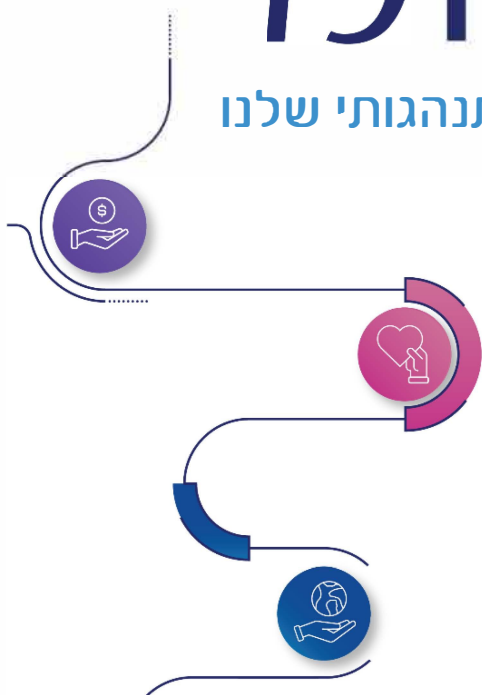
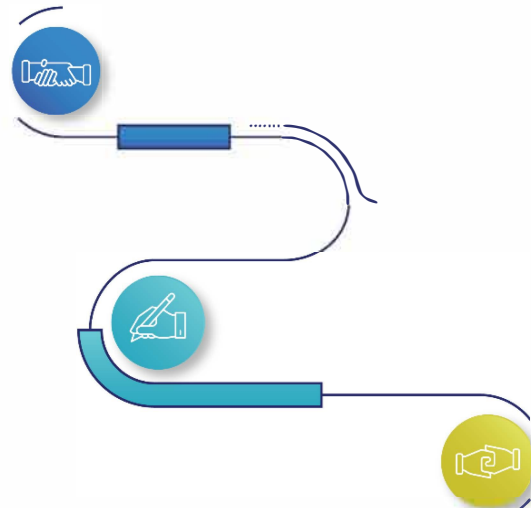


דורן לאומי

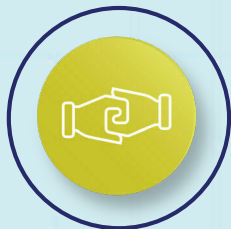
הקוד האתי וההתנהגותי שלנו



עודכן באוגוסט 2020

אנחנו מחויבים

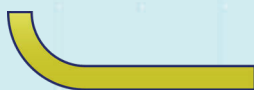
1. ללקוחות
2. למנהל תקין
3. לעובדים
4. למשקיעים ולספקים
5. לקהילה, לחברה ולסביבה



1. מחויבים ללקוחות

”הלקוח במרכז” הוא ערך ליבה מרכזי של לאומי, המניע את פעילותנו. מערכת הצרכים והציפיות של הלקוח נמצאת תחת שינויים תכופים ומרחיקי לכת, על רקע המציאות הדינאמית, המאפשרת גישה כמעט בלתי מוגבלת למידע, לדעות, לאפשרויות ולהזדמנויות. הלקוח העכשווי בודק, לומד ומשווה, לא מתפשר ולא מוותר. הלקוח לפיכך הלקוח שלנו מצפה למשהו אחר, הוא מצפה לשירות מתקדם, חכם, מהיר, מציע מגוון ערוצים, יחס אנושי ומותאם למאפייניו המחויבות שלנו לשרת את האינטרסים שלו ולפעול למענו, עומדת למבחן מתמיד.

בכדי לרכוש את אמונו של הלקוח ולהוות עבורו בית פיננסי, עלינו ללמוד לעומק את צרכיו והעדפותיו, להתאים לו מוצרים ושירותים איכותיים, ולהתנהל מולו באופן הגון, מכבד, אחראי ואנושי.



חובת האמון

עלינו לקיים את חובת האמון כלפי הלקוחות שלנו, כמפורט:

- עלינו לשמור על האינטרסים שלהם.
- עלינו לנהוג בהם ביושר, בהגינות, במקצועיות, ללא אפליה וללא שיקולים זרים.
- בעת הטיפול בעניינינו של לקוח, או בעת קבלת החלטות רוחביות שמשפיעות על מספר רב של לקוחות, עלינו לראות את טובתם לנגד עינינו.

