

לאומי. חברתי. סביבתי.

קבוצת לאומי דוח אחריות תאגידית 2020



לאומי. חברתי. סביבתי.

דוח אחריות תאגידית | קבוצת לאומי 2020

ריכוז ביצועים למשקיעים לשנת 2020^{LA}



שותפות ביוזמות
ודירוגים בתחום
הקיימות
והאחריות
התאגידית

- דירוג מעלה: פלטינה פלוס
- המשרד להגנת הסביבה - המערך הוולונטרי לרישום פליטות גזי חממה בישראל
- The UN Global Compact
- CDP
- Sustainable Development Goals UN
- Equileap
- (GRI) Global Reporting Initiative
- FTSE4GOOD
- MSCI
- Bloomberg ESG
- Sustainalytics



כלכלי

- כ-9.8 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי לקידום נושאים חברתיים
- כ-5.8 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי לקידום נושאים סביבתיים
- 92% מהרכש בלאומי הינו "כחול לבן"
- כ-22.1 מיליון ₪ - שווי היקף הרכש הירוק
- כ-18 מיליון ₪ - רכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות המוגדרות בתת-תעסוקה
- כ-0.6 מיליון ₪ הושקעו ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ומעסקים 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 8 בדירוג "100 החברות שטוב לעבוד בהן" של BDI ו-TheMarker ומקום ראשון מבין החברות במגזר הפיננסי
- 16% מסך העובדים שנקלטו בקבוצה הינם מאוכלוסיות בתת-תעסוקה
- שוויון מגדרי בלאומי: נשים מהוות כ-61% מכלל העובדים, כ-55% מההנהלה הבכירה וכ-44.5% ממנהלי הסניפים
- נשים מהוות כ-44% מקרב 10% מקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי (במונחי עלות שכר), עלות השכר הממוצעת¹ של עובדת הינה כ- 37,600 ₪ לחודש, לעומת כ-44,000 ₪ לעובד.
- 141,896 שעות הושקעו בלמידה ובהדרכת עובדים בקבוצת לאומי בשנת 2020
- 95.5% מעובדי לאומי מאוגדים בהסכמים קיבוציים
- 97% מעובדי בנק לאומי השתתפו בתהליכי משוב והערכה
- 37 מיליון ₪ הושקעו בקהילה, כ-1% אחוז מהרווח שלנו לפני מס
- הרוב המוחלט של סניפי לאומי מונגשים פיזית עם מוגבלויות
- משנת 2015 ועד למועד פרסום הדוח, יזם לאומי צרוף של 26 ספקים בינוניים לדירוג מעלה, פעולה שזיכתה את הבנק באות הוקרה מארגון מעלה



סביבתי

- צריכת האנרגיה ירדה ב-8.8% בזכות יוזמות ירוקות שאימצנו (לעומת 2019)
- טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ירדה ב-5.7% (לעומת 2019)
- 92% מהחשמל בלאומי נצרך מיצרן חשמל פרטי
- ספקי הרכש בתחומי הבינוי והתחזוקה הצהירו על עמידתם בקריטריונים סביבתיים
- 100% מחזור של פסולת נייר
- 80% פסולת אלקטרונית הועברה למחזור, השאר הועבר לשימוש חוזר



ממשל תאגידי

- 30% נשים בדירקטוריון לאומי
- אחת לשנה דן הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית, ביעדי האחריות התאגידית של הבנק, ובדוח התכנון-מול-ביצוע של אותם יעדים
- כ-94% מעובדי לאומי השתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות

1. עלות שכר חודשית כולל מענקים ואקטואריה - הנתונים אינם כוללים נושאי משרה ועובדי מוקד טלפוני.

מעורבות ביוזמות ובדירוגים

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



'כתוב לבנקאי' בדיגיטל
(חפשו במגל 'כתוב לבנקאי לאומי')

במוקד 5522*

זהו שירות. זה לאומי

תוכן עניינים

62.....	רכש אחראי
64.....	השקעה בקהילה

4

הון אנושי.....75

80.....	מניעת אפליה וקידום שוויון
83.....	פיתוח הון אנושי
87.....	איזון בית-עבודה

5

ביצועים סביבתיים וממשל תאגידי 91

92.....	סביבתי
99.....	נתוני ESG
108.....	ממשל תאגידי

הבטחת מהימנות חיצונית אינדקס

120..... GRI | UNGC | SDGs

121.....	הבטחת מהימנות חיצונית
124.....	אינדקס GRI
134.....	התאמה לתקן הדיווח של ה-GRI
135.....	לאומי ויזמות האו"ם

4.....	ריכוז ביצועים למשקיעים לשנת 2020
8.....	דבר היו"ר והמנכ"ל
10.....	פרופיל ארגוני
13.....	אסטרטגיית אחריות תאגידית
15.....	דיאלוג עם מחזיקי עניין

1

התנהלות עסקית הוגנת.....19

21.....	אתיקה עסקית
23.....	מניעת שוחד ושחיתות
25.....	טיפול בפניות הציבור והעובדים

2

חדשנות ודיגיטל.....29

30.....	אסטרטגיית החדשנות בלאומי
31.....	יצירת ערך ללקוחות באמצעות כלים דיגיטליים
35.....	חיזוק ההי-טק הישראלי
37.....	שמירה על אבטחת מידע של לקוחות ופרטיותם
39.....	קידום אוריינות דיגיטלית

3

הצמחתן של הכלכלה והחברה

בישראל.....41

42.....	יצירת ערך סביבתי וחברתי
46.....	תפיסת השירות בלאומי וערכיה
48.....	הצמחת הלקוחות הפרטיים והציבור הרחב
53.....	בתי הספר של לאומי
55.....	הצמחת המגזר העסקי
59.....	השקעה בגיל השלישי

דבר היו"ר והמנכ"ל

השנה החולפת הגדירה מחדש את חיינו. העולם בכלל, ומדינת ישראל בפרט, התמודדו עם אחד המשברים האזרחיים החמורים בתולדות האנושות, שפרץ במפתיע ובמהירות עצומה. מגפת הקורונה גרמה למותם של מיליוני בני אדם, טמנה בחובה מורכבות כלכלית והעמידה את כולנו למול אתגרים נוספים, שעמם לא התמודד העולם במאה השנים האחרונות. המגפה הביאה אותנו, בלאומי, לעמול ללא לאות על מנת לשמר את אחריותנו ולוודא כי אנו עומדים במשימותינו כלפי בעלי העניין השונים: עובדינו המסורים, לקוחותינו הנאמנים, ספקינו השונים, הארגונים החברתיים המגוונים שעמם אנו מקיימים שיתופי פעולה אסטרטגיים ארוכי טווח, בעלי המניות והציבור בכללותו.

המגפה חידדה את חשיבות הטכנולוגיה והדיגיטל בחיינו, גם כאמצעי לטיפול במשברים בינלאומיים חסרי תקדים. הקורונה המשיכה להאיץ תהליכי טרנספורמציה טכנולוגית ודיגיטלית והביאה לקפיצת מדרגה דרמטית באימוץ חדשנות. גם אנו, בלאומי, המשכנו להוביל את מהפכת הדיגיטל שקידמנו בשנים האחרונות, ונקטנו בשורה של צעדים נוספים לביצוע קפיצת מדרגה שכזו למתן פתרונות מובילים כשוק הבנקאות הישראלי, כפועל יוצא של צרכי השעה והאדפטציה הדיגיטלית שהוצאה בקרב הרוב המכריע של לקוחותינו.

פעילות האחריות התאגידית של לאומי משתלבת עם האסטרטגיה הכוללת של הבנק דרך ארבע זרועות מרכזיות: מחויבותנו הבסיסית לצמיחה בריאה של החברה הישראלית - ללא הבדל דת, גזע ומין; השקעה בחדשנות ובדיגיטל - תוך שימת דגש על הגשה של שירותים בנקאיים עבור אוכלוסיית הגיל השלישי; פיתוח ההון האנושי של הבנק, ופעילות חברתית אפקטיבית בשטח. אנו בלאומי, כקבוצת הבנקאות הוותיקה בישראל, שמנו לנו למטרה לפעול באופן רוחבי בקרב האוכלוסייה לשם יצירת חברה בריאה יותר, ירוקה יותר, מתקדמת יותר מבחינה טכנולוגית ולא פחות חשוב מכך - סולידרית יותר, שמשקיעה גם בחלשים שבה וגם במיעוטים שבה, השואפים לחיים ישראליים משותפים. במסגרת מימוש אחריותנו החברתית הכוללת, העמדנו בשנה החולפת אשראי בסך כ-9.8 מיליארדי ₪ לקידום נושאים חברתיים, לצד הקצאת כ-5.8 מיליארד ₪ לאשראי לקידום נושאים סביבתיים. נוסף על כך, השקענו 92% מסך הרכש שלנו בתוצרת כחול-לבן והעמדנו 117 מיליון ₪ לצורך הלוואות לסטודנטים.

בתחום החדשנות והדיגיטל, היינו למוסד הפיננסי הראשון בישראל שהציע ללקוחותיו לקחת משכנתא באופן דיגיטלי מלא, ללא צורך בהגעה פיזית לסניף הבנק תוך חסכון ניכר בניירת, וכן הראשונים להשיק תשלום ישירות מהנייד בבתי עסק, ללא צורך בכרטיס אשראי. זאת, במקביל להמשך הקידום והפיתוח של PEPPER, הבנק הדיגיטלי הראשון בישראל. כמו כן, השקענו כמיליון שקלים ברכש מחברות סטרט-אפ ישראליות וקיימנו סדנאות והרצאות אלפני לקוחותינו מקרב הגיל השלישי, לשם הגברת המודעות והשימוש בכלים הדיגיטליים.

במסגרת מחויבותנו לקידום משאב ההון האנושי, תוך היערכות לשינויים ולהזדמנויות בעידן העבודה החדש, הרחבנו השנה את בית הספר למקצועות העתיד של לאומי - SHIFT, המאפשר לעובדי הבנק לעבור הסבה מקצועית ולקבל הכשרה במקצועות שהבנק זיהה כי הם עתידים להיות מבוקשים בשנים הבאות.

אנו גאים במיוחד על כך שבלאומי נשים מהוות כ-61% מכלל העובדים, כאשר 55% מהנהלה הבכירה ו-45% ממנהלי הסניפים הן נשים. כמו כן, כרבע ממנהלי הסניפים של הבנק מגיעים מהחברה הערבית.

לצד כל האמור לעיל, משהבנו בפתח השנה שחלפה את גודלו של המשבר שמולו אנו ניצבים, שמנו לנו למטרה להיות

מהמובילים בישראל בסיוע ללקוחותינו ולציבור בכללותו להתמודד מול אתגרי הקורונה. היינו לבנק הראשון בישראל שהציע הקפאת תשלומי משכנתא לשלושה חודשים - ללא תשלום עמלה; העמדנו הלוואות בקרן קורונה לעסקים, בערבות המדינה, בסך 5.8 מיליארד שקלים, והקמנו מוקד טלפוני ייעודי - "לאומי שלי", שהיווה עבור עובדי הבנק זרוע חירום אפקטיבית לצורך מתן מענה זמין ונוח בתקופת חוסר הוודאות שליוותה את המשבר.

הקצאת משאבים זו הצטרפה לשורת פעילויות חברתיות חשובות, אשר ראינו בהן את מימושה של הרוח הישראלית שאותה אנו, בלאומי, ביקשנו ומבקשים לקדם. בין היתר, עובדי הבנק חילקו חבילות סיוע לקשישים ולאוכלוסיות מוחלשות, לרבות בחברה הערבית והחרדית; מאות מתנדבים קיימו שיחות טלפוניות תקופתיות עם ניצולי שואה; העמקנו את שותפותינו האסטרטגית עם עמותת "אחריי!", הפועלת לעודד מעורבות חברתית בקרב בני נוער וצעירים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל; וברמה הלאומית, יישמנו הלכה למעשה את הסכמי השלום שנחתמו עם מדינות המפרץ הפרסי באמצעות הובלת משלחות עסקיות לאיחוד האמירויות הערביות ובחריין, במטרה לקדם שיתופי פעולה עסקיים לטובת כלל עמי האיזור וקידום השלום.

הפעולות השונות שבהן נקטנו בשנה החולפת - בכל ארבע הזרועות המרכזיות - אינן נמצאות בחלל ריק. אנו בלאומי מאמינים שהצלחתנו העסקית שלובה יחד עם החברה הישראלית המגוונת שבה אנו פועלים. במסגרת הדוח שלפניכם, אנו גאים לפתוח עבורכם צוהר לאופן שבו אנחנו בוחרים לממש את אחריותנו החברתית, שצבועה כולה בכחול 'לאומי' בוהק. רק באופן הזה, המשלב בין חוזקנו העסקי לבין חוזקנו החברתי, אנו מאמינים שניתן ליצור מוסד בנקאי שייתן ערך לקהילה שבה הוא פועל - בכל המובנים.

שלכם,

חנן פרידמן,
מנכ"ל ראשי

ד"ר סאמר חאג' יחיא,
יו"ר הדירקטוריון

פרופיל ארגוני

תיאור עסקי קבוצת לאומי²

בנק לאומי וחברות הבנות שלו מהווים את אחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ומנהלים פעילות שתחילתה 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 ההתיישבות היהודים בע"מ.³

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, בכללים, בהנחיות ובהבעות עמדה של המפקח על הבנקים.

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

לביצועים הכלכליים של קבוצת לאומי במהלך 2020, ראו **מעמ' 11 בדוח הכספי לשנת 2020**

לצורך מימוש האסטרטגיה, מארגן הבנק 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 לצורכי הלקוחות, על-ידי מתן חוויית לקוח רב-ערוצית אינטגרטיבית, בערוץ הסניפי ובערוצים הישירים (סלולר, אינטרנט, מענה טלפוני, מסופים, עמדות מידע וכספומטים). בנוסף, כחלק מקבוצת לאומי, הושק ב-2017 **PEPPER** - פלטפורמה בנקאית חדשנית המציעה חוויה בנקאית דיגיטלית ומתקדמת.

2. **הבנקאות העסקית** מתמקדת במתן שירותים לתאגידים ישראלים ובינלאומיים בהיקפי פעילות שונים

ובמגוון תחומי עיסוק. מטרות הבנקאות העסקית הינן לשרת את מגוון הלקוחות במכלול השירותים הפיננסיים והבנקאיים הנדרשים להם, תוך ייזום של היחידות השונות בקבוצת לאומי בארץ ובחו"ל, כאמצעי להגדלת מגוון המוצרים והשירותים המוצע ללקוחות.

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.

2. GRI 102-45

3. אוצר ההתיישבות 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.

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

פעילות חברות הבנות בארץ - כללה בשנת 2020 פעילות השקעות ריאליות, חיתום ובנקאות השקעות המבוצעת באמצעות לאומי פרטנרס.

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. בנוסף, מפעיל הבנק נציגות בסין. קבוצת לאומי מתמודדת בשוק תחרותי בכל מגזרי הפעילות. מתחריה העיקריים הינם בנקים ישראליים אחרים, אולם במגזרי פעילות מסוימים קיימים ומתווספים כל העת מתחרים אחרים ובהם בנקים זרים, מתחרים חוץ בנקאיים, גופים מוסדיים אחרים ופתרונות מבוססי טכנולוגיה (Fintech). לאומי אינו מוכר מוצרים מוחרמים או אסורים.

במהלך 2020, לא קיבלה הקבוצה תמיכה ממשלתית למעט זיכוי במס בגין תרומות לקהילה.

למידע נוסף על מבנה הבנק, הפעילות של החברות הבנות בשנת 2020 ועל חברות מוחזקות, סניפים, סוכנויות ונציגויות של קבוצת לאומי ברחבי העולם ראו **דוח הכספי לשנת 2020**

מבנה הבעלות

בנק לאומי לישראל הוא חברה ציבורית בע"מ שמניותיה רשומות למסחר בבורסה לניירות ערך בתל-אביב. מיום 24 במרס 2012 לאומי מוגדר, על פי הקבוע בדיון, כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות המוגדר כבעל שליטה בבנק.

חברות בארגונים ובאיגודים

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 בו ולהשאת ערך לכלל מחזיקי העניין.

מעורבות פוליטית

לאומי הוא חברה עסקית ואינו מזוהה או מעורב פוליטית. בבנק קיים איסור על התערבות פוליטית או תמיכה פוליטית. על-פי מדיניות האשראי של הבנק, לא מועמדות הלוואות למפלגות, לסיעות ולרשימות מועמדים. כמו כן, חל איסור מוחלט על מתן הטבות כלשהן בניהול החשבון לגופים אלו.



להרחבה אודות
הצהרות האחריות
התאגידית של הבנק,
ראו באתר האינטרנט
של לאומי.



אסטרטגיית אחריות תאגידית

פעילות האחריות התאגידית של הבנק מתוארת בדוח שלפניכם. לאורך הדוח מתבצעות הפניות במקומות הרלוונטיים להרחבה המצויה במסמכי המדיניות בנושאי חברה, סביבה וממשל תאגידי. המידע המובא בדוח אינו שלם ללא מסמכים אלו.

הדוח ומסמכי המדיניות אושרו ע"י שדרת ההנהלה והדירקטוריון.

תחום האחריות התאגידית בקבוצה מנוהל על בסיס מדיניות כוללת בהובלת דירקטוריון לאומי, הדין 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, ומובל על-ידי מנהלת אחריות תאגידית, אשר אחראית לביצוע 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 באופן שוטף, כחלק מתהליך עבודתם ובהתאמה למידת הרלוונטיות. כמו כן, בשנת 2020 התקיימו חמש הכשרות לחברי הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית, חברה סביבה וממשל תאגידי.

הבטחת מהימנות הדיווח

קבוצת לאומי מבצעת בקרה חיצונית ופנימית על דוחות האחריות התאגידית אותם היא מפרסמת כדי להבטיח את מהימנותם של הדיווחים, לשפר את תהליך איסוף המידע והנתונים הנדרשים ולשמור ולחזק את השקיפות של פעילויותיה. כחלק מתהליכי בקרה אלה, היה דוח זה נתון לארבע בקרות:

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

5. להרחבה בנוגע לבקרה שביצע ה-GRI, ראו עמ' 124.

6. להרחבה בנוגע להבטחת המהימנות שבוצעה על ידי סומך חייקין KPMG, ראו עמ' 121.

אודות הדוח

דוח אחריות תאגידית זה הוא ה-12 שמפרסמת קבוצת לאומי, ונכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI) Reporting Initiative בהיקף הדיווח הרחב ביותר (Comprehensive).⁷ הדוח כולל דיווח בהתאם לעקרונות של יוזמת ה-UN Global Compact⁸ (UNGC).

קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנה.⁹ דוחות משנים קודמות ניתן למצוא באתר הבנק.

תכני הדוח

דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בתחומי הכלכלה, החברה, הסביבה והממשל התאגידי במהלך שנת 2020. למעט מקומות בהם צוין אחרת, דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בישראל ובעולם.¹⁰ הנתונים הסביבתיים בפרק "ביצועים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי" מתייחסים לביצועים הסביבתיים של לאומי בלבד, אשר העסיק ב-2020 כ-92% מכלל העובדים בקבוצה ומהווים מקור למעל מ-92% מרווחיה.¹¹ משנת 2019 הבנק אינו בעל מניות בלאומי קארד. לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים עבור שנים קודמות כוללים את נתוני חברה זו.

מונחים

ההגדרות "קבוצת לאומי" או "הקבוצה" מתייחסות לפעילות של כלל הקבוצה, כפי שהיא מוגדרת בדוח זה. תחת ההגדרה "לאומי" מתוארת הפעילות של בנק לאומי לישראל בע"מ בלבד. שמות החברות הבנות ושלוחות חו"ל מוזכרים בתיאור הפעילות המתקיימת בחברות אלו ובהן בלבד.

ליצירת קשר בנושאים הרלוונטיים, אנא פנו לצופית גוטליב, מנהלת האחריות התאגידית בבנק לאומי, tsofit.gotliv@bankleumi.co.il

תודה לכל הגורמים בלאומי ובחברות הבנות, העוסקים בניהול ובקידום התכנים של אחריות תאגידית ואשר סייעו באיסוף הנתונים ובעריכת החומרים לדוח זה.

הדוח פורסם באוגוסט 2021.

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

8. GRI 102-48; GRI 102-49

9. דוח האחריות התאגידית לשנת 2020 אינו חלק מהדוחות הכספיים, מהדוחות המידיים, או מהדוחות 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 1.1.2020 לבין 31.12.2020.

11. לפי תרומה לרווח הנקי של הקבוצה.

דיאלוג עם מחזיקי עניין¹²

קיום דיאלוג רציף עם כלל מחזיקי העניין של לאומי מהווה נדבך משמעותי בניהול ובגיבוש תכניות העבודה של האחריות התאגידית בבנק. השיח מאפשר לנו להבין טוב יותר את הצרכים של כל קבוצה ואנו מעריכים מאוד את נקודות המבט והתובנות של כל מחזיקי העניין שלנו.

הטבלה שלהלן מציגה את ערוצי הדיאלוג העיקריים ואת עיקרי השיח כפי שנמצא בשנת 2020:

קבוצת מחזיקי עניין	ערוצי הדיאלוג	דוגמאות לנושאי ESG והשיח שעלה בשנת 2020
 משקיעים ובעלי מניות	- אתר קשרי משקיעים - אסיפה שנתית של בעלי מניות - דוחות כספיים, רבעוניים ושנתיים - שיחת ועידה עם משקיעים בסמוך לאחר פרסום כל דוח רבעוני/שנתי - שיחות אחד על אחד	- תגמול מנהלים ונושאי משרה - התנהלות עסקית - ניהול סיכונים - הרכב דירקטוריון וגיוונו - האצת המהפכה הדיגיטלית
	 לקוחות	- סקרי שירות וסקרי שיח ברשתות חברתיות - פגישות (בבית העסק, בסניפים, ובאונליין) - מוקדי שירות לקוחות, ופניות הציבור - רשתות חברתיות - כנסים ואירועים (מרביתם וירטואליים) - התנהלות בזמן קורונה - הוגנות מול לקוחות - מענקי סיוע לעסקים קטנים - מענה לאתגרי לקוחות בני הגיל השלישי - שוק ההון והשקעות - ייעוץ פנסיוני - שירותים בדיגיטל - עמלות - קידום נשים נפגעות אלימות

GRI 102-40 ; GRI 102-44 ; GRI 102-42 , GRI 102-43.12



עובדים

- כנסים ומפגשי עובדים
- שידור חי עם המנכ"ל
- תקשורים שוטפים בכתב ובוידאו
- פורטל יעודי לעובדים "מחברים"
- מרחוק, מרגישים קרוב
- הדרכות והכשרות
- משוב שנתי והערכת עובדים
- קבוצות מיקוד
- סקרי מחברות עובדים
- עבודה בזמן הקורונה ומעבר לעבודה מרחוק
- מנהיגות וניהול בזמן משבר
- הוגנות מול לקוחות
- שירות לבני הגיל שלישי
- מחברות עובדים
- הכלת צרכים של עובדים עם מוגבלות
- פיתוח קריירה
- בריאות עובדים
- מדיניות חברתית, התנדבות ותרומה לקהילה



ספקים

- סקרי שביעות רצון
- סיורים ופגישות עם ספקים
- בית ספר של לאומי לעסקים קטנים
- עבודה בזמן הקורונה והתאמות נדרשות
- צירוף ספקי לאומי לדירוג מעלה
- ביצוע עסקאות רכש עם היבטים חברתיים וסביבתיים



רגולטור/ המפקח על הבנקים

- דיאלוג תקופתי
- השתתפות בדיונים ובוועדות פגישות
- שיחות בדרגים שונים עם המפקח על הבנקים
- ניהול סיכונים סביבה ואקלים
- קידום מעמד האשה ושוויון מגדרי
- עבודה בזמן הקורונה והתאמות נדרשות
- התנהלות עסקית
- טיפול בפניות לקוחות
- אמנת שירות ללקוחות הגיל השלישי



ארגונים חברתיים וחברה אזרחית

- שת"פ עם ארגונים חברתיים וסביבתיים
- התנדבות עובדים
- השתתפות בכנסים
- חינוך ומנהיגות ילדים ונוער
- גיל שלישי
- עסקים קטנים

זיהוי נושאים מהותיים לדיווח¹³

במסגרת תקן ה-GRI Standards על פיו מדווחת קבוצת לאומי, פועלת הקבוצה לזהות את הנושאים הכלכליים, הסביבתיים והחברתיים המהותיים לפעילותה ולמחזיקי העניין שלה כדי להיטיב את השפעתה ולשפר את ביצועיה בתחומים אלה. נושאים אלה, המצויים במיקוד העשייה, מהווים את הבסיס לתוכניות העבודה של לאומי בתחומי האחריות התאגידית ומשמשים להגדרת היקף הדיווח הנדרש בדוח זה.

לקראת תהליך הדיווח לשנת 2020, צומצמה רשימת הנושאים מ-14 ל-13 על-ידי איחוד נושא בעל מכנה משותף¹⁴. תהליך דירוג 13 הנושאים ואומדן חשיבותם נעשה על-ידי ניתוח משוקלל של עמדת הבנק (50%) ועמדת מחזיקי העניין (50%) בנושאים אלה. תהליך זיהוי חשיבותם של הנושאים התבסס על משווי סקרים וניתוח איכותני.

עמדת הבנק הוגדרה על ידי שקלול תוצאות הסקרים בהם השתתפו מנהלים בכירים בבנק (פורום המאה) והנהלת הבנק (יחד 70%) ונציגים מהדירקטוריון (30%).

עמדת מחזיקי העניין הוגדרה על ידי שקלול תוצאות הסקרים של כ-600 לקוחות (30%), כ-350 עובדים (20%), ותשעה נציגי קהילה מקצועית בתחום האחריות התאגידית (10%). זאת בנוסף לניתוח איכותני של חמש סקירות משקיעי ESG בארץ ובחו"ל (15%) ותקני דיווח מקובלים (5%) וניתוח שיח ברשתות החברתיות (20%).¹⁵

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, רואה לאומי בכל 13 הנושאים שנבחנו כמהותיים לפעילותו. מתוך כך, ולשם רציפות הדיווח, מדווח לאומי על כלל הנושאים המצוינים מטה. כדי לעמוד ב-GRI Reporting Standards, הציב לאומי בדירוג הנושאים את החציון כרף המבדיל בין הנושאים אשר עליהם מחויב בדיווח מלא בהתאם לדרישות התקן, לבין הנושאים אשר עליהם ידווח בהתאם להיקף פעילותו. מתוך כך, שבעת הנושאים הראשונים בדירוג הם המהותיים לדיווח על פי ה-GRI Standards בדוח זה.¹⁶

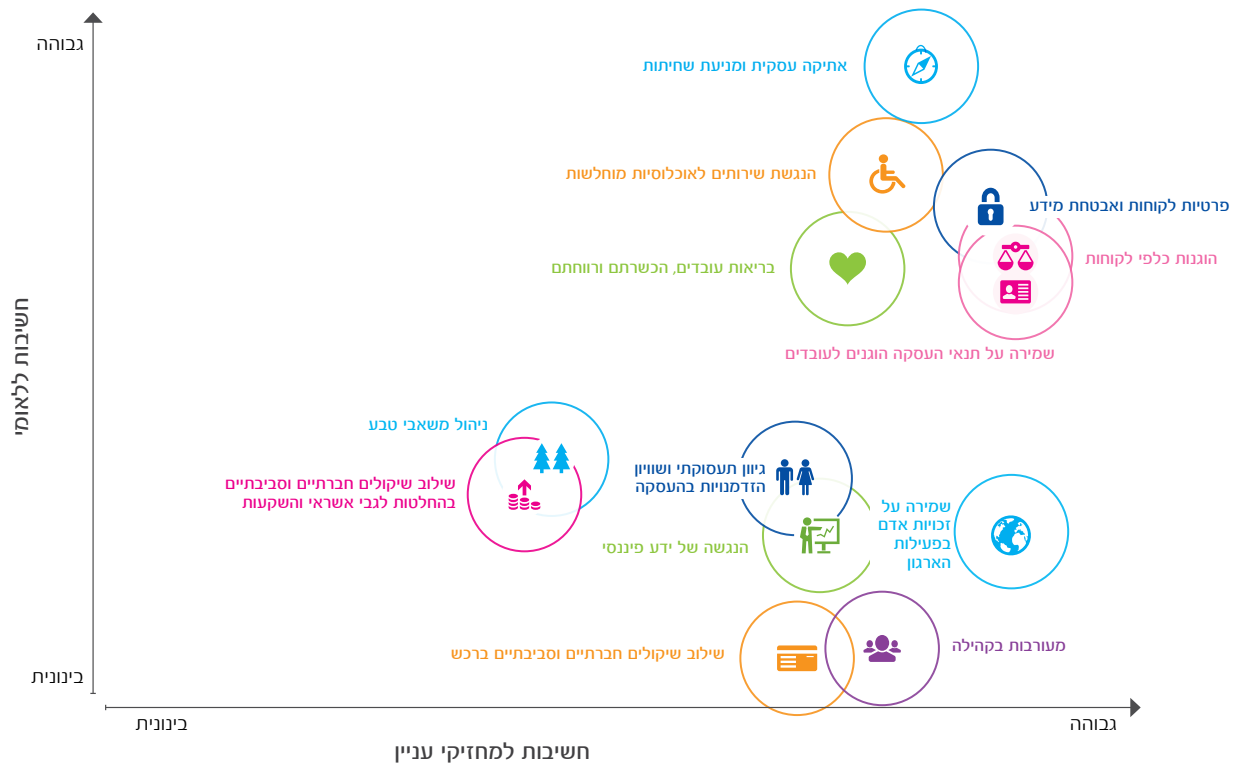
13. GRI 102-42; GRI 102-46; GRI 102-47, GRI 102-43.

14. הנושא "חיסכון באנרגיה ומניעת זיהום אוויר" הוכל תחת הנושא "ניהול משאבי טבע".

15. השיעור המצוין בסוגריים משקף את המשקל שקיבלה כל קבוצה בשקלול הציון הסופי.

16. להרחבה כיצד ביצע לאומי התאמת הנושאים המהותיים שזוהו לתקן הדיווח של ה-GRI, ראו עמ' 15.

מטריצת המהותיות והנושאים לדיווח



רשימת הנושאים

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

1

התנהלות עסקית הוגנת

94%

מעובדי לאומי ביצעו הדרכה מתוקשבת בנושא מניעת שוחד ושחיתות

93%

מהעובדים השתתפו בהכשרות אתיקה וערכי ליבה

100%

מעובדי הבנק חתמו על הקוד האתי

99%

99% מעובדי הבנק חתמו בשנת 2020 על הצהרה בנושא ניגוד עניינים



להרחבה
אודות הקוד
האתי: דרך
לאומי: חזון,
ערכי ליבה
ואתיקה באתר
הבנק

מתוך שאיפתה להנהיג בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור כלל לקוחותיה, הגתה קבוצת לאומי את הקוד האתי 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 ומחזיקי העניין השונים.

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 שש שנים.

תהליך גיבוש הקוד המחודש שהחל ב-2019 בוצע בהובלה משותפת - מש"א, יעוץ משפטי, ביקורת פנימית, ניהול סיכונים, דאטה וקווי עסקים. וועדת ההיגוי כללה נציגים מכלל החטיבות בבנק וזאת על מנת לתת ביטוי ומענה לסוגיות רחב ברמת לאומי וסוגיות פרטניות של כל חטיבה. הקוד המעודכן שגובש אושר על-ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון.

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 ב"עוגן" שכזה.

הקוד האתי וההתנהגותי שלנו מהווה קורת גג אחת לאוסף כללים מעשיים, ברורים ופשוטים להתנהלות בכל מעגלי ההתייחסות של לאומי, 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 ומוכנות מתמדת לעדכונים.

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



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא אתיקה
עסקית, ראו
באתר הבנק

אתיקה עסקית

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 גבוהות ביותר של התנהלות ערכית, מוסרית ואחראית מול כל מחזיקי העניין.

נושא האתיקה בקבוצה מנוהל באגף פיתוח ארגוני ולמידה בחטיבת משאבי אנוש, האחראי להטמעת הקוד האתי, לקיום הדרכות בנושא, לניהול מוקד האתיקה, להפצת דילמות אתיות ולהפקת חומרי הדרכה בנושא.

- בשנת 2020 התקבלו במוקד האתיקה של לאומי 26 פניות, מתוכן 15 היו התייעצות בנושאים הקשורים בניגוד עניינים, 7 בנושא מתנות ו-4 בנושאים אחרים.
- בשנת 2020 93% מעובדי לאומי סיימו בהצלחה לומדה בנושא אתיקה וערכי ליבה.
- בשנת 2020 החל הבנק במהלך מקיף של הטמעת הקוד האתי המחודש, תוך החתמת כלל העובדים המועסקים בלאומי, וגם על ידי עובדי חברות חיצוניות. הבנק ממשיך בהטמעה גם במהלך שנת 2021.
- 99% מעובדי הבנק חתמו בשנת 2020 על הצהרה בנושא ניגוד עניינים.
- בשנת 2020 לא הושטו על לאומי עיצומים כספיים בשל הפרות ואי-ציות לחוק. בשנת 2019 הושט על הבנק עיצום כספי בודד בגין עבירה חוקית של יועץ השקעות שניסה להניא לקוח מלהתקשר עם מנהל תיקים.





**להרחבה
אודות הצהרה
בנושא
התנהלות
עסקית הוגנת,
ראו באתר
הבנק**

או אסוציאציות מטעות. הבנק נמנע מנוסחים וממונחים אשר אינם שגורים בקרב ציבור הנמענים. אופן העברת מסרים יותאם, במקרים מסויימים, לאוכלוסיות השונות:

- בפניות לאזרחים ותיקים נעשית בחינת הצורך בהרחבת הסברים במקרים של שימוש בסלנג ובקיצורים
- בפניות לדור הצעיר מבוצעת בחינת צורך בהבהרת מושגי יסוד
- פנייה לאוכלוסיות ייעודיות (לדוגמא אוכלוסיות מוחלשות) מחייבת התאמת התוכן השיווקי והמונחים למאפייניה הייחודיים
- **הנגשה ויזואלית:** כחלק מהליך שיווק ופרסום המוצר/ השירות, מתאים הבנק את ההיבטים הלא מילוליים לתוכן. הבנק מקפיד על מראה אסתטי אשר מתמקד במסר מרכזי ונמנע ככל האפשר מפרטים אשר עלולים לגרום להסחת דעת או מפרטים שעלולים לכלול מסר חבוי מטעה.
- **שימוש במסרים שיווקיים הולמים:** ייתכנו מסרים שיווקיים שעשויים להתפרש כמשעשעים או שנונים בעיני חלק מהאוכלוסייה בעוד שאחרים ימצאו אותם כפוגעניים. הבנק דואג כי המסרים השיווקיים יכוונו לציבור הרחב ולא יהיו פוגעניים.

