

לאומי. חברתי. סביבתי.

דוח אחריות תאגידית
קבוצת לאומי

2018



לאומי. חברתי. סביבתי.

דוח אחריות תאגידית | קבוצת לאומי 2018



ריכוז ביצועים למשקיעים^{LA}

לשנת 2018

• שותפות ביוזמות • ודירוגים בתחום	• דירוג מעלה: פלטינה פלוס • המשרד להגנת הסביבה - המערך הוולונטרי לרישום פליטות גזי חממה בישראל
• הקיימות והאחריות	• The UN Global Compact
• התאגידית	• CDP
• כלכלי	• UN Sustainable Development Goals
• העסקה	• Equileap
• העסקה	• (GRI) Global Reporting Initiative
• העסקה	• FTSE4GOOD
• העסקה	• MSCI
• העסקה	• Bloomberg
• העסקה	• Sustainalytics
• כלכלי	• כ-4.7 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי לקידום נושאים חברתיים
• כלכלי	• כ-0.6 מיליארד ₪ הועמדו כאשראי לקידום נושאים סביבתיים
• כלכלי	• 95% מהרכש בלאומי הינו רכש "כחול לבן"
• כלכלי	• כ-5.9 מיליון ₪ שווי היקף הרכש הירוק
• כלכלי	• כ-5.8 מיליון ₪ רכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות המוגדרות בתת
• כלכלי	תעסוקה
• כלכלי	• כ-1.1 מיליון ₪ הושקעו ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ועסקים חברתיים

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

חברתי

- לאומי נבחר למקום 7 בדירוג "100 החברות שטוב לעבוד בהן" של TheMarker ומקום ראשון מבין החברות במגזר הפיננסי
- 9% מסך העובדים שנקלטו בקבוצה הינם עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה
- שוויון מגדרי: נשים מהוות כ-60% מכלל העובדים, כ-46% מההנהלה הבכירה וכ-50% ממנהלי הסניפים
- 41% נשים בקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי
- 97% מעובדי לאומי מאוגדים בהסכמים קיבוציים
- 97% מעובדי הקבוצה השתתפו בתהליכי משוב והערכה
- הושקעו משאבים בשווי של כ-64.5 מ"ח בהדרכה והכשרת עובדים
- 41.4 מיליון ₪ הושקעו בקהילה
- סניפי לאומי מונגשים פיזית לאנשים עם מוגבלויות
- בשנים 2015-2018 צרפנו כ-20 ספקים בינוניים לדירוג מעלה ואף קבלנו אות הוקרה על כך מארגון מעלה

סביבתי

- צריכת האנרגיה ירדה ב-4.5% בזכות יוזמות ירוקות שאימצנו (לעומת 2017)
- טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה ירדה בכ-7% (לעומת 2017)
- 90% מהחשמל בלאומי נצרך מיצרני חשמל פרטיים שעושים שימוש בטכנולוגיות יעילות ובגז טבעי
- 100% מספקי הרכש בתחומי הבינוי והתחזוקה הצהירו על עמידתם בקריטריונים סביבתיים
- 100% מחזור של פסולת נייר ופסולת אלקטרונית

ממשל תאגידי

- 33% נשים בדירקטוריון לאומי בשנת 2018
- אחת לשנה דן הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית, ביעדי האחריות התאגידית של הבנק, ובדוח התכנון מול ביצוע של אותם יעדים
- כ-86% מעובדי לאומי השתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות

מעורבות ביוזמות ובדירוגים

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

 SUSTAINALYTICS	 FTSE4Good	
 MSCI		
		Bloomberg
 EQUILEAP MAKE A DIFFERENCE AND A RETURN	 שקיפות בינלאומית ישראל - שבייל (ניר) Transparency International Israel - Shvil	

תוכן עניינים

הון אנושי.....69

מניעת אפליה וקידום שוויון מגדרי.....74

פיתוח הון אנושי.....78

איזון בין העבודה לבית.....82

ביצועים סביבתיים, חברתיים

וממשל תאגידי.....87

סביבתי.....88

חברתי.....98

ממשל תאגידי.....104

הבטחת מהימנות חיצונית ואינדקס

115.....GRI | SDG | UNGC

אינדקס GRI.....119

התאמה לתקן הדיווח של GRI.....128

לאומי ויוזמות האו"ם.....131

דבר היו"ר והמנכ"ל.....8

פרופיל ארגוני.....10

אסטרטגיית אחריות תאגידית.....16

התנהלות עסקית הוגנת.....23

מניעת שוחד ושחיתות.....26

אתיקה.....27

טיפול בפניות הציבור והעובדים.....28

חדשנות ודיגיטל.....31

יצירת ערך ללקוחות באמצעות כלים דיגיטליים.....33

חיזוק ההיי-טק הישראלי.....35

שמירה על פרטיות ואבטחת מידע של לקוחות.....36

קידום אוריינות דיגיטלית.....36

הצמחת הכלכלה והחברה בישראל.....39

יצירת ערך סביבתי וחברתי.....40

הצמחת הלקוחות הפרטיים והציבור הרחב.....42

הצמחת המגזר העסקי.....47

בתי הספר של לאומי.....51

שיתוף ושיח עם הלקוחות.....52

רכש אחראי.....53

השקעה בקהילה.....58

דבר היו"ר והמנכ"ל

אסטרטגיית האחריות התאגידית של קבוצת לאומי גובשה בהתאם לליבה העסקית של הקבוצה וכתוצאה מדיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלה, שנועד לזהות את הנושאים הכלכליים, הסביבתיים והחברתיים המהותיים לפעילותה, להיטיב את השפעתה ולשפר את ביצועיה בתחומים אלו. אסטרטגיה זו קבעה שלוש אבני יסוד מרכזיות - **הצמחת הכלכלה והחברה בישראל, חדשנות ודיגיטל, ופיתוח ההון האנושי**.

לצד העשייה העסקית, לאומי יוזם ומקיים פעילות חברתית וחינוכית ענפה במטרה לקדם **צמיחה מכלילה** של החברה בישראל, על כל גווניה. לאומי ממשיך להרחיב באופן משמעותי את פעילותו בתחום ההעצמה הכלכלית של אוכלוסיות שונות בקהילה באמצעות העמקת פעילות 'בתי הספר של לאומי', שנועדו להקנות לאוכלוסייה מגוון כלים להתנהלות פיננסית נבונה; הגדלת האשראי לעסקים קטנים, מתוך הבנה עמוקה של חשיבות ההשקעה בעסקים הקטנים למשק הישראלי; והגדלת האשראי החברתי, המשמש לקידום נושאים חברתיים ותמיכה בדיוור בר השגה בישראל.

גם השנה המשכנו ביישום פרויקט הדגל שלנו, **'ישראל IL'**, במסגרתו אנו מנגישים לציבור הרחב את הבנקאות הדיגיטלית - בדגש על אוכלוסיות עבורן השימוש בסמארטפונים ומחשבים אינו אינטואיטיבי. בתוך כך, במהלך 2018 התקיימו כ-215,000 הדרכות אישיות ללקוחות לאומי ברחבי הארץ, במטרה לאפשר להם להתנסות בביצוע פעולות בנקאיות בערוצים הדיגיטליים. ראינו כי לאחר ההדרכות, 26% מהלקוחות שהודרכו ביצעו פעולה חדשה בדיגיטל ונתח השימוש בערוצים הדיגיטליים שלנו עלה בכ- 8%. בנוסף, בשנת 2018 רכב **ישראל IL**, שמטרתו הנגשת מגוון השירותים לגיל השלישי ישירות לבתי דיוור מוגן ברחבי הארץ, ביקר בכ-40 בתי דיוור מוגן ואפשר ללקוחות נגישות למגוון פעולות ומידע בליווי בנקאי.

כל זאת מתקיים לצד מחויבותנו **להשקעה בקהילה**. בשנת 2018 לאומי השקיע בשותפות האסטרטגית וארוכת השנים עם עמותת "אחריו!", הפועלת לפיתוח מנהיגות צעירה בפריפריה ולקידום שוויון הזדמנויות בקרב נוער בסיכון. במהלך השנה קיימנו פעילות חברתית ענפה בהן התנדבו כ-4,700 עובדי קבוצת לאומי, במגוון רחב של מסגרות שהסתכמו לכדי 34,600 שעות פעילות. סך ההשקעה בקהילה עמד על יותר מ-41 מיליון ₪, שהושקעו בקידום חינוך ילדים ובני נוער, ובתמיכה בנושאי קהילה, חברה, בריאות ותרבות.

חדשנות ודיגיטל: לאומי ממשיך להוביל את תחום הבנקאות הדיגיטלית בישראל ולהוביל אסטרטגיית חדשנות בכל קווי העסקים של הקבוצה. השנה השקנו מגוון רחב של שירותים ומוצרים פורצי דרך, שנועדו לאפשר ללקוחותינו בנקאות יותר נגישה, יעילה וזולה, דוגמת: 'משכנתא דיגיטלית' - מוצר מהפכני שמאפשר ללקוחות לבצע את החלק הארי של הליך לקיחת המשכנתא בערוצים דיגיטליים בלבד; ואפליקציית 'לאומי me', המאפשרת לצעירים ובני נוער לנהל את דמי הכיס שהם מקבלים מההורים באמצעות כרטיס נטען, ובכך תורמת להתנהלות פיננסית נכונה של כל בני המשפחה. בנוסף, שדרגנו באופן משמעותי הן את השירות והן את הצעות הערך שלנו בכל הערוצים הדיגיטליים של הבנק, קרי אתר האינטרנט, האפליקציה, מרכז הבנקאות הטלפוני ועמדות הדיגיטל המוצבות בכל הסניפים.

בתוך כך, בשנת 2018 השקנו את **VIDEA**, חברת ניהול תיקים חדשה המאפשרת ללקוחות כלל הבנקים לנהל תיק השקעות מקוון באופן חכם ופשוט באמצעות פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת - ובדמי ניהול מהנמוכים בשוק.

PEPPER - הבנק הדיגיטלי מבית לאומי שכולו במובייל, המשיך השנה להרחיב את פעילותו בישראל ואף בוחן אפשרויות לשיתופי פעולה בחו"ל.

ההון האנושי בלאומי לא יסולא בפז. לאומי רואה בעובדיו שותפים מלאים לעשייה וגורם מרכזי בהצלחתו, ומייחס חשיבות רבה לרווחתם, שביעות רצונם והתפתחותם המקצועית והאישית. מערכת היחסים בין הנהלת הבנק לנציגות העובדים מתאפיינת בשקיפות, הוגנות ודיאלוג. תנאי העבודה, השכר וההטבות - עבור העובדים ובני משפחותיהם - מוסדרים במסגרת ההסכמים הקיבוציים בארגון. אנו מאמינים בשוויון הזדמנויות ומקפידים על העסקת עובדים ללא אבחנה או אפליה ופועלים על מנת לאפשר הזדמנויות תעסוקה גם עבור עובדים שמוצאם או דתם שונים, עובדים עם מוגבלויות וכן עובדים הנמצאים בתת-תעסוקה, וזאת מתוך תפיסה כי מתן ביטוי לגיוון זה תורם הן לארגון והן לקידום שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית.

לאומי מטפח באופן מתמיד את תרבות הלמידה בקרב העובדים. לאורך כל מסלול הקריירה שלהם בארגון, משקיע משאבים רבים בהכשרות מקצועיות ובהעשרה אישית, ומעניק לעובדיו כלים להתפתחות ולהתמקצעות. הקבוצה מוקירה עובדים מצטיינים ומטפחת את ערך המצוינות כחלק מהתרבות הארגונית. כמו כן, אנו משקיעים משאבים רבים ברווחת הפרט על היבטיה השונים, תוך מתן מענה למגוון צרכים: סיוע לעובדים ולבני משפחתם במצבי משבר ומצוקה מחד והצעת תכנים מעשירים בנושאים הקשורים בתחומי בריאות ואיכות החיים מאידך.

בראית הקיימות, לאומי מקדם הלוואות סולאריות לעסקים וללקוחות פרטיים, במטרה להרחיב את השימוש באנרגיה ירוקה. כמו כן, הבנק שם לעצמו למטרה לרכוש ציוד ומתנות מספקים מקומיים, בעלי אוריינטציה חברתית-סביבתית כגון ספקים "ירוקים", כאלה המשלבים בעלי צרכים מיוחדים או כאלה הממוקמים בפריפריה ובעוטף עזה.

גם השנה המשיך לאומי לתמוך ביוזמות לקידום קיימות, איכות הסביבה, שמירה על זכויות אדם ומאבק בשחיתות, דוגמת ה-UN Global Compact וה-UN Sustainable Development Goals. לאומי מחויב לעמוד בתקני הדיווח המחמירים והמתקדמים ביותר בעולם בתחומים אלו.

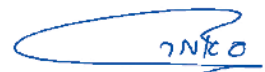
בשנת 2019 הורחבה האג'נדה החברתית של הקבוצה גם לטובת אוכלוסיית הקשישים, נוסף על דור המחר, ותקציב ההשקעה בקהילה יגדל מ-41.4 מיליון ש"ח ל-48 מיליון ש"ח.

אנו גאים להציג לכם תוצאות דוח זה, אשר צומצם לצורך מיקוד והקלת הקריאה והאוריינטציה בכדי להגיע לקהל רחב ככל הניתן ולכלל קבוצות מחזיקי העניין של הבנק. אנו מתחייבים להמשיך ולפעול ברוח הדוח, לטובת כלל מחזיקי העניין של קבוצת לאומי, הקהילה והסביבה.

שלכם,



רקפת רוסק עמינח
מנכ"ל ראשי



ד"ר סאמר חאג' יחיא
יו"ר הדירקטוריון

פרופיל ארגוני

תיאור עסקי קבוצת לאומי¹

בנק לאומי וחברות הבנות שלו מהווים את אחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, ומנהלים פעילות שהחלה לפני 117 שנים. קודמתו של הבנק, חברת אנגליא פלשתינה, הוקמה בלונדון בשנת 1902 על ידי אוצר ההתיישבות היהודים, ג'ואיש קולוניאל, טרסט לימיטד, קודמתה של אוצר התיישבות היהודים בע"מ.²

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

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

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

1. הבנקאות הקמעונאית	2. הבנקאות העסקית מתמקדת	3. בנקאות שוקי הון וניהול פיננסי
מתמקדת במתן שירותים בנקאיים בעיקר למשקי בית (כולל משכנתאות), ללקוחות עתידי נכסים (Private Banking) ולעסקים קטנים. הבנקאות הקמעונאית בנויה באופן שמאפשרת התאמה אישית לצרכי הלקוחות, על ידי מתן חוויית לקוח רב ערוצית אינטגרטיבית, בערוץ הסניפי ובערוצים הישירים (סלולר, אינטרנט, לאומי CALL, מסופים, עמדות מידע וכספומטים).	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 מעורבות של היחידות השונות בקבוצת לאומי בארץ ובחו"ל, כאמצעי להגדלת מגוון המוצרים והשירותים המוצעים ללקוחות.	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.

לביצועים הכלכליים של קבוצת לאומי במהלך 2018, ראו החל מעמ' 7 בדוח הכספי לשנת 2018

1. GRI 102-45.

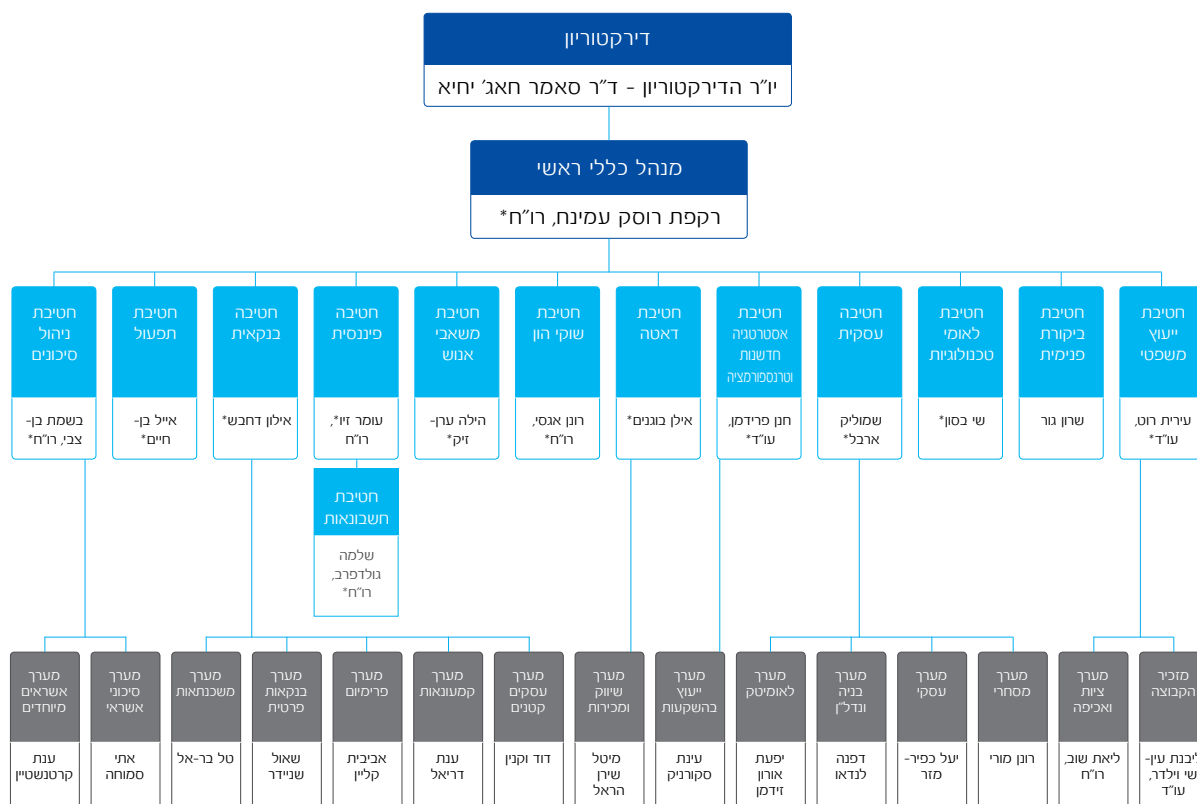
2. אוצר התיישבות היהודים בע"מ הייתה בעלת השליטה בבנק לפני השוואת זכויות ההצבעה בבנק בשנת 1991. בשנת 1993, רוב המניות בבנק הועברו לבעלות המדינה בהתאם לחוק המניות הבנקאיות שבהסדר (הוראת שעה), התשנ"ד-1993. ביום 3 בספטמבר 2007, חדלה החברה מלהיות בעלת עניין בבנק.

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

פעילות חברות הבנות בארץ - כללה בשנת 2018 בעיקר את פעילות כרטיסי האשראי שבוצעה על ידי לאומי קארד, וכן פעילות השקעות ריאליות, חיתום ובנקאות השקעות המבוצעת באמצעות לאומי פרטנרס. בהתאם לחוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל, מכר לאומי את החזקותיו בלאומי קארד³

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

קבוצת לאומי מתמודדת בשוק תחרותי בכל מגזרי הפעילות. המתחרים העיקריים הנם בנקים ישראליים אחרים, אולם במגזרי פעילות מסוימים קיימים ומתווספים כל העת מתחרים נוספים, כגון: בנקים זרים, מתחרים חוץ בנקאיים, גופים מוסדיים אחרים ופתרונות מבוססי טכנולוגיה (Fintech). בנק לאומי אינו מוכר מוצרים מוחרמים או אסורים. במהלך 2018, לא קיבלה הקבוצה תמיכה ממשלתית למעט זיכוי במס בגין תרומות לקהילה.⁴



* חבר/ת הנהלה

3. למידע נוסף בנוגע להסכם המכירה של לאומי קארד, ראו עמ' 45 בדוח הכספי לשנת 2018.

.GRI 102-45 .4



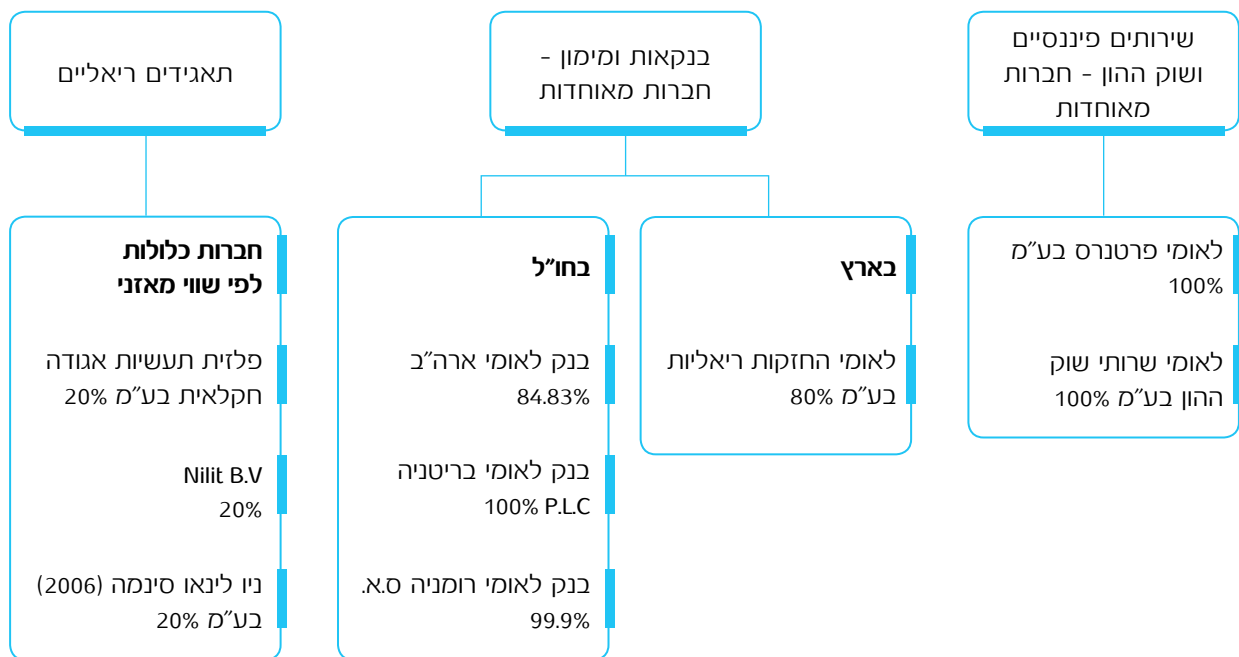
חברות בנות ופריסת הפעילות⁵

קבוצת לאומי מעניקה שירותים פיננסיים בישראל ובחו"ל ללקוחות עסקיים ישראלים ולגורמים בינלאומיים הפעילים בישראל. קהל היעד העיקרי של הקבוצה בחו"ל הוא חברות עסקיות.

92.4% מהפעילות של קבוצת לאומי מרוכזים בישראל ו-7.6% מפעילותה מתנהלים מחוצה לה.⁶ המשרדים הראשיים של הקבוצה ממוקמים בישראל.

להלן פירוט על החברות:

הבנק



5. GRI 102-40.

6. נתוני סך מאזן - מידע לפי אזורים גיאוגרפיים, דו"ח הדירקטוריון 31/12/18.

לאומי פרטנרס בע"מ

זרוע הבנקאות להשקעות של קבוצת לאומי מספקת פתרונות צמיחה חוץ-בנקאיים כגון השקעות של קבוצת לאומי בחברות, חיתום, מחקר, מיזוגים ורכישות וגיוס הון או חוב מכל סוג. לאומי פרטנרס משלבת את יכולותיה באמצעות פלטפורמת Merchant Banking ייחודית.

וידאה ניהול השקעות מקבוצת לאומי בע"מ

ביום 17 ביוני 2018 קיבלה וידאה ניהול השקעות מקבוצת לאומי בע"מ, חברה בת בבעלות מלאה של הבנק, רישיון מאת רשות ניירות ערך לעסוק בניהול תיקי השקעות. ביום 8 באוקטובר 2018 החלה החברה בפעילותה. החברה פועלת כחברת ניהול תיקי השקעות דיגיטלית ומציעה את שירותיה ללקוחות כל הבנקים.

לאומי שירותי שוק הון בע"מ

החברה מספקת שירותי תפעול מקיפים לגופים פיננסיים כגון קופות גמל, קרנות השתלמות, קופות מפעליות, קופות פיצויים, קופות מרכזיות לפנסיה תקציבית, קרנות נאמנות, קרנות השקעה פרטיות ותפעול הפצה.

למידע נוסף על הפעילות של
החברות הבנות בשנת 2018
ועל חברות מוחזקות, סניפים,
סוכנויות ונציגויות של קבוצת
לאומי ברחבי העולם ראו בדוח
הכספי לשנת 2018

שלוחות חו"ל

בנק לאומי ארה"ב (BLUSA)

בנק לאומי ארה"ב התאגד בשנת 1968 והוא בעל רישיון לבנק מסחרי ממדינת ניו יורק וחבר ב-FDIC (החברה לביטוח פיקדונות). BLUSA מחזיקה שליטה מלאה ב-USI, הפועלת בעיקר בתחום מסחר בניירות ערך עבור לקוחות BLUSA.

BLUSA עוסק בבנקאות מסחרית, בעיקר מימון חברות מקומיות בסדר גודל בינוני (Middle Market) ומול חברות ישראליות, וכן בבנקאות פרטית לתושבי ארה"ב ולתושבי חוץ. עיקר הפעילות המסחרית הינה בתחומי נדל"ן, הייטק, בתי אבות ומוסדות סיעודיים ואשראי מסחרי. BLUSA פועלת באמצעות חמישה סניפים בניו יורק, קליפורניה, פלורידה ואילינוי.

בנק לאומי בריטניה (BLUK)

בנק לאומי בריטניה פ.א.ל.סי. (בנק לאומי בריטניה) נוסד בשנת 1959 וממשיך בפעילות הקבוצה באנגליה, שהחלה בשנת 1902. לאומי בריטניה מחזיקה שליטה מלאה ב-Leumi ABL Limited, הפועלת בעיקר בתחום של מימון חייבים.

בנק לאומי בריטניה עוסק בבנקאות מסחרית. פעילות זו כוללת מימון נדל"ן, סחר בינלאומי, סחורות וכן מימון חברות ישראליות הפעילות באירופה בכלל ובאנגליה בפרט. מימון הנדל"ן כולל מימון מגוון פעילויות בבריטניה ובמערב אירופה ובכלל זה השקעות ופיתוח של נדל"ן למגורים ומימון נדל"ן מסחרי (בעיקר בתי מלון, בתי אבות ומעונות סטודנטים). המימון ניתן הן ללקוחות מקומיים והן לתושבי חוץ (בעיקר ישראלים).

נציגות לאומי בסין

נציגות לאומי בשנחאי הוקמה לפני כשש שנים. במסגרת פעילותה הנציגות מאפשרת ללקוחות לאומי, בין היתר, באמצעות שיתופי פעולה עם בנקים מקומיים פתרונות אשראי אשר ניתנים על ידי בנקים בסין.

שינויים עיקריים בתקופה החולפת

- **לאומי קארד:** בהתאם להוראות החוק האמור ולאחר בחינת החלופות השונות, ובתום תהליך למכירת החזקות הבנק בחברה, נחתם ביום 28 ביולי 2018 הסכם בין הבנק ועזריאלי (המוכרים) לבין Warburg Pincus Financial Holdings (Israel LTD), תאגיד בשליטת קרן ההשקעות Warburg Pincus, למכירת מלוא החזקות המוכרים בלאומי קארד. לאחר תקופת הדוח, ביום 25 בפברואר 2019, הושלמה עסקת המכירה, לאחר שהתקיימו התנאים המתלים לעסקה. במרץ 2019 החברה שינתה את שמה ל-MAX מבית לאומי קארד.
- **חברה לנאמנות של בנק לאומי לישראל בע"מ:** ביום 17 באפריל 2018 הושלמה העסקה בין הבנק להרמטיק למכירת 75% ממניות החברה לנאמנות. להשלמת העסקה לא היתה השפעה מהותית על התוצאות הכספיות.
- **בנק לאומי רומניה:** ביום 16 באפריל 2019 לאומי חתם על הסכם עם First Bank (בנק רומני בבעלות קרן ההשקעות האמריקאית JC flowers) למכירת מלוא החזקותיו של הבנק בבנק לאומי רומניה. השלמת העסקה מותנית בקבלת היתר מאת הרגולטורים הרלוונטיים ברומניה. להשלמת העסקה לא תהיה השפעה מהותית על התוצאות הכספיות.

חברות בארגונים ובאיגודים

בנק לאומי חבר באיגוד הבנקים, ומתוקף זה מנכ"ל הבנק ויושב-ראש הדירקטוריון חברים בהנהלת הוועד הפועל של איגוד הבנקים. הבנק חבר בלשכת המסחר תל אביב יפו ובאיגוד השיווק הישראלי.

מבנה הבעלות⁸

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



בתחילת שנת 2018, כתוצאה מתהליך עומק שביצע הבנק, ניסח ואימץ לאומי מסמכי מדיניות בנושאי האחריות התאגידית שאושרו על ידי הדירקטוריון. אלו הופיעו בצורה מאוגדת לראשונה בדוח האחריות התאגידית לשנת הדיווח של 2017 ומפורסמות מאז באתר האינטרנט של לאומי. השנה, במסגרת מיקוד וקיצור הדוח, בנייתו בהתאם לאסטרטגיה של לאומי ופניה לקהל רחב ככל שניתן, מתבצעת הפניה מתוך הדוח למסמכי המדיניות הזמינים בדיגיטל וקריאתו אינה שלמה בלעדיהם.

אסטרטגיית אחריות תאגידית

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

מנהלים ועובדים העוסקים בנושאי אחריות תאגידית בקבוצה משתתפים בכנסים מקצועיים ובהכשרות בנושא אחריות תאגידית באופן שוטף, כחלק מתהליך עבודתם ובמידת הרלוונטיות. בשנת 2018 התקיימו 4 הרצאות בנושא אחריות תאגידית במסגרת ימי האוריינטציה לעובדים חדשים שנקלטו בלאומי ובמסגרת מפגש הכשרה שנתי לכלל הגורמים העוסקים בנושא בארגון.

