

בנק לאומי לישראל בע"מ וחברות מוחזקות שלו

דוח סביבה, חברה וממשל 2023

תוכן העניינים

| | |
|------|---|
| עמוד | |
| 3 | פתח דבר |
| 3 | פרופיל ארגוני |
| 3 | מסע האחריות התאגידית של בנק לאומי |
| 5 | החזון והאסטרטגיה של לאומי, לצד חזון ואסטרטגיית ה-ESG |
| 6 | קידום יעדי פיתוח בר-קיימא (SDG's) |
| 8 | נושאים מהותיים לדיווח במסגרת דוח ה-ESG |
| 11 | האימפקט הנובע מפעילות הבנק ומדידתו |
| 14 | דיאלוג עם מחזיקי עניין |
| 15 | סביבה ואקלים |
| 15 | TCFD – ממשל תאגידי, אסטרטגיה, ניהול סיכונים, יעדים ומדדים |
| 16 | הממשל התאגידי בתחום הסביבה והאקלים |
| 19 | אסטרטגיית הסביבה והאקלים |
| 22 | ניהול סיכוני הסביבה והאקלים |
| 29 | יעדים ומדדים בתחום הסביבה והאקלים |
| 37 | חברה |
| 37 | הממשל התאגידי בתחום החברה |
| 39 | עובדי לאומי |
| 46 | לקוחות |
| 53 | קהילה |
| 56 | ספקים |
| 58 | ממשל תאגידי בלאומי |
| 58 | דירקטוריון בנק לאומי |
| 62 | אסיפת בעלי המניות |
| 62 | רואי החשבון המבקרים של הבנק |
| 63 | ניהול סיכונים |
| 64 | ציות |
| 65 | ביקורת פנימית |
| 65 | מדיניות תגמול לנושאי משרה בבנק |
| 66 | קוד אתי, הוגנות כלפי לקוחות, שוחד ושחיתות וניגוד עניינים |
| 69 | אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוחות |
| 70 | מדיניות מס |
| 71 | מדיניות זכויות אדם |
| 72 | הליכים משפטיים |
| 73 | סוף דבר |
| 74 | אודות הדוח |
| 76 | ASSURANCE |
| 78 | אינדקסים |
| 78 | TCFD |
| 78 | GRI |
| 81 | SASB |

פתח דבר

פרופיל ארגוני

הבנק הינו "תאגיד בנקאי" הפועל מכח חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. את פעילותו של הבנק מסדירים חוקים, צווים ותקנות, ובנוסף גם, כללים, הנחיות ועמדות של הרגולטורים.

פעילות עסקית

הבנק מחולק לארבעה קווי עסקים מרכזיים, המתמחים במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזר לקוחות מסוים: הבנקאות הקמעונאית, משכנתאות, הבנקאות העסקית, שוקי הון וניהול פיננסי, ובאמצעות חברות בנות בארץ ובח"ל.

להרחבה אודות הפעילות העסקית בלאומי ראו בעמ' 8-6, 327, 336-334 בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2023.

מסע האחריות התאגידית של בנק לאומי

האחריות התאגידית של הבנק, אינה עומדת בפני עצמה, אלא מהווה חלק בלתי נפרד מפעילותו העסקית. מתוך חשיבות זאת, לאומי מקפיד לדווח על פעילותו בתחום הסביבה, החברה והממשל, במסגרת דוח ייעודי זה, זאת השנה השש עשרה ברציפות.

דוח זה נכתב בהתאם לסטנדרטים המקובלים של ה-GRI, SASB, מסגרת דיווח ה-TCFD, והוראות הדיווח לציבור של בנק ישראל בתחום הסביבה, החברה, והממשל, והינו מונגש כדיווח אחד הכולל את כל התקנים וההוראות הנ"ל, לצד פרסום הדוחות הכספיים של הבנק, מתוך תפיסה קוהרנטית של שלמות, שקיפות ופשטות בהנגשת הדיווח לכלל בעלי ומחזיקי העניין של הבנק. כפועל יוצא של תפיסה זו, לאומי היה הבנק הראשון בישראל לפרסם דוח TCFD, כבר לשנת 2022, ובכלל זה, TCFD במסגרת דוח ה-ESG, מתוך זיהוי מגמת הקונסולידציה של תקני הדיווח.

מסע האחריות התאגידית של הבנק ייחודי ושזור באבני הדרך המרכזיות של מדינת ישראל.

הבנק החל את דרכו בהחלטת הקונגרס הציוני השני, על פי חזונו של בנימין זאב הרצל, כדי שישמש זרוע פיננסית לפעילות התנועה הציונית בארץ ישראל. מאז שירת הבנק, שהוקם לפני 122 שנים, את המדינה שבדרך, תרם רבות להתפתחותה בחברה, בכלכלה ובסביבה, ומהווה עמוד תווך איתן של המשק הישראלי:

| | |
|------|---|
| 1902 | הקמת "בנק אנגלו-פלשתינה", הבנק הציוני הראשון |
| 1909 | הבנק נתן את הערבויות ואת הליווי הפיננסי הראשוני להקמת העיר תל אביב |
| 1923 | הסניף הראשון של הבנק נפתח בתל אביב |
| 1948 | הבנק מונה להיות הבנק המרכזי והנפיק את שטרות הכסף הראשונים של המדינה שבדרך |
| 1951 | שינוי שמו של הבנק ל"בנק לאומי לישראל בע"מ" |
| 1964 | הופעל המחשב הראשון בבנק לאומי |
| 1972 | הפעלת הכספומט הראשון בשירותי הבנק |
| 2002 | שותפות אסטרטגית עם עמותת "אחריי! נוער מוביל שינוי" |
| 2014 | הקמת "לאומיטק", זרוע בנקאות הייטק של קבוצת לאומי |
| 2015 | השתתפות באג"ח החברתי הראשון בישראל |
| 2017 | הקמת הבנק הדיגיטלי הראשון בישראל פפר (Pepper) |
| 2018 | הראשונים במערכת הבנקאית להשיק טפסים דיגיטליים – Easy send |

¹ מבוסס על מחקרי בנצ'מרק שבוצעו על ידי הבנק. כמו כן, ראו, באתר ה-TCFD. גישת הבנק כאמור, הוספת לפרקטיקה המקובלת, בין היתר, לאור התפתחויות רגולטוריות, ובתקינה בארץ ובעולם, כגון: תקני הקיימות החדשים של ה-IFRS, תקן ה-SSB; הדירקטיבה של האיחוד האירופי, ה-CSR, ותקינת גילוי ה-SEC בנושא אקלים, שפורסמה ב-6.3.2024.

| | |
|--|------|
| בקשת משכנתא דיגיטלית, ללא הגעה לסניף | 2020 |
| הבנק הראשון לאפשר פתיחת חשבון מרחוק, חשבון השקעות, חשבון שותפים, ומשכנתא בזום | 2022 |
| הבנק הראשון בישראל לפרסם דוח TCFD (דוח אסטרטגיה וסיכונים סביבה ואקלים) | 2022 |
| הבנק הראשון להצטרף לבנקאות הפתוחה בישראל | 2023 |
| הסכם שיתוף פעולה אסטרטגי עם ה-European Investment Bank, בהיקף של 500 מיליון אירו | 2023 |
| הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של 500 מיליון דולר | 2023 |
| הבנק הראשון בישראל להשיק אפליקציה דיגיטלית באנגלית | 2023 |
| העברת מטה ההנהלה לעיר לוד בקמפוס מודרני, אשר נבנה בתקן בנייה ירוקה וייעול אנרגטי | 2023 |

ועוד הדרך ארוכה היא ורבה לפנינו...

החזון והאסטרטגיה של לאומי

“להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד”

ברוח החזון של לאומי, בנק לאומי יהיה הבית הפיננסי שמעניק פתרון הכי מתאים, פשוט, מהיר וחכם ללקוחות שבמיקוד.

בבסיס החזון המשלב מובילות עסקית ונוחות גם יחד, עומדת השאיפה לתת מענה מיטבי לצרכיהם הפיננסיים של לקוחותינו, בסביבה עסקית דינמית, תוך התבססות על ערכים של שקיפות, אחריות והוגנות. מימוש ערכים אלו נעשה, באמצעות טיפוח ההון האנושי והטמעת חדשנות ויצירתיות, והכל תוך שמירה על יציבות הבנק והשגת רווחיות נאותה.

כקבוצה הפיננסית המובילה בישראל ובעלת השפעה משמעותית על הציבור כולו, לאומי בוחן את המגמות והשינויים בסביבה העסקית בה הוא פועל, ומטמיע אסטרטגיה הנותנת מענה לשינויים אלו. בנוסף, ומתוך הבנה של השפעת הקבוצה על המרחב העסקי והציבורי, לאומי רואה גם במחויבותו לקהילה עוגן חברתי וערכי שאותו ימשיך לטפח.

לאומי אימץ אסטרטגיה של צמיחה מואצת הן בצד האשראי והן בצד הפאסיבי בסגמנטים נבחרים, תוך מיקוד בתשואה להון. בהתאם לכך, נקבע סט של פרמטרים עסקיים ארוך טווח, שעל בסיסו עוקב דירקטוריון הבנק אחר יישום האסטרטגיה. על מנת לממש את חזונו ואת האסטרטגיה, מובלים בבנק תהליכים סדורים לגיבוש ויישום אסטרטגיה בקבוצת לאומי תוך הובלת פרויקטים אסטרטגיים הממוקדים ביצירת ערך עסקי משמעותי, הובלה בחוויית לקוח וקידום חדשנות. בתוך כך, בשנת 2023 המשיך לאומי בפיתוח שורה של שירותים ותהליכים המקדמים חוויית לקוח מובילה ומותאמת לצרכי הלקוח לצד מהלכים המשמרים את המובילות הטכנולוגית והדיגיטלית של הבנק, לצד העמקת יישום אסטרטגיית ה-ESG של הבנק.

חזון ואסטרטגיית ה-ESG של לאומי

חזון ה-ESG של הבנק נגזר מחזון לאומי ובבסיסו מובילות בכלל תחומי ה-ESG, תוך ביטוי לאתגרי סביבה, חברה וממשל, ברוח יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא (SDG's). מימוש חזון ה-ESG של הבנק מושתת על אסטרטגיית מובילות קוהרנטית בכלל תחומי הסביבה ואקלים, חברה וממשל, מתוך תפיסה לפיה היבטים אלו משלבים הזדמנויות עסקיות, סיכונים, ואחריות חברתית וארגונית לבעלי ומחזיקי העניין של הבנק, בכללם: משקיעים, עובדים, לקוחות, ספקים וקהילה.

האסטרטגיה שגובשה בהתאם לאמור מבוססת על שלושה עוגנים מרכזיים:

קביעת יעדים אסטרטגיים ועסקיים בתחומי הסביבה, החברה והממשל

כחלק מפעילות בנק לאומי לחיזוק התרומה להיבטי סביבה, חברה וממשל, גובשה אסטרטגיה לניהול היבטי סביבה ואקלים, אשר אושרה על ידי ההנהלה והדירקטוריון, תוך שילוב היבטי סביבה ואקלים כחלק בלתי נפרד מאסטרטגיית הבנק, לרבות קידום הזדמנויות עסקיות לצד ניהול סיכונים סביבה ואקלים. התוכנית כוללת יעדים שנתיים וארוכי טווח, המשלבים בין פעילויות הליבה של הבנק לבין הנושאים המהותיים בהיבטי ESG.

סטנדרטיזציה של פרקטיקות מיטביות

לאומי מייחס חשיבות רבה ביישום ממשל תאגידי, הגדרת מדיניות, וקביעת אמות מידה מיטביות בתחומי סביבה, חברה וממשל, בהתחשב בהתפתחות הרגולציה המקומית והבינלאומית. לצורך גיבוש אמות מידה מיטביות, הבנק ביצע מהלך חוצה ארגון לעדכון עיקרי מסמכי המדיניות של הבנק בכלל תחומי פעילותו בהיבטי סביבה, חברה וממשל, ובכלל זה: מדיניות סביבה ואקלים אינטגרטיבית הכוללת את כלל תחומי האחריות של הדירקטוריון, ההנהלה, וחטיבות הבנק השונות, מדיניות האשראי, מדיניות ההשקעות וניהול סיכונים שוק, מדיניות הרכש, מדיניות ייעוץ בהשקעות, ומדיניות המשכיות עסקית.

שיתופי פעולה עם גורמים בינלאומיים ומקומיים בתחומי ה-ESG

לאומי הגדיר כעוגן מרכזי באסטרטגיית הבנק את שיתופי הפעולה האסטרטגיים עם גורמים מקומיים ובינלאומיים בתחומי ה-ESG, זאת תחת תפיסה כוללת לפיה משבר האקלים, לצד יישום האחריות החברתית של הבנק בפעילותו, מבוססת על צורך בסיסי בשיתוף פעולה חוצה מגזרים בכלל היבטי האחריות התאגידית.

יישומה של אסטרטגיה זאת, על שלושת עוגניה, מפורטת בהרחבה בדוח זה.

קידום יעדי פיתוח בר-קיימא (SDG's)

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

כתאגיד פיננסי מוביל בישראל, קיימת לקבוצת לאומי השפעה מהותית על המרקם החברתי והכלכלי בישראל. קבוצת לאומי רואה חשיבות רבה להירתמות למימוש יעדי הפיתוח בר-קיימא ופועלת ברוח ה-SDG's.

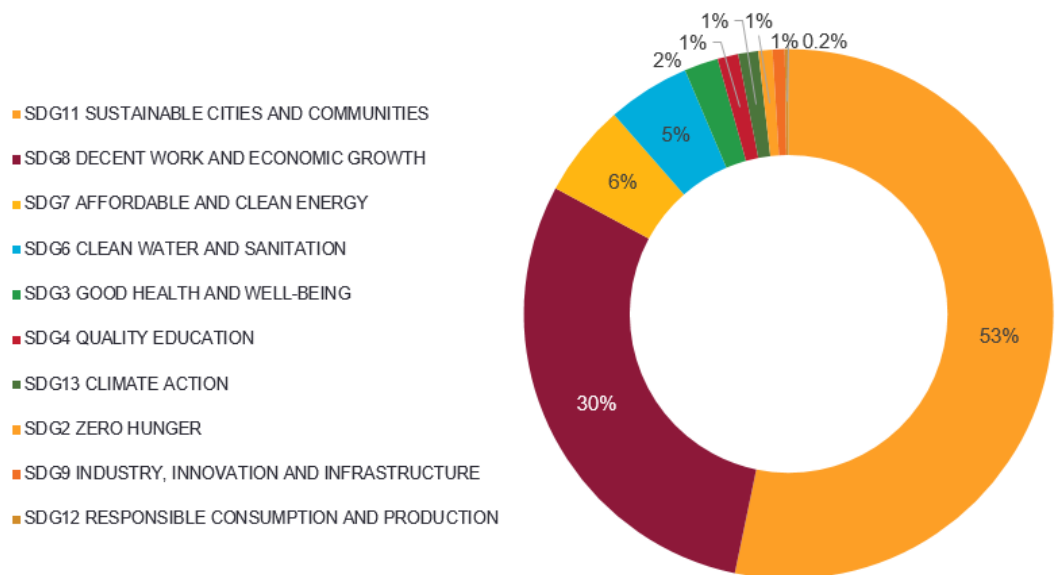


הבנק תורם בפעילותו לקידום ופיתוח של יעדי ה-SDG's, באמצעות שני נדבכים עיקריים כלהלן:

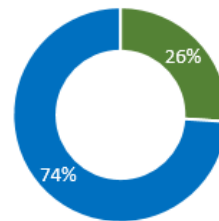
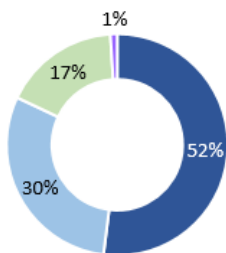
בתחומי פעילות הליבה העיקריים של הבנק (אשראי והשקעות)

מימון והשקעות בני-קיימא (Sustainable Finance), בלאומי הסתכמו בשנת 2023, בסך כולל של כ-90.3 מיליארד ש"ח, מזה כ-23.8 מיליארד ש"ח, לתחומי פעילות סביבתיים, וכ-67 מיליארד ש"ח, לתחומי פעילות חברתיים:

בחלוקה על פי ה-SDG's



2 התייחסות הבנק להיבטי ה-SDG's בפעילותו בפרק זה, משמשת בעיקרה לצורך הנגשת יעדי ה-SDG's לציבור, ואין בה כדי להצביע על מדידה מעמיקה בכל אחד מיעדי ה-SDG's.
3 להרחבה, אודות קטגוריות המימון וההשקעות בתחומי הסיבה והחברה, ראו בדוח זה. סיווג קטגוריות המימון וההשקעות ל-SDG's, נעשה בהתאם לסיווג המקובל לקטגוריות בהפקות של אג"ח ירוקות ו/או חברתיות.



■ עסקים גדולים ובינוניים ■ פרטיים ■ עסקים קטנים ■ שוק ההון ■ חברה ■ סביבה

בנושאים איכותיים הבאים לידי ביטוי באופן מהותי בפעילות הבנק

- קביעת יעד של מימון והשקעות בהיקף של 35 מיליארד ש"ח (במונחי יתרות) עד 2030.
- קביעת יעד להפחתת מדרג פחמני של 20% עד שנת 2026, ביחס לשנת 2021.
- קביעת מגבלה פנימית באשראי לתחום הנפט והפחם.
- ביצוע חישוב SCOPE 3, ב-5 קטגוריות, לרבות 100% מתיק האשראי ללקוחות עסקית, נדל"ן, מסחרית ומשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, והחזקה בוואלי נשיונל בנק.
- הנפקת אג"ח ירוקה.



- הבנק התקשר בשיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי, ה-European Investment Bank, להעמדת אשראי בהיקף של 750 מיליון אירו, למטרות סביבתיות וחברתיות, בתנאים מועדפים, לעסקים קטנים ובינוניים.
- הבנק פועל לאורם של עקרונות יסוד בינלאומיים בתחום האחריות החברתית, זכויות האדם, סביבה ואקלים.
- הבנק היה הבנק הראשון בישראל להצטרף כחבר ליזמת ה-UN Global Compact, הבינלאומית, המקדמת זכויות אדם, כבר משנת 2008, בסמוך להקמתו.
- הבנק חבר בארגון ICMA⁵ מספר שנים והחל משנת 2023 גם ב-ICMA Green Bonds, המקדם סטנדרטיזציה של אגרות חוב ירוקות וחברתיות.
- הבנק חבר בארגון "מעלה", אשר הינו מהגופים המובילים לקידום היבטי ESG בישראל.
- הבנק תומך בעקרונות האו"ם לבנקאות אחראית (PRB)⁶.



- ייצוג נשי של 40% בקרב דירקטוריון הבנק.
- ייצוג נשי של 52.5% בקרב ההנהלה הבכירה.
- ייצוג נשי של 62.2% בקרב עובדי הבנק.



- ממשל תאגידי מיטבי בפעילות הבנק.



⁴ 17% מתוך פרטיים, בינון משכנתאות. "עסקים גדולים ובינוניים" מתייחס ללקוחות עסקית, נדל"ן ומסחרית לפי מגזרי הנהלה.
⁵ International Capital Market Association
⁶ Principles for Responsible Banking

נושאים מהותיים לדיווח במסגרת דוח ה-ESG

תהליך הזיהוי וההגדרה של הנושאים המהותיים

הגדרת נושאים מהותיים בפעילות הבנק הינה נדבך מרכזי באסטרטגיית ה-ESG של הבנק בכללותה. נושאים אלו נבחנו במספר וקטורים משלימים לכדי תפיסה כוללת, לאחר ביצוע תהליכים שונים, לרבות דיאלוג עם כלל בעלי ומחזיקי העניין; משקיעים, עובדים, לקוחות, ספקים, שותפים עסקיים, גורמי רגולציה, וארגונים מקצועיים אחרים, בארץ ובעולם.

מיקוד הנושאים המהותיים ותיקופם נערך בהתאם לעקרונות המהותיות הכפולה (Double Materiality).

עקרון זה שם דגש על בחינת ההשפעות הפוטנציאליות הפיננסיות של הסביבה והחברה על פעילות הבנק בטווח הקצר, הבינוני והארוך, אשר יש בהם להשפיע על מנועי הצמיחה של הבנק, על מעמדו התחרותי ועל יצירת ערך למחזיקי ובעלי העניין בטווח הארוך, מצד אחד; ובחינת השפעת פעילות הבנק על הסביבה והחברה, מצד שני.

תפיסת ה-ESG של הבנק נגזרת מתוך אסטרטגיית הבנק, אינה עומדת בפני עצמה, מהווה נדבך אינטגרלי מפעילותו, ומוטמעת ביחידות הבנק השונות, על כלל היבטיה.

תהליך הגדרת הנושאים המהותיים, בוצע לאורה של תפיסה זו, והתבסס על ניתוח אינטגרטיבי, בין שלושת העוגנים שלהלן:

- המיקודים האסטרטגיים שהוגדרו על ידי הבנק.
- הסיכונים המובילים והמתפתחים שזוהו על ידי הבנק.
- הנושאים שזוהו כבעלי חשיבות גבוהה בשיח האקטיבי בין הבנק לבין מחזיקי ובעלי העניין:

שיח זה, כלל, בין היתר, תיקוף ממצאי סקר רחב היקף שבוצע לפני כ-3 שנים; מחקר איכותני לבחינת הצעות ערך ללקוחות שבוצע במחצית 2022; ותהליך עומק שבוצע בסוף שנת 2023, וכלל שאלון ייחודי שנבנה על ידי הבנק. השאלון כלל, בין היתר, את שיתוף חזון, אסטרטגיית ה-ESG של הבנק, ויעדיו המרכזיים, תוך בחינת ההלימה בין נושאים אלו לתפיסת בעל העניין, לצד מתן מענה חופשי להתייחסויות ושיח אישי.

נציין כי, מתוך החשיבות שהבנק מייחס לשיח האקטיבי (Active Engagement), עם בעלי ומחזיקי העניין, עוגן מרכזי באסטרטגיית ה-ESG של הבנק כאמור לעיל, הינו שיתופי הפעולה עם גורמים מקומיים ובינלאומיים בתחומי ה-ESG.

תהליך המהותיות אושר בביקורת המהימנות שבוצעה על ידי רוח"ח EY, ואושר על ידי הדירקטוריון במסגרת אישור דוח זה.

הנושאים המהותיים שהוגדרו

הנושאים המהותיים שהוגדרו על ידי הבנק כתוצאה מתהליך אינטגרטיבי זה, בין המיקוד האסטרטגי של הבנק והסיכונים המובילים והמתפתחים, כמפורט בדוחות הכספיים ובדוחות הסיכונים ליום 31.12.2023, לבין הנושאים המהותיים בעיני בעלי ומחזיקי העניין של הבנק, הינם כלהלן:

1. פעילות בת-קיימא

משבר האקלים הינו בעל פוטנציאל סיכון, אך גם הזדמנות כלכלית ואחריות אסטרטגית ועסקית ללוות את לקוחות הבנק והמשק במעבר לכלכלה המפחיתה בכללותה פליטות גזי חממה. לצד זאת, הבנק מקדם היבטים חברתיים בפעילות הליבה שלו, בכל הנוגע למימון והשקעות בתחום החברה, וקידום הכלה פיננסית בישראל.

2. אתיקה עסקית והוגנות כלפי לקוחות

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת במטרה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך. עיקרון זה מקבל ביטוי בחזון הבנק – "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחרתית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד", הן בהיבט האסטרטגי והן באופן ניהול סיכון ההוגנות על ידי הבנק.

3. גיוון מגדרי

היבט הגיוון בכללותו, והגיוון המגדרי בפרט, הינם נדבך בעל חשיבות בניהולו של הבנק. גיוון מגדרי, אינו רק בעל חשיבות מסורתית בהיבט ההוגנות, שוויון ההזדמנויות וההכלה החברתית, אלא גם מאפשר ניהול המבוסס על מגוון דעות, תפיסות, ונקודות מבט מגוונות. לצד זאת, שוויון ההזדמנויות לא רק שתומך פיננסית ביישום האסטרטגיה העסקית של הבנק, אלא תומך גם בהרחבת הפעילות הכלכלית המשקית בישראל בכללותה.

7 תהליך הגדרה וניתוח מהותיות זה משקף בכללותו את תהליכי ניתוח המהותיות בראי התקנים הבאים: (GRI (Impact Materiality); (ISSB-1; CSRD (Double Materiality).

מטריצת מהותיות

להלן כלל הנושאים שזוהו בתהליך המהותיות הכפולה (Double Materiality), מתוך המיקודים האסטרטגיים, הסיכונים המובילים והמתפתחים משיח עם מחזיקי ובעלי העניין, ומתוכם נבחרו שלושת הנושאים המהותיים ביותר:

(1) פעילות בת-קיימא;

(2) אתיקה עסקית והוגנות כלפי לקוחות;

(3) גיוון מגדרי.

מיקודים אסטרטגיים

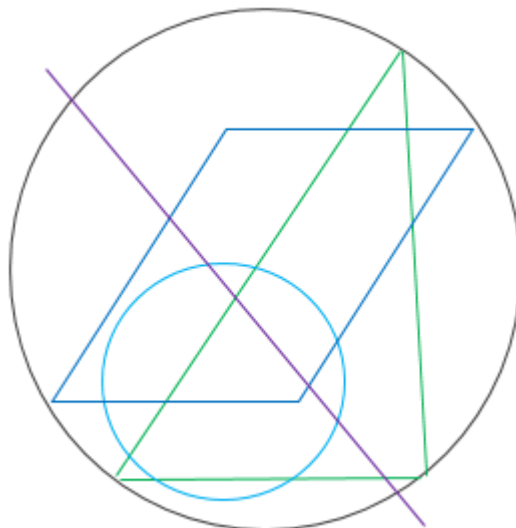
הובלה בשירות תוך מינוף יכולות הדיגיטל; מינוף יכולות דאטה מתקדמות; שירות וחווית לקוח; חדשנות ושיתופי פעולה עם חברות פינטק; ESG סביבה ואקלים.

סיכונים מובילים ומתפתחים

סיכון מאקרו כלכלי; סיכון אבטחת מידע וסייבר; סיכון אסטרטגי; סיכון טכנולוגיה; סיכון ענף בינוי ונדל"ן; סיכון רגולציה; וסיכון אקלים וסביבה.

נושאים בעלי חשיבות לבעלי המחזיקי ובעלי עניין

(1) אתיקה עסקית והוגנות כלפי לקוחות; (2) מחויבות לאיכות הסביבה, השקעות אחראיות, וניהול סיכונים סביבה ואקלים; (3) הנגשת שירותים וידע פיננסי לאוכלוסיות מוחלשות; (4) גיוון ושוויון בהעסקה; (5) תנאי העסקה הוגנים ופיתוח ושימור עובדים; (6) מעורבות בקהילה ורכש אחראי; (7) פרטיות לקוחות ואבטחת מידע; ו-8) מניעת שחיתויות.



תהליך בחינת המהותיות בלאומי מבטא תהליך, דינמי, ומורכב, הכולל משתנים רבים בסביבת הפעילות הפנימית והחיצונית של הבנק תוך איזון בין האינטרסים השונים של מחזיקי ובעלי העניין של הבנק, ולאורו חזון הבנק "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד".

להרחבה אודות המיקודים האסטרטגיים והסיכונים המובילים והמתפתחים, ראו בעמ' 6, 19, 63, 99 בדוח השנתי ליום 31.12.2023, ובעמ' 10, 18-20, 91 בדוח הסיכונים ליום 31.12.2023, לרבות אופן הערכתם (OVA), ואופן ניהולם, בכללם שני הסיכונים המהותיים ביותר.

| הנושא | פירוט | מדדים וטווח זמן לדיווח | ביצוע שנת 2023 |
|---------------------------------|---|--|---|
| פעילות בת-קיימא | מימון והשקעות סביבתיים בהיקף של 35 מיליארד ש"ח (במונחי יתרות) עד שנת 2030 | דיווח שנתי על הביצוע בכלל הקטגוריות בדוח זה ובדוח הכספי של הבנק, לצד יעד פנימי בחלקן | יתרה של 23.8 מיליארד ש"ח |
| | מגבלה פנימית לחשיפת אשראי בתחום הפקת וזיקוק פחם ונפט | מגבלה קבועה הנבחנת שנתי | עמידה במגבלה |
| | הפחתת פליטות מדרך פחמי תפעולי עד שנת 2026 ב-20% ביחס לשנת 2021 | מדדים מפורטים על פי מכלולים (1, 2 ו-3), וסוגי פעילויות, המדווחים שנתי בדוח זה | ירידה של 12.3% ביחס לשנת 2021 |
| | מימון והשקעות חברתיים, לרבות הכלה פיננסית | דיווח שנתי על הביצוע בכלל הקטגוריות בדוח זה ובדוח הכספי של הבנק, לצד יעד פנימי בחלקן | יתרה של כ-67 מיליארד ש"ח |
| | הכלה פיננסית בתחומים נוספים מעבר למתן אשראי, כגון: נגישות לבעלי מוגבלויות, שירות בשפות שונות, וחינוך פיננסי | הכללת היבטים אלו בפעילות השוטפת של הבנק | יוזמות וביצועים כמפורט בדוח זה |
| אתיקה עסקית והוגנות כלפי לקוחות | הכללת היבטים אלו בפעולות הבנק, כגון: ניהול סיכון הקונדקט, קוד אתי, פעולות למניעת שוחד ושחיתות, הדרכה ולומדות. | KRI בניהול סיכון הקונדקט, אשר נאמדים ומדווחים להנהלת דירקטוריון הבנק אחת לרבעון, לצד יוזמות ופעולות שוטפות על פי תכנית עבודה | ירידה בתלונות ציבור מוצדקות וניהול הסיכון לצד יוזמות ופעולות כמפורט בדוח זה |
| גיוון מגדרי | שמירה על לפחות 50% נשים בהנהלה הבכירה ⁸ | בחינה שנתי ודיווח בדוח זה | 52.5% |
| | ייצוג נשי הולם של 30% לפחות בדירקטוריון | דיווח בדוח זה ⁹ | 40% |

להרחבת הדיווח על היוזמות ביחס לכל אחד מהנושאים המהותיים, ולביצועים, ראו בדוח זה.

⁸ הנהלה בכירה הינה שכבת המנהלים המדווחת לסמנכ"לים בבנק (שכבת ההנהלה ברמה השנייה מתחת למנכ"ל הבנק).
⁹ הבנק הינו תאגיד ללא גרעין שליטה, והרכב הדירקטוריון אינו בשליטתו. להרחבה ראו בעמ' 328 לדוח השנתי ליום 31.12.2023, וכן בפרק ממשל תאגידי בדוח זה.

האימפקט הנובע מפעילות הבנק ומדידתו

הקדמה

מגמת האחריות התאגידית בכללותה עברה שינוי משמעותי בעשור האחרון. מגמה זו, התעצמה, בין היתר, לאחר המשבר הפיננסי בשנת 2008, מגפת הקורונה בשנת 2020, וההכרה העולמית בהשפעות משבר האקלים, לצד שינויים טכנולוגיים, סביבתיים וחברתיים בארץ ובעולם.

תהליכים אלו הביאו, בתורם, לכך שארגונים שונים, רגולטורים, עמותות וחברות עסקיות, משקיעים ותורמים, החלו להטמיע תהליכי מדידה ביחס לפעילותם, הן הישירה והן העקיפה, זאת הן ככלי ניהולי לאופן הקצאת משאבים וקבלת החלטות, והן לצורך הגברת השקיפות כלפי מחזיקי ובעלי העניין.

לאור זיהוי מגמה זו ומתוך ההכרה שלאומי מייחס לחשיבות האימפקט הנובע מפעילותו, מציג הבנק, לראשונה, בפרק זה, ניתוח מעמיק של נושאים מהותיים, אשר יש ביכולתו לבסס את מדידת האימפקט מביצועם באופן מחקרי ומתודולוגי.

לצד הנושאים המהותיים בגינם נעשתה מדידת אימפקט כמותי, מוצגת הערכת אימפקט איכותנית של נושאים נוספים בפעילות הבנק, במסגרת פירוט היוזמות ופעילות הבנק בדוח זה.

תחומי מדידת האימפקט המהותיים מיוחסים בעיקר להיבטי: הכלה פיננסית, השפעה אקלימית וסביבתית, השפעה בהיבטי SDG's, קהילה, לקוחות, עובדים וחדשנות.

מדידת האימפקט מהאשראי הסביבתי המועמד על ידי הבנק במסגרת דוח האימפקט של האג"ח הירוקה

500 מ"ד – באשראי ללקוחות בתחום האנרגיה סולארית והתחבורה הנקייה והציבורית

123,000 טון – צמצום פליטות פד"ח (TCO2e), בכל שנה

ביום 12.1.2023 הנפיק לאומי אג"ח ירוקה מסוג קוקו (CoCo) בה גייס 500 מיליון דולר. כחלק בלתי נפרד מדוח זה, הבנק מפרסם את דוח האימפקט של האג"ח הירוקה שהונפקה. דוח זה כולל את כלל היבטי האלוקציה והאימפקט הסביבתי האיכותי והכמותי כתוצאה מהשימושים שבוצעו מתמורת האג"ח שגויסה.

לצורך ביצוע חישובי האימפקט הסביבתי שיתף הבנק פעולה עם חברת הסטארט-אפ הישראלית Green Swan Lab, אשר פיתחה מודל עבודה של מדידת אימפקט המבוסס על בדיקת Peer Review של לפחות שלושה גורמים עצמאיים. הגורמים שתיקפו את דוח האימפקט של הבנק, הינם: S&P, גורם בכיר ב-ICMA, ומנכ"ל של חברה בעלת מומחיות הפועלת בתחום מדידת האימפקט הסביבתי.

האלוקציה של הנכסים על פי דוח האימפקט, ממוקדת בהתאם לאסטרטגיית הבנק בשני תחומים עיקריים: אנרגיה מתחדשת וסולארית, ותחבורה נקייה (רכבים חשמליים, תחבורה ציבורית ורכבת קלה), ולגבי שני אלו גם בחלוקה מאוזנת בין לקוחות פרטיים לבין לקוחות עסקיים.

בחירתו של הבנק בשני תחומים עיקריים אלו נעשתה בשים לב למסמך "ישראל 2050, כלכלה משגשגת בסביבה מקיימת, השפעת התוכנית על הצמיחה המקרו-כלכלית בישראל" (המשרד להגנת הסביבה והמכון הישראלי לדמוקרטיה, 2021), לפיו תחום התחבורה ותחום האנרגיה הסולארית והמתחדשת הינם שתי ההמלצות העיקריות להפחתת פליטות הפחמן ברמת המשק כולה (ראו בעמ' 10, 14 ו-68).

כמו כן, במסגרת הדוח מוצג Business Case ייעודי הכולל מגוון אשראים בתחום האנרגיה המתחדשת אשר הועמדו לחברת Teralight, בה הבנק מחזיק גם כ-16% באמצעות חברת הבת לאומי פרטנרס. הצגתו של Business Case ייעודי זה, משקפת לצידה של מדידת האימפקט, גם תהליך עומק והערכה אשר הבנק ביצע עם אחד מלקוחותיו, והחברות בהן הוא משקיע.

לדוח האימפקט המלא וחוות הדעת של S&P, ראו באתר קשרי המשקעים של הבנק, ולהרחבה ראו עמ' 20 בדוח זה.

מדידת המדרך הפחמני הנובע מפעילותו של הבנק, הן הישירה והן העקיפה, הנובעת מפעילות הליבה ושרשרת האספקה ליום 31.12.2023 הבנק ביצע הפחתה של 12.3% מהמדרך הפחמני התפעולי ביחס לשנת 2021.

טביעת הרגל הפחמנית של הבנק מפעילות תפעולית לשנת 2023 היא 28,892.91 טונות שווה ערך פד"ח (tCO₂e)¹⁰.

מדידת SCOPE 3 מפעילות פיננסית – 100% מתיק האשראי העסקי, המשכנתאות והמניות הסחירות

בנוסף, כחלק מהמחויבות של לאומי לצמצם את השפעתו האקלימית, הבנק ביצע לראשונה חישוב של טביעת הרגל הפחמנית המיוחסת לפעילותו הפיננסית. פליטות אלו הן חלק פליטות SCOPE 3 של הבנק. החישוב נעשה בהתבסס על מתודולוגית השותפות לחשבונאות פחמן פיננסית ("PCAF"), המסגרת המובילה למדידת תיק אשראי פליטות כמו גם פליטות של השקעות שבוצעו על ידי מוסדות פיננסיים.

בשנה הזו, הבנק הרחיב את מדידת המדרך הפחמני מפעילותו הישירה והעקיפה. בכל הנוגע לפעילות העקיפה, SCOPE 3, בוצע החישוב בגין 5 קטגוריות, לרבות 100% מתיק האשראי ללקוחות עסקית, נדל"ן, מסחרית ומשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, וההחזקה בוואלי נשיונל בנק. החישוב לפי מתודולוגיה זו בוצע הן ביחס לשנת 2022, והן ביחס לשנת 2023.

להרחבה ראו בעמ' 30 ובעמ' 34 בפרק סביבה ואקלים, בדוח זה.

מדידת האימפקט הנובע משיתוף הפעולה של לאומי עם קרן החדשנות של ה-EIF

בין השנים 2016-2023 לאומי שיתף פעולה עם קרן ה- EIF של האיחוד האירופי.

הסכם זה הינו נדבך נוסף בשיתוף הפעולה הייחודי שהבנק מקיים עם ה-European Investment Bank (EIB), שכן ה- EIF הינה קרן של ה-EIB.

במסגרת זו הציע הבנק ללקוחות העומדים בתנאי הסף ובקריטריונים שנקבעו על ידי הקרן, אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, דיגיטלית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'.

סך כל האשראי שהועמד בקרן זאת הינו 570 מיליון דולר.

על פי מחקר מפורט שהוגש לפרלמנט האיחוד האירופי על ידי ה-EIF, האימפקט על לקוחות שהשתתפו בתכנית זאת, הינו, בין היתר, במספר מדדים:

- גידול של 20% בנתוני ההעסקה של לקוחות שנטלו אשראי בפרויקט.
- גידול ממוצע של 30% במחזור הפעילות.
- גידול בהשקעות בנכסים בלתי מוחשיים.

להרחבה אודות מדידת ונתוני האימפקט מפעילות זו, ראו בעמ' 6 מתוך דוח האימפקט המפורט שהוגש לפרלמנט האיחוד האירופי "Report From The Commission to The European Parliament and The Council, Ex Post evaluation of "Horizon 2020!"

¹⁰ נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית לשנת 2022 חושבו על פי קובץ הדיווח של המשרד להגנת הסביבה לשנת 2021. הישראלי ועבור חישוב מכלול 3, נעשה שימוש במקדמים המפורסמים מדי שנה ע"י המשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) שמתפרסם מדי שנה.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%3A2024%3A49%3AFIN&%3Bqid=1706527941657&print=true> 11

מדידת האימפקט הנובע מתמיכת הבנק בעמותת "אחריי! – נוער מוביל שינוי"

תרומת אימפקט של למעלה מ-100 מש"ח ב-20 השנים האחרונות ובאמצעות התנדבות אלפים מעובדי הבנק

קבוצת לאומי הינה שותף מלווה של עמותת "אחריי! – נוער מוביל שינוי" מעל 20 שנה, מאז שנת 2002. קבוצת לאומי היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריפריה. במסגרת שיתוף הפעולה, מתנדבים מאות עובדי לאומי במגוון רחב של פעילויות בעמותה, לרבות הרצאות בנושא צרכנות פיננסית נבונה לחניכים, ותהליך מנטורינג פיננסי לבוגרים ולצוות ההנהלה של העמותה. "אחריי!" פועלת לשילוב בני נוער וצעירים בסיכון בחברה הישראלית, באמצעות חינוך לערכים, פיתוח מנהיגות ומתן כלים להשתלבות מיטבית בחברה.

מדדי אימפקט מרכזיים, על פי סקרים שמבצעת העמותה בקרב בוגריה, כלהלן:

- 80% מהבוגרים זכאים לתעודת בגרות מלאה, לעומת 69% מהאוכלוסייה הכללית.
- 96% מהבוגרים מתגייסים לצה"ל, לעומת 69% מתגייסים באוכלוסייה הכללית.
- 68% מהבוגרים מעל גיל 25 רכשו השכלה גבוהה, זאת ביחס ל-37% במדינות ה-OECD.
- 84% שיעור ההתנדבות בקרב בוגרי "אחריי!" לעומת 24% בקרב האוכלוסייה הכללית.
- 5% עובדים במגזר השלישי.
- 66% מבוגרי העמותה עובדים במגזר הפרטי/העסקי.
- 29% מועסקים במגזר הציבורי (כמחצית מהם בתפקידי בטחון והוראה).
- 79% מהבוגרים מעל גיל 31 מועסקים בשוק העבודה.
- 36% מהבוגרים יצאו לשנת שירות/מכינה, לעומת 11% באוכלוסייה הכללית.

מדידת האימפקט הנובע מהעברת משרדי ההנהלה של הבנק ללוד

בצמוד למועד פרסום דוח זה, ב-18.3.2024, הושלמה העברת משרדי המטה והנהלה של הבנק מהעיר תל אביב לעיר לוד.

פרויקט זה אשר החל לפני שנים ספורות ואשר הושלם נכון למוד פרסום זה, הינו בעל אימפקט משמעותי על הסביבה, הקהילה, העסקים ועובדי הבנק.

ההיבטים המרכזיים הנובעים מהשפעת האימפקט החיובית של מעבר זה, כלהלן:

- בנייה ירוקה – לצורך העברת מבני המטה והנהלת הבנק, נבנו מספר בנייני משרדים בקמפוס לאומי בעיר לוד. בנייה זו נעשה על פי תקן הבנייה הירוקה הישראלי (5281), לצד קבלת תקן הבנייה הירוקה הבינלאומי LEED.
- פיתוח תשתיות אזוריות של יישוב המוגדר כפריפריה חברתית – מעבר הבנק לעיר לוד עשוי לתמוך בפיתוח אזורי בעיר לוד ובכלל זה, למשוך חברות נוספות למעבר ליישובי פריפריה חברתית.
- הפחתת גודש תחבורתי במטרופולין תל אביב – הפעלת שירותי הסעה ושטלים נוחים לעובדי הבנק ממרכזי תחנות רכבות, ונקודות מרכזיות נוספות הן בהגעה והן ביציאה מהעבודה, התומכים בהפחתת פליטות פחמן.

