



לאומי. חברתי. סביבתי.

דוח אחריות תאגידית 2019 קבוצת לאומי



ציור: סער בוכבינדר (ראו בעמוד הבא)

לאומי. חברתי. סביבתי.

דוח אחריות תאגידית | קבוצת לאומי 2019

תמונה על הכריכה: סער בוכבינדר

אמן חזותי עם אוטיזם בן 25, אשר הציור, הצילום והנגינה משמשים עבורו כלי ביטוי, המאפשר לנו להציץ לתוך עולמו הפנימי. בציוריו, הצבעים על הבד מחליפים את המילים והקווים הם שבילים דרכם הוא מבטא את נקודת מבטו המיוחדת ואת האופן שבו הוא רואה את העולם.

העבודה הינה חלק מתערוכת "יוצאים מהבועה" שכולה עבודות של צעירים וצעירות עם אוטיזם.

התערוכה הוצגה ונרכשה במסגרת שבוע מודעות לאוטיזם ועומדת קבע בבניין הנהלת לאומי. ראו עמוד 61



ריכוז ביצועים למשקיעים

לשנת 2019^{LA}

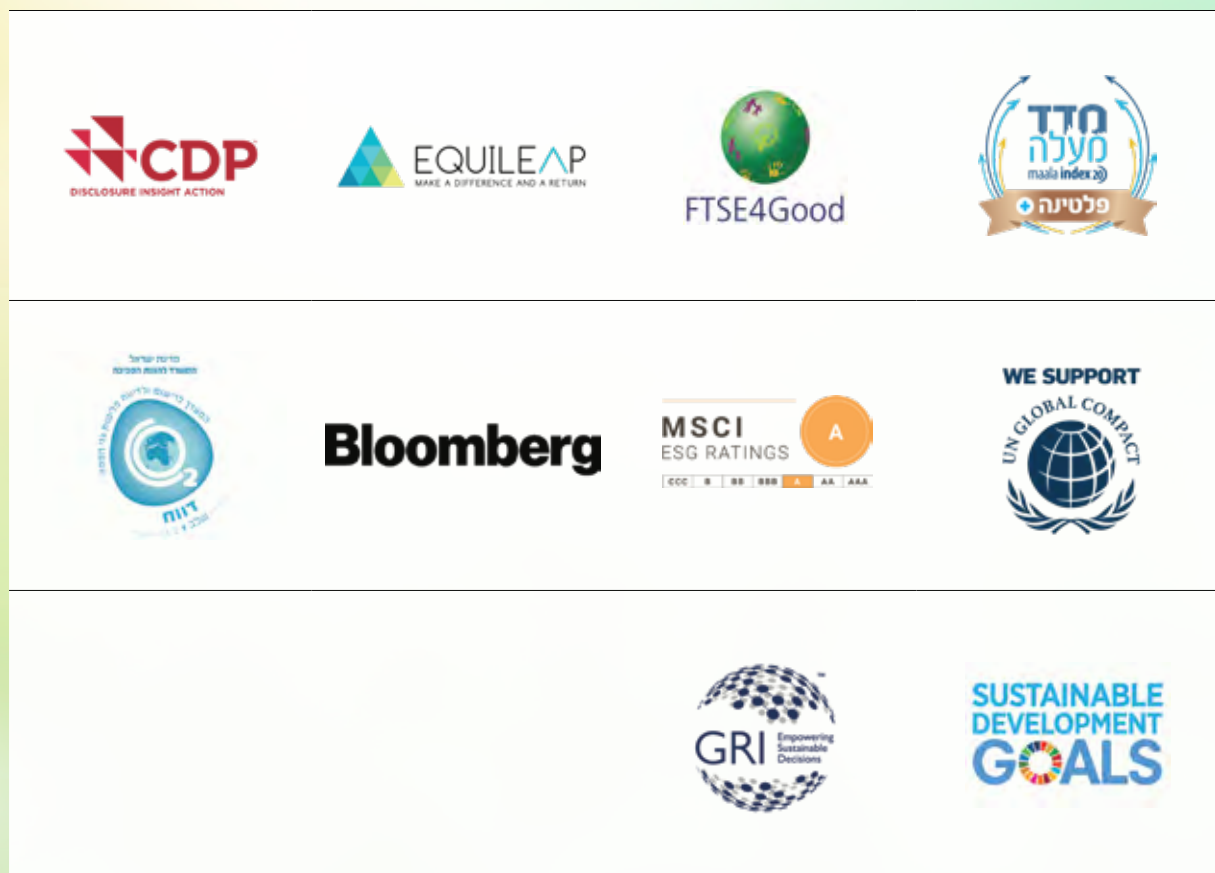
• דירוג מעלה: פלטינה פלוס	שותפות
• המשרד להגנת הסביבה - המערך הוולונטרי לרישום פליטות גזי חממה בישראל	ביוזמות
• The UN Global Compact	ודירוגים
• CDP	בתחום
• UN Sustainable Development Goals	הקיימות
• Equileap	והאחריות
• Global Reporting Initiative (GRI)	התאגידית
• FTSE4Good	
• MSCI	
• Bloomberg ESG	
• כ-3.4 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי לקידום נושאים חברתיים	כלכלי
• כ-1.08 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי לקידום נושאים סביבתיים	
• כ-92% מהרכש בלאומי הינו רכש "כחול לבן"	
• כ-18 מיליון ₪ שווי היקף הרכש הירוק	
• כ-6 מיליון ₪ רכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות המוגדרות בתת תעסוקה	
• כ-0.5 מיליון ₪ הושקעו ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ועסקים חברתיים	

LA. הסימון LA שנכלל במסגרת פסקה נתונה, מתייחס למידע הנכלל במסגרת המשפט הרלוונטי. למידע ופירוט נוסף לרבות היקף, תכולה, הנחות ואומדנים שנקבעו על ידי הבנק בנוגע לנתונים הספציפיים שנכללו בתהליך, יש לעיין בפרקים הרלוונטיים בדיווח החברה.

חברתי	• לאומי נבחר למקום 7 בדירוג "100 החברות שטוב לעבוד בהן" של BDI ו-TheMarker ומקום ראשון מבין החברות במגזר הפיננסי • 12% מסך העובדים שנקלטו בקבוצה הינם עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה • שוויון מגדרי בבנק לאומי: נשים מהוות כ-61% מכלל העובדים, כ-55% מההנהלה הבכירה וכ-49% ממנהלי הסניפים • 41% נשים בקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי • 97% מעובדי לאומי מאוגדים בהסכמים קיבוציים • 97% מעובדי הקבוצה השתתפו בתהליכי משוב והערכה • 48 מיליון ₪ הושקעו בקהילה, כ-0.9% אחוז מהרווח שלנו לפני מס • הרוב המוחלט של סניפי לאומי מונגשים פיזית לאנשים עם מוגבלויות • משנת 2015 עד למועד פרסום הדוח, יזם לאומי צרוף של 26 ספקים בינוניים לדירוג מעלה, וקיבל אות הוקרה על כך מארגון מעלה
סביבתי	• צריכת האנרגיה ירדה ב-4.55% בזכות יוזמות ירוקות שאימצנו (לעומת 2018) • טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ירדה ב-5% (לעומת 2018) • 92% מהחשמל בלאומי נצרך מיצרני חשמל פרטיים • ספקים בתחומי הבינוי והתחזוקה הצהירו על עמידתם בקריטריונים סביבתיים • 100% מחזור של פסולת נייר ופסולת אלקטרונית
ממשל תאגידי	• 44% נשים בדירקטוריון לאומי • אחת לשנה דן הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית, ביעדי האחריות התאגידית של הבנק, ובדוח התכנון מול ביצוע של אותם יעדים • כ-94.5% מעובדי לאומי השתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות

מעורבות ביוזמות ובדירוגים

לאומי והחברות הבנות אימצו סטנדרטים מובילים ומדורגים בדירוגים שונים בתחום הקיימות והאחריות התאגידית בישראל ובעולם:



תוכן עניינים

67	הון אנושי
72	מניעת אפליה וקידום שוויון
74	פיתוח הון אנושי
	לאומי, חברתי, סביבתי
80	גם בזמני משבר הון אנושי

ביצועים סביבתיים, חברתיים

83	וממשל תאגידי
84	היבטים סביבתיים
90	ממשל תאגידי
	נתוני ESG
101	(Environment, Social, Governance)

הבטחת מהימנות חיצונית ואינדקס

111	GRI UNGC SDGs
112	הבטחת מהימנות חיצונית
115	אינדקס GRI
126	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI
129	לאומי ויוזמות האו"ם

8	דבר היו"ר והמנכ"ל
10	פרופיל ארגוני
13	אסטרטגיית אחריות תאגידית

התנהלות עסקית הוגנת

17	אתיקה עסקית וציות
19	מניעת שוחד ושחיתות
20	ניהול סיכונים
21	טיפול בפניות הציבור והעובדים
22	

חדשנות ודיגיטל

25	יצירת ערך ללקוחות באמצעות כלים דיגיטליים
27	חיזוק ההיי-טק הישראלי
29	שמירה על פרטיות ואבטחת מידע של לקוחות
30	קידום אוריינות דיגיטלית
31	

הצמחת הכלכלה והחברה

בישראל

33	יצירת ערך סביבתי וחברתי
34	הצמחת הלקוחות הפרטיים והציבור הרחב
37	בתי הספר של לאומי
40	הצמחת המגזר העסקי
43	לאומי, חברתי, סביבתי גם בזמני משבר
47	הצמחת הגיל השלישי
51	רכש אחראי
53	השקעה בקהילה
55	

דבר היו"ר והמנכ"ל

הדוח המוגש לפניכם מציג את פעילות האחריות התאגידית של לאומי לשנת 2019. במהלך חודשי הכנת הדוח פרצה מגיפת הקורונה, אשר הובילה למשבר כלכלי ובריאותי - לאומי וגלובלי - ולשינוי המציאות שבה אנחנו חיים, ללא היכר.

כאחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, קבוצת לאומי נמדדת בזמנים קשים אלו במידת האחריות והנכונות שלה לתמוך בלקוחותיה, ולהתגייס למאמץ הלאומי לייצב את המשק ולהשיבו למסלול של צמיחה מחודשת. לשם כך, העצמנו את האסטרטגיה הקיימת, המחברת את הליבה העסקית עם עשייה חברתית ושיפור השירות, והתאמנו אותה למצב הנוכחי. בחודשים האחרונים פועל הבנק ליישום האסטרטגיה על פני מספר חזיתות בו זמנית, אשר כוללות מהלכים לשיפור היערכות הפנים והחוץ ארגונית, כמו גם במתן מענה מהיר ומלא לצרכים של הלקוחות, השותפים וכלל מחזיקי העניין של הבנק.

כך, היינו הראשונים בקרב הבנקים בישראל להכריז על דחיית תשלומי משכנתא ללקוחות פרטיים, הקפאנו תשלומי הלוואות ללקוחות פרטיים ועסקים קטנים, והענקנו ליווי וייעוץ עסקי להתנהלות במציאות מאתגרת ובתנאי חוסר וודאות. מפרוץ המשבר ועד למועד פרסום הדו"ח הכספי לרבעון השני של 2020, העמדנו אשראי לעסקים קטנים ובינוניים בהיקף של כ-4.8 מיליארד ₪ במסגרת קרן ההלוואות בערבות מדינה ('קרן קורונה'). כמו כן, קידמנו שירות להעברת מזומנים לאוכלוסייה המבוגרת ושיפרנו משמעותית את הכלים הדיגיטליים, על מנת לתת מענה ללקוחותינו לצורך התאמה לעבודה מרחוק.

בהיבט **הפנים ארגוני**, דאגנו במהלך החודשים האחרונים לספק לעובדים ולמנהלים שלנו את התנאים המיטביים לעבודה ולשמירה על שגרת חיים מאוזנת ובטוחה, ככל שניתן. אלו כללו שמירה על תקשורת שוטפת עימם, לרבות עדכונים שוטפים בהחלטות ובהנחיות; הפצת כלים למנהלים לסיוע בהתמודדות עם אתגרי ניהול לא מוכרים, וביצוע של עבודה נרחבת להסבת כלל המחלקות בבנק לעבודה מרחוק, על כלל ההתאמות הנדרשות לכך.

הפעילות של הבנק בתחום האחריות התאגידית על רקע משבר הקורונה מביאה לידי ביטוי את **המחויבות שלנו להעצמת החברה והכלכלה בישראל** ומהווה המשך ישיר לפעילות הרציפה וארוכת השנים של לאומי, כארגון הפועל בתוך הקהילה ולמען הקהילה. להלן מספר מהלכים מרכזיים שביצענו בשנת 2019, אשר זכו להמשכיות גם בשנת 2020, למרות משבר הקורונה.

בתחום **ההעצמה הכלכלית** של אוכלוסיות שונות בקהילה, העמקנו את פעילות 'בתי הספר של לאומי', שנועדו להקנות לאוכלוסייה מגוון כלים להתנהלות פיננסית נכונה; הגדלנו את האשראי לעסקים קטנים, מתוך הבנה עמוקה של חשיבות ההשקעה בהם לחיזוק המשק הישראלי, והגדלנו את האשראי החברתי, המשמש לקידום נושאים חברתיים ותמיכה בדיוור בר השגה בישראל.

בשנת 2019 שמנו לעצמנו למטרה ליצור מעטפת שירות משופרת לבני **הגיל השלישי**, ולשם כך הוקם פרויקט "בנקאות ידידותית גיל", במסגרתו מתבצעת התאמת השירות לאדם המבוגר והמטפל העיקרי. בנוסף, פועל הבנק לקידום אוריינטציה דיגיטלית אצל בני הגיל השלישי, וכן לקידום חדשנות הנותנת מענה לצרכים של קבוצת אוכלוסיה זו.

סך **ההשקעה בקהילה** עמד בשנת 2019 על כ-48 מיליון ₪, שהושקעו בקידום חינוך ילדים ובני נוער, בתמיכה בבני הגיל השלישי ובתמיכה בנושאי קהילה, חברה, בריאות ותרבות. בנוסף, המשכנו את תוכנית SWITCH הייחודית לבנק, שנועדה לחזק את הקהילה באמצעות מעבר של מנהלים בדרג בכיר של הבנק לעבודה בעמותות חברתיות, במימון מלא של הבנק. בין העמותות שלוקחות חלק בפרויקט ניתן למנות את עלם, FIDF, מרכז מעשה ותוצרת הארץ.

בתחום **החדשנות והדיגיטל**, המשכנו להוביל את תחום הבנקאות הדיגיטלית בישראל, ביישום של אסטרטגיית חדשנות בכל קווי העסקים של הקבוצה. השקנו מגוון רחב של שירותים ומוצרים פורצי דרך, שנועדו לאפשר ללקוחותינו בנקאות יותר נגישה, יעילה וזולה, דוגמת: 'משכנתא דיגיטלית' ואפליקציית 'לאומי me'. כמו כן, הרחבנו פעילות קיימת בפלטפורמות דיגיטליות מתקדמות כמו חברת **VIDEA**, המאפשרת ללקוחות כלל הבנקים לנהל תיק השקעות מקוון באופן חכם ופשוט, וכן **PEPPER** - חשבון דיגיטלי מבית לאומי שכולו במובייל.

ההון האנושי של הבנק מהווה גורם מרכזי בהצלחתנו ולכן, אחד המהלכים החשובים שקיימנו בהיבט הפנים ארגוני היה המשך פיתוחו של **פרויקט Shift** - בית הספר למקצועות העתיד של לאומי. הפרויקט, אשר הוקם בשנת 2018, נועד לספק לעובדי הבנק כלים לעמוד באתגרי העולם החדש ובנקאות העתיד, ובשנה החולפת הסתיים המחזור הראשון שכלל קבוצה של 80 עובדים מצטיינים. לאחר שעברו סינון קפדני, קיבלה הקבוצה הכשרה במקצועות שונים, שצפוי להיות להם ביקוש עתידי, ורבים מהמסתיימים הושמו בתפקיד חדש בבנק.

לצד זאת, לאומי ממשיך לדאוג לרווחתם ולהעצמתם האישית והמקצועית של העובדים והמנהלים - השותפים המלאים לעשייה. מערכת היחסים בין הנהלת הבנק לעובדים מתאפיינת בשקיפות, הוגנות ודיאלוג, כפי שהדבר בא לידי ביטוי בתנאי העבודה, השכר וההטבות המוסדרים במסגרת ההסכמים הקיבוציים בארגון; בשוויון הזדמנויות ובהקפדה יתרה על העסקת עובדים ללא אבחנה או אפליה, לרבות עובדים שמוצאם או דתם שונים, עובדים עם מוגבלויות או כאלה הנמצאים בתת-תעסוקה; וכן, בטיפוח מתמיד של תרבות הלמידה בקרב העובדים, כולל השקעת משאבים רבים בהכשרות מקצועיות ובהעשרה אישית.

בראיית הקיימות, לאומי מקדם הלוואות סולאריות לעסקים וללקוחות פרטיים, במטרה להרחיב את השימוש באנרגיה ירוקה. כמו כן, הבנק שם לעצמו למטרה לרכוש ציוד ומתנות מספקים מקומיים, בעלי אוריינטציה חברתית-סביבתית. גם השנה, המשיך לאומי לתמוך ביוזמות לקידום קיימות, איכות הסביבה, שמירה על זכויות אדם ומאבק בשחיתות בסטנדרטים ובתקני דיווח מהמחמירים והמתקדמים ביותר בעולם בתחומים אלו.

המהלכים הללו מהווים את קצה המזלג של העשייה המגוונת שלנו למען החברה והקהילה בישראל. אנחנו מזמינים אתכם לקרוא על כל אלה ועוד בדוח זה, אשר צומצם ונערך לצורך מיקוד והקלה על הקריאה. אנו מתחייבים להמשיך ולפעול ברוח הדוח, לטובת כלל מחזיקי העניין של קבוצת לאומי, הקהילה והסביבה.

שלכם,



מר חנן פרידמן

מנכ"ל ראשי



ד"ר סאמר חאגי' יחיא

יו"ר הדירקטוריון

פרופיל ארגוני

תיאור עסקי קבוצת לאומי¹

בנק לאומי וחברות הבנות שלו מהווים את אחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ומנהלים פעילות שהחלה לפני 118 שנים. קודמתו של הבנק, חברת אנגליא פלשתינה, הוקמה בלונדון בשנת 1902 על ידי אוצר ההתיישבות היהודים, ג'ואיש קולוניאל, טרסט לימיטד, קודמתה של אוצר התיישבות היהודים בע"מ.²

הבנק מוגדר כתאגיד בנקאי על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, והוא בעל רישיון בנק על פי החוק האמור. כ"בנק" וכ"תאגיד בנקאי" מודרכת ותחומה פעילותו של הבנק במערכת של חוקים, צווים ותקנות, בהם בין היתר, פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוק הבנקאות (רישוי) וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), וכמו כן בהוראות, כללים, הנחיות והבעות עמדה של המפקח על הבנקים.

כקבוצה בנקאית מובילה בישראל, ובמטרה להשיג רווחיות נאותה לאורך זמן, לאומי בוחן כל העת את המגמות והשינויים בסביבה העסקית בה הוא פועל, ומגבש אסטרטגיה המתמודדת עם שינויים אלו.

לביצועי קבוצת לאומי במהלך 2019,
ראו דוח כספי לשנת 2019



למימוש האסטרטגיה, הבנק מאורגן בשלושה קווי עסקים מרכזיים הממוקדים בפלחי שוק שונים, כאשר כל קו עסקים מתמחה במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזר לקוחות מסוים, זאת לצד פעילות חברות הבנות בחו"ל ובישראל:

1. הבנקאות הקמעונאית מתמקדת במתן שירותים בנקאיים בעיקר למשקי בית (כולל משכנתאות), ללקוחות עתירי נכסים (Private Banking) ולעסקים קטנים. הבנקאות הקמעונאית בנויה באופן שמאפשרת התאמה אישית לצרכי הלקוחות, על ידי מתן חוויית לקוח רב ערוצית אינטגרטיבית, בערוץ הסניפי ובערוצים הישירים (סלולר, אינטרנט, לאומי CALL, מסופים, עמדות מידע וכספומטים). בנוסף, לאומי מפעיל את PEPPER, שהינו חשבון דיגיטלי הפועל כחלק בלתי נפרד מלאומי ומציע חוויה בנקאית דיגיטלית ייחודית.

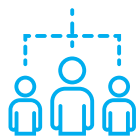
2. הבנקאות העסקית מתמקדת במתן שירותים לתאגידים ישראלים ובינלאומיים בהיקפי פעילות שונים ובמגוון תחומי עיסוק. מטרת הבנקאות העסקית הינן לשרת את מגוון הלקוחות במכלול השירותים הפיננסיים והבנקאיים הנדרשים להם, תוך ייזום מעורבות של היחידות השונות בקבוצת לאומי בארץ ובחו"ל, כאמצעי להגדלת מגוון המוצרים והשירותים המוצעים ללקוחות.

1. GRI 102-45

2. אוצר התיישבות היהודים בע"מ הייתה בעלת השליטה בבנק לפני השוואת זכויות ההצבעה בבנק בשנת 1991. בשנת 1993, רוב המניות בבנק הועברו לבעלות המדינה בהתאם לחוק המניות הבנקאיות שבהסדר (הוראת שעה), התשנ"ד-1993. ביום 3 בספטמבר 2007, חדלה החברה מלהיות בעלת עניין בבנק.

בנק לאומי אינו מוכר מוצרים מוחרמים או אסורים.
במהלך 2019, לא קיבלה הקבוצה תמיכה ממשלתית
למעט זיכוי במס בגין תרומות לקהילה.

למידע נוסף על מבנה הבנק,
הפעילות של החברות הבנות בשנת
2019, חברות מוחזקות, סניפים,
סוכנויות ונציגויות של קבוצת לאומי ברחבי העולם
ראו בדוח כספי לשנת 2019.



שינויים עיקריים בתקופה החולפת

בנק לאומי רומניה: ביום 10 ביולי 2019 הושלמה
עסקת מכירת מלוא החזקותיו של הבנק בבנק
לאומי רומניה ל-First Bank (בנק רומני בבעלות קרן
ההשקעות האמריקאית JC flowers).

מבנה הבעלות⁴

בנק לאומי לישראל הוא חברה ציבורית בע"מ
שמניותיה רשומות למסחר בבורסה לניירות ערך בתל-
אביב. החל ביום 24.3.2012 לאומי מוגדר, על פי הקבוע
בדין, כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות
המוגדר כבעל שליטה בבנק.

3. בנקאות שוקי הון וניהול פיננסי עוסקת בניהול
הנוסטרו של הבנק ובנוסף בהפעלת כלל חדרי
העסקאות בבנק במטרה לתת שירות ללקוחות
הפועלים בשוקי ההון והכספים, לרבות הלקוחות
המוסדיים. ניהול ההשקעות הריאליות מתבצע בעיקר
באמצעות חברת לאומי פרטנרס.

בנוסף לקווי העסקים המנוהלים בבנק, לאומי פועל באמצעות חברות הבנות בארץ ובחו"ל:

פעילות חברות הבנות בארץ - כללה בשנת 2019
פעילות השקעות ריאליות, חיתום ובנקאות השקעות
המבוצעת באמצעות לאומי פרטנרס. בהתאם לחוק
להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות
בישראל, מכר לאומי בחודש פברואר 2019 את
אחזקותיו בלאומי קארד.³

פעילות חברות הבנות בחו"ל - מבוצעת באמצעות
חברות הבנות לאומי ארה"ב ולאומי בריטניה, אשר
הפעילות העיקרית שלהן הינה הענקת אשראי
ללקוחות עסקיים, מסחריים ועסקים קטנים. בתקופת
הדוח נעשתה הפעילות גם באמצעות לאומי רומניה,
אשר הבנק השלים את מכירתה ביום 10 ביולי 2019.
בנוסף, הבנק מפעיל נציגות בסין.

קבוצת לאומי מתמודדת בשוק תחרותי בכל מגזרי
הפעילות. המתחרים העיקריים הנם בנקים ישראליים
אחרים, אולם במגזרי פעילות מסוימים קיימים
ומתווספים כל העת מתחרים נוספים, כגון: בנקים זרים,
מתחרים חוץ בנקאיים, גופים מוסדיים אחרים ופתרונות
מבוססי טכנולוגיה (Fintech).

3. למידע נוסף בנוגע להסכם המכירה של לאומי קארד, ראו דוח כספי לשנת 2019.

4. GRI 102-45



מעורבות פוליטית

בנק לאומי הוא חברה עיסקית ואינו מזוהה או מעורב פוליטית. בהתאם לנהלי האשראי של הבנק, אין ליזום פתיחת אשראי למפלגות, סיעות ורשימות מועמדים. כמו כן, לא ניתנות הטבות בניהול חשבונות של גופים כאמור.

חברות בארגונים ובאיגודים

בנק לאומי פרש מאיגוד הבנקים ביולי 2020 והוא אינו מיוצג ע"י חברת לובינג או חברת יחסי ציבור. מהלכים אלה מבוססים על מדיניות אשר באה לקדם שיח בלתי אמצעי, יותר ישיר, שקוף, ומבדל אל מול כל מחזיקי העניין של הבנק, ובכלל זה הרגולטורים, הרשות המחוקקת, וציבור הלקוחות, כחלק מהמאמץ של הבנק לחיזוק האמון הציבורי ולהשאת ערך לכלל מחזיקי העניין.

אסטרטגיית אחריות תאגידית

במסגרת מיקוד הדוח, מתבצעת הפניה מתוך הדוח להרחבה המצויה במסמכי המדיניות בנושאי האחריות התאגידית אשר אושרו ע"י שדרת ההנהלה והדירקטוריון. מסמכים אלו זמינים באתר הבנק וקריאת הדוח אינה שלמה בלעדיהם.

הבטחת מהימנות הדיווח

קבוצת לאומי מבצעת בקרה חיצונית ופנימית על דוחות האחריות התאגידית אותם מפרסמת בכדי להבטיח את מהימנותם של הדיווחים, לשפר את תהליך איסוף המידע והנתונים הנדרשים ולשמור ולחזק את השקיפות של פעילותיה.

כחלק מתהליכי בקרה אלה, דוח זה היה נתון לארבע בקרות:

- **בקרה פנימית:** הדוח עובר תיקוף החל מרמת ראשי אגפים וראשי חטיבות ועד הנהלת הבנק והדירקטוריון.
- **בקרה תהליכית:** בוצעה על ידי צוות היועצים של הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות בחברת הייעוץ BDO בכדי להבטיח יישום נכון של ה-GRI Standards. תהליך הבקרה כלל ליווי מלא של התכנית להטמעת אחריות תאגידית בבנק, לרבות העבודה על דוח זה.
- **בקרה על זיהוי הנושאים המהותיים:** ארגון GRI ביצע סקירה של דוח זה ובחן את אופן שיבוץ המדדים הקשורים במהותיות לאורך הדוח (GRI Materiality Disclosures Service).⁵
- **הבטחת מהימנות חיצונית:** בוצעה על ידי משרד רואי החשבון סומך חייקין KPMG. ניתן לראות את הנושאים שעברו הבטחת מהימנות על ידי הסימון LA.⁶

תחום האחריות התאגידית בקבוצה מנוהל על בסיס מדיניות כוללת בהובלת דירקטוריון לאומי, הדן בביצועים וביעדים של הקבוצה על בסיס שנתי. הממונה על תחום זה היא ראש חטיבת משאבי אנוש. תחום האחריות התאגידית בלאומי מנוהל תחת ענף בכיר לאחריות תאגידית והתנדבות עובדים, על ידי מנהלת אחריות תאגידית, אשר אחראית על ביצוע האינטגרציה בין כל הנוגעים בתחום ועובדת בשיתוף פעולה מלא עם מנהלי היחידות השונות ועם הרפרנטים לאחריות התאגידית בחברות הבנות ובשלוחות לאומי בעולם.

מנהלים ועובדים העוסקים בנושאי אחריות תאגידית בקבוצה משתתפים בכנסים מקצועיים ובהכשרות בנושא אחריות תאגידית באופן שוטף, כחלק מתהליך עבודתם ובמידת הרלוונטיות.

בשנת 2019 התקיימו 2 הרצאות בנושא אחריות תאגידית במסגרת ימי האוריינטציה לעובדים חדשים שנקלטו בלאומי. בנוסף התקיים כנס אחריות תאגידית לכ-100 מחזיקי עניין בבנק בו הועברו תכנים בנושאי סביבה, חברה ואחריות באשראי והשקעות. מפגש ייעודי נוסף התקיים בנושא אחריות בהשקעות, בו השתתפו נציגים מכלל היחידות הרלוונטיות בבנק.

הרחבה אודות הצהרות האחריות
התאגידית של הבנק, ראו באתר
האינטרנט של לאומי



5. להרחבה בנוגע לבקרה שביצע ה-GRI, ראו עמ' 115.

6. להרחבה בנוגע להבטחת מהימנות שבוצעה על ידי סומך חייקין KPMG, ראו עמ' 112.

אודות הדוח

דוח זה הוא דוח אחריות תאגידית האחד עשר שמפרסמת קבוצת לאומי, שנכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI) בהיקף הדיווח הרחב ביותר (Comprehensive).⁷ עוד הוא כולל דיווח בהתאם לעקרונות של יוזמת ה-UN Global Compact (UNGC).⁸ כחלק מתהליך מיקוד אסטרטגית האחריות התאגידית לפעילותו העסקית של הבנק, הותאם מבנה דוח זה לאסטרטגיה העסקית ולרוח הפעילות של לאומי. קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנה.⁹

תכני הדוח

דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בתחומי הכלכלה, החברה, הסביבה והממשל התאגידי במהלך שנת 2019. למעט מקומות בהם צוין אחרת, דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בישראל ובעולם.¹⁰ בנוסף, השנה נוספה התייחסות גם להתמודדות הבנק עם משבר הקורונה וההשפעות החברתיות בתקופה זו. הנתונים הסביבתיים בפרק "ביצועים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי" מתייחסים לביצועים הסביבתיים של בנק לאומי בלבד, אשר העסיק ב-2019 כ-91% מכלל העובדים בקבוצה ומהוות מקור למעל מ-91% מרווחיה.¹¹

בעקבות חקיקת חוק שטרם, התקשר הבנק בחודש יולי 2018 למכירת מלוא החזקותיו בלאומי קארד. העסקה הושלמה בחודש פברואר 2019 והחל ממועד זה הבנק אינו בעל מניות בלאומי קארד. לאור האמור, הנתונים המוצגים לשנת 2019 אינם כוללים את לאומי קארד. אולם, לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים עבור שנים קודמות כוללים את נתוני חברה זו.

7. דוח זה כולל את סעיפי הדיווח הנדרש בנספח המיועד לחברות מהמגזר הפיננסי.

8. GRI 102-45; GRI 102-46; GRI 102-48; GRI 102-49

9. דוח האחריות התאגידית לשנת 2019 אינו חלק מהדוחות הכספיים, הדוחות המידיים, או הדוחות התקופתיים של קבוצת לאומי. במקרה של אי-התאמה בין האמור בדוח זה לבין הדוחות המוזכרים לעיל, הנוסח בדוחות הכספיים הוא המחייב.

10. הנתונים בדוח זה מתייחסים לתקופה שבין 1.1.2019 לבין 31.12.2019.

11. לפי תרומה לרווח הנקי של הקבוצה.

מונחים

אנו מציינים "קבוצת לאומי" או "הקבוצה" בבואנו לתאר את הפעילות של כלל הקבוצה, כפי שהיא מוגדרת בדוח זה. אנו מציינים "לאומי" בבואנו לתאר את הפעילות של בנק לאומי לישראל בע"מ בלבד. אנו נוקבים בשמות החברות הבנות ושלוחות חו"ל בבואנו לתאר את הפעילות המתקיימת בחברות אלו ובהן בלבד.

ליצירת קשר בנושאים הרלוונטיים, אנא פנו להדר מנור, מנהלת האחריות התאגידית בבנק לאומי,

Hadar.Manor@BankLeumi.co.il

תודות

תודה לכל הגורמים בלאומי ובחברות הבנות העוסקים בניהול ובקידום התכנים של אחריות תאגידית ושסייעו באיסוף הנתונים ובעריכת החומרים לדוח זה. הדוח פורסם באוקטובר 2020.

זיהוי נושאים מהותיים לדיווח¹²

במסגרת תקן ה-GRI Standards על פיו מדווחת קבוצת לאומי, פועלת הקבוצה לזהות את הנושאים הכלכליים, הסביבתיים והחברתיים המהותיים לפעילותה ולמחזיקי העניין שלה בכדי להיטיב את השפעתה ולשפר את ביצועיה בתחומים אלה. נושאים אלה, אשר נבחנו מחדש אחת לתקופה עם מחזיקי העניין, הינם במיקוד העשייה ומהווים את הבסיס לתוכניות העבודה של לאומי בתחומי האחריות התאגידית. כמו כן, נושאים אלו משמשים להגדרת היקף הדיווח הנדרש בדוח זה.

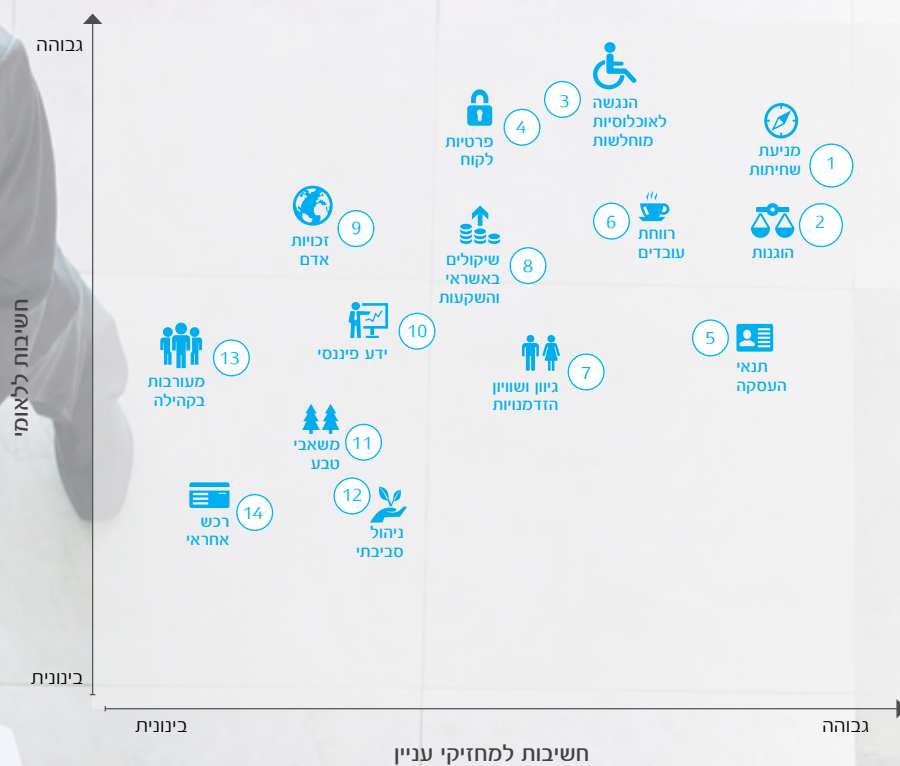
לבנק 14 נושאים מהותיים אשר גובשו על בסיס תהליך מקיף ומפורט של דיאלוג עם מחזיקי עניין שהתקיים בשנת 2018. לאומי מחויב לקידום נושאים אלו כחלק מפעילותו השוטפת ובהתאם ליעדים שהוגדרו.

הרחבה אודות תהליך זיהוי הנושאים המהותיים של הבנק ראו דוח אחריות תאגידית לשנת 2018, עמ' 20.



¹² GRI 102-40; GRI 102-42; GRI 102-43; GRI 102-44; GRI 102-46; GRI 102-47.

מטריצת המהותיות והנושאים לדיווח



דירוג מהותיות	רשימת הנושאים
1	אתיקה עסקית ומניעת שחיתות
2	הוגנות כלפי לקוחות
3	הנגשה של שירותים לאוכלוסיות מוחלשות
4	פרטיות לקוחות ואבטחת מידע
5	שמירה על תנאי העסקה הוגנים לעובדים
6	בריאות, הכשרה ורווחה של עובדים
7	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה
8	שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים בהחלטות לגבי אשראי והשקעות
9	שמירה על זכויות אדם בפעילות הארגון
10	הנגשה של ידע פיננסי
11	ניהול של משאבי טבע
12	חסכון באנרגיה ומניעת זיהום אוויר
13	מעורבות בקהילה
14	שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים ברכש



התנהלות עסקית הוגנת



קבוצת לאומי שואפת להנהיג בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור כלל לקוחותיה. מתוך כך הגתה את הקוד האתי של הקבוצה המשמש כמצפן לפעילותה ומבטא את תפיסת העולם של הקבוצה. הקוד האתי זמין לציבור באתר לאומי ומתווה את התנהלותה העסקית והמקצועית של הקבוצה אל מול לקוחותיה וכלל מחזיקי העניין השונים.

הקוד האתי וההתנהגותי שלנו מהווה קורת גג אחת לאוסף כללים מעשיים, ברורים ופשוטים להתנהלות בכל מעגלי ההתייחסות שלנו, החוצה ופנימה: לקוחות, עובדים, ספקים, משקיעים, הציבור, החברה והקהילה. הוא מתבסס על ערכי לאומי וחזונו - וגם על חוקים, הנחיות רגולטוריות ונהלים פנימיים, ובנוי בפורמט דיגיטלי שמאפשר חיפוש פשוט, לינקים להרחבה ומכונות מתמדת לעדכונים.