הוגנות כלפי לקוחות

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת במטרה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך, בדגש על התאמת המוצרים הפיננסיים השונים לצורכיהם. בתוך כך, מנהל הבנק את סיכון ה-Conduct לפיו התנהלות הבנק מול לקוחותיו תוביל לתוצאה בלתי רצויה עבור לקוח בשל מתן שירות באופן לא הולם, מתן שירות שאינו מתאים או התנהלות בלתי הוגנת. סיכון זה מנוהל על ידי היחידות העסקיות בקווי העסקים השונים.

במסגרת ניהול ה-Conduct, פועל הבנק בשקיפות במסירת מידע, מבצע התאמה של המוצר לצורכי הלקוח וליכולותיו, מקדם הוגנות בתמחור ומטפל בתלונות שעולות מצד הלקוחות.

לצורך קידום ההוגנות, פועל הבנק במספר מישורים, ובהם:

- **אמת בפרסום:** התאמתו של תוכן הפרסום לתנאי המוצרים והשירות. הבנק מנחה את עובדיו ללוות את הפרסום ברמת גילוי והבהרה נאותה על המוצר ככל שניתן: תנאים פיננסיים, תנאי שימוש, סיכונים הגלומים במוצר/ שירות, אוכלוסיית יעד, אינדיקציה על מועד אספקת מוצר/ שירות וכדומה. בנוסף, עובדי הבנק נדרשים להימנע מאמירות שאינן אובייקטיביות בפרסום המוצר/ השירות.
- **ניסוח:** המלל בפרסום המוצר/ השירות הינו ברור ולא כולל מסרים חבויים אשר עלולים לעורר ציפיות



**להרחבה
אודות הצהרה
בנושא שיקולים
באשראי
ובהשקעות ראו
באתר הבנק**



**להרחבה אודות
הצהרה בנושא
מניעת שוחד
ושחיתות ראו
באתר הבנק**

כמו כן, מדיניות התגמול בלאומי מביאה בחשבון, בין היתר, היבטי ציות, לרבות בהתייחס לצעדי אכיפה מחויבים או מתן תמריץ חיובי במקרים המתאימים. תכניות התגמול ומדידת הצטיינות קווי העסקים תומכות בציות לחוקים ובעמידה בהוראות רגולטוריות, בנוהלי הבנק ובערכי הליבה, זאת על מנת להבטיח סטנדרטים גבוהים של תרבות ציות, וכן למזער את התממשות סיכוני ציות.

בשנת 2020 התגלו שבעה מקרים של חריגות מנהלים ומקרה אחד של הפרת ציות. בכל המקרים ננקטו צעדים משמעותיים נגד העובדים המעורבים.

מניעת שוחד ושחיתות

בבסיס המחויבות של לאומי למאבק בשוחד ובשחיתות ניצבת התפישה כי אלו 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 לנושא זה, כי עובדיו, לקוחותיו ושותפיו העסקיים מקיימים פעילותם בהתאם להוראות האוסרות על מתן שוחד ושחיתות.

לאומי מבצע מעקב שוטף אחר יישום מדיניות למניעת שוחד ושחיתות, אשר גובשה בשיתוף יועץ חיצוני ואושרה בדירקטוריון ברבעון השני לשנת 2019. בהתאם למדיניות זו, המוטמעת בכלל יחידות הבנק, מתקיימים תהליכי ניטור ובקרה למניעת אירועי שחיתות בבנק,

שמירה על אתיקה עסקית והוגנות כלפי הלקוחות

בינואר 21' נכנסה לתוקף החלטת בנק ישראל בנוגע לשינוי המגבלה על שיעור רכיב ריבית הפריים בתמהיל של הלוואות המשכנתא. החלטה זו אמורה הייתה להוביל להוזלה משמעותית בהחזר המשכנתא עבור הלווים.

לאחר בחינת בנק ישראל את תוצאות ההחלטה ואופן יישומה על ידי הבנקים, נמצא כי לאומי היה הבנק ההוגן והשקוף ביותר כלפי לקוחותיו (כפי שנמסר מיו"ר הוועדה המקצועית בהתאחדות יועצי המשכנתאות). לאומי אפשר ללקוחותיו לבצע השוואה בין התמהיל הנוכחי של המשכנתא לבין תמהיל התואם את ההנחיות החדשות, וכך לבחון כיצד משתנה התמחור. ללקוחות הבנק ניתנה כך הגמישות לפיצול מסלולי המשכנתא שלהם.

ציות

קבוצת לאומי כפופה למערכת רחבה של חוקים מקומיים ובינלאומיים, צווים ותקנות, לרבות הוראות המפקח על הבנקים, הרשות לניירות ערך ורשות ההגבלים העסקיים. בהתאם לתרבות הארגונית של קבוצת לאומי, הציות להוראות החקיקה משולב באופן מובנה בתהליכי העבודה.

הבנק רואה בחומרה כל הפרה של הוראות ציות ונוקט בענישה בהתאם למקרה, הכוללת, בין היתר, פיטורין, נזיפות, שלילת קידום ו/או פגיעה בתגמול אישי, כל זאת בתיאום עם נציגות העובדים.



**להרחבה
אודות סיכונים
עיקריים
הגלומים
בפעילות הבנק
ודרכי ניהולם
בשנת 2020,
לרבות השלכות
משבר הקורונה,
סיכוני conduct,
סיכונים
סביבתיים
ועוד - ראו
דוחות כספיים
לשנת 2020**



**להרחבה אודות
הצהרה בנושא
ציות ראו באתר
הבנק**

פעילות חריגה כלשהי הקשורה לעבודה הבנקאית בכמה ערוצים (גם אנונימית) - בטלפון, בדוא"ל, בדואר, בפקס ובכל דרך אחרת העומדת לרשותו.

במסגרת עדכון הקוד האתי ב-2019 נעשתה חשיבה סביב מנגנוני הדיווח ונבנתה פלטפורמה נוספת, Speak-Up, המאפשרת לכל אחד מעובדי לאומי לקחת חלק ולהשפיע על יצירת סביבת עבודה בטוחה וערכית. ולדווח באתר, במייל או בנייד על חששות מהפרות של חוקים, רגולציה, נהלים וכללי התנהגות. כל פנייה שמתקבלת מטופלת תוך שמירה על סודיות וחיסיון.

ניהול סיכונים

קבוצת לאומי מחויבת לפעול באחריות תוך ניהול 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 נבחנו ומתעדכנים באופן שוטף, תוך התחשבות בשינויים החלים בסביבה העסקית ובדרישותיהם של בנק ישראל וגורמי רגולציה נוספים בארץ ובעולם.

הכוללים בין היתר בדיקה פונטית של שמות לקוחות/צדדים מעורבים מול רשימות מידע; הוספת שאלות בקרה למערכת ניהול הלקוחות, כדוגמת שאלה בנושא אישיות ציבורית בכירה (PEP), והוספת ציון סיכון ציות בפעילות מול מדינות בסיכון; הגדרת התראות ייעודיות לזיהוי סיכונים בפעילות מול לקוחות, כדוגמת לקוחות ממדינות מוטות שוחד ושחיתות; שימוש במערכת לאיתור מידע שלילי בפתיחת חשבון ללקוחות.

בשנת 2020, 94% מעובדי לאומי ביצעו הדרכה מתוקשבת בנושא מניעת שוחד ושחיתות. בנוסף, במסגרת ההדרכות הפרונטליות בקורסים בנקאיים שונים, תודרכו העובדים בנוגע להתנהלות מול לקוחות מסוג אישיות ציבורית בכירה. הדרכות ייעודיות בנושא הועברו גם לחברי הדירקטוריון, על-ידי יועץ חיצוני.

בשנת 2020 התגלו חמישה אירועי מעילות של עובדים, מרביתם בוצעו בידי עובדים המועסקים באמצעות חברות כח אדם, ובסכומים שוליים. העסקתם של כל העובדים הופסקה באופן מיידי.

בשנת 2020 לא התנהלו משפטים ו/או התקבלו תביעות בנושאי שחיתות הקשורים ללאומי.

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

טיפול בפניות הציבור והעובדים

לאומי מחויב לטפח את הקשר עם לקוחותיו ולשמרו לאורך זמן. קשר זה מתבסס בראש ובראשונה על אמון וכן על מתן שירותים ומוצרים מותאמים ללקוח ועל חוויית שירות איכותית. כדי לשמר את האמון העומד בבסיס הקשר עם לקוחותינו, אנו מסתמכים על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים בצד הקפדה על מערכת הערכים והאתיקה המקצועית.

הלשכה לפניות הציבור אחראית על הטיפול בתלונות בבנק, לרבות בבקשות לקבלת מידע או לקבלת סיוע. בראש הלשכה עומדת נציבת פניות הציבור, מנהלת בכירה בלאומי אשר כפופה ליועצת המשפטית הראשית של הבנק.

לרשות הציבור והעובדים קיים 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).



הליכים משפטיים בתקופת הדיווח

להלן פירוט אירועים חריגים ותהליכים משפטיים רלוונטיים שהוגשו ו/או הסתיימו במהלך שנת 2020 נגד לאומי. יתר התביעות שהוגשו נגד לאומי עסקו בנושאים אחרים.¹⁷

תביעות 2020	אפליה	שחיתות, שוחד, ציות והלבנת הון	הגבלים עסקיים והתנהגות לא תחרותית	יחסי עבודה, זכויות עובדים והפרת חוקי מגן	הפרה של חוק הגנת הפרטיות	גילוי נאות, שקיפות והוגנות כלפי הלקוחות	הטרדות מיניות
פירוט תביעות שהוגשו ב-2020	1	0	0	5	1	3	0
מתוכן: מספר תביעות רגילות	1	0	0	5	0	0	0
מתוכן: מספר תביעות "יצוגיות"	0	0	0	0	1	3	0
מספר תביעות "יצוגיות" שהסתיימו	0	0	0	0	0	2	0
מספר הסדרים ועונשים	0	0	0	0	0	0	0
מספר הרשעות	0	0	0	0	0	0	0

תלונות הציבור לשנת 2020 בבנק לאומי¹⁸

לצד העלייה שהביא משבר הקורונה בהיקף הפניות ללשכה, הושם בתקופה זו דגש משמעותי על מענה מהיר לפניות ועל סיוע רחב ללקוחות.

17. להרחבה בנוגע לעיצומים כספיים, תביעות משפטיות והליכים נוספים ראו בדוח הכספי של הבנק לשנת 2020, מעמ' 210.

18. לאור שינויים בהוראת הדיווח של בנק ישראל, בנק לאומי מחויב לדווח לציבור על התלונות והבקשות שטופלו בלשכה לפניות הציבור בלבד, ללא תלונות ובקשות שטופלו על-ידי בנק ישראל אל מול הבנק. במטרה לשמור על שקיפות מירבית, הנתונים בדוח אחריות תאגידית זה כוללים את כלל התלונות והבקשות שהועלו בהקשר של לאומי. לפיכך, קיים פער בין הנתונים המופיעים לעיל לבין הדיווח לציבור הזמין באתר הבנק.



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

תלונות הציבור לשנת 2020 בבנק לאומי בהיבטי הגנה על הפרטיות, אבטחת מידע ואפליה

נושא	סך כל התלונות	מספר התלונות המוצדקות
הגנה על הפרטיות	11	4
אבטחת מידע	2	0
אפליה	23	19 ¹
סך הכול	36	5

בנוסף, במהלך 2020 התקבלו בלשכה לפניות הציבור שלוש פניות של עובדי קבלן בנושאי תנאי העסקה וזכויות עובדים. לא התקבלו פניות של עובדי קבלן בנושא אפליה.

בשנת 2020 קיבלו לקוחות סעד בהיקף של כ-3 מיליון ₪ - מחצית מהסכום בגין תלונות מוצדקות ומחצית לפנים משורת הדין.²⁰

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

19. התלונה סווגה כמוצדקת בשל התנהלות בנקאית ולא בגלל גילוי אפליה.
20. תלונות שנמצאו כלא מוצדקות או שלא ניתן היה לקבוע לגביהן עמדה.

יעדים



ביצוע יעדי 2020

נושא	יעד לשנת 2020	פירוט
אתיקה	השקעה והטמעת קוד אתי חדש בכל הבנק	בוצע. כולל התאמת ההטמעה למשבר הקורונה
אתיקה	ביסוס הפורום ותפיסת התפקיד של הנציגים	בוצע
אתיקה	מתן שירות איכותי ובניית תהליך מענה מוסדר בשיתוף החטיבות	בוצע ויושם

יעדים לשנת 2021

נושא	יעד לשנת 2021	פירוט
אתיקה	הטמעת הקוד האתי המעודכן כחלק מביסוס שינוי תרבותי	הקמת קבוצות מיקוד לזיהוי פערים, שיח עמיתים על דילמות שעולות, והמשך תקשור לעובדי הבנק
אתיקה	חידוש החזון וערכי הליבה	הנהלת הבנק תוביל חידוד ועדכון חזון הבנק וערכיו, תוך התאמתם למציאות העסקית החדשה ושילובם בתהליך ההטמעה של גרטיב לאומי
אתיקה	קיצור זמני המענה של מוקד האתיקה	מענה של 48 שעות

2

חדשנות ודיגיטל

Videa

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

PEPPER

פלטפורמת בנקאות דיגיטלית ופרסונלית בין הראשונות מסוגה בעולם

JUMPTAU

מאפשרת ליזמים יהודים וערבים לשתף פעולה בפיתוח פתרונות טכנולוגיים פורצי דרך לבעיות חברתיות ועסקיות מובילות

4,500

לקוחות כל הבנקים בני הגיל השלישי השתתפו ב-30 סדנאות שקיים לאומי בנושא "שימוש בטלפון החכם"

SWITCH

תכנית חדשנית במסגרתה שובצו 7 מנהלים ומנהלות מדרגים בכירים לעבוד בעמותות חברתיות למשך שנה במטרה לסייע בהרחבת פעולתן

אסטרטגיית החדשנות בלאומי

לאומי מייחס חשיבות רבה לקידום חדשנות פיננסית וזאת כחלק מחזון הבנק "להנהיג בנקאות יוזמת וחדשנית עבור הלקוח".

בשנים האחרונות ביסס לאומי תשתיות פנים וחוץ ארגוניות לקידום, לעידוד ולאיוץ יזמות וחדשנות. הבנק פועל, בין היתר, לחיזוק החיבור עם התעשייה הפיננסית והטכנולוגית ועם האקו-סיסטם של תעשיית הפינטק. יחידת החדשנות וגורמים נוספים בארגון מובילים פעילויות רבות, פנימיות וחיצוניות, הכוללות תחרות פנימית בין עובדים לגיבוש יוזמות סטארטאפ, קשרים עם מוסדות פיננסיים ואקסלטורים בארץ ובחו"ל.

הבנק מאמץ פתרונות פיננסיים וטכנולוגיים רבים במטרה לשפר את חווית השירות, לפשט תהליכים ולהנגיש מוצרים בנקאים שונים - והכל מתוך ראייה של חדשנות שייעודה טובת הלקוח.

לאור המגמות והשינויים המשמעותיים בסביבת הפעילות, אימץ לאומי שני כיווני פעולה מרכזיים שהשילוב ביניהם נמצא בליבת האסטרטגיה של הקבוצה: מצד אחד, התאמה של מודל הבנקאות המסורתית, תוך שימת דגש על המשך מתן שירות מקצועי ואיכותי לכל סוגי הלקוחות בהתאם לצורכיהם, להעדפותיהם ולקצב אימוץ החדשנות הדיגיטלית שלהם.

מצד שני, יצירת בנקאות בפלטפורמה דיגיטלית וחדשנית מתוך מטרה לשפר את השירות והמקצועיות וליישם תכנית רב-שנתית של התאמת מודל השירות בראייה רב-ערוצית.

פעולותיו של בנק לאומי לקידום חדשנות, בהובלת יחידת החדשנות של הבנק, מתקיימות במספר מישורים:

- **פנים ארגוני** - פעילויות הדרכה ופיתוח עובדים בנושא חדשנות בשוק הפיננסיים בישראל ובעולם, ותחרויות פנימיות לגיבוש והובלת יוזמות סטארטאפ בעלות ערך ללקוחות ולבנק
- **בנקים בעולם** - למידה הדדית ושיתופי פעולה עם מוסדות פיננסיים מהמובילים בעולם
- **קהילת ה-FinTech** - שיתופי פעולה ומיזמים עם קהילת ה-FinTech בישראל דרך אקסלטורים, חממות, מנטורינג למיזמים ועוד

יצירת ערך ללקוחות באמצעות כלים דיגיטליים

הבנק שם דגש על שיפור השירות ללקוחות, לרבות לאוכלוסייה המבוגרת, בין היתר, תוך מתן אפשרות לקבלת שירות בכל אחד מסניפי הבנק, לפי קו העסקים הרלוונטי ללקוח, אפשרות להזמנת פגישה לבנקאי בסניף וקבלת שירות לפי המועד שנקבע ללא המתנה בתור. במקביל ממשיך הבנק בחיזוק מרכז הבנקאות הטלפוני ושירותים דיגיטליים כגון "כתוב לבנקאי" ועוד.

בנוסף, המשיך לאומי את פעילותו בתחום הבנקאות הדיגיטלית, זאת, בין היתר, באמצעות הרחבת סל השירותים ושדרוג מתמיד של השירותים הדיגיטליים הניתנים באפליקציה ובאתר לאומי.

בין המוצרים שמציע לאומי ללקוחותיו:

PEPPER מבית לאומי הינו הפלטפורמה הבנקאית הראשונה מסוגה בישראל, המנוהלת כולה במובייל ועובדת על תשתית ליבה חדשנית ונפרדת. בשנתיים האחרונות הוגדר **PEPPER** כפלטפורמה הבנקאית הצומחת ביותר במערכת הבנקאית בישראל (על-פי סקר מגמות בבנקאות של חברת גיאוקרטוגרפיה).

החשבון ב-**PEPPER** הוא חשבון בנק שכולו במובייל, ללא עמלות עו"ש (בכלל ולתמיד), הכולל קבלת כלל המוצרים הבנקאיים כגון חסכונות, הלוואות, כרטיסי אשראי ודביט, ניהול תיקי השקעות, שירותי תשלום ועוד. ב-**PEPPER** שירות בנקאי מקצועי בטלפון ובצ'אט שזמין 24/6 שעות (לא בשבת).

PEPPER מבוסס על טכנולוגיה חדשה (טכנולוגיית ליבה ואפליקציה), המאפשרת גמישות והתאמה מהירה לצורכי לקוח וסביבה משתנים. טכנולוגיה זו מאפשרת ל-**PEPPER** להכיר כל לקוח ולקוח על מאפייניו השונים, להתאים לו תכנים רלוונטיים עבורו, ובכך להעניק לו חוויה בנקאית פרסונלית הכוללת כלים לניהול פיננסי; כללים אוטומטיים לחיסכון או לניהול החשבונות השוטפים, הגדרת יעדים ומעקב תוכניות על הוצאות, ניתוחי הוצאות על בסיס שבועי וחודשי, עדכונים בלייב, טיפים ועוד - והכל בשפה פשוטה וידידותית.

PEPPER INVEST, חשבון ההשקעות של **PEPPER**, מאפשר ללקוחות להשקיע בשוק ההון בניירות ערך ובקרנות סל של מאות חברות גדולות בארה"ב, הן במניות שלמות והן בשברי מניות (החל מ-50 ₪). השירות מאפשר גם רכישה ומכירה באמצעות הוראות MARKET-I LIMIT של מניות שלמות או רכישת שברי מניות. מדובר באפשרות יחידה מסוגה בארץ, המתאפשרת הודות למודל Grouping המציע ללקוח השקעה בשברי מניות ועל-ידי כך מסיר חסמי כניסה רבים לשוק ההון.

PEPPER INVEST מעניק חוויה שירותית הוליסטית בזמן אמת בדיגיטל; קבלת דיבידנדים, מיסוי, אירועי חברה ועוד - וזאת כדי להעמיד לרשות הלקוחות חוויה, ידידותית ופשוטה לניהול.

PEPPER שם לו לדגל תמיד לראות את טובת הלקוח:

- **שקיפות מלאה מול הלקוחות** הן באפליקציית הבנק והן בערוצי התקשורת השונים, כולל רשתות חברתיות.
- **שילוב הכוונה, מידע ושיקוף מצב הלקוח** בכל צומת או פעולה פיננסית.
- **יצירת כלים של שליטה והבנה**, התראות ועדכונים שימנעו מהלקוח כניסה למצבים שליליים בחשבון, ובהם התראה טרם כניסה ליתרת חובה ומידע כיצד ניתן לצאת ממנה, התראות לפני חיובי הלוואות, בדיקה ושיקוף ההשפעות של פעולות על החשבון להעלאת המודעות של הלקוח (למשל, שיקוף ריביות ללקוח שעתיד להיכנס ליתרה שלילית בחשבונו בעקבות הפקדה לחיסכון - הריבית מהחסכון, הריבית על המינוס וההפרשים שביניהן).
- **פישוט והסבר של מונחים בנקאיים**, כדוגמת מהי מסגרת ואיך היא משפיעה, מהו דיבידנד וכדומה.

PEPPER נותן מענה לכלל הקהלים, מוגש ופתוח לכל מגיל 16 ומעלה, ללא אבחנה בין אוכלוסיות, וזאת תוך שימוש בבנקאות פשוטה, נוחה, המבוססת על שפה בגובה עיניים. אנחנו רואים בדיגיטל אמצעי לצמצום פערים חברתיים ומאפשרים לכל לקוח לפתוח חשבון בקלות ומכל מקום. לדוגמא:

ללקוחות צעירים - העושים את דרכם לראשונה בעולם הפיננסי, **PEPPER** מגיש את הבנקאות בגובה העיניים, מאפשר להם להתנסות בכלים בנקאיים בצורה ברורה, ומאפשר להם ללמוד ולהכיר את העולם גם דרך כתבות ייעודיות וטיפים. כמו כן, קיימת עזרה בהתנהלות פיננסית נכונה - התראות כניסה ליתרת חובה החל מהשקל הראשון, כולל טיפים להתנהלות נכונה וסרטונים.

לסטודנטים - סטודנטים נהנים ב-**PEPPER** מהלוואות בתנאים מעולים, הניתנות ברגע דרך האפליקציה ובשיתוף קרן שכ"ל.

למתחילים בשוק ההון - כחלק מהנגשת העולם הפיננסי וכדי להביא להקטנת פערי הידע והחששות, פונה אפליקציית ההשקעות של **PEPPER, PEPPER INVEST**, לקהל הלא משקיעים, שעושים את צעדיהם הראשונים בשוק ההון ומאפשרת להם להתנסות בהשקעות אפילו מ-50 ₪, בשפה שהם מבינים ובצמוד להסברים מלאים.

לאור המגיפה ואתגרי התקופה, **PEPPER** העמיד ללקוחותיו הצעת ערך מותאמת כגון: הטבות קמעונאיות רלוונטיות בתחום המזון והפנאי בתקופת סגר, יכולת לדחיית מועד תשלום הלוואות, ליווי והסבר לאורך התקופה בשינויים שקרו בשוק והסבר כיצד לקוחותינו מושפעים מהם (למשל הורדת ריבית הפריים), השקת כלים שיאפשרו לנהל טוב יותר את כספיהם בתקופה זו, ובהם כללים חכמים שיעזרו ללקוחות לחסוך יותר, שיתופי פעולה עם גורמים שונים למתן הלוואות מסובסדות (דוגמת חברי הסתדרות, סטודנטים) ועוד.

בשנת 2018 הקימה קבוצת לאומי את **VIDEA**, חברת ניהול השקעות דיגיטלית, המאפשרת לנהל תיקי ההשקעות בהתאמה אישית, באמצעות מודל השקעות המבוסס על מודל זוכה פרס נובל, אשר הותאם במיוחד למשקיע הישראלי.

VIDEA מאפשרת לבנות ללקוחות תיק השקעות אופטימלי בהתאמה למאפיינים ולרמת הסיכון של כל לקוח, מוגש גם ללקוחות עם סכומי השקעה נמוכים יחסית (החל מ-50 ₪"ח). כיוון שלקבוצת לאומי אין קרנות נאמנות משלה, בחירת מוצרי ההשקעה נעשית בצורה אובייקטיבית, על-פי טובת הלקוחות וללא אינטרסים של החברה או של הבנק לרווח נוסף ממוצרי השקעה כאלה או אחרים.

VIDEA מפרסמת את תעריף דמי הניהול שלה בצורה שקופה באתר החברה. תהליך ההצטרפות ל-**VIDEA**, מתחילתו ועד סופו, וכן צפייה במידע על התיק וביצוע שינויים, נגישים באופן דיגיטלי מלא מכל מקום ובכל זמן, דרך המחשב או הנייד. בנוסף, עומד לרשות הלקוחות מוקד מקצועי של מנהלי תיקים. לקוחות שיבחרו לנהל חשבון בלאומי, יוכלו לרוב לבצע גם את פתיחת חשבון הבנק באופן דיגיטלי, מבלי להגיע פיזית לסניף, מה שמקל גם על אוכלוסיות המתגוררות בפריפריה או על אנשים עם קשיי ניידות.

לצד התמודדות עם משבר הקורונה, המשיכה קבוצת לאומי במהלך שנת 2020 להנהיג בנקאות יוזמת וחדשנית עבור לקוחותיה, תוך העמקת טיב הקשר ושיפור מתמיד ברמת השירות לה זוכים הלקוחות ולפי בחירתם - במענה אנושי ובמענה הדיגיטלי, כחלק מהמחויבות למתן שירות מסור, הוגן, שקוף, מקצועי וזמין.

בשנת 2020 המשיך לאומי להשקיע בשדרוג השירותים והפתרונות הדיגיטליים של הקבוצה, ולהנגיש את הבנקאות כך שתהיה זמינה בכל זמן ובכל מקום:

- **תשלום ישירות מהנייד (ארנק לאומי)** - לאומי היה הראשון להשיק שירות לכיצוע תשלום בבית העסק ישירות מהנייד, ללא שימוש בכרטיס אשראי. שירות זה מאפשר לבעלי אפליקציית PEPPER ולאומי (אנדרואיד) לשלם בבתי עסק באמצעות הצמדת הטלפון הנייד למסוף התשלום.
- **פתיחת חשבון דיגיטל** - פתיחת חשבון בנק בתהליך דיגיטלי מלא, כולל: חשבון פרטי יחיד, חשבון משותף וחשבון השקעות מנוהל.
- **הזמנת פגישה עם בנקאי** - שירות המאפשר ללקוח להזמין פגישה עם בנקאי מראש, וכך לחסוך זמן המתנה בסניף. באמצעות שירות זה ניתן לעדכן את נושא הפגישה וגם לקבל תזכורת לפני. לשירות זה היה ערך רב במהלך משבר הקורונה, שכן הוא אפשר את צמצום משך ההשהיה של לקוחות בסניף תוך שמירה על בריאותם של לקוחות הבנק ועובדיו.
- **הלוואות בדיגיטל ללקוחות כל הבנקים** - הושק תהליך דיגיטלי מקצה לקצה - מבדיקת הזכאות להלוואה בזמן אמת בהתבסס על מאגר אשראי, דרך פתיחת החשבון ועד להעמדה בפועל של ההלוואה.
- **"משכנתא דיגיטל"** - שירות חדשני וייחודי מסוגו במערכת הבנקאית, המאפשר הגשת בקשה למשכנתא לרכישת דירה או נכס בערוצי הדיגיטל - ללא הגעה לסניף לכל אורך התהליך. בשנת 2020 הורחב השירות כך שמתאפשר ללקוח לברר את מידת זכאותו לסיוע ברכישת דירה ממשרד השיכון. כמוכן הושקה האפשרות לקבל את מסמכי המשכנתא באמצעות הדוא"ל ולחתום עליהם מבלי להגיע לסניף (total digital). ללקוחות בעלי משכנתא קיימת ניתנה האפשרות לצפות בנתוני המשכנתא בדיגיטל גם אם אינם מנהלים חשבון בלאומי.
- **תשלומים מידיים** - הושק שירות דיגיטלי חדש המאפשר לכלל לקוחות לאומי לבצע העברה מיידית לחשבונות בבנקים אחרים (עד לסף של 2,000 ₪).
- **דחיית הלוואות ומשכנתאות** - הושקו שירותים דיגיטליים חדשים המאפשרים ללקוחות שלקחו הלוואה/משכנתא בלאומי להגיש בקשה לדחייה של עד ששה חודשי החזר תשלום.

- **חיבור מערכות ERP לחשבון הבנק** - הושק שירות חדש מבוסס בנקאות פתוחה המאפשר ללקוחות עסקיים לבצע תשלומים והעברות ישירות ממערכת ה-ERP של החברה.
 - **מסחר בניירות ערך** - אתר ואפליקציית לאומי טרייד חודשו והם מציגים חווית משתמש וממשק מתקדמים ומעודכנים.
- לאומי המשיך לתמוך במוצרים ובשירותים דיגיטליים חדשניים כגון:
- **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.
 - **פעילות מטבע חוץ** - שירות התשלומים הבינלאומיים שודרג, ומאפשר ביצוע תשלומים בסחר בינלאומי, ניהול מוטבים והצטרפות לשירות באופן פשוט ומהיר.
 - **תקשורת בנק לקוח** - שירות המאפשר התקשרות של הלקוח עם הבנקאי האישי שלו, או עם מרכז הבנקאות, מהאפליקציה ללא צורך בהזדהות. בנוסף, קיים שירות התכתבות עם הבנקאי 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.
- כלל הפתרונות הדיגיטליים שמציע הבנק מסייעים גם **לצמצום השפעותיו העקיפות בתחום צריכת האנרגיה**. מלבד החיסכון בנייר, מסייעת התנהלות זו לצמצום נסיעות הלקוחות לסניפים לקבלת שירות ומתוך כך להפחתה בזיהום אוויר ובצריכת דלק.

חיזוק ההיי-טק הישראלי

כמוסד פיננסי מוביל בישראל, קיימת ללאומי השפעה ניכרת על החברה הישראלית ופיתוח המשק. כחלק מכך, אסטרטגיית לאומי פועלת להצמחת ולשגשוג תעשיית ההייטק הישראלית באמצעות מערך LeumiTech. מעבר לנוכחות משמעותית בישראל, LeumiTech פועלת בשיתוף עם השלוחות בעמק הסיליקון, בניו יורק ובלונדון, מרכזי ההייטק העולמיים. המערך פועל לקידום תעשיית ההיי-טק בישראל וברחבי העולם באמצעות ייעוץ ומתן אשראי, פיתוח מוצרים ותכניות המותאמים לצרכי התעשייה והענקת מענה פיננסי לחברות טכנולוגיה, בהתאם לשלב בו הן נמצאות, במטרה לסייע להן לצמוח. במהלך 2020, יזם לאומי כנסים ואירועים אשר העבירו תוכן מקצועי שכלל הרצאות בנושאי טכנולוגיה לקהלים שונים מתעשיות שונות בישראל בהשתתפות מאות לקוחות מתחום ההייטק. הכנסים עסקו בחיבורים שבין תעשיית ההייטק לבין תעשיות וסקטורים אחרים במשק לרבות מזון, תעשייה, נדל"ן ועוד.

משבר הקורונה האיץ בנוסף פיתוח של פתרונות ומענים של שירותים דיגיטליים עבור הלקוחות. כל תהליך ההצטרפות של הלקוחות הועבר ברובו לדיגיטל, ומתן האשראי מתבצע בפורומים וירטואליים באופן שאיפשר מענה מהיר יותר ללקוחות. מלבד זאת, המשיך לאומיטק לערוך כנסים ומפגשים וירטואליים על מנת לשמור על הקשר ההדוק עם הלקוחות והגופים המהותיים באקוסיסטם.

0.8

מיליון ₪

סך היקף הרכש של בנק לאומי מחברות
סטארטאפ ישראליות²¹

21. עבור חברות הזנק בשלביהן הראשוניים



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

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

TechForGood - LeumiTech מלווה זו השנה הרביעית את TechForGood - אקסלרטור המתמקד בטיפול ובפיתוח סטארטאפים טכנולוגיים שמלבד יצירת תשואה פיננסית מייצרים השפעה חיובית על החברה או הסביבה. בשנת 2020 תמך הבנק בחממה העוסקת באיתור טכנולוגיות בתחום הזקנה.

JUMPTAU - אקסלרטור רב-תרבותי המתקיים במסגרת מרכז היזמות של אוניברסיטת תל-אביב ושנקר. תוכנית האקסלרטור JUMPTAU היא ייחודית מסוגה, ומאפשרת ליזמים יהודים וערבים לשתף פעולה בפיתוח פתרונות טכנולוגיים פורצי דרך לבעיות חברתיות ועסקיות מובילות.

קרן Good Company - קרן השקעות הון סיכון עם ייעוד חברתי/סביבתי במטרה ליצור בית ליזמות בעלת משמעות, בניהול של שחר בוצר. הקרן מחפשת חברות סטארט-אפים אשר מפתחים טכנולוגיות במטרה לפתור את הבעיות הגדולות בעולם ולמצוא פתרונות עתידיים בתחומי האנרגיה, רפואה דיגיטלית וחינוך. בעקבות משבר הקורונה, הקימה הקרן בשותפות לאומיטק ו-WeWork פעילות ממוקדת סביב פתרונות לאתגרי עולם העבודה העתידי הכוללים פלטפורמה עתידית לפורשים, שקיפות בהוצאות ביטוח, ניהול שרשרת אספקה, אגריטק ועוד.

קרן EIF - משנת 2016, משתף הבנק פעולה עם קרן EIF של האיחוד האירופי (European Investment Fund) ובמסגרת זאת מציע הבנק אשראי בתנאים מיטיבים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'. מיום הקמת הקרן הועמדו במסגרתה כ-365 מיליון דולר.

