק, "Ethics Etc ...", לכתוב שני פרקים על קמפיינים ובריתות אסטרטגיות של הבנק. הוא בחר בנושא שינוי האקלים וה"הוצאה מהכלל" (Exclusion) הפיננסית. ניתוח זה מעיד כי הקמפיינים והבריתות האסטרטגיות של הבנק אינם אמצעי שיווק וקידום מכירות בלבד, אלא הם אכן מקדמים את המטרות של האחריות החברתית.

בנוסף לכך, מציין הפרק כי הבנק משתף פעולה עם 10 מוסדות פיננסיים מרחבי העולם במטרה לפתח מדדי ביצוע חברתיים לתעשייה הפיננסית. המטרה היא שמדדים אלה ישולבו בסופו של דבר, כמדדים ספציפיים למגזר הפיננסיים במסגרת התוספות הענפיות<sup>180</sup>, בתוך הנחיות GRI.

---

180 הרחבה בדבר התוספות הענפיות בהנחיות GRI מצויה בתת פרק 4.3.

1. המדיניות האתית

לפני סקירתם המפורטת של המדדים, מקדיש הפרק עמוד שלם למדיניות האתית של הבנק. המדיניות האתית מתייחסת לנושאים הבאים:

א. זכויות אדם

הבנק תומך בעקרונות זכויות אדם ולכן לא ישקיע ב - :

- (1) כל ממשלה או עסק שאינם מצליחים לשמור על זכויות האדם הבסיסיות בתחום השפעתם.
- (2) כל עסק שקשריו עם משטר עריצות הם מקור לדאגה מתמשכת.

ב. סחר בנשק

הבנק לא ישקיע בכל עסק המעורב ב - :

- (1) ייצור או העברת אמצעי לחימה למשטרים עריצים.
- (2) ייצור של מכשירי עינויים או כל ציוד אחר המשמש להפרה של זכויות אדם.

ג. אחריות תאגידית ומסחר בינלאומי

הבנק תומך באמנות בינלאומיות בנושא עבודה ולכן חותר לתמיכה בעסקים הנוקטים עמדה אחראית בעניין:

- (1) מסחר הוגן.

(2) זכויות עובדים בפעילותם שלהם ובשרשרת האספקה שלהם במדינות מתפתחות.

הבנק לא יתמוך ב - :

(1) דרכי שיווק בלתי אחראיות במדינות מתפתחות.

(2) ייצור מוצרי טבק.

(3) ספקולציות מטבעיות.

#### ד. הנדסה גנטית

הבנק לא ישקיע בעסקים המעורבים בפיתוח אורגניזמים מהונדסים גנטית (GMOs) בהם, מתקיימים, בין היתר :

(1) שחרור בלתי מבוקר של GMOs לסביבה.

(2) השפעות שליליות כלשהן על מדינות מתפתחות.

(3) פטנטים : בפרט של ידע מקומי (Indigenous).

(4) שיבוט : בפרט של חיות למטרות לא רפואיות.

ה. ארגונים חברתיים

הבנק חותר לתמיכה במוסדות צדקה וארגונים חברתיים, ביניהם קואופרטיבים, איגודי אשראי ויוזמות מימון בקהילה.

ו. השפעה אקולוגית

הבנק לא ישקיע בכל עסק שפעילות הליבה שלו תורמת ל - :

(1) שינוי אקלימי גלובלי, על ידי מיצוי או ייצור של דלקים פוסיליים<sup>181</sup>.

(2) ייצור כימיקלים העמידים בסביבה<sup>182</sup> ומשוייכים לדאגות בריאותיות ארוכות טווח.

(3) האיסוף שאינו בר קיימה של משאבים טבעיים, כולל עצים ודגים.

הבנק יתמוך בעסקים המעורבים ב - :

(1) מיחזור וניהול פסולת בר קיימה.

(2) אנרגיה ממקורות מתחדשים ויעילות בניצול אנרגיה.

---

<sup>181</sup> דלקים פוסיליים (דלקים מאובנים) הם דלקים שנוצרו במעבה האדמה כתוצאה מתהליך דחיסה של חומר אורגני במשך שנים, כגון נפט ופחם.

<sup>182</sup> כימיקלים עמידים בסביבה - אינם מתפרקים או מתכלים במהירות ולכן הם נשארים בסביבה למשך זמן רב, ועלולים לגרום נזקים סביבתיים.

(3) מוצרים ושירותים טבעיים ברי קיימה, כולל עצים וייצור אורגני.

(4) עיסוק בקיימות אקולוגית.

#### ז. רווחת בעלי החיים

הבנק לא ישקיע בכל עסק המעורב ב - :

(1) ניסויים בבעלי חיים של מוצרי קוסמטיקה או מוצרים לבית ומרכיביהם.

(2) שיטות חקלאיות אינטנסיביות, כמו ייצור ביצים בכלובים (Caged)<sup>183</sup>.

(3) ספורט אלים, הכולל שימוש בחיות או ציפורים על מנת שיתפסו, ילחמו או יהרגו זו את זו.

(4) מסחר בפרוות.

---

<sup>183</sup> ייצור ביצים בכלובים (Caged) הינו ייצור בו התרנגולות כלואות בלולים סגורים ונגרם להן סבל רב, בניגוד ל"ביצי חופשי", שהתרנגולות מטילות אותן במקום פתוח והן נאספות על ידי החקלאי.

הבנק יתמוך בעסקים המעורבים ב - :

- (1) פיתוח חלופות לניסויים בבעלי חיים.
- (2) שיטות חקלאות המקדמות את רווחת החיות, כדוגמת חקלאות "חופשית" (בשטח פתוח).

#### ח. היוועצות בלקוחות

- (1) הבנק יעריך מחדש באופן תקופתי את דעות הלקוחות לגבי נושאים אלה ואחרים ויפתח את המדיניות האתית בהתאם.
- (2) מדי פעם, ייצג הבנק את עמדות לקוחותיו ונושאים אתיים אחרים, למשל, באמצעות פעילויות הקמפיינים שלו.
- (3) בעת הצורך, יקבל הבנק החלטות לגבי עסקים מסוימים, שלגביהם עלו נושאים אתיים שאינם כלולים במדיניות האתית של הבנק.

#### 2. מדדים

הפרק ממשיך בסקירתם המפורטת של 15 המדדים הקשורים לנושא האחריות החברתית.

שני המדדים הראשונים הם מדדים הקשורים לפעילות הפיננסית של הבנק (לקוחות):

1. פיננסים: סינון (Screening) אתי ואקולוגי.



**2. פיננסים: נגד הלבנת הון.**

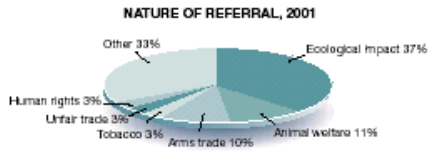
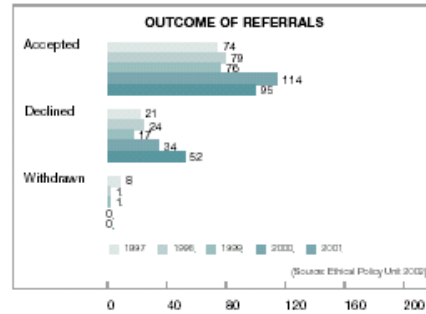
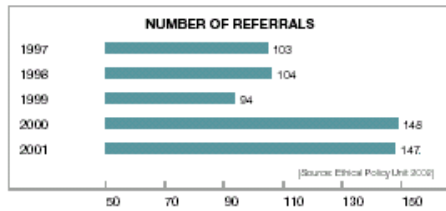
המטרה לגביהם היתה:

ביצוע סקר מדיניות אתיקה ב - 2001 - מטרה זו הושגה.

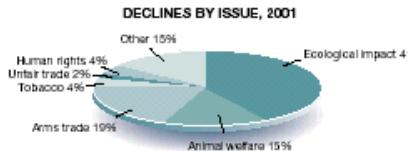
לפרק מצורפים גרפים (כמובהר להלן) אשר מתארים את:

- א. **מספר המקרים בהם נבחן לקוח בהקשר של המדיניות האתית** - 147 מקרים בשנת 2001. **תוצאות הבחינה** האמורה - הבנק קיבל או דחה את בקשתם. בשנת 2001 התקבלו 95 פניות ונדחו 52.
- ב. **טיב הבחינה** - הנושא האתי שעומד לבחינה, כגון: זכויות אדם, רווחת בעלי החיים, טבק, סחר בנשק.
- ג. **סיבת הדחיה** - הסיבה שבעטיה דחה הבנק את פניית הלקוח. הסיבה יכולה להיות השפעה אקולוגית, סחר בנשק, טבק וכו'.
- ד. **פילוח סוגי ההשפעה** במקרה של דחיה **מסיבה אקולוגית**, כגון: כימיקלים, זיהום, כוח גרעיני.
- ה. **המגזר המתייחס** במקרה של דחיה, כגון: ייצור, שירותים, מיצוי וייצור דלק.

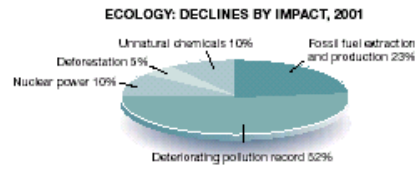
להלן הגרפים:



(Source: Ethical Policy Unit 2002)



(Source: Ethical Policy Unit 2002)



הפרק מכיל הסברים נרחבים אודות מדדים אלה, בין היתר, תוך התייחסות לארבעה נושאים:

א. סקר מדיניות האתיקה - המדיניות האתית של הבנק הושקה ב - 1992. בתחילת 2001 בוצע הסקר הרביעי של המדיניות, בפקוח המבקר החברתי של הבנק, "Ethics Etc ...".

בעלון החודשי ללקוחות, הם התבקשו להגיב על המדיניות האתית של הבנק, והוקם פורום בנושא באתר האינטרנט של הבנק. אחד הנושאים ה"חמים" שהועלו בפורום היה נושא ההנדסה הגנטית, ולגביו הפיץ הבנק דוח (שנכתב על ידי שירות מחקר להשקעות אתיות

לבקשת הבנק) ל - 2000 לקוחות שביקשו זאת, ובו היתרונות והחסרונות של טכנולוגיית ההנדסה הגנטית.

באמצע שנת 2001 התקיימו 4 פגישות התייעצות עם קבוצות לקוחות וגובש שאלון בנושא המדיניות האתית של הבנק, שעליו התבקשו הלקוחות לענות. השאלון נשלח לכל לקוח, והיה ניתן למלאו גם באתר הבנק באינטרנט, בטלפון ובסניפים.

ב. **השקת המדיניות האתית** נעשתה במאי 2002, לאחר שניתוח תוצאות השאלונים בוצע בתחילת 2002. נושאים חדשים שנכללו במדיניות האתית דרשו מהבנק לבחון את תיק לקוחותיו על מנת לוודא כי כולם עונים לדרישות, ולהפסיק פעילויות שאינן עונות למדיניות האתית החדשה. עותק מהמדיניות החדשה ישלח לכל הלקוחות, וצוות האתיקה של הבנק יקבל הכשרה מתאימה.

ג. **יישום מדיניות האתיקה** - יחידת המדיניות האתית של הבנק בחנה 147 הזדמנויות פיננסיות. 52 מתוכן עמדו בסתירה למדיניות האתית, והבנק סירב לפעול עימן. הפרק מדגים מקרים שנבחנו: הקמת צינור נפט בסודן, ספקים לתעשייה הגרעינית, סלילת כביש באיזור שיש בו עניין למדע, ארגון שמדיניותו בנושא ניסויים בבעלי חיים לא משביעת רצון וארגון שמעורב בספורט אלים (קרבות בין בעלי חיים).

ד. **נגד הלבנת הון** - הלבנת הון היא הסוואת כספים שמקורם בפעילות עבריינית על מנת להעניק להם חזות חוקית. קרן המטבע העולמית מניחה כי כספים אלה שווים ל - 2% - 5% מהתוצר הגולמי העולמי.

החל מ - 12/2001 העניק ה - FSA<sup>184</sup> לבנקים סמכויות פורמליות לפקח ולאכוף ציות לחוק בנושא זה. כל עובדי הבנקים מחוייבים לדווח על כל עסקה החשודה בעיניהם כקשורה לסמים, פעילות טרור או פשעים חמורים אחרים, ללא דיווח ללקוח כי מתנהלת חקירה בעניינו.

הבנק מסביר כי הוא מצוי בתהליך יישום צעדים למודעות והכשרה של הצוותים לדרישות ה - FSA וכן השיק שירות סיוע פנימי בנושא.

הבנק גם מעיד כי לבנקים ישנן מערכות טובות בנושא - מתוך 18,000 מקרים שהובאו בפני הרשויות כחשודים בהלבנת הון, מעל 60% הובאו על ידי בנקים ורק 2% על ידי עורכי דין ורואי חשבון.

הפרק גם מביא **נתונים בנושא עלותה של המדיניות האתית והאקולוגית**: 2,528,000 ליש"ט הפסד הכנסות בשל לקוחות שנדחו על רקע אתי (סכום זה כולל רק את המקרים שנבחנו, היו גם מקרים שנדחו על הסף ולא הגיעו כלל לידי בחינה), 340,000 ליש"ט עלויות של מחקר וביקורת בנושא אתיקה ואקולוגיה ו - 398,000 תקורות פנימיות המיוחסות לתחזוקה ופיתוח של ניהול וביצועים בתחום האתי והאקולוגי.

<sup>184</sup> FSA - Financial Services Authority -

זהו גוף בריטי לא-ממשלתי עצמאי, שהוקנו לו סמכויות סטטוטוריות בחוק.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות :

א. בחינה ושינוי של מערכות הסינון על מנת להבטיח יישום עקבי של המדיניות האתית החדשה.

ב. הפקת חוברת לצוות בנושא הלבנת הון.

המדד הבא שנדון בפרק מתייחס **לספקים**, כדלקמן :

**3. ספקים: סינון אתי ואקולוגי.**

המטרות לגביו היו :

א. הרחבת יכולתו של הבנק לבצע הערכות אקולוגיות רבות ומקיפות יותר - מטרה זו הושגה.

ב. המשך סינון כל חוזי ההספקה החדשים ציות לפי רמת עמידתם בציות למדיניות האתית ודיווח על הממצאים - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים ונתונים (כמובהר להלן) המציגים :

א. **גרף של סינון אקולוגי של הספקים** המעיד כי מתוך 350 מוצרים ושירותים, התקבלו 149 ידידותיים לסביבה, נדחו 195 לא ידידותיים לסביבה, והתקבלו 6 לא ידידותיים לסביבה.

ב. **גרף של סינון אתי של הספקים** המעיד כי בשנת 2001 נבחנו 96 ספקים, מתוכם התקבלו 79 ונדחו 17. לגבי 17 הספקים שנדחו, מופיע **גרף המפלח את הסיבות**

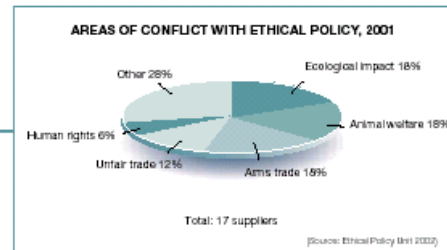
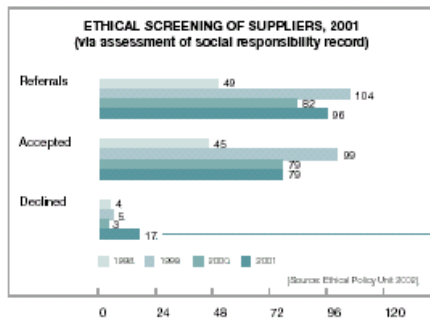
**לדחייתם**, הכוללות, בין היתר, את הסיבות הבאות:  
 השפעה אקולוגית, רווחת בעלי חיים, סחר בנשק ומסחר  
 לא הוגן.

להלן הגרפים:

**ECOLOGICAL SCREENING OF SUPPLIERS, 2001**  
 (via assessment of ecological impact of products and services)



Excludes considerable screening activity relating to paper (page 67) and recycled waste (page 64).



הפרק מכיל גם הסברים נרחבים אודות מדדים אלה. הוא מסביר כרקע, כי יחידת האקולוגיה של הבנק בוחנת את ההשפעה האקולוגית של מוצר או שירות מסוימים, ואילו יחידת המדיניות האתנית בוחנת את הפרופיל האתי והאקולוגי של החברה המיצרת את אותו מוצר או המספקת את אותו שירות.

בין היתר ין הפרק בהקשר זה בארבעה נושאים:

א. סינון אקולוגי - יחידת האקולוגיה של הבנק עוסקת בנושא של נייר ושל פסולת ממוחזרת, וכן עסקה בשנת 2001 בסינון של 350 מוצרים ושירותים (בעלי ערך חוזי של כמעט 4 מיליון ליש"ט). ההערכות האקולוגיות עסקו לרוב בכימיקלים ובאנרגיה, וב - 99% מהמקרים הובילו לשיפור ההשפעה הסביבתית של המוצרים והשירותים. רק ב - 6 מקרים נאלץ הבנק להתפשר ולרכוש מוצר או שירות שאינם מספקים מבחינה אקולוגית, ביניהם רכישת עמדות עבודה מעץ שנכרת באופן שאינו בר קיימה, ואי שימוש באנרגיה ממקורות מתחדשים בשלושה סניפים.

ב. רעלים - במהלך שנת 2000 בחנה יחידת האקולוגיה את כל חוזי הספקים, בנושא של כימיקלים רעילים הבנק מייחס דירוג גבוה הרבה יותר לנושא הרעלים ונמוך יותר לנושא האנרגיה (הבנק מציין כי הרמות המקובלות הינן 6.2% לרעילות ו - 57% לאנרגיה על פי מערכת מחקר המתיחסת למבנים), שכן האנרגיה שבה עושה הבנק שימוש, מקורה במקורות מתחדשים ופליטות ה - CO<sub>2</sub> הנובעות ממנה זניחות. לכן המשקל המיוחס לאנרגיה על ידי הבנק הוא נמוך יחסית.

ג. סינון אתי - הערך הכולל של החוזים (עם ספקים) שנבחנו על בסיס אתי היה כ - 12 מיליון ליש"ט, ומתוכם חוזים בסך 400,000 ליש"ט הוכרזו כבלתי מתקבלים.

ד. SA8000<sup>185</sup> - הבנק החליט לבחון מוצרים ושירותים לפי עמידת הספקים מהם הוא רוכש מוצרים ושירותים אלו

185 הרחבה על SA8000 מצויה בתת פרק 4.4.5.

בדרישות תקן SA8000, הדן בנושא עבודה, זכויות אדם וזכויות הילד. נבחנו שלושה ספקים פוטנציאליים, ביניהם יצרן בגדי עבודה במזרח אירופה, לגבי ייצור מדים לעובדי הבנק וספק שירותי טכנולוגיות מידע בהודו. ההערכות בוצעו על ידי צד שלישי בלתי תלוי שהעלה כי, למעט חריגות פעוטות, עומדים הספקים בדרישות SA8000.

בנוסף לכך, הוצבה מטרה חדשה:

פיתוח מדריך רכש אקולוגי לשימוש בכל פעולות הבנק.

המדד הבא שנדון בפרק מתייחס אף הוא לספקים, כדלקמן:

**4. ספקים: יחס כלפי המדיניות האתית והאקולוגית של הבנק.**

המטרות לגביו היו:

א. דרישה מכל ספק פוטנציאלי לספק מידע על מדיניותו בנושא שוויון הזדמנויות - מטרה זו הושגה.