להרחבה אודות השפעות האימפקט החיובית מהקמה ומעבר של מרכזי תעסוקה ראו מחקרם של אריה שחר ואח' "פיתוח גלובאלי בעיר מקומית, השפעות מקומיות ואזוריות של פארק התעשייה בקריית גת" (המכון ללימודים עירוניים ואזוריים), ביחס להקמת מפעל אינטל בעיר קריית גת.

להרחבה אודות חשיבות הפחתת הגודש התחבורתי והשפעתו בהיבטי פריון, ראו גם "דוח מיוחד של חטיבת המחקר של בנק ישראל: העלאת רמת החיים בישראל באמצעות הגדלת פריון העבודה, אוגוסט 2019 (בעמ' 31).

דיאלוג עם מחזיקי עניין

קיום דיאלוג רציף עם כלל מחזיקי העניין של לאומי מהווה נדבך משמעותי בניהול ובגיבוש תכניות העבודה של האחריות התאגידית בבנק. השיח מאפשר לנו להבין טוב יותר את הצרכים של כל קבוצה ואנו מעריכים מאוד את נקודות המבט והתובנות של כל מחזיקי העניין שלנו. מדי תקופה מתקיימות קבוצות מיקוד וסקרי שביעות רצון לקוחות, על מנת לקבל פידבק על שירותי הדיגיטל ולמפות צרכים ונושאים לשיפור.

ערוצי הדיאלוג העיקריים עם מחזיקי ובעלי העניין הינם, כלהלן:

| מחזיקי עניין | ערוצי הדיאלוג |
|--|--|
| משקיעים ובעלי מניות | אתר קשרי משקיעים אסיפה שנתית של בעלי מניות דוחות כספיים, רבעוניים ושנתיים שיחת ועידה עם משקיעים בסמוך לאחר פרסום כל דוח רבעוני / שנתי שיחות עם משקיעים מוסדיים, אנליסטים וחברות דירוג |
| לקוחות | סקרי שירות תקופתיים ומיידיים לגבי מכלול של נושאים פגישות (בבית העסק, בסניפים ובאונליין) מוקדי שירות לקוחות ופניות הציבור רשתות חברתיות כנסים ואירועים שאלונים בתחום הסביבה והאקלים |
| עובדים | כנסים ומפגשי עובדים, כולל "בשידור חי" עם המנכ"ל תקשור שוטף בכתב ובווידאו אפליקציה ייעודית - Leumi Stream הדרכות והכשרות משוב שנתי והערכת עובדים סקרי מחוברות עובדים "מפגשים מהסוג האישי", מפגשים עם חברי הנהלה בפעילות מחוץ לשגרת העבודה ערוצי תקשורת פנימיים בכל חטיבה, כנסים חטיבתיים, והוקרה למצטיינים מפגשים של פורום המאה ופורום המנהיגות לחיזוק השדרה הניהולית מפגשים ומהלכים שונים עבור העובדים במהלך מלחמת "חרבות ברזל" |
| ספקים | סקרי שביעות רצון סיוורים ופגישות עם ספקים |
| רגולטורים ומשרדי ממשלה רלוונטיים | דיאלוג תקופתי השתתפות בדיונים ובוועדות שיחות בדרגים שונים בנושאים רלוונטיים |
| ארגונים חברתיים וקהילה חברתית ועסקית | שיח שוטף עם גופים שונים ומגוונים בארץ ובעולם בתחום ה-ESG שת"פ עם עמותות וארגונים חברתיים וסביבתיים התנדבות עובדים השתתפות בכנסים פיזיים ומקוונים |



סביבה ואקלים

TCFD – ממשל תאגידי, אסטרטגיה, ניהול סיכונים, ויעדים ומדדים

הקדמה

שינוי האקלים הינו אחד מהאתגרים המשמעותיים איתם מתמודד העולם כיום. לשינויי האקלים פוטנציאל להשפעות רחבות היקף על הכלכלה והחברה העולמים לאיים על השגשוג העולמי במידה ולא יינתן להן מענה ראוי. הסיכון הוגדר לאחרונה בדוח הסיכונים העולמיים שפרסם הפורום הכלכלי העולמי (World Economic Forum)¹², והינו מוגדר גם על ידי הבנק כאחד מתוך הסיכונים המהותיים בפעילותו.

למגזר הפיננסי תפקיד חשוב בהתמודדות עם השלכות שינוי האקלים על ידי תמיכה במעבר לכלכלה מקיימת וזלת פחמן, המאזנת את הצרכים הסביבתיים, החברתיים והכלכליים של החברה. בהתאם, ניהול היבטי אקלים הוא חלק בלתי נפרד מיעדי הבנק, לשם שמירה על יציבותו הפיננסית ומתוך תפיסה לסייע ללקוחותיו להתמודד עם השלכות הגלובליות של משבר האקלים על פעילותם העסקית.

היבטי הסביבה והאקלים מהווים נדבך משמעותי בפעילותו של הבנק ובאסטרטגיית ה-ESG של הבנק.

הבנק בוחן באופן שוטף היבטי סביבה, מגמות בשינויי האקלים, שינויים עסקיים, רגולטורים ושינויים אחרים בסביבה העסקית בה הוא פועל, ומגבש אסטרטגיה המותאמת לשינויים אלו. בנושאי סביבה ואקלים, לאומי שואף לעמוד ביעד ה-Net Zero לשנת 2050, כפי שהוגדר בהסכם האקלים של פריז. לצורך כך הגדיר הבנק יעדים אסטרטגיים ארוכי טווח לצד התקדמות מתמדת בתכנית העבודה הרב שנתית, ויבחן מעת לעת, לרבות בהתאם להתפתחויות בסביבה החיצונית, הרגולציה, וזמינות המידע, לצורך בחינת יכולתו לעמוד ו/או להציב יעדי Net Zero לשנת 2050.

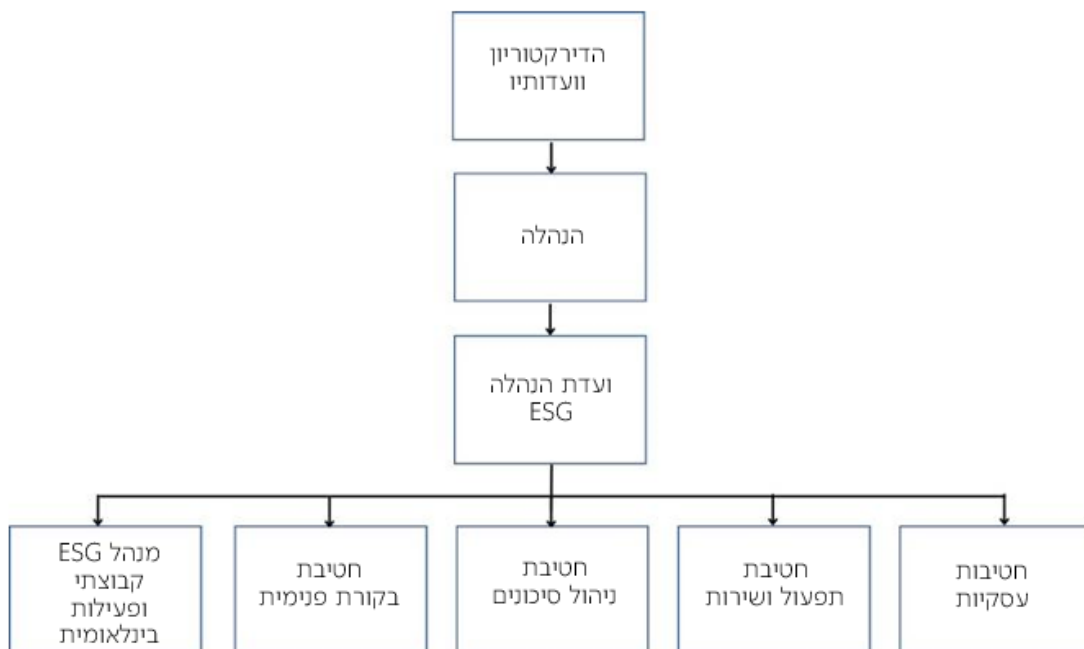
פרסום דוח TCFD כחלק אינטגרלי מדוח ESG זה של הבנק, ולצד פרסום הדוחות הכספיים, הינו פועל יוצא של אסטרטגיה זו. הבנק הינו הבנק הראשון בישראל שפרסם דוח TCFD, בשנת 2022, וזהו דוח ה-TCFD השני אותו הבנק מפרסם.

תהליך יישום המלצות מסגרת דיווח ה-TCFD, כרוך בהטמעה של גישות ומתודולוגיות במסגרת הממשל, הפעילות העסקית וניהול הסיכונים של הבנק. כמו כן, הינו דורש איסוף נתונים ממקורות פנימיים וחיצוניים ושיפור מתמיד של התהליכים התומכים. הבנק יפעל לשיפור וטיוב מתמיד של אלו גם בשנים הבאות בהתאם לתכנית העבודה הרב שנתית.

<https://www.weforum.org/agenda/2024/01/global-risks-report-2024> 12

הממשל התאגידי בתחום הסביבה והאקלים

הבנק מכיר בכך כי נושא האקלים בעל השפעה אסטרטגית ארוכת טווח על ומייצר סיכונים והזדמנויות חדשים בפעילותו. בהתאם, הוגדר במסגרת מדיניות הסביבה והאקלים של הבנק, מבנה ניהול וחלוקת תחומי אחריות, אשר עיקריו כלהלן:



הדירקטוריון

דירקטוריון לאומי אמון על התוויית האסטרטגיה של הבנק בנושאי אקלים המתעדכנת מעת לעת, אישור מדיניות הבנק המנחה אותו בפעילות השוטפת, קביעת הנחיות לזרועות הניהול, פיקוח על קיום הנחיות אלה וביצוע פיקוח ובקרה נאותה על פעילות הבנק.

דירקטוריון הבנק רואה חשיבות בקיום תהליך לזיהוי סיכונים והזדמנויות עסקיות ופיתוח הכלים, המוצרים והמומחיות הנדרשים לקידום המעבר לכלכלה בת-קיימא, זאת כחלק מקידום המעבר לכלכלה בת-קיימא.

ועדות הדירקטוריון

המבנה הארגוני ומסגרת ניהול סיכונים אקלים משתלבים במבנה הממשל התאגידי הקיים ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו. ועדות הדירקטוריון, כל אחת בתחומה, דנות ומפקחות על היבטים אלו כחלק בלתי נפרד מפעילותן, כלהלן:

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>באחריותה להמליץ לדירקטוריון על אסטרטגיית האחריות החברתית התאגידית והסביבתית (ESG) של הבנק והקבוצה, ומידת התאמתה לאסטרטגיה הכוללת של הבנק, ואופן תקשור הפעילות החברתית של הבנק, טרם אישורה בדירקטוריון.</p> <p>ועדת משאבים</p> | <p>בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, ועדת הביקורת משמשת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים, הכוללים גילויים בנושא סיכונים אקלים.</p> <p>ועדת ביקורת</p> | <p>באחריותה לפקח על ניהול סיכונים אקלים ברמה מתכללת, אישור המדיניות לראשונה, קבלת דיווח על שינויים משמעותיים במדיניות וקיום דיון תקופתי אחת לשנתיים במדיניות, וכלל שיהיה צורך בעדכון המדיניות בהתאם להתפתחויות הרגולטוריות, המדיניות טובא לדיון בוועדת ניהול סיכונים.</p> <p>ועדת ניהול סיכונים</p> | <p>באחריותה לשלב בתהליך קבלת ההחלטות שיקולי אקלים, לפקח על תהליך זיהוי וניהול הסיכון ביחידות הרלוונטיות בהתאם למדיניות האשראי של הבנק המתעדכנת מידי שנה.</p> <p>ועדת אשראי</p> |
|---|---|--|---|

הנהלת הבנק מתווה את האסטרטגיה, המדיניות והעקרונות לניהול היבטי ESG, אשר היבטי הסביבה והאקלים מהווים נדבך משמעותי בהם, והינה מאושרת על ידי דירקטוריון הבנק.

בנק לאומי גיבש מדיניות סביבה ואקלים, אשר אושרה לראשונה על ידי דירקטוריון והנהלת הבנק בשנת 2022, ותוקפה ועודכנה בשנת 2023. המדיניות כוללת מבנה ארגוני ומסגרת לניהול סיכוני האקלים המשתלבים במבנה הממשל התאגידי הקיים ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו. המסגרת כוללת קביעת אסטרטגיה ויעדים ארוכי טווח, מדיניות, חלוקת אחריות בין היחידות השונות בבנק, מנגנוני דיווח ומנגנוני פיקוח ובקרה אחר יישום המדיניות והאסטרטגיה.

דיונים בדירקטוריון ובהנהלת הבנק

בשנת 2023 התקיימו בדירקטוריון וועדותיו ובהנהלת הבנק, בנושאי ה-ESG, חלקם באופן אינטגרטיבי בפעילות השוטפת של הבנק, כגון מדיניות אשראי, השקעות, המשכיות עסקית, דוחות החשיפות התקופתיים וכו', הכוללות התייחסויות רלוונטיות להיבטי ESG, לצד דיונים ייעודיים בנושאים כגון: מדיניות סביבה ואקלים, תרומות, שיתופי פעולה מרכזיים ודוח זה.

ועדת הנהלה בינחטיבתית להתוויית אסטרטגיית ה-ESG

בבנק מונתה ועדה ייעודית להתוויית יישום אסטרטגיית ה-ESG בכללותה בדגש על ניהול סיכוני אקלים. בוועדה חברים מנהל הסיכונים הראשי, וחברי הנהלה בכירה מכלל חטיבות הבנק, ובראשה עומדת ראש מטה מנכ"ל. הוועדה אחראית על קבלת החלטות היגוי לגבי יישום האסטרטגיה, קידום האסטרטגיה שנקבעה ופיקוח על יישומה, תיאום בין האורגניזם השונים בבנק, ומתן מענה שוטף לסוגיות שונות.

בשנת 2023 התקיימו בוועדת ההיגוי לרבות בצוותים ייעודיים, דיונים, והדרכות עם גורמים חיצוניים ודיווחים, בנושאים העיקריים שלהלן: ביצוע חישוב SCOPE 3 לחלק מתיק האשראי, יעדים ופרויקטים ספציפיים בתכנית העבודה, קביעת מגבלה פנימית בתחום האשראי לנפט ופחם, תכנית עבודה רב שנתית בנושא הטמעת הוראת בנק ישראל לגבי עקרונות ניהול סיכוני אקלים, סקירות רגולציה ובנצ'מרק, תרחישי קיצון אקלימיים ועוד.

מנהל ESG קבוצתי ופעילות בינלאומית

מנהל ה-ESG הקבוצתי, בכפיפות לראש מטה מנכ"ל הבנק, אמון על גיבוש והמלצה לדירקטוריון על האסטרטגיה לניהול סביבה ואקלים, יצירת שיתופי פעולה אסטרטגיים, זיהוי ומימוש הזדמנויות בתחום האקלים לרבות בתחום האשראי הירוק ובניית מוצרים, כלים ושירותים המקדמים סביבה מקיימת, והובלת יישומם בבנק, לצד ביצוע תהליכי הטמעה מול כלל היחידות העסקיות והתפעוליות הרלוונטיות בבנק.

הלן פירוט תחומי האחריות של חטיבות הבנק בתחום הסביבה והאקלים

אגף האסטרטגיה תומך בדירקטוריון בהתוויית היעדים האסטרטגיים ארוכי הטווח של קבוצת לאומי ובאחריותו להמליץ לדירקטוריון על האסטרטגיה בתחום ה-ESG בכללותה ובנושא אקלים בפרט.

חטיבות בקו ההגנה הראשון

- חטיבות עסקיות - הנהלות היחידות העסקיות בבנק נושאות באחריות על היישום בפועל של האסטרטגיה ותכנית העבודה לניהול הפעילות הפיננסית בנושא אקלים, ובכלל זה ניצול הזדמנויות עסקיות ובפרט בתחום המימון הירוק. אחריות זו כוללת, בין היתר, זיהוי, הערכה, מדידה, ניטור, הפחתה ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותם, וכן לניהול סביבת בקרה נאותה בהקשר של פעילותם.
- חטיבת תפעול ושירות - ניהול תחום איכות הסביבה והשפעות הישירות של פליטות פחמן, צריכת אנרגיה, צריכת מים, דלקים, פסולת, ותחבורה. כמו כן, באחריות החטיבה לבצע את איסוף הנתונים בכל הנוגע להפחתת המדרך הפחמני וביצוע מדידה שנתית סדורה.

חטיבת ניהול סיכונים, כקו הגנה שני, אמונה על התוויית מדיניות הדירקטוריון לנושאי אקלים ומתן המלצות לעדכונה תוך תעדוף ומיקוד בתחומים בהם קיים סיכון מוגבר. במסגרת תפקידה, אחראית החטיבה לגיבוש ופיתוח מתודולוגיות לזיהוי ומדידה של סיכוני האקלים (ברמת הלקוח הבודד וברמת הבנק), בניית תכנית עבודה להטמעה ומדידה של המתודולוגיה. כמו כן, החטיבה אחראית על ניטור תקופתי ודיווח לנהלה ולדירקטוריון, אודות פרופיל הסיכון ודרכי ההתמודדות עמו, במסגרת דוח הסיכונים. ככלל, הסיכונים מנוהלים בראייה משולבת וכלל תאגידי לאורך השרשרת הניהולית כמו גם לרוחב היחידות העסקיות, תוך שימוש במתודולוגיות ומנחים עקביים. החטיבה לניהול סיכונים גיבשה מדיניות לניהול היבטי אקלים הקובעת עקרונות לניהול הסיכון, מגדירה תחומי אחריות ומנגנוני דיווח. כמו כן, גובשה תכנית עבודה הכוללת שיפור המתודולוגיות ושיטות המדידה, וזאת בנוסף לפעולות שהבנק נוקט ולזיהוי ומיפוי החשיפה לסיכוני אקלים.

חטיבת הביקורת הפנימית, כקו הגנה שלישי, אחראית על בחינת התקינות והיעילות של התהליכים לניהול הסיכון בהתאם למדיניות ואיתור חולשות בבקורות הפנימיות, הצפת ממצאים העולים מהביקורות בשטח אשר עשויים להצביע על שינויים בנורמות ההתנהגות, לקווי העסקים ולחטיבה לניהול סיכונים, ווידוא קיום נהלים מתאימים למזעור סיכונים.

הדרכות בחטיבות הבנק והקבוצה בתחום הסביבה והאקלים

הבנק רואה בתהליכי ההטמעה של היבטי הסביבה והאקלים נדבך מרכזי ביישומה של האסטרטגיה ובניהול סיכונים האקלים. במסגרת זו הועברו עד כה הדרכות שונות במרבית חטיבות הבנק והחברות הבנות לצורך הטמעת המתודולוגיות השונות בבנק, ובכלל זה, סיווג אשראי והשקעות ירוקים, וייעוץ בהשקעות, הטמעת כלים מיכונים תומכים בשימוש הבנק, ויישום שאלונים בנושאי סיכון אקלים.

הדרכות אלו הועברו להיקף נרחב של עובדים בבנק, בהתאם לרלוונטיות של פעילותם, ובכלל זה: בחטיבה העסקית ומסחרית, החטיבה הבנקאית, פורומים רלוונטיים בחטיבת ניהול סיכונים, הנהלת חטיבת שוקי הון, אגף ייעוץ בהשקעות וייעוץ פנסיוני, אגף אסטרטגיה, פניות הציבור, עובדי חברת הבת VIDEA, הנהלת לאומי פרטנרס, הנהלת LEUMI UK, הנהלת חטיבת תפעול ושירות ועוד.

עקרונות ESG בהצבעה בחברות בהן לבנק אחזקה ריאלית

הבנק אימץ, במסגרת פעילות חברת הבת לאומי פרטנרס, מסמך בו מפורטים עקרונות ESG, אשר מצופים להוות שיקול תומך בהצבעות והחלטות השקעה. עקרונות אלה הינם נדבך במסגרת כלל השיקולים לגבי החלטה על אופן ההצבעה, ובכלל זה שיקולי ESG, סביבה ואקלים, וחברה, בכל הנוגע לגיוון מגדרי ואתני. יצוין כי, על הבנק חלה מגבלה רגולטורית, של החזקה שלא תעלה על 20% בחברה ואיסור על שליטה בחברה (כולל באמצעות הסכם הצבעה), ולפיכך יכולת השפעתו בסוגיות אלו הינה מוגבלת מעצם טיבה.

אסטרטגיית הסביבה והאקלים

חזון ה-ESG של הבנק נגזר מחזון לאומי ובבסיסו מובילות בכלל תחומי ה-ESG, תוך ביטוי לאתגרי סביבה, חברה וממשל ברוח יעדי האו"ם לפיתוח בר-קיימא (SDG's). מימוש חזון ה-ESG של הבנק מושתת על אסטרטגיית מובילות קוהרנטית בכלל תחומי הסביבה ואקלים, ממשל וחברה, מתוך תפיסה לפיה היבטים אלו משלבים הזדמנויות עסקיות, סיכונים, ואחריות חברתית וארגונית לכלל מחזיקי ובעלי העניין של הבנק, בכללם: משקיעים, עובדים, לקוחות, ספקים וקהילה. האסטרטגיה שגובשה בהתאם לאמור מבוססת על שלושה עוגנים מרכזיים:

יישומה של אסטרטגיה כוללת זאת מוצאת את ביטויה בהיבטי סביבה ואקלים, במספר נדבכים:

עידוד יוזמות ירוקות באמצעות מימון והשקעות המסייעים להפחתת זיהום ולצמצום השפעות שינוי אקלים

התייעלות אנרגטית והפחתת פליטות גזי חממה

קביעת מגבלה בתחום הפחם והנפט

הרחבה על נדבכים אלו הינה להלן:

עידוד יוזמות ירוקות באמצעות מימון והשקעות המסייעים להפחתת זיהום ולצמצום השפעות שינוי אקלים

בשנת 2021 הבנק הציב יעד למימון והשקעות בפעילות המקדמת סביבה ירוקה בהיקף של 35 מיליארד ש"ח (במונחי יתרות) עד שנת 2030.

לצורך האמור הבנק פועל במספר מישורים לצורך זיהוי הזדמנויות ופיתוח מוצרים ויוזמות להגדלת היקף החשיפה לאשראי ירוק כאמור.

להרחבה אודות המדדים והביצועים ראו בעמ' 29 בדוח זה.

הזדמנויות ומוצרים אלו, כוללים, בין היתר, את הפעולות והמוצרים המפורטים להלן:

שיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי בהיקף של 750 מיליון אירו

הבנק מכיר בכך כי ההתמודדות עם משבר האקלים דורשת שיתוף פעולה ומאמץ אפקטיבי הכולל, ממשלות, רגולטורים, גופים פיננסיים וחברות עסקיות. לאור האמור, הבנק הגדיר את שיתופי הפעולה עם גורמים מקומיים ובינלאומיים בתחומי ה-ESG כאחד מהנדבכים המרכזיים ביישום אסטרטגיית ה-ESG של הבנק.

אחד הגופים המרכזיים והמובילים בעולם בהקשר זה הינו ה-European Investment Bank (EIB), בנק ההשקעות של האיחוד האירופי, המתמקד בתחומי האקלים והסביבה, פיתוח תשתיות ותמיכה בעסקים קטנים ובינוניים.

ללאומי שותפות אסטרטגית ייחודית עם ה-EIB, במסגרתה ה-EIB יעמיד ללאומי קו מימון בהיקף כולל של 750 מיליון אירו, אשר ישמש להעמדת אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים בישראל, בדגש על אשראי ירוק ומימון פרויקטים ירוקים וחברתיים (ראו גם דיווח מידי מיום 1 בפברואר 2024, אסמכתא 2024-01-012258).

הסכם זה הינו נדבך נוסף בשיתוף הפעולה הייחודי שהבנק מקיים עם ה-European Investment Fund (EIF), שהינה קרן של ה-EIB. בין השנים 2016-2023 לאומי שיתף פעולה עם קרן EIF של האיחוד האירופי. במסגרת זו הציע הבנק ללקוחות העומדים בתנאי הסף ובקריטריונים שנקבעו על ידי הקרן, אשראי בתנאים מועדפים לעסקים קטנים ובינוניים המקדמים חדשנות טכנולוגית, דיגיטלית, עסקים בצמיחה, פעילות מחקר, פיתוח הון סיכון וכו'. סך כל האשראי שהועמד בקרן זאת הינו 570 מיליון דולר.

הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של 500 מיליון דולר על ידי הבנק

ביום 12.1.2023 הנפיק לאומי אג"ח ירוקה מסוג קוקו (CoCo) בו גייס 500 מיליון דולר. מסגרת איגרות החוב הירוקות תומכת במאמצי הבנק להתאים את אסטרטגיית המימון שלו למטרותו לקדם את המעבר לכלכלה דלת פחמן ולהרחיב את פעילות המימון הירוק. הנפקה זו חיזקה את הנוכחות של לאומי בשווקים הזרים ואת אמון המשקיעים הבינלאומיים בבנק. לאומי היה הבנק הישראלי הראשון שביצע הנפקת אג"ח קוקו למשקיעים מחו"ל בשנת 2020 והבנק הראשון שביצע הנפקת חוב בכיר בחו"ל בשנת 2022. מהלך זה ביסס את מעמדו בקרב גופים בינלאומיים מובילים. הנפקת האג"ח הירוקה בוצעה על בסיס מסמך מסגרת (Framework) בהתאם לסטנדרט הבינלאומי, כפי שאושר על ידי S&P, כ-Second Party Opinion.

כחלק בלתי נפרד מדוח זה, הבנק מפרסם את דוח האימפקט של האג"ח הירוקה שהונפקה. דוח זה כולל את כלל היבטי האלוקציה והאימפקט הסביבתי האיכותי והכמותי כתוצאה מהשימושים שבוצעו מתמורת האג"ח שגויסה.

לצורך ביצוע חישובי האימפקט הסביבתי שיתף הבנק פעולה עם חברת הסטארטאפ הישראלית Green Swan Lab אשר פיתחה מודל עבודה של מדידת אימפקט המבוסס על בדיקת Peer Review של לפחות שלושה גורמים עצמאיים על דוח האימפקט. לאור המורכבות הרבה במדידת אימפקט סביבתי, הבנק שאב נוחות מכך שדוח אימפקט זה, תוקף על ידי שלושה גורמים עצמאיים ונפרדים, בכללם S&P, גורם בכיר ב-ICMA, ומנכ"ל של חברה בעלת מומחיות הפועלת בתחום מדידת האימפקט הסביבתי.

מעבר לחשיבות שהבנק ראה במודל זה בביצוע דוח האימפקט של האג"ח הירוקה, הרי ששיתוף הפעולה עם חברת סטארט-אפ ישראלית בתחום ה-Climate-tech, מהווה נדבך משמעותי בשיקוליו של הבנק, מתוך ראייה כוללת של תמיכה בחברות הייטק בישראל, וכבנק הבית של אותן חברות בישראל באמצעות לאומי טק.

האלוקציה של הנכסים על פי דוח האימפקט ממוקדת בהתאם לאסטרטגיית הבנק בשני תחומים עיקריים: אנרגיה מתחדשת וסולארית, ותחבורה נקייה (רכבים חשמליים, תחבורה ציבורית ורכבת קלה), ולגבי שני אלו גם בחלוקה מאוזנת בין לקוחות פרטיים לבין לקוחות עסקיים.

בחירתו של הבנק בשני תחומים עיקריים אלו נעשתה בשים לב למסמך "ישראל 2050, כלכלה משגשגת בסביבה מקיימת, השפעת התוכנית על הצמיחה המקרו-כלכלית בישראל" (המשרד להגנת הסביבה והמכון הישראלי לדמוקרטיה, 2021), לפיו תחום התחבורה ותחום האנרגיה הסולארית והמתחדשת הינם שתי ההמלצות העיקריות להפחתת פליטות הפחמן ברמת המשק כולה (ראו בעמ' 10, 14 ו-68).

כמו כן, במסגרת הדוח מוצג Business Case ייעודי הכולל מגוון אשאים בתחום האנרגיה המתחדשת אשר הועמדו לחברת Teralight, בה הבנק מחזיק גם כ-16% באמצעות חברת הבת לאומי פרטנרס. הצגתו של Business Case ייעודי זה, משקפת, לצידה של מדידת האימפקט, גם תהליך עומק והערכה אשר הבנק ביצע עם אחד מלקוחותיו, והחברות בהן הוא משקיע.

לדוח האימפקט המלא וחוות הדעת של S&P, ראו באתר קשרי המשקיעים של הבנק.

הנפקת אג"ח ירוקה בהיקף של 150 מיליון דולר על ידי וואלי נשיונל בנק

בנוסף, לאג"ח הירוקה שהונפקה על ידי הבנק, וואלי נשיונל בנק אשר הבנק מחזיק כ-14.2% ממניותיו, לאחר השלמת המיזוג עם בנק לאומי ארה"ב בשנת 2022, ביצע בשנת 2022 הנפקת אג"ח ירוקה בסך 150 מיליון דולר.

פיתוח מוצרי אשראי ירוקים ללקוחות עסקיים ומעונאיים

הצעות ערך ירוקות ספציפיים עבור לקוחות, כגון: מימון מערכות ביתיות לייצור אנרגיה ירוקה ורכבים חשמליים.

פיתוח מוצרי השקעה ופיקדונות מובנים המשלבים חברות ירוקות

הבנק פיתח מספר פיקדונות אשר מבוססים בעיקרם על סלי מניות של חברות בעלות דירוגי ESG גבוהים, וכן על חברות אשר פעילות בתחום האנרגיה הירוקה.

פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן

הבנק מבצע פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן, ללא חשיפה על ספרי הבנק, ולבקשת לקוחותיו.

להרחבה אודות ביצועי הבנק במוצרים המפורטים לעיל ראו בעמ' 29 בפרק יעדים ומדדים בתחום הסביבה והאקלים.

- מדיניות הייעוץ בהשקעות כוללת נדבך הכולל היבטי ESG¹³, והינה מיושמת במגוון פעולות, כלהלן:
- הנגשת שיקולי ESG בתהליך הייעוץ: יועצי ההשקעות של הבנק הוכשרו לשקף היבטי ESG בתהליך הייעוץ ללקוחות הבנק שיהיו מעוניינים בכך, על מנת שיוכלו לשקללם בהחלטת ההשקעה.
- סקירות על השקעות ESG ללקוחות מיועצי הבנק: אגף הייעוץ שולח ליועצי ההשקעות, מעת לעת סקירות לגבי השקעות במוצרים בהם ממד ה-ESG מהווה שיקול השקעה מרכזי.
- דירוג ESG של ניירות ערך וקרנות נאמנות: הבנק, בשיתוף פעולה עם חברת מחקר, מנגיש דירוגי ESG של ניירות ערך וקרנות נאמנות, הן ללקוחות הבנק והן לשימוש יועצי ההשקעות של הבנק.
- הדרכות ליועצי ההשקעות של הבנק: הבנק הגדיר תהליך הטמעה למדיניות ייעוץ בהשקעות, ובכלל זה, גיבש הדרכות בתחומים הרלוונטיים ליועצי ההשקעות של הבנק. במסגרת זאת, בשנת 2023 התקיימו 12 הדרכות בתחום זה, ואשר נכללות גם במסגרת המידעים השוטפים של אגף ייעוץ בהשקעות לשנת 2024. בנוסף הועברה הדרכה בנושא היבטי סביבה ואקלים לכלל היועצים הפנסיוניים בבנק.

התייעלות אנרגטית והפחתת פליטות גזי חממה

לאומי הגדיר יעדים לשנת 2026 להפחתת פליטות גזי חממה מפעילות תפעולית, הפחתת צריכת חשמל מאתרי הבנק וכן הפחתת צריכת דלקים לנסועה. נקבעו יעדי הפחתה של 20% משנת הבסיס 2021. מהלך זה הינו יישום של אסטרטגיית הבנק לצמצום ההשפעה הסביבתית מפעילותו התפעולית, תוך שימוש מיטבי במשאבים כחלק מקיום פעילות שוטפת.

בנוסף, הבנק מבצע חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילות הבנק (צריכת אנרגיה, שריפת דלקים ועוד). לאומי מבצע את המדידה באמצעות כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה¹⁴ ומקדמי הפליטה של (DEFRA-Department for Environment Food & Rural Affairs, ממשלת UK) ומדווח מדי שנה למשרד להגנת הסביבה, ובדוח זה, על טביעת הרגל הפחמנית. כמו כן, הבנק מחזיק מזה עשור בתקן איכות הסביבה ISO14001.

להרחבה אודות המדדים והביצועים ראו בעמ' 30 בדוח זה.

קביעת מגבלה בתחום הנפט והפחם

ענף הפיננסים בכללותו אינו מאופיין בתרומה ישירה להשפעות שינוי אקלים, אלא חשוף להשפעות אלה באופן עקיף על ידי מימון ענפים ופעילויות כלכליות המבוססות בפעילותן, בין היתר, על שימוש בדלקי מאובנים. תהליך הפחתת חשיפה באופן מדורג לענפים התורמים להשפעות שינוי אקלים הינו פרקטיקה מקובלת בקרב גופים בנקאים בינלאומיים. בנק לאומי פועל להגבלת חשיפתו לפעילויות אשר תורמות להשפעות שינוי אקלים, ובאותה מידה לתמוך במעבר הנדרש לכלכלה דלת פחמן. לצורך כך, לאומי קבע מגבלה בתחום הפעילות המזהם כדלקמן: הגבלת החשיפה בתיק האשראי (סולו) ללקוחות מתחומי הפקת פחם והפקת וזיקוק נפט - הפסקת מימון פרויקטים חדשים (שאינם פעילות שוטפת), עם זאת, הבנק יתמוך בלקוחות מתחומים אלו בפעילויות המיועדות להפחתת השפעת הזיהום הסביבתי. בנוסף, קבע הבנק מגבלה פנימית להיקף החשיפה בתחומים אלו.

13 מדיניות הייעוץ בהשקעות גובשה בהתאם להוראה שפורסמה על ידי רשות ניירות ערך מדצמבר 2022 למנהלי קרנות ולבעלי רישיון גדולים בדבר שילוב שיקולי סביבה, חברה וממשל בתהליכי קבלת החלטות השקעה או ניהול סיכונים לפי סעיף 97 (ב) לחוק השקעות משותפות בנאמנות, תשנ"ד-1994 ולפי סעיף 28 (ב) לחוק הסדרת העיסוק ביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות, תשנ"ה-1995.

14 החישוב לשנת 2022 נעשה על פי קובץ הדיווח של שנת 2021.

ניהול סיכונים סביבה ואקלים

בנק לאומי רואה בניהול סיכונים אקלים חלק אינטגרלי מניהול הסיכונים הכללי של הבנק, הן לשם שמירה על יציבות הבנק, והן כהזדמנות עסקית. סיכונים האקלים אינם נתפסים על ידי הבנק כסיכונים העומדים בפני עצמם, אלא כגורמי סיכון בעלי פוטנציאל משמעותי להעצים את הסיכונים המסורתיים אותם הבנק מנהל. תפיסה זו הובילה את הבנק להרחיב את מסגרת ניהול הסיכונים שלו כך שתכלול באופן אינטגרטיבי גם סיכונים אקלים וסביבה. הבנק מתמקד בשלב זה ביצירת מתודולוגיה לזיהוי סיכונים האקלים מהותיים והשפעתם במסגרת הערכות הסיכונים המסורתיים, ובהמשך שואף להטמיע כלים ניהול של גורמי הסיכון הללו באופן מלא בכל אחת ממסגרות ניהול הסיכונים הרלוונטיות בבנק.

התהליך בבנק להטמעת עקרונות לניהול סיכונים אקלים בתהליכי ניהול הסיכונים מבוצע בהתאם לפרקטיקות גלובליות מקובלות, וכן בהתאם להנחיות הרגולציה המקומית. במסגרת התהליכים לאינטגרציה של סיכונים האקלים במסגרות ניהול הסיכון המסורתיות, הבנק התמקד בשלב הנוכחי בהשפעות של סיכונים האקלים על סיכון האשראי (בדגש אשראי עסקי) – אשר אותו תופס הבנק בתור הסיכון המרכזי החשוף לסיכון האקלים, ובמידה פחותה גם על סיכונים אחרים כגון הסיכון התפעולי, סיכון השוק, סיכון רגולציה, סיכון אסטרטגי, סיכון משפטי וסיכון מוניטין. בהמשך, שואף הבנק למפות את השפעות סיכונים האקלים עבור כל אחד מהסיכונים השונים שהבנק מנהל, וככל שימצאו לסיכונים האקלים השפעות פוטנציאליות מהותיות גם על סיכונים אחרים, להטמיע את היבטי האקלים בניהול הסיכונים הללו באופן אינטגרטיבי.

סיכון האקלים הוא סיכון מורכב לניהול, עקב מספר סיבות. ראשית, היותו סיכון מתפתח המתאפיין בהשתנות בקצב גבוה יותר מסיכונים אחרים, ומאופיין באי-וודאות גבוהה סביב עיתוי ועוצמת התממשות הסיכון. בנוסף, החוסר מידע עדכני, שלם ואיכותי ביחס לחשיפה של המשק הישראלי וגורמים שונים בו לסיכונים אקלים, גם כן מקשה על ניהול אפקטיבי של הסיכון. כמו כן, הקושי בשימוש במידע היסטורי סטטיסטי לצורך הערכת הסיכון, עקב קצב התפתחותו המהיר, דורש מהבנק שימוש במתודולוגיות ייחודיות וחדשניות לניהול הסיכון. על אף האתגרים הרבים, המחדדים את הצורך בנקיטת גישה זהירה ודינמית ביחס לנושא זה, הבנק עוקב כל העת אחר התפתחויות בתחום, לומד את הנושא ופועל להתאמת הכלים והמתודולוגיות לניהול הסיכון, בהתאם להתפתחות וזמינות המידע.

זיהוי סיכונים אקלים והשפעתם על הסיכונים המסורתיים של הבנק

סיכונים אקלים הם מכלול הפגיעות העסקיות שעלולות להיגרם לבנק כתוצאה משינויי האקלים והשפעותיהם המגוונות. סיכונים אלו מתחלקים לשני סוגי סיכונים – סיכונים פיזיים וסיכונים מעבר. סיכונים פיזיים כוללים בתוכם סיכונים הנגרמים משינויים הדרגתיים בדפוסי האקלים ודפוסים גיאוגרפיים (סיכונים כרוניים), כמו עליית פני הים או עליית טמפרטורה ממוצעת. בנוסף, הסיכונים הפיזיים כוללים גם השפעות של אירועי אקלים קיצוניים (סיכונים אקוטיים), אשר תדירותם ועוצמתם צפויה להתגבר עם שינויי האקלים, לרבות סופות, הצפות ושריפות.

סיכונים מעבר הינם כלל הסיכונים הנגרמים משינויי הסביבה העסקית בה פועל הבנק עקב המעבר העולמי לכלכלה דלת פחמן, כחלק מהניסיון לצמצם את פליטות גזי החממה המובילות לשינויי האקלים. סיכונים מעבר כוללים בתוכם סיכון מוניטין, סיכון שוק, סיכון רגולציה וסיכון טכנולוגיה. כלל הסיכונים האלו צפויים להשפיע על פעילותו העסקית של הבנק ולהעצים את הסיכונים המסורתיים המנוהלים על ידו.

לצד סיכונים האקלים, הבנק חשוף גם לסיכונים סביבתיים, שהינם סיכונים הנגרמים כתוצאה מפגיעה בסביבה, למשל עקב סנקציה רגולטורית או חבות משפטית. גורמי סיכון סביבתיים רלוונטיים עשויים להיות זיהומי אוויר, מים וזרקע או פגיעה במגוון ביולוגי. לתפיסת הבנק, גם הסיכון הסביבתיים נתפסים כגורמים מעצימים לסיכונים המסורתיים. על אף ההפרדה המקובלת בין סיכונים סביבה ואקלים, הבנק שואף לנהל סיכונים אלו במשותף במקרים בהם זה מתאפשר ומייצר ערך. זאת, הן על מנת לייעל את תהליכי העבודה בבנק, והן עקב הקושי בהפרדת גורמי הסיכון במקרים מסוימים (למשל, הקושי בהפרדת פגיעת מוניטין בלווה עקב השפעותיו הסביבתיות והאקלימיות כאחד).

את ההשפעות הפוטנציאליות של הבנק הנובעות מסיכונים אלו ניתן לסווג לשניים:

- נזק ישיר: נזק שעלול להיגרם לבנק במקרה של פגיעה פיזית בתשתיותיו ההכרחיות לשם המשכיותו העסקית, ו/או במקרה בו הבנק יימצא אחראי למפגע סביבתי או אקלימי, לרבות האפשרות שהבנק יידרש לשאת בעלויות של הסרת מפגע סביבתי או שימצא אחראי בגין מפגע סביבתי כלפי צד שלישי.
- נזק עקיף: עלול להיגרם בעקבות פגיעה בפעילות העסקית של לקוחות הבנק, בערך הבטוחות שבהן הוא מחזיק או בערך תיקי ההשקעות כתוצאה מסיכונים אקלים וסביבה. כך למשל, נזק עקיף עלול להיגרם לבנק שמימן את פעילותה של חברה, אם החברה תיפגע משינויים בטעמי צרכנים או מרגולציה גוברת אשר תקשה על המשך פעילותה העסקית. הפגיעה בחברה עלולה להשפיע על יכולת החזר שלה ובכך להשפיע בעקיפין על ערך הנכסים של הבנק. הבנק ממקד את עיקר מאמץ ניהול הסיכונים הקשורים לנזקים העקיפים, שכן פוטנציאל ההשפעה העסקית שלהם על הבנק נמצא כמהותי יותר.