שמירה על אבטחת מידע של לקוחות ופרטיותם

ההתקדמות הטכנולוגית בתחום הפיננסיים משנה את ערוצי התקשורת בין אנשים וחברות ואף מתווה הרגלי צריכה ושיתוף מידע חדשים. מאז התפרצות COVID-19, השינוי הורגש ביתר שאת, שכן המעבר לפלטפורמה דיגיטלית הפך הכרחי.

לאומי רואה חשיבות גבוהה בשמירת הפרטיות ובאבטחת המידע של לקוחותיו בכל קווי העסקים, של עובדי הבנק ושל כל אדם שמידע עליו כלול במאגרי המידע של לאומי. במסגרת זו אנו מפעילים אמצעי הגנה רבים באמצעות מערכות שונות אותן דואג הבנק לעדכן ולשפר באופן שוטף ובהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. בנוסף, מקיים הבנק בקורות רבות לאיתור פעילות חריגה של לקוחות ועובדים בזמן אמת.

הבנק פועל בהתאם למתודולוגיות סדורות ומקובלות בעולם לשמירה על אבטחת המידע, ובהן תקני ISO-I NIST, כמו גם בהתאם לרגולציות של בנק ישראל וחוק הגנת הפרטיות.

לאור חשיבות הנושא, מונתה קצינת הציות הראשית לתפקיד הממונה על הפרטיות. באחריותה להתאים את מדיניות הבנק בנושא הגנת הפרטיות לדרישות הרגולציה, ולהנחות את יחידות הבנק השונות, בסיוע אגף הייעוץ המשפטי, בעת שמושמים תהליכים ומוצרים המערכים שימוש במידע אישי. מהלכי ההדרכה וההטמעה להיבטי הגנת הפרטיות נכללים במסגרת הטמעת תרבות הציות בלאומי.

נוסף על כך, במדיניות ניהול סיכוני הציות, ובכלל זה סיכונים לפגיעה בפרטיות, מעוגנת אחריותו של דירקטוריון לאומי לפקח על ניהול סיכוני הציות ולהבטיח כי נושאי הציות מטופלים באפקטיביות הנדרשת.

שימוש במידע של לקוחות

על פי מדיניות הגנת הפרטיות, לאומי רואה חשיבות רבה בהגנה על הזכות לפרטיות של לקוחותיו ועל המידע האישי שמתקבל מהם או נאסף עליהם.

לאומי עושה שימוש במידע על לקוחותיו, לצורך אספקת שירותיו הפיננסיים השונים ובהתאם לדרישות הדין. כדי להעניק את השירות המתאים ביותר, לאומי מבקש ומקבל מלקוחותיו מידע אישי עדכני ומדויק. בתמורה, מתחייב הבנק לשמור על פרטיות הלקוחות ועל סודיות המידע שברשותו.

השימוש במידע על הלקוחות נעשה בכפוף למטרות המוצהרות של מאגר המידע, בו כלול המידע על לקוחות לאומי, ובהתאם להסכמות המתקבלות מהם, כנדרש בדין. משכך קיימת הלימה בין הסיבות שלשמן נאסף המידע לבין אופי השימוש בו.

כאשר מתגלה אירוע אבטחה, בו מעורבת גישה בלתי מורשית למידע אישי שבמערכות הבנק, לרבות פריצה או חדירה למערכות הבנק, מתבצע תהליך של תחקור, הפקת לקחים ושיפור התהליכים והמערכות בהתאם. כנדרש בדין, מדווחים אירועי אבטחה חמורים לרשות הגנת הפרטיות.



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא פרטיות
ואבטחת מידע,
ראו באתר
הבנק

אבטחת מידע וסיכוני סייבר

בלאומי הוקם "מרכז הגנת הסייבר והביטחון" המרכז הינו גוף אופרטיבי המתכלל מגוון יכולות להתמודדות עם אירועי סייבר בבנק לאומי ופועל בכל ימות השנה, 24 שעות ביממה על מנת להגן על לקוחות לאומי בין היתר בהיבטים הבאים:

- הגנה על רציפות תפקודית של תשתיות לאומי והשירותים המוצעים ללקוחותיו
- הגנה על לקוחות לאומי מפני פריצה לחשבונותיהם על ידי תוקפי סייבר שונים
- שמירה על לקוחות במתחמי לאומי מפני סיכונים כגון - אלימות, פשיעה, פח"ע, שריפה ורעידת אדמה

המרכז להגנת הסייבר והביטחון מתמודד עם עשרות עד מאות אירועים משמעותיים מידי שנה.

בנוסף, לאומי פועל במספר ערוצים להעלאת המודעות לסיכוני סייבר ולמניעתם. בין מגוון כלי ההדרכה מתבצעות הדרכות פרונטליות, הדרכות ממוחשבות, מבחני ידע, תרגולים ועוד. מרבית העובדים בלאומי עוברים מבחן ידע בנושא מדי שנה.

בכל מקרה בו מעורב עובד בנק או צד שלישי בהוצאת מידע מהבנק או בצפייה בלתי מורשה, ננקטות הפעולות הבאות:

- א. הביקורת הפנימית חוקרת את האירוע, בדרך כלל בתיאום ובשיתוף אגף הסייבר
- ב. ננקטים צעדים משמעותיים נגד העובדים המעורבים. בחלק מהמקרים עד כדי פיטורין ונקיטת סנקציות כספיות

- ג. אגף הסייבר מטפל במניעת דלף מידע כתוצאה מאירועי הוצאת חומרים, באמצעות מחיקת החומרים והחתמת העובד המעורב על הודאה והתחייבות שלא לעשות שימוש במידע.

לצורך מניעת הישנות המקרים, מרענן הבנק מעת לעת את הנחיות אבטחת מידע ומעדכן בדבר אירועים חריגים את כלל העובדים, לצורך הרתעה.

בשנת 2020 התקיימו שתי לומדות אבטחת מידע וסיכוני סייבר, בהן השתתפו כ-90% מכלל עובדי הבנק והעובדים החיצוניים.

בשנת 2020 אירעו 11 אירועי דליפות מידע, בהם הוצאו חומרים מהבנק באמצעות תיבות דואר פרטיות ובוצעה צפייה במידע לא מורשה.

קידום אוריינות דיגיטלית

מתוך ההבנה כי לצד מאות אלפי לקוחות הפעילים בערוצים דיגיטליים ישנם עדיין לקוחות רבים הזקוקים לליווי 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, ללא עלות, תכנים בנושאי חינוך פיננסי באמצעות מערך בתי הספר של לאומי, בפורמט קבוצתי או אחד על אחד, ללקוחות פרטיים ועסקיים כאחד.²²

בשנת 2020, בשל משבר הקורונה, ועל מנת לסייע ללקוחות לאומי להסתגל לשגרה החדשה, סייעו 185 הדיילים של לאומי ללקוחות בביצוע פעולות בדיגיטל בכלל הערוצים. כמו כן, במידת הצורך ובהתאם להנחיות, התקיימו הדרכות בסניפים.

שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים לקידום אוריינות דיגיטלית

עמותת מחשבה טובה - פועלת לצמצום פערים חברתיים באמצעות טכנולוגיה

- במסגרת שיתוף הפעולה, מתנדבים עובדי חטיבת לאומי טכנולוגיות זה עשר שנים במרכז הטכנולוגי של עמותת מחשבה טובה בלוד. העובדים משמשים כמנטורים וכמרצים בתחום התעסוקה בעמותה, מלווים את קבוצות הנוער ומפעילים את Summer Tech - קייטנה בת שבוע ימים בנושא טכנולוגיה, כשההרצאות במהלכה פותחו והועברו על-ידי מומחי התוכן של הבנק.
- בשנת 2020 המשיך לאומי לקיים סדנאות בנושא השימושים בטלפון החכם עבור לקוחות כל הבנקים, בני הגיל השלישי. במהלך השנה התקיימו 30 סדנאות בהן השתתפו 4,500 לקוחות.

SWITCH

במטרה לקדם עשייה חברתית מקצועית, פיתח לאומי את 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 שלקחו חלק בפרויקט: על"ם, FIDF, הגל שלי, ציונות 2000, מרכז מעשה ותוצרת הארץ.

22. בתי הספר של לאומי פועלים במגוון תחומים, בין היתר בניהול עסקים, שוק ההון, שיווק דיגיטלי, חינוך פיננסי וסדנאות לכלכלת המשפחה. להרחבה על בתי הספר של לאומי, ראו עמ' 53. למידע נוסף לגבי התוכניות המוצעות ראו [באתר הפרויקט](#).

יעדים



ביצוע יעדי 2020

פירוט	יעד לשנת 2020	נושא
במהלך השנה התקיימו 30 סדנאות בהן השתתפו 4,500	קיום הדרכות לאוריינות דיגיטלית ל-2,000 בני הגיל השלישי	קידום אוריינות דיגיטלית

יעדים לשנת 2021

פירוט	יעד לשנת 2021	נושא
ביצוע הדרכות ל-2,500 בני הגיל השלישי	קיום הדרכות בנושאי אוריינות דיגיטלית בדגש על אוכלוסיית הגיל השלישי	קידום אוריינות דיגיטלית

3

הצמחתן של הכלכלה והחברה בישראל

92%

מסך הרכש הינו רכש מחברות
ישראליות

כ-5.8 מיליארד ₪

האשראי לקידום נושאים סביבתיים
בשנת 2020

37 מיליון ₪

היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת
לאומי בשנת 2020 ו-380 מיליון ₪
סך היקף ההשקעה בקהילה משנת
2010

22.1 מיליון ₪

רכש ירוק

2,273

עובדי לאומי התנדבו במהלך שנת
2020

כ-9.8 מיליארד ₪

האשראי לקידום נושאים חברתיים
בשנת 2020

17.4 מיליון ₪

רכש מחברות המעסיקות אוכלוסיות
בתת-תעסוקה

לקבוצת לאומי, מהקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ניכרת 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 למול האתגרים המתהווים בתחומים אלו.

השפעה זו באה לידי ביטוי בשני משורים עיקריים:

השפעתה הישירה של קבוצת לאומי על הכלכלה והחברה בישראל, הנובעת מהיות 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 -תעשייה, מסחר, כימיה, מזון ועוד - וכן קידום עסקים קטנים, קידום מסחר ומעורבות בשוק ההון, מתן 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, תוך צמצום השפעתם השלילית והרחבת השפעתם החיובית על הסביבה. אתגרים אלו משפיעים, בין היתר, על סקטורי החקלאות, הבנייה, התחבורה, האנרגיה והמים.

כדי לתת מענה לאתגרים החברתיים הניצבים בפני לקוחותיה, מפתחת קבוצת לאומי 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 המעודדים צרכים חברתיים בליבת פעילותם העסקית, כדוגמת העסקת אנשים עם מוגבלות או נוער בסיכון.

אחריות באשראי ובהשקעות

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

מדיניות האשראי של לאומי כוללת התייחסות להיבטים של סיכונים סביבתיים בעת חיתום אשראי, בדגש על בקשות אשראי בענפים בהם קיימת רגישות גבוהה יחסית. הכוונה, למשל, ל מימון מפעלים בענף הכימיה, ולניסיון לזהות את החשיפה הסביבתית כדי לנהל ולצמצמה ככל האפשר. בבנק מיושם נוהל עבודה פנימי, אשר הוכן בסיוע יועצים חיצוניים, ומטרתו לחזק את תהליכי הזיהוי והבקרה של ההיבטים הסביבתיים בפעילות האשראי כחלק אינטגרלי מהתרבות הארגונית. נוהל זה מצטרף להדרכות המועברות לגורמים רלוונטיים בקווי העסקים, מערך עסקי, מערך בנייה ונדל"ן וגורמי מטה רלוונטיים.



**להרחבה
אודות הצהרה
בנושא שיקולים
באשראי
ובהשקעות, ראו
באתר הבנק**

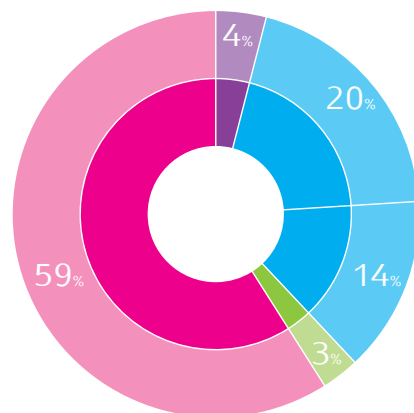
הנוהל הפנימי מגדיר כלים לניהול הסיכונים הסביבתיים בלאומי, כחלק מהתהליך הנאות של הערכת סיכוני האשראי. בנוסף, מגדיר הנוהל את הגורם האחראי על ניהול סיכון אשראי, וכן את הכללים, התהליכים ודרכי הפעולה לזיהוי, לאמידת ולניהול החשיפה של הבנק לסיכונים אלה, וזאת במטרה להביא לצמצום ככל הניתן. בנוסף, ישנה התייחסות לסיכונים הסביבתיים גם במסגרת שאלוני דירוג הלווים; שככל שרמת הסיכון של הלווה גבוהה יותר, חשיפה לנושא זה תשפיע יותר על דירוג הסיכון הכולל שלו.

בשנים האחרונות החל הבנק להתחשב גם בשיקולי ESG במהלך השקעותיו. שיקולי ESG באים לידי ביטוי גם בבחירת מנהלי השקעות שונים, ולעיתים גם ברכישות ישירות של אג"ח ירוקות (Green Bonds). בשנה האחרונה רכש הבנק אג"ח ירוקות של מספר מנפיקים, בהם ממשלות וחברות.

בנוסף מבצע הבנק תהליכי הדרכה ליועצי ההשקעות והנוסטרו על היבטי ESG בהשקעות.

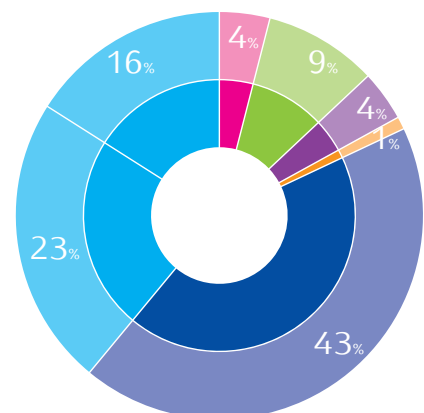
להלן פילוח נתוני האשראי של בנק לאומי, בחלוקה לנושאים סביבתיים וחברתיים²³

**פילוח אשראי לטובת נושאים חברתיים,
שנת 2020²⁵**



■ תשתיות לתמיכה בחינוך
■ תשתיות בריאות
■ עסקים קטנים
■ פיתוח כלכלי בפריפריה, לאוכלוסיות ייחודיות
■ ועסקים חברתיים
■ קרן קורונה לעסקים

**פילוח אשראי לטובת נושאים סביבתיים,
שנת 2020²⁴**



■ מיחזור וטיפול בפסולת
■ פיתוח חקלאות וציד חקלאי
■ פרויקטים סולאריים
■ רכבים היברידיים
■ תשתיות מים וביוב, טיהור שפכים
■ אנרגיות מתחדשות
■ התייעלות אנרגטית/חיסכון בעלויות

23. בשנת 2020 עודכנה מתודולוגית מדידת האשראי בנושאים חברתיים וסביבתיים עבור לקוחות עסקיים ופרטיים. הנתון המוצג משקף את יתרות האשראי ליום 31 בדצמבר 2020 (הנ"ל בהתייחס לאשראי כספי וערבויות), לעומת דוחות קודמים בהם הוצגו האשראים החדשים שהועמדו בתקופת הדוח. האיסוף מתבסס על ענפי משק ייעודיים בעלי היבט סביבתי ו/או חברתי. כמו כן, בשנת 2020 הוסרו מהדיווח עסקאות במסגרת פרויקט "מחיר למשתכן".

24. כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (1.02 מיליארד).

25. כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (0.93 מיליארד).

לאומי תומך בפעילות האג"ח החברתי "זינוק להשכלה" 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, וזאת בעזרת ליווי אישי, תגבורים לימודיים ומלגות (בהתאם לקריטריונים). במהלך שש השנים בהן משקיע לאומי בתכנית זו, קיבלו במסגרתה 754 סטודנטים תמיכה המאפשרת להם להתמיד בתכנית הלימודים. מנתוני SFI עולה, כי התכנית נחלה הצלחה וחל קיטון במספר הסטודנטים הנושרים.



הרחבה אודות
הצהרת לאומי
בנושא השקעה
בקהילה, ראו
באתר הבנק

כ- **5.8** מיליארד ₪
האשראי לקידום נושאים
סביבתיים בשנת 2020

כ- **9.8** מיליארד ₪
האשראי לקידום נושאים
חברתיים בשנת 2020



בספטמבר 2020 נחתם הסכם שלום היסטורי בין מדינת ישראל לאיחוד האמירויות ולבחרין. כבר באותו החודש יצאה משלחת של בכירים בלאומי ובהם יו"ר הדירקטוריון, סאמר חאג' יחיא, ומנכ"ל לאומי, חנן פרידמן, לצד בכירים נוספים במשק הישראלי. במהלך הביקור נחתמו לראשונה הסכמי מזכר הבנות בין בנק ישראלי עם שני הבנקים המובילים מאיחוד האמירויות: בנק FAB מאבו דאבי ובנק NBD Emirates מדובאי.

במסגרת הסכמי הבנות אלה, סיכמו הצדדים כי יפעלו יחד לקידום קשרים עם תאגידים ומוסדות פיננסיים בישראל ובאיחוד האמירויות ויספקו במשותף את הפלטפורמה הבנקאית הנדרשת לקיום קשרים אלה: שירותי סליקה בין הבנקים, קווי אשראי בין-בנקאיים, קידום מסחר והשקעות ומסחר במט"ח. עוד סוכם בין הצדדים על פעילות בתחום ההשקעות באמצעות לאומי פרטנרס ולאומיטק, אשר תסייע ביצירת חיבורים בין חברות ישראליות לבין קרנות העושר ומשקיעים מאיחוד האמירויות מאבו דאבי ובנק NBD Emirates מדובאי.

שני ההסכמים מניחים את היסודות שיאפשרו ליישם, הלכה למעשה, יחסים כלכליים בין ישראל לבין איחוד האמירויות ולהוציא לפועל את הסכם השלום בין המדינות באמצעות התנעת שיתופי פעולה עסקיים בתחומי הפיננסים, הטכנולוגיה, הבריאות, התיירות, החקלאות, התעשייה ועוד - שיתופי פעולה אשר עתידים ליצור מקומות עבודה רבים בשתי המדינות.

תפיסת השירות בלאומי וערכיה

תפיסת השירות בלאומי מתבססת על מתן חווית שירות אישית, זמינה, מקצועית והוגנת בדגש על מתן פתרונות מהירים ללקוחות הבנק תוך הקפדה על קיום תיאום ציפיות ועל סגירת מעגל הטיפול.

בבסיס התפיסה השאיפה להוביל את המערכת הבנקאית לתפיסת שירות חדשנית, יוזמת ודיגיטלית שיודעת ליצור חיבור בין חוויה אישית לבין שירות מתקדם.

במהלך שנת 2020 חל שיפור תדמיתי בתפיסת השירות של לאומי, כאשר על-פי התוצאות האחרונות של סקר "מרקסטט בענף הבנקים לחוויית לקוח" (יולי 20), לאומי עלה מהמקום השני למקום הראשון בבחירת הלקוחות כבנק בו יהיו מעוניינים לפתוח בו חשבון.

תפיסת השירות בלאומי מושתתת על מספר ערכי שירות מרכזיים:

זיהוי צרכי הלקוח והענקת חווית שירות אישית.



יחס אישי

העמדה לרשות הלקוח את המוצרים והשירותים הטובים ביותר תוך הקפדה על שקיפות, בדגש על סגירת מעגל טיפול.



מקצועיות והוגנות

מתן מענה יסודי, יעיל ומקצועי בזמן סביר, תוך שימת דגש על זמינות מרבית בכל ערוצי התקשורת (מענה 24/7).



זמינות

יצירת המשכיות בהובלת המערכת הבנקאית בתפיסת עולם חדשנית, יוזמת ודיגיטלית, שיודעת ליצור חיבור בין חוויה אישית לבין שירות מתקדם.



חדשנות

שיתוף ושיח עם הלקוחות

הקשבה לצרכיו של הלקוח היא אחת מאבני היסוד שעליהן מושתתת תהליך שיפור השירות בבנק. כפועל יוצא לעקרון זה, מתקיימת בקרה על איכות השירות בכמה אופנים:

סקרי שירות רב ערוצי - סקרי שירות אשר נערכים בקרב לקוחות לאומי לצורך קיום מדידה, השוואה ושיפור השירות ללקוח. בתוך כך, חווית השירות של הלקוחות נדגמת באופן רציף בכלל הערוצים (עמדות מידע, כספומטים, טלפון, מדיה חברתית סקרי SMS וכו'). סקרי השירות מודדים את שביעות הרצון של הלקוח בהתאם לערכי השירות בלאומי. תוצרי הסקרים מטופלים באופן שוטף בידי כלל היחידות העסקיות: מרכזי הבנקאות הטלפוני, מרכזי ייעוץ בהשקעות ויחידת השירות בבנק.

בקורות לקוח סמוי: בקורות חודשיות הבוחנות את איכות השירות ותהליכיו כפי שניתנים ללקוח הקצה באמצעות הטלפון ובעת הפגישה בסניף. לאחר קבלת הממצאים, מתבצע תהליך של למידה מהצלחות והפקת לקחים בהתאם.

במהלך שנת 2020 נערכו 77 אלף סקרים יזומים שניטרו את שביעות הרצון של לקוחות לאומי מהשירות שהם מקבלים בסניפים, במוקדים הטלפוניים, בחטיבות ובמערכים השונים.

בשנת 2020 עמד ציון שביעות הרצון של לקוחות החטיבה הבנקאית על 7.81, בחטיבה העסקית 9.05, במערך המשכנתאות 8.85 וציון של 8.18 ניתן לשירות בערוצי הדיגיטל.

מהלכים מרכזיים לשיפור השירות בשנת 2020

התקשורת שלנו אל מול הלקוחות שינתה פניה והדיגיטל תפס מקום מרכזי בחיי הלקוח. במקביל השתנו גם הרגלי הצריכה של הלקוחות ובהתאם לכך ננקטו מספר מהלכים מרכזיים:

- **שיפור השירות ללקוחות הגיל השלישי** - בניית מעטפת שירות מותאמת ללקוחות, הכוללת הכשרת בנקאים לניהול שיחה עם מבוגרים במוקדי השירות הטלפוניים, התאמת מוצרים והקמת עמוד ייעודי באתר לאומי המפרט את כל השירותים לגיל השלישי (סניף נייד, תור מקוצר במוקד הטלפוני, הזמן פגישה, סדנאות, מדריך וסרטוני הדרכה לפעולות שירותי הדיגיטל ומתן שירות בנקאי בבתי אבות ודיור מוגן).
- **פריסת דיילי שירות בסניפי לאומי** אשר ליוו והדריכו את כלל הלקוחות שהגיעו לסניפים לשימוש בדיגיטל. במהלך 2020 חל שיפור משמעותי בחווית השימוש ובמגוון האפשרויות באתר ובאפליקציה בהלימה ליעדי השירות בתחום הדיגיטל שנקבעו על ידי הנהלת לאומי.
- **שדרוג המכשירים האוטומטיים** - שופרו זמינות המכשירים ומהירות התגובה בזמן אמת לתקלות. כמו כן, התאפשר דיווח טלפוני ישיר של לקוחות בזמן אמת על תקלות בעמדות.
- **מועדון לקוחות "לאומי גודיז"** - תכנית הטבות בלעדית ללקוחות לאומי שניתנת עבור רכישות בכרטיס אשראי ועל פעולות בדיגיטל. במהלך 2020 תרמו לקוחות לאומי במסגרת ההטבות ארוחות חג לנזקקים ישירות מאפליקציית גודיז.

לאומי זכה בתואר "בנק השנה לשנת 2020" בישראל, מטעם מגזין The Banker
לאומי נבחר על-ידי חבר שופטים מקצועי, שבחן את התוצאות הכספיות של הבנק, את הישגיו העסקיים, את השקעותיו בטכנולוגיה, יוזמות אסטרטגיות שהוביל ואת תגובתו למשבר הקורונה.



הצמחת הלקוחות הפרטיים והציבור הרחב

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

החטיבה הבנקאית בלאומי פועלת באופן מתמיד לשיפור רמת השירות וליצירת ערך עבור לקוחותיה בהתאם לשלבים השונים בחייהם. המוצרים המרכזיים המוענקים ללקוחות הפרטיים הם שירותי עובר ושב, פקדונות 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 2020, פועלים במסגרת לאומי כ-209²⁶ סניפים לקווי העסקים של החטיבה הבנקאית והחטיבה העסקית מסחרית. הסניפים מפוזרים ברחבי הארץ, כאשר 39²⁷ מתוכם ממוקמים בלב יישובים בפריפריה, 25²⁸ באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה החרדית, ו-43 באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה הערבית. הרוב המוחלט של סניפי הבנק מונגשים פיזית, בהתאם לתקנות הנדרשות.

לאומי פועל לחיזוק הקשר ולהנגשת שירותיו גם בקרב אוכלוסיות שאינן דוברות עברית. לשם כך תורגמו עלונים עבור עולים חדשים, לשפות צרפתית, אנגלית ורוסית.

בבנק קיימים גם פרנקטים ייעודיים לקידום המענה והשירות בחברה החרדית, בחברה הערבית ובקרב נשים נפגעות אלימות. בנוסף עוקבת מינהלת ייעודית לדיקטוריון בצורה רבעונית אחר השירותים והשירות לגיל השלישי.

במהלך 2020, קיים לאומי כנס נשות עסקים בחברה החרדית בשיתוף עיתון "משפחה", שעסק בניהול בנקאי של עסקים קטנים לכ-600 מובילות דעה ונשות עסקים בחברה החרדית.

חיזוק נשים נפגעות אלימות

במערכת הבנקאית הוגדרה אמנת 'זמינות בנקאית', שהינה אמנה וולונטרית להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרתה של האמנה ליצור מתווה של פתרונות וסיוע פיננסי פרטני שמתאים לאוכלוסיה זו, תוך העמקת הקשר האישי בין הבנקים ובין אוכלוסיית המקלטים באמצעות הגדרת אנשי קשר ייעודיים מטעם הבנקים שיעמדו לרשות הנשים.

לאומי תומך באמנה שגובשה ומסייעת לנשים, לקוחות הבנק, השוהות במקלטים בהתנהלותן הפיננסית ובניהול חשבונותיהן. כיוון שלעיתים קרובות מדובר בחשבון משותף לאישה ולגבר האלים, כולל המענה כולל בין היתר מסירת

26. 197 סניפים רגילים ו-12 סניפים חלקיים שאינם מנהלים לקוחות.

27. 38 סניפים רגילים ו-1 סניף חלקי (גדידה).

28. 22 סניפים רגילים ו-3 סניפים חלקיים.



להרחבה אודות
הצהרה בנושא
נגישות לאנשים
עם מוגבלויות,
ראו באתר
הבנק



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא שירותים
לקידום
אוכלוסיות
מוחלשות, ראו
באתר הבנק

נתוני החשבון לאישה, הקלה ופריסת חובות, הנפקת כרטיס אשראי, פנקסי שיקים ועוד.

לאומי מטפל בסוגייה זאת במשנה רגישות תוך שמירה על סודיות ופרטיות הלקוחות ומשקיע מאמצים ומשאבים על מנת לסייע ללקוחות אלו ולהקל עליהן.

במהלך שנת 2020 התקבלו למעלה מ-200 פניות, שעסקו בין היתר בגריעת נשים מחשבון משותף באופן חד-צדדי ופתיחת חשבון על שם האישה בלבד, מחילות על חוב במקרים בהם נוצר חוב בשל אלימות פיננסית, דחיית תשלומים, הדרכה על אודות ניהול חשבון תקין ועוד.

סיוע ללקוחות במשבר

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

בתקופת משבר הקורונה ניתנה תשומת לב מירבית ליצירת הסדרים חלף ניהול הליכים משפטיים על-ידי גיבוש הצעות ערך ללקוחות, כדוגמת שיתופי פעולה עם הוצאה לפועל, התאמת ההצעות ללקוחות בהתאם למשבר הקורונה, פריסת הלוואות ודחיית תשלומים בהתאם למתווה בנק ישראל, החתמת לקוחות מרחוק על-ידי מערכת דיגיטלית וכן קיום מפגשים טלפוניים שמטרתם חיזוק הלקוחות.

בשנת 2020 התקיימו 277 ימי לקוחות שבמסגרתם שוחחו נציגי לאומי עם 4,701 לקוחות חייבים במטרה לסייע להם למצוא פתרון מיטבי להתמודדות עם חובותיהם, בייחוד בתקופה מאתגרת זו.

הצמחת החברה הערבית בישראל

בשנת 2016 מוזג בנק ערבי ישראלי ללאומי וכיום הוא מוטמע באופן מלא בתהליכי העבודה ובשירותים הניתנים ללקוחות, לרבות היצע נרחב של הצעות ערך ומוצרי אשראי והשקעות וכן 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 לצורכי עסקים ויזמים מהמגזר הערבי ומתן הלוואות מיוחדות לקראת החגים בחברה הערבית.

במהלך 2020 המשיך לאומי את תמיכתו במיזם של עמותת "יסמין" ו"ציונות 2000", היוצר מאגר מידע מקוון של ספקים מגוונים וחברתיים מהחברה היהודית והערבית. מטרת המאגר להקל על ארגונים גדולים להגדיל את היקף הרכש שמבוצע מעסקים חברתיים, מחברות המעסיקות אוכלוסיות בתת-תעסוקה ומעסקים קטנים. בנוסף, בעת משבר הקורונה סייעה עמותת יסמין לעשרות נשים, בעלות עסקים קטנים מהחברה הערבית לבצע את ההתאמות הנדרשות למעבר לעולם הדיגיטלי, לרבות היכרות עם שיווק ברשתות חברתיות, תמיכה בהקמת אתרי אינטרנט ויצירת אפשרות לביצוע משלוחים מבית העסק.

על רקע משבר הקורונה והשלכותיו, החיל לאומי שורה של צעדים (חלקם, תוך שימוש בהקלות רגולטוריות שנתנו למערכת הבנקאית), במטרה לסייע ללקוחותיו לצלוח תקופה זו:

• אישור בקשות רבות לדחיית תשלומים שוטפים

• **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.

• **הקפאת תשלומי קרן בהלוואות קיימות.** בדגמי האשראי בקליק הוארכה תקופת הגרייס על הקרן (דחיית התשלום הראשון) למרבית הלקוחות לששה חודשים חלף חודשיים.

• **הוארכו הטבות בעמלות,** שתוקפן אמור היה לפוג מחודש מרץ 2020, עד לסוף חודש אוגוסט 2020.

• **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 לבקש הארכה ל-24 חודשים.

• **הארכת הלוואות היוון ליזמים** לתקופה של עד ארבע שנים בפרויקטים המלווים בידי לאומי, ללא תשלום קרן וריבית (המשולמות בתקופה זו על ידי היזם/הקבלן).

• מתן אפשרות דחיית תחילת תשלום המשכנתא בשנתיים

• **כרטיסי אשראי ודביט** - כדי לחסוך הגעה של לקוחות לסניף, וכחלק מהנגשת שירותי הדיגיטל וצמצום הצורך במזומן, בוצעה הנפקה יזומה של 10,000 כרטיסי דביט אשר נשלחו לבתי הלקוחות. בנוסף, פנה לאומי ללקוחות חסרי כרטיס, אלו המושכים מזומן בסניפים ואלו שאינם נוהגים לעשות כן, והוצע להם להנפיק כרטיס ולהשתמש בכספומטים. כלל הלקוחות קיבלו סיוע טלפוני בהפעלת הכרטיס.



90.2

מיליארד ₪
ניתנו בעבור הלוואות
לדיור

116.6

מיליארד ₪
סך האשראי ללקוחות
פרטיים בישראל

47.2

מיליארד ₪
סך הפקדונות של הלקוחות
הפרטיים בקבוצת לאומי
בישראל, נכון לסוף שנת
2020



להרחבה אודות
הצהרה בנושא
הנגשה של ידע
פיננסי, ראו
באתר הבנק

כנסי חינוך פיננסי: כנסי לקוחות מאפשרים ללאומי להעניק מענה ממוקד לקבוצות שונות באוכלוסיה, ולהתאים עבורן מידע שימושי בנוגע לניהול תקציב המשפחה והכלים הפיננסיים העומדים לרשותן. בשנת 2020 התקיימו חמישה כנסים וירטואליים ללקוחות בנושא התנהלות כלכלית נכונה בהובלת יועץ חיצוני המתמחה במודעות פיננסית ללקוחות פרטיים.

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

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

"שיעור אחר": שיתוף פעולה במסגרת התנדבות עובדים ב-50 בתי ספר ברחבי הארץ. כ-350 מתנדבים עובדי לאומי השתתפו בהעברת שיעורים בבתי הספר על התנהלות כלכלית נכונה במטרה להרחיב את אופקיהם של תלמידים ממגוון אוכלוסיות, לפתח את חשיבתם הביקורתית ולאפשר להם להכיר דמויות לחיקוי ומקצועות חדשים.

"יזמים צעירים": קבוצת לאומי תומכת בפעילות ארגון יזמים צעירים מיום היווסדו בישראל, לפני כעשרים שנה. 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, לצד הדרכות בנושאים פיננסיים ועסקיים ליזמים הצעירים.

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 מהתהליכים שהבנק מבצע לשיפור השירות ללקוחות, נוסחו ועוצבו מחדש ההודעות הנשלחות ללקוחות בנושאי עמלות, חריגה ממסגרת אשראי ותעודת זהות בנקאית והמידע בהן הפך ברור 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 כך מעמיד הבנק מגוון רחב של פקדונות וחסכונות במסלולי הצמדה מגוונים, בתדירויות הפקדה שונות ולתקופות מגוונות, עם אפשרויות יציאה משתנות - כל זאת 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, פיתח הבנק שירות דיגיטלי חדשני המאפשר ללקוחות כלל הבנקים לקבל מידע על הנכסים הפנסיוניים שברשותם: היכן הם מנוהלים, יתרות צבורות ודמי ניהול שמשולמים, במהירות ביעילות וללא עלות.