ב. העלאת שיעור הספקים המודעים לכך שהבנק מפעיל מדיניות אתית ואקולוגית ל - 75% - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים כלהלן:

א. **גרף של מודעות הספקים למדיניות האתית והאקולוגית של הבנק, המעיד כי 76% מהספקים מודעים לכך.**

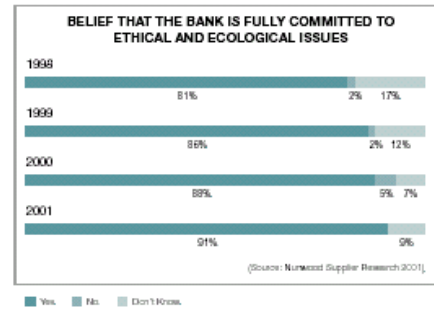
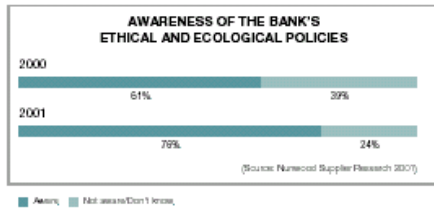


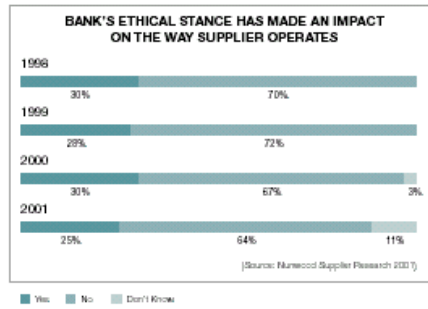
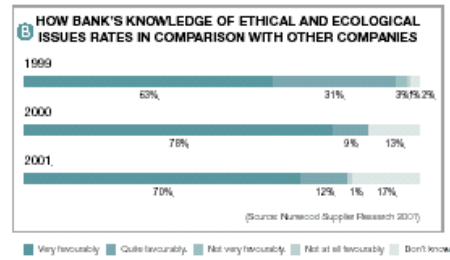
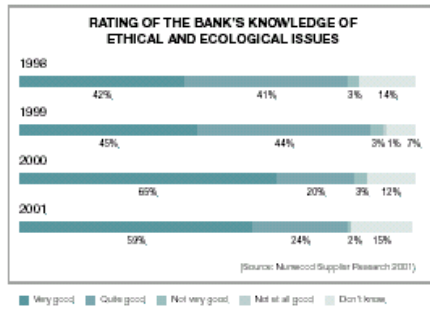
ב. גרף של המידה בה מאמינים הספקים כי הבנק מחוייב לנושאים אתיים ואקולוגיים המעיד כי 91% מאמינים בכך.

ג. גרפים המדרגים את מידת הידע של הבנק בנושאים אתיים ואקולוגיים, גם ביחס לחברות אחרות.

ד. גרף הבוחן את המידה בה השפיעה מדיניות הבנק על הדרך בה פועלים הספקים.

להלן הגרפים:





הפרק מכיל גם הסברים אודות מדדים אלה, ובין היתר מסביר כי מדיניות הבנק משפיעה יותר על ספקים קבועים (40%) מאשר על ספקים מזדמנים (18%), וההשפעות הניכרות הן הגברת המודעות, מיחזור מוגבר ושימוש רב יותר במוצרים ושירותים ברי קיימה. מכל מקום, היות ולגבי 57% מהספקים מהווה הבנק לקוח "קטן" (פחות מ - 1% מהמחזור), השפעתו אינה יכולה להיות כה ניכרת.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות:

א. לבצע יוזמות נוספות בשיתוף עם הספקים על מנת להמשיך להעלות את מודעותם והבנתם לגישות מעשיות לקיימות אקולוגית.

ב. להבטיח כי 75% מהספקים ממשיכים להיות מודעים למדיניות האתית והאקולוגיה של הבנק.

המדד החמישי שנדון בפרק זה של אחריות חברתית מתייחס לפעילות הפיננסית של הבנק, והינו:

5. פיננסיים: מוצרים ושירותים אתיים "תפורים".

המטרות לגביו היו:

א. השקת חבילת בנקאות וביטוח מיוחדת - מטרה זו הושגה.

ב. השקת תוכנית הרצה (פיילוט) של נקודות תשלום במזומן של PayPoint - מטרה זו הושגה.

הפרק מכיל נתונים אודות המוצרים החדשים, אישיים ועסקיים, ואלה העומדים להיות מוצאים לשוק בקרוב. להלן חלק מאותם מוצרים ושירותים חדשים:

א. כרטיס ויזה בשיתוף עם הארגון ActionAid - הושק באוגוסט 2001.

ב. אגרת חוב צמודה למדד האתי FTSE4GOOD<sup>186</sup> לחמש שנים.

ג. "סופרמרקט" קרנות ההשקעה באינטרנט באמצעות Smile, המציע, בין היתר, קרנות השקעה אתיות<sup>187</sup> (באתר האינטרנט של Smile).

<sup>186</sup> פרטים על מדד FTSE4GOOD מצויים בתת פרק 4.4.7.

<sup>187</sup> הרחבה על קרנות השקעה אתיות מצויה בתת פרק 1.6 ובתת פרק 9.6.2.

ד. נקודות תשלום PayPoint - המאפשרות ליחידים לשלם תשלומים "במזומן" (למשל, לרשויות המקומיות) באמצעות כרטיס פלסטי. מדובר בשיטת תשלום אוטומטית, זולה ויעילה.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות, והן:

א. לפתח חבילת בנקאות שתסייע להעצמת הקהילה בדיוור סוציאלי.

ב. להגביר את הדגש על קרנות השקעה אתיות ב-Smile.

המדד השישי שנדון בפרק מתייחס **לעובדים**, כדלקמן:

#### 6. **עובדים: שוויון הזדמנויות.**

המטרות לגביו היו:

א. יישום כלי לגיוס עובדים התומך בשוויון הזדמנויות ואחיד בבנק כולו - מטרה זו הושגה.

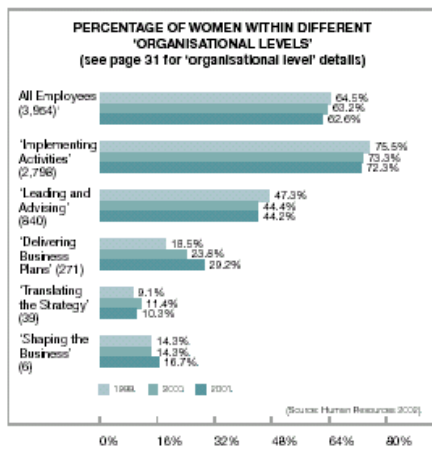
ב. הגדלת מספר העובדים ממועוטים אתניים בתוך Smile, ובקמפיינים לגיוס עובדים - במטרה זו חלה התקדמות.

הפרק מכיל גרפים בנושא, כדלקמן:

א. **גרף של אחוז הנשים בדרגים השונים** המעיד כי כ- 63% מכלל עובדי הבנק הם נשים, אך בדרג הגבוה ביותר מהוות הנשים כ- 17% בלבד.

ב. גרפים המפלחים את העובדים לפי גיל, מיעוטים אתניים, ועובדים בעלי מוגבלויות המעידים כי בשנים האחרונות חלה עלייה במספר העובדים המשתייכים למיעוטים אתניים (אם כי בשנת 2001 לא חל גידול במספרם) ובמספר העובדים המדווחים על היותם בעלי מוגבלויות, וכי אחוז עובדי הבנק המבוגרים עלה.

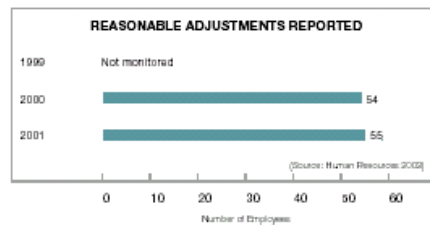
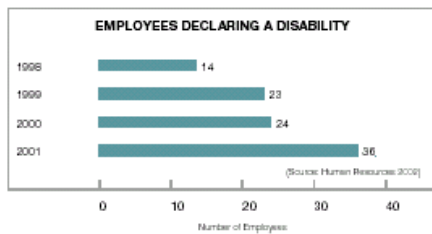
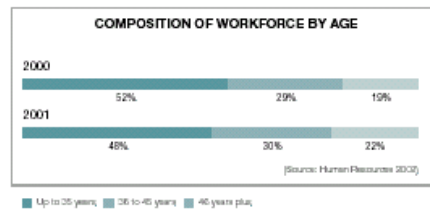
להלן הגרפים:



Brackets show total number of staff within each 'organisational level' (Excludes staff on maternity leave or career break and all staff on relief contracts)



(cf. 5.9% national economically active ethnic minority population, Labour Force Survey, Spring 2001)



הפרק מכיל גם הסברים מפורטים, ובין היתר מסביר:

א. לגבי שילוב נשים במערך העבודה, כ - 63% מכלל עובדי הבנק הן נשים (לעומת 44.6% בכלל שוק העבודה), על כך קיבל הבנק דירוג "כסף" מטעם ארגון "הזדמנות עכשיו".

ב. לעניין מיעוטים אתניים מסביר הבנק כי למרות מאמציו (הכוללים שיתוף פעולה עם ארגונים וגורמים בקהילות ופרסום ממוקד) לא חל בשנת 2001 גידול באחוז העובדים ממיעוטים אתניים. הבנק מתייעץ בנושא עם מומחים חיצוניים ומסביר כי ב - Smile שיעור העובדים ממיעוטים אתניים גבוה יותר ועומד על 7.4%.

בנוסף לכך, הוצבו שלוש מטרות חדשות, והן:

א. להסמיק את ארגון "Race for Opportunity" לבצע סקר בלתי תלוי הכולל התייחסות לכל הנושאים הנוגעים לעובדים ממיעוטים אתניים.

ב. להקים קבוצת היגוי בנושא העסקת מיעוטים אתניים, ובה ייצוג למנהלים בכירים.

ג. להשלים את חלוקת טפסי המידע האישי לכל העובדים על מנת להבטיח כי כל הפרטים מדויקים.

מדד נוסף שנדון בפרק מתייחס ללקוחות, והינו:

7. לקוחות: שוויון הזדמנויות.

המטרות לגביהם היו:

א. הנהגת דוחות בכתב ברייל ובכתב גדול ללקוחות ויזה -  
מטרה זו הושגה.

ב. יישום תכנית שמטרתה לוודא שכל הסניפים והמשרדים  
מצייתים לחוק הפליית מוגבלים לגבי מכשולים פיזיים  
עד 2004 - במטרה זו חלה התקדמות.

ג. יישום תכנית הכשרת עובדים לגבי חוק זה - מטרה זו לא  
הושגה.

הפרק מכיל הסברים אודות מדדים אלה, ובין היתר דן בשלושה  
נושאים:

א. מערכת ניהולית - החוק בנושא הפליית מוגבלים  
מ - 1995 אוסר להפלות אדם עקב מוגבלותו, והחל  
מ - 1999 הוא דורש מנותני שירותים (ובכללם בנקים)  
לשנות את מדיניותם ונהליהם הגורמים למוגבלים  
קשיים בקבלת אותם שירותים. הבנק הקים צוות  
האחראי לדאוג כי החוק יובן וינקטו הצעדים  
המתאימים ליישומו. כמו כן, הוכנה תכנית הדרכה  
והכשרת עובדים בנושא החוק, שתיושם ב - 2002 לכלל  
העובדים.

ב. מבנים - החוק דורש שינויים קבועים במבנים, כדוגמת  
הקמת רמפות לגישה עבור אנשים המרותקים לכסאות  
גלגלים. 64 מסניפי הבנק דורשים שינויים כאלה,  
העבודות בוצעו עד כה ב - 29 מהם, וכללו התקנת  
רמפות, דלפקים חדשים ודלתות אוטומטיות. עד 2004  
יוכשרו כל הסניפים.

ג. מוצרים ושירותים - מחוייבות הבנק לשירותים ב"שלט רחוק" בטלפון ובאינטרנט מאפשרת למוגבלים לחצות את המכשולים הפיזיים. כפי שנדרש על ידי החוק, הבנק מציע ללקוחותיו את האפשרות לקבל כל תכתובת (דיווחי חשבון, פירוטי ויזה וחומר שיווקי) בכתב גדול, בכתב ברייל או על גבי קלטת שמע. כיום משתמשים בשירות זה 50 לקוחות.

בנוסף לכך, הוצבו שלוש מטרות חדשות, והן:

- א. להמשיך לשפר את מבני הסניפים כך שיעמדו בדרישות חוק הפליית מוגבלים למניעת מכשולים פיזיים עד 2004.
- ב. להשלים את יישום תכנית הכשרת העובדים על חוק זה.
- ג. להשיג שיפורים בנגישות של אתרי האינטרנט של הבנק ושל Smile.



הפרק ממשיך בהתייחסות לארבעה מדדים המתייחסים לבריאות ובטיחות, שהינם:

8. בריאות ובטיחות: איכות המערכות הניהוליות.

9. בריאות ובטיחות: תאונות/תקריות.

10. בריאות ובטיחות: היעדרות.

11. בריאות ובטיחות: רווחה (Well-Being).

המטרות לגביהם היו:

א. בחינה ושיפור דיווחי הבנק בדבר תאונות - מטרה זו הושגה.

ב. הדגשת הדיווחיות של שורת מנהלים למניעת וצמצום תאונות - מטרה זו הושגה.

ג. שיפור תהליך ההיוועצות בין מנהלים ואיגודי העובדים באמצעות יצירת קשר בין הפורומים - מטרה זו הושגה.

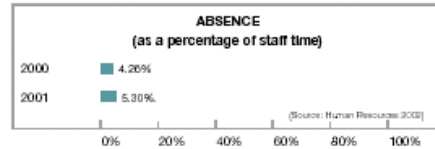
ד. יישום תכנית הכשרת עובדים לשיפור נוסף של המודעות לבטיחות ובריאות - במטרה זו חלה התקדמות.

הפרק מכיל **גרפים** ובהם נתוני היעדרות, מספר תאונות ותקריות ונתונים אודות הלחץ שחשים עובדי הבנק בעבודתם (כמדד לרווחתם).

להלן הגרפים:

NUMBER OF ACCIDENTS/INCIDENTS, 2001	
Employee injuries	179
Customer injuries	20
<b>Total</b>	<b>199</b>

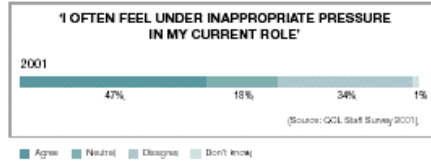
(Source: Health & Safety 2002)



(Source: Human Resources 2002)

(cf. 2.7% of working time – Finance Sector absence data 2000, Chartered Institute of Personnel and Development)

#### WELL-BEING



(Source: OGL Staff Survey 2001)

Legend: Agree, Neutral, Disagree, Don't know

כמו כן, מכיל הפרק הסברים אודות מדדים אלה, ובין היתר דן בחמישה נושאים:

- א. מערכת ניהולית - בשנת 2001 נסקרה מערכת הבריאות והבטיחות, ופותחה מדיניות חדשה ומשופרת. כמו כן, בוצעו בדיקות לפי השיטה החדשה. בנוסף לכך, פותח מסד נתונים בדבר דרישות הרשויות בנושא, על מנת להבטיח כי הבנק עומד בכל הדרישות.
- ב. דיווח על תאונות - בבנק פותחה מערכת חדשה לדיווח על תאונות, הכוללת טפסים חדשים והנחיות לסיוע בדיווח. הבנק מדווח כי רוב מקרי התאונות (199 במספר, מתוכם 20 של לקוחות ו- 179 של עובדי הבנק) נבעו מנפילות ומעידות (29%) ומנשיאה וסחיבה (25%).
- ג. היוועצות ודיווחיות (AccountAbility) - הבנק מסביר כי הוא מקיים פורומים בנושא בריאות ובטיחות, בהם משתתפים העובדים ונציגיהם. מטרת הפורומים להגביר את המודעות לנושאים אלה ולפתור בעיות במשותף.

ד. הכשרה - מנהל הבריאות והבטיחות של הבנק קיים הכשרה במתכונת של "אחד על אחד" עם מנהלים וראשי צוותים. כמו כן, ניתנה הדרכה לצוות המפעיל את מתקני הבנק והוכנו חוברת וקלטת וידאו לשם הדרכת העובדים בנושא.

ה. היעדרות ורווחה - הבנק מסביר כי העלייה שעליה הוא מדווח בנושא ההיעדרויות (5.30% ב - 2001 לעומת 4.26% ב - 2000) יכולה להיות מיוחסת לשיפור במערכות הדיווח והפיקוח על ההיעדרויות. במסגרת השיפורים בנושא הופקה חוברת לעובדים על מנת להגביר את מודעותם למדיניות ההיעדרות של הבנק, הושקעו כספים בשירותי הבריאות התעסוקתית שמציע הבנק על ידי הרחבת יחידת השירותים הרפואיים וכעת יתמקדו המאמצים בשיפור הבריאות ושלומם של העובדים על ידי שיפורים נוספים בשירותי הבריאות התעסוקתית הזמינים לעובדים.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות, והן:

א. ליישם את תהליך הערכת ציוד מסכי התצוגה.

ב. לפתח מדיניות של רווחה ("Well-Being") הפועלת, בין היתר, להגברת מודעות ולשיפור של הבריאות התעסוקתית.

קבוצת המדדים האחרונה שנדונה בפרק בנושא **אחריות חברתית** מתייחסת ל**קהילה**, שהינה:

12. **קהילה: תמיכה פיננסית.**

13. קהילה: השפעה על החברה (Society).

14. קהילה: מעורבות עובדים.

15. קהילה: מעורבות לקוחות.

המטרות לגביהם היו:

א. העלאת רמת התמיכה הניתנת לקבוצות של מיעוטים אתניים ושל מוגבלים כחלק ממדיניות המעורבות בקהילה - מטרה זו הושגה.

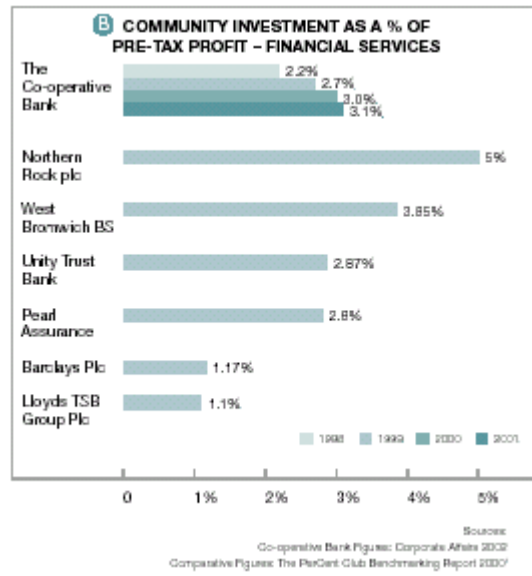
ב. סקירת תכנית "לקוחות שאכפת להם", תוך שמירת מטרת הליבה של הקמפיין לנושאים בהם תומכים הלקוחות, ולאתר הזדמנויות למעורבות של הלקוחות והעובדים - מטרה זו הושגה.