להלן דוגמאות להשפעות האפשריות של סיכוני האקלים על הסיכונים הבנקאיים המסורתיים, כפי שהבנק זיהה:

| סיכון | הגדרת הסיכון | דוגמאות להשפעות אפשריות של סיכוני אקלים וסביבה על הסיכון |
|---------------|---|--|
| סיכון אשראי | סיכון אשראי הינו סיכון של הבנק להפסד כתוצאה מהאפשרות שצד נגדי לא יעמוד בהתחייבויותיו כלפי הבנק כפי שסוכמו. | <ul style="list-style-type: none"> פגיעה פיזית בנכסי הלווים עקב אירועי אקלים קיצוניים שיובילו לירידת ערך הבטוחות ולאי יכולת של הלווה לעמוד בהתחייבויותיו לבנק. פגיעה ברווחי הלווים עקב עליה בהוצאות התפעול שלהם הנובעת מעליה במחירי חומרי גלם ואנרגיה, הטלת מס פחמן או עלויות אחרות הקשורות לרגולציה ודרישות השוק להפחתת טביעת רגל פחמנית, באופן שייפגע ביכולתם לעמוד בהתחייבויותיהם לבנק. ירידה בשווי נכסי הלווים עקב הירידה בביקוש להם עקב שינויים בצרכי השוק עקב שינויי אקלים, לרבות פיתוחים טכנולוגיים משבשים. |
| סיכון שוק | סיכון להפסד הנובע משינוי בשווי הנכסים וההתחייבויות בשל שינוי ברמת מחירים בשווקים, שינוי בשיעורי ריבית, שער חליפין, אינפלציה ומחירי מניות. | <ul style="list-style-type: none"> ירידה בשווי אחזקות הבנק בניירות ערך של חברות הפועלות בתחומים בעלי השפעה סביבתית/אקלימית גבוהה, ואשר צפויות להיות במוקד הרגולציה בשנים הבאות, וכן לסבול מירידת שווי עקב שינוי טעמי צרכנים. אירועי קיצון אקלימיים עלולים להוביל לשינוי בשווי של מכשירים פיננסיים הקשורים לאזורים שנפגעו מאותו אירוע קיצון, לרבות סחורות ושערי חליפין. |
| סיכון תפעולי | סיכון להפסד כתוצאה מאי נאותות או מכשל של תהליכים פנימיים, בעלי תפקידים בבנק ומערכות או כתוצאה מאירועים חיצוניים. | <ul style="list-style-type: none"> נזקים פיזיים לנכסים או לתשתיות ההכרחיות לשם המשכיותו העסקית של הבנק כמו פגיעה בתשתיות תקשורת או שיבושים באספקת החשמל עקב התממשות אירועי אקלים קיצוניים. |
| סיכון רגולציה | הסיכון ששינויים שיבוצעו בחקיקה וברגולציה ישפיעו על היקף ההכנסות וההוצאות של הקבוצה, ההון, תחומי הפעילות של הקבוצה או הסביבה העסקית בה היא פועלת. | <ul style="list-style-type: none"> התגברות הנטל הרגולטורי על הבנק שעלול להוביל לעליה בהוצאות התפעול השוטפות הנדרשות לצורך הציות הרגולטורי. התגברות הנטל הרגולטורי על הבנק כתוצאה מרגולציות שיידרשו מהבנק לבצע התאמות בניהול האסטרטגי של פעילותו העסקית, בניהול הסיכונים שלו וכן במוצרים שהוא מספק ללקוחותיו. |
| סיכון משפטי | הסיכון המשפטי מוגדר כחשיפה לנזק כתוצאה מתביעות כנגד הבנק, מתן חוות דעת משפטית לקויה, עריכת הסכמים לקויים, אי מתן הנחיות מתאימות עקב שינויים בחקיקה ופסיקה וקנסות ופעילות פיקוחית. | <ul style="list-style-type: none"> בשנים האחרונות ישנה עליה במגמה של הפסדי חברות עסקיות בתביעות אקלים, המטילות עליהן חבויות עקב השפעתן על נזקי משבר האקלים. בישראל, הוטלה בעבר על בנקים החבות בגין טיהור קרקע מזהמת ששימשה כבטוחה של הבנק. |

| סיכון | הגדרת הסיכון | דוגמאות להשפעות אפשריות של סיכונים אקלים וסביבה על הסיכון |
|---------------|---|--|
| סיכון מוניטין | הסיכון לפגיעה באמון של מחזיקי עניין שונים של הבנק, למשל לקוחות, בעלי מניות, מחזיקי אג"ח, כתוצאה מהתנהגות, פעולה או הימנעות מפעולה של הקבוצה, נושאי משרה בקבוצה, העובדים או מעורבים אחרים. סיכון זה מתייחס לתפיסותיהם של בעלי המניות, מחזיקי העניין, הציבור, מעצבי דעת הקהל והתקשורת, בין אם מתבססות על עובדות ובין אם אחרת. | <ul style="list-style-type: none"> עזיבת לקוחות או אי-גיוס של לקוחות חדשים שנושא האקלים או הסביבה הוא נושא מרכזי בבחירתם את הבנק המממן. מתן אשראי עסקי ללקוחות בעלי מוניטין שלילי עקב השפעה סביבתית או אקלימית גבוהה עשוי לסכן את המוניטין של הבנק כמממן פעילות הלקוחות. |

זיהוי והערכת סיכונים האקלים באשראי עסקי

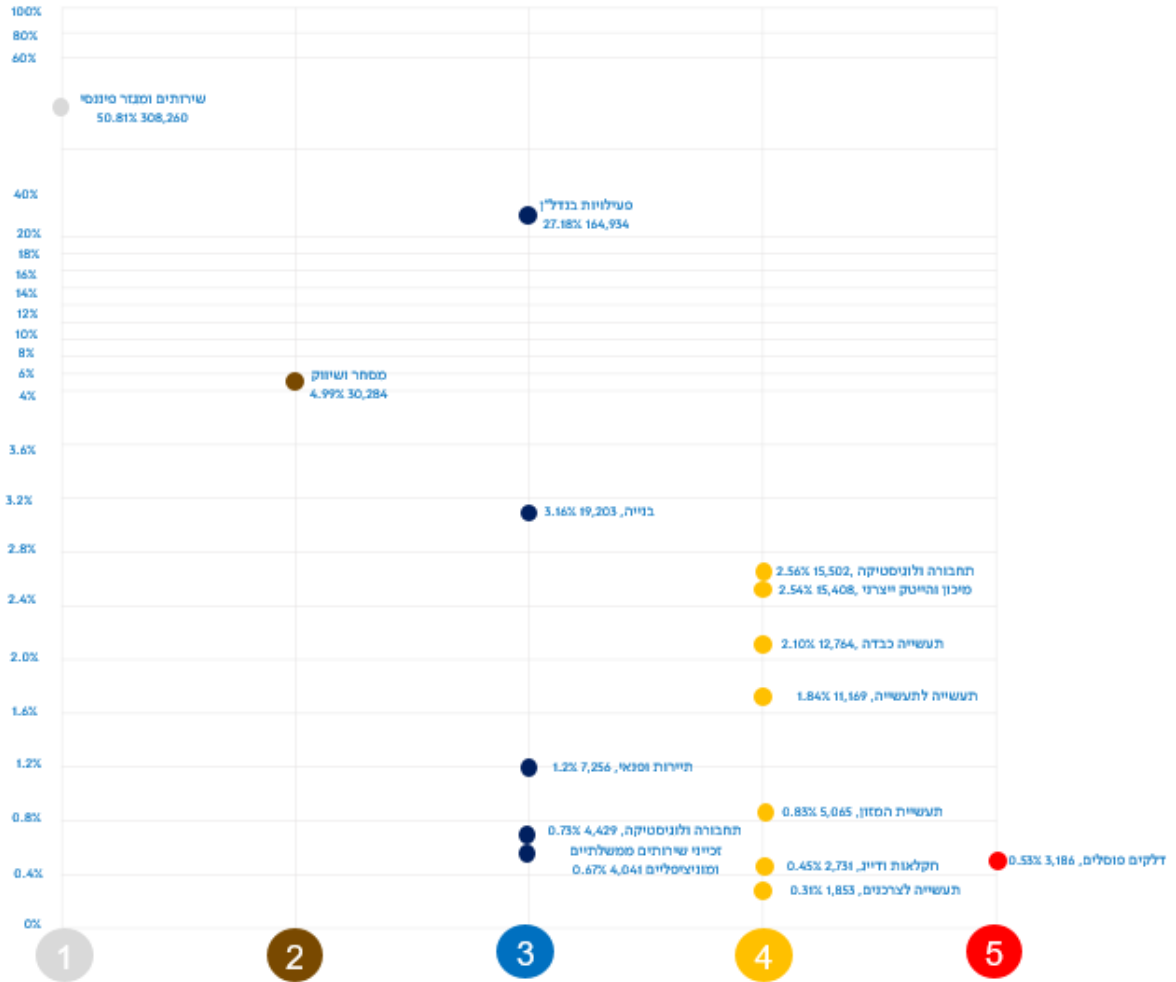
במסגרת פעולותיו של הבנק לזיהוי סיכונים האקלים, הערכתם וניהולם, גיבש הבנק מתודולוגיה לזיהוי והערכת סיכונים האקלים עבור לקוחות האשראי העסקי. במסגרת המתודולוגיה קובצו ענפי משק שונים לכדי קבוצות להן פרופיל סיכון אקלים דומה (על פי רמת חשיפתן לסיכונים אקלים שונים, מתוך טקסונומית סיכונים מוגדרת), מופו סיכונים האקלים והסביבה הרלוונטיים והמהותיים לכל קבוצה. על בסיס תהליך זה, הוערכה רמת החשיפה השורשית היחסית של כל קבוצה לסיכונים אלו. בנוסף, ביצע הבנק בשנה החולפת גם הערכה ראשונית של החשיפה לסיכונים ברמת כל אחד מענפי המשק הבודדים, והוא יבחן בהמשך את האופן בו נכון לעשות שימוש ברמת פירוט זו במסגרת תהליכו.

בהמשך, גובש שאלון ייעודי לכל קבוצת ענפים בעלי פרופיל סיכון דומה, על מנת לזהות את רמת החשיפה הפרטנית של הלווה הבודד לסיכונים אלו. מטרת השאלון היא להעריך את רמת ניהול הסיכון של הלווה את סיכונים האקלים שעלולים להשפיע על פעילותו העסקית, על מנת להעריך את רמת הסיכון השיורית והספציפית שלו, ולאפשר למקבלי החלטות לשלב את שיקולי סיכונים האקלים תוך התבססות על מידע ונתונים, בתהליכי קבלת החלטות העסקיות. באופן זה, שואף הבנק לזהות סיכונים פוטנציאליים, ומתאים את רמת החשיפה הרצויה בהתאם לתאבון הסיכון שלו. הבנק פועל להטמעת השאלונים כחלק מתהליך חיתום האשראי עבור כלל הלקוחות העסקיים, בהתאם לסף מהותיות שנקבע בהתאם לרמת הסיכון של הענף בו הלקוח פועל ולהיקף האשראי.

מדדים להערכת החשיפה של הבנק לסיכון אשראי עסקי הקשור לשינויי אקלים

לצורך מעקב אחרי חשיפתו של הבנק לסיכונים אשראי הקשורים לשינויי אקלים, עושה הבנק שימוש במגוון מדדים וכלי מדידה. בשלב זה, בהתאם לנתונים הזמינים לבנק, הבנק משתמש לצורך הערכת החשיפה שלו בנתונים המבוססים על הסיכון הענפי השורשי, כאשר בהמשך, עם צבירת נתונים מדויקים יותר ביחס ללקוחותיו, שואף הבנק לעשות שימוש בנתוני הסיכון השזורי – המתאימים יותר באופן פרטני לפרוטפוליו שלו.

חשיפת לקבוצות ענפים בעלי פרופיל סיכון אקלים דומה – הבנק:



חשיפת לרמות סיכון אקלים – הבנק:

| שיעור מתיק האשראי באחוזים | היקף כספי במיליוני ש"ח | רמת סיכון אקלים |
|---------------------------|------------------------|-----------------|
| 50.8 | 308,260 | 1 |
| 5.0 | 30,284 | 2 |
| 33.0 | 200,524 | 3 |
| 10.6 | 64,493 | 4 |
| 0.6 | 3,186 | 5 |
| 100 | 606,748 | סה"כ |

חשיפת לענפי משק עתירי פליטות, המאופיינים בסיכון מעבר מוגבר-הבנק (סולו)¹⁵:

| שיעור חבות | תעשייה כימית ויצרני מלט ¹⁶ | תחבורה, הובלה וייצור כלי רכב ¹⁷ | יצרני מוצרי מתכת ומוצרי עץ ונייר ¹⁸ | ייצור חשמל מדלקים פוסיליים ¹⁹ | חקלאות בעלי חיים ²⁰ | דלקים פוסיליים ²¹ | סה"כ |
|------------|---------------------------------------|--|--|--|--------------------------------|------------------------------|-------|
| 31.12.2023 | 1.42% | 1.22% | 0.55% | 0.71% | 0.16% | 1.03% | 5.08% |
| 31.12.2022 | 1.72% | 1.34% | 0.61% | 0.62% | 0.17% | 1.31% | 5.77% |

ניהול סיכון המשכיות עסקית בהקשרי סיכון אקלים

בנק לאומי שואף לשמור על רציפות פעילותו בכל עת, ועל כן נערך להתמודדות עם אירועים חיצוניים ו/או פנימיים לבנק, שהתרחשותם עלולה לגרום לשיבושים תפעוליים משמעותיים בפעילות העסקית של הבנק, לרבות סיכונים אקלים. בבנק מיושמת מדיניות ניהול המשכיות עסקית אשר מטרתה להקטין את הנזקים של שיבושים מסוג זה, לשמור על רציפות הפעילות העסקית, תפקוד תקין של מערכות התשלומים והסליקה, אספקת שירותים בנקאיים לציבור, שמירה על מוניטין הבנק ורווחיותו וכן דאגה לאינטרסים של המפקדים והמחזיקים בניירות ערך של התאגיד.

בשנה החולפת עדכן הבנק את תוכנית המשכיות העסקית שלו ומדיניות המשכיות העסקית שלו, כך שתכלול התייחסות רלוונטית לסיכונים האקלים, ותאפשר לבנק המשכיות עסקית תוך כדי אירוע קיצון אקלימי (התממשות סיכון פיזי אקוטי). במסגרת זו, בין היתר, על מנת לשמור את הרציפות האנרגטית שלו, מטה הבנק החדש בלוד מחובר לתחנת כוח פרטית ייעודית. בנוסף, שרתי הבנק מוגנים במתקן תת קרקעי ייעודי, בעל מנגנוני הגנה ייחודיים כנגד סיכונים אקלים שונים. יישום תוכנית זו מובלת על ידי חטיבת תפעול ושירות וכפופה למנהל המשכיות עסקית בבנק (ראש חטיבת תפעול ושירות) ולדירקטוריון. הרחבה על המדיניות בבסיס התוכנית ניתן למצוא בדוח זה, בפרק ניהול סיכונים אקלים וסביבה.

ניהול סיכון ההשקעות בראי סיכונים אקלים

במסגרת ניהול השקעות הנוסטרו של הבנק, לוקח הבנק בחשבון גם סיכונים אקלים במסגרת קבלת ההחלטות. זיהוי סיכונים האקלים המשפיעים על הסיכון בניירות ערך שהבנק בוחן השקעה בהם, נעשה בעזרת שימוש בדירוג ESG חיצוני, הניתנים לחברות על ידי מדרג בינלאומי מוביל. דירוג ה-ESG כולל בתוכו גם התייחסות לחשיפה של ניירות הערך לסיכונים האקלים. על פי נהלי העבודה של יחידת הנוסטרו, הבנק מחויב לבחון את דירוג ה-ESG של חברות טרם ההחלטה להשקיע בניירות ערך שלהן, ומידע זה נלקח בחשבון כחלק מכלל השיקולים ביחס להשקעה בנייר.

סיכון רגולציה

סיכון הרגולציה הינו סיכון שצפוי להתגבר בשנים הקרובות עם כניסתן של רגולציות אקלים חדשות בישראל ובעולם שצפויות להשפיע גם על המערכת הבנקאית בישראל והסביבה העסקית בה הבנק פועל. בישראל, הוראת בנק ישראל (נב"ת 345 – עקרונות לניהול אפקטיבי של סיכונים פיננסיים שקשורים לאקלים), המחייבת את הבנקים לנהל את סיכון האקלים בהקשר הסיכונים הפיננסיים המסורתיים, היא הסנונית הראשונה בנושא.

סיכון משפטי

במסגרת ניהול הסיכון המשפטי, בהיבטי סביבה ואקלים, הבנק עדכן את מסמכי העמדת האשראי הרלוונטיים, הבטחונות הרלוונטיים והסכמי המימון הרלוונטיים השונים באופן בו ייכללו תניות והתייחסויות שונות בהיבטי סיכון הסביבה.

15 על מנת להגדיר ענפים עתירי פליטות, המאופיינים בחשיפה מוגברת לחלק מסיכונים המעבר הקשורים להיקפי הפליטות (כגון מיסוי פחמן, רגולציות להפחתת פליטות, חבות משפטית וחשיפה לסיכונים טכנולוגיים וחדשנות משבשת), השתמש הבנק ברשימות ענפים עתירי פליטות של מסגרות עבודה גלובליות מובילות בנושא – UNEP-FI, PACTA, SBTI.

16 ייצור כימיקלים ומוצריהם, תעשיית תרופות, תעשיית מוצרי גומי ופולסטיקה ויצרני מלט.

17 ענפי משק הובלה יבשתית, הובלה ימית, הובלה אווירית, שרותי דואר ובלדרות לאומיים, תעשיית כלי רכב מנועיים ובניית ספינות ואוניות.

18 ענפי משק ייצור מוצרי עץ ונייר (פרט לרהיטים) וייצור מוצרי מתכת (ברזל ופלדה, מתכות אל ברזליות).

19 ענף משק אספקת תשמל, גז, קיטור ומיזוג אוויר, תמסורת וחלוקה של תשמל.

20 ענפי המשק גידול בעלי חיים, ענף הדייג וחקלאות ימית לרבות ניהול משק חקלאי מעורב.

21 פעילויות של הפקת נפט גז טבעי וכריית פחם לרבות אספקה הובלה ומסחר קמעונאי של דלק.

סיכון מוניטין

סיכון זה מתייחס לתפיסותיהם של מחזיקי העניין של הבנק ביחס לבנק והאמון בו (לרבות בעלי המניות, מחזיקי אג"ח, שותפים עסקיים, הציבור, מעצבי דעת הקהל והתקשורת), בין אם מתבססות על עובדות ובין אם אחרת. עם המודעות הגוברת לשינויי האקלים והשפעותיהם, צפויים היבטי האקלים להוות פקטור משמעותי יותר בתפיסת הבנק בקרב מחזיקי העניין, ובפרט מחזיקי עניין גלובליים. הסיכון הינו דינאמי ומשתנה בין נושאים שונים ואוכלוסיות שונות. הבנק שילב במדיניות לניהול סיכון המוניטין התייחסות להיבטי אקלים, לרבות פרסום תקשור שוטף על פעילות הבנק בהיבטים אלו.

סיכון אסטרטגי

הבנק מבצע באופן תקופתי תהליך של בקרת סיכונים על האסטרטגיה העסקית במסגרתו נבחנים הסיכונים השונים העשויים להשפיע על האסטרטגיה העסקית של הבנק, לרבות התייחסות לסיכוני אקלים. הבנק שואף להתאים את האסטרטגיה העסקית שלו לכלל הסיכונים הצפויים להשפיע על פעילותו העסקית ובתוך כך גם לסיכוני האקלים שהשפעתם על הפעילות העסקית של הבנק צפויה להתגבר.

ניתוח תרחישי אקלים

ניתוח תרחישי אקלים הוא כלי תכנון אסטרטגי המאפשר לארגונים לחזות ולהעריך תוצאות עתידיות אפשריות של שינויי האקלים ולבחון לאורך את ההשפעות העסקיות הצפויות. כלי זה נועד לאפשר התמודדות עם חוסר הוודאות המובנה הקיים בתחזיות אקלים ארוכות טווח, אשר התממשותן מושפעת בין היתר מאופן ההתמודדות הגלובלית עם שינויי האקלים וקצב המעבר לכלכלה דלת פחמן. על ידי בחינת מגוון תרחישים סבירים, הבנק יכול להבין טוב יותר את מגוון הסיכונים, וההשפעות הכרוכות בהם, אם יתממשו תרחישי אקלים שונים. הבנק שואף לשלב את תרחישי האקלים השונים במסגרת ניתוחי התרחישים הקבועה שהוא מבצע לצרכים שונים, לרבות לצורך תהליך ה-ICAAP. התרחישים צפויים לספק הבנה מקיפה ויסודית של סיכוני האקלים, על מנת לאפשר לבנק להיערך להשפעות הצפויות של התרחישים על פעילותו העסקית.

בסוף שנת 2023 החל הבנק לראשונה בביצוע של תהליך מקיף ומלא למבחני לחץ המבוססים על תרחישי אקלים שונים, בהתאם לפרקטיקות הגלובליות המובילות. הניתוח אותו עורך הבנק כולל מגוון של תרחישי אקלים המקיפים סיכונים פיזיים וסיכוני מעבר, כאשר לצורך ישימות התרחיש מפריד הבנק בין תרחישי המאופיינים בסיכוני מעבר ותרחישים המאופיינים בסיכונים פיזיים.

תרחישי האקלים שהבנק מנתח מתבססים על המתודולוגיה וסיווג התרחישים של ה-NGFS. ששת התרחישים הללו, הכוללים בין היתר את התרחיש Net-Zero 2050, מתבדלים ביניהם בהתאם לקצב המעבר הגלובלי לכלכלה דלת פחמן. במסגרת כל אחד מהתרחישים, בוחן הבנק מספר משתנים מרכזיים, ואת השפעתם המצרפית על תיק האשראי שלו:

- כל תרחיש מאופיין בהשפעות מקרו כלכליות רב שנתיות שונות, בהתאם לסיכוני המעבר השונים בהם הוא מאופיין על פני ציר הזמן.
- כל אחד מהתרחישים מאופיין בעלויות מעבר (transition costs) שונות לכלכלה דלת פחמן עבור חברות מתחומי פעילות שונים.
- במחירי פחמן שונים שצפויים להיות מושגים על החברות.

במסגרת הניתוח שמבצע הבנק ביחס לסיכונים הפיזיים, בוחן הבנק את ההשפעות של סיכוני הצפה וחום. השפעות הסיכונים הללו נבחנות ביחס לתיק המשכנתאות של הבנק, לבטוחות הנדל"ן של הבנק בחטיבה העסקית, וכן ביחס לתיק האשראי העסקי. במסגרת זו, בוחן הבנק בכל אחד מתרחישי האקלים את הצפי לקצב ועוצמת התממשות הסיכונים הפיזיים, בכל תא שטח בישראל (ברזולוציה גיאוגרפית של כ-2 קמ"ר), ואת ההשפעה הצפויה שלהם על תיק האשראי של הבנק והבטוחות שלו, תוך שימוש בפונקציית נזק ייעודית.

כאמור, ניתוח תרחישי האקלים נעשה בהתאם למתודולוגיה גלובלית מתקדמת המבוססת על מודלים כלכליים וסטטיסטיים מורכבים שעברו התאמה ייחודית לשוק הישראלי - הן מבחינת סיכוני המעבר, הן מבחינת הסיכונים הפיזיים העתידים להתממש בישראל. תהליך העבודה של הבנק במסגרת זו כולל בחינה של ההשפעות הצפויות של כל אחד מהתרחישים על הביצועים הפיננסיים ושוי הנכסים הרלוונטיים של כל אחד מלקוחות התיק העסקי של הבנק. על בסיס זה, מעריך הבנק את השינוי הצפוי לאורך זמן בדירוגי האשראי של לקוחותיו עקב התממשות תרחישי האקלים, בסבירות להגעתם לכשל אשראי ובפסדי האשראי הצפויים עקב התממשות התרחיש (EL, LGD, PD).

כך ניתוח תרחישי אקלים מספק מסגרת מובנית להערכת וניהול הסיכונים המורכבים הקשורים לשינויי אקלים. על ידי שימוש בגישה זו, הבנק יכול להבין טוב יותר את ההשפעות הפוטנציאליות של תרחישי אקלים שונים על הפעילות העסקית שלו, ולגבש אסטרטגיה מבוססת נתונים על מנת להפחית סיכונים אלו. כך, הבנק עושה שימוש בכלי זה לניהול סיכוני האקלים וכן ככלי להערכת וכימות הפגיעה הפיננסית שהבנק עומד בפניה בתרחישי אקלים שונים, וכן לצורך הבטחת ציות רגולטורי להוראת בנק ישראל בנושא (נב"ת 345).

בשלב הראשון, ביצע הבנק, בעזרת יועצים מומחים בינלאומיים בתחום, ניתוח תרחישים עבור סיכון האשראי בחטיבה העסקית ובחטיבת המשכנתאות, על בסיס נתוני החשיפה מספטמבר 2023. על אף שנכון למועד פרסום הדוח, הבנק ממשיך בניתוח הנתונים וטיוב המתודולוגיה והתוצאות, לצורך הגעה למסקנות מדויקות יותר, ניתן כבר בשלב זה, תוך התבססות על הנתונים הראשוניים הזמינים לבנק בשלב זה, להצביע על מספר מגמות מתוצאות הניתוח. מניתוח תרחישי המעבר המאופיינים בסיכונים מעבר עצימים, בדגש על תרחיש Net-Zero 2050, עולה כי בהסתכלות כוללת, בעשור הקרוב צפוי דירוג האשראי הממוצע של הלווים העסקיים, החשופים לסיכונים המעבר, לרדת באופן הדרגתי עקב ההשפעה של סיכונים המעבר על ביצועיהם הפיננסיים. בחלק מהמקרים הירידה אף עלולה להיות משמעותית, ובמקרי קיצון אף להוביל לכשלי אשראי. מניתוח התרחיש הפיזי, נראה כי השפעתו על הבנק צפויה להיות מתונה יותר. לפי נתוני התרחיש, ההערכה הכוללת של נזקי ההצפות מאגני נחלים לתיק המשכנתאות של הבנק צפויה להיות נמוכה יחסית בעשורים הקרובים (בשלושת תרחישי ה-RCP שנבחנו – RCP2.6, RCP6.0, RCP8.5). ההשפעה על בטוחות הנדל"ן העסקיות של הבנק לעומת זאת, עלולות להיות משמעותיות יותר, בין היתר עקב ריכוזיות גיאוגרפית גבוהה יותר של נכסים אלו (ביחס לתיק המשכנתאות) באזורים החשופים יותר לסיכון. יובהר שוב כי מסקנות אלו מתבססות על תוצאות ראשוניות של הניתוח, ובכוונת הבנק להמשיך ולנתח את הנתונים על מנת לקבל תוצאות מדויקות ומלאות יותר.

המידע המובא בפרק זה הינו "מידע צופה פני עתיד". למשמעות מושג זה ראו בעמ' 74 בפרק "אודות הדוח", בדוח זה.

בהמשך מתכנן הבנק לבצע את הניתוח גם ביחס לתיקי ההשקעות הסחירות והריאליות שלו.

צעדים להמשך

הבנק פועל דרך קבע לשיפור יכולותיו בניהול סיכונים האקלים והשפעתם על פעילותו העסקית, ועל כן מתכנן להוציא לפועל צעדים נוספים שיאפשרו לו לזהות, להעריך ולנהל את סיכונים האקלים בצורה מיטבית. בפרט, הבנק צפוי להשלים את כלל מחויבויותיו לצורך ציות מלא לנב"ת 345 במסגרת לוח הזמנים הרגולטורי שהוגדר. במסגרת זו, ירחיב הבנק את התהליכים המיושמים כיום בנושא, בדגש על סיכונים האשראי והשווק, הן בהקשרי זיהוי והערכת הסיכון, הן במסגרת הבקורות הפנימיות, והן בשימוש באמצעי הפחתה מידתיים ורלוונטיים ביחס לסיכונים מהותיים.

על מנת להבטיח כי סיכונים האקלים מנוהלים על בסיס נתונים, הבנק עובד על פיתוח מדדים נוספים לזיהוי והערכת החשיפה של הבנק לסיכונים אקלים בכלל הסיכונים הרלוונטיים, התחלת מעקב אחריהם ושילובם בקווי הדיווח הפנימיים של הבנק. לצד זה, הבנק ימשיך להעביר הכשרות מובנות לכלל הגורמים הרלוונטיים בכל קווי ההגנה בנושא סיכונים אקלים ושימוש אפקטיבי במתודולוגיות והכלים שעומדים לרשות הבנק לצורך ניהולם.

יעדים ומדדים בתחום הסיבה והאקלים

בנק לאומי קבע יעדים אסטרטגיים בנושאי אקלים לטווח הבינוני והארוך. לצד זאת משלב בפעילותו היבטים רבים אשר תורמים לצמצום השפעות האקלים, ובמעבר לכלכלה סיביתית, אשר עיקריהם כלהלן:

הגדלת חשיפה לפעילויות המסייעות להפחתת זיהום או לצמצום השפעות שינוי אקלים

הבנק קבע בשנת 2021 יעד אסטרטגי לפיו הינו שואף לכך שעד שנת 2030, יתרת המימון וההשקעות הסיביתיים תסתכן בסך של 35 מיליארד ש"ח.

בנוסף ליעד זה הבנק פועל להגדלת החשיפה לפעילויות המסייעות להפחתת זיהום או לצמצום השפעות שינוי אקלים גם באמצעות הלוואות צמודות קיימות, השקעותיו, וכן הצעת פקדונות מובנים ירוקים, כלהלן:

מימון והשקעות סיביתיים

הבנק גיבש מתודולוגיה וקריטריונים לזיהוי וניהול מימון והשקעות המקושרים למטרות התומכות ביעדי אקלים. המתודולוגיה שאומצה הינה ברוח תקן ה Green Bond Principles (GBP)²² המסייע בגיבוש מאפיינים לאג"ח ירוקה בינלאומית, וטיוטת הטקסונומיה הישראלית, ובהתאמות למאפיינים הייחודיים של המשק הישראלי.

יתרת המימון וההשקעות הסיביתיים²³ ליום 31.12.2023 הסתכמה בהיקף של כ-23.8 מיליארד ש"ח:



אשראי צמוד היבטי קיימות – Sustainability Linked Loans

לצד תהליכי ההטמעה שבוצעו בבנק בכל הנוגע למימון סיביתי, על פי יעדין כאמור, הבנק מדווח בדוח זה לראשונה גם על אשראי צמוד קיימות, אשר נכללו בהם תניות ויעדי קיימות שונים במסגרת הסכמי המימון.

אשראים אלו הסתכמו בשנת 2023 בסך כולל של 1.48 מיליארד ש"ח.

פיתוח מוצרי השקעה ופיקדונות מובנים המשלבים היבטי ESG

הבנק פיתח 8 פיקדונות אשר מבוססים בעיקרם על סלי מניות של חברות בעלות דירוגי ESG גבוהים, וכן על חברות אשר פעילות בתחום האנרגיה הירוקה. היקפן הכולל הסתכם בשנת 2023 בכ-5 מיליון ש"ח.

פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן

הבנק מבצע פעילות בחדר עסקאות בתחום המסחר בתעודות פחמן, ללא חשיפה על ספרי הבנק, ולבקשת לקוחותיו.

²² Green Bond Principles (GBP) - ארגון בינלאומי שתכליתו הגדרת עקרונות לטובת פיתוח כלכלה בת-קיימת.

²³ Principles for Responsible Banking (PRB) - מסגרת בנקאית בת-קיימת, עם מעל ל-300 בנקים חתומים המייצגים כמעט מחצית מתעשיית הבנקאות העולמית.

²⁴ כולל אשראי חוץ מאזני.

הפחתת פליטות פחמן וגזי חממה מפעילות ישירה ועקיפה (1-3 SCOPE)

פליטות המיוחסות לפעילות התפעולית של לאומי

לאומי שם לעצמו מטרה לצמצם את ההשלכות השליליות על איכות הסביבה, האקלים ומשאבי הטבע הזמינים באזורים בהם הוא פועל, הן דרך פעילותו התפעולית והן דרך פעילותו העסקית. לאומי משקיע משאבים בזיהוי פעולות שיביאו להתייעלות ולחיסכון בצריכת האנרגיה, המשפיעות ישירות על טביעת הרגל הפחמנית של לאומי.

מדי שנה, הבנק מבצע חישוב סדיר של פליטת גזי החממה הנובעים מפעילות הבנק (צריכת אנרגיה, שריפת דלקים ועוד), ומדווח את טביעת הרגל הפחמנית שלו. חישוב הפליטות מבוצע בהתאם למתודולוגיית החישוב של התקן הגלובלי המקובל בנושא (GHG protocol), ובאמצעות כלי החישוב של המשרד להגנת הסביבה. לצורך חישוב הפליטות במכלול 3 משתמש הבנק במקדמי הפליטה המפורסמים על ידי DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), ממשלת (UK).

פליטות גזי חממה מחולקות, על פי הפרקטיקה, לשלושה מכלולים, אשר בבנק באים לידי ביטוי בפעולות העיקריות, כלהלן:

בהתאם לכך לאומי הגדיר יעדים לשנת 2026 להפחתת פליטות גזי חממה מפעילות תפעולית, הפחתת צריכת חשמל מאתרי הבנק, וכן הפחתת צריכת דלקים לנסועה של 20% משנת הבסיס 2021.²⁴

ליום 31.12.2023 הבנק ביצע הפחתה של 12.3% מהמדרך הפחמני ביחס לשנת 2021.

טביעת הרגל הפחמנית של הבנק לשנת 2023 היא 28,892.91 טונות שווה ערך פד"ח (tCO₂e).²⁵

אחד מהגורמים המרכזיים לירידה, בדגש על מכלול 2, היה מעבר לצריכת חשמל מיצרן פרטי חדש, שייצור החשמל שלו יעיל יותר אנרגטית ובפעילותו ישנן פחות פליטות. הירידה בשנה זו התקיימה על אף עליה בצריכת גזי הקירור בבנק עקב תקלה, אשר הובילה לעליה בפליטות הישירות של הבנק, וכן על אף הרחבת היקף הגילוי במסגרת מכלול 3 (ראו הרחבה בהמשך).

עצימות המדרך הפחמני של הבנק לשנת 2023 היא 0.131 טון שווה ערך פד"ח (tCO₂e)/מ"ר. ירידה של כ-7% בהשוואה לשנת 2021.

בשים לב להתקדמות הבנק לעמידה ביעד, בסוף שנת 2023 וברבעון ראשון 2024, ביצע הבנק בחינה מפורטת לצורך אפשרות הרחבת יעדיו התפעוליים בתחום פליטות גזי החממה, לפי שלושת המכלולים לשנת 2030, ובהתאם לתקן ה-SBTi. עבודה תשתיתית זו וניתוחה, תהיה אחד מהנדבכים בתכנית העבודה של הבנק בהקשר זה, לצורך בחינת יכולתו של הבנק להציב יעדי SBTi לשנת 2030, כולל יעדים שנתיים כמותיים מפורטים.

24 כלל הנתונים המוזכרים בפרק זה מתייחסים לביצועים הסביבתיים התפעוליים של בנק לאומי בלבד, המעסיק כ-96% מכלל העובדים בקבוצה ומהווה מקור למעל מ-88.74% מרווחיה.

25 נתון זה כולל פליטות בשלושת המכלולים בבנק לאומי; רכיבי טביעת הרגל הפחמנית לשנת 2022 חושבו על פי קובץ הדיווח של המשרד להגנת הסביבה לשנת 2021. הישראלי ועבור חישוב מכלול 3, נעשה שימוש במקדמים המפורסמים מדי שנה ע"י המשרד להגנת הסביבה הבריטי (DEFRA) שמתפרסם מדי שנה.

היעדים המרכזיים שהוגדרו בתחום צמצום פליטות הפחמן התפעולי הינם, כלהלן:

| היעדים בחלוקה למכלולים ²⁶ | | | | |
|--------------------------------------|--|------------|---------------------|-----------|
| מכלול 1 | צמצום הפליטות במכלול 1 ב-10%, במשך 5 השנים 2022 – 2026 לעומת שנת 2021 | | | |
| מכלול 2 | צמצום הפליטות במכלול 2 ב-25%, במשך 5 השנים 2022 – 2026 לעומת שנת 2021, על ידי התייעלות אנרגטית ומעבר לספקי חשמל בעלי טביעת רגל פחמנית מופחתת | | | |
| מכלול 3 | צמצום הפליטות במכלול 3 ב-5%, במשך 5 השנים 2022 – 2026 לעומת שנת 2021, על ידי התייעלות בתהליכי הרכש והתהליכים התפעוליים. | | | |
| היעדים בחלוקה ליחידות מדידה | | | | |
| היעד | יחידת מידה | כמות הפחתה | נתוני בסיס שנת 2021 | יעד כמותי |
| הפחתת פליטות גזי חממה | tCO _{2e} | 20% | 32,954 | 26,362.8 |
| צמצום צריכת חשמל | GWh | 20% | 62 | 49.6 |
| צמצום צריכת דלק | Mega-Lt | 20% | 1.1 | 0.88 |

פירוט טביעת רגל פחמנית תפעולית לפי מכלולים:

| מכלול | יחידת מידה | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| מכלול 1 | טון CO _{2eq} | 3,164.8 | 3,362 | 4,475.09 | 4,880.24 |
| מכלול 2 ²⁷ | טון CO _{2eq} | 29,432 | 28,282 | 26,058.13 | 22,118.41 |
| מכלול 3 | טון CO _{2eq} | 1,428.3 | 1,311 | 1,616.4 | 1,894.25 |
| סה"כ | טון CO _{2eq} | 34,025.10 | 32,955.00 | 32,149.62 | 28,892.90 |
| עצימות הפליטות | טון למ"ר | 0.138 | 0.141 | 0.144 | 0.131 |
| כיסוי נתונים | | 100 | 100 | 100 | 100 |

26 על מנת לאפשר ניהול אפקטיבי של יעדי הפחתת הפליטות, פיצל הבנק את יעדי הפחתה ליעדים לכל אחד משלושת מכלולי הפליטות.
27 הבנק מחשב את מכלול 2 על פי גישה מבוססת שוק (משקפת פליטות מחשמל שהחברות בחרו במכוון, והוא גוזר גורמי פליטה ממכשירים חוזיים, הכוללים כל סוג של חוזה בין שני צדדים למכירה ורכישה של תעודות ארזות אנרגיה או עבור מכשירים לא ארוזים בעצמם). על פי גישה מבוססת מיקום (משקפת את עוצמת הפליטה הממוצעת של רשתות שבהן מתרחשת צריכת האנרגיה, תוך שימוש בעיקר בנתוני גורם פליטה ממוצע ברשת), הפליטות של הבנק במכלול 2 בשנים האחרונות הן: 2021 - 30,618; 2022 - 30,612; 2023 - 26,421.53 (כל הנתונים ב טון CO_{2eq}).

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

קבוצת לאומי מודדת את העצימות האנרגטית שלה כדי לבחון את יעילות המהלכים שננקטים לצמצום צריכת החשמל. העצימות נמדדת על פי צריכת חשמל ביחס לשטח בו נצרך (מ"ר)²⁸. בהמשך למהלכים שננקטו להתייעלות אנרגטית, קיימת ירידה עקבית בעצימות האנרגטית של קבוצת לאומי ביחס לשטח הנכסים לאורך השנים.

| 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | |
|--------|-------|-------|-------|--|
| 255.13 | 356.3 | 364.9 | 264.2 | עצימות אנרגטית לפי סה"כ חשמל (סך קוט"ש/מ"ר) |

צריכת אנרגיה²⁹

צריכת חשמל: חלק ניכר מצריכת האנרגיה של קבוצת לאומי נובעת מצריכת חשמל במשרדים. הבנק משקיע בפרויקטים ובתהליכים המביאים לצמצום צריכה זו. בשנת 2023 צרך לאומי כ-56.2 GWh, וכ-74% מהחשמל שצרך לאומי נרכש מייצרן חשמל פרטי המייצר חשמל מגז טבעי, שהוא בעל השפעה סביבתית מופחתת מהחשמל המיוצר בחברת החשמל (בין היתר על ידי פחם). בשנת 2023 נרשמה ירידה של כ-9.3% בצריכת החשמל של קבוצת לאומי בהשוואה לשנת 2021.

צריכת דלק: צריכת הדלק של לאומי נגזרת בעיקר מצי הרכב של הבנק. בשנת 2023 נצרכו כ-927,364 ליטר בנזין וכ-59,738 ליטר סולר (עבור רכבים בלבד). נתון זה משקף ירידה של כ-10.2% ביחס לצריכת הדלק בשנת 2021.

תחנת כוח המונעת בגז טבעי: במסגרת תכנית צמצום ההשפעה הסביבתית-תפעולית, הקים בנק לאומי תחנת כוח המונעת בגז טבעי בעלת הספק מותקן של 5 MW, לטובת אספקת החשמל בקמפוס המטה המרכזי של הבנק בלוד. תחנת הכוח תהווה את מקור האנרגיה המרכזי של הקמפוס.

הבנק משקיע מאמצים לצמצום צריכת האנרגיה מפעילויותיו, בין היתר באמצעות:

- בנייה ירוקה - בתכנון הקמה של מבנה חדש ובשיפוץ מבנים קיימים, נלקחים בחשבון היבטים סביבתיים, כגון בידוד חלונות בחזיתות חמות, מערכות בקרה, זמנים קבועים וחיישנים לכיבוי אוטומטי של מזגנים ותאורה, ועוד. כמו כן, מבנה הקמפוס החדש של הבנק בלוד נבנה על פי תקן LEED, ותקן 5281 לבנייה ירוקה בישראל.
- צמצום הגעה לסניפים - הבנק מציע פתרונות דיגיטליים מתקדמים המאפשרים ללקוחותיו לקבל שירות ללא צורך בהגעה לסניף (כדוגמת שירותי "הזמן פגישה" ו"כתוב לבנקאי"). פתרונות אלו מסייעים בהפחתת הגעת לקוחות לסניפים, ובעקבות כך בצמצום זיהום אויר ושימוש בדלקים.
- הסעות לעובדים - לבנק מערך הסעות לעובדים מאזור ביתם לעבודה ובחזרה המצמצם שימוש ברכבים פרטיים.
- צי הרכב של הבנק - לאומי פועל למעבר צי הרכב של הבנק מכלי רכב מונעי בנזין לכלי רכב היברידיים וחשמליים.
- עידוד רכיבה על אופניים - במסגרת הקידום של תחבורה בת-קיימא בלאומי הוקמו עמדות חנייה לאופניים בבניין ההנהלה ראשית של לאומי בתל-אביב ובקריית שירותי לאומי בלוד.
- החלפה של גופי תאורה לתאורה חסכונית - גם בשנת 2023 ננקטו מהלכים בתחום זה בסניפים ובמבני המטה. במקביל בוצעו התקנות של גופי תאורה מסוג LED, המתאפיינים ביעילות אנרגטית גבוהה ובמשך חיים ארוך מהממוצע.
- ניתוח המאפיינים של צריכת האנרגיה בסניפים - במסגרת שיפוצים ופרויקטים להתייעלות אנרגטית, מתקין לאומי מערכות לבקרת אנרגיה ומערכות בניין חכמות בסניפים ובמבני מטה, המאפשרות ניתוח של מאפייני צריכת האנרגיה.