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 בפרט, מגוון כלים מקצועיים ומיומנויות פיננסיות - המועברים להם מידי מיטב המומחים, ללא עלות.

עם התפרצות מגפת הקורונה, במהלך 2020, המיר לאומי את בתי הספר הפיזיים במפגשי אונליין תוך התאמת תכני המפגשים למציאות החדשה.

כלכלת המשפחה

במהלך שנת 2020 הציע לאומי ללקוחות כל הבנקים, בשיתוף חברת "אוצר", סדנאות בנושא כלכלת המשפחה, במסגרתן רכשו המשתתפים כלים פרקטיים לניהול התקציב המשפחתי בכלל, ובמיוחד בתקופת הקורונה המאתגרת. במסגרת זאת התקיימו 12 כנסים בהם נטלו חלק מעל 1500 לקוחות.

בית ספר לשוק ההון

במהלך שנת 2020 לאומי הציע ללקוחותיו ללמוד ולהכיר את עולם שוק ההון וזאת באמצעות ארבעה מפגשים און ליין שהתמקדו בעולם ההשקעות בשוק ההון והקנו מגוון כלים מעשיים להתנהלות נכונה בעולם זה. **במפגשים אלו השתתפו כ-260 לקוחות.**

סדנאות זום בשיתוף עמותת "מחשבה טובה" ללקוחות כל הבנקים-

עמותת "מחשבה טובה" מקדמת אוכלוסיות מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית על-ידי חיבור לטכנולוגיה. במסגרת שיתוף הפעולה, לאומי הציע ללקוחות כל הבנקים, בני הגיל השלישי, סדנאות העוסקות בשימושים שונים בסמארטפון: צילום בסמארטפון, טיפים בוואטסאפ, בטיחות ברשת, מבוא לרשתות חברתיות ועוד. **4,500 לקוחות השתתפו ב-30 סדנאות שנערכו בשנה החולפת.**

מיזם ליווי ותמיכה לבעלי העסקים בתקופת הקורונה (קרן שכ"ל)

קרן שכ"ל, בשיתוף לאומי, השיקה קהילה ייעודית לעסקים שמטרתה מתן כלים פרקטיים. הפעילות, שהחלה מיד עם סיום הסגר הראשון, כללה ארבעה מרכיבים עיקריים:

1. מערך הרצאות וסדנאות פרקטיות תוך מתן דגש על חשיפת פתרונות וכלים אפקטיביים להטמעה בעסק ולהתאמתו לתקופה הנוכחית
2. ייעוץ עסקי אישי - אחד על אחד - ללא עלות ללקוחות לאומי בנושא פיתוח עסקי, שיווק ומכירות
3. הרשמה לשירותים מותאמים לעסק במטרה לסייע בחשיפת העסק ובהגברת המכירות - ללא עלות לשנה ללקוחות לאומי - חנות אינטרנטית, קמפיין ממומן, הקמת דף נחיתה ועוד.
4. זירת תוכן להעשרה בעולמות השיווק והמכירה.

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 ללקוחות כלל הבנקים. בשנת 2020 מנתה הקהילה כ-10,000 נשים, ועם פרוץ משבר הקורונה הומרה הפעילות במפגשים פיזים לפורמט דיגיטלי ולקהילה סגורה באון ליין.

מוצרים ושירותים בעלי ערך משותף ללקוחות פרטיים

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

- **הלוואות סטודנטים לרכישת השכלה גבוהה:** בנק לאומי מזהה לקוחות הנמצאים בתקופת צמיחה בחייהם ומציע להם הלוואות בתנאים המותאמים לצורכיהם בשיתוף מוסדות הלימוד לסבסוד הריביות ולהרחבת הנגישות לרכישת השכלה הגבוהה. **במהלך 2020, העניק לאומי 3,575 הלוואות בסכום כולל של כ-117 מיליון ₪.**
- **הלוואות ייעודיות למגזר החרדי:** לאומי יצר שיתופי פעולה עם חסידות על מנת לענות לצרכי החברה החרדית ולאפשר מימון פעילויות מיוחדות, כדוגמת בניית בתי כנסת ורכישת מקום בבית הכנסת, וזאת על-ידי מתן הלוואות לחסידים או לגופים מטעם החסידות. **במהלך 2020, העניק לאומי 168 הלוואות בסכום כולל של כ-7 מיליון ₪.**
- **הלוואות להקמת מתקנים סולריים פרטיים:** לאומי מעמיד לרשות לקוחותיו מסלולי מימון למתקנים סולריים קטנים ובינוניים, המיועדים ללקוחות שבבעלותם גג, מבנה או קרקע שאפשר לבנות עליהם את המתקן, וכן ליזמים המעוניינים לשכור גג או קרקע לשם כך. **במהלך 2020, העניק לאומי 659 הלוואות בסכום כולל של כ-175.5 מיליון ₪.**
- **הלוואות למימון רכישה של כלי רכב היברידיים:** לאומי מציע ללקוחות פרטיים מימון מיוחד לרכישה של כלי רכב היברידי. **במהלך 2020, העניק לאומי 481 הלוואות בסכום כולל של כ-61.7 מיליון ₪.**
- **הלוואות למימון תהליך פונדקאות -** לאומי מציע ללקוחות פרטיים מימון מיוחד לליווי תהליך פונדקאות. **במהלך 2020 הועמדו עשר הלוואות בסכום 1.288 מיליון ₪.**

הצמחת המגזר העסקי

חיזוק עסקים קטנים ובינוניים

99% מהעסקים הפועלים בישראל - כ-578 אלף בתי עסק - שייכים למגזר העסקים הזעירים, הקטנים והבינוניים.²⁹ מגזר זה מספק כ-1.74 מיליון משרות בישראל, אחראי לכ-52% מהתוצר במגזר העסקי ומשמש כאחד ממנועי הצמיחה העיקריים של המשק בישראל³⁰. כיוון שכך, קיימת חשיבות מיוחדת לחיזוק כושר התחרות של עסקים קטנים המשפיע משמעותית על הכלכלה והחברה בישראל.

בעלי עסקים קטנים מתמודדים עם אתגרים ביוקרטיים, עם מחסור בידע ניהולי ומתקשים להיעזר במסלולי האשראי הקונבנציונליים עקב היעדר הון או ביטחונות פיננסיים ראויים. מתוך הכרה בצורכיהם של בעלי עסקים קטנים ובינוניים ובחשיבותם למשק, קבוצת לאומי המשיכה במהלך 2020 בייצור ובפיתוח מהלכים ומוצרים המותאמים לצרכיו של מגזר זה.

סך יתרות האשראי למגזר העסקים הקטנים והזעירים בישראל עמד, נכון לסוף שנת 2020, על כ-50.7 מיליארד ש"ח, וסך יתרות האשראי למגזר העסקים הבינוניים בישראל במועד זה היה כ-29.5 מיליארד ש"ח, ובסיכום כולל - כ-80.2 מיליארד ש"ח.³¹ פקדונותיהם של העסקים הקטנים והבינוניים בישראל הסתכמו נכון לסוף 2020 ב-124.4 מיליארד ש"ח.

חיזוק עסקים גדולים

קבוצת לאומי מעניקה שירותים בנקאיים ופיננסיים לתאגידים המובילים במשק, לרבות בתחומי בנייה ונדל"ן, תשתיות, תעשייה, תחבורה, כימיה וטכנולוגיה. יכולת הקבוצה להעניק מימון ושירותים לתאגידים אלה מהווה תרומה מכרעת לצמיחת המשק, וזאת בכפוף, כמובן, למגבלות הרגולטוריות.

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

29. נתוני 2017; מתוך: דמוגרפיה של עסקים - שרידות ותנועות של עסקים 2015-2017, עסקים פעילים לפי ענף כלכלי וקבוצות גודל (לוח 1), הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2018.
30. 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.
31. אשראי זה אינו כולל אשראי חוץ-מאזני ומכשירים נגזרים.



סך יתרות האשראי למגזר העסקים הגדולים
בישראל, נכון לסוף שנת 2020 היה

כ- **77.2** מיליארד ₪³².

פקדונות העסקים הגדולים בקבוצת לאומי
בישראל הסתכמו נכון לסוף 2020

ב- **72.5** מיליארד ₪

יוזמות לקידום ידע ולהקניית כלים ללקוחות עסקיים

הנגשה וניתוח של מידע פיננסי לעסקים: ניהול ועיבוד מידע פיננסי הם אתגרים משמעותיים שעמם מתמודדים מנהלי הכספים בחברות עסקיות. כיוון שמנהל הכספים בחברה מתבסס בעבודתו על מידע שוטף, הרי שלאיכות המידע ולמהימנותו קיימת השפעה רבה על ניהול הכספים ועל יכולת קבלת ההחלטות בחברה בזמן אמת וכפועל יוצא על הצלחתה. כדי לסייע לחברות בהתמודדות מול אתגרים אלו, מפעיל לאומי את השירות Cash Management. שירות זה מגיש, באמצעות מערכת ממוחשבת, פתרונות לבית העסק, וזאת בממשק אינטרנטי מאובטח ונוח לשימוש. השירות כולל ניהול וריכוז מידע פיננסי מהמערכת הבנקאית בארץ ובעולם.

כנסים ללקוחות עסקיים: לשם שיפור הידע הנגיש ללקוחות וההיכרות עם הלקוח וצרכיו, התקיימו

במהלך שנת 2020 עשרות כנסים ומפגשים מקצועיים, מרביתם וירטואליים לאור משבר הקורונה, בהם השתתפו אלפי לקוחות עסקיים,

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, ובמידת הצורך גם את בעלי העסקים.

סדנאות לכלכלת משפחה לעובדי חברות: לאומי קיים כנסים ייעודיים בחברות המונות מעל 100 עובדים, במסגרתם ניתנו כלים מקצועיים לניהול כלכלת משפחה ולניהול משק בית נכון, בדגש על תקופות משבר. הבנק קיים במהלך שנת 2020 שבעה מפגשים, בהשתתפות יותר מ-100 משתתפים בכל כנס.

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

מוצרים ושירותים בעלי ערך משותף ללקוחות עסקיים

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

מימון פרויקטי תשתיות סביבתיים: בשנת 2020 השתתף לאומי במימון של פרויקטים בעלי השפעה חיובית על הסביבה כדוגמת הקמת מתקני אנרגיה חלופית וטיפול בפסולת.

בצד מגוון השירותים ומסלולי האשראי, מציעה קבוצת לאומי גם מסלולים ייחודיים והטבות לעסקים קטנים, לעסקים 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 2020 הועמדו 60 הלוואות בסכום כולל של כ-15 מיליון ₪.**

הקן בערבות המדינה: זה למעלה מעשור, יכולים בעלי עסקים קטנים ובינוניים שמתקשים בקבלת אשראי אך קיימת הצדקה כלכלית לקיומם והם בעלי פוטנציאל להתפתח וליצור מקומות עבודה חדשים בישראל ליהנות מהלוואות בערבות המדינה. במסגרת שיתוף פעולה זה, שמטרתו תמיכת המשק הישראלי וקידומו, מעמיד לאומי הלוואות לעסקים ממגוון הענפים במשק במטרה לאפשר להם למצות את פוטנציאל ההתפתחות שלהם ואת תרומתם לתעסוקה ולתוצר. **בשנת 2020 עמד האשראי על סך של כ-537 מיליון ₪³³.**

יזמות עתיד - הלוואות ליזמיות זעירות בנקאית: מיזם משותף הפועל מאז 2012 עם עמותת "יזמות עתיד" ומלווה יזמיות עם קשיים כלכליים, בעלות עסק או רעיון לעסק, תוך מתן חבילת תמיכה הכוללת תכנית עסקית, ליווי עסקי על ידי מנטור/ית, הכשרה עסקית, הטבות לפיתוח העסק וגישה למימון מלאומי המעניק הלוואות של עד 40 אלף ₪.



עסקים לאומי leumi

33. נתון זה משקף את חלקו של לאומי בקרן, בנטרול חברת מנורה.

על רקע התפרצות הנגיף קורונה, פעל לאומי רבות לחיזוק ולסיוע לעסקים שנקלעו לקשיים, במטרה לעזור להם לצלוח את המשבר:

- החטיבה העסקית פעלה נמרצות לליווי הלקוחות ולמתן סיוע תוך פתרונות אשראי מגוונים.
- **הקפאת תשלומי הלוואות** - לאומי מאפשר ללקוחותיו העסקים הקטנים, "להקפיא" תשלומים חודשיים של הלוואות, ולבצע "הקפאה" של תשלומי הקרן בגין הלוואות, לתקופה של עד חצי שנה.
- **קרן קורונה לעסקים** - על רקע התפרצות הנגיף, החליטה המדינה על קרן הלוואות ייעודית שעיקרה סיוע לעסקים שנקלעו לקשיים תזרימיים כתוצאה מהשפעות המגיפה. הקרן, שהוקמה באפריל 2020, מעמידה הלוואות כנגד ערבות המדינה. הלוואות ניתנות לתקופה של שנה עד חמש שנים עם אפשרות לגרייס עד 24 חודשים. הריבית בשנה הראשונה משולמת על-ידי המדינה. בשנת 2020 הועמדו בקרן 5.8 מיליארד ₪, עבור עסקים.
- **מינוף נכס פרטי עד 70%** (חלף 50% שהיה נהוג עד כה) - לאומי מאפשר ללקוחותיו קבלת הלוואה כנגד 70% מנכס פרטי לצרכים עסקיים.
- **הקמת חנות אינטרנטית** בשת"פ חברת ישראל כרטיס - לנוכח התפשטות הנגיף קורונה ומתוך רצון להקל על בעלי עסקים קטנים ובינוניים שרצו להגדיל את מכירותיהם בערוצי הדיגיטל, העניק לאומי הטבות ללקוחותיו בכניסה לתחום המסחר האלקטרוני, באמצעות פתיחת חנות אינטרנטית לעסק והתאמת העסק לעידן החדש.
- **הקמת קהילה דיגיטלית לעסקים קטנים בשיתוף קבוצת שכ"ל**-מתחם דיגיטלי המספק ליווי מקצה לקצה: ידע והרצאות מקצועיות ממיטב המרצים והמומחים; ייעוץ עסקי וליווי אישי חנימי של יועצים עסקיים חיצוניים; הרצאות און-ליין הכוללות מגוון כלים פרקטיים שיוכלו לסייע לעסק במציאות מאתגרת וחסרת ודאות. לצד קהילה התומכת און-ליין, נהנים לקוחות לאומי גם מייעוץ חנימ מדי מיטב המומחים.
- **פרויקט "אמץ חברה"** - שיתוף פעולה של החטיבה העסקית בלאומי וגלובס. במסגרת הפרויקט - העניקו 50 חברות גדולות ומובילות במשק ל-50 חברות/עסקים בינוניים ליווי וייעוץ למשך כחצי שנה, במטרה לייצר חיבור משמעותי ומפורה ולסייע לאותם עסקים בינוניים לחזור לשגרה עסקית ברוכה. בין היתר, ליווה לאומי את הפרויקט גם באמצעות הרצאות עסקיות ומפגשי העשרה-שניתנו לחברות.



השקעה בגיל השלישי

לאומי רואה חשיבות בהנגשת השירות ובעשייה חברתית למען בני הגיל השלישי

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

בספטמבר 2019 הקים הבנק צוות רב-תחומי שחקר את סוגיות הגיל השלישי בהיבט הבנקאי והחברתי. במסגרת זו שיתף הבנק פעולה 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 וצורכיהם מהבנק ובמהלך אירועי החיים.

בעקבות מחקר עומק זה, הוחלט להקים את פרויקט "בנקאות ידידותית גיל" שהושק בסוף שנת 2019, ויושם במלואו בשנת 2020 ואילך.

במסגרת פרויקט זה בוצעו הפעולות הבאות:

1. הותאם השירות לאדם המבוגר ומטפלו העיקרי

א. הורחב מענה "סניף נייד" - המגיע לבתי אבות ולדוור מוגן ברחבי הארץ, במסלול קבוע ובאופן מחזורי

במטרה להנגיש מגוון שירותים בנקאיים לגיל השלישי באופן ישיר, ולבצע הדרכה אישית של מאות אלפי לקוחות לרכישת כישורי חיים בעולם הבנקאות הדיגיטלית. כמו כן, בכלי הרכב קיימים שירותי כספומט הנגישים ללקוחות כל הבנקים. **כלי רכב אלו מספקים מענה לעשרות בתי דיוור מוגן ברחבי הארץ ומסייעים לכ-500 לקוחות מדי חודש.**

- ב. בוצע תיעדוף ללקוחות מגיל +70 בזמני המתנה במוקד הטלפוני ובסניפי הבנק
 - ג. ניתנת אפשרות קבלת שירות פרונטלי ללקוחות הגיל השלישי ללא תיאום פגישה מראש
 - ד. בוצעה הדרכה רחבת היקף לנותני השירות בבנק למניעת גילנות בעת מתן שירות.
2. קידום אוריינטציה דיגיטלית אצל בני הגיל השלישי
- א. הוקם בית ספר לגיל השלישי, במסגרתו הועברו קורסים לאלפי לקוחות בני הגיל השלישי, בנושאים כגון שימוש בסלולר והכרת פעולות בנקאיות, וכן קורסים בעולמות תוכן משלימים, לדוגמת אבטחת מידע ומניעת הונאות.
 - ב. המשך שת"פ עם קהילת הפייסבוק "סבא סבתא הסיפור האמיתי" המונה מעל 40 אלף בני הגיל השלישי, במסגרתו הנגיש לאומי לחברי הקהילה, כלים וידע המסייעים להתנהלות היומיומית בעולם הדיגיטלי. בין תכנים אלו, הועברו בשנת 2020 עשר הרצאות העשרה בפריסה ארצית בנושא "הזדמנויות ואתגרים של סבא וסבתא במאה ה-21", בהם השתתפו כ-2,350 איש.
 - ג. שת"פ עם עמותת "מחשבה טובה" במסגרתו הציע לאומי ללקוחותיו, בני הגיל השלישי, סדנאות לשימוש בסמארטפון (צילום, טיפים בווטסאפ, בטיחות ברשת ומבוא לרשתות חברתיות) ומבוא לעולם ההשקעות הפיננסיות. **בשנת 2020 התקיימו 30 סדנאות בהן השתתפו כ-4,500 לקוחות.**
 - ד. "כנסי דיגיטל" בסניף - לקוחות הוזמנו להרצאה בנושא דיגיטל ולקבלת הדרכות אישיות בסניף.
- קידום שיתופי פעולה, בשילוב תרומה כספית והתנדבות עובדים, במיזם שיחות טלפוניות שבועיות של מתנדבים עם כ-250 שורדי שואה בשיתוף עם עמותת "זיכרון בסלון".
 - חלוקת חבילות לראש השנה, לכ-580 קשישים בודדים בשיתוף פעולה עם עמותת "רוח טובה".
 - מיזם לחלוקת 900 ערכות מחממות לחורף הכוללות רדיאטור ושמיכת פוך זוגית, לנתמכי עמותת "לתת".
 - מיזם לחלוקת ערכות של חנוכיות ונרות ל-600 קשישים בודדים בידי מתנדבים עובדי הבנק בשיתוף עם חניכי עמותת "אחרי".
 - מיזם לסיוע לאוכלוסיית הגיל השלישי "לחציית הגשר הדיגיטלי" - הושאלו שלושה מנהלים לתקופה של שנה, להעברת הדרכות בשיתוף עמותת "מחשבה טובה".
 - חלוקת 400 חבילות מזון ומוצרי היגיינה לקשישים נזקקים בחברה הערבית, בשיתוף עמותת "אמאנינא".



להרחבה על
המיזמים
שפורטו
ראו בנושא
השקעה
בקהילה, בעמ'
72-67

אמנה לקידום ערכות הדדית

תקופת הקורונה, שאופיינה, בין היתר, בבדידות וריחוק חברתי, השפיעה רבות על אורח חייהם של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים. כדי לסייע לאוכלוסייה זו להתמודד עם האתגרים שנוצרו גם בקבלת שירותים בנקאיים שונים, חתם לאומי על אמנה וולונטרית שגיבשו המשרד לשוויון חברתי, הפיקוח על הבנקים, איגוד הבנקים והמערכת הבנקאית להנגשת שירותי בנקאות לאזרח הוותיק בתקופת הקורונה.

ברוח אמנה זו, העניק לאומי מגוון שירותים מיוחדים ובמרכזם הנגשת שירותים ומידע בנקאי ללקוחותיו בני הגיל השלישי:

סניף נייד - עמדות מידע וכספומטים ניידים הנגישים ללקוחות כל הבנקים, הנוסעים ברחבי הארץ ומגיעים לבתי דיור מוגן, למתנ"סים, למועדונים ולמסגרות פעילות נוספות לגיל השלישי. ברכב ניתן לבצע מגוון פעולות, למשל: הפקדת שיקים, משכית מזומנים בשקלים ועוד.

משלוח עד הבית - בתקופת סגר הקורונה הציע לאומי שירות קבלת מזומנים והפקדת שיקים בבית הלקוח עבור לקוחות מגיל 70 ומעלה.

תור מקוצר במוקד הטלפוני - לאומי נותן קדימות בתור במרכז הבנקאות ללקוחות מגיל 62 ואילך, לצורך שיפור המענה הטלפוני לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים. קדימות בתור ניתנת גם ללקוחות ללא קוד סודי.

קדימות בתור בסניפים - לקוחות מעל גיל 70 יכולים להתקבל בסניף ללא תיאום פגישה מראש ולקבל קדימות בתור.

סדנאות היכרות עם כלים טכנולוגיים - לאומי, בשיתוף עם "מחשבה טובה", הפעיל לטובת לקוחות כל הבנקים סדנאות היכרות עם כלים טכנולוגיים. במסגרת סדנאות אלו, מתקיימות סדנת ZOOM בה לומדים המשתתפים איך לפתוח ולנהל שיחות בפלטפורמת ZOOM, וכן סדנת פייסבוק, בה לומדים המשתתפים לפתוח פרופיל ברשת החברתית, היכרות עם היישומים שלה, כתיבת פוסט ועיצובו.

מדריך לשירותים דיגיטליים לגיל השלישי - מסמך עזר עבור לקוחות לאומי לפישוט השימוש בשירותים שהבנק מציע. המדריך כולל מידע כיצד לשחזר סיסמא ושם משתמש, כיצד לברר יתרה, איך ניתן לבצע הזמנה של פנקסי שיקים ועוד.

סרטוני הדרכה לפעולות בנקאיות - סרטונים קצרים שמזמינים את לקוחות הבנק להשתמש בשירותים הדיגיטליים של הבנק ומסבירים כיצד לבצע פעולות באתר הבנק, כדוגמת שליחת הודעה לבנקאי, העברת כספים באתר, חידוש סיסמה, הפקדת שיק באפליקציה ומגוון פעולות נוספות.



הרחבה אודות
הצהרה בנושא
רכש אחראי,
ראו באתר
הבנק

רכש אחראי

פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה שוטפת של ציוד, מוצרים ושירותים לפרויקטים, עבור כלל היחידות בלאומי, על פי צורך³⁴. אגף הרכש בלאומי אחראי לאיתור ספקים מתאימים, לניהול משא ומתן עמם, ליצירת ההתקשרות ולניהול הקשר השוטף עמם.

הערכת התנהלות הספקים

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

בשנת 2020 בוצעה בקרת זכויות שכר של עובדים במספר חברות המעסיקות עובדים בענפי משק שונים בלאומי:

- ביקורות על שלוש חברות שמירה ב-17 אתרי פעילות של הספקים, במסגרתה נמצאו ליקויים כספיים אשר תוקנו בידי הספקים
- ביקורות לשש חברות ניקיון הפעילות בכל נכסי הבנק במסגרת נמצאו ליקויים אשר תוקנו בידי הספקים. עם שתיים מהחברות הופסקה ההתקשרות.
- ביקורת לחברת הסעדה של לאומי באתר אחד.

קידום רכש מגוון

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

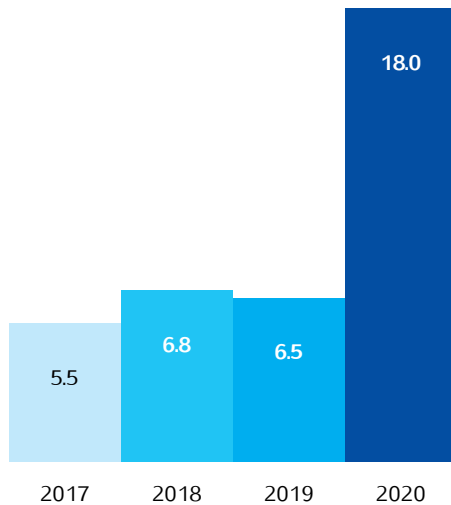
- קידום רכש ירוק: במטרה לצמצם השפעה סביבתית שלילית הנגזרת מהפעילות, פועל הבנק לשלב שימוש בחומרים ממוחזרים, במוצרים חסכוניים באנרגיה ובמוצרים ידידותיים יותר לסביבה. דוגמה לכך ניתן לראות בתחום הליסינג בו הורחב השימוש בכלי רכב היברידיים החסכוניים יותר בדלק.
- בשנת 2020 עמד היקף הרכש הירוק של הבנק על כ-22.1 מיליון ש"ח
- שיתוף הפעולה עם ארגון מעלה: לאומי ממשיך להפנות ספקים למילוי השאלון של דירוג מעלה לעסקים בינוניים במטרה לבחון את עמידת הספקים בנורמות של אחריות תאגידית ולפעול לקידום הנושא בקרב הספקים. משנת 2015 ועד למועד פרסום הדוח

34. רוב הרכש בלאומי 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.

כ-24% מסך היקף הרכש³⁵

- **92%** מהרכש המרכזי בלאומי בשנת 2020 בוצע מספקים מקומיים הרשומים בישראל

רכש חברתי בבנק לאומי (במיליוני ש"ח)



יזם לאומי צרוף של 26 ספקים של הבנק לדירוג מעלה. בשנת 2019 לאומי אף קיבל אות הוקרה מארגון מעלה על מאמציו לצירוף ספקים לדירוג ועל חלקו בקידום תחום האחריות התאגידית בישראל.

- תמיכה במיזם WESOURCE: במהלך 2020 המשיך לאומי את תמיכתו במיזם של עמותת יסמין וציונות 2000, המפעיל מאגר מידע מקוון של ספקים מגוונים וחברתיים. מטרת המאגר להקל על ארגונים גדולים להגדיל את היקף הרכש שמבוצע מעסקים חברתיים, מחברות המעסיקות אוכלוסיות בתת-תעסוקה ומעסקים קטנים.

הרכש במספרים

- בשנת 2020 הרכש המרכזי של לאומי התבצע מכ-840 ספקים
- ספקים שהחלו להעניק שירותים ללאומי בשנים האחרונות התחייבו לעמידה בקריטריונים של סביבת העסקה הוגנת (תנאי העסקה, בטיחות וכו') ולעמידה בקריטריונים סביבתיים
- היקף הרכש החברתי בשנת 2020 עמד על **כ-18 מיליון ₪**. מתוכו:
 - כ-17.4 מיליון ₪ מספקים המעסיקים אוכלוסיות בתת-תעסוקה
 - כ-0.6 מיליון ₪ מעמותות ומעסקים חברתיים
- היקף הרכש מחברות סטארט-אפ בשנת 2020 עמד על **כ-0.8 מיליון ₪**
- **68%** מספקי הרכש המרכזי בלאומי בשנת 2020 היו ספקים קטנים ובינוניים אשר הרכש מהם היווה

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



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא השקעה
בקהילה, ראו
באתר הבנק

השקעה בקהילה

קבוצת לאומי מקדמת את חזונה החברתי-ערכי באמצעות השקעה בקהילה וזאת על-ידי הענקת תרומות וחסייות חברתיות. חברי ועדות התרומות והחסייות ממונים לתפקיד על ידי המנכ"ל הראשי ודנים בבקשות לתמיכה בהתאם לקריטריונים מוגדרים.

הקבוצה אינה מעניקה תרומות המיועדת למפלגות או לצורך קידום מטרות פוליטיות.

סך ההשקעה בקהילה בשנת 2020 עמד על 37 מיליון ₪, במסגרת זו העבירה הקבוצה תרומות וחסייות חברתיות ל-269 גופים. סכום זה כולל את סך 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.

380
מיליון ₪

הושקעו בקהילה בידי קבוצת
לאומי משנת 2010

37
מיליון ₪

היקף ההשקעה בקהילה של
קבוצת לאומי במהלך 2020

אריזות "קמחא דפסחא"
ובדי לאומי מתנדבים מה-



לנזקקים, תמיכה בעמותות הפועלות עבור נשים נפגעות אלימות, אימוץ ארבעה גדודים בצה"ל במסגרת מיזם "אמץ לוחם" וכו', כל זאת - תוך שמירה על השקעה שוויונית לכל חלקי החברה בישראל.

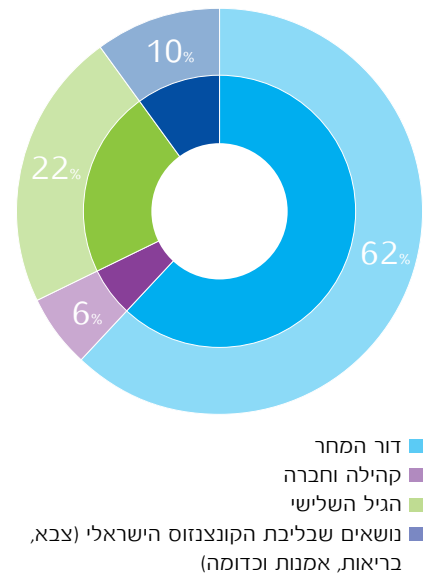
התנדבות עובדים

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 כוללות:
- **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 ובהכנה לבגרות, חניכה והרצאות.
- **שיפור בתנאי מחייה:** צביעה ושיפוץ, תרומת ציוד וחלוקת מזון ובכלל זה פרויקט קמחא דפסחא לקראת חגי הפסח, הרמדאן, הפסחא ונבי שועייב.
- **תמיכה בגיל השלישי:** חלוקת מזון וחבילות סיוע

פילוח תקציב השקעה בקהילה לפי תחום, לשנת 2020 (באחוזים)



מחויבות הקבוצה לקהילה היא עוגן חברתי וערכי המתווה את פעילותה. בהיותה קבוצה בנקאית מובילה, ישנה לקבוצת לאומי השפעה ניכרת על המרקם החברתי, הכלכלי והסביבתי בישראל. על בסיס תובנה זו גובשה תפיסת העולם של הקבוצה והנורמות שהיא מחויבת אליהן.

מעורבותה של קבוצת לאומי בקהילה מתבטאת בהשקעה מתמדת ולאורך שנים **בדור המחר**. מספטמבר 2019 נקראת המדיניות החברתית של הבנק "מדור לדור" ומתמקדת באוכלוסיות דור המחר **והדור השלישי**, והקשר ביניהן.

בנוסף, מסייעת הקבוצה לרווחת אוכלוסיות נזקקות ומחלקת חבילות מזון לקראת חגי הפסח, הרמדאן, הפסחא ונבי שועייב. הקבוצה פועלת גם לטובת נושאים נוספים המצויים בקונצנזוס החברתי כמו סיוע לבתי חולים, לגופי רפואה שונים וחלוקת תרופות ללא עלות

1,607

שעות התנדבות נתרמו על-ידי עובדי
לאומי במהלך 2020

2,273

עובדי לאומי התנדבו במהלך
2020

28%

שיעור המתנדבים מסך העובדים
בקבוצה רוב פעילות ההתנדבות
בוצעה בחודשים אוגוסט - דצמבר

7.07

שעות התנדבות בממוצע
למתנדבים בקבוצת לאומי





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

בחורף, הפגת בדידות באמצעות הטלפון, ביקורים בתיים בחגים וימי הולדת, פעילות במועדוני קשישים.

• **תחומים נוספים:** קטיף ומיון מזון, פעילויות עם בעלי מוגבלויות, ניקוי חופים, העצמת נשים, יוצאי אתיופיה, חברה ערבית ועוד.

ניהול ההתנדבות בלאומי

פעילות ההתנדבות בלאומי מנוהלת בענף בכיר לאחריות תאגידית והתנדבות עובדים בחטיבת משאבי אנוש. הענף אחראי ליצירת קשר עם שותפים חברתיים, לייזום פרויקטים גדולים ברמה ארצית, לתכלול הפעילות ולתמיכה במתנדבים. העשייה בשטח מופעלת על-ידי רשת של מובילים חברתיים הפרושה בכל רחבי הארץ, ובה כ-20 מובילים חברתיים חטיבתיים וכ-300 מובילים בכל יחידות הבנק בכל רחבי הארץ.

לרשות המובילים עומד תקציב תומך התנדבות, כלים טכנולוגיים לקידום, ניהול ומעקב אחר הפעילות, כגון: אתר ניהול ידע ורעיונות לפעילויות, טפסים מקוונים ומערכת לדיווח שעות ופעילות ההתנדבות. המובילים החברתיים אחראיים לאיתור צורכי התנדבות מקומיים, ליצירת קשר עם שותפים חברתיים בקהילה ושימורו, 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, מחוץ לשעות העבודה.

בשנת 2020 התאים לאומי במהירות את פעילותו למציאות שהשתנתה ללא הכר בעקבות התפשטות מגפת הקורונה והשלכותיה על החיים במדינת ישראל בכלל, על עולם העמותות והנזקקים ועל אוכלוסיית הגיל השלישי בפרט.

מיזמים לקידום הדור השלישי

בשנה שעברה החליט הדירקטוריון על הרחבת המדיניות החברתית של לאומי לטובת פעולה, בנוסף לאוכלוסיית הילדים והנוער, גם למען אוכלוסיית הגיל השלישי, בדגש על נושא הבדידות. בהמשך להחלטה זו, פעל הבנק במסגרת מספר מיזמים שכללו תרומה כספית והתנדבות עובדים, ובכלל זה:

מיזם לשיחות טלפוניות שבועיות של מתנדבים עובדי הבנק עם כ-250 שורדי שואה בשיתוף עם עמותת 'זיכרון בסלון'. במסגרת זו הצלחנו להפיג ולו במעט את הבדידות, שרק הוחרפה בתקופה זו של ריחוק חברתי.