ג. חידוד מתודולוגיית "מערכת חשבונאות קהילתית (Community Accounting System)" וחיפוש היכן לשלבה כך שתוטמע בצורה הטובה ביותר - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים כלהלן:

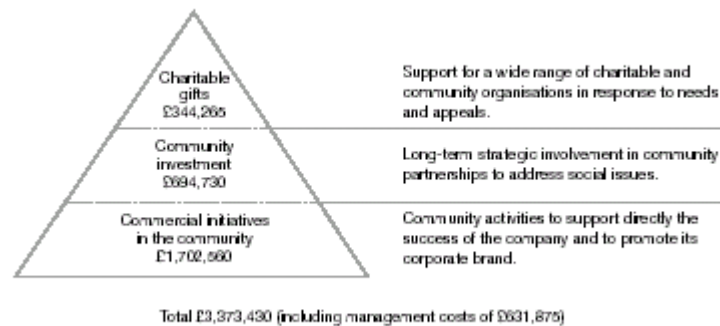
א. גרף של השקעה בקהילה כאחוז מהרווח לפני מס, תוך השוואה למוסדות פיננסיים אחרים - הבנק תרם בשנת 2001 3.1% מרווחיו לפני מס לקהילה - סך של 3,373,430 ליש"ט. מתוכם 2,113,220 ליש"ט במזומן, 628,335 תרומת זמן של העובדים ו- 631,875 עלויות ניהול.

להלן הגרף:



ב. גרף המנתח את סוג המעורבות בקהילה על פי פעילויות צדקה, מעורבות אסטרטגית ארוכת טווח ויוזמות מסחריות בקהילה:

ANALYSIS OF COMMUNITY INVOLVEMENT ACCORDING TO THE LONDON BENCHMARKING GROUP MODEL<sup>1</sup>, 2001

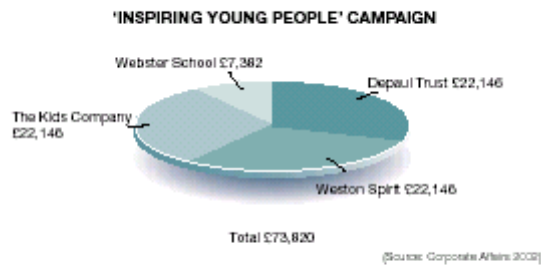


ג. גרפים המפלחים את פעילות הצדקה על פי תחומים (חינוך, אקולוגיה) ומקורות (תרומות הסניף הראשי,

רשת הסניפים, תרומות במסגרת התכנית "לקוחות שאכפת להם" ועוד), וגרף המתאר את התפלגות הכספים שנגבו במסגרת תכנית "לקוחות שאכפת להם" בקמפיין למען בני נוער.



**ALLOCATION OF 'CUSTOMERS WHO CARE' MONIES, 2001**



In addition to the above, £41,000 was also donated to Landmine Action for the postponed cluster bomb campaign (page 52). In addition to direct contributions, a further £240,460 was spent on associated campaigning activities in partnership with the charity sector.

הפרק מכיל גם הסברים אודות מדדים אלה, ובין היתר מפרט שלושה נושאים:

- א. תמיכה פיננסית - הבנק הבחין כי קבוצות של מוגבלים ושל שחורים ומיעוטים אתניים מגישות בקשות מועטות לקבלת מימון. לכן פעל הבנק בשיתוף פעולה עם קבוצות וארגונים שונים העוסקים בנושא, וייסד קרנות מיוחדות. תוצאות מאמציו של הבנק היו גידול של 39% במימון קבוצות של מוגבלים ועלייה של למעלה מ- 100% בזה של קבוצות שחורים ומיעוטים אתניים.

ב. מעורבות עובדים - בשנת 2001 תרמו עובדי הבנק 6,130 ימים לארגונים קהילתיים, התנדבות ששווייה כ - 630 אלף ליש"ט. בתחילת 2002 הכריז הבנק על יוזמה חדשה, לפיה יממן עד 3 ימי התנדבות בשנה, אם יקביל לכך העובד זמן משלו. במקביל הרחיב הבנק את "מערכת החשבונאות הקהילתית" אשר בה מספקים עובדיו פרטים אודות הזמן שהשקיעו בפעילויות קהילתיות - זמן עבודה או תוך ייצוג הבנק (גיוס כספים, השתתפות בישיבות או עריכת מצגות).

ג. מעורבות לקוחות - במסגרת זו מפרט הבנק שתי יוזמות:

(1) **לקוחות שאכפת להם** - הבנק תורם 25 פני מכל 100 ליש"ט שמוציאים הלקוחות על אשראי בנקאי וכרטיסי אשראי לקמפיינים של "לקוחות שאכפת להם". בשנת 2001 התחלקו התרומות לשני קמפיינים - האחד לסיוע לבני נוער, והשני בנושא פצצות נפל. הקמפיין השני נדחה לאור אירועי 11 בספטמבר, והושק ב - 2/2002.

(2) **יחסי ידידות** - הבנק מנפיק כרטיסי אשראי ל - 12 ארגוני צדקה והתנדבות. במסגרת יחסי הידידות, מקבלים הארגונים תרומה מהבנק עבור כל כרטיס חדש שמונפק וכן אחוזים לפי השימוש בכרטיס. הארגונים כוללים את אמנסטי אינטרנשיונל, גרינפיס, ארגונים להגנת חיות וארגונים למען ילדים וקשישים.

כמו כן, מופיע בפרק נתון במסגרת הכותרת "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" המבהיר כי עלות ההשקעה הקהילתית (ללא עלויות ניהול) הסתכמו בשנת 2001 ב - 2,845,825 ליש"ט.

בנוסף לכך, הוצבו ארבע מטרות חדשות:

א. מדידת השפעת קמפיין הבנק "לקוחות שאכפת להם" על נושא פצצות נפל (Cluster Bombs Unexploded). (הרחבה בנושא ניתנת להלן).

ב. המשך פיתוח אינדקס הרכישות האתיות של הבנק, שמטרתו לעודד צרכנות אתית.

ג. סיוע בהקמת ופיתוח מוסדות פיננסיים קהילתיים.

ד. סיוע בפיתוח קרן הקואופרטיב, שמטרתה לתרגם את עקרונות העזרה ההדדית והקהילה למעשים.

הפרק **מסיים** בסקירתו של **מבצע הניקוי הגדול של פצצות נפל** (שהושק ב - 2002):





הסקירה מסבירה כי הפצצות בהן מדובר - Cluster Bombs - הן פצצות המכילות קליעים רבים, אשר, בעת התפוצצות הפצצה, הם נפרדים ומתפזרים על מנת ליצור שטח פגיעה גדול ככל האפשר.

אולם, מקורות צבאיים רשמיים מדווחים שאחוז ה"קליעים" שאינם מתפוצצים בעת התפוצצות הפצצה נע בין 5% ל - 20%, מה שיוצר כמות ניכרת של פצצות נפל באזור נפילת הפצצה וסביבותיו המסכן את חיי תושבי האזור בו נמצאות פצצות נפל גם לאחר תום ההפצצות. בקוסובו, לדוגמא, השתמשה ברית נאט"ו ב - 3 סוגי פצצות כאלה וההערכה היא כי נותרו באזור כ - 3,900 פגזי נפל כתוצאה מפעילות זו (אחד מסוגי הפגזים ששימשו בקוסובו מכיל 202 "קליעים"). מתום ההפצצות עד יוני 2000, נהרגו בקוסובו 94 איש ונפצעו למעלה מ - 400 בשל פצצות נפל אלה.

הבנק פועל עם 50 ארגונים שונים, ביניהם אמנסטי, להקפאת השימוש בפצצות אלה. הוא מימן מחקר בנושא שיוצג בפני האו"ם, הבוחן את השפעתן החברתית וההומניטרית של הפצצות הללו.

הכספים שגוייסו על ידי פעילות הבנק "לקוחות שאכפת להם" יופנו לארגונים העוסקים בניקוי וסילוק פצצות נפל באיזורי קרבות לשעבר כמו קמבודיה ואריתריאה. הבנק מצייין כי הוא שואף להגיע לחתימת הסכם בינלאומי שיחייב את מי שיעשה שימוש בפצצות אלה ליטול על עצמו אחריות מלאה על ניקוי וסילוק פצצות הנפל.

הפרק פותח בהסבר כי הבנק חותר "לייסד מחדש את היחסים בין פעילויותיו לבין הטבע".

הדבר אינו נובע מסיבות אלטרואיסטיות, כי אם מתוך ההכרה שלמשאבי כדור הארץ ישנם גבולות פיזיים (הן במונחי יצירת חומרים והן במונחי ספיגת פסולת). לכן, כל פעילות עסקית העוברת את הגבולות הבלתי-נתונים-למשא-ומתן הללו היא בהגדרתה לא בת קיימה בטווח הבינוני - הארוך. **דוח המשימה האקולוגית** של הבנק (כמובהר להלן) מציין את התנאים המינימליים לקיימות אקולוגית.

הבנק מציין כי הוא מספק נתונים אקולוגיים בחישוב למספר חשבונות לקוח. במהלך 2001 גדל מספר חשבונות הלקוחות ב - 85,000 המהווים גידול של 3%. הואיל ועסקים מסוימים נוהגים לבחון את השפעתם הסביבתית בחישוב לפי מספר עובדים, מציג הבנק נתונים גם לפי בסיס זה, על מנת להקל על ההשוואתיות (Benchmarking).

הבנק מסביר כי את **השוואה (Benchmarking)** לביצועיו נלקחו, גם השנה, מהדוח הסביבתי של קבוצת אשראי שוויצרית, שנתונה מאומתים על ידי גורמים חיצוניים.

כמו כן, הוא דן **בהתפתחויות** שחלו בשנת הדוח ומתאר כי משרד הסביבה, המזון והחקלאות הבריטי פרסם ב - 2001 הנחיות להכנת דוח סביבתי, וכי דוח הבנק הנוכחי עקבי עם כל ההנחיות ומתייחס הן למדדים הנחשבים "רלוונטיים לכל הארגונים" והן לאלה הנחשבים "תוספות (Extras)".

לגבי האימות של נתוני הפרק, מסביר הבנק כי הוא בוצע על ידי ג'ונתן פוריט, נשיא ארגון Natural Step UK<sup>188</sup> (על דוח האימות הרחבה בהמשך, בתת פרק "ביקורת ופרשנויות").

לפני סקירת המדדים הקשורים לנושא קיימות אקולוגית, מקדיש הבנק עמוד שלם **לדוח המשימה האקולוגית**, בו נאמר כי:

הבנק מתחייב לקחת בחשבון את ההשפעה הסביבתית והחברתית של פעילויותיו. השפעתו העקיפה (היותו סלקטיבי בהענקת אשראי ושירותי בנקאות) משמעותית יותר מההשפעה הישירה של פעולותיו ביצירת שינוי אקולוגי.

מכל מקום, הבנק מתחייב לבחון את פעילויותיו וליישם תכנית של שיפור אקולוגי בהתבסס על ארבעה עקרונות מדעיים:

1. הטבע אינו יכול לשאת יצירה גוברת של חומרים המופקים מקרום כדור הארץ.
2. הטבע אינו יכול לשאת יצירה גוברת של חומרים על ידי החברה, במיוחד חומרים מלאכותיים עמידים שאינם יכול לפרק לחומרים בלתי מזיקים.
3. אין לפגוע באיזור היצרני של הטבע מבחינת האיכות (מגוון) או הכמות (נפח) ויש לאפשר לו לגדול.
4. על החברה להגביר את נצילות האנרגיה והמשאבים בדרך שהינה בת קיימה, הוגנת ויעילה.

---

<sup>188</sup> יוזמה מדעית לקידום הקיימות, שנציגה באנגליה הוא Forum for the Future - פרטים על הארגון ניתן למצוא בתת פרק 2.2.1.2.

הבנק מתחייב לפסוע בדרך זו בעצמו ואף לעזור ולעודד את כל שותפיו לעשות זאת. הדרך בה מתכוון הבנק לעשות זאת היא באמצעות:

**1. שירותים פיננסיים**

עידוד לקוחות עסקיים לנקוט עמדה פעילה לגבי ההשפעה הסביבתית של עסקיהם שלהם, והשקעה בארגונים וחברות הנמנעים מהסבת נזק מתמשך לסביבה (כמפורט במדיניות האתית של הבנק).

**2. מערכות ניהוליות**

הערכת ההשפעה האקולוגית של פעולות הבנק, הצבת יעדים ברורים, פעולה ודיווח על התוצאות.

**3. רכש ומיקור חוץ**

קבלה בברכה של ספקים שפעילותם תואמת את המדיניות האתית ואת דוח המשימה האקולוגית של הבנק, ופעולה משותפת עימם לשיפור הביצועים המשותפים.

**4. תמיכה**

תמיכה בפרויקטים אקולוגיים ופיתוח שותפויות עם עסקים וארגונים שיכולים לתרום לחברה בת קיימה.

**5. חקיקה**

דבקות בחוקים, תקנות והנחיות סביבתיים תוך שיפור מתמיד בתרומת הבנק לחברה בת קיימה.

הפרק ממשיך בסקירתם המפורטת של 27 המדדים הקשורים לנושא קיימות אקולוגית.

שני המדדים הראשונים הינם :

1. מערכות ניהוליות סביבתיות: איכות.

2. ציות לחוקים ותקנות.

המטרה לגביהם היתה :

שמירה על מערכות הניהול הסביבתיות של הבנק כמובילות בביצועיהן, תוך עידוד אחרים לפעול באופן דומה - מטרה זו הושגה.

הפרק מכיל את הטבלה הבאה של דירוג 10 המקומות הראשונים במגזר הפיננסי שבוצע על ידי ארגון BITE. הבנק דורג במקום הראשון במגזר הפיננסי (בשנת 2000 הוא דורג במקום השישי) :

BUSINESS IN THE ENVIRONMENT'S 6TH INDEX OF CORPORATE ENVIRONMENTAL ENGAGEMENT - FINANCIALS GROUP RANKINGS

2001	2000	COMPANY	SECTOR	OVERALL SCORE					
				0-40%	41-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%
1	6	The Co-operative Bank	Banks					■	■
2	2	UBS	Banks					■	■
3	17	Legal & General Group	Life Assurance			■			■
4	16	Northern Rock	Banks			■			■
5	5	Lloyds TSB Group	Banks					■	■
6	1	CGNU	Life Assurance					■	■
7	22	Co-operative Insurance Society	Insurance		■				■
8	4	Royal & SunAlliance	Insurance					■	■
9	9	Royal Bank of Scotland Group	Banks				■		■
10	14	Halifax Group	Banks			■			■

■ 2000 ■ 2001

הפרק מרחיב ומתמקד בשני נושאים :

1. ציות לחוקים - במשך שנת 2001 לא אירעו מקרים של אי ציות לחוקים בנושאים סביבתיים. הבנק מאמין כי הפרסים והציונים לשבח שקיבל מוכיחים כי מערכות הרישום, הביקורת

והדיווח הסביבתי שלו הן מהמובילות והטובות ביותר וכי הן מביאות לשיפורים אמיתיים בקיימות אקולוגית.

2. דירוג הבנק במדד ה-BITE - הבנק דורג במקום הראשון במגזר הפיננסי ובמקום השישי בדירוג הכולל, מתוך 200 חברות אנגליות. הדירוג נותן משקל גם לשיפורים בביצועים הסביבתיים על פני הזמן. הבנק מציין כי הציון שקיבל היה 98%.

בנוסף לכך, הוצבה מטרה חדשה:

להבטיח כי מערכות הניהול הסביבתיות של הבנק תמשיכנה להיות מוכרות כמובילות בביצועיהן.

המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים לאנרגיה, והם:

3. אנרגיה: פליטות CO<sub>2</sub> לאוויר.
  4. אנרגיה: פליטות <sup>189</sup>SO<sub>2</sub> לאוויר.
  5. אנרגיה: פליטות <sup>190</sup>NO<sub>x</sub> לאוויר.
  6. אנרגיה: פליטות <sup>191</sup>Particulate לאוויר.
  7. אנרגיה: פליטות חומרים אורגנים נדיפים (VOCs) <sup>192</sup> לאוויר.
- המטרות לגביהם היו:

189 גז זה - SO<sub>2</sub> - הוא הגורם העיקרי לגשם חומצי (Acid Rain).

190 פליטות של NO<sub>x</sub> תורמות גם לאפקט החממה וגם לגשם חומצי (Acid Rain).

191 פליטות אלו הינן חלקיקים שנפלטים לאוויר, בין היתר, ממנועי דיזל.

192 לגבי חומרים אלה נמצא קשר למחלות כדוגמת סרטן.

1. להמשיך ולשמור על צמצום של 70% בפליטות ה-  $CO_2$  לחשבון לקוח, תוך בחינת האפשרות להבטיח את האספקה של מקורות מתחדשים באמצעות חוזים עם תחנות רוח - מטרה זו הושגה.
2. לצמצם את פליטות  $SO_2$  לחשבון לקוח ב - 83%, את פליטות ה-  $NO_x$  לחשבון לקוח ב - 56% ואת פליטות ה- VOCs ב - 53% עד 2010, ביחס לרמותיהם ב - 1997 - במטרה זו הושגה התקדמות.
3. לבחון אפשרויות לצמצום נוסף בפליטות בעייתיות לאוויר באמצעות אספקת חשמל ממקורות מתחדשים לרשת הסניפים וגז ממקורות מתחדשים למרכזים עיקריים - במטרה זו הושגה התקדמות.
4. להמשיך לעורר את הנושא בציבור למען צמצום בפליטות גזי החממה כנושא בעדיפות עליונה, ולערוך קמפיין מודעות בסניפים בשנת 2001 - מטרה זו הושגה.

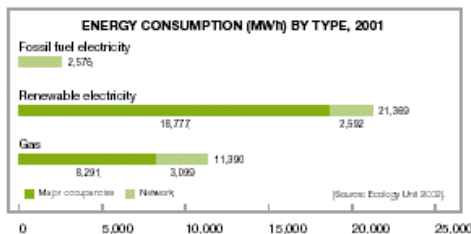
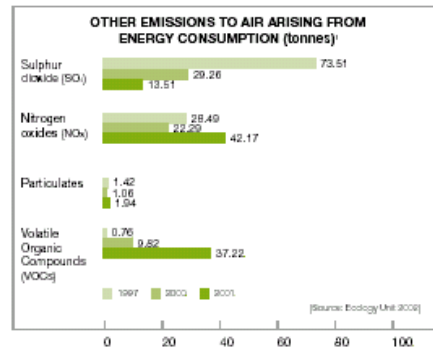
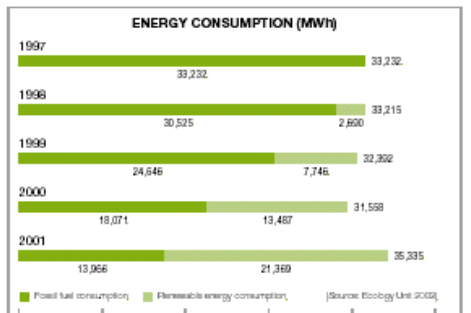
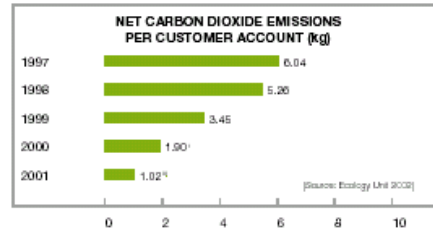
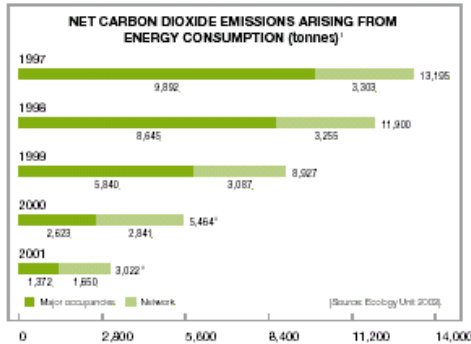
בפרק מופיעים גרפים ונתונים כלהלן:

1. **גרפים המתארים נתונים של פליטות  $CO_2$  כתוצאה מצריכת אנרגיה**, המעידים על צמצום משמעותי ומתמשך בשנים האחרונות.
2. נתוני **פליטות  $CO_2$  לחשבון לקוח**, המעידים אף הם על צמצום מתמשך.
3. **פליטות אחרות לאוויר כתוצאה מצריכת אנרגיה**, שלגביהן חלה דווקא עליה ב - 3 מתוך 4 סוגי הפליטות המוצגים בגרף.