²⁸ סה"כ 223,816 מ"ר בשנת 2022.

²⁹ תוקנו נתוני 2016-2022: הנתונים כעת אינם מכילים את רכבי הליסינג הפרטי (אלא רכבי מנהלים וצמודי תפקיד בלבד).

צריכת מים

בהתאם לאופי פעילותו של הבנק, רוב צריכת המים מיועדת לצרכים משרדיים³⁰. לצורך ניטור וניהול נכון של צריכת המים, מותקנת במשרדי המטה וברוב הסניפים מערכת זיהוי ונטרול נזילות מים. כמו כן, הותקנו ברזים חכמים בכל הסניפים ובמרבית יחידות המטה. באופן זה, ובאמצעות בקרה נוספת על החיסכון במים, צריכת המים של הבנק נשארת ברמה דומה לאורך השנים.

סך הצריכה לשנת 2023 הינה כ-103,441 מ"ק. בנרמול ביחס למספר עובדים, צריכת המים למשרה הינה כ-13.76 מ"ק;

| 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | צריכת מים |
|----------|-------|----------|----------|-------------------------------|
| 0.103441 | 0.119 | 0.120134 | 0.117997 | שימוש כולל במים (במיליון מ"ק) |
| 100 | 100 | 100 | 100 | כיסוי נתונים |

פסולת

במסגרת מאמצי הבנק להפחתת הזיהום הפחמני וצמצום השפעות האקלים בפעילותו, מתבצעת בבנק לאורך השנים פעילות ענפה בתחום פינוי הפסולת על גווניה.

בשנת 2023 הועברו למחזור ולטיפול הפסולות כמפורט להלן:

| 2023 | יחידות | סוגי פסולת |
|---------|--------|--------------------------|
| 63.069 | טונות | קרטונים |
| 360.855 | טונות | נייר |
| 30.8 | טונות | פסולת אלקטרונית |
| 48.5 | מ"ק | פסולת שאיבות מפרדי שמנים |
| 10 | טונות | פסולת סוללות |
| 5.727 | טונות | מכלי טונר |

³⁰ המים אותם צורך הבנק הם מי רשת, המכילים גם מים מותפלים כתלות באזור ובעונה.

פליטות מכלול 3, המיוחסות לפעילותו הפיננסית של הבנק

כחלק מהמחויבות של לאומי לצמצם את השפעתו האקלימית, הבנק ביצע לראשונה חישוב של טביעת הרגל הפחמנית המיוחסת לפעילותו הפיננסית. פליטות אלו הן חלק פליטות SCOPE 3, של הבנק. החישוב נעשה בהתבסס על מתודולוגיות השותפות לחשבונאות פחמן פיננסית ("PCAF"), המסגרת המובילה למדידת תיק אשראי פליטות כמו גם פליטות של השקעות שבוצעו על ידי מוסדות פיננסיים.

במהלך שנת 2023 ביצע בנק לאומי חישוב ראשוני של הפליטות המיוחסות לפעילותו הפיננסית. לצורך כך, פיתח מתודולוגיית חישוב בהתאם לכללי PCAF, בליווי חברת ייעוץ בינלאומית. בחישוב ראשוני זה, בוצע החישוב של לקוחות הבנק בעלי יתרות אשראי של מעל 100 מיליון שקל, במגזרים נבחרים החשופים באופן משמעותי לסיכונים אקלים, אשר מהווים כ-4% מתיק האשראי של הבנק ליום 31 בדצמבר 2022.

לקראת פרסום דוח זה, ביצע הבנק חישוב מקיף עוד יותר של הפליטות המשויכות לפעילותו הפיננסית, בליווי חברת ייעוץ, תוך התייחסות הן ל-100% מתיק האשראי של לקוחות עסקית, מסחרית, נדל"ן ומשכנתאות, והן ל-100% מהאחזקות במניות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, לצד האחזקה בוואלי נשיונל בנק. במסגרת זו, עדכן והרחיב הבנק את מתודולוגיית החישוב שלו, תוך התבססות על נתונים מקומיים בישראל ככל הניתן. החישוב לפי מתודולוגיה זו בוצע הן ביחס לשנת 2022, והן ביחס לשנת 2023.

הבנק שואף להמשיך ולפתח את יכולות הניתוח של ההשפעות הסביבתיות של פעילותו העסקית, וימשיך להרחיב את היקף ואיכות הדיווח שלו, ולשפר את המתודולוגיה שלו משנה לשנה בהתאם לזמינות ואיכות הנתונים במשק הישראלי.

מכלול 3 – סיכום כלל הקטגוריות הכלולות והמחושבות

| מספר קטגוריה ³¹ | שם | תכולה |
|----------------------------|------------------------|--|
| 1 | מוצרים ושירותים שנרכשו | צריכת נייר, צריכת טונרים, צריכת מים |
| 5 | פסולת מיוצרת בתפעול | פסולת כללית, מחזור נייר וקרטון, מחזור פסולת אלקטרונית, מחזור טונרים, שפכים |
| 6 | נסיעות עסקים | טיסות ולינות |
| 13 | נכסים מושכרים | צריכת חשמל של שוכרי הבנק |
| 15 | השקעות (לרבות אשראים) | 100% מתיק האשראי של לקוחות עסקית, מסחרית, נדל"ן ומשכנתאות, ו-100% מהאחזקות במניות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס, לצד האחזקה בוואלי נשיונל בנק. |

31 לפי הטקסונומיה של ה-GHG protocol.

הגבלת חשיפות בתחום פעילות מזהם

ענף הפיננסים בכללותו אינו מאופיין בתרומה ישירה להשפעות שינוי אקלים, אלא חשוף להשפעות אלה באופן עקיף על ידי מימון ענפים ופעילויות כלכליות המבוססות בפעילותן, בין היתר, על שימוש בדלקי מאובנים. תהליך הפחתת חשיפה באופן מדורג לענפים התורמים להשפעות שינוי אקלים הינו פרקטיקה מקובלת בקרב גופים בנקאים בינלאומיים. בנק לאומי פועל להגבלת חשיפתו לפעילויות אשר תורמות להשפעות שינוי אקלים, ובאותה מידה לתמוך במעבר הנדרש לכלכלה דלת פחמן. לצורך כך, לאומי קבע מגבלה פנימית כמותית כאמור, בשיעור מתוך תיק האשראי של הבנק, בתחום הפקת פחם והפקת וזיקוק נפט.

אסטרטגיית הבנק בהקשר של הפחתת הפעילות בתחום האשראי המזהם הוגדרה כאמור כמגבלה פנימית ולתחום זה בלבד, לאור הצורך בתמיכת המשק הישראלי במעבר הנדרש לכלכלה דלת פחמן, לצד החשיפה הזניחה של הבנק לתחום פעילות הנפט והגז, אשר בחלק גדול מתתי ענפיו ללאומי אין פעילות כלל.

יתרת האשראי של הבנק ליום 31.12.2023 לפעילות נפט וגז הסתכמה בשיעור זניח של 0.32% מתיק האשראי של הבנק.

התנהלות ספקים בנושאי סביבה ורכש ירוק

במסגרת תהליכי רכש, ספקים נדרשים להצהיר כי אינם מעורבים במתן ו/או קבלת שוחד ועל פי אופי פעילותם גם מחויבות לשמירה על זכויות אדם, לעמידה בהוראות הדין והרשויות הרלוונטיות בנושא סביבה ואקלים, אחריות נזיקין ואחריות בנושא בטיחות וגהות בעבודה. כמו כן, בהליכי רכש בהם קיימים קריטריונים של איכות, מתבקשים להשיב על נספח אחריות תאגידית.

בהתאם לאופי פעילות הספק, נבחנים בין היתר היבטי זיהום אוויר, פסולת בתהליכי ייצור ושימוש במוצרים ירוקים. אגף נדל"ן מבצע בדיקות ובקורות על חברות בניין, ניקיון 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.

בשנת 2023 עמד היקף הרכש הירוק של הבנק על כ- 50.4 מיליון ש"ח.

הבנק קבע יעדים פנימיים בנושאי הרכש השונים, ובכלל זה בהיקף הרכש הירוק, החברתי, ורכש "כחול לבן".

כחלק מפעולות הבנק לצמצם השפעה סביבתית שלילית הנגזרת מפעילות הרכש, מבוצעות הפעולות העיקריות שלהלן:

- ככל הניתן ביצוע רכש הכולל שימוש בחומרים ממוחזרים, במוצרים חסכוניים באנרגיה ובמוצרים ידידותיים לסביבה.
- מעבר הדרגתי של צי רכבי הליסינג של הבנק מרכבים המונעים על ידי בנזין, לרכבים היברידיים וחשמליים.
- מחזור פסולת נייר.
- מחזור פסולת אלקטרונית.
- שימוש בתאורה חכמה וחסכונית.

תהליכים נוספים לצורך הטמעה ובקרה ותמיכה בהיבטי סביבה וקיימות בתהליכי הרכש אותם הבנק מבצע:

- בתהליכי רכש של בניין, תחזוקה ומוצרי חשמל כגון תאורה ומקררים, נעשה שימוש בקריטריונים סביבתיים מומלצים, במטרה לצמצם את השפעה סביבתית שלילית כתוצאה מפעילותו של הבנק. הרשימה כוללת התייחסות לחומרי ניקוי, אריזות מוצרים, קצב התכלות החומרים, שימוש בחומרים ממוחזרים או ניתנים 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.

להרחבה בהיבטי רכש אחראי, חברתי, והערכה של התנהלות ספקים, ראו בעמ' 57-56 בפרק חברה בדוח זה.

פעולות נוספות התומכות במעבר לכלכלה סביבתית

רגולציה - בשנת 2023, לא אירעו מקרים של אי-ציות ו/או קנסות בנושאי סביבה.

דואר ירוק - מעבר הלקוחות לדיוור דיגיטלי מאפשר חיסכון בנייר לצד הנגשה נוחה, פשוטה ומהירה יותר עבור הלקוחות.

פסולת - עיקר הפסולת בבנק הינה פסולת אלקטרונית ופסולת נייר הנאספות ונשלחות לפינוי על ידי קבלנים מורשים.

צמצום הדפסות - בשנת 2023 המשיך פרויקט לצמצום הדפסות בלאומי.

מדיניות בטיחות ואיכות הסביבה - במסגרת מדיניות זו, פועל הבנק להשקיע את המשאבים הדרושים למניעת מקרים של זיהום סביבתי ובזבז משאבי טבע, מזער גורמי הסיכון למפגעי סביבה ושיפור מתמיד של ביצועיו.

נאמני איכות סביבה - בסניפים ובמטה מונו נאמני איכות סביבה האחראים לניהול היבטי סביבה וניטור צריכת החשמל והמים.

שירות דיגיטלי - עוגן מרכזי בחזון הבנק הינו להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור לקוחות הבנק תוך הנגשת השירותים באופן מתאים, פשוט, מהיר וחכם ללקוחות. מובילות זאת, לא רק שמאפשרת שירות טוב יותר ללקוחות, אלא מצמצמת צריכת נייר, ופליטות פחמן משימוש בתחבורה הנדרש לצורך הגעה לסניף.

להרחבה בנושא הנגשת שירותים דיגיטליים ללקוחות ראו בעמ' 50 בפרק חברה לדוח זה.



חברה

הקדמה

בבסיס החזון של לאומי "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד", שילוב מובילות עסקית ונוחות גם יחד, ושאיפה לתת מענה מיטבי לצרכיהם הפיננסיים של לקוחותינו, בסביבה עסקית דינמית, תוך התבססות על ערכים של שקיפות, אחריות והוגנות. מימוש ערכים אלו נעשה, באמצעות טיפוח ההון האנושי והטמעת חדשנות ויצירתיות, והכל תוך שמירה על יציבות הבנק והשגת רווחיות נאותה.

עוגן משמעותי בחזון ואסטרטגיית ה-ESG של הבנק, וחזון הבנק בכללותו, מתייחס לכלל מחזיקי ובעלי העניין של הבנק בתחום החברתי, ובכללם, עובדי הבנק, הלקוחות, והקהילה.

פרק זה להלן עוסק בכלל ההיבטים הנוגעים למחזיקי ובעלי העניין של הבנק בהיבטי חברה, ובכלל זה מבנה הממשל התאגידי בבנק בתחום החברה, עובדי הבנק, לקוחותינו, קהילה, וספקים, וכולל מיקוד בנושאים ספציפיים בעלי חשיבות כגון, הכלה פיננסית, ונכתב בשים לב לדגשים של בנק ישראל בתחום החברתי.

הממשל התאגידי בתחום החברה

הבנק מכיר בכך כי עוגן מרכזי בתפקידו כבנק מוביל בישראל, אשר מורשתו וההיסטוריה שלו קשורה בטבורה להיסטוריה הכלכלית וחברתית של מדינת ישראל, הינו הכללת היבטי חברה בכלל פעילותו.

נוכח האמור, היבטי החברה, בכללותם, מגובשים גם הם, תחת הממשל התאגידי של הבנק, כפי שיפורט בפרק זה:

דירקטוריון הבנק

דירקטוריון לאומי אמון על התוויית האסטרטגיה של הבנק ובכלל זה בתחום החברתי, אישור מסמכי מדיניות רלוונטיים, קביעת הנחיות לזרועות הניהול, פיקוח על קיום הנחיות אלה וביצוע פיקוח ובקרה נאותה על פעילות הבנק.

במסגרת זו, היבטי חברה, המובאים לאישורו של הדירקטוריון ונכללים במסמכי מדיניות השונים ו/או בדוח זה, הינם: הנגשת שירותים בנקאיים, קידום מובילות חברתית, חינוך פיננסי ואוריינות דיגיטלית, תכניות ליווי פיננסי, תרומה לקהילה, עידוד התנדבות של עובדים בתוך שעות העבודה, דיאלוג מחזיקי עניין בתחום החברתי והחלת מדיניות על ספקים ונותני שירות.

ועדת דירקטוריון

המבנה הארגוני והמסגרת של עבודת הדירקטוריון ואחריותו בתחום החברה, משתלבים במבנה הממשל התאגידי הקיים ומהווים חלק בלתי נפרד ממנה.

בהתאם, אחת מוועדות הדירקטוריון הבנק הינה ועדת משאבים, אשר בין הנושאים בתחומי אחריותה, להמליץ לדירקטוריון על אסטרטגיית האחריות החברתית התאגידית והסביבתית (ESG) של הבנק והקבוצה, ומידת התאמתה לאסטרטגיה הכוללת של הבנק, ואופן תקשור הפעילות החברתית של הבנק, טרם אישורה בדירקטוריון.

הנהלת הבנק

הנהלת הבנק מתווה את האסטרטגיה, המדיניות והעקרונות לניהול היבטי ESG, אשר היבטי החברה מהווים נדבך משמעותי בהם, והינה מאושרת על ידי דירקטוריון הבנק.

היבטי החברה השונים מוטמעים בפעילותן של החטיבות המרכזיות בבנק בהתאם לתחום אחריותן:

חטיבת משאבי אנוש: אחריותה העיקרית הינה בתחום העובדים, ובכלל זה חווית העובד.

חטיבות עסקיות: משלבות בפעילותן העמדת אשראי חברתי, ותמיכה בלקוחות הבנק כמפורט

חטיבה פיננסית: אחריותה העיקרית היה בתחום הפעילות מול הספקים של הבנק.

חטיבת תפעול ושירות: אחריותה העיקרית בתחום הינה בתחום הנגישות הפיזית, בטיחות עובדים ונדל"ן.

חטיבת לאומי טכנולוגיות: אחריותה העיקרית בהיבטי החברה הינה בתחום אבטחת המידע, פרטיות לקוחות, ופיתוח מוצרים דיגיטליים לרווחת הלקוחות.

חטיבת ניהול סיכונים: אחריות העיקרית בהיבטי החברה, הינה לשמש כקו הגנה שני על פעילותן של החטיבות, ובכלל זה אחראית על גיבוש מדינות הקונדקט, לרבות ניהול סיכון זה.

חטיבת הביקורת הפנימית: אחראית כקו הגנה שלישי לבצע ביקורות שונות על פעילות חטיבות הבנק.

דיונים בדירקטוריון ובהנהלת הבנק

בשנת 2023 התקיימו בדירקטוריון וועדותיו ובהנהלת הבנק, דיונים בנושאים חברתיים, בהיבטי ESG, בכלל זה דיונים ייעודיים בנושאי ההון האנושי, שיתופי פעולה אסטרטגיים, תרומות, וכן דיון בנושא דוח שנתי זה.

ועדת הנהלה בינחטיבתית להתוויית אסטרטגיית ה-ESG בבנק

בבנק מונתה ועדה ייעודית להתוויית יישום אסטרטגיית ה-ESG בכללותה. בוועדה חברים מנהל הסיכונים הראשי, וחברי הנהלה בכירה מכלל חטיבות הבנק, ובראשה עומדת ראש מטה מנכ"ל. הוועדה אחראית על קבלת החלטות היגוי לגבי יישום האסטרטגיה, קידום האסטרטגיה שנקבעה ופיקוח על יישומה, תיאום בין האורגניים השונים בבנק, ומתן מענה שוטף לסוגיות שונות.

מנהל ה-ESG קבוצתי ופעילות בינלאומית

מנהל ה-ESG הקבוצתי, בכפיפות לראש מטה מנכ"ל הבנק, מתכלל את כלל פעילות החטיבות בנושאי החברה כאמור, ובכלל זה אמון על, יצירת שיתופי פעולה עסקיים אסטרטגיים, והובלת יישומם בבנק, בהתאם לרלוונטיות.

מדדים ויעדים בתחום החברה

נוכח החשיבות אותה הבנק מייחס להיבטי החברה בפעילות, נציין מספר יעדים בתחום החברתי, מתוך כלל היעדים הפנימיים שנקבעו בבנק, כלהלן:

| התחום החברתי | היעד | ביצוע לשנת 2023 |
|---------------|---|---|
| עובדים | גיוון מגדרי הכולל שמירה על לפחות 50% נשים בהנהלה הבכירה | 52.5% |
| לקוחות | קביעת יעדי אשראי פנימיים בחלק מהקטגוריות בתחום האשראי החברתי | חלקו נכלל בתוך פרק ביצועי האשראי החברתי (ראו הרחבה בפרק זה). |
| קהילה | התנדבות בשיעור של מעל 50% מכלל העובדים | כ-4,900 עובדי לאומי התנדבו בקהילה, המהווים 59% מכלל עובדי הבנק. |
| ספקים | יעדים פנימיים בנושאי רכש ירוק, חברתי וכחול לבן | ביצוע בהתאם ליעדים |
| בטיחות בעבודה | הפחתת תאונות עבודה, הדרכות קבלנים, הדרכות לנאמני בטיחות, בקרת תיקון ליקויי בטיחות, וביצוע סקרי בטיחות במבני הבנק ובסניפים | ביצוע בהתאם ליעדים |

עובדי לאומי

הקדמה

הנכס החשוב ביותר לבנק לאומי הוא המשאב האנושי אשר הוא הכוח שמניע את הבנק להוביל ולהצליח. משום כך לאומי רואה חשיבות רבה בהשקעה בעובדים ובפיתוח המקצועי, תוך התאמת הידע שלהם לעולם הבנקאות המשתנה. עובדי לאומי נהנים מהצעת ערך מובילה במערכת הפיננסית לצד סביבת עבודה נעימה, אכפתית ומעצימה.

בשנת 2023 הועסקו בבנק 8,177 עובדים, מתוכם 62.2% נשים ו-37.8% גברים.

מרבית העובדים מועסקים במשרה מלאה, וכ-0.8% מכלל העובדים מועסקים במשרה חלקית.

הגיל הממוצע של עובדי לאומי בשנת 2023 הינו 42.6.

99% מעובדי הקבוצה עובדים בישראל. שכן, ללאומי חברת בת אחת בלבד בחו"ל, Leumi UK.

ההיבטים המרכזיים הנכללים בדוח זה, בנוגע לעובדים הינם כלהלן:

גיוון, הכללה ושוויון הזדמנויות

קבוצת לאומי ועובדיה הנם מיקרוקוסמוס של החברה הישראלית ועל כן משקפת מגוון תעסוקתי רחב. גיוון תעסוקתי תורם לקידום החדשנות והיצירתיות בלאומי מחד ומאיך מייצר שיוון הזדמנויות עבור הקהלים השונים בחברה הישראלית.

מדיניות הגיוון ושוויון הזדמנויות בקבוצת לאומי באה לידי ביטוי במספר תחומים עיקריים: גיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות, בדגש על מגזרים בתת-תעסוקה כמו החברה הערבית, יוצאי אתיופיה וחרדים, באמצעות התאמת הקריטריונים לקליטה ומתן הקלות ייעודיות ושוויון הזדמנויות מגדרי בקבוצת לאומי בכל מישורי העשייה, בכל הדרגים ובכל התחומים.

גיוון מגדרי

להלן נתונים מרכזיים בהיבטי גיוון מגדרי בקרב עובדי הבנק:

חלוקה על פי גיל

| שיעור נשים | גברים | נשים | ע"פ גיל |
|------------|-------|-------|-------------|
| 62% | 3,088 | 5,089 | כלל הגילאים |
| 77% | 333 | 1,087 | עד גיל 30 |
| 59% | 1,855 | 2,710 | 30-50 |
| 59% | 900 | 1,292 | +50 |

חלוקה על פי רמות ניהול ועיסוק

| שיעור נשים | גברים | נשים | ע"פ רמת ניהול |
|------------|-------|-------|--------------------------------------|
| 57.0% | 969 | 1,287 | סה"כ בתפקידי ניהול |
| 52.5% | 58 | 64 | ניהול בכיר |
| 56.3% | 473 | 609 | ניהול בינוני |
| 58.4% | 438 | 614 | ניהול זוטור |
| 46.6% | 596 | 521 | תפקידי STEM |
| 51.0% | 487 | 516 | תפקידי ניהול בפונקציות מניבות הכנסות |

להרחבה ראו הצהרת לאומי בנושא "אי-אפליה, שוויון הזדמנויות וגיוון בהעסקה".

דוח שכר שווה לשנת 2022, שפורסם ביוני 2023 הצביע על פערי שכר שנעים בין 3% לטובת הנשים ועד 10% לטובת הגברים בהכנסה החייבת המושפעת מרכיבים כגון משמרות, שעות נוספות וכדומה. יחד עם זאת, בבחינת השכר להפרשות קיימים פערים מינוריים בלבד.

פערי השכר, ככל שקיימים, נובעים בעיקר כתוצאה מפרמטרים אישיים, כדוגמת ותק, שעות נוספות, משמרות וכוונות. בעבר התבססה מדיניות התגמול בעיקר על ותק העובד, על כן נוצרו פערים לאורך השנים. בשנתיים האחרונות חל שינוי משמעותי במדיניות חלוקת התגמול בבנק, בה קיים קשר בין תגמול לביצועי העובד, דבר שיוביל לצמצום בפערי השכר בין גברים לנשים לאורך זמן. כמו כן, ללאומי טבלאות שכר אחידות לנשים וגברים, על מנת להימנע מפערי שכר במעמד קבלה לעבודה.

בשנת 2019 נחתם בבנק הסכם קיבוצי חדש אשר בעקבותיו הועלה התשלום המינימלי החודשי להפרשות ששולם לנשים וגברים ל-6,000 ש"ח, ביולי 2021 עלה הסכום ל-6,200 ש"ח.

בשנת 2023 כ-42% מקרב 10% ממקבלי השכר הגבוה ביותר בלאומי, הינן נשים.

ביחס לנשים קודמות, לא קיימים פערים משמעותיים ביחס בין ממוצע השכר לגברים ולנשים. כמו כן, בגיוסי עובדים חדשים לשורות הבנק לא קיימים הבדלים משמעותיים בין שכר גברים לנשים.

גיוס כוח אדם איכותי ומגוון

לאומי פועל לגיוס כוח אדם איכותי ונמצא בקשר שוטף עם גופים שונים במטרה לאתר מועמדים איכותיים למשרות השונות. במסגרת זו יצר לאומי שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמיים, משרד התעסוקה וכו'.

בשנת 2023 אוישו כ-1,500 משרות בבנק לאומי על ידי גיוסים חיצוניים, ובנוסף, כ-1,350 משרות אוישו על ידי ניווד עובדים פנימי. בתהליכי הגיוס נלקחים בחשבון פרמטרים לפי גיל, מגדר ורמת ניהול על מנת לייצר תמהיל מיטבי של עובדי הבנק. בשנת 2023 נקלטו בבנק 293 עובדים חרדים, ערבים, עולים חדשים, בגילאי 45 ומעלה, ובעלי מוגבלויות המהווים 20% מכלל העובדים שגויסו.

הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס ושימור הון אנושי מגוון, ופועל להרחבת גיוס עובדים מאוכלוסיות מגוונות בחברה הישראלית. מחויבות זו מעשירה את מגוון הכישרונות של הבנק ומהווה נדבך באחריות החברתית של הבנק בכללותה.

לצורך יישום יעדים אלו פועל לאומי, בין היתר, ביוזמות ובפעולות שלהלן:

העסקה וגיוס עובדים עם מוגבלויות

בנק לאומי לוקח חלק במיזם של עמותת "אור ירושלים" להעסקת אנשים עם מוגבלות בעבודות שונות, תוך ליווי של מדריכים מקצועיים של העמותה, חברת אימג'סטור והיחידה המקצועית בלאומי. כמו כן, לאומי לוקח חלק בתכנית לשילוב עובדים לקווי שמיעה במרכזי הבנקאות בשיתוף עם "עסק שווה", מיזם תלת מגזרי (עסקי, ציבורי, חברתי) לקידום תעסוקה מקצועית ואקדמית לאנשים עם מוגבלויות. בנוסף, הבנק פיתח תכנית בשיתוף בית אקשטיין, במסגרתה משולבים עובדים על הספקטרום האוטיסטי בתפקידים ייעודיים בבנק.

העסקה וגיוס אוכלוסיות בגיוון

הבנק רואה חשיבות רבה בביצוע פעולות לגיוון והכללה של העסקת עובדים בבנק, מאוכלוסיות בתת ייצוג בהעסקה.

במסגרת זאת, כ-6.1% מכלל עובדי לאומי הם מהחברה הערבית, מתוכם כ-1.6% בדרגי ניהול. כ-1% מכלל עובדי לאומי הם מבני העדה האתיופית, וכ-0.5% מכלל עובדי לאומי הינם עולים חדשים. אשתקד, הבנק קידם שני מיזמים משמעותיים בהם נקלטו 73 עובדות מהחברה החרדית, מתוכם כ-75% המשיכו לעבוד במשרות בבנק. כמו כן, מרכז הבנקאות של לאומי בירושלים מעסיק אחוז גבוה מקרב הציבור החרדי העובד, המבקש להשתלב בשוק התעסוקה.

הבנק מבצע פעולות תומכות לגיוס והעסקת עובדים מאוכלוסייה מגוונת, בכללם:

- שותפות בפורום של גיוון והכללה עם מגוון חברות במשק הישראלי לצורך למידת עמיתים והעשרה בתחום.
- השתתפות בכנסים מקצועיים.

- קיום שיתופי פעולה עם ארגונים שונים לצורך איתור מועמדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה, כגון: תעסוקה שווה – מסייעת לאנשים עם נכות למצוא עבודה והכוונה בשוק התעסוקה; עולים יחד – מסייעת לעולים מהחברה האתיופית להשתלב בשוק העבודה; פורום לתעסוקה שוויונית – מטעם משרד הכלכלה; "עמותת אחריי" – יחידת ההשמה של אחרי אשר מסייעת לבוגרים למצוא עבודה, אוכלוסיות מגוונות מכל הארץ; BDO – מכללה אקדמית לפיננסים שמקיימת קורסי בנקאות; ותוכניות "ריאן" ו"הכון" – מסייעות לעובדים מהחברה הערבית להשתלב בשוק העבודה.

להרחבה, ראו הצהרת לאומי בנושא "העסקת עובדים".

תחלופת עובדים בלאומי

אחד המדדים של לאומי לתרבות ארגונית טובה ובריאה הוא היכולת של הבנק לשמר את עובדיו המוכשרים והמיומנים לאורך זמן. בשנת 2023 שיעור העזיבה מרצון בלאומי עמד על כ-13.4%, ושיעור העזיבה שלא מרצון עמד על כ-33.3%. אחוז היעדרות העובדים עמד על כ-19.4%. שיעור תחלופת העובדים בשנת 2023 בלאומי עמד על כ-8.1%. בהשוואה לכך, במסגרת תכניות לשמור עובדים מצוינים, אחוז העזיבה עומד על 2.3%.

סה"כ ימי היעדרות בשנת 2023 עמדו על 319,688 (בשנת 2022 הוחסרו בלאומי 494 ימי עבודה, המהווים כ-6 ימי עבודה לכל 100 עובדים, בגין תאונות עבודה ודרכים).

משוב עובדים ושיעור רצון

אחת לשנה, בתחילתה, מבוצע תהליך רוחבי מובנה של הערכה ומשוב לעובדים ולמנהלים בכל יחידות הבנק, המכונה "תהליך הערכה שנתית". התהליך מהווה ערוץ ניהולי מרכזי לפיתוח ולהעצמה, להגדרת יעדים ולקידום השגתם במבט קדימה. בלב התהליך – שיחת משוב בין מנהלים לעובדיהם המתייחסת בין היתר לערכי קוד האתי של הבנק. שיחת המשוב הינה מובנית, מהווה הזדמנות למתן משוב של המנהל לגבי תפקוד העובד וטיב עבודתו, לתיאום ציפיות הדדי במבט קדימה וחשיבה משותפת על דרכים אפשריות להמשך למידה ופיתוח. השיחה כוללת התייחסות לעמידה ביעדי השנה החולפת, הגדרת יעדים ודגשים לשנה הבאה והערכה על גבי מדדי תרבות של מצוינות.

בנוסף, במחצית השנה (יולי/אוגוסט) מתקיים מהלך "צ'ק-אין", שמטרתו לאפשר למנהלים ועובדים בכל יחידות הבנק, להיפגש לשיחה פתוחה, כדי להעריך את סטטוס היעדים עד לאותו העת ולהגדיר ביחד פעולות ודגשים שיבטיחו את השגת היעדים במלואם עד סוף השנה.

תהליכי ההערכה והמשוב מלווים במעטפת של ליווי, סדנאות, הרצאות וכלים תומכים (אתר בניהול הידע, בנק דוגמאות ליעדים אפקטיביים וכו'), עבור המנהלים והעובדים ליישום וניהול התהליכים.

בשנת 2023 קיימו 98% מעובדי לאומי תהליך הערכת עובדים.

כמו כן, הבנק מקיים, בכל שנה, סקרי שביעות רצון בקרב עובדים ומנהלים, בתהליך מובנה הכולל, בין היתר, יעדים פנימיים.

תקשורת פנים ארגונית, שיתוף העובדים והגברת השקיפות

בבנק קיימת יחידה ייעודית האחראית על ניהול התקשורת הפנים ארגונית, וערוצי התקשורת בבנק ובחטיבות, במטרה לשתף את העובדים בנעשה בארגון, להקשיב לקולם, לשמר ולחזק את המחבורות הארגונית ולהעמיק את הקשר בין הנהלה לבין העובדים. בשנת 2023, בוצעו בבנק פעולות רבות בתחום זה, בניהן הרצאות של חברי הנהלה על נושאים מרכזיים במטרה לחבר את העובדים למיקודים האסטרטגיים של לאומי, מפגשים עם ראשי חטיבות לטובת הכרות מזווית אחרת ושיח ופתוח, מהדורות חודשיות המסכמות את פעילות אותו החודש ועוד.

למידה, פיתוח מנהלים, שימור עובדים, הסבה מקצועית והכשרות מקצועיות

למידה והכשרות מקצועיות

הגורם האנושי הוא הבסיס לעשייתה ולהצלחתה של קבוצת לאומי, המייחסת חשיבות רבה לטיפוחם ופיתוחם 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, הדרכה ופיתוח, הממוקדים בשיפור היכולות המקצועיות והניהוליות של עובדים ומנהלים, במחבורות שלהם ללאומי ובהתאמתם לסביבה המשתנה.

אגף פיתוח ארגוני ולמידה בחטיבת משאבי אנוש בלאומי מהווה שותף אסטרטגי להשגת היעדים העסקיים ויעדי הפיתוח של הארגון, והוא מעורב בכלל התהליכים הארגוניים, הכשרות מקצועיות ותוכניות פיתוח. פיתוח ולמידה מהווים חלק בלתי נפרד

מהצעת הערך לעובד ומרכיב משמעותי במחבורות עובדים. תמהיל הלמידה בלאומי הינו היברידי ומשלב מפגשים פורנטאליים, לצד למידה מרחוק ולמידה מקוונת, זאת על מנת להבטיח אפקטיביות לצד גמישות.

יוזמות ונתונים עיקריים בתחום הפיתוח והלמידה מפורטים להלן:

- לבנק תכנית הדרכות ולומדות מפורטת הכוללת תכנית שנתית ורב שנתית לכיסוי כלל הנושאים הרלוונטיים, על פי תדירות הנקבעת ביחס לכל נושא.
- בשנת 2023 נרשמו כ- 328 אלף שעות למידה 88%. מעובדי לאומי עברו הטמעה מקיפה בנושא הציות, 98% מעובדי לאומי עברו הדרכות בנושא אבטחת מידע וסייבר, 93% מעובדי לאומי עברו הדרכות בנושא בטיחות ו- 94% מעובדי לאומי נתנו השירות, עברו הדרכות בנושא נגישות.
- קורסים ותכניות הכשרה: תוך התמקדות בחיזוק הידע המקצועי של העובדים והמנהלים.
- למידה מבוצרת ודיגיטלית: לאומי פועל לקידום למידה מבוצרת כגון מפגשי שיח, שולחנות עגולים, פיתוח הנהלות ופורומים ניהוליים וכן להעמקת למידה דיגיטלית כחלק מתרבות הלמידה בארגון.
- ייעוץ ארגוני בחטיבות השונות: צוות יועצים ארגוניים פנימיים המעניק מענה לצורכי פיתוח ארגוני בכלל החטיבות, בין היתר בנושאי מתן ליווי לניהול שינויים ארגוניים, פיתוחי הנהלות, ליווי למנהלים, תוכניות למחבורות ותקשורת פנים.
- ניהול ידע: מתן הידע הנדרש לעובד במהלך ביצוע תהליך העבודה, ייעול אפשרויות החיפוש ותמיכה בפרויקטים ורגולציות חדשות. הנגשת תהליכי העבודה, הנגשת הידע הנדרש בהיבטי ציות ואתרי תקשורת פנים ארגונית.

| 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | |
|--------|--------|--------|--------|----------------------------|
| 41,050 | 40,933 | 25,625 | 17,737 | סך ימי הדרכה ³² |
| 32 | 33 | 21 | 15.5 | מוצע שעות הדרכה לעובד |

להרחבה, ראו הצהרת לאומי בנושא "למידה ופיתוח עובדים".

פיתוח מנהלים ועובדים

בבנק מתקיימות תכניות לפיתוח מצוינות מנהיגותית בקרב אוכלוסיות המנהלים השונות, במטרה לייצר אימפקט וקפיצת מדרגה מותאמת ביכולות הניהול והמנהיגות. במסגרת קידום המצוינות בלאומי מתקיימות תכניות לפיתוח מנהלים בעלי פוטנציאל גבוה לקראת תפקידים מורכבים יותר בהמשך הקריירה אשר באים לידי ביטוי בשני פורומים מרכזיים: פורום ה-100 הכולל כמאה ראשי אגפים (מנהלים בכירים), שהוקם במטרה לטפח את המנהלים, להגביר את מעורבותם ואת השפעתם בפעילות הבנק ולהרכיב הנהלה מורחבת עם חברי הנהלה של לאומי. ופורום מנהיגות הכולל כ- 600 מנהלי סניפים ומנהלים במטה בדרג ראש ענף, שהוקם במטרה להגביר את מעורבותם והשפעתם הניהולית בהובלת תהליכים עסקיים וארגוניים.

מבין, שלל תכניות פיתוח בבנק, נציין שתי תוכניות מרכזיות, עליהם נרחיב להלן:

"Excellence Top"

תכנית לפיתוח טאלנטים מקרב אוכלוסיית המנהלים בדרג ביניים, אשר זכתה גם בפרס המצוינות של עמותת משאבי אנוש, מפתחת כישורים ניהוליים וארגוניים אשר תואמים למודל המנהיגות של הבנק ולעולם העבודה החדש. התוכנית נולדה מתוך ההבנה, כי בקבוצת לאומי ישנם מנהלים מצוינים ומצטיינים, שהקבוצה מעוניינת לשמר, לפתח ולהיעזר בהם ובניסיונם הניהולי על מנת לייצר אדוות של מצוינות בארגון.

מטרות התוכנית להטמיע תרבות של מצוינות המבוססת על ההיבטים הבאים: הפצת תרבות של מצוינות באמצעות "מודלינג" וליווי יחידות לשיפור הביצועים והתהליכים; מתן פומביות, הוקרה ופרגון למצטיינים של פורום המנהיגות (שכבת מנהלי ביניים דרג שלישי מתחת למנכ"ל); והזדמנות לפיתוח אישי והתפתחות בתפקיד ובארגון.

במסגרת התכנית מקבלים המנהלים כלים לפיתוח אישי-ניהולי על מנת להכין אותם לתפקידים הניהולי הבא, לצד כלים לפיתוח אחרים הכוללים כלים של אבחון וזיהוי צרכים, ליווי מנהלים, הובלת צוותים ותהליכים.

עד כה השתתפו בתכנית 12% מכלל המנהלים בדרג הביניים, כ- 75% מתהליכי הליווי בתוכנית הסתיימו בהצלחה, וכ- 30% ממשתתפי התוכנית התקדמו במהלך השנה האחרונה לתפקיד בכיר יותר.

32 יום הדרכה = 8 שעות

תכנית פיתוח המנהלים המוכרת בעולם המבוסס על ספרו רב המכר של סטיבן קובי, ”שבעת ההרגלים של אנשים אפקטיביים במיוחד”, מטרתה הקניית כלים התנהגותיים על בסיס המודל, המסייעים בפיתוח אישי וניהולי. התכנית מבוססת על שבעה יסודות מנהיגותיים אשר נצפו אצל עובדים ומנהלים אפקטיביים ויעילים במיוחד ובה המנהלים לומדים ומיישמים הלכה למעשה את 7 ההרגלים בחיי היום יום כמנהלים בארגון וכאנשים פרטים. יישום מודל 7 ההרגלים בכל נקודות החיים מאפשר לעובד התפתחות וצמיחה הן ניהולית והן אישית.

התוכנית מובלת בהצלחה בבנק על ידי מנחים פנים ארגוניים (פאנל מנהלים שהם גם מנחים), עם ביקוש שיא כבר למעלה מעשור ודורות של מנהלים כבר עברו אותה. מנהלים משתתפים מעידים על התכנית כ”משנת חיים”, ומודים על הזכות להשתייך לארגון המשקיע כך במנהליו. בכל שנה נפתחים כ-10 מחזורים, בהם משתתפים למעלה מ-150 מנהלים. שביעות רצון המנהלים המשתתפים לאורך השנים מאוד גבוהה, ובכלל זה תחושת התפתחות אישית ומקצועית, בשיעור של 90%.

שימור עובדים והסבה מקצועית

בלאומי קיימת פלטפורמה מקוונת המאפשרת לעובדים לצפות במשרות פתוחות בבנק ולהגיש מועמדות. פלטפורמה זו מעודדת את העובד לקחת חלק פעיל בניהול הקריירה שלו, מגבירה את השקיפות ומבטאת את שאיפתו של לאומי לקידום עובדיו, לפיתוחם ולשימורם. במהלך שנת 2023 בוצעו כ-1,350 השמות באמצעות ניווד עובדים.

לאור השינויים והתמורות בתחום הטכנולוגיה והדיגיטל המשפיעים ישירות על שוק התעסוקה בכלל, ותעסוקה בבנקאות בפרט ובאים לידי ביטוי במיומנויות וכישורים חדשים הנדרשים, הוחלט בלאומי לצאת בתוכנית Shift להסבה מקצועית. תהליך ה-Reskilling מייצר “Win Win” הן לעובד אשר מתאפשר לו שינוי קריירה ותחושת התפתחות וצמיחה והן לארגון אשר מנתב את הכוח הפנימי שלו לדרישות ויכולות מותאמות. לאומי הינו הבנק הראשון שהציג מתוכנית סוג זה וזכה בפרס המצוינות של עמותת משאבי אנוש בנושא זה.

בבנק לאומי פותחו תכניות לשימור ושיפור הכשירות הארגונית והתאמתה לעולם העבודה המתחדש. במסגרת תכנית Upskilling הכשיר לאומי את העובדים במגוון מיומנויות, בניהם ניתוח נתונים, פיתוח חוסן פנימי, מיומנויות נדרשות במסגרת התפקיד ועוד. בנוסף התקיימו קורסים המאפשרים לעובדים לקבל תעודות הסמכה במקצועות שאינם מקצועות בנקאיים ואינם במסגרת תפקידם וזאת במטרה לתרום להתפתחות אישית ומקפצה לקריירה נוספת.

חווית עובד, הטבות ו-Wellbeing

בלאומי משקיעים בעובדים ובבני משפחתם מתוך ראייה הוליסטית של העובדים והאמונה כי חוויית העובד וה-Wellbeing, הנם קריטיים לשימור החוסן של העובדים וקידום אורח חיים בריא, תוך תחושת הזדהות וחיבור למקום העבודה. במסגרת זו, מקדם לאומי מגוון רחב של פעילויות לטובת העובד ובני משפחתו לחוויית עובד מיטבית הכוללים למשל ימי שיא ארגוניים, גם לאורך השנה כגון יום המשפחה, חגים, חודש הגאווה, אירועי קיץ, מתחמי קניות ועוד.

עובדי לאומי נהנים ממגוון רחב של הטבות שמהוות חלק מחבילת התגמול. חבילת התגמול כוללת תנאים פנסיוניים מורחבים, דמי נסיעות, אש”ל, סבסוד בעלויות ביטוח בריאות וביטוחי שניניים, מתנות לחג, תוספת עיתון וקייטנות, מימון הוצאות ללימודים אקדמיים לילדי עובדים ובנוסף מעטפת רחבה של פעילויות מסובסדות לרווחת העובד.