מיזם לחלוקת חבילות לראש השנה, כ-660 מתנדבים הגיעו לבתיהם של כ-580 קשישים בודדים בשיתוף פעולה עם עמותת 'רוח טובה', למסור שי צנוע, לאחל 'חג שמח' מעבר לדלת ובעיקר לתת לקשישים תחושה שזוכרים אותם.

מיזם לחלוקת 900 אריזות מחממות לחורף הכוללות רדיאטור ושמירת פוך זוגית איכותית, לנתמכי עמותת "לתת" והעמותות השותפות שלה ברחבי כל הארץ באמצעות כ-730 מתנדבים, עובדי לאומי.

מיזם לחלוקת ערכות של חנוכיות ונרות ל-600 קשישים בודדים, על-ידי כ-400 מתנדבים עובדי הבנק בשיתוף עם חניכי עמותת 'אחרי'.

פרט להמשך מתן קורסים וסדנאות לימוד דיגיטל חינוכיות לבני הגיל השלישי, בולט מיזם נוסף שהחל ב-2020 ואשר גם הוא נועד לסייע לאוכלוסיית הגיל השלישי לחצות את "הגשר הטכנולוגי/דיגיטלי". בשיתוף עמותת 'מחשבה טובה', השאיל לאומי שלושה מנהלים לתקופה של כשנה לצורך העברת פעילויות הדרכה וסדנאות במפגשים מקוונים או פרונטליים, ככל שהתאפשר, בעוד ששכרם הוסיף להיות משולם במלואו על ידי לאומי.

ברבעון האחרון של השנה, בוצעו שלושה סבבים של חלוקת 400 חבילות מזון ומוצרי היגיינה לקשישים נזקקים בחברה הערבית. החבילות חולקו על-ידי עובדי הסניפים המשרתים את החברה הערבית בשיתוף עם עמותת 'אמאנינא'.

מיזמים לקידום דור המחר

אחרי! - נוער מוביל שינוי הינה עמותה 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, קומונות בשנת שירות בקהילה, גרעין נח"ל וארגון בוגרים.

עמותת 'אחרי!' - נוער מוביל שינוי היא השותפה החברתית האסטרטגית של קבוצת לאומי כבר 19 שנה. הקבוצה היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריפריה, ובמקביל מלווים בכירי המנהלים של לאומי וחונכים את המנהלים בעמותה. במסגרת שיתוף הפעולה, מאות עובדי לאומי מתנדבים במגוון רחב של פעילויות בעמותה במהלך השנה.

לאומי המשיך ללוות את 'אחרי!' ברמה האסטרטגית, באמצעות תמיכה כספית שאושרה עד 2022 וכן על-ידי פעילות נוספת כמו:

- המשך ביצוע מנטורינג לשמונה בעלי משרות בכירות ודרגי ביניים בעמותה על-ידי מנהלים בכירים בבנק
- הושק פרויקט מנטורינג חדש לחניכי ארגון הבוגרים של 'אחרי!' 185 עובדי לאומי התנדבו לשמש כמנטורים בנושאי בנקאות, פיננסים וצרכנות נכונה
- קיום פעילות התנדבותית משותפת של עובדי לאומי וחניכי 'אחרי!' - כגון חלוקת שי לקשישים בחנוכה ובפורים
- אומצו כ-30 קבוצות 'אחרי!' על-ידי יחידות שונות בבנק, רובן סניפים הפזורים בכל הארץ ופועלים בסמיכות גאוגרפית לקבוצות.

פעילויות התנדבותיות איכותיות כגון הכנה של חניכות העמותה ליום המא"ה וליווי תהליכי מיון לשנת שירות ב'אחרי!', שהתנהלו השנה בזום בהתאמה למיונים שמבוצעים בצה"ל.

אפקטיביות הפעילות של עמותת 'אחרי! נוער מוביל שינוי'

מתוך סקר בוגרי העמותה שנערך בשנת 2020 והקיף כ-2000 נשאלים, חניכים ובוגרים:

- 95% מהבוגרים מתגייסים לצה"ל, לעומת 69% מתגייסים באוכלוסיה הכללית.
- 20% מהבוגרים יצאו לשנת שירות/מכינה, לעומת 6.1% באוכלוסיה הכללית.
- פי שלושה מקרב בוגרי 'אחרי!' שירתו בתפקידי קצונה לעומת האוכלוסיה הכללית.
- פי ארבעה בוגרי 'אחרי!' בקרב יוצאי אתיופיה לעומת אוכלוסיית יוצאי אתיופיה בישראל.
- 80% מהבוגרים זכאים לתעודת בגרות מלאה, לעומת 69% זכאים באוכלוסיה הכללית.
- 66% מהבוגרים לומדים במוסדות השכלה גבוהה, לעומת 31% במדינות ה-OECD.
- 60% מהבוגרים מועסקים במגזר הציבורי.
- 80% מהבוגרים מעל גיל 31 מועסקים בשוק העבודה.

עמותת "ידידי עתידים" – תוכנית קדם עתידים

העמותה מעודדת ומקדמת מצוינות בקרב בני נוער מהפריפריה באמצעות תוכנית קדם עתידים הנפרשת על פני שש שנות לימוד, מחטיבת ביניים עד לתיכון. בכל שנה מתמקדת הפעילות ביכולות האופייניות לגיל הספציפי במטרה לבנות מערך כישורים שיזכה את התלמידים בתעודת בגרות טובה ובכרטיס כניסה ללימודים אקדמיים.

התוכנית נועדה לטעת את החלום על לימודים אקדמיים בקרב אותם תלמידים בעלי יכולות גבוהות, שרכישת השכלה גבוהה נתפשת אצלם כלא נגישה. קדם עתידים עוזרת להם להגשים חלום זה, באמצעות לימודים מתוגברים במתמטיקה, באנגלית ובמדעים, תגבור אינטנסיבי בהכנה למבחן הפסיכומטרי, פעילויות העשרה והעצמה אישית, פיתוח המצוינות וחשיפה לאקדמיה ולתעשייה.

תוצאות התלמידים במבחני הבגרות ובבחינה הפסיכומטרית משקפים מגמת שיפור משמעותי בהישגיהם, וקיים גם 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, בחלוקה מגדרית שוויונית (50% בנות, 50% בנים).

"עמותת אתגרים"

עמותת אתגרים נוסדה במטרה להעצים ולשלב חברתית אנשים עם מוגבלות באמצעות ספורט אתגרי בטבע. משנת 2017 לאומי נותן חסות בהיקף של 950 אש"ח למחנה הקיץ של אתגרים ביער ציפורי עבור ילדים ובני נוער עם צרכים מיוחדים. באמצעות מחנה הקיץ, יכולים כ-1600 ילדי החינוך המיוחד לחוות פעילות אתגרים עם לינה במחנה משתתפים מאות ילדים ובני נוער עם מוגבלויות פיזיות, נפשיות, חושיות וקוגניטיביות מכל קצוות הארץ וממגוון אוכלוסיות. במסגרת שיתוף הפעולה, מגיעים מדי שנה למחנה גם כ-500 עובדי בנק לאומי וכ-100-120 ילדי עובדים (מגיל 12 ומעלה) שמתנדבים כמפעילים בתחנות ומלווים את הילדים.

בשל מגיפת הקורונה בוטל מחנה הקיץ בתצורתו המסורתית. עם זאת, תמך הבנק בפעילות קיץ "מותאמת קורונה" של כ-60 פעילויות לכ-600 ילדים ובני נוער במסגרת בתי הספר של החינוך המיוחד.

"יזמים צעירים"

מיום היווסדו בישראל, לפני כעשרים שנה, תומכת קבוצת לאומי בפעילות ארגון יזמים צעירים. 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, נרתמים עובדי לאומי למיזם ומעניקים ליווי והנחיה שוטפת, וכן הדרכות בנושאים פיננסיים ועסקיים ליזמים הצעירים.

בשנת 2020 השתתפו בתוכנית כ-3,500 בני נוער מכ-90 יישובים ברחבי הארץ ומכל המגזרים בכ-150 קבוצות. בפעילות לקחו חלק 50% בנות, 40% משתתפים מהפריפריה החברתית גיאוגרפית ו-50% משתתפים מהחברה הערבית, ומהמגזרים הדתיים והחרדים.

בתחרות בין"ל שהתקיימה ביולי 2020 בהשתתפות 40 מדינות גרפה העמותה שלושה פרסים יוקרתיים וזכתה להערכה ולהוקרה 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 שיתוף הפעולה עם העמותה, העבירו מתנדבים, עובדי הבנק, קורס חווייתי להתנהלות כלכלית נכונה בן 12 מפגשים בבתי ספר בהם לומדים תלמידים מאוכלוסיות מעוטות הזדמנויות. בנוסף למטרת הלמידה, מרחיב הקורס את אופקיהם של תלמידים ממגוון אוכלוסיות, מפתח את חשיבתם הביקורתית ומאפשר להם להכיר דמויות לחיקוי ומקצועות חדשים. **מאז פרוץ הקורונה הותאמה פעילות העמותה למגבלות והועברה לפעילות מקוונת. היקף הפעילות בשנת 2020 כלל 42 קורסים בבתי ספר ביישובי פריפריה ברחבי הארץ, בהשתתפות 295 עובדים מ-29 יחידות מאמצות בבנק. סך היקף הפעילות מוערך בכ-600 שעות התנדבות.**



4,000 חבילות מזון
חולקו למשפחות נזקקות והנתמכות
על-ידי ארגון "לתת" בכל הארץ

2,000 חבילות מזון
חולקו בחברה הערבית, לרגל חג
הרמדאן בחברה המוסלמית, לרגל
הפסחא בחברה הנוצרית ולרגל נבי
שועיב בחברה הדרוזית. הפעילות
בוצעה בסיוע עמותות "לתת" ו"אמנינא"

"קמחא דפסחא"

דאגה לרווחתן של האוכלוסיות הנזקקות לביטחון תזונתי מהווה חלק משגרת העשייה בלאומי. מדי שנה מתקיימים "מבצע קמחא ד'פסחא", לקראת חגי הפסח, רמדאן, פסחא ונבי שועיב במסגרתם תורמים העובדים ורוכשים מוצרי מזון, אורזים בחבילות ומחלקים אישית למשפחות נזקקות חבילות מזון איכותיות ומגוונות, וזאת כדי לאפשר למשפחות לקיים את ארוחת ליל הסדר וימי החג.

בשנת 2020 כ-800 מתנדבים חילקו מעל 6000 חבילות מזון למשפחות נזקקות, שורדי שואה וחיילים בודדים על פי המלצת גורמי הרוחה ברשויות המקומיות וארגונים עימם מתקיים שיתוף פעולה כל השנה כגון עמותת אחרי, עתידים, אלון ואלה, לתת ואמנינא בחברה הערבית.

”והדרת פני זקן”

‘לתת’ הינו אחד הארגונים הגדולים והמשמעותיים הפועל בישראל, באמצעות מגוון תוכניות, לצמצום העוני ופערי הביטחון התזונתי בקרב משפחות ובודדים החיים במצוקה. במסגרת התוכנית “סיוע לחיים”, הפועלת למען שורדי שואה נזקקים תורם הבנק מאז שנת 2017 חבילות סיוע לחורף. בשנת 2020 מימן לאומי רכישת 900 ערכות סיוע הכוללות רדיאטור ושמירת פוך זוגית איכותית.

SWITCH - פרוייקט חדשני של לאומי

במטרה לקדם עשייה חברתית מקצועית, פיתח לאומי את התכנית החדשנית SWITCH, 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 פרוייקטים ופיתוח שותפויות. בין העמותות שלקחו חלק בפרוייקט: על”ם, FIDF, הגל שלי, ציונות 2000, מרכז מעשה ותוצרת הארץ.

בשנת 2020 לקחו חלק בתכנית זו שבעה מנהלים מהבנק, והעמותות אליהן שובצו הביעו שביעות רצון גבוהה מאוד ממעורבותם.

מידת האפקטיביות של ההשקעה בקהילה³⁶

לאומי בוחן את האפקטיביות של פעילותו בקהילה, ובכלל זה את עמידתו ביעדים, על-פי מדדים מוגדרים הנגזרים מהמדיניות החברתית המוכתבת בידי דירקטוריון הבנק.

פעילות ההתנדבות של העובדים מנוהלת בצורה סדורה ומתקיים מעקב אחר הנתונים של היקף ההתנדבות לפי מספר מתנדבים ושעות התנדבות. בנוסף מבוצע מעקב אחר האפקטיביות של התרומות המשמעותיות בהתאם למטרות וליעדים של העמותות הרלוונטיות.

36. נתוני ההתנדבות לעיל כוללים את בנק לאומי בלבד

יעדים



ביצוע יעדי 2020

נושא	יעד לשנת 2020	סטאטוס	פירוט
רכש	בדיקת ר"ח לשלוש חברות האבטחה הרלוונטיות ע"מ לוודא קיום החוקים הנדרשים להעסקת עובד, לרבות שמירה על זכויות העובדים בהיבטי שכר	בוצע	
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	בוצע	מיפוי וביצוע עסקאות רלוונטיות להתקשרות עם ספקים מגוונים/ חברתיים
רכש	המשך עידוד ספקים קטנים להצטרף לבית הספר לעסקים קטנים של לאומי	לא בוצע	עקב מגבלות הקורונה לא פעל השנה בית הספר לעסקים קטנים של לאומי
הנגשת שירותים	הדרכה לנאמני נגישות	בוצע	בוצעו הדרכות לכל נאמני הנגישות
הנגשת שירותים	הדרכת דיילי דיגיטל	בוצע	בוצעו הדרכות לכל הדיילים
הנגשת שירותים	מבדק ידע נגישות - פיצול לשני מבדקים מטה/סניפים	בוצע	בוצעו מבדקי ידע למעל 80% מעובדי המטה
הנגשת שירותים	לומדה לעובד חדש	בוצע	נבנתה לומדה לעובדים החדשים בלאומי
הנגשת שירותים	ביצוע סקרי שירות וסקרים סמויים	בוצע	בוצעו 20 סקרי שירות בסניפים ושמונה סקרים סמויים בסניפים ובמרכז הבנקאות
הנגשת שירותים	חידוש אתר נגישות ועדכון	בוצע	אתר חדש ועדכני עלה לאוויר
התנדבות	עידוד התנדבות עובדים עם בני הגיל השלישי	בוצע	2,300 מתנדבים

יעדים לשנת 2021

נושא	יעד לשנת 2021	פירוט
אשראי עם ערך חברתי ו/או סביבתי	הגדלת היקף האשראי בעל ערך סביבתי	הגדלת אשראי חדש להתקנת מערכות סולאריות לעסקים קטנים ב-40% בהשוואה לשנת 2020
אשראי עם ערך חברתי ו/או סביבתי	פיתוח מוצר משכנתא מותאם לגיל השלישי	
אשראי עם ערך חברתי ו/או סביבתי	הקמת מוצר ייעודי למגזר החרדי	
הנגשת שירותים	הדרכות שוטפות לנאמני נגישות/ דיילי דיגיטל/מוקדי שירות	רענון בנושא תקנות הנגישות והדרכות על אופן מתן שירות ללקוחות עם מוגבלות
הנגשת שירותים	בקורות שוטפות של תקינות הנגשת האתרים	בקורות שוטפות של אתרים ואפליקציות
הנגשת שירותים	ביצוע מבדקי ידע לנותני שירות ולעובדי המטה	רענון בנושא תקנות הנגישות
הנגשת שירותים	ביצוע סקרי שירות וסקרים סמויים	ביצוע 25 סקרי שירות + חמישה סקרים סמויים במוקדים/סניפים
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
רכש	המשך עידוד ספקים קטנים להצטרף לבית ספר לעסקים קטנים של לאומי	פנייה ייעודית לספקים פוטנציאליים
התנדבות	הגדלת היקף העובדים המתנדבים בהשוואה לשנת 2020, מתוכם 20% יתנדבו עם אוכלוסיית בני הגיל השלישי	עלייה של 20% למול היקף ההתנדבות שבוצעה בשנת 2020

4

הון אנושי

כ-53 מיליון ₪

הושקעו בפיתוח ארגוני, בלמידה ובהכשרה של עובדי לאומי בשנת 2020

97%

מעובדי לאומי השתתפו בתהליכי משוב והערכה במהלך 2020

מקום 8

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

53%

מהסגל הניהולי מורכב מנשים, המהוות 59% מכלל עובדי הקבוצה

16%

מכלל העובדים שנקלטו בקבוצה בישראל בשנת 2020 היו מאוכלוסיות בתת-תעסוקה

24%

ממנהלי הסניפים בלאומי הם מהחברה הערבית

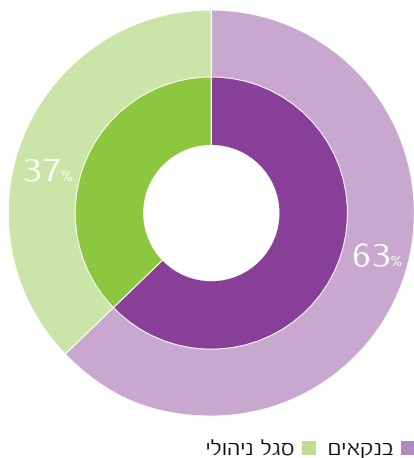
עובדיה של קבוצת לאומי בארץ ובעולם מהווים גורם מרכזי בהצלחתה. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחה, לשביעות הרצון ולהתפתחות המקצועית והאישית של עובדיה. קבוצת לאומי פועלת לקידום הוגנות בהעסקה, לשוויון הזדמנויות, לגיוון תעסוקתי ולהימנעות מהעסקה פוגענית תוך שיח מתמיד עם עובדיה, פיתוחם המקצועי שמירה על בריאותם ורווחתם.

סך כל מצבת הקבוצה לפי שנים (נכון לסוף שנה):^{37, 38}

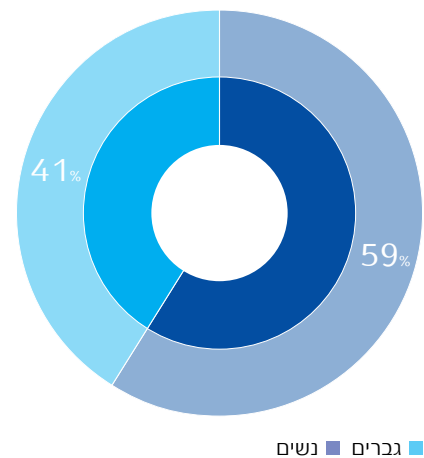
2018	2019	2020	
8,637	8,372	7,946	הבנק בארץ
275	235	231	חברות מאוחדות בארץ
8,912	8,607	8,177	סך כל הקבוצה בארץ
828	632	639	חברות מאוחדות בחו"ל ³⁹
9,740	9,239	8,816	סך כל הקבוצה בארץ ובחו"ל

להלן פילוח של עובדי הקבוצה, נכון ליום 31 בדצמבר 2020:

פילוח לפי אוכלוסייה 2020 (באחוזים)



פילוח לפי מגדר 2020 (באחוזים)



37. משרה - משרה מלאה לרבות שעות נוספות ספציפיות, שעות עבודה של עובדי לשכות שרות והעסקת עובדים חיצוניים.
 38. להרחבה על אודות נתוני עובדים, ראו נספח "נתוני ESG", עמ' 100.
 39. כולל נציגויות בחו"ל.



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא העסקת
עובדים, ראו
באתר הבנק



להרחבה אודות
הצהרה בנושא
בריאות ורווחה
של עובדים, ראו
באתר הבנק

112 עובדים, המהווים 1.32% מכלל עובדי
הקבוצה בישראל, מועסקים במשרה
חלקית⁴⁰.

העסקת מנהלים מאוכלוסיות מקומיות

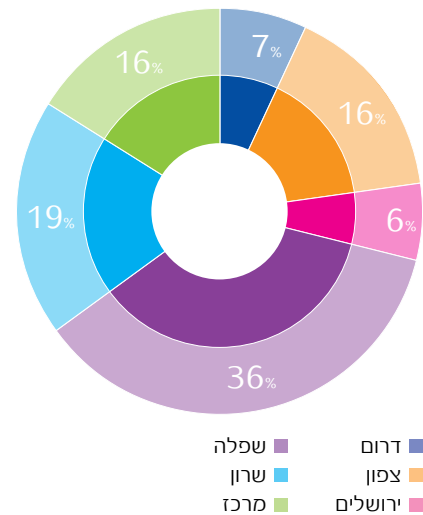
נכון ל-31 בדצמבר 2020, כלל העובדים
בשלוחות הבנק בחו"ל מועסקים באופן
מקומי על-ידי השלוחות.

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 ההנהלה לעובדים⁴¹. בשנת 2020 היה
סכסוך עבודה אחד, שהגיע לבית הדין
לעבודה ואשר הסתיים בהסכמה בין
ההנהלה לנציגות העובדים.

בשנת 2020 הועסקו כ-95.5% מהעובדים
והמנהלים בלאומי באמצעות הסכמים
קיבוציים. יתר העובדים בקבוצה בישראל
מועסקים במסגרת חוזים אישיים⁴².

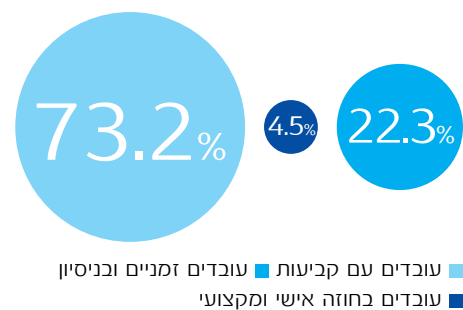
פריסה גיאוגרפית של עובדי קבוצת לאומי בישראל (באחוזים)



מאפייני העסקת עובדים בקבוצת לאומי

נכון ליום 31 בדצמבר 2020

פילוח עובדי הקבוצה לפי סוג העסקה, בישראל בלבד (באחוזים)



40. שבוע העבודה בבנק הינו 39 שעות תקן, שלוש שעות פחות מהקבוע על-פי החוק. בנוסף ל-1.34% עובדים אלו ישנם עוד כ-5% מהעובדים המועסקים בשירות טלפוני במשרות חלקיות.

41. ההסכם הקיבוצי חל על עובדי הבנק מיום הראשון כעובדים, בין אם בסטטוס "בניסיון"/"זמני" או "קבוע". עובדים במעמד חוזה אישי מקצועי/חוזה אישי ניהולי אינם נכללים תחת ההסכם הקיבוצי.

42. GRI 102-41.

שיתוף העובדים והגברת השקיפות

ענף תקשורת פנים בלאומי אחראי לניהול תכנית התקשורת הארגונית וערוצי התקשורת בבנק ובחטיבות, במטרה לשתף את העובדים בנעשה בארגון, להקשיב לקולם, לשמר ולחזק את המחברות הארגונית ולהעמיק את הקשר בין ההנהלה לבין העובדים.

עם פרוץ נגיף הקורונה והמעבר לשגרת עבודה חדשה, פעל הבנק במטרה להבטיח כי העובדים יהיו מעודכנים בהחלטות ובהנחיות באופן שוטף. חטיבת משאבי אנוש הובילה את התקשורת הפנימי לעובדי לאומי, הוקם צוות רב-דיסציפלינרי אשר עסק בנושאי תקשורת שוטף בערוצים שונים כדוגמת הודעות טקסט, הודעות וידאו ושיחות LIVE עם המנכ"ל. הצוות פעל יום יום בהתאם להנחיות המשתנות, תוך מתן מענה לצרכים ולרגישויות ותוך הצפת סוגיות רוחביות וספציפיות למנכ"ל ולחברי ההנהלה.

על מנת להמשיך ולשמר את רמת המחברות הגבוהה של עובדי לאומי, קיימנו גם בשנת 2020 תהליכי תקשורת במגוון ערוצים, תוך דגש על תקשורת מחברת, בין היתר באמצעות:

- מפגשים מקוונים בשידור חי עם המנכ"ל וכלל העובדים
- מפגשי שיח פתוח עם המנכ"ל וחברי ההנהלה (מעבר ממפגשים פרונטליים לוורטואליים)
- תקשורת שוטפים ועדכונים מהמנכ"ל לכל העובדים בערוצים שונים
- הקמת אתר "מחברים מרחוק, מרגישים קרוב" לכל העובדים אשר מנגיש כלים ומידע לשימושם באתגרי תקופת הקורונה
- הקמת אתר "היערכות לאומי לקורונה", הכולל עדכונים שוטפים יומיומיים בנושא
- חיזוק מנהיגות מחברת בדגש על מנהיגות במשבר הקורונה וב-new normal, והעצמת מהלכי תקשורת מחברים פנים חטיבתיים.

מחברות העובדים

מאז שנת 2013 מועברים בלאומי סקרי "לאומי Pulse", סקרים קצרים וממוקדים המאפשרים לקבל תמונת מצב עדכנית, מהירה ורציפה המשקפת את תפיסות 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, להפקת משמעויות ולגיבוש המלצות לשיפור ברמת הנהלת הבנק ובתוך החטיבות.

במהלך 2020 השיבו 71% מעובדי לאומי, מכלל יחידות הבנק, לסקר לאומי Pulse. תוצאות הסקר שיקפו יציבות ברמת המחברות של העובדים ביחס לשנה קודמת.

מדי שנה מאפשר לאומי לחברת 80 לבצע סקר פנים ארגוני הבוחן את מידת שביעות הרצון של העובדים בלאומי, ומשמש, בין היתר, לקביעת מיקום הבנק בדירוג מאה החברות שהכי כדאי לעבוד בהן בישראל. בדירוג שפורסם במאי 2020, דורג בנק לאומי במקום השמיני, וראשון במערכת הפיננסית. **ראו הסקר.**



להרחבה אודות
הצהרה בנושא
בטיחות וביטחון
עובדים, ראו
באתר הבנק



לשיעור
היעדרות בגין
מחלת עובד,
תאונות עבודה
ותאונות
דרכים, ראו
נספח "נתוני
ESG בעמ'
102

עובדי חברות חיצוניות

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

להלן מספר דוגמאות לשירותים שמקבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות:⁴³

- **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 בדצמבר 2020, עמד היקף השירותים שקיבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות על כ-610 משרות. כחלק ממדיניות הבנק ובהתאם לצרכיו המקצועיים, קולט לאומי לשירותיו עובדים מבין העובדים החיצוניים. במסגרת חוזה ההתקשרות שחותם לאומי עם חברות כח אדם, מחויבות האחרונות להצהיר כי יש להן רישיון בתוקף. אחד מתנאי הרישיון הוא כי בחמש השנים שקדמו לבקשת הרישיון לא הורשע מבקש הרישיון או ממלא תפקיד בכיר בעסקו בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה שמפאת חומרתה אין הוא ראוי לעסוק כקבלן כוח אדם.⁴⁴

התפרצות נגיף הקורונה בישראל ובעולם, והשלכותיה הנרחבות, חייבו את לאומי לבצע התאמות מהירות בניהול ההון האנושי.

עם פרוץ הנגיף בישראל, הציב לאומי את בריאות העובדים והלקוחות לפני הכל, והחמיר את הנחיות משרד הבריאות עוד בטרם התקבלו החלטות בנושא על-ידי הממשלה. כחלק מתפיסה זו, מעל לשליש מעובדי הבנק עבדו מהבית בזמן הסגר, לרבות עובדים בחדרי עסקאות, יועצי השקעות ומנהלי לקוחות אשר עבדו בשעות גמישות - כל זאת תוך שמירה על ביטחון סייבר מוקפד ביותר. בימים אלו נבחנת בלאומי הסדרת עבודה מהבית גם בשגרה.

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

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

44. להרחבה לגבי האופן בו פועל לאומי להבטחת התנהלות הוגנת של הספקים ופרקטיקות הרכש האחראי של הבנק, ראו בעמ' 62.

מניעת אפליה וקידום שוויון

מניעת אפליה, הטרדות והתעמרות בעבודה

קבוצת לאומי מייחסת חשיבות רבה לשביעות הרצון ולהתפתחות המקצועית והאישית של עובדיה. בהתאם לתפיסה זו, פועלת הקבוצה לקידום ולשמירה 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 ויסודי. כל תלונה על אפליה על רקע כלשהו של מועמד לעבודה או עובד, אף אם סיים כבר את עבודתו בלאומי, נבחנת ונבדקת לעומק על ידי הגורמים הרלוונטיים לבנק.

במהלך שנת 2020 התקבלו בבנק מספר בודד של טענות בנושא אפליה על רקע מגדרי. כלל הטענות נבדקו בתוך הבנק וטופלו. מספר תביעות בודדות בנושא נדון בבית הדין לעבודה. בעקבות אירועים אלו, שיפר הבנק, במקרים בהם נדרש לעשות כן, את תהליכי העבודה הרלוונטיים, ובמידת הצורך חודדו הנהלים וההנחיות הנדרשות.

בשנת 2020 הוגשו מספר תלונות על הטרדה מינית אשר טופלו על-ידי הממונה על מניעת הטרדה מינית בהתאם לחוק למניעת הטרדה מינית.

קידום גיוון העובדים

לאומי מאמין בחשיבות של גיוס ושימור הון אנושי מגוון, ולאור זאת פועל להרחבת גיוס העובדים מאוכלוסיות מגוונות בחברה הישראלית.

הבנק עומד בקשר שוטף עם עמותות וארגונים לטובת איוש משרות פתוחות לגיוס חיצוני. במסגרת התכניות לשיתוף פעולה לשילוב עובדים מאוכלוסיות מגוונות, פיתח הבנק תכנית בשיתוף בית אקשטיין, במסגרתה משולבים עובדים על הספקטרום האוטיסטי בתפקידים ייחודיים בבנק. בנוסף פיתח הבנק תכנית לשילוב עובדים לקויי שמיעה לבנקאות הדיגיטלית. תהליך הגיוס בוצע בליווי צמוד עם "עסק שווה", והקורס לווה על ידי מתורגמנית לאורך כל הקורס. כמו כן, אירועים הנערכים בבנק מלווים במתורגמן/ בתמלול במידת הצורך.

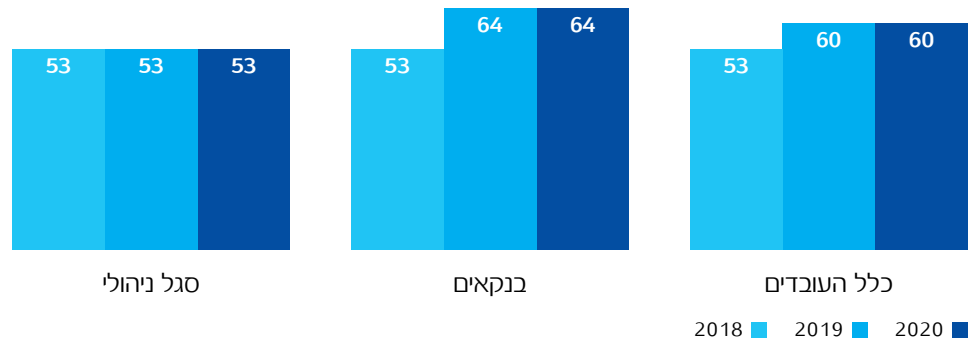
כמו כן, קידם הבנק שיתוף פעולה עם עמותת "אמצע הדרך" המסייעת לו בהשמת אוכלוסייה מבוגרת. בבנק מיושמות גם תכניות חניכה לעובדים עם מוגבלות, שמטרתן לסייע להם להשתלב בצורה מיטבית.

- 16% מכלל העובדים שנקלטו בקבוצה בישראל בשנת 2020 היו מאוכלוסיות בתת תעסוקה
- 7.8% מכלל עובדי לאומי הינם מאוכלוסיות בתת תעסוקה, והם מהווים 5.6% מהסגל הניהולי בבנק.
- 7.2% מכלל עובדי לאומי הינם מהחברה הערבית; 26% מהם הינם בדרגי ניהול
- 24% ממנהלי הסניפים בבנק לאומי הינם מהחברה הערבית



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא העסקת
עובדים, ראו
באתר הבנק

שיעור הנשים בקבוצה (באחוזים)



להרחבה אודות
הצהרה בנושא
אי-אפליה,
שוויון הזדמנויות
וגיוון בהעסקה,
ראו באתר
הבנק

בספטמבר 2020 השתתפו נציגי הבנק בדיון הוועדה לקידום מעמד האישה ולשוויון מגדרי בראשות חבר הכנסת עודד פורר. הבנק הוזמן לדיון בשל הימצאותו בין חמש החברות המובילות בישראל במדד חדש לייצוג נשים בחברות ציבוריות ובגופי ביטוח, שהושק על-ידי הוועדה.

הדירוג משקף מידע על קידום נשים בתפקידים בכירים לחברות במדד תל אביב 125 בבורסה. הוועדה מתכוונת לפרסם את המדד אחת לחצי שנה, במטרה לאפשר למשקיעים ומשקיעות להביא בחשבון את מידת השוויון המגדרי בחברות, כחלק משיקולי ההשקעה.

לאומי גאה על עובדת היותו מוביל במדד זה ורואה בכך שיקוף למימוש שלהתחברות הארגונית בבנק לאומי והערכים המלווים את לאומי ועובדיו. הבנק פועל על פי ערכים של שוויון מגדרי וחברתי המוטמעים היטב בתרבות הארגונית, ומהם נגזרים תהליכי ניהול ההון האנושי לרבות גיוס עובדים, קידומים לדרגי ניהול וכו'. תהליכים אלו נגזרים מביצועי העובדים ומהערכתם ולא ממאפיינים כמו מגדר, שיוך מגדרי וכו'.

תגמול הוגן בבנק לאומי

קבוצת לאומי פועלת בהוגנות ובשקיפות מלאה ביחס לתנאי ההעסקה של עובדיה. 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 מגדר, דת או לאום.

בשנת 2019 נחתם בבנק 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.