להרחבה אודות ההצהרות
האחריות התאגידית של הבנק,
ראו באתר לאומי



הבטחת מהימנות הדיווח

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

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

- **בקרה שוטפת:** המידע המוצג בדוח עובר בדיקת מהימנות שוטפת ע"י חטיבת הביקורת הפנימית בהיבטים שונים כגון ניהול תקציב התרומות, מנהל תקין וכו'. כמו כן, הדוח עובר תיקוף החל מרמת ראשי אגפים וראשי חטיבות ועד הנהלת הבנק והדירקטוריון.
- **בקרה תהליכית:** בוצעה על ידי צוות היועצים של הקבוצה לאחריות תאגידית וקיימות בחברת הייעוץ BDO בכדי להבטיח יישום נכון של ה-GRI-Standards. תהליך הבקרה
- **הבטחת מהימנות חיצונית:** בוצעה על ידי משרד רואי החשבון סומך חייקין KPMG. ניתן לראות את הנושאים שעברו הבטחת מהימנות על ידי הסימון LA¹⁰. מסמך האישור של מהימנות המידע ניתן למצוא בעמוד 116.
- **בקרה על זיהוי הנושאים המהותיים:** ארגון GRI ביצע סקירה של דוח זה ובחן את אופן שיבוץ המדדים הקשורים במהותיות לאורך הדוח (GRI Materiality Disclosures Service)⁹.
- **כלל ליווי מלא של התכנית להטמעת אחריות תאגידית בבנק, לרבות העבודה על דוח זה.**

9. להרחבה בנוגע לבקרה שביצעה ה-GRI, ראו עמ' 19.
10. להרחבה בנוגע להבטחת המהימנות שבוצעה על ידי סומך חייקין KPMG, ראו עמ' 116.



ניהול דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין¹¹

קבוצת לאומי רואה חשיבות בקיום דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלה ומקדישה משאבים להעמקת השיח עמם. דיאלוג שקוף, פתוח והדדי מאפשר לבנק להבין את הצרכים והרצונות של קבוצות מחזיקי העניין, להגיב ביחס אליהם, להשתפר עבורם ולהציע פתרונות מותאמים במידת הצורך.

השיח עם מחזיקי העניין מתנהל במגוון ערוצים וכלים - פניות דיגיטליות כנסים, סקרים, שיחות ומפגשים פרטניים עם לקוחות, עובדים, ספקים, ארגונים חברתיים וסביבתיים, רגולטורים ומשקיעים.



11. GRI 102-44, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43.

אודות הדוח

דוח זה הוא דוח האחריות התאגידית העשירי שמפרסמת קבוצת לאומי, שנכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-GRI Global Reporting Initiative (בהיקף הדיווח הרחב ביותר (Comprehensive)¹². עוד הוא כולל דיווח בהתאם לעקרונות של יוזמת ה-UN Global Compact¹³ (UNGC).

כחלק מתהליך מיקוד אסטרטגית האחריות התאגידית לפעילותו העסקית של הבנק, הותאם מבנה דוח זה לאסטרטגיה העסקית ורוח פעילותו של לאומי. קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח אחריות תאגידית אחת לשנה.¹⁴

תכני הדוח

דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בתחומי הכלכלה, החברה, הסביבה והממשל התאגידי במהלך שנת 2018. למעט מקומות בהם צוין אחרת, דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בישראל ובעולם.¹⁵

הנתונים הסביבתיים בפרק "ביצועים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי" מתייחסים לביצועים הסביבתיים של לאומי ולאומי קארד, אשר העסיקו ב-2018 כ-91% מכלל העובדים בקבוצה ומהוות מקור למעל מ-84% מרווחיה.¹⁶ דוח האחריות התאגידית לשנת 2018 כולל התייחסות גם לחברת לאומי קארד בע"מ (כיום: MAX). בעקבות חקיקת חוק שטרם התקשר הבנק בחודש יולי 2018 למכירת מלוא החזקותיו בלאומי קארד. העסקה הושלמה בחודש פברואר 2019 והחל ממועד זה הבנק אינו בעל מניות בלאומי קארד. מאחר שהדוח מתייחס לשנת 2018, תקופה בה הבנק עדיין שלט בלאומי קארד, הנתונים בדוח כוללים התייחסות ללאומי קארד. בשל מכירת לאומי קארד ההתייחסות המילולית הפרטנית ללאומי קארד נעשתה בצורה מצומצמת.

לקריאה נוספת על יוזמת
ה-UNGC והאופן בו לאומי פועל
לקדמה, ראו באתר לאומי

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

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

14. דוח האחריות התאגידית לשנת 2018 אינו חלק מהדוחות הכספיים, הדוחות המידיים, או הדוחות התקופתיים של קבוצת לאומי. במקרה של אי-התאמה בין האמור בדוח זה לבין הדוחות המוזכרים לעיל, הנוסח בדוחות הכספיים הוא המחייב.

15. הנתונים בדוח זה מתייחסים לתקופה שבין 1.1.2018 לבין 31.12.2018.

16. לפי תרומה לרווח הנקי של הקבוצה.

מונחים

אנו מציינים "קבוצת לאומי" או "הקבוצה" בבואנו לתאר את הפעילות של כלל הקבוצה, כפי שהיא מוגדרת בדוח זה. אנו מציינים "לאומי" בבואנו לתאר את הפעילות של בנק לאומי לישראל בע"מ בלבד. אנו נוקבים בשמות החברות הבנות ושלוחות חו"ל בבואנו לתאר את הפעילות המתקיימת בחברות אלו ובהן בלבד. ליצירת קשר בנושאים הרלוונטיים, אנא פנו להדר מנור, מנהלת האחריות התאגידית בבנק לאומי, Hadar.Manor@BankLeumi.co.il.

תודות

תודה לכל הגורמים בלאומי ובחברות הבנות העוסקים בניהול ובקידום התכנים של אחריות תאגידית ושסייעו באיסוף הנתונים ובעריכת החומרים לדוח זה. הדוח פורסם בספטמבר 2019.

זיהוי נושאים מהותיים לדיווח¹⁷

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

לקראת תהליך הדיווח לשנת 2018, מיקדנו את רשימת הנושאים מ-18 ל-14 על ידי איחוד נושאים בעלי מכנה משותף והסרת נושאים אליהם לאומי מחויב ועליהם מדווח מתוקף פעילותו. תהליך דירוג 14 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.¹⁸

עמדת הבנק הוגדרה על ידי שקלול תוצאות הסקרים שנענו על ידי מנהלים בבנק (70%) ונציגים מהדירקטוריון (30%).

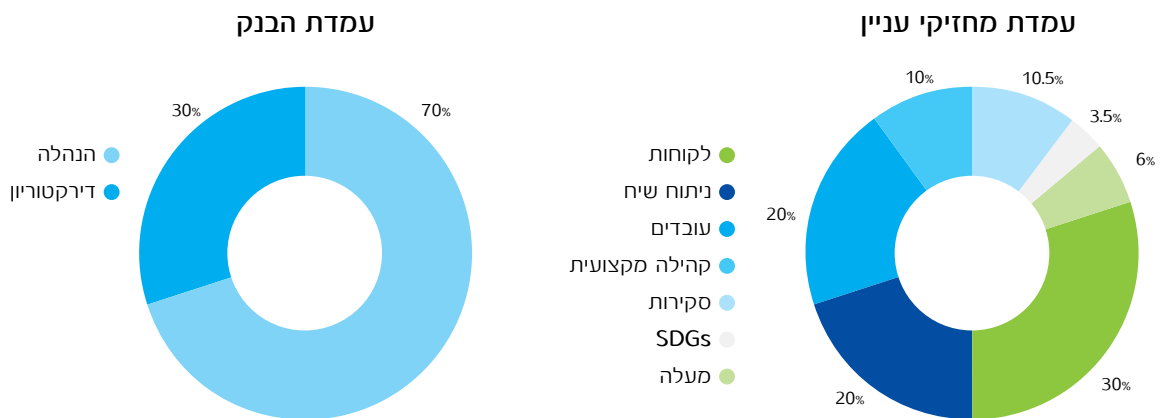
עמדת מחזיקי העניין הוגדרה על ידי שקלול תוצאות הסקרים של כ-500 לקוחות (30%), כ-190 עובדים (20%) ו-6 נציגי קהילה מקצועית בתחום האחריות התאגידית (10%) בנוסף לניתוח איכותני של כ-4 סקירות משקיעי ESG (10.5%), שאלון דירוג "מעלה" (6%) ויעדי הקיימות של האו"ם (3.5%) (UN Sustainable Development Goals).¹⁹

¹⁷ GRI 102-42; GRI 102-46; GRI 102-47.

¹⁸ לעומת 2017, נושא שיקולים חברתיים וסביבתיים באשראי אוחד עם שקלול נושאים אלה בהשקעות; נושאי ה-GRI של התנהלות עסקית הוגנת והביצועים הכלכליים הוסרו מתוקף הרגולציה שחלה על לאומי בדיווח על נושאים אלה; נושא הדיאלוג עם מחזיקי עניין הוסר מתוך כך שמהווה את הבסיס לתהליך הנושאים המהותיים ומבוצע באופן שוטף בחטיבות הבנק השונות.

¹⁹ השיעור המצוין בסוגריים משקף את המשקל שקיבלה כל קבוצה בשקלול הציון הסופי.

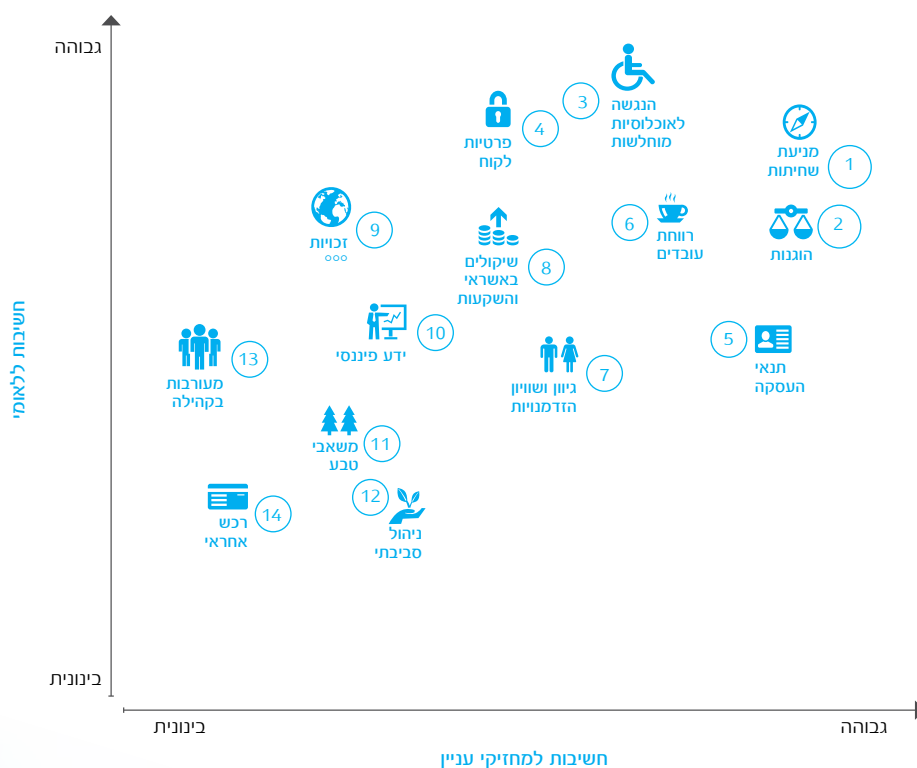
דיאגרמת משקלות עמדות מחזיקי העניין



כמוסד פיננסי מוביל בישראל, לאומי רואה בכל 14 הנושאים שנבחנו כמהותיים לפעילותו. מתוך כך ולשם רציפות הדיווח מדווח לאומי על כלל הנושאים המצוינים מטה. בכדי לעמוד בסטנדרטים של תקן הדיווח של ה-GRI, 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 הנושאים המהותיים לדיווח על פי ה-GRI בדוח זה.²⁰

20. להרחבה כיצד ביצעה לאומי התאמת הנושאים המהותיים שזוהו לתקן הדיווח של ה-GRI, ראו עמ' 119.

מטריצת המהותיות והנושאים לדיווח 2018



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



התנהלות עסקית הוגנת

קבוצת לאומי שואפת להנהיג בנקאות יוזמת וחדשנית עבור כלל לקוחותיה, ומתוך כך הגתה את הקוד האתי של הקבוצה - דרך לאומי: חזון, ערכי ליבה ואתיקה, המשמש כמצפן המבטא את תפיסת העולם של הקבוצה. הקוד האתי זמין לציבור באתר לאומי ומתווה את התנהלות העסקית והמקצועית של הקבוצה אל מול לקוחותיה וכלל מחזיקי העניין השונים.

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 הכוללת פיטורין, נזיפות ופגיעה בתגמול אישי בגיבוי ראשי החטיבות.

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, עמידה בהוראות רגולטוריות, נהלי הבנק וערכי הליבה, זאת על מנת להבטיח סטנדרטים גבוהים של תרבות ציות וכן, למזער את התממשות סיכוני ציות.

להרחבה על הקוד האתי, ראו את דרך לאומי: חזון, ערכי ליבה ואתיקה באתר הבנק

להרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא אתיקה עסקית, ראו באתר הבנק

להרחבה על הסיכונים איתם מתמודד לאומי ומנגנוני ניהול הסיכונים המוטמעים בו ראו עמ' 49 בדוח הכספי לשנת 2018

להרחבה אודות הצהרת לאומי בנושא ציות, ראו באתר הבנק



ניהול סיכונים

קבוצת לאומי מחויבת לפעול באחריות תוך מזעור הסיכונים הניצבים בפניה. ניהול סיכונים הוא תנאי הכרחי לעמידה במטרות השוטפות ובמטרות ארוכות הטווח של הקבוצה. הקבוצה עוסקת במגוון רחב של פעילויות הכרוכות בנטילת סיכונים פיננסיים וסיכונים שאינם פיננסיים. השיטות ונוהלי העבודה בתחום ניהול הסיכונים בארץ ובעולם נבחנים ומתעדכנים באופן שוטף, תוך התחשבות בשינויים החלים בסביבה העסקית ובדרישות בנק ישראל וגורמי רגולציה נוספים בארץ ובעולם.²¹

ביקורת פנימית

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

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

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

21. להרחבה לגבי שיקולים חברתיים וסביבתיים נוספים באשראי והשקעות, ראו עמ' 40.



רוטציה של מבקרי פנים

מבקרי הפנים של לאומי ושל החברות הבנות הם מבקרי פנים במינוי, ולכן תהליך מינויים והפסקת כהונתם יבוצע על ידי הדירקטוריון, על פי הצעת ועדת הביקורת.²² עם זאת, מבוצעת רוטציה פנימית וחינוכית של עובדי הביקורת הפנימית המאפשרת ריענון נקודות המבט וחדשנות בעבודת הביקורת, ותומכת בשימור ויישום של מסלולי קריירה.

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

מניעת שוחד ושחיתות

קבוצת לאומי כפופה לחוקים נגד שוחד ושחיתות בכל המדינות שבהן היא פועלת. על עובדי הקבוצה חל איסור להציע, להבטיח, לקבל או להעניק תשלום או כל דבר ערך אחר, כולל הזדמנויות תעסוקה, במטרה להשפיע על המקבל לבצע פעולה רשמית כלשהי או להימנע ממנה, לגרום למקבל להתקשר עסקית עם קבוצת לאומי או כדי לזכות ביתרון תחרותי לא הוגן. מערכת ההתקשרות של הקבוצה עם ספקים, עובדים ולקוחות מבוססת על איכות, זמינות, אמינות, תנאים ושירות וקיימים בקבוצה המנגנונים לדיווח על פעולה חריגה תוך שמירת סודיות הזהות של המדווח. קבוצת לאומי עושה כל שביכולתה כדי להימנע מאפליה, בד בבד עם שמירה על טובת הקבוצה, הקפדה על סודיות המידע שברשותה וקבלת החלטות על בסיס ענייני וללא משוא פנים. במטרה לזהות סיכונים הקשורים בשחיתות בפעילותו של לאומי, נבחנה ונותחה במהלך 2018 פעילותן של החטיבה הבנקאית, המערך העסקי, המערך המסחרי, מערך בנייה ונדל"ן, חטיבת שוקי הון ומערך אשראים מיוחדים. כמו כן, לקוחות עסקיים בענפים מוטי שוחד ושחיתות נדרשים לחתום על הצהרה שהם פועלים למניעת שוחד ושחיתות.

86% מעובדי בנק לאומי השתתפו בהדרכה מתוקשבת בנושא מניעת שוחד ושחיתות וזיהוי הסיכונים הגלומים בהם לכלל עובדי הבנק. בנוסף, במסגרת ההדרכות הפרונטאליות בקורסים בנקאיים שונים, תודרכו העובדים בנוגע להתנהלות מול לקוחות מסוג אישיות ציבורית בכירה. במהלך 2018 התקיימה הדרכה פרונטאלית לחברי הדירקטוריון בנושא מניעת שוחד ושחיתות. לאומי מבצע מעקב שוטף אחר הטמעת המדיניות למניעת שוחד ושחיתות ובמהלך 2018 יזם עדכון תוכנית ליישום מדיניות למניעת שוחד ושחיתות בשיתוף עם יועץ חיצוני. התוכנית המעודכנת הובאה לאישור הדירקטוריון ברבעון השני של 2019.

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

אתיקה

- בשנת 2018 התקבלו במוקד האתיקה של בנק לאומי 39 פניות, מתוכן 29 היו התייעצות בנושאים הקשורים בניגוד עניינים, 4 בנושא מתנות ו-6 בנושאים אחרים. במוקד האתיקה של לאומי קארד לא התקבלו פניות.
- ב-2018 בוצע לראשונה מהלך מקיף של הטמעת ערכי אתיקה והחתמת עובדים המועסקים בלאומי על ידי חברות חיצוניות. בשנת 2018 כ-90% מעובדי לאומי סיימו בהצלחה לומדה בנושא אתיקה וערכי ליבה.
- 98% מעובדי הבנק חתמו בשנת 2018 על הצהרה בנושא ניגוד עניינים וכ-97% מהמנהלים ביצעו בקרה על הצהרות העובדים בנושא זה.

להרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא אתיקה עסקית, ראו
באתר הבנק

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





הליכים משפטיים בתקופת הדוח

להלן פירוט אירועים חריגים ותהליכים משפטיים רלוונטיים שהוגשו ו/או הסתיימו במהלך שנת 2018 כנגד לאומי. יתר התביעות שהוגשו כנגד לאומי עסקו בנושאים אחרים.²³

תביעות 2018	בנושא אפליה	בנושאי שוחד, ציות והלבנת הון	בנושאי עסקיים והתנהגות לא תחרותית	בנושא יחסי עבודה, זכויות עובדים והפרת חוקי מגן	בנושאי גילוי נאות, שקיפות והוגנות כלפי הלקוחות
פירוט תביעות שהוגשו ב-2018	0	0	0	11	0
מתוכן: מספר תביעות רגילות	0	0	0	11	0
מתוכן: מספר תביעות "יצוגיות"	0	0	0	0	11
מספר תביעות "יצוגיות" שהסתיימו	0	0	0	0	8
מספר הסדרים ועונשים	0	0	0	0	0
מספר הרשעות	0	0	0	0	0

טיפול בפניות הציבור והעובדים

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

²³ להרחבה בנוגע לעיצומים כספיים, תביעות משפטיות והליכים נוספים ראו בדוח הכספי של הבנק לשנת 2018, החל מעמ' 195.

פילוח תלונות הציבור לשנת 2018 בבנק לאומי ובלאומי קארד בלבד²⁴

נושא	סך כל התלונות	מספר התלונות המוצדקות
איכות השירות	2,515	195
אמצעי תשלום	2,881	300
אשראי (לא לדיר)	672	44
אשראי לדיר	385	27
חשבון ללא תנועה	55	6
מט"ח	192	30
מידע	498	20
ניירות ערך	131	9
עובר ושכ (כולל חח"ד)	848	85
פיקדונות וחסכונות	95	8
פעילות סולק	27	3
פעילות נוספת של התאגיד הבנקאי	702	37
אחר	97	3
סך הכול	9,098	767

40 תלונות נוספות, שאינן מפולחות לפי הנושאים לעיל, התקבלו בחברות בנות אחרות, 12 מהן נמצאו מוצדקות. סה"כ בשנת 2018 התקבלו בקבוצת לאומי 9,138 תלונות, מתוכן 779 נמצאו מוצדקות.

תלונות הציבור לשנת 2018 בבנק לאומי ובלאומי קארד בנושאים נוספים²⁵

נושא	סך כל התלונות	מספר התלונות המוצדקות
הגנה על הפרטיות	11	3
אבטחת מידע	12	0
אפליה	8	1
סך הכול	31	4

24. לאור שינויים בהוראת הדיווח של בנק ישראל, בנק לאומי מחויב לדווח לציבור על התלונות והבקשות שטופלו בלשכה לפניית 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 בנק לאומי. לפיכך, קיים פער בין הנתונים המופיעים לעיל לבין הדיווח לציבור הזמין באתר הבנק.

25. התלונות המפולחות בטבלה לעיל בנושא הגנה על פרטיות, אבטחת מידע ואפליה כלולות בטבלת פילוח התלונות לפי נושאים הכללית ל-2018.

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

בנוסף, במהלך 2018 התקבלו בלשכה לפניות הציבור 26 פניות על ידי עובדי קבלן בנושאי תנאי העסקה וזכויות עובדים. לא התקבלו פניות בנושא אפליה.

בשנת 2018 העניקה הלשכה לפניות הציבור בקבוצת לאומי סעד בגין תלונות בהיקף של כ-2.9 מיליון ש"ח, מהם כ-1.4 מיליון ש"ח בגין תלונות מוצדקות והיתר לפנים משורת הדין.²⁶

יעדים

ביצוע יעדי 2018

נושא	יעד לשנת 2018	סטטוס	פירוט
קידום אתיקה עסקית	המשך הטמעת אתיקה, ערכים וקונדקט בבנק ובחטיבות	בוצע	לפחות 70% מענה על לומדת אתיקה/ קונדקט פעילויות הטמעה מותאמות בחטיבות השונות (בקווי העסקים דגש על הטמעת קונדקט)
קידום אתיקה עסקית	המשך פעילות ועדת האתיקה לקידום הטמעת אתיקה, ערכים וקונדקט בחטיבות	בוצע	קיום 2 מפגשים לפחות של ועדת האתיקה
קידום אתיקה עסקית	מתן שירות איכותי במוקד האתיקה	בוצע	מתן מענה ל-100% מהפניות בפרק זמן סביר, עד לכדי סגירה מוחלטת של מעגל הטיפול בפנייה

יעדים לשנת 2019

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

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



חדשנות ודיגיטל

**ME: אפליקציה מתקדמת
לניהול חכם של תקציב
משפחה** המאפשרת הנפקת
כרטיס הנטען ע"י ההורים
ומעקב אחר שליטה בהוצאות

"דיגיטליות בעסקים"
כ-150 יזמיות השתתפו בבית
ספר לשיווק דיגיטלי בשיתוף
סלונה, במהלך 2018

הרחבת Pepper
פלטפורמת בנקאות דיגיטלית
ראשונה מסוגה בישראל ובין
הראשונות בעולם

**215 אלף הדרכות
אחד על אחד** ללקוחות
להקניית כלים דיגיטליים
בדגש על הגיל השלישי

השקת VIDEA - חברת
השקעות חדשנית מקבוצת
לאומי, שמטרתה להפוך את
ניהול ההשקעות לחכם, נגיש
ופשוט יותר

2.3 מיליון ש"ח רכש
מחברות סטארטאפ
ישראליות ב-2018



אסטרטגיית החדשנות בלאומי

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

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

פעולותיו של בנק לאומי לקידום חדשנות מתקיימות במספר מישורים:



קהילת ה-FinTech

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



מוסדות אקדמיים

קידום יזמות בקרב סטודנטים בתחום הפיננסי



בנקים בעולם

למידה הדדית ושיתופי פעולה עם מוסדות פיננסיים מובילים



פנים ארגוני

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

יצירת ערך ללקוחות באמצעות כלים דיגיטליים

במסגרת חזון לאומי להוביל חדשנות בנקאית דיגיטלית המשכנו בהרחבת השירותים הדיגיטליים הניתנים באפליקציה ובאתר לאומי. בנוסף, השקנו בשנת 2017 את אפליקציית הבנקאות **Pepper** ואת אפליקציית התשלומים **Pay** המהוות אבני דרך מרכזיות בכינונה של בנקאות דיגיטלית שתנהל דרך המובייל.

Pepper מהווה פלטפורמת בנקאות דיגיטלית ראשונה מסוגה בישראל ובין הראשונות בעולם, המנוהלת כולה דרך המובייל, החל משלב פתיחת החשבון ועד ביצוע כלל הפעולות הבנקאיות השכיחות

Pepper הוא חשבון בנק ללא עמלות עו"ש, המבוסס על טכנולוגיה ייחודית אשר מסייעת ללקוחות לנהל את כספם באופן טוב יותר, תוך הבנה מעמיקה על מה בדיוק הם מוציאים את כספם, ולמידה כיצד ניתן לחסוך ולהתנהל פיננסית בצורה יעילה יותר. הטכנולוגיה הייחודית של **Pepper**, אשר מבוססת על בינה מלאכותית, מאפשרת להכיר כל לקוח ולקוח על מאפייניו השונים, להתאים לו תכנים הרלוונטיים עבורו, ובכך להעניק לו חוויה בנקאית פרסונלית לחלוטין.

חויית המשתמש של **Pepper** דומה לזו של ה-feed שבפייסבוק, בו ניתן לקבל תוכן מותאם אישית, תובנות צרכניות, השוואות לאנשים שדומים לך, סיכומי הוצאות, ניתוחי הוצאות על בסיס שבועי וחודשי, עדכונים בלייב, טיפים צרכניים, ועוד - הכל בשפה פשוטה וידידותית. באמצעות **Pepper** ניתן מענה 24/6, להתכתב עם בנקאי בצ'ט בכל שעות היממה ולהתקשר למוקד שירותי טלפוני אשר מאויש על ידי בנקאים.

הליך פתיחת החשבון ב-**Pepper** הינו מהיר ונמשך מספר דקות ויכול להיעשות בכל מקום ובכל זמן שנוח ללקוח. בסיומו, מקבל הלקוח עדכון, ישירות לנייד אודות מסגרות העו"ש והאשראי שלו. כרטיס האשראי ופנקסי השיקים, גם הם בחינם, מגיעים עם שליח עד הבית.

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



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

במהלך 2018 פיתח בנק לאומי כלים דיגיטליים חדשים במטרה לייצר ערך עבור לקוחותיו ולאפשר להם לבצע את הפעולות הדרושות להם בכל זמן, בכל מקום:

- **ME, שירות חדשני:** אפליקציה מתקדמת לניהול חכם של תקציב משפחה המאפשרת להורה מעקב אחר הוצאות הילדים על ידי הנפקת כרטיס נטען לילד, ותורמת להתנהלות פיננסית נכונה של כל בני המשפחה.
- **שיפור הפקדת שיקים במובייל:** באמצעות ממשק סריקה חדש, אפשרות צפייה בסטאטוס ההפקדה, סיבת דחייה במידה שההפקדה נדחתה, שיתוף פעולה עם
- בנקים נוספים והגדלת התקרה ל-20,000 ש"ח.
- **פריסת תשלומים באתר ובמובייל:** מתן הלוואה ללקוח בעת ביצוע העברה בנקאית (הכסף מועבר במלואו למוטב והלקוח פורס את תשלומי ההחזר של ההלוואה).
- **משכנתא דיגיטלית:** שירות חדשני וייחודי מסוגו במערכת הבנקאית, של הגשת בקשה למשכנתא בערוצי הדיגיטל. השירות מאפשר ללקוחות להגיש בקשה ולקבל עליה
- אישור עקרוני ללא הגעה לסניף וללא שיחה טלפונית למוקד.
- **ניהול מוטבים ללקוחות עסקיים:** אפשרות לניהול דיגיטלי של כל סוגי המוטבים בטבלה מרוכזת, הקמת מספר מוטבים בו זמנית, הקמת "מוטבים עם תקרה".
- **ניהול תשלומים לספקים ומשכורות:** ביצוע תשלומים לספקים ומשכורות באמצעות האפליקציה.



חיזוק ההיי-טק הישראלי

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

במהלך 2018, יזם לאומי כנסים ואירועים אשר העבירו תוכן מקצועי והרצאות בנושא טכנולוגיה לקהלים שונים מתעשיות שונות בישראל בהשתתפות מאות לקוחות מתחום ההייטק. הכנסים עסקו בתחומים של חיבור בין תעשיית ההייטק לתעשיות וסקטורים אחרים במשק לרבות מזון, תעשייה, נדל"ן ועוד.

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

נשירה של סטודנטים מאוכלוסיות מוחלשות מלימודי תואר במדעי המחשב. במסגרת התכנית צפויים לקבל כ-600 סטודנטים ליווי אישי, תגבורים לימודיים ומלגות (בהתאם לקריטריונים), במטרה לאפשר להם להתמיד בתכנית הלימודים.

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

קמאטק - האקסלרטור החרדי הראשון אשר ממוקם בבני ברק ומקדם חברות סטארטאפ של יזמיות ויזמים מהמגזר החרדי. מאז תחילת הפעילות, יצאו מהאקסלרטור עשרות חברות בעלות שווי מצטבר של מאות מיליוני דולרים.