להרחבה אודות תגמול הוגן ראו בעמ’ 40 בפרק זה, וכן בעמ’ 100 בדוח הסיכונים ליום 31.12.2023.

במסגרת זו, מקדמים בלאומי מדיניות עבודה גמישה הכוללת עבודה היברידית (יום עבודה מהבית) המעוגן בהסכם עבודה עם ארגון העובדים, בנוסף בבחינת שעות עבודה, שבוע עבודה הכולל חמישה ימים ו-39 שעות עבודה – כשלוש שעות פחות מהנהוג במשק. ניתנת אפשרות לעובדים לעבוד במשרות חלקיות בין אם בנסיבות רפואיות או בנסיבות אישיות. תפקידים למשרות סטודנטים ומתן ימי חופשה לצורך בחינות.

עובדות לאומי זכאיות לחופשת לידה בת 15 שבועות עבור לידת ילד אחד, ועד 3 שבועות נוספים עבור כל ילד נוסף שנולד באותה הלידה. ניתן להתחיל את חופשת הלידה עד 7 שבועות לפני יום הלידה המשוער, לפי רצון העובדת. בתום חופשת הלידה ניתן לצאת לחל”ת שאורכה המקסימלי הוא רבע ממספר החודשים בהם עבדה העובדת בבנק, אך לא מעבר ל-12 חודשים מיום הלידה. חופשת הלידה תחל לאחר 6 שבועות מיום הלידה, וסה”כ במצטבר חופשת הלידה של המטפל העיקרי ושל ההורה שאינו המטפל העיקרי לא תעלה על 15 שבועות (או יותר במידה ומדובר ביותר מילד אחד באותה הלידה).

שנת הנקה ניתנת לילודת כפי הנהוג בחוק. במקרים בהם היולדת מתגוררת בעיר אחרת ממקום עבודתה ניתנת לה חצי שעה נוספת מעבר לקבוע בחוק. קיימים מתקני הנקה בקמפוס החדש של הבנק.

קידום בריאות העובדים, מודעות לאורח חיים בריא, מתן כלים שמועדו לעודד את העובדים לשמור על בריאותם, פעילויות ספורט, מודעות לתרומות דם ועוד. כל פעולות חוויית העובד מונגשות עובדים בפריסה ארצית.

ניצול ימי מחלה: עובד זכאי לנצל עד 25 ימים מחלה לילד מתחת לגיל 16 ו-5 ימי מחלה נוספים לילד מעל גיל 16 או לבן זוג/הורה (ימים אלו הינם חלק ממכסת ימי המחלה הכוללת של העובד).

בנוסף, פועל לאומי לסביבת עבודה בטוחה לעובדיו ולכל הפוקדים את סניפי ומשרדי הבנק. לאומי אימץ את תקן ISO 45001 בנושא בטיחות ובריאות בתעסוקה, המחייב היערכות מקצועית לשמירה על הבטיחות והבריאות, ולניהול מערך הבטיחות לפי מודל של "שיפור מתמיד". בהתאם לדרישות התקן מבצע לאומי, בין היתר, תהליך ניהול סיכונים בטיחות, הכולל איתור גורמי סיכון, הערכת סיכונים, שליטה ובקרה בסיכונים.

בנק לאומי מבצע יוזמות שונות בתחום הספורט והבריאות, בניהם: חוגי ספורט, חדר כושר חדש ומשוכלל, ימי שיא בחגים ומועדים, אירוע קיץ למשפחות לאומי, הרצאות מגוונות, לאומי מרקט, חדרי קונספט, שירותי פנאי בתוך הקמפוס, ליגה למקומות עבודה, קבוצות ריצה, טורנירים של ספורט, סדנאות לניהול אורח חיים בריא, תזונה והרצאה, צעדות, טיולים, טיולי אופניים ועוד.

להרחבה, ראו הצהרת לאומי בנושא "בריאות ורווחה של העובדים".

בנוסף, מבצע דיווח בגין תאונות עבודה ואירועי בטיחות לצורך הפקת לקחים ולקיום פעילות מתקנת ו/או מונעת בהתאם. ללאומי יעדי בטיחות הכוללים, בין היתר, את המטרות הבאות: הפחתת תאונות עבודה עם נפגעים, הדרכות קבלני בינוי ותחזוקה לבטיחות בעבודה, הדרכה לנאמני הבטיחות בסניפים, בקרת תיקון ליקויי בטיחות, ביצוע סקרי בטיחות מקיפים על ידי ממונה בטיחות בסניפים ומטה. לכל מטרה נקבעו יעדים ומדדים פנימיים המנוטרים ומבוקרים על ידי הבנק באופן שוטף.

להרחבה, ראו הצהרת לאומי בנושא "בטיחות וביטחון עובדים".

מניעת אפליה, הטרדות והתעמרות בעבודה

לאומי רואה בחומרה רבה מקרים של אפליה, הטרדות והתעמרות בעבודה ודואג לטפל בהם באופן מידי ויסודי. כל תלונה באחד מהנושאים האלו, על רקע כלשהו של מועמד לעבודה, עובד או עובד לשעבר, נבחנת ונבדקת לעומק על ידי הגורמים הרלוונטיים לבנק. תכנית האכיפה של הבנק בדיני עבודה, מטפלת גם היא בנושאים אלו, ואחת לשנה חטיבת משאבי אנוש מוציאה רענון בנושאים לכל הגורמים הנוגעים בדבר, כמו למשל ענף גיוס, המטפל בגיוס עובדים חדשים, ומנהלי משאבי אנוש בבנק שמטפלים בעובדים קיימים. בכל מקרה בו מוגשת תלונה או מגיעה פנייה מעובד או ממועמד לגבי טענה לאפליה, הטרדות או התעמרות בעבודה, הנושא נבדק לעומק על ידי חטיבת משאבי אנוש ובמידת הצורך גם בשיתוף חטיבת הייעוץ המשפטי, ביקורת הפנימית וגורמים נוספים. במידה ואכן הטענה מוצדקת, הבנק נוקט בכל הצעדים הנדרשים לטפל בנושא, למנוע מקרים אלו בעתיד, להפיק לקחים ולרענן הנחיות במקרה הצורך.

בשנת 2023 הוגשו 2 תלונות על הטרדה מינית אשר טופלו על ידי הממונה על מניעת הטרדה מינית בהתאם לחוק למניעת הטרדה מינית. הטיפול בתלונות נעשה על ידי הממונה בהתאם להוראות החוק ומתבצעות הדרכות לעובדי הבנק לצורך העלאת המודעות למניעת הטרדה מינית ויצירת סביבת עבודה בטוחה ומוגנת.

הבנק מבצע תהליכי הדרכה והטמעה שונים בנושא הטרדה מינית, ובכלל זה, בשנת 2023, בוצע רענון בנושא הטרדה המינית במסגרתו הועבר הנוהל לכלל עובדי הבנק בליווי פרטי ההתקשרות של הממונה על הטרדה מינית בבנק; רענון לצורך וידוא קיומו של נוהל בנושא הטרדה מינית על לוח מודעות היחידה. כמו כן, בכל קורס רלוונטי בו קיימת הרצאה בנושא "קוד אתי", נכללת התייחסות ספציפית לנושא הטרדה מינית.

בשנת 2023 הוגשו 6 תלונות בנושא אפליה (על רקע נטייה מינית/ מוגבלות/ דת/ מגדר וכדומה), אשר ולאחר בדיקתן נמצאו כתלונות לא מוצדקות.

שמירה על יחסי עבודה תקינים

יחסי העבודה בבנק מתנהלים במסגרת הסכמים קיבוציים ובכפוף לחוק במדינת ישראל הנוגעות לזכויות וחובות עובדים מחד ושל הנהלת הבנק כלפי העובדים, מאידך. ההסכם הקיבוצי הבסיסי הוא חוקת העבודה משנת 1958 ומאז נחתמו עשרות הסכמים קיבוציים, הסדרים קיבוציים, מכתבי הסכמה והסכמות אחרות בין הנהלה לארגון העובדים, המקנים את הזכויות והחובות בבנק. בשנת 2023 הועסקו כ-96% מהעובדים והמנהלים בלאומי בישראל במסגרת ההסכמים הקיבוציים, יתר העובדים מועסקים במסגרת חוזים אישיים ומקצועיים.

להרחבה אודות היבטים שונים הנוגעים לעובדי לאומי, המפורטים בפרק זה, ראו בדוח השנתי בעמ' 113, 150-149, 200, 206, 331-332.

במסגרת מלחמת חרבות ברזל, ביצע בנק לאומי מספר פעילויות לתמיכה בעובדי הבנק:

מפגשי שיח לשיתוף בקשיים והתמודדות עם המצב: לאור הקשיים האישיים השונים, הוקמו קבוצות שיח המלוות על ידי אנשי מקצוע, במטרה לקבל כלים ותמיכה אישית בהתמודדות עם חרדה של ילדים, קרוב משפחה בצו 8, וחרדה כללית.

אירוח משפחות לאומי מהדרום בבתי מלון בפריסה רחבה: החל מתחילת הלחימה, עובדים רבים ובני משפחותיהם יצאו להתרענות במלונות. הזכאות ניתנה לעובדים שביתם נהרס / גרים עד 20 קילומטר מאזור העוטף.

חבילות למשפחות: משפחות של עובדים המגויסים בצו 8 קיבלו לביתם חבילות מתוקות.

פעילויות למשפחות: עובדים ובני משפחתם יכולים להירשם לפעילויות מותאמות בבוקר, בצהריים ולפנות ערב.

משפחות למען משפחות: חיבור בין עובדים מאזור הדרום/צפון אשר מעוניינים נדרשים לצאת מהאזור להתארח אצל עובדים אשר מעוניינים לארח.

מרקט לאומי: על מנת לתמוך בעסקי הדרום, התקיים מרקט בקמפוס לאומי עם עסקים מהדרום אשר הציעו את מרכולתם.

קו חם: הפעלת קו חם של עובדים סוציאליים לטובת כלל העובדים.

קו חירום: פתיחת קו חירום לכלל העובדים בכל נושאי המלחמה.

שירות מילואים של עובדים: במהלך מלחמת חרבות ברזל שירתו במילואים 446 עובדים.

הנדבך המרכזי בחזון הבנק הינו להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות באופן שמעניק להם את הפתרון הכי מתאים, פשוט, מהיר וחכם. יישום של חזון זה בא לידי ביטוי בכלל יישומי האסטרטגיה של לאומי, לרבות בהיבטי קיימות, חדשנות, חינוך פיננסי, ושירות.

ההיבטים המרכזיים הנכללים בדוח זה בנוגע ללקוחות הינם כלהלן:

אשראי חברתי והכלה פיננסית

על פי תפיסת ה-ESG של לאומי, יכולתו העיקרית לבצע אימפקט משמעותי, כמו כל חברה עסקית, הינה באמצעות פעילות הליבה שלו. במסגרת זו, קבוצת לאומי מעניקה אשראי שמקדם יעדים חברתיים, ובכך מסייעת לפיתוח כלכלי וחברתי במגוון ערוצים התומכים ביעדים החברתיים המקובלים על פי הסטנדרטיזציה הבינלאומית ויעדי הפיתוח בני-קיימא (SDG's), לרבות תמיכה באוכלוסיות העונות על הגדרת הכלה פיננסית ואזורי פריפריה.

כמו כן, אחד מ-17 יעדי ה-SDG של האו"ם לפיתוח בר-קיימא, הינו הכלה פיננסית (Financial Inclusion), אשר, בין מטרותיה העיקריות, הפחתת העוני ופיתוח כלכלי, תוך הגברת האפשרות של כלל האוכלוסייה להשתלב במערכת הפיננסית, לקדם את הרווחה האישית, להקים ולהרחיב עסקים, להשקיע בחינוך ועוד. בשל חשיבות הנושא, הוא גם זוכה להתייחסות מצד ארגונים בינלאומיים רבים כגון האו"ם, הבנק העולמי, ה-OECD, ובנק ישראל.

מדיניות בנק לאומי לקידום הכלה פיננסית, כוללת את התחייבות הבנק לחדש והרחיב את מגוון השירותים הפיננסיים הזמינים ללקוחות הבנק, ובכלל זה לקבוצות מוחלשות, לרבות: מיעוטים, קשישים, צעירים, אזורי פריפריה, בעלי הכנסה נמוכה, ואוכלוסייה צעירה.

אשראי חברתי בקטגוריות על פי תקן ה-GBP הבינלאומי

הבנק גיבש מתודולוגיה וקריטריונים לזיהוי וניהול אשראי המקושר למטרות התומכות ביעדים חברתיים. המתודולוגיה שאומצה הינה ברוח תקן ה-ICMA. המסייע בגיבוש מאפיינים לאג"ח חברתי בינלאומי, ובהתאמות למאפיינים הייחודיים של המשק הישראלי.

לאומי הינו הבנק הראשון בישראל, ליום הדוח, אשר מסווג את האשראי החברתי המדווח על ידו על פי התקן הבינלאומי, זאת השנה השנייה ברציפות.

בשנת 2023 הסתכם המימון לקידום נושאים חברתיים על פי התקן הבינלאומי - בכ-67 מיליארד ש"ח³³:



33 כולל אשראי חוץ מאזני. מתוך הלקוחות הפרטיים, 23% בגין משכנתאות.

בנוסף, לסיווג האשראי ליעדים החברתיים על פי התקן הבינלאומי, להלן דיווח כמותי נוסף, על ההיבטים החברתיים בפעילות האשראי של הבנק, אשר גם מהם עולה התרומה המשמעותית של הבנק לפיתוח חברתי, הכלה פיננסית, והמשק בכללותו:

אשראי לעסקים קטנים וזעירים

העסקים הקטנים מהווים נדבך מרכזי בפעילות המשק והכלכלה. על פי "הדוח התקופתי של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה ותעשייה לשנת 2023", מספרם של עסקים אלו גדל באופן עקבי בעשור האחרון ותרומתם לתוצר של המגזר העסקי כולו הינה כ-45% (ראו בעמ' 29)³⁴.

הגברת הנגישות לאשראי למגזר העסקים הקטנים הינה בעלת חשיבות לפיתוח הכלכלי של המשק, ונכללה, כאחת מההמלצות של "תכנית חטיבת המחקר של בנק ישראל להאצת הצמיחה במשק" (ראו בעמ' 78)³⁵.

הבנק מכיר באחריותו לשיפור נגישות האשראי לעסקים קטנים, ובכלל זה:

מתוך האשראי החברתי על פי התקן הבינלאומי, האשראי לעסקים קטנים – מהווה 22%.

על פי הנתונים המדווחים בדוחות הכספיים של הבנק ליום 31.12.2023, האשראי לעסקים קטנים מתוך תיק האשראי המאזני של הבנק – מהווה כ-15.6%.

ראו הרחבה בעמ' 56, לדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2023.

שיתוף הפעולה האסטרטגי בין הבנק לבין ה-EIB להעמדת אשראי, למטרות סביבתיות וחברתיות (לרבות הכלה פיננסית), בתנאים מועדפים ללקוחות, מיועד למגזר העסקים הקטנים והבינוניים, זאת – בהיקף של 750 מיליון אירו.

אשראי לפי גובה הכנסה

במסגרת הדוחות הכספיים של הבנק נכלל גילוי על התפלגות סיכון האשראי המאזני (למעט נגזרים) לאנשים פרטיים בבנק לפי גובה ההכנסה הקבועה לחשבון.

על פי הנתונים המדווחים, ליום 31.12.2023, השיעור של חשבונות ללא הכנסה קבועה בחשבון וגובה הכנסה נמוכה מ-10,000 ש"ח, מתוך סיכון האשראי כאמור לעיל – מהווה כ-31.6%.

ראו הרחבה בעמ' 87 בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2023.

הכלה פיננסית, יוזמות, מוצרים ופעולות

לצד הדיווח על ההכלה הפיננסית הנובעות מפעילות הליבה של הבנק מול לקוחותיו בתחום האשראי, הבנק מקיים פעולות, יוזמות, שותפויות, מוצרים ועוד, בכללם חינוך פיננסי, זאת לצורך קידום הכלה פיננסית בקרב לקוחותיו, ותוך התאמה למאפיינים הייחודיים של כל מגזר, כלהלן:

מגזר ערבי

ללאומי סניפים ייעודיים המשרתים את החברה הערבית, ובכלל זה מרכזי עסקים ונציגויות למתן משכנתאות. הבנק מבצע יוזמות שונות והצעות ערך למגזר הערבי, בכללן:

- שיתוף פעולה עם סוכנויות רכב בחברה הערבית לרכישת רכבים – סוגים שונים (יד ראשונה ומשומשים).
- הצעות ערך בתחומי הפרא-רפואי.
- הצעות ערך לסטודנטים הלומדים בחו"ל בכל התארים.
- העברת מסרונים (SMS) ללקוחות בשפה הערבית המנגישים את מגוון הצעות הערך והפעולות הבנקאיות ללקוחות, שירות "כתוב לבנקאי" בשפה הערבית.
- מהלכי שיווק ופרסום, בהם נוטלים שחקנים ובנקאים דוברי השפה, בהתאם לצרכים הייחודיים של החברה.
- הגדרת מדיניות הנותנת מענה ייעודי לחברה הערבית בנושא משכנתאות.
- קיום כנסים שונים המיועדים לחברה הערבית.

<https://www.sba.org.il/hb/PolicyAndInformation/Researches/Pages/SR77.aspx> 34

<https://www.boi.org.il/media/2h5n1pzkr/%D7%AA%D7%9B%D7%A0%D7%99%D7%AA-%D7%91%D7%99-%D7%9C%D7%94%D7%90%D7%A6%D7%AA-%D7%94%D7%A6%D7%9E%D7%99%D7%97%D7%94.pdf>

לאומי רואה חשיבות בהתאמת השירות ללקוחות המגזר החרדי. הבנק מבצע יוזמות שונות והצעות ערך למגזר זה, בכללן:

- פיתוח טכנולוגי לביצוע העברה בנקאית ומשיכת מזומן מותאם לטלפונים כשרים.
- פיתוח של הודעות קוליות תפעוליות/ רגולטוריות חלף קבלת SMS לטלפונים כשרים.
- פתיחת נציגויות משכנתאות בביתר עילית ובמודיעין עילית.
- יצירת הסדרים ייעודיים לקהילות ספציפיות (כמו הלוואות לרכישת מושב בבית כנסת).

אזרחים ותיקים ובני הגיל השלישי

לאומי רואה חשיבות בהתאמת השירות ובעשייה חברתית למען הגיל השלישי בעידן בו תוחלת החיים הולכת ומתארכת ואוכלוסיית האזרחים הוותיקים גדלה ומתרחבת. לאומי שם למטרה ליצור מעטפת שירות משופרת ומותאמת לאזרחים ותיקים.

לאומי הינו הבנק הראשון להשיק מהלך חברתי: "בטיחות פיננסית לגיל השלישי", במסגרתו הציע ללקוחות כל הבנקים בני הגיל השלישי, מעטפת שירותים ייחודיים שמסייעת להם להתמודד בצורה מיטבית עם הונאות ובטיחות ברשת וניהול כלכלי מותאם לשלב זה בחייהם.

הבנק יזם את מהלך זה לאור התגברות ניסיונות ההונאות ובטיחות כלכלית בקרב בני הגיל השלישי. לכן, הוחלט בלאומי להשקיע משאבים בשמירה על בטיחות פיננסית ולעלות את המודעות לנושא ובעיקר להעניק כלים וידע שסייעו להתמודד עם הסכנות ברשת ונושאים נוספים. המהלך כלל את ההיבטים העיקריים שלהלן: קו טלפון ייעודי לפניות של לקוחות המזהים פעילות חשודה בחשבונם; סדנאות לאבטחת מידע "זום לייב"; למניעת הונאות ברשת עם מומחי הסייבר והתנהלות פיננסית, של לאומי בהשתתפות כ- 4,500 בני הגיל השלישי; שירות התראות במסרון (SMS) על פעולות בחשבון; תכני מידע, סרטונים והרצאות אונליין לקהל הרחב.

נשים נפגעות אלימות

במערכת הבנקאית הוגדרה אמנת 'זמינות בנקאית' - אמנה וולונטרית להקלת ההתמודדות הפיננסית של נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ובדירות מעבר. מטרת האמנה ליצור מתווה של פתרונות וסיוע פיננסי פרטני שמתאים לאוכלוסייה זו, תוך העמקת הקשר האישי בין הבנקים ובין אוכלוסיית המקלטים באמצעות הגדרת אנשי קשר ייעודיים מטעם הבנקים שיעמדו לרשות הנשים. לאומי תומך באמנה שגובשה ומסייעת לנשים, לקוחות הבנק, השוהות במקלטים בהתנהלותן הפיננסית ובניהול חשבונותיהן. כיוון שלעיתים קרובות מדובר בחשבון משותף לאישה ולגבר האלים, כולל המענה, בין היתר, מסירת נתוני החשבון לאישה, הקלה ופריסת חובות, הנפקת כרטיס אשראי, פנקסי שיקים ועוד. לאומי מטפל בסוגיה זאת במשנה רגישות תוך שמירה על סודיות הלקוחות ולקוחות ומשקיע מאמצים ומשאבים על מנת לסייע ללקוחות אלו ולהקל עליהן.

במסגרת זאת, הבנק מטפל, בין היתר, בגריעת נשים מחשבון משותף באופן חד-צדדי ופתיחת חשבון על שם האישה בלבד, מחילות על חוב במקרים בהם נוצר חוב בשל אלימות פיננסית, דחיית תשלומים, הדרכה על אודות ניהול חשבון תקין ועוד.

צעירים

בנקאות דיגיטלית באמצעות פלטפורמת הבנק הדיגיטלי PEPPER, המותאמת גם לבני הדור הצעיר, ומתן אפשרות לקטין לפתוח חשבון בדיגיטל (גילאי 16-18).

הנגשת מידע בשפות

לאומי מייחס חשיבות רבה להנגשה ככל הניתן של המידע, המסמכים והשירותים בערוצים השונים, בשפה העברית, ולצידה השפות אנגלית, רוסית, ערבית, ואמהרית. חלק מהמידע והשירותים כאמור, ניתן בכלל השפות (למשל, מוקד טלפוני), חלקן במידע ותקשורת דיגיטלית (למשל, SMS). כמו כן, לאומי הבנק הראשון בישראל השיק אפליקציה דיגיטלית באנגלית.

לקוחות שנקלעו לקשיים

לאומי פועל למניעת התפתחות חובות ונוקט הידברות ישירה, רגישה, מהירה ועניינית למול לקוחות הנתונים בקשיים כלכליים, תוך בחינה פרטנית של יכולותיהם להסדיר את חובותיהם ושאירה למציאת פתרון נוח עבורם, ככל האפשר. פעילות זו מבוצעת באמצעות מפגשים עם לקוחות חייבים. ההליך לגביית החוב הינו הדרגתי ומותאם ללקוח.

קבוצת לאומי שואפת לתת לכל לקוחותיה כלים פיננסיים מתקדמים כדי לבסס תשתית כלכלית שתשפיע על התפתחותם האישית, המקצועית והעסקית. הקבוצה פועלת בכל עת כדי לתת מענה לציפיות של לקוחותיה, תוך הקפדה על מקצועיות ברמה הגבוהה ביותר, על מתן שירות איכותי, על אוזן קשבת ועל יחס אישי בכל צומתי ההחלטות וההזדמנויות העסקיות, ובכלל זה מקיימת פעולות שונות בנושא האוריינות הפיננסית.

אוריינות פיננסית היא היכולת לקרוא, לנתח ולהבין נתונים כספיים המשפיעים על הרווחה הכלכלית של הפרט והיכולת להעריך אפשרויות כלכליות, להשתמש בכסף בצורה נכונה, לתכנן את העתיד, לפעול בהתאם בהווה ולהגיב בצורה מושכלת לשינויים כלכליים.

תפיסת החינוך הפיננסי בלאומי מבוססת על שלושה נדבכים, כלהלן:

חיזוק ידע פיננסי אצל הלקוח: הבנה טובה יותר בנושאים פיננסיים יכולה להביא לשיפור במצב הכלכלי,

הנגשת הידע הפיננסי ללקוחות: בנושאים כמו פנסיה, חיסכון, שוק ההון, שוק הדיור המאפשרת ללקוחות לאזן בעצמם בין הצרכים והיכולות הפיננסיים שלהם בטווח הקצר ובטווח הארוך.

פיתוח ערוצים עבור הלקוח: הבנק מחויב להעניק לכלל הלקוחות שירות בנקאי מותאם המניע אותה לדאוג להנגשת המוצרים והשירותים שהיא מציעה. בלאומי שוקדים כל העת על פיתוח כלים דיגיטליים המאפשרים ללקוחות לבצע בעצמם פעולות בנקאיות, להעשיר את הידע הפיננסי שלהם ולהרחיב את חופש הפעולה שלהם.

יוזמות ופעולות מרכזיות בתחום החינוך הפיננסי

שירותי ייעוץ פנסיוני וייעוץ בהשקעות: הבנק מציע ללקוחות מתאימים שירות ייעוץ פנסיוני מקיף ומקצועי, ובכלל זה פיתוח שירות דיגיטלי חדשני המנגיש ללקוחות כלל הבנקים מידע על הנכסים הפנסיוניים שברשותם. בנוסף, התקיימו 2 מפגשי לקוחות בהם השתתפו כמה מאות לקוחות, בהם הוצגו מוצרים פנסיוניים, סקירה על מצב המאקרו והתפתחויות רגולטוריות. כמו כן, מבוצעות הדרכות העשרה בתחום הפנסיוני לעובדים, לעובדי מספר חברות חיצוניות ועירייה, בנושאים כאמור.

ראו גם פעילות בנושא חינוך פיננסי בייעוץ השקעות בהיבטי ESG, בעמ' 21 בפרק סביבה לדוח זה.

אוריינות דיגיטלית לבני הגיל השלישי: בשנת 2023 התקיימו הרצאות למען בני הגיל השלישי להלן: בטיחות פיננסית – סדנאות לאבטחת מידע למניעת הונאות ברשת עם מומחי הסייבר של לאומי וסדנאות להתנהלות פיננסית; "עכשיו תורו" ו-"משכנתא זהב" – הרצאות מותאמות למאפייני וצרכי בני הגיל השלישי.

סדנאות למשפחות צעירות: כנסי לקוחות מאפשרים ללאומי להעניק מענה ממוקד לקבוצות שונות באוכלוסייה, ולהתאים עבורן מידע שימושי בנוגע לניהול תקציב המשפחה והכלים הפיננסיים העומדים לרשותן. במהלך שנת 2023 הציע לאומי ללקוחות כל הבנקים, בשיתוף חברת "אוצר", סדנאות בנושא כלכלת המשפחה, במסגרתן רכשו המשתתפים כלים פרקטיים לניהול התקציב. במסגרת זאת התקיימה סדנא בהשתתפות 125 לקוחות. בנוסף, הבנק הציע לזוגות צעירים 7 הרצאות בנושא משכנתאות, בהן הונגש ידע על עולם המשכנתאות לכ- 1,000 משתתפים.

הרצאות וסדנאות לחניכי ארגון "אחריי": כ-70 הרצאות בנושאים פיננסיים והעצמה בפריסה ארצית.

מנטורינג בנושאים פיננסיים: במסגרת שותפויות אסטרטגיות עם ארגון "אחריי" ועמותת "ידידי עתידים" התקיימו כ-100 תהליכי מנטורינג לצעירים וסטודנטים מהפריפריה החברתית והגאוגרפית.

סדנאות פיננסיות עם עמותת "ניצוצות שיעור אחר": בבתי ספר יסודיים במסגרת פעילות שנתית, עברו 52 קבוצות שקיימו סדנאות בנות 8 מפגשים.

פישוט המידע ללקוח: כחלק מהתהליכים שהבנק מבצע לשיפור השירות ללקוחות, נוסחו ועוצבו מחדש ההודעות הנשלחות ללקוחות בנושאי עמלות, חריגה ממסגרת אשראי ותעודת זהות בנקאית, והמידע בהן הפך ברור ופשוט יותר להבנה ובכך הפך לכלי שימושי מועיל עבור הלקוחות.

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

לאומי בלוג: פלטפורמת תוכן לקידום כתבות ומדריכים לטובת הסברה פיננסית.

להרחבה, ראו הצהרת לאומי בנושא "הנגשה של ידע פיננסי"

בנק לאומי מייחס חשיבות רבה למתן שירות שוויוני, מכבד ומתחשב לכלל הלקוחות ולשיפור השירות הניתן ללקוחות עם מוגבלות (בכלל זה, פיזית, חושית (לקות ראייה ושמיעה), נפשית או שכלית).

הבנק מקפיד על בדיקה שוטפת של מצב הנגישות בסניפים, בהתאם למספר פרמטרים מרכזיים, בהם: גישה נוחה לסניף; עמדות שירות נגישות; שילוט נגיש; קיומם של מעלית או מעלון; קיומם של שירותי נכים; גישה נגישה לכספומט; אביזרי עזר ותוכנת כספומט מתקדמת – "TTS כספומט מדבר". כמו כן, פותחה תשתית להדפסה מוגדלת של טפסים ואפשרות לקבל הודעות דואר בדפוס מוגדל. הבנק פועל להנגשת שירותיו באמצעות הסניפים והדיגיטל לכלל הקבוצות בחברה הישראלית, ללא הבדל מגדר, דת, גיל, מיקום גיאוגרפי או מוגבלות פיזית.

נושא הנגישות בבנק מנוהל באמצעות:

רכזי נגישות: בבנק מונו שני רכזי נגישות (רכזת נגישות בשירות, רכז נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה)), שתפקידם להוביל ולרכז את פעילות הנגישות בבנק ולשמש כתובת לכל פנייה בנושא. בנוסף, ישנה תיבת דואר ייעודית לפניות בנושא נגישות. פניות המגיעות לתיבה מטופלות בהליך מקוצר וענייני.

נאמני נגישות בסניפים: בסניפי הבנק מונו נאמני נגישות אשר עברו הכשרה מתאימה ותפקידם הוא לוודא קיומם של הסדרי הנגישות המוגדרים ע"י החוק והתקנות בסניף, הטמעת נושא השירות הנגיש בקרב עובדי ומנהלי הסניף לאורך זמן, זיהוי צרכים ופערים ביישום חוק ותקנות השירות הנגיש בסניף ומתן מענה.

מידע והדרכה לעובדים: במערכת האינטרנט בלאומי קיים ומתוחזק אתר ייעודי בנושא נגישות ובו מידע מפורט על השירותים שלאומי מציע לאנשים עם מוגבלות. כמו כן, נבנתה תכנית הטמעה והדרכה עבור כלל העובדים, ופותחו לומדה ממוחשבת (לומדת חובה לעובדים חדשים) ומבדק ידע להטמעה של נושא הנגישות בשירות. הבנק מקפיד לבצע מידי שנה לומדה או מבדק ידע לכל נותני השירות, בסניפים ובמרכזים.

דיגיטל בשירות: הבנק מציע מגוון שירותים מהמכשיר הנייד או מהמחשב, ללא צורך בהגעה לסניף. מרבית השירותים והמוצרים הדיגיטליים נגישים עבור אנשים עם מוגבלות והם יכולים לנהל את חשבון הבנק שלהם בצורה מהירה, זמינה ונגישה.

אנשים בעלי מוגבלות שמיעה יכולים להתכתב עם בנקאי ולקיים פגישה בזום בליווי מתורגמן לשפת הסימנים או בליווי תמלול. הוטמעה תוכנה ייעודית בכספומט המדבררת את המכשיר, ומסייעת לאנשים עם מוגבלות ראייה.

ראו הצהרה בנושא "נגישות לאנשים עם מוגבלויות"

קידום חדשנות להבטחת חוויית לקוח של "הכי נוח"

תפיסת השירות בלאומי מתבססת על מתן חוויית שירות אישית, זמינה, נוחה, מקצועית והוגנת, בדגש על מתן פתרונות מהירים ללקוחות הבנק, תוך הקפדה על סגירת מעגל טיפול. לאומי מוביל לאורך השנים האחרונות בנקאית יוזמת וחדשנית ללקוחות, במסגרת זו נבחנים ומשולבים כלים ומוצרים שונים על מנת לשפר את הצעת הערך ללקוחות.

בכלל זה ניתן לציין את היוזמות, המוצרים והפעולות, לשירות ללקוחות הבנק, העיקריים שלהלן:

PEPPER: פלטפורמה בנקאית ראשונה מסוגה בישראל, המספקת שירותי בנקאות קמעונאיים החל משלב פתיחת חשבון וכלה בביצוע מגוון פעולות בנקאיות שכיחות כגון הלוואות, פיקדונות, כרטיסי אשראי והשקעה בניירות ערך, באמצעות הדיגיטל בלבד. ב-Pepper, כל המוצרים הבנקאיים, לרבות מוצרי אשראי, חסכונות, העברות, כרטיסי חיוב ועוד, מוצעים ללקוח בכל מקום וזמן דרך הטלפון הנייד, באופן דיגיטלי ועצמאי. מוצרים אלו מונגשים באמצעות ממשק נוח וידידותי, מותאמים לצרכים הפרסונליים של כל לקוח והכל בשפה פשוטה ובגובה העיניים.

VIDEA: חברת בת לניהול תיקים דיגיטלי, המנהלת את כספי הלקוחות באמצעות אלגוריתם חדשני. מדובר בניהול תיקים דיגיטלי, שקוף ופשוט עבור הלקוח.

פלטפורמה דיגיטלית "לאומי עסקים": במטרה לשפר את חוויית הלקוח, השיק לאומי פלטפורמה חדשה המותאמת לצרכי הלקוחות העסקיים המאפשרת לבעל העסק לקבל תמונת מצב מלאה של הפעילות הפיננסית של החברה שלו. הפלטפורמה מציעה מגוון רחב של שירותים ופעולות שמטרתן לייעל ולהקל על הפתיחה והניהול השוטף של חשבונות עסקיים וגם חיבור כל חשבונות העסק בלאומי לתצוגה אחת שמכילה את כל פעילות הלקוח (בחשבון שקלי, מט"ח, ניירות ערך ועוד).

משכנתא ב-Zoom: שירות המאפשר ללקוחות כל הבנקים לקיים פגישת ייעוץ אישית ב-Zoom עם בנקאי משכנתאות, ולקדם את נטילת המשכנתא בתהליך דיגיטלי מלא מקצה לקצה ללא צורך בהגעה לסניף לצורך החתימה על המסמכים.

מחזור משכנתא ב-Zoom: תהליך מחזור משכנתא מבוצע באופן דיגיטלי מלא, ללא צורך בהגעה פיזית לסניף.

בנקאות פתוחה: רפורמת הבנקאות הפתוחה הינה הזדמנות לבנק להרחיב את הצעת הערך ללקוחות, ולאפשר להם לקבל תמונת מצב פיננסית מלאה, כולל כרטיסי אשראי חוץ בנקאיים וחשבונות מבנקים אחרים.

תובנות ללקוח לניהול אפקטיבי של החשבון: הצגת תובנות מתקדמות המסייעות ללקוח לנהל את פעילותו הפיננסית, הצעה לפיקדון מותאם למאפייני הלקוח, הוספת יכולות חיפוש מתקדמות.

שירות דיגיטלי לכרטיסי אשראי: שימוש מיידי בכרטיס אשראי חדש שהוזמן באפליקציה, עם סיום תהליך ההזמנה ניתן לבצע עסקאות ב-online ובארנק הדיגיטלי, ללא צורך בהמתנה לכרטיס הפיזי, הזמנת כרטיס אשראי חליפי במקרה של כרטיס נגום, שיפור אופן הצגת תנועות כרטיסי אשראי בחלוקה לקטגוריות והצטרפות ל-google PAY דרך אפליקציית לאומי.

הנגשה של אישורים ודוחות שכוחים: למשל אישור ניכוי מס, טופס ניהול חשבון, תעודת זהות בנקאית, ועוד.

ניוד בין בנקים: שירות באתר הבנק המאפשר ללקוחות להגיש בקשה להעברת פעילותם מבנק אחר לבנק לאומי. כמו כן, שירות הניוד הפשוט שולב גם בתהליך פתיחת חשבון באפליקציה.

הלוואות רכב: שירות המאפשר קבלת הלוואה לרכישת רכב באופן דיגיטלי בסוכנויות הרכב עימן התקשר הבנק.

"קונים במט"ח וחוסכים": כרטיסי האשראי של הבנק מאפשרים חיסכון עלויות רכישה בחו"ל באמצעות חיוב מחשבון המט"ח.

פתיחת חשבון עבור קטין: הוספת שירות פתיחת חשבון באפליקציה, לקטינים בגילאי 16-18.

מנוע חיפוש חדש: חיפוש חכם באפליקציה המשפר את יכולת איתור המידע באפליקציה.

שירות, שביעות רצון ללקוחות ופניות הציבור

בהתאם לחזון הבנק להוביל בנקאות יוזמת ואחראית עבור הלקוחות, הבנק מקדים מאמצים רבים למתן השירות ללקוחות באופן הטוב ביותר, זאת בכלל ערוצי הפעילות, והנגשת השירותים. לצד זאת, לאומי מקיים 3 פלטפורמות מרכזיות למתן ושיפור השירות ללקוחות, לצד הסניפים, והשירותים הדיגיטליים כלהלן:

מוקדי שירות טלפוניים: לאומי הבנק הראשון בישראל להרחיב את שעות פעילות מוקדי השירות בין השעות 6:30 עד 23:30.

"סיירת מנכ"ל": לאומי הקים מוקד הכפוף ישירות למנכ"ל, לטיפול בפניות ללקוחות על ידי צוות בנקאים מיומנים היושב בצמוד ללשכת המנכ"ל ונותן מענה לכל פניה בתוך יום עסקים לכל היותר, תוך מתן דיווחים שופטים למנכ"ל הבנק על התקדמות הטיפול, כדי לסייע ללקוחות שלא קיבלו מענה מלא לפנייתם וכדי לוודא שלקוחות הבנק שבעי רצון מהשירות הניתן להם.

פניות הציבור

לאומי מחויב לטפח את הקשר עם לקוחותיו ולשמרו לאורך זמן. קשר זה מתבסס בראש ובראשונה על אמון והוגנות וכן על מתן שירותים ומוצרים מותאמים ללקוח ועל חוויית שירות איכותית.

כדי לשמר את האמון העומד בבסיס הקשר עם לקוחותינו, מסתמך לאומי על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים לצד הקפדה על מערכת הערכים של הוגנות, שקיפות ואתיקה מקצועית.

הלשכה לפניות הציבור פועלת בהתאם להוראת בנק ישראל A308 והיא אחראית על הטיפול בתלונות ובבקשות למידע או לסייע המופנות אליה. הלשכה הינה בעלת הסמכות להחליט לגבי אופן הטיפול בפניית לקוח. בראש הלשכה עומד נציב פניות הציבור, מנהל בכיר בלאומי הכפוף ליועצת המשפטית הראשית של הבנק.

הנציב וקציני פניות הציבור אינם ממלאים כל תפקיד אחר בלאומי, למעט הטיפול בפניות הציבור.

בדצמבר 2023 פרסם בנק ישראל מסמך המתייחס להליך הערכה צרכנית, שבוצע במהלך שנת 2022 ומחצית ראשונה של שנת 2023. מהמסמך עלה כי הבנק מבטיח כי ללקוחותיו תהיה גישה לנציבות עצמאית ומקצועית, בעלת מעמד חזק ומשאבים נאותים לטיפול בתלונות ומתן סעד ופיצוי.

נקבע כי הנציבות שומרת על איכות גבוהה מזה מספר שנים ופעילותה מקצועית, תוך שיתוף פעולה גבוה בעבודתה עם הפיקוח על הבנקים. עוד נקבע כי הבנק מקנה חשיבות גבוהה למידע שמציפה נתיבות תלונות הציבור וכי הוא מבצע תהליכים

פנימיים בעקבות עמדות ומסרים המועברים מהפיקוח. לאומי מקיים באופן שוטף תהליכי הפקת לקחים שנועדו למנוע הישנות המקרים שעלו בתלונות.

לרשות הציבור והעובדים מגוון דרכים להתקשרות עם הלשכה לפניות הציבור והעובדים המפורסמות באתר לאומי, באתר האינטרנט, בעמדות "מידע לאומי" וכן על גבי שילוט בסניפים וביחידות המטה (במקביל קיימת פנייה ייעודית לעובדי חברות שמירה, הסעדה וניקיון).

שביעות רצון לקוחות

אחד מיעדיו האסטרטגיים של הבנק כאמור הינו להיות מוביל בשירות. הבנק מבצע באופן שוטף סקרים אחרי אינטראקציה עם לקוחות, על מנת לוודא שמירה על סטנדרט שירות גבוה ולצורך מדידה ומעקב אחרי עמידה ביעדי שביעות הרצון הפנימיים.

מסקרים אלו עולה מגמת שיפור, לאור כלל הפעולות שמבוצעות על ידי הבנק בנושא השירות, כלהלן:

| שיעור העלייה בשביעות רצון הלקוחות, בין ינואר 2022 לבין נובמבר 2023 | |
|--|--------------------|
| 21.8% | לקוחות פרטיים |
| 13.2% | לקוחות עסקים קטנים |

בנוסף, נתוני שביעות רצון מפורסמים מעת לעת גם בסקר של בנק ישראל. להלן פירוט תוצאות הסקר האחרון כפי שפורסמו בדצמבר 2022:

- שיעור הלקוחות המרוצים מהאתר ומהאפליקציה – 89%
- שיעור הלקוחות המרוצים מהמכשירים האוטומטיים – 81%

מלחמת "חרבות ברזל" – היבטי לקוחות

עם פרוץ המלחמה הבנק נערך באמצעים שונים לתת שירות ללקוחותיו. הוקם מוקד שירות ייעודי - קו חם לתושבי הדרום וקווי העימות הנותן מענה בנקאי מהיר לפעולות בנקאיות וקבלת מידע וכן לאישור פרטני של בקשות מיוחדות. בנוסף, במסגרת הטיפול בחשבונות של נעדרים וחסופים, קיים צוות ייעודי המטפל בפניות של בני משפחה ומכרים או יוזם אליהם שיחות בהתאם למידע שמתקבל בבנק.

ההקלות שיישם הבנק מאז פרוץ המלחמה נובעות בין היתר מהוראות ודגשים שפרסם בנק ישראל לאור המלחמה.