שמירה על פרטיות הלקוח

האמון שהלקוחות נותנים בנו נבנה על בסיס שמירה על פרטיותם על פי חוק הגנת הפרטיות וכללי הסודיות הבנקאית. כל פגיעה בפרטיות הלקוח עלולה להוות עבירה פלילית ולהשפיע קשות על יחסי האמון בין הצדדים. חל עלינו איסור להעביר מידע על לקוחות לגורמים שאינם מורשים לקבלו. חל עלינו איסור לצפות במידע על לקוח שלא לצורך. לא נשתמש במידע שמסרו לנו הלקוחות למטרות אחרות מאלה שלשמן הוא נמסר. עלינו לשמור על שלמות המידע, למנוע את סילופו ולהקפיד על כללי אבטחת המידע.

בנקאות הוגנת

- הקשר בינינו ובין הלקוחות שלנו מתבסס על שקיפות, הוגנות ומתן שירותים ומוצרים מתאימים ומועילים. לשם כך אנו מסתמכים על אמות מידה של ציות לחוקים, לכללים ולתקנות המדינה והרגולטורים – ועל הערכים והאתיקה המקצועית שלנו עלינו להתנהל בשקיפות ובהוגנות מול לקוחותינו, על מנת לספק להם בסיס מוצק ואמתי הכולל מידע מקיף, מובן ובהיר, לקבלת החלטות מושכלות, לשם השגת יעדיהם הפיננסיים.
- בבואנו להציע ללקוח מוצרים או שירותים, עלינו להתחשב במידע הקיים בידינו, לרבות צרכיו ומטרותיו.
- כל החלטה שאנו מקבלים בנוגע ללקוחות, צריכה להיעשות בהוגנות וללא קשר לגזע, דת, מגדר, גיל, לאום, ארץ מוצא, נטייה מינית, השקפה חברתית או פוליטית, השתייכות מפלגתית, מעמד אישי או הורות.
- עלינו להקפיד על טיפול הוגן ואפקטיבי בפניות ותלונות של לקוחות, באופן המשקף ערכים של יושר, הוגנות ואחריות כלפיהם.

בנקאות הוגנת

- עלינו לספק שירות מקצועי, איכותי, אכפתי ויעיל, לשביעות רצונם של הלקוחות שלנו.
- עלינו לשאוף לכך שכאשר הלקוחות שלנו זקוקים לנו - נהיה שם עבורם, ונדע לתת את המענה המתאים והמועיל ביותר, על בסיס הכרות עם צרכיהם, העדפותיהם ומצבם הפיננסי.
- עלינו להעמיד לרשות לקוחותינו מגוון רחב של אפשרויות וערוצי פעילות שמסייעים להם לשמור על התנהלות עצמאית – ובמקביל, לסייע לאוריינות הפיננסית והדיגיטלית שלהם.
- עלינו לפעול באופן מתמיד לשיפור חוויית הלקוח כך שתהיה מתקדמת, חכמה, מהירה ומותאמת עבור הלקוח

שירות פנים ארגוני בשירות לקוחות הבנק

איכות השירות הפנים ארגוני משפיעה באופן ישיר על היכולת שלנו לתת שירות לשביעות רצונו של הלקוח. על יחידות המטה להיות קשובות לצרכי הלקוח הפנימי, יעילות ויצירתיות ולכוון למטרה המשותפת של כל יחידות הבנק. נותן השירות ללקוח הקצה תמיד צריך להיות בראש סדרי העדיפויות של עובד המטה שנותן לו שירותים.

התנהלות ראויה של ספקים מול לקוחות

- עלינו לראות את הספקים הבאים בקשר עם לקוחות הבנק, כנציגינו הישירים.
- מוטלת על הספקים החובה להתנהל מול לקוחותינו ברוח לאומי, ולהיות אנושיים, קשובים, מקצועיים, נגישים והגונים.