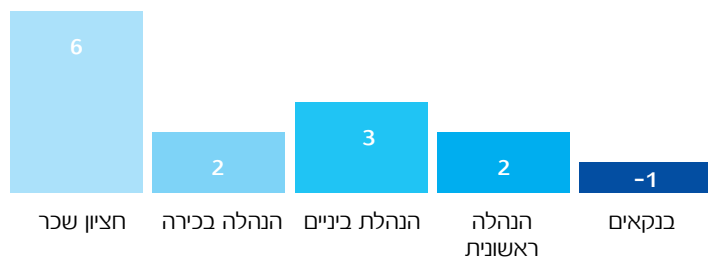
בהשוואה לשנת 2019, נרשמה בשנת 2020 עליה של 2% ביחס בין השכר החודשי המקסימלי

לבין השכר החודשי המינימלי ששולם בלאומי.⁴⁵

בשנת 2020 היה השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בלאומי גבוה פי 11.8 מחציון השכר הממוצע לעובד. בשנת 2019 עמד יחס זה על 1 ל-12.3. בהשוואה לשנה קודמת, חלה ירידה של 0.3% בשכר המקסימלי ששולם לעובד וגידול של 4.2% בשכר החציוני.⁴⁶

בשנת 2020 44% מקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי, הינן נשים בתרשים מטה ניתן לראות את היחס בין שכר גברים לנשים, לפי דרג.⁴⁷

פערי שכר בין גברים לנשים (באחוזים)



הנתונים בגרף מתייחסים לשכר להפרשות הנהוג בלאומי, ולאוכלוסיית הליבה בבנק. הפערים נובעים מהשונויות הגדולה באוכלוסיית העובדים בכל קבוצה, בין היתר לאור פערי גיל, ותק, דרגה, עיסוק, ומאפיינים אישיים נוספים של העובד.

ביחס לשנים קודמות, לא קיימים 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 2019-20.

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

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

47. יחס השכר בין גברים לנשים חושב כשכר גבר חלקי שכר אישה פחות 1; יודגש כי הבדיקה בוצעה ביחס לשכר החודשי הממוצע בכל מדרג כולל מענקים ואקטואריה, הנתונים אינם כוללים נושאי משרה ועובדי מוקד טלפוני.

פיתוח ההון האנושי

כיוון שהגורם האנושי הוא הבסיס לעשייתה ולהצלחתה של קבוצת לאומי, מייחסת הקבוצה חשיבות רבה לטיפוחם של עובדיה ולשימור מקצועיותם, במקביל להטמעתה של תחושת הזדהות וגאווה במקום עבודתם ומיצובו כמוקד 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.

תקופת הקורונה הביאה איתה אתגר חדש לעולם הפיתוח הארגוני והלמידה, וחייבה לבצע מהפכה באופן בו מבוצעים תהליכי הכשרת עובדים לתפקידי ליבה, וכן בדרכים לשיפור ביצועים ולפיתוח ידע חדש ומיומנויות רלוונטיות.

במהלך תקופת הקורונה, רובם המכריע של תהליכי הפיתוח הארגוני והלמידה בלאומי עברו הסבה מלמידה פרונטלית בכיתות הדרכה, לתהליכים מקוונים, המבוצעים מרחוק - במקרים רבים גם מבתיים של העובדים. במסגרת זו, הסבנו קורסי ליבה שלמים, פיתחנו שיטות למידה חדשות, עידכנו את התכנים ויצרנו תשתיות רלוונטיות, שיאפשרו למידה היברידית, למידה מרחוק והעברת הידע הנדרש בצורה אפקטיבית ומדויקת.

בעולמות הפיתוח הארגוני, ליווינו מנהלים בשינויים המשמעותיים שחוו במהלך השנה, בכל הנוגע לניהול הצוות, השגרות והעמידה ביעדים ב-new normal. קיימנו מעגלי שיח עם מאות מנהלים לצורך חיזוק החוסן, שיתוף, הצפת קשיים ואתגרים ומציאת פתרונות משותפים. במקביל, קודמה תשתית לעבודה היברידית בכלל הבנק.

בשנת 2020 הושקעו

53

כ- מיליון ש"ח בפיתוח ארגוני,
בלמידה ובהכשרה של עובדי הבנק⁴⁸

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



להרחבה אודות
הצהרה בנושא
למידה ופיתוח
עובדים, ראו
באתר הבנק

בלאומי קיים מגוון רחב של הכשרות ותהליכי פיתוח ארגוני:

הכשרות לתפקיד - ניתנות לבעלי התפקידים השונים עם כניסתם לתפקיד

הכשרות והשתלמויות שתכליתן ריענון, שיפור ביצועים, שיפור מיומנויות, השלמת פערי ידע

השתלמויות כלליות - מקצועיות, ניהוליות ובינאישיות, למגוון העובדים בכל הדרגים.

למידה והכשרה בראייה עתידית - Up-skilling I Re-skilling - במקביל להיערכות למגמות המשתנות בעולם הפיננסי ולצרכים המשתנים בצל הקורונה, אנו ממשיכים להיערך לשינויים ולהזדמנויות בעידן העבודה החדש. לצורך כך פועלים באגף פיתוח ארגוני ולמידה להכשרת העובדים לצורכי עולם העבודה העתידי. במסגרת זו:

- **המשכנו להפעיל את "Shift"** - בית הספר למקצועות העתיד, שמציע לעובדים הכשרה למקצועות שהבנק זיהה כבעלי ביקוש הולך וגובר בשנים הקרובות

- **הקמנו את Shift Light** - בית הספר למיומנויות העתיד, במסגרתו הוזמנו העובדים לבצע אבחון מיומנויות אישי, המצביע על הרמה שלהם בכל אחת מ-11 מיומנויות ליבה שהוגדרו כחיוניות להצלחה בעולם העבודה העתידי. בהתאם לתוצאות האבחון, הוזמנו העובדים להירשם לאחד משישה מסלולי למידה.

למעלה מ-850 עובדים הביעו רצון להשתתף בתהליך, ובשנת 2020 התקיימו שני מחזורים בבית הספר, במסגרתם הוכשרו 350 עובדים למיומנויות נדרשות, בהן: טיפול בנתונים, חוסן וגמישות, למידה, תקשורת דיגיטלית, חוש עסקי וחשיבה אסטרטגית.

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

- **ביצענו קורסים להסבות מקצועיות** ולמעבר של עובדים בין תפקידים, תוך למידת מקצוע חדש, כדי לתמוך בשינויים ארגוניים ותהליכי התייעלות מהירים, המחויבים במציאות החדשה.

תכנית מצוינות ניהולית ב-New Normal - מיד עם החזרה מהסגר הראשון, גובשה תכנית לפיתוח מצוינות ניהולית ב-New Normal, המיועדת לחברי פורום המאה ופורום המנהיגות - שכבות הניהול הבכירות בבנק. מטרת התכנית היא להקנות תפיסה וכלים ניהוליים להתמודדות מיטבית עם האתגרים הניהוליים והאישיים שהתגברו במשבר הקורונה.

התכנית מותאמת לכל אחת מהחטיבות בארגון ומתבססת על שילוב של למידה עצמית דיגיטלית, מפגשי שיח ניהולי מקוונים וסדנאות וירטואליות בנושאים שבמיקוד: כלים לניהול היברידי, ניהול מעצים, ניהול לתוצאות וניהול בהשתנות (חוסן וניהול יחסים במציאות מורכבת). המעבר לעבודה מהבית ולניהול מרחוק, לצד התמודדות חדשה עם עובדים בבידוד, היו



האתגרים המרכזיים שציפו למנהלי הבנק כתוצאה ממשבר הקורונה. 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, ממשיך הבנק להשקיע בהון האנושי שלו תוך העברת ההדרכות וההכשרות לדיגיטל ויצירת תוכנית מנהיגות המותאמת לתקופה.

ניהול ידע - בבנק מושם דגש על ניהול ידע תומך-ביצוע (מתן הידע הנדרש לעובד במהלך ביצוע תהליך העבודה), ייעול אפשרויות החיפוש, תמיכה בפרויקטים ורגולציות חדשות ואתרים המיועדים לתקשורת פנים ארגונית חוצת בנק. בנוסף, יושמו יכולות רספונסיביות לטובת גלישה באתרי ניהול הידע, באמצעות הסלולר.

הדרכות

בשנת 2020 בוצעו בקבוצת לאומי 141,896 שעות הדרכה ולמידה⁴⁹.

49. בשנת 2020 ובצל תקופת הקורונה, בוצעה הלמידה לעובדי הבנק, ברובה המוחלט, מרחוק ובאמצעים דיגיטליים. כמו כן, תכניות הכשרה שלא ניתן היה להמירן להכשרות דיגיטליות בוטלו או נדחו לנוכח אתגרי התקופה. לאור האמור, ובשל היות הלמידה הדיגיטלית קצרה וממוקדת יותר, היקף ימי ההדרכה של הבנק ירד משמעותית.

לאומי JOBS: הגברת השקיפות בתהליכים פנימיים של ניהול 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 לקידום עובדיו, לפיתוחם ולשימורם.

במהלך 2020 7.9% מעובדי הבנק קודמו.

משוב עובדים והערכתם

במהלך השנה מתקיימות שתי שיחות משוב מובנות לעובדים.

השיחה הראשונה מתקיימת במסגרת תהליך ההערכה השנתי, 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 למנהלם 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 השנייה הינה "דיאלוג אמצע שנה" שבו מתנהל שיח פחות מובנה, העוסק במידת העמידה ביעדים, במשוב ובצורכי פיתוח.

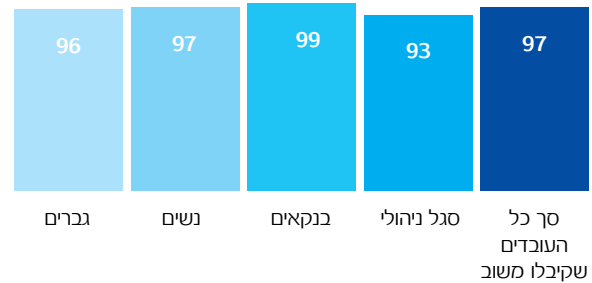
נוסף על תהליכי משוב אלו, מתקיימים בלאומי, כנסיכות שונות, תהליכים נוספים להערכת מנהלים על ידי מכוני אבחון חיצוניים.

97%

מעובדי לאומי השתתפו בתהליכי משוב והערכה במהלך 2020



פילוח שיעור העובדים שהשתתפו בתהליכי משו והערכה בשנת 2020, לפי מגדר ותפקיד⁵⁰



בלאומי עולה על האמור בחוק, מתוך רצון להקל עם עובדות השבה לעבודה לאחר חופשת לידה

- השתתפות בהחזר הוצאות של עובדים זכאים בגין תשלום לגנונים ולקייטנות
- הענקת החזר כספי בגין שכר לימוד אקדמי לילדי עובדים זכאים
- ימי כיף לעובדים ולבני משפחותיהם וקיום פעילויות תרבות נרחבות

כדי להמשיך ולפעול לקידום אורח חיים בריא ופעיל גם בתקופת המשבר, הסב לאומי את כלל פעילויות הספורט עבור עובדיו לפעילויות וירטואליות. בתוך כך נכללו הרצאות בנושא אורח חיים בריא, סדנאות ואימוני כושר ועוד.

הוקרה לאנשי מילואים

במסגרת "אמנת המילואים", מתחייב לאומי לשמירה על זכויות עובדים המשרתים במילואים ולתמיכה בהם, במטרה לקדם ולעודד יחס אוהד ממנהלים ומעמיתים. אין זה סוד כי בלאומי קיים קשר ישיר בין שירות במילואים לבין איכות העובדים - אנשים ערכיים, בעלי נאמנות עמוקה ותרומה גבוהה לארגון, הניחנים בכושר מנהיגות וניהול.

בזכות הפעולות המיוחדות הנעשות כל שנה למען אנשי המילואים, זכה לאומי לפני מספר שנים באות "מגן המילואים" מטעם שר הביטחון, הרמטכ"ל וקצין המילואים הראשי, ומאז נשמרת בקפידה המסורת של הוקרת עובדים אלו.

בשנת 2020 שירתו 218 עובדי לאומי במשך מצטבר של 2,502.5 ימי מילואים.

איזון בית-עבודה

קבוצת לאומי מכירה בחשיבות האיזון בין הבית לעבודה בקרב עובדיה ומנהליה. מתוך כך, מאפשרים תנאי העבודה בלאומי שילוב מאוזן בין בניית קריירה מקצועית לבין חיי המשפחה (גידול ילדים, טיפול בהורים מבוגרים וכו'). ב-2018, החל הבנק ליישם "שעות עבודה גמישות" תוך שימוש במערכת נוכחות. תנאי ההעסקה, לצד התרבות הארגונית בלאומי, מעניקים לכל עובדת ועובד סביבה התומכת באיזון בין משפחתם לבין עבודתם.⁵¹ הקבוצה מיישמת כמה פרקטיקות שנועדו לתמוך באיזון זה:

- שבוע עבודה בן חמישה ימים ו-39 שעות עבודה - כשלוש שעות פחות מהנהוג במשק
- עבודה בשעות נוספות מבוצעת רק בהתאם לצורך ועל-פי הנחיית מנהל/ת
- כללי הצבירה והניצול של ימי מחלה מיטיבים עם העובדים מעבר לאמור בחוק, הן בגין מחלתם והן בגין מחלה של בני משפחה
- היקף הזכות לשעת הנקה של עובדת קבועה

50. חישוב אחוז מקבלי המשו בקבוצת לאומי מבוסס על אחוז מקבלי המשו מתוך סך המשתתפים בתהליך ההערכה השנתי.
51. עובדים במשרה חלקית מקבלים את כל הזכויות וההטבות המוענקות לעובדים במשרה מלאה, למעט זכויות בודדות המוענקות בשיעור יחסי להיקף משרה (בתוך כך נכללות הטבות בתעריף מלא עבור ארוחות, נופש, גנונים וקייטנות, עבור עובדים בהיקף משרה של 92% ומעלה).

בשנה זו החליטו המילואימניקים לוותר על השי הצנוע שהיה מוענק להם מדי שנה ותרמו במשותף 100,000 ש"ח לעמותת "הכי אחי" המטפלת בחיילים בודדים.

עובדי לאומי המוכרים כנכי צה"ל זכאים לעשרה ימי חופש נוספים, מתוקף מעמדם כנכי צה"ל - וזאת לצורך שיקום והבראה. לאומי מאפשר לעובדים אלו לפדות בכסף ימי חופשה עודפים שלא נוצלו, או לצבור אותם מעבר למכסה שנתית המוקצית לכל עובד, ועד תקרה של עשרה ימים.

חופשת לידה והורות לעובדים

בהתאם לחוק בישראל, מעניק לאומי לעובדות שילדו זכאות לחופשת לידה והורות בת 26 שבועות.⁵² חופשה זו מורכבת מ-15 שבועות בתשלום (חל"ד א') ו-11 שבועות שאינם בתשלום (חל"ד ב'). עם תום 26 השבועות, זכאית העובדת להמשיך ולהיעדר במסגרת חופשה ללא תשלום (חל"ת) למשך תקופה מקסימלית של עד שנה מיום הלידה⁵³, 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, זאת במטרה לאפשר להורים המעוניינים בכך חזרה מדורגת מחופשת הלידה.⁵⁴

עובדת שלא ילדה אך נולדה לה/לו ילד/ה, זכאית/ת לצאת לחופשת לידה והורות של עד 20 שבועות, המורכבת מתשעה שבועות בתשלום (חל"ד א') ובנוסף עד 11 שבועות שאינם בתשלום (חל"ד ב'). יצויין כי בת הזוג היולדת מחויבת לשהות את ששת השבועות הראשונים בחופשת לידה בתשלום, כך שביחד הם שוהים עד 26 שבועות בחופשת לידה והורות.⁵⁵

העובדת/ת זכאית/ת להמשיך ולהיעדר במסגרת חופשה ללא תשלום (חל"ת) למשך תקופה מקסימלית של עד כשנה מיום הלידה, וזאת מבלי לפגוע בזכויותיו.⁵⁶ לאחר החזרה מחופשת הלידה ועד תום 12 חודשים מיום הלידה, וככל שהיולדת מוותרת על כך, זכאית/ת העובדת/ת גם כן לשעת הורות כפי שהוזכר לעיל.⁵⁷

עובדות/ים החוזרים מחופשת הלידה, חוזרים לאותו תפקיד בו היו, למעט מקרים חריגים.

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

53. בכפוף לוותק שצברה העובדת בארגון.

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

55. בהינתן שבת הזוג שילדה עומדת בתנאים הנדרשים על פי החוק.

56. בכפוף לוותק שצברה העובדת בארגון.

57. עובדת/ת קבועה במשרה מלאה. עבור עובדת/ת שאינה קבועה מסתיימת זכאות זו בהתאם להוראות החוק, בתום ארבעה חודשים מתום תקופת הלידה וההורות; תתכן אפשרות חלוקה של שעת ההורות בין שני ההורים.



לפילוח
תחלופת
עובדים על פי
גיל, ראו עמ'
103

נתוני חופשת לידה לעובדים - בנק לאומי

סה"כ	גברים	נשים	נתוני בנק לאומי
407	3	404	מספר עובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2020
337	4	333	מספר עובדים שחזרו מחופשת לידה בשנת 2020
			היחס בין מספר העובדים שחזרו מחופשת לידה למספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2020
83%	133%	82%	
			מספר עובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2019 ועבדו לפחות 12 חודשים לאחר חזרתם
243	5	238	
			שיעור העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2019 ועבדו לפחות 12 חודשים לאחר חזרתם לבין מספר העובדים שחזרו מחופשת לידה בשנת 2019
57%	100%	57%	

תחלופת עובדים

אחד המדדים של לאומי לתרבות ארגונית טובה ובריאה הוא היכולת של הבנק להמשיך ולשמר את עובדיו המוכשרים והמיומנים. בשנת 2020 שיעור העזיבה בבנק לאומי עמד על כ-10%.

סיום העסקה ופרישה

לאומי מציע לעובדיו קורס 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.

השנה, בשל משבר הקורונה, זומנו הפורשים למפגשי למידה מקוונת חלף כנס פרוטנלי. הלמידה נמשכה 3 חודשים והיא כוללה 4 מפגשים, פורטל למידה ובו 15 יחידות למידה במגוון נושאים הקשורים לפרישה (בלמידה עצמאית), וסדנא לפיתוח "בגרות שנייה", סדנא המטפלת בנושאים הרכים יותר המלווים לפרישה. **בקורס השתתפו 81 פורשים מקרב עובדי הבנק.** בנוסף, הגם שהחוק אינו מחייב זאת, כל עובד שמתפטר מהבנק זכאי לקבלת הפיצויים שנצברו לו.

יעדים



ביצוע יעדי 2020

נושא	יעד לסוף שנת 2020	סטאטוס	פירוט
גיוון והכלה	גיוס אוכלוסייה מגוונת	בוצע	לאור משבר הקורונה והקפאת הגיוסים, גויס עובד אחד בלבד
ביטחון ובטיחות	ירידה בתאונות עבודה עם נפגעים בהשוואה לשנת 2019	בוצע	ירידה של 10% בתאונות עבודה עם נפגעים כתוצאה ממפגעי תחזוקה ו/או תכנון לקוי, בהשוואה לשנת 2019
ביטחון ובטיחות	ביצוע סקרי בטיחות מקיפים בידי ממונה בטיחות בסניפים ובמטה	בוצע	ביצוע של 100% מסקרי הבטיחות הנדרשים לשנה הנוכחית לפי תוכנית עבודה חמש-שנתית
ביטחון ובטיחות	הדרכת נאמני הבטיחות בסניפים בהם יש מעל 20 עובדים	בוצע	ביצוע הדרכות ל-90% מהנאמנים
ביטחון ובטיחות	הדרכת נאמני בטיחות בסניפים לפי תוכנית רב-שנתית	בוצע	לאור משבר הקורונה, בוצעו מבדקים פנימיים וחיצוניים ב-30 סניפים

יעדים לשנת 2021

נושא	יעד לסוף שנת 2021	פירוט
ביטחון ובטיחות	ירידה של 5% בתאונות עבודה עם נפגעים כתוצאה ממפגעי תחזוקה ו/או תכנון לקוי, בהשוואה לשנת 2020	המשך ביצוע סקרים, הדרכות, ותחקירים בהתאם לצמצום תאונות
ביטחון ובטיחות	ביצוע הדרכה ל-80% מנאמני בטיחות שטרם עברו הסמכה	מיפוי הפערים, הכנה וביצוע הדרכה מקוונת/פרונטלית
ביטחון ובטיחות	ביצוע הדרכות בטיחות בעבודה לקבלני בינוי ותחזוקה	הדרכת בטיחות בעבודה ל-30 קבלנים במהלך שנת 2021
ביטחון ובטיחות	ביצוע סקרי בטיחות מקיפים ע"י ממונה בטיחות בסניפים ומטה	ביצוע של 100% מסקרי הבטיחות הנדרשים לשנה הנוכחית לפי תוכנית עבודה חמש-שנתית.
ביטחון ובטיחות	הדרכת נאמני הבטיחות בסניפים לפי תוכנית רב-שנתית	30 סניפים בהם יתבצעו מבדקים פנימיים וחיצוניים

5

ביצועים סביבתיים וממשל תאגידי

92%

מהחשמל בלאומי נצרך מיצרן חשמל פרטי

18%

ירידה בצריכת הדלקים בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019

21%

ירידה בצריכת הנייר של קבוצת לאומי בהשוואה ל-2019

5.7%

ירידה מסך טביעת הרגל הפחמנית של בנק לאומי בהשוואה לשנת 2019

8.8%

ירידה בצריכת האנרגיה של קבוצת לאומי בהשוואה ל-2019

100%

מפסולת הנייר בלאומי נשלחת למחזור

סביבתי



להרחבה
אודות הצהרה
בנושא
שיקולים
במתן אשראי,
והשקעות, ראו
באתר הבנק

ההשפעות הסביבתיות של הפעילות העסקית המובילות חברות במשק הן חלק בלתי-נפרד ממערכת השיקולים העסקית-פיננסית של קבוצת לאומי בשווקים בהם היא פועלת.⁵⁸ הקבוצה מכירה באחריותה לניהול ההשפעה הישירה והעקיפה של פעילותה ולצמצום ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם היא פועלת. לשם כך, חותרת קבוצת לאומי, מעבר לעמידה בחובות הרגולטוריות, גם לאימוץ וולונטרי ולעמידה 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

כחלק ממחויבותו של הבנק לשמירה על הסביבה, ומניעת מקרים של זיהום סביבתי ובזבז משאבי טבע, מתבצעת מדי שנה בחינה של היבטים סביבתיים והשלכותיהם באמצעות חברה חיצונית. במאי 2019 בוצע מפיפי היבטים סביבתיים באמצעות חברת ייעוץ, ובמהלך 2020 בוצעו מבדקי סביבה במספר סניפים נבחרים.

נכון לשנת 2020, לא אירעו מקרים של אי-ציות לחוקים ורגולציה סביבתיים, והבנק לא קיבל דוחות או קנסות על עבירות בנושאי סביבה.

יוזמות ופעולות לשמירה על הסביבה

קידום נושא איכות הסביבה בבנק והעלאת מודעות

• **נאמני איכות הסביבה:** בסניפי לאומי ובמשרדי המטה מונו נאמני איכות סביבה האחראים לניהול הנושא הסביבתי ולניטור נתוני הצריכה של החשמל והמים ביחידות השונות.

• **הדרכות לעובדים:** נוסף על הפעילות של נאמני איכות הסביבה, נדרשים עובדי הקבוצה מעת לעת לעבור הדרכות והכשרות בתחום איכות הסביבה.

• **צמצום הדפסות:** במסגרת המעבר לדיגיטל, מבצעים לקוחות חתימה דיגיטלית, בסלולר או במסכי מגע בסניפים, על הוראות חלף חתימה על דף נייר.



להיקף
האשראי
הסביבתי
שהעניקה
לאומי במהלך
2020, ראו
עמ' 44

58. כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים של בנק לאומי בלבד, המעסיק כ-97% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-92% 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.

• **דואר ירוק:** קבוצת לאומי מקדמת את מעבר לקוחותיה לשימוש בדואר ירוק, המאפשר חיסכון בשימוש בנייר ולעבור לקבלת דיוור אונליין בצורה פשוטה ונוחה, במחשב או בטלפון הנייד. יותר מ-900 אלף לקוחות פרטיים ועסקיים של לאומי משתמשים בשירות זה.

• **היבטים סביבתיים בשרשרת האספקה -** בתהליכי רכש של בינוי, תחזוקה ומוצרי חשמל כגון תאורה ומקררים, נעשה שימוש בקריטריונים סביבתיים מומלצים, וזאת במטרה לצמצם השפעה סביבתית שלילית כתוצאה מפעילותו של הבנק. הרשימה כוללת התייחסות לחומרי ניקיון, לאריזות מוצרים, לקצב התכלות החומרים, לשימוש בחומרים ממוחזרים או ברי מחזור, למודולריות ונוחות של שימוש חוזר, לשימוש בחומרים מסוכנים, לחיסכון במשאבי אנרגיה ומים ועוד. כחלק מדרישות המפרט של הבנק בנושא רכש תחנות עבודה, הבנק מבקש גם את התייחסות היצרן לנושא צריכת החשמל של המוצר ונתון זה נלקח בחשבון כחלק מתהליך הערכת המוצר. כמו כן, בתהליכי רכש של רכבי הליסינג פועל הבנק להרחבת השימוש בכלי רכב היברידיים.

צמצום צריכת האנרגיה

• **צמצום הגעה לסניפים:** הבנק מציע פתרונות דיגיטליים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו לקבל שירות ללא צורך בהגעה לסניף (כדוגמת שירות "הזמן פגישה" המאפשר סיוע טלפוני ללקוחות). פתרונות אלו מסייעים בחיסכון בנסיעת לקוחות לסניפים, בצמצום זיהום אוויר ובשימוש בדלקים.

• **שירות "שאלים" לעובדים:** כדי לחסוך בדלק וללייעל את מעבר העובדים בין מרכזי ההנהלה והשירותים, הנמצאים בתל-אביב, בלוד ובבני ברק, מפעיל 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 ההנהלה ראשית של לאומי בתל-אביב ובקריית שירותי לאומי בלוד. כמו כן, הותקנו מקלחות המיועדות להקל על עובדים המעוניינים להגיע לעבודה באמצעות אופניים.

• **צריכת חשמל מספקים קטנים:** משנת 2014 צורך בנק לאומי את רוב החשמל מייצרן חשמל פרטי.

• **החלפה של גופי תאורה לתאורה חסכונית:** גם בשנת 2020 ננקטו מהלכים בתחום זה בסניפים ובמבני המטה. במקביל 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, מתקין לאומי מערכות לבקרת אנרגיה ומערכות בניין חכמות בסניפים ובמבני מטה, המאפשרות ניתוח של מאפייני צריכת האנרגיה.

• **בנייה ירוקה:** בתכנון הקמה של מבנה חדש ובשיפוץ מבנים קיימים, נלקחים בחשבון היבטים סביבתיים, כגון בידוד חלונות בחזיתות חמות, מערכות בקרה, זמנים קבועים / חיישנים לכיבוי אוטומטי של מזגנים ותאורה ועוד. במסגרת הקמת מבני המשרדים בקש"ב התקבל ב-2020 אישור התאמה של בנייה ירוקה לפי תקן 5281 עבור בניין M2. זהו גם היעד לגבי שלושת המבנים הנוספים במתחם (M3, M4, M5) הנמצאים בשלבי תכנון ובנייה שונים.

סך צריכת האנרגיה של קבוצת לאומי בשנת 2020 היה 295,556 ג'יגה ג'אול. 59 נתון זה מבטא ירידה של 8.8% בצריכת האנרגיה של הקבוצה לעומת 2019.

צריכת חשמל

בשל אופי הפעילות הבנקאית, 79% מצריכת האנרגיה של קבוצת לאומי נובעת מצריכת חשמל ומושקעים מאמצים בפרויקטים ובתהליכים המביאים לצמצום צריכה.⁶⁰ כ-92% מהחשמל שצורך לאומי נרכש מספק חשמל פרטי. בהשוואת לנתוני 2019 נרשמה ירידה של 5.9% בצריכת החשמל של קבוצת לאומי בשנת 2020.

בהמשך להחלטה לקדם פרוייקט של תחנת כח עצמאית על בסיס גז טבעי בחצרות הבנק, התקבל במהלך שנת 2020 אישור רשות החשמל להקמת תחנת כח מונעת גז בהספק של עד 5 מגה ובהמשך לכך החלה פעילות תכנונית להוצאת מכרז לכך.

סך צריכת החשמל אינו כולל כ-70,000 קוט"ש שיוצרו על ידי תאים פוטו-וולטאים (אנרגיה סולארית) ונמכרו לחברת חשמל⁶¹.

צריכת דלקים

צריכת הדלקים של קבוצת לאומי היא בעיקר עבור צי הרכב. בשנת 2020 נצרכו 1,775,399 ליטר בנזין ו-81,382 ליטר סולר⁶². נתון זה משקף ירידה של כ-18% ביחס לצריכת הדלקים בשנת 2019, ירידה שעיברה נובע מהשלכות מגפת הקורונה ומהגדלת שיעור הרכבים ההיברידיים. כמו כן, לאומי מנהל את מלאי הסולר באחזקתו המשמש לשימוש שוטף ולצורכי חירום בהתאם לחוק ולתקנות ובכללם בדיקת אטימות תקופתית של המכלים. בשנת 2020, בדומה לשנים קודמות, לא נתגלו דליפות.

עצימות אנרגטית

כיוון שקבוצת לאומי מספקת שירותי בנקאות ואינה חברה יצרנית, אין הקבוצה מחשבת עצימות אנרגטית ליחידת ייצור. קבוצת לאומי מודדת את העצימות האנרגטית שלה כדי לבחון את יעילות המהלכים שנקטים לצמצום צריכת החשמל. העצימות נמדדת על-פי צריכת חשמל ביחס לשטח בו נצרך (מ"ר).⁶³ בהמשך למהלכים שנקטו להתייעלות אנרגטית, קיימת ירידה עקבית בעצימות האנרגטית של קבוצת לאומי ביחס לשטח הנכסים לאורך השנים.

העצימות האנרגטית של קבוצת לאומי לשנת 2020 היא 1.2 טונה שווה ערך JG/מ"ר.

59. הנתונים כוללים גם נתוני צריכת בנזין של כלל כלי הרכב צמודי תפקיד ונתוני צריכת סולר לרכבי בנק לאומי.
60. משנת 2015 טויבה מדידת צריכת החשמל ולנתונים הנמדדים והמדווחים התווספה גם צריכת חשמל בסניפים ובנכסים בהם תשלום החשמל מועבר לחברת ניהול נכסים. הבנק נוקט במירב המאמצים לאסוף באופן שוטף את נתוני צריכת החשמל בכל הנכסים והסניפים בהם תשלום החשמל נעשה לחברת ניהול נכסים. סך הצריכה בנכסים אלה עשוי להשתנות מעת לעת בהתאם לקבלת המידע ואינו מעיד בהכרח על עליה/ירידה בצריכת החשמל של הבנק.

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

62. נתוני צריכת הסולר כוללים 67,382 ליטר עבור נסועה ו-14,000 ליטר עבור גנרטורים.

63. סך הכול 246,417 מ"ר בשנת 2020.



להרחבה
על אודות
הביצועים
הסביבתיים
של קבוצת
לאומי, ראו
עמ' 106-107

טביעת רגל פחמנית

במסגרת המדיניות הסביבתית, מעבר לניטור ולמידת צריכת המשאבים של הקבוצה, נעשה חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילות הקבוצה (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). קבוצת לאומי מדווחת מדי שנה על טביעת הרגל הפחמנית שלה באמצעות מיזם הדיווח הבינלאומי CDP (Carbon Disclosure Project) המערך הוולונטרי 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.^{64, 65}

- **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.

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

טביעת הרגל הפחמנית של בנק לאומי לשנת 2020 היא 36,320 טונות שווה ערך פד"ח.⁶⁶ בהשוואה לשנת 2019, חלה ירידה של 5.7% מסך טביעת הרגל הפחמנית של לאומי.

עצימות המדרך הפחמני של קבוצת לאומי לשנת 2020 היא 0.15 טונה שווה ערך פד"ח/מ"ר. ללא שינוי בהשוואה לשנת 2019.

64. ראו פרוטוקול GHG לכימות ולניהול פליטות.

65. פליטות גזי חממה כגון HFC-i Methane, N20 הנובעות מפעילותו של לאומי מגולמים בנתוני מכלול 1 במסגרת הדיווח על טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

66. נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית חושבו באמצעות מחשבון המשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) שמתפרסם מדי שנה.



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.⁶⁷

בשנת 2020 הועברו למחזור 736.3 טונות פסולת, להלן:

הגדרות לאומי	יחידות	לאומי 2020
איסוף סוללות מעובדים ולקוחות	טונות	0.19
מחזור קרטונים	טונות	38
מחזור נורות פלורסנט	טונות	0.14
מחזור נייר	טונות	588
מחזור פסולת אלקטרונית	טונות	110
סך הפסולת הנשלחת למחזור	טונות	736.3

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

צריכת הנייר של לאומי עמדה על 451 טונות, ירידה כוללת של כ-21% מנתוני צריכת הנייר בשנה קודמת. 100% מפסולת הנייר הנוצרת בלאומי נשלחת למחזור. בשנת 2020 היקף פסולת הנייר שנשלח למחזור עמדה על 588 טונות.⁶⁸

נכון לסוף שנת 2020, היקף הנייר הממוחזר שנצרך בלאומי עמד על 0.23 טונה. קבוצת לאומי ייצרה כ-137 טונות פסולת אלקטרונית; צמצום של כ-16% לעומת השנה שעברה; מתוכם, 110 טונות מהפסולת האלקטרונית נשלחו למחזור, והשאר נשלח לשימוש חוזר. מלבד הפסולת האלקטרונית, סך הפסולת המסוכנת שנאספה על-ידי לאומי במהלך 2020 עומד על כ-17 טונות. 100% מהפסולת המסוכנת הועברה למחזור.⁶⁹

צריכת מים

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, רוב צריכת המים מיועדת לצרכים משרדיים⁷⁰. 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, ובאמצעות בקרה נוספת על החיסכון במים, צריכת המים של הבנק נשארת ברמה דומה לאורך השנים. בשנת 2020 הותקנו 41 מערכות מים נוספות לאיתור והתראה על נזילות באתרי הבנק.

סך הצריכה לשנת 2020 עומד על כ-117,997 מ"ק. בנרמול ביחס למספר העובדים, צריכת המים לעובד בנק עומדת על כ-14.5 מ"ק. על פי נתוני חב' Wint, המנהלת את מערכות הברזים החכמים הפרוסים בנכסי לאומי בכל רחבי הארץ, במהלך שנת 2020 היו כ-4,300 התראות על נזילות מים סמויות ו/או חריגות, מה שמנע בזבז רב של מים (סדר גודל של כמה מאות מ"ק - עפ"י מודל שיערוך של חב' Wint).