למידע מפורט והרחבה של כלל הפרסומים הרלוונטיים של בנק ישראל ואודות פירוט ההקלות שניתנו ראו "חרבות ברזל" בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2023.

קהילה

התנדבות עובדים

פעילות ההתנדבות בלאומי מנוהלת בחטיבת משאבי אנוש. החטיבה אחראית על יצירת קשר עם שותפים חברתיים, ייזום פרויקטים גדולים ברמה ארצית, תכלול הפעילות ותמיכה במתנדבים.

העקרונות המנחים את התנדבות העובדים בלאומי: פעילות בקרב הקהילה במיקוד של מדיניות "מדור לדור" ילדים ונוער והגיל השלישי; שותפות קהילתית ארוכת טווח ומשמעותית; פעילות התנדבותית מגוונת, המשתנה בהיקפיה ובאופייה, בהתאם למיומנויות המתנדבים ולצרכי הקהילה; עידוד פעילויות בקרב יחידות אורגניות, אשר יוצאות לפעילות התנדבותית ביחד דבר התורם לתחושת המחברות לארגון; ושילוב פורשי לאומי בפעילויות ההתנדבות והגדלת פעילויות ההתנדבות המשלבות בני משפחה וילדי עובדים.

במהלך מלחמת "חרבות ברזל", התקיימו ומתקיימות עשרות פעילויות התנדבות חוצות ארגון ובמסגרת יחידתית בהן לוקחים חלק מאות עובדים: אריזות ב"לקט ישראל" ובעמותת "לתת" לטובת מפונים מהעוטף, פעילויות חווייתית לילדים ובני הגיל השלישי המפונים מהעוטף, איסוף ציוד וחלוקה למפונים ולחיילים.

להלן נתונים מרכזיים ביחס להתנדבות עובדים בבנק, ביחס לכלל הפעילויות המפורטות בפרק זה:

| 2023 | 2022 | |
|--|--|--------------------------------------|
| 46,000 | 31,600 | סך שעות התנדבות |
| 9.5 | 7.2 | שעות התנדבות בממוצע לעובד |
| 10% | 26% | שיעור שעות ההתנדבות לבני הגיל השלישי |
| כ-4,900 | 4,400 | מספר המתנדבים |
| בהשוואה ל-2022 - גידול של כ 10% בכמות העובדים, גידול של כ 46% בשעות ההתנדבות | בהשוואה ל-2021 - יעד גידול של 15% בפועל - 143% | יעד להגדלת המתנדבים |

פעילויות למען בני הגיל השלישי

חלוקת חבילות סיוע לחורף בשיתוף עמותת "לתת": חלוקת חבילות סיוע לחורף בשיתוף עמותת "לתת" - המיזם מתקיים זו השנה ה-6. בשנת 2023 תרם לאומי 600 חבילות סיוע לנזקקים, שכללו מצעים, ביגוד חם ועוד.

פעילות לשימור זיכרון השואה עם עמותת "זיכרון בסלון": התקיימו כ-100 סלונים בסניפים וביחידות המטה בכל רחבי הארץ, על ידי עובדי הבנק ובשיתוף חניכי ארגון "אחריו".

מיזם "שעה טובה" למימון תיקונים בבתי נזקקים: בשנת 2023 בוצעו במסגרת המיזם 1,107 עבודות ותיקונים עבור בני הגיל השלישי בתמיכה כספית של הבנק. בנוסף, עם פרוץ מלחמת חרבות ברזל בוצעו שיפוצים של 505 מקלטים. סה"כ מתחילת הפרויקט בוצעו מעל 3,000 עבודות ותיקונים.

פעילויות שונות למען החברה והקהילה

חלוקת חבילות מזון לנזקקים: 6,200 חבילות מזון תרומת לאומי, חולקו במסגרת מיזם "קמחא ד'פסחא" לרגל חג הפסח וחגי החברה הערבית.

מחנה קיץ אתגרים לבעלי מוגבלות עם עמותת "אתגרים": משנת 2017 מעניק לאומי חסות למחנה קיץ אתגרים לטובת ילדים ובני נוער. במחנה השתתפו מעל 1,000 ילדים ובני נוער עם מוגבלויות פיזיות, נפשיות, חושיות וקוגניטיביות מכל קצוות הארץ וממגוון אוכלוסיות.

התנדבות קיץ הורים וילדים בסיוע עמותת "one day": יצאו מעל-100 הורים וילדים להתנדב בכ-15 פעילויות שונות במטרה לשלב את ילדי העובדים בפעילות תרומה לקהילה ולשמש להם דוגמה למעורבות ואזרחות טובה.

בני נוער מתנדבים בחופש הגדול: כ-160 ילדי עובדים, יצאו לשבוע התנדבות בכ-10 מוקדים שונים. בסיוע עמותת "one day" גדולים במדים: פעילות משותפת של לאומי עם עמותת "יד לילד המיוחד" וגדוד "דובדבן" למען בני נוער עם מגבלות שיעברו תהליך של שילוב בצבא ופעילויות משותפות עם מתנדבי לאומי.

איסוף תרופות במסגרת שיתוף פעולה עם עמותת "חברים לרפואה": בהמשך לתרומה כספית משמעותית מעל עשור ל"קרן לאומי" באמצעותה נתרמים תרופות וציוד רפואי לנזקקים, מיכלים לאיסוף תרופות וציוד רפואי לנזקקים בני הגיל השלישי, נפרסו בכל מתקני המטה של הבנק מיכלים לאיסוף תרופות משומשות או פגות תוקף.

שותפויות חברתיות של לאומי טק: בנוסף לתרומה כספית של לאומי מסייעים עובדי לאומי טק לעמותות וקהילות שונות בתהליכי מנטורינג, הרצאות, הכשרות בנושאי מימון ואסטרטגיות השקעה, ביניהם: עמי"ט (עמותת יוצאי היחידה הטכנולוגית), המפעילה מודל מבוסס על היכרות מוקדמת של בוגריה, במטרה להקים חברות טכנולוגיות לאחר שחרורם משירות; ו-Young Venture Capital Forum (YVCF): פורום הון סיכון צעיר המאגד כ-250 חברים, שותפים ומנהלים מקרנות הון סיכון שונות. הפורום פועל במטרה לחזק ולטפח את התפתחות החברים לאנשי מקצוע מיומנים בהשקעות הון סיכון, תוך שיפור הידע מקצועי ומתן פרספקטיבה על התעשייה ורשת הקשרים שלהם.

שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח

בליבת העשייה למען הקהילה, לאומי תומך בשני העשורים האחרונים בעמותת "אחריי!" – נוער מוביל שינוי

קבוצת לאומי הינה שותף מלווה של עמותת "אחריי!", מעל 20 שנה, מאז שנת 2002. קבוצת לאומי היא התורמת המרכזית של העמותה ותומכת בפעילותה בפריפריה. במסגרת שיתוף הפעולה, מתנדבים מאות עובדי לאומי במגוון רחב של פעילויות בעמותה, לרבות הרצאות בנושא צרכנות פיננסית נבונה לחניכים, ותהליך מנטורינג פיננסי לבוגרים ולצוות ההנהלה של העמותה. "אחריי!" פועלת לשילוב בני נוער וצעירים בסיכון בחברה הישראלית, באמצעות חינוך לערכים, פיתוח מנהיגות ומתן כלים להשתלבות מיטבית בחברה. העמותה מפעילה כ-400 מסגרות פעילות בפריסה ארצית, שבהן משתתפים כ-8,000 בני נוער בשנה מכלל המגזרים, בכ-150 יישובים ברחבי הארץ: קבוצות מנהיגות והכנה לצה"ל, מרכזי לימוד לבגרות, חוגי סיור, העצמה לבני נוער יוצאי אתיופיה, מכינות קדם-צבאיות, קומונות בשנת שירות בקהילה וארגון בוגרים. ב-20 השנה האחרונות, לקחו חלק בפעילות "אחריי!" מעל ל-60,000 חניכים וחניכות, מתוכם כ-3,200 בני החברה החרדית, 8,300 מהחברה הערבית, ו-12,800 יוצאי אתיופיה ועולים חדשים.

ב-20 השנים האחרונות תמך לאומי בהיקף כולל של למעלה מ-100 מיליון ש"ח ובאמצעות התנדבות אלפים מעובדי הקבוצה.

להלן נתונים לגבי האימפקט הנובע מפעילות "אחריי!", על פי סקרים שמבצעת העמותה בקרב בוגריה, כלהלן:

אפקטיביות הפעילות של עמותת "אחריי!" ב-2023:

- 80% מהבוגרים זכאים לתעודת בגרות מלאה, לעומת 69% מהאוכלוסייה הכללית.
- 96% מהבוגרים מתגייסים לצה"ל, לעומת 69% מתגייסים באוכלוסייה הכללית.
- 68% מהבוגרים מעל גיל 25 רכשו השכלה גבוהה, זאת ביחס ל-37% במדינות OECD.
- 84% שיעור ההתנדבות בקרה בוגרי "אחריי!" לעומת 24% בקרב האוכלוסייה הכללית.

השתלבות חניכי "אחריי!" בשוק התעסוקה:

- 5% עובדים במגזר השלישי.
- 66% מבוגרי העמותה עובדים במגזר הפרטי/העסקי.
- 29% מועסקים במגזר הציבורי (כמחצית מהם בתפקידי בטחון והוראה).
- 79% מהבוגרים מעל גיל 31 מועסקים בשוק העבודה.
- 36% מהבוגרים יצאו לשנת שירות/מכינה, לעומת 11% באוכלוסייה הכללית.

תרומות וחסייות חברתיות מוענקות לעמותות ולארגונים המקדמים מגוון מטרות לפיתוח בר-קיימא, ברוח ה-SDG's, ובהתאם לאסטרטגיית החברתית ומדיניות התרומות שאושרה על ידי הדירקטוריון.

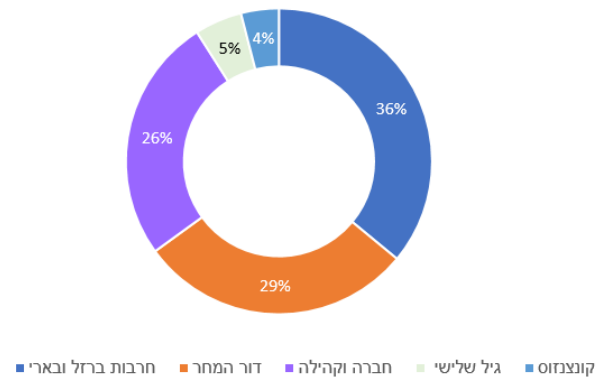
פעילות התרומות מנוהלת באמצעות גוף שאינו למטרות רווח (עמותת קרן לאומי חברתי), ובהתאם לעקרונות ממשל תאגידי מיטביים ובכלל זה, קיום ועד מנהל, מבקר, ועדת ביקורת, וביקורת שנתית על ידי משרד רוה"ח חיצוני.

עם תחילתה של מלחמת "חרבות ברזל" ועד כה, הבנק מבצע פעולות שונות עבור הקהילה, ובכלל זה במסגרת תקציב התרומות והחסייות, כלהלן:

משקמים את קיבוץ בארי: לאומי התחייב ללוות את קיבוץ בארי ותושביו עד לשיקום מלא של הקיבוץ. בחודש אוקטובר 2024 חולקו מאות מחשבים ניידים וציוד נדרש נוסף לתושבי הקיבוץ המתארחים במלונות בים המלח.

מלגת "קטיף לאומי": כדי לסייע הן לחקלאים בעוטף והן לסטודנטים, השיק הבנק פרויקט "מלגת קטיף לאומי", במסגרתו סטודנטים שיתנדבו לסייע לחקלאים בהתאם לקריטריונים, יקבלו מלגה לשנת לימודים.

היקף ההשקעה בקהילה של קבוצת לאומי בשנת 2023 היה מעל 52 מיליון ש"ח, כלהלן:



להרחבה בנושא תרומות ראו בעמ' 331-332 לדוח השנתי ליום 31.12.2023.

רכש אחראי וחברתי, הערכה של התנהלות ספקים, ועובדי חברות חיצוניות

הבנק פועל בהתאם לאמנת ספקים המקדמת ניהול שרשרת אספקה הוגנת, שקופה, אתית ומקצועית, תוך שמירה על מניעת ניגוד עניינים והיבטי אחריות תאגידית נוספים. פעילות הרכש בלאומי מורכבת בעיקרה מרכישה שוטפת של ציוד, מוצרים ושירותים הן עבור הפעילות השוטפת של הבנק והן עבור פרויקטים המבוצעים ביחידות הבנק, על פי הצורך³⁶.

במסגרת תהליכי הרכש, ספקים נדרשים להצהיר כי אינם מעורבים במתן ו/או קבלת שוחד ועל פי אופי פעילותם גם מחויבות לזכויות אדם, מידת הקפדתם בנושאי סביבה ושינויי אקלים, ואחריות וחובה לפעול בהתאם להוראות הדין ולהנחיות הרשויות הרלבנטיות בנושאים אלו, אחריות בנזיקין ואחריות בנושא בטיחות וגהות בעבודה. כמו כן, כבר משנת 2017 ועד היום הספקים שמשותפים בהליכי רכש בהם קיימים קריטריונים של איכות, מתבקשים להשיב על נספח אחריות תאגידית. במסגרת מדיניות לאומי, הבנק נותן עדיפות לתוצרת כחול לבן, לעסקים מהפריפריה ולעסקים קטנים וקובע תנאי סף להבטחת עמידה של הספקים בסטנדרטים בתחום מניעת שוחד ושחיתות, ותנאי העסקה הוגנים ועוד.

נתונים עיקריים בפעילות הרכש מול ספקים

תמהיל הרכש: כמחצית מהרכש בבנק הינו טכנולוגי (חומרה, תוכנה, תחזוקה של מוצרים, יועצים ותקשורת), וכמחצית רכש כללי (ציוד משרדי, ביטחון ובטיחות, דפוס ודיוור, שיווק ופרסום, היסעים ותחבורה, בינוי, ניקיון ותחזוקה).

רכש מחברות סטארט-אפ: כ-3.3 מיליון ש"ח

רכש חברתי:

כ-82.3 מיליון ש"ח (רכש מספקים המעסיקים אוכלוסיות בתת תעסוקה או בבעלות אוכלוסיות כאלה, ומעסקים חברתיים)

רכש "כחול לבן": כ-92% מהיקף הרכש

ספקים קטנים ובינוניים: מהווים כ-64% ממספר הספקים, וכ-35% מסך הרכש

רכש ירוק התורם לסביבה: 50.4 מיליון ש"ח

התנהלות הספק בנושא העסקת עובדים

קבוצת לאומי מקפידה על כך שבתהליך החתימה על חוזה התקשרות ספקים יצהירו ויתחייבו בדבר עמידה בכל 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 בודקי שכר מוסמכים לעניין עמידת החברות בדיני העבודה החלים על תחומים אלה, בהתאם להוראות הדין. תוצאות בדיקות אלה נבחנות על ידי הבנק, אשר מוודא תיקון הליקויים שאותרו. ככל שמתברר כי הליקויים לא תוקנו לשיעור רצון הבנק, נשקלת האפשרות להפסיק את ההתקשרות עימם. כמו כן, חברות אלו נדרשות להמציא לבנק בטוחות לצורך הבטחת עמידתן בתנאי ההתקשרות. בטוחות אלה נשמרות ומשמשות, בין היתר, להבטחת תשלום לעובדיהן כחוק ולשמירה על זכויותיהם. בנוסף, בהתאם לחוק, במקרה בו התקבלה בבנק תלונה מעובד קבלן בתחומים אלו בדבר פגיעה בתנאי העסקה, מבצעת הלשכה לפניית ציבור מעקב אחר טיפול הקבלן בתלונה. הבנק מעדכן מעת לעת את חוזה ההתקשרות עם החברות בתחומים אלו, ומוודא כי תנאי ההסכמים מותאמים לדרישות הדין המשתנות.

³⁶ רוב הרכש בלאומי מבוצע באמצעות אגף הרכש בחטיבה הפיננסית, אשר אחראי על תהליכי רכש וביצוע עסקאות נדולות (רכש מרכזי). בנוסף, מבוצע רכש ישיר על-ידי יחידות המטה והסניפים. המידע בפרק זה מתייחס לרכש המרכזי בלבד, אלא אם צוין אחרת.

התנהלות עסקית נאותה

במהלך הניהול השוטף של 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 מיידית בכל מקרה שיחול שינוי באמור לעיל.

יצוין, כי דרישות אלו מהספקים לעמידה בסטנדרטים הנ"ל, הינן בנוסף לשיקול המקצועי ו/או הכלכלי שבבחירת הספק וההתקשרות עימו, ומעבר לדרישות הדין, ומהוות נדבך משמעותי באופן ניהול הסיכונים בבנק בהתנהלות מול ספקים.

ראו הרחבה בנושא סיכונים תפעוליים בפעילות מול ספקים בעמ' 90 בדוח ניהול הסיכונים.

ראו הרחבה בפרק סביבה, לגבי התנהלות ספקים בנושאי סביבה ואקלים.

עובדי חברות חיצוניות

לאומי נעזר בשירות עובדים, המועסקים על ידי חברות כוח אדם ותוכנה, במגוון תפקידים, וזאת מבלי שחלים יחסי עובד-מעביד בינם לבין הבנק. ליום 31.12.2023 עמד היקף השירותים שקיבל לאומי מעובדי חברות חיצוניות על כ-270 משרות. בנק לאומי מוודא שכל עובדי הקבלן מועסקים בתנאים על-פי דין ושאינו הפרה של זכויות עובדי הקבלן בפעולות הבאות:

במסגרת חוזה ההתקשרות שחותם לאומי עם חברות כוח אדם, מחויבות האחרונות להצהיר כי יש להן רישיון בתוקף. אחד מתנאי הרישיון הוא כי בחמש השנים שקדמו לבקשת הרישיון לא הורשע מבקש הרישיון או ממלא תפקיד בכיר בעסקו בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה שמפאת חומרתה אין הוא ראוי לעסוק כקבלן כוח אדם.

בודק שכר חיצוני מבצע דוחות בקרה עיתיים לצורך בחינת תנאי העסקת עובדי הקבלן, לרבות בדיקת נתוני השכר ועמידתם בהוראות הדין השונות.

בהתאם לצורך, נערכות חוות דעת משפטיות לעניין עמידת הקבלנים בדיני העבודה.

מתבצע מעקב שוטף אחר תביעות המוגשות על-ידי עובדי הקבלן נגד הקבלן בעניין פגיעה בתנאי העסקתם.

כל מקרה, בו הובא לידיעת הבנק כי הופרו זכויות עובדי הקבלן, מטופל באופן מלא ומהיר על-ידי אגף פניות הציבור, היחידה המקצועית ואגף הייעוץ המשפטי.

כאשר מתבצעת הפרה חוזרת ונשנית של הוראות חוזה ההתקשרות עם הקבלנים ו/או הוראות הדין, פועל הבנק לסיום ההתקשרות עם הקבלנים שלא עמדו בסטנדרטים הנדרשים.

להרחבה בנושא ספקים בהיבטי סיכון תפעולי ראו בעמ' 99, 319 לדוח השנתי ליום 31.12.2023, ובעמ' 91, 98 לדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2023.



ממשל תאגידי בלאומי

הקדמה

תפיסת הממשל התאגידי של בנק לאומי הינה חלק מרכזי מהחזון והאסטרטגיה הכוללים של הבנק, ובכלל זה אסטרטגיית ה-ESG של הבנק, ובכלל היבטי פעילותו.

במסגרת זו, פועל לאומי תחת מסגרת ענפה של חוקים, תקנות, נהלים וסטנדרטים מיטביים. הבנק מקפיד על סטנדרטים גבוהים לניהול הממשל התאגידי, מתוך תפיסה שכארגון פיננסי מורכב, נדרשת קבוצת לאומי לממשל תאגידי איתן ומנגנוני ניהול המאפשרים תיאום, שליטה, שקיפות וניהול סיכונים מיטבי. הדברים אמורים ביתר שאת נוכח היותו של הבנק תאגיד ללא גרעין שליטה. נציין כי תקנון ההתאגדות של הבנק, אשר אושר על ידי בעלי המניות של הבנק וכן החוקים והנהלים שהבנק כפוף אליהם, מסדירים, בין היתר, את היבטי הממשל התאגידי בפעילות לאומי.

פרק זה עוסק במבנה, תמהיל ואופן ניהול הדירקטוריון, היות הבנק תאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, ניהול סיכונים, אבטחת מידע וסייבר, אתיקה, ציות, מניעת ניגוד עניינים, תגמול בכירים ועוד, המדגישים את עמידת הבנק בסטנדרטים המיטביים של היבטי הממשל התאגידי, ומהווה מטרייה רחבה המאגדת תחתיה את כלל הערכים והמחויבויות של הבנק, כלהלן:

דירקטוריון בנק לאומי

בהתאם להוראת החוק וכן להוראות ניהול בנקאי תקין 301 ("הוראה 301"), המסדירות את אחריותו ופעילותו של דירקטוריון הבנק, הדירקטוריון מתווה את האסטרטגיה של לאומי, לרבות אסטרטגיית הסיכון ותיאבון הסיכון, ומאשר את המדיניות המנחה אותו בפעילותו השוטפת. כמו כן, הדירקטוריון מפקח על פעולות ההנהלה ומוודא את הלימתן למדיניות שקבע, זאת לצד קיומם של תחומי אחריות ודיווחים ברורים.

בנוסף, הדירקטוריון מגדיר את התפקידים, הסמכויות וחובות המנכ"ל, ואת מערכת הדיווחים לדירקטוריון, המנכ"ל אחראי להנחות ולתאם את פעילויות חברי ההנהלה. הדירקטוריון מתווה תרבות ארגונית דורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, מאשר את הקוד האתי ומוודא שהבנק יפעל בציות לחוק ולרגולציה.

בנוסף, דירקטוריון הבנק קובע ומחיל הנחיות בדבר ממשל תאגידי ומנגנוני פיקוח ובקרה על חברות בנות, לאחר המלצת ועדת הביקורת. הנחיות אלו הינן חלק מנוהל עבודת הדירקטוריון.

ההתייחסות לדירקטוריון בפרק זה הינה לדירקטוריון בנק לאומי בלבד.

הרכב הדירקטוריון

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

דירקטוריון הבנק מורכב מ-10 דירקטורים, וזאת בהתאם להוראה 301 והנחיות הפיקוח על הבנקים.

הרכב הדירקטוריון כולל ארבע נשים ושישה גברים.

ממוצע הגילים בהרכב הדירקטוריון עומד על כ-63³⁷. הוותק הממוצע של חברי הדירקטוריון הוא כ-4.5 שנים.

37 נציין כי לא קיים נוהל המגביל את גיל כהונת הדירקטור. אולם, קיימת מגבלה לגבי משך כהונה מקסימלי של דירקטור - עד שלוש כהונות רצופות בנות שלוש שנים כל אחת

לכל הדירקטורים מומחיות הרלוונטית לפעילותו של הבנק, ובכלל זה ישנם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ניסיון בנקאי, ניסיון בניהול סיכונים ובקרה, וניסיון בתחום טכנולוגיות המידע, אבטחת המידע וסייבר, כלהלן:

| הדירקטור/תחום מומחיות | כשירות מקצועית | פיננסית ובנקאית | טכנולוגיית מידע וסייבר | חשבונאית | ניהול סיכונים ובקרה |
|-----------------------------|----------------|-----------------|------------------------|----------|---------------------|
| יו"ר הבנק, ד"ר שמואל בן צבי | + | | | + | + |
| גב' תמי גוטליב | + | + | | + | + |
| מר ששון אליה | + | | + | | |
| מר צביקה נגן | + | + | + | | + |
| פרופ' ידידיה שטרן | + | + | | + | + |
| מר דני קולר | + | + | | + | + |
| גב' אסתר דומיניסיני | + | | | + | + |
| גב' אירית שלומי | + | + | | + | + |
| מר אורי אלון | + | + | | + | + |
| גב' אתי דויטש | + | + | | + | + |
| סה"כ | 10 | 7 | 2 | 8 | 9 |

להרחבה הכוללת פרטים מלאים על חברי הדירקטוריון של לאומי ראו במסגרת הגילוי בדוח השנתי ליום 31.12.2023 (תקנה 26 לתקנות ניירות ערך (דו"חות תקופתיים ומיידיים), תש"ל-1970).

עצמאות הדירקטוריון

בישראל לפי הוראת חוק החברות, בחברה ציבורית יכהנו לפחות שני דירקטורים חיצוניים ("דח"צים") בהתאם להוראה 301, לפחות שליש מחברי הדירקטוריון צריכים להיות דירקטורים חיצוניים ("דירקטורים חיצוניים"). כמו כן, לאור הגדרת "דירקטור בלתי תלוי" בחוק החברות, אישרה ועדת הביקורת של הדירקטוריון כי הדירקטורים החיצוניים בבנק הינם דירקטורים בלתי תלויים. בהתאם לכך, מכהנים בדירקטוריון הבנק שישה דירקטורים המסווגים כדירקטורים חיצוניים לפי הוראה 301 ובהם נכללים שלושה דח"צים בהתאם לחוק החברות.

נוכח הדרישות המחמירות שנקבעו בפקודת הבנקאות בעניין איסור זיקה, בין היתר לבנק, לתאגיד בשליטת הבנק, לנושא משרה בבנק או למחזיק ביותר מ-2.5% ממניות הבנק, ובהיותו של הבנק מוגדר על פי דין כתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה. כל הדירקטורים המכהנים בדירקטוריון הינם, עצמאיים ובלתי תלויים, ללא קשר לאופן הגדרתם על פי הדין הרלוונטי.

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

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

לפני כל דיון בו נדונות עסקאות או שמעורבים בהם לקוחות הבנק, מזכירות הבנק פונה לדירקטורים לבדיקת פוטנציאל לניגוד עניינים ביחס לעסקאות או הלקוחות והספציפיים. ככל שהדירקטורים מאשרים שקיים ניגוד עניינים, אותם דירקטורים לא מקבלים חומרי רקע ואינם משתתפים בדיון ובעת קבלת ההחלטות.

בנוסף לאמור, כל הדירקטורים עומדים בקריטריונים שלהלן:

- לא הועסקו בבנק בתפקיד ביצועי. נציין כי בהתאם להוראה 301, דירקטור יימנע מהשתתפות בניהול השוטף של הבנק ולא יהיה נוכח בדיונים של ההנהלה ושל ועדותיה, למעט בדיונים העוסקים באסטרטגיה הכוללת של הבנק;
- אינם מייצגים לבנק או לחברות הבנות;
- אין בן משפחה המועסק ע"י הבנק או חברות הבנות;
- אינם מכהנים בגוף ללא מטרות רווח המקבל תרומות משמעותיות מהבנק;
- אינם שותפים או עובדים של משרדי רואי החשבון המבקרים של הבנק במהלך השנה האחרונה;
- אין בתפקידם ניגוד עניינים עם גורמים הנוגעים לבנק.

להרחבה בנושא היעדר ניגוד עניינים בפעילות עובדי הבנק ראו בעמ' 69 בפרק חברה לדוח זה.

מינוי הדירקטורים וכשירותם

על כל הדירקטורים בבנק חלות הוראות הדין, לרבות חוק החברות, חוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981 ("חוק הבנקאות (רישוי)"), פקודת הבנקאות, 1941, הנחיות הפיקוח על הבנקים לרבות הוראה 301 ותקנון הבנק, זאת, בין היתר, בהתייחס למינויים, לכשירותם (כולל דרישות מחמירות בעניין איסור זיקה כמפורט לעיל), לרוב הדרוש לבחירתם, לתוקף כהונתם ועוד.

מדי שנה בהתאם לזהות הדירקטורים שעתידים לסיים כהונה בבנק, הדירקטוריון דן בפרופיל הרכב הדירקטוריון המיטבי על פי מדיניות פרופיל הרכב הרצוי של הדירקטוריון הקבועה בנהל עבודת הדירקטוריון אל מול ההזדמנויות והאתגרים שעומדים לפניו בשנים הקרובות, וכן בשים לב לפרופיל הרכב הקיים של הדירקטוריון, וכן מנתח את הפערים בין המצב הרצוי לקיים. בין שיקוליו נכנסים בין היתר גיוון מגדרי וחברתי (המקובל בעולם גם תחת ההגדרה של גיוון אתני). בהתאם, הבנק פונה לוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים שמונתה על פי סעיף 36א(א) לחוק הבנקאות (רישוי) ("הוועדה למינוי דירקטורים"), לפני בחירתה את המועמדים לכהונת דירקטורים ומביא בפניה את צורכי הבנק.

הדירקטורים נבחרים על ידי האסיפה הכללית לתקופת כהונה של שלוש שנים וניתן לחזור ולמנותם לשתי תקופות נוספות של שלוש שנים כל אחת³⁸. הוועדה למינוי דירקטורים הינה עצמאית ובלתי תלויה והרכבה קבוע בחוק הבנקאות (רישוי). בהתאם לסעיף 36א לחוק הבנקאות (רישוי) הרכב הוועדה יכול שני דירקטורים המכהנים כדירקטורים חיצוניים בתאגיד הבנקאי שהוועדה דנה בעניינו. לעניין זה, "דירקטור חיצוני", כהגדרתו בחוק החברות, או כמשמעותו לפי הוראה 301.

לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם והוא אינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם, לרבות מספר הפגישות שהתקיימו במסגרת הוועדה למינוי דירקטורים בשנת הדיווח ושיעור השתתפות החברים בוועדה למינוי דירקטורים.

עוד יצוין כי אחת לתקופה ולכל הפחות מדי 3 שנים מתקיים הליך רוטציה בין חברי הדירקטוריון בוועדות. דיון זה מתקיים במליאת הדירקטוריון. בעת איוש הוועדות מובאים בחשבון מס' שיקולים בהתאם לדין (חוקים, תקנות ונב"תים), ובהתאם לצרכים העסקיים, סביבת הפעילות וניהול הסיכון. שיקולים אלה צריכים לוודא עמידה בדרישות הדין תוך שמירה על גמישות בקביעת מועדי הישיבות, איזון באחריות ובנטל בין הדירקטורים, קיום דיונים אפקטיביים ויעילים, וקבלת החלטות מושכלות שממנפות כישורים, ניסיון, מומחיות החברים וחוכמת הקולקטיב. כמו כן, יש לשמור על המשכיות כהונת חברי הוועדות ולצמצם ככל הניתן את הצורך בשינויים תכופים ומיידיים באיוש הוועדות, כך למשל בשל סיום כהונת דירקטור. בהתאם, השיקולים שיש לקחת בחשבון בעת קביעת הרכב הוועדות הם, בין היתר: מספר חברי הוועדה הרצוי, המניין החוקי, ניסיון בנקאי, ניסיון וידע מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע או בתחומים מקצועיים אחרים, מומחיות חשבונאית ופיננסית, כשירות מקצועית, משך כהונת יושב ראש וועדה, המשכיות ניהולית ורוטציה ומשמעת תקציבית.

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

מדי שנה, בהתאם לתמהיל הדירקטורים ולאגרגרים הניצבים בפני הבנק באותה שנה, נקבעת תוכנית הכשרה והדרכה שכוללת הרצאות וימי עיון במגוון נושאים. תוכנית ההכשרה מתבצעת לאורך כל השנה ומתוקפת מדי שנה. תוכנית ההכשרה לשנת 2023 כללה, בין היתר, התמקדות בנושאים: חדשנות טכנולוגיה, דאטה וסייבר, ניהול סיכונים, שוקי הון, חשבונאות ופיננסיים, ציות וכיוצ"ב. בנוסף, הדירקטורים החדשים שהתמנו השתתפו בתוכנית הכשרה נוספת ונפרדת הכוללת גם מפגשים עם ראשי החטיבות השונים בבנק ובעלי תפקידים שונים.

38 בתאגיד בנקאי ללא גרעין שליטה, רשאים להציע לאסיפה הכללית מועמדים לבחירה כדירקטור רק אלה: (1) ועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאים שמונתה על ידי נגיד בנק ישראל, על פי סעיף 36א(א) לחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א-1981; (2) מי שמחזיק מעל 2.5% מאמצעי השליטה בבנק; (3) חבר-מחזיקים שימנה שניים או שלושה מחזיקים, שכל אחד מהם מחזיק מעל 1% ולא יותר מ-2.5% וביחד לא פחות מ-2.5% ולא יותר מ-5% מסוג מסוים של אמצעי שליטה כאמור, ועמד בדרישות הדיווח על החזקותיו בהתאם לחוק הבנקאות ופקודת הבנקאות.

במסגרת מדיניות פרופיל ההרכב הרצוי של הדירקטוריון כאמור, נקבעה בין היתר, מדיניות בעניין גיוון מגדרי וחברתי. כמו כן, קבע דירקטוריון הבנק כי יש לתת משקל להבטחת איזון בין המשכיות עסקית לריענון בדירקטוריון וכן להבטחת גיוון חברתי ומגדרי בהרכב הדירקטוריון³⁹.

לאחר שקילת כלל השיקולים, דירקטוריון הבנק החליט כי לקראת האסיפה הכללית בשנת 2024, יש לשאוף לייצוג מינימלי של 40% לכל מגדר בדירקטוריון, ולתת משקל בבחירת המועמדים לגיוון חברתי (המקובל בעולם גם תחת ההגדרה של גיוון אתני), בדירקטוריון⁴⁰, ונקבעו קריטריונים שיבטיחו דירקטוריון בעל ידע קולקטיבי נאות עם כישורים והשכלה הולמים, לרבות בנקאות, כספים, ניהול סיכונים, ועוד, בהתאם להוראות, תוך מתן משקל להמשכיות תפקודית ואיזון בין המשכיות לרענון הדירקטוריון.

יובהר, כי לבנק אין השפעה על זהות המועמדים ובחירתם והוא אינו חשוף לנתונים הנוגעים לתהליך בחירתם (ראו לעיל, מינוי הדירקטורים וכשירותם).

הערכה של ביצועי הדירקטוריון

הדירקטוריון מקיים לפחות אחת לשנתיים תהליך הערכה עצמית אשר תפקידו לבדוק את אפקטיביות עבודת הדירקטוריון ויעילותו, לרבות בחינה של מבנה הדירקטוריון, הרכב הוועדות והתאמתן לאסטרטגיה של הבנק ומאפייני פעילותו, וכן תהליכי עבודת הדירקטוריון לרבות איתור חולשות בעבודתו. התהליך האחרון בוצע במהלך שנת 2023. לאחר מכן, דן הדירקטוריון בממצאים העולים מתהליך ההערכה ומבצע שינויים בתהליכי עבודתו, בהתאם לצורך. נוסף על כך, מעדכן הדירקטוריון אחת לתקופה את נוהל עבודת הדירקטוריון, המתבסס, בין היתר, על הוראות הדין והחלטות של הדירקטוריון. נוהל זה קובע, ביו היתר, את תפקידי הדירקטוריון וועדותיו, את סמכויותיהם של הדירקטוריון וועדותיו ואת דרכי העבודה שלהם, נושאים ועסקאות שיש להביא לאישור הדירקטוריון וועדותיו, וכן דיווחים המובאים לפניהם.

פעילות הדירקטוריון

בשנת 2023, המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות באמצעות: גיבוש אסטרטגיה, פיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביות עם מדיניות הדירקטוריון, וידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווח ברורים בבנק, התוויית תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, וידוא שהבנק פועל תוך ציות לחוק ולרגולציה, אישור דוחות כספיים, אישור מדיניות בתחומים שונים, כולל ניהול סיכונים, ועוד.

בשנת 2023, המשיך דירקטוריון לאומי לבצע את תפקידו לרבות באמצעות: גיבוש אסטרטגיה, פיקוח על פעולות ההנהלה ועל עקביות עם מדיניות הדירקטוריון, וידוא קיומם של תחומי אחריות ודיווח ברורים בבנק, התוויית תרבות ארגונית הדורשת יישום סטנדרטים גבוהים של התנהגות מקצועית ויושרה, וידוא שהבנק פועל תוך ציות לחוק ולרגולציה, אישור דוחות כספיים, אישור מדיניות בתחומים שונים, כולל ניהול סיכונים, ועוד.

נציין כי לצד הנושאים השוטפים, שנת 2023 התאפיינה בהתגברות מידת הסיכונים למשק הישראלי. זאת, על רקע האירועים החקיקתיים והחברתיים שהתרחשו בישראל במהלך תשעת החודשים הראשונים של השנה, ומלחמת 'חרבות ברזל' ברבעון האחרון של השנה. בעת הנוכחית, הסיכון העיקרי לפעילות הכלכלית והפיננסית בישראל נובע מהמלחמה והשלכותיה על הכלכלה הישראלית, בפרט כל עוד הלחימה נמשכת, וכפועל יוצא מכך על ביצועיו של הבנק.

בשנת 2023 התקיימו 39 ישיבות של מליאת הדירקטוריון ו-56 ישיבות של ועדות הדירקטוריון, לרבות מפגשי העשרה. יצוין כי, בבנק קיימת תכנית הכשרה לדירקטורים חדשים, בתחום עסקי הבנק ובתחום הדין החל על הבנק והדירקטורים, וכן דאג לעריכת תכנית המשך להכשרת דירקטורים מכהנים, המותאמת, בין השאר, לתפקיד שהדירקטור ממלא בבנק. כמו כן, ממוצע הנוכחות בישיבות הינו 97.2%.

להרחבה אודות פעילות הדירקטוריון וועדותיו ראו שאלון ממשל תאגידי במסגרת הדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2023.

39 בהתאם סעיף 261 בנב"ת 301 קובע: "ביצוע תפקידי הדירקטוריון בצורה נאותה דורש קיום דיונים אפקטיביים בנושאים השונים העולים לסדר היום. דיון אפקטיבי מתקיים בין היתר, כאשר הדירקטורים מייצגים מגוון תחומים ומבטאים דעות שונות המונעות "חשיבה קבוצתית".

40 מרבית פעילות הבנק הינה בישראל. גיוון חברתי בישראל כולל התייחסות לאוכלוסיות אתניות ובני מיעוטים כגון ערבים, חרדים, אתיופים, דרוזים, צ'רקסיים ועולים חדשים (חוק שירות המדינה (מינויים), וכן מדד ייצוג ושכר בשוק העבודה הפרטי הציבורי (מהדורה חמישית, מאי 2021), של משרד הכלכלה והתעשייה). לקראת סוף שנת הדיווח, עד ליום 30.10.2023 כיהן בבנק יו"ר דירקטוריון מהמגזר הערבי.

41 בהתאם להוראה 301.

לוועדה הסמכויות לאשר ולהמליץ בפני הדירקטוריון, לאחר אישור יו"ר הדירקטוריון ולאחר התייעצות עם המנכ"ל, על תכנית העבודה של חטיבת הביקורת הפנימית ולעקוב אחר ביצועה; לדון בדוחות ביקורת מהותיים של הביקורת הפנימית, של רואי החשבון המבקרים ושל רשויות פיקוח; לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של הבנק ושל קבוצת לאומי, להציע דרכים לתיקונם ולעקוב אחר תיקונם; לדון באירועים חריגים מהותיים הנובעים מממצאי הביקורת; ולדון ולאשר מדיניות בנושאים שונים. לוועדה הסמכות לאשר ולהציע את מינויים, השעייתם או העברתם מתפקידים של בעלי התפקידים שהינם פונקציות ביקורת ובקרה; לדון, לאשר ולהמליץ בפני האסיפה הכללית בדבר מינוי רואי החשבון המבקרים ובדבר שכרם ולדון בדוח השנתי של ציב תלונות הציבור.

לוועדה תפקידים נוספים בתחומי הפיקוח והבקרה, לרבות בנושאי ציות, איסור הלבנת הון ומימון טרור ותכנית האכיפה הפנימית בתחום ניירות ערך וייעוץ השקעות בבנק. כן מוסמכת הוועדה לאשר עסקאות עם "אנשים קשורים", כהגדרתם בהוראות המפקח על הבנקים, ועסקאות בהן לנושא משרה יש עניין אישי, בהתאם להוראות נוהל בנקאי תקין וכן בהתאם לקבוע בחוק החברות ולהמליץ בעניין לדירקטוריון החברה, ככל הנדרש.

בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, ועדת הביקורת משמשת גם כוועדה לבחינת הדוחות הכספיים, ובהתאם לכך אחת לרבעון הוועדה דנה וממליצה לדירקטוריון לאשר את הדוחות הכספיים של הבנק.

הרכב ועדת הביקורת

יו"ר ועדת הביקורת יהיה דח"צ, כל הדח"צים בבנק יהיו חברים בוועדה ורוב חברי הוועדה יהיו דירקטורים חיצוניים. לכל חברי ועדת הביקורת תהיה היכולת לקרוא ולהבין דוחות כספיים. לפחות שלושה דירקטורים מבין חברי הוועדה יהיו בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית, ולפחות אחד מהם יהיה דירקטור חיצוני. המניין החוקי לישיבה ולקבלת החלטות הוועדה הוא רוב חבריה, ובלבד שרוב הנוכחים הם דירקטורים חיצוניים ואחד מהם לפחות הוא דח"צ.

בשנת 2023 התקיימו 23 ישיבות של ועדת הביקורת.

אסיפת בעלי המניות

סדר היום באסיפה הכללית של בעלי המניות נקבע על-ידי הדירקטוריון. בעלי מניות מסוימים רשאים לבקש מהדירקטוריון לכלול נושאים נוספים בסדר היום של האסיפה הכללית, ובלבד שהנושא מתאים להיות נדון באסיפה כללית. בהתאם להוראות הדיון, מחויב הבנק לפרסם הודעה מקדימה לאסיפה הכללית שעל סדר יומה בחירת דירקטורים, והוא רשאי לפרסם בהודעה מקדימה גם את הנושאים האחרים שעל סדר היום, לפחות 21 יום לפני הפרסום על זימון האסיפה הכללית.

הבנק מפרסם זימון לאסיפה הכללית במועדים הקבועים על-פי הוראות הדיון. במסגרת דוח זימון האסיפה, מפרט הבנק את סדר היום המוצע, את הרוב הנדרש לקבלת החלטות, וכן הסבר בעניין זכות בעלי המניות להצביע באסיפה הכללית בנושאים השונים, כולל מינוי דירקטורים. בהתאם להוראות הדיון, ההודעה המקדימה, זימון האסיפה וכל החלטות האסיפה הכללית מפורסמים בדיווח מיידי במגנ"א. אופן הצבעת בעלי המניות המוסדיים, בעלי עניין ו/או נושאי משרה בכירה מפורסם בהחלטות האסיפה הכללית, במקרים בהם נדרש רוב מיוחד. פירוט הצבעת בעלי המניות מצורף כנספח לפרוטוקול האסיפה הכללית שפתוח לעיון בעלי המניות במשרדי הבנק, אך אינו מפורסם לציבור.