"דרך לאומי - הקוד האתי וההתנהגותי שלנו" הוא הבסיס למחויבות הבלתי מתפשרת של לאומי לייצר תרבות ארגונית ראויה וערכית עבור כולנו.

הקוד האתי נבחן ומעודכן אחת לשנתיים על מנת להשאירו רלוונטי ועדכני לפעילות השוטפת של הבנק. בשנת 2020 הושק קוד אתי מחודש ללאומי: "דרך לאומי - הקוד האתי וההתנהגותי שלנו". הקוד מהווה המשך ישיר ל"דרך לאומי - חזון, ערכי ליבה ואתיקה" שהושק לפני 6 שנים.

תהליך גיבוש הקוד המחודש שהחל ב-2019 בוצע בהובלה משותפת - מש"א, יעוץ משפטי, ביקורת פנימית, ניהול סיכונים, דאטה וקווי עסקים, וכלל בוועדת ההיגוי נציגים של כלל החטיבות בבנק וזאת על מנת לתת ביטוי ומענה לסוגיות רחב ברמת לאומי וסוגיות פרטניות של כל חטיבה.

הקוד המחודש נכתב עוד לפני משבר הקורונה במטרה ליצור "עוגן" עדכני ומפורט יותר, שיאפשר לצמצם את מרחב הטעות ואת זמן ההתלבטות, ולהיות חלק מארגז הכלים בלאומי. משבר הקורונה והמעבר לשגרה חדשה, הדגישו עוד יותר את הצורך "בעוגן" שכזה.

הרחבה על הקוד האתי - דרך לאומי: חזון, ערכי ליבה ואתיקה, ראו באתר הבנק





בשנת 2019 התקבלו במוקד האתיקה

של בנק לאומי **33 פניות**

מתוכן 28 היו התייעצות בנושאים הקשורים בניגוד עניינים, 2 בנושא מתנות ו-3 בנושאים אחרים.



בשנת 2019 כ-**81%** מעובדי לאומי סיימו בהצלחה לומדה בנושא אתיקה וערכי ליבה.

ב-2018 בוצע לראשונה מהלך מקיף של הטמעת ערכי אתיקה והחתמת עובדים המועסקים בלאומי על ידי חברות חיצוניות.

99%

מעובדי הבנק חתמו בשנת 2019 על הצהרה בנושא ניגוד עניינים.

הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא התנהלות עסקית הוגנת,
ראו באתר הבנק



אתיקה עסקית וציות

תפיסת העולם של לאומי והנורמות שהקבוצה מחויבת להן צמחו והתפתחו מתוך ההכרה בתפקיד המשמעותי שיש לקבוצה בשימור המרקם הכלכלי והחברתי בישראל. הקבוצה חותרת באופן מתמיד לעמידה באמות-מידה הגבוהות ביותר של התנהלות ערכית, מוסרית ואחריות מול כל מחזיקי העניין.

נושא האתיקה בקבוצה מנוהל באגף פיתוח ארגוני ולמידה בחטיבת משאבי אנוש, והוא אחראי להטמעת הקוד האתי, לקיום הדרכות בנושא, לניהול מוקד האתיקה, להפצת דילמות אתיות ולהפקת חומרי הדרכה בנושא. בשנת 2019 הושט על לאומי עיצום כספי בודד בגין אירוע שבו יועץ השקעות ניסה להניא לקוח מלהתקשר עם מנהל תיקים.

הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא אתיקה עסקית, ראו באתר
הבנק



מניעת שוחד ושחיתות

מנגנוני דיווח

לאומי רואה כל אחד מעובדיו כשותף לניהול התקין של הבנק. לפיכך, לאומי מצפה שכל פעולה חריגה תדווח מיידית על ידי העובד למנהליו. נוסף על כך, כל עובד, בכל דרגה, יכול לפנות ולדווח על פעילות חריגה כלשהי הקשורה לעבודה הבנקאית בכמה ערוצים (גם אנונימית) - בטלפון, בדוא"ל, בדואר, בפקס ובכל דרך אחרת העומדת לרשותו.

במהלך 2019 במסגרת עדכון הקוד האתי נעשתה חשיבה סביב מנגנוני הדיווח ונבנתה פלטפורמה נוספת, Speak-Up, המאפשרת לכל אחד מעובדי לאומי לקחת חלק ולהשפיע על יצירת סביבת עבודה בטוחה וערכית. כל פנייה שמתקבלת, מטופלת על ידי ועדה ייעודית המחויבת לסודיות וחיסיון.

הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא מניעת שוחד ושחיתות, ראו
באתר הבנק



הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא ציות, ראו באתר הבנק



התפיסה העומדת בבסיס המחויבות של לאומי למאבק בשוחד ושחיתות הינה כי השחיתות והשוחד הן תופעות חוצות גבולות, החותרות תחת הממשל התקין והפיתוח הכלכלי, ומעוותות את תנאי התחרות בשוק הבינלאומי. לאומי מחויב לקחת חלק במאבק למניעת שוחד ושחיתות ויפעל לוודא במסגרת פעילויות מהותיות ברות סיכון לנושא זה, כי עובדיו, לקוחותיו ושותפיו העסקיים מקיימים פעילותם בהתאם להוראות האסורות על מתן שוחד ושחיתות.

לאומי מבצע מעקב שוטף אחר יישום מדיניות למניעת שוחד ושחיתות, אשר אושרה בדירקטוריון ברבעון השני לשנת 2019 ומוטמעת ביחידות הבנק השונות. מדיניות זו גובשה בשיתוף עם יועץ חיצוני.

בשנת 2019, 94.5% מעובדי בנק לאומי השתתפו בהדרכה מתוקשבת בנושא מניעת שוחד ושחיתות וזיהוי הסיכונים הגלומים בהם לכלל עובדי הבנק. בנוסף, במסגרת ההדרכות הפרונטאליות בקורסים בנקאיים שונים, תודרכו העובדים בנוגע להתנהלות מול לקוחות מסוג אישיות ציבורית בכירה.

בשנת 2019 התגלו 6 אירועי מעילות של עובדים, 5 מהם בוצעו על ידי עובדים זמניים או מועסקים באמצעות חברות כח אדם, בסכומים שוליים. בנוסף, התגלה אירוע מעילה בתחום הרכש, במסגרתו עובד הבנק פעל במירמה, תוך מעילה באמון ובכספי הבנק (ולא של לקוחות). לנוכח מורכבות האירוע והיקף הנזק הכספי בגינו, בוצע תהליך הפקת לקחים מקיף, במסגרתו מופו החשיפות והסיכונים בתהליכי העבודה והבקרה בשלבי הרכש המבוצעים מחוץ לאגף הרכש. כל העובדים פוטרו מהבנק.



ניהול סיכונים

קבוצת לאומי מחויבת לפעול באחריות תוך ניהול ומזעור הסיכונים הניצבים בפניה. ניהול סיכונים הוא תנאי הכרחי לעמידה במטרות השוטפות ובמטרות ארוכות הטווח של הקבוצה. הקבוצה עוסקת במגוון רחב של פעילויות הכרוכות בנטילת סיכונים פיננסיים וסיכונים שאינם פיננסיים. השיטות ונוהלי העבודה בתחום ניהול הסיכונים בארץ ובעולם נבחנים ומתעדכנים באופן שוטף, תוך התחשבות בשינויים החלים בסביבה העסקית ובדרישות בנק ישראל וגורמי רגולציה נוספים בארץ ובעולם.

הרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא שיקולים באשראי ובהשקעות, ראו באתר הבנק



הליכים משפטיים בתקופת הדיווח

להלן פירוט אירועים חריגים ותהליכים משפטיים בהיבטי אחריות תאגידית שהוגשו ו/או הסתיימו במהלך שנת 2019 כנגד לאומי. יתר התביעות שהוגשו כנגד לאומי עסקו בנושאים אחרים.¹³

תביעות 2019	בנושא אפליה	בנושאי שחיתות, שוחד, ציות והלבנת הון	בנושא הגבלים עסקיים והתנהגות לא תחרותית	בנושא יחסי עבודה, זכויות עובדים והפרת חוקי מגן	בנושאי גילוי נאות, שקיפות והוגנות כלפי הלקוחות
פירוט תביעות שהוגשו ב-2019	0	0	0	7	1
מתוכן: מספר תביעות רגילות	0	0	0	7	0
מתוכן: מספר תביעות ייצוגיות	0	0	0	0	1
מספר תביעות ייצוגיות שהסתיימו	0	0	0	0	0
מספר הסדרים ועונשים	0	0	0	0	0
מספר הרשעות	0	0	0	0	0

טיפול בפניות הציבור והעובדים

הלשכה לפניות הציבור והעובדים אחראית על הטיפול והמדידה בפניות ובתלונות הציבור והעובדים. בראש הלשכה עומדת נציבת פניות הציבור, מנהלת בכירה בלאומי הכפופה ליועצת המשפטית הראשית של הבנק. לרשות הציבור והעובדים מגוון דרכים להתקשרות עם הלשכה לפניות הציבור והעובדים. דרכי ההתקשרות מפורסמות באתר לאומי, באתר האינטרנט, בעמדות "מידע לאומי" וכן על גבי שילוט בסניפים וביחידות המטה (פנייה ייעודית לעובדי חברות שמירה, הסעדה וניקיון).

הרחבה אודות הלשכה לפניות הציבור והעובדים, התלונות שהתקבלו והטיפול בהן, ראו באתר לאומי



13. להרחבה בנוגע לעיצומים כספיים, תביעות משפטיות והליכים נוספים ראו בדוח הכספי של הבנק לשנת 2019, החל מעמ' 203.

תלונות הציבור לשנת 2019 בבנק לאומי בהיבטי הגנה על הפרטיות, אבטחת מידע ואפליה¹⁴

נושא	סך כל התלונות	מספר התלונות המוצדקות
הגנה על הפרטיות	16	0
אבטחת מידע	13	4
אפליה	23	0
סך הכול	52	4

בנוסף, במהלך 2019 התקבלו פניות בודדות בלשכה לפניות הציבור על ידי עובדי קבלן בנושאי תנאי העסקה וזכויות עובדים. לא התקבלו פניות בנושא אפליה.

בשנת 2019 העניקה הלשכה לפניות הציבור בקבוצת לאומי סעד בגין תלונות בהיקף של כ-3.3 מיליון ₪, מהם כ-1.2 מיליון ₪ בגין תלונות מוצדקות והיתר לפנים משורת הדין.¹⁵

לאומי מקיים תהליכי הפקת לקחים באופן שוטף במטרה למנוע הישנות המקרים שעלו בתלונות.

14. התלונות המפולחות בטבלה לעיל בנושא הגנה על פרטיות, אבטחת מידע ואפליה כלולות בטבלת פילוח התלונות ל-2019 כפי שמופיעה באתר הבנק.

15. תלונות שנמצאו כלא מוצדקות או שלא ניתן היה לקבוע לגביהן.

יעדים

ביצוע יעדי 2019

נושא	יעד לשנת 2019	סטאטוס	פירוט
אתיקה	הטמעה מותאמת בחטיבות	בוצע	קיום פעילות הטמעה אחת לפחות בכל חטיבה, בין אם מדובר בפעילות ייעודית, או פעילות כחלק מתהליכי פיתוח ארגוני
אתיקה	חידוש הקוד האתי	בוצע	הרחבת הקוד הקיים ושילוב האמנות הנפרדות בתוכו
אתיקה	ביסוס הפורום ותפיסת התפקיד של הנציגים	בוצע	כינוס ועדת האתיקה פעמיים בשנה
אתיקה	מוקד אתיקה - מענה איכותי ובניית תהליך מענה מוסדר בשיתוף החטיבות	בוצע	מענה מקצועי בתוך 5 ימי עבודה

יעדים לשנת 2020

נושא	יעד לשנת 2020	פירוט
אתיקה	השקה והטמעת קוד אתי חדש בכל הבנק	הפצת תקשור לכלל הבנק ובניית פעילויות להטמעה
אתיקה	ביסוס הפורום ותפיסת התפקיד של הנציגים	מפגשים לועדת היגוי וכן לועדת אתיקה וקונדקט
אתיקה	שירות איכותי ובניית תהליך מענה מוסדר בשיתוף החטיבות	מענה שוטף במוקד האתיקה



חדשנות ודיגיטל

דיגיטל לעסקים

הרחבת סל-מוצרים לעסקים. ב-2019 פותח ממשק לניהול תשלומים לספקים ותשלום משכורות באמצעות האפליקציה



חסות לחממה טכנולוגית המטפחת ומפתחת סטארטאפים טכנולוגיים המייצרים פתרונות לבעיות חברתיות וסביבתיות. בשנת 2019 הדגש הושם על איתור טכנולוגיות בתחום הזקנה

שת"פ עם קהילת סבא סבתא הסיפור האמיתי

כ-2,000 בני הגיל השלישי השתתפו בסדנאות והרצאות בנושא אוריינות דיגיטלית ואתגרי המאה ה-21



חברת השקעות חדשנית מקבוצת לאומי, לניהול ההשקעות באופן חכם, נגיש ופשוט יותר



פלטפורמת בנקאות דיגיטלית ופרסונלית בין הראשונות מסוגה בעולם

1.6

מיליון ₪

רכש מחברות סטארטאפ ישראליות ב-2019

אסטרטגיית החדשנות בלאומי

בבסיס חזון הבנק עומדת השאיפה לעצב מערכת עסקית דינמית, המשלבת את ערכי הבנק עם חדשנות מוצרית וטכנולוגית. מטרת מערכת זו היא שתהיה עבור לקוחותינו מקום בו יוכלו למצוא את המענה הטוב והמתאים ביותר לצרכיהם הפיננסיים. זאת תוך חתירה לרווחיות נאותה, שמירה על יציבות הבנק ויצירת איזון עם צרכי העובדים וציפיות בעלי המניות. כקבוצה פיננסית בעלת השפעה מרכזית על התרבות העסקית והציבורית בישראל, לאומי רואה במחויבותו לקהילה כעוגן חברתי וערכי שאותו ימשיך לטפח.

במטרה לענות על הצרכים המשתנים של לקוחותינו ולהבטיח כי מיטב הכלים הטכנולוגיים והפיננסיים הקיימים עומדים לרשותם, התווינו בבנק לאומי אסטרטגיית חדשנות אשר ייעודה להנהיג מערכת בנקאות יוזמת הממנפת חדשנות טכנולוגית לכדי ערך מוסף ייחודי במסגרת האפשרויות המוצעות ללקוחותינו וכחלק מפיתוח החברה הישראלית ככלל.

פעולותיו של בנק לאומי לקידום חדשנות מתקיימות במספר מישורים:



קהילת ה-FinTech

שיתופי פעולה ומיזמים עם קהילת ה-FinTech בישראל, דרך אקסלרטורים, חממות, מנטורינג למיזמים ועוד



מוסדות אקדמיים

קידום יזמות בקרב סטודנטים בתחום הפיננסי



בנקים בעולם

למידה הדדית ושיתופי פעולה עם מוסדות פיננסיים מובילים



פנים ארגוני

קהילת מובילי חדשנות של הבנק - מעודדת חדשנות מתוך הצרכים והאתגרים איתם מתמודדים העובדים, באמצעות Leumi Ideas, פלטפורמה לניהול וקידום יוזמות

יצירת ערך ללקוחות באמצעות כלים דיגיטליים

PEPPER מקבוצת לאומי הוא החשבון הדיגיטלי הראשון בישראל המתנהל כולו במובייל. בשנה האחרונה זינק **PEPPER** להיות הצומח ביותר במערכת הבנקאית בישראל (ע"פ סקר מגמות בבנקאות של חברת גיאוקרטוגרפיה).

החשבון ב-**PEPPER** הוא חשבון ללא עמלות עו"ש בכלל ולתמיד, עם שירות מסביב לשעון בצ'אט - רק לא בשבת, וכולו כתוב בשפה ברורה ובגובה העיניים. בניהול החשבון אפשר ליהנות גם מחסכונות חכמים, הלוואות, כרטיס אשראי בינלאומי, נירות ערך ועוד.

הטכנולוגיה הייחודית של **PEPPER** מאפשרת להכיר כל לקוח ולקוח על מאפייניו השונים, להתאים לו תכנים הרלוונטיים עבורו, ובכך להעניק לו חוויה בנקאית פרסונלית הכוללת תובנות צרכניות על הוצאות, ניתוחי הוצאות על בסיס שבועי וחודשי, עדכונים בלייב, טיפים ועוד - הכל בשפה פשוטה וידידותית. בנוסף לניהול החשבון השוטף, לקוחות **PEPPER** יכולים להשקיע בשוק ההון דרך אפליקציית **PEPPER INVEST** המאפשרת להתנסות עם השקעה בלמעלה מ-100 חברות גדולות בארה"ב, החל מ-50\$. מדובר באפשרות יחידה מסוגה בארץ, המתאפשרת הודות למודל Grouping המציע ללקוח השקעה בשברי מניות ומסיר כך חסמי כניסה רבים.

בנוסף, בשנת 2018 קבוצת לאומי הקימה את חברת **VIDEA**, חברה לניהול תיקים דיגיטלי. מדובר במהלך פורץ דרך בשוק הישראלי. **VIDEA** מנהלת את כספי הלקוחות באמצעות אלגוריתם חדשני ומציעה ניהול תיקים דיגיטלי, שקוף ופשוט עבור הלקוח. באמצעות כך מנגישה **VIDEA** ניהול תיקי השקעות החל מ-50,000 ₪ בלבד ומאפשרת לקהל רחב יותר של לקוחות לקבל מוצרי השקעה ושירותים אלה.

בנק לאומי מציע פתרונות דיגיטליים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו לקבל שירות ללא צורך להגיע לסניף ובכך פועל גם **לצמצום השפעותיו העקיפות בתחום צריכת האנרגיה**. מלבד החיסכון בנייר, הדבר מסייע לצמצום נסיעות הלקוחות לסניפים לקבלת שירות ומתוך כך להפחתה בזיהום אוויר ובצריכת דלק.

מנתוני בנק ישראל עולה כי בנק לאומי הינו הבנק המוביל בשימוש של משקי הבית בערוצים הדיגיטליים הישירים, עם שיעור שימוש של 74%.

במהלך 2019 פיתח בנק לאומי כלים דיגיטליים חדשים במטרה לייצר ערך עבור לקוחותיו ולאפשר להם לבצע את הפעולות הדרושות להם בכל זמן, בכל מקום:

- **הזמנת פגישה עם בנקאי** - שירות המאפשר ללקוח להזמין פגישה עם בנקאי מראש, על מנת לחסוך זמן המתנה בסניף. באמצעות שירות זה ניתן לעדכן את נושא הפגישה וגם לקבל תזכורת לפני.
- **ערבות דיגיטלית** - שירות המאפשר ללקוח לקבל מסמכי ערבות חדשה באופן דיגיטלי ומאובטח. כמו כן, השירות מאפשר להאריך ערבות קיימת.
- **פתיחת תיק ניירות ערך בדיגיטל** - השירות מאפשר ללקוח לפתוח תיק באופן עצמאי, ללא צורך בהגעה לסניף.
- **מסחר בניירות ערך** - הושקו אתר ואפליקציית לאומי טרייד חדשים. האתר ואפליקציה החדשים מציגים חווית משתמש וממשק מתקדמים ומעודכנים.



- **”משכנתא דיגיטל”** - שירות חדשני וייחודי מסוגו במערכת הבנקאית, המאפשר הגשת בקשה למשכנתא לרכישת דירה או נכס בערוצי הדיגיטל ללא הגעה לסניף לכל אורך התהליך.
- **פעילות מטבע חוץ** - שירות התשלומים הבינלאומיים שודרג, ומאפשר ביצוע תשלומים בסחר בינלאומי, ניהול מוטבים והצטרפות לשירות באופן פשוט ומהיר.
- **תקשורת בנק לקוח** - לבנק שירותים המאפשר התקשרות של הלקוח עם הבנקאי האישי שלו, או עם מרכז הבנקאות, מהאפליקציה ללא צורך בהזדהות. בנוסף, קיים שירות התכתבות עם הבנק באמצעות אפליקציית ה-WhatsApp לקבלת מידע כללי בנושאים שונים וקישור לצ'אט עם בנקאי בנושאים הקשורים לחשבון האישי.
- **הרחבת השירותים בדיגיטל ללקוחות עסקיים** - כגון העמדת הלוואה לזמן קצר, והרחבת שירות ניהול הרשאות עצמאי המאפשר למוסמכים מטעם התאגיד לשנות הרשאות של עובדים באופן עצמאי.
- **ניהול תשלומים לספקים ומשכורות** - ביצוע תשלומים לספקים ותשלום משכורות באמצעות האפליקציה.
- **לאומי גודיז** - תכנית ההטבות החדשה של לאומי המיועדת ללקוחות שמחזיקים בכרטיס אשראי שהונפק על ידי הבנק או שהינם פעילים בערוצי הדיגיטל של לאומי.

חיזוק ההיי-טק הישראלי

לבנק לאומי, כמוסד פיננסי מוביל בישראל, השפעה ניכרת על החברה הישראלית ופיתוח המשק. כחלק מכך, אסטרטגיית לאומי פועלת להצמחת ושגשוג תעשיית ההייטק הישראלית באמצעות מערך **LeumiTech**. מעבר לנוכחות משמעותית בישראל, **LeumiTech** פועלת בשיתוף עם השלוחות בעמק הסיליקון, ניו יורק ולונדון, מרכזי ההייטק העולמיים. המערך פועל לקידום תעשיית ההיי-טק הישראלית וברחבי העולם באמצעות ייעוץ ומתן אשראי, פיתוח מוצרים ותכניות המותאמים לצרכי התעשייה והענקת מענה פיננסי לחברות טכנולוגיה, בהתאם לשלב בו הן נמצאות, במטרה לאפשר להן לצמוח.

במהלך 2019, יזם לאומי כנסים ואירועים אשר העבירו תוכן מקצועי והרצאות בנושא טכנולוגיה לקהלים שונים מתעשיות שונות בישראל בהשתתפו מאות לקוחות מתחום ההייטק. הכנסים עסקו בתחומים של חיבור בין תעשיית ההייטק לתעשיות וסקטורים אחרים במשק לרבות מזון, תעשייה, נדל"ן ועוד.

נוסף על הכלים הפיננסיים שמעמיד **LeumiTech**, בנק לאומי משתף פעולה, מלווה ומעניק חסות לגופים המעודדים הקמת חברות סטארטאפ בעלות ערך חברתי, ביניהם:

קרן EIF - החל משנת 2016, משתף הבנק פעולה עם קרן EIF של האיחוד האירופי (European Investment Fund) ובמסגרת כך מציע הבנק אשראי בתנאים מיטיבים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'. מיום הקמת הקרן הועמדו כ-300 מיליון דולר.

LeumiTech - TechForGood מלווה זו את השנה הרביעית את **TechForGood** - אקסלרטור המתמקד בטיפוח ופיתוח סטארטאפים טכנולוגיים שמלבד יצירת תשואה פיננסית מייצרים אימפקט חיובי על החברה או הסביבה. בשנת 2019 תמך הבנק בחממה העוסקת באיתור טכנולוגיות בתחום הזקנה.

קמא-טק - מיזם ללא כוונת רווח שנוסד במטרה לסייע לשילוב חרדים בהייטק, באמצעות הכשרה, השמה ועידוד יזמות ובשיתוף עם תעשיית ההייטק כולה. מאז תחילת הפעילות, יזמים חרדים הקימו חברות שהגיעו לשווי מצטבר של מאות מיליוני דולרים.

1.6 מיליון ₪. סך היקף הרכש של בנק לאומי מחברות סטארטאפ ישראליות

אג"ח חברתי - זינוק להשכלה -

לאומי ממשיך לתמוך בפעילות האג"ח החברתי במסגרת שיתוף הפעולה עם "Social Finance Israel", חברה לתועלת הציבור (חל"צ) הפועלת להשגת יעדים חברתיים באמצעות אגרות

חוב חברתיות. התכנית "זינוק להשכלה" פועלת לצמצום נשירה של סטודנטים מאוכלוסיות מוחלשות מלימודי תואר במדעי המחשב בעזרת ליווי אישי, תגבורים לימודיים ומלגות (בהתאם לקריטריונים). משנת 2015 משקיע

בנק לאומי בתכנית זו, אשר עד כה קיבלו במסגרתה 754 סטודנטים תמיכה המאפשרת להם להתמיד בתכנית הלימודים. מנתוני SFI עולה כי התכנית נחלה בהצלחה וחל קיטון במספר הסטודנטים הנושרים.

שמירה על פרטיות ואבטחת מידע של לקוחות

ההתקדמות הטכנולוגית בתחום הפיננסיים משנה את ערוצי התקשורת בין אנשים וחברות ומתווה הרגלי צריכה ושיתוף מידע חדשים. מאז התפרצות COVID-19, השינוי הורגש ביתר שאת, שכן המעבר לפלטפורמה דיגיטלית הפך להכרחי ושינה את האופן שבו אנשים וחברות מתקשרים, צורכים ומשתפים מידע.

אנו בבנק לאומי רואים חשיבות גבוהה לשמירת והגנת הפרטיות ואבטחת המידע של לקוחותינו בכל קווי העסקים, ומפעילים אמצעי הגנה רבים באמצעות מערכות הגנה שונות אותן דואג הבנק לעדכן ולשפר באופן שוטף ובהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. בנוסף, מקיים הבנק בקורות רבות לאיתור פעילות חריגה של לקוחות בזמן אמת.

בנק לאומי פועל במספר דרכים להדרכה בנושאי סיכונים ופניות. בין מגוון כלי ההדרכה מתבצעות הדרכות פרונטליות, הדרכות ממוחשבות, מבחני ידע ועוד. במכלול הכלים הנ"ל, מרבית העובדים עוברים ריענון/הדרכה בנושא כל שנה.

הרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא פרטיות ואבטחת מידע, ראו באתר הבנק



קידום אוריינות דיגיטלית

מתוך ההבנה כי לצד מאות אלפי לקוחות הפעילים בערוצים דיגיטליים ישנם עדיין לקוחות רבים שצריכים ליווי בחציית הגשר הדיגיטלי בתחום הפיננסי, מפעיל לאומי דרכים מגוונות בתחום השירות הבנקאי על ערוציו השונים ומקדם בצורה נרחבת הדרכות בנושא.

בנוסף להקניית כלים דיגיטליים, מוענקים תכנים בנושאי חינוך פיננסי באמצעות מערך בתי הספר של לאומי, הפועלים ללא עלות, בפורמט קבוצתי או אחד על אחד, ללקוחות פרטיים ועסקיים כאחד.¹⁶

במהלך 2019 מדריכי דיגיטל העבירו הדרכות אחד על אחד ב-56 סניפים ברחבי הארץ. כחלק מהפרויקט, אשר החל בשנת 2017, התקיימו 303,380 הדרכות דיגיטליות לכלל האוכלוסייה בנוסף לפרסום סרטוני "How to", **המסבירים כיצד להשתמש בפעילות השונות בערוצי הדיגיטל.**

בנוסף, בחציון השני של שנת 2019 התקיים פרויקט הדרכות ממוקד ללקוחות הגיל השלישי, בו השתתפו 2,954 לקוחות מגיל 65 ומעלה.

שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים לקידום אוריינות דיגיטלית



קידום אוריינות דיגיטלית בשת"פ עם בנק ישראל ואיגוד הבנקים

פרויקט חינוך פיננסי לגיל השלישי שהתקיים במטרה לגשר על הפער בעולם הדיגיטלי ולהקנות לאוכלוסייה זו כלים שיסייעו להם בהתנהלות פיננסית בעולם זה.



קידום אוריינות דיגיטלית בקרב בני הגיל השלישי

בשנת 2019 התקיים פיילוט עם עמותת "מחשבה טובה". במסגרת הפיילוט הועברה סדנא לבני הגיל השלישי על שימוש בסמארטפון.



קידום אוריינות דיגיטלית בקרב בני נוער

מזה 10 שנים עובדי חטיבת לאומי טכנולוגיות מתנדבים במרכז הטכנולוגי של עמותת מחשבה טובה¹⁷ בלוד. העובדים משמשים כמנטורים ומרצים בתחום התעסוקה בעמותה, מלווים את קבוצות הנוער ומפעילים את קייטנת Summer Tech - קייטנה בת שבוע ימים בנושא טכנולוגיה, כשההרצאות פותחו והועברו על ידי מומחי התוכן של הבנק.

16. בתי הספר של לאומי פועלים במגוון תחומים, בין היתר בניהול עסקים, שוק ההון, שיווק דיגיטלי, חינוך פיננסי וסדנאות לכלכלת המשפחה. להרחבה לגבי בתי הספר של לאומי, אנא ראו עמ' 40. למידע נוסף לגבי התוכניות המוצעות ראו **באתר הפרויקט**.

17. עמותת מחשבה טובה - פועלת לצמצום פערים חברתיים באמצעות טכנולוגיה.

יעדים

יעדים לשנת 2019

נושא	יעד לסוף שנת 2019	סטאטוס	פירוט
חדשנות דיגיטלית	פיתוח חממת פיתוח לצרכי קשישים במסגרת שיתוף הפעולה עם TechForGood	בוצע	תמיכה בחממת פיתוח הממוקדת ביצירת מענה לצרכי קשישים במסגרת שיתוף הפעולה עם TechForGood
קידום אוריינות דיגיטלית	קיום הדרכות על השירותים הדיגיטלים בלאומי	בוצע	ביצוע הדרכות ל-100,000 לקוחות

יעדים לשנת 2020

נושא	יעד לסוף שנת 2020	פירוט
קידום אוריינות דיגיטלית	קיום הדרכות בנושאי אוריינות דיגיטלית על בדגש על אוכלוסיית הגיל השלישי	ביצוע הדרכות ל-2,000 אנשים מהגיל השלישי



הצמחת הכלכלה והחברה בישראל

26 ספקים

הצטרפו לדירוג מעלה ביוזמתו של הבנק משנת 2015
ועד למועד פרסום הדוח

SWITCH

תכנית חדשנית במסגרתה משובצים מנהלים בדרגים
בכירים בבנק לעבוד בעמותות חברתיות למשך שנה
במטרה לסייע בהרחבת פעילותן

48- מיליון ₪

היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי בשנת
2019

46,000- כ

שעות התנדבות הושקעו על ידי כ-4,700 עובדי
הקבוצה במהלך 2019

4.5- מיליארד ₪

הושקעו באשראי לקידום נושאים חברתיים וסביבתיים

6- מיליון ₪

רכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות
המוגדרות בתת תעסוקה

92%

מסך הרכש במהלך 2019 הינו רכש כחול לבן, שבוצע
מחברות ישראליות

269- מיליון ₪

אשראי חדש לפרויקטים סולאריים

164 מיליון ₪

להלוואות סטודנטים



לקבוצת לאומי, כאחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, יש השפעה רחבת-היקף על כלכלת ישראל ועל יציבות המשק. כארגון הפועל בתוך הקהילה, אנו מכירים באחריותנו לפעול להעצמת החברה והכלכלה בישראל ולחיזוק הגורמים אשר בידיהם לפתח וליישם פתרונות הולמים לאתגרים העומדים בפניהם.

השפעה זו באה לידי ביטוי בשני מישורים עיקריים:

השפעתה הישירה של קבוצת לאומי על הכלכלה והחברה בישראל, הנובעת מהיותה של הקבוצה גוף פיננסי מוביל במשק, הנותן שירותי אשראי ופיננסים למיליוני לקוחות ושהצלחתו העסקית קשורה בחוסן הכלכלי והחברתי של הקהילה בישראל.

השפעתה העקיפה של קבוצת לאומי על הכלכלה והחברה בישראל, הנובעת מתמיכה בפעילות הכלכלית של המדינה באמצעות מימון של פרויקטי תשתית, ליווי מגוון סקטורים במשק לרבות תעשייה, מסחר, כימיה, מזון, ועד, קידום עסקים קטנים, קידום מסחר ומעורבות בשוק ההון, שירותים בעלי ערך חברתי וסביבתי, רכש מקומי וגלובלי, תרומה כספית לקהילה ותשלום מסים לקופת המדינה.

יצירת ערך סביבתי וחברתי

המשק הישראלי עובר בשנים האחרונות שינויים משמעותיים בתחום האנרגיה המתחדשת, תוך צמצום בצריכה של אנרגיה מזהמת והפחתת גזי חממה. בעקבות כך, מציעה הקבוצה ללקוחותיה מגוון מוצרי מימון המסייעים להתמודדותם עם האתגרים הסביבתיים העומדים בפניהם, צמצום השפעתם השלילית והרחבת השפעתם החיובית על הסביבה. אתגרים אלו משפיעים, בין היתר, על סקטור החקלאות, הבנייה, התחבורה, האנרגיה והמים.

כדי לתת מענה לאתגרים החברתיים הניצבים בפני לקוחותיה, מפתחת הקבוצה מוצרי אשראי חברתי ייחודיים; כאלה המסייעים לפיתוח כלכלי וחברתי באמצעות מתן אשראי למתקני חינוך ובריאות ודיוור בר השגה, עידוד עסקים קטנים וקידום אוכלוסיות מוחלשות בישראל. החטיבה הבנקאית פועלת לקידום עסקים המקדמים צרכים חברתיים בליבת פעילותם העסקית, כגון עסקים המעסיקים אנשים עם מוגבלות או נוער בסיכון.

אחריות באשראי והשקעות

הקבוצה פועלת על מנת לזהות ולנטר את הסיכונים הפוטנציאליים הנובעים מפעילותה ומקפידה על גידורם בכדי להימנע מגרימת נזק. האשראי הסביבתי והחברתי מוענק על ידי החטיבה העסקית והחטיבה הבנקאית.¹⁸

מדיניות האשראי של לאומי כוללת התייחסות להיבטים של סיכונים סביבתיים וניסיון לזהות את החשיפה הסביבתית בתחום האשראי כדי לנהלה ולצמצמה ככל האפשר. כדי לחזק את תהליך הזיהוי והבקרה של ההיבטים הסביבתיים בפעילות האשראי כחלק אינטגרלי מהתרבות הארגונית, הוכן בשנה האחרונה נוהל עבודה פנימי בסיוע יועצים חיצוניים. הנ"ל, בנוסף להדרכות המועברות לגורמים רלוונטיים בקווי העסקים.

הנוהל הפנימי מגדיר כלים לניהול הסיכונים הסביבתיים בלאומי, כחלק מהתהליך הנאות של הערכת סיכוני האשראי. בנוהל נקבעו הכללים, התהליכים ודרכי הפעולה לניהול החשיפה של הבנק לסיכונים אלה במטרה להביא לצמצומם ככל הניתן.

בשנת 2019 התקיים פורום רב מקצועי בלאומי, בו הוצג נושא השקעות אחראיות בארץ ובעולם והוקמה קהילה פנים ארגונית לקידום מהלכים בתחום זה, על היבטיו השונים.

הרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא שיקולים באשראי ובהשקעות, ראו באתר הבנק

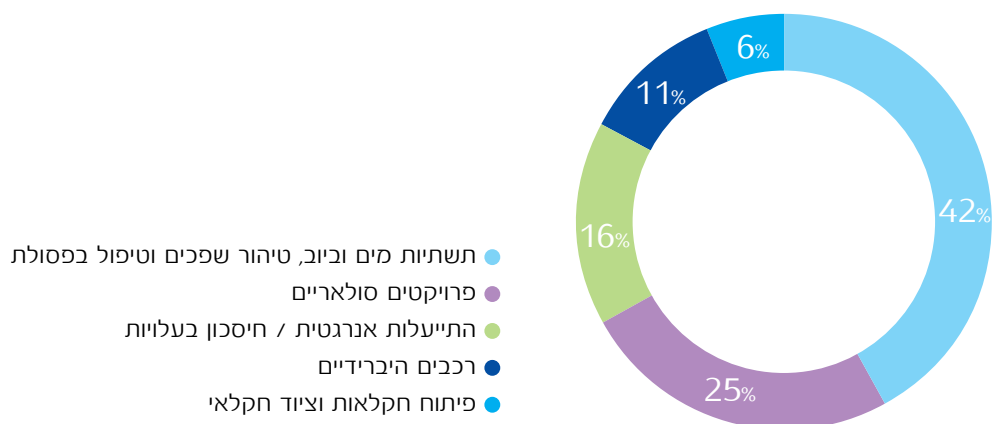


18. הנתון המוצג מטה משקף את סך האשראי החדש שהועמד במהלך שנת 2019 ולא את סך האשראי המצטבר או חידוש אשראים שניתנו בשנים קודמות. הנתונים המוצגים נאספו באופן ידני לצורך דוח זה וללא שליפה ממוכנת, ועל כן אינם ברי השוואה לשנים קודמות. הנתונים כוללים אשראי כספי וערבויות



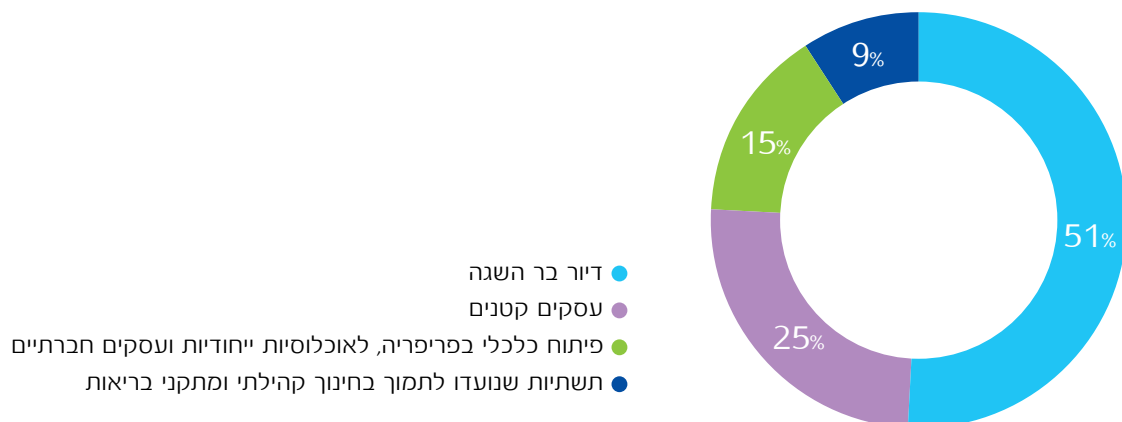
בשנת 2019 העניק לאומי כ-1.08 מיליארד ₪ כאשר לקידום נושאים סביבתיים¹⁹

פילוח אשראי שהועמד לטובת נושאים סביבתיים 2019



בשנת 2019 העניק לאומי כ-3.44 מיליארד ₪ כאשר לקידום נושאים חברתיים²⁰

פילוח אשראי שהועמד לטובת נושאים חברתיים 2019



הרחבה אודות הערך הכלכלי שיצרה קבוצת לאומי במהלך 2019, ראו את הדוח הכספי של הקבוצה לשנת 2019



19. כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (0.4 מיליארד).
 20. כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (0.26 מיליארד).