4. נתוני צריכת אנרגיה כוללת מפולחים למקורות מתחדשים ודלקים פוסיליים.

5. צריכת אנרגיה לפי מקור, המעידים על שימוש רב מאוד יחסית בחשמל ממקורות מתחדשים.

להלן הגרפים:



<sup>1</sup> All conversion factors located on the bank's website [www.co-operativebank.co.uk/partnership2001/pr/conversions.html](http://www.co-operativebank.co.uk/partnership2001/pr/conversions.html)  
<sup>2</sup> Emissions from major occupancies reduced by 178 tonnes as a result of carbon sequestration undertaken by the bank's community woodlands (page 56).  
<sup>3</sup> Emissions from major occupancies reduced by 250 tonnes as a result of carbon sequestration undertaken by the bank's community woodlands (page 56).

הפרק מכיל גם הסברים נרחבים אודות מדדים אלה, ובין היתר, בארבעה נושאים:



1. פליטות CO<sub>2</sub> וקיצוז פליטות CO<sub>2</sub> - הבנק מסביר כי כתוצאה מהשימוש הנרחב שלו באנרגיה ממקורות מתחדשים, פחתו פליטות ה- CO<sub>2</sub> שלו לחשבון לקוח ב- 83% מאז 1997. בשנת 2000 הן ירדו ב- 46%. הבנק גם מבצע פעולות של קיצוז על ידי נטיעת יערות, שמקזזים 250 טון של CO<sub>2</sub>. הבנק גם מקזז 1,163 טון של CO<sub>2</sub> בשם לקוחות המשכנתאות שלו, במסגרת מחויבותו לקזז חלק מפליטות ה- CO<sub>2</sub> שעתידות להיפלט לסביבה על ידי כל משק בית שנטל משכנתא אצלו. לשם השוואה, נתוני הבנק השוויצרי (שדוחותיו משמשים כמקור השוואה לדוח הבנק) מצביעים על פליטות CO<sub>2</sub> של 2.6 טון לעובד, בעוד שבבנק הקואופרטיב הן 0.7 טון לעובד בלבד.
2. פליטות אחרות לאוויר - הבנק נוכח כי השימוש באנרגיה ממקורות מתחדשים צמצם משמעותית את פליטות ה- CO<sub>2</sub> שלו, אולם הגביר באופן משמעותי את הפליטות לאוויר של NO<sub>x</sub>, Particulate וחומרים אורגנים נדיפים (VOCs). לאור זאת, מתעתד הבנק לבחון בעתיד את תרומת האנרגיה המתחדשת לפליטות אלה, ויתכן שישנה בהתאם את הרכב "סל" מקורות האנרגיה המתחדשים שלו.
3. שימוש באנרגיה - צריכת האנרגיה עלתה בשנת 2001 ב- 12%, הבנק מבטיח כי יבחן אילו מהסניפים הם בעלי צריכה גבוהה יחסית והאם ניתן לצמצמה. יחד עם זאת, סוקר הבנק את הטמפרטורות ששררו ב- 2001 ומבהיר כי הואיל והקיץ היה חם יותר והחורף קר יותר באופן יחסי לשנת 2000, נדרשו (אובייקטיבית) חימום וקירור רבים יותר, וזה הגורם לעלייה בצריכת האנרגיה.
4. אנרגיה ממקורות מתחדשים - במהלך 2001 עברו כל משרדי הבנק הראשיים וכל הסניפים למעט אחד (96 מתוך 97 סניפים) לחשמל ממקורות מתחדשים. המקורות הם גז ממזבלות,

אנרגיית מים ואנרגיית רוח. צריכת החשמל ממקורות מתחדשים מהווה 98% מצריכת החשמל הכוללת של הבנק.

בנוסף לכך, הוצבו שלוש מטרות חדשות:

1. להמשיך לשמור על צמצום של 80% בפליטות ה- CO<sub>2</sub> לחשבון לקוח.
2. לצמצם את פליטות ה- SO<sub>2</sub> לחשבון לקוח ב- 83%, את פליטות ה- NO<sub>x</sub> לחשבון לקוח ב- 56% ואת פליטות ה- VOCs ב- 53% עד 2010, ביחס לרמותיהם ב- 1997.
3. לבחון את האפשרות לאספקה של גז מתחדש למרכזים עיקריים.

שני המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים ל**מים**, כדלקמן:

8. **מים: שימוש.**

9. **מים: שפכים.**

המטרות לגביהם היו:

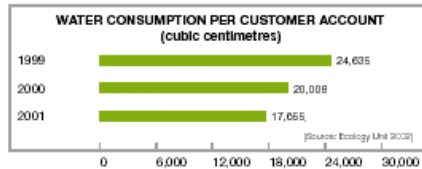
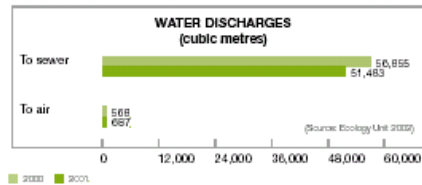
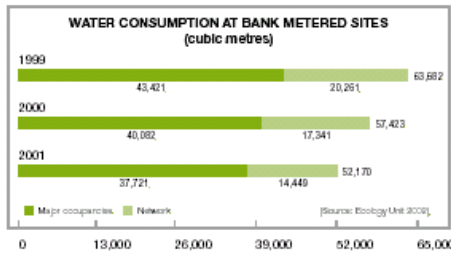
1. לצמצם את צריכת המים במרכזים העיקריים ל- 9 מ"ק לעובד עד 2005- במטרה זו הושגה התקדמות.
2. להגדיל את האחוז של המים שנמדדים במדי מים של הבנק (מדידה "בפועל", ולא אומדנים לפי החשבונות) ל- 80% - מטרה זו הושגה.

3. להבטיח כי עד סוף השנה יותקנו 7 מדי מים ולבחון את התקנתם של 3 נוספים, בכפוף להסכמת בעלי המבנים - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים המעידים על צריכת המים, כלהלן:

1. **גרף צריכת מים באתרי הבנק בהם מצויים מדי מים**, המעיד על צמצום מתמשך בצריכת המים בשנים האחרונות.
2. **גרף נתוני שפכים של מים** - רובם למערכת הביוב, מיעוטם לאוויר.
3. **גרף צריכת מים לחשבון לקוח**, המעיד אף הוא על צמצום מתמשך בצריכת המים.

להלן הגרפים:



הפרק פותח בהסבר (המדאיג) הבא: "מים הם אחד מצרכי החיים הבסיסיים ביותר, אך לעיתים קרובות הם נלקחים כמובן מאליו, משום שהם נחשבים למקור מתחדש. מכל מקום, מי שתיה, בהם כולנו תלויים, הם סופיים. בתנאים הקיימים, צפוי כי עד 2025 תחיה שני שלישים מאוכלוסיית העולם בתנאי מצוקת מים."

הפרק ממשיך ומרחיב בנושא, ובין היתר דן בארבעה נושאים:

1. שימוש במים - הבנק מסביר כי במהלך שנת 2001 הצטמצמה צריכת המים הכוללת של הבנק ב - 9.1%, ובהשוואה לשנת 2000 ירדה צריכת המים לחשבון לקוח ב - 11.8%.

2. מערכות מדידה - הבנק מדווח כי 83% מצריכת המים נמדדת "בפועל" במדי מים שהתקין הבנק (בהסכמת בעלי המבנים בהם הוא שוכן), ולא על פי אומדנים לפי חשבונות המים. במהלך 2001 הגדיל הבנק ב - 81% את שיעור קריאות המים המדויקות הללו בסניפיו. צריכת המים בבנק כולו בחישוב לעובד היתה 13.2 מ"ק, בהשוואה לנתוני הבנק השוויצרי המשמש מקור השוואה, שם דווח על 26.3 מ"ק לעובד.

הבנק מציין גם, במסגרת הכותרת "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" כי מאז 1999 נחסכו עלויות שנתיות של כ - 21 אלפי ליש"ט לאור החסכון במים, ואילו עלויות הפיקוח וההשקעות ההוניות ששימשו לצורך כך היו רק 8 אלפי ליש"ט.

בנוסף לכך, הוצבה מטרה חדשה:

לצמצם את צריכת המים במרכזים העיקריים ל - 9 מ"ק לעובד עד 2005.

שלושת המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים **לכימיקלים עמידים (צבירה ביולוגית - Bio Accumulative)**<sup>193</sup>, כדלקמן:

10. **כימיקלים: רעלים.**

<sup>193</sup> צבירה ביולוגית - למשל הצטברות רעל בגוף של אורגניזם חי.

11. כימיקלים: HFCs, HCFCs, CFCs<sup>194</sup>.

12. כימיקלים: PVC<sup>195</sup> (חומרי גלם).

המטרות לגביהם היו:

1. לצמצם משמעותית את פליטות הגזים האורגנוכלורייניים (Organochlorine - סוג של תרכובות אורגניות) במהלך 2001 - מטרה זו הושגה.
2. להבטיח כי במידת האפשר יתקין הבנק מערכות מיזוג אוויר ידידותיות לסביבה בעת כל החלפה של מערכת מיזוג אוויר - מטרה זו הושגה.
3. לזהות בשנת 2001 שלושה תחומים נוספים בהם ניתן לבצע ביטול הדרגתי של חומרי רעלים - מטרה זו לא הושגה.

בפרק מופיעים הגרפים הבאים:

---

<sup>194</sup> מדובר בתרכובות גזים המבוססות על מימן, פלואור ופחמן ומשמשות כחומרי קירור במערכות מיזוג אוויר. ל-HCFC פוטנציאל של התחממות כדור הארץ הגבוה פי 1,700 מזה של CO<sub>2</sub>.

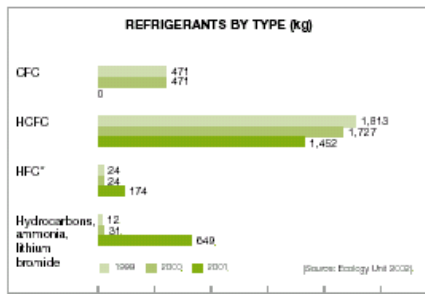
<sup>195</sup> PVC (בשמו המלא Poly Vinyl Chloride) התגלה כבעייתי מבחינה בריאותית וסביבתית מכמה סיבות: הרכיב המשמש לייצורו התגלה כמסרטן, שריפתו עלולה לגרום לפליטות של Dioxin, שהוא חומר רעיל ביותר, החומרים שמשמשים לריכוך PVC זהו כגורמים להפרעות אנדוקריניות (הפרשות פנימיות בגוף), ועקב היותו קשה למיחזור, לרוב שורפים אותו או משליכים אותו לאשפה. שני הפתרונות הם הרסניים שכן השריפה, כאמור, משחררת חומרים רעילים וההשלכה לאשפה היא בעייתית משום שהחומר אינו מתכלה (מתפרק באופן ביולוגי - Biodegrade).

1. **גרף המפלח את סוגי גזי הקירור ולפיו הבנק צמצם את השימוש בשניים מהסוגים, ועבר לשימוש בחומרים אחרים (ביניהם אמוניה, ליתיום ברומיד ועוד).**

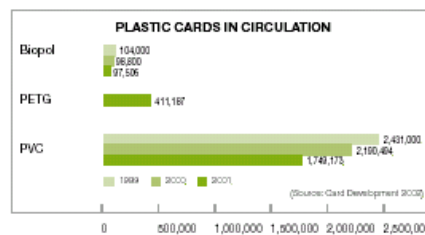
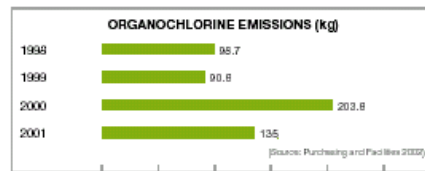
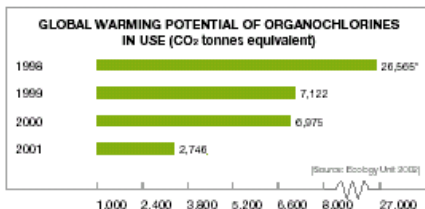
2. **גרפים של פליטות גזים אורגנוכלורייניים והשפעתם הפוטנציאלית על התחממות כדור הארץ, לפיהם ניכר כי בעוד שכמותם הצטמצמה ביחס לשנת 2000 אך גדלה ביחס לשנים 1999 - 1998, הרי שפוטנציאל ההתחממות יורד בהתמדה.**

3. **גרף החומרים ששימשו לייצור כרטיסי פלסטיק על פי סוג החומר, המעיד על צמצום בצריכת PVC.**

**להלן הגרפים:**



\* Data includes 17 kg housed within water coolants and vending machines.



\*Includes 3,472 tonnes of Halon 1201 that was removed from the bank's fire control systems at the end of 1998.  
All conversion factors located on the bank's website

הפרק פותח ומציין כי בעולם נעשה שימוש בכ - 60 - 70 אלפי סוגים של כימיקלים סינתטיים, חלק לא מבוטל מהם (בעיקר חומרי הדברה ותרופות) בעלי פוטנציאל רעילות.

הפרק ממשיך ומרחיב בנושא, ובין היתר דן בארבעה נושאים:

1. סינון רעלים מוגבר - יחידת האקולוגיה של הבנק ממשיכה בסינון חוזי ספקים לגבי רעלים שונים, ולגבי חומרים בעייתיים כמו PVC. במהלך 2001 נבחנו: ניהול ההדפסה, החומר המקרר במערכות מיזוג האוויר וחיפויי הרצפות והקירות.
2. כרטיסי פלסטיק - לעניין PVC, ממנו עשויים כל כרטיסי האשראי והחיוב בעולם, הבנק איתר מקור ידידותי לסביבה - PETG, שיכול להחליף את ה-PVC לייצורם של כרטיסי האשראי וייצורו אינו דורש שימוש ב-Chlorine רעיל ביותר. כמו כן, הוסרו כימיקלים כדוגמת עופרת מהדיו של כרטיסים מסוימים. במהלך 2001 הוסכם עם הספקים כי לא יוזמן עוד PVC והחל מפברואר 2001, 95% מהכרטיסים שהוזמנו עשויים מ-PETG.
3. מיזוג אוויר - לפני שנת 2000, היו מערכות מיזוג האוויר של הבנק מבוססות על CFCs, HCFCs, HFCs, גזים אורגנוכלורייניים הפוגעים באוזון, מהווים גזי חממה, או שני אלה כאחד. בעת החלפת מערכות מיזוג אוויר, מותקנות במקומן מערכות המבוססות על מים, אמוניה, ליתיום ברומיד ו-Hydrocarbon. בכל המקרים, השפעת המערכות החדשות על התחממות כדור הארץ ועל שכבת האוזון, משופרת בהרבה. כתוצאה מפעולות אלו ירד פוטנציאל ההתחממות הנובע ממערכות מיזוג האוויר של הבנק ב- 61% מאז 1999. כל גזי ה-HFC ו-HCFC המוסרים מהמערכות נשלחים למיחזור. בשנת 2001 רכש הבנק 5 מערכות ליתיום ברומיד, ו- 13 מערכות המבוססות על Hydrocarbon. ב- 27 סניפים הוחלפו מערכות מיזוג האוויר בכאלה המבוססות על אמוניה או Hydrocarbon. בשנת 2001 נרכשה רק מערכת אחת של HFC, בלית ברירה, למבנה בו מצויים מחשבי ה-Mainframe של

הבנק. מחשבים אלה אינם יכולים לפעול ללא קירור למשך יותר מ - 26 דקות (אחריהן מתחילות להתרחש תקלות ושגיאות), ולא היתה כל אפשרות להתקין מערכת ידודתית לסביבה שתעמוד בתנאים אלה.

4. מערכות כיבוי אש - לפני 1998 הכילו רוב מערכות בקרת האש של הבנק את החומר Halon, שפוגע באוזון. בדצמבר 1997 הופעלה תכנית להחלפתם במערכות המכילות Inergen (תרכובת של CO<sub>2</sub>, חנקן וארגון, המצויים באופן טבעי באטמוספירה), ולאחר שנה הוחלפו כולן. פוטנציאל ההתחממות של כדור הארץ הנובע ממערכות אלה ירד כתוצאה מכך ב - 90% מאז 1998.

הבנק מציין גם, במסגרת הכותרת "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" כי העלויות הנוספות השנתיות למעבר מכרטיסי פלסטיק העשויים מ - PVC לכאלה העשויים מ - PETG הן 19.5 אלפי ליש"ט, והעלויות התוספתיות של רכישת מערכות מיזוג אוויר ידודתיות לסביבה הן בסך של כ - 623 אלפי ליש"ט.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות:

1. לצמצם את פליטות הגזים האורגנוכלורייניים במהלך 2002.
2. להבטיח כי במידת האפשר יתקין הבנק מערכות מיזוג אוויר ידודתיות לסביבה בעת כל החלפה של מערכת מיזוג אוויר. ששת המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים לתחבורה ופליטות לאוויר, כדלקמן:

13. תחבורה: מיילים עסקיים.

14. תחבורה: פליטות CO<sub>2</sub>.



15. תחבורה: פליטות SO<sub>2</sub>.

16. תחבורה: פליטות NO<sub>x</sub>.

17. תחבורה: פליטות Particulate.

18. תחבורה: פליטות חומרים אורגניים נדיפים (VOCs).

