



לאומי | דבר היו"ר

2020

## דבר יו"ר הדיסקטוריון

בימים אלה, אנו עדים להתקדמות משמעותית, תוך מובילות בינלאומית, במבצע חיסונים בארץ, אשר יחד עם תקווה להמשך עמידה בכללי הזהירות, נותן לנו קצה אור ומשב של אופטימיות לפוטנציאל היציאה ממשבר הקורונה שפקד את העולם בשנה החולפת, 2020. לאומי היטיב לזהות בשלבים מוקדמים את סימני המשבר ההולך וקר, וזאת לאחר שעקבנו מקרוב כבר במהלך חודש דצמבר 2019 אחר התפתחות משבר הקורונה בסין. כפועל יוצא, עבר לאומי באופן חלוצי בארץ למצב של ניהול משבר כבר בפברואר 2020 - עוד בטרם התקבלו הנחיות במשק, וביצע התאמות דינמיות במודל השירות, העבודה, הניהול, והאסטרטגיה עם פתיחות מחשבתית ותכנון צופה פני עתיד, והכל תוך שמירה על בריאות עובדי ולקוחות הבנק.

לאומי פגש את משבר הקורונה עם איתנות פיננסית ביחסי הלימות ההון והנזילות, עובדים מקצועיים ומסורים, וקדמה טכנולוגית. הדבר סייע לנו להוביל בהנשמת הכלכלה הישראלית; וכבר במהלך חודשיו הראשונים של המשבר, לאומי העמיד פתרונות מגוונים, יצירתיים, ומתאמים לצרכים המשתנים של כלל לקוחותיו. הבנק מינף את המובילות הטכנולוגית והמוכנות הגבוהה שלו להמשכיות עסקית בתרחישי קיצון, כולל לעבודה מרחוק עם משאב אנושי מצומצם, והאיץ מיידית את מתן האשראי, שבמהלכו הפגינו עובדי הבנק הרתמות, מסירות, ומקצועיות מעוררי השתאות במתן שירות ופתרונות בנקאיים לכלל הלקוחות שניצבו בפני מציאות מורכבת ומשתנה.

משבר הקורונה - שהתאפיין כסערה גלובלית מושלמת ומשולבת בריאותית, חברתית, וכלכלית - הציב, כמו כל משבר, אתגרים והזדמנויות לטווח המידי והארוך, תוך עיצוב מחדש של הסביבה הבנקאית העתידית. כחלק מהתמורות של המשבר משתנים טעמי, הרגלי, וצרכי הלקוחות ומואץ השימוש בטכנולוגיות תומכות החלטה ושירות מרחוק ללקוחות, וכן במקביל מבשילים מהלכים רגולטוריים הנגזרים מרפורמת שטרם ומהמשבר. לאומי התאים את האסטרטגיה העסקית תוך אופטימיזציה של משאביו.

לצד התמודדות עם משבר הקורונה, במהלך שנת 2020, המשיכה קבוצת לאומי להנהיג בנקאות יוזמת וחדשנית עבור לקוחותינו, תוך העמקת טיב הקשר ושיפור מתמיד ברמת השירות לו זוכים לקוחותינו ולפי בחירתם - במענה אנושי ובמענה הדיגיטלי, כחלק מהמחויבות למתן שירות מסור, הוגן, שקוף, מקצועי וזמין. לאומי המשיך להשקיע ולשדרג את השירותים והפתרונות הדיגיטליים, לרבות מסעות לקוח דיגיטלי, תשלום דיגיטלי מהנייד, משכנתא דיגיטלית, Pepper, ניהול תיקים דיגיטלי - VIDEA, ומסחר בניירות ערך דיגיטלי - Pepper Invest. במקביל, לאומי התאים את מודל הסינוף וחיצוק את המענה האנושי לפי צרכי הלקוחות - בהזמן פגישה לסניף, בכתוב לבנקאי באמצעות האפליקציה, ובמענה הטלפוני.

שנת 2020 הייתה שנת קדמה בשלום האזורי עם חתימת הסכמי אברהם בין ישראל לבין איחוד האמירויות הערביות, ממלכת בחריין, ממלכת מרוקו, ורפובליקת סודאן. הסכמים אלו הניחו את המסגרת המדינית לכינון שלום בין העמים, ומבטאים באופן המובהק ביותר את רצון העמים להושיט ידם לשלום. לאומי גאה בהובלת מימוש היחסים העסקיים בין המדינות, ובסיוע בקידום באמצעות ההון האנושי, הפיננסי, והעסקי, עם ניסיון שנצבר במשך כ-120 שנות פעילותו. כך, ביחד עם המנכ"ל וחברי ההנהלה, הובלנו משלחת אנשי עסקים לאיחוד האמירויות, וכן קיימנו בדובאי, בשיתוף עם כלכליסט ורשת 13, את הכנס העסקי הראשון של אנשי עסקים ישראליים ואמירתיים. חתמנו על מזכרי הבנות עם הבנקים המובילים באיחוד האמירויות (First Abu Dhabi Bank ו-Emirates NBD) ובבחרין (National Bank of Bahrain). כמוכן, פגשנו ואירחנו בישראל גורמי משל ואנשי עסקים מאיחוד האמירויות ומבחרין על מנת להדק את הקשרים החברתיים והכלכליים בין המדינות. יוזמות אלה סייעו ביצירת התשתית להשכנת שלום וקירוב הלבבות של עמי המדינות והאיזור כולו, ואת היסודות עליהם יצמחו שיתופי פעולה כלכליים רחבי היקף.