הצמחת הלקוחות הפרטיים והציבור הרחב

קבוצת לאומי מעניקה שירות ללקוחותיה הפרטיים באמצעות החטיבה הבנקאית בבנק לאומי ובאמצעות **PEPPER** ו-**VIDEA**. הקבוצה פרוסה בכל חלקי הארץ כדי להעניק את מגוון השירותים והמוצרים שלה לכלל לקוחותיה תוך כדי יצירת מענה רב ערוצי עבורם: באינטרנט ובמובייל, במרכזי הבנקאות הטלפונים, בסניפים, בעמדות "מידע לאומי", ובכספומטים.

החטיבה הבנקאית בלאומי פועלת באופן מתמיד לשיפור רמת השירות ויצירת ערך עבור לקוחותיה בהתאם לשלבים השונים בחייהם. המוצרים המרכזיים המוענקים ללקוחות הפרטיים הם שירותי עובר ושכ, פיקדונות וחסכונות, אשראי צרכני, כרטיסי אשראי, משכנתאות, ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני.

הנגשת השירותים לכלל האוכלוסייה וקידום אוכלוסיות מוחלשות

קבוצת לאומי פועלת להנגשת שירותיה באמצעות הסניפים והדיגיטל לכלל הקבוצות בחברה הישראלית, ללא הבדל מין, דת, גיל, מיקום גיאוגרפי או מוגבלות פיזית. נכון לסוף שנת 2019, לבנק לאומי 209 סניפים לקווי העסקים של החטיבה הבנקאית והחטיבה העסקית מסחרית. הסניפים מפוזרים ברחבי הארץ, כאשר 39 מתוכם ממוקמים בלב יישובים בפריפריה, 22 באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה החרדית, ו-40 באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה הערבית. הרוב המוחלט של סניפי הבנק מונגשים פיזית בהתאם לתקנות הנדרשות.

במהלך 2019, קיים לאומי כנס נשות עסקים בחברה החרדית בשיתוף עיתון "משפחה", העוסק בניהול בנקאי של עסקים קטנים לכ-600 מובילות דעה ונשות עסקית בחברה החרדית.

בנק לאומי פועל למניעת התפתחות חובות ונוקט הידברות ישירה, רגישה, מהירה ועניינית עם לקוחות הנתונים בקשיים כספיים, תוך בחינה פרטנית של יכולותיהם להסדיר את חובותיהם ומציאת פתרון נוח ככל האפשר, הן באמצעות מפגשים עם לקוחות חייבים והן באמצעות שירותים שונים, כגון פסק זמן מהמשכנתא, אשר נועד להקל על רוכשי דירה לאורך תקופת ההחזקה.

בשנת 2019 התקיימו כ-260 ימי לקוחות שבמסגרתם נפגשו נציגי לאומי עם 5,182 לקוחות חייבים במטרה לסייע להם למצוא פתרון מיטבי לטיפול בחובותיהם.

הצמחת החברה הערבית בישראל

בנק לאומי מציע מגוון מוצרים ושירותים הייעודיים לחברה הערבית בישראל בהמשך למיזוג בנק ערבי ישראלי לבנק לאומי ב-2016. כיום, נהנים לקוחות בנק ערבי ישראלי לשעבר מהגב הפיננסי האיתן של לאומי, המאפשר היצע נרחב של הצעות ערך ומוצרי אשראי והשקעות, לצד שירות לקוחות פרונטלי קשוב ומעמיק בשפה הערבית. בנוסף, תגבר הבנק את מדריכי הדיגיטל הפזורים בסניפים באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה הערבית, המבצעים הדרכות אישיות ללקוחות בסניפים.

במסגרת פעילות לאומי להצמחת החברה הערבית בישראל, מציע הבנק פעילויות העשרה ומפגשים להעצמת נשים, עידוד עסקים בבעלות נשים, הלוואות מותאמות לצרכי עסקים וזמינים מהמגזר הערבי והלוואות מיוחדות לקראת החגים בחברה הערבית.

**הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא נגישות לאנשים עם
מוגבלויות, ראו באתר הבנק**



**הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא שירותים לקידום אוכלוסיות
מוחלשות, ראו באתר הבנק**



קידום הידע הפיננסי

קבוצת לאומי שואפת להקנות ללקוחותיה את הידע והכלים הנדרשים לשימוש מיטבי בשירותים הפיננסיים העומדים לרשותם במטרה לאפשר להם לייצר תשתית כלכלית שתשפיע על התפתחותם האישית, המקצועית והעסקית.

יוזמות לקידום הידע הפיננסי של לקוחות

פישוט המידע ללקוח: כחלק מתהליכים שהבנק מבצע לשיפור השירות ללקוחות, נוסחו ועוצבו מחדש ההודעות הנשלחות ללקוחות בנושאי עמלות, חריגה ממסגרת אשראי ותעודת זהות בנקאית בכדי להפוך את המידע בהן לברור ופשוט יותר להבנה.

עידוד חיסכון ומודעות לצרכנות נכונה: לאומי

מסייע ללקוחותיו לנהל את חשבון הבנק שלהם בצורה מיטבית תוך עידוד החיסכון, צרכנות נכונה ותכנון העתיד. לצורך זה מעמיד הבנק מגוון רחב של פיקדונות וחסכונות במסלולי הצמדה מגוונים, בתדירויות הפקדה ולתקופות מגוונות, עם אפשרויות יציאה משתנות במטרה להתאים אישית את תהליך החיסכון עבור לקוחות.

שירותי ייעוץ פנסיוני: הבנק מציע ללקוחות מתאימים שירות ייעוץ פנסיוני מקיף ומקצועי, המותאם לצרכים הביטוחיים, הפיננסיים והמשפחתיים שלהם ולתכניות שלהם לגיל הפרישה. בנוסף, הבנק פיתח שירות דיגיטלי חדשני המאפשר ללקוחות כלל הבנקים לקבל מידע על כלל הנכסים הפנסיוניים שברשותם, היכן הם מנוהלים, יתרות צבורות ודמי ניהול שמשולמים, במהירות ביעילות וללא עלות.

כנסי חינוך פיננסי: כנסי לקוחות מאפשרים ללאומי

להעניק מענה ממוקד לקבוצות שונות באוכלוסיה, ולהתאים עבורן מידע שימושי בנוגע לניהול תקציב המשפחה והכלים הפיננסיים העומדים לרשותם.

קפה דיגיטל: במהלך 2019 ערך לאומי 6 הרצאות הפתוחות לקהל הרחב העוסקות במגוון רחב של נושאים פיננסיים, החל מבנקאות דיגיטלית וכלה בבנקאות לעסקים.

לאומי בלוג: מדי חודש מתפרסמים בלאומי בלוג כשמונה טורים חדשים המכילים מידע עדכני ורלוונטי במגוון רחב של נושאים.

בנוסף, לאומי תומך בעמותות ויוזמות חברתיות הפועלות להעצמת ידע הפיננסי:

יזמים צעירים - קבוצת לאומי תומכת בפעילות ארגון יזמים צעירים מיום היווסדו בישראל לפני כעשרים שנה. בתכנית משתתפים כ-3,500 בני נוער מכ-90 יישובים ברחבי הארץ ומכל המגזרים. פירוט נוסף ניתן לראות בעמ' 62.

פורום חינוך פיננסי של הפיקוח על הבנקים: הפורום פועל זה כמה שנים על מנת לקדם יוזמות שונות שמטרתן העמקת הידע הפיננסי בקרב אוכלוסיות שונות. בשנת 2019 המיקוד היה חינוך דיגיטלי לגיל השלישי.

עמותת "פעמונים": הארגון מסייע ליחידים, למשפחות, לארגונים ולאוכלוסיות במצבי חיים מגוונים, המעוניינים בהדרכה וביעוץ פיננסי וזקוקים לרכישת ידע, כלים והרגלים בתחום. הסיוע ניתן באמצעות הפצת מידע וכלים לעבודה עצמית וליווי כלכלי אישי או קבוצתי בן מספר חודשים בתחום ההתנהלות הכלכלית. בנוסף לכך, מפעיל הארגון תכניות של חינוך פיננסי, בכל רחבי הארץ, הכוללות הרצאות ומערכי לימוד וסדנאות קבוצתיות.

שיעור אחר: מתנדבי לאומי מעבירים שיעורי חינוך פיננסי בבתי ספר ומעצימים את הידע הפיננסי לילדים ונוער במסגרות השונות. היקף הפעילות בשנת 2019 כלל 54 קורסים בבתי ספר ביישובי פריפריה ברחבי הארץ, בהשתתפות 475 עובדים ו-45 יחידות מאמצות. סך היקף הפעילות מוערך בכ-950 שעות התנדבות.

למרחב: תכנית ליווי פיננסי, במודל חדשני המשנה את חייהם של מאות צעירים ללא עורך משפחתי. תמיכה משולבת התנדבות עובדים.

חיים בפלוס: העמותה פועלת במטרה לקדם רווחה כלכלית אישית ולמנוע הידרדרות לחובות ולעוני, באמצעות חינוך פיננסי. העמותה מעבירה קורסים עבור צעירים בגילאי 17-22, המעניקים להם כלים פרקטיים וכישורי חיים להתנהלות כלכלית אחראית.

בנוסף הבנק תומך ביוזמות מקומיות של עמותות שונות בתחומים של חינוך פיננסי לבני נוער ומשפחות במשבר כלכלי.

הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא הנגשה של ידע פיננסי,
ראו באתר הבנק



בתי הספר של לאומי

במסגרת הפעילות הנרחבת בתחום ההעצמה הכלכלית של אוכלוסיות שונות בחברה, הוקמו "בתי הספר של לאומי", שנועדו להקנות לציבור הרחב וללקוחות הבנק מגוון כלים מקצועיים ומיומנויות פיננסיות על ידי מיטב המומחים, ללא עלות.

מסגרת	נושאים	היקפי פעילות
בית ספר לניהול עסקים	קורס מקיף שמטרתו להעניק לבעלי עסקים קטנים מגוון כלים מעשיים שיסייעו לעסק שלהם לצמוח ולהתפתח. הקורס פתוח ללקוחות כל הבנקים, ללא עלות. בין תכני הקורס: נטוורקינג, משא ומתן, מסחר אלקטרוני, שיווק דיגיטלי, פיתוח עסקי, היבטים פיננסיים בעסק, היבטי מיסוי בעסק. בנוסף, מתקיימות סדנאות חד פעמיות בהתאם לביקוש והצורך שעולה מן הלקוחות.	במהלך 2019 התקיים מחזור אחד של הקורס ב-6 אזורים במקביל ברחבי הארץ. כל אחד מהקורסים נערך בהיקף של 35 שעות אקדמאיות וסך כמות המשתתפים עמד על כ-1,000 בעלי עסקים. בין השנים 2014-2019 השתתפו בקורס כ-4,000 לקוחות עסקיים מרחבי הארץ.
בית ספר לשיווק דיגיטלי - "דיגיטליות בעסקים"	בית ספר ייחודי שהוקם בשנת 2017 בשיתוף סלונה עבור נשים יזמיות בתחילת דרכן או בעלות עסקים קטנים, במטרה להעניק להן כלים פרקטיים להקמה ושיווק העסק באמצעות מגוון פלטפורמות דיגיטליות. בית הספר פתוח לכל לקוחות הבנקים.	בשנת 2019 התקיימו כ-4 מחזורים של הקורס, המונה 7 מפגשים, בהשתתפות של כ-220 יזמיות. בנוסף התקיימו 2 מחזורים בשת"פ עם רשויות מקומיות. דיגיטליות בעסקים מגיעות לאשדוד - בהשתתפות 40 נשים. דיגיטליות בעסקים מגיעות לחדרה - בהשתתפות 50 נשים.
בית ספר לדור ההמשך	קורס המיועד ללקוחות דור ההמשך של בעלי עסקים בינוניים משפחתיים, אשר נמצאים בשלב של מעבר בין-דורי. בית הספר נועד להעניק להם כלים מעשיים ושיפור מיומנויות עסקיות, תוך התייחסות לצרכים הייחודיים של אותם עסקים בעולם המשתנה. בין תכני הקורס: אסטרטגיה וחדשנות, מו"מ בעסק משפחתי, נטוורקינג, כיצד לנצח בעולם תחרותי ועוד.	2 קורסים בני 2-3 מפגשים. בשנת 2019 השתתפו בקורס כ-60 לקוחות לאומי, ללא תשלום.

מסגרת	נושאים	היקפי פעילות
בית הספר לשוק ההון	בית ספר לשוק ההון הוקם במטרה להעניק ללקוחות כלים מעשיים להתנהלות נבונה בשוק ההון. הקורס עוסק בנושאים מגוונים בשוק ההון, ביניהם השקעה בניירות ערך, התאמת השקעות ופסיכולוגיה של ההשקעות, 'לאומי טרייד', חיסכון פנסיוני ועוד.	במהלך שנת 2019 התקיים מחזור של בית הספר לשוק ההון, אשר מנה 5 מפגשים בשיתוף האוניברסיטה הפתוחה בהשתתפות 500 לקוחות.
בתי הספר לכלכלת המשפחה	סדנאות ללקוחות פרטיים ומשפחות צעירות במטרה להקנות כלים מקצועיים לניהול תקציב משפחתי וגיבוש תקציב המוביל לצמיחה בליווי צוות מקצועי הן של הסניף והן של חברה חיצונית שליוותה את הפעילות.	במהלך 2019, התקיימו כ-60 מפגשים בנושא כלכלת המשפחה בהשתתפות כ-2,000 לקוחות הפרטיים.
סדנאות אמזון	עם כניסת אמזון לישראל בשנת 2019, קיימנו מפגשים ללקוחות עסקים קטנים בנושא "הזדמנויות ואתגרים עם כניסת אמזון לישראל" והקמת חנות אינטרנטית.	4 סדנאות בהשתתפות כ-400 משתתפים סה"כ.
בית ספר לגיל השלישי פיילוט	בית הספר הוקם במטרה לתת ערך מוסף ללקוחות בני הגיל השלישי ולהעניק להם כלים וידע בהתנהלות במספר תחומים: שימושים דיגיטליים, עולם ההשקעות, הנדסה חברתית, משמעויות בניהול חן בנק ועוד. הפיילוט התקיים בשיתוף האוני' הפתוחה.	במהלך 2019 התקיים פיילוט אחד. 3 מפגשים בני 3 שעות בהשתתפות כ-50 לקוחות.



מוצרים ושירותים בעלי ערך משותף ללקוחות פרטיים

במטרה לאפשר לקבוצות רבות ככל שניתן באוכלוסייה גישה לשירותים הפיננסיים המותאמים לצרכיהם וליכולתם, לאומי מציע ללקוחותיו הפרטיים מוצרים בהתאם למאפייניהם השונים, בשאיפה להשיא ערך משותף - חברתי, סביבתי וכלכלי - לבנק לאומי, ללקוחות המשתמשים בשירותיו ולחברה הישראלית ככלל.

- **הלוואות סטודנטים לרכישת השכלה גבוהה:** בנק לאומי מזהה לקוחות הנמצאים בתקופת צמיחה בחייהם ומציע להם הלוואות בתנאים המותאמים לצרכיהם תוך כדי שיתוף פעולה עם מוסדות הלימוד לסבסוד הריביות והרחבת הנגישות לרכישת השכלה הגבוהה. במהלך 2019, העניק לאומי 5,692 הלוואות בסכום כולל של כ-163 מיליון ₪.
- **הלוואות מותאמות ללקוחות מהחברה הערבית:** לאומי מכיר במורכבות והאתגר הקיימים ברישום נכסים בחברה הערבית ומעמיד לרשות לקוחותיו הלוואה ייחודית לבניה או שיפוץ של נכס מגורים ללא שיעבוד הנכס. במהלך 2019, העניק לאומי 226 הלוואות בסכום כולל של כ-275 מיליון ₪.
- **הלוואות ייעודיות למגזר החרדי:** לאומי יצר שיתופי פעולה עם חסידויות על מנת לענות לצרכי החברה החרדית ולאפשר מימון פעילויות מיוחדות, כדוגמת בניית בתי כנסת ורכישת מקום בבית הכנת, על ידי מתן הלוואות לחסידים או לגופים מטעם החסידות. במהלך 2019, העניק לאומי 380 הלוואות בסכום כולל של כ-16 מיליון ₪.
- **הלוואות להקמת מתקנים סולריים פרטיים:** לאומי מעמיד לרשות לקוחותיו מסלולי מימון למתקנים סולאריים קטנים ובינוניים, המיועדים ללקוחות שבבעלותם גג, מבנה או קרקע שאפשר לבנות עליהם את המתקן, וכן ליזמים המעוניינים לשכור גג או קרקע לשם כך. במהלך 2019, העמיד לאומי הלוואות אלה בסכום כולל של כ-100 מיליון ₪, כאשר כ-651 אלף ₪ מהם הוענקו ל-9 לקוחות פרטיים, וכ-99 מיליון ₪ הוענקו ל-376 לקוחות מסחריים.
- **הלוואות למימון רכישה של כלי-רכב היברידיים:** לאומי מציע ללקוחות פרטיים מימון מיוחד לרכישה של כלי-רכב היברידי. במהלך 2019, העניק לאומי 903 הלוואות בסכום כולל של כ-83 מיליון ₪.
- **הלוואות למימון תהליך פונדקאות:** לאומי מציע ללקוחות פרטיים מימון מיוחד לליווי תהליך פונדקאות. במהלך 2019 הועמדו 5 הלוואות על סך 460 אלף ₪.



הצמחת המגזר העסקי

חיזוק עסקים קטנים ובינוניים

כ-578,000 עסקים, המהווים כ-99% מהעסקים הפועלים בישראל, שייכים למגזר העסקים הזעירים, הקטנים והבינוניים.²¹ מגזר זה מספק כ-1.74 מיליון משרות בישראל, אחראי לכ-52% מהתוצר במגזר העסקי ומשמש כאחד ממנועי הצמיחה העיקריים של המשק בישראל.²² מתוך כך, לחיזוק כושר התחרות של עסקים קטנים השפעה משמעותית על הכלכלה והחברה בישראל בכללותן.

בעלי עסקים קטנים מתמודדים עם אתגרים בירוקרטיים, עם מחסור בידע ניהולי ומתקשים להיעזר במסלולי האשראי הקונבנציונליים עקב היעדר הון או ביטחונות פיננסיים ראויים. מתוך הכרה בצרכיהם של בעלי עסקים קטנים ובינוניים וחשיבותם למשק, קבוצת לאומי המשיכה במהלך 2019 בייצור ופיתוח מהלכים ומוצרים המותאמים לצרכיו של מגזר זה.

סך יתרות האשראי למגזר העסקים הקטנים והזעירים בישראל נכון לסוף שנת 2019 היה כ-62.7 מיליארד ₪ וסך יתרות האשראי למגזר העסקים הבינוניים בישראל נכון לסוף שנת 2019 היה כ-29.6 מיליארד ₪, סך הכול: כ-92.3 מיליארד ₪.²³

פיקדונות העסקים הקטנים והבינוניים בישראל הסתכמו נכון לסוף 2019 ב-98.9 מיליארד ₪.

21. נתוני 2017: מתוך: דמוגרפיה של עסקים - שרירות ותנועות של עסקים 2015-2017, עסקים פעילים לפי ענף כלכלי וקבוצות גודל (לוח 1), הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2018.

22. נתוני 2017: מתוך: משרות שכיר לפי ענף כלכלי וקבוצות גודל (לוח 2), הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2018; מתוך סקר עסקים, משרד הכלכלה והתעשייה, הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, 2018.

23. אשראי זה אינו כולל אשראי חוץ-מאזני ומכשירים נגזרים.

חיזוק עסקים גדולים

קבוצת לאומי מעניקה שירותים בנקאיים ופיננסיים לתאגידים המובילים במשק, לרבות תאגידים בתחומים כמו בנייה ונדל"ן, תשתיות, תעשייה, תחבורה, כימיה וטכנולוגיה. יכולת הקבוצה להעניק מימון ושירותים לתאגידים אלה מהווה תרומה מכרעת לצמיחת המשק, וזאת במסגרת המגבלות הרגולטוריות.

השירותים הניתנים כוללים מימון שוטף על פי צרכי הלקוחות; מימון השקעות לשימור הפעילות והרחבתה; מתן פתרונות בתחום המימון והסחר הבינלאומי; מימון וליווי פרויקטים לאומיים ובינלאומיים; מימון מיזוגים ורכישות; ארגון סינדיקטים; יצירת מכשירים פיננסיים להגנה מפני סיכונים מטבע, סיכונים ריבית ושינויים במחירי סחורות; שירותי השקעות ופעילות בשוק ההון.

סך יתרות האשראי למגזר העסקים הגדולים בישראל נכון לסוף שנת 2019 היה כ-67.2 מיליארד ₪.²⁴ פיקדונות העסקים הגדולים בקבוצת לאומי בישראל הסתכמו נכון לסוף 2019 ב-53.5 מיליארד ₪.



24. אשראי זה אינו כולל אשראי חוץ-מאזני ומכשירים נגזרים.



יזמות לקידום ידע והקניית כלים ללקוחות עסקיים

הנגשה וניתוח של מידע פיננסי לעסקים: ניהול ועיבוד מידע פיננסי הם אתגרים משמעותיים שעמם מתמודדים מנהלי הכספים בחברות עסקיות. מנהל הכספים בחברה מתבסס בעבודתו על מידע שוטף ואיכות המידע ומהימנותו הם גורם המשפיע רבות על ניהול הכספים, יכולת קבלת ההחלטות בחברה בזמן אמת וכפועל יוצא על הצלחתה. כדי לסייע לחברות בהתמודדות מול אתגרים אלו, קיים בלאומי השירות Cash Management. שירות זה מנגיש באמצעות מערכת ממוחשבת פתרונות לבית העסק, בממשק אינטרנטי מאובטח ונוח לשימוש. השירות כולל ניהול וריכוז מידע פיננסי מכלל המערכת הבנקאית בארץ ובעולם.

כנסים ללקוחות עסקיים: במהלך שנת 2019 התקיימו עשרות כנסים ומפגשים מקצועיים, בהם השתתפו אלפי לקוחות עסקיים, לשיפור הידע הנגיש ללקוחות וההכרות עם הלקוח וצרכיו. בין השאר עסקו המפגשים בניהול עסקים משפחתיים ובין-דוריים, השקעות ושוק ההון. בנוסף, יזם לאומי מפגשים והרצאות שעסקו בפתרונות השימוש באנרגיה סולארית לקידום השימוש באנרגיה הירוקה.

שיתוף פעולה עם עמותת Consul: העמותה, מבית האוניברסיטה העברית, מאפשרת לסטודנטים מצטיינים ללוות עסקים קטנים ובינוניים במסגרת ראייה כוללת של העסק תוך ליווי ושיפור תהליכים בעסק. במסגרת זו, ליוו מנהלי מגזר וקציני אשראי את הסטודנטים מצד אחד, ואת בעלי העסקים במידת הצורך מן הצד השני.

"לאומי באים עד אליך": מדי שבוע בשנת 2019 יצאו מנהלים בלאומי להיפגש עם לקוחות עסקיים בבית העסק. בפגישות אלה דנו המנהלים עם אתגרים איתם מתמודדים, והציעו מיידית פתרונות בנקאיים ואחרים (במסגרת הצגת הצעת הערך הכוללת של לאומי לעסקים קטנים). בסך הכול התקיימו אלפי פגישות מחוץ לסניפי לאומי. כמו כן, במסגרת מודל שירות עסקי חדש, נערכת מידי כחצי שנה שיחת עומק עם הלקוח (בבית העסק או בסניף) להבנת צרכיו העסקיים והאישיים, כדי להתאים עבורו את הצעת הערך הטובה ביותר בטווח הקצר והארוך.



מוצרים ושירותים בעלי ערך משותף ללקוחות עסקיים

בצד מגוון השירותים ומסלולי האשראי, קבוצת לאומי מציעה גם מסלולים ייחודיים והטבות לעסקים קטנים, עסקים הפועלים בפריפריה הגאוגרפית והחברתית ולגופים העוסקים בפעילויות חברתיות בשאיפה לייצר ערך משותף.

תכנית לאומי - קורת לקידום עסקים קטנים בפריפריה: במסגרת התכנית, הפועלת משנת 2009, מעניק לאומי הלוואות בתנאים מועדפים לעסקים קטנים בפריפריה. בשנת 2019 הועמדו כ-130 הלוואות בסכום כולל של כ-34 מיליון ₪.

הקרן בערבות המדינה: מזה למעלה מעשור, במטרה לתמוך ולקדם את המשק הישראלי, בעלי עסקים קטנים ובינוניים אשר קיימת הצדקה כלכלית לקיומם והם בעלי פוטנציאל להתפתח וליצור מקומות עבודה חדשים בישראל שמתקשים בקבלת אשראי יכולים ליהנות מהלוואות בערבות המדינה. במסגרת שיתוף פעולה זה, מעמיד לאומי הלוואות לעסקים ממגוון הענפים במשק במטרה לאפשר להם למצות את פוטנציאל ההתפתחות שלהם ואת תרומתם לתעסוקה ולתוצר, לטובת הכלכלה הישראלית. בשנת 2019 הועמדו 1,463 הלוואות בסכום כולל של כ-518 מיליון ₪.

יוזמות עתיד - הלוואות ליזמיות זעירות בנקאית: מיזם משותף עם עמותת "יוזמות עתיד" אשר החל ב-2012. במסגרת שיתוף הפעולה, העמותה מלווה יזמיות עם קשיים כלכליים, בעלות עסק או רעיון לעסק, ומעניקה להן חבילת תמיכה הכוללת תכנית עסקית, ליווי עסקי על ידי מנטור/ית, הכשרה עסקית, הטבות לפיתוח העסק וגישה למימון מבנק לאומי המעניק הלוואות של עד 40 אלף ₪.

הלוואות סולאריות לעסקים קטנים: במטרה לקדם את השימוש באנרגיה ירוקה של בעלי עסקים קטנים, עסקים שיש בבעלותם נכס המאפשר הקמת מערכות לאנרגיה סולארית, יכולים ליהנות מהלוואה בגובה של עד 100% מערך המתקן הסולארי.

מימון פרויקטי תשתיות סביבתיים: בשנת 2019 השתתף לאומי במימון של פרויקטים בעלי השפעה חיובית על הסביבה כגון הקמת מתקני אנרגיה חלופית וטיפול בפסולת.

269 מיליון ₪ סך האשראי החדש שהועמד עבור הלוואות סולאריות לכלל לקוחות קווי העסקים של לאומי בשנת 2019



לאומי. חברתי. סביבתי גם בזמני משבר

לאומי. חברתי. סביבתי גם בזמני משבר

התמודדות לאומי עם משבר הקורונה עבור החברה והכלכלה בישראל

על רקע התפתחות אירוע נגיף הקורונה והשלכותיו על הכלכלה בישראל ובעולם, ובתוך כך על משקי הבית והעסקים, בנק לאומי החיל שורה של צעדים (חלקם, תוך שימוש בהקלות רגולטוריות שנתנו למערכת הבנקאית), במטרה לסייע למשקי הבית והעסקים לצלוח תקופה זו:

שיפור השירות ללקוח והתאמות לעבודה מרחוק

משבר הקורונה הגביר את הצורך בפיתוח כלים דיגיטליים מתקדמים. לאור זאת, במהלך המחצית הראשונה של 2020 המשיך בנק לאומי לפתח ולהרחיב את הכלים הדיגיטליים עבור לקוחותיו. בכלל זה, הורחבו מגוון הפעולות הבנקאיות שניתן לבצע בערוצים הדיגיטליים של הבנק, והבנק ריכז את כל הכלים והשירותים שיעזרו להם להמשיך ולנהל את החשבון בצורה קלה ונוחה ובזמנים שנוחים להם:

- **הזמן פגישה** - קבלת לקוחות, למעט אוכלוסיות מוחרגות (לקוחות מעל גיל 70, צרכי נגישות, נשים בהריון וכו'), רק בתיאום מראש. טרם הפגישה נעשה ניסיון לסייע טלפונית ובכך לייתר את הפגישה.

• קידום השימוש בדיגיטל -

1. פישוט תהליך ההצטרפות לשירותים הדיגיטליים ללקוחות פרטיים ועסקים;
2. עידוד והסברה על שימוש באפליקציה;
3. תשלום שוברי חוק מכר וקבלת ערבות בנקאית בדיגיטל;

- **ליווי לקוחות בזמן משבר** - בתקופה זו קיימו מנהלי הלקוחות בחטיבה הבנקאית ובחטיבה העסקית שיחות יזומות במטרה לייעץ ולסייע בזמן המשבר.

- לאור אתגרי התקופה הוצעה **ללקוחות PEPPER** חבילת הטבות שהותאמה לקשת צרכי הלקוח, והושק שירות חדשני המעודד את הלקוח לחסוך דרך מספר כללים אוטומטיים המאתרים הזדמנויות לחסוך בהן תוך כדי השגרה ובהתאם להתנהלות הכלכלית.

- לאור המשבר בשוק ההון, **VIDEA** הציעה ללקוחותיה מעבר לתיק השקעות סולידי מאוד ללא דמי ניהול. עבור הלקוחות שמכרו את ני"ע בתיק ההשקעות והעבירו את כספם לחשבון עו"ש, הוצע פיקדון נושא ריבית בבנק לאומי.

הקלות ויזמות באשראי

- אושרו **למעלה מ-90,000 בקשות לדחיית תשלומים** שוטפים.
- **מתן אשראי לחברי הסתדרות העובדים**, לקוחות כלל הבנקים, בתהליך דיגיטלי.
- **קיום ימי לקוחות טלפוניים** עבור לקוחות שחווים קשיים פיננסיים במטרה להציע להם הסדרים והטבות תוך התחשבות ביכולת ההחזר שלהם. מבצע ייחודי ורחב היקף מול אלפי חייבים המטופלים במרכזי גבייה ושלא קיים להם הסדר פעיל, באמצעים דיגיטליים, על מנת להזמין לפנות לבנק לצורך יצירת הסדרי חוב לטובת הלקוח החייב.



לאומי חברתי. סביבתי גם בזמני משבר

משכנתאות

- **הקפאת תשלומי משכנתא** - לאומי הינו הבנק הראשון שהציע הקפאת תשלומי משכנתא לשלושה חודשים ללקוחותיו ללא תשלום עמלה. בהמשך, הרחיב הבנק את השירות ואפשר ללקוחותיו להקפיא את התשלומים עד לשישה חודשים, עם אפשרות בקשה הארכה ל-24 חודשים. עד ל-31.7.20, **הוקפאו מעל 30 אלף משכנתאות של לקוחות.**
- **משכנתא "טוטאל דיגיטל"** - הושק תהליך חדיש המאפשר ללקוחות לבצע את כל תהליך המשכנתא ללא צורך בהגעה לסניף, כולל חתימה על מסמכים ההלוואה באמצעות שיחת וידאו מוקלטת.
- **הארכת הלוואות היוון ליזמים** לתקופה של עד 4 שנים בפרויקטים המלווים ע"י הבנק. הבנק מאפשר לרוכש לקחת הלוואה לתקופה זו, ללא תשלום קרן וריבית (המשולמות בתקופה זו על ידי היזם/הקבלן).
- **מתן אפשרות דחיית תחילת תשלום המשכנתא בשנתיים.**
- **הארכת תוקף האישור העקרוני** ללקוחות אשר קיבלו אישור עקרוני לפתיחת תיק משכנתא באפריל, מ-24 יום ל-32 יום, ובכך לסייע לנוטלי המשכנתא להשלים תהליכים נדרשים.
- **השקת "הלוואות בזק"** על נכס קיים, אשר ניתנו בתהליך מזורז, ללא צורך הגעה לסניף. בתקופת הקורונה הורחבה אוכלוסיית הלקוחות הזכאים למוצר זה.
- **הוצאת תעודת זכאות דיגיטלית** - בנק לאומי היה הראשון לאפשר ללקוחותיו להוציא תעודת זכאות דיגיטלית במשכנתאות.
- **בוליט לטווח ארוך** - מוצר חדש וייחודי בשוק, המאפשר לקחת הלוואת בוליט (גישור) לתקופה של עד 15 שנה ולמטרת רכישת דירה.

כרטיסי אשראי ודביט

- כדי לחסוך ללקוחות הגעה לסניף, להנגיש את שירותי הדיגיטל ולצמצם את הצורך במזומן, ביצע הבנק מספר מהלכים בנושא כרטיסי האשראי:
- הושלמה הנפקה יזומה של כ-10,000 כרטיסי דביט אשר נשלחו לבית הלקוח.
- הבנק אסף מידע מלקוחות אשר הגיעו לסניפים לבצע משיכה, וזאת על מנת לשלוח לביתם כרטיס ובכך למנוע הגעה נוספת.
- הבנק פנה ללקוחות חסרי הכרטיס, הן אלו המושכים מזומן בסניפים והן אלו שאינם נוהגים למשוך מזומן, והציע להם להנפיק כרטיס ולהשתמש בכספומטים.
- הבנק שלח ללקוחותיו את הכרטיסים הממתנים בסניפים לביתם, ועזר להם טלפונית בהפעלת הכרטיס. בכך ייתר פעם נוספת הגעה לסניף.



לאומי! חברתי! סביבתי גם בזמני משבר



סיוע ותמיכה ללקוחות העסקיים בתקופת הקורונה

על רקע התפרצות נגיף הקורונה, פעל בנק לאומי רבות לצורך חיזוק וסיוע לעסקים שנקלעו לקשיים, במטרה לעזור להם לעבור את המשבר:

- החטיבה העסקית פעלה נמרצות לליווי הלקוחות ומתן סיוע תוך פתרונות אשראי מגוונים.
- **הקפאת תשלומי הלוואות** - לאומי מאפשר ללקוחותיו העסקיים הקטנים "להקפיא" תשלומים חודשיים של הלוואות ושל תשלומי הקרן בגין הלוואות, לתקופה של עד חצי שנה.
- תגבור מרכזי האשראי ומיכון רוב תהליך העבודה, וזאת על מנת להקל על הלקוח ולקצר את תהליך קבלת **הקרן בערבות המדינה**, שהינה קרן הלוואות ייעודית שעיקרה סיוע לעסקים שנקלעו לקשיים תזרימיים כתוצאה מהשפעות התפרצות הנגיף. הקרן הוקמה באפריל 2020. ההלוואות מועמדות כנגד ערבות המדינה, לתקופה של שנה עד 5 שנים כאשר הריבית בשנה הראשונה משולמת על ידי המדינה. עד כה הועמדו בקרן מעל 4.8 מיליארד ₪, מתוכם כ-2.1 מיליארד לעסקים קטנים.
- **הרחבת ידע של הלקוחות** - כחלק ממיזם עם התאחדות התעשיינים, הועברו וובינרים ללקוחות העסקיים בנושאים הרלוונטיים אליהם (כדוגמת "ניהול עסקים בתקופת משבר").



לאומי חברתי. סביבתי גם בזמני משבר

- **מפגשים וירטואליים** - החטיבה העסקית העבירה את מפגשי הלקוחות וההעשרות המקצועיות שהתקיימו בצורה פרונטליות לביצוע מפגשים וירטואליים. המפגשים נערכו באמצעות פלטפורמות כגון: WEBEX, Zoom ווובינרים, וזאת על מנת להמשיך ולחזק את הקשר עם הלקוחות ולהעביר מידע תוך תמיכה וליווי מקצועי.
- **מינוף נכס פרטי עד 70%** (חלף 50% שהיה נהוג עד כה) - לאומי מאפשר ללקוחותיו קבלת הלוואה כנגד 70% מנכס פרטי לצרכים עסקיים.
- **אפליקציית PAY לעסקים** - עסקים הרשומים באפליקציה מקבלים את התשלום מהלקוחות תוך יום עסקים, גם במקרים בהם לקוחות בחרו לפרוס את התשלום. השירות ניתן ללא עלות, ומיועד לעסקים קטנים, עסקים זעירים, בעלי מקצוע ונותני שירותים.
- **הקמת חנות אינטרנטית בשת"פ חברת ישראלכרט** - במיוחד בתקופה זו, כדי לאפשר לעסק להגדיל הכנסות ולהמשיך לעבוד בכל שעה ובכל הארץ, לקוחות לאומי נהנים מהטבות ייחודיות בפתיחת חנות אינטרנטית של ישראלכרט.
- **הקמת קהילה דיגיטלית לעסקים קטנים בשת"פ עם קבוצת שכ"ל** - מתחם דיגיטלי המספק ליווי מקצה לקצה: ידע והרצאות מקצועיות ממיטב המרצים והמומחים; ייעוץ עסקי וליווי אישי חינוכי של יועצים עסקיים חיצוניים; הרצאות און ליין כולל מגוון כלים פרקטיים שיוכלו לסייע לעסק במציאות מאתגרת וחסרת וודאות. מעבר לקהילה התומכת און-ליין, לקוחות לאומי נהנים גם מיעוץ חינוכי עם מיטב המומחים.
- **פרויקט "אמץ חברה"** - שיתוף פעולה של החטיבה העסקית בלאומי וגלובס. במסגרת הפרויקט 50 חברות גדולות ומובילות במשק יעניקו ל-50 חברות/עסקים בינוניים ליווי וייעוץ לאורך תקופה של כחצי שנה, במטרה לייצר חיבור משמעותי ומפרה ולסייע לאותם עסקים בינוניים לצלוח את המשבר במטרה לחזור לשגרה עסקית ברוכה. בין היתר, לאומי ילווה את הפרויקט גם באמצעות הרצאות עסקיות ומפגשי העשרה שיינתנו לחברות הבינוניות.