המטרות לגביהם היו:

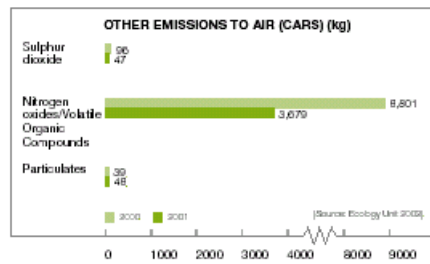
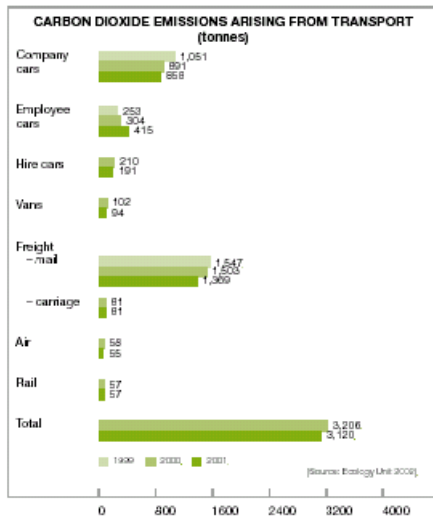
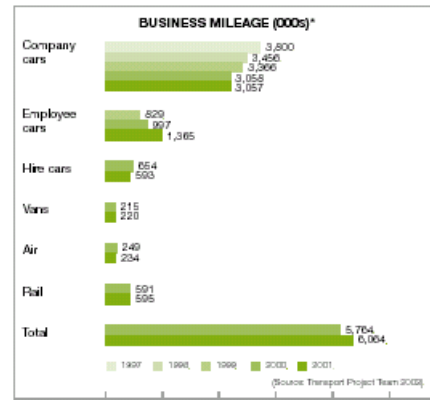
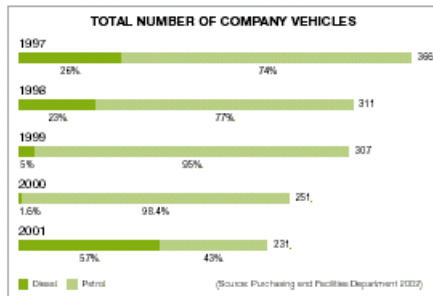
1. שמירה על מגמת הירידה בהשפעה הסביבתית של צי הרכבים והמסחריות של הבנק - מטרה זו הושגה.
2. בחינה, ואם ניתן יישום, של תכנית "חולקים רכב" בין העובדים בנסיעות לעבודה וממנה - מטרה זו לא הושגה.
3. יידוע העובדים בדבר האפשרות הקיימת עבורם לקבלת הלוואה ללא ריבית לרכישת כרטיס נסיעה עונתי בתחבורה ציבורית - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים כלהלן:

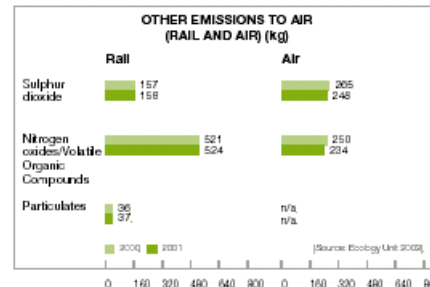
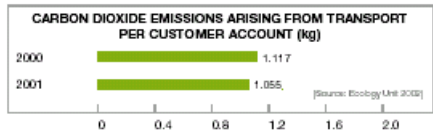
1. **גרף המונה את מספר כלי הרכב הכולל של הבנק, מפולחים למונעים בדלק או בדיזל, לפיו הבנק צמצם את צי הרכבים, ובאופן יחסי הגדיל מאוד את נתח הרכבים המונעים בדיזל.**
2. **גרפים של פליטות CO<sub>2</sub> מתחבורה, המעיד על ירידה בפליטות אלה מכל סוגי התחבורה, למעט כלי הרכב של העובדים, פליטות אחרות לאוויר מכלי רכב (למעט CO<sub>2</sub>) (צמצום משמעותי ברובן) ומתחבורה באוויר וברכבת, סך מיילים עסקיים מפולחים לאמצעי תחבורה שונים.**

3. גרף של פליטות CO<sub>2</sub> הנובעות מתחבורה לחשבון לקוח, המעיד על צמצום מסוים בפליטות אלה.

להלן הגרפים:



All conversion factors located on the bank's website<sup>1</sup>



הפרק פותח ומצוין כי אם לא תינקטנה פעולות בנושא, צפויה כמות התחבורה בכבישי בריטניה לגדול בשליש במהלך 20 השנים הבאות. העובדה שכלי רכב חדשניים גורמים לפליטות מצומצמות יותר לא תחפה על גידול זה. תחבורה בכבישים היא אחד הגורמים העיקריים לפליטות גזי חממה היוצרות שינוי אקלימי, והיא גם מגבירה מאוד את זיהום האוויר המקומי.

הפרק ממשיך ומרחיב בנושא, ובין היתר דן בשלושה נושאים:

1. צי הרכבים - בשנתיים האחרונות, נרכשו רכבי הבנק מפיג'ו, בדגמים המונעים בדלק נטול עופרת. ב - 2001 התווספו לצי רכבי הבנק רכבים המונעים בדיזל, ממודל המכיל "מלכודת Particulates", שאינה מאפשרת לחומרים אלה לצאת מן המנוע, ולמעשה מבטלת את פליטות חומרים אלה לאוויר. פליטות אלה גורמות לתחלואת ריאות, והן היו הסיבה לכך שהבנק נמנע קודם לכן מרכישת רכבי דיזל. כעת, הודות לכך שרכבי דיזל פולטים CO<sub>2</sub> בכמות קטנה ב - 15% - 30% מרכבים המונעים בדלק, צופה הבנק צמצום נוסף בעתיד של פליטות CO<sub>2</sub> כתוצאה מתחבורה.
2. קיום ועידות באמצעות וידאו (Video Conferencing) - בעקבות ניסוי שערך הבנק בהתקנת ציוד זה במשרד הראשי, הותקנה יחידה נוספת בשנת 2001. בסך הכל התקיימו 36 ישיבות בוידאו בשנת הדוח, שחסכו כ - 16 אלף ק"מ של נסיעה ברכבת וכ - 73 אלף ק"מ של טיסות - מה שהביא למניעת פליטות של 12 טון של CO<sub>2</sub>. הבנק צופה כי השימוש בציוד זה עוד יוגבר כשהעובדים יתרגלו אליו.
3. נסיעות פרטיות - הבנק מדווח כי באופן מאכזב, העובדים אינם מנצלים את ההלוואות ללא ריבית שהוא מציע לרכישת כרטיס נסיעה עונתי בתחבורה ציבורית. רק 97 עובדים ניצלו אפשרות זו בשנת הדוח, ומאז השקת התכנית ב - 1997 (אז השתתפו בה 213 עובדים) נמצא מספר המשתתפים בתכנית בירידה מתמדת, למרות פרסומה בעלון הבנק הפנימי.

הבנק מציין גם, במסגרת הכותרת "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" כי העלויות השנתיות ל"סבסוד" הלוואות ללא ריבית לרכישת כרטיס נסיעה עונתי בתחבורה ציבורית הן 11 אלף ליש"ט וכי צמצום של 40 כלי רכב שכורים בשבוע מאז 1997 הוביל לחסכון שנתי של 74 אלף ליש"ט.

בנוסף לכך, הוצבו חמש מטרות חדשות:

1. שמירה על מגמת הירידה בהשפעות הסביבתיות של צי הרכבים והמסחריות של הבנק.
2. בחינת אפשרות לפעולה משותפת עם ספקי הרכבים השכורים של הבנק לשימוש ברכבים ידידותיים יותר לסביבה.
3. הדגשה מחודשת של תכנית הבנק למתן הלוואה ללא ריבית לרכישת כרטיס נסיעה עונתי בתחבורה ציבורית לכל העובדים.
4. עידוד העובדים להשתמש בישיבות באמצעות הוידאו.
5. בחינה, ואם ניתן יישום, של תכנית "חולקים רכב" בין העובדים בנסיעות לעבודה וממנה.

חמשת המדדים הבאים שנדונים בפרק מתייחסים **לפסולת מוצקה**, כדלקמן:

19. פסולת: כללי.

20. פסולת: ציוד חשמלי ואלקטרוני.

21. פסולת: נייר.

22. פסולת: מיכלי שתייה ממתכת או פלסטיק.

23. פסולת: ריהוט וציוד.

המטרות לגביהם היו:

1. צמצום הפסולת המושלכת למזבלה בחישוב לחשבון לקוח ב - 48% ביחס לרמתה ב - 1998 עד 2005 - במטרה זו הושגה התקדמות.

2. הגדלת כמות הנייר שממוחזרת ב - 5% - מטרה זו לא הושגה.

3. הגדלת כמות פחיות המשקה שממוחזרות ב - 5% - מטרה זו הושגה.

4. הגדלת כמות כוסות הפלסטיק שממוחזרות ב - 5% - מטרה זו הושגה.

5. הגדלת כמות מיכלי הטונר המשומשים שממוחזרים ב - 5% - מטרה זו הושגה.

בפרק מופיעים גרפים כלהלן:

1. **גרף המתאר את דרך השלכת הפסולת**, ולפיו 70% מהפסולת ממוחזרת, מבוצע בה שימוש חוזר או שריפה, ורק 30% מושלכת למזבלות (כמו כן, השיעור המושלך למזבלות יורד בהתמדה).

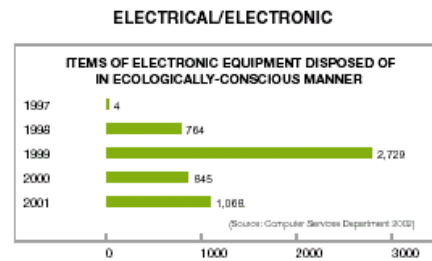
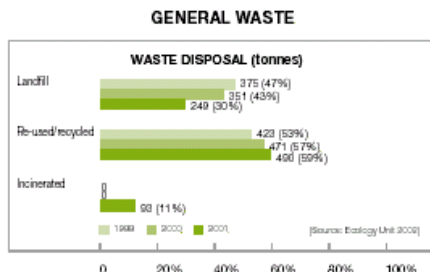
2. **גרפים של כמות הפסולת הכוללת וכמות הפסולת לחשבון לקוח**, המעידים על ירידה מתמדת בכמויות הפסולת.

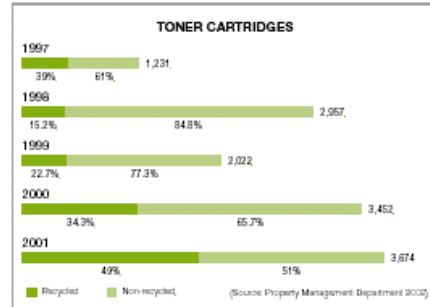
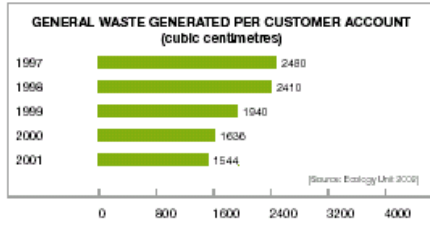
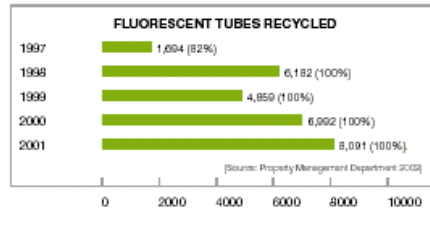
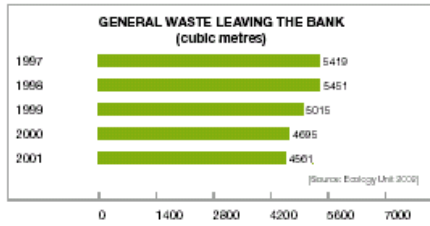
3. גרפים של מספר פריטי ציוד חשמלי ואלקטרוני שהושלכו באופן אחראי מבחינה אקולוגית (המספר גדל בהתמדה), נורות פלואורסצנט שמוחזרו (מיחזור של 100% מהנורות) וכן סך מיכלי טונר משומשים, כוסות פלסטיק ופחיות משקה והחלק מתוכם שמוחזרו.

4. נתונים אודות כמויות נייר שנרכשו, שנותרו ושמוחזרו.

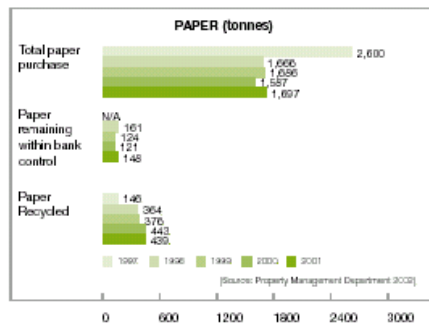
5. נתונים אודות פריטי ריהוט וציוד ממוחזרים וכאלה שנתרמו לצדקה.

להלן הגרפים:

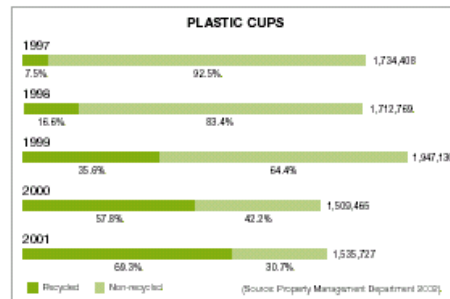
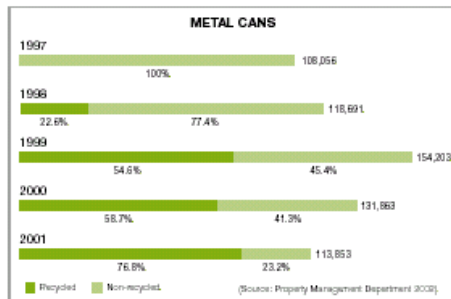




PAPER



DRINK CONTAINERS



In addition to the 6.2 tonnes of plastic cups recycled, the bank also recycled just under half a tonne of plastic bottles during 2001.

FURNITURE AND FURNISHINGS

RECYCLED FURNITURE USED DURING REFURBISHMENT		FURNITURE DONATED TO CHARITABLE CAUSES	
Chairs and soft seating	15	Chairs and soft seating	90
Tables and desks	33	Tables and desks	21
Cupboards	0	Cabinets and pedestals	4
Drawer units	6		
Cabinets and pedestals	6		
Lockers	3		
Workstations	10		
Canteen furniture	3		
Management Suite	1		

(Source: Purchasing and Facilities 2002)

הפרק פותח ומציין כי עסקים מסחריים באנגליה וסביבתה מייצרים 30 מיליוני טון של פסולת בכל שנה. כשליש מכמות זו ממוחזרת או הופכת לדשן, אך שני שלישים מגיעים למזבלות ומטמנות, מה שגורם להשפעות סביבתיות שליליות וגם מהווה בזבוז עצום של משאבים.

הפרק ממשיך ומרחיב בנושא, ובין היתר דן בחמישה נושאים:

1. פסולת כללית - בשנת 2001 ירדה סך כמות הפסולת הכללית ב - 2.9% ובחישוב לחשבון לקוח ב - 6% בהשוואה לשנת 2000, כתוצאה מיוזמות מיחזור שהבנק נוקט ומרחיב. כל הפסולת הכללית נשלחת למטמנות ומזבלות, משום שהבנק לא הצליח לאתר בכל דרך אופנים חלופיים לטיפול בה.
2. קבוצות Green Genie - מדובר בקבוצות פעולה סביבתיות של הבנק, שתרמו הרבה ליוזמות המיחזור של הבנק ולהגברת המודעות בנושאי מיחזור ושימוש חוזר. הבנק אף מעניק אותות הכרה לקבוצות המוצלחות ביותר.
3. ציוד חשמלי ואלקטרוני - בשנת 2001 מיחזור הבנק עצמו כ - 1,000 פריטי ציוד חשמלי ואלקטרוני, ושלה למיחזור בחברות חיצוניות מאות פריטים נוספים. חברת המחשבים NECP מיחזרה 16.5 טון של ציוד חומרה. ציוד אלקטרוני שמצבו שמיש מופנה לשימוש חוזר (מכירה) לאחר שהנתונים השמורים



בו מוסרים ממנו. אם הדבר אינו אפשרי, מבוצע שימוש חוזר במתכת המרכיבה אותו. כמו כן, באוגוסט 2001 התקשר הבנק לראשונה בחוזה, לפיו הוא ירכוש מעתה רק מיכלי טונר ממוחזרים, כך שכל מיכל משומש וריק יוחזר לחברה היצרנית וימוחזר. לפני כן, רכש הבנק רק מיכלי טונר חדשים.

4. מיחזור - הכוסות, הפחיות, בקבוקי הפלסטיק ונורות הפלואורסצנט מועברות מהבנק למיחזור לחברה של ארגון גרינפיס. כוסות הפלסטיק מועברות לחברה המתמחה בכך, שגורסת אותן ומייצרת מהן חומר גלם לייצור סרגלים, עפרונות ואף ריהוט גן. מיחזור הנייר מבוצע על ידי שלוש חברות, ביניהן אחת מקבוצת הקואופרטיב, ההופכת את הנייר לנייר טואלט ולנייר מגבת למטבח הנמכרים בחנויות הקואופ.

5. רשת הסניפים - הבנק מדווח לראשונה כי רשת הסניפים מיחזרה 37.2 טון של נייר. הבנק השוויצרי המשמש כמקור השוואה מדווח על מיחזור של 77% מהפסולת שלו בעוד שבבנק הקואופרטיב עומד המיחזור על 59%.

הבנק מצייין גם, במסגרת הכותרת "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" נתונים בספיים, כדלקמן:

- עלות שנתית של פעילויות המיחזור - 61,000 ליש"ט.
- חסכון שנתי בעלויות עקב צמצום כמות הפסולת הכללית היוצאת מהבנק - 8,000 ליש"ט.
- חסכון הנובע משימוש חוזר ברהיטים בשנת 2001 - 45,000 ליש"ט.

- חסכון שנתי הנובע ממעבר לשימוש במיכלי טונר ממוחזרים - 77,000 ליש"ט.

בנוסף לכך, הוצבו שש מטרות חדשות:

1. צמצום הפסולת המושלכת למזבלה בחישוב לחשבון לקוח ב - 48% ביחס לרמתה ב - 1998 עד 2005.
2. הגדלת כמות הנייר שממוחזרת ב - 5%.
3. הגדלת כמות פחיות המשקה שממוחזרות ב - 5%.
4. הגדלת כמות כוסות הפלסטיק שממוחזרות ב - 5%.
5. הגדלת כמות מיכלי הטונר המשומשים שממוחזרים ב - 5%.
6. הבטחה כי מיחזור נייר מיושם בכל רשת הסניפים.

המדד הבא שנדון בפרק מתייחס לנייר, והינו:

**24. נייר ודפוס (חומרי גלם).**

המטרות לגביו היו:

1. שמירה על מגמת הצמצום בהיקפי הנייר המופק באופן פנימי וצמצום נוסף של 5% - מטרה זו הושגה.
2. המשך בלימת המספר של עותקים מודפסים של מסרים אלקטרוניים - מטרה זו לא הושגה.

3. הגדלת החלק היחסי של נייר ממוחזר ונייר נטול כלורין (Chlorine) לחלוטין שנרכשים ב - 5% - במטרה זו הושגה התקדמות.

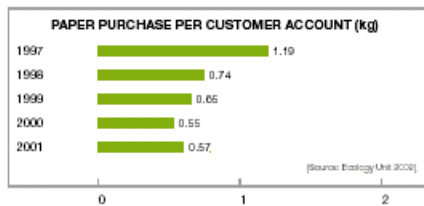
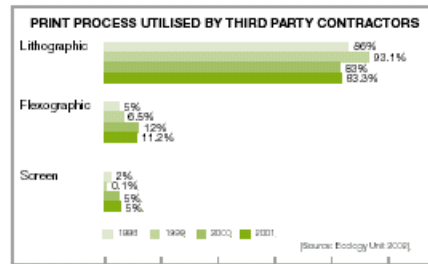
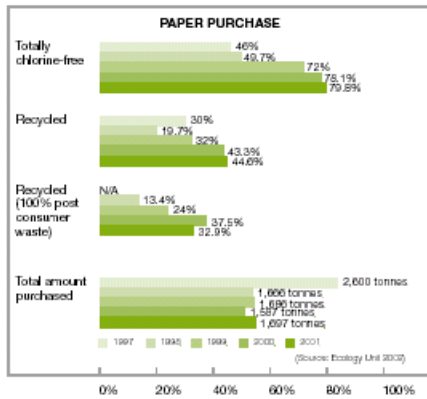
4. לפעול עם מומחים בנושאי דפוס ואקולוגיה, במטרה להשיג הסכמה על מדדים לביצועים טובים בנושא. במידה וניתן, לבצע ביקורת ולדווח על כך בדוח השותפות הבא - במטרה זו הושגה התקדמות.

בפרק מופיעים גרפים כלהלן :

1. **גרף המתאר את הנייר הנרכש על פי סוגים**, ולפיו כמעט 80% מהנייר הוא נטול כלורין לחלוטין, ורובו הגדול ממוחזר. בשנת 2001 רכש הבנק 1,697 טון נייר.