TechForGood - לאומיטק מלווה זו את השנה השלישית את **TechForGood** - אקסלרטור המתמקד בטיפוח ופיתוח סטארטאפים טכנולוגיים שמלבד יצירת תשואה פיננסית מייצרים אימפקט חיובי על החברה או הסביבה.

אג"ח חברתי - זינוק להשכלה - לאומי ממשיך לתמוך בפעילות האג"ח החברתי במסגרת שיתוף הפעולה עם "Social Finance Israel", חברה לתועלת הציבור (חל"צ) הפועלת להשגת יעדים חברתיים באמצעות אגרות חוב חברתיות. בנק לאומי משקיע משנת 2015 בתכנית "זינוק להשכלה" הפועלת לצמצום

2.3 מש"ח

סך היקף הרכש של בנק לאומי מחברות סטארטאפ ישראליות



שמירה על פרטיות ואבטחת מידע של לקוחות

עידוד חדשנות ופיתוח כלים טכנולוגיים ודיגיטליים בתחום הפיננסיים לטובת הלקוחות וקהילת ההייטק בישראל משנים את ערוצי התקשורת בין אנשים וחברות ומתווים הרגלי צריכה ושיתוף מידע חדשים. מתוך כך, ההתפתחות הטכנולוגית כרוכה באחריות כפולה: הבטחת הפרטיות ואבטחת המידע של הלקוחות לצד הבטחת המשך הנגשת מגוון השירותים לכלל הלקוחות המושפעים משינויים אלה.

אנו בבנק לאומי מפעילים אמצעי הגנה רבים לשמירת והגנת פרטיות המידע של לקוחותינו, ופועלים לעדכון ושיפור מערכות הגנה אלה באופן שוטף ובהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. במטרה להעלות את המודעות של עובדי לאומי לסיכונים אבטחת מידע בפעילות מול לקוחות, עוברים עובדי לאומי הכשרה דיגיטלית המכילה מידע, הנחיות ונהלים בנושא. במהלך 2018, כ-93% מעובדי לאומי ביצעו לומדה בנושא אבטחת מידע.

במהלך 2018, התקבלו בלאומי כ-11 תלונות בנושא הגנה על פרטיות, מתוכן 3 נמצאו מוצדקות. כ-12 תלונות התקבלו בנושא אבטחת מידע, מתוכן נמצאה מוצדקת תלונה אחת. לאומי מקיים תהליכי הפקת לקחים באופן שוטף במטרה למנוע הישנות המקרים שעלו בתלונות. להרחבה לגבי התלונות שהתקבלו והסעד שהעניק ללאומי בגינן, ראו עמ' 28.

קידום אוריינות דיגיטלית

מתוך ההבנה כי לצד מאות אלפי לקוחות הפעילים בערוצים דיגיטליים ישנם עדיין לקוחות רבים שצריכים ליווי בחציית הגשר הדיגיטלי בתחום הפיננסי, הרחיב לאומי במהלך 2018 את פרויקט **ישראל IL** - פרויקט הדרכה המצייד את לקוחות לאומי בסט כלים המאפשר להם להשתמש ולהתנהל בערוצים דיגיטליים לביצוע הפעולות הבנקאיות הנדרשות להם, אותו החל ב-2017. ב-2018, הורחבה פעילותו של הפרויקט, אשר מעבר להקניית כלים דיגיטליים מעניק עתה גם חינוך פיננסי באמצעות מערך בתי הספר של לאומי, הפועלים ללא עלות, כפורמט קבוצתי או אחד על אחד, ללקוחות פרטיים ועסקיים כאחד.²⁷

במהלך 2018 התקיימו כ-130,000 הדרכות דיגיטליות לכלל האוכלוסייה בנוסף לפרסום סרטוני "How to",

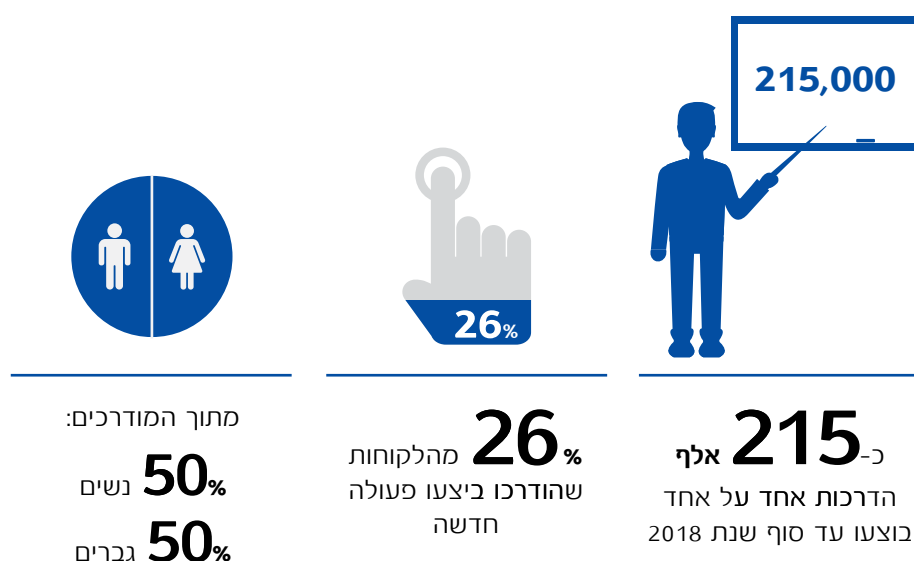
המסבירים כיצד להשתמש בפעילות השונות בערוצי הדיגיטל.

בסניפי הבנק שבהם הוסבו מתחמי הטלר לדיגיטל, מוצבים בשוטף דיילי ומדריכי דיגיטל שתפקידם לסייע וללמד את הלקוחות לבצע את הפעולות במכשירים האוטומטיים או בטלפונים הניידים.

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

27. בתי הספר של לאומי פועלים במגוון תחומים, בין היתר בניהול עסקים, שוק ההון, שיווק דיגיטלי, חינוך פיננסי וסדנאות לכלכלת המשפחה. להרחבה לגבי בתי הספר של לאומי, אנא ראו עמ' 51. למידע נוסף לגבי התוכניות המוצעות ראו **באתר הפרויקט**.

במסגרת הפרויקט מקיים לאומי הדרכות וכנסים במבואות הדיגיטליות בכל סניפיו, מציע סרטוני הדרכה על אתר ואפליקציית לאומי ללקוחות ומעניק הדרכה ייעודית לעובדי הבנק בנושא. ישראל לו מיועד לכלל הלקוחות ממגוון הגילאים, עבור בני הגיל השלישי הוחלט לייחד משאבים נוספים, בראשם רכב ישראל לו, שמטרתו הנגשת מגוון השירותים לגיל השלישי ישירות לבתי הדיור המוגן ברחבי הארץ. במהלך 2018, ביקר רכב ישראל לו, בו קיימים שירותי כספומט הנגישים ללקוחות כל הבנקים, בכ- 40 בתי דיור מוגן והציע ללקוחות לאומי לבצע מגוון פעולות ולקבל מידע בשירותי עמדת הדיגיטל המותקנת ברכב בליווי בנקאי אשר התלווה לרכב ומסייע בשירותים בנקאיים הדורשים התקשרות ישירה עם הסניף.



סקרים שבוצעו בקרב לקוחות שכבר עברו הדרכה על השירותים הדיגיטליים שלנו מראים כי לקוחות אלו ממשיכים לבצע פעילות בנקאית דיגיטלית, שבעי רצון יותר משירות הבנק וחשים נאמנים יותר אליו. אנו ממשיכים לפעול להענקת ערך מוסף משמעותי ללקוחות שלנו בעידן זה של תמורות דיגיטליות מקיפות ומכירים באחריותנו להמשיך לסייע ללקוחותינו להתחבר לעולם הדיגיטלי.

שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים לקידום אוריינות דיגיטלית

“מועדון הגלישה” של רשת אורט: הפרויקט מתמקד בהעצמה, פיתוח כישורי מנהיגות ומעורבות חברתית של בני נוער באמצעות התנדבות עם מבוגרים לצמצום פערים דיגיטליים. כ-500 תלמידים מחטיבות ביניים ב-36 בתי ספר ברחבי הארץ, נפגשים פעם בשבוע עם אוכלוסייה מבוגרת ומנגישים עבורם את תחום הדיגיטל, מלמדים אותם יישומי מחשב ואפליקציות שימושיות.

“מחשבה טובה”: עמותת מחשבה טובה פועלת לצמצום פערים חברתיים באמצעות טכנולוגיה. במסגרת שיתוף הפעולה, עובדי חטיבת לאומי טכנולוגיות מתנדבים במרכז הטכנולוגי של עמותת מחשבה טובה בלוד. העובדים



משמשים כמנטורים ומרצים בתחום התעסוקה בעמותה, מלווים את קבוצות הנוער ומפעילים את קייטנת Summer Tech - קייטנה בת שבוע ימים בנושא טכנולוגיה, כשההרצאות פותחו והועברו על ידי מומחי התוכן של הבנק.

פרויקט חינוך פיננסי לגיל השלישי בשת"פ עם בנק ישראל ואיגוד הבנקים: התקיים במטרה לגשר על הפער ולסייע לאוכלוסייה זו ברכישת כלים שיסייעו להם בהתנהלות פיננסית בעולם דיגיטלי. הפרויקט כלל שני שלבים:

- **שלב א -** הרצאה גנרית בנושא "העצמה בנקאית דיגיטלית" אשר הועברה על ידי בנקאים מכלל השותפים לפרויקט בבתי קולנוע ברחבי הארץ במסגרת מיזם "שלישי בשלייקס" של המשרד לשוויון חברתי. להרצאות בבתי הקולנוע הגיעו כ-4,000 איש.
- **שלב ב -** הדרכות אישיות בסניפי הבנקים בנושא השירותים הבנקאיים הדיגיטליים הקיימים בבנק בו מתנהל חשבונם, לרבות התנסות מעשית.

יעדים

ביצוע יעדי 2018

נושא	יעד לסוף שנת 2018	סטטוס	פירוט
קידום ידע פיננסי	הנגשה מלאה של האפליקציות ותמיכה במובייל (רספונסיביות) של האתרים	בוצע	הנגשה מלאה לתקן AA
קידום ידע פיננסי	חינוך פיננסי - השקת כלי לעידוד התנהלות ועצמאות כלכלית לבני נוער	בוצע	השקת אפליקציות ME אפליקציה עם כרטיס לניהול דמי הכיס, המאפשרת להורים לשלוט בסכומי הכסף שהם נותנים לילדיהם, ולבני הנוער את האפשרות לנהל את הכסף שלהם באופן עצמאי. האפליקציה מקושרת לכרטיס נטען ומאפשרת בקרה אחר ההתנהלות בכרטיס

יעדים לשנת 2019

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



הצמחת הכלכלה והחברה בישראל

רכש כחול לבן: 95% מסך
הרכש במהלך 2018 בוצע
מחברות ישראליות

כ-41.4 מיליון ₪ היקף
ההשקעה בקהילה של קבוצת
לאומי בשנת 2018

כ-5.8 מיליון ₪ רכש
מחברות המקדמות העסקת
אנשים מאוכלוסיות המוגדרות
בתת תעסוקה

100% מסניפי הבנק
מונגשים פיזית בהתאם
לתקנות הנדרשות

כ-34,600 שעות
התנדבות הושקעו על
ידי כ-4,700 עובדי הקבוצה
במהלך 2018

כ-5.3 מיליארד ₪
הושקעו כאשראי לקידום
נושאים חברתיים וסביבתיים

כ-20 ספקים הצטרפו
לדירוג מעלה ביוזמתו של
הבנק במהלך השנים 2016-
2018

כ-293.2 מיליון ₪ היקף
ההשקעה בקהילה של קבוצת
לאומי משנת 2010



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

השפעה זו באה לידי ביטוי בשני מישורים עיקריים:

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

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

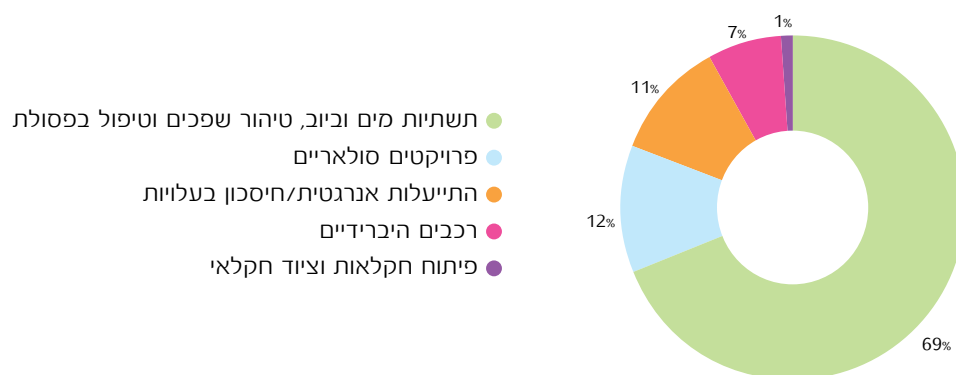
יצירת ערך סביבתי וחברתי

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

כדי לתת מענה לאתגרים החברתיים הניצבים בפני לקוחותיה, מפתחת הקבוצה מוצרי אשראי חברתי ייחודיים; כאלה המסייעים לפיתוח כלכלי וחברתי באמצעות מתן אשראי למתקני חינוך, בריאות ודיוור בר השגה, עידוד עסקים קטנים וקידום אוכלוסיות מוחלשות בישראל. החטיבה הבנקאית פועלת לקידום עסקים המקדמים צרכים חברתיים בליבת פעילותם העסקית, כגון עסקים המעסיקים אנשים עם מוגבלות או נוער בסיכון. הקבוצה מכירה בסיכונים הפוטנציאליים של חלק מתחומי פעילותה ומקפידה על גידורם בכדי להימנע מגרימת נזק. האשראי הסביבתי והחברתי מוענק על ידי החטיבה העסקית והחטיבה הבנקאית.²⁸

28. הנתון המוצג מטה משקף את סך האשראי החדש שהועמד במהלך שנת 2018 ולא את סך האשראי המצטבר או חידוש אשראים שניתנו בשנים קודמות.

בשנת 2018 העניק לאומי כ-0.6 מיליארד ₪ כאשר לקידום נושאים סביבתיים²⁹



בשנת 2018 העניק לאומי כ-4.7 מיליארד ₪ כאשר לקידום נושאים חברתיים³⁰



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

להרחבה לגבי הערך הכלכלי שיצרה קבוצת לאומי במהלך 2018, ראו את הדוח הכספי של הקבוצה לשנת 2018

29. כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (0.5 מיליארד). הנתונים המוצגים נאספו באופן ידני לצורך דוח זה וללא שליפה ממוכנת, ועל כן אינם ברי השוואה לשנים קודמות. הנתונים כוללים אשראי כספי וערבויות.

30. כולל אשראי שניתן למימון פרויקטים בסין ובאפריקה (0.5 מיליארד). הנתונים המוצגים נאספו באופן ידני לצורך דוח זה וללא שליפה ממוכנת, ועל כן אינם ברי השוואה לשנים קודמות. הנתונים כוללים אשראי כספי וערבויות.



הצמחת הלקוחות הפרטיים והציבור הרחב

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

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

הנגשת השירותים לכלל האוכלוסייה וקידום אוכלוסיות מוחלשות

קבוצת לאומי פועלת להנגשת שירותיה באמצעות הסניפים לכלל הקבוצות בחברה הישראלית, ללא הבדל מין, דת, גיל, מיקום גיאוגרפי או מוגבלות פיזית. נכון לסוף שנת 2018, לבנק לאומי כ-208 סניפים ברחבי הארץ, מתוכם 39 ממוקמים בלב יישובים בפריפריה, 24 באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה החרדית, וכ-40 באזורים בעלי ריכוז לקוחות מהחברה הערבית. 100% מסניפי הבנק מונגשים פיזית בהתאם לתקנות הנדרשות.

במהלך 2018, קיים לאומי כנס נשות עסקים בחברה החרדית בשיתוף עיתון "משפחה", העוסק בניהול בנקאי של עסקים קטנים לכ-1,000 מובילות דעה ונשות עסקים בחברה החרדית.

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

בשנת 2018 התקיימו כ-250 ימי לקוחות שבמסגרתם נפגשו נציגי לאומי עם כ-4,300 לקוחות חייבים במטרה לסייע להם למצוא פתרון מיטבי לטיפול בחובותיהם.

הצמחת החברה הערבית בישראל

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

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

במהלך 2018 קיים לאומי, בשיתוף עיתון דה מרקר, את הוועידה הכלכלית של החברה הערבית במעמד אנשי מפתח מהמגזר הערבי ובנוכחות 600 איש. הוועידה עסקה במגוון הדרכים לקידום הכלכלי של החברה הערבית והאתגרים הניצבים בפניה.

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

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



קידום הידע הפיננסי

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

יוזמות לקידום הידע הפיננסי של לקוחות:

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

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

שירותי ייעוץ פנסיוני: הבנק מציע ללקוחות מתאימים שירות ייעוץ פנסיוני מקיף ומקצועי, המותאם לצרכים הביטוחיים, הפיננסיים והמשפחתיים שלהם ולתכניות שלהם לגיל הפרישה.

כנסי חינוך פיננסי: כנסי לקוחות מאפשרים ללאומי להעניק מענה ממוקד לקבוצות שונות באוכלוסיה, ולהתאים עבורן מידע שימושי בנוגע לניהול תקציב המשפחה והכלים הפיננסיים העומדים לרשותם.

קפה דיגיטל: במהלך 2018 ערך לאומי כ-6 הרצאות הפתוחות לקהל הרחב העוסקות במגוון רחב של נושאים פיננסיים, החל מבנקאות דיגיטלית וכלה בבנקאות לעסקים (לשעבר "כלכלה על הבר").

לאומי בלוג: מדי חודש מתפרסמים בלאומי בלוג כשמונה טורים חדשים המכילים מידע עדכני ורלוונטי במגוון רחב של נושאים. במהלך 2018, חצה לאומי את רף מיליון הביקורים לשנה.

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

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

שיעור אחר: מתנדבי לאומי מעבירים שיעורי חינוך פיננסי בבתי ספר ומעצימים את הידע הפיננסי לילדים ונוער במסגרות השונות. היקף הפעילות בשנת 2018 כלל 40 כיתות בבתי ספר ביישובי פריפריה ברחבי הארץ, בהשתתפות 350 עובדים ו-36 יחידות מאמצות. סך היקף הפעילות מוערך בכ-360 שעות התנדבות.

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

להרחבה על פעילותה של
קבוצת לאומי להנגשת ידע
פיננסי ללקוחות פרטיים, ראו
את פירוט בתי הספר של לאומי
בעמ' 51

מוצרים ושירותים בעלי ערך משותף ללקוחות פרטיים

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

• הלוואות סטודנטים לרכישת

השכלה גבוהה: בנק לאומי

מזהה לקוחות הנמצאים בתקופת צמיחה בחייהם ומציע להם הלוואות בתנאים המותאמים לצרכיהם תוך כדי שיתוף פעולה עם מוסדות הלימוד לסבסוד הריביות והרחבת הנגישות לרכישת השכלה הגבוהה. **במהלך 2018 העמיד לאומי הלוואות אלה בסך 195 מיליון ₪.**

• תמיכה בנשים נפגעות

אלימות - המערכת הבנקאית בישראל הגדירה אמנה וולונטרית בשם 'זמנות בנקאית'. מטרת האמנה הינה להקל ולספק פתרונות בהיבטים פיננסיים לנשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. במסגרת זו העמדת אנשי קשר ייעודיים מטעם הבנקים

שיעמדו לרשות הנשים.

אנו בלאומי הצטרפנו

לאמנה, ומסייעים ללקוחות

הבנק השוהות במקלטים

בהתנהלותם הפיננסית

ובניהול חשבונותיהם

על ידי מתן מענה אישי

לצרכיהן במשנה רגישות

ובשמירה על סודיות ופרטיות

הלקוחות. הטיפול כולל עזרה

בהתמודדות עם חשבונות

משותפים, במקרים רבים

איתור ומסירת נתוני החשבון,

הקלה בתשלומים ופריסת

חובות, הנפקת כרטיס

אשראי, פנקסי שיקים ועוד.

בשנת 2018 טופלו במסגרת

זו מקרים של עשרות נשים.

• הלוואות מותאמות ללקוחות

מהמגזר הערבי: בנק לאומי

מכיר במורכבות והאתגר

הקיימים ברישום נכסים

בחברה הערבית ומעמיד

לרשות לקוחותיו הלוואה

ייחודית לבניה או שיפוץ של

נכס מגורים ללא שיעבוד

הנכס. **במהלך 2018, העמיד**

לאומי הלוואות אלה בסך 13

מיליון ₪.

• הלוואות להקמת מתקנים

סולאריים פרטיים: לאומי

מעמיד לרשות לקוחותיו

מסלולי מימון למתקנים

סולאריים קטנים ובינוניים,

המיועדים ללקוחות שבבעלותם

גג, מבנה או קרקע שאפשר

לבנות עליהם את המתקן, וכן

ליזמים המעוניינים לשכור גג או

קרקע לשם כך.

• הלוואות למימון רכישה של

כלי-רכב היברידיים: לאומי

מציע ללקוחות פרטיים מימון

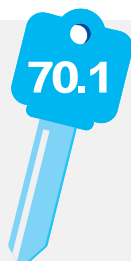
מיוחד לרכישה של כלי-רכב

היברידי. **בשנת 2018, העניק**

לאומי הלוואות אלה בסך 40

מיליון ₪.

מיליארד ₪ ניתנו
באשראי לצרכי
רכישת דירה



נכון לסוף שנת 2018, סך הפיקדונות של
הלקוחות הפרטיים בקבוצת לאומי הסתכם

בכ- **139.9 מיליארד ₪.**

סך האשראי ללקוחות פרטיים עמד על

כ- **107.5 מיליארד ₪.**



הצמחת המגזר העסקי

חיזוק עסקים קטנים ובינוניים

כ-578,000 עסקים, המהווים כ-99% מהעסקים הפועלים בישראל, שייכים למגזר העסקים הזעירים, הקטנים והבינוניים.³¹ מגזר זה מספק כ-1.74 מיליון משרות בישראל, אחראי לכ-52% מהתוצר במגזר העסקי ומשמש כאחד ממנועי הצמיחה העיקריים של המשק בישראל.³² מתוך כך, לחיזוק כושר התחרות של עסקים קטנים השפעה משמעותית על הכלכלה והחברה בישראל בכללותן.

בעלי עסקים קטנים מתמודדים עם אתגרים ברוקרטיים, עם מחסור בידע ניהולי ומתקשים להיעזר במסלולי האשראי הקונבנציונליים עקב היעדר הון או ביטחונית פיננסיים ראויים. מתוך הכרה בצרכיהם של בעלי עסקים קטנים ובינוניים וחשיבותם למשק, קבוצת לאומי המשיכה במהלך 2018 בייצור ופיתוח מהלכים ומוצרים המותאמים לצרכיו של מגזר זה.

סך יתרות האשראי למגזר העסקים הקטנים והזעירים בישראל נכון לסוף שנת 2018 היה כ-**60.7** מיליארד ₪ וסך יתרות האשראי למגזר העסקים הבינוניים בישראל נכון לסוף שנת 2018 היה כ-**27.3** מיליארד ש"ח, סך הכול: כ-**88** מיליארד ₪³³ פיקדונות העסקים הקטנים הבינוניים בישראל הסתכמו נכון לסוף 2018 ב-**93.2** מיליארד ש"ח.

31. 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.

32. 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.

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

חיזוק עסקים גדולים

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

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

בנוסף, לאומי קארד מציעה ללקוחותיה עולם חבילות לבתי העסק, הכוללות שירותי סליקה, זיכוי מידי ומסוף מתקדם במקום אחד ובתשלום חודשי קבוע וידוע מראש.

סך יתרות האשראי למגזר העסקים הגדולים בישראל נכון לסוף שנת 2018 היה כ-**61.9** מיליארד ₪.³⁴ פיקדונות העסקים הגדולים בקבוצת לאומי בישראל הסתכמו נכון לסוף 2018 ב-**49.5** מיליארד ₪.



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

יוזמות לקידום ידע והקניית כלים ללקוחות עסקיים

הנגשה וניתוח של מידע פיננסי לעסקים: ניהול ועיבוד מידע פיננסי הם אתגרים משמעותיים שעמם מתמודדים מנהלי הכספים בחברות עסקיות. מנהל הכספים בחברה מתבסס בעבודתו על מידע שוטף ואיכות המידע ומהימנותו הם גורם המשפיע רבות על ניהול הכספים, יכולת קבלת ההחלטות בחברה בזמן אמת וכפועל יוצא על הצלחתה.

כדי לסייע לחברות בהתמודדות מול אתגרים אלו, לאומי השיק את שירות Cash Management. שירות זה מנגיש באמצעות מערכת ממוחשבת מגוון רחב של מוצרים ופתרונות לבית העסק, בממשק אינטרנטי מאובטח ונוח לשימוש. השירות כולל ניהול וריכוז מידע פיננסי מכלל המערכת הבנקאית בארץ ובעולם, דו"חות תזרים מזומנים ותחזיות תזרים. השירות מאפשר למנהל הכספים להיות פרואקטיבי ויעיל יותר בניהול הסיכונים הפיננסיים העומדים בפני החברה.

כנסים ללקוחות עסקיים: במהלך שנת 2018 התקיימו עשרות כנסים ומפגשים מקצועיים, בהם השתתפו אלפי לקוחות עסקיים, לשיפור הידע הנגיש ללקוחות וההכרות עם הלקוח וצרכיו. בין השאר עסקו המפגשים במערכת ניהול הכספים Cash Management, שיפור וניהול תזרים המזומנים, ניהול עסקים משפחתיים ובין-דוריים, השקעות ושוק ההון. בנוסף, יזם לאומי מפגשים והרצאות שעסקו בפתרונות השימוש באנרגיה סולארית לקידום השימוש באנרגיה הירוקה.

"לאומי באים עד אליך": מדי שבוע בשנת 2018 יצאו מנהלים בלאומי להיפגש עם לקוחות עסקיים בבית העסק. בפגישות אלה דנו המנהלים עם אתגרים איתם מתמודדים, והציעו מידית פתרונות בנקאיים ואחרים (במסגרת הצגת הצעת הערך הכוללת של לאומי לעסקים קטנים). בסך הכול התקיימו אלפי פגישות מחוץ לסניפי לאומי. כמו כן, במסגרת מודל שירות עסקי חדש, נערכת מידי כחצי שנה שיחת עומק עם הלקוח (בבית העסק או בסניף) להבנת צרכיו העסקיים והאישיים, כדי להתאים עבורו את הצעת הערך הטובה ביותר בטווח הקצר והארוך.

מוצרים ושירותים בעלי ערך משותף ללקוחות עסקיים

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

תכנית לאומי-קורת לקידום עסקים קטנים בפריפריה: במסגרת התכנית, הפועלת משנת 2009, מעניק לאומי הלוואות בתנאים מועדפים לעסקים קטנים בפריפריה. **בשנת 2018 הועמדו כ-190 הלוואות בסכום כולל של כ-46 מיליון ₪.**

הקרב בערבות המדינה: מזה למעלה מעשור, במטרה לתמוך ולקדם את המשק הישראלי, בעלי עסקים קטנים ובינוניים אשר קיימת הצדקה כלכלית לקיומם והם בעלי פוטנציאל להתפתח וליצור מקומות עבודה חדשים בישראל שמתקשים בקבלת אשראי, יכולים ליהנות מהלוואות בערבות המדינה. במסגרת שיתוף פעולה זה, מעמיד לאומי הלוואות לעסקים ממגוון הענפים במשק במטרה לאפשר להם למצוא את פוטנציאל ההתפתחות שלהם ואת תרומתם לתעסוקה ולתוצר, ולטובת הכלכלה הישראלית. **בשנת 2018 הועמדו כ-1,414 הלוואות בסכום כולל של כ-427 מיליון ₪.**

70
מיליון ₪

סך האשראי החדש שהועמד
עבור הלוואות סולאריות לכלל
לקוחות קווי העסקים של
לאומי במהלך 2018

יוזמות עתיד - הלוואות ליזמיות זעירות בנקאיות: מיזם משותף עם עמותת "יוזמות עתיד" אשר החל ב-2012. במסגרת שיתוף הפעולה, העמותה מלווה יזמיות עם קשיים כלכליים, בעלות עסק או רעיון לעסק, ומעניקה להן חבילת תמיכה הכוללת תכנית עסקית, ליווי עסקי על ידי מנטור/ית, הכשרה עסקית, הטבות לפיתוח העסק וגישה למימון מבנק לאומי המעניק הלוואות של עד 40 אלף ₪. **במהלך 2018, לקחו חלק ביוזמה כ-8 יזמיות והוענקו הלוואות בסך 90 אלף ₪.**

הלוואות סולאריות לעסקים קטנים: במטרה לקדם את השימוש באנרגיה ירוקה של בעלי עסקים קטנים, עסקים שיש בבעלותם נכס המאפשר הקמת מערכות לאנרגיה סולארית, יכולים ליהנות מהלוואה בגובה של עד 100% מערך המתקן הסולארי. **במהלך 2018 הועמדו כ-48 הלוואות בסכום כולל של כ-12 מיליון ₪.**

מימון פרויקטי תשתיות סביבתיים: בשנת 2018 השתתף לאומי במימון של פרויקטים בעלי השפעה חיובית על הסביבה כגון הקמת מתקני אנרגיה חלופית וטיפול בפסולת.