כל המידע והכלים להמשך ניהול חשבון בצורה קלה ונוחה ללקוחות פרטיים ועסקיים רוכזו בדף ייעודי באתר הבנק





הצמחת הגיל השלישי

לאומי גאה לעשות כבוד לבני הגיל השלישי

בעידן בו תוחלת החיים הולכת ומתארכת ואוכלוסיית הגיל השלישי גדלה ומתרחבת, בנק לאומי שם לו למטרה ליצור מעטפת שירות משופרת לבני הגיל השלישי.

בספטמבר 2019 הוקם צוות רב תחומי שחקר את סוגיות הגיל השלישי בהיבט הבנקאי והחברתי. במסגרת זו הבנק יצר שת"פ עם CDI Negev (Center for Digital Innovation) לטובת ביצוע מחקר עומק במיקוד על אוכלוסיית בני 75+. כחלק מהתהליך בוצעו תצפיות והאזנות לשיחות של נותני השירות בבנק לאוכלוסייה זו, בוצעה קבוצת מיקוד עם קהילת הגיל השלישי, וכן מחקר עומק על המאפיינים וצרכיהם מהבנק ובאירועי החיים.

בעקבות מחקר עומק זה הוחלט להקים את פרויקט "בנקאות ידידותית גיל". הפרויקט הושק בסוף שנת 2019, ורובו מיושם בשנת 2020 והלאה.

במסגרתו:

1. התאמת השירות לאדם המבוגר ומטפל העיקרי

א. הרחבת מענה "סניף נייד" - המגיע לבתי אבות ודיור מוגן ברחבי הארץ, במסלול קבוע ובאופן מחזורי במטרה להנגיש מגוון שירותים בנקאיים לגיל השלישי ישירות לבתי הדיור המוגן ברחבי הארץ, ולבצע הדרכה אישית של מאות אלפי לקוחות לרכישת כישורי חיים בעולם הבנקאות הדיגיטלית. כמו כן, ברכבים קיימים שירותי כספומט הנגישים ללקוחות כל הבנקים. **רכבים אלו נותנים מענה לעשרות בתי דיור מוגן ברחבי הארץ ומסייעים לכ-500 לקוחות מדי חודש.**

ב. תיעוד לקוחות מעל גיל 75+ בזמני המתנה במוקד הטלפוני ובסניפי הבנק.

ג. אפשרות קבלת שירות פרונטאלי ללקוחות הגיל השלישי ללא תיאום פגישה מראש.

ד. הדרכה למניעת גילנות לנותני השירות בבנק.



2. קידום אוריינטציה דיגיטלית אצל בני הגיל השלישי

א. הקמת בית ספר לגיל השלישי, במסגרתו יועברו קורסים לאלפי בני הגיל השלישי, בנושאים כגון עבודה עם סלולאר והכרת פעולות בנקאיות, וכן קורסים בעולמות תוכן משלימים, לדוגמת אבטחת מידע ומניעת הונאה.

ב. שת"פ עם קהילת "סבא סבתא הסיפור האמיתי" – במסגרת השת"פ שהחל בשנת 2019 עם קהילת הפייסבוק "סבא סבתא הסיפור האמיתי" המונה מעל 40 אלף איש בני הגיל השלישי, לאומי מנגיש לבני הגיל השלישי חברי הקהילה כלים וידע המסייעים להתנהלות היומיומית בעולם הדיגיטלי. בין תכנים אלו, בשנת 2019 הועברו 10 הרצאות העשרה בפריסה ארצית בנושא "הזדמנויות ואתגרים של סבא וסבתא במאה ה-21". **בהרצאות אלו השתתפו כ-1,000 איש.**

ג. שת"פ עם עמותת "מחשבה טובה" במסגרתו הציע לאומי ללקוחותיו, בני הגיל השלישי, סדנאות על שימושים שונים בסמארטפון (צילום טיפים בווטסאפ, בטיחות ברשת ומבוא לרשתות חברתיות). **בשנת 2020 התקיימו 8 סדנאות בהן השתתפו כ-850 לקוחות.**

ד. הדרכות במסגרת פעילות של בנק ישראל על בנקאות דיגיטלית לגיל השלישי.

ה. "כנסי דיגיטל" בסניף - לקוחות הוזמנו להרצאה בנושא דיגיטל וקבלת הדרכות אישיות בסניף.

3. קידום חדשנות הנותנת מענה לצרכי בני הגיל השלישי

TECHFORGGOOD - בשנת 2019 תמך לאומי בהשקה של חממת AEON לחדשנות טכנולוגית בתחום הזקנה. תחום הזקנה מביא עימו אתגרים רבים, ובצידם - הזדמנויות אדירות לחדשנות במוצרים, שירותים ושימושים יצירתיים בטכנולוגיה ככלי לשפר את איכות חייהם של קשישים, מטפלים ומטפלות ומשפחות. עיקר מטרות החממה:

- הנגשת מוצרים ושירותים ייעודיים לקשישים באופן הנותן מענה לחששות, לבושה ולפחדים שלעיתים מלווים את השינויים שמביאה עימה הזקנה.
- איכות חיים בבית - פתרונות שיאפשרו לשמור על שגרת פעילות ואורח חיים עצמאי, על מנת לשמר את איכות חייהם של מבוגרים בביתם ובקהילה.
- עולם הסיעוד והטיפול - כלים להכשרה, לתקשורת ולתמיכה במטפלות ובמטפלים הסיעודיים

אתר התוכנית: <https://www.techforgood.co/aeon>

4. קידום שיתופי פעולה בשילוב התנדבות עובדים - ראו פירוט בנושא השקעה בקהילה, בעמ' 57

רכש אחראי

פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה באופן שוטף של ציוד, מוצרים ושירותים לפרויקטים, עבור כלל היחידות בלאומי, על פי צורך²⁵. אגף הרכש בלאומי אחראי על איתור ספקים מתאימים, סינונם, ניהול משא ומתן עמם, יצירת ההתקשרות וניהול הקשר השוטף עימם.

קידום רכש מגוון

כחלק מפעולותיו לקידום רכש מגוון והרחבת ההשפעה החיובית של הקבוצה באמצעות הרכש, יוזם לאומי מגוון פעולות:

- קידום רכש ירוק: במטרה לצמצם השפעה סביבתית שלילית הנגזרת מהפעילות, פועל הבנק לשלב שימוש בחומרים ממוחזרים, מוצרים חסכוניים באנרגיה ומוצרים ידידותיים יותר לסביבה. דוגמא לכך ניתן לראות בתחום הליסינג, בו הורחב השימוש בכלי רכב היברידיים אשר מצמצמים את צריכת הדלק.
- בשנת 2019 היקף הרכש הירוק של הבנק עמד על כ-18 מיליון ₪.
- שיתוף הפעולה עם ארגון מעלה: בנק לאומי ממשיך להפנות ספקים למילוי השאלון של דירוג מעלה לעסקים בינוניים במטרה לבחון את עמידת הספקים בנומרות של אחריות תאגידית ולפעול לקידום הנושא בקרב הספקים. משנת 2015 ועד למועד פרסום הדוח יזם לאומי צרוף של 26 ספקים של הבנק לדירוג מעלה. בשנת 2019 לאומי אף קיבל את הוקרה מארגון מעלה על מאמציו לצירוף ספקים לדירוג ועל קידום תחום האחריות התאגידית בישראל.

הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא רכש אחראי,
ראו באתר הבנק



הערכת התנהלות הספקים

קבוצת לאומי פועלת לניהול שרשרת אספקה אחראית ובעלת השפעות חיוביות על הסביבה והקהילה. במסגרת זו מתבצעות בקורות ספקים ובהן נבחנת התנהלותם בהיבטי אחריות תאגידית (כדוגמת העסקת עובדים; שמירה על הסביבה; התנהלות אתית).

בשנת 2019 בוצעה בקרה על 3 חברות שמירה ב-14 אתרי פעילות של הספקים, 1 חברת הסעדה של לאומי, ב-2 אתרי פעילות ו-5 חברות ניקיון. בכלל הבחינות שבוצעו בקרב חברות השמירה נמצאו ליקויים אשר טופלו מול הספק.

בנוסף, נעשו ביקורות על כל הקבלנים שביצעו עבודות בינוי במהלך השנה - סה"כ 21 קבלנים ב-25 פרויקטים שונים. בכל הביקורות, שכללו ביקורים בשטח, נמצאו ליקויים. הליקויים הקלים שנמצאו טופלו במקום ולא חייבו הפסקת העבודה. בכ-10% מהביקורות נמצאו ליקויים המחייבים הפסקת עבודה עד להשלמת הטיפול.

25. רוב הרכש בבנק לאומי מבוצע באמצעות אגף הרכש בחטיבה הפיננסית, אשר אחראי על תהליכי רכש וביצוע עסקאות גדולות (להלן: רכש מרכזי). בנוסף, מבוצע רכש ישיר על ידי יחידות המטה והסניפים. המידע בפרק זה מתייחס לרכש המרכזי בלבד, אלא אם צוין אחרת.



קידום ופיתוח הספקים

הבנק פועל לפיתוח היכולות של ספקיו. עיקר הפעילות מתבצעת במסגרת פעילות בתי הספר של הבנק. כמו כן, מתקיימים כנסים וסיורים לספקים.

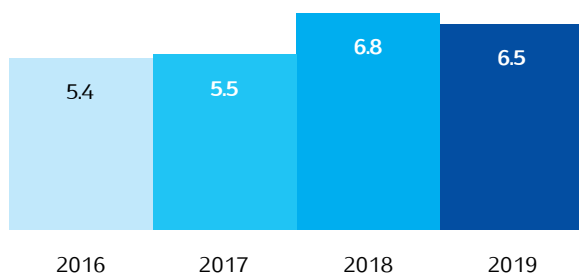
• תמיכה במיזם WESOURCE: במהלך 2019 המשיך בנק לאומי את תמיכתו במיזם של עמותת יסמין וציונות 2000, היוצר מאגר מידע מקוון של ספקים מגוונים וחברתיים. מטרת המאגר הינה להקל על ארגונים גדולים להגדיל את היקף הרכש שמבוצע מעסקים חברתיים, חברות המעסיקות אוכלוסיות בתת תעסוקה ועסקים קטנים.

הרכש במספרים

- 64% מספקי הרכש המרכזי בלאומי בשנת 2019 היו ספקים קטנים ובינוניים, אשר הרכש מהם היווה כ-24% מסך היקף הרכש²⁶
- 92% מהרכש המרכזי בלאומי בשנת 2019 בוצע מספקים מקומיים הרשומים בישראל

- בשנת 2019 הרכש המרכזי של בנק לאומי התבצע עם 813 ספקים
- ספקים שהחלו להעניק שירותים ללאומי בשנת 2019 התחייבו לעמידה בקריטריונים של סביבת העסקה הוגנת (תנאי העסקה, בטיחות וכו')
- ספקים בתחומי הבינוי והתחזוקה שהחלו להעניק שירותים ללאומי בשנת 2019 התחייבו לעמידה בקריטריונים סביבתיים, בדומה לשאר ספקי הבנק בתחומים אלו
- היקף הרכש החברתי בשנת 2019 עמד על כ-6.5 מיליון ₪. מתוכו:
 - כ-6 מיליון ₪ מספקים המעסיקים אוכלוסיות בתת תעסוקה
 - כ-0.5 מיליון ₪ מעמותות ועסקים חברתיים
- היקף הרכש מסטארטאפים בשנת 2019 עמד על כ-1.6 מיליון ₪

רכש חברתי בנק לאומי (מיליון ₪)



בשנת 2019 בוצע עדכון של המתודולוגיה וטיוב הנתונים. בשל כך בוצע עדכון גם של נתוני שנים קודמות²⁷

26. גיוון הספקים עמם מתקשר לאומי מוגדר כדלקמן: ספקים קטנים - מעסיקים 0-20 עובדים, ספקים בינוניים - מעסיקים 21-100 עובדים; הנתונים מתייחסים לבנק לאומי בלבד.

27. 102-48.

השקעה בקהילה

סך ההוצאות על השקעה בקהילה בשנת 2019 עמד על 48 מיליון ₪, במסגרת זו העבירה הקבוצה תרומות וחסייות חברתיות ל-437 גופים. סכום זה כולל את סך כל התרומות והחסייות החברתיות של לאומי, תרומות וחסייות חברתיות נוספות של כל החברות הבנות בקבוצה, תקציבי פעילויות להתנדבות עובדים, תרומה של ציוד ומחשבים ושעות התנדבות עובדים.

קבוצת לאומי מקדמת את חזונה החברתי-ערכי באמצעות השקעה בקהילה דרך תרומות וחסייות חברתיות. חברי ועדות התרומות והחסייות ממונים לתפקיד על ידי המנכ"ל הראשי ודנים בבקשות לתמיכה בקפדנות וביסודיות בהתאם לקריטריונים מוגדרים. הקבוצה אינה מעניקה תרומות המיועדת למפלגות או לקידום מטרות פוליטיות.

הרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא השקעה בקהילה, ראו באתר הבנק



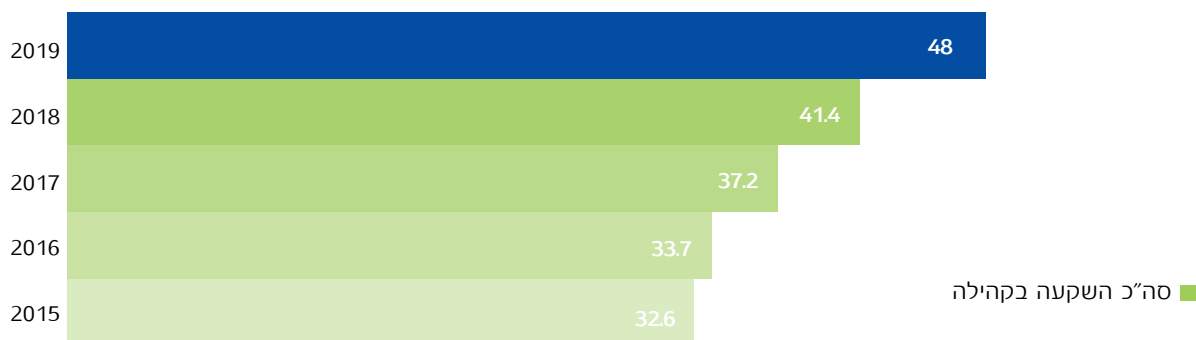
48

מיליון ₪ היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי במהלך 2019

343.2

מיליון ₪ סך היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי מאז 2010

התפתחות ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי בשנים 2015-2019 (מיליון ₪)



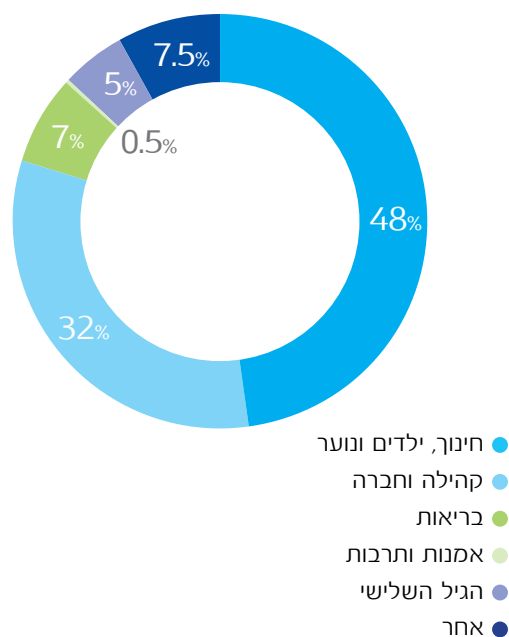
מחויבת אליהן. מחויבות הקבוצה לקהילה היא עוגן חברתי וערכי שיש להמשיך ולטפח ולכן הקבוצה ועובדיה מחויבים לפעול לפיתוח החברה והכלכלה.

מעורבותה של קבוצת לאומי בקהילה מתבטאת בהשקעה מתמדת ולאורך שנים **בדור המחר**. החל מספטמבר 2019 החליט הדירקטוריון של לאומי להרחיב את המדיניות החברתית גם **לדור השלישי**, מדיניות שתקרא להלן **"מדור לדור"** וכן לקשר ביניהם.

בנוסף, מסייעת הקבוצה לרווחת אוכלוסיות נזקקות ומחלקת חבילות מזון לקראת חגי הפסח, הרמדאן, הפסחא ונבי שועייב. כמו גם לנושאים שבקונצנזוס החברתי כמו בתי חולים, גופי רפואה שונים וחלוקת תרופות ללא עלות לנזקקים, אימוץ 4 גדודים בצבא במסגרת מיזם "אמץ לוחם" וכו', תוך שמירה על השקעה שוויונית לכל חלקי החברה בישראל.

לרגל אירוע ההתרמה של ארגון הנוער הגאה (איגי), אפליקציית התשלומים Pay מבית לאומי יצאה בשיתוף פעולה ראשון מסוגו עם הארגון, המאפשר ללקוחות כל הבנקים לתרום לארגון, בקלות ובנוחות, על ידי כפתור תרומה ייעודי המופיע במסך הבית של האפליקציה.

פילוח תקציב השקעה בקהילה לפי תחום, לשנת 2019



קבוצת לאומי היא קבוצה בנקאית מובילה וככזו יש לה השפעה משמעותית וניכרת על המרקם החברתי, הכלכלי והסביבתי בישראל. הבנה זו הולידה את תפיסת העולם של הקבוצה ואת הנורמות שהיא

התנדבות עובדים

חלק מרכזי מתפיסת האחריות כלפי הקהילה של הקבוצה בא לידי ביטוי במעורבות החברתית של עובדיה, שרואים בה שליחות של ממש ומשקיעים בה מזמנם ומכישוריהם.

העקרונות המנחים את התנדבות העובדים בלאומי:

- תפיסה של שותפות קהילתית ארוכת-טווח ומשמעותית ותיאום בין יכולות המתנדבים לצורכי הקהילה.
- פעילות התנדבותית מגוונת, המשתנה בהיקפיה ובאופייה, בהתאם למיומנויות המתנדבים ולצורכי הקהילה.
- מעורבות של המתנדבים בבנייה של תהליך ההתנדבות וכפועל יוצא מכך - חיזוק מחויבותם.
- פעילות בקרב הקהילה המקומית במיקוד של מדיניות "מדור לדור" נוער וצעירים והגיל השלישי.

פעולות ההתנדבות של עובדי הקבוצה כוללת:

- **העשרה ערכית וחברתית וחינוך פיננסי:** פעילויות ערכיות ומוראליות, הרצאות וחניכה אישית במסגרות כגון מועדוניות, גני ילדים, בתי ספר, קבוצות נוער, פנימיות ובתי חולים.
- **שיפור הישגים לימודיים:** עזרה בשיעורי בית, הכנה לבגרות, חניכה והרצאות.
- **שיפור בתנאי מחייה:** צביעה ושיפוץ, תרומת ציוד וחלוקת מזון ובכלל זה פרויקט קמחא דפסחא לקראת חגי הפסח, הרמדאן, הפסחא ונבי שועיב.
- **תמיכה בגיל השלישי:** חלוקת מזון וחבילות סיוע בחורף, הפגת בדידות טלפונית, ביקורים ביתיים בחגים וימי הולדת, פעילות במועדוני קשישים.
- **תחומים נוספים:** קטיף ומיון מזון, פעילויות עם בעלי מוגבלויות, ניקוי חופים, העצמת נשים, אתיופים, חברה ערבית ועוד.

הרחבה אודות המדיניות החברתית של לאומי והתנדבות עובדים, ראו הצהרה בנושא השקעה בקהילה באתר הבנק



ניהול ההתנדבות בלאומי

מקומיים, יצירת ושימור קשר עם שותפים חברתיים בקהילה, ניהול תקציב ההתנדבות היחידתי והוצאה לפועל של תכנית הפעילות. פעילויות הוקרה למובילים ולמתנדבים מבוצעות ברמה חטיבתית ויחידתית ואף ברמת כלל הבנק. רוב שעות התנדבות העובדים הן על חשבון זמנם הפרטי של העובדים, מחוץ לשעות העבודה.

הרחבה אודות נתוני ההתנדבות
של קבוצת לאומי לאורך השנים,
ראו עמ' 101



פעילות ההתנדבות בלאומי מנוהלת בענף בכיר לאחריות תאגידית והתנדבות עובדים בחטיבת משאבי אנוש. הענף אחראי על יצירת קשר עם שותפים חברתיים, ייזום פרויקטים גדולים ברמה ארצית, תכלול הפעילות ותמיכה במתנדבים. העשייה בשטח מופעלת על ידי רשת של מובילים חברתיים הפרושה בכל רחבי הארץ, ובה כ-30 מובילים חברתיים חטיבתיים וכ-300 מובילים בכל יחידות הבנק בכל רחבי הארץ.

לרשות המובילים עומד תקציב תומך התנדבות, כלים טכנולוגיים לקידום נהול ומעקב אחר הפעילות, כגון: אתר ניהול ידע ורעיונות לפעילויות, טפסים מקוונים ומערכת לדיווח שעות ופעילות ההתנדבות. המובילים החברתיים אחראיים על איתור צורכי התנדבות



53% שיעור
המתנדבים מסך
העובדים בקבוצה



9.7 שעות
התנדבות בממוצע
למתנדבים בקבוצת
לאומי



46,006
שעות ההתנדבות
נתרמו על ידי עובדי
קבוצת לאומי
במהלך 2019



4,723
עובדי קבוצת לאומי
התנדבו במהלך
2019



שיתופי פעולה ופרויקטים חברתיים עיקריים בהם תמכה קבוצת לאומי בשנת 2019

לאומי השקיע במהלך שנת 2019 בכ-430 שותפים קהילתיים, בחלקם כולל התנדבות עובדים. להלן הפרויקטים המרכזיים:

אחריו! - נוער מוביל שינוי הינה עמותת הפועלת לשילוב של בני נוער וצעירים בסיכון בחברה הישראלית, באמצעות חינוך לערכים, פיתוח מנהיגות ומתן כלים. העמותה מפעילה כ-400 מסגרות פעילות בפריסה ארצית, שבהן משתתפים כ-8,000 בני נוער בשנה מכלל המגזרים, בכ-150 יישובים ברחבי הארץ: קבוצות מנהיגות והכנה לצה"ל, מרכזי לימוד לבגרות, חוגי סיור, העצמה לבני נוער יוצאי אתיופיה, מכינות קדם-צבאיות, קומנות בשנת שירות בקהילה, גרעין נח"ל וארגון בוגרים.

עמותת "אחריו! - נוער מוביל שינוי" היא השותפה החברתית האסטרטגית של קבוצת לאומי כבר 18 שנה. הקבוצה היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריפריה, בכירי המנהלים של לאומי מלווים וחונכים את המנהלים בעמותה. במסגרת שיתוף הפעולה, כ-550 עובדי לאומי התנדבו בעמותה בשנת 2019.

SWITCH - פרויקט חדשני של לאומי

במטרה לסייע לעמותות להרחיב את פעילותן, פיתח בנק לאומי את תכנית SWITCH, תכנית חדשנית במסגרתה עוברים מנהלים בדרג בכיר בבנק לעבוד בעמותות חברתיות למשך שנה במימון מלא של הבנק. מנהלים אלה ממלאים תפקידים מגוונים בעמותות, כדוגמת פיתוח עסקי, פיתוח תכניות מנטורינג וליווי בוגרים, ניהול פרויקטים ופיתוח שותפויות. בין העמותות שלוקחות חלק בפרויקט הן: על"ם, FIDF, מרכז מעשה ותוצרת הארץ. בשנת 2019 לקחו חלק בתכנית 5 מנהלים מהבנק, והעמותות אליהן הם שובצו הביעו שביעות רצון גבוהה מאוד.



שת"פ אחריי! נוער מוביל שינוי ולאומי הוצג בספר שהושק בסוף 2019 ונכתב ע"י ארגון מעלה לאחריות תאגידית, ופרופ' דיוויד גרייסון, מומחה עולמי לאחריות תאגידית וקיימות בעסקים. הספר סוקר את ההשפעה החברתית של עסקים בישראל ואת תרומתם לצמיחה הכלכלית. קישור לספר

אפקטיביות הפעילות של עמותת אחריי! נוער מוביל שינוי מתוך סקר בוגרי אחריי! שנערך בשנת 2020:



66% מהבוגרים לומדים
במוסדות השכלה גבוהה, לעומת
31% במדינות ה-OECD.



פי 3 מקרב בוגרי אחריי!
שירתו בתפקידי קצונה לעומת
האוכלוסיה הכללית.

פי 4 בוגרי אחריי! בקרב יוצאי
אתיופיה לעומת אוכלוסיית יוצאי
אתיופיה בישראל.



95% מהבוגרים מתגייסים
לצה"ל, לעומת 69% מתגייסים
באוכלוסיה הכללית.



60% מהבוגרים מועסקים
במגזר הציבורי.

80% מהבוגרים מעל גיל 31
מועסקים בשוק העבודה.



80% מהבוגרים זכאים לתעודת
בגרות מלאה, לעומת 69%
זכאים באוכלוסיה הכללית.



20% מהבוגרים יצאו לשנת
שירות/מכינה, לעומת 6.1%
באוכלוסיה הכללית.

סקר של עמותת אחריי! שהתקבל מכ-2,000 נשאלים - חניכים ובוגרים.



תמונתו של סער בוכבינדר

תערוכת קבע לציורי ילדים ונוער אוטיסטי

בתחילת 2019 קיים לאומי שבוע מודעות לנושא האוטיזם בישראל, במסגרת השבוע הזה אירח לאומי את תערוכת "יוצאים מהבועה", ציורים ויצירות של ילדים ונוער אוטיסטי שהאוצרת שלו הינה גב' כגן שהיא בעצמה אם לילד אוטיסט שגם הציג יצירה משלו בתערוכה.

כמו כן התקיים יום עיון שבמסגרתו קיבלו העובדים הרצאה של אמא לילד אוטיסט שתיארה באופן מרגש את האתגרים במשפחה בטיפול בילד אוטיסט, הופעה של ילדים על הרצף האוטיסטי ששרו וניגנו ועוד. בתום יום העיון הודיע הבנק על רכישת כל התערוכה והפיכתה לתערוכת קבע בבניין ההנהלה, בצמוד ללשכת ראש חטיבת משאבי אנוש.

להלן מכתב תודה שהתקבל בעקבות הרכישה והשקת התערוכה:

"יוני 2019, בנק לאומי שלום,

תודה שקניתם את הציור שלי, אני שמח שקניתם את הציור שלי ואני מבקש שתתלו אותו במקום חשוב שהרבה אנשים יראו אותו. בכסף שקיבלתי קניתי צבעים ובדים כדי שאני יוכל לצייר עוד הרבה ציורים חדשים. אני שמח שקניתם את הציור שלי כי אני מתקדם כמו הציירים המפורסמים שאנשים קונים את הציורים שלהם.

תודה לבנק לאומי, ממני סער בוכבינדר"

עמותת "ידידי עתידים" – תוכנית קדם עתידים

העמותה מעודדת ומקדמת מצוינות בקרב בני נוער מהפריפריה. תוכנית קדם עתידים נפרשת על פני שש שנות לימוד מחטיבת ביניים עד לתיכון. בכל שנה מתמקדים ביכולות האופייניות לגיל הספציפי במטרה לבנות מערך כישורים שיזכה את התלמידים בתעודת בגרות איכותית ובכרטיס כניסה ללימודים אקדמיים. התוכנית נועדה לטעת את החלום על לימודים אקדמיים בקרב אותם תלמידים בעלי יכולות גבוהות, שרכישת השכלה גבוהה נתפשת בעיניהם כלא נגישה. קדם עתידים עוזרת להם להגשימו, באמצעות לימודים מתוגברים במתמטיקה, אנגלית, ומדעים, תגבור אינטנסיבי בהכנה למבחן הפסיכומטרי, פעילויות העשרה והעצמה אישית, פיתוח המצוינות וחשיפה לאקדמיה ולתעשייה. תוצאות התלמידים במבחני הבגרות ובבחינה הפסיכומטרית מראים על מגמת שיפור משמעותי בהישגיהם, וקיים גידול משמעותי של מספר התלמידים מהפריפריה המתקבלים לעתודה האקדמית.

התוכנית פועלת בשיתוף משרד החינוך, ושותפים בה 3,057 תלמידים ותלמידות מ-16 ישובים ו-34 מוקדי פעילות.

"עמותת אתגרים": עמותת אתגרים נוסדה במטרה

להעצים ולשלב חברתית אנשים עם מוגבלות באמצעות ספורט אתגרי בטבע. החל משנת 2017 לאומי נותן חסות למחנה הקיץ של אתגרים ביער ציפורי עבור ילדים ובני נוער עם צרכים מיוחדים. באמצעות מחנה הקיץ, יכולים ילדי החינוך המיוחד לחוות פעילות אתגרים עם לינה. במחנה משתתפים מאות ילדים ונוער עם מוגבלויות פיזיות, נפשיות, חושיות וקוגניטיביות מכל קצוות הארץ וממגוון אוכלוסיות. במסגרת שיתוף הפעולה, מדי שנה מגיעים למחנה כ-500 עובדי בנק לאומי שמתנדבים כמפעילים בתחנות ומלווים את הילדים.

"יזמים צעירים": קבוצת לאומי תומכת בפעילות ארגון

יזמים צעירים מיום היווסדו בישראל לפני כעשרים שנה. בתוכנית משתתפים כ-3,500 בני נוער מכ-90 יישובים ברחבי הארץ ומכל המגזרים. היזמים הצעירים נחשפים לתהליכי ייצור ומתנסים בשיווק ובמכירה, בניהול כספים ובדיווח. בתום התכנית הם מפרקים את החברה, מחלקים רווחים או מחליטים על מתן תרומה לקהילה. בנוסף לתמיכה כספית, עובדי לאומי נרתמים למיזם ומעניקים ליווי והנחיה שוטפת, והדרכות בנושאים פיננסיים ועסקיים ליזמים הצעירים.

בתחרות בינ"ל שהתקיימה ביולי 2020 שבה השתתפו 40 מדינות גרפה העמותה 3 פרסים יוקרתיים וזכתה להערכה והוקרה מצד ההנהלה של הארגון הבינלאומי:

- מקום 2 - בדירוג כללי של כל התחרויות
- מקום 1 - בפרס החברות
- מקום 2 - בבחירת הקהל

"שיעור אחר": עמותה הפועלת לקידום שוויון

הזדמנויות ולעידוד מעורבות משמעותית של הציבור במערכת החינוך. במסגרת השת"פ מתנדבים עובדי הבנק העבירו קורס חווייתי להתנהלות כלכלית נכונה בן 12 מפגשים בבתי ספר בהם לומדים תלמידים מאוכלוסיות מעוטות הזדמנויות. בנוסף למטרת הלמידה, הקורס מרחיב את אופקיהם של תלמידים ממגוון אוכלוסיות, מפתח את חשיבתם הביקורתית ומאפשר להם להכיר דמויות לחיקוי ומקצועות חדשים.

היקף הפעילות בשנת 2019 כלל 54 קורסים בבתי**ספר ביישובי פריפריה ברחבי הארץ, בהשתתפות****475 עובדים מ-45 יחידות מאמצות בבנק. סך היקף****הפעילות מוערך בכ-950 שעות התנדבות.**

"משאלת לב": הינה חלק מארגון בינלאומי שנוסד בארה"ב בשנת 1980, שמטרתו הגשמת משאלות לבם של ילדים בין הגילאים 18-3 הנלחמים במחלה מסכנת חיים. בהגשמת המשאלה, שואפת העמותה להעניק חוויה עוצמתית ומשנת חיים, חוויה המעניקה

בקרב הנהלות של חברות עסקיות. התכנית מאפשרת למנהלים מהעולם העסקי להכיר את המגזר השלישי ולהיות בעלי השפעה חברתית בהובלת בנק לאומי, מכון אלכ"א למנהיגות וממשל של ארגון הג'וינט ועמותות וארגונים חברתיים. התוכנית כוללת:

- הכשרת קבוצת מנהלים נבחרת מפורום המאה בבנק למילוי תפקיד חבר/ת דירקטוריון בארגון
- ליווי אישי והתאמת הארגון החברתי הקרוב למנהלים החברים בפורום
- ליווי בכניסה לתפקיד בדירקטוריון תוך תמיכה פרסונלית וקידום פיתוח אישי

תכנית סינרגיה בלאומי החלה ב-2018 בהשתתפות 18 מנהלים בכירים בארגון, מתוכם כ-10 שובצו לתפקידים בארגונים חברתיים וממשיכים בעבודתם בארגונים אלו גם בשנת 2019.

מדידת האפקטיביות של ההשקעה בקהילה²⁸

לאומי בוחן את האפקטיביות של פעילותו בקהילה ובכלל זה את עמידתו ביעדים על פי מדדים מוגדרים הנגזרים מהמדיניות החברתית המוכתבת ע"י דירקטוריון הבנק.

פעילות התנדבות העובדים מנוהלת ומתקיים מעקב אחר הנתונים של היקף ההתנדבות לפי מספר מתנדבים ושעות התנדבות. בנוסף יש מעקב אחר האפקטיביות של התרומות המשמעותיות לפי המטרות והיעדים של העמותות הרלוונטיות.

כל המוצג מעלה נמדד ומנותר באמצעות סקרי מהותיות וסקרי שביעות רצון עובדים מפעילות ההשקעה בקהילה של הבנק.

תקווה, כוח ושמחה בתקופה הקשה בחייהם. במקומות רבים בעולם, רופאים מתייחסים להגשמת משאלה כאל חלק בלתי נפרד מהטיפול התומך. **בשנת 2019 הגשימו כ-200 עובדים 19 משאלות לילדים מכל הארץ, הנתמכים על ידי העמותה.**

"קמחא דפסחא": לאומי רואה בדאגה את רווחת האוכלוסיות הנזקקות לביטחון תזונתי כחלק משגרת העשייה. אנו דואגים לקיים מידי שנה "מבצע קמחא ד'פסחא", לקראת חגי הפסח, רמדאן, פסחא ונבי שועייב תורמים העובדים ורוכשים מוצרי מזון, אורזים בחבילות ומחלקים אישית למשפחות נזקקות חבילות מזון איכותיות ומגוונות, וזאת כדי לאפשר להן לקיים את ארוחת ליל הסדר וימי החג.

בשנת 2019 **כ-1,150 מתנדבים ארזו וחילקו מעל 4,000 חבילות** למשפחות נזקקות המלוות במשך השנה ע"י העובדים המתנדבים, עפ"י המלצות של מחלקות רווחה מרשויות מקומיות, ניצולי שואה, חיילים בודדים וארגונים עימם מתקיים שיתוף פעולה במשך כל השנה.

"והדרת פני זקן": ארגון לתת הינו אחד הארגונים הגדולים והמשמעותיים הפועל בישראל לצמצום העוני ובעיית אי הביטחון התזונתי בקרב משפחות בודדים החיים במצוקה במגוון תכניות.

במסגרת התוכנית "סיוע לחיים" הפועלת למען ניצולי שואה במצוקה, תורם הבנק מאז שנת 2017 חבילות סיוע לחורף הכוללות מכשיר לחימום הבית, שמיכת פוך, קומקום חשמלי וביגוד חם.

בשנת 2019 חילקו 1,000 מתנדבים 900 ערכות לנתמכי הארגון.