2. **גרף של סוגי תהליכי ההדפסה שבוצעו על ידי קבלני משנה חיצוניים**, המעיד כי רוב ההדפסות שבוצעו על ידם בשנת 2001 ובשנים שקדמו הן ליתוגרפיות.

3. **גרף של כמות נייר נרכשת בחישוב לקוח**, לפיו חלה בשנת 2001 עליה בכמות הנייר הנרכשת, מ - 0.55 ק"ג לחשבון לקוח ל - 0.57 ק"ג לחשבון לקוח.



הפרק פותח ומציין כי הדרישה העולמית לנייר הוכפלה מאז שנות החמישים פי חמישה, ובחמישים השנים הבאות היא צפויה להיות מוכפלת שוב. על מנת להקל על הלחץ הסביבתי, ולצמצם את כמות הנייר הנשלחת למזבלות, מתכוון הבנק להשתמש בכמות הולכת וגדלה של נייר ממוחזר ונטול כלורין. עוד מציין הבנק, כי דפוס הוא התעשייה השישית בגודלה בבריטניה אך ברמה הנמוכה ביותר של אימוץ מדיניות סביבתית בהשוואה לכל יתר המגזרים העסקיים.

הפרק ממשיך ומרחיב בנושא, ובין היתר דן בשני נושאים:

1. סוג הנייר - הבנק מציין כי הוא פועל בשיתוף עם ספק הנייר לפנקסי צ'קים על מנת להרחיב את השימוש בנייר ממוחזר. בדצמבר 2001 החל הבנק להחליף את כריכות פנקסי הצ'קים והאשראי הסטנדרטיים לנייר ממוחזר שנעשה בו שימוש קודם, ונטול כלורין.

2. דפוס - ביולי 2001 אירח הבנק סמינר דפוס בשיתוף ארגונים סביבתיים, על מנת לנסות לקבוע דרכי פעולה ידידותיות לסביבה בענף הדפוס. לאירוע גם הגיעו מספר ספקים של הבנק, ולאחריו פירסם הארגון הסביבתי The Natural Step<sup>196</sup> רשימה של מדדים מוצעים. הבנק סבר כי מדדים אלה רבים מדי ואינם די "מדידים", ופיתח בעצמו מספר מדדים, המתייחסים לסוגי דיו ידידותיים לסביבה. כעת ינסה הבנק יחד עם ספקיו לבחון את המדדים הללו.

הבנק מציין גם, במסגרת הכותרת "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" נתונים בספיים, כדלקמן:

- עלות שנתית תוספתית של העדפת נייר ידידותי לסביבה - 70,000 ליש"ט.
- חסכון שנתי בעלויות עקב צמצום כמות הנייר הנרכשת - 3,447,000 ליש"ט.

בנוסף לכך, הוצבו שלוש מטרות חדשות:

1. החלפת כריכות פנקסי תקבולים לנייר נטול כלורין וממוחזר שנעשה בו שימוש קודם.
2. בחינת המדדים המוצעים על פני טווח של מוצרי דפוס הנשלחים ללקוחות.
3. התחלת הטיפול במספר העותקים המודפסים של מסרים אלקטרוניים.

<sup>196</sup> על ארגון The Natural Step ניתן למצוא בתת פרק 9.4.2.

המדד הבא שנדון בפרק מתייחס למלונות:

**25. מלונות.**

המטרה לגביו היתה לפעול ולאתר מלונות היכולים להוכיח כי הם מחוייבים לשיפורים סביבתיים והעומדים ברמה הנדרשת (Business Class) - מטרה זו לא הושגה.

הבנק מסביר כי בשנת 2001 הוציא כרבע מיליון ליש"ט על אירוח במלונות (כ - 2,750 לינות), וכי כל נושא האירוח במלונות מנוהל מטעם הבנק על ידי חברת הנסיעות של הקואופרטיב. ב - 2001 התבקשה החברה האמורה לפנות לכל המלונות בהם התארחו עובדי הבנק, ולבקשם לספק פרטים על ביצועיהם הסביבתיים. התגובות שהתקבלו היו דלות, וגם השאלון שנשלח למלונות נראה לבנק טעון שיפורים. לפיכך הוחלט לחזור על ביצוע בחינה זו בשנת 2002, תוך שימוש בשאלון שיכתוב הבנק עצמו, ולבחור על פיה את המלונות המתאימים ביותר.

המטרה שהוצבה לעתיד היא ביצוע מחודש של הבחינה כאמור לעיל.

המדד הבא שנדון בפרק מתייחס לקרקע בשימוש הבנק, כדלקמן:

**26. קרקע בשימוש הבנק והשפעה על המגוון הביולוגי (Biodiversity).**

המטרות לגביו היו :

1. נטיעת 25 הקטר (כ - 250 דונם) של יערות חדשים ו - 3.5 ק"מ של שבילי הליכה בשנת 2001 - במטרה זו הושגה התקדמות.
2. ביצוע ביקורות מגוון ביולוגי ב - 3 יערות "קהילתיים" ופרסום התוצאות באתר האינטרנט עד סוף השנה - במטרה זו הושגה התקדמות.
3. השגת המטרה של גיוס, באמצעות כרטיס האשראי ויזה RSPB<sup>197</sup> (ארגון להגנת הציפורים), של יותר מ - 2 מיליון ליש"ט עבור הביצות המצויות בסכנה בבריטניה, בשנים 1999 - 2001 ועד בכלל - במטרה זו הושגה התקדמות.

להלן תמונת הכרטיס :



January 2002: new RSPB Visa credit cards launched.

בפרק מופיעים גרפים כדלקמן :

1. גרף המתאר את שטח הקרקע בשימוש הבנק, ולפיו חלה עליה מ - 4.5 הקטר (כ - 45 דונם) ל - 4.6 הקטר (כ - 46 דונם) בשטח זה בשנת 2001.

---

<sup>197</sup> RSPB - the Royal Society for the Protection of Birds.

2. גרף המציין את הקרקעות בעלות המגוון הביולוגי המוגבר כתוצאה מתרומות הבנק, בפילוח לפי יערות גשם, ביצות ויערות.

להלן הגרפים:



הפרק פותח ומציין כי העולם הולך ומאבד את המגוון הביולוגי, בשיעורים גבוהים מאי פעם, בשל הפעילות האנושית. בבריטניה נכחדו יותר מ- 100 מינים (Species) במאה השנים האחרונות. רובן המכריע של הקרקעות שבשימוש הבנק הן בחכירה, ושטח הקרקע שבו ישנו מגוון ביולוגי עשיר הודות לתרומות הבנק הגבוהות פי עשרה משטח הקרקע שבשימוש הבנק.

הפרק ממשיך ומרחיב בנושא, ובין היתר דן בשלושה נושאים:

1. ביצות בבריטניה - הבנק מציין כי גייס בשיתוף עם RSPB (ארגון להגנת הציפורים) כ- 1.5 מיליון ליש"ט עבור הביצות המצויות בסכנה במהלך שלוש השנים 1999 - 2001. הארגון מקבל 18 ליש"ט עבור כל חשבון שנפתח, ו- 2.5 ליש"ט נוספים אם הכרטיס עדיין בשימוש לאחר חצי שנה. כמו כן, מקבל הארגון 25 פני עבור כל 100 ליש"ט של רכישות באמצעות הכרטיס. הארגון מציין בפומבי כי כספי הבנק תרמו לשימור של יותר מ- 300 הקטר (3,000 דונם) של קרקע לביצות, על ידי יצירת גדות, שטחים של מים רדודים ואיזורים של בריכות עמוקות ושתילת 250,000 קני סוף. במהלך 7 השנים האחרונות



גדלה אוכלוסיית מיני הציפורים הנדירות המקננות באיזור (ביניהן סוגים של סיבכל) מזוגות בודדים לעשרות ומאות. שימור הביצות חשוב גם עקב העובדה כי הביצות החופיות נהרסות עקב עליית רמות (מפלס) מי הים. הבנק גם נרתם לשימור בתי הגידול של האנפית (Bittern) המצויה בסכנת הכחדה, והתחייב לתמיכה כספית של עשרות אלפי ליש"ט בקמפיין. כמו כן, מימן הבנק את קונצרט הצדקה הרביעי של RSPB שנערך בספטמבר 2001 ושודר גם ברדיו.

2. יערות בבריטניה - ב - 1997 התחייב הבנק להשקיע 300 אלף ליש"ט לפיתוח ארבעה יערות מקומיים, באיזורים שהיו בעבר מזבלות או מכרות פתוחים. במהלך 2001 ניטעו עצים והוכנו שבילי הליכה, אולם פחות מהמתוכנן, עקב העובדה כי חלק מהדשן האורגני לא הספיק "לשקוע". לפיכך נדחו יתר הנטיעות ל - 2002. בשנת 2001 בוצעו גם הביקורות המתוכננות בנושא מגוון ביולוגי, וגילו, למשל, כי באותם אזורים מצויים 51 מיני ציפורים נדירות, אחד מ - 13 סוגי השפיריות הקיימים באיזור נחשב לנדיר, וגם חולדת המים, שהוכרזה כמין חשוב בבריטניה, מצויה שם.

3. יערות גשם טרופיים - ב - 2001 הרחיב הבנק (לאחר שחזר לפעול בשנת 2000 בשוק המשכנתאות לאחר היעדרות של 9 שנים) את טווח "המשכנתאות הירוקות" שלו (כדוגמת משכנתא בריבית משתנה עם ריבית מקסימום). במסגרתן, בכל שנה בה הלקוח משלם משכנתא, משלם הבנק לארגון Climate Care על מנת לקזז את פליטות ה - CO<sub>2</sub> שנובעות מהשימוש בחשמל של אותו משק בית באמצעות שימור יערות הגשם שסיפגו את ה - CO<sub>2</sub> מהאטמוספירה. בשנת 2001 הסתכם הקיזוז ב - 1,163 טון של CO<sub>2</sub>.

עד כה שימשו כל הכספים לשימור יערות גשם באוגנדה, שם גם מצויים ריכוזים של קופים וביניהם השימפנזים המצויים בסכנת הכחדה. היער לא רק "סופג" את ה- CO<sub>2</sub> מהאטמוספירה אלא אף משמש בית גידול לחיות הבר. הפרויקט הבא של הבנק צפוי לפעול בקניה ולעסוק בהמרת השימוש בדלקים פוסיליים לאנרגיה ממקורות ביולוגיים. הבנק עושה זאת על מנת לא לצמצם את פעילות קיזוז ה- CO<sub>2</sub> לפרויקטים של יערות בלבד.

בנוסף לכך, הוצבו שתי מטרות חדשות:

1. נטיעת 12.8 הקטר (128 דונם) הנותרים של יערות חדשים עד סוף השנה.
2. גיוס, באמצעות כרטיס האשראי ויזה RSPB (ארגון להגנת הציפורים), יותר מ- 2 מיליון ליש"ט עבור הביצות המצויות בסכנה בבריטניה, בשנים 1999 - 2002 ועד בכלל.

המדד האחרון שנדון בפרק מתייחס לפעילות הפיננסית, והינו:

**27. פיננסיים: מוצרים ושירותים אקולוגיים "תפורים".**

המטרה לגביו היתה:

לחקור, לפתח ולהשיק מוצר אקולוגי חדש או תכנית אקולוגית חדשה בשנת 2001 - מטרה זו הושגה.

הפרק מונה את המוצרים והשירותים הקיימים והמתוכננים בנושא, ללקוחות פרטיים ועסקיים, כגון: כרטיסי ויזה גרינפיס, ויזה RSPB,

משכנתאות "ירוקות", חבילות בנקאות לעסקים מודעים סביבתית ועוד.

בנוסף לכך, הוצבה מטרה חדשה:

לחקור, לפתח ולהשיק מוצר אקולוגי חדש או תכנית אקולוגית חדשה בשנת 2002.

#### 6.10.2.5 הנושאים הגדולים

הפרק פותח ומסביר כי בחלק זה נסקרים קמפיינים או "בריתות" חדשים או מתמשכים, על מנת לבחון האם מטרת הבנק היא שיווק, או אכן, כפי שהוא טוען, קידום של אותם נושאים.

הסקירות הקודמות (בדוחות חברתיים קודמים) כללו את מעורבות הבנק יחד עם גרינפיס, RSPB, אמנסטי אינטרנשיונל ועוד. כמו כן, נבחנו בעבר קמפיינים של "לקוחות שאכפת להם" (במסגרת קמפיינים אלה פועל הבנק בנושא מסוים לפרק זמן מוגבל, יחד עם שותף אחד או יותר).

השנה ננקטה גישה שונה, ובשיתוף עם המבקר החברתי של הבנק "Ethics Etc ..." הוחלט לבחון את הנושאים של שינוי אקלים ומלחמה בהרחקה (Exclusion) פיננסית. לגבי שני אלה, הפעילות נמשכת על פני מספר שנים והפעולה מקיפה ומגוונת. יתרה מזאת, בשניהם נקט הבנק עמדה ברורה, בתמיכת שותפיו, ו"עשה לובי" לשינוי.

שני הניתוחים נבחרו ונכתבו על ידי המבקר "Ethics Etc ..." שראיין מומחים מארגונים בלתי תלויים על מנת לספק אימות לכך שהתיאור המוצג הוא מאוזן.

#### 1. ניתוח קמפיין: שינוי אקלים

הניתוח נכתב על ידי ריצ'ארד אוונס מ - "Ethics Etc...".

א. רקע

רוב אנשי איכות הסביבה, הפוליטיקאים והמדענים סבורים ששינוי האקלים / ההתחממות הגלובלית היא הבעיה הסביבתית ה"בוערת" ביותר העומדת בפני כדור הארץ<sup>198</sup>. הכותב מסביר כי חמש השנים החמות ביותר בהיסטוריה המדווחת התרחשו כולן לאחר 1990. מטרת הניתוח היא לקבוע לא רק האם הבנק נקט בנושא זה בגישה בעלת עקרונות ומשולבת (יצויין כי העסקים אחראים במישרין ליצירת שליש מפליטות ה- CO<sub>2</sub>), כי אם גם לבחון האם השתמש בעמדתו בחברה על מנת לעודד אחרים לפעול כמותו.

ב. פעולות

בשנת 1998 החל הבנק לעבור מצריכת חשמל מדלקים פוסיליים למקורות מתחדשים. כיום, כמעט כל החשמל הוא מתחדש ופליטות ה- CO<sub>2</sub> לחשבון לקוח ירדו ב- 83% מאז 1997, בעלות צנועה יחסית של 79 אלף ליש"ט לשנה. כיום הבנק הוא אחד מהרוכשים הגדולים ביותר של אנרגיה מתחדשת באנגליה והוא מהווה דוגמא מצוינת לאחרים.

---

<sup>198</sup> כאשר דלקים פוסיליים (פחם, נפט, גז) נשרפים, נוצרים גזים וביניהם CO<sub>2</sub>. CO<sub>2</sub> הוא "גז חממה" שנחשב לסיבה העיקרית להתחממות כדור הארץ, שאותרה במחצית השניה של המאה ה- 20. אם תמשכנה הטמפרטורות לעלות, צפויות עליות ברמות (מפלס) פני הים ותדירות מוגברת של בצורות ושטפונות חמורים.

תחום עיקרי נוסף בו חל שיפור הינו מערכות מיזוג האוויר של הבנק, בהן נעשתה פריצת דרך משמעותית על מנת להבטיח כי הטכנולוגיות והמצננים ידידותיים לאקלים. לשם כך, נשא הבנק בעלויות לא מבוטלות - 623 אלף ליש"ט בשנת 2001 בלבד. בניגוד לרכישת חשמל "ירוק", נושא זה זכה לפחות הכרה ציבורית, למרות שהבנק ראוי לה, שכן נקט בפעולה שעסקים מעטים בלבד מוכנים לנקוט בה.

בעניין תחבורה, שגם היא גורם התורם להיווצרות CO<sub>2</sub>, השיג הבנק התקדמות מסוימת (צמצום של 6%) אך ישנו מקום רב לשיפור. יחד עם זאת, האפשרויות להחלפת תחבורה בכביש לשם העברת מזומנים וניירת הן מוגבלות מאוד. הבנק נקט רק פעולה אחת בנושא התחבורה שלו עצמו - החלפת צי הרכבים שלו ברכבי דיזל ללא Particulates, תוך נשיאה בעלות נוספת של 34 אלף ליש"ט. עם הזמן יוביל צעד זה לצמצום של 30% בפליטות ה- CO<sub>2</sub> של צי הרכבים של הבנק. יחד עם זאת, העלייה בפליטות ה- CO<sub>2</sub> כתוצאה מתחבורה של עובדים הנוסעים ברכביהם הפרטיים היא מדאיגה, ועל הבנק, לדעת הכותב, לחזק את האסטרטגיות שלו על מנת לצמצם השפעות סביבתיות אלה.

#### ג. מוצרים ושירותים

מאז 1999, אסרה המדיניות האתית של הבנק השקעות בכל עסק או ארגון שפעילות הליבה שלו היא מיצוי או ייצור של דלקים פוסיליים. המבקר החברתי סבור כי הבנק הוא הבנק היחיד הנוטל על עצמו מחויבות כזו, וכמבקר הוא מציין כי הבנק עומד במדיניותו. בנוסף לכך

שהבנק "מסנן" חברות ופעילויות ה"תורמות" באופן משמעותי לשינוי אקלים, הבנק מספק מימון לארגונים ולטכנולוגיות המספקים פתרונות לשינוי אקלים. בשנת 2001 מימן הבנק לראשונה מיזם של אנרגיה סולארית, והרחיב את קווי האשראי לטורבינות רוח וליצרני חום וכוח משולבים. יחד עם זאת, אלה עדיין מהווים נתח מצומצם מפעילותו.

במסגרת השינוי והעדכון של המדיניות האתית, מתחייב עתה הבנק לחפש באופן פעיל ולהעניק מימון למיזמים של ייצור אנרגיה מתחדשת ויעילות בשימוש באנרגיה, פעילות שהמבקר החברתי רואה בה צעד מבורך.

עוד מציין המבקר את המשכנתאות ה"ירוקות" שמציע הבנק, הכוללות קיזוז של פליטות CO<sub>2</sub>. הבנק הוא אחד משני נותני המשכנתאות היחידים בבריטניה אשר מבצעים קיזוז כאמור, והיחיד המבצע קיזוז לכלל המשכנתאות.

#### ד. תגובה

בשנים האחרונות, פרסמה ממשלת בריטניה תקנות סביבתיות הנוגעות לשינוי אקלים. המבקר החברתי מציין כי בחן התכתבויות ו"כיסוי" עיתונאי בשנים 1998 - 2001 והוא מדווח כי הבנק לא זו בלבד שתמך באופן ציבורי ופרטי במעבר מדלקים פוסיליים לכלכלת אנרגיה מתחדשת, כי אם, אף עשה לכך "לובי" באופן פעיל. לדוגמא, הבנק היה אחד מקומץ ארגונים שתמכו בהיטל (מס) שינוי האקלים. הבנק גם דחף לאימוץ אמנת

קיוטו, והשתתף בפיילוט של פרויקט ה-Sigma<sup>199</sup>. הבנק אף מוכיח באמצעות דיווחו על "ניתוח ערך אתי ואקולוגי" כי צמצום פליטות CO<sub>2</sub> אינו בהכרח נושא הכרוך בעלויות כה רבות.