בתי הספר של לאומי

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

מסגרת	נושאים	היקפי פעילות
בית ספר לניהול עסקים	קורס מקיף שמטרתו להעניק לבעלי עסקים קטנים מגוון כלים מעשיים שיסייעו לעסק שלהם לצמוח ולהתפתח. הקורס פתוח ללקוחות כל הבנקים, ללא עלות. בין תכני הקורס: נטוורקינג, משא ומתן, מסחר אלקטרוני, שיווק דיגיטלי, פיתוח עסקי, היבטים פיננסיים בעסק, היבטי מיסוי בעסק.	במהלך 2018 התקיים מחזור אחד של הקורס ב-6 אזורים במקביל ברחבי הארץ. כל אחד מהקורסים נערך בהיקף של 35 שעות אקדמאיות וסך כמות המשתתפים עמד על כ-1,000 בעלי עסקים. בין השנים 2014-2018 השתתפו בקורס כ-4,000 לקוחות עסקיים מרחבי הארץ.
בית ספר לשיווק דיגיטלי - "דיגיטליות בעסקים"	בית ספר ייחודי שהוקם בשנת 2017 בשיתוף סלונה עבור נשים יזמיות בתחילת דרכן או בעלות עסקים קטנים, במטרה להעניק להן כלים פרקטיים להקמה ושיווק העסק באמצעות מגוון פלטפורמות דיגיטליות. בית הספר פתוח לכל לקוחות הבנקים.	בשנת 2018 התקיימו כ-5 מחזורים של הקורס, המונה 7 מפגשים, בהשתתפות של כ-150 יזמיות.
בית ספר לדור ההמשך	קורס המיועד ללקוחות דור ההמשך של בעלי עסקים ביוניים משפחתיים, אשר נמצאים בשלב של מעבר בין-דורי. בית הספר נועד להעניק להם כלים מעשיים ושיפור מיומנויות עסקיות, תוך התייחסות לצרכים הייחודיים של אותם עסקים בעולם המשתנה. בין תכני הקורס: אסטרטגיה וחדשנות, מו"מ בעסק משפחתי, נטוורקינג, כיצד לנצח בעולם תחרותי ועוד.	קורס בן 3 מפגשים. בשנת 2017 השתתפו בקורס כ-70 לקוחות לאומי, ללא תשלום.
בית הספר לשוק ההון	בית ספר לשוק ההון הוקם במטרה להעניק ללקוחות כלים מעשיים להתנהלות נכונה בשוק ההון. הקורס עוסק בנושאים מגוונים בשוק ההון, ביניהם השקעה בניירות ערך, התאמת השקעות ופסיכולוגיה של ההשקעות, "לאומי טרייד", חיסכון פנסיוני ועוד.	במהלך שנת 2018 התקיים המחזור השני של בית הספר לשוק ההון, אשר מנה 5 מפגשים בשיתוף האוניברסיטה הפתוחה.
בתי הספר לכלכלת המשפחה	סדנאות ללקוחות פרטיים ומשפחות צעירות במטרה להקנות כלים מקצועיים לניהול תקציב משפחתי וגיבוש תקציב המוביל לצמיחה בליווי צוות מקצועי הן של הסניף והן של חברה חיצונית שליוותה את הפעילות.	במהלך 2018, התקיימו כ-60 מפגשים בנושא כלכלת המשפחה בהשתתפות כ-2,000 לקוחות הפרטיים.



שיתוף ושיח עם הלקוחות

הקשבה לקולו של הלקוח היא אחת מאבני היסוד שעליהן מושתת תהליך שיפור השירות בחטיבה הבנקאית. במסגרת זו מתקיימת בקרה על איכות השירות בכמה אופנים:

סקרי שירות שוטפים: בהם נשאל הלקוח על שביעות רצונו מכל היבטי השרות שמקבל בסניף, בלאומיקול, באתר ובמובייל.

בקורות לקוח סמוי: בקורות חודשיות שנועדו לזהות את חוויית הלקוח מרגע כניסתו לסניף במטרה לאפשר הבנה מעמיקה ככל הניתן של צורכי הלקוחות והצעת פתרונות ושירותים המותאמים להם אישית.

ביצוע בקורות שוטפות: אחר הזמינות הפרונטלית והטלפונית של הסניפים והמוקדים בהתאם ליעדים שהוצבו.

בשנת 2018 נערכו כ-72 אלף סקרים יזומים שניטרו את שביעות הרצון של לקוחות לאומי מהשירות שהם מקבלים בסניפים, במוקדים הטלפוניים, בחטיבות ובמערכים השונים. הסקרים משתמשים במדדים שונים, בהתאם לסוגי הלקוחות, צורכיהם והאסטרטגיה של לאומי. כאשר הסקרים מעלים תוצאות חריגות, לאומי מבצע מעקב וטיפול באמצעות בקרת איכות ותוך זיהוי הכשלים, הדרכים לתיקונם והוצאתן לפועל. שביעות הרצון הכללית של לקוחות החטיבה הבנקאית עמד בשנת 2018 על 7.59³⁵. במהלך שנת 2018 נערכו בלאומי קארד כ-29,000 סקרי שביעות רצון וחוויית לקוח יזומים.

35. כאשר 10 הוא הציון המירבי; החטיבה הבנקאית היא הגדולה ביותר בבנק לאומי. בשנת 2017 חלה טעות הקלדה בציון שביעות הרצון. כך שבשנת 2017 הציון עמד על 8.95 (ולא 95.8 כפי שנכתב).

רכש אחראי

פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה באופן שוטף של ציוד מוצרים ושירותים לפרויקטים, עבור כלל היחידות בלאומי, לרבות החברות הבנות, על פי צורך.³⁶ אגף הרכש בלאומי אחראי על איתור ספקים מתאימים, סינונם, ניהול משא ומתן עמם, יצירת ההתקשרות וניהול הקשר השוטף עימם.

הרכש בלאומי מחולק לרכש טכנולוגי (חומרה, תוכנה, תחזוקה של מוצרים, יועצים ותקשורת), המהווה כ-70% מסך הרכש, ולרכש כללי (ציוד משרדי, ביטחון ובטיחות, דפוס ודיוור, שיווק ופרסום, היסעים ותחבורה, בינוי, ניקיון ותחזוקה), המהווה כ-30% מסך הרכש. הקבוצה עובדת גם עם ספקים המספקים מוצרים ספציפיים לעולם הבנקאות כגון כספומטים ומכונות לספירת כסף.

הרכש במספרים

- בשנת 2018 עבדה קבוצת לאומי עם כ-2,326 ספקים.³⁷
- 100% מהספקים שהחלו להעניק שירותים לאגף הרכש במהלך 2018 מתחייבים לעמידה בקריטריונים של סביבת העסקה הוגנת (תנאי העסקה, בטיחות וכו').
- בהתאם לסוג ההתקשרות והיקפה, הסכמי ההתקשרות של לאומי עם ספקים כוללים סעיפים בנושא מחויבות לזכויות עובדים.
- 100% מהספקים בתחומי הבינוי והתחזוקה שהחלו להעניק שירותים לאגף הרכש בלאומי במהלך 2018 (כ-31 במהלך 2018) התחייבו לעמידה בקריטריונים סביבתיים, בדומה לשאר ספקי הבנק בתחומים אלו.
- כ-5.8 מיליון ₪ מסך הרכש של לאומי ב-2018 בוצע מספקים המעסיקים אוכלוסיות בתת תעסוקה; עליה של כ-26% משנת 2017.³⁸
- היקף הרכש החברתי של הבנק מעמותות ועסקים חברתיים עמד ב-2018 על כ-1.1 מיליון ש"ח.

36. רוב הרכש בבנק לאומי מבוצע באמצעות רכש מרכזי, אשר אחראי על תהליכי רכש וביצוע עסקאות גדולות. תהליכים אלו מרוכזים באגף הרכש בחטיבה הפיננסית. בנוסף לפעולות רכש אלה, מבוצע רכש ישיר על ידי יחידות המטה והסניפים. המידע בפרק זה מתייחס לפעילות הרכש המרכזי בלבד, אלא אם צוין אחרת.

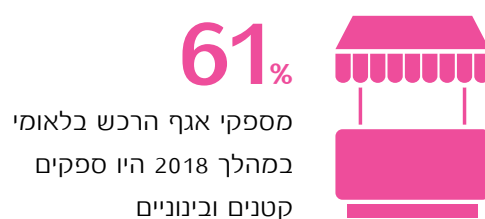
37. גיוון הספקים עמם עומד לאומי בהתקשרות מוגדר כדלקמן: ספקים קטנים - מעסיקים 0-20 עובדים, ספקים בינוניים - מעסיקים 21-100 עובדים; לא כולל נתוני לאומי פרטנרס ולאומי USA.

38. עסקים בעלי רב מוחלט של מועסקים מהמגזר החרדי והערבי.

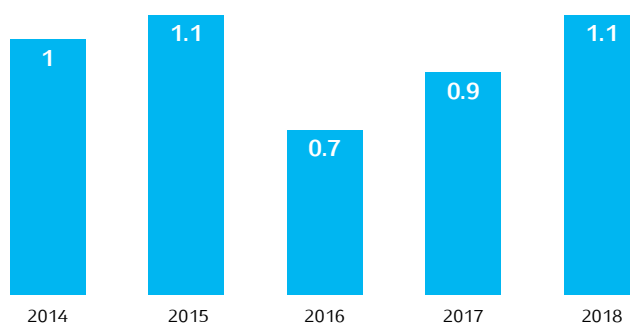


הטמעת שיקולים אחראיים בשרשרת האספקה של קבוצת לאומי מתבצעת בשני מישורים:

- התנהלות אחראית אל מול הספקים.
- הרחבת ההשפעה החיובית על הקהילה באמצעות הרכש.



רכש חברתי בנק לאומי (מיליון ₪)



התנהלות אחראית מול הספקים

בשנת 2013 נוסחה בקבוצת לאומי אמנת ספקים המתבססת על "דרך לאומי" ומתווה את דרכי ההתנהלות של הקבוצה מול ספקיה בדגש על התנהלות הוגנת, אתית ומקצועית, שקיפות, רגישות לניגוד עניינים ושמירה על איכות הסביבה.

יוזמות לקידום התנהלות אחראית מול הספקים

התנהלות שוטפת	בחירת ספק	תיאום ציפיות
- אגף הרכש מייצר דיאלוג שוטף עם מרבית הספקים דרך פורטל מאובטח, המאפשר העברת מסמכי התקשרות וחשבוניות לתשלום בצורה מהירה ושקופה. - מדיניות התשלום לספקים היא "שוטף +30", אלא אם צוין בהזמנה תנאי תשלום חלופיים.³⁹ - בכדי להקל על התנהלותם העסקית של ספקיו, בכפוף לבקשה מיוחדת ובהתאם לטבלת הסמכויות, תתכן הקדמת התשלום על ידי קבוצת לאומי במקרה של קשיי נזילות של הספק.	בעסקאות מהותיות שואף הבנק לנהל את תהליכי הבקשה לקבלת הצעות מחיר באמצעות מערכת אינטרנטית, המאפשרת להעביר שאלות ולתת מענה לכל הספקים המשתתפים בהליך הרכש באופן מהיר ואחיד. שלב הבחירה של הספק הזוכה מתנהל תוך הקפדה על הפרדה בין סעיפי האיכות לסעיפי העלות ותוך דגש על הוגנות התהליך.	- לקראת השתתפות בהליך רכש בפרויקטים של בינוי, מקיים אגף הרכש בלאומי סיור מקדים לקבלנים, במטרה לאפשר לספקים הפוטנציאליים תיאום ציפיות, הבנה של מהות הפרויקט ושמירה על שקיפות. שיפור מתמיד של אגף הרכש - אחת לשנתיים מקיים אגף הרכש סקר בקרב ספקים, שמטרתו בדיקת עמדות הספקים כלפי הממשקים עם אגף הרכש, בדגש על יישום ערכי האמנה מול הספקים. בדצמבר 2018 התקיים סקר ספקים בקרב ספקי הבנק. 8.4 שביעות רצון כללית של הספקים.⁴⁰

39. בתשלומים המבוצעים על ידי יחידת התשלומים המרכזית. יתכנו הבדלים בתשלומים המבוצעים על ידי יחידות אחרות.

40. כאשר 10 הוא הציון המירבי.



הרחבת ההשפעה החיובית על הקהילה באמצעות הרכש

המודעות הגוברת לאחריות הכרוכה בניהול שרשרת אספקה והשפעותיה על הסביבה ועל הקהילה בהן קבוצת לאומי פועלת באה לידי ביטוי בתהליך בחירת הספקים והמוצרים בפועל. ספקים נדרשים להצהיר כי אינם מעורבים במתן ו/או קבלת שוחד ועל פי אופי פעילותם גם על מידת הקפדתם בנושאי זיהום אוויר, זיהום מים, זיהום קרקע, רעש, ריח, קרינה מייננת ובלתי-מייננת, פסולת, חומרים מסוכנים, רישוי עסקים, גרימת מטרדים, פגיעה בבריאות הציבור ובאיכות הסביבה, אחריות בנזיקין ואחריות בנושא בטיחות וגהות בעבודה.

נציגי אגף הרכש נפגשים עם נציגי ספקים מרכזיים במטרה לייצר דיאלוג שוטף עם הספקים לגבי שביעות הרצון של קבוצת לאומי והספק מהעבודה המשותפת. החל משנת 2017, כלל הספקים שמשתתפים בהליכי רכש בהם קיימים קריטריונים של איכות, מתבקשים להשיב על נספח אחריות תאגידית.

הערכת התנהלות הספקים

בחינת הספקים בנושאי אחריות תאגידית כוללת שלושה נושאים עיקריים:

- **התנהלות הספק בנושא העסקת עובדים:** קבוצת לאומי מקפידה על כך שבתהליך החתימה על חוזה התקשרות יצהירו ספקים, שהם מקיימים את הוראות דיני העבודה באשר להעסקת עובדיהם. חברות למתן שירותי שמירה, ניקיון והסעדה נדרשות לעמוד, בנוסף להוראות הדינים הכלליים, גם בהוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה. ביחס לחברות אלו, קבוצת לאומי מבצעת בדיקות מדגמיות תקופתיות באמצעות רואה חשבון מטעמה כדי לוודא שתנאי ההעסקה של עובדי החברות תואמים את דרישות החוק. חברות אלו נדרשות להמציא בטוחות להבטחת תנאי ההתקשרות. בטוחות אלה נשמרות ומשמשות, בין היתר, להבטחת תשלום כחוק ושמירה על זכויות העובדים.
- בנוסף, בהתאם לחוק, משמשת הלשכה לפניות הציבור של הבנק כגורם המרכז את הטיפול בפניות עובדי חברות שמירה, ניקיון והסעדה. במקרה של החלפת ספק בתחומי שמירה, ניקיון והסעדה מכל סיבה שהיא, נשמרת לעובדי הספק המוחלף זכות על פי חוק לעבור לספק החדש תוך שמירת זכויותיהם.
- בשנת 2018 בוצעה בקרה על כל חברות השמירה, הניקיון וההסעדה של לאומי. סה"כ 9 חברות. ב-3 מהן נמצאו ליקויים אשר טופלו מול הספק.
- **התנהלות הספק בנושאי סביבה:** בהתאם לאופי פעילותו של הספק, נבחנים בין היתר היבטי זיהום אוויר, פסולת בתהליכי ייצור ושימוש במוצרים ירוקים. אגף נדל"ן מבצע בדיקות ובקורות על חברות בינוי ותחזוקה שלפעילותן עלולות להיות השפעות שליליות על איכות הסביבה. בין השאר מבוצעות בדיקות בנוגע לחומרים בהם משתמשים ספקים אלו ובמידת הצורך נדרשים הספקים להציג אישורים בהתאם, לרבות גיליונות בטיחות (MSDS), אישורי הטמנה של פסולת בניין, תווי תקן וכדומה.
- **התנהלות עסקית נאותה ואיתית של הספק:** במהלך איסוף מידע על הספקים ובהתאם לאופי פעילותם, נבדקות "נורות אדומות", ביניהן הרשעות קודמות של הספק. כחלק מתנאי ההתקשרות עם הבנק, הספק

מתחייב כי אינו מעורב, ולא יהיה מעורב, במתן ו/או קבלת שוחד, בין אם בארץ או בחו"ל, ולא התנהלו או מתנהלים כנגדו הליכים פליליים בשל הפרת חוקים הקשורים במתן ו/או קבלת שוחד. הספק מחויב לדווח לבנק מידית בכל מקרה שיחול שינוי באמור לעיל.

קידום רכש חברתי

כחלק מהתפיסה העסקית-חברתית של בנק לאומי, אנו מעודדים פעילות של חברות סטארט-אפ ישראליות, ומקדמים רכש טכנולוגי מחברות אלה. כמו כן, במטרה להרחיב את היקף הרכש החברתי המבוצע על ידי אגף הרכש בלאומי, נקבעו יעדים לביצוע עסקאות עם ספקים מגוונים, כגון עמותות ועסקים חברתיים, ספקים קטנים ובינוניים, ספקים ירוקים וכדומה.

כחלק מכך, יוזם לאומי פעולות להרחבת ההשפעה החיובית של הקבוצה באמצעות הרכש:

- **הגדרת קריטריונים לרכש ירוק:** בתהליכי רכש של בינוי, תחזוקה ומוצרי חשמל כגון תאורה ומקררים, נעשה שימוש בקריטריונים סביבתיים מומלצים, במטרה לצמצם את השפעה סביבתית שלילית כתוצאה מפעילות של הבנק. הרשימה כוללת התייחסות לחומרי ניקיון, אריזות מוצרים, קצב התכלות החומרים, שימוש בחומרים ממוחזרים או ברי מחזור, למודולריות ונוחות של שימוש חוזר, שימוש בחומרים מסוכנים, חיסכון במשאבי אנרגיה ומים ועוד. בנוסף, כחלק מדרישות המפרט של הבנק בנושא רכש תחנות עבודה, הבנק מבקש את התייחסות היצרן לנושא צריכת החשמל של המוצר ונתון זה נלקח בחשבון כחלק מתהליך הערכת המוצר.
- **שיתוף הפעולה עם ארגון "מעלה":** בשנת 2018 המשיך בנק לאומי להפנות ספקים למילוי השאלון של דירוג מעלה לעסקים בינוניים במטרה לבחון את עמידת הספקים בנומרות של אחריות תאגידית ולפעול לקידום הנושא בקרב הספקים. במהלך השנים 2015-2018 הצטרפו לדירוג מעלה כ-20 ספקים בעקבות יוזמתו של בנק לאומי. במהלך 2017 לאומי אף קיבל אות הוקרה מארגון מעלה על מאמציו לצירוף ספקים לדירוג ועל קידום תחום האחריות התאגידית בישראל.
- **תמיכה במיזם WESOURCE:** במהלך 2018, המשיך בנק לאומי את תמיכתו במיזם של עמותת יסמין וציונות 2000, היוצר מאגר מידע מקוון של ספקים מגוונים וחברתיים. מטרת המאגר הינה להקל על ארגונים גדולים להגדיל את היקף הרכש שמבוצע מעסקים חברתיים, חברות המעסיקות אוכלוסיות בתת תעסוקה ועסקים קטנים.

השקעה בקהילה

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

במהלך 2018 השקיעה קבוצת לאומי בקהילה כ-41.4 מיליון ₪⁴¹



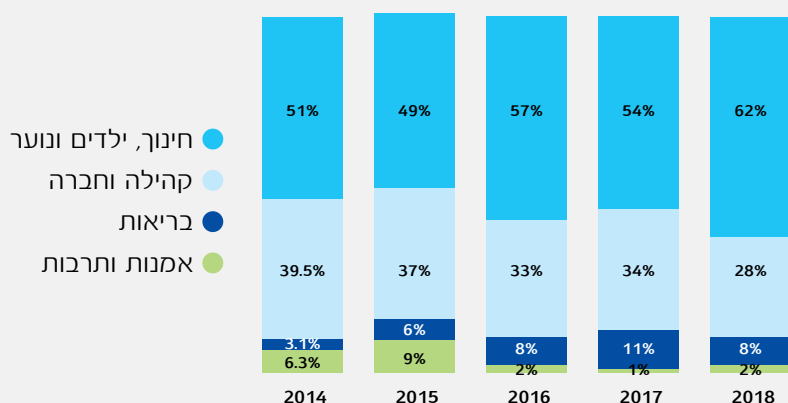
295.2 מ"ש

סך היקף ההשקעה בקהילה
מאז שנת 2010

התפתחות סך ההשקעה בקהילה בשנים 2014-2018 (במיליון ₪)



פילוח תקציב השקעה בקהילה לפי תחום



41. תרומה של ציוד ומחשוב לארגונים אשר עומדים בקריטריונים שהוגדרו למתן התרומה, ושטח משרדים לעמותת על"ם לנוער בסיכון, בשווי של כ-200 אלף ₪ בשנה סה"כ.

₪ 41,380,297

סך ההשקעה בקהילה
בשנת 2018

450

מספר גופים להם העניקה
הקבוצה תרומות וחסינות
חברתיות במהלך השנה

להרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא השקעה בקהילה, ראו
באתר הבנק

להרחבה בנוגע להשקעה
בקהילה של קבוצת לאומי
לאורך השנים, ראו עמ' 98

קידום דור המחר

קבוצת לאומי הציבה במוקד ההשקעה בקהילה את קידום ופיתוח בני נוער וצעירים - דור המחר של ישראל. בנוסף לתרומות והחסינות החברתיות שמעניק לאומי לגופים שונים מבצעת הקבוצה שיתופי פעולה אסטרטגיים עם עמותות המקיימות תכניות חינוכיות לקידום בני נוער וצעירים בכל רחבי הארץ ובקרב מגזרים שונים.

קבוצת לאומי מקדמת שלושה תחומים עיקריים הנגזרים מהמדיניות החברתית:

- פיתוח מנהיגות וקידום החינוך לערכים ולמעורבות חברתית.
- העלאת מספר הזכאים לתעודת בגרות והנגשת ההשכלה האקדמית לבני נוער.
- העלאת מספר המתגייסים לשירות איכותי בצה"ל.

בנוסף, מסייעת הקבוצה לרווחת אוכלוסיות נזקקות ומחלקת חבילות מזון לקראת חגי הפסח, הרמדאן, הפסחא ונבי שועיב.

בשנת 2018, כ-19 אלף בני נוער מרקע סוציו-אקונומי שונה וממגוון המגזרים באוכלוסייה השתתפו בפעילויות שערכו עמותות הנתמכות על ידי קבוצת לאומי.

פרויקטים חברתיים מרכזיים בהם תמכה קבוצת לאומי בשנת 2018

- **"אחריי! - 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, חוגי סיור, מרכזי לימוד לבגרות, העצמה לבני נוער יוצאי אתיופיה, מכינות קדם-צבאיות, קומונות בשנת שירות בקהילה, גרעין נח"ל וארגון בוגרים.
- עמותת "אחריי! - נוער מוביל שינוי" היא השותפה החברתית האסטרטגית של קבוצת לאומי כבר 17 שנה. הקבוצה היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריריה, מנכ"ל הבנק



עומדת בראש אגודת הידידים שלה ואנשי מקצוע מלאומי מלווים ומסייעים למנהלים בעמותה. במסגרת שיתוף הפעולה, כ-550 עובדי לאומי התנדבו בעמותה בשנת 2018. אודות הפעילות [ראו קישור לסרטון](#).

מתוך סקר בוגרי אחריי! שנערך בשנת 2019:



66% מהבוגרים לומדים
במוסדות השכלה גבוהה



36% מהבוגרים הגברים
שרתו בתפקידי פיקוד ו-**27%**
מהבוגרות הנשים



66% מהבוגרים הגברים
שרתו כלוחמים בצבא ו-**30%**
מהבוגרות הנשים



72% מהבוגרים מעידים
שאחריי העלתה את המסוגלות
והכישורים שלהם להצלחה
בחיים



84% מהבוגרים מעידים
שאחריי העלתה את המוטיבציה
שלהם לשירות משמעותי בצבא



80% מהבוגרים מועסקים
בשוק העבודה

• **“עמותת אתגרים”:** עמותת אתגרים נוסדה במטרה להעצים ולשלב חברתית אנשים עם מוגבלות באמצעות ספורט אתגרי בטבע. החל משנת 2017 לאומי נותן חסות למחנה הקיץ של אתגרים ביער ציפורי עבור ילדים ובני נוער עם צרכים מיוחדים. באמצעות מחנה הקיץ, ילדים החינוך המיוחד לחוות פעילות אתגרים עם לינה. במחנה משתתפים מאות ילדים ונוער עם מוגבלויות פיזיות, נפשיות, חושיות וקוגניטיביות מכל קצוות

הארץ וממגוון אוכלוסיות. במסגרת שיתוף הפעולה, מדי שנה מגיעים למחנה גם כ-500 עובדי בנק לאומי שמתנדבים כמעילים בתחנות ומלווים את הילדים. אודות הפעילות [ראו קישור לסרטון](#).

- **עמותת "ידידי עתידים"**: התמיכה מתמקדת בתכנית 'קדם עתידים' המקדמת מצוינות מדעית והעצמה בקרב תלמידים בבתי ספר תיכוניים בפריפריה. בתכנית משתתפים כ-4,000 בני נוער מכ-15 יישובים ברחבי הארץ.
- **"יזמים צעירים"**: קבוצת לאומי תומכת בפעילות ארגון יזמים צעירים מיום היווסדו בישראל לפני כעשרים שנה. בתכנית משתתפים כ-3,500 בני נוער מכ-90 יישובים ברחבי הארץ ומכל המגזרים. היזמים הצעירים נחשפים לתהליכי ייצור ומתנסים בשיווק ובמכירה, בניהול כספים ובדיווח. בתום התכנית הם מפרקים את החברה, מחלקים רווחים או מחליטים על מתן תרומה לקהילה. בנוסף לתמיכה כספית, עובדי לאומי נרתמים למיזם ומעניקים ליווי והנחיה שוטפת, והדרכות בנושאים פיננסיים ועסקיים ליזמים הצעירים. אודות הפעילות [ראו קישור לסרטון](#).

- **"מועדון הגלישה" של רשת אורט**: ראו פרק חדשנות ודיגיטל, עמ' 37.

- **קמחא ד'פסחא**: החל משנת 2005, לקראת חג הפסח, קבוצת לאומי יוזמת מבצע חלוקה של חבילות מזון ל-4,100 משפחות מעוטות יכולת ברחבי הארץ. עובדי לאומי משתתפים במבצע באמצעות תרומות כספיות, אריזה של חבילות המזון וחלוקתן למשפחות. בשנת 2018 חולקו חבילות מזון לכ-4,800 משפחות נזקקות ברחבי הארץ, בניהן גם לנוצרים לחג הפסחא ולדרוזים לרגל נבי שועייב.

- **מיזם "רמדאן כרים"**: מזה 4 שנים אנו מקיימים אריזה וחלוקה של חבילות מזון לנזקקים. פעילות זו מבוצעת בהמשך לפעילות דומה שבוצעה בבנק ערבי לפני מיזוגו ללאומי. התקיים אירוע אריזה חגיגי באום אל פחם, עם עובדי סניפי החברה הערבית ובשיתוף עמותת 'לתת' ועמותת 'אמאניא'. במסגרת המיזם חולקו 660 חבילות מזון לנזקקים לקראת חג הרמדאן.

- **שיעור אחר** - ראו פרק הצמחת הכלכלה והחברה בישראל, עמ' 45.

- **"ילדים בסיכוי"**: ארגון הפועל במטרה לסייע לילדי פנימיות ולהעניק לילדים ללא עורף משפחתי כלים שימושיים והזדמנויות לקידום וצמיחה. בזכות התרומה הוקמו שבע גינות טיפוליות בפנימיות שונות במסגרת מיזם "פורחים בגינה", שבהן עובדי לאומי מתנדבים עם ילדי הפנימיה על בסיס שבועי.





- **לאומי עם הקהילה:** שיתוף פעולה עם החברה למתנ"סים, המאפשר התנדבות של עובדי לאומי ברחבי הארץ, בדגש על הפריפריה החברתית והגאוגרפית.
 - **"מחשבה טובה":** ראו פרק חדשנות ודיגיטל, עמ' 37.
 - **"חברים לרפואה":** ארגון המסייע לחולים ונכים במצוקה. משנת 2010 הארגון מנהל קרן תמיכה ייעודית מתרומת לאומי. בשנת 2018 סייעה תרומת לאומי לכ-250 חולים.
 - **"אמץ לוחם" - האגודה למען החייל:** לאומי מאמץ חמש יחידות במסגרת הפרויקט - בית הספר לאיסוף קרבי, אבירי המרכז, יחידת דובדבן, גדוד 12 של חטיבת גולני ויחידת מגלן. במסגרת הפרויקט מקבלת כל יחידה מענק בסך 100 אלף ₪ לשנה לרווחת החיילים.
 - **"יוזמות עתיד":** תכנית שמסייעת לנשים בעלות יוזמה עסקית, החיות מתחת לקו העוני, להגיע לעצמאות כלכלית. התכנית מעניקה מעטפת תומכת הכוללת הלוואה בתנאים מועדפים, ליווי עסקי אישי, הכשרה קבוצתית ונטוורקינג.
 - **"קונסול - מאיצים עסקים":** ארגון ללא מטרת רווח שמסייע למפעלים קטנים ובינוניים בקידום תהליכים של צמיחה, התייעלות וטרנספורמציה דיגיטלית. הארגון עושה זאת על ידי הפעלת צוותים של מנהלי פרויקטים, סטודנטים-מתמחים ואנשי מקצוע, המלווים על ידי מעטפת של בכירים מהתעשייה, מההייטק ומהעולמות הפיננסית. במסגרת שיתוף הפעולה עם לאומי, משתתפים קציני אשראי ומומחים של הבנק בפעילות הארגון, חונכים את מתמחיו, ומסייעים למפעלים בהבנת מצבם הפיננסי ובזיהוי ההזדמנויות הפתוחות בפניהם לצמיחה ולהתייעלות. בשנת 2018, 15 מפעלים קיבלו סיוע במסגרת זו.
 - **"פעמונים":** ראו פרק הצמחת הכלכלה והחברה בישראל, עמ' 45.
 - **הקרן לפיתוח לוד:** ארגון הפועל לטיפול העיר לוד במישורים מגוונים. תרומת לאומי, שהחלה בשנת 2013, מתמקדת בפעילות הסטודנטים בעיר כגורם צעיר המחולל שינוי. הסטודנטים המשתתפים בתכנית גרים בלוד בתקופת לימודיהם, מתנדבים למען תושבי העיר במטרה לייצר השפעה חיובית על מעגלי האוכלוסייה.
 - **ישראל IL - הגשר לעולם דיגיטלי:** ראו פרק הצמחת הכלכלה והחברה בישראל, עמ' 36.
 - **סינרגיה:** תכנית סינרגיה הנה מודל חדשני לחיזוק דירקטוריונים של ארגונים חברתיים ולפיתוח מנהיגות בקרב הנהלות של חברות עסקיות. התכנית מאפשרת למנהלים מהעולם העסקי להכיר את המגזר השלישי ולהיות בעלי השפעה חברתית בהובלת בנק לאומי, מכון אלכ"א למנהיגות וממשל של ארגון הג'וינט ועמותות וארגונים חברתיים. התוכנית כוללת:
 - הכשרת קבוצת מנהלים נבחרת מפורום המאה בבנק למילוי תפקיד חבר/ת דירקטוריון בארגון
 - ליווי אישי והתאמת הארגון החברתי הקרוב למנהלים החברים בפורום
 - ליווי בכניסה לתפקיד בדירקטוריון תוך תמיכה פרסונלית וקידום פיתוח אישי
- תכנית סינרגיה בלאומי החלה ב-2018 בהשתתפות 18 מנהלים בכירים בארגון, מתוכם כ-10 שובצו לתפקידים בארגונים חברתיים.