סינרגיה: תכנית סינרגיה הנה מודל חדשני לחיזוק דירקטוריונים של ארגונים חברתיים ולפיתוח מנהיגות

28. נתוני ההתנדבות לעיל כוללים את בנק לאומי בלבד

יעדים

יעדים לשנת 2019

נושא	יעד לשנת 2019	סטטוס	פירוט
הנגשת שירותים	וידוא עמידה בתקני הנגישות בכפוף לאילוצי פיתוח/ תהליכים/ שינויים ארגוניים וכו'	בוצע	מעקב חודשי מול היחידות אחר סגירת הפערים הקיימים בהתאם ללו"ז ולהתחייבויות מול נציבות לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
הנגשת שירותים	קיום פורום רבעוני הכולל נציגים מכל יחידות הבנק	בוצע	לצורך הטמעה, סנכרון והובלה של נושא הנגישות ברמת בנק
הנגשת שירותים	ביצוע סקרי נגישות בסניפי לאומי	בוצע חלקית	כ-40 סניפים בשנה כולל מעקב אחר תיקון ליקויים שנמצאו
הדרכות ולמידה בנושא נגישות	הדרכות שנתיות שוטפות לנאמני הנגישות	בוצע	עדכון, ריענון והדרכות חוזיות לנאמנים חדשים/ קיימים בתקנות הנגישות
הדרכות ולמידה בנושא נגישות	הדרכות לדיילי ומדריכי הדיגיטל בנושא שימוש במכשירים/ באתר/ באפליקציה בדגש על משתמשים בעלי לקות ראייה	בוצע	הדרכה ותמיכה של הדיילים בלקוחות עם מוגבלות לצורך הגברת השימוש העצמאי במכשירים
הדרכות ולמידה בנושא נגישות	לומדת חובה לעובדים חדשים לצורך היכרות ולמידה של נושא הנגישות בלאומי	בוצע	מיועד לכל העובדים החדשים
הדרכות ולמידה בנושא נגישות	מבדק ידע לצורך ריענון לעובדי בנק, נותני שירות פרונטאלי וטלפוני	בוצע	80% מהאוכלוסייה
חינוך פיננסי	הנגשת התכנים המקצועיים המועברים בסדנאות כלכלת המשפחה לאוכלוסיות עם מוגבלויות	בוצע	מתוכננת הפקת פודקאסטים לכלל האוכלוסייה וכן הנגשה עם מוגבלויות
חינוך פיננסי	התאמת נושא כלכלת המשפחה למגזר החרדי וגיוס לקוחות	בוצע	5 מפגשים ללקוחות פוטנציאליים
חינוך פיננסי	הגדלת החשיפה לסדנאות כלכלת משפחה ליותר לקוחות באמצעים דיגיטליים	בוצע חלקית	חשיפה ל-50,000 לקוחות

נושא	יעד לשנת 2019	סטאטוס	פירוט
חינוך פיננסי	הקמת מבואות טכנולוגיות - הקמת שתי מבואות טכנולוגיות עצמאיות לרווחת תושבי המגזר החרדי (אלעד, ביתר עילית)	בוצע	הקמת שתי מבואות טכנולוגיות
רכש	המשך שת"פ עם ארגון "מעלה" לשילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים	בוצע	שילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים
רכש	המשך ביצוע עסקאות רכש עם היבטים חברתיים בהתאם לתכנית העבודה	בוצע	מיפוי וביצוע עסקאות רלוונטיות להתקשרות עם ספקים מגוונים/ חברתיים
רכש	המשך עידוד ספקים קטנים להצטרף לבית ספר לעסקים קטנים של לאומי	בוצע	פנייה ייעודית לספקים פוטנציאליים
התנדבות	התנדבות עובדים	בוצע	לפחות 3500 עובדים שיבצעו לפחות התנדבות אחת
התנדבות	התנדבות עובדים עם "אחריי" ו"אתגרים"	בוצע	לפחות 1000 מתנדבים
התנדבות	התנדבות עובדים בקמחא דספחא	בוצע	800 מתנדבים

יעדים לשנת 2020

נושא	יעד לשנת 2020	פירוט
רכש	בדיקת רו"ח לשלוש חברות האבטחה הרלוונטיות ע"מ לוודא קיום החוקים הנדרשים להעסקת עובד, לרבות שמירה על זכויות העובדים בהיבטי שכר	דוח רו"ח נקי מליקויים בקרב 3 חברות האבטחה או דוח המפרט תיקון כלל הליקויים לרבות אסמכתאות
רכש	המשך שת"פ עם ארגון "מעלה" לשילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים	שילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים
רכש	המשך ביצוע עסקאות רכש עם היבטים חברתיים	מיפוי וביצוע עסקאות רלוונטיות להתקשרות עם ספקים מגוונים/ חברתיים



נושא	יעד לשנת 2020	פירוט
רכש	המשך עידוד ספקים קטנים להצטרף לבית ספר לעסקים קטנים של לאומי	פנייה ייעודית לספקים פוטנציאליים
הנגשת שירותים	הדרכה לנאמני נגישות	ביצוע הדרכה לכלל נאמני הנגישות
הנגשת שירותים	הדרכת דיילי דיגיטל	הדרכה לדיילי הדיגיטל בנושא שימוש במכשירים ע"י לקוחות עם מוגבלות, בדגש על לקויות ראייה
הנגשת שירותים	מבדק ידע נגישות - פיצול ל-2 מבדקים מטה/סניפי	ביצוע אחוז דומה לשנת 2019 - מעל 94%
הנגשת שירותים	לומדה לעובד חדש	העברה ל-CORNER וקבלת יכולת בקרה על ביצועיו של העובד החדש
הנגשת שירותים	ביצוע סקרי שירות וסקרים סמויים	ביצוע 20 סקרי שירות בסניפים ו-8 סקרים סמויים בסניפים ובמרכז הבנקאות
הנגשת שירותים	חידוש ועדכון אתר נגישות	בניית אתר חדש ומעודכן בתכנים מקצועיים, אשר יהווה מקור ידע עבור הבנק
התנדבות	עידוד התנדבות עובדים עם בני הגיל השלישי	2,500 מתנדבים



הון אנושי

53%

מהסגל הניהולי מורכב מנשים, ונשים מהוות 60% מכלל העובדים בקבוצה

12%

מכלל העובדים שנקלטו בקבוצה בישראל בשנת 2019 היו מאוכלוסיות בתת תעסוקה

23%

ממנהלי הסניפים הינם מהחברה הערבית (מתוכם 9 נשים)

כ-66 מיליון ₪

הושקעו בפיתוח ארגוני, למידה והכשרה של עובדי בנק לאומי

7 מקום

בדירוג "100 החברות שטוב לעבוד בהן" של BDI ו-TheMarker, ובמקום ראשון מבין החברות במערכת הפיננסית

פיתוח תכניות הכשרה חדשניות

בניהן תוכנית Reskilling - הכשרה מחדש של ההון האנושי הקיים למקצועות העתיד

97%

מעובדי הקבוצה עברו תהליך משוב בשנת 2019

33,362

היקף ימי ההדרכה לעובדים בקבוצת לאומי בשנת 2019

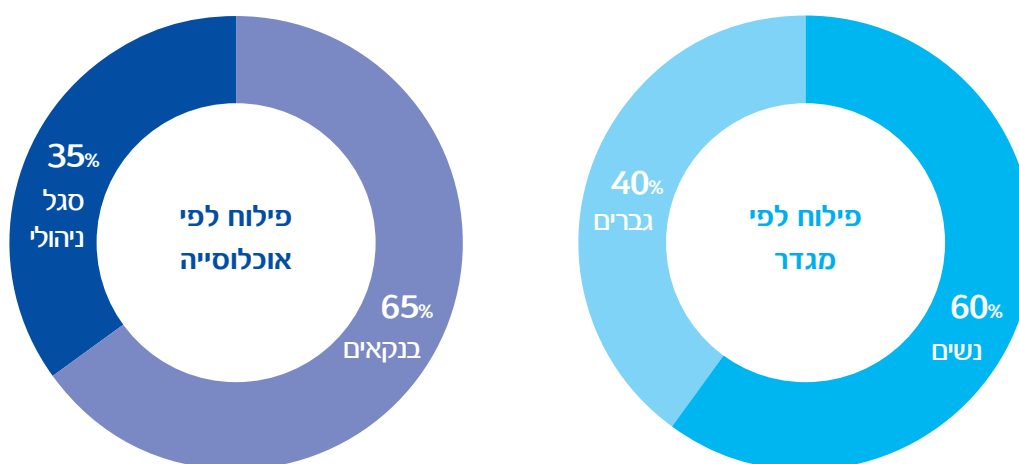


קבוצת לאומי מעסיקה עובדים בארץ ובעולם ורואה אותם כגורם מרכזי בהצלחתה. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחה, לשביעות הרצון ולהתפתחות המקצועית והאישית של עובדיה. קבוצת לאומי פועלת לקידום הוגנות בהעסקה, שוויון הזדמנויות, גיוון תעסוקתי והימנעות מהעסקה פוגענית תוך שיח מתמיד עם עובדיה, פיתוחם המקצועי שמירה על בריאותם ורווחתם.

סך כל מצבת הקבוצה לפי שנים (נכון לסוף שנה):^{30,29}

2018	2019	
8,637	8,372	הבנק בארץ
275	235	חברות מאוחדות בארץ
8,912	8,607	סך כל הקבוצה בארץ
828	632	חברות מאוחדות בחו"ל ³¹
9,740	9,239	סך כל הקבוצה בארץ ובחו"ל

להלן פילוח של עובדי הקבוצה, נכון ליום 31.12.2019:



29. משרה - משרה מלאה לרבות שעות נוספות ספציפיות, שעות עבודה של עובדי לשכות שרות והעסקת עובדים חיצוניים.

30. להרחבה אודות נתוני עובדים, ראו נספח "נתונים", עמ' 102

31. כולל נציגויות בחו"ל

מאפייני העסקת עובדים בקבוצת לאומי

נכון לשנת 2019, כ-94% מהעובדים בלאומי מועסקים במשרה מלאה. במידה וקיים הבדל בין ההטבות המוענקות לעובדים במשרה מלאה לאלה המוענקות לעובדים במשרה חלקית, הוא כתוצאה מאחוזי המשרה בלבד.

העסקת מנהלים מאוכלוסיות מקומיות

נכון ל-31.12.2019 העסיק לאומי 2 מנהלים כ"שליחים" בשלוחות באנגליה ובסין. יתר העובדים מועסקים באופן מקומי על ידי השלוחות.

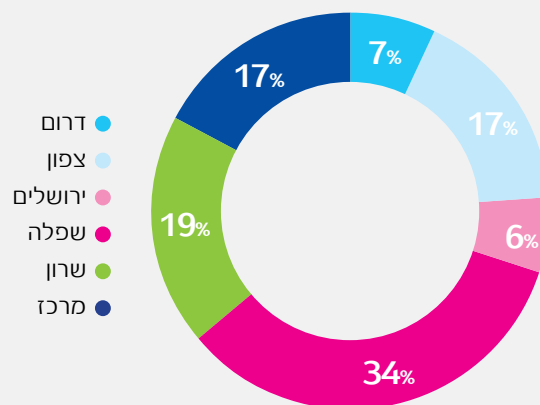
הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא העסקת עובדים,
ראו באתר הבנק



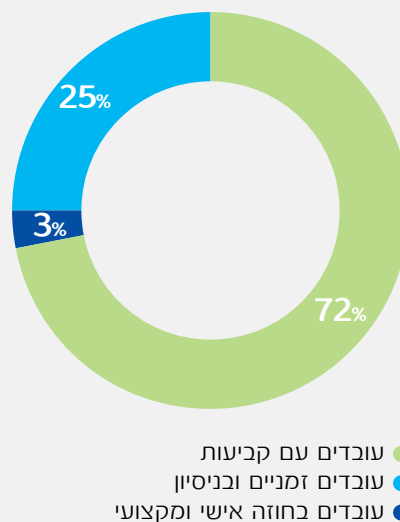
הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא בריאות ורווחה של עובדים,
ראו באתר הבנק



פריסה גיאוגרפית של עובדי קבוצת לאומי בישראל



פילוח עובדי הקבוצה לפי סוג העסקה, בישראל בלבד



112 עובדים, המהווים 1.32% מכלל עובדי הקבוצה בישראל, עובדים במשרה חלקית³².

³² שבוע העבודה בבנק הינו 39 שעות תקן, שהוא נמוך ב-3 שעות מהקבוע על פי החוק. בנוסף ל 1.32% עובדים אלו ישנם עוד כ-5% מהעובדים המועסקים בשירות טלפוני במשרות חלקיות.



שמירה על יחסי עבודה תקינים

יחסי העבודה בין הנהלת הבנק לבין העובדים מושתתים על מערכת הסכמים קיבוציים ועל הסכמות אחרות שנוצרו במשך השנים, לרבות הסכמות אד-הוק בין הנהלת הבנק לנציגות העובדים.³³ בשנת 2019 המשיכו היחסים בין ההנהלה לבין נציגות העובדים להתנהל באורח תקין ועל בסיס כבוד הדדי והקשבה. במהלך שנת 2019 לא היו בלאומי סכסוכי עבודה, שביתות והשבתות ביוזמת נציגות העובדים.

בשנת 2019 הועסקו כ-97% מהעובדים והמנהלים בלאומי בהסכמים קיבוציים. יתר העובדים בקבוצה בישראל מועסקים במסגרת חוזים אישיים. בשלוחות בחו"ל לא היו הסכמי העסקה קיבוציים במהלך שנת 2019, למעט עובדי הבנק בישראל שכפופים להסכם הקיבוצי.³⁴

שיתוף העובדים והגברת השקיפות

בלאומי קיימים מנגנונים מובנים לשיח בין העובדים להנהלה, ביניהם:

- מפגש בשידור ישיר עם המנכ"ל: בשנת 2019 התקיים מפגש בשידור חי עם המנכ"ל הראשי, אשר שודר לכלל עובדי לאומי ואפשר דיאלוג בין המנכ"ל והעובדים. המפגש עסק בנושאים האסטרטגים בלאומי ונועד לחבר את העובדים לדרך של לאומי ולהקנות להם תחושת שייכות.
- מפגשי עובדים עם המנכ"ל וראשי החטיבות: במשך השנה מתקיימים באופן שוטף מפגשים יזומים בין קבוצות עובדים לבין המנכ"ל וראשי החטיבות. מפגשים אלו מאפשרים שיח פתוח וישיר בין ההנהלה לקבוצות עובדים מגוונות. חברי הנהלה גם עורכים סיורים בסניפים וביחידות המטה השונות, במהלכם הם משוחחים עם העובדים.

33. ההסכם הקיבוצי חל על עובדי הבנק החל מיומם הראשון, בין אם בסטטוס "כנסיון"/"זמני" או "קבוע". עובדים במעמד חוזה אישי מקצועי/חוזה אישי ניהולי אינם נכללים תחת ההסכם הקיבוצי.

34. GRI 102-41.

עובדי חברות חיצוניות

לאומי מקבל שירותים באמצעות חברות כוח-אדם, שירותים ותוכנה במגוון תפקידים. העובדים מועסקים על ידי חברות כוח האדם והתוכנה ולא חלים יחסי עובד-מעביד בינם לבין הבנק.

להלן מספר דוגמאות לשירותים שמקבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות:³⁵

- **מוקד טלפוני, טלרים ועובדי משרד:** מועסקים על ידי חברות כוח אדם.
- **עובדי מיקור חוץ:** עובדי חברות תוכנה המועסקים לרוב מחוץ לכותלי הבנק ומספקים שירותי מחשוב ותוכנה ללאומי, דיילי דיגיטל בסניפים ועוד.

נכון ליום 31.12.2019 עמד היקף השירותים שקיבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות על 865 משרות.

כחלק ממדיניות הבנק ובהתאם לצרכיו המקצועיים, קולט לאומי לשירותיו עובדים מבין העובדים החיצוניים.

במסגרת חוזי ההתקשרות שחותם לאומי עם חברות כח אדם, מחויבים האחרונים להצהיר כי בחמש השנים שקדמו לעריכת ההסכם לא הורשעו ולא הוטל עליהן עיצום כספי בגין אי הענקת זכויות ותשלומים למי מעובדיהן. כמו כן נדרשות החברות לדווח לבנק על כל הליך שנפתח כנגדן מצד הרשויות ועל כל הרשעה ו/או עיצום כספי המוטל עליהם במהלך ההתקשרות.³⁶

הרחבה אודות שיעור היעדרות בגין מחלת עובד, תאונות עבודה ותאונות דרכים, ראו נתוני ESG עמ' 104



הרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא בטיחות וביטחון עובדים, ראו באתר הבנק



35. צריכת שירותים על ידי ספקים - כגון דיילים ומטמיעים בפרויקטים קצרי טווח, שירותי שמירה, הסעדה וניקיון אינה כלולה במניין המשרות לעיל.

36. להרחבה לגבי האופן בו פועל לאומי להבטחת התנהלות הוגנת של הספקים ופרקטיקות הרכש האחראי של הבנק, ראו בעמ' 53.



מניעת אפליה וקידום שוויון

מניעת אפליה, הטרדות והתעמרות בעבודה

קבוצת לאומי מייחסת חשיבות רבה לשביעות הרצון ולהתפתחות המקצועית והאישית של עובדיה. בהתאם לתפיסה זו, הקבוצה פועלת לקידום ושמירה על שקיפות, הוגנות, שוויון הזדמנויות, גיוון תעסוקתי והימנעות מהעסקה פוגענית, מקרי הטרדה והתעמרות.

לאומי רואה בחומרה רבה מקרים של אפליה ודואג לטפל בהם באופן מידי. כל תלונה של מועמד לעבודה או עובד על אפליה על רקע כלשהו נבחנת ונבדקת לעומק. במהלך שנת 2019 טופלו 3 טענות בנושא אפליה על רקע מגדרי. על אף שלא נקבע כי התבצעה אפליה בפועל, הנהלים הרלוונטיים בנושא חודדו בקרב עובדי ומנהלי הקבוצה.³⁷

בשנת 2019 לא הוגשו תלונות בנושא הטרדות מיניות.

קידום גיוון העובדים

בנק לאומי מאמין בחשיבות של גיוס ושימור הון אנושי מגוון, ולאור זאת פועל להרחבת גיוס העובדים מאוכלוסיות מגוונות בחברה הישראלית. הבנק נמצא בקשר שוטף עם עמותות וארגונים לטובת איוש משרות פתוחות לגיוס חיצוני. במסגרת התכניות לשיתוף פעולה לשילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות פיתח הבנק תכנית בשיתוף עם בית אקשטיין, לשילוב עובדים על הספקטרום האוטיסטי בתפקידים ייחודיים בבנק. בעזרת תכנית זו מגייס הבנק לשורותיו עובדים בהתאם לצורך. בנוסף פיתח הבנק תכנית לשילוב עובדים לקויי שמיעה לבנקאות הדיגיטלית. בשנת 2019 גייסו 9 עובדים בעזרת תכנית זו. כמו כן, בבנק תכניות חניכה לעובדים עם מוגבלות, במטרה לסייע להם להשתלב בצורה מיטבית.

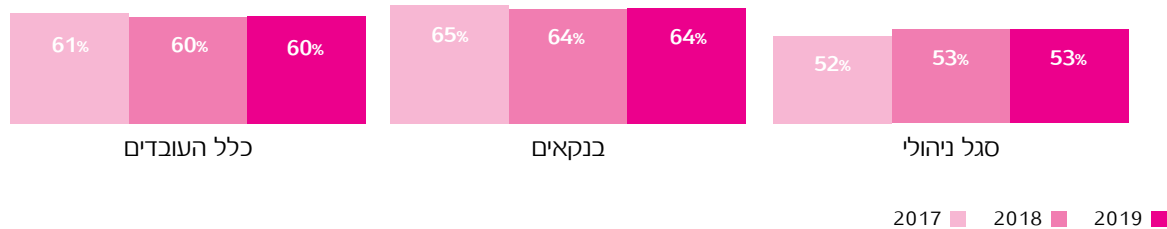
23%
ממנהלי הסניפים בבנק
לאומי הינם מהחברה
הערבית

8%
מכלל עובדי לאומי הינם
מהחברה הערבית;
23.6% מהם הינם בדרגי
ניהול

12%
מכלל העובדים שנקלטו
בקבוצה בישראל בשנת
2019 היו מאוכלוסיות בתת
תעסוקה

37. נתוני הקליטה המוצגים מייצגים את בנק לאומי בלבד.

שיעור הנשים בקבוצה



הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא אי-אפליה, שוויון הזדמנויות
וגיוון בהעסקה, ראו באתר הבנק



הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא העסקת עובדים,
ראו באתר הבנק



תגמול הוגן בבנק לאומי

בשנת 2019 השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בלאומי היה גבוה פי 12.3 מחציון השכר הממוצע לעובד. בשנת 2018 עמד יחס זה על פי 11.7. בהשוואה לשנה קודמת, חל גידול של 6.5% בשכר המקסימלי ששולם לעובד וגידול של כ-1.4% בשכר החציון.³⁹

בשנת 2019 בוצעה עבודת עומק לבחינת פערי השכר בין נשים לגברים בהובלת חטיבת משאבי אנוש, להלן הממצאים שעלו מתוכה:

- 41% מקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי, היו נשים.

בנק לאומי פועל בהוגנות ובשקיפות מלאה ביחס לתנאי ההעסקה של העובדים. תנאי השכר, בכל הדרגות, נקבעים על בסיס קריטריונים מקצועיים וענייניים המעוגנים בהסכמי השכר. הקבוצה מתגמלת את עובדיה על בסיס ביצועים בלבד וללא תלות במאפיינים אישיים אחרים כגון מין, דת או לאום.

בשנת 2019 נחתם בבנק לאומי הסכם קיבוצי חדש אשר בעקבותיו הועלה התשלום המינימלי החודשי להפרשות ששולם לנשים וגברים ל-6,000 ש"ח, ובשנת 2021 צפוי לעלות ל-6,200 ש"ח. תשלום זה גבוה משכר המינימום במשק הישראלי.

בהשוואה לשנת 2018, בשנת 2019 חלה עליה של 2% ביחס בין השכר החודשי המקסימלי לבין השכר החודשי המינימלי ששולם בלאומי.³⁸

38. שכר בפרק זה - הכנסה חייבת במס, ללא מענקים; להרחבה על נתוני שכר נושאי משרה ראו בדוח הכספי.

39. חציון השכר הממוצע לעובד חושב בניכוי השכר הגבוה ביותר, בהתאם לדרישות תקן ה-GRI.

פיתוח הון האנושי

הגורם האנושי הוא הבסיס לעשייתה ולהצלחתה של קבוצת לאומי, והיא מייחסת חשיבות רבה לטיפוחם של עובדיה כדי לעורר בהם תחושת הזדהות וגאווה במקום עבודתם ולהמשיך להיות מוקד משיכה לאנשים איכותיים. הנהלת לאומי תומכת ביחידות העסקיות ובהשגת יעדיהן העסקיים באמצעות עידוד תהליכי למידה והדרכה, הממוקדים בשיפור היכולות המקצועיות והניהוליות של עובדים ומנהלים בהתאמה לסביבת העבודה המשתנה.

בשנת 2019 הושקעו משאבים בטווח של כ-66.7 מיליון ₪ בפיתוח ארגוני, למידה והכשרה של עובדי בנק לאומי.⁴⁰

הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא למידה ופיתוח עובדים,
ראו באתר הבנק

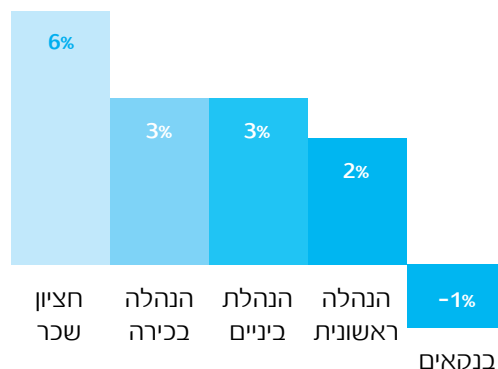


Shift - reskilling, בית הספר למקצועות העתיד של בנק לאומי

הוקם בשנת 2018, במטרה להיערך לשינויים בעולם הבנקאות ולהכין את עובדי לאומי לעולם התעסוקה המשתנה. במסגרת זו, מציע הבנק לעובדים לעבור הכשרה באחד המקצועות שהבנק זיהה כי יהיה להם ביקוש הולך וגובר בשנים הבאות.

בתרשים שלהלן ניתן לראות את היחס בין שכר גברים לנשים לפי דרג.⁴⁰

פערי שכר בין גברים לנשים



הנתונים בגרף מתייחסים לשכר להפרשות הנהוג בלאומי ולאוכלוסיית הליבה בבנק.

הפערים נובעים מהשונות הגדולה באוכלוסיית העובדים בכל קבוצה, בין היתר לאור פערי גיל, ותק, דרגה, עיסוק, ומאפיינים אישיים נוספים של העובד.

ביחס לנשים קודמות, איננו מזהים פערים משמעותיים ביחס בין ממוצע שכר גברים לנשים.

כמו כן בגיוסי עובדים חדשים לשורות הבנק לא נמצאו הבדלים משמעותיים בין שכר גברים לנשים בעת קליטתם לבנק בשנים 2018-2019.

40. יחס השכר בין גברים לנשים חושב כשכר גבר חלקי שכר אישה פחות 1; יודגש כי הבדיקה בוצעה ביחס לשכר החודשי הממוצע בכל מדרג.

41. סכום זה כולל בין היתר עלות משרות עובדי אגף ההדרכה, עלות שווי היעדרות בגין הדרכה, עלות שעות הדרכה ותקציב תומך הדרכה.

- **Business class ו"חדרי כושר"**: סדנאות והדרכות לשיפור מיומנויות ולצמצום פערי ידע בתחומים עסקיים.

- **פיתוח כשרונות עתידיים**: לבנק יש תהליכי זיהוי של מנהלים בעלי פוטנציאל גבוה אל מול תפקידים מורכבים. בנוסף, חלק מתהליכי הפיתוח הפנים ארגוניים משולבים גם מוסדות אקדמאיים, כדוגמת המרכז הבינתחומי בהרצליה, לפיתוח עתודת ההון האנושי.

- **UPSKILLING למנהלי לקוחות בחטיבה העסקית**: תכנית המאפשרת מגוון הזדמנויות למידה לקפיצת מדרגה במיומנויות של ניהול לקוח, העצמת התפיסה של איש עסקים וחיזוק תחושת המסוגלות האישית, במטרה לחזק את הקשר בין העובד ללקוח, לשפר מיומנויות ולחזק את תחושת המסוגלות של העובדים.

הדרכות

- בעידן של שינויים ארגוניים תכופים, בהם נדרשים עובדי הבנק לשנות תפקיד לרכוש ידע או מיומנויות חדשות, וזאת במקביל לתהליכי התייעלות אינטנסיביים המלווים בפרישה מוגברת, תחומי ההדרכה, ניהול ושימור ידע הופכים למנופים מרכזיים בארגון. פעולות הלמידה בשנת 2019 התמקדו בחיזוק הידע המקצועי של העובדים והמנהלים, בדגש על תחומי הליבה הבנקאיים ופעילויות למידה ייעודיות התומכות בשירות ללקוח ובתהליכי שינוי ארגוניים בהתאם ליעדים העסקיים של הבנק. בנוסף, התחזקה ב-2019 המגמה של פיתוח ויישום של פעילויות למידה מבוססות דאטה, דוגמת טרגט לרנינג במרכזי בנקאות ובסניפים.

בשלב ראשון הושקו 3 מסלולים: Data analyst - אנליסט מידע, מנהלי מוצר דיגיטלי ו-QA - בודקי תוכנה, ובהמשך נפתחו מסלולים נוספים למנתחי מערכות. לכל מסלול כזה מתקיים תהליך מיון מעמיק בכדי לאתר את המועמדים המתאימים ביותר. בשנת 2019 התקיים המחזור הראשון של בית הספר, בו לקחו חלק עובדי לאומי במקביל לתפקידם. **בשנת 2019 השתתפו בתכנית זו 81 עובדים**, רובם הושמו לתפקיד חדש.

בשנת 2020 הורחבה התכנית (shift light), אשר מזמינה את עובדי הבנק להכיר מיומנויות משמעותיות לאתגרי העולם החדש ולפתח כלים וכישורים חיוניים. במסלול מועברים תכנים שונים, הן על ידי מפגשים מקוונים והרצאות עשרה, והן בלמידה עצמית (סרטונים, קורסים ב-Linkedin Learning וכו'). התכנים מתמקדים במיומנויות היסוד, ביניהם יכולת למידה, גמישות וסקרנות, ההכרחיות להתמודדות עם הזדמנויות ואתגרים עתידיים. תוך כדי התהליך, העובדים מתרגלים את שלמדו ומשתפים אחד את השני בקהילות שנוצרו בכל מסלול.

יוזמות לפיתוח עובדים

- **סימולטור שירות ומכירות**: מרחב אימון ולמידה חדשני וייחודי, שנועד לאפשר לעובדים ומנהלים להתאמן ולפתח מיומנויות בין-אישיות: מיומנויות שירות ומכירות, תקשורת בין-אישית, ניהול ומשא ומתן.
- **תכנית מנהיגות**: תכנית דו-שנתית ייחודית המיועדת לפיתוח של דרג הביניים הבכיר, בהובלה של חברי הנהלה ומנהלים בכירים. במסגרת התכנית, עובדים המנהלים על חיזוק יכולת ההובלה וההשפעה שלהם, תוך התמקדות בשלושה צירים: ניהול עצמי, ניהול מערכות יחסים וניהול מערכות. התכנית משלבת למידה אקדמית, סדנאות ולמידת עמיתים.

משוב והערכת עובדים

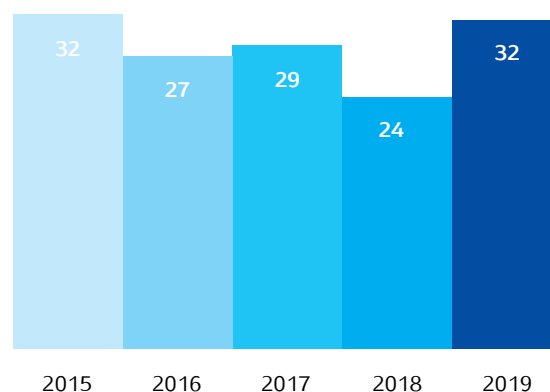
במהלך השנה מתקיימות שתי שיחות משוב מובנות לעובדים. השיחה הראשונה מתקיימת במסגרת תהליך ההערכה השנתי, הן ככלי תומך בקבלת החלטות והן לצורך שיפור ביצועים, פיתוח והעצמה מקצועית. שיחות ההערכה מובנות וכוללת התייחסות לעמידה ביעדי השנה החולפת והגדרת יעדים ודגשים לשנה הבאה. עיקר התהליך מתקיים בין העובד/ת למנהל/ת הישיר ומספק הזדמנות למתן משוב של המנהל/ת לגבי התפקוד וטיב עבודתם של העובדים, תיאום ציפיות הדדי במבט קדימה וחשיבה משותפת על דרכים אפשריות להמשך למידה ופיתוח.

השיחה השניה הינה "דיאלוג אמצע שנה" שבו מתנהל שיח פחות מובנה, העוסק במידת העמידה ביעדים, משוב וצורכי פיתוח.

נוסף על תהליכי משוב אלו, מתקיימים בלאומי, בנסיבות שונות, תהליכים נוספים להערכת מנהלים על ידי מכוני אבחון חיצוניים.

סך ימי ההדרכה בקבוצת לאומי בשנת 2019 עמד על 33,362, מתוכם 20% מימי הלמידה התבצעו בסביבת העבודה בצורה מקוונת.⁴²

ממוצע שעות הדרכה לעובד בקבוצה



לאומי JOBS: הגברת השקיפות בתהליכים פנימיים של ניוד והשמה

בלאומי קיימת פלטפורמה מקוונת המאפשרת לעובדים (בנקאים ומנהלים) לצפות במשרות פתוחות בבנק ולהגיש מועמדות. פלטפורמה זו מעודדת את העובד לקחת חלק פעיל בניהול הקריירה שלו, מגבירה את השקיפות ומבטאת את שאיפתו של לאומי לקדם, לפתח ולשמר את עובדיו.

מעובדי הבנק קודמו בדרגה במהלך 2019 **8.7%**

42. הנתונים הקיימים במערכות המידע אינם ניתנים לפילוח לפי דרג ומין, כפי שדורש תקן GRI וכפי שהוצג בשנים עברו; פילוח נתוני ההדרכה המוצגים לעיל אינם כוללים את בנק לאומי בריטניה ובנק לאומי ארצות הברית.

שביעות רצון העובדים

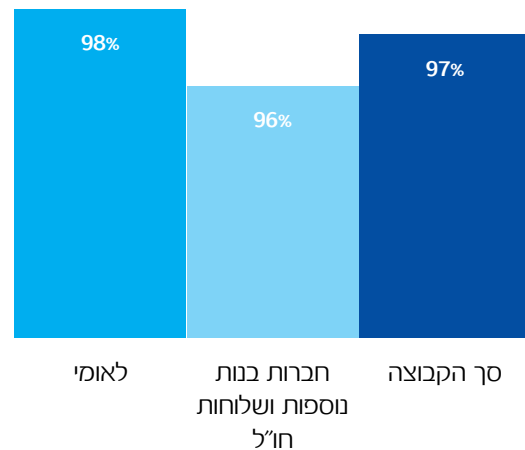
מאז שנת 2013 מועברים בלאומי סקרי "לאומי Pulse", סקרים קצרים וממוקדים המאפשרים לקבל תמונת מצב עדכנית, מהירה ורציפה באשר לתפיסות העובדים לגבי היבטים מרכזיים של התרבות הארגונית, יישום החזון וערכי הליבה, המנהיגות בלאומי ותחושת החיבור לארגון. תוצאות הסקרים מובאות בפני הנהלת הבנק ומהוות בסיס לשיח, הפקת משמעויות וגיבוש המלצות לשיפור ברמת החטיבות בבנק. כמו כן, הממצאים העיקריים ותכניות לשיפור מופצים לכלל העובדים לידיעה.

69% מעובדי לאומי מכלל יחידות הבנק
ענו על סקרי לאומי Pulse במהלך 2019. ממצאי
הסקר שיקפו עלייה ברמת המחברות של
העובדים ושביעות רצון גבוהה במדדים השונים.

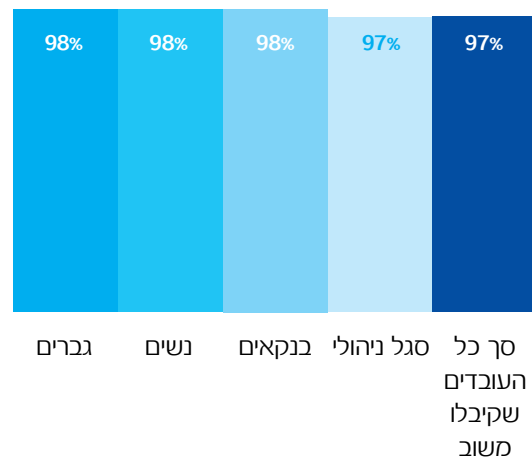
מדי שנה מאפשר לאומי לחברת BDI לבצע סקר חיצוני לגבי מידת שביעות הרצון של העובדים בלאומי, אשר משמש בין היתר לקביעת דירוג הבנק במאה החברות שהכי כדאי לעבוד בהן.

- **מקום 7 בדירוג 100 החברות שהכי שווה לעבוד בהן בישראל.**
- **מקום 1 במערכת הפיננסית, מתוך סקר BDI ודה מארקר בישראל**
לקריאה נוספת, ראו הסקר.

אחוז עובדים שעברו תהליך משוב במהלך 2019, לפי חברה



אחוז עובדים שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה במהלך 2019, לפי מגדר ותפקיד:⁴³



43. חישוב אחוז מקבלי המשוב בקבוצת לאומי מבוסס על אחוז מקבלי המשוב מתוך סך המשתתפים בתהליך ההערכה השנתי.



שלא נוצלו, או לצבור אותם מעבר למכסה שנתית המוקצית לכל עובד, ועד תקרה של 10 ימים.

חופשת לידה והורות לעובדים

בהתאם לחוק בישראל, בנק לאומי מעניק לעובדות שילדו זכאות לחופשת לידה והורות בת 26 שבועות.⁴⁴ חופשה זו מורכבת מ-15 שבועות בתשלום (חל"ד א') ו-11 שבועות שאינם בתשלום (חל"ד ב'). עם תום 26 השבועות, עובדת זכאית להמשיך ולהיעדר במסגרת חופשה ללא תשלום (חל"ת) למשך תקופה מקסימלית של עד שנה מיום הלידה,⁴⁵ מבלי לפגוע בזכויותיה. לאחר החזרה מחופשת הלידה ועד תום 12 חודשים מיום הלידה, זכאית העובדת ל"שעת הורות" - לעבוד שעה עד שעה וחצי פחות ביום (תלוי באזור המגורים) ולהמשיך לקבל משכורת מלאה.⁴⁶

עובדת שלא ילדה אך נולדה לה/לו ילד/ה, זכאית לצאת לחופשת לידה והורות של עד 20 שבועות, המורכבת מ-9 שבועות בתשלום (חל"ד א') ובנוסף עד 11 שבועות שאינם בתשלום (חל"ד ב'). יש לציין כי בת הזוג היולדת מחויבת לשהות את 6 השבועות הראשונים בחופשת לידה בתשלום, כך שביחד הם שוהים עד 26 שבועות בחופשת לידה והורות.⁴⁷

הוקרה לאנשי מילואים

במסגרת "אמנת המילואים", מתחייב לאומי לשמירה על זכויות עובדים המשרתים במילואים ולתמיכה בהם, במטרה לקדם ולעודד יחס אוהד ממנהלים ומקולגות. זאת כבר עובדה ידועה בלאומי שיש קשר הדוק בין שירות במילואים לבין איכות העובדים- אנשים ערכיים, עם נאמנות ותרומה גבוהה לארגון ובעלי כושר מנהיגות וניהול. בזכות הפעולות המיוחדות הנעשות כל שנה למען אנשי המילואים זכה לאומי לפני מס' שנים באות "מגן המילואים" מטעם שר הביטחון, הרמטכ"ל וקצין מילואים ראשי ומאז המסורת של הוקרת עובדים אילו נשמרת בקפידה.

בשנה זו נשלח מכתב הוקרה מאת ראש חטיבת משאבי אנוש, לכל אנשי המילואים. המכתב נמסר לעובדים אלו ע"י המנהלים הישירים במעמד של מפגשים יחידתיים לצורך העצמת ההוקרה והגברת המודעות בלאומי לנושא. ההוקרה לוותה בכרטיס זוגי למופע לבחירה ברשת זאפה.