2. מחויבים למנהל תקין

כחברה ציבורית לה תפקיד מרכזי במערכת הבנקאית בישראל, יכולת
השפעה שלנו רחבה בהרבה ממידות הארגון. השפעה זו מביאה עמה
אחריות כבדה לשמור על התנהלות תקינה, על יושרה ועל הוגנות בהתאם
לחוק, לרגולציה ולעקרונות של ממשל תאגידי, בהיבט הפנים ארגוני ואל
מול מעגל בעלי העניין.



א. נורמות וכללי התנהגות ברמת הארגון

ניהול רשומות ודיווחים

עלינו להיות ראויים לאמונם של בעלי העניין שלנו, לשמור על נאותות הדיווחים וטוהר הרישומים. לכן, אנחנו תובעים מעצמנו ניהול ספרים מדויק ודיווחים אמינים, תיעוד נאמן והתנהלות בתום לב.

תחרות הוגנת

- אנחנו כפופים להוראות חוק התחרות הכלכלית, שמטרתו למנוע פגיעה בתחרות הכלכלית במשק, וכן לנהלי הבנק בנושא, ונמנעים מפגיעה בתחרות מול כל גורם שהוא (בנקים, מתחרים אחרים, לקוחות וספקים).
- עלינו להימנע מחילופי מידע הנוגע לעסקי הבנק במסגרת שיחות או מפגשים עם מתחרים.
- עלינו לאפשר ללקוחות לקבל אשראי או שירותים בנקאיים ממתחרים.
- אין להגביל ספקים בהתקשרויות עם אחרים, ללא בחינה משפטית.

הימנעות מניגוד עניינים: העסקת בני משפחה

- לא יועסקו קרובי משפחה (מקרבה משמעותית: בני זוג, הורים וילדים, אחים) באותה יחידה - או בסיטואציה אחרת שעלולה להביא ליחסי כפיפות
- במקרה שבו נוצרת מערכת יחסים, אחד מצדדיה יעבור ליחידה אחרת.

מאבק בשוחד ושחיתות

- שחיתות ושוחד הן תופעות חוצות גבולות, החותרות תחת הממשל התקין והפיתוח הכלכלי, ומעוותות את תנאי התחרות בשוק המקומי והבינלאומי. מוקד סיכון מרכזי בהיבט זה הוא מתן שוחד לאישיות ציבורית בכירה כהגדרתה
- דירקטוריון הבנק וההנהלה שמים דגש מיוחד על המאבק בשוחד ובשחיתות ומובילים מדיניות של אפס סובלנות כלפי כל גילוי של אלה.
- מחויבות ליישום חוקים למניעת סיכוני שוחד ושחיתות בכל המדינות שבהן אנחנו פועלים.
- הימנעות במודע מלפתח מערכת יחסים עסקית עם כל גורם שנותן או מקבל שוחד או תמריץ בלתי חוקי כלשהו, לכל מטרה שהיא, ישירות או באמצעות גורם שלישי.
- איסור במודע על שימוש במשאבי הבנק לביצוע פעילות פיננסית הקשורה במעשי שוחד ושחיתות.
- איסור על קבלה או הענקה של הטבות, מתנות, טובות הנאה או תמורה כלשהי - גם אם עקיפה - תמורת קבלת יתרונות עסקיים.

ב. נורמות וכללי התנהגות ברמת הפרט

אחריות אישית

- האחריות של כל אחת ואחד מאתנו היא לעמוד במטרות וביעדים העסקיים של לאומי מתוך אכפתיות ללקוחות ולהצלחת הבנק.
- עלינו לגלות מחויבות לביצוע מיטבי של המשימות שלנו ולבקיאות בנושאים שתחת אחריותנו.
- עלינו לגלות יוזמה והעזה, מחשבה מקורית ומעורבות. לא נרתע מהטלת ספק, שאילת שאלות ומקריאת תיגר על הקיים.
- עלינו לגלות פתיחות לרעיונות אחרים ולא להירתע מאימוץ של יוזמות חדשות כדי לקדם את המטרות המשותפות שלנו.
- אנחנו מחויבים להתנהלות לפי החוק, לפי נהלי הבנק, ולפי ערכי הקוד האתי והנחיותיו.

