



לאומי | דבר היו"ר

2019

דבר יו"ר הדירקטוריון

בשם דירקטוריון והנהלת הבנק אני גאה להביא בפניכם את הדוח הכספי המסכם את ביצועי קבוצת לאומי לשנת 2019. דוח זה משקף את היישום המוצלח של אסטרטגיית קבוצת לאומי, כפי שהתווה הדירקטוריון, על ידי הנהלת הבנק ועובדיו.

ביום 30 ביוני, 2019, בחר בי דירקטוריון בנק לאומי ליושב ראש הדירקטוריון לאחר שכיחתי לחבר דירקטוריון החל מספטמבר 2014. דבר היושב ראש מהווה עבורי הזדמנות נוספת להודות לחברי הדירקטוריון על הזכות והאחריות שהופקדו בידיי, ולהודות למר דוד ברודט ולגברת רקפת רוסק עמינח על הובלתם את הדירקטוריון והנהלת הבנק במקצועיות ובהצלחה רבה אל מול אתגרים ותמורות רבים שעברה המערכת הבנקאית. כמו כן, ברצוני לאחל למר חנן פרידמן הצלחה רבה בהמשך מיצוב הבנק כמוביל במערכת הבנקאית בארץ, בחדשנות העסקית והדיגיטלית, ובמחויבות החברתית והתאגידית לכלל מחזיקי העניין, לרבות המשקיעים, הלקוחות, העובדים, והקהילה בקרבה אנו פועלים.

תפקיד יושב ראש דירקטוריון לאומי מהווה עבורי הגשמה של פסגה מקצועית ואישית נוספת. אני חש גאווה גדולה וכבוד רב לעמוד בראש לאומי, וכן אחריות לוודא כי ערכי הבנק יישמרו וימשיכו לבוא לידי ביטוי על כל צעד ושעל בעשייתו של הבנק. ברצוני להדגיש את מחויבותי להצלחת הבנק כמכלול, וכן להצלחת העובדים ויכולת הגשמתם העצמית והמקצועית כאינדיבידואלים.

הייחודיות של לאומי טמונה במספר רבדים, אשר כמכלול הופכים אותו לאבן יסוד בכלכלה, במשק, ובתרבות הישראלית. ראשית, הבנק התברך בעובדים מוכשרים, חרוצים ונאמנים אשר עשייתם המאומצת והבלתי מתפשרת מאפשרת להנהלת הבנק להשיג את היעדים המתגרים שעומדים לפתחו. המשאב האנושי הוא הנכס המשמעותי של לאומי. עובדי הבנק מהווים פסיפס אנושי המשקף את האוכלוסייה הישראלית שהינה כור היתוך המאפשר מגוון תרבויות, אמונות, ודתות. שנית, הנהלת הבנק מתאפיינת בתרבות ייחודית המורכבת מחתירה מתמדת למצוינות עסקית לצד הוגנות ואחריות חברתית לקהילה. שילוב זה מאפשר להנהלה ליישם חזון ומדיניות פורצי דרך עסקית לטובת לקוחותיה לצד חיזוק ותרומה לכלל האוכלוסיות בחברה. שלישית, לאומי מתאפיין בפתיחות מחשבתית, סובלנות, הכלה, ובחינה של מגוון דעות בבנק.

קבוצת לאומי מסכמת את שנת 2019 ברווח נקי של 3,522 מיליון ש"ח, המשקף תשואה על ההון של 9.8%. עיקר ההכנסות והרווחיות נובעות מפעילות בעסקי הליבה. לאומי המשיך גם השנה לחלק דיבידנד לבעלי מניותיו, כאשר השנה חולק דיבידנד בגובה של 40% מהרווח הנקי ואשר הסתכם בכ-1.4 מיליארד ש"ח. בנוסף בוצעה במהלך השנה רכישה עצמית של מניות בהיקף של 700 מיליון ש"ח, כך שהיקף ההחזר למשקיעים בצורת דיבידנד ורכישה עצמית הסתכם לכ-2.1 מיליארד ש"ח. תוצאות אלו הושגו ברקע אתגרים ושינויים במערכת הבנקאית, מבית ומחוץ, רגולטוריים וטכנולוגיים, עסקיים וצרכניים המצריכים נחישות ודבקות במטרה, לצד פתיחות מחשבתית ודינמיות לגבי דרכי הפעולה בהם יש לנקוט להשגת היעדים. שינויים אלו צפויים להמשיך ולהתרחש בעתיד, ואנו בלאומי פועלים בהתמדה להתאמת המודל העסקי למציאות המשתנה.

בשנים האחרונות ישנה התעצמות במגמה של פתרונות בנקאיים מבוססי טכנולוגיה (כגון BigTech ו-FinTech) אשר מאפשרים הזדמנויות לשיתופי פעולה מגוונים וחדשניים ומגבירים תחרות לטובת הצרכן. חלק מפתרונות אלו מפותחים על ידי רגולטורים שונים, ברמת אדיקות שונה, ויש לקיים דיון יסודי ובצורה מושכלת בין כלל מחזיקי העניין, מתוך שותפות ואחריות משותפת ליציבותה וחוסנה של המערכת הבנקאית והשפעתה על כלל המשק וציבור הלקוחות.

במהלך שנת 2019 קבוצת לאומי המשיכה להנהיג בנקאות יוזמת וחדשנית עבור לקוחותינו וברצוני להדגיש חלק מההישגים והאירועים בתקופה זו.