רואי החשבון המבקרים של הבנק

בכל שנה, לקראת זימון אסיפה כללית שנתית למינוי ר"ח מבקר לשנה הקרובה, מקיימת ועדת הביקורת דיון ובסופו ממליצה לאסיפה כללית על מינוי ר"ח; זאת על בסיס החומרים ועמידה בתנאים הנדרשים מר"ח המוצגים לפניו. בדיון הנ"ל הוועדה רשאית ומוסמכת להמליץ על מינוי מחדש של ר"ח מכהן או על מינוי ר"ח חדש חלף ר"ח מכהן.

בישיבת ועדת הביקורת של הבנק שהתקיימה ביום 10 במאי 2023, הוחלט להמליץ בפני האסיפה הכללית למנות מחדש את משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) וברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרואי חשבון מבקרים משותפים של הבנק, לתקופה שתחל ממועד אישור האסיפה הכללית השנתית שהתקיימה ביום 17 ביולי 2023 ועד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק. המלצה זו אושרה בדירקטוריון ביום 5 ביוני 2023. ביום 17 ביולי 2023 אישרה האסיפה הכללית מינוי מחדש של משרדי רואי החשבון סומך חייקין (KPMG) וברייטמן אלמגור זהר ושות' (Deloitte) כרואי חשבון מבקרים משותפים של הבנק כאמור.

הבנק מיישם את כללי ההתנהגות המוצעים לדירקטורים לקידום איכות הביקורת על הדוחות הכספיים (Best Practice), כפי שפורסמו על ידי רשות ניירות ערך באוקטובר 2021 וכן דרישות סעיף 36(ד)(א3) להוראה 301 לפיו תיישם ועדת הביקורת את

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

הנחיות ועדת באזל בדבר ביקורת חיצונית בתאגידים בנקאיים לעניין ועדת הביקורת יוחסיה עם רואה החשבון המבקר. בהתאם, בישיבות מיום 10 במאי 2023 ומיום 22 בנובמבר 2023 שמעה ועדת הביקורת את רואי החשבון המבקרים וקיבלה מהם הסברים לגבי כשירות צוות הביקורת ומיומנותו, עמידתו בכללי אי תלות החלים על רואה החשבון המבקר, על תכנון מהלך הביקורת בבנק והיקפו, אופי השירותים הניתנים, ספי המהותיות והתהליכים המהותיים בבנק העומדים לביקורת. ב-2023 התקיים דיון עיתי באפשרות להחלפת רואה החשבון המבקר.

להרחבה נוספת בהיבטי ממשל תאגידי בבנק לאומי ראו, בדוח השנתי של הבנק ליום 31.12.2023, וכן פרק ממשל תאגידי בלאומי בתחומי הסביבה והאקלים.

ניהול סיכונים

הפעילות העסקית של הבנק כרוכה בניהול סיכונים פיננסיים ושיאנם פיננסיים. הסיכונים הפיננסיים המרכזיים אותם מנהל הבנק הינם: סיכונים אשראי שהינם אינטגרליים בעיסוק הליבה של הבנק וכן סיכונים שוק ונזילות. לצד ניהול הסיכונים הפיננסיים, פעילות הבנק כרוכה בסיכונים שאינם פיננסיים אשר ניהולם הינו תנאי הכרחי לעמידה במטרות השוטפות ובמטרות ארוכות הטווח של הקבוצה. בין סיכונים אלה נכללים סיכונים תפעוליים, לרבות סיכונים טכנולוגיים, סיכון סייבר, סיכון רגולציה, סיכון ציות, סיכון משפטי, סיכון מוניטין, סיכון אסטרטגי, סיכון מודלים, סיכון אקלים, סיכון הבנקאות ההוגנת (conduct) וסיכון מאקרו כלכלי.

אסטרטגיית ניהול הסיכונים בלאומי הינה שמירה על יציבות הקבוצה ותמיכה בהשגת היעדים העסקיים. מטרות אלו מושגות תוך עמידה בתיאבון הסיכון שהוגדר, במדיניות ובמגבלות הנגזרות מהם, אשר יוצרות גבולות גזרה לפעילות העסקית. מסגרת ניהול הסיכונים כוללת מנגנונים לזיהוי סיכונים ואמידתם, הגדרת מבנה ארגוני ותחומי אחריות לניהולם לרבות מנגנוני בקרה ודיווח נאותים.

בבנק מתבצעת פעילות מתמדת לשדרוג תשתית ניהול הסיכונים וניתוח תמונת הסיכון, דבר המאפשר קבלת החלטות באופן מושכל.

ניהול הסיכונים בלאומי מבוסס על שלושה "קווי הגנה" כפי שנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר 310 – "ניהול סיכונים".

דירקטוריון הבנק אחראי, בין השאר, על התוויית אסטרטגיית הסיכון הכוללת לרבות תיאבון הסיכון, פיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים בקבוצה, אישור המבנה הארגוני, אישור מדיניות ניהול סיכונים עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים, פיקוח ואתגור של רמות הסיכון אליהם נחשפים הקבוצה והבנק תוך וידוא הלימה לתיאבון הסיכון וציות להוראות חוק ורגולציה.

מנהל הסיכונים הראשי, מר רונן מורי, אשר הינו חבר הנהלת הבנק וראש החטיבה לניהול סיכונים, אחראי להובלת ניהול הסיכונים העיקריים בקבוצה ובבנק.

בכפוף למנהל הסיכונים הראשי מכהנים ראשי מערכים וראשי אגפים לניהול הסיכונים השונים, שניהולם כקו שני הינו באחריות החטיבה לניהול סיכונים, ובהם סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים ציות, סיכונים תפעוליים וסיכונים מודלים.

הבנק פועל ליישום מסגרת ניהול סיכונים קבוצתית, הכוללת עקרונות בתחום הממשל התאגידי ובקרה, ככל שאינם סותרים את הוראות החוק והרגולציה המקומית. בחברות הבנות העיקריות בארץ ובשלוחה בבריטניה מונה מנהל סיכונים ראשי אשר כפוף ניהולית למנכ"ל חברת הבת ובכפופות מקצועית עקיפה (Dotted Line) למנהל הסיכונים הראשי של הקבוצה.

פרופיל הסיכון של לאומי נבחן רבעוני במסגרת דוח החשיפות המדווח לדירקטוריון. בחינת פרופיל הסיכון מתבצעת, בין השאר, באמצעות מתודולוגיה לסיווג רמת החומרה של החשיפות לסיכונים השונים. המתודולוגיה מבוססת על כימות השפעת התממשות תרחישים שונים על הון הקבוצה, קרי על יציבותה, וכוללת גם "הערכות מומחה" מקרב הגורמים הרלוונטיים בבנק.

תיאבון הסיכון של הקבוצה מתווה את גבולות הגזרה לפעילות העסקית, הן בשגרה והן תחת תרחיש קיצון. תיאבון הסיכון מותאם לאסטרטגיה של לאומי ולגבולות המיקוד העסקי שבהם בחר להתמקד בפועל ובראיה צופה פני עתיד. תיאבון הסיכון מתייחס לאופן ההתנהלות של לאומי בזיהוי, מדידה, בקרה, ניהול והפחתה של הסיכונים, כאשר להתנהלות זו השפעה ישירה על פרופיל הסיכון השירי של הקבוצה. מגבלות תיאבון הסיכון נבחנות מידי שנה במסגרות הייעודיות השונות ומאשרות בראייה כוללת על ידי הדירקטוריון במסגרת תהליך ה-ICAAP.

להלן מספר מיקודים בהקשר של ניהול סיכונים לצרכי דוח זה:

מדיניות הבנק בתחום האשראי, כוללת את העקרונות המנחים הבאים: שמירה על מנהל תקין: כללי האתיקה, ההוגנות, גילוי נאות ושקיפות ובכלל זה עמידה בהוראות הרגולציה; קיום הפרדה בין היחידה הנוטלת סיכון לבין יחידה עצמאית המבצעת בקרה על הסיכון ועל ניהול הסיכון.

השינויים בסביבה העסקית והבנקאית משפיעים באופן רחבי גם על עולמות ניהול ההון האנושי, וסיכון המשאב האנושי, בין היתר לאור הצורך להתאים ולשמר את כוח האדם, תוך רתימה ויצירת מחוברות בקרב העובדים. לאומי נוקט במספר דרכים להתמודדות עם הסיכון.

הבנק מתמקד כל העת בקידום חדשנות, ייעול ושיפור תהליכים. לצד הפוטנציאל לשיפור וקידום עסקי, יוזמות ופעילויות חדשות ו/ או שינוי מהותי במוצר קיים עלולים לייצר סיכונים והשפעות רחב לבנק מול לקוחותיו, עובדיו, ספקיו. בהתאם, מקיים הבנק נהל מוצר חדש, המחייב בחינת מכלול הסיכונים והשפעתם כך שניתן יהיה לנהלם ולמזערם מבעוד מועד, ובכלל זה סיכונים תפעוליים, סיכונים טכנולוגיים וסייבר, סיכונים חדשים ומתפתחים (כגון קונדקט ודאטה), זאת בנוסף לסיכונים משפטיים, סיכונים רגולציה ציות, שוק ואשראי אשר גלומים ביוזמה.

בדוח החשיפות הרבעוני מוצגת הערכת הסיכון לכל מוקד סיכון, בהתבסס על KRI (Key Risk Indicators) שנאמדים מידי רבעון, כולל התייחסות למגמה, לרבות במוקדי הסיכון שלהלן: אבטחת מידע, סייבר, המשאב האנושי, שירות וקונדקט הונאות ומעילות.

הסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר: סיכון מאקרו כלכלי, סיכון אבטחת מידע וסייבר, סיכון אסטרטגי, סיכון טכנולוגיה, סיכון ענף בינוי ונדל"ן, סיכון רגולציה, וסיכון אקלים וסביבה.

להרחבה אודות סיכון הסביבה והאקלים, אופן ניהול הסיכונים השונים ומבנה הממשל התאגידי לניהול הסיכונים, ראו בעמ' 13 בדוח על הסיכונים ליום, 31.12.2023.

להרחבה אודות סיכון המאקרו כלכלי, וסיכון אבטחת מידע וסייבר, אשר הינם המשמעותיים ביותר מבין הסיכונים המובילים והמתפתחים המהותיים ביותר, תיאורם, אופן ניהולם והשפעתם ראו 21, 99, 107, 329, בדוח השנתי, ובעמ' 18, 91 בדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2023.

ציות

סיכון ציות הינו הסיכון להטלת סנקציה משפטית או רגולטורית, להפסד פיננסי מהותי, או לנזק תדמיתי, אשר התאגיד הבנקאי עלול לספוג כתוצאה מכך שאינו מקיים את הוראות החוק/הרגולציה.

הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 308 "ציות ופונקציית הציות בתאגיד הבנקאי" מגדירה את תחומי האחריות של הציות באופן פורמאלי וברמה הקבוצתית. ההוראה קובעת כי נדרש להעריך את אפקטיביות ניהול סיכון הציות ולמצוא אמצעים למדידתו כאשר, הסיכון נגזר ממכלול החקיקה הרלוונטית לפעילות הבנק.

על פי מדיניות הבנק, מנוהל סיכון הציות על בסיס קבוצתי. במסגרת זו, ננקטים צעדים שונים לפיקוח ובקרה על השלוחה בחו"ל וחברות הבנות לצורך מעקב על יישום נושאי הציות בכללותם ויישום מדיניות הציות הקבוצתית. לצורך ניהול אפקטיבי של סיכונים הציות פועל בלאומי מערך ציות ואכיפה שבראשו עומד קצין הציות הראשי (Chief Compliance Officer). קצין הציות הראשי אחראי, בין היתר, למילוי החובות לפי הוראות החקיקה בנושאי איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור ויישום משטרי הסנקציות הבינלאומיים בהתאם למדיניות הבנק.

כחלק מאחריות קצין הציות בנושא יישום משטרי הסנקציות הבינלאומיים נעשית בחינה שוטפת ומבוצעות ההתאמות הנדרשות, כך למשל, בעקבות שינויים גיאופוליטיים שהתרחשו במהלך השנתיים האחרונות, התרחבו משמעותית משטרי הסנקציות הבינלאומיים כנגד רוסיה ובלארוס, ובהתאם לכך בוצעו עדכונים בתכנית האכיפה בנושא.

קצין הציות הראשי משמש גם כממונה על האכיפה בתחום דיני ניירות ערך, כממונה על הגנת הפרטיות וכממונה על יישום ה-FATCA, ה-CRS והסכם ה-QI.

מערך ציות ואכיפה כפוף למנהל הסיכונים הראשי.

להרחבה אודות סיכון הציות, ראו בעמ' 103 לדוח השנתי, ובעמ' 96-95 בדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2023.

ביקורת פנימית

חטיבת הביקורת הפנימית אחראית לביקורת בכלל קבוצת לאומי, כולל החברות הבנות, בהתאם לתוכנית עבודה רב-שנתית המסייעת לקבוצה בהשגת יעדיה. הביקורת הפנימית מסייעת לדיקטוריון ולהנהלה במימוש יעיל ואפקטיבי של האחריות המוטלת עליהם, ורואה את יעודה ככלי מסייע לפעילות התקינה והיעילה של הקבוצה.

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

תפקידי חטיבת הביקורת כוללים, בין השאר:

בדיקת התקינות של פעולות הבנק בכל הנוגע לשמירה על הוראות החוק, הרגולציה, המדיניות ונוהלי הבנק תוך קיום שיח שוטף עם הרגולטורים.

בחינת מערכות הבקרה הפנימית של הבנק, הערכתן ובדיקת האפקטיביות שלהן.

סקירת היישום והאפקטיביות של נהלים ומתודולוגיות להערכת וניהול הסיכונים של הבנק.

סקירת האמצעים הננקטים לשמירה על נכסי הקבוצה, בדגש על חיסכון ויעילות.

בדיקות מיוחדות וטיפול בפניות של עובדים בהקשר של פעילות חריגה ושל חשש לפגיעה במנהל תקין או בטוהר המידות.

להרחבה אודות ביקורת הפנים, ראו בעמ' 319-318 בדוח השנתי ליום 31.12.2023.

מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק

הבנק מאשר מעת לעת מדיניות תגמול לנושאי המשרה בבנק, בוועדת התגמול של הדירקטוריון, במליאת הדירקטוריון ובאסיפה הכללית של הבנק. מדיניות התגמול של נושאי המשרה מסדירה את תנאי הכהונה וההעסקה של נושאי המשרה בבנק, ובכלל זה את רכיבי התגמול הקבוע (כגון משכורת, זכויות סוציאליות, תנאים נלווים ועוד); את רכיבי התגמול המשתנה (כגון מענק שנתי ותגמול הוני); הגמול לו זכאים הדירקטורים בבנק; את הסדרי הדחייה, הפריסה וההשבה של תגמולים להם זכאים נושאי המשרה; את תנאי סיום ההעסקה (כגון הודעה מוקדמת והתחייבות לאי תחרות בבנק); את תנאי הזכאות של נושאי המשרה לביטוח, פטור ושיפוי בהתאם לקבוע בחוק החברות; ועוד.

מידע נוסף מפורט ב"מדיניות התגמול" שאושרה על ידי האסיפה הכללית של הבנק באוגוסט 2022. דיווח מיידי של הבנק בדבר זימון האסיפה הכללית מיום 14 ביולי 2022 (אסמכתא: 01-089413-2022).

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 התגמול, הדירקטוריון והאסיפה הכללית. תנאי ההעסקה והכהונה של המנכ"ל אושרו על-ידי ועדת הביקורת (בשבתה כוועדת תגמול), הדירקטוריון והאסיפה הכללית. מדיניות התגמול של נושאי משרה בבנק כפופה לאישור של האסיפה הכללית של הבנק, ומובאת לאישור באסיפה הכללית לפחות אחת לשלוש שנים.

מדיניות התגמול הנוכחית ומדיניות התגמול המעודכנת של הבנק (להלן יחד: "מדיניות התגמול") מושתתות על הוראות תיקון 20 לחוק החברות לעניין תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה בבנק, על הקבוע בהוראה להוראות ניהול בנקאי תקין בדבר מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי ועל הוראות חוק תגמול נושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016, להלן: "חוק מגבלת התגמול".

במדיניות התגמול נקבעה המסגרת לתגמול נושאי המשרה בבנק והיא כוללת, בין היתר, התייחסות לרכיבי התגמול הקבוע שהינו התגמול העיקרי לנושאי המשרה, הכולל משכורת קבועה, זכויות סוציאליות, תנאים נלווים למשכורת ותנאי פרישה וסיום העסקה, וכן, לרכיבי תגמול משתנה הכוללים כל תגמול שאינו קבוע. בין רכיבים אלו: מענק שנתי מדיד מותנה ביצועים, המורכב מרכיב מענק המבוסס על תשואה משוקללת להון של הבנק, רכיב מענק המבוסס על תשואת המנייה המשוקללת של הבנק בהשוואה לתשואת מדד ת"א-בנקים ורכיב מענק המבוסס על יחס היעילות המשוקלל של הבנק (במדיניות התגמול המעודכנת נקבע כי ועדת התגמול והדירקטוריון רשאים לקבוע רכיבים נוספים עליהם יתבסס תחשיב המענק). מענק אישי איכותי, המתבסס על השגת יעדים אישיים וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של נושא המשרה הרלוונטי, וכן

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

סך המענקים המשתנים לנושא משרה הוגבל בתקרה של שמונה משכורות חודשיות בשנה, כאשר בגין אירועים מיוחדים יהיו שאינם ועדת התגמול והדירקטוריון לאשר מענק מיוחד נוסף למי מנושאי המשרה, שלא יעלה על משכורת חודשית אחת.

בנוסף, מוסמך דירקטוריון הבנק, לאחר קבלת אישור ועדת התגמול, להפחית (משיקולים מיוחדים) את המענק השנתי המדיד, בהתאם לשיקול דעתו.

כמו כן, בהתאם לקבוע בחוק החברות, מדיניות התגמול קובעת כי נושא משרה יחזיר לבנק סכומי מענקים ששולמו לו, אם שולמו לו, על בסיס נתונים שהתבררו כמוטעים והוצגו מחדש בדוחות הכספיים של הבנק, וזאת באופן ובדרך שייקבעו על ידי ועדת התגמול של הדירקטוריון.

מדיניות התגמול המעודכנת ותכנית המענקים שנקבעה במסגרתה מבטיחים שהתגמול שיינתן למנהלים הבכירים בבנק בהתאם למדיניות התגמול המעודכנת לא יעודד נטילת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון של הבנק ובאופן שלא יפגע בבסיס ההון של הבנק. כך, מאפשרת מדיניות התגמול המעודכנת לנושאי המשרה לאפשר לבנק לתגמל את נושאי המשרה גם באמצעות תגמול הוני בדמות כתבי אופציה, באופן הקושר את התגמול למחיר המניה של הבנק ומגדיל בהתאם את הזדהותם של נושאי המשרה עם הבנק ועם יעדיו לטווח הבינוני והארוך. עוד נועדה מדיניות התגמול המעודכנת למנוע נטילת סיכונים קצרי טווח וקובעת מנגנונים המבטיחים כי הסיכונים השונים הקשורים בפעילות הבנק יובאו בחשבון בקביעת גובה התגמול המשתנה של נושאי המשרה. כך למשל, מדידת הביצועים בכל הנוגע לרכיבי המענק המשתנה המדיד, המבוססים על התשואה להון של הבנק ועל תשואת המניה של הבנק, מחושבת על פי התשואה המשוקללת להון על פני שלוש שנים ועל פי הפער המשוקלל של תשואת המניה על פני שלוש שנים.

המדיניות כוללת מדידה אישית וקריטריונים איכותיים בהתאם לתחומי אחריותו של העובד המרכזי הרלוונטי, כגון: התרומה לתכנון האסטרטגי של הבנק ויישום ביצוע וקידום תכניות ויעדים אסטרטגיים; התייעלות; ייזום; הובלה וקידום פרויקטים; אי-ציות לדיון לרגולציה ולנהלי הבנק; אי-עמידה בהוראות מהותיות של מסמכי מדיניות שקבע הדירקטוריון; אי-עמידה במדיניות ניהול הסיכונים ובתיאבון הסיכון של הבנק; דוחות ביקורת; ועוד.

בהתאם למדיניות התגמול בבנק, תנאי הכהונה והעסקה של המנכ"ל מותאמים לקבוע בחוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים ואישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג, התשע"ז-2016 וכמו כן, בהתאם לקבוע בהוראה A301 להוראות ניהול בנקאי תקין, והם כוללים רכיב תגמול קבוע המשלים לתגמול המקסימלי האפשרי בבנק על פי חוק מגלת התגמול. בהתאם לתנאי הכהונה והעסקה של המנכ"ל, הוא אינו זכאי למענק שנתי משתנה. לפירוט בדבר תנאי העסקה של המנכ"ל ראו בעמ' 203-202 בדוחות הכספיים של הבנק ליום 31.12.2023.

על מנגנוני ההשבה, תנאי פריסה, דחיית תשלומי מענק משתנה ומידע נוסף על מדיניות התגמול הנוכחית מופיע בנספח א' לדיווח המידי של הבנק מיום 10 בנובמבר 2019 בדבר זימון אסיפה מיוחדת שאישרה את מדיניות התגמול, ואילו מידע נוסף על מדיניות התגמול המעודכנת מופיע בנספח ה' לדיווח המידי (דוח משלים), של הבנק מיום 14 ביולי 2022 בדבר זימון אסיפה שנתית שאישרה את מדיניות התגמול.

להרחבה ראו דיווח בנושא תגמול בעמ' 202-201 לדוח השנתי ובעמ' 108-100 בדוח ניהול סיכונים ליום 31.12.2023.

פירוט ההחזקות במניות הבנק על ידי נושאי משרה, מדווח על ידי הבנק לבורסה לניירות ערך.

[קוד אתי, הוגנות כלפי הלקוחות, שוחד ושחיתות וניגוד עניינים](#)

[קוד אתי](#)

מתוך שאיפתה להנהיג בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור כלל לקוחותיה, גיבש לאומי קוד אתי המשמש כמצפן לפעילותו ומבטא את תפיסת העולם של הקבוצה. הקוד אתי זמין לציבור באתר לאומי ומתווה את התנהלות העסקית והמקצועית של הקבוצה אל מול לקוחותיה ומחזיקי העניין השונים.

הקוד אתי נבחן ומעודכן אחת לתקופה על מנת להשאירו רלוונטי ועדכני לאסטרטגיה של הבנק, לפעילותו השוטפת ולסביבה העסקית הדינמית בה פועל הבנק. הקוד אתי מאושר על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון.

הקוד אתי וההתנהגותי של לאומי מהווה קורת גג אחת לאוסף כללים מעשיים, ברורים ופשוטים להתנהלות בכל מעגלי ההתייחסות של לאומי, החוצה ופנימה: לקוחות, עובדים, ספקים, משקיעים, הציבור, החברה והקהילה. הקוד מתבסס על ערכי לאומי וחזונו, ועל חוקים, הנחיות רגולטוריות ונהלים פנימיים, ובנוי פורמט דיגיטלי שמאפשר חיפוש פשוט, לינקים להרחבה ומוכנות מתמדת לעדכונים. הקוד אתי מחייב את כל העוסקים במלאכה בקבוצה ובשמה – חברי הדירקטוריון,

הנהלת הבנק והעובדים – והוא מוטמע בכל יחידות הבנק, בהתאם לאופי פעילותן. הממונה על האתיקה בקבוצה היא ראש חטיבת משאבי אנוש, ובכלל זה אחראית לרענון, עדכון והטמעת הקוד האתי באמצעות כמה דרכים:

ועדת אתיקה: נציגי האתיקה של יחידות הארגון בוחנים מעת לעת את רלוונטיות הקוד האתי לאור המציאות העסקית המשתנה, דנים בסוגיות אתיקה כלליות העולות מן השטח ומגבשים שיטות להטמעת הקוד האתי ביחידות השונות.

הטמעת הקוד האתי: מדי שנה מתקיימות בבנק פעולות חוצות ארגון להטמעת אתיקה וערכי ליבה, כגון לומדות, שילוב הנושא במסרי הנהלות היחידות, ופעילויות בחטיבות וביחידות. הנושא משולב גם בסקרי עובדים ובתהליכי הערכת העובדים.

שילוב בתכניות הדרכה: נושא האתיקה משולב במסלולי ההכשרה ובימי האוריינטציה לעובדים חדשים בארגון.

מוקד אתיקה: המוקד עומד לרשות העובדים בטלפון או במייל, והם מוזמנים לפנות, בעילום שם או בגלוי, לשם התייעצות בסוגיות אתיות. המוקד מחויב למענה מהיר, יעיל ומקצועי.

Speak up: ערוץ דיגיטאלי בנייד או במחשב המאפשר לכל עובד לדווח על חשש להפרת כללי האתיקה בגלוי או בעילום שם.

הגנה על זהותם של מדווחים: לאומי רואה חשיבות רבה בקיום ערוצי דיווח שיעמדו לרשות עובדי הבנק בנושאים שונים, תוך קביעת מנגנונים להגנת זהות העובדים המדווחים. הבנק רואה בעובדיו כשותפים לניהול התקין ומצפה כי כל פעולה חריגה תדווח מיידית. בלאומי קיימים מספר ערוצים אשר באמצעותם יכולים עובדי הבנק לדווח על כל פעילות חריגה.

לקוד האתי של הבנק "דרך לאומי: חזון, ערכי ליבה ואתיקה", ראו באתר הבנק.

הוגנות כלפי לקוחות

התנהלות הוגנת מול לקוחות הבנק מהווה נדבך מרכזי בפעילות הבנק ובניהול הסיכונים שלו. היבט זה בא לידי ביטוי הן במסמכי המדיניות של הבנק בנושא, נהלים, הדרכות ויעודיות, קוד אתי ומוקד אתיקה.

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

לשם כך, הבנק פועל להתנהלות נאותה בהתאם לעקרונות הבאים:

התנהלות עסקית אחראית: במטרה ליצור ערך הדדי עבור הבנק ועבור לקוחותיו, הבנק פועל להתאים את הצעת הערך לצרכי הלקוח ויכולותיו ושואף להקנות ללקוחות את הידע והכלים הנדרשים לשימוש מיטבי בשירותים הפיננסיים העומדים לרשותם, במטרה לאפשר להם לייצר תשתית כלכלית שתשפיע על התפתחותם האישית, המקצועית והעסקית.

שוויון ואי הפליה: הבדלי גיל, דת, מגדר, לאום, מוצא, השקפה חברתית, פוליטית, ומעמד אישי, לא יהוו בסיס לאפליה במתן השירותים ללקוחות הבנק ועובדיו.

אוכלוסיות מיוחדות: לאומי פועל למתן שירותים באופן הוגן ללקוח, לרבות אוכלוסיות מוחלשות, והנגשת השירות ללקוחות הגיל השלישי ואנשים עם מוגבלויות, לצד גישה רגישה ועניינית למול לקוחות הנתונים בקשיים כספיים.

בנקאות לכל אחד: לאומי פועל להעמדת מגוון רחב של אפשרויות וערוצי פעילות שמסייעים ללקוחות לשמור על התנהלות עצמאית בהתאם למצב הלקוח ויכולותיו ובמקביל, מסייע לאוריינות הפיננסית והדיגיטלית של לקוחותיו.

הוגנות בטיפול בפניות הציבור: לאומי מקפיד על טיפול הוגן ואפקטיבי בתלונות של לקוחות. הטיפול בתלונות הינו חלק בלתי נפרד מהשירות שהבנק נותן ללקוחותיו.

הצהרת לאומי בנושא "התנהלות עסקית והוגנת", מפורסמת באתר הבנק.

להרחבה בנושא מדיניות הקונדקט של הבנק ראו בעמ' 107 לדוח השנתי, ובעמ' 99 בדוח ניהול סיכונים ליום 31.12.2023.

להרחבה בהיבטי קוד אתי, אתיקה והדרכות בנושא ראו בעמ' 66 בדוח זה.

ניהול סיכון הבנקאות ההוגנת (Conduct)

סיכון הבנקאות ההוגנת הינו הסיכון שהתנהלות הבנק תוביל לתוצאה בלתי רצויה עבור לקוח בשל מתן שירות באופן לא הולם, מתן שירות שאינו מתאים או התנהלות בלתי הוגנת. בסיכון זה נכללת גם התנהגות לא ראויה המשפיעה על מהימנות השוק (MARKET INTEGRITY), אמון הציבור בפעילות המגזר הבנקאי. התממשות הסיכון עלול לגרום לבנק הפסדים הנובעים מתביעות משפטיות (לרבות תביעות ייצוגיות), מהטלת עיצומים או קנסות (בשל הפרת הוראות ציות אשר משיקות לנושאי הקונדקט) ו/או מנזקי מוניטין.

הבנק מקפיד על התנהלות שקופה והוגנת במטרה להעניק ללקוחותיו שירותים ומוצרים בעלי ערך. עיקרון זה מקבל ביטוי בחזון הבנק – להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד. כמו כן, תהליכי הייזום והמכירה כפופים לנהלים ולבקורות התומכים בהתנהלות ראויה שנבחנים באופן שוטף, במטרה לשדרגם.

נמשכת מגמת הרגולציה הצרכנית בדגש על הוגנות (Conduct). במסגרת זו, הבנק ממשיך להקפיד על יישום עקרונות ההוגנות ופועל ליישום הוראת בנק ישראל 501 בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות".

הבנק ממשיך לקדם מתן שירותים פיננסיים באמצעות פלטפורמות דיגיטליות ושימוש במודלים וההערכה היא שמהלך זה, בין יתר יתרונותיו, מפחית את סיכון הבנקאות ההוגנת.

מניעת שוחד ושחיתות

לאומי מחויב לקחת חלק במאבק למניעת שוחד ושחיתות ופועל באופן נחרץ לוודא שעובדיו, לקוחותיו ושותפיו העסקיים מקיימים את פעילותם בהתאם להוראות האסורות על מתן שוחד או ביצוע מעשי שחיתות. הבנק מבצע מעקב שוטף אחר יישום מדיניות למניעת שוחד ושחיתות.

מניעת שוחד ושחיתות מטופל בבנק בשלושה רבדים: איסור על עובדי הבנק לקבל הטבות ולתת הטבות כלשהן לעובד ציבור, ללקוח או לנושא משרה בתאגיד, מתוך כוונה להשיג במישרין או בעקיפין תועלת אישית ו/או תועלת ללאומי; מניעת שוחד בפעילות לקוחות; מניעת שוחד בפעילות מול צדדים שלישיים.

יוזמות לאומי למניעת שחיתות מעילות והונאות:

מיפוי והערכת סיכונים בהיבטי שוחד ושחיתות: במטרה לייצר תמונה רחבה של גורמי החשיפה לסיכונים שוחד ושחיתות, מזהה הבנק ומגדיר גורמי חשיפה לסיכונים שוחד ושחיתות תוך ניתוח תחומי פעילות הבנק העיקריים, מיפוי לקוחות רלוונטיים ליישום התוכנית למניעת סיכונים שוחד ושחיתות, קיום מנגנוני בקרה ומעקב וביצוע הערכת סיכונים.

הדרכות ולומדה: במסגרת מהלכי הדרכה מתוקשבים, נשלחה לכלל עובדי הבנק סרטון או לומדה בנושא שוחד ושחיתות ד הבנק בנושא "מניעת שוחד ושחיתות".

מנגנוני דיווח, ומעילות והונאות

הרחבת השימוש בדיגיטל עלולה להביא לעלייה בחשיפה לסיכונים הונאות הן בהיבט גניבת זהות וגניבת כספים והן בהיבט פגיעה בתפקודיות, חשיפת פרטי לקוחות ושימוש לרעה במידע. לאומי משקיע משאבים רבים בזיהוי והפחתה של סיכונים אלו בפעילות שוטפת ובפעילות ניטור ממוקדת ובכלל זה מוסד פורום הונאות לריכוז הטיפול בנושא.

לאומי רואה בכל אחד מעובדיו כשותף לניהול התקין של הבנק ומאפשר לקחת חלק ולהשפיע על יצירת סביבת עבודה בטוחה וערכית. לפיכך, לאומי מצפה שכל פעולה חריגה הנוגעת להפרות של חוקים, רגולציות, נהלים וכללים תדווח מיידית על ידי העובד למנהליו, או בערוצים נוספים – בטלפון, בדוא"ל, בדואר, בפקס ובכל דרך אחרת העומדת לרשותו, הן בצורה אנונימית.

הבנק פועל במספר מישורים ביחס לסיכון המעילות ובכלל זה העלאת המודעות בקרב כלל עובדי הבנק, מהלכי תקשור למנהלי סיכונים וניטור מוגבר על עובדים העומדים בפני סיום עבודה בבנק, תקשור מנגנון Speak-up המעודד עובדים לדווח על אירועי הפרה ועוד.

במדיניות ניהול סיכונים תפעוליים שולב פרק ייעודי לנושא ניהול סיכונים מעילות והונאות במדיניות ניהול סיכונים תפעוליים ומוסד פורום מעילות לריכוז הטיפול בנושא.

להרחבה אודות מעילות והונאות ראו בעמ' 100 לדוח השנתי, ובעמ' 92 לדוח ניהול הסיכונים, ליום 31.12.2023.

בקוד האתי של הבנק מובאים לתשומת לב העובדים כללים להימנעות מניגוד עניינים, בניהם העסקת בני משפחה, קבלת מתנות ונתינתן, קשר אישי עם לקוחות, השתתפות באירועים וקשרי ספקים. מעבר לקוד האתי, נושא זה מוסדר גם בנהלי הבנק ביחס לכלל עובדיו, מבוצעות בנושא הדרכות מתוקשבות, לרבות מהלכי דיווח היעדר ניגוד עניינים שנתיים, בעת מעבר תפקיד, וכן בקרה על כלל תהליכים אלו.

להרחבה בנושא היעדר ניגוד עניינים בפעילות הדירקטוריון ראו בעמ' 59 בפרק ממשל תאגידי לדוח זה.

אבטחת מידע, סייבר ופרטיות לקוחות

לאומי ממשיך לקדם מתן שירותים פיננסיים באמצעות פלטפורמות דיגיטליות ומרחיב את השימוש בטכנולוגיות מתקדמות. כפועל יוצא, המרחב לתקיפות סייבר והחשיפה של לאומי להתממשות סיכוני סייבר גדלים בהתאמה. ניהול הסיכון והגנת הסייבר מיושמים תוך השקעת משאבים רבים. המשאבים מושקעים באופן דיפרנציאלי ובהלימה לאסטרטגיה העסקית וסובלנות הסיכון. כאמור לעיל, אבטחת מידע וסייבר הינו בין הסיכונים המשמעותיים של הבנק.

במסגרת הפעילות לחיזוק הגנת הסייבר וניהול סיכוני הסייבר, גובשה מדיניות וסובלנות, נבנתה מפת סיכוני סייבר, מיושמות תכניות למזעור ויכולות התאוששות ומבוצעים תרגולי סייבר.

אבטחת מידע בלאומי וההגנה בסייבר מתבססים על עקרונות הסודיות הבנקאית, חוקים והוראות שונים, כגון הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הוראות חוק המחשבים, הוראות בנק ישראל ותקנים בינלאומיים מקובלים של אבטחת מידע וסייבר. מתוקף הוראות אלה ולאור אסטרטגיה ומדיניות לאומי בתחום ניהול סיכוני סייבר, נגזרת פעילות ענפה בתחום. הדגש הניתן בתחום זה הינו ליישום בקורות ומנגנוני אבטחת מידע צופות פני עתיד.

בעידן בו מתגברים האיומים מגורמי חוץ ופנים ארגוניים, נערך לאומי למתקפות מחשוב ופועל לגידור הסיכונים הנובעים ממתקפות סייבר למיניהן. בנוסף, לאומי פועל בתיאום עם הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל ובשיתוף המגזר הבנקאי, מערך הסייבר וה-CERT לאומי, לצורך חיזוק ההתמודדות מול איומי הסייבר.

לאומי פועל במספר ערוצים להעלאת המודעות לסיכוני סייבר ולמניעתם. בין מגוון כלי ההדרכה מתבצעות הדרכות און-ליין והדרכות ממחשבות לעובדי הבנק, בנוסף למבחני ידע, תרגולי Phishing ועוד. באתר של לאומי ישנו מידע מפורט ומונגש ללקוחות כיצד לזהות התקפות Phishing והנחיות להתגוננות הכוללים דוגמאות למיילים, הודעות וכתובות לאתר מתחזה.

יחד עם ההזדמנויות שמביאה איתה המהפכה הדיגיטלית, ישנם גם איומים שיש להיערך אליהם. ברוח התקופה, לאומי נערך למתקפות סייבר למיניהן ופועל לגידור הסיכונים הנובעים מכך. מטרת ההגנה בסייבר הינה לשמור על נכסי הבנק ומאפשרת פעילות עסקית שוטפת בהתאם לאסטרטגיית הבנק. פעילות הבנק מותאמת כל העת לסיכונים ולפעילות הדינמית בנושא הסייבר בארץ ובעולם, תוך שילוב בקורות אפקטיביות. הבנק עומד בדרישות בנק ישראל ומעביר דיווחים על אירועי סייבר בהתאם להוראות בנק ישראל. אירועי דלף מידע מדווחים לרשות הגנת הפרטיות.

לאומי נוקט במספר צעדים להפחתת הסיכונים ובכלל זה: יישום בקורות מונעות ומגלות, ביצוע סקרי אבטחת מידע, הגברת הניטור לשם הסרת אתרים מתחזים, הידוק תהליכי ניהול ובקרת הרשאות והעלאת מודעות עובדים להנחיות אבטחת מידע, זאת לצד פעילות פרואקטיבית לציד איומים טרם התממשותם.

במהלך שנת 2023 לא נתגלו אירועי סייבר שהשפיעו על הדוחות הכספיים של לאומי.

בלאומי פועל אגף הסייבר, ובו קשת רחבה של צוותים המומחים בתחומים משלימים בעולם הסייבר ועוסקים בכל איומים ודרכי ההתמודדות עימם בכדי לאפשר מניעה, זיהוי, הכלה, התמודדות והתאוששות מאירועי סייבר והונאות שעלולים לגרום נזק לבנק וללקוחותיו. האגף פועל הן לבניין כוח הגנתי בראייה ארוכת טווח והן בהפעלת כוח קצרת טווח באמצעות ה-Fusion, מרכז המבצעים האחוד, בו מתוכללת פעילות ההתמודדות עם אירועים הלכה למעשה. בנוסף, ללאומי קיים נוהל המרכז את כל הנחיות המידע ואבטחת הסייבר למשתמשים. ההנחיות מתייחסות לנושאי: שיטת חילוץ וקלט הנתונים, שימוש ברשתות ארציות, תוכנה, חומרה, דואר אלקטרוני, התקנות התקני מדיה, תחנות עבודה, רשתות חברתיות וחיבור מרחוק. כמו כן, אחת לתקופה המוגדרת על ידי הבנק מעת לעת נשלחות לכל משתמשי הבנק התראות סייבר, המבוססות על אירועים ועדכונים.

בכל מקרה בו מעורב עובד בנק או צד שלישי בהוצאת מידע מהבנק או בצפייה בלתי מורשית, הביקורת הפנימית חוקרת את האירוע בשיתוף אגף הסייבר בהתאם לממצאים ננקטים צעדים משמעותיים רלוונטיים. לאומי מרענן מעת לעת את הנחיות

אבטחת מידע ומעדכן בדבר אירועים חריגים את כלל העובדים, לצורך הטמעה. במקרה של הפרות אבטחת מידע וסייבר, באתר חטיבת סייבר קיימות הנחיות וכפתור דיווח על אירועים חשודים המטופלים על ידי המרכז להגנה ואבטחת סייבר.

בשנת 2023 התקיימו 2 לומדות בנושא אבטחת מידע, אשר שיעור הביצוע בהם על ידי עובדי הבנק היה כ-98%, לצד תרגול Fishing שוטף.

חטיבת לאומי טכנולוגיות אחראית על המחשוב של הבנק והעשייה בנושאי פיתוח טכנולוגי, טכנולוגית המידע, תקשורת, סייבר ואבטחת מידע ומרכזת את אסטרטגיית ה-IT והמדיניות ברמת הקבוצה.

בעלי התפקידים המרכזיים בחטיבת לאומי טכנולוגיות הינם: מר אייל אפרת, סמנכ"ל, וראש חטיבת לאומי טכנולוגיות (CTO), ומר ניר עומר מנהל אבטחת מידע ראשי (CISO). בנוסף, בדירקטוריון הבנק מר ששון אליה ומר צביקה נגן, הינם בעלי מומחיות בתחום טכנולוגיות ואבטחת המידע (ראו הרחבה בעמ' 59 בדוח זה).

על פי מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, אשר מאושרת על ידי דירקטוריון הבנק, מתחייב לאומי להגן על הזכות לפרטיות של לקוחותיו ועל המידע האישי שמתקבל מהם או נאסף עליהם. השימוש במידע על הלקוחות נעשה אך ורק לצורך ביצוע הפעולות הבנקאיות והשירות הניתן ללקוח במסגרת חשבונו בבנק, בכפוף למטרות המוצהרות של מאגר המידע, בו כלול המידע על לקוחות לאומי, ובהתאם להסכמות המתקבלות מהם, כנדרש בדיון. בהתאם לכך, קיימת הלימה בין הסיבות שלשמן נאסף המידע לבין אופי השימוש בו. מסירת מידע מתאפשרת לגופים שהוסמכו לכך על-פי חוק או צו שיפוטי, לפי מדיניות הגנת הפרטיות של הבנק, בכפוף להסכמת הלקוח.

כאשר מתגלה אירוע אבטחת מידע, בו מעורבת גישה בלתי מורשית למידע אישי במערכות הבנק, לרבות פריצה או חדירה למערכות הבנק, מתבצע תהליך תחקור, הפקת לקחים ושיפור התהליכים. כנדרש בדיון, אירועי אבטחת מידע חמורים מדווחים לרשות הגנת הפרטיות. לאומי מפעיל אמצעי הגנה וניטור באמצעות מערכות שונות אותן דואג הבנק לעדכן ולשפר באופן שוטף ובהתאם להתפתחויות הטכנולוגיות. בנוסף, הבנק מקיים בקרות רבות לאיתור פעילות חריגה של לקוחות ועובדים בזמן אמת ומקרים חריגים שמתגלים מטופלים בחומרה. הבנק פועל בהתאם למתודולוגיות סדרות ומקובלות בעולם לשמירה על אבטחת המידע, ובהן תקני NIST ו-ISO, כמו גם בהתאם לרגולציות של בנק ישראל וחוק הגנת הפרטיות.