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

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

70. המים אותם צורך הבנק הם מי רשת, המכילים גם מים מותפלים כתלות באזור ובעונה.

יעדים



ביצוע יעדי 2020

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

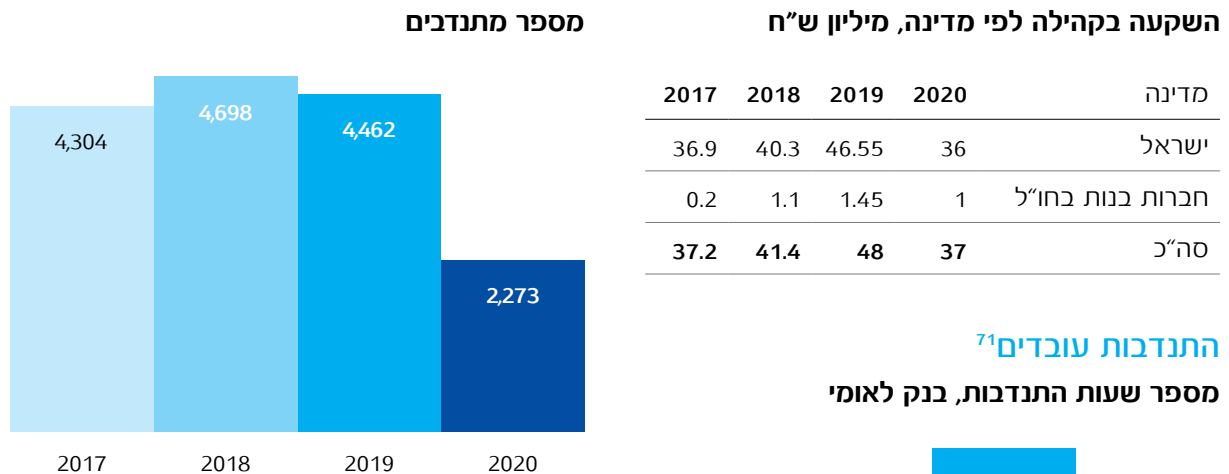
יעדים לשנת 2021

נושא	יעד לסוף שנת 2021	פירוט
איכות הסביבה	צמצום נסועה	שימור היקף נסועה הקיים ללא גידול בהשוואה לשנת 2020

נספח נתוני ESG

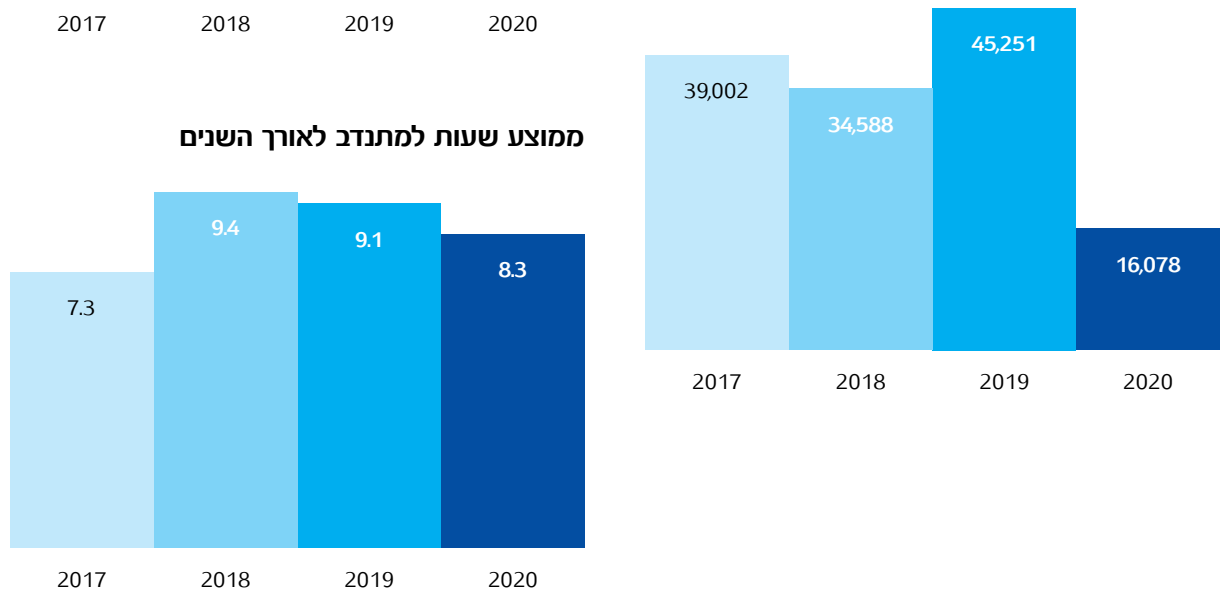
נוסף על המידע שהוצג לאורך הדוח, מודד לאומי היבטים נוספים של ביצועיו לאורך השנים בתחומים שונים תוך חתירה לשמירה על שקיפות ורציפות בדיווח. מתוך כך, מוצגים בפרק זה נתונים נוספים המשקפים את פעילותה וביצועיה של הקבוצה ב-2020 ולאורך השנים.

הצמחת הכלכלה והחברה בישראל השקעה בקהילה



התנדבות עובדים⁷¹

מספר שעות התנדבות, בנק לאומי



71. בשל מגפת הקורונה וההגבלות הקיימות, חלה ירידה משמעותית בהיקף ההתנדבות של עובדי הבנק

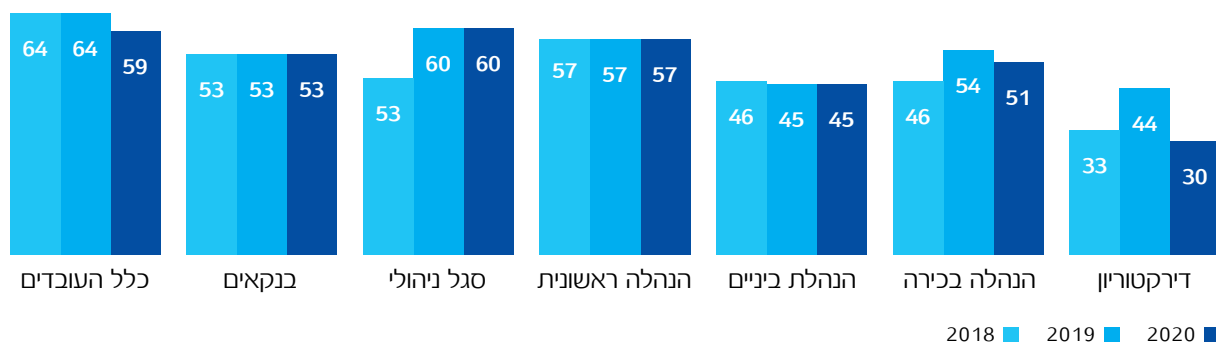
הון אנושי

שיויון מגדרי בלאומי

	2018	2018	2019	2020
לאומי	8,637	61.5%	61.1%	60.8%
פרטנר	275	40.9%	47.2%	44.4%
שלוחות חו"ל	8,912	40.8%	42.7%	40.6%
קבוצת לאומי	9,740	60%	60%	59.3%

שיעור הנשים בקבוצה לפי דרג⁷²

שיעור הנשים מתוך הסגל הניהולי (באחוזים)



שיעור עובדים לפי גיל, דרג ומגדר לשנת 2020 - קבוצת לאומי⁷³

דרג	גיל	נשים	גברים	אחוז נשים
מספר עובדים בהנהלה בכירה	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילי 31-50	38	24	61%
	בגילי 51+	31	43	42%
	סך הכול	69	67	51%
מספר עובדים בניהול מתקדם	עד גיל 30	3	3	50%
	בגילי 31-50	200	245	45%

72. הנתונים על אודות שיעור הנשים בדירקטוריון מתייחסים לבנק לאומי בלבד.

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

דרג	גיל	נשים	גברים	אחוז נשים
	בגילי 51+	189	236	44%
	סך הכול	392	484	45%
מספר עובדים בניהול תיכון	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילי 31-50	262	182	59%
	בגילי 51+	119	96	55%
	סך הכול	381	278	58%
מספר עובדים בהנהלה ראשונית	עד גיל 30	12	30	29%
	בגילי 31-50	688	465	60%
	בגילי 51+	132	140	49%
	סך הכול	832	635	57%
מספר עובדים שהינם מנהלים בחוזה מקצועי	עד גיל 30	2	1	67%
	בגילי 31-50	29	51	36%
	בגילי 51+	6	12	33%
	סך הכול	37	64	37%
מספר בנקאים	עד גיל 30	818	278	75%
	בגילי 31-50	1,810	1,296	58%
	בגילי 51+	873	459	66%
	סך הכול	3,501	2,033	63%
סה"כ בקבוצה	עד גיל 30	835	312	73%
	בגילי 31-50	3,027	2,263	57%
	בגילי 51+	1,350	986	58%
	סך הכול	5,212	3,561	59%

הגיל הממוצע של עובדי לאומי - 43.8

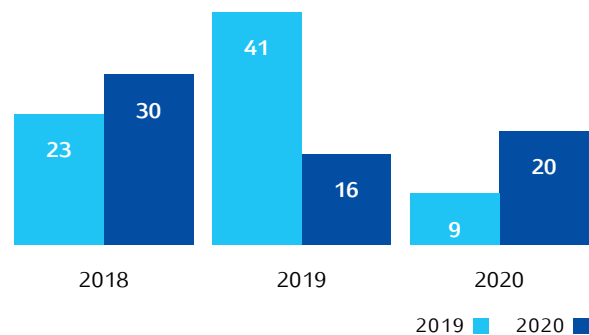
שיעור היעדרות בגין מחלת העובד ותאונות עבודה בלאומי⁷⁴

קטגוריה	2016	2017	2018	2019	2020
מחלת עובד - ללא תאונות עבודה	3%	3%	3%	3.5%	3.2%
תאונת עבודה (כולל דרכים)	0.05%	0.1%	0.05%	0.05%	0.06%

ימי היעדרות בלאומי בשנת 2020 לפי קטגוריות נוספות

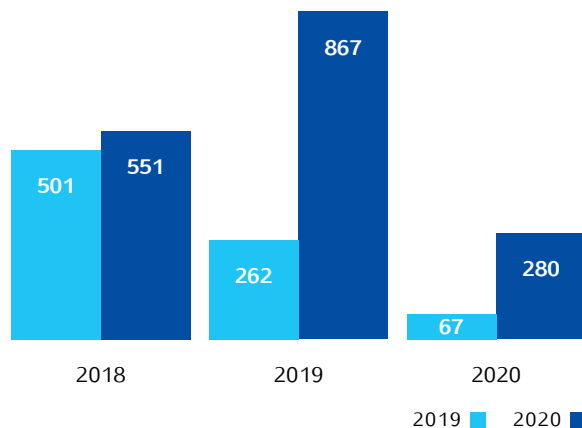
קטגוריה	מחלת בן משפחה	מילואים	חופשה	לימודים
נשים	12,479	79	104,953	371
גברים	4,661	1,782	70,838	419
סה"כ	17,140	1,861	175,791	790

הוחסרו כ-4.2 ימי עבודה לכל 100 עובדים בבנק בגין תאונות עבודה ודרכים
אירעו חמש תאונות של עובדים חיצוניים ב-2020.

מספר תאונות עבודה ודרכים, לאומי⁷⁵

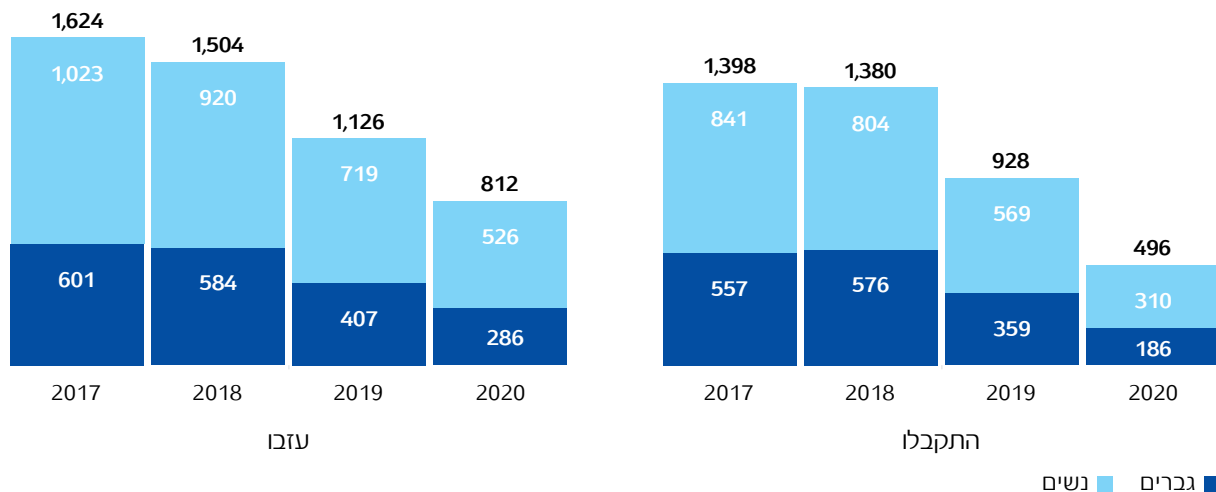
74. מספר ימי היעדרות בגין מחלה/תאונה מתוך סך ימי עבודה בשנה. הנתון כולל מידע על עובדים הקיימים במצבה נכון ל-31.12.2020.
75. לא התרחשו מקרי מוות כתוצאה מתאונות עבודה של עובדי לאומי, לרבות עובדים חיצוניים.

מספר ימי היעדרות בלאומי כתוצאה מתאונות עבודה ודרכים (באחוזים) ⁷⁶



תחלופת עובדים ⁷⁷

תחלופת עובדים בלאומי לפי מגדר ⁷⁸

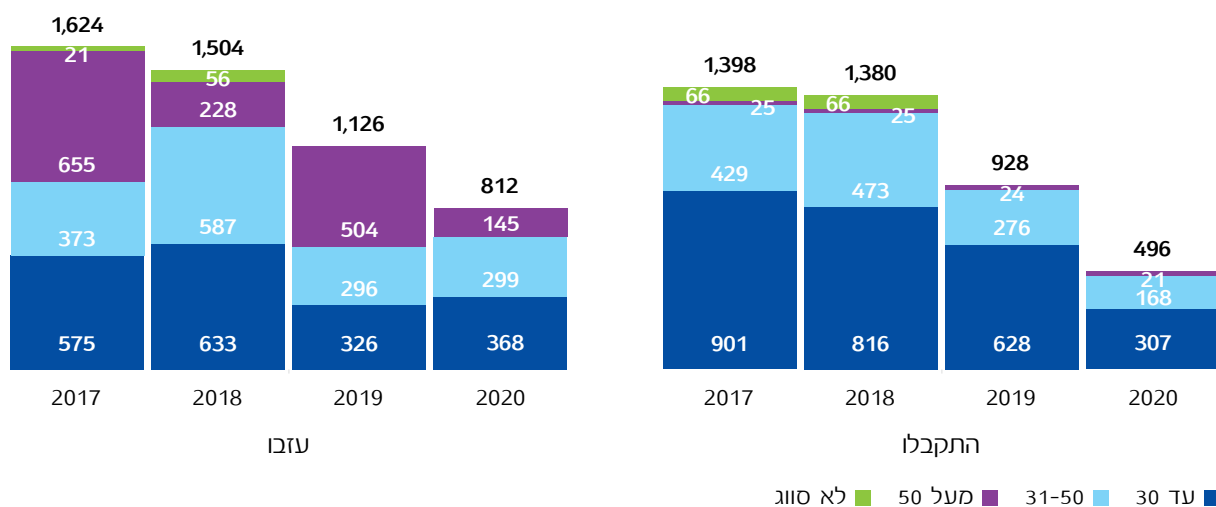


76. הנתונים אינם כוללים ימי היעדרות של עובדים שעזבו במהלך שנת העבודה.

77. נתוני תחלופת העובדים מתייחסים לבנק לאומי בלבד, המעסיק כ-92% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-92% מרווחיה. לצורך שמירה על שלמות הדיווח, הנתונים המוצגים בדוח לשנים קודמות כוללים את נתוני חברות הבנות.

78. נתוני הקליטה כוללים גם נתוני קליטת עובדי חברות חיצוניות כעובדי בנק לאומי.

תחלופת עובדים בלאומי, לפי גיל

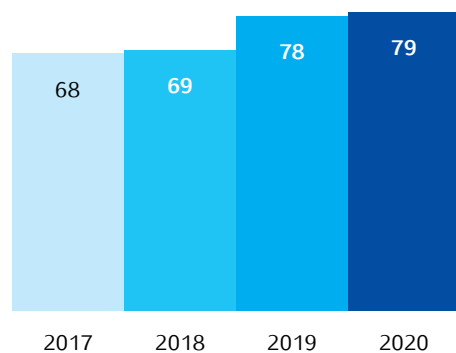


פילוח עובדים לפי סיבת עזיבה, לאומי, לשנת 2020

פרישה טבעית ומוקדמת	התפטרות	פיטורין	פטירה	
72	183	268	3	נשים
78	87	119	2	גברים
150	270	387	5	סה"כ

אקדמאיים בבנק לאומי

שיעור אקדמאיים בבנק לאומי לאורך זמן (באחוזים)



אקדמאיים בבנק לאומי לפי מגדר ודרג 2020

אחוז אקדמאים מכלל העובדים	אחוז מבנקאים	אחוז מסגל ניהולי	אחוז מסך נשים	אחוז מסך גברים
78.8%	69.2%	97.4%	77.1%	81.4%

פיתוח הון אנושי

היקף הכשרה והדרכה לעובדים

בשנת 2020 ובצל תקופת הקורונה, בוצעה הלמידה לעובדי הבנק, ברובה המוחלט, מרחוק ובאמצעים דיגיטליים. כמו כן, תכניות הכשרה שלא ניתן היה להמירן להכשרות דיגיטליות בוטלו או נדחו לנוכח אתגרי התקופה. לאור האמור, ובשל היות הלמידה הדיגיטלית קצרה וממוקדת יותר, פחת משמעותית היקף ימי ההדרכה של הבנק.

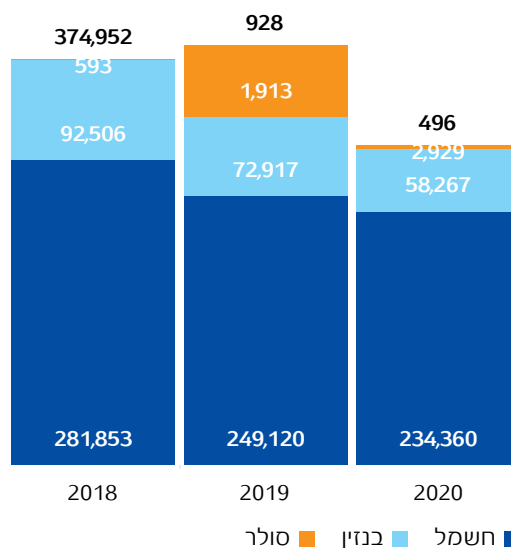
2020	2019	2018	2017	
17,737	33,362	30,983	69,150	סך ימי הדרכה ⁷⁹
15.5	32	24	29	ממוצע שעות לעובד

1.79 יום הדרכה = 8 שעות.

סביבתי

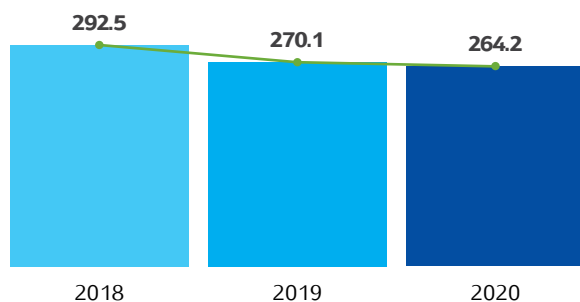
צריכת אנרגיה

פילוח צריכת האנרגיה (GJ) לפי מקור



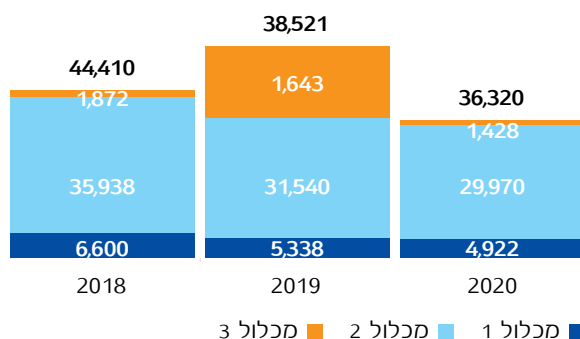
עצימות אנרגטית

עצימות אנרגטית (סך קוט"ש/מ"ר)

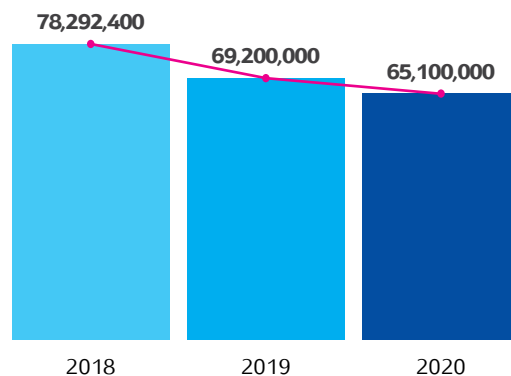


טביעת רגל פחמנית

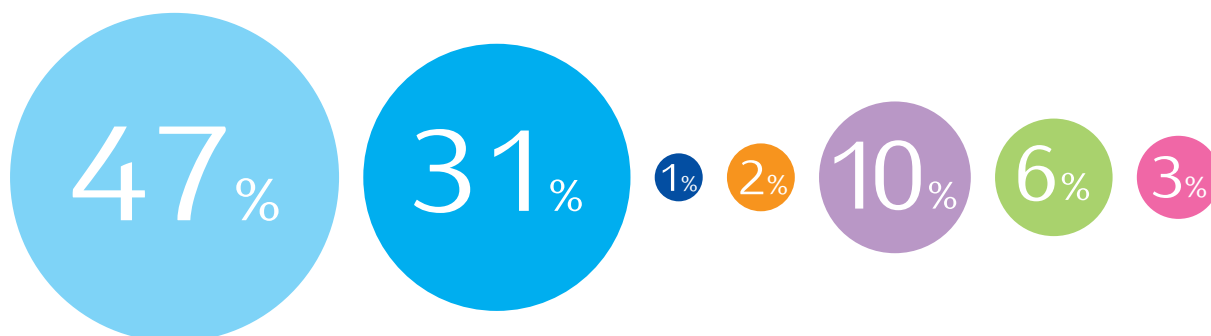
פילוח טביעת רגל פחמנית לפי מכלולים (טון שווה ערך פד"ח)



צריכת חשמל (קוט"ש) לפי שנים, בנק לאומי

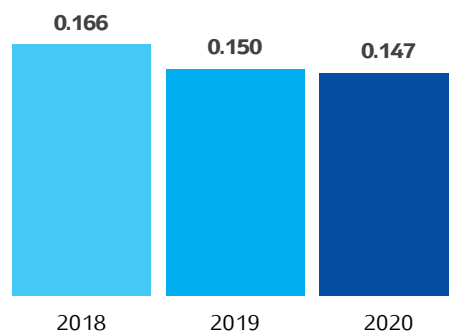


צמצום טביעת הרגל הפחמנית פילוח פליטות עקיפות - מכלול 3



● צריכת מים ● הזרמת מים לשפכים ● פסולת כללית ● צריכת נייר ממוחזר ● פסולת נייר למחזור ● צריכת נייר ● טיסות

עצימות טביעת רגל פחמנית (טון שווה ערך פד"ח/מ"ר), באחוזים



ממשל תאגידי

כארגון פיננסי מורכב, נדרשת קבוצת לאומי 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 לאומי באמצעות מערכת של חוקים, צווים ותקנות, בהם בין היתר, פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוק הבנקאות (רישוי) וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), וכמו כן בהוראות, בכללים, בהנחיות ובהבעות עמדה של המפקח על הבנקים.

תקנון ההתאגדות של בנק לאומי, אשר אושר על-ידי בעלי המניות של הבנק ולפיו פועל הבנק, מפורסם באתר מגנ"א של הרשות לניירות ערך (www.magna.isa.gov.il). תקנון הבנק, וכן החוקים והנהלים שהבנק כפוף אליהם מסדירים, בין היתר, את היבטי הממשל התאגידי בפעילות לאומי, לרבות התנהלות הדירקטוריון, ניהול סיכונים, ניהול הון ומתן אשראי, הוגנות בשירות ללקוח, גילוי מידע נאות, תגמול בכירים ועוד. נוהל עבודת הדירקטוריון, אשר מסדיר את התנהלות דירקטוריון הבנק, מבטא ומשקף הוראות אלה.

יובהר, כי ההתייחסות לדירקטוריון בפרק זה נוגעת רק לדירקטוריון בנק לאומי, ולא לדירקטוריונים של החברות הבנות ושל שלוחות חו"ל, אלא אם צוין אחרת.

דירקטוריון בנק לאומי

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 301 אשר עניינה דירקטוריון הבנק, הדירקטוריון מתווה את האסטרטגיה של לאומי, לרבות אסטרטגיית הסיכון ותיאבון הסיכון, ומאשר את המדיניות המנחה אותו בפעילותו השוטפת; הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומוודא את הלימתן למדיניות שקבע, זאת לצד קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים; הדירקטוריון מגדיר את התפקידים, הסמכויות והחובות של המנכ"ל הראשי ואת מערכת הדיווחים המועברת ממנו לדירקטוריון; המנכ"ל הראשי אחראי להנחות ולתאם את הפעילויות של חברי ההנהלה. כמו כן, מתווה הדירקטוריון תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, מאשר את הקוד האתי של הבנק ומוודא שלאומי יפעל מתוך ציות לחוק ולרגולציה.

חבר ההנהלה האחראי לנושא אחריות תאגידית הוא ראש חטיבת משאבי אנוש. הדירקטוריון וועדותיו מקבלים דיווחים מההנהלה מעת לעת בנושאים שונים ומגוונים ובכללם התייחסות ללקוחות הבנק (לרבות שירות וקונדקט) ועובדי, ודנים בנושאים אלה. בהתאם להוראות בנק ישראל, קיים בדצמבר 2019 הדירקטוריון דיון בעניין הקוד האתי של הבנק ואישר אותו.

הדירקטוריון אישר בשנת 2019 את מדיניות התרומות של הבנק לשנת 2020 הכוללת את תקציב ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי, אשר עודכן ב-2020. בפברואר 2021 אישר הדירקטוריון את תקציב ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי לשנת 2021.

מינוי הדירקטורים וכשירותם

הבנק מוגדר כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות המוגדר כבעל שליטה בבנק. תהליך בחירת דירקטורים בבנק נקבע בהתאם לחוקים ולהוראות הבאים: חוק 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 שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם לשתי תקופות נוספות של שלוש שנים כל אחת. הוועדה למינוי דירקטורים בבנקים ללא גרעין שליטה הינה עצמאית ובלתי תלויה והרכבה קבוע בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם לסעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי) הרכב הוועדה יכול 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 למספר הפגישות שהתקיימו במסגרת ועדת המינוי במהלך שנת הדיווח ושיעור ההשתתפות של החברים בוועדת המינוי.

נכון לחודש מאי 2021, מונה הדירקטוריון עשרה דירקטורים, וזאת בהתאם למספר המקסימלי של חברי הדירקטוריון בתאגידים הבנקאיים שנקבע בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 301.

למידע נוסף, ראה פרק חברי הדירקטוריון ופרק שינויים בדירקטוריון בדוח הכספי של הבנק לשנת 2020.

באסיפה הכללית השנתית של הבנק לשנת 2020 שהתקיימה ב-10 בספטמבר 2020, אושרו, בין היתר, ההחלטות הבאות: (1) למנות את מר אבי בזורה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר" (דירקטור שאינו דירקטור חיצוני כאמור בסעיף 111ד(א)(2) לפקודת הבנקאות 1941 (להלן: "דירקטור במעמד דירקטור אחר"), לתקופה של שלוש שנים, החל ובכפוף לקבלת הסכמת המפקח על הבנקים, או אי התנגדותו; (2) למנות את ד"ר סאמר חאג' יחיא כדירקטור במעמד "דירקטור אחר", לתקופה של שלוש שנים, החל ובכפוף לקבלת הסכמת המפקח על הבנקים, או אי התנגדותו, ולא לפני 30 באוקטובר 2020 (לאחר תום תקופת כהונתו השנייה); ו-(3) למנות את פרופ' ידידיה (צבי) שטרן כדירקטור חיצוני בהתאם לקבוע בהוראה 301 (להלן: "דירקטור חיצוני"), לתקופה של שלוש שנים, החל ובכפוף לקבלת הסכמת המפקח על הבנקים, או אי התנגדותו, אך לא לפני ה-22 בנובמבר 2020, לאחר תום תקופת כהונתו השלישית והאחרונה של הגב' ציפורה סמט.

לפירוט נוסף, ראה דיווח מיידי שפרסם הבנק אודות תוצאות האסיפה הכללית השנתית של הבנק מ-10 בספטמבר 2020 (מס' אסמכתא: 2020-01-090973).

בהתאם להחלטות האסיפה הכללית השנתית ולאחר קבלת אישור המפקח על הבנקים:

(1) ב-30 באוקטובר 2020 החל יו"ר דירקטוריון הבנק, ד"ר סאמר חאג' יחיא, את כהונתו השלישית והאחרונה כדירקטור במעמד "דירקטור אחר".



להרחבה
אודות שיעור
ההשתתפות
של חברי
הדירקטוריון
בישיבות
הדירקטוריון
במהלך השנה,
ראו בדוח
התקופתי של
לאומי לשנת
2020 את
שאלון הממשל
התאגידי
בעמודים
393-398.

(2) ב-9 בנובמבר 2020 החל מר אבי בזורה את כהונתו הראשונה כדירקטור במעמד דירקטור אחר בבנק. לפירוט נוסף, ראה דיווח מיידי מ-9 בנובמבר 2020 (אסמכתא: 2020-01-111469).

(3) ב-22 בנובמבר 2020, החלה כהונתו של פרופ' שטרן כדירקטור חיצוני בבנק. לפירוט נוסף, ראה דיווח מיידי מ-22 בנובמבר 2020 (אסמכתא: 2020-01-116770).

יצוין, כי ב-21 בנובמבר 2020, סיימה הגב' ציפי סמט את תקופת כהונתה השלישית והאחרונה כדירקטורית חיצונית אשר עומדת גם בתנאי כשירות של דירקטורית חיצונית בהתאם להוראות חוק החברות⁸⁰.

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

בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים חיצוניים. בהתאם לכך, נכון למאי 2021, מכהנים בדירקטוריון הבנק ששה דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים שלושה דח"צים בהתאם לחוק החברות.

כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, אישרה ועדת הביקורת של הדירקטוריון 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" שיכנהו 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, התחשב הדירקטוריון בגודל הבנק, במורכבות פעילותו ובמגוון הסיכונים הכרוכים בו, וכן במערכות 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 לחודש מאי 2021, וכפי שאישר הדירקטוריון בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, עומדים כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון בהגדרת 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.

80. הגב' צ. סמט, שכיהנה עד ל-17 באוגוסט 2017 כדח"צית בבנק, נבחרה מחדש על ידי האסיפה הכללית שהתכנסה ב-3 באוקטובר 2017, לכהן כדירקטורית חיצונית אשר עומדת גם בתנאי כשירות דח"צ, בהתאם להסדר פרטני (למידע נוסף ראה סעיף 1.4.2 בדוח זימון האסיפה הכללית אשר פורסם על ידי הבנק ב-28 בספטמבר 2017 (מספר אסמכתא: 2017-01-086014)) והחלה כהונתה השלישית בבנק ב-22 בנובמבר 2017.

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, לכשירותם (כולל דרישות מחמירות בעניין איסור זיקה, בין היתר לבנק, לתאגיד בשליטת הבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק ביותר מ-2.5% ממניות הבנק), לרוב הדרוש לבחירתם, לתוקף כהונתם ועוד.

מועמד לכהונה בדירקטוריון נדרש לעמוד בבדיקת נאותות (Fit & Proper) של בנק ישראל ומינויו כפוף לאישור או להיעדר התנגדות של הפיקוח על הבנקים.

בשנת 2020 התקיימה תכנית הכשרה והדרכה לדירקטורים, שכללה, בין היתר, את התחומים הבאים: אחריות תאגידית, ניהול סיכונים, חשבונאות, טכנולוגיה ומחשוב ועדכוני רגולציה.

בהתאם לנוסח המעודכן של הוראה 301 אשר פורסם ב-5 ביולי 2017, חלו שינויים בדרישות כשירות חברי הדירקטוריון אשר נכנסו לתוקף ב-1 ביולי 2020, כמפורט להלן: השיעור הנדרש של דירקטורים "בעלי ניסיון בנקאי" גדל מחמישית לשליש; לפחות מחצית מהדירקטורים נדרשים להיות בעלי "כשירות מקצועית" כמוגדר בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית פיננסית), תשס"ו-2005; לפחות דירקטור אחד נדרש להיות בעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע.

בהתאם לכך, נכון לחודש מאי 2021, מכהנים בדירקטוריון הבנקארבעה דירקטורים המוגדרים כבעלי "ניסיון בנקאי" וכל חברי הדירקטוריון מוגדרים בעלי "כשירות מקצועית". בנוסף מכהן בדירקטוריון הבנק דירקטור אחד שסוגג על-ידי דירקטוריון הבנק כבעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע.

לקראת הגשת הבקשה לוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים שמונתה לפי סעיף 36 לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ובהתאם לקבוע בסעיפים 11ד(א)(1) ו-2(2) לפקודת הבנקאות, 1941 ופרסום ההודעה המקדימה שפרסם הבנק ב-24 בפברואר 2021 על אודות הכוונה לזמן אסיפה כללית שנתית של בעלי מניות הבנק שעל סדר יומה יידונו מספר נושאים וביניהם מינוי דירקטורים, קיבל הדירקטוריון החלטה באשר לכשירות המועמדים.