#### ה. חוות דעת

המבקר החברתי מציין כי הצעדים שנקט הבנק לצמצום פליטות ה-CO<sub>2</sub> הנובעות מפעולותיו הם מופתיים, וכך גם מאמציו "לסנן" את הארגונים ה"תורמים" באופן משמעותי לשינוי האקלים, המשכנתאות הירוקות ושיפור מערכות מיזוג האוויר. הבנק נחל הצלחה מסוימת בצמצום פליטות ה-CO<sub>2</sub> הנובעות מתחבורה, אם כי יש להוסיף ולפעול בנושא. המבקר החברתי מוסיף, כי הבנק "השמיע את קולו" הן בציבור והן באופן פרטי באופן שהינו עקבי עם מדיניותו האתית והסביבתית, ומסכם בקבעו כי פעילותו של הבנק בנושאים הסביבתיים החשובים ביותר היא משמעותית ועקבית ומספקת מודל לחיקוי לאחרים, הן במגזר הבנקאות והן מחוצה לו.

המבקר החברתי מסביר כי מדיניות אתית וסביבתית ומערכות ניהוליות הן יעילות בהרבה כשהחברה מציגה נתונים מבוקרים נאותים אודות ביצועיה. דוח השותפות כולל גילוי מלא של ביצועי הבנק בנושא שינוי אקלים באמצעות 8 מדדים ספציפיים. כל דוח כולל מטרות קודמות וחדשות, ואחריות ניהולית להשגתן.

<sup>199</sup> SIGMA - SustainAbility Integrated Guidelines for Management -

פירוט בנושא מצוי בתת פרק 4.4.4.

2. ניתוח נושא: מלחמה בהרחקה (Exclusion) פיננסית / מלחמה באי אספקת גישה לשירותים פיננסיים

א. רקע

הרחקה חברתית משפיעה על יחידים, משפחות וקהילות שבהן ישנן רמות גבוהות של אבטלה, מיומנויות נמוכות, מעט השקעות, אם בכלל, ודיוור או תשתית עלובים והיא מתבטאת בהכנסות נמוכות, בריאות לא תקינה, התמוטטות של משפחות ושיעורי פשיעה גבוהים. בנובמבר 1999 פירסמה ממשלת בריטניה דוח על אחד ממרכיבי המפתח הגורמים לכך - הרחקה פיננסית. הדוח ציין כי כ - 1.5 מיליון משפחות מעוטות הכנסה אינן משתמשות בבנקים, והסיבות הן מורכבות. סירוב מוחלט מצד הבנקים לתת אשראי הוא נדיר, "לעיתים קרובות יותר", קובע הדוח, "הבעיה היא אי התאמה בין צרכי הלקוחות הפוטנציאליים לבין המוצרים המוצעים". אחת מהצעות הממשלה היתה דרישה מהבנקים לספק חשבונות בסיסיים. מטרת הסקירה שערך המבקר החברתי היא להעריך האם תגובת הבנק להרחקה הפיננסית היתה עקבית עם ערכיו, ועד כמה הוא נקט עמדה מובילה בין המוסדות הפיננסיים.

ב. אסטרטגיה מושכלת

מחקר שערך הבנק עצמו מצא שהבעיות הפיננסיות המעיקות ביותר על מעוטי הכנסה הן ניהול חוב וגישה לאשראי, ולא דווקא ניהול חשבון שוטף. מחקר נוסף, שהתמקד בצעירים בדיוור מצוקה, זיהה ניכור רב ותחושת הרחקה מההתפתחות הכלכלית והחברתית.



לדבריהם, אלה נובעים, בין היתר, ממחסור במקומות עבודה ובהזדמנויות, מתנאי דיור עלובים, משיעורי פגיעה גבוהים ועוד. הבנק הגיב לנושאים הבאים: ניהול חוב, גישה לאשראי שניתן לעמוד בו (Affordable), הספקת שירותים בנקאיים בסיסיים לאותם אנשים שהיו "מורחקים" מהם לפני כן, הבטחת דרכים נוחות לניהול חשבונות (Bills) ופעולות פיננסיות אחרות, והנושא הבסיסי של השקעה בקהילות עניות.

המבקר החברתי סוקר את הנושאים הללו, ומרחיב, בין היתר, בנושאים הבאים:

#### (1) ניהול חוב

זו אינה בעיה ייחודית לבעלי הכנסות נמוכות ביותר, אולם מחקר שמימן הבנק מוכיח כי אנשים מעוטי הכנסות לעיתים קרובות אינם מצליחים לנהל את חובותיהם כראוי והם משתמשים לעיתים קרובות במקורות מימון בעלי עלות גבוהה ביותר לשם אשראי והלוואות מזומנים. הבנק פירסם באופן עקבי כי ייתן ייעוץ חינם, ואכן 1,300 חשבונות נהנו משירותי יחידת ניהול החוב החדשה של הבנק בשנת 2001.

(2) שירותים בנקאיים ל"מורחקים" פיננסית

לבנק ישנו חשבון בסיסי Cashminder, לאנשים המבקשים לפתוח חשבון ושאינם יכולים לעמוד בקריטריונים הרגילים לפתיחת חשבון עו"ש רגיל, כדוגמת פליטים שאינם יכולים להצהיר ולאמת פרטים על מקום מגורים או על זהותם. חשבון זה אינו משווק בנפרד מיתר השירותים הבנקאיים, והבנק רואה בו אמצעי להכיר ל"מורחקים" את שירותי הבנק הרגילים ולקבלם אליהם. כיום ישנם 7,500 חשבונות כאלה, והם מתגברים על בעיות של זהות ומקום מגורים הנדרשים בשירותים בנקאיים "רגילים". כמו כן, מצוין המבקר החברתי כי הבנק הוא אחד משני בנקים בלבד אשר מצייגים נתונים אודות חתך ("פרופיל") לקוחותיהם.

(3) גישה

הבנק היה הראשון שאיפשר ללקוחותיו לבצע פעולות שגרתיות בדלפקי הדואר. למרות שהעברות ישירות הן זולות יותר לתשלום חשבונות, יותר מ- 6 מיליון משקי בית משלמים חלק או את כל חשבונותיהם במזומן. PayPoint היא סוכנות גביית תשלומים שאינה גובה כל עמלה מהמשלם ומאפשרת לאנשים לשלם מה שביכולתם כשיש בידם את הכסף. הבנק קידם יוזמה זו, וסיפק שירותים בנקאיים ונקודות גישה למכונות PayPoint.

4) השקעה בקהילות "מורחקות" פיננסית

הבנק מעורב במספר יוזמות בקהילות מצוקה. תכנית המחקר והפעולה בנושא "עוני של נוער" הניבה שיתוף פעולה עם ארגון מקומי לקידום יוזמות השקעה בקהילה בדגש על ענייני הנוער. הבנק מצא כי נתח לקוחותיו מאזורי מצוקה עולה על הממוצע שקיים בכלל הבנקים.

ג. חוות דעת

המבקר החברתי מציין כי, בין היתר, בהתבסס על ערכיו וההסטוריה שלו, הבנק יזם מחקר להבנת ההשפעות והסיבות של הרחקה פיננסית. הוא הגיב ברעיונות חדשניים ומגוון דרכים על מנת להיערך להיענות לצרכים שזוהו במחקר. הטיפול בחוב כרוני, ואספקת חלופות למקורות מלווים לא מוסדרים ולמקורות אחרים של אשראי יקר, קיבלו, ולדעתו האישית של המבקר החברתי בצדק, עדיפות עליונה. הבנק גם הכיר במציאות של "כלכלת המזומן" בה משתמשות רבות מהמשפחות מעוטות ההכנסה, ותמך בגישה נוחה וזולה לתשלומי מזומן של חשבונות מקומיים. יצירת ה - Universal Bank שיושק באביב 2003 ושיתמך על ידי הבנק, מיועדת לספק אמצעי טוב למגזר הבנקאי כולו לטיפול בהיבטים השונים של ההרחקה הפיננסית. אם הדבר לא יצלח, יצטרך הבנק להתמודד עם שיעור החדירה הנמוך יחסית שלו בכמה מהאיזורים העניים יותר של החברה, ועם הביקוש הנמוך לחשבונות הבסיסיים שלו. הדבר עשוי לדרוש גישה שונה מזו המשמשת לשיווק שירותים פיננסיים למשכילים ולאמידים, שהיוו מוקד לתשומת הלב של הבנק.

בפרק זה מופיעים ארבעה "דוחות ביקורת": דוח מבקרים, הערכה של "מתן ערך", הערכה של "אחריות חברתית" והערכה של "קיימות אקולוגית". להלן סקירה לגבי כל אחד מהם.

#### 1. דוח מבקרים

כותרתו של הדוח היא "דוח המבקר: "Ethics Etc ...", והוא נכתב על ידי ריצ'רד אוונס (מופיעה בו גם תמונתו). להלן תוכנו:

**רקע על "Ethics Etc ..."** בו נאמר כי ריצ'רד אוונס הוא חבר, דירקטור ונשיא הארגון ה- ISEA<sup>200</sup>, אשר, בין היתר, ערך את תקן AA1000 וכן תרם לחלק האימות של הנחיות ה- GRI לשנת 2002. הקשר היחיד של הארגון האמור לבנק הוא שהארגון מנהל בבנק חשבון עסקי.

**אחריות הדירקטורים ואחריות המבקר** - הדירקטורים של הבנק אחראים למידע שבדוח השותפות. משימתו הראשית של המבקר היא לשקול את ענייניהם של השותפים<sup>201</sup> של הבנק. דוח אימות זה, שהדירקטורים הסכימו לפרסמו במלואו, מחווה דעה בשאלה האם דוח השותפות מספק דיווח אמין, שלם ומאוזן של ביצועי הבנק.

---

<sup>200</sup> ISEA - Institute of Social and Ethical AccountAbility.

<sup>201</sup> שותפים לצורכי הבנק הינם במובן של מחזיקי עניין.

**היקף ובסיס לחוות הדעת** - המבקר מציין כי העריך את השלמות והאיזון של הדוח כולו, ובחן ובדק את הדיוק של הדוחות, הנתונים והדיווח על דעות השותפים. הוא עשה זאת באמצעות בחינת דרכי הפעולה של ההנהלה, מערכות המידע ותהליך הדיאלוג עם השותפים. הוא בחן את נושאי שינוי האקלים והמלחמה בהרחקה (Exclusion) פיננסית, ואת ביצועי דיווח הבנק לגבי שלושה עקרונות ליבה של מסגרת ה - Sigma : AccountAbility, גידול בהון<sup>202</sup> וקיימות סביבתית. המבקר מציין כי הבנק גילה לו כל מידע שביקש והתיר לו גישה בלתי מוגבלת לקבצים, לדוחות של מומחים פנימיים וחיצוניים ולנציגי העובדים והשותפים. המבקר קובע כי הוא בטוח שלא נמנע ממנו במתכוון כל מידע מהותי. באימות השתמש המבקר בתקן ה - AA1000 ובמודול הבטחת האיכות<sup>203</sup>.

**חוות דעת** - המבקר מחווה דעתו על בסיס ביקורתו את הדוח ובחינתו את מערכות הבקרה והמידע הניהוליות, ומציין כי הוא מאמין שהדוח משקף באופן נאות את השפעותיו הכלכליות, החברתיות והסביבתיות של הבנק על שותפיו, ואת היישום המתמשך של הבנק את ערכיו ומדיניותו האתיים. כמו כן, בבנק קיימים כל האלמנטים של ה - Sigma לגבי שניים משלושת עקרונות הליבה שנבדקו (AccountAbility וקיימות סביבתית), ולגבי השלישי (גידול בהון) ישנם כבר לבנק כל הכלים ליישום, במסגרת ניתוח הערך האתי והאקולוגי.

202 הרחבה בנושא ההון וגידול בהון מצויה, בין היתר, בתת פרקים 2.2.1.2 ו - 2.2.2.

203 הרחבה בנושא AA1000 ובמודול הבטחת האיכות מצויה בפרק 8.

2. הערכת נושא מתן ערך

כותרתו של הדוח היא "הערכה לגבי מתן ערך", והוא נכתב על ידי מארק גוידר (מופיעה בו גם תמונתו) מ- The Center for Tomorrow's Company. להלן תוכנו:

הארגון The Center for Tomorrow's Company הוא מרכז לחשיבה, מחקר ודברון של פיתוח אג'נדה (סדר יום) חדשה לעסקים. המרכז מייצג חזון פרקטי של עסק בר קיימה המתחשב בבעלי המניות ובחברה (Society).

הכותב מציין בהערכה את הבנק על שקיפותו ועל העקביות ביישום הדברים אליהם הוא מטיף ובדיווחיו.

הוא מציין כי בשנה הקודמת העלה שני נושאים:

האחד, המתח הבלתי נמנע המתבטא בכך שלחברה ישנם ערכים קבועים, בעוד שדיעותיהם ועמדותיהם של מחזיקי העניין שלה עשויות להשתנות משנה לשנה. יחד עם זאת, חייבים להיות ערכי ליבה שלא משתנים, לא משנה איזה "ציון" מעניקים להם מחזיקי העניין בסקר זה או אחר. לאור העלאת נושא זה, הבנק הציג "מפתח" חדש, לפיו לגבי כל אחד מהמדדים מצויינת הסיבה להכללתו - הוצע ישירות על ידי שותף כלשהו, קשור לסטנדרט חברתי או אקולוגי, ו/או קשור לליבת האסטרטגיה העסקית.

הנושא השני שהעלה הוא עקביות, דהיינו האפשרות של הקורא לעקוב אחרי ביצועים לגבי מדדים ששונו. הבנק הסכים להערה, וסיפק במסגרת סיכום ביצועיו גם נתונים עקביים אודות מדדים ששונו.

לעניין המדדים של "מתן ערך" עצמם, שניים מהם מראים ירידה במשך חמש השנים האחרונות:

הראשון, הוא ירידה בתשואה על ההון, שנראית מפתיעה לאור העלייה של 95% ברווחיות באותן שנים, אך הירידה מוסברת על ידי הגידול בהפרשות. מכל מקום, התשואה על ההון של הבנק עדיין עולה על הממוצע בענף.

השני, הוא הירידה ברמת שביעות רצון העובדים מאפשרויות הקידום בקריירה. הכותב סבור כי הנושא שיש לתת לו דגש מיוחד הוא נושא היחסים עם העובדים, במיוחד לאור העובדה ששביעות רצון הלקוחות והספקים מהבנק נעה סביב 90%.

במבט ראשון, טוען הכותב, ישנם נתונים מרשימים ביותר לגבי העובדים - הבנק מוכתר זו השנה השניה בין "100 החברות הטובות ביותר לעבוד בהן באנגליה", מוערך על ידי ארגון IiP<sup>204</sup> ואף מעניק תכניות פנסיה נדיבות ביותר ביחס לחברות רבות אחרות (הבנק מעניק לעובדיו פנסיה ללא השתתפות העובד, על בסיס משכורת אחרונה, בשיעור של 15.6%. חברות רבות אחרות מעניקות פנסיה עם השתתפות העובד, ומשלמות מצידן רק 6% לתכנית הפנסיה). יחד עם זאת, רמות שביעות הרצון של העובדים מאפשרויות הקידום בקריירה יורדות, ו- 26% מהעובדים אינם מסכימים עם ההיגד "אני מאמין כי הבנק נוהג כלפי באופן אתי". מדד חדש בנושא רווחת העובדים אף מעיד כי 47% מהעובדים "חשים לעיתים קרובות בלחצים לא נאותים בתפקידם הנוכחי".

<sup>204</sup> ארגון IiP - Investment in People, ביצע בחינה בבנק ובסופה נקבע כי "בנק הקואופרטיב הוא דוגמא יוצאת מן הכלל של התועלות הנובעות מהשקעה באנשים הלכה למעשה".

הכותב מעלה את השאלה: היתכן כי הנושא כאן אינו רק קידום או אתיקה, כי אם צורך הולך וגובר של העובדים בארגונים לחוש יותר בשליטה לגבי תרומתם לארגון? התכנית החדשה להתנדבות בקהילה מייצגת, לדעתו, דוגמא טובה לכך שהבנק נע בכיוון זה.

בסיום הדוח שלו, מציין הכותב כי מעניין לגלות שהחלק הארי של המדדים שנבחרו לגבי היחסים עם העובדים דנים ב"מה הבנק עושה עבור עובדיו" (למרות שהסיבה העיקרית לכך היא כי אלה הנושאים שהעובדים ציינו כחשובים להם ביותר). הוא מסביר כי היה מעוניין לראות שימוש רב יותר במדדים הבוחנים עד כמה העובדים חשים שהם עסוקים ומתאמצים לבצע את עבודתם למען הבנק באופן טוב יותר מאי פעם. הבנק הסכים לבדוק זאת בשנה הבאה.

### 3. **הערכת נושא אחריות חברתית**

כותרתו של הדוח היא "הערכה לגבי אחריות חברתית", והוא נכתב על ידי סו אדקינס (מופיעה בו גם תמונתה) מ - BITC - Business In The Community. להלן תוכנו:

הארגון BITC הוא אחד מהארגונים הותיקים והגדולים בעולם בנושא CSR (אחריות חברתית בעסקים). זו תנועה ייחודית של חברות המחוייבות לשיפור מתמשך של השפעתן על החברה (Society). הבנק ממשיך להיות חבר פעיל ב - BITC וסולל את הדרך בדרכי פעולה אחראיות חברתית רבות, ועבור הישג זה העניק לו BITC את פרס "החברה של השנה" לשנת 2001 והמליץ בחום על תכניתו "לקוחות שאכפת להם" בקטגוריית



ה - CRM<sup>205</sup> (Cause Related Marketing) - שיווק ממוקד  
מטרה) שלו.

### מדיניות אתית

הכותבת מציינת לשבח את מחויבותו של הבנק להיוועצות במחזיקי עניין ולקיחתו בחשבון את עמדותיהם, כפי שבאה לידי ביטוי במתן זכות הצבעה ל - 2 מיליון לקוחותיו בסקר המדיניות האתית וקבלת 60,000 תגובות. דיאלוג מקיף עם מחזיקי העניין הוא מעמודי התווך של CSR. הבדיקה שנעשתה חשובה לבנק על מנת לוודא את הרלוונטיות של מדיניותו האתית ולהבטיח כי היא ממשיכה לתת ערך מוסף לשותפיו. לגבי השינויים שהוכנסו במדיניות, BITC מקדמת בברכה את הכללתם במדיניות של נושאים בהם הבנק יחתור באופן פעיל להשקיע בעתיד. דגשים אחרים - הבנק הרחיב בשנת 2001 את כמות המדדים המדווחים לגבי אחריות חברתית, וכלל לראשונה מדדים בנושא רווחת העובדים והמלחמה בהלבנת הון. זאת, יחד עם מעורבותו של הבנק בפיתוח מדדי ביצוע חברתיים לתעשיית השירותים הפיננסיים, מעידים על מחויבותו של הבנק לדיווח רלוונטי ושקוף. הכותבת מדגישה כי חשוב שהבנק יגיב למגמות העולות ממדידותיו, כדוגמת מגמות שליליות שזיהו סקרי הספקים.

נושא נוסף בו דנה הכותבת הוא העצמת מעורבות העובדים בקהילה. על הבנק לוודא כי הוא ממשיך תנופה זו, ולדווח על מספר ופרופיל העובדים הנוטלים חלק בהתנדבות, כמו גם על מספר הימים שהתנדבו וערכם הכספי. על הבנק גם להתייחס

<sup>205</sup> על שיטת ה-CRM ניתן למצוא מחקרים ודוגמאות בפרקים 4, 5 ו- 9 בנושא השיווק.

להיבטים בנושא שיוויון ההזדמנויות, שהועלו בפניו על ידי ארגון BITC.