התנדבות עובדים

חלק מרכזי מתפיסת האחריות כלפי הקהילה של הקבוצה בא לידי ביטוי במעורבות החברתית של עובדיה, שרואים בה כשליחות ומשקיעים בה מזמנם ומכישוריהם. פעולות ההתנדבות של עובדי הקבוצה מתבצעות בשיתוף פעולה עם רשויות מקומיות ועמותות חברתיות, והן מתמקדות בפעילות למען צמצום פערים חברתיים וקידום אוכלוסיות מוחלשות, בדגש על ילדים ובני נוער בסיכון.

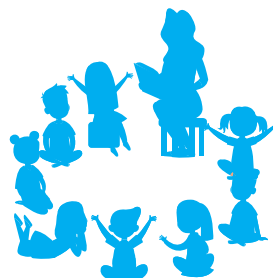
העקרונות המנחים את התנדבות העובדים בלאומי:

- שותפות קהילתית ארוכת-טווח ומשמעותית ותיאום בין יכולות המתנדבים לצורכי הקהילה.
- התנדבות מגוונת, המשתנה בהיקפיה ובאופייה, בהתאם למיומנויות המתנדבים ולצורכי העולים בקהילה.
- מעורבות של המתנדבים בהבניית תהליך ההתנדבות וחיזוק מחויבותם אל הפעילות.
- פעילות בקרב הקהילה המקומית תוך התמקדות ב"דור המחר" - נוער וצעירים.

פעולות ההתנדבות של עובדי הקבוצה מתבצעות בשיתוף פעולה עם רשויות מקומיות ועמותות חברתיות. הפעילות כוללת:



שיפור בתנאי מחיה (חלוקת מזון, שיפוץ, איסוף ציוד),



העשרה ערכית וחברתית וחינוך פיננסי (במסגרות כגון מועדוניות, גני ילדים, בתי ספר, קבוצות נוער, הוסטלים, פנימיות ובתי חולים),



ובתחומים נוספים (קטיף מזון, חלוקת מזון, תמיכה בניצולי שואה, פעילות במועדוני קשישים).



שיפור הישגים לימודיים (עזרה בשיעורי בית, חניכה והרצאות)



ניהול ההתנדבות בקבוצת לאומי

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

המובילים החברתיים אחראיים על איתור צורכי התנדבות, יצירת ושימור קשר עם שותפים חברתיים, 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 מבוצעות על חשבון זמנם הפרטי של העובדים, מחוץ לשעות העבודה.

התנדבות בקבוצת לאומי

כ- **4,700** עובדים בקבוצת לאומי
התנדבו במהלך 2018

7.4 שעות התנדבות בממוצע
למתנדבים בקבוצת לאומי

47% שיעור המתנדבים מסך
העובדים בקבוצה



להרחבה לגבי נתוני ההתנדבות
של קבוצת לאומי לאורך
השנים, ראו עמ' 99



מדידת האפקטיביות של ההשקעה בקהילה⁴²

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

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

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

42. נתוני ההתנדבות לעיל כוללים את בנק לאומי ולאומי קארד בלבד.



יעדים

ביצוע יעדי 2018

נושא	יעד לשנת 2018	סטטוס	פירוט
התנדבות	לפחות 3,500 עובדים שיבצעו לפחות התנדבות אחת	בוצע	כ-4,100 עובדי בנק לאומי התנדבו לפחות פעם אחת במהלך שנת 2018
השפעה על הקהילה באמצעות רכש	המשך שת"פ עם ארגון "מעלה" לשילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים	בוצע	שילוב ספקי לאומי בדירוג מעלה לעסקים בינוניים
השפעה על הקהילה באמצעות רכש	ביצוע עסקאות רכש עם היבטים חברתיים בהתאם לתכנית העבודה	בוצע	מיפוי וביצוע עסקאות רלוונטיות להתקשרות עם ספקים מגוונים/חברתיים
השפעה על הקהילה באמצעות רכש	עידוד ספקים קטנים להצטרף לבית ספר לעסקים קטנים של לאומי	בוצע	פנייה ייעודית לספקים פוטנציאליים

יעדים לשנת 2019

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



נושא	יעד לשנת 2019	פירוט
חינוך פיננסי	הקמת מבואות טכנולוגיות - הקמת שתי מבואות טכנולוגיות עצמאיות לרווחת תושבי המגזר החרדי (אלעד, ביתר עילית)	הקמת שני מבואות טכנולוגיות
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 בהתאם לתכנית העבודה	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	התנדבות עובדים	לפחות 3,500 עובדים שיבצעו לפחות התנדבות אחת
התנדבות	התנדבות עובדים עם "אחריו" ו"אתגרים"	לפחות 1,000 מתנדבים
התנדבות	התנדבות עובדים בקמחא דספחא	800 מתנדבים



הון אנושי

כ-64.5 מיליון ₪
הושקעו בהדרכה והכשרת
עובדי בנק לאומי

9% מכלל העובדים שנקלטו
בקבוצה בישראל בשנת
2018 היו מאוכלוסיות בתת
תעסוקה

Shift - בית הספר
למקצועות העתיד הוקם
במהלך 2018 במטרה
להיערך לשינויים בעולם
הבנקאות ולהכין את העובדים
לעולם התעסוקה המשתנה

60% מכלל העובדים הן
נשים. 77% אקדמאים

**מקום 7 בדירוג "100
החברות שטוב לעבוד
בהן"** של TheMarker-I BDI,
ובמקום ראשון מבין החברות
במגזר הפיננסי

כ-30,983 היקף ימי
ההדרכה לעובדים בקבוצת
לאומי בשנת 2018

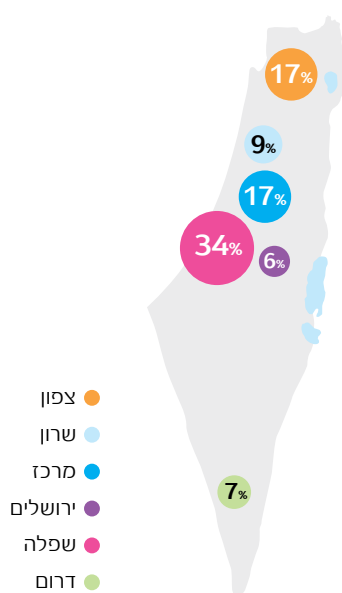
קבוצת לאומי מעסיקה עובדים בארץ ובעולם ורואה אותם כגורם מרכזי בהצלחתה. הקבוצה מייחסת חשיבות רבה לרווחה, לשביעות הרצון ולהתפתחות המקצועית והאישית של עובדיה. קבוצת לאומי פועלת לקידום הוגנות בהעסקה, שוויון הזדמנויות, גיוון תעסוקתי והימנעות מהעסקה פוגענית תוך שיח מתמיד עם עובדיה, פיתוחם המקצועי שמירה על בריאותם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

סך כל מצבת העובדים בקבוצה לפי שנים-משרות בסוף שנה:⁴³

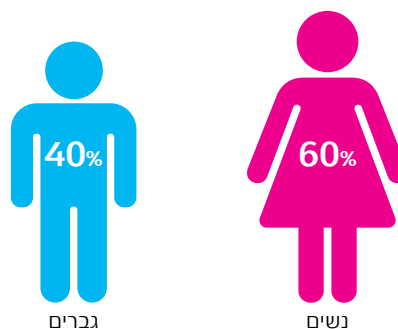
2015	2016	2017	2018	
10,226	9,285	8,867	8,637	הבנק בארץ
293	295	303	275	חברות מאוחדות בארץ
10,520	9,580	9,170	8,912	סך כל הקבוצה בארץ
961	875	859	828	חברות מאוחדות בחו"ל
11,480	10,455	10,029	9,740	סך כל הקבוצה בארץ ובחו"ל
1,213	1,182	1,198	1,170	חברת לאומי קארד

להלן פילוח של עובדי הקבוצה, נכון ליום 31.12.2018

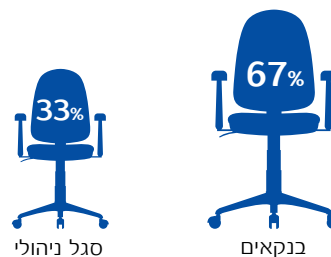
פריסה גיאוגרפית של עובדי קבוצת לאומי בישראל⁴⁴



פילוח לפי מגדר 2018



פילוח לפי אוכלוסיה 2018



43. משרה - משרה מלאה לרבות שעות נוספות ספציפיות, שכעות עבודה של עובדי לשכות שירות והעסקת עובדים חיצוניים.
44. ב-2018 לראשונה התבצע מיפוי הפריסה הגיאוגרפית של בנק קבוצת לאומי בישראל על בסיס אזור המגורים של העובדים ולא על פי אזור עבודתם.

להרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא העסקת עובדים, ראו
באתר הבנק

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

לפילוח העובדים על פי גיל,
דרג ומין, ראו עמ' 100

147 עובדים, המהווים 1.5% מכלל עובדי הקבוצה
בישראל עובדים במשרה חלקית.⁴⁵

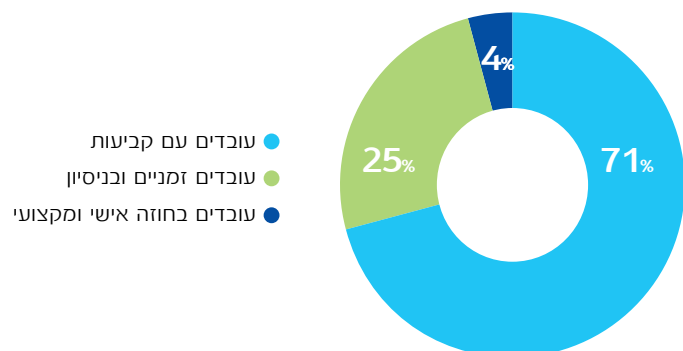
העסקת מנהלים מאוכלוסיות מקומיות

נכון ל-31.12.2018 העסיק לאומי 5 מנהלים כ"שליחים" בארצות הברית, 3 מנהלים כ"שליחים" באנגליה ומנהל אחד כשליח בסין. יתר העובדים מועסקים באופן מקומי על ידי השלוחות.

מאפייני העסקת עובדים בבנק לאומי

- **עובדת/ת במעמד "בניסיון"/"זמני"**: הסטטוס בו עובדים הנקלטים בלאומי מתחילים את דרכם. עובדים יכולים להיות מוגדרים במעמד זה לתקופה של מספר שנים אשר לאחריהן מחליט הבנק האם להעניק להם קביעות
- **עובדת/ת במעמד "קבוע"**: עובדים אשר אושרו לקבלת קביעות
- **עובדת/ת במעמד "חוזה אישי מקצועי"**: עובדים בתפקידים ייחודיים, אשר חתומים על חוזה אישי מול הבנק
- **עובדת/ת במעמד "חוזה אישי ניהולי"**: מנהלים בכירים (ראשי אגפים ומעלה)

פילוח עובדי הקבוצה לפי סוג העסקה בישראל בלבד



45. שבוע העבודה בבנק הינו 39 שעות תקן, שהוא נמוך ב-3 שעות מהקבוע על פי החוק. בנוסף ל-1.5% עובדים אלו ישנם עוד כ-3% מהעובדים המועסקים בשירות טלפוני במשרות חלקיות.



שמירה על יחסי עבודה תקינים

יחסי העבודה בין הנהלת הבנק לבין העובדים מושתתים על מערכת הסכמים קיבוציים ועל הסכמות אחרות שנוצרו במשך השנים, לרבות הסכמות אד-הוק בין הנהלת הבנק לנציגות העובדים.⁴⁶ בשנת 2018 המשיכו היחסים בין ההנהלה לבין נציגות העובדים להתנהל באורח תקין ועל בסיס כבוד הדדי והקשבה. במהלך שנת 2018 לא היו בלאומי סכסוכי עבודה, שביתות והשבתות ביוזמת נציגות העובדים. בשנת 2018 הועסקו כ-97% מהעובדים והמנהלים בלאומי ו-94% מעובדי לאומי קארד בהסכמים קיבוציים. יתר העובדים בקבוצה בישראל מועסקים במסגרת חוזים אישיים. בשלוחות בחו"ל לא היו הסכמי העסקה קיבוציים במהלך שנת 2018.⁴⁷

שיתוף העובדים והגברת השקיפות

בלאומי קיימים מנגנונים מובנים לשיח בין העובדים להנהלה, ביניהם:

- **מפגש בשידור ישיר עם המנכ"ל:** בשנת 2018 התקיימו 2 מפגשים בשידור חי עם המנכ"ל הראשית, אשר שודרו לכלל עובדי לאומי ואפשרו דיאלוג בין המנכ"ל והעובדים. המפגשים עסקו בנושאים האסטרטגיים בלאומי ונועדו לחבר את העובדים לדרך של לאומי ולהקנות להם תחושת שייכות.
- **מפגשי עובדים עם המנכ"ל וראשי החטיבות:** במשך השנה מתקיימים באופן שוטף מפגשים יזומים בין קבוצות עובדים לבין המנכ"ל וראשי החטיבות. מפגשים אלו מאפשרים שיח פתוח וישיר בין ההנהלה לקבוצות עובדים מגוונות. חברי הנהלה גם עורכים סיורים בסניפים וביחידות המטה השונות, במהלכם הם משוחחים עם העובדים והמנהלים הבכירים שם.

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

GRI 102-41.47

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

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

לשיעור היעדרות בגין מחלת
עובד, תאונות עבודה ותאונות
דרכים, ראו עמ' 101

עובדי חברות חיצוניות

לאומי מקבל שירותים באמצעות עובדים של חברות כוח-אדם, שירותים ותוכנה במגוון תפקידים: טלרים בסניפים, מוקדנים טלפוניים, עובדי מחשוב ומתכנתים ועוד. העובדים מועסקים על ידי חברות כוח האדם והתוכנה ולא חלים יחסי עובד-מעביד בינם לבין הבנק.

להלן מספר דוגמאות לשירותים שמקבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות:⁴⁸

1. מוקד טלפוני, טלרים ועובדי משרד: מועסקים על ידי חברות כוח אדם.

2. עובדי מיקור חוץ: עובדי חברות תוכנה המועסקים לרוב מחוץ לכותלי הבנק ומספקים שירותי מחשוב ותוכנה ללאומי, דיילי דיגיטל בסניפים ועוד. נכון ליום 31.12.2018 עמד היקף השירותים שקיבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות על כ-1,151 משרות.⁴⁹ לאומי קארד קיבלה שירותים כאלה בהיקף של 117 משרות.⁵⁰

כחלק ממדיניות הבנק ובהתאם לצרכיו המקצועיים, קולט לאומי לשירותיו עובדים מבין העובדים החיצוניים. בשנת 2018, כ-89 עובדים, המהווים כ-7.7% מסך עובדי החברות החיצוניות המועסקים על ידי לאומי, נקלטו כעובדי בנק.

במסגרת חוזי ההתקשרות שחותם לאומי עם חברות כח אדם, מחויבים האחרונים להצהיר כי בחמש השנים שקדמו לעריכת ההסכם לא הורשעו ולא הוטל עליהן עיצום כספי בגין אי הענקת זכויות ותשלומים למי מעובדיהן. כמו כן נדרשות החברות לדווח לבנק על כל הליך שנפתח כנגדן מצד הרשויות ועל כל הרשעה ו/או עיצום כספי המוטל עליהם במהלך ההתקשרות.⁵¹

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

49. הנתונים מתייחסים למשרות עובדים חיצוניים שנמצאים בחצרות הבנק.

50. חלק מעובדי חברות השירותים סיפקו לבנק שירותים במשרות חלקיות.

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



מניעת אפליה וקידום שוויון מגדרי טיפול שיטתי באפליה

לאומי רואה בחומרה רבה מקרים של אפליה ודואג לטפל בהם באופן מיידי. כל תלונה של מועמד לעבודה או עובד על אפליה על רקע כלשהו נבחנת ונבדקת לעומק. במהלך שנת 2018 טופלו 5 טענות בנושא אפליה על רקע מגדרי. על אף שלא נקבע כי התבצעה אפליה בפועל, הנהלים הרלוונטיים בנושא חודדו בקרב עובדי ומנהלי הקבוצה.⁵²

21%

ממנהלי הסניפים בבנק
לאומי הינם מהחברה
הערבית

8%

מכלל עובדי לאומי הינם
מהחברה הערבית: 23%
מהם הינם בדרגי ניהול

9%

מכלל העובדים שנקלטו
בקבוצה בישראל בשנת
2018 היו מאוכלוסיות
בתת תעסוקה

52. נתוני הקליטה המוצגים מייצגים את בנק לאומי ולאומי קארד בלבד.

60%

נשים בקרב כלל עובדי הבנק

46%

נשים בקרב הנהלה בכירה

כ-50%

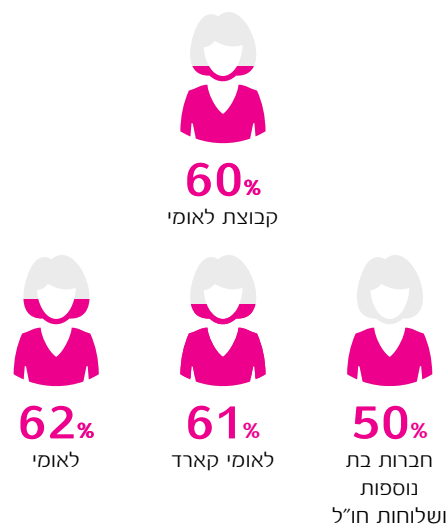
נשים בקרב מנהלי הסניפים
של בנק לאומי

מניעת הטרדה מינית

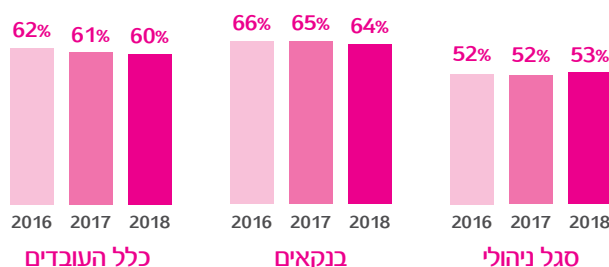
לאומי רואה בחומרה רבה הטרדה מינית והתנכלות במקום העבודה ומייחס חשיבות רבה למניעתן. במטרה למנוע עבירות אלה וכדי ליצור סביבת עבודה הוגנת, מכובדת ונעימה, המקדמת שוויון וכבוד הדדי, מינה לאומי עורכת-דין בכירה לתפקיד אחראית על מניעת הטרדה מינית בבנק, המטפלת בתלונות המוגשות בנושא זה. הטרדה מינית הוגדרה כעבירת משמעת חמורה בתוך הארגון. תקנון בנושא מופץ אישית לכל אחד מהעובדים ולכל עובד חדש עם קליטתו. התקנון ופרטי הקשר עם האחראית מופיעים בפורטל הארגוני של לאומי ותלויים על לוחות המודעות ביחידות. בשנת 2018 הופץ לכל העובדים מכתב מהנהלת משאבי אנוש המפרט את החשיבות הרבה שמייחס הבנק לקיומה של סביבת עבודה נקייה מהטרדה מינית וכן הופצו נוהל ותקנון מעודכנים בנושא מניעת הטרדה מינית. תלונות בנושא מטופלות במקצועיות, ביעילות ובמהירות על ידי האחראית למניעת הטרדה מינית. בשנת 2018 הוגשו תלונות ספורות בנושא הטרדה מינית; לגבי כל מקרה התקיים בירור על ידי האחראית למניעת הטרדה מינית, בהתאם לחוק למניעת הטרדה מינית. במהלך 2018 לא התקבלו תלונות על הטרדה מינית בלאומי קארד.

שוויון מגדרי בלאומי

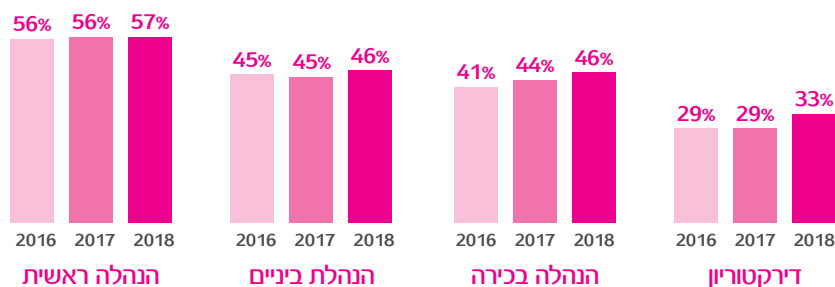
שיעור הנשים בקבוצת לאומי 2018



שיעור הנשים בקבוצה



שיעור הנשים מתוך הסגל הניהולי



תגמול הוגן בבנק לאומי

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

התשלום המינימלי החודשי להפרשות ששולם לנשים וגברים בשנת 2018 בבנק לאומי היה זהה לשכר המינימום במשק הישראלי.

בהשוואה לשנת 2017, בשנת 2018 חלה עליה של 8% ביחס בין השכר החודשי המקסימלי לבין השכר החודשי המינימלי ששולם בלאומי.⁵³

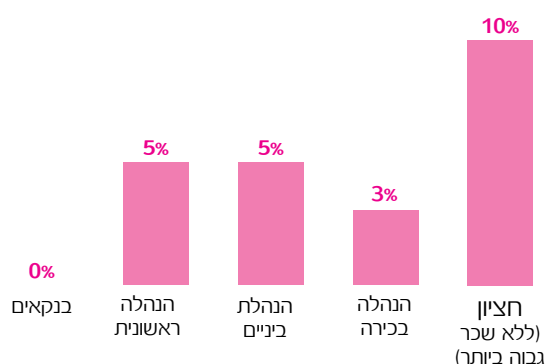
בשנת 2018 השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בלאומי היה גבוה פי 11.7 מחציון השכר הממוצע לעובד. בשנת

53. שכר בפרק זה - הכנסה חייבת במס, ללא מענקים; נתוני השכר המוצגים הינם ביחס לעובדים שעבדו מעל 95% משרה במהלך שנת 2017. להרחבה על נתוני שכר נושאי משרה ראו בדוח הכספי.

2017 עמד יחס זה על 1 ל-10.9. בהשוואה לשנה קודמת, חל גידול של 8.7% בשכר המקסימלי ששולם לעובד וגידול של כ-1.3% בשכר החציוני.⁵⁴

במהלך 2018 התבצעה מכירת יתר מניות בנק לאומי המוחזקות בידי המדינה. במסגרת התחייבויותיה כלפי עובדי הבנק לעניין העמדת אופציית מכירה, כ-10% מהמניות הועמדו למכירה לעובדי הבנק ב-25% הנחה. כחלק מכך, בדצמבר 2018 בוצעה רכישה של 7,773,055 מניות על ידי עובדי הבנק.⁵⁵ בתרשים מטה ניתן לראות את היחס בין שכר גברים לנשים לפי דרג.⁵⁶

שיעור הפער בין שכר גברים לשכר הנשים בבנק לאומי בשנת 2018



בשנת 2018, 41% מקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי, היו נשים.

הנתונים בגרף מתייחסים לשכר להפרשות הנהוג בלאומי ולאוכלוסיית הליבה בבנק. הפערים נובעים מהשונות הגדולה באוכלוסיית העובדים בכל קבוצה, בין היתר לאור פערי גיל, ותק, דרגה, עיסוק, ומאפיינים אישיים נוספים של העובד. ביחס לשנים קודמות, לא נמצאו פערים משמעותיים ביחס בין ממוצע שכר גברים לנשים.

⁵⁴ חציון השכר הממוצע לעובד חושב בניכוי השכר הגבוה ביותר, בהתאם לדרישות תקן ה-GRI.
⁵⁵ להרחבה לגבי מכירת מניות בנק לאומי המוחזקות על ידי המדינה, ראו עמ' 175 בדוח הכספי של לאומי לשנת 2018.
⁵⁶ יחס השכר בין גברים לנשים חושב כשכר גבר חלקי שכר אישה פחות 1; יודגש כי הבדיקה בוצעה ביחס לשכר החודשי הממוצע בכל מדרג.



פיתוח הון האנושי

הגורם האנושי הוא הבסיס לעשייתה ולהצלחתה של קבוצת לאומי, והיא מייחסת חשיבות רבה לטיפולם של עובדיה כדי לעורר בהם תחושת הזדהות וגאווה במקום עבודתם ולהמשיך להיות מוקד משיכה לאנשים איכותיים. הנהלת לאומי תומכת ביחידות העסקיות ובהשגת יעדיהן העסקיים באמצעות עידוד תהליכי למידה והדרכה, הממוקדים בשיפור היכולות המקצועיות והניהוליות של עובדים ומנהלים בהתאמה לסביבת העבודה המשתנה. בשנת 2018 הושקעו משאבים בשווי של כ-64.5 מיליון ₪ בהדרכה והכשרת עובדי בנק לאומי.⁵⁷

shift - בית הספר למקצועות העתיד

בשנת 2018 הקים לאומי את shift - בית הספר למקצועות העתיד, במטרה להיערך לשינויים בעולם הבנקאות ולהכין את עובדי לאומי לעולם התעסוקה המשתנה. במסגרת זו, מציע הבנק לעובדים לעבור הכשרה באחד המקצועות שהבנק זיהה כי יהיה להם ביקוש הולך וגובר בשנים הבאות. בשלב ראשון הושקו 3 מסלולים: Data analyst - אנליסט מידע, מנהלי מוצר דיגיטלי ו-QA - בודקי תוכנה. לכל מסלול כזה מתקיים תהליך מיון מעמיק בכדי לאתר את המועמדים המתאימים ביותר. המחזור הראשון של בית הספר, בו לוקחים חלק עובדי לאומי במקביל לתפקידם, החל בתחילת 2019.

יוזמות לפיתוח עובדים

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

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

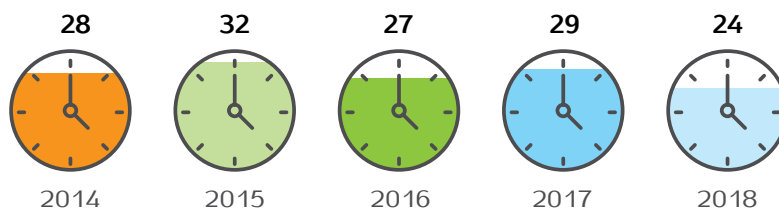
הדרכות

בעידן של שינויים ארגוניים תכופים, בהם נדרשים עובדי הבנק לשנות תפקיד לרכוש ידע או מיומנויות חדשות, וזאת במקביל לתהליכי התייעלות אינטנסיביים המלווים בפרישה מוגברת, תחומי ההדרכה, ניהול ושימור ידע הופכים למנופים מרכזיים בארגון.

פעולות הלמידה בשנת 2018 התמקדו בחיזוק הידע המקצועי של העובדים והמנהלים, בדגש על תחומי הליכה הבנקאיים ופעילויות למידה ייעודיות התומכות בתהליכי שינוי ארגוניים בהתאם ליעדים העסקיים של הבנק. כמו כן, תמכה הלמידה בתהליכי פרישת עובדים תוך שימור הידע שנצבר וליווי הפורשים בדרכם החדשה. בנוסף, בשנת 2018 החל בלאומי פיתוח ויישום של פעילויות למידה מבוססות דאטה, דוגמת טרגט לרנינג במרכזי בנקאות.

סך ימי ההדרכה בקבוצת לאומי בשנת 2018 עמד על כ-30,983. בבנק לאומי, כ-57% מימי הלמידה התבצעו בסביבת העבודה בצורה מקוונת.⁵⁸

ממוצע שעות הדרכה לעובד בקבוצה



לאומי JOBS: הגברת השקיפות בתהליכים פנימיים של ניווד והשמה

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

במהלך 2018 קודמו לדרג בכיר יותר 11% מעובדי הבנק (פקידים וסגל). 100% מעובדי הבנק קודמו בשכרם.

58. בעקבות מעבר למערכת למידה חדשה וטיוב מערכי ההכשרה ופיתוח עובדים, חלו שינויים בשיטת המדידה של נתוני ההדרכה כך שהם אינם ברי השוואה לשנים קודמות; הנתונים הקיימים במערכות המידע אינם ניתנים לפילוח לפי דרג ומין, כפי שדורש תקן ה-GRI וכפי שהוצג בשנים עברו; פילוח נתוני ההדרכה המוצגים לעיל אינם כוללים את בנק לאומי בריטניה ובנק לאומי ארצות הברית.