העמקת טיב הקשר ושיפור מתמיד ברמת השירות לו זוכים לקוחותינו, הן באופן דיגיטלי והן בעת ההגעה לסניפים, עומדים בראש סדר העדיפויות שלנו ומהווים נר לרגלינו ביישום חזון לאומי להנהיג בנקאות יוזמת וחדשנית עבור הלקוחות. במהלך השנה שדרגנו והשקנו את האפליקציות לאומי טרייד למסחר בניירות ערך בארץ ובעולם, Invest למסחר במניות בארה"ב, PAY לשימוש בבתי העסק, וגודיז להטבות המותאמות להעדפותיהם של הלקוחות. כמו כן, אפשרנו ללקוחות ליטול משכנתא וכן להזמין תור בסניף, וזאת באמצעים דיגיטליים לנוחותם. במקביל לתהליכים הדיגיטליים שאנו נוקטים לשם שיפור השירות, אנו ממשיכים להיות מחויבים במתן שירות יעיל ומסור ללקוחותינו אשר מעדיפים שירות בסניפים המפוזרים ברחבי הארץ או באמצעות מענה טלפוני.

במסגרת חיזוק השירות ללקוחות העסקיים, החטיבה העסקית השלימה בתחילת שנת 2020 את פרויקט "עוצמה לעסקים", אשר מטרתו לשפר את השירות ללקוח ולאפשר מענה מהיר ומותאם לצרכיו.

במהלך שנת 2019 הושקה חטיבת תפעול המרכזת את הפעילות התפעולית של הבנק מתוך מטרה לשפר את חוויית השירות, לקצר את סגירת מעגל הטיפול ולהבטיח מקצועיות מרבית עבור הלקוחות. מרכז התפעול מאפשר לקווי העסקים להתמקד בפיתוח הקשר והתאמת פתרונות ללקוחות, מפחית עלויות תפעוליות, ומצמצם סיכונים תפעוליים. פעילות חטיבה זו מאופיינת בשילוב כלים טכנולוגיים מתקדמים לצד יכולות המשאב האנושי.

חטיבת תפעול הועברה בסוף 2019 למתחם קש"ב בעיר לוד כחלק מהעברת כלל מטה הבנק למתחם זה שיושלם בשנים הקרובות. כמו כן, כחלק ממעבר זה, החל משנת 2020 מתקיימות חלק משיבות הדירקטוריון במתחם קש"ב. עבורנו מדובר בזכות גדולה להיות שותפים להצעת העיר לוד קדימה עסקית וחברתית.

קבוצת לאומי גאה מאוד על הנפקת כתבי התחייבות נדחים שמוכרים כ-Tier 2 (אג"ח CoCo) בתחילת שנת 2020 בסכום כולל של כ-750 מיליון דולר. מהלך זה מעיד, הלכה למעשה, על האמון, הביטחון, והמוניטין הרב שלו זוכים לאומי והנהלתו בשווקים הבינלאומיים. מהלך ראשוני זה למערכת הפיננסית בישראל משקף את חוזקה של כלכלת ישראל.

המשק הישראלי המשיך להפגין עוצמה במהלך 2019, כך למשל התל"ג צמח בשיעור ריאלי של כ-3.3% והשקל התחזק ב-7.8% ביחס לדולר, ב-3.9% ביחס לליש"ט, וב-9.5% ביחס לאירו, בעוד ריבית בנק ישראל נותרה על כנה בשיעור של 0.25%. במגמה העולמית, הבנק המרכזי של ארה"ב הוריד במחצית השנייה של השנה את הריבית 3 פעמים לטווח של 1.75%-1.50%. עתיד הצמיחה בפעילות התעשייתית בעולם שהתרחשה במהלך 2019 נמצא באי ודאות לאור התפשטות וירוס הקורונה, השפעת ה-BREXIT, ומלחמת הסחר העולמית.

קבוצה פיננסית בעלת השפעה על התרבות העסקית והציבורית בישראל, אנו רואים במחויבותנו לקהילה עוגן חברתי וערכי שנמשיך לטפח כפי שנעשה בלאומי מאז היווסדו. במסגרת זו, אנו פועלים לחיזוק החינוך, הצעת "דור המחר", וקידום הגיל השלישי תוך שותפות אסטרטגית עם עמותות חברתיות רבות (כגון "אחריו", "לתת", "פעמונים", "אמץ לחם", ועוד). השקעת לאומי בקהילה בשנת 2019 הסתכמה בכ-48 מיליון ש"ח ומעל לכ-4,400 מעובדי לאומי התנדבו במהלך השנה החולפת בהיקף של כ-40,000 שעות פעילות במגוון רחב של פעילויות בקהילות שונות.

ברצוני להוקיר את המסירות והמקצועיות של חברי הדירקטוריון, ההנהלה, ועובדי הקבוצה בהשגת היעדים, אשר יבטיחו את המשך מיצוב לאומי כגוף המוביל במערכת הבנקאית, המעניק את שירותי הבנקאות הטובים, החדשניים, המקצועיים והדיגיטליים ביותר עבור לקוחותינו.

זוהי הזדמנות מצוינת עבור הדירקטוריון, ההנהלה והעובדים בלאומי להביע את תודותינו העמוקות לקהל לקוחותינו הרחב והמסור, המשקף את כלל האוכלוסייה בישראל, על האמון הרב שהם ממשיכים להעניק לנו. כמו כן, ברצוננו להודות למשקיעים של לאומי על האמון המתמשך שהם מביעים בעשייתנו ובדרכנו.



ד"ר סאמר חאג' יחיא
יו"ר הדירקטוריון

26 בפברואר 2020