קבוצת לאומי מסכמת את שנת 2020 ברווח נקי של 2,102 מיליוני ש"ח, המשקף תשואה על ההון של 5.7%. עיקר ההכנסות והרווחיות נובעות מפעילות בעסקי הליבה. הבנק הוביל בתחילת 2020 הנפקת אג"ח CoCo למשקיעים מחו"ל, מהלך חלוצי בישראל, בסכום כולל של כ-750 מיליון דולר. מהלך זה מעיד על האמון והמוניטין הרב שלו זוכים לאומי והנהלתו בשווקים הבינלאומיים ומשקף את חוזקה של כלכלת ישראל.

בסיכום שנתי ירד התוצר המקומי הגולמי בישראל בכ-2.4% אל מול גידול של כ-3.4% בשנת 2019. כמו כן, בשנת 2020 הסתכם הגירעון בתקציב המדינה בכ-160.3 מיליארד ש"ח (כ-11.5% מהתוצר) לעומת גירעון של כ-52.2 מיליארד ש"ח (כ-3.7% מהתוצר) בשנת 2019, ויחס החוב עלה לכ-69% מהתוצר לאחר שני עשורים של ירידה מתמדת. במהלך שנת 2020 השקל עבר טלטלה בשל מחנק נזילות של טווח קצר, ולאחר שנחלש במהלך מרץ, הוא סיים את השנה עם התחזקות של כ-7.0% ביחס לדולר. בנק ישראל הוריד את הריבית המוצהרת שלו ל-0.1% בתחילת הרבעון השני של 2020, שיעור אשר לא השתנה מאז. בהתאם להערכת קרן המטבע הבינלאומית (IMF) תוצר המשק העולמי הצטמצם בכ-3.5% בשנת 2020 (לעומת צמיחה בקצב של כ-2.8% בשנת 2019) תוך צפי להתאוששות לקצב צמיחה של כ-5.5% בשנת 2021, וזאת על רקע ציפייה לתרומה חיובית של חיסון האוכלוסייה ושל הרחבה תקציבית נוספת במספר מדינות גדולות. באשר למשקים המובילים בעולם, היקפי הפגיעה לאור משבר הקורונה הינם משמעותיים ועומדים על קצב צמיחה שלילית בארה"ב ובאזור האירו בשיעור של כ-3.4% ו-7.2%, בהתאמה. בכל המשקים המובילים, הריבית מצויה ברמה אפסית, בחלקם היא אף שלילית ונראה כי לא תעלה בעת הקרובה.

כקבוצה פיננסית מובילה ומשפיעה על התרבות העסקית והחברתית בישראל, אנו רואים במחויבותנו לקהילה עוגן חברתי וערכי שנמשיך לטפח בהתאם לחזון, ערכי, ומסורת לאומי. במסגרת זו, לאומי תרם מאות אלפי שקלים לבתי חולים לרכישת ציוד להתמודדות עם מחלת הקורונה. עובדי לאומי נרתמו כדי לסייע לדיירי בתי אבות להצטייד בפתרונות פיננסיים וטכנולוגיים שהקלו עליהם בהתמודדות בתקופה מאתגרת זו. כמו כן, לאומי המשיך לפעול לחיזוק החינוך, הצעת "דור המחר", וקידום אוכלוסיית הגיל השלישי תוך קיום שותפויות אסטרטגיות עם עמותות חברתיות רבות (כגון "אחריו", "לתת", "אמאנינא", "כוכבי המדבר", "אמץ לוחם", ועוד). השקעת לאומי בקהילה בשנת 2020 הסתכמה בכ-37 מיליון ש"ח ומעל לכ-2,300 מעובדי לאומי התנדבו במהלך השנה החולפת בהיקף של כ-16,000 שעות התנדבות במגוון רחב של פעילויות בקהילות שונות.

ברצוני להודות לחברי ההנהלה שפרשו על תרומתם להובלת הבנק במקצועיות ובמסירות, ולאחל למחליפיהם הצלחה רבה ועבודה פורייה. אני מודה בשמי ובשם הדירקטוריון להנהלה ולציבור העובדים עבור העבודה המסורה בשנה מאתגרת במיוחד. כמו כן, אני מודה בשמי, בשם הדירקטוריון, בשם ההנהלה ובשם העובדים לקהל לקוחותינו ולמשקיעים על האמון המתמשך שהם מביעים בעשייתנו ובדרכנו.



ד"ר סאמר חאג' יחיא  
יו"ר הדירקטוריון

8 במרס 2021