אחריות ניהולית: "מנהלים משפיעים"

- הדרג הניהולי אחראי ליצירת סביבת עבודה מקבלת וחיובית.
- על הדרג הניהולי לקדם יצירתיות, מקוריות וחשיבה עצמאית; עליו להיות קשוב לדעות שונות.
- על הדרג הניהולי לעודד למידה, התמקצעות והתפתחות.
- על הדרג הניהולי לגלות ערנות ורגישות כלפי מצוקה של עובדים.
- הדרג הניהולי צריך לשמש דוגמה אישית בהתנהלות האישית והמקצועית, ברוח ערכי הבנק והנחיות הקוד האתי.

הימנעות מניגוד עניינים: קבלת מתנות ונתינתן

- לפי הדין, אנו נחשבים כעובדי ציבור לעניין קבלת / מתן מתנות, ועלולים לעמוד לדין פלילי בגין עבירה של לקיחת / מתן שוחד.
- חל עלינו איסור לקבל טובות הנאה מלקוחות.
- איננו מקבלים מתנות או תמורה כלשהי במסגרת עבודתנו בבנק – גם אם מדובר במתנה קלת ערך.
- כאשר מציעים לנו מתנה כזאת, אנחנו מסרבים לה בנימוס ומבהירים את מדיניות הבנק בנושא.
- מתנה שהושארה בבנק – תועבר למנהל היחידה, שימסור אותה כתרומה בשם הלקוח הנותן למוסד מתאים (ויעדכן בכך את הלקוח).
- אם מדובר בכיבוד, אנחנו מציעים אותו לכלל עובדי היחידה.
- הזמנות של לקוחות להופעות או משחקים – נחשבות כמתנה, וההנחיות לגביהן זהות.
- איננו מקבלים כסף מזומן כמתנה.
- בהמשך לכך, איננו יכולים להיכלל בצוואה של לקוח הבנק. במקרה שדבר כזה מתרחש, יש להודיע מיידית למנהל הישיר ולממונה על יחסי עבודה בחטיבת משאבי אנוש.
- אנחנו לא מעניקים ללקוחות ולספקים מתנות וטובות הנאה, לא בכסף ולא בשווה כסף. אנו נמנעים מלהזמין אותם לאירועים ציבוריים כמו משחקים, הופעות וכדומה.
- אם אנחנו סבורים כי יש הצדקה עסקית למתנה או הזמנה לאירוע – הדבר ייעשה באישור הנהלת החטיבה.

הימנעות מניגוד עניינים: קשר אישי עם לקוחות

- קשר אישי עם לקוחות - בפרט לקוחות קשישים, מוגבלים או עריריים - עלול לפגום בשיקול הדעת המקצועי. לכן, עלינו להימנע מקיום קשרים שהם מעבר לטיפול המקצועי הישיר שאנחנו נותנים ללקוח במסגרת עבודתנו.

הימנעות מניגוד עניינים: השתתפות באירועים

- ככלל, עלינו להימנע מהזמנת לקוחות וספקים לאירועים אישיים.
- השתתפות באירועים אישיים של לקוחות / ספקים אליהם הוזמנו מותרת, תוך הקפדה על מתן מתנה בסכום סביר.

מידע קנייני וסודי

- עלינו להיות מודעים לכך שהעבודה שלנו כרוכה בחשיפה לחומרים רגישים - מידע שאינו תמיד גלוי לציבור, ושחשיפתו עלולה להזיק לנו או למי מבעלי העניין שלנו. על כן, עלינו לשמור על המידע אודות הבנק אליו אנחנו חשופים, לרבות מתחריו, עובדיו ולקוחותיו.

שמירה על נכסי הארגון

- נכסי הבנק, הפיזיים והווירטואליים, הם חלק מהערך שאנחנו משיאים ללקוחות שלנו – ומקפידים על שמירתם בהתאם.

קשרי עיתונות והופעות פומביות

- דוברות הבנק היא הגוף המוסמך הבלעדי לפרסום הצהרות לציבור והודעות לעיתונות, מתוקף תפקידו לוודא כי המסרים של לאומי יגיעו אל הציבור באופן אחיד, קבוע ומדויק. כל תקשורת בין עובדי לאומי לאמצעי התקשורת חייבת באישור הדוברות, בין אם המדובר לציטוט או שלא לציטוט ולרבות מתן תגובות.