### מתן ערך

ככלל, הבנק ממשיך להוביל כאזרח תאגידי אחראי חברתית ומהווה מודל שרצוי כי חברות אחרות תאמצנה. מכל מקום, על הבנק להתמקד במדידת התוצאות של פעולותיו, ולא רק בתשומות שהושקעו על ידו. הדבר יסייע לפתח את ניתוח הערך האתי והאקולוגי בנושא החברתי. סקירת ההשפעות באופן זה היא חיונית עבור הבנק, על מנת להבטיח כי הוא ממשיך לתת ערך לשותפיו בדרך אחראית חברתית, ועליו להציבה לעצמו כמטרה לעתיד.

### 4. הערכת נושא קיימות אקולוגית

כותרתו של הדוח היא "הערכה לגבי קיימות אקולוגית", והוא נכתב על ידי ג'ונתן פוריט (מופיעה בו גם תמונתו), יו"ר הסניף הבריטי של The Natural Step. להלן תוכנו:

היוזמה The Natural Step היא יוזמה מדעית שמטרתה קידום הקיימות שנציגה בבריטניה הוא ה - Forum for the Future.

הכותב מספר כי מצא את הדוח של הבנק מעניין ומחכים, וכי הוא חימם ושימח את ליבו בתוך ה"אפלה הכללית": הבנק התקדם בצמצום רוב השפעותיו הסביבתיות בשנים האחרונות. הבנק מצהיר מפורשות כי גישתו הכוללת לנושא החברתי והסביבתי כבר מגולמת בתוך מבנה הארגון, ואכן נראה כי מספר מרשים של עובדים אכן מבינים את המשימה של הבנק. יחד עם זאת, העובדה כי אך מעט יותר ממחצית העובדים

מציינים כי הם חשים שהבנק נוהג כלפיהם באופן אתי, מעלה שאלות שיש לבחון אותן.

לגבי מדדי המפתח והמטרות שלפיהם מדווח הבנק על ביצועיו, הכותב מציין כי הם נאותים, אולם הניתוח המלווה אותם לעיתים צר במקצת, או מתמקד מדי בנושאים הנוכחיים. לדוגמא, בעוד ש - PVC הוצא משימוש לטובת מוצרים אחרים, לא מצוי בדוח ניתוח של המוצרים ה"חדשים" (כדוגמת PETG) לפי התנאים של The Natural Step - אז כיצד יודע הבנק שהם לא יהפכו להיות "ה-PVC הבא"?

הכותב ממשיך וטוען כי אמנם השימוש שעושה הבנק באנרגיה מתחדשת הוא מרשים, אך חשוב שלא יסתפק בכך אלא יפעל לצמצום צריכת האנרגיה הכוללת שלו, כפי שנעשה בהצלחה בנושא צריכת המים.

הכותב דן גם בנושא צריכת הנייר לסוגיו ומדגיש את הצורך לדון עם הספקים ולהגדיל את כמות הנייר הממוחזר הנרכש.

לגבי תחבורה הוא מסביר כי למרות הרצון והמטרה שהוצבה להגביר את שימוש העובדים בתחבורה ציבורית ובתכניות "לחלוק רכב", כמות המיילים של הבנק גדלה. אמנם המכוניות כיום משוכללות יותר, מה שמשפר את ההשפעות הסביבתיות הכרוכות בכך, אולם ניתן לפעול הרבה יותר באמצעות קיום ועידות דרך וידאו (Video Conferencing). הוא מציין כי "כל חברה רואה בכך אגוז קשה לפיצוח, ויהיה טוב לראות שהבנק לא מוותר על כך!"

הוא מסיים באמרו כי "הדרך לפיתוח בר קיימה, כפי שהבנק יודע היטב, היא מסע ארוך. ההישגים הנוכחיים מצדיקים

לחלוטין את עמדת המובילות של הבנק, אך בדיקת כמה מהמכשולים הנוכחיים בתוך הבנק לפיתוח בר קיימה תסייע לקחתו רחוק אף יותר ב"מסעו" זה לקיימות".

6.10.2.7 רוח של שינוי

תמונת הרקע של הדף הפותח את הפרק היא טורבינת רוח המייצרת חשמל, אחת מאלה שהבנק העניק להן חבילת מימון של מיליון ליש"ט בתחילת 2002. לאחר מכן מופיע ניתוח בן ארבעה עמודים של הערך האתי והאקולוגי, כלהלן.



ניתוח ערך אתי ואקולוגי

מזה זמן מה נחשב הבנק כתומך מוביל בנושא פיתוח בר קיימה. לא זו בלבד שהוא מציג ביצועים אתיים ואקולוגיים מרשימים, כי אם גם מציג מזה 8 שנים רווחי שא, בתעשייה בה התחרותיות גוברת והולכת. שביעות הרצון של הלקוחות, העובדים והספקים עולות על

הנורמה בענף. בתחילה הועלו כנגדו טענות כי ענייני אתיקה ואקולוגיה אינם רלוונטיים לביצוע שירותי בנקאות ופיננסיים, אך עם הזמן ביקורת זו נמוגה, ורבים ממתחריו של הבנק מאמצים כעת חלקית את מודל הפיתוח בר קיימה, לפחות בפרסומיהם הפומביים.

הבנק מציין כי בעולם העסקים אין די דוגמאות המוכיחות שארגונים יכולים להיות גם אחראים חברתית וגם רווחיים, וכי בפרסום "Accounting for the Environment" של לשכת רואי החשבון הבריטית הוקדשה רק פסקה אחת, מתוך 350 עמודים, לנושא התרומה של קיימות לרווחיות, ופסקה זו ציינה כי יש צורך בנסיון נוסף בעניין. על רקע זה ולאור זאת מצא הבנק לנכון להציג ניתוח ערך אתי ואקולוגי מעודכן ומשופר (ביחס לזה שפורסם בדוח החברתי הקודם - לשנת 2000).

דוח לשנת 2000 כלל הניתוח האתי והאקולוגי שני מרכיבים:

1. הערכת התרומה הכוללת לרווחיות כתוצאה ממיצובו האתי והאקולוגי של הבנק.
2. דוגמאות לעלויות/הטבות הנובעות מיוזמות-קיימות מסוימות.

להלן הפירוט:

**1. קביעת התרומה הכוללת לרווחיות כתוצאה ממיצובו האתי והאקולוגי של הבנק**

בדוח החברתי של שנת 2000 צוין כי המותג יוצר 15% - 18% מרווחי הבנק לפני מס. כמו כן, יותר מ- 20% מהלקוחות הפרטיים מושפעים בהחלטתם לפתוח חשבון בבנק הקואופרטיב עקב סיבות אתיות ואקולוגיות, והסיבה הזו (אתית ואקולוגית) צוינה בשכיחות הגבוהה ביותר מבין הסיבות שנמנו. בשנת 2001 הוחלט לנקוט במתודולוגיה מעמיקה יותר.

**קביעת גורמי מוטיבציה (גורמים מניעים) בהקשר האתי**

הבנק ערך סקר טלפוני ללקוחות של מוצריו העיקריים בספטמבר 2001 ובו ביקש מהם לציין את המידה בה גורמים אתיים ואקולוגיים משפיעים על קבלת החלטותיהם. הלקוחות התבקשו לציין מהם הגורמים שהשפיעו על החלטתם לפתוח חשבון בבנק הקואופרטיב (הם יכלו למנות יותר מגורם אחד) ומהו הגורם המשמעותי ביותר מביניהם. הגורמים לבחירה היו:

א. קרבת הסניף לבית/למקום העבודה.

ב. חשבונם של ההורים מתנהל בבנק.

ג. הומלץ לי.

ד. אי שביעות רצון מהבנק הקודם.

ה. דימוי/מוניטין.

ו. סיבות אתיות ואקולוגיות.

ז. עמלות נמוכות/שיעורי ריבית טובים.

ח. אחר.

תוצאות הסקר הראו כי, למשל, 53% מהלקוחות הפרטיים בעלי חשבון עו"ש ציינו את האתיקה כאחד הגורמים, ו- 31% ציינו אותו כחשוב ביותר (הבנק, מטעמי סודיות, אינו מונה בפרק את התוצאות לפי פילוח של כל מוצר ומוצר - עו"ש, משכנתאות וכו', אך מציין כי המבקר החברתי בדק את הנתונים המלאים). בוצעה גם בדיקה ממוחשבת שתבטיח כי סדר הקראת הגורמים לא יגרום להטייה בתשובות.

הבנק מוסיף כי מעניין לציין, שבבדיקה השוואתית מתברר כי אתיקה היא גורם משמעותי בהרבה עבור לקוחות בנק הקואופרטיב מאשר עבור לקוחות של בנקים אחרים. 28% מלקוחות בנק הקואופרטיב ציינו את האתיקה כגורם קובע משמעותי, והוא הגורם שצויין בשכיחות הגבוהה ביותר. לעומתם, 1% בלבד מלקוחות הבנקים האחרים ציינו אותו כגורם חשוב/קובע. הבנק סבור כי ניתן לייחס זאת לעובדה שרק ללקוחותיו מוצגים באופן שגרתי מוצרים ושירותים בהם אתיקה מהווה מרכיב ליבה.

#### ניתוח רווחיות

לגבי כל מוצר, קבע הבנק את רווחיותו על בסיס ABM (תמחיר מבוסס פעילויות - Activity Based Management) לפי עלות מלאה, כך שלכל מוצר מיוחסות ומוקצות גם חלק מהעלויות העקיפות (עלויות שיווק המותג, למשל). רווחיותו של כל מוצר הוכפלה במידת ההנעה (מוטיבציה) האתית הרלוונטית לו כפי שנמצאה בסקר, והתוצאות סוכמו על מנת לקבל את טווח

התרומה לרווחיות (הנע בין הלקוחות שציינו את הגורם האתי כגורם חשוב לבין אלו שציינו אותו כגורם החשוב ביותר).

## 2. טיפול ב"דוגמאות לעלויות/הטבות הנובעות מיוזמות-קיימות מסוימות"

לאורך הדוח, זוהו עלויות והטבות בהקשר ליוזמות-קיימות מסוימות, כדוגמת: העלות הנוספת של רכישת אנרגיה מתחדשת על פני דלקים פוסיליים. הדוח מזהה גם מספר "חסכוניות" המיוחסים למדיניות האתית של הבנק - כדוגמת: החסכון המיוחס לצמצום בצריכת הנייר. הואיל ושיטת התמחיר שנקטה לשם החישוב האמור (שיטת ABM) לוקחת בחשבון את כל העלויות, הרי שעלויות אלה נלקחו כבר בחשבון. לגבי החסכוניות, אלה מהווים עניין היפותטי המייצג עלויות שהיו נוצרות אם היה מתקיים תרחיש ניהולי אחר, וככאלה הן לא נלקחו בחשבון בניתוח הרווחיות הסופי.

### ממצאים

הבנק מצא כי 26% מרווחיו מיוחסים ללקוחות שציינו כי אתיקה היא גורם חשוב ו - 14% מהם מיוחסים ללקוחות שציינו כי אתיקה היא הגורם החשוב ביותר. הטווח הוא, אם כן, בין 14% לבין 26%<sup>206</sup>. בשנה הקודמת, הרווח שיוחס ללקוחות בעלי הזיקה האתית נקבע ל - 15% - 18% מרווחי הבנק לפני מס. המספרים המוצגים בדוח זה נחשבים להערכה מדויקת בהרבה מזו שהוצגה בדוח הקודם.

<sup>206</sup> הממוצע הוא 20% (בין 14% ל - 26%), ומנכ"ל הבנק ציין אותו בפרק דבר המנכ"ל שבתחילת הדוח החברתי כאחוז התרומה של מיצובו האתי והאקולוגי של הבנק לרווחיותו.



הבנק סבור כי הגורם החשוב ביותר מאחורי תרומה "משופרת" זו לרווחיות הוא הגילוי כי ישנו אחוז גדול יותר של לקוחות בנקאיים פרטיים ועסקיים מזה שזוהה קודם לכן. לדוגמא, מחקר חדש מעיד כי מיצובו האתי והאקולוגי של הבנק הוא הגורם מספר אחד שצוין על ידי לקוחות עסקיים ישירים לפתיחת והפעלת חשבון. מתוך הרווחיות שיוחסה ללקוחות שצינו את האתיקה כגורם החשוב ביותר, 69% הם לקוחות בנקאות אישית ו - 31% לקוחות בנקאות עסקית ותאגידית. מתוך הרווחיות שיוחסה ללקוחות שצינו את האתיקה כגורם חשוב, 61% הם לקוחות בנקאות אישית ו - 39% לקוחות בנקאות עסקית ותאגידית.

בשנה הקודמת, מתאר הבנק, התרומה שהתפרסמה בדוח החברתי לגבי מיצובו האתי והאקולוגי של הבנק התקבלה בהפתעה. תומכי האתיקה בעסקים היללו את הניתוח, שמספק כלי שימושי המוכיח שניתן לשלב רווחיות משופרת תוך התייחסות הולמת לנושאי אחריות חברתית וקיימות סביבתית. הניתוח של השנה הנוכחית, מקווה הבנק, ידרבן את השיח הזה עוד יותר.

הבנק מוצא לנכון לציין לסיום כי בעל המניות היחידי שלו, קבוצת הקואופרטיב, לא משך דיבידנדים מן הבנק בחמש השנים האחרונות, על מנת להבטיח כי הרוב הגדול של הרווחים יושקע מחדש בעסק, לטובת כל השותפים.

6.10.3 מהו הפרסום ששימש את הדוח?

הדוח משתמש בהנחיות ה - GRI.

6.10.4 נושאים עיקריים ומיוחדים שיש בדוח, מה מטריד את החברה וכיצד ישפרו?

ככלל ניתן לציין את הדוח כבולט ומרשים ברמת השקיפות והדיווח שלו, לרבות המדדים הרבים הנכללים בו והקביעה של יעדים ברורים בכל נושא ומעקב אחר העמידה באותם יעדים. לא בכדי נחשב בנק הקואופרטיב למוביל בתחום האחריות החברתית בעסקים, והדבר בולט בפרק הפתיחה בו נדון נושא הדיווח החברתי באופן כללי ועמדת הבנק מפורטת בו באופן מלא.

הנושא העיקרי המייחד את הדוח הוא נושא הבנקאות האתית, במסגרתו מציין הבנק את המדיניות האתית שלו. מדיניות זו קובעת מהם התחומים בהם הבנק לא יסכים להשקיע, ביניהם עסקים שאינם שומרים על זכויות אדם, סוחרים בנשק, עוסקים בייצור מוצרי טבק, עוסקים בהנדסה גנטית באופנים מסוימים, מזיקות לסביבה מבחינה אקולוגית או פוגעים בבעלי חיים. המדיניות האתית קובעת גם תחומים בהם הבנק יפעל ויחתור להשקיע, ביניהם בעסקים המעורבים במיחזור פסולת, אנרגיה ממקורות מתחדשים, ייצור אורגני, פיתוח חלופות לניסויים בבעלי חיים ועוד.

הבנק אף מתאר בדוח החברתי שלו כיצד הוא מיישם את המדיניות האתית הלכה למעשה, "מסנן" פעילויות והזדמנויות שאינן עולות בקנה אחד עימה ומתקשר אותה עם לקוחותיו.

הבנק אף מציין הערכה של סכומי ההכנסות ש"הפסיד" כתוצאה מדחיית לקוחות בשל אי עמידתם בדרישות המדיניות האתית. בשנת הדוח היה סכום זה גבוה מ - 2.5 מיליון ליש"ט.

נושא מיוחד נוסף הוא המוצרים והשירותים האתניים והאקולוגיים ה"תפורים",

היחודיים לבנק הקואופרטיב, ביניהם כרטיסי האשראי המשותפים עם ארגונים חברתיים שונים (למען ילדים, למען קשישים, בשיתוף עם אמנסטי ועוד), ועם ארגונים ירוקים שונים (גרינפיס, RSPB<sup>207</sup>), אגרת חוב הצמודה למדד FTSE4GOOD, וכן המשכנתאות ה"ירוקות", שחלק מרווחי הבנק בגינן נתנם לפרוייקטים מקוזי CO<sub>2</sub> (תמיכה ביערות גשם) ועוד.

ראויה לציון גם הכללתו (בכל תת פרק) של "ניתוח ערך אקולוגי ואתי", אשר מכמת את העלויות הנוספות ואת ההכנסות/החסכון כתוצאה מיישום האחריות החברתית והסביבתית של הבנק. ניתוחים אלה מביאים בפני הקורא את העובדות, באופן מאוזן וללא "ייפוי", גם כאשר האחריות החברתית והסביבתית הינה גורם עלות לגבי אותו נושא ספציפי.

#### **6.10.5 דיווח של המבקר החברתי במסגרת ביקורת חיצונית לרבות נקודות מיוחדות שצוינו בדוח**

הדוח מכיל ארבעה "דוחות מבקרים": דוח מבקרים על הדוח בכללותו, הערכה של "מתן ערך", הערכה של "אחריות חברתית" והערכה של "קיימות אקולוגית". הראשון הוא "דוח המבקר: Ethics Etc...", שנכתב על ידי ריצ'רד אוונס. השני הוא דוח "הערכה לגבי מתן ערך", שנכתב על ידי מארק גוידר מ - The Center for Tomorrow's Company. השלישי הוא דוח "הערכה לגבי אחריות חברתית", שנכתב על ידי סו אדקינס מ - BITC והרביעי הוא דוח "הערכה לגבי קיימות אקולוגית", שנכתב על ידי ג'ונתן פוריט, יו"ר הסניף הבריטי של The Natural Step. הרחבה בתת פרק "ביקורת ופרשנויות" לעיל.

---

<sup>207</sup> Royal Society for Protection of Birds.

**6.10.6 תגובות מיוחדות של הציבור**

הבנק אינו מצטט תגובות של הציבור לדוחותיו.

**6.10.7 היקף השקעה חברתית**

הבנק תרם בשנת 2001 3.1% מרווחיו לפני מס לקהילה - סך של 3,373,430 ליש"ט. מתוכם 2,113,220 ליש"ט במזומן, 628,335 תרומת זמן של העובדים ו - 631,875 עלויות ניהול.

**6.10.8 פרמטרים פיננסיים עיקריים**

הבנק מעסיק כ - 4,000 עובדים, ובשנת 2001 הסתכמו רווחיו לפני מס ב - 107.5 מיליון ליש"ט.

**6.10.9 האם שימשו את הדוח מחקרים/סקרים של חיצוניים להקניית אמינות לדוח?**

בדוח מצויה התייחסות לדוח חברתי של בנק שוויצרי לשם השוואתיות במדדים השונים, וכן נכללים בו ארבעה "דוחות מבקרים" כמובהר בתת פרק 6.10.5 לעיל.

**6.10.10 האם צויין שהבנק זכה בפרס כלשהו בגין הדוח החברתי?**

הבנק זכה בפרסים רבים בגין הדוחות החברתיים שפירסם, ביניהם: פרס סביבתי בריטי של ארגון <sup>208</sup>BCE על הדוח החברתי של הבנק לשנת 2000, שני פרסים על הדיווח החברתי והסביבתי בדוח לשנת 1999, פרס "החברה של השנה" לשנת 2001 מטעם ארגון <sup>209</sup>BITC ועוד.

---

<sup>208</sup> BCE - Business Commitment to the Environment.

<sup>209</sup> BITC - Business In The Community.

**6.10.11 במשך כמה שנים מספקת החברה דיווח חברתי?**

בדוח החברתי מצוין כי הדוח החברתי הראשון של הבנק (בלשונו "דוח השותפות" הראשון) פורסם ב - 1998. זהו, אם כן, הדוח הרביעי שהבנק מפרסם.