משוב והערכת עובדים

שיחות הערכה לעובדים מתקיימות אחת לשנה במסגרת תהליך המשוב השנתי, הן ככלי תומך בקבלת החלטות והן לצורך שיפור ביצועים, פיתוח והעצמה מקצועית. שיחות ההערכה מובנות וכוללת התייחסות לעמידה ביעדי השנה החולפת והגדרת יעדים ודגשים לשנה הבאה. עיקר התהליך מתקיים בין העובד/ת 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. בנוסף, מתקיים פעם בשנה תהליך של "דיאלוג אמצע שנה" שבו מתנהל שיח פתוח יותר, העוסק במידת העמידה ביעדים, משוב וצורכי פיתוח. נוסף על תהליך המשוב השנתי מתקיימים בלאומי תהליכים נוספים להערכת מנהלים על ידי מכוני אבחון חיצוניים.

11%

מעובדי הבנק קודמו במהלך
2018

כ-70%

מעובדי לאומי מכלל יחידות
הבנק ענו על סקרי לאומי
Pluse במהלך 2018

מקום 7

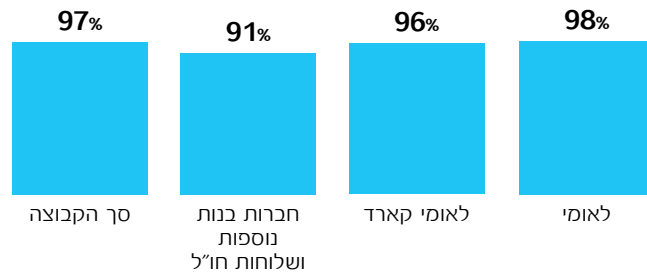
מתוך 100 חברות שהכי שווה
לעבוד בהן

מקום 1

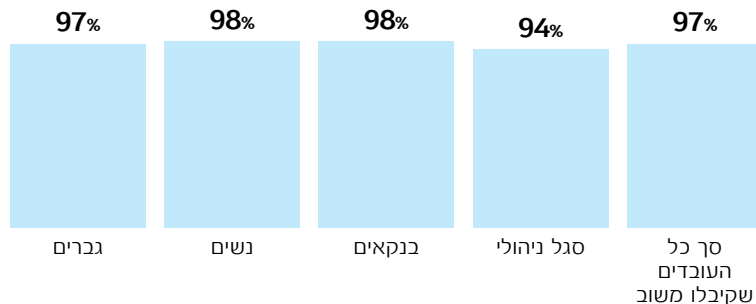
מבין החברות במגזר הפיננסי
מתוך סקר של BDI ו-The
Marker בישראל

לקריאה נוספת ראו הסקר של
The Marker-I BDI

אחוז העובדים שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה במהלך 2018,
לפי חברה:



אחוז עובדים שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה במהלך 2018, לפי
מגדר ותפקיד:⁵⁹



שביעות רצון העובדים

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

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

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



איזון בין העבודה לבית

קבוצת לאומי מכירה בחשיבות האיזון בין הבית לעבודה של עובדיה ומנהליה. מתוך כך, תנאי העבודה בלאומי מאפשרים 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 תומכת באיזון בין משפחתם לבין עבודתם.⁶⁰

הקבוצה מיישמת כמה פרקטיקות שנועדו לתמוך באיזון זה:

- שבוע עבודה בן חמישה ימים ו-39 שעות עבודה, כ-3 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 בלאומי עולה על האמור בחוק, מתוך רצון להקל עם עובדות החוזרות לעבודה לאחר חופשת לידה
- השתתפות בהחזרת הוצאות של עובדים זכאים בגין תשלום לגנונים ולקייטנות
- הענקת החזר כספי בגין שכר לימוד אקדמי לילדי עובדים זכאים
- ימי כיף לעובדים ולבני משפחותיהם ופעילויות תרבות נרחבות

60. נכון ל-2018, כ-95.5% מהעובדים בלאומי מועסקים במשרה מלאה. במידה וקיים הבדל בין ההטבות המוענקות לעובדים במשרה מלאה לאלה המוענקות לעובדים במשרה חלקית, הוא כתוצאה מאחוזי המשרה בלבד.

כ-3,350

ימי מילואים שבוצעו על ידי
עובדי לאומי בשנת 2018

לאומי נכלל בין הארגונים
שזכו באות "מגן המילואים"
מטעם שר הביטחון, הרמטכ"ל
וקצין מילואים ראשי, המוענק
לחברות המובילות בהשקעה
בעובדיהן המשרתים
במילואים

הוקרה לאנשי מילואים

במסגרת "אמנת אנשי המילואים" של לאומי, מתחייב לאומי לשמירה על זכויות עובדים המשרתים במילואים ולתמיכה בהם, במטרה לקדם ולעודד יחס אוהד ממנהלים ומקולגות למשרתים במילואים.⁶¹ האמנה מבוססת על התפיסה שיש קשר הדוק בין שירות במילואים לבין איכות העובדים - אנשים ערכיים, עם נאמנות ותרומה גבוהה לארגון ובעלי כושר מנהיגות וניהול.

נוסף על כך, מעניק לאומי הטבה ייחודית לעובדים המזכירים כנכי צה"ל. עובדים אלה זכאים לעשרה ימי חופש נוספים לצורך שיקום והכרה מתוקף החוק ומתוקף מעמדם כנכי צה"ל. בהתאם לתנאים, לאומי מאפשר לעובדים אלה לפדות בכסף ימי חופשה עודפים שאינם נוצלו, או לצבור אותם מעבר למכסה השנתית המוקצית לכל עובד, ועד תקרה של 10 ימים.

חופשת לידה והורות לעובדים

בהתאם לחוק בישראל, בנק לאומי מעניק לעובדות שילדו זכאות לחופשת לידה והורות בת 26 שבועות.⁶² חופשה זו מורכבת מ-15 שבועות בתשלום (חל"ד א') ו-11 שבועות שאינם בתשלום (חל"ד ב'). עם תום 26 השבועות, עובדת זכאית להמשיך ולהיעדר במסגרת חופשה ללא תשלום (חל"ת) למשך תקופה מקסימלית של עד שנה מיום הלידה,⁶³ 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.⁶⁴

עובדת שלא ילדה אך נולדה לה/לו ילד/ה, זכאית לצאת לחופשת לידה והורות של עד 20 שבועות, המורכבת מ-9 שבועות בתשלום (חל"ד א') ובנוסף עד 11 שבועות שאינם בתשלום (חל"ד ב'). יש לציין כי בת הזוג היולדת מחויבת לשהות את 6 השבועות הראשונים בחופשת לידה בתשלום, כך שביחד הם שוהים עד 26 שבועות בחופשת לידה והורות.⁶⁵

61. להרחבה לגבי "אמנת אנשי המילואים", ראו דרך לאומי, חזון, ערכי ליבה ואתיקה.

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

63. בכפוף לוותק שצברה העובדת בארגון.

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

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



העובדות/ת זכאית/ת להמשיך ולהיעדר במסגרת חופשה ללא תשלום (חל"ת) למשך תקופה מקסימלית של עד כשנה מיום הלידה מבלי לפגוע בזכויותיו.⁶⁶ לאחר החזרה מחופשת הלידה ועד תום 12 חודשים מיום הלידה, ובמידה ומוותרת על כך היולדת, זכאית/ת העובדת/ת גם כן לשעת הורות כפי שהוזכר לעיל.⁶⁷

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

נתוני חופשת לידה לעובדים - בנק לאומי ולאומי קארד

סה"כ	גברים	נשים	נתוני בנק לאומי ולאומי קארד
592	8	584	מספר עובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2018
565	7	558	מספר עובדים שחזרו מחופשת לידה בשנת 2018
95%	88%	96%	היחס בין מספר העובדים שחזרו מחופשת לידה למספר העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2018
350	6	344	מספר עובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2017 ועבדו לפחות 12 חודשים לאחר חזרתם (לאומי בלבד)
79%	86%	79%	שיעור העובדים שיצאו לחופשת לידה בשנת 2017 ועבדו לפחות 12 חודשים לאחר חזרתם לבין מספר העובדים שחזרו מחופשת לידה בשנת 2017 (לאומי בלבד)

תחלופת עובדים

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

בשנת 2018 קיים לאומי קארד תכנית פרישה מרצון לעובדיו בתנאים מועדפים. במסגרת תכנית זו בחרו לחתום כ-130 עובדים על הסדרי פרישה תוך קבלת הטבות בהתאם לוותק שצברו.⁶⁸

לפילוח תחלופת עובדים על פי גיל, ראו עמ' 102

66. בכפוף לוותק שצברה/ה העובדת/ת בארגון.

67. עובדת/ת קבועה/ה במשרה מלאה. עבור עובדת/ת שאינה/ה קבועה/ה מסתיימת זכאות זו בהתאם להוראות החוק, בתום 4 חודשים מתום תקופת הלידה וההורות; תתכן אפשרות חלוקה של שעת ההורות בין שני ההורים.

68. הטבות אלה כוללות הסדר פנסיה מוקדמת עד לגיל הפרישה על פי דין או פיצויים מוגדלים, בכפוף לפרמטרים שהוגדרו בתכנית.

יעדים

ביצוע יעדי 2018

נושא	יעד לשנת 2018	סטטוס	פירוט
ביטחון ובטיחות	ירידה של 10% בתאונות עבודה עם נפגעים בהשוואה לשנת 2017	בוצע	לומדת בטיחות שנתית, הפצת מסקנות מתאונות עבודה לנאמני בטיחות בסניפים, תכנים שיופצו
ביטחון ובטיחות	ביצוע הסמכות בטיחות הנדרשות בהתאם לתקנות לעובדים הרלוונטיים בנושא נאמני בטיחות - כיסוי של לפחות 95% מההדרכות	בוצע	כיסוי כל ההדרכות הנדרשות לפי טבלה מרכזת של בעלי התפקידים
ביטחון ובטיחות	הדרכות קבלני בינוי ותחזוקה לבטיחות בעבודה - הדרכת בטיחות בעבודה ל 25 קבלנים במהלך שנת 2018	בוצע	הזמנת קבלנים לכנס שיערך בקש"ב והשלמה לקבלנים שהחסינו
ביטחון ובטיחות	ביצוע 40 סקרי בטיחות מקיפים ע"י ממונה בטיחות בסניפים ומטה - 90% מסקרי הבטיחות הנדרשים	בוצע חלקית	כיסוי סקרים לפי תכנית חמש-שנתית
ביטחון ובטיחות	הדרכת ריענון ל-90% מנאמני הבטיחות בסניפים	בוצע	זימון כלל הנאמנים ליום ריענון במרכז הדרכה
ביטחון ובטיחות	הדרכת ריענון ל-90% מנאמני הבטיחות בסניפים	לא בוצע	הוקפא בשל תכנון לביצוע הפעילות בצורה ממוכנת. המשימה הועברה לביצוע במהלך 2019

יעדים לשנת 2019

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



ביצועים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי

כ-64.5 מיליון ש"ח

- הושקעו בהדרכה
והכשרת עובדי בנק
לאומי

ירידה של כ-7%

בהשוואה לשנת
2017 בהיקף טביעת
הרגל הפחמנית של
הקבוצה

100% ממבני

הבנק הוסמכו על
פי התקן הסביבתי
ISO 14001

כ-90%

מהחשמל שצורך
לאומי נרכש מספקי
חשמל פרטיים
העושים שימוש
בטכנולוגיות יעילות
ובגז טבעי

כ-640 מ"ק

מים נחסכו על
ידי התקנת מערכות
חיסכון

צריכת האנרגיה

של הקבוצה

ירדה בכ-4.5%
בהשוואה לשנת
2017

100% מחזור

כלל פסולת
הנייר והפסולת
האלקטרונית הנוצרת
כלאומי נשלחות
למחזור

סביבתי

ההשפעות הסביבתיות של הפעילות העסקית של חברות במשק הן חלק בלתי-נפרד ממערכת השיקולים העסקית-פיננסית של קבוצת לאומי בכלל השווקים בהם היא פועלת.⁶⁹ הקבוצה מכירה באחריותה לניהול ההשפעה הישירה והעקיפה של פעילותה וצמצום ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם היא פועלת. לשם כך, מעבר לעמידה בחובות הרגולטוריות, חותרת קבוצת לאומי לאימוץ וולונטרי ועמידה בתקנים המובילים והמתקדמים בעולם בתחום זה.

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

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

אגף נדל"ן בחטיבה הפיננסית בלאומי אמון על ניהול תחום איכות הסביבה בבנק, מדידה שנתית סדורה וכן להנחיה של החברות הבנות בנושא. במסגרת זו נאספים נתונים לגבי הפעילות של לאומי לרבות צריכת חשמל, צריכת דלקים, צריכת מים, צריכת נייר, מחזור נייר ומחזור פסולת אלקטרונית. במהלך 2018 התבצע תהליך של חידוש ותיקוף המדיניות בנושא בטיחות ואיכות הסביבה בלאומי, אשר אושרה על ידי ראשי החטיבות בינואר 2019.

כחלק ממדיניות זו, העוסקת בטיחות ואיכות הסביבה בלאומי, מתחייב הבנק להשקיע את המשאבים הדרושים למניעת מקרים של זיהום סביבתי ובזבוז משאבי טבע, מזעור גורמי הסיכון למפגעי סביבה ושיפור מתמיד של ביצועיו באמצעות עמידה בתקני ISO ובקרה שוטפת.

להיקף האשראי הסביבתי
שהעניקה לאומי במהלך 2018,
ראו עמ' 41

להרחבה אודות הצהרת לאומי
בנושא שיקולים במתן אשראי
והשקעות, ראו באתר הבנק

69. כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים של בנק לאומי ולאומי קארד בלבד; ההתייחסות בפרק זה ל"קבוצת לאומי" נוגעת לחברות אלה בלבד.

הנתונים הסביבתיים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים של לאומי ולאומי קארד, המעסיקות כ-91% מכלל העובדים בקבוצה ומהוות מקור למעל מ-84% מרווחיה.

מאפייני פעילות הקבוצה

פעילות הקבוצה מתאפיינת בפעילות משרדית ולכן רוב צריכת האנרגיה נובעת מצריכת חשמל במבני המטה של חברות הקבוצה, הסניפים והיחידות. קבוצת לאומי משקיעה מאמצים רבים בזיהוי וקידום מהלכים להתייעלות אנרגטית וחסכון בצריכת החשמל במתקנים קיימים ובתכנון מתקנים חדשים.

אגף הנדל"ן, בשיתוף יחידות נוספות, מוביל תהליכים להתקנת מערכות והטמעת פתרונות לחיסכון בצריכת חשמל, דלקים ומים, המאפשרים הפחתה ניכרת בפליטות מזהמים ובצריכה של משאבים מתכלים. תהליכים אלה כוללים:

- התקנת מערכות בקרה על צריכת החשמל
- התקנת מערכות והתקנים במערכות מיזוג אוויר לחסכון באנרגיה
- התקנת מערכות תאורה חסכוניות
- יישום אלמנטים ירוקים בבנייה חדשה ובשיפוץ סניפים קיימים
- הפעלת מערך הסעות לעובדים בין מבני המטה המרכזיים של הבנק
- התקנת מערכות ממוחשבות לבקרה וניהול של צריכת מים

במהלך 2018 בוצע מיפוי היבטים סביבתיים והשלכותיהם באמצעות חברת חיצונית וכחלק מניהול התחום מתקיימים כבדרך קבע דיונים רבעוניים על השפעותיה הסביבתיות של הקבוצה.

לאומי הוסמך ומחזיק במספר תקנים בתחום הסביבה והבטיחות. בשנת 2018 החליט לאומי, שהיה המוסד הפיננסי הראשון בישראל שהוסמך לתו הירוק לשירות, לא לעמוד בתקן זה ולהתמקד בשיפור ביצועיו על פי דרישות התקן ISO14001. הסמכת תקן ה-ISO14001 חלה על כלל אזורי הפעילות של הארגון, לרבות מטות ההנהלה וסניפי הבנק. ההסמכות לתקנים חודשו בשנת 2018.



נוסף על התקנים החיצוניים הונהג בלאומי נוהל פנימי להתנהלות ירוקה, שבמסגרתו נערכים מדי שנה מבדקים פנימיים בסניפים בנוגע לשורה של קריטריונים סביבתיים באמצעות סקרים פיזיים ומקוונים ובדיקות מדגמיות בסניפים.



יוזמות ופעולות לקידום נושא איכות הסביבה

- **נאמני איכות הסביבה:** בסניפי לאומי ומשרדי המטה מונו נאמני איכות סביבה האחראים לניהול הנושא הסביבתי וניטור נתוני הצריכה של החשמל והמים ביחידות השונות.
- **הדרכות לעובדים:** נוסף על הפעילות של נאמני איכות הסביבה, עובדי הקבוצה נדרשים מעת לעת לעבור הדרכות והכשרות בתחום איכות הסביבה.
- **דואר ירוק:** קבוצת לאומי מקדמת את מעבר לקוחותיה לשימוש בדואר ירוק, המאפשר חסכון בשימוש בנייר ולעבור לקבלת דיוור אונליין בצורה פשוטה ונוחה, במחשב או בטלפון הנייד. יותר מ-1.5 מיליון לקוחות לאומי משתמשים בשירות זה.

צריכת אנרגיה

סך צריכת האנרגיה של קבוצת לאומי בשנת 2018 הייתה 374,952 ג'יגה ג'אול.⁷⁰ נתון זה מבטא ירידה של כ-4.5% בצריכת האנרגיה של הקבוצה לעומת 2017.

צריכת חשמל

בשל אופי הפעילות הבנקאית, מעל ל-90% מצריכת האנרגיה של קבוצת לאומי נובעת מצריכת חשמל ומושקעים מאמצים בפרויקטים ובתהליכים המביאים לצמצום בצריכה זו.⁷¹

כ-90% מהחשמל שצורך לאומי נרכש מספקי חשמל פרטיים העושים שימוש בטכנולוגיות יעילות ובגז טבעי. בהשוואת נתוני 2017, 2018 חלה ירידה של כ-5% בצריכת החשמל של קבוצת לאומי. לאומי לא צורך גז טבעי באופן ישיר.

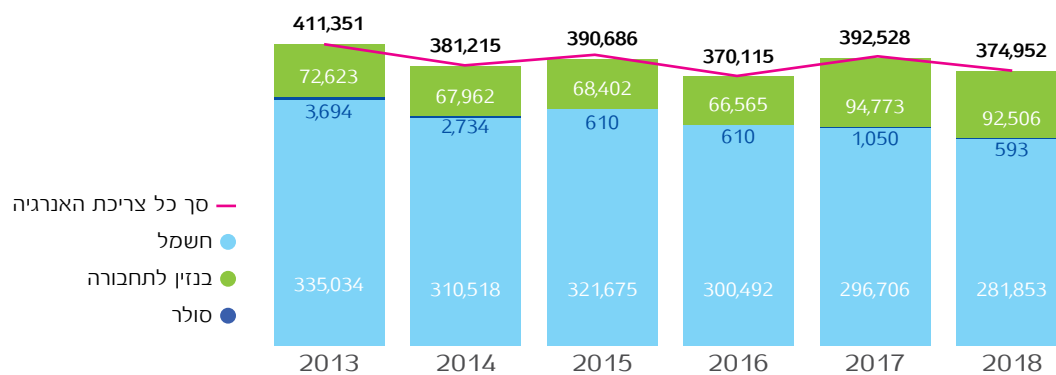
סך צריכת החשמל אינה כוללת כ-85,000 קוט"ש שיוצרו על ידי תאים פוטו-וולטאים (אנרגיה סולארית) ונמכרו לחברת חשמל.⁷²

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

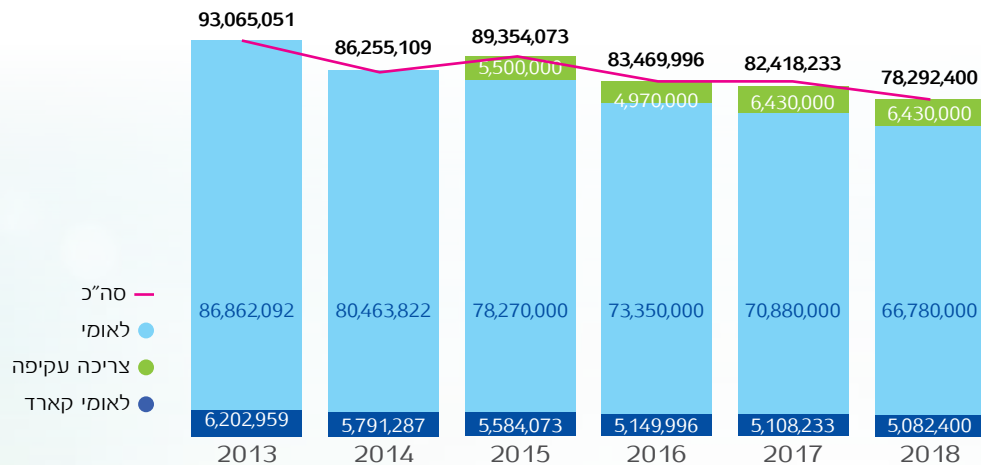
71. החל משנת 2015 טויבה מדידת צריכת החשמל ונתונים הנמדדים והמדווחים התווספה גם צריכת חשמל בסניפים ובנכסים בהם תשלום החשמל מועבר לחברת ניהול נכסים. הבנק עושה את מירב המאמצים לאסוף באופן שוטף את נתוני צריכת החשמל בכל הנכסים והסניפים בהם תשלום החשמל נעשה לחברת ניהול נכסים. סך הצריכה בנכסים אלה עשויה להשתנות מעת לעת בהתאם לקבלת המידע ואינה מעידה בהכרח על עליה/ירידה בצריכת החשמל של הבנק. בהשוואת נתוני צריכת החשמל הישירה, חלה ירידה של כ-5.8% בצריכת החשמל.

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

פילוח צריכת האנרגיה (GJ) לפי מקור



צריכת חשמל (קוט"ש) לפי שנים



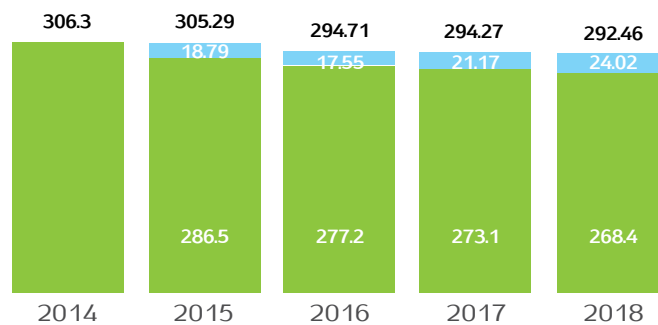
עצימות אנרגטית

קבוצת לאומי מודדת את העצימות האנרגטית שלה בכדי לבחון את יעילות המהלכים שננקטים לצמצום צריכת החשמל. העצימות נמדדת על פי צריכת חשמל ביחס לשטח בו נצרך (מ"ר).⁷³

בהמשך למהלכים שננקטו להתייעלות אנרגטית, בין השנים 2012 ל-2018 חלה ירידה עקבית בעצימות האנרגטית של קבוצת לאומי ביחס לשטח הפעילות שלה.

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

עצימות אנרגטית (סך קוט"ש/מ"ר)



● עצימות צריכת חשמל ללא נכסים בהם נצרך החשמל באופן עקיף (צובר)
 ● עצימות צריכת חשמל בנכסים בצריכה עקיפה (צובר)

צריכת דלקים

צריכת הדלקים של קבוצת לאומי היא בעיקר עבור צי הרכב. בשנת 2018 נצרכו כ-2,827,277 ליטר בנזין וכ-16,473 ליטר סולר. נתון זה משקף ירידה של כ-3% ביחס לצריכת הדלקים בשנת 2017.

73. סך הכול 267,707 מ"ר בשנת 2018.

יוזמות לצמצום בצריכת אנרגיה

צמצום דלקים

- **שירות "שאטלים" לעובדים:** כדי לחסוך בדלק ולייעל את מעבר העובדים בין מרכזי ההנהלה והשירותים, הנמצאים בתל-אביב, לוד ובני ברק, מציע לאומי הסעות מאורגנות בין האתרים.
- **שירות הסעות לעובדים:** לאומי מפעיל מערך הסעות לעובדים מאזור ביתם לעבודה ובחזרה.
- **עידוד רכיבה על אופניים:** במסגרת הקידום של תחבורה בת-קיימא בלאומי הוקמו חניונים לאופניים בבניין הנהלה ראשית של בנק לאומי בתל-אביב ובקריית שירותי לאומי בלוד. כמו כן, הותקנו מקלחות המיועדות להקל על עובדים המעוניינים להגיע לעבודה באמצעות אופניים.
- **שימוש ברכבים חסכוניים:** במסגרת מאמצי לאומי קארד לצמצום את צריכת הדלקים שלה, במהלך השנים 2015-2018 נבחרו מכוניות חסכוניות בצריכת דלק להחלפות ייעודיות של רכבי החברה. כיום כ-10% מכלל רכבי החברה הם רכבים היברידיים. מהלך זה הוביל לחסכון של כ-16% בתצרוכת הדלק של החברה.
- **צמצום בנסועת עובדים:** במסגרת המאמצים להקטנת הנסעה, נקבע בלאומי קארד נוהל הגבלת ק"מ בשעות הפנאי לעובדים המשתמשים בכלי רכב של החברה. על פי נוהל זה, החברה מעמידה לרשות העובד 2,000 ק"מ לחודש לנסיעה בשעות הפנאי. כל חריגה מכמות זו, בממוצע שנתי, מחויבת במשכורת העובד.

צמצום חשמל

- **צריכת חשמל המיוצר בגז טבעי:** החל משנת 2014 צורך בנק לאומי את רוב החשמל מחברה המייצרת חשמל באמצעות גז טבעי.
- **החלפה של גופי תאורה לתאורה חסכונית:** גם בשנת 2018 ננקטו מהלכים בתחום זה בסניפים ובמבני המטה. נוסף על כך בוצעו התקנות של גופי תאורה מסוג LED, המתאפיינים ביעילות אנרגטית גבוהה ובמשך חיים ארוך מהממוצע.
- **ניטור אנרגיה מרחוק:** התקנת מערכות לניטור ובקרה מרחוק של צריכת החשמל בסניפים והרחבת מערכות קיימות לבקרה על מבני הנהלת בנק לאומי ויחידות מטה.
- **ניתוח המאפיינים של צריכת האנרגיה בסניפים:** במסגרת שיפוצים ופרויקטים להתייעלות אנרגטית, לאומי מתקין מערכות לבקרת אנרגיה ומערכות בניין חכמות בסניפים ובמבני מטה, המאפשרות ניתוח של מאפייני צריכת האנרגיה.
- **מערכת לטיפול באוויר חוזר:** בעקבות פיילוט מוצלח בסניף באר שבע, הותקנו שתי מערכות נוספות לסינון אוויר חוזר במערכות מיזוג האוויר במטרה לצמצום את צריכת האנרגיה.



- **בנייה ירוקה:** בתכנון הקמה של סניף חדש ובשיפוץ סניפים קיימים משולבים היבטים סביבתיים, כגון בידוד חלונות בחזיתות חמות, מערכות בקרה מרחוק ועוד.
- **קיצוז פחמני:** כחלק מתרומתה לקהילה, השקיעה לאומי קארד בהקמת גג סולרי בכפר עופרים, בית לחיים - בית לאוטיסטים בוגרים ברמת השרון. הגג הסולארי מייצר מדי שנה כ-85,000 קוט"ש המייצרים חסכון בצריכת החשמל וקיטון בהוצאות החשמל של הכפר. המונה הוגדר בחברת חשמל כ"מונה נטו" ומאפשר לחסוך בתצרוכת החשמל ב-20 שנים הבאות.
- **התייעלות אנרגטית:** בכל שיפוץ או בנייה חדש בלאומי קארד מוחלפות הנורות לנורות חסכוניות מסוג LED, הוטמע מעבר למערכת VDI (Virtualization Desktop Infrastructure) - וירטואליזציה של שולחן העבודה בכל מחשבי הארגון, נקבעו זמנים לכיבוי מזגנים ותאורה על פי פעימות אוטומטיות והותקנו בקרים לצמצום בצריכת האנרגיה במעגלי התאורה.



85%

כ-85% מהחשמל שנצרך
בקבוצת לאומי בשנת 2018
יוצר על ידי יצרני חשמל
פרטיים, העושים שימוש
בטכנולוגיות יעילות ובגז טבעי

טביעת רגל פחמנית

במסגרת המדיניות הסביבתית, מעבר לניטור ומדידת צריכת המשאבים של הקבוצה, נעשה חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילותה (צריכת אנרגיה, שריפת דלקים ועוד). קבוצת לאומי מבצעת את המדידה באמצעות כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה ומקדמי הפליטה של Defra (Department for Environment, Food & Rural Affairs, ממשרת UK). לאומי מדווח 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.^{75,74}

74. ראו פרוטוקול GHG לכימות ולניהול פליטות.