השתתפות בפעילות ציבורית ופוליטית

- בכל התבטאות בנושאים פוליטיים או ציבוריים, עלינו להקפיד להבהיר כי הדבר נעשה על דעת עצמנו כאנשים פרטיים ולא מטעמו של הבנק או בשמו.
- חל עלינו איסור להשתמש בנכסי הבנק, הפיזיים והווירטואליים, למטרות פוליטיות או ציבוריות.

התנהלות במדיה חברתית

- פעילות ברשתות החברתיות הפכו לחלק בלתי נפרד מהחיים שלנו, אך עלינו לזכור כי בכל פעילות שבה אנו מזוהים כעובדי הבנק, אנחנו משמשים נציגיו. על כן, מעבר לאחריות האישית, מוטלת עלינו אחריות נוספת בהתנהלות במדיה החברתית עלינו להתבטא ברשתות החברתיות בצורה מכובדת, מכבדת, בשפה נאותה, לא מתלהמת ולא תוקפנית, לא מעליבה ולא משפילה.
- מערך השיווק הוא הגורם האחראי על פעילות הבנק ברשתות החברתיות ועל כן, עלינו להיוועץ עמו בכל דילמה ושאלה בטרם מתן תגובה.
- מידע המפורסם על ידי הבנק בערוציו הרשמיים ניתן לשימוש ברשתות חברתיות, תוך הפעלת שיקול דעתנו.
- על מנת לשמור על המטרות העסקיות, עלינו להשתדל שלא ליזום הצעת חברות או מעקב אחרי לקוחות.

אבטחת מידע

- מוטלת עלינו החובה לשמור על מידע רגיש השייך לבנק, כמו פרטי לקוחות, תכניות אסטרטגיות, נהלים, תהליכי עבודה, תכניות עבודה, נתוני שכר ועוד.
- חל עלינו איסור להעביר מידע רגיש לצד שלישי שלא מורשה לקבלו.

איסור שימוש במידע פנים או במידע מקדים

- מידע פנים הנו מידע שאינו ידוע לציבור. שימוש במידע פנים (ביצוע עסקה בני"ע של החברה, מסירת המידע לאחר או מתן ייעוץ / חוות דעת על ניירות הערך של החברה) - הוא אסור ומהווה הפרה של כללי הסודיות הבנקאית. בנסיבות מסוימות אף עלול להוות עבירה פלילית שבצידה עונשי מאסר וקנסות כספיים
- אותם האיסורים חלים גם על שימוש במידע מקדים. מידע מקדים הוא מידע אודות פעילות צפויה בני"ע בבורסה, שאינו ידוע לציבור ואם היה נחשף, היה עשוי להשפיע באופן משמעותי על שערי ני"ע הללו.
- על מנת לאכוף את איסור השימוש במידע פנים / מידע מקדים, קיימות בלאומי הפרדות ארגוניות, מבניות ועסקיות ("חומות סיניות"), נקבעו כללים המגבילים את השימוש במידע פנים ומוטלות מגבלות על פעילות עובדים בני"ע, בהתאם לתחום עיסוקם.

השקעות בני"ע

- נהלי הבנק אשר גובשו בהתאם להוראות החקיקה ואשר חלים גם על בני משפחות העובדים, מטילים מגבלות על פעילות בניירות ערך. המגבלות נועדו, בין היתר, להביא לצמצום החשיפה לשימוש במידע פנים ולמניעת ניגודי עניינים פוטנציאליים.

איסור הלבנת הון, איסור מימון טרור

- מספר חוקים מסדירים את נושא איסור הלבנת הון בישראל וקובעים את אופי הפעילות שלנו לגביו:
 - חוק איסור הלבנת הון, התש"ס – 2000 כולל הצווים והתקנות שנקבעו לפיו; חוק למאבק בטרור, התשע"ו – 2016; תקנות ההגנה (שעת-חירום), 1945 ופקודת המסחר עם האויב, 1939 .
- עלינו לקדם סביבה ארגונית המאפשרת הנחלת תרבות ציות
- אנחנו מחויבים למלחמה בהלבנת הון ומימון טרור ומחויבים לציית לדרישות החוק, למדיניות ולנהלי הבנק בנושאים אלה.
- מוטלת עלינו החובה לזהות, להציף ולדווח באופן מידי על פעילויות בלתי רגילות או חשודות המעלות חשש להלבנת הון ומימון טרור, בהתאם לנהלים בנושא.