הדירקטוריון החליט, כי לצד הצורך לעמוד בדרישות הדין וכן למצוא מועמד בעל ניסיון וכישורים מתאימים לכהונה כדירקטור בתאגיד פיננסי ציבורי גדול ובעל פעילות מורכבת כשל הבנק, הרי שבהתחשב באתגרים, בהזדמנויות ובסיכונים הסביבה העסקית בה הבנק פועל בכלל ובתחומי טכנולוגית הענן וסייבר בפרט, יש צורך במועמדים בעלי כשירות כדלקמן:

- שני מועמדים באותו סוג כשירות (דח"צ או דירקטור חיצוני) על מנת שלפחות אחד מהם ייבחר באסיפה הכללית לכהונה כדירקטור, ואשר יהיו בעלי ידע וניסיון מוכח בטכנולוגיית המידע, כהגדרת המונח בסעיף 25 להוראת נב"ת 301 ובהתאם להחלטת הדירקטוריון מ-20 בנובמבר 2018, תוך שימת דגש על ידע וניסיון מוכח ועדכוני בטכנולוגיית הענן והסייבר;

- ייתן משקל לניסיון הבנקאי של המועמדים, כהגדרת המונח בסעיף 25(א) להוראת נב"ת 301.

בנוסף, סבור דירקטוריון הבנק כי יש ליצור איזון בין ריענון לבין המשכיות ניהולית וניסיון מצטבר בדירקטוריון וכן לשמור על גיוון חברתי ומגדרי בדירקטוריון.

לפירוט ראה דיווח מיידי שפרסם הבנק ב-24 בפברואר 2021 (מס' אסמכתא: 022431-01-2021)

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

בהתאם לתקנון הבנק, בוחר הדירקטוריון 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 יימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ולא יהיה נוכח בדיונים של ההנהלה ושל ועדותיה, למעט בדיונים העוסקים באסטרטגיה הכוללת של הבנק.

בשנת 2020 התקיימו 58 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-92 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

ועדת הביקורת: המניין החוקי לדיון ולקבלת החלטות בוועדת הביקורת הינו רוב חברי הוועדה, ובלבד שרוב הנוכחים הם דירקטורים חיצוניים שהינם בלתי תלויים, ואחד מהם לפחות הינו דח"צ. נכון לחודש מאי 2021, מכהנים בוועדת הביקורת ששה דירקטורים אשר מסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים שלושה דח"צים, אשר אחד מהם הינו יו"ר הוועדה. עצמאות חברי הוועדה, מומחיותם ומשך כהונתם נקבעים על-פי הוראות חוק החברות, פקודת הבנקאות והוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ואינם בשליטת הבנק. הוראה 301, קובעת כי לפחות שניים מחברי ועדת הביקורת יהיו בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. דירקטוריון הבנק קבע כי בוועדת הביקורת של הדירקטוריון יכהנו בכל עת לפחות שלושה דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית. נכון למועד זה, כל הדירקטורים המכהנים בוועדת הביקורת הינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

במהלך שנת 2020, קיימה ועדת הביקורת 43 ישיבות⁸¹.

יצוין, כי ב-22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מוועדת ביקורת.

ועדת אסטרטגיה של הדירקטוריון: לפחות אחת לשלוש שנים דנה הוועדה וממליצה לדירקטוריון בנושא ניהול האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה ומידת התאמתה לאסטרטגיה הכוללת של הבנק. דירקטוריון הבנק דן בדוח האחריות התאגידית וביעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה לשנים הקרובות, וכן דן בדוח תכנון מול ביצוע של יעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה. בשנת 2020 הוצג דוח האחריות התאגידית ואושר בדירקטוריון הבנק.

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 הבנות פועלים, בין היתר, באמצעות ועדות קבועות וכן ועדות אד הוק, וזאת נוסף על הוועדות הנדרשות על-פי דין.⁸²

במהלך שנת 2020, קיימה ועדת האסטרטגיה בלאומי שש ישיבות⁸³.

81. להרחבה ופירוט על הרכב הוועדה ראו באתר ממשל תאגידי של הבנק, <https://www.leumi.co.il/Articles/10991>.

82. מידע על ועדות הדירקטוריון של לאומי, הרכבן ותפקידיהן מופיע באתר האינטרנט של לאומי: www.leumi.co.il.

83. להרחבה ופירוט על הרכב הוועדה ראו באתר ממשל תאגידי של הבנק, <https://www.leumi.co.il/Articles/10991>.

הרכב הדירקטוריון, בנק לאומי⁸⁴

מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים	דירקטורים עם מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גיל 31-50	גיל 51+	ועדות עיקריות
10	6	10	3	0	0	10	ביקורת, ניהול סיכונים, אשראי, ענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, אסטרטגיה, תגמול

*ב-22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מוועדת ביקורת.

פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי אפשר למצוא בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2020 באתר הרשות לניירות ערך ובאתר הבנק.⁸⁵

ממוצע הגילים בהרכב הדירקטוריון עומד על 64: הדירקטור הצעיר ביותר הוא בן 51, והמבוגר ביותר בן 73. לא קיים נוהל המגביל את גיל כהונת הדירקטור. כאמור לעיל, קיימת מגבלה לגבי משך כהונה מקסימלי של דירקטור – עד שלוש כהונות בנות שלוש שנים כל אחת.

פעילות הדירקטוריון

בשנת 2020 המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות בגיבוש אסטרטגיה, בפיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם מדיניות הדירקטוריון, בוידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווחיות ברורים בבנק, בהתוויית תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, בוידוא שהבנק פועל תוך ציות לחוק ולרגולציה, באישור דוחות כספיים ומדיניות בתחומים שונים, כולל ניהול סיכונים ועוד.

כמו כן, לפחות אחת לשנה, דן הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית ובדוח הביצוע מול יעדי תכנית העבודה השנתית בנושא האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה. בהתאם לכך, הוצג במליאת הדירקטוריון בחודש ספטמבר 2020 ואושר דוח האחריות התאגידית. יצוין, כי ראש חטיבת משאבי אנוש אחראית להצגת הדוח השנתי לאחריות תאגידית לדירקטוריון הבנק. הדוח סוקר את יישום התכנית לאחריות תאגידית, את ביצועי הארגון, את עמידת הארגון ביעדיו ואת היעדים לשנים הבאות.

84. הנתונים בטבלה מעודכנים לפברואר 2021.

85. מערכת מגנא: www.magna.isa.gov.il.

העלאת נושאים על סדר היום של הדירקטוריון ושל האסיפה הכללית

סדר היום לשיבות 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 בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין ו/או במידת הצורך. ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה נוהל המסדיר מנגנונים לדיווח של עובדים על פעילות חריגה, בין היתר ליו"ר ועדת הביקורת, וכן הוסדרו מנגנונים להגנה על זהותם של מדווחים אלו. בנוסף, מקבלת ועדת הביקורת דיווחים תקופתיים מקצין הציות בנוגע לנושאים שונים, בין היתר, בהתייחס להפרות משמעותיות בתחומי ציות והלכנת הון. בשנת 2020 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, מחויב הבנק 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. ב-24 בפברואר 2021 פרסם הבנק הודעה מקדימה על אודות הכוונה לזמן אסיפה כללית שנתית של בעלי מניות הבנק שעל סדר יומה יידונו מספר נושאים וביניהם, מינוי שני דירקטורים חיצוניים בהתאם לדרישות חוק החברות וכן מינוי שני דירקטורים חיצוניים בהתאם לקבוע בהוראה 301. לפירוט ראה דיווח מיידי שפרסם הבנק ב-24 בפברואר 2021 (מס' אסמכתא: 022431-01-2021).

הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים על-פי הוראות הדין. במסגרת דו"ח זימון האסיפה, מפרט הבנק 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 מפורסמים בדיווח מיידי במגנ"א. אופן הצבעת בעלי המניות המוסדיים, בעלי עניין ו/או נושאי משרה בכירה מפורסם 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 לדין ולהוראות הרגולטוריות בעניין ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות והוראות 301 ו-312 של המפקח על הבנקים. בהתאם להוראות חוק החברות, חב דירקטור בבנק 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. נוהלי הבנק קובעים מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים (גם כשאינם 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, העשויות 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.

בקרה על ביצועים וניהול סיכונים

הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומבצע ביקורת על פעולות אלה באמצעות מספר מנגנונים ובהם:

- אחת לשישה שבועות מקבל הדירקטוריון דוח בעניין המצב העסקי של הבנק, המוגש בכתב על ידי מנכ"ל לאומי, וכן מתקיים דיון בו.
- לאחר קבלת המלצתה של ועדת הביקורת, דן הדירקטוריון בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים של הבנק ומאשר אותם.
- לפחות אחת לשנה, ידון הדירקטוריון, 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. החלטות אלו נוגעות גם לכל התאגידים הנשלטים על ידי הבנק ושלוחותיו, וזאת לאחר המלצת הוועדה לניהול סיכונים, במסגרת ישיבה משותפת עם ועדת הדירקטוריון המקצועית הרלוונטית.
- אחת לרבעון דן הדירקטוריון במסמך סיכונים רבעוני המציג את פרופיל הסיכון של הבנק והקבוצה, וזאת לאחר דיון בוועדת ניהול סיכונים. כמו כן, יקבל הדירקטוריון דיווח בכתב, בדבר כל מוצר חדש מהותי של הבנק (כגון: מכשיר פיננסי נגזר חדש השונה משמעותית מהמכשירים הקיימים בבנק, יצירת חשיפה מסוג חדש, עשיית שוק וכו') לאחר קבלת אישור ועדת ניהול סיכונים.
- אחת לחצי שנה דן הדירקטוריון בדוח מעקב אחר ביצוע של החלטות מליאת הדירקטוריון ווועדותיו.
- לרשות הדירקטוריון עומדים כלים לפיקוח נאות הכוללים, בין היתר, תוצרים מפונקציות ביקורת ובקרה פנימיות (כגון ביקורת פנימית, מנהלת סיכונים, קצין ציות) וחיצוניות (בהם רואה החשבון

המבקר).

- הדירקטוריון הגדיר רשימה הכוללת אירועים חריגים, המתעדכנת מעת לעת, שבגינם הוא מבקש לקבל דיווח. בהתאם לתכנית העבודה שנקבעה באישור הדירקטוריון, עורכת חטיבת הביקורת הפנימית 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, מהמגבלות שנקבעו במסגרת מדיניות שאושרה על ידו מובאת לאישור הדירקטוריון.
- הדירקטוריון מקיים מנגנוני פיקוח ובקרה על תאגידים נשלטים בקבוצת לאומי.
- ועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים מקבלת דיווחים שוטפים ותקופתיים בנושאים רלוונטיים, בין היתר ממנהלת הסיכונים הראשית, ומביאה לפני מליאת הדירקטוריון את המלצותיה בנושאים אלה. כמו כן, מדווחת מנהלת הסיכונים הראשית מידית לוועדה - וככל הנדרש גם לדירקטוריון - בכל נושא, ממצא 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 ולבחינה מעמיקה יותר בוועדה לניהול סיכונים.
- פגישות חצי שנתיות של ועדת ביקורת עם הגורמים הבאים (ללא נוכחות חברי הנהלה): יו"ר הדירקטוריון, המנכ"ל, המבקר הפנימית הראשית, היועצת המשפטית הראשית, רואה החשבון החיצוני, קצינת הציות הראשית, מנהל הסיכונים הראשי, ראש החטיבה הפיננסית, החשבונאי הראשי, ראש חטיבת משאבי האנוש.



**הרחבה בנושא
תגמול נושאי
משרה, ראו
באתר "מאיה"
ובדוח התקופתי
לשנת 2020
מעמ' 364**

ב-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"). באסיפה הכללית הנ"ל, מתוך 1,100,527,536 מניות שהשתתפו בהצבעה - 876,615,075 מניות הצביעו בעד אישור מדיניות התגמול, 223,912,461 מניות הצביעו נגד. מדיניות התגמול חלה מתחילת שנת 2020 ועד לתום שנת 2022, והיא מושתתת 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"ז-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. בין רכיבים אלו: 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

הערכה של ביצועי הדירקטוריון

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

נוסף על כך, מעדכן הדירקטוריון אחת לתקופה את נוהל עבודת הדירקטוריון, המתבסס, בין היתר, על הוראות הדין והחלטות של הדירקטוריון. נוהל זה קובע, בין היתר, את תפקידי הדירקטוריון וועדותיו, את סמכויותיהם של הדירקטוריון וועדותיו 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, הדירקטוריון והאסיפה הכללית.

מדיניות התגמול של נושאי משרה בבנק כפופה לאישור של האסיפה הכללית של הבנק, ומובאת לאישור באסיפה הכללית לפחות אחת לשלוש שנים. ב-23 בדצמבר

אחריותו של נושא המשרה הרלוונטי, וכן ומענק מיוחד בגין אירועים מיוחדים. יצוין כי חברי הדירקטוריון, לרבות היו"ר, אינם זכאים למענק שנתי משתנה. גם מנכ"ל הבנק אינו זכאי למענק שנתי משתנה, אלא אם ייקבע אחרת על-ידי האורגנים המוסמכים של הבנק.

סך המענקים המשתנים לנושא משרה הוגבל בתקרה של שמונה 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, מוסמך דירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישור ועדת הביקורת, 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 ולדירקטוריון הבנק לאשר עדכונים במדיניות התגמול או ברכיבי התגמול בתנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה שמדיניות התגמול חלה עליהם במהלך תקופת מדיניות התגמול, וזאת מבלי להידרש לקבלת אישור מחודש של האסיפה הכללית של הבנק במועד העדכון כאמור. עדכונים אלו במדיניות ייעשו ככל שהנסיבות הקיימות במועד העדכון, יצדיקו, לדעת ועדת הביקורת ודירקטוריון הבנק, את ביצועם.

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, בהתאם להחלטת ועדת הביקורת והדירקטוריון, לעלות 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 ב-22 ביולי 2020, אישר דירקטוריון הבנק את הפרדת ועדת תגמול מוועדת ביקורת.

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

מידע נוסף על מדיניות התגמול מופיע בנספח א' לדיווח המידי של הבנק מ-10 בנובמבר 2019 בדבר זימון אסיפה מיוחדת שאישרה את מדיניות התגמול.^{86, 87}

רואי החשבון המבקרים של הבנק

באסיפה הכללית השנתית והמיוחדת של הבנק, שהתקיימה ב-18 ביולי 2019, הוחלט, בין היתר, למנות את משרד סומך חייקין (KPMG) ומשרד ברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרואי חשבון מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שממועד אישור הדוחות הכספיים השנתיים של הבנק לשנת 2019 ועד למועד האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק, וכן להסמיך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם.

86. אסמכתא: 2016-01-066408.

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

למידע נוסף בעניין האסיפה הכללית וההחלטות שאושרו במסגרתה, ראו דיווח מיידי של הבנק מ-5 ביוני 2019 על אודות כינוס אסיפה כללית שנתית ומיוחדת (אסמכתא: 2019-01-056155) ודיווח מיידי של הבנק מ-18 ביולי 2019 על אודות תוצאות האסיפה הכללית (אסמכתא: 2019-01-074368).

במסגרת האסיפה הכללית שכונסה ב-10 בספטמבר 2020 הוחלט למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) ומשרד ברייטמן אלמגור זר ושות' (Deloitte) כר"ח מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד האסיפה הכללית השנתית הנוכחית ועד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק, וכן להסמיך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם.

ביקורת פנימית

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית לביקורת 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, והיא משמשת כלי ניהולי לתמיכה בכל השדרה הניהולית בבנק תוך סיוע לדירקטוריון ולהנהלה לעמוד באחריותן.

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין 307, מבצעת חטיבת הביקורת 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 ונוהלי הבנק
- בדיקת הביצוע של ההחלטות וההנחיות של הדירקטוריון ושל ועדותיו
- בחינת מערכות הבקרה הפנימית של הבנק,

הערכתן ובדיקת האפקטיביות 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 יבוצעו על-ידי הדירקטוריון, על-פי הצעת ועדת הביקורת.⁸⁸ עם זאת, מבוצעת רוטציה פנימית וחיצונית של עובדי הביקורת הפנימית המאפשרת ריענון נקודות המבט וחדשנות בעבודת הביקורת, ותומכת בשימור וביישום של מסלולי קריירה.

הרוטציה תמומש 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.

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

שקיפות מס

בתחומי פעילותו מחויב הבנק לעמידה בכללי המס, בשקיפות מס ובהתנהלות מס אחראית.

הבנק מיישם הסדרי מס עם רשויות המס בישראל לגבי נושאים מסוימים.

בין היתר, מיישם הבנק רגולציות המפורטות להלן:

הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 308 - בתחום הצרכני, ביחסיו עם לקוחותיו, הבנק מחויב לקיים ומקיים את כל ההוראות הנוגעות לניכוי המס במקור מפעילות הלקוחות המתבצעת באמצעות הבנק, כנדרש עפ"י דיני המס בישראל.

⁸⁹FATCA - הבנק מחויב לבצע ומבצע בדיקות ללקוחותיו לצורך זיהוי לקוחות אמריקאים. בנוסף, מחויב הבנק להעביר מידע לגבי לקוחות אשר זהו כאמריקאים לרשות המסים בישראל, לצורך העברת המידע לרשות המסים בארה"ב.

⁹⁰CRS - הבנק מחויב לבצע ומבצע בדיקות ללקוחותיו לצורך זיהוי מדינת תושבותם. בנוסף, מחויב הבנק להעביר מידע לגבי לקוחות אשר זהו כתושבי מדינות בנות דיווח (מדינות שנחתם עמן הסכם לחילופי מידע) לרשות המסים בישראל, לצורך העברת המידע לרשות המסים במדינת התושבות של הלקוח.

QI - הבנק משמש כ-QI (Qualified Intermediary) - זרוע ביצועית לניכוי מס עבור רשות המסים האמריקאית. עפ"י הסכם ה-QI חלות על הבנק חובות לזיהוי הלקוחות ותיעודו וכן לניכוי המס במקור בתשלומים המתקבלים בניירות ערך אמריקאים.

ה-BEPS⁹¹ - הבנק מחויב להגיש ומגיש דוח שמיסד ארגון ה-OECD, אשר מטרתו קידום שקיפות לגבי חלוקת ההכנסות, הרווחים ונטל המס בין טריטוריות של חברות בינלאומיות.

⁸⁹. FATCA - Foreign Accounts Tax Compliance Act.

⁹⁰. CRS-Common Reporting Standard.

⁹¹. BEPS- Base Erosion and Profits Shifting.

הבטחת מהימנות חיצונית
אינדקס 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 2020 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-10 בגוף הדוח, בנוגע למידע הנכלל בדוח האחריות התאגידית לשנה שנתיימה ביום 31 בדצמבר 2020 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 124-134 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 והצגת 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 Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000) 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 באתרי הבנק בתל אביב 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 דוח האחריות התאגידית של בנק לאומי לישראל בע"מ לשנת 2020, אינו מוצג, 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 ביננו 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

19 אוגוסט, 2021

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 2020
כלכלי	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים חברתיים לשנת 2020
	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים סביבתיים לשנת 2020
	אחוז הרכש המוגדר "כחול לבן" מסך הרכש בלאומי בשנת 2020
	היקף הרכש המוגדר "רכש ירוק" בלאומי בשנת 2020
	היקף הרכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות בתת תעסוקה
	היקף ההשקעה ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ועסקים חברתיים
	דירוג לאומי בדירוג "100 החברות שטוב לעבוד בהן" של BDI ו-TheMarker לשנת 2020
חברתי	אחוז העובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה שנקלטו בקבוצת לאומי בשנת 2020
	אחוז הנשים מסך העובדים, ההנהלה הבכירה ומנהלי הסניפים בקבוצת לאומי בשנת 2020
	אחוז הנשים בעשירון העליון של מקבלי השכר בלאומי בשנת 2020 (במונחי עלות שכר)
	עלות השכר הממוצעת לפי מגדר בלאומי בשנת 2020
	סך השעות שהושקעו בלמידה ובהדרכת עובדים בקבוצת לאומי בשנת 2020
	אחוז העובדים בלאומי המאוגדים בהסכמים קיבוציים בשנת 2020
	אחוז העובדים בלאומי שהשתתפו בתהליכי משותף והערכה בשנת 2020
	היקף ההשקעה בקהילה בשנת 2020
	הנגשה פיזית של סניפי לאומי לאנשים עם מוגבלויות
	היקף הספקים הבינוניים שצורפו לדירוג "מעלה" משנת 2015 ע"י לאומי
	אחוז הורדת צריכת האנרגיה של לאומי בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019
	אחוז ירידת טביעת הרגל הפחמנית של לאומי בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019
	אחוז צריכת החשמל מיצרני חשמל פרטיים בשנת 2020
סביבתי	הצהרת ספקי הרכש בתחומי הבינוי והתחזוקה על עמידתם בקריטריונים סביבתיים בשנת 2020
	אחוז מחזור פסולת נייר ופסולת אלקטרונית בלאומי בשנת 2020
	אחוז הנשים בדירקטוריון לאומי בשנת 2020
ממשל תאגידי	ביצוע פעולות לניהול אחריות תאגידית בבנק בשנת 2020
	אחוז עובדי הבנק שהשתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות בשנת 2020

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

אינדקס GRI Content Index

דוח זה השלים בהצלחה את בקרת מדדי המהותיות של ארגון ה-GRI.⁹²



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.⁹³

GRI 101: Foundation 2016

GRI 102: General disclosure 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
				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
-		109, 11	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5
-		11	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים)	102-6
-		10, 4	גודל ומידע על החברה	102-7
	6	101-102, 76	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	102-8
-		61	תיאור הרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	102-9
-		ראו דוח כספי לשנת 2020, עמוד 14	שינויים מהותיים שחלו בארגון בתקופת הדיווח, לרבות במבנה, בגודל, בשרשרת האספקה ובאופי הבעלות	102-10
	7	92, 42	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

⁹². 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.

⁹³. להרחבה לגבי היוזמות ותמיכת לאומי בהן, ראו עמ' 6.

GRI 102: General disclosure 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	1-10	11	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
		55, 48, 42, 8	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים של הארגון	102-15
אתיקה ויושרה				
16	10	20	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16
16	10	24	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות בנושאים של התנהגות חוקית או אתית	102-17
ממשל תאגידי				
-		109	מבנה הממשל התאגידי של החברה	102-18
-		109	תיאור התהליך שבאמצעותו מבוצעת האצלת הסמכויות של הדירקטוריון בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים למנהלים ועובדים בארגון	102-19
-		113, 13	האם הארגון מינה מנהל בכיר לניהול התחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי והאם הוא מדווח ישירות לדירקטוריון	102-20
-		109	תיאור תהליכי ההתייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	102-21
16		114	הרכב הדירקטוריון	102-22
16		115	האם יו"ר הדירקטוריון משמש גם בתפקיד ניהולי בכיר אחר בארגון (מעבר לדירקטוריון)	102-23
16		110	תהליכים לקביעת ההרכב, הכישורים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים בוועדות הדירקטוריון	102-24
16		115	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	102-25
-		109	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, באישור ובדיווח של חזון, ערכים, אסטרטגיה, מדיניות ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית בארגון	102-26
4		112	אמצעים שהארגון נוקט לקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-27
-		117	תהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי האחריות התאגידית - כלכליים, סביבתיים וחברתיים	102-28
16		116	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים	102-29
-		116	כיצד הדירקטוריון בוחן את האפקטיביות של תהליך ניהול הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	102-30
-		13, 116	תדירות הביקורת של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים בנושאי אחריות תאגידית	102-31
-		113	המנהל הבכיר בארגון שמאשר את דוח הקיימות של הארגון	102-32
-		113	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	102-33
-		115	תיאור מספר הפניות ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים ותיאור המנגנון שבאמצעותו הפניות מטופלות	102-34

GRI 102: General disclosure 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
-		117	תיאור הקשר בין תגמול הדירקטורים והנהלה הבכירה לבין ביצועי החברה	102-35
-		117	תיאור התהליך של קביעת התגמול בארגון	102-36
16		117	כיצד מובאות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק	102-37
-		81	היחס שבין השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין השכר החציוני השנתי בארגון	102-38
-		81	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		77	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	102-41
-		17	פירוט תהליך ההגדרה והבחירה של מחזיקי העניין של הארגון	102-42
-		17	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ולתהליך הגדרת הנושאים לדיווח	102-43
-		15	רשימת נושאים מרכזיים שהועלו בדיאלוג ותגובת הארגון	102-44
תהליך הדיווח				
-		10, 11	פירוט הישגיות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון	102-45
-		17	תיאור תהליך ההגדרה של תוכני הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46
-		17	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
-		124	GRI-Standards Content Index	102-55
-		121	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת מהימנות חיצונית	102-56

Economic Performance

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	42	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	42	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	42	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 201: Economic Performance 2016				
9,8	7	42	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	201-1
		92,43	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים	201-2
	-	89	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	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	81	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	81	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	42	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 202: Market Presence 2016				
8	6	81	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	202-1
8,5	6	77	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות	202-2

Indirect Economic, Impacts

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	42	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	42	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	42	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016				
9,5	-	42	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוו (בשירותים)	203-1
10,8	-	42	ההשפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	203-2

Procurement Practices
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	61	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	61	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		61	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 204: Procurement Practices 2016				
8, 5	-	62	אחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי פעילות מרכזיים	204-1

Anti-corruption
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	23	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	23	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		23	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 205: Anti-corruption 2016				
16	10	23	אחוז ומספר היחידות שבהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	205-1
16	10	24	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	205-2
16	10	23, 24, 26	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת	205-3

Anti-Competitive Behavior
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	23	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	23	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		23	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 206: Anti-Competitive Behavior 2016				
16	-	26	הליכים משפטיים בשל התנהגות לא תחרותית, התנהלות מונופוליסטית והגבלים עסקיים	206-1

Energy
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	7,8,9	93 ,92	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	93 ,92	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		93 ,92	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 302: Energy 2016				
	7,8	94	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1
	8	לא נמדד	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
	8	107 ,94	עצמות צריכת האנרגיה בארגון	302-3
	8,9	93	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4
	8,9	42	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5

Emissions
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	9 ,8 ,7	95 ,92	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	95 ,92	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		95 ,92	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 305: Emissions 2016				
	8 ,7	107 ,95	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1 (דלקים)	305-1
	8 ,7	107 ,95	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2 (חשמל)	305-2
	8 ,7	107 ,95	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה - מכלול 3	305-3
	8	108 ,95	עצמות פליטת גזי החממה של הארגון	305-4
	9 ,8	107 ,95	צמצום פליטות גזי חממה	305-5
	8 ,7	זניח	פליטות של חומרים הפוגעים באוזון	305-6
	8 ,7	זניח	NOX ,SOX ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג	305-7

Supplier Environmental Assessment
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	8	61	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	61	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	61	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016				
	8	61	אחוז הספקים החדשים שסונו על פי קריטריונים סביבתיים	308-1
	8	61	טיפול בהשפעות סביבתיות שליליות משמעותיות בשרשרת האספקה	308-2

Employment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	76	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	76	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		76	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 401: Employment 2016				
8, 5, 4, 10	-	104, 89	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	401-1
8, 5	-	87	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2
8, 5		88	חופשת לידה	401-3

Labor – Management Relations

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	77	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	77	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		77	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 402: Labor – Management Relations 2016				
	-	77	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	402-1

Occupational Health and Safety

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	76	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	76	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		76	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016				
	-	79	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות וגהות משותפות להנהלה ולעובדים	403-1
	-	103	שיעור הפציעות, המחלות התעסוקתיות, ימי ההיעדרות ומקרי אסון לפי אזור ומגדר (כולל עובדי קבלן)	403-2
		77	סיכון למחלות תעסוקתיות	403-3
		79	נושאי בטיחות וגהות הנכללים בהסכמים קיבוציים רשמיים	403-4

Training and Education

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	6	83	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	83	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	6	83	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 404: Training and Education 2016				
5, 4	6	106	ממוצע שנתי של שעות הדרכה לעובד	404-1
8, 4	-	84	תכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2
10, 5	6	86	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3

Diversity and Equal Opportunity

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	6	80	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	80	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		80	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016				
5	6	114	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1
8, 5, 10	6	80	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	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	6	80	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	80	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		80	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 406: Non- discrimination 2016				
8, 5, 16	6	26	מספר מקרי האפליה והצעדים שנקטו	406-1

Human Rights Assessment
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	1,2	61	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	61	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		61	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 412: Human Rights Assessment 2016				
16	-	61	פעולות אשר נערכו לגביהן בחינה או הערכת השפעה בנושא זכויות אדם	412-1
16	2,1	21	שיעור וסך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים לפעילות הארגון	412-2
	2,1	61	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	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	1	64	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	64	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		64	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 413: Local Communities 2016				
4	1	61	אחוז הפעילויות המשפיעות על הקהילה המקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	413-1
	1	26	פעילויות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2
8		48	נקודות שירות בפריפריה ולאוכלוסייה מעוטת יכולות כלכליות על פי אזור וסוג	FS13
4		48	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולות ואנשים עם מוגבלויות	FS14

Supplier Social Assessment
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	61	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	61	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		61	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016				
8, 5	-	61	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים בנושאי סביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה	414-1
8, 5	-	61, 26	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	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	23	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	23	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		23	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 415: Public Policy 2016				
16	-	64	סך התרומות הפוליטיות	415-1

Marketing and Labeling
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	21	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	21	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		21	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 417: Marketing and Labeling 2016				
	-	21	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1
16	-	26	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2
		26	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	417-3

Customer Privacy
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	37	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
10	-	37	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		37	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 418: Customer Privacy 2016				
16	-	27	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	418-1

Socioeconomic Compliance
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	-	20	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	20	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		20	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016				
16	-	27	הערך הכספי של קנסות משמעותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות	419-1

Product Profile (Sector supplement)
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	8	42	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	42	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		42	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
Product Profile (Sector supplement) 2016				
10, 9	-	42	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	FS6
9	-	57, 44	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות חברתיות או שמשלבים שיקולים חברתיים	FS7
9	8	58, 44	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	FS8

(Sector supplement) Audit
GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמודים/תשובות	מדד	דיווח
	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				
	-	113	ביקורת ויישום תהליכי איכות הסביבה, מדניות חברתית והערכת סיכונים	G4-DMA

נושאים שנמצאו מהותיים לדיווח על פי תקן ה-GRI

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		
418: Customer Privacy	פרטיות לקוחות	פרטיות לקוחות ואבטחת מידע	2
406: Non-discrimination	אי אפליית לקוחות	הוגנות כלפי לקוחות	3
417: Marketing and Labeling	סימון מוצרים ושירותים		
401: Employment	סביבת עבודה ותנאי העסקה	שמירה על תנאי העסקה הוגנים לעובדים	4
402: Labor/Management Relations	יחסי הנהלה ועובדים		
407: Freedom of Association and Collective Bargaining	התאגדות עובדים		
FS13: Access points in low-populated or Economically Disadvantaged areas by type	הנגשה לאוכלוסיות מוחלשות - אספקט ענפי	הנגשה של שירותים לאוכלוסיות מוחלשות	5
FS14: Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people			
403: Occupational Health and Safety	בריאות ובטיחות תעסוקתית	בריאות עובדים, הכשרתם ורווחתם	6
404: Training and Education	הכשרה ופיתוח ארגוני		
408: Child Labor	העסקת ילדים	שמירה על זכויות אדם בפעילות הארגון	7
409: Forced or Compulsory Labor	עבודה כפויה		
410: Security Practices	נוהלי ביטחון (הכשרת מאבטחים)		
411: Rights of Indigenous People	זכויות ילידים		
406: Non-discrimination	אי אפליית עובדים	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות בהעסקה	8
405: Diversity and Equal Opportunity	גיוון ושוויון הזדמנויות		

נושאים מדווחים שאינם נמצאו מהותיים			
N/A	N/A	הנגשה של ידע פיננסי	9
413: Local Communities	קהילה מקומית	מעורבות בקהילה	10
301: Materials	צריכת חומרים (כולל דלק)	ניהול משאבי טבע	11
303: Water	צריכת מים		
306: Effluents and Waste	שפכים ופסולת		
204: Procurement Practices	פרקטיקות רכש מקומי	שילוב שיקולים חברתיים וסביבתיים ברכש	12
308: Supplier Environmental Assessment	הערכת השפעותיהם הסביבתיות של ספקים		
414: Supplier Social Assessment	הערכת השפעותיהם החברתיות של ספקים		
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	13
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		

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 שמטרתם קידום פיתוח בר-קיימא ברחבי העולם. התכנית, המכונה אג'נדה 2030, כוללת 17 יעדים ו-169 מטרות להם גובשו מדדי ביצוע ממשית. היעדים מקיפים תחומים רבים וכוללים, בין היתר, הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית, צמצום אי השוויון, שוויון מגדרי, חינוך איכותי, מאבק נגד שינוי האקלים ועוד.

כתאגיד פיננסי מוביל בישראל אשר פועל ברחבי העולם, קיימת לקבוצת לאומי השפעה מהותית על המרקם החברתי והכלכלי, באזורי פעילותה ובישראל בפרט. כאחד הבנקים המובילים בישראל, רואה קבוצת לאומי חשיבות גבוהה להירתמות למימוש יעדי הקיימות שהוצבו. בניתוח שנעשה בשנת 2016, זוהו יעדים מרכזיים אשר פעילות לאומי משפיעה עליהם בצורה מהותית ואשר אותם חותר לאומי לקדם כיעדיו המהותיים ביותר במסגרת פעילותו העסקית:



תמיכה בעקרונות ה-UN Global Compact

קבוצת לאומי תומכת בעקרונות ה-UN Global Compact זו השנה האחת-עשרה ופועלת לקדם עקרונות אלה במסגרת פעילותה.

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 שלא ליטול חלק בפגיעה בזכויות אדם	8. יש לנקוט ביוזמות המעודדות אחריות סביבתית גבוהה יותר
סטנדרטים של העסקה	9. יש לעודד את פיתוחן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה והטמעתן
3. על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למו"מ קולקטיבי	מאבק בשחיתות
4. חיסול העבודה בכפייה על כל צורתה	10. על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורתה, לרבות סחיטה ושחד
5. חיסול בפועל של עבודת ילדים	
6. חיסול האפליה בנוגע לתעסוקה ולעבודה	