נוסף על כך ניתנת הטבה ייחודית לעובדים המוכרים כנכי צה"ל. עובדים אילו זכאים לעשרה ימי חופש נוספים, מתוקף מעמדם כנכי צה"ל-לצורך שיקום והבראה. לאומי מאפשר לעובדים אילו לפדות בכסף ימי חופשה עודפים

כ- **2,850** ימי מילואים שבוצעו על ידי 425 עובדי לאומי בשנת 2019

44. עובדות שמועסקות בבנק למעלה משנה. עובדות שמועסקות בבנק פחות משנה זכאיות לחופשת לידה בת 15 שבועות ולחופשה ללא תשלום בלבד.

45. בכפוף לוותק שצברה העובדת בארגון.

46. עובדת קבועה במשרה מלאה. עבור עובדת שאינה קבועה מסתיימת זכאות זו בהתאם להוראות החוק, בתום 4 חודשים מתחילת תקופת הלידה וההורות; היקף שעת ההורות נקבעת לפי מקום המגורים של העובדת.

47. בהיתן שבת הזוג שילדה עומדת בתנאים הנדרשים על פי החוק.

הלידה, ובמידה ומוותרת על כך היולדת, זכאית העובד/ת גם כן לשעת הורות כפי שהוזכר לעיל.⁴⁹ עובדות/ים החוזרים מחופשת הלידה, חוזרים לאותו תפקיד בו היו, למעט מקרים חריגים ובתיאום עמם.

העובד/ת זכאית להמשיך ולהיעדר במסגרת חופשה ללא תשלום (חל"ת) למשך תקופה מקסימלית של עד כשנה מיום הלידה מבלי לפגוע בזכויותיו.⁴⁸ לאחר החזרה מחופשת הלידה ועד תום 12 חודשים מיום

נתוני חופשת לידה לעובדים - בנק לאומי

נתוני בנק לאומי	נשים	גברים	סה"כ
מספר עובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2019	418	5	423
מספר עובדים שחזרו מחופשת לידה בשנת 2019	469	5	474
היחס בין מספר העובדים שחזרו מחופשת לידה למספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2019	112%	100%	112%
מספר עובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2018 ועבדו לפחות 12 חודשים לאחר חזרתם	266	5	271
שיעור העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2018 ועבדו לפחות 12 חודשים לאחר חזרתם לבין מספר העובדים שחזרו מחופשת לידה בשנת 2018	46%	63%	46%

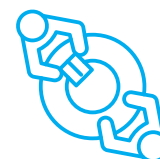
סיום העסקה ופרישה

לאומי מציע לעובדיו מרכז פרישה כשנה לפני הגעתם לגיל הפרישה. במסגרת כך מתקיימות הרצאות בנושאים שונים, בהם הפרישה כנקודת מפנה ושינוי, ההיבט החברתי אחרי הפרישה, ארגון הזמן לאחר הפרישה, מפגש המשפחה עם הפרישה, שיפור הזיכרון, אורח חיים בריא, צוואות וירושות, תכנון היעדים וההשקעות בפרישה ולאחריה, הפרעות שינה, התנדבות, ביטוחים רפואיים ועוד.

תחלופת עובדים

אחד המדדים של לאומי לתרבות ארגונית טובה ובריאה הוא היכולת של הבנק להמשיך ולשמר את עובדיו המוכשרים והמיומנים. בשנת 2019 שיעור העזיבה בבנק לאומי עמד על כ-12%.

הרחבה אודות פילוח תחלופת עובדים על פי גיל, ראו עמ' 105



48. בכפוף לוותק שצברה/ת העובד/ת בארגון.

49. עובד/ת קבוע/ה במשרה מלאה. עבור עובד/ת שאינו/ה קבוע/ה מסתיימת זכאות זו בהתאם להוראות החוק, בתום 4 חודשים מתום תקופת הלידה וההורות; תתכן אפשרות חלוקה של שעת ההורות בין שני ההורים.



לאומי. חברתי. סביבתי גם בזמני משבר



לאומי. חברתי. סביבתי גם בזמני משבר | הון אנושי

התפרצות נגיף הקורונה בישראל, לצד היווצרות משבר ברמה גלובלית, חייבה את בנק לאומי לבצע התאמות מהירות בניהול ההון האנושי.

כאשר החלה התפרצות וירוס הקורונה בישראל, בנק לאומי שם את בריאות העובדים והלקוחות לפני הכל, והחמיר את הנחיות משרד הבריאות עוד בטרם התקבלו החלטות על ידי הממשלה. כחלק מתפיסה זו, מעל לשליש מעובדי הבנק עבדו מהבית בזמן הסגר, לרבות חדרי עסקאות, יועצי השקעות ומנהלי לקוחות אשר עבדו בשעות גמישות, כל זאת תוך שמירה על ביטחון סייבר מוקפד ביותר. בימים אלו לאומי בוחן הסדרת עבודה מהבית גם בשגרה.

אחד העקרונות שהנחו את הנהלת הבנק בשיתוף ארגון העובדים היה בטחון השתכרות לעובדים. למרות שהיקף גדול של עובדים לא עבדו בזמן הסגר, אף עובד לא הוצא לחופשה ללא תשלום, כל העובדים קיבלו את המשכורות בזמן וכן הבנק השתתף וסבסד חלק מימי החופשה.

המעבר לעבודה מהבית וניהול מרחוק, לצד התמודדות חדשה עם עובדים בבידוד, זימן אתגרים חדשים למנהלי הבנק. לצורך כך פותחו כלים ניהוליים מותאמים לתקופה ולנסיבות הכוללים, בין היתר, חיזוק היבטים של חוסן אישי וניהולי, ניהול מרחוק ועוד. לאורך כל תקופת המשבר הופצו למנהלים מגוון כלים שיסייעו להם לצלוח את כל האתגרים הללו וכן תהליכי סיוע ממוקדים באוכלוסיות נדרשות. בנוסף, למרות המגבלות הפיסיות, הבנק ממשיך להשקיע בהון האנושי תוך העברת ההדרכות וההכשרות לדיגיטל ויצירת תוכנית מנהיגות המותאמת לתקופה.

בהיבט חווית העובד, לבנק היה חשוב להבטיח כי העובדים מעודכנים בהחלטות ובהנחיות באופן שוטף. חטיבת משאבי אנוש הובילה את התקשור הפנימי לעובדי לאומי, הוקם צוות רב דיסציפלינרי אשר עסק בנושאי תקשור שוטף בערוצים שונים כדוגמת הודעות טקסט, הודעות וידאו ושיחות LIVE עם המנכ"ל, ופעל יום יום אל מול ההנחיות המשתנות, תוך מתן מענה לצרכים ולרגישויות ותוך הצפת סוגיות רוחביות וספציפיות למנכ"ל ולחברי ההנהלה.

יעדים

יעדים לשנת 2019

נושא	יעד לשנת 2019	סטאטוס	פירוט
גיוון בגיוס	גיוס אוכלוסיות מגוונות	בוצע	שולבו 16 עובדים עם מוגבלות
בריאות וביטחון	ירידה של 10% בתאונות עבודה עם נפגעים בהשוואה לשנת 2018	בוצע	ירידה של 10% בתאונות עבודה עם נפגעים כתוצאה מליקויי בניה או תחזוקה, בהשוואה לשנת 2018
בריאות וביטחון	ביצוע הסמכות בטיחות הנדרשות בהתאם לתקנות לעובדים הרלוונטיים בנושא נאמני בטיחות	בוצע	השלמת הדרכה והסמכה ל-100% לפחות מסך הנאמנים במקומות בהם יש 20 עובדים ומעלה
בריאות וביטחון	הדרכות קבלני בינוי ותחזוקה לבטיחות בעבודה	בוצע	הדרכת בטיחות בעבודה לקבלנים חדשים וכאלה שהגיע המועד שנקבע לגביהם (2 שנים) לפחות 50% מהכמות הפוטנציאלית
בריאות וביטחון	ביצוע 70 סקרי בטיחות מקיפים ע"י ממונה בטיחות בסניפים ומטה	בוצע	1. השלמת תהליך מיכון סקר בטיחות. 2. השלמת 35 סקרי בטיחות משנת 2018. 3. ביצוע של 35 סקרי בטיחות השייכים לשנת 2019.
בריאות וביטחון	הדרכת ריענון לכלל נאמני הבטיחות בסניפים	בוצע	ביצוע הדרכות ל-90% מנאמני הסניפים
בריאות וביטחון	בקרה על סקרי בטיחות בסניפים	בוצע חלקית	בקרה על 20 סקרי בטיחות שיבוצעו במהלך שנת 2019 ושבוצעו בשנים האחרונות

יעדים לשנת 2020

נושא	יעד לסוף שנת 2020	פירוט
גיוון והכלה	גיוס אוכלוסייה מגוונת	שילוב בעבודה של 10 עובדים עם מוגבלות
ביטחון ובטיחות	ירידה בתאונות עבודה עם נפגעים בהשוואה לשנת 2019	ירידה של 10% בתאונות עבודה עם נפגעים כתוצאה ממפגעי תחזוקה ו/או תכנון לקוי, בהשוואה לשנת 2019.
ביטחון ובטיחות	ביצוע סקרי בטיחות מקיפים ע"י ממונה בטיחות בסניפים ומטה	ביצוע של 100% מסקרי הבטיחות הנדרשים לשנה הנוכחית לפי תוכנית עבודה 5 שנתית.
ביטחון ובטיחות	הדרכת נאמני הבטיחות בסניפים בהם יש מעל 20 עובדים	ביצוע הדרכות ל-90% מהנאמנים
ביטחון ובטיחות	הדרכת נאמני בטיחות בסניפים לפי תוכנית רב שנתית	30 סניפים בהם יתבצעו מבדקים פנימיים וחיצוניים



ביצועים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי

כ-2%

ירידה בצריכת הדלקים ביחס לשנת 2018

כ-4.55%

ירידה בצריכת האנרגיה של הקבוצה בבהשוואה
לשנת 2018

100%

מכלל פסולת הנייר והפסולת האלקטרונית הנוצרות
בלאומי נשלחות למחזור

כ-92%

מהחשמל שצורך לאומי נרכש מספקי חשמל פרטיים

45,000 מ"ק

הכמות המוערכת של מניעת אובדן מים בשנת 2019

כ-9.4%

ירידה בעצימות טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה
בהשוואה לשנת 2018

44%

שיעור הנשים בדירקטוריון

קיזוז פחמני - נטיעת 300 אילנות

בשטחי הדרום אשר נפגעו כתוצאה משריפות,
והשקעה בהקמת גג סולרי, המקדם חסכון בחשמל,
בכפר עופרים



היבטים סביבתיים

ההשפעות הסביבתיות של הפעילות העסקית של חברות במשק הן חלק בלתי-נפרד ממערכת השיקולים העסקית-פיננסית של קבוצת לאומי בכלל השווקים בהם היא פועלת.⁵⁰ הקבוצה מכירה באחריותה לניהול ההשפעה הישירה והעקיפה של פעילותה וצמצום ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם היא פועלת. לשם כך, מעבר לעמידה בחובות הרגולטוריות, חותרת קבוצת לאומי לאימוץ וולונטרי ועמידה בתקנים המובילים והמתקדמים בעולם בתחום זה.

ההשפעה הישירה של קבוצת לאומי על הסביבה נובעת משלושה גורמים עיקריים:

- **צריכת אנרגיה:** צריכת חשמל, דלקים לתחבורה ושימוש בגנרטורים למקרי חירום
- **טביעת רגל פחמנית:** פליטות הפחמן ישירות ועקיפות הנובעות מצריכת האנרגיה
- **פסולת ומים:** פינוי אחראי של פסולת אלקטרונית ונייר וסך צריכת המים

הרחבה אודות היקף האשראי
הסביבתי שהעניקה לאומי במהלך
2019, ראו עמ' 36



הרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא סביבה, ראו באתר הבנק



נכון לשנת 2019, הבנק לא קיבל דוחות או קנסות על עבירות בנושאי סביבה.

50. כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתבססים לביצועים הסביבתיים של בנק לאומי בלבד, המעסיק כ-91% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-91% מרווחיה. לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים המוצגים בדוח לשנים קודמות כוללים את נתוני לאומי קארד. בבחינת שיעור השינוי למול שנה קודמת נבחנו נתוני בנק לאומי בלבד.

יוזמות ופעולות לשמירה על הסביבה

קידום נושא איכות הסביבה בבנק והעלאת מודעות

- **נאמני איכות הסביבה:** בסניפי לאומי ומשרדי המטה מונו נאמני איכות סביבה האחראים לניהול הנושא הסביבתי וניטור נתוני הצריכה של החשמל והמים ביחידות השונות.
- **הדרכות לעובדים:** נוסף על הפעילות של נאמני איכות הסביבה, עובדי הקבוצה נדרשים מעת לעת לעבור הדרכות והכשרות בתחום איכות הסביבה.
- **צמצום ההפסדות:** במסגרת המעבר לדיגיטל לקוחות מבצעים חתימה דיגיטלית, בסלולאר או במסכי מגע בסניפים, על הוראות חלף חתימה על דף נייר. דבר זה הוביל לצמצום של כ-50% מכלל ההפסדות לביצוע פעולות בסניפים.
- **דואר ירוק:** קבוצת לאומי מקדמת את מעבר לקוחותיה לשימוש בדואר ירוק, המאפשר חסכון בשימוש בנייר ולעבור לקבלת דיוור אונליין בצורה פשוטה ונוחה, במחשב או בטלפון הנייד. כ-2 מיליון לקוחות לאומי משתמשים בשירות זה.
- **היבטים סביבתיים בשרשרת האספקה:** בתהליכי רכש של בינוי, תחזוקה ומוצרי חשמל כגון תאורה ומקררים, נעשה שימוש בקריטריונים סביבתיים מומלצים, במטרה לצמצם את השפעה סביבתית שלילית כתוצאה מפעילותו של הבנק. הרשימה כוללת התייחסות לחומרי ניקיון, אריזות מוצרים, קצב התכלות החומרים, שימוש בחומרים ממוחזרים או ברי מחזור, למודולריות ונוחות של שימוש חוזר, שימוש בחומרים מסוכנים, חיסכון במשאבי אנרגיה ומים ועוד. בנוסף, כחלק מדרישות המפרט של הבנק בנושא רכש תחנות עבודה, הבנק מבקש את התייחסות היצרן לנושא צריכת החשמל של המוצר ונתון זה נלקח בחשבון כחלק מתהליך הערכת המוצר.



צמצום צריכת האנרגיה

- **צמצום הגעה לסניפים:** הבנק מציע פתרונות דיגיטליים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו לקבל שירות ללא צורך להגיע לסניף (כדוגמת שירות "הזמן פגישה" המאפשר סיוע טלפוני ללקוחות), ולכך השפעות על חסכון בנסיעת לקוחות לסניפים, לצמצום זיהום אויר ושימוש בדלקים.
- **שירות "שאטלים" לעובדים:** כדי לחסוך בדלק ולייעל את מעבר העובדים בין מרכזי ההנהלה והשירותים, הנמצאים בתל-אביב, לוד ובני ברק, מציע לאומי הסעות מאורגנות בין האתרים.
- **שירות הסעות לעובדים:** לאומי מפעיל מערך הסעות לעובדים מאזור ביתם לעבודה ובחזרה.
- **עידוד רכיבה על אופניים:** במסגרת הקידום של תחבורה בת-קיימא בלאומי הוקמו חניונים לאופניים בבניין הנהלה ראשית של בנק לאומי בתל-אביב ובקריית שירותי לאומי בלוד. כמו כן, הותקנו מקלחות המיועדות להקל על עובדים המעוניינים להגיע לעבודה באמצעות אופניים.
- **צריכת חשמל מספקים קטנים:** החל משנת 2014 צורך בנק לאומי את רוב החשמל מייצרני חשמל פרטיים.
- **החלפה של גופי תאורה לתאורה חסכונית:** גם בשנת 2019 ננקטו מהלכים בתחום זה בסניפים ובמבני המטה. נוסף על כך בוצעו התקנות של גופי תאורה מסוג LED, המתאפיינים ביעילות אנרגטית גבוהה ובמשך חיים ארוך מהממוצע.
- **ניתוח המאפיינים של צריכת האנרגיה בסניפים:** במסגרת שיפוצים ופרויקטים להתייעלות אנרגטית, לאומי מתקין מערכות לבקרת אנרגיה ומערכות בניין חכמות בסניפים ובמבני מטה, המאפשרות ניתוח של מאפייני צריכת האנרגיה.
- **בנייה ירוקה:** בתכנון הקמה של סניף חדש ובשיפוץ סניפים קיימים משולבים היבטים סביבתיים, כגון בידוד חלונות בחזיתות חמות, מערכות בקרה מרחוק, זמנים קבועים/חיישנים לכיבוי אוטומטי של מזגנים ותאורה ועוד.

סך צריכת האנרגיה של קבוצת לאומי בשנת 2019 הייתה 323,950 ג'יגה ג'אול.⁵¹

צמצום צריכת האנרגיה של הקבוצה לעומת 2018. **4.55%**

51. החל משנת 2017 טויבו מערכות מדידת הנתונים כך שנכללים בדיווח גם נתוני צריכת כח של כלל הרכבים צמודי תפקיד ונתונים כלל נתוני צריכת סולר לרכבי בנק לאומי.

קיזוז פחמני

כחלק מתרומתה לקהילה, השקיעה לאומי בהקמת גג סולרי בכפר עופרים, בית לחיים - בית לאוטיסטים בוגרים ברמת השרון. הגג הסולארי מייצר מדי שנה כ-85,000 קוט"ש המייצרים חסכון בצריכת החשמל וקיטון בהוצאות החשמל של הכפר. המונה הוגדר בחברת חשמל כ"מונה נטו" ומאפשר לכפר לחסוך בתצרוכת החשמל ב-20 שנים הבאות. בנוסף, בשנת 2019 בוצעה נטיעת 300 אילנות ע"י עשרות מתנדבי לאומי, בקיבוץ אור הנר בדרום הארץ. שטח שנפגע כתוצאה משריפות.

טביעת רגל פחמנית

טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת לאומי לשנת 2019 היא 38,522 טון שווה ערך פד"ח.⁵⁴ בהשוואה לשנת 2018, חלה ירידה של כ-5% מסך טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה. בהשוואה מותאמת לנתוני העצימות שדווחו בשנת 2018, חלה ירידה בפועל של כ-9.4% בעצימות טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה.

צריכת חשמל

בשל אופי הפעילות הבנקאית, מעל ל-77% מצריכת האנרגיה של קבוצת לאומי נובעת מצריכת חשמל ומושקעים מאמצים בפרויקטים ובתהליכים המביאים לצמצום בצריכה זו.⁵² כ-92% מהחשמל שצורך לאומי נרכש מספקי חשמל פרטיים. בהשוואת לנתוני 2018, ב-2019 חלה ירידה של כ-5.4% בצריכת החשמל של קבוצת לאומי.

בשנת 2019 קידם הבנק פרויקט של תחנת כח עצמאית על בסיס גז טבעי בחצרות הבנק. במסגרת זו הבנק גם זכה במכרז של רשות החשמל לקבל סובסידיה ליצרני חשמל פרטיים קטנים.

סך צריכת החשמל אינה כוללת כ-70,000 קוט"ש שיוצרו על ידי תאים פוטו-וולטאים (אנרגיה סולארית) ונמכרו לחברת חשמל⁵³.

צריכת דלקים

צריכת הדלקים של קבוצת לאומי היא בעיקר עבור צי הרכב. בשנת 2019 נצרכו 2,219,481 ליטר בנזין ו-41,670 ליטר סולר עבור נסועה. נתון זה משקף ירידה של כ-2% ביחס לצריכת הדלקים בשנת 2018.

52. החל משנת 2015 טויבה מדידת צריכת החשמל ולנתונים הנמדדים והמדווחים התווספה גם צריכת חשמל בסניפים ובנכסים בהם תשלום החשמל מועבר לחברת ניהול נכסים. הבנק עושה את מירב המאמצים לאסוף באופן שוטף את נתוני צריכת החשמל בכל הנכסים והסניפים בהם תשלום החשמל נעשה לחברת ניהול נכסים. סך הצריכה בנכסים אלה עשויה להשתנות מעת לעת בהתאם לקבלת המידע ואינה מעידה בהכרח על עליה/ירידה בצריכת החשמל של הבנק.

53. מתוקף רגולציה, כלל האנרגיה המתחדשת (מלוחות סולאריים) שמיוצרת בלאומי נמכרת לחברת החשמל.

54. נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית חושבו באמצעות מחשבון פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה שפורסם במהלך 2020.

מחזור ופינוי אחראי של פסולת

מחויבות הקבוצה לשמירה על הסביבה כוללת פינוי אחראי של הפסולת אותה היא מייצרת. עיקר הפסולת שמייצרת הקבוצה היא פסולת אלקטרונית ופסולת נייר הנאספות ונשלחות לפינוי על ידי קבלנים מורשים.⁵⁵

בשנת 2019 הועברו למחזור 877.5 טון פסולת, להלן:

הגדרות לאומי:	יחידות	לאומי 2019
איסוף סוללות מעובדים ולקוחות	טון	1.08
מחזור קרטונים	טון	39
מחזור נורות פלורסנט	טון	0.42
מחזור נייר	טון	674
מחזור פסולת אלקטרונית	טון	163
סה"כ פסולת הנשלחת למחזור	טון	877.5

צריכת הנייר של לאומי עמדה על 569 טון, ירידה כוללת של כ-12.4% מנתוני צריכת הנייר בשנה קודמת. 100% מפסולת הנייר הנוצרת בלאומי נשלחת למחזור. בשנת 2019 היקף פסולת הנייר שנשלחה למחזור עמדה על כ-674 טון.⁵⁶

בשנת 2019 המשיכה הפעילות להגברת השימוש בנייר ממחזור להדפסה אשר משמש היום על ידי רובן הגדול של יחידות המטה. נכון לסוף שנת 2019, נייר ממחזור מהווה כ-5.6% מכלל צריכת הנייר בלאומי.

קבוצת לאומי ייצרה כ-163 טון פסולת אלקטרונית; צמצום של כ-37% לעומת שנה שעברה; 100% מהפסולת האלקטרונית נשלחו למחזור.

מלבד הפסולת האלקטרונית, סך הפסולת המסוכנת שנאספה על ידי לאומי במהלך 2019 עומד על כ-18 טון. 100% מהפסולת המסוכנת הועברה למחזור.⁵⁷

55. על פי הנחיות הבנק, כלל הנייר המשרדי מועבר לגריסה ולמחזור וכלל הפסולת האלקטרונית מועברת למחזור ע"י ספקים המורשים ע"י תאגיד המחזור.

56. נייר הדפסה ומעטפות; לאור תהליכי צמצום ארכיב וסגירת סניפים, בשנים האחרונות היקף מיחזור הנייר של לאומי גבוה מהיקף הצריכה.

57. פסולת מסוכנת כוללת סוללות, מדיה מגנטית ונורות פלורסנט.

צריכה וטיפול במשאבי טבע

צריכת מים

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, רוב צריכת המים מיועדת לצרכים משרדיים. לצורך ניטור וניהול נכון של צריכת המים, מותקנת בלאומי מערכת זיהוי ונטרול נזילות מים. כמו כן, הותקנו ברזים חכמים בכל הסניפים ובמרבית יחידות המטה. באופן זה, וע"י בקרה נוספת על החיסכון במים, צריכת המים של הבנק נשארת ברמה דומה לאורך השנים.

סך הצריכה לשנת 2019 עומד על 148,659 מ"ק. בנרמול ביחס למספר העובדים, צריכת המים לעובד בנק עומדת על כ-17.6 מ"ק. על פי נתוני חב' wint, המנהלת את מערכות הברזים החכמים הפרוסים בנכסי לאומי בכל רחבי הארץ, הערכת הכמות של מניעת אובדן מים בשנת 2019 עומדת על כ-45,000 מ"ק (הנתונים המתבססים על זיהוי נזילות בפועל בהיקף של 1,771 מ"ק ב-2019).

מניעת דליפות

לאומי מנהל את מלאי הסולר באחזקתו המשמש לשימוש שוטף ולצרכי חירום בהתאם לחוק ולתקנות ובכללם בדיקת אטימות תקופתית של המכלים. לא נתגלו דליפות בשנים קודמות לרבות בשנת 2019.

ממשל תאגידי

כארגון פיננסי מורכב, קבוצת לאומי נדרשת לממשל תאגידי איתן ולמנגנוני ניהול המאפשרים תיאום, שליטה וניהול סיכונים מיטבי. לקבוצה סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידי מעבר לדרישות הדין, מתוך תפיסה שתחום זה מהותי להצלחתה העסקית.

בנק לאומי הינו חברה ציבורית בערבון מוגבל שהתאגדה בהתאם להוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות"), תאגיד מדווח לפי חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, וכן מוגדר כתאגיד בנקאי על פי חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, והוא בעל רישיון בנק על פי החוק האמור. כ"בנק" וכ"תאגיד בנקאי" מודרכת ותחומה פעילותו של הבנק במערכת של חוקים, צווים ותקנות, בהם בין היתר, פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוק הבנקאות (רישוי) וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), וכמו כן בהוראות, כללים, הנחיות והבעות עמדה של המפקח על הבנקים. תקנון ההתאגדות של בנק לאומי אשר אושר על ידי בעלי המניות של הבנק והבנק פועל לפיו מפורסם באתר מגנ"א של רשות ניירות ערך (www.magna.isa.gov.il). תקנון הבנק, וכן החוקים ונהלים שהבנק כפוף אליהם מסדירים, בין היתר, את היבטי הממשל התאגידי בפעילות לאומי, לרבות התנהלות הדיקטוריון, ניהול סיכונים, ניהול הון ומתן אשראי, הוגנות בשירות ללקוח, גילוי מידע נאות, תגמול בכירים ועוד. יצוין, כי נוהל עבודת הדיקטוריון אשר מסדיר את התנהלות דיקטוריון הבנק מפנים הוראות אלה.

יובהר, כי ההתייחסות לדיקטוריון בפרק זה היא רק לדיקטוריון בנק לאומי, ולא לדיקטוריונים של החברות הבנות ושל שלוחות חו"ל, אלא אם צוין אחרת.

דיקטוריון בנק לאומי

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 אשר עניינה דיקטוריון הבנק, הדיקטוריון מתווה את האסטרטגיה של לאומי, לרבות אסטרטגיית הסיכון ותיאבון הסיכון, ומאשר את המדיניות המנחה אותו בפעילותו השוטפת; הדיקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ועל הלימתן את המדיניות שקבע; הדיקטוריון מוודא את הקיום של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; הדיקטוריון מגדיר את התפקידים, הסמכויות והחובות של המנכ"ל הראשי ואת מערכת הדיווחים המועברת ממנה לדיקטוריון; המנכ"ל הראשי אחראית להנחות ולתאם את הפעילויות של חברי ההנהלה. כמו כן, הדיקטוריון מתווה תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה ומאשר את הקוד האתי של הבנק; הדיקטוריון מוודא שלאומי יפעל מתוך ציות לחוק ולרגולציה.

חבר ההנהלה האחראי על נושא אחריות תאגידית הוא ראש חטיבת משאבי אנוש. הדיקטוריון וועדותיו מקבלים דיווחים מההנהלה מעת לעת בנושאים שונים ומגוונים ובכללם התייחסות ללקוחות (לרבות שירות וקונדקט) ועובדי הבנק ודנים בנושאים אלה. הדיקטוריון אישר בדצמבר 2019 את הקוד האתי ואת חזון הבנק ובהתאם להוראות בנק ישראל קיים דיון בנושא הקוד האתי גם בשנת 2019. הדיקטוריון אישר בשנת 2019 את מדיניות התרומות של הבנק לשנת 2020 אשר כולל את תקציב ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי, אשר עודכנה ב-2020.

מינוי הדירקטורים וכשירותם

ביום 5 ביולי 2017, נקבע כי עד ליום ה-1 ביולי 2020, יקטן המספר המקסימלי של חברי הדירקטוריון בתאגידים הבנקאיים ל-10.

ביום 6 בנובמבר 2018, התקבלה הנחייה מהפיקוח על הבנקים, כי לצורך עמידה בהנחיות הוראה 301, ובהמשך להוראות שניתנו בשנים הקודמות לירידה במספר הדירקטורים, בשנת 2019 התבצע הירידה במספר הדירקטורים ל-10 דירקטורים באמצעות הדירקטורים המסיימים כהונה שלישית ואחרונה. לעניין זה יציין כי ה"ה דוד ברודט (יו"ר הדירקטוריון לשעבר) ויואב נרדי (דירקטור במעמד "דירקטור אחר" לשעבר), סיימו כהונתם השלישית והאחרונה בבנק ביום 21 ביולי 2019 והחל מה-22 ביולי 2019 פחת מספר חברי הדירקטוריון בבנק לאומי ל-10.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 30 ביוני 2019, נבחר ד"ר סאמר חאג' יחיא לכהן כיושב ראש דירקטוריון הבנק במקום מר דוד ברודט. מינויו של ד"ר סאמר חאג' יחיא נכנס לתוקף ביום 22 ביולי 2019, המועד בו התקבל אישור הפיקוח על הבנקים למינויו.

ביום 7 בנובמבר 2019, ד"ר יצחק שריר סיים את כהונתו בבנק והחל ממועד זה פחת מספר חברי הדירקטוריון לתשעה. למידע נוסף, ראה עמודים 288-289 בדוח הכספי של הבנק לשנת 2019.

ביום 5 באוגוסט 2020, פרסם הבנק זימון לאסיפה כללית שנתית שתתכנס ביום 10 בספטמבר 2020, שעל סדר יומה צפויים להיכלל הנושאים הבאים: (1) דיון בדוחות הכספיים השנתיים; (2) מינוי רואי חשבון מבקרים והסמכה בנוגע לקביעת שכרם; (3) מינוי שני דירקטורים במעמד "דירקטור אחר" (דירקטור שאינו דירקטור חיצוני כאמור בסעיף 111ד(א)(2) לפקודת הבנקאות 1941); ו-(4) מינוי דירקטור חיצוני אחד בהתאם לקבוע בהוראה 301.

הבנק מוגדר כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות המוגדר כבעל שליטה בבנק. תהליך בחירת דירקטורים בבנק נקבע בהתאם לאמור בחוק החברות, פקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, הנחיות הפיקוח על הבנק ותקנון הבנק. בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, רשאים להציע לאסיפה הכללית מועמדים לבחירה כדירקטור רק אלה: (1) ועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאים שמונתה על ידי נגיד בנק ישראל, על פי סעיף 36א(א) לחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981; (2) מי שמחזיק מעל 2.5% מאמצעי השליטה בבנק; (3) חבר מחזיקים שימנה שניים או שלושה מחזיקים, שכל אחד מהם מחזיק מעל 1% ולא יותר מ-2.5% וביחד לא פחות מ-2.5% ולא יותר מ-5% מסוג מסוים של אמצעי שליטה כאמור ועמד בדרישות הדיווח על החזקותיו בהתאם לחוק הבנקאות ופקודת הבנקאות. הדירקטורים נבחרים על ידי האסיפה הכללית לתקופת כהונה של 3 שנים וניתן לחזור ולמנותם ל-2 תקופות נוספות של 3 שנים כל אחת. הועדה למינוי דירקטורים הינה עצמאית ובלתי תלויה לבחירת דירקטורים בבנקים ללא גרעין שליטה, והרכבה קבוע בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם לסעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי) הרכב הועדה יכלול שני דירקטורים המכהנים כדירקטורים חיצוניים בתאגיד הבנקאי שהוועדה דנה בעניינו. לעניין זה, "דירקטור חיצוני" - כהגדרתו בחוק החברות, או כמשמעותו לפי הוראות ניהול בנקאי תקין בעניין דירקטוריון.

לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם ואינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם לרבות מספר הפגישות שהתקיימו במסגרת ועדת מינוי במהלך שנת הדיווח ושיעור ההשתתפות של החברים בוועדת המינוי.

נכון לאוגוסט 2020 מכהנים בדירקטוריון לאומי 9 דירקטורים: במסגרת התיקון להוראה 301 שפורסם



דירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית וכשירות מקצועית בהתאם לקבוע בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית ולדירקטור בעל כשירות מקצועית), תשס"ו-2005.

על כל הדירקטורים בבנק, חלות הוראות הדין, לרבות חוק החברות, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 פקודת הבנקאות, 1941 והוראה 301, וזאת בין היתר בהתייחס למינויים, כשירותם (כולל דרישות מחמירות בעניין איסור זיקה, בין היתר לבנק, לתאגיד בשליטת הבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק ביותר מ-2.5% ממניות הבנק), הרוב הדרוש לבחירתם, תוקף כהונתם ועוד. מועמד לדירקטוריון נדרש לעמוד בבדיקת נאותות (Fit & Proper) של בנק ישראל ומינויו כפוף לאישור או להיעדר התנגדות של הפיקוח על הבנקים.

בשנת 2019 התקיימה תכנית הכשרה והדרכה לדירקטורים, בין היתר, גם בתחום האחריות התאגידית, ניהול סיכונים, חשבונאות, טכנולוגיה ומחשוב ועדכוני רגולציה.

בהתאם להוראה 301, ערב התיקון לה שפורסם ביולי 2017, לפחות חמישה מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים בעלי "ניסיון בנקאי" כמוגדר בהוראה 301. בהתאם לכך, נכון לאוגוסט 2020, מכהנים בדירקטוריון הבנק 3 דירקטורים המוגדרים כבעלי "ניסיון בנקאי" אשר הינם ה"ה תמר גוטליב, ציפורה סמט ואירית שלומי.

נכון לאוגוסט 2020, מכהנים בדירקטוריון הבנק דירקטור אחד שסווג על ידי דירקטוריון הבנק כבעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע אשר הינו ד"ר ס. חאג' יחיא, יו"ר הדירקטוריון.

בהתאם לנוסח המעודכן של הוראה 301 אשר פורסם ביום 5 ביולי 2017, חלו שינויים בדרישות כשירות חברי הדירקטוריון אשר יכנסו לתוקף ב-1 ביולי 2020, כמפורט להלן: (1) השיעור הנדרש של דירקטורים

בהתאם להוראה 301, המניין החוקי בישיבות הדירקטוריון ובהחלטותיו הנו מרבית חברי הדירקטוריון ובלבד שלפחות שליש מהדירקטורים יהיו דירקטורים העומדים בדרישות הכשירות של דירקטור חיצוני כהגדרתו בהוראה 301 ("דירקטורים חיצוניים").

בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים חיצוניים. בהתאם לכך, נכון לאוגוסט 2020, מכהנים בדירקטוריון הבנק 6 דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים 4 דח"צים בהתאם לחוק החברות.

כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה כי הדירקטורים החיצוניים הינם דירקטורים בלתי תלויים.

בהתאם לקבוע בהוראות הפיקוח על הבנקים וכן בחוק החברות והתקנות לפיו, החליט דירקטוריון הבנק כי המספר המזערי הנדרש של דירקטורים בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית" שיהיו בדירקטוריון הבנק בכל עת וישתתפו בדיוני מליאת הדירקטוריון בטיטות הדוחות הכספיים ואישורם, יהיה שלושה. זאת, על מנת לאפשר לדירקטוריון לעמוד בחובות המוטלות עליו בהתאם לדין ולמסמכי ההתאגדות של הבנק, ובייחוד לאחריותו לבדיקת מצבו הכספי של הבנק ולעריכת הדוחות הכספיים.

בקביעת המספר המזערי הנ"ל, הדירקטוריון התחשב בגודל הבנק, במורכבות פעילותו ובמגוון הסיכונים הכרוכים בו, ובמערכות ונהלים הקיימים בבנק, כגון: בקרה, ניהול סיכונים, ציות, ביקורת פנימית וביקורת רואי חשבון המבקרים. כמו כן, נלקחה בחשבון עמידת כל חברי הדירקטוריון בדרישות הכשירות לכהונה כדירקטור בבנק על פי הדין.

נכון לאוגוסט 2020, וכפי שאישר הדירקטוריון בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון עומדים בהגדרת

ועדת הביקורת: המניין החוקי לדיון ולקבלת החלטות בועדת הביקורת הינו רוב חברי הועדה, ובלבד שרוב הנוכחים הם דירקטורים חיצוניים שהינם בלתי תלויים, ואחד מהם לפחות הינו דח"צ. נכון לאוגוסט 2020, מכהנים בועדת הביקורת 6 דירקטורים אשר מסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים 4 דח"צים, אשר אחד מהם הינו יו"ר הועדה. עצמאות חברי הועדה, מומחיותם ומשך כהונתם נקבע על פי הוראות חוק החברות, פקודת הבנקאות והוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ואינם בשליטת הבנק. בהתאם להוראה 301, לפחות 2 מחברי ועדת הביקורת יהיו בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. דירקטוריון הבנק קבע כי בועדת הביקורת של הדירקטוריון יכהנו בכל עת לפחות 3 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. נכון למועד זה, כל הדירקטורים המכהנים בועדת הביקורת הינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. במהלך שנת 2019, ועדת הביקורת קיימה 42 ישיבות⁵⁹.

ועדת אסטרטגיה של הדירקטוריון: דנה, בין היתר, בניהול האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה ומידת התאמתה לאסטרטגיה הכוללת של הבנק. דירקטוריון הבנק דן בדוח האחריות התאגידית ויעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה לשנים הקרובות, דן בדוח תכנון מול ביצוע יעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה. בשנת 2019, דוח האחריות התאגידית הוצג ואושר בועדת אסטרטגיה ולאחר מכן הוא אושר גם במליאת הדירקטוריון.

ראש חטיבת משאבי אנוש אחראית על הצגת הדוח השנתי לאחריות תאגידית בפני ועדת אסטרטגיה של הדירקטוריון. הדוח סוקר את יישום התכנית לאחריות תאגידית, את ביצועי הארגון, את עמידת הארגון ביעדיו ואת היעדים לשנים הבאות.