3. מחויבים לעובדים

העובדים והמנהלים הם הנכס האמתי של לאומי, הגורם המרכזי ליציבותו ולהצלחתו ארוכת השנים. הארגון מחויב לספק לכל עובד ועובדת סביבת עבודה בטוחה ומיטיבה, לדאוג לרווחתם הגופנית והנפשית, לשביעות הרצון שלהם מעבודתם ולהתפתחותם המקצועית והאישית באמצעות הצעות ערך מגוונות שמתאימות לצרכי הארגון ומאפייני העובדים. לאומי מקפיד על מדיניות שכר הוגנת, מנגנון קידום הוגן, שוויון הזדמנויות וגיוון תעסוקתי, כמו גם על שיתוף שקוף ופתוח עם עובדיו.



סביבת עבודה חיובית

אנחנו מחויבים ליצירת סביבת עבודה מאפשרת, מעצימה, הוגנת, מכבדת ובטוחה. סביבה, אשר בה יכול כל אחד לבטא את כישורנותיו ויכולותיו, בקידום הארגון וביצירת הישגים.

- עלינו להעניק יחס אנושי, אמפתי ואכפתי לעובדים שלנו, לקולגות שלנו ולמנהלים שלנו.
- עלינו להיות קשובים ולקיים שיח על כל רעיון ודעה מצד חברינו לעבודה.

הכשרה ופיתוח

- יצירת תנאים הולמים להתפתחות אישית ומקצועית מעצימה את העובדים, מחזקת את תחושת ההזדהות והגאווה במקום העבודה ומבססת את מעמדו של לאומי כמוקד משיכה לעובדים איכותיים.
- עלינו לגלות מחייבות לשיפור מתמיד במיומנויות הניהול והתקשורת הבינאישית באמצעות אימון והדרכה.
- אנחנו מחויבים ללמידה חדשנית כראוי לארגון מתפתח - תמיד.

גיוון והכללה, מדיניות אי-אפליה, התמודדות עם גילויי גזענות

- עקרון שוויון ההזדמנויות והגיוון בכוח אדם הינו עקרון מנחה בעבודתנו, בהתבסס על ההבנה כי סביבת עבודה מגוונת היא פורייה, גמישה ואפקטיבית יותר, וכמו כן משקפת נכונה את מגוון לקוחותינו.
- עלינו להקפיד על קליטת עובדים מאוכלוסיות מגוונות, ולהתאמת קריטריוני הקליטה עבורם.
- קבלת החלטות לגבי עובדינו תעשה על בסיס שיקולים ענייניים וללא אפליה על בסיס גזע, גיל, דת, מגדר, נטייה מינית או השקפה פוליטית.
- חל איסור על גילויי גזענות כלפי עובדים, או כל אדם במעגלי התייחסות רחבים יותר. גילויים כאלה מנוגדים לתפיסותינו ולערכינו.

מניעת הטרדה, מניעת נקמנות והתעמרות

- עלינו להקפיד על סביבת עבודה שאין בה הטרדות משום סוג, התעללות, התעמרות או פוגענות, פיזית או מילולית.
- עלינו להימנע מהתייחסות מבזה כלפי עובדים ועמיתים, מאיומים ומהפצת שמועות אודותיהם.