קצין הציות הראשי של הבנק מונה לתפקיד הממונה על הפרטיות. באחריותו להתאים את מדיניות הבנק בנושא לדרישות הרגולציה, ולהנחות את יחידות הבנק, בסיוע אגף הייעוץ המשפטי, בעת שמיושמים תהליכים ומוצרים הכוללים שימוש במידע אישי. מהלכי ההדרכה וההטמעה להיבטי הגנת הפרטיות נכללים במסגרת הטמעת תרבות הציות בלאומי.

להרחבה בנושא סיכון אבטחת מידע וסייבר, טכנולוגיה ומערכות מידע, ראו בעמ' 99, 329 לדוח השנתי, ובעמ' 91 לדוח הסיכונים, ליום 31.12.2023.

הצהרת לאומי בנושא "פרטיות ואבטחת מידע", מפורסמת באתר הבנק.

מדיניות מס

כחלק מניהול עסקיו של הבנק, הבנק הינו כפוף לדיני המס בישראל ובמדינות בהן הוא פועל. הבנק פועל על פי כל דין או רגולציה החלה עליו לרבות בכל הנוגע לפעילותו. הבנק אינו מקיים כל פעילות ייעוץ מס עבור לקוחותיו.

בהתאם לדוחות הכספיים ליום 31.12.2023, כ-99.9% מתוך הרווח של קבוצת לאומי נובע מרווחים שהופקו בישראל. ביחס לפעילותו של הבנק מחוץ לישראל קיים הסדר פשרה בין הבנק לבין פקיד השומה למפעלים גדולים מאוגוסט 1987 המסדיר תשלומי מס בישראל בגין רווחי חברות בנות של הבנק בחו"ל.

הבנק פועל מול צדדים קשורים בתנאי שוק כנדרש בהתאם לרגולציה החלה על הבנק.

להרחבה בנושא מסים על ההכנסה ראו בעמ' 115, 153, 171, ו-351 בדוח השנתי ליום 31.12.2023.

בכל הנוגע לפעילות לקוחותיו, הבנק מיישם רגולציות, אשר מעוגנות גם במדיניות ובנהלים, כלהלן:

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

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

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

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

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

מדיניות זכויות אדם

בנק לאומי פועל לשמירה על זכויות אדם בכלל היבטי פעילותו.

הבנק מחויב לניהול אחראי, שקוף והוגן בתחום ההגנה על זכויות האדם. בהתאם מתחייבים לעמוד בדרישות הדין ובכלל זה הוראות חוק יסוד כבוד האדם וחירותי וחוק יסוד חופש העיסוק, כמו כן לאומי רואה חשיבות בהכרה של עקרונות ונורמות אוניברסליות של הבטחת זכויות אדם בהעסקה, המפורטים באמנות האו"ם, UN Global Compact, ובאמנות של ארגון העבודה הבינלאומי (ILO). זאת, בין היתר, בנושאי חופש ההתאגדות, מניעת אפליה ואי שיוויון. בנק לאומי מקפיד על נורמות התנהגותיות בסביבת העבודה ושמירה על תנאי העסקה נאותים לרבות זכויות אדם כגון העסקת ילדים תוך התנגדות מוחלטת לסחר בבני אדם, ולהעסקה בכפייה (היבטים המוסדרים בחוקים ותקנות).

להרחבה אודות זכויות עובדים, תנאי העסקה, והיבטים נוספים הנוגעים לעובדי הבנק, ראו בעמ' 39-40 בדוח זה, וכן בעמ' 100 בדוח ניהול הסיכונים ליום 31.12.2023.

הבנק מטמיע תהליכי בדיקת נאותות כדי לזהות באופן יזום ושיטתי השפעות פוטנציאליות על זכויות האדם והיכן הן עלולות להתרחש במסגרת התקשרויות מול חברות עובדי קבלן וספקים.

הבנק מוודא שמירה על זכויותיהם של עובדי קבלן חיצוני בהתאם לחוק, במקרה בו התקבלה בבנק תלונה מעובד קבלן בתחומים אלו בדבר פגיעה בתנאי העסקה, מבצעת הלשכה לפניית ציבור מעקב אחר טיפול הקבלן בתלונה.

כחלק מפעולות שוטפות של הבנק להפחתת סיכונים הנוגעים להיבטי זכויות אדם, הבנק מעדכן מעת לעת את חוזי ההתקשרות עם החברות בתחומים אלו, ומוודא כי תנאי ההסכמים מותאמים לדרישות הדין המשתנות. בנוסף, בהתקשרויות הבנק מול עובדי קבלן, בודק שכן חיצוני מבצע דוחות בקרה עיתיים לצורך בחינת תנאי העסקת עובדי קבלן, לרבות בדיקת נתוני השכר ועמידתם בהוראות הדין השונות. בהתאם לצורך, נערכות חוות דעת משפטיות לעניין עמידת הקבלנים בדיני העבודה. מתבצע מעקב שוטף אחר תביעות המוגשות על ידי עובדי קבלן נגד הקבלן בעניין פגיעה בתנאי העסקתם. כל מקרה, בו הובא לידיעת הבנק כי הופרו זכויות עובדי קבלן, מטופל באופן מלא ומהיר על ידי פניות הציבור, היחידה המקצועית והייעוץ המשפטי.

חשוב לציין כי כאשר מתבצעת הפרה חוזרת ונשנית של הוראות חוזה ההתקשרות עם הקבלנים ו/או הוראות הדין, פועל הבנק לסיום ההתקשרות עם הקבלנים שלא עמדו בסטנדרטים הנדרשים.

במהלך 2023 התקבלה בבנק תלונה אחת בלבד של עובדת קבלן, שעניינה החרת מספר שעות עבודה ממשכורתה, אשר טופלה לשביעות רצונה של העובדת. מעבר לכך לא התקבלו תלונות נוספות. כמו כן, בשנת 2023 הוגשה תביעה אחת נגד הבנק ונגד חברת קבלן, אשר הוסדרה בפשרה בין העובדת לבין חברת קבלן, מבלי תשלום כלשהו שחל על הבנק, ולשביעות רצונה של העובדת.

בכל הקשור לזכויות אדם בתהליכי שרשרת האספקה של הבנק, יצוין כי ההתחייבות של הבנק להגנה על זכויות אדם מוטמעת בתהליכי הרכש מול ספקים ונותני שירותים, במסגרת זו מקפיד הבנק על כך שבתהליך החתימה על חוזי 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. ללאומי מבצע בדיקות מדגמיות תקופתיות באמצעות בודקי שכר מוסמכים לעניין עמידת החברות בדיני העבודה החלים על תחומים אלה, בהתאם להוראות הדין. תוצאות בדיקות אלה נבחנות על ידי הבנק, אשר מוודא תיקון הליקויים שאותרו. ככל שמתברר כי הליקויים לא תוקנו לשביעות רצון הבנק, נשקלת האפשרות להפסיק את ההתקשרות עימם. כמו כן, חברות אלו נדרשות להמציא לבנק בטוחות לצורך הבטחת עמידתן בתנאי ההתקשרות. בטוחות אלה נשמרות ומשמשות, בין היתר, להבטחת תשלום לעובדיהן כחוק ולשמירה על זכויותיהם.

בכל הנוגע להיבטי זכויות אדם בפעילות הבנק כלפי לקוחותיו, לאומי מקפיד על מתן שירותים בנקאים לכלל אזרחי ו/או תושבי מדינת ישראל בהתאם לדין ולמדיניות הבנק, ומקדם הכלה פיננסית בפעילותו.

להרחבה ראו בעמ' 57 בדוח זה, בנוגע להתנהלות ספקים, ועובדי חברות חיצוניות, ובעמ' 99 לדוח השנתי ליום 31.12.2023.

להלן פירוט אירועים חריגים ותהליכים משפטיים בהיבטי אחריות תאגידית, שהוגשו ו/או הסתיימו במהלך שנת 2023:

| תביעות 2023 | אפליה | שחיתות, שוחד, צינת והלבנת הון | הגבלים עסקיים והתנהגות לא תחרותית | יחסי עבודה, זכויות עובדים והפרת חוקי מגן | הפרה של חוק הגנת הפרטיות | גילוי נאות, שקיפות והוגנות כלפי הלקוחות | הטרדות מיניות |
|-------------------------------|-------|-------------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------|---|---------------|
| סה"כ תביעות שהוגשו בשנת 2023 | 2 | - | - | 11 | 1 | 5 | - |
| מתוכן: מספר תביעות רגילות | 2 | - | - | 11 | - | - | - |
| מתוכן: תביעות ייצוגיות | - | - | - | - | 1 | 5 | - |
| מספר תביעות ייצוגיות שהסתיימו | - | - | - | - | 1 | 1 | - |
| מספר הסדרים ועונשים | - | - | - | - | - | - | - |
| מספר הרשעות | - | - | - | - | - | - | - |

סוף דבר

"הכלכלה החופשית עומדת עכשיו למבחן. אם היא לא תצליח להוכיח שיש בה תועלת כלכלית, ואם היא לא תיקח על עצמה את תחומי האחריות החברתית שהיא אמורה לקחת, האנשים לא ישלימו עם קיומה" (איין, ראנד, מרד הנפילים, 1951)

דוח סביבה, חברה וממשל זה משקף את המחויבות, עבודת הצוות ושיתוף הפעולה, והעבודה המעמיקה שמבוצעת בבנק לאורך כל השנה בכלל היבטי הדוח בכלל חטיבות הבנק. בכלל זה השתתפו באיסוף הנתונים לדוח כ-20 עובדים מרכזיים בחטיבות הבנק השונות.

הבנק רואה בפרסומו של הדוח ותהליך גיבושו, מעבר לחשיבות שבדיווחו למחזיקי ובעלי העניין, כנדבך משמעותי עצמאי, בפעילות ההטמעה, המחקר, הלמידה והפקת הלקחים, בכלל תחומי הפעילות, לצורך המשך יישום והעמקת אסטרטגיית ה-ESG של הבנק ובניית תכניות העבודה השנתיות והרב שנתיות.

בשנת 2024 ימשיך הבנק בהעמקת האסטרטגיה, ובשיתוף הפעולה והשיח עם כלל מחזיקי ובעלי העניין, לצורך מימוש חזון ואסטרטגיית הבנק בכללותה "להוביל בנקאות יוזמת, חדשנית ואחראית עבור הלקוחות ולצמוח בצורה מואצת עם הלקוחות שבמיקוד".

אודות הדוח

דוח ESG זה הוא השש עשרה שמפרסמת קבוצת לאומי. הדוח נכתב בהתאם לתקן הדיווח של ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI), תקן הדיווח של ארגון ה-SASB, ומסגרת דיווח ה-TCFD. הדוח כולל דיווח בהתאם לעקרונות של יוזמת ה-UN Global Compact (UNGC), ומפורסם לצד הדוחות הכספיים של הבנק ליום 31.12.2023. הנתונים בדוח זה מתייחסים לתקופה שבין 1.1.2023 לבין 31.12.2023, אלא אם צוין אחרת. קבוצת לאומי מקפידה על רציפות הדיווח ומפרסמת דוח סביבה, חברה וממשל תאגידי אחת לשנה. דוחות משנים קודמות ניתן למצוא באתר הבנק.

תכני הדוח

דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בתחומי הסביבה, החברה והממשל התאגידי במהלך שנת 2023. למעט מקומות בהם צוין אחרת, דוח זה מתייחס לפעילות של קבוצת לאומי בישראל ובח"ל. יצוין, כי פעילות הבנק בחו"ל מתבצעת כיום רק באמצעות חברת בת אחת, LEUMI UK, באופן בו 99% מעובדי הקבוצה, וכ-99.9% מרווחיה בפעילות הבנק בישראל.

כמו כן, לצד העמקת הידע, ההטמעה, הרגולציה, שיפור תהליכי איסוף הנתונים והמתודולוגיות, ביחס לתחומים המדווחים, עשויים להיות הבדלים בין הנתונים והיעדים המפורטים בדוח זה לבין דוחות ESG קודמים של הבנק.

בישיבת הדירקטוריון שהתקיימה ביום 18 במרס 2024, הוחלט לאשר ולפרסם את דוח ESG זה, ליום 31 בדצמבר 2023 ולתקופה שנסתיימה באותו תאריך.

כל הגדרה בדוח זה ו/או הפניה למדיניות בדוח זה, ובכלל זה, עיקריה המפורטים בדוח זה, אושרו גם הם במסגרת אישור הדוח על ידי הדירקטוריון, זאת, בנוסף, לכל דיון ייעודי במדיניות ספציפית אשר הינה מאושרת באופן שוטף על ידי דירקטוריון הבנק.

שינויים מרכזיים בשנת הדיווח 2023

לצורך השקיפות, והנגשת דוח זה, מובאים להלן השינויים המהותיים ביחס לשנת הדיווח 2022. נצוין כי השינויים המפורטים להלן הינם המהותיים ביותר. לצידם דוח זה משקף עשייה משמעותית והתפתחות בכלל פעילות הבנק המפורטת בדוח.

מבנה הדוח הותאם למבנה הדוחות הכספיים של הבנק, על פרקיהם, תחת זיהוי מגמת הקונסולידציה של התקנים והדיווחים, האחריות לדיווחים. גישת הבנק כאמור, הופכת לפרקטיקה המקובלת, בין היתר, לאור התפתחויות רגולטוריות, ובתקינה בארץ ובעולם, כגון: תקני הקיימות החדשים של ה-IFRS, תקן ה-ISSB; הדירקטיבה של האיחוד האירופי, ה-CSR, ותקינת גילוי ה-SEC בנושא אקלים, שפורסמה ב-6.3.2024.

כללי

- תיקוף תהליך מהותיות (Double Materiality), עמ' 8.
- מדידת אימפקט לפעולות מרכזיות של הבנק בתחום ה-ESG, עמ' 11.

סביבה ואקלים

- שיתוף פעולה אסטרטגי עם בנק ההשקעות של האיחוד האירופי, עמ' 19.
- SCOPE 3 – 5 קטגוריות, לרבות 100% מתיק האשראי ללקוחות עסקית, נדל"ן, מסחרית ומשכנתאות של הבנק, ו-100% מההשקעות בחברות סחירות באמצעות לאומי פרטנס, וההחזקה בוואלי נשינול בנק, עמ' 34.
- דוח אימפקט לאג"ח הירוקה שהופקה על ידי הבנק, עמ' 20.
- ביצוע לראשונה של תרחישי קיצון לסיכון האקלים, עמ' 27-28.
- לצד דיווח איכותי על ניתוח התרחיש בשנת 2022, בשנת דיווח 2023, אז, בוצע לראשונה הרחבה כמותית ביחס לחשיפת הבנק לסיכון האקלים

חברה

- הגדרת ממשל תאגידי בתחום החברה, עמ' 37.
- הרחבת הדיווח בנושא הכלה פיננסית, עמ' 46-50.
- קביעת יעד גיוון מגדרי של שמירה על לפחות 50% נשים בהנהלה הבכירה, חלף מיקוד ביעד של שיעור מועסקים ממגזרים בתת תעסוקה, עמ' 10.

- המלצת הדירקטוריון לוועדה למינוי דירקטורים, למגוון מגדרי בדירקטוריון של לפחות 40%, עמ' 61.
- אימוץ מסמך עקרונות ESG בהצבעה בחברות בהן לבנק אחזקה ריאלית, עמ' 18.
- הוספת מדיניות מס ומדיניות זכויות אדם, עמ' 70-71.

מונחים

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

הבטחת מהימנות הדיווח

לצד תהליכי בקרה פנימיים בבנק ואישור הדוח בדירקטוריון, לאומי מבצע בקרה חיצונית על דוח זה, כדי להבטיח את מהימנותם של הדיווחים, לשפר את תהליך איסוף המידע והנתונים הנדרשים ולשמור ולחזק את השקיפות של פעילויותיו. הבטחת המהימנות החיצונית בוצעה על ידי משרד רואי החשבון EY, לרבות לגבי עמידתו בתקני הדיווח GRI, SASB, ו-TCFD.

ליצירת קשר בנושאי הדוח, אנא פנו אל:

כפיר מזרחי, מנהל ESG קבוצתי ופעילות בינלאומית, Kfir.Mizrachi@BankLeumi.co.il

מידע הכלול בדוח זה הוא בגדר מידע צופה פני עתיד

מידע צופה פני עתיד מנוסח בדרך כלל באמצעות מילים או ביטויים, כגון: "הבנק מאמין", "הבנק צופה", "הבנק מצפה", "הבנק מתכוון", "הבנק מתכנן", "הבנק מעריך", "מדיניות הבנק", "תכניות הבנק", "תחזית הבנק", "צפוי", "אסטרטגיה", "יעדים", "עלול להשפיע", "אומדן", "תרחיש", "עשוי", "יכול", "יהיה", "אופטימי", "פסימי", "הנחות", "חלופות" וביטויים נוספים המעידים על כך שמדובר בתחזית לעתיד ולא בעובדות עבר. מידע צופה פני עתיד הנכלל בדוח על הסיכונים נסמך, בין השאר, על תחזיות לעתיד בנושאים שונים הקשורים להתפתחות הכלכלית בארץ ובעולם ובמיוחד לשוקי המטבע ושוקי ההון, לחקיקה, להוראות גורמי פיקוח, להתנהגות המתחרים, להתפתחויות טכנולוגיות ולנושאי כח אדם. כתוצאה מאי היכולת לחזות בוודאות שאמנם תחזיות אלה תתממשנה ומכך שבפועל האירועים יכולים להיות שונים מאלו שנחזו, קוראי הדוח צריכים להתייחס בזהירות למידע המוגדר כ"צופה פני עתיד", שכן הסתמכות על מידע כאמור כרוכה בסיכונים ובאי ודאות והתוצאות הכספיות והעסקיות העתידיות של קבוצת לאומי עשויות להיות שונות באופן מהותי. הבנק אינו מתחייב לפרסם עדכון למידע צופה פני עתיד הכלול בדוחות אלה. האמור אינו גורע מחובות הדיווח של הבנק על פי כל דין.

דוח בלתי תלוי להבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance) לקוראי/משתמשי דוח ESG - סביבה, חברה וממשל תאגידי לשנת 2023 של בנק לאומי לישראל בע"מ

הנהלת בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "הבנק" או "לאומי") התקשרה עמנו לצורך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Limited Assurance), בנוגע לנושאים המצוינים בטבלה המופיעה בדוח הבטחת המהימנות (להלן: "נושאים ספציפיים"), בנוגע למידע הנכלל בדוח ה-ESG לשנת 2023 בלבד של הבנק (להלן: "הדוח").

אחריות הנהלת הבנק הינה:

עריכתו והצגתו של דוח ה-ESG בהתאם לעקרונות ה-Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (להלן: "GRI-SRS"), SASB, ומסגרת דיווח ה-TCFD (להלן ביחד: "התקנים"), כפי שמופיעים באינדקסים המפורטים בעמודים 78-80 לדוח, וכן כל המידע והמצגים הרלוונטיים הנכללים בדוח.

לקביעת היעדים של הבנק בהתייחס לפעילות בת-קיימא, ביצועים ודיווח.

מיסודן ותחזוקתן של מערכות מתאימות לבקרה פנימית ולבחינת הביצועים והתוצאות הניהוליים, הנוגעות לעריכת והצגת דוח ה-ESG באופן שאינו מכיל הצגה מוטעית מהותית, בין אם בעקבות תרמית ובין אם בעקבות טעות.

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 (להלן: "ISAE 3000") שיצא לאור על ידי המועצה הבינלאומית לתקני ביקורת והבטחת מהימנות (IAASB). תקן זה דורש, כי אנו נעמוד בדרישות אתיות מקובלות, כולל דרישות אי תלות, וכן שהעבודה תתוכנן ותבוצע על מנת לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהתייחס לכך שהנושאים שבדקנו בדוח אינם כוללים טעות מהותית.

התקשרות לבצע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, בהקשר למידע ונתונים הנכללים בנושאים הספציפיים בדוח ה-ESG 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 ספציפיים בתכולת הדוח, כפי שהוגדרו על ידי הבנק, 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 הבנק.

קיום ראיונות עם הנהלה הבכירה ועם אנשי צוות רלוונטיים בהנהלת הבנק בנוגע לאסטרטגיית ה-ESG - סביבה, חברה וממשל תאגידי ומדיניות הבנק בנוגע לנושאים הספציפיים, ויישומן של אלו באופן רחבי בפעילותו העסקית של הבנק.

קיום ראיונות עם גורמים רלוונטיים בהנהלת ויחידות הבנק האחראים לספק את המידע הנדרש לצורך עריכת הדוח.

ביצוע השוואה כי הנושאים הספציפיים המוצגים בדוח תואמים לאסמכתאות הקיימות במקורות המידע הרלוונטיים לעריכת הדוח, וזאת על מנת לקבוע האם כל המידע המהותי הקיים במקורות אלה נכלל בדוח.

בהתאם לרלוונטיות, קיום ראיונות בנוגע לאופן החישוב, החיבור והשיטות ששימשו לאיסוף המידע המהותי ודיווח הנושאים הספציפיים.

קריאת המידע המוצג בדוח על מנת לקבוע אם הוא עומד בקנה אחד עם הידע הכללי והניסיון הידוע בהקשר לביצועי הבנק בנושא ESG.

כחלק מתהליך ביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, בחנו את השינויים בטיטת דוח ה-ESG - סביבה, חברה וממשל תאגידי של הבנק, וסקרנו את הגרסה הסופית של הדוח על מנת להבטיח שהיא משקפת את ממצאינו.

היקף נהלי האיסוף ובחינת מידע תומך המבוצעים בתהליך הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה (Assurance Limited), הינם פחותים מאלה המיועדים לשם ביצוע הבטחת מהימנות בהיקף סביר (Reasonable Assurance), ולפיכך ניתנת רמה נמוכה יותר של הבטחת מהימנות, בנוגע לדוח ה-ESG של הבנק.

הבטחת המהימנות התייחסה למידע ולנתונים שנכללו בנושאים המפורטים ברשימה זו בלבד, לרבות אלו מופיעים בריכוז "יעדים ומדדים ביחס לנושאים המהותיים", להלן רשימת הנושאים עליהם בוצעה הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה בהקשר למידע ולנתונים בנושאים הספציפיים:

כללי

נושאים מהותיים - תהליך לתיקוף ניתוח המהותיות והגדרת הנושאים המהותיים, שנעשה עם מחזיקי העניין של הבנק.

סביבה

סך המימון וההשקעות שהעומד לקידום נושאים סביבתיים לשנת 2023, לרבות האשראים בחטיבה העסקית שהינם חלק מהאלוקציה של הבנק בדוח האימפקט של האג"ח הירוקה שהונפקה על ידי הבנק והפניה אל דוח זה מפורטת בדוח ה-ESG של הבנק.

אחוז הרכש המוגדר "רכש ירוק" מסך הרכש בלאומי בשנת 2023

הפחתת פליטות גזי חממה מפעילות ישירה ועקיפה SCOPE 1-3, כמפורט בעמודים 34-30, לדוח, ודגשים הבאים:

פליטות מכלול 1 - צריכת אנרגיה מדלקים והמרה לפליטות גזי חממה (tCO_{2e})

פליטות מכלול 2 - צריכת אנרגיה מרכש חשמל והמרה לפליטות גזי חממה (tCO_{2e})

פליטות מכלול 3 - פליטות גזי חממה עקיפות בשרשרת האספקה של הבנק (tCO_{2e})

פליטות מכלול 3 - קיום חישוב פליטות גזי חממה עקיפות בתיק האשראי של לקוחות עסקית, מסחרית, נדל"ן ומשכנתאות ואחזקות במניות סחירות באמצעות לאומי פרטנרס לצד האחזקה בוואלי נשיונל בנק

שימוש במים (קו"ב)

פסולת, כמפורט בדוח

חברה

סך המימון וההשקעות שהעומד לקידום נושאים חברתיים לשנת 2023

אחוז הרכש המוגדר "כחול לבן" מסך הרכש בלאומי בשנת 2023

ממוצע ימי היעדרות לעובד

אחוז הנשים מסך העובדים ההנהלה הבכירה בלאומי בשנת 2023

פערי שכר מגדריים - אחוז הנשים בעשירון העליון של מקבלי השכר בלאומי בשנת 2023

אחוז העובדים בלאומי המאוגדים בהסכמים קיבוציים בשנת 2023

אחוז העובדים בלאומי שהשתתפו בתהליכי משוב והערכה בשנת 2023.

ממשל תאגידי

קיום קוד אתי פומבי ונגיש.

אחוז הנשים בדירקטוריון בנק לאומי.

בהתבסס על הנהלים שתוארו לעיל בביצוע הבטחת מהימנות מוגבלת בהיקפה, לא הובא לידיעתנו דבר היכול להעיד כי הנתונים הספציפיים בדוח ה-ESG של הבנק לשנת 2023, אינם מוצגים, מכל הבחינות המהותיות, באופן נאות, בהתאם לעקרונות ה-GRI-SRS ולקריטריונים של הדיווח של הבנק.

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

קוסט פורד גבאי את קסירר
רואי חשבון

תל אביב
19 במרץ, 2024

אינדקסים

TCFD

| מדד | | הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2023 |
|--|--|------------------------------|
| ממשל תאגידי | | |
| G(a) פיקוח הדירקטוריון על סיכוני האקלים | דוח ESG, עמ' 16-17 | |
| G(b) תפקיד ההנהלה בהערכה וניהול סיכוני האקלים | דוח ESG, עמ' 17 | |
| אסטרטגיה | | |
| S(a) סיכוני האקלים וההזדמנויות שהבנק הגדיר לטווח הקצר, הבינוני והארוך | דוח ESG, עמ' 19-21, 28-29 דוח שנתי, עמ' 6, 19, 63, 99 דוח הסיכונים, עמ' 10, 18-20, 91 | |
| S(b) השפעות של סיכוני האקלים | דוח ESG, עמ' 19-21, 28 | |
| S(c) עמידות אסטרטגיית הבנק בהתאם למשבר האקלים | דוח ESG, עמ' 19-21, 28 | |
| ניהול סיכונים | | |
| R(a) זיהוי והערכת סיכוני אקלים | דוח ESG, עמ' 22-24 דוח שנתי, עמ' 6, 19, 63, 99 דוח הסיכונים, עמ' 10, 13, 18-20, 90, 91 | |
| R(b) ניהול סיכוני האקלים | דוח ESG, עמ' 26 | |
| R(c) זיהוי, הערכה וניהול סיכוני האקלים כחלק אינטגרלי מניהול הסיכונים הכולל של הבנק | דוח ESG, עמ' 28 דוח שנתי, עמ' 99, 319 דוח הסיכונים, עמ' 91, 98 | |
| יעדים ומדדים | | |
| M(a) מדדים להערכת סיכוני האקלים והפוטנציאל | דוח ESG, עמ' 27, 29 | |
| M(b) פליטות הבנק וסיכונים רלוונטיים | דוח ESG, עמ' 30-31, 34 | |
| M(c) יעדי הבנק בהקשר של סיכוני אקלים והפוטנציאל | דוח ESG, עמ' 30-31 | |

GRI

| מדד | | הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2023 |
|---|---|------------------------------|
| GRI 2: גילוי נאות בנושאים כלליים | | |
| 2-1 פרטי החברה | דוח ESG, עמ' 3 | |
| 2-2 ישויות הכלולות בדיווח הקיימות של הארגון | דוח ESG, עמ' 74 | |
| 2-3 תקופת דיווח, תדירות הדיווח ויצירת קשר | דוח ESG, עמ' 74 | |
| 2-5 בקרה חיצונית | דוח ESG, עמ' 74 | |
| 2-6 תיאור הפעילות העסקית של החברה, שרשרת הערך והאספקה והקשרים העסקיים | דוח ESG, עמ' 3 דוח שנתי, עמ' 6-8, 334-336 | |
| 2-7 עובדים לפי פילוח | דוח ESG, עמ' 39 | |
| 2-8 עובדים שאינם מועסקים ישירות | דוח ESG, עמ' 57 | |
| 2-9 מבנה והרכב הממשל | דוח ESG, עמ' 58 דוח שנתי, תקנה 26 דוח שנתי, עמ' 328 | |
| 2-10 מינוי ובחירת הדירקטוריון | דוח ESG, עמ' 60 | |
| 2-11 יו"ר הדירקטוריון | דוח ESG, עמ' 58 | |
| 2-12 תפקיד הדירקטוריון בפיקוח ניהול האימפקט | דוח ESG, עמ' 61 | |
| 2-13 האצלת אחריות לניהול אימפקט | דוח ESG, עמ' 16 | |

| הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2023 | | מדד |
|---------------------------------------|---|-----|
| דוח ESG, עמ' 61 | 2-14 תפקידו של הדירקטוריון בדיווח על קיימות | |
| דוח ESG, עמ' 59 | 2-15 מניעת ניגוד עניינים | |
| דוח ESG, עמ' 8 | 2-16 תקשור עם בעלי עניין של נושאים חיוניים | |
| דוח ESG, עמ' 58 | 2-17 תמהיל הידע של הדירקטוריון | |
| דוח שנתי, תקנה 26 | 2-18 הערכת ביצועי הדירקטוריון | |
| דוח ESG, עמ' 61 | | |
| דוח שנתי, שאלון ממשל תאגידי | | |
| דוח ESG, עמ' 65 | | |
| דוח שנתי, עמ' 202-203 | | |
| דוח שנתי, עמ' 201-202 | | |
| דוח הסיכונים, עמ' 108-100 | 2-19 מדיניות תגמול | |
| דוח ESG, עמ' 65 | 2-20 הליך קביעת מדיניות התגמול | |
| דוח ESG, עמ' 65 | 2-21 סך ההבדל בתגמול השנתי | |
| דוח ESG, עמ' 5 | | |
| דוח שנתי, עמ' 6, 19, 63, 99 | 2-22 הצהרה על אסטרטגיית פיתוח מקיימת | |
| דוח הסיכונים, עמ' 10, 18-20, 91 | 2-23 התחייבות על בסיס מדיניות | |
| דוח ESG, עמ' 5 | 2-24 הטמעת מדיניות בפעילות העסקית | |
| דוח ESG, עמ' 5, 36 | 2-25 תהליך הפחתת השפעות שליליות | |
| דוח ESG, עמ' 68 | 2-26 מנגנוני דיווח והעלאת חששות | |
| דוח ESG, עמ' 64 | | |
| דוח שנתי, עמ' 100, 103 | 2-27 ציות לחוקים ורגולציה | |
| דוח הסיכונים, עמ' 92, 95-96 | 2-28 חברות בארגונים בין לאומיים | |
| דוח ESG, עמ' 6 | 2-29 תקשורת עם מחזיקי עניין | |
| דוח ESG, עמ' 14 | 2-30 אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים | |
| דוח ESG, עמ' 44 | | |
| GRI 3: נושאים מהותיים | | |
| דוח ESG, עמ' 8 | 3-1 תהליך קביעת נושאים מהותיים | |
| דוח ESG, עמ' 8 | 3-2 רשימת נושאים מהותיים | |
| דוח ESG, עמ' 8 | 3-3 ניהול נושאים מהותיים | |
| GRI 201: ביצועים כלכליים | | |
| דוח ESG, עמ' 6 | 201-1 ערך כלכלי ישיר | |
| דוח ESG, עמ' 8, 17, 19 | 201-2 השלכות פיננסיות, סיכונים והזדמנויות עקב שינויי האקלים | |
| דוח ESG, עמ' 43 | 201-3 תכניות הטבה ופרישה | |
| GRI 202: נוכחות שוק | | |
| דוח ESG, עמ' 39 | 202-1 היחס בין המשכורת הנמוכה ביותר לפי מגדר למשכורת המינימום | |
| GRI 203: השפעות כלכליות עקיפות | | |
| דוח ESG, עמ' 29, 53 | 203-1 השקעות בתשתיות ושירותים לטובת הציבור באמצעות הסדרי חסר, תרומות ופעילות פרו-בונו | |
| דוח ESG, עמ' 29, 35, 53 | 203-2 השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות | |
| GRI 204: נוהלי רכש | | |
| דוח ESG, עמ' 56 | 204-1 אחוז הוצאות הרכש מספקים מקומיים ביחס לסך הוצאות הרכש | |
| GRI 205: מניעת שחיתות | | |
| דוח ESG, עמ' 56, 68 | 205-1 מיפוי תהליכים עסקיים בעלי סיכון לשחיתות | |
| דוח ESG, עמ' 56, 68 | 205-2 הדרכות והכשרות בנושאי מדיניות כנגד שחיתות ותהליכים מונעי שחיתות | |
| דוח ESG, עמ' 68 | 205-3 אירועי שחיתות שהתרחשו והפעולות שנעשו | |

GRI 206 : התנהלות אנטי תחרותית

206-1 הליכים משפטיים בגין התנהגות אנטי-תחרותית הגבלים עסקיים ופרקטיקות מונופול

דוח ESG, עמ' 72

GRI 207 : מיסוי

207-1 אסטרטגיית מס

דוח ESG, עמ' 70
דוח שנתי, עמ' 115, 153, 171, 351

207-2 ניהול מס - בקרת פיקוח וניהול סיכונים

דוח ESG, עמ' 70
דוח שנתי, עמ' 115, 153, 171, 351

207-3 מעורבות בעלי עניין בנושאי מס

דוח ESG, עמ' 70
דוח שנתי, עמ' 115, 153, 171, 351

207-4 דיווח פר מדינה

דוח ESG, עמ' 70
דוח שנתי, עמ' 115, 153, 171, 351

GRI 302 : אנרגיה

302-1 צריכת אנרגיה בתוך הארגון

דוח ESG, עמ' 32

302-3 עצימות אנרגיה

דוח ESG, עמ' 32

302-4 הפחתה בצריכת אנרגיה

דוח ESG, עמ' 32

302-5 הפחתת צריכת האנרגיה של המוצרים והשירותים

דוח ESG, עמ' 32, 35, 36

GRI 303 : מים ושפכים

303-1 תיאור פעילות עם מים כמשאב משותף

דוח ESG, עמ' 33

303-2 ניהול השפעות מים שהוחזרו

דוח ESG, עמ' 33

303-3 "משיכת מים" (כל צריכת המים ברוטו)

דוח ESG, עמ' 33

303-5 צריכת מים (המים שנמצאים בשימוש בתוך המוצר)

דוח ESG, עמ' 33

GRI 305 : פליטות

305-1 פליטות גזי חממה - מכלול 1

דוח ESG, עמ' 31

305-2 פליטות גזי חממה - מכלול 2

דוח ESG, עמ' 31

305-3 פליטות גזי חממה - מכלול 3

דוח ESG, עמ' 31

305-4 עצימות פליטות

דוח ESG, עמ' 32

305-5 הפחתת פליטות גזי חממה

דוח ESG, עמ' 30

GRI 306 : פסולת

306-1 היווצרות פסולת והשפעותיה

דוח ESG, עמ' 33

306-2 ניהול ההשפעות של היווצרות הפסולת

דוח ESG, עמ' 33

306-4 סך הפסולת שטופלה (הוסטה מהשלכה)

דוח ESG, עמ' 33

GRI 308 : הערכת ספקים בהיבטים סביבתיים

308-1 ספקים חדשים שסוננו על פי קריטריונים סביבתיים

דוח ESG, עמ' 36

308-2 השפעות סביבתיות שליליות בשרשרת האספקה ופעולות שנקטו

דוח ESG, עמ' 36

GRI 401 : עובדים

401-1 סך עובדים חדשים בחברה, ושיעור תחלופה

דוח ESG, עמ' 41

401-2 הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה לעומת חלקית

דוח ESG, עמ' 43

401-3 הטבות להורה

דוח ESG, עמ' 43

GRI 403 : בטיחות וגהות בעבודה

403-1 מערכת לניהול היבטי בריאות ובטיחות תעסוקתית

דוח ESG, עמ' 43

403-2 הערכת סיכוני בטיחות וביצוע תחקירים

דוח ESG, עמ' 43

403-3 בטיחות וגהות בעבודה

דוח ESG, עמ' 43

403-4 מנגנוני השתתפות עובדים בנושא בריאות ובטיחות תעסוקתית

דוח ESG, עמ' 43

403-5 הדרכות והכשרות בנושאי בריאות ובטיחות

דוח ESG, עמ' 41, 43

| מדד | | הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2023 |
|--|--|--|
| 403-6 | שיפור בריאות העובד | דוח ESG, עמ' 43 |
| 403-7 | הפחתת אירועי בריאות ובטיחות הקשורים ישירות לפעילות העסקית | דוח ESG, עמ' 43 |
| 403-9 | פציעות עבודה | דוח ESG, עמ' 43 |
| GRI 404: הכשרה ופיתוח | | |
| 404-1 | מוצע שעות הדרכה שנתי לעובד | דוח ESG, עמ' 41 |
| 404-2 | תוכניות לפיתוח וקידום עובדים | דוח ESG, עמ' 42 |
| 404-3 | אחוז העובדים המקבלים משוב על ביצועיהם | דוח ESG, עמ' 41 |
| GRI 405: גיוון תעסוקתי ושיוון הזדמנויות | | |
| 405-1 | גיוון עובדים בחברה ובדירקטוריון החברה | דוח ESG, עמ' 36, 61 |
| 405-2 | היחס (פער) במשכורות ובתגמולים בין גברים לנשים | דוח ESG, עמ' 39 |
| GRI 406: אי אפליה | | |
| 406-1 | אירועי אפליה והפעולות כנגד | דוח ESG, עמ' 44, 51 |
| GRI 413: קהילות מקומיות | | |
| 413-1 | פעולות עם מעורבות של קהילות מקומיות, הערכת ההשפעה ותכניות לפיתוח | דוח ESG, עמ' 53 דוח שנתי, עמ' 331-332 |
| 413-2 | פעולות השפעה שלילית ממשית או פוטנציאלית על קהילות מקומיות | דוח ESG, עמ' 69 |
| GRI 414: הערכת ספקים בהיבטים חברתיים | | |
| 414-1 | ספקים חדשים אשר סוננו באמצעות קריטריונים חברתיים | דוח ESG, עמ' 56 דוח שנתי, עמ' 99 |
| 414-2 | השפעות חברתיות שליליות בשרשרת האספקה והפעולות שבוצעו למגר | דוח ESG, עמ' 56 |
| GRI 418: פרטיות הלקוח | | |
| 418-1 | תלונות שהתקבלו בחברה אודות הפרות פרטיות הלקוח ואובדן נתוני הלקוח | דוח ESG, עמ' 51 |

SASB

| מדד | | הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2023 |
|--|--|---|
| Data Security | | |
| FN-CB-230a.1 | מספר הפרות נתונים, % שהן הפרות נתונים אישיות, מספר בעלי החשבונות שהושפעו | דוח ESG, עמ' 51, 52, 69 |
| FN-CB-230a.2 | תיאור הגישה לזיהוי וטיפול בסיכונים אבטחת מידע | דוח ESG, עמ' 69 דוח שנתי, עמ' 21, 99, 107, 329 דוח הסיכונים, עמ' 19, 91 |
| Financial Inclusion & Capacity Building | | |
| FN-CB-240a.1 | מספר וכמות ההלוואות הקיימות המתאימות לתוכניות שנועדו לקדם פיתוח עסקים קטנים וקהילה | דוח ESG, עמ' 3, 53 דוח שנתי, עמ' 56 |
| FN-CB-240a.2 | מספר וסכום של הלוואות לאי-צבירה או הלוואות בכפוף לסובלנות המתאימות לתוכניות שנועדו לקדם פיתוח עסקים קטנים וקהילה | דוח ESG, עמ' 3, 53, 46 דוח שנתי, עמ' 87 |
| FN-CB-240a.3 | מספר חשבונות עו"ש קמעונאיים ללא עלות שסופקו ללקוחות שלא עברו בנקאות או בנקאות נמוכה | דוח ESG, עמ' 46 |

| | |
|--|--------------|
| מדד | |
| הפנייה לדוחות הבנק לשנת 2023 | |
| מספר המשתתפים ביוזמות של אוריינות פיננסית עבור לקוחות ללא בנק, תחת בנק או לקוחות מוזלים | FN-CB-240a.4 |
| דוח ESG, עמ' 46, 49 | |
| Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis | |
| תיאור הגישה לשילוב גורמים סביבתיים, חברתיים וממשל (ESG) בניתוח אשראי | FN-CB-410a.2 |
| דוח ESG, עמ' 16, 21, 29, 63 | |
| Financed Emissions | |
| פליטות פחמן ממומנות ברוטו בחלוקה לפי מכלולים (1,2,3) | FN-CB-410b.1 |
| דוח ESG, עמ' 31 | |
| חשיפה ברוטו לכל ענף לפי סוג נכסים | FN-CB-410b.2 |
| דוח ESG, עמ' 29 | |
| תיאור המתודולוגיה המשמשת לחישוב פליטות ממומנות | FN-CB-410b.4 |
| דוח ESG, עמ' 29, 31, 32 | |
| Business Ethics | |
| הסכום הכולל של הפסדים כספיים כתוצאה מהליכים משפטיים הקשורים להונאה, סחר בפנים, הגבלים עסקיים, התנהגות אנטי תחרותית, מניפולציות שוק, רשלנות, או חוקים או תקנות הקשורים בתעשייה הפיננסית | FN-CB-510a.1 |
| דוח ESG, עמ' 51 | |
| תיאור מדיניות ונהלים של חושפי שחיתויות | FN-CB-510a.2 |
| דוח ESG, עמ' 68 | |
| Systemic Risk Management | |
| תיאור הגישה לשילוב תוצאות של מבחני קיצון חובה ומרצון בתכנון הלימות הון, אסטרטגיה תאגידית ארוכת טווח ופעילויות עסקיות אחרות | FN-CB-550a.2 |
| דוח ESG, עמ' 17, 19, 31 | |
| Activity Metrics | |
| מספר וערך של חשבונות עו"ש וחיסכון לפי מגזרים (אישיים ועסקיים קטנים) | FN-CB- 000.A |
| דוח שנתי | |
| מספר ושווי הלוואות לפי מגזרים (אישי, עסקיים קטנים, חברות) | FN-CB- 000.B |
| דוח שנתי | |