"בעלי ניסיון בנקאי" יגדל מחמישית לשליש; (2) לפחות מחצית מהדירקטורים נדרשים להיות בעלי "כשירות מקצועית" כמוגדר בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית פיננסית), תשס"ו-2005; (3) לפחות דירקטור אחד יהיה בעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע.

הבנק אף מקיים את סעיף 239(ד) לחוק החברות, הקובע זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים. כמפורט לעיל, יו"ר הדירקטוריון הינו בן החברה הערבית. הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל הראשי.

בהתאם לתקנון הבנק, הדירקטוריון בוחר באחד מחבריו לכהן כיו"ר הדירקטוריון. בהתאם לחוק החברות, יו"ר הדירקטוריון אינו יכול להיות המנכ"ל הראשי או קרובו אלא באישור רוב מיוחד של האסיפה הכללית. בהתאם להוראה 301, דירקטור ימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ולא יהיה נוכח בדיונים של ההנהלה ושל ועדותיה, למעט בדיונים העוסקים באסטרטגיה הכוללת של הבנק.

בשנת 2019 התקיימו 50 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-98 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

בתקופה ינואר-יוני 2020 התקיימו 28 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-35 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.⁵⁸

58. להרחבה ופירוט על הדירקטוריון וועדותיו ראו באתר ממשל תאגידי של הבנק, <https://www.leumi.co.il/Articles/10991>
59. להרחבה ופירוט על הרכב הועדה ראו באתר ממשל תאגידי של הבנק, <https://www.leumi.co.il/Articles/10991>

הבנות פועלים, בין היתר, באמצעות ועדות קבועות וועדות אד הוק, וזאת נוסף על הוועדות הנדרשות על פי הדין.⁶⁰ במהלך שנת 2019, התקיימו 4 ישיבות של וועדת האסטרטגיה בבנק לאומי.⁶¹

נדגיש כי לכל אחת מהחברות הבנות יש דירקטוריון משלה וכי הממשל התאגידי בחברות הבנות מתנהל בהתאם לחוקים ולהוראות הרלוונטיים וברוח ההתנהלות של לאומי. דירקטוריון לאומי והחברות

הרחבה אודות שיעור ההשתתפות של חברי הדירקטוריון בישיבות הדירקטוריון במהלך השנה, בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2019 את השאלון מממשל תאגידי בעמודים 380-386



הרכב הדירקטוריונים, בנק לאומי⁶²

מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים	דירקטורים עם מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גיל 31-50	גיל 51+	וועדות עיקריות
9	6	9	4	0	1	8	ביקורת*, ניהול סיכונים, אשראי, ענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, אסטרטגיה

* ביום 22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מועדת ביקורת. פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי אפשר למצוא בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2019 באתר הרשות לניירות ערך ובאתר הבנק.⁶³

ממוצע הגילאים בהרכב הדירקטוריון עומד על 66. כאשר הדירקטור הצעיר ביותר בן 50, והמבוגר ביותר בן 74. לא קיים נוהל המגביל את גיל כהונת הדירקטור, וקיימת מגבלה לגבי משך כהונה מקסימאלי- עד שלוש כהונות בנות שלוש שנים כל אחת.

60. מידע על ועדות הדירקטוריון של לאומי, הרכב ותפקידיהן מופיע באתר האינטרנט של לאומי: www.leumi.co.il.
 61. להרחבה ופירוט על הרכב הוועדה ראו באתר ממשל תאגידי של הבנק, <https://www.leumi.co.il/Articles/10991>.
 62. הנתונים בטבלה מעודכנים לאוגוסט 2019.
 63. מערכת מגנא: www.magna.isa.gov.il.

פעילות הדירקטוריון

בשנת 2019 המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות - אך לא רק - גיבוש אסטרטגיה, פיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם מדיניות הדירקטוריון, ווידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווחיות בברורים בבנק, התוויית תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, ווידוא שהבנק פועל תוך ציות לחוק ולרגולציה, אישור דוחות כספיים, אישור מדיניות בתחומים שונים, כולל ניהול סיכונים ועוד.

העלאת נושאים על סדר היום של הדירקטוריון ושל האסיפה הכללית

סדר היום לישיבות הדירקטוריון של לאומי נקבע על ידי יו"ר הדירקטוריון, תוך עדכון מנכ"ל הבנק ובשים לב לחובות הרגולטוריות הרלוונטיות. נושאים חברתיים וסביבתיים, וכן היבטים הקשורים לממשל תאגידי, נדונים בדירקטוריון ובוועדותיו במידת הצורך ו/או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין. ככלל, המנכ"ל הראשי, בעזרת ראש חטיבת משאבי אנוש, מנהל את המגעים בכל הנוגע לעובדים בכפוף לקבלת אישורים מתאימים מהדירקטוריון, אם נדרשים כאלה. ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה נוהל המסדיר מגגונים לדיווח של עובדים על פעילות חריגה, בין היתר ליו"ר ועדת הביקורת, וכן מגגונים להגנה על זהותם של מדווחים אלו וכן מקבלת דיווחים תקופתיים מקצין הציות בנוגע לנושאים שונים, בין היתר, בהתייחס להפרות משמעותיות בתחומי ציות והלבנת הון. בשנת 2019 לא התבצעו פניות לדירקטוריון בנושאים מהותיים בהקשר של אחריות תאגידית.

אסיפת בעלי המניות: סדר היום באסיפה הכללית של בעלי המניות נקבע על ידי הדירקטוריון. בעלי מניות מסוימים רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושאים נוספים בסדר היום של האסיפה הכללית, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. בהתאם להוראות הדין, הבנק מחויב לפרסם הודעה מקדימה לאסיפה הכללית שעל סדר יומה בחירת דירקטורים, והוא רשאי לפרסם בהודעה מקדימה גם את הנושאים האחרים שעל סדר היום, לפחות 21 יום לפני הפרסום על זימון האסיפה הכללית. בשנת 2019 הבנק פרסם הודעה מקדימה כאמור. הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים על פי הוראות הדין. במסגרת דו"ח זימון האסיפה, הבנק מפרט את סדר היום המוצע, את הרוב הנדרש לקבלת ההחלטות, וכן הסבר בעניין זכות בעלי המניות להצביע באסיפה הכללית בנושאים השונים, כולל מינוי דירקטורים. בהתאם להוראות הדין, ההודעה המקדימה, זימון האסיפה וכל החלטות האסיפה הכללית מפורסמות בדיווח מיידי במגנ"א. אופן הצבעת בעלי המניות המוסדיים, בעלי עניין ו/או נושאי משרה בכירה מפורסמת בהחלטות האסיפה הכללית, במקרים בהם נדרש רוב מיוחד. פירוט הצבעת בעלי המניות מצורף כנספח לפרוטוקול האסיפה הכללית שפתוח לעיון בעלי המניות במשרדי הבנק אך אינו מפורסם לציבור.



מניעת ניגוד עניינים

לאומי פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות בדין בעניין ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות והוראות 301 ו-312 של המפקח על הבנקים. בהתאם להוראות חוק החברות, דירקטור בבנק חב חובת אמונים לבנק ועליו לנהוג בתום לב ולטובת הבנק. בהתאם להוראות אלה לא יכהן אדם כדירקטור בבנק אם עסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך קבע בינו לבין התאגיד. נהלי הבנק קובעים מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים (גם כשאנשים ניגודי עניינים דרך קבע) כגון איסור על מסירת חומר רקע ואיסור על השתתפות בדיונים ובקבלת החלטות בדירקטוריון ובוועדותיו.

כל דירקטור מתבקש במועד מינויו ולאחר מכן פעמיים בשנה וכן באופן שוטף למסור פרטים בנוגע לכהונות ו/או להחזקות בתאגידים, שלו ושל קרוביו, העשויים להיחשב כניגוד עניינים. כמו כן, יו"ר הדירקטוריון בלאומי לא מכהן כחבר הנהלה בבנק ויו"ר הדירקטוריונים של החברות הבנות בישראל ככלל אינם מכהנים כמנהלים בחברות אלה.

בקה על ביצועים וניהול סיכונים

הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומבצע ביקורת על פעולות אלה באמצעות כמה מנגנונים ובהם, בין השאר:

- אחת לשישה שבועות הדירקטוריון מקבל דוח חודשי בעניין המצב העסקי של הבנק, המוגש בכתב על ידי מנכ"ל לאומי, ודן בו.
- לאחר המלצה של ועדת הביקורת, הדירקטוריון דן בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים של הבנק ומאשר אותם.
- אחת לשנה, הדירקטוריון ידון, יחליט, יאשר ויקבע הנחיות, לפי העניין, בדבר מסגרת ניהול הסיכון הכוללת, המעוגנת במסמך ה-ICAAP ובמסמכי מדיניות המפרטים את מגבלות החשיפה הפנימיות ואופן ניהול הסיכון עבור כל אחד מסוגי הסיכונים המהותיים של הבנק, לרבות כל התאגידים הנשלטים על ידו ושלוחותיו, וזאת לאחר המלצת הוועדה לניהול סיכונים, במסגרת ישיבה משותפת עם ועדת הדירקטוריון המקצועית הרלוונטית.
- אחת לרבעון הדירקטוריון דן במסמך סיכונים רבעוני המציג את פרופיל הסיכון של הבנק והקבוצה, וזאת לאחר דיון בוועדת ניהול סיכונים. כמו כן, הדירקטוריון דן, מחליט, מאשר וקובע הנחיות, לפי העניין, בדבר כל מוצר חדש מהותי של הבנק (כגון: מכשיר פיננסי נגזר חדש השונה משמעותית מהמכשירים הקיימים בבנק, יצירת חשיפה מסוג חדש, עשיית שוק וכו').
- פעם בחצי שנה הדירקטוריון דן בדוח מעקב אחר ביצוע החלטות מליאת הדירקטוריון ווועדותיו.
- לרשות הדירקטוריון עומדים כלים לפיקוח נאות הכוללים, בין היתר, תוצרים מפונקציות ביקורת ובקה פנימיות (כגון ביקורת פנימית, מנהלת סיכונים, קצין ציות) וחיצוניות (כגון רואה החשבון המבקר).
- הדירקטוריון הגדיר רשימת אירועים חריגים (שמתעדכנת מעת לעת) שבגינם הוא מבקש דיווח. בהתאם לתכנית העבודה שנקבעה באישור הדירקטוריון, חטיבת הביקורת הפנימית עורכת ביקורות בתדירות קבועה

גם על היישום של החלטות הדירקטוריון כפי שהתקבלו בנוגע לנושאים הנבדקים וגם על תהליך המעקב אחר החלטות הדירקטוריון.

- חריגה מהותית, כפי שהגדיר הדירקטוריון, מהגבלות שנקבעו במסגרת מדיניות שאושרה על ידו מובאת לאישור הדירקטוריון.
- הדירקטוריון מקיים מגנוני פיקוח ובקרה על תאגידים נשלטים בקבוצת לאומי.
- ועדת דירקטוריון לניהול סיכונים מקבלת דיווחים שוטפים ותקופתיים בנושאים רלוונטיים, בין היתר ממנהלת הסיכונים הראשית, ומביאה לפני מליאת הדירקטוריון את המלצותיה בנושאים אלה. כמו כן, מנהלת הסיכונים הראשית מדווחת מידית לוועדה - וככל הנדרש גם לדירקטוריון - בכל נושא, ממציא או ליקוי בתחומי תפקידה וסמכויותיה שיש בו כדי להשפיע מהותית על ניהול הסיכונים בלאומי ו/או על עסקי לאומי. מנהלת הסיכונים הראשית רשאית להחליט על נושאים נוספים שיובאו לדיון ובחינה מעמיקה יותר בוועדה לניהול סיכונים.
- פגישות חצי שנתיות של ועדת ביקורת עם הגורמים הבאים: יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל, המבקרת הפנימית הראשית, היועצת המשפטית הראשית, רואה החשבון החיצוני, קצינת הציות הראשית, החשבונאי הראשי, מנהל הסיכונים הראשי, ראש החטיבה הפיננסית, ראש חטיבת משאבי אנוש.

הערכה של ביצועי הדירקטוריון

בהתאם להוראה 301, הדירקטוריון מקיים אחת לשנתיים תהליך הערכה עצמית אשר תפקידו לבדוק את אפקטיביות עבודת הדירקטוריון ויעילותו, לרבות מבנה הדירקטוריון, הרכב הוועדות והתאמתן לאסטרטגיה של הבנק ומאפייני פעילותו, ותהליכי עבודת הדירקטוריון ולאתר חולשות בעבודתו. לאחר מכן, הדירקטוריון דן בממצאים העולים מתהליך ההערכה ומבצע שינויים בתהליכי עבודתו, בהתאם לצורך.

נוסף על כך, הדירקטוריון מעדכן אחת לתקופה את נוהל עבודת הדירקטוריון, המתבסס, בין היתר, על הוראות הדין החלות עליו והחלטות של הדירקטוריון. נוהל זה קובע, בין היתר, את תפקידי הדירקטוריון ווועדותיו, סמכויותיהם ואת דרכי העבודה שלהם, לרבות הדיווחים המובאים לפניהם, וכן נושאים ועסקאות שיש להביא לאישור הדירקטוריון.

תגמול נושאי משרה

כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון לאומי, למעט יו"ר הדירקטוריון, מקבלים גמול והחזר הוצאות בהתאם לקבוע בדין לעניין גמול לדירקטור חיצוני. תנאי ההעסקה של יו"ר הדירקטוריון אושרו על ידי ועדת הביקורת (ביום 31 בדצמבר 2017, החליט הדירקטוריון לאחד את ועדת ביקורת וועדת תגמול באופן שועדת ביקורת תשמש גם כועדת תגמול), הדירקטוריון והאסיפה הכללית.

מדיניות התגמול של נושאי משרה בבנק כפופה לאישור של האסיפה הכללית של הבנק, ומובאת לאישור באסיפה הכללית לפחות אחת ל-3 שנים. באסיפה הכללית שהתקיימה ביום 23/12/2019, מתוך 1,100,527,536 מניות שהשתתפו בהצבעה - 876,615,075 מניות הצביעו בעד אישור מדיניות התגמול, 223,912,461 מניות הצביעו נגד.



ביום 23 בדצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית של הבנק (לאחר אישור הדירקטוריון ובהתאם לאישור ולהמלצות של ועדת הביקורת) את מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה בבנק (להלן: "מדיניות התגמול"). מדיניות התגמול תחול מתחילת שנת 2020 ועד לתום שנת 2022. מדיניות התגמול מושתתת 301A על הוראות תיקון 20 לחוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, על הקבוע בהוראה להוראות ניהול בנקאי תקין בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי ועל הוראות חוק תגמול נושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 (להלן: "חוק מגבלת התגמול").

במדיניות התגמול נקבעה המסגרת לתגמול נושאי המשרה בבנק והיא כוללת, בין היתר, התייחסות לרכיבי התגמול הקבוע שהינו התגמול העיקרי לנושאי המשרה, הכולל משכורת קבועה, זכויות סוציאליות, תנאים נלווים למשכורת ותנאי פרישה וסיום העסקה, וכן, לרכיבי תגמול משתנה הכוללים כל תגמול שאינו קבוע ובכלל זה: מענק שנתי מדיד מותנה ביצועים, המורכב מרכיב מענק המבוסס על תשואה משוקללת להון של הבנק, רכיב מענק המבוסס על תשואת המנייה המשוקללת של הבנק בהשוואה לתשואת מדד ת"א-בנקים ורכיב מענק המבוסס על יחס היעילות המשוקלל של הבנק; מענק אישי איכותי, המתבסס על השגת יעדים אישיים וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של נושא המשרה הרלוונטי; ומענק מיוחד בגין אירועים מיוחדים. יצוין כי חברי הדירקטוריון לרבות יו"ר הדירקטוריון, אינם זכאים למענק שנתי משתנה. מנכ"ל הבנק אינו זכאי למענק שנתי משתנה, אלא אם יקבע אחרת על ידי האורגנים המוסמכים של הבנק.

סך המענקים המשתנים לנושא משרה הוגבל בתקרה של 8 משכורות חודשיות בשנה, כאשר בגין אירועים מיוחדים יהיו רשאים ועדת הביקורת והדירקטוריון לאשר מענק מיוחד נוסף למי מנושאי המשרה, שלא יעלה על משכורת חודשית אחת. בנוסף, לדירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישור ועדת הביקורת, הסמכות להפחית את המענק השנתי המדיד, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, נקבע במדיניות התגמול, בהתאם להוראה 301A מנגנון השבת מענקים משתנים, לרבות קריטריונים להשבה, נסיבות הפעלת מנגנון ההשבה ותקופת ההשבה.

עוד נקבעו במסגרת מדיניות התגמול הסדרי דחיית תשלומי המענק המשתנה לנושאי המשרה, אשר תשלומם כפוף לעמידת הבנק ביחסי הלימות ההון הנדרשים על פי הוראות המפקח על הבנקים בסמוך לפני כל אחד ממועדי ההבשלה.

במדיניות התגמול נקבעו מנגנונים והסדרים שונים שנועדו לאפשר לוועדת הביקורת ודירקטוריון הבנק לאשר עדכונים במדיניות התגמול או ברכיבי התגמול בתנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה שמדיניות התגמול חלה עליהם במהלך תקופת מדיניות התגמול, מבלי להידרש לקבלת אישור מחודש של האסיפה הכללית של הבנק במועד העדכון כאמור. עדכונים כאמור במדיניות ייעשו ככל שהנסיבות הקיימות במועד העדכון, יצדיקו לדעת ועדת הביקורת ודירקטוריון הבנק את ביצוע העדכונים כאמור.

כך למשל, נקבע במדיניות התגמול כי ועדת הביקורת והדירקטוריון יהיו רשאים להצמיד את התגמול הנמוך ביותר בבנק לצורך סעיף 2(ב) לחוק מגבלת התגמול לתקרת התגמול של נושאי המשרה בבנק, באופן שסך רכיבי התגמול לנושאי המשרה (למעט תגמול שהוצאה בגינו אינה חזויה בהתאם לכללי החשבונאות המקובלים) יעלה בשיעור זהה לשיעור עליית התגמול הנמוך ביותר בבנק באותה עת. עוד נקבע במדיניות התגמול כי גם התגמול של מי מנושאי המשרה בבנק הכפופים למנכ"ל (בנוסף על יו"ר הדירקטוריון והמנכ"ל) יכול שיעלה בהתאם להחלטת ועדת

הביקורת והדירקטוריון על הרף הקבוע בסעיף 2(א) לחוק מגבלת התגמול, ובמקרה כזה חלק מהשכר של אותם נושאי משרה לא יוכר כהוצאה לצורכי מס, בהתאם לקבוע בסעיף 32(17) לפקודת מס הכנסה.

יצוין, כי ביום 22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מועדת ביקורת.

ועדת התגמול ממליצה לדירקטוריון על מדיניות התגמול של הבנק וכן על תגמול של נושאי המשרה ושל בכירים בבנק. בהתאם להוראות חוק החברות והוראה 301, הוועדה מורכבת מדירקטורים חיצוניים ודח"צים. במידת הצורך, ועדת התגמול נעזרת גם ביועצים חיצוניים בלתי-תלויים.

מידע נוסף על מדיניות התגמול מופיע בנספח א' לדיווח המידי של הבנק מיום 10 בנובמבר 2019 בדבר זימון אסיפה מיוחדת שאישרה את מדיניות התגמול.^{64 65}

רואי החשבון המבקרים של הבנק

במסגרת האסיפה הכללית מיום 18 ביולי 2019 הוחלט למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) וקוסט פורר גבאי את קסירר (EY) כר"ח מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד האסיפה הכללית השנתית האמורה ועד למועד אישור הדוחות הכספיים השנתיים של הבנק לשנת 2019 (להלן: "מועד הסיום") ולהסמיך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם. כן, הוחלט למנות את משרד סומך חייקין (KPMG) ומשרד ברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרואי חשבון מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שממועד הסיום, כהגדרתו לעיל, ועד למועד האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק ולהסמיך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם.

ביום 5 באוגוסט 2020, פרסם הבנק זימון לאסיפה כללית שנתית שתתכנס ביום 10 בספטמבר 2020, שעל סדר יומה צפוי להיכלל, בין היתר, נושא מינוי מחדש של רואי החשבון המבקרים והסמכה בנוגע לקביעת שכרם.

הרחבה בנושא תגמול נושאי משרה, ראו באתר מאיה ובדוח התקופתי לשנת 2019

החל מעמ' 352



64. אסמכתא: 2016-01-066408.

65. הפנייה למדיניות תגמול נושאי משרה בכירה מתורגמת באנגלית ומפורסמת לציבור: <https://english.leumi.co.il/Articles/37696/>

ביקורת פנימית

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית על הביקורת בכלל קבוצת לאומי, על כלל יחידותיה בארץ ובחו"ל, בהתאם לתכנית עבודה רב-שנתית המסייעת לקבוצה בהשגת יעדיה. חטיבת הביקורת רואה את ייעודה ככלי מסייע לפעילות התקינה והיעילה של הקבוצה, משמשת כלי ניהולי לתמיכה בכל השדרה הניהולית בבנק ומסייעת לדירקטוריון ולהנהלה לעמוד באחריות המוטלת עליהם.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 307, חטיבת הביקורת מבצעת הערכה בלתי-תלויה של אפקטיביות מסגרת הבקרה הפנימית בבנק במטרה להשיא ערך ולשפר את פעילות הבנק והקבוצה. תפקידי חטיבת הביקורת כוללים, בין השאר:

- בדיקת התקינות של פעולות הבנק בכל הנוגע לשמירה על הוראות החוק, הרגולציה, המדיניות ונהלי הבנק
- בדיקת הביצוע של ההחלטות וההנחיות של הדירקטוריון ושל ועדותיו
- בחינת והערכת מערכות הבקרה הפנימית של הבנק והאפקטיביות שלהן
- סקירת היישום והאפקטיביות של נהלים ומתודולוגיות להערכת וניהול הסיכונים של הבנק
- סקירת האמצעים הננקטים לשמירה על נכסי הקבוצה, בדגש על חיסכון ויעילות
- בדיקות מיוחדות וטיפול בפניות של עובדים בהקשר של פעילות חריגה ושל חשש לפגיעה במנהל תקין או בטוהר המידות

רוטציה של מבקרי פנים

מבקרי הפנים של לאומי ושל החברות הבנות הם מבקרי פנים במינוי, ולכן תהליך מינויים והפסקת כהונתם יבוצע על ידי הדירקטוריון, על פי הצעת ועדת הביקורת.⁶⁶ עם זאת, מבוצעת רוטציה פנימית וחינוכית של עובדי הביקורת הפנימית המאפשרת ריענון נקודות המבט וחדשנות בעבודת הביקורת, ותומכת בשימור ויישום של מסלולי קריירה.

הרוטציה תהיה ביוזמת העובד או ביוזמת החטיבה, לאחר פרק זמן מינימלי, בהתאם לנהלים ותוך שמירה על תקופת צינון של כחצי שנה במעברים בין יחידה עסקית לביקורת. החטיבה שואפת לביצוע רוטציה פנימית בפרק זמן של כחמש שנים.

66. בהתאם לסעיף 53(א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 307.

נתוני ESG (Environment, Social, Governance)

נוסף על המידע שהוצג לאורך הדוח, לאומי מודד היבטים נוספים של ביצועיו לאורך השנים בתחומים שונים תוך חתירה לשמירה על שקיפות ורציפות בדיווח. מתוך כך, בפרק זה מוצגים נתונים נוספים המשקפים את פעילותה וביצועיה של הקבוצה ב-2019 ולאורך השנים.

הצמחת הכלכלה והחברה בישראל

השקעה בקהילה

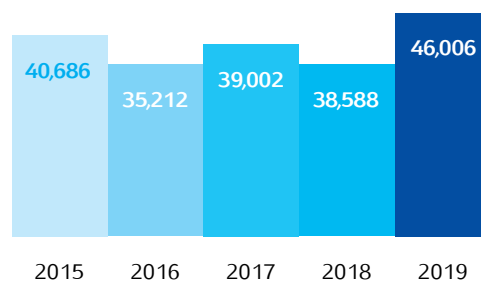
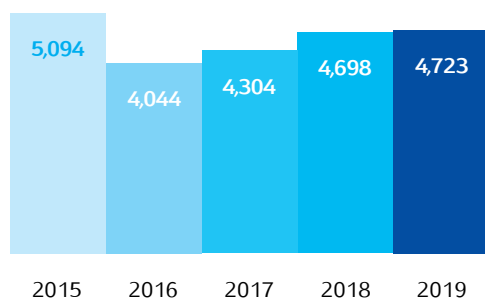
השקעה בקהילה לפי מדינה, מיליון ₪

מדינה	2019	2018	2017
ישראל	46.55	40.3	36.9
חברות בנות בחו"ל	1.45	1.1	0.2
סה"כ	48	41.4	37.2

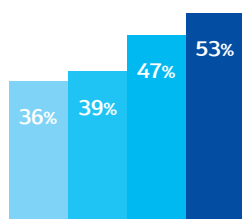
התנדבות עובדים

מספר שעות התנדבות

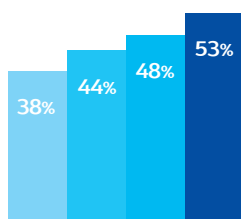
מספר מתנדבים



שיעור מתנדבים מסך העובדים לאורך זמן

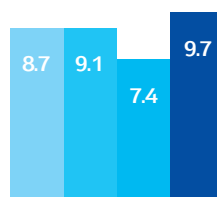


קבוצת לאומי

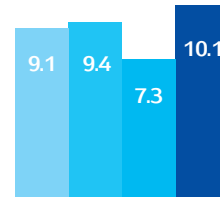


לאומי

ממוצע שעות למתנדב לאורך זמן



קבוצת לאומי



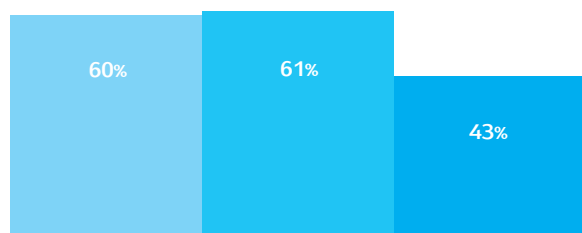
לאומי

2016 2017 2018 2019

הון אנושי

שוויון מגדרי בלאומי

שיעור הנשים בקבוצת לאומי 2019

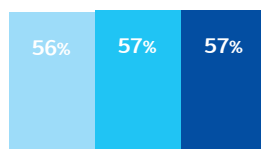


קבוצת לאומי

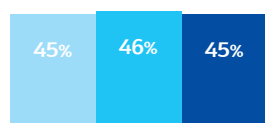
לאומי

חברות בנות נוספות
ושלוחות חו"ל

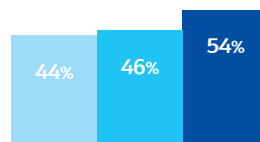
שיעור הנשים מתוך הסגל הניהולי בקבוצה



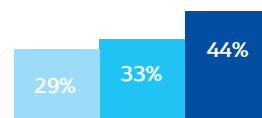
הנהלה ראשית



הנהלת ביניים



הנהלה בכירה



דירקטוריון

2017 2018 2019

שיעור עובדים לפי גיל, דרג ומין - קבוצת לאומי⁶⁷

דרג	גיל	נשים	גברים	אחוז נשים
מספר עובדים בהנהלה בכירה	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילאי 31-50	46	25	65%
	בגילאי 51+	30	41	42%
סך הכול				
מספר עובדים בניהול מתקדם	עד גיל 30	0	2	0%
	בגילאי 31-50	213	229	48%
	בגילאי 51+	157	220	42%
סך הכול				
מספר עובדים בניהול תיכון	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילאי 31-50	272	197	58%
	בגילאי 51+	102	88	54%
סך הכול				
מספר עובדים בהנהלה ראשונית	עד גיל 30	10	17	37%
	בגילאי 31-50	709	480	60%
	בגילאי 51+	112	116	49%
סך הכול				
מספר עובדים שהינם מנהלים בחוזה מקצועי	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילאי 31-50	21	40	34%
	בגילאי 51+	7	15	32%
סך הכול				
מספר בנקאים	עד גיל 30	974	370	72%
	בגילאי 31-50	1857	1258	60%
	בגילאי 51+	846	452	65%
סך הכול				
סה"כ בקבוצה	עד גיל 30	984	389	72%
	בגילאי 31-50	3118	2229	58%
	בגילאי 51+	1254	932	57%
סך הכול				
		5356	3550	60%

42.9 הגיל הממוצע של עובדי לאומי -

67. נתוני העובדים של לאומי בריטניה כלולים בקטגוריית הגיל 32-50.

היעדרות עובדים

שיעור היעדרות בגין מחלת העובד ותאונות עבודה בקבוצת לאומי⁶⁸

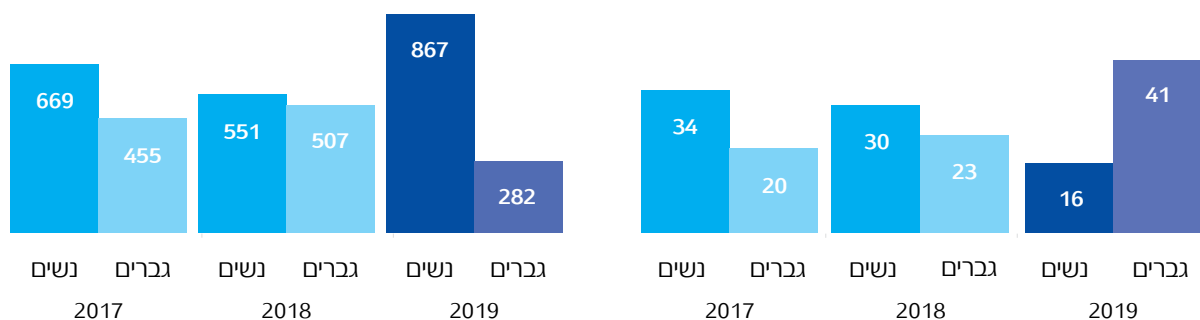
חברה	קטגוריה	2019	2018	2017	2016	2015
לאומי	מחלת עובד - ללא תאונות עבודה	3.5%	3%	3%	3%	3%
	תאונות עבודה (כולל דרכים)	0.05%	0.05%	0.1%	0.05%	0.1%
חברות בנות נוספות ושלוחות חו"ל ⁶⁹	מחלת עובד - ללא תאונות עבודה	0.63%	1.5%	1.9%	0.1%	0.0%
	תאונות עבודה (כולל דרכים)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
סה"כ		3.3%	3%	3%	3%	3%
מחלת עובד - ללא תאונות עבודה		0.05%	0.06%	0.21%	0.06%	0.06%
תאונות עבודה (כולל דרכים)		0.05%	0.06%	0.21%	0.06%	0.06%

הוחסרו 13.5 ימי עבודה לכל 100 עובדים בבנק בגין תאונות עבודה ודרכים

8 תאונות של עובדים חיצוניים ב-2019

מספר ימי היעדרות כתוצאה מתאונות עבודה

ודרכים: ⁷² ⁷³

מספר תאונות עבודה ודרכים: ⁷⁰ ⁷¹

68. מספר ימי היעדרות בגין מחלה/תאונה מתוך סך ימי עבודה בשנה. הנתון כולל מידע אודות עובדים הקיימים במצבה נכון ל-31.12.2019.

69. נתוני חברות הבנות אינם כוללים את לאומי פרטנרס; חישוב שיעור היעדרות שלוחות חו"ל ביחס לסך ימי העבודה בישראל.

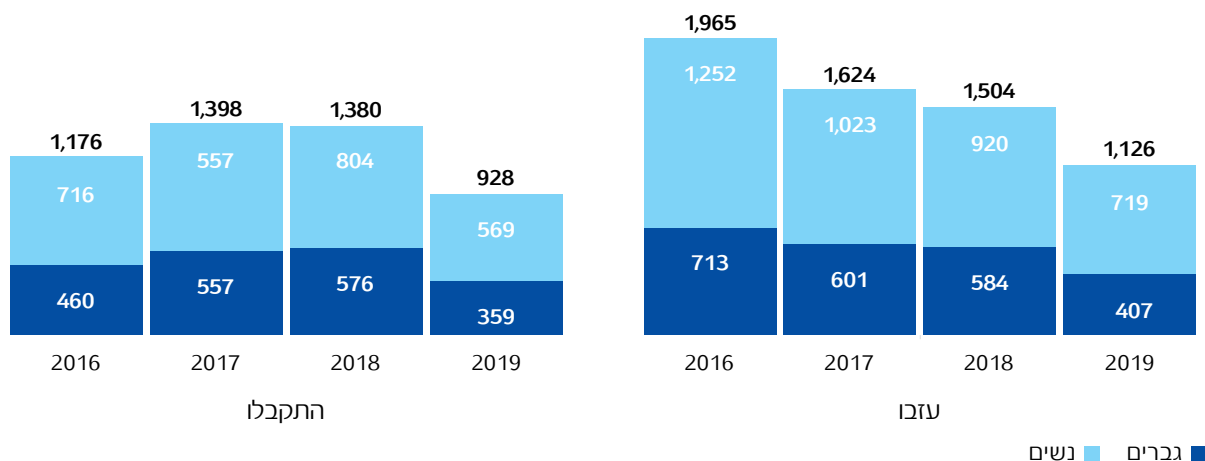
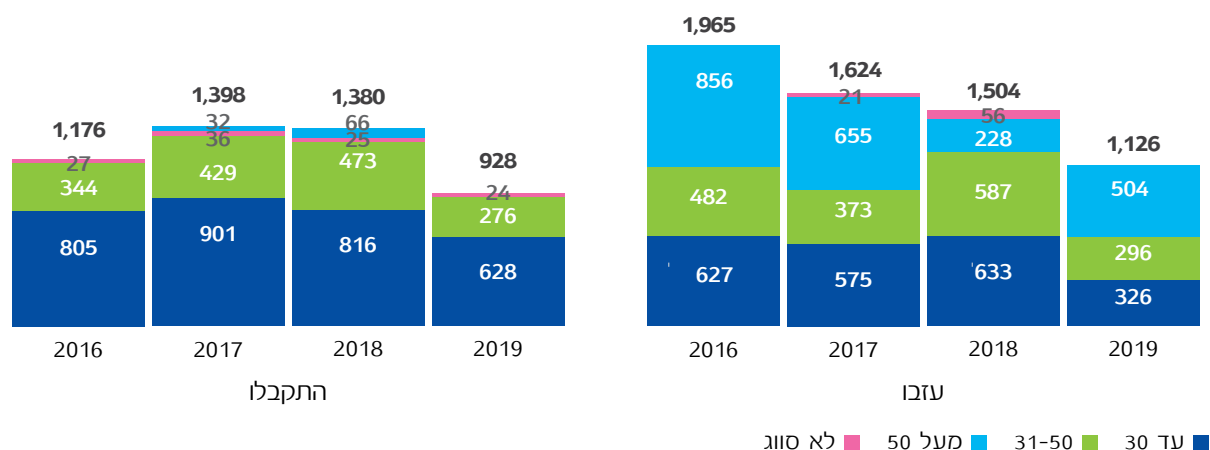
70. לא התרחשו מקרי מוות כתוצאה מתאונות עבודה של עובדי לאומי, לרבות עובדים חיצוניים.

71. נתונים אלה אינם כוללים את לאומי פרטנרס, לאומי רומניה, ולאומי בריטניה.

72. הנתונים אינם כוללים ימי היעדרות של עובדים שעזבו במהלך שנת העבודה.

73. הנתונים אלה אינם כוללים את לאומי פרטנרס, לאומי רומניה, ולאומי בריטניה.

תחלופת עובדים

תחלופת עובדים לפי מגדר: ⁷⁴תחלופת עובדים לפי גיל: ^{76,75}

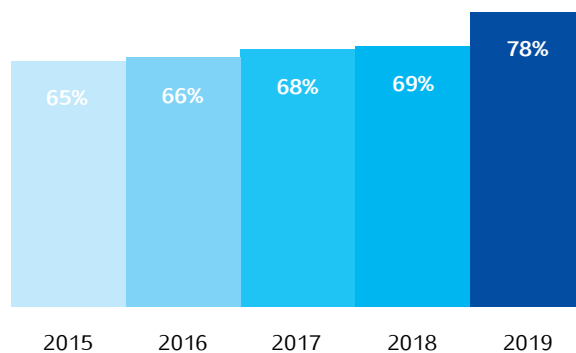
74. החל מ-2017 כוללים נתוני הקליטה את נתוני קליטת עובדי חברות חיצוניות כעובדי בנק לאומי.