מניעת הטרדה מינית

- סביבת עבודה מקדמת, חיובית ומפרה היא חופשיה מהטרדה מינית ומהתנכלות על רקע זה. הטרדה מינית היא: סחיטה באיומים כאשר המעשה שהאדם נדרש לעשותו הוא בעל אופי מיני; מעשה מגונה (כל מעשה שנעשה ללא הסכמה חופשית ונועד לשם גירוי, סיפוק או ביזוי מיני); הצעות חוזרות בעלות אופי מיני המופנות לאדם שהראה למטריד כי אינו מעוניין בהצעות האמורות (כשמדובר ביחסי מרות - אין צורך להראות אי הסכמה); התייחסויות חוזרות המופנות לאדם ומתמקדות במיניותו, כשאותו אדם הראה למטריד כי אינו מעוניין בהתייחסויות האמורות (כשמדובר ביחסי מרות - אין צורך להראות אי הסכמה); התייחסות מבזה או משפילה המופנית לאדם ביחס למינו או למיניותו לרבות נטייתו המינית; פרסום תצלום, סרט או הקלטה של אדם המתמקד במיניותו, בנסיבות שבהן הפרסום עלול להשפיל את האדם או לבזותו, ולא ניתנה הסכמתו לפרסום.
- עלינו להקפיד על סביבת עבודה שוויונית ומכבדת, נקייה מכל גילוי של הטרדה מינית, כלשון החוק למניעת הטרדה מינית והתקנות למניעת הטרדה מינית (חובות מעביד) – ועל פי התקנון למניעת הטרדה מינית של לאומי
- לא נפגע בזכויותיו של איש, על רקע התנגדותו להטרדה או על רקע הגשת תלונה על הטרדה.

הגנה על פרטיות העובדים

- מידע אודות עובדים - כמו נתוני שכר, סיכום שיחות הערכה וביצועים – הם פרטיים וסודיים. הגישה אליו היא רק למי שהורשו לכך מטעם הבנק, והמידע דרוש להם לצורך ביצוע תפקידם.
- על בעלי התפקידים שיש להם גישה למידע אודות העובדים, להקפיד על כללי הסודיות ולנהוג בו בכבוד, ברגישות ובשיקול דעת.



4. מחויבים למשקיעים, מחויבים לספקים

התנהלותנו הערכית והיושרה המקצועית שלנו באים לידי ביטוי ביחסינו עם כלל בעלי העניין, קל וחומר כאשר מדובר במשקיעים ובספקים של הבנק – שתי קבוצות ששותפות לעשייה של הארגון, משפיעות ומושפעות ממנו, ותורמות להצלחתו.



קשרי ספקים

- הספקים בלאומי נבחרים, בין השאר, על פי קריטריונים של מצוינות, מחויבות, שמירה על הסביבה והבטיחות, קיום ותנאי העסקה הוגנים.
- ככלל, אנו מעדיפים רכש מקומי. בפרט, רכש חברתי המתבטא ברכישת מוצרים ושירותים מעמותות ומחברות המעסיקות עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה, וכן רכש מספקים קטנים ומספקים בפריפריה. זאת בכפוף להשגת העסקה המיטבית עבור הבנק.
- עלינו להתנהל מול ספקי לאומי בהגינות, בשקיפות, במקצוענות, ומתוך רגישות לניגוד עניינים.

קשרי משקיעים

בלאומי אנו עובדים ללא הרף על מנת לספק ערך כלכלי חיובי עבור הלקוחות והמשקיעים שלנו לטווח ארוך, תוך יושרה פיננסית המובילה אותנו לפתרונות פשוטים, יצירתיים ואחראיים. על מנת לקדם ולחזק את מערכת היחסים עם המשקיעים, המושתתת על אמון, אחריות, שותפות ושקיפות, הבנק מדווח בקביעות על מצבו העסקי והפיננסי.



5. מחויבים לקהילה, לחברה ולסביבה

ללאומי השפעה רחבת היקף על הכלכלה והחברה בישראל, בשל היותה אחת הקבוצות הבנקאיות הגדולות בארץ, המעניקה שירותים פיננסיים למיליוני לקוחות. יש לנו בלאומי אחריות לפעול להעצמת החברה והכלכלה בישראל: גם באמצעות יוזמות עצמאיות, וגם באמצעות חבירה לגופים המפתחים ומיישמים פתרונות לאתגרים העומדים בפני הקהילה שלנו.