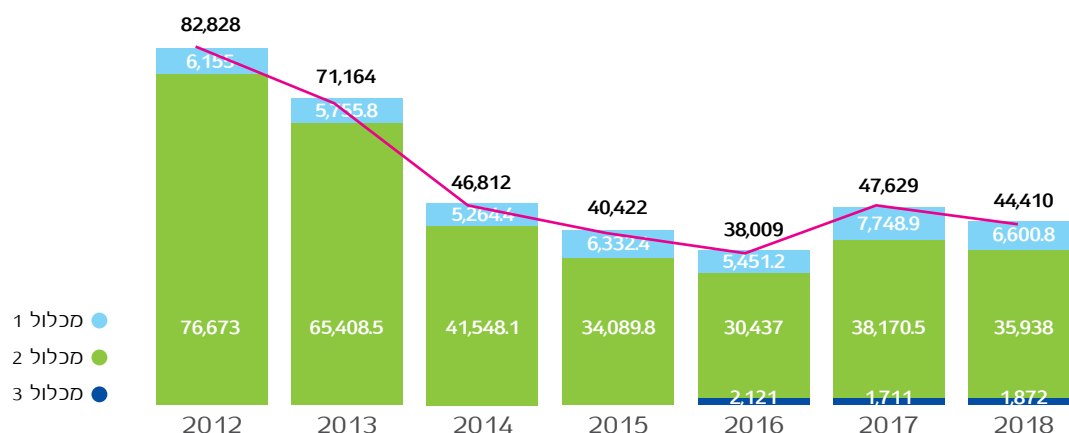
75. פליטות גזי חממה כגון Methane, N20 ו-HFC הנובעות מפעילותו של לאומי מגולמים בנתוני מכלול 1 במסגרת הדיווח על טביעת הרגל הפחמנית של החברה.

• **פליטות עקיפות:** הפליטות העקיפות (מכלול 2) נובעות מצריכת החשמל ותלויות בהרכב הדלקים והטכנולוגיות שבעזרתם החשמל מיוצר.

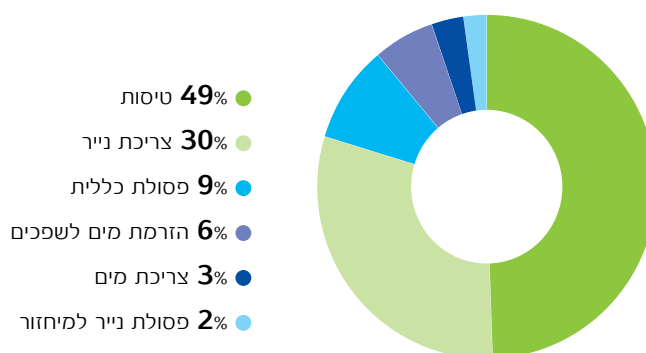
• **פליטות עקיפות אחרות:** פליטות אלה (מכלול 3) קשורות לפעילות הארגון, אך אינן נובעות ממנו וכוללות, בין היתר, צריכת מוצרים ושירותים שונים מספקים או על ידי לקוחות.

טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת לאומי לשנת 2018 היא 44,410 טון שווה ערך פד"ח⁷⁶ בהשוואה לשנת 2017, חלה ירידה של כ-7% מסך טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה.

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



פילוח פליטות עקיפות - מכלול 3



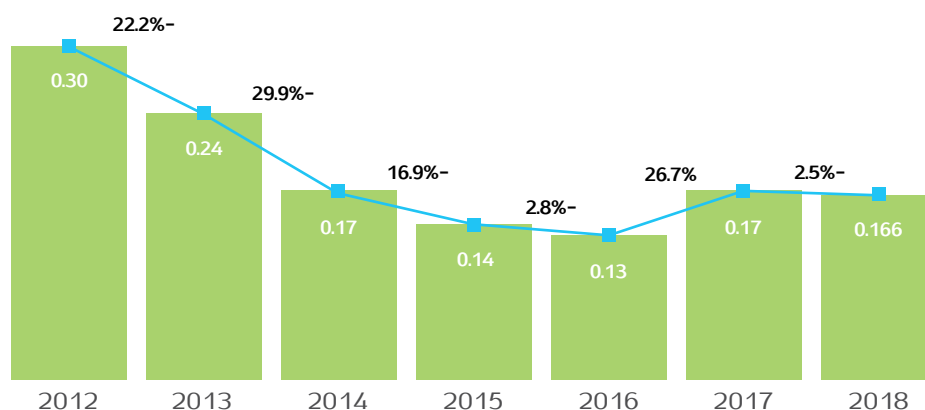
76. נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי ומכלולים 1 ו-2 בלאומי קארד; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית חושבו באמצעות מחשבון פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה שפורסם במהלך 2018.

צמצום טביעת הרגל הפחמנית

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

בהשוואה מותאמת לנתוני העצימות שדווחו ב-2017, חלה ירידה בפועל של כ-2.5% בעצימות טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה.

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



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.⁷⁷

בשנת 2018 הועברו למחזור 1,100 טון פסולת להלן:

הגדרות לאומי	יחידות	לאומי 2018
איסוף סוללות מעובדים ולקוחות	טון	0.5
מחזור קרטונים	טון	54
מחזור נורות פלורסנט	טון	3
מחזור נייר	טון	785
מחזור פסולת אלקטרונית	טון	258
סה"כ פסולת הנשלחת למחזור	טון	1,100

צריכת הנייר של לאומי ושל לאומי קארד עמדה על 650 טון ו-5.6 טון בהתאמה, ירידה כוללת של כ-5% מנתוני צריכת הנייר בשנה קודמת. 100% מפסולת הנייר הנוצרת בלאומי נשלחת למחזור. בשנת 2018 היקף פסולת הנייר שנשלחה למחזור עמדה על כ-785 טון.⁷⁸

בשנת 2018 המשיכה הפעילות להגברת השימוש בנייר ממוחזר להדפסה אשר משומש היום על ידי רובן הגדול של יחידות המטה. נכון לסוף שנת 2018, נייר ממוחזר מהווה כ-9% מכלל צריכת הנייר בלאומי.

קבוצת לאומי ייצרה כ-263 טון פסולת אלקטרונית, עלייה של 80% לעומת שנה שעברה. עליה זו נובעת ממספר מקרים במהלך 2018 בהם התבצעו איסוף ושקילה משותפת של פסולת אלקטרונית וריהוט ישן ואשר הובילו למדידה שגויה שאינה משקפת את סך הפסולת האלקטרונית שיוצרה על ידי הקבוצה; 100% מהפסולת האלקטרונית נשלחו למחזור.

מלבד הפסולת האלקטרונית, סך הפסולת המסוכנת שנאספה על ידי לאומי במהלך 2018 עומד על כ-6.42 טון. 100% מהפסולת המסוכנת הועברה למחזור.⁷⁹

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

78. נייר הדפסה ומעטפות; לאור תהליכי צמצום ארכיב וסגירת סניפים, בשנים האחרונות היקף מחזור הנייר של לאומי גבוה מהיקף הצריכה. 79. פסולת מסוכנת כוללת סוללות, מדיה מגנטית ונורות פלורסנט.



צריכה וטיפול במשאבי טבע

צריכת מים

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, רוב צריכת המים מיועדת לצרכים משרדיים. סך הצריכה לשנת 2018 עומד על כ-148,569 מ"ק. בנרמול ביחס למספר העובדים, צריכת המים לעובד בנק עומדת על כ-17.3 מ"ק. בלאומי מותקנת מערכת זיהוי ונטרול נזילות מים. הערכת החיסכון במניעת אובדן מים בשנת 2018 עומדת על כ-640 מ"ק.

מניעת דליפות

לאומי מנהל את מלאי הסולר באחזקתו המשמש לשימוש שוטף ולצרכי חירום בהתאם לחוק ולתקנות ובכללם בדיקת אטימות תקופתית של המכלים. לא נתגלו דליפות בשנים קודמות לרבות בשנת 2018.

חברתי

נוסף על המידע שהוצג לאורך הדוח, לאומי מודד היבטים נוספים של ביצועיו לאורך השנים בתחומים שונים תוך חתירה לשמירה על שקיפות ורציפות בדיווח. מתוך כך, בפרק זה מוצגים נתונים נוספים המשקפים את פעילותה וביצועיה של הקבוצה ב-2018 ולאורך השנים.

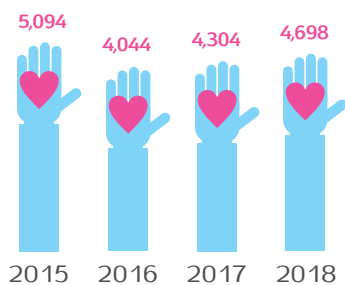
נתונים נוספים בהמשך לפרק הצמחת הכלכלה והחברה בישראל

השקעה בקהילה לפי מדינה 2018

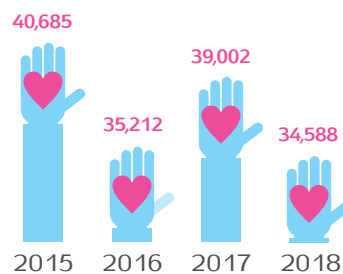


התנדבות עובדים⁸⁰

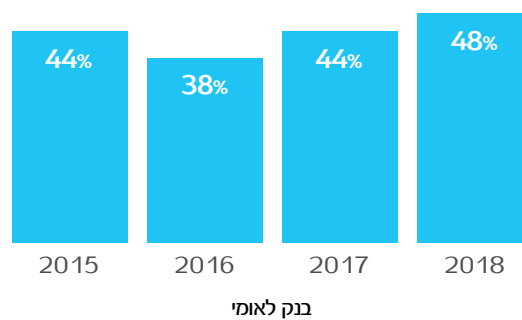
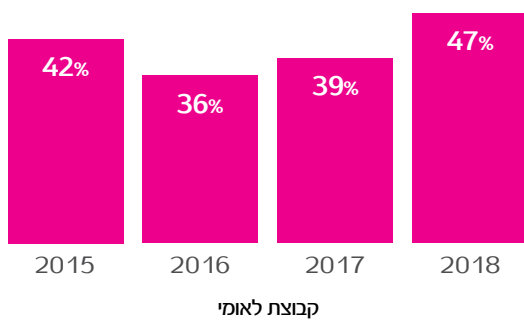
מספר מתנדבים



מספר שעות התנדבות



שיעור מתנדבים מסך העובדים לאורך זמן



80. נתוני ההתנדבות כוללים את בנק לאומי ולאומי קארד בלבד.



נתונים נוספים בהמשך לפרק הון אנושי

שיעור עובדים לפי גיל, דרג ומין - קבוצת לאומי⁸¹

דרג	גיל	נשים	גברים	אחוז נשים
מספר עובדים בהנהלה בכירה	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילאי 31-50	50	52	49%
	בגילאי 51+	29	42	41%
	סך הכול	79	94	46%
מספר עובדים בהנהלת ביניים	עד גיל 30	0	0	0%
	בגילאי 31-50	299	305	50%
	בגילאי 51+	149	219	40%
	סך הכול	448	524	46%
מספר עובדים בהנהלה ראשונית	עד גיל 30	26	19	58%
	בגילאי 31-50	1,125	842	57%
	בגילאי 51+	248	254	49%
	סך הכול	1,399	1,115	56%
מספר בנקאים	עד גיל 30	1,284	560	70%
	בגילאי 31-50	2,324	1,505	61%
	בגילאי 51+	1,094	550	67%
	סך הכול	4,702	2,615	64%
סה"כ בקבוצה	עד גיל 30	1,310	579	69%
	בגילאי 31-50	3,798	2,704	58%
	בגילאי 51+	1,520	1,065	59%
	סך הכול	6,628	4,348	60%

44 הגיל הממוצע של עובדי לאומי

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

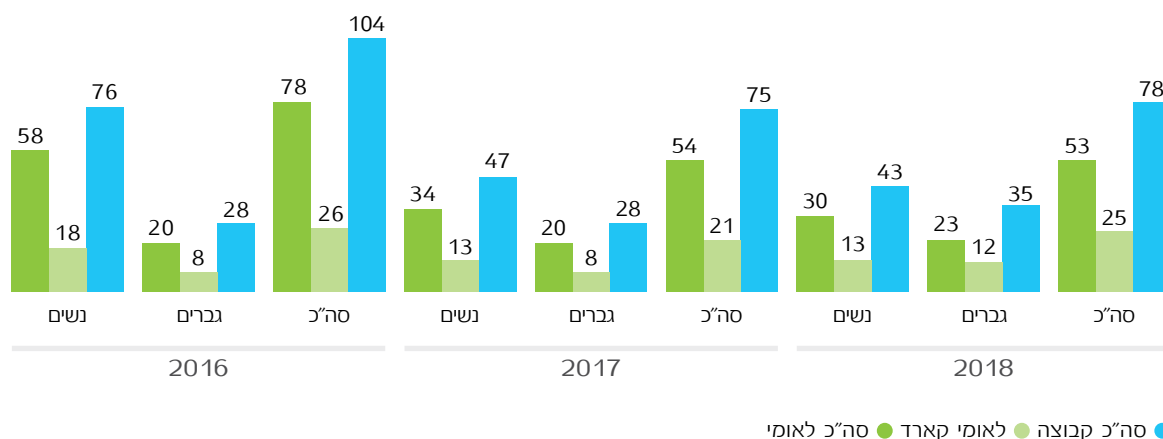
שיעור היעדרות בגין מחלת העובד ותאונות עבודה בקבוצת לאומי⁸²

חברה	קטגוריה	2014	2015	2016	2017	2018
לאומי	מחלת עובד - ללא תאונות עבודה	3%	3%	3%	3%	3%
	תאונת עבודה (כולל דרכים)	0.1%	0.1%	0.05%	0.1%	0.05%
לאומי קארד	מחלת עובד (ללא תאונות עבודה)	4%	4%	4%	4%	3.5%
	תאונת עבודה (כולל דרכים)	0.1%	0.2%	0.1%	0.2%	0.13%
חברות בנות נוספות ושלוחות חו"ל ⁸³	מחלת עובד - ללא תאונות עבודה	1%	0.0%	0.1%	1.9%	1.5%
	תאונת עבודה (כולל דרכים)	0.03%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
סה"כ	מחלת עובד - ללא תאונות עבודה	3%	3%	3%	3%	3%
	תאונת עבודה (כולל דרכים)	0.07%	0.06%	0.06%	0.21%	0.06%

הוחסרו כ-13 ימי עבודה לכל 100 עובדים בבנק.

0 תאונות קבלני בינוי ותחזוקה ב-2018.

מספר תאונות עבודה ודרכים^{85,84}



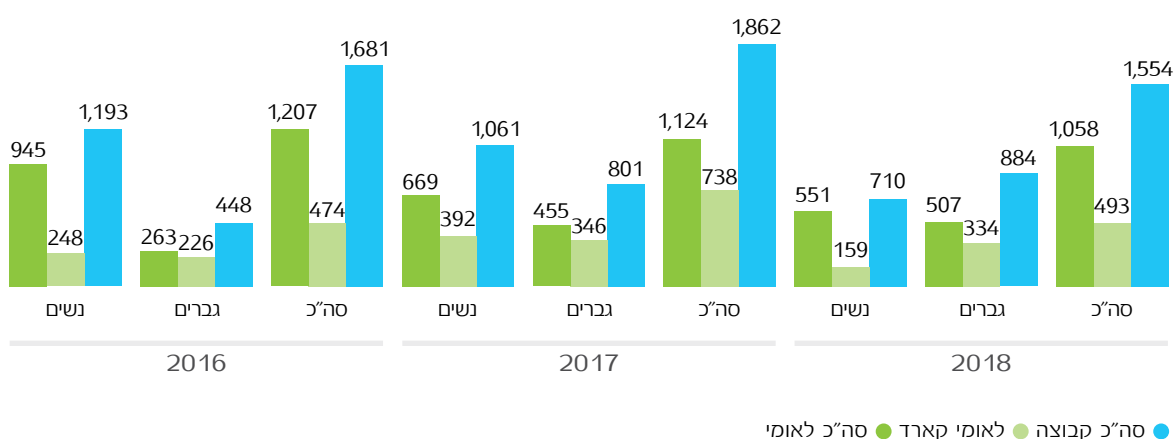
82. מספר ימי היעדרות בגין מחלה/תאונה מתוך סך ימי עבודה בשנה. למעט לאומי קארד, הנתון כולל מידע אודות עובדים הקיימים במצבה נכון ל-31.12.2018.

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

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

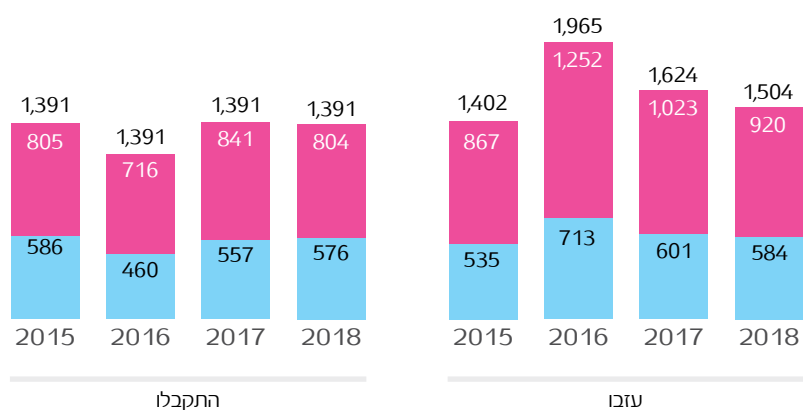
85. נתונים אלה אינם כוללים את לאומי פרטנרס, לאומי רומניה, ולאומי בריטניה.

מספר ימי היעדרות כתוצאה מתאונות עבודה ודרכים^{87,86}



תחלופת עובדים

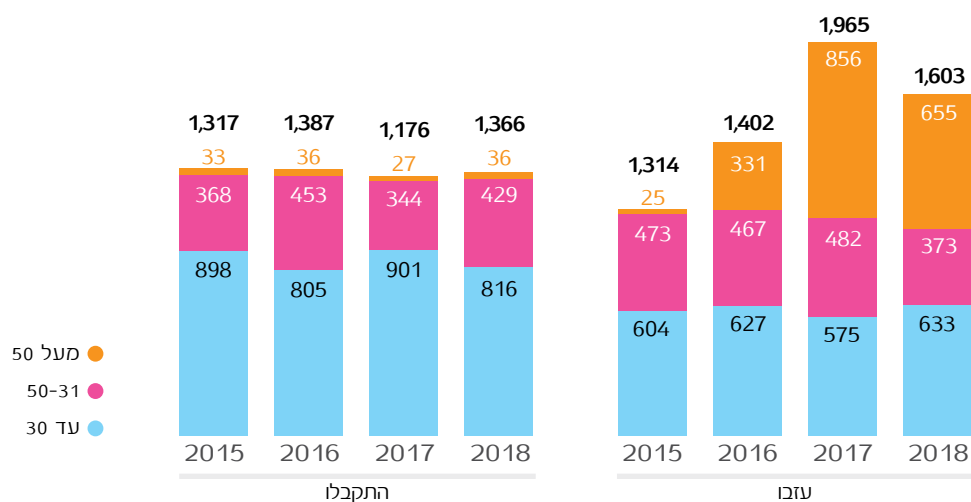
תחלופת עובדים לפי מגדר^{89,88}



● נשים ● גברים

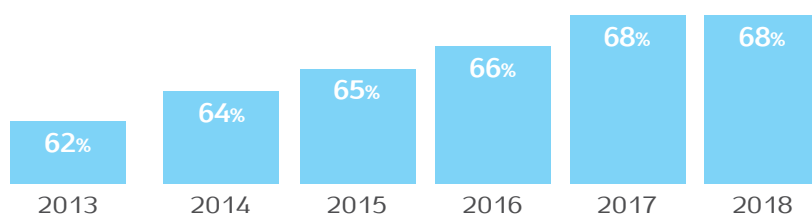
86. הנתונים אינם כוללים ימי היעדרות של עובדים שעזבו במהלך שנת העבודה.
 87. נתונים אלה אינם כוללים את לאומי פרטנרס, לאומי רומניה, ולאומי בריטניה.
 88. החל מ-2017 כוללים נתוני הקליטה את נתוני קליטת עובדי חברות חיצוניות כעובדי בנק לאומי.
 89. מעל ל-40% מעובדי לאומי קארד הינם נציגי שירות, רובם עובדים עד גיל 30. לאור זאת, התחלופה הגבוהה ביותר בחברה הינה של עובדים בטווח גילאים זה.

תחלופת עובדים לפי גיל⁹⁰



אקדמאיים בקבוצת לאומי

שיעור אקדמאיים בחברות הקבוצה בישראל לאורך זמן



אקדמאיים בבנק לאומי לפי מין ודרג 2018

אחוז אקדמאים	אחוז מבנקאים	אחוז מסגל ניהולי	אחוז מסך נשים	אחוז מסך גברים
77%	68%	96%	75%	81%

90. נתוני תחלופת עובדים בלאומי שירותי שוק ההון, לאומי פרטנרס ולאומי בריטניה אינם מפולחים לפי גיל

ממשל תאגידי

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

בנק לאומי הינו חברה ציבורית בע"מ שהתאגדה בהתאם להוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999 (להלן: "חוק החברות"), תאגיד מדווח לפי חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, וכן תאגיד בנקאי, וככזה הוא פועל בהתאם לדין הכולל שורת חוקים ותקנות ובהם חוק החברות, חוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968, חוקי הבנקאות, הוראות המפקח על הבנקים - כולל הוראה 301 "ניהול בנקאי תקין - דירקטוריון" (להלן: "הוראה 301"), ותקנון ההתאגדות של בנק לאומי המפורסם באתר מגנ"א של רשות ניירות ערך (www.magna.isa.gov.il). כללים ונהלים אלה מסדירים את היבטי הממשל התאגידי בפעילות לאומי, לרבות התנהלות הדירקטוריון, ניהול סיכונים, ניהול הון ומתן אשראי, הוגנות בשירות ללקוח, גילוי מידע נאות, תגמול בכירים ועוד. יצוין, כי נוהל עבודת הדירקטוריון מפנים הוראות אלה. יובהר, כי ההתייחסות לדירקטוריון בפרק זה היא רק לדירקטוריון בנק לאומי, ולא לדירקטוריונים של החברות הבנות ושל שלוחות חו"ל, אלא אם צוין אחרת.

דירקטוריון בנק לאומי

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

חבר ההנהלה האחראי על נושא אחריות תאגידית הוא ראש חטיבת משאבי אנוש. הדירקטוריון וועדותיו מקבלים דיווחים מההנהלה לגבי עמדות מחזיקי עניין כגון עובדים ולקוחות הבנק. הדירקטוריון אישר בעבר את הקוד האתי ואת חזון הבנק ובהתאם להוראות בנק ישראל קיים דיון בנושא הקוד האתי בשנת 2016. הדירקטוריון אישר בשנת 2018 את מדיניות התרומות של הבנק לשנת 2019 אשר כולל את תקציב ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי.

מינוי הדירקטורים וכשירותם

הבנק מוגדר כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה ואין בעל מניות המוגדר כבעל שליטה בבנק. תהליך בחירת דירקטורים בבנק נקבע בהתאם לאמור בחוק החברות, פקודת הבנקאות, 1941, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ותקנון הבנק ביחס לתאגיד מסוג זה. 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 (להלן: "הועדה"); (2) מי שמחזיק מעל 2.5% מאמצעי השליטה בבנק (להלן: "מחזיק") (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 (להלן: "חבר מחזיקים") ועמד בדרישות הדיווח על החזקותיו בהתאם לחוק הבנקאות ופקודת הבנקאות. הדירקטורים נבחרים על ידי האסיפה הכללית לתקופת כהונה של 3 שנים וניתן לחזור ולמנותם ל-2 תקופות נוספות של 3 שנים כל אחת. הועדה למינוי דירקטורים הינה עצמאית ובלתי תלויה לבחירת דירקטורים בבנקים ללא גרעין שליטה, והרכבה קבוע בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם לסעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי) הרכב הועדה יכול שיהיו דירקטורים המכהנים כדירקטורים חיצוניים בתאגיד הבנקאי שהועדה דנה בעניינו. לעניין זה, "דירקטור חיצוני" - כהגדרתו בחוק החברות, או כמשמעותו לפי הוראות ניהול בנקאי תקין בעניין דירקטוריון.

לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם, ואינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם לרבות מספר הפגישות שהתקיימו במסגרת ועדת מינוי במהלך שנת הדיווח, ושיעור ההשתתפות של החברים בוועדת המינוי נכון לאוגוסט 2019 מכהנים בדירקטוריון לאומי 10 דירקטורים: במסגרת התיקון להוראה 301 שפורסם ביום 5 ביולי 2017, נקבע כי עד ליום ה-1 ביולי 2020, יקטן המספר המקסימאלי של חברי הדירקטוריון בתאגידים הבנקאיים ל-10. בהתאם להנחיה שקיבל הבנק מהפיקוח על הבנקים, בשנת 2018 פחת מספר חברי הדירקטוריון בבנק ל-12 דירקטורים.

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

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

בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים חיצוניים. בהתאם לכך, נכון לאוגוסט 2019, מכהנים בדירקטוריון הבנק 6 דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים ובהם נכללים 4 דח"צים בהתאם לחוק החברות. כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה כי הדירקטורים החיצוניים הינם דירקטורים בלתי תלויים.



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

בקביעת המספר המזערי הנ"ל, הדירקטוריון התחשב בגודל הבנק, במורכבות פעילותו ובמגוון הסיכונים הכרוכים בו, ובמערכות ונהלים הקיימים בבנק, כגון: בקרה, ניהול סיכונים, ציות, ביקורת פנימית וביקורת ראי חשבון המבקרים.

נכון לאוגוסט 2019, וכפי שאישר הדירקטוריון בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון עומדים 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.

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

בשנת 2018 התקיימה תכנית הכשרה והדרכה לדירקטורים, בין היתר, גם בתחום האחריות התאגידית, ניהול סיכונים, חשבונאות, טכנולוגיה ומחשוב ועדכוני רגולציה.

בהתאם להוראה 301, ערב התיקון לה שפורסם ביולי 2017, לפחות חמישה מחברי הדירקטוריון יהיו דירקטורים בעלי "ניסיון בנקאי" כמוגדר בהוראה 301. בהתאם לכך, נכון לאוגוסט 2019, מכהנים בדירקטוריון הבנק 4 דירקטורים המוגדרים כבעלי "ניסיון בנקאי" (כהגדרת המונח בהוראה 301), אשר הינם ה"ה צפורה סמטיצחק שריר.

נכון לאוגוסט 2019, מכהנים בדירקטוריון הבנק 3 דירקטורים שסווגו על ידי דירקטוריון הבנק כבעלי ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע, אשר הינם ה"ה: א.לבנון, ס. חאג' יחיא ויצחק שריר.

בהתאם לנוסח המעודכן של הוראה 301 אשר פורסם ביום 5 ביולי 2017, חלו שינויים בדרישות כשירות חברי הדירקטוריון אשר ייכנסו לתוקף ב-1 ביולי 2020, כמפורט להלן: (1) השיעור הנדרש של דירקטורים "בעלי ניסיון בנקאי" יגדל מחמישה לשלוש; (2) לפחות מחצית מהדירקטורים נדרשים להיות בעלי "כשירות מקצועית" כמוגדר בתקנות החברות (תנאים ומבחנים לדירקטור בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית), תשס"ו-2005; (3) לפחות דירקטור אחד יהיה בעל ידע וניסיון מוכח בתחום טכנולוגיית המידע.

הבנק אף מקיים את סעיף 239(ד) לחוק החברות, הקובע זכות ייצוג בדירקטוריון לשני המינים. בשנת 2018 אחד מחברי הדירקטוריון הינו בן החברה הערבית. הדירקטורים אינם כפופים למנכ"ל הראשי.

בהתאם לתקנון הבנק, הדירקטוריון בוחר באחד מחבריו לכהן כיו"ר הדירקטוריון. בהתאם לחוק החברות, יו"ר הדירקטוריון אינו יכול להיות המנכ"ל הראשי או קרובו אלא באישור רוב מיוחד של האסיפה הכללית. בהתאם

להוראה 301, דירקטור ימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ולא יהיה נוכח בדיונים של ההנהלה ושל ועדותיה, למעט בדיונים העוסקים באסטרטגיה הכוללת של הבנק.

בשנת 2018 קיימה מליאת הדירקטוריון 36 ישיבות ו-79 ישיבות של ועדות הדירקטוריון⁹¹.

ועדת הביקורת: בוועדת הביקורת חברים כיום שישה דירקטורים, ובכללם ארבעה דח"צים על פי חוק החברות, אשר אחד מהם הינו יו"ר הוועדה. שני חברי ועדה נוספים הם דירקטורים חיצוניים. עצמאות חברי הוועדה, מומחיותם ומשך כהונתם נקבע על פי הוראות חוק החברות, פקודת הבנקאות והוראת ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ואינם בשליטת לאומי. במהלך שנת 2018, ועדת הביקורת קיימה 38 ישיבות⁹².

ועדת אסטרטגיה של הדירקטוריון: דנה, בין היתר, בניהול האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה ומידת התאמתה לאסטרטגיה הכוללת של הבנק. דירקטוריון הבנק דן בדוח האחריות התאגידית ויעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה לשנים הקרובות, דן בדוח תכנון מול ביצוע יעדי האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה, וכן בניהול האחריות התאגידית של הבנק והקבוצה. בשנת 2018, דוח האחריות התאגידית הוצג ואושר במליאת הדירקטוריון.

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

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 וועדות אד הוק, וזאת נוסף על הוועדות הנדרשות על פי הדין⁹³. במהלך שנת 2018, התקיימו 3 ישיבות של ועדת האסטרטגיה בבנק לאומי⁹⁴.

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

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

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

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

הרכב הדירקטוריונים^{95, 96}

החברה	מספר דירקטורים	מספר דירקטורים חיצוניים	דירקטורים עם מומחיות חשבונאית ופיננסית	מספר הנשים בדירקטוריון	עד גיל 30	גילי 31-50	גילי 51+	וועדות עיקריות
לאומי	10	6	10	4	0	1	9	ביקורת, ניהול סיכונים, אשראי, תגמול*
לאומי קארד	6	2	4	1	0	1	5	ביקורת, ניהול סיכונים, השקעות, מחשוב ותגמול

ממוצע הגילאים בהרכב הדירקטוריון עומד על 67. כאשר הדירקטור הצעיר ביותר בן 50, והמבוגר ביותר בן 75. לא קיים נוהל המגביל את גיל כהונת הדירקטור, וקיימת מגבלה לגבי משך כהונה מקסימאל- עד שלוש כהונות בנות שלוש שנים כל אחת.