75. נתוני תחלופת עובדים לשנים 2017-2018 בלאומי שירותי שוק ההון, לאומי פרטנרס ולאומי בריטניה אינם מפולחים לפי גיל

76. 102-48

אקדמאיים בקבוצת לאומי

שיעור אקדמאיים בבנק לאומי לאורך זמן:



אקדמאיים בבנק לאומי לפי מין ודרג 2019⁷⁷

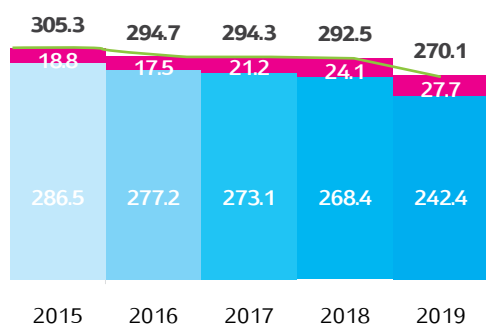
אחוז אקדמאים מכלל העובדים	אחוז מבנקאים	אחוז מסגל ניהולי	אחוז מסך נשים	אחוז מסך גברים
77.8%	68.1%	97.2%	76.1%	80.4%

77. הנתונים נלקחו מדוח כספי לשנת 2019

סביבתי⁷⁸

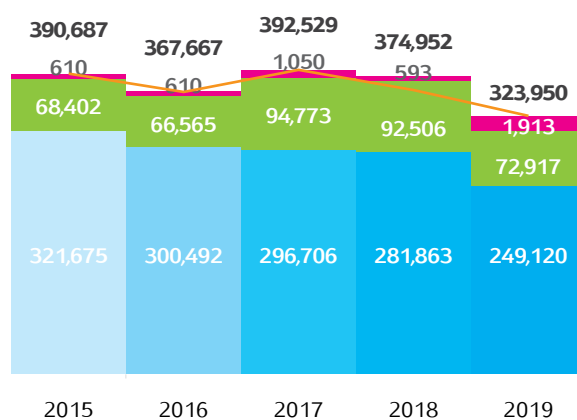
צריכת אנרגיה

עצימות אנרגטית (סך קוט"ש/מ"ר)



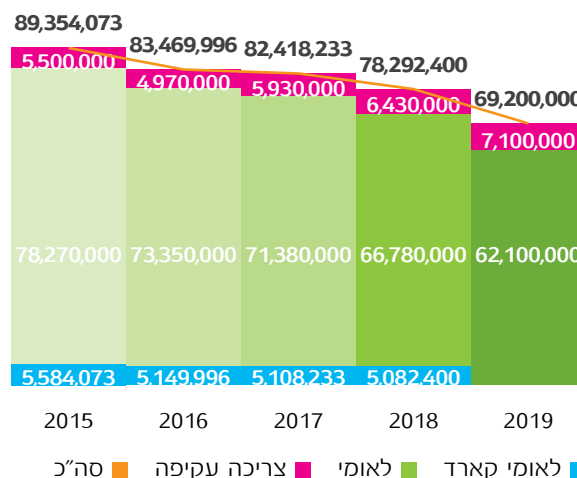
■ עצימות אנרגטית (ללא חשכל בנכסים בצריכה עקיפה (צובר))
 ■ עצימות אנרגטית (ללא חשכל באופן עקיף)
 ■ עצימות אנרגטית (ללא חשכל בנכסים בצריכה עקיפה (צובר))

פילוח צריכת האנרגיה (GJ) לפי מקור



■ חשכל
 ■ בנזין לתחבורה
 ■ סולר
 ■ סה"כ צריכת האנרגיה

צריכת חשכל (קוט"ש) לפי שנים



■ לאומי קארד
 ■ לאומי
 ■ צריכה עקיפה
 ■ סה"כ

קבוצת לאומי מודדת את העצימות האנרגטית שלה בכדי לבחון את יעילות המהלכים שננקטים לצמצום צריכת החשמל. העצימות נמדדת על פי צריכת חשמל ביחס לשטח בו נצרך (מ"ר).⁷⁹ בהמשך למהלכים שננקטו להתייעלות אנרגטית, בין השנים 2015 ל-2019 חלה ירידה עקבית בעצימות האנרגטית של קבוצת לאומי ביחס לשטח הפעילות שלה.

קבוצת לאומי מספקת שירותי בנקאות ואינה חברה יצרנית. מתוך כך הקבוצה אינה מחשבת עצימות אנרגטית ליחידת ייצור.

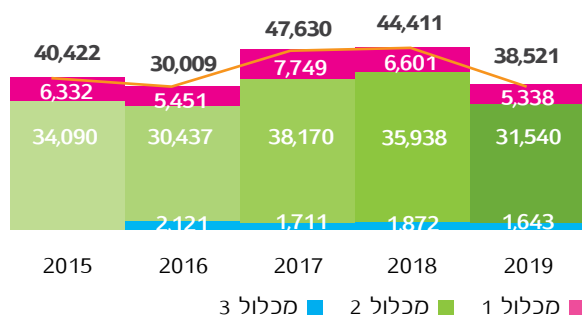
78. כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים של בנק לאומי בלבד, המעסיק כ-91% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-91% מרווחיה. לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים המוצגים בדוח לשנים קודמות כוללים את נתוני לאומי קארד. בבחינת שיעור השינוי למול שנה קודמת נבחנו נתוני בנק לאומי בלבד.

79. סך הכול 256,225 מ"ר בשנת 2019.

טביעת רגל פחמנית

קבוצת לאומי משקיעה מאמצים רבים בזיהוי פעולות שיביאו להתייעלות ולחיסכון בצריכת האנרגיה, המשפיעה ישירות על טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ועל שינוי האקלים. מאמצים אלו באים לידי ביטוי בעיקר במהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המיוצר באמצעות גז טבעי.

פילוח טביעת רגל פחמנית לפי מכלולים (טון שווה ערך פד"ח)



במסגרת המדיניות הסביבתית, מעבר לניטור ומדידת צריכת המשאבים של הקבוצה, נעשה חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילותה (צריכת אנרגיה, שריפת דלקים ועוד). קבוצת לאומי מבצעת את המדידה באמצעות כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה ומקדמי הפליטה של Defra (Department for Environment, Food & Rural Affairs, ממשלת UK). לאומי מדווח מדי שנה על טביעת הרגל הפחמנית שלה באמצעות מיזם הדיווח הבינלאומי לרישום ולדיווח על פליטות של גזי חממה בישראל, דוח האחריות התאגידית השנתי של הקבוצה ודירוג מעלה.

ניהול שיטתי של הנושא כולל התייחסות לשלושה מישורים עיקריים:

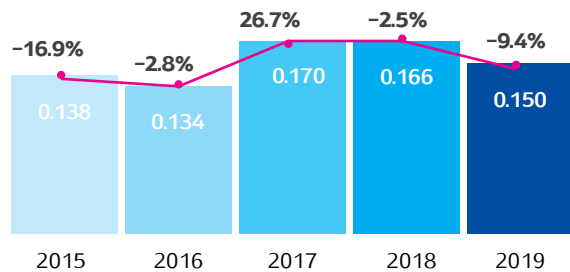
- **פליטות ישירות:** הפליטות הישירות (מכלול 1) של קבוצת לאומי נובעות בעיקרן משריפת דלקים על ידי צי הרכב של הארגון, משריפת סולר בגנרטורים למקרי חירום ומפליטות של גזי כיבוי אש.^{81,80}
- **פליטות עקיפות:** הפליטות העקיפות (מכלול 2) נובעות מצריכת החשמל ותלויות בהרכב הדלקים והטכנולוגיות שבעזרתם החשמל מיוצר.
- **פליטות עקיפות אחרות:** פליטות אלה (מכלול 3) קשורות לפעילות הארגון, אך אינן נובעות ממנו וכוללות, בין היתר, צריכת מוצרים ושירותים שונים מספקים או על ידי לקוחות.

80. ראו פרוטוקול GHG לכימות ולניהול פליטות.

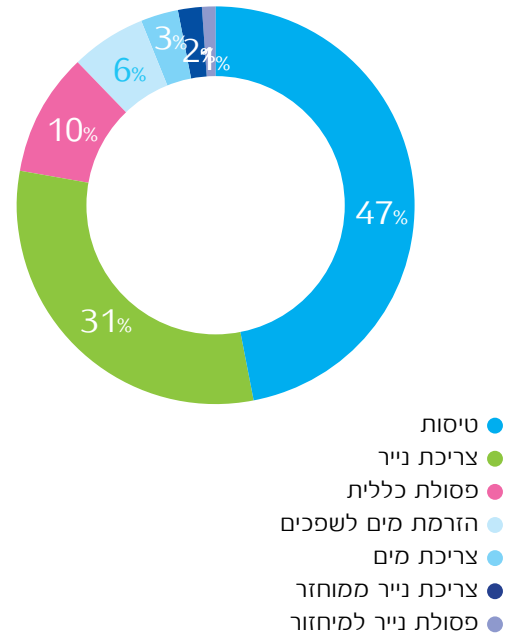
81. פליטות גזי חממה כגון Methane, N2O ו-HFC הנובעות מפעילותו של לאומי מגולמים בנתוני מכלול 1 במסגרת הדיווח על טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

צמצום טביעת הרגל הפחמנית

עצמות טביעת רגל פחמנית
(טון שווה ערך פד"ח/מ"ר)



פילוח פליטות עקיפות - מכלול 3



ממשל תאגידי

הרכב הדירקטוריונים, בנק לאומי⁸²

מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים	דירקטורים עם מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גיל 31-50	גיל 51+	וועדות עיקריות
9	6	9	4	0	1	8	ביקורת*, ניהול סיכונים, אשראי, ענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, אסטרטגיה

* ביום 22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מועדת ביקורת.

פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי אפשר למצוא בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2019 באתר הרשות לניירות ערך ובאתר הבנק.⁸³

82. הנתונים בטבלה מעודכנים לאוגוסט 2019.

83. מערכת מגנא: www.magna.isa.gov.il

יעדים

יעדים לשנת 2019

נושא	יעד לסוף שנת 2019	סטאטוס	פירוט
סביבה	צמצום טביעת רגל פחמנית	בוצע	צמצום כולל בצריכת חשמל של 2% בהשוואה לשנת 2018 באמצעות התייעלות
סביבה	הקטנת מספר רכבי הבנזין	בוצע	המשך צמצום כלי הרכב המונעים ע"י בנזין בשימוש עובדי הבנק
סביבה	חיסכון בהוצאות דלק	בוצע	המשך צמצום נסועות
סביבה	צמצום צריכת נייר	בוצע	צמצום צריכת הנייר בבנק ב-4% ביחס לשנת 2018 באמצעות תגברת הדרכה בנושא לכלל העובדים ואיתור נקודות הדורשות טיפול
סביבה	קביעת תכנית עבודה בתחום, שכוללת מדדים ויעדים	בוצע	הגדרה וניהול של תכנית עבודה המשמשת כקו מנחה.
בטיחות בתחבורה	מיפוי מצב הבטיחות ברכבי החברה, כולל רכבי ליסינג (תאונות, קנסות, כמעט ונפגע)	בוצע	מעקב חודשי אחר סטאטוס הטיפול ברכבים שהועברו לטיפול במוסכים עקב תאונות, פחחות, תקלות וכו'. וביצוע בקרה מדגמית אחר איכות הטיפול.
בטיחות בתחבורה	קיום הדרכות עיוניות ו/או מעשיות בנושא אחת לשנתיים	בוצע	א. הפצת מידע לכלל העובדים במייל בנושא בטיחות בתחבורה כגון נהיגת חורף, הדלקת אורות וכו'. ב. "איך הנהיגה שלי" - מעקב ובידורים ג. תפעול לומדת הדרכה שהינה חובה לביצוע ע"י כלל העובדים. ד. המשך תחזוקה של "מידעון" לחדשות תעבורה במגוון נושאים, וכן מידע רלוונטי ומצגות הדרכה באתר התחבורה.

יעדים לשנת 2020

נושא	יעד לסוף שנת 2020	פירוט
איכות הסביבה	צמצום כולל בצריכת חשמל	יעד לירידה בצריכה של 2% בהשוואה לשנת 2019



הבטחת
מהימנות חיצונית
ואינדקס
GRI | UNGC | SDGs

סומך חייקין
מגדל המילניום KPMG
רחוב הארבעה 17, תא דואר 609
תל אביב 6100601
03 684 8000

דוח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) לקוראי/משתמשי דוח האחריות התאגידית לשנת 2019 של בנק לאומי לישראל בע"מ

הנהלת בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "הבנק") התקשרה עמנו לצורך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance), בנוגע לנושאים שצוינו בטבלה המופיעה בסוף דוח הבטחת המהימנות (להלן: "נושאים ספציפיים"), המסומנים ב- (LA) בגוף הדוח, בנוגע למידע הנכלל בדוח האחריות התאגידית לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 בלבד, של בנק לאומי לישראל (להלן "הדוח"). אחריות הנהלת הבנק הינה א) עריכתו והצגתו של דוח האחריות התאגידית, בהתאם לעקרונות ה- Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (להלן: "GRI-SRS") כפי שמופיעים בעמודים 115-126 לדוח, וכן כל המידע והמצגים הרלוונטיים הנכללים בדוח ב) לקביעת היעדים של בנק לאומי לישראל בהתייחס להתפתחות בת קיימא, ביצועים ודיווח ג) מיסודן ותחזוקתן של מערכות מתאימות לבקרה פנימית ולבחינת הביצועים והתוצאות הניהוליים, הנוגעות לעריכתו והצגתו של דוח האחריות התאגידית באופן שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות הונאה ובין אם בעקבות טעות ד) זיהוי מחזיקי העניין והנושאים המהותיים לדיווח.

אחריותנו הינה לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה ולהביע מסקנה בהתבסס על העבודה שבוצעה. ביצענו את ההתקשרות בהתאם לתקן הבינלאומי להתקשרויות לצרכי ביצוע הבטחת מהימנות Assurance (ISAE 3000) Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information שיצא לאור על-ידי המועצה הבינלאומית לתקני ביקורת והבטחת מהימנות (IAASB). תקן זה דורש, כי אנו נעמוד בדרישות אתיות מקובלות, כולל דרישות אי תלות, וכן שהעבודה תתוכנן ותבוצע על מנת לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהתייחס לכך שהנושאים שבדקנו בדוח אינם כוללים טעות מהותית.

התקשרות לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, בהקשר למידע ונתונים הנכללים בנושאים הספציפיים בדוח האחריות התאגידית כוללת ביצוע ראיונות, בדגש אל מול הגורמים האחראיים בבנק להכנתו של המידע המוצג בדוח ויישומן של בדיקות אנליטיות ונהלים נוספים לאיסוף ראיות תומכות בהיקף נאות. נהלים אלה כללו את הפעולות הבאות:

- בחינת נושאים מהותיים בתכולת הדוח לצורך תהליך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהתבסס על מקורות מידע ציבוריים, הכרות עם פעילות הבנק, ומידע השוואתי אל מול ארגונים דומים.
- קיום ראיונות עם גורמי הנהלה על מנת לקבל הבנה בנוגע לנושאים המהותיים לקבוצות מחזיקי העניין של בנק לאומי לישראל בע"מ.
- קיום ראיונות עם ההנהלה הבכירה ועם אנשי צוות רלוונטיים בהנהלת הבנק בנוגע לאסטרטגיית האחריות התאגידית ומדיניות הבנק בנוגע לנושאים מהותיים, ויישומם של אלו באופן רוחבי בפעילותו העסקית של הבנק.
- קיום ראיונות עם גורמים רלוונטיים בהנהלת ויחידות הבנק האחראים לספק את המידע הנדרש לצורך עריכת הדוח.
- ביקור באתר הבנק בתל אביב, במשרדי הנהלת הבנק וכן קיום פגישות עם הגורמים באתרי הבנק השונים שנבחרו על בסיס הערכת סיכוני הדיווח, שכלל התחשבות בנתונים הכמותיים והאיכותיים במידע הנכלל בדוח.

- ביצוע השוואה כי הנושאים הספציפיים המוצגים בדוח תואמים לאסמכתאות הקיימות במקורות המידע הרלוונטיים לעריכת הדוח, וזאת על מנת לקבוע האם כל המידע המהותי הקיים במקורות אלה נכלל בדוח.
- בהתאם לרלוונטיות, קיום ראיונות בנוגע לאופן החישוב, החיבור, האיחוד והשיטות ששימשו לאיסוף המידע המהותי והדיווח.
- קריאת המידע המוצג בדוח על מנת לקבוע אם הוא עומד בקנה אחד עם הידע הכללי והניסיון הידוע בהקשר לביצועי בנק לאומי לישראל בע"מ בנושא אחריות תאגידית.

היקף נהלי האיסוף ובחינת מידע תומך המבוצעים בתהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance), הינם פחותים מאלה המיועדים לשם ביצוע הבטחת מהימנות בהיקף סביר (Reasonable Assurance), ולפיכך ניתנת רמה נמוכה יותר של הבטחת מהימנות, בנוגע לדוח האחריות התאגידית של בנק לאומי לישראל בע"מ.

בהתבסס על הנהלים שתוארו לעיל בביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, לא הובא לידיעתנו דבר היכול להעיד כי הנושאים הספציפיים בדוח האחריות התאגידית של בנק לאומי לישראל בע"מ לשנת 2019, אינם מוצגים, מכל הבחינות המהותיות, באופן נאות, בהתאם לעקרונות ה- GRI-SRS ולקריטריוני הדיווח של בנק לאומי לישראל בע"מ.

הבטחת המהימנות המוגבלת בהיקפה ניתנה אך ורק עבור בנק לאומי לישראל בע"מ והינה בהתאם לתנאי ההתקשרות בינו לבין בנק לאומי לישראל בע"מ. עבודותינו נעשתה כדי שנוכל לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה עבור בנק לאומי לישראל בע"מ על הנושאים אותם נתבקשנו לבחון במסגרת עבודתנו ולא לאף מטרה אחרת. אנו לא מקבלים או מניחים כי קיימת לנו אחריות כלפי גורם כלשהו מלבד בנק לאומי לישראל בע"מ והחברות הבנות, בהקשר לעבודה שבוצעה או מסקנות הבטחת המהימנות המוגבלת בהיקפה.

תל אביב

20 אוקטובר, 2020

סומך חייקין

יצוין כי הבטחת המהימנות התייחסה למידע ולנתונים שנכללו בנושאים המפורטים ברשימה זו בלבד כפי שאלו מופיעים בריכוז המידע למשקיעים בעמ' 4-5 לדוח. להלן רשימת הנושאים עליהם בוצעה הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהקשר למידע ולנתונים ספציפיים:

שם הנושא	תת נושא
יוזמות ודירוגים	שותפות ביוזמות ובדירוגים בתחום הקיימות והאחריות התאגידית בשנת 2019
כלכלי	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים חברתיים בשנת 2019
	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים סביבתיים בשנת 2019
	אחוז הרכש המוגדר "כחול לבן" מסך הרכש בלאומי בשנת 2019
	היקף הרכש המוגדר "רכש ירוק" בלאומי בשנת 2019
	היקף הרכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות בתת תעסוקה
	היקף ההשקעה ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ועסקים חברתיים
חברתי	דירוג לאומי בדירוג "100 החברות שטוב לעבוד בהן" של BDI ו-TheMarker לשנת 2019
	אחוז העובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה שנקלטו בקבוצת לאומי בשנת 2019
	אחוז הנשים מסך העובדים, ההנהלה הבכירה ומנהלי הסניפים בקבוצת לאומי 2019
	אחוז הנשים בעשירון העליון של מקבלי השכר בלאומי בשנת 2019
	אחוז העובדים בלאומי המאוגדים בהסכמים קיבוציים בשנת 2019
	אחוז העובדים בקבוצת לאומי שהשתתפו בתהליכי משותף והערכה בשנת 2019
	היקף ההשקעה בקהילה בשנת 2019
	אחוז הנגשה פיזית של סניפי לאומי לאנשים עם מוגבלויות
	היקף הספקים הבינוניים שצורפו לדירוג "מעלה" בין השנים 2015-2019
	אחוז הורדת צריכת האנרגיה של לאומי בשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018
סביבתי	אחוז ירידת טביעת הרגל הפחמנית של לאומי בשנת 2019 בהשוואה לשנת 2018
	אחוז צריכת החשמל מיצרני חשמל פרטיים בשנת 2019
	הצהרת ספקי הרכש בתחומי הבינוי ותחזוקה על עמידתם בקריטריונים סביבתיים בשנת 2019
	אחוז מחזור פסולת נייר ופסולת אלקטרונית בלאומי בשנת 2019
	אחוז הנשים בדירקטוריון לאומי בשנת 2019
ממשל תאגידי	ביצוע פעולות לניהול אחריות תאגידית בבנק
	אחוז עובדי הבנק שהשתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות בשנת 2019

הסימון  שנכלל במסגרת פסקה נתונה, מתייחס למידע הנכלל במסגרת המשפט הרלוונטי. למידע ופירוט נוסף לרבות היקף, תכולה, הנחות ואומדנים שנקבעו על ידי הבנק בנוגע לנתונים הספציפיים שנכללו בתהליך, יש לעיין בפרקים הרלוונטיים בדיווח החברה.

אינדקס GRI

דוח זה השלים בהצלחה את בקרת מדדי המהותיות של ארגון ה-GRI.⁸⁴



בשנים האחרונות מדווח לאומי על עמידתו בסטנדרטים של ה-GRI לצד הקבלה לעקרונות ה-UN Global Compact, עליו חתום לאומי זו השנה האחת עשרה. השנה, כחלק מתמיכתו של לאומי ביעדי הקיימות של האו"ם (UN Sustainable Development Goals) ובהמשך למיפוי שנעשה לניתוח פעילותו של לאומי למימוש אותם יעדים, ביצענו הקבלה בין יעדי הקיימות אותם מקדם לאומי במסגרת פעילותו אל מול תקן הדיווח של GRI על בסיס יוזמת ה-SDG Compass, כפי שמובא באינדקס להלן.⁸⁵

GRI 102: General Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
				פרופיל ארגוני
-		10	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	102-1
		11	תיאור המוצרים והשירותים העיקריים	102-2
-		11	המיקום הגאוגרפי של מטה החברה	102-3
-		11	מספר המדינות שבהן החברה פועלת ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים הנדונים בדוח החברתי	102-4
-		11, 90	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5
-		11	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים)	102-6
-		4, 10	גודל ומידע על החברה	102-7
	6	68, 103	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	102-8
-		53	תיאור הרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	102-9
-		11	שינויים מהותיים שחלו בארגון בתקופת הדיווח, לרבות במבנה, בגודל, בשרשרת האספקה ובאופי הבעלות	102-10
	7	34, 84	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	102-11
	1-10	6	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שהארגון אימץ בתחום הכלכלי, החברתי או הסביבתי	102-12

⁸⁴. For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report.

⁸⁵. להרחבה לגבי היוזמות ותמיכת לאומי בהן, ראו עמ' 6.

GRI 102: General Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	1-10	12	חברות באיגודים, בארגונים או בארגוני סגור לאומיים או בינלאומיים	102-13
אסטרטגיה				
		8	הצהרה ברמת יו"ר הדירקטוריון או המנכ"ל לגבי הרלוונטיות של אחריות חברתית לחברה ולאסטרטגיה שלה	102-14
		8, 34, 37, 43	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים של הארגון	102-15
אתיקה ויושרה				
16	10	18	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16
16	10	20	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות בנושאים של התנהגות חוקית או אתית	102-17
ממשל תאגידי				
-		90	מבנה הממשל התאגידי של החברה	102-18
-		90	תיאור התהליך שבאמצעותו מבוצעת האצלת הסמכויות של הדירקטוריון בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים למנהלים ועובדים בארגון	102-19
-		13, 93	האם הארגון מינה מנהל בכיר לניהול התחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי והאם הוא מדווח ישירות לדירקטוריון	102-20
-		90	תיאור תהליכי ההתייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	102-21
16		94	הרכב הדירקטוריון	102-22
16		96	האם יו"ר הדירקטוריון משמש גם בתפקיד ניהולי בכיר אחר בארגון (מעבר לדירקטוריון)	102-23
16		91	תהליכים לקביעת ההרכב, הכישורים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים בוועדות הדירקטוריון	102-24
16		96	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	102-25
-		90	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, באישור ובעדכון של חזון, ערכים, אסטרטגיה, מדיניות ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית בארגון	102-26
4		92	אמצעים שהארגון נוקט לקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-27
-		97	תהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי האחריות התאגידית - כלכליים, סביבתיים וחברתיים	102-28
16		96	תפקיד הדירקטוריון בפקיח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים	102-29
-		96	כיצד הדירקטוריון בוחן את האפקטיביות של תהליך ניהול הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	102-30
-		13, 96	תדירות הביקורת של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים בנושאי אחריות תאגידית	102-31
-		93	המנהל הבכיר בארגון שמאשר את דוח הקיימות של הארגון	102-32
-		93	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	102-33
-		95	תיאור מספר הפניות ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים ותיאור המנגנון שבאמצעותו הפניות מטופלות	102-34

GRI 102: General Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
-		97	תיאור הקשר בין תגמול הדירקטורים והנהלה הבכירה לבין ביצועי החברה	102-35
-		97	תיאור התהליך של קביעת התגמול בארגון	102-36
16		97	כיצד מובאות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק	102-37
-		73	היחס שבין השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין השכר החציוני השנתי בארגון	102-38
-		73	היחס שבין שיעור צמיחת השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין צמיחת השכר החציוני השנתי בארגון	102-39
שיתוף מחזיקי עניין				
-		15	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	102-40
8		70	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	102-41
-		15	פירוט תהליך ההגדרה והבחירה של מחזיקי העניין של הארגון	102-42
-		15	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ולתהליך הגדרת הנושאים לדיווח	102-43
-		15	רשימת נושאים מרכזיים שהועלו בדיאלוג ותגובת הארגון	102-44
תהליך הדיווח				
-		10	פירוט הישגיות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון	102-45
-		14	תיאור תהליך ההגדרה של תוכני הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46
-		16	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	102-47
-		14	הסבר להצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים ולהשלכותיה	102-48
-		14	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח בהשוואה לתקופות דיווח קודמות	102-49
-		14	התקופה המדווחת	102-50
-		14	ציון העובדה שזהו הדוח הראשון או ציון המועד שבו פורסם הדוח האחרון	102-51
-		14	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	102-52
-		14	פרטי איש קשר לשאלות באשר לדוח או לתכניו	102-53
-		14	התאמה לתקן הדיווח GRI Standards	102-54
-		115	GRI-Standards Content Index	102-55
-		112	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת מהימנות חיצונית	102-56

Economic Performance

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	34	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	34	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 201: Economic Performance 2016				
9,8	7	34	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	201-1
		36, 84	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים	201-2
	-	79	התחייבויות הבנק בגין תכניות פרישה ותגמול עובדים ופנסיה	201-3
	-	11	התמיכה, המענקים והסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	201-4

Market Presence

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	34	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	34	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 202: Market Presence 2016				
8	6	73	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	202-1
5,8	6	69	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות	202-2

Indirect Economic Impacts

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	34	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	34	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016				
5,9	-	34	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)	203-1
8,10	-	34	ההשפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	203-2

Procurement Practices

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	53	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	53	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		53	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 204: Procurement Practices 2016				
5,8	-	54	אחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	204-1

Anti-corruption

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	20	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	20	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		20	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 205: Anti-corruption 2016				
16	10	20	אחוז ומספר היחידות שבהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	205-1
16	10	20	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	205-2
16	10	22	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת	205-3

Anti-Competitive Behavior

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	20	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	20	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		20	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 206: Anti-Competitive Behavior 2016				
16	-	22	הליכים משפטיים בשל התנהגות לא תחרותית, התנהלות מונופוליסטית והגבלים עסקיים	206-1

Energy

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	9, 8, 7	84	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	84	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		84	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 302: Energy 2016				
	8, 7	86	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1
	8	לא נמדד	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
	8	107	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3
	9, 8	86	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4
	9, 8	34	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5

Emissions

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	9, 8, 7	84	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	84	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		84	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 305: Emissions 2016				
	8, 7	108	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1 (דלקים)	305-1
	8, 7	108	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2 (חשמל)	305-2
	8, 7	108	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה - מכלול 3 (טיסות)	305-3
	8	109	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	305-4
	9, 8	108	צמצום פליטות גזי חממה	305-5
	8, 7	זניח	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון	305-6
	8, 7	108	NOX, SOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	305-7

Supplier Environmental Assessment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	8	53	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	53	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	53	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016				
	8	53	אחוז הספקים החדשים שסוגנו על פי קריטריונים סביבתיים	308-1
	8	53	טיפול בהשפעות סביבתיות שליליות משמעותיות בשרשרת האספקה	308-2

Employment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	68	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	68	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		68	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 401: Employment 2016				
10,8,5,4	-	79, 105	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	401-1
5,8	-	69	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2
5,8		78	חופשת לידה	401-3

Labor - Management Relations

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	70	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	70	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		70	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 402: Labor - Management Relations 2016				
		69	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	402-1

Occupational Health and Safety

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	68	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	68	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		68	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 403: Occupational Health and Safety 2016				
403-1	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות וגהות משותפות להנהלה ולעובדים	72	-	
403-2	שיעור הפציעות, המחלות התעסוקתיות, ימי ההיעדרות ומקרי אסון לפי אזור ומגדר (כולל עובדי קבלן)	104	-	
403-3	סיכון למחלות תעסוקתיות	68		
403-4	נושאי בטיחות וגהות הנכללים בהסכמים קיבוציים רשמיים	72		

Training and Education

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	6	74	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	74	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	6	74	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 404: Training and Education 2016				
4, 5	6	76	ממוצע שנתי של שעות הדרכה לעובד	404-1
4, 8	-	74	תכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2
5, 10	6	77	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3

Diversity and Equal Opportunity

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	6	73	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	73	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		73	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016				
5	6	94	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1
10, 8, 5	6	73	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים); היחס בין שכר נשים לשכר גברים בכל קטגוריית עיסוק	405-2

Non-discrimination

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	6	73	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	73	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		73	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 406: Non-discrimination 2016				
5, 8, 16	6	22	מספר מקרי האפליה והצעדים שנקטו	406-1

Human Rights Assessment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	2,1	53	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	53	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		53	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 412: Human Rights Assessment 2016				
16	-	53	פעולות אשר נערכו לגביהן בחינה או הערכת השפעה בנושא זכויות אדם	412-1
16	2,1	19	שיעור וסך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים לפעילות הארגון	412-2
	2,1	53	מספר כולל ואחוז של הסכמי השקעה משמעותיים וחוזים שכוללים סעיפים של זכויות אדם או שעברו סינון בנושא	412-3

Local Communities

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	1	55	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	55	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		55	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 413: Local Communities 2016				
4	1	53	אחוז הפעילויות המשפיעות על הקהילה המקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	413-1
	1	22	פעילויות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2
8		37	נקודות שירות בפרופריה ולאוכלוסייה מעוטת יכולות כלכליות על פי אזור וסוג	FS13
4		27	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולות ואנשים עם מוגבלויות	FS14

Supplier Social Assessment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	53	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	53	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		53	הערכה של הגישה הניהולית	103-3

GRI 414: Supplier Social Assessment 2016

5,8	-	53	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים בנושאי סביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה	414-1
5,8	-	22, 53	השפעות משמעותיות (והשפעות פוטנציאליות) בשרשרת האספקה ביחס לסביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה והפעולות שננקטו	414-2

Public Policy**GRI 103: Management Approach Disclosures 2016**

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	20	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	20	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		20	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 415: Public Policy 2016				
16	-	55	סך התרומות הפוליטיות	415-1

Marketing and Labeling**GRI 103: Management Approach Disclosures 2016**

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	19	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	19	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		19	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 417: Marketing and Labeling 2016				
	-	19	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1
16	-	22	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2
		22	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	417-3

Customer Privacy**GRI 103: Management Approach Disclosures 2016**

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	30	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
10	-	30	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		30	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 418: Customer Privacy 2016				
16	-	22	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	418-1

Socioeconomic Compliance

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	18	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	18	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		18	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016				
16	-	23	הערך הכספי של קנסות משמעותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות	419-1

(Sector supplement) Product Profile

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	8	34	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	34	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		34	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
Product Profile (Sector supplement) 2016				
10, 9	-	34	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	FS6
9	-	36, 42	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות חברתיות או שמשלבים שיקולים חברתיים	FS7
9	8	36, 42	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	FS8

(Sector supplement) Audit

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	8	13	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	13	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		13	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
Audit (Sector supplement) 2016				
	-	93	היקף ותדירות הערכת יישום המדיניות בנושאים חברתיים וסביבתיים ותהליכי הערכת סיכונים	FS9

התאמה לתקן הדיווח של GRI⁸⁶

נושאים שנמצאו מהותיים לדיווח על פי תקן ה-GRI			
205: Anti-corruption	מניעת שחיתות	אתיקה עסקית ומניעת שחיתות	1
415: Public Policy	מדיניות ציבורית		
206: Anti-competitive Behavior	התנהגות לא תחרותית		
406: Non-discrimination	אי אפליית לקוחות	הוגנות כלפי לקוחות	2
417: Marketing and Labeling	סימון מוצרים ושירותים		
FS13: Access points in low-populated or Economically Disadvantaged areas by type	הנגשה לאוכלוסיות מוחלשות - אספקט ענפי	הנגשה של שירותים לאוכלוסיות מוחלשות	3
FS14: Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people			
418: Customer Privacy	פרטיות לקוחות	פרטיות לקוחות ואבטחת מידע	4
401: Employment	סביבת עבודה ותנאי העסקה	שמירה על תנאי העסקה הוגנים לעובדים	5
402: Labor/Management Relations	יחסי הנהלה ועובדים		
407: Freedom of Association and Collective Bargaining	התאגדות עובדים		
403: Occupational Health and Safety	בריאות ובטיחות תעסוקתית	בריאות, הכשרה ורווחה של עובדים	6
404: Training and Education	הכשרה ופיתוח ארגוני		
406: Non-discrimination	אי אפליית עובדים	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	7
405: Diversity and Equal Opportunity	גיוון ושוויון הזדמנויות		

86. נושא החומרים (Materials: 301), המגוון הביולוגי (Biodiversity: 304) ונושא בריאות ובטיחות של לקוחות (Customer Health & Safety: 416) הורדו מכיוון שאינם מהותיים לאופי פעילותו של לאומי.

נושאים מדווחים שאינם נמצאו מהותיים			
FS6: Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/small/ large) and by sector		שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים בהחלטות לגבי אשראי והשקעות	8
FS7: Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken by purpose	פרופיל מוצרי הבנק - אספקט ענפי		
FS8: Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose			
412: Human Rights Assessment	הכללת סעיפי זכויות אדם בחוזי השקעה		
408: Child Labor	העסקת ילדים	שמירה על זכויות אדם בפעילות הארגון	9
409: Forced or Compulsory Labor	עבודה כפויה		
410: Security Practices	נוהלי ביטחון (הכשרת מאבטחים)		
411: Rights of Indigenous People	זכויות ילידים		
N/A	N/A	הנגשה של ידע פיננסי	10
301: Materials	צריכת חומרים (כולל דלק)	ניהול של משאבי טבע	11
303: Water	צריכת מים		
306: Effluents and Waste	שפכים ופסולת		
302: Energy	צריכת אנרגיה	חסכון באנרגיה ומניעת זיהום אוויר	12
305: Emissions	פליטות גזי חממה ומזהמי אוויר		
413: Local Communities	קהילה מקומית	מעורבות בקהילה	13



נושאים מדווחים ללא תהליך מהותיות			
204: Procurement Practices	פרקטיקות רכש מקומי	שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים ברכש	14
308: Supplier Environmental Assessment	הערכת השפעותיהם הסביבתיות של ספקים		
414: Supplier Social Assessment	הערכת השפעותיהם החברתיות של ספקים		
419: Socioeconomic Compliance	ציות לרגולציה	ציות לחוק ולרגולציה	
307: Environmental Compliance	ציות לרגולציה סביבתית		
201: Economic Performance	ביצועים כלכליים	השפעות כלכליות על החברה	
202: Market Presence	העסקה בשווקים בינ"ל		
203: Indirect Economic Impact	השפעות כלכליות עקיפות		

לאומי ויוזמות האו"ם

קידום יעדי הקיימות של האו"ם (SDGs)

ב-2015 אימץ האו"ם את יעדי הקיימות (Sustainable Development Goals), שורה של מטרות ויעדים למימוש עד שנת 2030 במטרה לקדם פיתוח בר-קיימא ברחבי העולם. התכנית, המכונה אג'נדה 2030, כוללת 17 יעדים ו-169 מטרות להם מדדי ביצוע ממשיים. היעדים מקיפים תחומים רבים וכוללים בין היתר הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית, צמצום אי השוויון, שוויון מגדרי, חינוך איכותי, מאבק נגד שינוי האקלים ועוד.

קבוצת לאומי, כתאגיד פיננסי מוביל בישראל אשר פועל ברחבי העולם, היא בעלת השפעה מהותית על המרקם החברתי והכלכלי באזורי פעילותה ובישראל בפרט. כאחד הבנקים המובילים בישראל, קבוצת לאומי רואה חשיבות גבוהה להירתמות למימוש יעדי הקיימות שהוצבו. בניתוח שנעשה בשנת 2016, זוהו 6 יעדים מרכזיים אשר פעילות לאומי משפיעה עליהם בצורה מהותית ואשר אותם לאומי חותר לקדם. להלן מתייחס לששת היעדים שקבוצת הבנק זיהתה כיעדים המהותיים ביותר במסגרת פעילותה העסקית:



תמיכה בעקרונות ה-UN Global Compact

לאומי תומך בעקרונות ה-UN Global Compact זו השנה האחת עשרה ופועל לקדם עקרונות אלה במסגרת פעילותו.

זכויות אדם	איכות הסביבה
1. על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית	7. על עסקים לתמוך בגישה זהירה אל מול אתגרים סביבתיים
2. על עסקים להקפיד שהם אינם נוטלים חלק בפגיעה בזכויות אדם	8. לנקוט ביוזמות על מנת לעודד אחריות סביבתית גבוהה יותר
	9. לעודד את פיתוחן והטמעתן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה
סטנדרטים של העסקה	מאבק בשחיתות
3. על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למז"מ קולקטיבי	10. על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורותיה, לרבות סחיטה ושוד
4. חיסול העבודה בכפייה על כל צורתה	
5. חיסול בפועל של עבודת ילדים	
6. חיסול האפליה בנוגע לתעסוקה ולעבודה	



לאומי
leumi

לאומי.
חברתי.
סביבתי.