מעורבות ואחריות חברתית

קידום של חזון חברתי ערכי מהווה ערך בעל משקל בעשייה העסקית. היישום של חזון זה נעשה באמצעות התנדבות של אלפי עובדים ובאמצעות תרומות וחסויות לעמותות וגופים חברתיים. המדיניות החברתית המעוצבת על ידי הנהלת הבנק והדירקטוריון, שמה דגש על קידום בני נוער וצעירים, כמו גם תרומה בהתמודדות של בני הגיל השלישי מול אתגרי הדיגיטל.

אנו יוזמים תהליכים, שיתופי פעולה ופעילויות המשתלבים במדיניות החברתית כפי שהוגדרה, ובהתאמה למיומנויות שלנו ולצרכים של הקהילה. פעילויות המיושמות בפועל נבחנות לפי מידת אפקטיביות ועמידה ביעדים שהוגדרו מראש.

מודעות סביבתית ושמירה על קיימות

- השפעתנו הישירה והעקיפה על הסביבה מחייבת אותנו לפעול לצמצום טביעת הרגל האקולוגית באזורים בהם אנו פועלים, לטובת כל יושבי כדור הארץ. עובדינו מחויבים בהשתתפות בהכשרות והדרכות בנושא.
- אנו מעודדים ייזום והצעות מוצרי מימון המסייעים להתמודדות עם אתגרים סביבתיים ללקוחותינו.
- אנו מעודדים חיסכון, התייעלות, צריכה אחראית ושימוש מושכל בחומרים שיש להם השפעה סביבתית, כמו חשמל, דלקים, מים, נייר ופסולת פיזית ואלקטרונית.

אנשי מילואים

- אנחנו מעודדים שירות מילואים לפי החוק, ומחויבים לשמירה על זכויות העובדים המשרתים, לתמיכה בהם וליחס אוהד כלפיהם וכלפי תקופות היעדרותם מהעבודה



תחולה, התייעצות ודיווח

הקוד האתי של לאומי חל על הדירקטוריון, ההנהלה, המנהלים, העובדים והמועסקים בבנק – ומחייב את כולם. הפרת הכתוב בו עלולה להביא לנקיטת הליכים משמעותיים לפי החוק או לפי נהלים רלוונטיים.

התלבטויות, דילמות ודרכי התמודדות

מהי דילמה אתית

דילמה אתית מתרחשת במצב של התנגשות בין ערכים, המחייבת אותנו לבחור בין פתרונות שונים - כל אחד מהם ראוי והגון. להלן שתי המחשבות של דילמות אתיות בתהליך העבודה. הראשונה, התלבטות בין המחויבות לשיקולים ענייניים בקידום עובדים, לבין הפגיעה שעלולה להיגרם לעובד או ליחידה כתוצאה מקידום עובד או העברתו. השנייה, התלבטות בין המחויבות שלנו לתת שירות מיטבי ללקוח, לבין המחויבות שלנו לעמוד ביעדים העסקיים של הבנק.

איך מתמודדים עם דילמה אתית

הפתרון הראוי לדילמה אתית צריך לעמוד בחמשת הקריטריונים הבאים:

1. חוק: האם הפתרון חוקי?
2. נהלים: האם הוא מתאים לנהלי הבנק, או האם יש נוהל כלשהו שסותר אותו?
3. ערכים: האם הוא מתאים לחזון הבנק ולערכיו?
4. קוד אתי: האם הפתרון נתמך בהנחיות הקוד האתי?
5. מצפון: האם אחיה בשלום עם הפתרון שבחרתי - האם מצפוני יהיה שקט ואוכל להסביר לסובבים אותי מדוע בחרתי בו?

עם מי מתייעצים

במידה ונמצאים במצב של התלבטות, המלצתנו היא לשתף אותה בראש ובראשונה עם הממונה הישיר או עם החברים לעבודה. כמו כן, מוקד האתיקה של הבנק עומד לרשות כל עובדי הבנק.

דיווח על הפרה

- בעת זיהוי של הפרה או חשד להפרה של הקוד האתי, על העובדים לדווח על כך למוקד האתיקה. כל פנייה שמתקבלת במוקד נשמרת בסודיות מוחלטת ונבחנת ברצינות ובקפדנות.
- לאומי מתחייב להגן על פרטיותם של חושפי שחיתויות והפרות, ולא יאפשר פגיעה בהם, בכבודם, בתפקידם ובקידומם.