פעילות הדירקטוריון

בשנת 2018 המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות - אך לא רק - גיבוש אסטרטגיה, פיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביותן עם מדיניות הדירקטוריון, ווידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווחיות בברורים בבנק, התוויית תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, ווידוא שהבנק פועל תוך ציות לחוק ולרגולציה, אישור דוחות כספיים, אישור מדיניות בתחומים שונים, כולל ניהול סיכונים ועוד. במשך השנה התקיימו 36 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-79 ישיבות של ועדות הדירקטוריון.

95. הנתונים בטבלה מעודכנים לאוגוסט 2019.

96. ביום 31 בדצמבר 2017 החליט הדירקטוריון לאחד את ועדת ביקורת וועדת תגמול באופן שוועדת ביקורת תשמש גם כוועדת תגמול. פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי אפשר למצוא בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2018 באתר הרשות לניירות ערך.

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 במידת הצורך ו/או בהתאם לנדרש לפי הוראות הדין. ככלל, המנכ"ל הראשי, בעזרת ראש חטיבת משאבי אנוש, מנהלת את המגעים בכל הנוגע לעובדים בכפוף לקבלת אישורים מתאימים מהדירקטוריון, אם נדרשים כאלה. ועדת הביקורת של הדירקטוריון אישרה נוהל המסדיר מגננונים לדיווח של עובדים על פעילות חריגה, בין היתר ליו"ר ועדת הביקורת, וכן מגננונים להגנה על זהותם של מדווחים אלו וכן מקבלת דיווחים תקופתיים מקצין הציות בנוגע לנושאים שונים, בין היתר, בהתייחס להפרות משמעותיות בתחומי ציות והלבנת הון. בשנת 2018 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. בהתאם להוראות הדין, הבנק חייב 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. הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים על פי הוראות הדין. בזימון לאסיפה הבנק מפרט את סדר היום המוצע ואת הרוב הנדרש לקבלת ההחלטות, וכן הסבר בעניין זכות בעלי המניות להצביע באסיפה הכללית בנושאים השונים, כולל מינוי דירקטורים. בהתאם להוראות הדין, כל החלטות האסיפה הכללית מפורסמות בדיווח מיידי במגנ"א. הצבעת בעלי המניות מפורסמת בהחלטות האסיפה הכללית, במקרים בהם נדרש רוב מיוחד. פירוש הצבעת בעלי המניות מצורף כנספח לפרוטוקול האסיפה הכללית שפתוח לעיון בעלי המניות במשרדי הבנק אך אינו מפורסם בציבור.

להרחבה לגבי שיעור ההשתתפות של חברי הדירקטוריון בשיבות הדירקטוריון במהלך השנה, ראו בדוח התקופתי של לאומי לשנת 2018 בעמ' 385, ובשאלון ממשל תאגידי בעמודים 10-17.

מניעת ניגוד עניינים

לאומי פועל בהתאם להוראות הרגולטוריות בדין בעניין ניגוד עניינים, ובכלל זה הוראות חוק החברות והוראות 301 ו-312 של המפקח על הבנקים. בהתאם להוראות חוק החברות, דירקטור בבנק חב חובת אמונים לבנק ועליו לנהוג בתום לב ולטובת הבנק. בהתאם להוראות אלה לא יכהן אדם כדירקטור בבנק אם עסקיו או עיסוקיו השוטפים יוצרים ניגוד עניינים דרך קבע בינו לבין התאגיד. נהלי הבנק קובעים מנגנונים להימנעות ממצבים של ניגודי עניינים (גם 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, העשויים להיחשב כניגוד עניינים. כמו כן, יו"ר הדירקטוריון בלאומי לא מכהן כחבר הנהלה בבנק ויו"ר הדירקטוריונים של החברות הבנות בישראל ככלל אינם מכהנים כמנהלים בחברות אלה.

בקרה על ביצועים וניהול סיכונים

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

- הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומבצע ביקורת על פעולות אלה באמצעות כמה מנגנונים ובהם, בין השאר.
 - אחת לשישה שבועות הדירקטוריון מקבל דוח חודשי בעניין המצב העסקי של הבנק, המוגש בכתב על ידי מנכ"ל לאומי, ודן בו.
 - לאחר המלצה של ועדת הביקורת, הדירקטוריון דן בדוחות הכספיים השנתיים והרבעוניים של הבנק ומאשר אותם.
 - אחת לרבעון הדירקטוריון דן במסמך סיכונים רבעוני המציג את פרופיל הסיכון של הבנק והקבוצה, וזאת לאחר דיון בוועדת ניהול סיכונים. כמו כן, כל מוצר מהותי חדש טעון אישור של הדירקטוריון לאחר דיון בוועדת ניהול סיכונים.
 - פעם בחצי שנה הדירקטוריון דן בדוח מעקב אחר ביצוע החלטות מליאת הדירקטוריון וועדותיו.
- לרשות הדירקטוריון עומדים כלים לפיקוח נאות הכוללים, בין היתר, תוצרים מפונקציות ביקורת ובקרה פנימיות (כגון ביקורת פנימית, מנהלת סיכונים, קצין ציות) וחיצוניות (כגון רואה החשבון המבקר).
 - הדירקטוריון הגדיר רשימת אירועים חריגים שבגינם הוא מבקש דיווח. בהתאם לתכנית העבודה שנקבעה באישור הדירקטוריון, חטיבת הביקורת הפנימית עורכת ביקורות בתדירות קבועה גם על היישום של החלטות הדירקטוריון כפי שהתקבלו בנוגע לנושאים הנבדקים וגם על תהליך המעקב אחר החלטות הדירקטוריון.
 - חריגה מהותית מההגבלות שאישר הדירקטוריון מובאת לאישור הדירקטוריון.
 - הדירקטוריון מקיים מנגנוני פיקוח ובקרה על תאגידים נשלטים בקבוצת לאומי.
 - ועדת דירקטוריון לניהול סיכונים מקבלת דיווחים שוטפים ותקופתיים בנושאים רלוונטיים, בין היתר ממנהלת
- הסיכונים הראשית, ומביאה לפני מליאת הדירקטוריון את המלצותיה בנושאים אלה. כמו כן, מנהלת הסיכונים הראשית מדווחת מידית לוועדה - וככל הנדרש גם לדירקטוריון - בכל נושא, 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 ובחינה מעמיקה יותר בוועדה לניהול סיכונים.
- פגישות חצי שנתיות של ועדת ביקורת עם הגורמים הבאים: יו"ר הדירקטוריון, היועצת המשפטית, רואה החשבון החיצוני, קצינת ציות ראשית, החשבונאי הראשי, מנהל הסיכונים הראשי, ראש החטיבה הפיננסית, ראש חטיבת משאבי אנוש וראש חטיבת אסטרטגיה ורגולציה.



הערכה של ביצועי הדירקטוריון

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

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

תגמול נושאי משרה

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

מדיניות התגמול של נושאי משרה בבנק כפופה לאישור של האסיפה הכללית של הבנק, ומובאת לאישור באסיפה הכללית לפחות אחת ל- 3 שנים. באסיפה הכללית שהתקיימה ביום 3.11.2016, מתוך 769,821,201 מניות שהשתתפו בהצבעה - 630,452,474 מניות הצביעו בעד אישור מדיניות התגמול, 139,368,727 מניות הצביעו נגד.

בנובמבר 2016 אישרה האסיפה הכללית (לאחר אישור הדירקטוריון ובהתאם לאישור ולהמלצות של ועדת התגמול), מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק שתחילתה מיום 12 באוקטובר 2016 ועד לתום שנת 2019 (להלן: **"מדיניות התגמול"**). מדיניות התגמול מושתתת על הוראות תיקון 20 לחוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, ועל הקבוע בהוראה 301A להוראות ניהול בנקאי תקין בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי (הוראה 301A). כמו כן, מדיניות התגמול נערכת בהתאם לחוק תגמול נושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג, התשע"ו-2016 (להלן: **"חוק מגבלת התגמול"**). מדיניות התגמול נועדה לתגמול נושאי משרה בבנק בהתאם לביצועי הבנק ולרווחיותו על פני זמן, ובכלל זה בהתאם ליעדי הבנק והקבוצה לטווח הארוך ובהתאם לתרומה בפועל של נושאי המשרה להשגת הביצועים והיעדים הללו. בין היתר, מדיניות התגמול כוללת התייחסות לרכיב השכר, לתנאים הנלווים, לתנאי הפרשה ולרכיב המענקים השנתיים. כמו כן, מדיניות התגמול נועדה בראש ובראשונה לשמר נושאי משרה בבנק ולגייס עובדים בכירים בעלי ניסיון ויכולות לניהול גוף פיננסי גדול ומורכב, וזאת חרף המגבלות שהוטלו בחוק מגבלת התגמול. החברה אינה רשאית להנפיק מניות מועדפות ללא אישור בעלי המניות להרחבה ראו סעיף 6 לתקנון הבנק.

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

מידע נוסף על מדיניות התגמול מופיע בנספח ג' לדיווח המידי של הבנק מיום 21 באוקטובר 2016 בדבר זימון אסיפה מיוחדת שאישרה את מדיניות התגמול.^{98,97}

במסגרת האסיפה הכללית מיום 4.10.18 ניתן אישור למינוי רו"ח המבקרים של הבנק. 790,578,347 מניות הצביעו בעד המינוי. 124,339,379 הצביעו נגד. רו"ח החיצוניים של הבנק מכהנים בתפקידם עשרות שנים, מעל חמישים שנה. ביולי 2019 עלה על סדר יומה של האסיפה הכללית הצעה למינוי רו"ח מבקר חדש כמפורט להלן: למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) וקוסט פורר גבאי את קסירר (EY) כרו"ח מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד האסיפה הכללית השנתית הנוכחית ועד למועד אישור הדוחות הכספיים השנתיים של הבנק לשנת 2019 (להלן: "מועד הסיום") ולהסמך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם.

וכן למנות את משרד סומך חייקין (KPMG) ומשרד ברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרואי חשבון מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שממועד הסיום, כהגדרתו לעיל, ועד למועד האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק ולהסמך את דירקטוריון הבנק לקבוע את שכרם.

להרחבה בנושא תגמול נושאי
משרה, ראו באתר מאיה ובדוח
התקופתי לשנת 2018, החל
מעמ' 292

97. אסמכתא: 2016-01-066408.

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



יעדים

ביצוע יעדי 2018

נושא	יעד לסוף שנת 2018	סטטוס	פירוט
איכות הסביבה	צמצום כולל בצריכת חשמל של 2% בהשוואה לשנת 2017	בוצע	ירידה של 5.3% בצריכת אנרגיה בהשוואה לשנה קודמת גם בהתחשב בצמצום השטחים הירידה בצריכה גבוהה מהיעד (2%)
איכות הסביבה	חידוש הסמכה לתקן החדש ISO14001:2015	בוצע	
איכות הסביבה	הגברת מודעות בקרב נאמני סביבה בסניפים	בוצע	בוצעו מבדקים וסיוורים בסניפים בהקשר של תקן 14001

יעדים לשנת 2019

נושא	יעד לסוף שנת 2019	פירוט
סביבה	צמצום טביעת רגל פחמנית	צמצום כולל בצריכת חשמל של 2% בהשוואה לשנת 2018 באמצעות התייעלות
סביבה	הקטנת מספר רכבי הבנזין	המשך צמצום כלי הרכב המונעים ע"י בנזין בשימוש עובדי הבנק
סביבה	חיסכון בהוצאות דלק	המשך צמצום נסועות
סביבה	צמצום צריכת נייר	צמצום צריכת הנייר בבנק ב- 4% ביחס לשנת 2018 באמצעות תגברת הדרכה בנושא לכלל העובדים ואיתור נקודות הדורשות טיפול
סביבה	קביעת תכנית עבודה בתחום, שכוללת מדדים ויעדים	הגדרה וניהול של תכנית עבודה המשמשת כקו מנחה.
בטיחות בתחבורה	מיפוי מצב הבטיחות ברכבי החברה, כולל רכבי ליסינג (תאונות, קנסות, כמעט ונפגע)	מעקב חודשי אחר סטאטוס הטיפול ברכבים שהועברו לטיפול במוסכים עקב תאונות, פחחות, תקלות וכו'. וביצוע בקרה מדגמית אחר איכות הטיפול.



הבטחת מהימנות
חיצונית ואינדקס
GRI | SDGs | UNGC

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 2018 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-Ⓐ בגוף הדוח, בנוגע למידע הנכלל בדוח האחריות התאגידית לשנה שנתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 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 119-127 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 תתבצע 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 רחבי 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 (בית לאומי, בית מני, בית לין) ובבני ברק 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

- 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 2018, 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 בינו לבין בנק לאומי לישראל בע"מ. עבודותינו נעשתה כדי שנוכל לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה עבור בנק לאומי לישראל בע"מ על הנושאים אותם נתבקשנו לבחון במסגרת עבודתנו ולא לאף מטרה אחרת. אנו לא מקבלים או מניחים כי קיימת לנו אחריות כלפי גורם כלשהו מלבד בנק לאומי לישראל בע"מ והחברות הבנות, בהקשר לעבודה שבוצעה או מסקנות הבטחת המהימנות המוגבלת בהיקפה.

תל אביב

10 ספטמבר, 2019

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
שותפות ביוזמות ובדירוגים בתחום הקיימות והאחריות התאגידית	מעורבות ביוזמות ובדירוגים בתחום הקיימות והאחריות התאגידית בשנת 2018
זיהוי נושאים מהותיים לדיווח	תהליך תיקוף ועדכון הנושאים המהותיים לדיווח מטריצת המהותיות והנושאים לדיווח לשנת 2018
כלכלי	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים סביבתיים בשנת 2018
	סך האשראי שהועמד לקידום נושאים חברתיים בשנת 2018
	אחוז הרכש המוגדר "כחול לבן" מסך הרכש בלאומי בשנת 2018
	היקף הרכש המוגדר כרכש ירוק בלאומי בשנת 2018
	היקף הרכש מחברות המקדמות העסקת אנשים מאוכלוסיות המוגדרות בתת תעסוקה בשנת 2018
	סך השקלים אשר הושקעו ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ועסקים חברתיים בשנת 2018
	דירוג לאומי בדירוג 100 החברות שטוב לעבוד בהן של BDI ו-TheMarker לשנת 2018
	אחוז העובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה שנקלטו כחלק מסך העובדים שנקלטו בקבוצת לאומי בשנת 2018
חברתי	אחוז הנשים מסך העובדים בקבוצת לאומי בשנת 2018
	אחוז הנשים מסך ההנהלה הבכירה בקבוצת לאומי בשנת 2018
	אחוז הנשים מנהלות הסניפים בלאומי בשנת 2018
	אחוז הנשים בקרב העשירון העליון של מקבלי השכר בלאומי בשנת 2018
	אחוז העובדים בלאומי המאוגדים בהסכמים קיבוציים בשנת 2018
	אחוז העובדים בקבוצת לאומי שהשתתפו בתהליכי משו"ב והערכה בשנת 2018
	סך ההשקעה בפיתוח והדרכת עובדים בשנת 2018
	סך תקציב ההשקעה בקהילה בשנת 2018
	הנגשה פיזית של סניפי לאומי לאנשים עם מוגבלויות
	צירוף ספקים בינוניים לדירוג "מעלה" בין השנים 2015-2018
	אחוז הורדת צריכת האנרגיה של לאומי בשנת 2018
	אחוז ירידת טביעת הרגל הפחמנית של לאומי בשנת 2018 בהשוואה לשנת 2017
	אחוז צריכת החשמל מיצרנים המשתמשים בטכנולוגיות יעילות ובגז טבעי בלאומי בשנת 2018
סביבתי	אחוז ספקי הרכש בתחומי הבינוי ותחזוקה אשר הצהירו על עמידתם בקריטריונים סביבתיים בשנת 2018
	אחוז מחזור פסולת נייר ופסולת אלקטרונית בלאומי בשנת 2018
	אחוז הנשים בדירקטוריון לאומי בשנת 2018
	קיום ישיבת דירקטוריון בנושא אחריות תאגידית, יעדי האחריות התאגידית של הבנק ובדוח התכנון מול ביצוע של אותם יעדים
ממשל תאגידי	אחוז עובדי הבנק שהשתתפו בהדרכה בנושא מניעת שוחד ושחיתות בשנת 2018

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

אינדקס GRI



דוח זה השלים בהצלחה את בקרת מדדי המהותיות של ארגון ה-GRI.⁹⁹

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 ב-2016 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.¹⁰⁰

GRI 102: General Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
				פרופיל ארגוני
-		10	שם הארגון ותיאור הפרופיל הארגוני	102-1
		47, 42, 40, 10, 6	תיאור המוצרים והשירותים העיקריים	102-2
-		10	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
-		104	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	102-5
-		11	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות ומוטבים)	102-6
-		40, 10	גודל ומידע על החברה	102-7
	6	100, 70	פילוח העובדים על פי סוג העסקה, סוג חוזה ואזור, בחלוקה לפי מגדר	102-8
-		53	תיאור הרכיבים המרכזיים של שרשרת האספקה בארגון	102-9
-		15	שינויים מהותיים שחלו בארגון בתקופת הדיווח, לרבות במבנה, בגודל, בשרשרת האספקה ובאופי הבעלות	102-10
	7	88, 40	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי עקרונות ריו	102-11
	1-10	36, 6	פירוט עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות שהארגון אימץ בתחום הכלכלי, החברתי או הסביבתי	102-12
	1-10	15	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
		40, 47, 42	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים של הארגון	102-15
אתיקה ויושרה				
16	10	24	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	102-16

⁹⁹ 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.

¹⁰⁰ להרחבה לגבי היוזמות ותמיכת לאומי בהן, ראו עמ' 6.

GRI 102: General Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
16	10	26, 24	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות בנושאים של התנהגות חוקית או אתית	102-17
ממשל תאגידי				
-		104	מבנה הממשל התאגידי של החברה	102-18
-		104	תיאור התהליך שבאמצעותו מבוצעת האצלת הסמכויות של הדירקטוריון בנושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים למנהלים ועובדים בארגון	102-19
-		107, 18	האם הארגון מינה מנהל בכיר לניהול התחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי והאם הוא מדווח ישירות לדירקטוריון	102-20
-		104	תיאור תהליכי ההתייעצות בין הדירקטוריון לבין מחזיקי העניין של הארגון	102-21
16		108	הרכב הדירקטוריון	102-22
16		110	האם יו"ר הדירקטוריון משמש גם בתפקיד ניהולי בכיר אחר בארגון (מעבר לדירקטוריון)	102-23
16		105	תהליכים לקביעת ההרכב, הכישורים והניסיון הנדרשים מהדירקטורים בוועדות הדירקטוריון	102-24
16		110	תהליכים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי הדירקטוריון	102-25
-		104	תפקיד הדירקטוריון והנהלת הארגון בפיתוח, באישור ובעדכון של חזון, ערכים, אסטרטגיה, מדיניות ומטרות בתחומי הקיימות והאחריות התאגידית בארגון	102-26
4		106	אמצעים שהארגון נוקט לקידום הידע של הדירקטוריון בנושאי אחריות תאגידית	102-27
-		112	תהליכים להערכה עצמית לביצועי הדירקטוריון, בתחומי האחריות התאגידית - כלכליים, סביבתיים וחברתיים	102-28
16		111	תפקיד הדירקטוריון בפקוח על זיהוי וניהול הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים	102-29
-		111	כיצד הדירקטוריון בוחן את האפקטיביות של תהליך ניהול הסיכונים של הארגון בעולמות התוכן של אחריות תאגידית	102-30
-		111, 16	תדירות הביקורת של הדירקטוריון על זיהוי וניהול הביצועים בנושאי אחריות תאגידית	102-31
-		107	המנהל הבכיר בארגון שמאשר את דוח הקיימות של הארגון	102-32
-		107	תיאור התהליך של תקשור נושאים חשובים (בתחומים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים) לדירקטוריון	102-33
-		109	תיאור מספר הפניות ונושאי הפניות לדירקטוריון בעניינים קריטיים ותיאור המנגנון שבאמצעותו הפניות מטופלות	102-34
-		112	תיאור הקשר בין תגמול הדירקטורים והנהלה הבכירה לבין ביצועי החברה	102-35
-		112	תיאור התהליך של קביעת התגמול בארגון	102-36
16		112	כיצד מובאות בחשבון עמדותיהם של מחזיקי עניין שונים ביחס לתגמול מנהלים בבנק	102-37
-		76	היחס שבין השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין השכר החציוני השנתי בארגון	102-38
-		76	היחס שבין שיעור צמיחת השכר השנתי הגבוה ביותר שמשולם בארגון לבין צמיחת השכר החציוני השנתי בארגון	102-39
שיתוף מחזיקי עניין				
-		12	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	102-40
8		20	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	102-41
-		20, 18	פירוט תהליך ההגדרה והבחירה של מחזיקי העניין של הארגון	102-42

GRI 102: General Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
-		20, 18	תיאור גישת הארגון לתהליך הדיאלוג ולתהליך הגדרת הנושאים לדיווח	102-43
-		18	רשימת נושאים מרכזיים שהועלו בדיאלוג ותגובת הארגון	102-44
תהליך הדיווח				
-		19	פירוט הישגיות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון	102-45
-		20, 19	תיאור תהליך ההגדרה של תוכני הדוח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	102-46
-		20	רשימה של הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדוח	102-47
-		19	הסבר להצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים ולהשלכותיה	102-48
-		19	שינויים מהותיים באופן הדיווח על תחולה או על גבולות הדוח בהשוואה לתקופות דיווח קודמות	102-49
-		20	התקופה המדווחת	102-50
-		20	ציון העובדה שזהו הדוח הראשון או ציון המועד שבו פורסם הדוח האחרון	102-51
-		19	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	102-52
-		20	פרטי איש קשר לשאלות באשר לדוח או לתכניו	102-53
-		19	התאמה לתקן הדיווח GRI Standards	102-54
-		119	GRI-Standards Content Index	102-55
-		17	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת מהימנות חיצונית	102-56

Economic Performance

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	40	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	40	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	40	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 201: Economic Performance 2016				
9, 8	7	40	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק	201-1
		88	ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים	201-2
	-	84	התחייבויות הבנק בגין תכניות פרישה ותגמול עובדים ופנסיה	201-3
	-	40, 11	התמיכה, המענקים והסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	201-4

Market Presence

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	40	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	40	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	40	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 202: Market Presence 2016				
8	6	76, 40	הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות	202-1
5, 8	6	71	שיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות	202-2

Indirect Economic Impacts

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	40	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	40	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	40	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016				
5, 9	-	40	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ובשירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בוגו (בשירותים)	203-1
8, 10	-	40	ההשפעות הכלכליות העקיפות של הארגון והיקפן	203-2

Procurement Practices

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

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

Anti-corruption

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	26	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	26	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		26	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 205: Anti-corruption 2016				
16	10	26	אחוז ומספר היחידות שבהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות	205-1
16	10	26	תקשור והכשרה בנושא שחיתות בארגון	205-2
16	10	28	אירועי שחיתות בתקופה המדווחת	205-3

Anti-Competitive Behavior

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	26	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	26	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		26	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 206: Anti-Competitive Behavior 2016				
16	-	28	הליכים משפטיים בשל התנהגות לא תחרותית, התנהלות מונופוליסטית והגבלים עסקיים	206-1

Energy

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	9, 8, 7	88	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	88	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		88	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 302: Energy 2016				
	8, 7	90	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	302-1
	8	לא נמדד	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	302-2
	8	92	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	302-3
	9, 8	92	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	302-4
	9, 8	40	צמצום צריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	302-5

Emissions

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	9, 8, 7	88	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	88	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		88	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 305: Emissions 2016				
	8, 7	94	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1 (דלקים)	305-1
	8, 7	94	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2 (חשמל)	305-2
	8, 7	94	משקל פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה - מכלול 3 (טיסות)	305-3
	8	96	עצימות פליטת גזי החממה של הארגון	305-4
	9, 8	96	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	עמוד	מדד	סימול מדד
	8	53	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	53	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	-	53	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016				
	8	53	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים סביבתיים	308-1
	8	53	טיפול בהשפעות סביבתיות שליליות משמעותיות בשרשרת האספקה	308-2

Employment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	70	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	70	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		70	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 401: Employment 2016				
10, 8, 5, 4	-	84	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	401-1
5, 8	-	83	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	401-2
5, 8		83	חופשת לידה	401-3

Labor - Management Relations

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

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

Occupational Health and Safety

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

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

Training and Education

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	6	78	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	78	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
	6	78	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 404: Training and Education 2016				
4, 5	6	79	ממוצע שנתי של שעות הדרכה לעובד	404-1
4, 8	-	78	תכניות לפיתוח מיומנויות התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	404-2
5, 10	6	81	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה	404-3

Diversity and Equal Opportunity

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	6	74	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	74	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		74	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016				
5	6	108	הרכב הדירקטוריון והרכב העובדים (מין, גיל, מיעוטים, השכלה)	405-1
10, 8, 5	6	76	תהליכים להבטחת שוויון מגדרי ומניעת אפליה מגדרית בלבד (לרבות שכר גברים מול נשים); היחס בין שכר נשים לשכר גברים בכל קטגוריית עיסוק	405-2

Non-discrimination

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	6	74	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	74	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		74	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 406: Non-discrimination 2016				
5, 8, 16	6	29	מספר מקרי האפליה והצעדים שנקטו	406-1

Human Rights Assessment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	2, 1	56	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	56	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		56	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 412: Human Rights Assessment 2016				
16	-	56, 41	פעולות אשר נערכו לגביהן בחינה או הערכת השפעה בנושא זכויות אדם	412-1
16	2, 1	27	שיעור וסך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים לפעילות הארגון	412-2
	2, 1	41	מספר כולל ואחוז של הסכמי השקעה משמעותיים וחוזים שכוללים סעיפים של זכויות אדם או שעברו סינון בנושא	412-3

Local Communities

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	1	58	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	58	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		58	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 413: Local Communities 2016				
4	1	59, 28	אחוז הפעילויות המשפיעות על הקהילה המקומית, הערכה של ההשפעה על הקהילה, תכניות לפיתוח קהילתי	413-1
	1	28	פעילויות עם פוטנציאל ניכר להשפעה שלילית על הקהילה המקומית	413-2

Local Communities

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
8		42	נקודות שירות בפריפריה ולאוכלוסייה מעוטת יכולות כלכליות על פי אזור וסוג	FS13
4		32	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מעוטת יכולות ואנשים עם מוגבלויות	FS14

Supplier Social Assessment

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	53	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	53	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		53	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016				
5, 8	-	53	אחוז הספקים החדשים שסוננו על פי קריטריונים בנושאי סביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה	414-1
5, 8	-	28	השפעות משמעותיות (והשפעות פוטנציאליות) בשרשרת האספקה ביחס לסביבת ההעסקה, זכויות אדם וקהילה והפעולות שננקטו	414-2

Public Policy

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	26	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	26	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		26	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 415: Public Policy 2016				
16	-	58	סך התרומות הפוליטיות	415-1

Marketing and Labeling

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	25	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	25	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		25	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 417: Marketing and Labeling 2016				
	-	25	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-1
16	-	28	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	417-2
		25	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	417-3

Customer Privacy

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	36	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
10	-	36	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		36	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 418: Customer Privacy 2016				
16	-	25	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	418-1

Socioeconomic Compliance

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	-	24	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	24	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		24	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016				
16	-	28	הערך הכספי של קנסות משמעותיים וסנקציות לא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות	419-1

(Sector supplement) Product Profile

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	8	40	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	40	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		40	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
Product Profile (Sector supplement) 2016				
10, 9	-	40	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	FS6
9	-	49, 41	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות חברתיות או שמשלבים שיקולים חברתיים	FS7
9	8	40	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	FS8

(Sector supplement) Audit

GRI 103: Management Approach Disclosures 2016

SDGs	UNGC	עמוד	מדד	סימול מדד
	8	16	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	103-1
	-	16	הגישה הניהולית ורכיביה	103-2
		16	הערכה של הגישה הניהולית	103-3
Audit (Sector supplement) 2016				
	-	107	היקף ותדירות הערכת יישום המדיניות בנושאים חברתיים וסביבתיים ותהליכי הערכת סיכונים	FS9

התאמה לתקן הדיווח של GRI¹⁰¹

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

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

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

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

לאומי ויוזמות האו"ם

קידום יעדי הקיימות של האו"ם (SDGs)

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

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



תמיכה בעקרונות ה-UN Global Compact

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

זכויות אדם

1. על עסקים לתמוך ולכבד את ההגנה על זכויות האדם המוגנות בזירה הבינלאומית
2. על עסקים להקפיד שהם אינם נוטלים חלק בפגיעה בזכויות אדם

סטנדרטים של העסקה

3. על עסקים לתמוך בחופש ההתאגדות ולהכיר באופן פעיל בזכות למו"מ קולקטיבי
4. חיסול העבודה בכפייה על כל צורותיה
5. חיסול בפועל של עבודת ילדים
6. חיסול האפליה בנוגע לתעסוקה ולעבודה

איכות הסביבה

7. על עסקים לתמוך בגישה זהירה אל מול אתגרים סביבתיים
8. לנקוט ביוזמות על מנת לעודד אחריות סביבתית גבוהה יותר
9. לעודד את פיתוחן והטמעתן של טכנולוגיות ידידותיות לסביבה

מאבק בשחיתות

10. על עסקים לפעול נגד שחיתות על כל צורותיה, לרבות סחיטה ושוחד



בהתאם למחויבותה של קבוצת לאומי לשמור על הסביבה, מוצר זה הודפס בכמות מצומצמת על גבי נייר אקולוגי עם צבעים ידידותיים לסביבה.



לאומי.
חברתי.
סביבתי.